



서울특별시
마포구시설관리공단

마포구시설관리공단 2015년 고객만족도 조사

2015. 11. 30



제 출 문

마포구시설관리공단 전직원 귀하

본 보고서를 < 2015 고객만족도 조사 > 연구 용역의
최종 보고서로 제출합니다.

2015. 11

한국서비스에듀센터
www.kindkorea.co.kr

연구책임

- 강희선 (총책임자 : 한국서비스에듀센터 대표)
- 이영한 (조사분석 담당 : 한국서비스에듀센터 과장)

CONTENTS

Part 1 . 외부고객만족도 조사	5
Part 2 . 내부고객만족도 조사	129
Part 3 . 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사	165
Part 4 . 청렴도 조사	180

Part **1**. 외부고객만족도 조사

목 차

I 조 사 개 요

II 전체조사결과

III 전략적 제언

Appendix (설문지)

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사개요
3. 조사설계
4. 조사내용
5. 분석방법
6. 조사절차

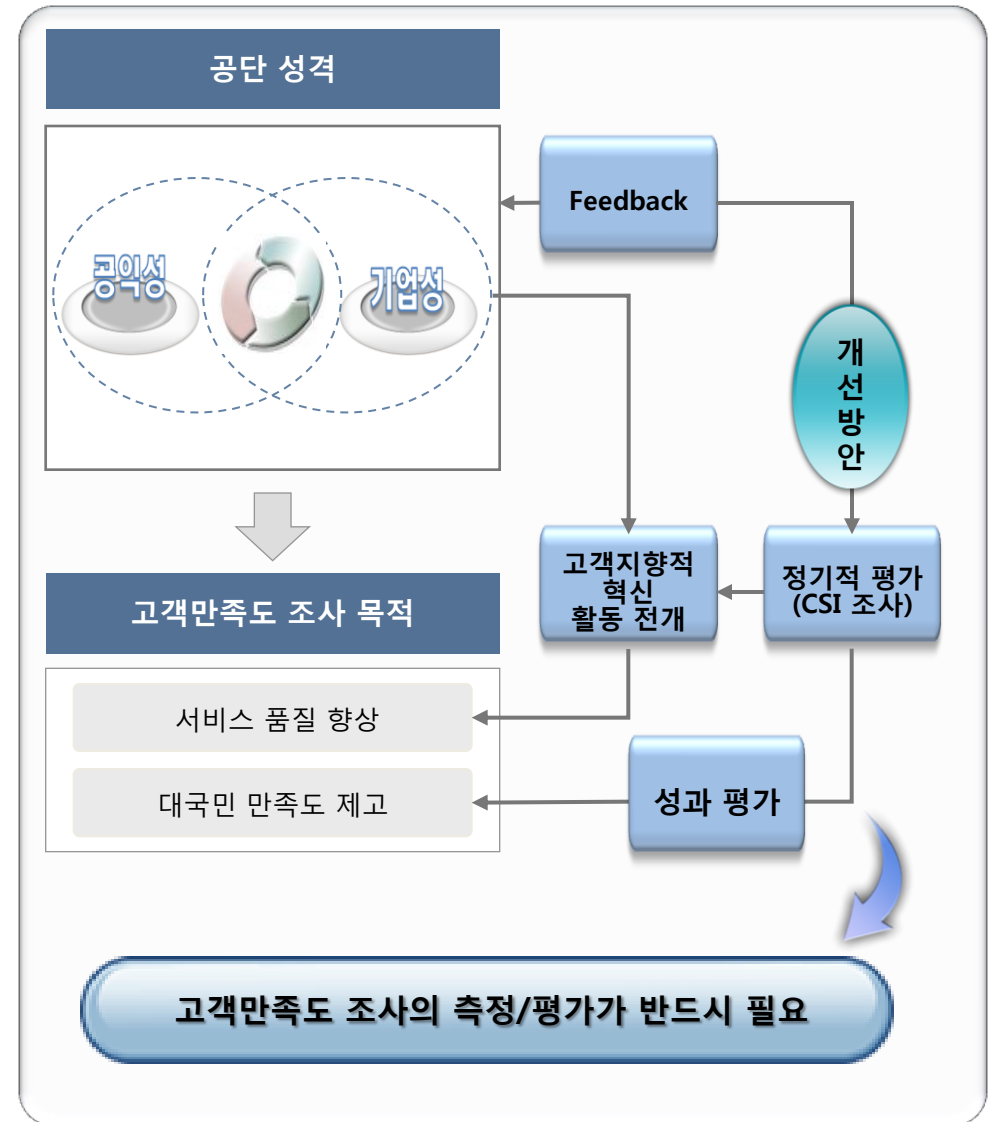
1. 조사 배경 및 목적

→ 조사 배경

- 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객헌장 제정/수정
- 연간 고객만족도 조사결과 추이분석 및 모니터링

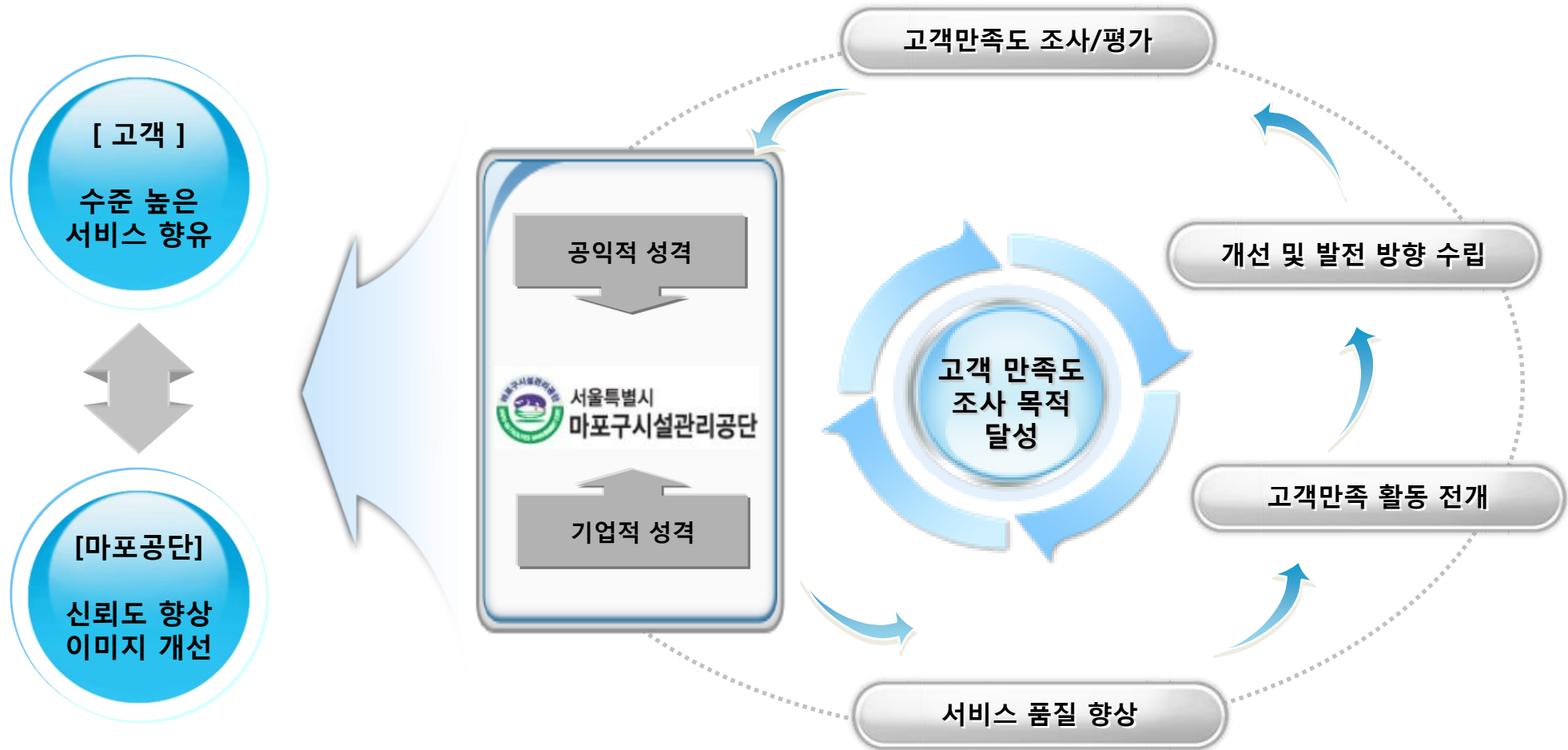
→ 조사목적

- 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- 서비스 질 향상 방안 모색
- 각 전략 목표 달성을 위한 세부 실행안 설계 및 추진



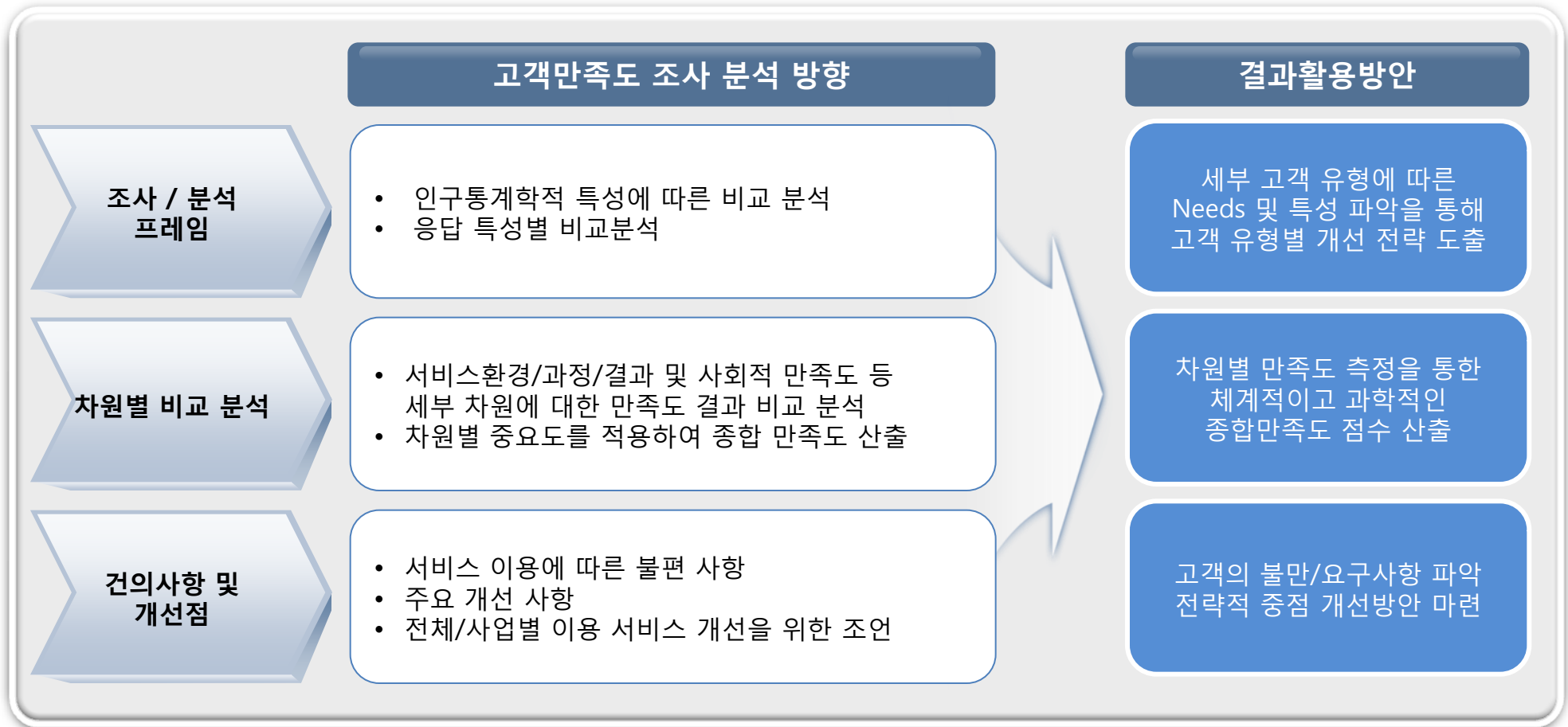
1. 조사 배경 및 목적

▶ 조사목적 (계속)



1. 조사 배경 및 목적

➡ 조사목적 (계속)

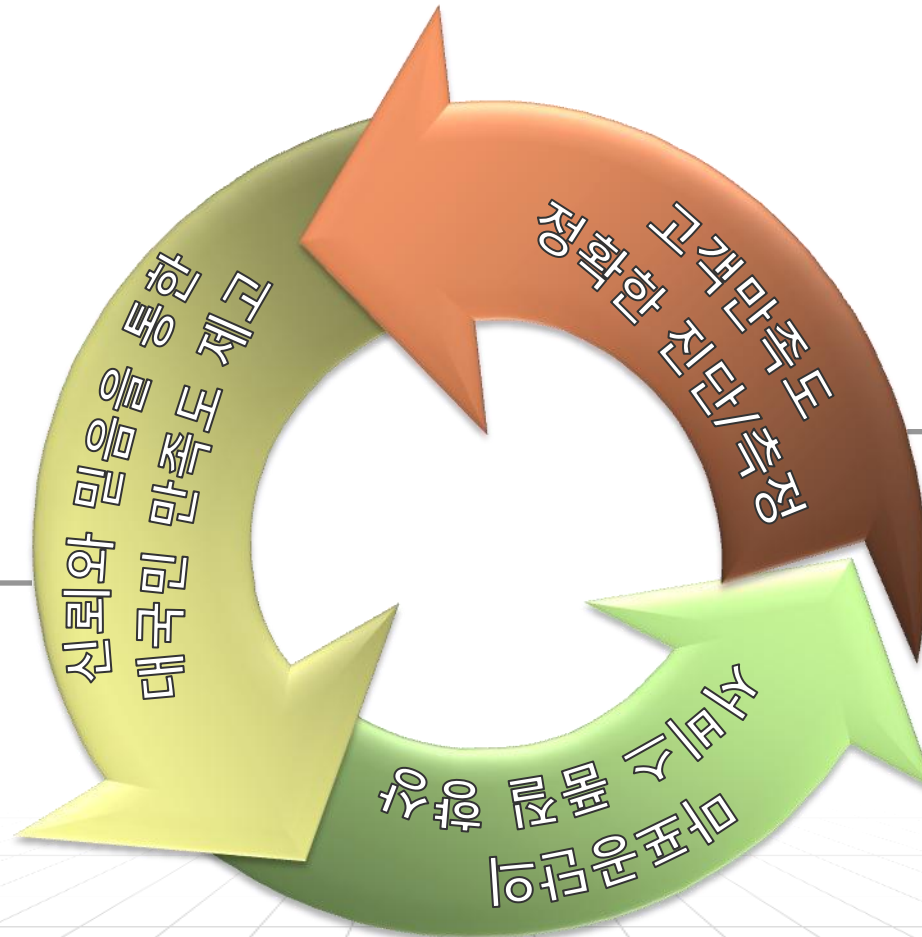


1. 조사 배경 및 목적



조사를 통한 기대효과

- 고객만족경영 체계 확립
- 마포구시설관리공단의 존립가치 증명
- 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모



- 끊임없이 변화하고 다양한 고객의 욕구 파악
- 객관적/과학적 측정 및 진단
- 결과의 지속적 관리 및 분석

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

2. 조사개요

1	조사 대상	• 마포구시설관리공단의 서비스 이용경험 고객
2	모 집 단	• 평가 대상별 고객정의
3	표본 추출	• 리스트를 이용한 조사 (무작위 추출 , random sampling)
4	표본 크기	• 총 232 sample
5	자료 수집	• 구조화된 설문지에 의한 일대일 면접조사 및 전화조사 병행
6	조사 기간	• 2015년 11월 7일 ~ 11월 18일까지

자료 수집 및 조사 방법



- 1) 자료수집은 매일 오전 9시부터 오후 7시까지 진행
- 2) 전화 면접원 및 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 프로젝트 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사와 직접설문조사를 원칙으로 함

3. 조사설계



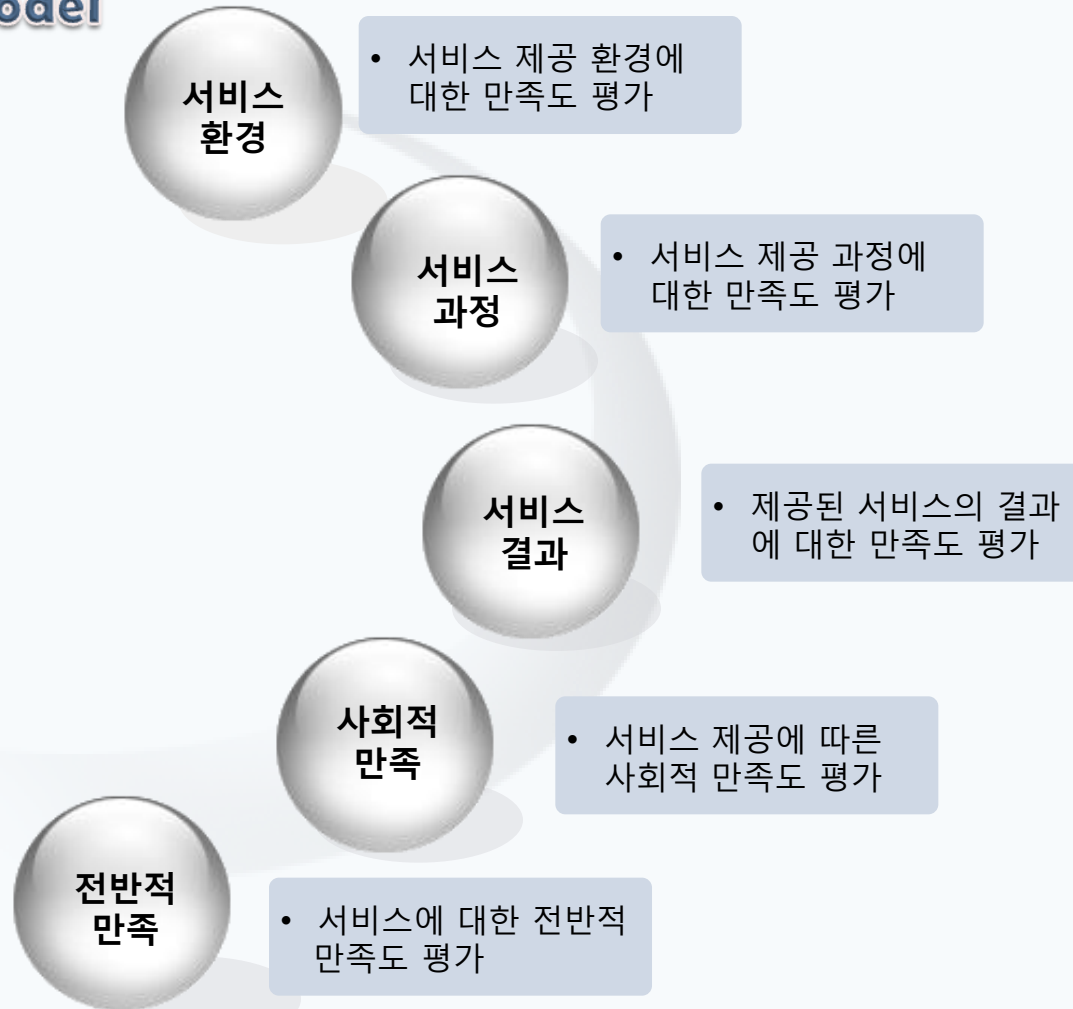
사업 및 고객유형별 표본수

고객유형	사업장유형	조사방법	표본수
마포농수산물 시장	농수산물 이용고객	면접조사	35
	농수산물 입점고객	전화조사	20
시설관리 이용고객	종합행정타운	전화조사	30
	마포아트센터	전화조사	15
	창업복지관	전화조사	20
	우리마포복지관	전화조사	10
	배드민턴장(망원, 와우산)	전화조사	20
주민편익사업 이용고객	주민편익시설	전화조사	35
주차장 이용고객	거주자우선주차장	전화조사	27
	공영주차장	면접조사	20
합 계		👉 설문 232명	

4. 조사내용

평가모델 구성

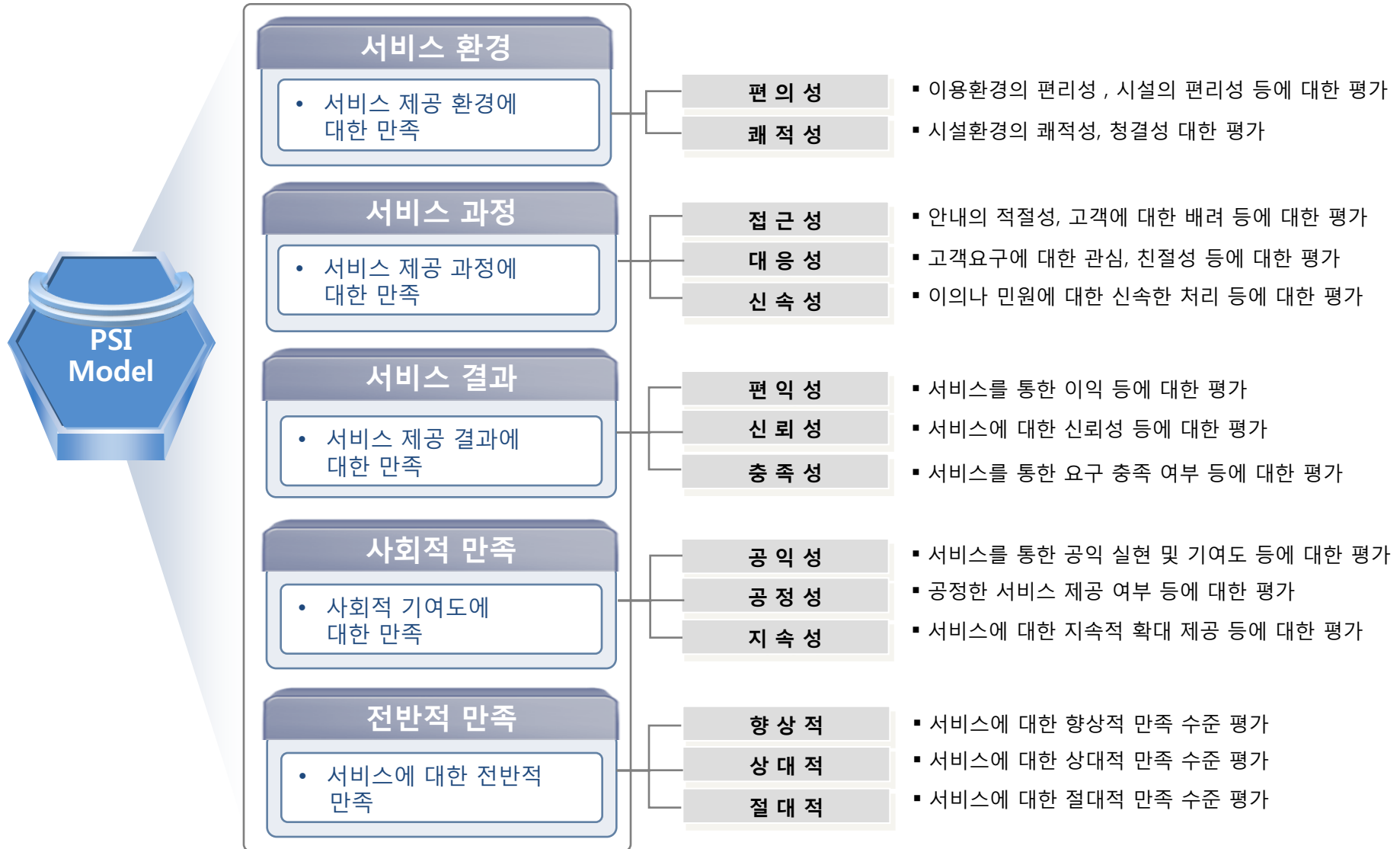
PSI Model



- 다년간 공기업에 적용해온 고객만족 모델
 - PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발
- 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- 다년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한 공단 PSI 모델 적용

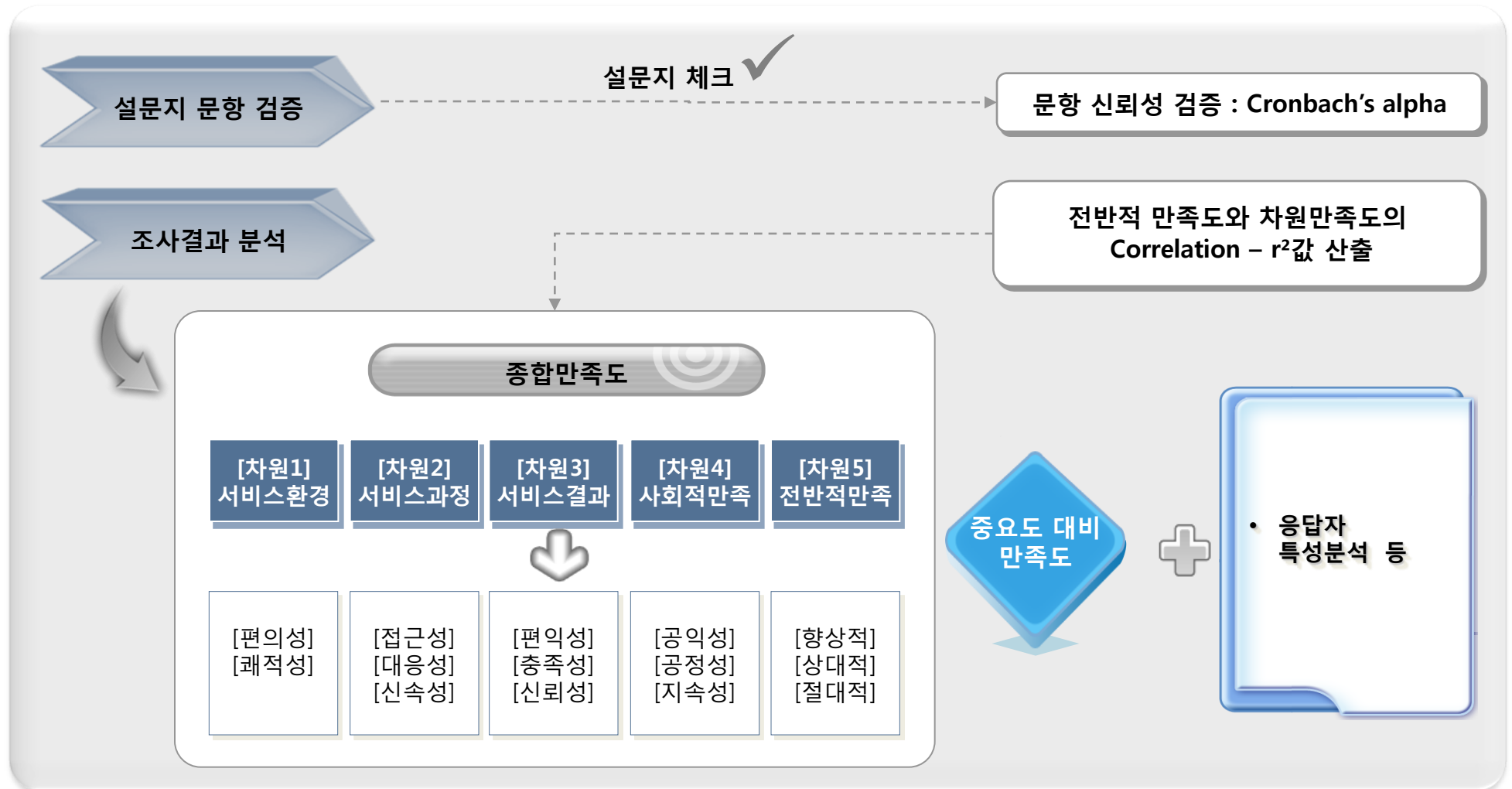
4. 조사내용

평가모델 구성 (계속)



5. 분석방법

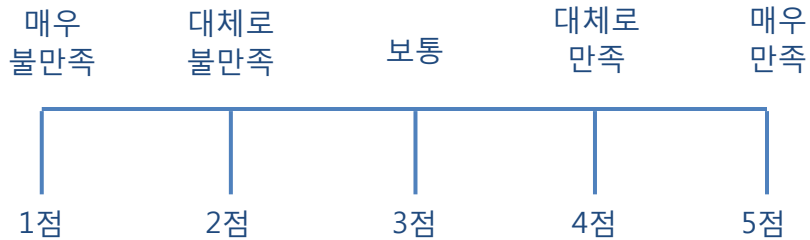
▶ 분석 절차 및 기법



5. 분석방법

▶ 분석 절차 및 기법 (계속)

● PSI 모델 척도



항목별로
5점 척도를
100점 만점으로 환산

구 분	5점 척도(점)	100점 환산	환 산 법
매우 불만족	1	0	25 X (1-1)
대체로 불만족	2	25	25 X (2-1)
보 통	3	50	25 X (3-1)
대체로 만족	4	75	25 X (4-1)
매우 만족	5	100	25 X (5-1)

● 만족도의 해석

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

매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족
0점	25점	50점	75점	100점

5. 분석방법



C.S.I. 측정방법

- 마포구시설관리공단의 C.S.I.를 측정하기 위하여 전통적인 방법인 체감만족도 측정 방법을 이용



다차원 체감 만족도 사용

$$\begin{aligned} \text{마포구시설관리공단 C.S.I.} = & w1 (\sum \text{서비스환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스과정 만족도} / N) \\ & + w3 (\sum \text{서비스결과 만족도} / N) + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N) \end{aligned}$$

W1 = 서비스 환경 중요도(10%)

W2 = 서비스 과정 중요도(20%)

W3 = 서비스 결과 중요도(20%)

W4 = 사회적 만족 중요도(20%)

W5 = 전반적 만족 중요도(30%)

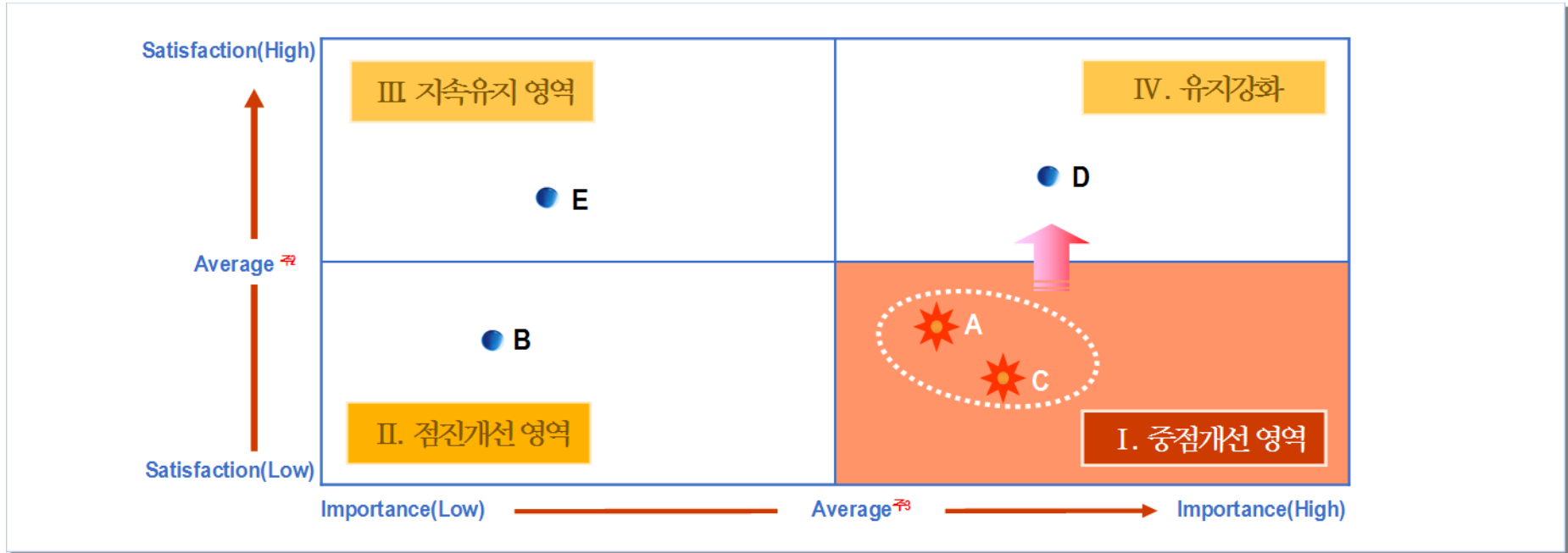
본 C.S.I 측정의 장점

- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 C.S.I. 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 C.S.I 측정방법의 오차 최소화
→ 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완, 체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴

5. 분석방법

CS Portfolio (IPA : Importance Performance Analysis) 분석

- 각 차원별 만족도 점수와 각 차원별 중요도 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 Tool임.



I. 중점개선 영역	중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역
II. 점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역
III. 지속유지 영역	중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역
IV. 유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

개선 우선순위 : I → II → III → IV

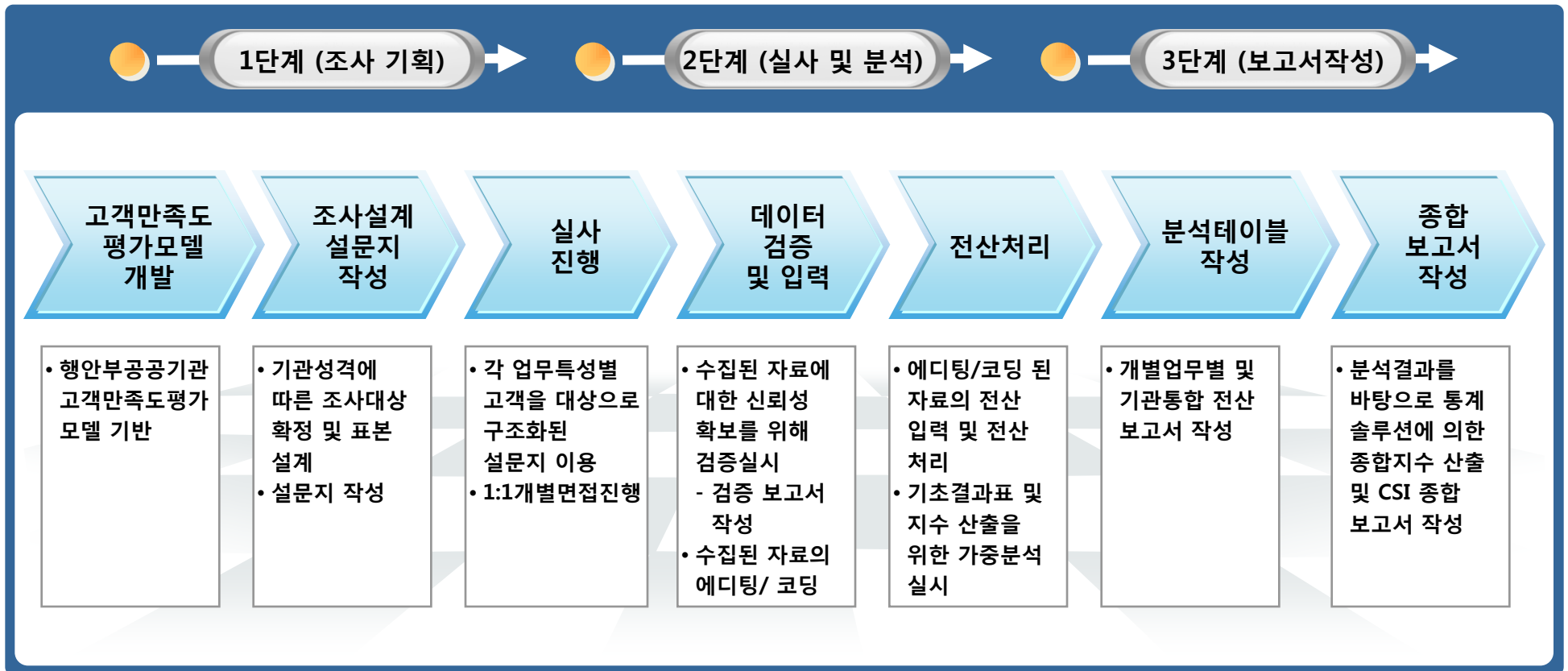
주1. 중요도란? 전반적인 민원처리 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력을 말함. 즉 영향력=중요도.

주2. 만족도 평균: 각 항목별 만족도의 평균.

주3. 중요도 평균: 각 항목별 중요도의 평균.

6. 조사절차

- '고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 실사진행, 자료검증, 에디팅, 데이터 입력 및 처리, 전산처리 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



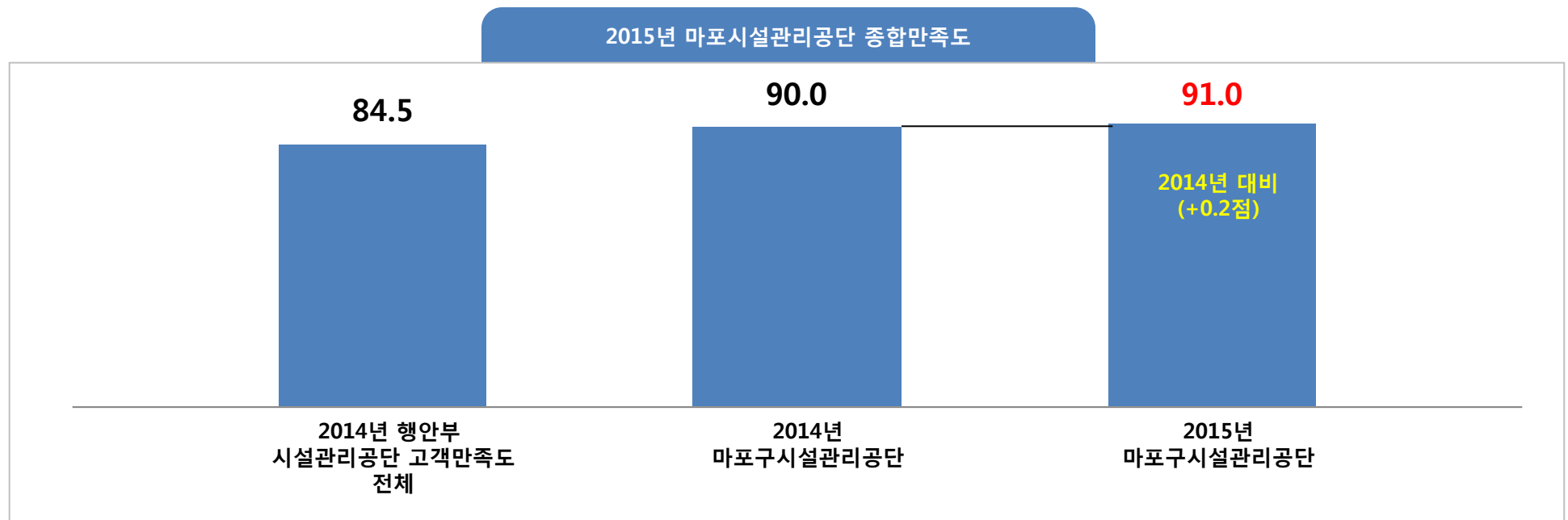
II. 전체 조사결과

1. 종합만족도
2. 시설별 종합만족도
3. 차원별 종합만족도
4. 시설별 세부 조사결과

1. 종합만족도

2015년 마포시설관리공단 종합만족도 비교

2015년도 마포구시설관리공단의 종합만족도 “91.0점”

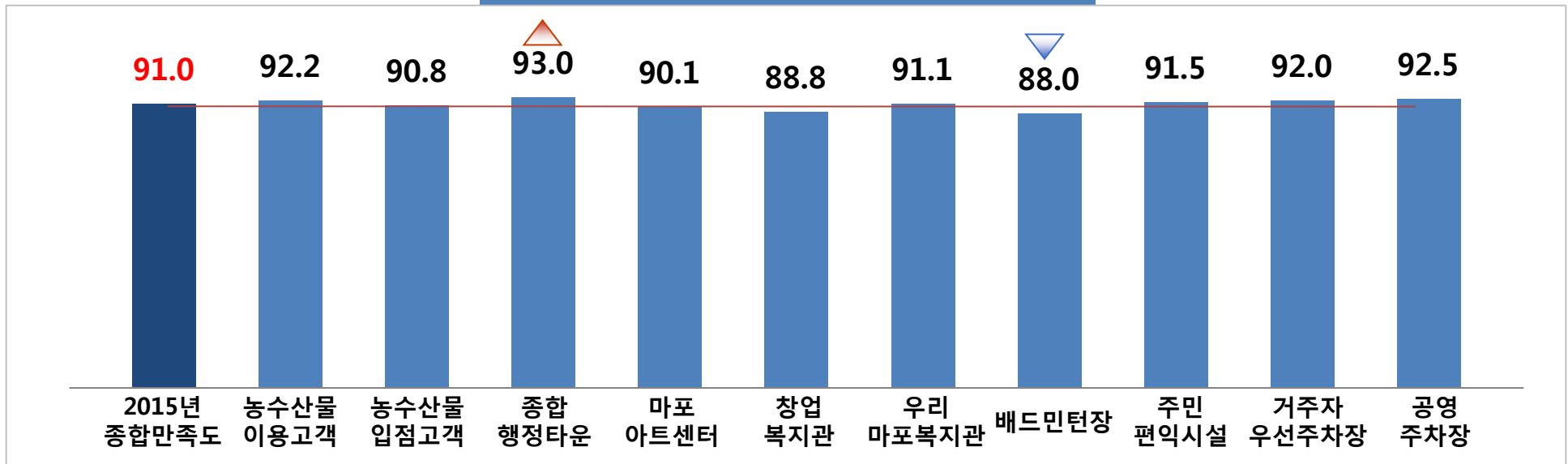


2. 시설별 종합만족도

2015년 마포시설관리공단 종합만족도 시설별 점수 비교

2015년도 마포구시설관리공단 고객만족도 전체 **91.0점**,
종합행정타운(93.0점)이 가장 높고, 배드민턴장(88.0점)이 가장 낮음
전체적으로 사업장의 차이가 없음

고객유형별 종합만족도 점수 비교



※ 2015년도 만족도 조사결과

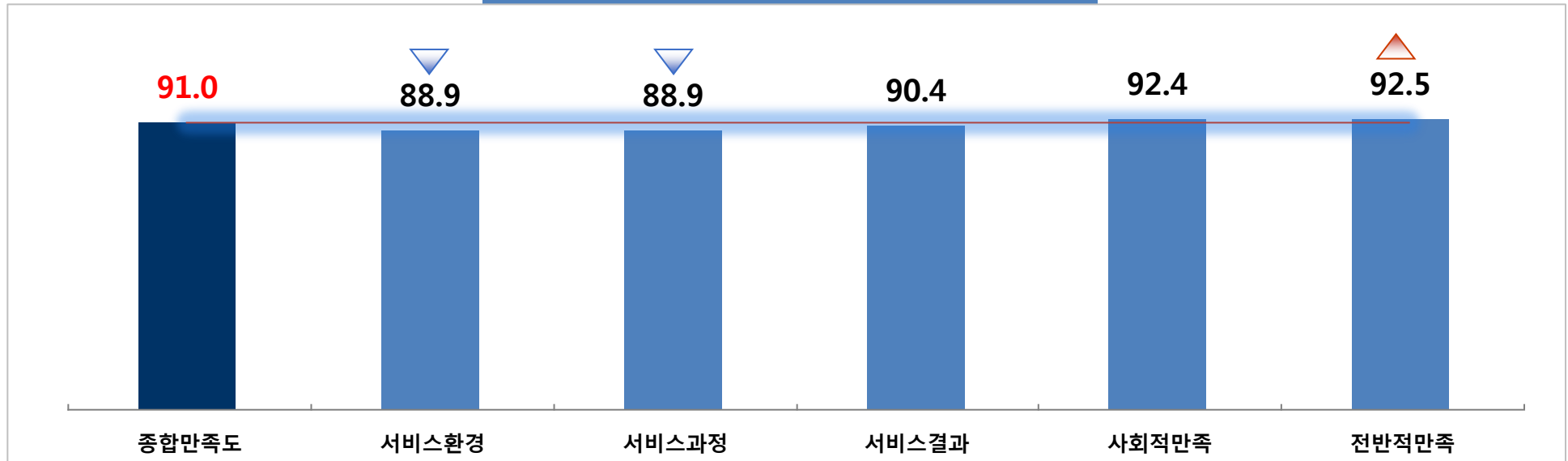
	전체	농수산물 이용고객	농수산물 입점고객	종합 행정타운	마포 아트센터	창업 복지관	우리 마포복지관	배드민턴장	주민 편익시설	거주자 우선주차장	공영 주차장
사례수	(232)	(35)	(20)	(30)	(15)	(20)	(10)	(20)	(35)	(27)	(20)
▶ 종합 만족도	91.0	92.2	90.8	93.0	90.1	88.8	91.1	88.0	91.5	92.0	92.5
▷ 서비스 환경	88.9	91.8	91.9	91.1	85.8	85.4	85.0	84.4	88.6	91.7	93.3
☞ 편의성	89.3	90.4	90.0	90.0	90.0	85.0	85.0	85.6	90.4	92.6	93.8
☞ 쾌적성	88.4	93.2	93.8	91.7	81.7	86.3	85.0	83.1	86.8	89.8	92.5
▷ 서비스 과정	88.9	89.3	90.8	85.5	86.1	87.0	90.0	88.8	90.0	90.4	91.5
☞ 접근성	88.6	88.2	91.3	85.0	89.2	85.6	90.0	87.5	88.6	90.7	90.0
☞ 대응성	89.6	90.7	90.6	85.8	83.3	86.9	90.0	96.3	90.0	90.3	92.5
☞ 신속성	88.6	88.6	90.0	85.8	85.8	90.0	90.0	82.5	90.7	89.8	92.5
▷ 서비스 결과	90.4	91.1	91.0	95.8	89.0	86.3	88.8	89.5	89.9	90.0	92.7
☞ 편의성	90.0	90.7	91.9	94.2	86.7	88.1	87.5	90.0	88.2	89.4	93.1
☞ 신뢰성	90.1	91.4	90.0	94.2	91.7	83.8	87.5	86.9	91.8	90.7	92.5
☞ 충족성	90.7	91.4	90.6	97.5	90.0	85.0	90.0	90.8	89.6	89.8	92.5
▷ 사회적 만족	92.4	93.6	92.8	92.5	89.0	89.7	94.2	92.0	94.0	93.7	92.8
☞ 공익성	92.9	95.0	95.0	87.5	93.3	87.5	97.5	93.8	93.6	93.1	93.1
☞ 공정성	90.6	89.3	91.3	92.5	86.7	88.8	90.0	90.0	94.3	94.4	88.8
☞ 지속성	92.6	94.3	91.3	97.5	83.3	91.3	95.0	91.3	94.3	93.5	94.4
▷ 전반적 만족	92.5	94.0	89.2	97.2	95.6	92.1	93.3	85.0	92.9	93.5	92.5
☞ 향상적	93.0	94.3	90.0	96.7	96.7	92.5	95.0	85.0	92.9	93.5	93.8
☞ 상대적	92.2	91.4	88.8	96.7	95.0	92.5	92.5	85.0	93.6	93.5	92.5
☞ 절대적	92.4	96.4	88.8	98.3	95.0	91.3	92.5	85.0	92.1	93.5	91.3

3. 차원별 종합만족도

➡ 2015년 마포시설관리공단 종합만족도 차원별 비교

	전체	농수산물 이용고객	농수산물 입점고객	종합행정 타운	마포 아트센터	창업 복지관	우리 마포복지관	배드민턴장	주민 편익시설	거주자 우선주차장	공영주차장
사례수	(232)	(35)	(20)	(30)	(15)	(20)	(10)	(20)	(35)	(27)	(20)
▶ 종합 만족도	91.0	92.2	90.8	93.0	90.1	88.8	91.1	88.0	91.5	92.0	92.5
▷ 서비스 환경	88.9	91.8	91.9	91.1	85.8	85.4	85.0	84.4	88.6	91.7	93.3
▷ 서비스 과정	88.9	89.3	90.8	85.5	86.1	87.0	90.0	88.8	90.0	90.4	91.5
▷ 서비스 결과	90.4	91.1	91.0	95.8	89.0	86.3	88.8	89.5	89.9	90.0	92.7
▷ 사회적 만족	92.4	93.6	92.8	92.5	89.0	89.7	94.2	92.0	94.0	93.7	92.8
▷ 전반적 만족	92.5	94.0	89.2	97.2	95.6	92.1	93.3	85.0	92.9	93.5	92.5

2015년 마포시설관리공단 종합만족도 및 차원만족도 비교



*. 2015년도 마포시설관리공단 종합만족도는 10개 시설의 종합만족도를 산술평균 처리하였음. 따라서, 각 차원 점수는 시설별 해당 차원의 산술평균값임.

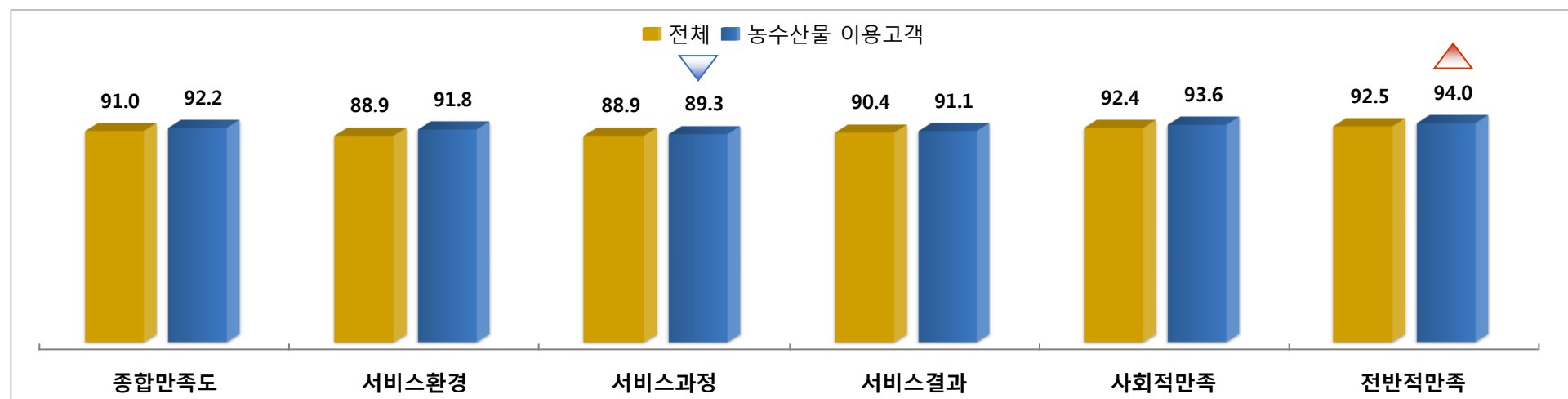
4. 시설별 세부 조사결과

4-1. 마포농수산물시장 이용고객 종합만족도

- 마포농수산물시장 이용고객의 종합만족도는 92.2점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 94.0점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 89.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
농수산물 이용고객 (A)	92.2	-	91.8	-	89.3	-	91.1	-	93.6	-	94.0	-
전체(B)	91.0	▲1.2	88.9	▲2.9	88.9	▲0.4	90.4	▲0.7	92.4	▲1.2	92.5	▲1.5

* GAP = A- B, ▲(+), ▼(-)



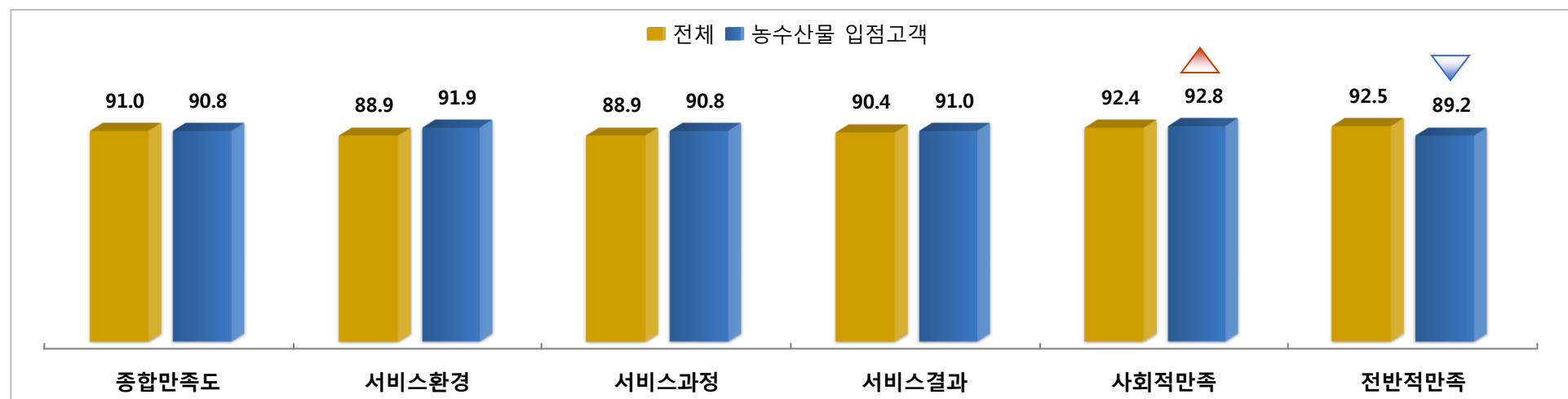
4. 시설별 세부 조사결과

4-2. 마포농수산물시장 입점고객 종합만족도

- 마포농수산물시장 입점고객의 종합만족도는 90.8점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 다소 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 92.8점으로 가장 높았으며, 전반적만족 차원은 89.2점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
농수산물 입점고객 (A)	90.8	-	91.9	-	90.8	-	91.0	-	92.8	-	89.2	-
전체(B)	91.0	▽0.2	88.9	▲3.0	88.9	▲1.9	90.4	▲0.6	92.4	▲0.4	92.5	▽3.3

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



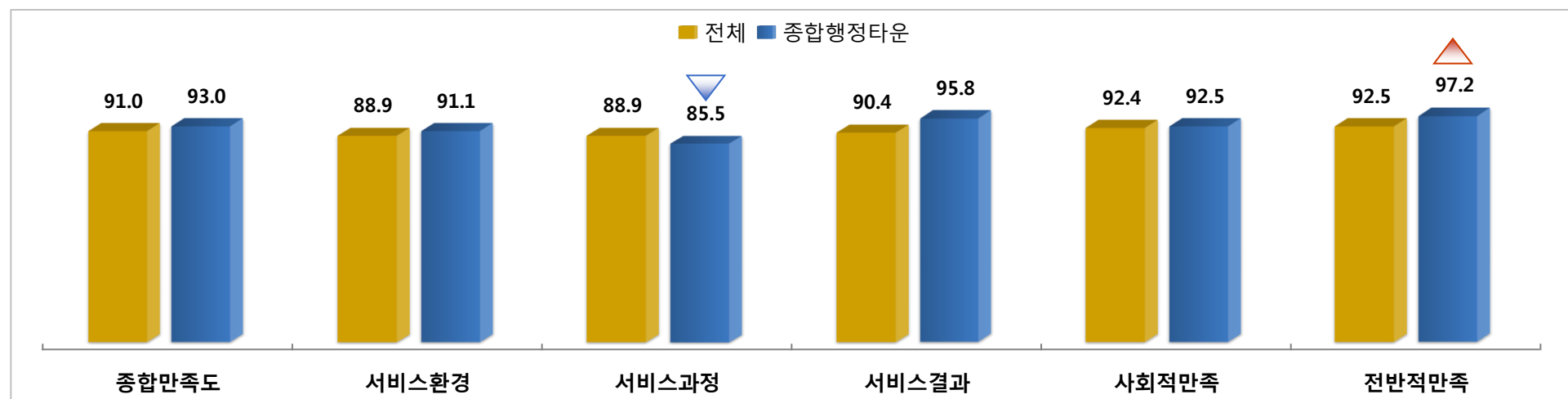
4. 시설별 세부 조사결과

4-3. 종합행정타운 이용고객 종합만족도

- 종합행정타운의 종합만족도는 93.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 매우 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 97.2점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 85.5점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
종합행정타운 (A)	93.0	-	91.1	-	85.5	-	95.8	-	92.5	-	97.2	-
전체(B)	91.0	▲2.0	88.9	▲2.2	88.9	▽3.4	90.4	▲5.4	92.4	▲0.1	92.5	▲4.7

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



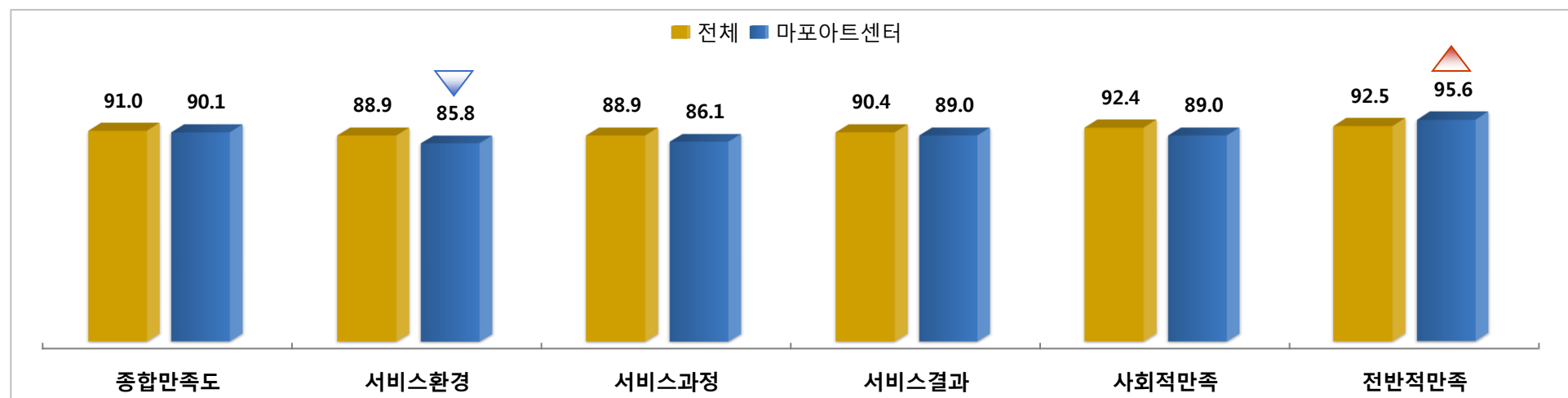
4. 시설별 세부 조사결과

4-4. 마포아트센터 이용고객 종합만족도

- 마포아트센터의 종합만족도는 90.1점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 95.6점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
마포아트센터 (A)	90.1	-	85.8	-	86.1	-	89.0	-	89.0	-	95.6	-
전체(B)	91.0	▽0.9	88.9	▽3.1	88.9	▽2.8	90.4	▽1.4	92.4	▽3.4	92.5	▲3.1

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



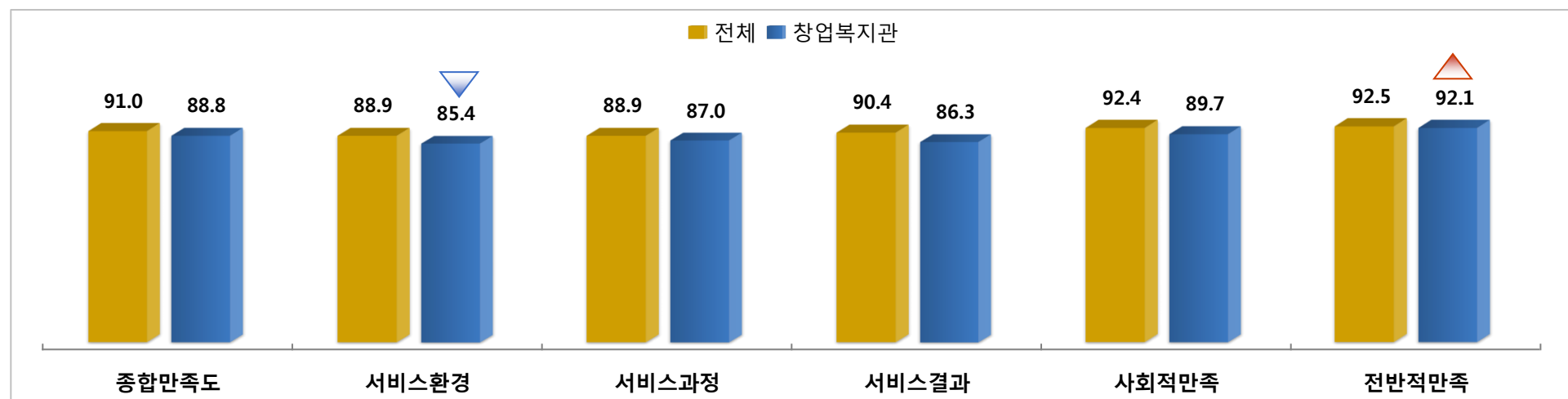
4. 시설별 세부 조사결과

4-5. 창업복지관 이용고객 종합만족도

- 창업복지관의 종합만족도는 88.8점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 92.1점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
창업복지관 (A)	88.8	-	85.4	-	87.0	-	86.3	-	89.7	-	92.1	-
전체(B)	91.0	▽2.2	88.9	▽3.5	88.9	▽1.9	90.4	▽4.1	92.4	▽2.7	92.5	▽0.4

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



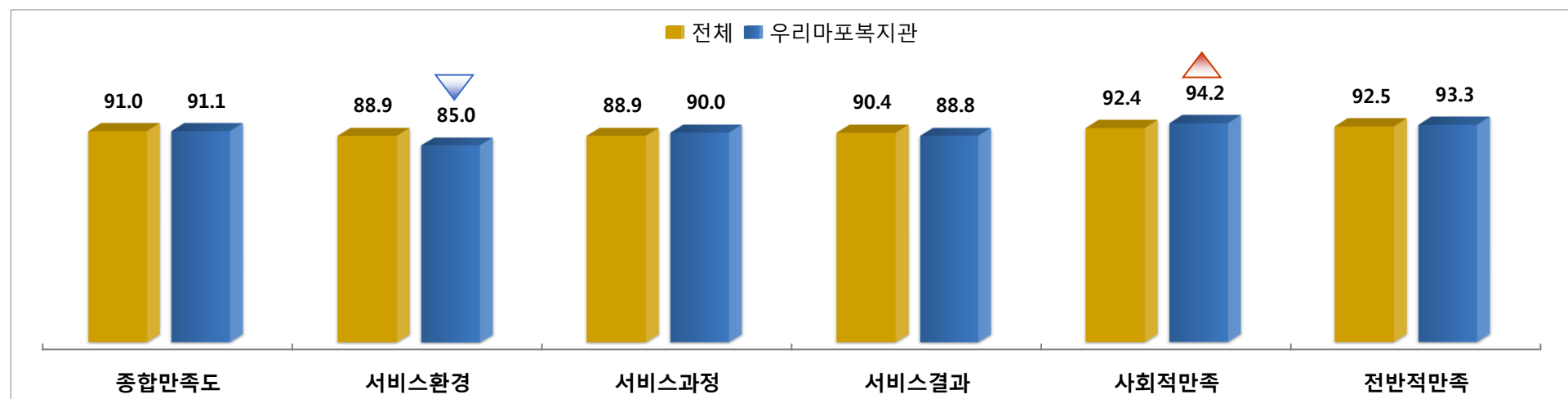
4. 시설별 세부 조사결과

4-6. 우리마포복지관 이용고객 종합만족도

- 우리마포복지관의 종합만족도는 91.1점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.2점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
우리마포복지관 (A)	91.1	-	85.0	-	90.0	-	88.8	-	94.2	-	93.3	-
전체(B)	91.0	▲0.1	88.9	▽3.9	88.9	▲1.1	90.4	▽1.6	92.4	▲1.8	92.5	▲0.8

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



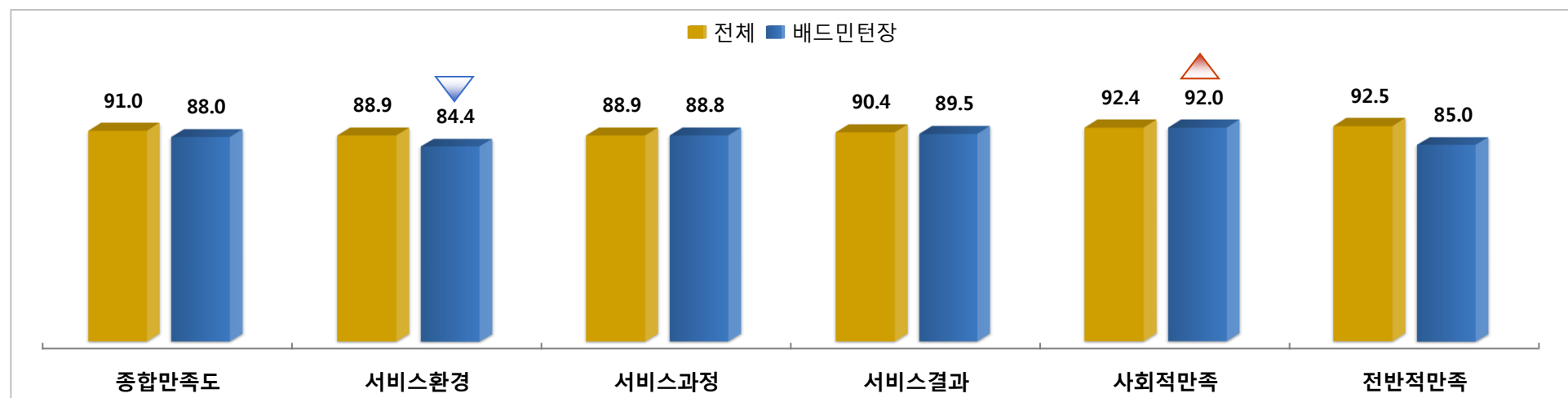
4. 시설별 세부 조사결과

4-7. 배드민턴장 이용고객 종합만족도

- 배드민턴장의 종합만족도는 88.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 92.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 84.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
배드민턴장 (A)	88.0	-	84.4	-	88.8	-	89.5	-	92.0	-	85.0	-
전체(B)	91.0	▽3.0	88.9	▽4.5	88.9	▽0.1	90.4	▽0.9	92.4	▽0.4	92.5	▽7.5

* GAP = A- B, ▲(+), ▼(-)



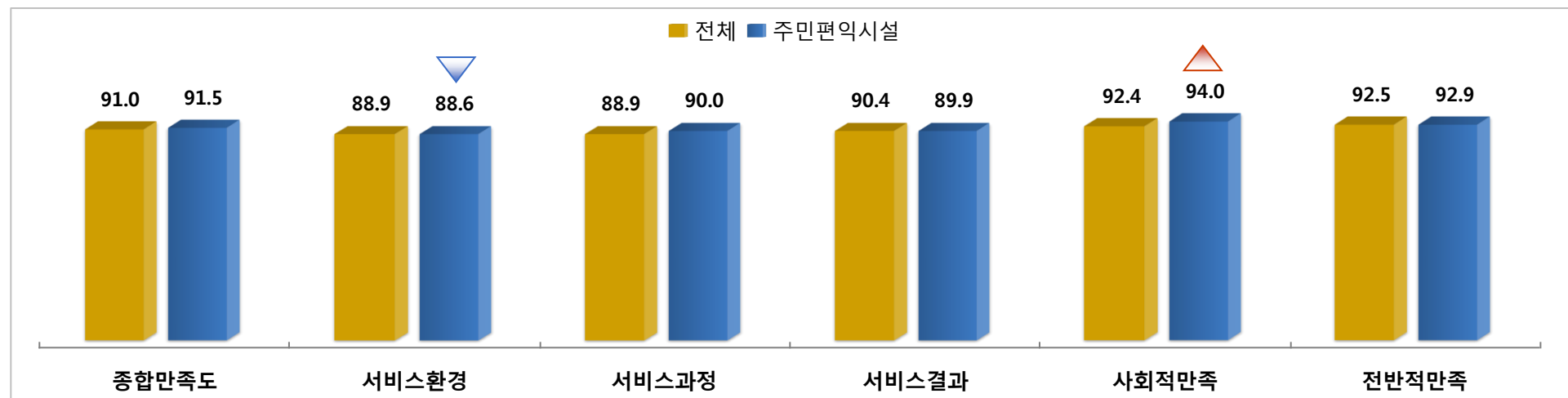
4. 시설별 세부 조사결과

4-8. 주민편익사업 이용고객 종합만족도

- 주민편익사업의 종합만족도는 91.5점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 88.6점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
주민편익시설 (A)	91.5	-	88.6	-	90.0	-	89.9	-	94.0	-	92.9	-
전체(B)	91.0	▲0.5	88.9	▽0.3	88.9	▲1.1	90.4	▽0.5	92.4	▲1.6	92.5	▲0.4

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



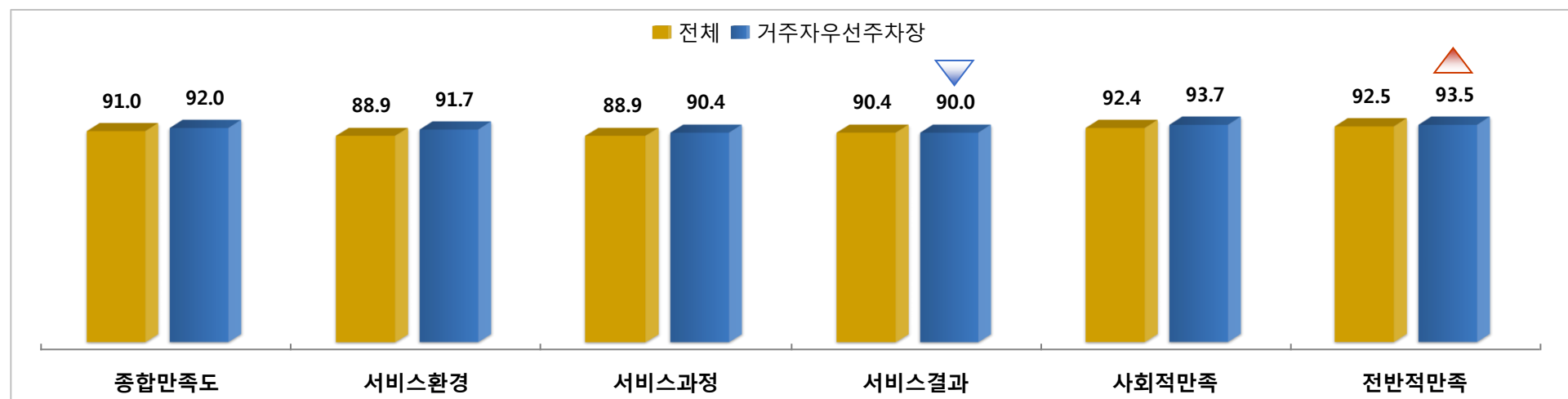
4. 시설별 세부 조사결과

4-9. 거주자우선주차장 이용고객 종합만족도

- 거주자우선주차장의 종합만족도는 92.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 93.5점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 90.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
거주자우선주차장 (A)	92.0	-	91.7	-	90.4	-	90.0	-	93.7	-	93.5	-
전체(B)	91.0	▲1.0	88.9	▲2.8	88.9	▲1.5	90.4	▽0.4	92.4	▲1.3	92.5	▲1.0

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



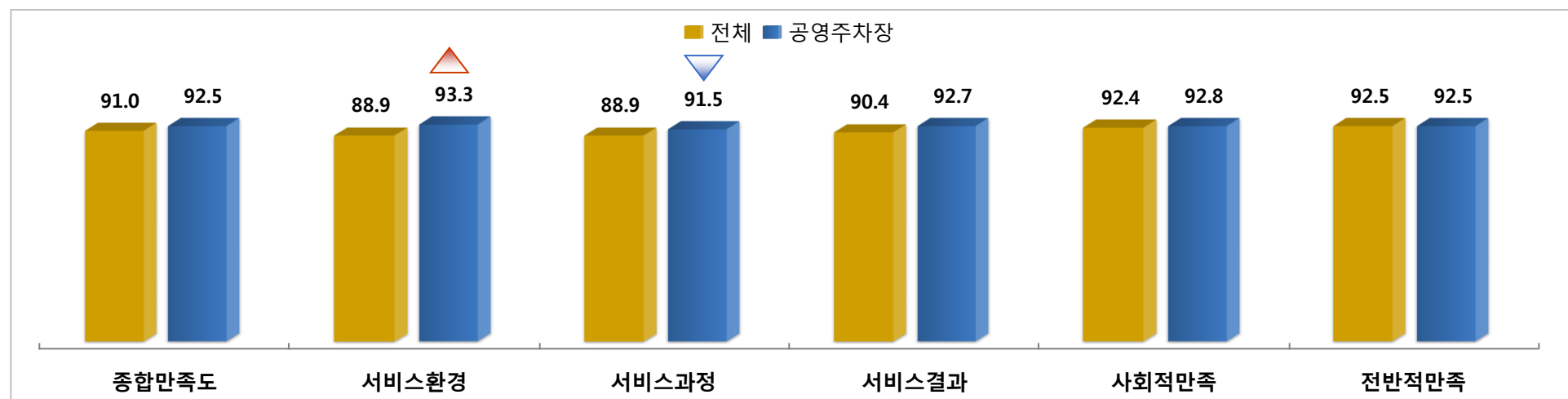
4. 시설별 세부 조사결과

4-10. 공영주차장 이용고객 종합만족도

- 공영주차장의 종합만족도는 92.5점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 서비스환경 차원은 93.3점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 91.5점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장 (A)	92.5	-	93.3	-	91.5	-	92.7	-	92.8	-	92.5	-
전체(B)	91.0	▲1.5	88.9	▲4.4	88.9	▲2.6	90.4	▲2.3	92.4	▲0.4	92.5	-

* GAP = A- B, ▲(+), ▼(-)



1. 마포농수산물시장이용고객

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

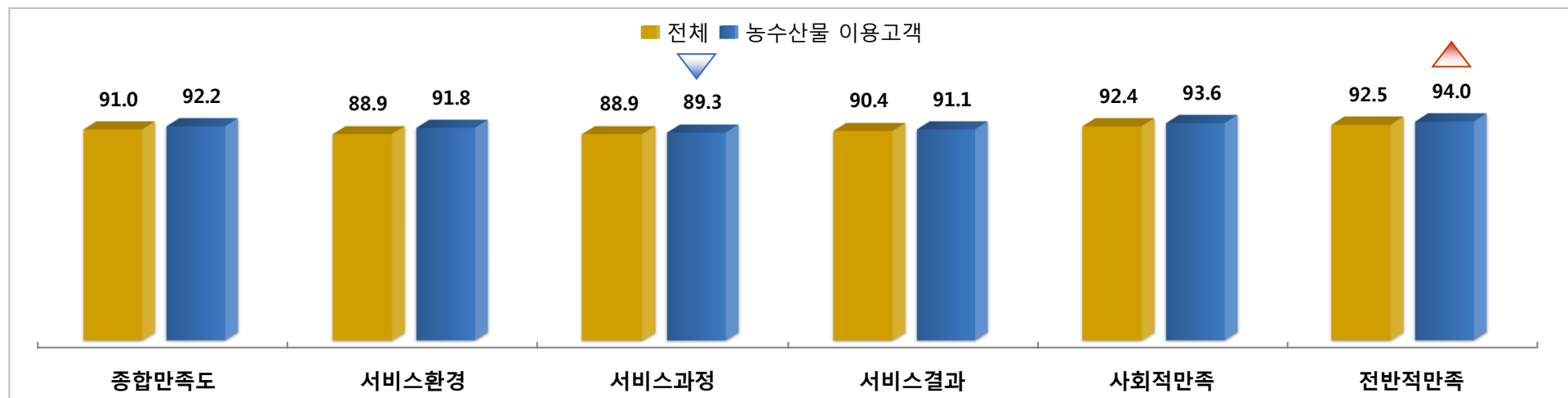
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 마포농수산물시장 이용고객의 종합만족도는 92.2점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 94.0점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 89.3점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
농수산물 이용고객 (A)	92.2	-	91.8	-	89.3	-	91.1	-	93.6	-	94.0	-
전체(B)	91.0	▲1.2	88.9	▲2.9	88.9	▲0.4	90.4	▲0.7	92.4	▲1.2	92.5	▲1.5

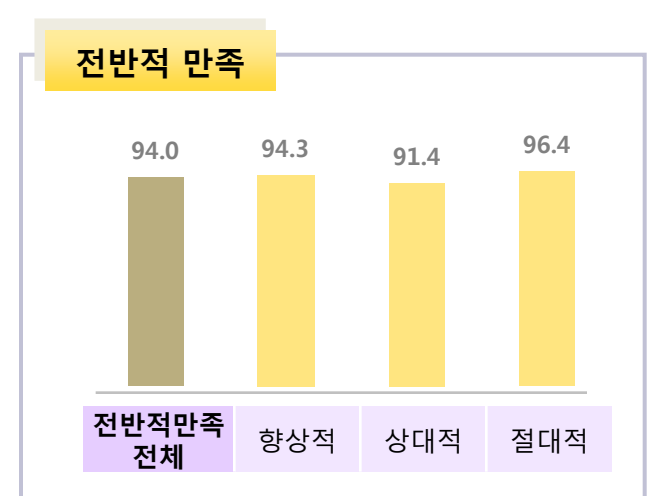
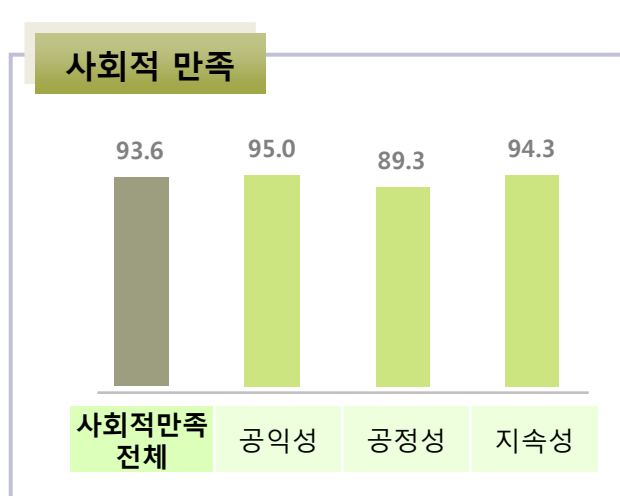
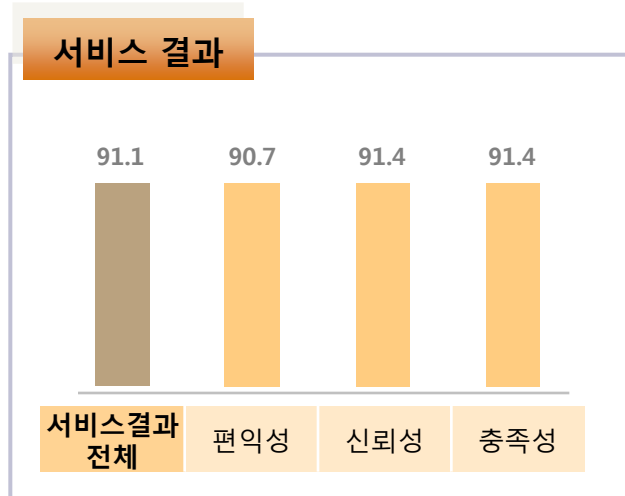
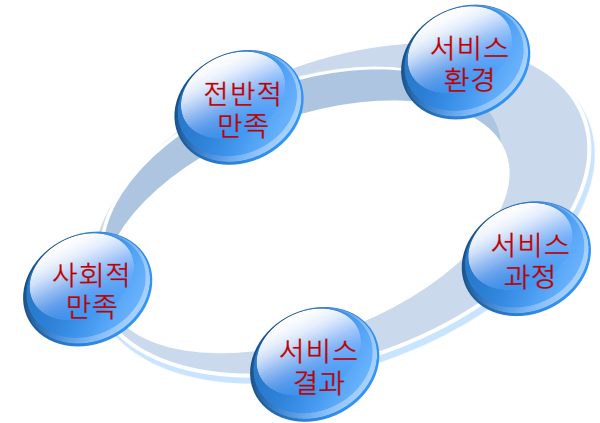
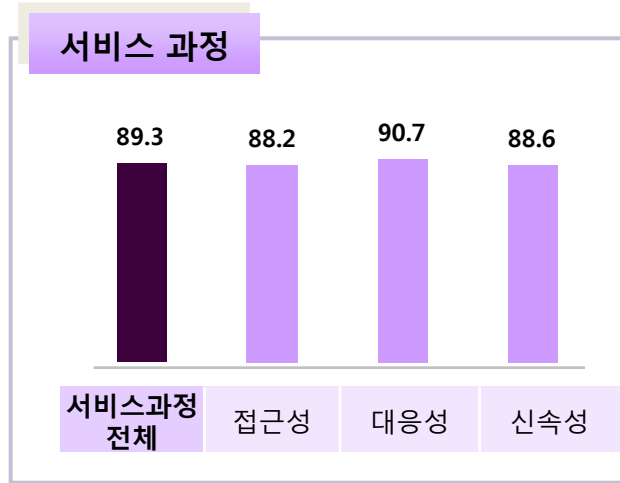
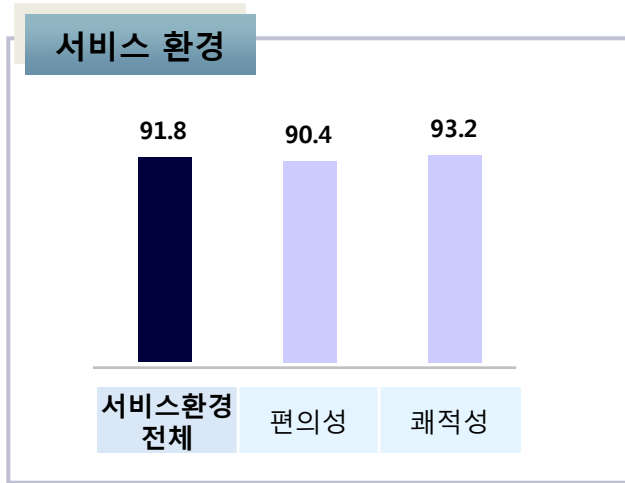
* GAP = A- B, ▲(+), ▼(-)



1. 조사결과

1. 마포농수산물시장이용고객

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

	[전체]	성별		연령						직업							
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	자영업	판매/서비스업	사무/기술직	경영/관리직	전문/자유직	주부	학생	기타
사례수	(35)	(21)	(14)	(6)	(5)	(9)	(10)	(2)	(3)	(14)	(1)	(2)	(3)	(5)	(5)	(3)	(2)
▶ 종합 만족도	92.2	90.8	94.2	91.5	93.3	93.2	89.4	100.0	93.0	96.0	100.0	81.9	91.7	83.5	93.6	90.3	94.0
▷ 서비스 환경	91.8	91.7	92.0	89.6	92.5	90.3	90.6	100.0	97.9	94.6	100.0	84.4	91.7	85.0	91.3	87.5	100.0
▷ 서비스 과정	89.3	87.9	91.4	86.7	91.0	89.4	88.5	100.0	86.7	93.9	100.0	77.5	91.7	80.0	92.0	83.3	85.0
▷ 서비스 결과	91.1	89.5	93.6	93.3	91.0	92.8	87.0	100.0	90.0	94.3	100.0	80.0	91.7	82.0	93.0	91.7	92.5
▷ 사회적 만족	93.6	91.7	96.4	95.0	93.0	95.6	90.0	100.0	93.3	97.9	100.0	85.0	91.7	83.0	95.0	95.0	92.5
▷ 전반적 만족	94.0	92.9	95.8	91.7	96.7	95.4	90.8	100.0	97.2	97.6	100.0	83.3	91.7	86.7	95.0	91.7	100.0

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

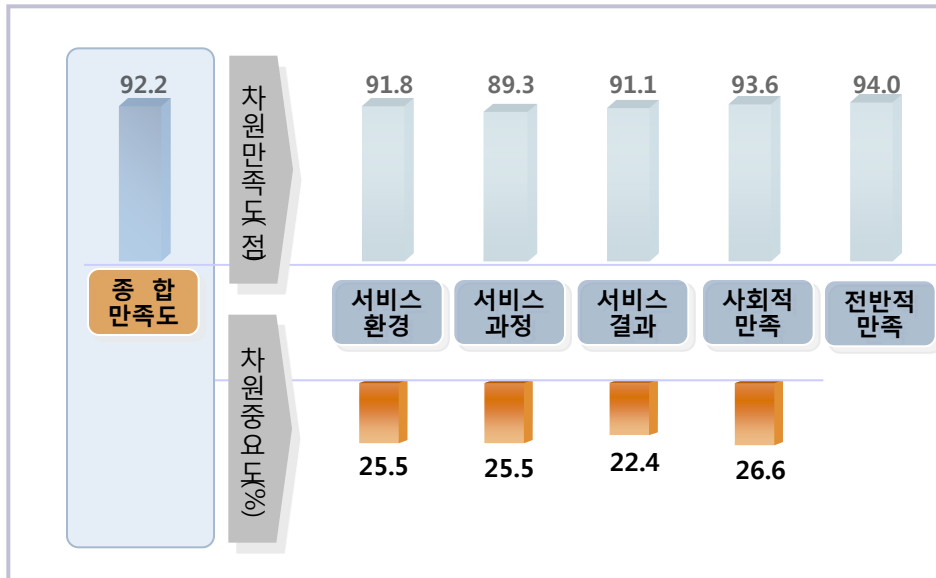
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

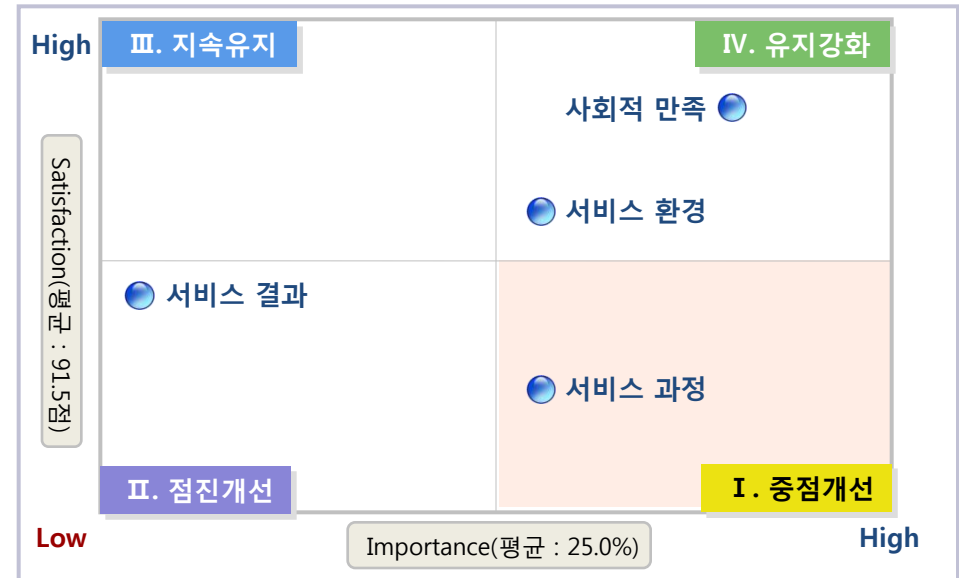
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과, 서비스 과정에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
농수산물 이용고객	92.2	91.8	89.3	91.1	93.6	94.0
차원별 중요도(%)		25.5	25.5	22.4	26.6	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

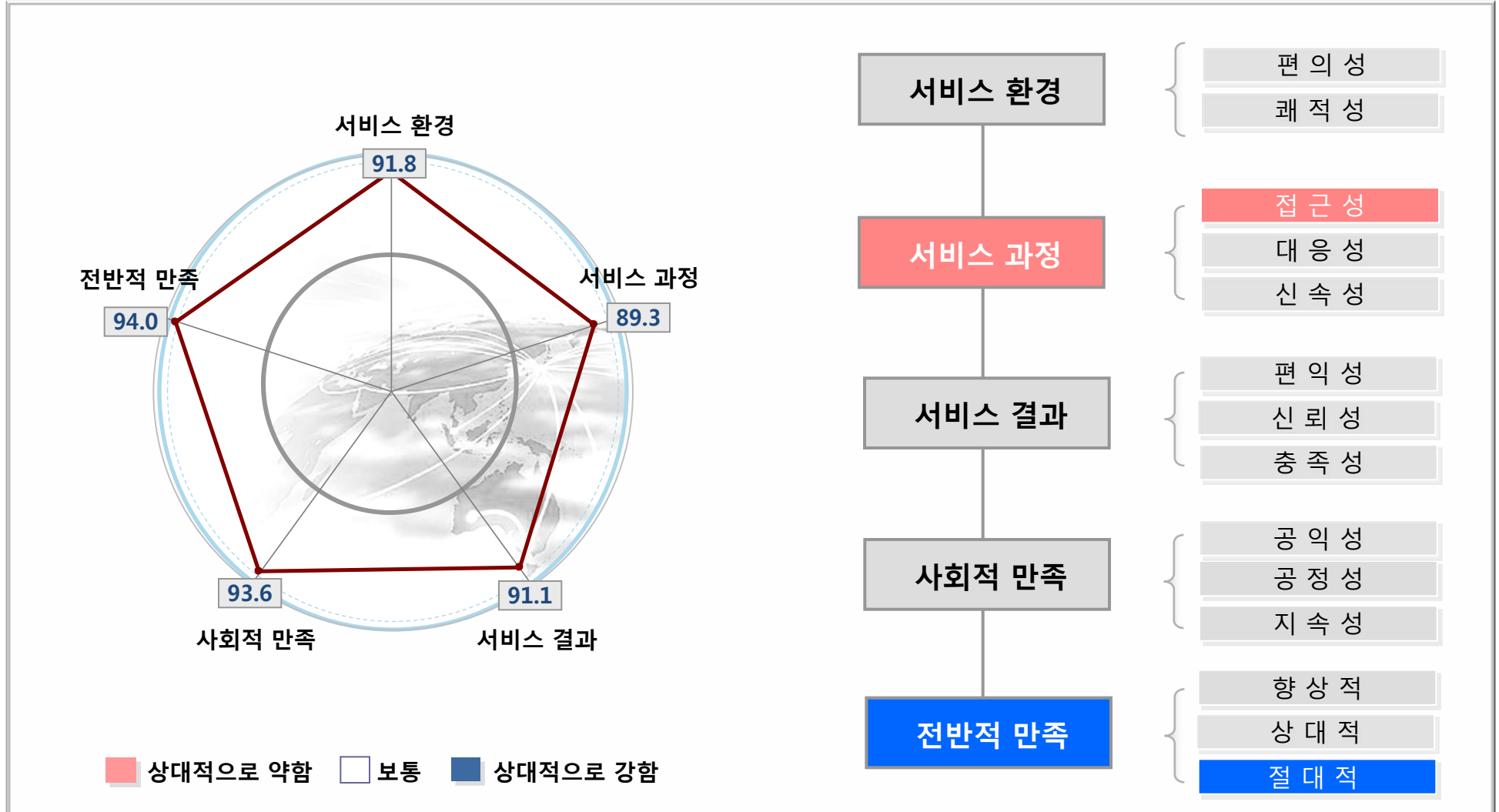


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차관리와 주차시설	18	51.4
시장 내 환경 및 편의시설	8	22.9
직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도	6	17.1
기타 의견	3	8.6
합계	35	100.0

시설 이용이유

- 가격이 저렴해서
- 가깝고 주차장 이용이 편리해서
- 대량구매, 다양한 물건
- 물건이 매우 좋고 시장이 믿을 만 해서
- 물건이 신선하고 다양하다
- 상품의 신선도
- 주차시설이 좋음 집과 가까움 과거보다 점점 친절해짐
- 집과의 거리가 가까워서
- 카트가 있고 다른 시장보다 편리함

건의 사항 (고객의 소리)

- 물가 (농수산물) 은 만족, 과일은 메리트 없음
- 식당분위기 개선 (어수선한 시장분위기)
- 현금영수증 발급
- 예전에 어떤 가게에서 물건을 구입했었는데 집에 와 보니 약간 싱싱하지 않은 것들이 섞여 있어서 단골 가게를 바꾼 적이 있음 품질을 믿고 살 수 있도록 품질관리를 잘해야 한다고 생각

1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

건의 사항 (고객의 소리)

- 시장가격이 비싸니 경쟁력을 갖췄으면 함
- 가격이 조금만 저렴했으면 좋겠음
- 주변환경 개선 필요
- 청결상태
- 주차시설이 매우 부족함
- 좀더 전문성을 가져야
- 점점 좋아지는 것 같음
- 소포장 단위로 판매 및 배달 서비스
- 주변 교통 개선이 필요합니다
- 주차정리

2. 마포농수산물시장입점고객

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

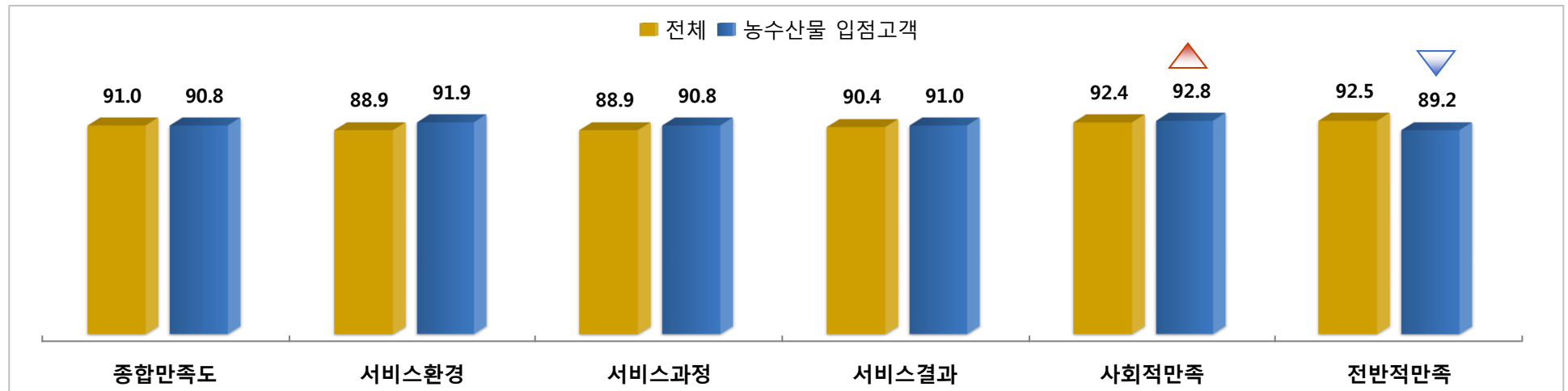
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 마포농수산물시장 입점고객의 종합만족도는 90.8점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 다소 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 92.8점으로 가장 높았으며, 전반적만족 차원은 89.2점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

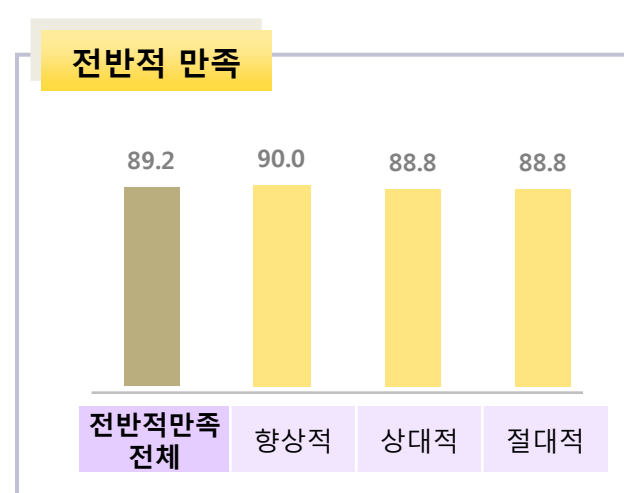
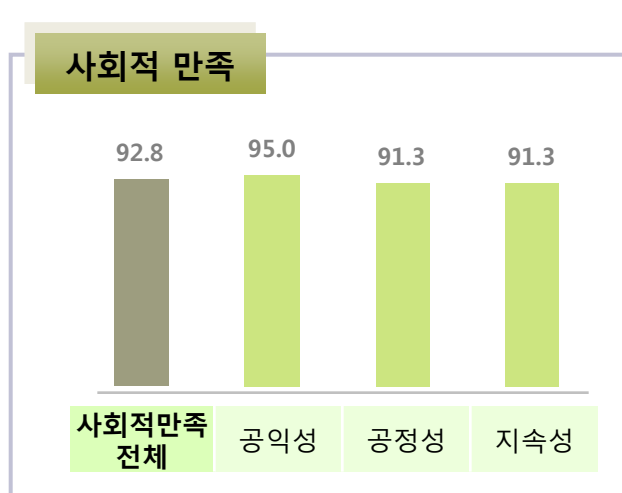
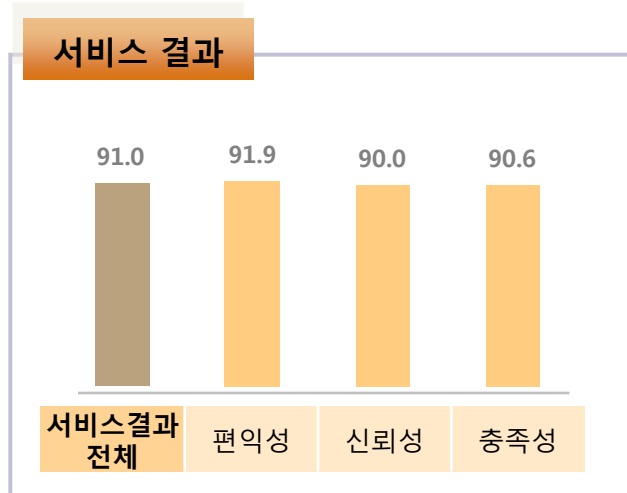
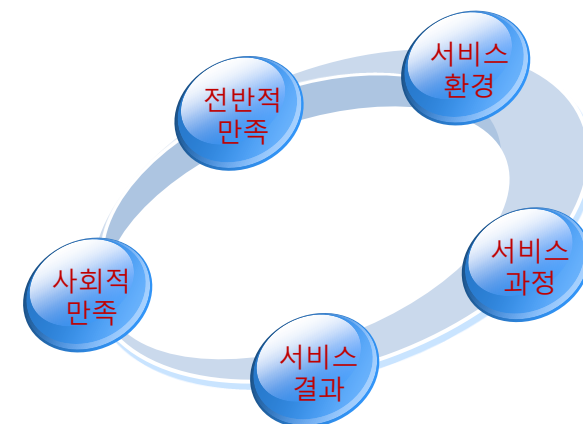
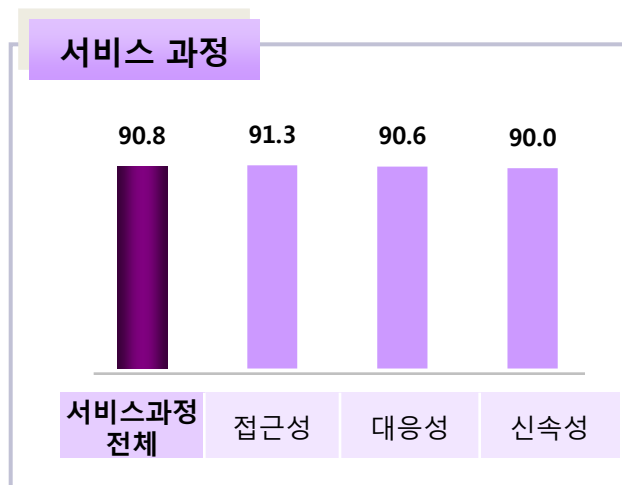
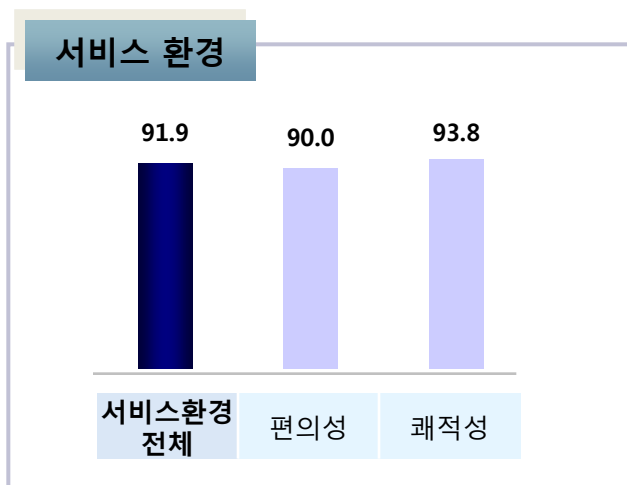
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
농수산물 입점고객 (A)	90.8	-	91.9	-	90.8	-	91.0	-	92.8	-	89.2	-
전체(B)	91.0	▽0.2	88.9	▲3.0	88.9	▲1.9	90.4	▲0.6	92.4	▲0.4	92.5	▽3.3

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령				판매부문					입점기간				
		남자	여자	30대	40대	50대	60대	채소류	과일류	수산물	건어물	기타	1년 ~ 3년 미만	3년 ~ 5년 미만	7년 ~ 9년 미만	9년 ~ 11년 미만	11년 이상
사례수	(20)	(14)	(6)	(3)	(4)	(8)	(5)	(6)	(2)	(5)	(1)	(6)	(1)	(1)	(1)	(5)	(12)
▶ 종합 만족도	90.8	92.0	88.2	83.8	87.9	97.2	87.3	91.4	100.0	90.8	100.0	85.7	100.0	74.0	100.0	95.4	88.8
▷ 서비스 환경	91.9	92.9	89.6	87.5	87.5	97.7	88.8	91.7	100.0	90.0	100.0	89.6	100.0	75.0	100.0	95.0	90.6
▷ 서비스 과정	90.8	90.4	91.7	80.0	87.5	96.9	90.0	89.2	100.0	90.0	100.0	88.3	100.0	60.0	100.0	95.0	90.0
▷ 서비스 결과	91.0	92.5	87.5	86.7	88.8	96.9	86.0	94.2	100.0	90.0	100.0	84.2	100.0	85.0	100.0	95.0	88.3
▷ 사회적 만족	92.8	93.9	90.0	83.3	91.3	98.1	91.0	92.5	100.0	94.0	100.0	88.3	100.0	75.0	100.0	97.0	91.3
▷ 전반적 만족	89.2	91.1	84.7	83.3	85.4	96.9	83.3	90.3	100.0	90.0	100.0	81.9	100.0	75.0	100.0	95.0	86.1

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

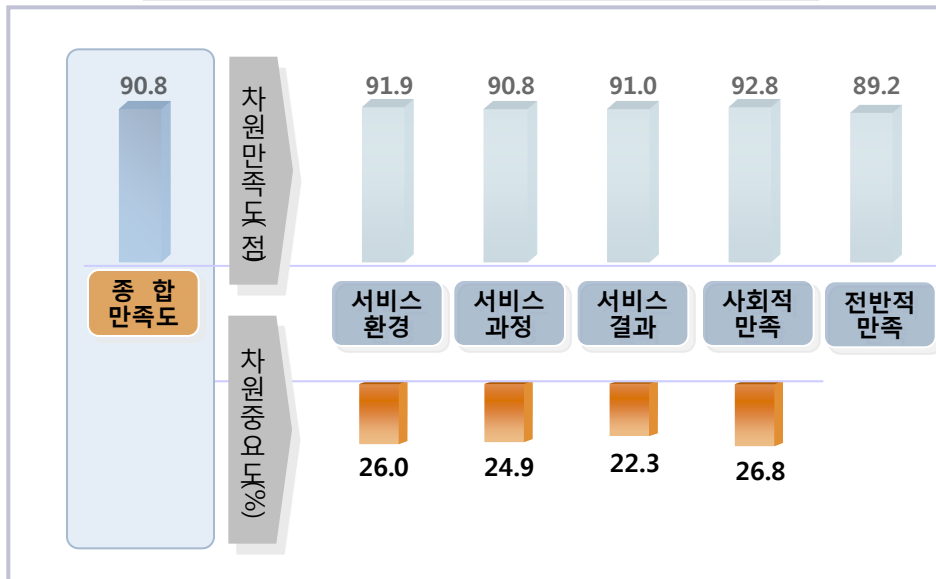
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

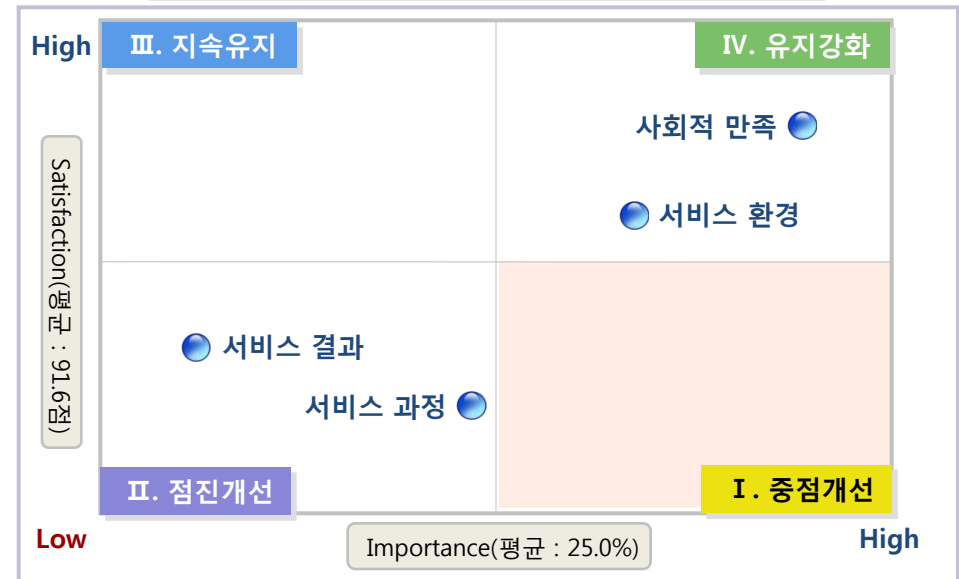
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과, 서비스 과정에 대한 점진개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
농수산물 입점고객	90.8	91.9	90.8	91.0	92.8	89.2
차원별 중요도(%)		26.0	24.9	22.3	26.8	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

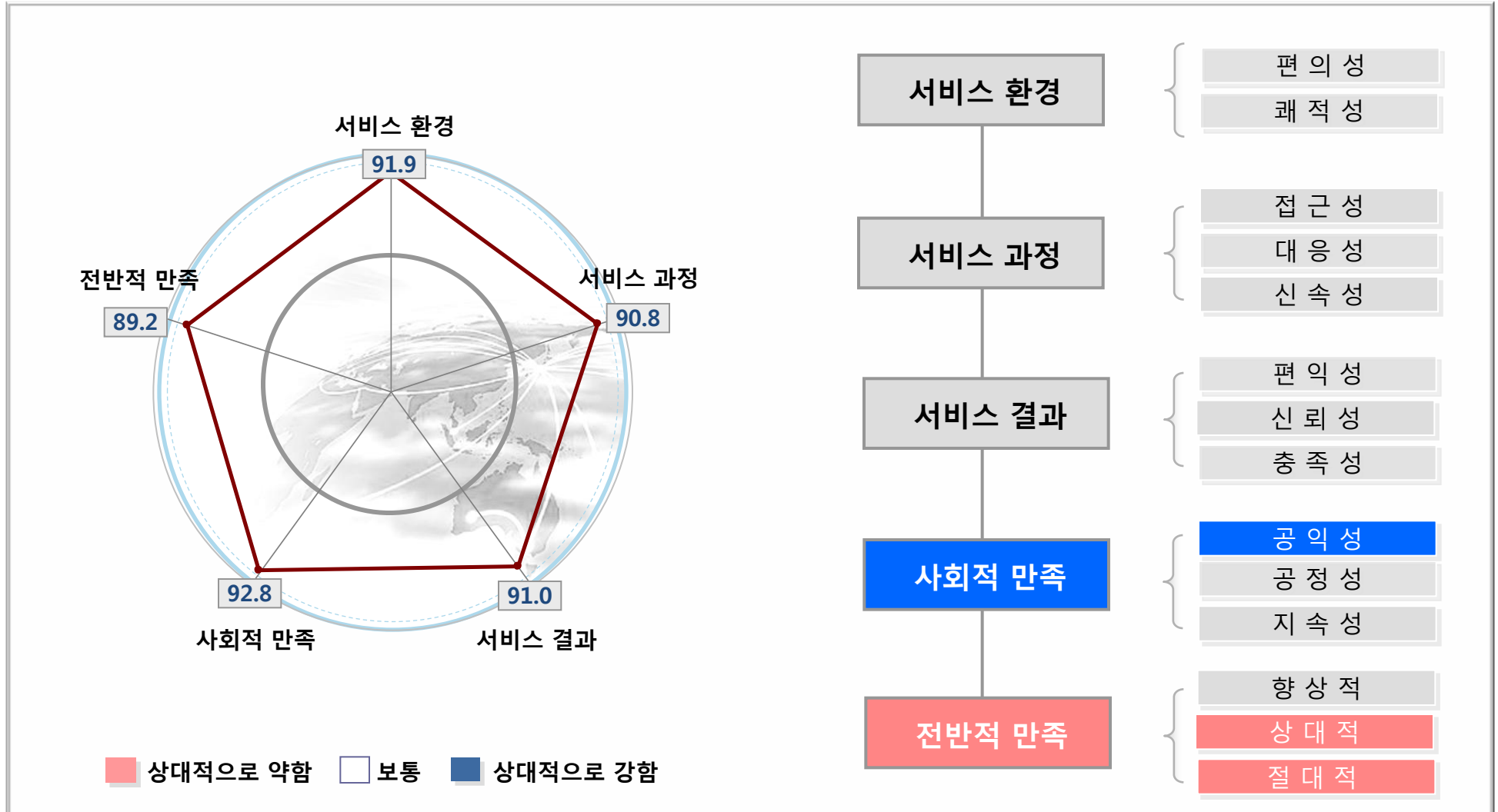


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
시장 내 편의시설확보	9	45.0
시장 내 청결한 환경관리	4	20.0
적극적인 시장홍보활동	4	20.0
주차관리 및 주차시설확충	2	10.0
신속한 민원처리	1	5.0
합계	20	100.0

건의 사항 (고객의 소리)

- 냉난방이 잘 되었으면 함
- 참고 : 5명 공통의견으로 '냉난방 시설' 건의가 가장 많았음
- 행사가 있을 때는 장사가 안됨
- 청소나 소독을 할 때 관리비 명목으로 부과가 되는데 평수대로 부과하는 것은 불공평함. 들어오고 싶은 사람들에 대한 선별기준이 엄격한 것 같고 세가 다소 비싸서 경쟁력이 조금은 떨어 질 수도 있다고 생각
- 해외에서 유입되는 김치로 인해서 해마다 판매감소, 냉난방 / 매장별 수도 설치
- 수도시설이 많이 부족해서 불편함
- 쓰레기 값이 너무 많이 나오는 것 같음.
- 시장상인들끼리 한마음으로 더욱 단합할 수 있는 행사 같은 것을 많이 준비해줬으면 함.
- 시장 내에 마트 같이 이벤트 같은 것들을 많이 해서 홍보하면 더욱 발전 가능성이 있는 것 같음.
- 지나다니면서 흘릴 수 있는 쓰레기들을 제 때 처리해서 청결하다는 것을 보여주면 더욱 좋겠음.

3. 종합행정타운

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

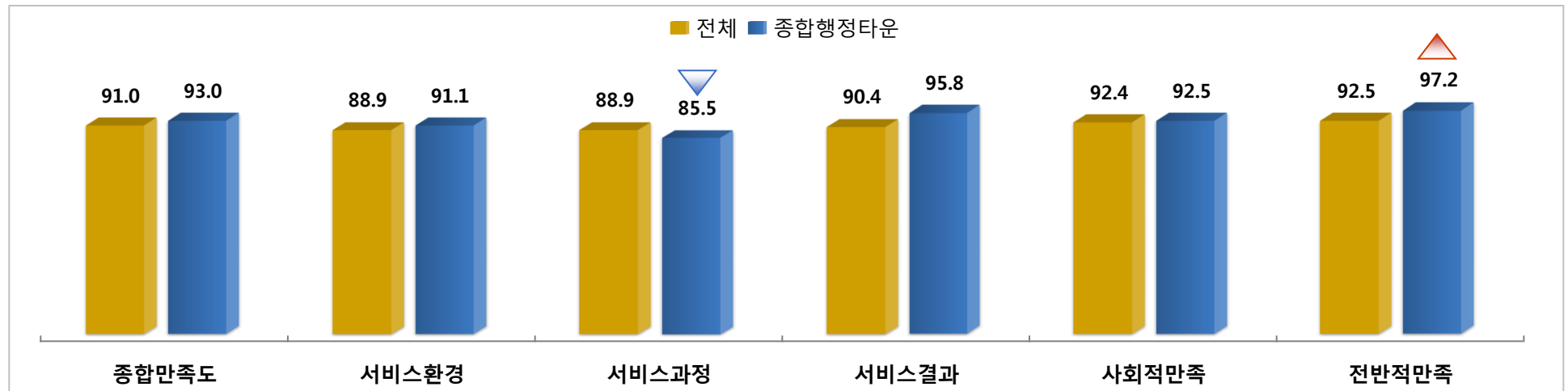
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 종합행정타운의 종합만족도는 93.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 매우 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 97.2점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 85.5점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

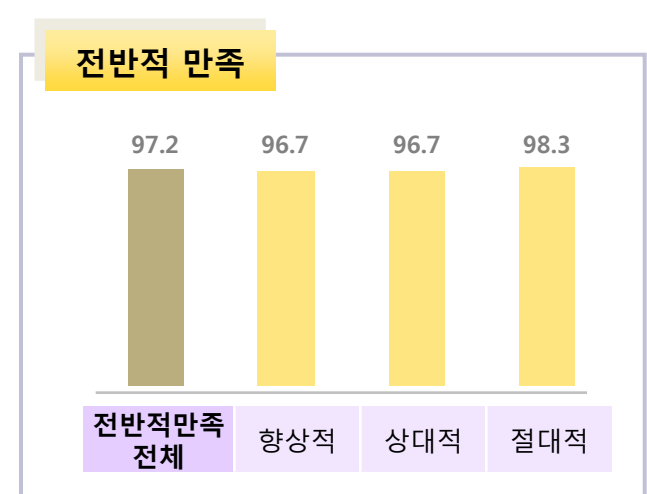
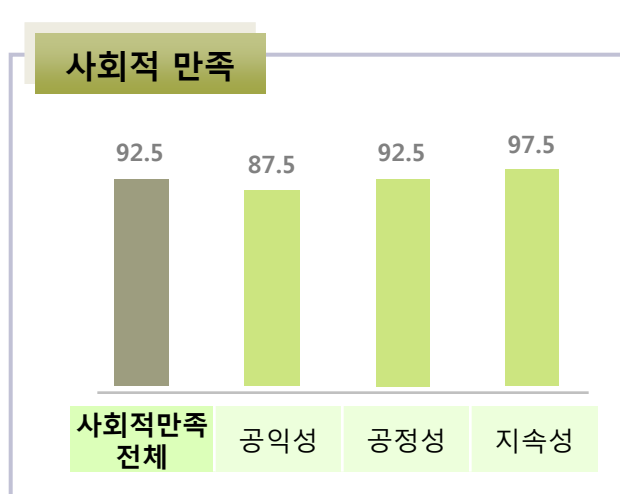
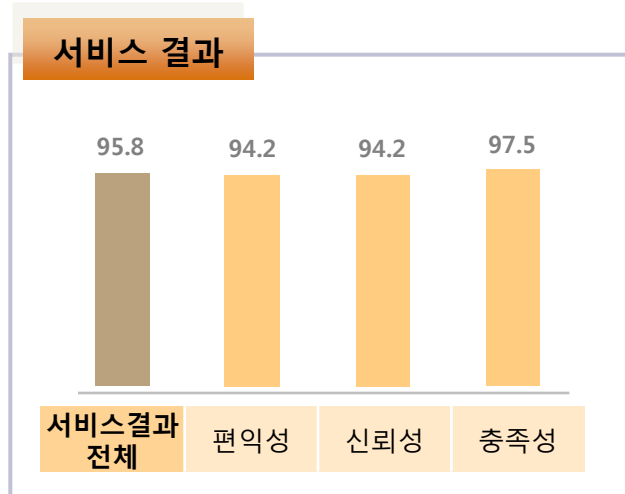
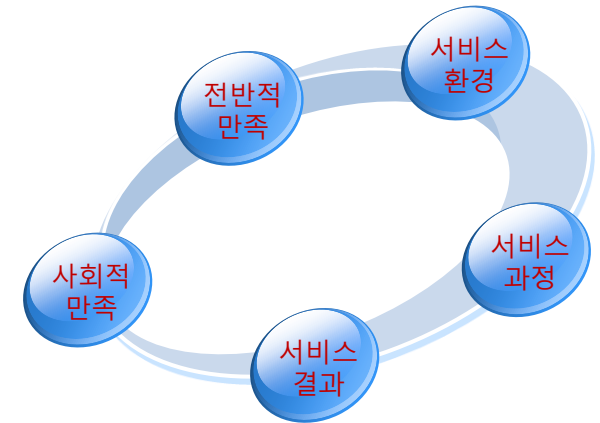
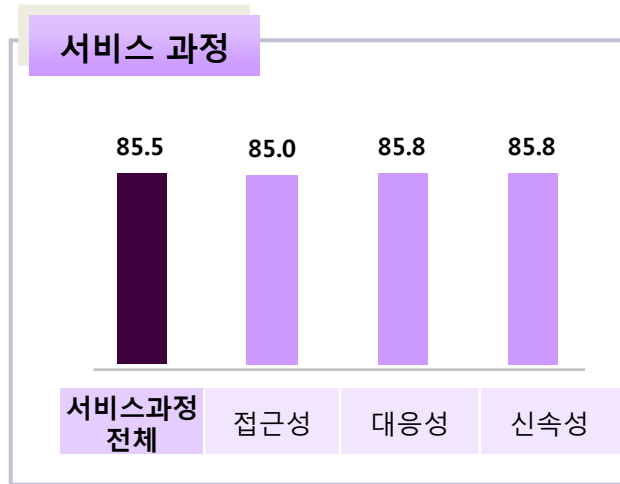
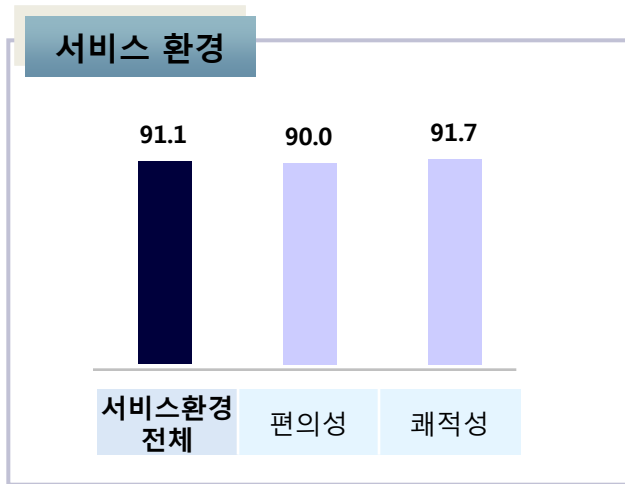
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
종합행정타운 (A)	93.0	-	91.1	-	85.5	-	95.8	-	92.5	-	97.2	-
전체(B)	91.0	▲2.0	88.9	▲2.2	88.9	▽3.4	90.4	▲5.4	92.4	▲0.1	92.5	▲4.7

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

	[전체]	성별		연령						이용기간				직업							
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	1년 이하	2년 이내	3년 이내	5년 이내	판매/서비스업	사무/기술직	경영/관리직	전문/자유직	주부	학생	무직	기타
사례수	(30)	(14)	(16)	(3)	(7)	(9)	(5)	(2)	(4)	(22)	(4)	(2)	(2)	(3)	(9)	(2)	(5)	(3)	(1)	(6)	(1)
▶ 종합 만족도	93.0	90.7	95.1	94.1	89.3	88.8	98.6	100.0	97.6	91.9	98.0	92.1	96.6	95.8	91.3	100.0	87.8	91.9	89.3	96.4	100.0
▷ 서비스 환경	91.1	88.7	93.2	83.3	85.7	89.8	95.0	100.0	100.0	89.4	100.0	83.3	100.0	97.2	91.7	100.0	88.3	83.3	75.0	91.7	100.0
▷ 서비스 과정	85.5	80.7	89.7	93.3	79.3	77.8	100.0	80.0	92.5	82.7	96.3	87.5	92.5	91.7	86.1	100.0	75.0	83.3	80.0	85.0	100.0
▷ 서비스 결과	95.8	90.6	100.0	100.0	93.8	86.1	98.8	100.0	95.3	95.7	100.0	93.8	90.6	91.7	87.5	100.0	86.3	95.8	100.0	100.0	100.0
▷ 사회적 만족	92.5	90.5	94.3	91.7	89.3	88.0	96.7	100.0	100.0	90.9	100.0	87.5	100.0	97.2	89.8	100.0	88.3	88.9	91.7	95.8	100.0
▷ 전반적 만족	97.2	98.2	96.4	91.7	94.0	98.1	100.0	100.0	100.0	97.0	95.8	100.0	100.0	100.0	98.1	100.0	96.7	100.0	75.0	95.8	100.0

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

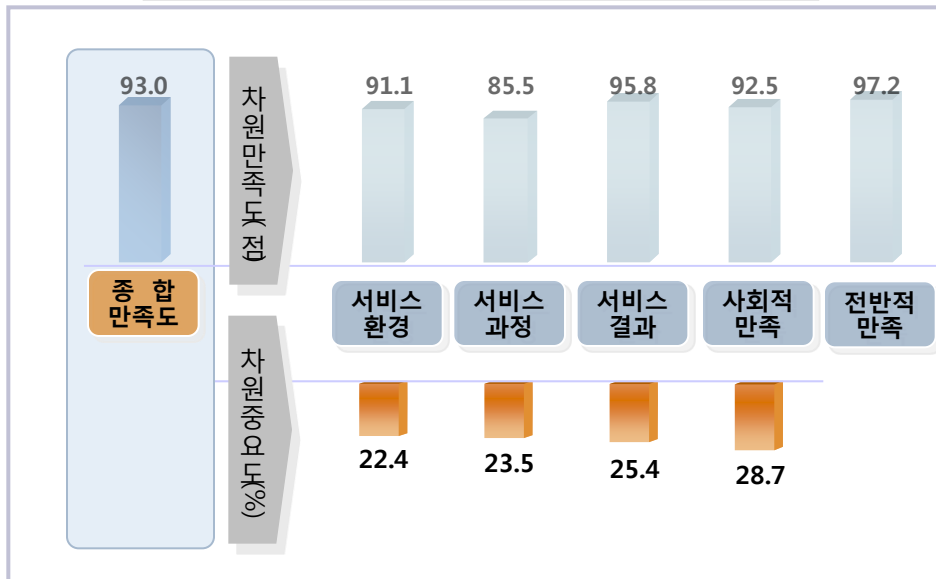
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

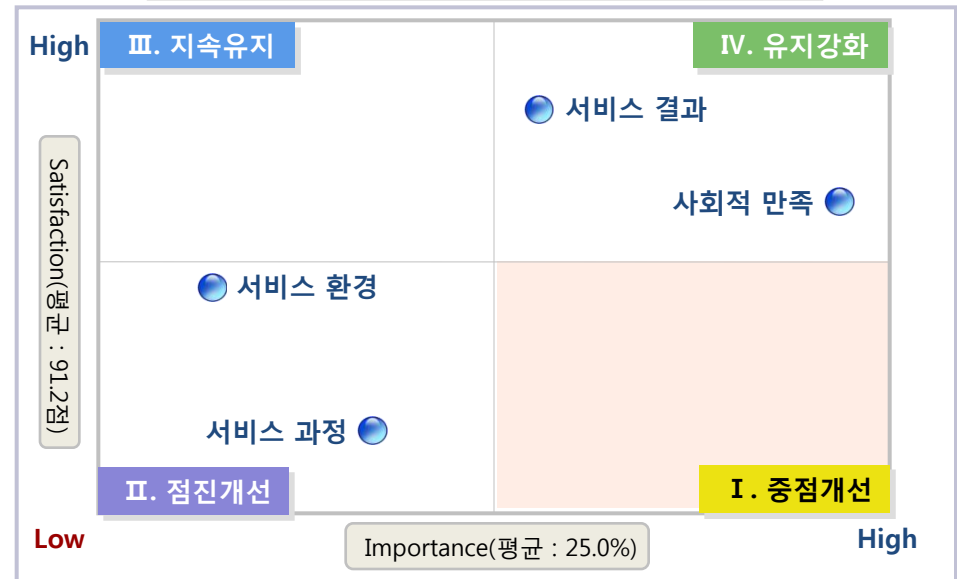
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정, 서비스 환경에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
종합행정타운	93.0	91.1	85.5	95.8	92.5	97.2
차원별 중요도(%)		22.4	23.5	25.4	28.7	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

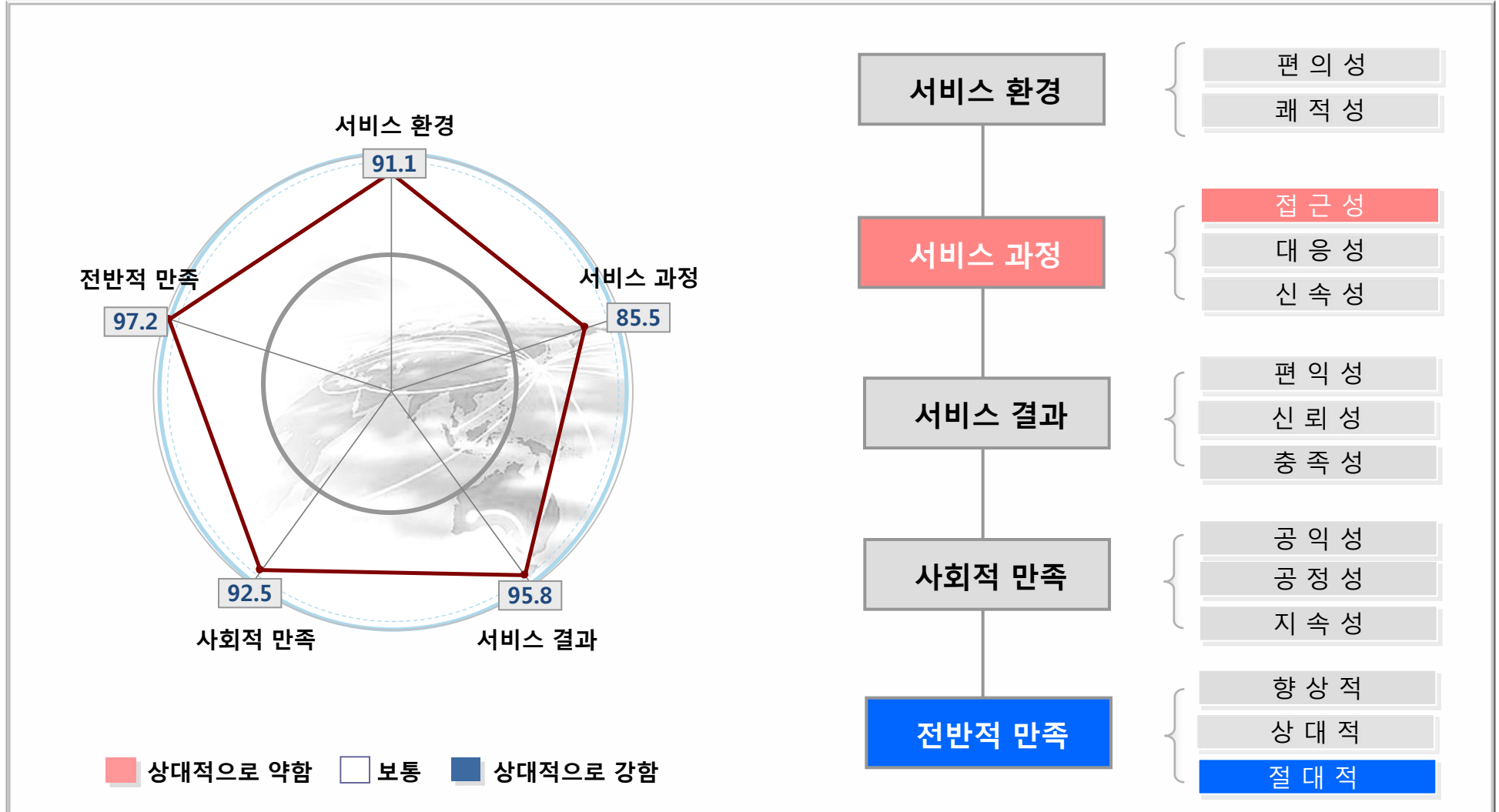


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
편의시설	9	30.0
시설확충	4	13.3
접근성	2	6.7
주차시설	1	3.3
청결한 환경	1	3.3
무응답	13	43.3
합계	30	100.0

시설 이용이유

- 가깝고 일 처리가 편리해서
- 깨끗하고 시설이 좋기 때문에
- 농수산물시장과 마트를 이용하면서 같이 이용하게 되었는데 시설도 청결하고 좋았음
- 접근성이 좋아서
- 직장이 근처라서

건의 사항 (고객의 소리)

- 주차시설 확충
- 전반적으로 만족함
- 화장실 휴지가 떨어질 때가 자주 있으므로 제 때 채워줬으면 좋겠음.

4. 마포아트센터

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

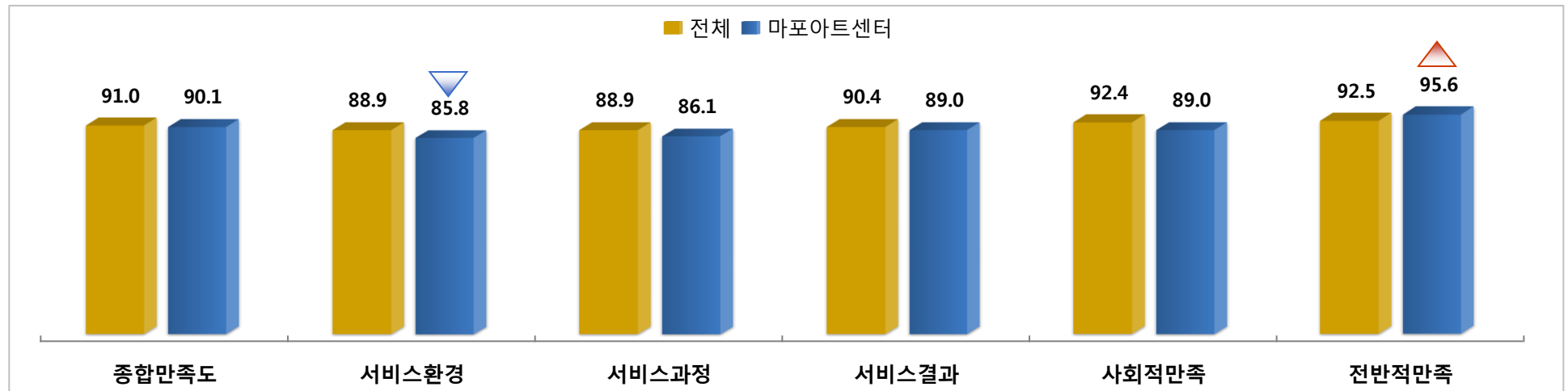
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 마포아트센터의 종합만족도는 90.1점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 다소 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 95.6점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.8점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

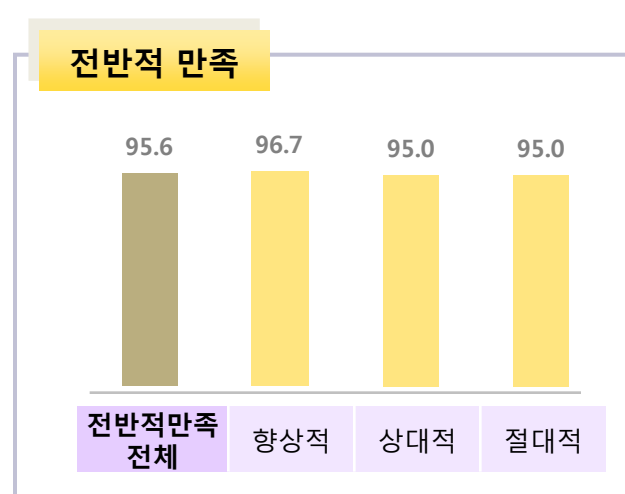
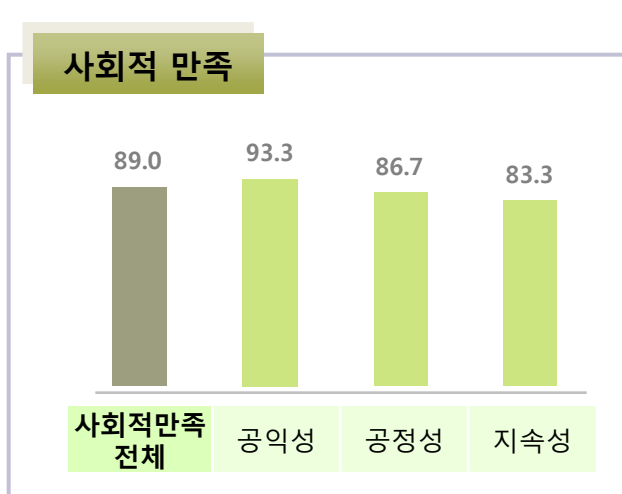
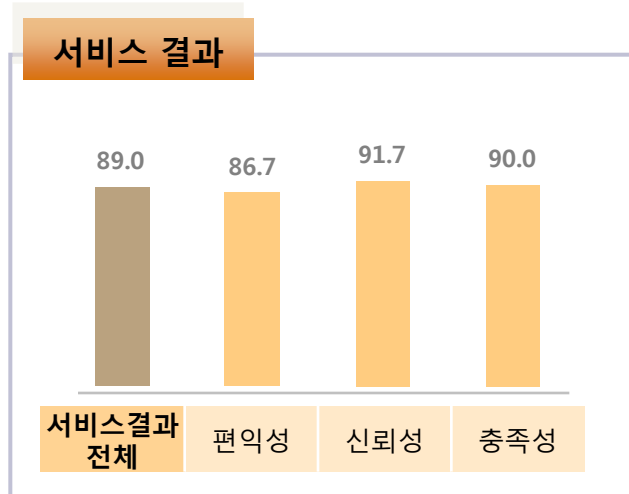
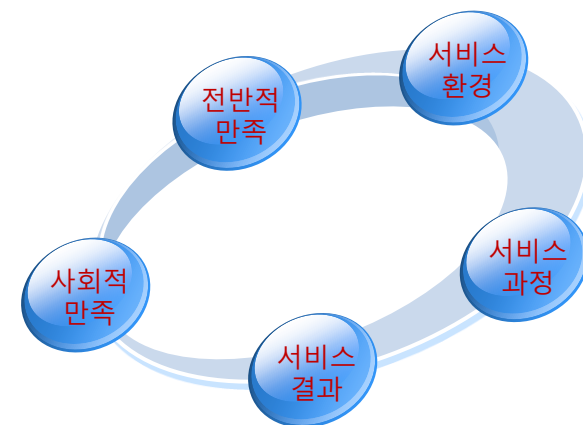
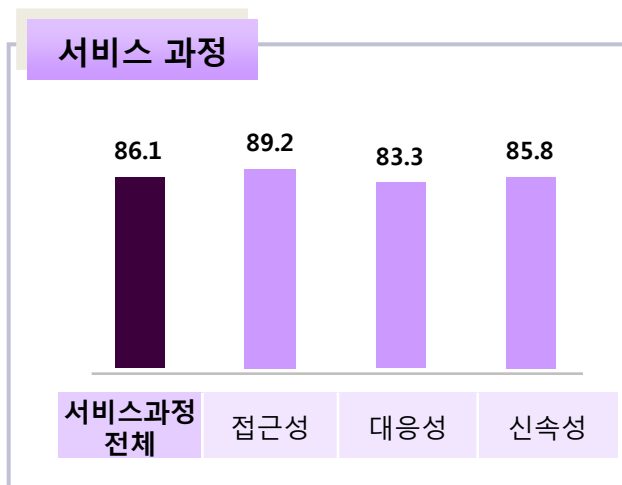
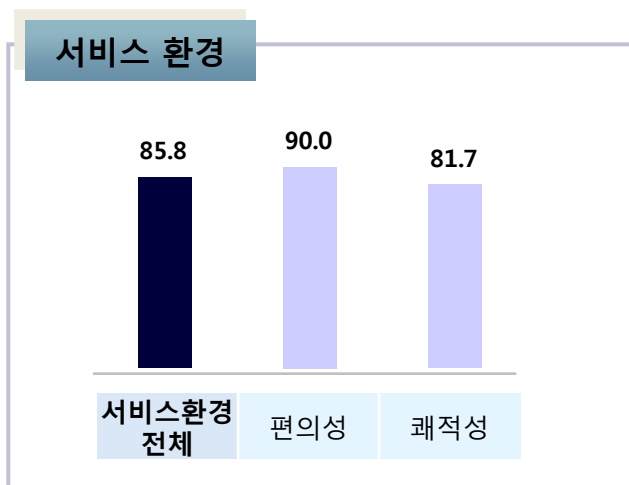
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
마포아트센터 (A)	90.1	-	85.8	-	86.1	-	89.0	-	89.0	-	95.6	-
전체(B)	91.0	▽0.9	88.9	▽3.1	88.9	▽2.8	90.4	▽1.4	92.4	▽3.4	92.5	▲3.1

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

	[전체]	성별		연령					이용기간					직업						
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대	1년 이하	2년 이내	3년 이내	5년 이내	5년 이상	기능/숙련공	일반/작업직	사무/기술직	전문/자유직	주부	학생	무직
사례수	(15)	(8)	(7)	(2)	(5)	(4)	(2)	(2)	(6)	(1)	(4)	(2)	(2)	(1)	(1)	(7)	(2)	(2)	(1)	(1)
▶ 종합 만족도	90.1	85.7	95.0	94.8	86.2	98.8	92.3	75.5	89.1	89.0	87.1	94.1	95.3	89.0	98.8	90.0	89.6	96.2	100.0	61.5
▷ 서비스 환경	85.8	79.7	92.9	100.0	87.5	87.5	87.5	62.5	91.7	100.0	75.0	81.3	87.5	100.0	87.5	83.9	87.5	93.8	100.0	50.0
▷ 서비스 과정	86.1	81.3	91.7	91.7	81.7	100.0	87.5	62.5	86.1	75.0	81.3	87.5	100.0	75.0	100.0	89.3	79.2	91.7	100.0	50.0
▷ 서비스 결과	89.0	84.4	94.3	92.5	82.0	100.0	95.0	75.0	83.3	85.0	87.5	100.0	100.0	85.0	100.0	90.0	92.5	92.5	100.0	50.0
▷ 사회적 만족	89.0	85.6	92.9	90.0	86.0	100.0	85.0	77.5	86.7	85.0	88.8	92.5	95.0	85.0	100.0	87.9	82.5	100.0	100.0	70.0
▷ 전반적 만족	95.6	91.7	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0	87.5	95.8	100.0	93.8	100.0	91.7	100.0	100.0	94.0	100.0	100.0	100.0	75.0

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

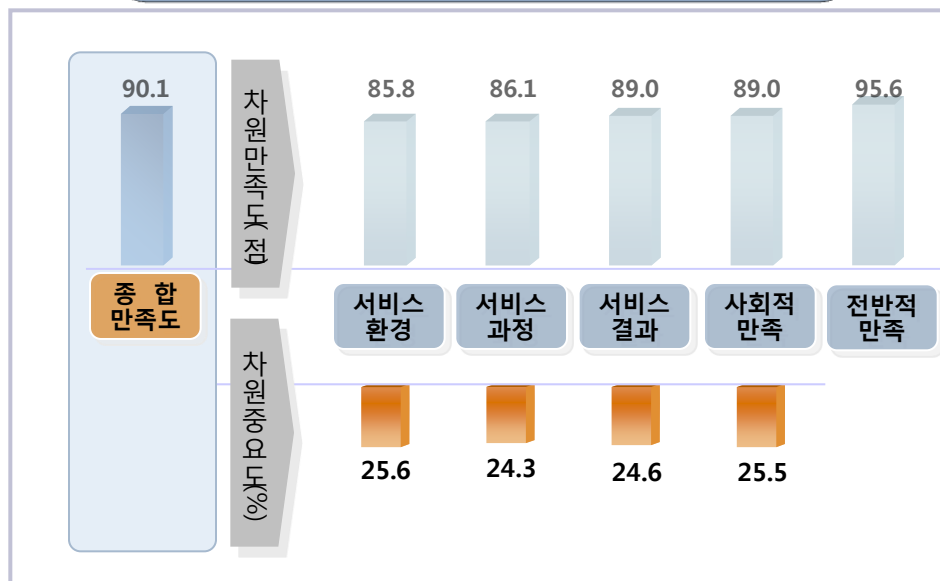
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
마포아트센터	90.1	85.8	86.1	89.0	89.0	95.6
차원별 중요도(%)		25.6	24.3	24.6	25.5	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

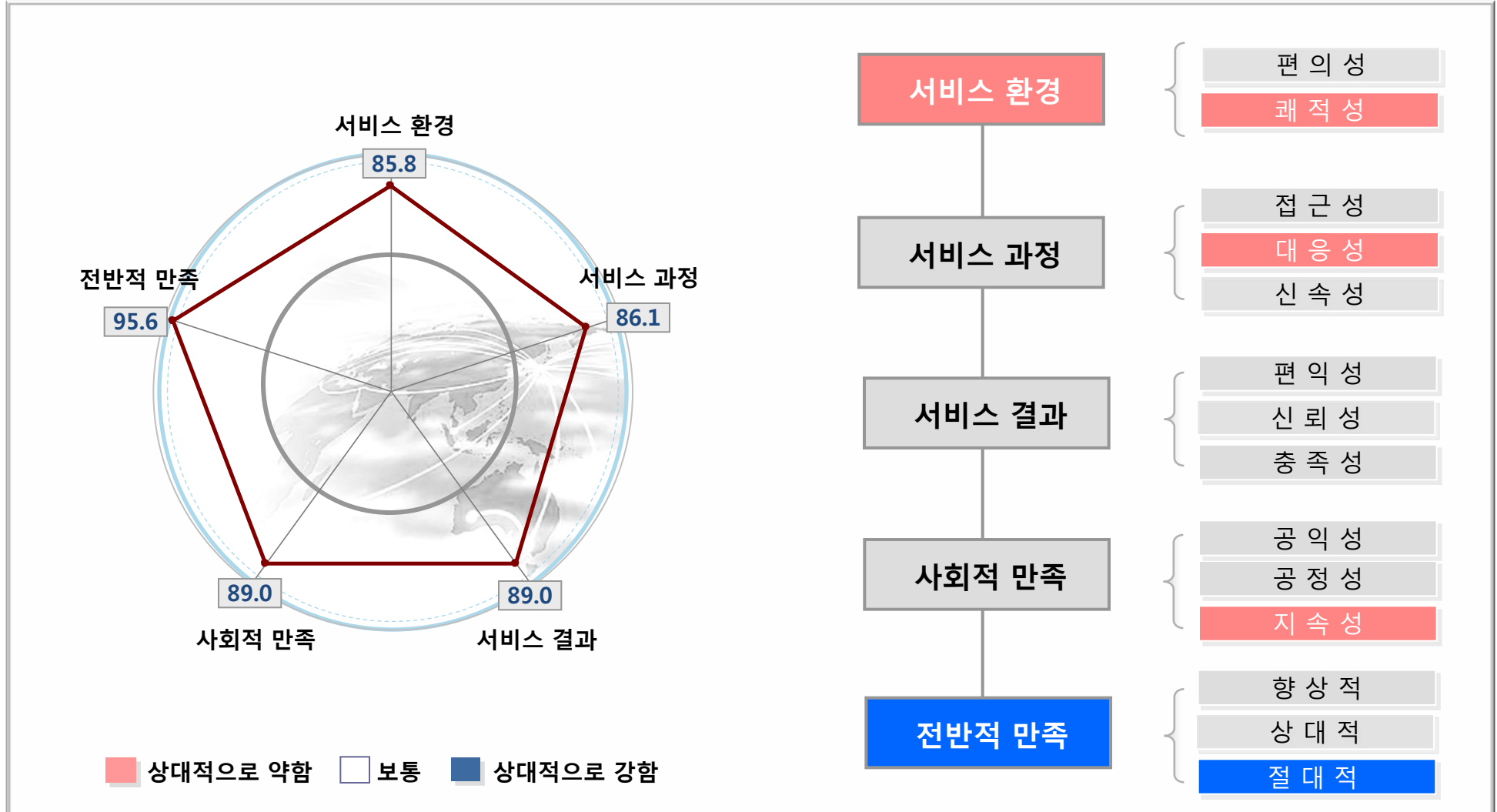


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차시설	3	20.0
청결한 환경	3	20.0
편의시설	3	20.0
무응답	6	40.0
합계	15	100.0

시설 이용이유

- 공연을 보기 위해서
- 시간 날 때마다 한 번씩 이용한다
- 시간 활용하기 위해서 이용함
- 시설이 좋고 편리함
- 아이들 프로그램
- 전반적으로 만족함
- 지나가다 보일 때 들름.
- 할 것 없을 때 가끔 이용함

건의 사항 (고객의 소리)

- 주차시설 확충
- 주차에 어려움을 느낀 적이 많아서 주차 시설을 증진이 시급해 보임.
- 주변 청결에 신경을 좀 더 써줬으면 좋겠음.
- 주위에 편의시설이 더 다양하고 많아졌으면 좋겠음.

5. 창업복지관

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

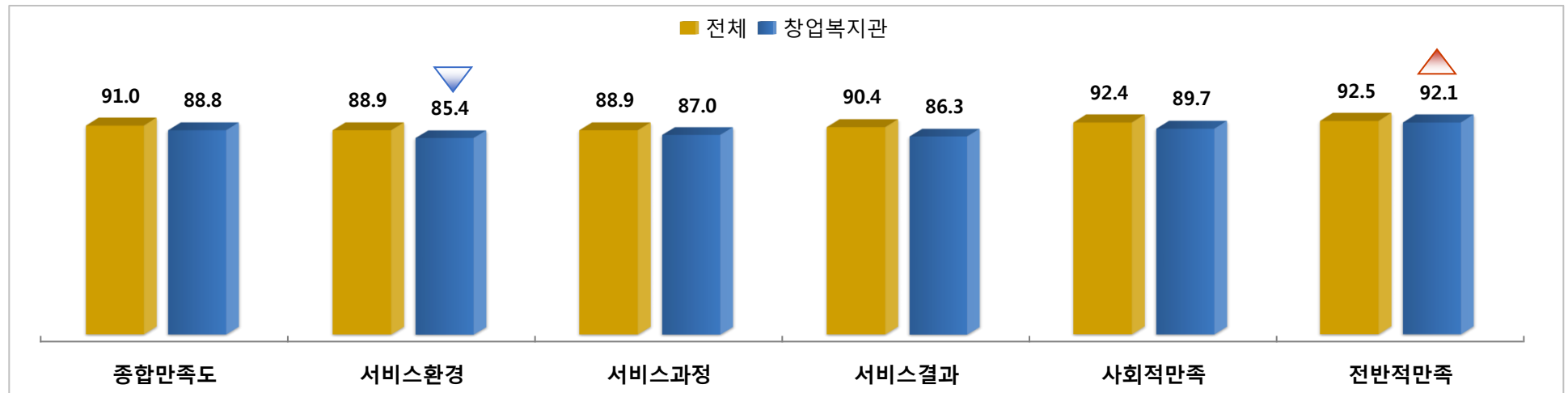
1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

1-1. 종합만족도

- 창업복지관의 종합만족도는 88.8점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 92.1점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

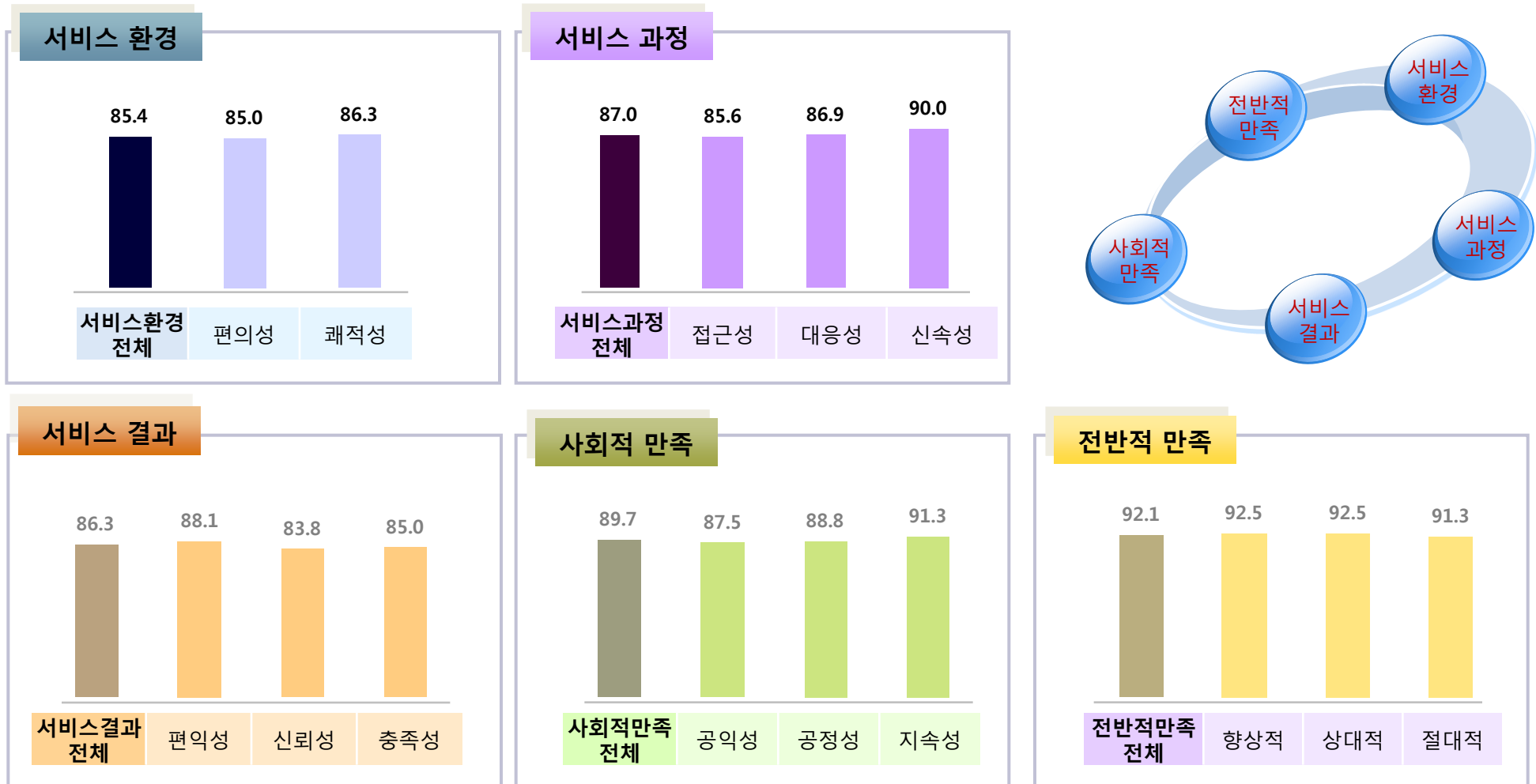
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
창업복지관 (A)	88.8	-	85.4	-	87.0	-	86.3	-	89.7	-	92.1	-
전체(B)	91.0	▽2.2	88.9	▽3.5	88.9	▽1.9	90.4	▽4.1	92.4	▽2.7	92.5	▽0.4

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령				이용기간			직업			
		남자	여자	20대	30대	40대	60대	1년 이하	3년 이내	5년 이내	자영업	판매 /서비스업	일반 작업직	사무 /기술직
사례수	(20)	(7)	(13)	(6)	(7)	(6)	(1)	(14)	(4)	(2)	(2)	(11)	(1)	(6)
▶ 종합 만족도	88.8	93.4	86.3	78.7	91.1	94.2	100.0	85.8	98.1	90.8	100.0	86.5	85.8	89.7
▷ 서비스 환경	85.4	85.7	85.3	75.0	86.9	91.7	100.0	80.4	100.0	91.7	100.0	81.8	75.0	88.9
▷ 서비스 과정	87.0	89.3	85.8	75.8	87.1	95.8	100.0	82.5	100.0	92.5	100.0	81.8	85.0	92.5
▷ 서비스 결과	86.3	96.4	80.8	65.6	93.8	95.8	100.0	81.7	100.0	90.6	100.0	81.8	75.0	91.7
▷ 사회적 만족	89.7	95.5	86.5	77.1	92.0	97.9	100.0	86.2	100.0	93.8	100.0	84.7	93.8	94.8
▷ 전반적 만족	92.1	95.2	90.4	91.7	92.9	90.3	100.0	92.3	93.8	87.5	100.0	95.5	91.7	83.3

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

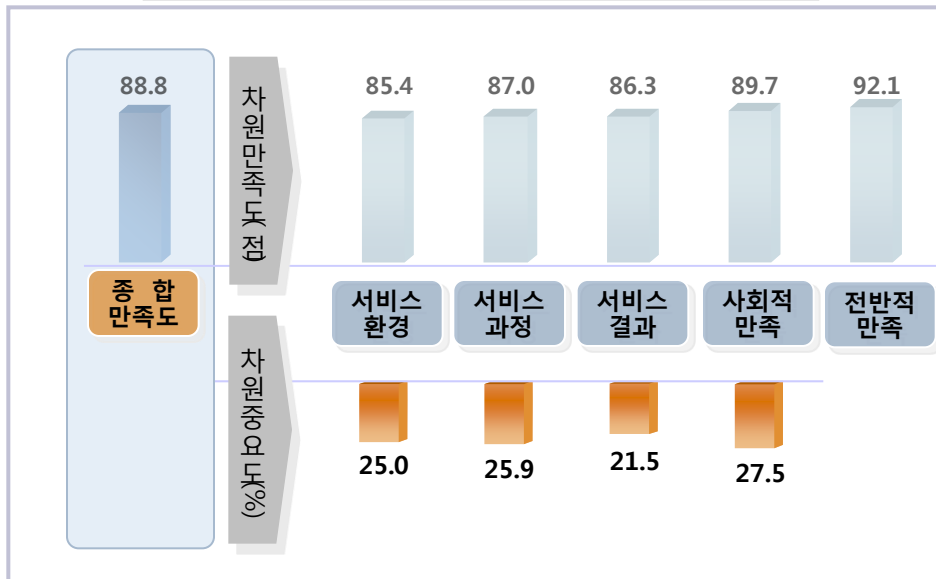
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

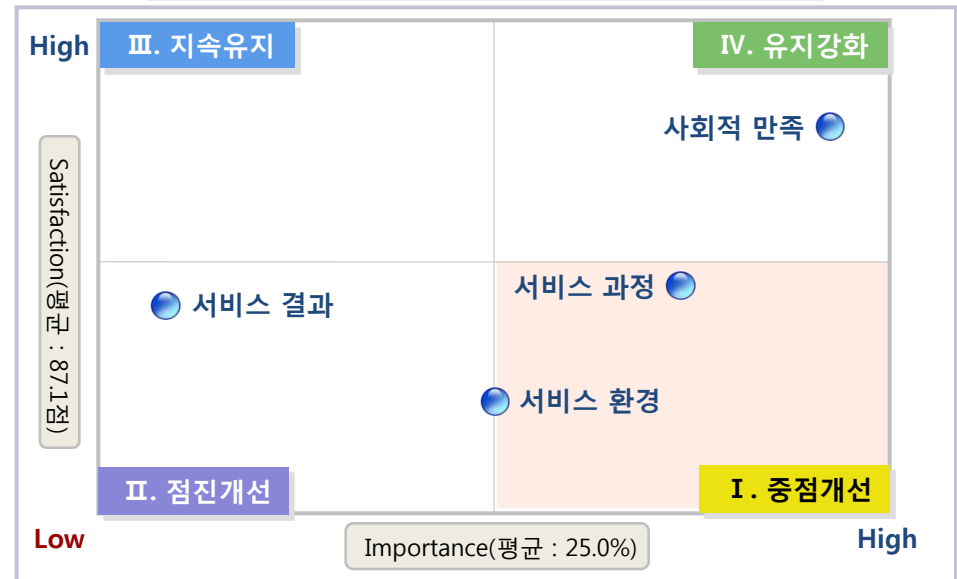
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
창업복지관	88.8	85.4	87.0	86.3	89.7	92.1
차원별 중요도(%)		25.0	25.9	21.5	27.5	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

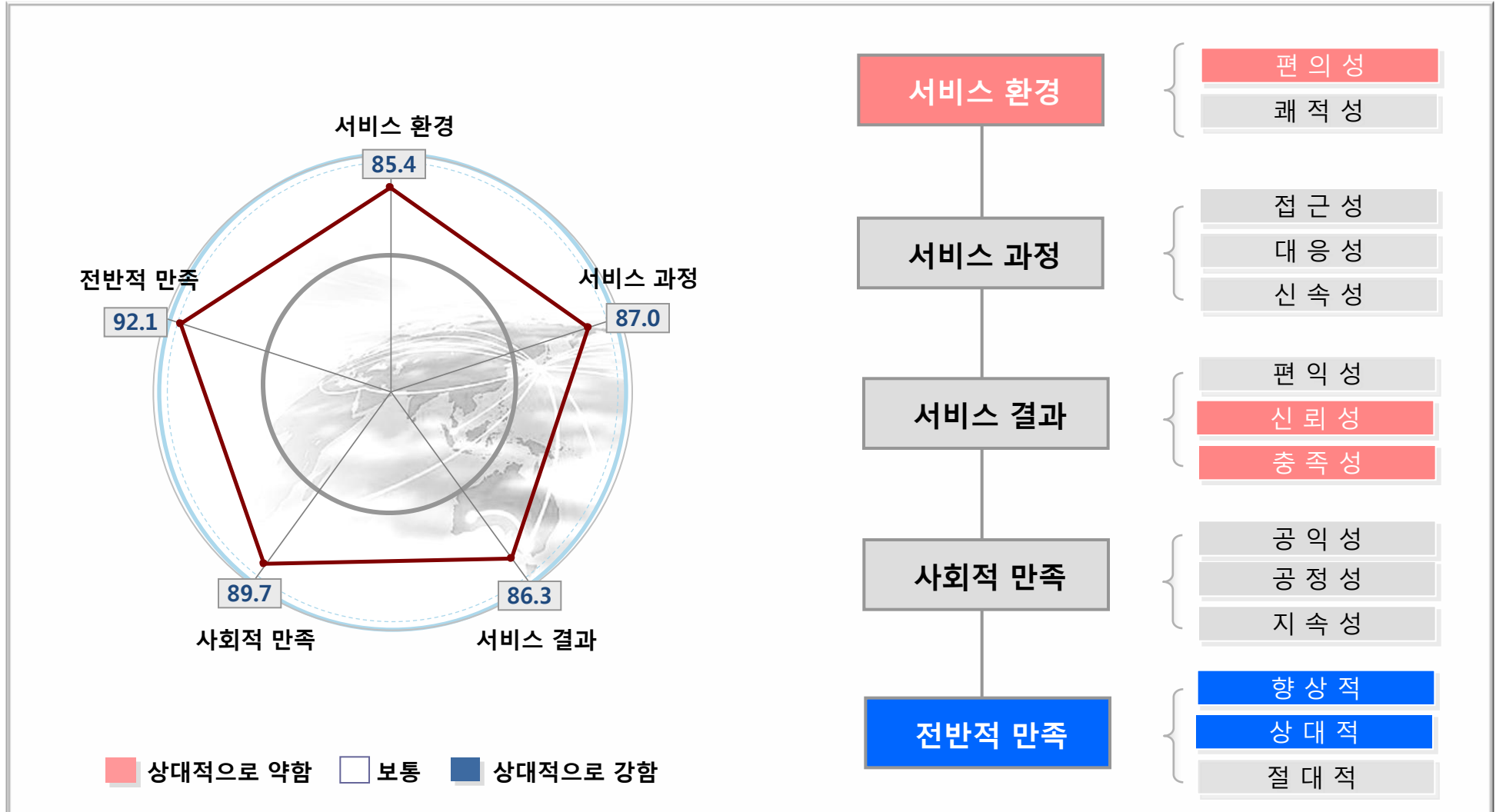


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차시설	7	35.0
시설확충	4	20.0
무응답	4	20.0
청결한 환경	3	15.0
편의시설	2	10.0
합계	20	100.0

시설 이용이유

- 관련정보 얻기 쉬우며 아기랑 같이 갈 수 있는 점이 맘에 들어서
- 교통이 편리하며 시설 이용이 쉽기 때문에
- 복지가 잘 되어 있고 직장이기 때문에
- 복지가 잘 되어 있어서
- 시설이 좋아서
- 주민에게 이익을 주는 곳이라고 생각해서
- 직장이기 때문에

건의 사항 (고객의 소리)

- 냉난방 신경 써 주었으면 함
- 주차공간이 협소한 편이므로 공간확보가 필요함

6. 우리마포복지관

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

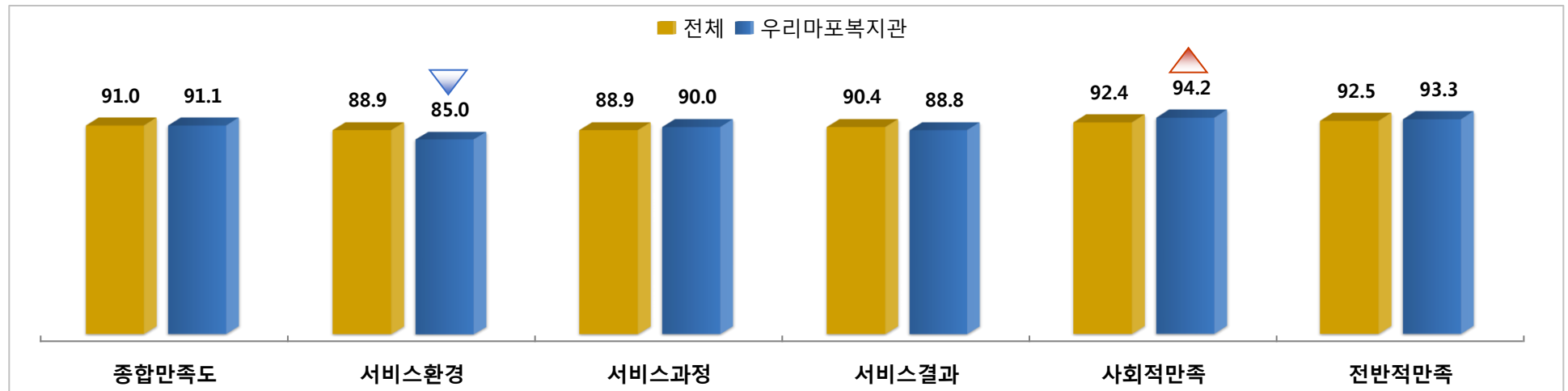
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 우리마포복지관의 종합만족도는 91.1점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.2점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 85.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
우리마포복지관 (A)	91.1	-	85.0	-	90.0	-	88.8	-	94.2	-	93.3	-
전체(B)	91.0	▲0.1	88.9	▽3.9	88.9	▲1.1	90.4	▽1.6	92.4	▲1.8	92.5	▲0.8

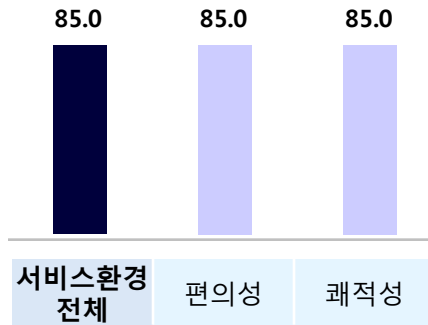
* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



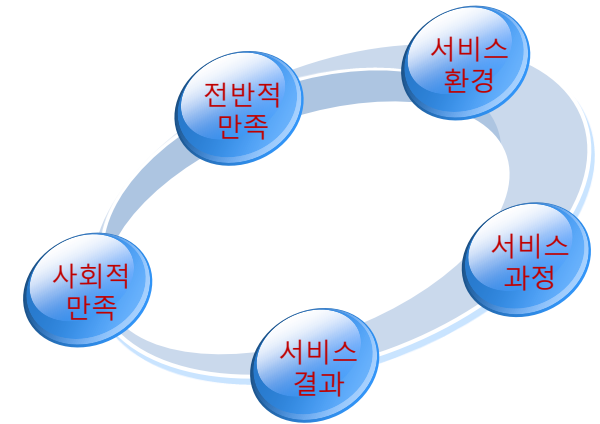
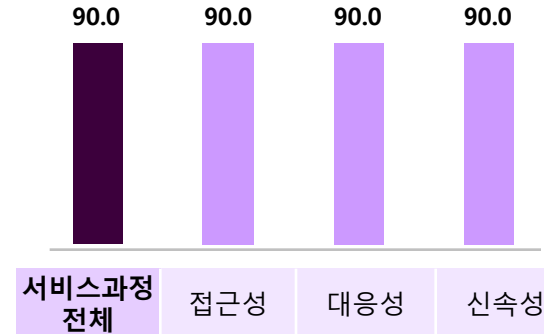
1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도

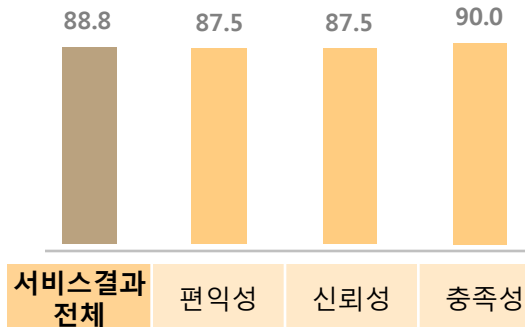
서비스 환경



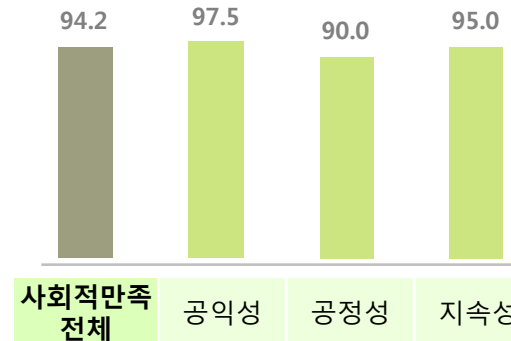
서비스 과정



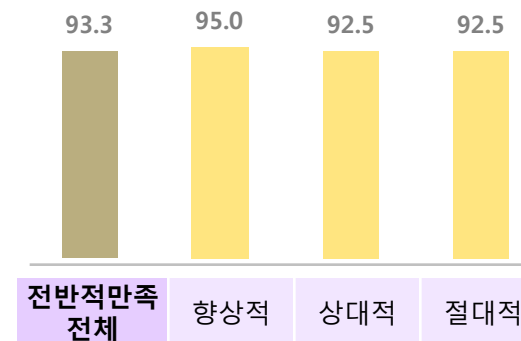
서비스 결과



사회적 만족



전반적 만족



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령			이용기간					직업					
		남자	여자	30대	40대	50대	1년 이하	3년 이내	4년 이내	5년 이내	5년 이상	자영업	판매/서비스업	기능/숙련공	일반작업직	사무/기술직	전문/자유직
사례수	(10)	(6)	(4)	(3)	(6)	(1)	(3)	(2)	(2)	(2)	(1)	(2)	(1)	(1)	(1)	(1)	(4)
▶ 종합 만족도	91.1	94.9	85.4	96.7	90.3	79.2	97.5	87.5	87.1	89.6	90.0	96.3	100.0	79.2	90.0	100.0	87.3
▷ 서비스 환경	85.0	91.7	75.0	91.7	83.3	75.0	91.7	87.5	75.0	87.5	75.0	87.5	100.0	75.0	75.0	100.0	81.3
▷ 서비스 과정	90.0	95.8	81.3	100.0	87.5	75.0	91.7	87.5	87.5	87.5	100.0	87.5	100.0	75.0	100.0	100.0	87.5
▷ 서비스 결과	88.8	89.6	87.5	95.8	91.7	50.0	100.0	87.5	87.5	75.0	87.5	100.0	100.0	50.0	87.5	100.0	87.5
▷ 사회적 만족	94.2	97.2	89.6	100.0	93.1	83.3	100.0	87.5	91.7	91.7	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	89.6
▷ 전반적 만족	93.3	97.2	87.5	94.4	91.7	100.0	100.0	87.5	87.5	100.0	83.3	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	87.5

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

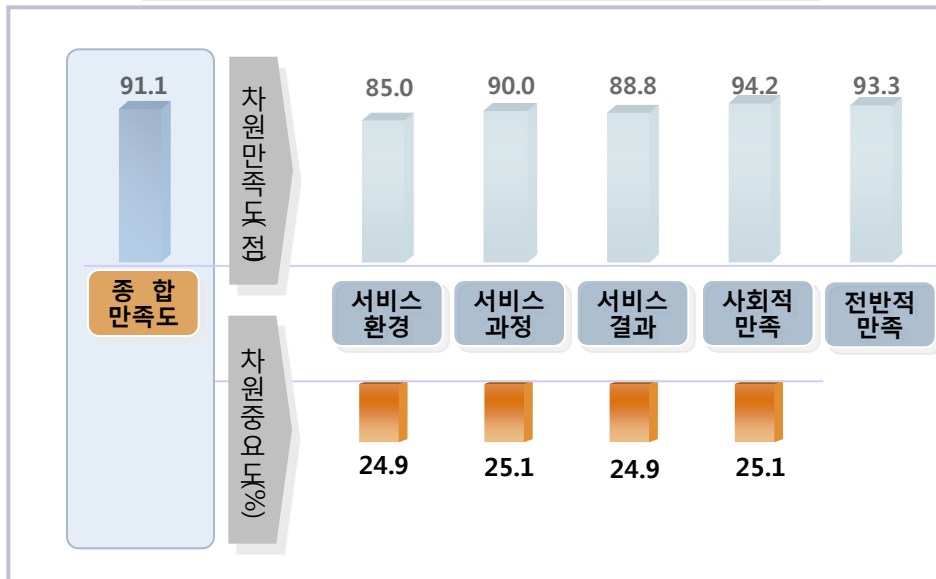
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

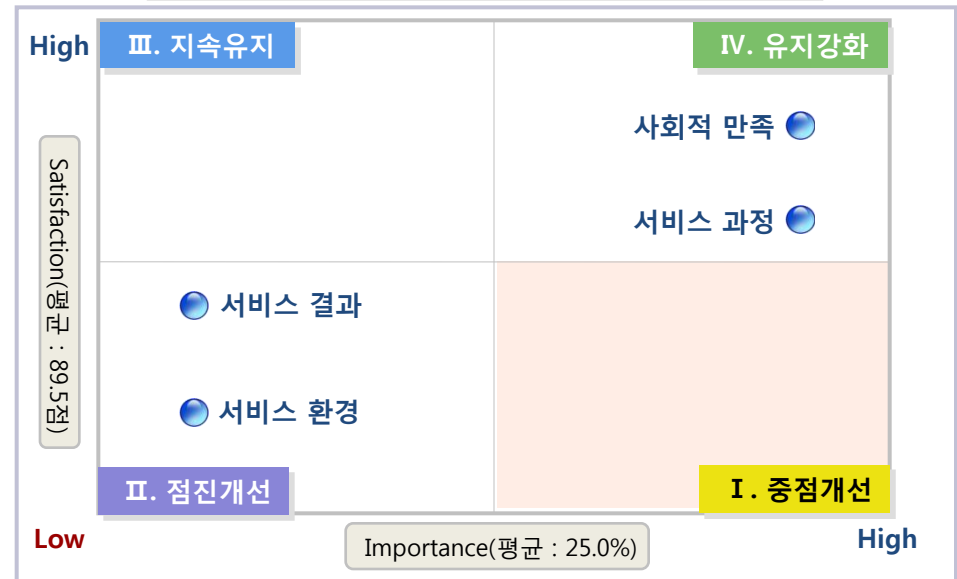
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과, 서비스 환경에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
우리마포복지관	91.1	85.0	90.0	88.8	94.2	93.3
차원별 중요도(%)		24.9	25.1	24.9	25.1	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

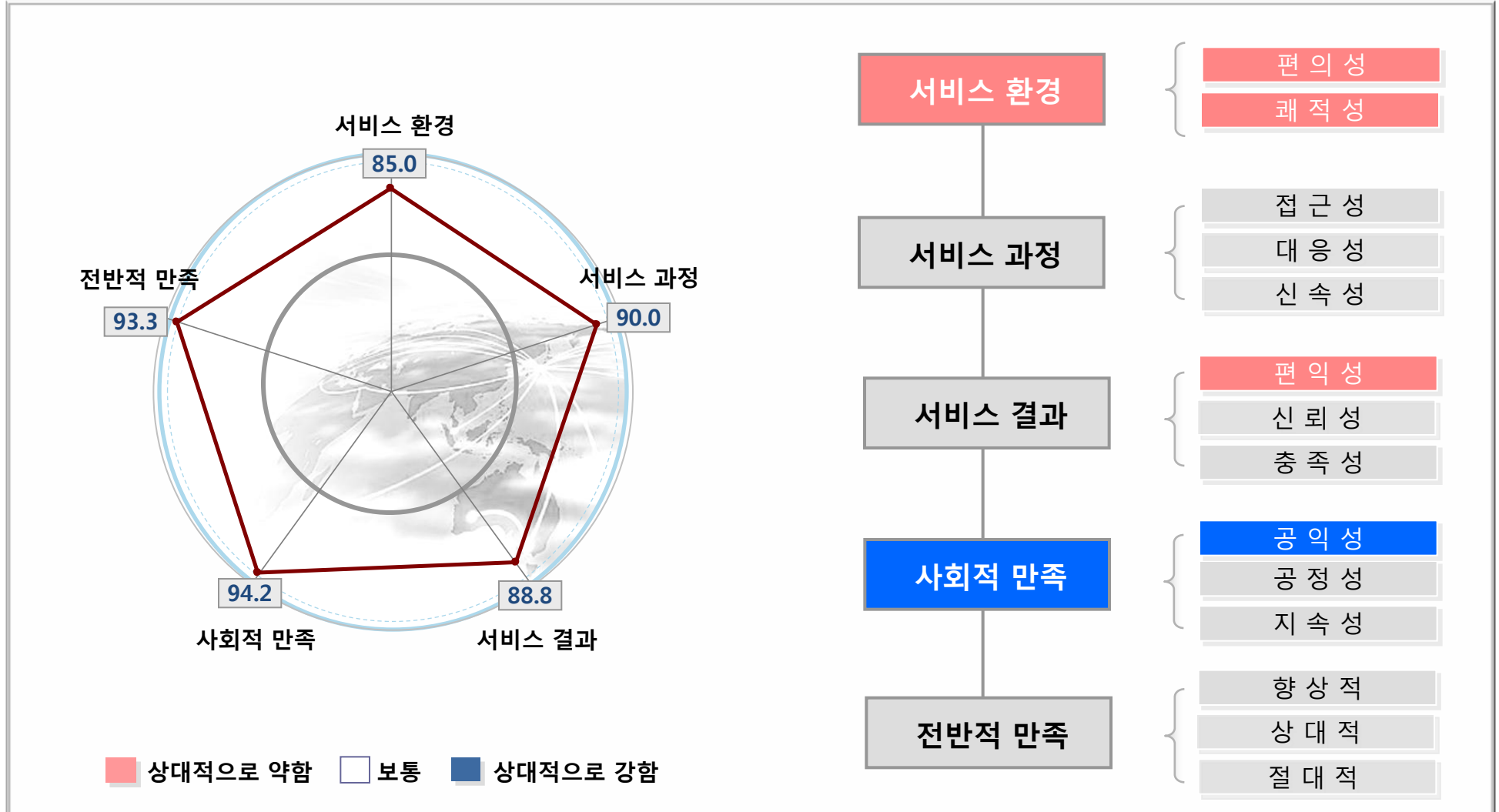


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차시설	1	10.0
편의시설	1	10.0
시설확충	1	10.0
무응답	7	70.0
합계	10	100.0

시설 이용이유

- 도서관 이용이 편리해서
- 도서관에 책을 보러 온다 / 필요한 자료를 찾기에 좋아서
- 여가 선용 / 취미생활에 도움이 되어서
- 지역주민이라 제공받는 것도 많고 취미생활도 도움이 되어서
- 일하고 있는 사무실이 있어서
- 시설이 좋고 쾌적하며 지역에서 주민이 쉽게 이용할 수 있는 시설이다
- 시설이 좋아서
- 가깝기 때문에

건의 사항 (고객의 소리)

- 직원들이 매우 친절함
- 기대 이상으로 편하고 좋다
- 많은 개선이 필요치 않고 그냥 이대로 쭉 이어졌으면 함
- 직원들이 친절하고 잘 해주셔서 큰 불편은 없음

7. 배드민턴장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

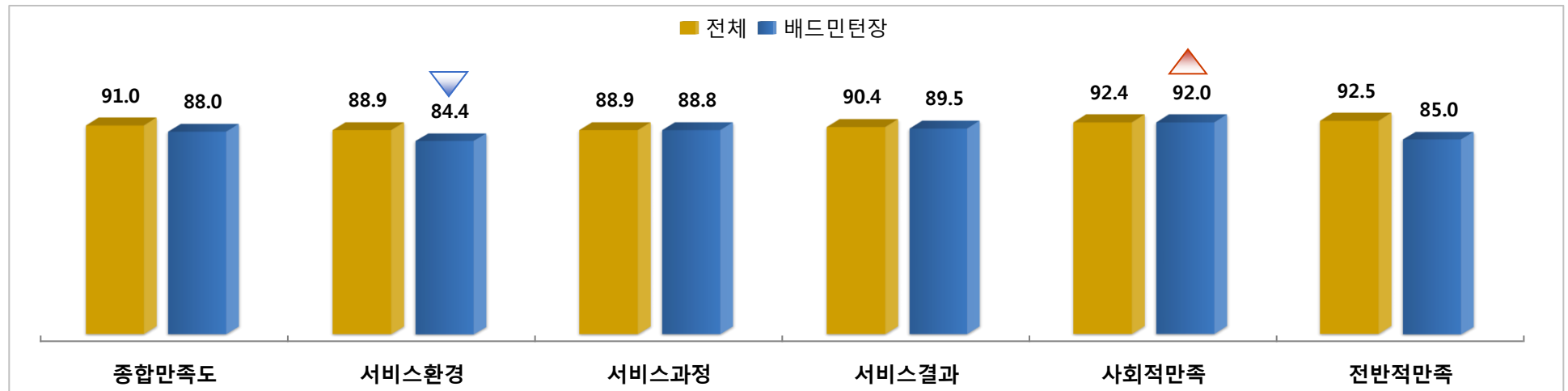
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 배드민턴장의 종합만족도는 88.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 낮은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 92.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 84.4점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

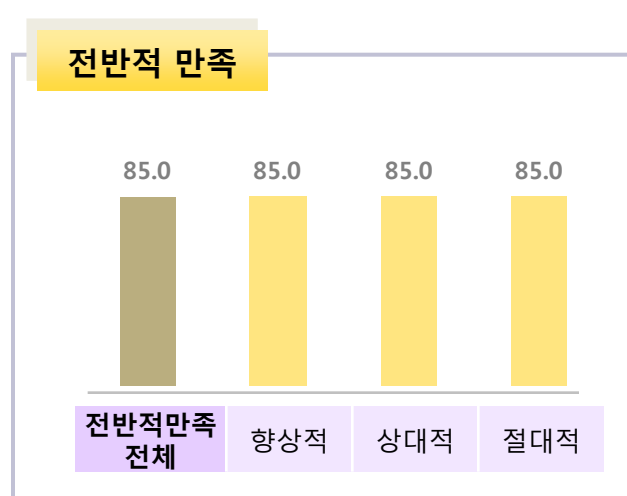
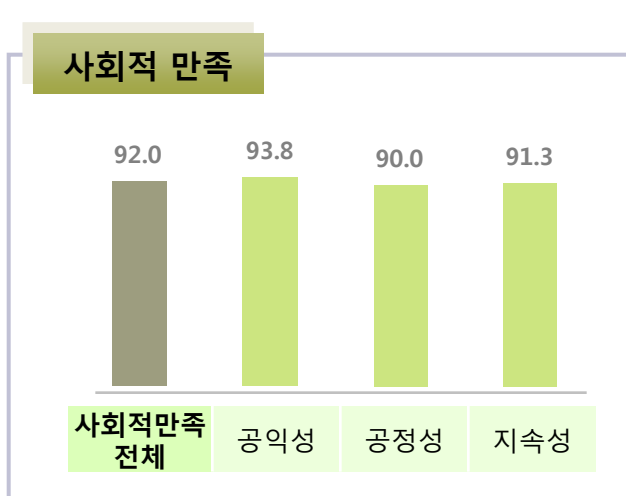
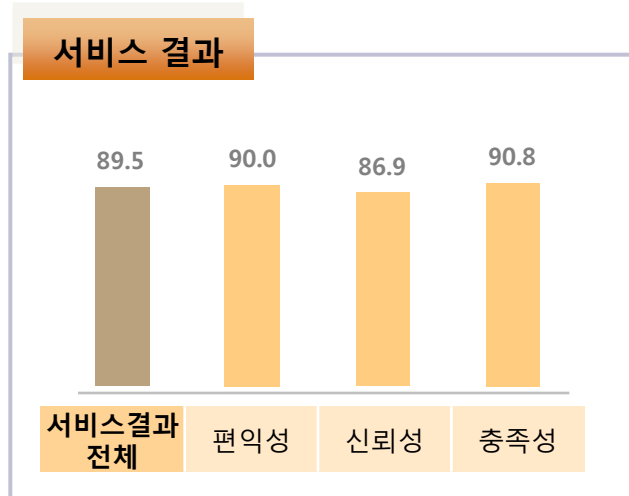
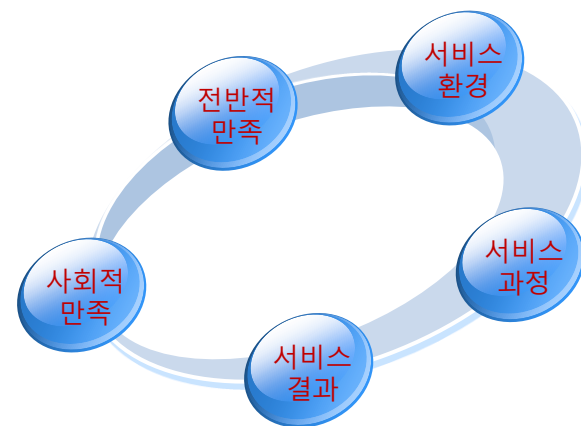
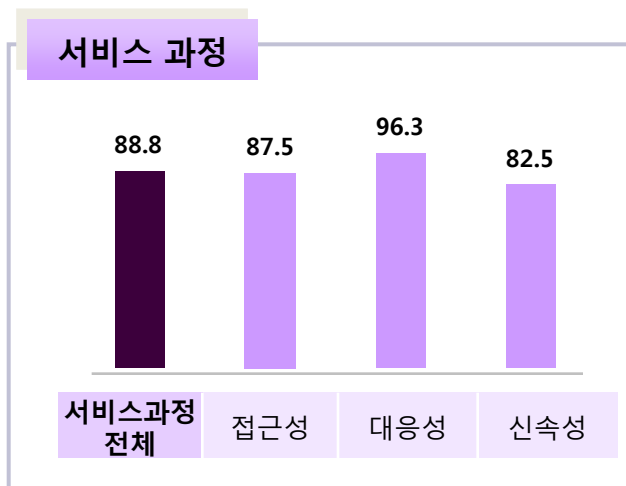
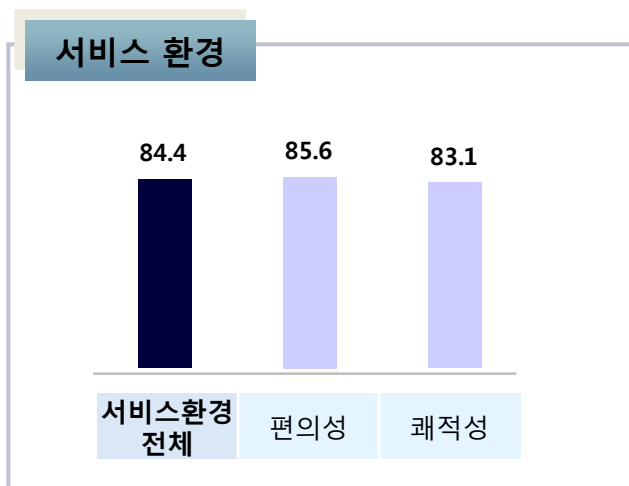
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
배드민턴장 (A)	88.0	-	84.4	-	88.8	-	89.5	-	92.0	-	85.0	-
전체(B)	91.0	▽3.0	88.9	▽4.5	88.9	▽0.1	90.4	▽0.9	92.4	▽0.4	92.5	▽7.5

* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 높게 나타남.

	[전체]	성별		연령		이용기간				직업				
		남자	여자	40대	50대	3년 이내	4년 이내	5년 이내	5년 이상	자영업	판매 /서비스업	기능 /숙련공	사무 /기술직	주부
사례수	(20)	(12)	(8)	(8)	(12)	(3)	(2)	(1)	(14)	(3)	(3)	(3)	(3)	(8)
▶ 종합 만족도	88.0	82.1	96.8	84.6	90.2	83.2	67.3	99.7	91.1	86.5	83.1	83.1	78.4	95.8
▷ 서비스 환경	84.4	78.6	93.0	83.6	84.9	83.3	62.5	87.5	87.5	83.3	79.2	77.1	70.8	94.5
▷ 서비스 과정	88.8	82.6	97.9	83.9	92.0	80.6	75.0	100.0	91.1	94.4	83.3	77.8	79.2	96.4
▷ 서비스 결과	89.5	83.0	99.1	80.8	95.2	82.1	58.9	96.4	94.9	84.5	81.0	85.7	79.8	99.6
▷ 사회적 만족	92.0	86.7	100.0	90.0	93.3	86.7	77.5	100.0	94.6	86.7	86.7	88.3	85.0	100.0
▷ 전반적 만족	85.0	79.2	93.8	84.4	85.4	83.3	62.5	100.0	87.5	83.3	83.3	83.3	75.0	90.6

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

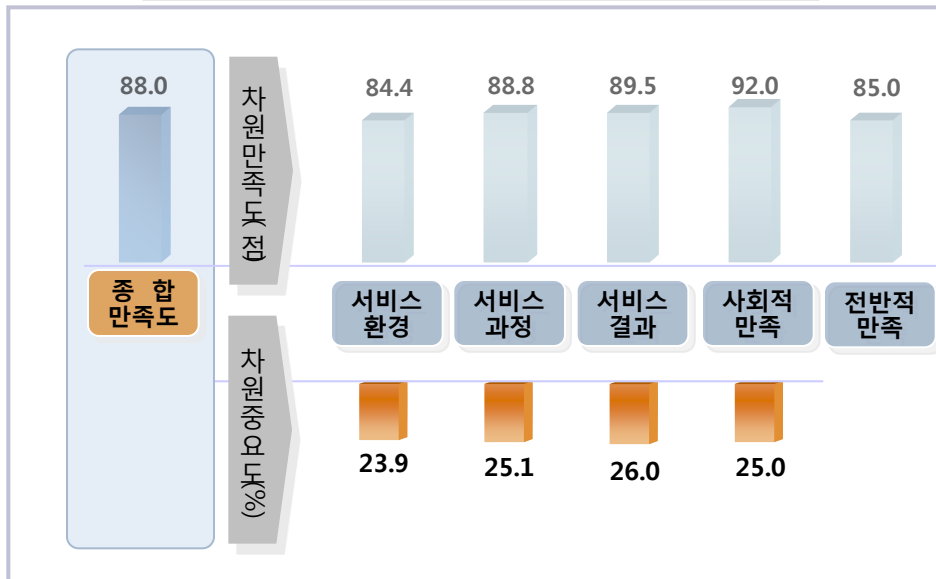
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

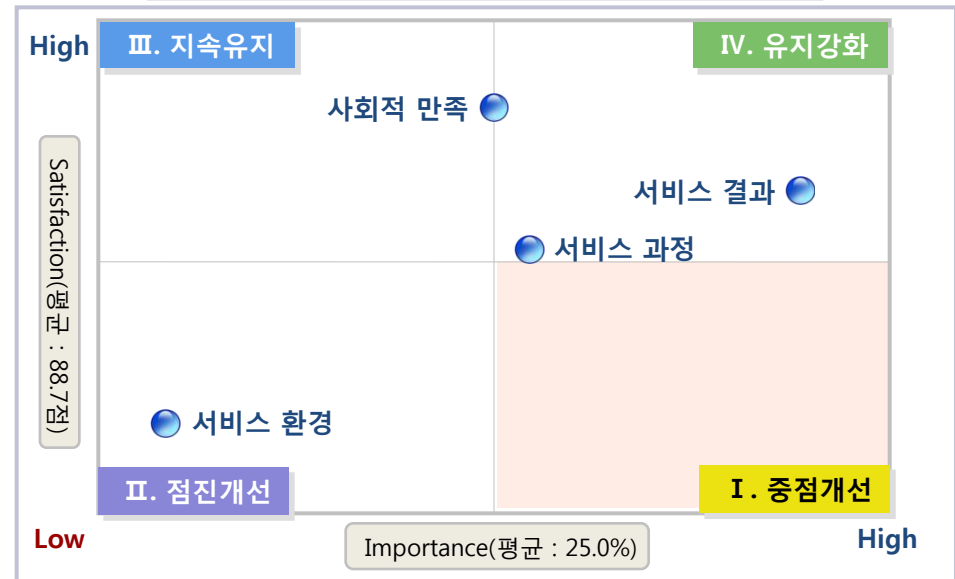
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
배드민턴장	88.0	84.4	88.8	89.5	92.0	85.0
차원별 중요도(%)		23.9	25.1	26.0	25.0	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

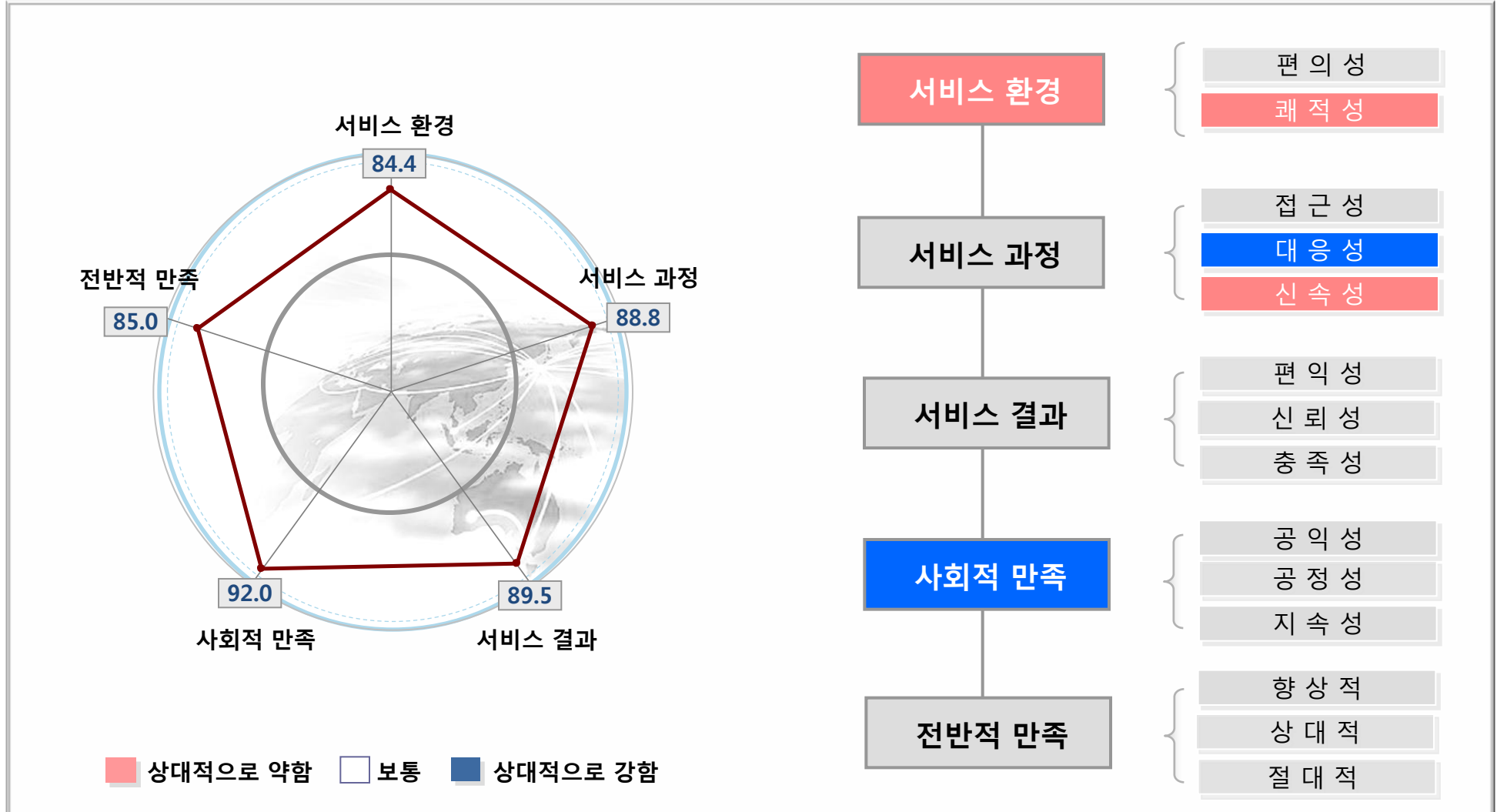


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
시설확충	5	25.0
무응답	5	25.0
주차시설	4	20.0
편의시설	4	20.0
기타 의견	2	10.0
합계	20	100.0

시설 이용이유

- 거주지와 거리가 가깝기 때문에
- 건강 관리 / 건강을 위해
- 마음이 편하고 좋은 곳임
- 몸매 관리를 위해서
- 무료로 개방하는 우수한 체육시설이므로 기분 좋게 다니고 있음
- 배드민턴을 좋아해서
- 비교적 거주지랑 가까운 거리에 있기 때문에
- 시설이 만족스럽고 집이랑 가깝기 때문에
- 아무 때나 가서 칠 수 있고 여가 활동에 많은 도움이 되어서 좋다
- 운동을 하기 위해 / 자기 관리를 위해서

건의 사항 (고객의 소리)

- 바닥이 마루였으면 좋겠음
- 지금 고무 바닥은 사람이 다칠 수도 있음
- 직원들은 매우 친절하고 강사님도 우수함. 과거 천막에서 할 때 시절보다는 훨씬 좋아졌으나 지금 새롭게 지어진 지 4,5년이 되다 보니 천정에서 물이 새는 경우도 있으니 보수가 필요할 것으로 보임.
- 하자보수를 할 때 신속하고 완벽하게 해 주었으면 함
- 요금도 받지 않는데 직원들이 설명도 잘해주고 강사도 좋다. 지금은 호텔급이 되었다고 생각함

8. 주민편익사업

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

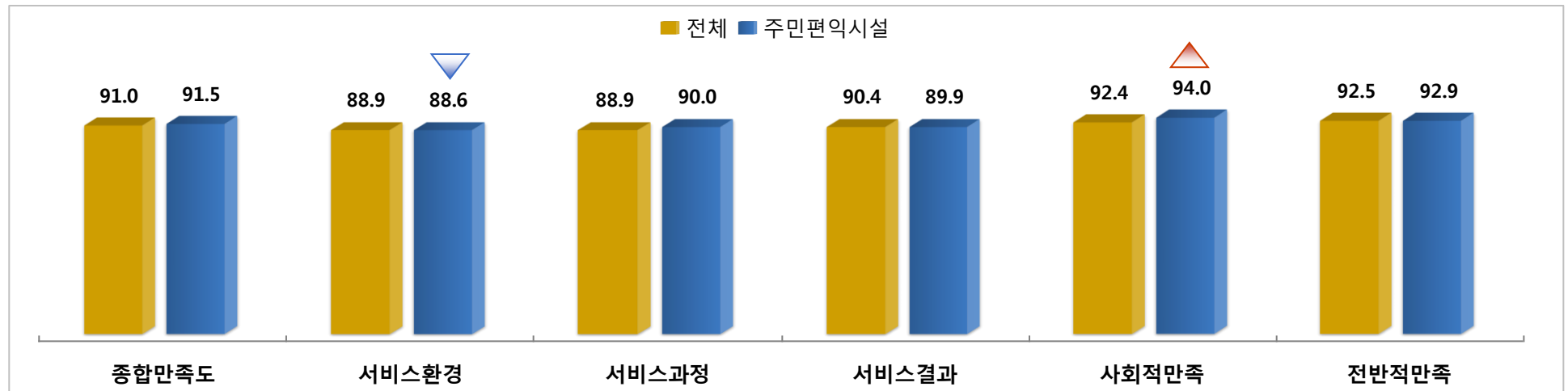
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 주민편익사업의 종합만족도는 91.5점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 사회적만족 차원은 94.0점으로 가장 높았으며, 서비스환경 차원은 88.6점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
주민편익시설 (A)	91.5	-	88.6	-	90.0	-	89.9	-	94.0	-	92.9	-
전체(B)	91.0	▲0.5	88.9	▽0.3	88.9	▲1.1	90.4	▽0.5	92.4	▲1.6	92.5	▲0.4

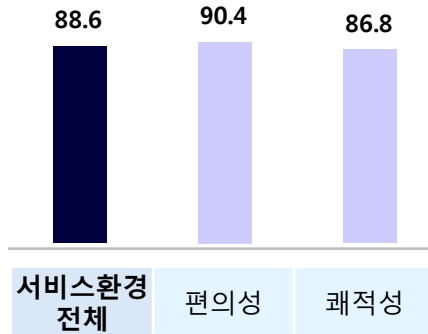
* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



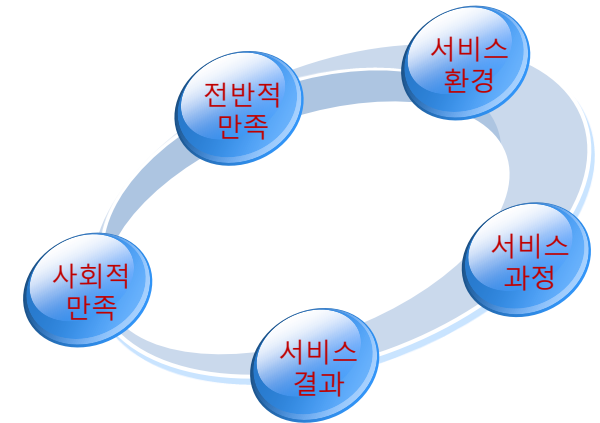
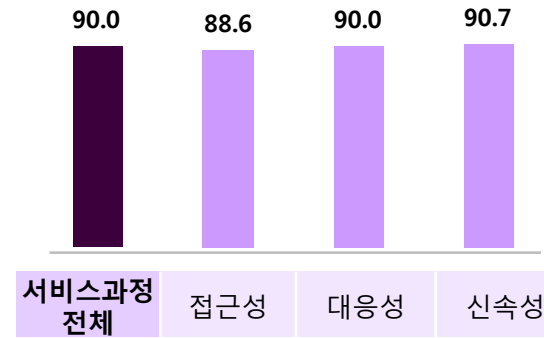
1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도

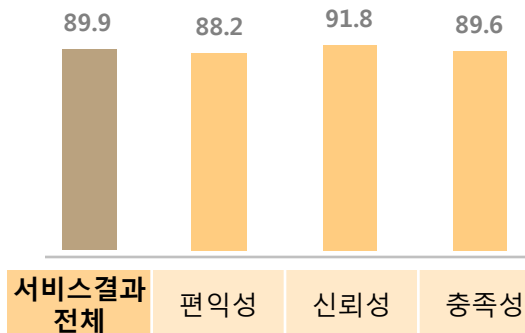
서비스 환경



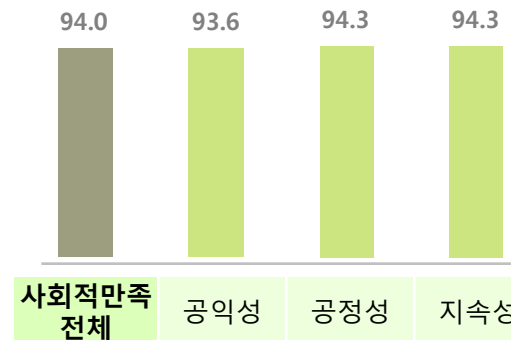
서비스 과정



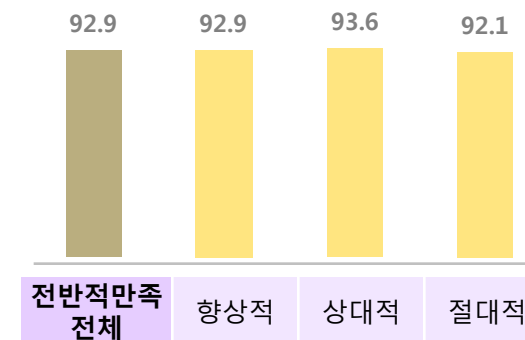
서비스 결과



사회적 만족



전반적 만족



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령						직업							
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대	70대 이상	자영업	판매/서비스업	기능/숙련공	사무/기술직	전문/자유직	주부	학생	무직
사례수	(35)	(16)	(19)	(1)	(5)	(15)	(6)	(5)	(3)	(5)	(2)	(1)	(9)	(8)	(5)	(1)	(4)
▶ 종합 만족도	91.5	95.1	88.4	98.8	90.3	88.2	93.0	100.0	90.2	93.1	93.1	100.0	86.5	91.7	87.7	100.0	100.0
▷ 서비스 환경	88.6	92.2	85.5	87.5	87.5	88.3	83.3	100.0	83.3	87.5	90.6	100.0	81.9	92.2	81.3	100.0	100.0
▷ 서비스 과정	90.0	94.7	86.1	100.0	85.0	87.7	90.0	100.0	90.0	91.0	82.5	100.0	84.4	92.5	86.0	100.0	100.0
▷ 서비스 결과	89.9	94.5	86.0	100.0	85.0	84.7	96.5	100.0	90.3	96.7	87.5	100.0	82.9	88.5	86.7	100.0	100.0
▷ 사회적 만족	94.0	98.1	90.5	100.0	95.0	89.7	99.2	100.0	91.7	99.0	100.0	100.0	91.1	90.6	90.0	100.0	100.0
▷ 전반적 만족	92.9	94.8	91.2	100.0	95.0	90.0	91.7	100.0	91.7	90.0	100.0	100.0	88.9	93.8	90.0	100.0	100.0

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

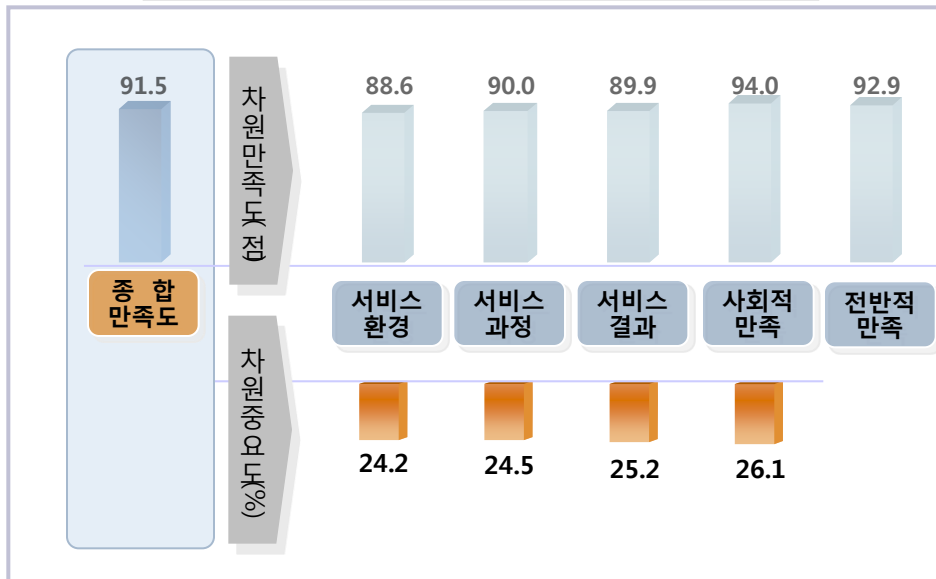
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

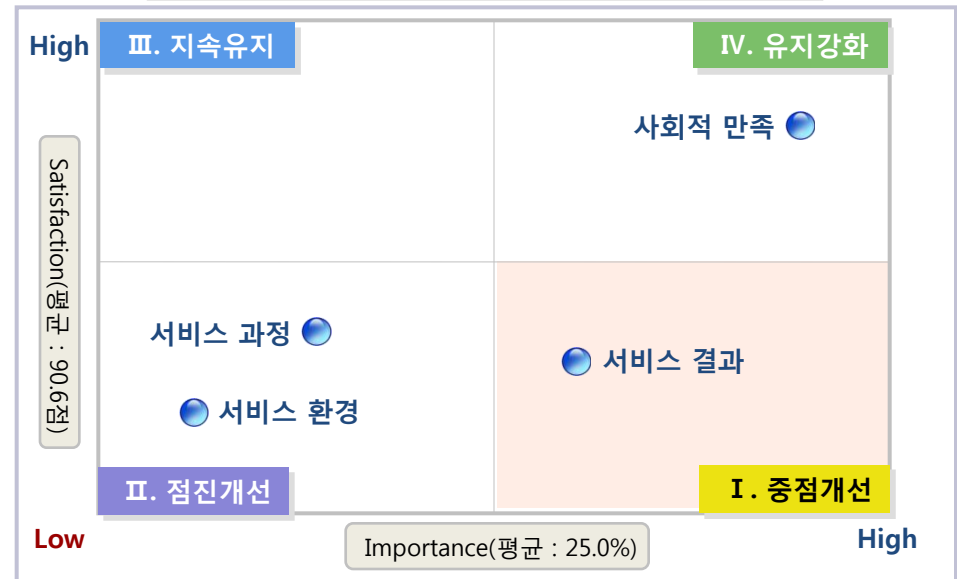
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 결과에 대한 중점개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
주민편익시설	91.5	88.6	90.0	89.9	94.0	92.9
차원별 중요도(%)		24.2	24.5	25.2	26.1	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

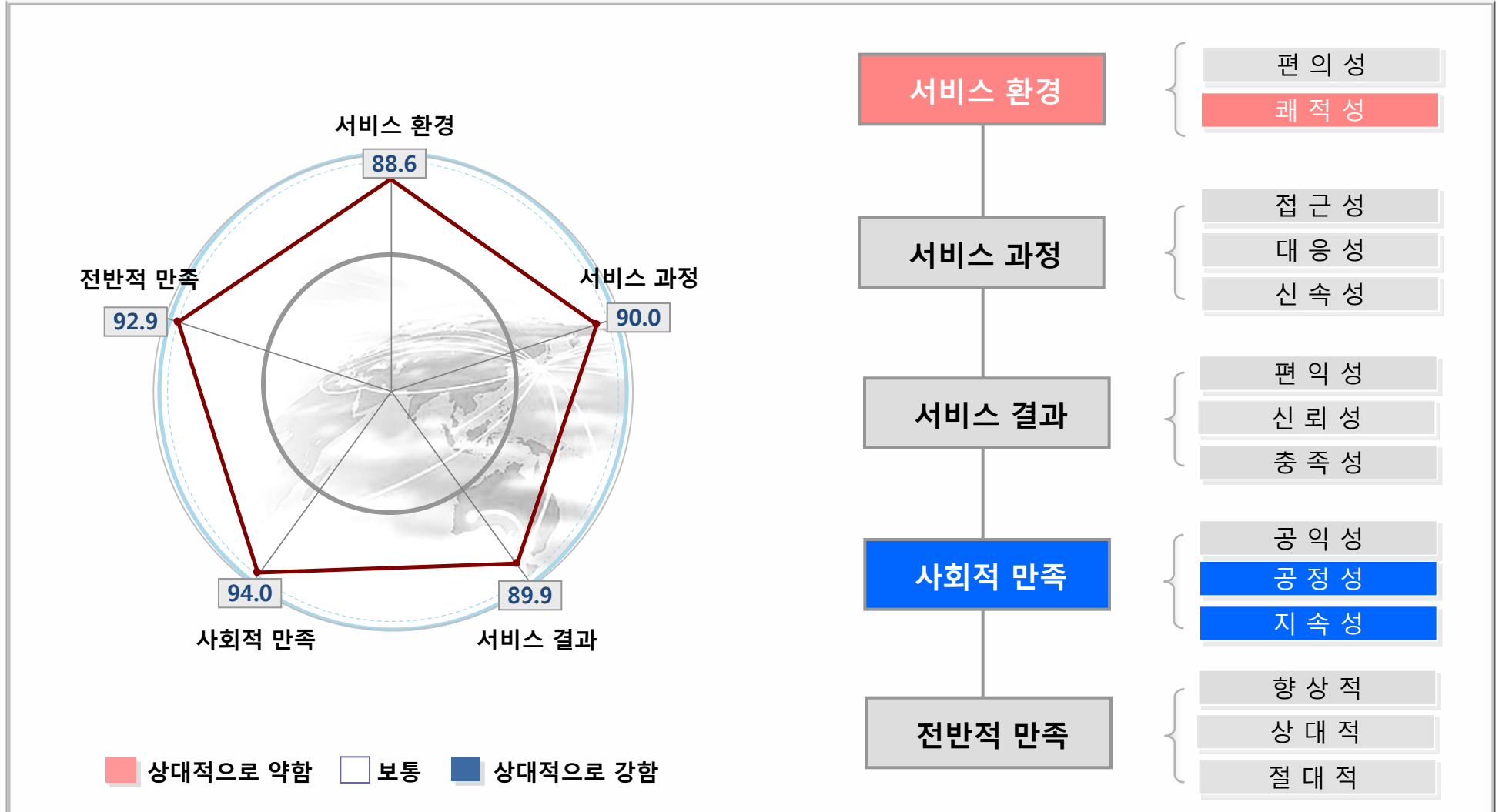


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
청결한 환경	8	22.9
편의시설	4	11.4
공평한 기회 제공	4	11.4
직원들의 근무태도	3	8.6
주차시설	2	5.7
접근성	1	2.9
무응답	13	37.1
합계	35	100.0

시설 이용이유

- 거주지와 거리가 가깝고 저렴한 가격이기 때문에 이용함.
- 건강관리
- 다이어트 건강하고 아름다운 삶을 위해
- 독서실도 이용을 하면서 운동을 같이하기에 정말 좋은 공간이며 건강해지는 느낌임
- 시간이 많아서 여가 활동으로 하고 있다
- 시설이 좋아서
- 저렴하기 때문에 이용함.
- 직장하고 가깝기 때문에 / 집과 가까워서
- 편하고 시설이 좋아서

건의 사항 (고객의 소리)

- 이용요금을 좀 더 인하해주면 좋겠다
- 운동장비교체와 샤워장 곰팡이등 개선 요구됨
- 마지막 타임에 운동을 마치고 나오면 주차장이 무섭다. 마지막 타임이라도 관리 해주는 안전요원이 있으면 좋겠음.

1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

건의 사항 (고객의 소리)

- 트레이너가 잘하는데 너무 자주 바뀐다. 처우를 개선해 주면 좋겠다.
- 사물함에서 이상한 냄새가 남.
- 요가매트가 불청결함.
- 주차장 환경이 더러움. 사물함 문짝이 덜거덕 거려서 굉장히 쓰기 불편함. 수많은 건의에도 변화가 없으니 수시로 관리 바람.
- 직원이 불친절함.(수건에 인색한 느낌을 받을 때가 있음)
- 직원 교육을 철저히 했으면 함.
- 사우나 시설을 이용할 때 바가지나 의자 등을 닦고 쓰면 30분 이상이 걸려서 매우 불편함. 애초에 깔끔하게 시설 정리를 해줬으면 함. 집에서 욕실을 쓰는 것보다 더 힘들다고 하셨음.
- 현 수건을 새 수건으로 바꿔줬으면 좋겠음. 새 수건으로 달라니까 현 수건이 물 흡수가 더 잘 된다고 말하는 직원의 응대에 당황했음.
- 냉난방기 필터 청소 해줬으면 좋겠음.
- 요금에 대한 만족도가 매우 높음
- 한꺼번에 사우나까지 함께 할 수 있어서 너무 좋음 다만 일을 마치고 저녁에 가므로 머리카락이나 그런 정도의 환경만 좀 깔끔하게 유지해 주셨으면 함
- 시설확충(예산때문이어서 그런지 신속하게 체육시설이나 관련시설이 확충되는 것 같지는 않음)
- 20분 시간이 오히려 줄었는데 직장인들은 퇴근 후 운동하러 가면 시간이 촉박한 경우가 많으니 약간의 연장시간을 고려해주었으면 함
- 프로그램을 긴 시간동안 하고 싶지만 일찍 끝나는 점
- 추가비용이 발생하면 이미 결제한 부분을 취소하고 재결제를 해야 하는 번거로움이 있다.
- 사우나에 있는 나무가 다 썩어서 갈라진 점이 시설이 미비하다. 직원들이 보일러 온도를 잘 조절 못한다.
- 사우나가 좀 더 청결했으면 좋겠다

9. 거주자우선주차장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

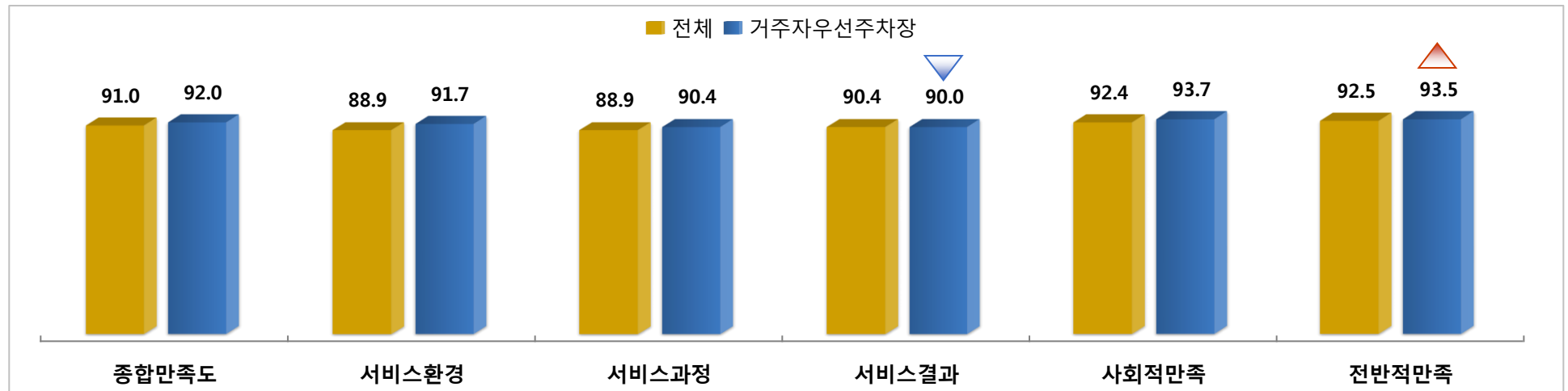
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 거주자우선주차장의 종합만족도는 92.0점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 전반적만족 차원은 93.5점으로 가장 높았으며, 서비스결과 차원은 90.0점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
거주자우선주차장 (A)	92.0	-	91.7	-	90.4	-	90.0	-	93.7	-	93.5	-
전체(B)	91.0	▲1.0	88.9	▲2.8	88.9	▲1.5	90.4	▽0.4	92.4	▲1.3	92.5	▲1.0

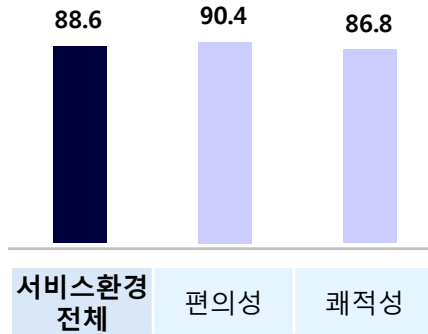
* GAP = A- B, ▲(+), ▽(-)



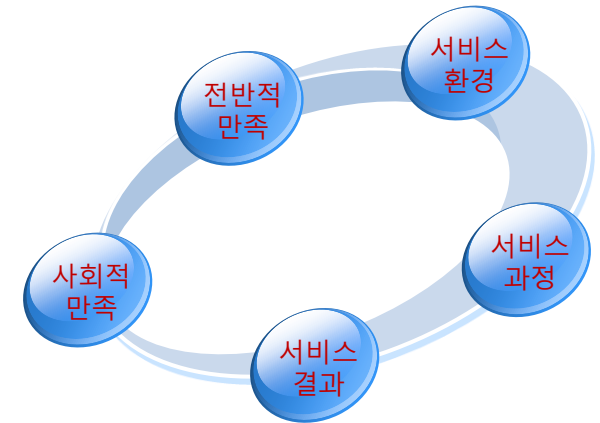
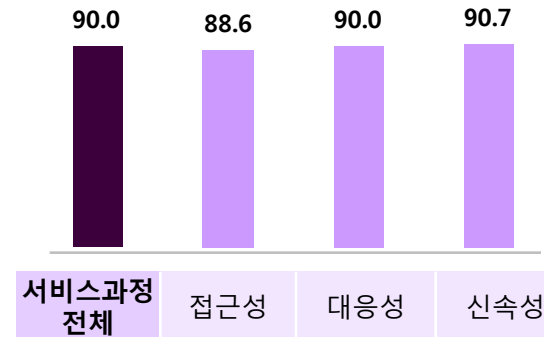
1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도

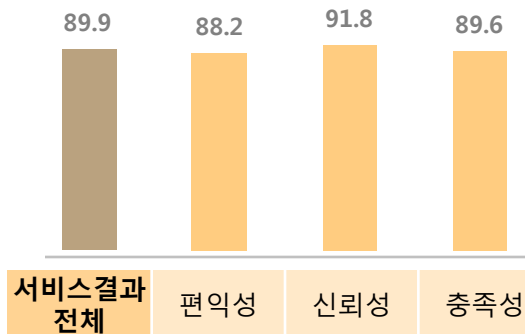
서비스 환경



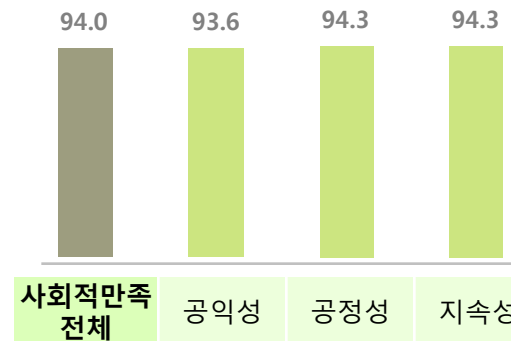
서비스 과정



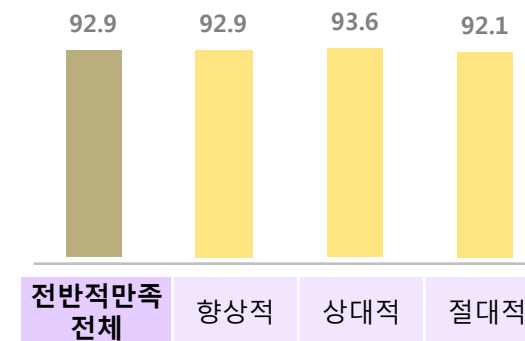
서비스 결과



사회적 만족



전반적 만족



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령				이용기간					이용형태		직업					
		남자	여자	30대	40대	50대	60대	1년 이하	2년 이내	3년 이내	5년 이내	5년 이상	거주자 우선 시 설주차 장 이용 고객	거주자 우선 노 상주차 이용 고 객	자영업	판매/ 서비스 업	사무/ 기술직	전문/ 자유직	주부	무직
사례수	(27)	(20)	(7)	(4)	(6)	(9)	(7)	(12)	(3)	(2)	(5)	(5)	(24)	(3)	(3)	(2)	(14)	(4)	(2)	(2)
▶ 종합 만족도	92.0	95.1	83.3	90.6	99.6	96.4	83.1	90.9	91.1	92.9	98.3	88.6	92.4	89.2	98.9	100.0	93.9	85.3	83.5	82.5
▷ 서비스 환경	91.7	92.1	90.5	87.5	98.6	98.1	82.1	92.4	83.3	83.3	95.0	95.0	92.7	83.3	97.2	100.0	91.1	83.3	100.0	87.5
▷ 서비스 과정	90.4	92.5	84.3	87.5	100.0	94.4	80.7	89.6	83.3	87.5	95.0	93.0	91.3	83.3	100.0	100.0	91.1	75.0	95.0	87.5
▷ 서비스 결과	90.0	93.8	79.2	87.5	98.6	94.4	80.4	91.0	93.1	85.4	99.2	78.3	89.8	91.7	95.8	100.0	92.9	88.5	68.8	75.0
▷ 사회적 만족	93.7	98.8	79.3	93.8	100.0	98.3	85.0	90.4	100.0	100.0	100.0	89.0	94.0	91.7	100.0	100.0	98.2	90.0	72.5	75.0
▷ 전반적 만족	93.5	96.3	85.7	93.8	100.0	97.2	85.7	91.7	91.7	100.0	100.0	90.0	93.8	91.7	100.0	100.0	94.6	87.5	87.5	87.5

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

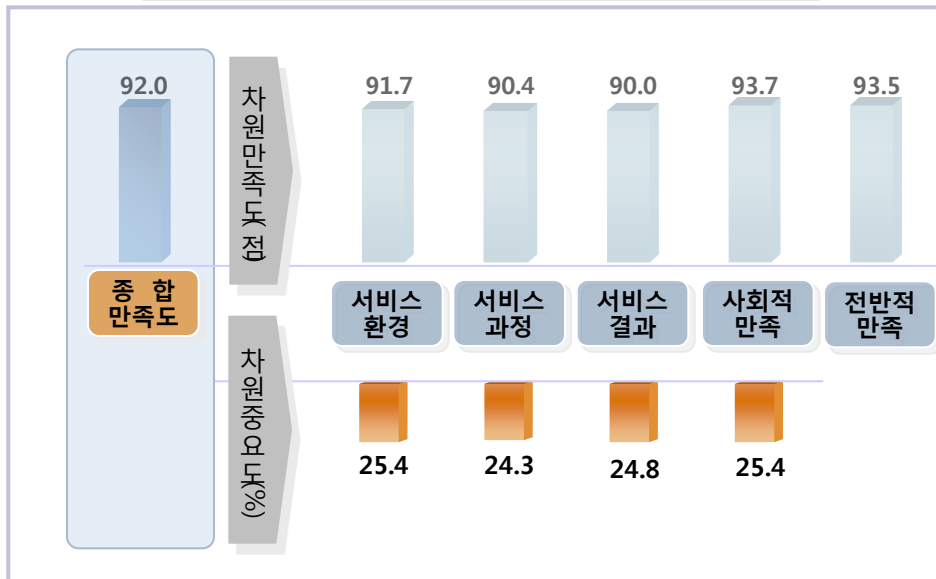
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

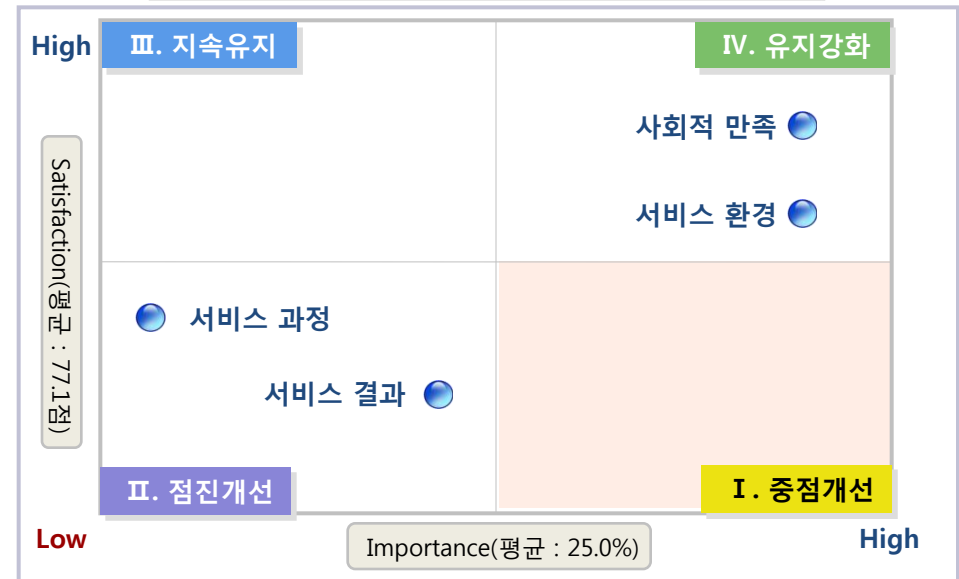
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
거주자우선주차장	92.0	91.7	90.4	90.0	93.7	93.5
차원별 중요도(%)		25.4	24.3	24.8	25.4	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

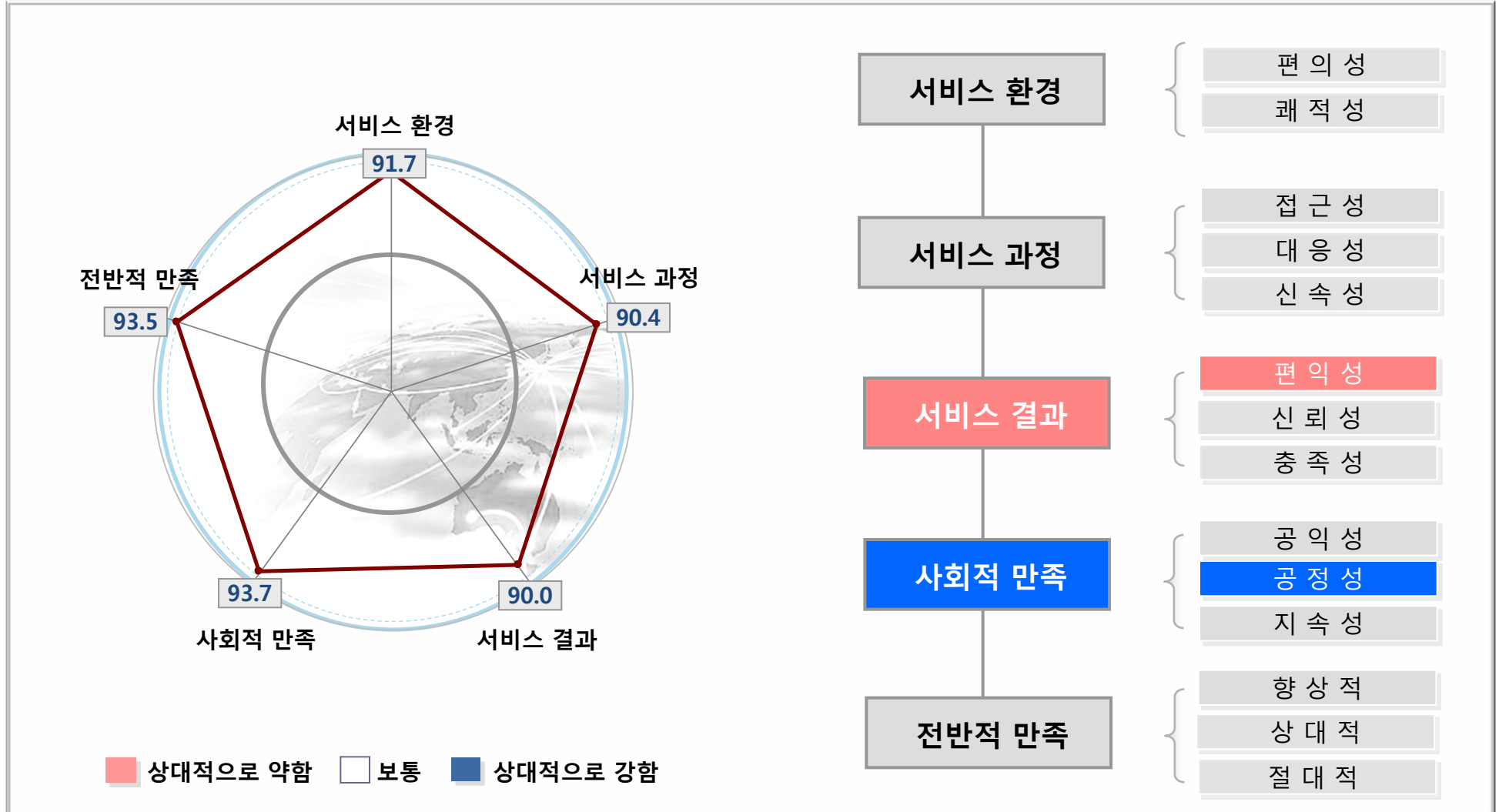


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차장 이용과 관련한 정보안내	4	14.8
기타 의견	4	14.8
주차장의 청결한 관리	3	11.1
주차장 이용 요금	3	11.1
주차 구획선 정비	2	7.4
주차장 이용 시간	2	7.4
무응답	9	33.4
합계	27	100.0

시설 이용이유

- 가까워서
- 거주지와 거리가 비교적 가깝기 때문에
- 따로 주차공간이 없어서
- 집이 골목에 있어서 이용할 수 밖에

건의 사항 (고객의 소리)

- 5년 정도 사용하는데 매우 좋음
- 공덕 1-1 인데 무인으로 관리가 되고 있어서 가끔 가다가 불이 늦게 켜지는 경우가 있으니 관리가 필요할 것임

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

건의 사항 (고객의 소리)

- 겨울에 눈이 오면 옥상에 주차하기가 힘이 든 것에 대한 차선택, / 차가 한번에 들어갈 수 없으므로 후진을 한 번하고 들어가야 하는 주차장구조의 문제점이 있음 (만약 뒤에 차량 한대가 바짝 따라 들어오면 손으로 뒤로 차를 빼달라고 협조를 구한 다음에 차량을 진입하고 있음)
- 차단기가 종종 고장이 나서 직원에게 협조를 구한 적이 있는데 관리점검을 잘 해주었으면 함
- 옥상 천정
- 차량시스템 개선요망. (차량이 들어오고 나갈 때 차량인식이 제대로 되지 않아 불편.)
- 출입구 개폐가 잘 안됨
- 이용요금이 비쌘.
- 회사 근처의 주차장을 이용하고 싶음.
- 비교적 다른 주차장보다 요금이 비쌘.
- 차량인식이 제대로 되지 않음.
- 다른 차 점령 심야 시간대

10. 공영주차장

1-1. 종합만족도

1-2. 차원별 만족도

1-3. 응답자 특성별 만족도

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

1-5. 차원/세부항목별 강약점

1-6. 기타 건의사항 및 칭찬할 사항

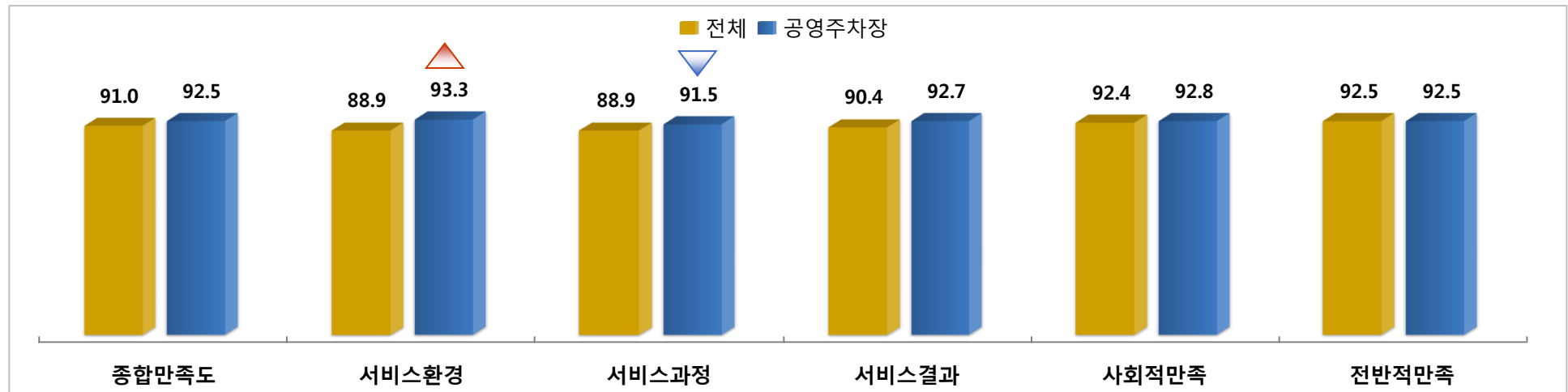
1. 조사결과

1-1. 종합만족도

- 공영주차장의 종합만족도는 92.5점으로 평가되었으며, 전체(91.0점)에 비해서는 높은 수준임.
- 전체 구성 차원 중 서비스환경 차원은 93.3점으로 가장 높았으며, 서비스과정 차원은 91.5점으로 상대적으로 낮은 평가를 받음.

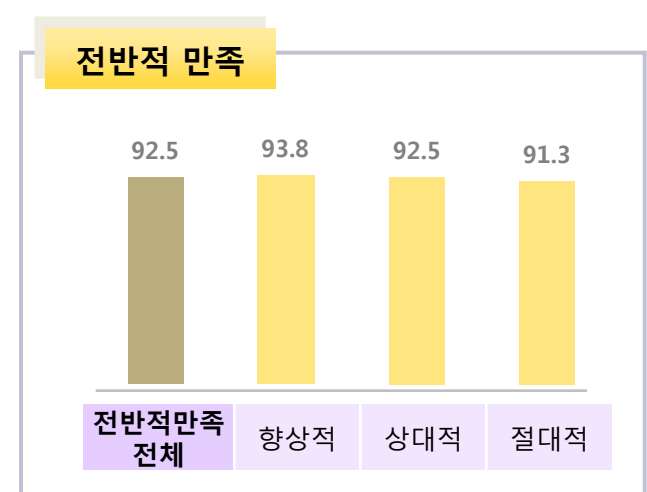
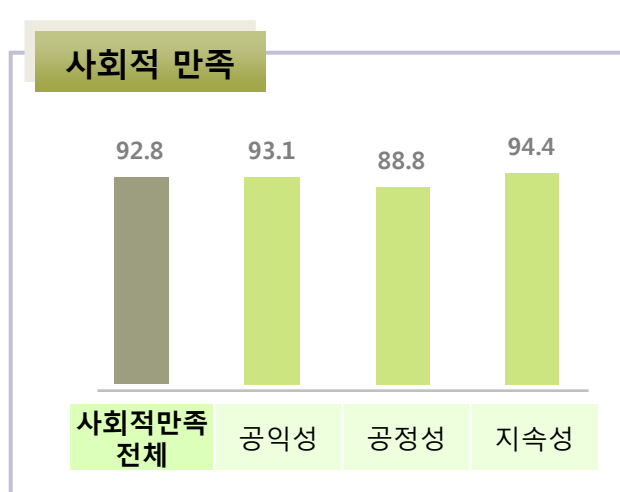
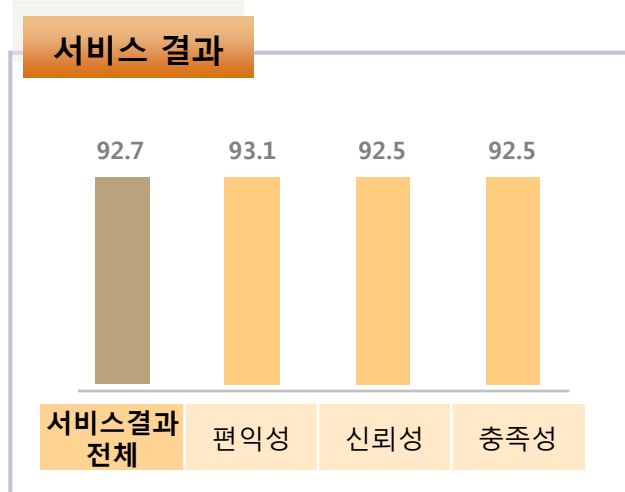
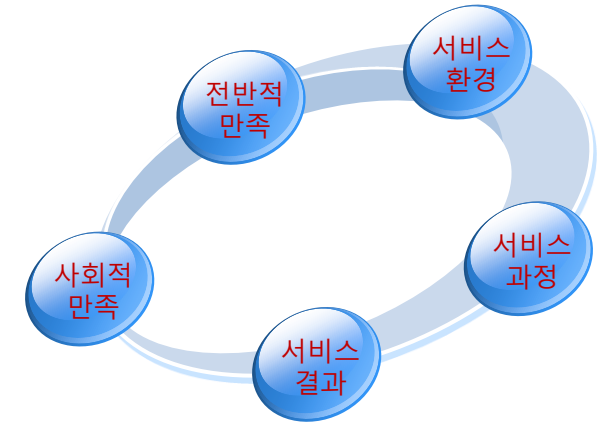
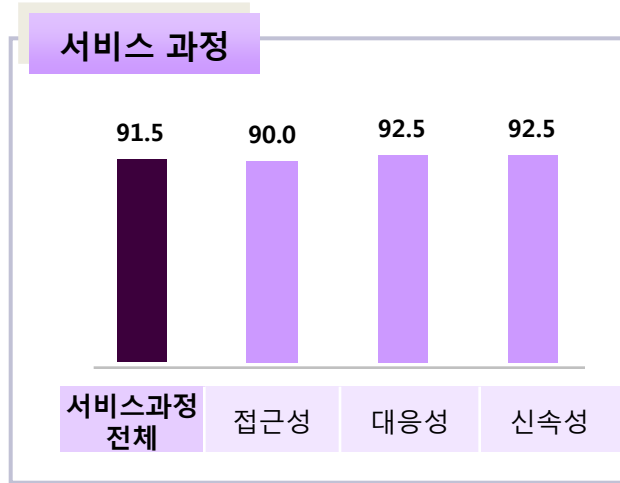
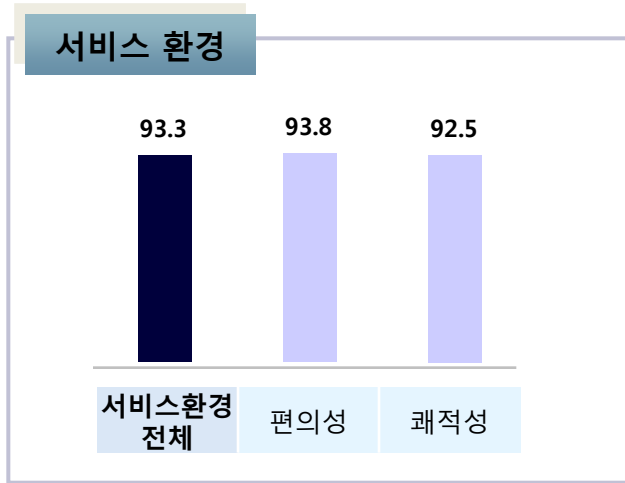
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장 (A)	92.5	-	93.3	-	91.5	-	92.7	-	92.8	-	92.5	-
전체(B)	91.0	▲1.5	88.9	▲4.4	88.9	▲2.6	90.4	▲2.3	92.4	▲0.4	92.5	-

* GAP = A- B, ▲(+), ▼(-)



1. 조사결과

1-2. 차원별 만족도



1. 조사결과

1-3. 응답자 특성별 만족도

- 응답자 특성별 만족도를 살펴보면, 남자보다 여자 이용자의 만족도가 낮게 나타남.

	[전체]	성별		연령						이용기간				이용형태			직업							
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대	월2회	월3회	월4회	월5회	거주자 우선 시 설주차 장 이용 고객	시설주 차장 이 용 고객	노상주 차장 이 용고객	자영 업	판매/ 서비 스업	사무/ 기술 직	경영/ 관리 직	전문/ 자유 직	주부	기타		
사례수	(20)	(6)	(14)	(1)	(6)	(4)	(4)	(5)	(1)	(1)	(17)	(1)	(1)	(18)	(1)	(4)	(1)	(3)	(1)	(4)	(5)	(2)		
▶ 종합 만족도	92.5	94.6	91.6	100.0	93.3	93.8	93.7	87.9	74.8	100.0	94.1	75.0	100.0	91.6	100.0	98.1	94.5	91.0	100.0	93.1	88.4	87.5		
▷ 서비스 환경	93.3	95.8	92.3	100.0	94.4	93.8	93.8	90.0	75.0	100.0	95.1	75.0	100.0	92.6	100.0	100.0	91.7	91.7	100.0	93.8	90.0	87.5		
▷ 서비스 과정	91.5	92.5	91.1	100.0	90.0	93.8	92.5	89.0	70.0	100.0	93.8	65.0	100.0	90.6	100.0	97.5	90.0	90.0	100.0	93.8	88.0	82.5		
▷ 서비스 결과	92.7	95.8	91.4	100.0	94.4	93.8	94.8	86.7	79.2	100.0	94.1	75.0	100.0	91.9	100.0	100.0	91.7	91.7	100.0	91.7	89.2	87.5		
▷ 사회적 만족	92.8	95.0	91.8	100.0	93.3	93.8	93.8	89.0	75.0	100.0	93.8	85.0	100.0	91.9	100.0	96.3	95.0	90.0	100.0	92.5	90.0	92.5		
▷ 전반적 만족	92.5	94.4	91.7	100.0	94.4	93.8	93.8	86.7	75.0	100.0	94.1	75.0	100.0	91.7	100.0	97.9	100.0	91.7	100.0	93.8	86.7	87.5		

주) 사례수가 적은 경우 결과해석 주의를 요함

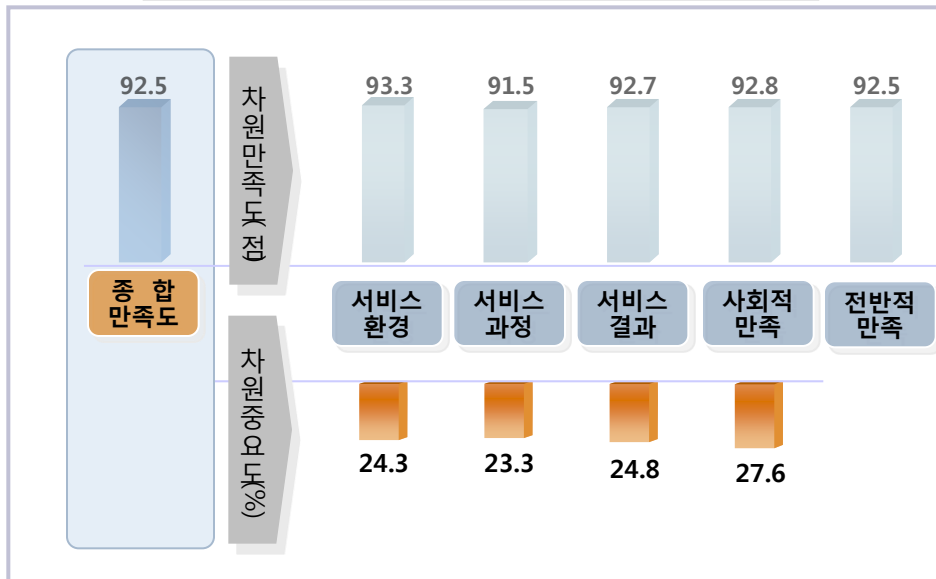
1. 조사결과

1-4. 차원별 만족도 및 IPA분석

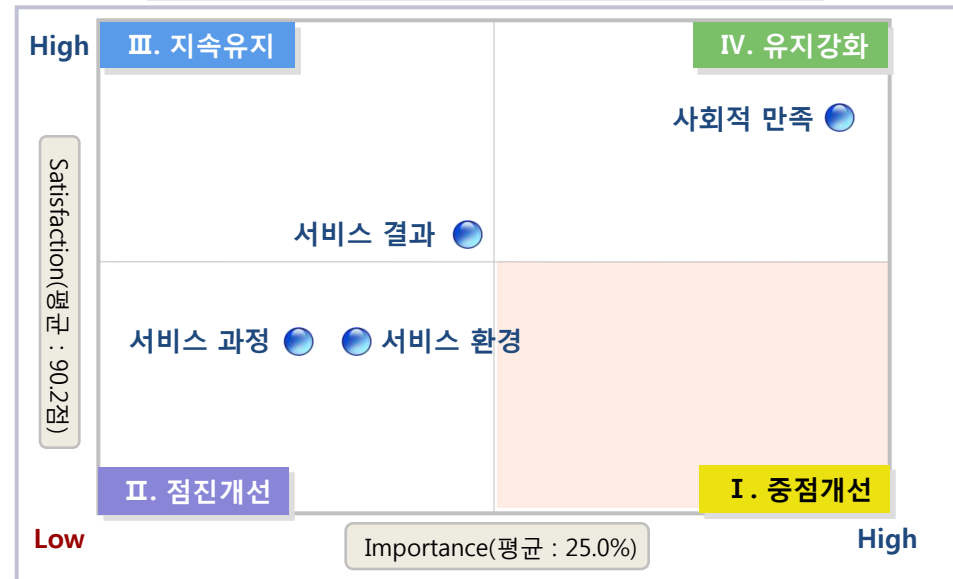
- 차원별 IPA분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정에 대한 점진적인 개선이 필요한 것으로 나타남.

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공영주차장	92.5	93.3	91.5	92.7	92.48	92.5
차원별 중요도(%)		24.3	23.3	24.8	27.6	

차원별 중요도 및 차원별 만족도

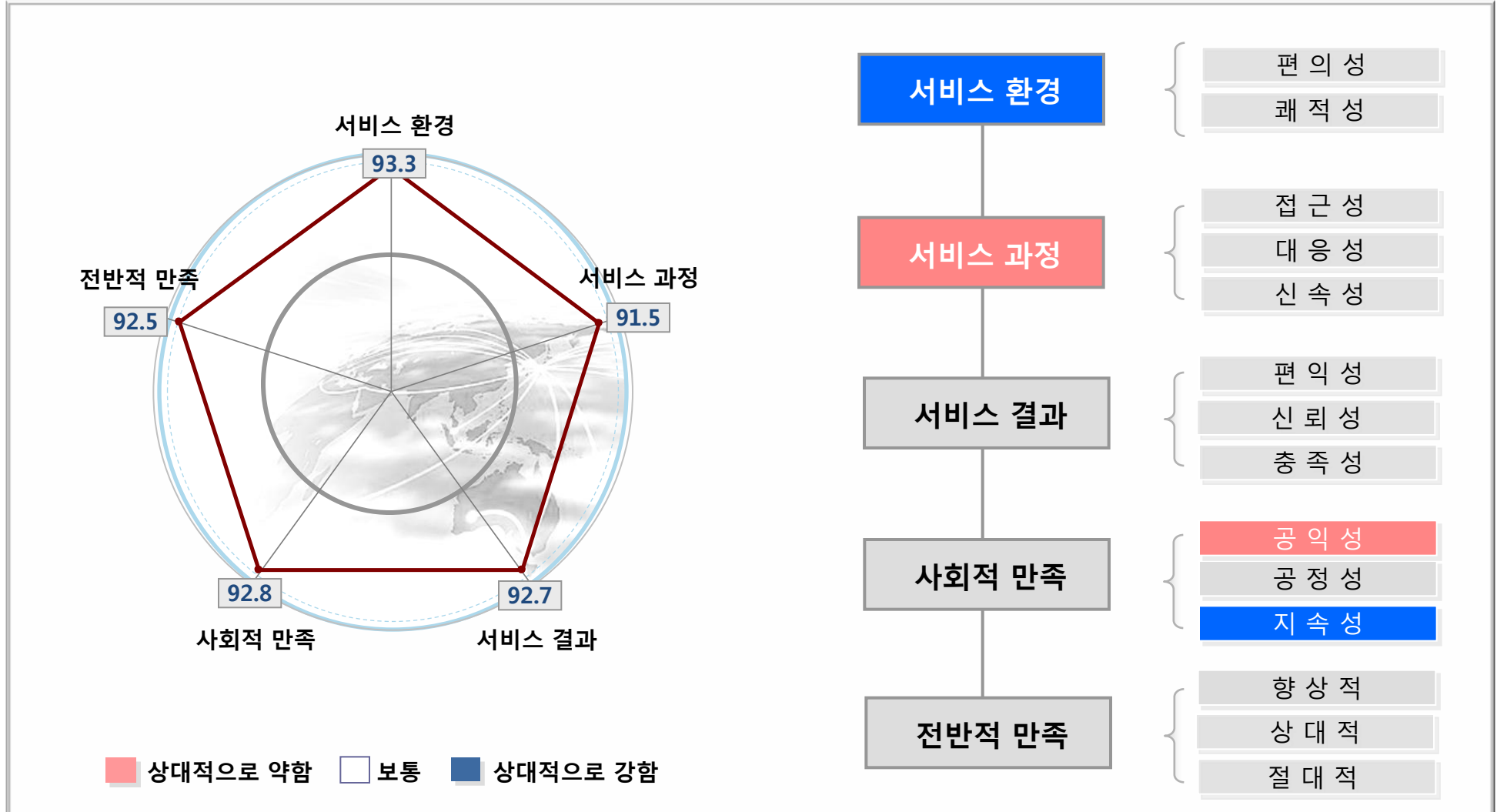


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



1. 조사결과

1-5. 차원/세부항목별 강약점



1. 조사결과

1-6. 시급개선과제 · 시장 이용이유 · 건의사항 (고객의 소리)

시급개선과제

	빈도	퍼센트
주차장의 청결한 관리	7	35.0
주차 구획선 정비	3	15.0
주차장 이용 요금	3	15.0
기타 의견	3	15.0
주차장 이용과 관련한 정보안내	1	5.0
담당직원(행정요원, 주차관리요원)의 근무태도	1	5.0
주차장 이용 시간	1	5.0
접수 신청 방법의 간소화	1	5.0
합계	20	100.0

시설 이용이유

- 가격, 접근성
- 가격이 저렴해서
- 교회에서 빨리 나가려고 / 교회와 가까움 / 교회출입
- 근처 주차장이 부족하여
- 근처에 자주 방문하는 곳이 있어서
- 싸고 편해서 / 안전하고 편리해서
- 이용접근성 / 비용, 접근성
- 자주 찾아 오는 곳이 있어서, 주차하기 안전해서
- 좋은 가격과 장소
- 주차시설이 부족해서
- 편리하기 때문에

건의 사항 (고객의 소리)

- 좀 더 많은 주차공간 요망
- 지금도 좋음
- 공간확대가 어렵더라도 힘내주세요
- 깨끗한 관리
- 화장실의 청결한 상태

Ⅲ. 전략적 제언

제언

고 객

개 선 과 제

농수산물
이용고객

- 주차관리와 주차시설
- 시장 내 환경 및 편의시설
- 직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도

농수산물
입점고객

- 시장 내 편의시설 확충
- 시장의 긍정적 홍보활동
- 시설 업그레이드 (수도, 냉난방 등)

종합
행정타운

- 현 상태 유지, 대체로 만족함 (편의시설 마련 의견 소수)

마포
아트센터

- 주차시설과 편의시설의 다양성 확보

창업
복지관

- 주차시설 확충
- 냉난방 유지 및 관리

제언

고 객

개 선 과 제

우리
마포복지관

- 현 상태 유지, 대체로 만족함

배드민턴

- 바닥을 마루로 교체 (운동을 하다가 넘어져서 다치는 회원들 발생)

주민편의
사업

- 청결한 환경 유지와 보수
- 직원들의 친절한 근무태도

거주자
우선주차

- 거주자 우선 주차장의 환경에 따른 개선책 마련
예) 눈이 올 때 옥상 주차장의 천정 마련과 주차 출입시의 불편한 구조적인 결함을 개선

공영
주차장관

- 주차공간 확충
- 주차장 청결한 관리

Appendix

- 설문지 -

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

(마포농수산물시장 이용고객)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며, 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

■ 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단 ■ 담당 : 원규서(비서)윤성민

(02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

평가항목	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포농수산물시장은 이용하기 편리하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장의 시설은 잘 관리되고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장의 농수산물은 신선하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단은 깨끗한 시장환경 조성을 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

평가항목	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포농수산물시장의 농수산물은 다양하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장의 경매가격에 쉽게 접근할 수 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단의 업무처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
5. 마포구시설관리공단 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

평가항목	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포농수산물시장은 시민들에게 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장은 농수산물의 유통에 기여하고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장의 업무처리는 공정하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포농수산물시장을 계속 이용하고 싶다	①	②	③	④	⑤
5. 마포농수산물시장을 농수산물 구매처로 다른 사람에게 추천할 용의가 있다	①	②	③	④	⑤

만족/불만/매우 불만	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포농수산물시장 관련 서비스가 과거 보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 마포농수산물시장의 서비스 개선을 위해 가장 사급하고 중요한 부분은 무엇입니까?

- ☐ 주차관리와 주차시설
☐ 시장 내 환경 및 편의시설
☐ 직원들의 친절하고 신뢰할 수 있는 근무태도
☐ 기타 의견 (_____)

2. 마포농수산물시장을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 마포농수산물시장에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
(경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

통계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여

2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 직종 ⑥ 사무/기술직
 ⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
 ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 (_____)

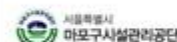
마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지 (마포농수산물시장 입점고객)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 물만사함 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
 ■ 담당 : 한국서비스연구소 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

결의성/확정성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포농수산물시장은 이용하기 편리하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장의 시설은 잘 관리되고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장의 농수산물은 신선하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단은 깨끗한 시장환경 조성을 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤

접근성·대중성·신속성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	완전히 그렇다
1. 마포농수산물시장의 시설을 찾기가 어렵지 않다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장의 이용에 대하여 문의하기가 수월하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단 직원은 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포농수산물시장에 대한 민원을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
5. 마포농수산물시장과 관련한 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

편의성·신뢰성·충족성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	완전히 그렇다
1. 마포농수산물시장은 유통인에게 유리한 시설이다	①	②	③	④	⑤
2. 시장(시설)사용료는 정확히 부과된다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단의 업무처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
5. 마포구시설관리공단 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공정성·지속성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	완전히 그렇다
1. 마포농수산물시장은 시민들에게 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장은 농수산물의 유통에 기여하고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장의 업무처리는 공정하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포농수산물시장의 영업시설을 계속 이용하고 싶다	①	②	③	④	⑤
5. 마포농수산물시장의 영업시설을 다른 사람에게 추천할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

합성점·상대적·절대적	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	완전히 그렇다
1. 마포농수산물시장의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 마포농수산물시장의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포농수산물시장의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 직원 청렴 만족도

정절성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	완전히 그렇다
1. 공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다	①	②	③	④	⑤
우) 식주와 장영하여 내부직원이나 업무관련자로부터 제공된 것이 라면 금품에 장영하여 모두 포함됩니다. 인, 업무와 무관한 친척·친구 등 지인으로부터 받는 식사나 편의 제공은 제외됩니다.					
2. 공단의 담당자는 업무관련자로부터 관공이나 편의를 요구하거나 받지 않는다	①	②	③	④	⑤
우) 업무상계자로부터의 공우성, 공포성, 속삭시 및 사산 제공, 예영연수비 여행비 지영 등 모두 예영됩니다. 인, 업무와 무관한 친척·친구 등 지인으로부터 받는 식사나 편의 제공은 제외됩니다.					
3. 공단의 담당자는 병영, 공도, 공프 부영 등 각종 예영에 있어 직영을 이용한 순서 끼어줄기(제치기)를 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
우) 담당자 본인 영의 제3자(가족, 친구 등)도 위영 사영 해영도 포함됩니다.					
4. 공단의 담당자는 영소 기관의 부영영지 및 영영수영 랑영을 위해 랑영 송영수영한다	①	②	③	④	⑤
5. 공단의 담당자는 공단 예영 및 비영을 사영으로 사영하지 않는다	①	②	③	④	⑤
우) 사영, 사영 은 인영우영, 공포성 등 사영이 공지영 공영사의 사영 마영, 영영가영의 영영 송영영(영영 가영영) 등영 영영합니다.					

7. 개선희망사항 및 건의사항

1. 마포구 시설관리공단 시설의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 주차관리 및 주차시설확충
- ② 시장 내 청결한 환경관리
- ③ 시장 내 편의시설확보
- ④ 직원들의 고객응대교육 실시
- ⑤ 신속한 민원처리
- ⑥ 적극적인 시장홍보활동
- ⑦ 기타 의견 (_____)

2. 마포구 시설관리공단의 마포농수산물시장 운영에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
(경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

등계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여

2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 판매부문 ① 채소류 ② 과일류 ③ 수산물
④ 견과류 ⑤ 마트 ⑥ 기타 (_____)

4. 입점기간 ① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만
③ 3년 이상~5년 ④ 5년 이상~7년 미만
⑤ 7년 이상~9년 미만 ⑥ 9년 이상~11년 미만
⑦ 11년 이상

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

(시설관리 이용고객 -종합형질타운)

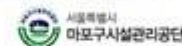
안녕하십니까? 귀하의 건수를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며, 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

■ 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단 ■ 담당 : 한국서비스에듀센터

(02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 직명		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

관의성·확정성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 마포종합행정타운은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포종합행정타운의 환경은 청결하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포종합행정타운의 고객편의시설에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤

점근성·대중성·신속성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇음	매우 그렇음
1. 마포종합행정타운의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤
2. 마포종합행정타운의 이용에 관하여 담당부서나 직원과의 접촉이 쉽다	①	②	③	④	⑤
3. 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤
5. 고객이 도움을 요청했을 때 적극적으로 신속하다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

관리성·신뢰성·충족성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇음	매우 그렇음
1. 마포종합행정타운을 계속 이용할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤
2. 다른 사람에게 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운 이용을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단은 시설을 설치·유지에 맞게 잘 관리 운영하고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공정성·지속성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇음	매우 그렇음
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운은 우리 지역 사회에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단의 마포종합행정타운 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운은 이용하기가 편리하다	①	②	③	④	⑤

합성전·상대적·절대적	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇음	매우 그렇음
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 마포종합행정타운의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 마포구 종합행정타운의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 접근성
- ② 주차시설
- ③ 청결한 환경
- ④ 편의시설
- ⑤ 시설화중
- ⑥ 직원들의 근무태도
- ⑦ 공평한 기회 제공
- ⑧ 기타 의견 (_____)

2. 마포구 종합행정타운을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 마포구 시설관리공단의 종합행정타운 운영에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주세요.
(검정선에서 직접 의견을 전달하겠습니다.)

통계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여
2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
3. 이용 기간 _____
4. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기술/숙련공 ④ 일반 직업체 ④ 사무/기술직
 ④ 경영/관리직 ④ 전문/자유직 ④ 가정주부
 ④ 학생 ④ 무직 ④ 기타 (_____)

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

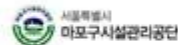
(시설관리 이용고객 -마포아도센터)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 특정으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
■ 담당 : 환경서비스지원팀 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 직명		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해주시요.

1. 서비스환경 부문

관의성·쾌적성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 마포아도센터는 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포아도센터는 편의시설이 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포아도센터의 환경은 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
4. 마포아도센터의 시설관리는 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤

접근성·대응성·신속성

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 마포아도센터의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 마포아도센터의 시설관리에 관한 문의사항이 수월하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포아도센터의 시설관리 관련 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
4. 마포아도센터의 시설관리 직원들은 친절하다	①	②	③	④	⑤
5. 마포아도센터의 시설관리와 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤
6. 마포아도센터에 시설관리 관련 업무처리를 의뢰했을 때 적시에 처리하였다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

관의성·신뢰성·준주성

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 마포아도센터의 시설관리 직원은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	①	②	③	④	⑤
2. 마포아도센터의 시설은 설치목적에 맞게 잘 관리되고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 마포아도센터의 시설관리와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 마포아도센터의 시설관리 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
5. 마포아도센터의 시설관리 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공명성·지속성

	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 마포아도센터는 지역주민에게 유익하다	①	②	③	④	⑤
2. 마포아도센터는 지역주민의 여가활동에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
3. 마포아도센터는 누구나 이용하기에 편리한 편이다	①	②	③	④	⑤
4. 앞으로도 마포아도센터를 계속 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤
5. 다른 사람에게 마포아도센터를 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

항상/전혀 그렇지 않음	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇지 않음	항상 그렇다
1. 마포아트센터의 시설 관련 서비스 내용이 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 마포아트센터의 시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포아트센터의 시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

- 마포아트센터의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
 ① 접근성
 ② 주차시설
 ③ 청결한 환경
 ④ 편의시설
 ⑤ 시설확충
 ⑥ 직원들의 근무태도
 ⑦ 충분한 기밀 제공
 ⑧ 기타 의견 ()
- 마포아트센터를 이용하는 이유는 무엇입니까?

- 마포구 시설관리공단 마포아트센터의 시설관리에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
 (경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

등계처리 질문

- 성별 ① 남 ② 여
- 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
- 이용 기간 _____
- 직업 ① 농업/임업/어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 창업직 ⑥ 사무/기술직
 ⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
 ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 ()

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

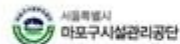
(시설관리 이용고객 -창업복지관)

안녕하십니까? 귀하의 발전을 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 질문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 여러분의 의견과 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 기타 궁금하신 사항이나 의견이 있으면 아래 연락처로 연락 주십시오.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
- 담당 : 한국서비스에듀센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원-성명	
응답자-성명		응답자-전화번호	
Supervisor-검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

관의성·확정성	전혀 그렇지 않음	그렇지 않음	보통	그렇지 않음	항상 그렇다
1. 창업복지관은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 창업복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
3. 창업복지관의 환경은 청결하다	①	②	③	④	⑤

2. 서비스과정 부분

접근성·대응성·신속성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 창업복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤
2. 창업복지관의 이용에 관하여 담당부서나 직원과의 접촉이 쉽다	①	②	③	④	⑤
3. 담당직원의 말투나 태도가 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	①	②	③	④	⑤
5. 고객이 도움을 요청했을 때 적극적이고 신속하다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부분

관리성·신뢰성·충족성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 창업복지관을 계속 이용할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤
2. 다른 사람에게 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관 이용을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
4. 마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 잘 관리 운영 하고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부분

공익성·공정성·지속성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 우리 지역사회에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단의 창업복지관 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관은 이용하기가 편리하다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

합성점·상대적결대점	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 관리하는 창업복지관의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 마포구 창업복지관의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 접근성
- ② 주차시설
- ③ 청결한 환경
- ④ 편의시설
- ⑤ 시설확충
- ⑥ 직원들의 근무태도
- ⑦ 공평한 기회 제공
- ⑧ 기타 의견 (_____)

2. 마포구 창업복지관을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 마포구 시설관리공단의 창업복지관 운영에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주세요.
(경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

통계처리 질문

- 성별 ① 남 ② 여
- 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
- 이용 기간 _____
- 직업

① 농업, 임업, 어업	② 자영업	③ 판매/서비스업
④ 기술/숙련공	⑤ 일반 직장인	⑥ 사무/기술직
⑦ 경영/관리직	⑧ 전문/자유직	⑨ 가정주부
⑧ 학생	⑨ 무직	⑩ 기타 (_____)

마포구 시설관리공단 고객만족도 조사 설문지

(시설관리 이용고객 -우리마포복지관)

안녕하십니까? 귀하의 발전을 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 물만사할 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

반드시대로 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 여러분의 의견과 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 기타 궁금하신 사항이나 의견이 있으면 아래 연락처로 연락 주십시오.

■ 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단

■ 담당 : 한국서비스에듀션팀 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 직종		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

관외성·확정성	성격 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 우리마포복지관은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 우리마포복지관의 고객편의시설에 대해 만족한다	①	②	③	④	⑤
3. 우리마포복지관의 환경은 청결하다	①	②	③	④	⑤

2. 서비스과정 부문

관외성·확정성	성격 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 우리마포복지관의 관련한 정보제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	①	②	③	④	⑤
2. 우리마포복지관의 시설관리에 관하여 담당부서나 직원과의 접촉이 쉽다	①	②	③	④	⑤
3. 복지관 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 복지관의 시설관리 직원은 고객의 요구에 부응하기 위해 시설을 개선 노력을 하고 있다	①	②	③	④	⑤
5. 복지관의 시설관리 직원은 고객이 도움을 요청했을 때 적극적으로 신속하다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

관외성·확정성	성격 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 우리마포복지관을 계속 이용할 의사가 있다	①	②	③	④	⑤
2. 다른 사람에게 마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관 이용을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤
3. 관리사무소 직원은 우리마포복지관 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
4. 관리사무소 직원은 우리마포복지관 시설을 설치 목적에 맞게 잘 관리 운영하고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

관외성·확정성	성격 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 우리 지역 사회에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단의 우리마포복지관 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 이용하기가 편리하다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

합성적-상대적-절대적	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 마포구 우리마포복지관의 시설관리 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 접근성
② 주차시설
③ 청결한 환경
④ 편의시설
⑤ 시설확충
⑥ 직원의 근무태도
⑦ 공평한 기회 제공
⑧ 기타 의견 ()

2. 마포구 우리마포복지관을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 마포구 시설관리공단의 우리마포복지관 시설관리에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주세요.
(경영진에게 직접 의견을 전달하였습니다.)

통계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여
2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
3. 이용 기간 _____
4. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 ()

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

(시설관리 이용고객 -배드민턴장)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
■ 담당 : 행복서비스홍보팀 (02-2675-3114)



서울특별시
마포구시설관리공단

면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해 주십시오.

1. 서비스환경 부문

동의성-확정성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 배드민턴장은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 배드민턴장은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
3. 배드민턴장은 환경이 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
4. 배드민턴장은 관리가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤

접근성·대중성·신속성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 배드민턴장의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 배드민턴장에 관해 문의하기가 수월하다	①	②	③	④	⑤
3. 배드민턴장에 대한 물관을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
4. 배드민턴장의 직원들은 친절하다	①	②	③	④	⑤
5. 배드민턴장과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤
6. 배드민턴장에 업무처리를 의뢰했을 때 적시에 처리하였다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

편의성·신뢰성·충족성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	①	②	③	④	⑤
2. 배드민턴장의 이용요금은 적당하다	①	②	③	④	⑤
3. 배드민턴장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤
4. 배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
5. 배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
6. 배드민턴장 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
7. 배드민턴장 강사진의 지도능력은 우수하다 (강사진 없을 경우 모름/해당사항 체크)	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공정성·지속성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 배드민턴장은 지역주민에게 유익하다	①	②	③	④	⑤
2. 배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활동에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
3. 배드민턴장은 누구나 이용하기에 편리한 편이다	①	②	③	④	⑤
4. 앞으로도 배드민턴장을 계속 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤
5. 다른 사람에게 배드민턴장을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

합성점수대점·결과점	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 배드민턴장 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 배드민턴장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 배드민턴장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 배드민턴장의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 접근성
② 주차시설
③ 청결한 환경
④ 편의시설
⑤ 시설확충
⑥ 직원들의 근무태도
⑦ 공평한 기회 제공
⑧ 기타 의견 ()

2. 배드민턴장을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 마포구 시설관리공단의 배드민턴장 운영에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
(경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다)

등계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여
2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
3. 이용 기간 _____
4. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
④ 기능/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 ()

(주민편익시설 이용고객 -웹스장 생활체육 문화프로그램)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며, 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

■ 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단

■ 담당 : 한국서비스에듀센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 견종		검토결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해주시시오.

1. 서비스환경 부문

결의성·확정성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 주민편익시설은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 주민편익시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
3. 주민편익시설은 환경이 쾌적하다	①	②	③	④	⑤
4. 주민편익시설은 관리가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤

2. 서비스과정 부문

설문식 대응성 만족	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 주민편익시설의 사물에 대한 민내가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 주민편익시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
3. 주민편익시설의 직원은 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 주민편익시설과 관련한 민원업무들을 직원이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤
5. 주민편익시설에 업무지리 등 의견사항을 제 적시에 처리해준다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

결의성·확정성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 주민편익시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	①	②	③	④	⑤
2. 주민편익시설의 이용요금은 적당하다	①	②	③	④	⑤
3. 주민편익시설은 심리적적에 맞게 잘 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤
4. 주민편익시설과 관련한 업무 처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
5. 주민편익시설의 직원은 이용자의 불만을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
6. 주민편익시설 직원은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

결의성·확정성	성취 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	우수 그렇다
1. 주민편익시설은 지역주민에게 유익하다	①	②	③	④	⑤
2. 주민편익시설은 지역주민의 건강과 여가향상에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
3. 주민편익시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 주민편익시설을 계속 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤
5. 다른 사람에게 주민편익시설을 추천하고 싶다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

항목(상대적 절대적)	전혀 그렇지 않니	그렇지 않니	보통	그렇니	매우 그렇니
1. 주민편익시설 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 주민편익시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 주민편익시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선 희망사항 및 건의사항

- 주민편익시설의 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?
 ① 접근성
 ② 주차시설
 ③ 센터 내 환경 및 시설관리
 ④ 직원들의 근무태도
 ⑤ 시설확충
 ⑥ 프로그램 업그레이드 및 다양성 강화
 ⑦ 기타 의견 ()
- 주민편익시설을 이용하는 이유는 무엇입니까?

- 주민편익시설의 운영에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
 (경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

통계처리 질문

- 성별 ① 남 ② 여
- 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
- 이용 형태 ① 정기적 ② 비정기적
- 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
 ⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
 ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 ()

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

(거주자우선주차 이용고객)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
- 담당 : 환경서비스운영센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해주시십시오.

1. 서비스환경 부문

건의사항(확정성)	전혀 그렇지 않니	그렇지 않니	보통	그렇니	매우 그렇니
1. 거주자우선주차장은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 거주자우선주차장을 이용하는 절차가 간단하다	①	②	③	④	⑤
3. 거주자우선주차장은 관리가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤

접근성·대중성·신속성	성취 그만지 었니	그만지 었니	보통	그만지 었니	우수 그만지 었니
1. 거주자우선주차장의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 거주자우선주차장에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다	①	②	③	④	⑤
3. 마포구시설관리공단 직원과 통화하거나 면담하면 담당직원이 친절하게 대한다	①	②	③	④	⑤
4. 거주자우선주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
5. 거주자우선주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤

3. 서비스결과 부문

편의성·신뢰성·충족성	성취 그만지 었니	그만지 었니	보통	그만지 었니	우수 그만지 었니
1. 거주자우선주차장은 지역주민에게 이익이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 거주자우선주차장의 이용요금은 적당하다	①	②	③	④	⑤
3. 거주자우선주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 거주자우선주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
5. 거주자우선주차장 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
6. 거주자우선주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공정성·지속성	성취 그만지 었니	그만지 었니	보통	그만지 었니	우수 그만지 었니
1. 거주자우선주차장은 지역의 주차난 해소에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 거주자우선주차장은 주차환경을 개선하는 데 기여한다	①	②	③	④	⑤
3. 거주자우선주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 쉽다	①	②	③	④	⑤
4. 거주자우선주차장의 선정과정은 공정하다	①	②	③	④	⑤
5. 거주자우선주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

만족/불만/개선점	성취 그만지 었니	그만지 었니	보통	그만지 었니	우수 그만지 었니
1. 거주자우선주차장 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 거주자우선주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 거주자우선주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 거주자우선주차장 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각합니까?

- ① 주차장 이용과 관련한 정보안내 ④ 담당직원(행정요원, 주차관리요원)의 근무태도
 ③ 주차 구획선 정비 ④ 주차장의 청결한 관리
 ⑤ 주차장 이용 요금 ⑥ 주차장 이용 시간
 ⑦ 접수 신청 방법의 간소화 ③ 공평한 기회 제공
 ⑧ 기타 의견 ()

2. 거주자우선주차장을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 거주자우선주차장이 제공하는 서비스에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.
 (경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다)

등계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여
 2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상
 3. 이용 기간 (장기 주차 고객) 년 개월
 (일거리 주차 고객) 월 평균 번, 시간 주차
 4. 이용 형태 ① 거주자 우선 시설주차장 이용 고객 ② 거주자 우선 노상주차 이용 고객
 ③ 시설주차장 이용 고객 ④ 노상주차장 이용고객
 5. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기능/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
 ⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
 ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 ()

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지

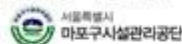
(시설주차장 이용고객)

안녕하십니까? 귀하의 견해를 기원합니다.

본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며, 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 바쁘더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다.

■ 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단 ■ 담당 : 한국서비스에듀센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 질문에 대해, 귀하께서 동의하시는 정도를 골라 표시해주십시오.

1. 서비스환경 부문

편의성·쾌적성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 공영주차장 시설은 이용하기 편하다	①	②	③	④	⑤
2. 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다	①	②	③	④	⑤
3. 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤

2. 서비스과정 부문

접근성·대응성·신속성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	①	②	③	④	⑤
2. 공영주차장에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다	①	②	③	④	⑤
3. 공영주차장의 직원들은 친절하다	①	②	③	④	⑤
4. 공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	①	②	③	④	⑤
5. 거주자우선주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	①	②	③	④	⑤

편의성·신뢰성·충족성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 공영주차장은 지역주민에게 편의를 증대시킨다	①	②	③	④	⑤
2. 공영주차장의 이용요금은 적당하다	①	②	③	④	⑤
3. 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4. 공영주차장 직원들은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다	①	②	③	④	⑤
5. 공영주차장의 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	①	②	③	④	⑤
6. 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	①	②	③	④	⑤

4. 사회적 만족 부문

공익성·공정성·지속성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
2. 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다	①	②	③	④	⑤
3. 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다	①	②	③	④	⑤
4. 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	①	②	③	④	⑤
5. 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다	①	②	③	④	⑤

5. 전반적 만족도

합상적·상대적·절대적	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	전혀 그렇다
1. 공영주차장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	①	②	③	④	⑤
2. 공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	①	②	③	④	⑤
3. 공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

6. 개선희망사항 및 건의사항

1. 공영주차장 서비스 개선을 위해 가장 시급하고 중요한 부분은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 주차장 이용과 관련한 정보안내
- ② 담당직원(행정요원, 주차관리요원)의 근무태도
- ③ 주차 구획선 정비
- ④ 주차장의 청결한 관리
- ⑤ 주차장 이용 요금
- ⑥ 주차장 이용 시간
- ⑦ 접수 신청 방법의 간소화
- ⑧ 공평한 기회 제공
- ⑨ 기타 의견 (_____)

2. 공영주차장을 이용하는 이유는 무엇입니까?

3. 공영주차장이 제공하는 서비스에 대해 건의하실 사항이 있으면 적어주십시오.

(경영진에게 직접 의견을 전달하겠습니다.)

통계처리 질문

1. 성별 ① 남 ② 여

2. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

3. 이용 기간 (장기 주차 고객) _____ 년 _____ 개월
(일거리 주차 고객) 월 평균 _____ 번, _____ 시간 주차

4. 이용 형태 ① 거주자 우선 시설주차장 이용 고객 ② 거주자 우선 노상주차 이용 고객
③ 시설주차장 이용 고객 ④ 노상주차장 이용고객

5. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 (_____)

Part 2. 내부고객만족도 조사

목 차

I 조 사 개 요

II 만족도 종합 테이블

III 조 사 결 과

I. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 조사설계
3. 분석방법
4. 응답자 특성

1. 조사 배경 및 목적



조사의 목적 및 기대효과

- 마포구시설관리공단의 내부고객(직원만족)만족 조사를 통하여 공단의 제도와 문화에 대한 서비스문화 성숙도 파악
- 내부고객의 객관적이고 체계적인 내부고객 만족도 측정, 평가를 통하여 개선과제 도출
- GRP (Great Work Place)구현을 통한 직원만족 증대와 행복한 기업 문화 창출
- 마포시설관리공단 내부 고객만족도를 측정하여 마포시설관리공단의 차별적 서비스 전략 수립을 위한 기초자료 제공.

Project Key Findings

조사 내용

일반사항

근무환경

직원분위기

기업문화

업무처리 만족도

비전 및 미션

직원 청렴 및 전반적 만족도

결과 활용

내부고객의 각 차원별 만족도 측정



내부 고객만족도 산출



마포구시설관리공단 활동 점검

Goal

내부 고객만족도
측정을 통한
향후
마포구시설관리공단의
차별적 서비스
전략 수립을 위한
기초자료 제공

2. 조사 설계



조사설계 및 산출 방식

- 마포시설관리공단 내부직원을 대상으로 무작위 추출을 이용한 자기 기입식 방법에 의해 진행됨.

Research Design	Contents
Population	• 2015년 11월 현재 재직중인 전 임직원
Sample Size	• 총 187명
Sampling	• 무작위 추출
Survey Method	• 구조화된 설문지를 이용한 1:1 개별면접조사
실사기간	• 2015년 11월

3. 분석 방법

▶ 분석 절차 및 기법 (계속)

● 내부고객 만족도 모델 척도



항목별로
5점 척도를
100점 만점
으로 환산

구 분	5점 척도(점)	100점 환산	환 산 법
매우 불만족	1	0	$25 \times (1-1)$
대체로 불만족	2	25	$25 \times (2-1)$
보 통	3	50	$25 \times (3-1)$
대체로 만족	4	75	$25 \times (4-1)$
매우 만족	5	100	$25 \times (5-1)$

● 만족도의 해석

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

매우 불만족	대체로 불만족	보 통	대체로 만족	매우 만족
0점	25점	50점	75점	100점

3. 분석 방법



측정방법

- 마포구시설관리공단의 내부직원 고객만족도를 측정하기 위하여 전통적인 방법인 체감만족도 측정 방법을 이용



다차원 체감 만족도 사용

마포구시설관리공단 C.S.I. =

$$\frac{1}{2}\{w1(\sum \text{일반환경} / N) + w2(\sum \text{근무환경} / N) + w3(\sum \text{직원분위기} / N) + w4(\sum \text{기업문화} / N) + w5(\sum \text{업무처리 만족도} / N) + w6(\sum \text{비전 및 미션} / N) + w7(\sum \text{직원청렴 만족도} / N)\} + \text{전반적 만족도} * \frac{1}{2}$$

본 내부고객 만족도 모델 측정의 장점

1. 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용

→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 C.S.I. 도출 가능

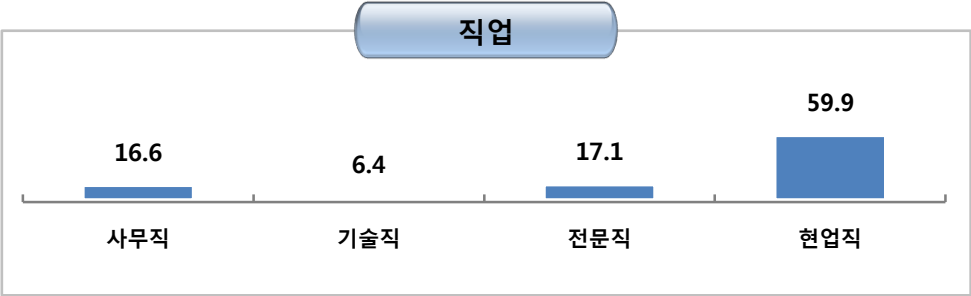
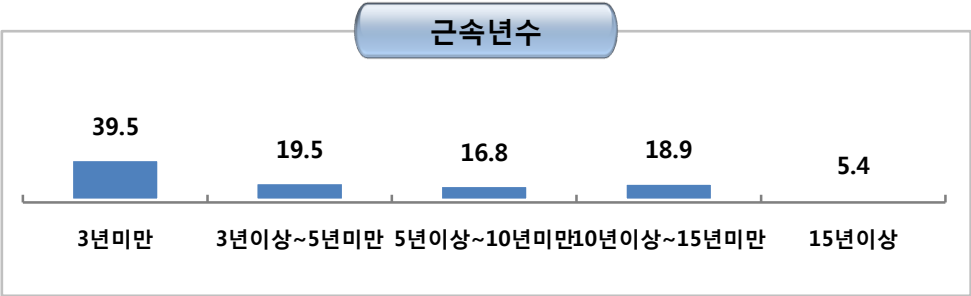
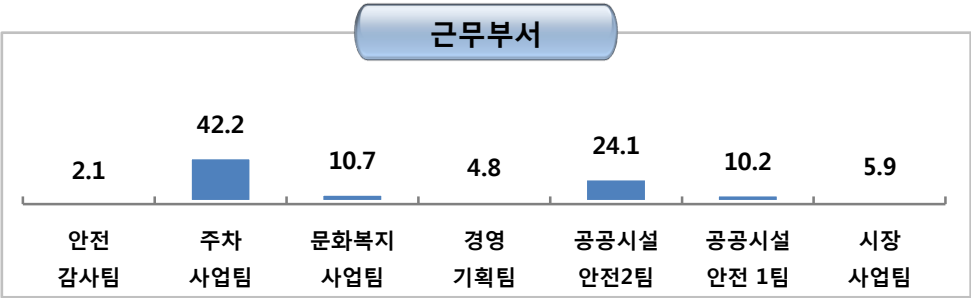
2. 기존 체감만족도를 이용한 C.S.I 측정방법의 오차 최소화

→ 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완, 체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴

4. 응답자 특성

→ 응답자 특성

[전체]		사례수	%
		(187)	100.0
근무부서	안전감사팀	(4)	2.1
	주차사업팀	(79)	42.2
	문화복지사업팀	(20)	10.7
	경영기획팀	(9)	4.8
	공공시설안전2팀	(45)	24.1
	공공시설안전 1팀	(19)	10.2
	시장사업팀	(11)	5.9
근속년수	3년 미만	(73)	39.5
	3년 이상~5년 미만	(36)	19.5
	5년 이상~10년 미만	(31)	16.8
	10년 이상~15년 미만	(35)	18.9
	15년이상	(10)	5.4
직군	사무직	(31)	16.6
	기술직	(12)	6.4
	전문직	(32)	17.1
	현업직	(112)	59.9



II. 만족도종합테이블

1. 내부직원 고객만족도 종합
2. 일반사항
3. 근무환경
4. 직원분위기
5. 기업문화
6. 업무처리 만족도
7. 비전 및 미션
8. 직원청렴 만족도

1. 내부직원 고객만족도 종합 테이블

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설안 전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80	73.9	83.3	83.4	85.0	83	91.3	85.4	81.4	79	85.1
▷일반사항	86.5	96.4	87.4	82.2	91.2	88.1	82	81	86.1	86.2	85.6	86.6	94.1	88.1	85	80.9	87.7
▷근무환경	83.9	90.7	87.8	78.7	96.4	83.4	78.4	65.2	85.3	85.8	82.783	78.8	90	83.2	76.1	75.8	87.3
▷직원분위기	85.8	94.2	86.9	82.3	98.5	86.4	80.2	77.4	84.9	86.2	87	84.1	92.6	86.9	84.7	78.8	87.5
▷기업문화	82.4	83.6	84.8	78.8	99.0	82.7	75.9	68.1	81.9	81.6	84.0	81.1	90.2	84.4	79.4	75.6	84.1
▷업무처리만족도	83.0	84.8	85.5	78.0	95.7	82.6	77.0	74.9	83.5	82.2	82.3	81.8	89.8	82.9	76.8	73.8	86.3
▷비전 및 미션	82.4	93.6	81.9	80.7	94.6	83.6	80.9	72.3	79.5	82.2	86.2	83.4	90.7	84.9	82.9	81.3	81.9
▷직원청렴만족도	83.0	87.5	79.0	87.0	93.3	85.8	85.8	78.2	81.6	79.3	87.3	85.1	91.5	87.1	85.0	86.6	80.6
▶종합만족도	90.1	96.7	91.4	91.7	99.5	87.9	86.2	83.1	91.3	89.1	89.5	86.7	99.2	87.9	90.5	83.5	92.5

2. 일반사항

§ 일반 사항

공단에 대한 충성도, 업무 만족감 등에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80	73.9	83.3	83.4	85.0	83	91.3	85.4	81.4	79	85.1
▷일반	86.5	96.4	87.4	82.2	91.2	88.1	82.0	81.0	86.1	86.2	85.6	86.6	94.1	88.1	85.0	80.9	87.7
나는 우리 공단에서 일하는 것이 자랑스롭다	89.7	93.7	88.7	86.2	99.3	92.6	88.5	84.7	89.3	91.0	86.5	90.2	96.2	91.3	87.5	87.5	90.2
나는 어떤업무가 주어지더라도 최선을 할 것이다	89.9	99.5	86.7	90.8	92.6	95.9	84.4	91.5	87.0	89.1	91.8	93.4	99.5	95.1	89.1	89.3	88.8
나는 타인에게 우리 공단의 입사를 권유하고 싶다	85.6	100.0	86.5	83.7	91.0	87.1	78.0	80.1	85.2	86.8	83.3	87.3	86.2	86.5	81.2	75.8	88.6
내 일은 공단 성공에 영향을 미치는 중요한 일이다.	83.5	99.5	83.8	74.5	92.6	89.8	83.1	59.7	84.3	82.1	83.0	82.0	92.0	84.6	87.0	82.3	83.2
내가 맡고 있는 업무의 양은 적당하다	85.1	93.7	89.3	80.0	82.6	82.6	76.6	86.9	87.2	84.0	83.3	82.3	91.2	83.3	79.2	76.6	88.6
업무 철시 나에게 주어진 권한에 대해 만족한다	84.9	92.0	89.2	78.3	89.2	80.9	81.5	82.9	83.8	84.4	85.5	84.1	99.5	88.0	85.8	74.0	87.1

3. 근무환경

§ 근무환경

업무, 인사승진 및 처우 시스템에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설안 전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷ 근무환경	83.9	90.7	87.8	78.7	96.4	83.4	78.4	65.2	85.3	85.8	82.7	78.8	90.0	83.2	76.1	75.8	87.3
나의 상사는 나의 성과를 공정하고 객관성 있게 평가 관리한다	85.2	93.7	88.7	83.7	93.7	82.1	84.5	66.5	88.3	88.2	84.1	74.5	93.7	81.6	79.2	77.3	89.1
승진의 기회는 공정하게 주어진다	84.8	89.2	92.6	71.7	99.0	83.4	76.7	58.6	88.7	89.9	82.4	71.7	89.2	75.9	74.7	72.1	91.9
인사 이동 및 배치에 대해 만족한다	77.8	93.7	83.3	70.0	91.0	75.4	75.3	50.6	79.7	81.2	74.4	70.2	88.7	79.2	68.7	71.9	80.1
공단 내 기술적 시스템은 내가 일을 잘 할 수 있도록 갖추어져 있다	85.1	93.7	86.5	80.0	99.3	83.7	78.0	86.9	83.1	86.8	84.1	87.3	88.7	87.3	72.9	77.3	87.9
공단 내 근무환경은 청결하고 쾌적하다	83.8	75.0	85.8	82.5	96.5	90.4	78.0	48.3	85.2	88.2	83.3	78.7	81.2	80.0	75.0	81.2	86.6
휴일 및 휴가 제도, 복리후생제도에 대해 만족한다	83.4	100.0	85.5	81.2	96.5	84.3	79.3	59.7	82.1	80.5	86.5	83.0	98.7	93.7	79.2	76.6	83.0
나의 업무를 고려할 때 보수 수준은 적당한 편이다	87.4	89.2	91.9	81.7	99.0	84.5	76.7	85.8	90.1	85.8	84.0	86.0	89.2	84.8	83.0	74.4	92.4

4. 직원분위기

§ 직원분위기

조직 내 업무 내·외적 의사소통에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설안 전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷ 직원분위기	85.8	94.2	86.9	82.3	98.5	86.4	80.2	77.4	84.9	86.2	87.0	84.1	92.6	86.9	84.7	78.8	87.5
부하를 상사를 존경하고 보좌함에 최선을 다 한다	88.4	100.0	89.3	82.5	99.3	88.7	87.2	80.1	87.2	89.6	91.3	85.9	93.7	87.3	85.4	82.0	90.8
부하직원들은 적극적으로 의견을 제안하는 편이다	86.1	93.7	88.4	82.5	96.5	87.6	79.3	71.0	86.6	87.5	86.5	82.3	91.2	84.9	89.6	79.7	87.9
부하직원들은 자기업무에 있어 실무지식이 뛰어나다	83.5	97.3	83.1	79.8	99.3	84.3	76.5	84.2	81.8	82.7	83.7	86.0	91.0	86.2	82.7	79.3	84.1
조직원들이 높은성과를 달성할 수 있도록 독려한다	86.7	93.7	87.1	83.7	96.5	87.6	80.6	84.7	85.5	87.5	88.9	85.9	88.7	88.9	83.3	80.5	88.2
조직원들이 스스로 의사결정 및 행동하게 한다	84.5	93.7	86.8	81.2	99.3	82.6	76.6	80.1	83.8	84.7	86.5	81.6	91.2	85.7	81.2	75.0	87.3
조직원들이 성과를 내면 칭찬하고 인정해준다	85.9	93.7	85.8	83.7	99.3	88.2	80.6	75.6	85.9	85.4	85.7	83.0	96.2	85.7	85.4	78.9	87.9
아이디어가 채택/실현될 수 있도록 배려한다	85.3	87.5	88.0	82.5	99.3	85.4	80.6	66.5	83.8	86.1	86.5	83.7	96.2	89.7	85.4	76.6	86.6

5. 기업문화

§ 기업문화

조직 내 정보 전달 및 인간관계에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설안 전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷기업문화	82.4	83.6	84.8	78.8	99.0	82.7	75.9	68.1	81.9	81.6	84.0	81.1	90.2	84.4	79.4	75.6	84.1
개인적인 일이나 깊은 고민을 이야기할 수 있다	81.0	81.7	83.5	80.5	99.8	82.6	70.6	60.2	81.6	81.0	78.9	80.0	89.2	86.2	77.6	76.3	81.3
경쟁자이기 보다는 협조자라고 생각한다	82.4	87.5	84.2	76.2	96.5	84.3	74.0	73.3	82.4	81.2	84.1	80.2	88.7	82.5	75.0	76.6	84.8
정책, 방침이 잘 전달되며 현재의 상황을 공유한다	83.4	75.0	83.9	78.7	99.3	86.0	80.6	73.3	82.1	82.6	87.3	80.9	93.7	84.1	81.2	76.6	85.5
누구와도 직접 커뮤니케이션 할 수 있다	81.2	91.0	83.7	74.8	99.3	79.3	75.2	75.1	80.4	78.5	83.7	81.7	88.5	83.7	76.4	73.8	83.2
적극적으로 커뮤니케이션 한다	84.1	87.5	85.8	81.2	99.3	86.5	80.6	59.7	84.2	84.0	87.3	81.6	86.2	84.9	85.4	79.7	85.0
구성원 간에 필요한 정보가 충분히 전달되고 있다	81.8	81.2	85.8	77.5	99.3	79.3	75.3	68.7	80.4	82.6	84.1	79.5	91.2	83.3	79.2	71.9	84.6
사원들의 아이디어를 많이 채택하고 있다	82.9	81.2	86.5	82.5	99.3	81.0	75.3	66.5	82.1	81.2	82.5	83.7	93.7	86.5	81.2	74.2	84.6

6. 업무처리 만족도

§ 업무처리만족도 업무처리 속도 및 절차 등에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~5년 미만	5년 이상 ~10년 미만	10년 이상 ~15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷ 업무처리만족도	83.0	84.8	85.5	78.0	95.7	82.6	77.0	74.9	83.5	82.2	82.3	81.8	89.8	82.9	76.8	73.8	86.3
업무 지시나 연락사항은 신속 정확하게 전달된다	86.5	93.7	88.4	85.0	99.3	88.2	84.5	59.7	85.9	89.6	84.1	84.5	96.2	87.3	83.3	82.0	87.9
타 부서에 자료정보제공을 요청시 잘 협력해 준다	84.8	93.7	86.5	81.2	93.7	87.6	76.6	71.0	84.8	85.4	85.7	83.0	86.2	84.9	79.2	80.5	86.6
불필요한 서류 작성이 없는 편이다	81.0	75.0	85.5	70.0	96.5	77.1	75.3	84.7	83.1	79.9	80.0	78.0	86.2	79.2	66.7	68.0	86.8
상세한 업무처리 지침서를 갖고 있다	83.2	81.2	84.6	80.0	93.7	83.7	78.0	77.8	84.5	80.5	83.3	82.3	86.2	81.6	77.1	75.0	86.6
늘 새롭고 합리적인 업무 절차를 도입한다	81.7	81.2	84.9	77.5	99.3	81.0	71.4	73.3	81.1	82.6	79.2	81.6	93.7	84.9	70.8	70.3	85.3
상황에 따라 예산, 기획, 업무내용 등이 융통성 있게 조정된다	81.4	87.5	82.7	80.0	93.7	79.9	76.6	77.8	81.4	77.8	82.5	83.0	88.7	84.9	81.2	71.9	83.3
담당이 불명확한 경우, 책임을 회피하거나 서로 미루지 않는다	82.2	81.2	86.1	72.5	93.7	80.4	76.6	80.1	83.5	79.9	81.6	80.2	91.2	77.6	79.2	68.7	87.7

7. 비전 및 미션

§ 비전 및 미션

공단의 비전 및 미션에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설안 전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷ 비전 및 미션	82.4	93.6	81.9	80.7	94.6	83.6	80.9	72.3	79.5	82.2	86.2	83.4	90.7	84.9	82.9	81.3	81.9
공단의 비전 및 미션에 대해 잘 알고 있다	79.2	99.5	79.1	78.3	89.8	77.0	77.8	77.9	74.7	76.6	83.0	86.3	89.5	87.0	82.8	79.2	76.7
공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다	84.9	93.7	85.2	83.7	99.3	85.4	83.2	71.0	83.5	83.3	87.3	85.9	93.7	88.9	85.4	82.0	84.6
향후 공단의 역할, 위상에 공감대가 형성되어 있다	84.8	93.7	85.2	80.0	99.3	86.0	81.9	75.6	82.1	86.8	88.1	82.3	96.2	85.7	81.2	82.8	85.5
미션은 미래의 방향성을 정확히 제시하고 있다	77.1	99.5	74.7	78.3	92.6	77.6	79.1	66.5	74.0	75.9	83.0	78.4	84.5	78.1	80.8	76.1	76.7
주요고객 및 이해관계자의 의견이 충분히 반영된다	82.0	93.7	81.4	82.5	91.0	85.4	76.6	68.7	79.4	83.3	85.7	82.3	86.2	83.3	81.2	78.9	82.6
공단의 중장기적 비전은 명확하게 설정되었다	83.6	87.5	83.6	80.0	93.7	84.9	84.5	73.3	80.0	84.0	88.1	84.5	91.2	85.7	83.3	84.4	82.8
공단의 비전은 미션과 잘 연계되고 있다	85.1	87.5	84.2	82.5	96.5	88.7	83.2	73.3	83.1	85.4	88.1	84.5	93.7	85.7	85.4	85.9	84.6

8. 직원 청렴만족도

§ 청렴만족도

공단 직원의 청렴에 대한 평가

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	공공 시설 안전 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~5년 미만	5년 이상 ~10년 미만	10년 이상 ~15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
▷ 직원청렴만족도	83.0	87.5	79.0	87.0	93.3	85.8	85.8	78.2	81.6	79.3	87.3	85.1	91.5	87.1	85.0	86.6	80.6
업무관련자료로부터 금품, 상품권, 선물을 요구하거나 받지 않는다	84.1	87.5	78.8	87.5	94.4	87.8	88.2	84.1	81.2	81.3	90.3	87.1	92.5	88.7	87.5	87.5	81.5
업무관련자료로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다	85.0	87.5	82.0	87.5	94.4	86.7	89.5	79.5	83.6	82.6	89.5	86.4	92.5	87.9	87.5	88.3	83.0
직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다	80.5	87.5	76.6	85.0	91.7	82.2	84.2	75.0	80.8	73.6	83.9	82.9	90.0	86.3	81.3	85.2	77.5
기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다	82.0	87.5	78.8	86.3	91.7	85.6	81.6	72.7	82.2	78.5	83.9	82.1	90.0	82.3	83.3	83.6	81.3
공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다	83.4	87.5	78.8	88.8	94.4	86.7	85.5	79.5	80.5	80.6	88.7	87.1	92.5	90.3	85.4	88.3	79.9
▶ 종합만족도	90.1	96.7	91.4	91.7	99.5	87.9	86.2	83.1	91.3	89.1	89.5	86.7	99.2	87.9	90.5	83.5	92.5

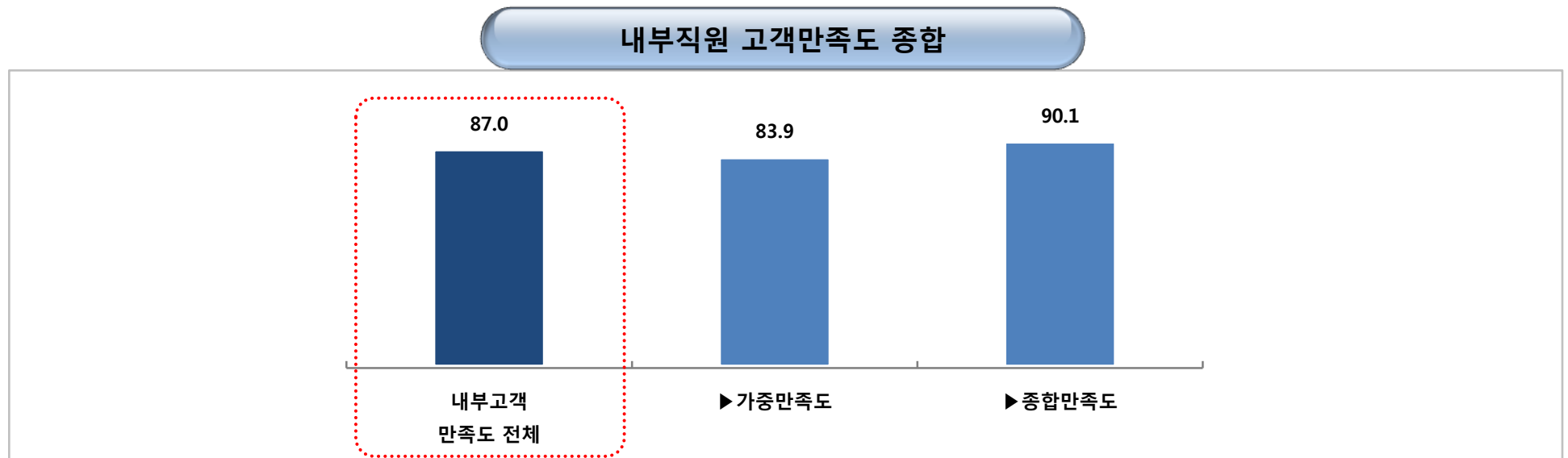
Ⅲ. 조사 결과

1. 내부직원 고객만족도 종합
2. 일반사항
3. 근무환경
4. 직원분위기
5. 기업문화
6. 업무처리 만족도
7. 비전 및 미션
8. 직원청렴 만족도
9. 건의사항

1. 내부직원 고객만족도 종합

1-1. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도

- 마포구시설관리공단 내부직원 고객만족도는 87.0점임.
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 종합 만족도가 90.1점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 가중 만족도는 83.9점으로 나타남.

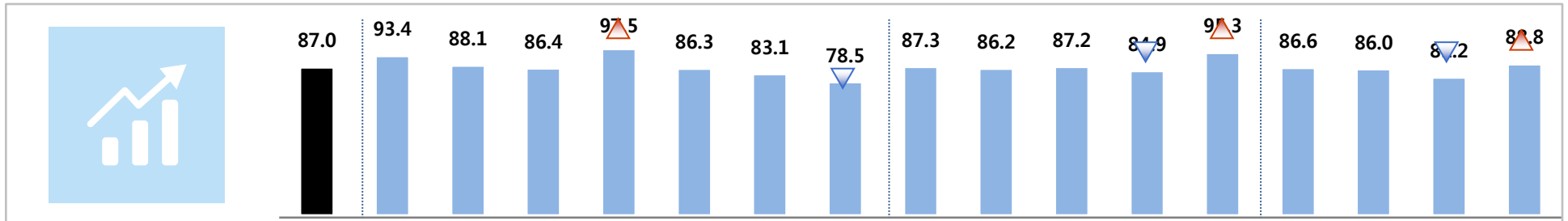


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

1. 내부직원 고객만족도 종합

1-2. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 97.5점으로 가장 높고, 시장사업팀이 78.5점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 현업직의 만족도가 높은 것으로 나타남.



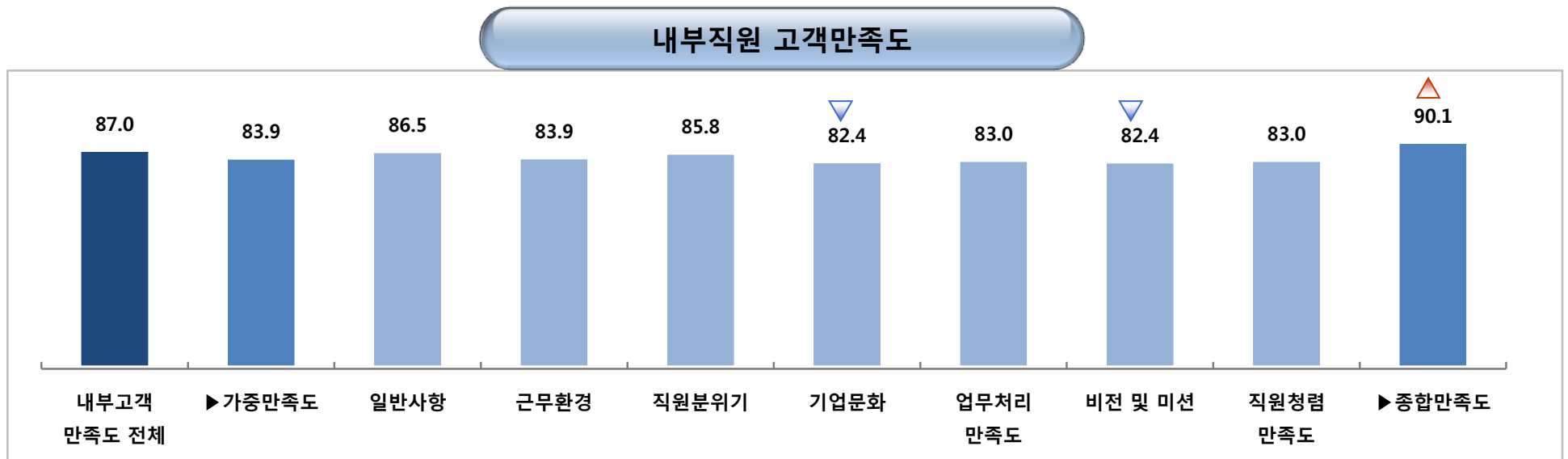
[UNIT=100점 만점 환산점수]

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전감사팀	주차사업팀	문화복지사업팀	경영기획팀	공공시설안전2팀	공공시설안전1팀	시장사업팀	3년미만	3년이상~5년미만	5년이상~10년미만	10년이상~15년미만	15년이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▶종합만족도	90.1	96.7	91.4	91.7	99.5	87.9	86.2	83.1	91.3	89.1	89.5	86.7	99.2	87.9	90.5	83.5	92.5

1. 내부직원 고객만족도 종합

1-3. 마포구시설관리공단 내부직원 종합만족도 : 차원

- 내부직원 고객만족도는 87.0점임
- 내부직원 고객만족도는 차원별로 종합만족도가 90.1점으로 가장 높은 평가를 받았으며, 그 다음으로 일반사항(86.5점), 직원분위기(85.8점), 근무환경(83.9점) 등의 순으로 높게 나타남.

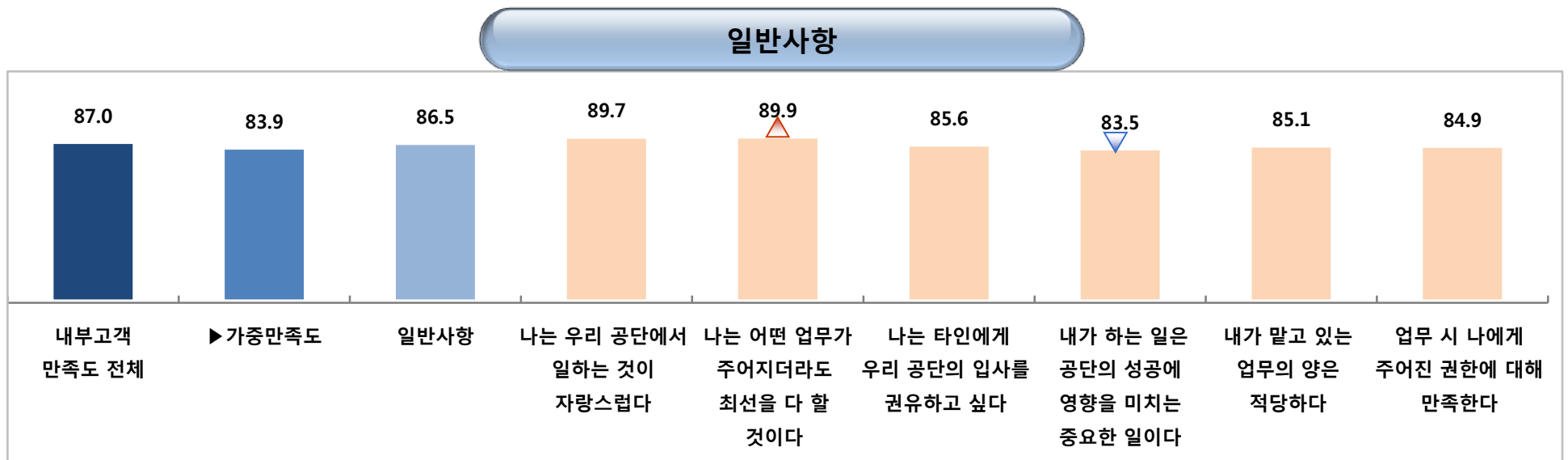


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

2. 일반사항

2-1. 일반사항

- 내부직원 고객만족도의 일반사항 차원만족도는 86.5점임
- '나는 어떤 업무가 주어지더라도 최선을 다 할 것이다' 항목의 만족도가 89.9점으로 가장 높고, '내가 하는 일은 공단의 성공에 영향을 미치는 중요한 일이다' 항목의 만족도는 83.5점으로 가장 낮았음.

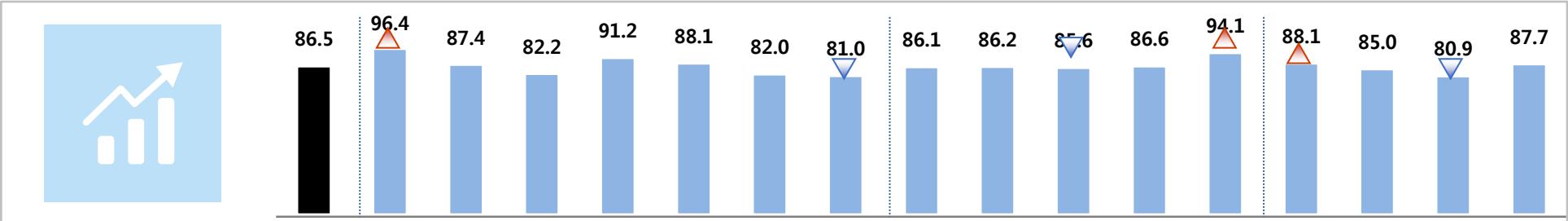


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

2. 일반사항

2-2. 마포구시설관리공단 내부직원 일반사항 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 안전감사팀이 96.4점으로 가장 높고, 시장사업팀이 81.0점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 사무직의 만족도가 높은 것으로 나타남.



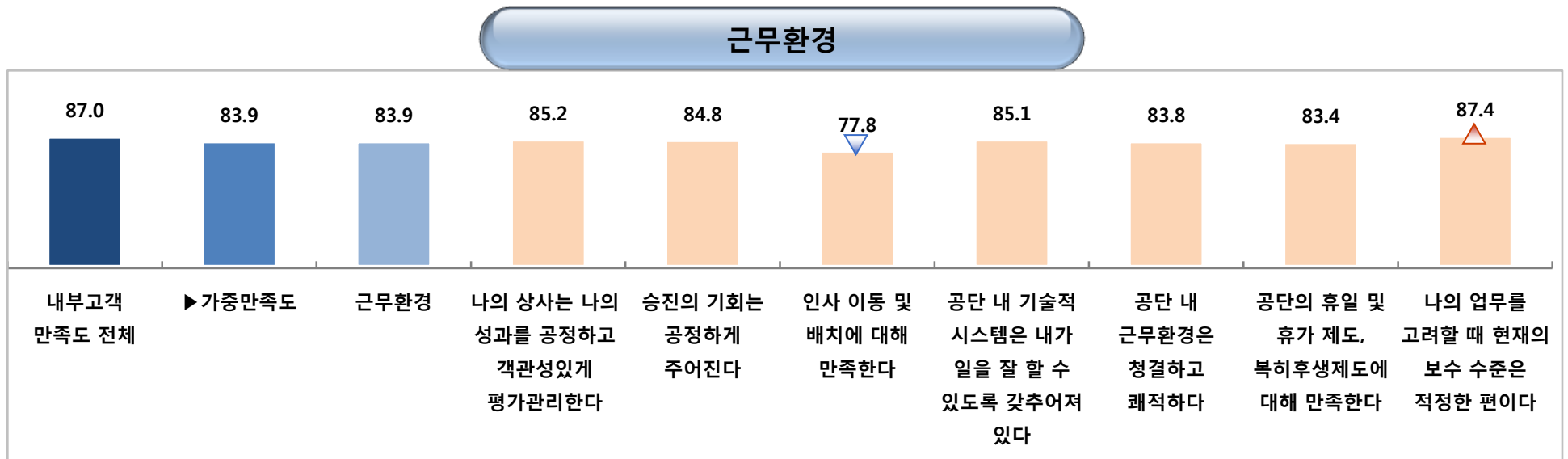
[UNIT=100점 만점 환산점수]

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶ 가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷ 일반사항	86.5	96.4	87.4	82.2	91.2	88.1	82.0	81.0	86.1	86.2	85.6	86.6	94.1	88.1	85.0	80.9	87.7
나는 우리 공단에서 일하는 것이 자랑스롭다	89.7	93.7	88.7	86.2	99.3	92.6	88.5	84.7	89.3	91.0	86.5	90.2	96.2	91.3	87.5	87.5	90.2
나는 어떤 업무가 주어지더라도 최선을 다 할 것이다	89.9	99.5	86.7	90.8	92.6	95.9	84.4	91.5	87.0	89.1	91.8	93.4	99.5	95.1	89.1	89.3	88.8
나는 타인에게 우리 공단의 입사를 권유하고 싶다	85.6	100.0	86.5	83.7	91.0	87.1	78.0	80.1	85.2	86.8	83.3	87.3	86.2	86.5	81.2	75.8	88.6
내가 하는 일은 공단의 성공에 영향을 미치는 중요한 일이다	83.5	99.5	83.8	74.5	92.6	89.8	83.1	59.7	84.3	82.1	83.0	82.0	92.0	84.6	87.0	82.3	83.2
내가 맡고 있는 업무의 양은 적당하다	85.1	93.7	89.3	80.0	82.6	82.6	76.6	86.9	87.2	84.0	83.3	82.3	91.2	83.3	79.2	76.6	88.6
업무 시 나에게 주어진 권한에 대해 만족한다	84.9	92.0	89.2	78.3	89.2	80.9	81.5	82.9	83.8	84.4	85.5	84.1	99.5	88.0	85.8	74.0	87.1

3. 근무환경

3-1. 근무환경

- 내부직원 고객만족도의 근무환경 차원만족도는 83.9점임
- '나의 업무를 고려할 때 현재의 보수수준은 적당한 편이다' 항목의 만족도가 87.4점으로 가장 높고, '인사이동 및 배치에 대해 만족한다' 항목의 만족도는 77.8점으로 가장 낮았음.

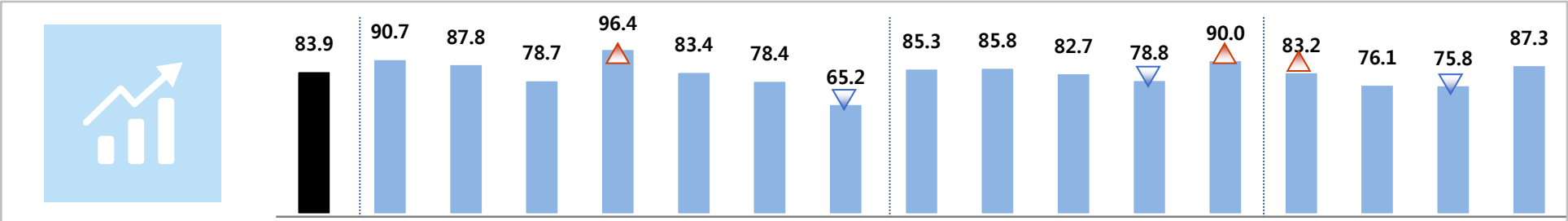


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

3. 근무환경

3-2. 마포구시설관리공단 내부직원 근무환경 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 96.4점으로 가장 높고, 시장사업팀이 65.2점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 현업직의 만족도가 높은 것으로 나타남.



[UNIT=100점 만점 환산점수]

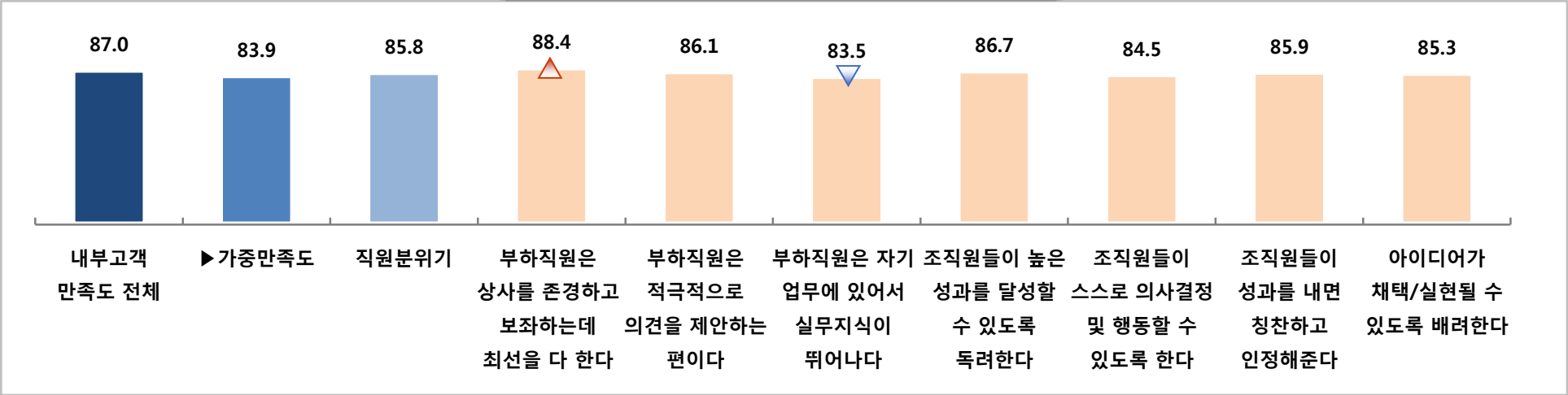
	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전감사팀	주차사업팀	문화복지사업팀	경영기획팀	공시안전팀	공공시설안전팀	시장사업팀	3년미만	3년이상 5년미만	5년이상 10년미만	10년이상 15년미만	15년이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷근무환경	83.9	90.7	87.8	78.7	96.4	83.4	78.4	65.2	85.3	85.8	82.7	78.8	90.0	83.2	76.1	75.8	87.3
나의 상사는 나의 성과를 공정하고 객관성 있게 평가관리 한다	85.2	93.7	88.7	83.7	93.7	82.1	84.5	66.5	88.3	88.2	84.1	74.5	93.7	81.6	79.2	77.3	89.1
승진 기회는 공정하게 주어진다	84.8	89.2	92.6	71.7	99.0	83.4	76.7	58.6	88.7	89.9	82.4	71.7	89.2	75.9	74.7	72.1	91.9
인사 이동 및 배치에 대해 만족한다	77.8	93.7	83.3	70.0	91.0	75.4	75.3	50.6	79.7	81.2	74.4	70.2	88.7	79.2	68.7	71.9	80.1
공단 내 기술적 시스템은 내가 일을 잘 할 수 있도록 갖추어져 있다	85.1	93.7	86.5	80.0	99.3	83.7	78.0	86.9	83.1	86.8	84.1	87.3	88.7	87.3	72.9	77.3	87.9
공단 내 근무환경은 청결하고 쾌적하다	83.8	75.0	85.8	82.5	96.5	90.4	78.0	48.3	85.2	88.2	83.3	78.7	81.2	80.0	75.0	81.2	86.6
공단의 휴일 및 휴가 제도, 복리후생제도에 대해 만족한다	83.4	100.0	85.5	81.2	96.5	84.3	79.3	59.7	82.1	80.5	86.5	83.0	98.7	93.7	79.2	76.6	83.0
나의 업무를 고려할 때 현재의 보수 수준은 적절한 편이다	87.4	89.2	91.9	81.7	99.0	84.5	76.7	85.8	90.1	85.8	84.0	86.0	89.2	84.8	83.0	74.4	92.4

4. 직원분위기

4-1. 직원분위기

- 내부직원 고객만족도의 직원분위기 차원만족도는 85.8점임
- ‘부하직원은 상사를 존경하고 보좌하는데 최선을 다 한다’ 항목의 만족도가 88.4점으로 가장 높고, ‘부하직원은 자기 업무에 있어서 실무지식이 뛰어나다’ 항목의 만족도는 83.5점으로 가장 낮았음.

직원분위기

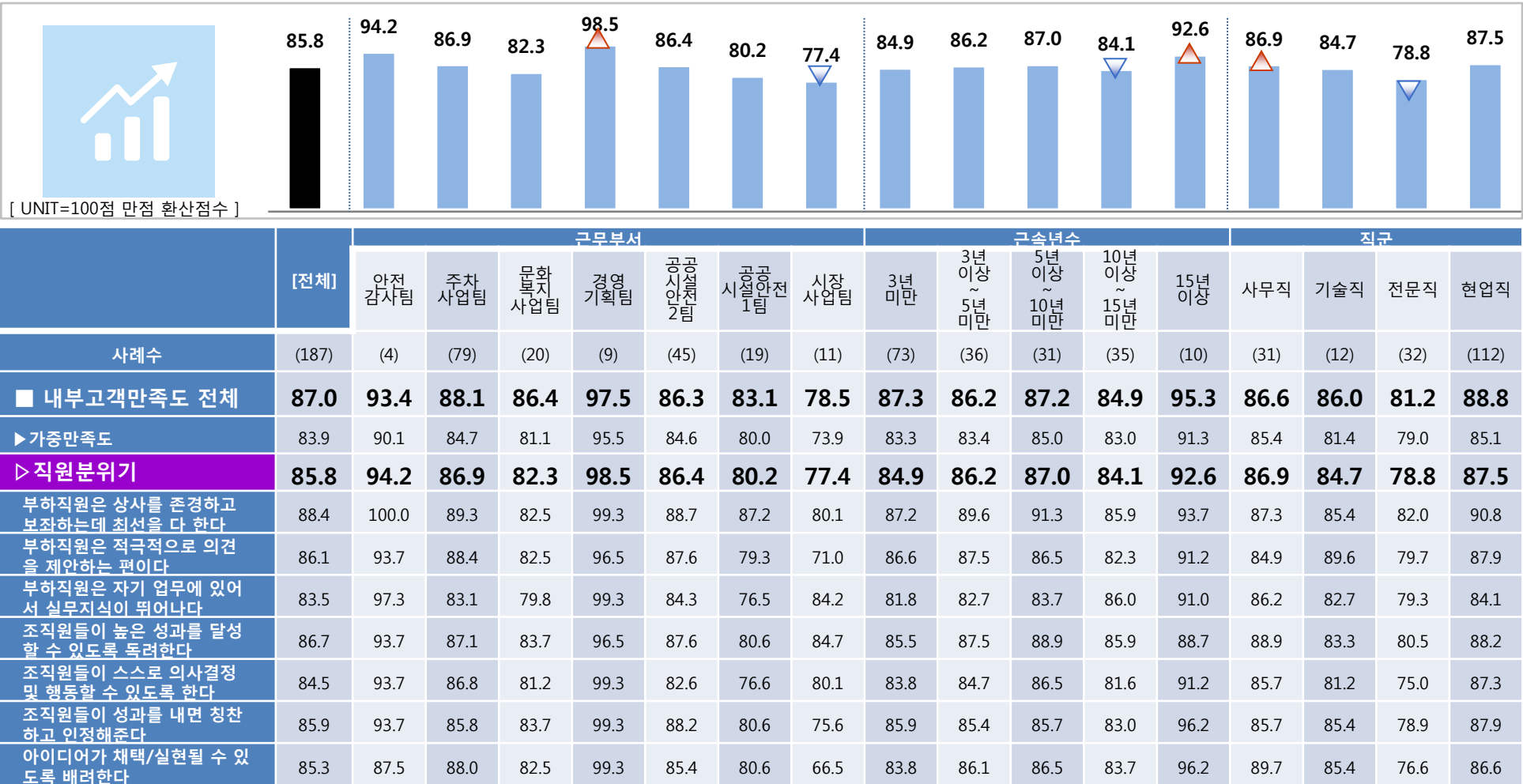


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

4. 직원분위기

4-2. 마포구시설관리공단 내부직원 직원분위기 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 98.5점으로 가장 높고, 시장사업팀이 77.4점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 전문직의 만족도가 낮은 것으로 나타남.

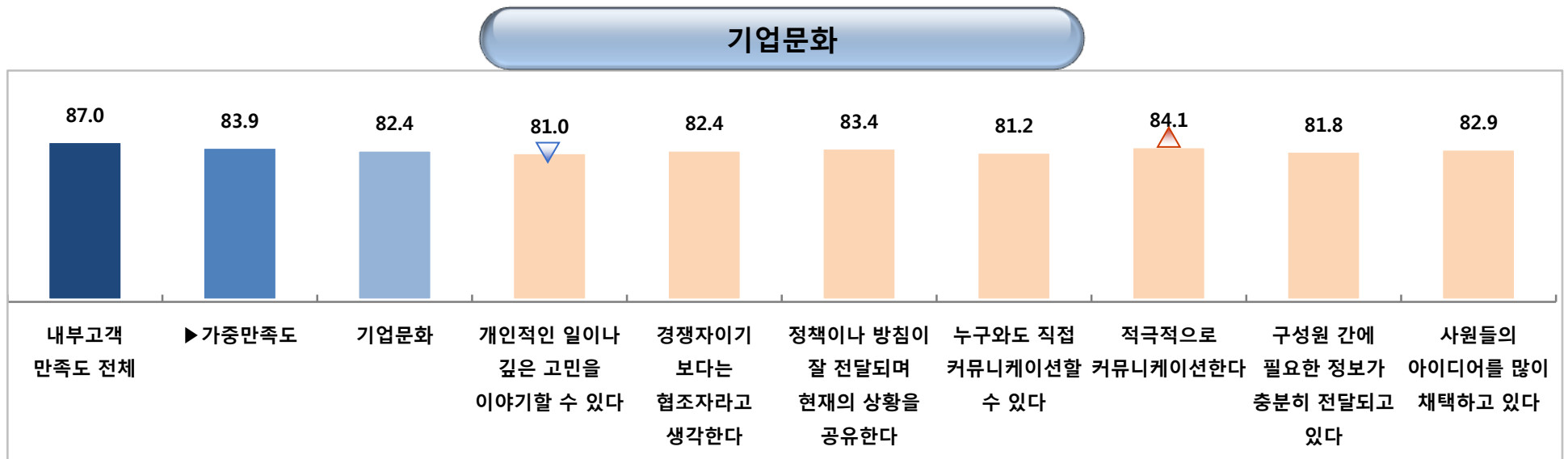


	[전체]	근무부서								근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 안전 2팀	공공 안전 1팀	시장 사업팀		3년 미만	3년 이상 ~5년 미만	5년 이상 ~10년 미만	10년 이상 ~15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)	
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8	
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1	
▷직원분위기	85.8	94.2	86.9	82.3	98.5	86.4	80.2	77.4	84.9	86.2	87.0	84.1	92.6	86.9	84.7	78.8	87.5	
부하직원은 상사를 존경하고 보좌하는데 최선을 다 한다	88.4	100.0	89.3	82.5	99.3	88.7	87.2	80.1	87.2	89.6	91.3	85.9	93.7	87.3	85.4	82.0	90.8	
부하직원은 적극적으로 의견 을 제안하는 편이다	86.1	93.7	88.4	82.5	96.5	87.6	79.3	71.0	86.6	87.5	86.5	82.3	91.2	84.9	89.6	79.7	87.9	
부하직원은 자기 업무에 있어 서 실무지식이 뛰어나다	83.5	97.3	83.1	79.8	99.3	84.3	76.5	84.2	81.8	82.7	83.7	86.0	91.0	86.2	82.7	79.3	84.1	
조직원들이 높은 성과를 달성 할 수 있도록 독려한다	86.7	93.7	87.1	83.7	96.5	87.6	80.6	84.7	85.5	87.5	88.9	85.9	88.7	88.9	83.3	80.5	88.2	
조직원들이 스스로 의사결정 및 행동할 수 있도록 한다	84.5	93.7	86.8	81.2	99.3	82.6	76.6	80.1	83.8	84.7	86.5	81.6	91.2	85.7	81.2	75.0	87.3	
조직원들이 성과를 내면 칭찬 하고 인정해준다	85.9	93.7	85.8	83.7	99.3	88.2	80.6	75.6	85.9	85.4	85.7	83.0	96.2	85.7	85.4	78.9	87.9	
아이디어가 채택/실현될 수 있 도록 배려한다	85.3	87.5	88.0	82.5	99.3	85.4	80.6	66.5	83.8	86.1	86.5	83.7	96.2	89.7	85.4	76.6	86.6	

5. 기업문화

5-1. 기업문화

- 내부직원 고객만족도의 기업문화 차원만족도는 82.4점임
- '적극적으로 커뮤니케이션한다' 항목의 만족도가 84.1점으로 가장 높고, '개인적인 일이나 깊은 고민을 이야기할 수 있다' 항목의 만족도는 81.0점으로 가장 낮았음.

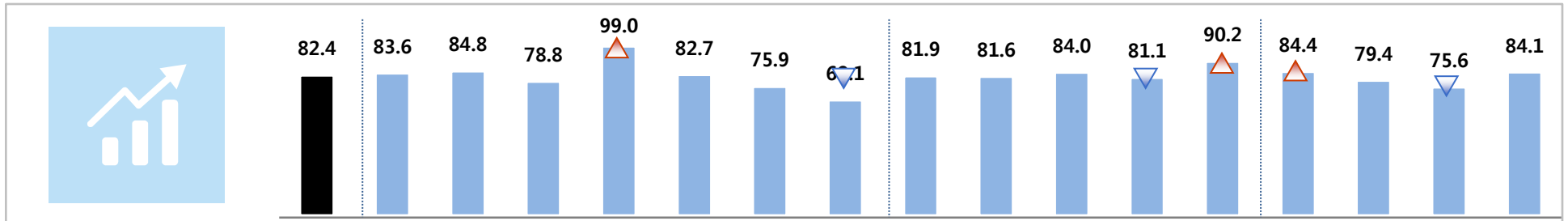


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

5. 기업문화

5-2. 마포구시설관리공단 내부직원 기업문화 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 99.0점으로 가장 높았음.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 사무직의 만족도가 높은 것으로 나타남.



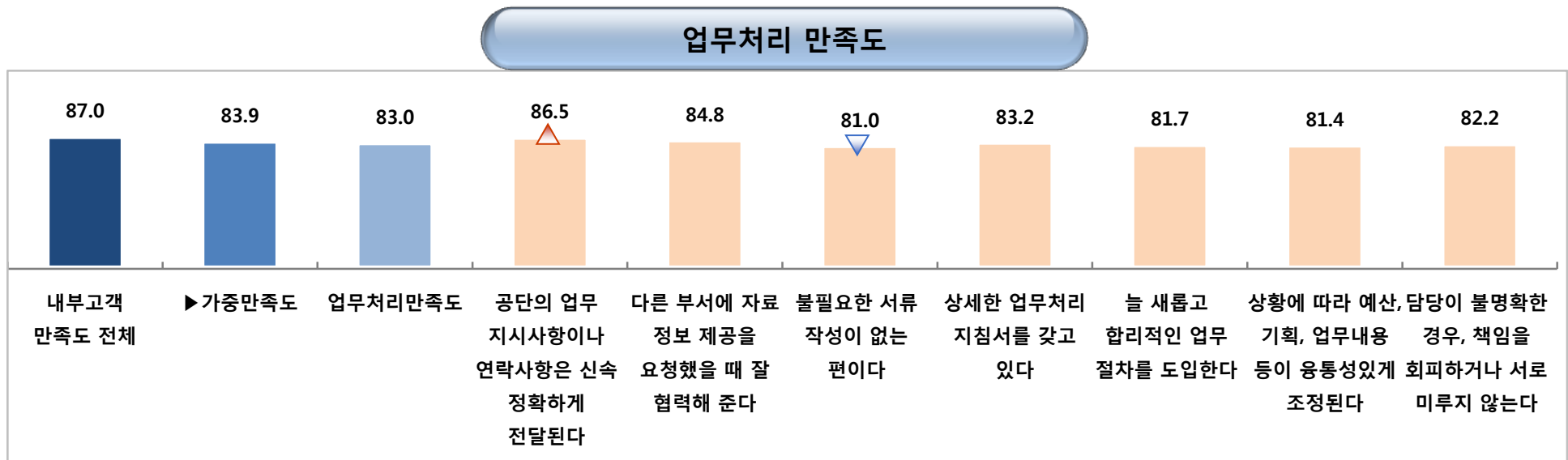
[UNIT=100점 만점 환산점수]

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전감사팀	주차사업팀	문화복지사업팀	경영기획팀	공공안전2팀	공공안전1팀	시장사업팀	3년미만	3년이상 5년미만	5년이상 10년미만	10년이상 15년미만	15년이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶ 가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷ 기업문화	82.4	83.6	84.8	78.8	99.0	82.7	75.9	68.1	81.9	81.6	84.0	81.1	90.2	84.4	79.4	75.6	84.1
개인적인 일이나 깊은 고민을 이야기할 수 있다	81.0	81.7	83.5	80.5	99.8	82.6	70.6	60.2	81.6	81.0	78.9	80.0	89.2	86.2	77.6	76.3	81.3
경쟁자이기 보다는 협조자라고 생각한다	82.4	87.5	84.2	76.2	96.5	84.3	74.0	73.3	82.4	81.2	84.1	80.2	88.7	82.5	75.0	76.6	84.8
정책이나 방침이 잘 전달되며 현재의 상황을 공유한다	83.4	75.0	83.9	78.7	99.3	86.0	80.6	73.3	82.1	82.6	87.3	80.9	93.7	84.1	81.2	76.6	85.5
누구와도 직접 커뮤니케이션할 수 있다	81.2	91.0	83.7	74.8	99.3	79.3	75.2	75.1	80.4	78.5	83.7	81.7	88.5	83.7	76.4	73.8	83.2
적극적으로 커뮤니케이션한다	84.1	87.5	85.8	81.2	99.3	86.5	80.6	59.7	84.2	84.0	87.3	81.6	86.2	84.9	85.4	79.7	85.0
구성원 간에 필요한 정보가 충분히 전달되고 있다	81.8	81.2	85.8	77.5	99.3	79.3	75.3	68.7	80.4	82.6	84.1	79.5	91.2	83.3	79.2	71.9	84.6
사원들의 아이디어를 많이 채택하고 있다	82.9	81.2	86.5	82.5	99.3	81.0	75.3	66.5	82.1	81.2	82.5	83.7	93.7	86.5	81.2	74.2	84.6

6. 업무처리 만족도

6-1. 업무처리 만족도

- 내부직원 고객만족도의 업무처리 차원만족도는 83.0점임
- '공단의 업무 지시사항이나 연락사항은 신속 정확하게 전달된다' 항목의 만족도가 86.5점으로 가장 높고, '불필요한 서류 작성이 없는 편이다' 항목의 만족도는 81.0점으로 가장 낮았음.

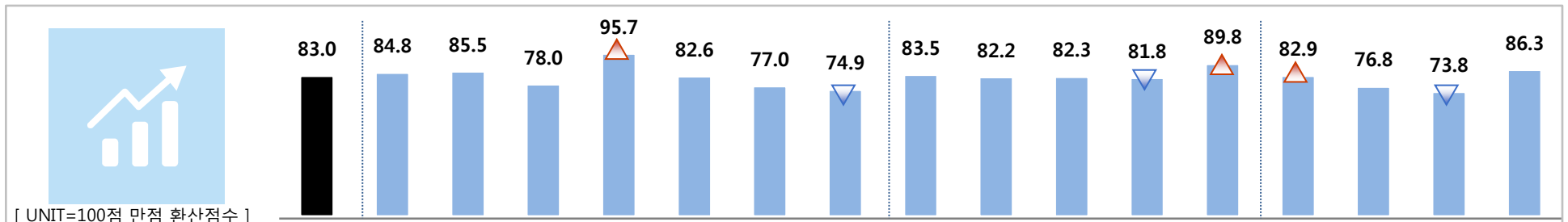


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

6. 업무처리 만족도

6-2. 마포구시설관리공단 내부직원 업무처리 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 95.7점으로 가장 높고, 시장사업팀이 74.9점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 전문직의 만족도가 낮은 것으로 나타남.

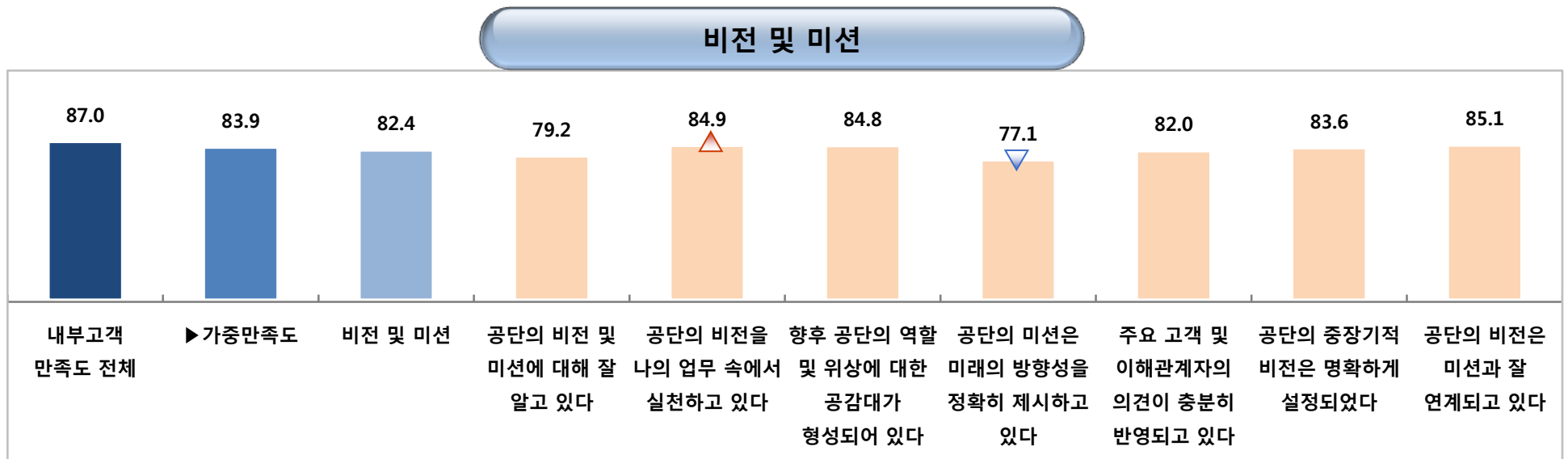


	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷업무처리만족도	83.0	84.8	85.5	78.0	95.7	82.6	77.0	74.9	83.5	82.2	82.3	81.8	89.8	82.9	76.8	73.8	86.3
공단 업무 지시사항, 연락사항은 신속 정확하게 전달된다	86.5	93.7	88.4	85.0	99.3	88.2	84.5	59.7	85.9	89.6	84.1	84.5	96.2	87.3	83.3	82.0	87.9
다른 부서에 자료 정보 제공을 요청했을 때 잘 협력해 준다	84.8	93.7	86.5	81.2	93.7	87.6	76.6	71.0	84.8	85.4	85.7	83.0	86.2	84.9	79.2	80.5	86.6
불필요한 서류 작성이 없는 편이다	81.0	75.0	85.5	70.0	96.5	77.1	75.3	84.7	83.1	79.9	80.0	78.0	86.2	79.2	66.7	68.0	86.8
상세한 업무처리 지침서를 갖고 있다	83.2	81.2	84.6	80.0	93.7	83.7	78.0	77.8	84.5	80.5	83.3	82.3	86.2	81.6	77.1	75.0	86.6
늘 새롭고 합리적인 업무 절차를 도입한다	81.7	81.2	84.9	77.5	99.3	81.0	71.4	73.3	81.1	82.6	79.2	81.6	93.7	84.9	70.8	70.3	85.3
상황에 따라 예산, 기획, 업무 내용이 융통성 있게 조정된다	81.4	87.5	82.7	80.0	93.7	79.9	76.6	77.8	81.4	77.8	82.5	83.0	88.7	84.9	81.2	71.9	83.3
담당이 불명확한 경우, 책임을 회피하거나 미루지 않는다	82.2	81.2	86.1	72.5	93.7	80.4	76.6	80.1	83.5	79.9	81.6	80.2	91.2	77.6	79.2	68.7	87.7

7. 비전 및 미션

7-1. 비전 및 미션

- 내부직원 고객만족도의 비전 및 미션 차원만족도는 82.4점임
- '공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다' 항목의 만족도가 84.9점으로 가장 높고, '공단의 미션은 미래의 방향성을 정확히 제시하고 있다' 항목의 만족도는 77.1점으로 가장 낮았음.

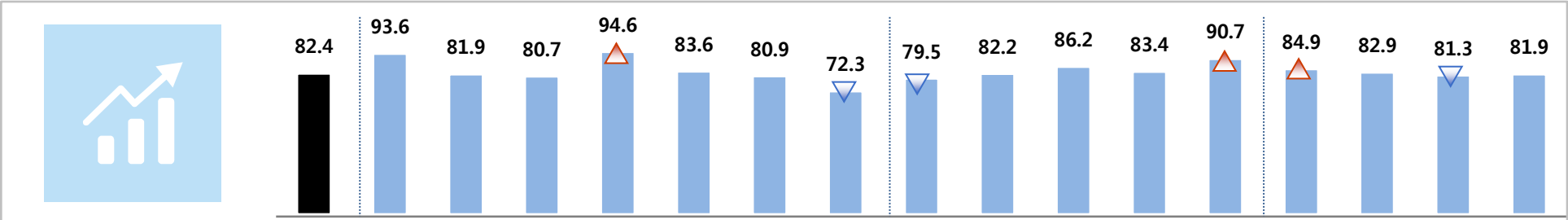


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

7. 비전 및 미션

7-2. 마포구시설관리공단 내부직원 비전 및 미션 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 94.6점으로 가장 높고, 시장사업팀이 72.3점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 전문직의 만족도가 낮은 것으로 나타남.



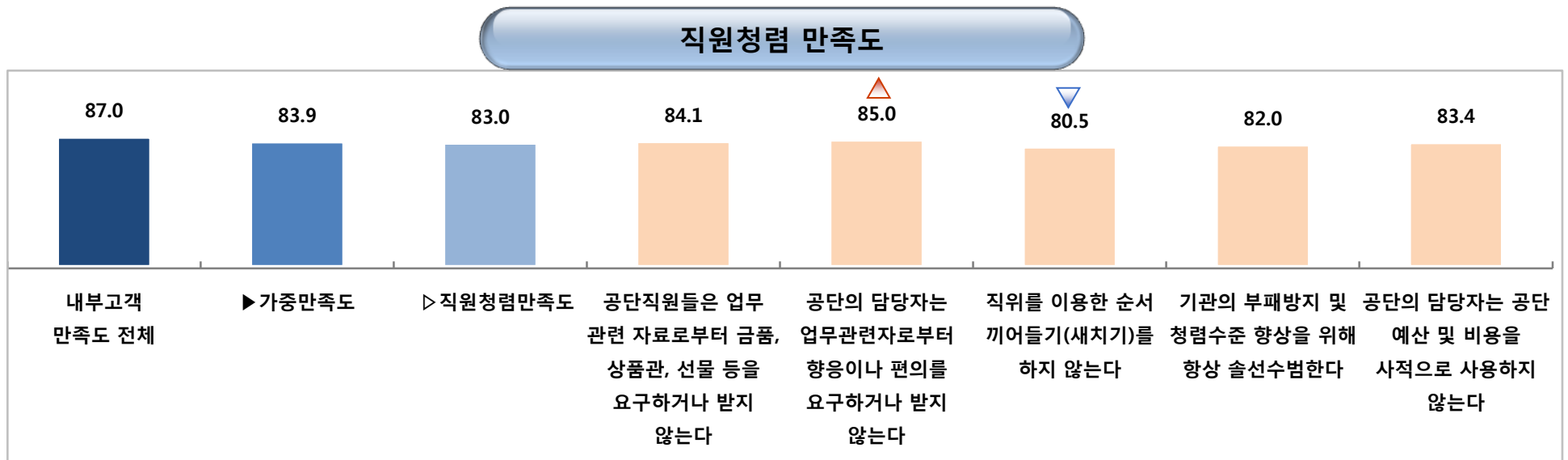
[UNIT=100점 만점 환산점수]

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷비전 및 미션	82.4	93.6	81.9	80.7	94.6	83.6	80.9	72.3	79.5	82.2	86.2	83.4	90.7	84.9	82.9	81.3	81.9
공단의 비전 및 미션에 대해 잘 알고 있다	79.2	99.5	79.1	78.3	89.8	77.0	77.8	77.9	74.7	76.6	83.0	86.3	89.5	87.0	82.8	79.2	76.7
공단의 비전을 나의 업무 속에서 실천하고 있다	84.9	93.7	85.2	83.7	99.3	85.4	83.2	71.0	83.5	83.3	87.3	85.9	93.7	88.9	85.4	82.0	84.6
향후 공단의 역할 및 위상에 대한 공감대가 형성되어 있다	84.8	93.7	85.2	80.0	99.3	86.0	81.9	75.6	82.1	86.8	88.1	82.3	96.2	85.7	81.2	82.8	85.5
공단의 미션은 미래의 방향성을 정확히 제시하고 있다	77.1	99.5	74.7	78.3	92.6	77.6	79.1	66.5	74.0	75.9	83.0	78.4	84.5	78.1	80.8	76.1	76.7
주요 고객 및 이해관계자의 의견이 충분히 반영되고 있다	82.0	93.7	81.4	82.5	91.0	85.4	76.6	68.7	79.4	83.3	85.7	82.3	86.2	83.3	81.2	78.9	82.6
공단의 중장기적 비전은 명확하게 설정되었다	83.6	87.5	83.6	80.0	93.7	84.9	84.5	73.3	80.0	84.0	88.1	84.5	91.2	85.7	83.3	84.4	82.8
공단의 비전은 미션과 잘 연계되고 있다	85.1	87.5	84.2	82.5	96.5	88.7	83.2	73.3	83.1	85.4	88.1	84.5	93.7	85.7	85.4	85.9	84.6

8. 직원청렴 만족도

8-1. 직원청렴 만족도

- 내부직원 고객만족도의 직원청렴 차원만족도는 83.0점임
- '공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다' 항목의 만족도가 85.0점으로 가장 높고, '직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다' 항목의 만족도는 80.5점으로 가장 낮았음.

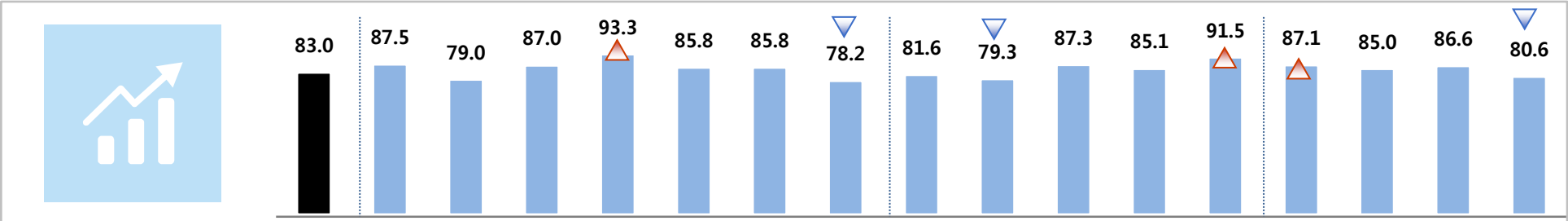


[N=187 / UNIT=100점 만점 환산점수]

8. 직원청렴 만족도

8-2. 마포구시설관리공단 내부직원 직원청렴 만족도 : 응답자 특성

- 근무 부서별로 경영기획팀이 93.3점으로 가장 높고, 시장사업팀이 78.2점으로 가장 낮은 만족도를 보임.
- 근속년수가 15년 이상인 경우 만족도가 가장 높았으며, 직군에서는 사무직의 만족도가 높은 것으로 나타남.



[UNIT=100점 만점 환산점수]

	[전체]	근무부서							근속년수					직군			
		안전 감사팀	주차 사업팀	문화 복지 사업팀	경영 기획팀	공공 시설 안전 2팀	공공 시설 안전 1팀	시장 사업팀	3년 미만	3년 이상 ~ 5년 미만	5년 이상 ~ 10년 미만	10년 이상 ~ 15년 미만	15년 이상	사무직	기술직	전문직	현업직
사례수	(187)	(4)	(79)	(20)	(9)	(45)	(19)	(11)	(73)	(36)	(31)	(35)	(10)	(31)	(12)	(32)	(112)
■ 내부고객만족도 전체	87.0	93.4	88.1	86.4	97.5	86.3	83.1	78.5	87.3	86.2	87.2	84.9	95.3	86.6	86.0	81.2	88.8
▶가중만족도	83.9	90.1	84.7	81.1	95.5	84.6	80.0	73.9	83.3	83.4	85.0	83.0	91.3	85.4	81.4	79.0	85.1
▷직원청렴만족도	83.0	87.5	79.0	87.0	93.3	85.8	85.8	78.2	81.6	79.3	87.3	85.1	91.5	87.1	85.0	86.6	80.6
공단직원들은 업무 관련 자료로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다	84.1	87.5	78.8	87.5	94.4	87.8	88.2	84.1	81.2	81.3	90.3	87.1	92.5	88.7	87.5	87.5	81.5
공단의 담당자는 업무관련자로부터 항응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다	85.0	87.5	82.0	87.5	94.4	86.7	89.5	79.5	83.6	82.6	89.5	86.4	92.5	87.9	87.5	88.3	83.0
직위를 이용한 순서 끼어들기(세치기)를 하지 않는다	80.5	87.5	76.6	85.0	91.7	82.2	84.2	75.0	80.8	73.6	83.9	82.9	90.0	86.3	81.3	85.2	77.5
기관부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다	82.0	87.5	78.8	86.3	91.7	85.6	81.6	72.7	82.2	78.5	83.9	82.1	90.0	82.3	83.3	83.6	81.3
공단담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다	83.4	87.5	78.8	88.8	94.4	86.7	85.5	79.5	80.5	80.6	88.7	87.1	92.5	90.3	85.4	88.3	79.9

9. 건의사항

※ 공단에 바라는 직원의 소리

- 소통이 잘되었으면 좋겠음
- 임금피크제 대상분들에게 공단에서 최대한 예우를 해주고 재취업할 수 있게 적극 지원해 주기를 바랍니다
- 현 최저임금제를 변경해서 생활임금제로 교체 요구
- 급여내역을 확인할 수 있도록 조치 바랍니다. 현재 이메일로 받고 있으나 내역을 볼 수 있는 상태가 아님
- 복지포인트를 현실에 맞춰서 올렸으면 함
- 예비비가 없어서 안되는 것이 아니라 준비하여 필요 시 적시 가능하도록 준비가 필요함
- 사무직에 비해 기술직의 승진기회가 적음. 우리나라 공기업 (공단)의 직원 평균 보수가 우리 공단의 직원평균 보수와 격차가 크므로 보수체계및 경력환산, 복지수준 등을 검토하여 반영바람
- 현재 공단 추진 문서 및 결재문서에 상신시 너무 많이 시간이 걸려 추진 및 진척이 떨어지고 특히 야간 근무자들의 책임의식이 없어 하루 나와 일을 하다 못하면 다음 근무자에게 인수인계도 잘 안되고 업무 추진이 많은 시간이 걸림. 이런 문제 해결없으면 공단의 미래는 없는 것으로 사료됨
- 전문직 처우개선(경력인정)
- 전자결재 시스템 등 불필요한 서류 절차를 간소화 할 수 있게 요청함
- 매년 설문조사만 하고 나아지는 게 없음
- 전문직도 경력인정해주길 바람
- 특정직만 사회경력을 인정하는 보수제도 개선
- 계약직의 정규진 전환
- 투명한 인사이동

Part 3. 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사

목 차

I 응답자특성

II 공단 인지도

III 시설물 이용 경험자 평가

Appendix (설문지)

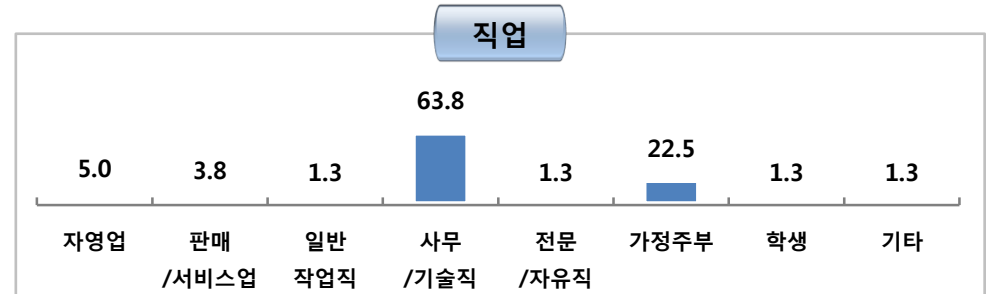
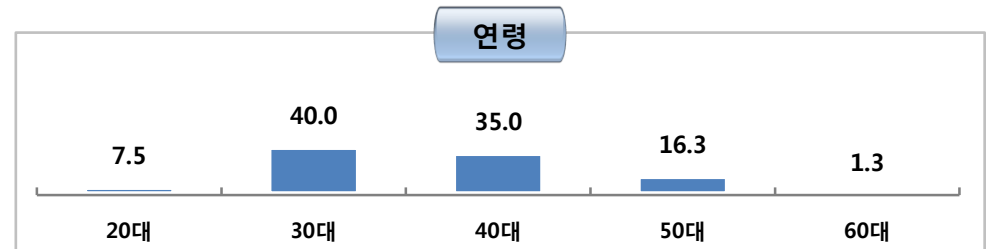
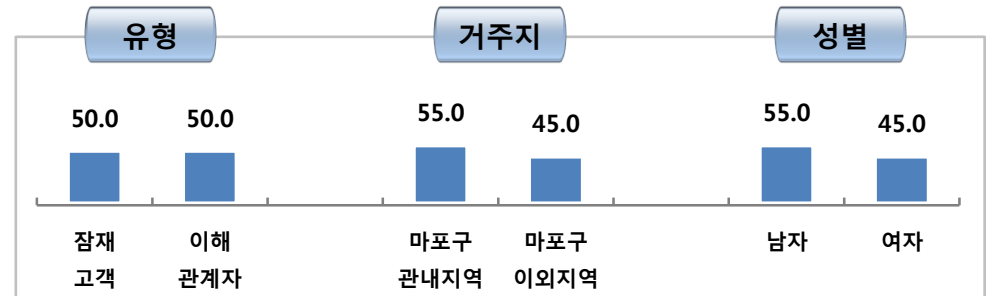
Part 3. 잠재고객 및 이해관계자 의견 조사

I. 응답자 특성

1. 응답자 특성

- 고객유형은 각각 40명씩 50.0%의 비율 구성을 보였으며, 거주지별로 관내지역이 55.0%, 남자가 55.05의 구성을 보임.
- 연령별로 30대 40.0%로 가장 많았고, 직업별로 사무/기술직이 63.8%의 큰 비중을 보임.

전체		사례수(명)	비율(%)
		(80)	100.0
유형	잠재고객	(40)	50.0
	이해관계자	(40)	50.0
거주지	마포구 관내지역	(44)	55.0
	마포구 이외지역	(36)	45.0
성별	남자	(44)	55.0
	여자	(36)	45.0
연령	20대	(6)	7.5
	30대	(32)	40.0
	40대	(28)	35.0
	50대	(13)	16.3
	60대	(1)	1.3
직업	자영업	(4)	5.0
	판매/서비스업	(3)	3.8
	일반 작업직	(1)	1.3
	사무/기술직	(51)	63.8
	전문/자유직	(1)	1.3
	가정주부	(18)	22.5
	학생	(1)	1.3
	기타	(1)	1.3



※ 마포구시설관리공단은 다음과 같은 시설물들을 운영·관리하고 있습니다

-마포구 농수산물시장



-마포구 종합행정타운



-마포아트센터



-우리마포복지관



-마포주민편익시설



- 마포구 내 공영주차장 (ex: 홍대 공영주차장)



-마포창업복지관



- 망원동 배드민턴장: 마포구 동교로1길 73

- 와우산 배드민턴장: 창전동 3-243

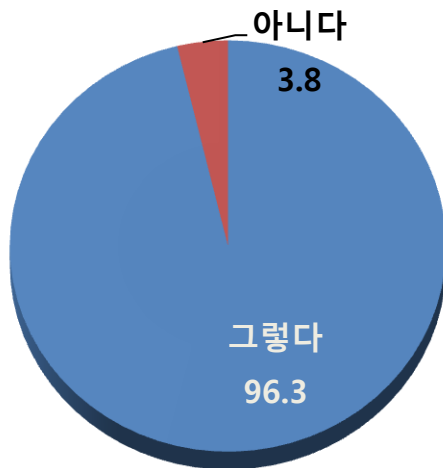


II. 공단 인지도

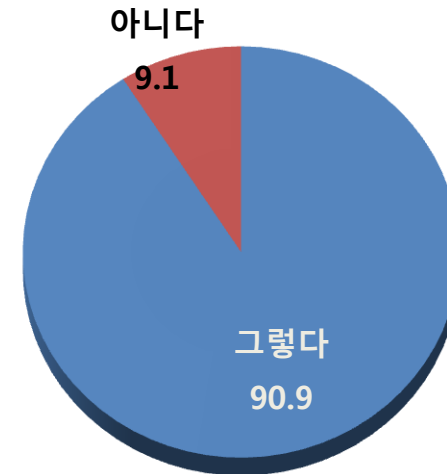
2. 공단 인지도

- 마포구시설관리공단의 인지도는 96.3%이며, 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물에 대한 인지도는 90.9%임.
- 전반적으로 마포구시설관리공단의 인지도(96.3%)는 운영·관리하는 시설물에 대한 인지도(90.9%) 대비 높은 것으로 나타남.

1. 귀하는 마포구시설관리공단을 알고 계십니까?



2. 귀하는 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까?



2. 공단 인지도

- 전체 응답자가 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있다고 응답함.
- 그러나, 마포구시설관리공단의 시설물에 대해서 구체적 정보(명칭 및 사진)를 제시한 후 이용경험을 다시 묻자, 97.5%의 경험률을 보임(오인지를 2.5%의 작은 차이를 보임).

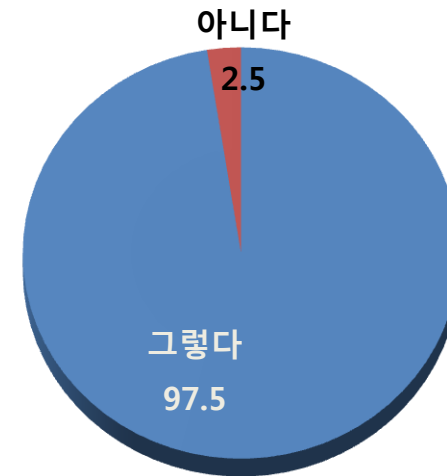
3. 귀하는 마포구시설관리공단이 운영·관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있으십니까?

[UNIT : %, N=80]



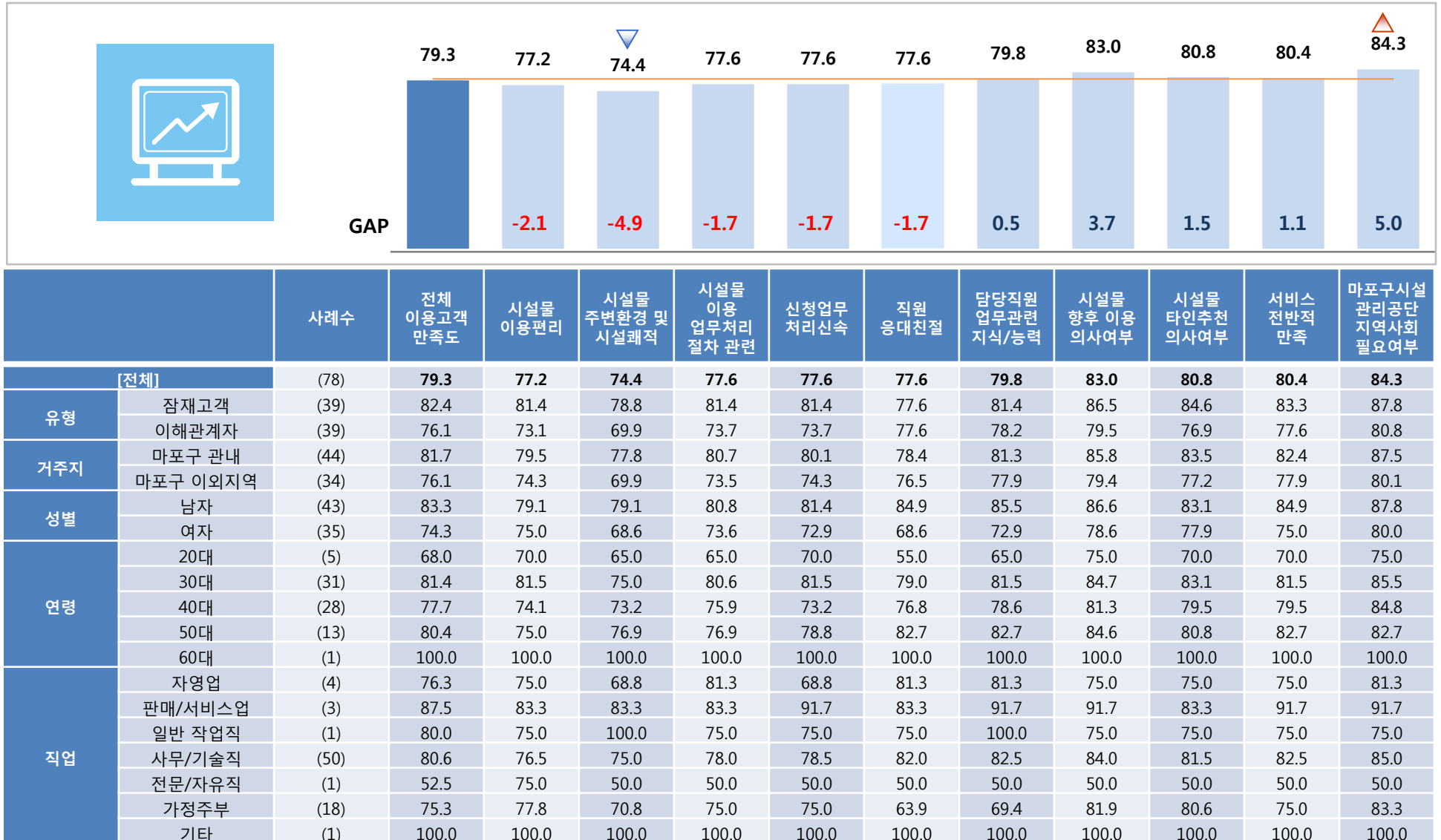
4. 귀하는 위 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?

[UNIT : %, N=80]



Ⅲ. 시설물 이용 경험자 평가

3. 시설물 이용 경험자 평가



*. 시설물 비경험 응답자는 모두 2명으로 각 유형별로 1명씩 나타남.



서울특별시
마포구시설관리공단

Appendix

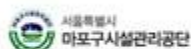
- 설문지 -

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지
(잠재고객)

안녕하십니까? 귀하의 답변을 기원합니다. 본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에 맞는 틀리는 답이 없으며, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 여러분의 의견과 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 기타 궁금하신 사항이나 의문이 있으면 아래 연락처로 연락 주십시오.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
■ 담당 : 한국서비스에듀센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 7월 2일	면접장소	
출발자 성명		최종결과	
Supervisor 견명		감독명	

※ 다음의 각 문항에 대해 문답해 주십시오.

1. 공단 인지도

- 1) 귀하는 마포구시설관리공단을 알고 계십니까? ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)
- 2) 귀하는 마포구시설관리공단이 운영관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까? ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)
- 3) 귀하는 마포구시설관리공단이 운영관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있으십니까? ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)

-마포구 농수산물시장



-마포아트센터



-마포주민편익시설



-마포창업복지관



-마포구 종합행정타운



-우리마포복지관



- 마포구 내 공영주차장 (ex: 홍대공영주차장)



- 와우산 배드민턴장: 칠전동 3-243

- 4) 귀하는 위의 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?
 ① 그렇다 (2.시설물 이용 경험 고객 파트에 응답)
 ② 아니다 (3.시설물 이용 비경험 고객 파트에 응답)

2. 시설물 이용 경험 고객

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 시설물 이용은 편리하다.	①	②	③	④	⑤
2) 시설물 주변 환경이나 시설이 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
3) 시설물 이용 시 접수 등 업무 처리 절차가 간편하다.	①	②	③	④	⑤
4) 시설물 이용 시 신청업무처리가 신속하게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
5) 직원의 태도나 말투는 친절하다.	①	②	③	④	⑤
6) 담당직원들은 업무와 관련된 지식과 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
7) 시설물을 계속 이용할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 다른 사람에게도 이용을 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9) 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10) 마포구 시설관리공단은 지역사회에 필요한 기관이다.	①	②	③	④	⑤

3. 시설물 이용 비경험 고객

※ 알장에 소개된 공단의 시설물들을 보신 후, 다음 각 질문에 대한 귀하의 의견을 말씀해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 마포구 시설관리공단은 지역사회에 필요한 기관이다.	①	②	③	④	⑤
2) 향후 마포구시설관리공단의 시설물 이용할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
2-1) 향후 이용할 의사가 있는 시설은 무엇입니까? (_____)					
2-2) 향후 시설물 이용할 경우 가장 비중 있게 고려할 항목은 무엇입니까? ① 운영 프로그램 ② 회비·입장료 등 이용금액 ③ 시설 입지 ④ 시설 청결도 ⑤ 직원 친절도 ⑥ 강사 전문성 ⑦ 기타 (_____)					

4. 희망사업 및 서비스

1) 향후 마포구시설관리공단에서 제공할 주기를 원하시는 시설·사업 및 서비스가 있다면 무엇입니까?

(_____)

통계처리 질문

1. 거주지 ① 마포구 관내 ② 마포구 이외 지역 (_____)

2. 성별 ① 남 ② 여

3. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

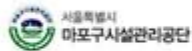
4. 직업 ① 농업, 임업, 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
 ④ 기능/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
 ⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
 ⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 (_____)

마포구 시설관리공단 고객만족도조사 설문지 (이해관계자)

안녕하십니까? 귀하의 발전을 기원합니다. 본 조사는 고객만족도 조사의 일환으로, 만족도 제고와 불만사항 개선을 위한 것입니다. 각 질문에는 맞고 틀리는 답이 없으니, 평소 생각대로 솔직히 응답해 주시면 됩니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 설문에 응답해 주시면 감사하겠습니다. 여러분의 의견과 응답하신 내용은 통계법 제33조에 의해 익명으로 처리되며 다른 목적으로는 절대 사용되지 않습니다. 기타 궁금하신 사항이나 의문이 있으면 아래 연락처로 연락 주십시오.

- 주관 : 서울특별시 마포구시설관리공단
- 담당 : 한국서비스에듀센터 (02-2675-3114)



면접일시	2015년 월 일	면접원 성명	
응답자 성명		응답자 전화번호	
Supervisor 검증		검증결과	

※ 다음의 각 문항에 대해 응답해 주십시오.

1. 공단 인지도

- 1) 귀하는 마포구시설관리공단을 알고 계십니까? ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)
- 2) 귀하는 마포구시설관리공단이 운영관리하는 시설물에 대해 알고 계십니까?
 ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)
- 3) 귀하는 마포구시설관리공단이 운영관리하는 시설물을 이용해 본 적이 있으십니까?
 ① 그렇다(계속) ② 아니다(다음 페이지로)

-마포구 농수산물시장



-마포구 종합행정타운



-마포아트센터



-우리마포복지관



-마포주민편익시설



- 마포구 내 공영주차장 (ex. 홍대공영주차장)



-마포창암복지관



- 망원동 배드민턴장: 마포구 월드컵1길 73

-와우산 배드민턴장: 와우산 3-243

- 4) 귀하는 위의 시설물 중 하나 이상을 이용해 본 적이 있으십니까?

- ① 그렇다 (2.시설물 이용 경험 고객 파트에 응답)
- ② 아니다 (3.시설물 이용 비경험 고객 파트에 응답)

2. 시설물 이용 경험 고객

※ 공단시설들을 이용하셨던 경험을 바탕으로, 각 질문에 대해 동의하는 정도를 골라 표시해주십시오.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 시설물 이용은 편리하다.	①	②	③	④	⑤
2) 시설물 주변 환경이나 시설이 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
3) 시설물 이용 시 접수 등 업무 처리 절차가 간편하다.	①	②	③	④	⑤
4) 시설물 이용 시 신청업무처리가 신속하게 이루어진다.	①	②	③	④	⑤
5) 직원의 태도나 말투는 친절하다.	①	②	③	④	⑤
6) 담당직원들은 업무와 관련된 지식과 능력이 있다.	①	②	③	④	⑤
7) 시설물을 계속 이용할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 다른 사람에게도 이용을 추천하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
9) 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
10) 마포구 시설관리공단은 지역사회에 필요한 기관이다.	①	②	③	④	⑤

3. 시설물 이용 비경험 고객

※ 앞장에 소개된 공단의 시설물들을 잘 보신 후, 각 질문에 대한 귀하의 의견을 말씀해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 마포구 시설관리공단은 지역사회에 필요한 기관이다.	①	②	③	④	⑤
2) 향후 마포구 시설관리공단의 시설물 이용할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤

2-1) 향후 이용할 의사가 있는 시설은 무엇입니까?

(_____)

2-2) 향후 시설물 이용할 경우 가장 비중 있게 고려할 항목은 무엇입니까?

- ① 운영 프로그램 ② 회비-입장료 등 이용금액 ③ 시설 입지 ④ 시설 청결도
⑤ 직원 친절도 ⑥ 강사 전문성 ⑦ 기타 (_____)

4. 희망사업 및 서비스

1) 향후 마포구시설관리공단에서 제공해 주기를 원하시는 시설·사업 및 서비스가 있다면 무엇입니까?

(_____)

통계처리 질문

1. 거주지 ① 마포구 관내 ② 마포구 이외 지역 (_____)

2. 성별 ① 남 ② 여

3. 연령 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 ⑥ 70대 이상

4. 직업 ① 농업/임업 어업 ② 자영업 ③ 판매/서비스업
④ 기술/숙련공 ⑤ 일반 자영업 ⑥ 사무/기술직
⑦ 경영/관리직 ⑧ 전문/자유직 ⑨ 가정주부
⑩ 학생 ⑪ 무직 ⑫ 기타 (_____)

♣ 설문에 응해주셔서 감사합니다. ♣

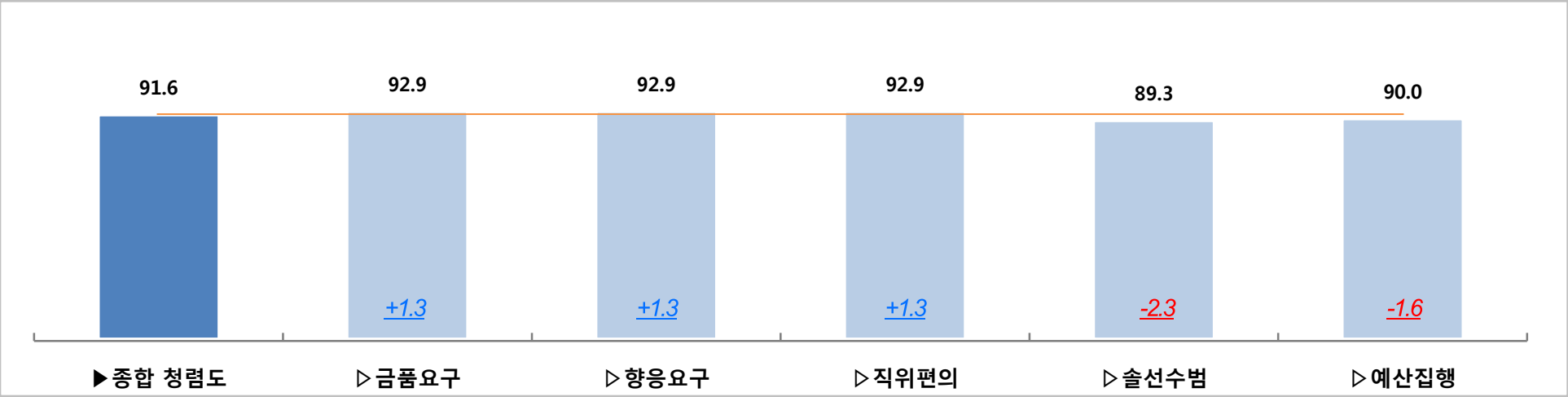
Part 4. 청렴도 조사

Part 4. 청렴도 조사

1. 청렴도 전체 조사결과
2. 청렴도 세부 조사결과
3. 협력업체 청렴도 조사결과
4. 농수산물 입점고객 청렴도 조사결과

1. 청렴도전체 조사결과

- 2015년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 91.6점임.
- '금품요구', '향응요구', '직위편의' 항목의 점수가 92.9점으로 높고, '술선수범' 항목의 점수가 89.3점으로 가장 낮았음.

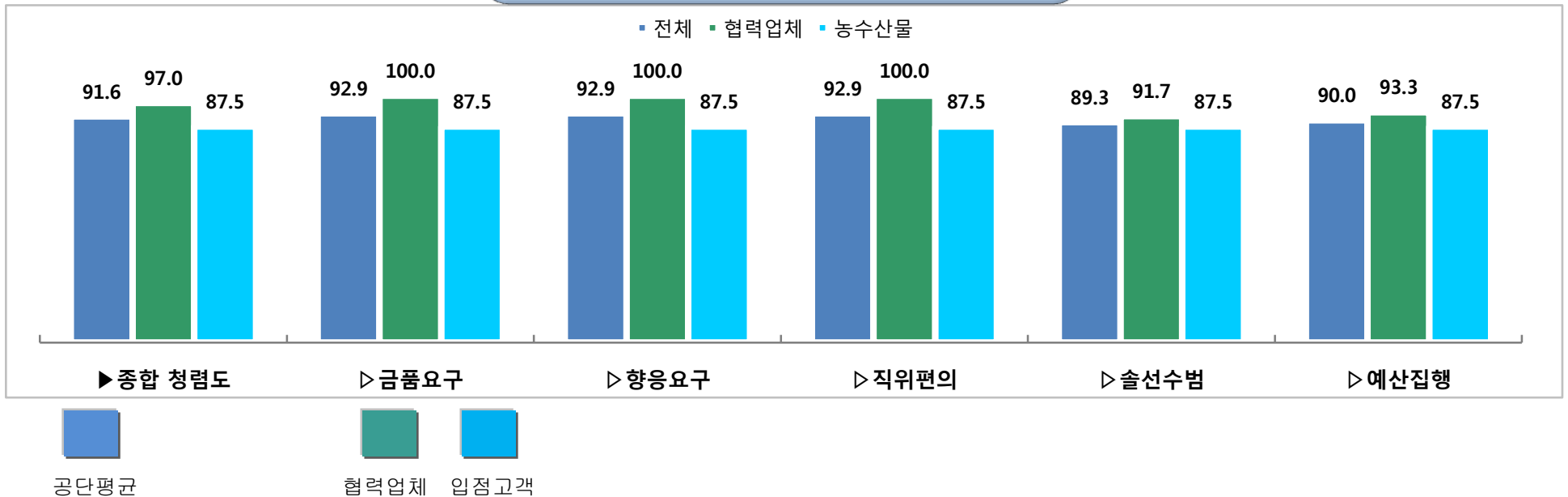


순서	내용	전체	협력업체	농수산물 입점고객
		91.6 (N=35)	97.0 (N=15)	87.5 (N=20)
1	공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다	92.9	100.0	87.5
2	공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다.	92.9	100.0	87.5
3	공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다	92.9	100.0	87.5
4	공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 술선수범한다	89.3	91.7	87.5
5	공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다	90.0	93.3	87.5

2. 청렴도세부 조사결과

- 2015년도 마포구시설관리공단의 전체 청렴도는 97.0점이며, 입점고객은 87.5점으로 평가 되었음.
- 협력업체 고객(고객사) 은 농수산물 입점고객 대비 전반적으로 모든 항목에 대해서 높은 청렴도 평가를 함.

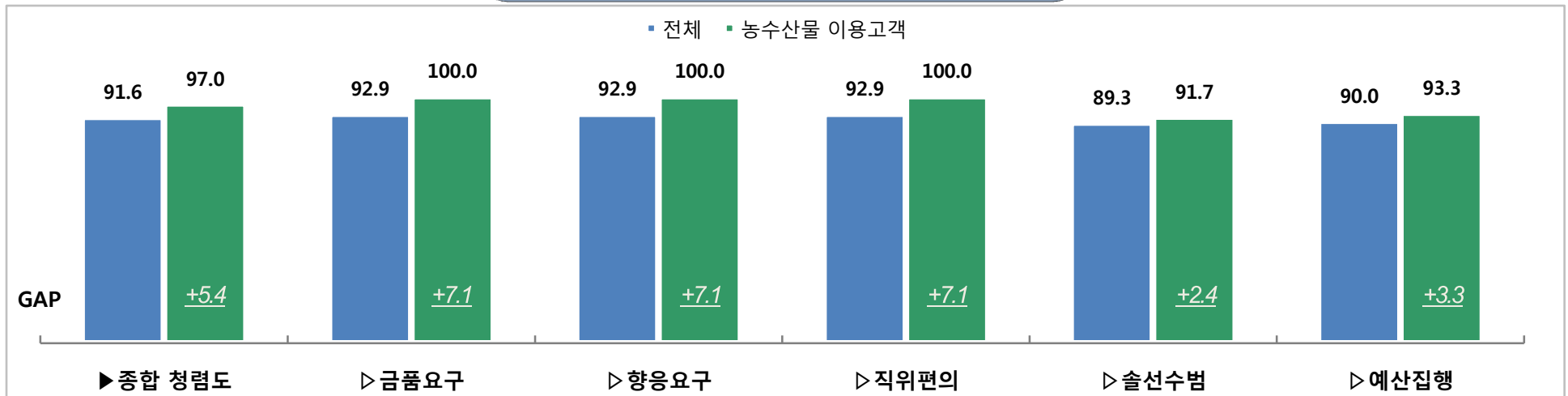
협력업체 Vs. 입점고객 청렴도 평가



3. 협력업체고객 청렴도조사 평가결과

- 2015년도 협력업체의 청렴도 조사 평가결과는 97.0점임.
- 전반적으로 모든 항목에 대해서 높은 청렴도 평가를 받은 것으로 나타남.
- 세부항목으로 '금품요구', '향응요구', '직위편의' 항목의 점수가 100.0점으로 가장 높고, '술선수범' 항목의 점수가 91.7점으로 가장 낮았음.

협력업체 청렴도 평가결과



(BASE 전체 N=35, 협력업체 N=15)



공단평균

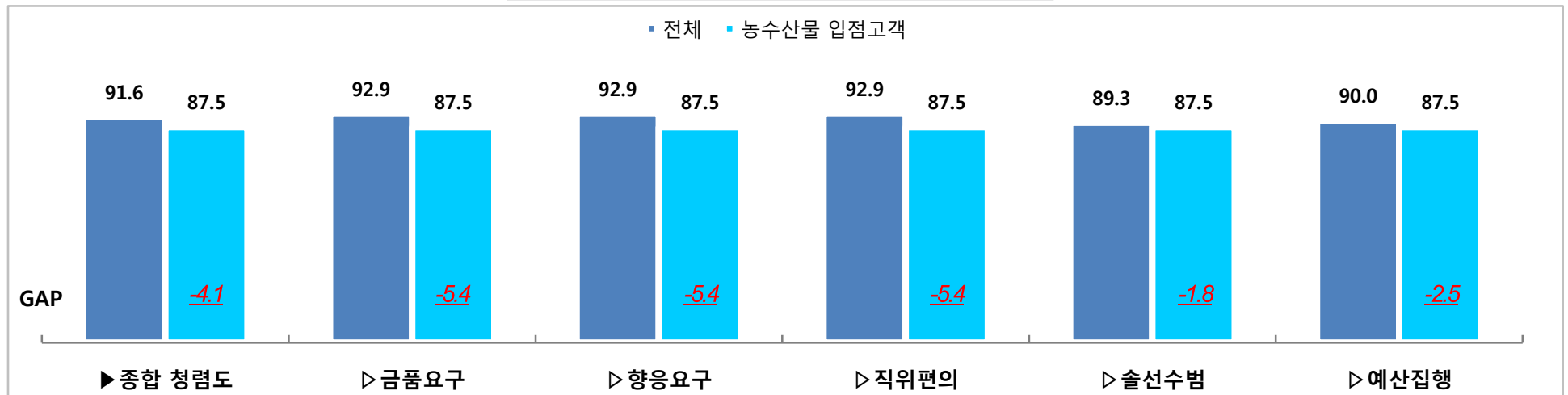


협력업체

4. 농수산물 입점고객 청렴도조사 평가결과

- 2015년도 농수산물 입점고객의 전체 청렴도 평가는 87.5점임.
- 세부항목으로 '금품요구', '향응요구', '직위편의' 항목의 각 항목별 전체 차이가 -5.4점으로 가장 많았음.

농수산물 입점고객 청렴도 평가결과



(BASE 전체 N=35, 농수산물 입점고객 N=20)

공단평균 입점고객



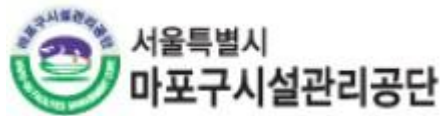
서울특별시
마포구시설관리공단

Appendix

- 설문지 -

직원 청렴 만족도

청렴성	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 공단의 담당자는 업무관련자로부터 금품, 상품권, 선물 등을 요구하거나 받지 않는다	①	②	③	④	⑤
주) 직무와 관련하여 내부직원이나 업무관련자로부터 제공된 것이라면 금액에 관계없이 모두 포함됩니다. 단, 업무와 무관한 친척·친구 등 지인으로부터 받는 식사나 편의 제공은 제외됩니다.					
2. 공단의 담당자는 업무관련자로부터 향응이나 편의를 요구하거나 받지 않는다	①	②	③	④	⑤
주) 업무관계자로부터의 음주접대, 골프접대, 숙박시설 및 차량 제공, 해외연수비·여행비 지원 등은 모두 해당됩니다. 단, 업무와 무관한 친척·친구 등 지인으로부터 받는 식사나 편의 제공은 제외됩니다.					
3. 공단의 담당자는 병원, 콘도, 골프 부킹 등 각종 예약에 있어 직위를 이용한 순서 끼어들기(새치기)를 하지 않는다	①	②	③	④	⑤
주) 담당자 본인 외의 제3자(가족, 친구 등)를 위한 각종 예약도 포함됩니다.					
4. 공단의 담당자는 평소 기관의 부패방지 및 청렴수준 향상을 위해 항상 솔선수범한다	①	②	③	④	⑤
5. 공단의 담당자는 공단 예산 및 비용을 사적으로 사용하지 않는다	①	②	③	④	⑤
주) '사적 사용'은 단란주점, 골프장 등 사용이 금지된 곳에서의 사용이나, 법인카드의 불법 현금화(속칭 '카드깡') 등을 말합니다.					



마포구시설관리공단 고객만족도 조사 결과 보고서

- 주관기관 : 마포구시설관리공단
03901 서울시 마포구 월드컵로 235
☎ 02- 300- 5000

- 평가기관 : 한국서비스에듀센터
-

서울시 금천구 범안로 1130, 904호

☎ 02) 2675-3114 [http://www.kindkorea.co.kr /](http://www.kindkorea.co.kr/)

svcclinic@naver.com