

2023 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

전남 여수시도시관리공단



전남 여수시도시관리공단 귀중

제 출 문

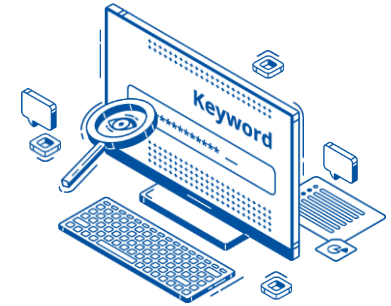
본 보고서를 '2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서'로 제출합니다.

2023년 12월

지방공기업평가원 이사장

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Contents



01·조사개요

02·조사결과 종합

03·조사결과

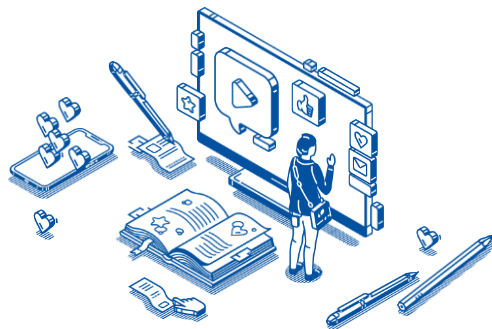
04·사업별 조사 결과

05·조사결과 요약

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 01

조사 개요



1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용 방안
7. 분석방법

- ☑ 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

! 조사 배경 및 필요성



조사의 필요성

- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
- 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

! 법제도/경영적 시행 근거

경영적 측면 	고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
	지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
법제도적 측면 	경영평가에서 고객서비스를 평가 하도록 의무화
	조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
	지방공기업법 78조 2항 근거

☑ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
 고객중심경영 실현
 기관 이미지 쇄신

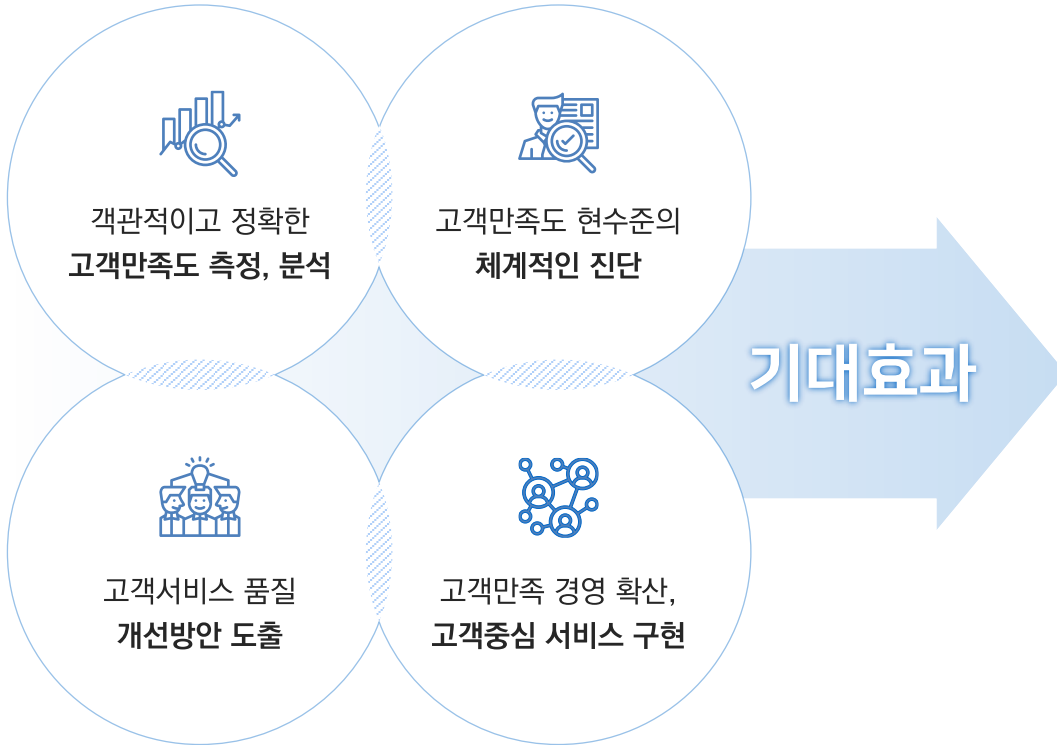


정기적이고 체계적인
 고객만족도 조사의 측정/분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함



보다 나은 서비스 향유
 불만사항 개선 요청
 국민 삶의 질 향상

- ✔ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

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

고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진

2023. 04

- 2023년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(서면)

2023. 06

- PSI 모델 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
- 2023년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

2023. 07 ~ 10

- 상수도사업(122개 기관), 하수도사업(104개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사)
- 도시철도사업(6개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(97개 기관), 특정공사공단(15개 기관), 관광공사(7개 기관), 환경시설공단(17개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및 1:1 개별 면접조사)

2023. 10

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2023. 10 ~ 12

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출



- ☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실시진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사
 **TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 의견을 수렴하여 평가모델 구성

+

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 평가원 고유의 PSI 모델 개발

+

전문성과 오랜 경험 보유

14년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스 과정

서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적 만족

서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가

항상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

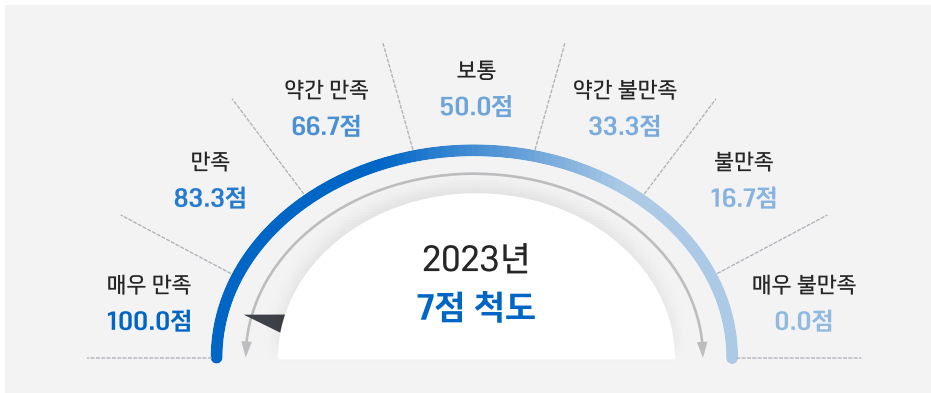
평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

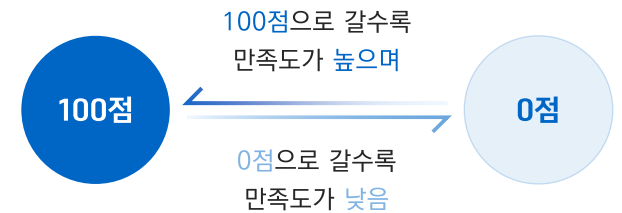


구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도 해석



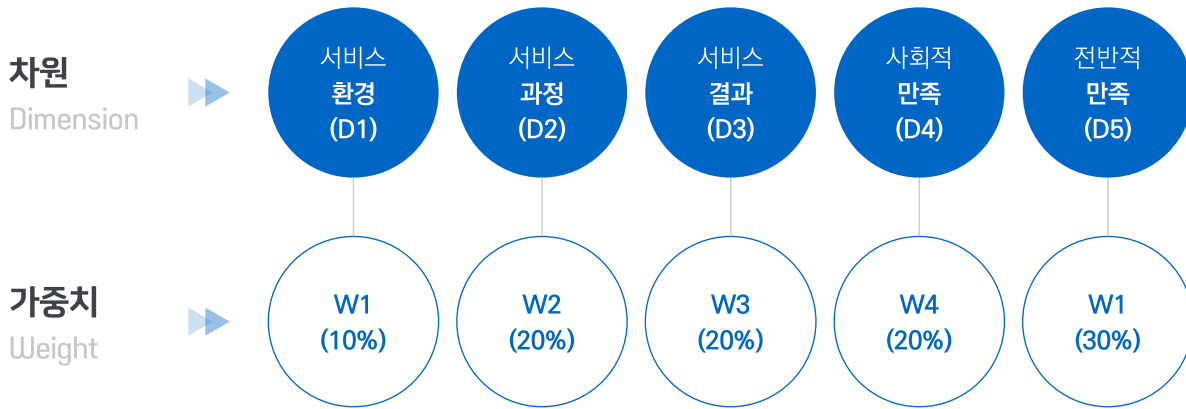
100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을 기준으로



다차원 체감 만족도 사용

PSI

$$W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$$



구성요소를 지수들의 산술 평균

- 서비스 환경(예)
 - 구성요소 1 ▶ 편의성 C1
 - 구성요소 2 ▶ 쾌적성 C2
 - 구성요소 3 ▶ 안전성 C3
- 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용

다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석

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

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



분석 내용

종합 만족도

종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 만족도

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

세부 차원별 만족도

사업별 강·약점 분석

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
 - 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석



결과 활용 방안

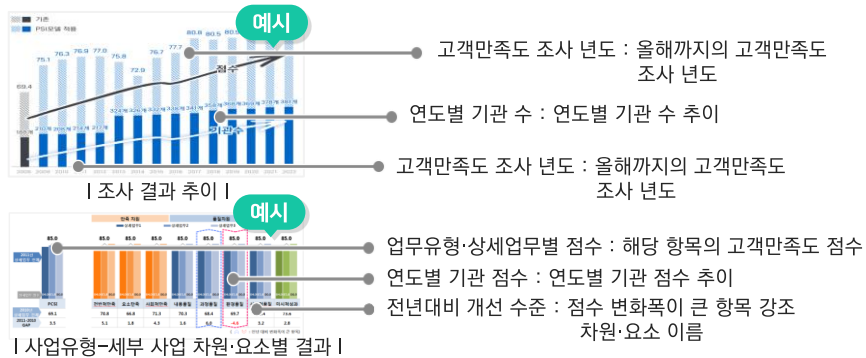
세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성
파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적으로 종합만족도 점수를
산출하여 만족/불만족 요인 파악

Box-Plot 분석으로 세부 항목들에 대한 현 수준 진단
IPA분석으로 사업의 강·약점 파악 유지/강화/개선
전략 수립

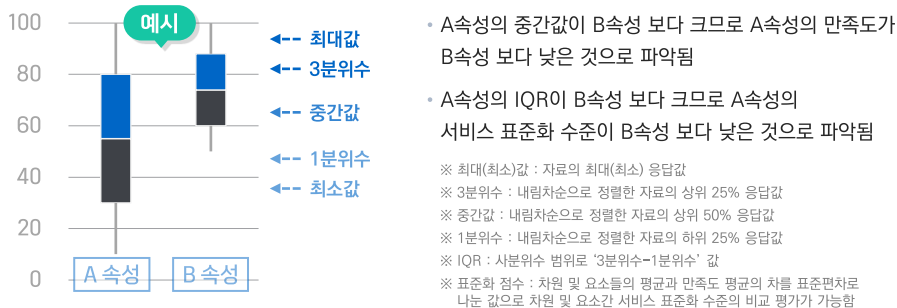
기본 분석

- 지방공기업 연도별 점수 추이 분석
- 각 기관 사업별 및 세부 사업별 결과를 분석하여 전체 기관 사업별 비교 분석이 가능하며, 각 차원 및 요소별 결과 비교가 가능함



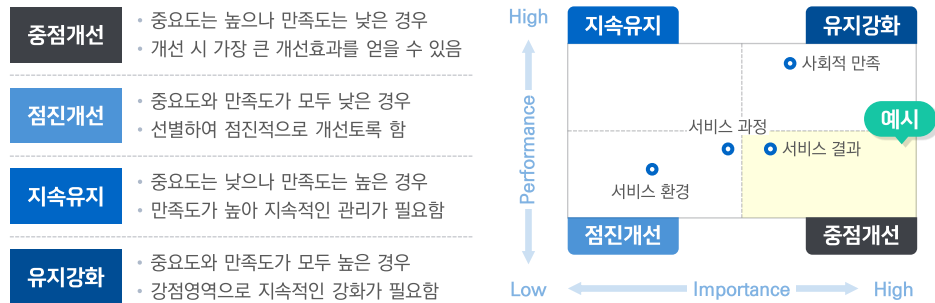
Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음



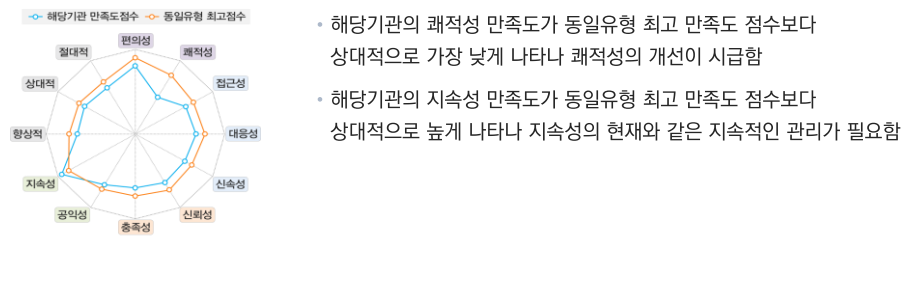
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함



벤치마킹 분석

- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함

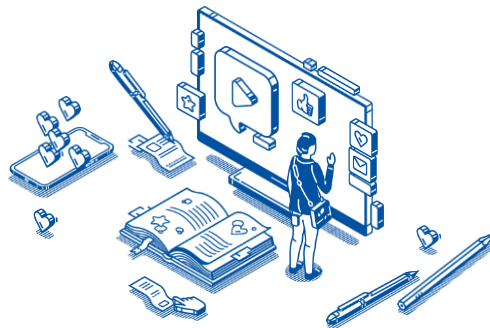


2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 02

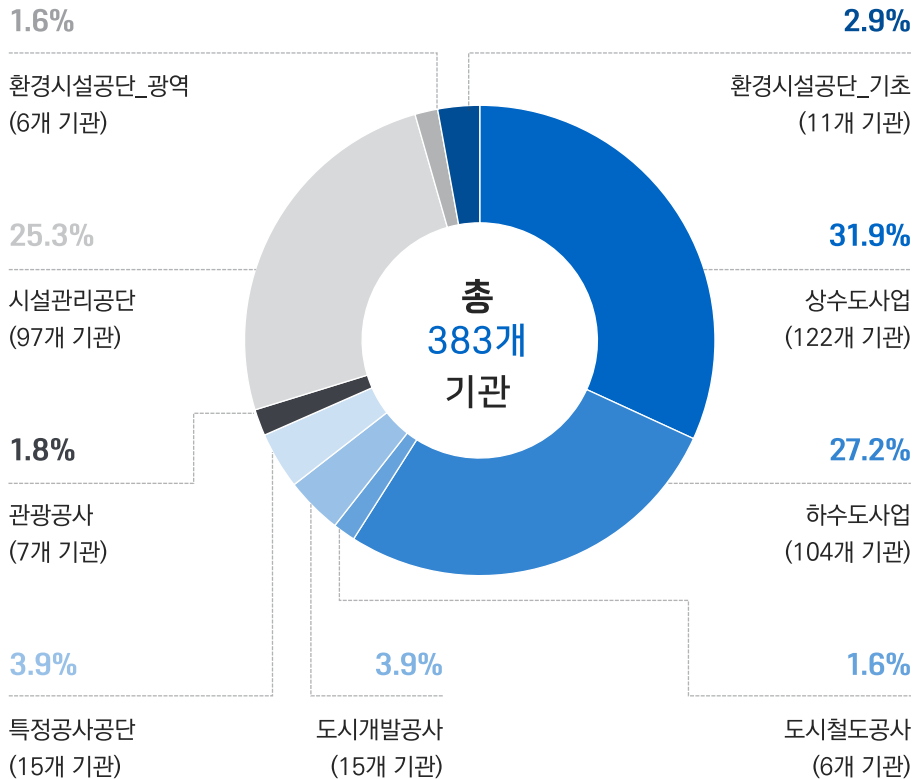
조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

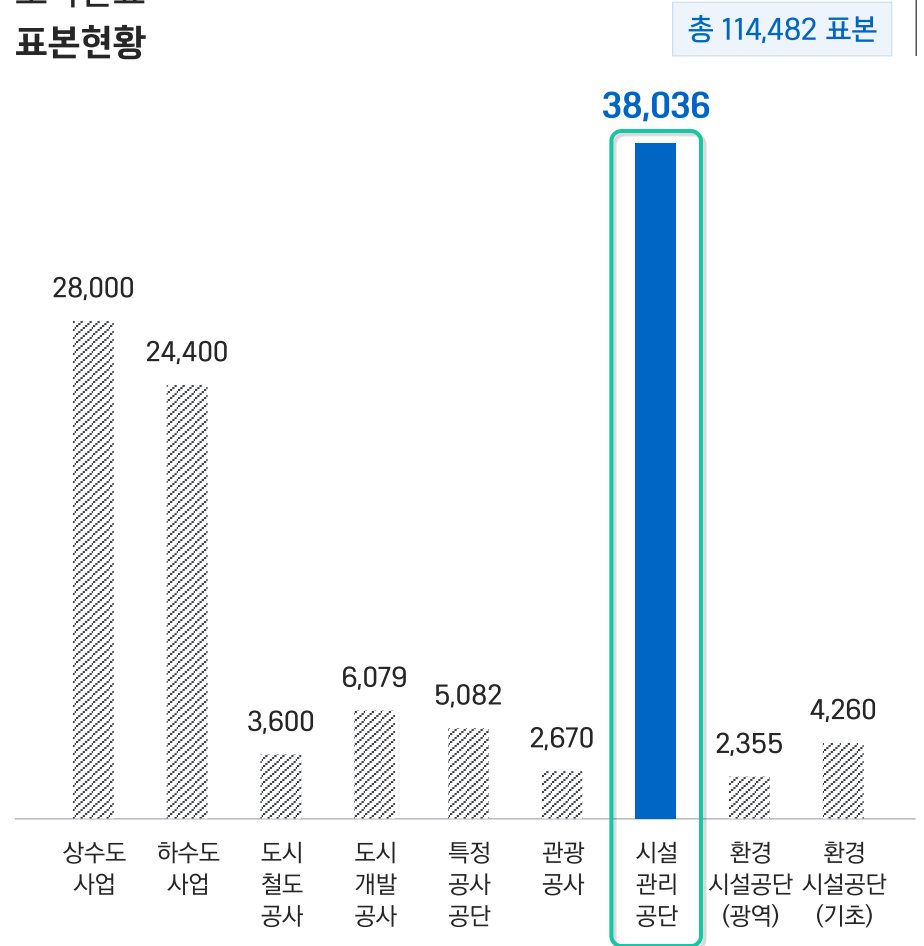


2023년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 383개 기관이며, 조사 표본수는 총 114,482 표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황



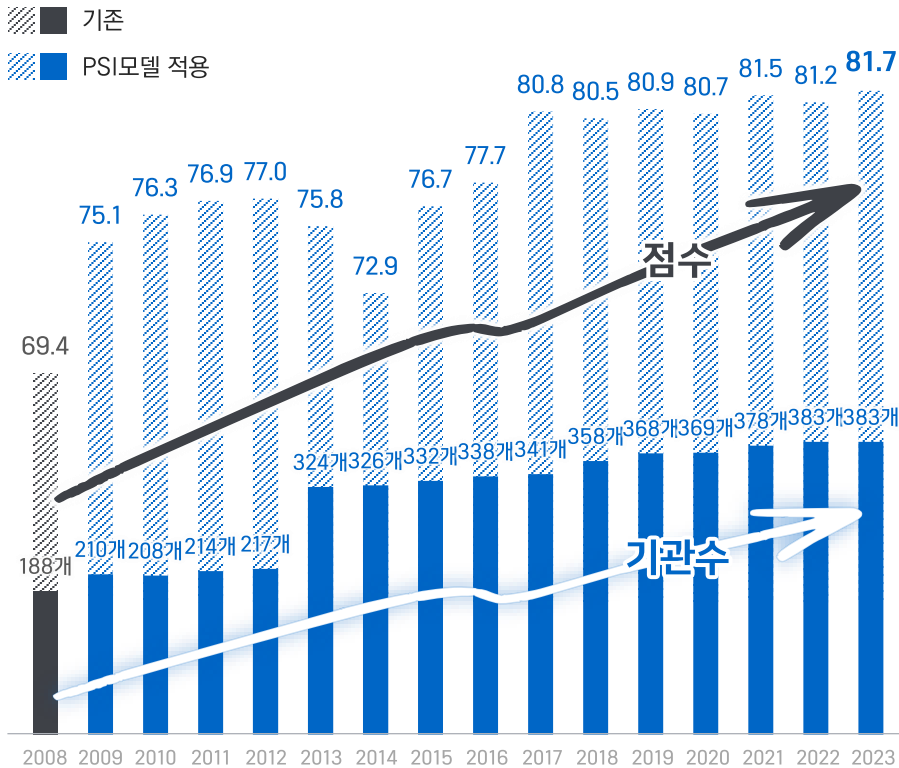
02 전체 고객만족도 (PSI)



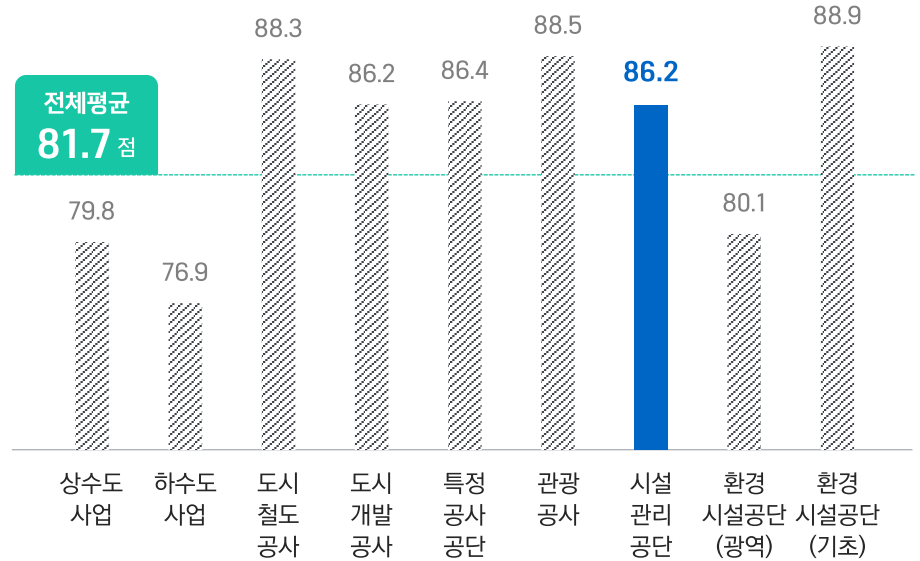
- 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승하였으며 이후 소폭 상승과 하락을 반복함
- 2023년 지방공기업 고객만족도는 81.7점으로 전년대비 0.5점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)

단위: 100점 만점



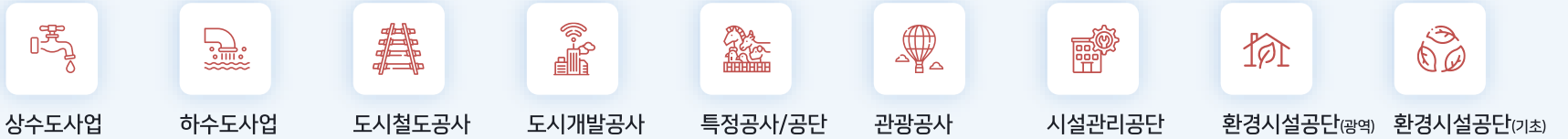
유형별 고객만족도 (PSI)



구분	PSI	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	81.7점	92.7점	63.5점	29.2점
시설관리공단 전체	86.2점	92.7점	77.2점	15.5점

03 전체 사업별 만족도

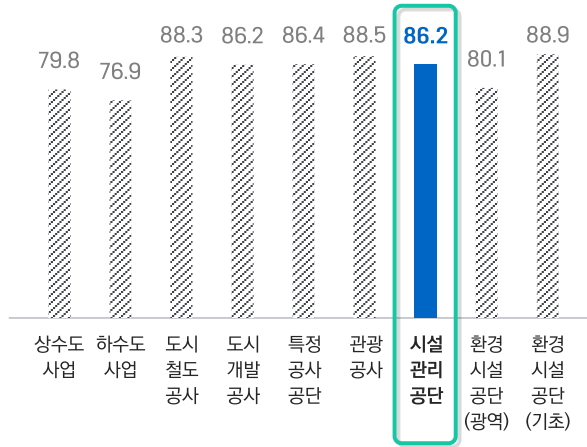
☑ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 90.5점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 72.4점으로 가장 낮게 나타남



	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도 ▶	79.8	76.9	88.3	86.2	86.4	88.5	86.2	80.1	88.9
서비스 환경 ▶	82.1	78.5	88.2	85.7	86.8	88.1	85.9	79.3	89.1
서비스 과정 ▶	80.9	72.4 min	88.1	86.0	86.5	88.4	85.6	78.7	88.7
서비스 결과 ▶	80.0	80.4	88.6	86.7	86.9	89.2	86.2	81.8	88.3
사회적 만족 ▶	80.2	79.8	88.7	88.0	87.4	89.6	88.0	84.1	90.5 max
전반적 만족 ▶	77.8	75.1	88.1	85.0	85.1	87.5	85.5	77.6	88.5

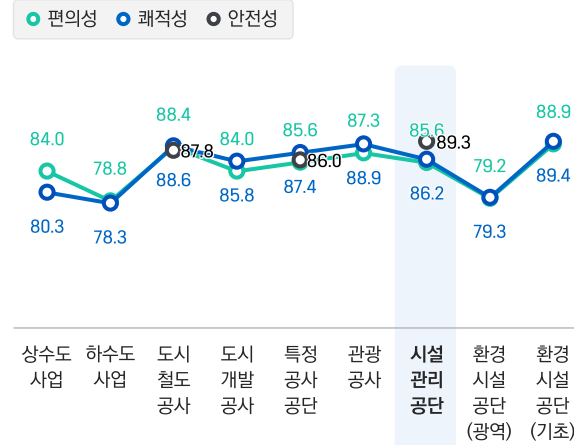
☑ 종합 만족도

단위 : 점



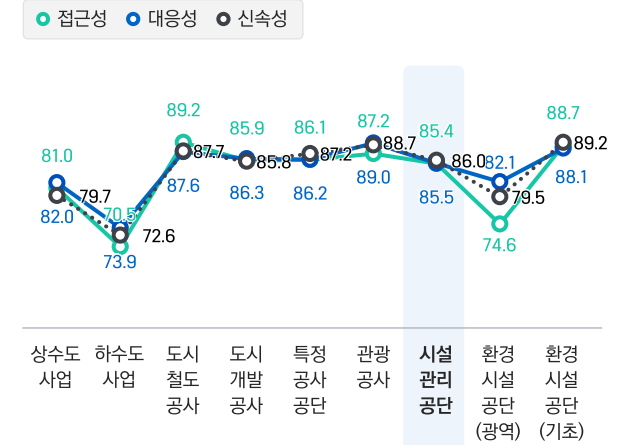
☑ 서비스 환경

단위 : 점



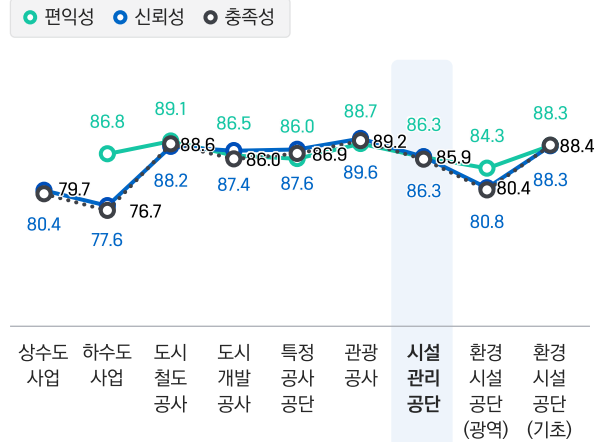
☑ 서비스 과정

단위 : 점



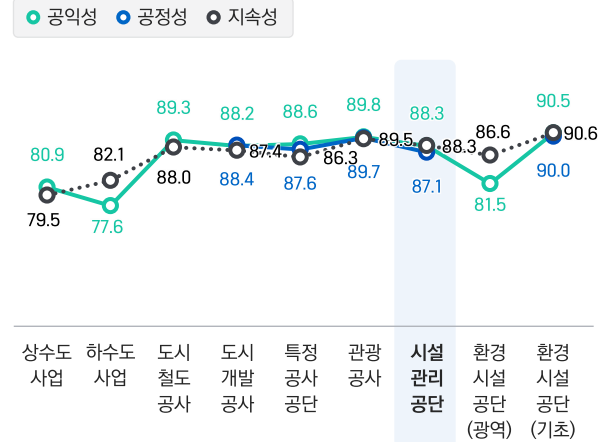
☑ 서비스 결과

단위 : 점



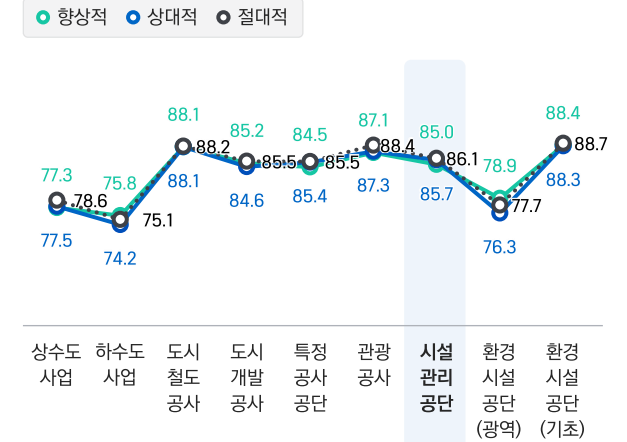
☑ 사회적 만족

단위 : 점



☑ 전반적 만족

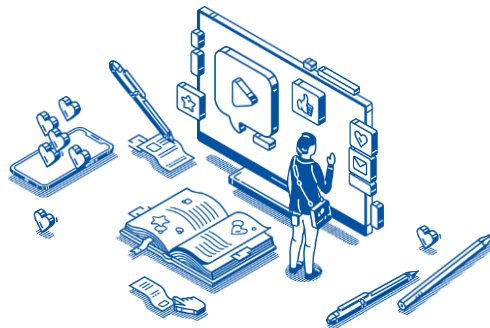
단위 : 점



2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 03

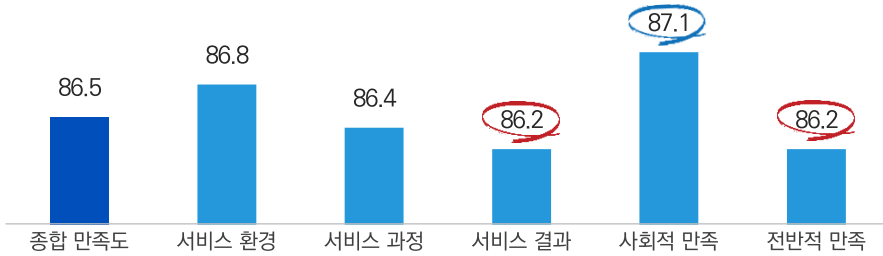
조사 결과



1. 조사 결과 요약
2. 조사설계
3. 종합만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석

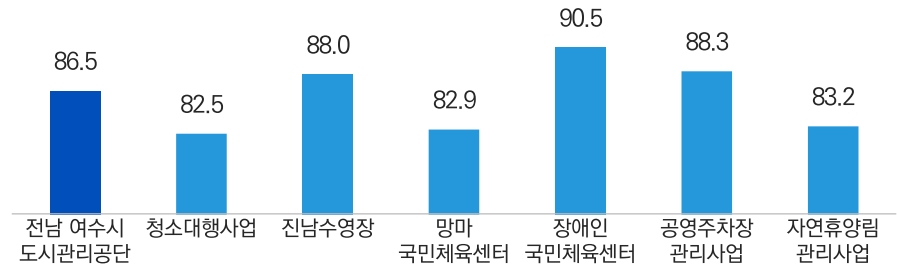
01 전남 여수시도시관리공단의 종합만족도는 86.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 87.1점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과, 전반적 만족 86.2점



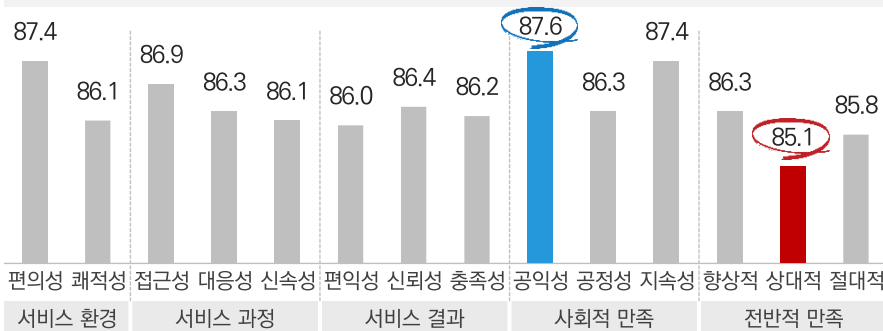
02 장애인국민체육센터의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 장애인국민체육센터 90.5점
- ↓ 최저득점 사업 : 청소대행사업 82.5점



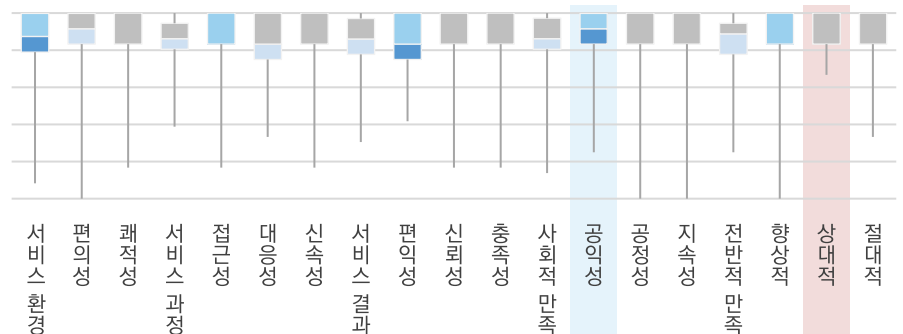
03 강점 : 공익성 / 약점 : 상대적

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
- ↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 상대적



04 전반적 만족 차원의 상대적 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공익성 +0.10 점
- ↓ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 상대적 -0.11 점





조사 대상

전남 여수시도시관리공단의
서비스 이용고객



모집단

평가대상별
고객 정의



표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
청소대행사업	면접조사	100
진남수영장	전화조사/면접조사	48
망마국민체육센터	전화조사/면접조사	48
장애인국민체육센터	면접조사	54
공영주차장관리사업	면접조사	100
자연휴양림관리사업	면접조사	40

총 390표본

조사 기간

2023년 7월 17일 ~ 10월 19일
(매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)

자료 수집 방법

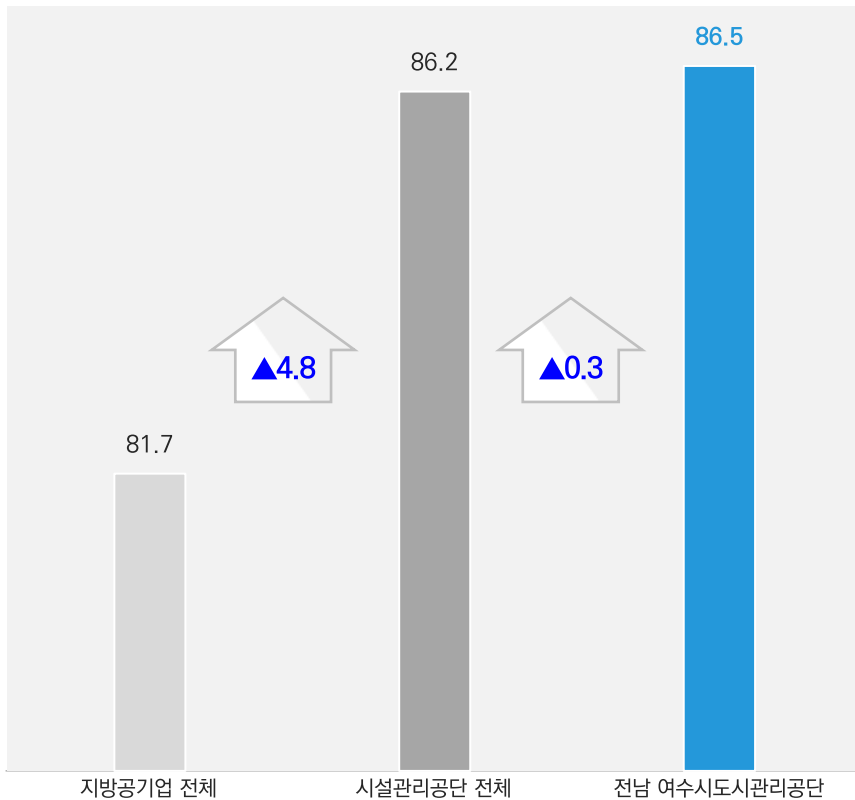
CATI System을 이용한 전화조사 및
TAPI System을 이용한 면접조사



☑ 전체 만족도 비교

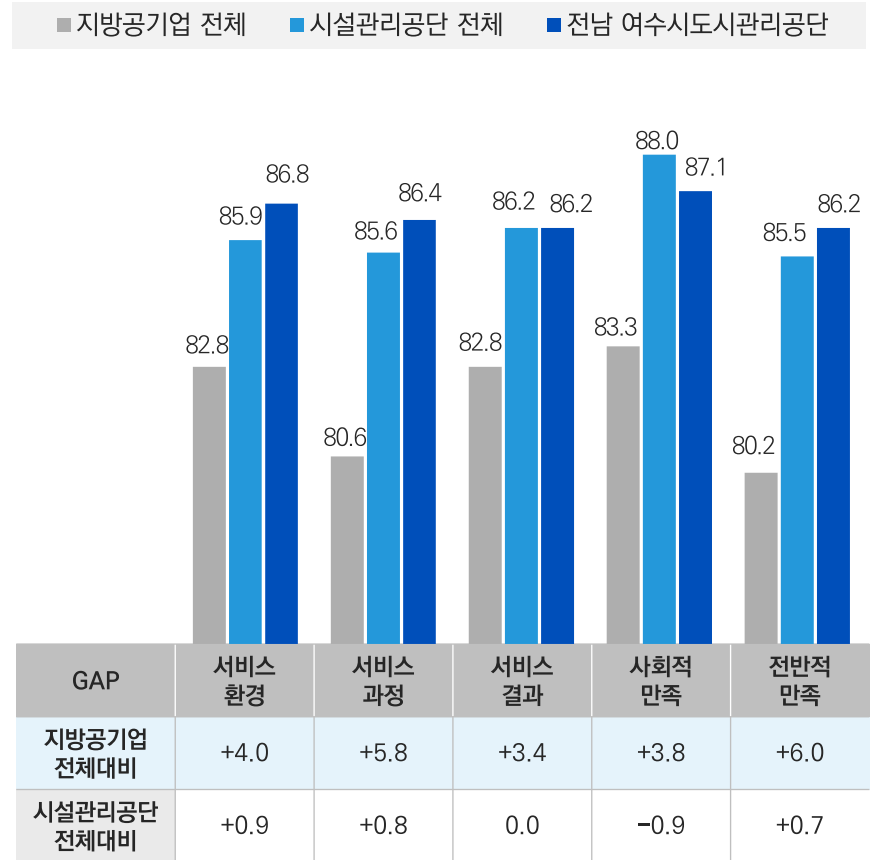
- 전남 여수시도시관리공단의 종합 만족도는 86.5점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게 나타남

2023년 PSI 조사결과



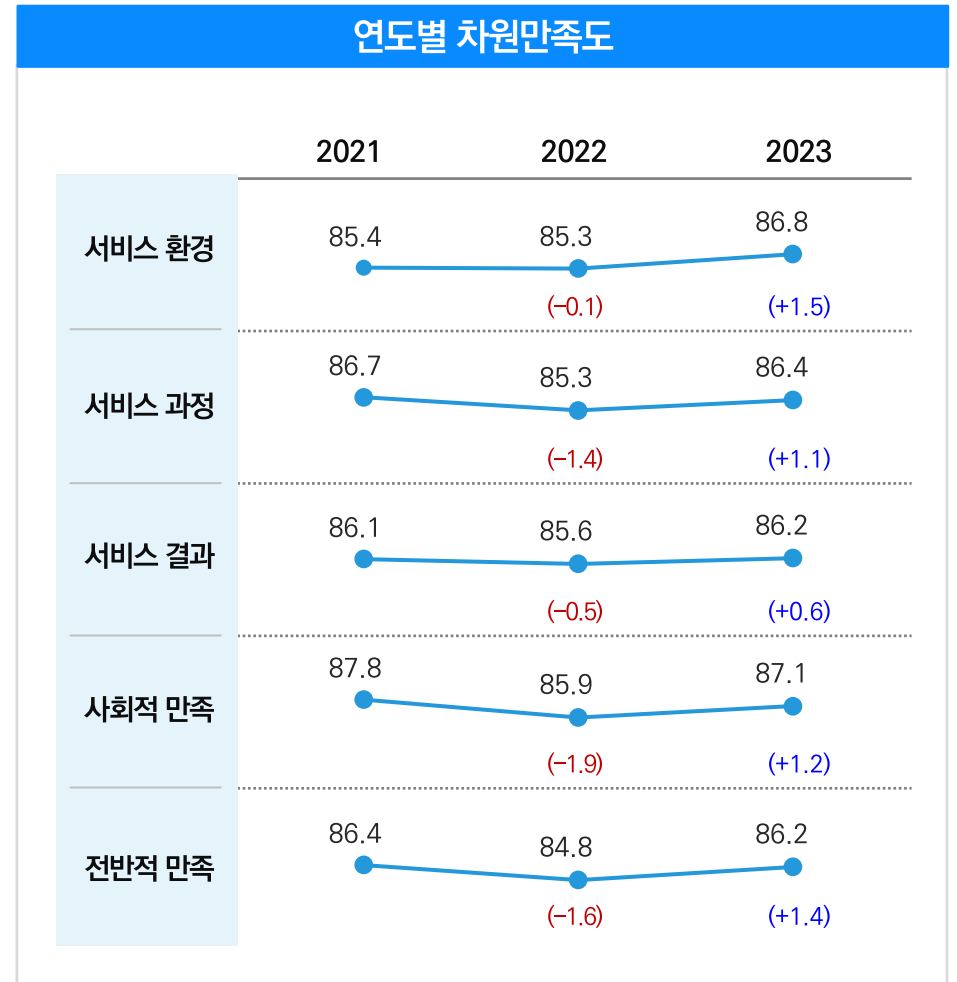
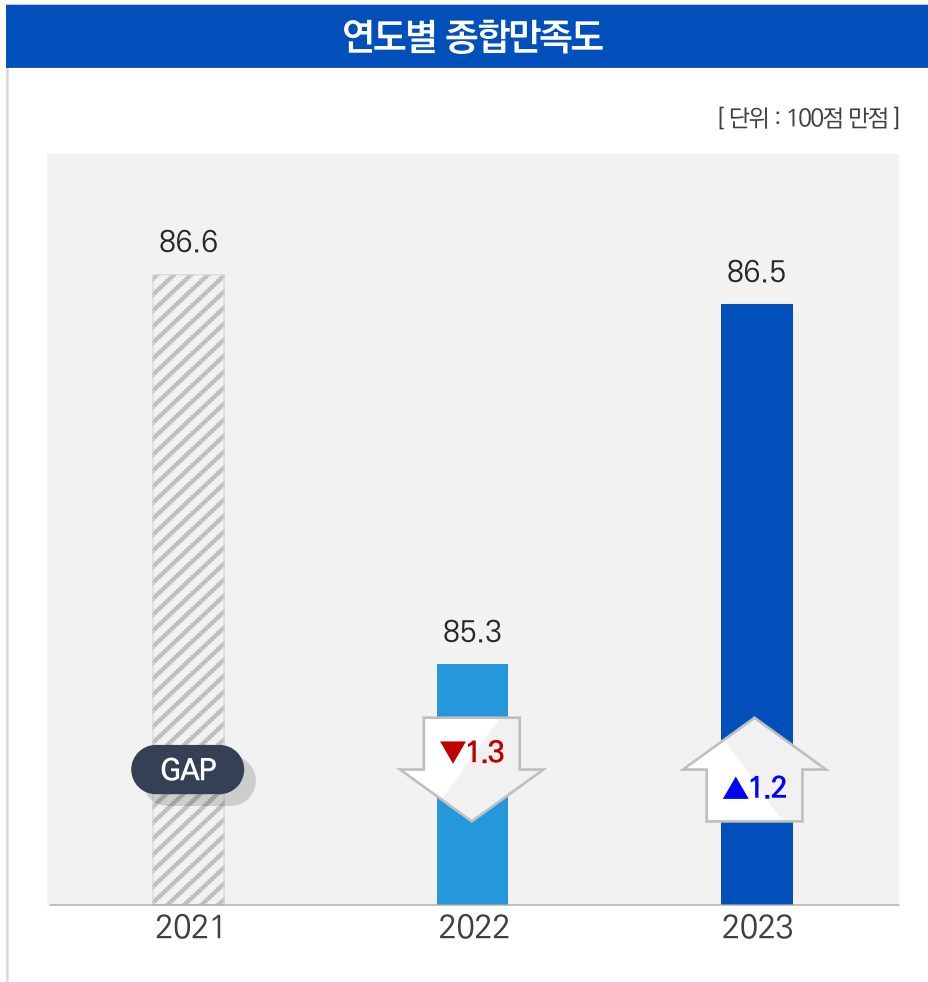
※ 지방공기업 전체 : 383개 기관, 시설관리공단 전체 : 97개 기관

차원별 만족도 결과



연도별 종합만족도

- 전남 여수시도시관리공단 연도별 종합 만족도는 2021년 86.6점에서 2022년 85.3점으로 1.3점 하락했으며, 2022년 85.3점에서 2023년 86.5점으로 1.2점 상승함



☑ 사업별 만족도

- 장애인국민체육센터의 만족도가 90.5점으로 가장 높게 나타남

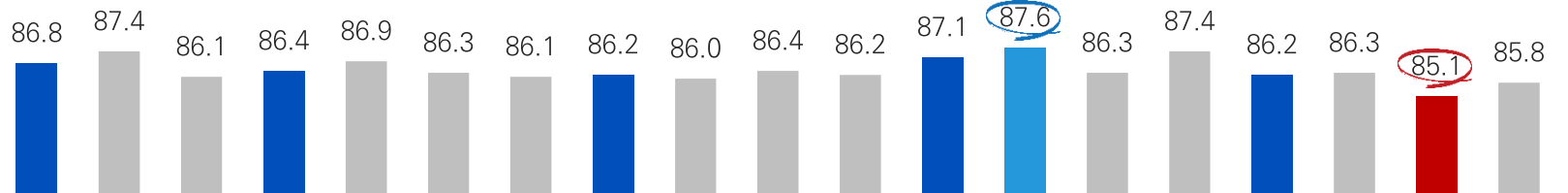
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전남 여수시도시관리공단	(390)	86.5	86.8	86.4	86.2	87.1	86.2
사업유형	청소대행사업	82.5	82.4	82.3	82.5	82.5	82.7
	진남수영장	88.0	88.6	88.1	87.0	89.2	87.5
	망마국민체육센터	82.9	82.6	83.6	82.4	85.6	81.3
	장애인국민체육센터	90.5	90.4	90.3	90.6	90.9	90.3
	공영주차장관리사업	88.3	88.8	88.1	88.2	88.2	88.3
	자연휴양림관리사업	83.2	84.5	83.1	82.6	83.4	83.2

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 전남 여수시도시관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 87.6점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 상대적이 85.1점으로 가장 낮게 평가됨

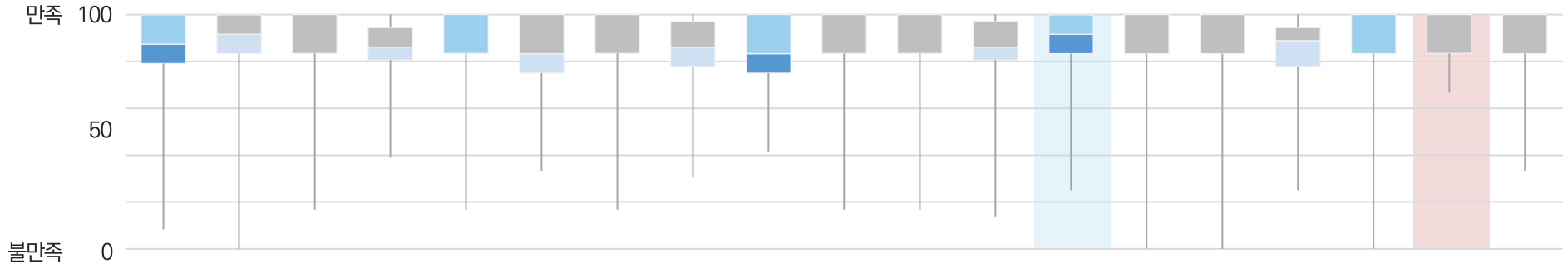
[단위 : 100점 만점]



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
전남 여수시도시관리공단	86.8	87.4	86.1	86.4	86.9	86.3	86.1	86.2	86.0	86.4	86.2	87.1	87.6	86.3	87.4	86.2	86.3	85.1	85.8
청소대행사업	82.4	83.0	81.8	82.3	82.8	82.3	81.7	82.5	81.2	83.0	83.4	82.5	83.3	82.2	82.2	82.7	82.5	83.0	82.5
진남수영장	88.6	88.7	88.5	88.1	89.6	85.3	89.3	87.0	88.0	86.8	86.1	89.2	89.8	89.2	88.5	87.5	87.2	-	87.8
망마국민체육센터	82.6	82.6	82.6	83.6	83.3	83.3	84.0	82.4	80.6	84.4	82.3	85.6	86.5	84.1	86.1	81.3	81.9	-	80.6
장애인국민체육센터	90.4	91.2	89.5	90.3	90.7	91.4	88.9	90.6	90.0	91.4	90.4	90.9	90.4	91.7	90.7	90.3	89.8	-	90.7
공영주차장관리사업	88.8	89.8	87.8	88.1	88.9	87.6	87.9	88.2	89.3	87.2	88.1	88.2	89.4	86.7	88.5	88.3	90.0	87.5	87.4
자연휴양림관리사업	84.5	85.2	83.8	83.1	83.3	82.9	82.9	82.6	83.5	81.7	82.7	83.4	84.4	80.4	85.4	83.2	83.3	85.0	81.3

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.10 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 상대적 표준화 점수가 -0.11 점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	86.8	87.4	86.1	86.4	86.9	86.3	86.1	86.2	86.0	86.4	86.2	87.1	87.6	86.3	87.4	86.2	86.3	85.1	85.8
표준편차	11.7	12.6	12.6	10.6	12.7	11.7	12.8	11.1	11.9	13.3	12.1	11.2	11.4	13.1	13.1	11.5	13.0	12.4	12.2
3분위수	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
중간값	87.5	91.7	83.3	86.1	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	83.3	83.3	86.1	91.7	83.3	83.3	88.9	83.3	83.3	83.3
1분위수	79.2	83.3	83.3	80.6	83.3	75.0	83.3	77.8	75.0	83.3	83.3	80.6	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	83.3
IQR	20.8	16.7	16.7	13.9	16.7	25.0	16.7	19.4	25.0	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.03	0.07	-0.03	0.00	0.04	-0.02	-0.03	-0.02	-0.04	-0.01	-0.02	0.06	0.10	-0.01	0.07	-0.03	-0.01	-0.11	-0.06

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

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

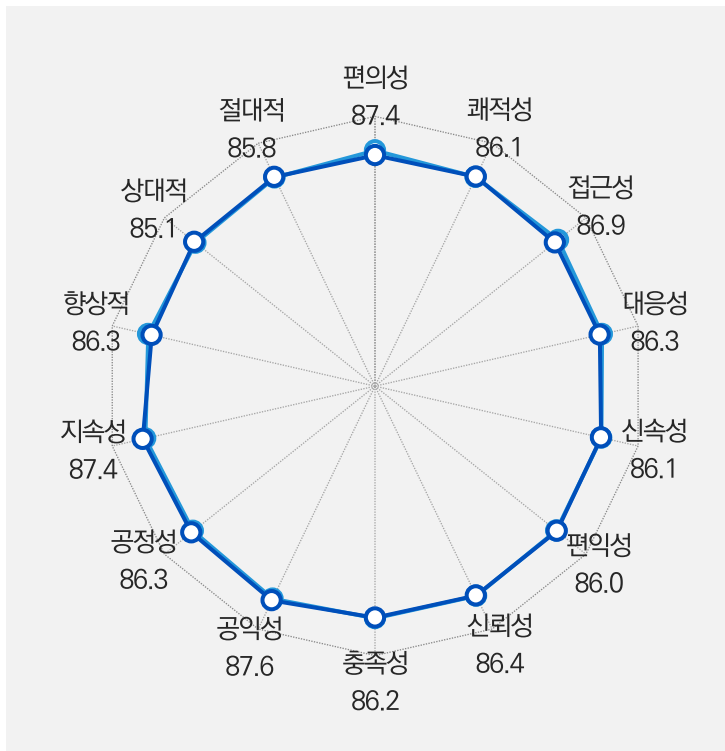
○ 전남 여수시도시관리공단

○ 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



서비스 환경 ▶	<p>편의성</p> <p>쾌적성</p>
서비스 과정 ▶	<p>접근성</p> <p>대응성</p> <p>신속성</p>
서비스 결과 ▶	<p>편의성</p> <p>신뢰성</p> <p>총족성</p>
사회적 만족 ▶	<p>공익성</p> <p>공정성</p> <p>지속성</p>
전반적 만족 ▶	<p>항상적</p> <p>상대적</p> <p>절대적</p>

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

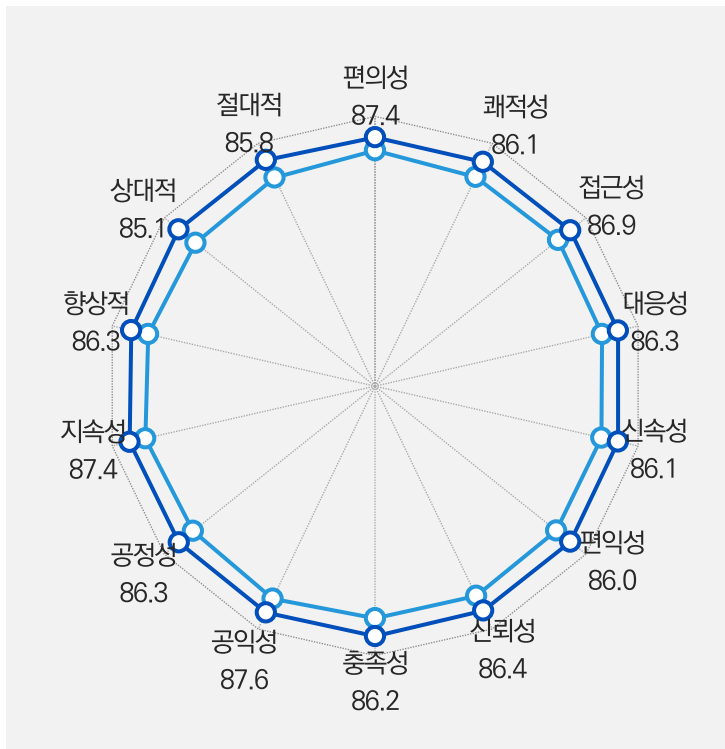
○ 전남 여수시도시관리공단

○ 시설관리공단 최고점수

■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**



서비스 환경 ▶	편익성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

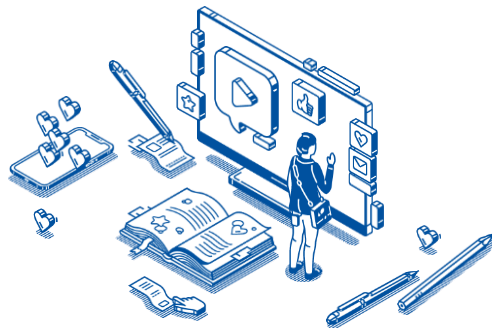
*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 04

사업별 조사 결과



1. 청소대행사업
2. 진남수영장
3. 망마국민체육센터
4. 장애인국민체육센터
5. 공영주차장관리사업
6. 자연휴양림관리사업



01

청소대행사업

01 조사 결과 요약

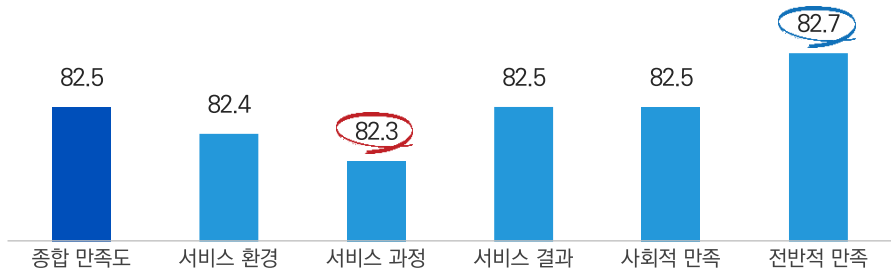
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

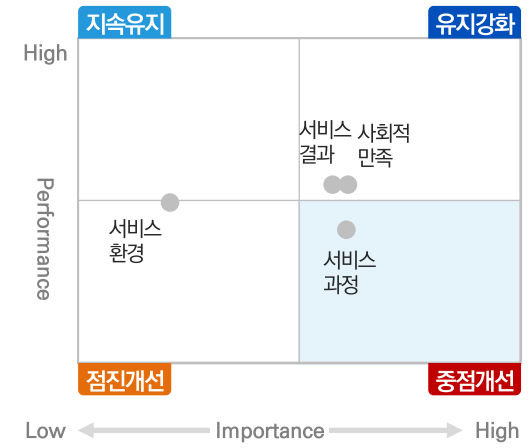
01 청소대행사업의 종합만족도는 82.5점

↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 82.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 82.3점



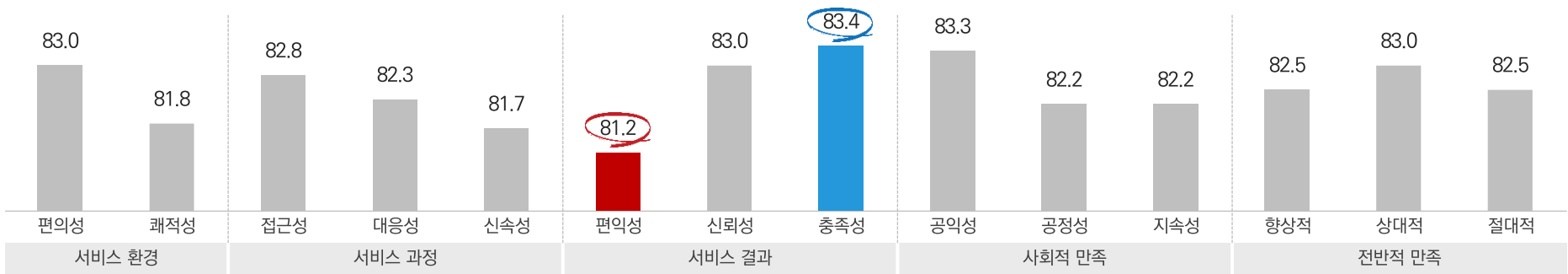
02 증점개선 차원 : 서비스 과정

- 중점 개선** : 서비스 과정
- 점진 개선** : 서비스 환경
- 지속 유지** : 없음
- 유지 강화** : 서비스 결과, 사회적 만족



03 강점 : 총족성 / 약점 : 편익성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 총족성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 편익성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다 ✓ 2 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집을 담당하는 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다 ✓ 2 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는데 기여한다 ✓ 2 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

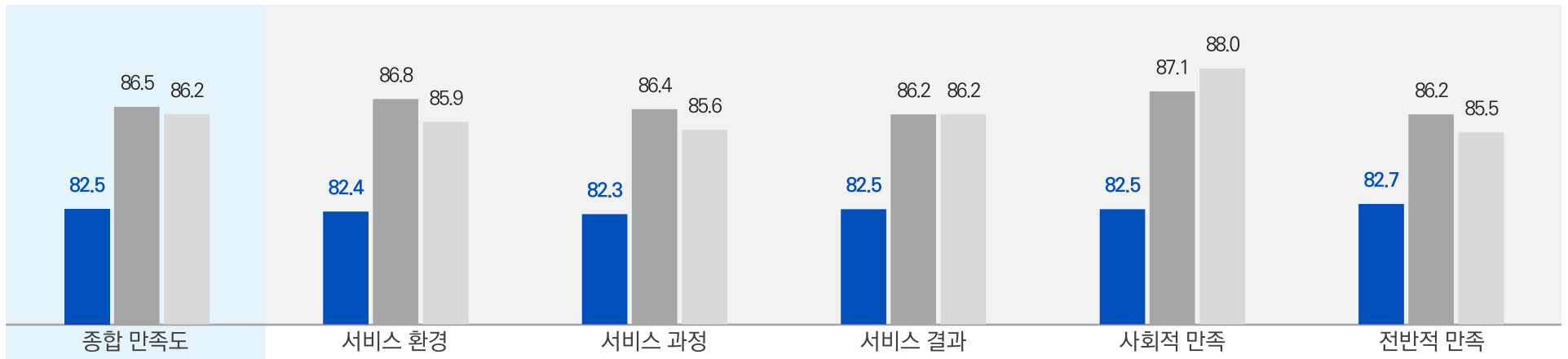
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 청소대행사업의 종합만족도는 82.5점으로, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.7점 낮게 나타남

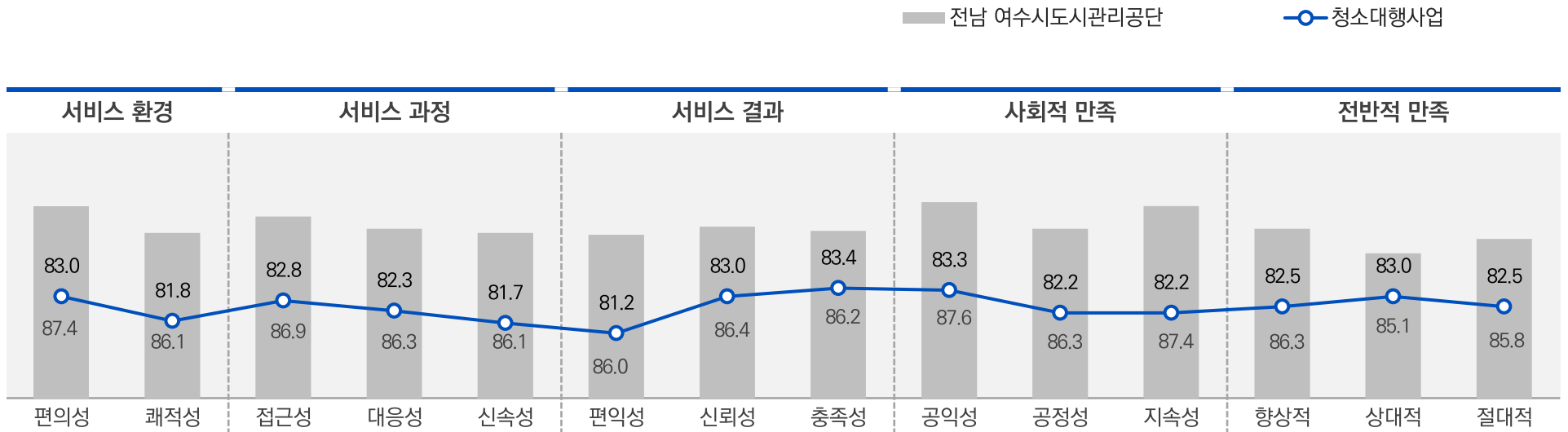
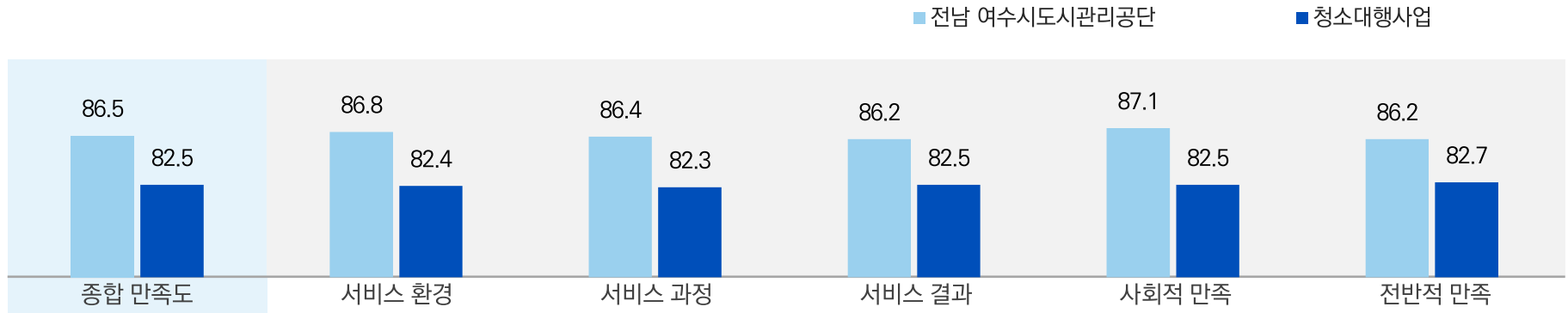
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
청소대행사업	82.5	-	82.4	-	82.3	-	82.5	-	82.5	-	82.7	-
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▼4.0	86.8	▼4.4	86.4	▼4.1	86.2	▼3.7	87.1	▼4.6	86.2	▼3.5
시설관리공단 전체	86.2	▼3.7	85.9	▼3.5	85.6	▼3.3	86.2	▼3.7	88.0	▼5.5	85.5	▼2.8

[단위 : 100점 만점]

■ 청소대행사업 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



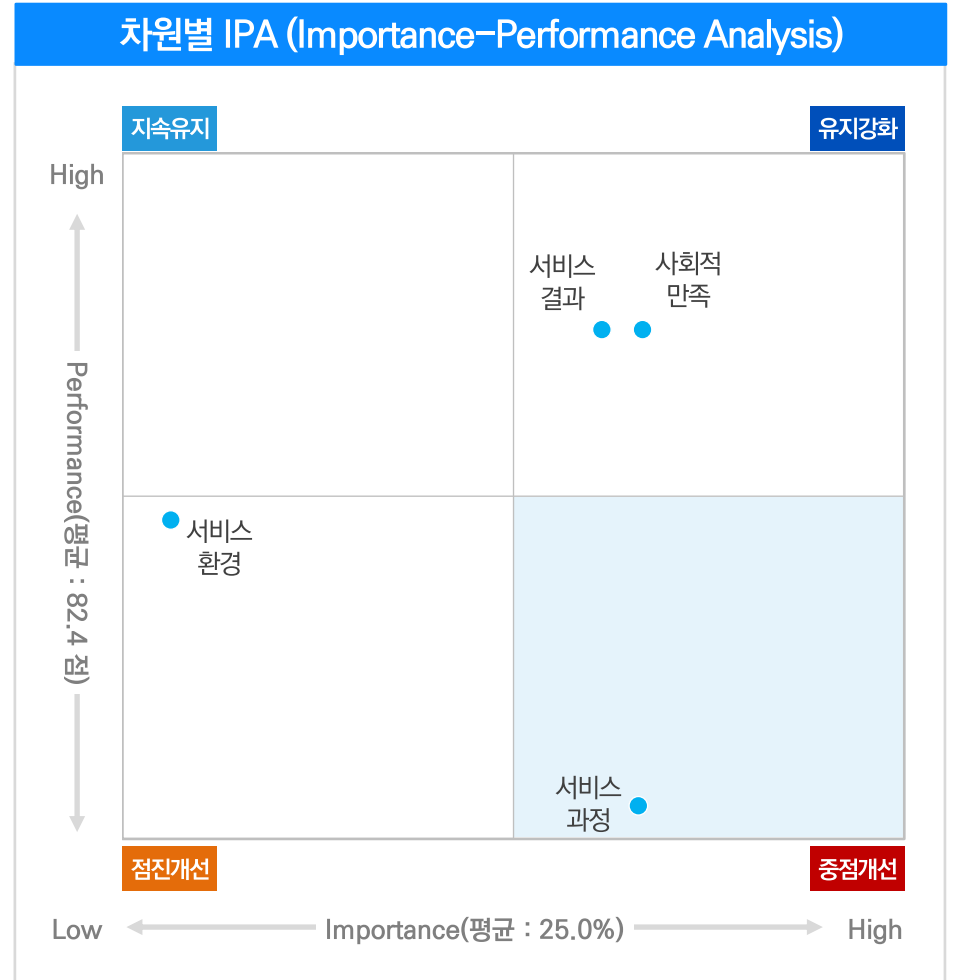
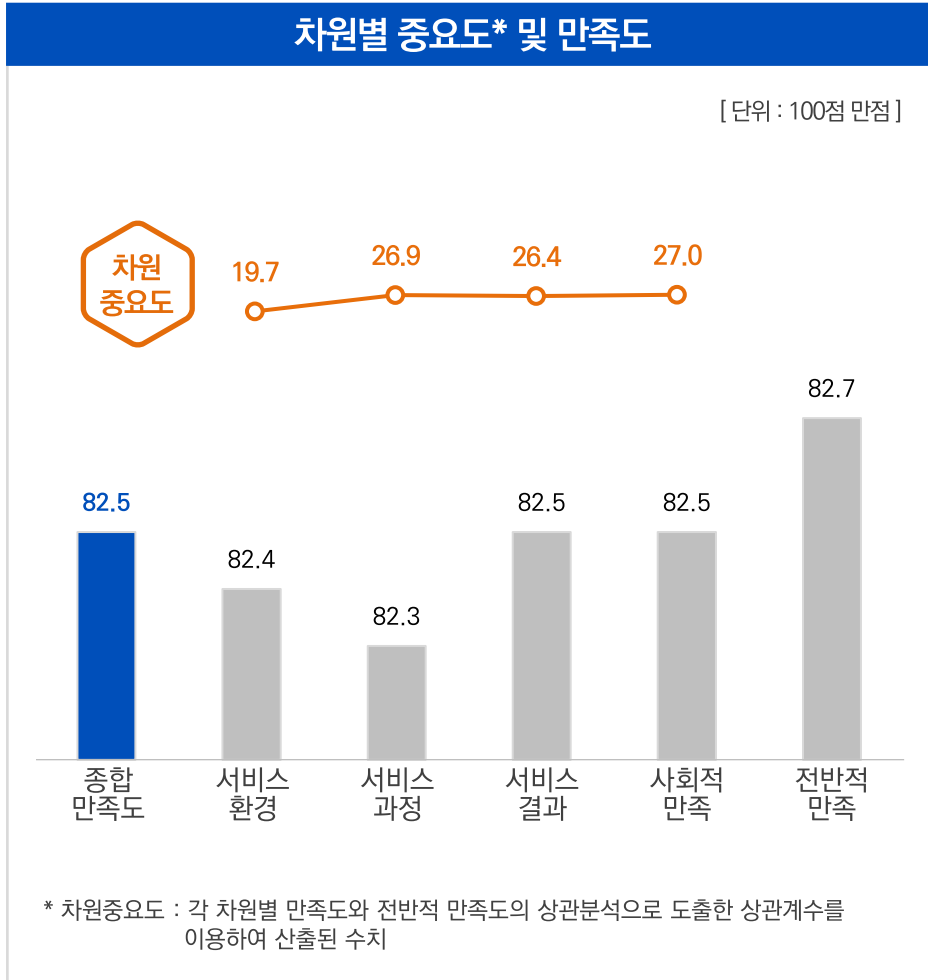
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

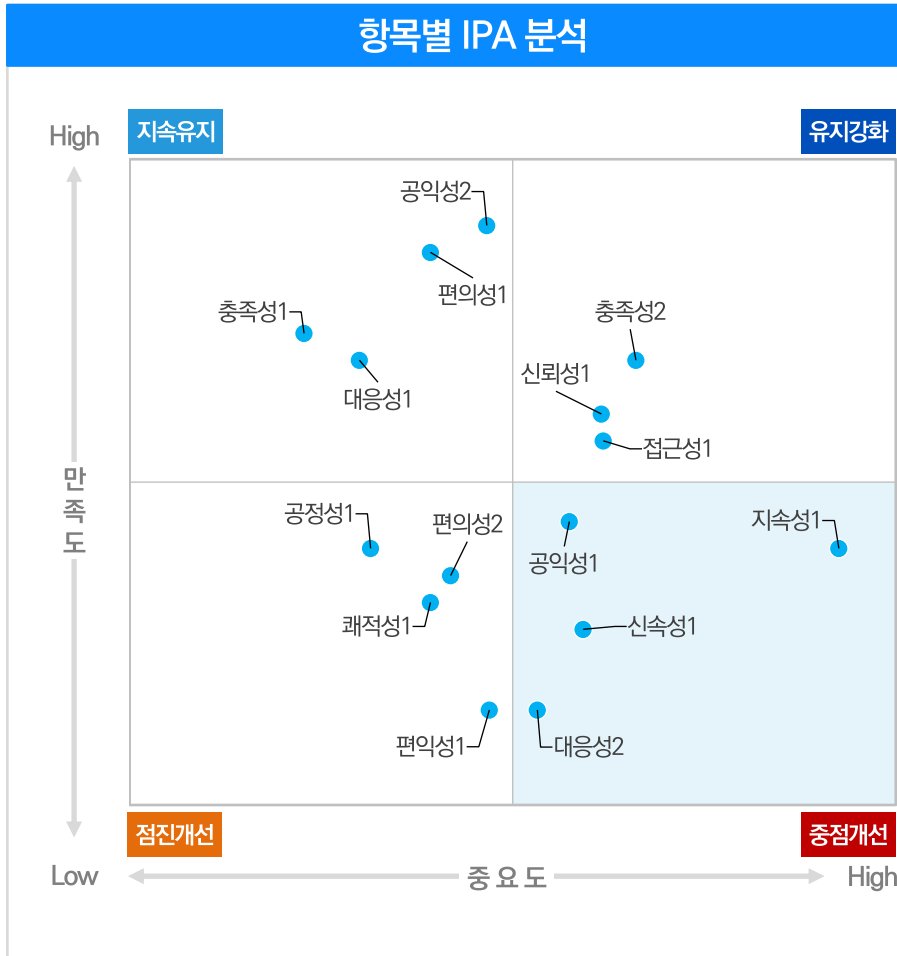
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2, 신속성1' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 지속성1' 항목이 도출됨



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다	84.0	5.8
	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다	82.0	6.0
	쾌적성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다	81.8	5.8
서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	82.8	7.6
	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	83.3	5.1
	대응성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집을 담당하는 직원들은 친절하다	81.2	6.9
	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	81.7	7.4
서비스 결과	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다	81.2	6.4
	신뢰성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다	83.0	7.6
	충족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다	83.5	4.5
	충족성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.3	8.0
사회적 만족	공익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는데 기여한다	82.3	7.3
	공익성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다	84.2	6.4
	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다	82.2	5.2
	지속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다	82.2	10.1

차원 및 요소별 강·약점 ①

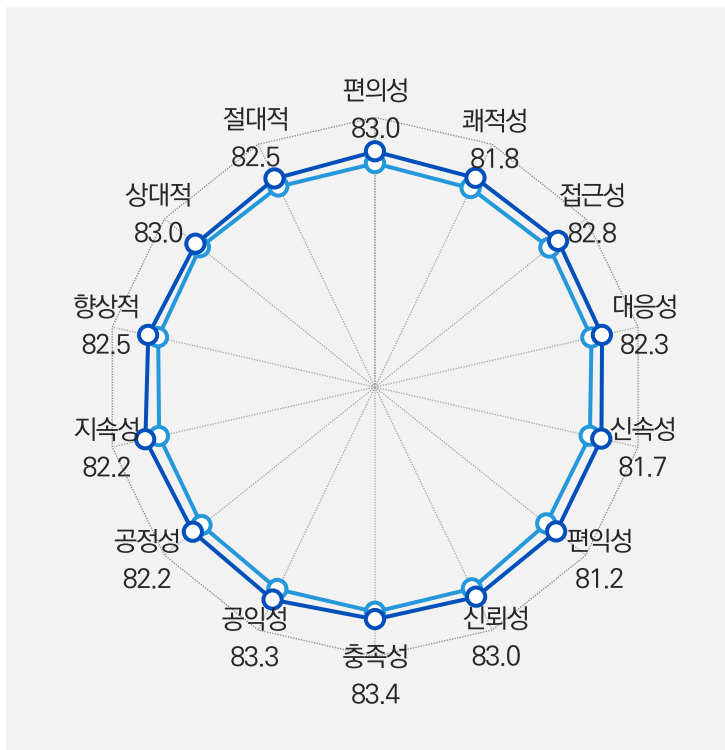
○ 청소대행사업

○ 전남 여수시도시관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



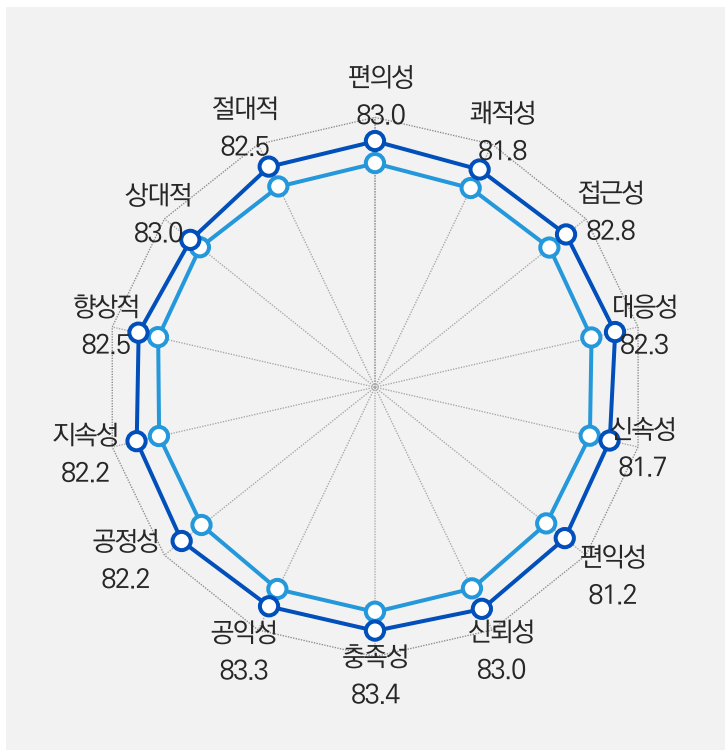
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 청소대행사업 ○ 전남 여수시도시관리공단 최고점수

■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**



서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



02

진남수영장

01 조사 결과 요약

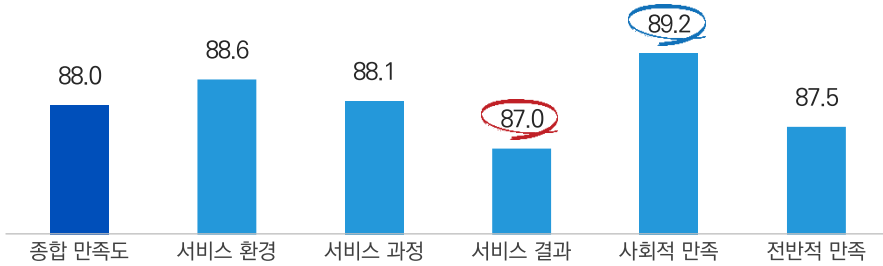
02 조사내용

03 조사 결과

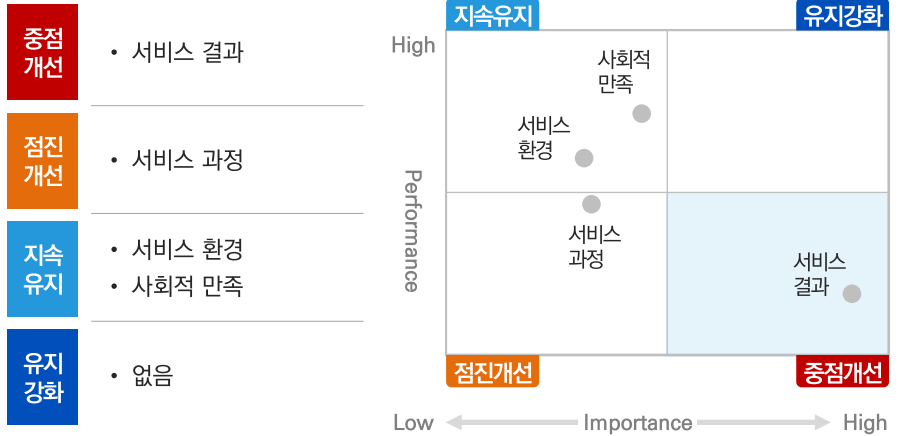
04 결과 분석

01 진남수영장의 종합만족도는 88.0점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.2점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 87.0점

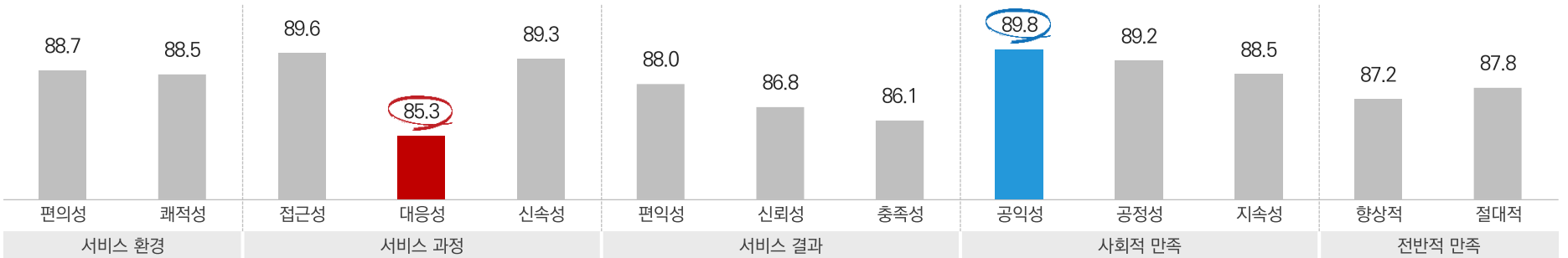


02 증점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 공익성 / 약점 : 대응성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 대응성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 000은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 지역주민에게 유익하다 ✓ 2 000은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑️ 종합만족도 전체 결과 비교

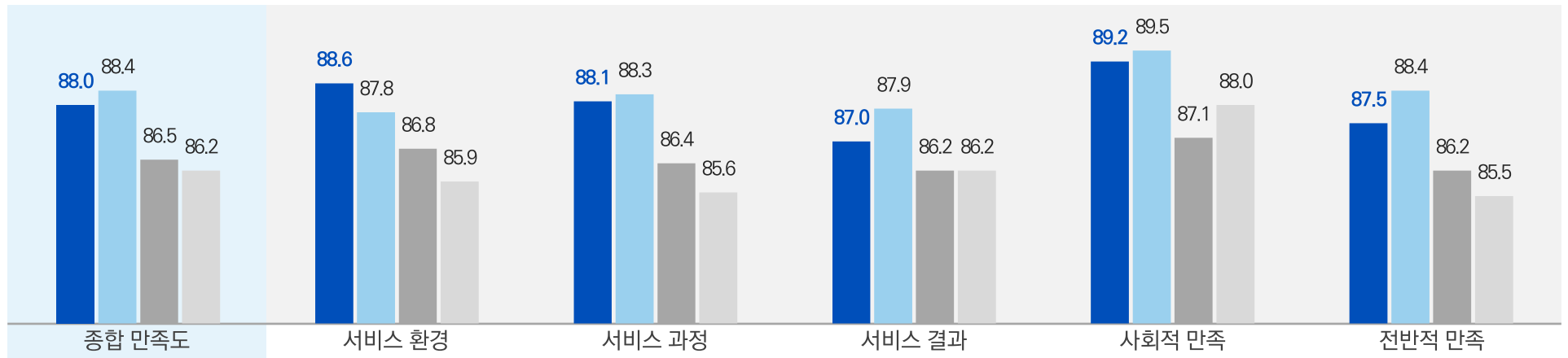
- 체육전용시설관리사업_진남수영장의 종합만족도는 88.0점으로, 체육전용시설관리사업_수영장_공통 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게 나타남

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
체육전용시설관리사업_진남수영장	88.0	-	88.6	-	88.1	-	87.0	-	89.2	-	87.5	-
해당사업 전체	88.4	▼0.4	87.8	▲0.8	88.3	▼0.2	87.9	▼0.9	89.5	▼0.3	88.4	▼0.9
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▲1.5	86.8	▲1.8	86.4	▲1.7	86.2	▲0.8	87.1	▲2.1	86.2	▲1.3
시설관리공단 전체	86.2	▲1.8	85.9	▲2.7	85.6	▲2.5	86.2	▲0.8	88.0	▲1.2	85.5	▲2.0

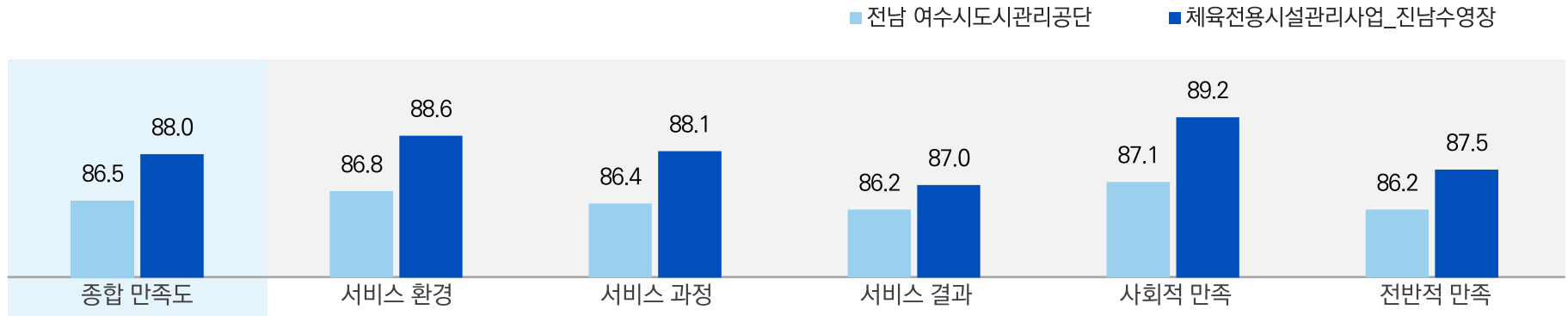
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_수영장_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

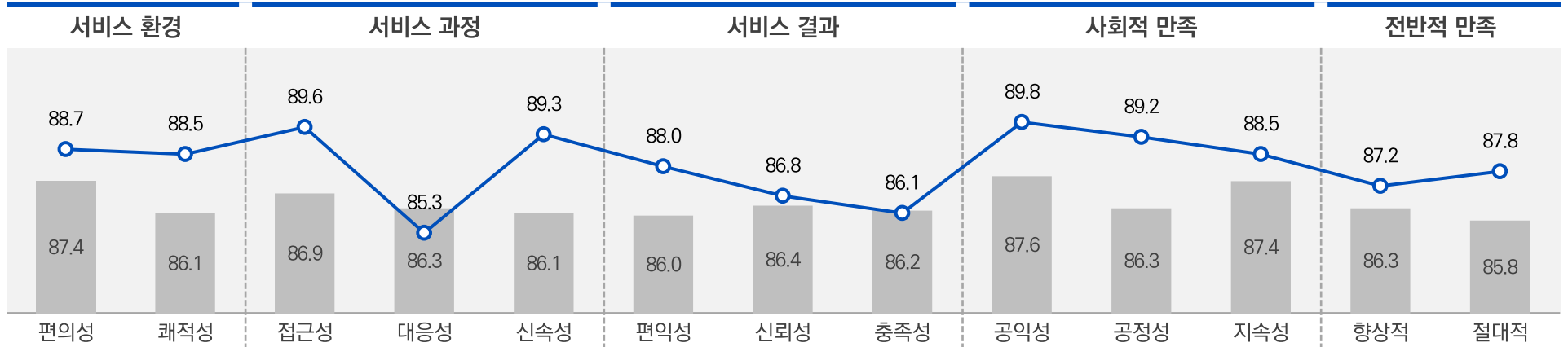
■ 체육전용시설관리사업_진남수영장 ■ 해당사업 전체 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



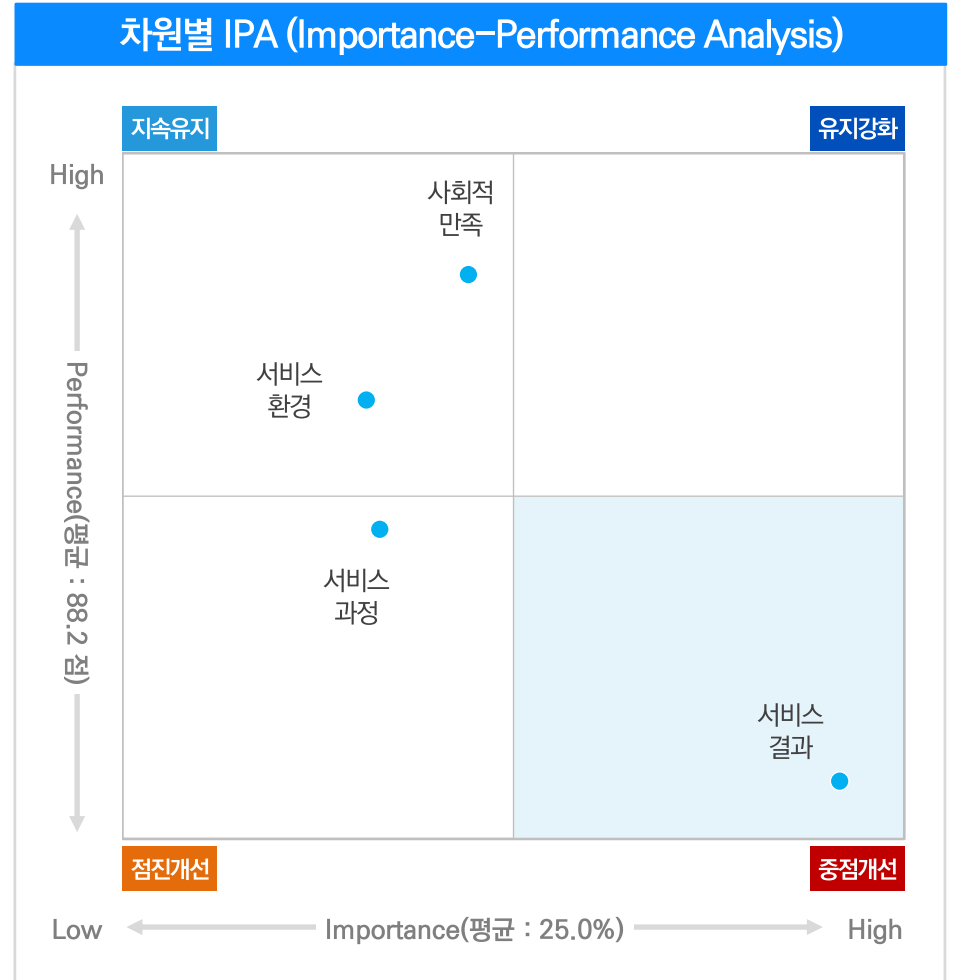
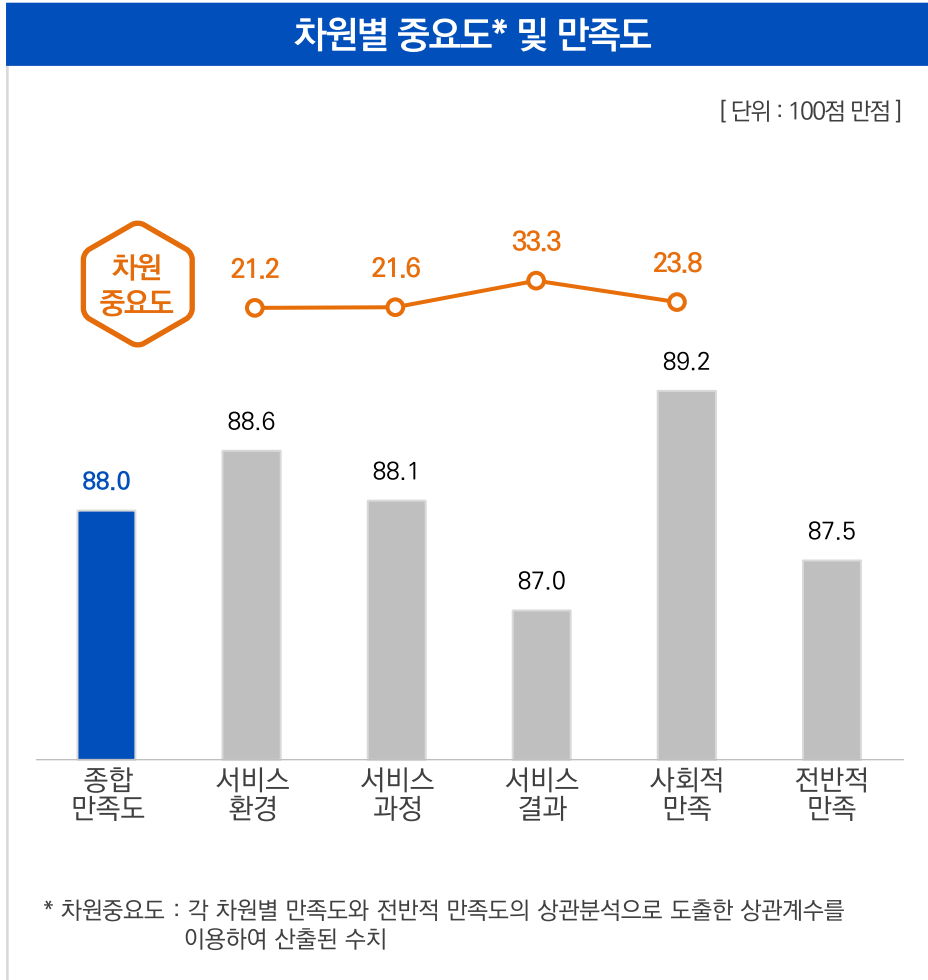
■ 전남 여수시도시관리공단 ● 체육전용시설관리사업_진남수영장



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

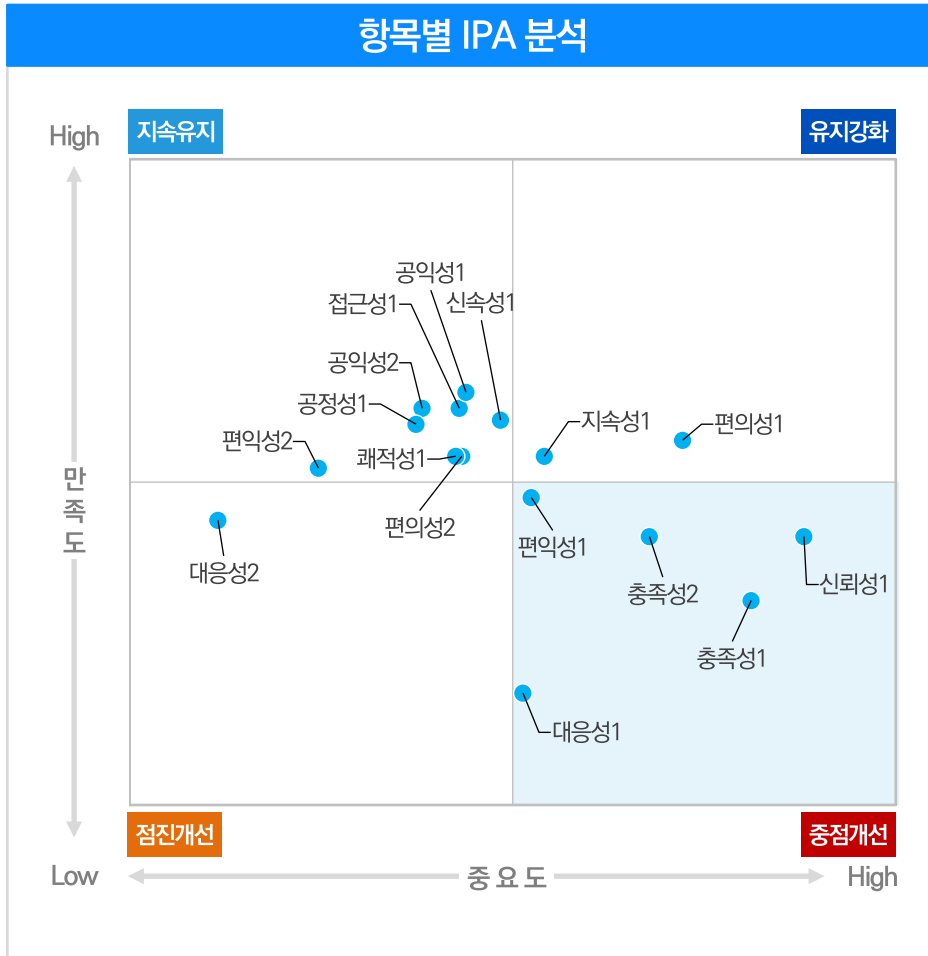
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 신뢰성1, 총족성1, 총족성2' 항목이 도출됨



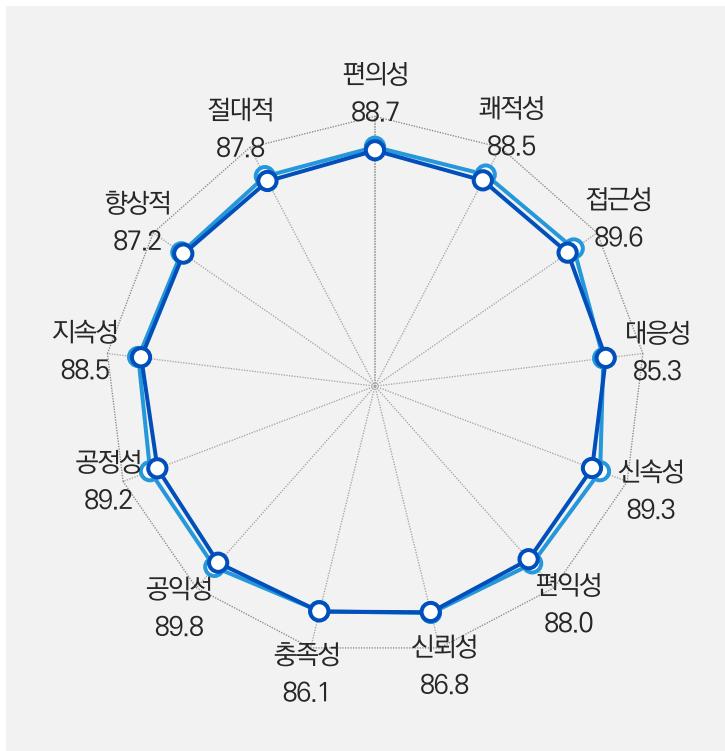
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	000은 이용하는 절차가 편하다	88.9	8.9
	편의성2	000은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	88.5	5.5
	쾌적성1	000은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.5	5.4
서비스 과정	접근성1	000의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.6	5.4
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	83.4	6.4
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	87.2	1.6
	신속성1	000 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	89.3	6.1
서비스 결과	편의성1	000은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	87.6	6.5
	편의성2	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.3	3.2
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.8	10.8
	총족성1	000의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.4	10.0
	총족성2	000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.8	8.4
사회적 만족	공익성1	000은 지역주민에게 유익하다	89.9	5.5
	공익성2	000은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.6	4.8
	공정성1	000은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	89.2	4.7
	지속성1	000을 계속 이용할 생각이다	88.5	6.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_진남수영장 ○ 전남 여수시도시관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

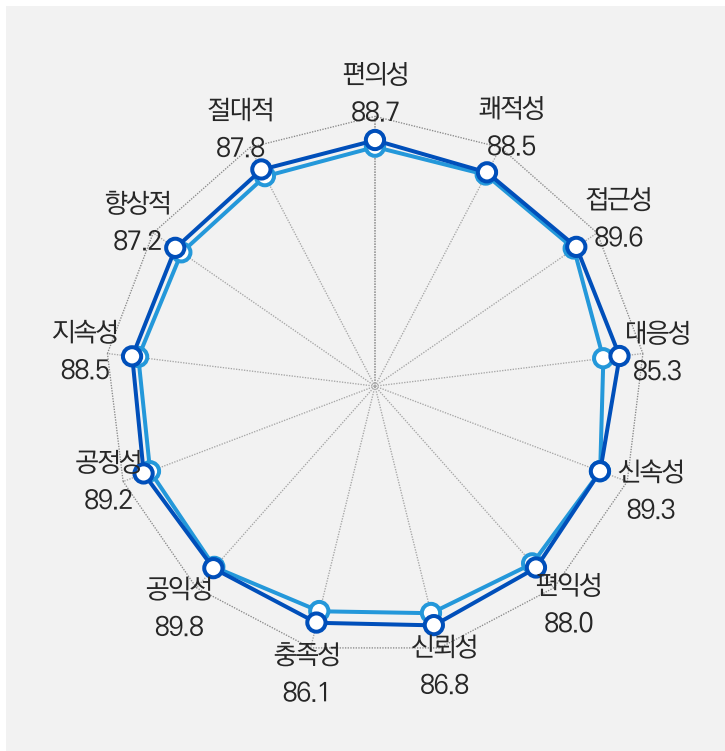


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

*상대적으로 약함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○- 체육전용시설관리사업_진남수영장 ○- 전남 여수시도시관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



03

망마국민체육센터

01 조사 결과 요약

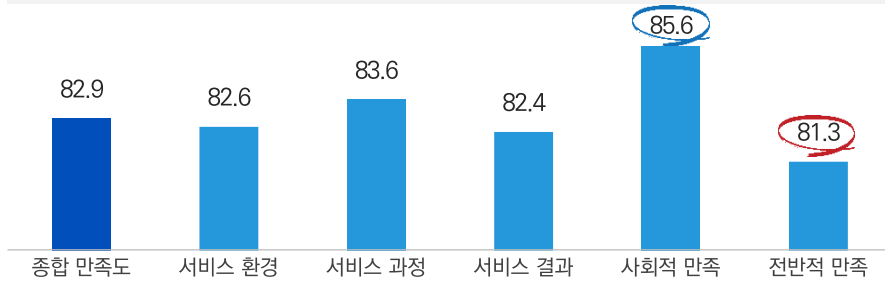
02 조사내용

03 조사 결과

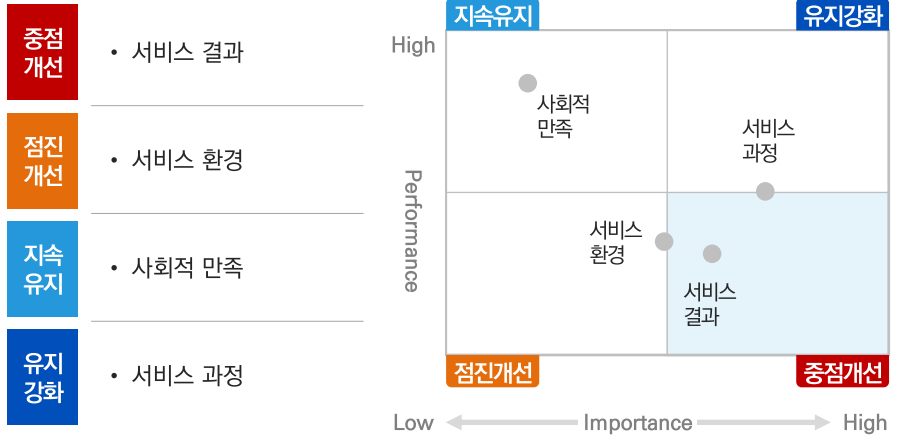
04 결과 분석

01 망마국민체육센터의 종합만족도는 82.9점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.6점
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 81.3점

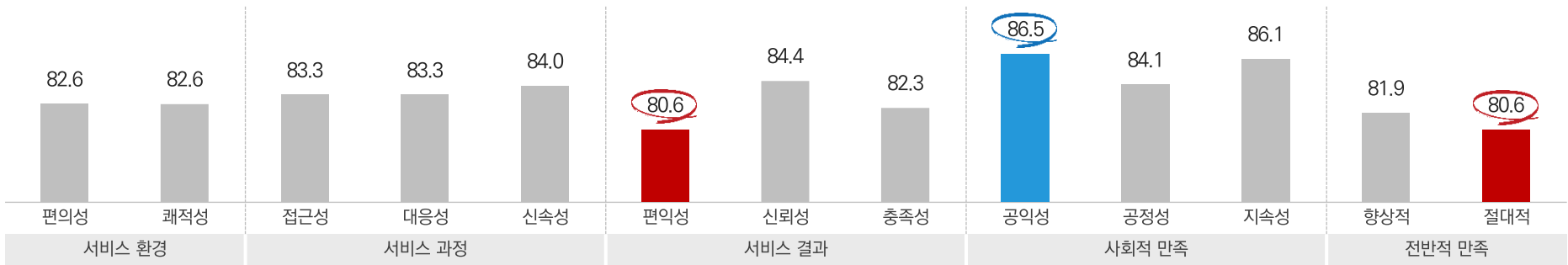


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 공익성 / 약점 : 편익성, 절대적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 편익성, 전반적 만족 / 절대적





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

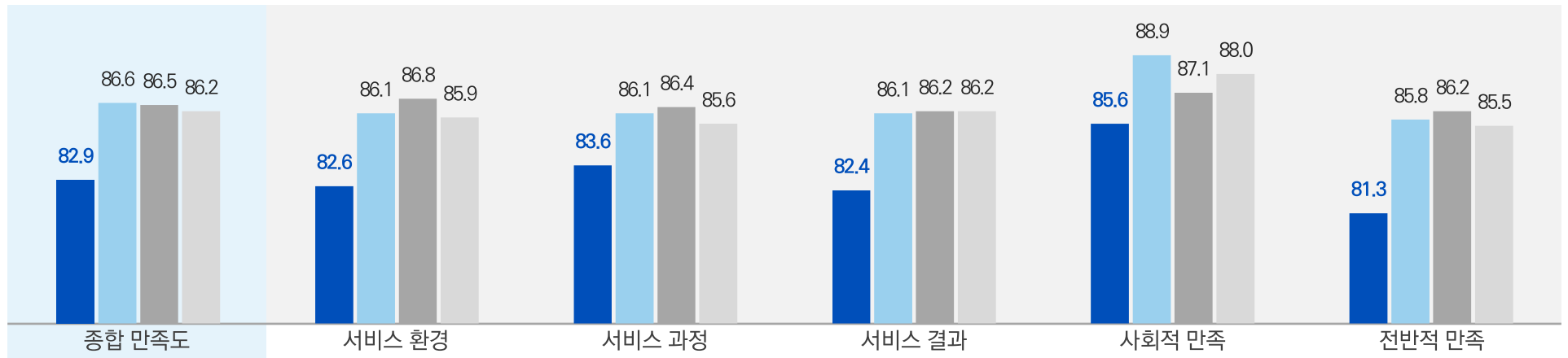
- 체육전용시설관리사업_망마국민체육센터의 종합만족도는 82.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.7점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게 나타남

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
체육전용시설관리사업_망마국민체육센터	82.9	-	82.6	-	83.6	-	82.4	-	85.6	-	81.3	-
해당사업 전체	86.6	▼3.7	86.1	▼3.5	86.1	▼2.5	86.1	▼3.7	88.9	▼3.3	85.8	▼4.6
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▼3.6	86.8	▼4.2	86.4	▼2.8	86.2	▼3.8	87.1	▼1.5	86.2	▼4.9
시설관리공단 전체	86.2	▼3.3	85.9	▼3.3	85.6	▼2.0	86.2	▼3.8	88.0	▼2.4	85.5	▼4.2

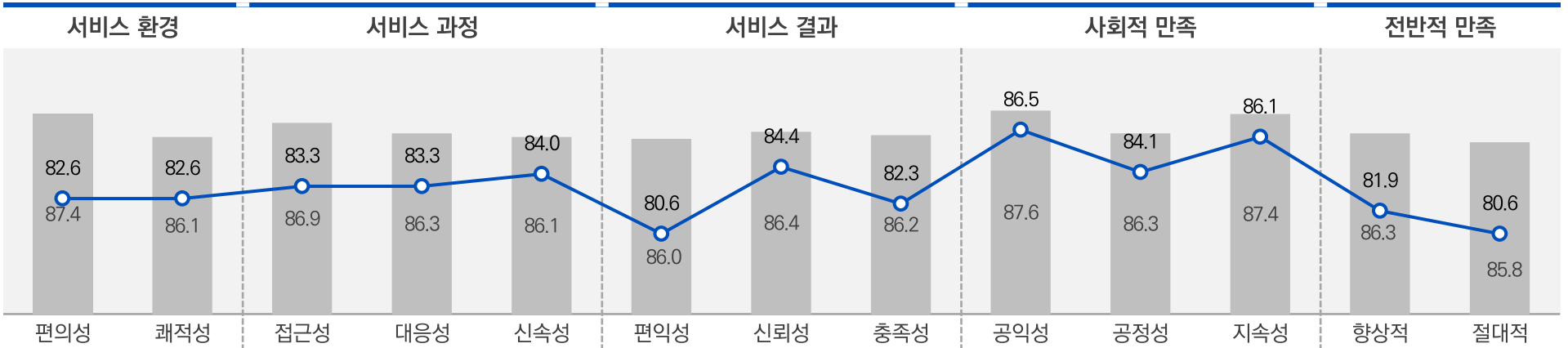
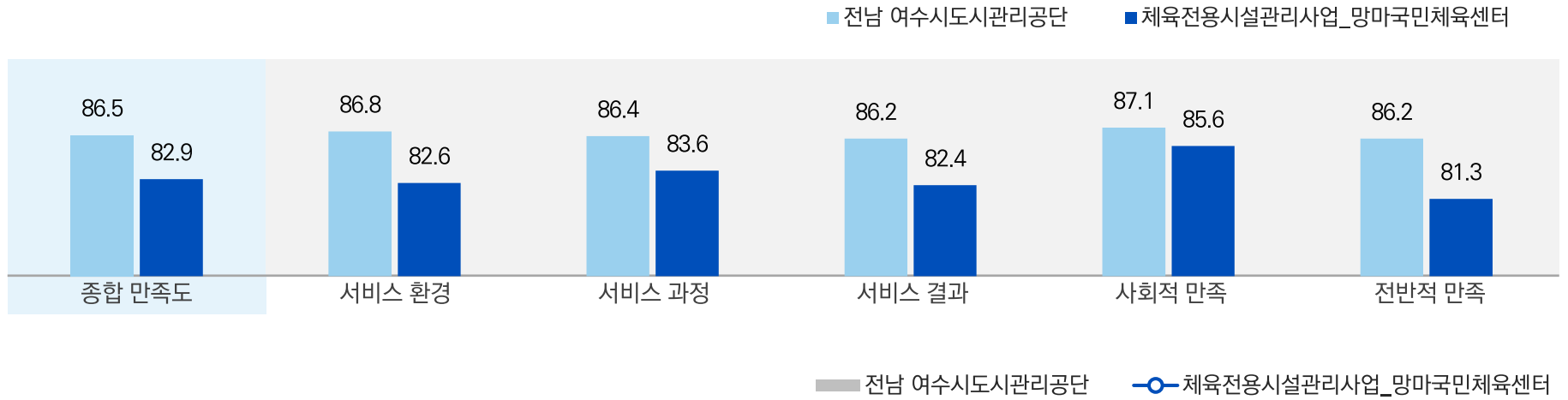
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 체육전용시설관리사업_망마국민체육센터 ■ 해당사업 전체 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



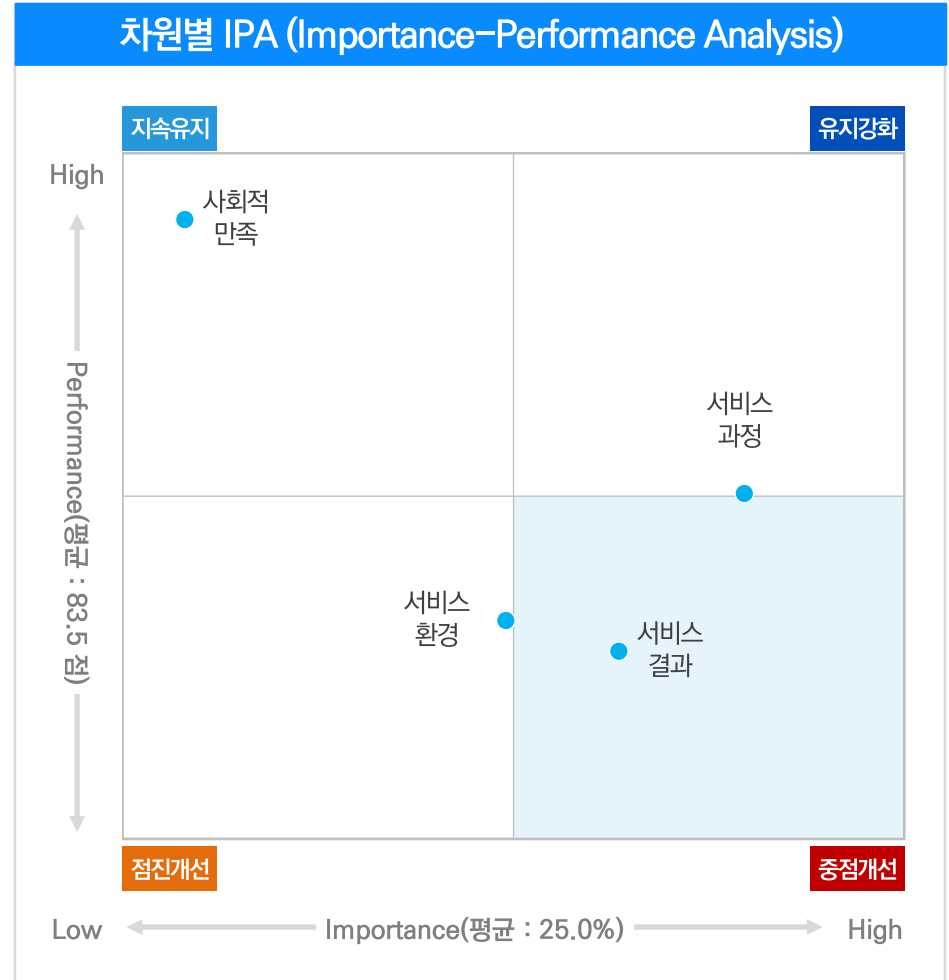
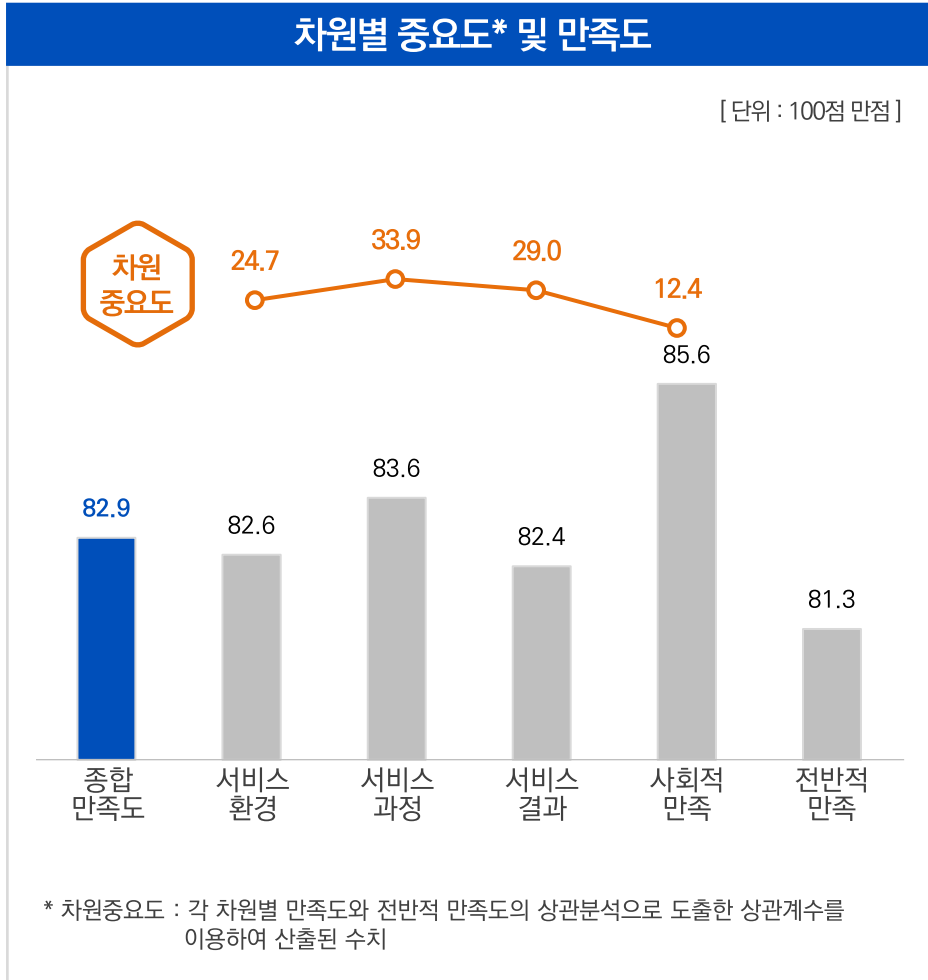
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

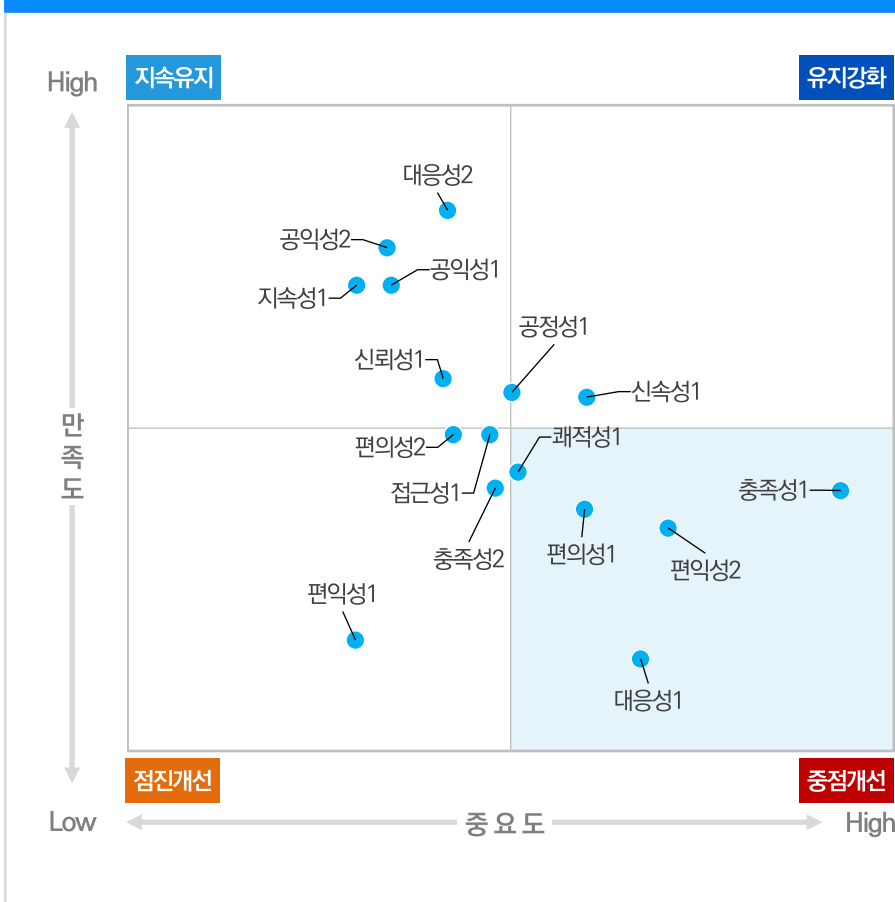
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성2, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	81.9	8.2
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	83.3	4.8
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	82.6	6.4
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.3	5.7
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	79.2	9.6
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	87.5	4.6
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	84.0	8.2
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	79.5	2.2
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.6	10.4
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.4	4.5
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.3	14.9
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	82.3	5.9
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	86.1	3.1
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	86.8	3.0
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	84.1	6.3
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	86.1	2.2

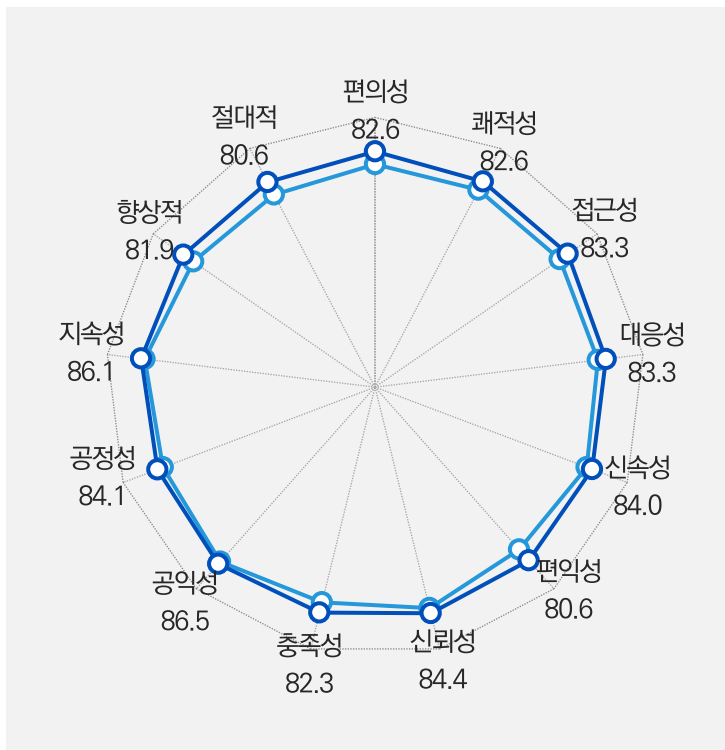
차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_망마국민체육센터 ○ 전남 여수시도시관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



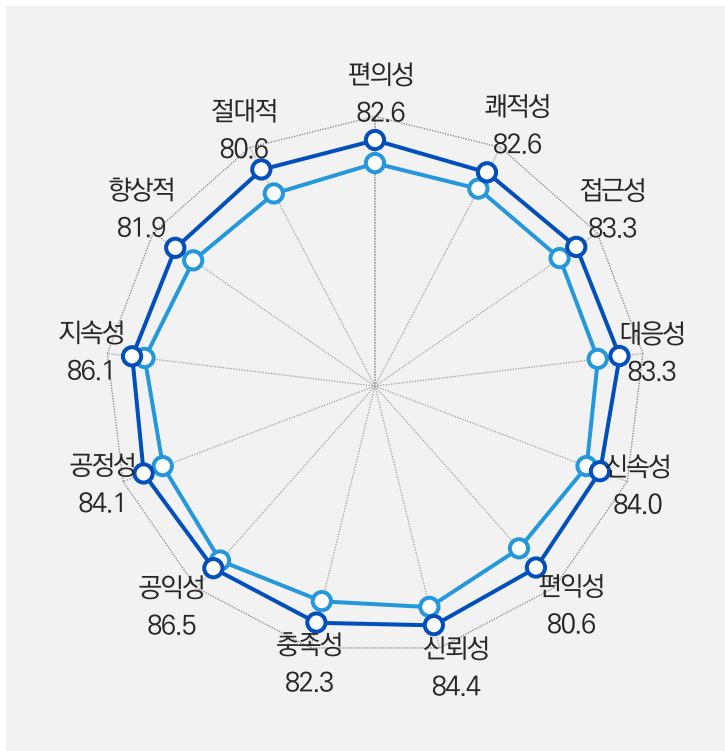
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○-○ 체육전용시설관리사업_망마국민체육센터 ○-○ 전남여수시도시관리공단최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



04

장애인국민체육센터

01 조사 결과 요약

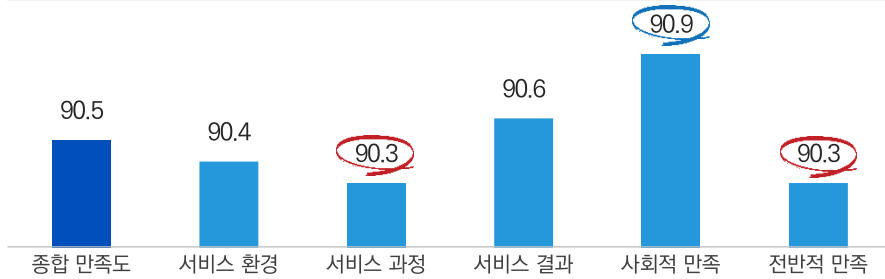
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

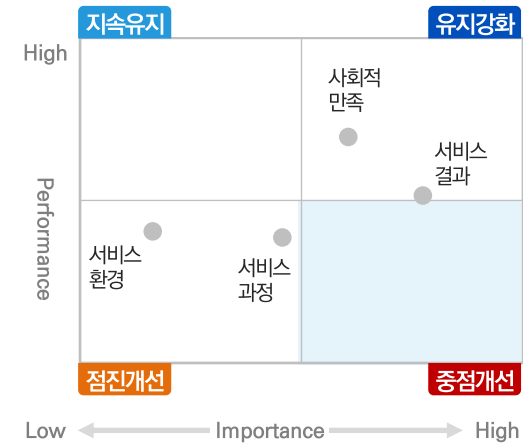
01 장애인국민체육센터의 종합만족도는 90.5점

▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.9점
▼ 최저득점 차원 : 서비스 과정, 전반적 만족 90.3점



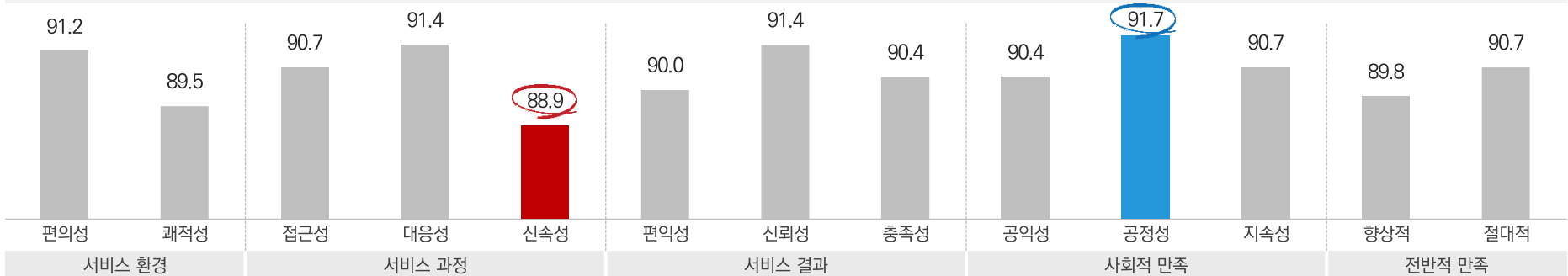
02 중점개선 차원 : 없음

- 중점 개선** : 없음
- 점진 개선** : 서비스 환경, 서비스 과정
- 지속 유지** : 없음
- 유지 강화** : 서비스 결과, 사회적 만족



03 강점 : 공정성 / 약점 : 신속성

▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공정성
▼ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 신속성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용객에게 유익하다 ✓ 2 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

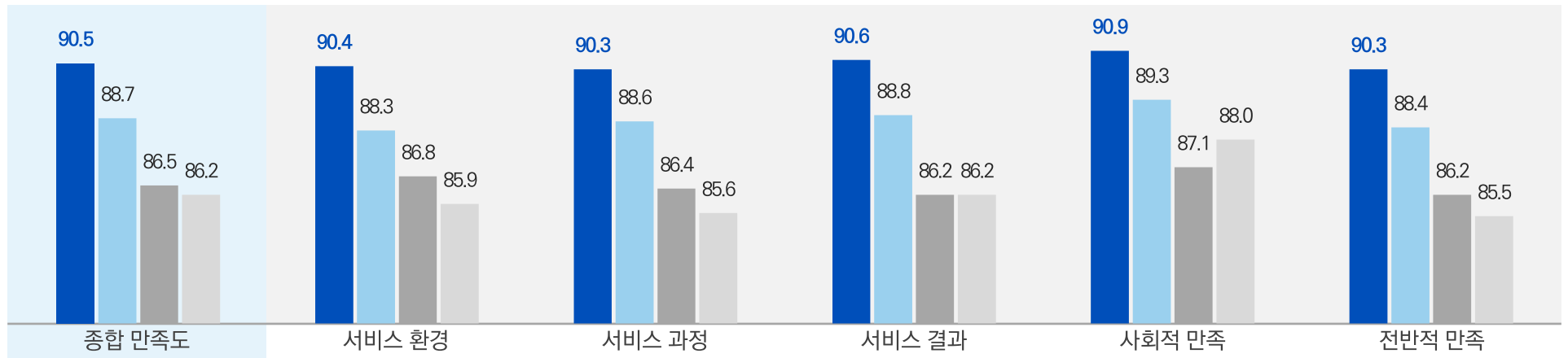
- 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터의 종합만족도는 90.5점으로, 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)_공통 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남

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
체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터	90.5	-	90.4	-	90.3	-	90.6	-	90.9	-	90.3	-
해당사업 전체	88.7	▲1.8	88.3	▲2.1	88.6	▲1.7	88.8	▲1.8	89.3	▲1.6	88.4	▲1.9
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▲4.0	86.8	▲3.6	86.4	▲3.9	86.2	▲4.4	87.1	▲3.8	86.2	▲4.1
시설관리공단 전체	86.2	▲4.3	85.9	▲4.5	85.6	▲4.7	86.2	▲4.4	88.0	▲2.9	85.5	▲4.8

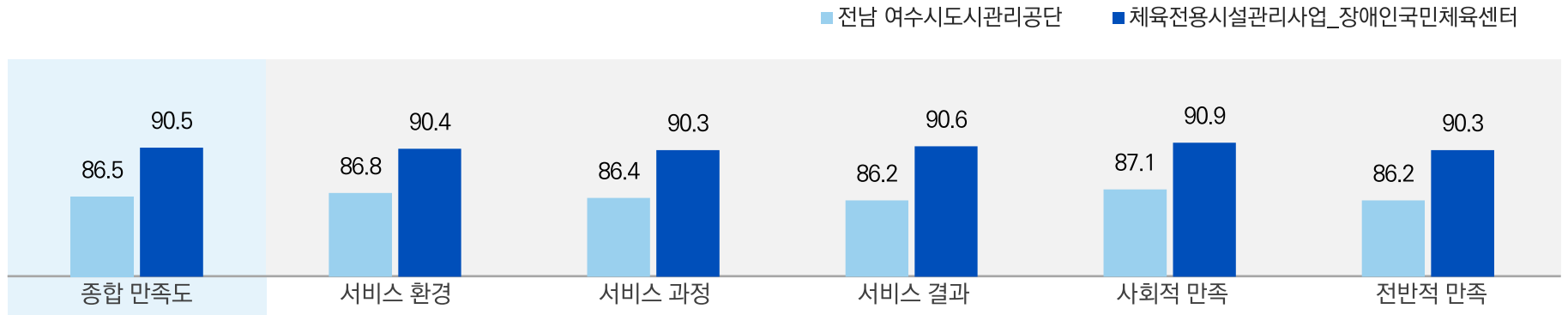
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

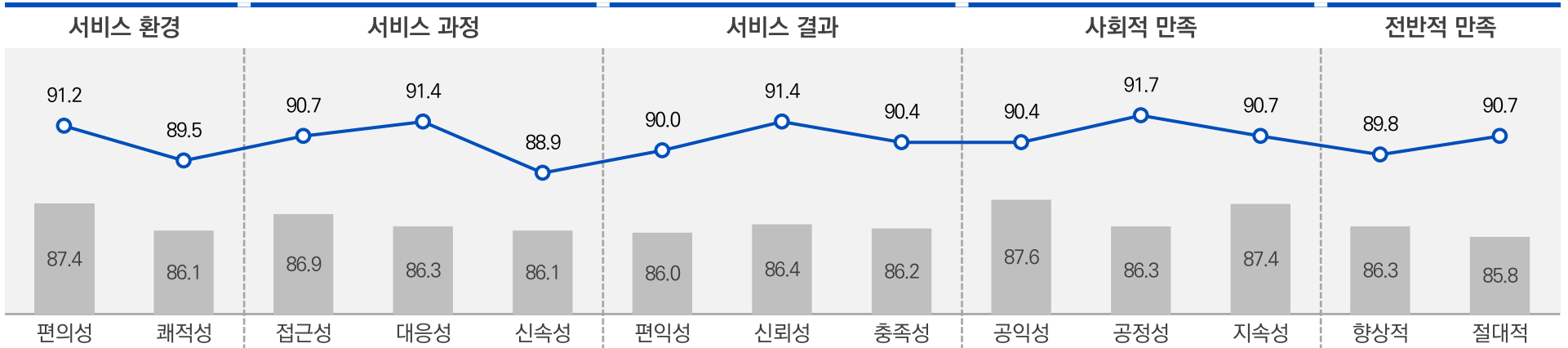
■ 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터 ■ 해당사업 전체 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



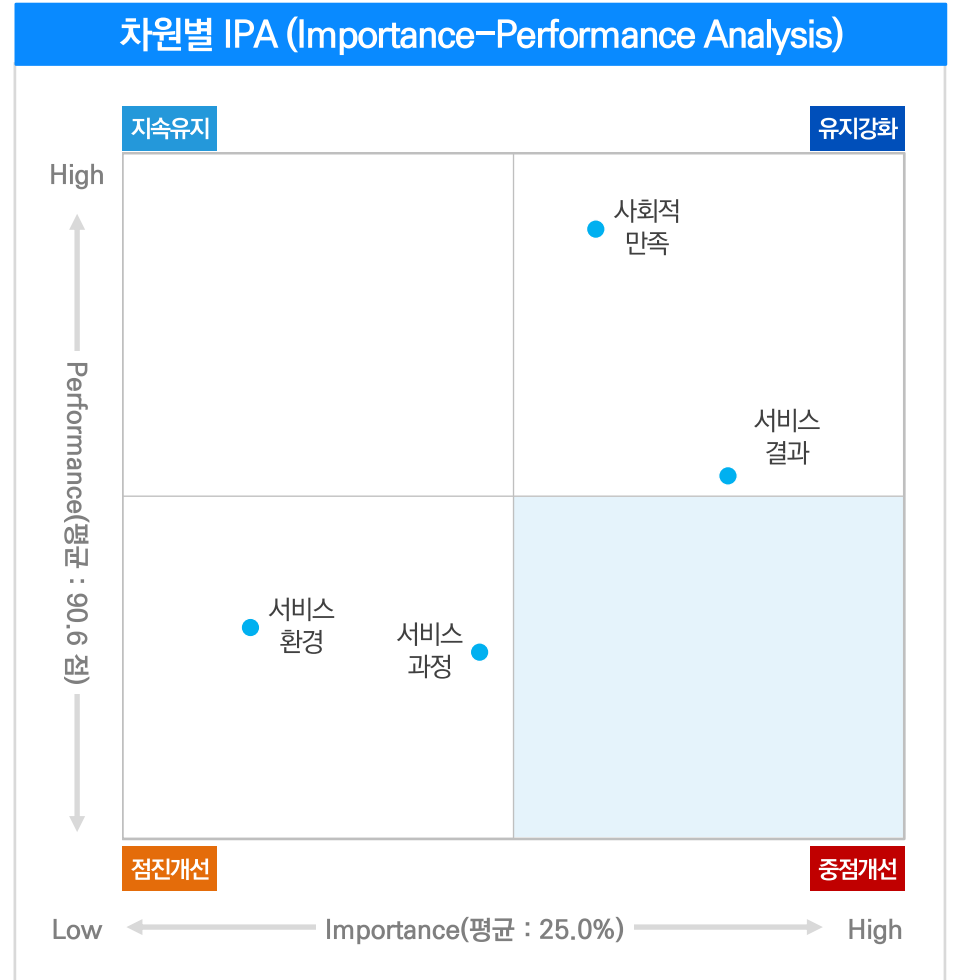
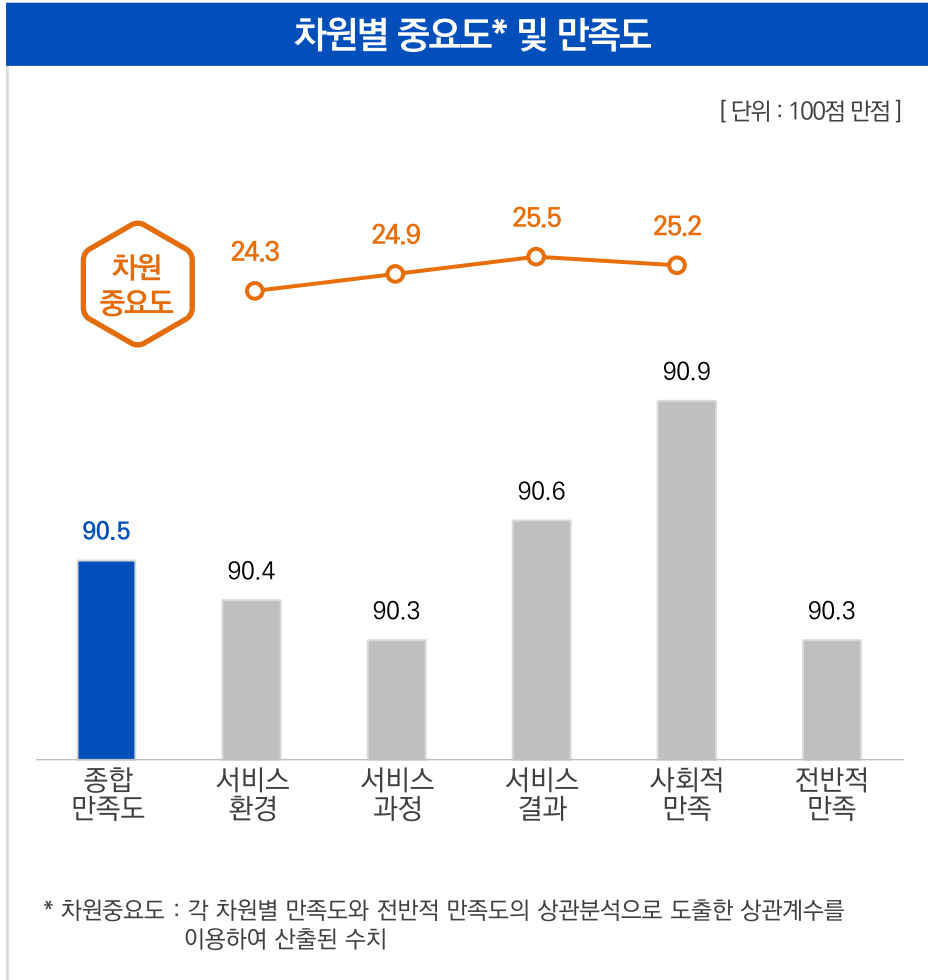
■ 전남 여수시도시관리공단 ● 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '쾌적성' 항목, 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 총족성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

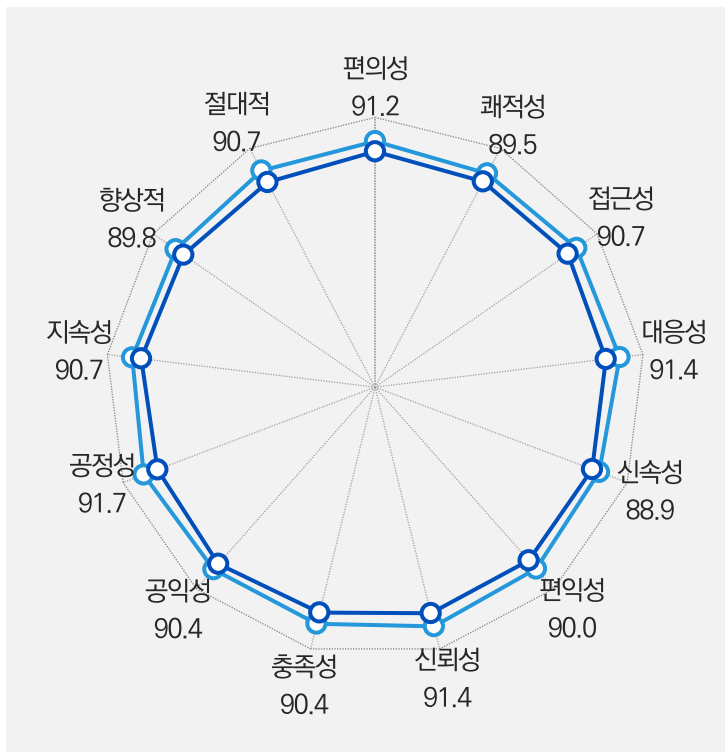


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용하는 절차가 편하다	91.1	6.7
	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용시설이 잘 갖춰져 있다	91.4	6.9
	쾌적성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.5	5.1
서비스 과정	접근성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.7	5.6
	대응성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.7	6.5
	대응성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 친절하다	92.0	6.7
서비스 결과	신속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	88.9	4.6
	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	88.6	5.4
	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.4	7.4
서비스 결과	신뢰성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.4	7.0
	총족성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	91.0	6.6
	총족성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.8	6.0
사회적 만족	공익성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용객에게 유익하다	89.8	6.1
	공익성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 건강과 여가활용에 기여한다	91.0	6.9
	공정성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 누구나 이용할 수 있다	91.7	7.0
사회적 만족	지속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 계속 이용할 생각이이다	90.7	5.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터 ○ 전남 여수시도시관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

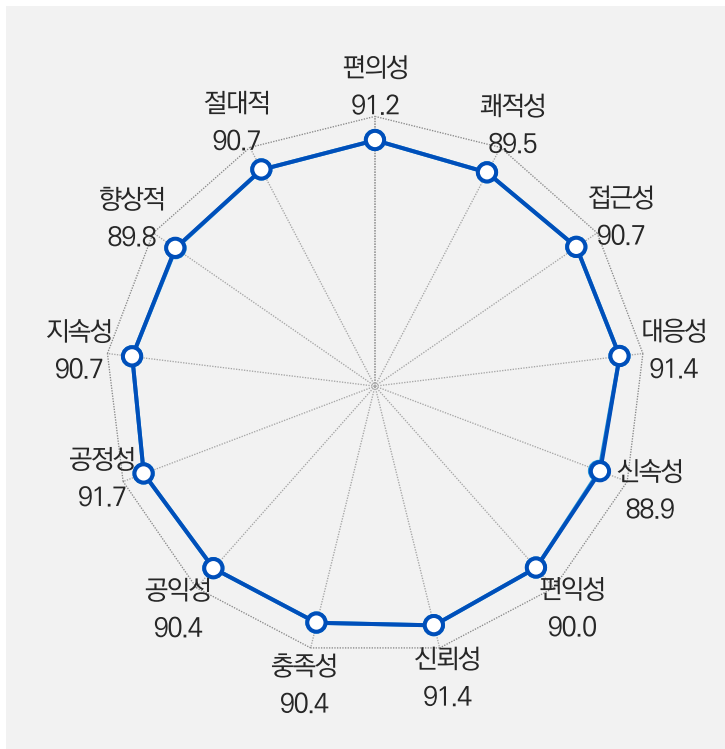
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업 장애인국민체육센터 ○ 전남여수시도시관리공단최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



05

공영주차장관리사업

01 조사 결과 요약

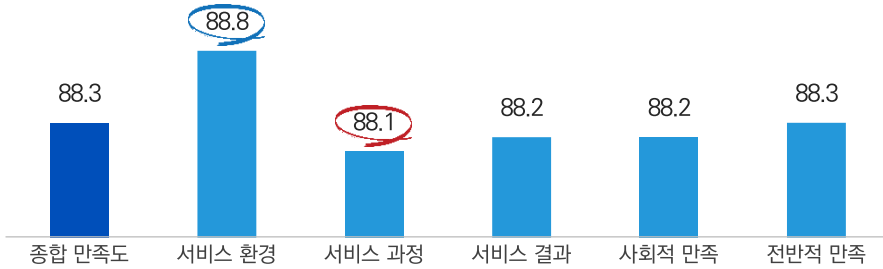
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

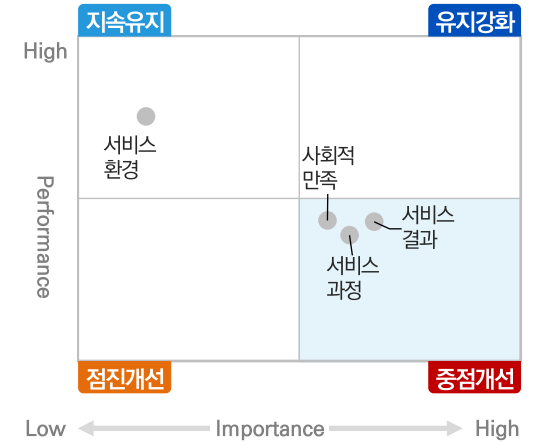
01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.3점

▲ 최고득점 차원 : 서비스 환경 88.8점
▼ 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.1점



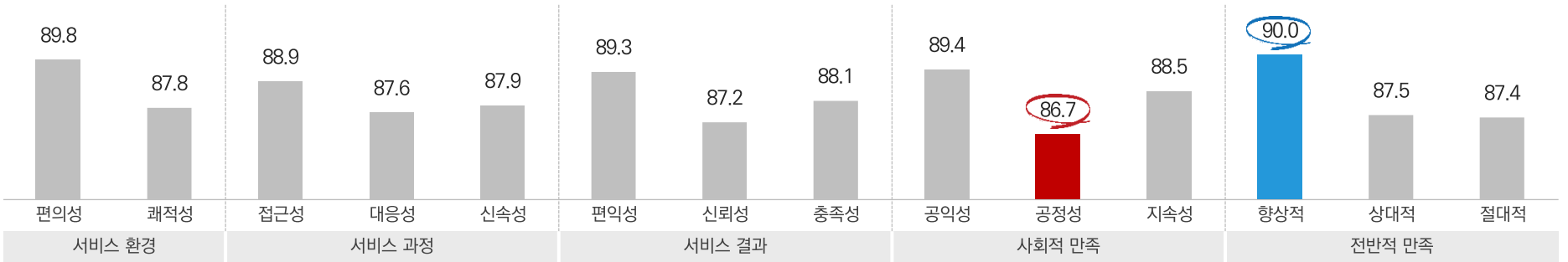
02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족

중점 개선	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 과정 서비스 결과 사회적 만족
점진 개선	<ul style="list-style-type: none"> 없음
지속 유지	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 환경
유지 강화	<ul style="list-style-type: none"> 없음



03 강점 : 향상적 / 약점 : 공정성

▲ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 향상적
▼ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑️ 종합만족도 전체 결과 비교

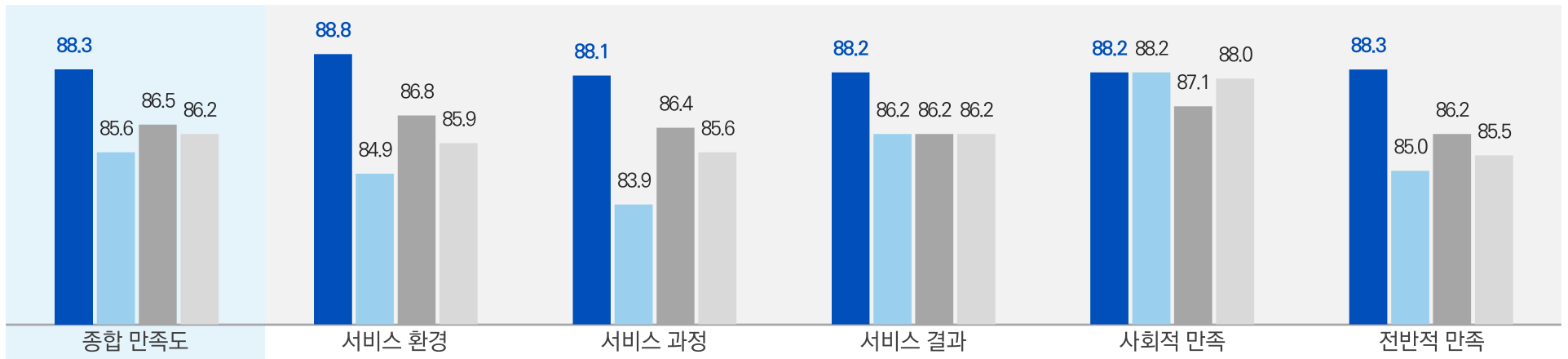
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.3점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게 나타남

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
공영주차장관리사업	88.3	-	88.8	-	88.1	-	88.2	-	88.2	-	88.3	-
해당사업 전체	85.6	▲2.7	84.9	▲3.9	83.9	▲4.2	86.2	▲2.0	88.2	-	85.0	▲3.3
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▲1.8	86.8	▲2.0	86.4	▲1.7	86.2	▲2.0	87.1	▲1.1	86.2	▲2.1
시설관리공단 전체	86.2	▲2.1	85.9	▲2.9	85.6	▲2.5	86.2	▲2.0	88.0	▲0.2	85.5	▲2.8

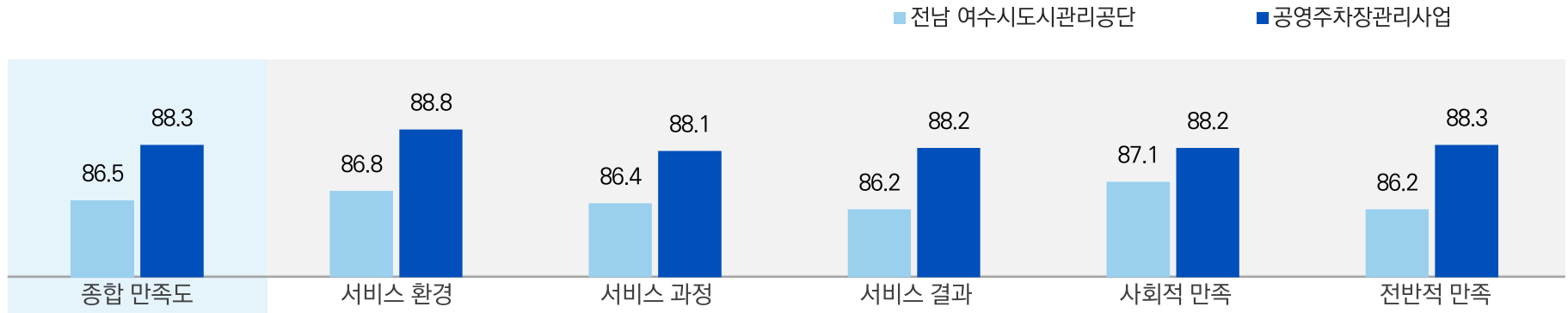
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “공영주차장관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

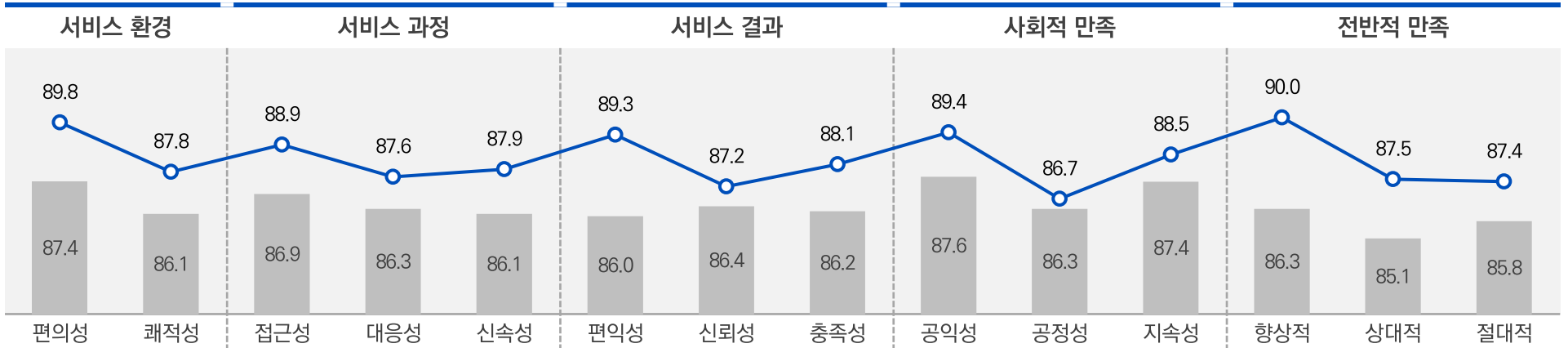
■ 공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



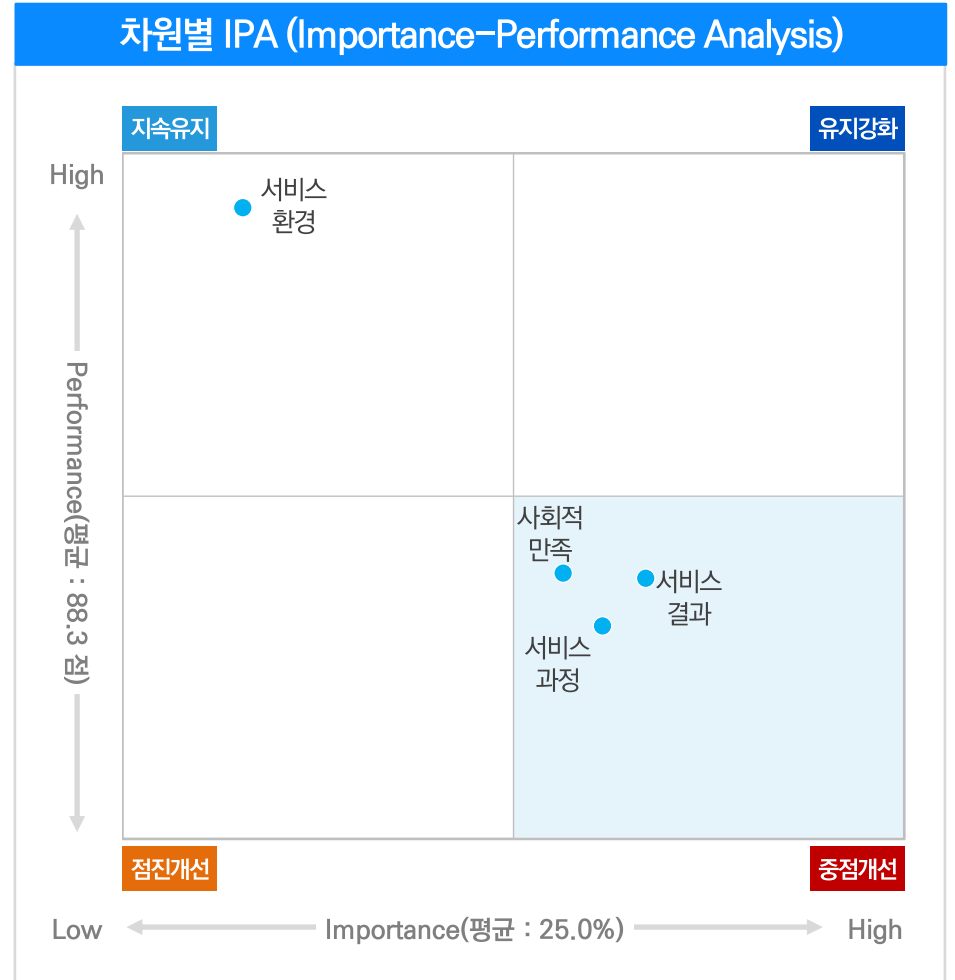
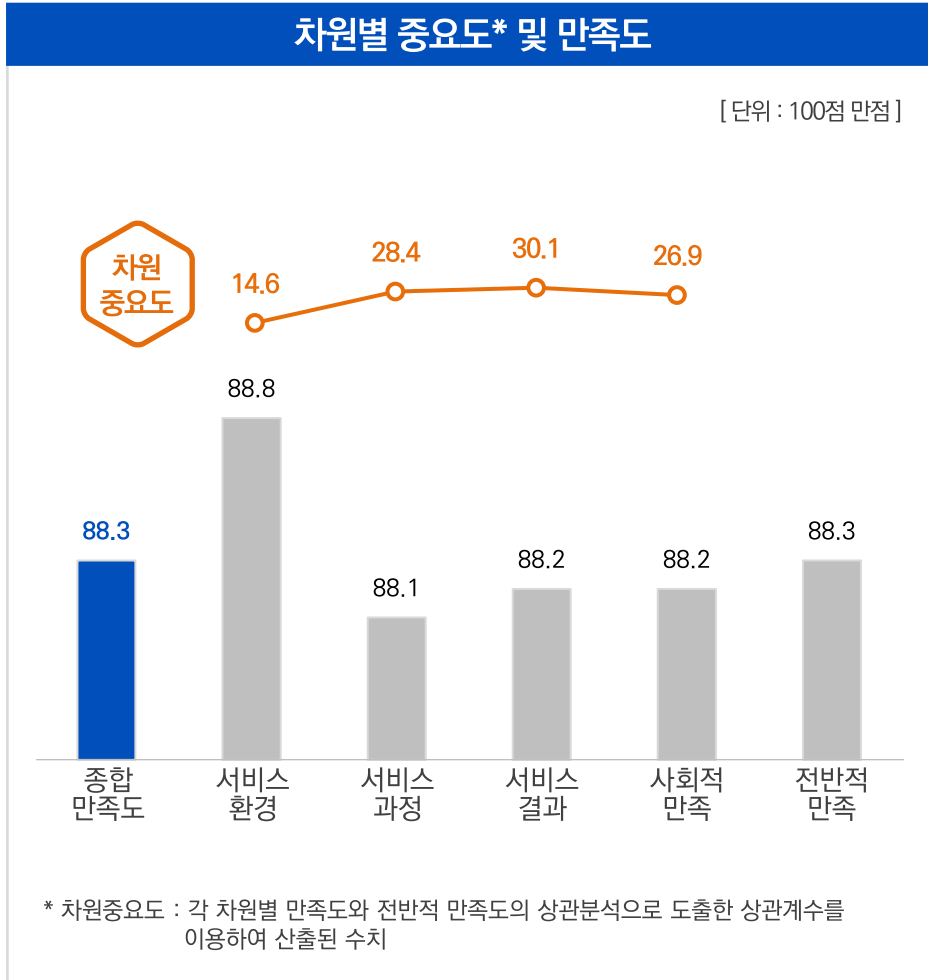
■ 전남 여수시도시관리공단 ● 공영주차장관리사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

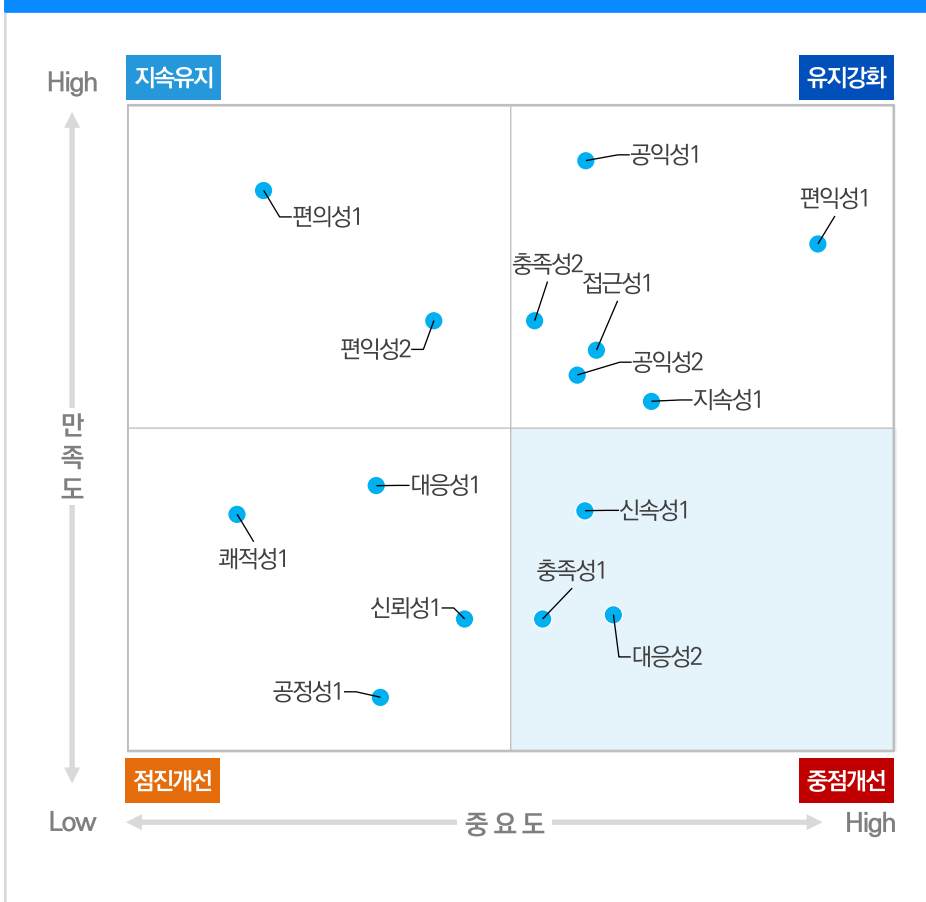
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '총족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



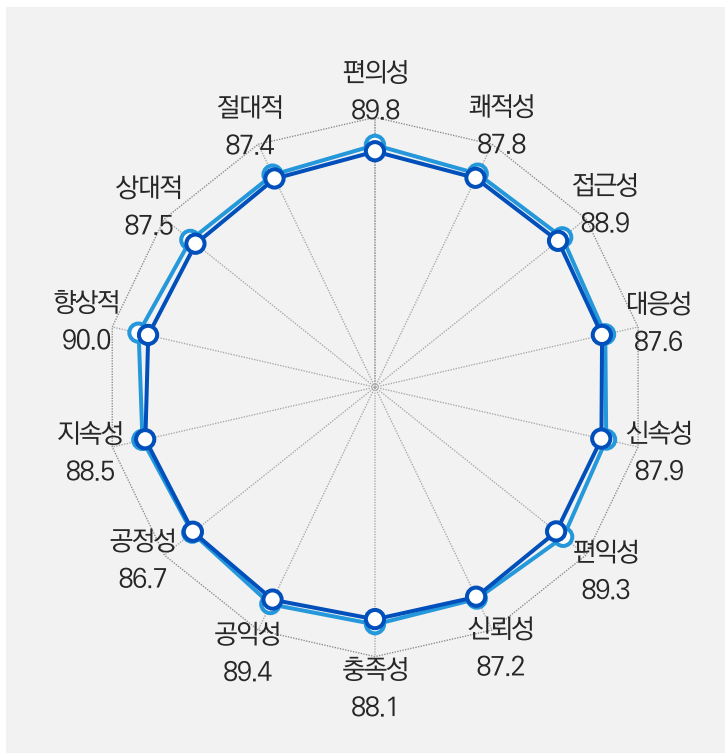
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	89.8	4.7
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.8	4.5
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.9	7.3
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	88.0	5.6
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	87.2	7.5
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	87.9	7.2
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	89.5	9.1
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.0	6.1
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.2	6.3
	총족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.2	6.9
	총족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.0	6.9
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	90.0	7.3
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	88.7	7.2
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	86.7	5.6
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	88.5	7.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 공영주차장관리사업 ○ 전남 여수시도시관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

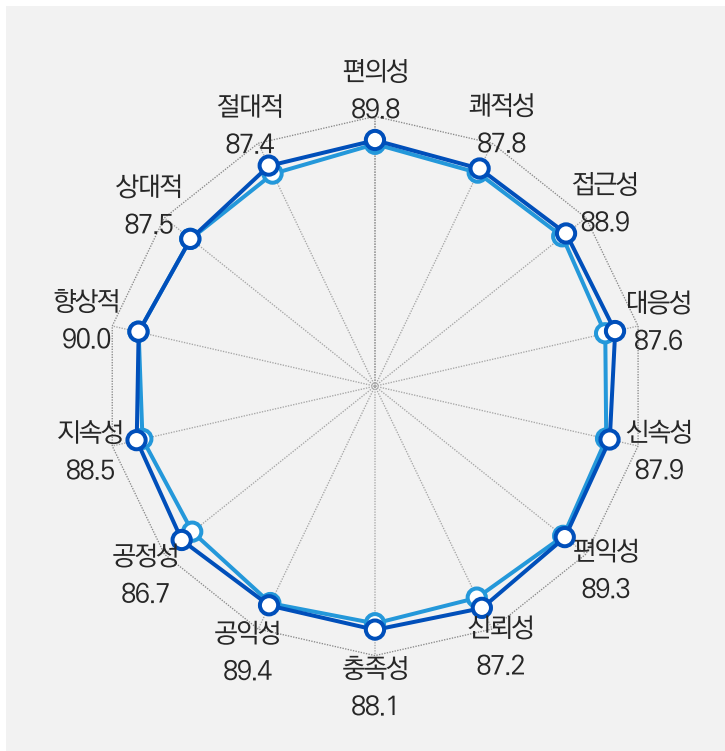


서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 공영주차장관리사업 ○ 전남 여수시도시관리공단 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



06

자연휴양림관리사업

01 조사 결과 요약

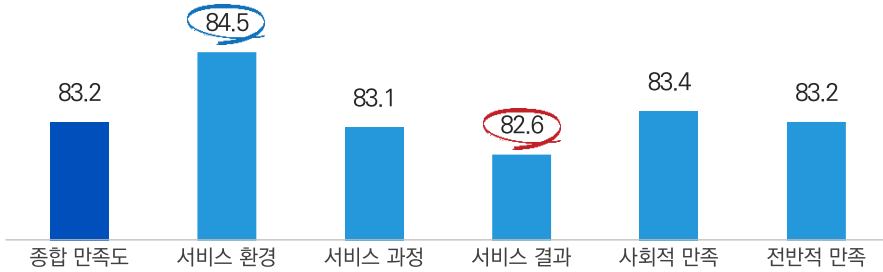
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

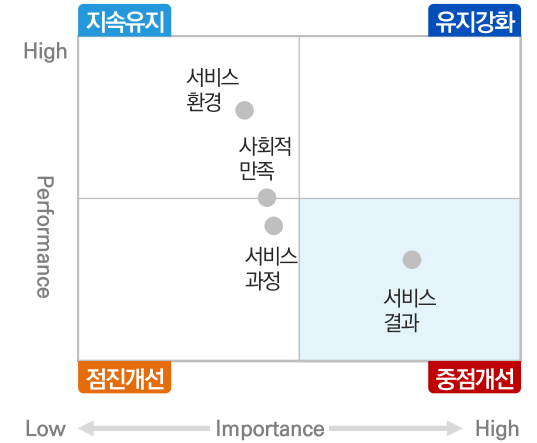
01 자연휴양림관리사업의 종합만족도는 83.2점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 84.5점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 82.6점



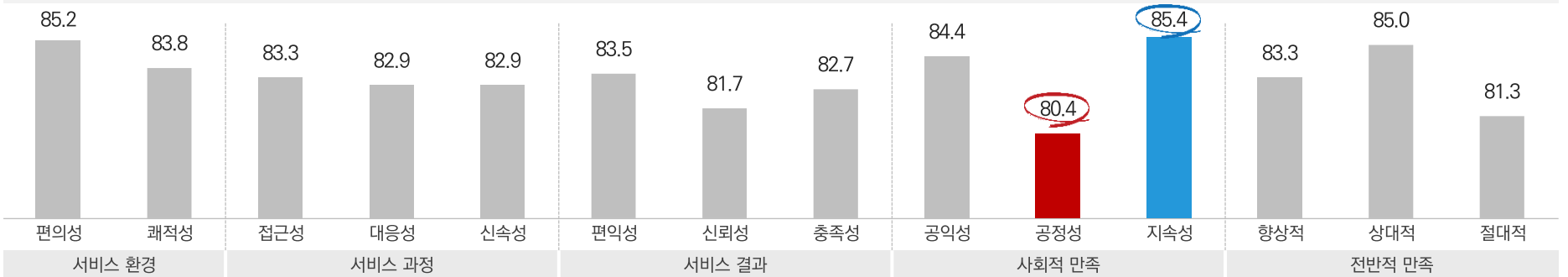
02 증점개선 차원 : 서비스 결과

- 중점 개선** : 서비스 결과
- 점진 개선** : 서비스 과정
- 지속 유지** : 서비스 환경, 사회적 만족
- 유지 강화** : 없음



03 강점 : 지속성 / 약점 : 공정성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 000에는 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000과 관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 000은 이용객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 000에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

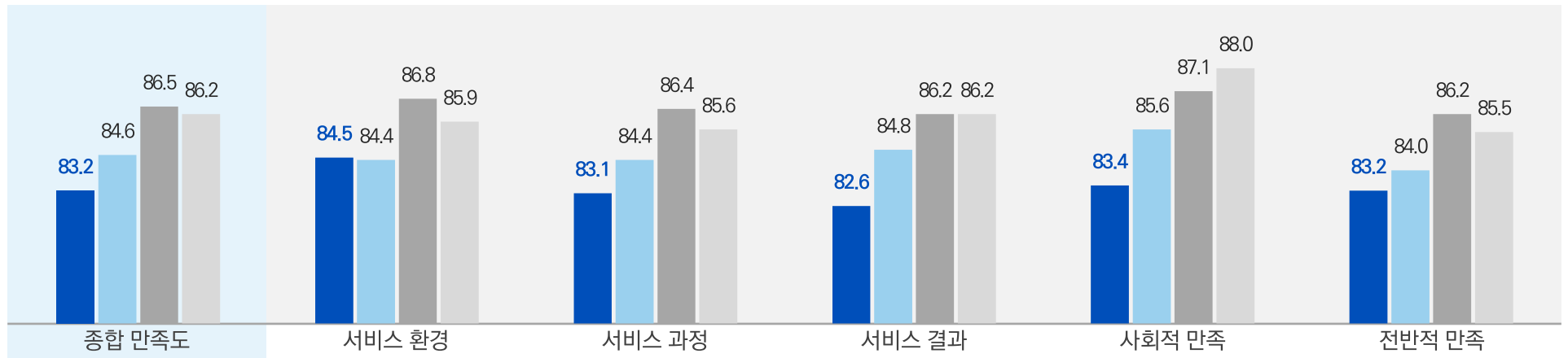
- 자연휴양림관리사업의 종합만족도는 83.2점으로, 자연휴양림관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 낮게 나타남

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
자연휴양림관리사업	83.2	-	84.5	-	83.1	-	82.6	-	83.4	-	83.2	-
해당사업 전체	84.6	▼1.4	84.4	▲0.1	84.4	▼1.3	84.8	▼2.2	85.6	▼2.2	84.0	▼0.8
전남 여수시도시관리공단 전체	86.5	▼3.3	86.8	▼2.3	86.4	▼3.3	86.2	▼3.6	87.1	▼3.7	86.2	▼3.0
시설관리공단 전체	86.2	▼3.0	85.9	▼1.4	85.6	▼2.5	86.2	▼3.6	88.0	▼4.6	85.5	▼2.3

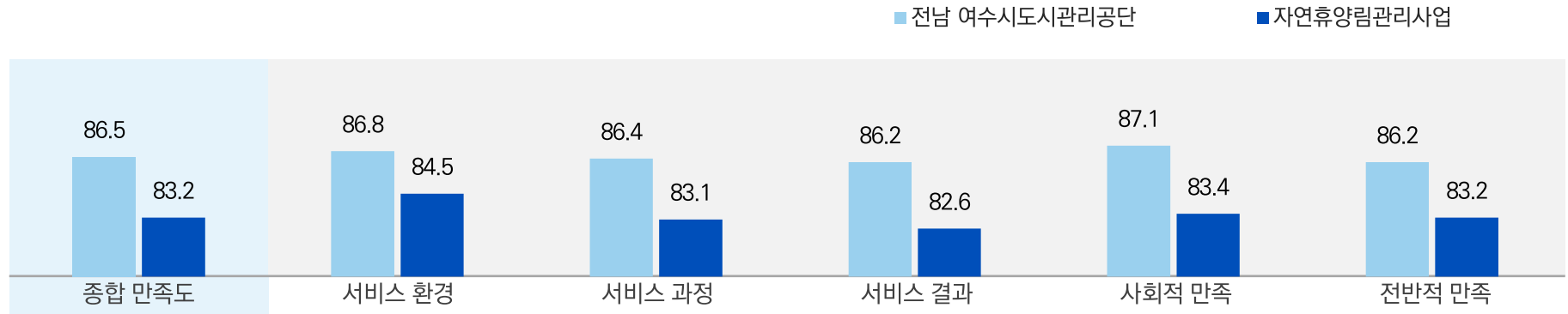
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “자연휴양림관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

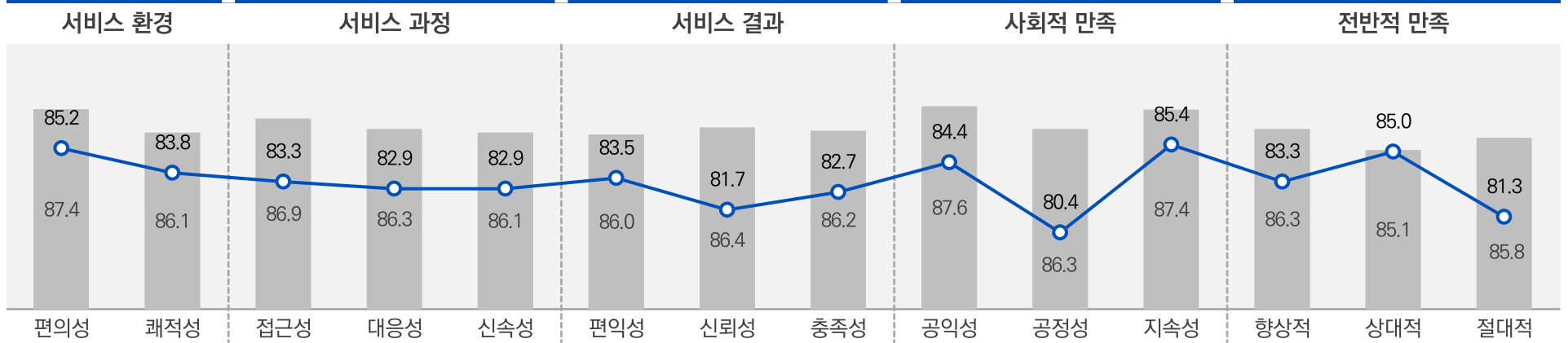
■ 자연휴양림관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 전남 여수시도시관리공단 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



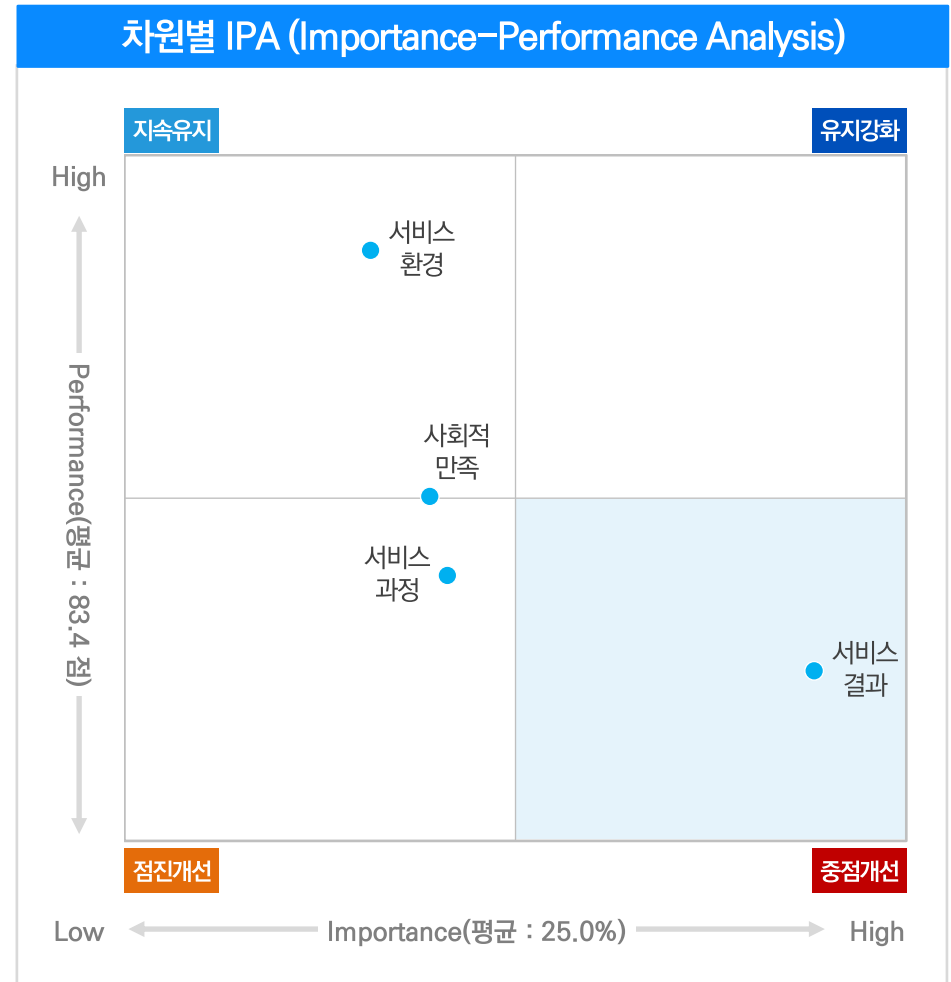
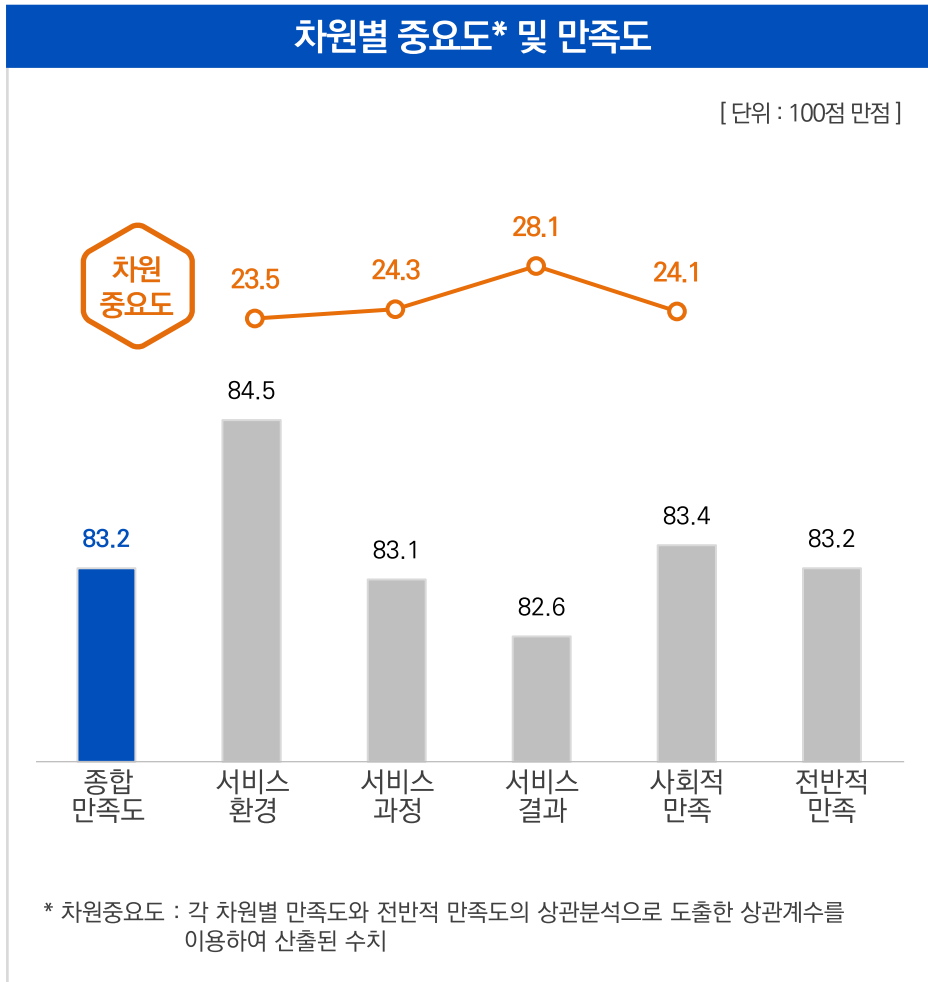
■ 전남 여수시도시관리공단 ● 자연휴양림관리사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

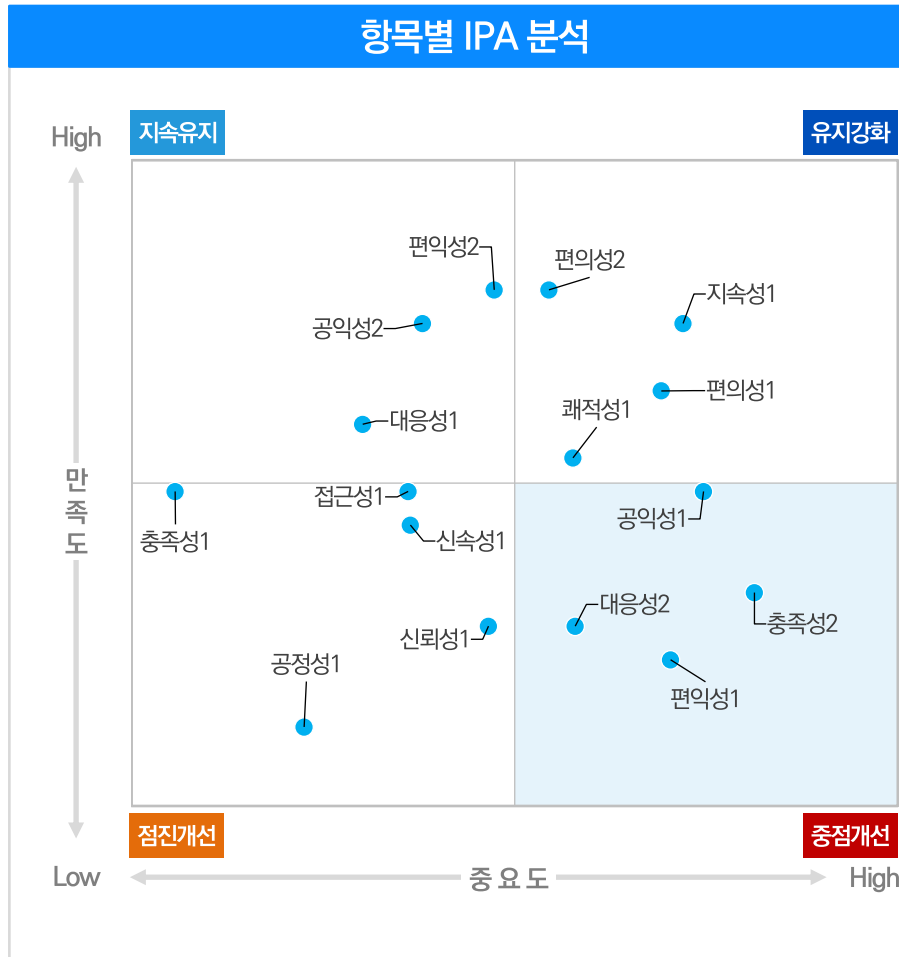
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 총족성2' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1' 항목이 도출됨



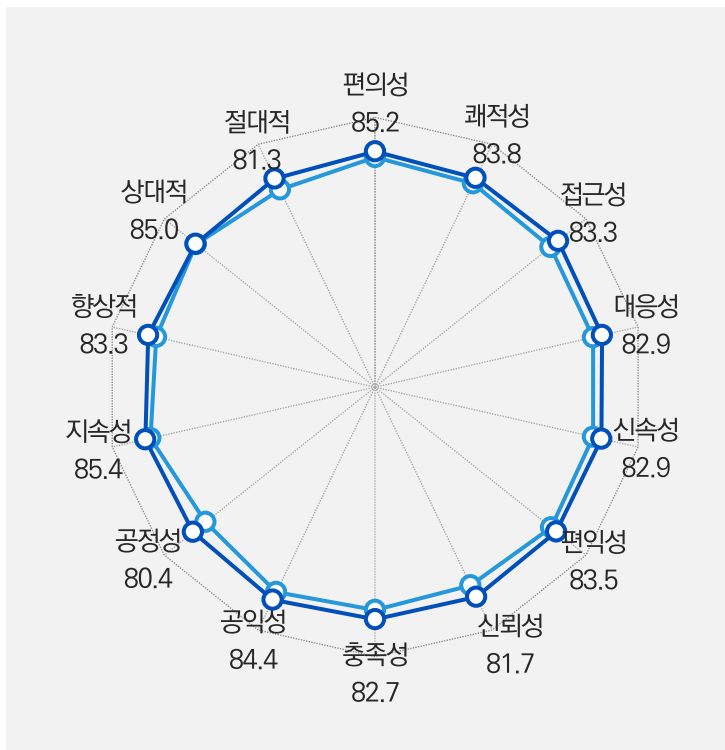
항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	000은 이용하는 절차가 편하다	84.6	7.8
	편의성2	000에는 편의시설이 잘 갖춰져 있다	85.8	6.6
	쾌적성1	000은 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.8	6.9
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.3	5.1
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.2	4.7
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	81.7	6.9
	신속성1	000과 관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	82.9	5.2
서비스 결과	편의성1	000은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	81.3	7.9
	편의성2	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.8	6.0
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.7	6.0
	총족성1	000의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.3	2.7
	총족성2	000 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	82.1	8.8
사회적 만족	공익성1	000은 이용객에게 유익하다	83.3	8.2
	공익성2	000은 이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	85.4	5.3
	공정성1	000은 누구나 이용하기 편하다	80.4	4.1
	지속성1	000을 앞으로도 이용할 생각이다	85.4	8.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 자연휴양림관리사업 ○ 전남 여수시도시관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

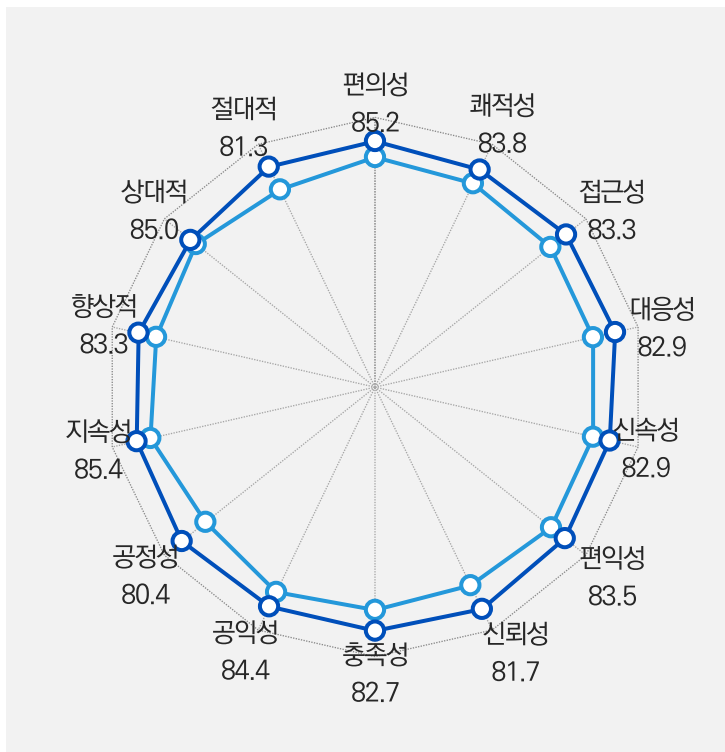


서비스 환경	편익성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*상대적으로 약함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함 : 전남 여수시도시관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 자연휴양림관리사업 ○ 전남 여수시도시관리공단 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

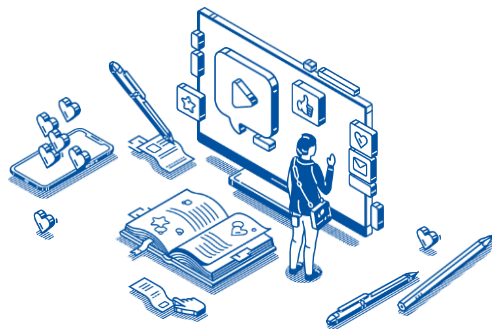
*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 05

조사결과 요약



1. 전체 결과 요약

2. 사업별 결과 요약

종합 만족도

01

전남
여수시도시관리공단의
종합만족도는 86.5점

전남 여수시도시관리공단의 종합만족도는 86.5점으로 시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서 0.3점 높고, 지방공기업 전체 점수(81.7점)에 비해서는 4.8점 높게 나타남

02

전년 대비
종합만족도는
1.2점 상승함

전남 여수시도시관리공단의 연도별 종합만족도는 2021년 86.6점에서 2022년 85.3점으로 1.3점 하락했고, 2023년에는 86.5점으로 2022년 대비 1.2점 상승함

03

사업별로는
장애인국민체육센터가
가장 높음

전남 여수시도시관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 장애인국민체육센터가 90.5점으로 가장 높고, 청소대행사업이 82.5점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는
사회적 만족 차원의
공익성이 가장 높음

전남 여수시도시관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공익성이 87.6점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족 차원의 상대적이 85.1점으로 가장 낮게 나타남

청소대행사업



청소대행사업의 종합만족도는 82.5점으로, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.7점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



청소대행사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 사회적 만족의 지속성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로, 서비스 과정의 대응성이 점진개선으로 나타남

진남수영장



진남수영장의 종합만족도는 88.0점으로, 체육전용시설관리사업_수영장_공통 전체 점수에 비해서는 0.4점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



진남수영장의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 과정의 신속성은 상대적으로 강함으로, 서비스 과정의 대응성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 과정의 대응성이 우선개선으로, 서비스 결과의 신뢰성이 점진개선으로 나타남

망마국민체육센터



망마국민체육센터의 종합만족도는 82.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.7점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 과정은 유지강화 영역으로 나타남



망마국민체육센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 결과의 편익성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 절대적이 우선개선으로, 서비스 결과의 편익성이 점진개선으로 나타남

장애인국민체육센터



장애인국민체육센터의 종합만족도는 90.5점으로, 체육전용시설관리사업_장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)_공통 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 결과, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



장애인국민체육센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 사회적 만족의 공정성은 상대적으로 강함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 과정의 신속성이 우선개선으로, 전반적 만족의 향상적이 점진개선으로 나타남

공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 88.3점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 지속유지 영역으로 나타남



공영주차장관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 향상적은 상대적으로 강함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로, 서비스 결과의 신뢰성이 점진개선으로 나타남

자연휴양림관리사업



자연휴양림관리사업의 종합만족도는 83.2점으로, 자연휴양림관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게, 전남 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.0점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



자연휴양림관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 사회적 만족의 공정성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로, 서비스 결과의 신뢰성이 점진개선으로 나타남

감사합니다