

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

- 결과보고서
- 여수시도시관리공단

2025. 12.

Evaluation Institute of regional public corporation

Evaluation Institute of regional public corporation

제 출 문



여수시도시관리공단 귀중

본 보고서를 ‘2025년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과보고서’로 제출합니다

2025. 12.

지방공기업평가원 이사장



목 차 Contents

I	조사 개요	4
II	기관 전체 결과	14
III	사업별 결과	22
IV	조사 결과 요약	94
V	지방공기업 전체 결과	98



조사 개요

- 01 조사배경 및 목적
- 02 조사 추진 경과 및 절차
- 03 PSI 모델
- 04 분석 개요
- 05 주요 분석 방법
- 06 조사 설계

1 조사배경 및 목적

I 조사 개요

- | 지방공기업에서 제공하는 공공서비스의 직접 수혜자인 고객이 서비스의 질을 직접 평가함으로써 서비스 만족 수준을 정확하게 진단하고, 고객 중심 서비스 구현 전략 마련을 위한 기초자료를 확보하기 위해 본 조사를 실시함
- | 고객 의견 기반 서비스 품질 향상이 고객만족도 향상을 견인하는 CS 선순환 구조의 안착을 목표로 함

2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사



수행목적

조사 결과 산출된 CS 점수 및 수집된 정성데이터(고객의견)를 고객만족경영의 수단으로 활용하여 '고객 최우선' 핵심가치 실현
고객의견 기반 실효성 높은 전략 도출로 서비스 품질 향상 도모 → 전체 지방공기업의 고객만족 수준 상향 평준화 실현



배 경

- 서비스 수혜자가 직접 고객만족도 조사에 참여하는 고객 중심 경영 유도
- 기관의 고객 중심 경영 활동 진단 및 평가를 위한 기초자료 수집
- 결과 환류를 통한 서비스 질적수준 제고 및 기관의 CS 역량 강화

Step 01



지방공기업의
고객 중심 경영시스템 구축



Step 02



고객과의 소통 강화



Step 03



서비스 품질 향상을 통한
고객 편익 증진



Step 04



내부 구성원의
CS 마인드 제고

2 조사 추진 경과 및 절차

I 조사 개요

조사는 '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로 추진됨

2025. 11. ~ 12.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 컨설팅 추진
지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 보고서 초안 배부

2025. 10.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2025. 6. ~ 9.

전화조사(RDD) 실시 :
상수도사업, 하수도사업

1:1 현장 면접조사 실시 : 도시철도사업

전화조사(LIST) 및 1:1 현장 면접조사 실시 :
도시개발공사, 시설관리공사·공단,
환경시설공사·공단, 특정공사·공단, 관광공사

2025. 5. ~ 6.

조사 설계 자료 제출·검토
2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 워크숍 개최
설문문항 검토 및 코드 확정
조사설계 검토·피드백·확정

2025. 4.

2025년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 주간사업자 선정

조사 기획

조사 대상 설문 문항 검토

- PSI 모델 기반 설문문항 검토
- 기관의 의견을 수렴·반영하여 설문문항 확정



조사 설계서 검토 및 피드백

- 기관·사업 특성을 반영한 고객정의 및 표본 설계 검토 후 피드백
- 확정된 설계를 바탕으로 조사계획 수립

조사 수행·분석

실사 진행

- 조사 대상 고객을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 전화조사 및 1:1 현장 면접조사 진행 (CATI*/TAPI**)



데이터 검증

- 수집된 자료의 신뢰성 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅·코딩



전산 처리

- 검증이 완료된 자료에 대한 전산처리
- 기초결과표 및 점수 산출을 위한 통계분석 실시 (SPSS, EXCEL)

보고서 작성

분석 테이블 작성

- 통계솔루션에 의한 점수 산출
- 기관 전체/사업별 분석 테이블 작성



기관별 보고서 작성

- 기초/심층/VOC 분석
- 분석결과가 담긴 기관별 보고서 작성



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사

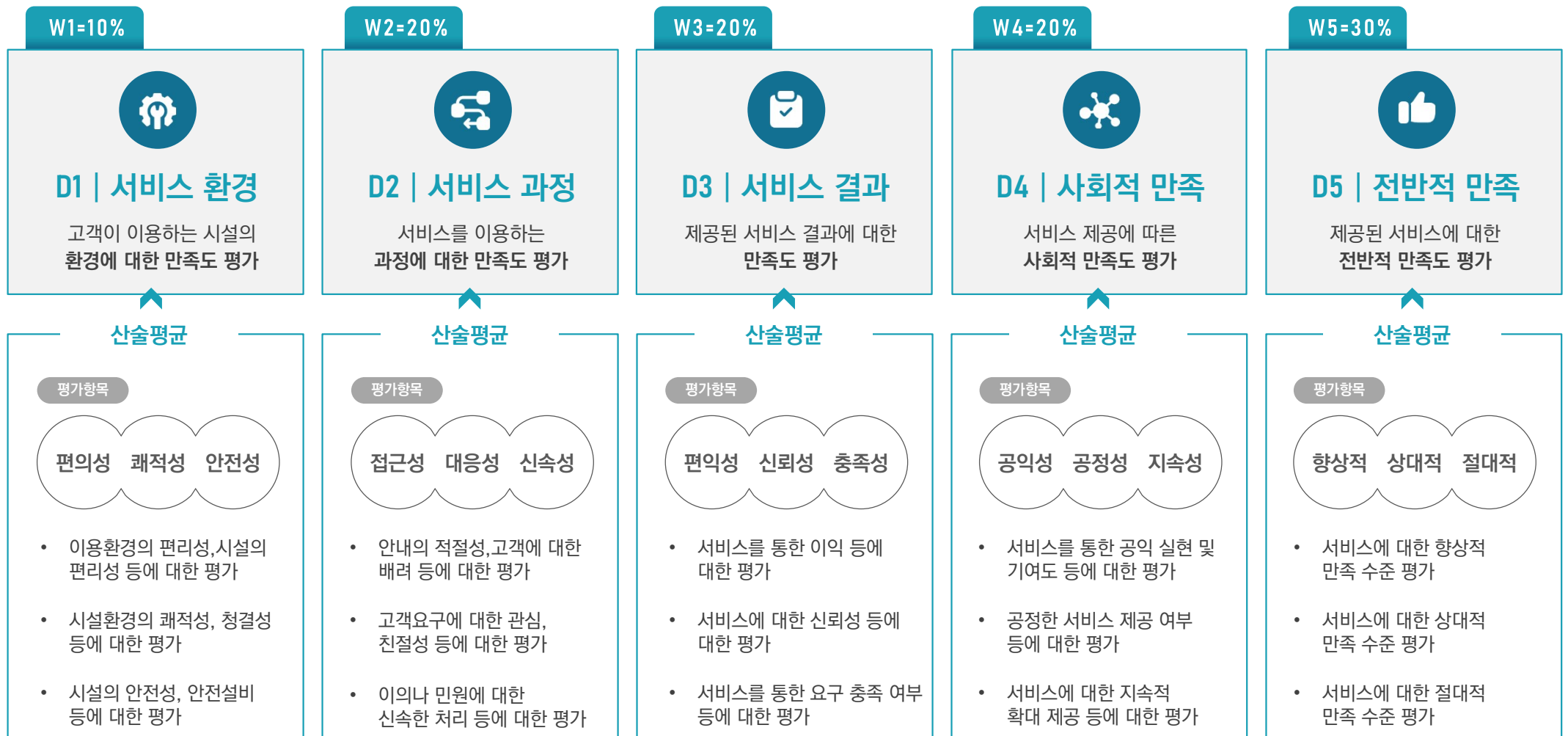
**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

3 PSI 모델 : ① 구성 및 측정방법

I 조사 개요

종합만족도 PSI $W_1D_1 + W_2D_2 + W_3D_3 + W_4D_4 + W_5D_5$

평가 척도 » 7점 척도로 구성, 100점 환산식을 적용하여 평가

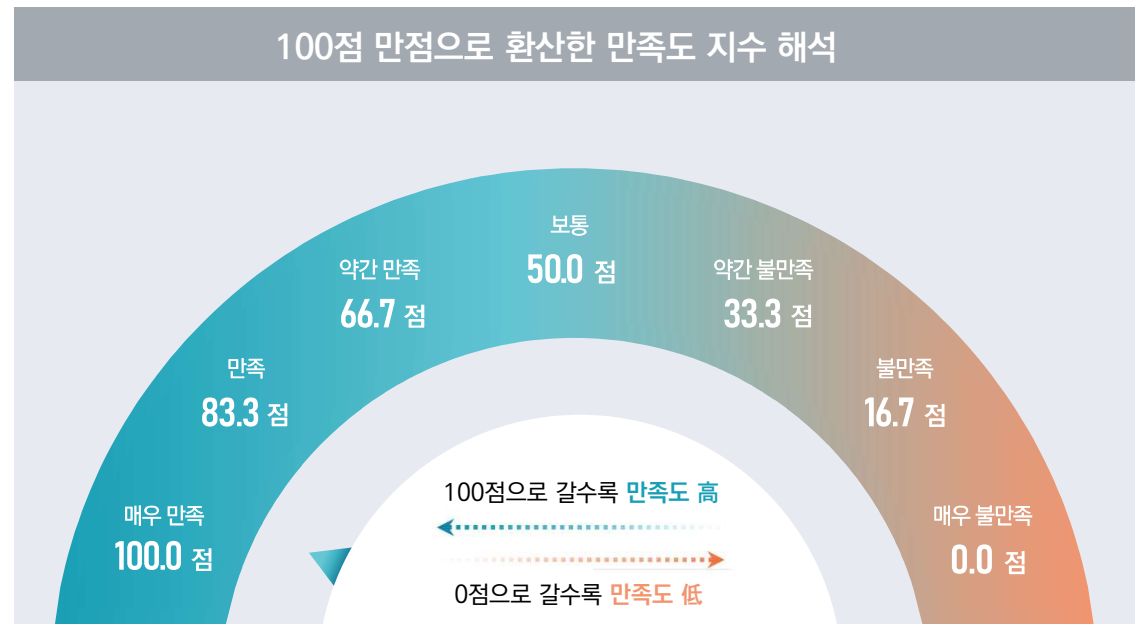


3 PSI 모델 : ② 평가 척도 및 측정의 고려사항

I 조사 개요

PSI 모델 평가 척도

항목별로 7점 척도를 100점 만점으로 환산			
구 분	7점 척도	100점 환산	환산법
매우 만족	7점	100.0점	$(7-1)/6 \times 100$
만족	6점	83.3점	$(6-1)/6 \times 100$
약간 만족	5점	66.7점	$(5-1)/6 \times 100$
보통	4점	50.0점	$(4-1)/6 \times 100$
약간 불만족	3점	33.3점	$(3-1)/6 \times 100$
불만족	2점	16.7점	$(2-1)/6 \times 100$
매우 불만족	1점	0.0점	$(1-1)/6 \times 100$



PSI 측정의 고려사항



**모델 내 5개 차원에 대한
동일한 가중치 적용**

15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출 시 적용하여 기관별·사업별 가중치 부여에 대한 공정성·형평성 제고



**다차원 전반적 만족도를 이용한
전반적이고 종합적인 분석**

기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

전체 결과 분석

- **전체 평균 대비 분석**
 - 지방공기업 전체 평균
 - 기관 유형 전체 평균
 - 기관 전체 점수
- **연도별 만족도 추이 분석**
 - 최근 3개년
- **세부 분석**
 - 응답자 특성별 분석
 - 사업별 분석
 - 차원 및 요소별 분석
 - 벤치마킹 분석
 - Box-Plot 분석

사업별 결과 분석

- **전체 평균 대비 분석**
 - 기관 유형 전체 평균
 - 해당 사업 전체 평균
 - 기관 전체 점수
 - 사업별 평균
- **세부 분석**
 - 응답자 특성별 분석
 - 요소별 분석
 - 벤치마킹 분석
 - Box-Plot 분석
 - IPA·레버리지 분석

강점·개선과제 도출

- **강점·개선 요소 도출**
 - 당해 연도 저점 요소(Bottom 5), 기관 전체 점수 대비 저점 요소, 레버리지 분석 결과 약점(-) 요소, IPA 결과 도출된 집중개선 요소
 - 4가지 기준에 의거하여 개선필요 요소 및 강점 요소 도출, 개선필요 요소는 부여된 점수에 따라 개선시급도 파악 (최우선개선 → 우선개선 → 개선대상 → 관리필요)
- **기관의 강점 및 개선과제 파악**
 - 고객 의견 기반 기관의 강점 및 최우선개선 과제 파악

VOC 분석

- **만족 사유 분석**
 - 절대적 만족도 평가 시 판단에 영향을 미친 사유 분석
 - 강점 및 최우선개선 과제 도출
- **서비스 향상 여부 판단 사유 분석**
 - 서비스 향상 여부 평가 시 판단에 영향을 미친 사유 분석
- **개선필요 및 요구사항 분석**
- **공통**
 - PSI 모델의 요소 기준 분류
 - 요소별 수집 현황 및 상세 내용 제시

정량데이터 분석을 통한 개선영역 파악



정성데이터 기반 개선기회 탐색



고객의견 기반 실질적인 CS 개선 전략 수립에 활용



5 주요 분석 방법 (1/3)

I 조사 개요

Box-Plot 분석

- ✓ 요소별 데이터의 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석 기법
- ✓ 요소별 데이터의 중간값과 산포 정도 등 비교
→ 고객이 평가한 서비스 품질 점수의 분포와 편차, 서비스 품질의 균질성 파악에 활용



※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값
IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치(상한값 이상)와 하한 극단치(하한값 이하)를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

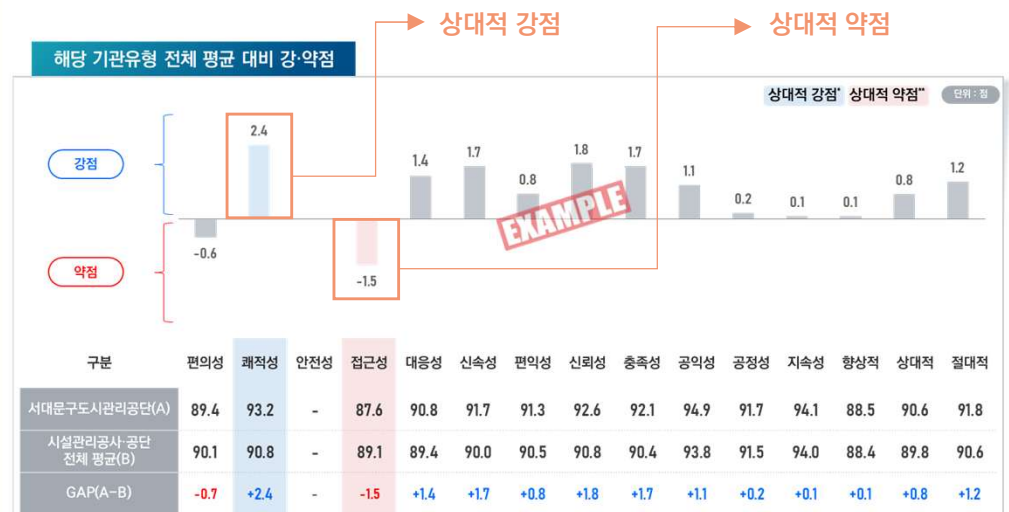
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

- IQR : 만족도 점수의 중간층 고객*이 위치하는 중심 구간의 폭
즉, IQR이 작을수록 중간층 고객의 만족도가 안정되어 있으며 의견에 일관성이 있음
- 오차막대 : 이상치를 제외한 전체 만족도 점수의 분포 범위 (데이터의 산포 정도)
즉, 오차막대가 길다는 것은 일부 응답자의 점수가 극단값에 존재함을 의미함

* 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

벤치마킹 분석

- ✓ 각 요소별 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 강·약점 요소 파악
- ✓ 기관 전체 대비 사업의 요소별 만족도를 비교하여 해당 사업의 상대적 강·약점 요소 파악



- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타난 요소는 상대적 강점 요소이므로 지속적인 유지·강화가 필요함

→ 상대적 강점 : MAX [(전체 점수 - 기관의 점수) > 0]

- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타난 요소는 상대적 약점 요소이므로 개선을 위한 노력이 요구됨

→ 상대적 약점 : MIN [(전체 점수 - 기관의 점수) < 0]

5 주요 분석 방법 (2/3)

I 조사 개요

중요도-만족도 분석(IPA) + 레버리지 분석

- ✓ 요소별 개선활동의 효과성을 판단하기 위한 분석
- ✓ 개선이 필요한 요소를 파악함과 동시에 개선 우선 순위를 제시하여 효율적으로 개선 계획 수립 가능



집중개선

중요도 높고, 성과(만족도) 낮고
개선 노력으로 가장 큰 효과를 볼 수 있는 영역

점진개선

중요도 낮고, 성과(만족도) 낮고
점진적 개선이 필요한 영역

지속관리

중요도 낮고, 성과(만족도) 높고
지속적인 관리가 필요한 영역

유지강화

중요도 높고, 성과(만족도) 높고
강점 영역으로서 유지강화가 필요한 영역

순위	요소	평가 개선	만족도 (점)	중요도 (%)	레버리지 지수***
1	접근성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	85.6	7.1	-0.441
2	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	87.6	4.4	-0.261
3	공정성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	90.5	7.5	-0.123
4	신속성	이용이나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	91.8	7.7	-0.006
5	확적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	91.9	9.7	0.003
6	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	93.0	7.7	0.087
7	충족성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	93.4	11.7	0.179
8	지속성	서비스에 대한 지속적 확대제공 등에 대한 평가	93.6	5.8	0.100
9	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	93.9	10.8	0.219
10	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	94.7	13.6	0.385
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	95.6	14.0	0.522
12	-	-	-	-	-

①

②

③

④

① 레버리지 지수 크기에 따른 개선 우선 순위

② 만족도 : 해당 요소의 점수

③ 중요도

- 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는 지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함
- 상관계수 크기에 비례하여 전체 합이 100.0%가 되도록 산출한 값임
- 중요도 값이 높을수록 해당 요소가 절대적 만족도 점수에 미치는 영향이 큼

④ 레버리지 지수

- 현재 만족도는 낮지만 절대적 만족도에 미치는 영향력이 높은 항목을 파악하여 개선 우선 순위 도출
- 산출식 : (요소 만족도 - 요소 만족도 전체 평균) × 요소별 중요도
- 음수(-)이면 약점

VOC 분석

- ✓ 절대적 만족도 평가 시 영향을 미친 사유를 VOC 분류 기준* 및 절대적 만족 유형**에 따라 구분하고, 언급 빈도와 함께 제시함
- ✓ 개선·강점 요소 도출 프로세스에 의거하여 도출된 강점 요소와 최우선개선 요소 관련 VOC는 기관의 강점과 개선 과제 파악에 활용

* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

**절대적 만족 유형

만족의견 → '기관이 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다' 문항에 대해 5 ~ 7점 응답
Q. 전반적으로 만족스럽다고 응답하신 이유는 무엇입니까?

▶ 기관의 강점

개선의견 → '기관이 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다' 문항에 대해 4점 응답
Q. 어떤 점을 개선한다면 차후 더 높은 점수를 주시겠습니까?

▶ 고객의 니즈

불만의견 → '기관이 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다' 문항에 대해 1 ~ 3점 응답
Q. 전반적으로 불만스럽다고 응답하신 이유는 무엇입니까?

▶ 기관의 개선 과제

- ✓ 항상적 만족도 평가 시 영향을 미친 사유를 VOC 분류 기준* 및 항상적 만족 유형***에 따라 구분하고, 언급 빈도와 함께 제시 → 개선 체감 요인 및 잔존 불만 요인 파악에 활용

* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

***항상적 만족 유형

향상의견 → '기관이 제공하는 서비스는 나아지고 있다' 문항에 대해 5 ~ 7점 응답
Q. 이전 대비 서비스가 전보다 나아졌다고 생각하신 이유는 무엇입니까?

동일의견 → '기관이 제공하는 서비스는 나아지고 있다' 문항에 대해 4점 응답
Q. 이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하신 이유는 무엇입니까?

비향상의견 → '기관이 제공하는 서비스는 나아지고 있다' 문항에 대해 1 ~ 3점 응답
Q. 이전 대비 서비스가 전보다 나아지지 않았다고 생각하신 이유는 무엇입니까?

- ✓ 고객의 개선요구 및 건의 사항 → 개선 전략 수립 시 보조 자료로 활용

5 주요 분석 방법 (3/3)

I 조사 개요

개선요소 도출 및 개선시급도 파악

- ✓ 정량 데이터를 4가지 기준(해당 사업의 당해 연도 저점 요소, 기관 전체 점수 대비 저점 요소, 레버리지 분석 결과 도출된 약점 요소, IPA 결과 도출된 집중개선 요소)에 의거, 다각적으로 분석하여 개선필요 요소 및 강점 요소를 도출하고 개선필요 요소는 부여된 점수에 따라 개선시급도를 파악함

1단계: 개선 요소 탐색

- 사업 점수 분석
- 기관 전체 점수 분석
- 레버리지 지수 산출 결과 분석
- IPA 도출 결과 분석

2단계: 개선 요소 도출

- 사업 점수 Bottom5: 해당 사업의 요소별 점수 분석 결과 점수가 가장 낮은 5개 요소
- 기관 전체 점수 대비 저점: 해당 사업의 요소별 점수가 기관 전체 점수 대비 낮은 요소
- 레버리지 분석 결과 약점 요소: 레버리지 지수가 음수(-)인 요소
- IPA 결과 도출된 집중개선 요소: IPA 분석 결과, '집중개선' 영역에 위치한 요소

3단계: 개선시급도 파악

- 4가지 기준을 종합하여, 가장 시급하게 개선해야 하는 요소(최우선개선)부터 강점으로서 유지·강화할 요소 도출
- 개선시급도: 최우선개선 → 우선개선 → 개선대상 → 관리 필요
- 유지·강화: 강점

개선 요소 탐색

단위: 점

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	87.6	89.5	-0.551	집중개선
	쾌적성	90.9	93.1	-0.041	점진개선
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.7	88.6	-0.597	점진개선
	대응성	93.0	93.8	0.104	지속관리
	신속성	91.8	91.7	0.014	유지강화
서비스 결과	편의성	94.7	91.3	0.234	지속관리
	신뢰성	93.8	92.5	0.251	유지강화
	충족성	93.4	94.1	0.101	지속관리
사회적 만족	공익성	95.6	96.9	0.426	유지강화
	공정성	90.5	90.3	-0.070	점진개선
	지속성	93.2	94.1	0.216	유지강화

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선

개선 요소 도출

개선시급도 파악

사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-): 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
●	●	●	●	최우선개선
●	●	●		우선개선
-	-	-	-	-
●	●	●		우선개선
	●			관리필요
●				관리필요
				강점
				강점
	●			관리필요
	●			관리필요
●		●		개선대상
	●			관리필요

'편의성' 요소의 점수가

- ① 하위 5개 요소에 속하고
- ② 기관 전체 점수 대비 낮으며,
- ③ 레버리지 지수가 음수(-)이고,
- ④ IPA 분석 결과 집중개선 요소로 도출되어 '최우선개선' 요소로 도출

'편의성', '신뢰성' 요소는

4가지 기준에 모두 해당하지 않아, 강점으로 도출

- ※ ●X0=강점
●X1=관리필요
●X2=개선대상
●X3=우선개선
●X4=최우선개선



조사 대상

- 최근 1년 이내 여수시도시관리공단에서 제공하고 있는 서비스를 이용한 경험이 있는 고객



조사 방법

- 구조화된 설문지를 활용한 1:1 개별 조사(전화 – CATI System / 현장 – TAPI System 활용)



조사 기간

- 2025년 6월 23일 ~ 2025년 10월 3일



조사 설계

사업명	세부사업명	조사방법	표본 수(명)	가중치(%)
청소대행사업	생활폐기물수집운반	현장조사	80	10
체육시설업(진남수영장)	진남수영장	전화조사/현장조사	70	15
체육시설업(망마국민체육센터)	망마국민체육센터	전화조사/현장조사	70	15
체육시설업(장애인국민체육센터)	장애인국민체육센터	현장조사	40	27
공영주차장관리사업	공영주차장	현장조사	110	20
자연휴양림 관리사업	봉황산자연휴양림	현장조사	30	13
합 계			400	100

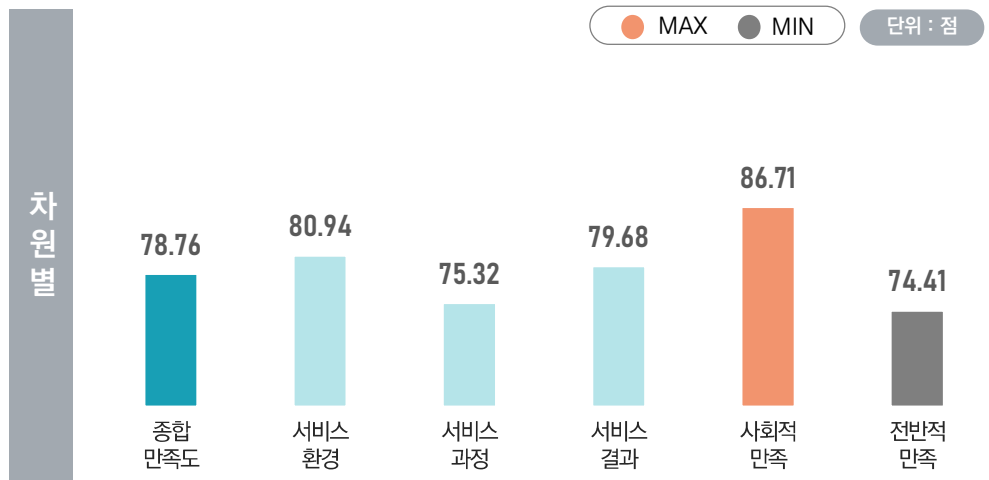
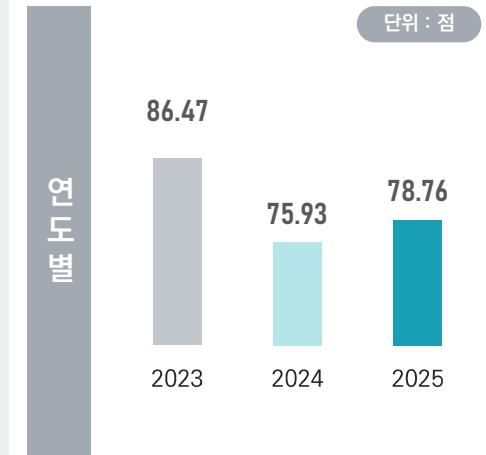
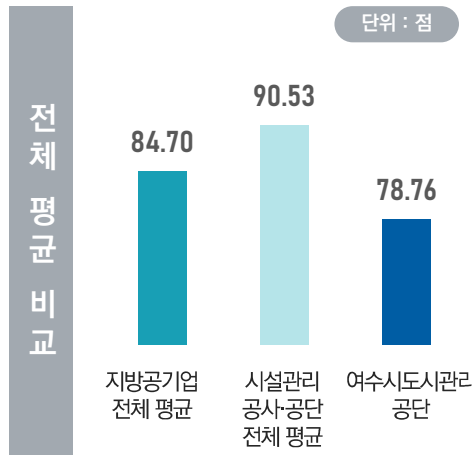


기관 전체 결과

- 01 2025년 PSI
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 연도별 추이 분석
- 04 사업별 분석
- 05 차원 및 요소별 분석
- 06 벤치마킹 분석
- 07 Box-Plot 분석

응답자 특성별 결과

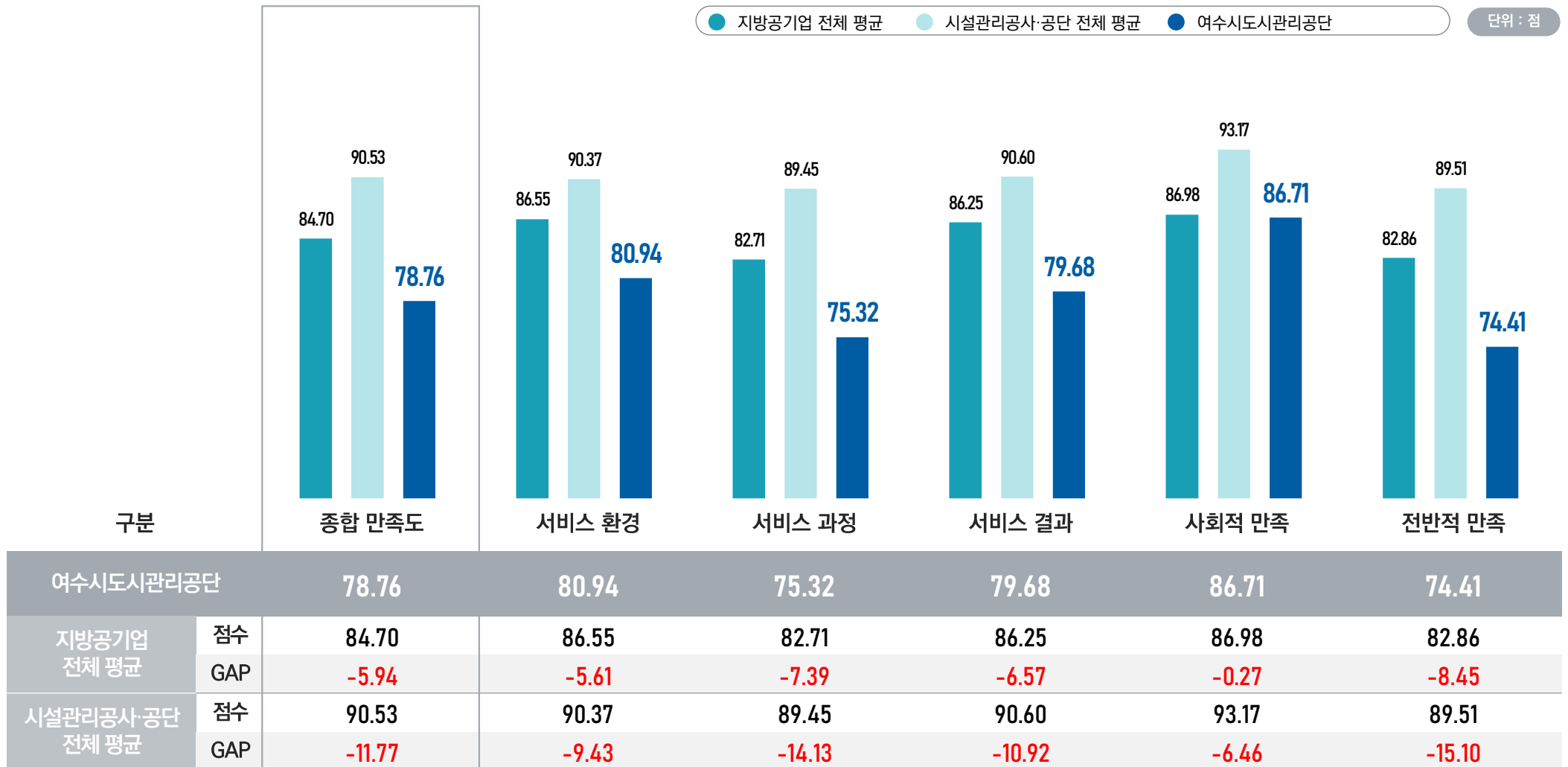
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관	여수시도시관리공단	400	100.0	78.76
성별	남성	164	41.0	80.10
	여성	236	59.0	78.23
연령	20대	25	6.3	80.36
	30대	54	13.5	82.30
	40대	64	16.0	82.74
	50대	127	31.8	74.25
	60대 이상	130	32.5	76.99



2 전체 평균 대비 분석

II 기관 전체 결과

- | 여수시도시관리공단의 종합 만족도는 78.76점으로, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 11.77점 낮게 나타남
- | 지방공기업 전체 평균 대비 5.94점 낮은 수준임

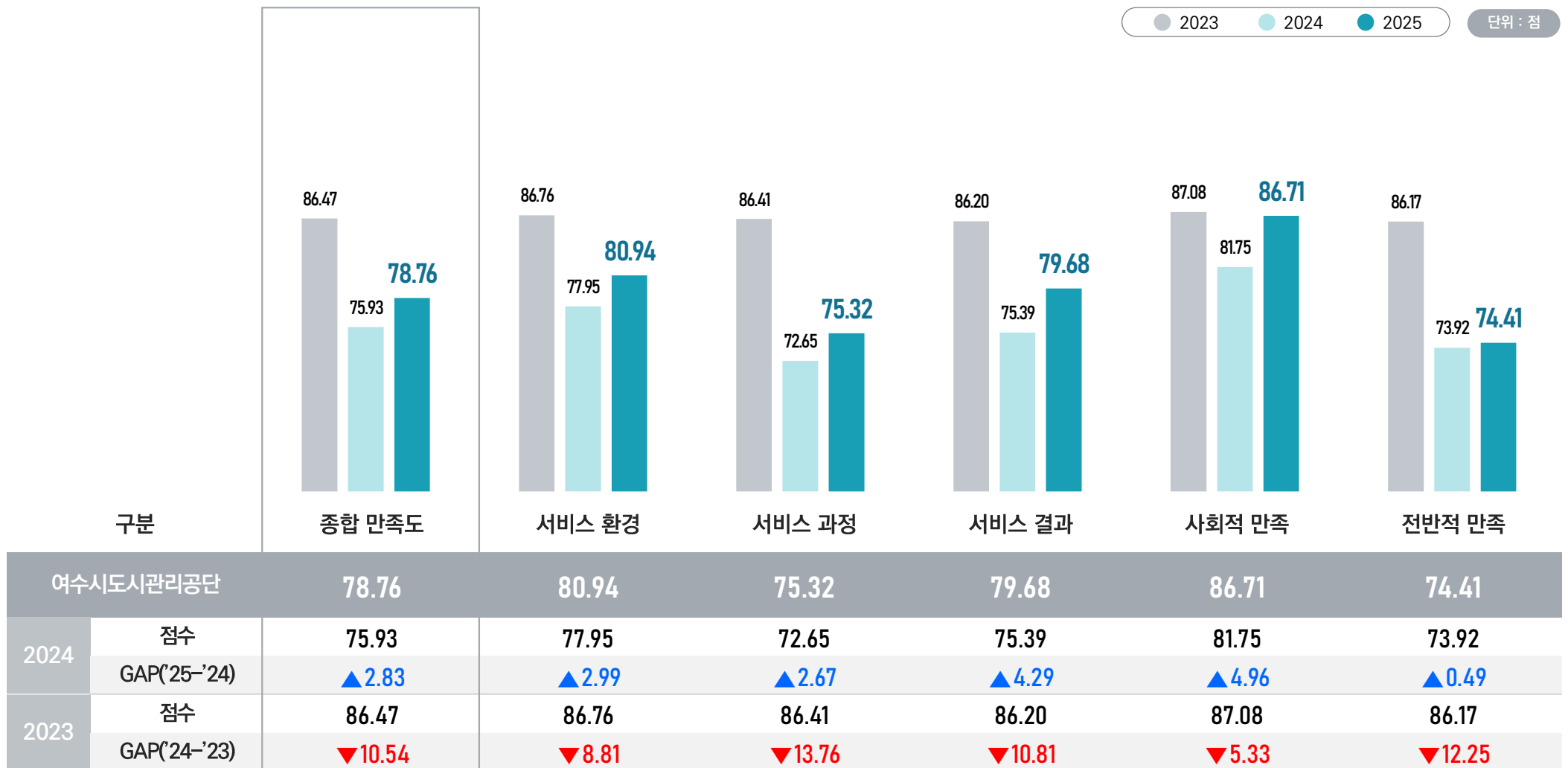


※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 시설관리공사·공단 전체 : 100개 기관

3 연도별 추이 분석

II 기관 전체 결과

여수시도시관리공단의 연도별 종합 만족도는 2023년 86.47점에서 2024년 75.93점으로 10.54점 하락했으며, 2024년 75.93점에서 2025년 78.76점으로 2.83점 상승함



4 사업별 분석

II 기관 전체 결과

여수시도시관리공단의 사업별 만족도는 자연휴양림 관리사업의 만족도가 87.64점으로 가장 높게 나타난 반면, 체육시설업(망마국민체육센터)의 만족도는 69.43점으로 전체 사업 중 가장 낮게 나타남

MAX

MIN

단위 : 점

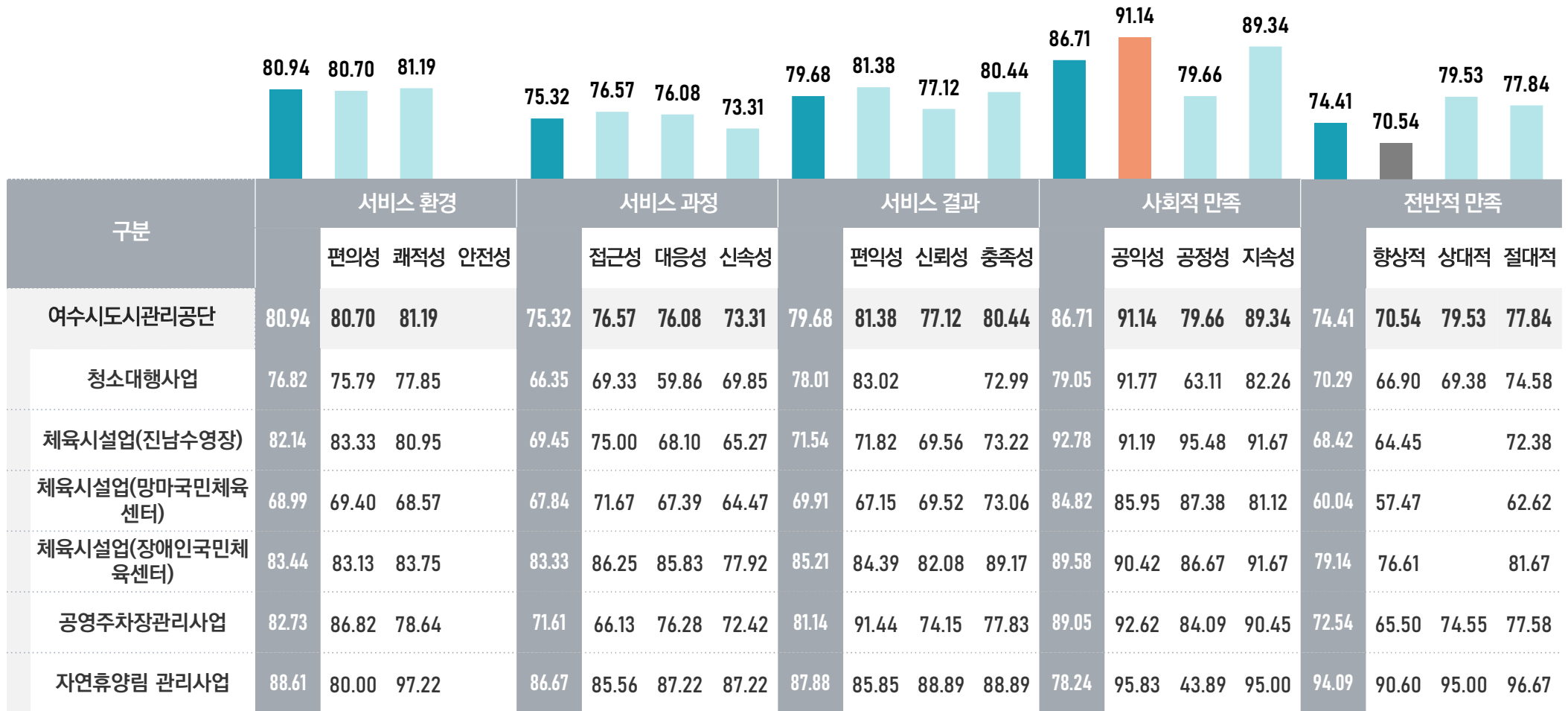
구분	사례수(명)	PSI	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
여수시도시관리공단	400	78.76	80.94	75.32	79.68	86.71	74.41
청소대행사업	80	73.45	76.82	66.35	78.01	79.05	70.29
체육시설업(진남수영장)	70	75.49	82.14	69.45	71.54	92.78	68.42
체육시설업(망마국민체육센터)	70	69.43	68.99	67.84	69.91	84.82	60.04
체육시설업(장애인국민체육센터)	40	83.71	83.44	83.33	85.21	89.58	79.14
공영주차장관리사업	110	78.40	82.73	71.61	81.14	89.05	72.54
자연휴양림 관리사업	30	87.64	88.61	86.67	87.88	78.24	94.09

5 차원 및 요소별 분석

II 기관 전체 결과

| 여수시도시관리공단의 요소별 만족도는 공익성이 91.14점으로 가장 높고, 향상적이 70.54점으로 가장 낮게 나타남

MAX MIN 단위 : 점

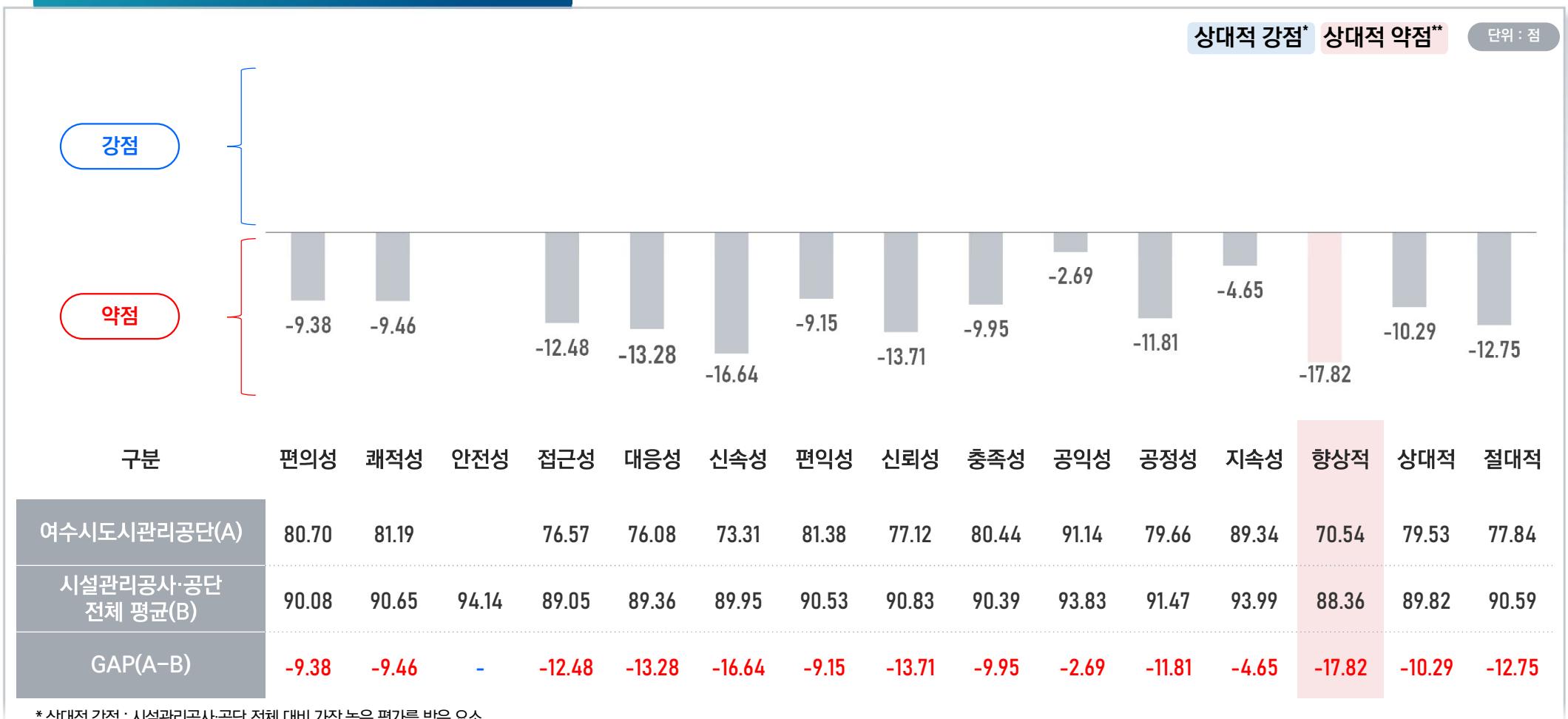


6 벤치마킹 분석

II 기관 전체 결과

| 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 없으며, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 항상적으로 나타남

시설관리공사·공단 전체 평균 대비 강·약점



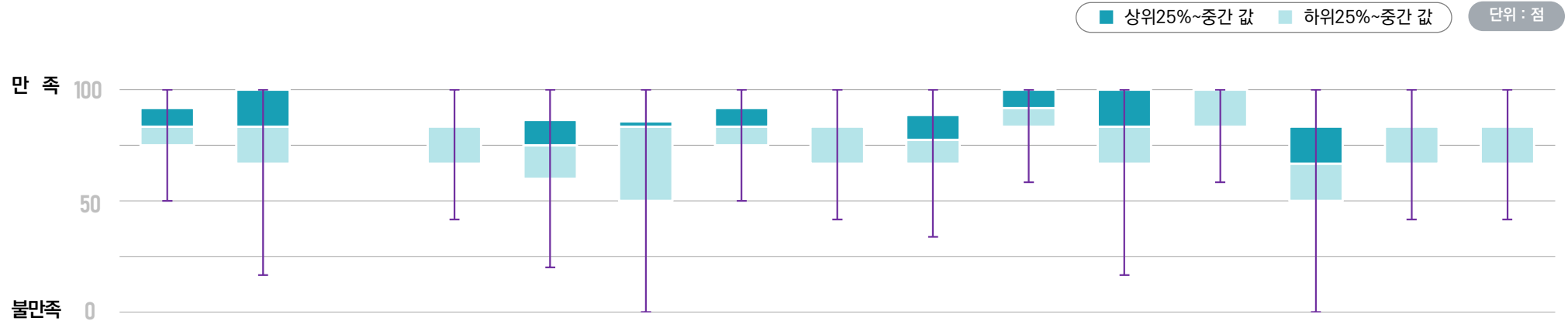
* 상대적 강점 : 시설관리공사·공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점 : 시설관리공사·공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

7 Box-Plot 분석

II 기관 전체 결과

| 서비스 과정-신속성의 IQR 값이 35.67점으로 가장 높으며, 이는 해당 요소 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 일관되지 않음을 의미함



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	91.67	100.00	-	83.33	86.38	85.67	91.67	83.33	88.56	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33
중간값	83.33	83.33	-	83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	77.39	91.67	83.33	100.00	66.67	83.33	83.33
1분위수	75.00	66.67	-	66.67	59.86	50.00	75.00	66.67	66.67	83.33	66.67	83.33	50.00	66.67	66.67
IQR	16.67	33.33	-	16.67	26.52	35.67	16.67	16.67	21.89	16.67	33.33	16.67	33.33	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	50.00	16.67	-	41.67	20.08	0.00	50.00	41.67	33.83	58.33	16.67	58.33	0.00	41.67	41.67

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소: 0)



사업별 결과

- 01 청소대행사업
- 02 체육시설업(진남수영장)
- 03 체육시설업(망마국민체육센터)
- 04 체육시설업(장애인국민체육센터)
- 05 공영주차장관리사업
- 06 자연휴양림 관리사업

3-1

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

청소대행사업

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

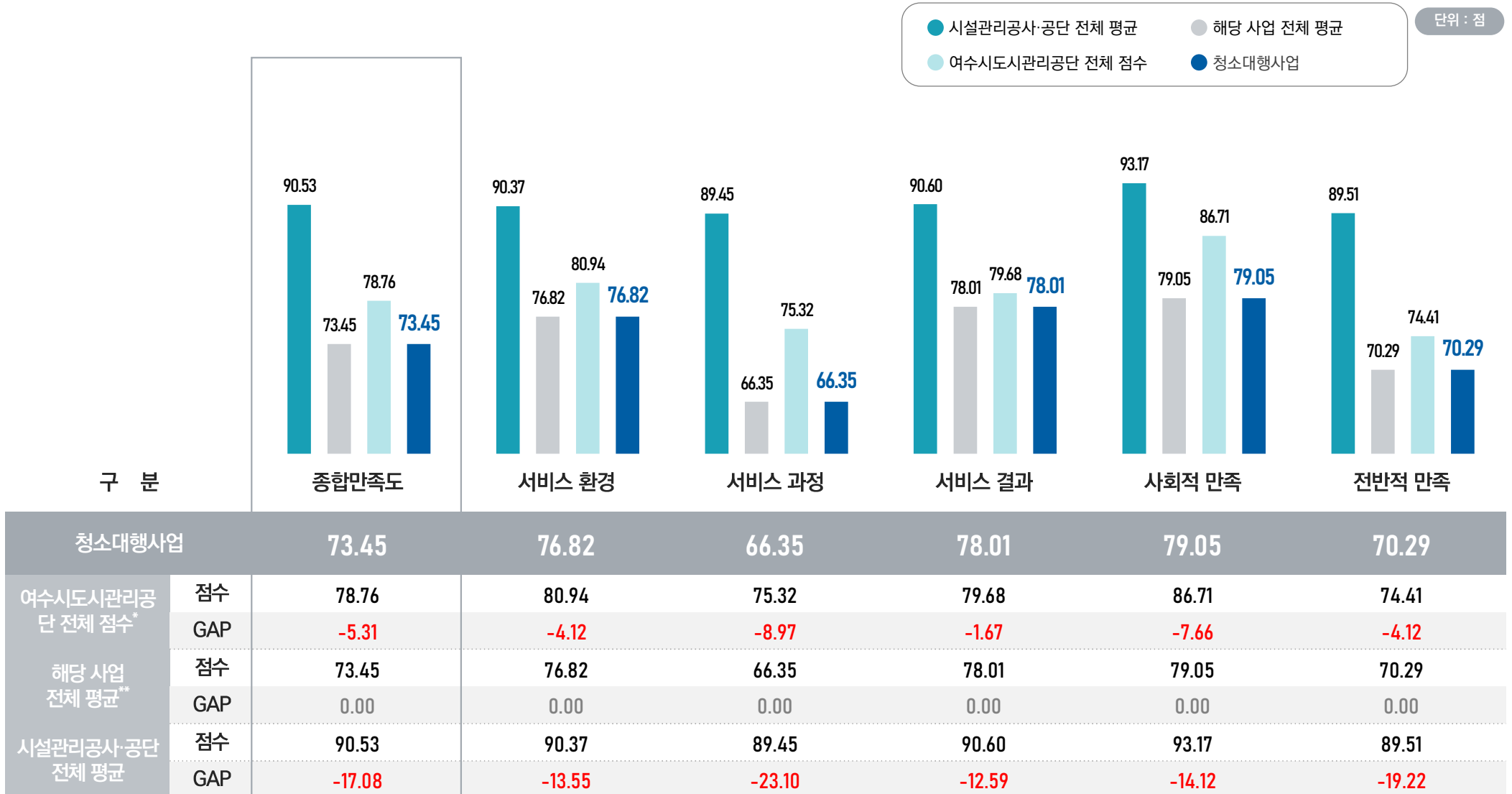
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	청소대행사업	80	100.0	73.45
성별	남성	22	27.5	73.54
	여성	58	72.5	73.41
연령	20대	4	5.0	65.06
	30대	6	7.5	79.59
	40대	9	11.3	74.36
	50대	37	46.3	71.41
	60대 이상	24	30.0	76.12

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다	82.50
	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다	69.08
서비스 과정	쾌적성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다	77.85
	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	69.33
	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	48.55
	대응성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집을 담당하는 직원들은 친절하다	71.17
	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	69.85
	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다	87.71
서비스 결과	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다	78.33
	충족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다	68.91
사회적 만족	충족성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	77.08
	공익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는 데 기여한다	89.79
	공익성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다	93.75
	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시 지역이나 주택형태(아파트 일반주택)에 따라 차별하지 않는다	63.11
	지속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다	82.26

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 청소대행사업의 종합 만족도는 73.45점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 5.31점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 청소대행사업 전체 평균 점수와 동일하게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 17.08점 낮게 나타남



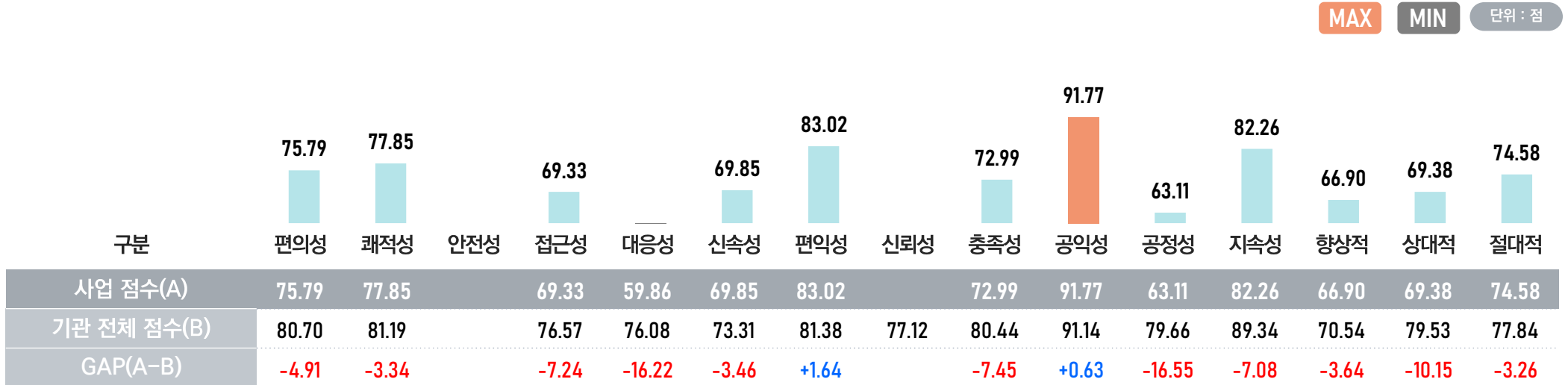
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 청소대행사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

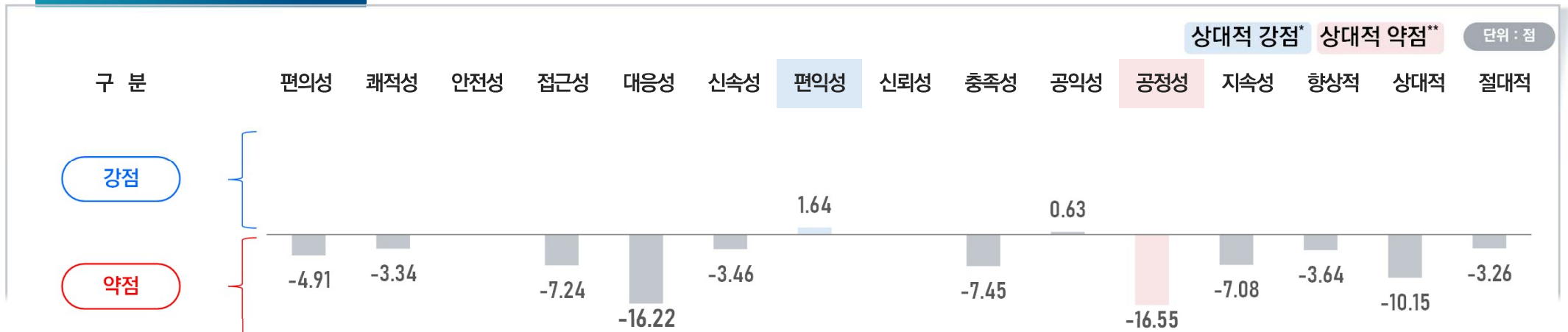
- 청소대행사업의 요소별 만족도는 공익성이 91.77점으로 가장 높고, 대응성이 59.86점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편익성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공정성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



※ 본 사업의 경우 상관분석 실시 결과 통계적으로 유의미한 결과가 도출되지 않아 Box-Plot 분석/IPA 분석/강점 및 개선 요소 도출은 실시하지 않음

4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 58건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 쾌적성(52건), 개선의견은 쾌적성(2건), 불만 의견은 쾌적성(4건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족) ● 절대적 만족도 4점(개선) ● 절대적 만족도 1~3점(불만)

구 분



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	52
깨끗하게 잘 수거해감	11
악취/냄새가 나지 않음	4
분리수거가 잘 되고 있음	3
시설이 깨끗하게 관리됨	2
설비 관리가 잘되어 있음	2
절대적	15
만족함	6
불편사항 없음/만족/ 좋음	5
느낌상 좋음	1
만족함/ 좋음/ 불만·불편없음	1
원활하게 잘 운영함	1
대응성	9
직원들이 성실함 / 노력함	2
직원이 먼저 알아서 처리해줌	1
현장 직원이 성실함	1
청소/수거직원이 열심히 청소/수거함	1
직원이 열정적임	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	2
공원 주변/환경 깨끗하지 않음	1
시설관리 강화 요망	1
편의성	1
휴일에 운영하지 않음	1
신속성	1
업무 처리가 느림	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	4
냄새가 남	1
유니폼에서 냄새가 남/깨끗하지 않음	1
위생관리 요망	1
재활용/분리수거가 잘되지 않음	1
편의성	3
주택이라 쓰레기수거 불편함	1
분리수거 시설 설치 확대	1
재활용 분리수거 안됨	1
안전성	1
종량제봉투 미사용 관리 필요	1

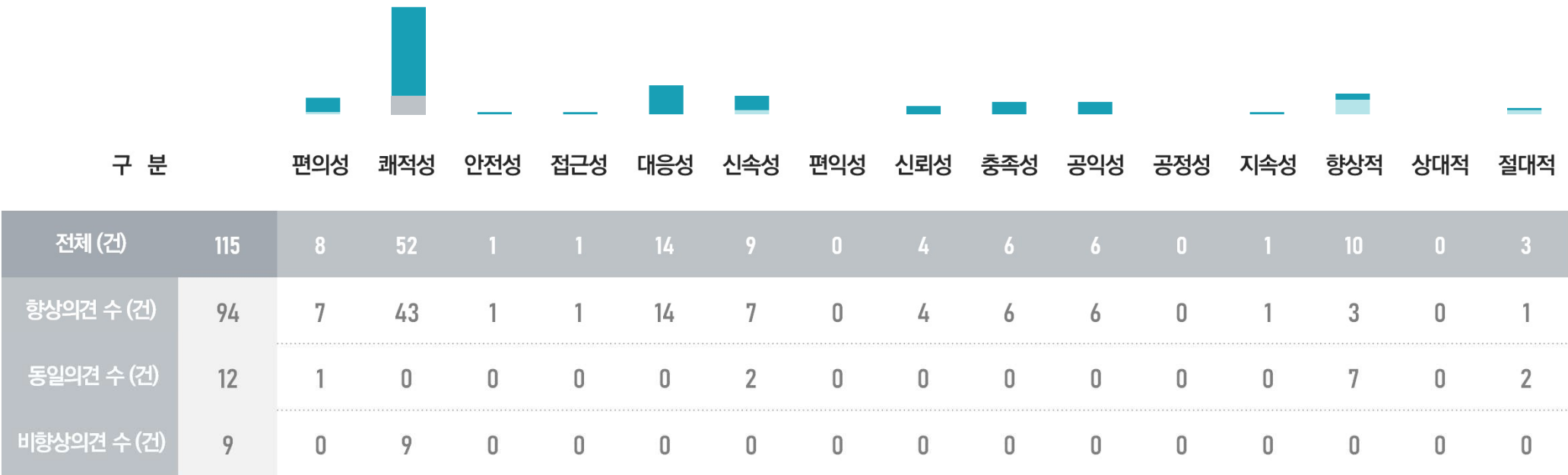
※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 52건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(43건), 동일의견은 향상적(7건), 비향상의견은 쾌적성(9건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상)
 ● 그대로다(동일)
 ● 나아지지 않았다(비향상)



※ VOC 수집 건수는 고객의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	43
환경이 깨끗함	3
청결 관리/유지가 좋음	3
쓰레기처리가 잘됨	3
시설/환경이 쾌적함	2
내부시설이 깨끗함	2
대응성	14
청소/수거직원이 열심히 청소/수거함	3
현장 직원이 성실함	2
직원이 사명감으로 잘 해 줌	2
직원이 친절함	1
친절하게 안내함	1
편의성	7
음식물 쓰레기통을 시설관리공단에서 같이 취급함	3
시설 운영을 잘해서	1
주택 쓰레기수거 편함	1
생활쓰레기도 수거함	1
주택관리를 공동으로 하지 않아도 됨	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
향상적	7
서비스가 변화가 없음	3
그대로/비슷함/변함 없음	2
보통/똑같다/변화 없음/발전없음	1
체감되는 변화 없음(비슷함,같음)	1
신속성	2
쓰레기 수거처리가 신속하지 않음	1
시간 엄수를 잘못함	1
절대적	2
보통/똑같다/변화 없음	2

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	9
쓰레기 모여있어 냄새가 심함	2
냄새가 많이 남	2
청소가 안되어 있음 /쓰레기 처리 미흡	1
처리장 냄새/악취가 남/여름에 심함	1
도로 주변에 쓰레기가 많음	1

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	25
주말/공휴일에도 운영 필요	6
점심/휴일/야간에도 업무/ 운영 필요	4
휴일에 운영 필요	3
전자 음식물 처리기 설치 요망	2
주말/휴일 배송 요망	2
쾌적성	21
청소 자주 해주었으면	5
(일반,음식)쓰레기 관리 및 단속 요망	3
냄새가 많이 남	2
쓰레기 수거 날짜/간격 증가 필요	2
방역/소독 강화 요망	1
신속성	11
쓰레기 수거처리가 신속함	10
휴일/야간/새벽에도 업무를 필요	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
충족성	5
음식물 수거함 용량 확대 요망	4
직원에게 부식비의 충분한 제공 요망	1
대응성	2
고객의 입장에서 생각 필요	1
직원이 노력 필요	1
안전성	1
종량제봉투 미사용 관리 필요	1

※ 주요 VOC만 제시

3-2

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

체육시설업(진남수영장)

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	체육시설업 (진남수영장)	70	100.0	75.49
성별	남성	19	27.1	76.39
	여성	51	72.9	75.16
연령	20대	4	5.7	79.75
	30대	12	17.1	77.18
	40대	13	18.6	77.59
	50대	10	14.3	64.95
	60대 이상	31	44.3	76.81

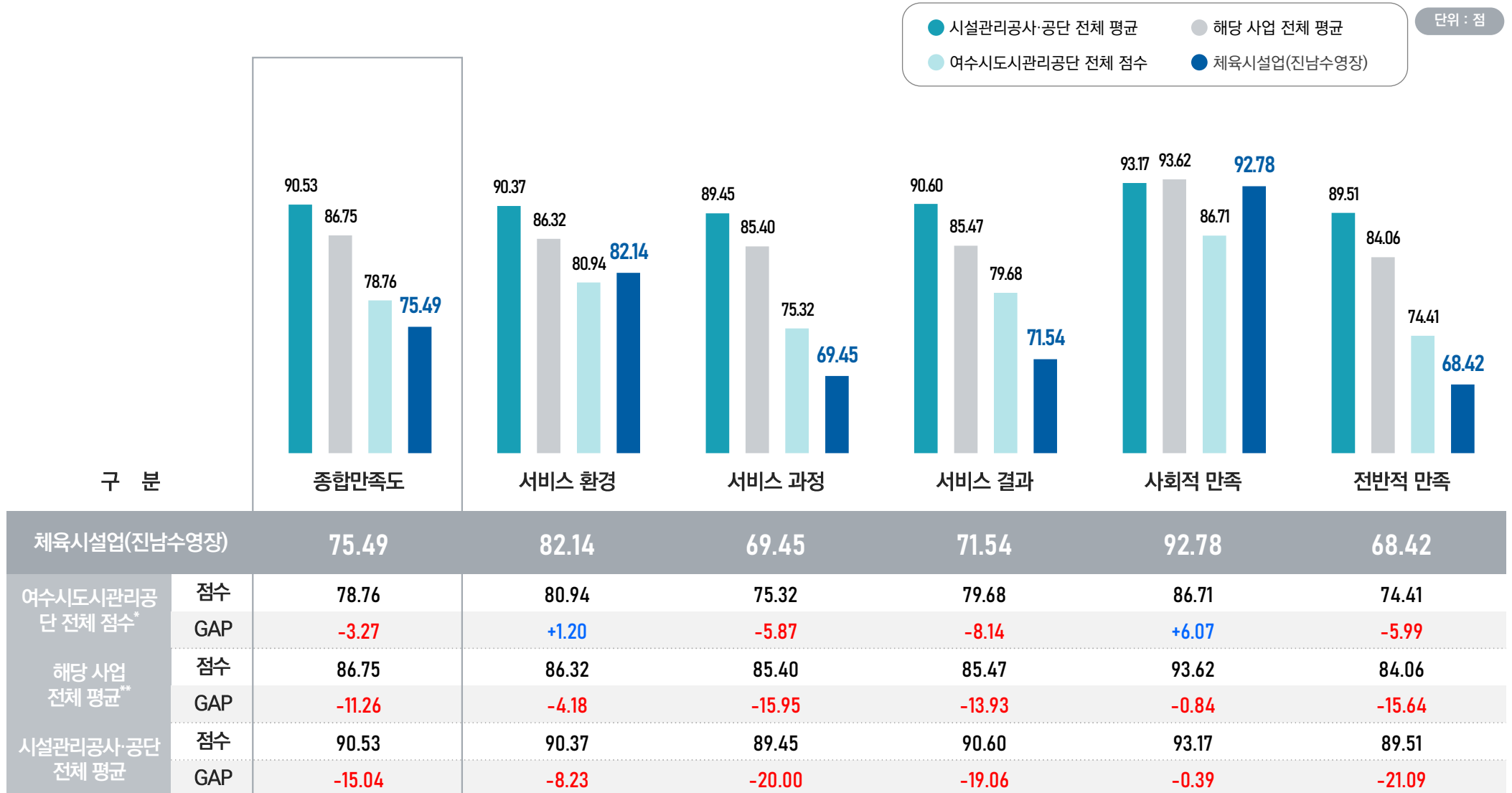
조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다	84.05
	편의성2	체육시설이 잘 갖춰져 있다	82.62
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.95
서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	75.00
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	55.00
	대응성2	직원들은 친절하다	81.19
	신속성1	업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	65.27
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	61.98
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.67
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	69.56
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	67.91
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	78.53
사회적 만족	공익성1	지역주민에게 유익하다	89.29
	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	93.10
	공정성1	남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	95.48
	지속성1	계속 이용할 생각이다	91.67

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

체육시설업(진남수영장)의 종합 만족도는 75.49점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 3.27점 낮은 수준임

시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 체육시설업 전체 평균 대비 11.26점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 15.04점 낮게 나타남



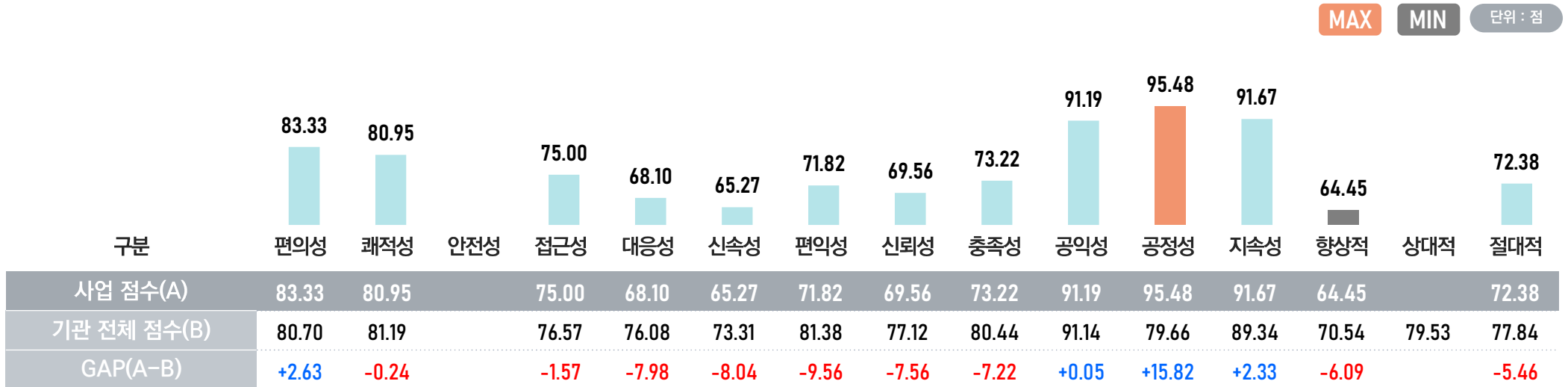
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 체육시설업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

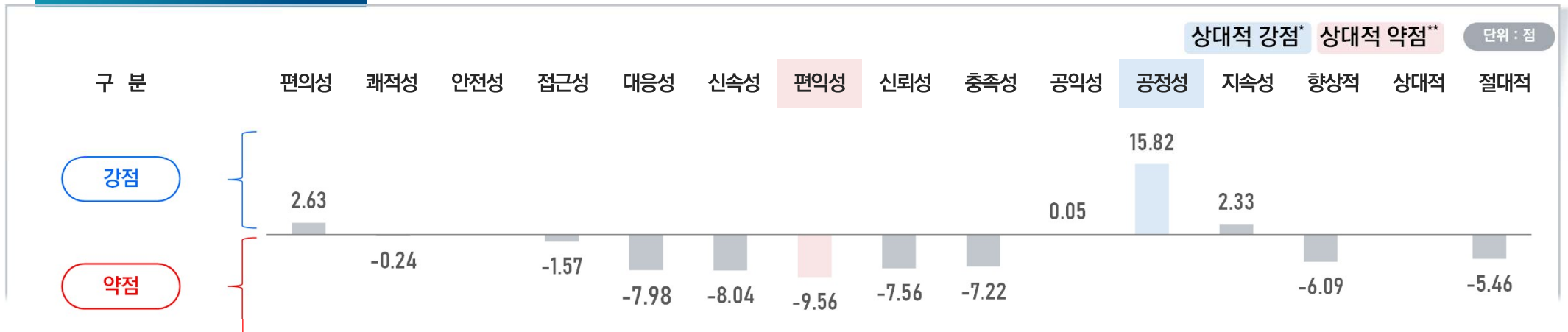
- 체육시설업(진남수영장)의 요소별 만족도는 공정성이 95.48점으로 가장 높고, 향상적이 64.45점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 공정성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 편의성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

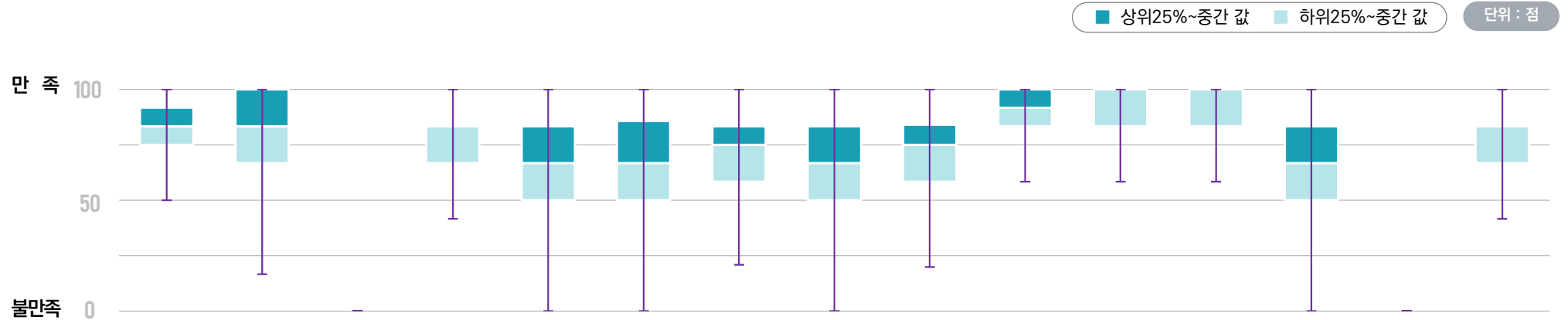
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

신속성의 IQR 값이 35.67점으로 상대적으로 높아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정되지 않은 것으로 나타남



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	91.67	100.00		83.33	83.33	85.67	83.33	83.33	83.99	100.00	100.00	100.00	83.33		83.33
중간값	83.33	83.33		83.33	66.67	66.67	75.00	66.67	75.00	91.67	100.00	100.00	66.67		83.33
1분위수	75.00	66.67		66.67	50.00	50.00	58.33	50.00	58.33	83.33	83.33	83.33	50.00		66.67
IQR	16.67	33.33		16.67	33.33	35.67	25.00	33.33	25.65	16.67	16.67	16.67	33.33		16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00
하한값	50.00	16.67		41.67	0.00	0.00	20.83	0.00	19.86	58.33	58.33	58.33	0.00		41.67

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

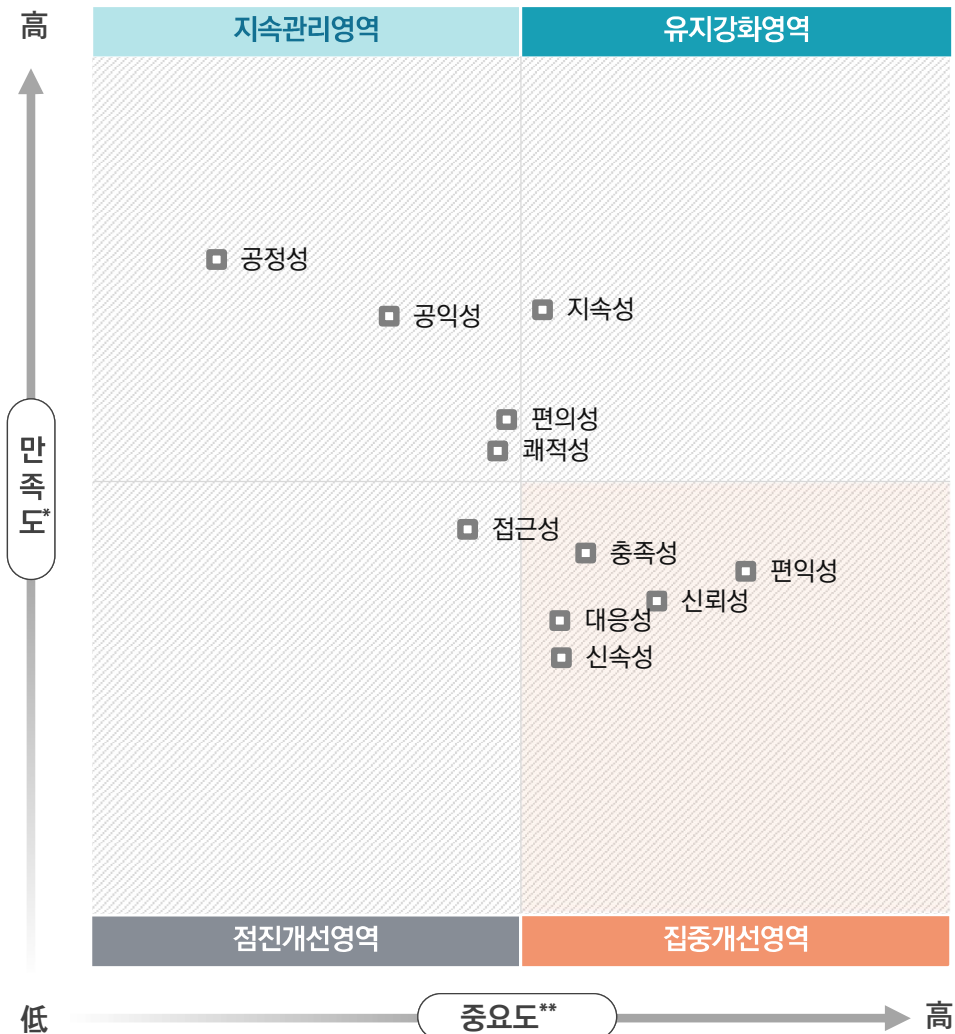
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소 : 0)

5 IPA 분석

III 사업별 결과

대응성, 신속성, 편의성, 신뢰성, 충족성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위					
순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	65.27	9.76	-130.994
2	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	69.56	11.33	-103.415
3	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	68.10	9.73	-103.135
4	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	71.82	12.80	-87.902
5	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	73.22	10.16	-55.584
6	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	75.00	8.21	-30.301
7	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	80.95	8.71	19.702
8	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	83.33	8.86	41.128
9	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	95.48	4.07	68.336
10	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	91.19	6.92	86.447
11	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	91.67	9.45	122.587
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

** 중요도 : 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함

*** 레버리지 지수 : (요소별 만족도 - 요소별 만족도 전체 평균) x 요소별 중요도

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

III 사업별 결과

편의성, 공익성, 공정성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면,
대응성, 신속성, 편익성, 신뢰성, 충족성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

개선 요소 탐색

단위 : 점

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	83.33	80.70	41.128	지속관리
	쾌적성	80.95	81.19	19.702	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	75.00	76.57	-30.301	점진개선
	대응성	68.10	76.08	-103.135	집중개선
	신속성	65.27	73.31	-130.994	집중개선
서비스 결과	편익성	71.82	81.38	-87.902	집중개선
	신뢰성	69.56	77.12	-103.415	집중개선
	충족성	73.22	80.44	-55.584	집중개선
사회적 만족	공익성	91.19	91.14	86.447	지속관리
	공정성	95.48	79.66	68.336	지속관리
	지속성	91.67	89.34	122.587	유지강화

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선

개선 요소 도출

개선시급도 파악

사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
»				강점
»		●		관리필요
»	-	-	-	-
»		●	●	개선대상
»	●	●	●	최우선개선
»	●	●	●	최우선개선
»	●	●	●	최우선개선
»	●	●	●	최우선개선
»	●	●	●	최우선개선
»				강점
»				강점
»				강점

※ 모든 요소의 점수가 95점 이상인 경우, Bottom5 요소를 도출하지 않음

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
편의성	30
이용이 편리함	8
불편 사항이 없음/문제가 없음	4
이용편리/사용편리함	3
수영장 레인 길이가 깊 (50m)	3
시설이 좋다	2
지속성	1
이용객이 충분함/많은 사람들이 이용해도 괜찮음	1

최우선개선 과제	빈도(건)
충족성	6
강사가 많았으면	2
프로그램이 다양하지 않음	1
강사가 부족함/강사충원	1
민원 제기 시에만 처리 하고 바뀌는 것이 없음/민원제기해도 바뀌는 것이 없음	1
강사/교사 충원 요망	1
대응성	2
직원의 친절성 향상 필요	1
직원 불성실/불성의함	1

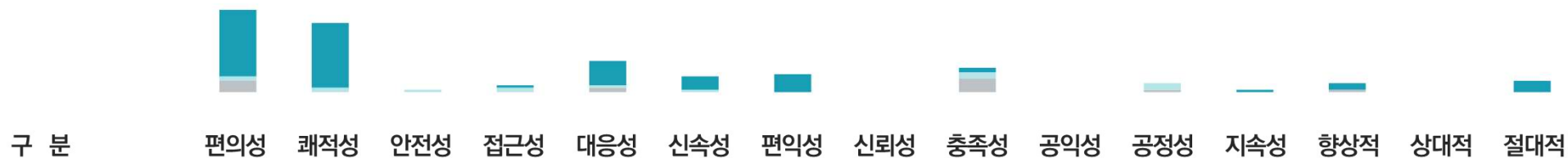
7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 37건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 편의성(30건), 개선의견은 총족성, 공정성(각 3건), 불만 의견은 총족성(6건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족) ● 절대적 만족도 4점(개선) ● 절대적 만족도 1~3점(불만)



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	30
이용이 편리함	8
불편 사항이 없음/문제가 없음	4
이용편리/사용편리함	3
수영장 레인 길이가 깊 (50m)	3
시설이 좋다	2
쾌적성	29
시설/환경이 쾌적함	5
내부시설이 깨끗함	5
수질이 좋음/수질이 깨끗함	4
시설 설비가 좋음	2
시설이 깨끗함/청결함	1
대응성	11
직원이 친절함	6
친절하게 안내함	1
직원 서비스가 좋음	1
직원이 깔끔함	1
함께 일하기 좋음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
충족성	3
인원 충원 요망	1
수업이 없어지는 경우가 있음	1
강사가 부족함/강사충원	1
공정성	3
강사 처우 개선 요망	2
수영장 어른만 사용할 수 있게 했으면	1
편의성	2
체육/운동 기구들이 좋지 않음	1
전기시설/콘센트가 많지 않음	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
충족성	6
강사가 많았으면	2
프로그램이 다양하지 않음	1
강사가 부족함/강사충원	1
민원 제기 시에만 처리 하고 바뀌는 것이 없음/민원제기 해도 바뀌는 것이 없음	1
강사/교사 충원 요망	1
편의성	5
자판기 고장이 잦다	1
일회용품 제공 요망 (세면도구 등)	1
드라이기 추가 비치	1
헤어드라이어 교체/수리 필요	1
공간 좁음	1
대응성	2
직원의 친절성 향상 필요	2

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

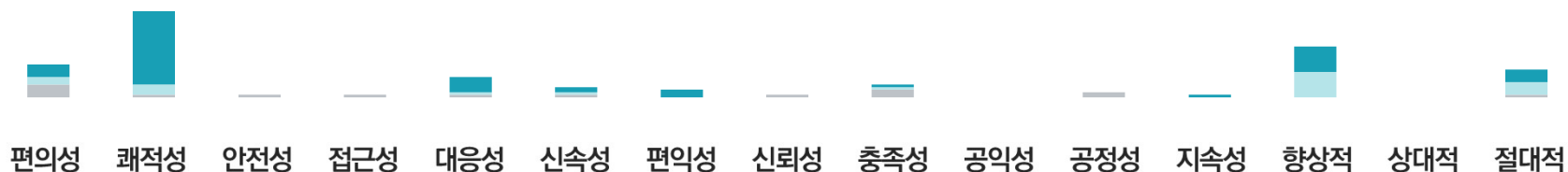
III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 34건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(29건), 동일의견은 향상적(10건), 비향상의견은 편의성(5건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분



구 분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	13	34	1	1	8	4	3	1	5	0	2	1	20	0	11
향상의견 수 (건)	5	29	0	0	6	2	3	0	1	0	0	1	10	0	5
동일의견 수 (건)	3	4	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	10	0	5
비향상의견 수 (건)	5	1	1	1	1	1	0	1	3	0	2	0	0	0	1

※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	29
시설/환경이 쾌적함	4
내부시설이 깨끗함	3
시설 설비가 좋음	2
시설관리가 잘됨	2
수질이 좋음/수질이 깨끗함	2
향상적	10
느낌상 좋아짐	2
시설/환경이 보완 및 개선됨	2
수질이 좋음/수질이 개선됨	2
개선되고 있음/노력하고 있음	1
시설이나 환경이 나아짐	1
대응성	6
직원이 친절함	1
친절하게 안내함	1
문의시 친절하게 답변함	1
응대가 친절함	1
직원이 필요한것 미리 알아서 해줌	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
향상적	10
서비스가 변화가 없음	4
그대로/비슷함/변함 없음	3
체감되는 변화 없음(비슷함,같음)	3
절대적	5
보통/똑같다/변화 없음	2
불만족/불편함	1
불편사항 있음/불만족/좋지않음	1
불만족함/나쁨/불만·불편있음	1
쾌적성	4
바닥이 깨끗하게 관리 요청	1
시설 청소관리가 잘 안 됨(이물질 제거 필요)	1
조경이 깨끗하지 않음	1
수질이 나쁨/수질이 더러움	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	5
시설이 불편함	1
드라이기 추가 비치	1
수영장 시설이 우수하지 않음	1
계단 보수 요망	1
공사시 불편을 끼침	1
충족성	3
인원 충원 요망	1
문의 내용에 대한 해결방안 제시 요망	1
수업이 없어지는 경우가 있음	1
공정성	2
강사 처우 개선 요망	1
별 차이가 없음	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
충족성	25
인원 충원 요망	7
강사 충원 필요	4
젊은 강사 충원 요망	3
수영자유시간 늘렸으면 함	2
강사가 많았으면 함	2
쾌적성	19
시설 청소 요망	2
냉방시설(에어컨, 대형선풍기) 설치 요망	2
탈의실/파우더 룸 청소 요망	2
휴지 품질 개선 및 비치 확대 요망	2
냉방 온도가 적절하지 않음	1
편의성	14
주차장이 복잡함 /주차 불편함	1
샤워실 비품 수리/교체 요망	1
교통 불편 함	1
온도 조절 요망	1
대중교통편이 부족함	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
안전성	3
안전한 환경/시설 요망	2
레인정비 강화 요망	1
편의성	2
강사를 파견/초빙 필요	1
락커 대여비가 너무 비쌘	1

※ 주요 VOC만 제시

3-3

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

체육시설업(망마국민체육센터)

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

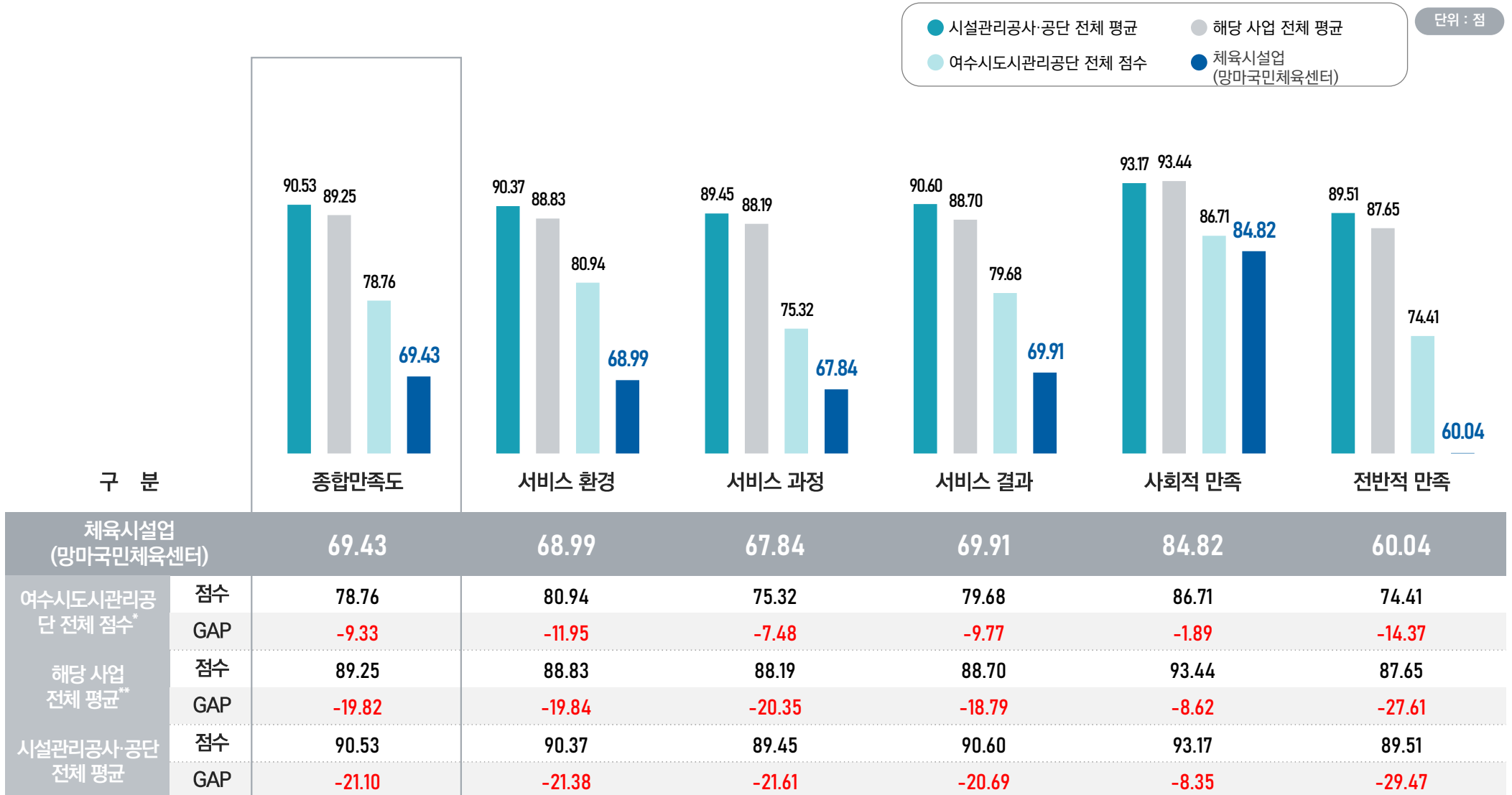
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	체육시설업 (망미국민체육센터)	70	100.0	69.43
성별	남성	26	37.1	75.58
	여성	44	62.9	65.79
연령	20대	3	4.3	83.40
	30대	16	22.9	75.90
	40대	17	24.3	76.20
	50대	18	25.7	61.20
	60대 이상	16	22.9	62.39

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.	72.38
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	66.43
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	68.57
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	71.67
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	55.74
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	79.05
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	64.47
	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	59.34
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	74.96
서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	69.52
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	66.32
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	79.80
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	83.10
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	88.81
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	87.38
사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	81.12

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 체육시설업(망마국민체육센터)의 종합 만족도는 69.43점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 9.33점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 체육시설업 전체 평균 대비 19.82점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 21.10점 낮게 나타남



* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

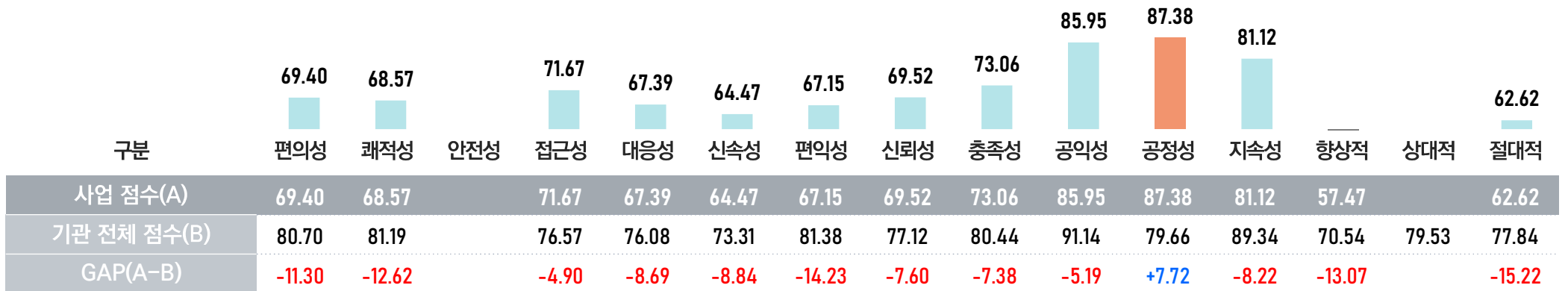
** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 체육시설업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 체육시설업(망마국민체육센터)의 요소별 만족도는 공정성이 87.38점으로 가장 높고, 항상적이 57.47점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 공정성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 절대적으로 나타남

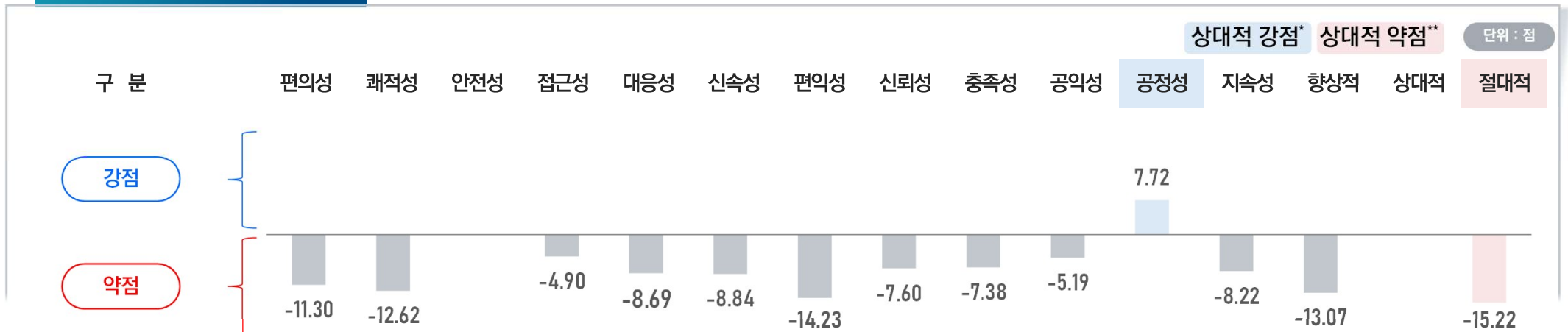
MAX MIN 단위 : 점



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

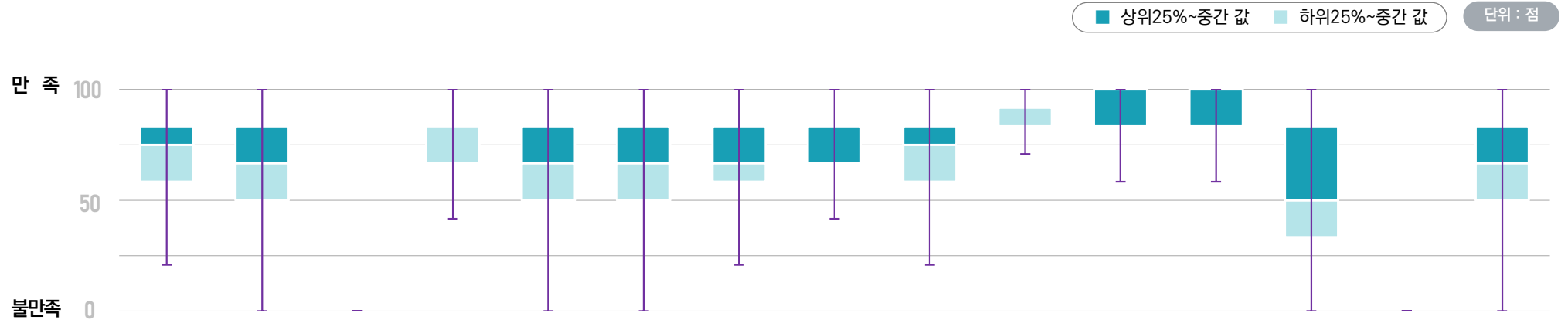
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

| 공익성의 IQR 값이 8.33점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	91.67	100.00	100.00	83.33		83.33
중간값	75.00	66.67		83.33	66.67	66.67	66.67	66.67	75.00	91.67	83.33	83.33	50.00		66.67
1분위수	58.33	50.00		66.67	50.00	50.00	58.33	66.67	58.33	83.33	83.33	83.33	33.33		50.00
IQR	25.00	33.33		16.67	33.33	33.33	25.00	16.67	25.00	8.33	16.67	16.67	50.00		33.33
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00
하한값	20.83	0.00		41.67	0.00	0.00	20.83	41.67	20.83	70.83	58.33	58.33	0.00		0.00

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

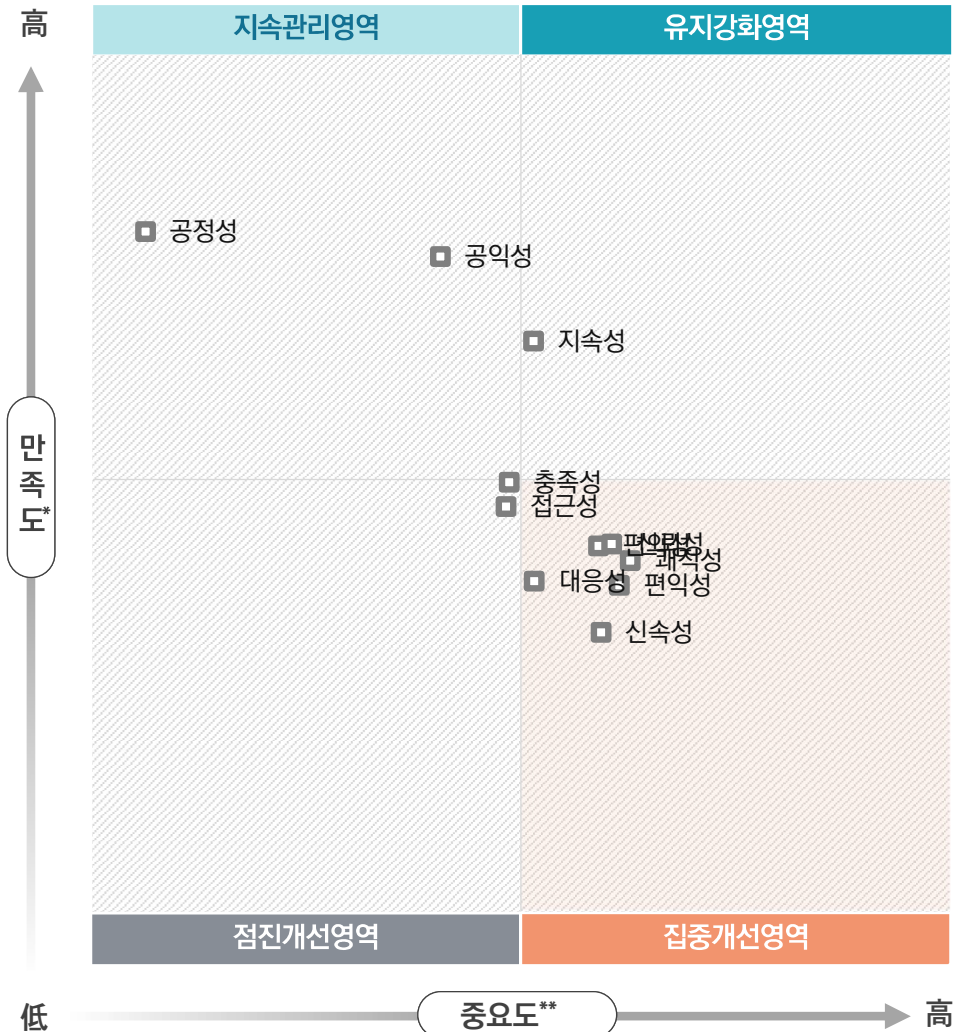
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소: 0)

5 IPA 분석

III 사업별 결과

편의성, 쾌적성, 대응성, 신속성, 편익성, 신뢰성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위					
순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	64.47	10.86	-95.225
2	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	67.15	11.26	-68.610
3	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	67.39	9.38	-54.905
4	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	68.57	11.50	-53.759
5	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	69.40	10.80	-41.474
6	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	69.52	11.09	-41.284
7	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	71.67	8.77	-13.837
8	총족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	73.06	8.83	-1.638
9	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	87.38	0.82	11.596
10	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	81.12	9.37	73.748
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	85.95	7.32	92.982
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

** 중요도 : 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함

*** 레버리지 지수 : (요소별 만족도 - 요소별 만족도 전체 평균) x 요소별 중요도

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

III 사업별 결과

공정성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면,
편의성, 쾌적성, 대응성, 신속성, 편익성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

개선 요소 탐색

단위 : 점

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	69.40	80.70	-41.474	집중개선
	쾌적성	68.57	81.19	-53.759	집중개선
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	71.67	76.57	-13.837	점진개선
	대응성	67.39	76.08	-54.905	집중개선
	신속성	64.47	73.31	-95.225	집중개선
서비스 결과	편익성	67.15	81.38	-68.610	집중개선
	신뢰성	69.52	77.12	-41.284	집중개선
	충족성	73.06	80.44	-1.638	점진개선
사회적 만족	공익성	85.95	91.14	92.982	지속관리
	공정성	87.38	79.66	11.596	지속관리
	지속성	81.12	89.34	73.748	유지강화

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선

개선 요소 도출

개선시급도 파악

사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
●	●	●	●	최우선개선
●	●	●	●	최우선개선
-	-	-	-	-
	●	●		개선대상
●	●	●	●	최우선개선
●	●	●	●	최우선개선
●	●	●	●	최우선개선
	●	●	●	우선개선
	●	●		개선대상
	●			관리필요
				강점
	●			관리필요

※ 모든 요소의 점수가 95점 이상인 경우, Bottom5 요소를 도출하지 않음

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
공정성	1
신청/예약과정이 공정/투명함	1

최우선개선 과제	빈도(건)
편의성	7
주차 시설이 적다	1
수영장 사람이 너무 많음	1
시간 제한을 두고 입장해서 불편함	1
수강 시간이 짧음	1
수영회원이 한타임에 너무 많다	1
쾌적성	1
시설 내 온도 조절 요망	1

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 26건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 편의성(19건), 개선의견은 편의성(8건), 불만 의견은 편의성(7건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족) ● 절대적 만족도 4점(개선) ● 절대적 만족도 1~3점(불만)



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	19
이용요금이 저렴함	7
건강관리에 도움이 됨	2
운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음	1
이용료/수강료 저렴함	1
이용료가 무료임	1
편의성	11
이용이 편리함	3
시설 이용이 편리함	2
긴 시간 이용할 수 있음	2
거리가 가까움	1
시설 이용이 편리함	1
대응성	9
직원이 친절함	7
안전요원이 적극적임	1
전화 응대가 친절함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	8
주차장 공간 확보 요망	2
시간 제한 이용/이용시간이 짧음	1
수영장 시설이 우수하지 않음	1
일반개인이 이용 가능 요망/회원만 사용가능해서 불편함	1
사물함/락커룸 사용 불편함	1
지속성	5
수업을 확대요망	1
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	1
수업듣는 기회 확대 요망	1
분반 축소	1
수강인원 확대 요망	1
충족성	4
인원 충원 요망	1
수영자유시간 늘렸으면	1
젊은 강사 충원 요망	1
교사 인원수가 학생대비 적절하지않음	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	7
주차 시설이 적다	1
수영장 사람이 너무 많음	1
시간 제한을 두고 입장해서 불편함	1
수강 시간이 짧음	1
수영회원이 한타임에 너무 많다	1
충족성	6
인원 충원 요망	3
수영자유시간 늘렸으면	1
자유수영 레인/시간 추가 필요	1
이용자 중심으로 운영하지 않음	1
쾌적성	1
시설 내 온도 조절 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 27건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성(10건), 동일의견은 편의성(9건), 비향상의견은 편의성(8건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)



※ VOC 수집 건수는 고객여의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 여의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	10
행정 절차가 편리함	1
주차장이 가까움	1
주차가 편리함/주차비용이 편리함	1
거리가 가까움	1
주차장/시설이 좋음	1
쾌적성	9
시설/환경이 쾌적함	2
시설이 깨끗하게 관리됨	1
환경이 좋다	1
쾌적한 시설 관리 불필요	1
수질이 좋음/수질이 깨끗함	1
대응성	9
직원이 친절함	6
응대가 친절함	2
문의시 친절하게 답변함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	9
주차장이 복잡함/주차가 불편함	2
아이와 이용이 불편함	1
주차장/시설이 좋지 않음	1
주차시설이 별로임	1
휴관일이 많음	1
쾌적성	5
청소 상태 개선 요망	1
수질이 나쁨/수질 개선 필요함	1
수질 개선이 필요함/수질이 깨끗하지 않음(수질관리)	1
수질 관리/개선 필요	1
쾌적한 환경 조성 요망	1
접근성	4
직원의 설명/안내 개선 요망	1
사전 공지요망	1
강사정보 안내 요망	1
직원들의 상세한 설명 필요	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	8
공간 협소/면적이 좁음	1
이용객이 너무 많음	1
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 없음	1
이용자가 많음	1
자유수영 레인/시간 축소 필요	1
쾌적성	5
수강인원이 많음/붐빔	1
시설 내 온도 조절 요망	1
바닥 공사 요망	1
바닥/마루 보수 요망	1
소독약 냄새가 남	1
충족성	3
민원 처리가 잘 이루어지지 않음	1
강사가 많았으면	1
강사가 부족함/강사충원	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	30
수영장 사람이 너무 많음	4
이용 인원수가 적당함/인원 제한	2
자유이용 시간에 강습이 많다	2
주차 폭이 좁음	1
운영 시간 연장 요망	1
충족성	25
강사가 많았으면 함	3
인원 충원 요망	2
젊은 강사 충원 요망	2
보강수업 필요	2
교육의 질적 향상 필요	2
쾌적성	7
시설 청결 요망	1
수영장 수질 점검	1
수질이 나쁨/수질 개선 필요함	1
수질 개선이 필요함/수질이 깨끗하지 않음(수질관리)	1
화장실 청결성 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
지속성	7
수업을 확대요망	3
시설 확장 요망	1
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	1
수업듣는 기회 확대 요망	1
프로그램 만족시 지속적 유지 요망	1
신뢰성	3
강사가 자주 교체됨	1
코치 교체가 잦음	1
프로그램 시간을 임의대로 변경함	1
접근성	3
수영장 이용수칙 안내문 부착 필요	1
강의 내용이 자세하지 않음	1
주차장과의 접근성 개선 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

3-4

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

체육시설업(장애인국민체육센터)

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	체육시설업 (장애인국민체육센터)	40	100.0	83.71
성별	남성	25	62.5	82.62
	여성	15	37.5	85.53
연령	20대	5	12.5	89.31
	30대	4	10.0	89.03
	40대	8	20.0	92.31
	50대	10	25.0	80.09
	60대 이상	13	32.5	77.43

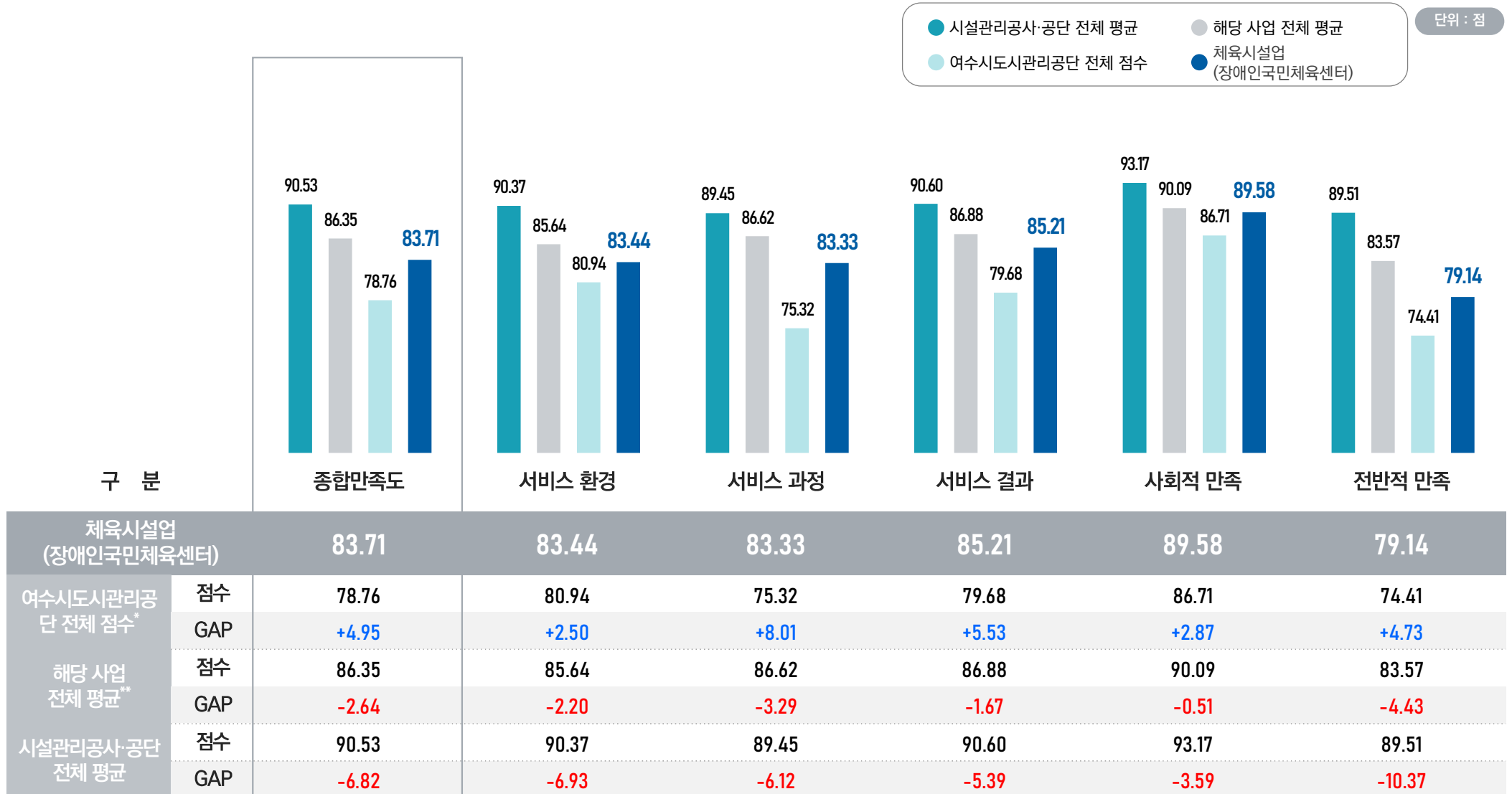
조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용하기 편리하다	85.00
	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용시설이 잘 갖춰져 있다	81.25
서비스 과정	쾌적성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.75
	접근성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	86.25
서비스 결과	대응성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	72.50
	대응성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 친절하다	99.17
서비스 만족	신속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	77.92
	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	82.12
서비스 만족	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.67
	신뢰성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.08
서비스 만족	충족성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.08
	충족성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	91.25
서비스 만족	공익성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용객에게 유익하다	88.75
	공익성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 건강과 여가활동에 기여한다	92.08
서비스 만족	공정성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 누구나 이용할 수 있다	86.67
	지속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 계속 이용할 생각이다	91.67

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

체육시설업(장애인국민체육센터)의 종합 만족도는 83.71점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 4.95점 높은 수준임

시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 체육시설업 전체 평균 대비 2.64점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 6.82점 낮게 나타남



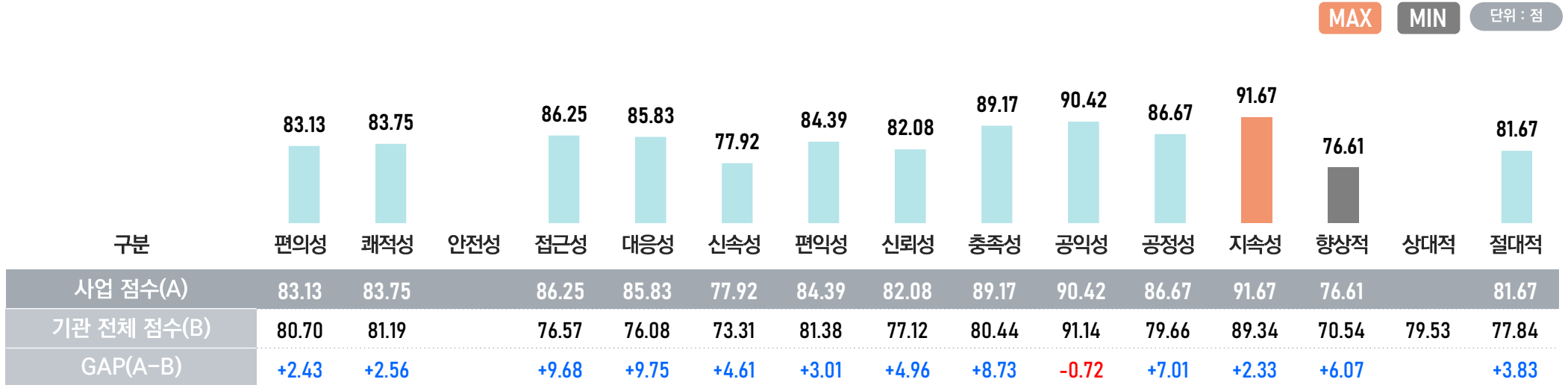
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 체육시설업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 체육시설업(장애인국민체육센터)의 요소별 만족도는 지속성이 91.67점으로 가장 높고, 향상적이 76.61점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 대응성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공익성으로 나타남

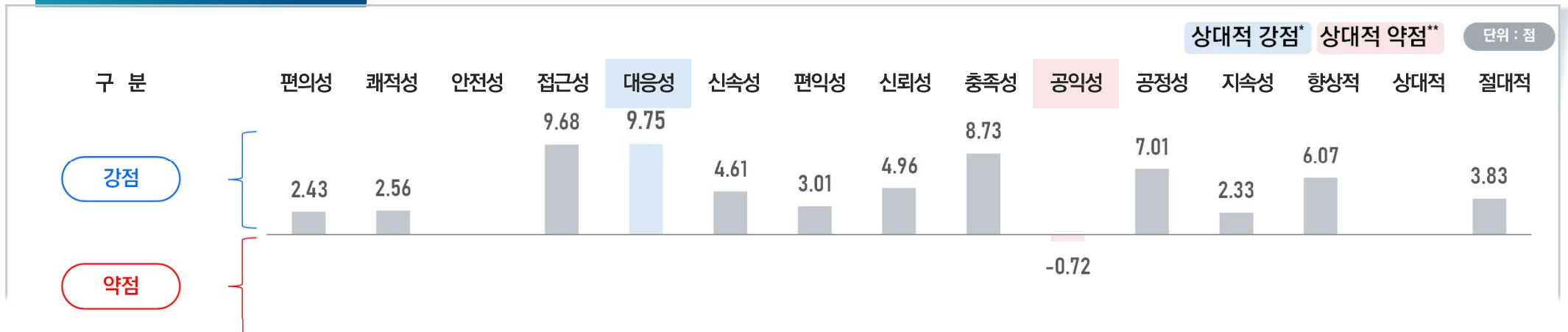


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

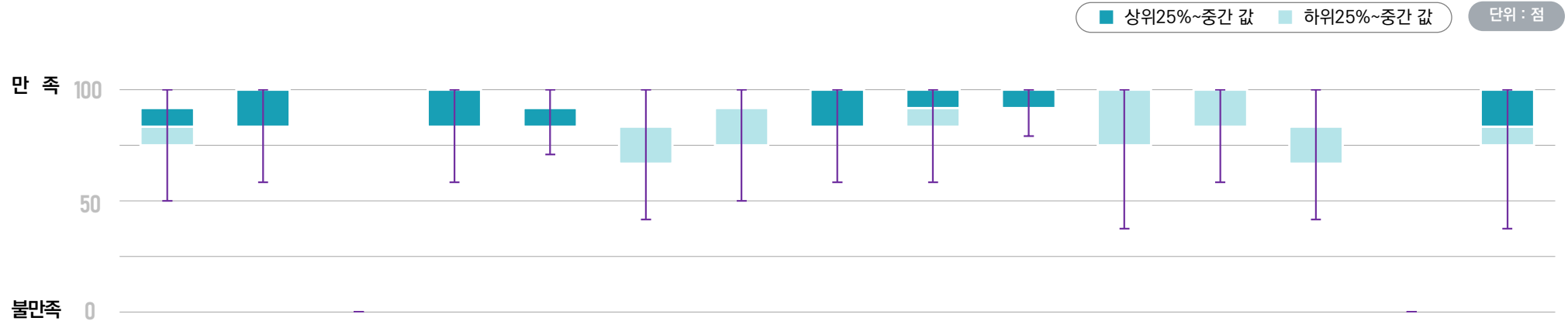
** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

대응성, 공익성의 IQR 값이 8.33점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	91.67	100.00		100.00	91.67	83.33	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33		100.00
중간값	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	91.67	91.67	100.00	100.00	83.33		83.33
1분위수	75.00	83.33		83.33	83.33	66.67	75.00	83.33	83.33	91.67	75.00	83.33	66.67		75.00
IQR	16.67	16.67		16.67	8.33	16.67	16.67	16.67	16.67	8.33	25.00	16.67	16.67		25.00
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00		100.00
하한값	50.00	58.33		58.33	70.83	41.67	50.00	58.33	58.33	79.17	37.50	58.33	41.67		37.50

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

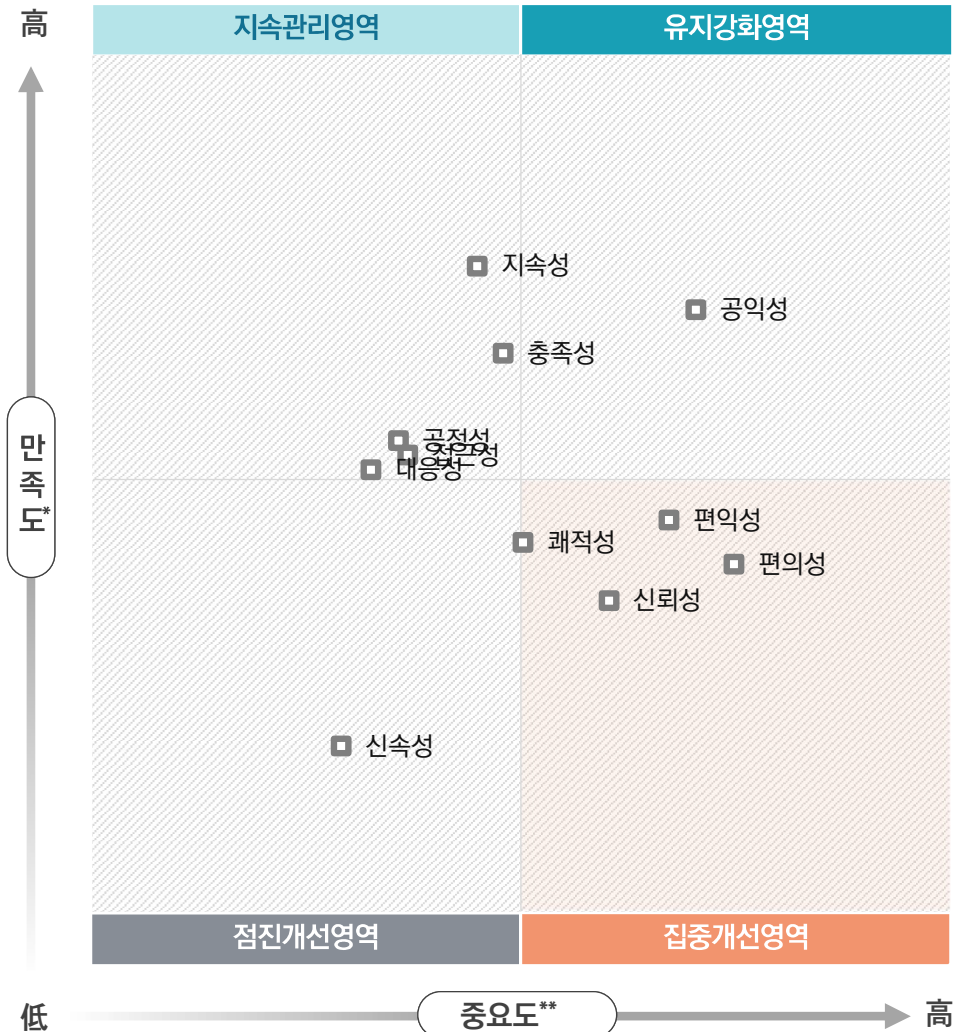
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소: 0)

5 IPA 분석

III 사업별 결과

편의성, 쾌적성, 편익성, 신뢰성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위					
순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	77.92	7.69	-58.830
2	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	82.08	9.78	-34.097
3	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	83.13	10.76	-26.298
4	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	83.75	9.11	-16.576
5	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	84.39	10.25	-12.046
6	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	85.83	7.92	2.086
7	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	86.25	8.21	5.581
8	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	86.67	8.14	8.922
9	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	89.17	8.95	32.199
10	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	90.42	10.46	50.689
11	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	91.67	8.75	53.349
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

** 중요도 : 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함

*** 레버리지 지수 : (요소별 만족도 - 요소별 만족도 전체 평균) x 요소별 중요도

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

III 사업별 결과

접근성, 대응성, 충족성, 공정성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출되었으며, 우선적으로 개선이 필요한 최우선개선요소는 도출되지 않음

개선 요소 탐색

단위 : 점

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	83.13	80.70	-26.298	집중개선
	쾌적성	83.75	81.19	-16.576	집중개선
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	86.25	76.57	5.581	지속관리
	대응성	85.83	76.08	2.086	지속관리
	신속성	77.92	73.31	-58.830	점진개선
서비스 결과	편의성	84.39	81.38	-12.046	집중개선
	신뢰성	82.08	77.12	-34.097	집중개선
	충족성	89.17	80.44	32.199	지속관리
사회적 만족	공익성	90.42	91.14	50.689	유지강화
	공정성	86.67	79.66	8.922	지속관리
	지속성	91.67	89.34	53.349	지속관리

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선

개선 요소 도출

개선시급도 파악

사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
●		●	●	우선개선
●		●	●	우선개선
-	-	-	-	-
				강점
				강점
●		●		개선대상
●		●	●	우선개선
●		●	●	우선개선
				강점
	●			관리필요
				강점
				강점

※ 모든 요소의 점수가 95점 이상인 경우, Bottom5 요소를 도출하지 않음

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
대응성	20
직원이 친절함	12
직원이 친절함/상냥함	2
직원이 인사를 잘함	2
친절하게 안내함	1
안내 직원이 친절함	1
충족성	2
불편사항/사소한/문제 발생시 바로 해결해줌	2

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 20건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 대응성(20건), 개선의견은 편의성(1건), 불만 의견은 공익성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족) ● 절대적 만족도 4점(개선) ● 절대적 만족도 1~3점(불만)

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	60	12	13	0	0	20	0	4	0	2	3	0	0	0	0	6
만족의견 수 (건)	54	10	12	0	0	20	0	3	0	2	1	0	0	0	0	6
개선 의견 수 (건)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
불만 의견 수 (건)	5	1	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0

※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
대응성	20
직원이 친절함	12
직원이 친절함/상냥함	2
직원이 인사를 잘함	2
친절하게 안내함	1
안내 직원이 친절함	1
쾌적성	12
시설/환경이 쾌적함	2
내부시설이 깨끗함	2
시설이 쾌적함	2
쾌적함	1
청결함/위생적임/깨끗함	1
편의성	10
체육/운동 기구들이 좋음	2
이용이 편리함	1
시설이 좋다	1
불편 사항이 없음/문제가 없음	1
시설이 넓음/규모가 큼	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	1
내부시설 개선 요망	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
공익성	2
장애인과 비장애인이 같이 이용함	1
장애인 주차구역이 적음	1
편의성	1
인원에 비해 옷장이 부족	1
쾌적성	1
수강인원이 많음/붐빔	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 14건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성, 대응성(각 13건), 비향상의견은 편의성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 동일의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	55	13	13	0	2	14	6	0	0	4	0	0	0	0	0	3
향상의견 수 (건)	52	11	13	0	2	13	6	0	0	4	0	0	0	0	0	3
동일의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
비향상의견 수 (건)	3	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	8
시청각실 시설 희망함	2
헬스장 공간 확장 요망	1
샤워장이 협소함	1
주차공간 확대 요망	1
편의시설 추가 설치 요망	1
쾌적성	7
마루바닥 개선	2
시설 청결 요망	1
에어컨 청소 필요	1
시설관리가 필요함	1
조용한 음악 필요	1
충족성	2
기계/기구 추가 요망	1
개인물품 보관 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
공익성	2
장애인 주차공간 확대 요망	1
장애인을 위해 배려 필요	1

※ 주요 VOC만 제시

3-5

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

공영주차장관리사업

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	공영주차장 관리 사업	110	100.0	78.40
성별	남성	60	54.5	78.77
	여성	50	45.5	77.94
연령	20대	6	5.5	66.50
	30대	11	10.0	79.74
	40대	11	10.0	79.59
	50대	44	40.0	78.54
	60대 이상	38	34.5	79.37

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다	86.82
	쾌적성1	시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	78.64
서비스 과정	접근성1	서비스에 대한 안내가 잘 되고 있다	66.13
	대응성1	불만-건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	73.07
	대응성2	직원들은 친절하다	79.50
	신속성1	요청사항을 신속하게 처리한다	72.42
서비스 결과	편의성1	지역주민에게 도움이 된다	92.88
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.00
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	74.15
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	75.62
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	80.04
	신뢰성2	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	74.15
사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	92.12
	공익성2	관내 주차문제 해결에 기여한다	93.11
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	84.09
	지속성1	계속 이용할 생각이다	90.45

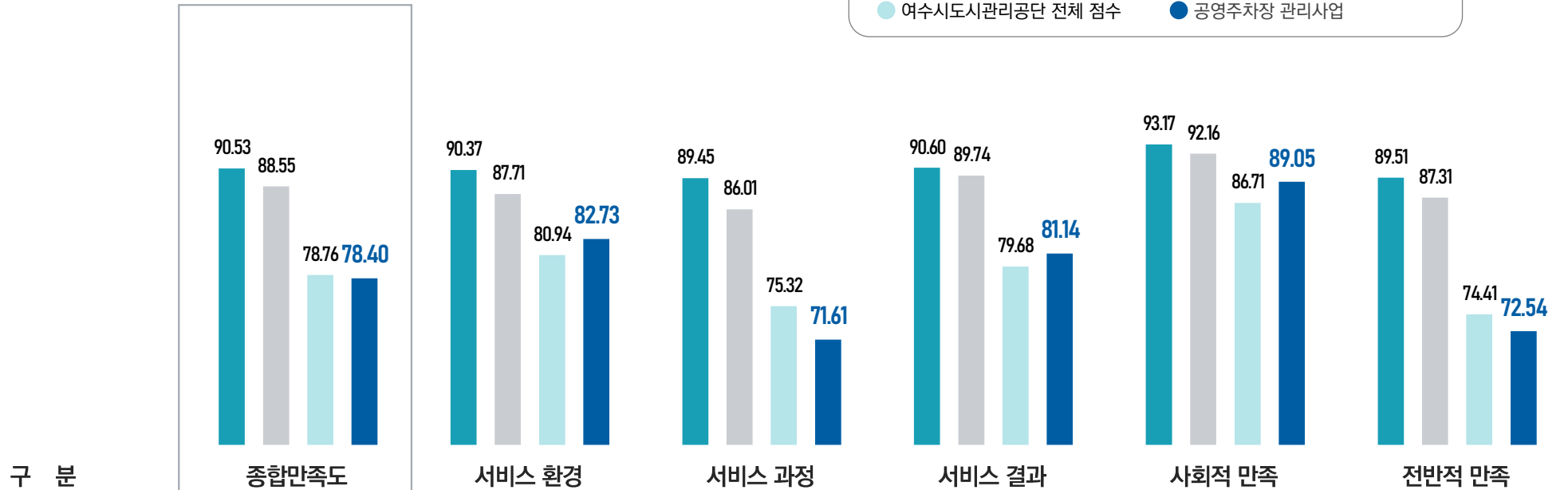
2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 공영주차장 관리사업의 종합 만족도는 78.40점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 0.36점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 공영주차장 관리사업 전체 평균 대비 10.15점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 12.13점 낮게 나타남

● 시설관리공사·공단 전체 평균 ● 해당 사업 전체 평균
● 여수시도시관리공단 전체 점수 ● 공영주차장 관리사업

단위 : 점



공영주차장 관리사업		78.40	82.73	71.61	81.14	89.05	72.54
여수시도시관리공단 전체 점수*	점수	78.76	80.94	75.32	79.68	86.71	74.41
	GAP	-0.36	+1.79	-3.71	+1.46	+2.34	-1.87
해당 사업 전체 평균**	점수	88.55	87.71	86.01	89.74	92.16	87.31
	GAP	-10.15	-4.98	-14.40	-8.60	-3.11	-14.77
시설관리공사·공단 전체 평균	점수	90.53	90.37	89.45	90.60	93.17	89.51
	GAP	-12.13	-7.64	-17.84	-9.46	-4.12	-16.97

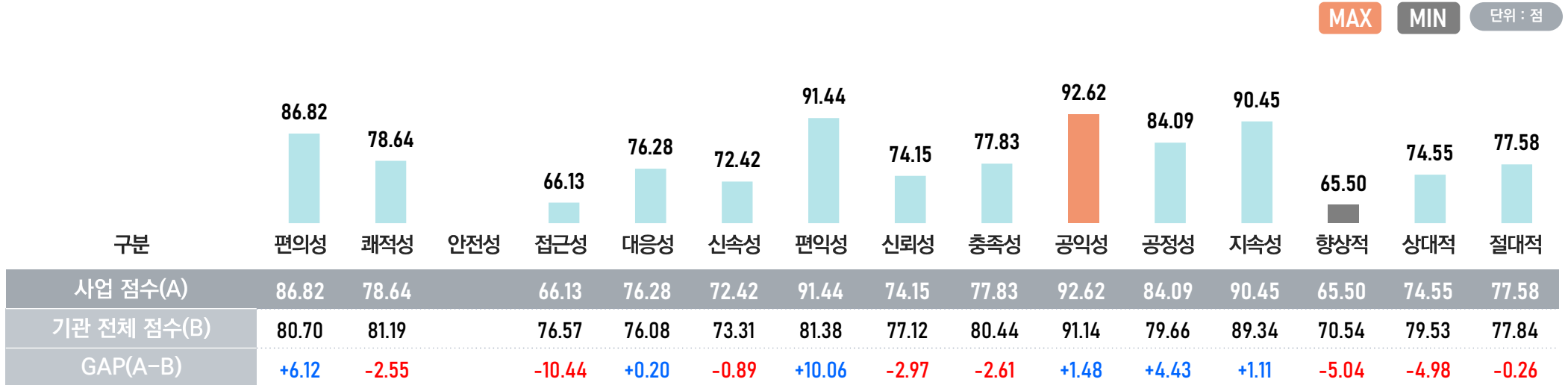
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 공영주차장 관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

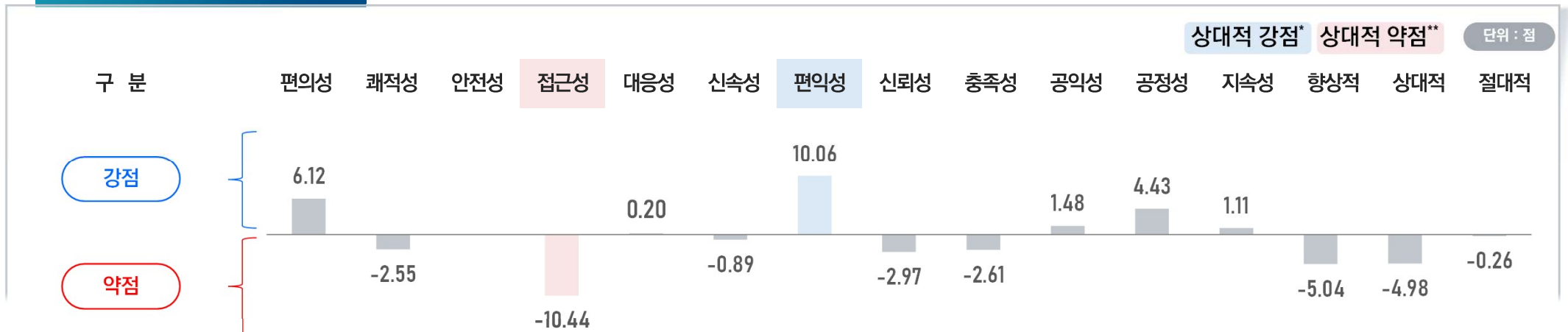
- 공영주차장 관리사업의 요소별 만족도는 공익성이 92.62점으로 가장 높고, 항상적이 65.50점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편익성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 접근성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

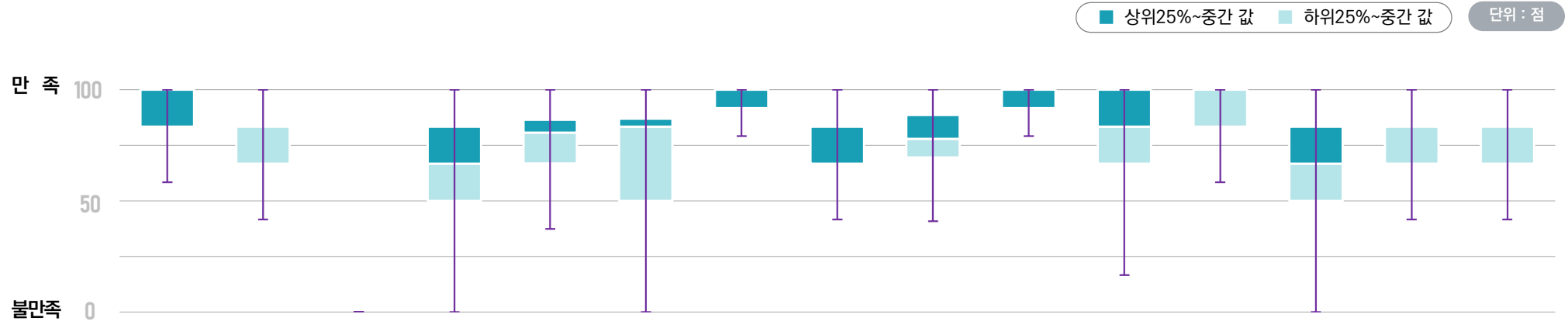
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

| 편의성, 공익성의 IQR 값이 8.33점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	83.33		83.33	86.48	86.94	100.00	83.33	88.56	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	83.33
중간값	83.33	83.33		66.67	80.64	83.33	91.67	66.67	77.83	91.67	83.33	100.00	66.67	83.33	83.33
1분위수	83.33	66.67		50.00	66.86	50.00	91.67	66.67	69.50	91.67	66.67	83.33	50.00	66.67	66.67
IQR	16.67	16.67		33.33	19.62	36.94	8.33	16.67	19.06	8.33	33.33	16.67	33.33	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	58.33	41.67		0.00	37.44	0.00	79.17	41.67	40.91	79.17	16.67	58.33	0.00	41.67	41.67

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

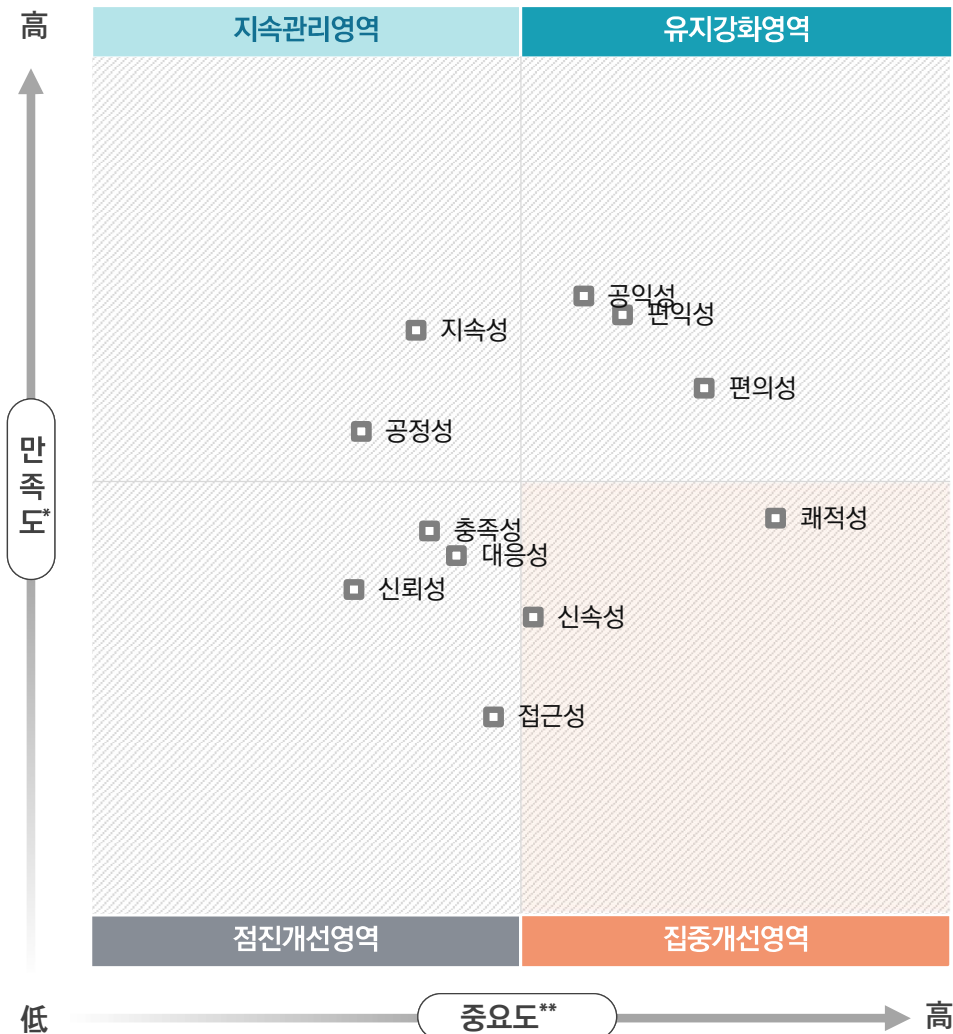
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소: 0)

5 IPA 분석

III 사업별 결과

쾌적성, 신속성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위					
순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	66.13	8.20	-121.893
2	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	72.42	9.49	-81.292
3	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	78.64	17.30	-40.672
4	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	76.28	7.02	-33.009
5	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	74.15	3.70	-25.341
6	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	77.83	6.15	-19.423
7	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	84.09	3.94	12.237
8	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	90.45	5.71	54.090
9	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	86.82	15.00	87.465
10	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	91.44	12.37	129.275
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	92.62	11.12	129.278
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

** 중요도 : 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함

*** 레버리지 지수 : (요소별 만족도 - 요소별 만족도 전체 평균) x 요소별 중요도

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

III 사업별 결과

편의성, 쾌적성, 공익성, 공정성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 신속성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

개선 요소 탐색

단위 : 점

구 분	사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	86.82	80.70	87.465 유지강화
	쾌적성	78.64	81.19	-40.672 집중개선
	안전성	-	-	-
서비스 과정	접근성	66.13	76.57	-121.893 점진개선
	대응성	76.28	76.08	-33.009 점진개선
	신속성	72.42	73.31	-81.292 집중개선
서비스 결과	편의성	91.44	81.38	129.275 유지강화
	신뢰성	74.15	77.12	-25.341 점진개선
	충족성	77.83	80.44	-19.423 점진개선
사회적 만족	공익성	92.62	91.14	129.278 유지강화
	공정성	84.09	79.66	12.237 지속관리
	지속성	90.45	89.34	54.090 지속관리

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선

개선 요소 도출

개선시급도 파악

사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
»				강점
»		●	●	우선개선
»	-	-	-	-
»	●	●	●	우선개선
»	●		●	개선대상
»	●	●	●	최우선개선
»				강점
»	●	●	●	우선개선
»	●	●	●	우선개선
»				강점
»				강점
»				강점

※ 모든 요소의 점수가 95점 이상인 경우, Bottom5 요소를 도출하지 않음

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
편의성	113
주차장이 가까움	19
공간이 넓음	15
행정 절차가 편리함	8
주차가 편리함/주차비용이 편리함	8
주차장이 넓음/많음	6
편익성	7
무료로 이용할 수 있음	3
많은 도움이 됨	2
이용요금이 저렴함	1
주차비가 무료임	1
공익성	2
지역주민의 자유로운 이용	1
여성우대 주차/혜택이 있음	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
지속성	1
이용객이 충분함/많은 사람들이 이용해도 괜찮음	1

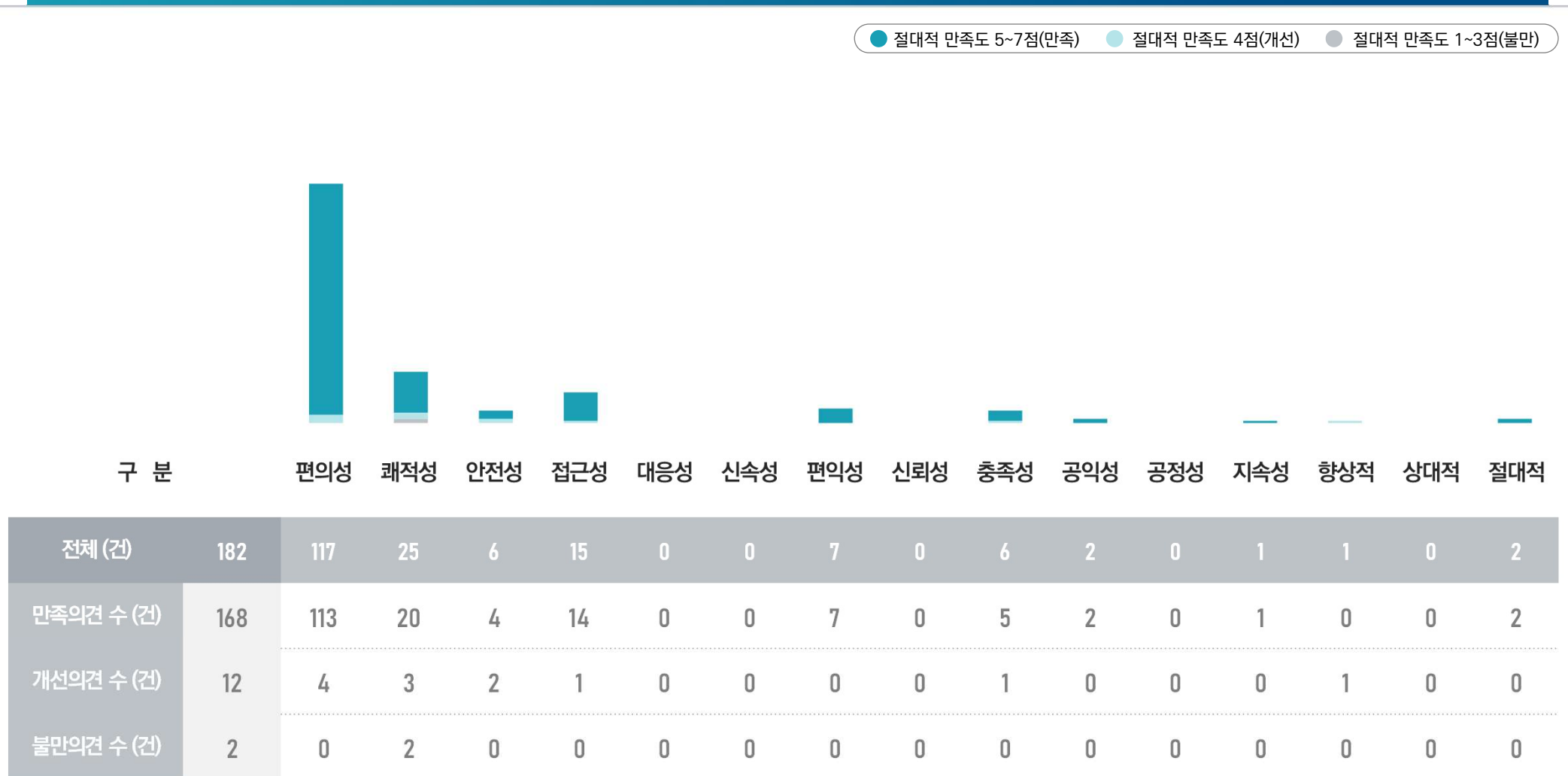
최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 117건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 편의성(113건), 개선의견은 편의성(4건), 불만 의견은 쾌적성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	113
주차장이 가까움	19
공간이 넓음	15
행정 절차가 편리함	8
주차가 편리함/주차비용이 편리함	8
주차장이 넓음/많음	6
쾌적성	20
주차장이 쾌적함	5
조경이 잘 되어 있음	2
공원 같은 주차장이라 좋음	2
시설/환경이 쾌적함	1
시설 설비가 좋음	1
접근성	14
위치/접근성이 편리함	9
접근성이 좋음	5

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	4
시설이 다양하지 않음/시설이 부족함	1
공간 확장	1
중심지에서 약간 벗어남	1
주차시설이 별로임	1
쾌적성	3
냄새가 많이 남	1
계단 청결도 개선	1
악취/냄새가 남	1
안전성	2
오토바이나 자전거 출입금지 요망	1
도로 이용이 위험함	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	2
벌레/해충 방역 필요함	1
주변 방역처리 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

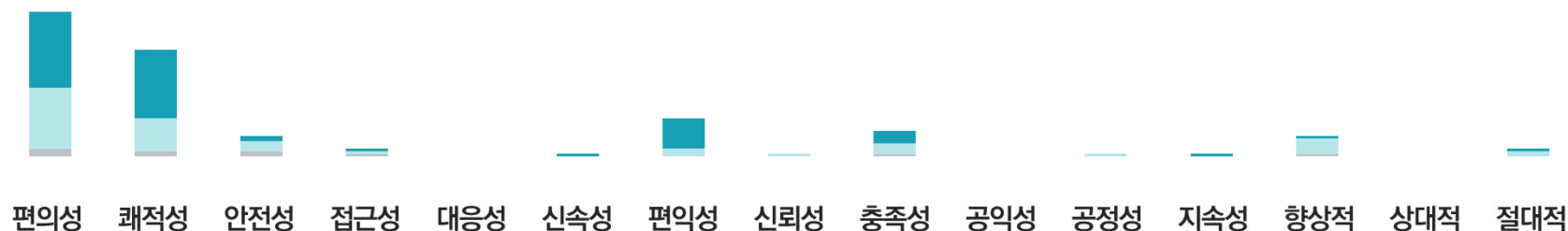
III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 57건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성(30건), 동일의견은 편의성(24건), 비향상의견은 편의성(3건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분



전체 (건)	150	57	42	8	3	0	1	15	1	10	0	1	1	8	0	3
향상의견 수 (건)	81	30	27	2	1	0	1	12	0	5	0	0	1	1	0	1
동일의견 수 (건)	59	24	13	4	1	0	0	3	1	4	0	1	0	6	0	2
비향상의견 수 (건)	10	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0

※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	30
행정 절차가 편리함	5
주차가 편리함/주차이용이 편리함	3
공간이 넓음	2
주차장/시설이 좋음	2
(시간이내/구매/입장시) 주차 무료임	2
쾌적성	27
시설 설비가 좋음	5
시설/환경이 쾌적함	2
설비 관리가 잘되어 있음	2
주차장이 쾌적함	2
주변/환경이 깨끗함	2
편익성	12
많은 도움이 됨	4
이용요금이 저렴함	2
무료로 이용할 수 있음	2
주차장이 유용함	1
도움이 됨	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	24
주차장/시설이 좋지 않음	3
주차장 공간 확보 요망	2
주차 시설이 적다	2
이용공간 확장 요망	2
주차장이 복잡함 / 주차가 불편함	1
쾌적성	13
시설관리가 필요함	2
천정 방수 필요	2
주차장이 쾌적하지 않음	2
시설/환경이 쾌적하지 않음	1
시설이 노후화됨	1
향상적	6
서비스가 변화가 없음	3
그대로/비슷함/변함 없음	2
체감되는 변화 없음(비슷함, 같음)	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	3
시설이 불편함	1
장마/비 올 시 물이 빠지지 않음/물이 빠지지 않음	1
휴게시설이 불편함	1
쾌적성	2
친환경적/자연친화적인 공간 필요	1
전망/뷰/경치가 좋지 않음	1
안전성	2
도로 이용이 위험함	1
안전 관리 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	58
주말 주차공간이 부족함	5
운영 시간 연장 요망	4
주차장 주변 입 출구 환경 개선	4
이용공간 확장 요망	3
주차장 진입로 한쪽에 노면 표시 요망	3
쾌적성	23
벌레/해충 방역 필요함	3
시설 보수 유지/점검 필요	2
우천 시 물이 고여있음	2
시설 소독 및 방역 필요	2
주차장 잡초/풀 제거 요망	2
접근성	18
주차 관리/안내 강화 요망	4
주차가능대수/빈공간 표시가 잘 되어 있음	2
홍보 강화	1
주차장 관련 안내 요망	1
주차 안내/관리 필요 (장기주차, 불법주차, 등)	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
안전성	14
안전 관리 좀 더 관심 필요함	2
누수 관리 요망	2
오토바이나 자전거 출입금지 요망	2
차량 진입시 종종 위험할 때가 있음	1
누수가 발생	1
지속성	7
더 많은 곳에 시설 설치 확대 요망	4
전기차 충전소 확대요망	3
편의성	5
주차 요금 인하	4
주차비 무료 이용 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

3-6

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

자연휴양림 관리사업

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

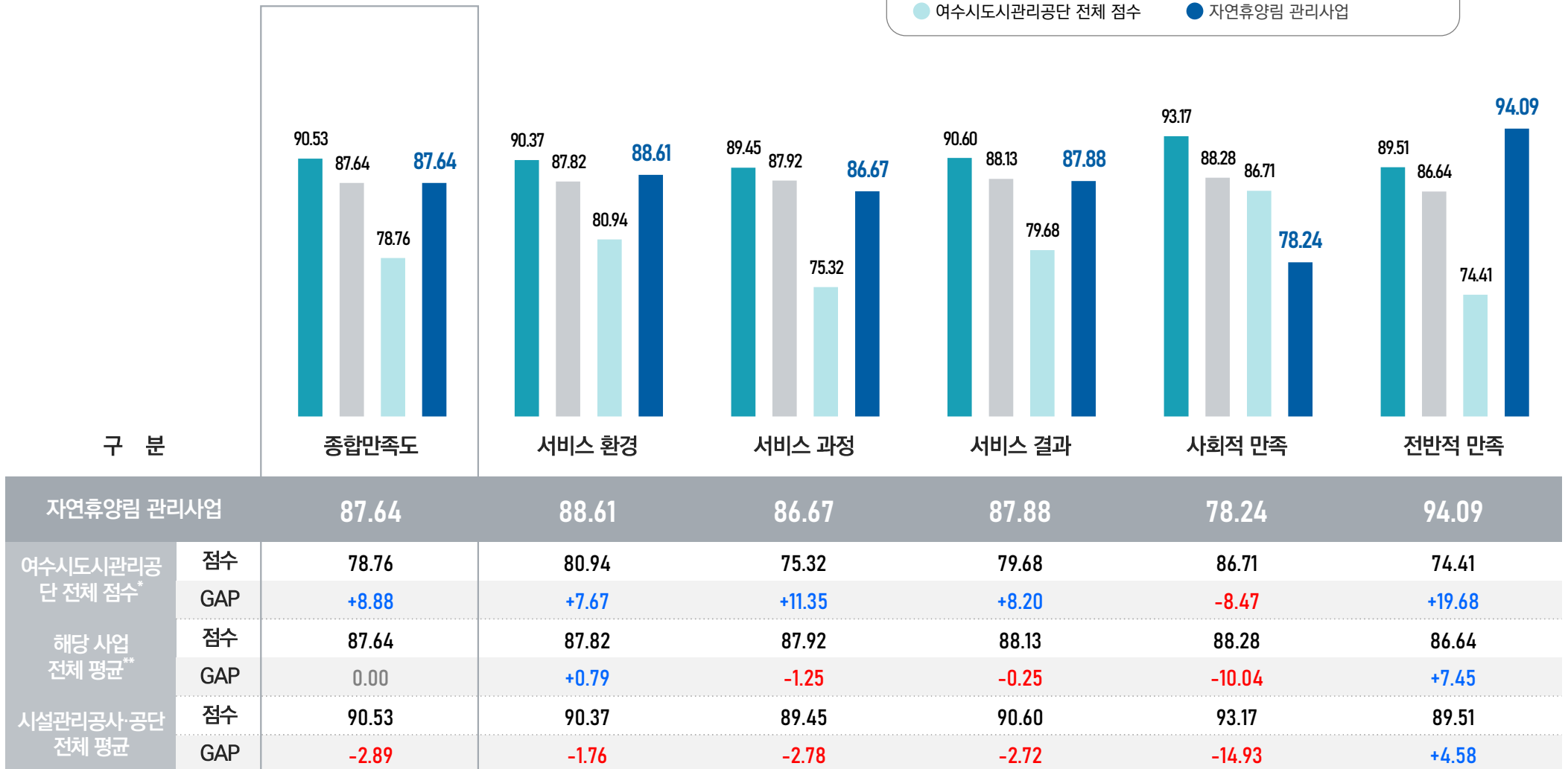
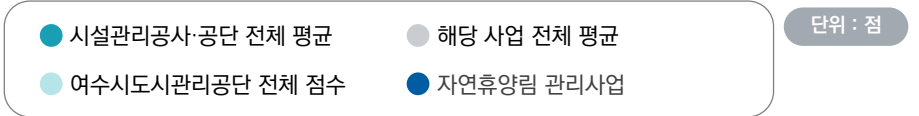
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	자연휴양림 관리 사업	30	100.0	87.64
성별	남성	12	40.0	91.46
	여성	18	60.0	85.10
연령	20대	3	10.0	92.08
	30대	5	16.7	87.66
	40대	6	20.0	87.61
	50대	8	26.7	83.47
	60대 이상	8	26.7	90.17

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하기 편하다	72.22
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	87.78
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	97.22
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	85.56
	대응성1	불만-건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.00
	대응성2	직원들은 친절하다	94.44
	신속성1	업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	87.22
서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	78.37
	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.33
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.89
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	85.56
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.22
사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	96.67
	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	95.00
	공정성1	누구나 이용하기 편하다	43.89
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	95.00

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 자연휴양림 관리사업의 종합 만족도는 87.64점으로, 이는 여수시도시관리공단 전체 점수 대비 8.88점 높은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 자연휴양림 관리사업 전체 평균 점수와 동일하게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 2.89점 낮게 나타남



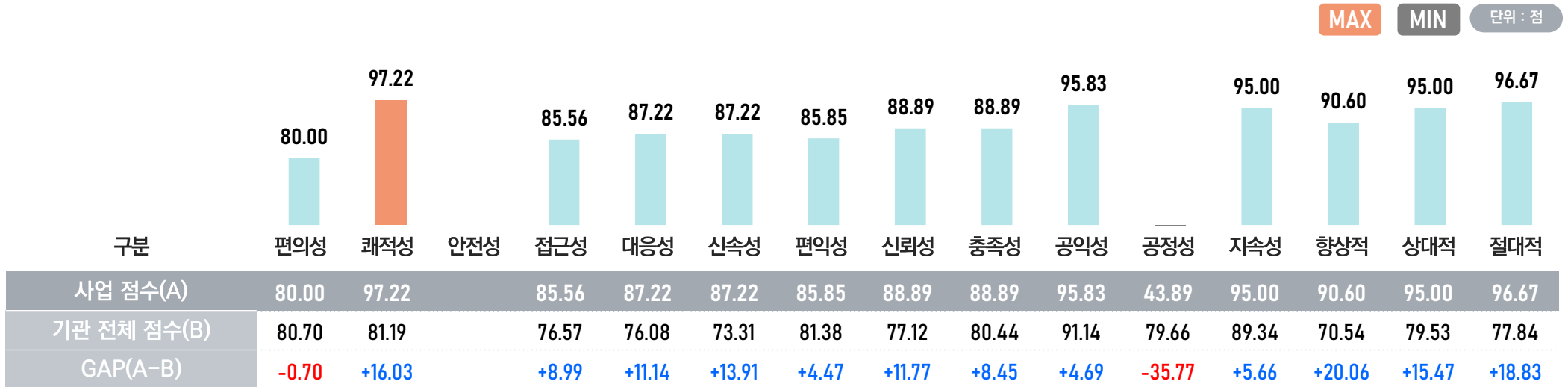
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 자연휴양림 관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 자연휴양림 관리사업의 요소별 만족도는 쾌적성이 97.22점으로 가장 높고, 공정성이 43.89점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 향상적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공정성으로 나타남

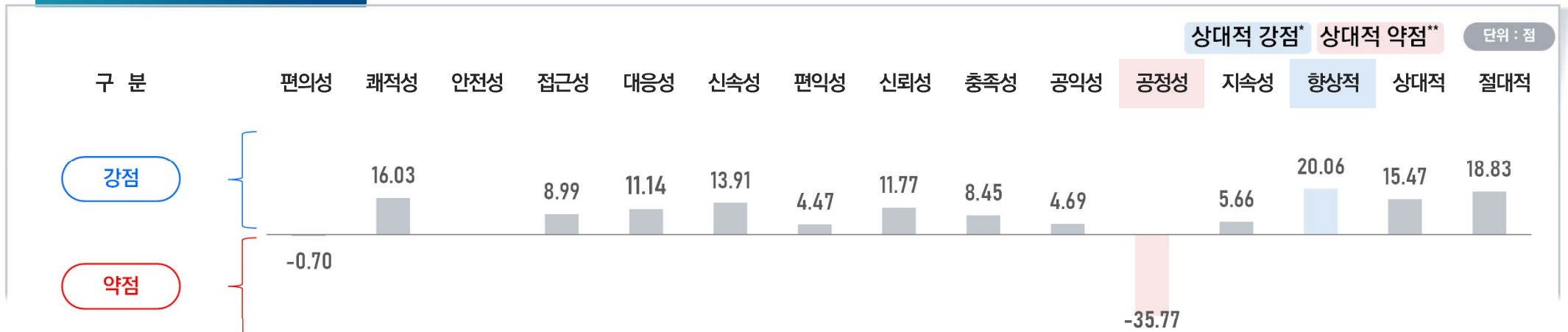


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



※ 본 사업의 경우 상관분석 실시 결과 통계적으로 유의미한 결과가 도출되지 않아 Box-Plot 분석/IPA 분석/강점 및 개선 요소 도출은 실시하지 않음

4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 32건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 쾌적성(32건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 개선의견, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족) ● 절대적 만족도 4점(개선) ● 절대적 만족도 1~3점(불만)



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	32
경관/경치/풍경이 좋음	6
시설/환경이 쾌적함	4
자연환경이 좋음(산,바다)	3
경관 좋음/자연환경과 가까움	3
내부시설이 깨끗함	2
편의성	7
시설이 좋다	2
주변에 산이 있어서 좋음	2
주변에 바다가 있음	2
와이파이 연결 잘됨	1
편익성	6
이용요금이 저렴함	4
경험/체험 프로그램 있어 좋음	1
취미/여가 활동하기 좋음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
----------------------------	-----------

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
--------------------------------	-----------

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 20건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(20건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 동일의견, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	34	5	20	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0
향상의견 수 (건)	34	5	20	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0
동일의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
비향상의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

※ VOC 수집 건수는 고객여의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음

※ 고객 여의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	20
내부시설이 깨끗함	4
청결함/위생적임/깨끗함	3
설비 관리가 잘되어 있음	3
시설/환경이 쾌적함	2
조경이 깨끗함	1
편의성	5
시설이 좋다	3
와이파이 연결 잘됨	2
대응성	4
직원이 친절함	2
친절하게 안내함	1
직원이 친절함/상냥함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
--------------------------	-----------

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
------------------------------	-----------

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	18
전화예약 가능 필요	4
예약/신청 시스템 개선 / 예약이 어려움	3
외부에서 예약하기 어려움	3
방이 많았으면 좋겠음	2
이용객이 너무 많음	1
쾌적성	6
청소 상태 개선 요망	1
깨끗한 청소 요망	1
장마/비 올 시 하수구에서 냄새/악취가 남	1
하수구 냄새/악취가 남	1
현장/경비/청소 인원 충원 요망	1
대응성	3
직원 친절도 강화	2
좀더 신경 써주었으면 함	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
충족성	5
수건 제공 요망	5
신속성	3
콜센터 직원 충원 요망	2
관리자 인원 충원 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

조사 결과 요약

전체 대비

여수도시관리공단의
종합만족도는 78.76점

전년 대비

전년도 종합만족도 대비
2.83점 상승

사업별

만족도가 가장 높은 사업은
자연휴양림 관리사업 87.64점

요소별

만족도가 가장 높은 요소는
사회적 만족-공익성 91.14점

청소대행사업

청소대행사업의
종합만족도는 73.45점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 79.05점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 91.77점

체육시설업(진남수영장)

체육시설업(진남수영장)의
종합만족도는 75.49점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 92.78점

만족도가 가장 높은 요소는
공정성 – 95.48점

체육시설업(망마국민체육센터)

체육시설업(망마국민체육센터)의
종합만족도는 69.43점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 84.82점

만족도가 가장 높은 요소는
공정성 – 87.38점

체육시설업(장애인국민체육센터)

체육시설업(장애인국민체육센터)의
종합만족도는 83.71점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 89.58점

만족도가 가장 높은 요소는
지속성 – 91.67점

공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의
종합만족도는 78.40점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 89.05점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 92.62점

자연휴양림 관리사업

자연휴양림 관리사업의
종합만족도는 87.64점

만족도가 가장 높은 차원은
전반적 만족 – 94.09점

만족도가 가장 높은 요소는
쾌적성 – 97.22점

V

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

지방공기업 전체 결과

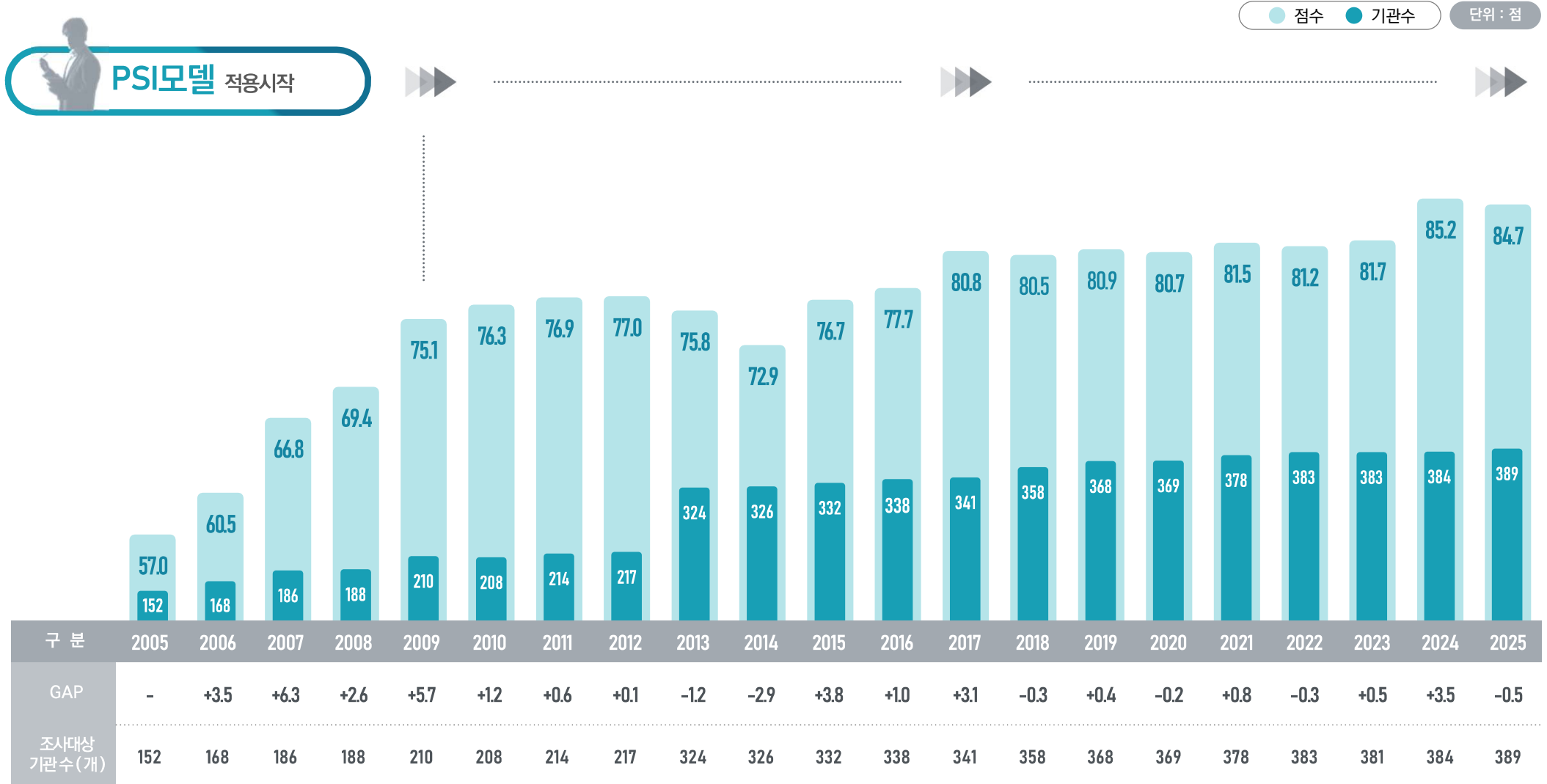


지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1 PSI 결과 추이

V 지방공기업 전체 결과

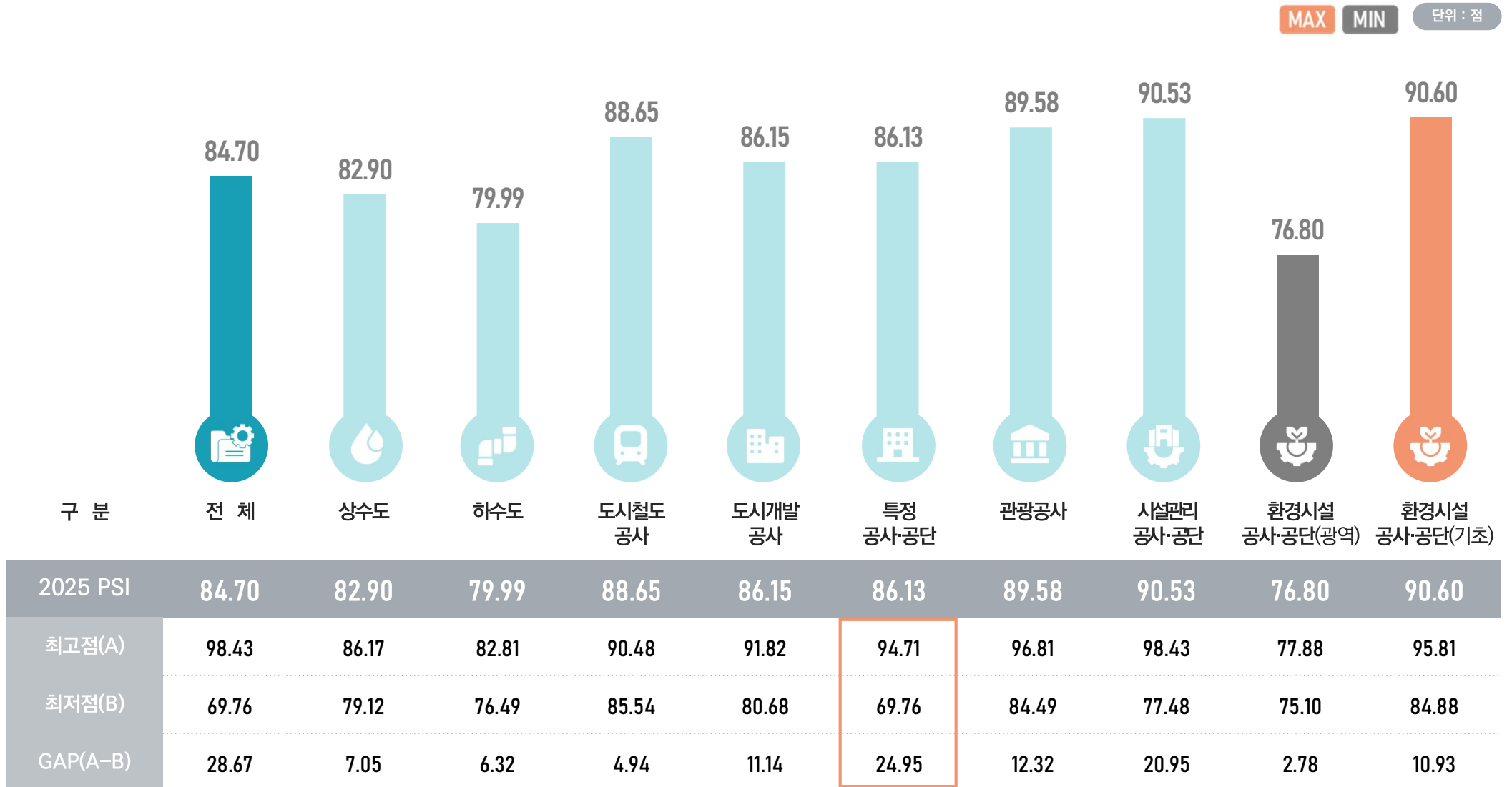
PSI는 2017년 80점대에 진입한 이후 소폭 등락을 반복하며 80점대 초반을 유지하다,
2024년 85.2점으로 2023년 대비 3.5점 상승하며 80점대 중반에 진입하였고, 2025년은 84.7점으로 소폭(0.5점) 하락함



2 유형별 전체 만족도

V 지방공기업 전체 결과

- 지방공기업 유형 중 환경시설공단(기초) 유형의 종합 만족도 점수가 90.60점으로 가장 높게 나타남
- 기관 유형 중 특정공사 유형의 최고점(94.71점)과 최저점(69.76점) 간 편차가 24.95점으로 가장 크게 나타남



3 차원 및 요소별 전체 만족도

V 지방공기업 전체 결과

지방공기업 전체 유형 중 도시개발공사의 서비스 환경-안전성 점수가 94.14점으로 가장 높고, 환경시설공단(광역)의 서비스 과정-접근성 점수가 67.48점으로 가장 낮게 나타남

구 분	전 체	상수도	하수도	도시철도 공사	도시개발 공사	특정 공사·공단	관광공사	시설관리 공사·공단	환경시설 공사·공단(광역)	환경시설 공사·공단(기초)
2025 PSI	84.70	82.90	79.99	88.65	86.15	86.13	89.58	90.53	76.80	90.60
서비스 환경	86.55	86.50	82.54	88.85	86.26	87.07	90.07	90.37	78.43	90.60
편의성	87.22	88.79	82.70	89.00	86.41	87.12	88.96	90.08	79.06	89.84
쾌적성	85.88	84.20	82.38	89.42	86.04	86.81	91.18	90.65	77.80	91.17
안전성	90.68	-	-	88.13	-	91.41	-	94.14	-	-
서비스 과정	82.71	82.99	74.12	88.11	85.00	85.51	89.17	89.45	73.05	89.78
접근성	80.49	81.68	68.29	89.90	84.81	84.43	87.41	89.05	67.48	89.48
대응성	84.11	84.61	77.45	86.83	85.15	85.39	90.02	89.36	76.36	89.03
신속성	83.53	82.66	76.62	87.61	85.05	86.65	89.96	89.95	75.29	90.84
서비스 결과	86.25	83.72	84.31	89.60	87.06	86.86	90.21	90.60	78.53	90.40
편의성	90.42	-	91.98	90.15	87.33	86.81	90.33	90.53	81.24	89.72
신뢰성	85.82	85.00	80.82	88.85	88.25	87.65	90.16	90.83	76.35	90.81
충족성	84.58	82.43	80.13	89.79	85.84	86.06	90.03	90.39	78.01	90.47
사회적 만족	86.98	83.63	83.62	89.19	88.47	88.50	91.51	93.17	81.90	93.33
공익성	86.87	84.52	81.51	90.55	88.72	89.34	91.67	93.83	78.71	92.86
공정성	90.81	-	-	-	88.50	87.88	89.79	91.47	-	92.66
지속성	87.53	82.75	85.74	87.83	88.01	88.50	92.75	93.99	85.09	93.88
전반적 만족	82.86	80.60	77.75	87.95	84.73	84.17	87.99	89.51	74.21	89.46
향상적	82.30	79.77	78.02	87.20	84.32	83.47	87.65	88.36	75.27	88.30
상대적	82.39	79.96	76.69	87.68	83.98	83.58	87.32	89.82	72.09	90.38
절대적	84.00	82.06	78.53	88.97	85.99	85.45	89.12	90.59	75.27	90.66



2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

감사합니다

