

2022 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

평창군시설관리공단



평창군시설관리공단 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

❶ 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

❷ 법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면



고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드

지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면



경영평가에서 고객서비스를 평가 하도록 의무화

조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영

지방공기업법 78조 2항 근거

❸ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상

고객중심경영 실현

기관 이미지 쇄신

지방공기업

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

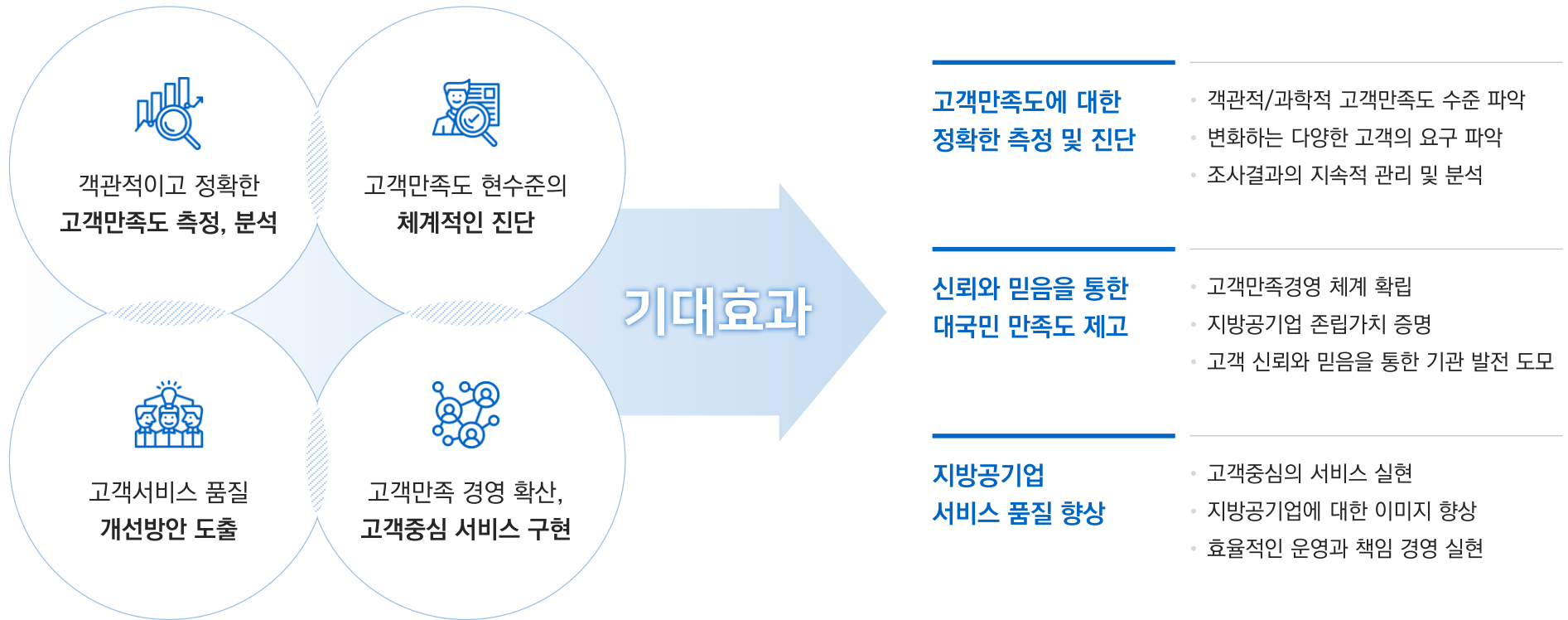
고객

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. 06

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

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)

2022. 10

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2022. 10 ~ 12

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출



- ☑ '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



*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

향상적 상대적 절대적

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

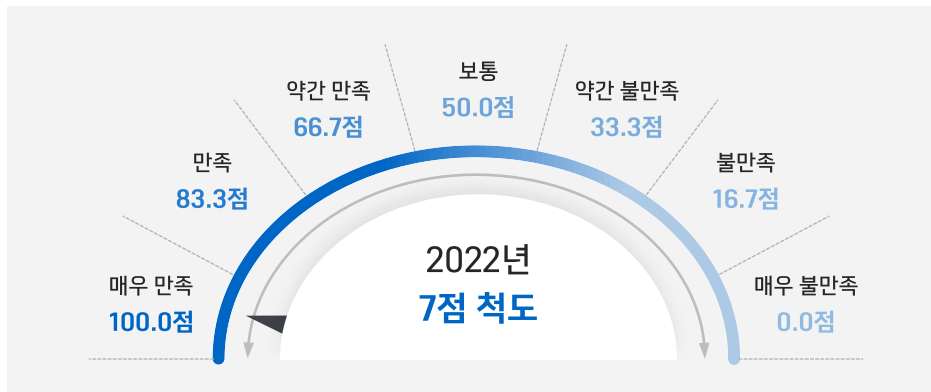
평가척도 및 점수 환산 방법

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

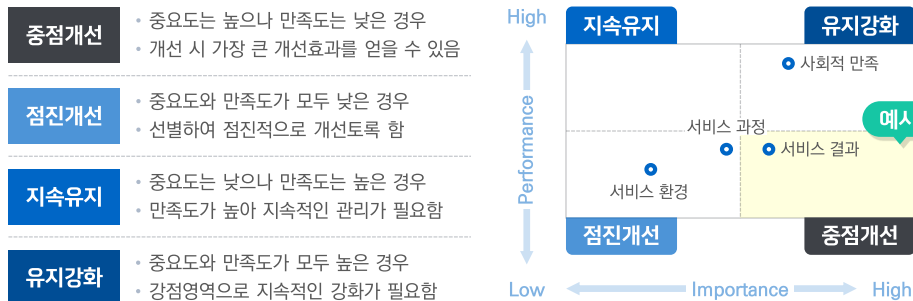
세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성
파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

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

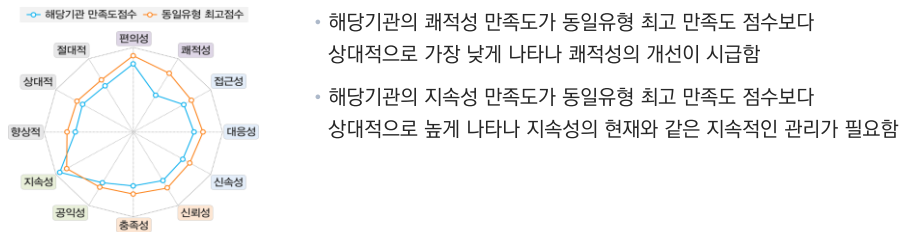
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 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



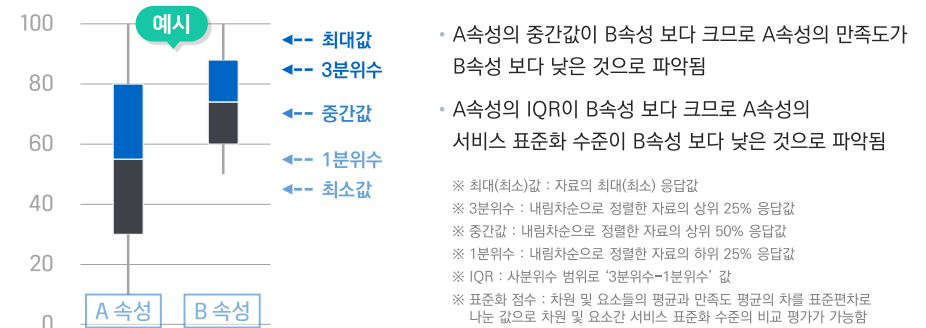
벤치마킹 분석

- 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

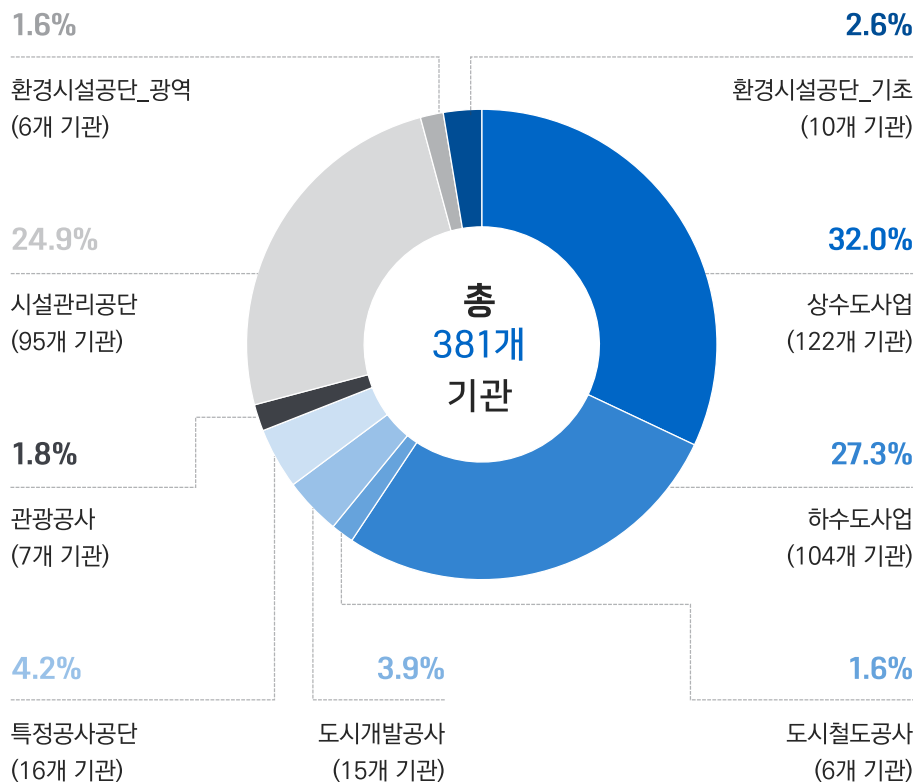
조사 결과 종합



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

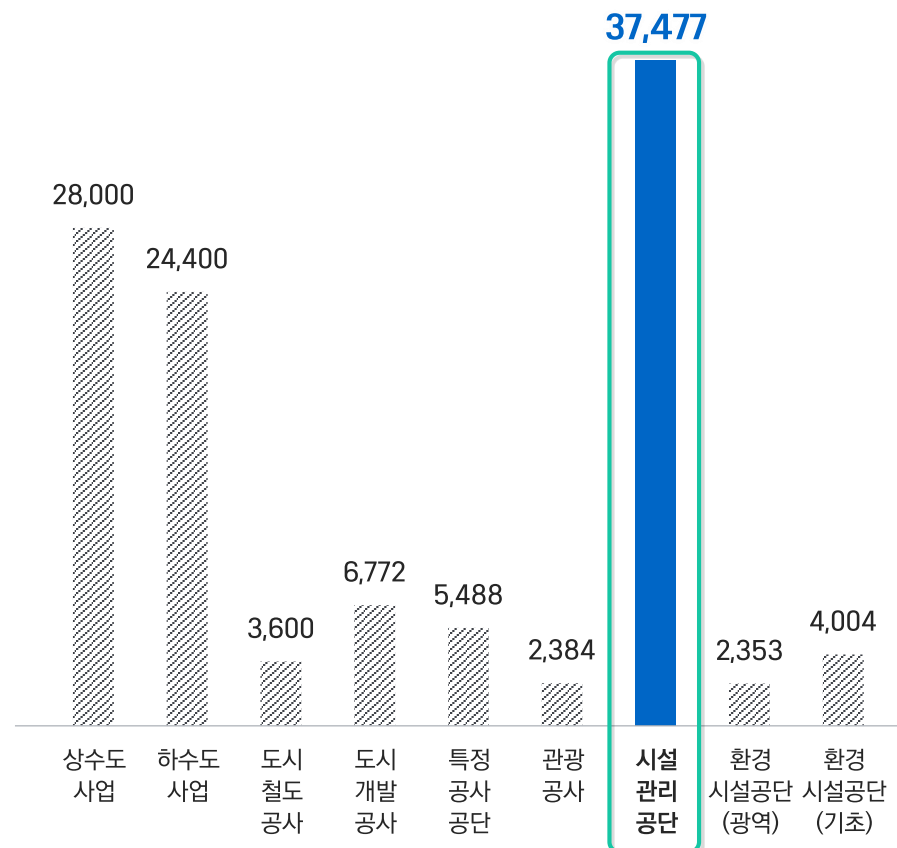
☑ 2022년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 381개 기관이며, 조사 표본수는 총 114,478 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

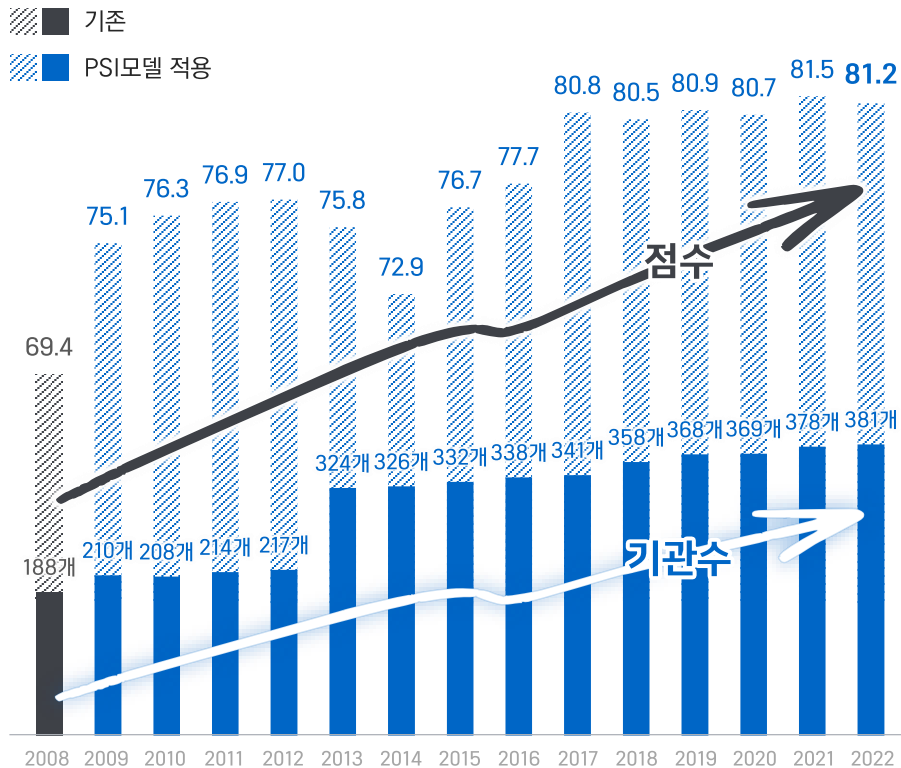
총 114,478 표본



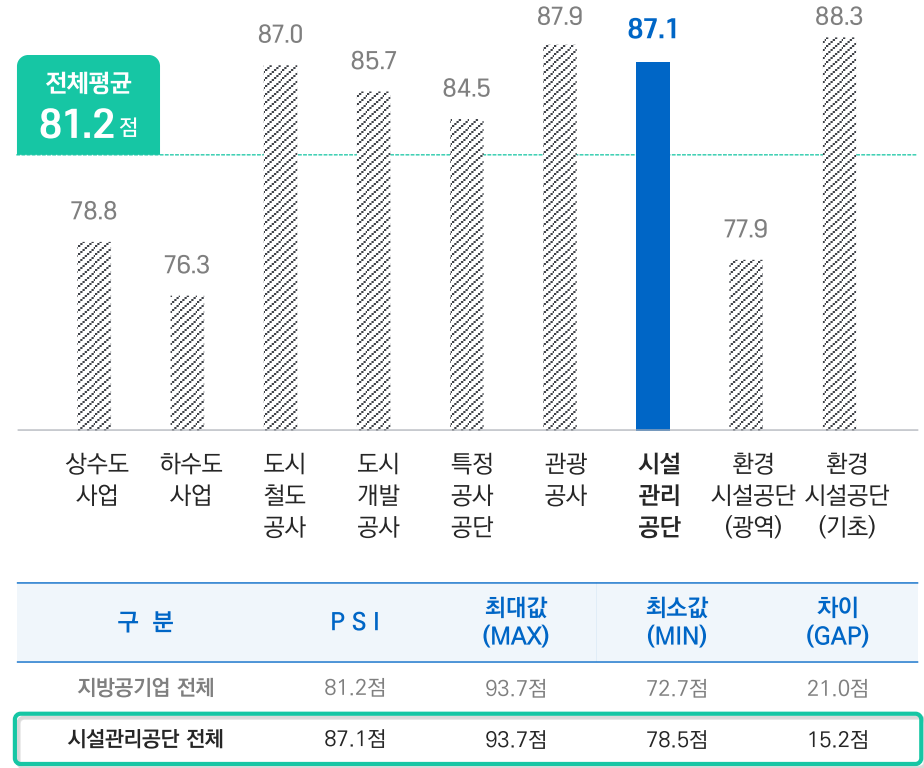
- ✓ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승하였으며 이후 소폭 상승과 하락을 반복함
- ✓ 2022년 지방공기업 고객만족도는 81.2점으로 전년대비 0.3점 하락함

전체 고객만족도 (PSI)

단위 : 100점 만점



유형별 고객만족도 (PSI)



03 ▶ 전체 사업별 만족도

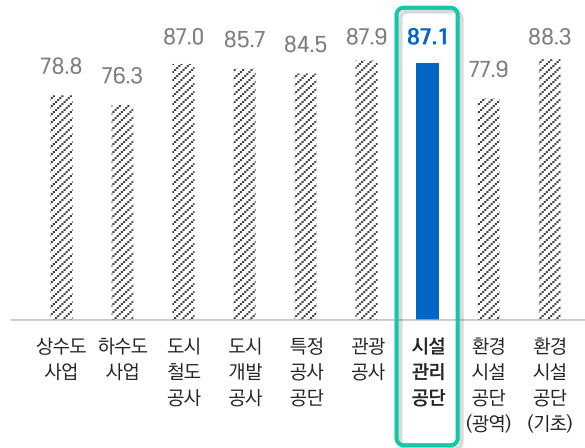
02 · 조사결과 종합

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

	 상수도사업	 하수도사업	 도시철도공사	 도시개발공사	 특정공사/공단	 관광공사	 시설관리공단	 환경시설공단(광역)	 환경시설공단(기초)
종합 만족도 ▶	78.8	76.3	87.0	85.7	84.5	87.9	87.1	77.9	88.3
서비스 환경 ▶	81.5	77.4	87.0	85.1	84.5	87.5	86.9	76.5	88.3
서비스 과정 ▶	79.2	71.4 min	86.4	85.1	84.3	87.7	86.4	75.0	87.6
서비스 결과 ▶	79.0	80.0	87.5	86.0	84.5	88.6	87.1	79.5	87.9
사회적 만족 ▶	79.5	79.6	87.4	87.9	86.0	89.2	89.1	82.4	90.1 max
전반적 만족 ▶	77.0	74.4	86.7	84.8	83.6	87.0	86.3	76.3	87.7

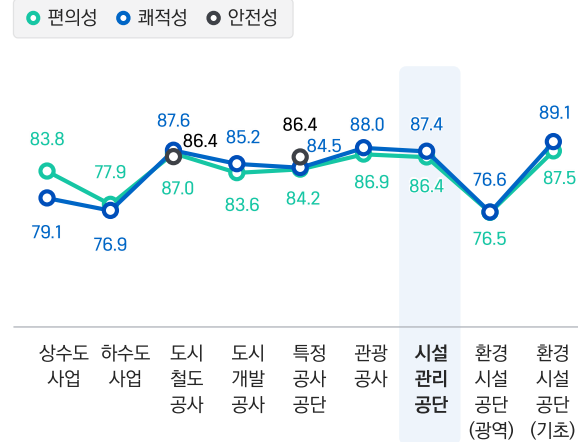
☑ 종합 만족도

단위 : 점



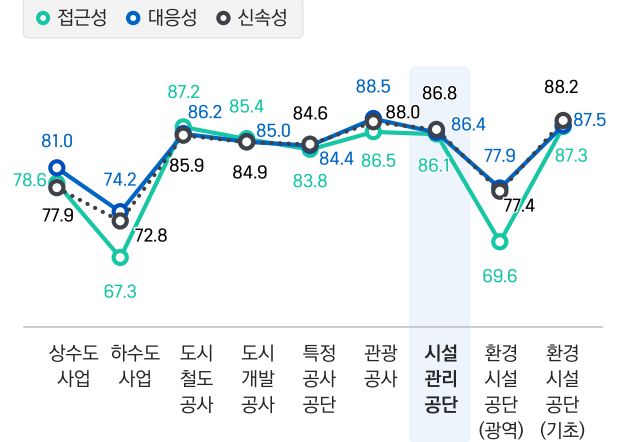
☑ 서비스 환경

단위 : 점



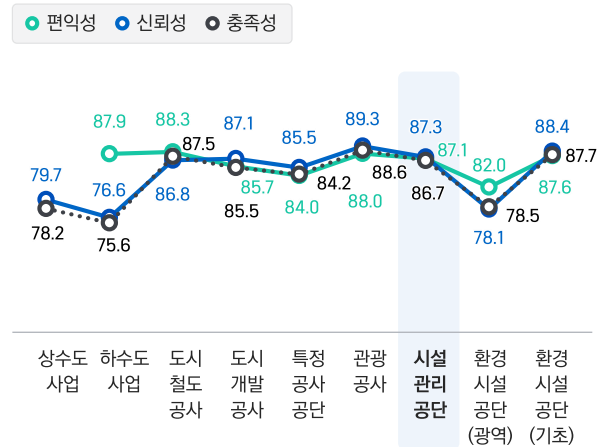
☑ 서비스 과정

단위 : 점



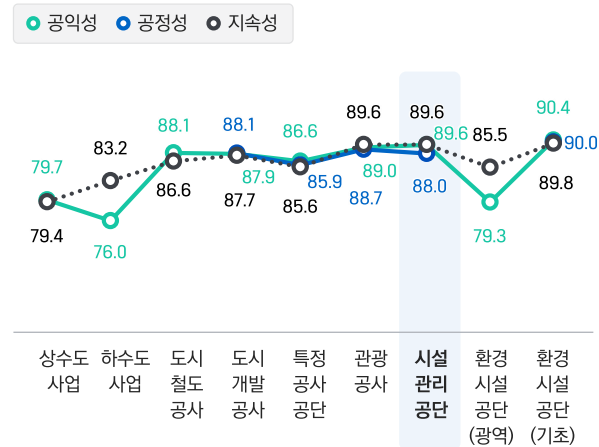
☑ 서비스 결과

단위 : 점



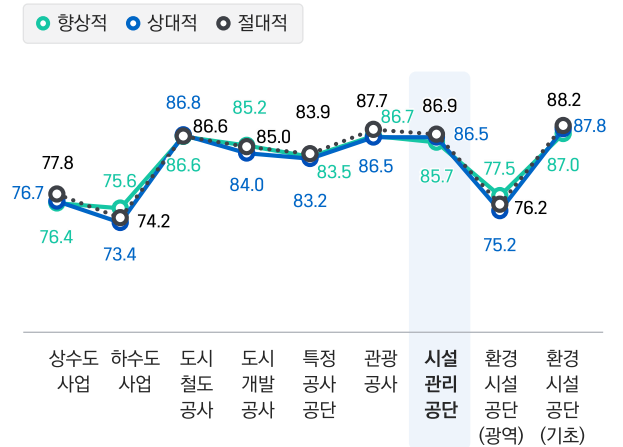
☑ 사회적 만족

단위 : 점



☑ 전반적 만족

단위 : 점



2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
03

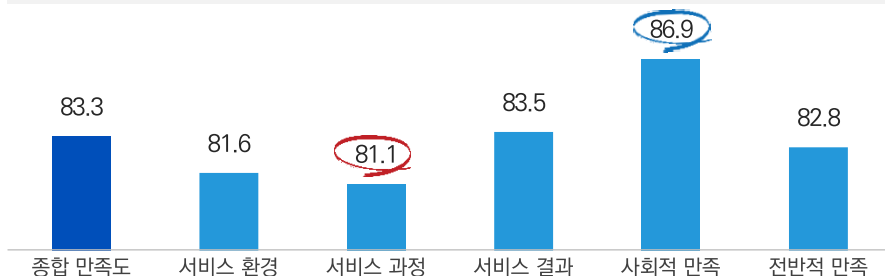
조사 결과



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

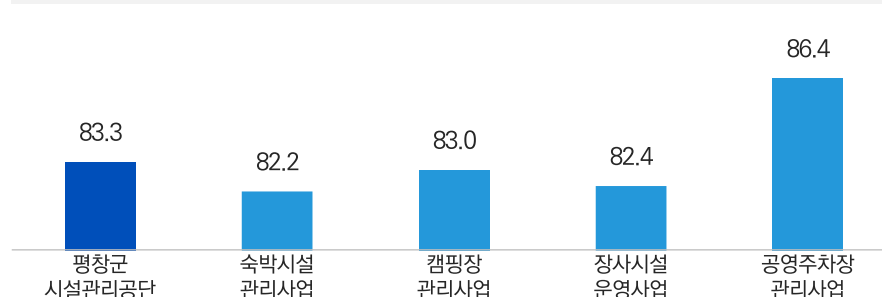
01 평창군시설관리공단의 종합만족도는 83.3점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 86.9점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 81.1점



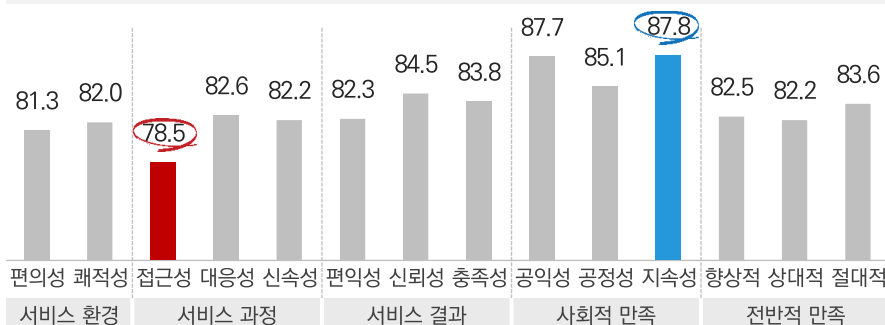
02 공영주차장관리사업의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 공영주차장관리사업 86.4점
- ↓ 최저득점 사업 : 숙박시설관리사업 82.2점



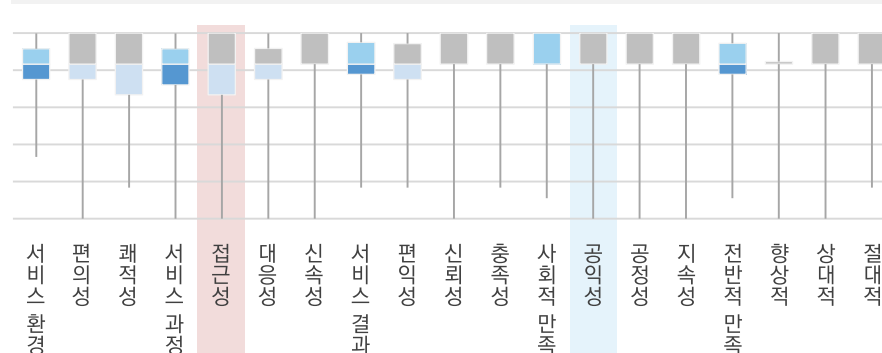
03 강점 : 지속성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성



04 서비스 과정 차원의 접근성 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공익성 +0.35 점
- ↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 과정 차원 / 접근성 -0.24 점





조사 대상

평창군시설관리공단의
서비스 이용고객



모집단

평가대상별
고객 정의



표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
숙박시설관리사업	전화조사	150
캠핑장관리사업	전화조사	200
장사시설운영사업	전화조사	25
공영주차장관리사업	면접조사	25

총 400표본

조사 기간

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

자료 수집 방법

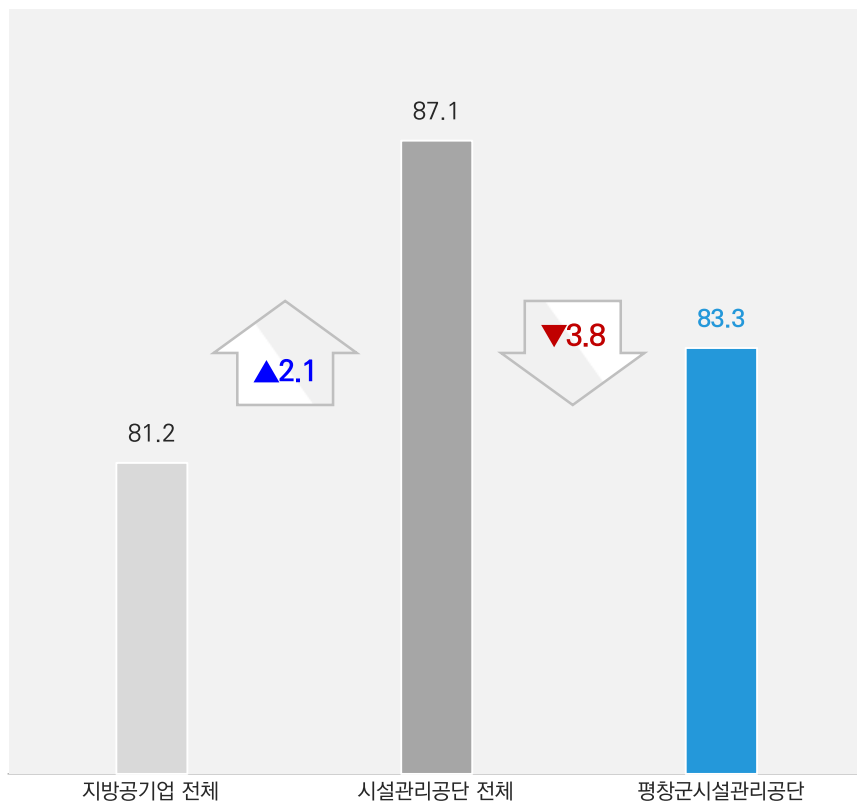
CATI System을 이용한 전화조사 및
TAPI System을 이용한 면접조사



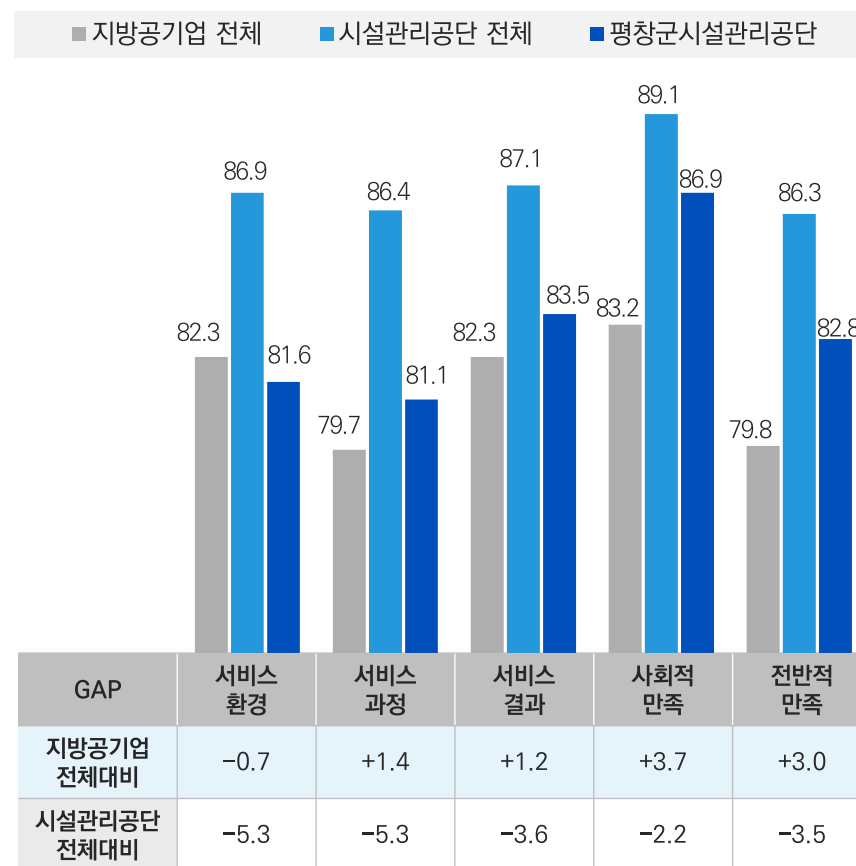
☑ 전체 만족도 비교

- 평창군시설관리공단의 종합 만족도는 83.3점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게 나타남

2022년 PSI 조사결과



차원별 만족도 결과



☑ 사업별 만족도

- 공영주차장관리사업의 만족도가 86.4점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
평창군시설관리공단		(400)	83.3	81.6	81.1	83.5	86.9	82.8
사업영역	숙박시설관리사업	(150)	82.2	80.8	83.6	82.4	82.9	81.1
	캠핑장관리사업	(200)	83.0	81.3	81.1	84.2	85.7	82.4
	장사시설운영사업	(25)	82.4	77.3	78.6	80.3	89.8	82.9
	공영주차장관리사업	(25)	86.4	88.7	80.5	88.5	90.8	85.5

☑ 차원 및 요소별 만족도

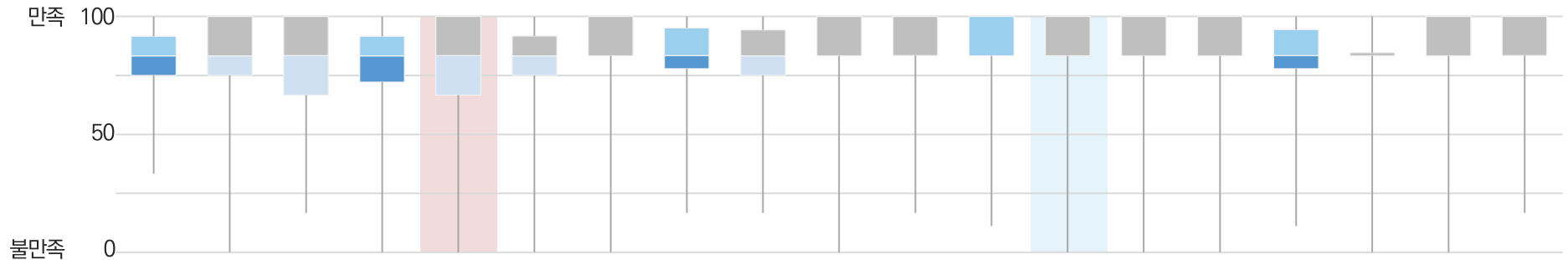
- 평창군시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 87.8점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 78.5점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
평창군시설관리공단	81.6	81.3	82.0	81.1	78.5	82.6	82.2	83.5	82.3	84.5	83.8	86.9	87.7	85.1	87.8	82.8	82.5	82.2	83.6
숙박시설관리사업	80.8	79.1	82.6	83.6	81.7	83.5	85.5	82.4	78.6	84.4	84.2	82.9	85.6	76.3	86.8	81.1	80.8	80.3	82.3
캠핑장관리사업	81.3	81.3	81.2	81.1	80.3	81.8	81.2	84.2	83.5	85.8	83.3	85.7	88.1	83.8	85.2	82.4	81.3	82.3	83.6
장사시설운영사업	77.3	77.3	77.3	78.6	76.7	81.2	78.0	80.3	79.9	80.7	80.3	89.8	87.3	92.0	90.0	82.9	85.5	81.3	82.0
공영주차장관리사업	88.7	89.3	88.0	80.5	74.0	83.9	83.6	88.5	89.3	88.0	88.1	90.8	91.0	91.3	90.0	85.5	83.0	86.0	87.3

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.35 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.24 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	81.6	81.3	82.0	81.1	78.5	82.6	82.2	83.5	82.3	84.5	83.8	86.9	87.7	85.1	87.8	82.8	82.5	82.2	83.6
표준편차	14.8	17.1	16.6	14.5	20.2	15.1	17.0	13.4	14.6	15.8	14.6	11.8	12.8	17.8	14.1	14.1	15.1	16.6	14.9
3분위수	91.7	100.0	100.0	91.7	100.0	91.8	100.0	95.1	94.4	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	84.7	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	75.0	75.0	66.7	72.2	66.7	75.0	83.3	77.8	75.0	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	25.0	33.3	19.4	33.3	16.8	16.7	17.3	19.4	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	1.4	16.7	16.7
표준화 점수	-0.11	-0.12	-0.08	-0.15	-0.24	-0.05	-0.07	0.02	-0.07	0.08	0.03	0.30	0.35	0.10	0.32	-0.04	-0.05	-0.07	0.02

※ 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

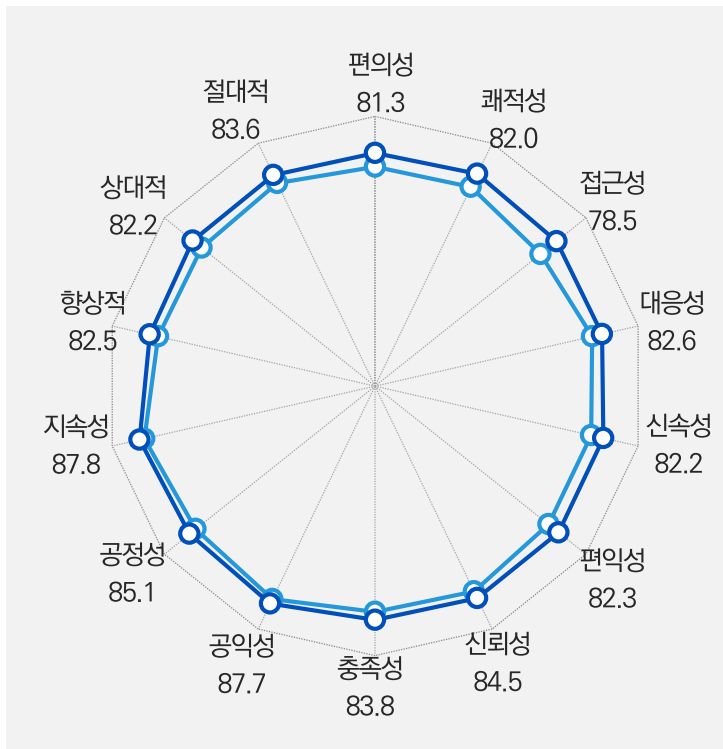
— 평창군시설관리공단

— 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



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

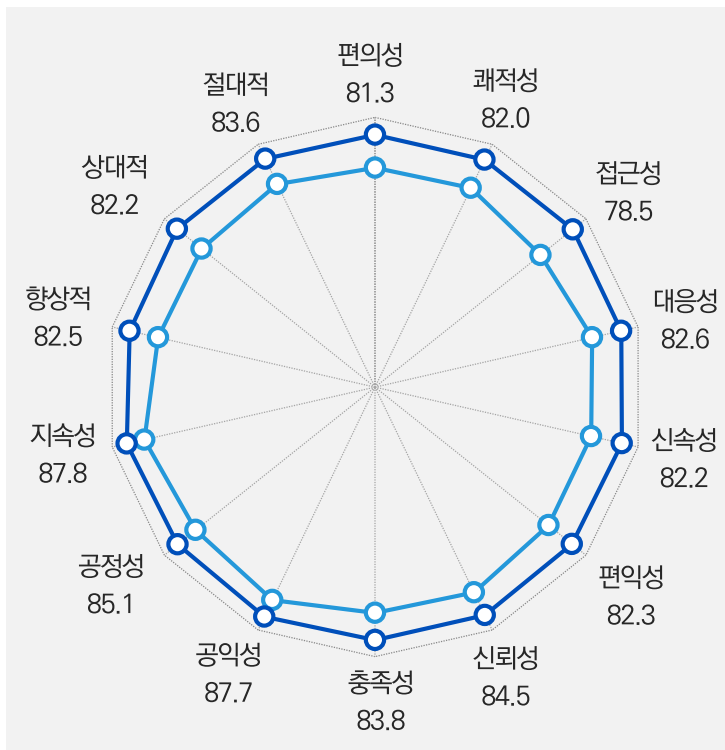
— 평창군시설관리공단

— 시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**



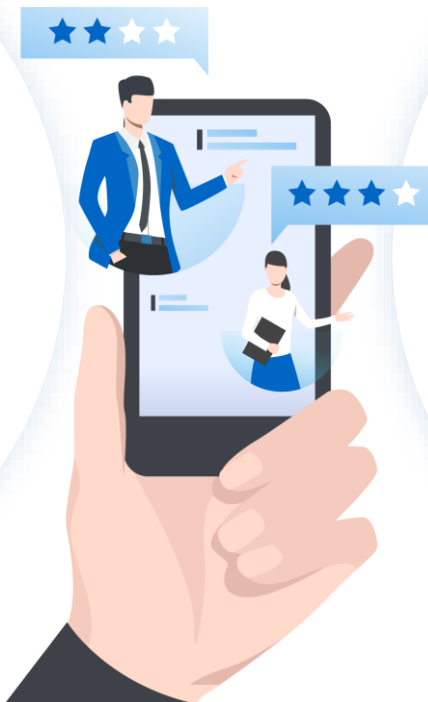
서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	신뢰성
	충족성
사회적 만족 ▶	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족 ▶	항상적
	상대적
	절대적

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

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

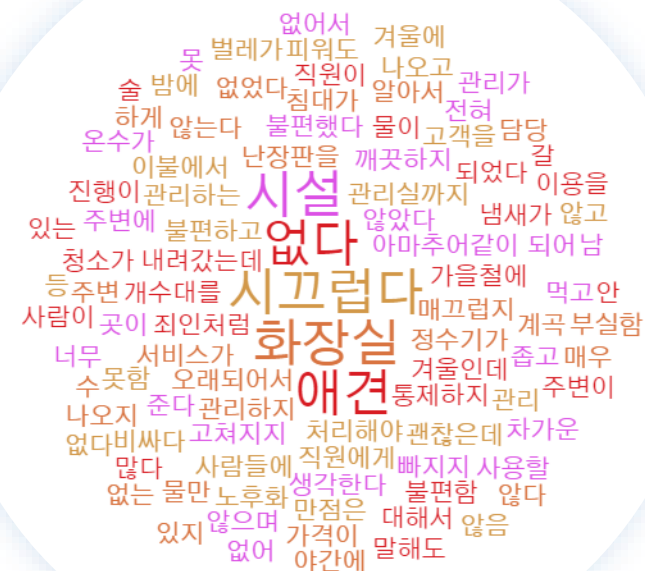
* WordCloud 분석

고객 만족 주요 Keywords



* WordCloud 분석

고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords



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

2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
04

사업별 조사 결과

1. 숙박시설관리사업
2. 캠핑장관리사업
3. 장사시설운영사업
4. 공영주차장관리사업





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 01

숙박시설관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

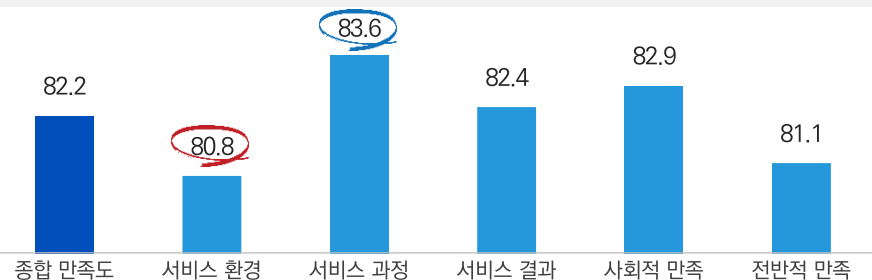
결과 분석

05

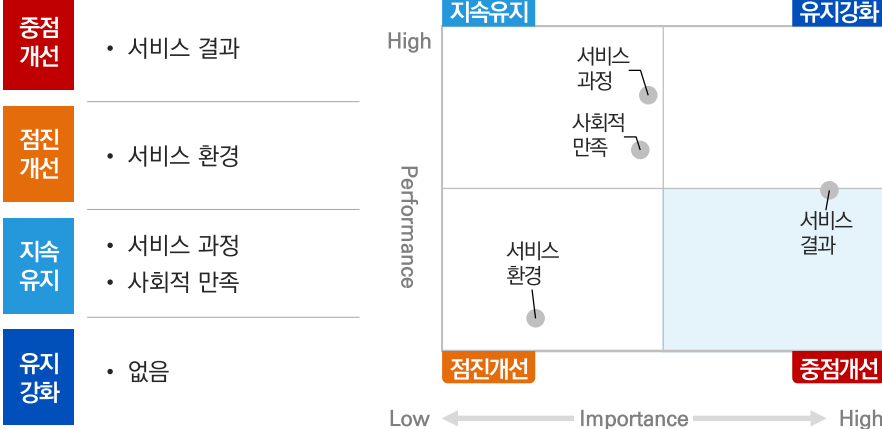
VOC 분석

01 숙박시설관리사업의 종합만족도는 82.2점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 과정 83.6점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 80.8점

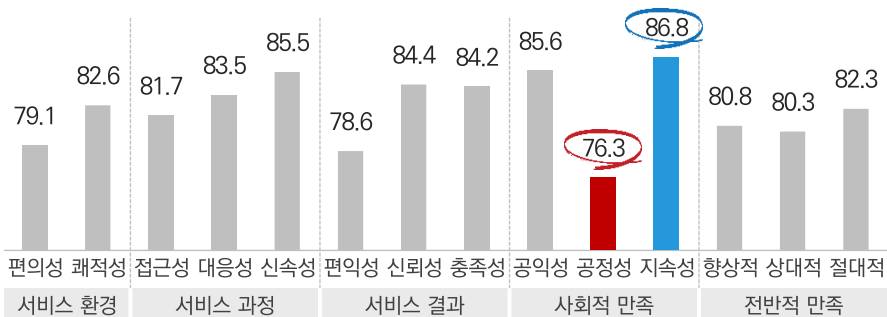


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 공정성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
- ↓ 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, '시설 노후화/하자 등 관리가 안됨' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '접수/예약 방식의 개선 필요함', '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 000에는 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 000은 주변 환경이 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 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 000은 이용자들을 위해 다양한 지원을 제공한다 ✓ 2 000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 000의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 이용자의 레저와 여가활용에 기여한다 ✓ 2 000은 관광문화 발전에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 000을 앞으로도 이용할 생각이다
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

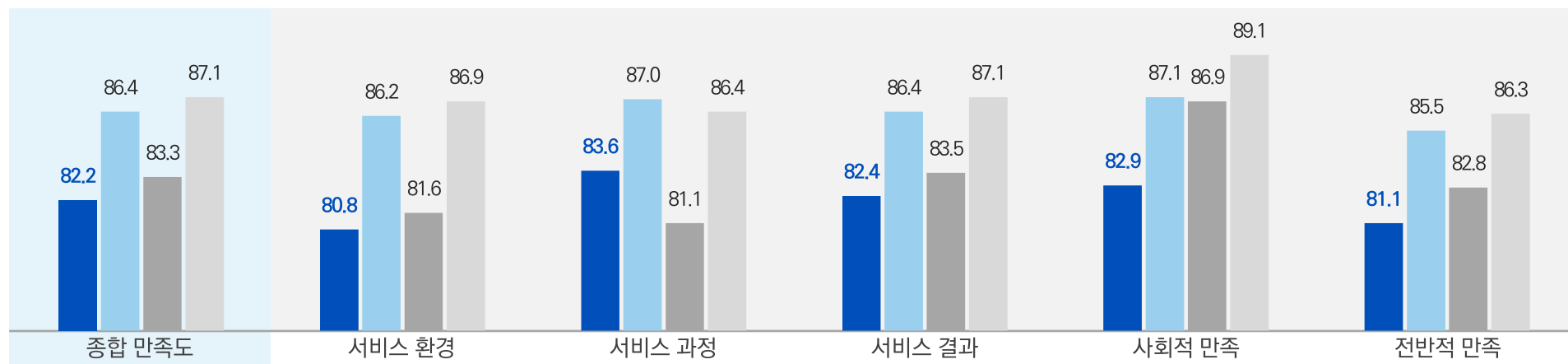
- 숙박시설관리사업의 종합만족도는 82.2점으로, 숙박시설관리사업 전체 점수에 비해서는 4.2점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.9점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
숙박시설관리사업	82.2	-	80.8	-	83.6	-	82.4	-	82.9	-	81.1	-
해당사업 전체	86.4	▼4.2	86.2	▼5.4	87.0	▼3.4	86.4	▼4.0	87.1	▼4.2	85.5	▼4.4
평창군시설관리공단 전체	83.3	▼1.1	81.6	▼0.8	81.1	▲2.5	83.5	▼1.1	86.9	▼4.0	82.8	▼1.7
시설관리공단 전체	87.1	▼4.9	86.9	▼6.1	86.4	▼2.8	87.1	▼4.7	89.1	▼6.2	86.3	▼5.2

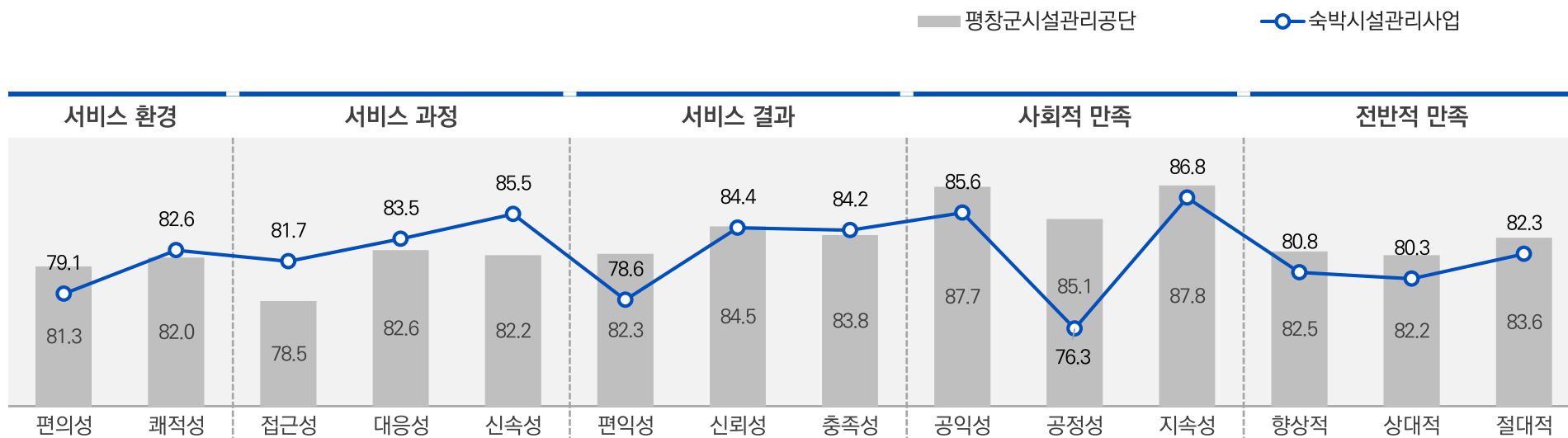
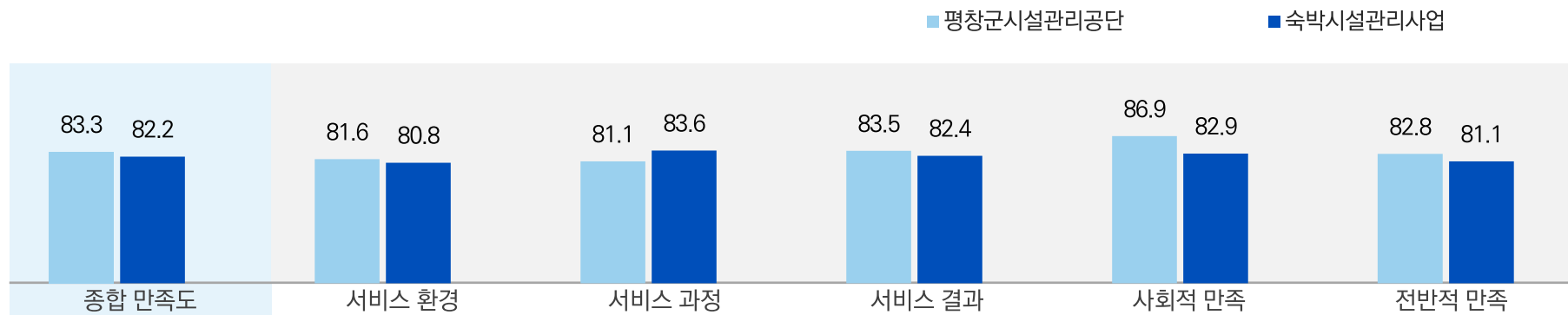
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “숙박시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 숙박시설관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 평창군시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



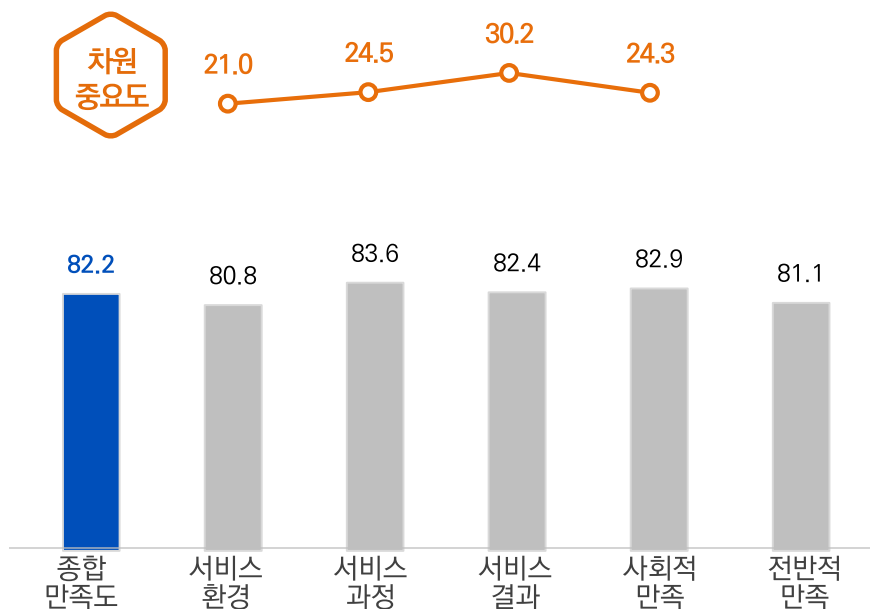
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

차원별 IPA 분석

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

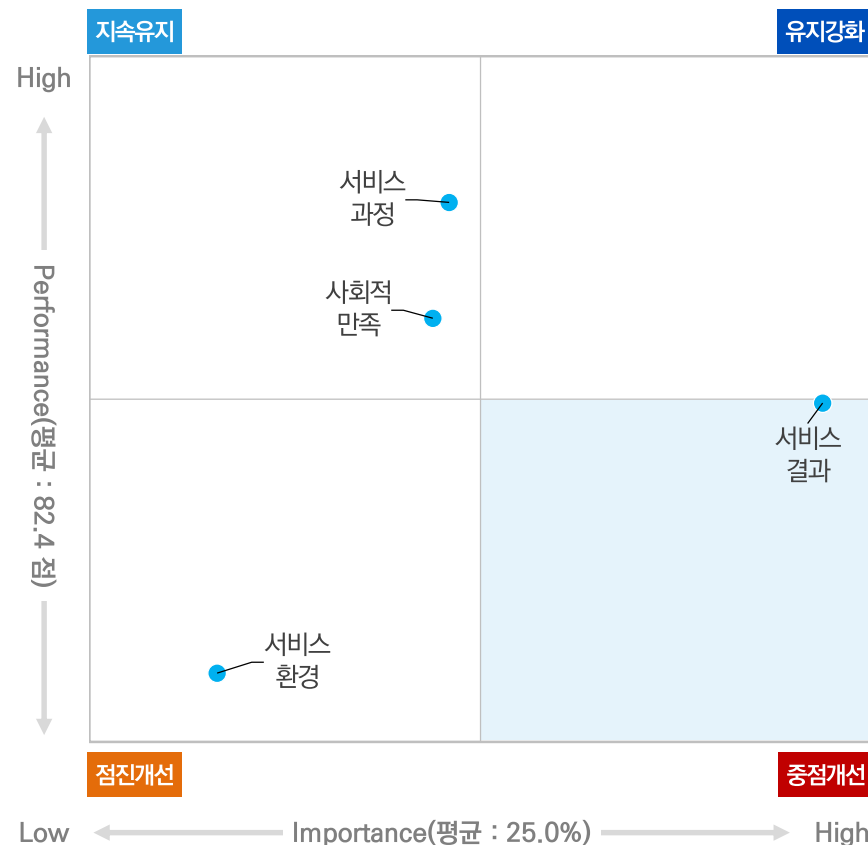
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

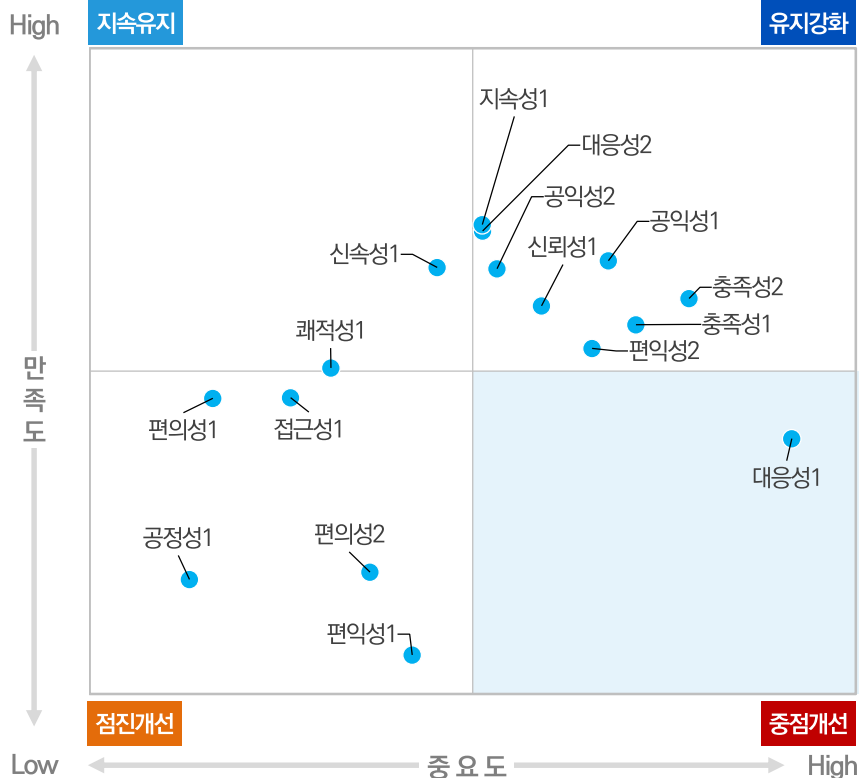
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성1' 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	000은 이용하는 절차가 편하다	81.7	3.5
	편의성2	000에는 편의시설이 잘 갖춰져 있다	76.5	5.2
	쾌적성1	000은 주변 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	82.6	4.8
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	81.7	4.3
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.5	9.6
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	86.6	6.4
	신속성1	000과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	85.5	5.9
	편의성2	000의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.8	8.0
서비스 결과	편의성1	000은 이용자들을 위해 다양한 지원을 제공한다	74.1	5.6
	편의성2	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.1	7.5
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.4	7.0
	충족성1	000의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.6	8.5
	충족성2	000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.6	8.5
사회적 만족	공익성1	000은 이용자의 레저와 여가활용에 기여한다	85.7	7.7
	공익성2	000은 관광문화 발전에 기여한다	85.5	6.5
	공정성1	000은 누구나 이용하기 편하다	76.3	3.3
	지속성1	000을 앞으로도 이용할 생각이다	86.8	6.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

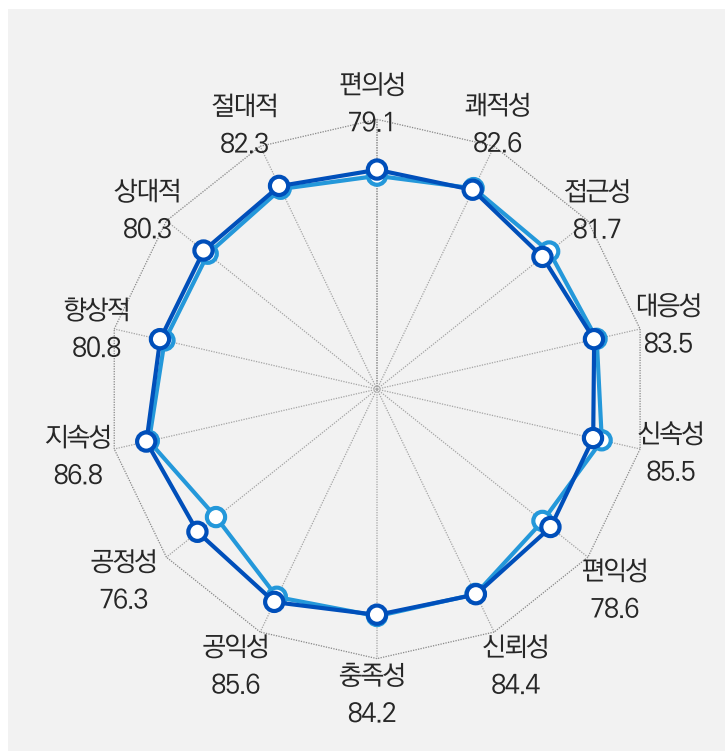
—○— 숙박시설관리사업

—○— 평창군시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



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

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

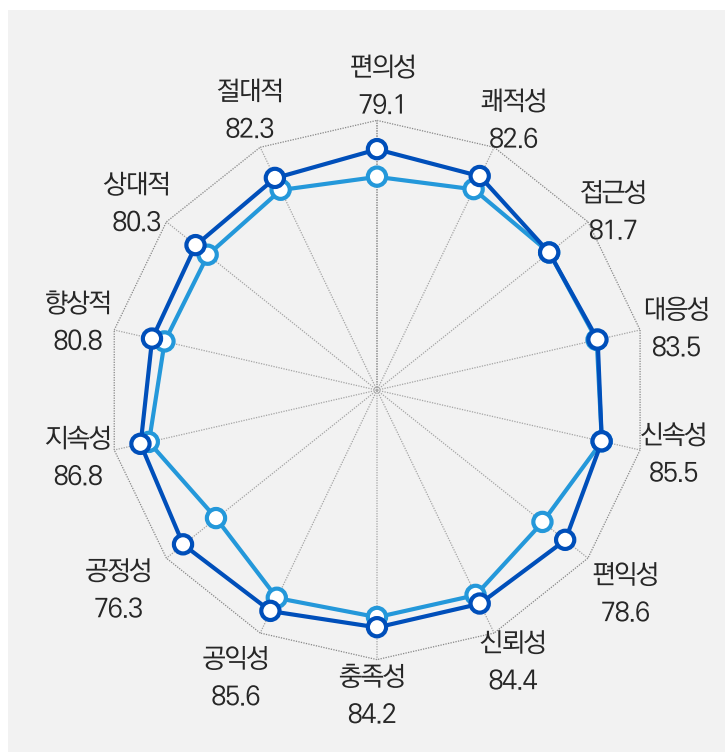
— 숙박시설관리사업

— 평창군시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
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=122]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	19.7
주변환경이 좋음/쾌적함	17.2
시설이 좋음/잘 관리함	9.8
강사/직원들이 친절함	9.0
만족함/좋음/불만, 불편없음	8.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	7.4
시설 이용이 편리함	5.7
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	4.9
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	4.9
냉난방이 잘 됨	2.5
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	2.5
시설 이용이 즐거움/여러 사람들과 함께 이용해서 좋음	1.6
가격대비 이용 만족도 높음	0.8
교통이 편리함	0.8

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=9]

불만족 요인	비중(%)
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	33.3
만족스럽지 않음/좋지않음	11.1
서비스가 좋지 않음	11.1
시설/부대/편의 시설 부족함	11.1
시설의 이용이 불편함	11.1
시설이 청결하지 못함/지저분함	11.1
주변환경이 좋지 않음/지저분함	11.1

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =67]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	14.9
접수/예약 방식의 개선 필요함	14.9
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	9.0
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	7.5
시설 청결도 개선이 필요함	7.5
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	7.5
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	4.5
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	4.5
강사/직원 친절도 개선 필요함	3.0
볼거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	3.0
서비스/혜택 개선이 필요함	3.0
잘하고 있음/현상태 유지 바람	3.0
장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함	3.0
강사/직원들의 전문성 개선해야 함	1.5





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 02

캠핑장관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

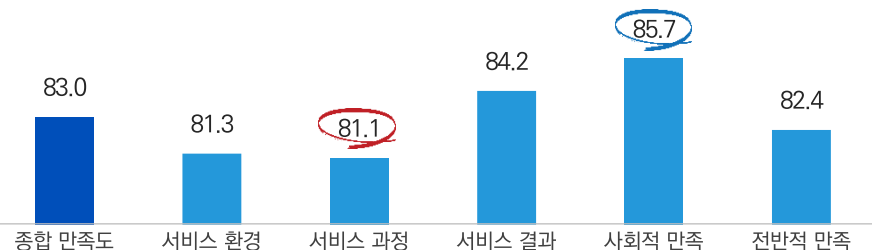
결과 분석

05

VOC 분석

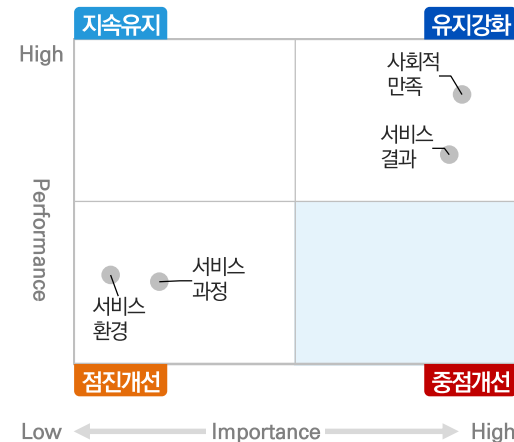
01 캠핑장관리사업의 종합만족도는 83.0점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.7점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 81.1점



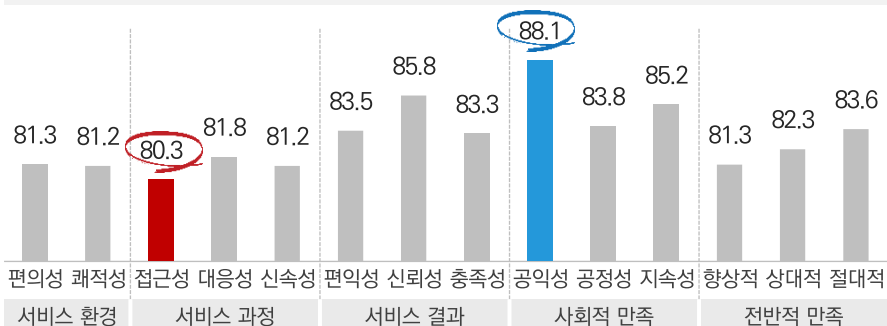
02 중점개선 차원 : 없음

- | | |
|-------|----------------------|
| 중점 개선 | • 없음 |
| 점진 개선 | • 서비스 환경
• 서비스 과정 |
| 지속 유지 | • 없음 |
| 유지 강화 | • 서비스 결과
• 사회적 만족 |



03 강점 : 공익성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
- ↓ 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 만족요인이며, '시설의 이용이 불편함' 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', '물 온도 개선 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 고객의 편익을 증대시킨다 ✓ 2 000의 이용요금은 적당하다 ✓ 3 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

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 시설을 재방문할 의향이 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

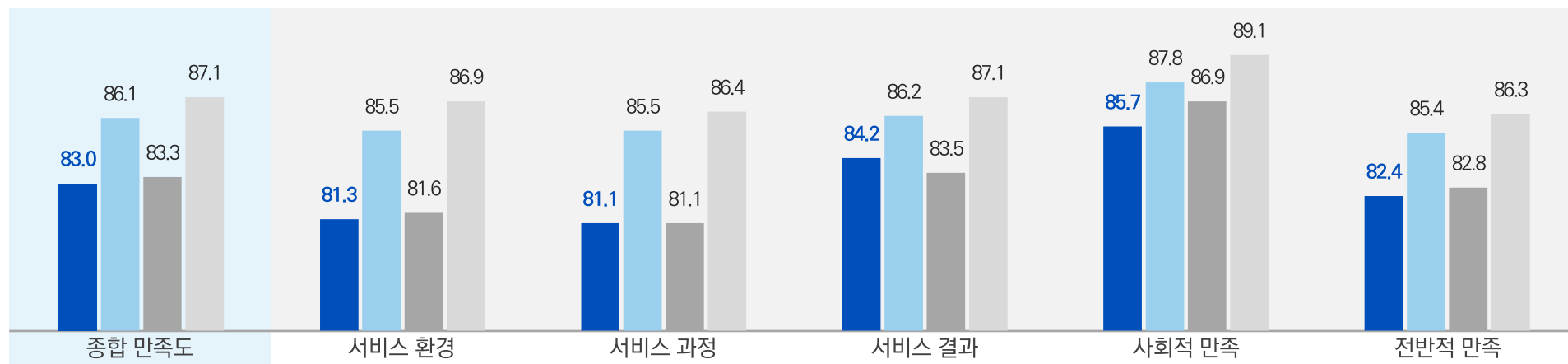
- 캠핑장관리사업의 종합만족도는 83.0점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
캠핑장관리사업	83.0	-	81.3	-	81.1	-	84.2	-	85.7	-	82.4	-
해당사업 전체	86.1	▼3.1	85.5	▼4.2	85.5	▼4.4	86.2	▼2.0	87.8	▼2.1	85.4	▼3.0
평창군시설관리공단 전체	83.3	▼0.3	81.6	▼0.3	81.1	-	83.5	▲0.7	86.9	▼1.2	82.8	▼0.4
시설관리공단 전체	87.1	▼4.1	86.9	▼5.6	86.4	▼5.3	87.1	▼2.9	89.1	▼3.4	86.3	▼3.9

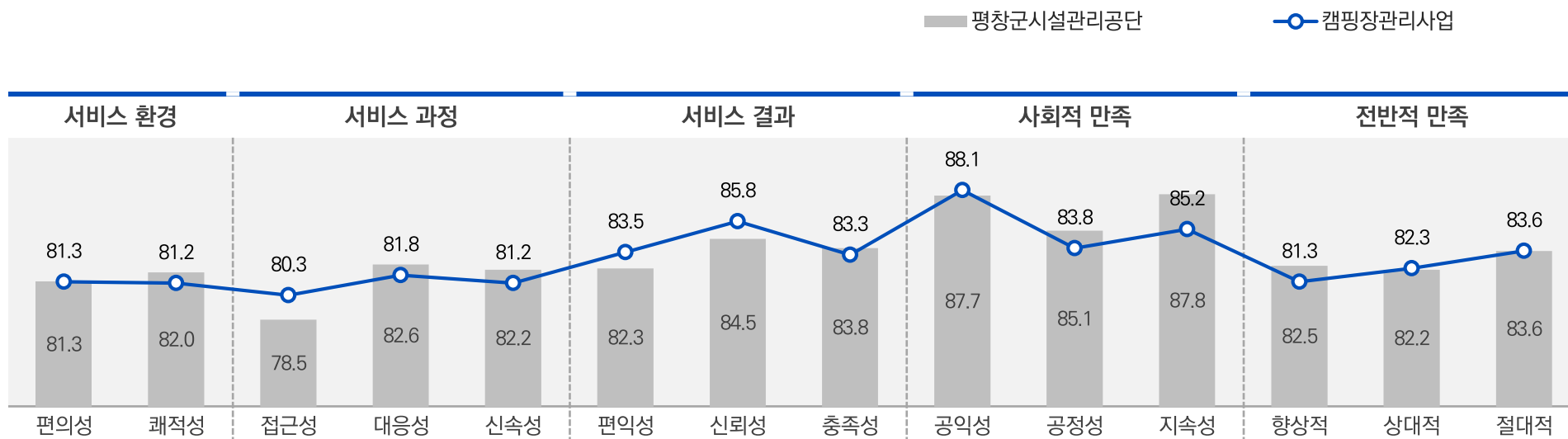
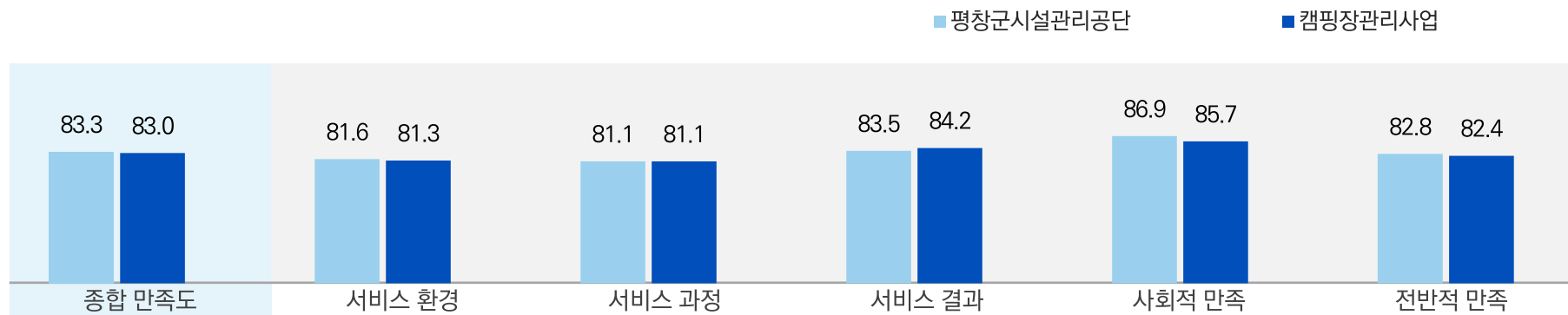
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “캠핑장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 캠핑장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 평창군시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



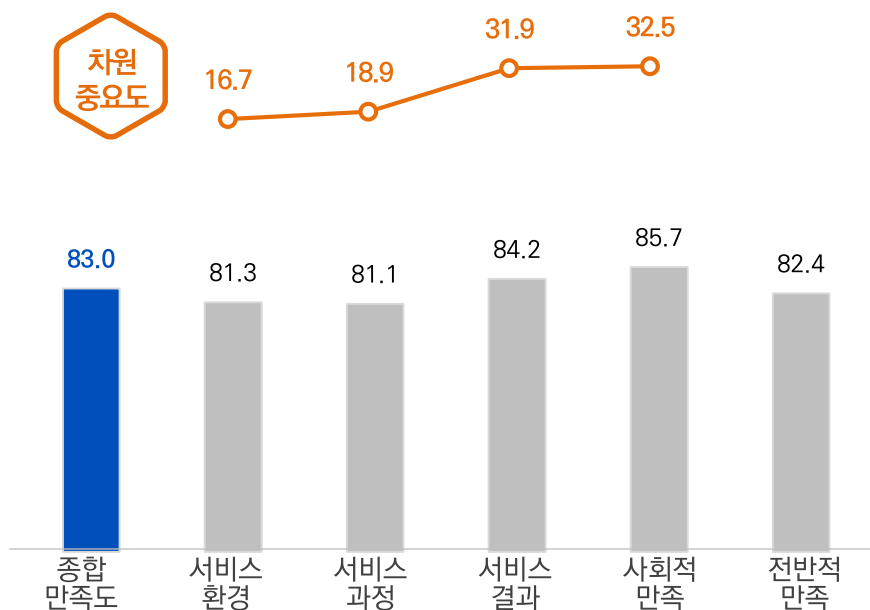
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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

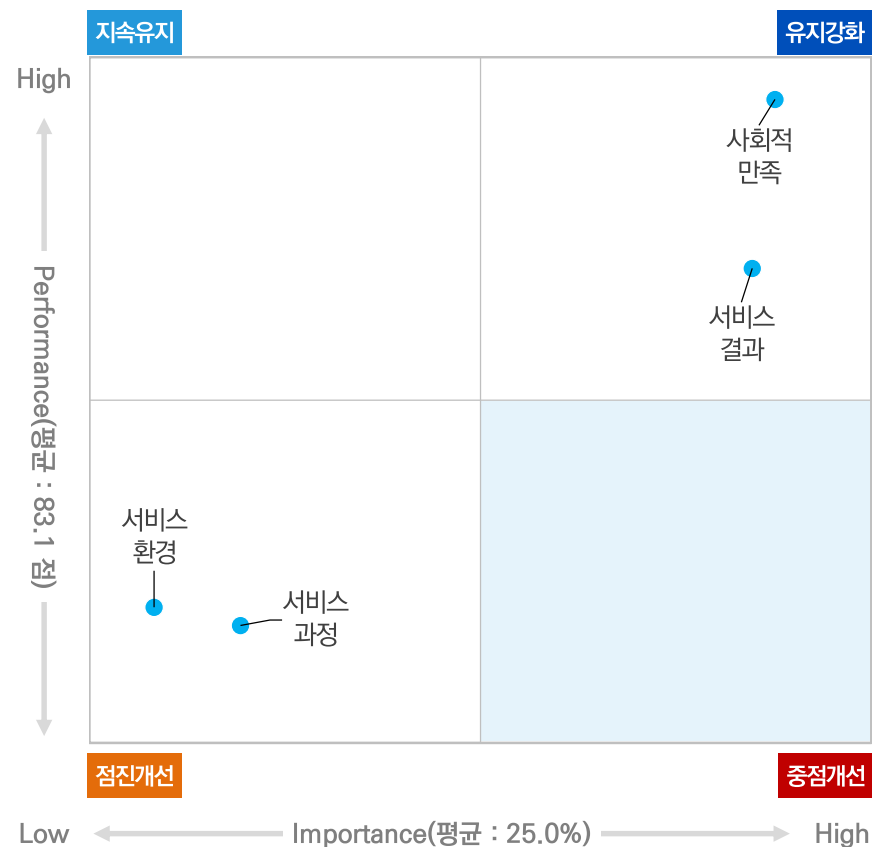
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

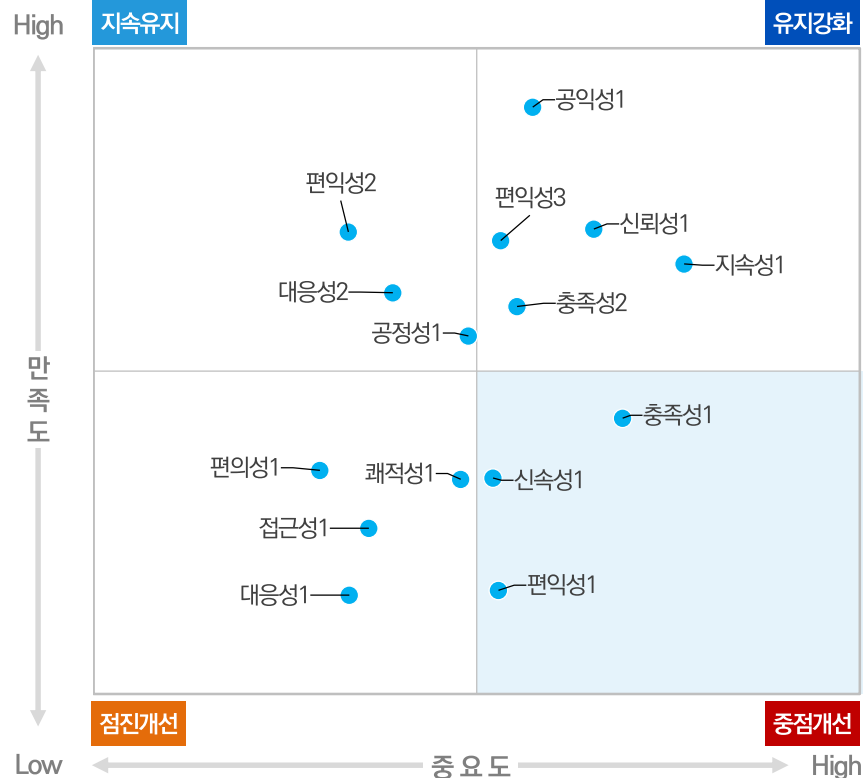
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편익성1	000은 이용하는 절차가 편하다	81.3	2.6
	쾌적성1	000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	81.2	6.2
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.3	3.9
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	79.0	3.3
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	84.6	4.5
	신속성1	000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	81.2	7.1
	편익성1	000은 고객의 편익을 증대시킨다	79.1	7.2
서비스 결과	편익성2	000의 이용요금은 적당하다	85.8	3.3
	편익성3	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.6	7.3
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.8	9.7
	충족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.3	10.5
	충족성2	000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.4	7.7
	공익성1	000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	88.1	8.1
	공정성1	000은 누구나 이용하기 편리하다	83.8	6.5
사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	85.2	12.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

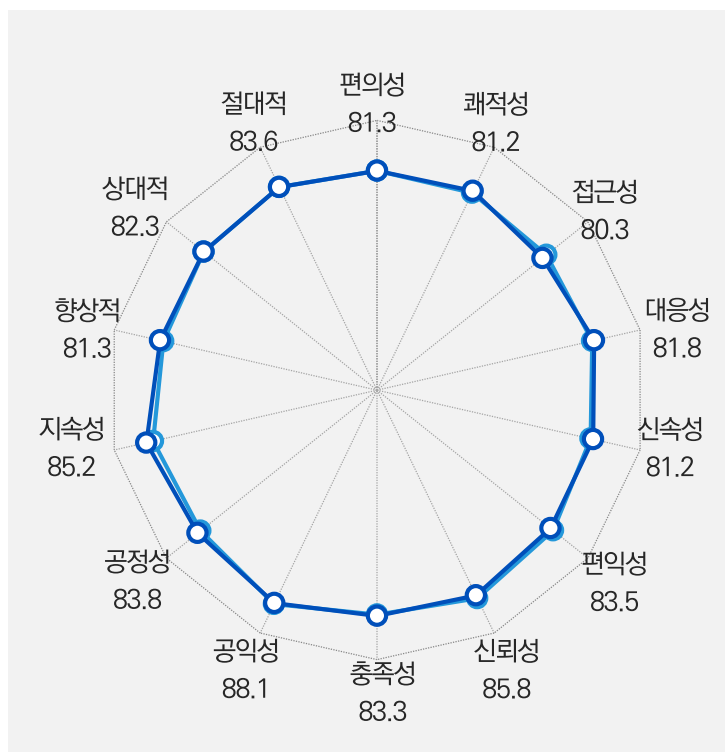
캠핑장관리사업

평창군시설관리공단 전체

상대적으로 약함*

보통

상대적으로 강함**



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

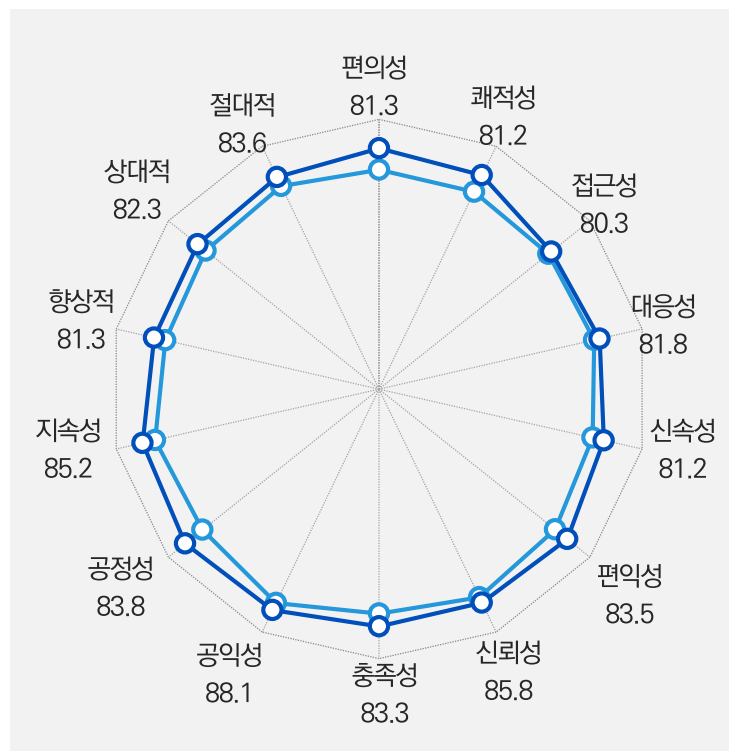
*상대적으로 약함 : 평창군시설관리공단전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 캠퍼스관리사업

— 평창군시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	▶	편의성
		쾌적성
서비스 과정	▶	접근성
		대응성
		신속성
서비스 결과	▶	편의성
		신뢰성
		충족성
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=163]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	27.0
주변환경이 좋음/쾌적함	19.6
시설 이용이 편리함	9.8
시설이 좋음/잘 관리함	8.0
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	6.1
시설이 넓음	6.1
만족함/좋음/불만, 불편없음	4.3
이용 요금이 저렴함/합리적임	3.7
강사/직원들이 친절함	3.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.1
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	1.8
가격대비 이용 만족도 높음	1.2
체계적으로 운영함/운영을 잘함	1.2
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	0.6

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=12]

불만족 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	25.0
시설이 청결하지 못함/지저분함	25.0
시설 노후화/하자 등 관리가 안됨	16.7
시설/프로그램의 분위기가 좋지 않음(소음, 질서 등)	16.7
업무/민원 처리가 정확하지 않음	8.3
운영이 체계적이지 않음/운영을 잘 못함	8.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =109]

개선 요구사항	비중(%)
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.7
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	13.8
물 온도 개선 필요함	13.8
시설 청결도 개선이 필요함	13.8
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	9.2
접수/예약 방식의 개선 필요함	7.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	4.6
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	4.6
이용수칙 강화, 개선/질서 관리 필요함	3.7
서비스/혜택 개선이 필요함	2.8
소음 관리 및 스피커 음질 개선 필요	2.8
볼거리 및 놀거리 추가(행사, 이벤트 포함)	1.8
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	1.8
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	0.9





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter 03

장사시설운영사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

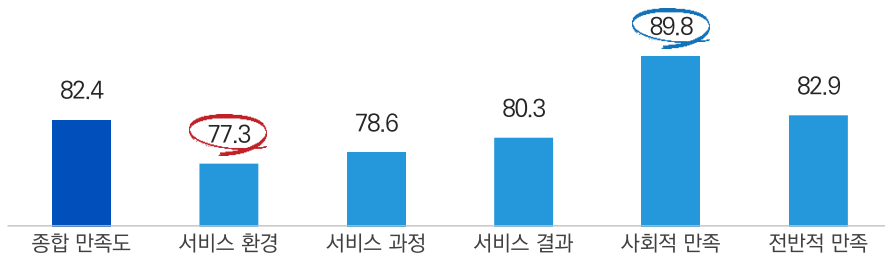
결과 분석

05

VOC 분석

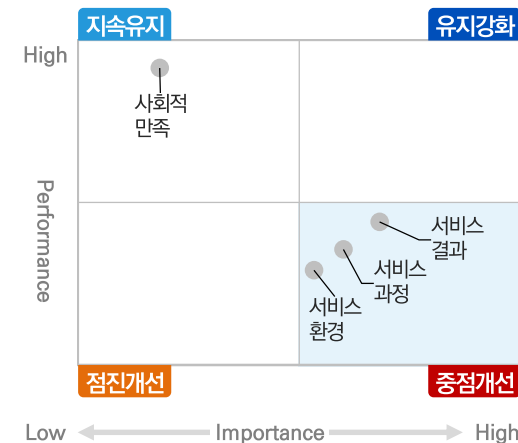
01 장사시설운영사업의 종합만족도는 82.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 77.3점



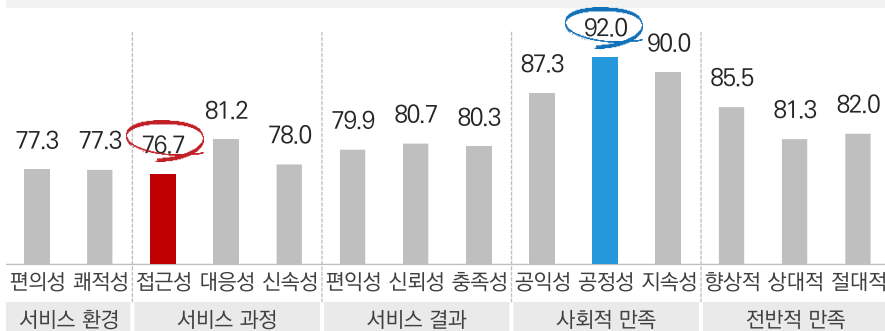
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과

- | 개선 방향 | 차원 |
|-------|------------------------|
| 중점 개선 | 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 |
| 점진 개선 | 없음 |
| 지속 유지 | 사회적 만족 |
| 유지 강화 | 없음 |



03 강점 : 공정성 / 약점 : 접근성

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



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함' 점은 가장 큰 만족요인이며, '이용 요금이 비쌌' 점은 가장 큰 불만 요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함', '시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 장사시설에서 장례를 치르기 편리하다 ✓ 2 장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다 (부대시설이 없을 경우 모름/해당사항 없음에 체크)
	쾌적성	✓ 1 장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 장사시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 장사시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	✓ 1 장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다 ✓ 2 장사시설은 지역의 장사문화 발전에 기여한다
	공정성	✓ 1 장사시설에서는 금품 요구 없이 업무를 처리한다 ✓ 2 장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다
	지속성	✓ 1 다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 장사시설의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 장사시설은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 장사시설에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

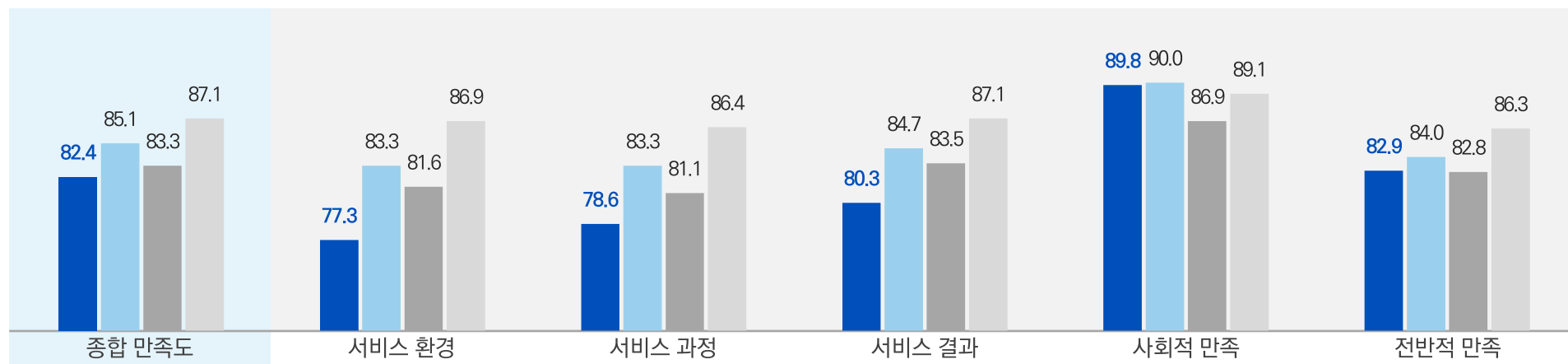
- 장사시설운영사업의 종합만족도는 82.4점으로, 장사시설운영사업 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
장사시설운영사업	82.4	-	77.3	-	78.6	-	80.3	-	89.8	-	82.9	-
해당사업 전체	85.1	▼2.7	83.3	▼6.0	83.3	▼4.7	84.7	▼4.4	90.0	▼0.2	84.0	▼1.1
평창군시설관리공단 전체	83.3	▼0.9	81.6	▼4.3	81.1	▼2.5	83.5	▼3.2	86.9	▲2.9	82.8	▲0.1
시설관리공단 전체	87.1	▼4.7	86.9	▼9.6	86.4	▼7.8	87.1	▼6.8	89.1	▲0.7	86.3	▼3.4

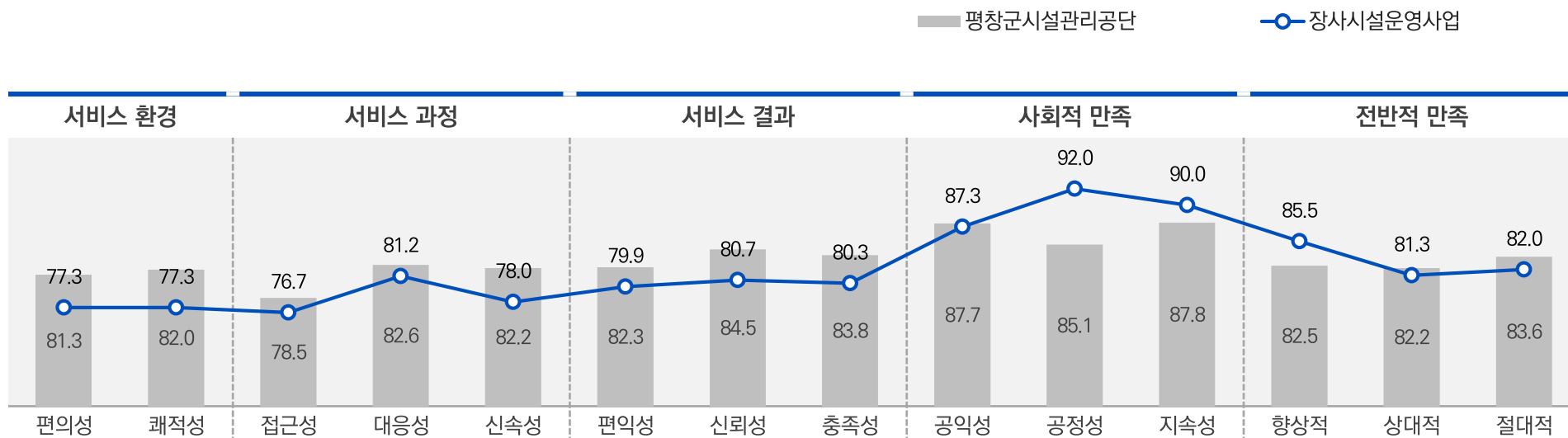
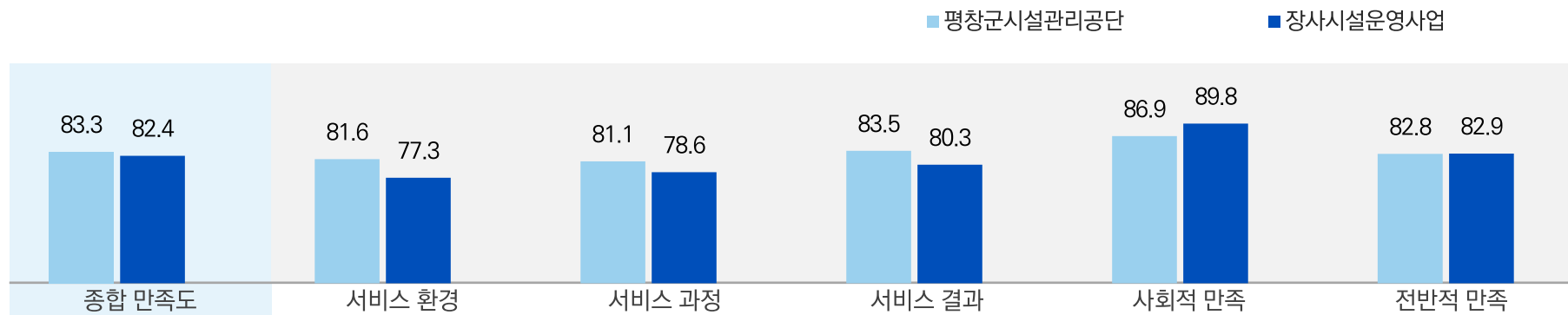
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “장사시설운영사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 장사시설운영사업 ■ 해당사업 전체 ■ 평창군시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



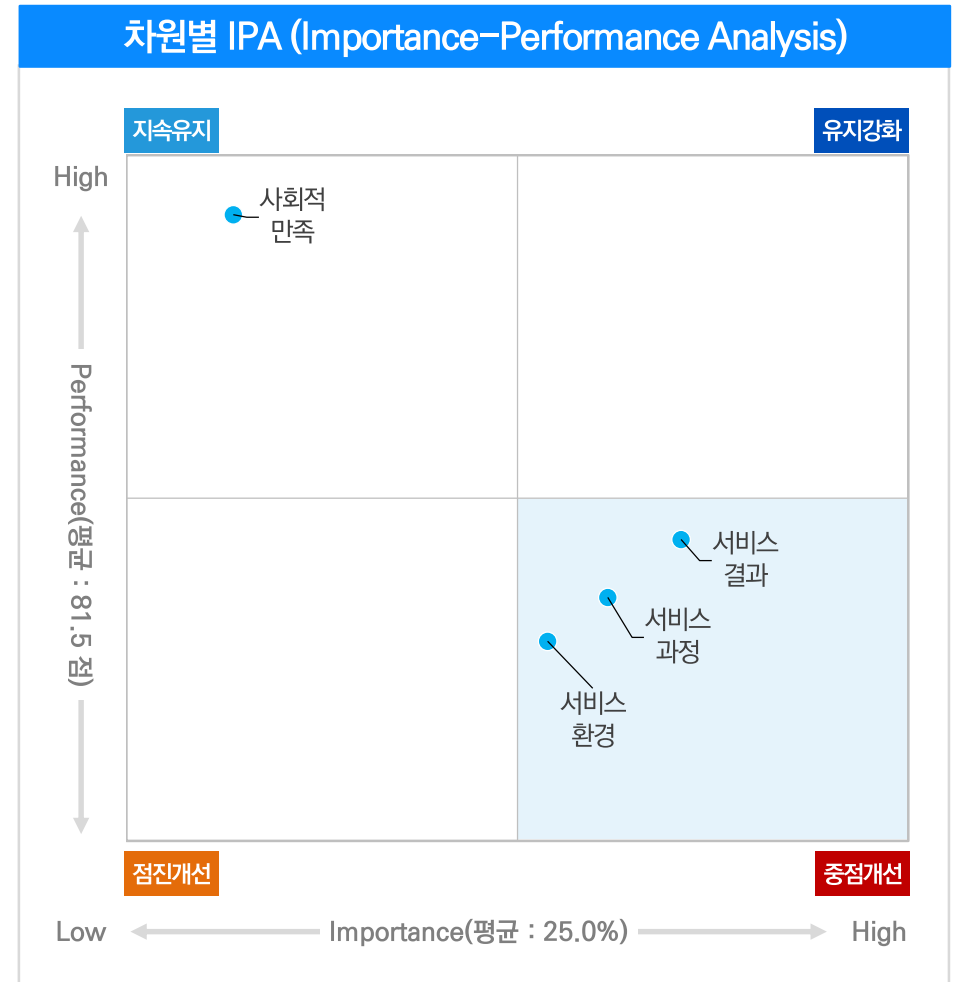
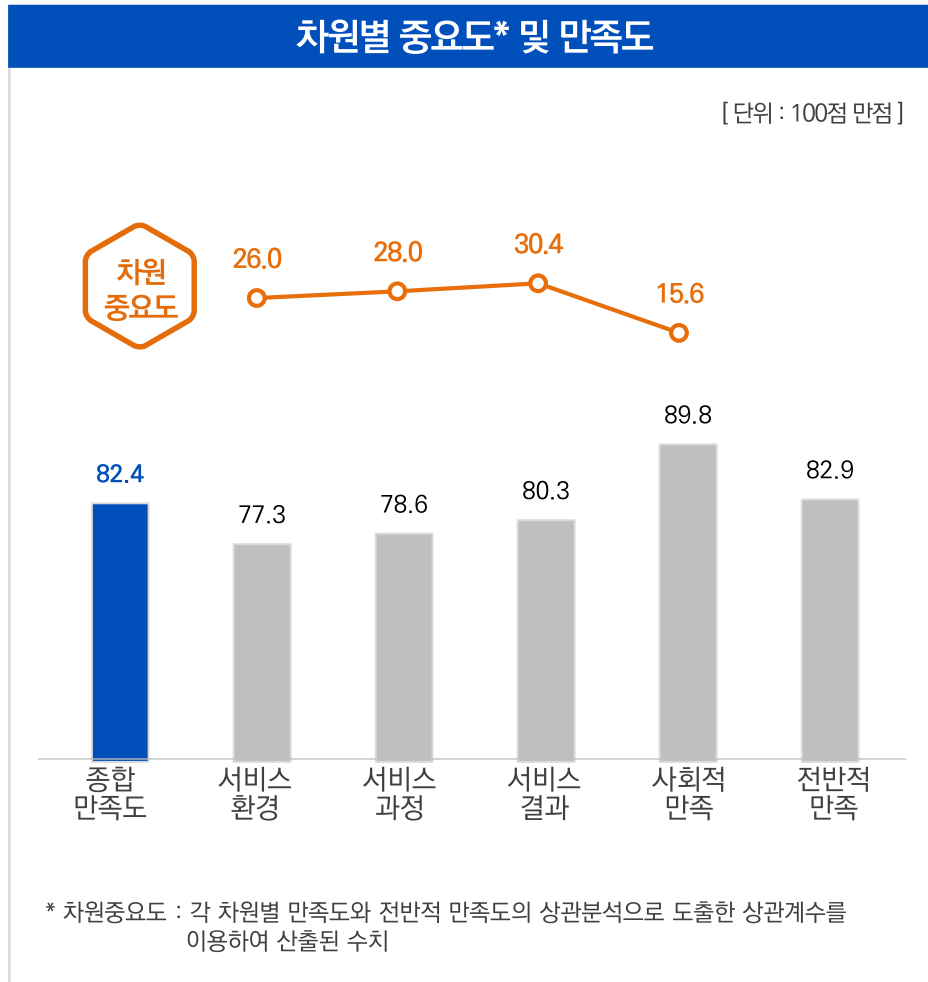
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

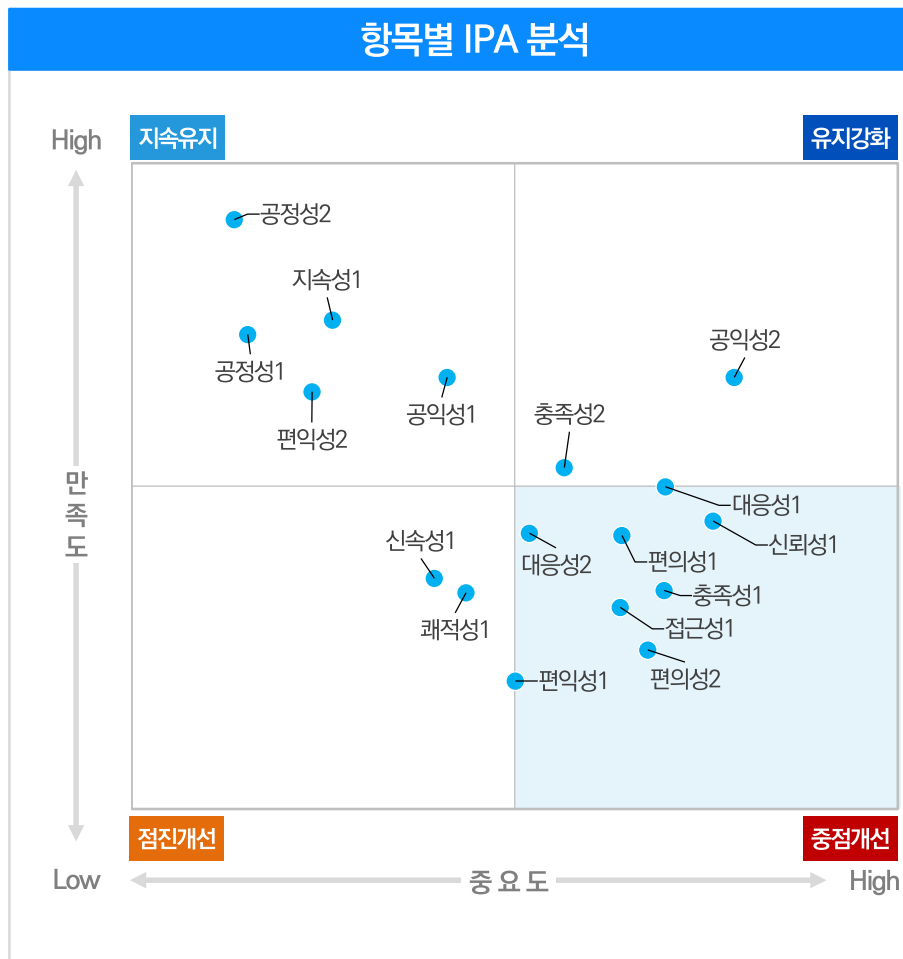
차원별 IPA 분석

- 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 '편의성1, 편의성2' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다	80.0	8.1
	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다 (부대시설이 없을 경우 모름/해당사항 없음에 체크)	74.7	8.7
	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	77.3	4.9
서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	76.7	8.1
	대응성1	장사시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	82.3	9.0
	대응성2	장사시설의 직원들은 친절하다	80.1	6.2
	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	78.0	4.2
서비스 결과	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	73.2	5.9
	편익성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.7	1.6
	신뢰성1	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	80.7	10.0
	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	77.4	9.0
	충족성2	장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.1	6.9
사회적 만족	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	87.3	4.5
	공익성2	장사시설은 지역의 장사문화 발전에 기여한다	87.3	10.5
	공정성1	장사시설에서는 금품 요구 없이 업무를 처리한다	89.3	0.3
	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	94.7	0.0
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 의의가 있다	90.0	2.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

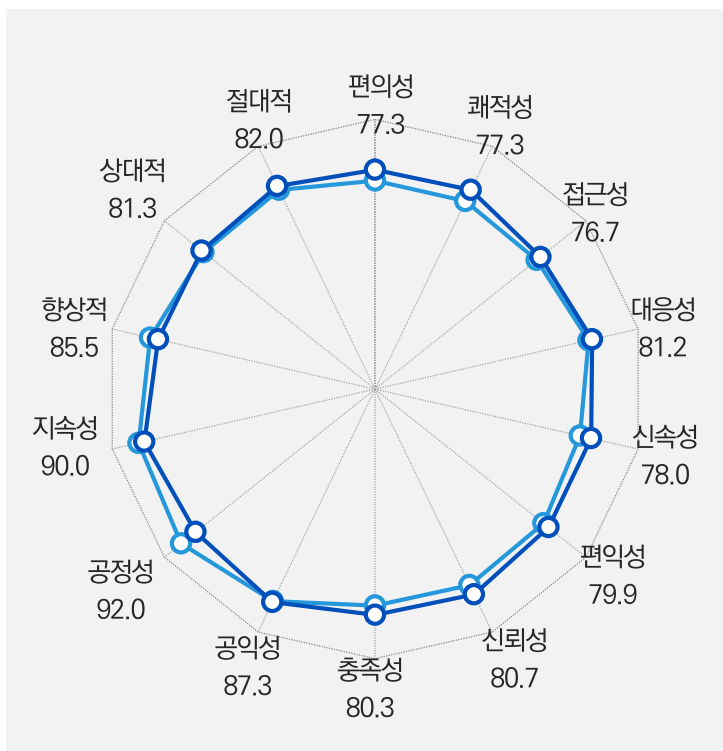
장사시설운영사업

평창군시설관리공단 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	항상성 상대적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

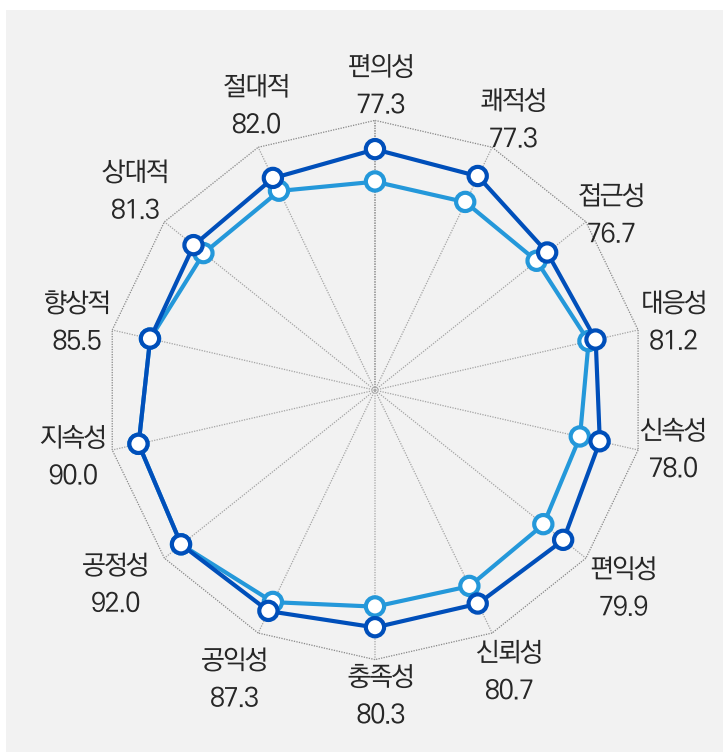
장사시설운영사업

평창군시설관리공단 최고점수

우선개선*

보통

점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
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=13]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	23.1
시설이 좋음/잘 관리함	23.1
시설 이용이 편리함	15.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	15.4
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	7.7
교통이 편리함	7.7
업무/민원을 신속하게 처리함	7.7

※ 주요 응답만 제시

주요 불만족 주요 VOC

[사유수=3]

불만족 요인	비중(%)
시설이 부족함/좁음	33.3
이용 요금이 비쌌	33.3
직원 및 강사가 부족함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =14]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	21.4
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	14.3
시설의 위치가 불편함/접근성이 좋아야 함	14.3
직원 총원 필요/처우개선 필요함	14.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.3
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	7.1
이용수칙 강화, 개선/질서 관리 필요함	7.1
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	7.1





2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Chapter

04

공영주차장관리사업

01

조사 결과 요약

02

조사 내용

03

조사 결과

04

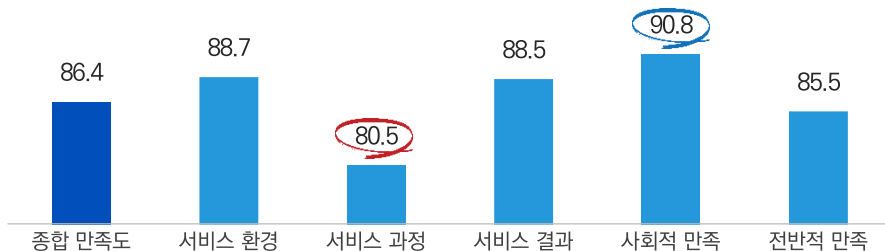
결과 분석

05

VOC 분석

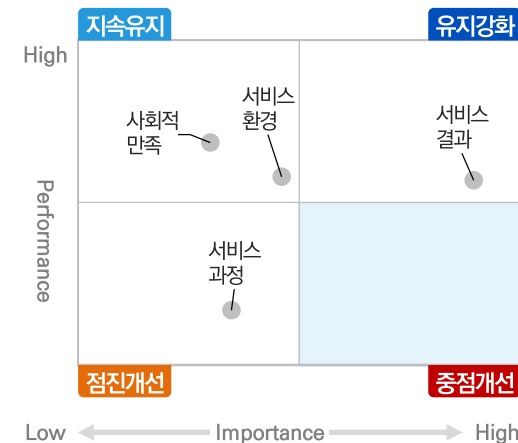
01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 86.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.8점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 80.5점



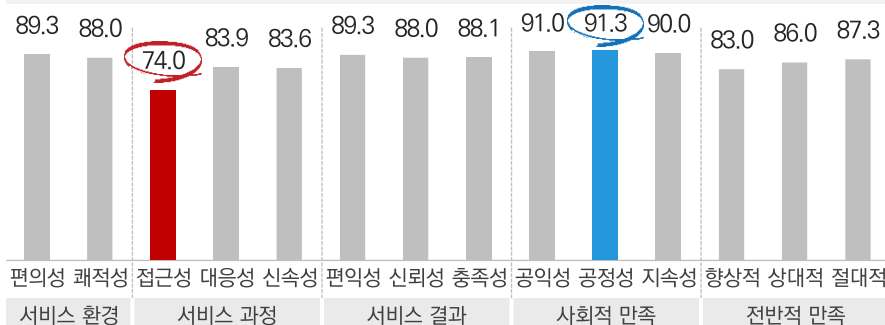
02 중점개선 차원 : 없음

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



03 강점 : 공정성 / 약점 : 접근성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성
- ↓ 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 만족요인

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함', '안내 표지판 설치 및 확충 필요' 등도 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	✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

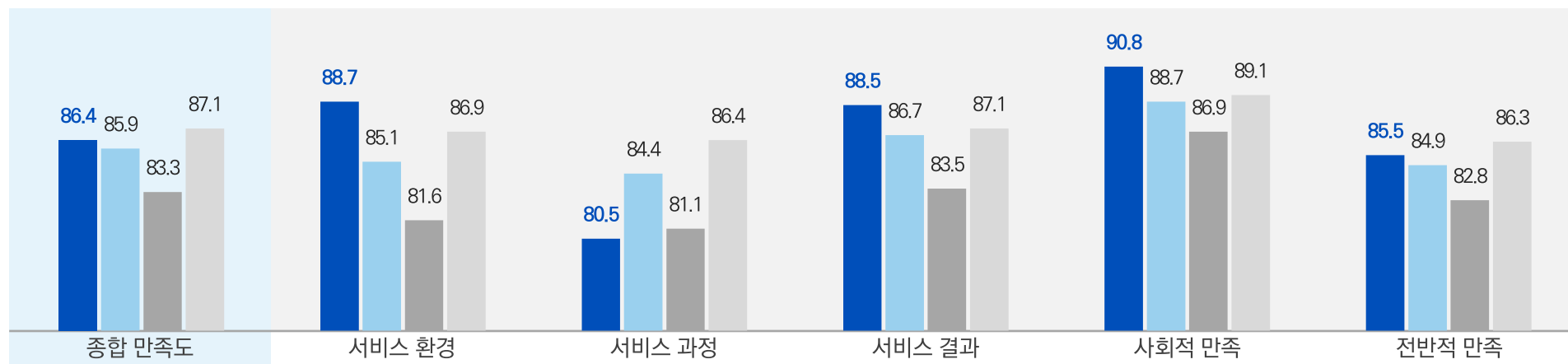
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 86.4점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	86.4	-	88.7	-	80.5	-	88.5	-	90.8	-	85.5	-
해당사업 전체	85.9	▲0.5	85.1	▲3.6	84.4	▼3.9	86.7	▲1.8	88.7	▲2.1	84.9	▲0.6
평창군시설관리공단 전체	83.3	▲3.1	81.6	▲7.1	81.1	▼0.6	83.5	▲5.0	86.9	▲3.9	82.8	▲2.7
시설관리공단 전체	87.1	▼0.7	86.9	▲1.8	86.4	▼5.9	87.1	▲1.4	89.1	▲1.7	86.3	▼0.8

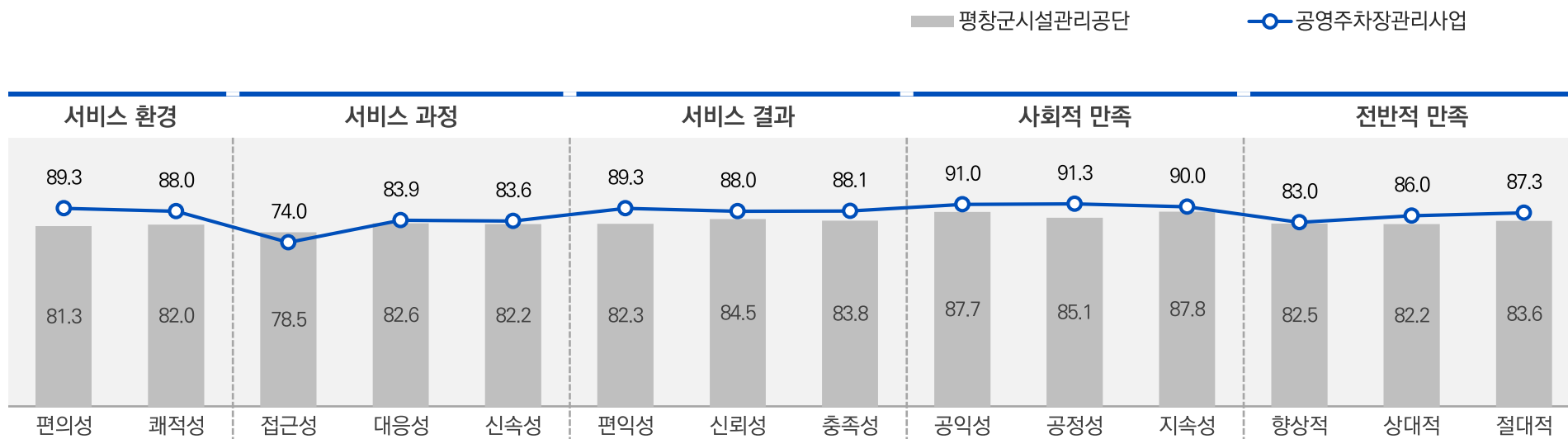
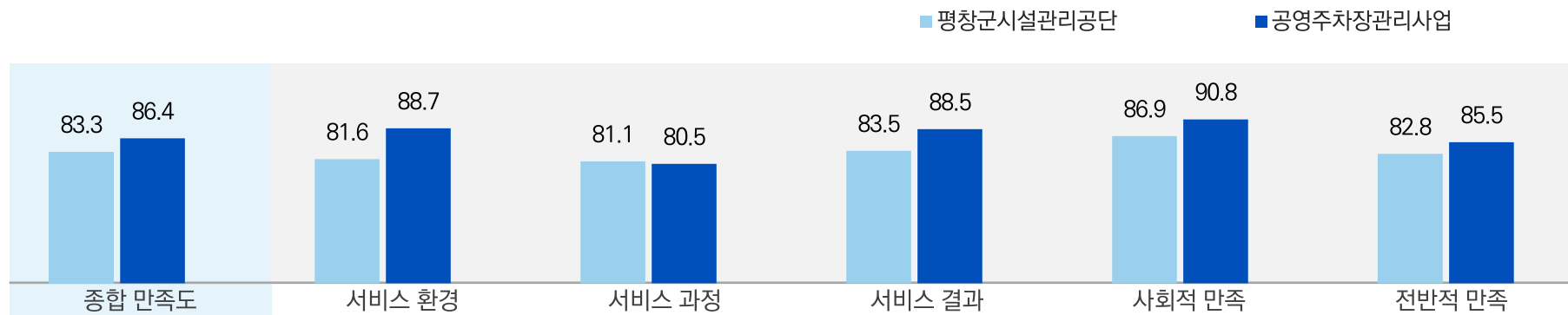
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “공영주차장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 평창군시설관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



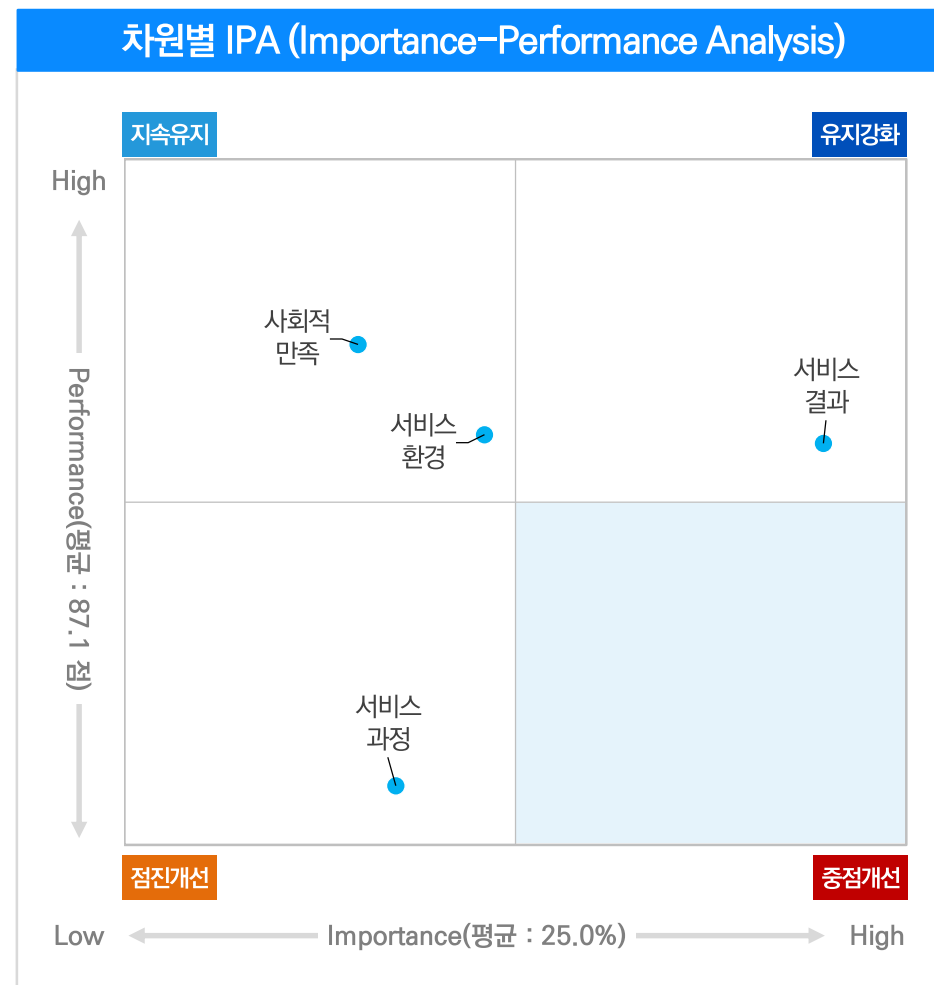
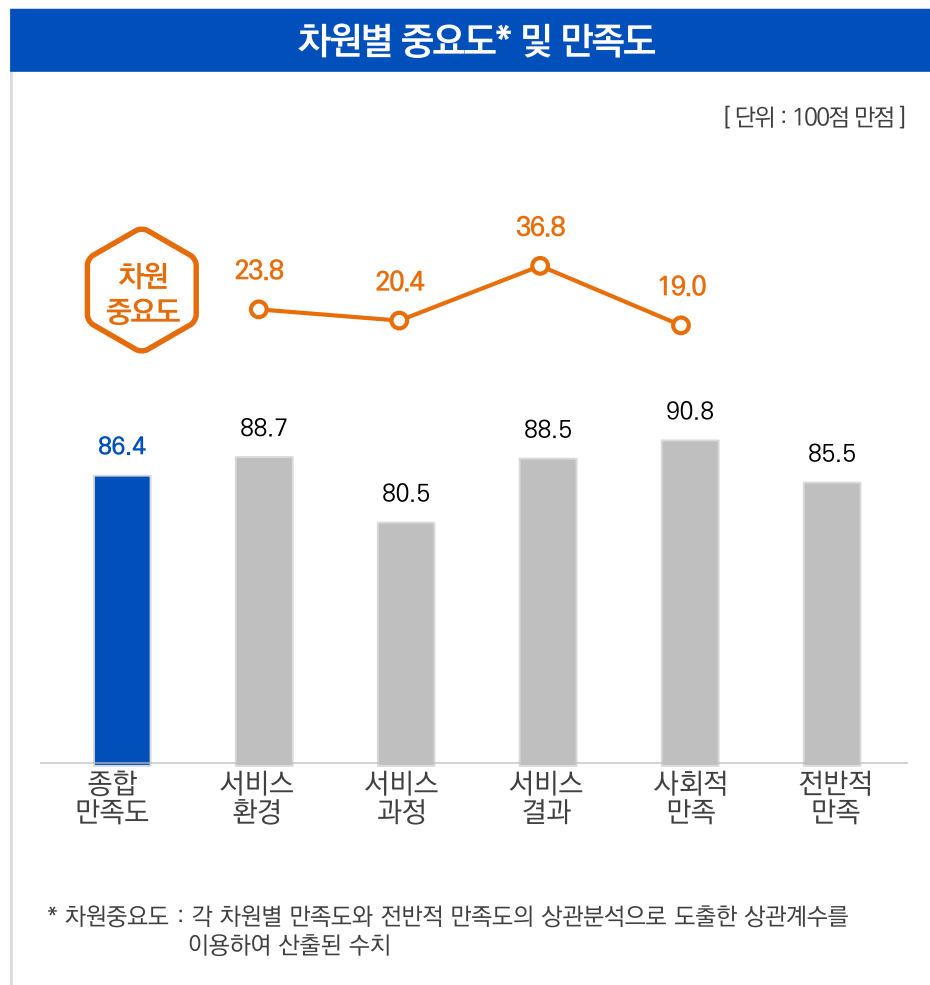
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

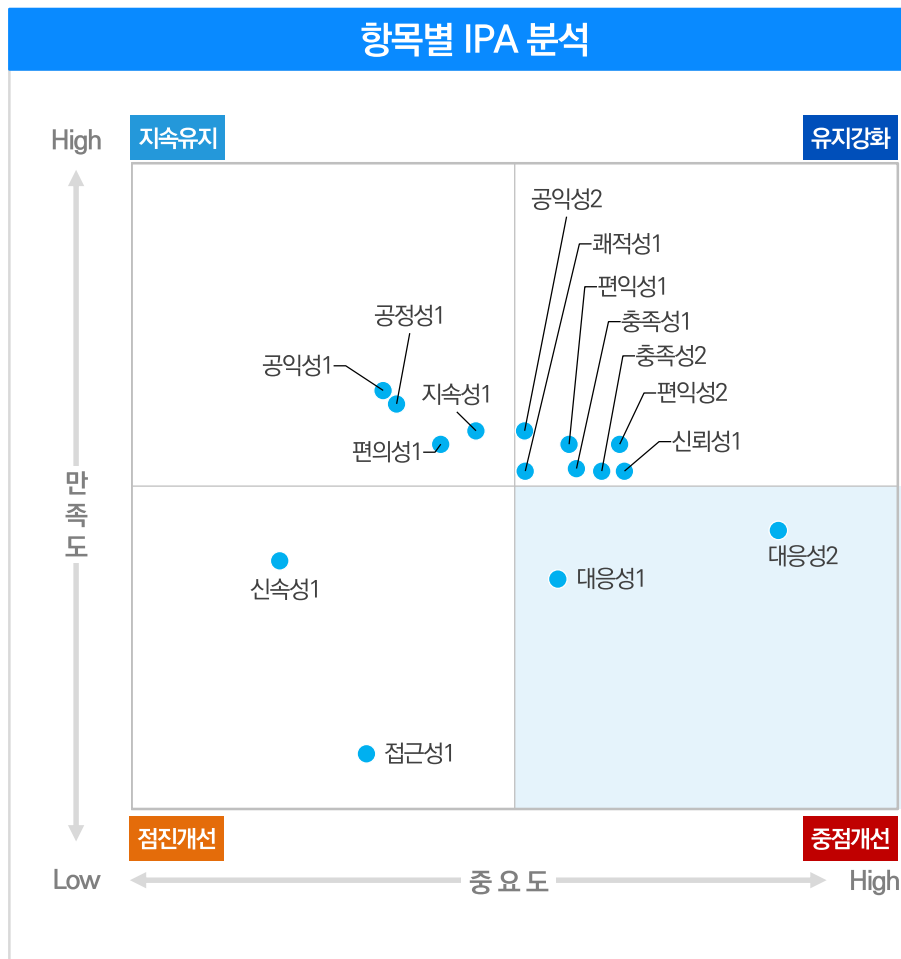
차원별 IPA 분석

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



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성1, 대응성2' 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	89.3	4.7
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.0	6.9
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	74.0	2.8
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	82.7	7.8
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	85.1	13.6
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	83.6	0.5
	신뢰성1	공영주차장 관련 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.0	9.5
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	89.3	8.1
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.3	9.4
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.0	9.5
	총족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.1	8.3
	총족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.0	8.9
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	92.0	3.2
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	90.0	6.9
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	91.3	3.6
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	90.0	5.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

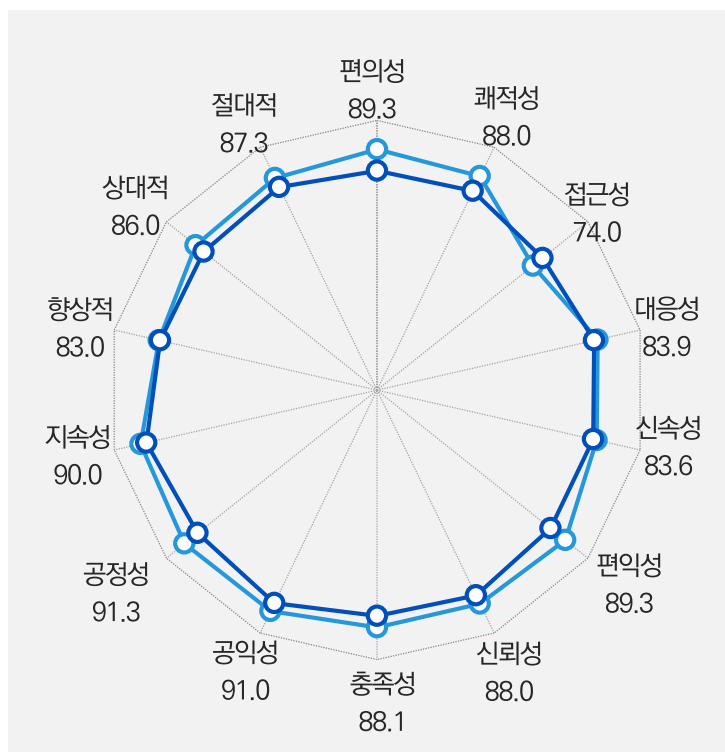
—○— 공영주차장관리사업

—○— 평창군시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



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

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

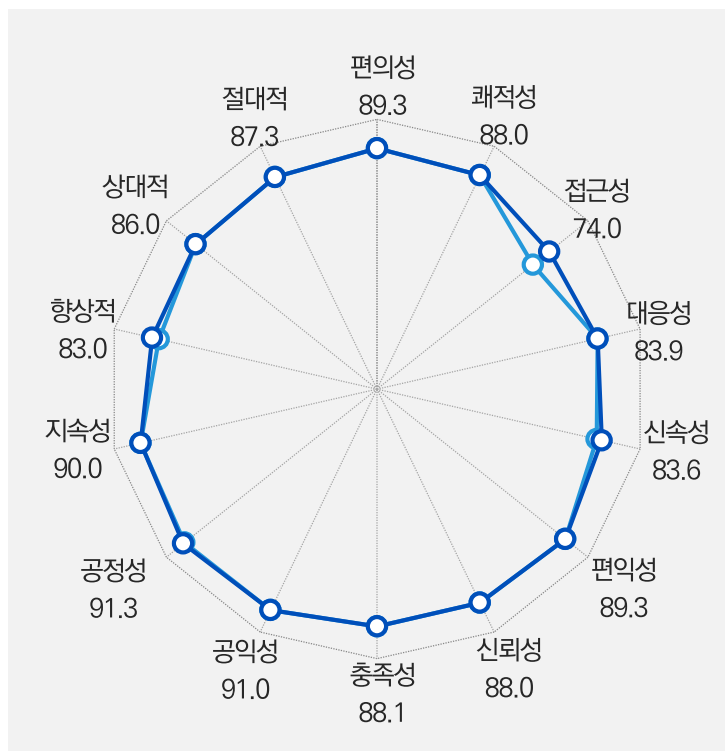
—○— 공영주차장관리사업

—○— 평창군시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 충족성
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=37]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	37.8
주차 편함/주차장이 넓음	27.0
주변환경이 좋음/쾌적함	13.5
시설이 넓음	8.1
시설 이용이 편리함	5.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	5.4
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.7

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사유수 =5]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	40.0
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	20.0
안내 표지판 설치 및 확충 필요	20.0
운영/운영시간 연장,조정이 필요함	20.0



2022년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART
05

조사 결과 요약



1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

종합 만족도

01

평창군시설관리공단의
종합만족도는 83.3점

평창군시설관리공단의 종합만족도는 83.3점으로
시설관리공단 전체 점수(87.1점)에 비해서 3.8점 낮고,
지방공기업 전체 점수(81.2점)에 비해서는 2.1점 높게 나타남

02

사업별로는
공영주차장관리사업이
가장 높음

평창군시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면,
공영주차장관리사업이 86.4점으로 가장 높고,
숙박시설관리사업이 82.2점으로 가장 낮게 나타남

03

요소별로는
사회적 만족 차원의
지속성이 가장 높음

평창군시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면,
사회적 만족 차원의 지속성이 87.8점으로 가장 높은 반면,
서비스 과정 차원의 접근성이 78.5점으로 가장 낮게 나타남

숙박시설관리사업



숙박시설관리사업의 종합만족도는 82.2점으로, 숙박시설관리사업 전체 점수에 비해서는 4.2점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.9점 낮게 나타남



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



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

캠핑장관리사업



캠핑장관리사업의 종합만족도는 83.0점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.1점 낮게 나타남



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



서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함'의견이 가장 많았음

장사시설운영사업



장사시설운영사업의 종합만족도는 82.4점으로, 장사시설운영사업 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 낮게 나타남



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



서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족요인이며, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음

공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 86.4점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정(는) 점진개선, 서비스 환경, 사회적 만족(는) 지속유지, 서비스 결과(는) 유지강화 영역으로 나타남



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

감사합니다