

2018년 3월 자체 고객만족도조사 결과

‘18년 3월 자체 고객만족도조사 결과를 분석하고 고객요구사항 및 불만족요인을 파악하여 향후 고객만족 향상을 위한 개선자료로 활용하고자 함

I 조사개요

조사대상 : 대구시설공단 19개 사업장

체육시설운영처(6개 부서)	두류수영장, 대구사격장, 대덕승마장, 올림픽기념국민생활관, 서재문화체육센터, 대구실내빙상장
시설관리처(5개 부서)	명복공원, 도심공원, 지하상가, 범어지하상가, 대구콘서트하우스관리소
교통운영처(8개 부서)	국채보상운동기념공원주차장, 칠성공영주차장, 신천둔치주차장, 서문주차장, 시티투어, 농수산주차상가, 동대구역광장, 이동지원팀

표본크기 : 총 950표본(19개사업장 × 50표본)

표본추출 : 해당 사업장 이용고객 무작위 추출

조사방법 : 구조화된 설문지를 통한 1:1개별면접조사(18개 사업장), 전화조사(이동지원팀)

조사기간 : '18. 3. 19(월) ~ 23(금)

조사내용 : 지방공기업 경영평가 만족도 평가에 사용되는 PSI 모델을 기초로 한 면접 및 전화조사

II 조사결과

□ '18년 3월 자체 고객만족도 점수 : 75.48점

구분	'18년 3월	'17년 평균	증감
점수	75.48	87.93	△ 12.45

○ 차원별 만족도

- 사회적 만족차원에서 최고점을 받았으며 전반적 만족차원에서 최저점을 받음

구분	서비스환경	서비스과정	서비스결과	사회적 만족	전반적 만족
'18년 3월	75.41	75.38	75.66	76.34	74.86
'17년 평균	88.16	86.68	86.80	89.12	87.63
증 감	△ 12.75	△ 11.3	△ 11.14	△ 12.78	△ 12.77

○ 요소별 만족도

- 사회적 만족의 지속성 요소가 가장 높은 점수를 받았고 전반적 만족의 향상적 요소에서 가장 낮은 점수를 받음

구분	서비스환경		서비스과정			서비스결과			사회적 만족			전반적 만족			만족도 (PS)
	편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적	
'18년 3월	75.53	75.28	74.91	75.75	75.37	75.46	75.96	75.58	75.69	75.08	76.78	73.26	74.50	75.68	75.48
'17년 평균	88.37	88.07	86.65	86.74	86.65	87.28	86.35	87.33	89.31	88.40	89.91	88.32	87.43	88.05	87.93
증 감	△ 12.84	△ 12.79	△ 11.74	△ 10.99	△ 11.28	△ 11.82	△ 10.39	△ 11.75	△ 13.62	△ 14.83	△ 13.13	△ 15.06	△ 13.93	△ 12.37	△ 12.45

○ 사업장별 점수 및 순위

순위	사업장	'18년 3월 점수	'17년 평균 점수	증감
1	서재 문화체육센터	97.89	94.73	3.16
2	두류수영장	96.21	91.05	5.16
3	올림픽기념국민생활관	93.03	94.12	△1.09
4	나드리콜	90.63	80.09	10.54
5	대구실내빙상장	90.50	87.42	3.08
6	시티투어	88.35	84.74	3.61
7	대덕승마장	85.12	89.96	△4.84
8	대구사격장	82.43	88.89	△6.46
9	대구콘서트하우스관리소	81.16	82.74	△1.58
10	명복공원	78.82	85.87	△7.05
11	범어지하상가	75.58	87.54	△11.96
12	국채보상운동기념주차장	75.24	88.74	△13.5
13	지하상가	74.12	86.47	△12.35
14	동대구역광장	68.48	-	-
15	도심공원	68.09	86.11	△18.02
16	서문주차장	55.84	86.02	△30.18
17	신천둔치주차장	54.36	83.83	△29.47
18	농수산주차상가	40.25	-	-
19	철성공영주차장	37.92	87.04	△49.12