

# 부대이전사업 핵심요인의 선호도에 관한 연구

신광식\* · 김행조\*\* · 김동현\*\*\*

Relocation of troops to the preferences of the key factors study

Kwang-Shig Shin\* · Haeng-Jo Kim\*\* · Dong-Hyun Kim\*\*\*

## 요 약

본 과제는 부대 이전을 할 때 장병들이 선호하는 것과 선호하지 않는 요인들이 무엇인지를 알아보고 원활한 이전사업이 될 수 있도록 해당부대에 제안하려고 한다. 과제 연구결과는 다음과 같다. 첫째로 부대 이전사업에 대한 장병들의 선호도의 평균은 4.00이었다. 이중 책임성(4.11)과 노력성·적정성이 가장 중요하게 선호하는 것으로 분석하였다. 둘째는 남·여별 선호도는 남자 군인(3.96)은 노력성과 책임성을 중시한 반면 여자 군인(4.12)은 적정성과 소통성에 관심이 많은 것으로 분석하였다. 셋째 직위별로는 부사관은 전문성과 책임성을 가장 중시한 반면 장교는 적정성을 가장 중시하였다.

## ABSTRACT

This challenge trying to bag earlier when soldiers prefer to learn what they do not prefer those factors suggested in the bag so that the business can be a smooth transition. Subject research results are as follows. First, the preferences of the average of the soldiers on the previous business bag, 4.00, respectively. Dual prefer that the most important responsibility (4.11) and the efforts of sex and adequacy were analyzed. Second, the male soldiers (3.96) M yeobyel preference emphasis on commitment and accountability, while a woman soldier (4.12) to be a lot of interest in the adequacy and sotongseong analyzed. Third NCO Title By expertise and responsibilities from the outset, while the officer adequacy utmost importance.

## 키워드

Military facilities, the previous business, male soldiers, female soldiers, preference  
군사시설, 이전사업, 남자군인, 여자군인, 선호도

## 1. 서 론

관심을 두는 핵심요소가 무엇인지를 알 수 있다면 더욱 효과적인 부대이전사업이 될 것이다.

### 1.1. 연구배경

매년 부대이전사업에 개략적으로 3천억원~4천억원의 국방예산을 집행하고 있다. 이는 지역여건을 고려하고 상대적으로 낙후된 군부대 시설을 현대화하기 위한 것이다. 그 곳에 주둔할 장병들이 이전사업단에

### 1.2. 연구목적 및 범위

연구목적은 군부대 이전사업으로 장병들이 만족하는 요소와 불만스러운 요소가 무엇인지를 알아보고자 한다. 이와 관련한 선행연구를 통해 측정할 요소가 무

\* 나사렛대학교부동산학과(skdsdc@hanmail.net)

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

\*\*\* 교신저자 : 청암대학교 부동산학과(dhkim2010@hanmail.net)

접수일자 : 2012. 07. 04

심사(수정)일자 : 2012. 11. 15

게재확정일자 : 2012. 12. 10

엇인지를 발굴하고 설문조사를 통하여 실증분석을 한 다음 해당 부대에 제공하고자 한다. 연구범위는 군부대이전사업으로 한정하고, 해당부대 장병 중 영향을 미칠 수 있는 장교와 부사관, 군무원들 대상으로 설문을 하고자 한다.

## II. 기존 연구 및 관련문헌 고찰

### 2.1. 고객만족도 정의

만족이란 “이전과 이후에 느끼는 결과의 차이”이다. 따라서 해당부대 장병들이 현재의 부대생활에서 느끼는 것과 이전 후(공사는 완료되지 않았음)에 느끼는 정도를 비교하여 그 차이를 알아보하고자 한다. 그런데 아직 부대 공사가 완공되지 않는 관계로 지금까지 추진과정에서 느끼는 정도를 알아보는 것으로 한다.

### 2.2. 장병선호도 선행연구

Parasurman,et.al(1988)은 장병들의 만족요소로 5가지를 제공하여 검증하였다.[12] Bolton and Drew (1991)는 기대하고 있는 요소와 불일치하는 에서 장병들은 만족보다는 불만족을 느끼고 있다.[11] 또한 Spreng and Olshavsky(1992)도 사용전의 기대와 사용 후에 느끼는 제품성과 간의 지각된 불일치에 대한 고객 평가임을 검증하였고,[13] Bolton and Bronkhorst(1995)는 이전사업의 과정에서 향후 생활에 불만족하다면 더욱 선호하지 않을 것이다.[10]

### 2.3. 연구모형에 대한 이론적 고찰

#### 2.3.1. 전문성

어떤 한 가지 일에 오로지 연구하거나 한 가지 일에 마음을 쏟는 성질이다. 장우진(2006)도 전문가격증이 있는 것 보다는 체계적으로 직무 관련하여 지식과 기술이 있어야 하고 장병들이 의뢰하는 요구사항에 대해서는 적극적으로 활동을 하여 요구사항을 해결하는 것이라 하였다.[7]

표 2-1. 전문성 구성요소  
Table 2-1. Expertise component

1	사업단은 분야별로 전문가로 구성되어 있는가?
2	사업단 인원들은 관련지식을 충분하게 있는가?
3	사업단은 관련 법령과 조례 등을 준수하고 있는가?
4	사업단 인원들과 중요한 이전업무를 상의할 수 있다

#### 2.3.2. 책임성

책임을 지려는 성질이나 태도를 말한다. 배재면·최명규·신민철(2002)은 ‘장병들은 부대이전에 대한 충분한 정보가 없어 어떻게 대처해야 되는지를 모른다. 따라서 이전사업단의 관계인들을 상당부분 믿고 의지하게 된다.’고 하였다.[3]

표 2-2. 책임성 구성요소  
Table 2-2. Accountability components

1	이전사업을 추진하는데 책임감 있게 하고 있는가?
2	이전사업단의 사업추진은 잘하고 있는가?
3	나는 어떠한 일이 발생하더라도 부대이전사업단을 믿을 수 있다
4	부대이전사업단은 정해진 시간 내에 약속했다면 반드시 지키는가?

#### 2.3.3. 노력성

목적을 이루기 위하여 있는 힘을 다해 부지런히 애를 쓰는 행위. 즉 있는 힘을 다해 부지런히 애를 쓰는 성질이다. 노한중(1995)은 지역공익사업을 할 때에는 장병들의 환경개선을 위해 노력하여야 하고, 의사결정과정에서 장병들을 참여시키고, 사업은 사명감을 가지고 추진하면서 요구사항이 발생하면 최대한 해결하는 방향으로 노력하면 사업추진에 효율성이 있다고 하였다.[2]

표 2-3. 노력성 구성요소  
Table 2-3. Effort component of

1	이전사업단은 군인 생활환경을 개선하려는 노력을 하고 있는가?
2	이전사업단의 관리자는 책임 있는 추진을 위하여 노력하고 있는가?
3	이전사업단은 사업의 추진노력이 양호한가?
4	이전사업단의 요구사항에 대한 해결대책은 적절한가?

**2.3.4. 적정성**

알맞고 올바른 성질이다. 노한중(1995)은 지역공영 개발 사업에서 가장 중요한 것은 사업이 계획대로 추진되는지 그리고 각 분야별로 추진에는 문제가 없는지를 확인하는 것이 중요하다고 하였다.[2]

표 2-4. 적정성 구성요소  
Table 2-4. Adequacy components

1	이전사업의 사업추진은 계획된 대로 되고 있는가?
2	이전사업은 장기적인 계획을 가지고 추진하고 있는가?
3	이전사업의 회계 관리는 관련법규를 준수하여 운영하고 있는가?

**2.3.5. 효율성**

들인 대가나 노력에 비하여 훌륭한 결과를 얻을 수 있는 기능이나 성질이다. 노한중은(1995)은 지역공영 개발 사업이 추진할 때 공사일정과 진도 등 목표대로 추진되어야 하며, 부동산 경기를 고려한 예산편성과 집행이 이루어져한다고 하였다.[2]

표 2-5. 효율성 구성요소  
Table 2-5. Efficiency component

1	이전사업은 지역발전에 기여하는가?
2	이전사업은 사업의 추진노력이 양호한가?
3	이전사업은 예산절감 등의 경영 합리화에 노력하는가?
4	이전사업의 회계 관리는 적절하게 운영하고 있는가?

**2.3.6. 소통성**

어떠한 것이 막히지 않고 잘 통하는 성질이다. 최민섭·신종칠(2007)은 불만을 해소하기 위한 예방조치가 무엇보다도 중요하고, 불만사항은 장병들과 대화를 통해 해결하는 것이 좋다. 그리고 시간을 지연하는 것 보다는 신속하게 해결하는 것이 올바른 방법이라고 하였다.[9]

표 2-6. 소통성 구성요소  
Table 2-6. Communication components

1	이전사업은 장병의 질문/상답에 대한 처리 상황을 언제든지 파악할 수 있는가?
2	이전사업은 불만제기에 대한 답변에 대한 내용이 이해하기 쉬운가.

3	이전사업은 장병들의 다양한 방법으로 의견을 사업단에 제기하는가?
4	이전사업은 장병의 질문과 상담요청에는 신속 정확하게 대응하는가?

**III. 연구모형 및 설문조사**

**3.1. 연구모형의 선정**

장병들이 선호하는 요소를 전문성, 책임성, 노력성, 적정성, 효율성, 소통성을 선행연구를 통해 선정하였다. 부대이전사업에 대한 장병들의 선호에 영향을 주는 선호도를 알아보고자 하는 연구모형을 선정하였다. 또한 통계적 변수인 성별, 연령, 직위, 학력, 주거형태, 거주실태, 월 평균 소득을 설정하여 비교분석하고자 한다. 따라서 연구모형은 아래와 같이 작성하였다. 그리고 구성요소들은 5점 리커트(Likert scale)척도로 측정하였다.

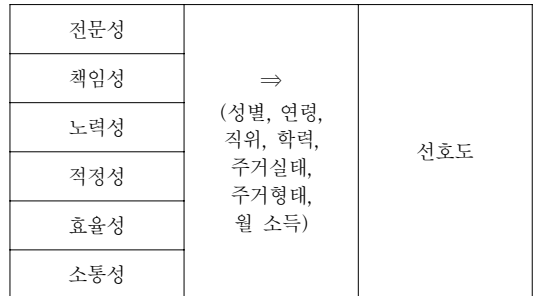


그림 3-1. 연구모형  
Fig. 3-1 Research Model

**3.2. 설문조사 및 판정방법**

**3.2.1. 설문조사**

방지역 00부대 대상으로 조사 하였다. 총 160부 중 149부가 회수되어 회수율 93.1%, 이다. 회수된 설문지는 모두 유효설문으로 분석하였다.

**3.2.2. 설문조사 판정방법**

다음의 표3-1과 같은 판정 기준표를 활용하였다.

표 3-2. 설문 점수 산정 기준표  
Table 3-2. Survey score 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

성별분포는 남자가 72.5%, 여자가 27.5%이고, 연령 분포는 40대 이하가 79.9% 이다. 직위는 장교가 38.4%이고 부사관이 44.3%이며, 군무원은 17.4%로 고르게 수집하였다. 학력은 대학졸업자가 54.4%이고, 전문대 졸업자가 37.6% 이다. 주거실태는 자가 보유자가 40.9%이고, 전세가 49.9%이다. 주택형태는 아파트 거주자가 74.5%이다. 월 소득분포는 300만 원 이하가 56.4% 이었다.

표4-1. 일반적 특성  
Table 4-1. General characteristics

구분	빈도(명)	퍼센트(%)
성별	남	108 72.5
	여	41 27.5
연령	30대 이하	50 33.6
	30대 - 40대	69 46.3
	40대 - 50대	25 16.8
	50대 이상	5 3.4
직급	장교	57 38.3
	부사관	66 44.3
	군무원	26 17.4
학력	고졸 이하	8 5.4
	전문대 졸업	56 37.6
	대학 졸업	81 54.4
	대학원 졸업	4 2.7
주거 실태	자가	61 40.9
	전세	74 49.7

주택 형태	월세	14	9.4
	주택	29	19.5
	아파트	111	74.5
	연립주택	9	6.0
월 소득	200만원 이하	20	13.3
	200만원 - 300만원	64	43.0
	300만원 - 400만원	50	33.6
	400만원 이상	15	10.1
합 계		149	100

##### 4.2. 선호도 분석

표 4-2. 총괄 분석결과  
Table 4-2. Overall analysis

평균	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성
<b>4.00</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>
상급	상급	상급	상급	상급	상급	상급

5점 만점에 4.00으로 '설문 점수 산정 기준표'에 의한 판정은 "상급"이었다. 즉 부대이전사업에 대해 장병들이 아주 만족하게는 생각하지 않고, 그렇다고 불만족스럽게는 생각하지 않고, 보통(3)보다는 위 단계로 '만족스럽다'로 분석되었다.

선호도에서 가장 우선하는 것은 책임성(4.11)이고, 이어서 노력성(4.10)과 적정성(4.10)이며, 다음은 소통성(4.04)이고, 이어서 전문성(4.01)으로 모두 4점 이상으로 만족을 느끼고 있는 것으로 분석되었다. 반면 효율성(3.67)은 상대적으로 낮게 분석되었다. 즉 군인들은 부대가 이전공사 중이기 때문에 아직 효율성을 알 수 있는 단계가 아닌 것으로 분석되었다.

##### 4.2.1. 남·여별 분석

표 4-3. 남·여별 차이 분석결과  
Table 4-3. Analysis of differences between men's and women's results

구분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성
남 (108)	3.96	3.97	4.09	<b>4.10</b>	4.05	3.59	3.97
여 (41)	4.12	4.11	4.15	4.12	<b>4.23</b>	3.87	4.22
차이	-0.16	-0.14	-0.06	-0.02	-0.18	<b>-0.28</b>	-0.25

분석결과 남자 군인은 3.96으로 상급이었으나 평균(4.00)보다 0.04 낮게 만족하는 것으로 나타났다. 여군

은 4.12로 상급이며, 평균(4.00)보다 0.12 높게 만족하는 것으로 나타났다.

### 4.2.2 직위별 분석

표 4-4. 직위별 차이 분석결과  
Table 4-4. Position-specific differences in results

구분	계	전문성	책임성	노력성	적정성	효율성	소통성
장교 (57)	<b>4.01</b>	3.99	<b>4.11</b>	4.08	4.13	3.75	4.01
부사관 (66)	<b>4.03</b>	4.08	4.14	4.15	<b>4.16</b>	3.59	4.06
군무원 (26)	<b>3.85</b>	3.88	3.57	4.03	3.90	3.65	<b>4.04</b>

장교는 4.01(상급), 부사관은 4.03(상급)로 평균(4.00)보다 0.01 및 0.02 근소하게나마 긍정적으로 선호하는 것으로 나타났다. 반면 군무원은 3.85(상급)로 평균(4.00)보다 0.15 낮게 나타나 상대적으로 장교와 부사관에 비해 선호도에 다소나마 부정적인 경향이 있는 것으로 분석되었다.

## V. 결론

### 5.1. 연구의 요약 및 시사점

부대이전사업에 대한 장병들의 선호도에 대한 차이점은 다음과 같다. 평균은 4.00점으로 이 중 책임성(4.11)과 노력성(4.10)을 중요시하는 것으로 분석하였다.

첫째 장병들은 현재의 열악한 부대 환경개선에 더 많은 비중을 두고 있었다. 둘째 장병들은 국토의 이용 및 계획에 관한 법률에 의한 도시계획 변경으로 다시 이전해야 하는지에 더 많은 관심이 있었다. 셋째 장병들은 공사를 할 때 외부요소 개입으로 추진이 어려워지면 전체 일정이 지연되므로 효율적으로 추진되는 것에 관심이 더 많았다. 넷째 장병들은 전반적으로 사업추진에 걸림돌이 되는 내용을 사전에 제거하거나 예방하는데 관심이 더 많았다.

부대이전사업에 대한 남자 군인(3.96)은 노력성과 책임성을, 여자 군인(4.12)은 적정성과 소통성에 관심이 많은 것으로 분석하였다.

첫째 남자는 사업단 요원들의 전문성과 설득능력에 관심이 많은 반면 여자들은 이전업무를 상의할 수 있는 소통을 더 중시하였다. 둘째 남자는 사업단에서 제공하는 정보와 사업추진에 관심이 많은 반면 여자는 사업을 할 때 사업시행자와 사업단의 관리자의 책임감을 중시하였다. 셋째 남자들은 열악한 부대 환경개선 업무에 관심이 많은 반면 여자는 사업단에서 민원 해결을 잘 해주는지가 중요하게 생각하고 있었다. 넷째 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. 다섯째 남자는 상담이나 불만사항 등 문제제기에 대해 신속하게 처리 상황을 알 수 있는 소통시스템이 중요한 반면 여자는 갈등이 생겼을 때 참여하지 못하면 불만이 쌓여 불신이 생기게 되는데 이를 해결할 수 있는 기회가 중요하다고 하였다.

직위별 선호도에 대한 차이점은 다음과 같다. 부사관은 전문성과 책임성을 가장 중시한 반면 장교는 적정성을 가장 중시하였다.

### 5.2. 연구 한계 및 향후 연구 계획

과제를 연구하면서 느낀 한계는 다음과 같다.

첫째로 군 관련하여 선행연구 자료 수집이 어려웠다. 둘째는 군 이전사업에 대한 선호도를 측정하는 선호도 요소 선정 문제이다. 셋째는 군 이전사업 부대에 대한 설문이다. 대상 부대 군인과 지역주민 대상으로 설문을 받기가 생각보다 훨씬 어려웠다.

## 참고 문헌

- [1] 국회예산정책처, “국방·군사시설이전사업 평가”, 발간등록번호(31-970022-000587-01), pp.1-13, 2009.
- [2] 노한중, “지역공영개발사업에 대한 주민만족도에 관한 연구(광주직할시 택지개발사업을 중심으로)”, 조선대학교대학원, 박사학위논문, 1995.
- [3] 배재면, 최명규, 신민철, “동산투자회사(REITs)에 대한 개인투자자 신뢰요인에 대한 실증분석적 연구”, 부동산학연구, 8권, 1호, 한국부동산분석학회, pp. 57-81, 2002.
- [4] 신광식, “방부와 지방자치단체가 상생하는 부동산

산관리방안에 관한 연구”, 한국전자통신학회 논문지, 6권, 4호, pp. 573-580, 2011.

- [5] 신광식, 김동현, “사시설보호법에 의한 국방부 보유 부동산 자산의 효율적인 관리 방안에 관한 연구”, 한국전자통신학회논문지, 7권, 1호, pp. 181-186, 2012.
- [6] 신광식, 김행조, “군부대이전사업에 대한 군및 지역주민의 만족도에 관한 연구”, 한국전자통신학회논문지, 7권, 3호, pp. 633-648, 2012.
- [7] 장우진, “부동산중개업의 자질, 서비스 품질경쟁 우위간의 구조적 관계에 관한 연구”, 부동산학보, 27집, 한국부동산학회, p.185, 2006.
- [8] 장은미, “2010년 행정공간정보체계 구축사업 민관협력 기반조성부분 최종보고서”, 행정안전부, 2010.
- [9] 최민섭, 신종철, “인터넷 부동산서비스품질이 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 주택연구, 15권, 1호, pp. 63-98, 2007.
- [10] Bolton R N, Bronkhorst T M, "The relationship between customer complaints to the firm and subsequent exit behavior", *Advances in Consumer Research*, Vol. 22, No. 1, pp. 94-100, 1995.
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] Spreng, Richard A, and Richare W. Olsharsky, " A Desires-AS-Standard 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)

나사렛대학교 부동산학과 외래교수

(주)유니테크 상무이사.

※ 관심분야 : 부동산중개, 부동산보상, 부동산투자, 부동산정책, 부동산유통



**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



**김동현(Dong-Hyun Kim)**

교신저자

2002년 이학박사(컴퓨터응용)

2006년 행정학석사(부동산학)

2010년 부동산학 박사(부동산투자)

1996년~현재 청암대학교 교수

벤처정보연구소장

정보처리 기술지도사

※ 관심분야 : 부동산시장 분석, 부동산정보, 부동산공시법, 부동산경매