

# 2022 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서



강원 동해시시설관리공단

강원 동해시시설관리공단 귀중

---

# 제 출 문

본 보고서를 '2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서'로 제출합니다.

2022년 12월

지방공기업평가원 이사장

2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Contents



---

01 조사개요

---

02 조사결과 종합

---

03 조사결과

---

04 사업별 조사 결과

---

05 조사결과 요약

---

2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

PART  
01

조사 개요



1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용 방안
7. 분석방법

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

## ① 조사 배경 및 필요성



### 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

## ② 법제도/경영적 시행 근거



## ③ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상  
고객중심경영 실현  
기관 이미지 쇄신

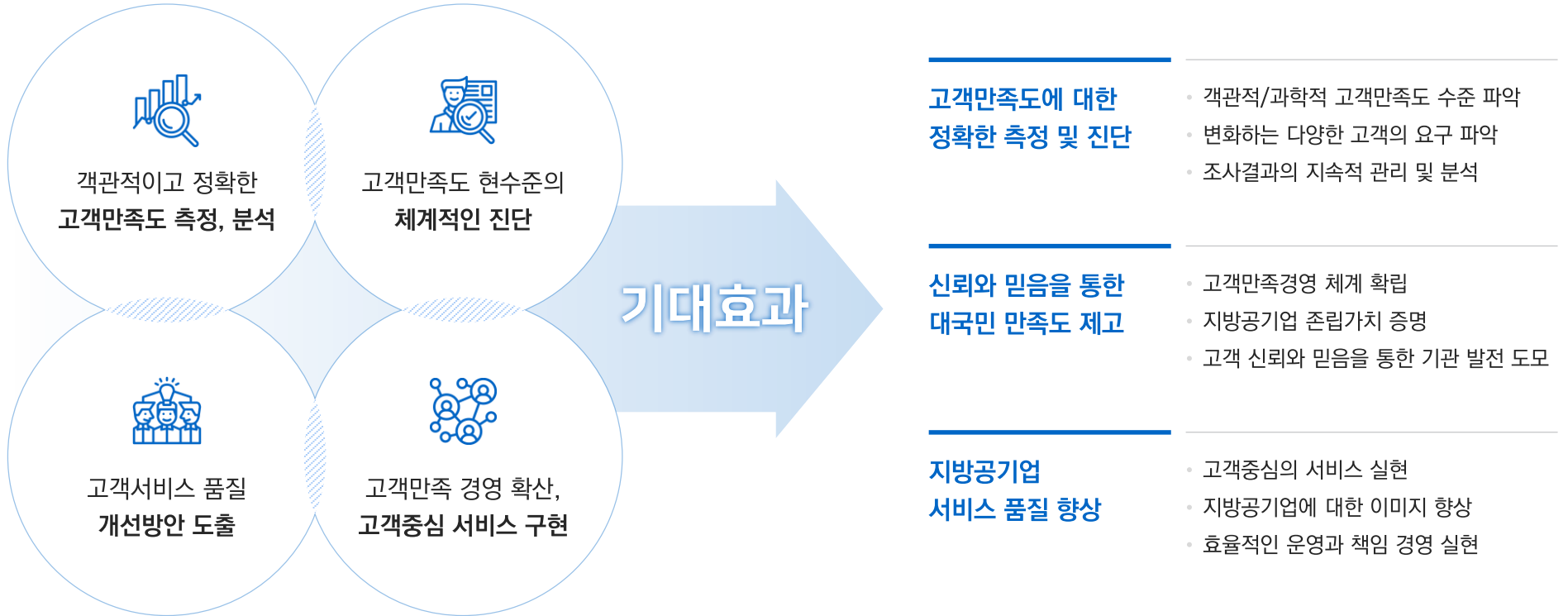


정기적이고 체계적인  
고객만족도 조사의 측정/분석을 통해  
**서비스 수준 진단이 필요함**



보다 나은 서비스 향유  
불만사항 개선 요청  
국민 삶의 질 향상

- ✔ 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



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

### 2022. 04

- 2022년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(서면)

### 2022. 10

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

### 2022. 06

- PSI 모델 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
- 2022년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

### 2022. 10 ~ 12

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출

### 2022. 06 ~ 09

- 상수도사업(122개 기관), 하수도사업(104개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사)
- 도시철도사업(6개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(95개 기관), 특정공사공단(16개 기관), 관광공사(7개 기관), 환경시설공단(16개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및 1:1 개별 면접조사)



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



\*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

11년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

#### 서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 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

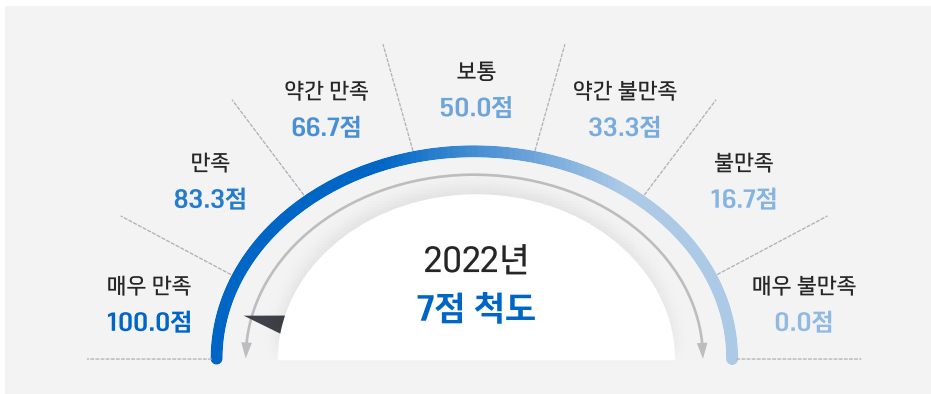
## 평가척도 및 점수 환산 방법

### PSI 모델 평가 척도

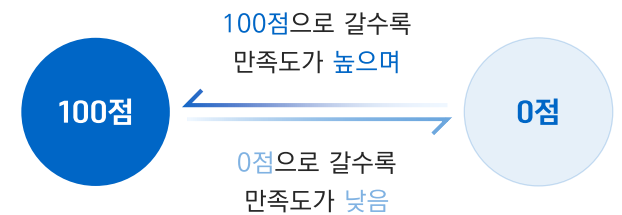


구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

### 만족도 해석



100점 만점으로 환산한  
만족도 지수는 50점을 기준으로

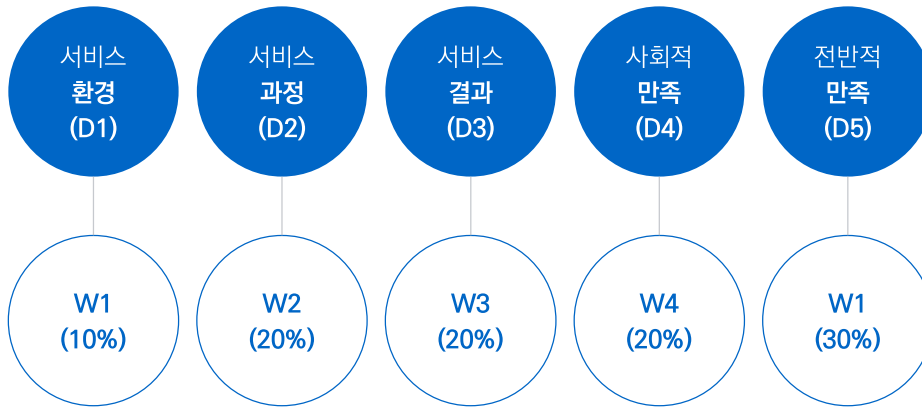


## 다차원 체감 만족도 사용

### PSI

$W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) +$   
 $W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$

차원  
Dimension



가중치  
Weight



### 구성요소를 지수들의 산술 평균

- 서비스 환경(예)**
  - 구성요소 1 ▶ 편의성 C1
  - 구성요소 2 ▶ 쾌적성 C2
  - 구성요소 2 ▶ 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 지방공기업의 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



## 분석 내용

### 종합 만족도

#### 종합 분석

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

### 차원별 만족도

#### 차원별 분석

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

### 세부 차원별 만족도

#### 사업별 강·약점 분석

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

### VOC

#### VOC 분석

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



## 결과 활용 방안

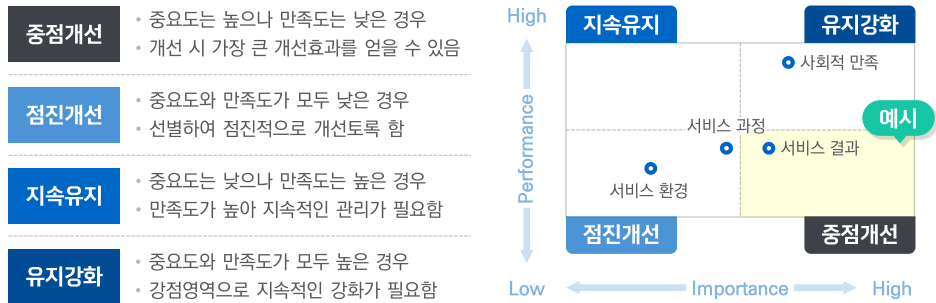
세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성  
파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

차원별 만족도 측정을 통한  
체계적이고 과학적으로 종합만족도 점수를  
산출하여 만족/불만족 요인 파악

Box-Plot 분석으로 세부 항목들에 대한  
현 수준 진단 IPA분석으로 사업의 강·약점 파악  
유지/강화/개선 전략 수립

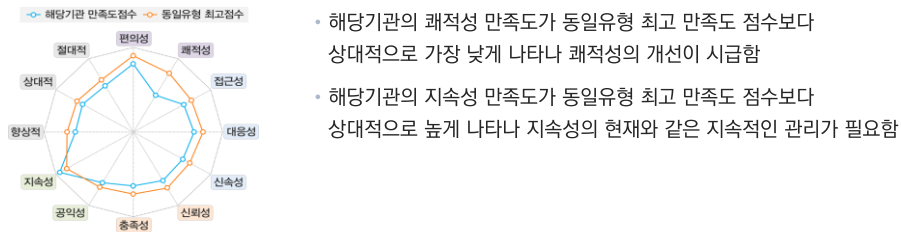
## 중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 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



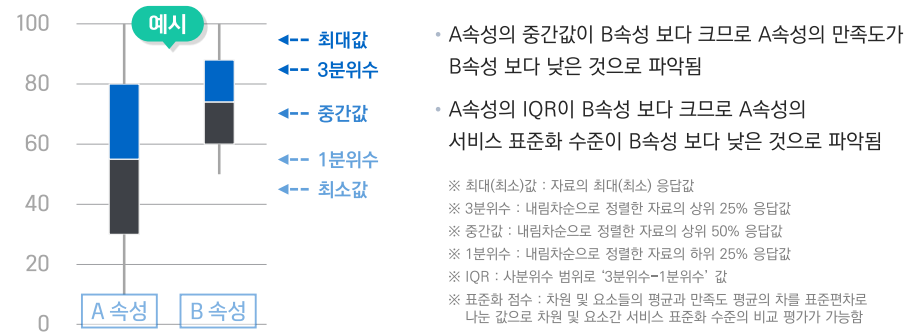
## 벤치마킹 분석

- 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



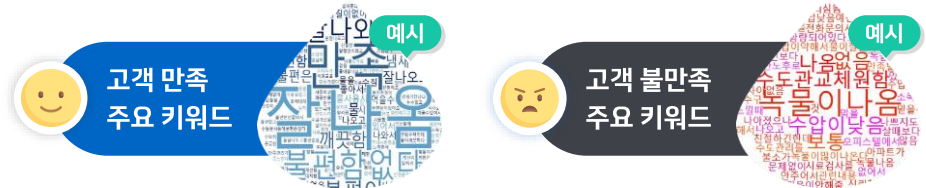
## Box-Plot 분석

- 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



## Word-Cloud 분석

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



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

2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

PART  
02

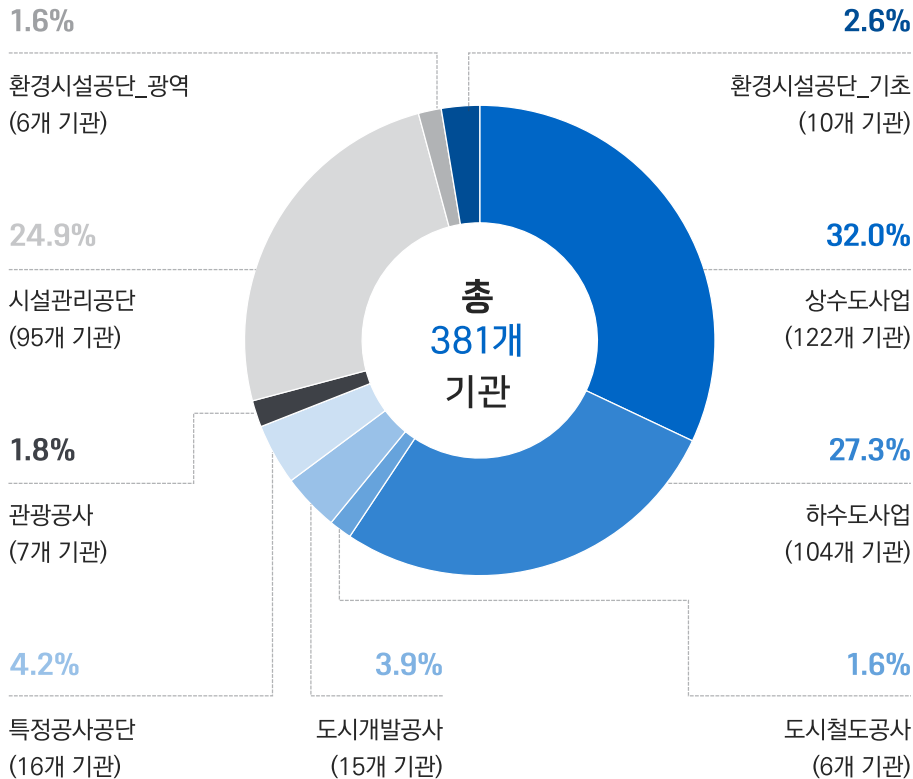
조사 결과 종합



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

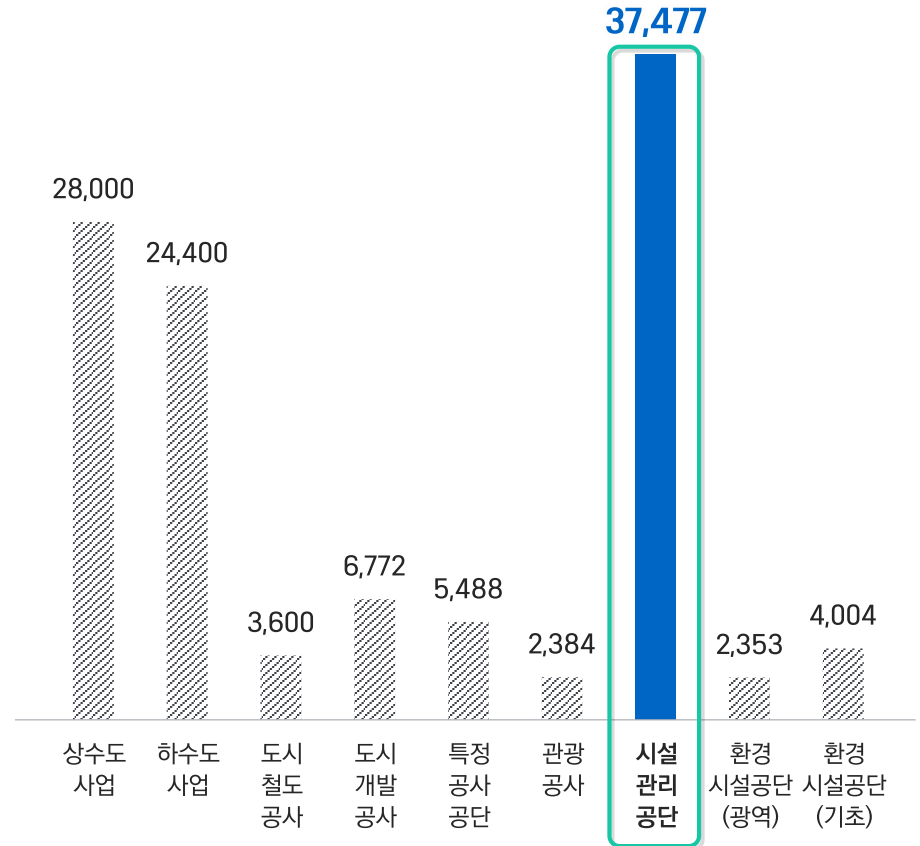
☑ 2022년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 381개 기관이며, 조사 표본수는 총 114,478 표본임

## 조사대상 기관현황



## 조사완료 표본현황

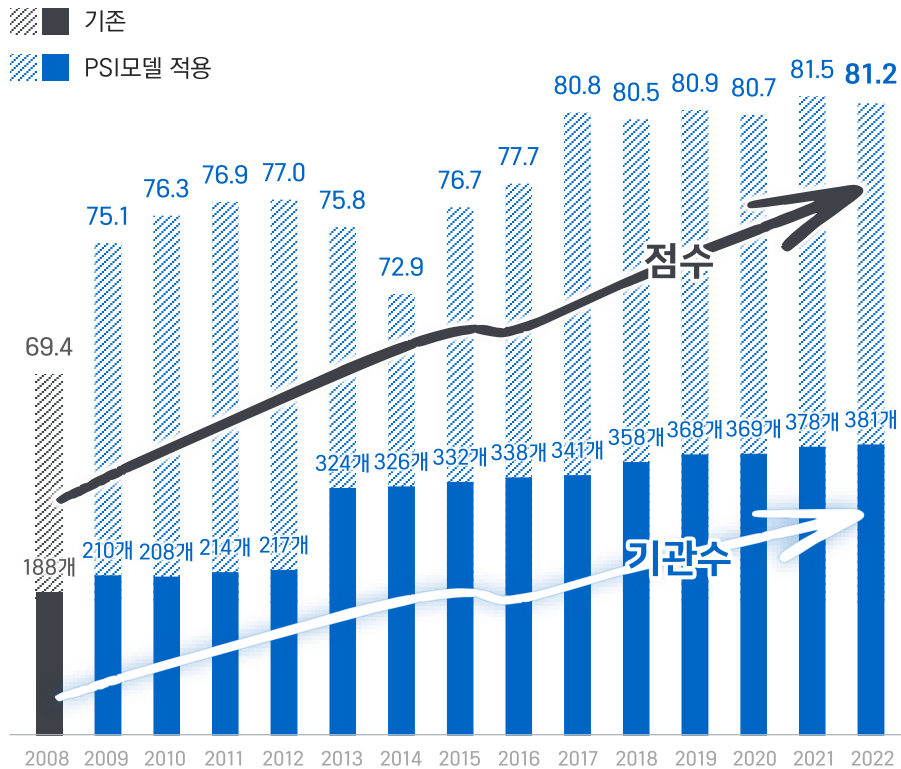
총 114,478 표본



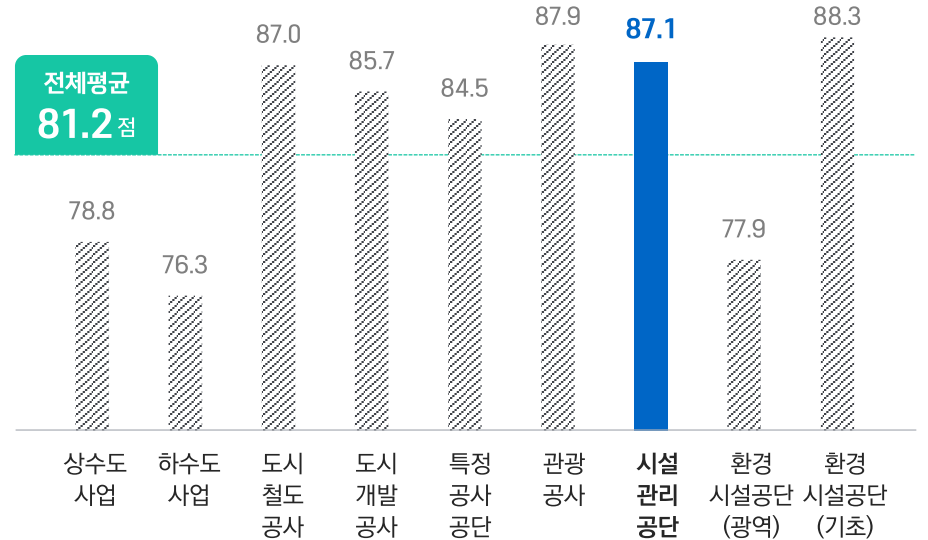
- ✓ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승하였으며 이후 소폭 상승과 하락을 반복함
- ✓ 2022년 지방공기업 고객만족도는 81.2점으로 전년대비 0.3점 하락함

## 전체 고객만족도 (PSI)

단위 : 100점 만점



## 유형별 고객만족도 (PSI)



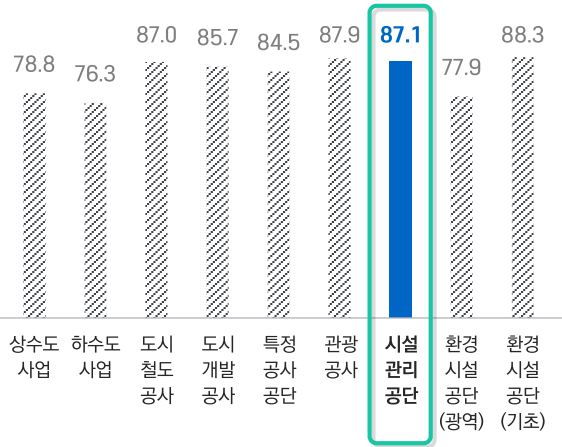
구분	PSI	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	81.2점	93.7점	72.7점	21.0점
시설관리공단 전체	87.1점	93.7점	78.5점	15.2점

- ☑ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 90.1점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 71.4점으로 가장 낮게 나타남



## ☑ 종합 만족도

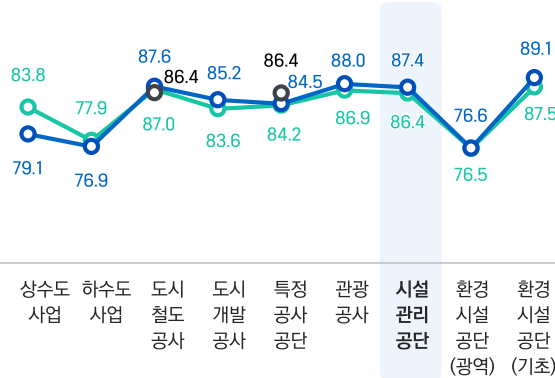
단위 : 점



## ☑ 서비스 환경

단위 : 점

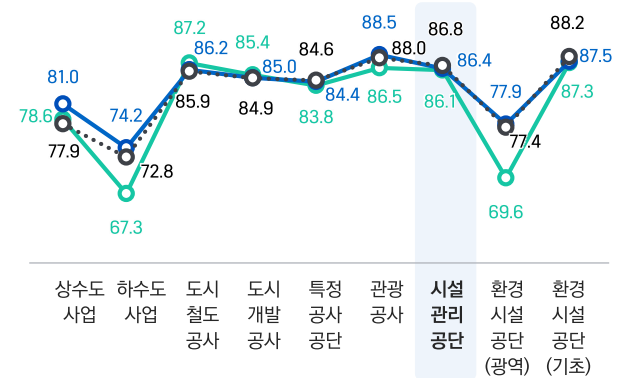
● 편의성 ● 쾌적성 ● 안전성



## ☑ 서비스 과정

단위 : 점

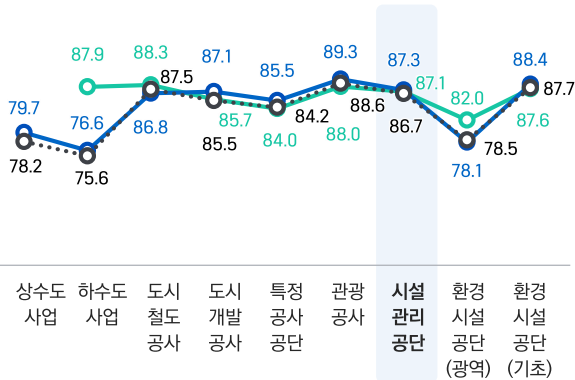
● 접근성 ● 대응성 ● 신속성



## ☑ 서비스 결과

단위 : 점

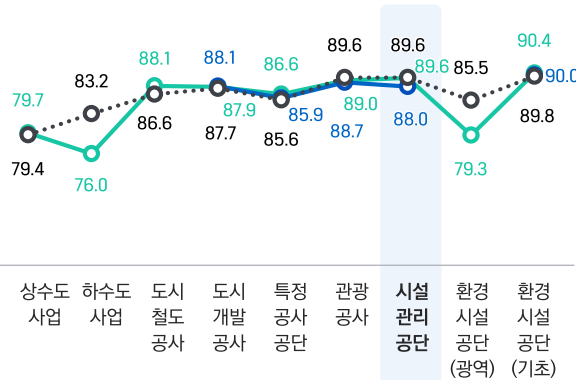
● 편의성 ● 신뢰성 ● 충족성



## ☑ 사회적 만족

단위 : 점

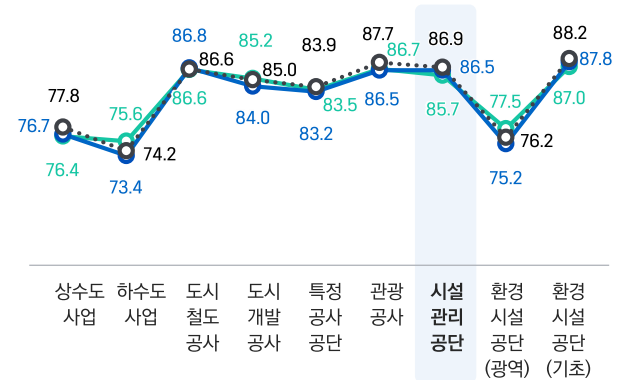
● 공익성 ● 공정성 ● 지속성



## ☑ 전반적 만족

단위 : 점

● 항상적 ● 상대적 ● 절대적



2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

PART  
03

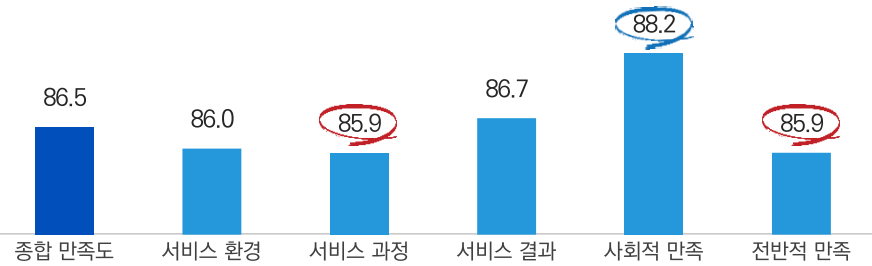
조사 결과



1. 조사결과 요약
2. 조사설계
3. 종합 만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석

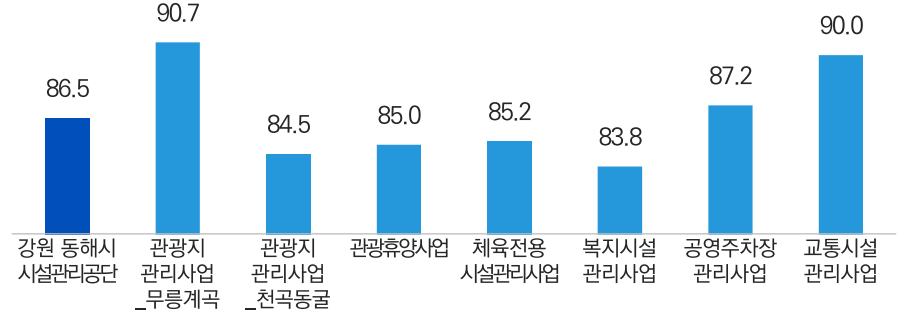
## 01 강원 동해시시설관리공단의 종합만족도는 86.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.2점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정, 전반적 만족 85.9점



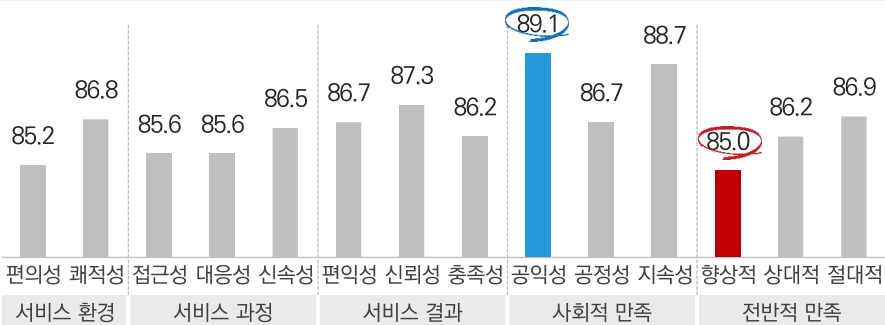
## 02 관광지관리사업\_무릉계곡의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 관광지관리사업\_무릉계곡 90.7점
- ↓ 최저득점 사업 : 복지시설관리사업 83.8점



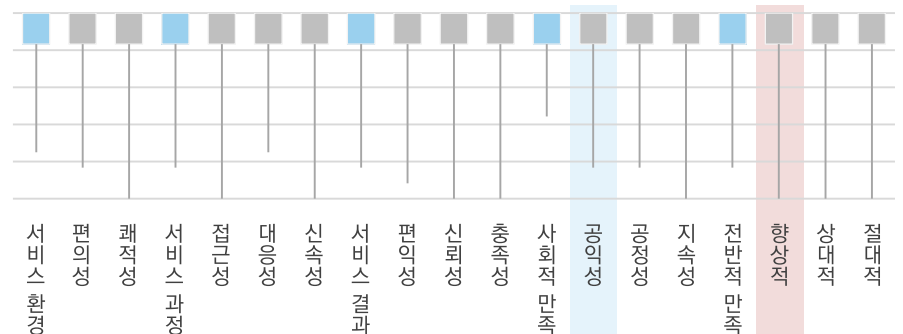
## 03 강점 : 공익성 / 약점 : 향상적

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



## 04 전반적 만족 차원의 향상적 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공익성 +0.20 점
- ↓ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 향상적 -0.10 점





## 조사 대상

강원 동해시시설관리공단의  
서비스 이용고객



## 모집단

평가대상별  
고객 정의



## 표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로  
무작위 추출(Random Sampling)

### 표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
관광지관리사업_무릉계곡	면접조사	35
관광지관리사업_천곡동굴	면접조사	35
관광휴양사업	면접조사	50
체육전용시설관리사업	전화조사	54
복지시설관리사업	전화조사	80
공영주차장관리사업	전화조사	13
교통시설관리사업	면접조사	40

총 307표본

### 조사 기간

2022년 6월 13일 ~ 9월 30일  
(매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)

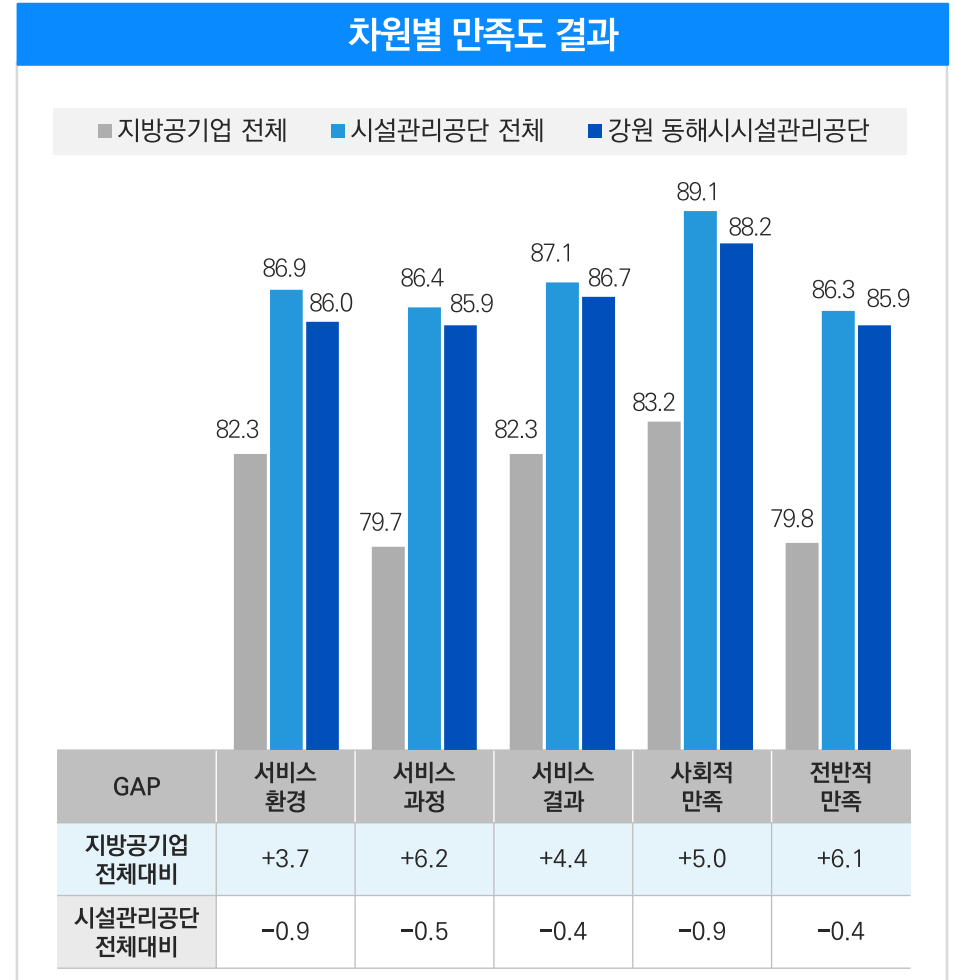
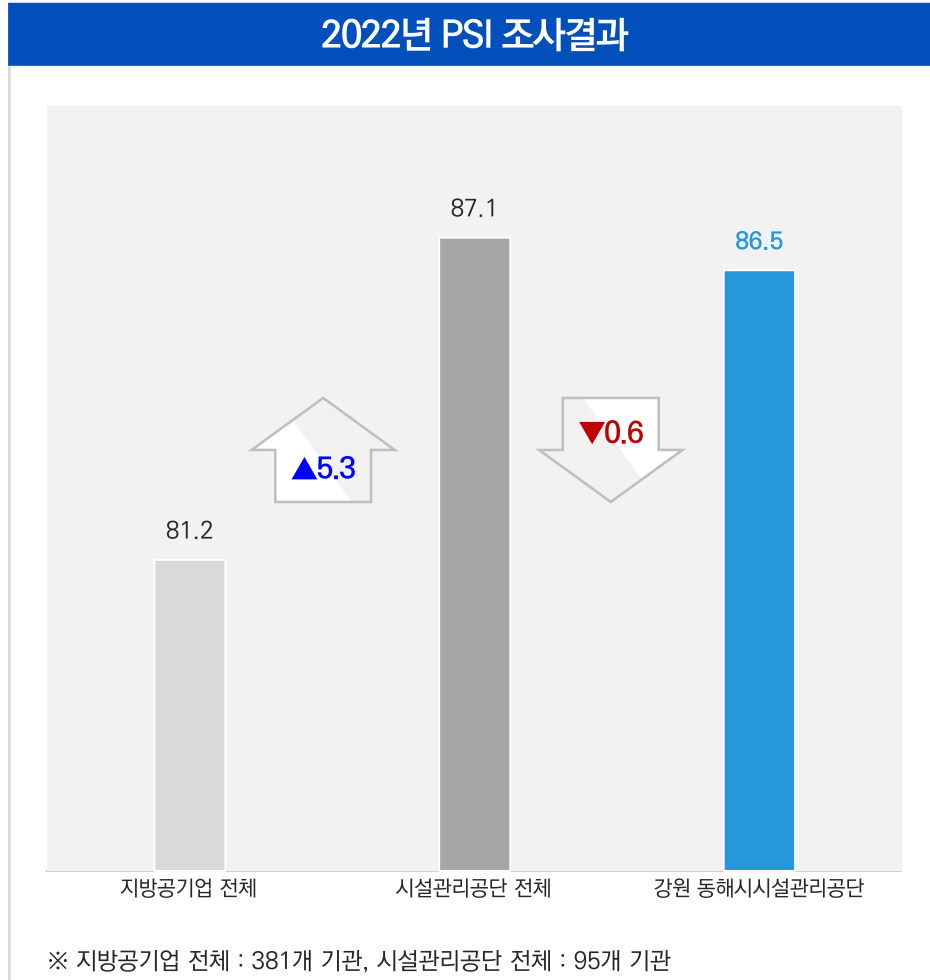
### 자료 수집 방법

CATI System을 이용한 전화조사 및  
TAPI System을 이용한 면접조사



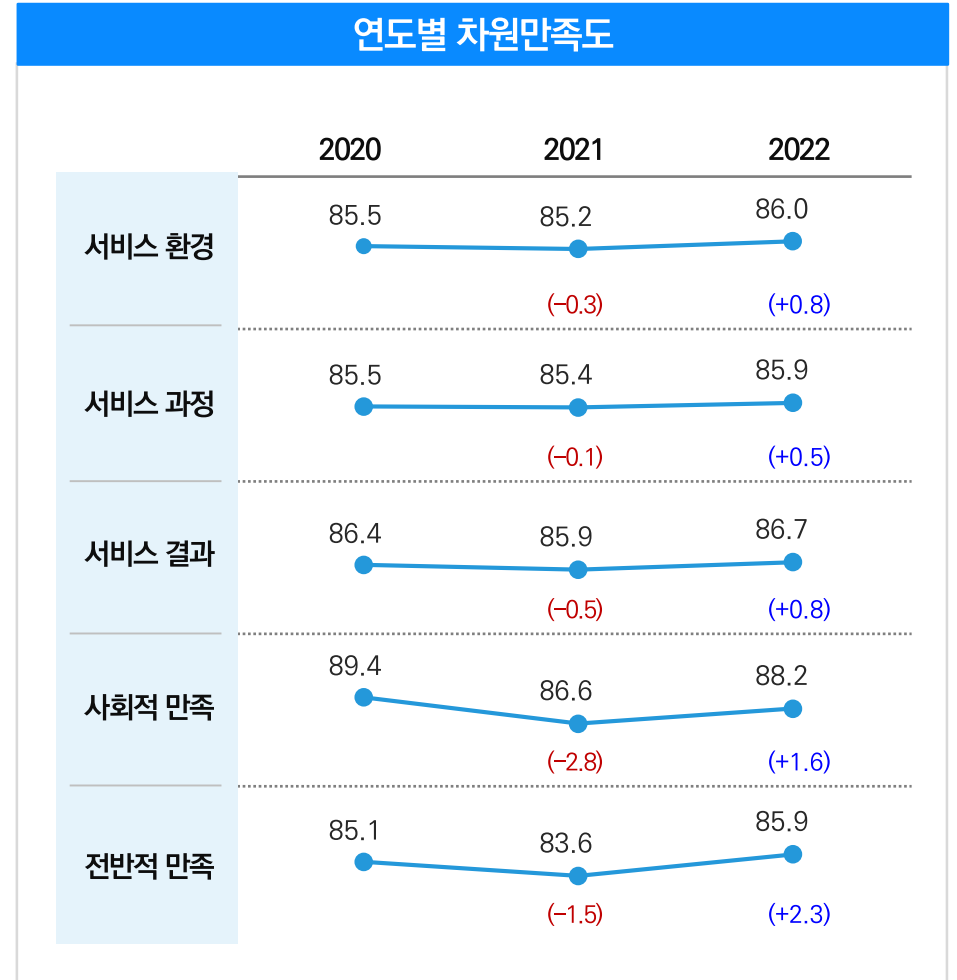
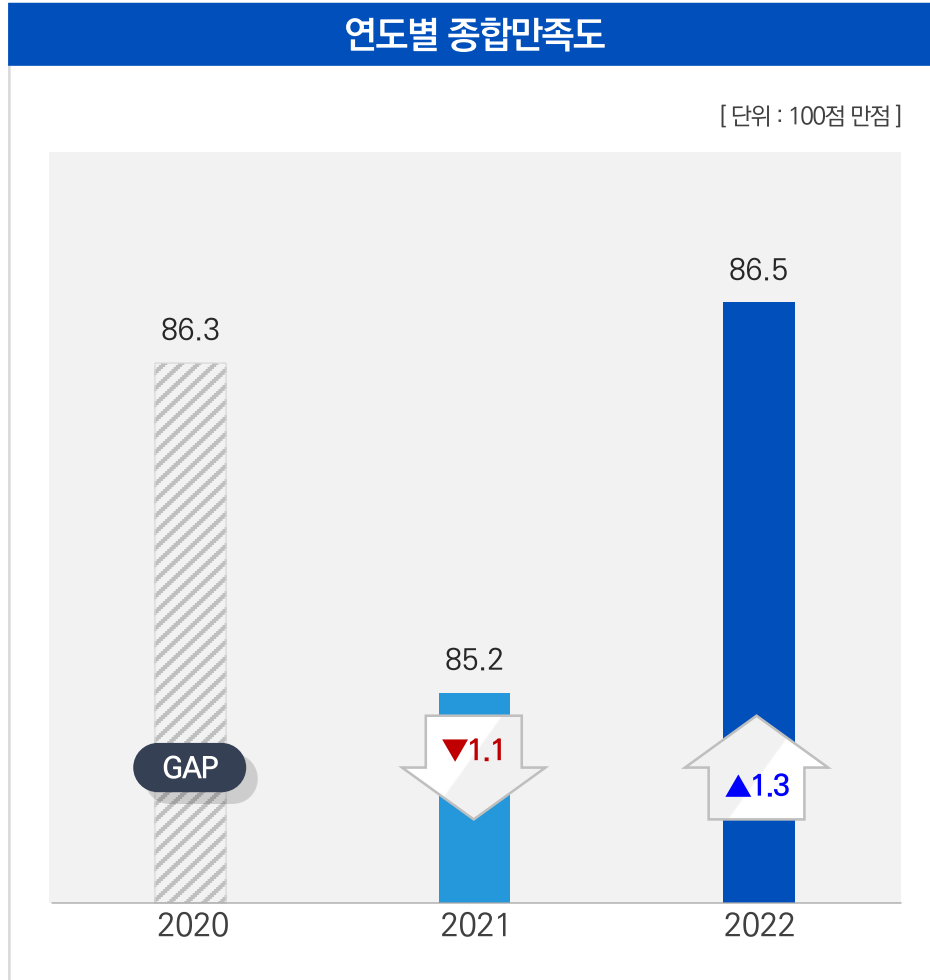
## ☑ 전체 만족도 비교

- 강원 동해시시설관리공단의 종합 만족도는 86.5점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 5.3점 높게 나타남



## 연도별 종합만족도

- 강원 동해시시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2020년 86.3점에서 2021년 85.2점으로 1.1점 하락했으며, 2021년 85.2점에서 2022년 86.5점으로 1.3점 상승함



☑ 사업별 만족도

- 관광지관리사업\_무릉계곡의 만족도가 90.7점으로 가장 높게 나타남

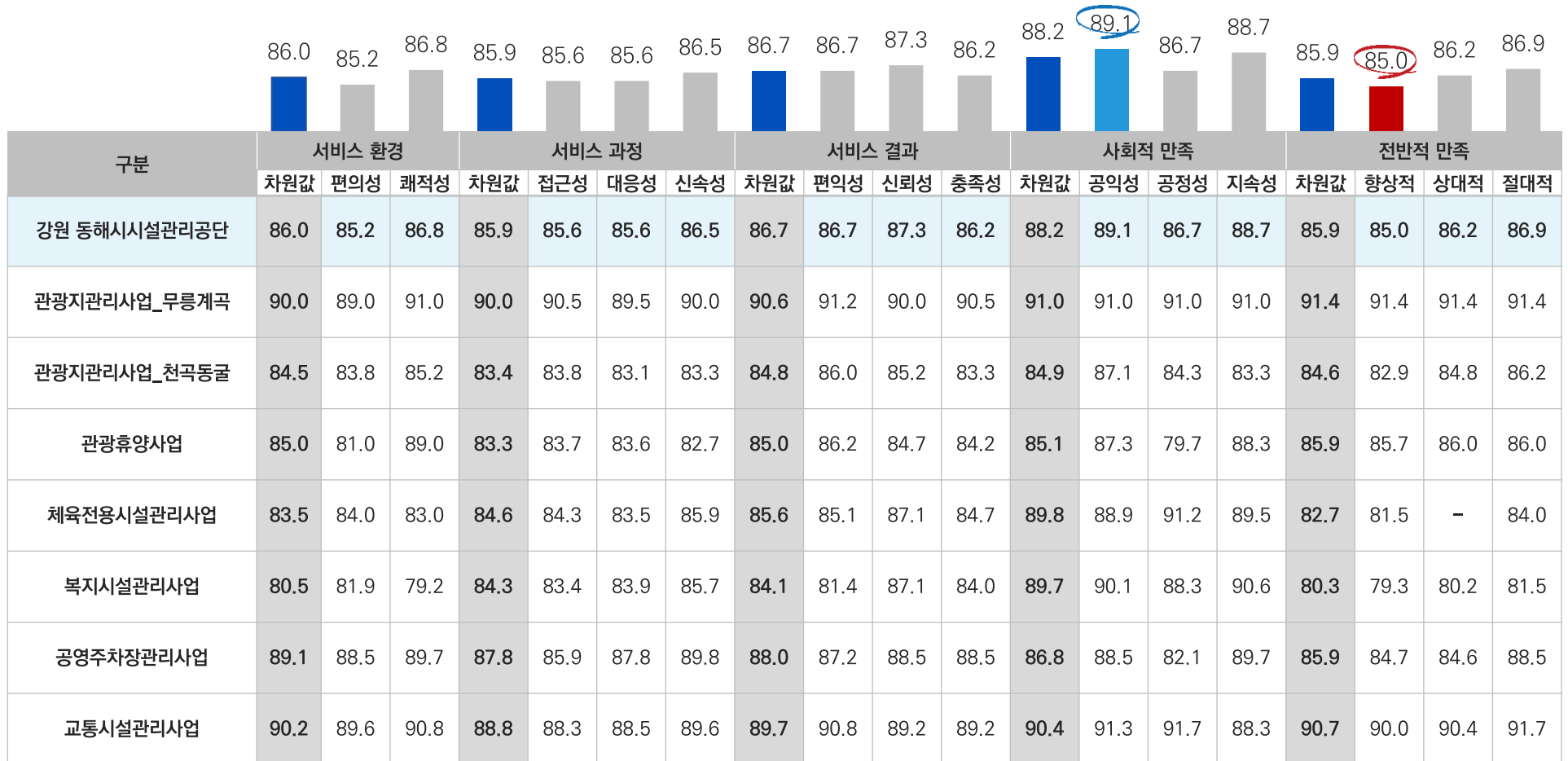
[ 단위 : 100점 만점 ]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
강원 동해시시설관리공단	(307)	86.5	86.0	85.9	86.7	88.2	85.9	
사업유형	관광지관리사업_무릉계곡	(35)	90.7	90.0	90.0	90.6	91.0	91.4
	관광지관리사업_천곡동굴	(35)	84.5	84.5	83.4	84.8	84.9	84.6
	관광휴양사업	(50)	85.0	85.0	83.3	85.0	85.1	85.9
	체육전용시설관리사업	(54)	85.2	83.5	84.6	85.6	89.8	82.7
	복지시설관리사업	(80)	83.8	80.5	84.3	84.1	89.7	80.3
	공영주차장관리사업	(13)	87.2	89.1	87.8	88.0	86.8	85.9
	교통시설관리사업	(40)	90.0	90.2	88.8	89.7	90.4	90.7

☑ 차원 및 요소별 만족도

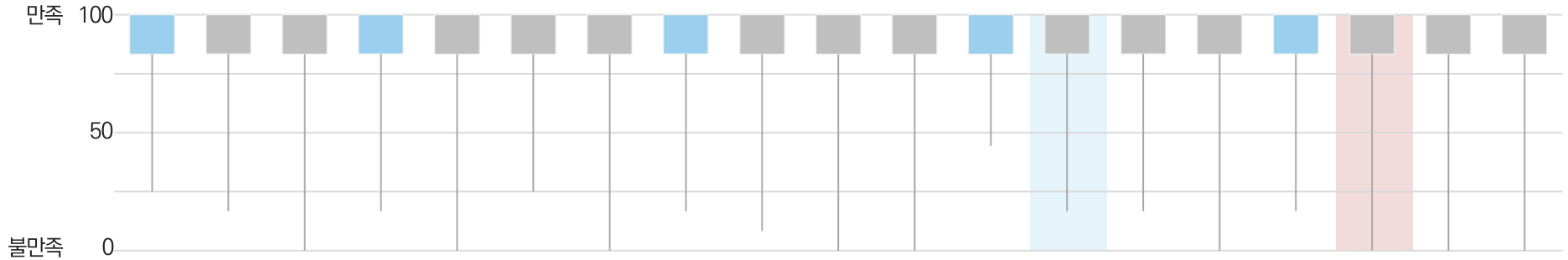
- 강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 89.1점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 85.0점으로 가장 낮게 평가됨

[ 단위 : 100점 만점 ]



## ☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.20 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.10 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	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	86.0	85.2	86.8	85.9	85.6	85.6	86.5	86.7	86.7	87.3	86.2	88.2	89.1	86.7	88.7	85.9	85.0	86.2	86.9
표준편차	14.1	14.6	16.1	13.9	16.4	13.6	15.4	13.0	13.8	13.6	15.0	11.8	12.9	14.7	13.5	14.4	16.0	15.6	14.9
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	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.04	-0.09	0.02	-0.04	-0.06	-0.07	0.00	0.02	0.02	0.06	-0.02	0.14	0.20	0.01	0.16	-0.05	-0.10	-0.02	0.03

※ 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

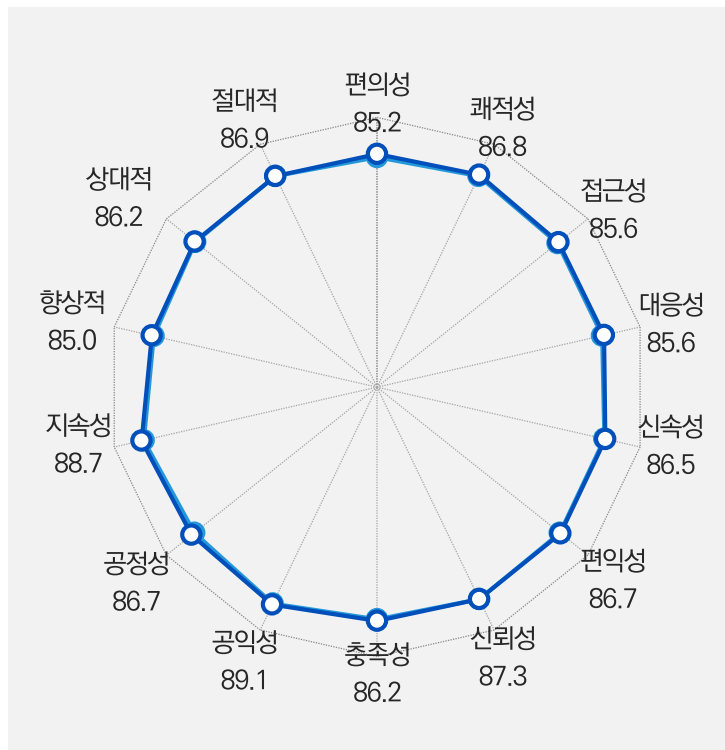
○ 강원 동해시시설관리공단

○ 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*

□ 보통

■ 상대적으로 강함\*\*



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

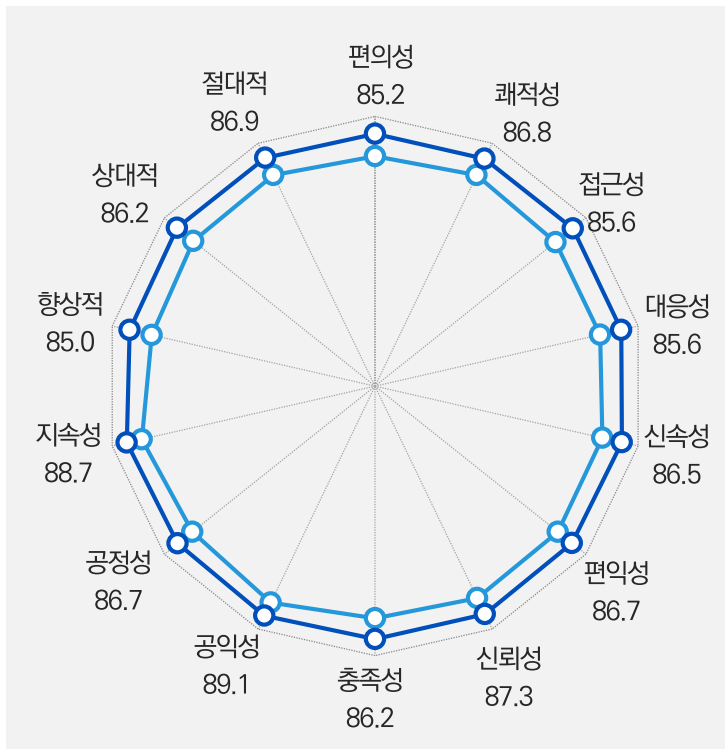
\*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

\*\* 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 ▶	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px;">편의성</div> <div style="padding: 2px;">쾌적성</div>
서비스 과정 ▶	<div style="padding: 2px;">접근성</div> <div style="padding: 2px;">대응성</div> <div style="padding: 2px;">신속성</div>
서비스 결과 ▶	<div style="padding: 2px;">편익성</div> <div style="padding: 2px;">신뢰성</div> <div style="padding: 2px;">총족성</div>
사회적 만족 ▶	<div style="padding: 2px;">공익성</div> <div style="padding: 2px;">공정성</div> <div style="padding: 2px;">지속성</div>
전반적 만족 ▶	<div style="background-color: #a52a2a; padding: 2px;">향상적</div> <div style="padding: 2px;">상대적</div> <div style="padding: 2px;">절대적</div>

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

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

\* WordCloud 분석

고객 만족 주요 Keywords



\* WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법  
 \* 고객 불만 주요 Keywords 분석은 응답자 수가 15표본 미만으로 결과 도출이 어려워 제외

2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

PART  
04

사업별 조사 결과



1. 관광지관리사업\_무릉계곡
2. 관광지관리사업\_천곡동굴
3. 관광휴양사업
4. 체육전용시설관리사업
5. 복지시설관리사업
6. 공영주차장관리사업
7. 교통시설관리사업



2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter

# 01

관광지관리사업\_무릉계곡

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

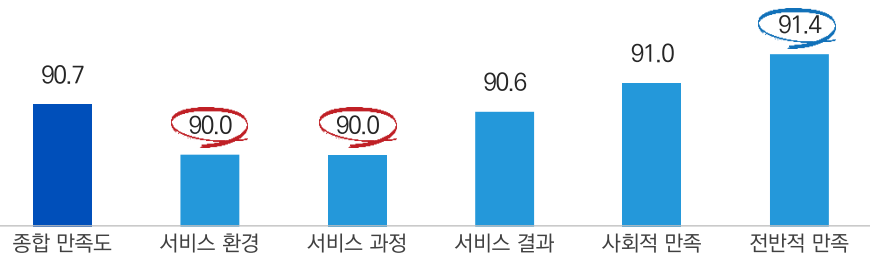
결과 분석

05

VOC 분석

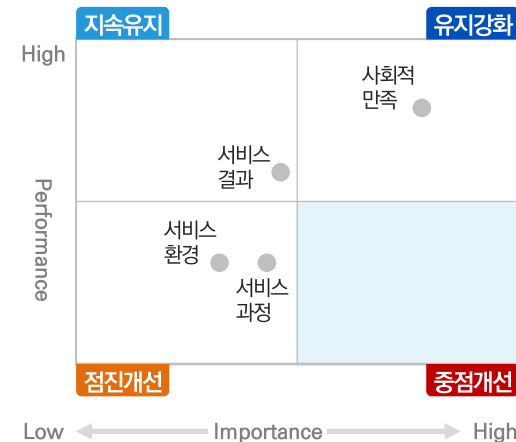
## 01 관광지관리사업\_무릉계곡의 종합만족도는 90.7점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 91.4점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정 90.0점



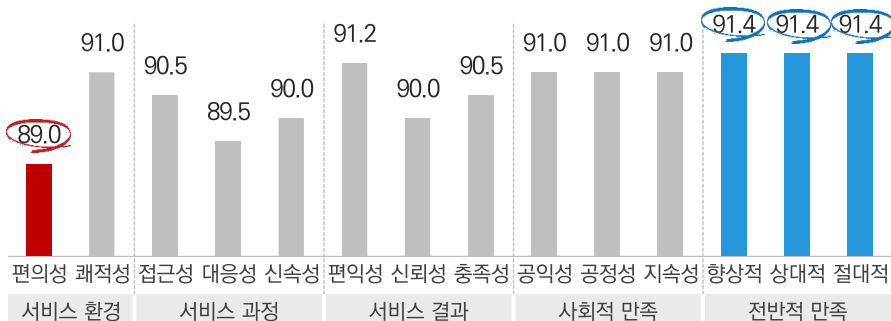
## 02 중점개선 차원 : 없음

- 중점 개선** : 없음
- 점진 개선** : 서비스 환경, 서비스 과정
- 지속 유지** : 서비스 결과
- 유지 강화** : 사회적 만족



## 03 강점 : 향상적, 상대적, 절대적 / 약점 : 편의성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 향상적, 상대적, 절대적
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점 가장 큰 만족요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



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



		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

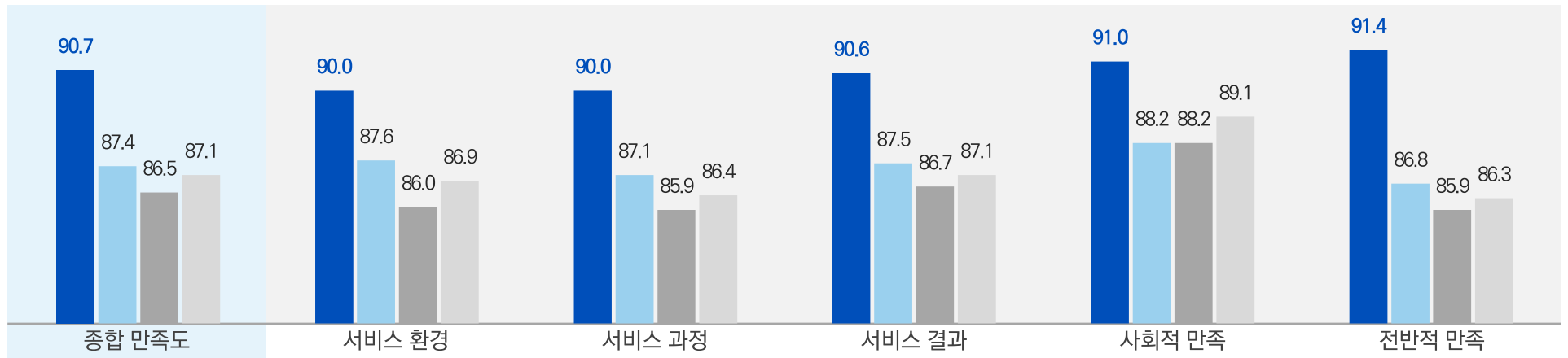
- 관광지관리사업\_무릉계곡의 종합만족도는 90.7점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
관광지관리사업_무릉계곡	90.7	-	90.0	-	90.0	-	90.6	-	91.0	-	91.4	-
해당사업 전체	87.4	▲3.3	87.6	▲2.4	87.1	▲2.9	87.5	▲3.1	88.2	▲2.8	86.8	▲4.6
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▲4.2	86.0	▲4.0	85.9	▲4.1	86.7	▲3.9	88.2	▲2.8	85.9	▲5.5
시설관리공단 전체	87.1	▲3.6	86.9	▲3.1	86.4	▲3.6	87.1	▲3.5	89.1	▲1.9	86.3	▲5.1

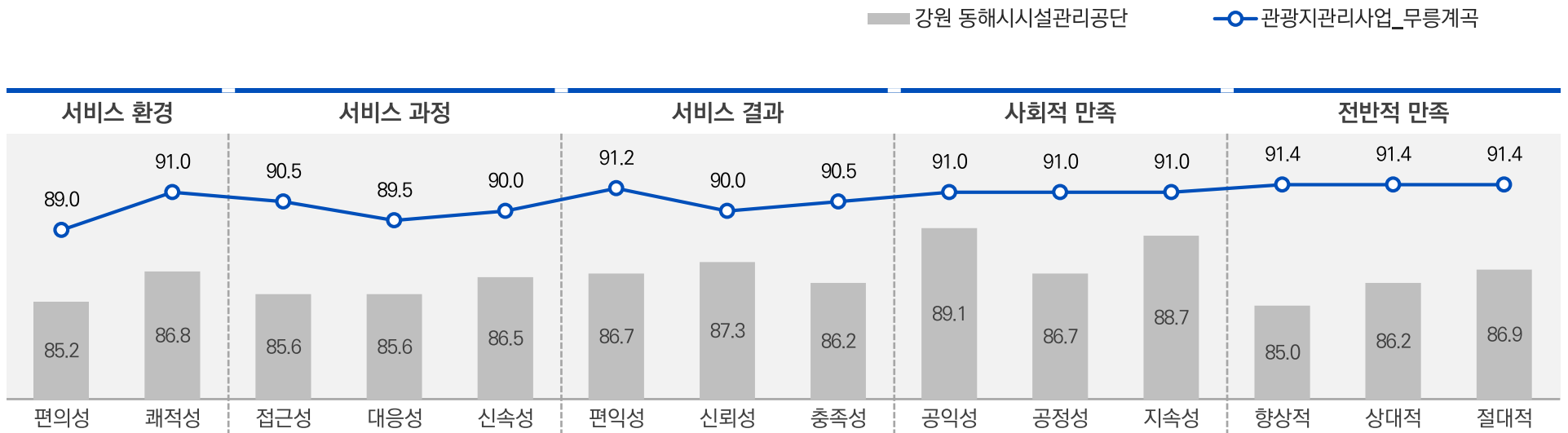
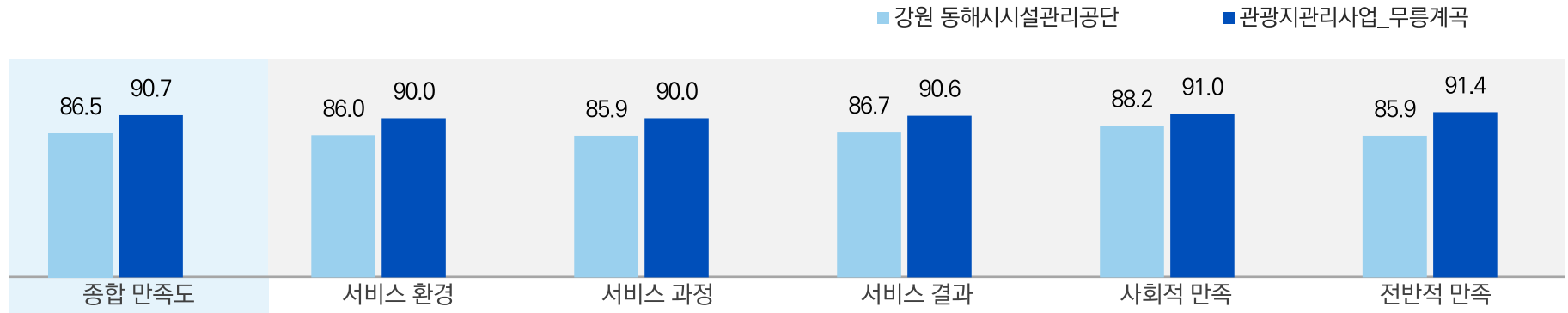
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

■ 관광지관리사업\_무릉계곡    ■ 해당사업 전체    ■ 강원 동해시시설관리공단 전체    ■ 시설관리공단 전체



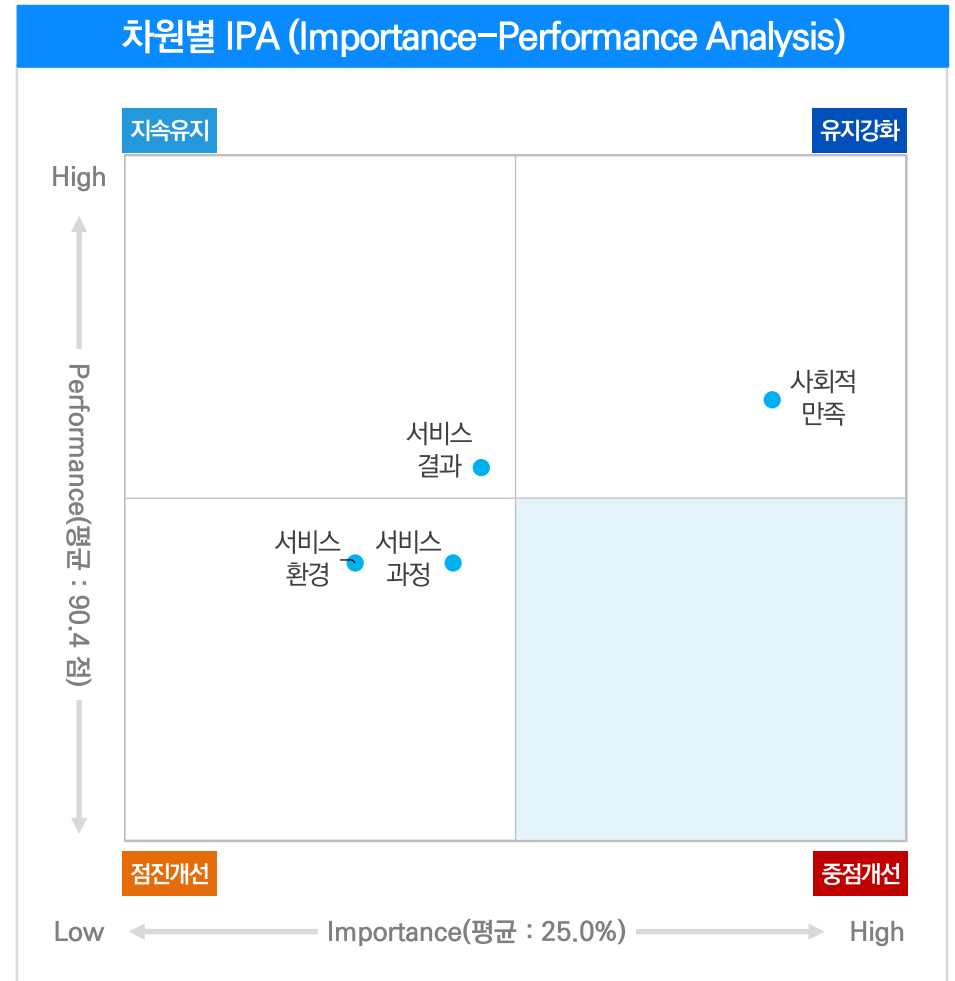
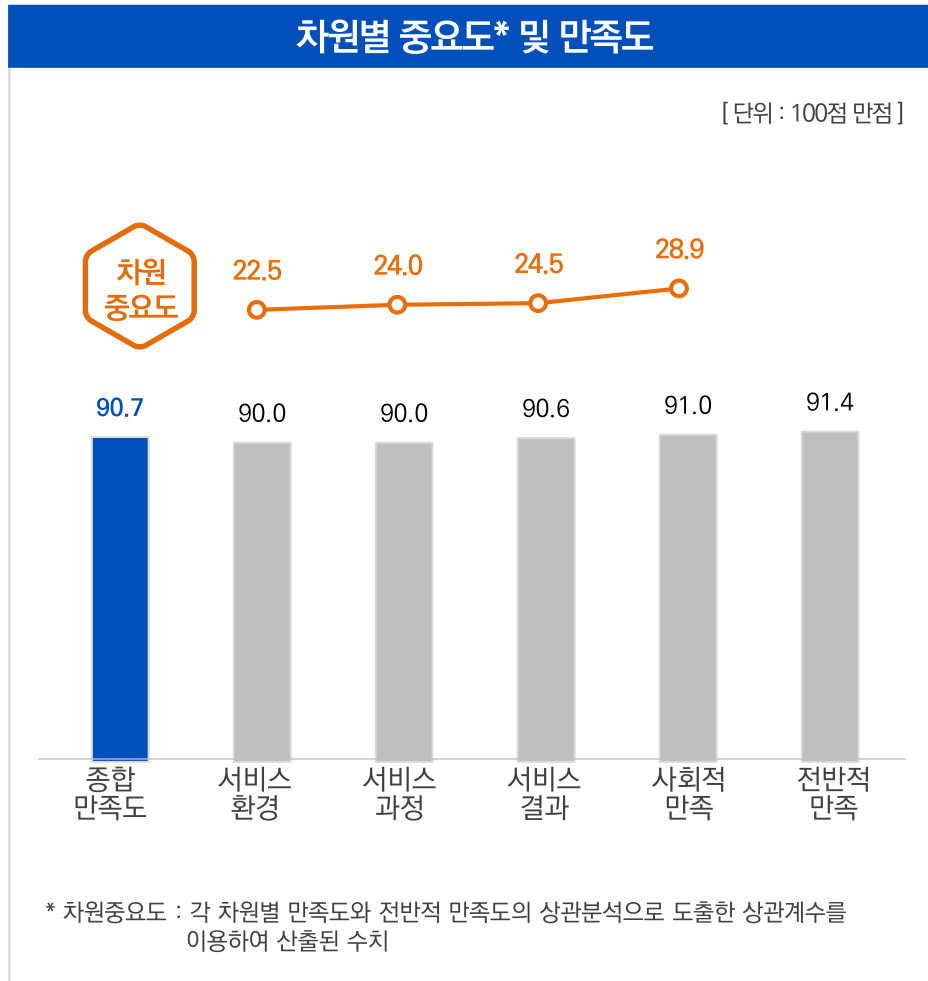
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

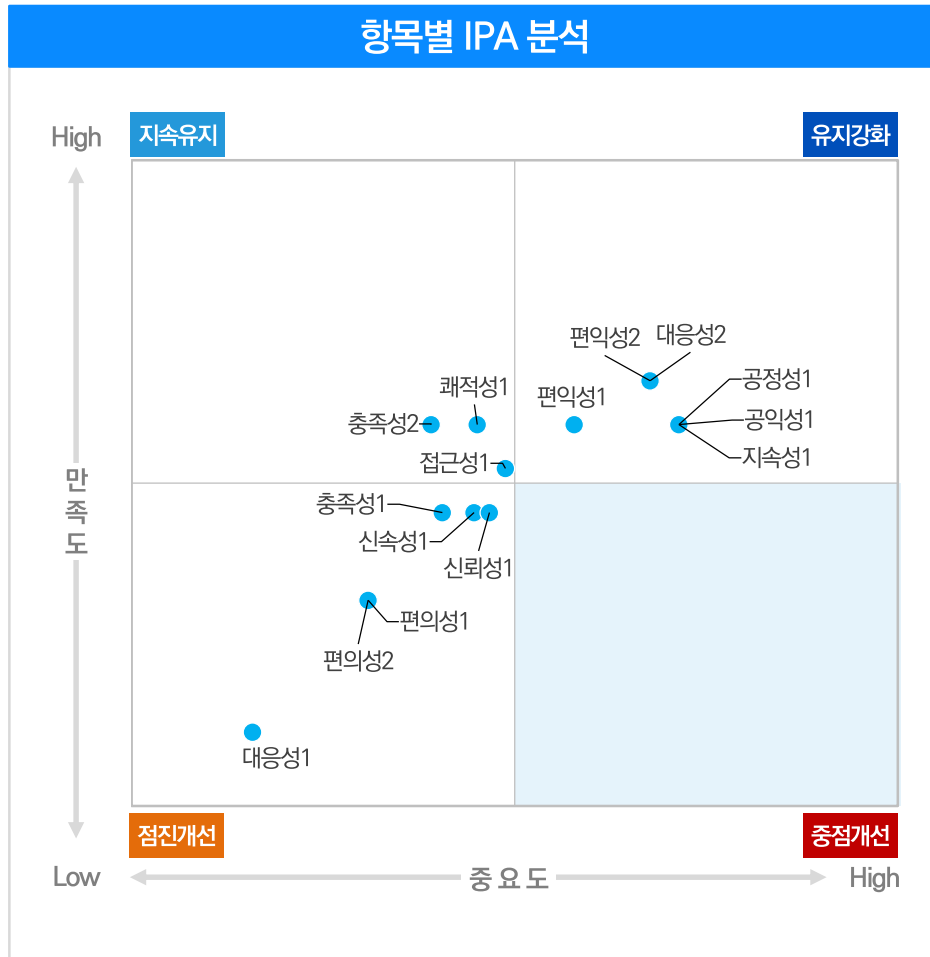
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 편의성2' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨



### 항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	000 시설은 이용하기 편하다	89.0	5.1
	편의성2	000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	89.0	5.1
	쾌적성1	000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다	91.0	6.3
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.5	6.6
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.6	3.9
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	91.4	8.1
	신속성1	000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	90.0	6.2
	지속성1	000를 다시 이용할 생각이 있다	91.0	8.4
서비스 결과	편의성1	000는 이용고객에게 도움이 된다	91.0	7.3
	편의성2	000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.4	8.1
	신뢰성1	000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.0	6.4
	충족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.0	5.9
	충족성2	000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	91.0	5.8
사회적 만족	공익성1	000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다	91.0	8.4
	공정성1	000는 누구나 이용하기 편하다	91.0	8.4
	지속성1	000를 다시 이용할 생각이 있다	91.0	8.4

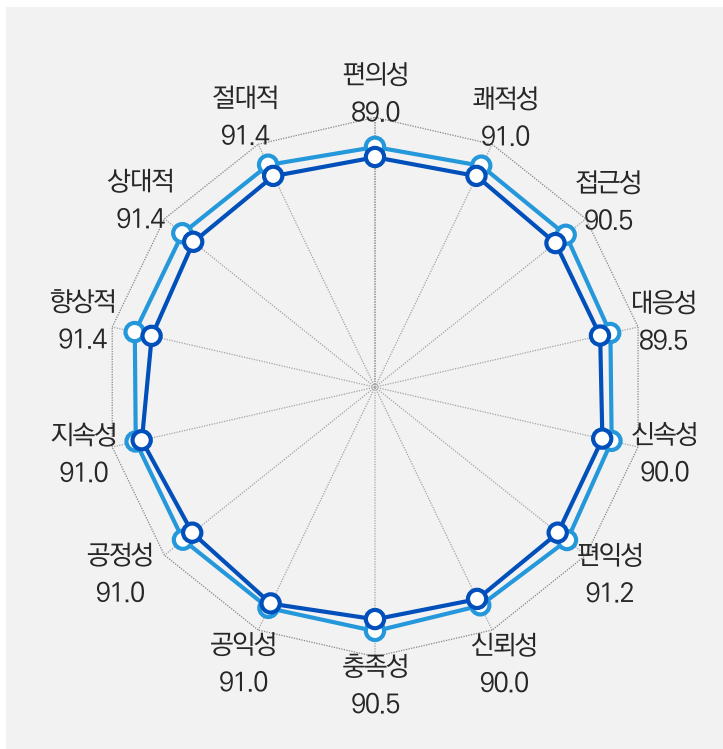
## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 관광지관리사업\_무릉계곡    ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*

□ 보통

■ 상대적으로 강함\*\*



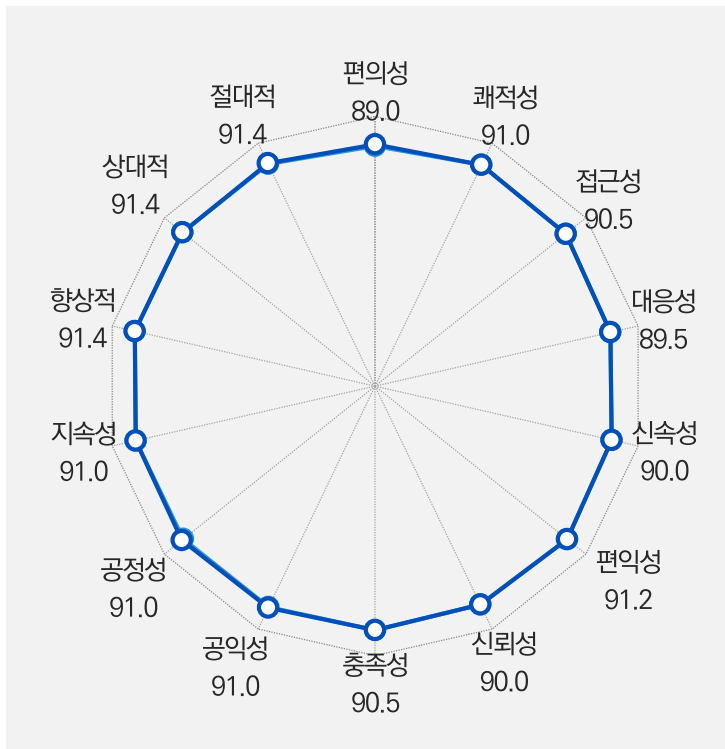
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 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	편익성	점진개선**
	쾌적성	보통
서비스 과정	접근성	보통
	대응성	보통
	신속성	보통
서비스 결과	편익성	보통
	신뢰성	보통
	총족성	보통
사회적 만족	공익성	보통
	공정성	우선개선*
	지속성	보통
전반적 만족	항상적	보통
	상대적	보통
	절대적	보통

\*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

[ 사유수=38 ]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	36.8
주변환경이 좋음/쾌적함	34.2
시설이 좋음/잘 관리함	10.5
강사/직원들이 친절함	7.9
수질이 좋음/수질관리가 잘됨	5.3
시설 이용이 편리함	2.6
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	2.6

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =2 ]

개선 요구사항	비중(%)
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	50.0
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	50.0





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter

# 02

관광지관리사업\_천곡동굴

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

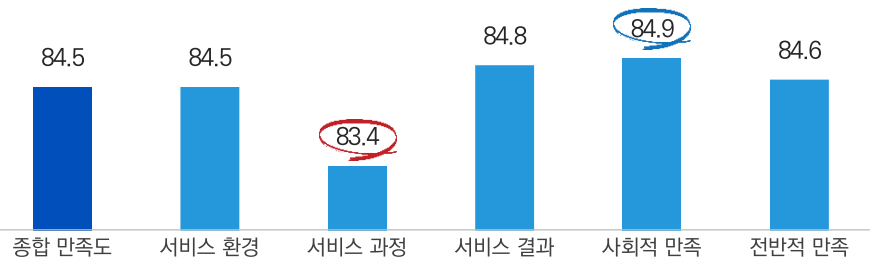
결과 분석

05

VOC 분석

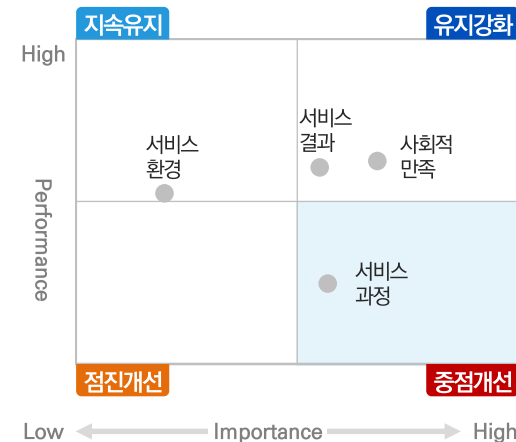
## 01 관광지관리사업\_천곡동굴의 종합만족도는 84.5점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.9점  
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 83.4점



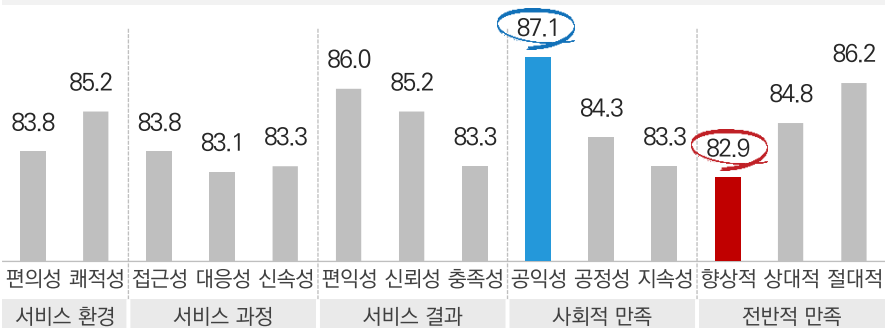
## 02 중점개선 차원 : 서비스 과정

- 중점 개선** : 서비스 과정
- 점진 개선** : 없음
- 지속 유지** : 서비스 환경
- 유지 강화** : 서비스 결과, 사회적 만족



## 03 강점 : 공익성 / 약점 : 향상적

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



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '주변환경이 좋음/쾌적함' 점은 가장 큰 만족요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함', '볼거리 및 놀거리 추가(행사, 이벤트 포함)' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



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



		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

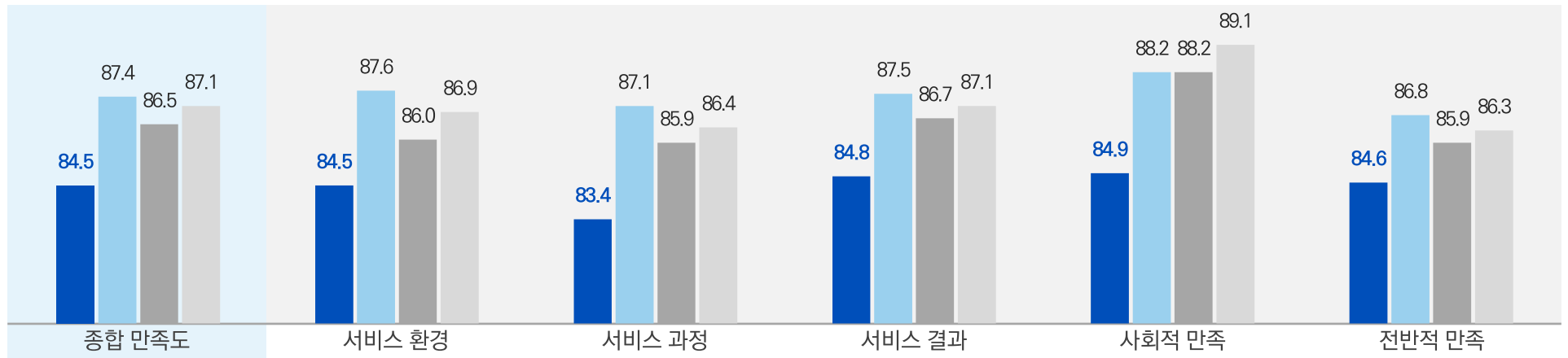
- 관광지관리사업\_천곡동굴의 종합만족도는 84.5점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 2.9점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
관광지관리사업_천곡동굴	84.5	-	84.5	-	83.4	-	84.8	-	84.9	-	84.6	-
해당사업 전체	87.4	▼2.9	87.6	▼3.1	87.1	▼3.7	87.5	▼2.7	88.2	▼3.3	86.8	▼2.2
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▼2.0	86.0	▼1.5	85.9	▼2.5	86.7	▼1.9	88.2	▼3.3	85.9	▼1.3
시설관리공단 전체	87.1	▼2.6	86.9	▼2.4	86.4	▼3.0	87.1	▼2.3	89.1	▼4.2	86.3	▼1.7

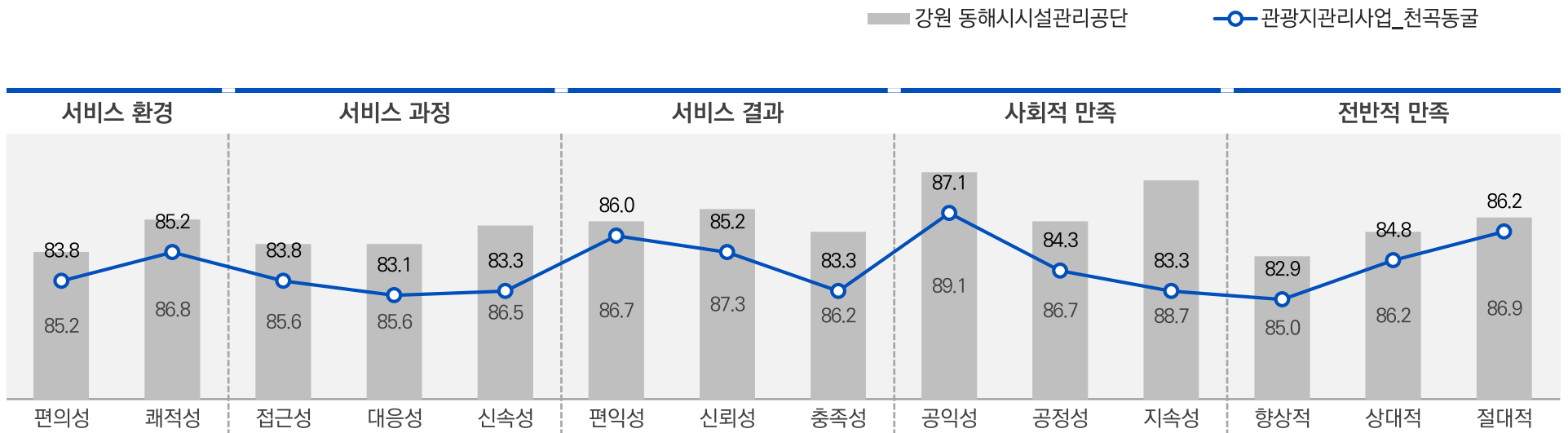
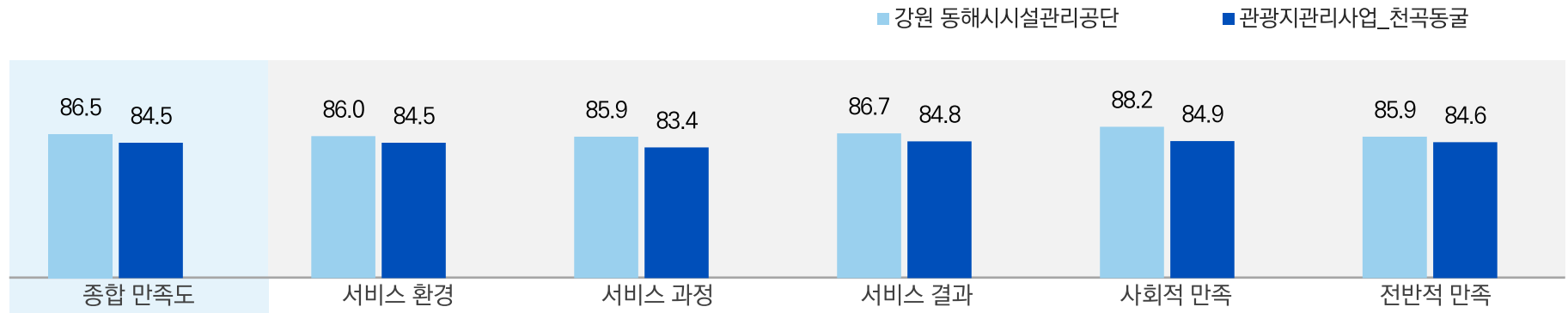
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “관광지관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

■ 관광지관리사업\_천곡동굴    ■ 해당사업 전체    ■ 강원 동해시시설관리공단 전체    ■ 시설관리공단 전체



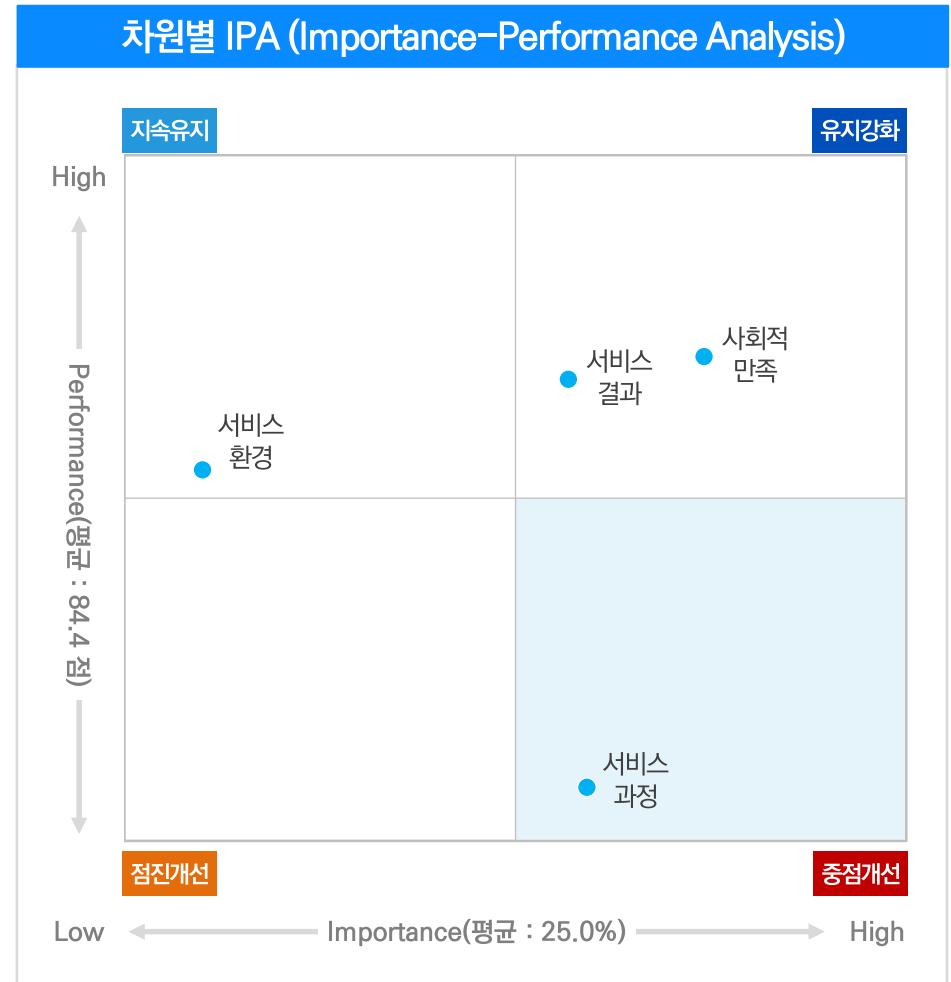
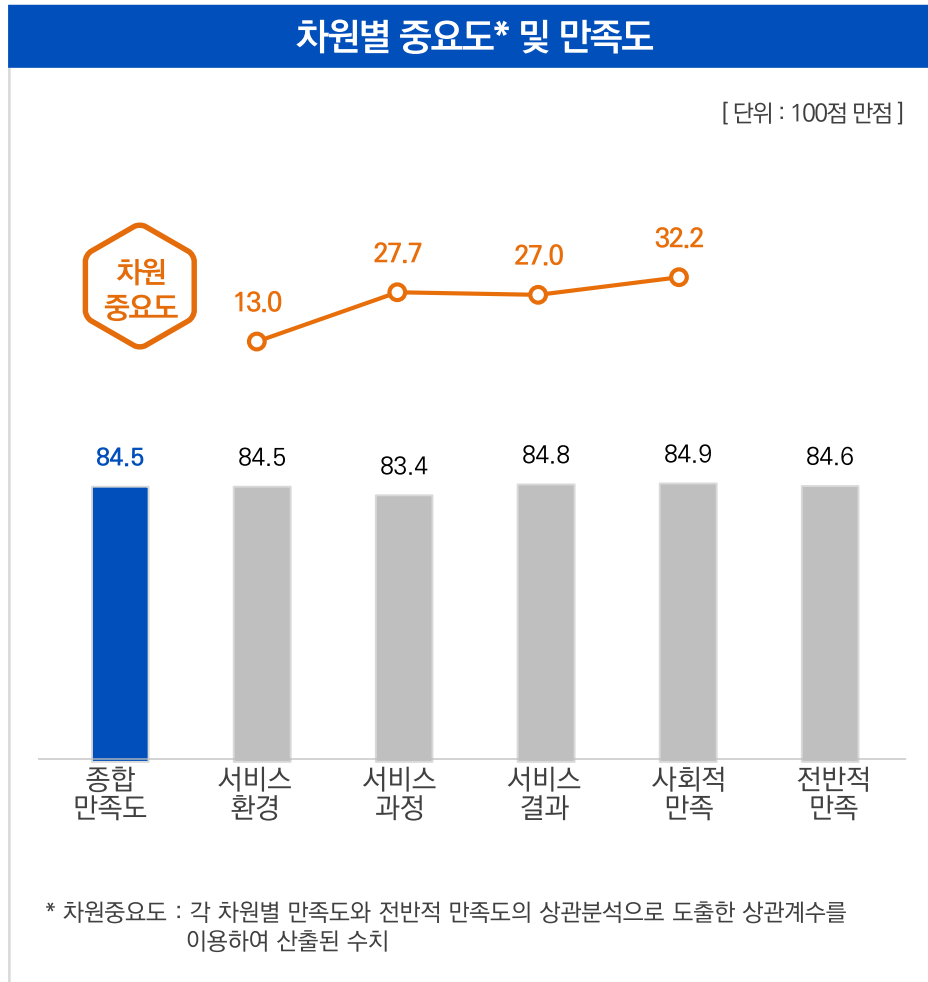
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

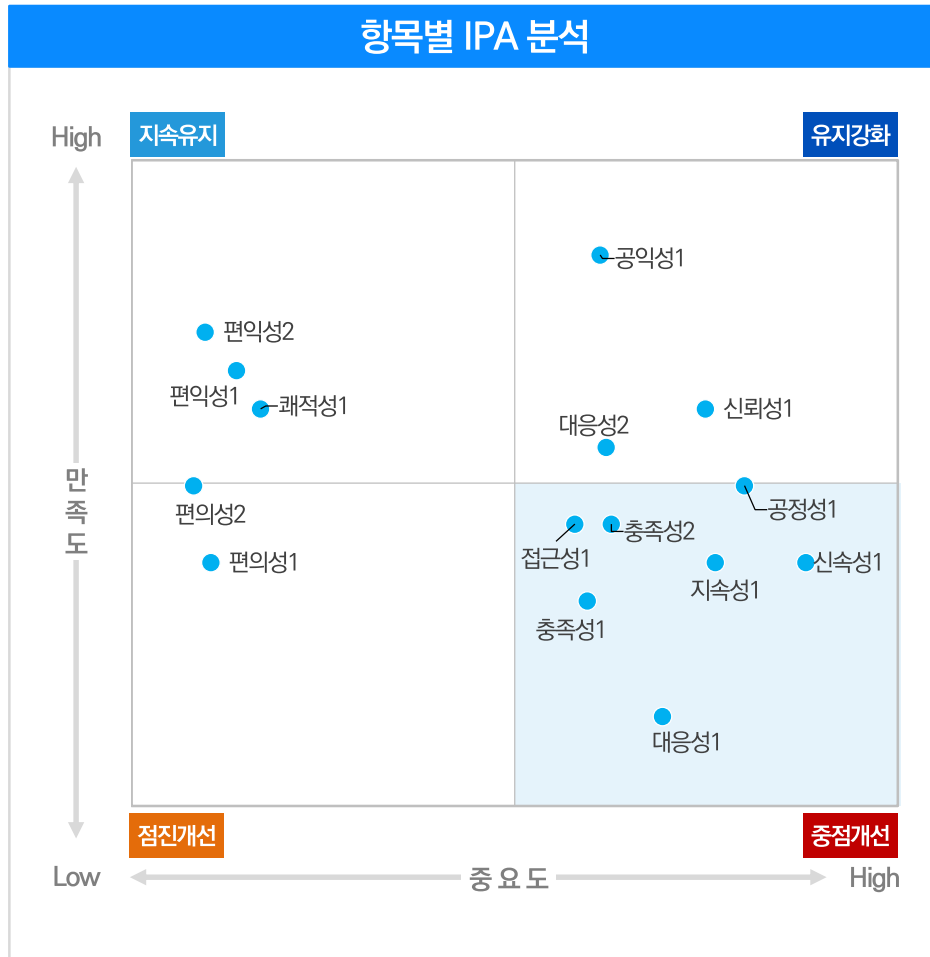
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1, 충족성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공정성1, 지속성1' 항목이 도출됨



### 항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	000 시설은 이용하기 편하다	83.3	3.5
	편의성2	000는 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실, 주차장 등)	84.3	3.3
	쾌적성1	000 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다	85.2	4.0
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.8	7.3
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	81.4	8.2
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	84.8	7.6
	신속성1	000와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	83.3	9.7
서비스 결과	편의성1	000는 이용고객에게 도움이 된다	85.7	3.8
	편의성2	000는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.2	3.4
	신뢰성1	000와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.2	8.7
	충족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.9	7.4
	충족성2	000 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.8	7.7
사회적 만족	공익성1	000는 이용고객의 여가활용과 레저에 기여한다	87.1	7.6
	공정성1	000는 누구나 이용하기 편하다	84.3	9.1
	지속성1	000를 다시 이용할 생각이 있다	83.3	8.8

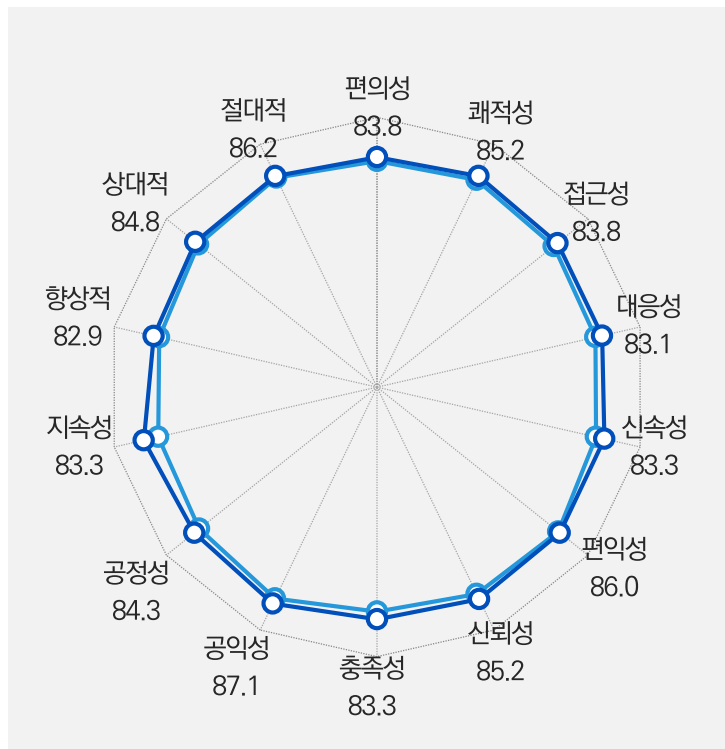
## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 관광지관리사업\_천곡동굴    ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*

□ 보통

■ 상대적으로 강함\*\*



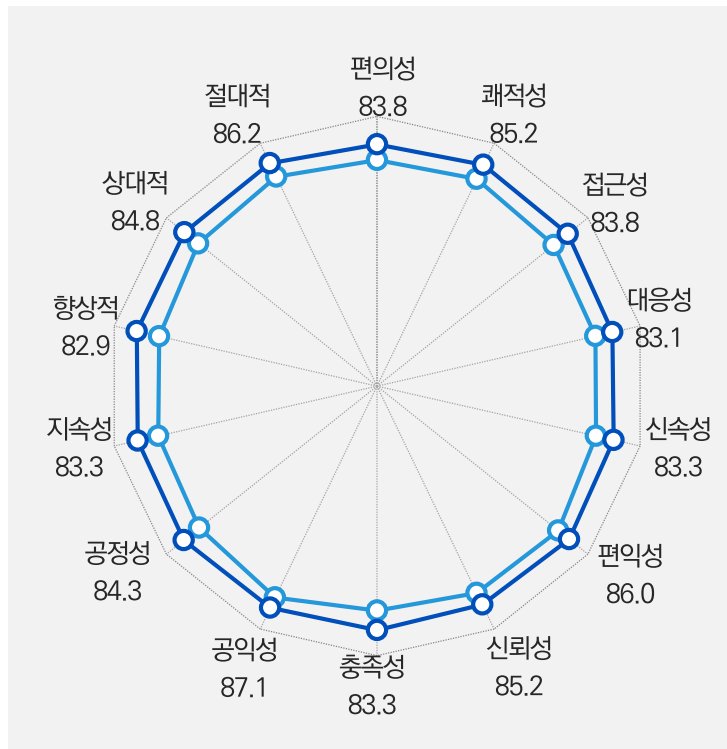
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 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	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

[ 사유수=37 ]

만족 요인	비중(%)
주변환경이 좋음/쾌적함	18.9
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	16.2
시설이 좋음/잘 관리함	13.5
시설 깨끗함/쾌적함	10.8
시설 이용이 편리함	10.8
주차 편함/주차장이 넓음	8.1
강사/직원들이 친절함	5.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	5.4
교통이 편리함	2.7
만족함/좋음/불만, 불편없음	2.7
안전시설/교육이 잘 되어 있음/안전함	2.7
홍보/안내를 잘 함	2.7

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =7 ]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	28.6
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.3
볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	14.3
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	14.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	14.3
잘하고 있음/현상태 유지 바람	14.3





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter 03

관광휴양사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

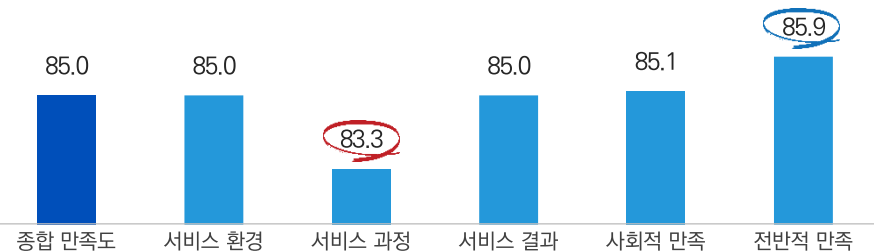
결과 분석

05

VOC 분석

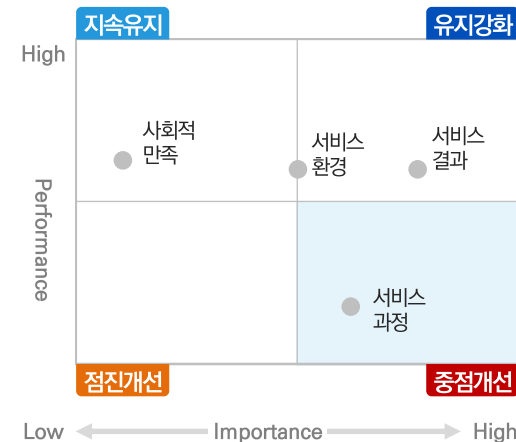
## 01 관광휴양사업의 종합만족도는 85.0점

↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 85.9점  
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 83.3점



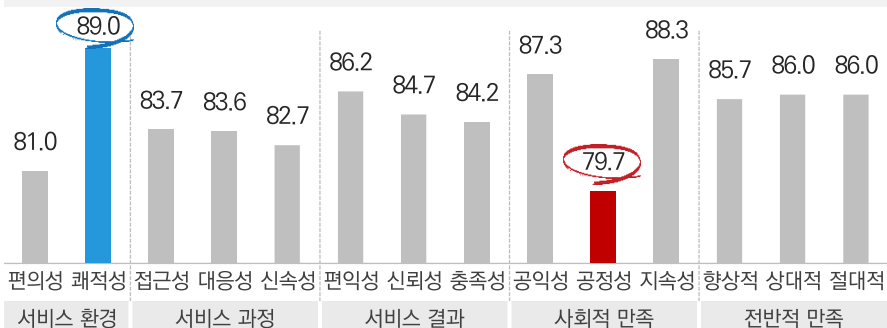
## 02 중점개선 차원 : 서비스 과정

- 중점 개선** : 서비스 과정
- 점진 개선** : 없음
- 지속 유지** : 사회적 만족
- 유지 강화** : 서비스 환경, 서비스 결과



## 03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 공정성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성  
↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '예약/접수 방법개선 필요함' 점은 가장 큰 불만 요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함', '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 000은 관광객의 편익을 증대시킨다 ✓ 2 000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 캠핑객 여가활동과 레저에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 성수기가 아니면 누구나 쉽게 이용이 가능하다
	지속성	✓ 1 000 서비스는 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 000 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## ☑ 종합만족도 전체 결과 비교

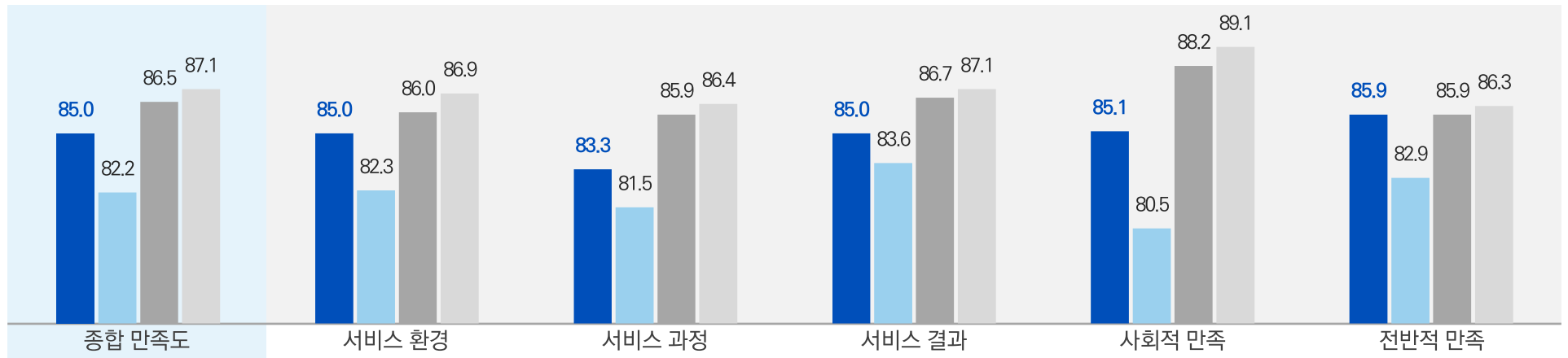
- 관광휴양사업의 종합만족도는 85.0점으로, 관광휴양사업 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
관광휴양사업	85.0	-	85.0	-	83.3	-	85.0	-	85.1	-	85.9	-
해당사업 전체	82.2	▲2.8	82.3	▲2.7	81.5	▲1.8	83.6	▲1.4	80.5	▲4.6	82.9	▲3.0
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▼1.5	86.0	▼1.0	85.9	▼2.6	86.7	▼1.7	88.2	▼3.1	85.9	-
시설관리공단 전체	87.1	▼2.1	86.9	▼1.9	86.4	▼3.1	87.1	▼2.1	89.1	▼4.0	86.3	▼0.4

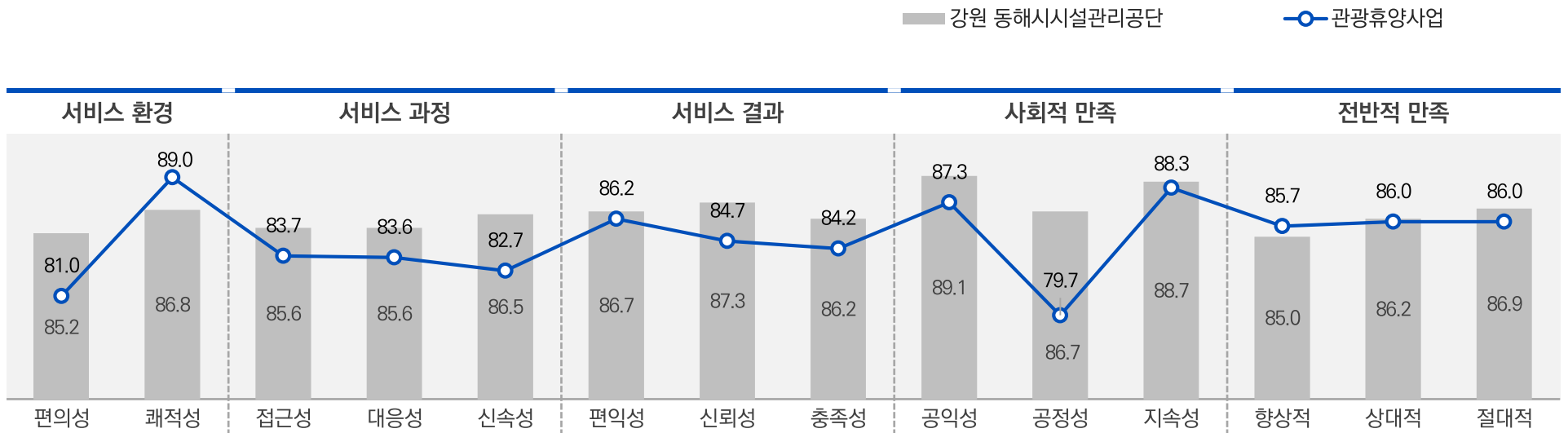
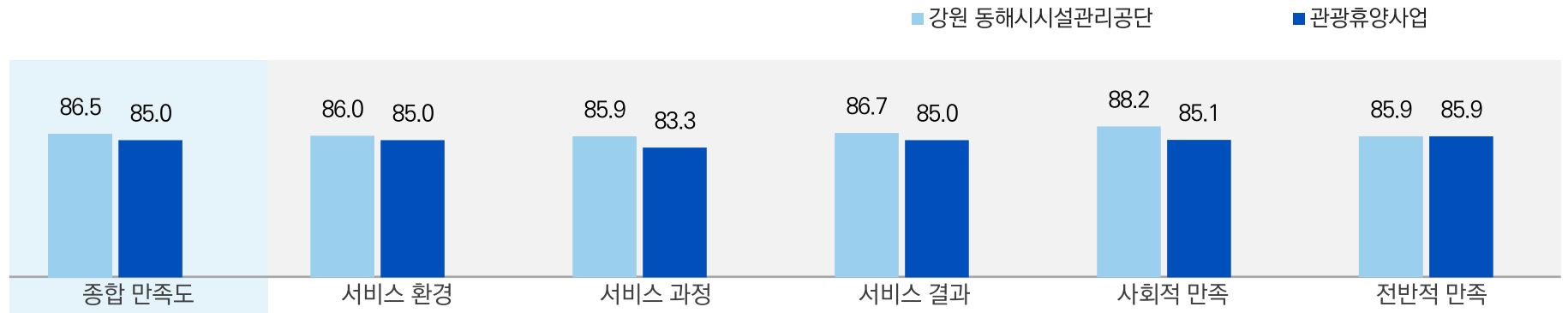
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “관광휴양사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

■ 관광휴양사업    ■ 해당사업 전체    ■ 강원 동해시시설관리공단 전체    ■ 시설관리공단 전체



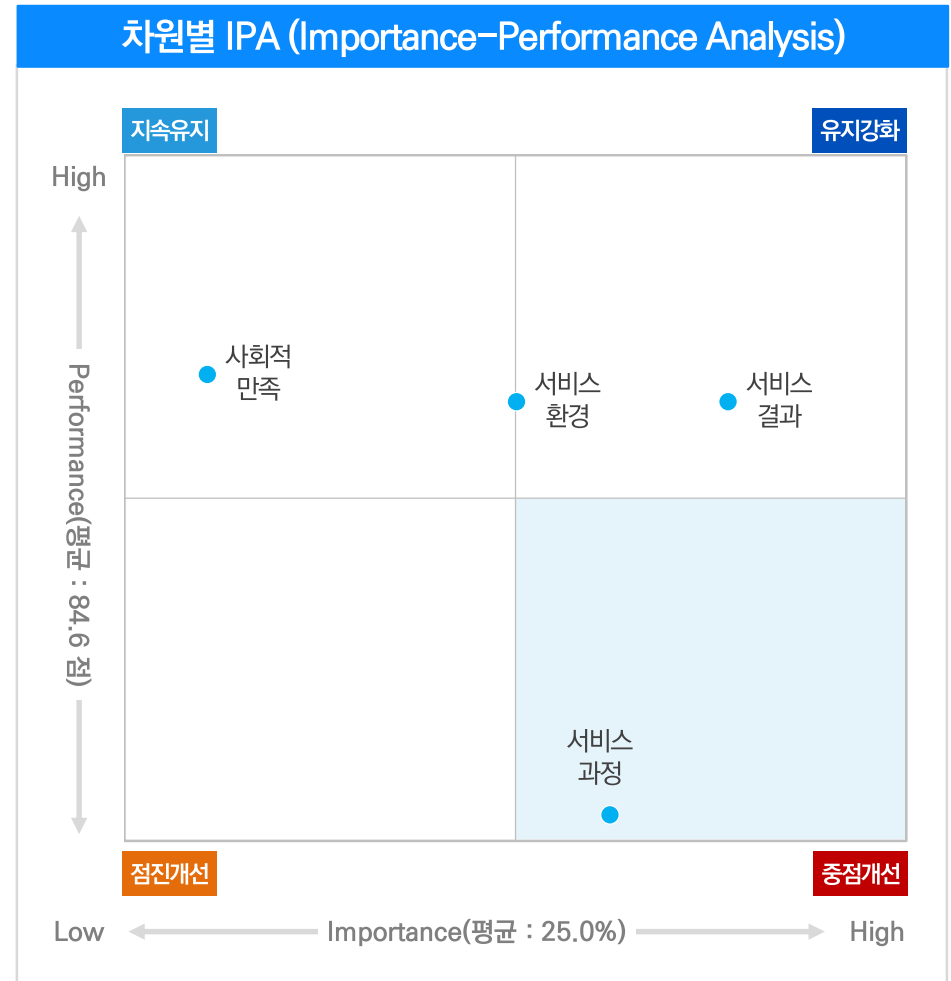
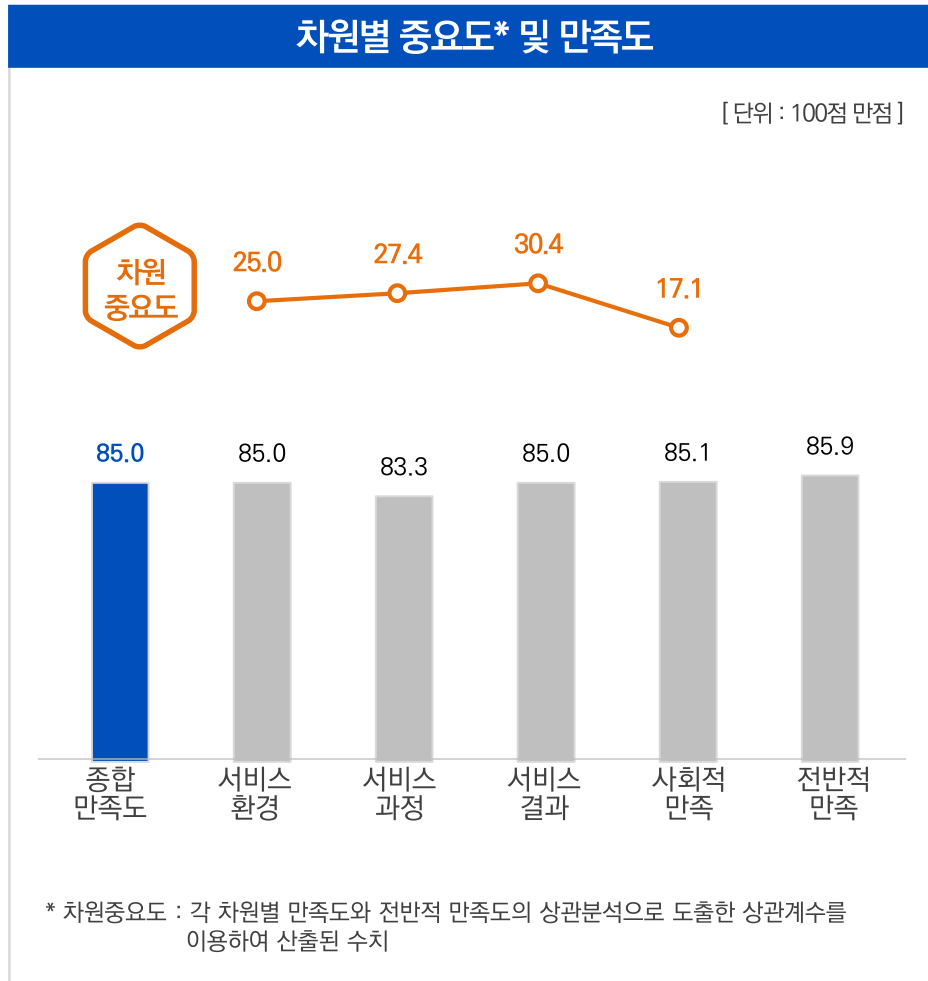
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

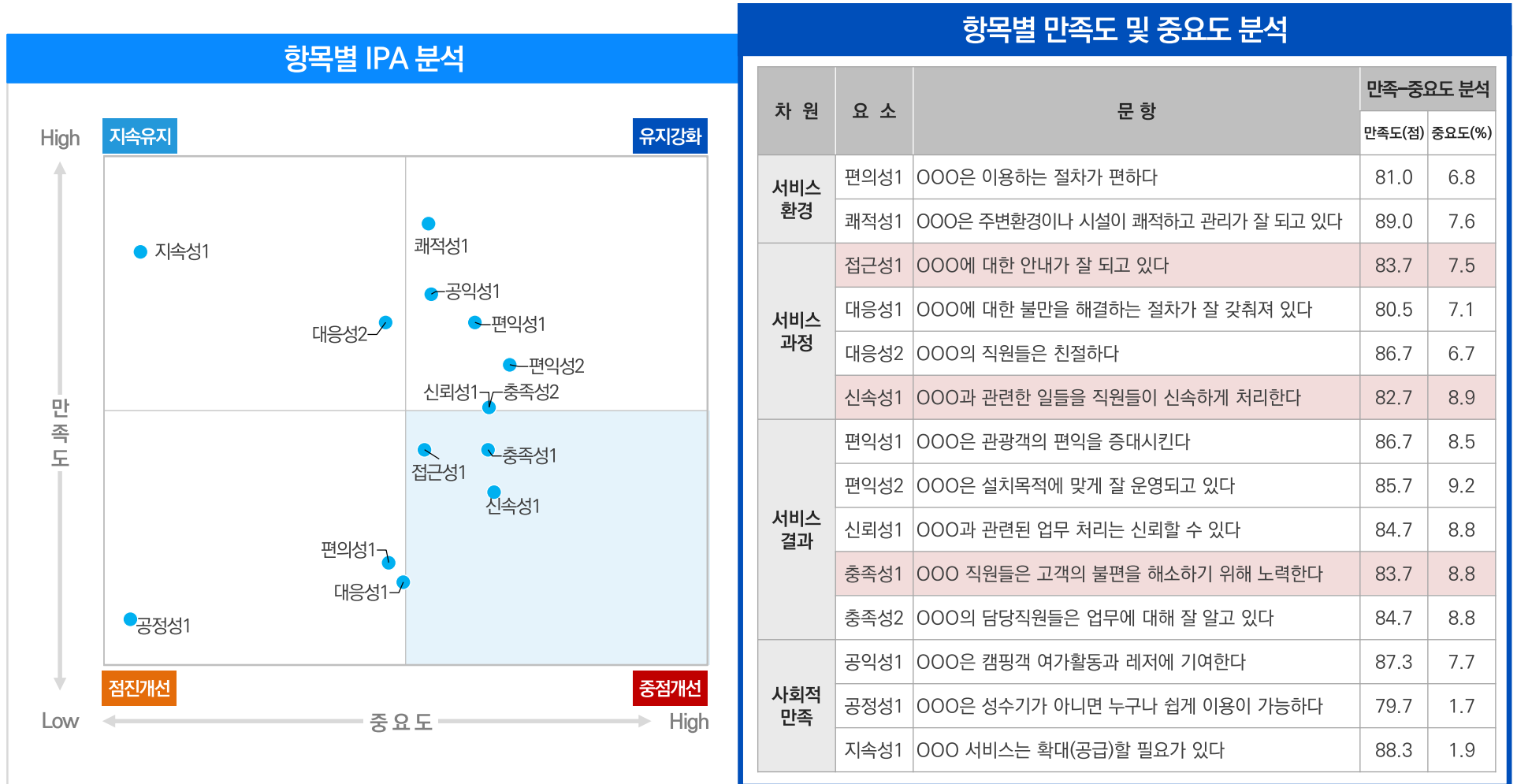
## 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

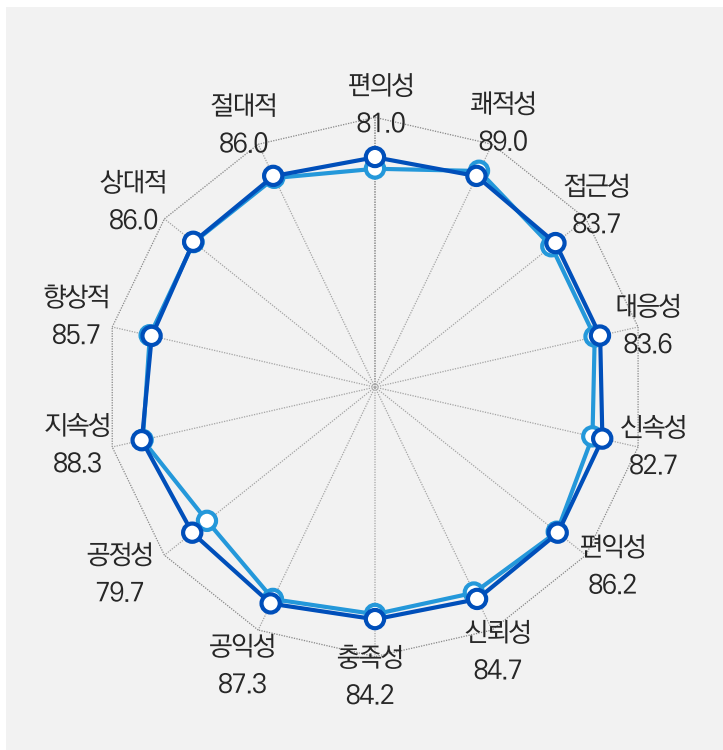
- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨



## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 관광휴양사업      ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*      □ 보통      ■ 상대적으로 강함\*\*



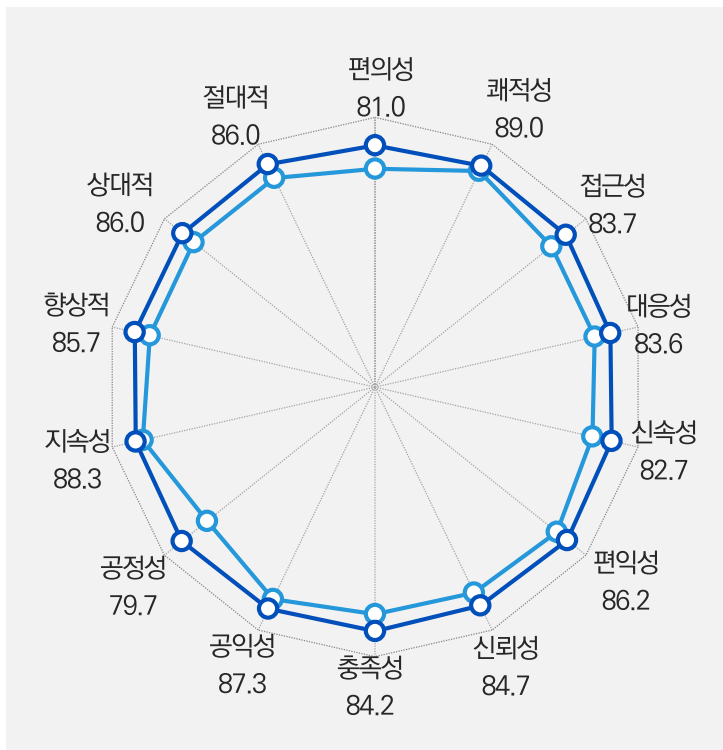
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 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

○ 관광휴양사업      ○ 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

[ 사유수=50 ]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	32.0
시설이 좋음/잘 관리함	28.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	14.0
주변환경이 좋음/쾌적함	12.0
만족함/좋음/불만, 불편없음	6.0
업무/민원을 신속하게 처리함	4.0
시설 이용이 편리함	2.0
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	2.0

※ 주요 응답만 제시

## 주요 불만족 주요 VOC

[ 사유수=2 ]

불만족 요인	비중(%)
예약/접수 방법개선 필요함	50.0
이용 요금이 비쌌	50.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =23 ]

개선 요구사항	비중(%)
접수/예약 방식의 개선 필요함	34.8
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	26.1
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	8.7
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	8.7
볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	4.3
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	4.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	4.3
이용수칙 강화,개선/질서 관리 필요함	4.3
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	4.3





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter

# 04

체육전용시설관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

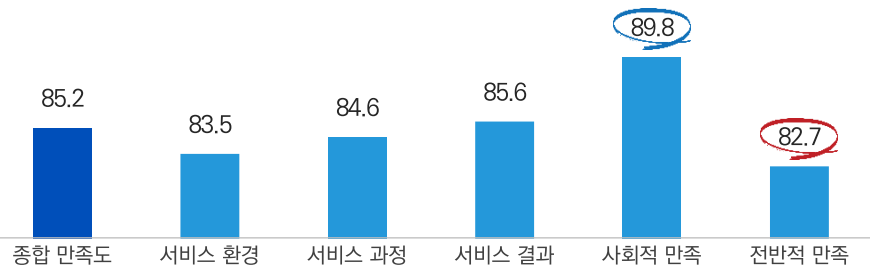
결과 분석

05

VOC 분석

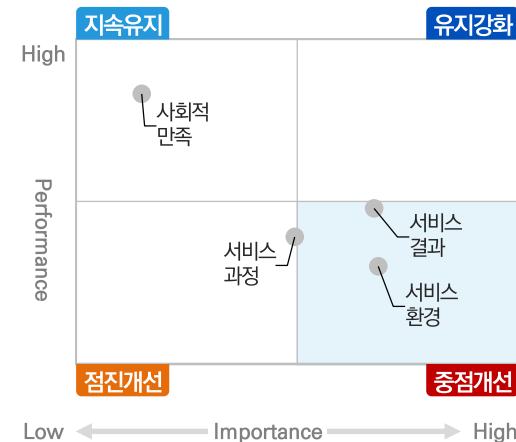
## 01 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 85.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 82.7점



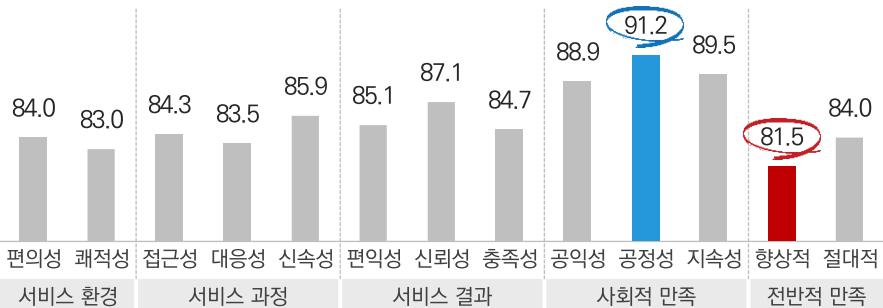
## 02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과

- |       |  |
|-------|--|
| 중점 개선 | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 환경</li> <li>서비스 결과</li> </ul> |
| 점진 개선 | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 과정</li> </ul>                 |
| 지속 유지 | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 만족</li> </ul>                 |
| 유지 강화 | <ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> </ul>                     |



## 03 강점 : 공정성 / 약점 : 향상적

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



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '민원/업무 처리 속도를 개선해야 함', '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



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



PSI  
모델



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

## ☑ 종합만족도 전체 결과 비교

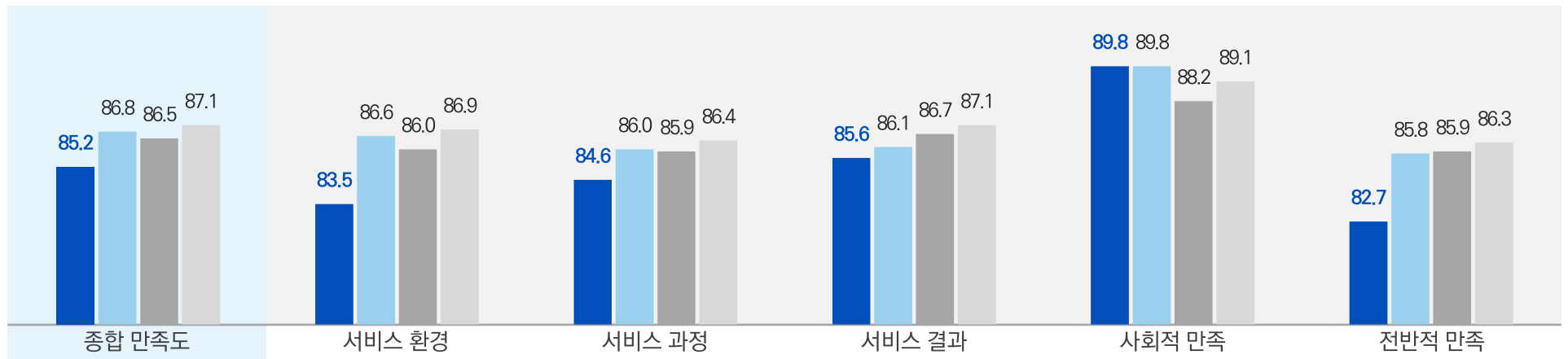
- 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 85.2점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
체육전용시설관리사업	85.2	-	83.5	-	84.6	-	85.6	-	89.8	-	82.7	-
해당사업 전체	86.8	▼1.6	86.6	▼3.1	86.0	▼1.4	86.1	▼0.5	89.8	-	85.8	▼3.1
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▼1.3	86.0	▼2.5	85.9	▼1.3	86.7	▼1.1	88.2	▲1.6	85.9	▼3.2
시설관리공단 전체	87.1	▼1.9	86.9	▼3.4	86.4	▼1.8	87.1	▼1.5	89.1	▲0.7	86.3	▼3.6

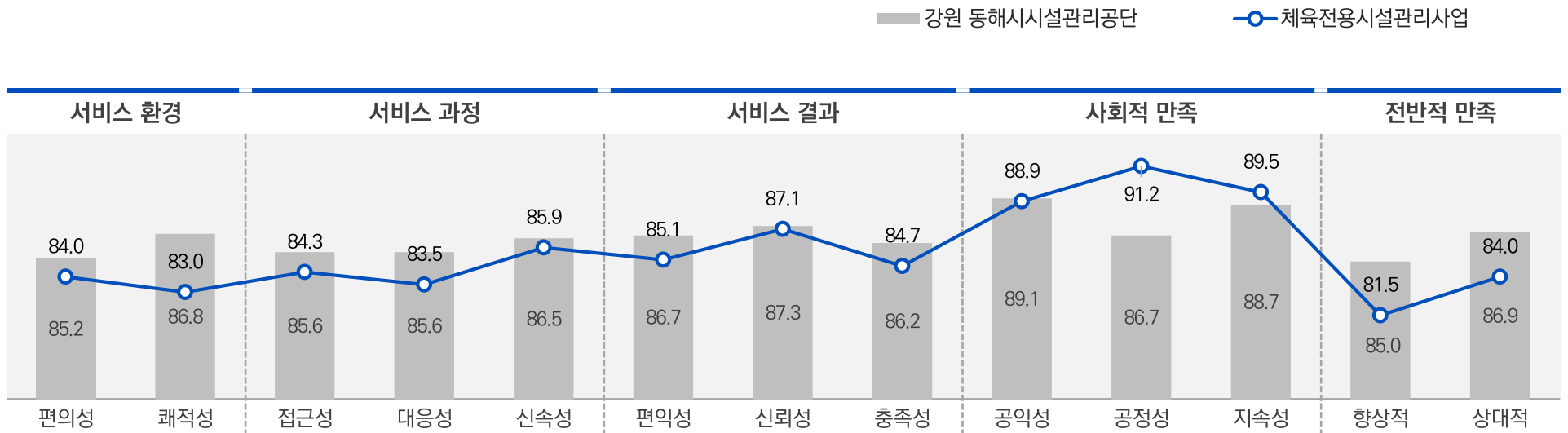
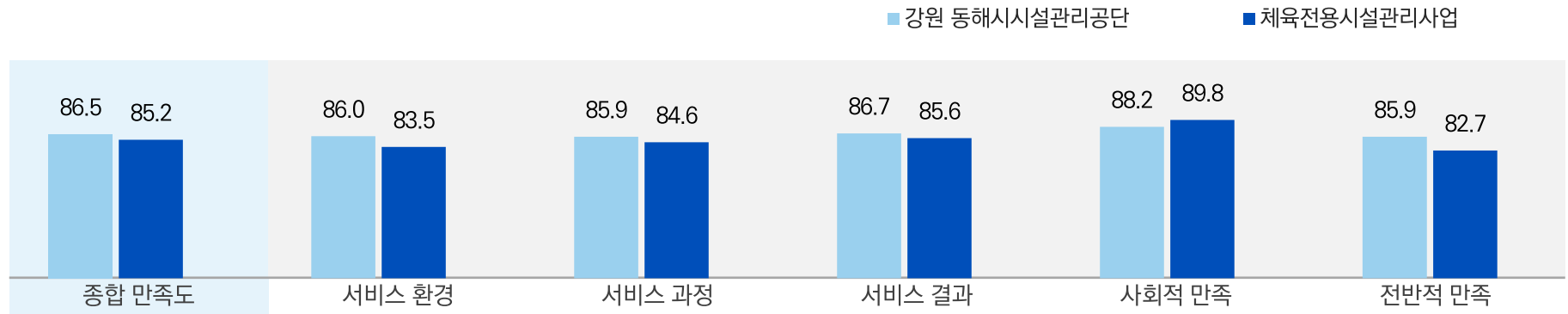
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

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



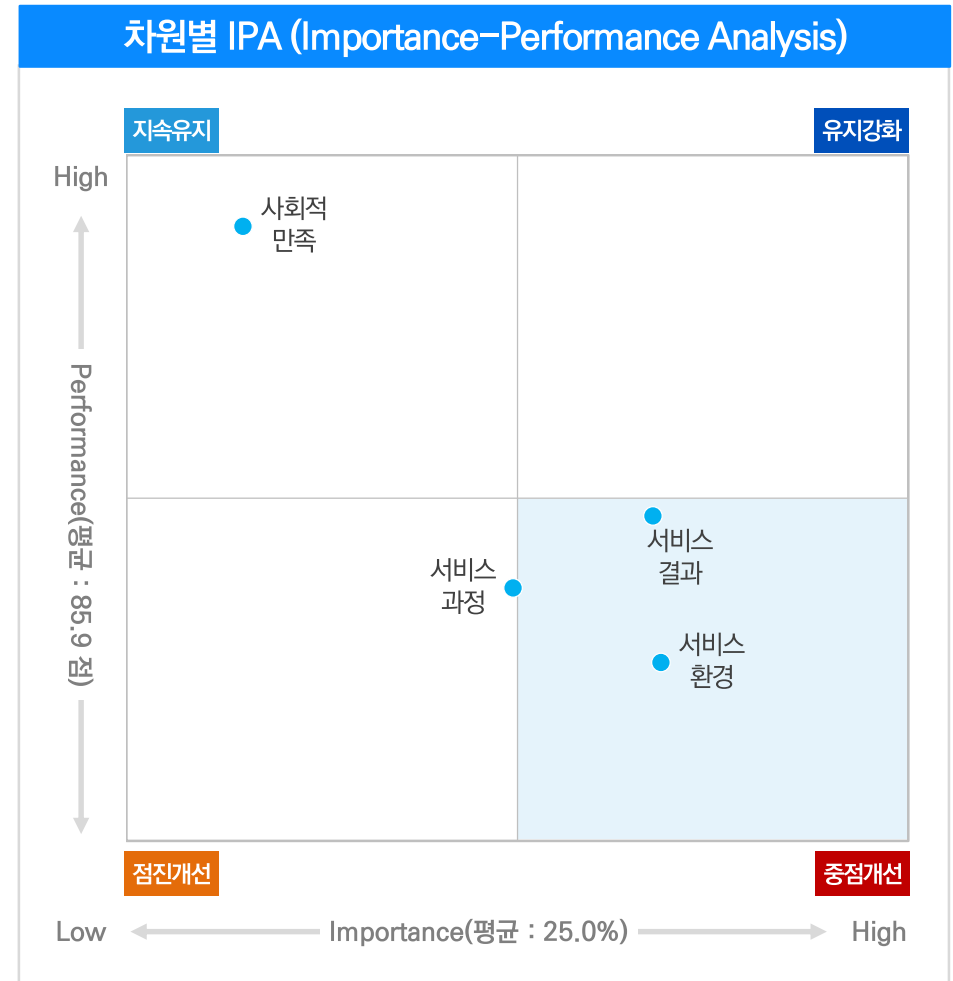
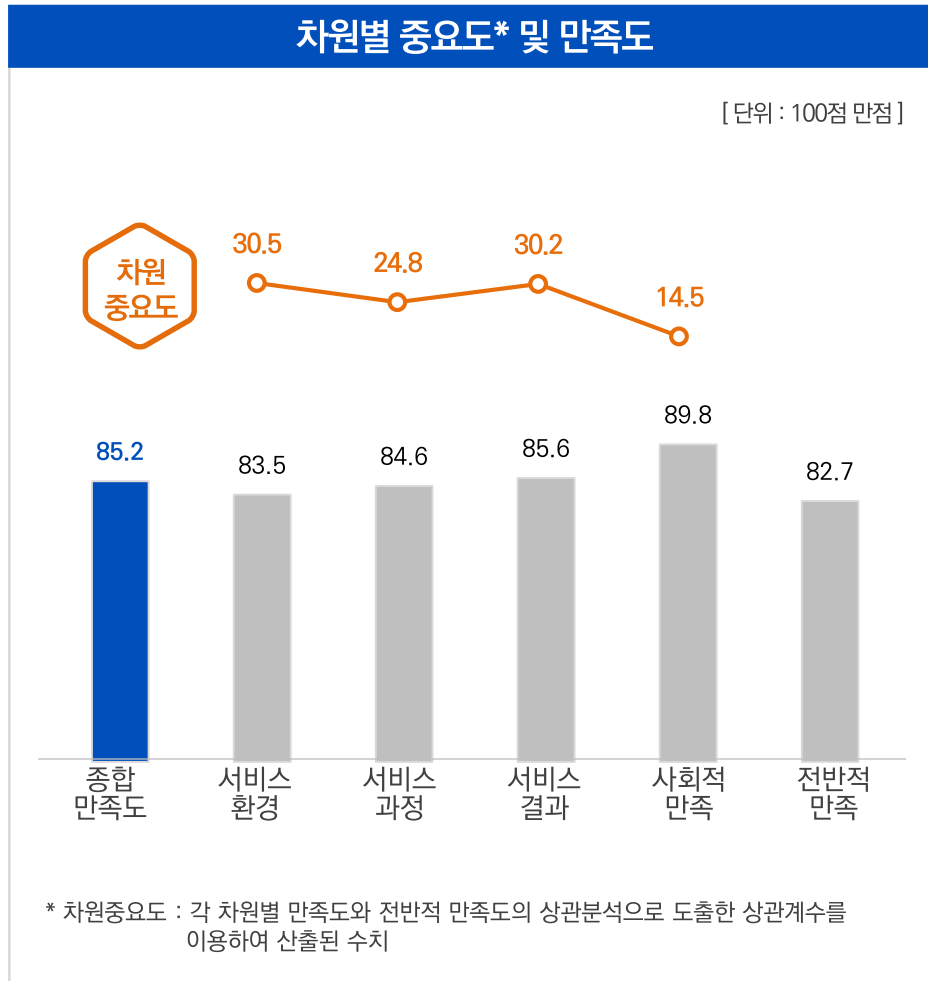
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

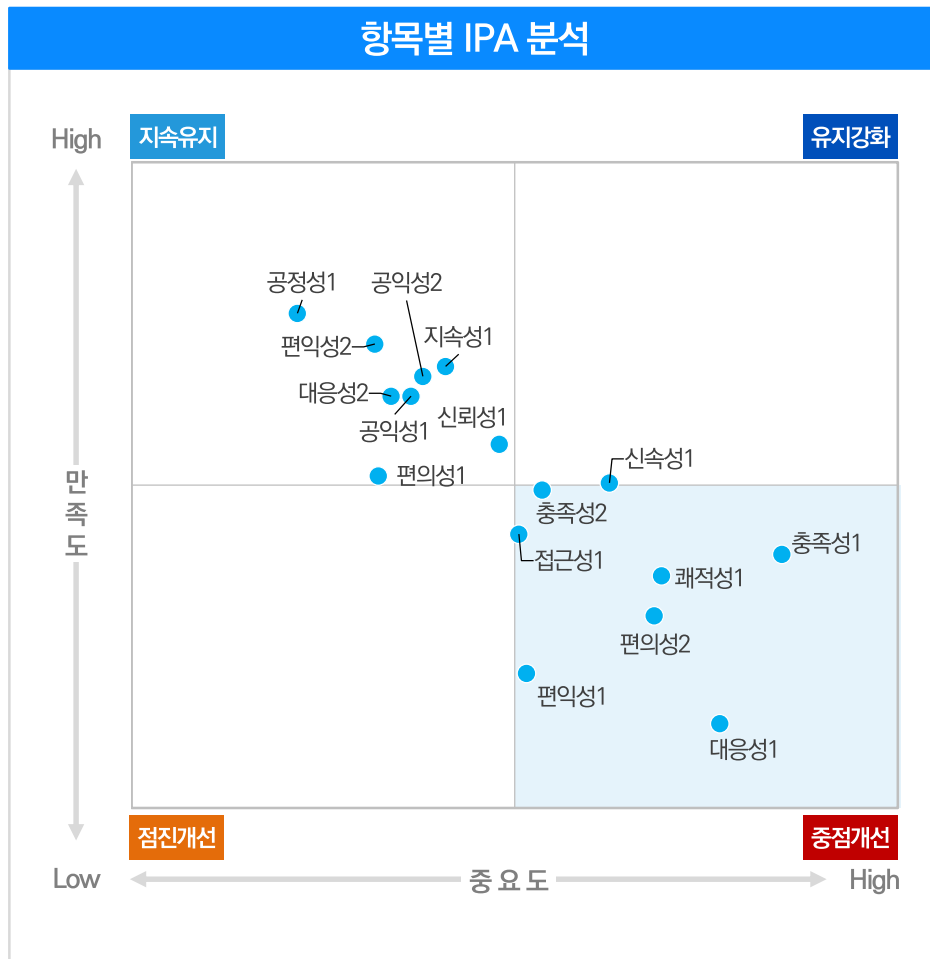
## 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 결과(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성2, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 충족성1, 충족성2' 항목이 도출됨



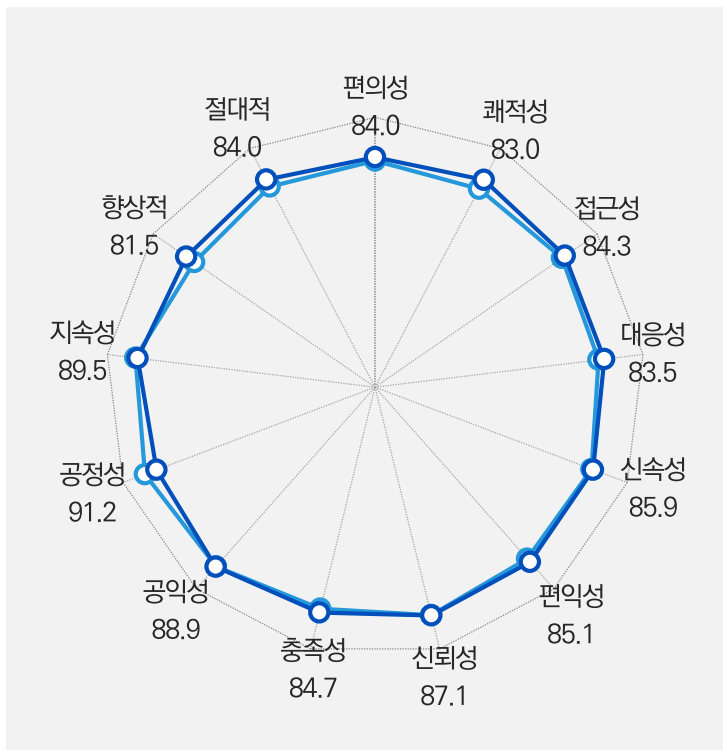
### 항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	86.1	3.4
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	81.8	9.2
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.0	9.3
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.3	6.3
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.4	10.5
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	88.6	3.7
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	85.9	8.2
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	80.0	6.5
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.2	3.3
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.1	5.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.7	11.8
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.7	6.8
	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	88.6	4.1
사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.2	4.3
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	91.2	1.7
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	89.5	4.8

## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업   
 ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*   
 □ 보통   
 ■ 상대적으로 강함\*\*



서비스 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>편의성</li> <li>쾌적성</li> </ul>
서비스 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근성</li> <li>대응성</li> <li>신속성</li> </ul>
서비스 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>편익성</li> <li>신뢰성</li> <li>총족성</li> </ul>
사회적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li>공익성</li> <li>공정성</li> <li>지속성</li> </ul>
전반적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li>항상적</li> <li>절대적</li> </ul>

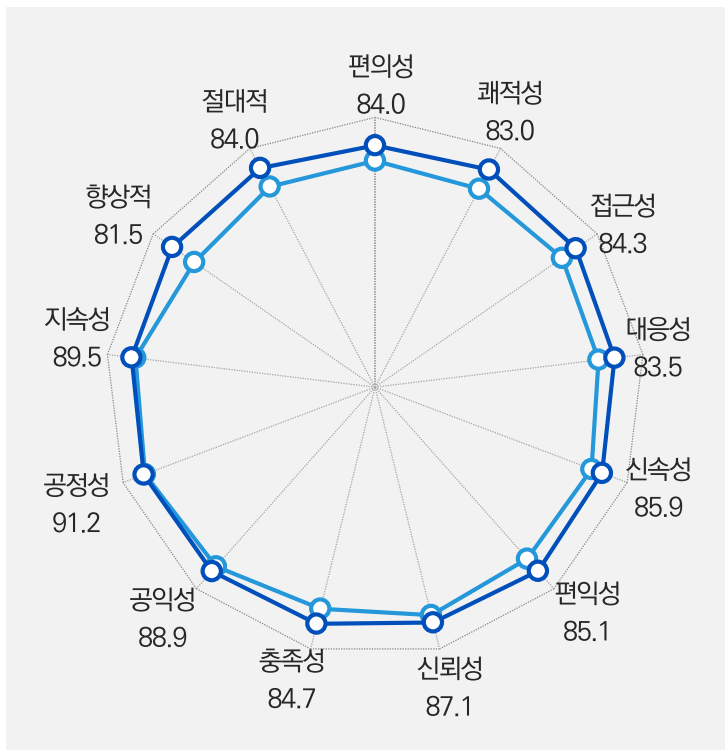
\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

\*\* 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 <span style="background-color: orange;">쾌적성</span>
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	<span style="background-color: red;">항상적</span> <span style="background-color: orange;">절대적</span>

\*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

[ 사유수=39 ]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	17.9
시설 깨끗함/쾌적함	12.8
시설 이용이 편리함	12.8
이용 요금이 저렴함/합리적임	12.8
시설이 좋음/잘 관리함	10.3
만족함/좋음/불만,불편없음	7.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	5.1
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	5.1
가격대비 이용 만족도 높음	2.6
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	2.6
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.6
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	2.6
주차 편함/주차장이 넓음	2.6
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	2.6

※ 주요 응답만 제시

## 주요 불만족 주요 VOC

[ 사유수=4 ]

불만족 요인	비중(%)
만족스럽지 않음/좋지않음	25.0
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	25.0
시설이 청결하지 못함/지저분함	25.0
운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함	25.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =21 ]

개선 요구사항	비중(%)
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	19.0
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	14.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	9.5
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	9.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	9.5
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	4.8
사용기간, 횟수 개선 필요함	4.8
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	4.8
시설 청결도 개선이 필요함	4.8
시설 환기 등 실내 공기질 관리 필요함	4.8
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	4.8
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	4.8
전반적, 지속적 개선/노력바람	4.8





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter 05

복지시설관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

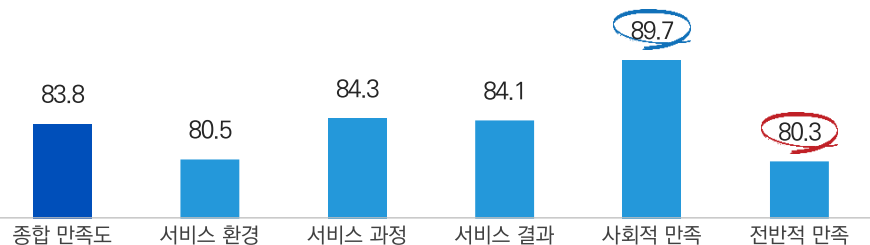
결과 분석

05

VOC 분석

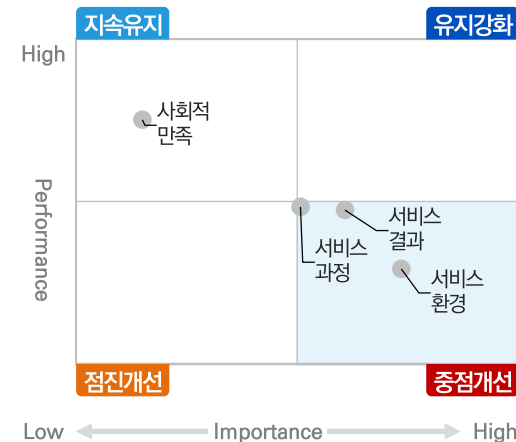
## 01 복지시설관리사업의 종합만족도는 83.8점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.7점
- ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 80.3점



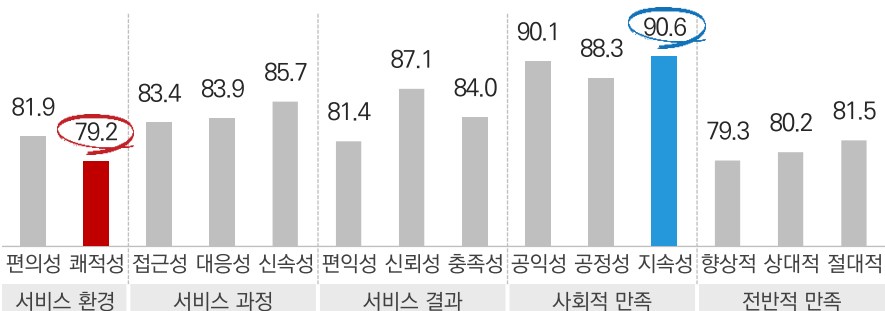
## 02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과

- |              |  |
|--------------|--|
| <b>중점 개선</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>서비스 환경</li> <li>서비스 과정</li> <li>서비스 결과</li> </ul> |
| <b>점진 개선</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> </ul>                                     |
| <b>지속 유지</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 만족</li> </ul>                                 |
| <b>유지 강화</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>없음</li> </ul>                                     |



## 03 강점 : 지속성 / 약점 : 쾌적성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함', '시설 청결도 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



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



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

## ☑ 종합만족도 전체 결과 비교

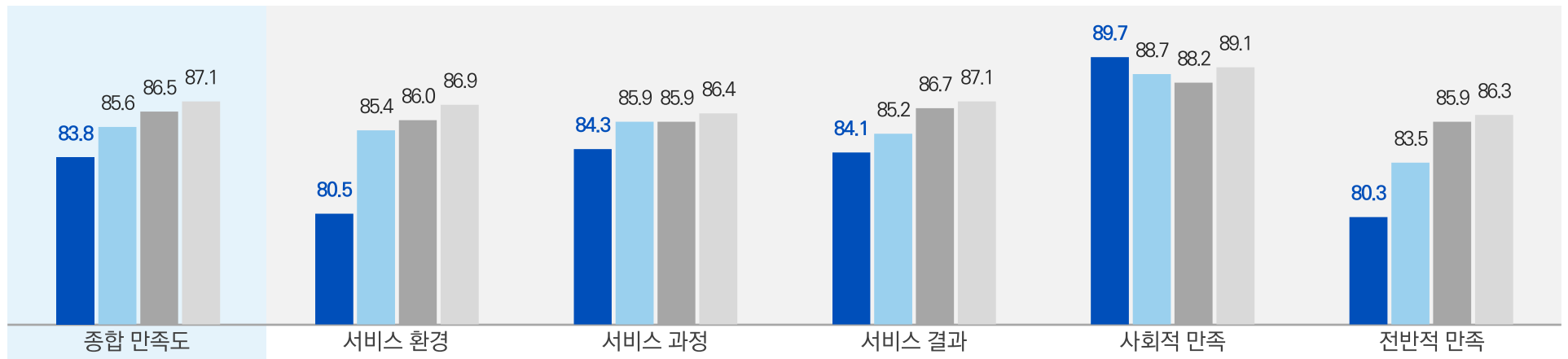
- 복지시설관리사업의 종합만족도는 83.8점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.8점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
복지시설관리사업	83.8	-	80.5	-	84.3	-	84.1	-	89.7	-	80.3	-
해당사업 전체	85.6	▼1.8	85.4	▼4.9	85.9	▼1.6	85.2	▼1.1	88.7	▲1.0	83.5	▼3.2
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▼2.7	86.0	▼5.5	85.9	▼1.6	86.7	▼2.6	88.2	▲1.5	85.9	▼5.6
시설관리공단 전체	87.1	▼3.3	86.9	▼6.4	86.4	▼2.1	87.1	▼3.0	89.1	▲0.6	86.3	▼6.0

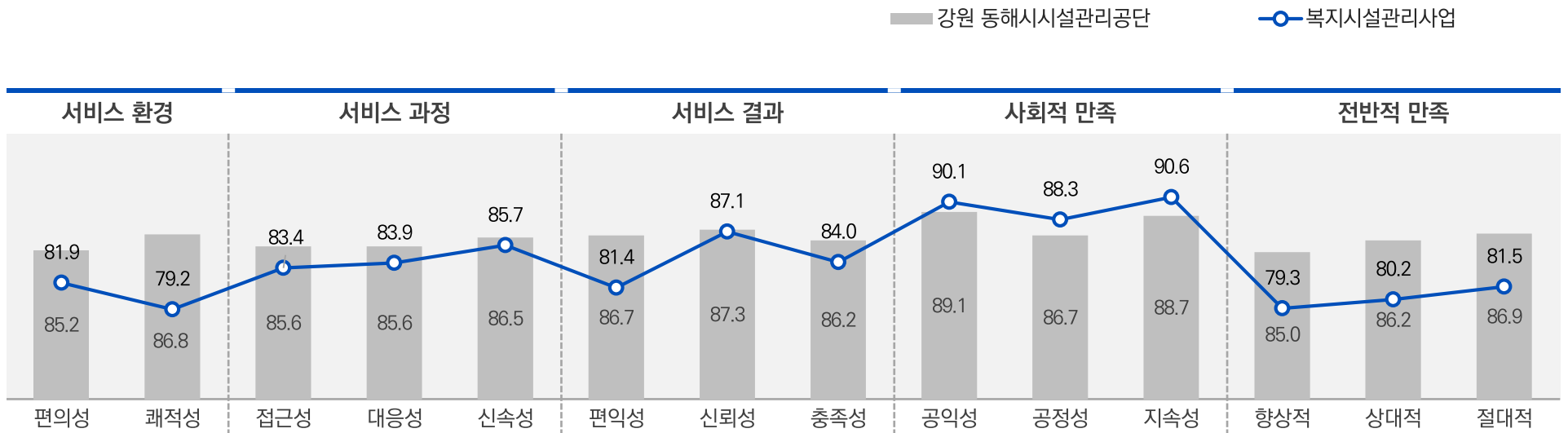
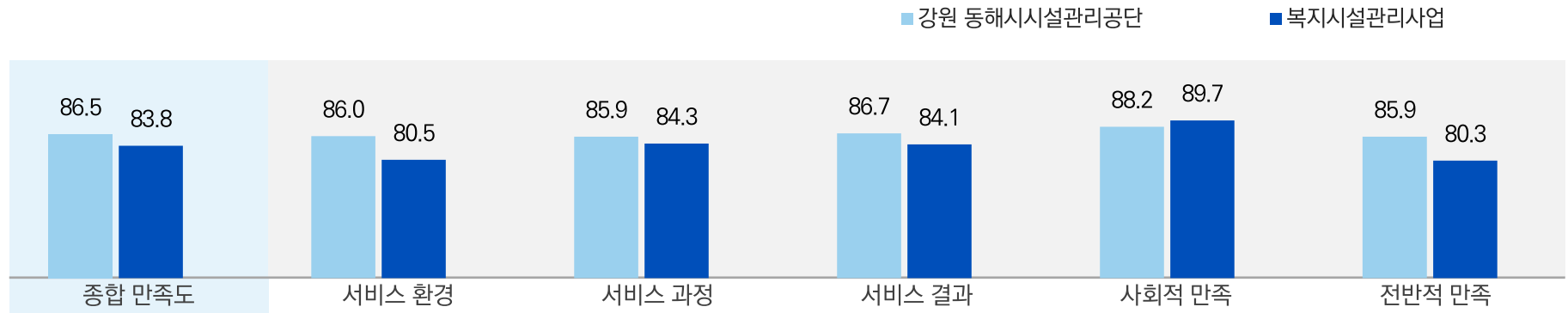
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “복지시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

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



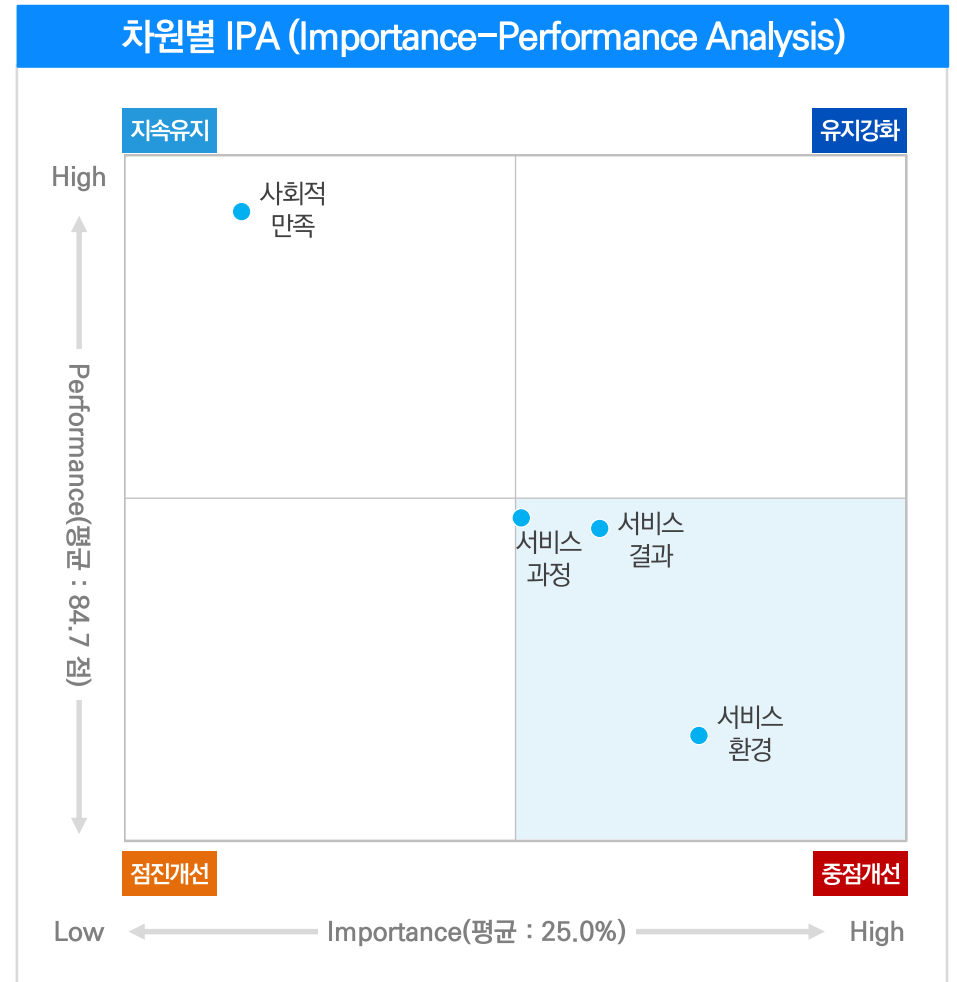
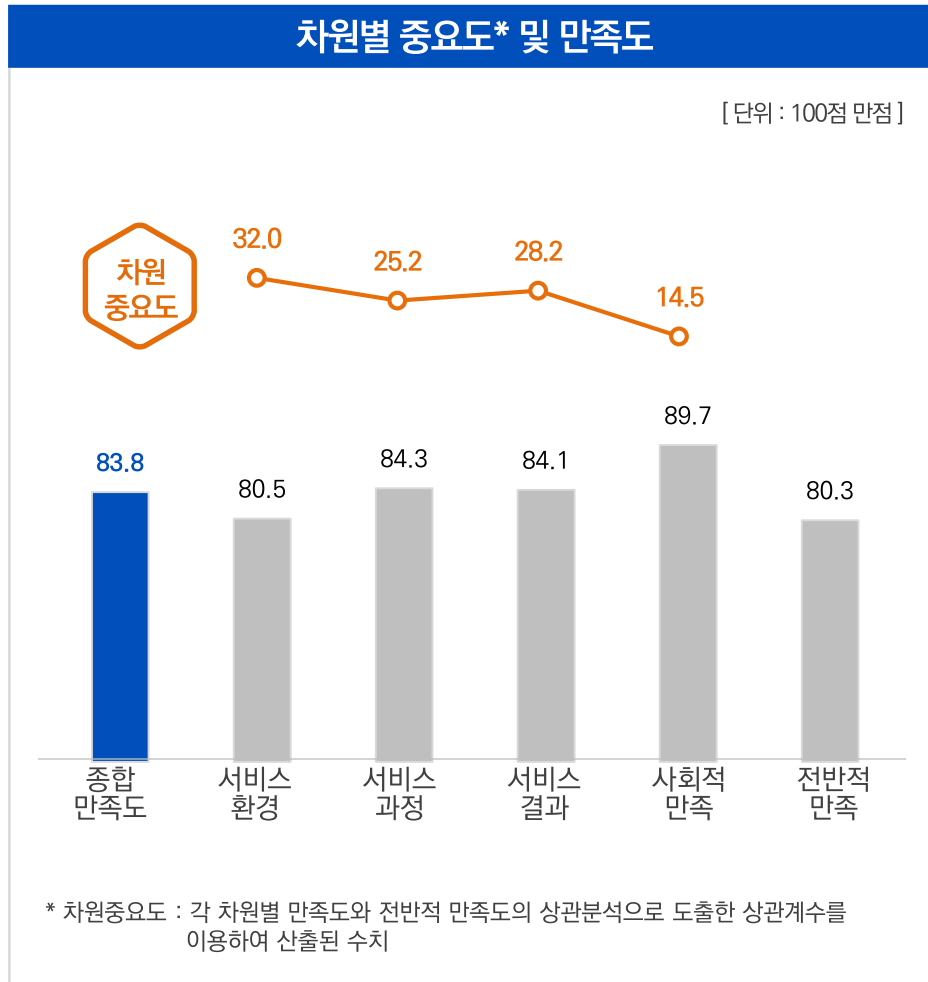
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성2, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 편의성2, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



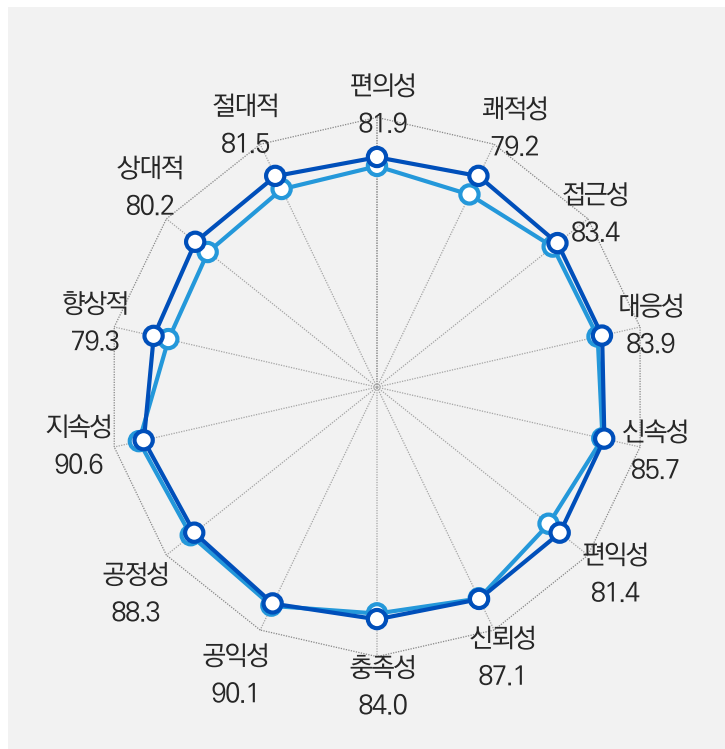
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	복지시설은 이용하는 절차가 편하다	85.6	4.2
	편의성2	복지시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	78.1	8.6
	쾌적성1	복지시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	79.2	9.2
서비스 과정	접근성1	복지시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.4	7.5
	대응성1	복지시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	79.3	7.8
	대응성2	복지시설의 직원들은 친절하다	88.5	4.4
	신속성1	복지시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	85.7	4.3
서비스 결과	편의성1	복지시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	78.6	7.6
	편의성2	복지시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	84.2	7.8
	신뢰성1	복지시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.1	6.9
	충족성1	복지시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.0	7.6
	충족성2	복지시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.0	5.9
사회적 만족	공익성1	복지시설은 이용객에게 유익하다	90.2	4.4
	공익성2	복지시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	90.0	4.3
	공정성1	복지시설은 누구나 이용하기 편리하다	88.3	5.3
	지속성1	앞으로도 복지시설을 계속 이용할 생각이다	90.6	4.0

## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 복지시설관리사업      ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*      □ 보통      ■ 상대적으로 강함\*\*



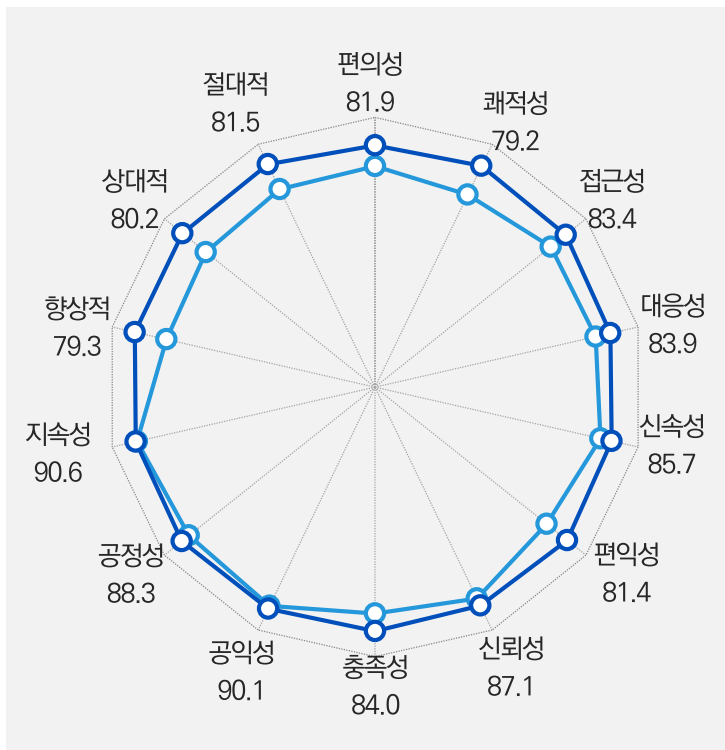
서비스 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>편의성</li> <li>쾌적성</li> </ul>
서비스 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근성</li> <li>대응성</li> <li>신속성</li> </ul>
서비스 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>편의성</li> <li>신뢰성</li> <li>총족성</li> </ul>
사회적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li>공익성</li> <li>공정성</li> <li>지속성</li> </ul>
전반적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li>향상적</li> <li>상대적</li> <li>절대적</li> </ul>

\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 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

[ 사유수=43 ]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	18.6
만족함/좋음/불만,불편없음	16.3
이용 요금이 저렴함/합리적임	14.0
시설 깨끗함/쾌적함	11.6
시설 이용이 편리함	11.6
시설이 좋음/잘 관리함	9.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	4.7
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	4.7
가격대비 이용 만족도 높음	2.3
수질이 좋음/수질관리가 잘됨	2.3
안전시설/교육이 잘 되어 있음/안전함	2.3
운영/운행 시간이 좋음	2.3

※ 주요 응답만 제시

## 주요 불만족 주요 VOC

[ 사유수=9 ]

불만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	22.2
가격대비 이용 만족도 낮음	11.1
시설/부대/편의 시설 부족함	11.1
시설의 이용이 불편함	11.1
시설이 청결하지 못함/지저분함	11.1
운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함	11.1
직원/강사들이 불친절함	11.1
홍보/안내가 부족함	11.1

※ 주요 응답만 제시



## 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =42 ]

개선 요구사항	비중(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	19.0
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	14.3
시설 청결도 개선이 필요함	11.9
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	7.1
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	7.1
수질 개선 필요함	4.8
이용수칙 강화,개선/질서 관리 필요함	4.8
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	4.8
공정성/신뢰성 개선이 필요함	2.4
물 온도 개선 필요함	2.4
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	2.4
시설 내 온도를 개선해야 함	2.4
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	2.4
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	2.4





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter 06

공영주차장관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

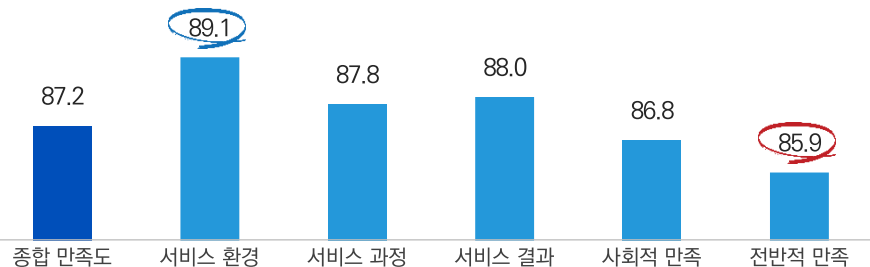
결과 분석

05

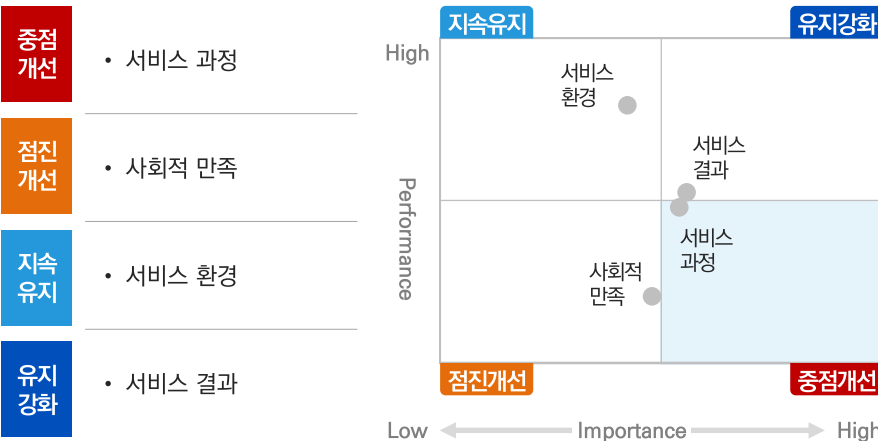
VOC 분석

## 01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.2점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 89.1점  
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 85.9점

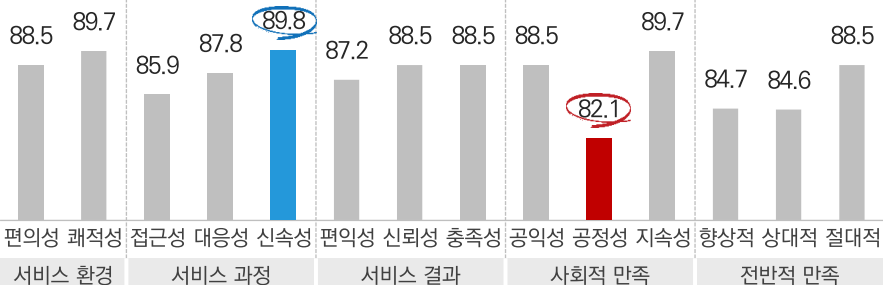


## 02 중점개선 차원 : 서비스 과정



## 03 강점 : 신속성 / 약점 : 공정성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 / 신속성  
↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음' 점 가장 큰 만족요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '결제방법 다양화 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '공정성/신뢰성 개선이 필요함', '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함' 등도 개선 되어야 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"> <li>✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다</li> <li>✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다</li> </ul>
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다</li> </ul>
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다</li> </ul>
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다</li> </ul>
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다</li> </ul>
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다</li> </ul>

## ☑ 종합만족도 전체 결과 비교

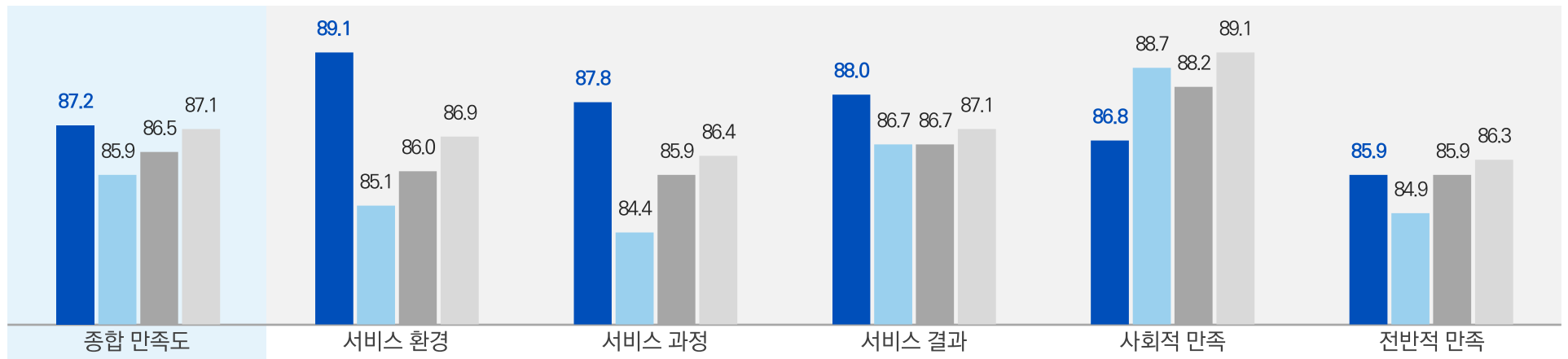
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.2점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
공영주차장관리사업	87.2	-	89.1	-	87.8	-	88.0	-	86.8	-	85.9	-
해당사업 전체	85.9	▲1.3	85.1	▲4.0	84.4	▲3.4	86.7	▲1.3	88.7	▼1.9	84.9	▲1.0
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▲0.7	86.0	▲3.1	85.9	▲1.9	86.7	▲1.3	88.2	▼1.4	85.9	-
시설관리공단 전체	87.1	▲0.1	86.9	▲2.2	86.4	▲1.4	87.1	▲0.9	89.1	▼2.3	86.3	▼0.4

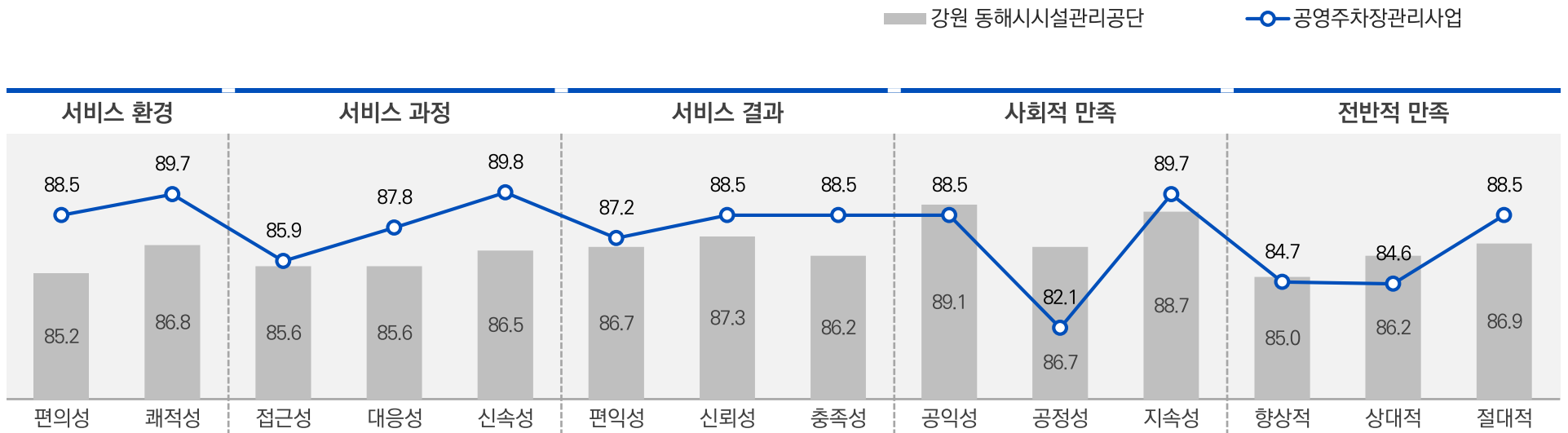
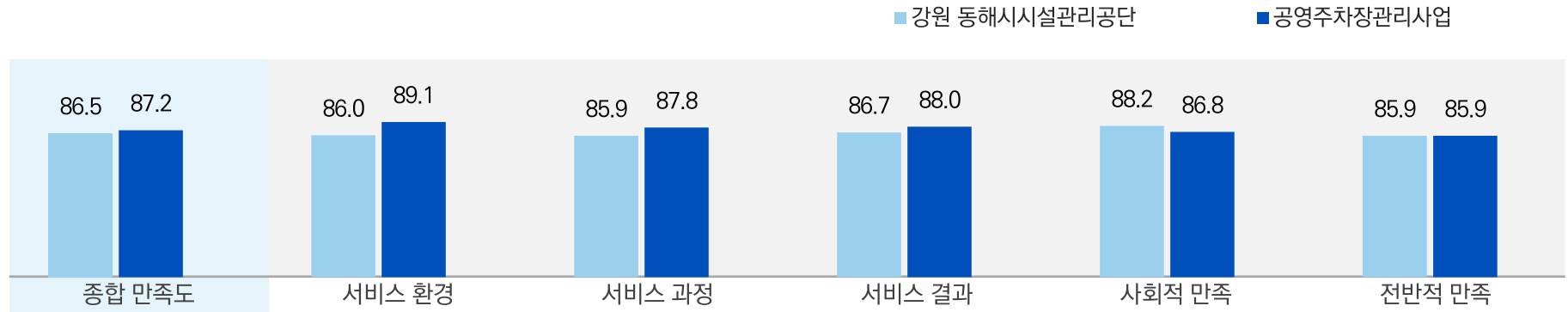
\* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[ 단위 : 100점 만점 ]

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



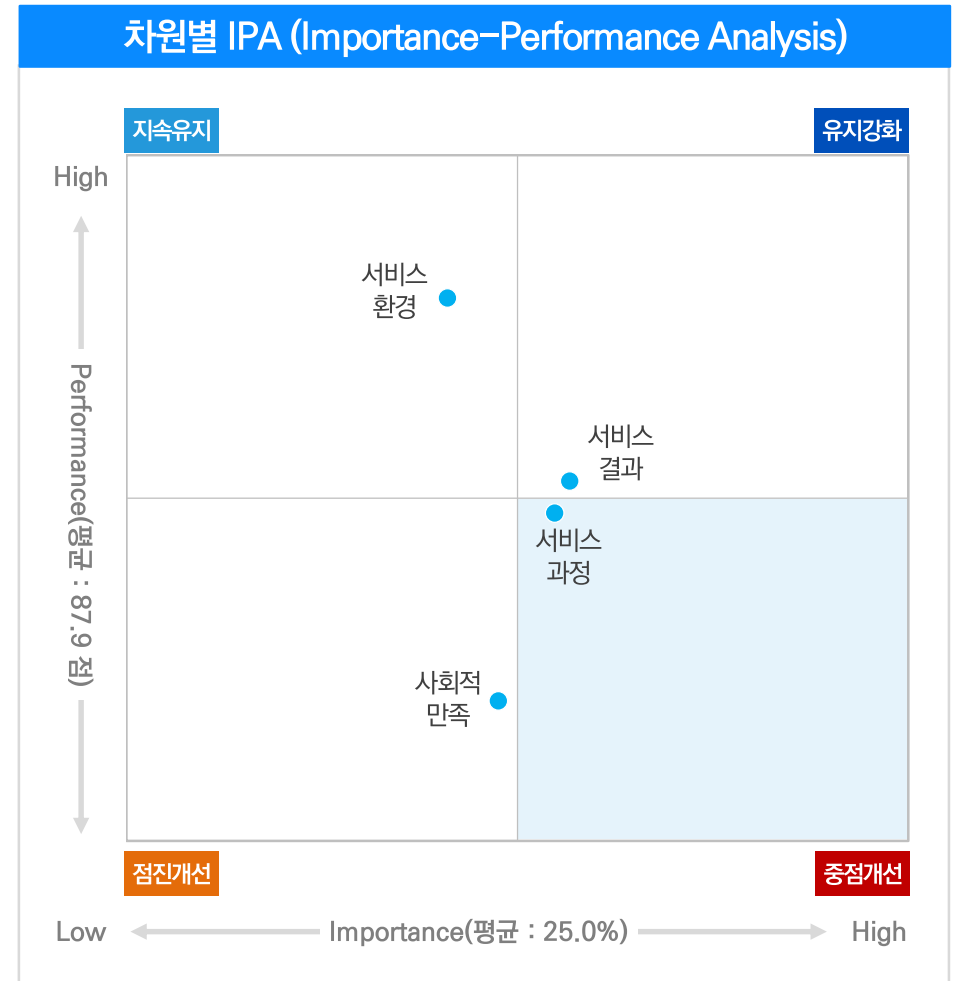
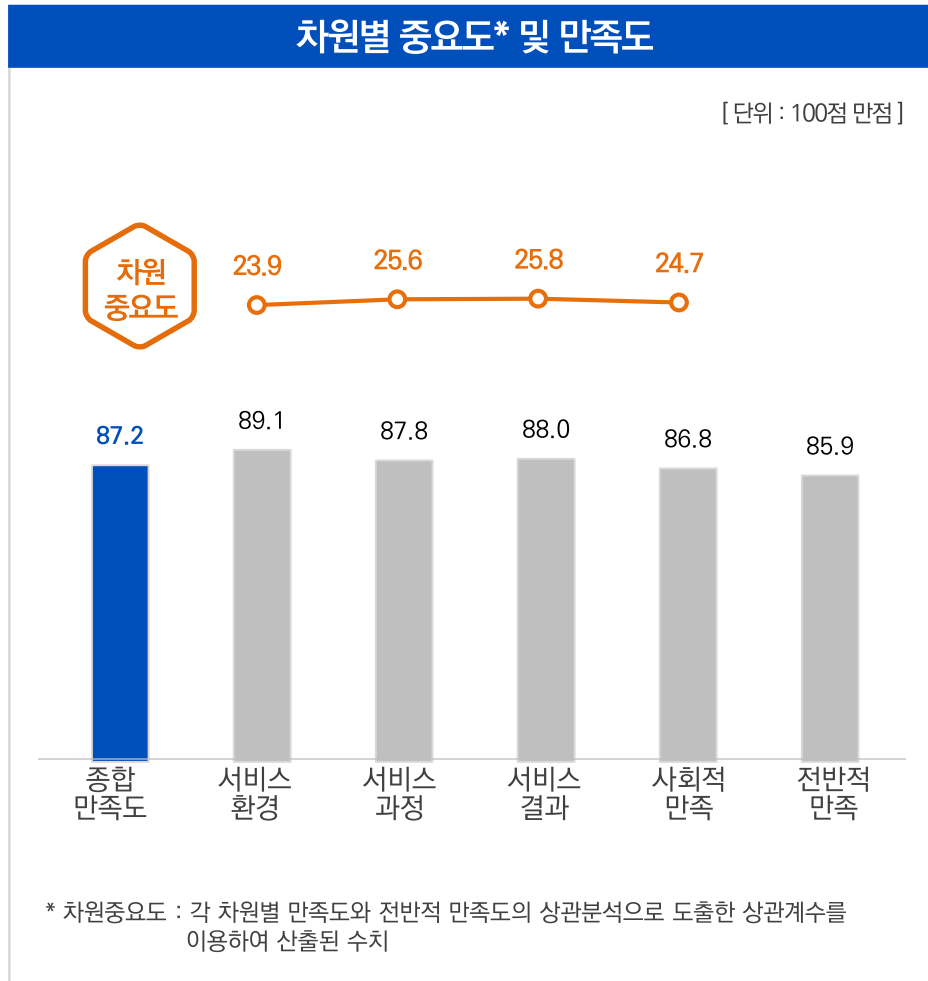
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

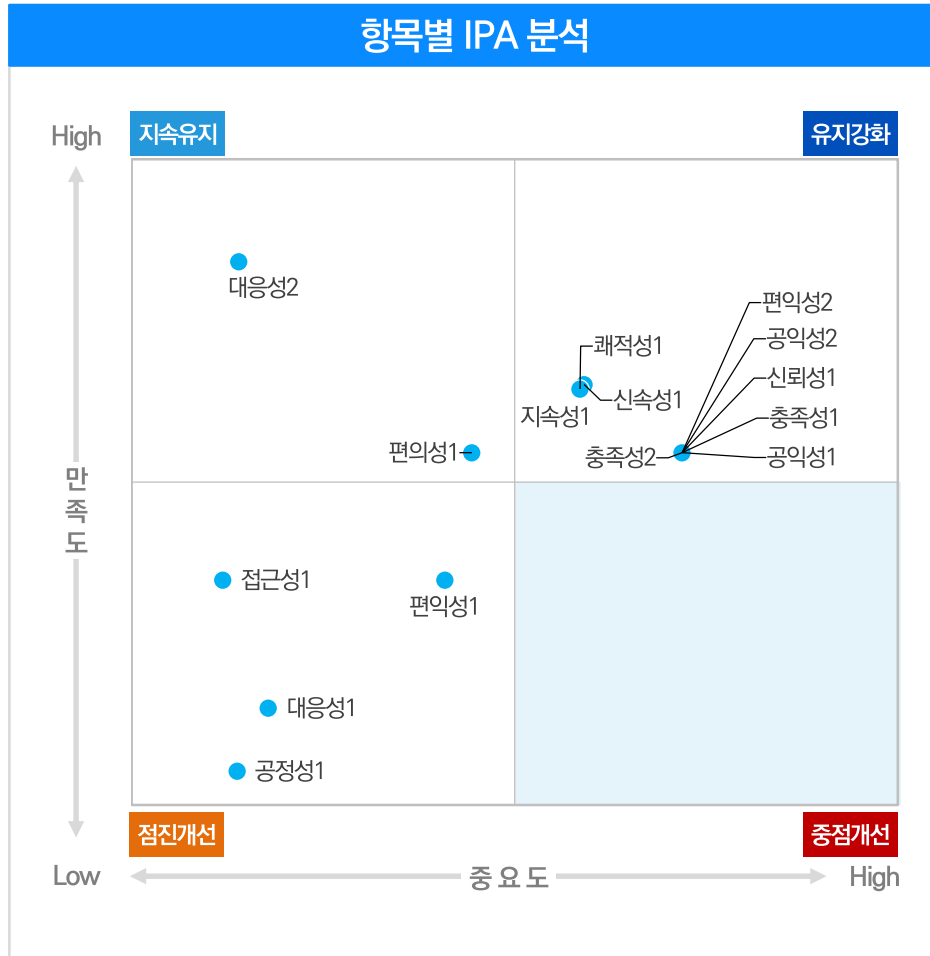
## 차원별 IPA 분석

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



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공정성1' 항목이 도출됨



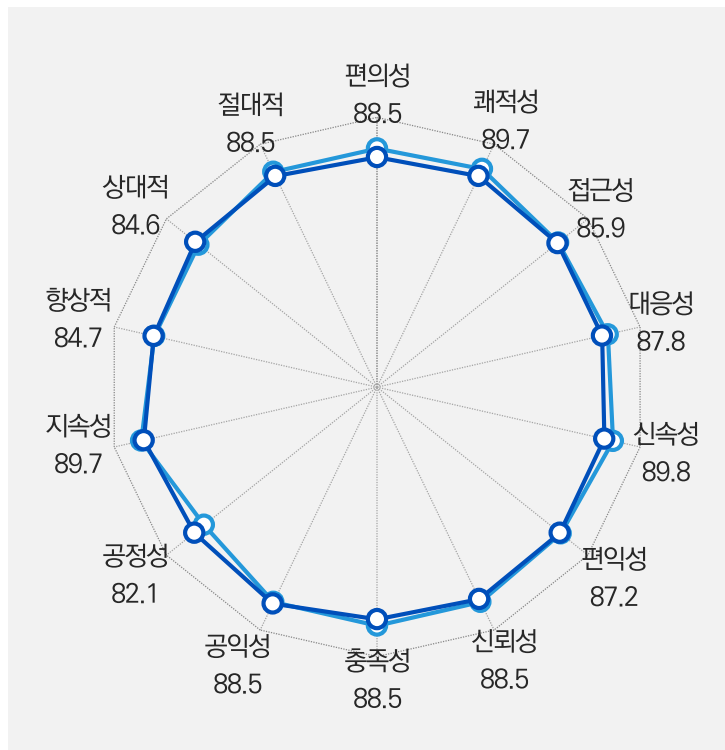
### 항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편익성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	88.5	6.4
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.7	7.0
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.9	5.1
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	83.3	5.4
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	92.3	5.2
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	89.8	7.0
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	85.9	6.3
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.5	7.5
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.5	7.5
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.5	7.5
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.5	7.5
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	88.5	7.5
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	88.5	7.5
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	82.1	5.2
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	89.7	7.0

## 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

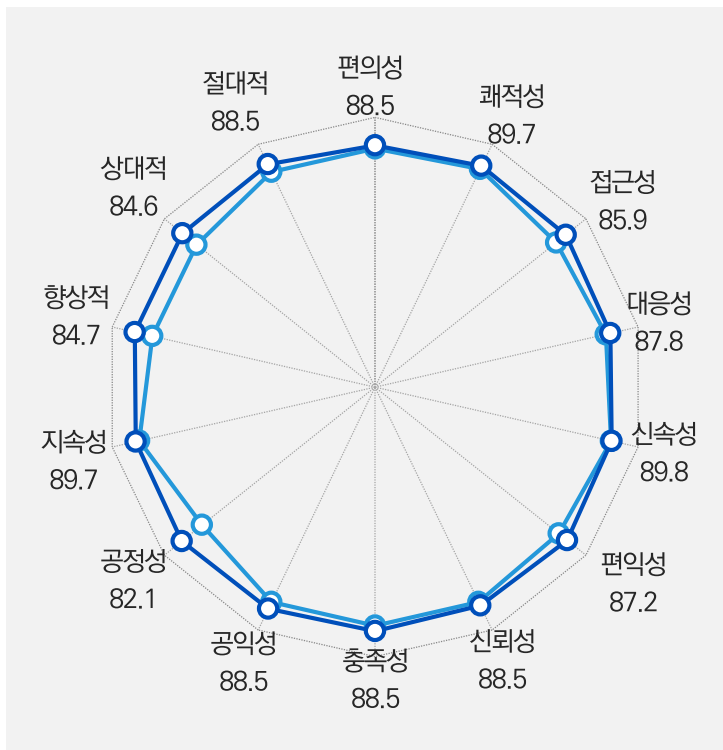
\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

\*\* 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	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 <b>공정성</b> 지속성
전반적 만족	항상적 <b>상대적</b> 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

[ 사유수=10 ]

만족 요인	비중(%)
만족함/좋음/불만,불편없음	50.0
강사/직원들이 친절함	20.0
주차 편함/주차장이 넓음	20.0
홍보/안내를 잘 함	10.0

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =7 ]

개선 요구사항	비중(%)
결제방법 다양화 필요함	14.3
공정성/신뢰성 개선이 필요함	14.3
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	14.3
이용수칙 강화,개선/질서 관리 필요함	14.3
접수/예약 방식의 개선 필요함	14.3
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	14.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.3





2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

# Chapter 07

교통시설관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

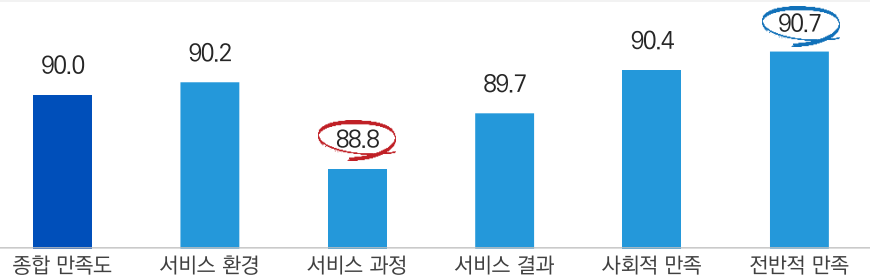
결과 분석

05

VOC 분석

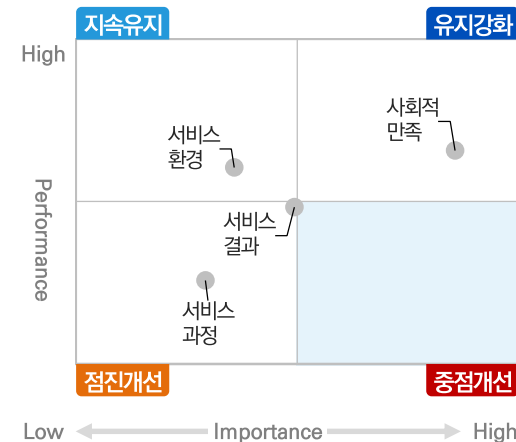
## 01 교통시설관리사업의 종합만족도는 90.0점

↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 90.7점  
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.8점



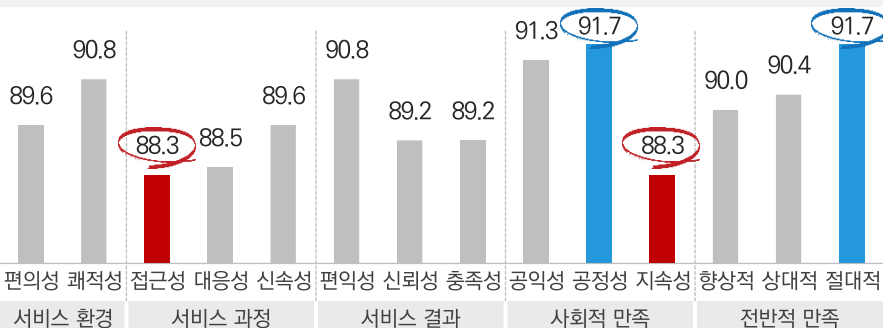
## 02 중점개선 차원 : 없음

- 중점 개선** : 없음
- 점진 개선** : 서비스 과정, 서비스 결과
- 지속 유지** : 서비스 환경
- 유지 강화** : 사회적 만족



## 03 강점 : 공정성, 절대적 / 약점 : 접근성, 지속성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성, 전반적 만족 / 절대적  
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성, 사회적 만족 / 지속성



## 04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

### 고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함' 점이 가장 큰 만족요인임

### 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '서비스/혜택 개선이 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '직원 총원 필요/처우개선 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		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	편익성	✓ 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



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

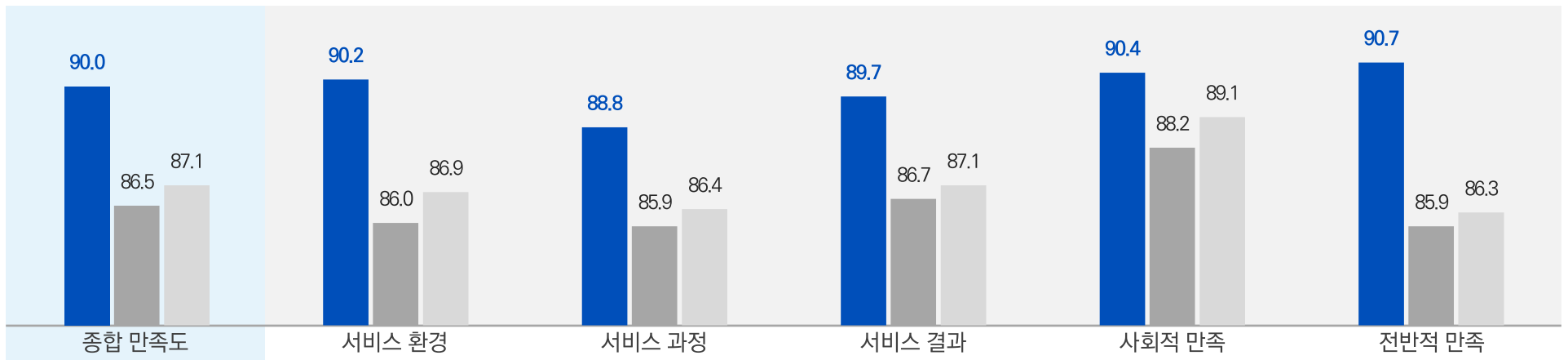
## ☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 교통시설관리사업의 종합만족도는 90.0점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게 나타남

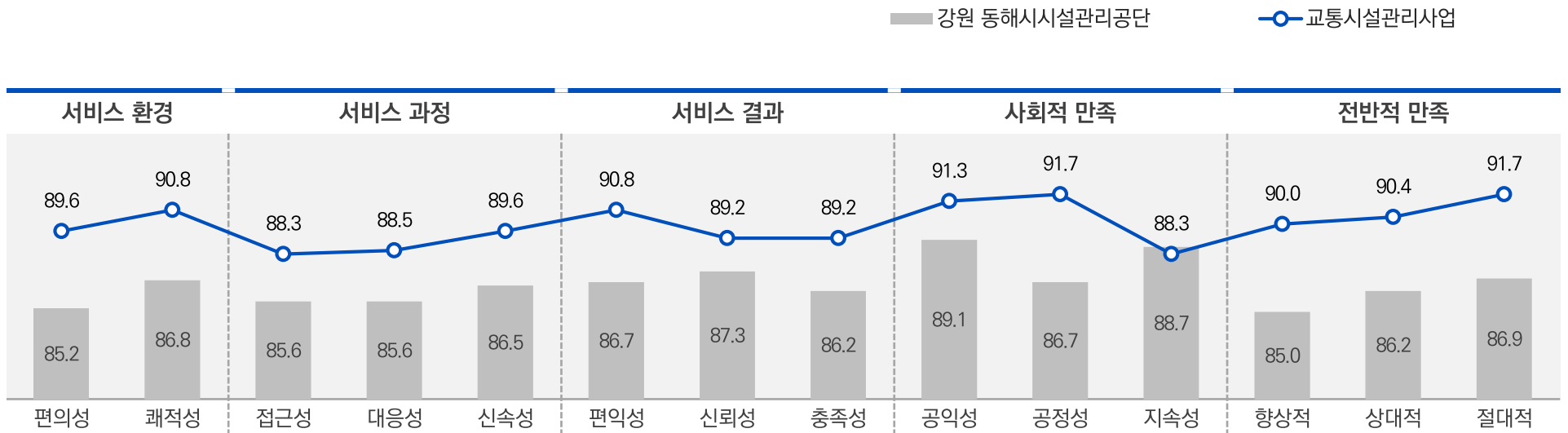
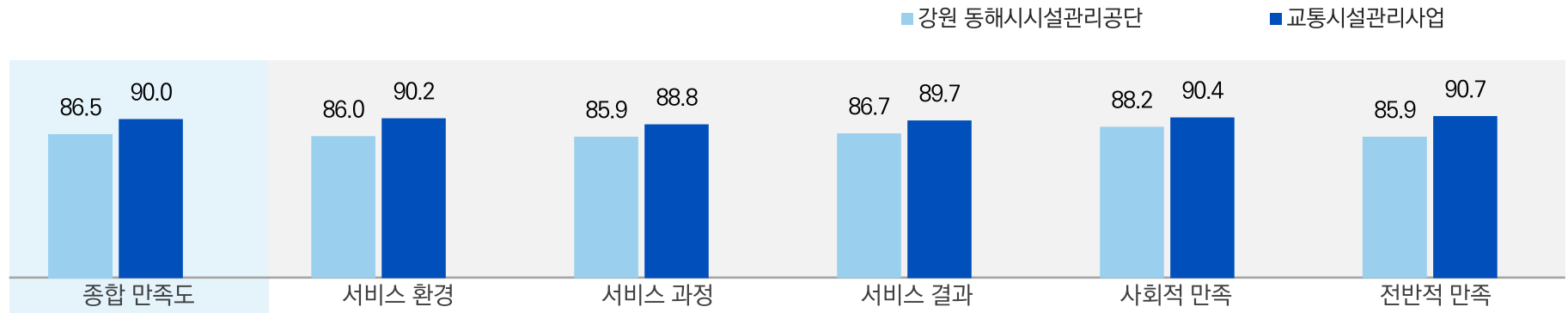
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
교통시설관리사업	90.0	-	90.2	-	88.8	-	89.7	-	90.4	-	90.7	-
강원 동해시시설관리공단 전체	86.5	▲3.5	86.0	▲4.2	85.9	▲2.9	86.7	▲3.0	88.2	▲2.2	85.9	▲4.8
시설관리공단 전체	87.1	▲2.9	86.9	▲3.3	86.4	▲2.4	87.1	▲2.6	89.1	▲1.3	86.3	▲4.4

[ 단위 : 100점 만점 ]

■ 교통시설관리사업      ■ 강원 동해시시설관리공단 전체      ■ 시설관리공단 전체



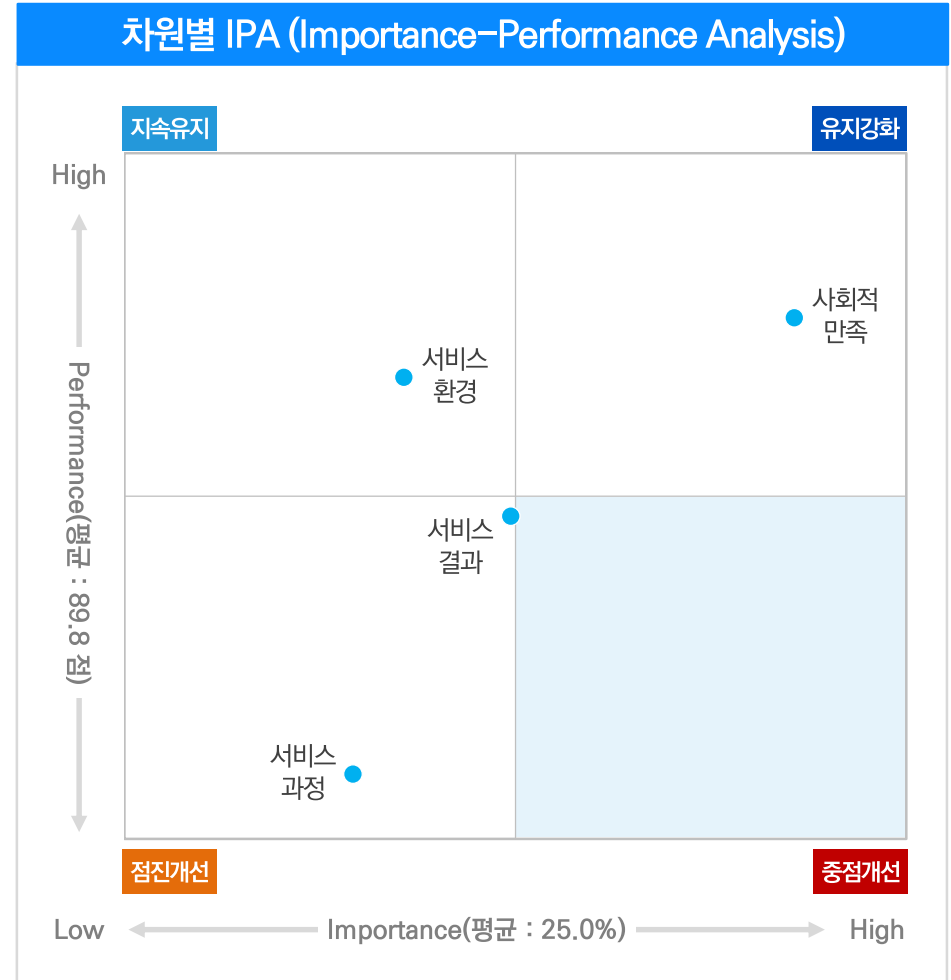
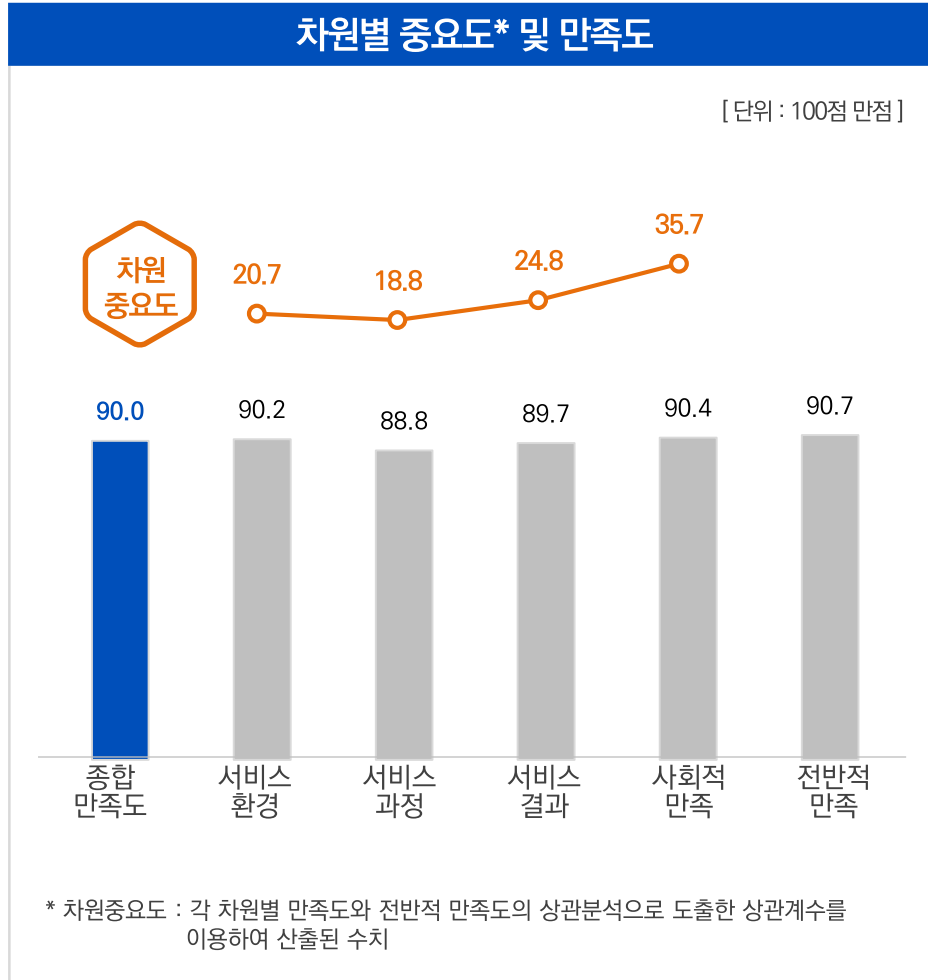
## 평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

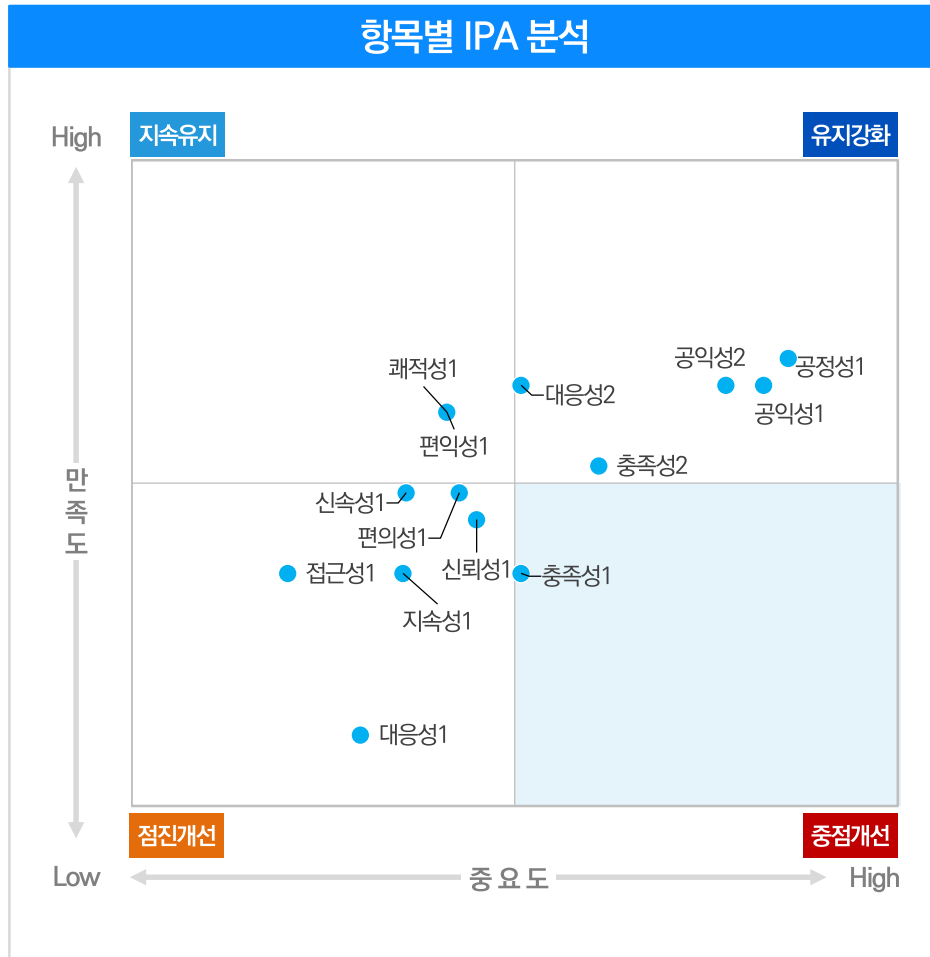
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨



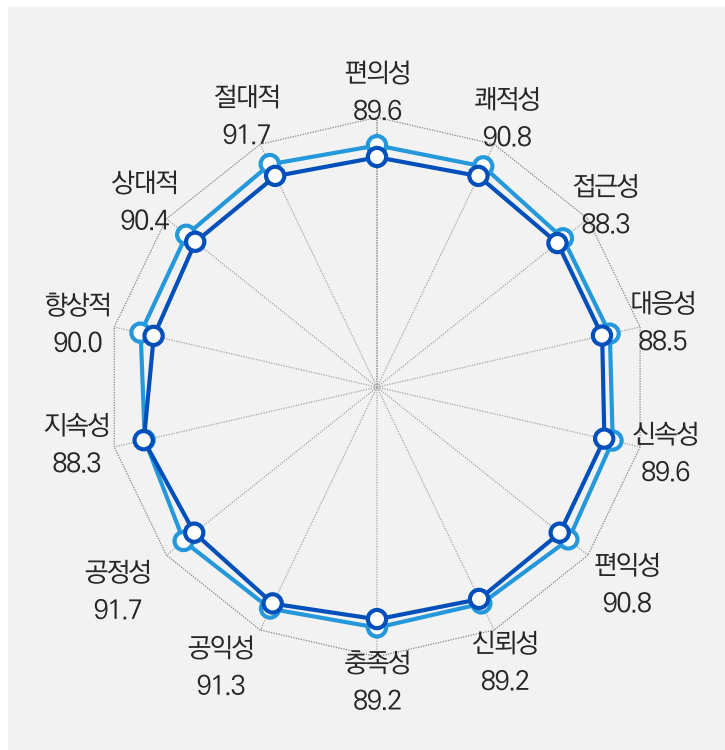
### 항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	종합버스터미널은 이용하기 편하다	89.6	6.3
	쾌적성1	종합버스터미널은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.8	6.1
서비스 과정	접근성1	종합버스터미널에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.3	3.6
	대응성1	종합버스터미널에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.8	4.7
	대응성2	종합버스터미널사업의 매표소 직원들은 친절하다	91.3	7.2
	신속성1	종합버스터미널사업과 관련한 일들을 매표소 직원들이 신속하게 처리한다	89.6	5.4
서비스 결과	편의성1	종합버스터미널은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.8	6.1
	신뢰성1	종합버스터미널과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.2	6.5
	충족성1	종합버스터미널 매표소 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.3	7.2
	충족성2	종합버스터미널의 매표소 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.0	8.5
사회적 만족	공익성1	종합버스터미널은 지역발전에 기여한다	91.3	11.0
	공익성2	종합버스터미널은 쾌적한 교통환경을 조성하는 데 기여한다	91.3	10.4
	공정성1	종합버스터미널은 누구나 이용하기 쉽다	91.7	11.4
	지속성1	종합버스터미널 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	88.3	5.4

## 차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 교통시설관리사업     ○ 강원 동해시시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함\*     □ 보통     ■ 상대적으로 강함\*\*



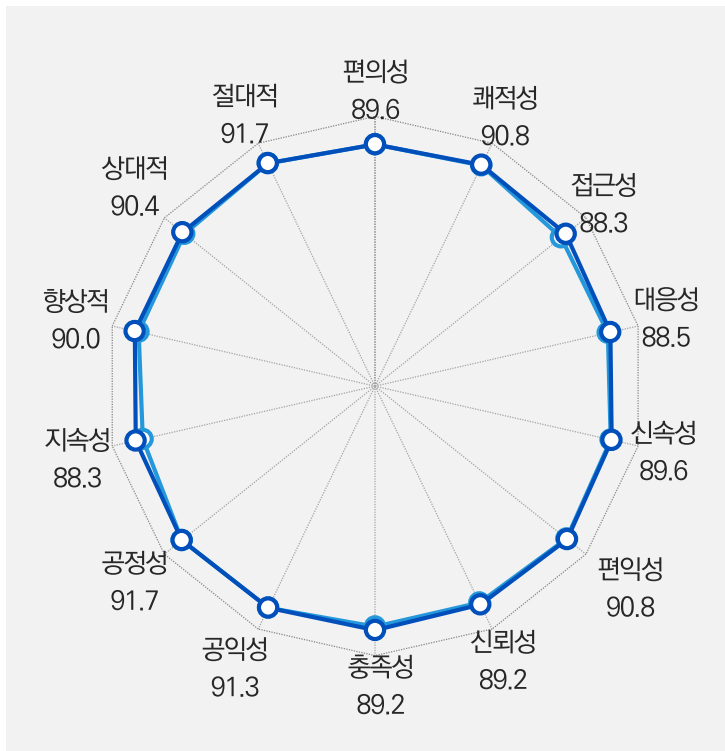
서비스 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>편의성</li> <li>쾌적성</li> </ul>
서비스 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근성</li> <li>대응성</li> <li>신속성</li> </ul>
서비스 결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>편익성</li> <li>신뢰성</li> <li>총족성</li> </ul>
사회적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li>공익성</li> <li>공정성</li> <li><b>지속성</b></li> </ul>
전반적 만족	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>항상적</b></li> <li>상대적</li> <li>절대적</li> </ul>

\*상대적으로 약함 : 강원 동해시시설관리공단전체 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   
 —○— 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	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

[ 사유수=44 ]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	47.7
강사/직원들이 친절함	13.6
시설 이용이 편리함	13.6
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	6.8
시설이 넓음	4.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	2.3
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.3
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	2.3
시설이 좋음/잘 관리함	2.3
업무/민원을 신속하게 처리함	2.3
홍보/안내를 잘 함	2.3

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[ 사유수 =3 ]

개선 요구사항	비중(%)
서비스/혜택 개선이 필요함	66.7
직원 충원 필요/처우개선 필요함	33.3



2022년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과 보고서

PART  
05

조사 결과 요약



1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

## 종합 만족도

01

강원  
동해시시설관리공단의  
종합만족도는 86.5점

강원 동해시시설관리공단의 종합만족도는 86.5점으로 시설관리공단 전체 점수(87.1점)에 비해서 0.6점 낮고, 지방공기업 전체 점수(81.2점)에 비해서는 5.3점 높게 나타남

02

전년 대비  
종합만족도는  
1.3점 상승함

강원 동해시시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2020년 86.3점에서 2021년 85.2점으로 1.1점 하락했고, 2022년에는 86.5점으로 2021년 대비 1.3점 상승함

03

사업별로는  
관광지관리사업  
\_무릉계곡이  
가장 높음

강원 동해시시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 관광지관리사업\_무릉계곡이 90.7점으로 가장 높고, 복지시설관리사업이 83.8점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는  
사회적 만족 차원의  
공익성이 가장 높음

강원 동해시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공익성이 89.1점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족 차원의 향상적이 85.0점으로 가장 낮게 나타남



## 관광지관리사업\_무릉계곡



관광지관리사업\_무릉계곡의 종합만족도는 90.7점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은(는) 점진개선, 서비스 결과는(는) 지속유지, 사회적 만족은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함'의견이 가장 많았음

## 관광지관리사업\_천곡동굴



관광지관리사업\_천곡동굴의 종합만족도는 84.5점으로, 관광지관리사업 전체 점수에 비해서는 2.9점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은(는) 지속유지, 서비스 결과, 사회적 만족은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '주변환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편'의견이 가장 많았음



## 관광휴양사업



관광휴양사업의 종합만족도는 85.0점으로, 관광휴양사업 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 사회적 만족은(는) 지속유지, 서비스 환경, 서비스 결과은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 개선 필요함'의견이 가장 많았음

## 체육전용시설관리사업



체육전용시설관리사업의 종합만족도는 85.2점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 결과은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은(는) 점진개선, 사회적 만족은(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함'의견이 가장 많았음



## 복지시설관리사업



복지시설관리사업의 종합만족도는 83.8점으로, 복지시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.8점 낮게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 사회적 만족은(는) 지속유지 영역으로 나타남



서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함'의견이 가장 많았음

## 공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.2점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게 나타남



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



서비스에 대해 '만족함/좋음/불만, 불편없음'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '이용수칙 강화, 개선/질서 관리 필요함'의견이 가장 많았음

### 교통시설관리사업



교통시설관리사업의 종합만족도는 90.0점으로, 강원 동해시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과은(는) 점진개선, 서비스 환경은(는) 지속유지, 사회적 만족은(는) 유지강화 영역으로 나타남



서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '서비스/혜택 개선이 필요함'의견이 가장 많았음

감사합니다