

4. 교통약자이동지원사업

Evaluation Institute of Regional Public Corporation

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용
3. 조사결과
4. VOC 분석

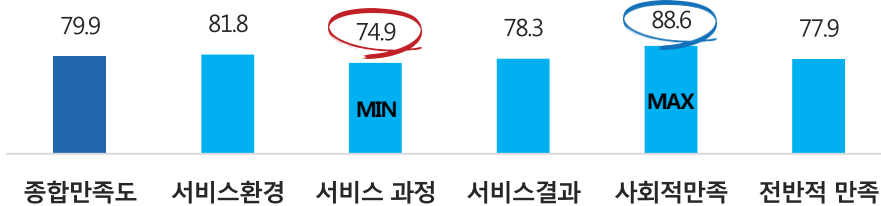


1. 조사 결과 요약

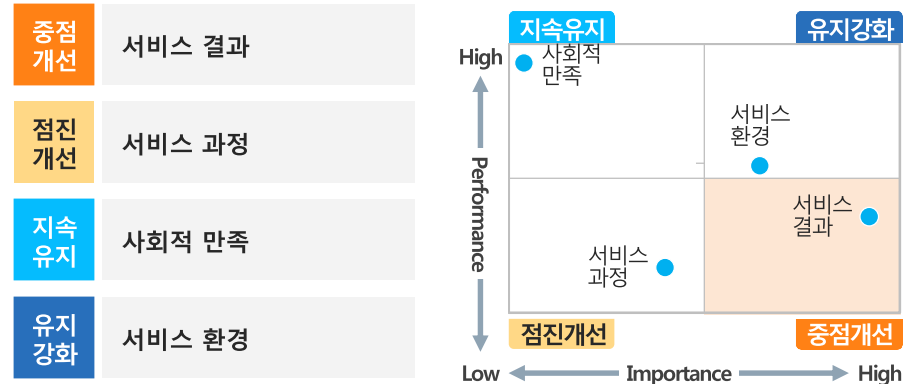
IV. 사업별 조사 결과 ..

1 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 79.9점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.6점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 74.9점



2 중점개선 차원 : 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성
■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성

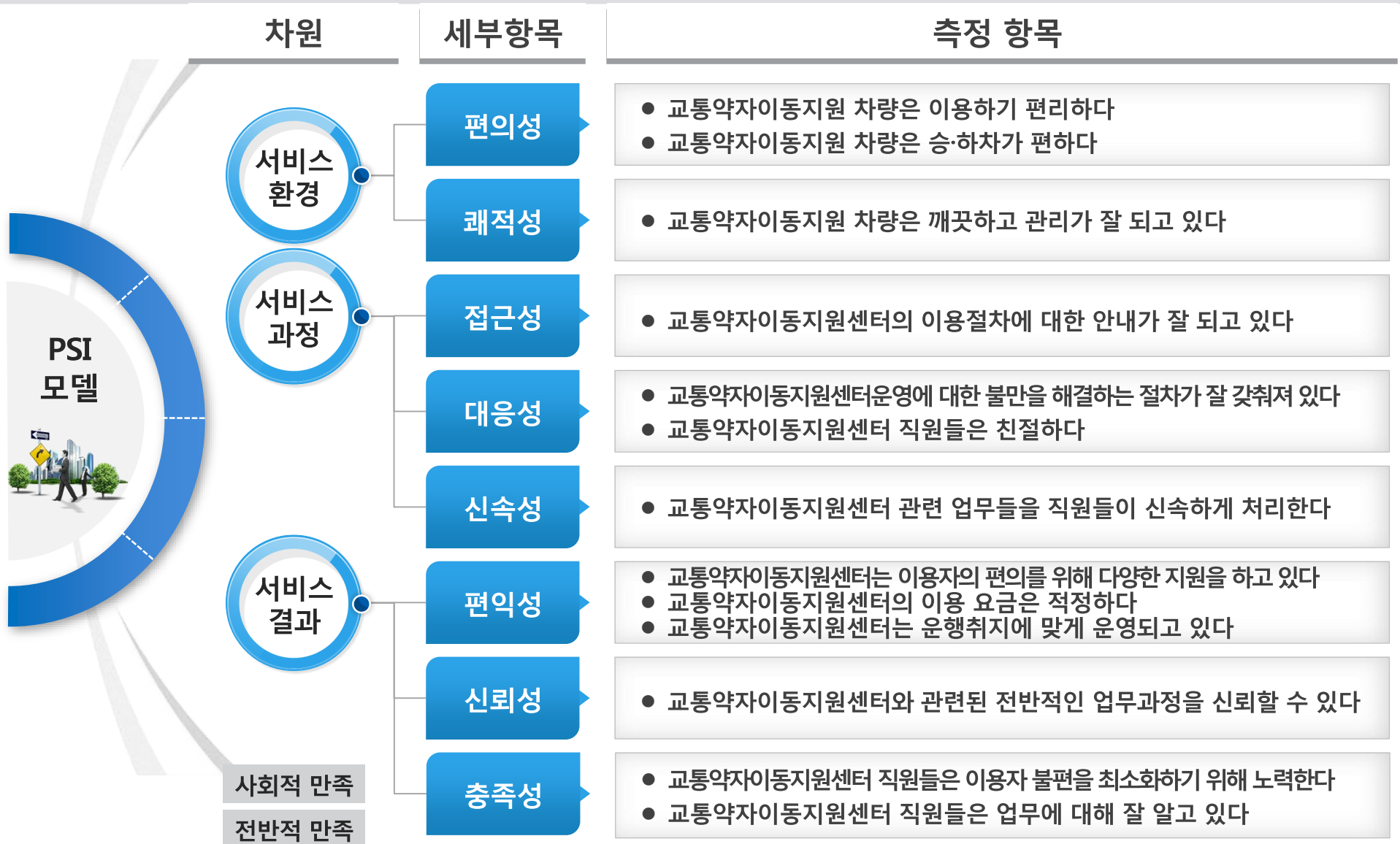


4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 불만 요인임
서비스 향상 및 저하 요인	전년과 서비스를 비교해 '시설의 이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 향상요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 저하요인임
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함'의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용시설 확충/개선'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



[다음 페이지]

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



3. 조사 결과

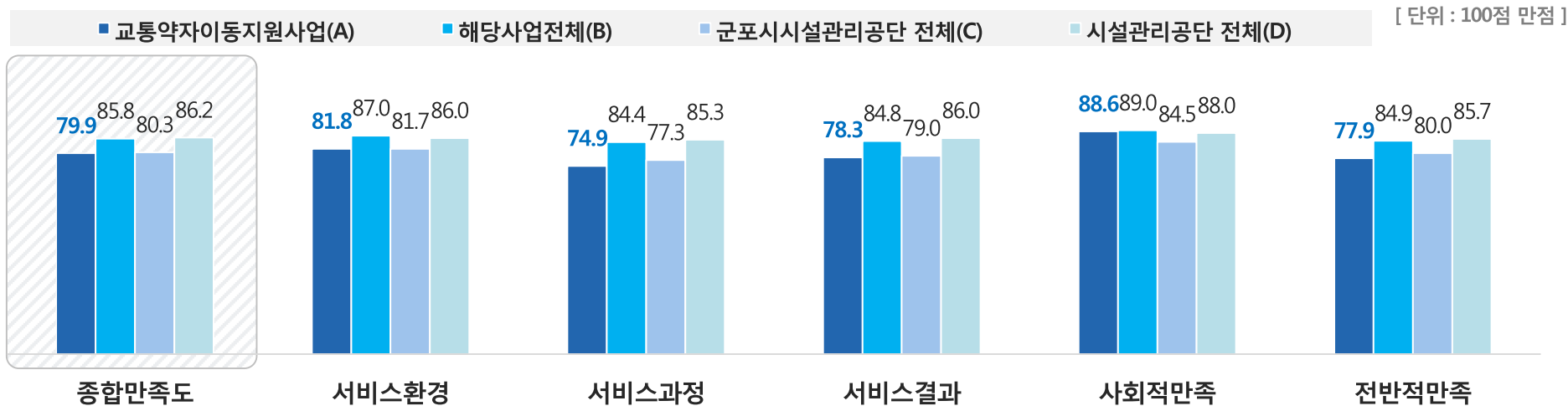
IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 전체 만족도 비교

- 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 79.9점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 5.9점 낮게, 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
교통약자이동지원사업(A)	79.9	-	81.8	-	74.9	-	78.3	-	88.6	-	77.9	-
해당사업전체(B)*	85.8	▼5.9	87.0	▼5.2	84.4	▼9.5	84.8	▼6.5	89.0	▼0.4	84.9	▼6.9
군포시 시설관리공단 전체(C)	80.3	▼0.4	81.7	=	77.3	▼2.3	79.0	▼0.6	84.5	▲4.1	80.0	▼2.1
시설관리공단 전체(D)	86.2	▼6.2	86.0	▼4.2	85.3	▼10.4	86.0	▼7.6	88.0	▲0.6	85.7	▼7.7

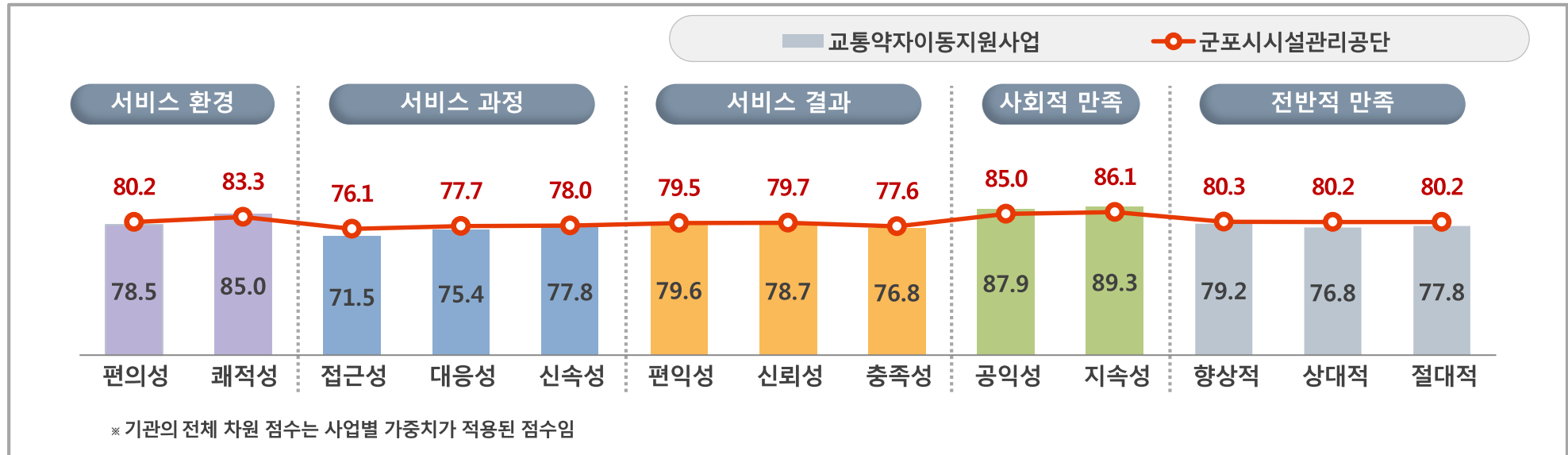
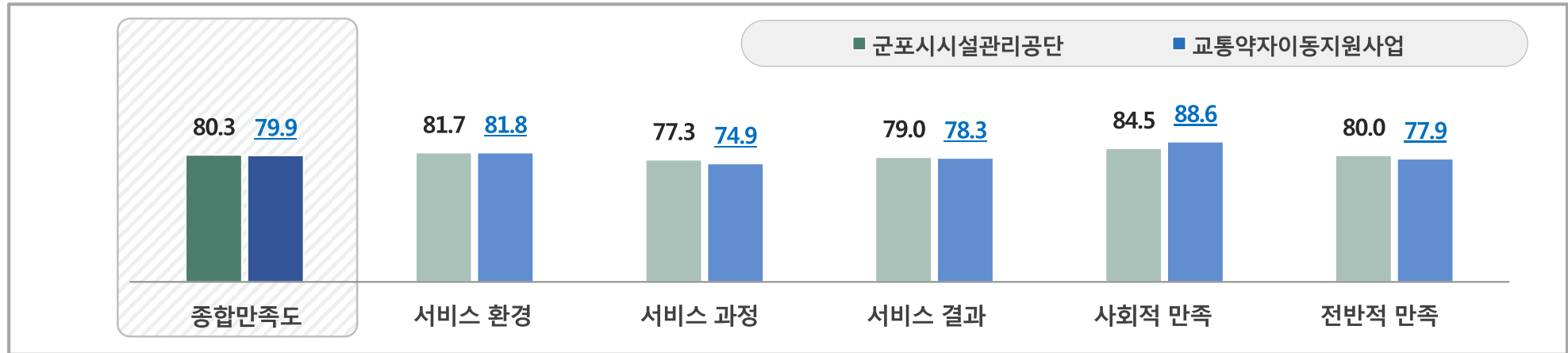
*해당사업전체(B) : 시설관리공단 사업 중 “교통약자이동지원사업” 전체에 대한 만족도 점수



3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑️ 평가문항별 만족도



3. 조사 결과

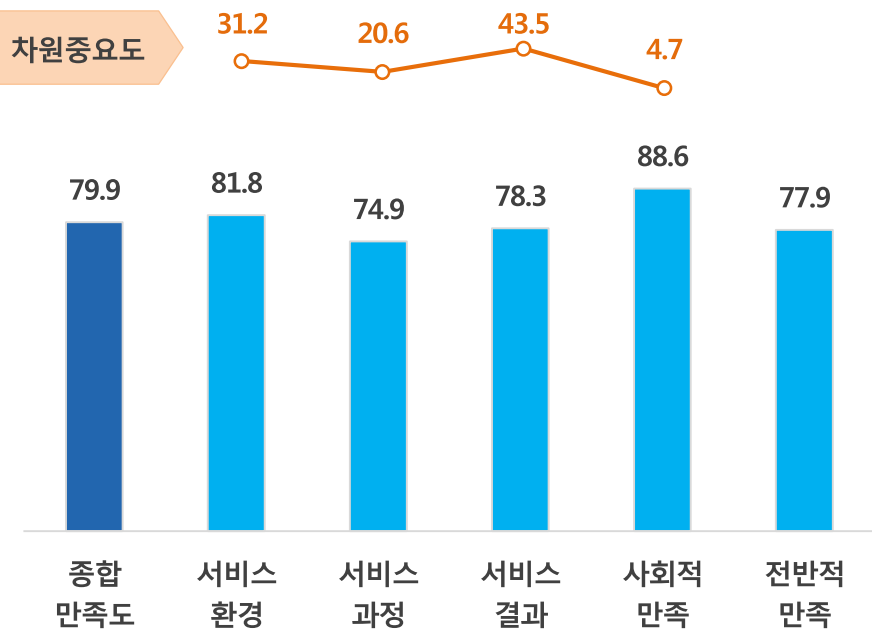
IV. 사업별 조사 결과

차원별 IPA 분석

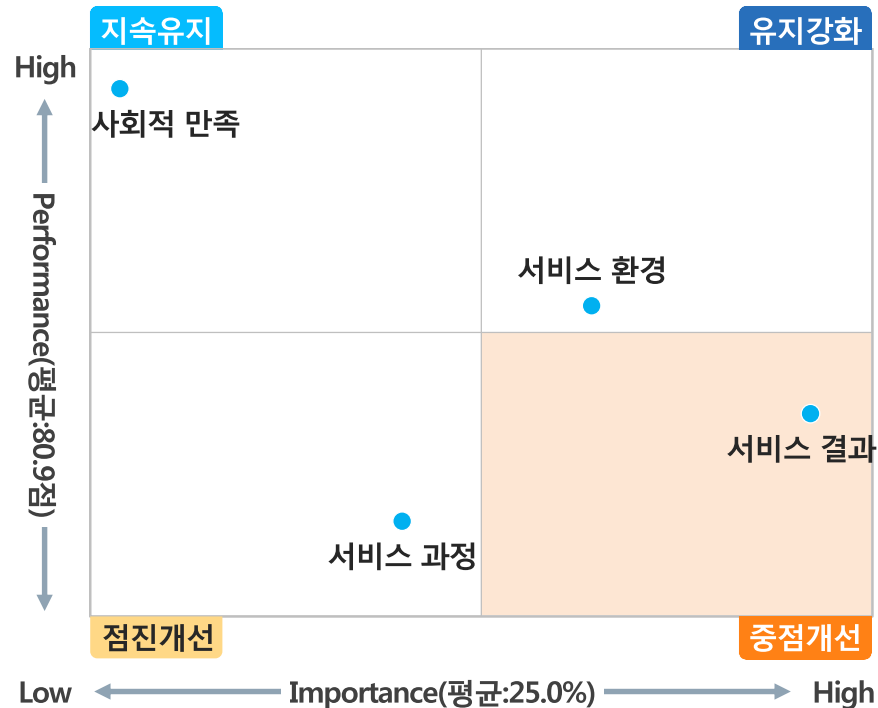
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역, 사회적 만족은 지속유지 영역, 서비스 환경은 유지강화 영역으로 나타남

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



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

3. 조사 결과

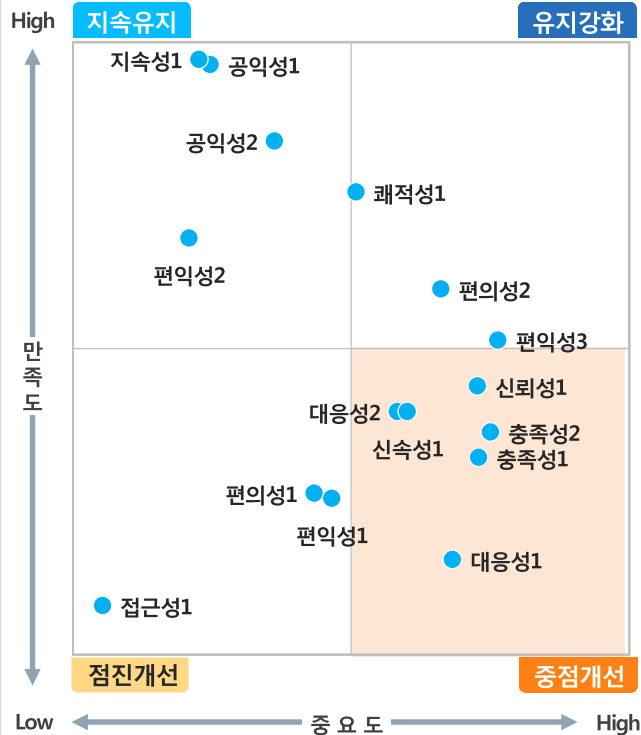
IV. 사업별 조사 결과

항목별 심층 IPA분석

- 서비스 과정의 경우, '중점개선' 요인으로 '대응성1', '대응성2', '신속성1' 항목이 도출됨
- 서비스 결과의 경우, '중점개선' 요인으로 '신뢰성1', '충족성1', '충족성2' 항목이 도출됨



항목별 심층 IPA 분석



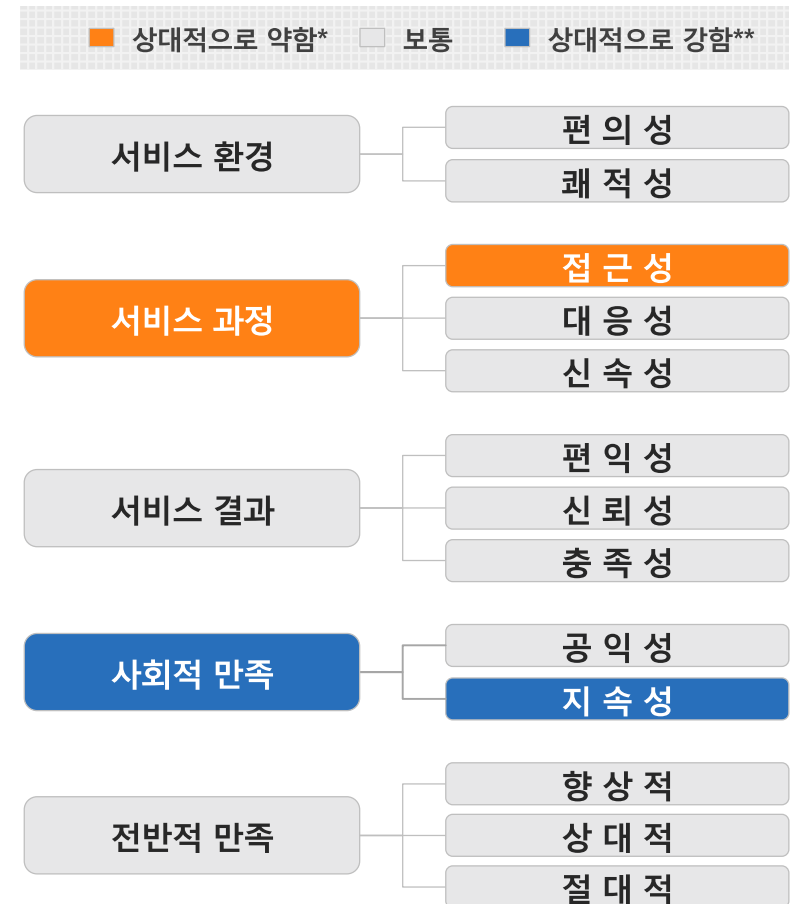
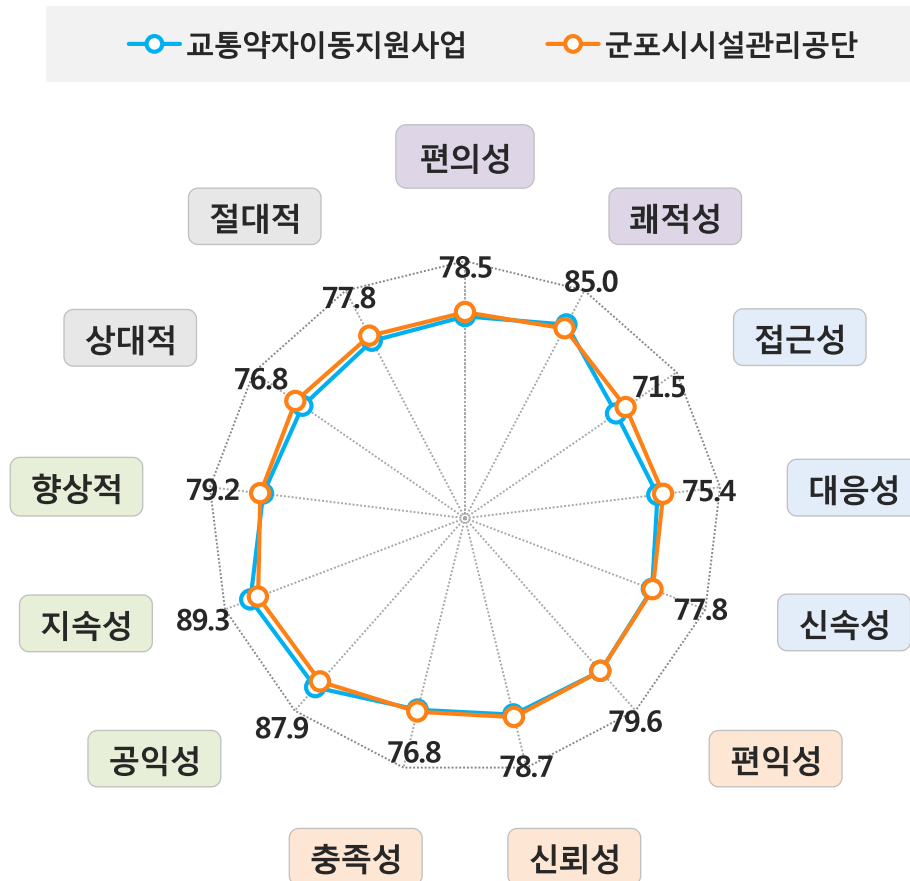
설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문문항	만족 중요도 분석(IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	75.2	4.8
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	81.8	9.8
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	85.0	6.4
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다	71.5	-3.6
	대응성1	교통약자이동지원센터 운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	73.0	10.3
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	77.8	8.1
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	77.8	8.5
서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 하고 있다	75.0	5.5
	편의성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	83.5	-0.2
	편의성3	교통약자이동지원센터는 운행취지에 맞게 운영되고 있다	80.2	12.1
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다	78.7	11.2
	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다	76.3	11.3
	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	77.2	11.8
사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	89.2	0.7
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	86.7	3.2
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	89.3	0.2

3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과

① 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교



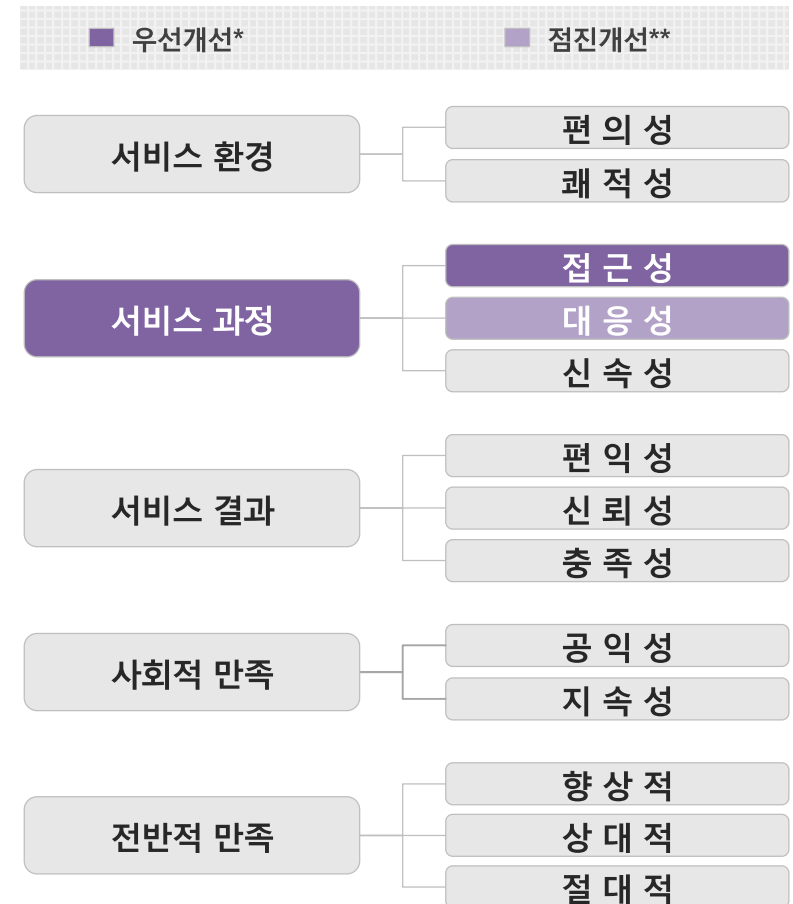
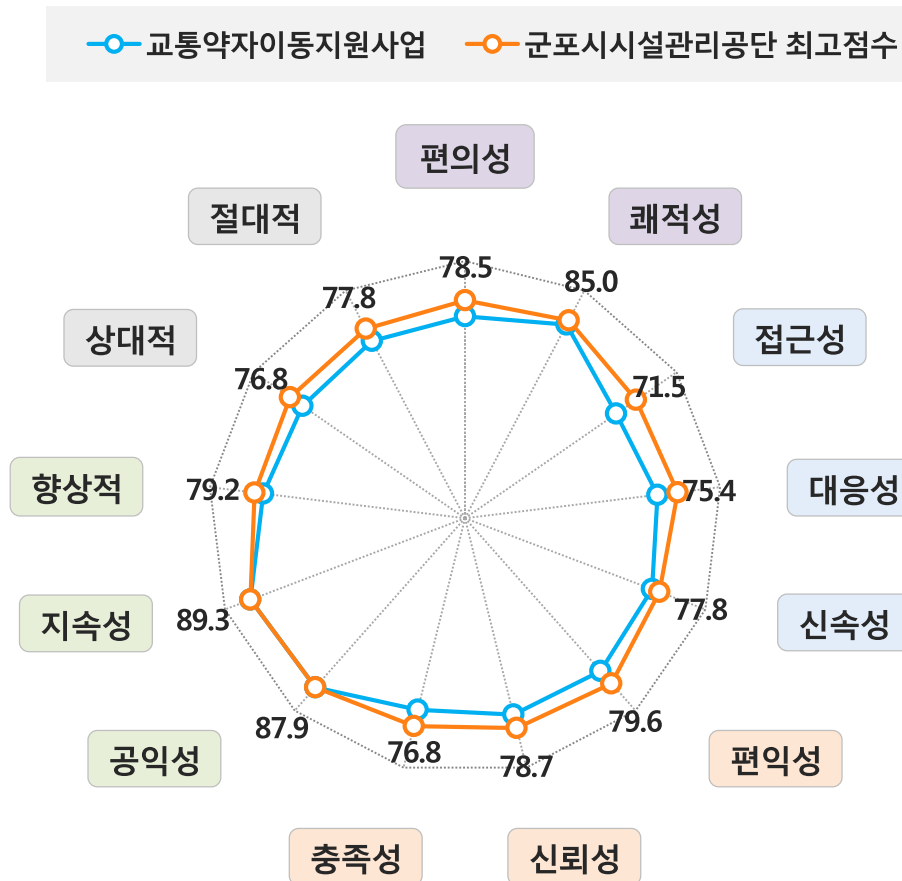
*상대적으로 약함: 해당기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



*우선개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

4. VOC 분석

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[Base=56]

만족 요인	중복%
강사/직원들이 친절함	46.4
시설을 이용하기 좋음/편리함	41.1
신뢰감/공정함/안전함	14.3
이용요금이 저렴함 / 합리적임	8.9
시설 깨끗함/쾌적함	1.8
만족함/전반적으로 만족함	1.8
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	1.8
운영시간 좋음	1.8

※ 주요 응답만 제시

[Base=2]

불만족 요인	중복%
시설의 이용이 불편함	100.0

※ 주요 응답만 제시

☑ 주요 서비스 향상 및 저하 요인

[Base=46]

향상 요인	중복%
시설의 이용이 좋음/편리함	47.8
강사/직원들이 친절함	32.6
이용요금이 저렴함 / 합리적임	8.7
신뢰감/공정함/안전함	8.7
만족함/전반적으로 만족함	2.2

※ 주요 응답만 제시

[Base=1]

저해 요인	중복%
시설의 이용이 불편함	100.0

※ 주요 응답만 제시

☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=64]

개선 요구사항	중복%
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	32.8
이용시설이 부족/개선해야 함	26.6
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	10.9
기타	6.3
운영시간 변경바람/확대가 필요함	4.7
시설 및 프로그램의 이용가격이 비쌈	3.1
강사/직원 친절도 개선이 필요함	3.1
민원에 대한 업무 처리속도를 개선해야 함	3.1
시설 청결 유지/관리가 필요함	1.6
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함	1.6
만족/유지 바람	1.6
시설이나 프로그램의 홍보/안내가 필요함	1.6
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	1.6
강사/직원들의 능력을 개선해야함/전문성이 필요함	1.6
위치가 불편하여 교통편마련의 개선이 필요함	1.6

※ 주요 응답만 제시

5. 캠핑장관리사업_초막골캠핑장

Evaluation Institute of Regional Public Corporation

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용
3. 조사결과
4. VOC 분석



1. 조사 결과 요약

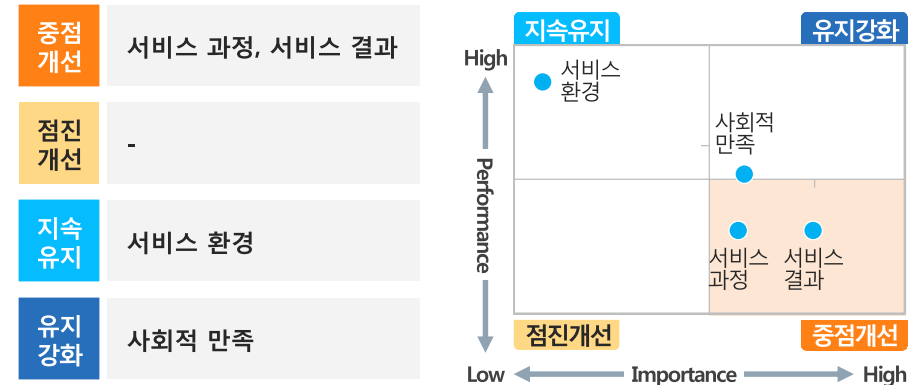
IV. 사업별 조사 결과 ..

1 캠퍼장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 81.4점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 84.4점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 80.0점

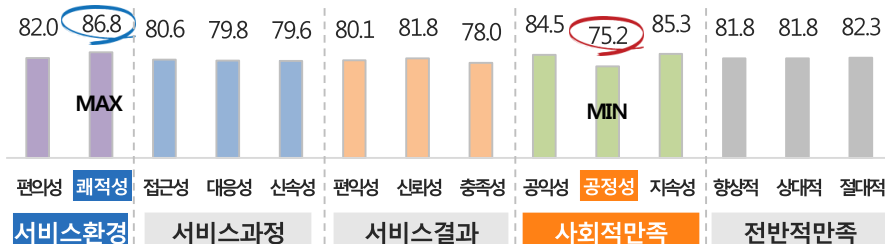


2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 서비스 환경 약점 : 사회적 만족

■ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 쾌적성
■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공정성

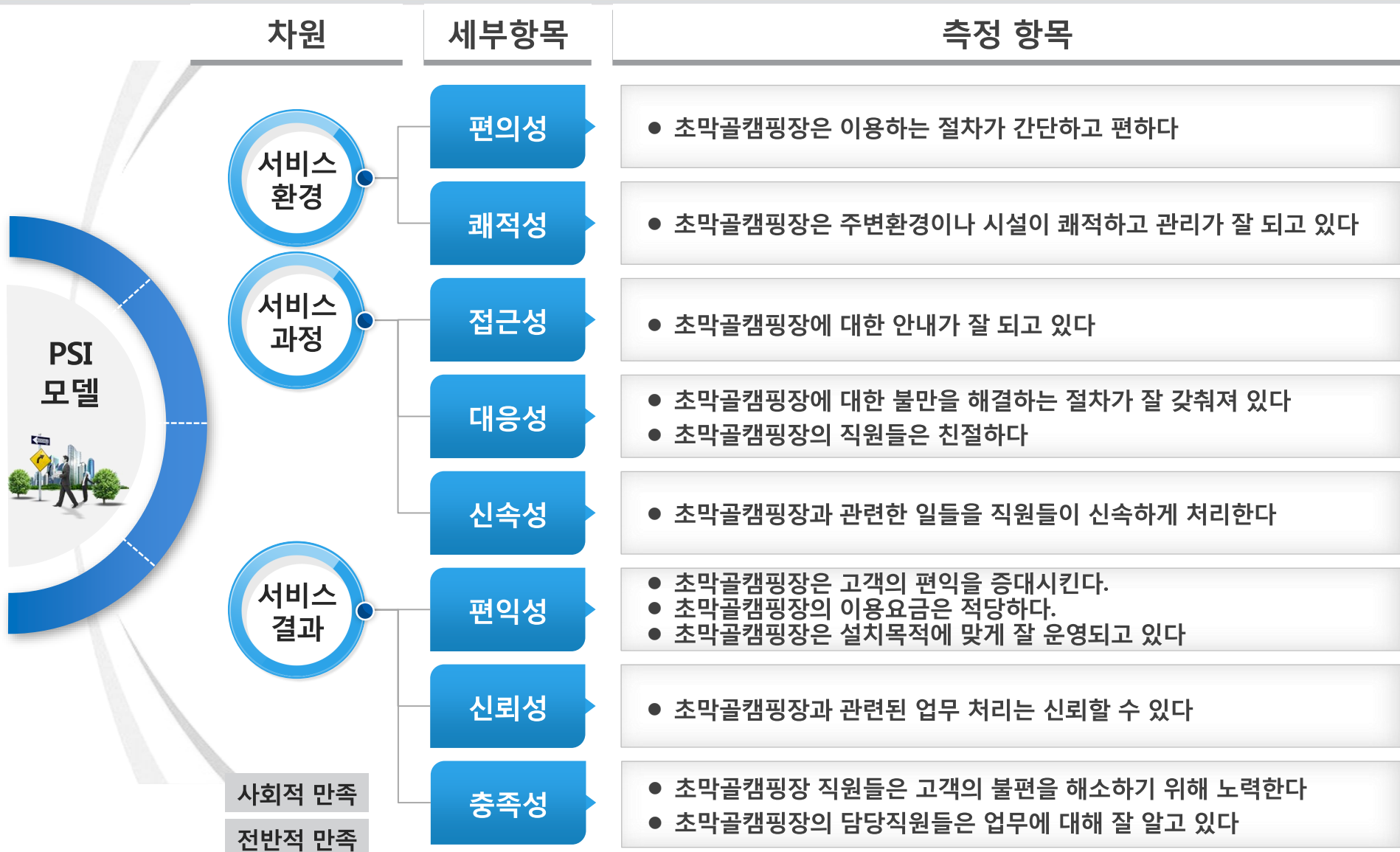


4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 불만 요인임
서비스 향상 및 저하 요인	전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'은 가장 큰 향상요인이며, '시설의 이용이 불편함'은 가장 큰 저하요인임
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았으며, 그 외 '예약이 어려움/서비스 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



[다음 페이지]

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



3. 조사 결과

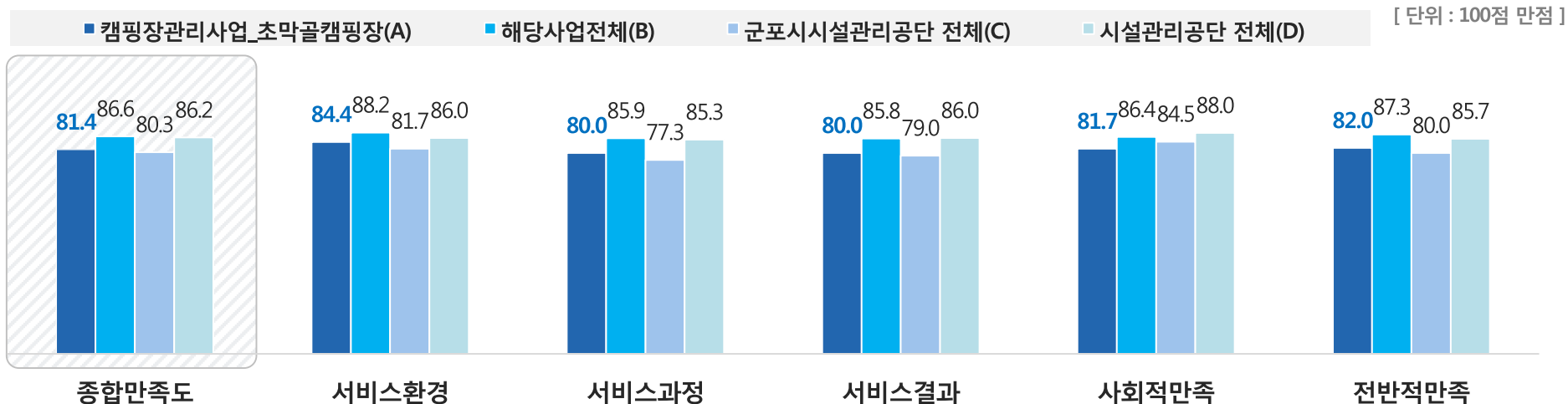
IV. 사업별 조사 결과

전체 만족도 비교

- 캠핑장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 81.4점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 5.3점 낮게, 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
캠핑장관리사업_초막골캠핑장(A)	81.4	-	84.4	-	80.0	-	80.0	-	81.7	-	82.0	-
해당사업전체(B)*	86.6	▼5.3	88.2	▼3.8	85.9	▼5.9	85.8	▼5.8	86.4	▼4.7	87.3	▼5.4
군포시 시설관리공단 전체(C)	80.3	▲1.0	81.7	▲2.7	77.3	▲2.7	79.0	▲1.0	84.5	▼2.9	80.0	▲2.0
시설관리공단 전체(D)	86.2	▼4.8	86.0	▼1.6	85.3	▼5.3	86.0	▼6.0	88.0	▼6.3	85.7	▼3.7

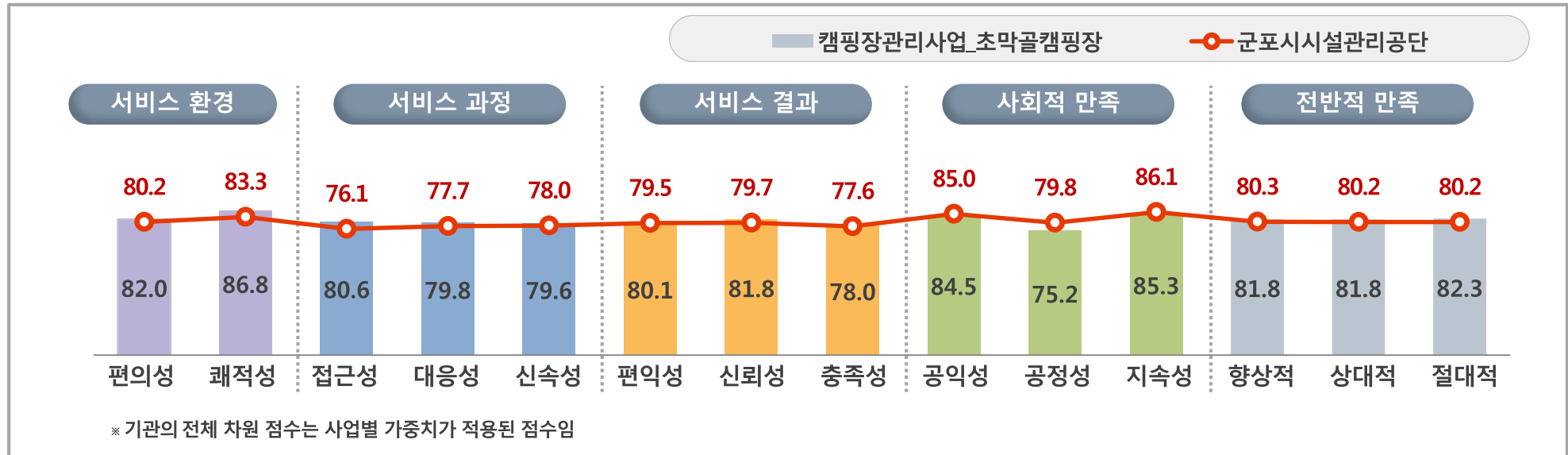
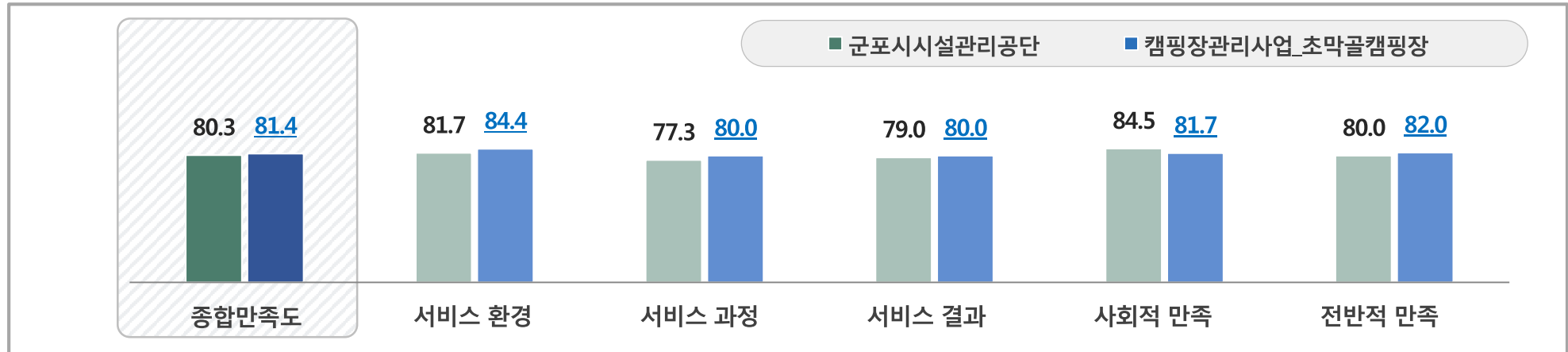
*해당사업전체(B) : 시설관리공단 사업 중 “캠핑장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수



3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

평가문항별 만족도



3. 조사 결과

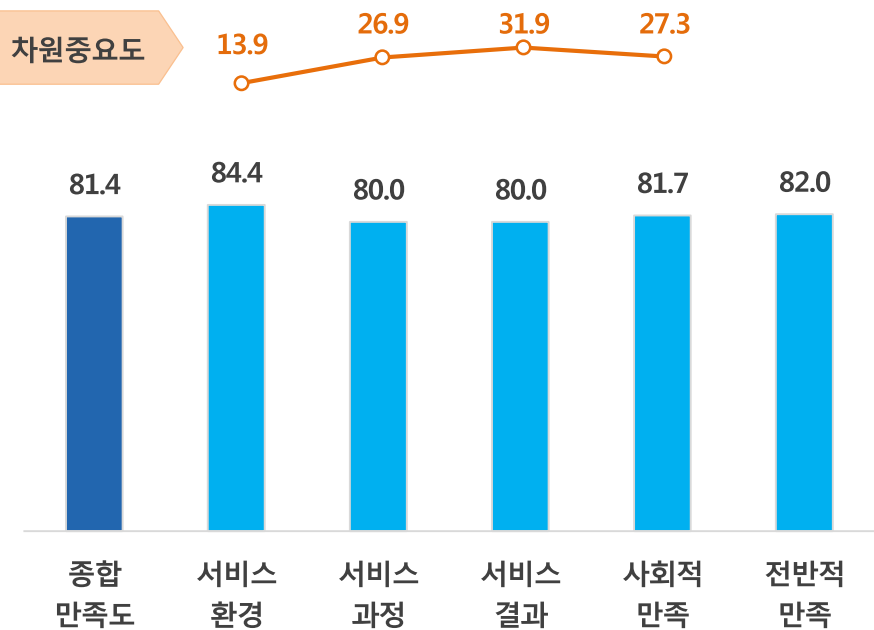
IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 차원별 IPA 분석

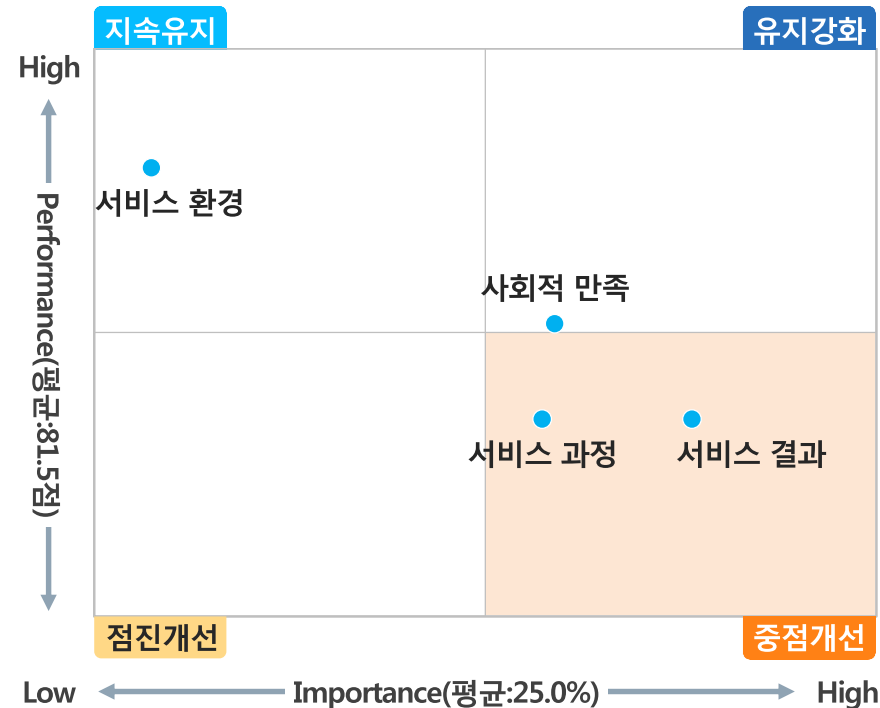
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 지속유지 영역, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



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

3. 조사 결과

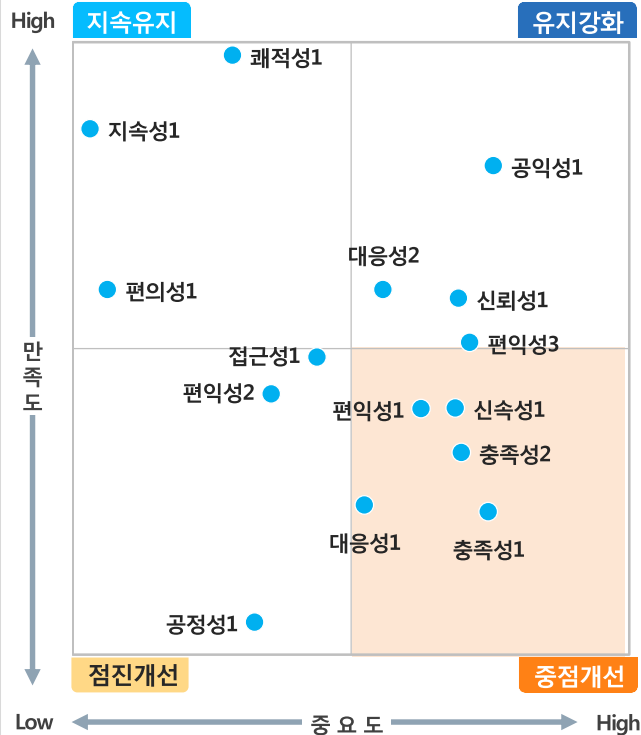
IV. 사업별 조사 결과

☑ 항목별 심층 IPA분석

- 서비스 과정의 경우, '중점개선' 요인으로 '대응성1', '신속성1' 항목이 도출됨
- 서비스 결과의 경우, '중점개선' 요인으로 '편익성1', '충족성1', '충족성2' 항목이 도출됨



항목별 심층 IPA 분석



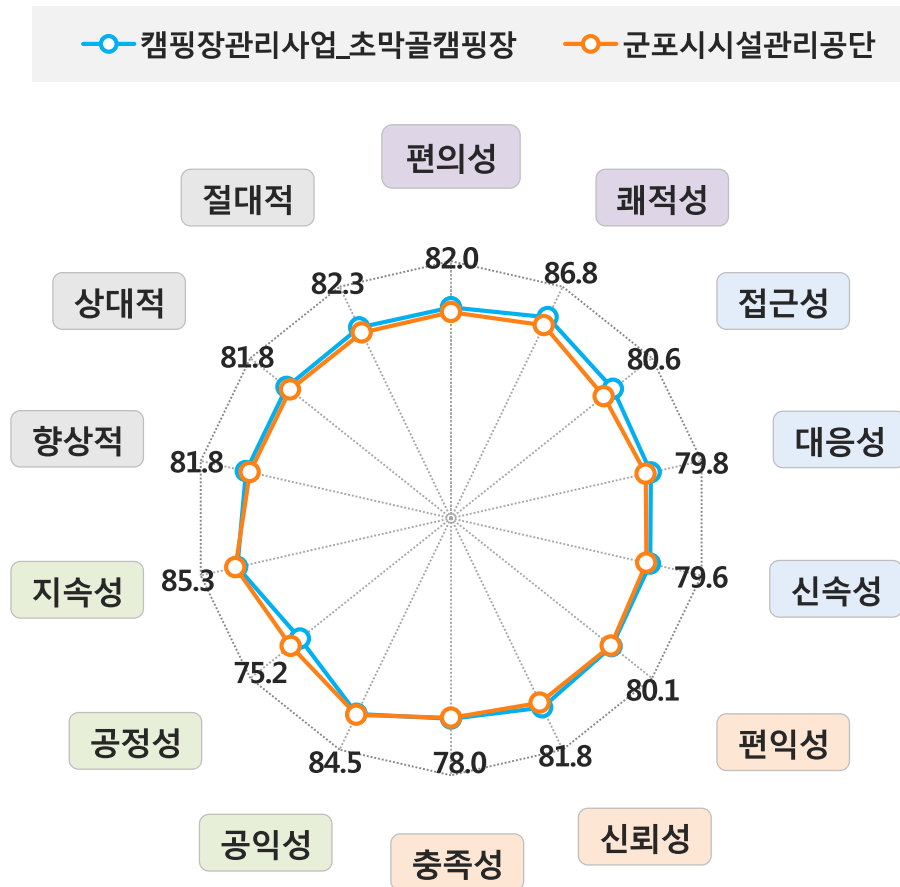
설문문항별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	설문문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	초막골캠핑장은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	82.0	2.3
	쾌적성1	초막골캠핑장은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.8	4.5
서비스 과정	접근성1	초막골캠핑장에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.6	6.1
	대응성1	초막골캠핑장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	77.6	6.9
	대응성2	초막골캠핑장의 직원들은 친절하다	82.0	7.2
	신속성1	초막골캠핑장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	79.6	8.5
서비스 결과	편익성1	초막골캠핑장은 고객의 편익을 증대시킨다.	79.5	7.9
	편익성2	초막골캠핑장의 이용요금은 적당하다.	79.8	5.2
	편익성3	초막골캠핑장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	80.9	8.8
	신뢰성1	초막골캠핑장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.8	8.6
	충족성1	초막골캠핑장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	77.4	9.1
	충족성2	초막골캠핑장의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	78.6	8.6
	공익성1	초막골캠핑장은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	84.5	9.2
사회적 만족	공정성1	초막골캠핑장은 누구에게나 쉽게 이용이 가능하다(성수기 제외)	75.2	4.9
	지속성1	초막골캠핑장 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	85.3	2.0

3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

① 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교



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

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

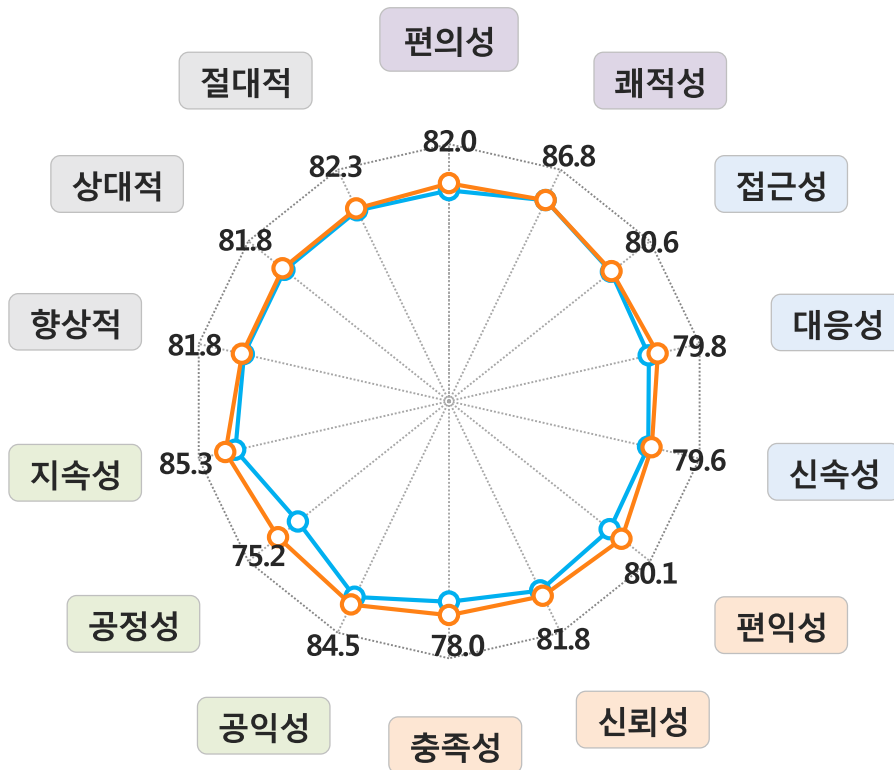


3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

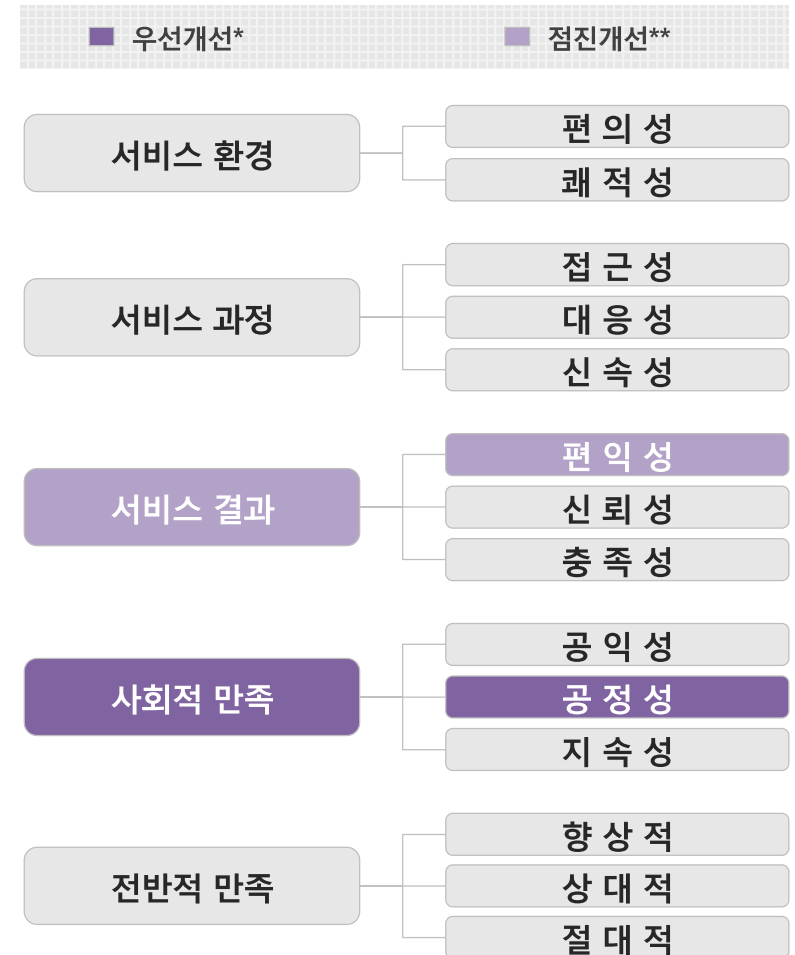
☑ 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 캠프장관리사업_초막골캠핑장 — 군포시시설관리공단 최고점수



*우선개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



4. VOC 분석

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[Base=79]

만족 요인	중복%
시설 깨끗함/쾌적함	46.8
시설의 위치가 좋음	19.0
시설이 좋음/잘 관리함	15.2
만족함/전반적으로 만족함	8.9
주변 환경이 좋음/쾌적함	7.6
시설을 이용하기 좋음/편리함	3.8
이용요금이 저렴함 / 합리적임	2.5
강사/직원들이 친절함	1.3
주차가 편함/주차장이 넓음	1.3
과거보다 개선 됨/ 노력함	1.3
가격대비 좋음	1.3
주변 시설/ 부대 시설 좋음	1.3
시설/프로그램의 분위기가 좋음	1.3

※ 주요 응답만 제시

[Base=7]

불만족 요인	중복%
시설의 이용이 불편함	28.6
기타	14.3
이용 시설이 부족함/좁음	14.3
시설이 노후됨/관리가 안됨	14.3
좋지도 나쁘지도 않음/보통	14.3
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	14.3

※ 주요 응답만 제시

☑ 주요 서비스 향상 및 저하 요인

[Base=72]

향상 요인	중복%
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	45.8
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐	15.3
시설의 위치가 좋음/가까움	15.3
만족함/전반적으로 만족함	8.3
주변 환경이 좋음/쾌적함	5.6
시설의 이용이 좋음/편리함	4.2
주차가 편함/주차장이 넓음	1.4
과거보다 개선 됨/ 노력함	1.4
가격대비 좋음/가성비 좋음	1.4
시설/프로그램의 분위기가 좋음	1.4

※ 주요 응답만 제시

[Base=5]

저해 요인	중복%
시설의 이용이 불편함	40.0
이용 시설이 부족함/좁음	20.0
좋지도 나쁘지도 않음/보통	20.0
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	20.0

※ 주요 응답만 제시

☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=37]

개선 요구사항	중복%
이용시설이 부족/개선해야 함	43.2
예약이 어려움/서비스 개선이 필요함	13.5
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	8.1
시설 청결 유지/관리가 필요함	5.4
운영시간 변경바람/확대가 필요함	5.4
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선/추가가 필요함	5.4
시설 및 프로그램의 이용가격이 비쌈	5.4
주변환경/이용객들의 소음 방지해야함	5.4
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	2.7
프로그램의 안내나 공지 방법 확대가 필요함	2.7
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	2.7
위치가 불편하여 교통편마련의 개선이 필요함	2.7

※ 주요 응답만 제시

V 조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약



1. 전체 결과 요약

V. 조사 결과 요약 ..

1 군포시 시설관리공단 종합만족도는 80.3점

- ▶ 군포시 시설관리공단의 종합 만족도는 80.3점으로, 시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서는 5.9점 낮게, 지방공기업 전체 점수(80.8점)에 비해서는 0.5점 낮게 나타남

2 전년 대비 종합만족도 개선도는 +1.5점

- ▶ 군포시 시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2015년 79.1점에서 2016년 78.8점으로 0.3점 하락했으나, 2017년에는 80.3점으로 2016년 대비 1.5점 상승함

3 사업별로는 공영주차장관리사업이 83.7점으로 가장 높음

- ▶ 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 공영주차장관리사업이 83.7점으로 가장 높게 나타났으며, 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운이 75.7점으로 가장 낮게 평가됨

4 구성요소별로는 사회적 만족 차원의 '지속성'이 가장 높고, 서비스 과정 차원의 '접근성'이 가장 낮음

- ▶ 구성요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 86.1점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정 차원의 접근성은 76.1점으로 가장 낮음

체육전용시설관리사업_시민체육광장

- ▶ 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 76.4점으로 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.8점 낮게 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ▶ 서비스에 대해 '불편한 부분이 없음'은 가장 큰 만족요인이며, '불편한 부분이 없음'은 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았음

체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운

- ▶ 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 75.7점으로 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.6점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 10.4점 낮게 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경과 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ▶ 서비스에 대해 '시설을 이용하기 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았음

공영주차장관리사업

- ▶ 공영주차장관리사업의 종합만족도는 83.7점으로 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ▶ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐'은 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았음

교통약자이동지원사업

- ▶ 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 79.9점으로 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.2점 낮게 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ▶ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함' 의견이 가장 많았음

캠핑장관리사업_초막골캠핑장

- ▶ 캠핑장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 81.4점으로 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.8점 낮게 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ▶ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/ 쾌적함/ 깔끔함'은 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았음



[감사합니다]

Thank you for Reading 

