

# 軍부대 이전사업에 대한 軍人 및 地域住民의 満足度에 관한 연구 (전라남도 ○○지역, 군인 및 지역주민을 중심으로)

신광식\* · 김행조\*\*

Study of Relocation of military troops and local residents for satisfaction  
(○○ regions, South Jeolla Province, soldiers and local residents, mainly)

Kwang-Shig Shin\* · Haeng-Jo Kim\*\*

## 요 약

본 연구는 군부대 이전을 할 때 군인과 지역주민들의 만족요소와 불만족요소가 무엇인지를 알아보고 양자가 만족하는 이전사업이 될 수 있는 대책을 국방부에 제안하려고 한다. 연구결과는 다음과 같다.

첫째로 부대 이전사업에 대한 군인과 주민의 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 군인(3.75)은 책임성(4.11)과 노력성을 중시하는 반면 주민(3.33)은 적정성(3.64)과 소통성을 만족도에서 가장 중요하게 생각하는 것으로 분석하였다. 둘째는 부대 이전사업에 대한 남·여별 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 남자의 경우 남자 군인(3.73)은 노력성과 책임성, 주민(3.40)은 적정성과 소통성을 중시한 반면 여자의 경우 여자 군인(3.85)은 적정성과 소통성, 주민(3.30)은 책임성과 소통성에 관심이 많은 것으로 분석하였다.

셋째는 직위·직업별 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 군인의 경우 부사관은 전문성과 책임성을 가장 중시하고 갈등성은 가장 적은 반면 장교는 적정성을 가장 중시하였다. 주민의 경우 축산업자는 책임성과 노력성을 중시하고 갈등성은 가장 적은 반면 소유자와 세입자, 영업자는 적정성을 상대적으로 중요시하는 것으로 분석하였다.

## ABSTRACT

When the military before this study, soldiers and local people are dissatisfied with the elements, which satisfy the element that satisfies both parties to find out what could be the previous business that tries to propose measures to the Department of Defense. The results are as follows.

First units on the previous business for the difference between soldiers and residents' satisfaction is as follows. Soldiers (3.75), the accountability (4.11) and effort, while important castle residents (3.33) the adequacy (3.64) and communication is of paramount importance in the satisfaction level of availability to be analyzed. Second, the relocation of troops on the Male and Female satisfaction on the differences are as follows. For men, military men (3.73) and accountability efforts, residents (3.40) the adequacy and availability critical deadlines while communicating the case of a woman soldier woman (3.85) the adequacy and close human relationship, social security (3.30) interest on the accountability and communication many to be analyzed. Third Position: Occupational differences in satisfaction are as follows: If a soldier's professionalism and accountability, and conflict from the outset of the adequacy of the officers, while the lowest was from the outset. If the efforts of residents and farmers who emphasize the responsibility and the least amount of conflict, while owners and tenants, operating the adequacy that were relatively important.

## 키워드

Military facilities, Relocation of military facilities, a soldier satisfaction, social satisfaction

군사시설, 군사시설 이전사업, 군인만족도, 주민만족도

\* 나사렛대학교 부동산학과(skdsdc@hanmail.net)

\*\* 교신저자 : 나사렛대학교 부동산학과(kimhaengjo@kornu.ac.kr)

접수일자 : 2012. 04. 15

심사(수정)일자 : 2012. 04. 30

게재확정일자 : 2012. 06. 07

## 1. 서론

### 1.1. 연구배경

국방·군사시설이전사업은 ‘국방·군사시설 사업에 관한 법률’ 및 ‘국방·군사시설이전 특별회계법’의 근거에 의거 부대이전사업을 추진하고 있다. 한 해 예산은 약 3천억 원~4천억 원으로 추산되는데[1], 향후에는 군부대 재배치에 따라 더 많은 예산이 소요될 것이 확실하다. 이제는 국방예산 및 특별회계 예산을 투입하여 미래를 대비한 군 시설을 건설함에 있어 군인과 지역주민들이 만족할 수 있는 부대 이전사업이 될 수 있도록 하는 것이 무엇보다 중요하다. 따라서 그러한 방안을 찾고자 한다.

### 1.2. 연구목적 및 범위

연구목적은 군부대 이전사업으로 군인과 지역주민들이 만족하는 요소와 불만스러운 요소가 무엇인지를 알아보고 양자가 만족하는 군부대 이전사업이 될 수 있도록 하는데 있다. 군부대 이전사업 관련 선행연구, 관련법 등을 고찰하고 군인과 지역주민 대상으로 설문문을 실시하여 실증분석을 통하여 보다 구체적인 군부대 이전사업에 군인과 지역주민들이 만족하는 요소를 발굴하여 국방부 등 관련기관 및 부서에 제안하려고 한다.

연구범위 중 지역 범위는 실증분석을 하기 위해 전라남도 00지역을 표본지역으로 선정하여 분석을 하였다. 그리고 사업의 범위는 군부대 이전사업으로 한정하였다.

### 1.3. 연구절차

연구방법은 다음과 같다. 첫째 선행연구에 대한 고찰을 통해 국방·군사시설, 국방·군사시설이전사업 등에 대한 정의를 하였다. 둘째 국방부에서 계획하고 있는 부대 이전계획 및 이전계획 예정 현황을 수집하였고, 국방부 해당부서를 상대로 보안에 위반되지 않는 범위 내에서 자료를 획득하였다. 셋째 군부대 이전으로 인한 지역주민들과의 갈등을 빚은 사례를 수집하였다. 넷째 선행연구 자료를 통해 군인과 지역주민들이 만족할 수 있는 요소가 어떤 것이 있는 지를 충분히 조사하였다. 다섯째 연구자가 연구지역으로 선정된 전라남도 00지역 군부대 및 이전 예정지역의 군

인과 지역주민들 대상으로 만족도를 측정할 수 있는 설문지를 작성하여 설문을 하였다.

여섯째 수집된 설문자료를 분석하기 위해 SPSS 16.0 통계프로그램을 이용하여 빈도분석을 하였다. 마지막으로 실증분석 결과와 선행연구 내용을 감안하여 연구의 시사점을 도출하고, 이를 기반으로 군인 및 지역주민들의 만족도를 극대화 할 수 있는 군부대 이전사업 방안을 제안하려 한다.

## II. 기존 연구 및 관련문헌 고찰

### 2.1. 국방·군사시설이전사업

#### 2.1.1. 국방·군사시설이전사업의 정의

국방·군사시설 사업에 관한 법률 제1조(목적) 이 법은 국방·군사시설사업을 시행함에 있어서 원활한 사업수행을 도모하며 국토의 합리적 이용과 국민이 재산권 보장에 이바지함을 목적으로 한다. 그리고 국방·군사시설이전 특별회계법 제1조(목적) 이 법은 국방·군사시설이전사업 및 군이 사용하는 사유·공유재산의 매수 보상사업 등을 원활히 추진하기 위해 국방·군사시설이전특별회계를 설치함을 목적으로 한다. 이 법에 따라 대한민국정부에 의해 수행되는 법정사업을 말한다. 예를 들면 사업규모는 2008년 경우 예산은 3,274억 원, 2009년은 2,218억 원 정도를 투자하였다. 향후 2020년경에는 병력이 약 50만 수준으로 축소하고 부대 수도 축소가 예상 된다[1].

#### 2.1.2. 국방·군사시설이전사업의 변화과정

국방·군사시설 이전사업은 국방·군사시설이전 특별회계법 제2조(기존의 국방·군사시설을 다른 장소로 이전하거나, 2개 이상의 지역에 위치한 국방·군사시설을 통합하고 조정하기 위하여 필요한 시설을 확보하는 사업)에 의한 이전사업과 국방·군사시설 사업에 관한 법률 제7조2에 의한 기부 대 양여 사업으로 구분할 수 있다. 창군 이래로 처음 실시된 사업은 서울특별시 회현동에 주둔하였던 해군 분청을 이전한 사업이다. 당시 법적 근거는 1966년 3월 29일에 제정된 “군용시설 교외이전특별회계법”이었고, 시행주체는 해군본부가 담당하였다. 1966년부터 1994년까지 “군용시설교외이전특별

회계”에 근거하여 2조 3,574억 원을 집행하여 162개 부대를 교외로 이전하였다. 1995년부터 2006년까지는 “국유재산특별회계”를 근거로 2조 5,220억 원을 집행하여 100여개 부대를 교외로 이전을 완료하였다. 최근인 2007년부터는 “국방·군사시설이전특별회계”에 근거하여 사업을 진행하고 있다[1].

### 2.1.3. 국방·군사시설이전사업의 적용법

국방·군사시설이전사업에 관한 법률 제3조에 의해 국방부 장관이나 국방부 소속기관장(국방부 직할부대장을 포함), 육군참모총장, 해군참모총장, 공군참모총장, 지방자치단체, “정부투자기관 관리기본법”에 의한 정부투자기관, “공익사업을 위한 토지 등의 취득 및 보상에 관한 법률(제4조)”에 의한 공익사업을 시행하는 자가 사업시행자가 된다.

기부 및 양여의 경우에는 국방·군사시설 사업에 관한 법률(제7조2)에 의해 국방·군사시설사업의 시행자로 지정된 자가 기존의 국방·군사시설의 이전을 위하여 새로이 설치된 국방·군사시설은 이를 국가에 기부할 수 있다. 국가는 기존 국방·군사시설의 대체시설을 기부한 자에게 그 기능을 대체되어 용도 폐지된 잠중재산을 “국유재산법”이 정하는 바에 따라 양여할 수 있다.

### 2.1.4. 국방·군사시설이전사업의 수행절차

국방·군사시설이전사업은 국방·군사시설이전 특별회계에 근거하여 이전과 기부 대 양여 방식으로 구분된다.

먼저 국방·군사시설이전 특별회계에 따라 이전사업 절차는 시행부대에서 이전을 건의함으로써 시작된다. 중간부대를 거쳐서 각군 본부에서 작전성 검토를 한 다음 각군 본부는 이전 사업을 건의하게 된다. 국방부 군사시설기획관실에서 타당성을 검토한 후 국방부 정책(실무)회의를 거쳐 사업이 승인된다. 국방부는 관련 소요예산을 기획재정부에 제기하여 국회에서 예산을 확정 받은 다음 국방부 통제를 통해 토지매각 및 착수, 설계, 공사 등이 계획적으로 이전사업을 추진하게 된다.

그리고 기부 대 양여에 따라 이전하는 경우 사업절차는 계획단계, 실시단계로 구분된다. 우선계획단계에서는 사업 소요제기 및 사업방식의 건의, 사업방식의

승인, 대체시설 제공자와의 합의, 기본협약서 작성 및 건의, 정책(실무)회의, 기본협약서의 승인 순으로 절차를 수행하게 된다. 다음은 실시단계에서는 합의각서 체결, 사업시행자 지정, 대체시설 착공 및, 기부채납(2개 법인에 의한 감정평가, 기부채납 건의, 기부채납 승인, 기부채납 소유권 이전 및 등기, 기부채납 결과 보고 순으로 이루어짐), 잉여 순으로 수행한다.

### 2.1.5. 국방·군사시설이전사업의 내용

국방·군사시설이전 특별회계에 의한 국방·군사시설이전사업의 현황(2002년부터 2008년 까지)은 다음과 같다. 사업건수는 육군은 22건, 해군은 2건, 공군은 2건, 국직부대는 16건으로 총 42건이었다. 총사업비는 1조 5,440억 원으로 육군은 7,356억 원, 해군은 283억 원, 공군은 882억 원, 국직부대는 6,919억 원이었다. 사업내용은 시설공사, 불발탄 제거, 토지매입, 설계 등으로 다양하였다[1].

또한 기부 대 양여 방식에 의한 현황(2002년부터 2008년까지)은 다음과 같다. 사업건수는 육군은 46건, 해군은 3건, 국직부대는 4건으로 총 53건이었다. 총 기부재산은 4조 4,138억 원이며, 총 양여재산은 3조 8,299억 원으로 기부 대 양여의 비율은 115%이다. 그리고 사업시행자는 한국토지공사, 경기개발공사, 한국도로공사, 한국전력공사, 대한주택공사, 창원시, 전주시, 고성군, 평택시 등 지방자치단체와 공기업이 많음을 알 수가 있었다[1].

## 2.2. 군부대이전사업의 만족도 선행연구

### 2.2.1. 고객만족도 정의

첫째 고객만족이란 ‘부대 이전을 경험한 후의 결과’로 개념화하여 정서적 현상으로 보는 유형이다. 불일치된 기대와 군인 및 지역주민들이 부대 이전경험에 대해 사전에 가지고 있던 감정이 복합적으로 결합하여 발생된 종합적 심리상태라고 정의한다.

둘째 군인 및 지역주민들이 만족의 과정에 초점을 두어 인지적 현상으로 보는 유형이다. 부대 이전의 기대와 부대 이전 이후에 인지된 실제와의 인지적 차이에 대한 군인과 지역주민들의 평가라고 정의한다. 따라서 군인과 지역주민들의 만족을 정의함에 있어서는 각각의 정의보다는 인지적 측면과 정서적 측면을 동시에

공유하고 있는 심리적인 반응으로 볼 수 있다.

**2.2.2. 고객만족도 선행연구**

Parasurman,et.al(1988)은 고객만족의 선행요소로 5개의 서비스 품질요인을 중심으로 고객만족과의 관계를 검증한 결과 신뢰성이 가장 중요한 차원임을 검증하였고[24], Bolton and Drew(1991)는 기대성과 불일치는 서비스에 대한 고객만족, 불만족의 잠재적 선행변수가 되며 지속적으로 제공되는 서비스는 성과만으로 평가가 가능하다고 전제하였다[23]. 또한 Spreng and Olshavsky(1992)도 사용전의 기대와 사용 후에 느끼는 제품성과 간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가임을 입증하였고[26], Bolton and Bronkhorst(1995)는 제품의 품질이나 기타요인으로 불만족한 경우보다는 서비스에 불만족하여 불편 등 행동을 나타낼 때 고객 이탈의 강도가 높다는 것을 입증하였다[22].

**2.3. 연구모형에 대한 이론적 고찰**

**2.3.1. 전문성**

사전적 의미로는 ‘어떤 한 가지 일에 오로지 연구하거나 한 가지 일에 마음을 쏟는 성질’이다. 또한 고학력과 해당분야의 자격증 보유 여부 등으로 말하기도 한다. 부대 이전사업단에서의 분야별 전문가 보직 여부와 관련 법령 등을 충분히 숙지하고 군인과 지역주민들과 갈등 발생 시 충분히 설명하고 설득할 수 있는지를 전문성을 통해 알아보려 한다. Patterson, et. al(1997)은 전문성은 체계적으로 교육하면 고객들에게 정확한 정보를 수집하고 분석·제공하여 만족한 성과를 달성할 수 있을 것이라 하였다[25]. 또한 이유재(2008)도 ‘대인관계 능력과 서비스 능력은 서비스 제공자에 따라 상당한 차이가 존재할 가능성이 높고, 서비스 제공자의 능력의 차이가 서비스 품질의 차이를 발생시킬 수 있다고 하였으며[14], 장우진(2006)도 전문가자격증이 있는 것 보다는 체계적으로 직무 관련하여 지식과 기술이 있어야 하고 고객이 의뢰하는 요구사항에 대해서는 적극적으로 활동을 하여 요구사항을 해결하는 것이라 하였다[16]. 그리고 신종철(2006)도 책임자가 서비스를 제공하는데 있어서 필요한 우수한 능력을 가졌다고 고객들이 지각을 하면 더욱 신뢰하고 서비스에 만족한다고 하였다[11].

표 1. 전문성 구성요소  
Table 1. Expertise in component

1	사업단은 분야별로 전문가로 구성되어 있는가?
2	사업단 인원들은 관련지식을 충분히 가지고 있는가?
3	사업단은 관련 법령과 조례 등을 준수하고 있는가?
4	사업단 인원들과 중요한 이전업무들 상의할 수 있다
5	사업단의 인원들은 주민(군인)들을 설득하고 이해시킬 능력을 가지고 있는가?
6	사업단 사람들은 나의 질문에 답변할 충분한 지식과 경험을 가지고 있는가?

**2.3.2. 책임성**

사전적 의미로는 ‘책임을 지려는 성질이나 태도’를 말한다. 즉 사업시행자와 군인과 지역주민들 사이에 서로 믿고 거래할 수 있다는 의미로 해석된다. 부대 이전사업단은 지역주민들에게 저렴한 택지와 양질의 주택 등 생활할 수 있는 여건을 충분히 제공하고 이전 간에 발생하는 개발이익을 주민들에게 충분히 배분될 수 있도록 사명감을 가지고 적극적으로 노력하는 정도를 의미한다.

배재면·최명규·신민철(2002)은 ‘주민들은 부대이전에 대한 충분한 정보가 없어 보상을 받는데도 어떻게 받아야 되는지를 모른다. 따라서 이전사업단의 관계인들을 상당부분 믿고 의지하게 된다.’고 하였다[8]. 한장희·전동매(2006)도 ‘신뢰성은 약속한 시간에 서비스를 제공하며, 특정시간에 어떤 것을 하겠다고 약속한다면 그렇게 이행한다. 문제예방으로 처음부터 올바른 서비스를 제공하기 위해 정확한 업무처리와 기록을 유지한다.’고 하였다[20]. 또한 박영근 외(2006)도 보상은 주민과의 신뢰형성이 지대한 영향을 미친다. 신뢰형성은 정보의 신뢰정도, 약속이행 확신정도, 거래정보 보안에 대한 신뢰정도, 보상체계에 대한 신뢰정도 등이 있다’고 하였다[7]. 마지막으로 조광행(2007)도 부대이전사업단은 정해진 시간 내에 업무처리를 약속하였다면 약속한 시간 내에 업무를 처리하는 것이 주민들에게 믿음과 신뢰를 준다고 하였다[18].

표 2. 책임성 구성요소  
Table 2. Accountability component

1	이전사업을 추진하는데 책임감 있게 하고 있는가?
2	이전사업단의 사업추진은 잘하고 있는가?
3	이전사업단의 인원들이 긍지와 자부심이 있는가?

4	이전사업단에서 제공하는 정보를 믿을 수 있는가?
5	이전사업단에서는 나의 개인신상 정보를 보호해 줄 것인가?
6	나는 어떠한 일이 발생하더라도 부대이전사업단을 믿을 수 있다
7	부대이전사업단은 내 갈등과 이의제기에 대해 적절한 해결책을 제시하는가?
8	나에게 문제가 생겼을 때 부대이전사업단은 진정한 관심을 보이고 해결해 주는가?
9	부대이전사업단은 정해진 시간 내에 약속했다면 반드시 지키는가?

### 2.3.3. 노력성

사전적 의미로는 ‘목적을 이루기 위하여 있는 힘을 다해 부지런히 애를 쓰는 행위. 즉 있는 힘을 다해 부지런히 애를 쓰는 성질’이다. 부대 이전사업단에서 주민들의 생활환경을 개선하려고 노력하는지 여부, 의사결정과정에서 주민들을 참여시키는지 여부, 책임자들이 사명감을 가지고 추진하는지 여부, 민원이 발생할 때에는 해결하는 방향으로 노력하는지 여부를 말한다.

노한중(1995)은 지역공익사업을 할 때에는 주민들의 환경개선을 위해 노력하여야 하고, 의사결정과정에서 주민들을 참여시키고, 사업은 사명감을 가지고 추진하면서 민원이 발생하면 최대한 해결하는 방향으로 노력하면 사업추진에 효율성이 있다고 하였다[6].

표 3. 노력성 구성요소  
Table 3. Forced component

1	이전사업단은 주민(군인)생활환경을 개선하려는 노력을 하고 있는가?
2	이전사업단은 주민들의 참여의식 제고를 위하여 노력하고 있는가?
3	이전사업단의 관리자는 책임 있는 추진을 위하여 노력하고 있는가?
4	이전사업단은 사업의 추진노력이 양호한가?
5	이전사업단의 민원발생에 대한 해결대책은 적절한가?

### 2.3.4. 적정성

사전적 의미로는 ‘알맞고 올바른 성질’이다. 부대 이전사업은 이익성과 수익성의 조화의 정도와 개발이익을 어떻게 적정하게 활용하는가를 의미한다. 부대 이전사업이 주변 여건을 적절히 고려하여 주민들의 입장을 고려하고 추진되는 과정에서 적절한 보상이 이루어지는지를 알아볼 필요가 있다. 또한 부대 이전사

업은 장기간에 걸쳐 이루어지기 때문에 수익과 비용이 합리적으로 적절하게 이루어지는지 여부, 기간 단위로 계획대로 이루어지는지 여부, 각종 장부와 조직편성이 기능별로 업무를 분담하여 잘 이루어지는지 견제측면에서 확인하는 정도를 말한다.

노한중(1995)은 지역공영개발 사업에서 가장 중요한 것은 적정한 보상이 이루어져야 한다는 것이다. 또한 사업이 계획대로 추진되는지 그리고 각 분야별로 추진에는 문제가 없는지를 확인하는 것이 중요하다고 하였다[6].

표 4. 적정성 구성요소  
Table 4. Adequacy component

1	이전사업의 사업추진은 계획된 대로 되고 있는가?
2	이전사업의 보상업무의 수행을 원활히 하고 있는가?
3	이전사업의 보상업무 수행 시 이해관계 주민의 의견을 수렴하는가?
4	이전사업은 장기적인 계획을 가지고 추진하고 있는가?
5	이전사업의 회계 관리는 관련법규를 준수하여 운영하고 있는가?

### 2.3.5. 효율성

사전적 의미로는 ‘들인 대가나 노력에 비하여 훌륭한 결과를 얻을 수 있는 기능이나 성질’이다. 부대 이전사업은 추진에서 공사일정, 공사 진도, 관급사재수 불상항 등을 검토함으로써 목표관리에 철저를 기하고, 공사추진과정에서 발생하는 문제점을 바로 해결할 수 있는 대책을 강구하는 정도, 사업관리에서 부동산경기에 따른 영향 및 예산편성과 집행에서 절감하는지 여부 등을 말한다.

노한중은(1995)은 지역공영개발 사업이 추진할 때 공사일정과 진도 등 일정대로 추진되어야 하며, 부동산 경기를 고려한 예산편성과 집행이 이루어져한다고 하였다[6].

표 5. 효율성 구성요소  
Table 5. Efficiency components

1	이전사업은 보상/공사업무를 효율적으로 추진하는가?
2	이전사업은 수익성과 공공성을 조화 있게 추구하는가?
3	이전사업은 경제적으로 성과가 있는가?
4	이전사업은 지역발전에 기여하는가?

5	이전사업은 사업의 추진노력이 양호한가?
6	이전사업은 예산결감 등의 경영 합리화에 노력하는가?
7	이전사업의 회계 관리는 적절하게 운영하고 있는가?
8	이전사업단의 직원들은 인사이동이 빈번한가?
9	이전사업단의 인력은 부족한 편인가?
10	이전사업단의 직원의 인화단결, 협조분위기가 있는가?

**2.3.6. 소통성**

사전적 의미로는 ‘어떠한 것이 막히지 않고 잘 통하는 성질’이다. 즉 부대 이전사업에서 주민불만에 대한 예방조치와 보상이 적절하게 이루어지는지 여부, 주민의 질문과 상담에 대한 처리가 잘되는지 여부, 주민의 의견과 불만에 신속하게 대응하는지 여부, 불만제기에 대한 답변내용이 이해하기 쉬운지 여부, 주민들의 다양한 방법으로 의견을 제기할 수 있는지 여부, 주민의 질문과 상담요청에 신속정확하게 대응하는지 여부를 말한다.

최민섭·신종철(2007)은 불만을 해소하기 위한 예방조치가 무엇보다도 중요하고, 불만사항은 주민과 대화를 통해 해결하는 것이 좋다. 그리고 시간을 지연하는 것 보다는 신속하게 해결하는 것이 올바른 방법이라고 하였다[19].

표 6. 소통성 구성요소

Table 6. A close human relationship component

1	이전사업은 주민불만에 대한 예방조치, 보상이 적절히 이루어지는가?
2	이전사업은 주민의 질문/상담에 대한 처리 상황을 언제든지 파악할 수 있는가?
3	이전사업은 주민의 의견과 불만에 회사가 신속하게 응답해 주는가?
4	이전사업은 불만제기에 대한 답변에 대한 내용이 이해하기 쉬운가?
5	이전사업은 주민들의 다양한 방법으로 의견을 사업단에 제기하는가?
6	이전사업은 주민의 질문과 상담요청에는 신속 정확하게 대응하는가?

**2.3.7. 갈등성**

사전적 의미로는 ‘츄과 등나무라는 뜻으로 츄과 등나무가 서로 복잡하게 얽히는 것과 같이 개인이나 집단 사이에 의지나 처지, 이해관계 따위가 달라 서로

적대시하거나 충돌을 일으키는 성질’이다. 즉 군과 주민 간에 갈등이 발생할 때 갈등 문제에 서로 협의하면서 상호 수용할 수 있는 결과를 도출하여 갈등상황을 해결해야 할 것이다. 군과 지방자치단체 간에 갈등 여부, 군과 비정부 단체 간에 갈등, 군과 주민들과의 갈등관계 여부, 군사시설 운영 간 갈등 여부, 군사시설 입지에 대한 갈등 여부, 주민과의 대화창구 여부, 갈등문제 해결에 주민참여 여부 등을 말한다.

심재정(2009)은 갈등의 영향요인과 갈등 해결수준과의 관계에서 갈등관리 방식 중 협력적 관리방식이 독자적 관리방식보다 갈등 해결에 효과적이었고, 갈등 원인별 관리방식은 경제적 자원을 확충하고 대화창구 구성, 공동문제 해결, 외부성 조정이 유용하였다. 또한 갈등 환경 요인에서 갈등의 주체, 갈등의 내용, 정치권의 영향들이 갈등해결 수준에 영향을 주었으나 시민단체의 참여는 큰 관계가 없는 것으로 나타났다 [12].

표 7. 갈등성 구성요소  
Table 7. Conflict component

1	이전사업은 군과 지방자치단체 간에 갈등이 있는가?
2	이전사업은 군과 비정부 단체 간에 갈등이 있는가?
3	이전사업은 군과 지역주민 간에 갈등이 있는가?
4	이전사업은 군사시설 운영 간에 갈등이 있는가?
5	이전사업은 군사시설 입지에 갈등이 있는가?
6	이전사업 간에 주민과의 대화창구가 있는가?
7	이전사업 간에 갈등 문제해결에 주민들이 참여하는가?

**III. 연구 모형 및 연구 설계**

**3.1. 연구모형**

**3.1.1. 연구모형의 선정**

군인과 지역주민들이 만족할 수 있는 요소(독립변수)를 전문성, 책임성, 노력성, 적정성, 효율성, 소통성, 갈등성을 선행연구를 통해 선정하였다. 부대 이전사업에 대한 주민과 장병들의 만족에 영향을 주는 만족도를 결과변수로 하는 연구모형을 선정하였다. 또한 통계적 변수인 성별, 연령, 직업(급), 학력, 주거형태, 거주실태, 월 평균 소득을 설정하여 비교분석 하였다. 따라서 연구모형은 아래와 같다.

전문성	⇒ (성별, 연령, 직위, 학력, 주거실태, 주거형태, 월 소득)	군인 만족도
책임성		
노력성		
적정성		
효율성		
소통성		
갈등성		

그림 1. 연구모형 1(군인)  
Fig. 1 Research model 1 (the soldiers)

전문성	⇒ (성별, 연령, 직업, 학력, 주거실태, 주거형태, 월 소득)	주민 만족도
책임성		
노력성		
적정성		
효율성		
소통성		
갈등성		

그림 2. 연구모형 2(주민)  
Fig. 2 Research model 2 (Resident)

### 3.1.2. 연구모형의 조작화

본 연구에서는 군인과 지역주민들이 만족할 수 있는 구성요소를 선정하였다. 즉 실증연구를 진행하기 위해 각 구성요인에 대한 측정항목을 구성하였는데 가능하면 기존연구에서 신뢰성과 타당성이 입증된 측정항목을 찾아서 활용하였다. 측정항목은 설문지를 구성하기 전에 해당 분야 전문가에게 심층면접을 통해 검증하여 정리하였다. 구성요소들은 5점 리커트(Likert scale)척도 형태로 측정하였다.

## 3.2. 연구 설계

### 3.2.1. 설문작성 절차

첫째 지금까지 기존 선행연구에서 개발된 구성요소 측정항목에 대한 문헌을 고찰하여 측정항목을 정리한다. 둘째 내용타당성 확보를 위해 각각의 항목별로 본 연구의 목적에 적합한 항목들을 기존에 이미 개발된 측정항목에 추가하거나 또는 기존에 적합하지 않는

항목들을 협의에 의해 삭제토록 한다. 즉 측정항목에 대한 평가, 선별, 추가 등의 정리 작업을 반복적으로 한다. 셋째 최종적으로 정리된 평가 측정항목을 가지고 군인과 지역주민 대상으로 설문조사를 통해 실증 자료를 얻어 낸 후 기술통계 중 빈도분석 중 연속형 변수의 빈도분석(Frequency analysis)을 실시하였다. 즉 기술통계(Descriptive statistics)는 주어진 자료를 요약해 주는 통계 값을 계산하고 표준화하기 위하여 사용된다. 기술통계는 주로 양적변수를 분석하는데 사용하고, 빈도분석은 질적 변수의 분석하는데 주로 사용된다. 넷째 빈도분석을 통해 추출된 군인과 지역주민들이 만족해 할 수 있는 독립변수인 구성요소들과 결과변수인 만족도에 영향을 미치는 우선순위를 연구하여 검증하였다.

### 3.2.2. 설문조사방법

전라남도 00군부대 및 00이전 예정지역 군인과 지역주민을 대상으로 조사를 하였다. 총 320부로 군인 160부, 지역주민 160부로 하였다, 수집한 결과 군인은 160부 중 149부가 회수되어 회수율 93.1%, 지역주민은 160부 중 151부가 회수되어 94.3% 회수율을 보였다. 전체적인 평균은 93.7%였다. 따라서 회수된 설문지는 모두 유효 설문으로 분석하였다.

### 3.2.3. 설문조사 판정방법

빈도분석 결과를 참조하여 항목 간 상대 비교를 위하여 각 응답 내용을 5점 만점의 점수로 분석하였다. 점수의 판정기준을 통일하기 위하여 다음의 설문 번호 구성과 설문 경향을 감안하여 다음의 표 8과 같은 판정 기준표를 활용하였다[17].

설문 번호 구성은 1(매우 그렇지 않다), 2(그렇지 않다), 3(보통이다), 4(그렇다), 5(매우 그렇다)로 하였다. 설문 경향은 설문 번호를 응답 값으로 산정할 경우로 일반적으로 5지 선다형 설문의 경우는 표본수가 많을수록 응답 값은 3에 수렴하며, 일반적으로 설문응답자는 낮은 점수 선택을 회피하는 경향이 있다. 설문 경향 분석은 응답 값은 최저1점부터 최고 5점까지로서 그 편차는 4점이다, 각 등급은 최하급부터 최상급까지의 5개 등급으로 구분될 수 있다.

표 8. 설문 점수 산정 기준표  
Table 8. Scale scores calculated based on table

판정	점수 구분	편차	내용
최하급	1.00점 ~ 1.99점	0.99점	매우 부정적 응답 비중이 가장 높음.
하급	2.00점 ~ 2.99점	0.99점	보통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높음.
중급	3.00점 ~ 3.50점	0.50점	중립적 응답 비중이 가장 높음.
상급	3.51점 ~ 4.50점	0.99점	보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높음.
최상급	4.51점 ~ 5.00점	0.49점	매우 긍정적 응답 비중이 가장 높음.

#### IV. 분석결과 및 논의

##### 4.1. 표본의 특성

###### 4.1.1. 군인의 표본특성

응답자 성별분포는 남자가 72.5%, 여자가 27.5%로 남자 응답자가 여자 응답자보다 45%가 많았다. 연령 분포는 40대 이하가 79.9%로 다수를 차지하고 있다. 직위분포는 장교가 38.4%이고 부대 간부의 대다수를 차지하고 있는 부사관이 44.3%이며, 군무원은 17.4%로 보직 비율대로 고르게 분포되어 있다. 학력분포는 대학졸업자가 54.4%이고, 전문대 졸업자가 37.6%로 군 간부의 학력이 상당히 높음을 알 수가 있다. 주거 실태는 자가 보유자가 40.9%이고, 전세가 49.9%이다. 주택형태는 아파트 거주자가 74.5%인데 이는 군부대 보유 아파트와 민간아파트 모두를 포함한 현황을 말한다. 월 소득분포는 300만 원 이하가 56.4%로 군 간부들의 소득수준을 잘 보여주고 있다. 종합한 결과 후방지역 특성을 잘 반영한 표본이 된 것으로 사료된다.

표 9. 군인의 일반적 특성  
표 9. General characteristics of the soldiers

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	108	72.5
	여	41	27.5
연령	30대 이하	50	33.6
	30대 - 40대	69	46.3

직급	40대 - 50대	25	16.8
	50대 이상	5	3.4
	장교	57	38.3
	부사관	66	44.3
학력	군무원	26	17.4
	고졸 이하	8	5.4
	전문대 졸업	56	37.6
	대학 졸업	81	54.4
주거 실태	대학원 졸업	4	2.7
	자가	61	40.9
	전세	74	49.7
주택 형태	월세	14	9.4
	주택	29	19.5
	아파트	111	74.5
월 소득	연립주택	9	6.0
	200만 원 이하	20	13.3
	200만원 - 300만원	64	43.0
	300만원 - 400만원	50	33.6
합 계	400만 원 이상	15	10.1
		149	100

###### 4.1.2. 주민의 표본특성

표 10. 주민의 일반적 특성  
표 10. General characteristics of residents

구 분		빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	99	65.6
	여	52	34.4
연령	30대 이하	70	46.4
	30대 - 40대	46	30.5
	40대 - 50대	29	19.2
	50대 이상	6	4.0
부동산	소유자	46	30.5
	세입자	45	29.8
	영업자	39	25.8
	축산업자	21	13.9
학력	고졸 이하	26	17.2
	전문대 졸업	31	20.5
	대학 졸업	84	55.6
	대학원 졸업	10	6.6
주거 실태	자가	49	32.5
	전세	74	49.0
	월세	28	18.5
주택	주택	34	22.5



형태	아파트	76	50.3
	연립주택	41	27.2
월 소득	200만원 이하	50	33.1
	200만원 - 300만원	45	29.8
	300만원 - 400만원	36	23.8
	400만원 이상	20	13.2
합 계		151	100

응답자 성별분포는 남자가 65.6%, 여자가 34.4%로 남자가 여자보다 31.2%가 많았는데 지역특성상 적절한 것으로 보여 진다. 연령분포는 40대 이하가 76.9%로 전형적인 농촌지역이기 보다는 개발되는 지역으로 상대적으로 다른 지역보다 젊은 층이 많이 거주하고 있었다. 부동산 거주자의 분포는 소유자와 세입자가 30% 내외로 비슷하였고, 축산업자가 13.9% 인 것으로 보아 도시 인근지역인 것으로 보여 진다. 학력분포는 대학졸업자가 55.6%로 지역이 활기차게 발전하는 곳이다. 주거실태는 자가 보유자가 32.5%이고 전세거주자가 49%로 지역특성을 잘 반영하고 있다. 주택형태는 주택거주자가 22.5%이나, 아파트 거주자가 50.3%로 다수를 차지하고 있으며 연립주택도 27.2%로 개발 수요가 많은 지역이다. 마지막으로 월 소득분포는 300만 원 이하가 62.9%로 젊은 층이 다수 거주하고 있었고, 아울러 영업과 축산업으로 부를 축적한 430만 원 이하 소득자도 37.0%가 거주하고 있었다. 종합결과 본 연구 대상이 골고루 적절하게 분포되어 있었다.

## 4.2. 만족도 분석

### 4.2.1. 군인의 만족도 분석

표 11. 총괄 분석결과  
Table 11. General analysis

평균	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
<b>3.76</b>	<b>4.01</b>	<b>4.11</b>	<b>4.10</b>	<b>4.10</b>	<b>3.67</b>	<b>4.04</b>	<b>2.31</b>
상급	상급	상급	상급	상급	상급	상급	하급

군인들은 5점 만점에 3.76으로 ‘설문 점수 산정 기준표’에 의한 판정은 “상급”이었다. 즉 부대 이전사업에 대해 군인들이 아주 만족하게는 생각하지 않고, 그

렇다고 불만족스럽게는 생각하지 않고, 보통(3)보다는 위 단계로 ‘만족스럽다’로 분석되었다.

군인들이 만족도에서 가장 우선하는 것은 책임성(4.11)이고, 이어서 노력성(4.10)과 적정성(4.10)으로 생각하고 있으며, 다음은 소통성(4.04)이고, 이어서 전문성(4.01)으로 4점 이상으로 만족을 느끼고 있는 것으로 분석되었다. 다음은 효율성(3.67)으로 분석되었다. 즉 군인들은 부대가 이전공사 중이기 때문에 아직 효율성을 알 수 있는 단계가 아닌 것으로 분석된다. 마지막으로 갈등성(2.31)으로 가장 점수가 낮게 나타났다. 여기서 갈등성이 낮게 나타나는 것이 좋다는 의미이다. 즉 불만이 전혀 없는 것은 아니고 조금 있지만 사업을 추진하는 데는 문제가 없다는 것이다.

### 4.2.1.1 남군·여군 분석

표 12. 남군·여군 차이 분석결과  
Table 12. Confederate. army difference analysis

구분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
남(108)	3.73	3.97	4.09	<b>4.10</b>	4.05	3.59	3.97	2.32
여(41)	3.85	4.11	4.15	4.12	<b>4.23</b>	3.87	4.22	2.28
차이	-0.12	-0.14	-0.06	-0.02	-0.18	<b>-0.28</b>	-0.25	0.04

분석결과 남자 군인은 3.73으로 상급이었으나 평균(3.76)보다 0.03 낮게 만족하는 것으로 분석된 반면 여군은 3.85로 상급이며, 평균(3.76)보다 0.09 높게 만족하는 것으로 나타났다. 즉 남군(108명)과 여군(41명)을 비교해 보면 여군이 남군보다 평균 0.12 높게 만족하는 것을 분석이 되었다. 남군보다 만족하는 요소는 효율성(0.28), 소통성(0.25), 적정성(0.18), 전문성(0.14), 책임성(0.06), 노력성(0.02)으로 대다수 고려요소에서 남군보다는 여군이 더 긍정적으로 생각하고 믿고 있어 만족하는 면이 높게 나타나고 있었다. 반면 갈등성은 0.04가 근소하게 높게 나타났다.

결론적으로 사업단과 대화하는 것이나 지방자치단체와 비정부단체 그리고 주민과 갈등 문제에서 여자 군인이 남자 군인보다 더 걱정을 많이 하고 있어 만족도에서 차이가 발생하는 것으로 볼 수가 있다. 이는 대부분의 여성들의 섬세한 성격이 나타난 것으로 분

석하였다.

4.2.1.2 직위별 분석

표 13. 직위별 차이 분석결과 결과  
Table 13. position and gap analysis results

구 분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
장교 (57)	<b>3.78</b>	3.99	<b>4.11</b>	4.08	4.13	3.75	4.01	<b>2.37</b>
부사관 (66)	<b>3.78</b>	4.08	4.14	4.15	<b>4.16</b>	3.59	4.06	<b>2.26</b>
군무원 (26)	<b>3.62</b>	3.88	3.57	4.03	3.90	3.65	<b>4.04</b>	<b>2.30</b>

장교와 부사관은 3.78(상급)로 평균(3.76)보다 0.02 근소하게나마 긍정적으로 만족하는 것으로 나타났다. 반면 군무원은 3.62(상급)로 평균(3.76)보다 0.14 낮게 나타나 상대적으로 장교와 부사관에 비해 만족도에 다소나마 부정적인 경향이 있는 것으로 분석되었다.

분석결과 장교는 적정성(4.13), 책임성(4.11), 노력성(4.08), 소통성(4.01), 전문성(3.99)에서 더 만족한 반면 효율성(3.75)에서는 상대적으로 덜 만족한다는 답변이 있었다, 갈등성은 평균(2.31)보다 0.06 높은 것으로 나타나 갈등요소가 상대적으로 가장 많은 것으로 분석되었다. 부사관은 적정성(4.16), 노력성(4.15), 책임성(4.14), 전문성(4.08), 소통성(4.06)에서 더 만족한 반면 효율성(3.59)은 상대적으로 장교(3.75)와 군무원(3.65)에 비해 덜 만족한다는 답변이 있었다. 갈등성(2.26)은 평균(2.31)보다 0.05 낮은 것으로 나타나 갈등요소가 상대적으로 장교(2.37)와 군무원(2.30)에 비해 적은 것으로 분석되었다. 마지막으로 군무원은 소통성(4.04), 노력성(4.03), 적정성(3.90), 전문성(3.88), 효율성(3.65)에서 더 만족한 반면 책임성(3.57)에서 상대적으로 장교(4.11)와 부사관(4.14)에 비해 훨씬 덜 만족하는 것으로 분석되었다. 갈등성(2.30)은 평균(2.31)과 거의 비슷하나 장교(2.37)보다는 갈등요소가 적은 것으로 나타났고, 부사관(2.26)보다는 갈등요소가 많은 것으로 분석되었다.

4.2.2. 주민의 만족도 분석

표 14. 총괄 분석결과  
Table 14. General analysis

평균	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
<b>3.33</b>	3.54	3.61	3.54	3.64	3.33	3.62	2.01
<b>중급</b>	상급	상급	상급	상급	<b>중급</b>	상급	<b>하급</b>

주민들은 5점 만점에 3.33점으로 ‘설문 점수 산정 기준표’에 의한 판정은 “중급”이었다. 즉 부대 이전사업에 대해 주민들이 아주 만족하게는 생각하지 않고, 그렇다고 불만족스럽게는 생각하지 않고, 보통(3) 단계로 ‘보통이다’로 분석되었다. 물론 세부 분야별로 보면 불만족스러운 분야도 있지만 전반적으로 보면 무난하게 추진되고 있음을 알 수가 있다.

주민들이 만족도에서 가장 우선하는 것은 적정성(3.64)이고, 이어서 소통성(3.62)과 책임성(3.61)으로 생각하고 있으며, 다음은 전문성(3.54)과 노력성(3.54)로 3점 이상으로 보통정도로 만족을 느끼고 있는 것으로 분석되었다. 다음은 효율성(3.33)로 분석되었다. 즉 주민들은 부대가 이전공사 중이기 때문에 아직 효율성을 알 수 있는 단계가 아닌 것으로 분석된다. 마지막으로 갈등성(2.01)로 가장 점수가 낮게 나타났다. 여기서 갈등성이 낮게 나타나는 것이 좋다는 의미이다. 즉 불만이 전혀 없는 것은 아니고 조금 있지만 사업을 추진하는 데는 문제가 없는 것으로 사료된다.

4.2.2.1 남·여별 분석

표 15. 남·여별 차이 분석결과  
Table 15. Male and female difference analysis

구 분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
남 (99)	<b>3.40</b>	3.58	3.65	3.57	<b>3.74</b>	3.32	3.68	<b>2.27</b>
여 (52)	<b>3.30</b>	3.47	<b>3.55</b>	3.48	3.45	3.35	3.54	<b>2.29</b>
차이	<b>0.10</b>	0.11	0.10	0.09	<b>0.29</b>	-0.03	0.14	-0.02

분석결과 남자는 3.40점으로 중급이었으나 평균(3.33)보다 0.07 높게 만족하는 것으로 나타났다. 여자는 3.30으로 중급이며, 평균(3.33)보다 0.03 낮게 만족하는 것으로 나타났다. 즉 남자와 여자를 비교해 보면 남자가 여자보다 평균 0.10 높게 만족하는 것으로

분석이 되었다. 여자보다 만족하는 요소는 적정성(0.29), 소통성(0.14), 전문성(0.11), 책임성(0.10), 노력성(0.09)인 반면 효율성(0.03)과 갈등성(0.02)은 근소하게나마 여자가 남자보다 만족하는 것으로 분석되었다.

#### 4.2.2.2 직업별 분석

표 16. 직업별 차이 분석결과  
Table 16. Occupational differences in results

구분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성	갈등성
소유자	<b>3.41</b>	3.63	3.63	3.56	<b>3.68</b>	3.38	3.64	<b>2.33</b>
세입자	<b>3.20</b>	3.31	3.38	3.32	<b>3.51</b>	3.18	3.41	<b>2.32</b>
영업자	<b>3.34</b>	3.50	3.58	3.52	3.61	3.24	<b>3.67</b>	<b>2.23</b>
축산업자	<b>3.68</b>	3.93	<b>4.12</b>	3.99	3.89	3.68	3.99	<b>2.19</b>

소유자는 3.41(중급)로 평균(3.33)보다 0.08 높게 나타났고, 세입자는 3.20(중급)으로 평균(3.33)보다 0.13 낮게 나타났다. 영업자는 3.34(중급)로 평균(3.33)보다 0.01 근소하게나마 높게 나타났고, 축산업자는 3.68(상급)로 평균(3.33)보다 0.35 높게 나타났다. 이는 부대이전사업에 대해 축산업자가 가장 높게 만족하고 다음은 소유자와 영업자이고, 세입자는 상대적으로 다소나마 만족도에 부정적인 경향이 있는 것으로 분석되었다.

소유자는 적정성(3.68), 소통성(3.64), 전문성(3.63), 책임성(3.63), 노력성(3.56)에서 더 만족한 반면 효율성(3.38)에서는 상대적으로 덜 만족하는 것으로 조사되었다. 갈등성은 평균(2.01)보다 0.32 높은 것으로 나타나 갈등요소가 상대적으로 가장 많은 것으로 분석되었다.

세입자는 적정성(3.51), 소통성(3.41), 책임성(3.38), 노력성(3.32), 전문성(3.31)에서 더 만족한 반면 효율성(3.18)은 평균(3.20)보다 0.02 낮은 것으로 소유자와 영업자, 축산업자 보다 낮은 것으로 나타났고, 갈등성(2.32)은 평균(2.01)보다 0.31 높은 것으로 나타났다.

영업자는 소통성(3.67), 적정성(3.61), 책임성(3.58), 노력성(3.52), 전문성(3.50)에서 더 만족한 반면 효율성(3.24)은 덜 만족하는 것으로 조사되었고, 갈등성(2.19)은 평균(2.01)보다 0.18 높게 나타났으나 소유자와 세입자, 영업자보다 갈등요소가 적은 것으로 나타났다.

#### 4.2.3. 군인·주민의 만족도 비교분석

표 17. 구성요소별 비교분석  
Table 17. Comparative analysis of Its components

요소	군인	주민	차이
평균	<b>3.76(상급)</b>	<b>3.33(중급)</b>	군인이 0.43점 높음
전문성	4.01(상급)	3.54(상급)	군인이 0.47점 높음
책임성	<b>4.11(상급)</b>	3.61(상급)	군인이 0.50점 높음
노력성	4.10(상급)	3.54(상급)	<b>군인이 0.56점 높음</b>
적정성	4.10(상급)	<b>3.64(상급)</b>	군인이 0.46점 높음
효율성	3.67(상급)	3.33(중급)	군인이 0.34점 높음
소통성	4.04(상급)	3.62(상급)	군인이 0.42점 높음
갈등성	2.31(하급)	2.01(하급)	군인이 0.30점 높음

분석결과는 군인이 3.76으로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았으며, 주민은 3.33으로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며 군인이 주민보다는 0.43 더 긍정적인 것으로 조사하였다. 다음은 분야별 분석결과이다.

전문성, 책임성, 노력성, 적정성, 효율성, 소통성은 모두가 군인이 주민보다 만족도가 높게 분석된 반면 갈등성은 군인이 2.31로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등성은 점수가 낮을수록 갈등요소가 없는 것으로 판정하였고, 주민은 2.01로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등성은 점수가 낮을수록 갈등요소가 없는 것으로 판정하였으며, 군인이 주민보다 0.30 높았는데 이유는 군인이 주민보다는 크지는 않지만 갈등요소가 근소하게나마 더 있는 것으로 분석하였다.

#### 4.2.3.1 남·여별 분석

표 18. 남·여별 차이 비교분석  
Table 18. Male and female comparative analysis

구분	분야	군인	주민	차이
남	평균	3.73(상급)	3.40(중급)	군인이 주민보다 0.33점 높음
	전문성	3.97(상급)	3.58(상급)	군인이 주민보다 0.39점 높음
	책임성	4.09(상급)	3.65(상급)	군인이 주민보다

여	노력성	<b>4.10</b> (상급)	3.57(상급)	0.40점 높음 군인이 주민보다 <b>0.53점 높음</b>
	적정성	4.05(상급)	<b>3.74</b> (상급)	군인이 주민보다 0.31점 높음
	효율성	3.59(상급)	3.32(중급)	군인이 주민보다 0.27점 높음
	소통성	3.97(상급)	3.68(상급)	군인이 주민보다 0.29점 높음
	갈등성	2.32(하급)	2.27(하급)	군인이 주민보다 0.05점 높음
	평균	3.85(상급)	3.30(중급)	군인이 주민보다 0.55점 높음
	전문성	4.11(상급)	3.47(중급)	군인이 주민보다 0.64점 높음
	책임성	4.15(상급)	<b>3.55</b> (상급)	군인이 주민보다 0.60점 높음
	노력성	4.12(상급)	3.48(중급)	군인이 주민보다 0.64점 높음
	적정성	<b>4.23</b> (상급)	3.45(중급)	군인이 주민보다 <b>0.78점 높음</b>
효율성	3.87(상급)	3.35(중급)	군인이 주민보다 0.52점 높음	
소통성	4.22(상급)	3.54(상급)	군인이 주민보다 0.68점 높음	
갈등성	2.28(하급)	2.29(하급)	군인이 주민보다 0.01점 낮음	

남자는 군인은 평균 3.73으로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았으며, 주민은 3.40으로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며, 군인이 주민보다 0.33 더 긍정적인 것으로 분석되었다. 다음은 여자는 군인은 평균 3.85로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았으며, 주민은 3.30으로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며, 군인이 주민보다 0.55 더 긍정적인 것으로 분석하였다. 세부항목별 비교한 내용은 다음과 같다.

문성, 책임성, 노력성, 적정성, 효율성, 소통성은 모두 군인이 주민보다 만족도가 높게 분석된 반면 갈등성은 남자는 군인이 2.32로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등이 있느냐는 질문에 보통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높았으며, 주민도 2.27로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등이 있느냐는 질문에 보통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높았으며, 군인이 주민보

다 0.05 높은데 이는 근소하게나마 군인이 갈등이 더 있다는 의미이다. 여자는 군인이 2.28로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등이 있느냐는 질문에 보통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높았으며, 주민도 2.29로 하급으로 판정하였는데 이는 갈등이 있느냐는 질문에 보통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높았으며, 군인이 주민보다 0.01 낮았는데 이는 근소하게나마 주민이 더 걱정이 있다는 의미이다.

#### 4.2.3.2 직위·직업 분석

표 19. 직위·직업별 비교분석  
Table 19. Position by occupation compared

분야	군인			주민			
	장교	부사관	군무원	소유자	세입자	영업자	축산업자
전문성	3.99 (상)	4.08 (상)	3.88 (상)	3.63 (상)	<b>3.31</b> (중)	<b>3.50</b> (중)	3.93 (상)
책임성	4.11 (상)	4.14 (상)	3.57 (상)	3.63 (상)	<b>3.38</b> (중)	3.58 (상)	4.12 (상)
노력성	4.08 (상)	4.15 (상)	4.03 (상)	3.56 (상)	<b>3.32</b> (중)	3.52 (상)	3.99 (상)
적정성	4.13 (상)	4.16 (상)	3.90 (상)	3.68 (상)	3.51 (상)	3.61 (상)	3.89 (상)
효율성	3.75 (상)	3.59 (상)	3.65 (상)	<b>3.38</b> (중)	<b>3.18</b> (중)	<b>3.24</b> (중)	3.68 (상)
소통성	4.01 (상)	4.06 (상)	4.04 (상)	3.64 (상)	<b>3.42</b> (중)	3.67 (상)	3.99 (상)
갈등성	<b>2.37</b> (하)	<b>2.26</b> (하)	<b>2.30</b> (하)	<b>2.33</b> (하)	<b>2.32</b> (하)	<b>2.23</b> (하)	<b>2.19</b> (하)

군인 중 장교는 3.78로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았으며, 부사관은 3.78로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았으며, 군무원은 3.62로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았다. 주민 중 소유자는 3.41로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며, 세입자는 3.20으로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며, 영업자는 3.34로 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았으며, 축산업자는 3.68로 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았다. 따라서 군인 중 장교와 부사관, 군무원

과 주민 중 축산업자는 상급으로 판정하였고, 주민중 소유자와 세입자, 영업자는 중급으로 판정하였다.

전문성이다. 군인 중 장교(3.99)와 부사관(4.08), 군무원(3.88)과 주민 중 소유자(3.63)와 축산업자(3.93)는 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높은 반면 주민 중 세입자(3.31)와 영업자(3.50)는 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았다.

책임성이다. 군인 중 장교(4.11)와 부사관(4.14), 군무원(3.57)과 주민 중 소유자(3.63)와 영업자(3.58), 축산업자(4.12)는 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높은 반면 주민 중 세입자(3.38)는 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았다.

노력성이다. 군인 중 장교(4.08)와 부사관(4.15), 군무원(4.03)과 주민 중 소유자(3.56)와 영업자(3.52), 축산업자(3.99)는 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높은 반면 주민 중 세입자(3.32)는 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았다.

적정성이다. 군인 중 장교(4.13)와 부사관(4.16), 군무원(3.90)과 주민 중 소유자(3.68)와 세입자(3.51), 영업자(3.61)와 축산업자(3.89)는 모두 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높았다.

효율성이다. 군인 중 장교(3.75)와 부사관(3.59), 군무원(3.65)과 주민 중 축산업자(3.68)는 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높은 반면 주민 중 소유자(3.38)와 세입자(3.18), 영업자(3.24)는 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았다.

소통성이다. 군인 중 장교(4.01)와 부사관(4.06), 군무원(4.04)과 주민 중 소유자(3.64)와 영업자(3.67), 축산업자(3.99)는 상급으로 판정하였는데 이는 보통 정도의 긍정적 응답 비중이 가장 높은 반면 주민 중 세입자(3.42)는 중급으로 판정하였는데 이는 중립적 응답 비중이 가장 높았다.

마지막으로 갈등성이다. 군인 중 장교(2.37)와 부사관(2.26), 군무원(2.30)과 주민 중 소유자(2.33)와 세입자(2.32), 영업자(2.23)와 축산업자(2.19)는 모두 하급으로 판정하였는데 이는 갈등성이 있느냐는 질문에 보

통 정도의 부정적 응답 비중이 가장 높았다. 즉 갈등이 근소하게나마 있으나 큰 문제는 되지 않는다는 것이다.

## V. 결론

### 5.1. 연구의 요약 및 시사점

첫 번째 부대 이전사업에 대한 군인과 주민의 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 군인(3.75)은 책임성(4.11)과 노력성을 중요시한 반면 주민(3.33)은 적정성(3.64)과 소통성을 만족도에서 가장 중요하게 생각하는 것으로 분석하였다.

1. 군인들은 현재의 열악한 부대 환경개선에 관심이 많은 반면 주민들은 보상과 이주대책에서 주민들의 의견 개진과 대화를 위해 사업단과 접촉하는 것에 더 많은 비중을 두고 있었다.
2. 군인들은 국토의 이용 및 계획에 관한 법률에 의한 도시계획 변경으로 다시 이전해야 하는지에 관심이 많은 반면 주민들은 집이나 땅을 보상 받을 때 불만사항에 대한 의견을 사업시행자나 사업단에 제시하여 정당한 보상을 받을 수 있는지에 더 많은 관심이 있었다.
3. 군인들은 보상 및 공사를 할 때 외부요소 개입으로 추진이 어려워지면 전체 일정이 지연되므로 효율적으로 추진되는 것에 관심이 많은 반면 주민들은 사업의 추진 전체 파악이 곤란하여 효율성은 관심이 덜 하였다.
4. 군인들은 전반적으로 사업추진에 걸림돌이 되는 내용을 사전에 제거하거나 예방하는데 관심이 많은 반면 주민들은 불만제기에 대한 답변에 더 많은 관심을 보였다.

두 번째는 부대 이전사업에 대한 남·여별 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 남자의 경우 남자 군인(3.73)은 노력성과 책임성, 주민(3.40)은 적정성과 소통성을 중요시한 반면 여자의 경우 여자 군인(3.85)은 적정성과 소통성, 주민(3.30)은 책임성과 소통성에 관심이 많은 것으로 분석하였다.

1. 남자는 사업단 요원들의 전문성과 설득능력에 관심이 많은 반면 여자들은 이전업무를 상의할 수 있는 소통을 더 중시하였다.
2. 남자는 사업단에서 제공하는 정보와 사업추진에 관심이 많은 반면 여자는 사업을 할 때 사업시행자와 사업단의 관리자의 책임감을 중시하였다.
3. 남자들은 열악한 부대 환경개선과 보상업무에 관심이 많은 반면 여자는 사업단에서 민원해결을 잘 해주는지가 중요하게 생각하고 있었다.
4. 남자들은 국토의 이용 및 계획에 관한 법률에 의해 부대이전으로 힘들 것에 대한 두려움이 우선인 반면 여자들은 보상 등 문제해결에 관심을 가져 주는지에 더 많은 관심을 가지고 있었다.
5. 남자는 상담이나 불만사항 등 문제제기에 대해 신속하게 처리상황을 알 수 있는 소통시스템이 중요한 반면 여자는 갈등이 생겼을 때 참여하지 못하면 불만이 쌓여 불신이 생기게 되는데 이를 해결할 수 있는 기회가 중요하다고 하였다.

세 번째는 직위·직업별 만족도에 대한 차이점은 다음과 같다. 군인의 경우 부사관은 전문성과 책임성을 가장 중시하고 갈등은 가장 적은 반면 장교는 적정성을 가장 중시하였다. 주민의 경우 축산업자는 책임성과 노력성을 중시하고 갈등은 가장 적은 반면 소유자와 세입자, 영업자는 적정성을 상대적으로 중요시하는 것으로 분석하였다.

1. 군인과 축산업자는 책임성과 노력성, 적정성과 소통성을 만족도에서 중시하는 반면 세입자는 책임성과 노력성, 적정성과 소통성에 불만이 가장 많은 것으로 조사되었다.
2. 군인과 주민 모두 갈등이 있는가는 질문에 갈등이 없다는 답변이 대다수로 특별한 갈등은 없는 것으로 분석되었으나 지속적인 관심이 필요한 것으로 생각된다. 상기 사항을 종합한 연구의 종합적 시사점을 다음과 같이 도출하였다.

정책적	국방부와 지방자치단체, 사업시행자는 만족도 요소를 고려한 계획수립과 추진이 필요할 것이다.
실무적	사업단은 군인과 지역주민들이 생각하는 바가 무엇인지를 고려한 사업추진이 필요할 것이다.
행정적	사업단은 군인과 주민의 대화창구가 될 수 있도록 관심을 가져야 한다.
기 타	사업단은 갈등이 발생할 수 있는 분야를 지속 확인하여 조치한다.

## 5.2. 연구 한계 및 향후 연구 계획

논문을 연구하면서 느낀 한계는 다음과 같다.

첫째로 군 관련하여 선행연구 자료 수집이 어려웠다. 군 자료 제한과 보안으로 충분한 자료 수집이 쉽지 않았다. 향후에는 더 많은 자료와 최근 자료를 수집하여 분석한다면 더 좋은 연구가 될 것으로 본다.

둘째는 군 이전사업에 대한 만족도를 측정하는 만족도 요소 선정 문제이다. 지금까지 연구된 선행연구가 거의 없어서 다른 분야 선행연구에서 인용하여 만족도 구성요소를 선정하였다. 향후에는 군 특성을 고려한 만족도 구성요소 연구가 지속되어야 할 것이다.

셋째는 군 이전사업 부대에 대한 설문이다. 대상 부대 군인과 지역주민 대상으로 설문을 받기가 생각보다 훨씬 어려웠다. 군 특성상 외부연구에 설문하는 것이 어렵고, 지역주민들도 우호적이기 보다는 불만이 있어 설문에 비협조적이었다. 그런데도 불구하고 최대한 만족도를 측정할 수 있는 방향으로 설문을 수집하였다. 향후에는 좀 더 많은 인원과 설문내용으로 수집한다면 좋은 분석 자료가 될 것이다.

### 감사의 글

이 논문은 2011년도 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음  
[NRF-2011-35C-B00502]

### 참고 문헌

- [1] 국회예산정책처, “국방·군사시설이전사업 평가”, 발간등록번호(31-970022-000587-01), pp. 1-13, 2. 2009.
- [2] 김영봉, “군사시설이전부지의 효율적 활용 방안”, 국토 통권 제302호, 국토연구원, pp. 24-34 2006.

- [3] 김석봉·백승민·이병인, “미래 육군의 시설 발전방안”, 한국전략문제연구소 전투발전, pp. 619-792. 2006.
- [4] 김석봉·이필재, “군사시설의 Military Town화 발전방향에 관한 연구(육군 사단급 부대를 중심으로)”, 육군사관학교 한국군사학교육학회, 한국군사학논집, 제64집, 2권, pp.95-124, 8. 2008.
- [5] 김석봉·이필재·이병인, “미래 군사시설 발전 방향에 관한 연구(여단급 부대를 중심으로)”, 대한건축학회논문집:계획계 제24권 제12호 통권 제42호, 대한건축학회, pp.85-92, 2008.
- [6] 노한중, “지역공영개발사업에 대한 주민만족도에 관한 연구(광주직할시 택지개발사업을 중심으로)”, 조선대 대학원, 박사학위논문, 1995.
- [7] 박영근, 김판준, 나성윤, “부동산중개소 선택 기준이 고객만족, 신뢰, 애호도에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국마케팅학회 학술발표대회 논문집, 한국마케팅과학회, pp. 469-488, 2006
- [8] 배재면, 최명규, 신민철, “부동산투자회사(REITs)에 대한 개인투자자 신뢰요인에 대한 실증분석적 연구”, 부동산학연구 제8권 제1호, 한국부동산분석학회, pp. 57-81, 2002.
- [9] 신광식, “국방부와 지방자치단체가 상생하는 부동산관리방안에 관한 연구”, 한국전자통신학회 논문지, 6권, 5호, pp.573-580, 2011.
- [10] 신광식, 김동현, “군사시설보호법에 의한 국방부 보유 부동산 자산의 효율적인 관리 방안에 관한 연구”, 한국전자통신학회논문지, 7권, 1호, pp. 181-186, 2012.
- [11] 신종철, “부동산중개서비스에 대한 만족 결정요인에 관한 연구, 주택연구 제14권 제3호, 한국주택학회, pp. 213-245, 2006.
- [12] 심재정, “군사시설 관련 갈등해결의 영향 요인에 관한 연구”, 국방정책연구 제25권 제2호(통권 제84호), pp. 229-268, 2009.
- [13] 이병인, 김용훈, “군사시설 이전에 따른 갈등관리 전략, 행정논총 제47권 제4호, 서울대학교 한국행정연구소, pp. 163-191, 2009.
- [14] 이유재, “고객만족의 정의 및 측정에 관한 연구”, 서울대학교 경영논집 제29집 1.2호, 서울대학교 경영연구소, pp. 145-157, 2008.
- [15] 임종무, 강남훈, “토지비축제도의 활성화 방안에 관한 연구”, 한국전자통신학회논문지, 6권, 5호, pp. 749,-756, 2011.
- [16] 장우진, “부동산중개업의 자질, 서비스 품질경쟁우위간의 구조적 관계에 관한 연구”, 부동산학보 제27집, 한국부동산학회, p.185, 2006.
- [17] 장은미, “2010년 행정공간정보체계 구축사업 민관협력 기반조성부분 최종보고서”, 행정안전부, 2010.
- [18] 조광행, “부동산마케팅에서의 중개서비스 품질의 측정모형 및 측정척도”, 한국부동산 학보 30권, pp. 95-112, 8. 2007.
- [19] 최민섭, 신종철, “인터넷 부동산서비스품질이 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 주택연구 제15권 제1호, pp. 63-98, 3. 2007
- [20] 한장희, 전동매, “온라인 쇼룸몰 서비스 품질 측정도구 개발에 관한 연구”, 소비문화연구 제9권 제4호, pp. 141-162, 2006.
- [21] 허훈, “군사시설보호구역의 외부성비용부담의 방향”, 경인행정학회, 한국정책연구 제3권 1호, pp. 9-122, 2003,
- [22] Bolton R N, Bronkhorst T M, "The relationship between sustumer complaints to the firm and subsequent exit behavior", *Advances in Consumer Research*, Vol. 22, No. 1, pp. 94-100, 1995.
- [23] Bolton, R. N and J. H. Drew, "A Longitudinal Analysis of the impact of Service Changes on Customer Attitude", *Journal of Marketing*, Vol. 55, pp. 1-9., 1991.
- [24] Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL A multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1, pp. 12-40, Spring, 1988.
- [25] Patterson, Paul G., Lester W. Johnson and Richard A. Spreng, "Modeling the Determinants of Customer Satisfaction for Business-to-Business Professional Services", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, No. 1, pp. 4-17, 1997.
- [26] Spreng, Richard A, and Richare W. Olsharsky, " A Desires-AS-Srandard Model of Consumer Satisfaction: Implications for Measuring Satisfaction", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 5, pp. 45-54., 1992.



## 저자 소개



### 신광식(Kwang-Shig Shin)

1985년 2월 사관학교 행정학과 졸업  
(행정학사)

1990년 8월 경북대학교 행정대학원  
도시 및 이론행정 졸업(행정학 석사)

2010년 8월 서울벤처정보대학원대학교 부동산학과  
졸업(부동산학 박사)

(현) 나사렛대학교 부동산학과 외래교수

※ 관심분야 : 부동산 중개, 부동산보상, 부동산 투자, 부동산 정책, 부동산 유통, 국유재산 관리



### 김행조(Haeng-Jo Kim)

2001년 건국대학교 행정대학원 부동산학과 졸업(부동산학석사)

2005년 일본, 메이카이대학교 대학원  
부동산학연구과 졸업(부동산학박사)

2007년~현재 나사렛대학교 부동산학과 교수

2008년~현재 공인중개사시험 정답심의위원

※ 관심분야 : 부동산정보, 부동산개발 컨설팅