



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공기업정책학 석사 학위논문

공공서비스 만족도가 공기업의
사회적 책임 만족도에 미치는
영향

- 공기업의 사회적 책임정책의 조절효과를
중심으로 -

2023년 8월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

김영란

공공서비스 만족도가 공기업의
사회적 책임 만족도에 미치는
영향

- 공기업의 사회적 책임정책의 조절효과를
중심으로 -

지도교수 김 준 기

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로
제출함

2023년 3 월

서울대학교 행정대학원
공기업정책학과
김 영 란

김영란의 석사 학위논문을 인준함

2023년 6월

위 원 장 _____ 김 병 조 (인)

부위원장 _____ 엄 석 진 (인)

위 원 _____ 김 준 기 (인)

국문초록

사회의 각 영역에서 기업의 책임 범위는 이윤 극대화와 같은 경제적 책임 외에도 사회적 책임 나아가 환경적 책임으로까지 확장되고 있다. 수익성과 공공성을 동시에 추구하는 공기업도 예외는 아니다.

기업의 사회적 책임활동이 기업가치나 경영성과에 기여하고 있음은 다른 선행연구들에서 자주 등장한다. 단, 사회적 책임정책이 실제 국민이나 고객의 만족도를 개선하고 있는지에 대한 연구가 없다. 본 연구는 공기업의 사회적 책임 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구와 지속적 혹은 간헐적인 사회적 책임 정책의 수혜여부를 조절효과로 넣어 사회적 책임정책이 실제로 국민 만족도를 개선하는지에 대한 검증을 진행했다.

정략적 연구의 데이터는 공기업(K-water)의 공공기관 고객만족도 조사결과(PCSI)를 중심으로 분석하였다. 지난 7년간 결과를 표본으로 설정했다. 공공서비스 만족도와 사회적 책임만족도의 상관관계 분석과 사회적 책임정책의 수혜여부(지속적, 간헐적)에 따른 조절효과를 분석했다.

정량적 연구결과는 첫째, 공공서비스 만족도가 높을수록 사회적인 책임만족도가 높은 것으로 분석되었다. 공공서비스 만족도는 서비스 상품품질, 서비스 전달품질, 서비스 환경품질로 구성되었다. 서비스 상품품질과 환경품질이 높을수록 사회적 책임만족도에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 특히 환경품질이 사회적 책임만족도에 미치는 영향이 가장 뚜렷한 것으로 나타났다. 종속변수를 세부적으로 보면 사회적 책임만족도는 정책타당성과 지속가능성, 윤리성 세 개의 항목으로 구성되어 있다. 이중 서비스 환경품질이 지속가능성에 가장 큰 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

항목별로 분석하면 기관의 목적 부합성, 서비스 처리력, 쾌적한 시설 및 환경, 이용 편의성 등 기관에 대한 만족도가 높을수록 사회적 책임만족도도 높게 나왔다. 반면 직원의 친절도나 태도 등에 대한 만족도가 높을수록 사회적 책임만족도에는 부(-)²의 영향을 미치는 것으로 분석되어, 직원과 기관의 사회적 책임을 별도로 인식함을 알 수 있었다.

두 번째 가설에서는 사회적 책임정책의 수혜여부에 따른 조절효과를 분석했다. 지속적인 사회적 책임정책의 조절효과는 유의하지 않은 것으로 나타나 가설을 기각해야 했다. 두 번째 가설 중 간헐적인 사회적 책임정책의 수혜여부에 따른 조절효과를 분석했다. 가설과 달리 조절효과

는 사회적 책임 만족도에 부(-)의 조절효과를 가지는 것으로 분석되었다.

정성적 연구에서는 대홍수 이후 사회적 책임 정책의 일환으로 행해진 보상과 관련한 사례연구를 제시했다. 중앙환경조정분쟁위의 판정에 따라 사회적 책임 정책의 일환으로 홍수피해를 보상했다. 사회적 책임 정책의 시행에도 불구하고 지역 주민들은 성명서 발표, 집단행동, 소송 청구 등의 부정적 후발 행동을 나타냈다. 시민참여나 합의 없이 행해진 사회적 책임정책의 한계를 제시해주는 사례라고 생각한다.

연구의 한계로는 고객만족도 조사결과 자체는 인식조사에서 시작되기 때문에 독립변수와 종속변수 결과 값이 주관적이라는 점이다. 또 사례로 K-water의 PCSI 결과만을 활용하기 때문에 외적타당성이 결여된다. 마지막으로 독립변수와 종속변수간 동일방법 편의 문제 등이 있다. 한계를 완화시키기 위해 다중공선성 검증(10 이하) 및 정성적 연구(대홍수 사회적 책임 정책사례)를 제시했다.

본 연구의 정책적 함의는 다음과 같다. 첫째 공공서비스 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임에 대해서도 높은 만족도를 보인다. 그러나 사회적 책임 정책을 시행한 경우, 유의하지 않거나, 유의하더라도 부(-)의 조절효과를 가지게 된다. 이는 관계지향적이고 시혜적 책임정책을 재산권으로 오인하거나, 시민참여가 없는 이벤트성 정책효과는 낮을 수밖에 없다는 정책적 함의를 남긴다고 생각한다.

사회적책임이론과 신공공서비스론에 의할 때, 공기업의 시혜적인 사회적 책임 정책보다 본연의 업인 공공서비스 품질이 좋을수록 시민들은 더 높은 만족도를 나타낸다는 시사점을 이끌어낼 수 있다. 본 연구의 결과가 공기업이 사회적인 책임정책을 시행하지 않아야 한다는 인식을 제공하는 것은 아니다. 관계지향적인 사회적 책임정책으로 이벤트성 행정을 행하기보다 공기업 본연의 행정서비스 품질을 개선하는 것에 집중할수록 국민의 사회적 책임 만족도는 높아질 것이라는 정책적 함의를 제공하고자 함이다. 본 연구가 공기업이 본연의 공공서비스품질을 제고함으로써 사회적 책임을 다하는 정책적 제언이 되기를 기대해본다.

주요어 : 사회적 책임정책, 신공공서비스, PCSI(Public-service customer satisfaction index), 공공서비스 만족도, 사회적 책임 만족도
학 번 : 2022-21480

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구의 범위 및 방법	3
제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 분석	4
제 1 절 공공서비스 만족도 이론적 논의	4
1. 공공서비스 만족도	4
2. 선행연구 검토	8
제 2 절 사회적 책임 이론적 논의	9
1. 사회적 책임	9
2. 선행연구 검토	13
제 3 절 선행연구와의 차별성	17
제 3 장 연구 방법	19
제 1 절 연구의 자료	19
1. 공공서비스 만족도	19
2. 사회적 책임 정책	20
제 2 절 연구모형 및 가설설정	22
1. 연구모형	22
2. 연구가설	24
제 3 절 변수의 측정 및 분석방법	28
1. 변수의 측정	28
2. 분석방법	32
제 4 장 연구 결과	35
제 1 절 기초통계분석	35

1. 패널데이터 특성	35
2. 신뢰도 분석	38
3. 상관관계 분석	39
4. 다중공선성 검증 및 요인 분석	40
제 2 절 패널분석	42
1. 모형선택	42
2. 분석 및 가설검증	43
제 3 절 분석결과의 요약과 해석	55
제 4 절 정성적 연구 결과와 해석	60
1. 정성적 연구	60
2. 정성적 연구결과 해석	66
제 5 장 결론	67
제 1 절 연구결과 요약	67
제 2 절 연구의 시사점 및 정책적 함의	69
1. 연구의 시사점	69
2. 정책적 함의	71
제 3 절 연구의 한계	73
제 4 절 연구의 결론	75
Abstract	76
참고문헌	80

표 목 차

[표 1] 공공기관 고객만족도 조사 요약	5
[표 2] 신공공서비스론과 공공서비스의 비교	7
[표 3] 신공공서비스론과 공공서비스의 관계	7
[표 4] 고객만족도 조사의 Carroll(1991)분류에 따른 구분결과	14
[표 5] 공공서비스 만족도와 사회적 책임간의 관계 요약	16
[표 6] K-water가 시행한 사회적 책임 정책의 법적근거 ...	21
[표 7] 연구가설의 정리	27
[표 8] 공공서비스 만족도의 측정	28
[표 9] 사회적 책임 만족도의 측정	29
[표10] 댐저수 사용료 보조사업 대상 지자체	30
[표11] 특별재난 등에 의한 요금감면 수혜 지자체	31
[표12] 위계적 회귀분석 모형	34
[표13] 패널데이터 샘플 현황	35
[표14] 공공서비스 만족도의 기초통계량	36
[표15] 사회적 책임만족도의 기초통계량	37
[표16] 독립변수 및 조절변수 설문항목 신뢰도 분석	38
[표17] 상관관계 분석표	39
[표18] 독립변수 설문항목 다중공선성 검증 결과	40
[표19] 요인분석 결과	41
[표20] 공공서비스만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향	44
[표21] 공공서비스만족도가 정책타당성 만족도에 미치는 영향	45
[표22] 공공서비스만족도가 지속가능성 만족도에 미치는 영향	46
[표23] 공공서비스만족도가 윤리성 만족도에 미치는 영향	47

[표24] 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도 상관관계	48
[표25] 지속적인 사회적인 책임정책의 조절효과	49
[표26] 지속적인 사회적인 책임정책의 조절효과(세부항목)	50
[표27] 간헐적인 사회적인 책임정책의 조절효과	51
[표28] 독립변수별 간헐적 책임정책의 조절효과(\bar{Y})	52
[표29] 간헐적 책임정책의 조절효과(Y_1, Y_2, Y_3)	53
[표30] 분석결과 정리	58
[표31] 가설검증결과 정리	59
[표32] 재난에 따른 사회적 책임정책의 경위	62
[표33] 중앙환경분쟁조정위원회 조정 결과	63
[표34] 담별 배상비율	64
[표35] 수해지원 결과에 따른 주요 언론 보도	65

그 립 목 차

[그림 1] Carroll(1991)의 사회적 책임(CSR) 피라미드	10
[그림 2] 정부정책 모형의 체계도	12
[그림 3] 전략적 SR과 비전략적 SR의 비교	13
[그림 4] 사회적 책임과 고객만족도와의 관계	15
[그림 5] 연구모형(가설1)	22
[그림 6] 연구모형(가설2-1)	23
[그림 7] 연구모형(가설2-2)	23
[그림 8] 서비스상품품질, 전달품질, 환경품질의 산포도	36
[그림 9] 정책타당성, 지속가능성, 윤리성의 산포도	37

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

기업의 경제적 가치와 사회적 가치를 동시에 추구하는 '더블 버텀 라인(Double Bottom Line)'¹⁾에서 파생된 ESG 경영²⁾이 기업의 존속과 지속가능성을 확보하기 위한 기업의 경영전략으로 부상하고 있다. 쏘 코스피 상장사는 2030년까지 ESG 공시 의무화(금융위, '21.01)를 따라야하며, 정부는 K-ESG 가이드 라인을 마련하는 등('21.12, 관계부처 합동 시행) ESG와 관련한 정책적인 뒷받침과 사회적인 움직임이 포착되고 있다. 이제 기업가치는 경제적 가치와 사회적 가치 외에 환경적 가치까지 확장하는 '트리플 버텀 라인(Triple Bottom Line)'이 자리잡으며 기업의 사회적 책임(SR, Social Responsibility) 개념은 점차 확장되고 있다.

ESG 쇼잉이나 그린 워싱(위장 환경주의)³⁾과 같이 기업의 사회적 책임 정책이나 환경적 책임 정책이 고객의 효익과 국민적인 효능감을 개선하지 못한 채, 단순히 가시적인 마케팅 수단으로만 작용하는 경우도 있다. 스타벅스 그린워싱 논란과 같이 기업 책임과 고객 효익의 불일치는 오히려 기업 리스크를 확대시킬 수 있는 역효과를 유발한다.

민간기업과 달리 기업의 사명 자체가 사회적 후생 극대화에 두고 있는 공기업의 경우(김준기, 2014)에도 환경적 책임을 비롯한 기업의 사회

1) Double bottom line :1960년대 등장한 기업의 사회적 책임 정책(Corporate Social Responsibility, CSR)에서 유래한 것으로 기업의 경영 정책에 있어 경제적 가치(E.V. Economic Value)와 사회적 가치(S.V Social Value)를 통합적으로 고려하는 가치체계

2) ESG :기업의 존속과 지속가능성을 확보하기 위해 환경(Environment)·사회(Social)· 지배구조(Governance)를 중시하는 경영전략

3) Green Washing :기업이나 단체에서 실제로는 환경에 악영향을 끼치는 제품을 생산하면서도 허위·과장 광고나 선전, 홍보수단 등을 이용해 친환경적인 모습으로 포장하는 위장환경주의 또는 친환경 위장술을 의미함

적 책임 정책에 대한 요구는 중요성이 날로 증가하고 있는 상황이다.

공기업은 사회적 요구에 맞게 사회적 책임 정책을 오래전부터 지속적으로 전개해왔다. SR(Social Responsibility), CSR(Corporate Social Responsibility), 사회적 가치, ESG의 Social Impact 등 다양한 이름으로 불리는 사회적 책임 정책을 전개해왔다. 공기업의 이러한 사회적 책임 정책에 대해 정부에서도 이를 측정하기 위해 PCSI(Public-service customer satisfaction index, 공공서비스 고객만족도 지수)⁴⁾ 중 한 항목으로 사회적 책임에 대한 고객(국민)의 만족도나 효익을 측정하고 있다.

PCSI 항목 중 다른 항목들이 서비스 본연의 목적인 공공서비스에 대한 만족도를 질의한다면, 사회적 책임에 대한 항목은 정책 타당성이나 지속가능성, 윤리성 등 기업에 대한 고객의 직·간접적인 경험이나 인식을 조사한다. 사회적 책임 정책을 경험한(예컨대, 댐주변지역 지원정책 등) 고객의 경우 직접적인 서비스에 대한 만족도 조사가 될 수 있겠지만, 경험하지 못한 고객의 입장에서 인지 조사에 머무를 수 있다. 그렇기 때문에 공공서비스 본연에 대한 만족도와 사회적 책임에 대한 만족도는 항목 간의 연관성에 의문이 들었다.

본 연구는 기업, 공기업의 생존목적인 사회적 책임이 단지 쇼잉이나 워싱에서 끝나지 않고 국민들의 후생확대나 만족도 개선과 같은 사회적 효익으로 이어지기 위한 영향요인이 무엇인지를 알아내는 것에 초점을 두고 있다.

최근까지 이어져 온 기업의 사회적 책임정책과 고객만족도(서비스성과), 경영성과(재무성) 등의 성과는 대부분 기업에서 마케팅, 브랜딩 등 민간 기업의 가치를 상승시키는데 기여해왔다.(김유현 외, 2018) 이와 달리 본 연구는 기업 존재 본연의 목적이 '사회적 후생 극대화'인 공공기관(특히 공기업)에서 사회적 책임정책과 고객 만족도간 상관관계를 분석하고자 함이다.

4) PCSI는 공공서비스 고객만족도 조사모델이다. 2007년에 최초 도입되어 공기업, 준정부기관, 기타 공기업을 대상으로 매년 1회 기획재정부 주관으로 실시, 고객만족도 조사는 대국민 서비스 개선을 통해 공기업의 고객지향적 마인드 형성에 기여하였으며 관료주의를 개선하는 역할을 했다고 평가.(박민희, 2018)

제 2 절 연구의 범위 및 방법

가설검증을 위한 연구의 데이터로 활용할 자료는 지난 7년간의 한국수자원공사(Korea water Coporation, 이하 K-water) PCSI 지수다. 조절효과를 위해 사용하는 데이터는 사회적 책임정책의 수혜를 입은 고객을 대상으로 한다. 기획재정부에서 주관하는 PCSI는 최근 1년간 K-water의 해당 서비스를 경험한 성인 남녀를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 전화조사결과를 바탕으로 분석한다.

K-water PCSI는 2021년 기준으로 고객 수는 2,129개소이며, 고객리스트에 의한 무작위 체계추출로 유효 표본 수는 664 샘플이다. 2015년부터 2021년까지 매년 고객 수는 연간 2,000개 수준이며, 유효 표본 수는 연간 600개로 측정되었다. 고객유형은 댐용수, 광역상수도, 지방상수도, 수변(토지 분양)사업으로 분류할 수 있다. 만족도 설문지는 0~10점 리커트 척도로 구성되었다. 데이터는 매년 50개의 부서로 이루어진 부서별 평균 점수를 기본으로 한다. 점수는 100점 만점으로 환산된 325개의 데이터를 중심으로 가설 결과를 검증한다.

첫 번째 가설인 공공서비스 만족도와 사회적인 책임 만족도 간의 상관관계를 분석하기 위해서 PCSI 지수 중 고객서비스에 대한 만족도와 사회적 책임만족도 간의 상관관계를 분석했다.

두 번째 가설인 공공서비스 만족도와 사회적 책임 만족도 간의 상관관계 중 사회적 책임 정책의 조절효과를 분석했다. 지속적인 수혜정책과 간헐적인 수혜정책을 입은 고객을 분류하여 각 정책의 효과를 측정했다.

본 연구는 공공서비스 만족도가 높을수록, 즉 본연의 업무에 충실할수록 고객이 체감하는 사회적 책임 정책에 대한 만족도도 높을 것이라는 가설을 기반으로 시작한다. 최근 공공기관, 공기업들은 다양한 사회적 책임 정책을 네이밍을 변경해가며 시행해왔다. 이러한 다양한 사회적 책임 정책들이 조절효과로 사회적 책임만족도에 실제로 어떤 영향을 미치는지도 고객 혹은 국민의 효능감에 미치는 영향을 검증하고자 했다.

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 분석

제 1 절 공공서비스 만족도 이론적 논의

1. 공공서비스 만족도

1) 공공서비스 만족도의 개념

공공서비스 만족도는 공공서비스의 품질에 대한 주관적인 평가에서 비롯된다. 김광익(2011)에 따르면 공공서비스는 정부나 공공기관이 공급하는 서비스이며, 공공이 재화 혹은 용역으로 이용할 수 있도록 제공되는 서비스를 의미한다. 서비스의 품질을 객관적인 품질과 주관적인 품질로 구분(Garvin, 1983)하는 경우, 주관적인 품질은 서비스를 제공받은 사람의 주관적인 인지 및 판단을 반영하는 품질을 의미한다. 서비스 만족도는 서비스의 품질에 대한 이용자의 주관적인 인지, 판단으로 결정되는 상대적인 개념(라준영·이승규, 2008)이라 할 수 있다.

공공서비스의 경우 공공서비스에 대한 고객의 주관적인 만족도의 평가로 품질을 측정하고 있다. 이종현(2015)은 공공서비스 품질을 상품품질, 전달품질, 환경품질, 사회품질로 구성하여 다차원적인 개념으로 정의하고 있다. 이를 기본으로 PCSI에서도 공공서비스 품질을 측정하기 위해 각 항목별 공공서비스에 대한 만족도 개념을 활용하고 있으며, 5점 척도의 리커트 척도로 활용되고 있다.

박겸수(2017)는 상품품질은 이용자들이 서비스로부터 얻는 것의 품질, 결과품질이라고 한다. 전달품질의 경우 서비스 이용자와 제공자간 상호작용과 관련된 개념으로 과정 품질이라고 한다.(이유재, 라선아, 2011) 환경품질은 주로 물리적 환경과 관련된 품질로 시설의 외양과 편리성 정도를 의미하는 개념이다(Dabholkar et al., 1996).

2) 공공서비스 만족도 조사

공공기관에서 시행한 공공서비스에 대한 고객만족도 조사에 관한 사항을 정리하면 아래와 같다.

<표 1> 공공기관 고객만족도 조사 요약

대분류	중분류	세부내용
개요	근거법	「공공기관 운영에 관한 법률(이하 공운법)」 제 13조 제2항, 제 3항과 동법 시행령 제 17조 1항, 제 3항
	정의	공공기관이 제공한 서비스에 대해 고객이 체험한 만족도 조사(연 1회)
	대상	국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관 (‘21년 기준 총 245개, 공기업 25, 준정부 92, 기타 128개)
조사 설문 항목	서비스 상품품질	본원적 욕구해소
		서비스 효익성
		서비스 완결성
	서비스 전달품질	상호작용
		커뮤니케이션
		고객케어
	서비스 환경품질	물리적 공간환경
		제도/절차/시스템환경
		인적자원의 역량환경
	사회적 책임	정책타당성
		지속가능성
		윤리성
	불일치	기대대비
이상점 대비		
타기관 이용 경험 대비		
전반적 고객만족	인지 만족	
	감정 만족	
기관 성과	신뢰(법인)	
	국민행복(개인)	

* 출처 : 기획재정부 「공공기관 고객만족도조사 결과보고서」를 참고 재정리

공공기관 고객만족도 조사항목의 세부 항목으로 공공서비스 만족도가 있고, 세부적으로 서비스 상품, 전달, 환경품질에 대한 만족도가 있다. 사회적 책임 만족도는 공공서비스와는 별개로 정책타당성이나 지속가능성, 윤리성에 대한 질문으로 구성되어있다. 본 연구는 고객만족도 내의 공공서비스 만족도와 사회적 책임 만족도에 대한 상관성에 대한 연구로 진행했다.

3) 신공공서비스론의 공공서비스

시장경제의 활성화를 위해 성과주의 정부 운영의 기본개념인 신공공관리론(New Public Management : NPM)에 대응하는 최근 행정개혁의 패러다임으로 부상하는 것이 신공공서비스론이다. 시장성과 효율성이라는 측면에서 정부에 시장경쟁의 원리를 도입해야한다고 생각한 신공공관리론과 대비되는 신공공서비스론(New Public Service : NPS)가 공공성과 형평성, 민주성을 회복시키기 위한 패러다임으로 부상해왔다.

신공공서비스 이론의 주요내용을 보면 다음과 같다.(Denhardt & Denhardt, 2007; 오성욱 외. 2012, 129~130p 재인용)

정부의 역할은 첫째 봉사(serving)이며, 둘째 민주적인 시민정신을 중시하고, 셋째 공익에 대한 담론을 중시한다. 넷째 행정의 성과보다는 책임성을 중시하고 다섯째 인간 중심주의적인 내면적인 욕구나 가치를 중시하는 조직관리를 지향한다. 지향하는 바를 간단히 정리하자면 인간존중 기반의 형평성, 민주성, 공공성 등이라고 표현할 수 있을 것이다.

오성욱, 조창현, 최석현(2012)에 의할 때 고용서비스 전반적인 만족도는 공공성을 인지할수록 재의용 의도에 영향을 미쳐 취업이라는 성과물을 창출하는 것으로 나타났다. 즉 신공공서비스론의 입장에서 공공성, 공정성, 형평성, 민주성 등의 가치에 대한 인식을 통해 고용서비스 만족도가 기업의 성과로 이어지는 결과를 낳는 셈이다.

오세윤 외(2002)은 신공공서비스를 한국적 함의로 볼 때 행정은 서비스라는 점, 공익의 실현 수단이며, 민주적 전략이고 서비스 즉 봉사 대상

이 시민(고객이 아닌)이라는 점에서 공익이 부각되는 것을 알 수 있다. 특히 책임이 복합적이고 능률보다는 사람을 중히 여기는 민주성을 추구하는 점에서 공공서비스 라는 본연의 품질이 곧 행정을 의미하고 그것이 기업의 사회적 책임으로 까지 이어지는 연결고리를 찾을 수 있다.

<표 2> 신공공서비스론과 공공서비스의 비교

주요 차원 및 개념		신공공관리론	신공공서비스론
정부 (공급자 차원)	정부의 역할	방향잡기	봉사
	행정기관의 역할	경쟁지향	참여지향
	관료의 역할	기업가	공익 기여자
주민 (수요자차원)	수요자의 역할	고객	민주 시민
	수요자의 의식	개인주의	공동체주의
서비스 이념 차원	공익의 성격	집합적 공익	담론적 공익
	서비스의 목표	성과주의	책임주의

* 출처 : 오성욱, “고용서비스의 공공성인식에 대한 효과실증분석”, (2010) 129p 표1

<표 3> 신공공서비스론과 공공서비스의 관계

연구자	개념정의
오정욱 외 (2012)	공공성, 공정성, 형평성, 민주성 등 가치인식으로 고용서비스만족도가 기업성과로 연계됨 * 고용서비스 만족도는 공공성 인지할수록 재의용 높음 ⇒ 가치인식이 높을수록 기업성과가 우수함
오세운 외 (2002)	공공서비스 본연의 품질이 곧 행정이며 기업의 사회적 책임으로 이어짐 * 행정은 복합적인 책임, 사람중심, 민주성 추구 등

* 연구자들의 논의 결과를 바탕으로 직접 작성

2. 선행연구 검토

연구자가 주요 가설로 연구하고자 하는 공공서비스 만족도와 사회적 책임 만족도 간의 직접적인 상관성을 나타내는 연구는 찾아보기 어렵다. 다만, 신공공서비스론을 기초로 하여 공공서비스 만족도를 독립변수로 하고 주민 참여의사나 정부성과, 주민 삶의 질 개선을 종속변수로 활용한 개념의 선행연구 검토가 이루어지고 있다.

박겸수·이희선(2017)의 경우 공공서비스품질에 대한 만족도 중 상품품질, 환경품질은 참여 지속의사에 직접적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 매개변수인 가치지각을 통해 상품, 전달, 환경품질은 간접적으로 참여의사에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

고명철(2013)의 경우 공공서비스 만족도가 지역사회 삶의 질에 미치는 영향을 연구했다. 도서관, 여가, 사회복지 총 3가지 공공서비스에 대한 만족도가 높을수록 지역사회 삶의 질(시민 인식)이 높은 것으로 나타났다.

조성도·최호규·이양원(2018)의 경우 공공기관에서 생산하는 공공서비스 품질 중 전달품질과 사회품질이 공공기관 신뢰에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공공기관 신뢰는 조직성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 드러났다. 공공서비스품질이 고객만족도에 유의미한 영향을 미치지만 고객만족은 조직성과에 유의한 영향은 미치지 못하는 것으로 나타났다. 고객만족이 조직성과에 직접적인 영향은 미치지 않고 신뢰를 통해 조직성과에 영향을 미친다는 시사점을 드러낸다.

엄기중·이진관(2019)는 공기업의 사회적 책임이 경영성과에 미치는 영향을 연구했는데, 이 중 사회적 책임(CSR)에 대한 측정을 고객만족도 조사결과를 활용하였으며, 경영성과는 ROA 등의 재무성과 지표를 활용했다. CSR이 효율성 제고에 영향을 미친다는 유의미한 결과가 있으나 공공성과 기업성을 보유한 상장 공기업만을 대상으로 한다는 한계점을 가지고 있다.

제 2 절 사회적 책임 이론적 논의

1. 사회적 책임

1) 사회적 책임의 개념

사회적 책임에 대한 최초의 학술적인 정의는 Bowen(1953)이 ‘우리 사회의 목표 또는 가치를 위해 바람직하다고 여겨지는 정책이나 원칙을 추구하고, 의사결정에 따르는 행동을 사회적 책임’이라고 정의하였다. 이에 Carroll(1991)은 사회적 책임을 다층적 개념으로 정의하였다. 최근에는 국제표준화기구인(ISO 2010)에서 사회적 책임을 윤리적인 행동에 준한 조직의 의사결정 및 정책이 사회와 환경에 미치는 영향에 대한 책임이라고 정의한 바 있다.

기업 혹은 공기업의 사회적 책임에 대한 연구는 크게 사회적 책임의 유형, 사회적 책임 정책 강화 방안, 사회적 책임정책과 성과를 실증하는 세 가지 방향으로 나눌 수 있다.

첫 번째는 기업의 사회적 책임의 유형을 나누고 기업사례를 설명하는 기업 책임 모형들이다. 주로 인용되는 모델로는 Carroll(1991)의 ‘기업의 사회적 책임에 관한 피라미드 모형’(그림1 참조)으로 기업의 사회적 책임을 경제적 책임, 법적 책임, 윤리적 책임, 자선적 책임이라는 4가지 모형으로 분류하고 있다. 김철주·이상엽(2012)는 제품과 서비스를 적절한 가격에 생산 판매하는 책임은 경제적 책임, 공정한 규칙 속에서 기업을 경영하는 법적 책임, 올바른 경영활동을 하는 윤리적 책임, 자발적인 자선적 책임으로 Carroll(1991)의 책임 피라미드를 재해석했다.

한국에서도 사회적 책임경영에 대한 개념을 비교한 바가 있다. 투명경영 등을 위한 윤리경영, 환경보전을 위한 지속가능경영, 기업이 갖는 책임으로서 사회적 측면에서 발전한 사회적 책임이라는 세 가지 개념으로 정의하기도 한다(산업연구원, 2005).

<그림 1> Carroll(1991)의 사회적 책임(CSR) 피라미드



* 출처 : Carroll, Archie B., "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders," *Business Horizons*, 23(4), 39-48(1991), p. 42의 Figure 3

두 번째 기업 특히 공기업의 사회적 책임 정책 강화방안에 대한 사례 분석 연구들이 있다.

김철주(2012)에 따르면 공기업의 사회적 책임 정책이 공기업의 사회적 성과를 향상시키는지를 입증함으로써 공기업이 보다 적극적으로 사회적 책임 경영 정책에 주력하도록 유도해야 한다. 사회적 책임 정책이 고객 충성도나 공기업의 명성 등 사회적 성과를 향상시킨다면 공기업의 경쟁우위에 기여할 것이고 장기적으로 사회적 책임 정책을 강화하는 인센티브로 작용한다고 본다.

권오성(2012)에서는 공기업에게 요구되는 책임성은 태생적으로 매우 다의적으로 보며, 이를 수직적 책임성, 내부적 책임성, 고객에 대한 책임

성 그리고 사회적 책임성으로 단순화시켰다. 과거 수직적 책임과 내부적 책임을 중요시하던 풍조에서 고객과 사회적 책임을 중요시하는 구조로 변화하였으며, 성과지향적 행정개혁의 영향으로 경영평가, 감사제도, 성과관리제도를 통해 공기업의 책임성을 제고할 수 있다고 주장한다.

세 번째 사회적 책임이 성과(재무적, 사회적 성과)로 연계되는 것을 실증한 연구들이 있다.

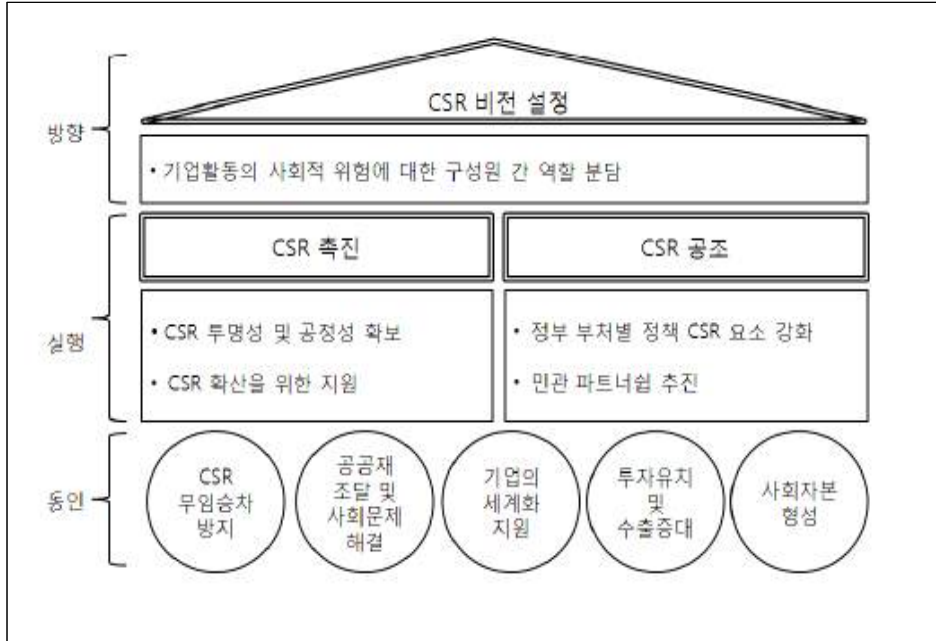
장정우, 채서일(2007)은 기업의 사회적 책임이 기업 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 연구했다. 특히 재무적, 비재무적 성과를 분류하여 측정하였다. 사회공헌활동 등 사회적 책임을 다한 기업들은 모두 성과를 거두지는 못하지만, 경쟁우위 확보를 위한 투자수단이 될 수 있다고 본다.

Cochran and Wood(1984)는 기업의 사회적 책임과 경영성과와 관계를 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다. 백유성(2018)에서도 비영리조직인 병원에서조차도 고객지향성과 사회적 책임 활동이 조직평판에 영향을 미치고 이는 곧 조직의 경영효율성으로 이어진다는 결과를 확인할 수 있었다.

이영찬, 이승석(2008)은 기업들의 적극적인 사회적 책임정책이 지식경영을 통한 혁신역량 및 성과에 미치는 영향을 실증적으로 규명하였다. 사회적 책임 정책을 성실히 수행한다면 향후 경쟁력을 유지 내지 향상시킬 수 있는 혁신역량을 보유할 수 있고, 이러한 기업은 성과향상에도 크게 기여하는 것으로 실증분석결과를 제시했다.

추가적으로 정부 정책 중 사회적 책임과 관련된 개념적 모형에 대한 설계 분석이 있다. 환경정책연구원 안영환(2007)은 기업의 사회적 책임 정책이 실질적으로 필요한지, 시장에 잘못된 신호를 주는 것은 아닌지 필요성에 대해서 논의한다. 또 사회적 필요성이 인정되더라도 시장실패 없이 정부의 개입 필요성이 있는가에 대해 논하고 있다. 결론적으로 정부는 정책을 통해 아래 그림2에서 도식화된 CSR 비전설정, 촉진, 공조의 세 가지 활동을 전개해야 한다고 주장한다. 이를 통해 사회적 위험을 분산시키고 사회적 편익을 증진시킬 수 있다고 했다.

<그림 2> 정부정책 모형의 체계도



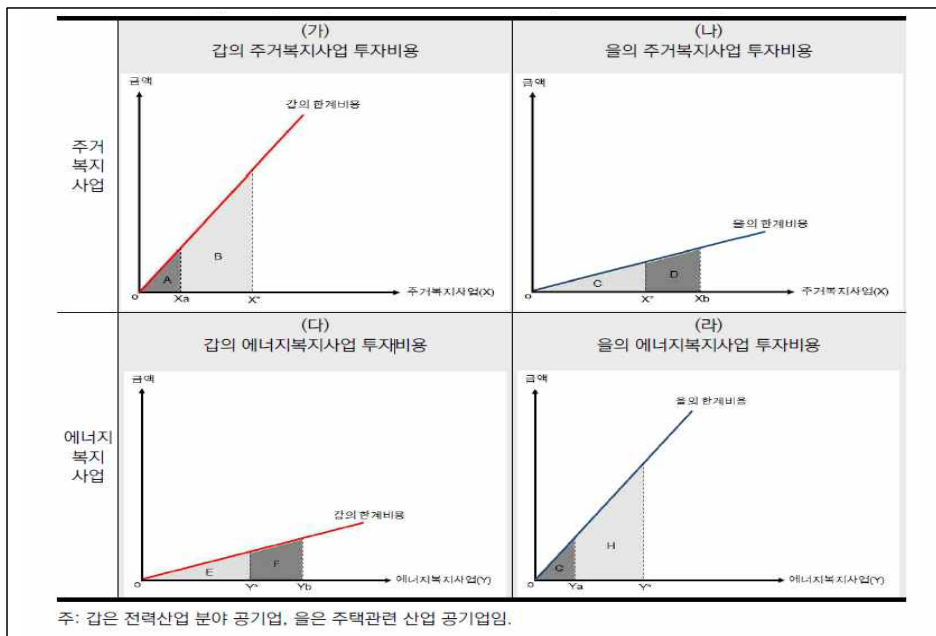
* 출처 : 안영환, and Young Hwan Ahn. "기업의 사회적 책임의 정부정책에 대한 개념적 모형." 환경정책연구 6.4 (2007): 21p 그림3

2. 선행연구 검토

1) 공기업의 사회적 책임정책 영향력 분석

김유현, 홍다연, 김석은(2018) 사회적 책임, 즉 SR(Social Responsibility)을 세 가지 관점에서 정의한다. 이타적 관점, 개인주의적 관점, 시장실패의 관점이다. 이타적 관점에서 볼 때 사회적 사회계약, 자기희생의 개념에서 초창기에 사회목적에 부합하도록 한다. 개인주의적 관점에서 사회적 책임은 오히려 사회 전체의 후생을 감소시키므로, 무용하다는 입장이다. 시장실패의 관점에서는 분배의 불평등을 해결하기 위한 비용으로 보는 의견이 있는데 이는 후생수준을 개선하는데 기여한다.

<그림 3> 전략적 SR과 비전략적 SR의 비교



* 출처 : 김유현, 홍다연, 김석은 공공기관의 전략적 사회 책임정책이 경제적 성과에 미친 영향, 한국행정학보52, (2018) 149p, 그림 1

공공기관(공기업)의 입장에서 사회적 책임정책은 세 가지 관점 중에 실질적으로 세 번째 관점에 해당한다고 생각할 수 있다. 시장실패의 관점에서 단순히 사회를 위해 공헌하는 것에서 나아가 전략적으로 사회적 책임정책을 이행함으로써 사회적 가치 실현 및 조직 목표달성에 기여할 수 있다고 보기 때문이다.

이들의 연구논문에서는 SR 분야에서 전략적인 투자와 비전략적인 투자의 차이를 보여줌으로써, 전략적인 사회적 책임이 더 나은 경제적 성과를 올리는 것을 보여주기도 한다.

그 외에도 사례연구로는 김상문, 이병철(2013)에 의하면 댐의 사회적 필요성, 지원절차의 합리성, 지원사업의 합목적성 요인이 고객만족 변수에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 다만 고객만족에 미치는 영향 정도에 있어 지원절차의 합리성이 영향이 높은 것으로 나타났다.

2) 공공서비스 만족도와 사회적 책임과의 관계

엄기중·이진관(2019)에 따르면 본 연구의 제2장 제1절에서 언급된 고객만족도 조사의 설문 문항이 추구하는 기준이 Carroll(1991)이 정리한 사회적 책임의 분류에 따라 구분할 수 있다고 본다. <표 4>와 같이 고객만족도 조사 결과가 Carroll(1991)이 정의한 사회적 책임의 상당 부분을 포괄하는 결과를 산출했음을 확인할 수 있다.

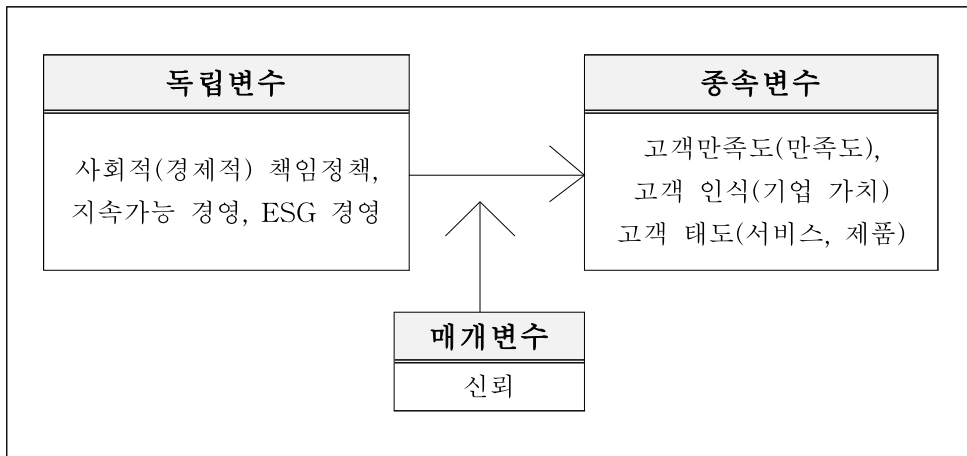
<표 4> 고객만족도 조사의 Carroll(1991)분류에 따른 구분결과

구분	주주중심 접근법	이해관계자 중심접근법	사회구성원 접근법
경제적 책임	“서비스 상품 품질, 서비스 전달 품질”		
법적 책임	서비스 환경품질(개인),		
윤리적 책임	관계여건 품질(법인)		
자선적 활동	사회적 책임, 기관성과(신뢰), 사회성과(국민행복)		

* 출처 : 엄기중, & 이진관. 공기업의 사회적 책임이 경영성과에 미치는 영향. 경영컨설팅연구, (2019), 49p 표3.

사회적 책임이 정책, 지속가능경영, ESG 등의 형태로 나타나 고객만족도를 상승시켰다는 인과관계를 증빙한 연구들은 많다. 특히 신뢰변수를 매개로 해서 둘 간의 상관관계를 검증한 연구들이 많았다. 독립변수로 사회적 혹은 경제적 책임정책, 지속가능경영, ESG 경영 등을 진행하는 경우 종속변수로 고객만족도나 고객의 기업가치에 대한 인식, 서비스나 제품에 대한 고객의 태도를 증가시키는 영향력을 검증했다.

<그림 4> 사회적 책임과 고객만족도와의 관계



* 출처 : 연구자들의 논의 결과를 바탕으로 요약하여 작성

이한준, 박종철(2007)에 따르면 기업의 경제적 책임정책은 전문성 기반 신뢰를 매개로 기업평가에 긍정적인 영향을 미치며, 법률적, 윤리적, 자선적 책임정책은 호의성에 대한 신뢰를 매개로 기업 평가에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박종철, 이광현(2009)에 따르면 기업의 지속가능경영 덕목 중 경제적 책임에 대한 노력은 호의성 신뢰에만 영향을 미치지만, 사회적 책임 노력은 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 환경적 책임 노력 또한 고객만족도에 긍정적인 영향을 미치며, 이 둘은 모두 호의성 신뢰를 매개로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

박윤나, 한상린(2021)에 따르면 ESG 활동이 기업 이미지 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 기업 이미지는 서비스에 대한 공정성 지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 통해 지각된 가격 공정성은 기업에 대한 태도, 충성도 등 고객의 태도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있다.

박종철, 류강석(2012)에 따르면 기업 능력은 신용 차원의 신뢰, 사회적 책임 연상은 호의성 차원의 신뢰와 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타나며 궁극적으로 제품 태도에 영향을 미치는데, 사회적 책임 연상은 간접적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

연구자는 고객만족도를 독립변수로 하고 사회적 책임을 종속변수로 두는 상관관계에 대한 연구가 필요했다. 공기업이 본연의 업무에 충실히 종사하여 공공서비스를 잘 구현할수록 사회적 책임에 대한 만족도 또한 정의 상관관계를 보일 수 있도록 함이었다. 인과관계가 동일한 연구는 없으나, 표3의 요약된 연구가 가장 유사하다. 공공서비스 만족도와 경영 성과나 조직성과, 조직 참여 의사에 영향을 미친 연구는 다음과 같다.

<표 5> 공공서비스 만족도와 사회적 책임간의 관계 요약

연구자	개념정의
엄기중 이진관 (2019)	공기업의 사회적 책임(CSR)이 경영성과에 미치는 영향 * 사회적 책임(CSR, 고객만족도)가 높을수록 ROA 등 경영성과가 우수함
조성도 최호규 이영원 (2018)	공공서비스 품질이 공공기관 신뢰, 고객만족 조직성과에 미치는 영향 * 공공서비스 품질이 높을수록 신뢰와 고객만족을 높이고 이를 매개변수로하여 조직 성과를 향상시킴
박경수 이희선 (2017)	주민자치센터의 공공서비스 품질이 참여지속의사에 미치는 영향 * 주민자치센터에서 제공된 공공서비스 만족도 조사결과와 참여 지속의사간의 정(+)의 상관관계를 밝힘

* 출처 : 연구자들의 논의 결과를 바탕으로 직접 작성

제 3 절 선행연구와의 차별성

앞서 살펴본 선행연구들은 공공서비스 만족도와 사회적 책임 간의 관계를 연구함에 있어 사회적 책임의 성과로 경영 성과, 재무 성과 등 공급자 중심의 논리를 전개하고 있다. 사회적 책임 활동 역시 기업의 이윤추구와 직결되는 기업가치 향상으로 연결시키는 점에서 연구자가 궁금해하는 부분에 대한 연구가 미흡하다. 공공부문의 성과 특히 국민의 입장에서 효익, 효능감 개선에 대한 연구가 부족하다는 결론이다.

두 번째는 유사 연구가 본 연구와 역의 인과관계를 띄고 있다. 이는 CSR 등의 형태로 사회적 책임활동을 하기 때문에 공공서비스도 동반 만족한다고 생각하는 논리적 전개다. 이 인과관계에는 허위변수나 혼란 변수가 작용하기 때문에 통제변수에 따라 상관성 도출이 변동적일 것으로 보인다. 민간기업에서는 CSR로 형성된 기업의 청정 이미지가 구매력을 높일 수 있다. 본 연구설계는 공공서비스와 실질적 고객을 대상으로 하기 때문에 역의 유사 연구와 차별화되어있다.

본 연구에서 연구가설을 제시하기에 앞서 선행연구들과의 차별성을 연구대상인 고객의 차이에 대해서 논하고자 한다. 본 연구의 가설은 독립 변수인 공공서비스만족도가 종속변수인 사회적 책임만족도에 미치는 영향에 대한 실증 검증으로 이루어져 있다. 반면 유사 연구들 중에는 사회적 책임을 다한 기업 특히 사회공헌활동이나 ESG 경영 등을 시행한 기업들에 대한 서비스 만족도도 높다, 구매력도 높다는 연구들이 사례로 많다. 즉 역의 인과관계에 대한 논의들이 이루어지고 있다.

차별성의 중심적인 내용은 연구대상, 즉 고객 집단에 있다. 앞서 역인과관계를 제시한 대부분의 논의에서 제시되는 고객들은 일회성 상품구매나 서비스에 한정되어있는 고객들이다. 민간 기업에서 판매하는 상품구매, 공공서비스의 경우에도 방문해서 받는 일반 민원(서류발급 등)에 해당하는 일회성 서비스에 해당한다.

본 연구에서 제시하는 연구대상인 고객집단은 지속적인 공공서비스를 수혜받는 집단이다. 댐용수나 상수도 서비스의 경우 거의 매일 사용하며, 매월 검침하고 요금 고지를 받는 지속성을 띤 공공서비스다. 따라서 고

객집단 또한 지속성을 띠고 있다. 다만 단지고객의 경우 일회성(분양 후 만족도 조사)을 띠고 있어 연구에서도 제외 함이다.

지속적으로 공공서비스를 수혜한 집단을 연구대상으로 삼았기 때문에, 유사사례에서 제시된 역의 인과관계를 적용받지 않는다. 새롭게 설정한 본 연구의 인과관계로 연구를 설계할 수 있다고 생각한다.

세 번째는 공기업의 사회적 책임에 대한 범위에 대한 문제다. CSR이라는 이름으로 포장된 정부역할 과대평가와 감사와 성과 관리 등 기업 통제 수단으로 활용되는 사회적 책임 강화 방안에 대한 논의들은 정부가 무한대적인 사회적 책임 영역확장으로 이어질 수 있다. 사회적 책임 활동에 대한 실증적인 효과와 영향요인에 대한 면밀한 분석을 통해 정부, 공기업의 사회적 책임활동의 정책범위에 대한 구체적인 제시가 필요할 것이다.

연구자는 본 연구를 통해 지금까지 선행연구에서 지적하지 않은 점을 중심으로 연구하고자 한다. 기업가치를 중시하는 민간부문과 달리 사회적 책임 활동이 기업의 사명과 연결되는 공공부문의 서비스만족도와 사회적 책임의 연결고리를 찾고자 함이다. 사회적 가치, ESG 등 새로운 트렌드로 불리는 사회적 책임은 공기업 본연의 공공서비스 만족도에 충실하면 달성할 수 있다는 점을 구체적인 사회적 책임 정책을 통해 증빙하고자 함이다.

제 3 장 연구방법

제 1 절 연구의 자료

1. 공공서비스 만족도

신공공서비스론에서 첫 번째 행정의 정의는 봉사(serving)이다. 즉 행정 본질인 공공서비스의 품질과 이에 대한 만족도의 수준이 핵심이다. 공공기관의 본연의 업인 공공서비스 품질에 대한 만족도를 측정하기 위해서 본연구에서는 PCSI를 활용하고자 한다.

본 연구는 앞서 살펴본 PCSI를 통해 도출된 고객의 공공서비스 만족도 수준이 기업의 사회적 책임 만족도에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 사회적 책임 정책이 지속적, 간헐적으로 시행될 경우 공공서비스만족도와 사회적 책임 만족도 사이에서 미치는 조절 효과도 확인하고자 한다.

실증분석을 위해 사용되는 자료는 기획재정부에서 주관하는 PCSI 결과 중 한국수자원공사(이하 K-water) 자료를 사용한다. 최근 1년간 K-water 해당 서비스를 경험한 성인 남녀를 대상으로 설문조사를 시행한 결과를 부서별, 차원별로 득점한 현황 자료를 연구했다.

자료 수집방법은 구조화된 설문지를 이용한 전화조사를 통해 답변을 얻었다. 세부사업별로 고객의 유형에는 댐용수, 상수도(광역 및 지방), 수변사업(토지 분양)이 있다.

질의 항목에는 공공서비스 만족도는 상품, 전달, 환경 서비스 품질에 대한 질의로 이루어진다. 사회적 책임은 정책타당성, 지속가능성, 윤리성으로 이루어진다. 기타 기대 이상, 전반 만족도 등의 다른 지표의 분석은 연구의 편의를 위해 제외한다. 전화 설문조사를 받은 고객은 해당 기업의 서비스 만족도에 대해 0점부터 10점까지 대답할 수 있다. 서비스 등에 대한 만족도가 높을수록 10점에 가깝게 대답한다. 반대로 낮을수록 0점에 가깝게 대답한다.

본 연구는 2015년부터 2021년까지 7년간 PCSI 결과를 활용한다. 고객의 모집단은 2,100개, 표본 640개 수준의 관측치가 있으며 50개의 부서별 평균점수 결과를 통해 연구했다. 고객유형과 권역은 통제변수를 통해 구분했다.

2. 사회적 책임 정책

기관의 사회적 책임 정책의 경우 2가지 형태 혜택을 입은 고객들을 분류하여 정책의 조절효과를 측정했다.

1) 조작적 정의

사회적 책임정책에 대한 정의를 내리기 위해 K-water의 고객을 대상으로 시행되는 사회적 책임정책의 일환인 '담주변지역 지원사업'의 수혜여부를 활용했다.

첫 번째 지속적인 사회적 책임 정책으로는 담주변지역에 대한 저수사용료 보조정책을 중심으로 분류했다. 댐저수를 사용하고 있는 담주변지역 지자체에 대한 저수사용료 보조를 통해 재정형편이 열악한 지자체의 부담을 경감시키는 등 댐에 대한 사회적 책임 정책의 일환으로 2003년부터 시행되어온 정책이다. 해당 지자체는 납부한 댐저수 사용료의 100분의 50 이내를 보조한다. 해당 댐의 출연금의 100분의 20이내에서 지원한도를 정하고 있다.⁵⁾

사업 대상은 댐 저수를 취수하는 담주변지역 사업구역 내 지자체 소양강댐(춘천), 대청댐(청주, 옥천), 충주댐(충주, 단양), 합천댐(합천), 임하댐(안동, 청송), 남강댐(진주), 주암댐(순천), 군위댐(군위)로 총 11개 고객이다. 지난 10년간 11개 고객이 포함된 8개 부서의 점수변화 추이를 통해 지속적인 사회적 책임정책의 효과를 측정해볼 수 있을 것이다.

5) 「댐건설 및 주변지역지원 등에 관한 법률」 제44조제1항 [별표7] 댐저수사용료보조사업

<표 6> K-water가 시행한 사회적 책임 정책의 법적근거

- 「댐건설·관리 및 주변지역지원 등에 관한 법률」 제43조와 제 44조에 의거, 댐주변지역 지원사업 계획 수립·사업 시행·결과 제출·사후관리 등 사업 운영에 필요한 전반적인 사항을 규정
 - * 대상댐 : 저수면적이 200만 제곱미터 이상인 댐, 총저수용량이 2천만 세제곱미터 이상인 댐
- 지원사업 구분 : 지역지원사업(지자체 시행), 주민지원사업(K-water시행), 그 밖의 지원사업(K-water 시행)
- 특이사항 : 댐저수사용료 보조사업(2003년~) 댐저수를 사용하고 있는 댐주변지역 지자체에 대한 저수사용료 보조를 통해 재정형편이 열악한 지자체의 부담 경감으로 물값 부담에 대한 댐주변지역 불만 해소
 - * 지원한도 : 해당 댐의 출연금의 100분의 20이내
(댐법 제44조제1항 [별표7])

두 번째 간헐적인 사회적 책임 정책으로는 2020년 대홍수와 2020~21년 코로나 팬데믹 등 천재지변으로 인해 피해를 입은 지역의 요금감면 대상이 된 고객들의 점수변화를 분석했다. 우선 자연재해로 특별재난지역으로 선포된 구역의 요금감면 고객은 총 5개 지자체이며, 코로나 19로 인한 요금감면은 37개 지자체, 1,099개 기업체로 파악된다. 각 고객이 포함된 부서 20개의 점수변화 추이를 통해 간헐적인 사회적 책임정책의 조절효과를 실증했다.

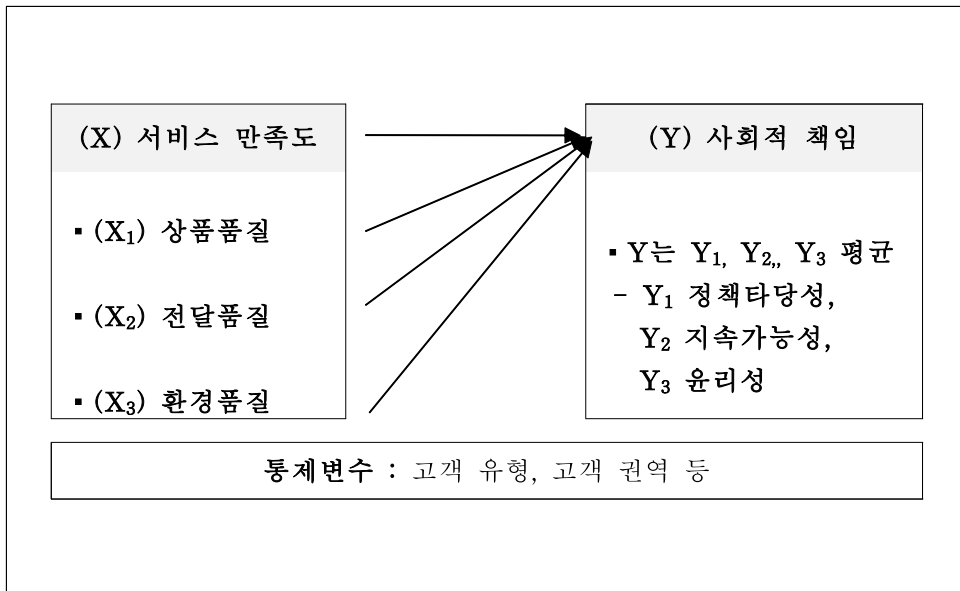
지속적 혹은 간헐적인 사회적 책임 정책으로 혜택을 입은 고객과 그렇지 못한 고객간의 사회적 책임 만족도 차이를 분석하여 정책의 효과를 검증했다.

제 2 절 연구 모형 및 가설설정

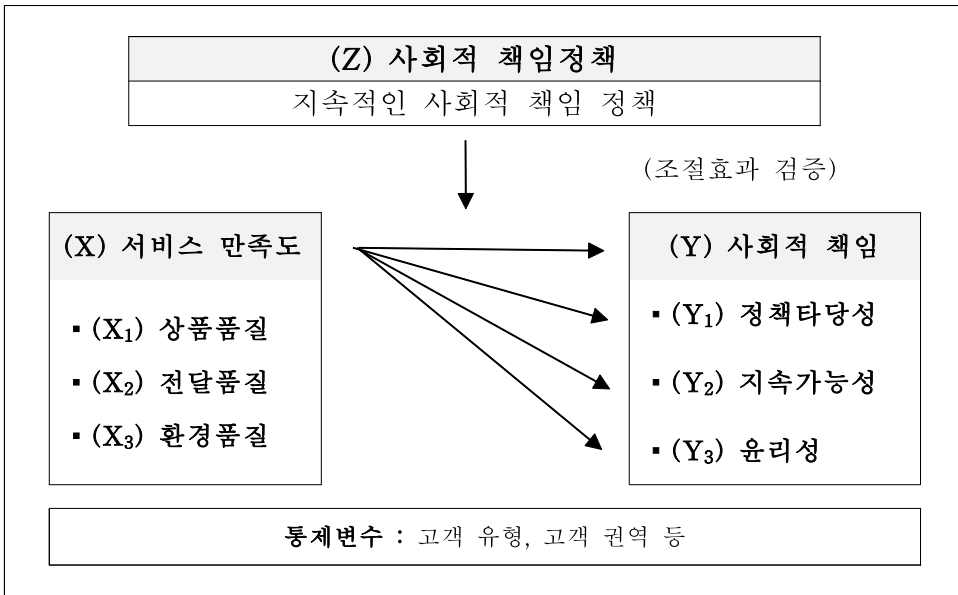
1. 연구 모형

본연구는 첫 번째 가설에서 독립변수로 활용할 공공서비스의 만족도를 측정하기 위해서는 서비스 상품, 전달, 환경에 대한 PCSI 결과를 활용할 것이다. 종속변수인 사회적 책임 정책에 대한 만족도를 측정하기 위해 PCSI 사회적 책임만족도 지수를 활용할 예정이다. 각 항목은 정책타당성, 지속가능성, 윤리성이다. 사회적 책임만족도 각 항목의 평균점수와 상관관계 분석도 진행했다. 두 번째 가설에서 활용될 조절변수는 지속적인 사회적 책임 정책은 댐용수 보조 혜택을 받아온 고객집단(2003년~)과 받지 못한 집단을 구분하여 조절변수의 효과를 측정한다. 간헐적인 사회적 책임 정책은 대홍수로 인한 재난구호(2020년), 코로나19 요금감면 혜택(2021년)을 받은 집단을 분류하여 영향력을 측정한다.

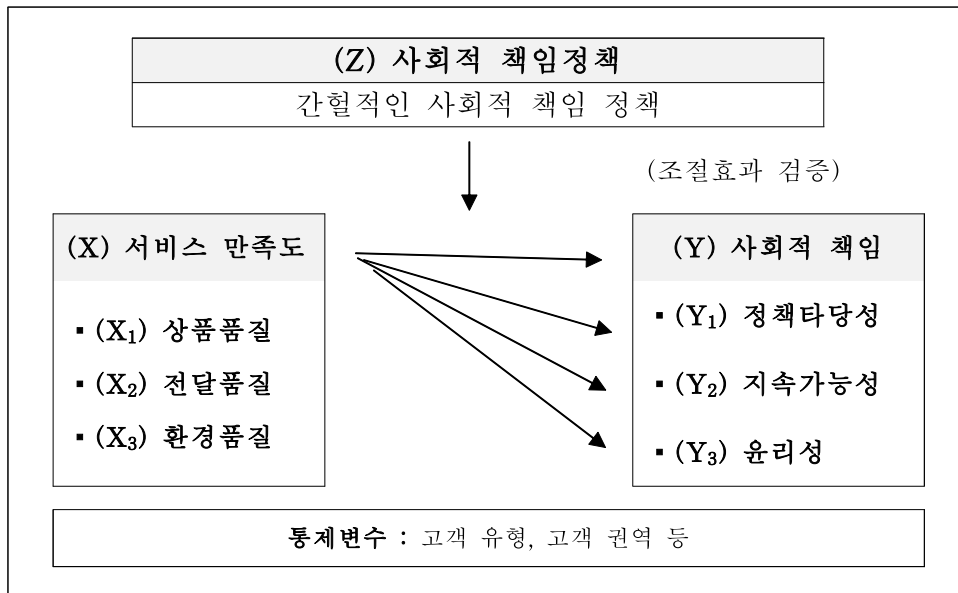
<그림 5> 연구모형(가설1)



<그림 6> 연구모형(가설2-1)



<그림 7> 연구모형(가설2-2)



2. 연구가설

1) 공공서비스 만족도와 사회적 책임만족도의 관계

앞서 확인한 유사 선행연구에 따르면 공공서비스 만족도가 높을수록 기업이 다양한 성과를 가져온다고 보았다. 본 연구에서는 공공서비스 만족도와 사회적 책임만족도의 영향관계에 한정하여 둘 사이의 관계를 검증한다.

가설 1. 공공서비스 만족도는 사회적 책임만족도에도 정(+)¹의 영향을 미친다.

가설 1-1. 서비스 상품 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+)¹의 영향을 미친다.

K-water의 공공서비스 상품 만족도(수질 등)가 높은 고객일수록 정책 타당성 등에 대한 이해도가 높아 사회적 책임 만족도가 높을 것이다.

가설 1-2. 서비스 전달 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+)¹의 영향을 미친다.

단수 예방 등 K-water 공공서비스 전달 만족도가 높을 수록 기업의 사회적 책임에 높은 점수를 줄 것이다.

가설 1-3. 서비스 환경 수준에 대한 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+)¹의 영향을 미친다.

위생적인 수도 공급 환경 등 공공서비스 환경 만족도가 높을 수록 기업의 사회적 책임에 높은 점수를 줄 것이다.

독립변수(X1, X2, X3)인 서비스 상품, 전달, 환경에 대한 만족도 수준과 사회적 책임만족도의 평균과의 관계를 우선 파악한다. 그리고 종속변수(Y1, Y2, Y3)와의 개별적인 관계를 분석한다. 각 독립변수와 종속변수 간의 유의한 관계에 주목하여 공공서비스 만족도 수준이 사회적 책임만족도에 어떤 영향을 미치는지 파악한다.

2) 사회적 책임정책의 조절효과

2-1) 지속적인 사회적 책임정책의 조절효과

지속적인 사회적 책임정책의 수혜 그룹과 비수혜 그룹을 구분하여 사회적 책임 정책의 조절효과를 추가로 검증하고자 한다.

가설 2-1. 지속적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임 만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.

가설 2-1-1. 지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.

멤용수 보조 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어, 7년간의 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 정책타당성의 만족도가 높을 것이다.

가설 2-1-2. 지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.

멤용수 보조 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어, 7년간의 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 지속가능성의 만족도가 높을 것이다.

가설 2-1-3. 지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다

멤용수 보조 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어, 7년간의 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 윤리성의 만족도가 높을 것이다.

독립변수(X1, X2, X3)인 서비스 상품, 전달, 환경에 대한 만족도 수준과 사회적 책임만족도의 평균과의 관계 속에 상호작용하는 지속적인 사회적 책임정책의 조절효과를 검증한다. 각 종속변수(Y1, Y2, Y3)와의 개별적인 관계를 분석한다.

2-2) 간헐적인 사회적 책임정책의 조절효과

간헐적인 사회적 책임정책의 수혜 그룹과 비수혜 그룹을 구분하여 사회적 책임 정책의 조절효과를 검증한다.

가설 2-2. 간헐적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임 만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.

가설 2-2-1. 간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.

코로나 요금감면, 특별재난구호금 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어, 해당연도의 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 정책타당성의 만족도가 높을 것이다.

가설 2-2-2. 간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.

코로나 요금감면, 특별재난구호금 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어 해당연도 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 지속가능성의 만족도가 높을 것이다.

가설 2-2-3. 간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다.

코로나 요금감면, 특별재난구호금 혜택을 받은 고객과 그렇지 않은 고객으로 나누어, 해당연도의 PCSI 변화 추이를 분석한다. 혜택을 입은 고객이 있는 그룹이 윤리성의 만족도가 높을 것이다.

독립변수(X1, X2, X3)인 서비스 상품, 전달, 환경에 대한 만족도 수준과 사회적 책임만족도의 평균과의 관계 속에 상호작용하는 간헐적인 사회적 책임정책의 조절효과를 검증한다. 각 종속변수(Y1, Y2, Y3)와의 개별적인 관계를 분석하여 간헐적인 사회적 책임정책의 조절효과를 검증하고자 한다.

<표 7> 연구 가설의 정리

연번	가 설	서비스 만 족 도	조절 변수	사회적 책 임
1	서비스 상품 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+) ¹ 의 영향을 미친다.	만 족 도		만 족 도
1-1	서비스 상품 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+) ¹ 의 영향을 미친다.	만 족 도		만 족 도
1-2	서비스 전달 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+) ¹ 의 영향을 미친다.	만 족 도		만 족 도
1-3	서비스 환경수준에 대한 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+) ¹ 의 영향을 미친다.	만 족 도		만 족 도
2-1	지속적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.	만 족 도	지속 정책	만 족 도
2-1-1	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.	만 족 도	지속 정책	만 족 도
2-1-2	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.	만 족 도	지속 정책	만 족 도
2-1-3	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다	만 족 도	지속 정책	만 족 도
2-2	간헐적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임 만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.	만 족 도	간헐 정책	만 족 도
2-2-1	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.	만 족 도	간헐 정책	만 족 도
2-2-2	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.	만 족 도	간헐 정책	만 족 도
2-2-3	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다.	만 족 도	간헐 정책	만 족 도

제3절 변수의 측정 및 분석 방법

1. 변수의 측정

1) 독립변수

공공서비스 만족도 수준을 측정하기 위한 독립변수는 PCSI의 설문 문항 중 공공서비스 품질 만족도를 묻는 9문항에 대하여 K-water의 서비스를 경험한 고객이 응답한 결과를 사용하여 측정한다. 응답은 리커트 10점 척도로 구성되었다. 서비스가 매우 만족스러울수록 10점을 매우 불만족할수록 0점에 가깝게 응답하도록 설정되었다.

<표 8> 공공서비스 만족도의 측정

문항수		설문내용
상품	1-1	__기관을 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 기관의 사업 목적에 부합한다.
	1-2	__기관의 시설, 장비, 제품 등은 목적을 달성하는 과정에 필요한 수단을 제공한다.
	1-3	__기관에서 제공한 시설, 장비, 제품 등을 전 과정에 걸쳐 사용하는 데에 문제가 없다.
전달	2-1	__기관 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다.
	2-2	__기관은 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다.
	2-3	__기관 직원은 내 입장을 이해하고 시설, 장비, 제품 등을 이용할 수 있도록 최선을 다한다.
환경	3-1	<문3-1-1 방문> __기관의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다. <문3-1-2 비방문> __기관의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다.
	3-2	__기관 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.
	3-3	__기관의 직원의 업무처리 능력은 우수하다.

응답척도										
전혀 그렇지 않다	-----				보통 이다	-----				매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	

2) 종속변수

사회적 책임 만족도 수준을 측정하기 위한 종속변수는 PCSI의 설문 문항 중 사회적 책임 만족도를 묻는 3문항의 결과를 사용하여 측정한다. 응답은 리커트 10점 척도로 구성되었으며, 매우 만족스러울수록 10점을 그렇지 않을수록 0점에 가깝게 설정되었다.

사회적 책임은 총 3가지 항목으로 측정된다. 설립목적과 취지에 맞게 정책을 추진하고 있는 점은 '정책타당성'에 해당한다. 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있는 점은 지속가능성에 해당한다. 업무수행이 공정하고 투명하게 이루어지는 점은 윤리성에 해당한다.

<표 9> 사회적 책임 만족도의 측정

문항수		설문내용								
사회적 책임	4-1	__기관은 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다.								
	4-2	__기관은 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다.								
	4-3	__기관의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다.								
응답척도										
전혀 그렇지 않다	-----				보통 이다	-----				매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	

3) 조절변수

지속적인 사회적 책임정책의 조절변수 측정은 댐저수 사용료 보조사업 혜택 수혜 여부에 근거한다. 「댐건설·관리 및 주변지역지원 등에 관한 법률」 제43조와 제44조에 의거, 댐주변지역 주민을 대상으로 지역지원 사업, 주민지원사업, 그 밖의 지원사업이 지자체, K-water에서 시행되어 왔다.

2003년 댐저수 사용료 보조사업으로 댐저수를 사용하는 댐주변지역 지자체에 대한 저수사용료 보조를 통해 재정 형편이 열악한 지자체의 재정을 보조해주고 있다. 각 시장 및 군수, 구청장이 납부한 댐법 제 35조에 의한 댐 저수 사용료가 100분의 50 이내를 보조하며, 해당 댐의 출연금의 100의 20 이내에 지원 한도를 둔다. 사업대상은 표 6의 댐저수를 취수하는 댐주변지역 사업구역 내 지자체이다.

해당 고객군을 지속적인 사회적 책임 정책의 조절변수 고객군으로 활용한다.

<표 10> 댐저수 사용료 보조사업 대상 지자체

대상 댐(지자체)
양강댐(춘천), 대청댐(청주, 옥천), 충주댐(충주, 단양), 합천댐(합천), 임하댐(안동, 청송), 남강댐(진주), 주암댐(순천), 군위댐(군위)

간헐적인 사회적 책임정책의 조절변수 측정은 댐용수 및 수돗물 공급 규정 및 재난 관련 감면기준에 따라 재난으로 정부정책 등에 의해 감면된 경우에 의한다. K-water 용수공급 규정⁶⁾에 의할 때 「재난 및 안전관리기본법」 제 60조에 따라 특별재난지역으로 지정되거나, 공익상 불가피하게 기타사유가 인정되는 경우 요금을 감면할 수 있도록 되어 있다. 이에 의거 K-water에서는 2020년 대홍수와 2021년 코로나 장기화로 인

6) 댐용수공급규정 제 20조의 2, 수돗물 공급규정 제 50조

한 경기침체 지역의 고객에게 요금감면의 사회적 책임 정책을 시행했다. 정책의 수혜여부에 따른 고객을 구분하여 사회적 책임 만족도 개선효과를 검증하고자 한다. 요금감면 혜택을 입은 대상은 <표 11>과 같다.

<표 11> 특별재난 등에 의한 요금감면 수혜 지자체

태풍, 집중호우 등 자연재해	코로나19 팬데믹
순창군, 광양시, 곡성시, 남원시, 예산군	성남시 등 총 37개 지자체 S 기계 등 총 1,099개 업체

4) 통제변수

통제변수는 두 가지로 구분하고자 한다. 첫째는 연도별, 부서별 더미 변수를 처리하고자 한다. 기본적으로 고객 규모, 고객 특성 등은 PCSI 모집단에서 샘플로 포집되는 과정에서 정제된 상태로 본다. 고객 유형과 부서에 따라 리스트를 정리하고, 이를 체계적인 무작위 추출에 의해 샘플을 결정하여 부서별, 연도별로 집계된 데이터이기 때문이다.

2차 데이터의 특성을 감안하여, 기본 분류는 부서와 연도별 더미 변수를 활용한다. 다만 고객 유형과 권역이라는 통제변수도 활용할 계획이다. K-water의 서비스는 크게 3가지, 댐용수, 상수도, 수변으로 나뉘며, 상수도 안에는 광역상수도과 지방상수도로 나뉜다. 총 4개의 세부 고객 유형으로 분류하여 통제하고자 한다. 특히 단지 고객의 경우 토지(예:단독주택용지) 분양 이후 1회에 한해 고객만족도 조사를 시행하는 등 패널로 활용하기 어려워 검증에서는 제외하고자 한다.

두 번째는 권역별로 나누어 파악하고자 한다. 낙동강, 한강, 금강, 영산강과 섬진강이라는 총 4개의 권역으로 나누어 각 권역에서의 고객들을 분류하여 처리한다.

2. 분석방법

본 연구에서 활용할 PCSI 자료는 시계열 적인 관측값을 가지고 있으며, 부서간 횡단면 관측값이 결합된 패널데이터로, 패널 회귀분석 모형이다.

본 연구에서는 서비스 만족도 수준과 사회적 책임만족도 수준간의 주요한 관찰에 적합한 고정효과 모델을 분석모형으로 적용하고 분석한다.

다만 조절변수로 활용한 사회적 책임 정책의 경우 가설검증을 위하여 위계적 회귀분석을 실시했다. 상호작용을 통하여 사회적 책임만족도를 증폭시키는지 알아보는 것에 효과적일 것이라고 판단된다.

1단계로 독립변수인 공공서비스 만족도 수준과 종속변수인 사회적 책임만족도를 투입하여 회귀분석 검증을 시행한다. 2단계로 조절변수인 지속적인 사회적 책임정책을 독립변수에 포함하여 회귀분석 검증을 시행한다. 3단계로 간헐적인 사회적 책임정책을 독립변수에 포함하여 회귀분석 검증을 시행한다. 마지막으로 상호 작용항을 투입하여 회귀분석 모형을 도출하고 영향요인을 발굴해낸다. 각 회귀계수를 비교하여 영향력이 높은 원인을 확인한다.

본 연구에서 활용할 PCSI 자료는 시계열 관측값이며 부서간 횡단면 관측값이 결합된 형태의 패널데이터로 패널회귀분석 모형에 적합하다.

패널 회귀분석의 대표적인 방법으로 활용되는 통합 OLS 모형(Pooled OLS Model)과 고정효과모형(Fixed Effect Model), 확률효과모형(Random Effect Model) 중 고정효과 모델을 선택했다.

연구대상인 부서간의 추정편의가 발생할 가능성이 있어 패널 그룹간 고유의 특성을 고려할 수 없는 OLS 모형은 제외한다.

고정효과모형과 확률효과모형 중 더 적합한 모형의 판단을 위해서 패널 개체들이 모집단에서 무작위로 추출된 표본에 가깝다면 오차항은 확률분포를 따른다고 가정할 수 있다. 본 연구의 데이터는 리스트에 의한 무작위 추출이므로 이에 해당한다고 할 수 있다.

또 계량적 접근방법으로 하우스만 검정을 실시한다. 고객집단이라는 패널 개체의 고유특성을 통제하는데 효율적인 고정 효과모형을 활용하는

것이 효과적이라 판단된다.

또 사회적 책임 정책이 공공서비스만족도 수준과 사회적 책임만족도 수준 간의 관계를 조절할 것이라는 가설검증을 위해서는 상호작용을 통한 영향력의 차이를 분석하기 위해 위계적 회귀 분석을 실시하고자 한다.

1단계로 독립변수인 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도 간의 회귀 분석을 실시한다. 2단계로는 조절변수인 사회적 책임 정책의 수혜여부를 포함하여 회귀 분석 검증을 시행한다. 2-1단계는 지속적인 사회적 책임 정책의 시행 여부, 2-2단계는 간헐적인 사회적 책임 정책의 시행 여부가 대상이다.

연구 설계 단계에서 변수의 측정 타당성에 대해서 논의하고자 한다. 본 연구에서 대상으로 삼은 연구대상 고객집단의 경우 1년 이상 K-water의 공공서비스를 이용해 본 성인남녀로 특정된다. 이 경우 일반적인 공공서비스 소비자와 다르게 혼란변수를 최소화할 수 있다. 역사적 요인이나 외부요인에 의한 독립변수와 종속변수간의 혼란변수 개입의 가능성이 최소화 될 수 있다.

또 본 연구에서 이용하는 고객만족도 조사 결과의 경우 부서별로 집계한 평균점수라는 점에서 데이터의 허위변수의 개입 가능성을 가장 약화시킬 수 있는 방법이기도 하다. 이러한 장점 때문에 2차 데이터를 활용하는데, 동일 부서 내에는 유사한 지역, 유사한 고객군(댐용수나 상수도)으로 분류되기 때문에 외부요인의 개입을 최소화할 수 있다. 유사한 사유로 고객군이 일회성 서비스(분양)에 한정되는 '단지'고객을 제외한 것도 변수측정의 타당성을 확보하기 위한 노력의 일환으로 사료된다.

<표 12> 위계적 회귀분석 모형

(1단계)

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z_1 + \beta_5 Z_2 + \beta \sum_{i=4}^k X_i + \epsilon$$

(2-1단계)

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z_1 + \beta_5 Z_2 + \delta_1 X_1 Z_1 + \delta_2 X_2 Z_1 + \delta_3 X_3 Z_1 + \beta \sum_{i=4}^k X_i + \epsilon$$

(2-2단계)

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 Z_1 + \beta_5 Z_2 + \delta_1 X_1 Z_1 + \delta_2 X_2 Z_1 + \delta_3 X_3 Z_1 + \beta \sum_{i=4}^k X_i + \epsilon$$

Y : 종속변수

X : 독립변수

Z : 조절변수

ϵ : 교란항 (개별효과에 따른 오차)

i : 횡단관측치 (개별사업장)

t : 시계열 관측치 (7개년도, 2015년 ~ 2021년)

제 4 장 연구결과

제 1 절 기초통계분석

1. 패널데이터 특성

본 연구의 실증분석을 위해 사용되는 데이터는 K-water 고객만족도 조사결과(PCSI : Public-service customer satisfaction index)다. 데이터는 2015년부터 2021년까지 매년 K-water 고객들을 대상으로 시행한 패널데이터이다. 고객만족도 조사 대상이 되는 고객은 연평균 2,244개소이다. 이 중 체계적인 무작위 추출에 의해 조사대상이 되는 샘플은 평균 624개다. 고객만족도 대상이 된 샘플의 현황은 아래의 <표13>과 같다.

<표 13> 패널데이터 샘플 현황

연도	합계	상수도 (광역-지방)	댐용수	단지*	* 비고 : 단지고객의 경우 분양 후 1회만 조사대상 패널로 활용하기 어려워 분석대상에서 제외
2015	594	497	79	18	
2016	557	482	64	11	
2017	581	495	86	0	
2018	711	471	74	166	
2019	623	538	85	0	
2020	640	552	88	0	
2021	664	552	96	16	

추출된 샘플에 대한 고객만족도 조사결과를 부서별로 100점 만점을 기준으로 평균점수화된 데이터를 기본으로 연구한다. 7년간 50~60개 부서의 PCSI 점수 추이를 활용한다. 관측치는 총 352개다.

본 연구를 위해 필요한 독립변수인 고객만족도(서비스 상품-전달-환경품질)과 종속변수인 사회적 책임만족도(지속가능성-정책타당성-윤리성)점수는 결측치를 제거하고 연구분석을 시행하였다.

1) 독립변수 분석

공공서비스 만족도를 측정하는 서비스상품-전달-환경품질에 대한 고객들의 만족도를 정리한 결과다. 결측치는 제거했으며 표와 같이 나타났다. 단위는 '점'이며 서비스품질의 평균은 96.19점, 서비스 전달품질은 96.30점, 서비스 환경품질은 96.33점이다.

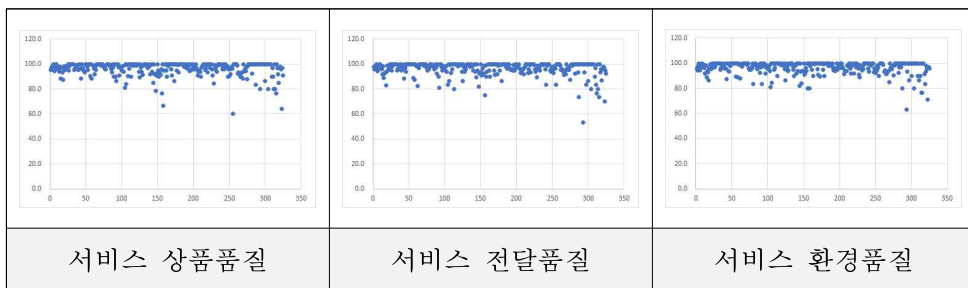
고객만족도 측정의 결과 값은 음의 왜도를 갖는 데 설문 조사의 특성상 점수 관대화의 경향이 있는 편으로 우편향한 그래프가 자주 나타나는 편이다. 특히 산포도를 보면 10점 만점을 100점으로 환산한 점수에 결과값이 몰려있는 것을 알 수 있다. 다만, 부서별 평균 점수이기 때문에 고객들의 편향된 점수를 평균 중심화하는 경향이 있어 분석에 정확성을 높일 수 있다.

<표 14> 공공서비스 만족도의 기초통계량

N=325

변수명	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
X1 (서비스상품품질)	96.19	5.60	60	100	-2.82	11.29
X2 (서비스전달품질)	96.30	5.69	53.33	100	-2.98	13.18
X3 (서비스환경품질)	96.33	5.17	63.33	100	-2.41	8.08

<그림 8> 서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질의 산포도



2) 종속변수 분석

사회적 책임만족도를 측정하는 정책타당성, 지속가능성, 윤리성에 대한 고객들의 만족도를 표로 정리한 결과다. 결측치 제거처리를 했으며 단위는 점으로 표와 같이 정리할 수 있다.

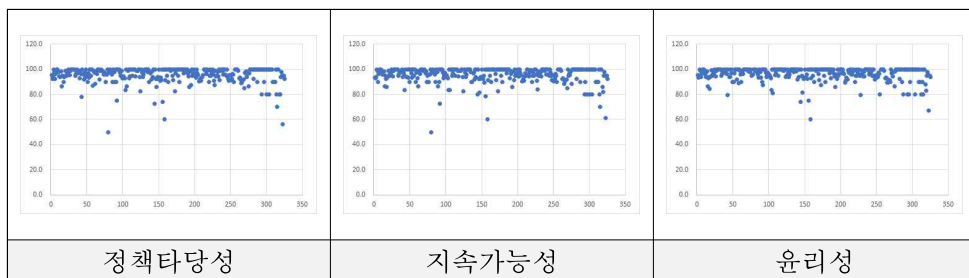
정책타당성에 대한 평균은 95.38점, 지속가능성은 95.42점, 윤리성은 96.08점이다. 종속변수의 대표변수로 활용할 사회적 책임만족도 즉 세 항목의 평균은 95.62점으로 나타났다. 종속변수에서도 독립변수와 유사한 특징을 갖는 음의 왜도를 갖는 경향이 나타났으며, 우편향한 그래프로 표출되었다.

<표 15> 사회적 책임만족도의 기초통계량

N=325

변수명	평균	표준편차	최소값	최대값	왜도	첨도
Y1 (정책타당성)	95.38	6.52	50	100	-3.07	13.98
Y2 (지속가능성)	95.42	6.42	50	100	-2.90	12.98
Y3 (윤리성)	96.08	5.64	60	100	-2.47	8.5
\bar{Y} (Y1~Y3 평균)	95.62	5.8	60	100	-2.59	9.7

<그림 9> 정책타당성, 지속가능성, 윤리성의 산포도



2. 신뢰도 분석

본 연구의 독립변수인 공공서비스만족도 수준과 종속변수간의 내적 일관성을 확인하기 위해 신뢰도 분석을 진행하였다. 신뢰도 분석의 방법에는 내적 일관성 분석방법인 크론바흐 알파 계수를 통해 신뢰도를 측정하였다.

본 연구의 독립변수인 공공서비스 만족도 수준과 종속변수인 사회적 책임만족도 수준의 설문 응답에 대한 크론바흐 알파의 분석결과는 아래 표15와 같다.

독립변수인 서비스상품품질에 대한 알파계수는 0.9506, 서비스전달품질은 0.9178, 서비스 환경품질은 0.9060으로 나타났다.

종속변수인 사회적 책임만족도의 알파계수는 0.9395로 각 항목별로 정책타당성은 0.95556, 지속가능성은 0.9579, 윤리성은 0.9882로 나타났다.

알파계수가 1에 가까울수록 상관관계가 높고, 신뢰도가 높은 편인데, 독립변수와 종속변수 모두 0.9 이상으로 신뢰도와 상관관계 모두가 높은 편에 속하는 것으로 해석할 수 있다.

<표 16> 독립변수 및 조절변수 설문항목 신뢰도 분석

구분	설문내용	Cronbach's α	
공공서비스 만족도 (X)	(X1) 서비스상품품질	0.9506	0.9488
	(X2) 서비스전달품질	0.9178	
	(X3) 서비스환경품질	0.9060	
사회적책임 만족도 (Y)	(Y1) 정책타당성	0.9556	0.9395
	(Y2) 지속가능성	0.9579	
	(Y3) 윤리성	0.9882	

3. 상관관계 분석

독립변수와 종속변수간의 상관관계를 확인하고자 상관관계 분석을 시행하였다. 공공서비스 만족도 수준을 나타내는 독립변수와 사회적 책임 만족도 수준을 나타내는 종속변수간의 상관관계를 분석한 결과 유의수준 1%에서 정(+)의 상관관계가 있었다.

상관관계는 0.6~0.8로 높은 편으로 나타났다. 특히 동일(독립-독립) 변수간 상관관계가 높게 나타났다. PCSI 설문조사는 전화를 활용한 설문조사이기 때문에 인전합 질문항목에서 유사한 항목의 질문이 유사한 결과값을 나타낼 수 있는 특성이 있다. 예를 들어 “지금부터 서비스 만족도에 대한 질문입니다.”와 다음 항목인 “사회적인 책임 만족도에 대한 질문입니다.”를 끊어 질문하기 때문에 유사한 항목간에는 유사한 결과값이 도출되어 높은 상관관계를 드러낼 수 있다.

다중공선성의 위험을 우려하여 변수간의 변수간 다중공선성 검증을 다음 장에서 실시한다.

<표 17> 상관관계 분석표

	①	②	③	④	⑤	⑥
① 서비스상품품질	1					
② 서비스전달품질	0.8282 0.000	1				
③ 서비스환경품질	0.8480 0.000	0.8959 0.000	1			
④ 정책타당성	0.7695 0.000	0.6855 0.000	0.8393 0.000	1		
⑤ 지속가능성	0.7641 0.000	0.6984 0.000	0.8589 0.000	0.8579 0.000	1	
⑥ 윤리성	0.8678 0.000	0.7915 0.000	0.8278 0.000	0.7854 0.000	0.7718 0.000	1

(*p<0.05)

4. 다중공선성 검증 및 요인 분석(factor analysis)

앞서 검증한 상관관계 분석에서 독립변수간의 상관관계가 높은 편이다.(0.6~0.8) 다중공선성의 위험이 있다고 판단되어 분산팽창계수(VIF, Variance Inflation factor)를 확인하여 검증해보기로 했다.

<표 18>과 같이 VIF를 통해 검증한 결과는 아래와 같다. 일반적으로 값이 10보다 큰 경우 다중공선성의 문제가 있는 것으로 판단한다.

본 연구에서 사용되는 독립변수인 서비스 상품품질, 서비스 전달품질, 서비스 환경품질의 경우 VIF가 모두 10 이하로 검증되었다. 따라서 본 연구의 독립변수들은 다중공선성의 문제가 없는 것으로 판단하고 패널 회귀분석을 실시했다.

<표 18> 독립변수 설문항목 다중공선성 검증 결과

독립변수	VIF	1/VIF
서비스상품품질	3.86	0.258775
서비스전달품질	6.20	0.161293
서비스환경품질	6.92	0.144491
연도		
2016	1.79	0.559240
2017	1.73	0.579224
2018	1.80	0.556979
2019	1.90	0.527629
2020	1.95	0.513849
2021	1.98	0.505487
Mean VIF	3.12	

본 연구에서 사용하는 변수들을 대상으로 요인분석을 시행한 결과는 <표 19>와 같다. 요인분석결과 15차 자유도에서 계산한 chi제곱은 1965.90으로 나타났다. p-value는 1% 이하인 P=0.0000으로 나타나 유의하다고 나타났다.(chi2(15)=1965.90, Prob>chi2=0.0000)

변수별로 살펴본 변수간 차별타당성은 <표 19>와 같다. 독립변수인 서비스 상품품질, 서비스 전달품질, 서비스 환경품질과 종속변수인 정책 타당성, 지속가능성, 윤리성에 대한 요인분석(factor analysis)의 결과 Factor1에 물리는 경향이 나타났고 값은 0.8~0.9로 1에 가깝게 나타나면서(지속가능성은 제외) 변수간 차별타당성을 확인할 수 있었다.

<표 19> 요인분석 결과

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	4.10080	3.95760	0.9825	0.9825
Factor2	0.14320	0.07758	0.0343	1.0168
Factor3	0.06562	0.06295	0.0157	1.0325
Factor4	0.00268	0.06701	0.0006	1.0332
Factor5	-0.06433	0.00983	-0.0154	1.0178
Factor6	-0.07416	.	-0.0178	1.0000

변수	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Uniqueness
서비스상품품질	0.9130	-0.0118	-0.1300	0.0105	0.1493
서비스전달품질	0.9020	0.2660	0.0087	-0.0043	0.1156
서비스환경품질	0.9572	0.0600	0.1481	-0.0033	0.0582
지속가능성	-0.0406	0.0374	0.0243	0.0502	0.9938
정책타당성	0.8525	-0.2454	0.0994	0.0027	0.2032
윤리성	0.8995	-0.0844	-0.1275	-0.0031	0.1675

제 2 절 패널분석

1. 모형선택

본 연구에서 활용하는 PCSI 데이터는 시계열 관측값(time series data)와 K-water 내 부서간 횡단면 관측값(cross-sectional data)이 결합된 패널데이터로, 패널회귀분석을 통해 연구 분석한다.

패널회귀분석 중 패널그룹의 관찰되지 않는 특성인 오차항을 모수로 간주하는 '고정효과모델(Fixed Effect Model)'을 상용하고자 한다. 가설 2의 사회적 책임정책의 조절효과를 확인하기 위해 고정효과모델이 적합한 것으로 검증하는 것이 적합해 보인다. 본 연구의 공공서비스품질 만족도 수준과 사회적 책임만족도 관계에서 주요한 관찰점은 집단간 변이 보다 집단 내 변이에 있다고 보인다. 나아가 사회적 책임 정책은 부서의 고유한 특성들에 따라 영향을 받는다. 고객 집단 개체의 고유 특성을 효율적으로 통제하기 위해서 고정효과 모형을 통해 분석하는 것이 효과적이라 판단된다.

하우스만 검정결과 종속변수인 '정책타당성', '지속가능성', '윤리성'의 경우 1% 유의수준에서 p-value가 0.01보다 적다. 따라서 고정효과모형을 선택하여 분석하는 것이 효과적이라 판단된다.

2. 분석 및 가설검증

공공서비스 만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 2개의 모형으로 나누어 분석하였다. 첫 번째 모형의 경우 독립변수인 공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 점수를 독립 변수로 하여 사회적 책임만족도라는 종속변수에 미치는 영향에 대해 분석했다.

두 번째 모형은 사회적 책임 정책의 수혜와 비수혜 그룹을 나누어 이를 조절 효과를 보고 두 개의 그룹간의 조절효과를 확인했다. 두 번째 모형은 지속적인 책임정책과 간헐적인 책임정책 두 개로 모형을 나누어 별도로 분석했다.

두 가지 모형을 분석함에 있어 사회적 책임만족도 속에 속해있는 정책 타당성, 지속가능성, 윤리성이라는 세 가지 항목별로 각각의 변수들이 미치는 영향을 각각 분석해보았다.

1) 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도

① 사회적 책임만족도(평균, \bar{Y})과의 관계

공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 사회적 책임 만족도 수준에 대한 독립변수의 설명력은 83.6%로 나타났다($R=0.836$). 연구 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다. ($F=147.29$, $P=0.000$)

본 연구에서 분석한 공공기관의 공공서비스성과에 대한 다중 회귀분석 모형에서 공공서비스만족도 수준은 사회적 책임 만족도 수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 유의수준 5% 내에서 공공서비스 상품품질과 환경품질은 정(+)의 영향 관계가 있는 반면에, 공공서비스 전달품질은 부(-)의 영향 관계가 있는 것으로 확인되었다. 구체적으로 서비스 상품품질과 서비스환경품질에 대한 만족도 수준이 1점 상승하는 경우 각각 0.4점, 1.0점의 증가함을 의미한다. 그러나 서비스 전달품질의 경

우 1점 증가할 경우 - 0.39점 하락하는 관계를 보였다.

구체적인 결과표는 아래 <표20>와 같다.

<표 20> 공공서비스만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향

구분		사회적 책임 만족도			
		회귀계수	표준오차	유의확률	표준화 회귀계수
공공 서비스 만족도	서비스 상품품질	0.414***	0.051	8.10	0.396
	서비스 전달품질	-0.390***	0.669	-5.84	-0.368
	서비스 환경품질	1.015***	0.744	13.64	0.886
2016년 연도더미 (ref=2016년)		0.108	0.508	0.21	0.006
2017년 연도더미 (ref=2017년)		0.491	0.516	0.10	0.005
2018년 연도더미 (ref=2018년)		0.073	0.507	0.14	0.004
2019년 연도더미 (ref=2019년)		0.171	0.493	0.35	0.016
2020년 연도더미 (ref=2020년)		-0.768	0.500	-1.54	-0.041
2021년 연도더미 (ref=2021년)		0.544	0.492	1.11	0.035
상수		-4.390	2.830	-1.55	
R ²		0.836			
Adj. R ²		0.827			
F		147.29***			
관측수		325			

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

① 정책타당성(Y1)과의 관계

공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 정책타당성 만족도 수준에 대한 독립변수의 설명력은 75.4%로 나타났다(R=0.754). 연구 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다. (F=88.67, P=0.000)

본 연구에서 분석한 공공기관의 공공서비스성과에 대한 다중 회귀분석 모형에서 공공서비스만족도 수준은 지속가능성 만족도 수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 유의수준 5% 내에서 공공서비스 상품품질과 환경품질은 정(+)의 영향관계가 있는 반면에, 공공서비스 전달품질은 부(-)의 영향관계가 있는 것으로 확인되었다. 서비스 상품품질과 서비스환경품질에 대한 만족도 수준이 1점 상승하는 경우 각각 0.34점, 1.34점의 증가, 서비스 전달품질의 경우 1점 증가할 경우 -0.61점 하락하는 관계를 보였다. 구체적인 결과는 <표21>과 같다.

<표 21> 공공서비스만족도가 정책타당성 만족도에 미치는 영향

구분		정책타당성			
		회귀계수	표준오차	유의확률	표준화 회귀계수
공공 서비스 만족도	서비스 상품품질	0.346***	0.070	4.95	0.321
	서비스 전달품질	-0.611***	0.091	-6.66	-0.516
	서비스 환경품질	1.346***	0.102	13.19	1.034
상수		-8.885**	3.882	-2.29	
R ²		0.754			
Adj. R ²		0.730			
F		88.67***			
관측수		325			

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01, 연도 터미변수 표기 제외)

② 지속가능성(Y2)과의 관계

공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 지속가능성 만족도 수준에 대한 독립변수의 설명력은 78.2%로 나타났다(R=0.782). 연구 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다.(F=103.97, P=0.000)

본 연구에서 분석한 공공기관의 공공서비스성과에 대한 다중 회귀분석 모형에서 공공서비스만족도 수준은 지속가능성 만족도 수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 유의수준 5% 내에서 공공서비스 상품품질과 환경품질은 정(+)의 영향 관계가 있는 반면에, 공공서비스 전달품질은 부(-)의 영향 관계가 있는 것으로 확인되었다. 서비스 상품품질과 서비스환경품질에 대한 만족도 수준이 1점 상승하는 경우 각각 0.28점, 1.4점의 증가, 서비스 전달품질의 경우 1점 증가할 경우 -0.64점 하락하는 관계를 보였다. 구체적인 결과는 <표 22>과 같다.

<표 22> 공공서비스만족도가 지속가능성 만족도에 미치는 영향

구분		지속가능성			
		회귀계수	표준오차	유의확률	표준화 회귀계수
공공 서비스 만족도	서비스 상품품질	0.285***	0.065	4.39	0.243
	서비스 전달품질	-0.644***	0.085	-7.55	-0.521
	서비스 환경품질	1.449***	0.094	15.29	1.12
상수		-9.059***	3.158	-2.87	
R ²		0.782			
Adj. R ²		0.763			
F		103.97***			
관측수		325			

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01, 연도 더미변수 표기 제외)

③ 윤리성(Y3)과의 관계

공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 윤리성 만족도 수준에 대한 독립변수의 설명력은 78.6%로 나타났다(R=0.786). 연구 모형은 통계적으로 적합한 것으로 확인되었다.(F=106.17, P=0.000)

본 연구에서 분석한 공공기관의 공공서비스성과에 대한 다중 회귀분석 모형에서 공공서비스만족도 수준은 윤리성 만족도 수준에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다만, 유의수준 5% 내에서 공공서비스 상품품질과 환경품질은 정(+)의 영향 관계가 있다. 반면에, 공공서비스 전달품질은 유의하지 않은 것으로 파악되었다. 서비스 상품품질과 서비스 환경품질에 대한 만족도 수준이 1점 상승하는 경우 각각 0.60점, 0.25점의 증가, 하는 관계를 보였다. 구체적인 결과는 <표23>와 같다.

<표 23> 공공서비스만족도가 윤리성 만족도에 미치는 영향

구분		윤리성			
		회귀계수	표준오차	유의확률	표준화 회귀계수
공공 서비스 만족도	서비스 상품품질	0.609***	0.055	10.96	0.588
	서비스 전달품질	0.083	0.072	1.14	0.042
	서비스 환경품질	0.250***	0.080	3.09	0.288
상수		5.099*	3.079	1.66	
R ²		0.786			
Adj. R ²		0.735			
F		106.17***			
관측수		325			

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01, 연도 더미변수 표기 제외)

④ 가설1 검증결과

공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 사회적 책임 만족도 수준에 대한 효과는 일부 부의 효과가 있었으나, 정의 효과를 나타냈다. 서비스 상품, 환경 품질과는 정(+)의 효과를 나타냈으며, 서비스 전달품질과는 부(-)의 효과가 나타났다.

각 종속변수(Y1, Y2, Y3)별 상관관계를 분석한 결과, 정책타당성과 지속가능성은 사회적 책임만족도와 같은 영향 관계를 나타냈다. 상품, 환경품질과는 정(+)의 영향 관계를, 전달품질은 부(-)의 영향 관계를 나타냈다. 윤리성에서는 서비스 전달품질이 유의하지 않은 결과가 나타났다.

<표 24> 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도 상관관계

분석	구분	사회적책임만족도(\bar{Y})		정책타당성(Y1)	
		Coef.	t	Coef.	t
1-1	서비스상품품질(X1)	0.414***	8.10	0.346***	4.95
1-2	서비스전달품질(X2)	-0.390***	-5.84	-0.611***	-6.66
1-3	서비스환경품질(X3)	1.015***	13.64	1.346***	13.19

분석	구분	지속가능성(Y2)		윤리성(Y3)	
		Coef.	t	Coef.	t
1-1	서비스상품품질(X1)	0.285***	4.39	0.609***	10.96
1-2	서비스전달품질(X2)	-0.644***	-7.55	0.083	1.14
1-3	서비스환경품질(X3)	1.449***	15.29	0.250***	3.09

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

2) 사회적 책임정책의 조절효과

2-1) 지속적인 사회적인 책임정책의 조절효과

지속적인 사회적인 책임정책을 수혜한 집단과 그렇지 않은 집단으로 분류한 뒤 두 집단을 비교한다. 공공서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질에 대한 만족도 수준을 독립변수에 포함한 경우 사회적 책임 만족도 수준에 대한 효과는 지속적인 사회적 책임정책의 수혜 여부에 따라 조절효과가 나타날 것으로 예측했다.

지속적인 사회적 책임정책은 <표25>와 같이 유의한 조절효과를 나타내지 못했다. 결론에서 자세히 언급하겠지만, 2003년부터 지속적으로 시행되어온 사회적인 책임정책을 재산권으로 인식하는 등 사회적 책임정책에 대한 고객의 만족도는 조절효과가 유의하지 않은 것으로 나타났다.

<표 25> 지속적인 사회적인 책임정책의 조절효과

구분		사회적 책임 만족도			
		회귀계수	표준오차	유의확률	P> t
공공 서비스 만족도	서비스 상품품질	0.416	0.0453	9.18	0.000
	서비스 전달품질	-0.380	0.056	-6.73	0.000
	서비스 환경품질	1.008	0.065	15.33	0.000
조절효과	지속정책 수혜여부	-0.416	0.338	-1.23	0.219
상수		-4.865	2.468	-1.97	0.050
R ²		0.8475			
Adj. R ²		0.8427			
F		174.52***			
관측수		352			

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01, 언도 터미변수 표기 제외)

지속적인 사회적 책임정책의 조절효과를 독립변수별로 파악하기 위해서 다른 독립변수를 고정시킨 채 각 독립변수별로 효과를 검증해보았다. 지속적인 사회적인 책임정책은 개별적인 독립변수별로 조절효과를 검증했지만 유의한 결과를 얻을 수 없었다.

<표 26> 지속적인 사회적인 책임정책의 조절효과(세부항목)

구분		사회적 책임 만족도			
		회귀계수	표준오차	유의확률	P> t
조절효과	서비스 상품품질	0.124	0.101	1.2	0.222
	서비스 전달품질	0.125	0.080	1.55	0.122
	서비스 환경품질	0.106	0.109	0.96	0.336

2-2) 간헐적인 사회적인 책임정책의 조절효과

간헐적인 책임정책의 수혜집단과 비수혜집단으로 분류하여 간헐적 사회적인 책임정책의 조절효과를 분석한다. 공공서비스만족도가 사회적 책임만족도 수준에 미치는 영향에 조절효과를 분석한 결과는 <표27>과 같다. 간헐적인 사회적인 책임 정책은 두 독립변수와 종속변수간의 관계에서 유의한 결과를 나타냈다.(Coef=-0.292, p<0.01)

<표 27> 간헐적인 사회적인 책임정책의 조절효과

구분		사회적 책임 만족도		
		회귀계수	표준오차	유의확률
공공 서비스 만족도 (독립변수)	서비스 상품품질	0.560***	0.061	9.11
	서비스 전달품질	-0.396***	0.064	-6.11
	서비스 환경품질	0.908***	0.077	11.79
상호작용 (조절효과)	간헐적 책임정책	-0.292*** (P=0.001)	0.085	-3.43
2016년 연도더미 (ref=2016년)		0.002	0.493	0.00
2017년 연도더미 (ref=2017년)		0.139	0.504	0.28
2018년 연도더미 (ref=2018년)		0.124	0.495	0.25
2019년 연도더미 (ref=2019년)		0.092	0.478	0.19
2020년 연도더미 (ref=2020년)		-0.940	0.487	-1.93
2021년 연도더미 (ref=2021년)		-0.017	0.511	-0.03
상수		-7.582	2.867	-2.64
R ²		0.840		
Adj. R ²		0.829		
F		129.71***		
관측수		325		

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

① 독립변수별 조절효과 분석

독립변수인 공공서비스 만족도(서비스 상품-전달-환경품질)과 사회적인 책임만족도간의 상관관계에 미치는 간헐적인 책임정책의 조절효과에 대해 분석해 보았다.

간헐적인 책임정책의 수혜집단과 비수혜집단으로 분류하여 간헐적 사회적인 책임정책의 조절효과를 분석한다. 공공서비스만족도가 사회적 책임만족도 수준에 미치는 영향에 조절효과를 분석한 결과는 <표28>과 같다.

간헐적인 사회적인 책임 정책은 독립변수와 종속변수간의 관계에서 유의한 결과를 나타냈다. 3개의 독립변수를 통제한 상태로 각각 독립변수와 종속변수간의 관계를 조절효과로 분석해본 결과다.

<표 28> 독립변수별 간헐적 책임정책의 조절효과(\bar{Y})

분석	구분	사회적책임만족도(\bar{Y})		
		회귀계수	표준오차	유의확률
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.316***	0.086	-3.68
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.696***	0.199	-3.49
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.713***	0.228	-3.12

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

세 독립변수 모두 각각 분석했을 때 유의한 결과가 나타났다. 다만 함께 분석했을 때와 다르게 세 개의 독립변수는 유의하나, 부(-)의 효과를 나타내었다.(서비스 상품품질 Coef=-0.316, p<0.01, 서비스 전달품질 Coef=-0.696, p<0.01, 서비스 환경품질 Coef=-0.713, p<0.01)

세 독립변수와의 조절효과에서 나아가 종속변수인 사회적 책임만족도를 구성하는 정책타당성, 지속가능성, 윤리성 각 항목에 대한 조절효과도 동시에 확인 검증하고자 한다.

② 종속변수별 조절효과 분석

종속변수인 사회적 책임만족도를 각 항목별로 나누어 분석했다. 정책타당성, 지속가능성, 윤리성 세 종속변수에 미치는 영향관계를 분석하되 독립변수인 공공서비스 만족도 세 가지 항목을 각각 다른 독립변수를 통제 한 채로 효과를 분석해보았다.

간헐적인 책임만족도가 독립변수와 종속변수간의 상관관계에 미치는 영향은 유의한 결과를 나타냈다. 다만 공통적인 특징으로 회귀계수에서도 표현되듯이 모두 부(-)의 효과를 갖는 것으로 분석결과가 도출되었다.

<표 29> 간헐적 책임정책의 조절효과(Y1, Y2, Y3)

① 정책타당성

분석	구분	정책타당성		
		회귀계수	표준오차	유의확률
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.289***	0.118	-2.44
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.612**	0.261	-2.34
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.616**	0.291	-2.12

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

② 지속가능성

분석	구분	지속가능성		
		회귀계수	표준오차	유의확률
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.233**	0.110	-2.10
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.509**	0.245	-2.08
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.520*	0.272	-1.91

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

③ 윤리성

분석	구분	윤리성		
		회귀계수	표준오차	유의 확률
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.355***	0.093	-3.82
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.651***	0.207	-3.14
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.442*	0.233	-1.90

(*p<0.10, **p<0.05, ***p<0.01)

우선 정책타당성(Y1)의 경우, 모두 유의한 결과가 나타났으나, 부(-)의 효과를 나타내었다.(서비스 상품품질 Coef=-0.289, p<0.01, 서비스 전달품질 Coef=-0.612, p<0.05, 서비스 환경품질 Coef=-0.616, p<0.05)

두 번째 지속가능성(Y2)의 경우, 모두 유의한 결과가 나타났고, 부(-)의 효과를 나타내었다.(서비스 상품품질 Coef=-0.233, p<0.05, 서비스 전달품질 Coef=-0.509, p<0.05, 서비스 환경품질 Coef=-0.520, p<0.10)

마지막으로 윤리성(Y3)의 경우, 모두 유의한 결과가 나타났고, 부(-)의 효과를 나타내었다.(서비스 상품품질 Coef=-0.355, p<0.01, 서비스 전달품질 Coef=-0.651, p<0.01, 서비스 환경품질 Coef=-0.442, p<0.10)

대부분의 분석에서 상관계수(R²)의 경우 82.7~85.1% 상당히 높게 나타났다. 분석결과 표에서 알 수 있듯 서비스 상품품질의 경우 회귀계수가 -0.2에서 -0.4 사이 값을 가졌으며, 전달품질과 환경품질은 -0.6에서 -0.8 사이의 값을 갖는 것으로 나타났다.

제 3 절 분석결과의 요약과 해석

본 연구는 공공기업의 본연의 업인 공공서비스 만족도 수준이 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 특히 공공기관에서 시행한 지속적 혹은 간헐적인 사회적인 책임정책이 이 두 변수간의 관계에 미치는 조절효과를 확인하고자 했다.

우선 분석은 K-water의 7년간의 고객만족도 조사결과를 바탕으로 이루어졌다. 이때 공공서비스 만족도, 서비스 상품-전달-환경 품질에 대한 만족도를 각각 독립변수로 설정하였다.

그리고 사회적 책임 만족도 수준을 종속변수로 설정하고, 정책타당성, 지속가능성, 윤리성의 만족도를 종속변수를 구성하는 각 항목으로 설정하였다.

마지막으로 조절변수의 경우 K-water에서 시행한 사회적인 책임정책의 수혜 여부에 따라 그룹을 나뉘어 동일한 모형에서 조절효과 분석을 시행하였다.

가설1에서 주장한 바대로 공공서비스 만족도 수준이 사회적 책임만족도에 미치는 영향은 <표28>의 분석결과와 같이 모두 유의한 것으로 드러났다. 다만 각 개별적인 독립변수별로 회귀계수를 보았을 때 서비스 상품품질과 환경품질에 대한 만족도는 정(+)의 영향관계를 나타냈으나, 서비스 전달품질에 대한 만족도는 부(-)의 영향관계를 나타냈다.

이에 따라 가설1을 세분화하여 각 종속변수별로 회귀 분석을 시행한 결과 정책타당성과 지속가능성은 사회적 책임만족도와 동일한 영향관계를 나타냈다. (상품품질과 환경품질은 정(+), 전달 품질은 부(-)의 효과) 다만 윤리성의 경우 상품품질과 환경품질은 정(+의 영향을 미치지만, 전달품질은 유의하지 않은 결과를 나타냈다.

전체적으로 가설1에서 검증하고자했던 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도 중에서 일부 부(-)의 효과가 나타난 것을 확인할 수 있었다. 통계상으로는 윤리성과 전달품질이 유의하지않은 결과를 나타냈기 때문이라고 해석할 수 있다.

통계적 기술에서 나아가 설문 문항별로 볼 때, 전달품질은 다른 항목다 다른 점을 파악할 수있다. 상품품질과 환경품질의 질문 문항은 기관

자체의 행위에 대한 만족도를 묻는 항목이었다면, 전달품질의 경우, 서비스를 하는 인력에 대한 질문으로 이해할 수 있다.

연구대상인 고객군이 지속적으로 공공서비스를 이용해온 고객군임을 감안할 때, 기관과 서비스인력을 분리해서 생각하는 결과를 추론할 수 있다. 직원의 서비스 품질과 기관의 윤리성과는 별도의 연결고리를 추측하지 못했으며, 직원이 고품질의 서비스를 전달하더라도, 기관에 대한 사회적 책임만족도는 낮게 평가할 수 있기 때문에 이와같은 결과가 나타난 것으로 해석된다.

가설2에서 검증하고자 하는 조절 효과의 경우 사회적 책임정책의 수혜 그룹과 비수혜그룹을 나누어 두 그룹간의 조절효과를 검증했다. 당초 가설은 사회적 책임 정책을 시행하는 경우, 공공서비스 만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 더 증가시킬 것이라는 예상이었다.

가설 2-1에서 검증하고자 했던 지속적인 책임정책의 효과는 유의하지 않은 결과를 나타냈다. PCSI 데이터가 수집되기 전부터 시행되었던 지속적인 책임 정책은 단순히 '요금 할인혜택'에서 벗어나 고객의 '재산권'으로 이미 자리잡은 것으로 보인다. 따라서 두 그룹 간 비교에서는 유의하지 않은 결과를 나타냈다. 이것은 종속변수 Y를 정책타당성, 지속가능성, 윤리성 세 가지로 나누어 분석하더라도 똑같이 유의하지 않은 결과를 도출하게 되었다.

김성수(2018)에 따르면 하천사용허가에 대한 반사적인 이익으로 발생하는 수리권의 경우 '권리'에 해당하기보다 행정청의 허가내용에 따른 법적 지위 내지 허가된 물량으로 보는 것이 정확한 이해일 것이라고 한다. 그럼에도 불구하고 헌법상 재산권으로 인식하여 시장이나 장외거래의 매커니즘이 작동한다고 오인하는 것이다.

가설 2에서 검증하고자 했던 지속적인 사회적 책임정책의 경우에도, 오랜 기간 법적으로 보장받아왔던 혜택에 대해 고객은 일종의 재산권으로 오해하고, 이에 대해서 서비스품질만족도와 사회적 책임 만족도간의 조절효과는 유의하지 않게 나타난 것으로 예측할 수 있다.

나아가 가설2의 간헐적인 사회적 책임정책 역시 이러한 연장선 상에서 고객은 기대 불일치이론과 유사한 결과를 가져온다. 박예종(2022)에 의하면 정부역량은 정부 신뢰에 긍정적인 영향을 미치며, 공무원 역량과 시

민참여가 중요하다. 정부에 대한 기대 불일치는 결국 정부 신뢰에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉 시민 참여없는 간헐적인 사회적인 책임정책은 정부신뢰나 정부역량에 대한 고객의 만족도로 연결되지 못했다. 오히려 간헐적인 사회적 책임정책의 영향으로 만족도가 떨어지는 결과를 보이면서, 시민참여 없는 이벤트성, 시혜성 사회적 책임정책에 대한 신중한 접근을 해야 한다는 함의를 보여주는 사례라고 생각한다.

<표 30> 분석결과 정리

① 가설1 검증 : 공공서비스만족도가 사회적 책임 만족이 미치는 영향

분석	구분	사회적책임만족도(\bar{Y})		정책타당성(Y1)	
		Coef.	t	Coef.	t
1-1	서비스상품품질(X1)	0.414***	8.10	0.346***	4.95
1-2	서비스전달품질(X2)	-0.390***	-5.84	-0.611***	-6.66
1-3	서비스환경품질(X3)	1.015***	13.64	1.346***	13.19
분석	구분	지속가능성(Y2)		윤리성(Y3)	
		Coef.	t	Coef.	t
1-1	서비스상품품질(X1)	0.285***	4.39	0.609***	10.96
1-2	서비스전달품질(X2)	-0.644***	-7.55	0.083	1.14
1-3	서비스환경품질(X3)	1.449***	15.29	0.250***	3.09

+p<0.1 *p<0.5, **p<0.05, ***p>0.001

② 가설2 검증 : 사회적 책임 정책의 조절효과(지속적 or 간헐적)

- 가설2-1. 지속적 사회적 책임정책의 조절효과는 유의하지 않음
- 가설2-2. 간헐적 사회적 책임정책의 조절효과

분석	구분	사회적책임만족도(\bar{Y})		정책타당성(Y1)	
		Coef.	t	Coef.	t
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.316***	-3.68	-0.289***	-2.44
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.696***	-3.49	-0.612**	-2.34
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.713***	-3.12	-0.616**	-2.12
분석	구분	지속가능성(Y2)		윤리성(Y3)	
		Coef.	t	Coef.	t
2-2-1	서비스상품품질(X1)	-0.233**	-2.10	-0.355***	-3.82
2-2-2	서비스전달품질(X2)	-0.509**	-2.08	-0.651***	-3.14
2-2-3	서비스환경품질(X3)	-0.520*	-1.91	-0.442*	-1.90

+p<0.1 *p<0.5, **p<0.05, ***p>0.001

<표 31> 가설검증 결과 정리

연번	가 설	분 석 과 결	구 분
1	서비스 상품 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임 만족도(평균)에 정(+)의 영향을 미친다.	○	
1-1	서비스 상품 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임 만족도(평균)에 정(+)의 영향을 미친다.	○	(-)
1-2	서비스 전달 만족도가 높을수록 기업의 사회적 책임 만족도(평균)에 정(+)의 영향을 미친다.	○	
1-3	서비스 환경수준이 높을수록 기업의 기업의 사회적 책임만족도(평균)에 정(+)의 영향을 미친다.	○	
2-1	지속적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.	×	
2-1-1	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.	×	
2-1-2	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.	×	
2-1-3	지속적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다	×	
2-2	간헐적인 사회적 책임정책이 서비스 만족도가 사회적 책임 만족도에 미치는 영향을 크게 증가시킨다.	○	(-)
2-2-1	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 정책타당성에 만족도가 더 높다.	○	(-)
2-2-2	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 지속가능성에 만족도가 더 높다.	○	(-)
2-2-3	간헐적인 사회적 책임정책의 혜택을 입은 고객일수록 윤리성에 만족도가 더 높다.	○	(-)

제 4 절 정성적 연구결과와 해석

1. 정성적 연구

1) 사례의 선택

본 연구에서 진행한 제1절부터 제3절까지의 계량적 연구결과에서 나타난 결과는 본래 가설에서 입증하고자 한 목적과 차이가 있다. 특히 사회적 책임정책의 조절효과의 경우 지속적인 사회적 책임정책은 유의하지 않은 결과를 나타냈다. 이는 수리권을 재산권으로 활용한 이론(김성수, 2018)을 활용하여 지속적 책임정책의 조절효과가 유의하지 않은 이유를 설명할 수 있었다.

그러나 간헐적인 책임정책의 경우 오히려 가설에서 예측한 바와 달리 부(-)의 조절 효과를 살펴볼 수 있었다. 필자는 이에 대해서 정성적인 연구결과를 덧붙여 사회적 책임정책의 부(-)의 정책효과에 대해서 설명하고자 한다.

사례로 선택한 자료는 2020년 대홍수 당시 수해와 관련한 사회적 책임정책의 사례를 활용하고자 했다. 2020년 대홍수로 섬진강, 낙동강 유역 인근 댐주변지역에서 17개 지자체가 특별재난지역으로 선포되는 등 인적 물적 피해를 입었다. 이에 대한 대응으로 국가에 대한 손해배상 책임 소송을 진행하려 했으나, 기간, 여건상의 문제로 중앙환경조정분쟁위원회를 활용하여 분쟁 조정을 시행한 바 있다.

중앙환경분쟁조정위원회의 결정사항 중 일부에서 법적 책임의 문제가 아닌 사회적 책임의 일환으로 배상금을 지급하도록 결정한 바 있다. 이에 시민의 자율적 참여와 상관없는 사회적 책임정책을 시행하는 것에 대한 시민들의 반발이나 지자체의 성명서 발표 등 동향에 대한 사례를 제시하고자 한다.

이 사례의 연구를 통해 간헐적인 사회적 책임정책의 부(-)의 조절효과에 대해서 추가적으로 설명할 수 있는 근거가 될 것이라고 생각한다.

2) 연구 자료

사례연구에서 활용할 자료는 2020년 대홍수 이후 주민들을 중심으로 이루어진 손해배상 책임에 대한 요구 경위를 환경부 브리핑 자료로 설명한다. 또 중앙환경조정위원회의 조정결과 및 언론 보도자료, 자료집, 홈페이지 등을 조사하여 이를 기반으로 결과를 도출한다. 특히 지자체장 성명서 발표나, 대책위원장 인터뷰 등 자료를 활용하여 결과를 도출하고자 한다.

연구자료 중 주요 자료는 2020년 수해와 관련하여 사회적 책임정책의 일환으로 시행한 피해배상 조정신청의 내용을 중점적으로 논하고자 한다. 중앙환경분쟁조정위원회 조정결과와 관련한 언론보도 등 주민들과 지자체의 반응을 중심으로 설명하고자 함이다.

3) 사례 연구 결과

본 연구 사례는 간헐적 사회적 책임정책의 일환으로 제시되었던, 2020년 자연재해와 이에 대한 K-water의 사회적 책임정책 실현 경위 및 결과 등이다. 2020년 8월 기상관측 이래 최장 장마로 대한민국 중남부지역에 홍수피해가 발생했다. 전남 구례를 비롯해 전북도 남원군, 경남도 하동군, 충남도 금산군, 충북도 영동군 등 17개 시군에서 8천 가구, 개략 3,800억원에 달하는 피해가 발생했다. 피해지역 17개 시군에는 섬진강댐, 합천댐, 남강댐, 용담댐, 대청댐 총 5개 댐이 있다.

해당 지자체는 국가재난관리정보시스템에 따라 '재난 및 안전관리기본법' 규정을 토대로 대통령이 대상지역을 특별재난지역으로 선포했다. '재난 및 안전관리 기본법'에 따라 관련 시군은 특별재난지역 결정을 근거로, 주민 8,430명이 총 3,753억원의 배상금 지급을 중앙환경분쟁조정위원회에 신청했다. 국가기관의 배상금 지급은 직접적인 혜택인 반면, 앞서 언급한 요금할인 감면의 경우 특별재난지역 선포에 따른 간접적인 지원 혜택으로 볼 수 있다.

2년여에 걸친 피해조사 후 조사위원회는 복합적인 원인을 수해 원인을 규명했다. 이에 따라 중앙환경분쟁조정위원회의 결과도 고의 또는 과

실로 댐 및 하천관리 관련 법령 등을 위반한 법적책임은 없다고 규명한다.

다만 홍수피해는 이례적이고 특수한 상황이라는 점, K-water의 공공성과 공익성을 위해 공공기관으로서 사회적 책임이 있는 점 등을 종합적으로 고려하여 조정신청금액의 일부를 지급할 것을 결정한다.

<표 32> 재난에 따른 사회적 책임정책의 경위

- '20. 8 최장기 장마로 인한 대홍수 발생
 - * 대상댐 : 합천댐, 섬진강댐, 남강댐, 용담댐, 대청댐
 - 지자체 : 충북 청주시, 옥천군, 충남 금산군, 영동군, 전북 무주군, 진안군, 장수군, 임실군, 전남 순창군, 남원시, 곡성군, 구례군, 순천시, 광양시, 경남 하동군, 진주시, 합천군
 - ☞ 대상 지자체는 모두 특별재난지역 선포
- '20. 9~20.12 홍수 피해 조사 착수(수해피해조사위원회)
- '20.12~'21. 6 주민 포함된 “댐하류 수해원인 조사협의회” 발족 및 수해 피해 재조사
- '21. 7 수해 원인 결과 발표(복합적 수해원인으로 규정)
- '21. 7~ 피해 배상금 신청(⇒중앙환경분쟁조정위원회)
 - * 신청자 : 17개 시군 피해주민 8,430명
 - 대상자 : 정부(국가), 지자체, K-water
 - 신청액 : 약 3,763억원
- '21.11~'22. 3 환경분쟁조정 결과 통보(조정위⇒신청인)
 - * 경남 합천군을 시작으로 순차적 조정결과 발표

<표 33> 중앙환경분쟁조정위원회 조정 결과

- 조정금 지급 여부에 대한 판단

① 법적 책임 여부

: 댐관리와 관련하여 댐관리청인 국가(환경부)와 댐 수탁관리자인 K-water는 이상기후 등 여건변화에 따른 조치가 부족하고 시설물 관리 문제 등으로 홍수 피해에 직·간접적인 영향을 미친 것으로 판단됨

다만, 고의 또는 과실로 댐 및 하천관리 관련 법령 등을 위반하여 홍수피해를 배상할 법적책임이 있다는 결과를 제시하지는 못함

② 사회적 책임여부

: 금회 홍수 피해는 예년과 달리 코로나로 인한 국가적 재난 상황, 피신청인의 생활고 등의 어려움 등을 감안하여 조속한 피해구제 필요성이 있음

국가, 지자체는 법령에 구체적인 의무가 없더라도 국민의 생명이나 재산이 위험에 처한 경우 국민을 보호할 헌법상 의무가 있는 점, **K-water는 공공성과 공익성 실현을 위해 설립된 공공기관으로서 사회적 책임이 있는 점** 등을 종합적으로 고려하여, 조정신청금액 일부를 지급할 것을 조정안으로 결정함

* 출처 : 환경부 속기자료(2022.3.22.) 및 송달서 중 일부 발췌

<표 31>과 <표 32>에서 제시된 중앙환경조정위원회의 조정결과에 따른 사회적 책임 정책의 실현금액은 <표 33>과 같다. 배상비율은 실제 신청금 대비 배상금이며, 홍수관리구역에 접하는지 여부 등이 고려되었다.

<표 34> 댐별 배상비율

구분	대청댐	용담댐	섬진강댐	합천댐	남강댐
배상비율 (배상금/ 신청금)	51%	64%	48%	72%	64%

* 출처 : 환경부 보도자료 중 배상비율 부분 발췌

사회적 책임의 일환으로 배상되었던 수해 배상금에 대하여, 지역 주민을 비롯하여 지자체에서는 낮은 배상비율로 인해 오히려 주민의 반발이 증폭되는 계기가 되었다. 특히 배상비율이 50%가 되지 않은 섬진강댐 쪽에 반발이 증폭되어, 22년 1월 순창군수를 중심으로 규탄성명서를 발표하는 등의 재조정요구가 있었다.

다만, 조정결과는 이의를 제기하지 않는 경우 소송결과에 준하는 효력을 지니기 때문에, 이의 제기 없이 배상금을 받는 경우도 있었다. 이에 반해 지역적인 문제(홍수관리구역 : 하천 인근 홍수피해가 염려되는 곳) 등으로 배상대상에서 전면 제외되거나, 일부만 지급 받은 경우에 있어서 소송을 제기하는 등의 집단행동들이 발견되기도 했다.

법적 소송을 대리하여 진행했던 환경분쟁 조정과정에서의 공공기관과 국민의 관계는 대립적일 수밖에 없다. 또 사회적 책임 차원에서 진행되는 홍수피해 배상금이 실질적으로 국민의 이장에서는 사회적 책임을 이행하고 있다고 생각하지 않게 된다. 따라서 이에 대한 반발로 결과에 승복하지 않고 법적인 갈등으로 이어지는 사례를 목격할 수 있었다.

정성적 연구결과와 공공서비스론의 함의에서 보듯, 시민의 참여가 없는 사회적 책임정책은 오히려 시민의 반발을 일으키는 역효과를 나타낼 수 있다. 정량적 연구결과에서 나왔듯, 간헐적인 사회적인 책임정책을 시행했던 부서에서 오히려 낮은 조절 효과가 나온 것에 대해서도 이와 같은 동일한 결론을 도출할 수 있을 것이다.

본문에서 논해진 정량적 연구결과가 기업의 사회적 책임정책에 따른

수해그룹과 비수해 그룹을 나누어 조절효과를 탐색해보는데 의의를 두고 있다. 이에 반해 정성적 연구결과의 경우, 시해 그룹과 비수해그룹을 별도로 나누지 않고, 사회적 책임정책에 따른 지자체, 시민들의 반응과 언론의 결과를 중점적으로 분석했다.

정성적 연구결과가 정량적 연구결과를 충분히 설명하지 못할 수는 있다. 다만 수해 지원이라는 사회적 책임정책에 따른 시민 반응을 통해, 비참여적인 사회적 책임정책이 시민들의 만족도를 떨어뜨린다는 정량적인 결과에 대한 결론을 지원할 수는 있을 것으로 판단된다.

<표 35> 수해지원 결과에 따른 주요 언론 보도

- 2022.11.30. “지난해 수해피해, 국가, 수공, 지자체가 배상해야”
(경남일보)
- 2022. 1. 5. “홍수 피해 다른데 모든지역 48%배상?...섬진강 수재민들 반발” (중앙일보)
- 2022. 1. 9. “황숙주 순창군수, 섬진강댐 수해배상 관련 성명서 발표” (전북일보)
- 2022. 3.22. “2020년 수해갈등, 환경분쟁조정으로 해결”
(환경부 브리핑, 신진수 중앙환경분쟁조정위원장)
- 2022. 3.22. “홍수관리구역이라고 배상 못해준다니..”
(MBC 뉴스데스크)
- 2022. 4.29. “참혹했던 2020년 수해 그 후, 국가는 대체 뭘 했나”
(시사인)

2. 정성적 연구결과 해석

기후위기 속에서 일어난 자연재난과 중앙분쟁조정위원회의 판결에 따른 공공기관의 사회적 책임정책 속에서 시민이나 공공서비스 고객들이 참여하거나 의사를 표명할 수 있는 기회가 충분하지 않았던 것으로 보인다.

수해 피해 조사위원회에 늦게나마 지역 시민이 편입되면서, 의견을 개진할 수 있었다. 그러나 결론적으로 배상비율이나 분쟁위 판정 이후 소송 진행 등의 시민 행태를 살펴볼 때, 충분하게 사회적 책임정책에 대한 이해나 공감대가 형성되지 못한 것으로 판단된다.

앞서 본문에서 연구한 정량적 연구결과와 마찬가지로 시민 참여 없는 공공서비스 혹은 사회적 책임정책의 이행이 시민의 체감만족도를 개선하기는 어렵다는 연구결과를 뒷받침한다고 생각한다.

수해 피해를 입은 시민들은 더 많은, 더 충분한 보상을 원했고, 공공기관의 확실한 책임보상을 원했으나, 보상액은 약 절반에 못 미쳤다. 이에 따라 보상을 했음에도 충분히 만족하지 못하고 사회적 책임 이행이라는 중앙조정분쟁위원회의 판결문이 무색할 정도의 시민 반응(소송제기, 지자체장 성명서 발표 등)이 이를 입증해주고 있다.

정량적 연구에서 제시한 요금감면의 혜택도 마찬가지로 시민의 참여, 공감대 형성 등의 과정 없이 진행된 사회적 책임정책은 오히려 공공서비스만족도가 사회적 책임만족도에 미치는 영향을 떨어뜨리는 부(-)의 효과를 나타내고 있다.

정성적 연구 결과에서도 드러나듯 공공기관은 사회적 책임이라는 이름으로 행해지는 정책에 신중한 접근이 필요할 것으로 생각된다. 이 사례의 경우 자의에 의한 사회적 책임정책은 아니다. 다만 ESG 위싱(위장주의), 그린 위싱과 같이 사회적 책임의 일환으로 위싱한 정책들의 효과가 오히려 반감을 불러일으키고, 시민들의 체감만족도를 떨어뜨리는 결과를 초래한 점을 감안 할 때, 공공기관 본연의 업무에 집중한 사회적 책임들이 오히려 시민들에게 사회적 책임을 다하는 것임을 방증해주는 사례로 생각할 수 있을 것이다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

급변하는 경영 환경 속에서 공기업은 사회적 책임으로부터 자유로울 수 없다. 수익성과 공공성이라는 두 개의 목표를 동시에 추구하며, 사회적 후생극대화라는 모호한 목표를 달성해야하는 공기업은 사명에서부터 지속적으로 사회적 책임에 대한 요구가 있었다. 민간기업에서는 사회적 책임을 달성하기 위한 노력들이 실제로 재무적 성과와 같은 경영성으로 이어지는 사례도 있었다.

본 연구는 사회적 책임 정책의 실제 수혜자들의 효능감에 대한 연구다. 재무적 성과나 기업의 이미지 제고 등 장기적인 기업의 이윤 극대화라는 목적보다 실제로 사회적 책임정책의 수혜를 입은 국민이나 고객들은 이에 대해 만족하는지에 대한 의문에서 연구가 시작되었다.

본 연구의 결과를 정리하면 다음과 같다. 우선 첫 번째 공공서비스 만족도가 높을수록 사회적인 책임만족도가 높은 것으로 분석되었다. 독립변수인 공공서비스 만족도는 서비스 상품품질, 환경품질, 전달품질 세 가지로 구성되어있다. 그중 상품품질과 환경품질은 사회적 책임만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석된다. 서비스 전달품질의 경우 사회적 책임만족도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석된다.

종속변수별로 결과를 살펴보면 다음과 같다. 종속변수인 사회적인 책임만족도의 경우 정책타당성과 지속가능성, 윤리성 세 개의 항목으로 나뉘어져 있다. 독립변수인 상품품질과 환경품질은 정책타당성, 지속가능성, 윤리성 모두에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 전달품질의 경우에는 세 개의 항목 중 정책타당성과 지속가능성에는 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 윤리성의 경우 유의한 관계를 갖지 않는 것으로 나타났다.

세부적으로 독립변수와 종속변수간의 관계를 볼 때 서비스 상품품질과 환경품질 중 환경품질이 사회적 책임만족도에 미치는 영향이 가장 뚜렷한 것으로 나타났다. 사회적 책임만족도는 정책타당성과 지속가능성, 윤

리성 세 개의 항목으로 구성되어있다. 이중 서비스 환경품질이 지속가능성에 가장 큰 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 분석된다.

두 번째 가설에서는 2개의 가설로 나뉘어 분석했다. 첫 번째는 지속적인 사회적 책임정책의 수혜여부에 따른 조절효과를 분석했다. 지속적인 사회적 책임정책의 경우 10년간 댐용수 할인혜택을 받은 집단과 수혜받지 못한 집단의 조절효과를 분석하고자 했다. 이는 유의하지 않은 결과가 나왔기 때문에 가설을 기각해야 했다. 세부 항목별로 독립변수와 종속변수간의 결과를 나뉘어 분석했을 때도, 독립변수들과 종속변수들 간에는 유의한 결과를 도출하지 못했다.

두 번째인 간헐적인 사회적 책임정책의 수혜여부에 따른 조절효과를 분석했다. 정(+)¹의 영향을 미칠 것이라는 가설과 달리 결과는 부(-)²의 조절효과를 가지는 것으로 분석되었다. 독립변수를 구성하는 서비스 상품품질, 전달품질, 환경품질과 종속변수인 사회적 책임만족도도 부(-)²의 효과를 나타냈다. 종속변수를 구성하는 정책타당성, 지속가능성, 윤리성의 경우에도 부(-)²의 효과를 나타냈다.

세부적으로 살펴볼 때 서비스 환경품질이 사회적 책임만족도에 미치는 영향이 가장 큰 부(-)²의 효과를 나타냈으며, 서비스 상품품질 만족도가 지속가능성에 미치는 영향이 가장 적은 부(-)²의 효과를 나타낸 것으로 드러났다.

정성적 연구결과도 정량적 연구결과와 크게 다르지 않다. 분쟁조정 과정에서 조정위원회가 사용한 공기업의 “사회적 책임”에 대해서 공감대가 형성되지 못했다. 사회적 책임의 이행 결과로 국민들의 만족도가 개선되기보다는 언론 보도에서 드러나듯 지자체장 성명서 발표나 소송제기 등 부정적인 후속 조치들이 연이어 나타난 것으로 보인다.

정성적 연구결과의 사례는 비록 댐주변지역의 대부분의 주민을 포괄하는 것이 아니라, 수해를 입은 특정 지역의 주민들을 대상으로 한다는 한계가 있음에도 불구하고 이벤트성 사회적 책임정책, 시민의 참여 없는 이행 등에 있어서는 시민들의 체감만족도를 오히려 낮출 수도 있다는 정량적인 연구결과를 보완하는결과를 제시한다고 생각한다.

제 2 절 연구의 시사점 및 정책적 함의

1. 연구의 시사점

본 연구는, 공공서비스 만족도가 높을수록 사회적 책임만족도도 높을 것이라는 가정에서 연구를 시작했다. 나아가 사회적 책임정책을 시행하면 사회적 책임만족도를 더 높이는 조절효과를 가져올 것이라는 가정을 가지고 시작한 연구다.

다양한 선행연구들을 통해 사회적 책임만족도에 영향을 미치는 관계들을 분석해본 결과, 이름은 다르지만, 기업의 다양한 사회적 책임 정책들이 장기적으로는 재무성과 등 기업성장에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 다만 학문적 검증 속에서도 '공급자'적인 논리에서 벗어나 '수혜자'의 입장에서 만족감이나 효능감은 분석한 연구가 없다고 생각했고, 이를 예측하기 위한 분석을 시작했던 것이다.

그러나 객관적인 데이터를 통한 연구결과, 공공서비스만족도는 사회적 책임만족도에 대체로 긍정적인 영향을 미쳤으나, 사회적인 책임정책의 경우 오히려 정책 수혜가 오히려 공공서비스만족도와 사회적 책임만족도 간의 부정적 조절효과를 가지는 것으로 분석되었다.

고객들은 공공서비스의 상품, 환경 품질이 좋을수록 기업의 정책타당성, 지속가능성, 윤리성도 높다고 생각하는 경향은 앞서 제시한 가설을 증빙할 수 있는 것으로 확인되었다. 그러나 전달 품질 만족도의 경우 오히려 사회적 책임만족도 중 정책타당성, 지속가능성에 부(-)의 효과를 나타낸 것으로 나타났다. 전달 품질을 구성하는 문항이 직원의 친절함, 정보제공, 시설장비이용 허가 등에 있는 점을 감안할 때, 직원친절도와 기관의 사회적 책임정책간의 괴리로 인해 둘 사이의 관계가 부(-)의 효과로 나타난 것으로 예측된다.

두 번째로 검증하고자 했던 사회적 책임정책의 조절효과에 대한 시사점이다. 지속적인 사회적 책임정책의 경우 시혜적인 사회적 책임정책을 시행하는 경우 유의하지 않은 조절효과를 볼 수 있었다. 이것은 시혜적인 사회적 책임정책의 경우 지속적으로 시행되면 일종의 재산권적 해

택으로 오인하는 데서 이유를 찾을 수 있을 것이다. 실제로 물을 이용할 수 있는 권리인 수리권의 경우에도 법적지위거나 혹은 일종의 행정적 재량인 허가물량임에도 불구하고 헌법상 보장되는 재산권으로 오인하는 경우가 있다는 연구결과도 있다.(김성수, 2018)

마지막으로 검증하고자 했던 간헐적인 사회적인 책임정책의 효과에서 나타난 결과는 부(-)의 조절효과다. 간헐적인 이벤트성 사회적인 책임정책의 경우 시혜받은 고객과 그렇지 못한 고객을 구분하는 경우에 있어 오히려 시혜받은 고객이 더 낮은 사회적인 책임만족도를 나타내는 조절효과를 나타냈다. 시혜를 받은 그룹은 공공서비스만족도가 높을수록 사회적 책임만족도가 낮아지는 부정적인 조절효과를 나타낸 셈이다.

이는 앞서 언급된 신공공서비스론과도 부합하는 결과로 해석할 수 있다. 천재지변이나 전염병과 같이 예측하지 못한 돌발상황에서 기업(공급자)의 입장에서 시혜적으로 베풀어지는 이벤트성의 사회적인 책임정책에 대해서 시민들의 만족도는 긍정적인 조절효과를 드러낼 수 없었다. 박예종(2022)의 연구에서 나타난 시민의 기대불일치가 오히려 정책성과를 저해시키는 결과를 낳는다는 점에서도 이유를 추론할 수 있다.

시민참여나 시민 의견이 공론화되지 않은 상태에서, 시급한 당면과제를 해결하기 위해 공급자 중심으로 펴낸 사회적 책임정책은 시민의 효능감을 개선하지 못하고, 오히려 더 많은 요구를 바라는 등 부정적인 효과를 나타내게 되는 것이다.

최근 기업의 사회적 책임에서 나아가 환경적 책임까지 강조하는 ESG의 경우 'ESG 워싱'에 대한 규제와 사례가 확산되고 있다. 친환경기업이 아님에도 불구하고 위장하는 그린워싱에서 나아가, 인권 등 사회적 성과를 위장하는 '블루 워싱', 사회적 가치나 효과를 부풀려 소통하는 '임팩트 워싱' 등 다양한 워싱들이 나타나 이에 대한 규제도 확산되고 있는 추세다.

공기업의 사회적 책임정책도 마찬가지다. 본 연구가 공기업이 사회적 책임을 다하지 말라는 의미로 활용되어서는 안될 것이다. 시혜적인 이벤트성 정책보다 공기업 본연의 업인 공공서비스 품질을 개선하는 것이 국민의 사회적인 책임만족도를 개선하는데 더 의미가 있다는 정책적 함의와 함께, 사회적 책임정책에 대한 신중한 접근이 필요하다.

2. 정책적 함의

공공기관은 정부를 대신해 국민이 필요로 하는 공공서비스를 공급하는 일종의 공적 인프라로서, 공공기관의 행정 활동이 국민 생활에 미치는 영향은 지대하다. 최근에는 사회적 책임활동, ESG라는 다양한 이름으로 기존의 업무에서 나아가 경제, 사회적 책임 활동과 환경적 책임활동으로 활동범위가 계속 확대되고 있다.

다만 기업의 이윤 극대화의 일환으로 기업 따듯한 이미지 제공을 위해 ESG 활동을 제공하는 민간기업(박윤나, 한상린, 2021)의 사회적 책임활동과 비교할 때 차이점이 무엇일지에 대한 고민이 필요하다. 단순히 공공기관이기 때문에 행하는 사회적 책임 활동은 민간기업에서 행하는 기부나 자원봉사활동과 큰 차이가 없기 때문이다.

특히 시혜성 단발성의 정책에 대한 비판과 지적이 많다. 공공기관의 사회적 책임(SR)활동이 보여주기식이거나 남의 것을 모방하는 등 이벤트성으로 진행되어 자원낭비라는 지적이 있다. 이는 공공기관 본연의 미션과 SR 활동이 전략적으로 연계되지 못한 점 때문이라는 연구결과다.(김석은, 홍다연, 2017)

본 연구에서 지적한 바도 유사하다. 공공기관이 본연의 공공서비스 품질보다 사회적 책임 활동이라는 이름의 정책적 활동을 행했을 때 오히려 부의 조절효과를 나타내는 것을 고찰할 수 있었다. 장기간 정기적으로 시행해온 사회적 책임정책은 고객들이 수혜를 받았다는 생각조차 하지 못했으며, 일종의 재산권으로 인식했다. 단기간 시혜성으로 이루어지는 사회적 책임정책은 기부나 자원봉사활동과 크게 다를 바 없다. 하면 좋고 하지 않아도 크게 불만을 느끼지 못했다. 오히려 본연의 공공서비스에 대한 인식을 떨어뜨려 사회적 책임만족도를 낮추는 효과를 일으키고 있었다.

물론 공공기관, 공기업은 정부를 대신해 국민을 대상으로 공공서비스를 하는 기업으로서 사회적 책임 정책을 완전히 소홀히 대할 수는 없다. 정부가 주기적으로 공기업의 사회적 책임정책을 이행하도록 하고, 사회적인 미션을 주는 것 뿐만 아니라 공기업의 설립 목적 자체가 국민의 삶의 질을 개선하고 사회적 효익을 확장하기 위해서이기 때문이다.

본 연구의 본질도 이러한 점에서 맞닿아있다. 국민들이 사회적 책임 만족도를 느끼는 점은 공공기관의 서비스 품질인 높았을 때인점을 고찰했다. 특히 상품의 품질과 환경의 품질이 사회적 책임만족도에 미치는 영향은 정확히 정(+)의 영향관계였다. 따라서 공기업은 본연의 업인 공공서비스의 상품과 환경 개선에 노력을 기울여야 한다.

다만 부의 효과가 나타난 시혜성 사회적 책임 정책의 경우 시민들의 자발적인 참여 활동을 부여하거나, 시민들이 원하는 정책을 개발하지 않는 한 실질적으로 자원 낭비에 불과할 수 있다는 점을 간과해서는 안될 것이다.

단발성 이벤트, 시혜성 정책에서 나아가 지속가능한 사회적 책임 활동이 필요하다. 그러기 위해서는 국민의 체감만족도를 개선하기 위해 우선 본연의 업에 대한 서비스 품질을 제고해야 한다. 그리고 나서, 공익성을 가진 공공기관으로서 법적, 윤리적, 경제적, 사회적 책임에서 나아가 환경적 책임으로까지 눈 돌릴 수 있어야 한다.

제 3 절 연구의 한계

본 연구의 장점은 사회적 책임에 대한 수요자 입장의 효능감에 영향을 주는 요인들을 검증해볼 수 있는 연구라는 점이다. 사회적 책임은 공공서비스 고객만족도 조사 결과와 공기업의 경영성과에 상당한 영향력을 가지고 있는 지표임에도 불구하고, 고객이 만족하는 체감 요인을 측정한 선행연구는 없었다. 사례를 통해 각 고객이 효능감을 느끼는 포인트를 발굴하고 쇼잉에서 나아가 실질적인 효과가 있는 정책으로 개선할 수 있는 함의를 줄 수 있다.

그러나 본 연구의 한계로는 자의적인 가정이 많이 필요하다는 것이다. 첫 번째, 공공서비스의 만족도는 고객만족도 조사의 서비스 품질 만족도 조사결과를 활용하기 때문에 결과가 주관적이다. 서비스 품질 만족도가 높으면 대체적으로 사회적 책임만족도도 높다는 내생성 한계 또한 지니고 있기 때문에, 독립-종속변수간 인과관계에 혼란이 예상된다.

두 번째 K-water의 경계 안에서 사회적 책임 정책을 정의하고 이에 대한 만족도를 조사했다. 이는 한 기업의 사례로 전체 공기업, 공공기관에 대한 연구사례를 확장시키기엔 외적 타당성이 결여되는 문제가 있다. 사회적 책임 정책의 지속성과 간헐성의 사례를 나누기 위해 댐주변지역 지원사업이나 재난구호금 등의 특별한 사례를 활용한 점은 양적 연구에서 사용하기에는 인과관계를 검증하기에는 부족함이 많은 연구 설계로 여겨진다.

마지막으로 본 연구에서 활용된 독립변수와 종속 변수간의 관계에 변수간 동일방법 편향의 문제나 내생성 등의 문제가 발생할 수 있다는 점이다. 독립변수와 종속변수를 동일한 설문조사 안에서 제시하기 때문에 독립변수 결과 값이 높을수록 종속변수의 결과 값도 높을 수 있다는 연구의 한계가 발생한다. 이를 보완하기 위해 통계적으로는 다중공선성성을 검증하여 10 이하로 결과 값이 도출되었다. 또 정성적 연구를 보완하면서 두 변수간의 연구 결과 값의 신뢰도를 높이기 위해 노력한 점을 제시하고 싶다.

정성적 연구에서도 비슷한 한계를 지적할 수 있다. 정량적 연구에서 대

상으로 삼은 고객집단과 정성적 연구에서 대상으로 삼은 고객집단은 유사하나 정확히 일치하지는 않는다. 정성적 연구는 2020년 수해를 겪은 일부 지자체를 대상으로 한다. 일부 지역의 경우 수해를 입고 이를 입증하는 과정과 보상받는 일련의 과정이 일반 주민과 차별화된 피해자로 치환하는 과정으로 보인다.

이러한 상황에서 체감만족도를 탐색하는 것 자체가 연구를 무의미하게 만들 수도 있다. 다만, 필자가 정성적 연구로 본 연구를 덧한 사유는 정량적 연구와 선행연구결과에서도 언급되었던 '시민 참여가 없는' 상태에서 정부가 정의한 '사회적 책임' 정책이 어떤 부정적 파급효과를 일으키는지에 대한 충분한 설명을 할 수 있는 사례라고 생각한다. 따라서 상대적으로 부족한 외적 타당성에 비해 당해 연구를 입증할 수 있는 심층적 사례로 제시하고자 함이다.

제 4 절 연구의 결론

본 연구는 공공기관이라는 공급자 입장이 아닌 수혜자, 수요자 입장이라는 국민의 입장에서 비중 있는 사회적 효익이 무엇이며, 그것은 어떻게 달성되는가에 대한 질문에서 시작한다.

ESG 쇼잉, 워싱, 그린 워싱 등 워장 정책이 넘쳐나는 시대에서 사회적 책임도 워싱, 쇼잉으로 끝나지 않기 위해서 어떤 부분에 무게를 두고 시행해야하는지, 국민의 입장에서 고민한 것이 연구의 시작이었다. 사회적 가치나 ESG라는 새로운 경영 트렌드를 쫓아 그에 맞는 임무를 다하는 것도 공기업이 생존하기 위해서는 주요한 목표일 수 있다.

다만 수혜자 입장인 국민의 시각에서는 체감만족도라는 최종적인 행정의 목표를 달성하는데 있어서 가장 중요한 것은 공기업 본연의 업인 공공서비스의 품질이라는 시사점을 도출해낼 수 있었다.

관계지향적이며 한시적인 이벤트성에 가까운 사회적 책임 정책이 국민의 실질적인 효능감인 만족도는 오히려 하락시킬 수 있다. 연구자는 결론을 통해서 국민의 대리인인 공기업이 사회적 효익 극대화라는 최종 목적을 달성하기 위해서 무엇을 해야하는지 깨닫게 하는 계기였다고 생각한다.

국민들은 공기업의 사회적 책임 이행이라는 목표가 서비스 본연의 품질을 개선할 때 사회적 책임만족도도 높게 평가했다. 특히 공공서비스 환경품질에 가장 큰 효능감을 느꼈다.

공기업은 사회적 책임 정책이 책임이 단지 이미지 제고나 관계성 개선 등으로 끝나지 않도록 단발성 이벤트보다 본연의 업인 공공서비스 품질에 집중하는 것이 필요하다는 점을 본 연구의 정책적 함의로 제시할 수 있을 것이다.

Abstract

The Effect of Public Service Satisfaction on Social Responsibility Satisfaction of Public Enterprises

: Focusing on the moderating effect of the social responsibility policy of public enterprises

Kim, Young Ran

Master of Public Enterprise Policy

Seoul National University

In various sectors of society, the scope of corporate responsibility has expanded beyond economic responsibilities such as profit maximization to include social responsibilities and even environmental responsibilities. Public enterprises, which pursue both profitability and public interest, are no exception.

Previous studies frequently mention that corporate social responsibility (CSR) activities contribute to corporate value and managerial performance. However, there is a lack of research on whether CSR policies actually improve the satisfaction of citizens or customers. This study aims to examine the factors influencing satisfaction with the social responsibility activities of public enterprises and to verify whether CSR policies, whether continuous or intermittent, have an adjusting effect on improving citizen satisfaction.

The strategic research data analyzed in this study focused on the

satisfaction survey results (PCSI) of public institution customers, specifically K-water, over the past seven years. The analysis included examining the correlation between satisfaction with public services and satisfaction with social responsibility, as well as analyzing the adjusting effect of CSR policies based on their continuity or intermittency.

Quantitative research results indicate that higher satisfaction with public services is associated with higher satisfaction with social responsibility. Satisfaction with public services was composed of service product quality, service delivery quality, and service environment quality. It was found that higher product quality and environmental quality have a positive influence on satisfaction with social responsibility. Particularly, the influence of environmental quality on social responsibility satisfaction was the most pronounced. In terms of the dependent variables, satisfaction with social responsibility was composed of policy validity, sustainability, and ethics. Among them, service environment quality had the greatest positive impact on sustainability.

When analyzing each item, higher satisfaction with institutions in terms of purpose compatibility, service processing capacity, pleasant facilities and environment, and convenience of use resulted in higher satisfaction with social responsibility. On the other hand, higher satisfaction with factors such as staff friendliness or attitude had a negative impact on satisfaction with social responsibility, indicating that employees' social responsibility and the institution's social responsibility are perceived separately.

In the second hypothesis, the adjusting effect based on the benefit of CSR policies was analyzed. The adjusting effect of continuous CSR

policy was found to be insignificant, leading to the rejection of the hypothesis. However, the adjusting effect based on the benefit of intermittent CSR policy was analyzed, and contrary to the hypothesis, it was found to have a negative adjusting effect on satisfaction with social responsibility.

In qualitative research, case studies related to compensation as part of CSR policies after a major flood were presented. As part of the social responsibility policy, compensation was provided for flood damage according to the judgment of the Central Environmental Dispute Adjustment Commission. Despite the implementation of the social responsibility policy, local residents exhibited negative subsequent behaviors such as public statements, collective actions, and lawsuits. This case illustrates the limitations of implementing social responsibility policies without citizen participation or consensus.

There are limitations to the research. Firstly, the survey results of customer satisfaction are subjective as they originate from perception surveys, which may introduce subjectivity into both independent and dependent variables. Additionally, relying solely on the PCSI results of K-water as a case study limits external validity. Lastly, there are issues related to the convenience of using the same methods for independent and dependent variables.

To mitigate these limitations, the research suggested conducting tests for multicollinearity (below 10) and presenting qualitative research (case study of social responsibility policy after a major flood).

The policy implications of this study are as follows: Firstly, higher satisfaction with public services leads to higher satisfaction with the corporate social responsibility policy. However, in the case of social

responsibility policy, some variables are not significant, or if they are significant, they have a negative adjusting effect. This implies that event-based policy effects, which are relation-oriented and lacking citizen participation, may have limited impact, and may mistakenly equate relationship-oriented social responsibility policies with property rights.

According to social responsibility theory and new public service theory, when the inherent quality of public services provided by public enterprises is better, citizens show higher satisfaction. The results of this study do not suggest that public enterprises should refrain from implementing social responsibility policies. Rather, it provides a policy implication that focusing on improving the inherent administrative service quality of public enterprises, rather than event-based administrative actions, will increase citizen satisfaction with social responsibility. The goal is to suggest that by improving the inherent quality of public services, public enterprises can fulfill their social responsibility.

Key words : Social responsibility policy, new public services, public-service customer satisfaction index (PCSI), public service satisfaction, social responsibility satisfaction

Student number : 2022-21480

참 고 문 헌

1. 단행본

김준기. (2014). 공기업정책론. 문우사.

2. 논문

강영선, 류준열, & 서유미. (2015). 공기업의 사회적 책임 활동이 소비자의 기업 평가에 미치는 영향. 한국경영과학회지, 40(1), 155-170.

권오성, 안혁근, & 황혜신. (2008). 공공기관 책임성 제고방안. 기본연구과제, 2008, 1-607.

김광익. (2011). 국제물류 서비스 품질 결정요인이 고객만족, 신뢰 및 장기지향성에 미치는 영향에 관한 실증연구. 한국해양대학교 박사학위논문, 62-65.

김상문, & 이병철. (2013). 다목적 댐주변지역지원사업 고객만족에 미치는 영향 요인 연구. 한국수자원학회논문집, 46(4), 335-343.

김석은, & 홍다연. (2017). 공공기관의 미션과 사회적 책임의 전략적 연계. 한국행정학보, 51(2).

김성수. (2018). 하천법상 허가수리권의 법적성격과 재산권성 여부에 관한 연구, 경희법학 53.4, 41-66.

김유현. (2016). 정치적 민주화가 비영리부문 성장에 미치는 영향. 한국행정학보, 50(3), 131-159.

김유현, 홍다연, & 김석은. (2018). 공공기관의 전략적 사회책임 활동이 경제적 성과에 미친 영향. 한국행정학보, 52(2), 143-164.

김진숙, 조상미, 강철희, & 정승화. (2014). 전략적 사회공헌활동을 통한 공기업의 지역상생 발전 전략: 한국광해관리공단 사례를 중

심으로. *Korea Business Review*, 18(2), 17-44.

김철주, & 이상엽. (2012). 공공기관의 사회적 책임 강화방안-한국
마사회 사례를 중심으로. *사회적기업과 정책연구*, 2(1), 41-80.

기획재정부(2021) 「공공기관 고객만족도조사 결과보고서」

라영재. (2012). 공공기관의 사회적 책임과 공정사회.

라준영. (2007). 공공부문의 서비스품질과 고객만족: 품질측정체계
및 인과모형= *Service quality and customer satisfaction in the
public sector: measurement system and causal model for public
service quality.*

박겸수, & 이희선. (2017). 주민자치센터의 공공서비스품질이 참여
지속의사에 미치는 영향: 가치지각의 매개효과를 중심으로. *한국공
공관리학보*, 31(1).

박민희. (2018). 공공기관 고객만족도 조사의 PCSI 2.0 도입에 따른
효과 분석-공기업 · 준정부기관 중심 (Doctoral dissertation, 서울대
학교 대학원).

박예중. (2022). 공무원 역량과 시민참여가 정부신뢰에 미치는 영향
: 행정서비스에 대한 국민들의 기대불일치를 중심으로. *지방정주연
구*26.2, 307-330

박윤나, & 한상린. (2021). 기업의 ESG 활동이 기업 이미지, 지각
된 가격 공정성 및 소비자 반응에 미치는 영향. *경영학연구*, 50(3),
643-664.

박종철, & 이광현. (2009). 기업의 지속가능경영 노력이 기업신뢰
및 고객만족도에 미치는 영향. *Asia-Pacific Journal of Business &
Commerce*, 1(2), 1-22.

백유성. (2018). 고객지향성과 사회적 책임활동이 조직평판에 미치

- 는 영향: 비영리 조직을 중심으로. 사회적기업연구, 11(2), 163-182.
- 산업연구원(2005). 지속가능경영 논의방향과 대응방안.
- 안영환. (2007). 기업의 사회적 책임의 정부 정책에 대한 개념적 모형. 환경정책연구, 6(4), 29-54.
- 염성수, & 이도희. (2017). 사회적기업의 사회적 책임에 대한 주관성연구. 사회적기업연구, 10(1), 3-28.
- 엄기중, & 이진관. (2019). 공기업의 사회적 책임이 경영성과에 미치는 영향. 경영컨설팅연구, 19(3), 47-56.
- 오세윤, 노시평, 박희서. (2002). 신공공서비스의 배경과 한국행정에 대한 함의. 「한국사회와 행정연구」 제 13권 제1호(2002.5), 1-19
- 오성욱, 조창현, 최석현. (2012). 고용서비스의 공공성 인식에 대한 효과실증분석 : 신공공서비스론의 관점에서. 한국행정연구21(3), 125-147
- 장정우, 채서일. (2007). 기업의 사회적 책임이 성과에 미치는 영향. 한국경영학회 융합학술대회, (), 1-16.
- 하세정, & 오영민. (2015). 공공기관 부채관리의 이해-공공기관 부채에 대한 실증분석을 중심으로. 한국행정연구, 24(2), 65-95.
- 이영찬, & 이승석. (2008). 기업의 사회적 책임활동이 혁신역량 및 성과에 미치는 영향: 구조적 접근방법. 사회적기업연구, 1(1), 93-117.
- 이용수, 김종근, & 안명옥. (2012). [정보통신정책연구원] 우정사업의 사회적 서비스 강화 방안. 국립중앙도서관 연계자료, (4), 0-0.
- 이유재, 라선아, & 이청림. (2005). 공공서비스품질 모형의 개발과 적용. 한국마케팅학회 춘계학술대회 발표논문집, 111-124.

이종헌. (2015). 이용자가 지각하는 공공체육시설의 서비스품질과 성과간의 관계. 미간행 박사학위논문, 인천대학교 대학원.

이한준, & 박종철. (2009). 기업의 사회적 책임활동이 제품 및 기업 평가에 미치는 영향: 신뢰의 매개역할을 중심으로. 마케팅연구, 24(1), 231-250.

조성도, 최호규, & 이양원. (2018). 공공서비스 품질이 공공기관신뢰, 고객만족, 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 기업경영리뷰, 9(3), 267-284.

현진권, 윤상호, & 이창민. (2014). 기업 사회공헌 (CSR) 의 경제학. 한국경제연구원 정책연구, 14-01.

Bowen, H.R.(1953), "Social Responsibilities of the Businessman" (NY:Harper&Roe).

Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, 34(4),39 - 48.

Cochran.P.and Wood. R.(1984), "Corporate Social Responsibility and Financial Performance", Academy of Management Journal. Vol.27.

Dabholkar, Pratibha, Dabholkar Thorpe, & Joseph Rentz,(1996), A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation, Journal of the Academy of Marketing Science, 24(1), 3-16

Garvin, D. N.(1983), Quality on the Line, Harvard Business Review, 5(4), 65-75.

ISO(International Organization for Standardization)(1979), "ISO 26000"