
마포구시설관리공단
고객만족도조사 결과보고서

2006. 12.

마포구시설관리공단

2006년 공단 고객만족도(CSI) 조사 결과 보고

1

조사 목적

- 공단에서 운영하고 있는 시설 이용 고객 및 내부 고객을 대상으로 고객만족도(CSI) 조사를 실시하여 고객만족 경영마인드 확산을 통한 고객 중심의 서비스 구현과 경쟁력 향상을 통해 고객 중심의 행정 체제를 구축하고
- 향후 사업 운영 및 서비스의 추진 방향등을 설정하는 기초 자료로 활용함으로써 행정서비스의 내실화 및 체계화로 최상의 공공서비스를 제공하고자 함.

2

추진 사항

- 2006. 10. 30 ~ 11. 6 : 고객만족도 조사 실시 검토 및 계획 수립
- 2006. 11. 8 : 고객만족도 조사 용역업체 선정 계획 수립
- 2006. 11. 16 : 용역 계약 체결
 - 용역 기관 : 상명대학교 산학협력단
 - 용역 금액 : 10,000천원
- 2006. 11. 17 ~ 12. 26 : 고객만족도 조사 및 연구
- 2006. 12. 27 : 마포구시설관리공단 고객만족도 보고서 완료

3

조사 개요

■ 조사 대상 및 방법

- 조사 대상 및 표본

- 외부고객만족도 조사를 위한 조사 모집단은 공단이 제공하는 각종 서비스를 받은 고객이며 내부고객만족도 조사를 위한 조사 모집단은 공단에서 근무하는 일반계약직을 포함한 전직원을 대상으로 하였으며
- 이중 본 조사에서 활용한 표본은 공단의 주요 사업분야인 공영주차장과 농수산물시장, 마포문화센터를 이용한 고객 총 160 표본이며 내부고객은 유효 표본으로 회수된 136 표본임

〈 외부고객만족도 조사의 대상 및 표본 〉

조사 대상 ⇒ • 마포구시설관리공단이 제공한 구체적 서비스를 받은 고객집단

Sample 수 ⇒ • 공단이 제공한 서비스를 경험한 고객(유효 160표본)

〈 내부고객만족도 조사의 대상 및 표본 〉

조사 대상 ⇒ • 마포구시설관리공단에 재직 중인 직원(내부고객)

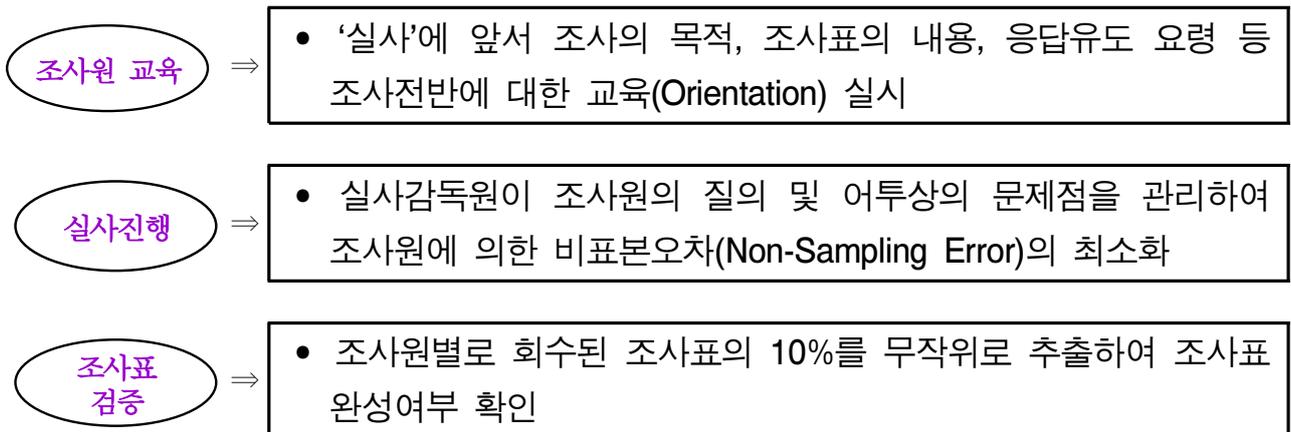
Sample 수 ⇒ • 공단에 근무 중인 전 직원에 대해 전수 조사 (유효 표본 136 표본 회수)

● 조사 방법

- 자료 획득 방법 : 고객 집단에서 추출된 표본을 중심으로 서비스에 대한 만족도를 묻는 설문조사방법을 활용
- 조사 방법 : 공영주차장과 농수산물시장, 문화체육센터를 이용하는 고객을 접촉하여 응답자가 설문지에 기입하도록 하는 자기기입식 설문조사방법과 조사원이 설명하고 응답을 받아 적는 직접면접조사방법을 활용

- 측정 방법 : Likert 5점 척도를 활용하여 고객들이 체감하는 서비스의 양적·질적 수준에 대한 인식을 토대로 매우 불만족에서부터 매우 만족의 단계까지 고객이 주관적으로 부여하는 방법으로 측정

〈 조사의 진행 과정 〉



■ 조사 내용

- 행정서비스에 여러 측면의 만족도를 종합적으로 고려하여 여러 측면의 서비스 특성을 설명하는 세부 평가항목들을 구성하고, 각각의 항목들을 종합하여 서비스의 전체 만족수준을 측정
- 공단의 주요 사업분야의 시설을 이용한 적이 있거나 이와 관련하여 업무를 처리한 적이 있는 고객들이 제공받을수 있는 서비스 요소를 중심으로 설문을 구성
- 조사내용은 사업 분야별로 특성을 반영하여 각기 다른 항목으로 구성 되었으며 크기는 분야별 서비스에 대한 만족도와 중요도를 묻는 질문과 응답자 특성을 묻는 질문으로 구성
- 내부고객만족도 조사는 조사 내용과 직무내용을 고려하여 사무직·기술직·기능직·전문계약직을 포함하는 집단(A형)과 일반계약직 직원 집단(B형)으로 분류되어 진행되었음

4

조사 결과

외부고객 만족도 조사 결과

● 외부고객 만족도 조사 결과 종합

- 외부고객 만족도 조사 결과를 분야별로 종합해 보면 100점 만점에 51.5점으로 나타났음
- 문화체육센터 이용자 만족도가 56.1점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며 농수산물시장 입점자 만족도가 45.1점으로 매우 저조한 수준을 나타냈음

〈 외부고객 만족도 조사결과 종합 〉

평가차원	평균(5점만점)	CSI(100점기준)
공영주차장 사업 만족도	2.55	51.0
농수산물시장 이용자 만족도	2.69	53.7
농수산물시장 입점자 만족도	2.26	45.1
문화체육센터 이용자 만족도	2.80	56.1
외부고객 만족도 종합	2.58	51.5

● 공영주차장 사업 만족도 조사 결과 종합

- 공영주차장 사업 만족도 조사 결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 51.5점으로 나타났음
- 주차요금 및 운영시간에 대한 만족도가 56.4점으로 다른 항목과 비교하여 높은 수준을 나타냈으며, 주차요원 근무태도에 대한 만족도가 47.6점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈 공영주차장 사업 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
정보제공에 대한 만족도	2.52	50.4
주차요원근무태도에 대한 만족도	2.38	47.6
주차장시설관리에 대한 만족도	2.45	49.0
주차편리성에 대한 만족도	2.59	51.8
주차요금 및 운영시간에 대한 만족도	2.82	56.4
공영주차장 사업 만족도 평균	2.55	51.0

● 농수산물시장 이용자 만족도 조사 결과 종합

- 농수산물시장 이용자 만족도 조사 결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 53.7점으로 나타났음
- 상품에 대한 만족도가 68.4점으로 다른 항목과 비교하여 높은 수준을 나타냈으나, 시장내 환경 및 편의시설에 대한 만족도는 44.8점으로 저조한 수준을 나타냈음

〈 농수산물시장 이용자 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
상품에 대한 만족도	3.42	68.4
주차시설에 대한 만족도	2.39	47.8
시장내 환경 및 편의시설에 대한 만족도	2.24	44.8
직원 근무태도에 대한 만족도	2.69	53.8
농수산물시장 이용자 만족도 평균	2.69	53.7

● 농수산물시장 입점자 만족도 조사 결과 종합

- 농수산물시장 입점자 만족도 조사 결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 45.1점으로 나타났음

- 직원 근무태도에 대한 만족도가 51.4점으로 다른 항목과 비교하여 높은 수준을 나타냈으며, 홍보활동 노력 정도를 비롯한 기타 업무처리에 대한 만족도가 38.8점으로 매우 저조한 수준을 나타냈음

〈 농수산물시장 입점자 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
주차시설에 대한 만족도	2.47	49.4
시장내 환경 및 시설관리에 대한 만족도	2.04	40.8
직원 근무태도에 대한 만족도	2.57	51.4
기타 업무처리에 대한 만족도	1.94	38.8
농수산물시장 입점자 만족도 평균	2.26	45.1

● 문화체육센터 이용자 만족도 조사 결과 종합

- 문화체육센터 이용자 만족도 조사 결과를 차원별로 종합해 보면 100점 만점에 56.1점으로 나타났음
- 직원 근무태도에 대한 만족도가 59.2점으로 다른 항목과 비교하여 높은 수준을 나타냈으며, 기타 업무처리에 대한 만족도가 49.4점으로 다른 항목에 비해 저조한 수준을 나타냈음

〈 문화체육센터 이용자 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
접근성에 대한 만족도	2.94	58.8
주차시설에 대한 만족도	2.85	57.0
센터내 환경 및 시설관리에 대한 만족도	2.80	56.0
직원 근무태도에 대한 만족도	2.96	59.2
기타 업무처리에 대한 만족도	2.47	49.4
문화체육센터 이용자 만족도 평균	2.80	56.1

■ 내부고객 만족도 조사 결과

● 내부고객 만족도 조사 결과 종합

- 내부고객만족도 조사 결과 전체를 종합하여 100점 만점으로 환산한 결과 종합점수는 55.7점으로 나타났음
- 소속(공단, 팀) 만족도가 68.2점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며 복무에 대한 만족도도 59.5점으로 높은 수준을 보이고 있음
- 반면, 가장 낮은 수준을 보인 분야는 보수에 대한 만족도로 45.7점을 나타냈고 복리후생에 대한 만족도도 48.0점으로 비교적 낮은 수준을 나타냈음
- 집단별로는, 일반 계약직(B 집단)의 만족도가 사무직·기술직·기능직·전문계약직 집단(A 집단)의 만족도 보다 교육훈련에 대한 만족도를 제외한 모든 분야에 있어서 다소 낮은 경향을 나타냈음

〈 내부고객 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	A 집단	B 집단	전체
인사제도에 대한 만족도	54.6	51.2	52.9
보수에 대한 만족도	49.2	42.2	45.7
교육훈련에 대한 만족도	52.4	54.2	53.3
복무분야에 대한 만족도	59.6	59.4	59.5
조직문화에 대한 만족도	58.8	56.0	57.4
복리후생에 대한 만족도	50.8	45.2	48.0
소속(공단, 팀) 만족도	68.8	67.6	68.2
성과관리 도입 준비	56.8	-	56.8
공단의 비전 및 미션 설정	59.4	-	59.4
내부고객 만족도 종합			55.7

● **A 그룹(사무직, 기술직, 기능직, 전문계약직) 만족도 조사 결과**

- A 그룹 만족도 조사결과를 100점 만점으로 환산한 결과 종합적인 점수는 56.7점으로 나타났음
- 소속(공단, 팀) 만족도가 68.2점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며 복무에 대한 만족도도 59.5점으로 높은 수준을 보이고 있음
- 반면, 가장 낮은 수준을 보인 분야는 보수에 대한 만족도로 49.2점을 나타냈고 복리후생에 대한 만족도도 50.8점으로 비교적 낮은 수준을 나타냈음

〈 A그룹 만족도 조사 결과 종합 〉

평가차원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
인사제도에 대한 만족도	2.73	54.6
보수에 대한 만족도	2.46	49.2
교육훈련에 대한 만족도	2.62	52.4
복무분야에 대한 만족도	2.98	59.6
조직문화에 대한 만족도	2.94	58.8
복리후생에 대한 만족도	2.54	50.8
소속(공단, 팀) 만족도	3.44	68.8
성과관리 도입 준비	2.84	56.8
공단의 비전 및 미션 설정	2.97	59.4
A 그룹 만족도 종합	2.84	56.7

● **B 그룹(일반계약직) 만족도 조사 결과**

- B 그룹 만족도 조사결과를 100점 만점으로 환산한 결과 종합적인 점수는 53.7점으로 나타났음
- 소속(공단, 팀) 만족도가 67.6점으로 가장 높은 수준을 나타냈으며, 복무에 대한 만족도도 59.4점으로 높은 수준을 보이고 있음

- 반면, 가장 낮은 수준을 보인 분야는 보수에 대한 만족도로 42.2 점을 나타냈고, 복리후생에 대한 만족도도 45.2점으로 비교적 낮은 수준을 나타냈음

〈 B그룹 만족도 조사 결과 종합 〉

평 가 차 원	평균 (5점만점)	CSI (100점기준)
인사제도에 대한 만족도	2.56	51.2
보수에 대한 만족도	2.11	42.2
교육훈련에 대한 만족도	2.71	54.2
복무분야에 대한 만족도	2.97	59.4
조직문화에 대한 만족도	2.80	56.0
복리후생에 대한 만족도	2.26	45.2
소속(공단, 팀) 만족도	3.38	67.6
B 그룹 만족도 종합	2.68	53.7

5

고객만족도 개선 방향

외부고객 만족도 개선 방향

- 농수산물시장내 환경 및 시설관리부분에 보다 더 각별한 관리를 집중시켜 입점자들의 판매 활동을 지원해야 할 것이며, 각종 업무처리 시의 보다 적극적인 태도와 원만한 처리 등을 통해 만족도 제고 노력을 경주하여야 할 것이며
- 또한 직원들이 업무와 관련한 전문적인 지식을 가지고 고객에게 보다 정확한 답변과 업무처리를 할 수 있도록 직무교육의 활성화 또는 업무 관련 정보 공유 활성화가 이루어져야 할 것임
- 그 외에 여타의 사업 분야에 있어서도 만족도 수준이 비교적 저조한

항목들에 대한 서비스 개선책을 모색하여 향후 만족도 수준이 지속적으로 유지될 수 있는 방안을 강구하여야 할 것임

■ 내부고객 만족도 개선 방향

- 인사제도의 경우 보직관리의 적정성에 대해 다소 부정적인 경향을 나타냈으며, 포상체계의 적정성도 낮은 내부만족을 나타내고 있음
 - 응답 결과 직원들은 공정한 보수결정은 업무성과를 토대로 이루어져야 한다고 생각하고 있는 것으로 보아 성과주의 인사제도에 대한 일정부분 공감대가 형성되고 있으므로, 보수체계와 성과평가를 연계하는 체계 구축이 필요함
- 또한 직원들은 직무별로 향후 필요한 교육 분야에 대해 다른 인식을 하고 있어 향후 직원들에 대한 교육 시행시 수요조사 등을 통해 수요자 중심의 맞춤형 교육프로그램 제공이 마련되어야 할 것임
- 복무분야의 경우 상대적으로 높은 수준을 나타내기는 하였으나 향후에도 환경개선 및 작업조건에 대한 고려가 지속적으로 이루어져야 할 것임
- 조직문화의 경우 상대적으로 높은 수준을 나타내기는 하였으나, 세부항목 중 낮게 나타나고 있는 부분에 대한 분위기 조성 노력이 이루어져야 할 것임
- 향후 개선분야와 중요한 분야에 대한 의견에서도 보수분야와 함께 복리후생분야에 대한 중요성이 강조되었음
- 그 외에, 공단의 역할 및 위상에 대한 공감대 형성과 비전 설정 등 공단의 미션 및 비전 설정에 대해서는 긍정적 응답을 보이고 있으나, 이에 비해 성과관리 준비사항 분야에 대해서는 공감대 형성과 교육 및 커뮤니케이션 노력이 다소 미약하므로 성과관리 도입을 위한 조직 내부의 공감대 형성과 의견수렴 등의 지속적인 노력이 필요함