



2021

Evaluation of Regional Public Corporation

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

강원 동해시시설관리공단



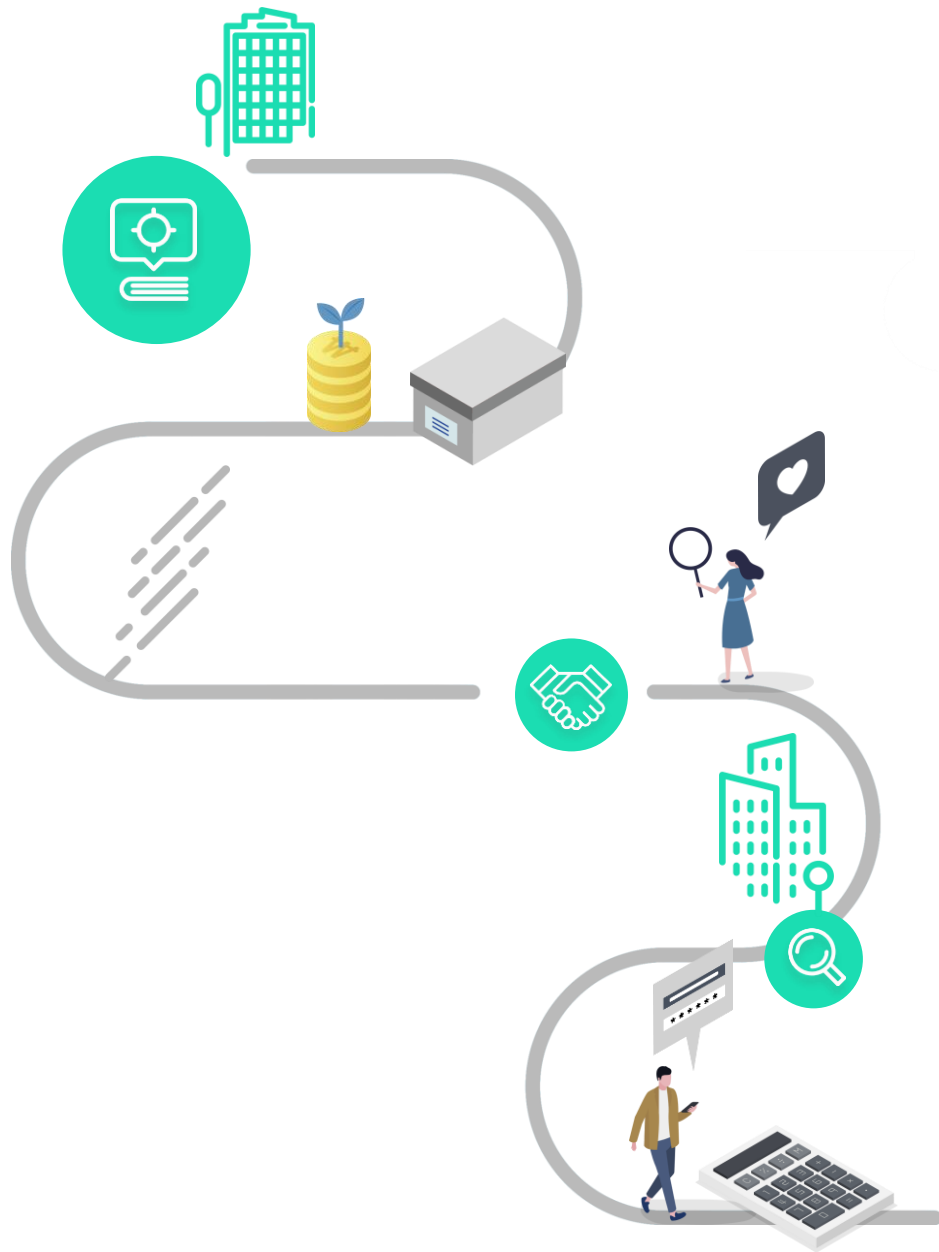
강원 동해시시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2021년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2022년 03월

지방공기업평가원 이사장



Contents

01 · 조사개요

02 · 조사결과 종합

03 · 조사결과

04 · 사업별 조사 결과

05 · 조사결과 요약



- ☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

조사 배경 및 필요성

- | | | |
|---|---|--|
| <p>01 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화</p> <p>03 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정</p> | + | <p>02 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화</p> <p>04 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요</p> |
|---|---|--|

조사의 필요성

- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
- 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- 지방공기업법 78조 2항 근거

지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

지방공기업



- 상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
- 고객중심경영 실현
- 기관 이미지 쇄신



고객

- 보다 나은 서비스 향유
- 불만사항 개선 요청
- 국민 삶의 질 향상

정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의
측정/ 분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

- ☑ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



객관적이고
정확한
고객만족도 측정,
분석



고객만족도
현수준의
체계적인 진단



고객서비스 품질
개선방안 도출



고객만족 경영
확산, 고객중심
서비스 구현

기대 효과

고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

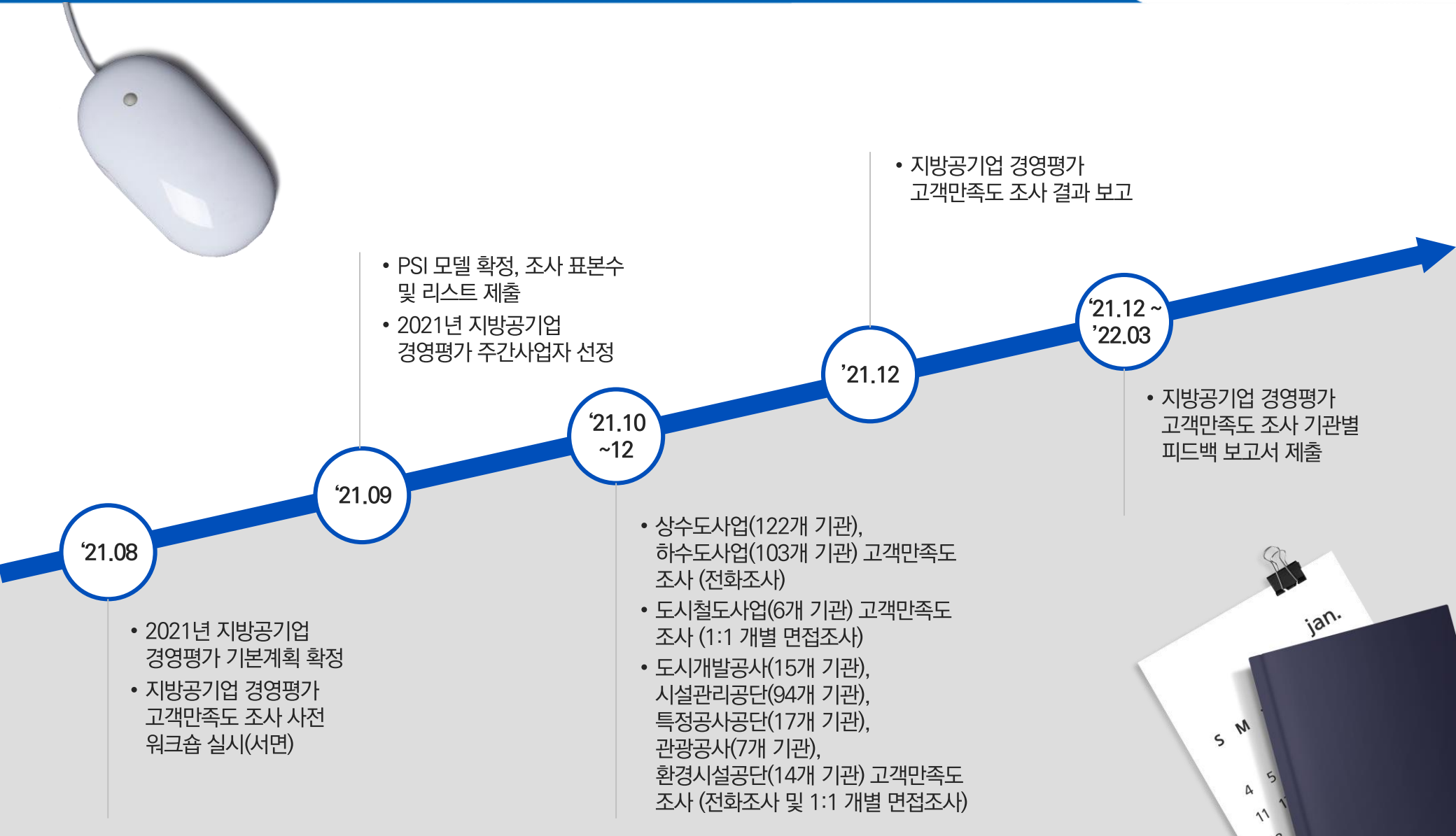
- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

- 고객중심의 서비스 실현
- 지방공기업에 대한 이미지 향상
- 효율적인 운영과 책임 경영 실현



고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진



- ☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실사진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



고객만족도 평가모델 개발

- 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI모델
- 기관의 의견을 수렴/반영하여 설문문항 확정

조사설계 설문지 작성

- 기관성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계
- 확정된 설계를 바탕으로 기관별 설문지 작성과 조사일정 수립

실사 진행

- 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지 이용, CATI* 및 TAPI** 1:1 개별 면접 진행 (수시 현장검증)

데이터 검증 및 입력

- 수집 자료에 대한 신뢰성 확보 위해 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅/코딩

전산처리

- 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- 기초결과표 및 지수 산출 위한 통계 분석 실시 (EXCEL, SPSS)

분석테이블 작성

- 각 사업별 및 기관통합 보고서 작성
- 차원별 IPA 및 항목별 심층 IPA, Box-Plot, 벤치 마킹, VOC 분석

기관별 보고서 작성

- 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 기관별 Feedback 보고서 작성

*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 **의견을 수렴하여 평가모델** 구성

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 **특성과 다양한 업무 유형** 평가원 고유의 PSI 모델 개발

전문성과 오랜 경험 보유

9년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, **문제점 개선**

서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편의성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스 과정

서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적 만족

서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가

항상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

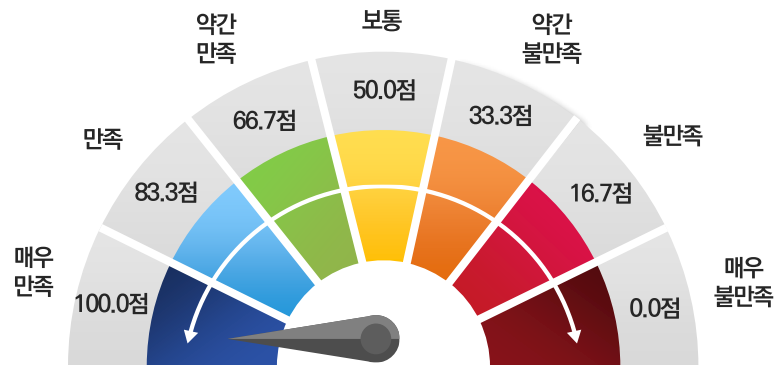


항목별로
7점 척도를
100점 만점으로 환산
으로 환산

구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도 해석

2021년
7점 척도



100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을
기준으로 100점으로 갈수록
만족도가 높으며, 0점으로
갈수록 만족도가 낮음

다차원 체감 만족도 사용

PSI

- W1 (D1 = Σ 서비스 환경 만족도 / N) + W2 (D2 = Σ 서비스 과정 만족도 / N)
+ W3 (D3 = Σ 서비스 결과 만족도 / N) + W4 (D4 = Σ 사회적 만족도 / N) + W5 (D5 = Σ 전반적 만족도 / N)

차원(dimension)

가중치(weight)

서비스 환경(D1)

W1(10%)

서비스 과정(D2)

W2(20%)

서비스 결과(D3)

W3(20%)

사회적 만족(D4)

W4(20%)

전반적 만족(D5)

W5(30%)

구성요소를 지수들의 산술 평균

✓ 서비스 환경(예)

구성요소1 편의성 C1
구성요소2 쾌적성 C2
구성요소3 안전성 C3

✓ 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

- ✓ **지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용**
15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
- ✓ **다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석**
기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능





종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

사업별
강·약점 분석

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
- 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석

+ 결과 활용 방안 +

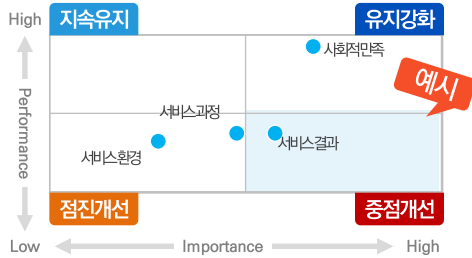
- 01 세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
- 02 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적으로 **종합만족도 점수를 산출**하여 만족/불만족 요인 파악
- 01 **Box-Plot 분석**으로 세부 항목들에 대한 **현 수준 진단**
IPA분석으로 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립



중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함

- 중점 개선**
 - 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우
 - 개선 시 가장 큰 개선효과를 얻을 수 있음
- 점진 개선**
 - 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우
 - 선별하여 점진적으로 개선토록 함
- 지속 유지**
 - 중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우
 - 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함
- 유지 강화**
 - 중요도와 만족도가 모두 높은 경우
 - 강점영역으로 지속적인 강화가 필요함



Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음

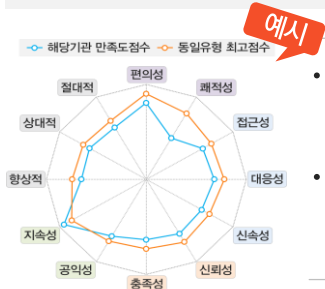


- A속성의 중간값이 B속성 보다 크므로 A속성의 만족도가 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨
- A속성의 IQR이 B속성 보다 크므로 A속성의 서비스 표준화 수준이 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨

※ 최대(최소)값 : 자료의 최대(최소) 응답값
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 25% 응답값
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 자료의 하위 25% 응답값
 ※ IQR : 사분위수 범위로 '3분위수-1분위수' 값
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

벤치마킹 분석

- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



- 해당기관의 쾌적성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 쾌적성의 개선이 시급함
- 해당기관의 지속성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 지속성의 현재와 같은 지속적인 관리가 필요함

Word-Cloud 분석

- 응답된 단어의 빈도를 시각적으로 표현하여 키워드를 추출하는 분석
- 많이 언급된 단어를 키워드를 크게 나타내어 만족 및 불만족 키워드를 한눈에 파악할 수 있음



※ 만족/불만족 응답 빈도수가 30개 미만 시 Word-Cloud 분석 제외

02

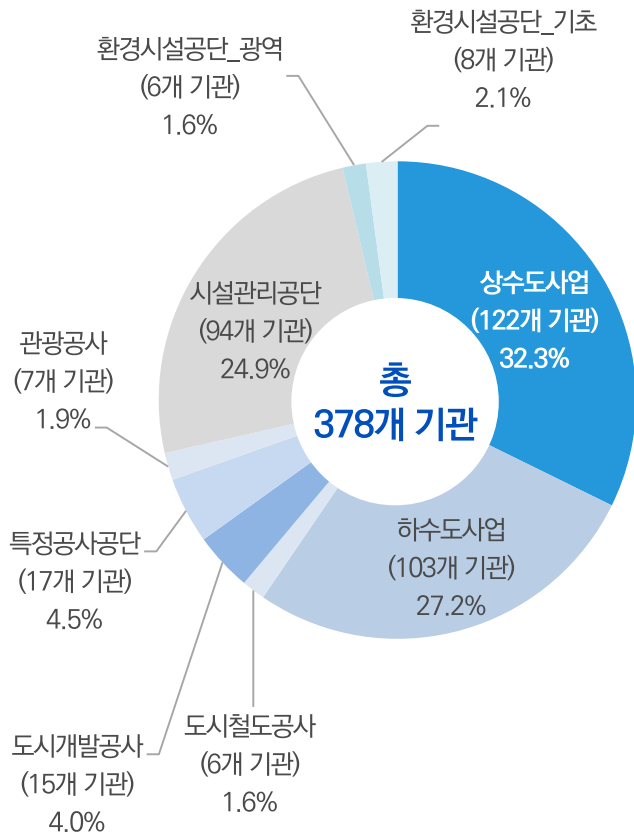
조사 결과 종합

- 1. 고객만족도 조사 표본수
- 2. 전체 고객만족도(PSI)
- 3. 전체 사업별 만족도 점수
- 4. 전체 차원별 만족도 점수



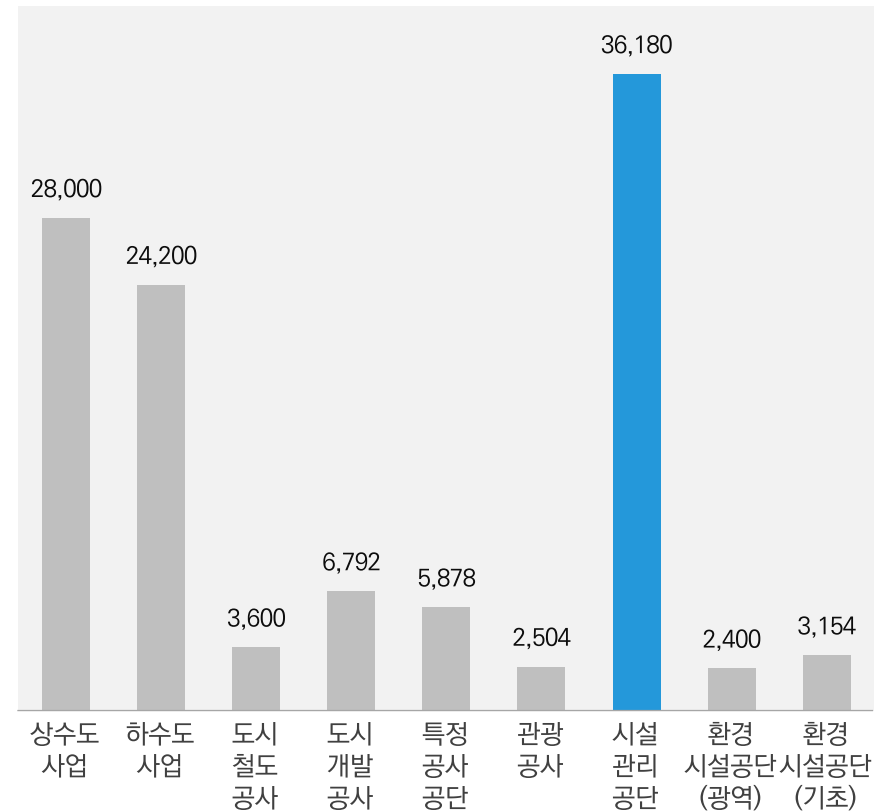
☑ 2021년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 378개 기관이며, 조사 표본수는 총 112,708 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

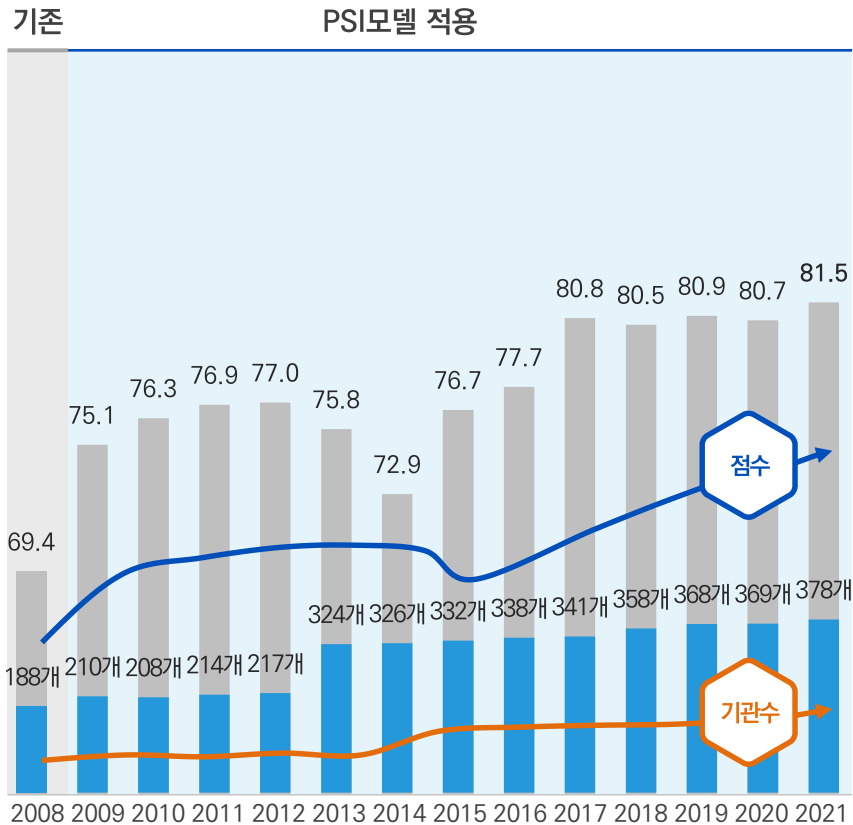
총 112,708표본



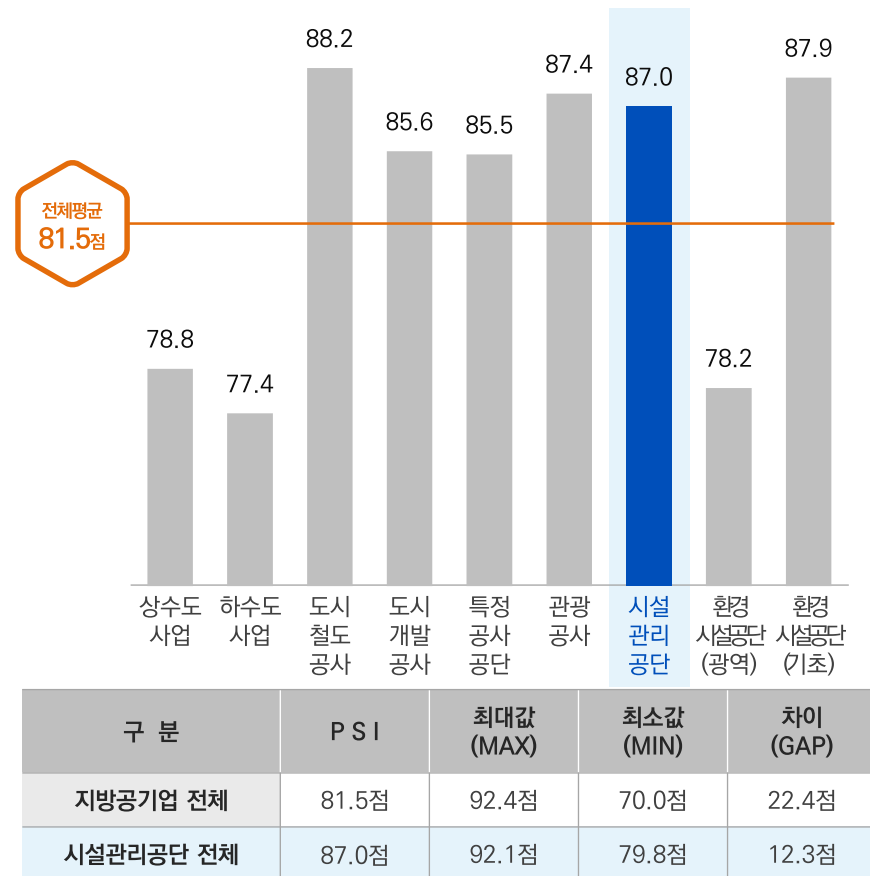
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함
- ☑ 2021년 지방공기업 고객만족도는 81.5점으로 전년대비 0.8점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)










[단위: 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)

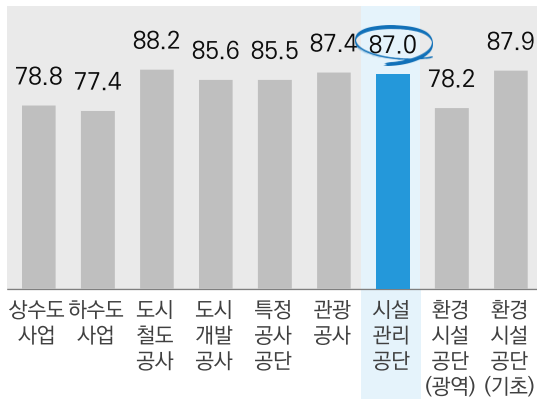


☑ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 89.2점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 73.1점으로 가장 낮게 나타남

	 상수도사업	 하수도사업	 도시철도공사	 도시개발공사	 특정공사/공단	 관광공사	 시설관리공단	 환경시설공단(광역)	 환경시설공단(기초)
종합 만족도	78.8	77.4	88.2	85.6	85.5	87.4	87.0	78.2	87.9
서비스 환경	81.2	78.5	88.4	85.1	85.7	86.9	86.8	76.9	87.9
서비스 과정	79.4	MIN 73.1	87.6	84.5	85.4	86.9	86.6	75.4	87.4
서비스 결과	79.2	81.1	88.6	85.9	85.8	87.6	87.1	79.8	87.8
사회적 만족	79.9	80.6	88.6	87.5	86.9	88.7	88.0	82.6	MAX 89.2
전반적 만족	76.7	75.5	87.9	84.9	84.5	87.0	86.6	76.4	87.4

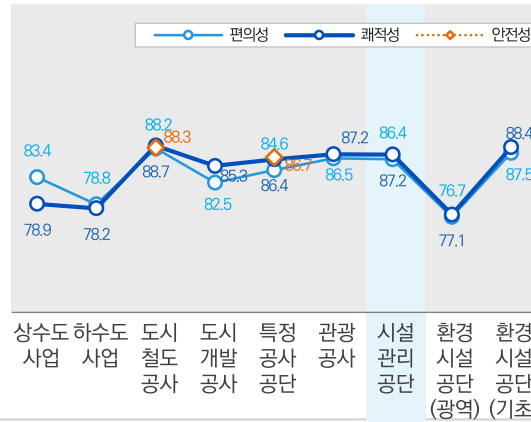
종합만족도

[단위: 점]



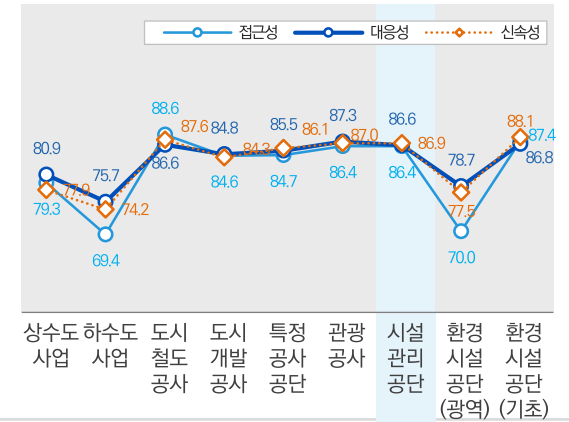
서비스 환경

[단위: 점]



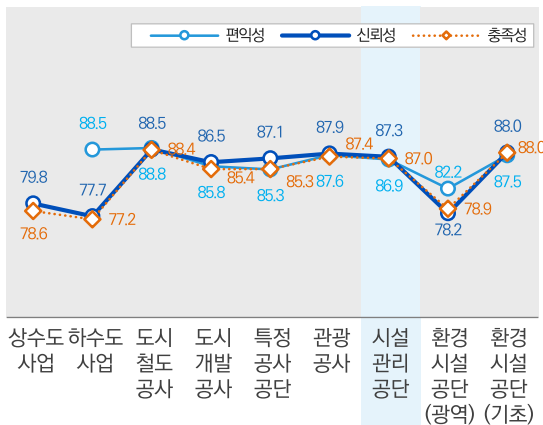
서비스 과정

[단위: 점]



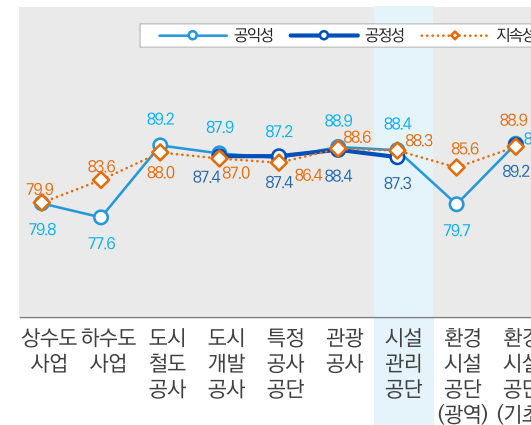
서비스 결과

[단위: 점]



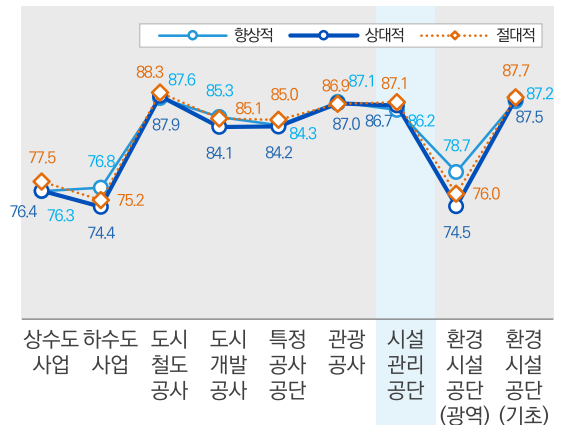
사회적 만족

[단위: 점]



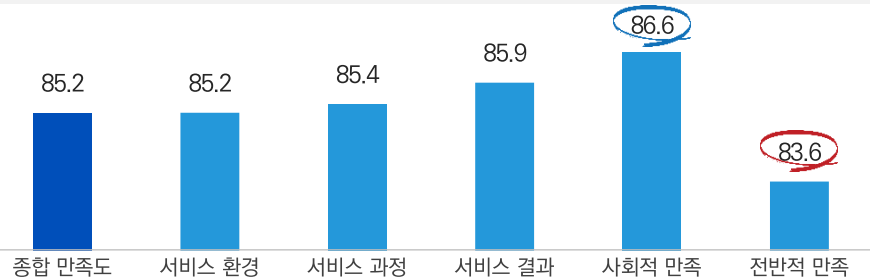
전반적 만족

[단위: 점]



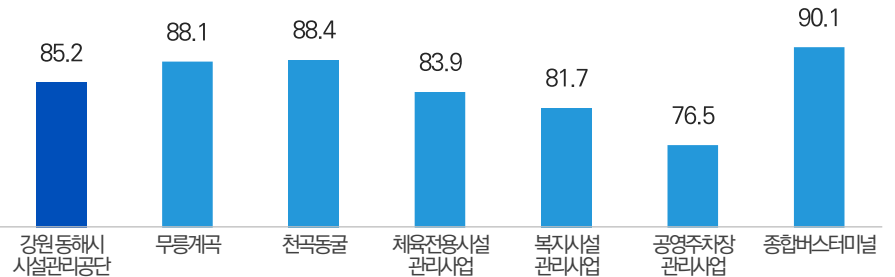
01 강원 동해시시설관리공단 종합만족도는 85.2 점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 86.6점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 83.6점



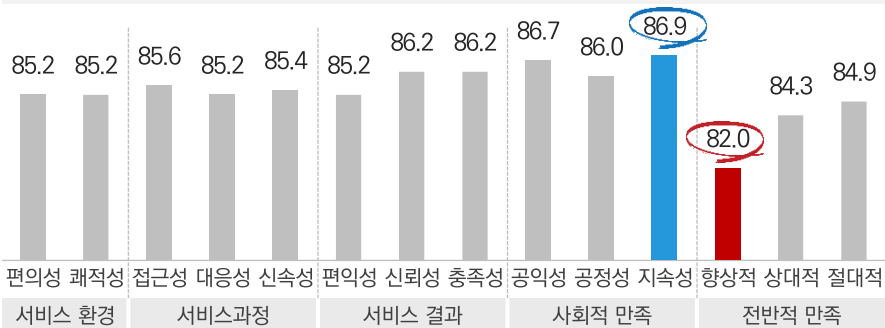
02 교통시설관리사업_종합버스터미널의 만족도가 가장 높음

↑ 최고 득점 사업 : 교통시설관리사업_종합버스터미널 90.1점
 ↓ 최저 득점 사업 : 공영주차장관리사업 76.5점



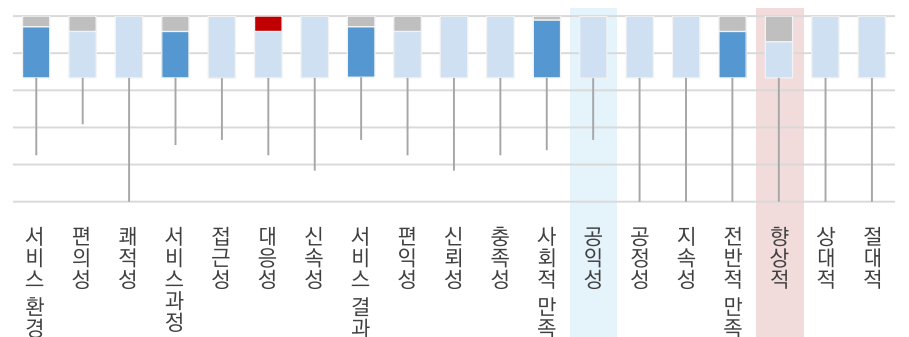
03 강점 : 지속성 / 약점 : 항상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 항상적



04 전반적 만족차원의 항상적 서비스 품질개선이 필요

↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족차원 / 공정성 +0.09점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족차원 / 항상적 -0.15점



조사 대상

- ⓐ 강원 동해시시설관리공단의 서비스 이용고객

모집단

- ⓐ 평가대상별 고객 정의

표본 추출

- ⓐ 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

- ⓐ 총 291표본

사업유형	조사방법	표본크기
관광지관리사업_무릉계곡	면접조사	60
관광지관리사업_천곡동굴	면접조사	60
체육전용시설관리사업	전화조사	67
복지시설관리사업	전화조사	61
공영주차장관리사업	전화조사	13
교통시설관리사업_종합버스터미널	면접조사	30

자료 수집 방법

- ⓐ CATISystem을 이용한 전화조사 및 TAPISystem을 이용한 면접조사

조사 기간

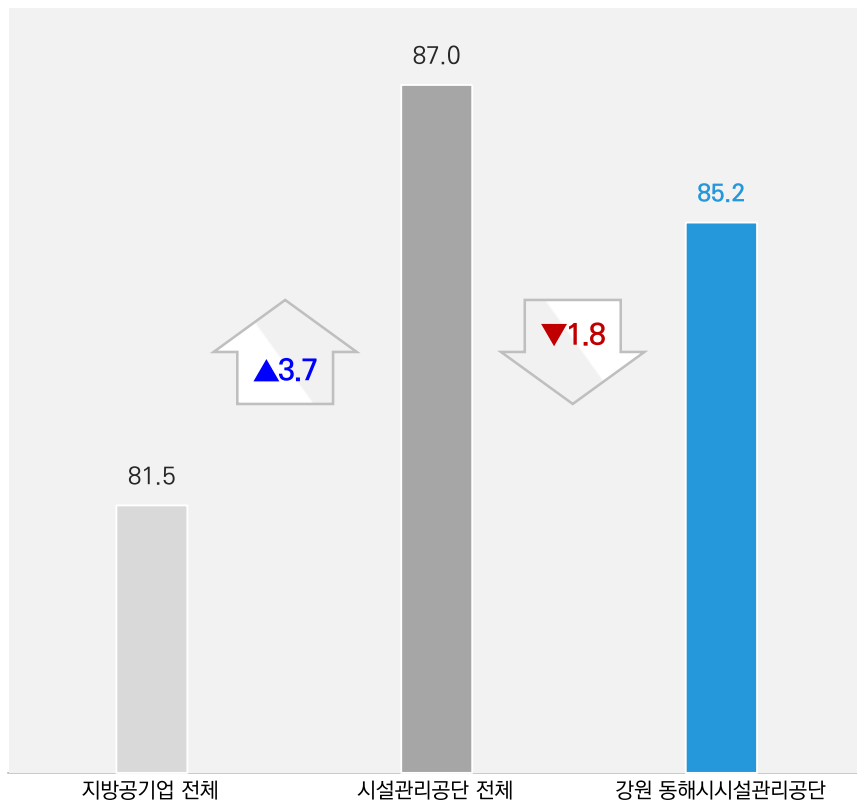
- ⓐ 2021년 10월 5일 ~ 12월 3일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

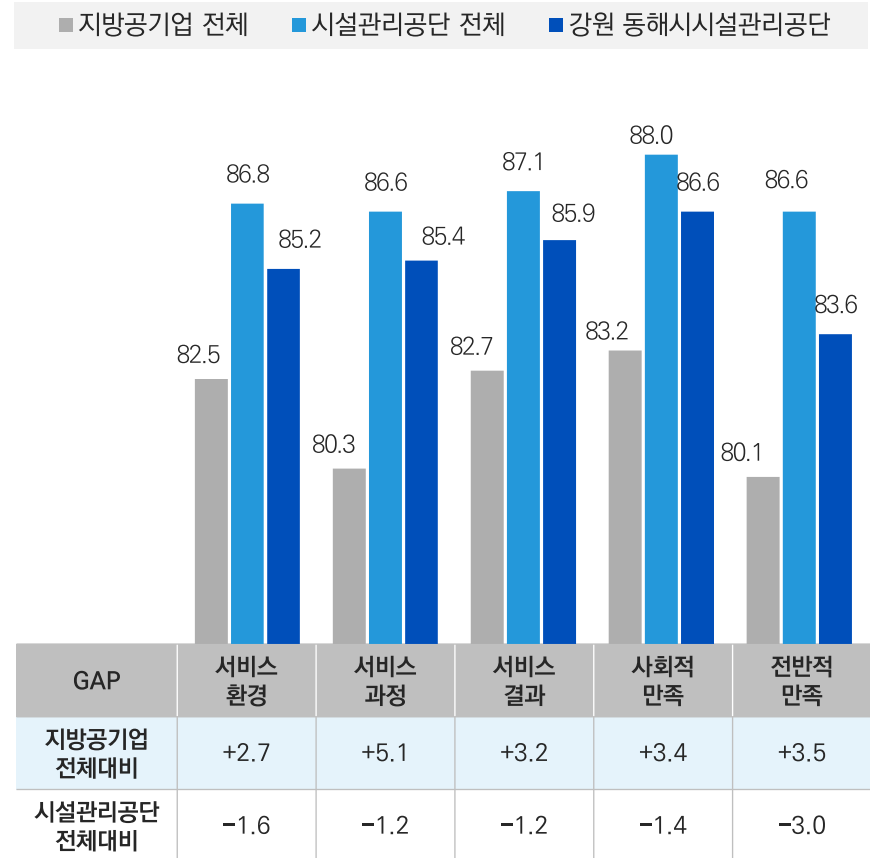
- 강원 동해시시설관리공단의 종합 만족도는 85.2점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게 나타남

2021년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 378개 기관, 시설관리공단 전체 : 94개 기관

차원별 만족도 결과

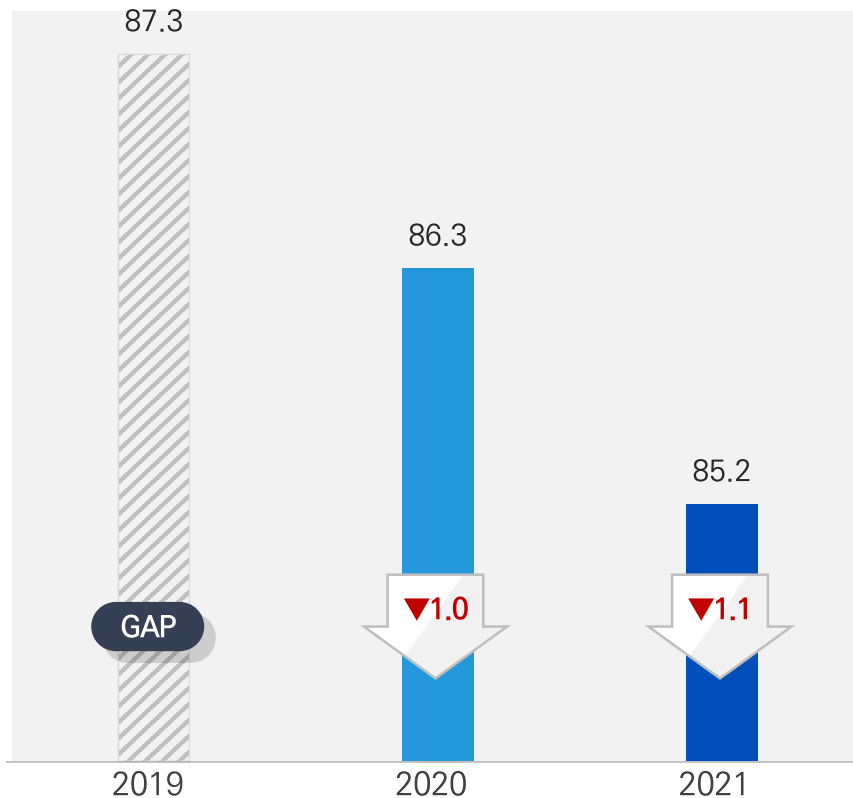


☑ 연도별 종합만족도

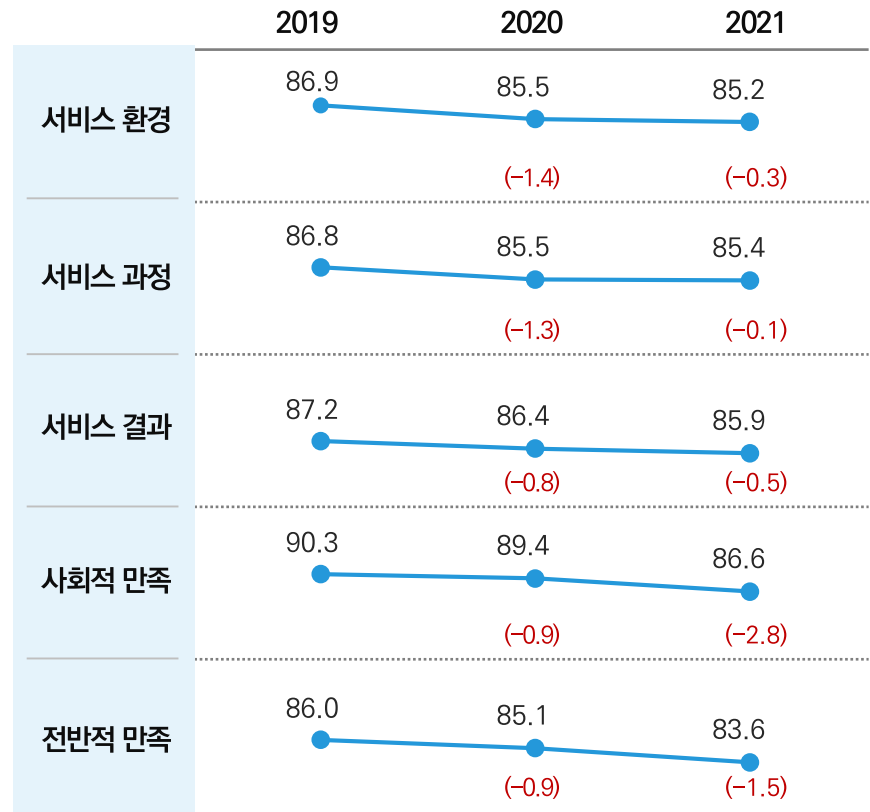
- 강원 동해시시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2019년 87.3점에서 2020년 86.3점으로 1.0점 하락했으며, 2021년 85.2점으로 2020년 대비 1.1점 하락함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 교통시설관리사업_종합버스터미널의 만족도가 90.1점으로 가장 높게 나타남

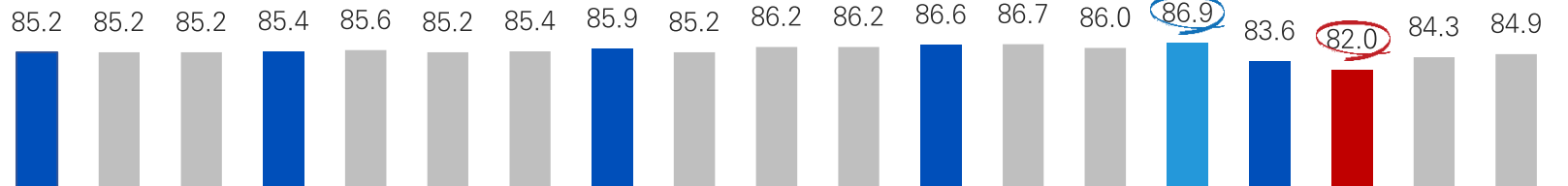
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
강원 동해시시설관리공단	(291)	85.2	85.2	85.4	85.9	86.6	83.6	
사업유형	관광지관리사업_무릉계곡	(60)	88.1	88.1	87.8	88.6	88.7	87.6
	관광지관리사업_천곡동굴	(60)	88.4	89.2	88.7	88.9	88.8	87.4
	체육전용시설관리사업	(67)	83.9	82.4	84.8	84.5	85.8	82.2
	복지시설관리사업	(61)	81.7	79.8	82.3	80.7	84.8	80.5
	공영주차장관리사업	(13)	76.5	80.1	77.4	80.4	78.8	70.5
	교통시설관리사업_종합버스터미널	(30)	90.1	89.4	89.5	90.2	90.6	90.4

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 86.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 82.0점으로 가장 낮게 평가됨

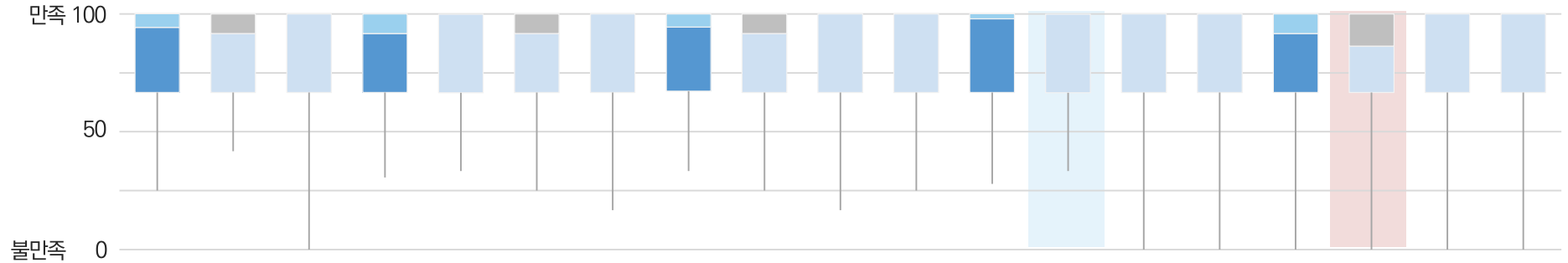
[단위 : 100점 만점]



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	총족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
강원 동해시시설관리공단	85.2	85.2	85.2	85.4	85.6	85.2	85.4	85.9	85.2	86.2	86.2	86.6	86.7	86.0	86.9	83.6	82.0	84.3	84.9
관광지관리사업_무릉계곡	88.1	87.9	88.3	87.8	87.2	88.3	87.8	88.6	88.6	88.3	88.8	88.7	88.7	88.6	88.9	87.6	86.8	87.8	88.3
관광지관리사업_천곡동굴	89.2	89.0	89.4	88.7	88.6	88.8	88.6	88.9	89.2	88.9	88.6	88.8	89.2	89.2	88.1	87.4	84.8	88.9	88.6
체육전용시설관리사업	82.4	82.2	82.6	84.8	84.1	84.1	86.3	84.5	82.6	86.1	84.9	85.8	86.6	84.1	86.8	82.2	80.4	-	84.1
복지시설관리사업	79.8	81.0	78.7	82.3	83.9	80.2	82.8	80.7	76.9	82.5	82.7	84.8	84.6	84.7	85.2	80.5	77.9	81.7	82.0
공영주차장관리사업	80.1	79.5	80.8	77.4	79.5	78.3	74.4	80.4	81.4	79.5	80.2	78.8	78.8	76.9	80.8	70.5	69.2	69.2	73.1
교통시설관리사업_종합버스터미널	89.4	89.4	89.4	89.5	88.9	89.5	90.0	90.2	90.6	90.0	90.0	90.6	90.6	90.6	90.6	90.4	90.0	90.6	90.6

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.09 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.15 점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	총족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	85.2	85.2	85.2	85.4	85.6	85.2	85.4	85.9	85.2	86.2	86.2	86.6	86.7	86.0	86.9	83.6	82.0	84.3	84.9
표준편차	16.9	17.0	18.2	16.6	17.6	16.9	17.9	17.1	17.6	18.4	17.5	16.6	16.5	17.8	19.7	19.8	20.7	21.3	19.9
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	94.2	91.7	100.0	91.7	100.0	91.7	100.0	94.4	91.7	100.0	100.0	97.9	100.0	100.0	100.0	91.7	86.3	100.0	100.0
1분위수	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	67.2	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7	66.7
IQR	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	32.8	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3
표준화 점수	0.00	0.00	0.00	0.01	0.03	0.00	0.01	0.04	0.00	0.06	0.06	0.08	0.09	0.05	0.09	-0.08	-0.15	-0.04	-0.01

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

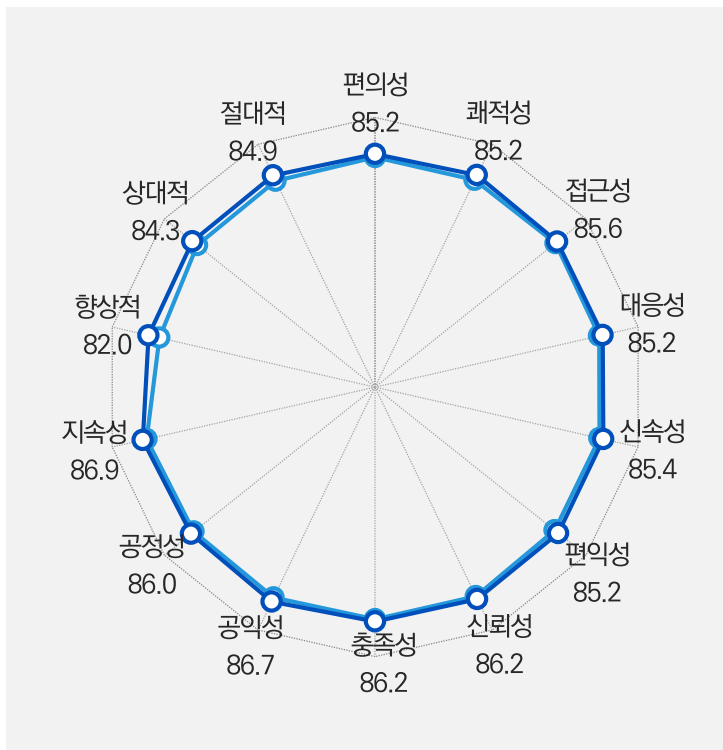
강원 동해시시설관리공단

시설관리공단 전체

상대적으로 약함*

보통

상대적으로 강함**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

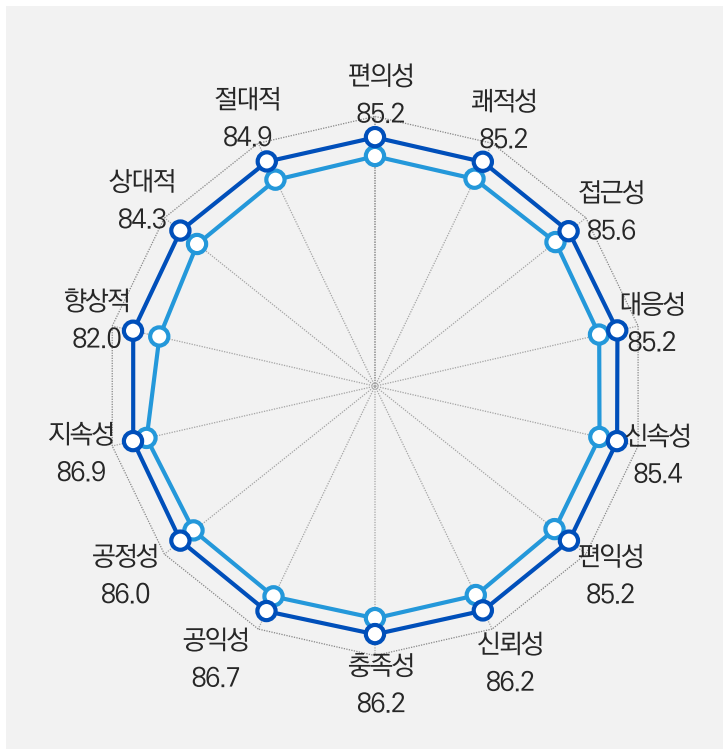
강원 동해시시설관리공단

시설관리공단 최고점수

우선개선*

보통

점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

고객 만족 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



*고객 불만 주요 Keywords 분석은 응답 수가 15개 미만으로 결과 도출이 어려워 제외

*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법



Chapter 01

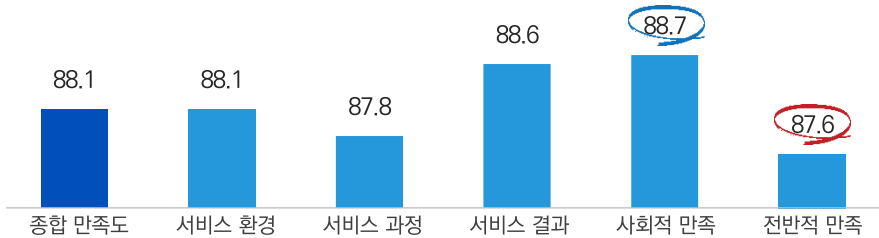
관광지관리사업_무릉계곡

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

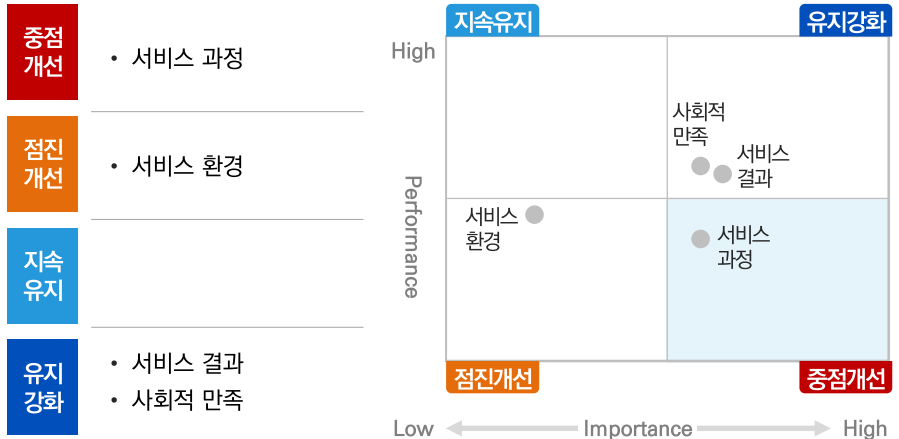


01 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 88.1점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 87.6점

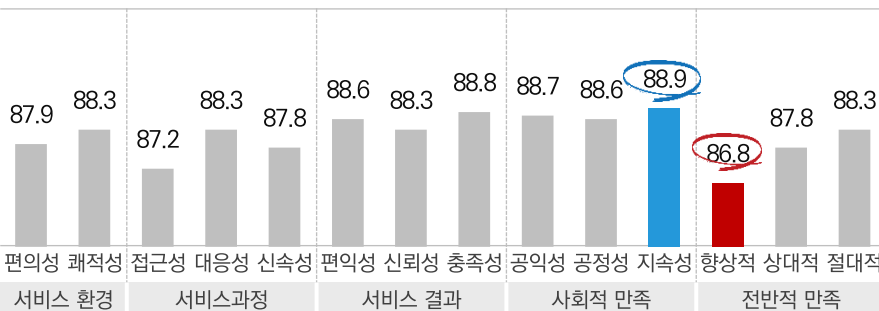


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 지속성 / 약점 : 항상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 항상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

• 서비스에 대해 '주변 환경이 좋음/쾌적함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및 저해 요인

• 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

• 개선해야 할 사항으로는 '안내 표지판 설치 및 확충 필요' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '주위 환경에 대한 개선 필요함' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 시설은 이용하기 편하다 ✓ 2 000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000는 이용고객에게 도움이 된다 ✓ 2 000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다
	공정성	✓ 1 000는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 000를 다시 이용할 생각이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

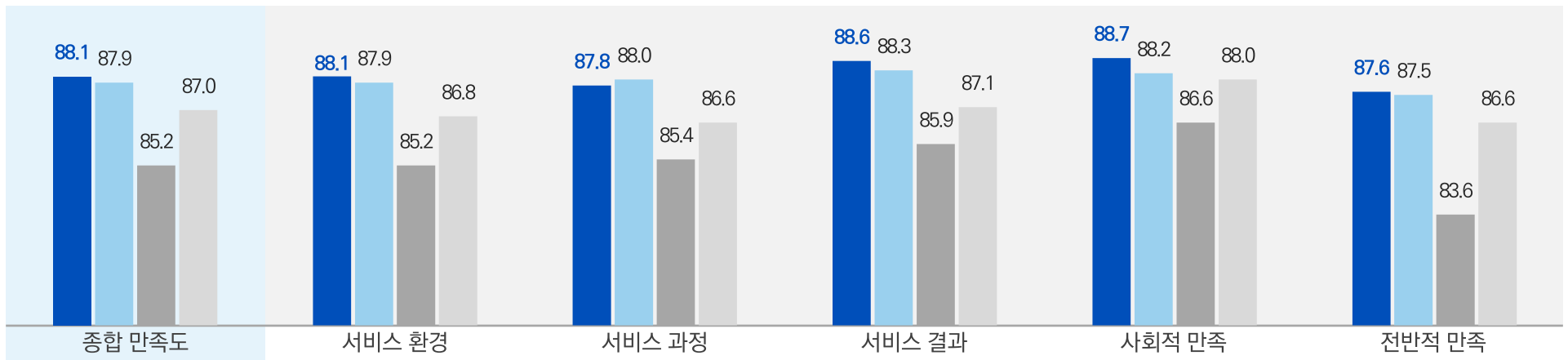
- 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 88.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.2점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
관광지관리사업_무릉계곡	88.1	-	88.1	-	87.8	-	88.6	-	88.7	-	87.6	-
해당사업 전체	87.9	▲0.2	87.9	▲0.2	88.0	▼0.2	88.3	▲0.3	88.2	▲0.5	87.5	▲0.1
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▲2.9	85.2	▲2.9	85.4	▲2.4	85.9	▲2.7	86.6	▲2.1	83.6	▲4.0
시설관리공단 전체	87.0	▲1.1	86.8	▲1.3	86.6	▲1.2	87.1	▲1.5	88.0	▲0.7	86.6	▲1.0

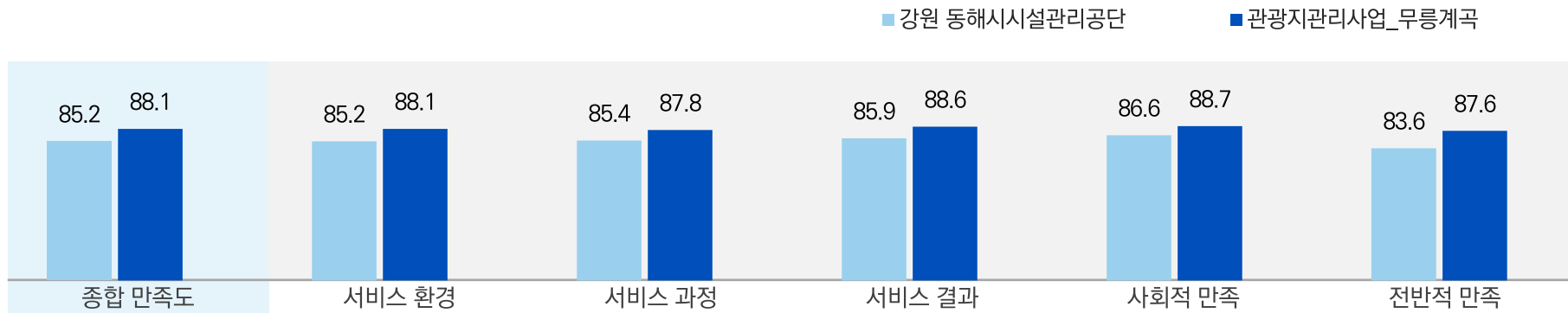
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

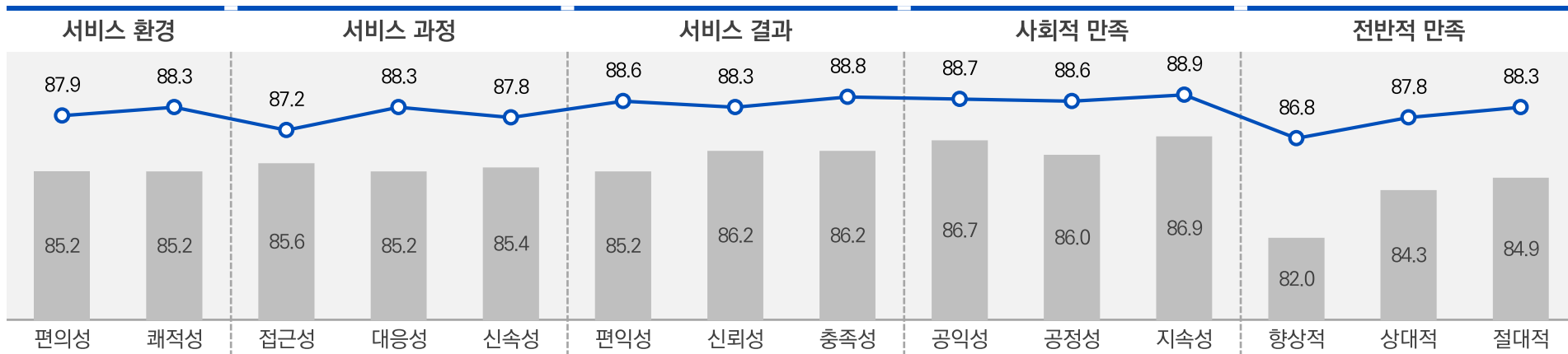
■ 관광지관리사업_무릉계곡 ■ 해당사업 전체 ■ 강원 동해시시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



강원 동해시시설관리공단 관광지관리사업_무릉계곡



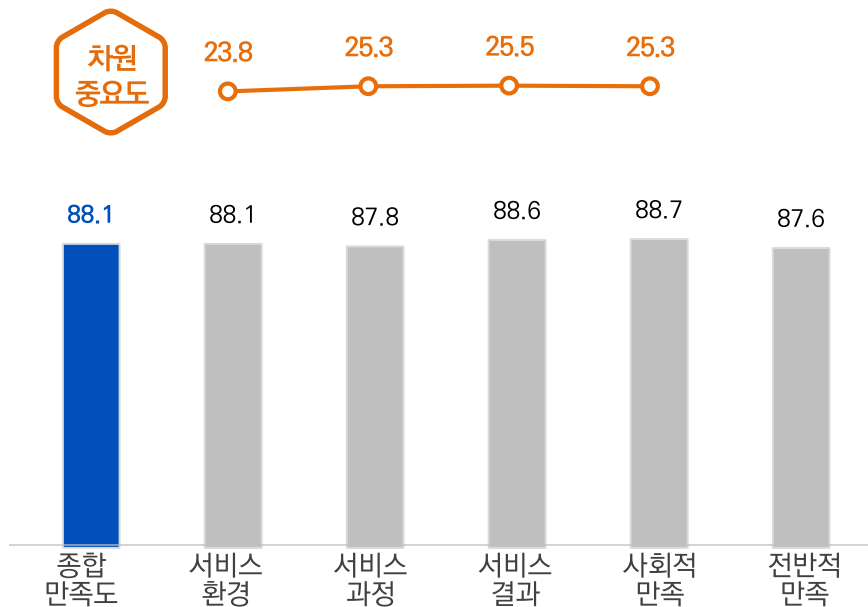
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

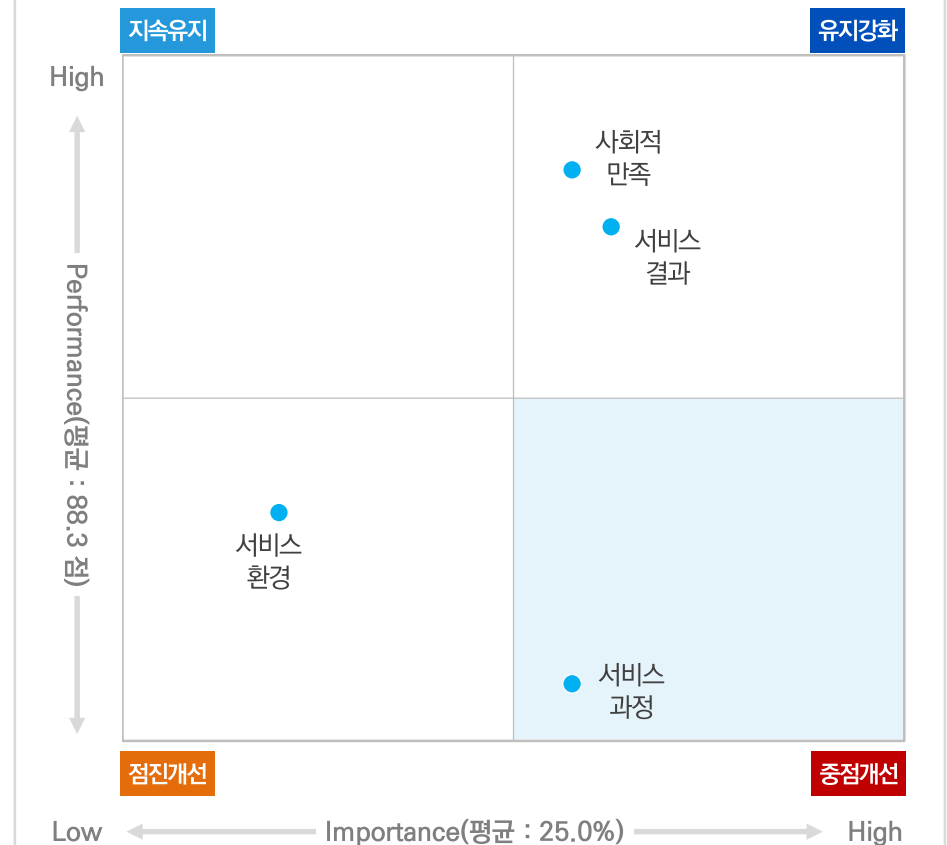
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



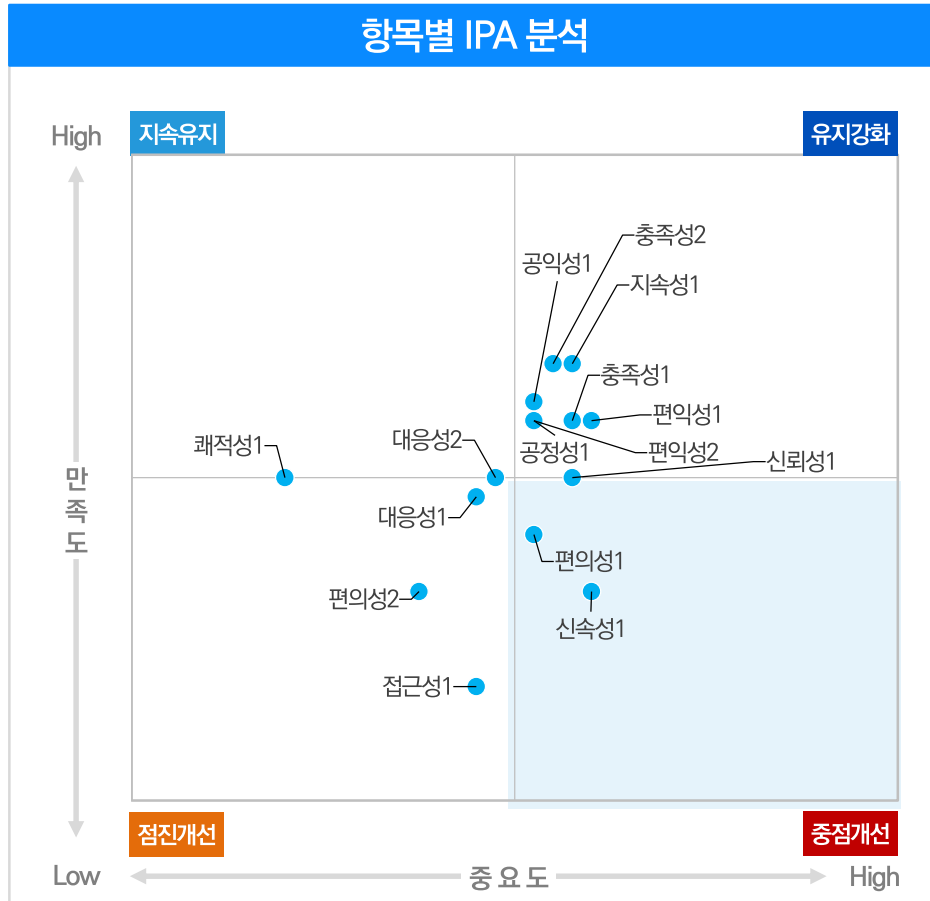
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경차원의 '편의성1'항목, 서비스 과정차원의 '신속성1'항목이 도출됨



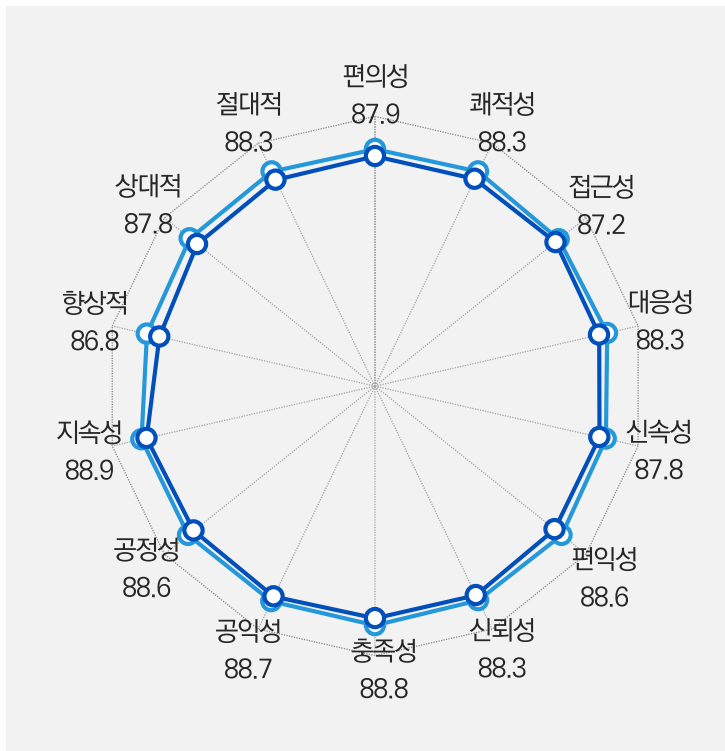
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	000 시설은 이용하기 편하다	88.1	6.8
	편의성2	000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	87.8	6.2
	쾌적성1	000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경)관리가 잘 되고 있다	88.3	5.5
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.2	6.5
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.2	6.4
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	88.3	6.5
	신속성1	000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	87.8	7.1
서비스 결과	편의성1	000는 이용고객에게 도움이 된다	88.6	7.1
	편의성2	000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.6	6.8
	신뢰성1	000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.3	6.9
	총족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.6	6.9
	총족성2	000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.9	6.9
사회적 만족	공익성1	000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다	88.7	6.7
	공정성1	000는 누구나 이용하기 편하다	88.6	6.7
	지속성1	000를 다시 이용할 생각이 있다	88.9	6.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

○— 관광지관리사업_무릉계곡 ○— 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

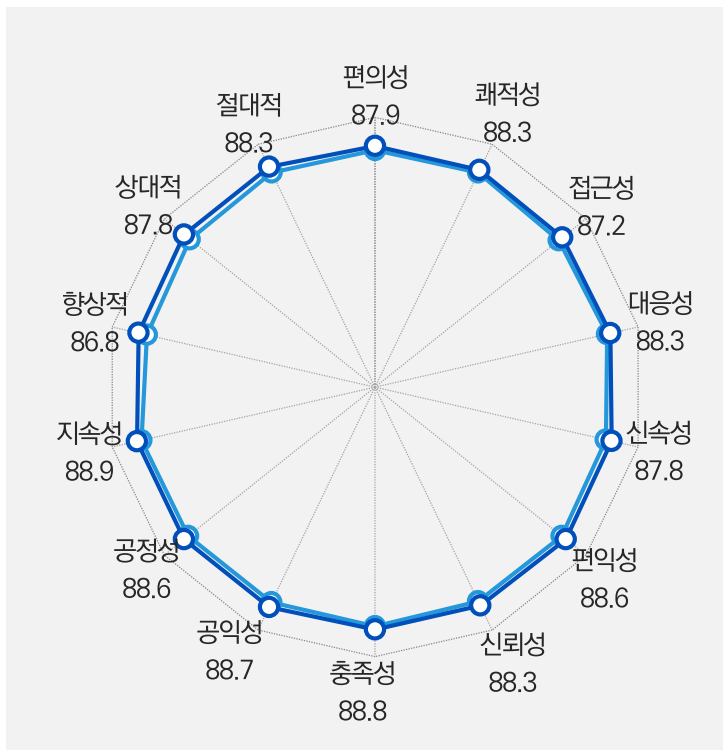


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 관광지관리사업_무릉계곡 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=66]

만족 요인	비중(%)
주변환경이 좋음/쾌적함	62.1
시설이 좋음/잘 관리함	13.6
시설 깨끗함/쾌적함	13.6
강사/직원들이 친절함	4.5
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	1.5
주차 편함/주차장이 넓음	1.5
홍보/안내를 잘 함	1.5
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	1.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=66]

만족 요인
• 주변경관이 너무 아름다움
• 시설이 청결함
• 시설이 잘 관리됨
• 직원이 친절함
• 조용하고 깨끗함
• 시설에 대한 안내가 잘됨
• 주차장이 넓음
• 여가생활에 도움이 됨
• 산새가 너무 아름다움
• 공기가 맑고 청결함
• 시설이 잘 갖추어짐
• 관리가 잘되고 친절함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=54]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	50.0
시설이 좋음/잘 관리함	29.6
강사/직원들이 친절함	11.1
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	3.7
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	1.9
안전시설/교육이 잘 되어 있음	1.9
홍보/안내를 잘 함	1.9

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=54]

향상 요인
• 시설이 청결하다
• 등산로가 정비되어 있다
• 직원이 친절하다
• 등산로 코스가 다양하다
• 시설 안내 표시가 잘 되어 있다
• 등산로의 안전 시설이 잘 되어 있음
• 등산로를 개선함
• 청결하다
• 시설관리가 잘된다
• 친절하다
• 새로운 등산로를 개발함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=3]

서비스 개선사항	비중(%)
안내 표지판 설치 및 확충 필요	33.3
주위 환경에 대한 개선 필요함	33.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	33.3

※ 주요 응답만 제시



Chapter 02

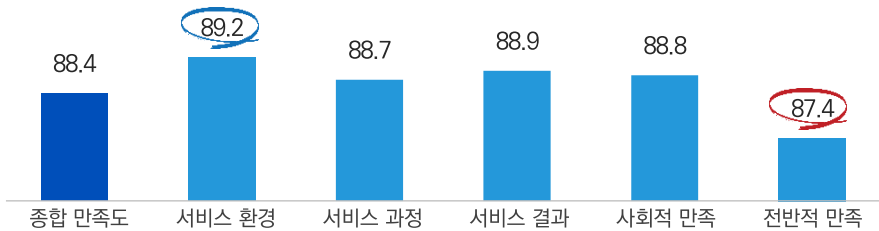
관광지관리사업_천곡동굴

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

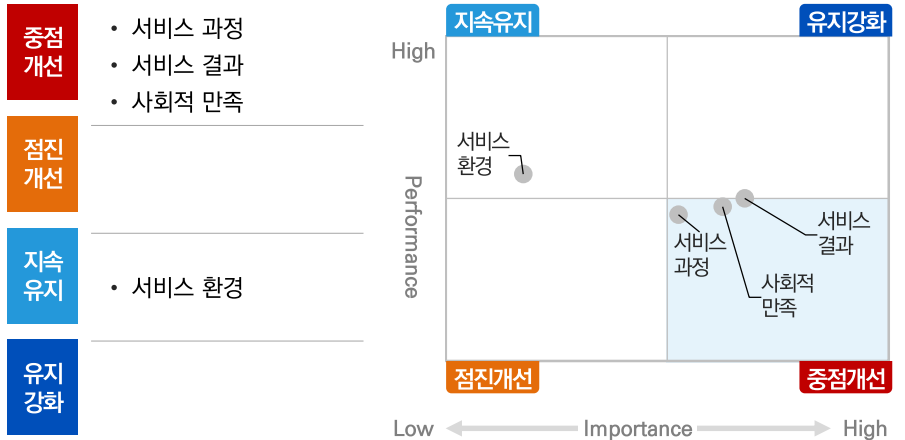


01 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 88.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 89.2점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 87.4점

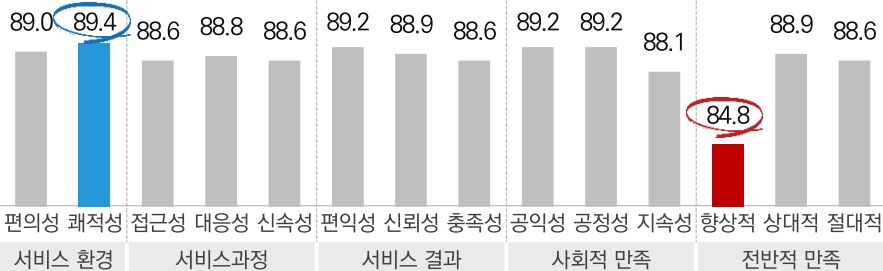


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 향상요인이며, '프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함' 점은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 내 밝기를 개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 시설은 이용하기 편하다 ✓ 2 000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000는 이용고객에게 도움이 된다 ✓ 2 000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다
	공정성	✓ 1 000는 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 000를 다시 이용할 생각이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

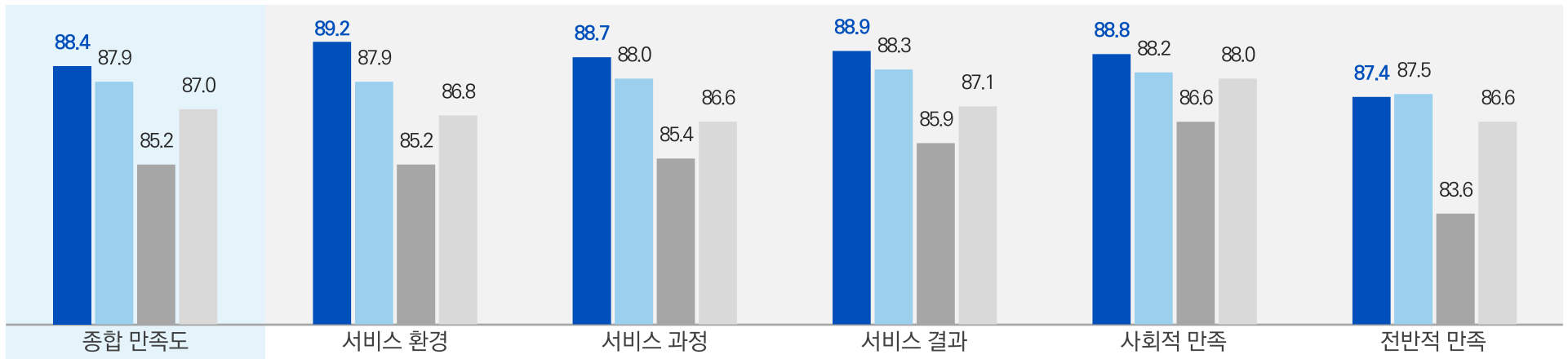
- 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 88.4점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
관광지관리사업_천곡동굴	88.4	-	89.2	-	88.7	-	88.9	-	88.8	-	87.4	-
해당사업 전체	87.9	▲0.5	87.9	▲1.3	88.0	▲0.7	88.3	▲0.6	88.2	▲0.6	87.5	▼0.1
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▲3.2	85.2	▲4.0	85.4	▲3.3	85.9	▲3.0	86.6	▲2.2	83.6	▲3.8
시설관리공단 전체	87.0	▲1.4	86.8	▲2.4	86.6	▲2.1	87.1	▲1.8	88.0	▲0.8	86.6	▲0.8

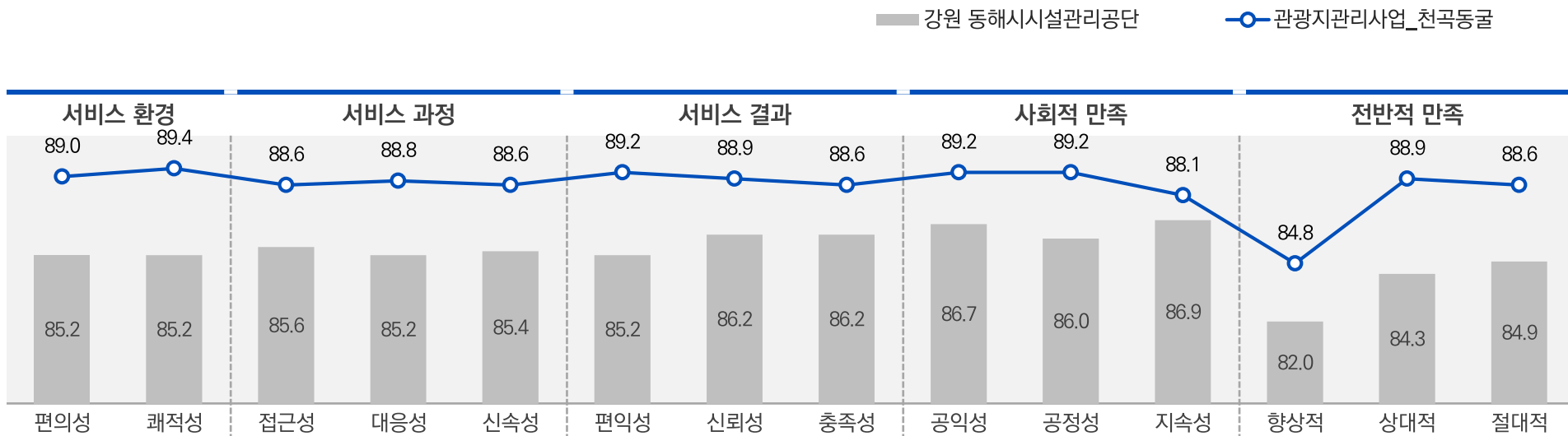
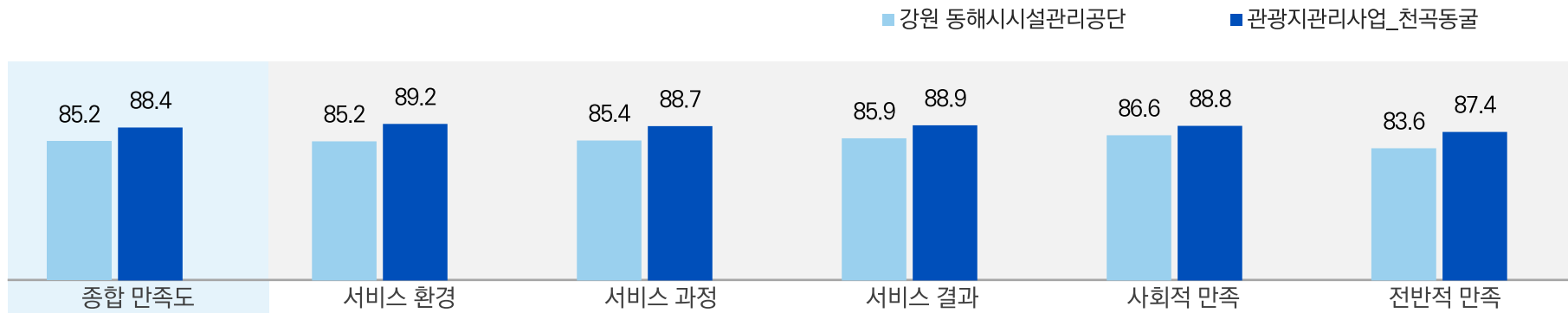
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 관광지관리사업_천곡동굴 ■ 해당사업 전체 ■ 강원 동해시시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



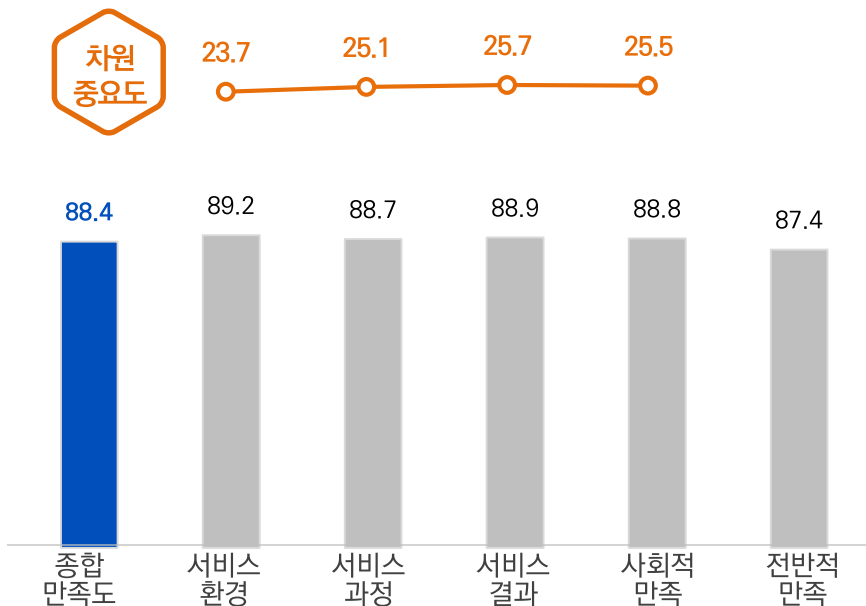
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

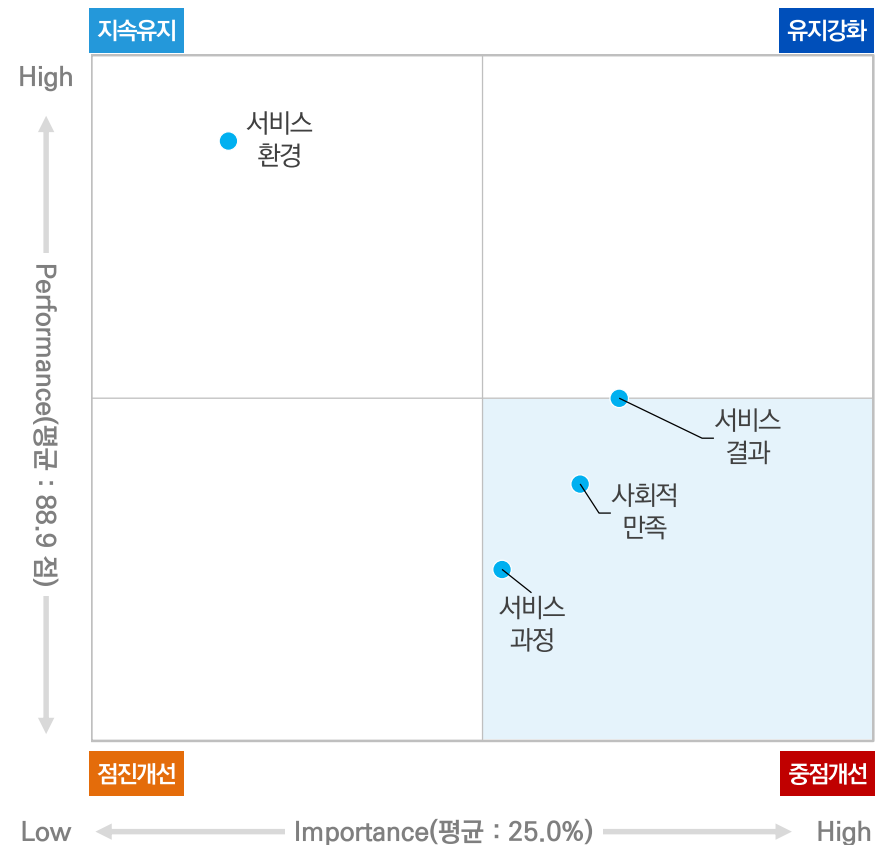
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



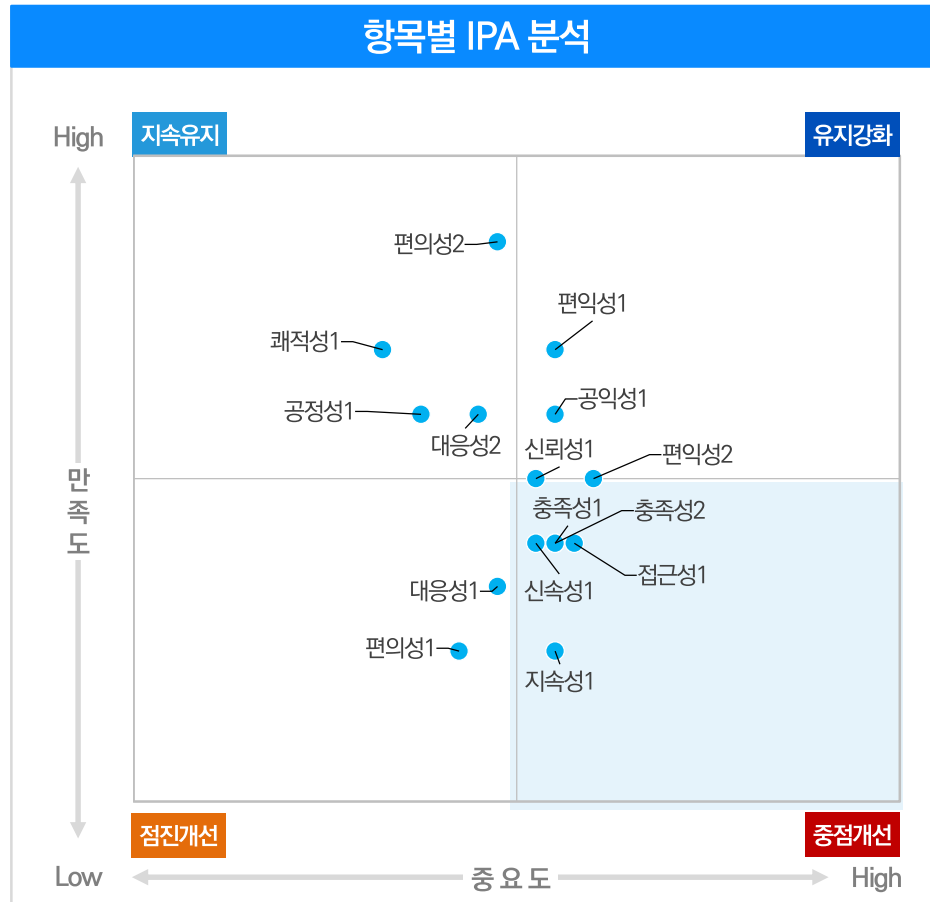
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 '접근성1, 신속성1'항목, 서비스 결과차원의 '충족성1, 충족성2'항목, 사회적 만족차원의 '지속성1'항목이 도출됨



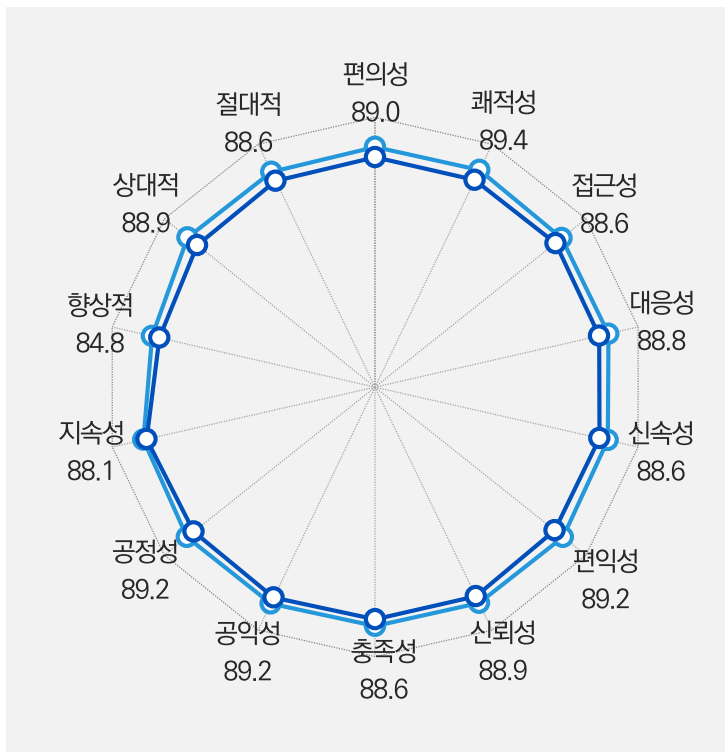
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	000 시설은 이용하기 편하다	88.1	6.4
	편의성2	000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	90.0	6.5
	쾌적성1	000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다	89.4	6.0
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.6	7.0
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.3	6.6
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	89.2	6.5
	신속성1	000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.6	6.7
서비스 결과	편의성1	000는 이용고객에게 도움이 된다	89.4	6.9
	편의성2	000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.9	7.0
	신뢰성1	000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.9	6.7
	충족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.6	6.9
	충족성2	000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.6	6.9
사회적 만족	공익성1	000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다	89.2	6.9
	공정성1	000는 누구나 이용하기 편하다	89.2	6.2
	지속성1	000를 다시 이용할 생각이 있다	88.1	6.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

○- 관광지관리사업_천곡동굴 ○- 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

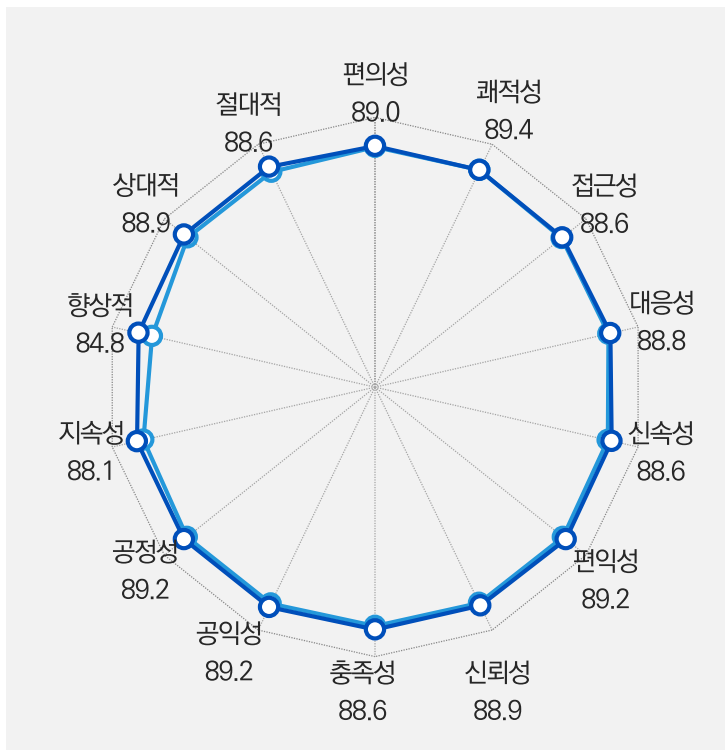


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○- 관광지관리사업_천곡동굴 ○- 강원 동해시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=72]

만족 요인	비중(%)
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	27.8
시설 깨끗함/쾌적함	22.2
시설이 좋음/잘 관리함	12.5
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	9.7
시설 이용이 편리함	9.7
주변환경이 좋음/쾌적함	6.9
강사/직원들이 친절함	5.6
홍보/안내를 잘 함	5.6

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=72]

만족 요인
• 천국 동굴만의 특색인 황금 박쥐를 볼 수 있어서 좋음
• 동굴이 시원하고 쾌적함
• 시설이 잘 갖추어져 있음
• 이용하기 편리하고 간단한 시간에 보기 좋음
• 시내에 동굴이 있다는 점이 좋음
• 환경이 깨끗하고 짧아서 이용이 편리함
• 설명도 잘 되어 있고 멋짐
• 직원이 친절하며 동굴 안에 설명이 잘 되어 있음
• 다른 동굴하고 다르게 특색이 있어 멋있음
• 깨끗하고 인상적이었음
• 동굴 관리가 잘 되어 있음
• 동굴 안이 짧아서 이용이 편리했음
• 접근성이 좋고 황금색의 동굴이 멋있었음
• 자연경관이 좋음
• 직원들이 안내를 잘하고 동굴 안이 쾌적했다
• 깨끗하고 직원들이 친절함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=1]

불만족 요인

비중(%)

프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=36]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	44.4
시설이 좋음/잘 관리함	25.0
강사/직원들이 친절함	19.4
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	8.3
만족함/좋음/불만, 불편없음	2.8

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=36]

향상 요인
• 시설이 청결하다
• 청결하게 관리함
• 직원이 친절도가 향상됨
• 시설이 개선됨
• 이대로 유지만 잘 된다면 좋음
• 쾌적하다
• 시설관리가 잘된다
• 직원이 친절하다

서비스 저해 주요 VOC

[Base=1]

저해 요인

비중(%)

프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=3]

서비스 개선사항	비중(%)
시설 내 밝기를 개선해야 함	50.0
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	25.0
볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	25.0

※ 주요 응답만 제시



Chapter 03

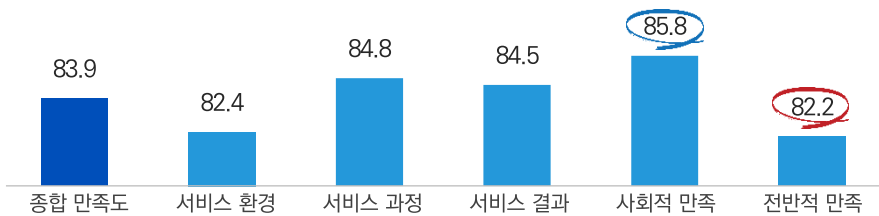
체육전용시설관리사업

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



01 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 83.9점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 82.2점



02 중점개선 차원 : 서비스 환경

중점 개선

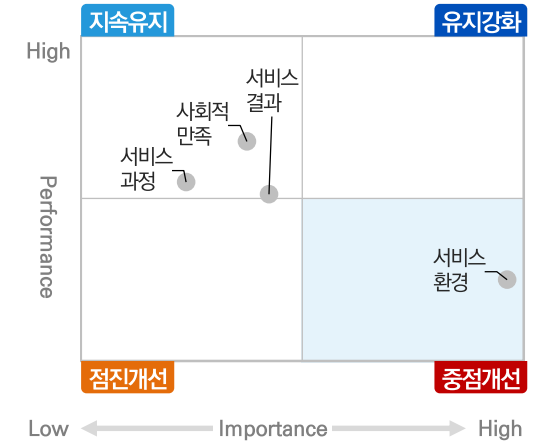
- 서비스 환경

점진 개선

지속 유지

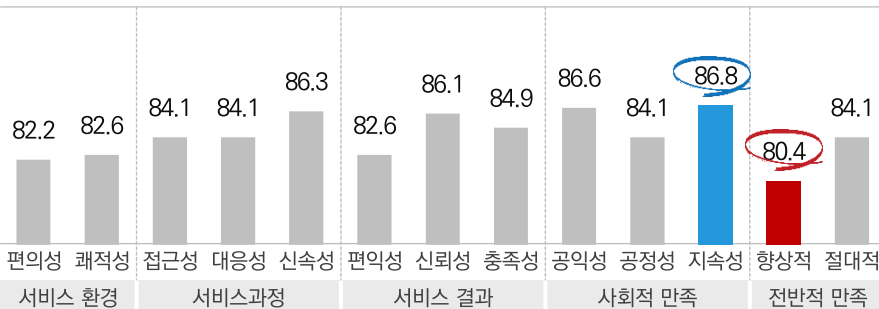
- 서비스 과정
- 서비스 결과
- 사회적 만족

유지 강화



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '직원/강사들이 불친절함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 향상요인이며, '강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함' 점은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

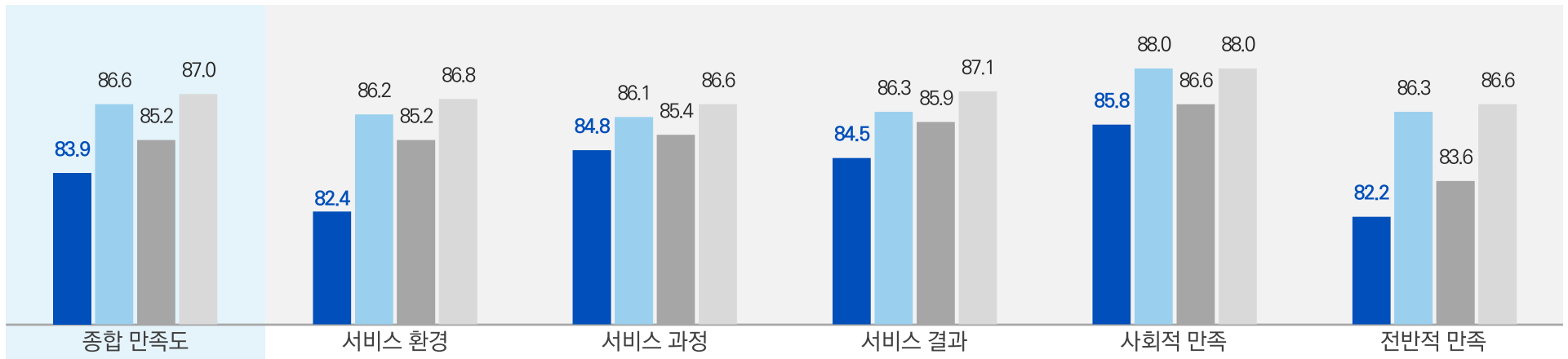
- 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 83.9점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업	83.9	-	82.4	-	84.8	-	84.5	-	85.8	-	82.2	-
해당사업 전체	86.6	▼2.7	86.2	▼3.8	86.1	▼1.3	86.3	▼1.8	88.0	▼2.2	86.3	▼4.1
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▼1.3	85.2	▼2.8	85.4	▼0.6	85.9	▼1.4	86.6	▼0.8	83.6	▼1.4
시설관리공단 전체	87.0	▼3.1	86.8	▼4.4	86.6	▼1.8	87.1	▼2.6	88.0	▼2.2	86.6	▼4.4

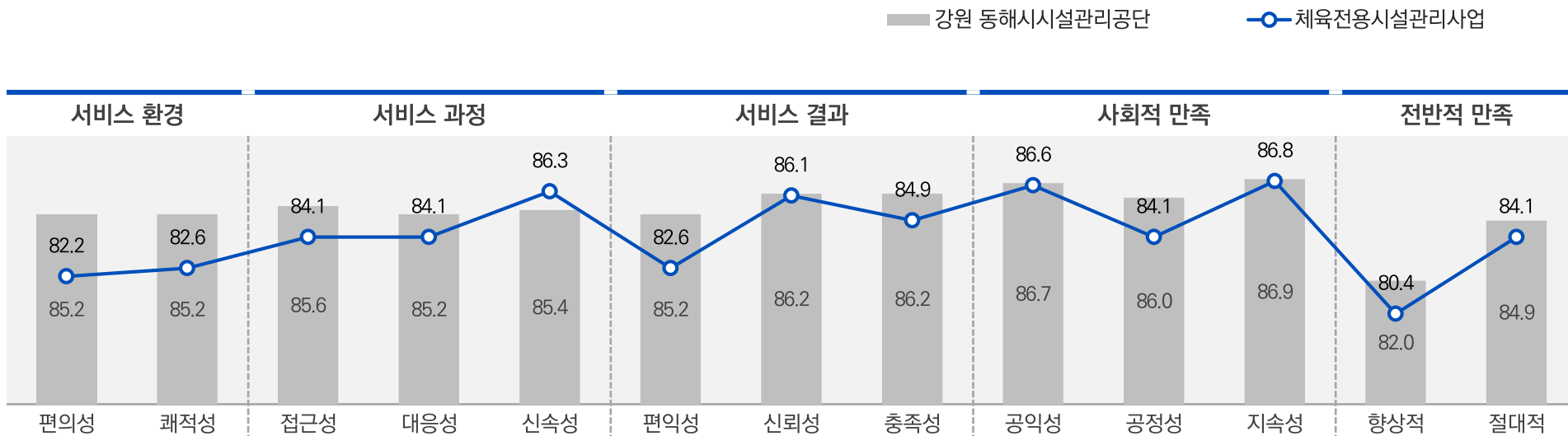
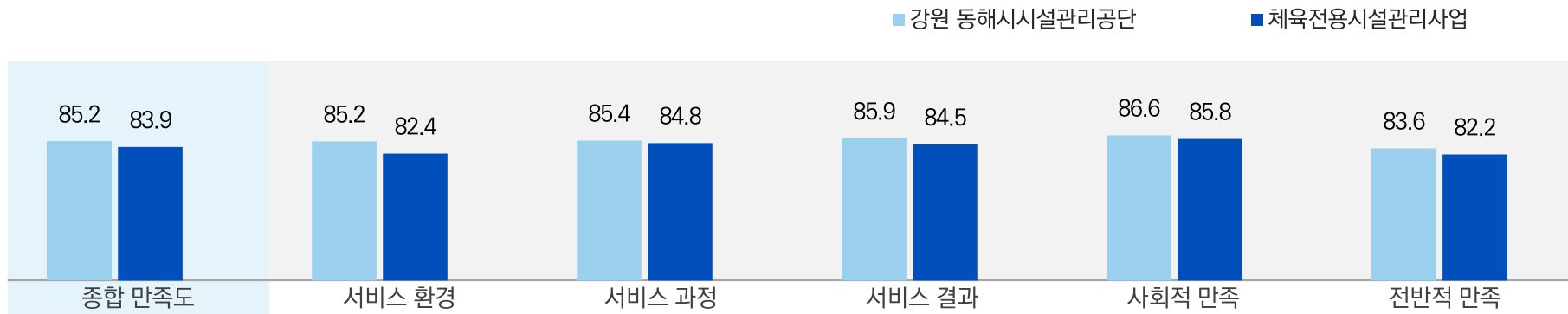
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 강원 동해시시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



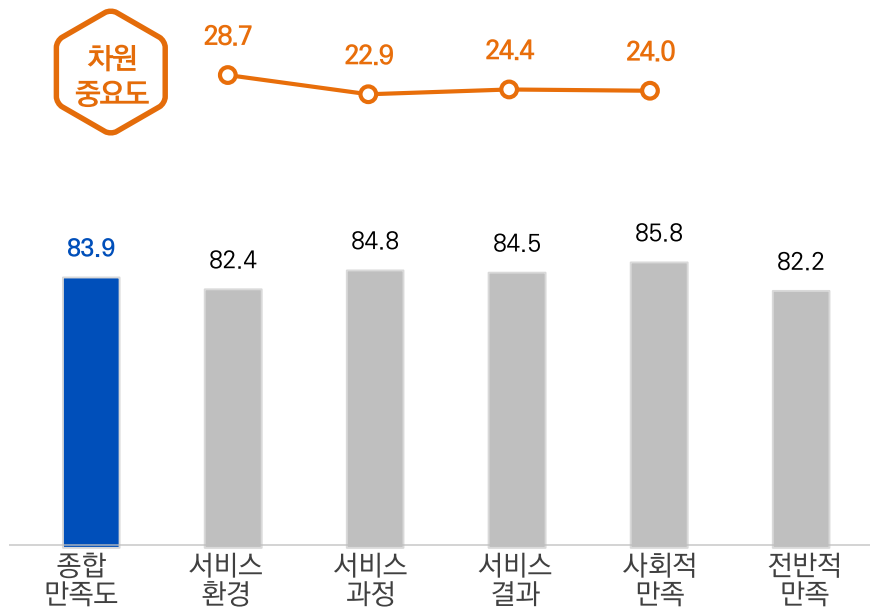
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

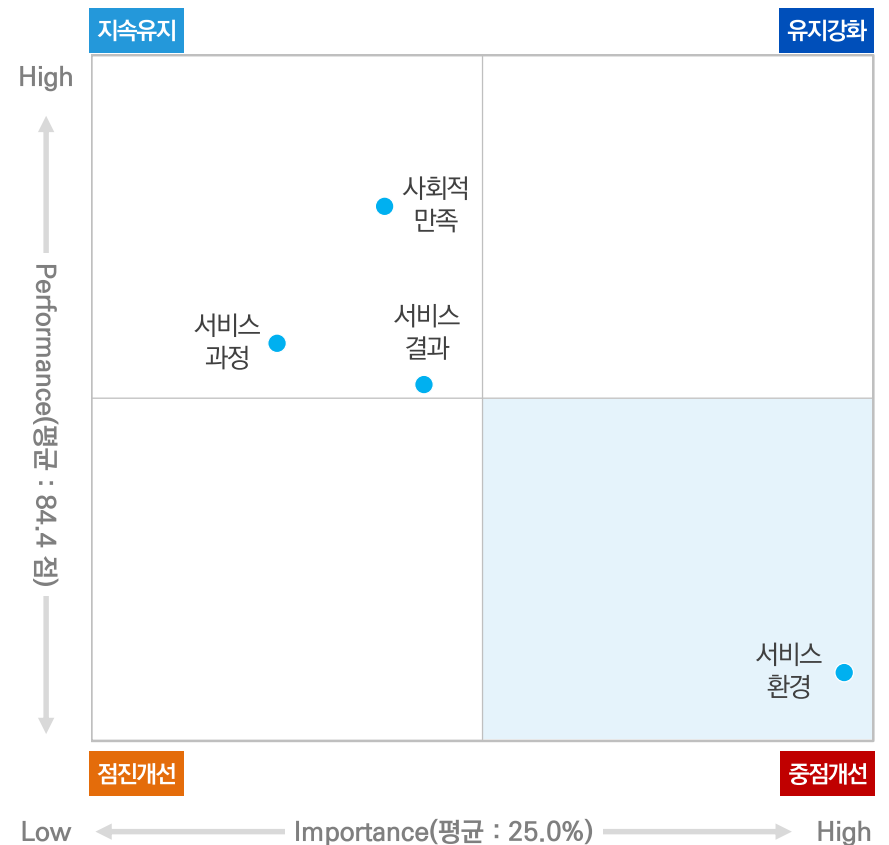
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



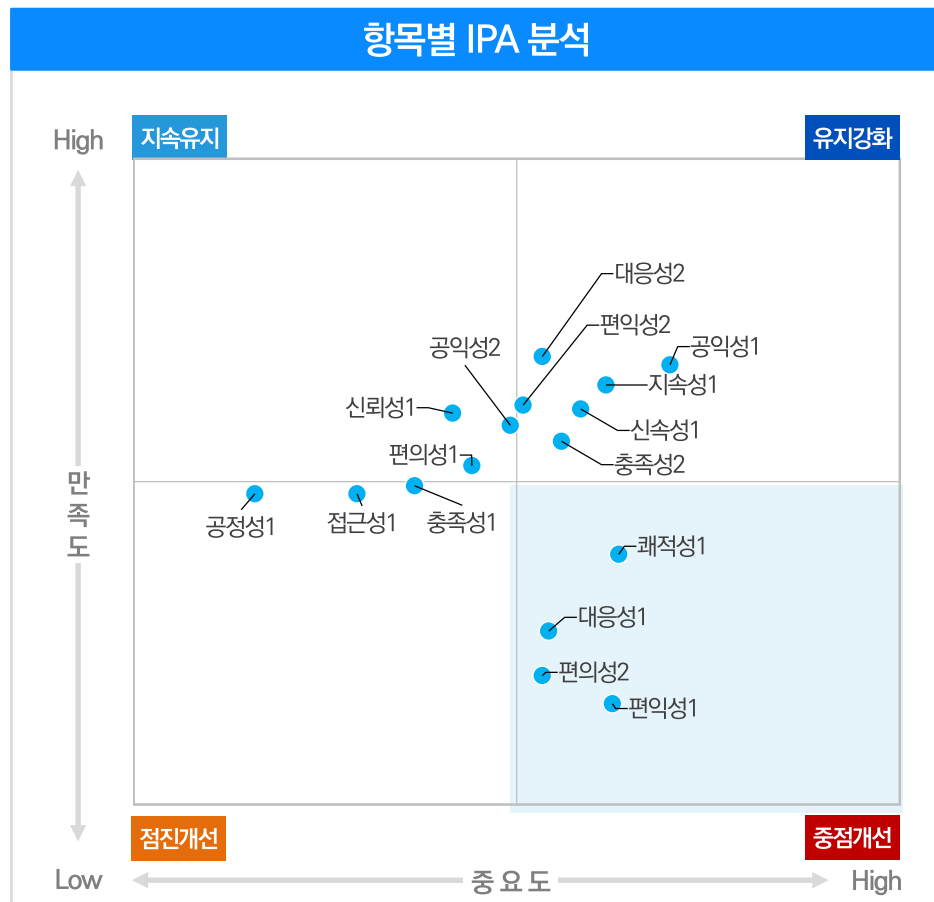
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경차원의 '편의성2, 쾌적성1'항목, 서비스 과정차원의 '대응성1'항목, 서비스 결과차원의 '편의성1'항목이 도출됨



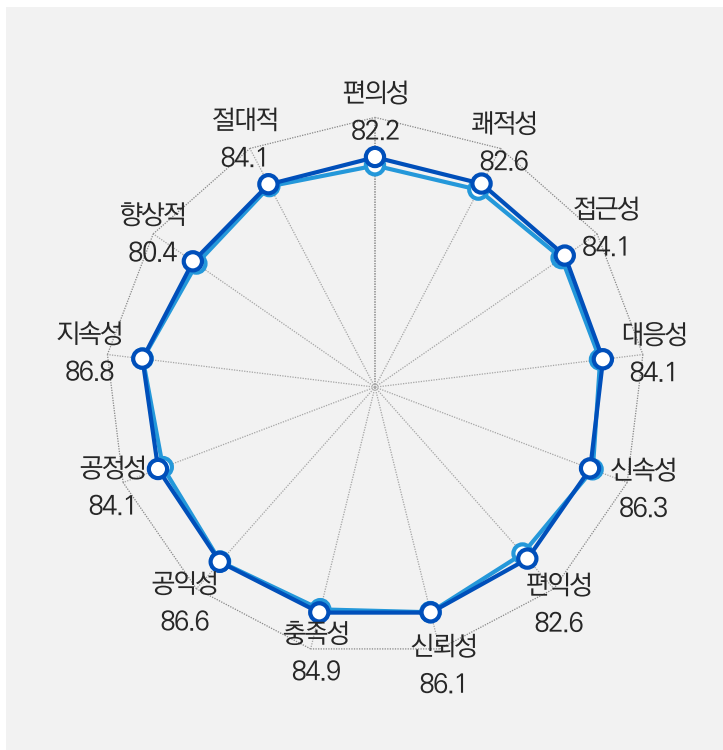
항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	84.8	5.5
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	79.6	6.6
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	82.6	7.9
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.1	3.7
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.7	6.8
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	87.6	6.7
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	86.3	7.2
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 자원을 한다	78.9	7.8
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.3	6.4
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.1	5.2
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.3	4.6
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.4	7.0
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	87.3	8.6
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	85.8	6.1
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	84.1	2.2
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	86.8	7.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

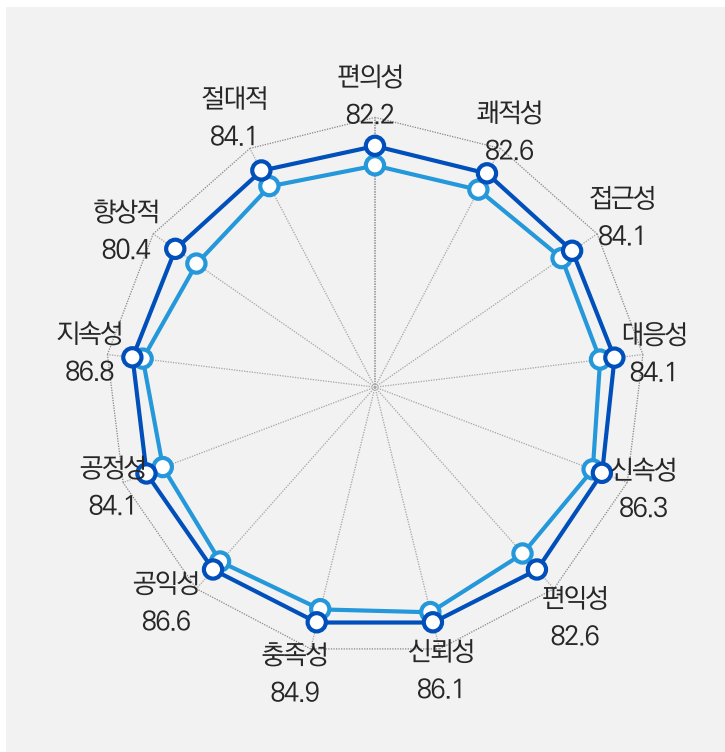


서비스 환경	<p>편의성</p> <p>쾌적성</p>
서비스 과정	<p>접근성</p> <p>대응성</p> <p>신속성</p>
서비스 결과	<p>편의성</p> <p>신뢰성</p> <p>총족성</p>
사회적 만족	<p>공익성</p> <p>공정성</p> <p>지속성</p>
전반적 만족	<p>항상적</p> <p>절대적</p>

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=29]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	20.7
강사/직원들이 친절함	17.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	17.2
만족함/좋음/불만, 불편없음	13.8
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	10.3
시설이 좋음/잘 관리함	6.9
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	6.9
가격대비 이용 만족도 높음	3.4
시설 깨끗함/쾌적함	3.4

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=29]

만족 요인
• 이용하기 모두 편리함
• 헬스장 가격이 저렴함
• 직원이 친절함
• 친절하고 불편한점 없음
• 직원이 친절하고 체력 증진에 도움이 됨
• 60년 이상 잘 다니고 있음
• 가까운 곳에 있고 가격도 저렴하고 주차도 편리함
• 저렴한 가격이고 쾌적한 시설이 좋음
• 가격 대비 친절하고 잘하고 있음
• 부담없이 사용할 수 있음
• 요금이 저렴함
• 친절함
• 사용에 불편함이 없음
• 건강에 좋은 시설이 좋게 관리가 되어 있음
• 가깝고 주민들의 건강증진에 기여함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=6]

불만족 요인	비중(%)
직원/강사들이 불친절함	33.3
코로나 관련 대응/방역 잘못함	16.7
시설이 부족함/좁음	16.7
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	16.7
시설 환기/공기질 관리 필요함	16.7

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=4]

향상 요인	비중(%)
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	25.0
강사/직원들이 친절함	25.0
운영/운행 시간이 좋음	25.0
시설 깨끗함/쾌적함	25.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 저해 주요 VOC

[Base=2]

저해 요인	비중(%)
운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함	50.0
강사/직원들 업무를 잘 못함/전문성이 부족함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=18]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	30.0
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	20.0
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	10.0
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	10.0
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	5.0
강사/직원 친절도 개선 필요함	5.0
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	5.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	5.0
시설 내 온도를 개선해야 함	5.0
시설 청결도 개선이 필요함	5.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=18]

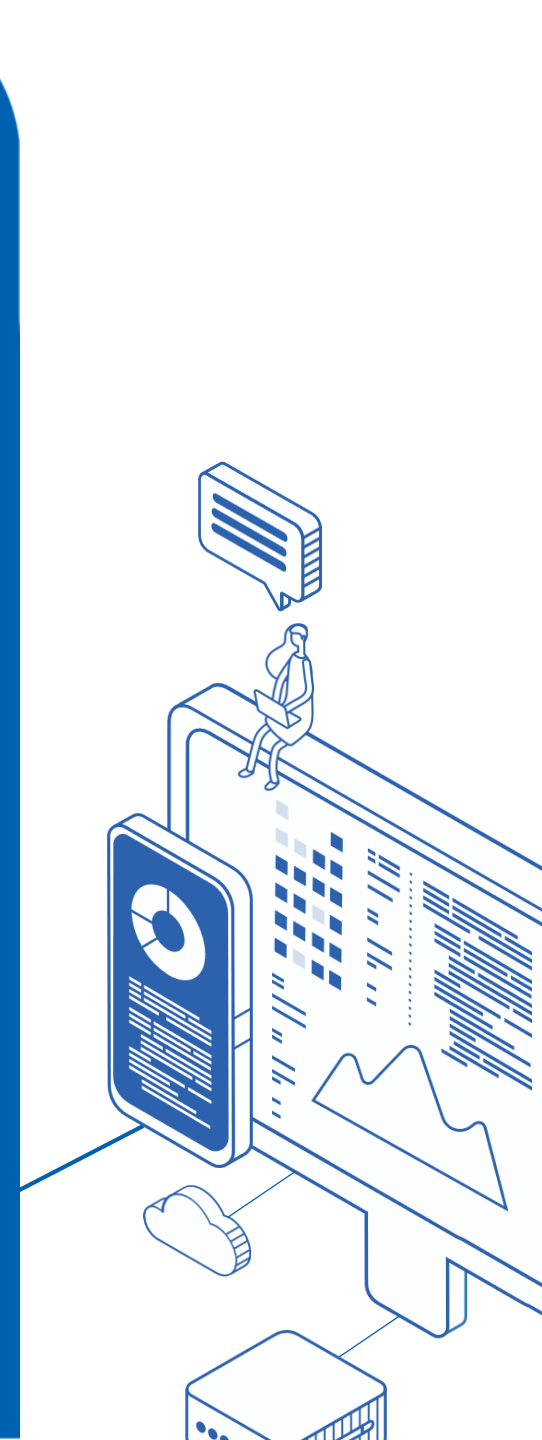
서비스 개선사항
• 체육관이 좁으므로 근처에 넓은 유도장으로 옮기는 방법을 모색하면 좋을 것 같다
• 기구가 노후되고 오래된 것들이 많아서 새로운 기구로 교체 바람
• 샤워 공간이 좁다
• 지금처럼 하면 된다
• 청소를 잘했으면 좋겠다
• 직원이 친절하길 바라고 냉난방이 충분히 가동되길 바란다
• 다른 종류의 시설 설치 바람
• 쉬고 있는 회원과 인원 교체 바람
• 봄부터 시간을 10시까지 조정 바람
• 시설을 넓혀서 계속 이용할 수 있게 해주면 좋겠다
• 노후된 장비를 신형 장비로 교체 요망
• 옷장이 불편하다
• 만족함



Chapter 04

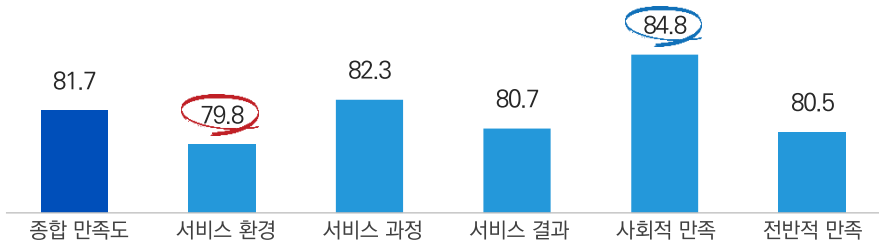
복지시설관리사업

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

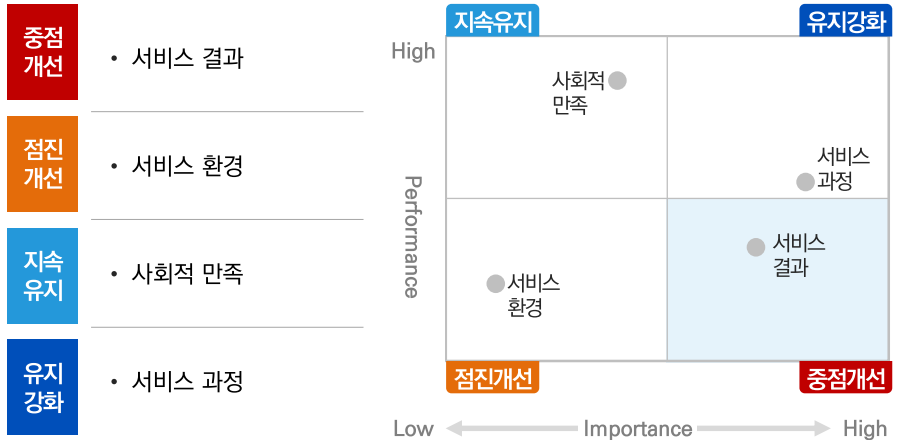


01 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.7점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.8점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 79.8점

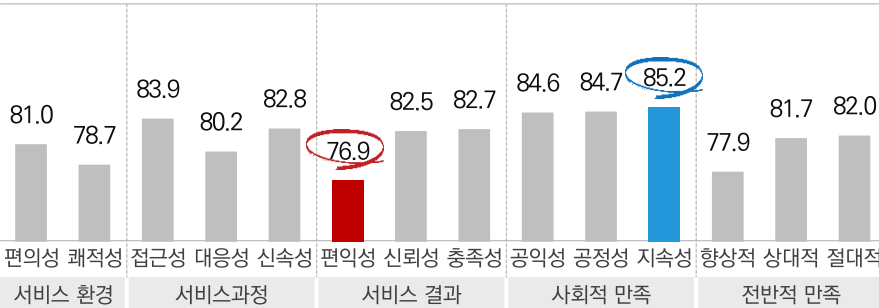


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 편익성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 편익성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

• 서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

• 전년과 서비스를 비교해 '개선 됨/예전보다 나아짐/노력함' 점은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

• 개선해야 할 사항으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 복지시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 복지시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 복지시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 복지시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 복지시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 앞으로도 복지시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설 관련 서비스의 운영이 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 복지시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

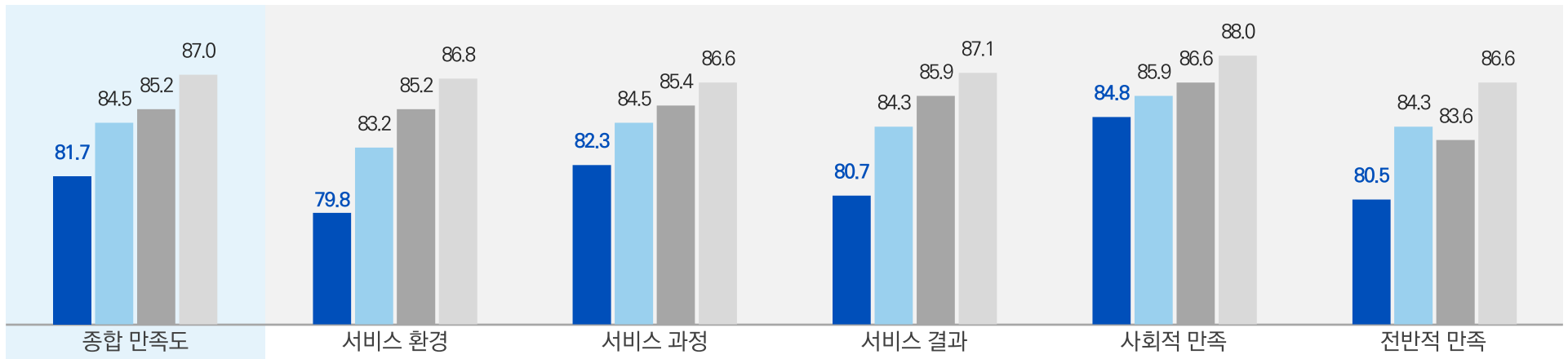
- 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.7점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.3점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
복지시설관리사업	81.7	-	79.8	-	82.3	-	80.7	-	84.8	-	80.5	-
해당사업 전체	84.5	▼2.8	83.2	▼3.4	84.5	▼2.2	84.3	▼3.6	85.9	▼1.1	84.3	▼3.8
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▼3.5	85.2	▼5.4	85.4	▼3.1	85.9	▼5.2	86.6	▼1.8	83.6	▼3.1
시설관리공단 전체	87.0	▼5.3	86.8	▼7.0	86.6	▼4.3	87.1	▼6.4	88.0	▼3.2	86.6	▼6.1

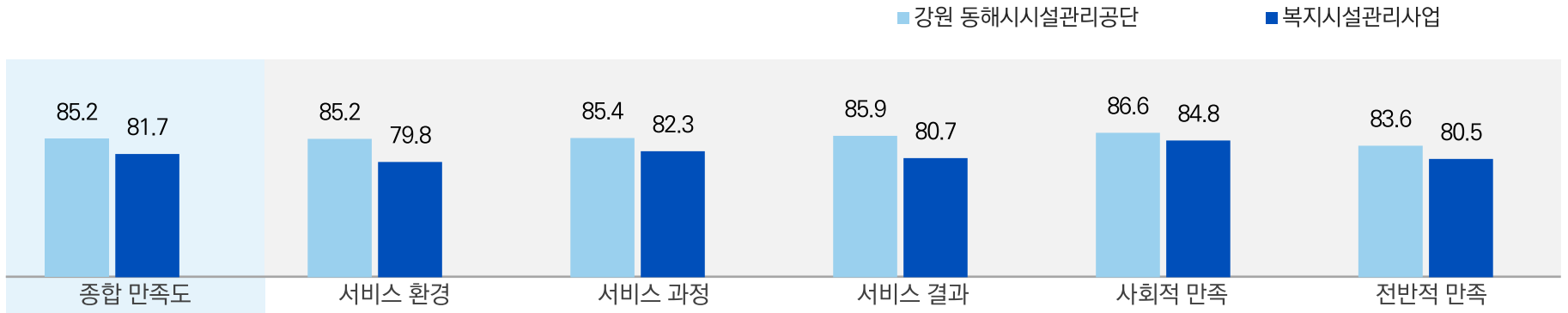
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “복지시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

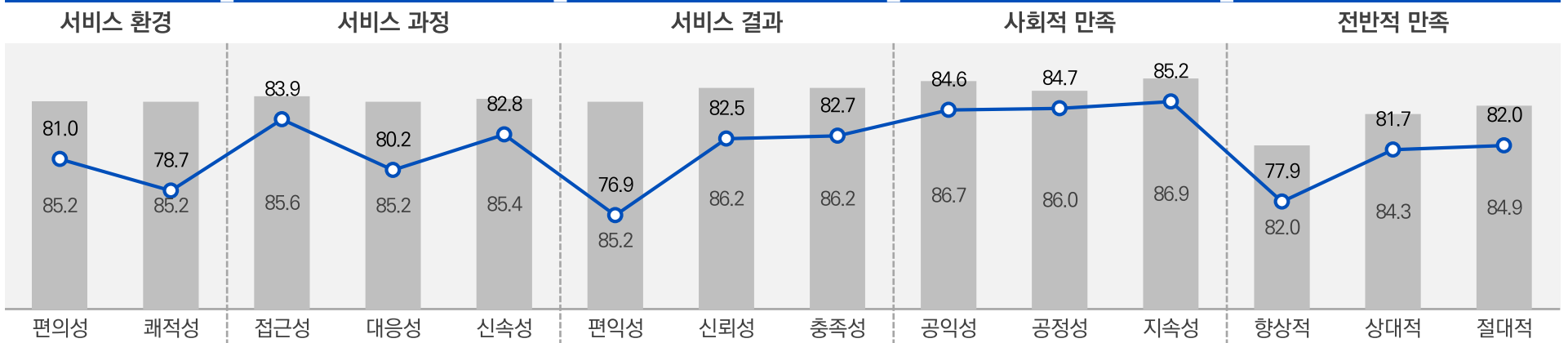
■ 복지시설관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 강원 동해시시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



강원 동해시시설관리공단 복지시설관리사업



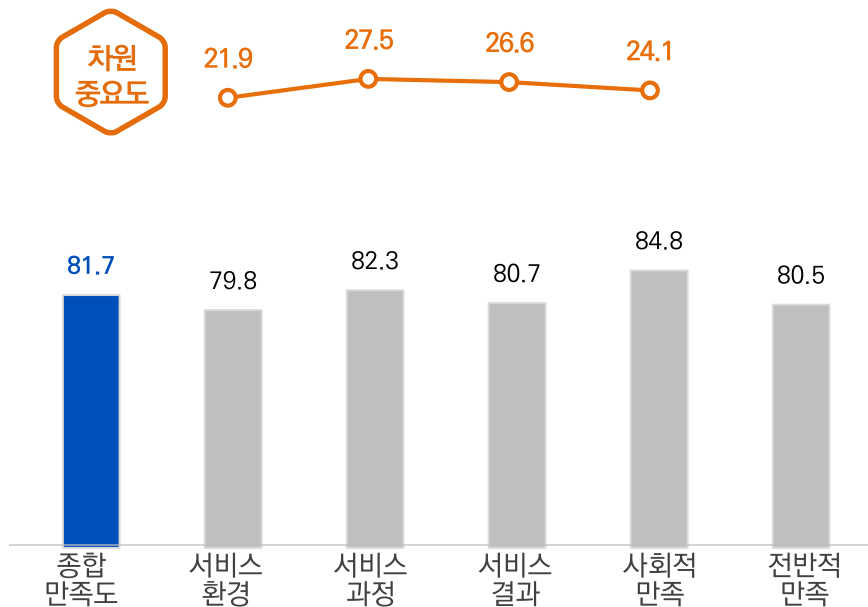
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

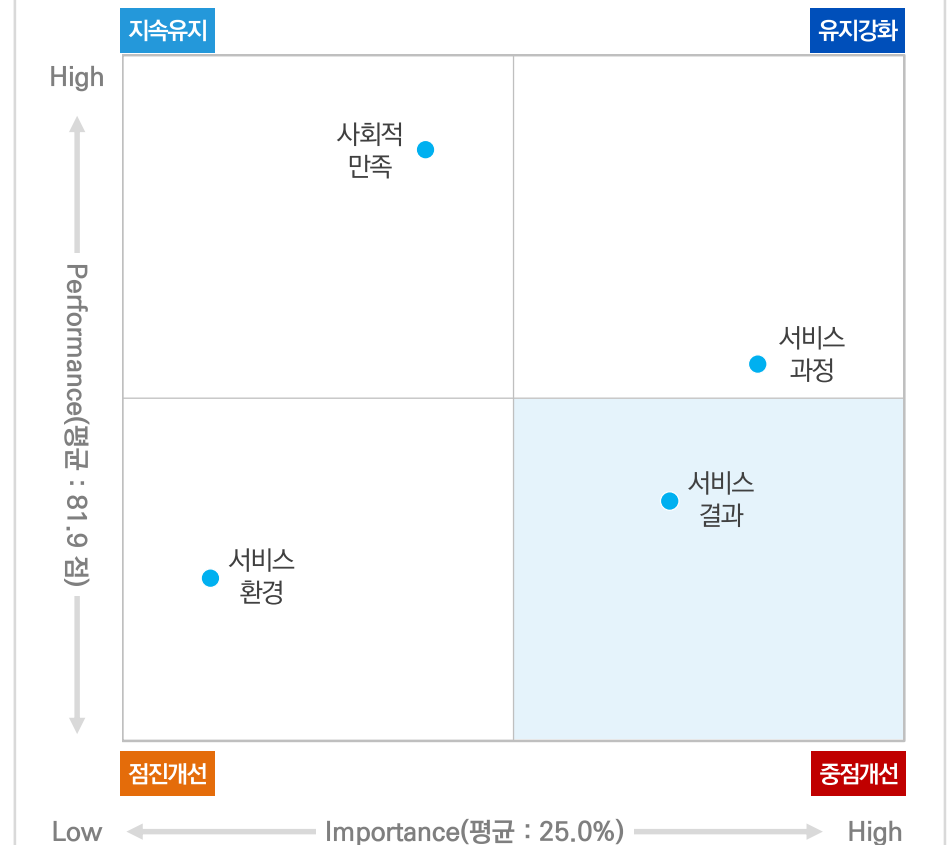
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



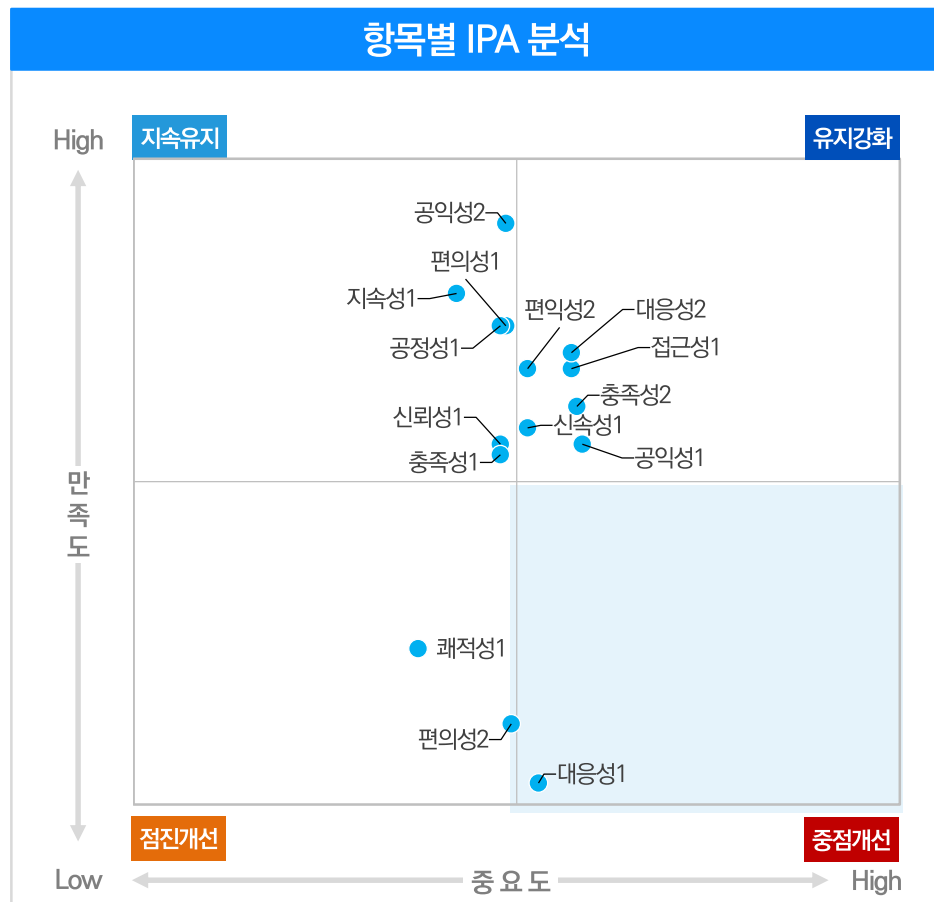
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '대응성1'항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	복지시설은 이용하는 절차가 편하다	84.7	6.1
	편의성2	복지시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	77.3	6.1
	쾌적성1	복지시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	78.7	4.4
서비스 과정	접근성1	복지시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.9	7.3
	대응성1	복지시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.2	6.6
	대응성2	복지시설의 직원들은 친절하다	84.2	7.3
	신속성1	복지시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	82.8	6.4
서비스 결과	편의성1	복지시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	69.9	5.4
	편의성2	복지시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.9	6.5
	신뢰성1	복지시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.5	6.0
	총족성1	복지시설의 직원들은 이용자의 불만을 해소하기 위해 노력한다	82.2	6.0
	총족성2	복지시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.2	7.3
사회적 만족	공익성1	복지시설은 이용객에게 유익하다	82.5	7.5
	공익성2	복지시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	86.6	6.1
	공정성1	복지시설은 누구나 이용하기 편리하다	84.7	5.9
	지속성1	앞으로도 복지시설을 계속 이용할 생각이다	85.2	5.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

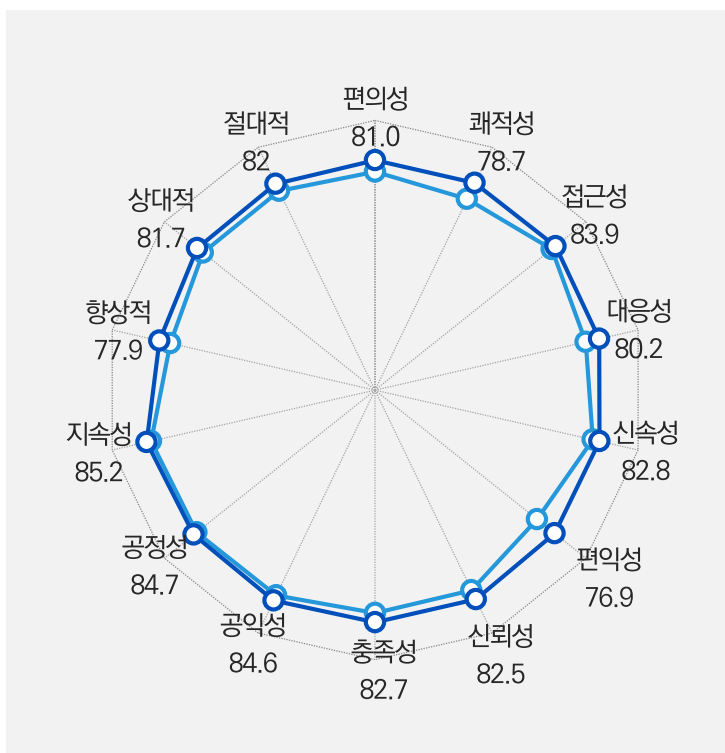
○- 복지시설관리사업

○- 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

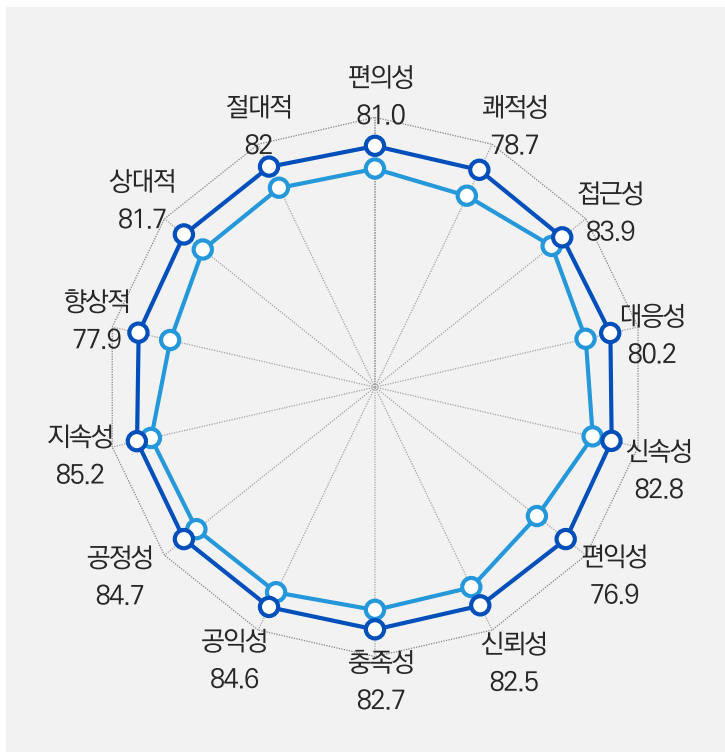


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 복지시설관리사업 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=12]

만족 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	25.0
이용 요금이 저렴함/합리적임	16.7
강사/직원들이 친절함	16.7
시설이 좋음/잘 관리함	16.7
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	8.3
가격대비 이용 만족도 높음	8.3
시설 이용이 편리함	8.3

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=12]

만족 요인
• 전반적으로 만족함
• 직원이 친절하나 자주 바뀜
• 가격이 저렴하고 사용이 편리함
• 가성비가 좋고 시설이 훌륭함
• 수영으로 인해 건강이 좋아짐
• 불편함이 없음
• 시설이 잘 갖추어져 있음
• 가격이 저렴함
• 친절함

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=2]

불만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	50.0
시설이 청결하지 못함/지저분함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=3]

향상 요인	비중(%)
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	33.3
업무/민원을 신속하게 처리함	33.3
시설이 좋음/잘 관리함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=19]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	14.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.3
시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함	9.5
서비스/혜택 개선이 필요함	9.5
직원 총원 필요/처우개선 필요함	9.5
잘하고 있음/만족/현상태 유지 바람	9.5
코로나 방역 철저하게 해야 함	4.8
시설 대관 시 이용에 제한이 있음	4.8
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	4.8
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	4.8
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	4.8
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	4.8
수질 개선 필요함	4.8

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=19]

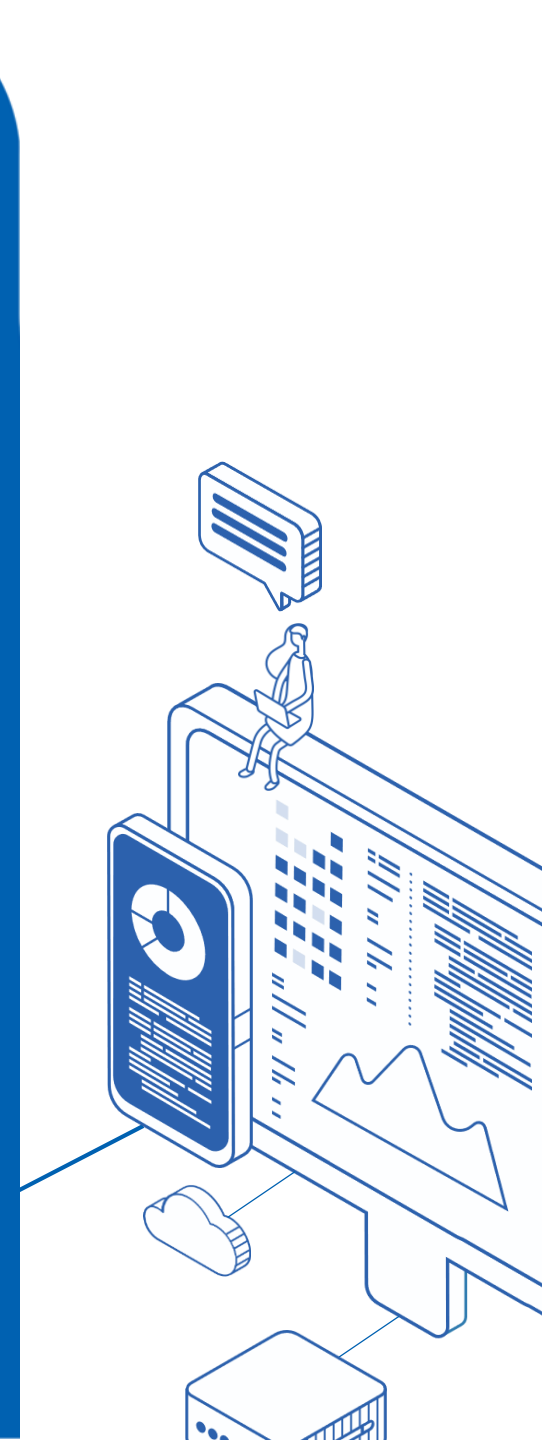
서비스 개선사항
• 샤워실과 계단 이용을 용이하도록 개선이 필요하다
• 시설이 좋아지면 더 좋겠다
• 수영이 약하고 샤워기 문제도 있고 냄새도 심하고 직원들도 열심히 하지 않는다
• 드라이기 사용 등을 개선해야 한다
• 수영장 강사가 없어서 오래된 사람은 괜찮는데 신입은 불편할 것이다
• 앞으로도 서비스를 제공 바람
• 수질 개선이 필요하고 장소가 협소하다
• 시설 면에서 사용하는 물품들이 부족하다
• 서류 제출이 어렵고 귀찮다
• 엘리베이터 설치 바람
• 운영시간을 9시까지로 했으면 좋겠음
• 나이든 사람이라고 오리발을 못 신게 하고 제지가 많아 불편하다
• 코로나 확진자가 최근에 발생했는데 초반보다 휴관 등 철저한 관리가 잘 안되고 있다
• 계속 리모델링을 잘해주길 바람
• 수영장에 냉탕 개설 바람
• 시설이 오래돼서 환기가 안돼서 힘들다
• 화장품, 샴푸 등 비치를 바람
• 강사가 부족하고 많았으면 좋겠다
• 만족함



Chapter 05

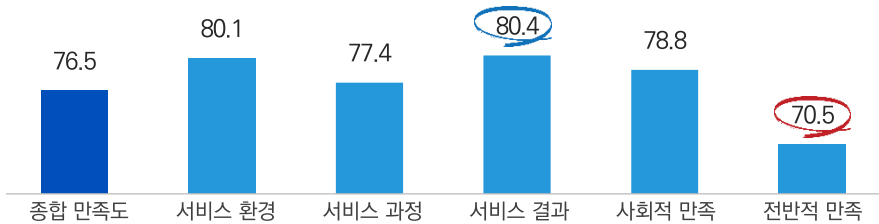
공영주차장관리사업

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



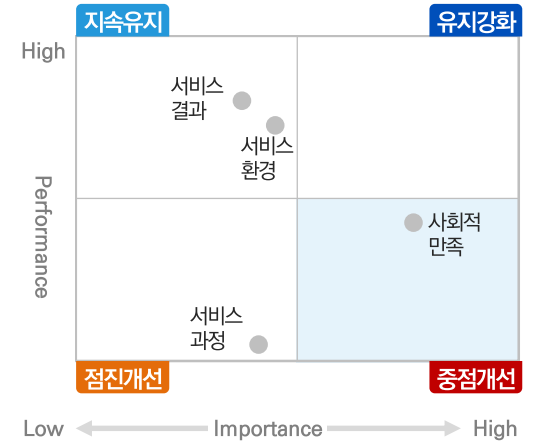
01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.5점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 결과 80.4점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 70.5점



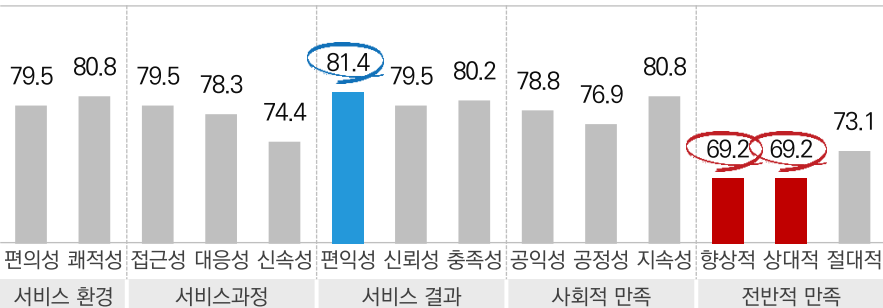
02 중점개선 차원 : 사회적 만족

- 중점 개선** : 사회적 만족
- 점진 개선** : 서비스 과정
- 지속 유지** : 서비스 환경, 서비스 결과
- 유지 강화** : (None listed)



03 강점 : 편익성 / 약점 : 항상적, 상대적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 편익성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 항상적, 전반적 만족 / 상대적



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

• 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 향상 및 저해 요인

• 전년과 서비스를 비교해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 향상요인이며, '서비스가 좋지 않음' 점은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

• 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함'도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

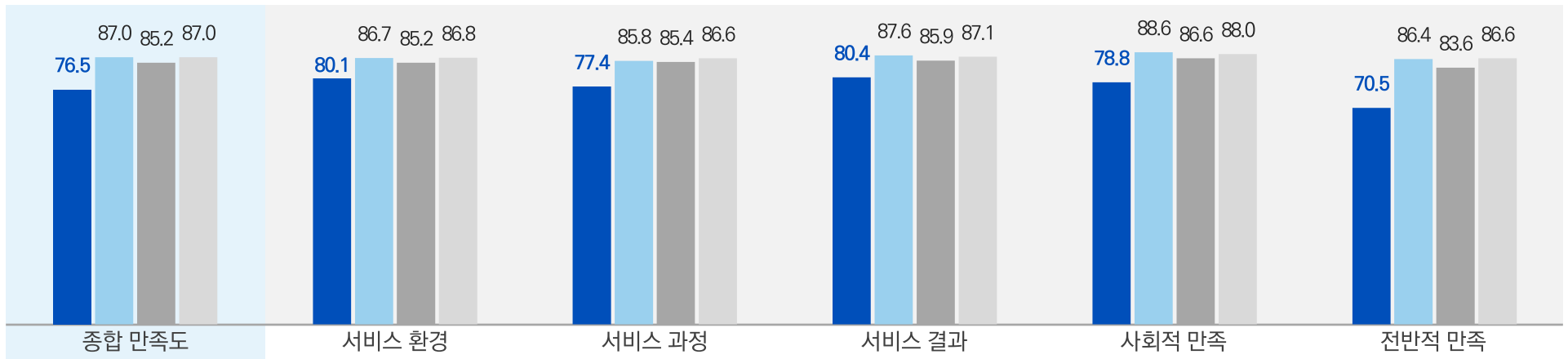
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.5점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 10.5점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.5점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	76.5	-	80.1	-	77.4	-	80.4	-	78.8	-	70.5	-
해당사업 전체	87.0	▼10.5	86.7	▼6.6	85.8	▼8.4	87.6	▼7.2	88.6	▼9.8	86.4	▼15.9
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▼8.7	85.2	▼5.1	85.4	▼8.0	85.9	▼5.5	86.6	▼7.8	83.6	▼13.1
시설관리공단 전체	87.0	▼10.5	86.8	▼6.7	86.6	▼9.2	87.1	▼6.7	88.0	▼9.2	86.6	▼16.1

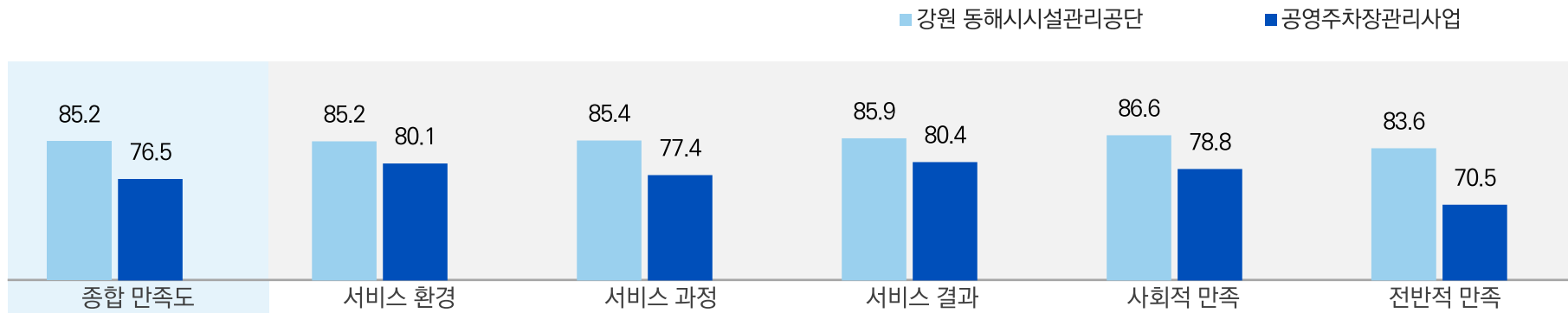
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

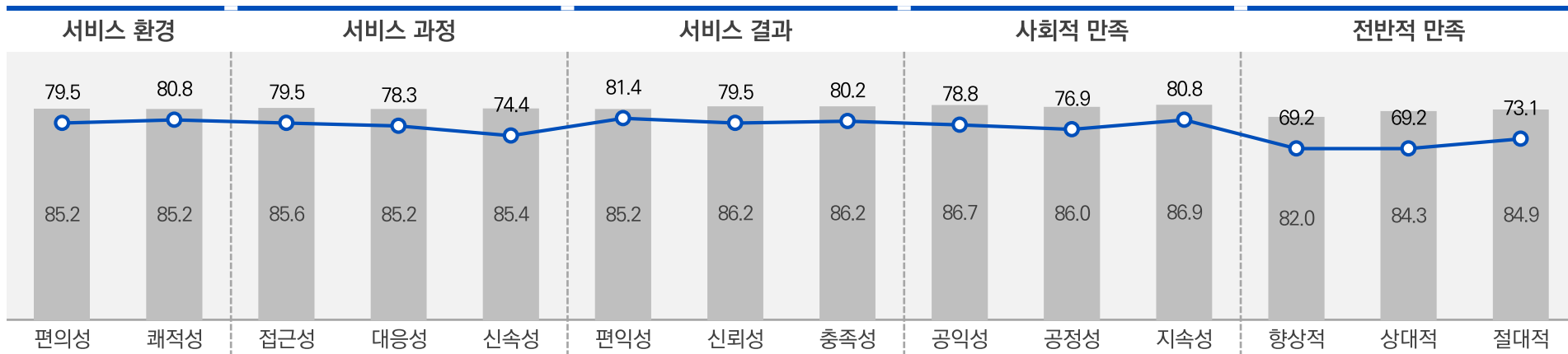
■ 공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 강원 동해시시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



강원 동해시시설관리공단 공영주차장관리사업



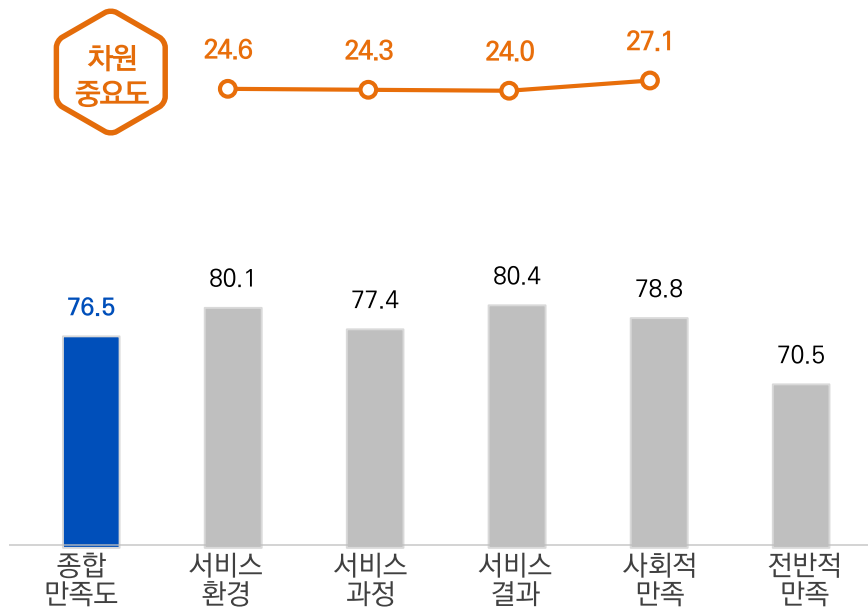
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

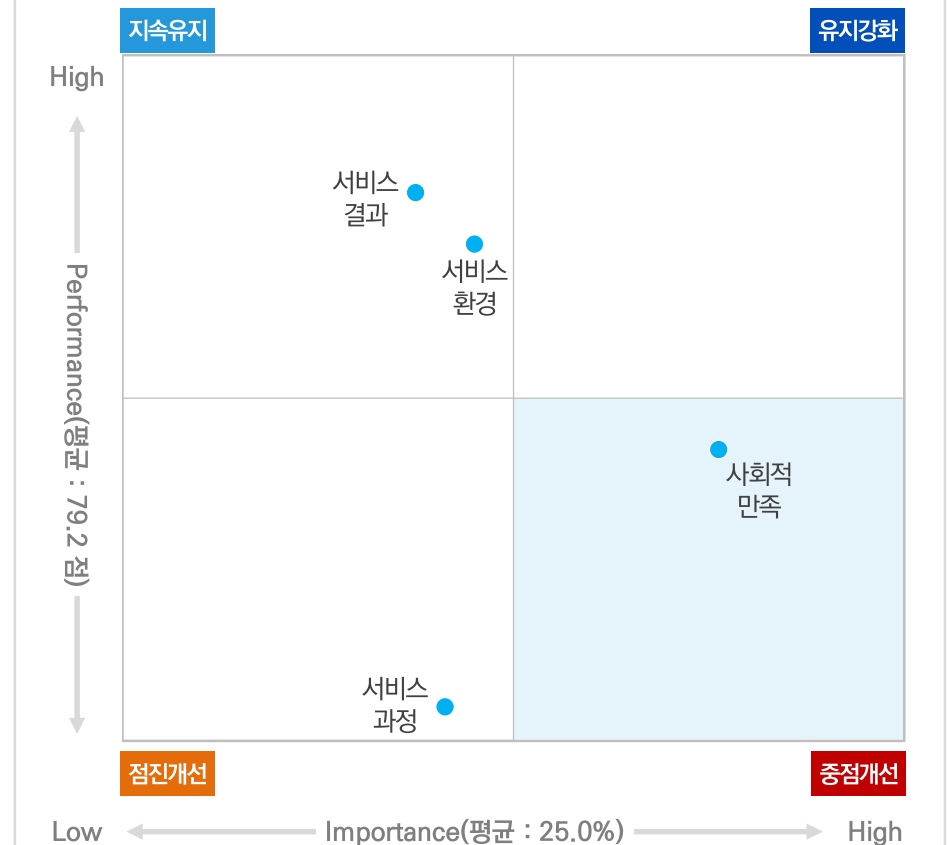
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



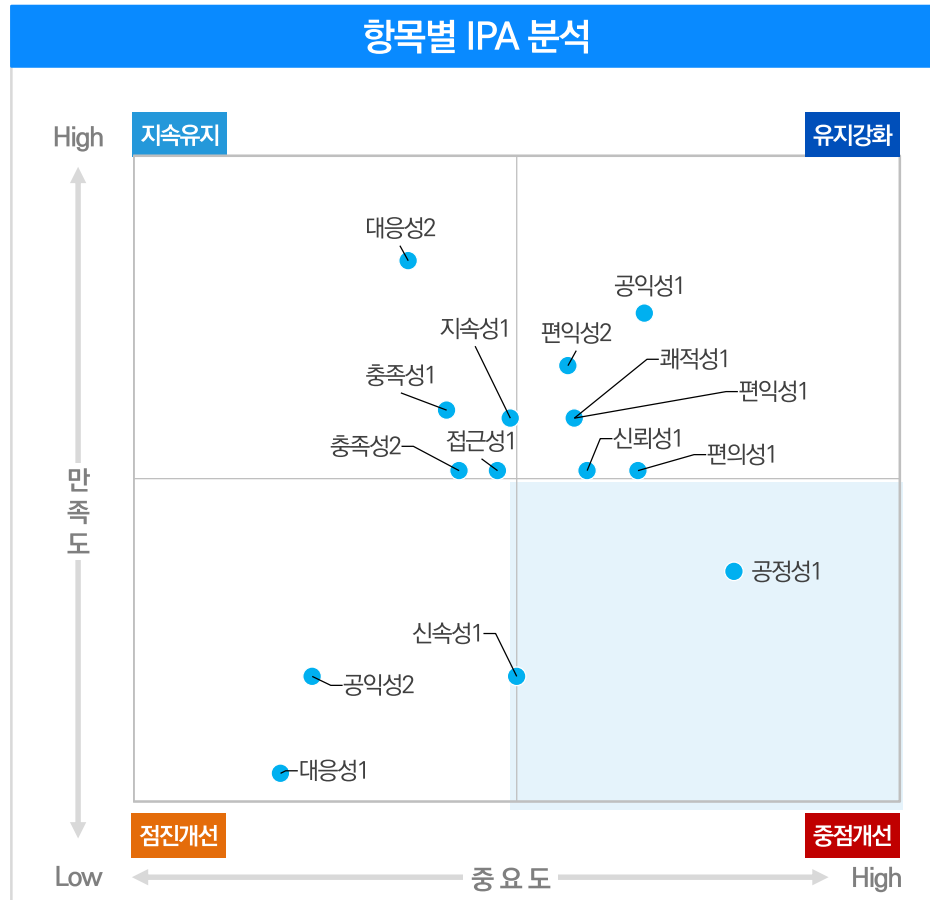
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정차원의 '신속성1'항목, 사회적 만족차원의 '공정성1'항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편익성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	79.5	8.6
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.8	7.6
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	79.5	6.4
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	71.9	3.0
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	84.6	5.0
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	74.4	6.7
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	80.8	7.6
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	82.1	7.4
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	79.5	7.8
	총족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	81.0	5.6
	총족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	79.5	5.8
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	83.3	8.6
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	74.4	3.5
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	76.9	10.1
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	80.8	6.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

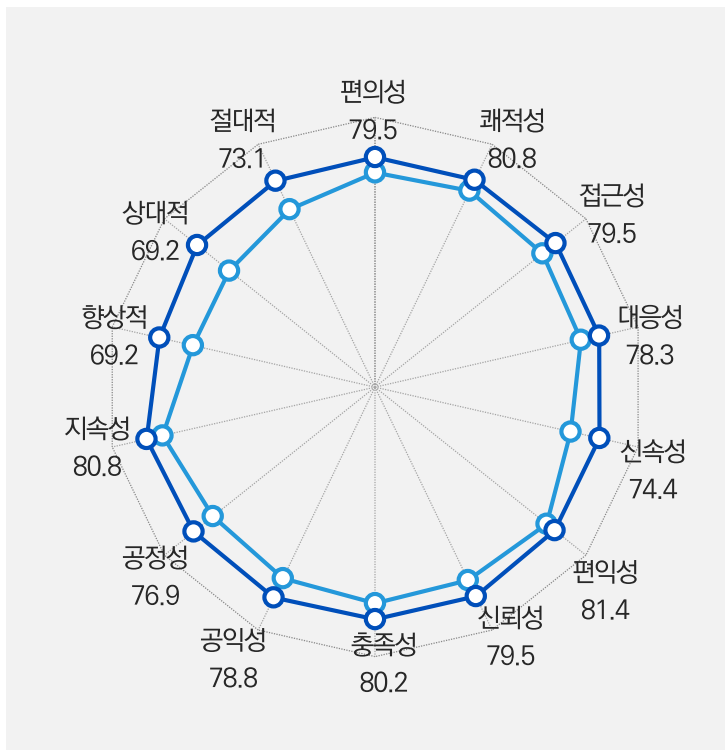
○ 공영주차장관리사업

○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



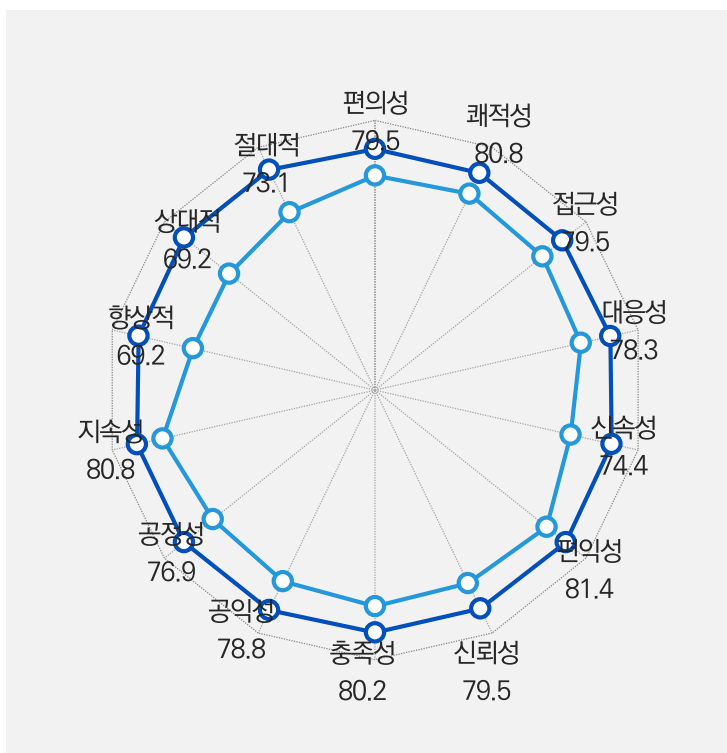
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○-공영주차장관리사업 ○-강원 동해시시설관리공단 최고점수

■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=2]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	50.0
시설이 좋음/잘 관리함	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

[Base=3]

불만족 요인	비중(%)
운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함	66.7
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 향상 주요 VOC

[Base=1]

향상 요인

비중(%)

강사/직원들이 친절함

100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 저해 주요 VOC

[Base=3]

저해 요인	비중(%)
주차 불편함/주차시설이 좁음,부족함	33.3
서비스가 좋지 않음	33.3
시스템이 좋지 않음	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	53.8
공정성/신뢰성 개선이 필요함	7.7
접수/예약 방식의 개선 필요함	7.7
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	7.7
프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함	7.7
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	7.7
시설 이용이 편리하도록 개선 필요함	7.7

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=13]

서비스 개선사항
<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장의 공간이 협소하다
<ul style="list-style-type: none"> 새로 바뀐 절차가 복잡해서 앞으로 이용을 안하려고 한다
<ul style="list-style-type: none"> 정기 주차 늘려 주길 바란다
<ul style="list-style-type: none"> 예약 만료 시 미리 안내 문자를 해주면 좋겠다
<ul style="list-style-type: none"> 추첨제로 하지 말고 현재 하는 방식으로 운영 바라고 환경 개선을 위한다고 주차장 이용 가능 수를 많이 줄여서 불편하다
<ul style="list-style-type: none"> 관리하는 사람들이 주차비도 내지 않고 항상 쓰고 있는 것 같고 텅텅 비어 있을 때도 1분 때문에 요금을 부과하는 경우가 있다
<ul style="list-style-type: none"> 공영주차장 확대 바람



Chapter 06

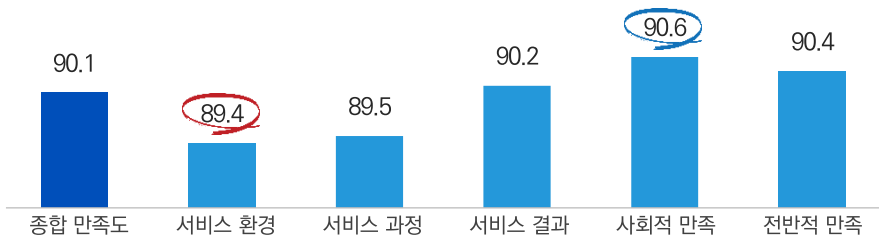
교통시설관리사업_종합버스터미널

1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



01 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 90.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.6점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 89.4점



02 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점 개선

- 서비스 과정

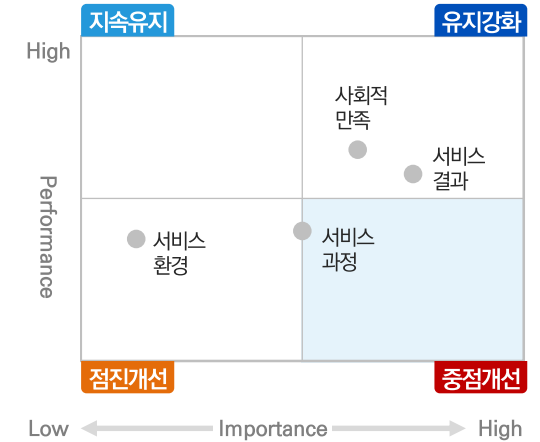
점진 개선

- 서비스 환경

지속 유지

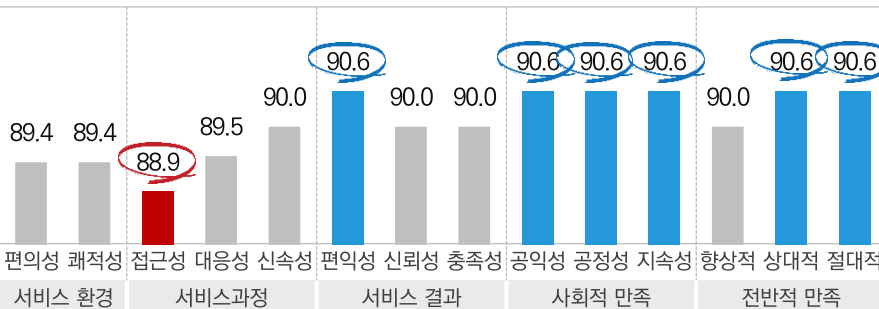
유지 강화

- 서비스 결과
- 사회적 만족



03 강점 : 편익성,공익성,공정성,지속성,상대적,절대적 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 편익성, 공익성, 공정성, 지속성, 상대적, 절대적
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 종합버스터미널은 이용하기 편하다
	쾌적성	✓ 1 종합버스터미널은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 종합버스터미널에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 종합버스터미널에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 종합버스터미널사업의 매표소 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 종합버스터미널사업과 관련한 일들을 매표소 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 종합버스터미널은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 종합버스터미널과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 종합버스터미널 매표소 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 종합버스터미널의 매표소 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널은 지역발전에 기여한다 ✓ 2 종합버스터미널은 쾌적한 교통환경을 조성하는 데 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널 관련 서비스가 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 종합버스터미널 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 90.1점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게 나타남

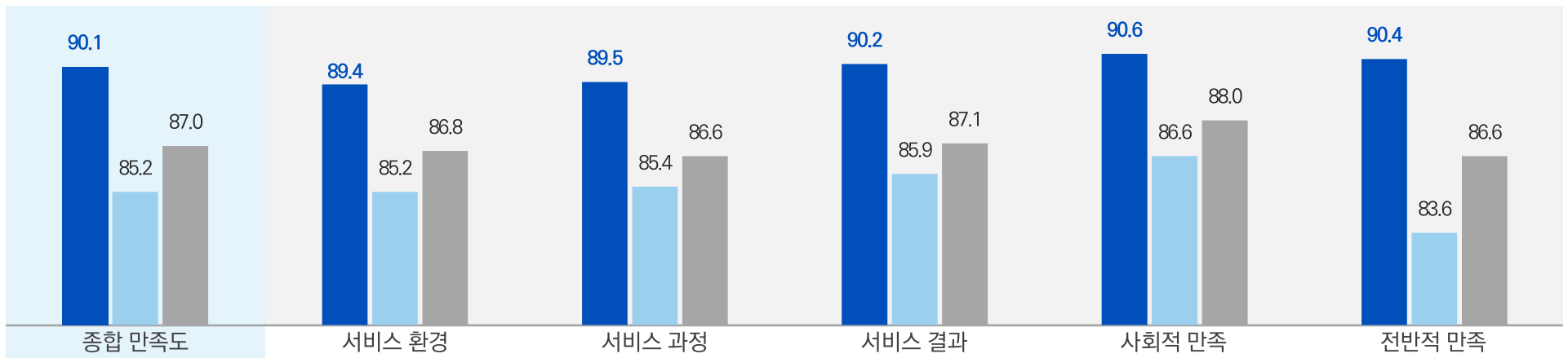
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통시설관리사업_종합버스터미널	90.1	-	89.4	-	89.5	-	90.2	-	90.6	-	90.4	-
강원 동해시시설관리공단 전체	85.2	▲4.9	85.2	▲4.2	85.4	▲4.1	85.9	▲4.3	86.6	▲4.0	83.6	▲6.8
시설관리공단 전체	87.0	▲3.1	86.8	▲2.6	86.6	▲2.9	87.1	▲3.1	88.0	▲2.6	86.6	▲3.8

[단위 : 100점 만점]

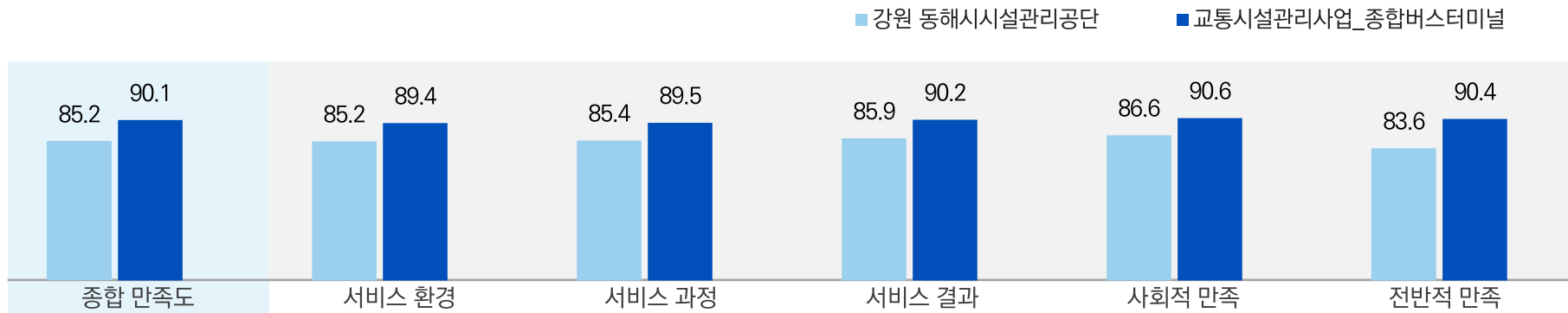
■ 교통시설관리사업_종합버스터미널

■ 강원 동해시시설관리공단 전체

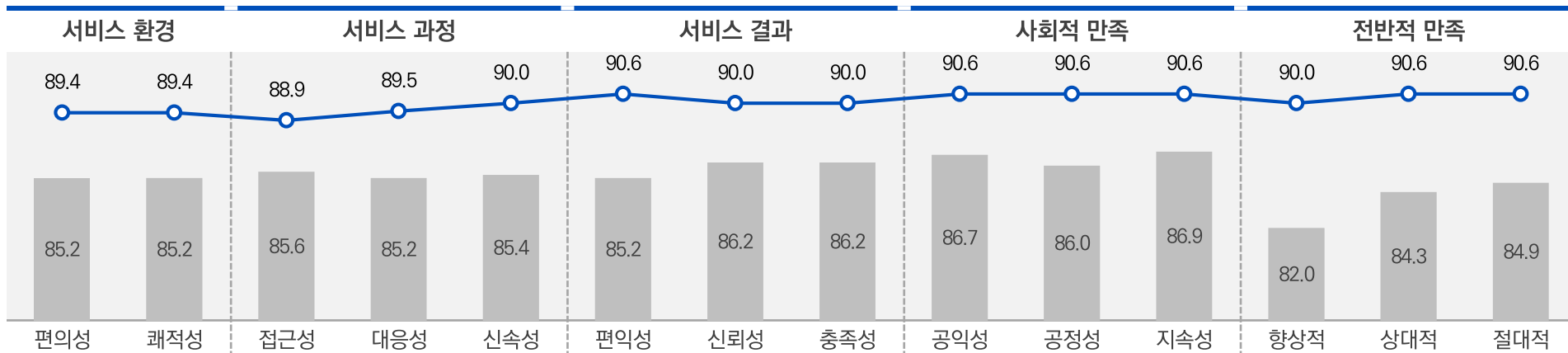
■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



강원 동해시시설관리공단 교통시설관리사업_종합버스터미널



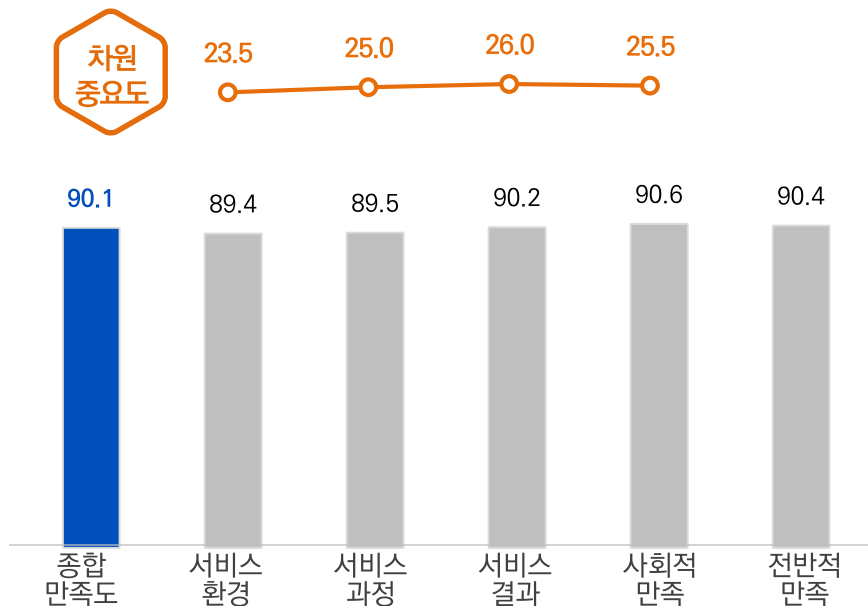
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

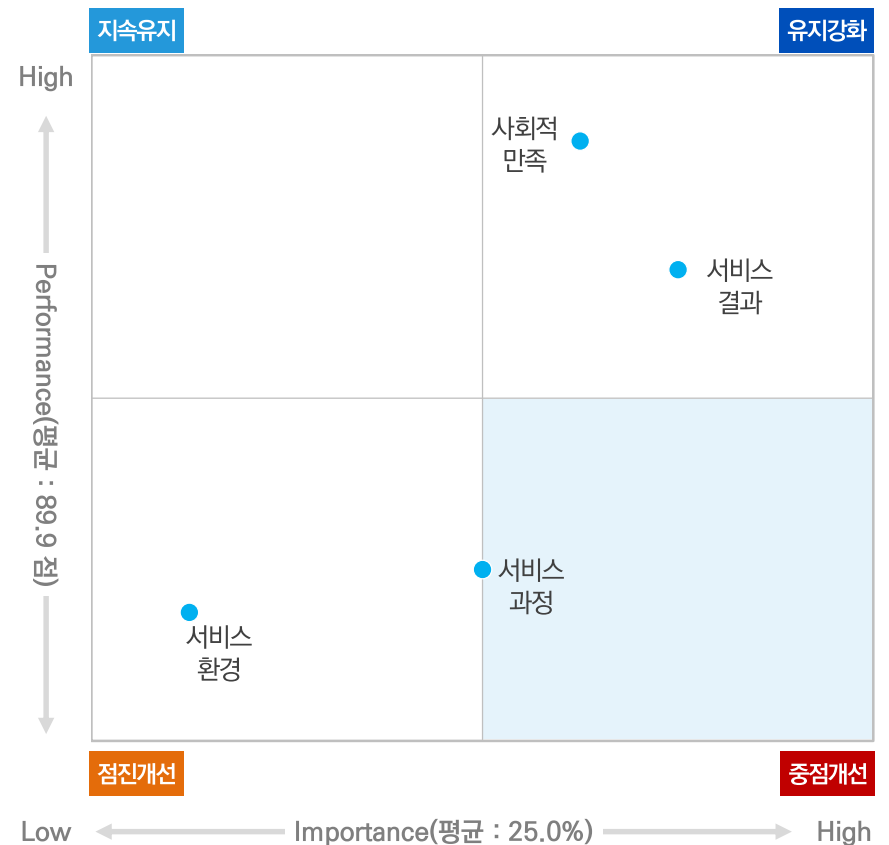
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



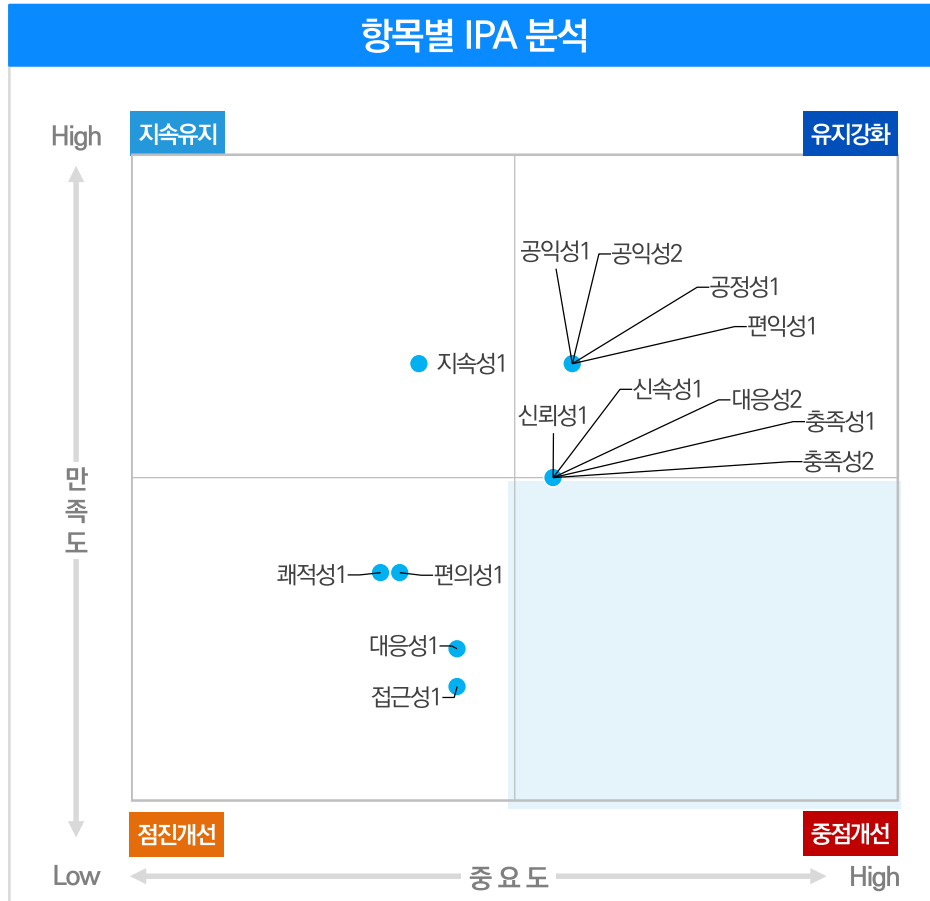
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 환경차원의 '편의성1, 쾌적성1'항목, 서비스 과정차원의 '접근성1, 대응성1'항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	종합버스터미널은 이용하기 편하다	89.4	6.6
	쾌적성1	종합버스터미널은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.4	6.4
서비스 과정	접근성1	종합버스터미널에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.9	6.8
	대응성1	종합버스터미널에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	89.1	6.8
	대응성2	종합버스터미널사업의 대표소 직원들은 친절하다	90.0	7.4
	신속성1	종합버스터미널사업과 관련한 일들을 대표소 직원들이 신속하게 처리한다	90.0	7.4
서비스 결과	편의성1	종합버스터미널은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.6	7.5
	신뢰성1	종합버스터미널과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.0	7.4
	총족성1	종합버스터미널 대표소 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.0	7.4
	총족성2	종합버스터미널의 대표소 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.0	7.4
사회적 만족	공익성1	종합버스터미널은 지역발전에 기여한다	90.6	7.5
	공익성2	종합버스터미널은 쾌적한 교통환경을 조성하는 데 기여한다	90.6	7.5
	공정성1	종합버스터미널은 누구나 이용하기 쉽다	90.6	7.5
	지속성1	종합버스터미널 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	90.6	6.6

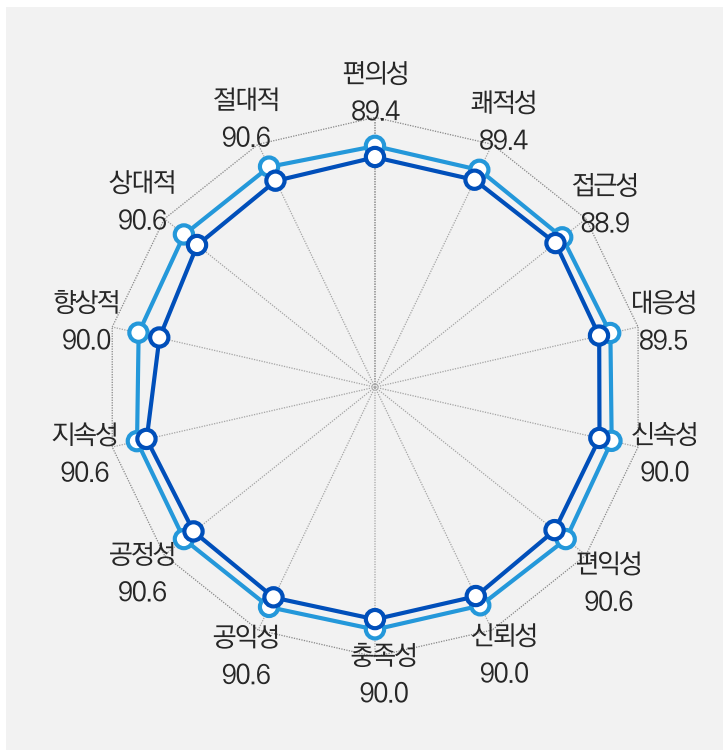
차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 교통시설관리사업_종합버스터미널 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

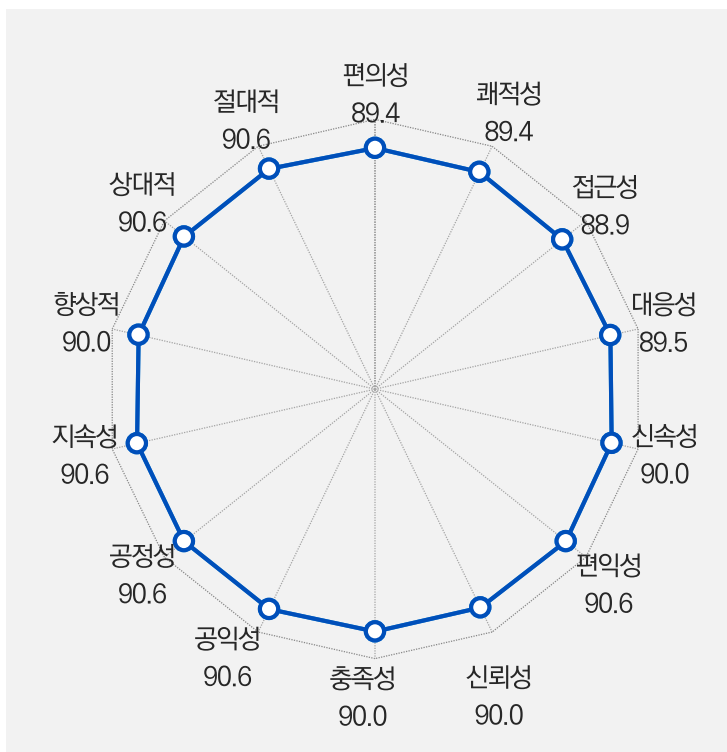


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 강원 동해시시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 교통시설관리사업_종합버스터미널
 ○ 강원 동해시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=37]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	48.6
시설이 좋음/잘 관리함	21.6
강사/직원들이 친절함	8.1
주차 편함/주차장이 넓음	8.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	5.4
주변환경이 좋음/쾌적함	2.7
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.7
시설 이용이 편리함	2.7

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=37]

만족 요인
• 시설이 쾌적함
• 시설이 잘 되어 있음
• 주차장이 넓음
• 직원이 친절함
• 접근성이 좋음
• 청결하고 이용이 편리함
• 편의시설이 잘 갖추어져 있음
• 환경이 쾌적함
• 화장실이 청결함
• 시설이 잘 관리됨
• 직원이 친절하고 주차장이 넓음

서비스 향상 주요 VOC

[Base=33]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	51.5
강사/직원들이 친절함	21.2
시설이 좋음/잘 관리함	18.2
시스템이 좋음	3.0
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	3.0
시설 이용이 편리함	3.0

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=33]

향상 요인
• 시설이 청결하다
• 직원이 친절하다
• 시설관리가 잘된다
• 무인발권기가 늘어나서 편리함
• 편의시설이 다양하다
• 깨끗하다
• 친절하다
• 시설 보수가 잘된다

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=2]

서비스 개선사항	비중(%)
접수/예약 방식의 개선 필요함	50.0
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	50.0

※ 주요 응답만 제시

05

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약



강원 동해시시설관리공단 종합만족도는 85.2점

- 강원 동해시시설관리공단의 종합 만족도는 85.2점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 1.1점 하락함

- 강원 동해시시설관리공단의 연도별 종합 만족도는 2019년 87.3점에서 2020년 86.3점으로 1.0점 하락했고, 2021년 85.2점으로 2020년 대비 1.1점 하락함



사업별로는 교통시설관리사업_종합버스터미널이 가장 높음

- 강원 동해시시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 교통시설관리사업_종합버스터미널이 90.1점으로 가장 높고, 공영주차장관리사업이 76.5점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- 강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 86.9점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족 차원의 향상적이 82.0점으로 가장 낮게 나타남



관광지관리사업_무릉계곡

① 관광지관리사업_무릉계곡의 종합만족도는 88.1점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.2점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과/ 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '주변환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람'의견이 가장 많았음



관광지관리사업_천곡동굴

① 관광지관리사업_천곡동굴의 종합만족도는 88.4점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정/ 서비스 결과/ 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 내 밝기를 개선해야 함'의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업

① 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 83.9점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정/ 서비스 결과/ 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함'의견이 가장 많았음



복지시설관리사업

① 복지시설관리사업의 종합만족도는 81.7점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.8점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.3점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 과정은 유지강화 영역으로 나타남

③ 서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음'은 가장 큰 만족요인이며, '개선 됨/예전보다 나아짐/노력함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함'의견이 가장 많았음



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.5점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 10.5점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.5점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경/ 서비스 결과는 지속유지 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음



교통시설관리사업_종합버스터미널

- ① 교통시설관리사업_종합버스터미널의 종합만족도는 90.1점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과/ 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남
- ③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함'의견이 가장 많았음





감사합니다 