

국세공무원의 조직공정성 지각이 세무서비스 품질 및 납세성과에 미치는 영향에 관한 연구

송 신 근* · 김 두 식**

I. 서 론

최근 국세행정을 둘러싼 대내외 외부환경과 정치적, 사회·경제적 환경이 급속도로 변화하고 있다. 국세청이 이러한 대외적 환경 변화에 적극적으로 대응하고, 조직 경쟁력을 확보하기 위해서는 세무서비스의 수요자인 납세자의 요구에 적극적으로 대응하는 고객중심, 현장중심의 직원서비스 개선방안, 직원의 열정과 창의력을 이끌어내는 조직관리가 요구되고 있다. 이에 발맞추어 국세청도 과거의 권력기관으로써의 고압적이고 우월적인 인식에서 벗어나 국민과 납세자를 이해하고 도우려는 서비스 기관으로의 변신을 계속하고 있다.

국세청의 중요한 역할 중의 하나는 국세를 부과하고 징수하는 것이다. 현대국가는 국민을 위한 복지국가를 지향함에 따라 그 기능과 역할이 확대되어 재정수요가 팽창되고 있다. 이러한 국가 재정수입의 대부분은 조세를 통해 조달하고 있는데 조세는 정부가 국가를 운영하는데 가장 중요한 재정조달의 원천이지만 직접적인 반대급부를 제공하지 않고 국민으로부터 강제적으로 징수하기 때문에 납세자는 가능하면 조세의 부담을 경감하려고 노력한다. 이에 국세청은 세금의 탈세방지과 재정의 건전성 확보를 위하여 반사회적 지하경제 영역에 지속적 대응을 강화하고, 소득-지출 연계분석등을 통해 숨은 세원을 양성화하여 과세기반을 확충하고 공평과세를 실현하는데 세정의 중점을 두고 추진하고 있다. 분석기능이 강화된 차세대 시스템사용, 외부기관 수집자료의 활용, 자영업자의 세원 양성화를 위해 신용카드, 현금영수증 등 과세인프라 구축 및 고소득 전문직등에 대한 상시 세무조사를 병행하여 과세표준이 상당 수준 현실화 되어 신고 성실도가 점차 높아지고 있다. 하지만 국세청의 지속적인 국세행정의 개혁 노력에도 불구하고 우리나라 납세자의 납세준용도는 선진국에 비해 낮은 편이다.

납세준용이란 Collins와 Plumlee에 의하면 납세자가 자신이 납부하여야 할 정당한 세금을 스

* 창원대학교

** 창원대학교

스로 납부하는 것으로 정의할 수 있는데 납세순응이 중요한 의미를 가지는 이유는 우리나라를 비롯한 대부분의 선진국들이 신고납부제도를 채택하고 있기 때문이다. 신고납부제도는 납세자가 스스로 세법을 적용하여 세금을 확정하고 납부하는 자기 과세제도로 조세채무가 납세자에 의해 확정되기 때문에 납세자로부터 납세순응을 유도하는 것이 매우 중요하다

납세순응의 결정요인에는 일반적으로 경제적 요인과 비경제적 요인이 있다. 경제적 요인은 세무조사와 가산세 등의 납세 불응을 억제하기 위한 정책수단이 있으며, 비경제적요인으로는 납세의식 또는 조세문화 등이 있다(박명호, 김봉근, 김정권 2008)

일반적으로 국세청에서 근무하는 국세공무원의 경우 근무환경이 열악한 것으로 알려져 있다. 이는 업무특성상 대민업무가 많고 반대급부 없이 납세자의 재산 감소를 유발하기 때문에 납세자와의 마찰이 잦기 때문이다. 또한 1인당 담당 업무량이 근무 시간에 비해 1.87배 가량 되는 것으로 조사한 바 있다.

Greenberg(1987)에 의하면 조직 내 구성원들이 임금, 승진 등의 보상과 관련하여 자신이 속한 조직 및 직무환경이 공정하다고 생각하지 않는다면 동료들과 비교하게 되고 공정성을 회복하려는 쪽으로 행동하게 된다고 하였고, 정지현(2012)은 조직구성원에게 공정성 인식은 본인의 기여, 노력이 공정한 보상으로 이어진다는 기대감을 주고 자발적 능력을 발휘하여 조직성과에 긍정적 역할을 한다고 보았다. 공정성 인식이 조직에서의 구성원의 행태와 태도를 결정한다는 연구는 인적자원관리가 중요한 국세청조직의 성과관리에 중요한 기제가 될 수 있다는 의미다.

최근 초일류 서비스 기관으로 거듭나기 위한 국세청의 노력은 전국 세무관서에 설치한 ‘납세자보호위원회’ 등을 통해 구체화되고 있으나 국세공무원이 아무리 훌륭한 자질을 보유하고 있다고 하더라도 구성원들이 공정성 지각이 뒷받침되지 않는다면 세무행정의 목표를 달성할 수 없을 것이다. 근무환경이 열악한 것으로 알려진 국세청 조직내에서 공정성지각에 대한 연구가 아직 없었다. 국세공무원들의 조직 공정성 지각이 세무서비스 품질과 납세성과(납세순응 및 조세회피)에 미치는 영향을 검증함으로써 조세정책 수립에 의미 있는 시사점을 제공하고 납세자의 자발적인 납세순응 수준을 높이는데 본 연구의 목적이 있다

II. 이론적 고찰

2.1 조직공정성에 관한 논의

조직공정성은 조직구성원들이 경험하는 다양한 교환적 행위에서 상호간에 공정하다는 인식을 반영하기 위한 개념으로 구성원들을 동기부여하고 조직을 위한 긍정적 행위를 촉진하여 조직성과에 결정적인 역할을 한다는 측면에서 중요하다(박종주 · 류지원 2006, 정순천 2013). 공정성이 가장 먼저 연구된 것은 분배적 공정성이다 조직 구성원은 보상의 공정성이 가장 중요한 관심의 대상이 될 수밖에 없다 분배적 공정성은 모든 근로자가 똑같이 대우 될 수 없다

는 현실에 관한 것이다. 즉, 보상의 배분은 작업 현장에서는 차별화된다. 개인은 자신이 “공정한배분”을 받는지에 대해 관심을 가진다 가장 자질있는 사람이 승진할 때 공정하게 배분되는 것이고 승진이 상위자와 정치적 관계에서 “자기편insiders”이 승진될 때는 공정하게 분배되지 않는것이다(정혜란 2007, 김미선 2009). 조직공정성 이론으로서 분배공정성 이론이 본격적으로 연구되기 시작한 것은 Adams(1965)가 형평이론을 제시한 이후이다 그는 Homans의 분배정의 연구, Stouffer의 상대적 박탈감 연구, Festinger의 사회비교이론과 인지부조화이론 등 기존 연구결과들의 토대 위에서 형평이론을 제시하였다(조국행 2001)

이 이론에 따르면 사람들은 자신들의 투입과 성과를 비교 대상이 되는 타인들의 투입과 성과와 비교함으로써, 자신들이 공정하게 보상을 받는지를 평가한다. 자신들의 투입과 산출결과의 비율이 비교되는 타인의 비율과 같을 때 개인들은 공정성을 경험하고 그렇지 않을 경우 불공정성을 경험한다. 여기에서 투입이라는 것은 직무에 투입한 노력, 개인이 받은 교육, 지능, 경험, 기술, 근무기간등 을 포괄하는 것으로 자기자신이 교환관계에서 투자라고 지각되는 모든 것을 말하며 성과는 개인이 직무로부터 얻게되는 모든 혜택으로 임금, 수당, 작업조건, 지위, 장기근속보상 등 모든 요소를 포함하는 것을 말한다.

Adams는 이러한 타인과의 비교과정을 거쳐서 어떤 수준의 불공정을 느낄 경우 이를 해소하기 위해 사람들은 자신이 통제할 수 있는 투입의 양을 늘이거나 줄이면서 타인과의 균형을 회복하려는 방향으로 행동한다고 주장한다.

분배공정성에 대한 연구가 많은 성과를 축적하였음에도 불구하고, 분배 결과에 대한 의사결정이 이루어지는 과정을 지나치게 간과하였다는 점은 한계로 남아 있다. 즉 합리적인 분배 결정에 대해서 왜 구성원들이 불만을 가지고, 또 반대로 어떤 경우에는 어느 정도의 불공평한 분배 결정에 대해서 누군가는 수긍하고, 만족하는지에 대해서 분배공정성을 명확한 해답을 제시하지 못한다는 것이다. 그래서 공정성에 대한 연구는 결과의 공정성에 대한 연구만이 아니라 분배결과가 이루어지는 과정의 공정성에 대해서 관심을 기울이기 시작했다(박정희 2013)

조직에서 개인들은 본인과 관련된 보상, 의사결정 등에서 결과 자체에만 관심이 있는 것이 아니고 결과가 도출되기까지의 절차가 어떠하였는가에 관심을 가진다. 즉 결과에 대한 개인의 반응은 조직의 원칙이나 절차도 중요시하며 결과가 만족스럽더라도 여기까지 오기까지의 과정, 절차가 공정한가에 따라 공정성 지각이 영향을 받을 수 있다는 것이다(정순천 2013)

절차적 공정성은 ‘무엇을 결정할 때 적용되는 공식적 절차가 공정한가(fairness)’에 대한 개인의 지각 (Mastersonetal.,2000)이고 보상 배분 과정과 수단이 공정한가를 말하는(Thibaut& Walker,1975)것이다. 분배적 공정성은 개인에게 주어진 분배 결과 양과 질의 공정성을 말하지만 절차적 공정성은 분배의 결정이 어떠한 과정으로 이루어지는가를 말한다(Konovsky,2000). (정혜란 2007)

Greenberg(1987)에 따르면 절차공정성에 의하면 결과가 바람직하더라도 절차가 정당하지 않으면 정당화될 수 없다고 하였다. 절차 공정성은 개인의 보상을 결정하는데 이용되는 절차 및 정책들에 대해 지각된 공정성을 의미한다고 볼 수 있다(Folger & Konovsky, 1989; Leventhal,

1976; Lind & Tyler, 1988). 즉, 절차공정성은 결과의 분배에 대한 의사결정이 도출되는 과정 혹은 방식에 대해 지각된 공정성을 의미한다.

절차공정성은 절차라는 제한된 측면으로 공정성접근에 한계점이 있을 수 있다. 공정을 기하기 위한 절차가 실제로 적용되는 과정에서 의사결정자와 대상자와의 관계형성이 어떻게 이루어졌는지 상호작용은 신뢰를 기반으로 이루어졌는지 중요하다(정순천 2012)

상호작용공정성이란 의사결정과정에서 상관이나 권위자로부터 받는 대우와 같은 인간관계와 상호작용에서 지각되는 공정성으로 최근 주목받는 유형이다(Greenberg & Lind, 2000)

상호작용공정성은 의사결정의 절차를 실행하거나 설명함에 있어서 구성원들이 공정한 대우를 받고 있는지에 대한 공정성을 의미하며 조직의 경영자나 조직내 상급자가 구성원을 존중하는 정도를 의미하기도 한다. 즉 상호작용공정성은 보상과 관련된 공식적 절차의 상황이나 절차의 실행과정에서 구성원들이 받는 대우의 공정성 조직 내 상사로부터 받는 절차정보의 적절성을 의미한다(이성학 2011)

2.2 세무서비스 품질에 관한 논의

Lewis & Booms(1983)는 서비스 품질은 “인도된 서비스가 고객의 기대에 얼마나 일치하는가의 척도” 라고 정의하고, 서비스품질은 고객의 기대에 일치하도록 일관성 있게 서비스를 제공하는 것을 의미한다고 하였으며, Gronroos(1984)는 서비스 품질을 소비자의 지각된 서비스와 기대된 서비스의 비교 평가의 결과라고 정의하고 서비스품질은 소비자의 기대 기술적 기능적 특성 이미지와 같은 제변수와 함수 관계가 있다고 주장하였다. Johnston(1987)은 고객의 욕구를 충족시킬 수 있는 능력과 관련된 서비스 패키지의 특색과 특징의 총체로 서비스품질을 정의하고 있는데 이는 시장을 근거로 한 정의로 서비스 조직은 고객 지향적이며 그들의 역할은 조직의 내부 고객이든 외부 고객이든 고객의 욕구를 충족 시켜주는 것 이라는점을 전제하면서 중요한 점은 제공받게 될 서비스 수준에 대한 기대와 제공받은 서비스 수준에 대한 인식이 서로 일치하는 정도 라고 하였다(이명래 2008).

세무당국이 제공하는 세무행정서비스에 대한 연구로서 심태섭(1999)은 국세행정서비스에 대한 이용자 만족도를 조사하였다 이 연구에서는 세무사 사무실에 근무하는 직원에 대하여 세무서에서 제공하는 각종 행정서비스에 대한 서비스의 질과 이용자 만족도를 측정하였다

7가지로 구분된 국세행정서비스의 영역중 이용자 만족도에 유의적으로 영향을 미치는 서비스 영역은 “업무처리의 공평함”, “업무처리의 친절성” 그리고 “업무처리의 신속정확성” 이었다 이에 비하여 “물리적조건” 이나 “편의시설” 은 유의적인 영향을 미치지 못하였다. 이러한 연구결과에 따라 세무행정서비스에 대한 이용자 만족도를 높이려면 세무당국은 다른 요인보다 “업무처리를 공평하고 친절하며 신속정확하게 제공하여야 한다” 는 점을 연구의 결론으로 제시하였다.

2.3 납세성과에 대한 논의

납세순응이란 Collins와 Plumlee에 의하면 납세자가 자신이 납부하여야 할 정당한 세금을 비합법적인 행위에 의하여 조세를 회피하지 않고 성실하게 조세를 납부하는 것으로 정의할 수 있으며(심석무 2004, 구광희 2010), 납세자가 자신에게 주어진 조세와 관련한 감정, 의식, 태도, 행동뿐만 아니라 충성, 불만, 인내, 침묵 등의 다양한 반응을 포괄하는 개념이라 할 수 있다(김영락 2012; 김영락·임영규 2013; 김기성 2014).

미국 국세청은 납세순응의 정의에 대하여 ‘국세청의 강력한 노력 없이, 정확 하고, 적기에, 완전히 납부하는 것’ 으로 정의하고, 그 비율은 신고 납부된 세금총액을 감사에 의해 수정된 납부할 세금총액으로 나누어 계산된다고 하였다.

Fisher et al.(1992)은 세무신고 요구에 대한 순응이라 함은 ‘납세자가 모든 과세소득을 적시에 신고하고 신고시점의 적용 가능한 세법의 규정과 시행규칙 및 판례에 따라 정확한 세액을 보고하는 것이다’ 라고 정의하고 있다.

따라서, 종합하여 보면 납세순응은 납세자가 성실하게 과세표준과 세액을 신고 기간내에 신고하고 납기내에 납부하는 것이라고 정의할 수 있다(정태성 2010).

납세순응에 대응되는 개념으로서 조세회피가 있다. 조세회피는 실정법상의 개념이 아니므로 국가 또는 학자에 따라서 다양한 견해들이 제시되고 있다(정태성 2010). 조세회피(tax avoidance)란 납세순응에 대응되는 개념으로서 세법규정에 반하지 않고 조세부담을 경감시키는 행위를 말한다. 우리나라의 조세행정은 신고납부제도를 채택하고 있기 때문에 납세자들은 자신의 이익을 최대화하기 위해 기본적으로 자신의 소득을 줄여서 신고하고자 하는 경제적 유인을 가지고 있다. 결국 조세회피는 납세자와 세무당국 사이의 ‘정보 비대칭(information asymmetry)’으로 인해 발생하는 납세자의 도덕적 해이(moral hazard)라 할 수 있다(김승환 2012).

2.4 조직공정성 지각과 세무서비스 품질과의 관계

조직공정성과 서비스품질과의 관계는 사회적 교환이론으로 접근이 가능하다. 사회적 교환은 행위자들의 신뢰에 의한 교환이 성립됨에 따라 혜택을 받았다고 인지하는 행위자는 혜택에 대한 보답을 하여야 한다는 의무감을 느끼게 되고 혜택을 수여한 행위자는 상대방이 언젠가는 혜택에 상응하는 보답을 할 것이라는 기대감을 가지게 된다는 것이다. 이 사회적 교환이 조직과 조직구성원과의 관계에서 이루어질 경우 조직은 개인이 직무와 조직이 추구하는 가치에 부응하는 긍정적인 태도를 형성할 것이라고 본다. 대체로 사람들은 조직으로부터 어떠한 자원을 많이 자각할수록 조직에 도움이 되는 행위로 보상하려는 의무감을 보다 많이 가지게 되기 때문에 (Bettencourt & Brow, 1997; Shore & Wayne, 1993) 이러한 행동은 서비스품질에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

동기적인 측면에서 보면 분배공정성과 절차공정성을 낮게 지각하는 경우 조직에 대한 충성도는 낮아질 수밖에 없다는 것이다(Schappa; 1998, Williams; 1999). 이는 직무 내적인 측면뿐만 아니라, 직무 외적인 측면을 자극하는 동기에도 영향을 주며, 이러한 결과는 대고객 서비스까지도 낮아진다고 주장한다(함상규 2008).

국내 선행 연구들에서는 서철현(1997)은 상급자의 공정한 대우는 종사자의 몰입에 영향을 미치며 이러한 몰입은 구성원들의 서비스품질과 연계된다고 했고 이병관(2003)은 공정성의 하위변수인 상호작용 공정성이 서비스품질에 조직시민행동을 통한 간접적인 영향을 미치는 것을 밝혔다(함상규 2008).

조직공정성과 행정서비스 품질에 관한 선행연구를 종합해 보면 조직공정성은 조직구성원들의 태도와 직무행동에 영향을 미치고 이러한 직무행동은 고객서비스 업무의 수행과정에서 서비스 품질에 영향을 준다고 볼 수 있다. 따라서 분배공정성, 절차공정성, 상호작용공정성이 세무서비스 품질을 촉진한다는 가정하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-3. 국세공무원의 조직공정성(분배, 절차, 상호작용) 지각은 세무서비스 품질에 유의적인 영향을 미칠 것이다

2.5 세무서비스 품질과 납세성과와의 관계

서비스품질 및 납세성과(납세순응 및 조세회피)간의 관계를 파악하기 위해 관련된 선행연구들을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 서비스품질과 관련된 선행연구를 살펴보면, 고명석(2014)은 공공서비스품질이 고객만족도와 조직성과에 미치는 영향을 분석하였는데 서비스 품질요인(독립변수)이 매개변수인 고객만족도를 통해서 조직성과(종속변수)에 간접적인 영향을 미친다고 하였다.

김종국(2010)은 공공기관(교통안전공단)을 대상으로 한 연구에서 서비스품질의 만족은 고객만족에 긍정적인 영향을 미치며, 기관성과에 부분적으로 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 서비스품질과 관련한 연구에서 서비스 품질은 조직의 성과 및 기관성과에 직접 또는 간접적으로 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

납세순응 및 조세회피와 관한 선행연구는 다음과 같다. 먼저 Fischer(1991)의 납세순응행위 확장모델을 살펴볼 필요가 있다. 납세순응에 관한 실증적인 연구는 납세자 순응의 결정요소들이 기존의 재무중심 모델보다 훨씬 더 많고 이들 변수들 사이의 관계가 간단하지 않다는 것을 제시하고 있다. 기존의 재무중심 모델이 경제적인 변수만을 고려한데 반해 납세순응과 관련한 경제적, 사회적, 심리적인 변수들을 통합하고 있으며 납세자의 태도변수(태도와 인식)를 포함하고 있다. 세무서비스의 품질의 증가가 납세자 서비스만족도 증가, 국세청 신뢰도 증가 등을 통해 태도와 인식에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 유추할 수 있다.

전태영(1990)은 조세회피에 관한 실증적 분석모형에서 정부에 대한 신뢰도가 낮을수록 조세

회피성향이 강한 것으로 나타났고 조세행정을 불공정하다고 생각하는 여건에서는 세무조사의 확률이 높을수록 오히려 조세회피성향이 높은 것으로 나타났다.

Spicer & Lundstedt의 연구(1976)에서는 납세자의 태도와 행위에 관한 이론적 틀을 제시하면서 납세자와 정부의 관계를 설명하였는데 납세자의 정부에 대한 만족 여부가 세법의 준수성을 나타낸다고 하였다.

김진황(1993)은 국내 기업의 경영책임자를 대상으로한 연구에서 상장기업은 행정능력 요인이 비상장기업의 경우는 과세공평성과 조세부담률이 조세회피 성향에 가장 큰 영향을 미친다고 분석하였다

납세순응, 조세회피와 관련한 선행연구를 종합해보면 세무서비스 품질이 직·간접적으로 납세순응 및 조세회피의 경제적·비경제적요인으로 작용할 수 있음을 알 수 있다.

또한 세무서비스 품질이 납세순응, 조세회피 등 납세성과의 선행요인이 된다는 근거는 서비스품질의 구성요소에서도 찾을 수 있다. 서비스품질의 구성요소인 신뢰성(업무에 대한 전문성, 업무처리의 공평성 등)을 통해 조세시스템 및 조세부담의 공평성을 증가시키고 발각확률 등 조세회피에 대한 제재를 증가시킬 수 있다. 과세의 공평성 증가, 조세회피에 대한 제재는 조세회피에 영향을 미친다는 것은 김승한(2010)의 연구에서 밝혀진바 있다. 서비스 품질의 다른 구성요소인 대응성, 친절성 등의 증가는 국세청에 대한 신뢰도, 세무당국에 대한 납세자의 만족도를 증가시킨다고 볼 수 있으며 이는 납세순응, 조세회피 등에 비경제적요인으로 작용할 수 있다. 따라서 세무서비스 품질의 증가가 납세성과(납세순응, 조세회피)를 촉진한다는 가정하에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4-7. 세무서비스 품질의 증가는 납세성과(납세순응, 조세회피)에 유의적인 영향을 미칠 것이다

Ⅲ. 연구의 설계

3.1 연구모형



본 절에서는 연구에 사용되는 연구변수들에 대한 조작적 정의를 내리고자 하며, 각 변수의 측정항목과 관련 선행연구는 아래와 같이 나타나 있고, 각 변수들은 7점 척도(1:매우 동의하지 않음,-----,7:매우동의함)로 측정되었다.

3.2 변수의 조작정 정의

변수	문항	측정항목	선행연구
분배 공정성	x1	부여된 책임의 양과 공정한 보상 정도	조국행(2000) 함상규(2008) 정순천(2012)
	x2	경험 또는 경력과 공정한 보상 정도	
	x3	업무에 기울인 노력과 공정한 보상 정도	
	x4	업무처리 능력과 성과에 따른 공정한 보상 정도	
	x5	업무스트레스와 긴장의 강도와 공정한 보상 정도	
	x6	교육수준과 공정한 보상 정도	
절차 공정성	x7	급여, 승진, 인사이동시 일관성 있는 절차를 따르는 정도	조국행(2000) 함상규(2008) 정순천(2012)
	x8	직장에서의 의사결정과정에서 자신의 의견 제시	
	x9	부당한 사항에 대한 시정요구 반영	
	x10	각종 절차의 윤리적 기준 부합	
	x11	중대한 의사결정과정에서 구성원들의 이의제기 허용	
상호작용 공정성	x12	의사결정과정에 그 결정에 의해 영향을 받는 구성원들의 의견반영	최익봉 반태현
	x13	급여, 승진, 업적평가지 조직구성원들의 의견존중	
	x14	급여, 승진, 업적평가지 편견	
친절성	x15	급여, 승진, 업적평가지 조직구성원들의 권리에 대한 관심	허대중(2005) 함상규(2007)
	x16	납세자들을 반가운 자세로 맞이	
	x17	미소 띤 얼굴로 납세자와 대화	
	x18	납세자와 상냥한 말투로 대화	
	x19	친절한 전화 응대	
	x20	용모나 복장의 단정함	
	x21	본인과 관계없는 업무에 대한 친절한 상담	
	x22	점심시간이나 퇴근시간이 임박해도 납세자의 업무처리에 집중	
	x23	납세자와의 시간약속 준수	
응대성	x24	세무서비스에 대한 봉사정신	허대중(2005) 함상규(2007)
	x25	납세자의 입장에서 애로사항에 대한 관심	
	x26	납세자의 입장에서 업무 처리	
	x27	납세자 문의시에 즉시 응답하고 신속하게 대응	
	x28	업무에 필요한 전문지식 습득	
	x29	업무처리를 차별없이 공정하게 처리	
	x30	납세자들에게 이해하기 쉬운 용어를 사용	
	x31	납세자들의 고충에 대하여 공감을 표시하면서 정성을 다함	
충성도	x32	납세자들은 세금을 정직하게 납부	홍성근(2012)
	x33	납세자들은 세금은 미납하더라도 신고만은 법정기한내 이행	
	x34	납세자들은 현금 유동성 확보시 체납세 우선 납부	
	x35	납세자들은 과세당국의 자료요청에 적극 협조	
불평행동	x36	우리나라 납세자들의 납세준용 정도	홍성근(2012)
	x37	납세자들의 세무행정에 대한 불만 표출 정도	
	x38	세무당국에 잘못이 있을 경우 불만 표출 정도	
	x39	세무행정에 대한 불만을 국세공무원에게 직접 제기	
조세회피	x40	세금에 대한 불만 시 신고불이행 또는 체납하는 정도	한용수(2011)
	x41	납세자들은 조세회피 기회가 주어지면 적극 활용	
	x42	주위 납세자들의 조세회피를 보면 조세회피에 동참	
	x43	수단과 관계없이 세금을 적게 낸 납세자는 능력이 있음	
	x44	납세자들은 가산세 등의 위험을 무릅쓰고라도 세금을 적게신고	
	x45	현재 납세자들 사이에 조세회피가 많이 성행	

3.3 자료수집 및 연구방법

본 연구의 조사대상자는 2015년 현재 부산지방국세청 관할(부산·경남·제주 일대)세무서에 서 세무대리업무를 수행하고 있는 세무대리인이다. 설문지는 우편 및 방문을 통하여 2015년 3월 17일에서 2015년 3월 24일까지 총 550부를 배포하였다. 회수는 우편 및 방문을 통하여 2015년 3월 20일부터 2015년 4월 9일까지 총 250부가 회수되었으며, 회수된 설문지 중 통계자료로 활용하기에 부적절하다고 판단한 5부를 제외한 245부를 분석 자료로 활용하였다.

IV. 실증분석

4.1 연구변수의 타당성과 신뢰성 검증

연구변수를 측정하기 위해 독립변수와 종속변수에 대한 요인분석을 실시하였다. 독립변수에 대한 요인분석에서는 조직공정성 지각과 세무서비스 품질에 대해 요인분석하였는데 1차 요인 분석에서 x7이 어느 요인에도 0.5이상의 적재값을 지니지 않는 것으로 나타나 이를 제외하고 다시 요인분석을 실시하였는데, 측정변수들은 0.5이상에 모두 적재되었으나 절차공정성과 상호작용공정성이 하나의 요인에 적재되는 결과가 나타났으며 그 결과는 <표 4-1>과 같다.

세무서비스 품질에 대한 요인분석에서는 x56이 어느 요인에도 0.5이상의 적재값을 지니지 않는 것으로 나타나 이를 제외하고 다시 요인분석을 실시하였는데, 모든 측정변수들은 0.5이상에 모두 적재되었으나 신뢰성 측정변수 x52, x53은 친절성에, x55, x54, x57은 응대성에 포함되어 적재되었으며 그 결과는 <표 4-1>과 같다.

종속변수에 대한 요인분석은 x32, x36, x37이 어느 요인에도 0.5이상의 적재값을 지니지 않는 것으로 나타나 이를 제외하고 다시 요인분석을 실시하였는데, 모두 의도했던 대로 적재되는 것으로 나타났으며, 그 결과는 <표 4-2>와 같다.

<표 4-1> 독립변수에 대한 요인분석 결과

변수명		측정변수	요인1	요인2
조직공정성지각	분배공정성	x3	0.908	0.235
		x1	0.900	0.228
		x2	0.896	0.193
		x6	0.860	0.135
		x5	0.856	0.146
		x4	0.820	0.217
	절차 및	x12	0.135	0.886

	상호작용공정성	x11	0.114	0.858
		x10	0.092	0.767
		x8	0.214	0.730
		x9	0.107	0.719
		x14	0.458	0.708
		x13	0.486	0.624
		x15	0.490	0.605
세무서비스품질	친절성	x17	0.852	0.367
		x18	0.839	0.374
		x20	0.834	0.329
		x19	0.819	0.391
		x21	0.798	0.407
		x16	0.792	0.395
		x22	0.681	0.372
	응대성	x23	0.679	0.414
		x26	0.241	0.823
		x29	0.403	0.783
		x28	0.373	0.770
		x25	0.426	0.769
		x24	0.384	0.758
		x27	0.409	0.701
		x31	0.435	0.652

〈표 4-2〉 종속변수에 대한 요인분석 결과

변수명			측정변수	요인1	요인2	요인3
납세성과	조세회피		x44	0.825	-0.018	-0.088
			x43	0.783	0.065	-0.078
			x42	0.774	0.103	0.224
			x45	0.769	-0.093	0.039
			x41	0.746	-0.077	0.202
	납세순응	충성도	x35	-0.021	0.832	0.145
			x34	0.019	0.817	0.216
			x33	-0.106	0.735	0.120
		불평행동	x39	0.004	0.218	0.837
			x38	0.088	0.054	0.826
			x40	0.114	0.411	0.698

4.2 가설검증

가설검증에 앞서 독립변수와 종속변수에 대한 기술적 통계량을 살펴보았으며, 연구변수들 간의 방향성과 다중공선성 여부를 분석하기 위해 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 4-4>와 같다. 분석결과 독립변수들 간에는 유의적인 상관성이 거의 없는 것으로 나타났으며, 분배공정성, 친절성, 응대성이 종속변수에 일부 유의적인 상관을 지니는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 변수의 기술적 통계량

변 수 명		평 균	표준편차
분배공정성	X1	3.6694	1.01805
절차상호작용공정성	X2	4.0803	0.85802
친절성	Y1	4.4951	1.06572
응대성	Y2	4.3929	1.04290
조세회피	Z1	4.0351	1.04528
충성도	Z2	5.7354	0.83688
불평행동	Z3	4.9695	0.98749

<표 4-4> 변수들의 상관메트릭스

	X1	X2	Y1	Y2	Z1	Z2	Z3
X1	1.000	.513	-.049	.071	.058	.192*	.051
X2	.513**	1.000	.334**	.504**	.138	.164	-.088
Y1	-.049	.334**	1.000	.794**	.081	.206*	.110
Y2	.071	.504**	.794**	1.000	-.055	.299**	-.015
Z1	.058	.138	.081	-.005	1.000	-.058	.138
Z2	.192*	.164	.206*	.299**	-.058	1.000	.438**
Z3	.051	-.088	.110	-.015	.138	.438**	1.000

*, **은 각각 5%와 1% 유의수준에서 유의함

〈표 4-5〉 SPSS에 의한 가설검증 분석결과

독립변수 \ 종속변수	기대부호	친절성		응대성	
		회귀계수	t값	회귀계수	t값
분배공정성	+	-.284	-2.812	-.238	-2.594
절차상호작용공정성	+	.577	4.698	.747	6.702
수정 R-square		0.166		.283	
F-value		11.146		22.929	

속변수 \ 종속변수	조세회피			충성도			불평행동		
	기대부호	회귀계수	t값	기대부호	회귀계수	t값	기대부호	회귀계수	t값
친절성	-	.184	1.246	+	-.020	-.181	+	.324	2.427
응대성	-	-.145	-.940	+	.229	2.018	+	-.290	-2.078
수정 R-square	-.004			.059			.032		
F-value	.779			4.767			2.976		

V. 결 론

본 연구는 국세공무원의 조직공정성(분배·절차상호작용)지각이 세무서비스 품질(응대성·친절성·신뢰성) 및 납세성과(납세순응·조세회피)에 미치는 영향을 규명하는데 목적이 있다.

본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직공정성은 세무서비스 품질에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공정성 변수 중 분배공정성보다 절차 및 상호작용공정성이 세무서비스 품질에 미치는 영향이 더 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 세무서비스 품질에 미치는 영향이 보상 자체보다 보상이 이루어지기까지의 절차나 보상을 결정하는 과정까지의 수단, 의사결정자와 조직구성원간에 이루어지는 상호작용의 질이 더 중요하게 작용하고 있음을 보여주고 있다.

둘째, 세무서비스 품질과 납세성과(납세순응·조세회피)와의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 세무서비스 품질 변수 중 응대성은 조세회피에 부(-)의 영향을 친절성은 (+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 응대성의 경우 주로 납세자의 업무와 직접적으로 관련된 설문(업무에 대한 전문지식, 업무처리의 공정성, 납세자의 문의사항에 신속한 대응 등)항목이 많아 납세자에게 조세회피의 경제적인 요인으로 작용하여 조세회피 정도가 낮아진 것으로 보인다.

반면 친절성의 경우 납세자의 업무 자체와는 직접 관련이 없는 항목(미소 띤 얼굴, 반가운 자세 등)으로 인해 납세자의 조세회피에 수준에 영향을 미치지 못한 것으로 판단된다.

셋째, 세무서비스 품질과 납세순응의 각 변수와의 관계를 살펴보면 다음과 같다. 세무서비스 품질은 불평행동과 충성도에 각각 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 친절성은 불평행동에, 응대성은 충성도에 미치는 영향이 더 큰 것으로 나타났다. 이는 앞서 살펴본 바와 같이 세금의 신고·납부와 직접 관련된 항목인 충성도(법정기한 내 신고, 체납세액 우선 납부 등)는 납세자 업무와 직접 관련이 있는 응대성이, 납세자 업무와 직접 관련이 없는 불평행동(세무행정에 대한 단순한 불만으로 등)은 친절성이 미치는 영향이 더 크게 나타난 것으로 판단된다.

이상의 연구결과를 종합해보면, 다음과 같은 함의를 지닌다.

근무환경이 열악한 것으로 알려진 국세청 조직내에서 최초로 공정성 지각과 세무서비스 품질, 납세성과와의 관계에 관한 통합모형을 제공하여 다차원적인 접근을 시도하였다는 점이다. 조직 내 인적자원관리가 중요한 국세청에서 조세정책 수립에 의미있는 시사점을 제공하고 납세자의 자발적인 납세순응을 높이는 데 유용한 자료가 될 것이다.

본 연구의 주요 한계점으로는 설문대상을 부산, 경남, 제주 지역의 세무대리인만으로 한정하였다는 점이다. 또한 세무대리인 중 41%는 국세청 근무경력이 없는 것으로 나타나 응답자의 한계 등 측정방법상의 문제가 있을 수 있고 너무 많은 변수와 항목으로 설문함으로써 응답자의 오류가 포함될 수 있으며, 설문지의 내용이 응답자에게 충분히 전달될 수 없는 항목을 포함하고 있다는 점이다.

참고문헌

- 함상규, 2007. 조직공정성지각이 행정서비스 품질에 미치는 영향. 박사학위논문. 상지대학교.
- 성시한, 2013. 우리나라 공공조직과 민간조직구성원의 공정성 인식이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 비교연구. 박사학위논문. 한성대학교.
- 조국행, 2000. 공정성이 조직몰입, 직무만족, 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구. 박사학위논문. 호서대학교.
- 최환필, 2009. 조직의 공정성과 신뢰성이 조직시민행동에 미치는 영향. 석사학위논문. 서울산업대학교.
- 정순천, 2013. 사회복지사의 조직공정성인식이 조직효과성에 미치는 영향. 박사학위논문. 영남대학교.
- 안재선, 2014. 조직공정성과 followership이 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 가천대학교.
- 유경아, 2010. 의식업의 절차적 공정성이 조직시민행동과 서비스 성과와의 관계. 박사학위논문.

- 동국대학교.
- 김학기, 2009. 직무특성과 공정성의 인식이 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 강원대학교.
- 김종대, 2011. 상사의 성격특성과 윤리적 리더십이 부하의 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 상지대학교.
- 고명석, 2014. 공공서비스 품질이 고객만족도와 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 인하대학교.
- 송낙길, 2011. 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민만족과 지자체 신뢰에 미치는 영향 연구. 박사학위논문. 광운대학교.
- 김종국, 2010. 공공기관의 서비스품질이 고객만족에 미치는 영향. 박사학위논문. 대전대학교.
- 이종현, 2009. 민원행정서비스 품질이 지방자치단체 지지도에 미치는 영향. 박사학위논문. 조선대학교.
- 정혜란, 2007. 공정성지각이 서비스회복 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 경기대학교.
- 정홍술, 2002. 분배·절차·상호작용공정성이 상사에 대한 신뢰, 조직지원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 전남대학교.
- 주명관, 2010. 사회복지사의 조직공정성인식 및 일가치감과 조직몰입의 관계에 관한 연구. 박사학위논문. 연세대학교.
- 이정하, 2000. 세무공무원의 직무스트레스 요인과 직무만족과의 관계. 박사학위논문. 광운대학교.
- 김미선, 2009. 조직정치지각과 조직공정성이 조직시민행동, 직무긴장, 이직의도에 미치는 영향 및 조직지원인식의 매개효과. 박사학위논문. 영남대학교.
- 김영호, 2014. 지방공무원의 조직공정성이 조직시민행동에 미치는 영향 연구. 석사학위논문. 한국교원대학교.
- 권우덕, 2010. 서번트 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 서울시립대학교.
- 길중석, 2014. 성실신고확인제도가 납세순응도에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 한남대학교.
- 노현섭, 정미화(2013), 세무공무원의 직무만족과 민원인의 지각된 서비스 품질 및 서비스 만족도 간의 관계. 산업경제연구 제26권 제4호 2013년 8월(pp. 1835 ~ 1855)
- 이경호, 2010. 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 단국대학교.
- 안병주, 2013. 조직시민행동의 영향요인. 박사학위논문. 창원대학교.
- 유병안, 2007. 조직내 윤리풍토에 관한 조직구성원 지각이 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 인하대학교.
- 김영락, 2010. 세무조사, 납세서비스가 납세자 신뢰도 결정에 미치는 요인에 관한 연구. 세무회계연구. 2010년(p. 1~23)
- 김령아, 2009. 조세회피에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 석사학위논문. 단국대학교.
- 고운성, 2006. 조세회피와 기업특성 및 기업가치에 관한 연구. 박사학위논문. 연세대학교.

- 송낙길, 2011. 행정서비스 품질이 주민만족과 신뢰 및 지방자치단체 지지에 미치는 영향 연구. 한국정책연구 제11권 제2호 (2011.9)
- 유인경, 2009. 세무행정서비스에 대한 만족도 평가 및 제고방안에 관한 연구. 석사학위논문. 강남대학교.
- 배춘호, 2009. 국세청 홈택스서비스가 납세순응에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 계명대학교.
- 김기성, 2014. 지방세 납세순응의 영향요인 연구. 박사학위논문. 건국대학교.
- 한용수, 2011. 세법복잡성이 조세공평성과 조세회피에 미치는 영향. 박사학위논문. 대전대학교.
- 김재희, 2009. 직무배태성이 병원조직구성원의 이직의도와 조직시민행동에 미치는 영향. 박사학위논문. 경성대학교.
- 홍성근, 2011. 세무정보 전산화와 납세자 신뢰도가 납세의식 및 납세순응에 미치는 영향. 박사학위논문. 계명대학교.
- 김지엽, 2014. 산업특성이 개별 기업의 조세회피에 미치는 영향. 박사학위논문. 서울시립대학교.
- 도경분, 2013. 조세회피가 현금보유 및 기업가치에 미치는 영향. 박사학위논문. 부경대학교.
- 김승환, 2012. 납세자와 과세권자의 납세순응도 인식차이에 관한 연구. 박사학위논문. 수원대학교.
- 홍인수, 2013. 개인사업자의 기장의무 및 신고유형에 따른 납세협력비용이 납세순응도에 미치는 영향. 박사학위논문. 가천대학교.
- 정태성, 2010. 지방세 납세순응에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 박사학위논문. 제주대학교.
- 구광희, 2010. 세무조사와 납세의식이 납세자 신뢰도 및 납세순응 행위에 미치는 영향. 박사학위논문. 계명대학교.
- 정희상, 2009. 부당신고가산세율 인상이 납세순응도에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문. 경원대학교.
- 유지원, 2005. 공무원의 조직공정성 지각이 조직유효성과 행정서비스 품질에 미치는 영향연구. 박사학위논문. 원광대학교.
- 주영종, 2004. 조직공정성에 대한 인식이 조직시민행동에 미치는 영향. 석사학위논문. 중앙대학교.
- 강은나, 2002. 조직공정성이 사회복지사의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문. 연세대학교.
- 김영락, 김영규(2013). 납세의식이 납세순응행위에 미치는 영향. 세무회계연구. (p.203~225)
- 윤정호, 2013. 조직공정성이 조직구성원의 사회정체성과 직무수행에 미치는 영향. 박사학위논문. 순천대학교.
- Alexander, S. & Ruderman, M.(1987), The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior, Social Justice Research, vol. 1, 177-198
- Adams, J. S.(1965). Inequity in Social Exchange. In L.Berkowitz(Ed.),Advances in Experimental Social Psychology, 2. New York; Academic Press, 272-283.
- Ambrose, M. L., Harland, L. K., & Kulik, C. T.,(1991). Influence of Social Comparisons on Perceptions of Organizational Fairness. Journal of Applied Psychology, 76, 239-246.

- Aquino, K, Griffeth, R. W., Allen, D. G., & Hom, P. W.,(1997). Integrating justice Constructs into the Turnover Process : A Test of a Referent Cognitions Model. *Academy of Management*
- Bateman, T. S., & Strasser, S., (1984), A Longitude Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment, *Academy of Management Journal*, Vol. 27, 5
- Bettencourt, L. A., & Brow., (1997), Contact Employees: Relationship Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors, *Journal of Retailing*, 73(1), 39-61.
- Bies, R. J, & Moag, J. S.(1986), Interactional Justice : Communication Criteria of Fairness, In R. J. Lewick, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman(EDS.), *Research in Negotiations in Organizations*, Vol.1, 199-218
- Carman, J. M.,(1980), Consumer Perceptions of Service Quality : An Assessment of the SERVQUAL Dimensions, *Journal of Retailing*, 66(Spring), 35-55.
- Ferris, K. R., & Aranya, N., (1986), A Comparison of Two Organizational Commitment Scales, *Personal Psychology*, Vol. 36, 87.
- Folger. R., (1987). Distributive and procedural justice in the Workplace, *Social Justice Research*, 1, 143-159.
- Greenberg, J. (1990a), Employee Theft as A Reaction to Underpayment Inequity, *Journal of Applied Psychology*, Vol, 76, 845-855.
- Greenberg, J. (1987), Reactions to Procedural Justice in Payment Distributions: Do the Means Justify the Ends?, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 72, 55-61
- Greenberg, J. (1996), *The Quest for Justice on the Job*, Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Hackman, J, Oldham, G.(1976), *Motivation Through the Design of Work*. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 16.
- Iaffaldano, M. T. & Muchinsky, P. M (1985), “ Job Satisfaction and Job Performance : A Meta - Analysis“, *Psychological Bulletin*, 97(2), 251-273
- Kelly, S. W., & Hoffman, K. D. (1997), An Investigation of Positive Affect, Prosocial Behaviors and Service Quality. *Journal of Retailing*, 73(3), 407-427.
- Lewis, R. C. & Booms, H., *The Marketing of Service Quality*, in *Emerging Perspective on Service Marketing*, ed., L. L. Berry, Shostack, and Upah, G., AMA, Chicago, 99-107.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D(1995). an Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- Organ, D. W., (1988), *Organizational Citizenship Behavior : The good Soldier Syndrome*, Lexington, MA : Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B., (1997), The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance, 10. 133-151.
- Tyler, T. R.(1999). Why People Cooperate With Organizations ; An Identity Based Perspective. *Research in Organizational Behavior*. 21, 201-246.