

2024년 준공시설 사용자 만족도 조사용역 결과보고서

(사)한국혁신연구원



국방시설본부
Defense Installations Agency

2024년 준공시설 사용자 만족도 조사용역 결과보고서

2024. 10.



국방시설본부
Defense Installations Agency

제 출 문

본 보고서를 귀 기관에서 의뢰한 「준공시설 사용자 만족도 조사
용역」의 최종 성과품으로 제출합니다.

2024년 10월

[사] 한국혁신연구원
대 표 위 현 복

목차

제1장. 조사결과 요약 및 제언	1
제2장. 조사개요	13
1. 조사 배경 및 목적	15
2. 조사설계	15
3. 조사내용	16
4. 응답자 특성	18
5. 자료처리 방법	20
6. 분석 방법	20
7. 조사결과 해석 시 유의사항	21
제3장. 준공시설 만족도 조사결과	23
1. 준공시설 만족도 평가결과	25
1.1. 준공시설 종합 만족도	25
(1) 총괄	25
(2) 시설단 만족도	27
(3) 부대 만족도	29
1.2. 준공시설 요소 만족도	32
(1) 환경 만족도	32
(2) 기능성 만족도	34
(3) 편리성 만족도	36
(4) 품질/마감 만족도	38
(5) 규모 만족도	40

목차

2. 준공시설 하자보수	41
2.1. 하자보수 이용실태	41
(1) 신청절차 안내 경험	41
(2) 하자보수 신청 경험	42
(3) 하자보수 처리 상태	43
2.2. 하자보수 만족도	44
2.3. 하자보수 처리과정	45
(1) 불편사항	45
(2) 하자보수 처리 만족도	46
2.4. 하자보수 불만사항	47
3. 준공시설 불편경험 및 개선사항	48
3.1. 불편경험	48
3.2. 개선사항	50
제4장. 시설 유형별 만족도	51
1. 시설 유형별 현황	53
2. 작전시설	54
3. 행정/교육/복지시설	56
4. 병영시설	58
5. 주거시설	60
6. 급식시설	62
7. 저장/정비시설	64
8. 종교시설	66

표 목차

〈표 - 1〉 조사대상 시설단별 회수현황	1
〈표 - 2〉 2024년 사용자 만족도 조사내용	1
〈표 - 3〉 준공시설 사용자 종합 만족도 점수 추이	2
〈표 - 4〉 준공시설 사용자 차원 만족도 추이	2
〈표 - 5〉 준공시설 사용자 항목 만족도 추이	3
〈표 - 6〉 준공시설 사용자 차원별 불만사항 핵심 키워드 TOP 5	4
〈표 - 7〉 하자보수 만족도 추이	5
〈표 - 8〉 준공시설 개선 및 보완사항 워드 클라우드 및 핵심 키워드 TOP5	5
〈표 - 9〉 2023년 준공시설 시설유형별 현황	6
〈표 - 10〉 준공시설 시설유형별 공통 항목 만족도 점수	7
〈표 - 11〉 준공시설 시설유형별 개별항목 만족도	8
〈표 - 12〉 조사설계	15
〈표 - 13〉 일반사항과 이용자만족도 조사내용	16
〈표 - 14〉 하자보수 만족도 조사내용	17
〈표 - 15〉 개선사항 조사내용	18
〈표 - 16〉 준공시설 특성별 응답자 특성	18
〈표 - 17〉 응답자 일반특성	19
〈표 - 18〉 만족도 평가 척도 및 100점 환산 점수	20
〈표 - 19〉 2024년 사용자 만족도 조사결과	26
〈표 - 20〉 준공시설 시설단별 사용자 만족도 조사결과	28
〈표 - 21〉 2024년 부대별 사용자 만족도 조사결과	29
〈표 - 22〉 응답자 특성별 준공시설 환경 만족도 점수	32
〈표 - 23〉 응답자 특성별 준공시설 기능성 만족도 점수	34
〈표 - 24〉 응답자 특성별 준공시설 편리성 만족도 점수	36
〈표 - 25〉 응답자 특성별 준공시설 품질/마감 만족도 점수	38
〈표 - 26〉 응답자 특성별 준공시설 규모 만족도 점수	40
〈표 - 27〉 응답자 특성별 하자보수 신청절차 안내 경험 여부	41
〈표 - 28〉 응답자 특성별 하자보수 신청 경험 여부	42
〈표 - 29〉 응답자 특성별 하자보수 처리 상태	43
〈표 - 30〉 응답자 특성별 하자보수 만족도	44
〈표 - 31〉 응답자 특성별 하자보수 처리과정 불편사항	45
〈표 - 32〉 응답자 특성별 하자보수 처리 만족도	46
〈표 - 33〉 준공시설 하자보수 불만사항이나 개선사항	47

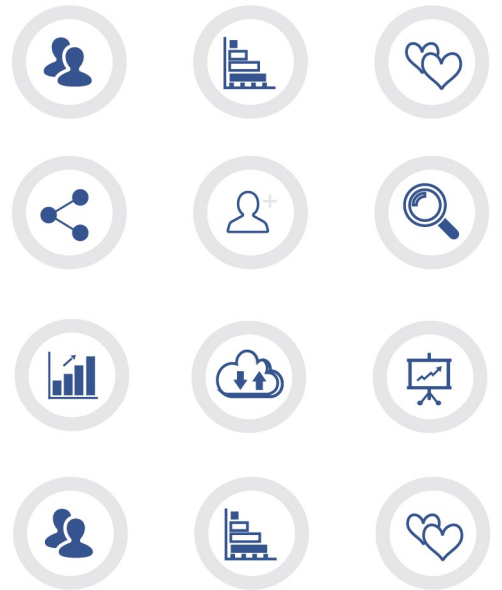
표 목차

〈표 - 34〉 시설단별 준공시설 이용 시 불편사항(중복응답)	49
〈표 - 35〉 2024년 준공시설 시설유형별 주요 대상시설	53
〈표 - 36〉 작전시설 시설유형별 항목 만족도 점수	55
〈표 - 37〉 행정/교육/복지시설 시설유형별 항목 만족도 점수	57
〈표 - 38〉 주거시설 시설유형별 항목 만족도 점수	61
〈표 - 39〉 급식시설 시설유형별 항목 만족도 점수	63
〈표 - 40〉 저장/정비시설 시설유형별 항목 만족도 점수	65
〈표 - 41〉 종교시설 시설유형별 항목 만족도 점수	67

그림 목차

[그림 - 1] 2024년 사용자 만족도 조사결과	25
[그림 - 2] 2024년 시설단별 사용자 종합 만족도	27
[그림 - 3] 준공시설 환경 만족도 점수	32
[그림 - 4] 준공시설 내·외부 환경 불만사항 워드 클라우드	33
[그림 - 5] 준공시설 기능성 만족도 점수	34
[그림 - 6] 준공시설 기능성 불만사항 워드 클라우드	35
[그림 - 7] 준공시설 편리성 만족도 점수	36
[그림 - 8] 준공시설 편리성 불만사항 워드 클라우드	37
[그림 - 9] 준공시설 품질/마감 만족도 점수	38
[그림 - 10] 준공시설 품질/마감 불만사항 워드 클라우드	39
[그림 - 11] 준공시설 규모 만족도 점수	40
[그림 - 12] 하자보수 신청절차 안내 경험 여부	41
[그림 - 13] 하자보수 신청 경험 여부	42
[그림 - 14] 하자보수 처리 상태	43
[그림 - 15] 하자보수 만족도	44
[그림 - 16] 하자보수 처리과정 불편사항	45
[그림 - 17] 하자보수 처리 만족도	46
[그림 - 18] 준공시설 이용 시 불편경험(중복응답)	48
[그림 - 19] 준공시설 개선 및 보완사항 관련 워드 클라우드	50
[그림 - 20] 작전시설 항목 만족도 점수	54
[그림 - 21] 행정/교육/복지시설 주요 시설별 항목 만족도 점수	56
[그림 - 22] 병영시설 시설유형별 항목 만족도 점수	58
[그림 - 23] 병영시설 시설유형별 만족도 점수	59
[그림 - 24] 주거시설 시설유형별 항목 만족도	60
[그림 - 25] 급식시설 시설유형별 항목 만족도	62
[그림 - 26] 저장/정비시설 시설유형별 항목 만족도	64
[그림 - 27] 종교시설 시설유형별 항목 만족도	66

제1장. 결과 요약 및 제언



I 조사개요

1. 조사 배경 및 목적

- 2023년 준공된 시설물에 대한 사용자 만족도를 객관적으로 확인하여 사용자 불편사항을 식별하고 향후 업무 개선사항을 도출

2. 조사대상 및 회수 현황

- 육·해·공·해병·국직부대를 대상으로 2023년 준공 시설물 100동에 대한 사용자를 대상으로 만족도 조사를 실시하여 3,028명이 조사에 참여함

- 조사기간 : 2024년 7월 5일 ~ 2024년 10월 3일

<표 - 1> 조사대상 시설단별 회수현황

구분	전체	시설 본부	경기북부 시설단	서울경기 남부시설단	강원 시설단	경상 시설단	충청 시설단	전라제주 시설단
전체(명)	3,028	62	751	438	653	527	314	283

3. 조사내용

<표 - 2> 2024년 사용자 만족도 조사내용

구분	조사내용
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 부대, 계급, 직책, 연령, 근무기간, 성별
사용자 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ◆ (환경) 내부 환경 쾌적성, 외부 환경 쾌적성, 우천 시 배수처리 원활성, 오수처리 원활성(작전시설X), 급수 원활성, 전반적 만족도, 불만사항 ◆ (기능성) 창문 개수, 조명 개수, 방음 상태, 안전시설, 전기설비, 위생시설 편리성, 기계설비, 전반적 만족도, 불만사항 ◆ (편리성) 위생시설 위치, 출입구 위치, 출입구 크기, 이동 동선, 이동구간 폭, 전반적 만족도, 불만사항 ◆ (품질/마감) 출입문 및 창호 상태, 방수 상태, 외부 도색 상태, 내부 도색 상태, 바닥 상태, 단열 상태, 전반적 만족도, 불만사항 ◆ (규모) 전체 규모, 각 실의 규모, 시설의 높이 ◆ 종합적인 평가
하자보수 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ■ (하자보수 상태) 하자 보수 신청 절차 안내 경험, 하자보수 신청 경험, 하자보수 처리상태, 하자보수 마감 상태, 하자보수 업무 관련 불편 사항 ■ (하자보수 만족도) 신청 편리성, 담당자 친절 응대, 담당자 적극성, 조치 신속성, 전반적 만족도
기타	<ul style="list-style-type: none"> ■ 준공시설 불편함 경험, 개선의견 및 제언

II 주요 조사결과

1 사용자 만족도

- 2024년 사용자 만족도 조사결과 종합 만족도 점수는 76.8점으로 나타났으며, 전년도 종합 만족도 대비 3.4점(4.6%) 증가
 - 2022년 이후 준공시설에 대한 사용자 만족도는 증가 추세

<표 - 3> 준공시설 사용자 종합 만족도 점수 추이

구분	2022년	2023년	2024년
종합 만족도	70.0점	73.4점 (▲3.4점)	76.8점 (▲3.4점)
전년도 대비 증감율	-	+ 4.9%	+ 4.6%

※ 준공시설 사용자 만족도 조사는 과업의 특성상 조사대상 시설 유형 또는 표본수가 매년 달라지기 때문에 만족도 점수의 과대해석은 주의 필요

- 각 차원에 대한 만족도 추이를 분석한 결과, 모든 차원의 만족도가 증가한 것으로 나타났으며, 점수도 모두 70점 이상으로 양호한 수준
 - 품질/마감 차원 만족도는 74.8점으로 수치적으로는 양호한 수준이나 매년 다른 차원 대비 만족도 점수가 낮았으며, 증가 폭도 상대적으로 낮아 사용자 만족도 제고를 위해서는 관리방안 마련 필요

<표 - 4> 준공시설 사용자 차원 만족도 추이

구분	2022년	2023년	2024년	전년 대비 증감
환경 차원	71.5점	73.4점	77.3점	▲3.9점(+5.3%)
기능성 차원	68.1점	73.4점	77.2점	▲3.8점(+5.2%)
편리성 차원	73.9점	75.0점	79.9점	▲4.9점(+6.5%)
품질/마감 차원	68.3점	72.2점	74.8점	▲2.6점(+3.6%)
규모 차원	68.7점	74.7점	77.9점	▲3.2점(+4.3%)

- 각 차원의 항목 만족도 추이를 분석한 결과, 모든 항목의 만족도 점수가 항상
 - 방음 상태(69.5점)의 경우 유일하게 70점 미만의 항목이며, 2022년부터 지속적으로 낮게 나타났기 때문에 이에 대한 만족도 제고 방안 필요

- 이전 조사에서 점수가 낮았던 방수 상태, 외부 도색 상태, 내부 도색 상태 만족도는 이번 조사에는 모두 70점 이상으로 나타남

<표 - 5> 준공시설 사용자 항목 만족도 추이

구분		2022년	2023년	2024년	전년 대비 증감
환경	내부 환경 쾌적성	72.6	76.0	80.5	▲4.5(+5.9%)
	외부 환경 쾌적성	70.9	75.3	80.4	▲5.1(+6.8%)
	우천 시 배수처리 원활성	69.7	72.3	74.5	▲2.2(+3.0%)
	오수처리 원활성	70.7	73.5	78.1	▲4.6(+6.3%)
	급수 원활성	75.0	74.6	78.2	▲3.6(+4.8%)
기능성	창문 개수	-	76.4	82.2	▲5.8(+7.6%)
	조명 개수	-	77.8	83.1	▲5.3(+6.8%)
	방음 상태	61.4	62.1	69.5	▲7.0(+11.9%)
	안전시설	-	74.1	77.1	▲3.0(+4.0%)
	전기설비	69.4	75.4	78.8	▲3.4(+4.5%)
	위생시설 편리성	69.5	72.4	75.3	▲2.9(+4.0%)
	기계설비	-	75.8	79.8	▲4.0(+5.3%)
편리성	위생시설 위치	-	76.1	79.9	▲3.8(+5.0%)
	출입구 위치	76.1	77.0	81.6	▲4.6(+6.0%)
	출입구 크기	72.7	77.5	82.5	▲5.0(+6.5%)
	이동 동선	73.2	75.7	80.1	▲4.4(+5.8%)
	이동구간 폭	74.3	77.0	81.4	▲4.4(+5.7%)
품질/마감	출입문 및 창호 상태	70.0	73.2	77.4	▲4.2(+5.7%)
	방수 상태	-	71.2	73.1	▲1.9(+2.7%)
	외부 도색 상태	67.7	71.2	73.8	▲2.6(+3.7%)
	내부 도색 상태	65.7	69.4	72.4	▲3.0(+4.3%)
	바닥 상태	67.8	72.3	75.7	▲3.4(+4.7%)
	단열 상태	-	74.1	78.0	▲3.9(+5.3%)
규모	전체 규모	68.7	73.6	77.1	▲3.5(+4.8%)
	각 실의 규모	69.9	73.3	76.0	▲2.7(+3.7%)
	시설의 높이	67.7	76.1	80.3	▲4.2(+5.5%)

※ 표 안의 '-' : 해당년도에 미조사 항목

- 준공시설 사용자의 각 차원에 대한 불만사항 파악을 위하여 키워드 분석을 실시하였으며, 누수, 화장실, 바닥, 천장 등이 불만사항의 핵심 키워드로 분석됨
 - **(환경 불만사항)** 우천 시 누수로 인한 물고임, 천장 누수 발생, 창고 천장 곰팡이 발생, 천장 내려 앉음, 바닥에 물이 올라오고 갈라짐, 공사 마무리가 안되고 부실공사 같음 등
 - **(기능성 불만사항)** 화장실 냉난방 대책 미흡, 화장실 환기 부족으로 악취 발생, 바닥 물빠짐 미흡, 냉방이 안되는 에어컨 설치, 콘센트 설치 부족, 바닥 자재 불량 및 균열, 내부 환기 시스템 미흡, 우천 시 누수 발생 등

- (편리성 불만사항) 낮은 화장실 세면대 설치, 대변기 막힘 현상 지속 발생, 누전으로 인해 비데 사용 불편, 설치된 샤워기 불편, 세탁실 전기 시설 미흡 이동동선 불편(좁은 복도, 출입문 위치 등), 숙소에 벌레 발생으로 인해 청결 및 위생에 좋지 않음 등
- (품질/마감 불만사항) 우천 시 누수 발생, 내부 도색 벗겨짐, 내부 크랙 발생, 내부 단열 미흡, 내부 결로 발생, 바닥이 평탄하지 못함, 입주 시 바닥 청소 불량, 천장 타일 및 몰딩 떨어짐, 누수로 인해 천장에 얼룩 발생 등

<표 - 6> 준공시설 사용자 차원별 불만사항 핵심 키워드 TOP 5

구분	환경(n=172)	기능성(n=109)	편리성(n=38)	품질/마감(n=154)
TOP 1	누수(45개)	화장실(20개)	화장실(9개)	누수(49개)
TOP 2	천장(36개)	설치(12개)	불편(6개)	내부(31개)
TOP 3	내부(26개)	바닥(11개)	샤워실, 설치(각 4개)	바닥(27개)
TOP 4	바닥, 우천(각 22개)	환기(10개)	동선(3개)	천장(23개)
TOP 5	공사(20개)	누수(9개)	청결, 냉방(각 2개)	곰팡이(22개)

※ 사례수는 응답자수이며, 키워드는 응답내용에서 해당 키워드가 나왔던 개수를 의미함(워드 클라우드 참조)

2 하자보수 만족도

- 2024년 하자보수 신청절차 안내 경험은 52.6%로 전년 대비 3.0%p 감소하여 다소 낮은 수준
- 금년도 하자보수 만족도는 65.7점으로 전년 대비 0.1점(-0.2%) 감소했으며, 하자보수 처리 만족도는 67.8점으로 전년 대비 5.1점(8.1%) 증가
 - 하자보수 신청 만족도는 신청 편리성을 제외한 모든 항목에서 만족도 점수가 낮게 나타나 이에 대한 대책 마련 필요
- 하자보수에 대한 주요 불만사항
 - 안내과정 : 접수과정, 절차과정, 가능여부 등에 대한 안내 없음 등
 - 신청/처리과정 : 각 공정별 책임회피, 하자보수 진행 안됨, 하자 책임 전가 등
 - 처리결과 : 하자보수 동일한 문제 지속 발생, 하자에 대한 불인정 등

<표 - 7> 하자보수 만족도 추이

구분	2022년	2023년	2024년	전년 대비 증감
신청절차 안내 경험	53.3%	55.6%	52.6%	▼3.0%p
하자보수 만족도	60.0	65.8	65.7	▼0.1(-0.2%)
하자보수 신청	61.0	69.0	66.4	▼2.6(-3.8%)
신청 편리성	59.8	70.3	71.1	▲0.8(+1.1%)
담당자 친절 응대	63.9	72.2	67.8	▼4.4(-6.1%)
담당자 적극성	61.3	68.9	64.9	▼4.0(-5.8%)
조치 신속성	59.1	64.6	61.9	▼2.7(-4.2%)
전반적 만족도	59.0	62.7	64.9	▲2.2(+3.5%)
하자보수 처리	73.0	62.7	67.8	▲5.1(+8.1%)

3 불편경험 및 개선 요청

- 준공시설에 대한 불편 경험 및 개선 요청 사항 모두 물고임이나 누수, 화장실 (위생시설) 등에 대한 개선을 희망하고 있었음
 - **(불편경험)** 준공시설 이용 시 느꼈던 불편 경험(중복응답)은 물고임 및 누수 경험(23.5%)이 가장 많았고, 다음으로 방음 불량(22.5%), 마감상태 불량(20.2%), 위생시설 환기 미비 및 악취(15.9%), 위생시설 인원 대비 시설 부족(15.4%) 등의 순이었음
 - **(개선/보완 요청)** 누수 및 습기로 인한 곰팡이 해결, 전체적인 방수처리 필요, 지속적인 하자보수 및 기간 확대, 하자보수 신속한 처리, 화장실 환기 부족 및 악취 해결, 화장실 규모 확대, 방음이 되도록 설계, 시설 설계 시 지형 고려 및 사용부대 요구사항 반영, 전등 및 콘센트 추가 설치 등

<표 - 8> 준공시설 개선 및 보완사항 워드 클라우드 및 핵심 키워드 TOP5



구분	개선/보완 요청 키워드
사례수	616건
TOP 1	보수(80개)
TOP 2	화장실(78개)
TOP 3	누수(59개)
TOP 4	설계(44개)
TOP 5	설치(43개)

Ⅲ 시설유형별 만족도

1 시설유형별 현황

- 준공시설 평균 만족도와 각 시설유형별 만족도를 비교하여 각 시설유형별 만족도 수준을 파악
 - 조사대상인 2023년 준공시설은 작전시설 16동, 행정/교육/복지시설 24동, 병영시설 5동, 주거시설 20동 등의 100동으로 구성됨

<표 - 9> 2023년 준공시설 시설유형별 현황

시설유형	대상시설수	주요 시설
작전시설	16	작전지휘시설, 훈련장, 사격장 등
행정/교육/복지시설	24	행정시설(14), 교육시설(4), 의무시설(2), 체육관(4)
병영시설	5	생활관(5)
주거시설	20	간부숙소(13), 아파트(3) 등
급식시설	9	식당(8), 간부식당(1)
저장시설/정비시설	24	저장시설(10), 정비시설(9) 등
종교시설	2	교회(2)
전체	100	-

※ 굵은 글자로 표시된 주요 시설은 시설유형별 추가 항목 외에, 해당시설의 특성을 반영한 개별 항목을 조사

2 공통 항목 만족도

- 종교시설과 급식시설의 종합 만족도 점수가 다른 시설 대비 높게 나타났으며, 저장/정비의 경우 종합만족도가 다른 시설 대비 낮게 나타남
 - 종합 만족도 점수 : 종교(88.4점) > 급식(82.0점) > 주거(77.8점) > 작전 시설(75.8점) > 병영(75.3점) > 행정/교육/복지(75.1점) > 저장/정비(71.3점)
 - (작전시설) 종합 만족도는 75.8점으로 전체 평균 대비 다소 낮았으며, 방수상태(70.6점), 우천 시 배수처리 원활성(70.1점) 등의 항목 만족도는 점수가 상대적으로 낮았음

- (행정/교육/복지) 종합 만족도는 75.1점으로 전체 평균 대비 다소 낮았으며, 방수 상태(68.1점), 내부 도색 상태(68.2점) 등의 항목 만족도 점수가 낮았음
- (병영시설) 종합 만족도는 75.3점으로 전체 평균 대비 다소 낮았으며, 방음 상태(65.9점), 내부 도색 상태(67.3점) 등의 항목 만족도 점수가 낮았음
- (주거시설) 종합 만족도는 77.8점으로 전체 평균 대비 다소 높았으며, 방음 상태(61.9점)의 항목 만족도 점수가 전체 평균 대비 7.6점이나 낮았음
- (급식시설) 종합 만족도가 82.0점으로 높게 나타났으며, 항목 만족도도 모든 항목에서 높게 나타남
- (저장/정비) 종합 만족도는 71.3점으로 전체 평균 대비 다소 낮았으며, 급수 원활성(67.7점), 우천 시 배수처리(65.5점) 등의 항목 만족도 점수가 낮았음
- (종교시설) 종합 만족도는 88.4점으로 가장 높았으며, 항목 만족도도 모든 항목에서 높게 나타남

<표 - 10> 준공시설 시설유형별 공통 항목 만족도 점수

구분	전체 평균	시설유형별 만족도							
		작전 시설	행정/교육/복지	병영	주거	급식	저장/정비	종교	
종합 만족도	76.8	75.8	75.1	75.3	77.8	82.0	71.3	88.4	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	78.9	81.5	79.4	82.2	83.4	74.1	93.8
	외부 환경 쾌적성	80.4	79.8	80.1	79.0	81.2	83.9	74.5	94.2
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	70.1	74.1	73.5	81.9	79.1	65.5	88.6
	오수처리 원활성	78.1	-	77.8	72.8	79.5	81.9	73.1	89.2
	급수 원활성	78.2	-	80.2	76.0	79.2	82.7	67.7	88.4
기능성	창문 개수	82.2	-	82.2	81.0	83.6	86.1	74.7	90.3
	조명 개수	83.1	-	82.6	80.3	83.3	86.8	78.9	90.8
	방음 상태	69.5	-	70.8	65.9	61.9	76.4	65.4	89.2
	안전시설	77.1	76.0	76.4	72.7	81.1	80.3	71.6	89.5
	전기설비	78.8	78.4	77.2	78.5	78.9	83.0	74.3	88.6
	위생시설 편리성	75.3	-	75.3	74.0	76.7	77.7	69.0	88.1
	기계설비	79.8	-	79.8	78.5	82.4	83.7	71.0	87.7
편리성	위생시설 위치	79.9	-	79.7	80.2	83.4	80.7	73.8	88.9
	출입구 위치	81.6	-	80.8	78.8	83.6	84.2	76.7	91.4
	출입구 크기	82.5	-	82.0	79.7	84.5	84.6	78.4	93.0
	이동 동선	80.1	77.7	79.5	78.4	83.4	83.2	75.8	91.9
	이동구간 폭	81.4	79.6	81.1	79.0	84.6	84.2	77.5	89.8
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	76.1	75.9	76.8	75.6	83.5	73.0	91.9
	방수 상태	73.1	70.6	68.1	69.4	77.6	81.7	66.4	85.8
	외부 도색 상태	73.8	71.6	71.1	70.0	76.2	81.1	67.9	88.4
	내부 도색 상태	72.4	71.1	68.2	67.3	72.9	80.2	68.8	88.4
	바닥 상태	75.7	74.4	74.2	73.2	76.2	81.6	69.8	89.5
	단열 상태	78.0	76.5	77.7	76.9	79.7	83.2	70.4	88.6
규모	전체 규모	77.1	77.2	73.4	73.9	78.5	81.8	73.7	87.5
	각 실의 규모	76.0	-	73.0	72.5	77.1	80.4	72.6	86.4
	시설의 높이	80.3	79.2	79.1	76.4	82.6	83.7	77.2	90.2

※ 굵은 색으로 표시된 만족도 점수는 70점 미만 항목

3 개별항목 만족도

- 각 시설의 개별항목 만족도는 대체적으로 양호한 수준이었으나 병영시설의 생활관 외부 방음(67.6점), 주거시설의 숙박공간 방음 상태(61.3점), (아파트) 결로 발생 여부(66.8점)의 만족도가 저조하였음

<표 - 11> 준공시설 시설유형별 개별항목 만족도

구분	만족도 양호	만족도 저조(70점 미만)
작전시설	<ul style="list-style-type: none"> 대피통로 및 공간(78.5점) 보안시설(78.3점) 	-
행정/교육/복지시설	<ul style="list-style-type: none"> 여성 편의시설(79.1점) 사무공간 규모(74.3점) (의료)환자 이동 동선(78.4점) (체육관)공간 배치 효율성(80.5점) 다목적실 규모(75.6점) (교육)전문 교육공간(81.2점) (의료)진료 대기장소(80.9점) (체육관)체육활동 공간(81.0점) 	-
병영시설	<ul style="list-style-type: none"> 채광 상태(79.8점) 내부 편의시설 위치(78.6점) 생활관 내 생활인원(73.4점) 긴급상황 대피 가능성(77.0점) 생활관 내 개인공간(73.6점) 	<ul style="list-style-type: none"> 생활관 외부 방음(67.6점)
주거시설	<ul style="list-style-type: none"> 충간 소음 방지(72.1점) 화재 대피 경로(82.4점) (간부)간부숙소 개인공간(78.4점) (아파트) 공간 배치(80.8점) 범죄 예방 안전시설(78.2점) 주거시설 주차공간(76.6점) (간부)프라이버시 확보(81.0점) 	<ul style="list-style-type: none"> 숙박공간 방음 상태(61.3점) (아파트) 결로 발생 여부(66.8점)
급식시설	<ul style="list-style-type: none"> 환기 상태(84.9점) 식재료 저장공간(82.9점) 주방 조리활동 규모(83.5점) 배식 동선 편리성(83.3점) 식사공간 규모(80.5점) 식재료 저장공간 규모(82.3점) 	-
저장/정비 시설	<ul style="list-style-type: none"> 물자 보존 편리성(70.8점) (저장)적재(하역)공간 규모(77.1점) (정비) 부품 보관공간(72.5점) 정비 장비 진출입 편리성(76.1점) (정비)정비 작업공간 규모(74.0점) 	-
종교시설	<ul style="list-style-type: none"> 예배공간 음향 시스템(89.8점) 종교시설 위치(84.2점) 	-

IV 개선방안

>>> 종합 만족도는 지속 증가하고 있으나 방음 상태에 대한 만족도는 낮은 수준

- 사용자 종합 만족도는 '22년 이후 지속 증가하였으며, '24년 기준 76.8점으로 양호한 수준
 - 종합 만족도 : '22년 70.0점 ⇒ '23년 73.4점 ⇒ '24년 76.8점
- 차원 만족도 점수도 모두 70점 이상으로 나타났으나 방음 상태(69.5점) 등 일부 항목 만족도는 상대적으로 낮은 수준
 - 차원 만족도 : 편리성(79.9점) > 규모(77.9점) > 환경(77.3점) > 기능성(77.2점) > 품질/마감(74.8점)
 - 항목 만족도 : 방음 상태(69.5점), 내부 도색 상태(72.4점), 방수 상태(73.1점), 외부 도색 상태(73.8점) 등의 순으로 낮았음

>>> 군인복지 중장기 정책방향에 맞는 만족도 조사 결과 반영이 중요

- 병영시설과 주거시설 「'23~'27 군인복지기본계획」에 따라 군인복지의 일환으로 국방부대에서 중점적으로 개선을 추진하고 있는 시설
 - **(병영시설)** MZ세대 장병들의 요구수준을 충족하기 위하여 협소하고 취침 위주의 병영생활관을 충분한 휴식이 보장되는 생활공간으로 개선
 - **(주거시설)** 간부숙소 1인1실을 보장하고, 개인 사생활 보호와 쾌적하고 편리한 주거환경을 지원
- 병영시설은 통합형 생활공간으로 역할 확대에 따라 개인공간 규모 및 편의시설에 대한 중요도가 높아지고 있으며, 현재 만족도는 대체적으로 양호한 수준이나 생활관 외부 방음에 대한 개선방안이 요구됨
 - 만족도 양호 : 내부 편의시설 위치(78.6점), 생활관 내 개인공간(73.6점), 생활관 내 생활인원(73.4점) 등
 - 만족도 저조 : 생활관 외부 방음(67.6점)
- 주거시설은 대부분의 항목 만족도가 높게 나타났으며, 특히 간부숙소의 중장기 정책방향과 관련 있는 프라이버시 확보(81.0점), 개인공간 규모(78.4점) 만족도

점수가 높았음

- 숙박공간 방음 상태(61.3점), (아파트) 결로 발생 여부(66.8점)의 만족도는 낮아 만족도 제고를 위한 대책 마련이 요구됨

>>> 준공시설 방음 개선은 국방시설 특성을 고려한 방음 대책 마련이 중요

- 준공시설의 방음을 위해서는 방음 설계가 필요하며, 방음 설계를 통한 소음 제어 기술은 흡음, 차음, 바닥충격음 제어 등의 방식으로 발전하고 있음
- 방음개선은 예산 등을 고려할 때 추가 비용 발생을 최소화할 필요가 있으며 군인들이 주로 이용하는 시설임을 고려한 대책 마련이 중요
 - 특히, 병영시설의 경우 다른 시설 대비 생활인력 관리가 용이한 것을 고려하여, 소음 저감 수칙 마련 및 방음교육을 정기적으로 실시하고, 생활관에 적합한 흡음 가구(다중 구조 커튼, 흡음 패널 등) 도입 등을 추진
- 소음 문제에 대한 근본적인 개선을 위해서는 준공시설 시공업체에 대한 관리 강화와 준공시설 최신 소음 제어 기술에 대한 장기적인 도입 방안 모색이 중요
 - 최근 소음 문제 방지를 위하여 바닥충격음 사후성능 확인제도가 도입되는 등 소음 문제에 대한 시공업체의 책임이 강화되고 있으며, 준공시설의 소음 문제에 있어서도 시공업체의 책임을 강화할 필요가 있음
 - 국토교통과학기술연구원에서는 ICT 기반 능동소음제어(ANC) 시스템, 친환경 혼합물을 이용한 고내구성 복층 저소음비배수성 동시포장공법 등의 연구 보고서가 발표되었으며, LH에서는 생활소음 저감이 가능한 욕실배관과 전식난방배관 등 첨단기술이 도입되고 있음

>>> 군부대 아파트 특성 고려 시 결로방지 설계 기준 적용범위 확대를 제안

- 결로는 대표적인 준공시설 하자 유형으로 국토교통부 자료에 따르면 공동주택 하자 분쟁 신청 건수(2020년~2022년)의 가장 많은 유형이 결로임(3,316건)
 - 이번 준공시설 사용자 조사에서도 아파트의 결로 발생 여부에 대한 만족도는 66.8점에 불과함
- 결로방지 설계 기준이 500가구 이상의 공동주택에 2014년 5월부터 적용되면서 결로 하자가 60%로 이상 감소하였으나 군부대 아파트의 경우 이용자가 군인

또는 군 가족이기 때문에 결로방지 설계 기준을 적용할 만한 500가구 이상의 아파트가 일반 아파트 대비 적을 수 밖에 없는 실정임

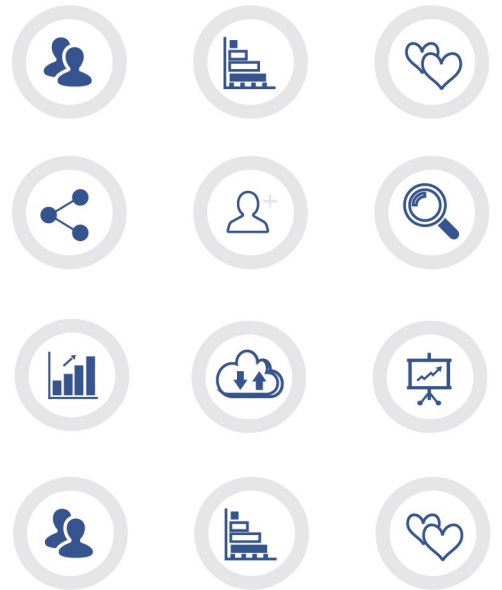
- 최근 한국환경건축연구원이 개최한 “주택 결로성능 향상을 위한 정책 세미나” (2023. 4. 11.)에서는 결로방지 설계 기준의 적용대상 범위 확대의 필요성을 주장하였으며, 군부대 아파트의 특수성을 감안할 때 500가구 미만 아파트에도 결로방지 설계 기준 적용 확대를 고려할 필요가 있음
 - 군부대 아파트는 군부대 주변에 위치하여 외곽 지역에 위치하는 경우가 많고 외곽 지역은 일반적으로 도시보다 온도 차이가 크고 습도 관리가 어려운 환경인 경우가 많아 결로 예방에 더 많은 주의가 필요

>>> 하자보수 만족도 개선을 위해 다른 기관의 우수사례를 적극 활용 제안

- 하자보수 만족도 점수는 최근 3년 모두 70점 미만으로 낮은 편이며, 하자보수 신청과정에서의 만족도가 낮은 것을 고려할 때 이에 대한 대책 마련 필요
- 최근 도시공사의 하자보수 신청 서비스 관련 동향을 살펴보면, 카카오톡 채널의 하자접수센터, 대표번호를 활용한 문자 상담 등을 통하여 하자보수 상담 서비스를 위한 다양한 소통 채널을 운영중
 - 서울주택도시공사는 2019년, 인천도시공사는 2023년부터 하자 접수 서비스를 시작
- 국방시설 본부에서 하자 접수 서비스 운영을 위해서 해당 업무를 담당할 추가 인력 확보가 요구되며, 인력 확보가 어려울 시 챗봇 운영 등을 통하여 현재의 하자 보수 시스템에 대한 개선 방안이 필요

<p>카톡에서 'iH 인천도시공사 하자 접수' 검색 후,</p> <h2 style="text-align: center;">카톡채널 추가</h2> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>STEP 1 우측 상단 검색 아이콘을 눌러주세요.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>STEP 2 검색창에 iH 인천도시공사 하자 접수를 입력하세요.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>STEP 3 채널추가 버튼을 클릭하세요.</p> </div> </div> <p style="text-align: center;"><하자 접수 카톡채널(인천도시공사)></p>	 <p style="text-align: center;"><행정정보안내 챗봇(서울시) ></p>
--	---

제2장. 조사개요



1. 조사 배경 및 목적

- 2023년 준공된 시설물에 대한 사용자 만족도를 객관적으로 확인하여 사용자 불편사항을 식별하고 향후 업무 개선사항을 도출
 - 시설 사용자 만족도를 다각도로 조사할 수 있는 설문지 구성
 - 만족도 요소 및 시설단별 만족도 통계 및 분석
 - 설계 · 시공 감독 시 개선사항 및 만족도 향상을 위한 개선과제 도출

2. 조사설계

- 육·해·공·해병·국직부대를 대상으로 2023년 준공 시설물 100동에 대한 이용자를 대상으로 만족도 조사를 실시

<표 - 12> 조사설계

구분	세부 내용
조사대상 부대	육 · 해 · 공 · 해병 · 국직부대
조사대상 시설	2023년 준공 시설물 100동
조사대상	2023년 준공 시설물 이용자 * 시설본부 설계 · 시공 시설물을 사용하는 지휘관, 공사협력관, 시설물을 사용중인 간부 및 병사, 육·해·공·해병 국직부대
표본수	3,028명
조사방법	구조화된 설문지를 통한 자기기입식 온라인, 방문 조사
조사기간	2024. 7. 5. ~ 2024. 10. 3.
자료처리	Excel2021, SPSS ver21.0을 이용한 코딩 및 빈도분석

3. 조사내용

- 2023년 준공시설 이용자 만족도 조사와의 연속성 및 객관성을 유지하기 위해 이용자 만족도의 공통문항은 유지
- 다양한 유형의 시설에 대한 사용자 불편사항을 파악하기 위하여 각 시설의 특성을 고려한 문항을 신규로 추가

<표 - 13> 일반사항과 이용자만족도 조사내용

구분	공통문항	시설별 문항	
일반사항	<ul style="list-style-type: none"> 부대, 계급, 직책, 연령, 근무기간 	-	
	<ul style="list-style-type: none"> (신규)성별 	-	
환경	<ul style="list-style-type: none"> 내부 환경 쾌적성 외부 환경 쾌적성 우천 시 배수처리 원활성 오수처리 원활성(작전시설X) 급수 원활성(작전시설X) 전반적 만족도 불만사항이나 개선요구 	병영시설	<ul style="list-style-type: none"> 채광 상태
		급식시설	<ul style="list-style-type: none"> 환기 상태
기능성	<ul style="list-style-type: none"> 창문 개수(작전시설X) 조명 개수(작전시설X) 방음 상태(작전시설X) 안전시설 전기설비 위생시설 편리성(작전시설X) 기계설비(작전시설X) 전반적 만족도 불만사항이나 개선요구 	작전시설	<ul style="list-style-type: none"> 대피통로 및 공간 보안시설
		체육관	<ul style="list-style-type: none"> 공간 배치 효율성 체육활동 공간 구성
		병영시설	<ul style="list-style-type: none"> 생활관 방음 상태 긴급상황 대피 가능성
		주거시설	<ul style="list-style-type: none"> 숙박공간 방음 상태 층간 소음 방지 화재 대피 경로
		저장시설	<ul style="list-style-type: none"> 물자 보존 편리성
		종교시설	<ul style="list-style-type: none"> 예배공간 음향 시스템
		행정/교육/복지	<ul style="list-style-type: none"> (여성만)여성 편의시설
편리성	<ul style="list-style-type: none"> 위생시설 위치 출입구 위치 출입구 크기 이동 동선 이동구간 폭 전반적 만족도 불만사항이나 개선요구 	의료시설	<ul style="list-style-type: none"> 환자 이동 동선 편리성 진료 대기장소 편리성
		병영시설	<ul style="list-style-type: none"> 내부 편의시설 위치
		간부숙소	<ul style="list-style-type: none"> 프라이버시 확보
		아파트	<ul style="list-style-type: none"> 공간 배치(침실, 거실 등)
		급식시설	<ul style="list-style-type: none"> 배식 동선 편리성
		저장/장비	<ul style="list-style-type: none"> 정비 장비 진출입 편리성
		종교	<ul style="list-style-type: none"> 종교시설 위치

구분	공통문항	시설별 문항	
품질/마감	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 출입문 및 창호 상태 ◆ 방수 상태 ◆ 외부 도색 상태 ◆ 내부 도색 상태 ◆ 바닥 상태 ◆ 단열 상태 ◆ 전반적 만족도 ◆ 불만사항이나 개선요구 	아파트	◆ 결로 발생 여부
		급식시설	◆ (보급담당만)식재료 저장공간 대비
규모	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 전체 규모 ◆ 각 실의 규모 ◆ 시설의 높이 	주거/교육/복지	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 다목적실 규모 ◆ 사무공간 규모 ◆ (교육시설만)전문 교육공간 규모
		병영시설	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 생활관 내 개인공간 ◆ 생활관 내 생활인원
		주거시설	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 주거시설 주차공간 ◆ (간부숙소만) 개인공간
		급식시설	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 식사공간 규모 ◆ (보급담당만)주방 조리활동 규모 ◆ (보급담당만)식재료 저장공간 규모
		저장시설	◆ 적재(하역)공간 규모
		정비시설	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 정비 작업공간 규모 ◆ 정비 부품 보관공간
		종교시설	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 종교시설 로비 공간 ◆ 종교시설 부속공간
종합	◆ 종합적인 평가	-	

- 하자보수 만족도조사는 기존 조사와의 연속성 및 객관성을 유지하기 위해 문항을 유지

<표 - 14> 하자보수 만족도 조사내용

구분	조사문항	
하자보수	하자보수 상태	▪ 하자보수 신청 절차 안내 경험 여부
		▪ 하자보수 신청 경험 여부
		▪ 하자보수 처리상태
		▪ 하자보수 마감 상태
		▪ 하자 업무 관련 불편 사항
	하자보수 만족도	▪ 신청 편리성
		▪ 담당자 친절 응대
		▪ 담당자 적극성
		▪ 조치 신속성
		▪ 전반적 만족도

- 개선사항에서는 불필요한 문항을 삭제하고 불편한 경험에 대한 내용을 기존 조사에서 일부 변경

<표 - 15> 개선사항 조사내용

구분		조사문항
개선사항	준공시설 불편경험	▪ 시공 이후 자재 미정리
		▪ 공사 현장 장기 방치
		▪ 완공 후 청소상태 불량
		▪ 물고임 및 누수 경험
		▪ 위생시설 환기 미비 및 악취
		▪ 위생시설 인원 대비 시설 부족
		▪ 방음 불량
		▪ 마감상태 불량
		▪ 전기시설 잦은 고장
		▪ 전기시설 문제 발생
		▪ 기계설비 불편 경험
		▪ 내부 이동동선 불편
	▪ 이동통로의 좁은 폭	
기타	▪ 개선의견 및 제안	

4. 응답자 특성

- 총 3,028명이 조사에 참여했으며, 시설단별 응답자 수는 경기북부시설단 751명(24.8%), 강원시설단 653명(21.6%), 경상시설단 527명(17.4%) 등의 순이었음

<표 - 16> 준공시설 특성별 응답자 특성

구분		응답자 수(명)	비율(%)
전 체		3,028	100.0%
시설단	시설본부	62	2.0%
	경기북부시설단	751	24.8%
	서울경기남부시설단	438	14.5%
	강원시설단	653	21.6%
	경상시설단	527	17.4%
	충청시설단	314	10.4%
	전라제주시설단	283	9.3%
시설유형	작전시설	649	21.4%
	행정/교육/복지	543	17.9%
	병영시설	260	8.6%
	주거시설	473	15.6%
	급식시설	611	20.2%
	저장/정비시설	428	14.1%
	종교시설	64	2.1%

- 응답자는 남성이 2,805명(92.6%)로 대부분을 차지했으며, 연령별로는 만 18~29세가 1,955명(64.6%)으로 가장 많았음

<표 - 17> 응답자 일반특성

구분		응답자 수(명)	비율(%)
전 체		3,028	100.0%
성별	남성	2,805	92.6%
	여성	223	7.4%
연령	만 18~29세	1,955	64.6%
	만 30~39세	530	17.5%
	만 40~49세	395	13.0%
	만 50세 이상	148	4.9%
근무기간	6개월 이하	866	28.6%
	7개월 이상 ~ 1년 미만	507	16.7%
	1년 이상 ~ 2년 미만	737	24.3%
	2년 이상	918	30.3%
소속부대	육군	2,196	72.5%
	해군	341	11.3%
	공군	353	11.7%
	해병	138	4.6%
직책	지휘관	80	27.4%
	공사협력관/시설물 관리자	17	5.8%
	일반 사용자	195	66.8%
계급	영관장교	148	4.9%
	위관장교	409	13.5%
	부사관	1,073	35.4%
	군무원	327	10.8%
	병사	1,071	35.4%
세부계급	대령	10	.3%
	중령	33	1.1%
	소령	105	3.5%
	대위	144	4.8%
	중위	139	4.6%
	소위	99	3.3%
	준위	29	1.0%
	원사	118	3.9%
	상사	321	10.6%
	중사	295	9.7%
	하사	338	11.2%
	군무원	326	10.8%
	병장	174	5.7%
	상병	292	9.6%
	일병	420	13.9%
이등병	185	6.1%	

5. 자료처리 방법

- 데이터 클리닝
 - 사전에 Data Cleaning 가이드라인 작성으로 허용범위를 벗어난 응답의 경우 다른 응답내용, 또는 전체 응답자의 응답 내용 등을 기초로 타당성을 확인 후 가이드라인에 따라 처리.
 - 일관성 없는 응답의 경우 올바른 응답 여부확인(Logical Error)
- 자료처리 및 통계분석
 - 조사된 자료는 Coding, Editing 과정을 거쳤으며, 최종 확인과 검증을 거친 자료에 대해 SPSS 사회과학 통계프로그램을 이용하여 통계분석을 실시
 - 정확한 조사 결과 산출을 위해 통계분석 전반의 정확성과 신속성 유지 관리

6. 분석 방법

- 결과분석은 주요 변수에 대한 빈도분석(Frequency Analysis)과 교차분석(Crosstabs Analysis), 평균값(Mean) 등에 대한 분석을 실시
- 11점 척도 환산방법
 - 각 항목에 대한 리커트 11점 척도를 100점 만점으로 환산하여 산출된 값을 항목의 만족도 점수로 사용

$$11\text{점 척도 } 100\text{점 환산식} = \frac{(\text{응답값} - 1)}{(\text{척도항목의 개수} - 1)} \times 100$$

<표 - 18> 만족도 평가 척도 및 100점 환산 점수

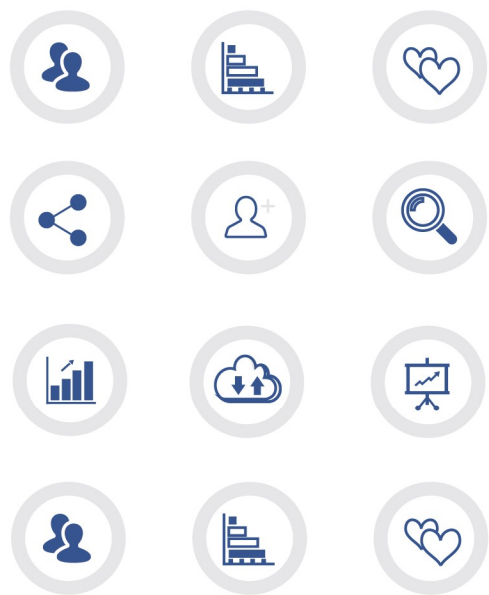
구분	전혀 그렇지 않다		그렇지 않다		보통이다			그렇다		매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
11점 척도	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
환산 점수	0점	10점	20점	30점	40점	50점	60점	70점	80점	90점	100점

※ 소숫점 첫째자리에서 반올림 처리

7. 조사결과 해석 시 유의사항

- 본 보고서에 수록된 자료는 소수점 첫째자리에서 반올림하였기 때문에 합계의 숫자와 각 항목별 합계의 숫자는 일치하지 않을 수 있음
- 본 보고서에 수록된 응답자 특성별 분석에서 사례수 30미만의 경우 결과 해석시 유의해야 함
- 중복 응답 문항의 빈도는 그 합이 100%를 초과할 수 있음
- 통계표에 사용된 부호의 뜻은 다음과 같음 [-] : 해당 숫자 없음
- 통계표에 수록된 숫자는 단위 미만에서 반올림되었으므로 각 항목 값의 합이 전체와 일치하지 않을 수도 있음

제3장. 준공시설 만족도 조사결과



1. 준공시설 만족도 평가결과

1.1. 준공시설 종합 만족도

(1) 총괄

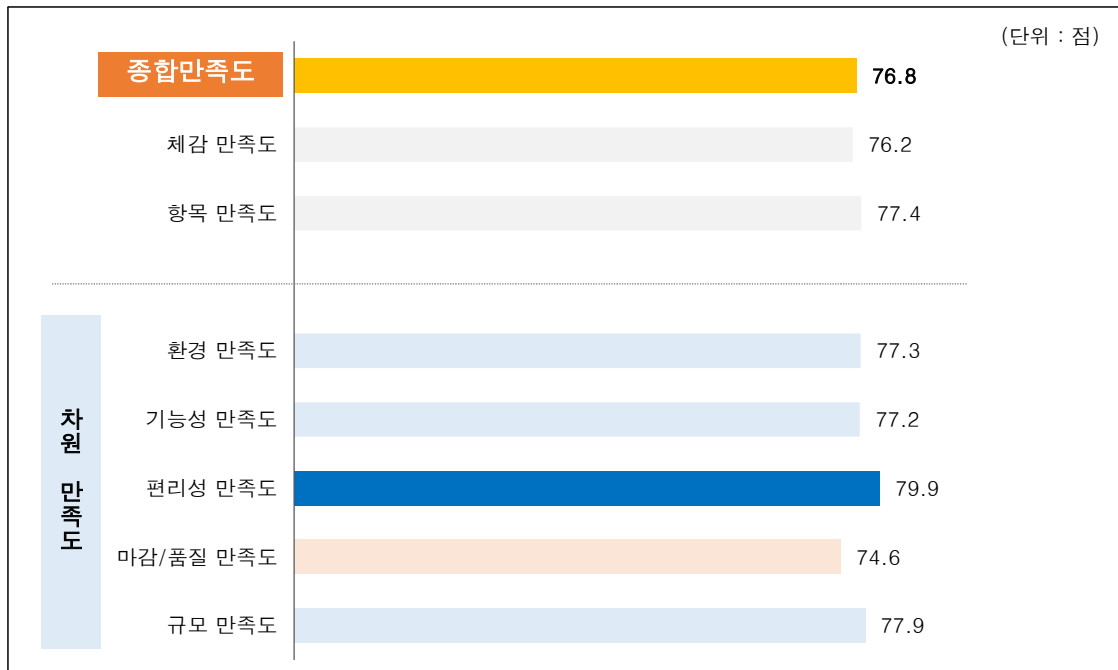
>>> 종합 만족도 : 76.8점

- 준공시설 사용자 종합 만족도는 76.8점으로 산출됨
 - 2023년도에 준공된 시설물에 대한 체감 만족도는 76.2점, 항목 만족도는 77.4점으로 모두 75점 이상으로 나타나 만족도 수준은 양호한편

>>> 차원 만족도

- 차원별만족도 점수는 편리성 차원이 79.9점으로 가장 높았으며, 규모 차원(77.9점), 환경 차원(77.3점), 기능성 차원(77.2점)의 순임
- 마감/품질 만족도 점수는 74.6점으로 다른 차원 만족도 대비 상대적으로 점수가 낮은 것으로 조사됨

[그림 - 1] 2024년 사용자 만족도 조사결과



※ 종합 만족도 = 0.5×체감 만족도 + 0.5×항목 만족도, 이하동일

※ 차원 만족도 : 각 차원 만족도의 산술평균, 이하동일

<표 - 19> 2024년 사용자 만족도 조사결과

(N=3,028, 단위: 점)

구분		만족도 점수	
		항목 만족도	전반적 만족도
종합 만족도		76.8	
체감 만족도		76.2	
항목 만족도		77.4	
환경 차원 만족도		77.3	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	76.5
	외부 환경 쾌적성	80.4	
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	
	오수처리 원활성	78.1	
	급수 원활성	78.2	
기능성 차원 만족도		77.2	
기능성	창문 개수	82.2	76.6
	조명 개수	83.1	
	방음 상태	69.5	
	안전시설	77.1	
	전기설비	78.8	
	위생시설 편리성	75.3	
	기계설비	79.8	
편리성 차원 만족도		79.9	
편리성	위생시설 위치	79.9	79.1
	출입구 위치	81.6	
	출입구 크기	82.5	
	이동 동선	80.1	
	이동구간 폭	81.4	
품질/마감 차원 만족도		74.6	
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	74.4
	방수 상태	73.1	
	외부 도색 상태	73.8	
	내부 도색 상태	72.4	
	바닥 상태	75.7	
	단열 상태	78.0	
규모 차원 만족도		77.9	
규모	전체 규모	77.1	-
	각 실의 규모	76.0	
	시설의 높이	80.3	

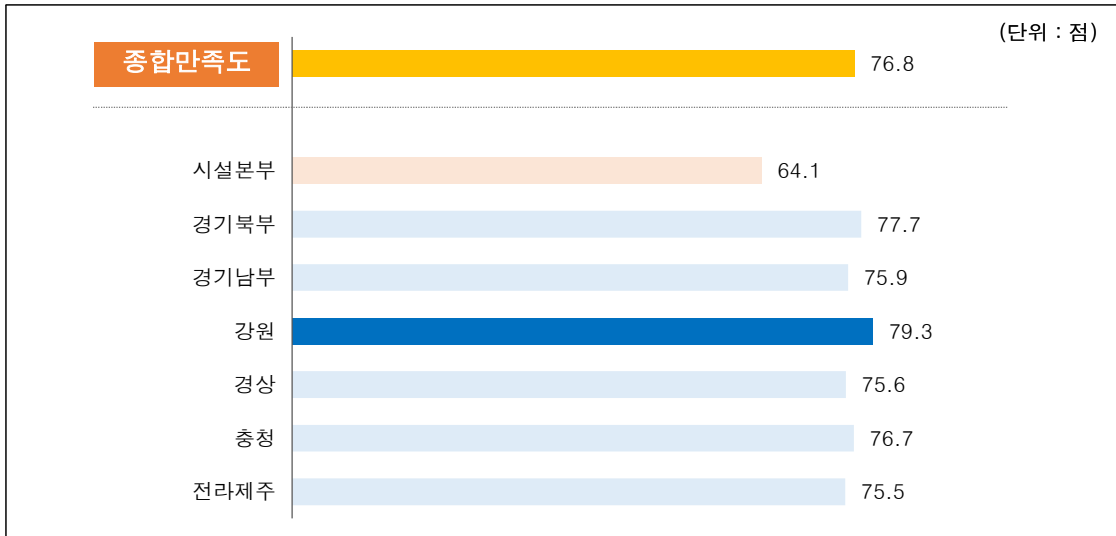
※ 차원 만족도 = 0.5×각 항목 만족도의 산술평균 + 0.5×전반적 만족도, 이하동일

※ 규모 차원 만족도 = 각 항목 만족도의 산술평균(전년도와 동일하게 전반적 만족도 조사 X)

(2) 시설단 만족도

- 시설단별 사용자 종합만족도는 강원시설단이 79.3점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 경기북부(77.7점), 충청(76.7점), 경기남부(75.9점), 경상(75.6점) 등의 순으로 조사됨

[그림 - 2] 2024년 시설단별 사용자 종합 만족도



○ 차원 만족도

- 시설본부 : 규모 만족도 71.5점 > 편리성 만족도 66.1점 > 환경 만족도 63.2점 > 기능성 만족도 62.5점 > 품질/마감 만족도 60.1점
- 경기북부시설단 : 편리성 만족도 80.0점 > 규모 만족도 79.7점 > 기능성 만족도 77.7점 > 환경 만족도 77.5점 > 품질/마감 만족도 76.4점
- 경기남부시설단 : 편리성 만족도 79.9점 > 규모 만족도 78.0점 > 기능성 만족도 77.3점 > 환경 만족도 77.1점 > 품질/마감 만족도 72.2점
- 강원시설단 : 편리성 만족도 82.5점 > 기능성 만족도 79.8점 > 환경 만족도 79.6점 > 규모 만족도 79.5점 > 품질/마감 만족도 77.4점
- 경상시설단 : 편리성 만족도 78.4점 > 환경 만족도 76.9점 > 기능성 만족도 76.3점 > 규모 만족도 75.8점 > 품질/마감 만족도 74.0점
- 충청시설단 : 편리성 만족도 80.3점 > 기능성 만족도 77.2점 > 환경 만족도 76.6점 > 규모 만족도 76.2점 > 품질/마감 만족도 73.0점
- 전라제주시설단 : 편리성 만족도 79.4점 > 규모 만족도 77.1점 > 환경 만족도 76.8점 > 기능성 만족도 75.0점 > 품질/마감 만족도 74.6점

<표 - 20> 준공시설 시설단별 사용자 만족도 조사결과

(단위: 점)

구분	전체	시설단							
		시설 본부	경기 북부	경기 남부	강원	경상	충청	전라 제주	
사례수	3,028	62	751	438	653	527	314	283	
종합 만족도	76.8	64.1	77.7	75.9	79.3	75.6	76.7	75.5	
체감 만족도	76.2	63.5	77.1	74.9	78.9	74.8	76.7	74.3	
항목 만족도	77.4	64.7	78.3	76.9	79.7	76.3	76.7	76.6	
환경	환경 차원 만족도	77.3	63.2	77.5	77.1	79.6	76.9	76.6	76.8
	내부 환경 쾌적성	80.5	70.5	80.0	81.1	81.6	80.4	80.2	80.6
	외부 환경 쾌적성	80.4	71.9	80.5	81.0	81.2	79.9	79.0	81.6
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	62.7	71.2	76.3	78.4	73.3	74.9	76.2
	오수처리 원활성	78.1	70.7	77.7	76.0	81.3	77.7	74.0	80.2
	급수 원활성	78.2	67.9	78.1	76.7	77.4	80.1	77.2	83.3
	전반적 만족도	76.5	56.8	78.0	75.6	79.6	75.7	75.5	73.7
기능성	기능성 차원 만족도	77.2	62.5	77.7	77.3	79.8	76.3	77.2	75.0
	창문 개수	82.2	61.7	83.3	81.7	84.6	80.9	81.6	78.3
	조명 개수	83.1	67.6	83.6	82.8	85.5	81.3	82.3	81.5
	방음 상태	69.5	61.0	68.3	69.9	72.1	66.0	72.5	69.4
	안전시설	77.1	57.9	76.7	78.6	79.2	75.7	78.2	76.9
	전기설비	78.8	64.0	79.3	77.5	81.9	78.9	77.9	76.8
	위생시설 편리성	75.3	58.6	73.3	71.8	79.0	77.4	71.1	78.5
	기계설비	79.8	61.7	80.1	79.4	83.0	78.4	80.2	73.5
	전반적 만족도	76.6	61.6	77.8	76.5	79.4	75.4	76.1	73.3
편리성	편리성 차원 만족도	79.9	66.1	80.0	79.9	82.5	78.4	80.3	79.4
	위생시설 위치	79.9	64.5	78.0	78.1	83.5	79.5	78.6	82.7
	출입구 위치	81.6	64.5	81.8	81.2	84.0	79.4	80.4	82.8
	출입구 크기	82.5	66.6	81.4	83.4	85.4	80.4	81.2	84.6
	이동 동선	80.1	65.8	79.9	79.8	82.6	78.3	80.9	80.6
	이동구간 폭	81.4	69.5	81.4	81.8	84.2	79.3	81.6	81.3
	전반적 만족도	79.1	64.4	79.5	79.0	81.6	77.5	79.6	77.9
품질/마감	품질/마감 차원 만족도	74.8	60.1	76.4	72.2	77.4	74.0	73.0	74.6
	출입문 및 창호 상태	77.4	63.2	78.2	76.2	79.9	76.7	75.2	78.6
	방수 상태	73.1	62.9	76.0	69.4	76.9	70.0	71.1	73.1
	외부 도색 상태	73.8	60.5	75.2	70.6	75.2	74.1	73.1	75.2
	내부 도색 상태	72.4	62.9	74.0	69.4	73.2	72.5	70.1	75.4
	바닥 상태	75.7	63.4	75.9	73.5	78.1	75.3	76.1	75.4
	단열 상태	78.0	65.6	78.3	77.6	80.6	77.4	78.5	75.1
	전반적 만족도	74.4	57.1	76.6	71.7	77.5	73.8	72.0	73.7
규모	규모 차원 만족도	77.9	71.5	79.7	78.0	79.5	75.8	76.2	77.1
	전체 규모	77.1	71.5	79.3	76.9	78.5	75.0	74.6	75.9
	각 실의 규모	76.0	66.2	78.0	75.1	78.7	73.3	72.4	73.2
	시설의 높이	80.3	71.6	81.5	80.5	82.0	78.2	79.6	79.8

(3) 부대 만족도

○ 준공시설 조사에 참여한 100개 부대의 준공시설에 대한 종합 만족도를 산출함

<표 - 21> 2024년 부대별 사용자 만족도 조사결과

(단위: 점)

사업명		사례수	종합 만족도	
전 체		3,028	76.8	
시설본부	소계	62	63.9	
	00 00비 0000 000 신축공사	33	67.8	
	00 00비 00000 격납고 신축공사	29	59.9	
경기북부 시설단	소계	751	78.2	
	0군단 00아파트 리모델링공사	33	70.3	
	0사단 0000중대 증·개축공사	2	95.2	
	00사단 00아파트 용도변경 및 내진보강공사	61	76.9	
	00 00비 00창 0시험소 00지소 신축공사	4	75.4	
	000여단 000대대 00동 신축공사	16	84.6	
	0사단 0000대대 00000 000 시설공사	103	79.9	
	00기갑 00000대대 00000 000 000 신축공사	60	70.1	
	000여단 00000대대 00000 공사	15	83.2	
	0군지단 0000대대 0중대 000탄약고 신축공사	5	75.9	
	0사단 00여단 00000대대 차양대 신축공사	13	67.5	
	0군지사 0000대대 0000창고 신축공사	16	63.4	
	0사단 00여단 취사식당 신축공사	82	77.3	
	00사단 0000대대 취사식당 신축공사	223	77.6	
	0군단 00 0000대 간부식당 신축공사	8	73.4	
	000여단 00000대대 취사식당 신축공사	30	86.0	
	0사단 0000대 병영식당 신축공사	58	81.3	
	000여단 00000대대 취사식당 신축공사	22	91.1	
	서울경기남부 시설단	소계	438	73.5
		000사단 노후관사 리모델링 공사	4	77.9
00사단 간부숙소 신축공사		23	78.7	
000 000단 간부숙소 신축공사		12	61.9	
000여단 간부숙소 신축공사		30	63.9	
00군지단 0000대대 생활관 개수 및 내진보강		57	70.9	
00사단 0000대대 행정시설 신축공사		34	68.8	
00학교 통합강의동 신축공사		51	83.8	
00 000 000대 0000시설 신축공사		71	79.8	
00 00비 00000 00 신축공사		5	86.5	
000 0000 000훈련장 개수공사		23	76.4	
0000 복층구조 주차시설 신축공사		18	64.5	
0군지사 0000대대 000탄약고 신축공사		12	68.2	
000 00000대대 0000 차양대 신축공사		6	73.2	
000 00000대대 0000 차양대 신축공사		7	70.1	

2024년 준공시설 사용자 만족도 조사용역

	사업명	사례수	종합 만족도	
서울경기남부 시설단	0000여단 00000대대 병영식당 신축공사	10	62.7	
	000 어린이집 신축공사	14	74.9	
	00군단 교회 신축공사	61	88.1	
	소계	653	75.7	
강원 시설단	00 0비 00대대 신축공사	52	74.2	
	000부대 독신자숙소 신축공사	30	78.2	
	00사단 000여단 병영생활관 개수공사	58	78.1	
	000여단 간부숙소 신축공사	51	81.5	
	00사단 000 간부숙소 신축공사	14	64.7	
	00사단 00여단 병영생활관 증축 및 개수공사	57	83.8	
	00사단 00시설(분청) 신축공사	11	76.4	
	00 0비 0000000(000) 신축공사	11	79.7	
	00사단 000여단 00/0대대 행정동 신축공사	8	81.9	
	00 0함대 0000000훈련장 증축공사	27	46.2	
	0군단 통합의무실 신축공사	31	77.1	
	000대 000000 및 0000 창고 신축공사	17	69.5	
	00사단 00000 000 성능개선공사	14	70.1	
	00사단 0000000000 성능개량 시설공사	89	75.8	
	0군지사 0000대대 000탄약고 신축공사	5	74.6	
	0군단 000 분청 및 식당 신축공사(식당)	33	84.9	
	0000여단 0000대대 취사식당 신축공사	145	90.6	
		소계	527	75.6
	경상 시설단	00사단 00000 대대 병영생활관 신축공사	37	64.1
00사단 00000 본부 간부숙소 신축공사		26	88.4	
000사단 0000대대 생활관 신축공사		51	76.0	
00 0비 간부숙소 신축공사		6	94.1	
00 0전단 간부숙소 개선공사		53	80.9	
00 000 00000 신축공사		5	53.0	
000 0000단 본관 신축공사		44	56.9	
00 00비 0000000 신축공사		7	84.5	
00 00000대 0000000000 훈련장 리모델링공사		44	79.1	
00 0비 00대 0000000000 훈련장 신축공사		41	72.8	
000 00의무대 증개축공사		24	73.4	
00000 0000000000 통합정비고 신축공사		4	82.5	
00 000 00전대 0격납 정비시설 개선공사		66	71.3	
0군지사 0000대대 통합정비고 신축공사		27	71.2	
000 00대대 교육관 신축공사		3	55.9	
00000대대 실내체육관 신축공사		67	82.9	
000 통합실내체육관 신축공사		22	97.8	
		소계	314	78.1
충청 시설단		00사단 00여단 000대대 간부숙소 신축공사	19	84.0
	00학교 교육생 생활관 증축	16	95.1	
	00대 병영식당 리모델링(2단계)	4	89.0	
	00사단 000여단 00 및 0대대 간부숙소 신축공사	21	77.8	
	00 00비 0000000 신축공사	9	80.3	

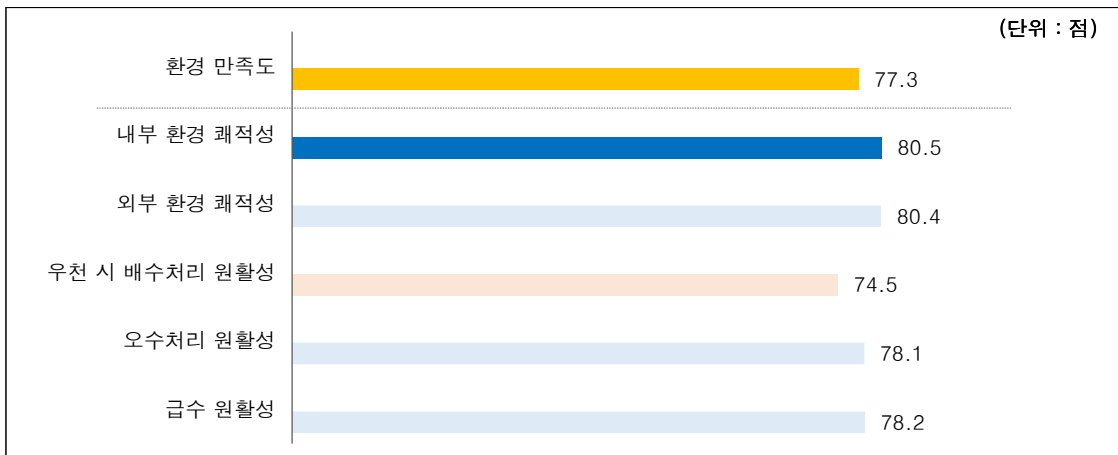
	사업명	사례수	종합 만족도
충청 시설단	00 000 00대대 복합건물 신축공사	39	50.5
	00 000 0000 본동 신축공사	9	31.8
	00대학 전승관 리모델링	54	79.2
	000 0000여단 본청 0000시설 신축공사	36	76.9
	00000 000000 00훈련장 신축공사	50	84.2
	0000 000탄약고 신축공사	15	78.9
	00 00대대 00정비고 등 신축공사	6	83.2
	00사단 00000 저장창고 신축공사	2	67.2
	00 00비 0000정비고 개선/증축공사	3	82.3
	0000 000탄약고 신축공사	7	90.0
	0000000여단 실내체육관 신축공사	21	83.7
	000 교회 및 성당 신축공사	3	94.3
	소계	283	75.7
전라제주 시설단	00사단 0000대대 간부숙소 신축공사	11	81.1
	00사단 0000대대 간부숙소 신축공사	5	77.1
	00사단 000여단 행정동 신축	26	86.2
	00 0여단 00사격장 신축공사	6	78.9
	0000 000000 000훈련장 신축공사	3	75.8
	0여단 000구조 사격장 신축공사	84	68.7
	000함대 00훈련장 신축공사	48	88.6
	0000 000탄약고 신축공사	6	72.1
	0함대 000 00공장 신축공사	12	53.1
	000 0000장비 패키지 시설공사	17	79.7
	00군지단 00대 00창고 신축공사	32	70.5
	000학교 실내체육관 신축공사	23	69.8
	000 00관 환경개선공사	10	82.5

1.2. 준공시설 요소 만족도

(1) 환경 만족도

- 준공시설의 환경 만족도 점수는 77.3점이었으며, 세부 요소별 점수는 내부 환경 쾌적성(80.5점), 외부 환경 쾌적성(80.4점), 급수 원활성(78.2점), 오수처리 원활성(78.1점) 등의 순이었음

[그림 - 3] 준공시설 환경 만족도 점수



<표 - 22> 응답자 특성별 준공시설 환경 만족도 점수

	사례수	환경 만족도	내부 환경 쾌적성	외부 환경 쾌적성	우천 시 배수처리 원활성	오수처리 원활성	급수 원활성	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	3,028	77.3	80.5	80.4	74.5	78.1	78.2	
성별	남성	2,805	77.5	80.4	80.4	74.8	78.8	78.6
	여성	223	75.0	81.3	80.6	70.5	70.2	73.9
연령	만 18~29세	1,955	79.0	81.3	81.2	76.1	79.0	78.2
	만 30~39세	530	74.7	79.7	79.5	70.8	75.9	77.3
	만 40~49세	395	74.2	78.3	77.8	73.3	77.4	79.5
	만 50세 이상	148	73.6	77.2	79.1	70.5	77.0	77.8
계급	영관장교	148	79.2	82.7	83.3	76.8	78.4	78.1
	위관장교	409	80.6	83.5	81.8	78.9	79.2	80.5
	부사관	1,073	75.7	79.9	80.1	73.2	78.7	80.2
	군무원	327	72.2	76.9	76.4	68.8	74.3	76.7
	병사	1,071	79.1	80.7	80.9	75.6	78.5	76.1
직책	지휘관	80	74.8	81.1	78.0	69.6	72.5	73.2
	협력관/관리자	17	76.1	81.2	79.4	69.4	82.5	75.0
	일반 사용자	195	80.4	83.7	83.4	79.1	78.4	79.3

- 준공시설 내·외부 환경에 대한 불만사항이나 개선사항에 대한 의견은 172건이 있었으며, 관련 의견을 형태소 분석을 통하여 핵심 키워드를 도출함
 - 핵심 키워드로는 누수가 45개로 가장 많았으며, 다음으로 천장(36개), 내부(26개), 바닥과 우천(각 22개), 공사(20개), 곰팡이와 배수(각 19개), 사무실(17개), 보수와 불편(각 16개), 조치와 하자(각 15개) 등의 순임

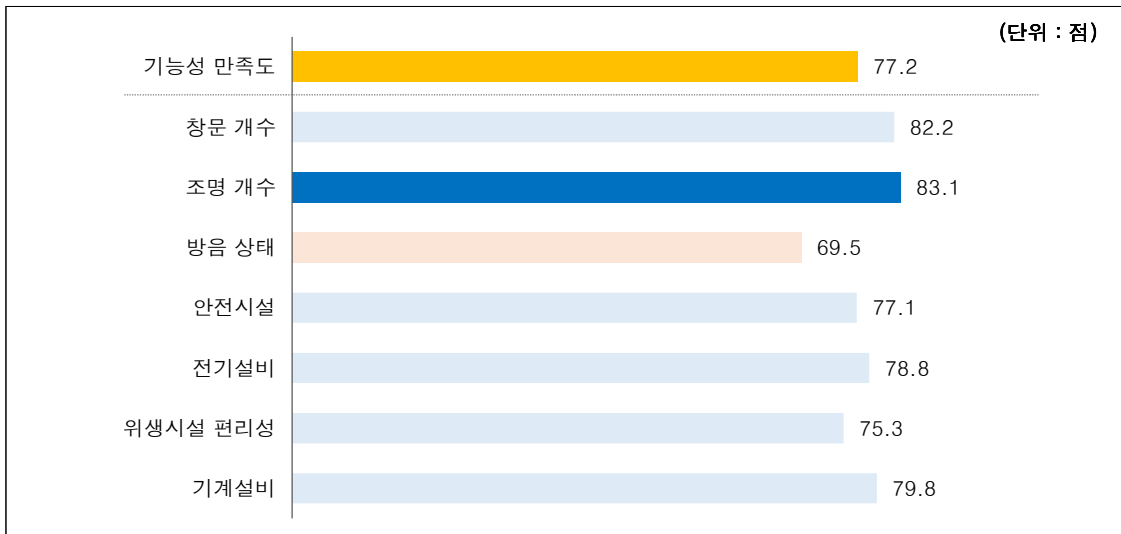
[그림 - 4] 준공시설 내·외부 환경 불만사항 워드 클라우드



(2) 기능성 만족도

- 준공시설의 기능성 만족도 점수는 77.2점이었으며, 세부 요소별 점수는 조명 개수(83.1점), 창문 개수(82.2점), 기계설비(79.8점), 전기설비(78.8점), 안전시설(77.1점), 위생시설 편리성(75.3점), 방음 상태(69.5점) 등의 순이었음.

[그림 - 5] 준공시설 기능성 만족도 점수



<표 - 23> 응답자 특성별 준공시설 기능성 만족도 점수

	사례수	기능성 만족도	창문 개수	조명 개수	방음 상태	안전 시설	전기 설비	위생 시설 편리성	기계 설비	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	3,028	77.2	82.2	83.1	69.5	77.1	78.8	75.3	79.8	
성별	남성	2,805	77.5	82.5	83.3	69.9	77.4	79.2	75.6	80.1
	여성	223	74.5	79.5	81.0	64.4	74.0	74.3	71.8	77.0
연령	만 18~29세	1,955	79.1	83.5	84.0	70.2	78.8	80.8	76.9	81.5
	만 30~39세	530	74.1	80.7	81.9	67.7	74.2	76.5	72.0	76.8
	만 40~49세	395	74.0	79.9	81.5	69.9	74.2	74.5	73.3	76.6
	만 50세 이상	148	72.9	77.6	81.1	66.3	73.3	72.9	71.3	77.4
계급	영관장교	148	78.1	83.0	84.1	73.5	80.3	78.1	72.3	80.9
	위관장교	409	79.3	82.8	83.3	70.4	79.5	80.4	79.0	81.5
	부사관	1,073	75.7	82.3	82.7	68.6	75.9	77.4	76.0	80.1
	군무원	327	70.7	75.3	79.3	66.0	71.0	72.7	70.6	70.8
	병사	1,071	79.8	84.3	84.7	70.4	78.9	81.7	75.3	82.0
직책	지휘관	80	73.1	79.8	80.7	57.6	73.4	75.3	72.5	75.8
	협력관/관리자	17	77.3	83.1	84.0	76.3	74.1	78.8	78.1	81.3
	일반 사용자	195	78.3	82.2	82.4	72.0	80.3	79.1	73.2	79.5

- 준공시설 기능성에 대한 불만사항이나 개선사항에 대한 의견은 109건이 있었으며, 관련 의견을 형태소 분석을 통하여 핵심 키워드를 도출함
 - 핵심 키워드로는 화장실이 20개로 가장 많았으며, 다음으로 설치(12개), 바닥(11개), 환기(10개), 누수(9개), 천장(8개), 내부와 보수(각 7개), 우천과 사무실(각 6개), 공사와 곰팡이(각 5개), 배수와 조치(각 4개), 하자(3개) 등의 순임

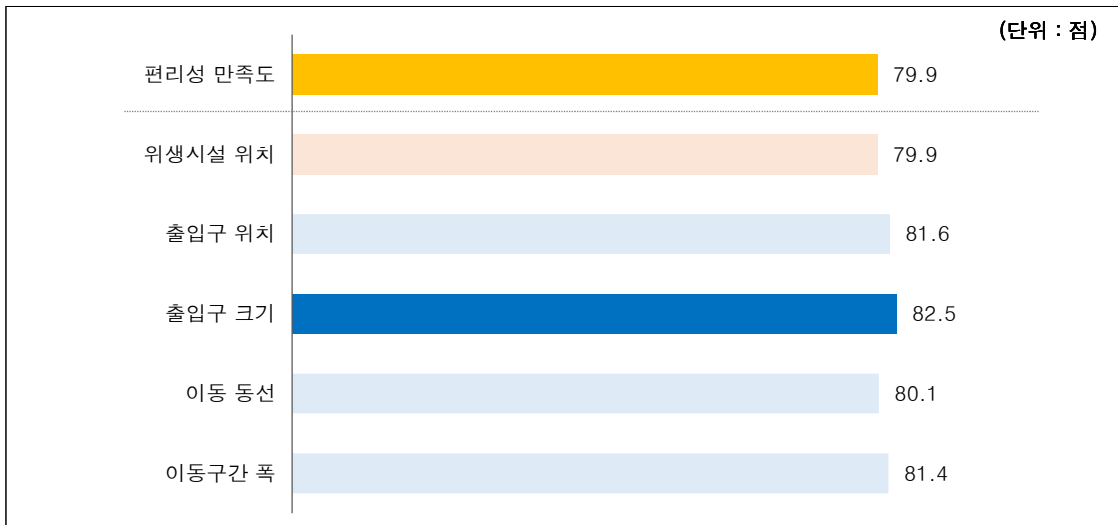
[그림 - 6] 준공시설 기능성 불만사항 워드 클라우드



(3) 편리성 만족도

- 준공시설의 편리성에 대한 만족도 점수는 79.9점이었으며, 세부 요소별 점수는 출입구 크기(82.5점), 출입구 위치(81.6점), 이동구간 폭(81.4점), 이동 동선(80.1점), 위생시설 위치(79.9점) 등의 순이었음

[그림 - 7] 준공시설 편리성 만족도 점수



<표 - 24> 응답자 특성별 준공시설 편리성 만족도 점수

	사례수	편리성 만족도	위생시설 위치	출입구 위치	출입구 크기	이동 동선	이동구간 폭	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	3,028	79.9	79.9	81.6	82.5	80.1	81.4	
성별	남성	2,805	80.0	80.0	81.7	82.6	80.3	81.5
	여성	223	78.3	78.9	80.0	82.2	78.1	80.3
연령	만 18~29세	1,955	81.4	81.4	82.7	83.2	81.4	82.4
	만 30~39세	530	77.9	78.1	80.7	82.8	78.7	80.3
	만 40~49세	395	76.4	76.4	79.0	80.3	76.7	79.0
	만 50세 이상	148	76.2	76.3	77.5	78.9	76.7	78.7
계급	영관장교	148	81.4	79.9	82.1	84.7	81.6	83.4
	위관장교	409	81.8	81.7	82.8	83.1	82.2	82.9
	부사관	1,073	78.4	80.5	81.1	82.1	78.6	80.2
	군무원	327	75.6	74.5	78.1	80.5	76.5	78.6
	병사	1,071	81.8	80.7	82.7	83.1	81.6	82.8
직책	지휘관	80	77.4	77.6	80.0	81.5	78.3	81.1
	협력관/관리자	17	80.8	76.3	78.8	83.8	81.8	82.4
	일반 사용자	195	81.5	80.3	81.9	83.6	81.6	82.6

- 준공시설 편리성에 대한 불만사항이나 개선사항에 대한 의견은 38건이 있었으며, 관련 의견을 형태소 분석을 통하여 핵심 키워드를 도출함
 - 핵심 키워드로는 화장실이 9개로 가장 많았으며, 다음으로 불편(6개), 샤워실과 설치(각 4개), 동선(3개), 청결과 냉방(각 2개) 등의 순임

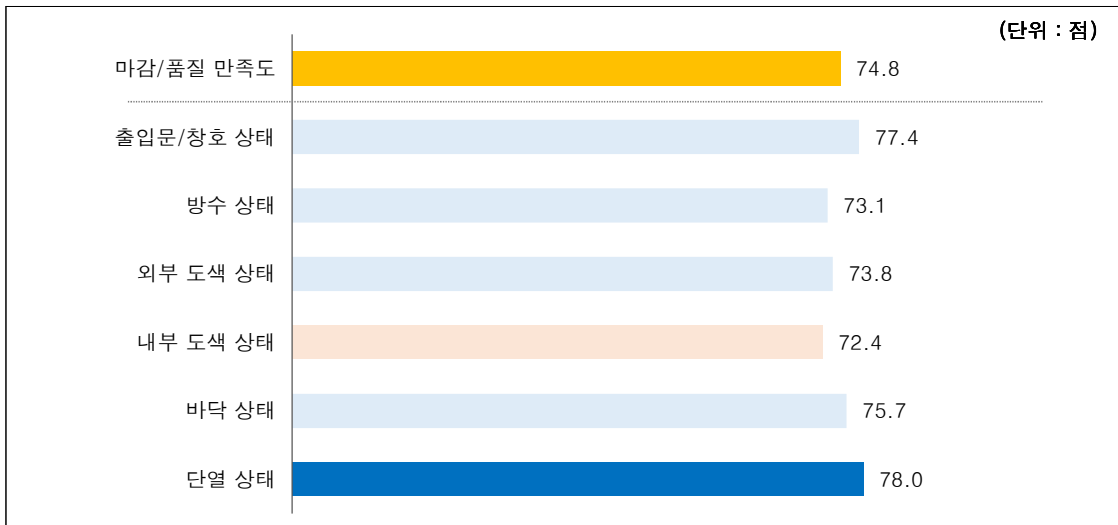
[그림 - 8] 준공시설 편리성 불만사항 워드 클라우드



(4) 품질/마감 만족도

- 마감/품질 만족도 점수는 74.8점이었으며, 세부 요소별 점수는 단열 상태(78.0점), 출입문/창호 상태(77.4점), 바닥 상태(75.7점), 외부 도색 상태(73.8점), 방수 상태(73.1점), 내부 도색 상태(72.4점) 등의 순이었음

[그림 - 9] 준공시설 품질/마감 만족도 점수



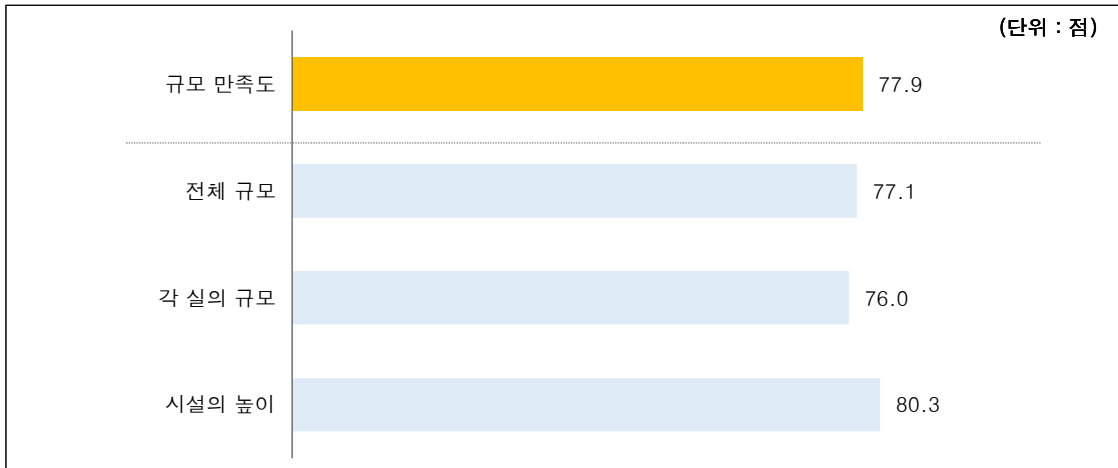
<표 - 25> 응답자 특성별 준공시설 품질/마감 만족도 점수

	사례수	마감/품질 만족도	출입문/창호 상태	방수 상태	외부 도색 상태	내부 도색 상태	바닥 상태	단열 상태	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	3,028	74.8	77.4	73.1	73.8	72.4	75.7	78.0	
성별	남성	2,805	75.2	77.7	73.8	74.2	73.0	76.1	78.3
	여성	223	68.7	73.6	64.8	69.4	65.5	69.5	73.7
연령	만 18~29세	1,955	77.7	79.7	77.2	77.0	75.4	78.4	80.3
	만 30~39세	530	70.4	74.5	68.2	69.7	68.2	71.5	74.2
	만 40~49세	395	68.2	72.8	63.8	66.5	65.4	69.7	73.4
	만 50세 이상	148	68.3	70.4	62.4	67.2	67.1	70.2	73.3
계급	영관장교	148	74.0	78.9	72.0	74.0	72.2	73.9	76.8
	위관장교	409	77.0	79.1	76.6	76.7	74.6	77.8	80.4
	부사관	1,073	71.8	75.2	69.9	70.1	68.9	73.1	76.7
	군무원	327	66.9	70.4	61.6	67.7	66.4	68.1	70.1
	병사	1,071	79.3	81.0	78.8	78.3	76.9	79.9	80.9
직책	지휘관	80	68.1	73.6	65.6	64.9	65.9	67.1	73.1
	협력관/관리자	17	72.3	81.8	63.5	70.0	71.2	67.1	80.0
	일반 사용자	195	75.7	79.5	73.8	75.6	72.6	77.3	78.1

(5) 규모 만족도

- 규모 만족도 점수는 77.9점이었으며, 세부 요소별 점수는 시설의 높이(80.3점), 전체 규모(77.1점), 각 실의 규모(76.0점)의 순이었음

[그림 - 11] 준공시설 규모 만족도 점수



<표 - 26> 응답자 특성별 준공시설 규모 만족도 점수

	사례수	규모 만족도	전체 규모	각 실의 규모	시설의 높이	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	3,028	77.9	77.1	76.0	80.3	
성별	남성	2,805	78.2	77.3	76.3	80.4
	여성	223	75.2	73.9	72.1	79.5
연령	만 18~29세	1,955	80.2	79.6	78.2	82.0
	만 30~39세	530	74.9	73.7	73.1	78.2
	만 40~49세	395	73.0	71.0	71.1	77.0
	만 50세 이상	148	72.8	72.0	70.6	75.6
계급	영관장교	148	79.8	78.0	78.4	83.0
	위관장교	409	80.3	79.7	78.5	82.1
	부사관	1,073	76.0	74.6	74.6	78.8
	군무원	327	72.5	71.4	69.7	76.2
	병사	1,071	80.4	80.1	78.0	82.0
직책	지휘관	80	75.0	73.5	71.5	78.5
	협력관/관리자	17	77.8	77.6	78.1	78.8
	일반 사용자	195	79.3	78.4	76.9	82.2

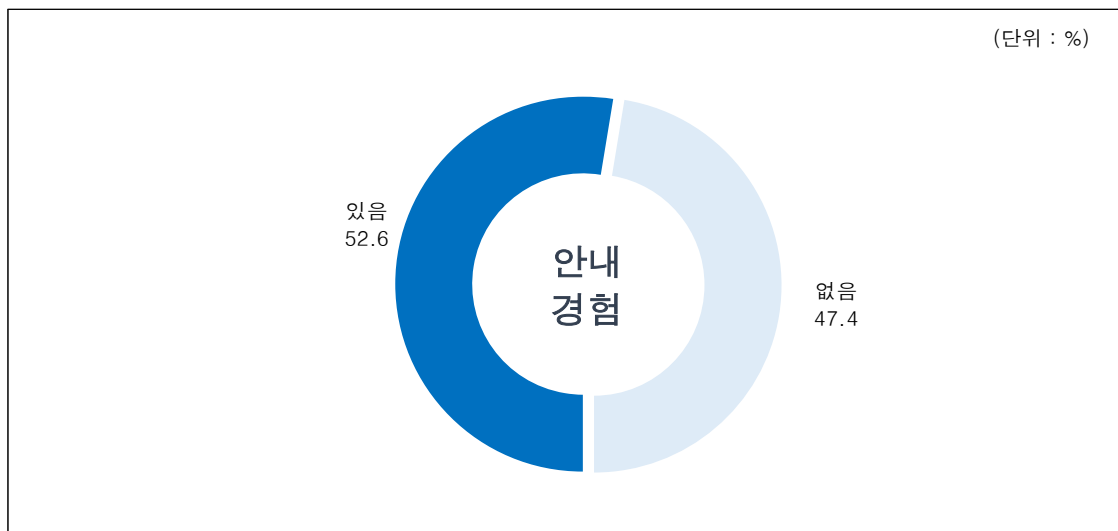
2. 준공시설 하자보수

2.1. 하자보수 이용실태

(1) 신청절차 안내 경험

- 하자보수에 관한 만족도 조사에 참여한 97명 중 2023년 준공시설에 대한 하자보수 신청절차 안내 경험이 있는 응답자는 52.6%가 있었음

[그림 - 12] 하자보수 신청절차 안내 경험 여부



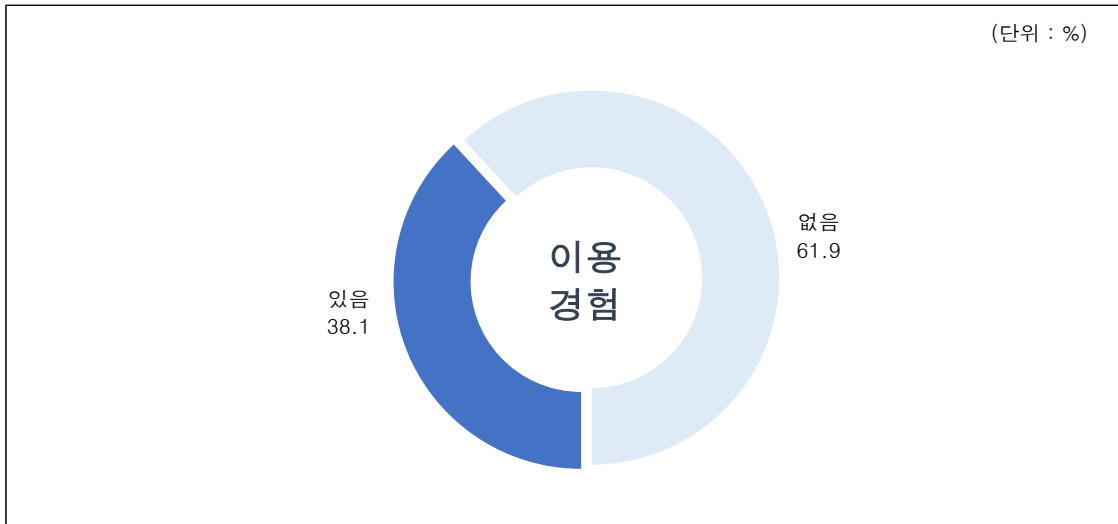
<표 - 27> 응답자 특성별 하자보수 신청절차 안내 경험 여부

구 분	사례수	있음	없음	
		%	%	
전 체	97	52.6	47.4	
시설단	경기북부시설단	21	57.1	42.9
	서울경기남부시설단	17	70.6	29.4
	강원시설단	19	57.9	42.1
	경상시설단	12	58.3	41.7
	충청시설단	9	55.6	44.4
	전라제주시설단	19	21.1	78.9
직책	지휘관	80	47.5	52.5
	협력관/관리자	17	76.5	23.5

(2) 하자보수 신청 경험

- 하자보수에 관한 만족도 조사에 참여한 97명 중 2023년 준공시설에 대한 하자보수를 신청한 경험이 있는 응답자는 38.1%가 있었음

[그림 - 13] 하자보수 신청 경험 여부



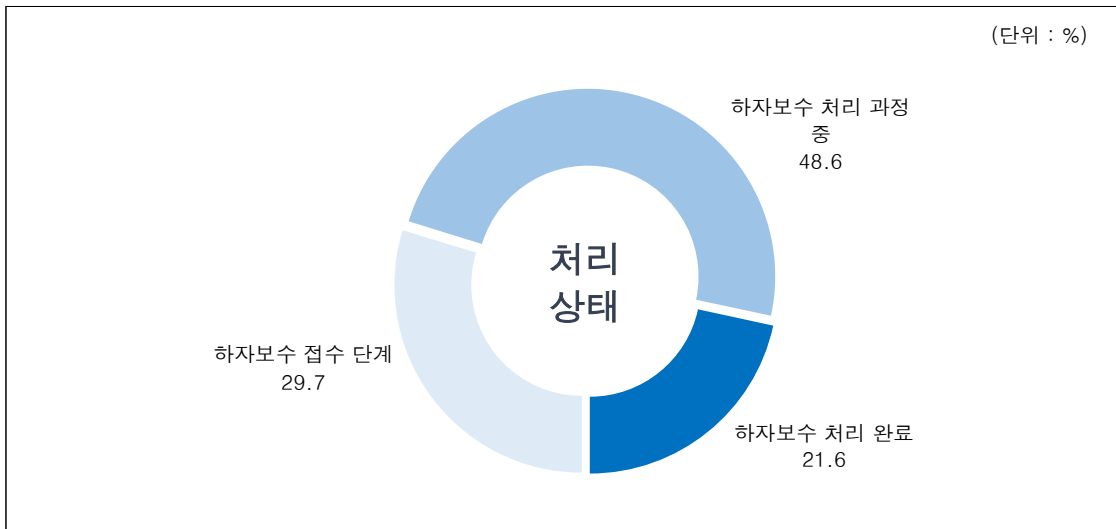
<표 - 28> 응답자 특성별 하자보수 신청 경험 여부

구 분	사례수	있음	없음	
		%	%	
전 체	97	38.1	61.9	
시설단	경기북부시설단	21	42.9	57.1
	서울경기남부시설단	17	35.3	64.7
	강원시설단	19	36.8	63.2
	경상시설단	12	50.0	50.0
	충청시설단	9	44.4	55.6
	전라제주시설단	19	26.3	73.7
직책	지휘관	80	32.5	67.5
	협력관/관리자	17	64.7	35.3

(3) 하자보수 처리 상태

- 하자보수를 신청한 37명의 2023년 준공시설에 대한 하자보수 처리상태는 하자보수 접수 단계가 29.7%, 하자보수 처리 과정이 48.6%, 하자보수 처리 완료가 21.6%로 조사됨

[그림 - 14] 하자보수 처리 상태



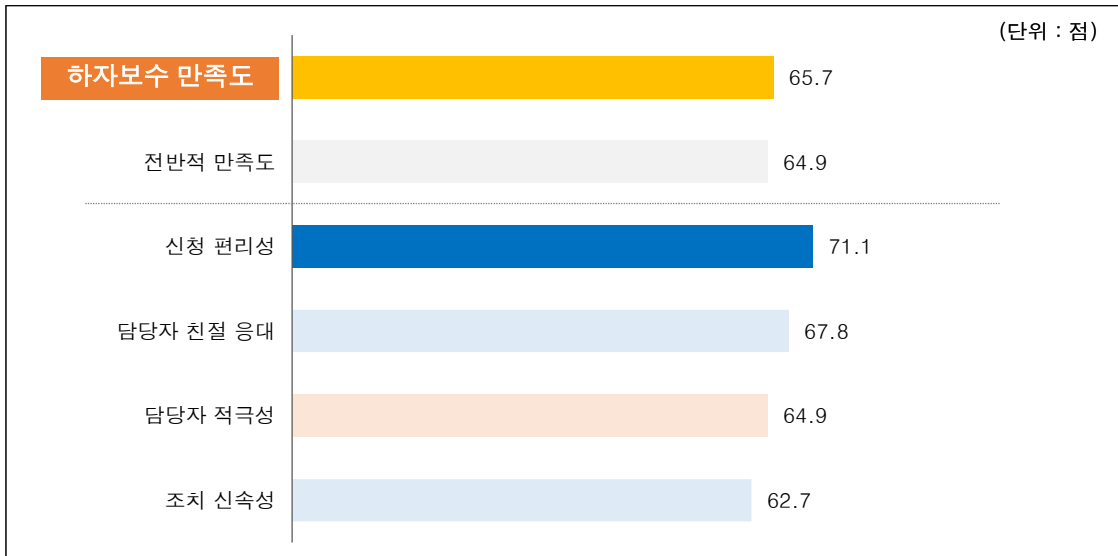
<표 - 29> 응답자 특성별 하자보수 처리 상태

구 분	사례수	하자보수 접수 단계	하자보수 처리 과정 중	하자보수 처리 완료	
		%	%	%	
전 체	37	29.7	48.6	21.6	
시설단	경기북부시설단	9	33.3	55.6	11.1
	서울경기남부시설단	6		66.7	33.3
	강원시설단	7	42.9	42.9	14.3
	경상시설단	6	33.3	33.3	33.3
	충청시설단	4	50.0	25.0	25.0
	전라제주시설단	5	20.0	60.0	20.0
직책	지휘관	26	19.2	61.5	19.2
	협력관/관리자	11	54.5	18.2	27.3

2.2. 하자보수 만족도

- 하자보수를 신청한 37명의 소속 부대 하자보수 만족도는 65.7점으로 조사됨
- 하자보수 담당자에게 제공 받는 서비스의 만족도를 살펴보면, 신청 편리성 (71.1점), 담당자 친절 응대(67.8점), 담당자 적극성(64.9점) 등의 순이었음

[그림 - 15] 하자보수 만족도



<표 - 30> 응답자 특성별 하자보수 만족도

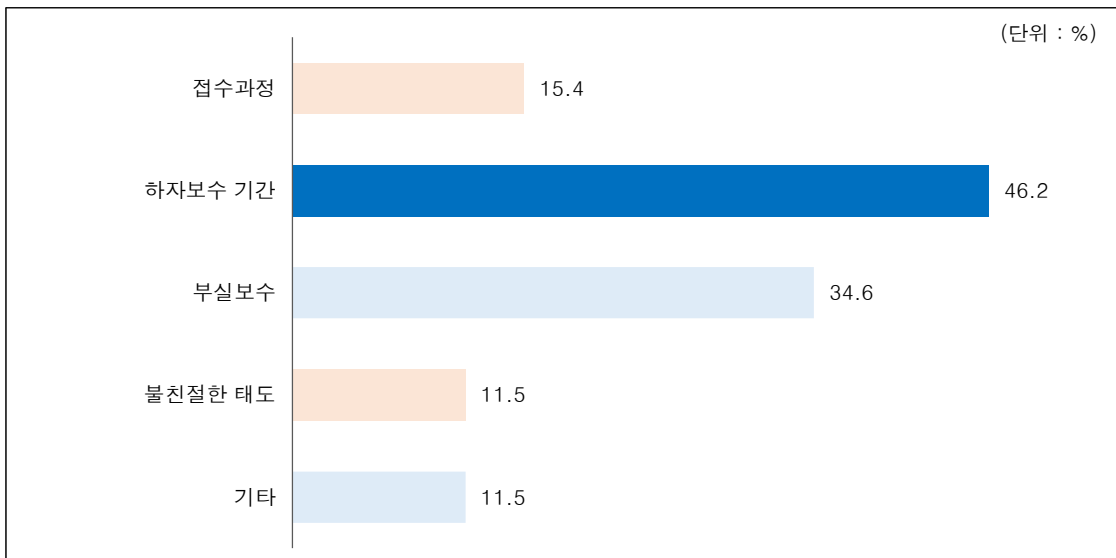
구 분	사례수	하자보수 만족도	전반적 만족도	신청 편리성	담당자 친절 응대	담당자 적극성	조치 신속성	
		(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	(100점)	
전 체	37	65.7	64.9	71.1	67.8	64.9	62.7	
시설단	경기북부시설단	9	61.9	65.6	61.1	61.1	62.2	48.9
	서울경기남부시설단	6	66.5	61.7	76.7	73.3	65.0	70.0
	강원시설단	7	73.6	68.6	82.9	80.0	74.3	77.1
	경상시설단	6	70.6	70.0	71.7	73.3	73.3	66.7
	충청시설단	4	68.4	72.5	65.0	65.0	65.0	62.5
	전라제주시설단	5	52.8	50.0	70.0	52.0	46.0	54.0
직책	지휘관	26	60.8	59.2	66.9	62.3	60.0	60.0
	협력관/관리자	11	77.5	78.2	80.9	80.9	76.4	69.1

2.3. 하자보수 처리과정

(1) 불편사항

- 하자보수 처리과정에서 불만이 있는 26명의 불편사항을 살펴보면, 하자보수 기간에 대한 불만이 46.2%로 가장 많았고, 다음으로 부실보수(34.6%) 등의 순임
- 기타 의견으로 업체와의 소통 부족(3건), 하자보수 전문가 부재와 업체의 소극적 대응(각 2건), 하자 보수 시 시간 조율, 시공업체 부도로 조치 제한(1건), 하자보수 요청 시 즉각 대응 안됨, 공사 후 남은 자재정리 미흡 등이 있었음

[그림 - 16] 하자보수 처리과정 불편사항



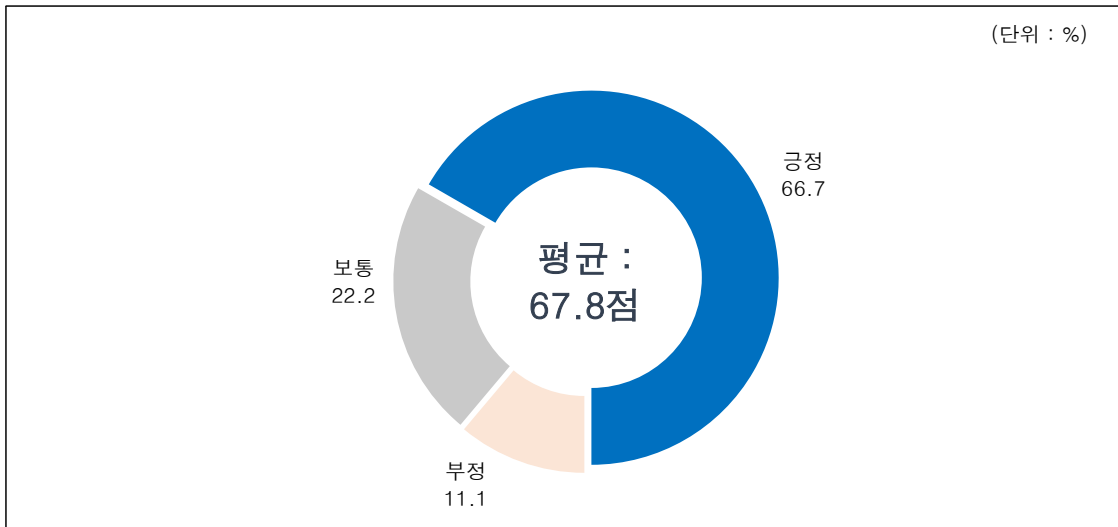
<표 - 31> 응답자 특성별 하자보수 처리과정 불편사항

구 분	사례수	접수과정	하자보수 기간	부실보수	불친절한 태도	기타	
		%	%	%	%	%	
전 체	26	15.4	46.2	34.6	11.5	11.5	
시설단	경기북부시설단	6	16.7	83.3			
	서울경기남부시설단	6		16.7	83.3	16.7	
	강원시설단	4	25.0	25.0	50.0	25.0	
	경상시설단	4		50.0		75.0	
	충청시설단	2		100.0	50.0	50.0	
	전라제주시설단	4	50.0	25.0	25.0		
직책	지휘관	21	4.8	52.4	38.1	9.5	14.3
	협력관/관리자	5	60.0	20.0	20.0	20.0	

(2) 하자보수 처리 만족도

- 2023년 준공시설에 대하여 하자보수 처리 완료한 9명의 만족도 점수는 67.8점으로 나타났음
- 응답 비율을 살펴보면 긍정 응답이 66.7%, 부정 응답이 11.1%로 조사됨

[그림 - 17] 하자보수 처리 만족도



<표 - 32> 응답자 특성별 하자보수 처리 만족도

구 분	사례수	부정	보통	긍정	평균 (100점)	
		%	%	%		
전 체	9	11.1	22.2	66.7	67.8	
시설단	경기북부시설단	1	100.0		50.0	
	서울경기남부시설단	2	50.0	50.0	50.0	
	강원시설단	2			100.0	70.0
	경상시설단	2			100.0	95.0
	충청시설단	1		100.0		40.0
	전라제주시시설단	1			100.0	90.0
직책	지휘관	6	16.7	16.7	66.7	68.3
	협력관/관리자	3		33.3	66.7	66.7

2.4. 하자보수 불만사항

- 준공시설 하자보수에 대한 불만사항이나 개선사항에 대한 사용자 의견은 27건이 있었음

<표 - 33> 준공시설 하자보수 불만사항이나 개선사항

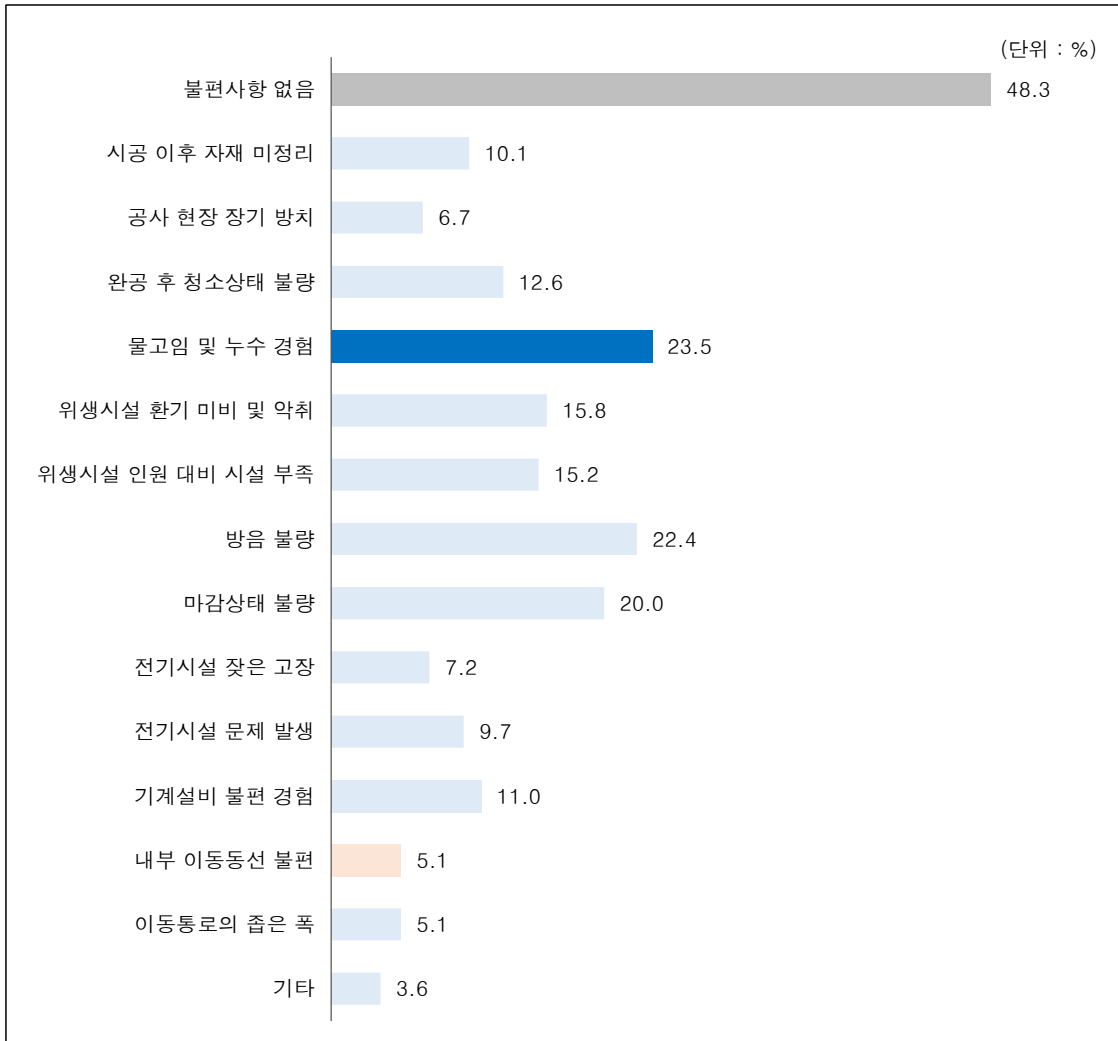
구분	내용
하자보수 안내	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 접수과정 및 조치 안내사항 없음 ▪ 하자 보수에 대한 구체적인 절차 방법 등을 공지하지 않았으며 신청한 하자 보수에 대한 설명 및 조치가 전혀 없음 ▪ 하자보수 가능여부 설명 필요(안되면 안되는 이유 포함)
하자보수 신청/처리 과정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 각 공정별 책임 회피 ▪ 책임 떠넘기기(사용자 과실로 치부) ▪ 하자신청 이후 미조치 되고 있으며 언제 조치 예정인지 연락 없음 ▪ 부실업체 부도로 조치가 되지 않아 시설단하고만 대화 ▪ 하자보수가 전혀 진행이 되지 않음 ▪ 입주전 호실 출입문 파손으로 문의하였으나 현재까지 미조치 ▪ 하자 접수 전화하면 짜증섞인 목소리로 '네' 하고 그이후 조치사항은 없음 ▪ 보수업무 서로 미루려고 하고 대상관리자가 잘 모른다고 그냥 넘어가려고 하며 오히려 부대측이 잘못했다는 태도를 보임
하자보수 처리결과	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 화장실 바닥 줄눈이 회색, 벽은 흰색이어서 하자보수 신청했지만 이전과 동일한 색으로 보수 ▪ 각 실 도어록 불량 지속 발생 ▪ 교단이 바닥면과 단차가 있는 것은 이해되나 교단내에서도 턱이 있어 낙상 가능성 존재 ▪ 누수, 벽 갈라짐, 바닥 자재불량으로 지저분해 보이는 현상(청소해도 안지워 짐) ▪ 누수, 벽 갈라짐, 바닥 테라조 청소, 작동되지 않는 환풍기, 사용하기 불편한 샤워기 등 기본적으로 되어야 하는 부분 개선 필요 ▪ 복도 바닥재가 들뜨고 있으나 조치후에도 부분적 동일증상 발생 ▪ 사용자가 사용하기 불편한 샤워기 설치 ▪ 실습장 방수바닥재가 들뜨고 일어나 재시공 했고 이후 동일한 하자가 발생되었으나 미조치 ▪ 아스콘 포장 하자보수를 하였으나 여름에 다시 동일 하자 발생 ▪ 하자보수 완료 했지만 동일한 하자발생 ▪ 하자보수를 했는데도 보수가 안됨(화장실 물고임이 있어 타일 공사를 했는데도 물고임이 있음) ▪ 대변기 막힘 현상 지속발생 ▪ 시공업체의 대응이 소극적이고 시공은 문제가 없다는 무책임한 태도를 보임 ▪ 지속적이며 광범위한 누수 ▪ 탄약고 앞마당 포장공사 하자가 발생하여 재포장을 하였는데도 앞마당 포장상태가 좋지 않음 ▪ 화장실 내부 출입문 도색 벗겨짐

3. 준공시설 불편경험 및 개선사항

3.1. 불편경험

- 준공시설을 이용하면서 부대시설이나 내·외부 환경으로 인하여 느꼈던 불편사항은 물고임 및 누수 경험이 23.5%로 가장 많았고, 다음으로 방음 불량(22.4%), 마감상태 불량(20.0%), 위생시설 환기 미비 및 악취(15.8%) 등의 순이었음
- 불편사항이 없다는 응답자는 48.3%로 조사됨

[그림 - 18] 준공시설 이용 시 불편경험(중복응답)



<표 - 34> 시설단별 준공시설 이용 시 불편사항(중복응답)

(단위: %)

구분	전체	시설단						
		시설 본부	경기 북부	경기 남부	강원	충청	경상	전라 제주
사례수	3,028	62	751	438	653	527	314	283
불편사항 없음	48.3	32.3	45.3	45.7	49.2	51.0	50.0	55.1
시공 이후 자재 미정리	10.1	19.4	8.0	17.1	8.9	6.5	12.7	9.2
공사 현장 장기 방치	6.7	11.3	8.7	11.4	5.1	3.6	5.1	4.6
완공 후 청소상태 불량	12.6	22.6	11.5	18.3	10.1	9.5	14.0	15.2
물고임 및 누수 경험	23.5	50.0	20.5	30.4	17.2	26.6	25.5	22.3
위생시설 환기 미비 및 악취	15.8	9.7	17.0	19.9	13.0	12.3	22.9	12.0
위생시설 인원 대비 시설 부족	15.2	6.5	22.8	10.7	15.3	11.4	16.2	9.5
방음 불량	22.4	19.4	26.2	22.8	23.0	22.0	15.3	19.8
마감상태 불량	20.0	37.1	16.5	28.3	20.4	16.1	22.0	16.6
전기시설 잦은 고장	7.2	30.6	8.0	8.7	4.4	6.1	7.6	6.0
전기시설 문제 발생	9.7	30.6	8.7	9.4	8.0	10.2	11.5	9.2
기계설비 불편 경험	11.0	29.0	9.7	10.7	7.8	13.1	11.5	14.1
내부 이동동선 불편	5.1	8.1	4.4	7.1	4.0	5.7	5.7	4.2
이동통로의 좁은 폭	5.1	8.1	5.6	4.8	2.6	7.6	5.1	4.6
기타	3.6	4.8	1.6	7.3	3.2	4.2	1.6	4.9

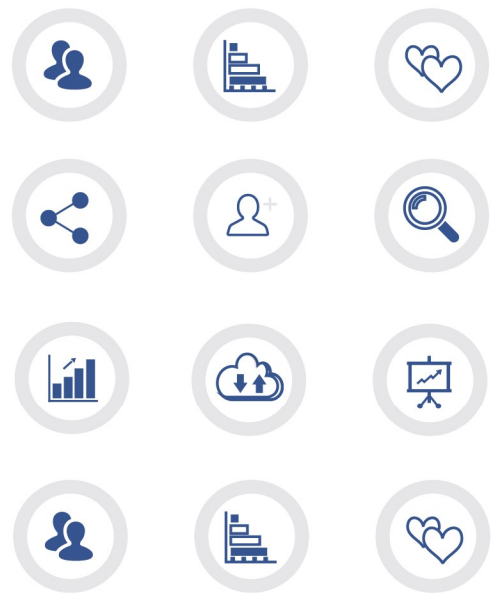
3.2. 개선사항

- 준공시설 개선 및 보완사항에 대한 의견은 616건이 있었으며, 관련 의견을 형태소 분석을 통하여 핵심 키워드를 도출함
- 핵심 키워드로는 보수가 80개로 가장 많았으며, 다음으로 화장실(78개), 누수(59개), 하자(54개), 설계(44개), 설치(43개), 공간(41개), 내부(40개), 부족(36개), 개선(35개), 바닥(33개), 배수(32개), 부분(31개), 조치와 천장(각 29개) 등의 순임

[그림 - 19] 준공시설 개선 및 보완사항 관련 워드 클라우드



제4장. 시설 유형별 만족도



1. 시설 유형별 현황

- 준공시설 사용자 조사는 매년 조사대상 시설이 달라지기 때문에 해당년도 조사대상 시설물의 유형을 반영한 만족도 문항의 개발이 필요
- 금년도 조사에서는 2023년 준공된 100개의 준공시설을 크게 7개의 유형으로 분류하고 해당 시설의 특수성을 반영한 신규 문항을 개발
- 만족도 점수 분석
 - 준공시설 전체의 조사항목 만족도와 7개 시설유형별 항목 만족도를 비교 분석하여 준공시설 평균 대비 낮은 만족도 항목을 파악
 - 주요 시설 중 사용자 특성이 다른 시설은 별도의 만족도 항목을 개발하여, 해당 항목의 만족도 수준을 파악

<표 - 35> 2024년 준공시설 시설유형별 주요 대상시설

시설유형	대상시설수	주요 시설
작전시설	16	작전지휘시설, 훈련장, 사격장 등
행정/교육/복지시설	24	행정시설(14), 교육시설(4), 의무시설(2), 체육관(4)
병영시설	5	생활관(5)
주거시설	20	간부숙소(13), 아파트(3), 등
급식시설	9	식당(8), 간부식당(1)
저장시설/정비시설	24	저장시설(10), 정비시설(9) 등
종교시설	2	교회(2)
전체	100	-

※ 굵은 글자로 표시된 주요 시설은 시설유형별 추가 항목 외에, 해당시설의 특성을 반영한 별도 항목을 조사

<표 - 36> 작전시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	작전시설		
		평균점수	GAP	
사례수	3,028	649	-	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	78.9	-1.6
	외부 환경 쾌적성	80.4	79.8	-0.6
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	70.1	-4.4
	오수처리 원활성	78.1	-	-
	급수 원활성	78.2	-	-
기능성	창문 개수	82.2	-	-
	조명 개수	83.1	-	-
	방음 상태	69.5	-	-
	안전시설	77.1	76.0	-1.1
	전기설비	78.8	78.4	-0.4
	위생시설 편리성	75.3	-	-
	기계설비	79.8	-	-
	대피통로 및 공간	78.5	78.5	-
	보안시설	78.3	78.3	-
편리성	위생시설 위치	79.9	-	-
	출입구 위치	81.6	-	-
	출입구 크기	82.5	-	-
	이동 동선	80.1	77.7	-2.4
	이동구간 폭	81.4	79.6	-1.8
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	76.1	-1.3
	방수 상태	73.1	70.6	-2.5
	외부 도색 상태	73.8	71.6	-2.2
	내부 도색 상태	72.4	71.1	-1.3
	바닥 상태	75.7	74.4	-1.3
	단열 상태	78.0	76.5	-1.5
규모	전체 규모	77.1	77.2	0.1
	각 실의 규모	76.0	-	-
	시설의 높이	80.3	79.2	-1.1

※ 붉은색 볼드로 표시한 만족도 점수는 전체 평균점수 대비 낮은 항목이며, 연한 회색 셀은 해당 시설유형만의 개별항목을 뜻함, 이하동일

※ GAP = 시설 평균점수 - 준공시설 평균점수, 이하동일

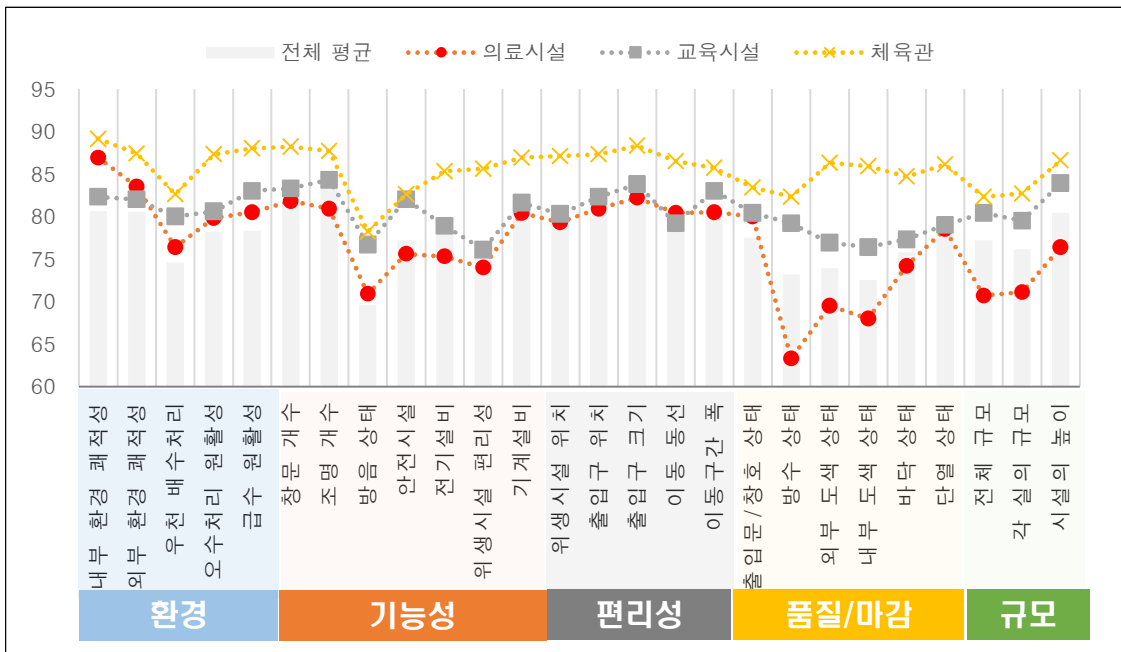
3. 행정/교육/복지시설

- 행정/교육/복지시설은 주로 사무실이 있는 준공시설이며, 사용 목적에 따라 행정시설, 교육시설, 의료시설, 체육관 등으로 구분됨

>>> 공통항목

- 행정/교육/복지시설은 다른 준공시설 대비 방수 상태(68.1점), 내부 도색 상태(68.2점), 방음 상태(70.8점) 항목 만족도가 낮게 나타남
 - 여성 편의시설 만족도 79.1점으로 높은 수준이었으며, 다목적실 규모(75.6점), 사무공간 규모(74.3점)도 만족스러운 수준이었음
- 주요 시설별 만족도 점수를 살펴보면, 체육관은 대부분의 만족도가 80점이상이었으며, 교육시설의 경우에도 전체 평균 대비 만족도가 높았음
 - 의료시설은 다른 주요 시설 대비 만족도가 대체적으로 낮은 편이었으며, 특히 품질/마감과 규모 차원의 항목 만족도가 다른 차원 대비 낮은 편이었음

[그림 - 21] 행정/교육/복지시설 주요 시설별 항목 만족도 점수



>>> 개별 항목

- (교육시설) 전문 교육공간 규모 만족도 81.2점으로 사용자의 만족도가 높았음
- (의료시설) 환자 이동 동선 편리성(78.4점), 진료 대기장소 편리성(80.9점)에 대한 만족도가 높았음
- (체육관) 체육관 공간 배치 효율성(80.5점), 체육활동 공간 구성(81.0점)의 만족도는 모두 80점 이상으로 높은 수준

<표 - 37> 행정/교육/복지시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	행정/교육/복지		주요 시설 만족도 점수			
		평균점수	GAP	교육시설	의료시설	체육관	
사례수	3,028	543	-	132	55	133	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	81.5	1.0	82.3	86.9	89.1
	외부 환경 쾌적성	80.4	80.1	-0.3	82.0	83.5	87.4
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	74.1	-0.4	80.0	76.4	82.6
	오수처리 원활성	78.1	77.8	-0.3	80.6	79.8	87.3
	급수 원활성	78.2	80.2	2.0	83.0	80.5	88.0
기능성	창문 개수	82.2	82.2	-	83.3	81.8	88.2
	조명 개수	83.1	82.6	-0.5	84.3	80.9	87.7
	방음 상태	69.5	70.8	1.3	76.7	70.9	78.2
	안전시설	77.1	76.4	-0.7	82.0	75.6	82.6
	전기설비	78.8	77.2	-1.6	78.9	75.3	85.3
	위생시설 편리성	75.3	75.3	-	76.1	74.0	85.6
	기계설비	79.8	79.8	-	81.6	80.4	86.9
	체육관 공간 배치 효율성	80.5	-	-	-	-	80.5
	체육활동 공간 구성	81.0	-	-	-	-	81.0
	편리성	위생시설 위치	79.9	79.7	-0.2	80.3	79.3
출입구 위치		81.6	80.8	-0.8	82.3	80.9	87.3
출입구 크기		82.5	82.0	-0.5	83.8	82.2	88.3
이동 동선		80.1	79.5	-0.6	79.2	80.4	86.5
이동구간 폭		81.4	81.1	-0.3	83.0	80.5	85.7
여성 편의시설		79.1	-	-	75.7	74.8	89.6
환자 이동 동선 편리성		78.4	-	-	-	78.4	-
진료 대기장소 편리성		80.9	-	-	-	80.9	-
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	75.9	-1.5	80.4	80.0	83.4
	방수 상태	73.1	68.1	-5.0	79.2	63.3	82.3
	외부 도색 상태	73.8	71.1	-2.7	76.9	69.5	86.3
	내부 도색 상태	72.4	68.2	-4.2	76.4	68.0	85.9
	바닥 상태	75.7	74.2	-1.5	77.3	74.2	84.7
	단열 상태	78.0	77.7	-0.3	79.0	78.5	86.1
규모	전체 규모	77.1	73.4	-3.7	80.4	70.7	82.3
	각 실의 규모	76.0	73.0	-3.0	79.5	71.1	82.7
	시설의 높이	80.3	79.1	-1.2	83.9	76.4	86.6
	다목적실 규모	75.6	-	-	81.8	73.1	82.6
	사무공간 규모	74.3	-	-	82.3	73.3	
	전문 교육공간 규모	81.2	-	-	81.2		

4. 병영시설

- 병영시설의 금년도 조사대상은 모두 생활관이었으며, 생활관의 역할은 단순 취침 위주의 공간에서 통합형 생활공간으로 변하고 있음

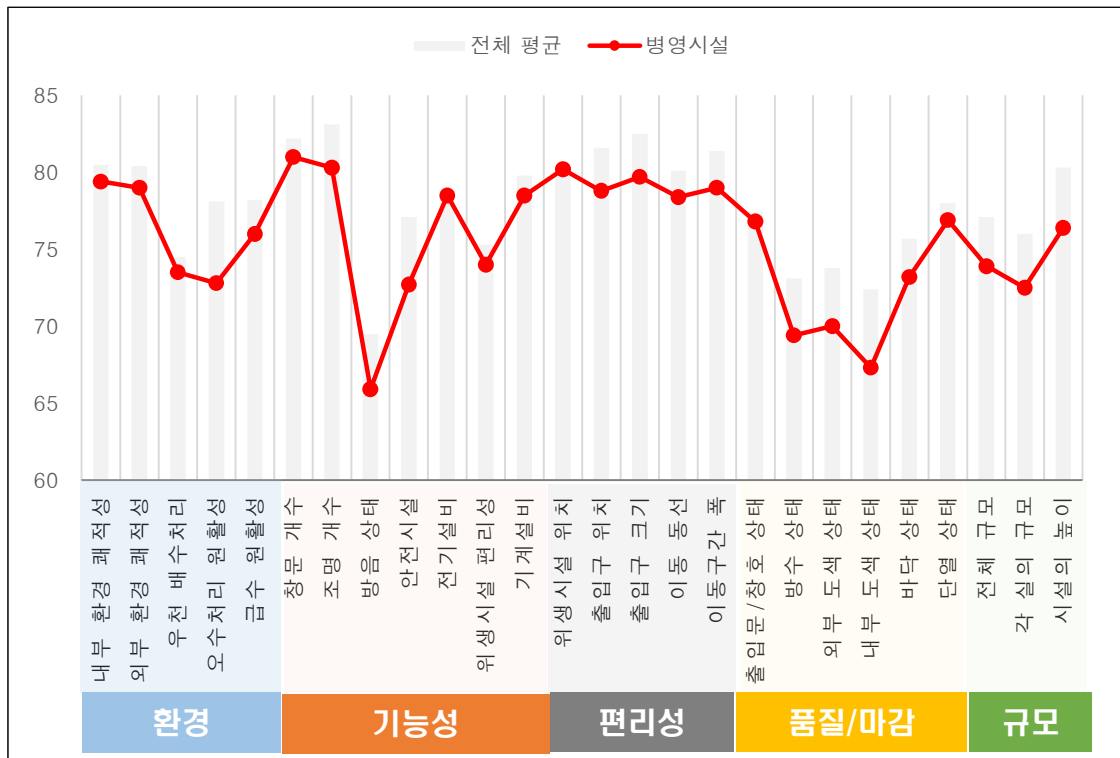
>>> 공통항목

- 병영시설은 다른 준공시설 평균점수 대비 만족도 점수가 낮은 항목이 많았으며, 특히 실내 방음상태(65.9점)는 평균점수 대비 3.6점 낮았음

>>> 개별항목

- 병영시설의 채광 상태(79.8점), 긴급상황 대피 가능성(77.0점), 내부 편의시설 위치(78.6점)의 만족도는 높은 편이었음
- 생활관 내 개인공간(73.6점), 생활관 내 생활인원 (73.4점)의 만족도는 양호한 수준이었으나 생활관 외부 방음은 67.6점으로 낮은 편이었음

[그림 - 22] 병영시설 시설유형별 항목 만족도 점수



[그림 - 23] 병영시설 시설유형별 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	병영시설		
		평균점수	GAP	
사례수	3,028	260	-	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	79.4	-1.1
	외부 환경 쾌적성	80.4	79.0	-1.4
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	73.5	-1.0
	오수처리 원활성	78.1	72.8	-5.3
	급수 원활성	78.2	76.0	-2.2
	채광 상태	79.8	79.8	-
기능성	창문 개수	82.2	81.0	-1.2
	조명 개수	83.1	80.3	-2.8
	방음 상태	69.5	65.9	-3.6
	안전시설	77.1	72.7	-4.4
	전기설비	78.8	78.5	-0.3
	위생시설 편리성	75.3	74.0	-1.3
	기계설비	79.8	78.5	-1.3
	생활관 외부 방음	67.6	67.6	-
	긴급상황 대피 가능성	77.0	77.0	-
편리성	위생시설 위치	79.9	80.2	0.3
	출입구 위치	81.6	78.8	-2.8
	출입구 크기	82.5	79.7	-2.8
	이동 동선	80.1	78.4	-1.7
	이동구간 폭	81.4	79.0	-2.4
	내부 편의시설 위치	78.6	78.6	-
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	76.8	-0.6
	방수 상태	73.1	69.4	-3.7
	외부 도색 상태	73.8	70.0	-3.8
	내부 도색 상태	72.4	67.3	-5.1
	바닥 상태	75.7	73.2	-2.5
	단열 상태	78.0	76.9	-1.1
규모	전체 규모	77.1	73.9	-3.2
	각 실의 규모	76.0	72.5	-3.5
	시설의 높이	80.3	76.4	-3.9
	생활관 내 개인공간	73.6	73.6	-
	생활관 내 생활인원	73.4	73.4	-

5. 주거시설

- 주거시설은 군인복지의 일환으로 주거 여건을 개선하고 있으며, 생활 필수시설 개선 더불어 쾌적하고 편리한 주거환경을 지원을 위한 방안을 강구하고 있음

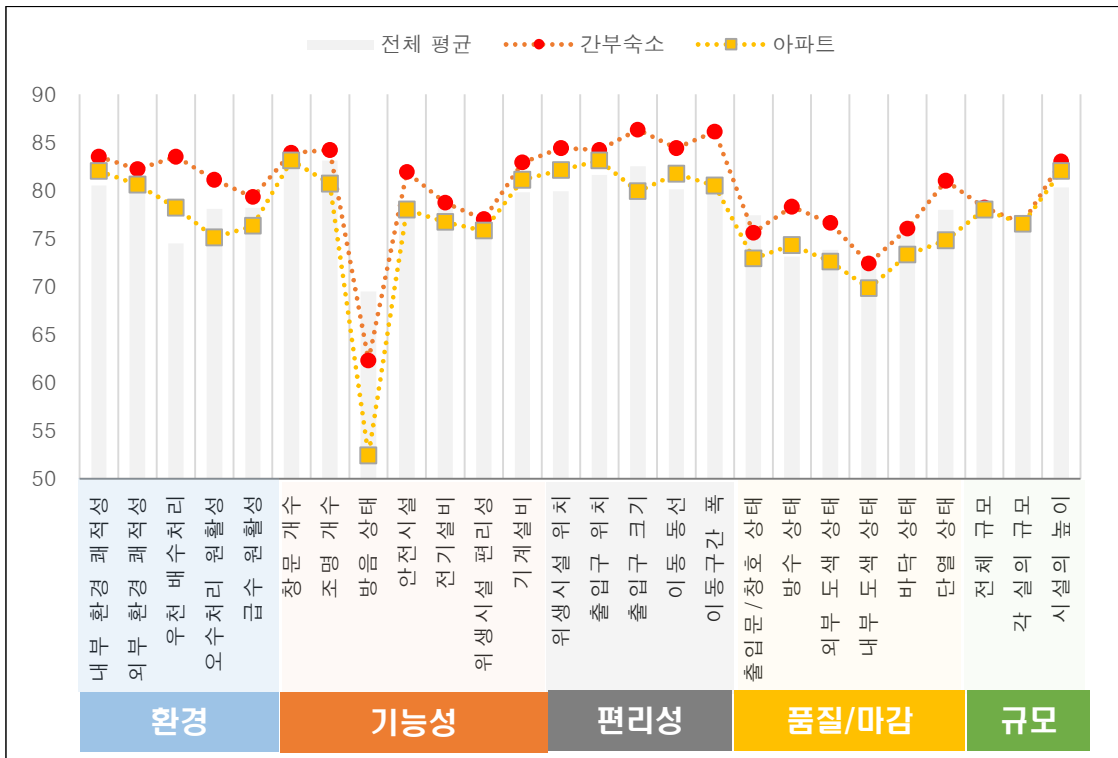
>>> 공통항목

- 주거시설은 다른 준공시설 대비 대체적으로 만족도 수준이 높았으나 방음 상태는 전체 평균 대비 7.6점 낮은 61.9점으로 개선이 시급한 것으로 나타남

>>> 개별항목

- 주거시설의 범죄 예방 안전시설(78.2점), 화재 대피 경로(82.4점), 주거시설 주차공간(76.6점)의 만족도는 양호한 수준이었으나 숙박공간 방음 상태(61.3점), 층간 소음 방지(72.1점)의 만족도는 낮았음
 - (간부숙소) 각 숙소 간 프라이버시 확보는 81.0점으로 만족도가 높았음
 - (아파트) 침실, 거실 등의 공간 배치 만족도(80.8점)는 높은 편이었으나 결로 발생(66.8점)에 대한 만족도는 낮았음

[그림 - 24] 주거시설 시설유형별 항목 만족도



<표 - 38> 주거시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	주거시설		주요 시설 만족도 점수			
		평균점수	GAP	간부숙소	아파트		
사례수	3,028	473	-	301	98		
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	82.2	1.7	83.5	82.0	
	외부 환경 쾌적성	80.4	81.2	0.8	82.2	80.6	
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	81.9	7.4	83.5	78.2	
	오수처리 원활성	78.1	79.5	1.4	81.1	75.1	
	급수 원활성	78.2	79.2	1.0	79.3	76.3	
기능성	창문 개수	82.2	83.6	1.4	83.9	83.1	
	조명 개수	83.1	83.3	0.2	84.2	80.7	
	방음 상태	69.5	61.9	-7.6	62.3	52.4	
	안전시설	77.1	81.1	4.0	81.9	78.0	
	전기설비	78.8	78.9	0.1	78.7	76.7	
	위생시설 편리성	75.3	76.7	1.4	77.0	75.8	
	기계설비	79.8	82.4	2.6	82.9	81.1	
	숙박공간 방음 상태	61.3	-	-	61.7	50.3	
	층간 소음 방지	72.1	-	-	73.6	61.9	
	범죄 예방 안전시설	78.2	-	-	79.2	74.0	
	화재 대피 경로	82.4	-	-	83.6	78.0	
	편리성	위생시설 위치	79.9	83.4	3.5	84.4	82.1
		출입구 위치	81.6	83.6	2.0	84.2	83.1
출입구 크기		82.5	84.5	2.0	86.3	79.9	
이동 동선		80.1	83.4	3.3	84.4	81.7	
이동구간 폭		81.4	84.6	3.2	86.1	80.5	
프라이버시 확보		81.0	-	-	81.0	-	
공간 배치(침실, 거실 등)		80.8	-	-	-	80.8	
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	75.6	-1.8	75.6	72.9	
	방수 상태	73.1	77.6	4.5	78.3	74.3	
	외부 도색 상태	73.8	76.2	2.4	76.6	72.6	
	내부 도색 상태	72.4	72.9	0.5	72.4	69.8	
	바닥 상태	75.7	76.2	0.5	76.0	73.3	
	단열 상태	78.0	79.7	1.7	81.0	74.8	
	결로 발생 여부	66.8	-	-	-	66.8	
규모	전체 규모	77.1	78.5	1.4	78.2	78.0	
	각 실의 규모	76.0	77.1	1.1	76.6	76.5	
	시설의 높이	80.3	82.6	2.3	83.0	82.0	
	주거시설 주차공간	76.6	-	-	76.9	73.7	
	간부숙소 개인공간	78.4	-	-	78.4	-	

6. 급식시설

- 급식시설에 해당하는 시설로는 병사식당과 간부식당이 있으며, 일반 사용자 이용 공간과 보급 담당자 이용 공간이 별도로 있음

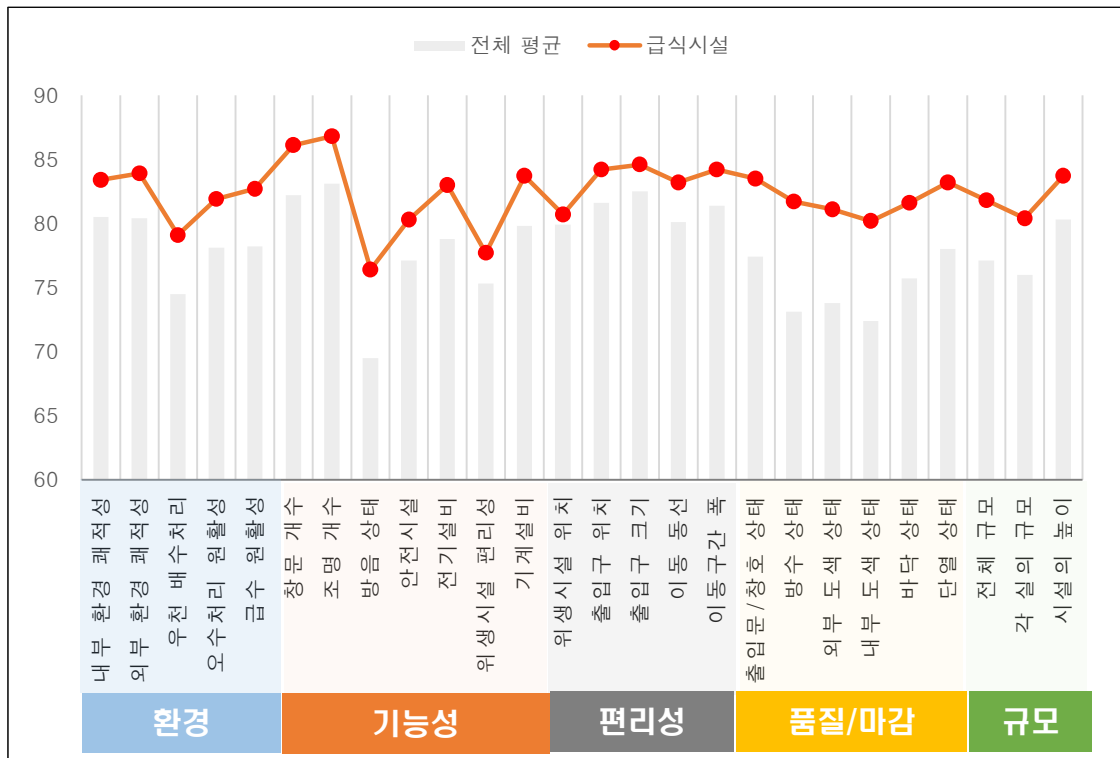
>>> 공통항목

- 급식시설은 다른 준공시설 대비 모든 항목에서 만족도가 높았으며, 특히 출입문/창호상태(83.5점), 방수상태(81.7점), 외부 도색상태(81.1점), 내부 도색상태(80.2점) 등 품질/마감 차원의 만족도가 다른 시설 대비 높았음

>>> 개별항목

- 환기 상태(84.9점), 배식 동선 편리성(83.3점), 식사공간 규모(80.5점), 주방 조리활동 규모(83.5점), 식재료 저장공간 규모 (82.3점)의 만족도는 80점 이상으로 높았음

[그림 - 25] 급식시설 시설유형별 항목 만족도



<표 - 39> 급식시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	급식시설		
		평균점수	GAP	
사례수	3,028	611	-	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	83.4	2.9
	외부 환경 쾌적성	80.4	83.9	3.5
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	79.1	4.6
	오수처리 원활성	78.1	81.9	3.8
	급수 원활성	78.2	82.7	4.5
	환기 상태	84.9	84.9	-
기능성	창문 개수	82.2	86.1	3.9
	조명 개수	83.1	86.8	3.7
	방음 상태	69.5	76.4	6.9
	안전시설	77.1	80.3	3.2
	전기설비	78.8	83.0	4.2
	위생시설 편리성	75.3	77.7	2.4
	기계설비	79.8	83.7	3.9
편리성	위생시설 위치	79.9	80.7	0.8
	출입구 위치	81.6	84.2	2.6
	출입구 크기	82.5	84.6	2.1
	이동 동선	80.1	83.2	3.1
	이동구간 폭	81.4	84.2	2.8
	배식 동선 편리성	83.3	83.3	-
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	83.5	6.1
	방수 상태	73.1	81.7	8.6
	외부 도색 상태	73.8	81.1	7.3
	내부 도색 상태	72.4	80.2	7.8
	바닥 상태	75.7	81.6	5.9
	단열 상태	78.0	83.2	5.2
	식재료 저장공간	82.9	82.9	-
규모	전체 규모	77.1	81.8	4.7
	각 실의 규모	76.0	80.4	4.4
	시설의 높이	80.3	83.7	3.4
	식사공간 규모	80.5	80.5	-
	주방 조리활동 규모	83.5	83.5	-
	식재료 저장공간 규모	82.3	82.3	-

7. 저장/정비시설

- 격납고, 탄약고, 정비고, 창고 등 다양한 유형의 준공시설이 해당하고 있으며, 주요 시설을 저장시설과 정비시설로 분류하여 별도 분석을 실시

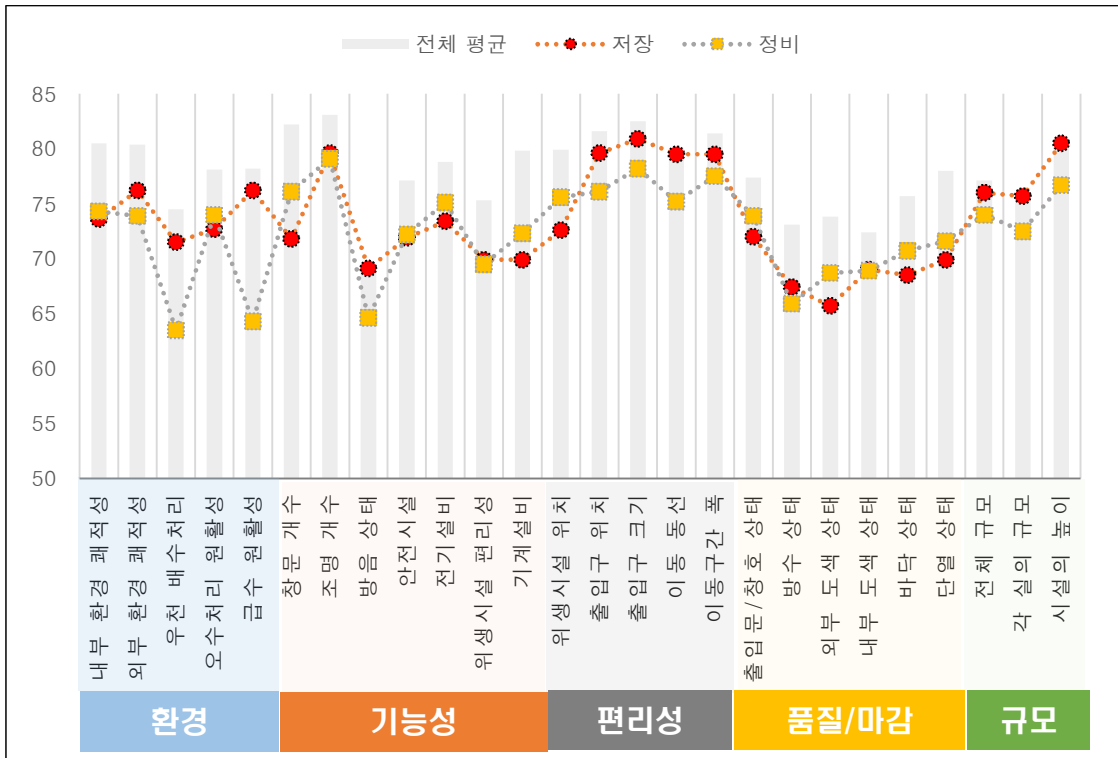
>>> 공통항목

- 저장/정비시설은 다른 준공시설 대비 모든 항목에서 만족도가 낮았음
 - 특히 급수 원활성(67.7점), 우천 시 배수처리(65.5점), 방수상태(66.4점) 등의 만족도는 준공시설 평균점수 대비 5점 이상 낮았음

>>> 개별항목

- 정비 장비 진출입 편리성(76.1점)의 만족도는 양호한 수준이었음
 - **(저장시설)** 물자 보존 편리성(70.8점)의 만족도는 다소 낮은 편이었으나, 적재(하역)공간 규모(77.1점)의 만족도는 다소 높은 편이었음
 - **(정비시설)** 정비 작업공간 규모(74.0점), 정비 부품 보관공간(72.5점)의 만족도는 다소 낮은 편이었음

[그림 - 26] 저장/정비시설 시설유형별 항목 만족도



<표 - 40> 저장/정비시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	저장/정비시설		주요 시설 만족도 점수		
		평균점수	GAP	저장시설	정비시설	
사례수	3,028	428	-	117	267	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	74.1	-6.4	73.6	74.3
	외부 환경 쾌적성	80.4	74.5	-5.9	76.2	73.9
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	65.5	-9.0	71.5	63.5
	오수처리 원활성	78.1	73.1	-5.0	72.7	74.0
	급수 원활성	78.2	67.7	-10.5	76.2	64.3
기능성	창문 개수	82.2	74.7	-7.5	71.8	76.1
	조명 개수	83.1	78.9	-4.2	79.6	79.1
	방음 상태	69.5	65.4	-4.1	69.1	64.6
	안전시설	77.1	71.6	-5.5	71.9	72.2
	전기설비	78.8	74.3	-4.5	73.4	75.1
	위생시설 편리성	75.3	69.0	-6.3	69.9	69.5
	기계설비	79.8	71.0	-8.8	69.9	72.3
	물자 보존 편리성	70.8	-	-	70.8	-
편리성	위생시설 위치	79.9	73.8	-6.1	72.6	75.6
	출입구 위치	81.6	76.7	-4.9	79.6	76.1
	출입구 크기	82.5	78.4	-4.1	80.9	78.2
	이동 동선	80.1	75.8	-4.3	79.5	75.2
	이동구간 폭	81.4	77.5	-3.9	79.5	77.5
	정비 장비 진출입 편리성	76.1	-	-	79.7	76.0
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	73.0	-4.4	72.0	73.9
	방수 상태	73.1	66.4	-6.7	67.4	65.9
	외부 도색 상태	73.8	67.9	-5.9	65.7	68.7
	내부 도색 상태	72.4	68.8	-3.6	69.0	68.9
	바닥 상태	75.7	69.8	-5.9	68.5	70.7
	단열 상태	78.0	70.4	-7.6	69.9	71.6
규모	전체 규모	77.1	73.7	-3.4	76.0	74.0
	각 실의 규모	76.0	72.6	-3.4	75.7	72.5
	시설의 높이	80.3	77.2	-3.1	80.5	76.7
	적재(하역)공간 규모	77.1	-	-	77.1	-
	정비 작업공간 규모	74.0	-	-	-	74.0
	정비 부품 보관공간	72.5	-	-	-	72.5

8. 종교시설

- 금년도 조사대상 시설은 모두 교회였으며, 음향시스템과 외부 접근성을 추가로 조사하였음

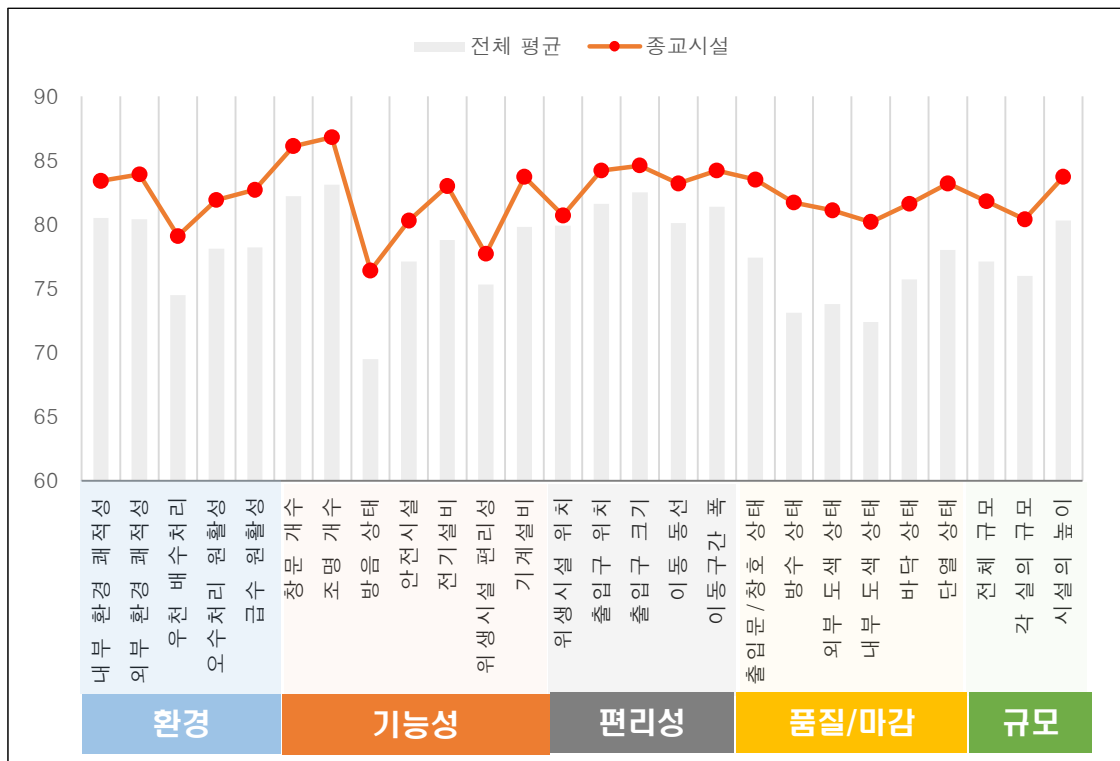
>>> 공통항목

- 종교시설은 준공시설 평균점수 대비 모든 항목에서 높은 만족도를 보였음
 - 대부분의 항목의 만족도가 전체 평균 점수 대비 10점 이상 높게 나타났음

>>> 개별항목

- 종교시설에서만 평가된 항목들인 예배공간 음향 시스템(89.8점)과 종교시설 위치(84.2점)의 만족도는 80점 이상으로 만족도 수준이 높았음

[그림 - 27] 종교시설 시설유형별 항목 만족도



<표 - 41> 종교시설 시설유형별 항목 만족도 점수

구분	준공시설 평균점수	종교시설		
		평균점수	GAP	
사례수	3,028	64	-	
환경	내부 환경 쾌적성	80.5	93.8	13.3
	외부 환경 쾌적성	80.4	94.2	13.8
	우천 시 배수처리 원활성	74.5	88.6	14.1
	오수처리 원활성	78.1	89.2	11.1
	급수 원활성	78.2	88.4	10.2
기능성	창문 개수	82.2	90.3	8.1
	조명 개수	83.1	90.8	7.7
	방음 상태	69.5	89.2	19.7
	안전시설	77.1	89.5	12.4
	전기설비	78.8	88.6	9.8
	위생시설 편리성	75.3	88.1	12.8
	기계설비	79.8	87.7	7.9
	예배공간 음향 시스템	89.8	89.8	-
편리성	위생시설 위치	79.9	88.9	9.0
	출입구 위치	81.6	91.4	9.8
	출입구 크기	82.5	93.0	10.5
	이동 동선	80.1	91.9	11.8
	이동구간 폭	81.4	89.8	8.4
	종교시설 위치	84.2	84.2	-
품질/마감	출입문 및 창호 상태	77.4	91.9	14.5
	방수 상태	73.1	85.8	12.7
	외부 도색 상태	73.8	88.4	14.6
	내부 도색 상태	72.4	88.4	16.0
	바닥 상태	75.7	89.5	13.8
	단열 상태	78.0	88.6	10.6
규모	전체 규모	77.1	87.5	10.4
	각 실의 규모	76.0	86.4	10.4
	시설의 높이	80.3	90.2	9.9
	종교시설 로비 공간	87.8	87.8	-
	종교시설 부속공간	84.4	84.4	-