

다목적 댐주변지역지원사업 고객만족에 미치는 영향 요인 연구

The Study on the Satisfaction Factors of the Support Projects for the Adjacent Residents to Multipurpose Dams

김 상 문* / 이 병 철**

Kim, Shang Moon / Lee, Byungchul

Abstract

Multi-purpose dams are regarded to contribute to the Korean society not only positive affects but also negative ones. Especially, negative considerations are usually prevailed around multi-purpose dam sites and their vicinities even though the Government adopted "act on dam construction and assistance, etc. to neighborhood area" in 1989 and has supported many various projects since 1990. Nevertheless, many arguments and controversies about effects of multi-purpose dams and support projects to vicinities" have happened so frequently and sometimes brought a suit against government. These situations imply that support projects are not so sufficient to fulfil peoples' expectations. Therefore, this research figured out the key factors that affected residents' satisfaction about multi-purpose dams and support projects. The results of the research are as follows: 1) 'social necessity of dams', 'rationality of the process in supporting project' and 'appropriateness of supporting project', were statistically significant to 'customer satisfaction'; 2) among these factors, 'rationality of the process in supporting project' was the most related to 'customer satisfaction'; 3) 'appropriateness of supporting project', 'social necessity of dams' were also revealed as second third factors that relate to the satisfaction.

Keywords : multi-purpose dam, support project to dam, customer satisfaction (CS)

요 지

우리 정부는 법률로써 댐 주변지역 지원을 규정·1990년부터 지원사업을 추진하고 있다. 하지만 댐 주변지역 지역주민의 상대적 박탈감은 여전하며, 때로는 댐을 둘러싼 지역적 갈등이 법정 투쟁으로까지 확대되는 경우도 발생한다. 이와 같이 댐과 관련된 지역적 갈등이 끊이지 않는 것에는 다양한 이유가 존재하나, 댐주변지역지원사업이 만족할 만한 역할을 수행하지 못하고 있는 것 또한 주요한 이유 중 하나로 간주되고 있다. 이에 본 연구는 댐주변지역지원사업과 관련된 고객만족 영향요인 및 요인별 영향 정도를 규명하였다. 그 결과 '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성' 등의 요인이 댐주변지역 고객만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 고객만족에 미치는 요인별 영향의 정도에 있어서는 '지원절차의 합리성' 요인이 가장 큰 것으로 나타났으며, 그 다음으로는 '지원사업의 합목적성', '댐의 사회적 필요성' 순으로 분석되었다. 그러나 댐주변지역지원사업을 지역주민이 직접적으로 수혜를 받았는가의 경험 유무는 고객만족과 통계적으로 유의미한 관련이 있다고는 말할 수 없는 것으로 나타났다. 또한 고객만족에 미치는 영향요인의 구성 항목과 고객만족과의 관계분석에 있어서는 '지역간 형평성'이 가장 큰 영향관계를 보였으며, 다음은 '프로젝트 선정', '주민의견 반영', '지역발전', '투명성' 순으로 나타났다. 하지만 '프로젝트 추진 단계의 적절성'의 통계적 유의성은 없는 것으로 분석되었다.

* 교신저자, 한국수자원공사 K-water연구원, 책임연구원 (e-mail: note2905@kwater.or.kr, Tel: 042-870-7352)

Corresponding Author, K-water Research Center, Principal Researcher, 1689 beon-gil, Yuseong-daero, Yuseong-gu, Daejeon 305-730, Korea.

** 한국수자원공사 K-water연구원, 책임연구원 (e-mail:

K-water Research Center, Principal Researcher, 1689 beon-gil, Yuseong-daero, Yuseong-gu, Daejeon 305-730, Korea.

1. 서 론

최근 우리사회는 부족한 수자원의 보충 및 친환경 수자원개발 등의 목적에서 지하수, 해수담수화, 중수도, 빗물 이용, 인공강우 등 다양한 대체수자원 개발을 추진하고 있다. 하지만 이러한 대체수자원 개발은 경제성이 떨어지고 생산이 적으며, 홍수 등 자연재해에 대한 대응에 한계가 있어, 우리 사회는 많은 부분을 댐에 의존하고 있다. 2010년 기준, 댐은 국내 수자원 수요량의 56.5%를 공급하였으며, 홍수조절량은 55.8억 m³에 상당하여 이수와 치수 양면에서 중요한 역할을 담당하고 있다(MLTM, 2011).

하지만 상기 편익과는 달리 댐은 댐의 저수로 인하여 지역사회 수몰 및 그로 인한 지역 주민의 삶의 터전 이전, 댐 건설 이후에는 각종 사회적 규제 및 환경변화에 따르는 불편 등 어려움 역시 감수하여야 하는 것이 사실이다. 더욱이 댐에 의한 편익의 상당 부분이 댐 하류에 집중됨에 따라 댐 상류 지역 주민의 상대적 박탈감 심화 현상이 발생하기도 한다.

이러한 이유에서 미국, 일본, 독일 등 많은 국가들이 댐 주변지역 지원제도를 마련하여 지역간 편익의 형평성을 맞추고자 노력하고 있으며, 우리 정부 또한 1990년부터 댐주변지역지원사업을 법률로써 규정·추진하고 있다. 그러나 댐주변지역 주민의 상대적 박탈감은 여전히 상존하여, 댐을 둘러싼 지역 간 갈등은 법정 투쟁으로까지 확대되곤 한다. 이렇듯 댐을 둘러싼 지역간 갈등이 끊이지 않는 데에는 많은 이유가 있을 수 있다. 하지만 무엇보다 지역간 형평성을 완화하고자 하는 취지에서 추진되고 있는 댐주변지역지원사업의 효율성이 떨어져 지역주민의 기대에 부응하지 못함 또한 이유라 할 것이다.

이에 본 연구는 댐주변지역지원사업의 직접적인 수혜자인 지역주민을 고객의 관점에서 보아, 당해 사업이 고객만족에 미치는 영향 요인이 무엇이고 및 요인별 영향의 정도를 분석하여봄으로써, 댐주변지역지원사업 고객만족을 위한 의사결정에 도움이 되고자 한다.

2. 댐주변지역 지원사업

2.1 연구 문헌

댐 건설은 용수 및 전력 공급, 홍수방지 등의 편익을 제공하는 반면 댐 주변지역에는 거주자의 삶의 터전 이전을 비롯하여 각종 행위 및 재산권 규제 등으로 인한 불편사항의 발생과 기후변화로 인한 주민건강, 농작물 작황, 교통 등에 대한 부정적 영향 역시 우려되고 있는 것이 사실이다. 이에 국가는 댐 주변지역이 입게 되는 상대적 불이익(지역 간 편익과 비용의 불균등한 배분)을 해소하고자 아가 주민소득 증대 및 복지증진을 도모하고자 법률로써 댐 주변지역 지원사업을 규정하고 있다(Table 1).

댐주변지역 지원사업은 1989년 ‘발전소주변지역 지원에 관한 법률’ 제정으로 1990년 처음 시행되었지만 지역범위, 재원확보, 지원사업 유형 등의 관점에서 다양한 이해관계자의 이해를 반영하고자 변화·발전되어 왔다. 댐주변지역 지원사업과 관련한 주요 학자별 연구는 다음과 같다.

먼저 Lee(1995)은 댐주변지역 지원사업이 지역사회의 발전적 지원이 되어야 할 것을 강조하였는데, 이와 관련 벤치마킹 사례로써 지역 내 특성을 고려한 독창적 행사 개최, 관광· 레크레이션 등 지역경제 활성화를 위한 감독관 파견제도 실시 및 사업 계획 수립 등의 일본 사례와 지역주민 정착을 위한 토지임대 자금대출, ‘중앙협동구매조직’을 통한 지역주민자체생산·구매·배분, 수몰지역에 산재해 있는 분묘에 대한 국립묘지의 조성·이전 등의 미국 사례를 소개하였다. 더불어 국내 댐 주변지역 지원사업의 재정적 규모 확대를 제안하였다.

Son(2001)은 안동댐과 임하댐 사례연구를 통하여 국내 댐 주변지역 지원사업이 안고 있는 사업비의 배분 문제, 댐에 의한 피해 및 환경을 고려하지 않는 사업비 결정 문제, 관계기관의 소극적 행정 및 소지역이기주의 결합, 거시적 관점보다는 지역적 관심의 대상인 소규모 숙원사업에 대한 집중 투자 문제 등을 지적하는 한편 댐이 주변지역에 미치는 사회·경제적 영향 조사와 이에 근거한 지원 및 피해보상 중심에서 지역 활성화를 위한 지원으로의 방

Table 1. Act on Dam Construction and Assistance, etc. to Neighborhood Area

제43조(댐주변지역지원사업) ① 댐관리청 또는 댐수탁관리자는 댐건설이 완료된 후 대통령령이 정하는 댐주변지역의 주민소득 증대 및 복지증진 등을 도모하기 위하여 매년 대통령령이 정하는 바에 따라 댐주변지역의 지원사업(이하 "댐주변지역지원사업"이라 한다)에 관한 계획을 수립하여야 한다. <개정 2001.12.31>

Table 2. The Trend of Support Institution for Areas Adjacent to Dam

법률	출연금	대상	시행기간
발전소주변지역 지원에 관한 법률 제정 (1989.6.16)	발전판매수익금의 0.3% 이내	발전소 주변(담발전소 포함)에 처음으로 지원사업 시행	'90~'94
특정다목적댐법 개정 (1993.12.10)	발전판매수익금의 1% 이내 생공용수판매수익금의 5% 이내	다목적댐 지원사업을 특다법에 규정 시행	'95~'00
댐건설 및 주변지역지원 등에 관한 법률 제정 (1999.9.7)	발전판매수익금의 2% 이내 생공용수판매수익금의 10% 이내	용수전용댐도 지원사업 대상댐에 포함	'01~'02
댐건설 및 주변지역지원 등에 관한 법률 개정 (2001.12.31)	발전판매수익금의 3% 이내 생공업용수판매수익금의 10% 이내 (용수댐 15%)	-	'03~'04
댐건설 및 주변지역지원 등에 관한 법률 개정 (2004.1.29)	발전판매수익금의 6% 이내 공업용수판매수익금의 20% 이내	홍수조절용댐도 지원 사업 대상댐에 포함	'05~

Source : MLTM, ME, MIFAFF, MKE (2010)

Table 3. The Financial Quantities for Support Projects of Areas Adjacent to Dam (단위 : 백만원)

구분	2006	2007	2008	2009	2010
계	46,686	51,998	53,182	55,577	58,084
K-water	19,136	31,380	32,117	34,274	35,865
지자체(62개)	27,550	20,618	21,065	21,303	22,219

Source : K-water (2011)

향 전환, 손실을 입은 주민들을 위한 지원제도의 마련, 공원조성·체육시설 구비 등 댐이 지역사회의 사회·문화·경제발전 등에 기여할 수 있는 사업의 발굴·추진, 지역주민 참여, 지역특성을 고려한 항구적 지원제도 마련 등에 대한 필요성을 피력하였다.

Lee(2004)는 댐으로 인한 유·무형적 피해의 직접 당사자인 댐 주변지역 주민들에 대한 피해 보전 마련의 중요성을 강조하였는데, 실천적 방안으로는 댐 주변지역 정비사업이 지역주민의 경제적 소득 또는 일상생활의 복리증진에 직접적인 효과가 있는 사업에 집중되어야 함과 지원사업 규모 확대, 정부차원의 댐 주변지역 개발촉진지구 지정, 댐 사업시행자의 댐 상류 환경기초시설 건설·관리, 댐의 개방·활용 중심의 정책 추진, 장기적 개선방안으로써 댐 저수지 인근구역 간접보상 확대 등을 제시하였다.

마지막으로 Lee(2005)는 수질개선 및 피해보상 관련 독일의 바덴뷰르템베르크 지역 상수원 주민지원사업을 소개함으로써, 국내 댐 주변지역 지원사업의 지역별·사업별 포괄적 지원사업의 한계성을 지적하였다.

2.2 지원 제도 및 사업 현황

댐주변지역 지원사업은 정부, 지역주민, 학자 등 다양한 이해관계자의 참여 속에 변화·발전하였다. 사업규모를 결정하는 출연금은 최초 '발전소주변지역 지원에 관한

법률'에 따라 '발전판매수익금의 0.3% 이내'에서 조성되었던 것이 오늘날에는 '발전판매수익금의 6% 이내'로 확대함과 동시에 '공업용수판매수익금의 20% 이내'로 조항을 추가하였다(Table 2).

그 결과 1990년 이후 조성된 지원사업금은 Table 3과 같이 매년 점차적으로 증가하였다.

또한 지역적 사업범위를 '발전소 주변'에서 '홍수조절용 댐 주변'으로 확대·변경하여 지리적으로 댐의 계획홍수위선(계획홍수위선이 없는 경우에는 상시만수위선)으로부터 5km 이내 지역, 댐의 발전소로부터 반경 2km 이내 지역 그리고 댐주변지역 지원사업협의회가 인정한 지역 등을 사업구역으로 설정하고 있으며, 저수면적이 200만 m² 이상이며 저수용량이 2천만 m³ 이상인 22개 댐을 지원 대상으로 하고 있다.*

댐주변지역 지원사업은 댐운영관리자인 K-water와 인근 지자체가 사업시행자가 되어 수행하고 있으며, 사업의 유형은 ① 공동영농시설, 농기계수리시설, 농업용수로 정리 등 소득 증대를 위한 소득증대사업, ② 가로등, 버스승차장, 마을회관 등 편의시설을 지원하는 생활기반조성사업, ③ 주민건강진단, 의료비·교통비·난방비 지원 등 주민생활지원사업, 그리고 ④ 교육기자재 지원, 장학금지급, 영어 원어민

* 2011년 기준 총 22개댐에 대해 지원사업 시행(다목적댐 16, 홍수조절용 댐 1, 용수댐 5)

Table 4. Support Projects of Areas Adjacent to Dam in 2010

구분	추진 사업	
孝나눔 복지센터 운영	8개소 (262천명)	• 댐주변지역 노인 의료·생활복지 향상 * 합천댐, 충주댐, 임하댐, 남강댐, 보령댐, 소양강댐, 주암댐, 대청댐
초등생 영어원어민 교육	97개교 (4천명)	• 도시지역과의 교육격차 해소
저소득층 일자리창출	16개댐	• 가사·간병도우미(260명) • 집수리 및 근로봉사자 채용(188명)
무료의료봉사	11개댐 (4천명)	• 열린의사회, 지역의료기관과 연계, 예방접종/무료집검 실시
다문화가정 정착지원	7개댐 (430가정)	• 고향 방문, 한글교육 지원 등(9,300만원 지원)

교육 등 육영사업으로 구분할 수 있다. Table 4는 2010년 다목적댐 주변지역 지원사업 실적을 정리한 것이다.

3. 연구방법

3.1 모델 및 가설 설정

고객만족 관련한 기존 문헌을 살펴보면 고객만족은 「소비자가 지불한 대가에 대한 보상 관련 소비자의 사후적 반응」이라 정의되고 있으며(Lee and Lee, 2004; Tse and Wilton, 1988; Engel and Blackwell, 1982; Oliver, 1981; Hunt, 1977), 고객만족이 높을 때 제품이나 서비스 등에 대한 소비자의 높은 평가 및 충성도 그리고 사회적 공감대 제고 등을 기대할 수 있을 것으로 인식되고 있다. 따라서 오늘날에는 기업뿐만 아니라 정부 또한 공공기관에서도 추진된 정책이나 사업에 대한 사후적 평가기준으로써 고객만족을 측정·활용하고 있다.

한편, Giese and Cote (2002)는 상품 및 서비스 등을 이용하는 ① 특정 대상이 ② 경험을 통해 ③ 반응하는 감정이나 인식 등 3가지 관점에서 고객만족이 평가되어야 한다고 강조하였다. 따라서 본 연구에서는 Giese and Cote (2002)의 주장과 같이 ‘댐주변지역지원사업’이란 상품과 관련 사업의 직접적인 수혜자인 ‘댐 주변지역 주민’을 고객으로 보고, 당해 사업에 대한 경험을 통해 얻은 감정이나 인식을 ‘고객만족’의 관점에서 평가하였다. 댐주변지역 고객만족에 영향을 미치는 주요 요인 및 영향의 정도를 검증하고자 다음의 모델 및 가설을 설정하였다.

모델 1.

$$\begin{aligned}
 \text{고객만족}(CS) &= \alpha + \beta \cdot \text{댐의 사회적 필요성} \\
 &+ \gamma \cdot \text{지원사업의 절차합리성} \\
 &+ \delta \cdot \text{지원사업의 합목적성} \\
 &+ \epsilon \cdot \text{지원사업의 수혜 경험}
 \end{aligned}$$

가설 1 : ‘댐의 사회적 필요성’에 대한 주민 인식은 댐주변지역 지원사업에 관한 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : ‘지원사업의 절차합리성’은 댐주변지역 지원사업에 관한 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : ‘지원사업의 합목적성’은 댐주변지역 지원사업에 관한 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4 : 지역주민의 ‘지원사업의 수혜 경험’은 댐주변지역 지원사업에 관한 고객만족에 유의적인 영향을 미칠 것이다.

3.2 기술 통계량 및 자료처리

분석을 위한 자료 수집을 위하여 2010년 댐 주변지역 지원사업이 실시된 댐을 중심으로 다목적댐 주변지역 주민 총 1,000명에게 설문조사*를 실시하였다(2010. 12. 6~12. 29). 하지만 무응답 및 부분 응답 등의 설문을 제외한 최종 이용 자료는 Table 5와 같다.

우선, 설문 응답자의 일반적 배경을 살펴보기 위하여 인구통계학적 변인들의 빈도 및 백분율을 산출하였다. 또한 댐과 댐주변지역 지원사업에 대한 주민인식, 댐주변지역 지원사업에 관한 수혜 경험, 댐지원사업에 대한 고객만족 수준 등 최종 분석을 위하여 조사된 설문 항목의 기술통계량을 살펴본 결과는 Table 6과 같다.

설문항목의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 산출한 결과 전체 문항에 대한 신뢰도는 0.8582로 나타났다. 그리고 사업유형별 고객만족 및 영향변수의 내용 타당도 및 변인 축약을 위하여 요인분석(factor analysis)을 수행함으로써, 종속변수를 ‘고객만족’으로, 독립변수를 ‘댐의 사회적 필요성’, ‘지원사업의 절차합리성’, ‘지원사업의 합목적성’, 그리고 ‘지원사업의 수혜 경험’으로 구분하였다. 또한 아이겐 값(eigen value)이 1 이하인 요인들은

* 측정방법은 Likert식 측정방법인 5점척도법(5 Point interval Scale)을 사용

Table 5. Descriptive Statistics of Respondents

Items	N	Respondents					
		Age	882	Under 29 24 (2.7%)	30~39 43 (4.9%)	40~49 129 (14.6%)	50~59 196 (22.2%)
Gender	882	men 491 (55.7%)			women 391 (44.3%)		
Residence	882	Dam upstream 555 (62.9%)			Dam downstream 327 (37.1%)		
Education	877	Grad. middle school 556 (63.4%)		Grad. high school 248 (28.28%)		University and higher 73 (8.3%)	
Occupation	856	1st industry 561 (65.5%)	Private business (including specialist) 102 (11.9%)	Salary Earner 62 (7.2%)	Housewife 121 (14.1%)	Student 10 (1.2%)	
Household income (10,000 won/m)	882	< 100 301 (34.1%)	100~149 224 (25.4%)	150~199 125 (14.2%)	200~249 122 (13.8%)	250~299 58 (6.6%)	300 ≤ 52 (5.9%)

Table 6. Descriptive Statistics of Survey Items

Survey items	N	Mean	Std.
CS* of income increasing projects	882	3.317	0.940
CS of infrastructural improvement projects		3.460	1.017
CS of residents supporting projects		3.438	1.031
CS of scholarship program		3.356	1.004
Dam' effects on national economy and life's quality		3.782	0.870
Dam's effects on sustainable water supply and flood control		3.130	0.667
Dam's effects on the development of adjacent area		2.867	1.036
Reflection of residents' opinion		3.206	1.031
Appropriateness of supporting project process		3.220	0.993
Transparency of selecting project area		3.240	1.002
Regional equality of supporting project		3.139	1.069
Supporting project's effects on the development of project area		3.528	0.972
Selection of project the residents need		3.315	1.071
Survey items		N	Preference (%)
Income increasing projects	863	296 (33.6%)	505 (57.3%)
Infra-structure improving projects		150 (17.0%)	458 (51.9%)
Residents supporting projects		390 (44.2%)	881 (99.9%)
Scholarship program		46 (5.2%)	720 (81.6%)

분석대상에서 제외하였다(Table 7).

설정된 모델분석의 경우에는, 모델로서 설정한 독립변수와 종속변수의 영향관계를 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였는데, 이때 투입데이터로는 요인분석에 통해 도출된 요인값(factor loading)을 이용하였다. 그리고 '소

득증대사업에 대한 고객만족', '생활기반조성사업에 대한 고객만족', '주민생활지원사업에 대한 고객만족', '육영사업에 대한 고객만족' 등 사업유형별 고객만족을 종속변수로 하여 독립변수와의 관계를 분석하였다. 또한 '탐의 사회적 필요성', '지원사업의 절차합리성', 지원사업의 합목적성, 지원사업의 수혜 경험' 가운데 유의미한 독립변수

* Customer Satisfaction

Table 7. Cronbach's α and Factor Analysis

Items	Cronbach's α	Factor	Eigen value
CS of income increasing projects	0.839	customer Satisfaction	2.927
CS of infrastructural improvement projects	0.841		
CS of residents supporting projects	0.840		
CS of scholarship program	0.842		
Dam's effects on national economy and life's quality	0.859	social necessity of dams	1.628
Dam's effects on sustainable water supply and flood control	0.860		
Dam's effects on the development of adjacent area	0.851		
Reflection of residents' opinion	0.837	rationality of the process in supporting project	3.068
Appropriateness of supporting project process	0.840		
Transparency of selecting project area	0.841		
Regional equality of supporting project	0.839		
Supporting project's effects on the development of project area	0.856	appropriateness of supporting project	1.319
Selection of project the residents need	0.838		
Experience of beneficiary	0.872	experience of beneficiary	
Positive effects to of dams on adjacent area	0.871	-	-
Negative effects of dams on adjacent area	0.866	-	-
Total scale	0.8582	-	

Table 8. The Regression Analysis of Customer Satisfaction

DV	IV	Coef.	Std. Err	t	$p> t $
Customer satisfaction	Constant	-0.011	0.053	-0.21	0.837
	Social necessity of dams	0.083	0.026	3.16	0.002
	Rationality of the process in supporting project	0.516	0.030	17.09	0.000
	Appropriateness of supporting project	0.231	0.031	7.34	0.000
	Experience of beneficiary	0.014	0.060	0.23	0.818

로 검정된 변인에 있어서는 이들 변인을 구성하는 측정항목들을 독립변수로 하여 고객만족과의 영향관계를 분석하였다.

4. 분석결과

우선, 댐주변지역 지원사업에 대한 '고객만족'을 종속변수로, '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성', '지원사업의 수혜 경험' 등을 독립변수로 한 회귀분석(95% 신뢰수준) 결과를 살펴보면(Table 8), '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성' 요인이 '고객만족' 변수에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 영향의 정도를 나타내는 요인값에

있어서는 '지원절차의 합리성'이 0.516으로 가장 큰 영향관계를 보였으며, 그 다음으로 '지원사업의 합목적성', '댐의 사회적 필요성' 순으로 분석되었다. 그러나 지역주민이 지원사업의 직접적인 수혜 경험 유무를 묻는 '지원사업의 수혜경험'은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

둘째, 댐주변지역 지원사업 관련 고객만족이 사업유형에 따라 어떻게 차이가 있는가의 분석결과는 다음과 같다(Table 9). '소득중대사업 고객만족'과 '생활기반조성사업 고객만족'을 각각 종속변수로, '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성', 및 '지원사업의 수혜경험'을 독립변수로 하는 회귀분석 결과 공히 '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성' 등의 변수가 통계적으로 유의한 것으로 분석되었으며, '주

Table 9. The Regression Analysis of Customer Satisfaction by Supporting Project Types

DV	IV	Coef.	Std. Err	t	P> t
CS related to income increasing projects	Constant	3.314	0.055	59.91	0.000
	Social necessity of dams	0.107	0.027	3.93	0.000
	Rationality of the process in supporting project	0.450	0.031	14.28	0.000
	Appropriateness of supporting project	0.144	0.033	4.39	0.000
	Experience of beneficiary	0.005	0.062	0.08	0.938
CS related to infra-structure improving projects	Constant	3.423	0.062	55.08	0.000
	Social necessity of dams	0.106	0.031	3.47	0.001
	Rationality of the process in supporting project	0.398	0.035	11.24	0.000
	Appropriateness of supporting project	0.217	0.037	5.88	0.000
	Experience of beneficiary	0.046	0.070	0.67	0.506
CS related to residents supporting projects	Constant	3.476	0.061	56.58	0.000
	Social necessity of dams	0.059	0.030	1.94	0.053
	Rationality of the process in supporting project	0.447	0.035	12.8	0.000
	Appropriateness of supporting project	0.234	0.036	6.42	0.000
	Experience of beneficiary	-0.048	0.069	-0.7	0.485
CS related to scholarship program	Constant	3.322	0.061	54.47	0.000
	Social necessity of dams	0.008	0.030	0.26	0.794
	Rationality of the process in supporting project	0.463	0.035	13.34	0.000
	Appropriateness of supporting project	0.198	0.036	5.46	0.000
	Experience of beneficiary	0.043	0.068	0.63	0.529

Table 10. The Regression Analysis of Survey Items Composed of Principal Impact Factors

DV	IV	Coef.	Std. Err	t	P> t	
customer satisfaction	Constant	-2.825	0.109	-26.04	0.000	
	rationality of the process in supporting project	reflection of residents' opinion	0.132	0.037	3.56	0.000
		appropriateness of supporting project process	0.027	0.038	0.69	0.488
		transparency of selecting project area	0.100	0.039	2.56	0.011
		regional equality of supporting project	0.254	0.036	7.04	0.000
	appropriateness of supporting project	supporting project's effects on the development of project area	0.111	0.025	4.38	0.000
		selection of project the residents need	0.242	0.033	7.31	0.000

민생활지원사업 고객만족'과 '육영사업 고객만족'을 종속 변수로 한 회귀분석 결과에서는 '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성' 등의 변수만이 통계적으로 의미가 있는 것으로 나타났다. 그러나 그 영향의 크기에 있어서는 모든 사업에서 '지원절차의 합리성' 변수가 가장 컸으며, 그 다음으로 '지원사업의 합목적성' 순으로 분석되었다.

마지막은 전 단계의 분석을 통해 검정된 유의미한 독립 변수인 '지원절차의 합리성'과 '지원사업의 합목적성'의 설문항목들을 독립변수로 하고 고객만족을 종속변수로 한 회귀분석 결과, '지원사업 추진 단계의 적절성'을 제외

한 기타 모든 변인들이 통계적으로 유의미한 영향관계가 있음이 검정되었다. 영향의 크기를 살펴보면 '지원사업의 지역 형평성'이 가장 컸으며, 그 다음으로 '지역주민이 필요로 하는 사업 선정', '지원사업에 대한 지역주민 의견 반영', '지원사업이 댐주변지역 발전에 미치는 영향', '사업 수혜지역 선정의 투명성' 순으로 분석되었다(Table 10).

위의 분석결과를 요약하면 먼저, '댐의 사회적 필요성', '지원절차의 합리성', '지원사업의 합목적성' 등 요인이 댐 주변지역 고객만족에 유의적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그리고 고객만족에 미치는 영향의 정도에 있어

서는 ‘지원절차의 합리성’, ‘지원사업의 합목적성’, ‘댐의 사회적 필요성’ 순으로 분석결과가 나타났다. 하지만 댐주변지역지원사업을 지역주민이 직접적으로 수혜를 받았는가의 경험 유무는 유의성이 검정되지 않았다. 또한 구체적인 실천적 방안에 관하여 살펴보기 위하여 분석한 고객만족에 미치는 영향요인 구성 항목과 고객만족과의 관계에 있어서는 ‘지역간 형평성’이 가장 큰 영향 관계를 보였으며, ‘프로젝트 선정’, ‘주민의견 반영’, ‘지역발전’, ‘투명성’ 순으로 분석되었으나 ‘프로젝트 추진 단계의 적절성’은 통계적으로 유의미한 결과는 도출되지 않았다.

5. 결 론

댐은 수자원의 개발을 통해 용수확보, 전력생산, 수해와 가뭄 방지 등 많은 편익이 발생하나 동시에 저수로 인한 수몰 및 거주지 이전, 건설이후 각종 사회적 규제 및 환경변화에 따르는 불편함 등 많은 어려움을 감수하여야 하는 것이 사실이다. 이와 같은 이유에서 정부는 댐으로 인한 피해를 경감하기 위하여 법률로써 댐주변지역 지원을 규정·1990년부터 지원사업을 추진하고 있다. 하지만 지역주민의 상대적 박탈감은 여전히 존재하며, 댐을 둘러싼 시행자와 주민 간 갈등은 법정 투쟁으로까지 확대되는 경우도 발생한다. 이러한 현상의 원인은 다양하나, 댐주변지역 지원사업이 지역주민의 기대에 부응하지 못하는 것도 또한 밀접한 관련이 있다고 판단된다. 있다. 즉 기존 ‘댐주변지역 지원사업’이 고객인 지역주민을 만족시키기 위해서는 보다 구체적이고 당해 주민의 의견이 충분히 반영되는 지원사업이 시행될 필요가 있다는 것을 입증하고 있는 것이다.

이러한 관점에서 본 연구결과는 댐주변지역 주민들의 댐주변지역 지원사업과 관련한 개선사항으로서 무엇보다 ‘지원절차의 합리성’과 ‘지원사업의 합목적성’에 있음을 검정하였다. 이를 위한 방안으로는 지역 간 형평성 고려, 지역주민 의견 반영, 사업지역 선정 투명성 등이 개선되어야 하며, 지역주민이 필요로 하고, 지역발전을 도모할 수 있는 사업을 선정할 때 고객만족이 보다 향상될 수 있는 것으로 분석되었다. 그리고 지역주민에 대한 댐의 기능 및 필요성 등에 대한 올바른 인식 또한 고객만족도 향상에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이러한 의미에서 본 논고는 검정결과에 기초하여 다음의 고객만족 제고방안을 제언한다.

첫째, 지원사업 취지에 따라 주민소득 증대 및 복지증진 관점에서의 사업 선정이다. 이를 위한 방안으로는 지

역주민이 어떠한 사업을 필요로 하며, 나아가 지역발전에 도움이 되는 사업이 무엇인가에 대한 연구를 통해 지역주민의 관점에서 사업이 선정될 필요가 있다.

둘째, 합리적인 사업추진절차 마련이다. 지원사업이 지역주민들을 만족시키기 위해서는 무엇보다 지역주민이 공감할 수 있도록 ‘사업추진절차’를 정비(예: 합리적인 프로세스 매뉴얼)할 필요가 있다. 특히 사업추진 절차에 있어 고려되어야 할 점으로는 ① 지역 간 형평성, ② 지역주민의 의견 반영, ③사업 지역 선정의 투명성 확보 등이다.

끝으로 홍보이다. 즉 사업운영자는 댐의 사회적 기능 및 지역사회에 미치는 영향 등을 지역주민이 알 수 있도록 이 벤트 마련하고 홍보 및 교육시스템을 정비할 필요가 있다.

REFERENCES

- Engel, J.F., and Blackwell, R.D. (1982). *Consumer Behavior*. Hinsdale, Dryden Press.
- Giese, J.L., and Cote, J.A. (2002). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*. www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf
- Hunt, H.K. (1977). Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.
- K-water (2011). Long term development strategies for happier regional society.
- Lee, J.H. (2004). “A plan for the amendment of law on dam construction promotion and assistance to residents in the adjacent areas to the dam.” *Land Expropriation Compensation Law*, Korean Association of Land Expropriation Compensation Law, Vol. 2 pp. 359-374.
- Lee, S.B. (1995). “The research on the policy of the supporting status and improvement plan for the regions around dams.” *Land: Planning and Policy*, Korea Research Institute for Human Settlements, Vol. 170, pp. 77-84.
- Lee, S.B. (2005). “A comparison of the residents support program in Korea and Germany in relation to water sources.” *Koreanische Zeitschrift für Wirtschaftswissenschaften*, Korean-German Academy of Economics and Management, Vol. 32, pp. 51-71.
- Lee, S.S., and Lee, S.J. (2004). “The effects of service quality on the customer satisfaction and purchase

- intention in the Korea Golf Clubs.” *The journal of Physical education*, Korean Alliance for Health, Physical education, Recreation, and Dance, Vol. 43, No. 5, pp. 553-567.
- Ministry of Land, Transport and Maritime Affairs (2011). *National water resources plan (2011-2020)*. p. 131.
- Ministry of Land, Transport and Maritime Affairs (MLTM), Ministry of Environment (ME), Ministry of Agriculture, Food and Fural Affairs (MFAFF), Ministry of Knowledge Economics (MKE) (2010). The study on the system improvement of the Support Programs for the Near-Dam Regions, p. 30.
- Oliver, R.L. (1981). “Measurement and evaluation of satisfaction processes in retail settings.” *Journal of Retailing*, Vol. 57, No. 3, pp. 25-48.
- Son, J.S. (2001). “The supporting status and improvement plan for the regions around dams: focusing on the regions around the Andong and the Imha dams.” *Environmental Law Review, Korean Environmental Law Association*, Vol. 25, No. 2, pp. 79-124.
- Tse, D.K., and Wilton, P.C. (1988). “Models of consumer satisfaction formation: an extension.” *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, No. 2, pp. 204-212.

논문번호: 12-075	접수: 2012.07.02
수정일자: 2012.10.26/11.05/ 11.28/12.03	심사완료: 2012.12.03