

# 2024

## 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

### 결과보고서

여수시도시관리공단

2024.12.

Evaluation institute of regional public corporation



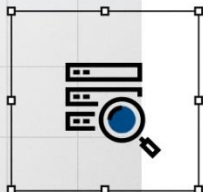
여수시도시관리공단 귀중

# 제출문

본 보고서를 '2024년 지방공기업 경영평가  
고객만족도 조사 결과보고서'로 제출합니다.

2024년 12월

지방공기업평가원 이사장



tituteo



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

# 목차

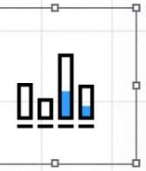
I 조사 개요

II 조사 결과 요약

III 사업별 조사 결과

IV 분석 결과 요약

V 지방공기업 전체 결과



□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

# 조사 개요



# 1. 조사 배경 및 목적

“ 지방공기업의 서비스 개선을 통한 고객만족도 향상 및 공공복리 증진 ”

## 조사 배경 및 필요성

- 1 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화
- 2 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화
- 3 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정
- 4 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

## 법제도 · 경영적 시행 근거

- |         |  |
|---------|--|
| 경영적 측면  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드</li> <li>☑ 지방공기업의 제품 · 서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치</li> </ul>                   |
| 법제도적 측면 | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화</li> <li>☑ 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영</li> <li>☑ 지방공기업법 78조 2항 근거</li> </ul> |

고객만족도 조사

## [ 조사 목적 ]

객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의 체계적인 진단

고객서비스 품질 개선방안 도출

고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

## [ 기대 효과 ]

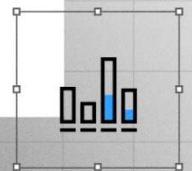
고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

지방공기업 서비스 품질 향상

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

# 조사 개요



# 1. 조사 배경 및 목적

“ 지방공기업의 서비스 개선을 통한 고객만족도 향상 및 공공복리 증진 ”

## 조사 배경 및 필요성

- 1 정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화
- 2 지방공기업은 업무 수행에서 서비스 제공으로 기능 변화
- 3 서비스 공급자로서 공익성과 효율성 측정
- 4 고객을 위한 공공 서비스의 품질 수준에 대한 평가 필요

## 법제도 · 경영적 시행 근거

- |         |  |
|---------|--|
| 경영적 측면  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드</li> <li>☑ 지방공기업의 제품 · 서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치</li> </ul>                   |
| 법제도적 측면 | <ul style="list-style-type: none"> <li>☑ 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화</li> <li>☑ 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영</li> <li>☑ 지방공기업법 78조 2항 근거</li> </ul> |

고객만족도 조사

## [ 조사 목적 ]

객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의 체계적인 진단

고객서비스 품질 개선방안 도출

고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

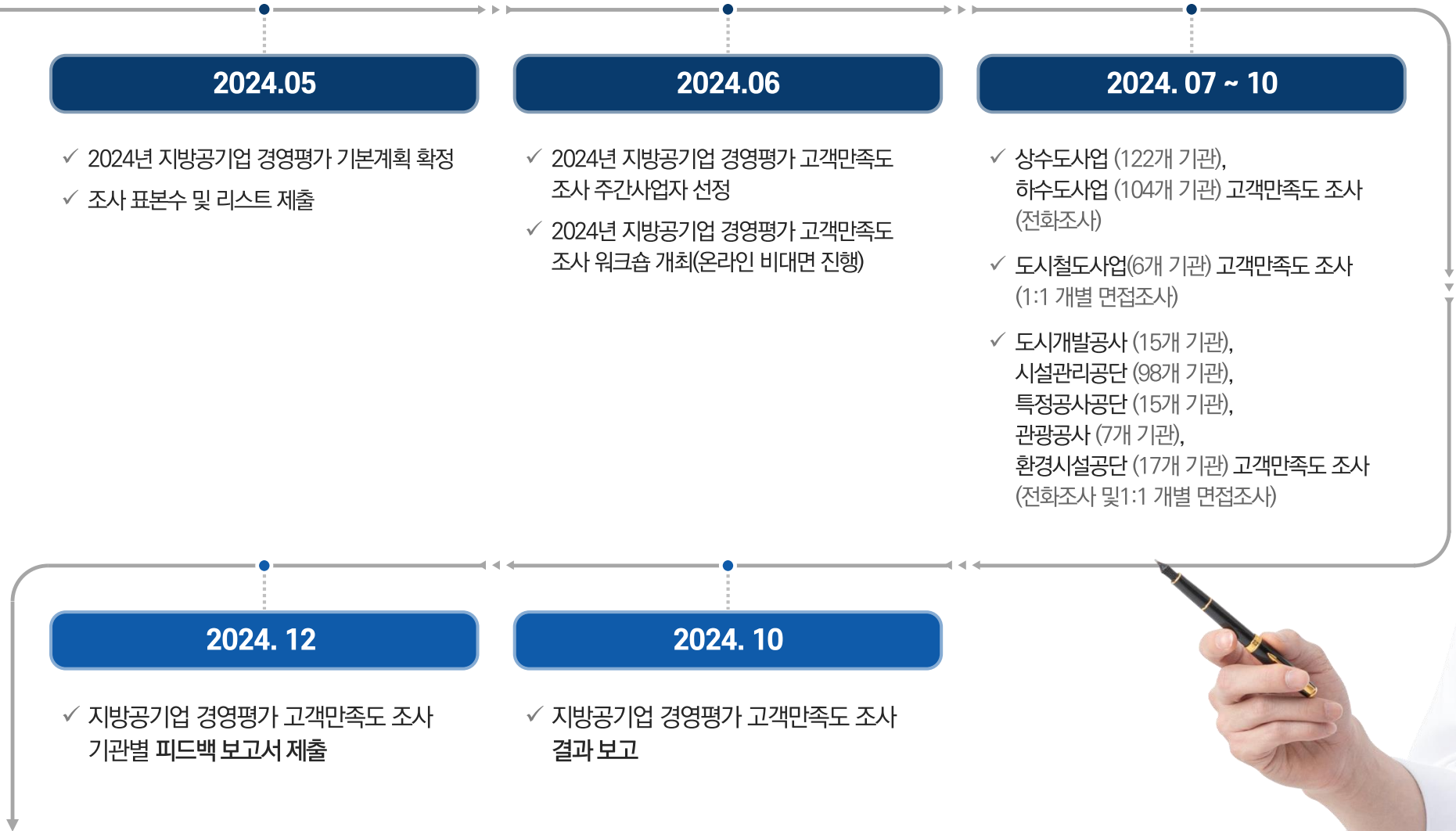
## [ 기대 효과 ]

고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

지방공기업 서비스 품질 향상

## 2. 조사 추진 경과



# 3. 조사 범위 및 절차

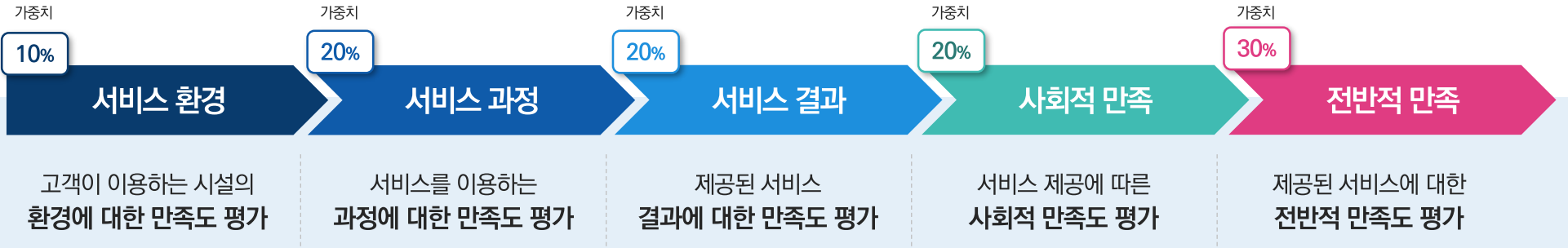
“ ‘지방공기업 고객만족도 조사 표준모델’을 기반으로 **조사 기획**부터 **실사 및 분석, 보고서 작성**까지 진행 ”



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

\*\* TAPI(Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿PC를 이용한 면접조사

# 4. PSI 모델 구성 및 내용



<b>편의성</b> • 이용환경의 편의성, 시설의 편의성 등에 대한 평가	<b>접근성</b> • 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	<b>편의성</b> • 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	<b>공익성</b> • 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	<b>항상적</b> • 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
<b>쾌적성</b> • 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	<b>대응성</b> • 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	<b>신뢰성</b> • 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	<b>공정성</b> • 공정한 서비스 제공 여부에 대한 평가	<b>상대적</b> • 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
<b>안전성</b> • 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가	<b>신속성</b> • 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	<b>충족성</b> • 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	<b>지속성</b> • 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	<b>절대적</b> • 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ PSI 모델 평가 척도 : 모든 항목 7점 척도

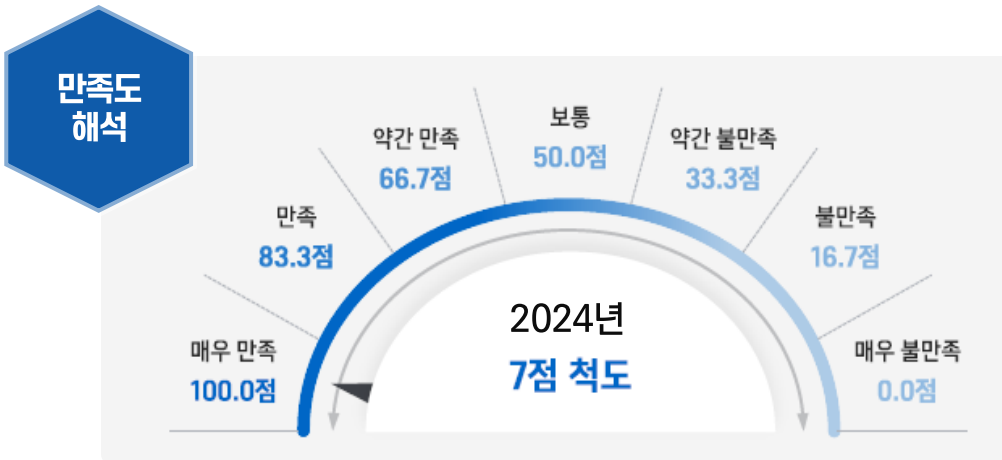
# 5. PSI 평가척도 및 측정방법

## ⚡ 평가척도 및 점수 환산 방법

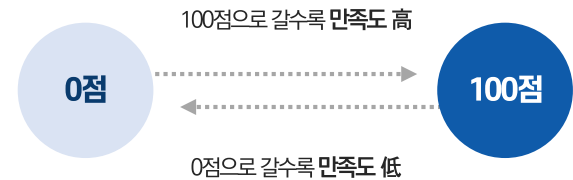


100점 만점 환산

구분	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	$(1-1) / 6 \times 100$



100점 만점으로 환산한 만족도 점수는 **50점(보통)**을 기준으로...



# 5. PSI 평가척도 및 측정방법

## ⚡ 다차원 체감 만족도 사용

### PSI

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



구성요소 점수들의 산술 평균

서비스 환경 (예)	구성요소1	편의성 C1
	구성요소2	편의성 C2
	구성요소3	편의성 C3
서비스 환경 (D1)	$D = \frac{C1 + C2 + C3}{3}$	

### PSI 측정의 고려사항

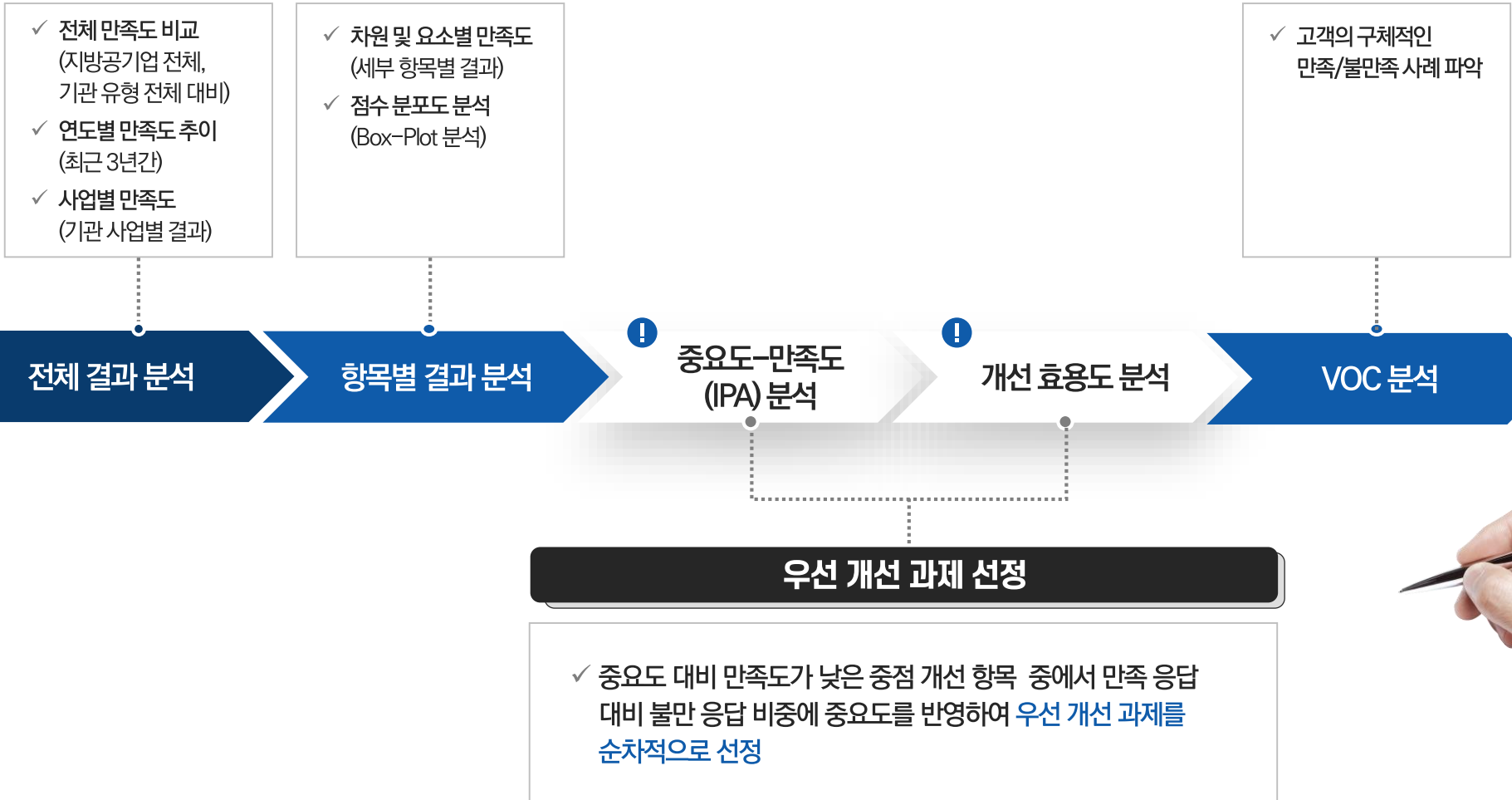
- 1** 지표산정시 5개 차원 동일한 가중치 적용

  - ✓ 15개 구성 요소등(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
- 2** 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

# 6. 분석 방법

## 분석 방법론



# 6. 분석 방법

## 주요 분석 방법

### 01 Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최소/최대값, 중간값, 산포 정도 비교를 통해 차원/요소의 분포 형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음

A속성 B속성  
 ←최대값  
 ←3분위수  
 ←중간값  
 ←1분위수  
 ←최소값

- A속성의 중간값이 B속성 보다 크므로 A속성의 만족도가 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨
- A속성의 IQR이 B속성 보다 크므로 A속성의 서비스 표준화 수준이 B속성 보다 낮은 것으로 파악됨

※ 최대(최소)값: 자료의 최대(최소) 응답값  
 ※ 3분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 25% 응답값  
 ※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR: 3분위수 범위와 1분위수 값  
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화수준의 비교 평가가 가능함

### 02 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

해당기관  
만족도 점수

➤

동일유형  
최고 점수

- 해당 기관의 만족도가 동일유형의 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 현재와 같은 지속적인 관리가 필요한 항목

해당기관  
만족도 점수

➤

동일유형  
최고 점수

- 해당 기관의 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 개선이 필요한 항목

### 03 사업별 중요도-만족도(IPA) 분석

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 항목별 IPA 분석을 실시하여 집중 개선이 필요한 구체적인 항목을 파악할 수 있음

중점개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우</li> <li>개선 시 가장 큰 효과를 얻을 수 있음</li> </ul>
점진개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요도와 만족도가 모두 낮은 경우</li> <li>선별하여 점진적으로 개선토록 함</li> </ul>
지속유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우</li> <li>만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함</li> </ul>
유지강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요도와 만족도가 모두 높은 경우</li> <li>강점영역으로 지속적인 강화가 필요함</li> </ul>

↑ 중요도  
↓ 낮음  
← 만족도  
→ 높음

### 04 사업별 개선 효용도 분석

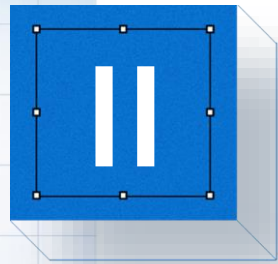
- 불만족 응답 비중을 만족 응답 비중으로 나눈 값에 중요도를 곱한 값 (개선 효용도)으로, 만족 응답 비중 대비 불만족 응답 비중이 얼마만큼 차지하고 있는지를 확인하는 분석
- 개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선될수록 효과가 증대됨

산출식

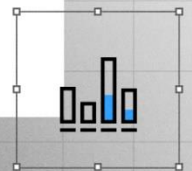
개선 효용도 (IER) = 중요도 (Impact) ×  $\frac{\text{불만율 (DR)}}{\text{만족률 (SR)}}$

\* 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율  
 \*\* 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □



# 조사 결과 요약



# 1. 조사 개요

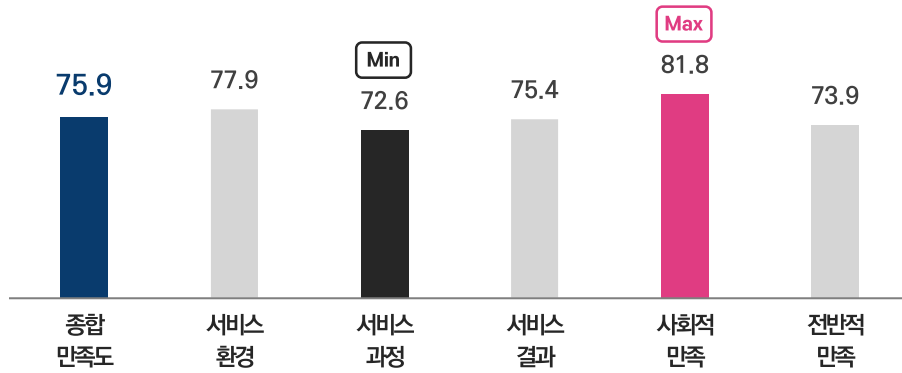
- 조사 대상** ✓ 최근 1년 이내 여수시도시관리공단에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객
- 조사 방법** ✓ 구조화된 설문지를 이용하여 CATI 및 TAPI 1:1 개별 조사 진행
- 조사 기간** ✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

**조사 설계**

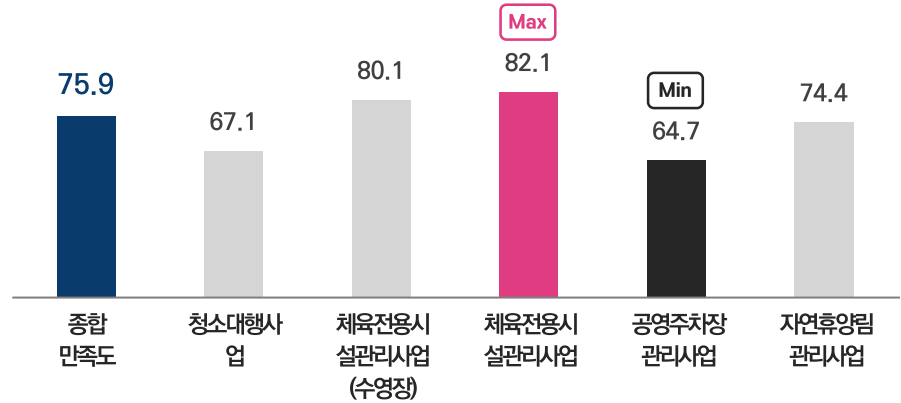
사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치
청소대행사업	생활폐기물수집운반	현장조사	100	12.0
체육전용시설관리사업(수영장)	진남수영장	전화조사/현장조사	60	13.0
	망마국민체육센터		60	15.0
체육전용시설관리사업	장애인국민체육센터	현장조사	50	29.0
	공영주차장관리사업	공영주차장관리사업	현장조사	100
자연휴양림관리사업	봉황산자연휴양림	현장조사	30	13.0
계			400	100.0

## 2. 조사 결과 요약

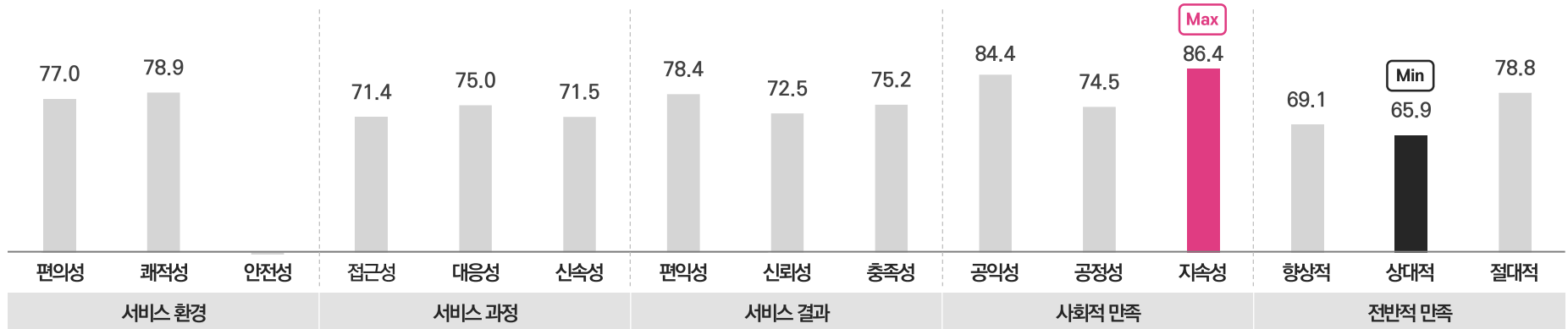
### 1 여수시도시관리공단의 종합만족도는 75.9점



### 2 체육전용시설관리사업의 만족도가 82.1점으로 가장 높음



### 3 강점요소 : 지속성 / 약점요소 : 상대적



## 2. 조사 결과 요약

4

### 우선 개선 과제 분석 결과

사업명	우선 개선 항목 1순위		우선 개선 항목 2순위		우선 개선 항목 3순위	
청소대행사업	공정성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다</li> </ul>	대응성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의 사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다</li> </ul>	충족성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다</li> </ul>
체육전용시설관리사업(수영장)	신뢰성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다</li> </ul>	편의성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다</li> </ul>	충족성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다</li> </ul>
체육전용시설관리사업	대응성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다</li> </ul>	쾌적성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다</li> </ul>	접근성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다</li> </ul>
공영주차장관리사업	신뢰성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다</li> </ul>	-	-	-	-
자연휴양림관리사업	편의성1	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용하기 편리하다.</li> </ul>	-	-	-	-

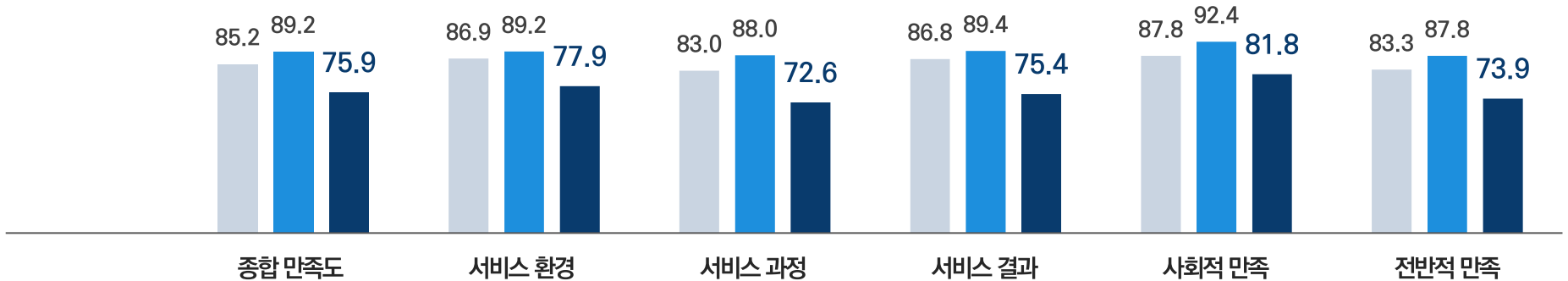
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

## 2. 조사 결과 요약

### ⚡ 전체 기관과의 비교

- ☑ 여수시도시관리공단의 종합 만족도는 75.9점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 13.3점 낮게 나타남
- ☑ 지방공기업 전체 점수에 비해서는 9.3점 낮게 나타남

■ 지방공기업 전체 평균 ■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단

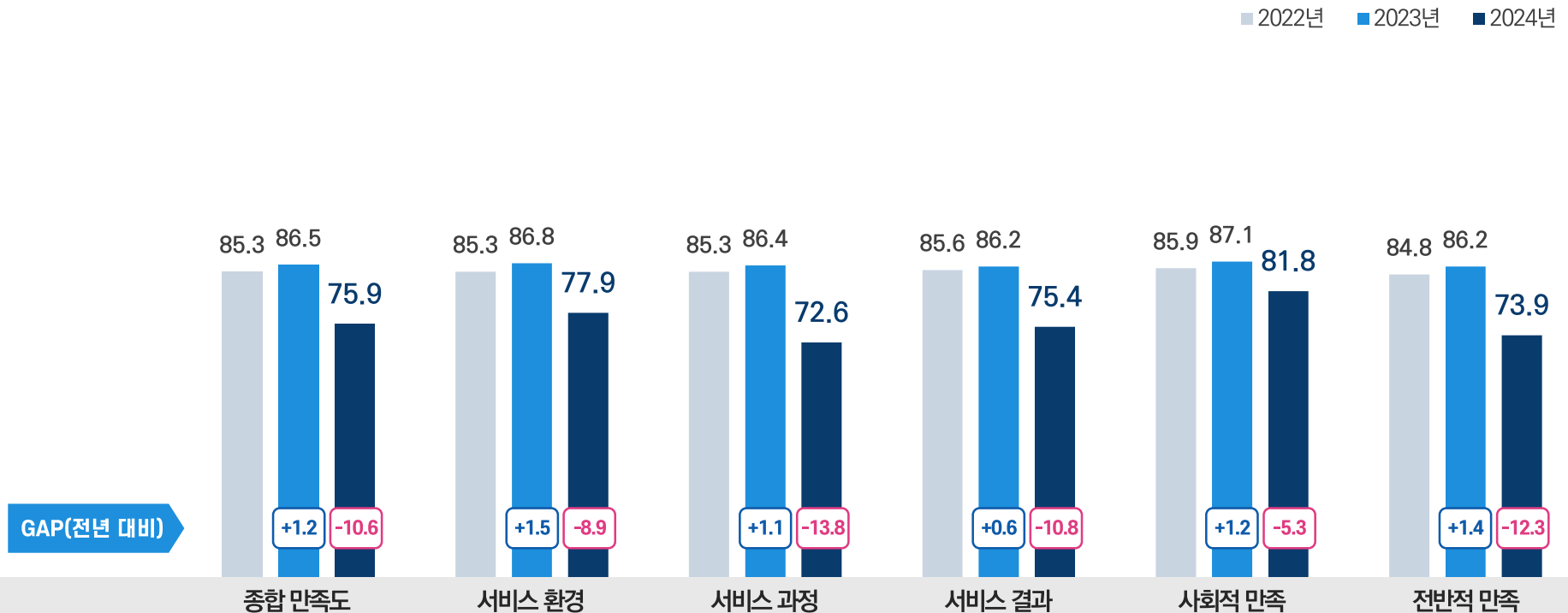


지분	구분	만족도 점수					
		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
지방공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	-9.3	-9.0	-10.4	-11.4	-6.0	-9.4
시설관리공단 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	-13.3	-11.3	-15.4	-14.0	-10.6	-13.9

## 2. 조사 결과 요약

### 연도별 만족도 추이

- ☑ 여수시도시관리공단 연도별 종합 만족도는 2022년 85.3점에서 2023년 86.5점으로 1.2점 상승했으며, 2023년 86.5점에서 2024년 75.9점으로 10.6점 하락함



## 2. 조사 결과 요약

### ⚡ 사업별 만족도

- ☑ 여수시도시관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 체육전용시설관리사업의 만족도가 82.1점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 공영주차장관리사업의 만족도는 64.7점으로 가장 낮게 평가됨

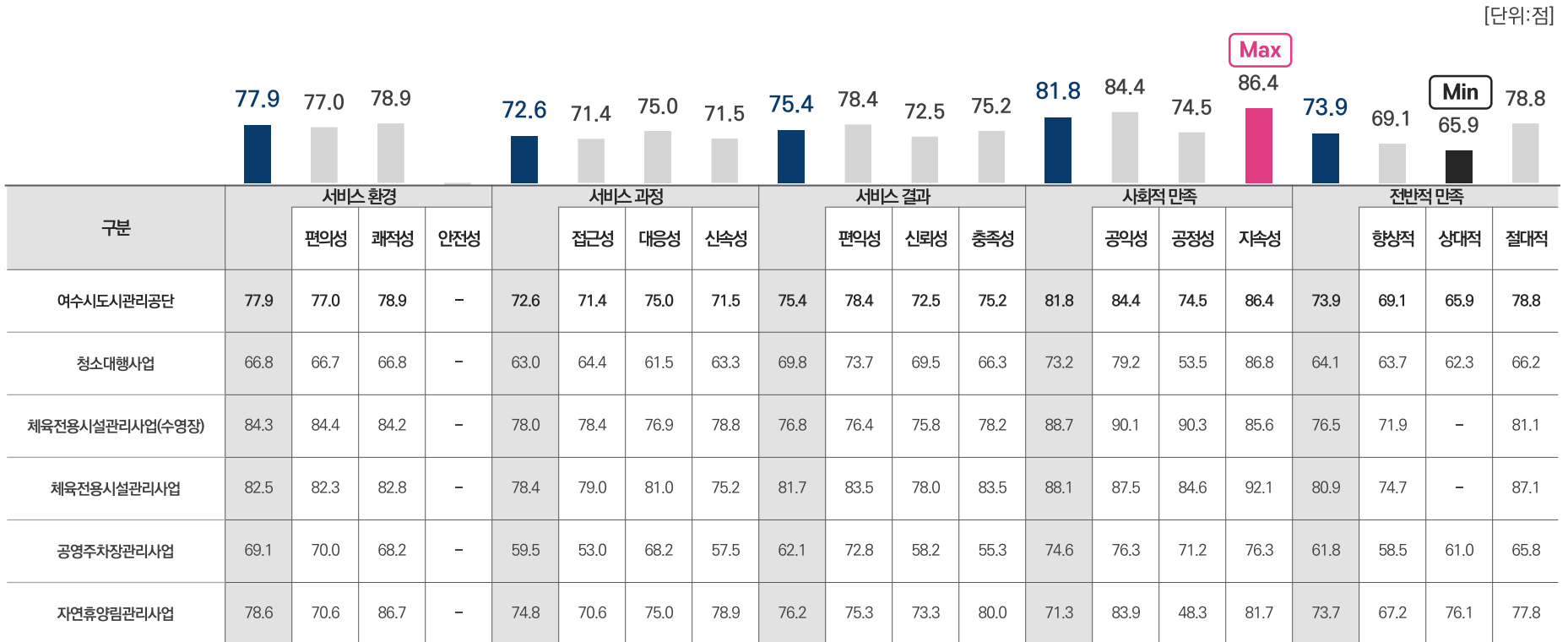
[단위:점]

구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
여수시도시관리공단	(400)	75.9	77.9	72.6	75.4	81.8	73.9
청소대행사업	(100)	67.1	66.8	63.0	69.8	73.2	64.1
체육전용시설관리사업(수영장)	(60)	80.1	84.3	78.0	76.8	88.7	76.5
체육전용시설관리사업	(110)	82.1 <b>Max</b>	82.5	78.4	81.7	88.1	80.9
공영주차장관리사업	(100)	64.7 <b>Min</b>	69.1	59.5	62.1	74.6	61.8
자연휴양림관리사업	(30)	74.4	78.6	74.8	76.2	71.3	73.7

## 2. 조사 결과 요약

### 차원 및 요소별 만족도

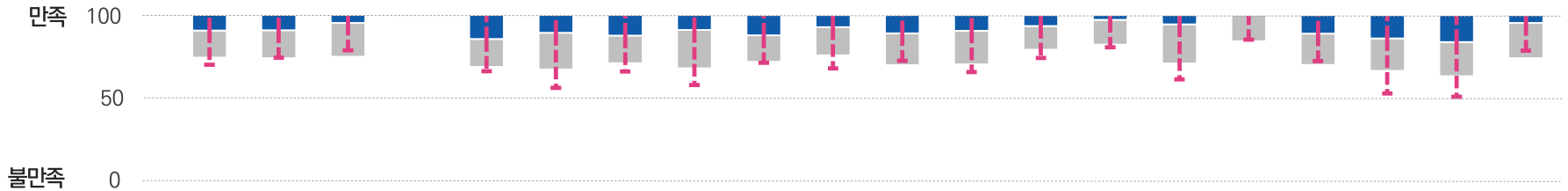
- ☑ 여수시도시관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 86.4점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 전반적 만족 차원의 상대적은 65.9점으로 가장 낮게 평가됨



## 2. 조사 결과 요약

### Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성이 0.73점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 상대적 표준화 점수가 -0.57점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



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					
표준편차	16.4	16.9	20.6	-	16.9	22.2	16.8	23.1	15.9	17.1	19.4	20.4	14.4	15.0	23.7	17.5	18.9	19.6	20.8	21.3
3분위수	87.5	83.3	83.3	-	80.6	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	100.0	77.8	83.3	83.3	83.3
중간값	75.0	75.0	83.3	-	72.2	66.7	75.0	66.7	75.0	75.0	66.7	75.0	80.6	91.7	83.3	83.3	75.0	66.7	66.7	83.3
1분위수	66.7	66.7	66.7	-	61.1	50.0	61.5	50.0	66.7	66.7	66.7	58.3	72.2	75.0	50.0	83.3	61.1	50.0	50.0	66.7
IQR	20.83	16.67	16.67	-	19.44	33.33	21.88	33.33	16.67	25.00	16.67	25.00	19.44	16.67	33.33	16.67	16.67	33.33	33.33	16.67
표준화 점수	+0.12	+0.10	+0.15	-	-0.22	-0.31	-0.09	-0.27	-0.03	+0.20	-0.16	-0.13	+0.41	+0.60	-0.10	+0.73	-0.15	-0.36	-0.57	+0.10

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

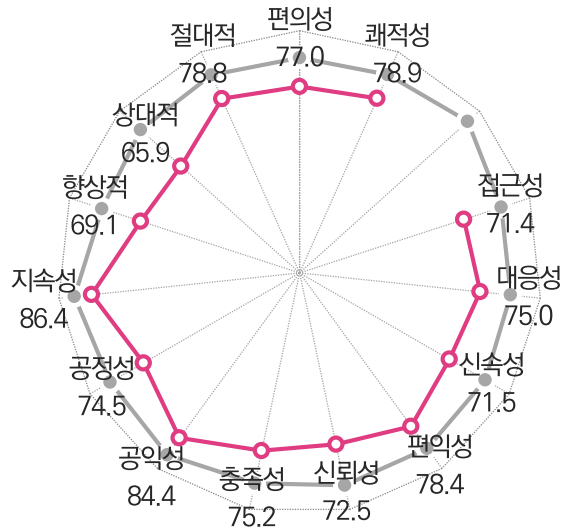
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 2. 조사 결과 요약

## ⚡ 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

--- 시설관리공단 전체 평균      ●-○ 여수시도시관리공단



■ 상대적으로 약함\*

■ 상대적으로 강함\*\*

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

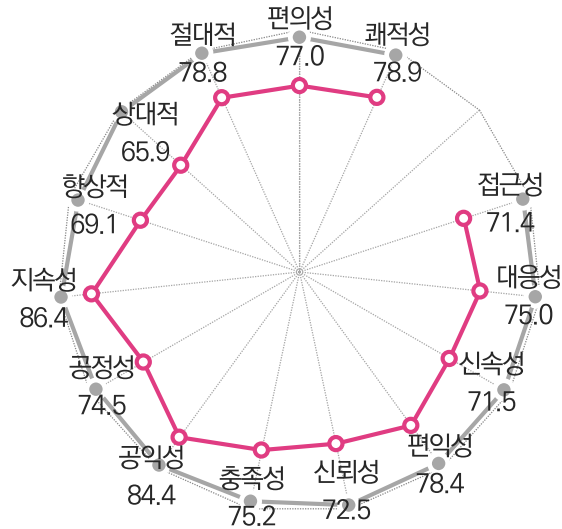
\*상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소  
 \*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 2. 조사 결과 요약

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수      ●-○ 여수시도시관리공단



■ 우선개선\*

■ 점진개선\*\*

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	<div style="background-color: #f8d7da; padding: 2px;">항상적</div> <div style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">상대적</div> <div style="background-color: #d1ecf1; padding: 2px;">절대적</div>

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

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

# 사업별 조사결과

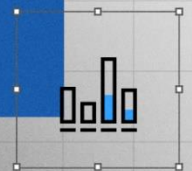
- 1 청소대행사업
- 2 체육전용시설관리사업(수영장)
- 3 체육전용시설관리사업
- 4 공영주차장관리사업
- 5 자연휴양림관리사업



□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

1

# 청소대행사업



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-1

# 사업 전체 결과

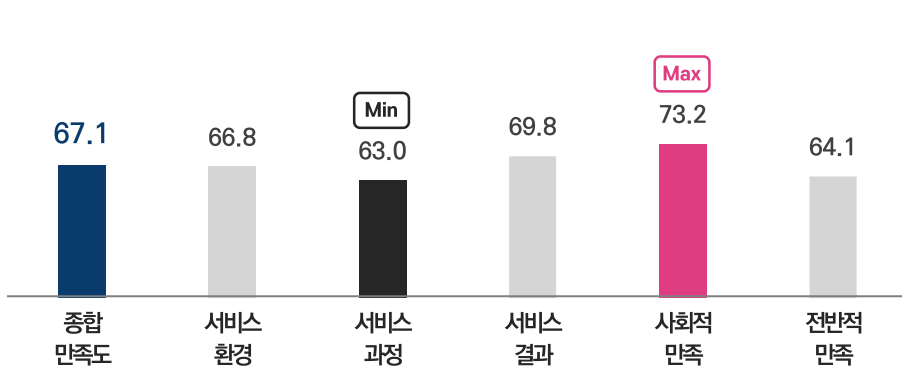
# 1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	청소대행사업	100	100.0
성별	남성	42	42.0
	여성	58	58.0
연령	20대	11	11.0
	30대	7	7.0
	40대	11	11.0
	50대	42	42.0
	60세 이상	29	29.0

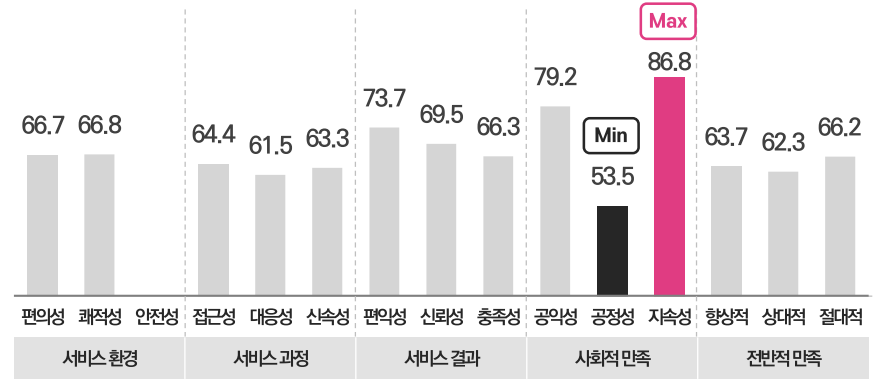
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다
	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수거시간의간격은 적정하다
	쾌적성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할때진폐물 없이 깨끗이 한다
서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집에 대한안내가 잘 이루어지고 있다
	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집에 대한건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖추어져 있다
	대응성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집을 담당하는 직원들은 친절하다
서비스 결과	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다
	신뢰성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수거가 잘 이루어지고 있다
사회적 만족	총족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다
	총족성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집사업은 생활여건을 향상시키는데 기여한다
전반적 만족	공익성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는데 기여한다
	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수거시지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다
	지속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	항상적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집서비스는 나아지고 있다
	상대적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)수집서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 청소대행사업의 종합만족도는 67.1점



### 2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 공정성



### 3 청소대행사업은 공정성1, 대응성1, 충족성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
사회적 만족	공정성1	집중 개선	8.2	■	5.538	1위	
서비스 과정	대응성1	집중 개선	7.6	■	3.014	2위	
서비스 결과	충족성1	집중 개선	9.9	■	1.750	3위	
서비스 과정	신속성1	집중 개선	7.7	■	1.701	4위	
서비스 결과	충족성2	집중 개선	7.8	■	1.429	5위	
서비스 과정	접근성1	집중 개선	9.0	■	1.351	6위	
서비스 환경	편의성1	집중 개선	9.4	■	1.269	7위	
서비스 환경	편의성2	집중 개선	8.9	■	0.967	8위	
서비스 환경	쾌적성1	점진 개선	6.5	■	0.935	9위	
서비스 과정	대응성2	점진 개선	4.1	■	0.301	11위	

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」참고

개선 항목 중 우선 개선 순위	
1순위	<b>공정성1</b> 생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수거시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다
2순위	<b>대응성1</b> 생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의 사항을 해결하는 절차가 잘 갖추어져 있다
3순위	<b>충족성1</b> 생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다

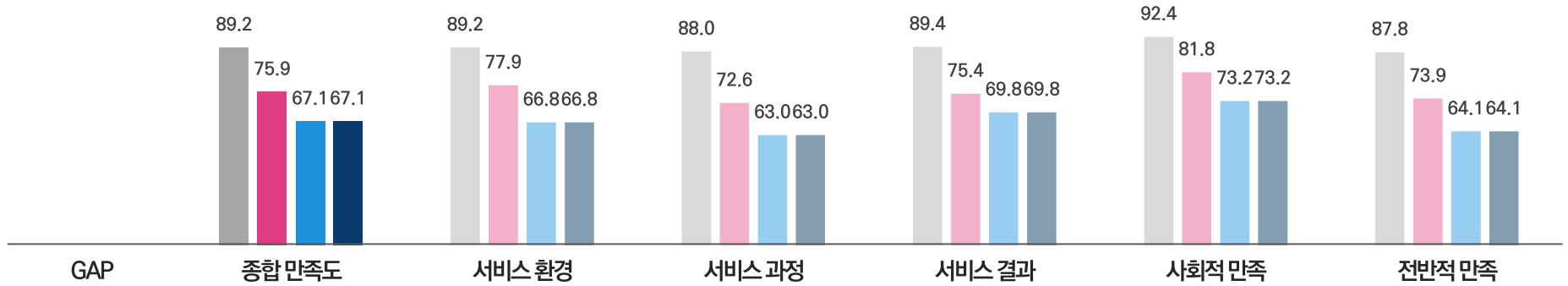
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 청소대행사업의 종합 만족도는 67.1점으로, 청소대행사업 전체 점수 대비 동일 수준으로 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 8.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 22.1점 낮게 나타남

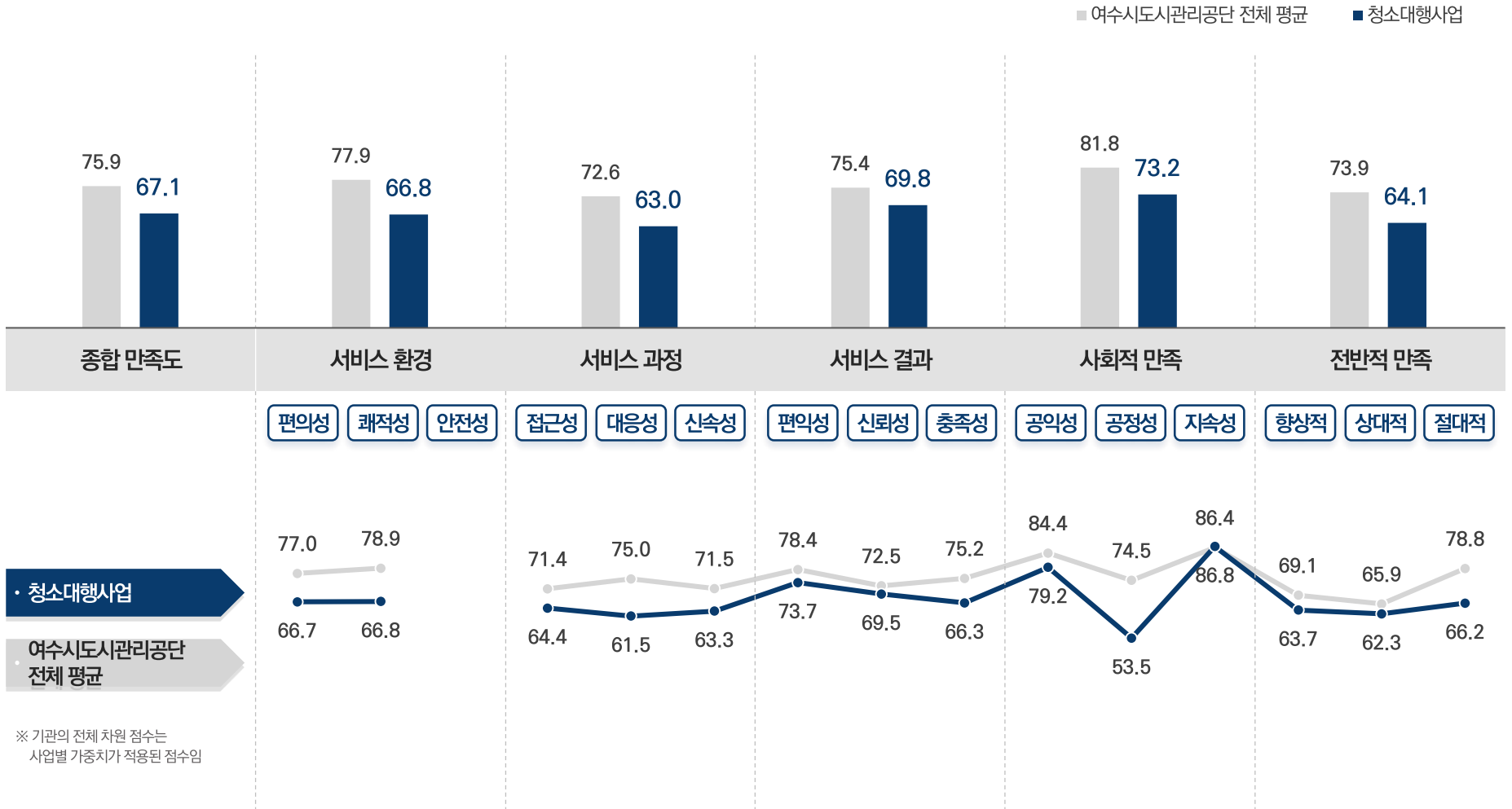
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 청소대행사업



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
여수시도시관리공단 전체 평균 대비	-8.8	-11.1	-9.6	-5.6	-8.6	-9.8	
시설관리공단 전체 평균 대비	-22.1	-22.4	-25.0	-19.6	-19.2	-23.7	

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 청소대행사업

· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 3. 조사 결과

## 만족도 상/하위 5개 항목

### 만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다	86.8
상위 2위	사회적 만족	공익성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다	82.2
상위 3위	사회적 만족	공익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는데 기여한다	76.2
상위 4위	서비스 결과	편익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다	73.7
상위 5위	서비스 결과	신뢰성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다	69.5

### 만족도 하위 5위

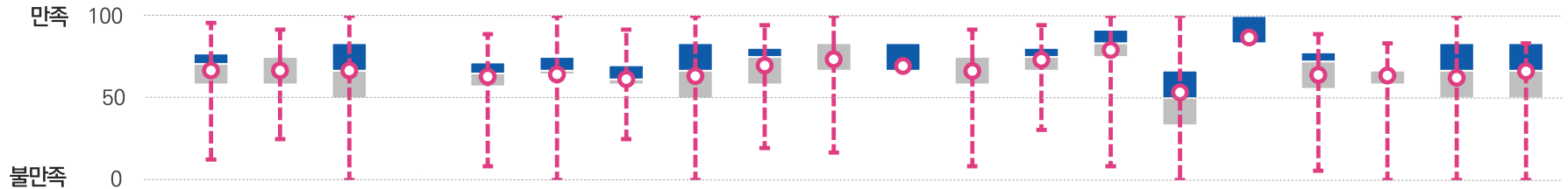
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	사회적 만족	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다	53.5
하위 2위	서비스 과정	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	56.4
하위 3위	서비스 과정	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	63.3
하위 4위	서비스 결과	충족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다	64.3
하위 5위	서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	64.4

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

# 3. 조사 결과

## Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 1.36점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 -0.57점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



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					
표준편차	15.4	15.6	20.0	-	15.5	19.0	12.7	22.7	14.5	17.8	18.4	19.3	11.4	15.2	23.7	14.5	17.1	17.3	20.5	19.9
3분위수	77.1	75.0	83.3	-	71.6	75.0	69.9	83.3	80.6	83.3	83.3	75.0	80.6	91.7	66.7	100.0	77.8	66.7	83.3	83.3
중간값	70.8	75.0	66.7	-	64.9	66.7	61.5	66.7	75.0	83.3	66.7	75.0	75.0	83.3	50.0	83.3	72.2	66.7	66.7	66.7
1분위수	58.3	58.3	50.0	-	57.1	64.4	58.2	50.0	58.3	66.7	66.7	58.3	66.7	75.0	33.3	83.3	55.6	58.3	50.0	50.0
IQR	18.8	16.7	33.3	-	14.5	10.6	11.7	33.3	22.2	16.7	16.7	16.7	13.9	16.7	33.3	16.7	22.2	8.3	33.3	33.3
표준화 점수	-0.02	-0.02	-0.01	-	-0.26	-0.14	-0.44	-0.17	0.19	0.37	0.13	-0.04	0.53	0.79	-0.57	1.36	-0.18	-0.20	-0.23	-0.05

※ 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  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

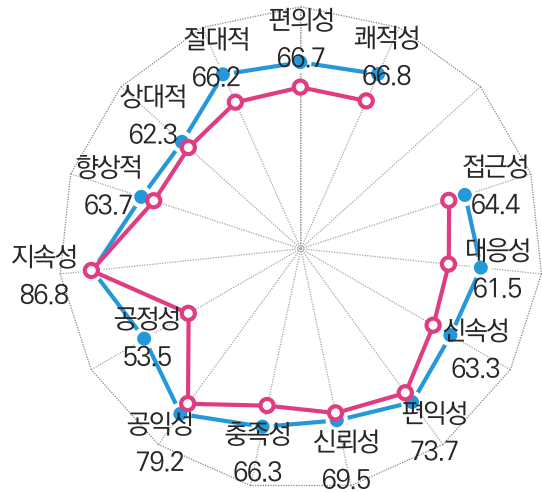
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 3. 조사 결과

## 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

--- 여수시도시관리공단 전체 평균      -○- 청소대행사업



■ 상대적으로 약함\*

■ 상대적으로 강함\*\*

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

\* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

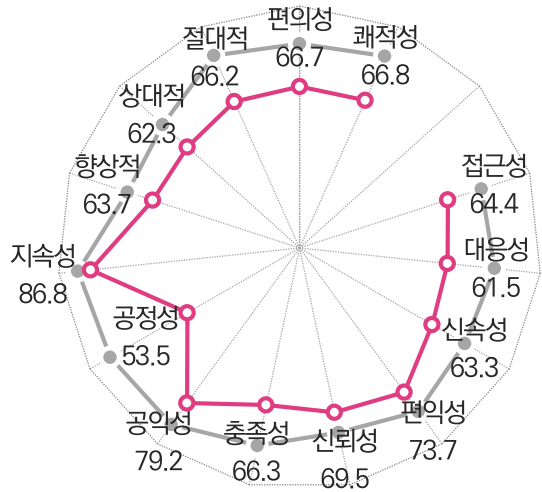
\*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 여수시도시관리공단 최고 점수      ●-○ 청소대행사업



■ 우선개선\*      ■ 점진개선\*\*

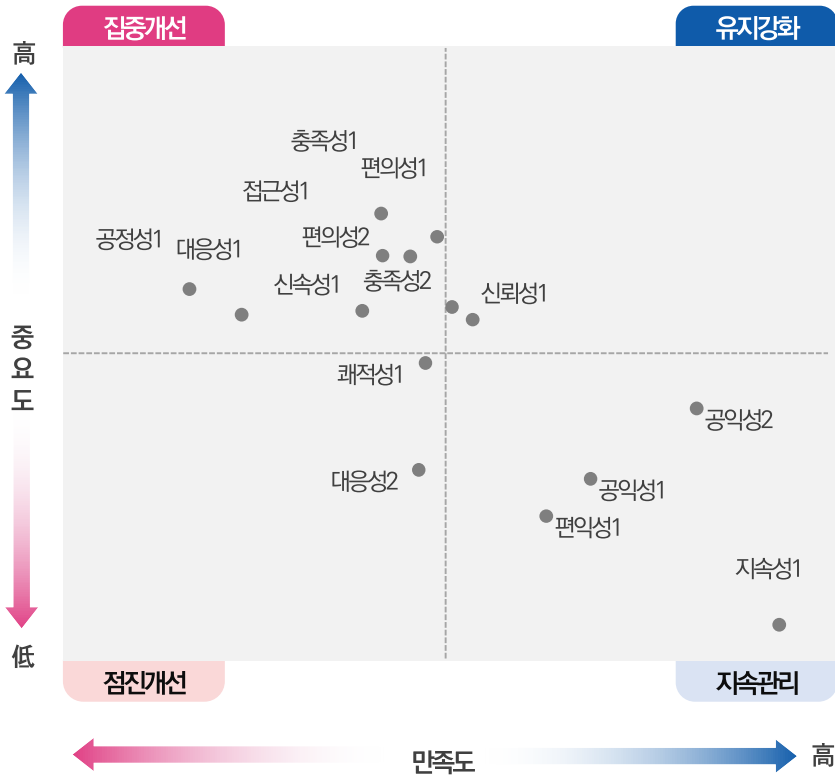
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

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

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 사회적 만족의 '공정성1', 서비스 과정의 '대응성1', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 과정의 '신속성1', 서비스 결과의 '충족성2', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 환경의 '편의성1', '편의성2' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	사회적 만족	공정성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수거시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다	53.5	8.2
	서비스 과정	대응성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	56.4	7.6
	서비스 결과	충족성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다	64.3	9.9
	서비스 과정	신속성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	63.3	7.7
	서비스 결과	충족성2	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	68.3	7.8
	서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	64.4	9.0
	서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다	67.5	9.4
	서비스 환경	편의성2	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다	66.0	8.9
점진 개선	서비스 환경	쾌적성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다	66.8	6.5
	서비스 과정	대응성2	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집을 담당하는 직원들은 친절하다	66.5	4.1
지속 관리	서비스 결과	편의성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다	73.7	3.1
	사회적 만족	공익성2	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다	82.2	5.5
	사회적 만족	공익성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는 데 기여한다	76.2	3.9
	사회적 만족	지속성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다	86.8	0.6
유지 강화	서비스 결과	신뢰성1	생활폐기물(종량제, 음식물, 재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다	69.5	7.5

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도  
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도}(IER) = \text{중요도}(Impact) \times \frac{\text{불만율}(DR)}{\text{만족률}(SR)}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이  
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	사회적 만족	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다	8.2	43.0	29.0	5.538
2위	서비스 과정	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.6	50.7	20.0	3.014
3위	서비스 결과	충족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다	9.9	68.0	12.0	1.750
4위	서비스 과정	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무를 직원들이 신속하게 처리한다	7.7	63.4	14.0	1.701
5위	서비스 결과	충족성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	7.8	71.0	13.0	1.429
6위	서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다	9.0	76.0	11.5	1.351
7위	서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다	9.4	74.0	10.0	1.269
8위	서비스 환경	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다	8.9	77.1	8.3	0.967
9위	서비스 환경	쾌적성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다	6.5	70.7	10.1	0.935
10위	서비스 결과	신뢰성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다	7.5	83.0	8.0	0.725

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

# 4. 개선 과제 도출

## 우선 개선 과제 선정

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
사회적 만족	공정성1	53.5	8.2	집중 개선	점진 개선	5.538	1위
서비스 과정	대응성1	56.4	7.6			3.014	2위
서비스 결과	총족성1	64.3	9.9			1.750	3위
서비스 과정	신속성1	63.3	7.7			1.701	4위
서비스 결과	총족성2	68.3	7.8			1.429	5위
서비스 과정	접근성1	64.4	9.0			1.351	6위
서비스 환경	편의성1	67.5	9.4			1.269	7위
서비스 환경	편의성2	66.0	8.9			0.967	8위
서비스 환경	쾌적성1	66.8	6.5	점진 개선	0.935	9위	
서비스 과정	대응성2	66.5	4.1		0.301	11위	

### 우선 개선 과제

#### 개선 1순위 공정성1

생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다

#### 개선 2순위 대응성1

생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

#### 개선 3순위 총족성1

생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

# 5. VOC 분석

## 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
깨끗하게 잘 수거해감	19	25.7
분리수거가 잘 되고 있음	11	14.9
만족함/좋음/불만,불편없음	7	9.5
시설이 쾌적함/깨끗함	6	8.1
거리가 깨끗함/거리청소	5	6.8
주변환경이 깨끗함/쾌적함	5	6.8
청소/수거직원이 열심히 청소/수거함	4	5.4
환경에 대한 인식/관심 높아짐	4	5.4
업무처리가 신속함	3	4.1
시설 관리가 잘됨	2	2.7
쓰레기 처리/관리가 잘됨	2	2.7

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주택이라 쓰레기수거 불편함	3	25.0
분리수거가 잘 되지 않음	3	25.0
시설 흡연 제재/관리 요망	2	16.7
분리수거함 설치 요망	2	16.7
폐기물 관리 강화 요망	1	8.3
쓰레기 모여있어 냄새가 심함	1	8.3

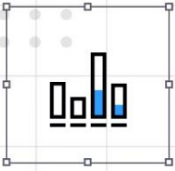
※ 주요 응답만 제시

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
쓰레기 수거 간격 당기기 요망	24	24.0
분리수거 철저 요망	14	14.0
분리수거 홍보 및 교육 실시	11	11.0
분리수거 시설 설치 의무화 요망	7	7.0
분리수거 관련 주기적인 모니터링 실시 요망	5	5.0
현행 유지	5	5.0
재활용품 수거함에 넣으면 포인트가 쌓이는 제도 확대 요망	2	2.0
쓰레기통/분리수거 쓰레기통 설치 확대 요망	2	2.0
깨끗한 시설관리 필요	1	1.0
개수대 확대 설치 요망	1	1.0
건축폐기물 수거도 어느 정도 허용 요망	1	1.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2

# 세부내용별 결과

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-1

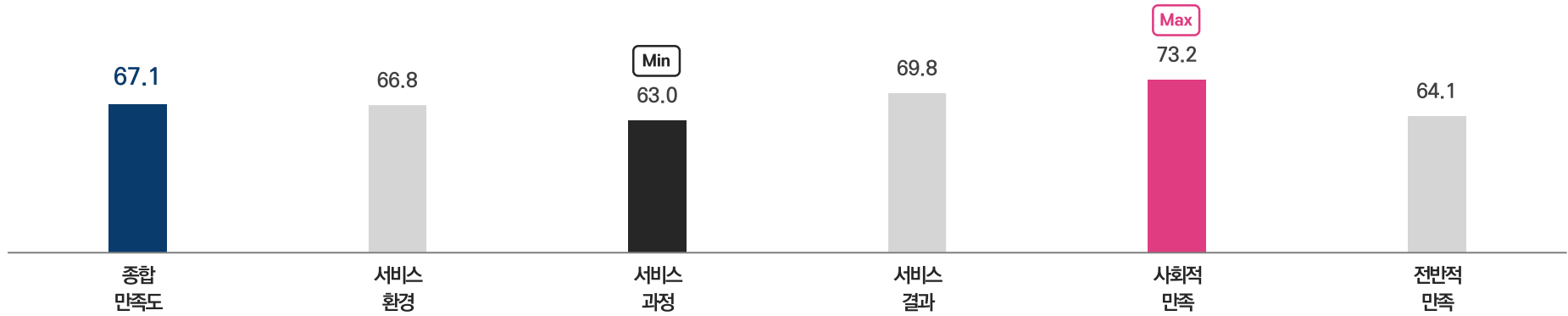
# 생활폐기물수집운반

# 1. 조사 내용

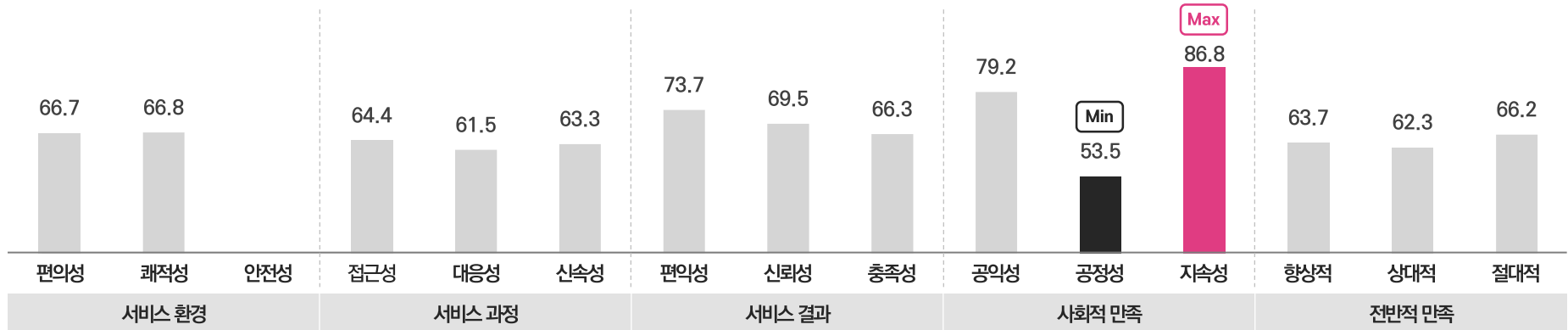
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 처리가 용이하다
	편의성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거시간의 간격은 적정하다
	쾌적성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소)을 수거할 때 잔재물 없이 깨끗이 한다
서비스 과정	접근성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 안내가 잘 이루어지고 있다
	대응성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집을 담당하는 직원들은 친절하다
	신속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다
	신뢰성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거가 잘 이루어지고 있다
	충족성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집방법을 개선하기 위해 노력하고 있다
	충족성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 생활여건을 향상시키는데 기여한다
	공익성2	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 사업은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다
	공정성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수거 시 지역이나 주택형태(아파트, 일반주택)에 따라 차별하지 않는다
	지속성1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집사업은 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	생활폐기물(종량제,음식물,재활용품, 가로청소) 수집 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 생활폐기물수집운반의 종합만족도는 67.1점



### 2 강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 항상적

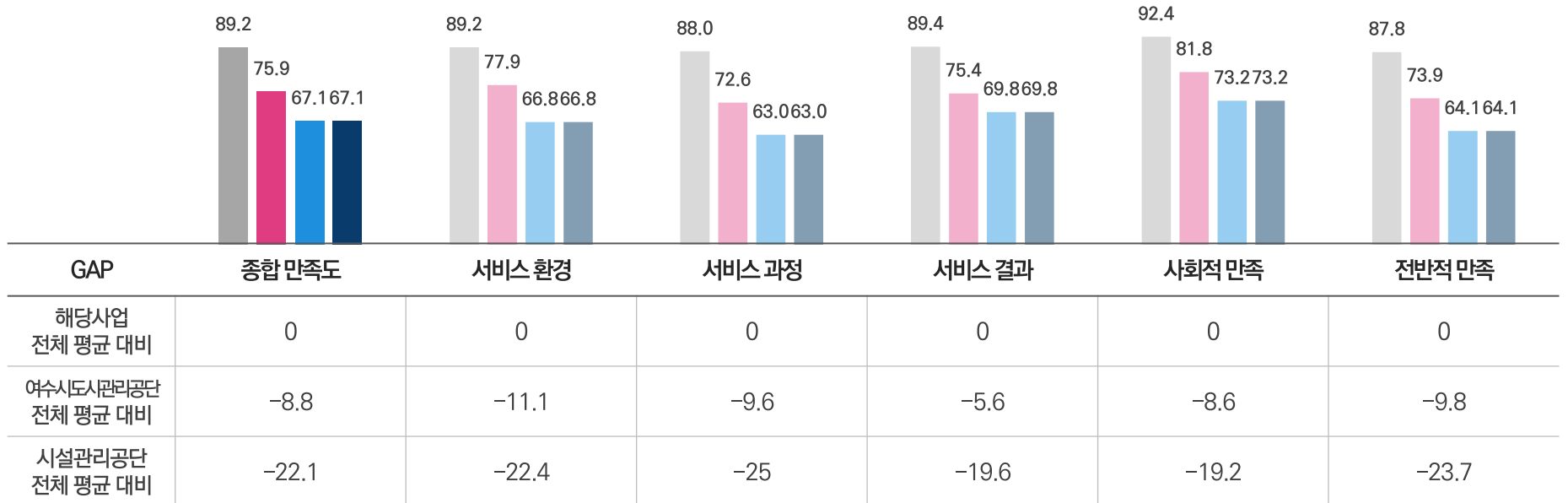


# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

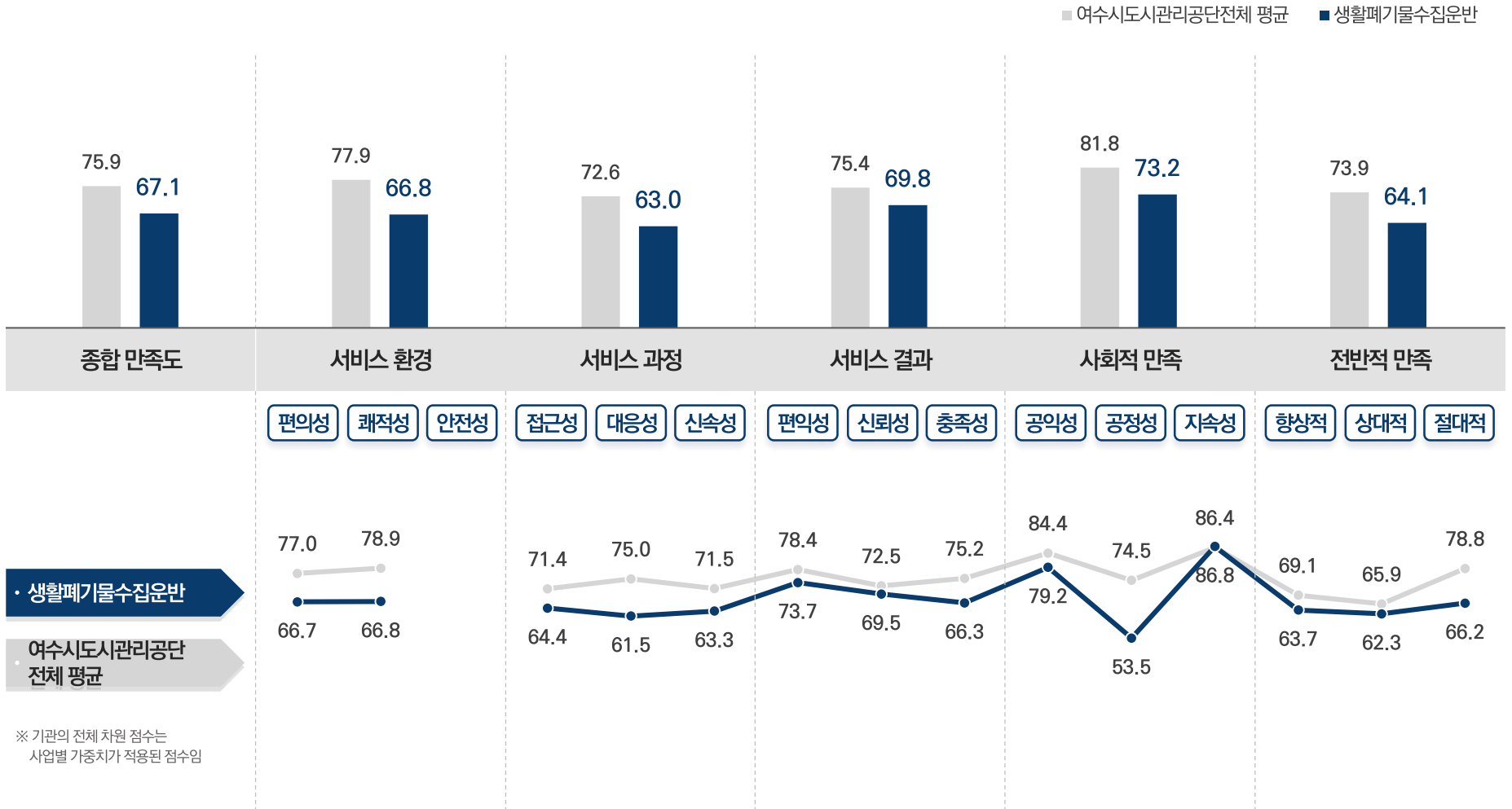
- ☑ 생활폐기물수집운반의 종합 만족도는 67.1점으로, 청소대행사업 전체 점수 대비 동일 수준으로 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 8.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 22.1점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 생활폐기물수집운반



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 생활폐기물수집운반

· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 4. VOC 분석

## 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
깨끗하게 잘 수거해감	19	25.7
분리수거가 잘 되고 있음	11	14.9
만족함/좋음/불만, 불편없음	7	9.5
시설이 쾌적함/깨끗함	6	8.1
거리가 깨끗함/거리청소	5	6.8
주변환경이 깨끗함/쾌적함	5	6.8
청소/수거직원이 열심히 청소/수거함	4	5.4
환경에 대한 인식/관심 높아짐	4	5.4
업무처리가 신속함	3	4.1
시설 관리가 잘됨	2	2.7
쓰레기 처리/관리가 잘됨	2	2.7

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주택이라 쓰레기수거 불편함	3	25.0
분리수거가 잘 되지 않음	3	25.0
시설 흡연 제재/관리 요망	2	16.7
분리수거함 설치 요망	2	16.7
폐기물 관리 강화 요망	1	8.3
쓰레기 모여있어 냄새가 심함	1	8.3

※ 주요 응답만 제시

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
쓰레기 수거 간격 당기기 요망	24	24.0
분리수거 철저 요망	14	14.0
분리수거 홍보 및 교육 실시	11	11.0
분리수거 시설 설치 의무화 요망	7	7.0
분리수거 관련 주기적인 모니터링 실시 요망	5	5.0
현행 유지	5	5.0
재활용품 수거함에 넣으면 포인트가 쌓이는 제도 확대 요망	2	2.0
쓰레기통/분리수거 쓰레기통 설치 확대 요망	2	2.0
깨끗한 시설관리 필요	1	1.0
개수대 확대 설치 요망	1	1.0
건축폐기물 수거도 어느정도 허용 요망	1	1.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

2

# 체육전용시설관리사업 (수영장)

 지방공기업평가원  
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-1

# 사업 전체 결과

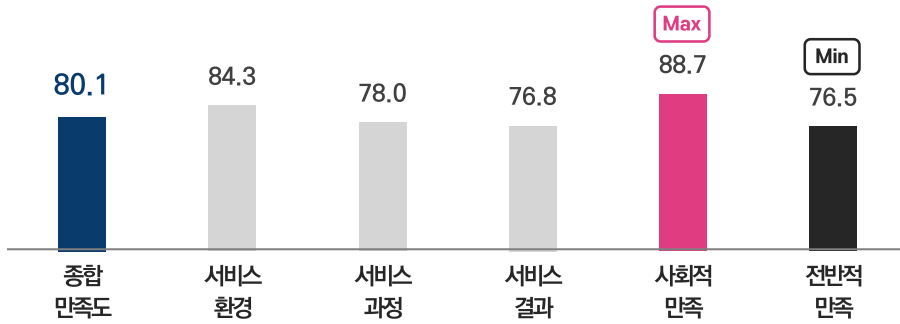
# 1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	체육전용시설 관리사업(수영장)	60	100.0
성별	남성	22	36.7
	여성	38	63.3
연령	20대	7	11.7
	30대	10	16.7
	40대	13	21.7
	50대	9	15.0
	60세 이상	21	35.0

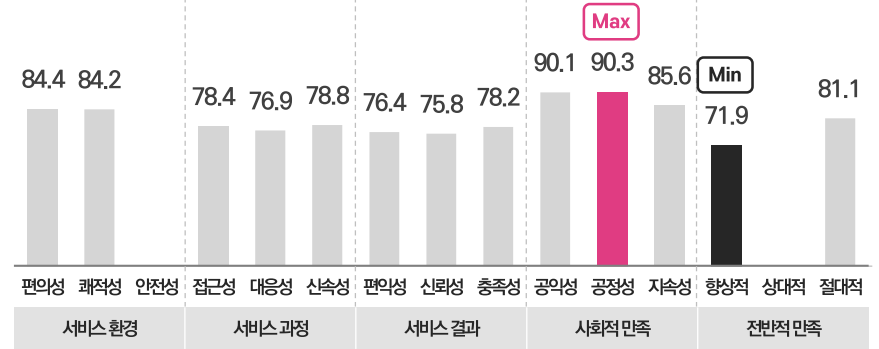
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다
	편의성2	체육시설이 잘 갖춰져 있다
서비스 과정	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
서비스 결과	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
서비스 결과	신속성1	관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	지역주민에게 유익하다
	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
사회적 만족	공정성1	남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
	지속성1	계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적1	관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 체육전용시설관리사업(수영장)의 종합만족도는 80.1점



### 2 강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 향상적



### 3 체육전용시설관리사업(수영장)는 신뢰성1, 편익성1, 총족성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	신뢰성1	집중 개선	8.6	■		0.829	1위
서비스 결과	편익성1	집중 개선	7.8	■		0.797	2위
서비스 결과	총족성1	집중 개선	7.3	■		0.561	7위
서비스 과정	신속성1	집중 개선	7.0	■		0.457	8위
서비스 과정	대응성1	점진 개선	5.0		■	0.709	3위
서비스 과정	접근성1	점진 개선	5.8		■	0.337	9위

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이 「I. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

#### 우선 개선 과제

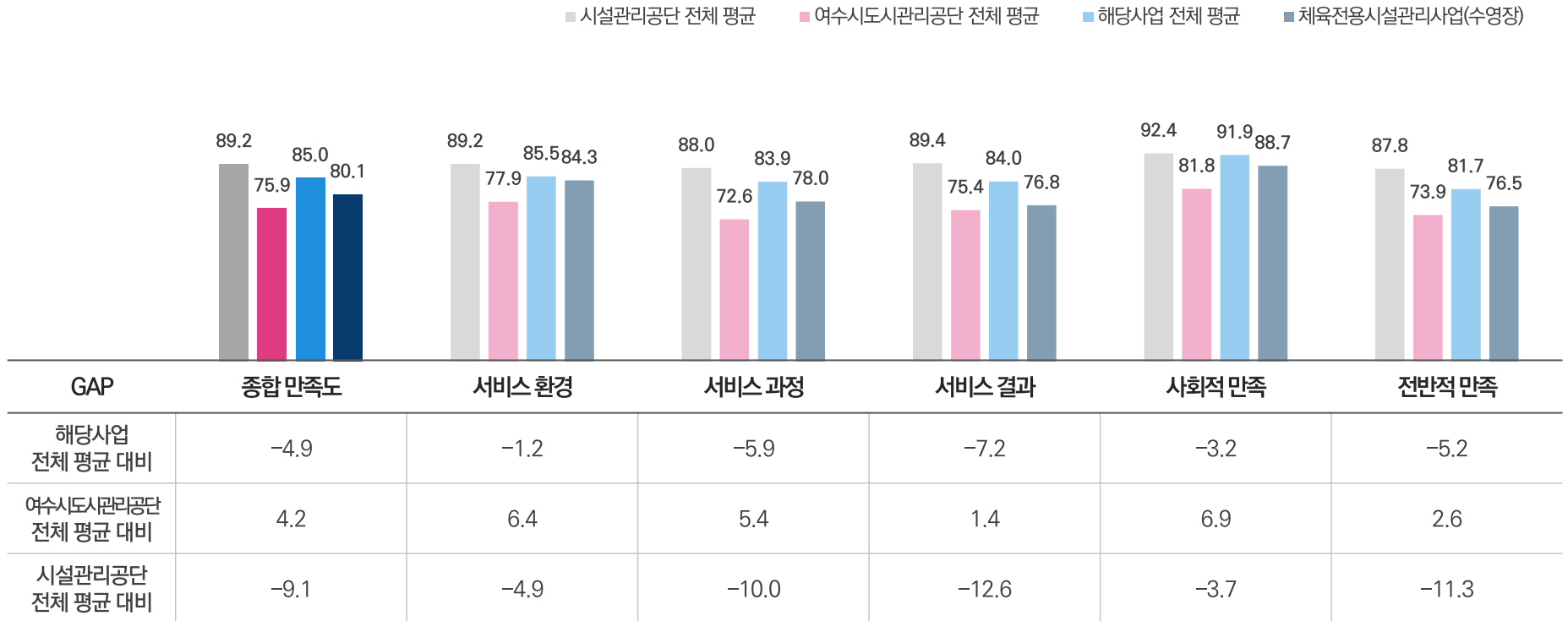
- 1순위** **신뢰성1** | 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
- 2순위** **편익성1** | 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
- 3순위** **총족성1** | 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

# 3. 조사 결과

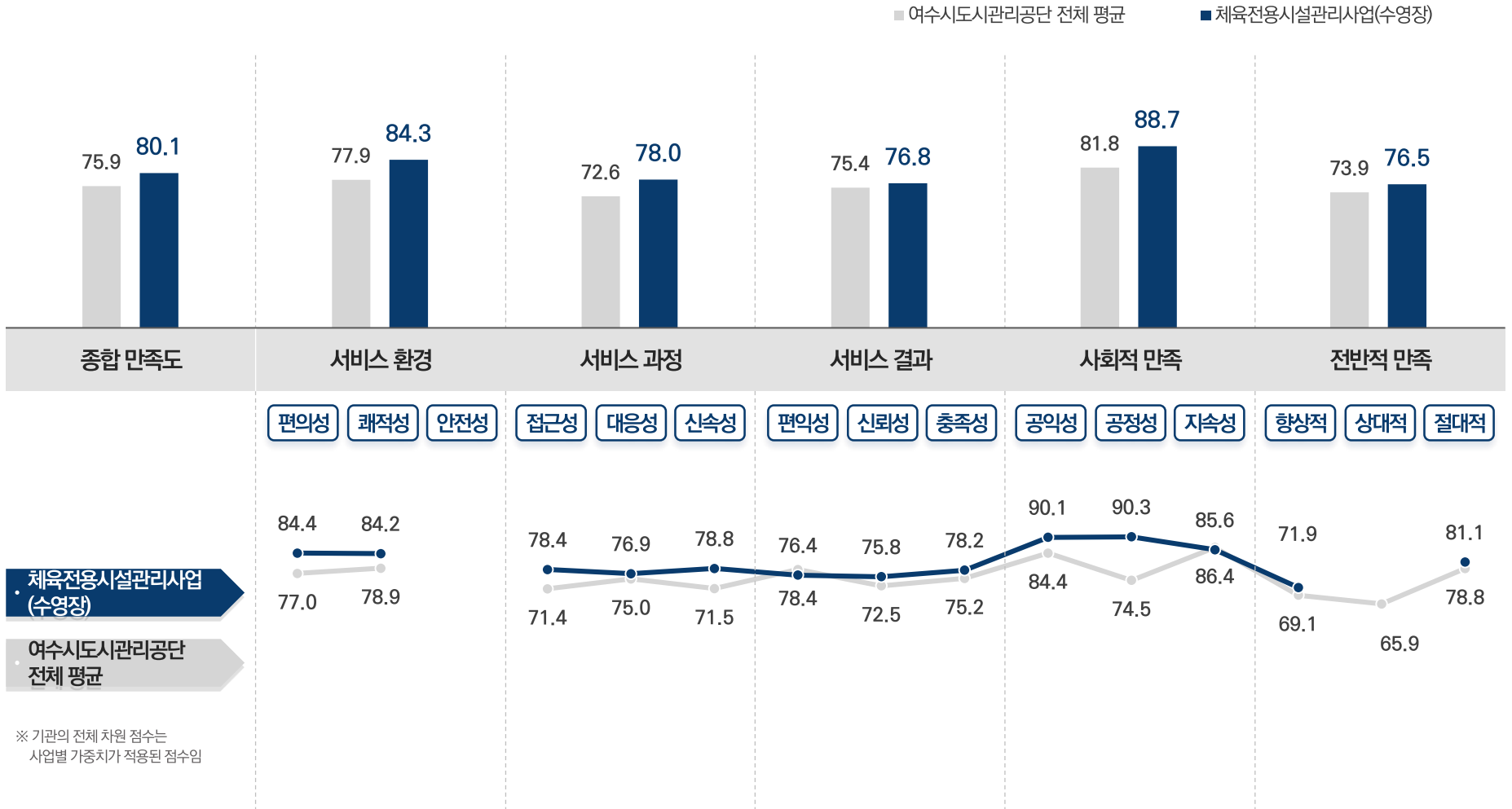
## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 체육전용시설관리사업(수영장)의 종합 만족도는 80.1점으로, 체육전용시설관리사업(수영장) 전체 점수 대비 4.9점 낮게 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.1점 낮게 나타남



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



체육전용시설관리사업 (수영장)  
여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 3. 조사 결과

## 만족도 상/하위 5개 항목

### 만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.5
상위 2위	사회적 만족	공정성1	남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	90.3
상위 3위	사회적 만족	공익성1	지역주민에게 유익하다	87.8
상위 4위	서비스 환경	편의성2	체육시설이 잘 갖춰져 있다	86.9
상위 5위	사회적 만족	지속성1	계속 이용할 생각이다	85.6

### 만족도 하위 5위

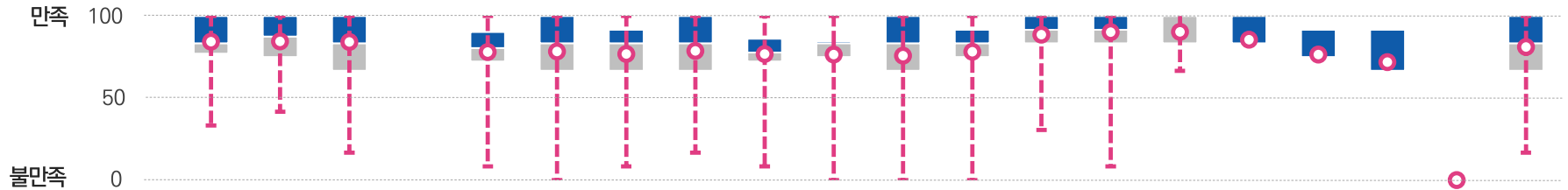
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	69.4
하위 2위	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	69.6
하위 3위	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	74.2
하위 4위	서비스 결과	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.8
하위 5위	서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	78.4

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

# 3. 조사 결과

## Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 0.88점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 항상적 표준화 점수가 -0.33점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



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					
표준편차	14.2	14.6	17.7	-	18.1	21.8	20.0	21.0	19.3	20.2	22.8	21.3	12.4	13.9	11.6	18.8	21.2	24.6	-	21.1
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	90.2	100.0	91.7	100.0	86.1	84.7	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	91.7	-	100.0
중간값	83.3	87.5	83.3	-	80.6	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	100.0	83.3	75.0	66.7	-	83.3
1분위수	77.1	75.0	66.7	-	72.2	66.7	66.7	66.7	72.2	75.0	66.7	75.0	83.3	83.3	83.3	83.3	75.0	66.7	-	66.7
IQR	22.9	25.0	33.3	-	18.0	33.3	25.0	33.3	13.9	9.7	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	25.0	-	33.3
표준화 점수	0.30	0.30	0.23	-	-0.11	-0.08	-0.16	-0.06	-0.17	-0.18	-0.19	-0.09	0.69	0.73	0.88	0.29	-0.17	-0.33	-	0.05

※ 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  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

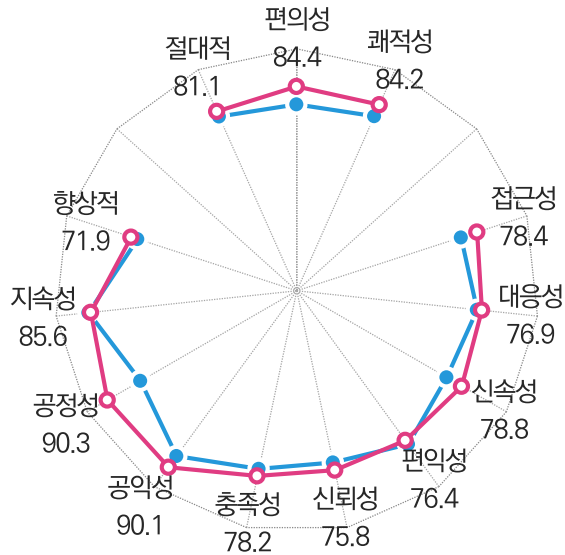
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 3. 조사 결과

## 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 여수시도시관리공단 전체 평균      —○— 체육전용시설관리사업(수영장)



■ 상대적으로 약함\*      ■ 상대적으로 강함\*\*

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

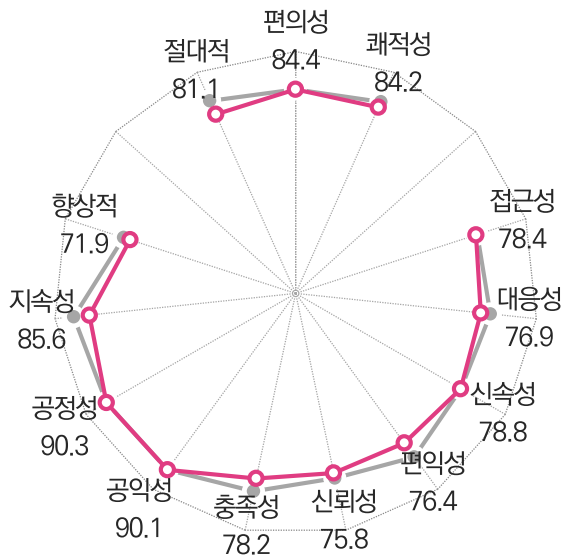
\* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소  
\*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 여수시도시관리공단 최고 점수      -○- 체육전용시설관리사업(수영장)



■ 우선개선\*      ■ 점진개선\*\*

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

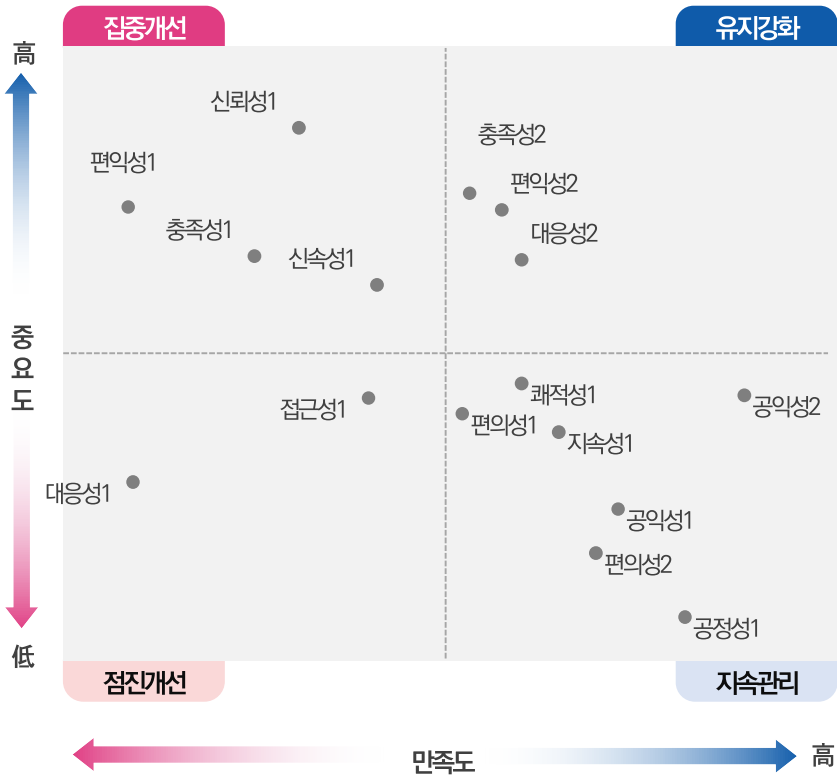
\* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 결과의 '신뢰성1', '편의성1', '충족성1', 서비스 과정의 '신속성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 결과	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.8	8.6
	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	69.4	7.8
	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	74.2	7.3
점진 개선	서비스 과정	신속성1	관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	78.8	7.0
	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	69.6	5.0
지속 관리	서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	78.4	5.8
	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다	81.9	5.7
	사회적 만족	지속성1	계속 이용할 생각이다	85.6	5.5
	서비스 환경	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	84.2	6.0
	사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.5	5.9
	사회적 만족	공익성1	지역주민에게 유익하다	87.8	4.7
	서비스 환경	편의성2	체육시설이 잘 갖춰져 있다	86.9	4.2
	사회적 만족	공정성1	남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	90.3	3.6
유지 강화	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	84.2	7.3
	서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.4	7.8
	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	82.2	7.9

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도  
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도}(IER) = \text{중요도}(Impact) \times \frac{\text{불만율}(DR)}{\text{만족률}(SR)}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이  
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 결과	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	8.6	86.7	8.3	0.829
2위	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	7.8	81.7	8.3	0.797
3위	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	5.0	68.6	9.8	0.709
4위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	7.3	90.0	8.3	0.672
5위	서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	7.8	91.5	6.8	0.576
6위	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	7.9	93.3	6.7	0.568
7위	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.3	86.7	6.7	0.561
8위	서비스 과정	신속성1	관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	7.0	85.2	5.6	0.457
9위	서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	5.8	88.1	5.1	0.337
10위	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다	5.7	91.7	5.0	0.309

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

# 4. 개선 과제 도출

## 우선 개선 과제 선정

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	신뢰성1	75.8	8.6	집중 개선		0.829	1위
서비스 결과	편의성1	69.4	7.8	집중 개선		0.797	2위
서비스 결과	충족성1	74.2	7.3	집중 개선		0.561	7위
서비스 과정	신속성1	78.8	7.0	집중 개선		0.457	8위
서비스 과정	대응성1	69.6	5.0		점진 개선	0.709	3위
서비스 과정	접근성1	78.4	5.8		점진 개선	0.337	9위

우선 개선 과제

### 개선 1순위 신뢰성1

관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다

### 개선 2순위 편의성1

이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

### 개선 3순위 충족성1

직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	13	24.1
직원이 친절함	13	24.1
시설 넓음/시설 증축	9	16.7
만족함/좋음/불만, 불편없음	6	11.1
수영장 레인 길이가 깊 (50m)	5	9.3
이용료/수강료 저렴함	4	7.4
시설/환경이 좋음	4	7.4
수영장 물이 깨끗함/수질이 좋음	4	7.4
위치/접근성이 좋음	3	5.6
이용 요금이 합리적/적당함	2	3.7
이용시설이 잘 갖춰져 있음	2	3.7

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 친절성 요망	3	60.0
냉난방 온도가 적절하지 않음	2	40.0
심화과정/고급반 프로그램 요망	1	20.0
휴게/대기공간에 냉난방 시설 요망	1	20.0

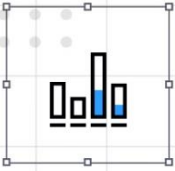
※ 주요 응답만 제시

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	6	10.0
자유수영 레인/시간 추가 필요	4	6.7
강사 인원 총원 요망	3	5.0
수영장 온탕 설치 요망	3	5.0
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	2	3.3
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	3.3
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	3.3
휴게공간 시설 업그레이드 요망	2	3.3
수영장 물 온도 조절 요망	2	3.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	3.3
샤워실 확장 요망	2	3.3

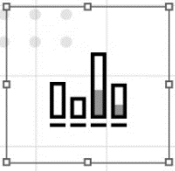
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-2

# 세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-2-1

# 진남수영장

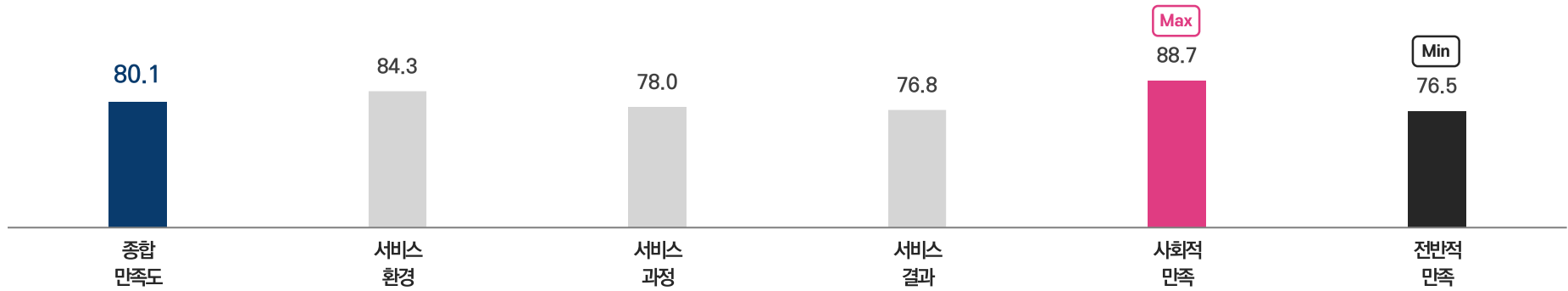
# 1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다
	편의성2	체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	지역주민에게 유익하다
	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다
	지속성1	계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

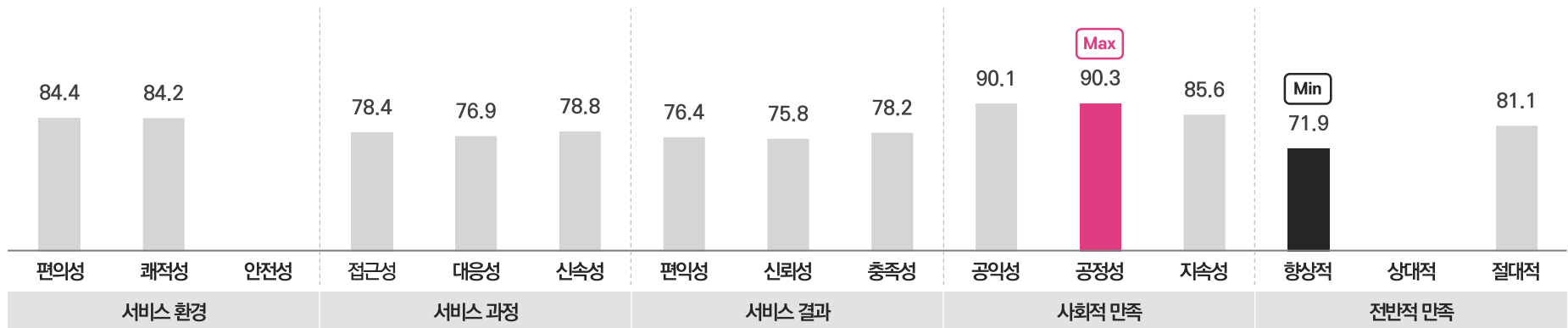
1

진남수영장의 종합만족도는 80.1점



2

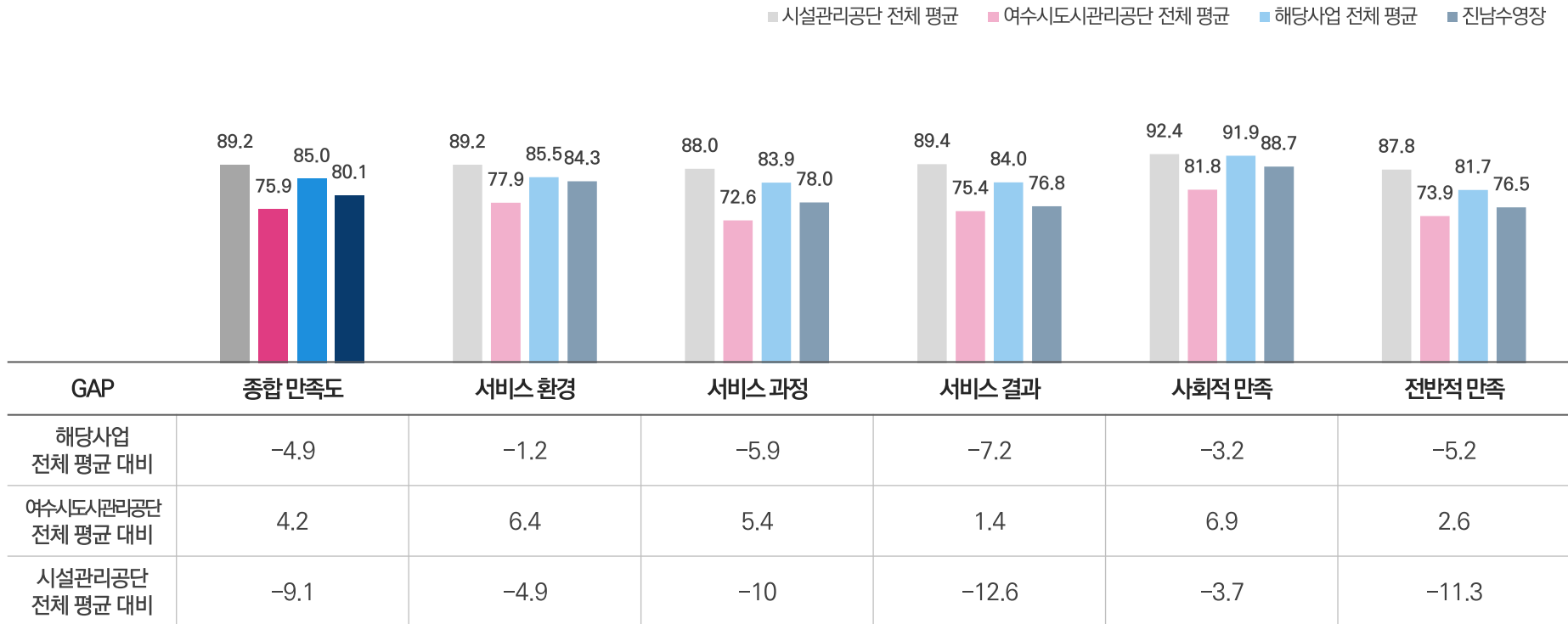
강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 향상적



# 3. 조사 결과

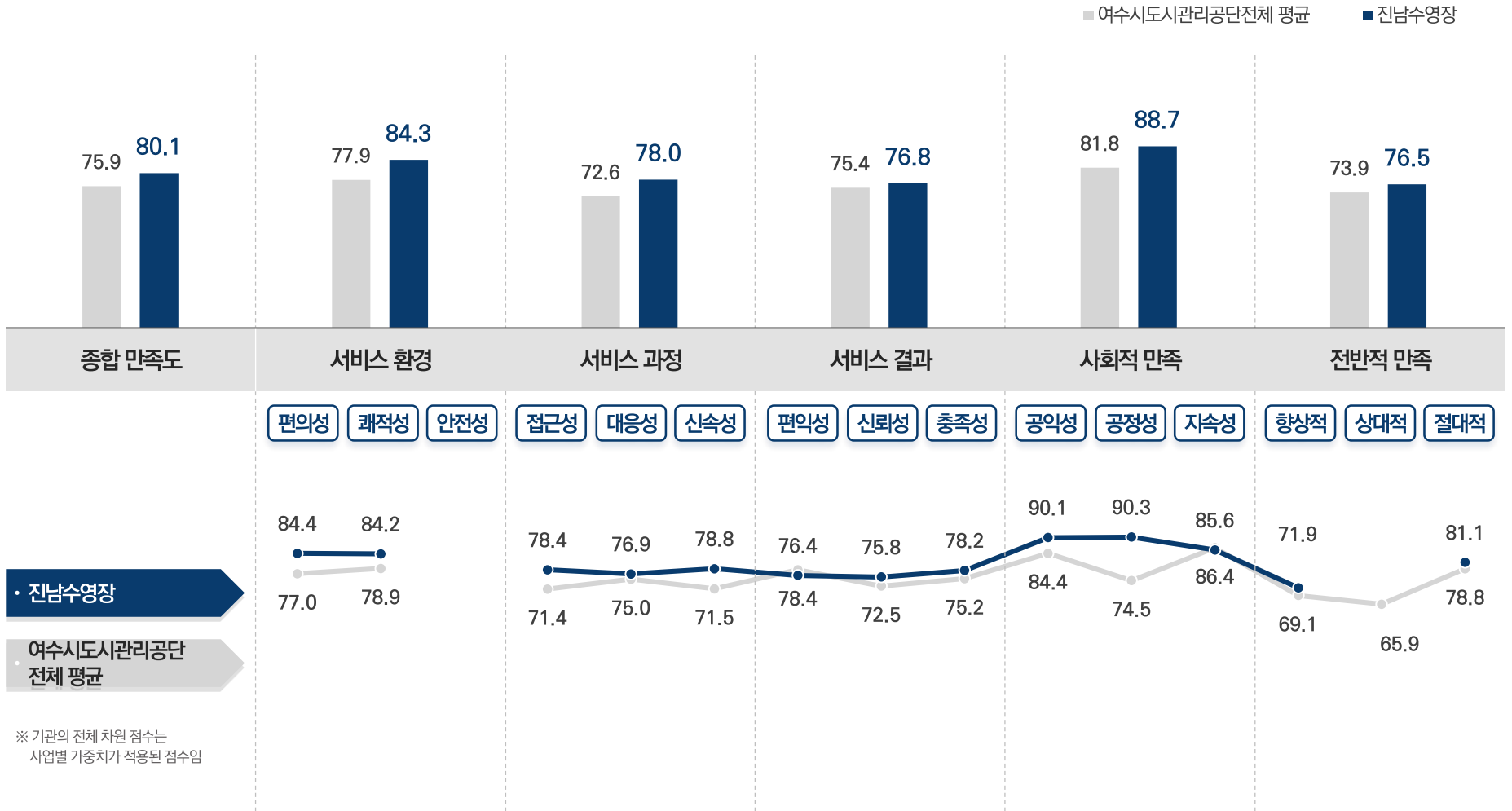
## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑️ 진남수영장의 종합 만족도는 80.1점으로, 체육전용시설관리사업(수영장) 전체 점수 대비 4.9점 낮게 나타남
- ☑️ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.1점 낮게 나타남



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



# 4. VOC 분석

## 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	13	24.1
직원이 친절함	13	24.1
시설 넓음/시설 증축	9	16.7
만족함/좋음/불만, 불편없음	6	11.1
수영장 레인 길이가 깊 (50m)	5	9.3
이용료/수강료 저렴함	4	7.4
시설/환경이 좋음	4	7.4
수영장 물이 깨끗함/수질이 좋음	4	7.4
위치/접근성이 좋음	3	5.6
이용 요금이 합리적/적당함	2	3.7
이용시설이 잘 갖춰져 있음	2	3.7

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 친절성 요망	3	60.0
냉난방 온도가 적절하지 않음	2	40.0
심화과정/고급반 프로그램 요망	1	20.0
휴게/대기공간에 냉난방 시설 요망	1	20.0

※ 주요 응답만 제시

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	6	10.0
자유수영 레인/시간 추가 필요	4	6.7
강사 인원 총원 요망	3	5.0
수영장 온탕 설치 요망	3	5.0
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	2	3.3
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	3.3
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	3.3
휴게공간 시설 업그레이드 요망	2	3.3
수영장 물 온도 조절 요망	2	3.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	3.3
샤워실 확장 요망	2	3.3

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

3

# 체육전용시설관리사업



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-1

# 사업 전체 결과

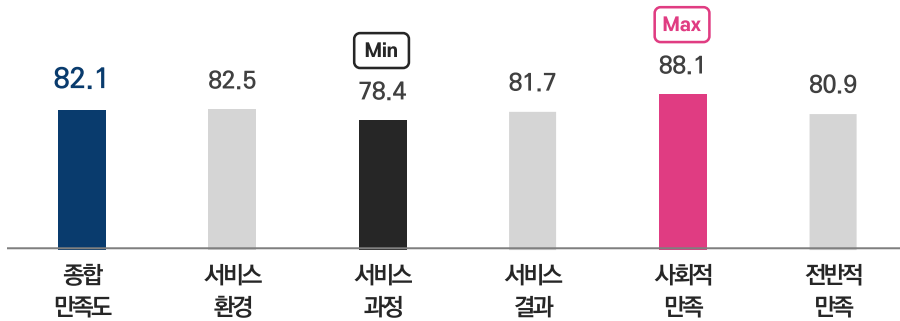
# 1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	체육전용시설 관리사업	110	100.0
성별	남성	68	61.8
	여성	42	38.2
연령	20대	8	7.3
	30대	18	16.4
	40대	24	21.8
	50대	35	31.8
	60세 이상	25	22.7

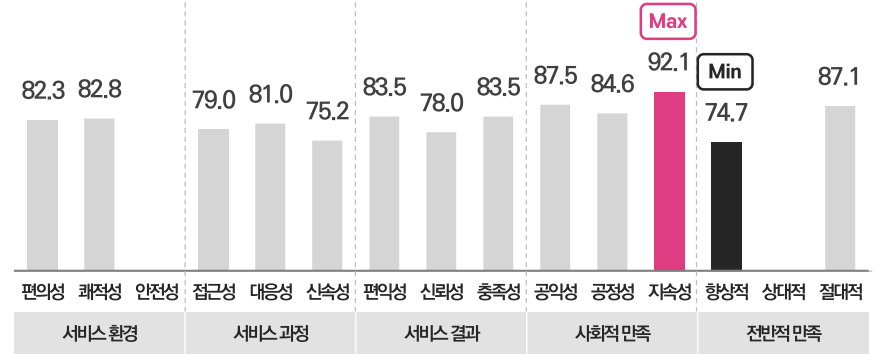
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
서비스 과정	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
전반적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 82.1점



### 2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적



### 3 체육전용시설관리사업은 대응성1, 쾌적성1, 접근성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	집중 개선	6.8	■	0.502	1위	
서비스 환경	쾌적성1	집중 개선	7.1	■	0.223	3위	
서비스 과정	접근성1	집중 개선	7.2	■	0.221	4위	
서비스 결과	총족성1	집중 개선	6.8	■	0.203	5위	
서비스 결과	신뢰성1	집중 개선	7.9	■	0.157	6위	
서비스 과정	신속성1	집중 개선	6.3	■	0.144	9위	
서비스 결과	편의성1	집중 개선	7.5	■	0.075	12위	
서비스 환경	편의성2	점진 개선	4.0	□	0.155	7위	
서비스 환경	편의성1	점진 개선	5.1	□	0.097	11위	

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」참고

개선 항목 중 우선 개선 순위		
1순위	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
2순위	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
3순위	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다

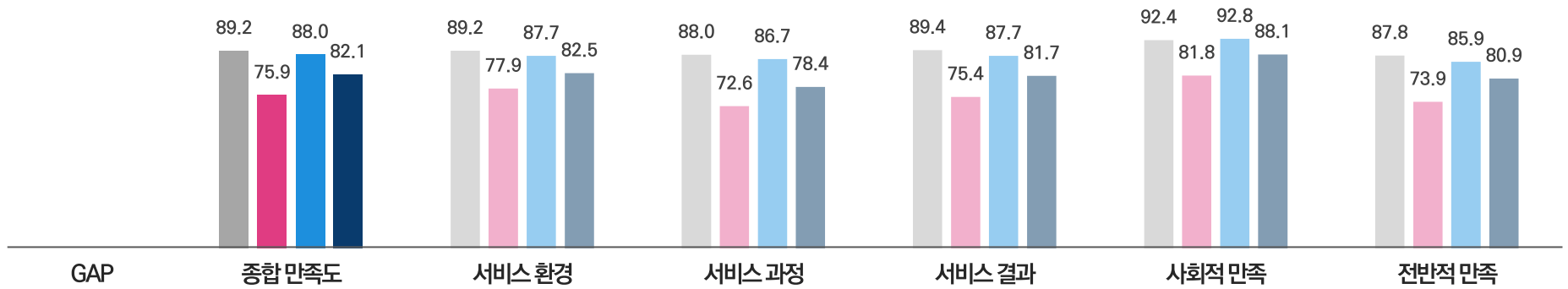
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 체육전용시설관리사업의 종합 만족도는 82.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 5.9점 낮게 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 6.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.1점 낮게 나타남

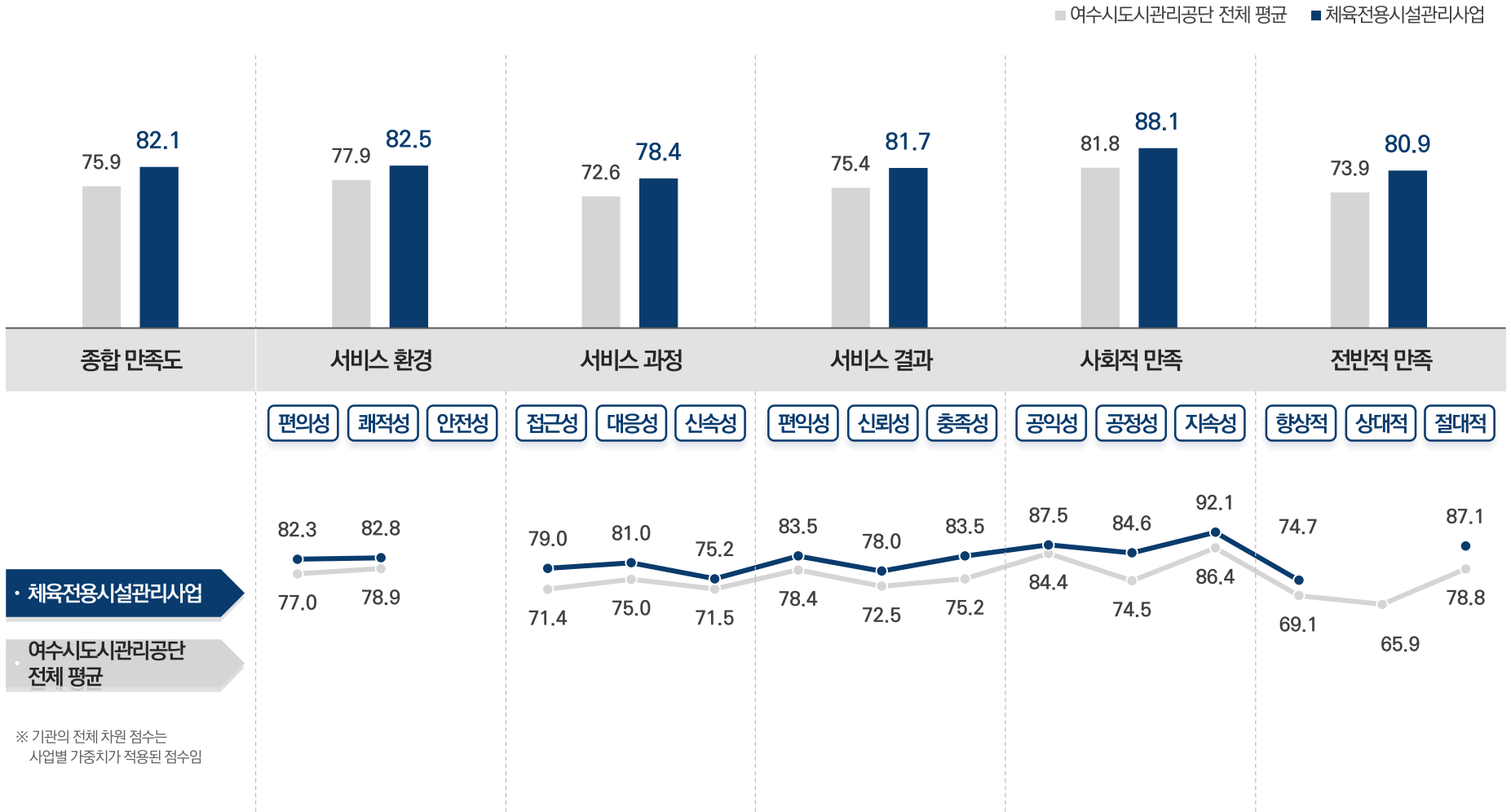
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 체육전용시설관리사업



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비		-5.9	-5.2	-8.3	-6.0	-4.7	-5.0
여수시도시관리공단 전체 평균 대비		6.2	4.6	5.8	6.3	6.3	7.0
시설관리공단 전체 평균 대비		-7.1	-6.7	-9.6	-7.7	-4.3	-6.9

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 체육전용시설관리사업

· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 3. 조사 결과

## 만족도 상/하위 5개 항목

### 만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	91.2
상위 2위	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	89.1
상위 3위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	88.0
상위 4위	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.9
상위 5위	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	85.8

### 만족도 하위 5위

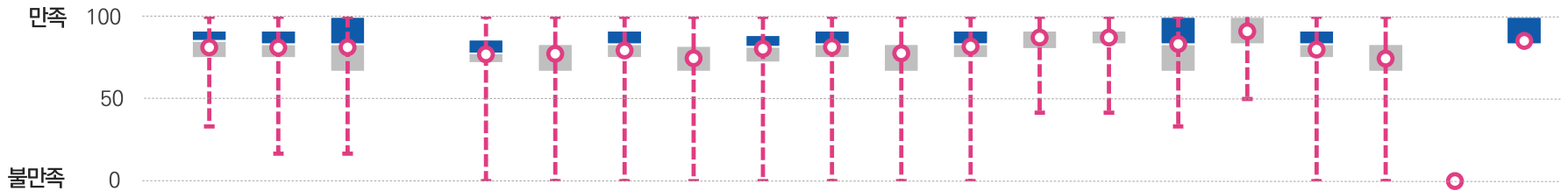
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	71.1
하위 2위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	74.7
하위 3위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	77.4
하위 4위	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	77.5
하위 5위	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	77.9

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

# 3. 조사 결과

## Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.79점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.38점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족							
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적					
표준편차	14.0	13.6	18.8	-	14.6	17.6	15.7	17.6	14.0	14.8	16.3	15.0	10.1	11.0	15.9	12.7	16.0	17.0	-	18.7
3분위수	91.7	91.7	100.0	-	86.1	83.3	91.7	83.3	88.9	91.7	83.3	91.7	91.7	91.7	100.0	100.0	91.7	83.3	-	100.0
중간값	85.4	83.3	83.3	-	77.8	83.3	83.3	82.4	81.9	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	-	83.3
1분위수	75.0	75.0	66.7	-	71.9	66.7	75.0	66.7	72.2	75.0	66.7	75.0	80.6	83.3	66.7	83.3	75.0	66.7	-	83.3
IQR	16.7	16.7	33.3	-	14.2	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	11.1	8.3	33.3	16.7	16.7	16.7	-	16.7
표준화 점수	0.01	0.00	0.02	-	-0.27	-0.21	-0.10	-0.37	-0.05	0.03	-0.20	0.05	0.61	0.57	0.15	0.79	-0.07	-0.38	-	0.22

※ 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  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

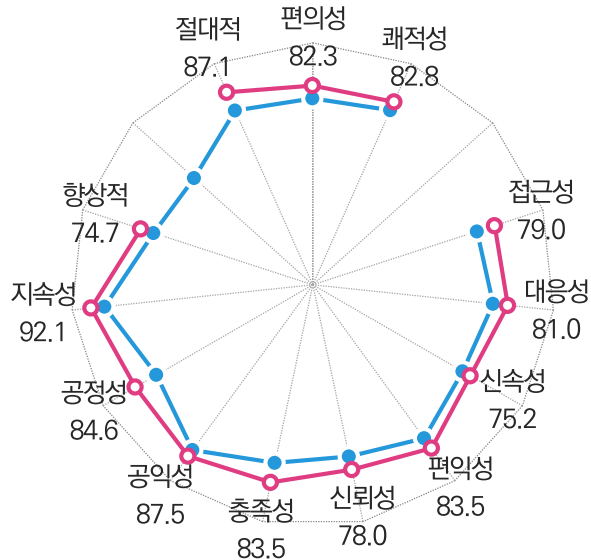
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 여수시도시관리공단 전체 평균      —○— 체육전용시설관리사업



■ 상대적으로 약함\*      ■ 상대적으로 강함\*\*

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

\* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

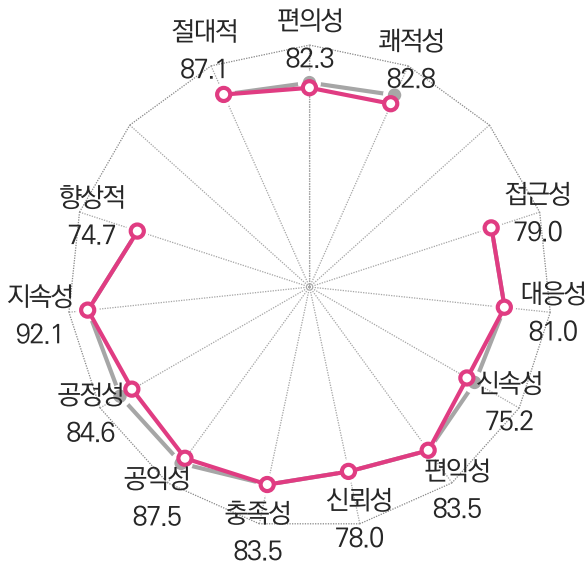
\*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 여주시도시관리공단 최고 점수      ●-○ 체육전용시설관리사업



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

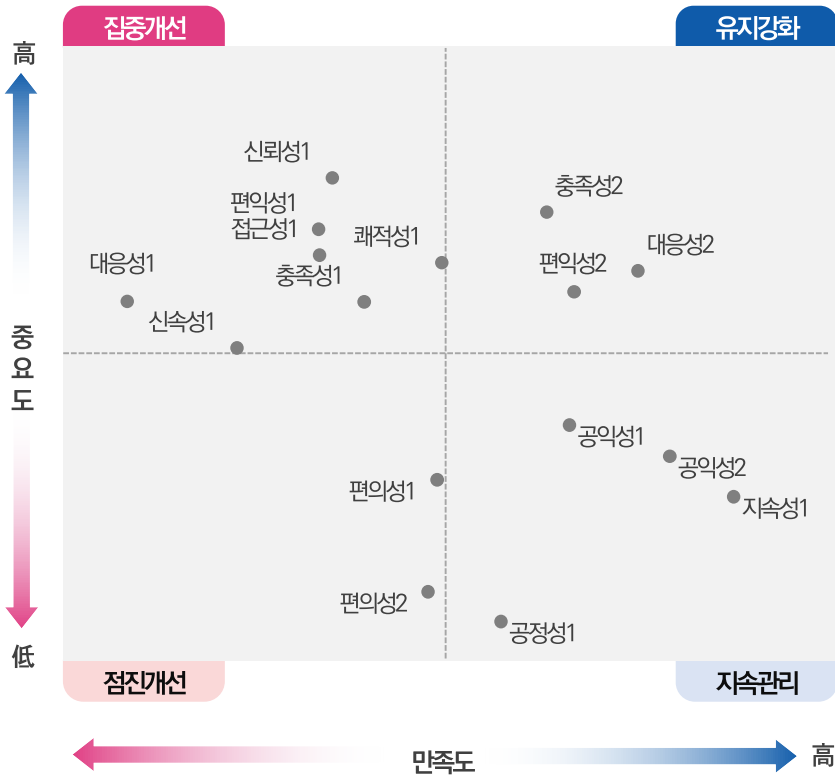
■ 우선개선\*      ■ 점진개선\*\*

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

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '대응성1', 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 결과의 '충족성1', '신뢰성1', 서비스 과정의 '신속성1', 서비스 결과의 '편의성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	71.1	6.8
	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	81.5	7.1
	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	77.5	7.2
	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	78.9	6.8
	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	77.9	7.9
	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	74.7	6.3
	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	77.4	7.5
점진 개선	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	81.1	4.0
	서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.	81.4	5.1
지속 관리	사회적 만족	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	83.5	3.8
	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	89.1	5.3
	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	85.8	5.6
	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	91.2	4.9
유지 강화	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	88.0	7.1
	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.0	7.6
	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.9	6.9

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도  
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도}(IER) = \text{중요도}(Impact) \times \frac{\text{불만율}(DR)}{\text{만족률}(SR)}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이  
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.8	78.6	5.8	0.502
2위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	7.1	93.6	3.6	0.274
3위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	7.1	87.3	2.7	0.223
4위	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	7.2	89.9	2.8	0.221
5위	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	6.8	90.9	2.7	0.203
6위	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.9	91.8	1.8	0.157
7위	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	4.0	94.5	3.6	0.155
8위	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	7.6	94.5	1.8	0.147
9위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	6.3	83.0	1.9	0.144
10위	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	6.9	93.6	1.8	0.133

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

# 4. 개선 과제 도출

## 우선 개선 과제 선정

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성1	71.1	6.8	■	□	0.502	1위
서비스 환경	쾌적성1	81.5	7.1	■	□	0.223	3위
서비스 과정	접근성1	77.5	7.2	■	□	0.221	4위
서비스 결과	충족성1	78.9	6.8	■	□	0.203	5위
서비스 결과	신뢰성1	77.9	7.9	■	□	0.157	6위
서비스 과정	신속성1	74.7	6.3	■	□	0.144	9위
서비스 결과	편의성1	77.4	7.5	■	□	0.075	12위
서비스 환경	편의성2	81.1	4.0	□	■	0.155	7위
서비스 환경	편의성1	81.4	5.1	□	■	0.097	11위

우선 개선 과제

### 개선 1순위 대응성1

체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

### 개선 2순위 쾌적성1

체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다

### 개선 3순위 접근성1

체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설 넓음/시설 증축	20	19.4
직원이 친절함	20	19.4
시설이 쾌적함/깨끗함	18	17.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	14	13.6
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	12	11.7
시설/환경이 좋음	10	9.7
이용이 편리함	6	5.8
샤워시설이 잘 되어 있음	5	4.9
건강/활력에 도움이 됨	5	4.9
위치/접근성이 좋음	5	4.9
운동기구/시설이 잘 되어 있음	4	3.9

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
강사/교사 총원 요망	1	25.0
조례규정/이용제한 많음(자유로운 이용 필요)	1	25.0
깨끗한 시설관리 필요	1	25.0
수영장 수질 관리 요망	1	25.0
샤워실/샤워기 확충 요망	1	25.0

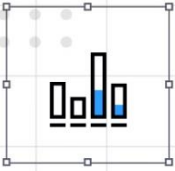
※ 주요 응답만 제시

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
샤워실 확장 요망	9	8.2
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	6	5.5
샤워실 노후 됨	5	4.5
헬스/운동기구 다양화 요망	3	2.7
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	3	2.7
화장실 노후 됨	3	2.7
사물함 크기 확대 요망	3	2.7
휴게공간 설치 확대 요망	3	2.7
다양한 프로그램 제공 요망	2	1.8
깨끗한 시설관리 필요	2	1.8
편의점/매점/카페 설치 요망	2	1.8

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2

# 세부내용별 결과

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-1

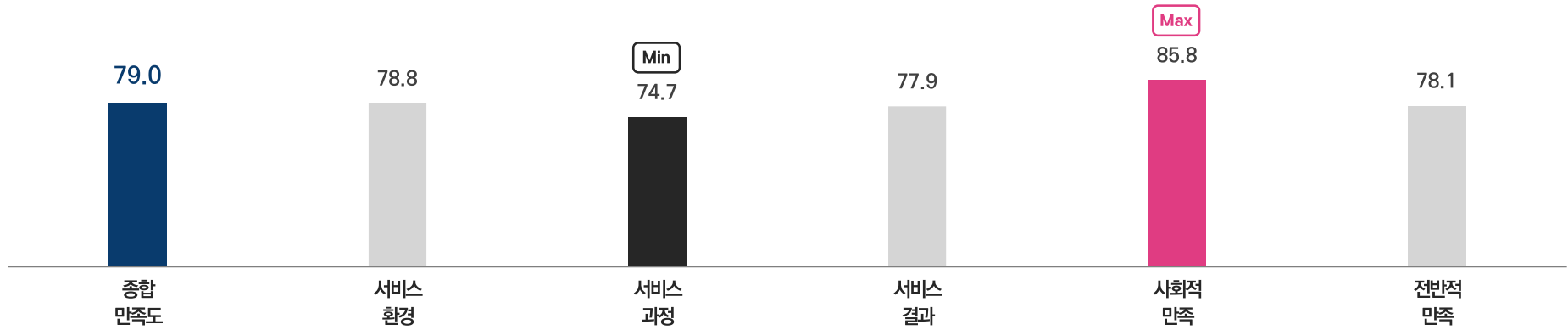
# 망마국민체육센터

# 1. 조사 내용

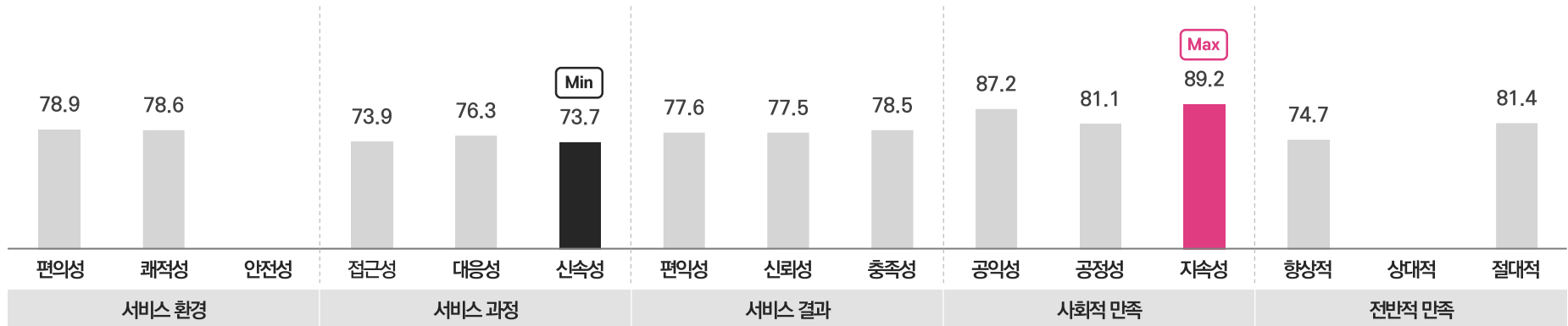
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 망마국민체육센터의 종합만족도는 79.0점



### 2 강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 항상적

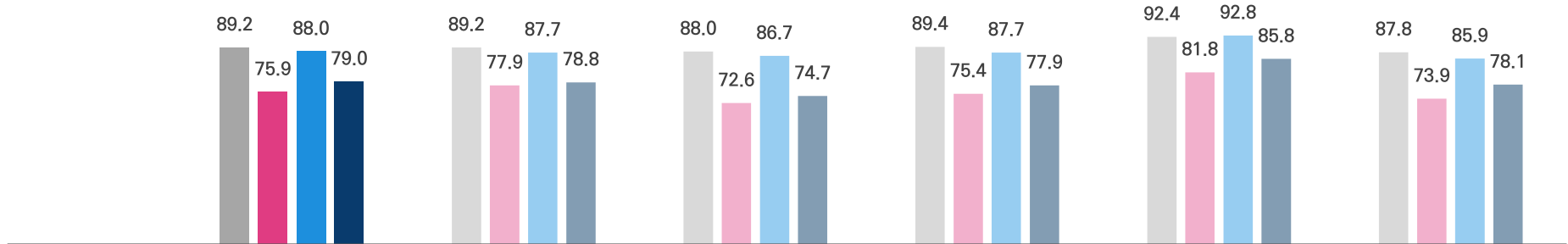


# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 망마국민체육센터의 종합 만족도는 79.0점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 9.0점 낮게 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 18.2점 낮게 나타남

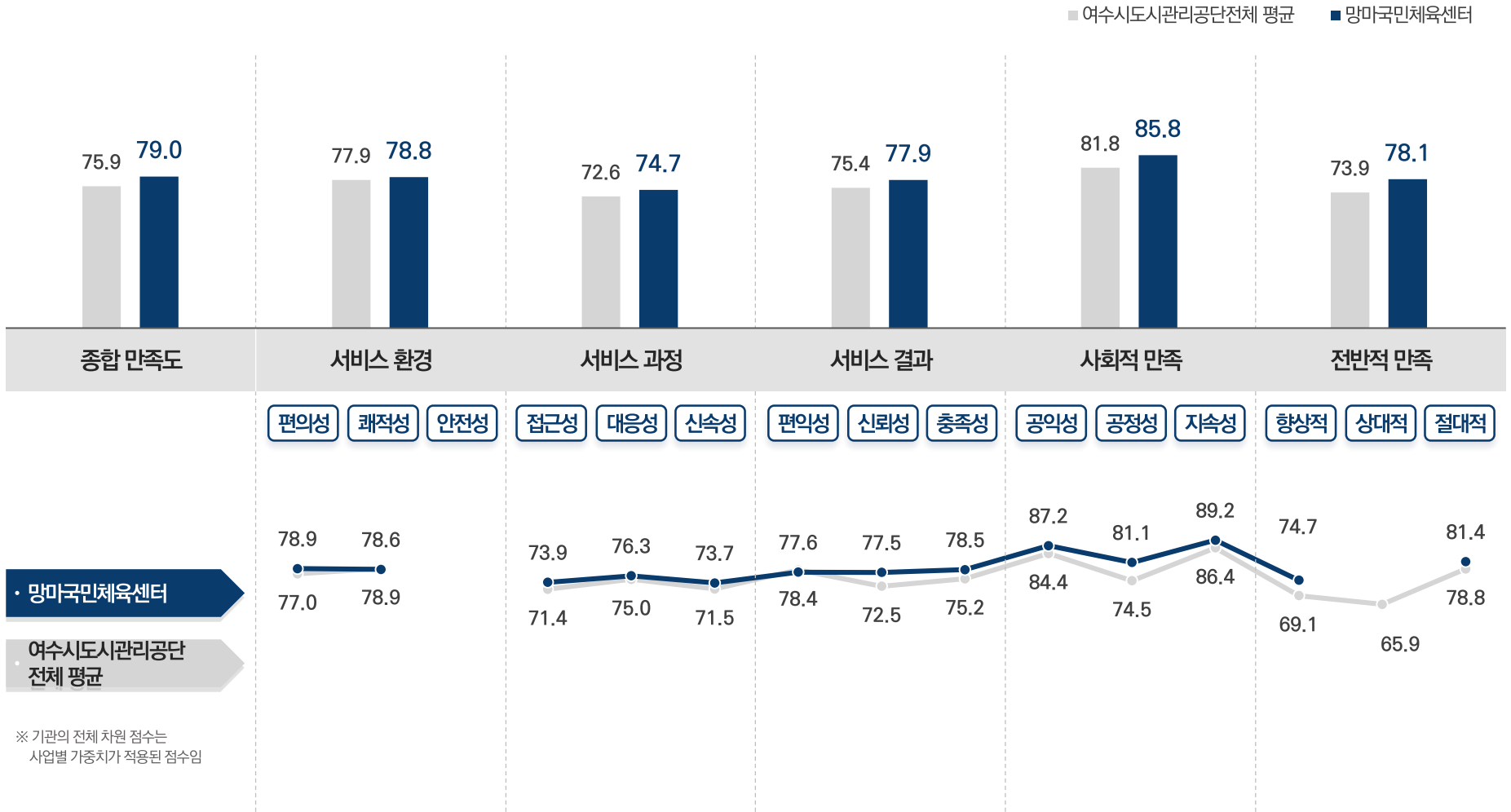
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 망마국민체육센터



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비		-9	-8.9	-12	-9.8	-7	-7.8
여수시도시관리공단 전체 평균 대비		3.1	0.9	2.1	2.5	4	4.2
시설관리공단 전체 평균 대비		-10.2	-10.4	-13.3	-11.5	-6.6	-9.7

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



망마국민체육센터

여수시도시관리공단  
전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는  
사업별 가중치가 적용된 점수임

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	12	22.2
만족함/좋음/불만,불편없음	8	14.8
직원이 친절함	7	13.0
시설/환경이 좋음	6	11.1
샤워시설이 잘 되어 있음	5	9.3
시설 넓음/시설 증축	4	7.4
운동기구/시설이 잘 되어 있음	4	7.4
시설이 쾌적함/깨끗함	4	7.4
위치/접근성이 좋음	4	7.4
가격대비 우수함/가성비 좋음	3	5.6
이용료/수강료 저렴함	2	3.7

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
강사/교사 총원 요망	1	25.0
조례규정/이용제한 많음(자유로운 이용 필요)	1	25.0
깨끗한 시설관리 필요	1	25.0
수영장 수질 관리 요망	1	25.0
샤워실/샤워기 확충 요망	1	25.0

※ 주요 응답만 제시

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
샤워실 확장 요망	9	15.0
샤워실 노후 됨	3	5.0
다양한 프로그램 제공 요망	2	3.3
깨끗한 시설관리 필요	2	3.3
바닥공사 요망	2	3.3
바닥 미끄러움 방지 요망	2	3.3
조명 밝기 개선	2	3.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	3.3
배드민턴장 바닥 개선 요망	2	3.3
샤워실 비품 수리/교체 요망	2	3.3
화장실 노후 됨	2	3.3

※ 주요 응답만 제시

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-2

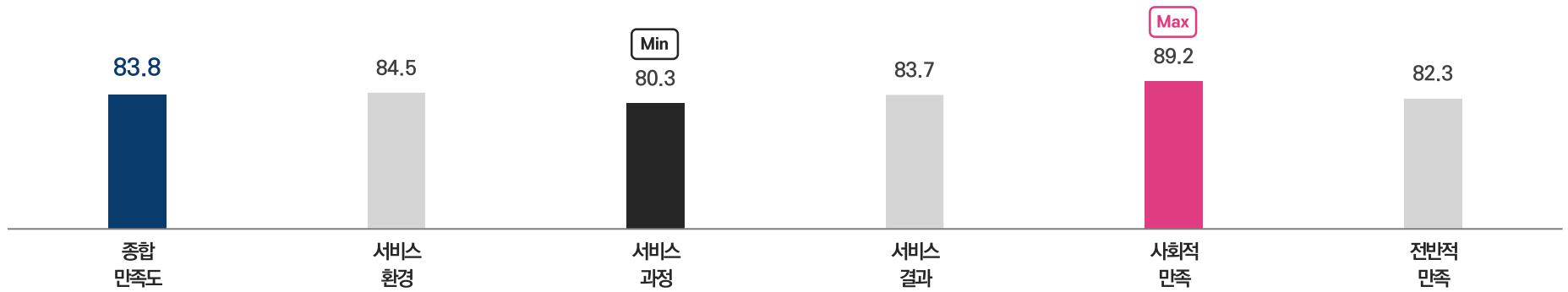
# 장애인국민체육센터

# 1. 조사 내용

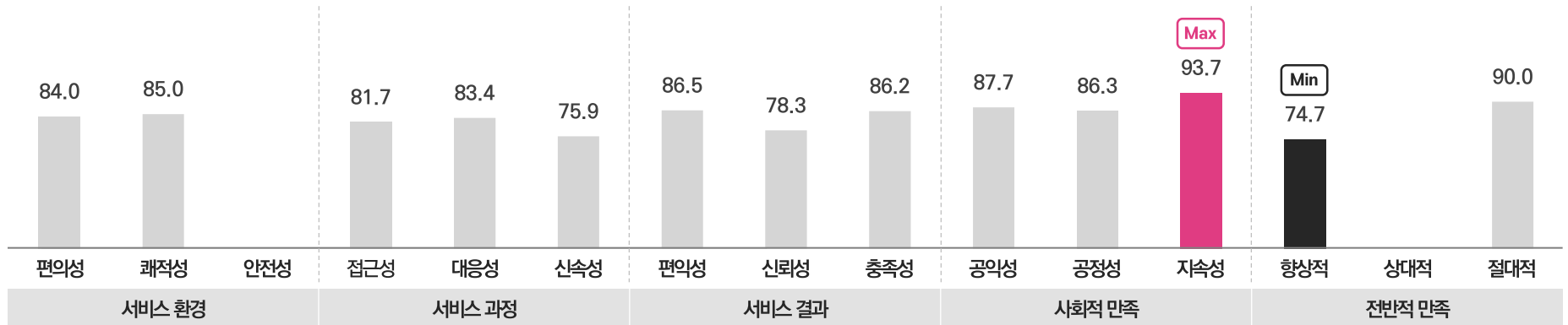
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용하기 편리하다
	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 친절하다
	신속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 이용객에게 유익하다
	공익성2	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 장애인 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함)는 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	장애인국민체육센터(장애인전용목욕탕 포함) 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 장애인국민체육센터의 종합만족도는 83.8점



### 2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적

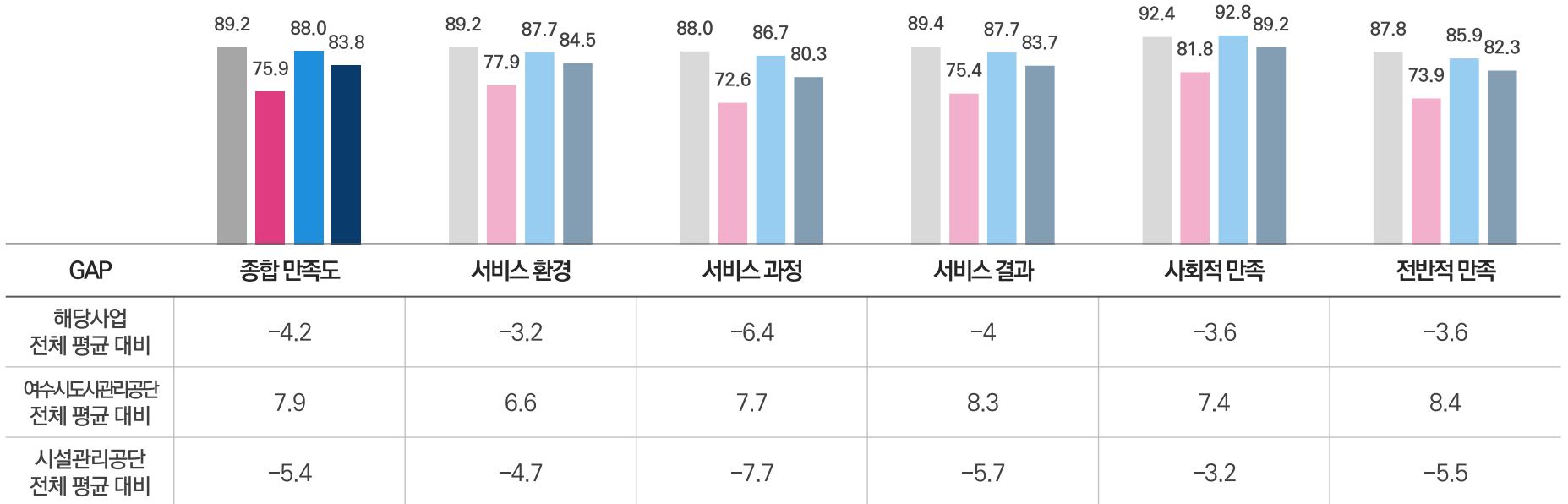


# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

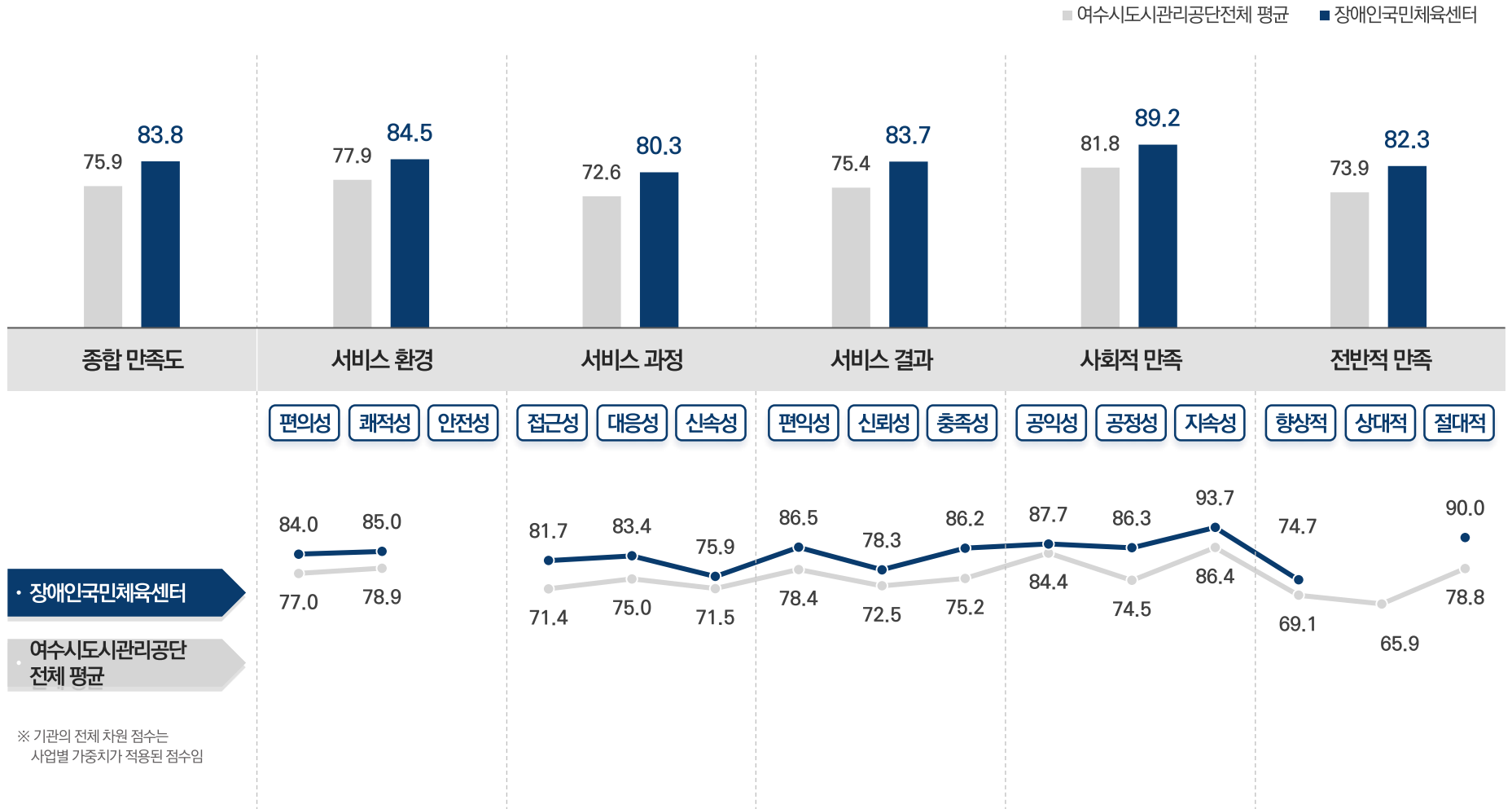
- ☑ 장애인국민체육센터의 종합 만족도는 83.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 4.2점 낮게 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 7.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 장애인국민체육센터



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 장애인국민체육센터

· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설 넓음/시설 증축	16	32.7
시설이 쾌적함/깨끗함	14	28.6
직원이 친절함	13	26.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	6	12.2
이용이 편리함	5	10.2
시설/환경이 좋음	4	8.2
장애인 편의시설이 잘 갖춰져 있음	3	6.1
건강/활력에 도움이 됨	3	6.1
여가/취미/문화생활 활용에 도움됨	2	4.1
직원이 세심있게/신경 응대함	1	2.0
강사/교사가 친절함	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	6	12.0
헬스/운동기구 다양화 요망	3	6.0
휴게공간 설치 확대 요망	3	6.0
편의점/매점/카페 설치 요망	2	4.0
주차직원 상주 및 관리(단속) 요망	2	4.0
샤워실 노후 됨	2	4.0
사물함 크기 확대 요망	2	4.0
어린이 전용 장애시설 확충 요망	2	4.0
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	2.0
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	1	2.0
주말/휴일 운영 및 운영시간 확대	1	2.0

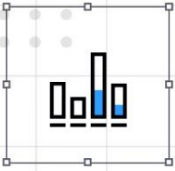
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

4

# 공영주차장관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

4-1

# 사업 전체 결과

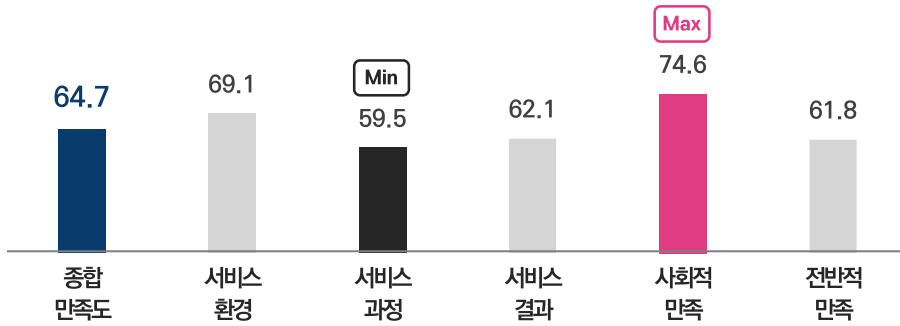
# 1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업	100	100.0
성별	남성	55	55.0
	여성	45	45.0
연령	20대	6	6.0
	30대	13	13.0
	40대	17	17.0
	50대	41	41.0
	60세 이상	23	23.0

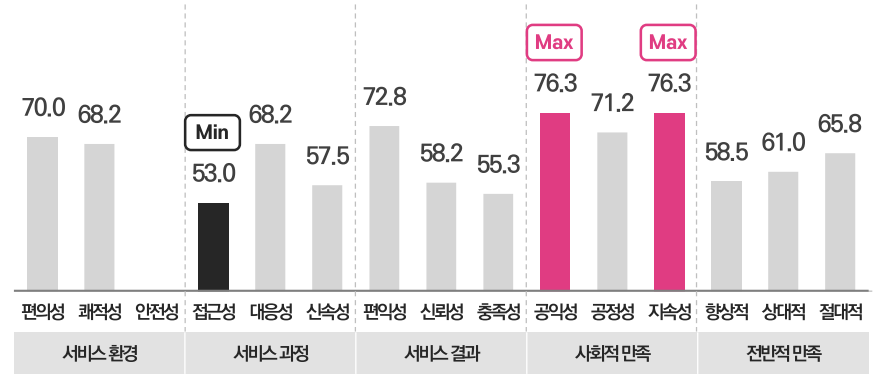
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	항상적1	공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 공영주차장관리사업의 종합만족도는 64.7점



### 2 강점요소 : 공익성, 지속성 / 약점 요소 : 접근성



### 3 공영주차장관리사업은 신뢰성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	신뢰성1	집중 개선	9.2	■	2.212	3위	
서비스 과정	대응성1	점진 개선	4.2	□	9.872	1위	
서비스 과정	신속성1	점진 개선	3.0	□	4.844	2위	
서비스 결과	총족성1	점진 개선	3.5	□	2.191	4위	
서비스 과정	접근성1	점진 개선	2.0	□	1.710	5위	
서비스 결과	총족성2	점진 개선	3.8	□	1.098	8위	

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 산정 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제	
1순위	신뢰성1   공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
2순위	-   -
3순위	-   -

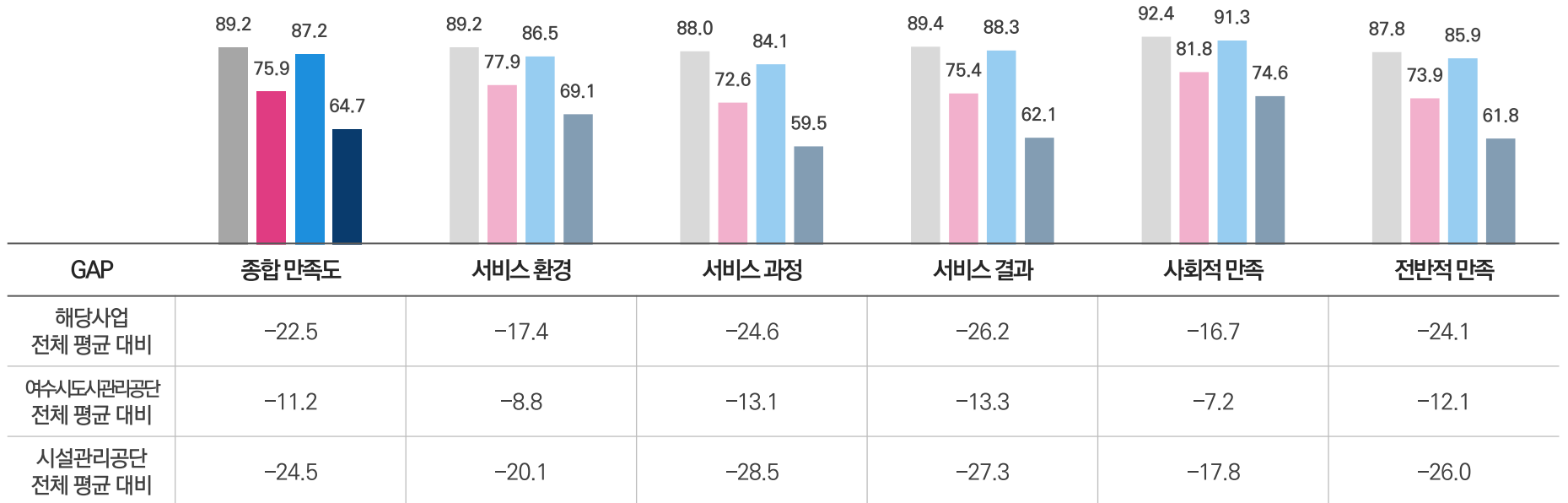
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

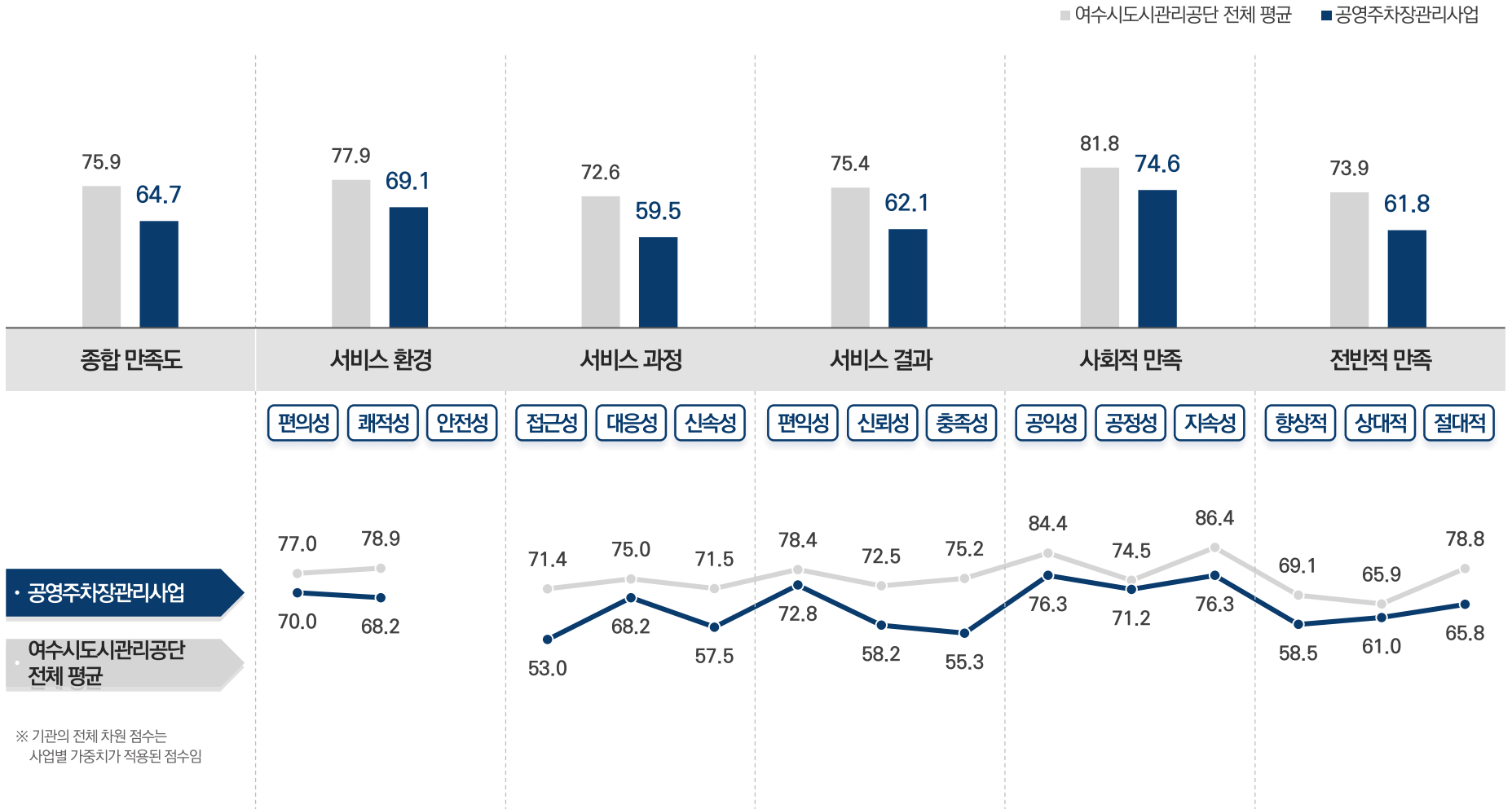
- ☑️ 공영주차장관리사업의 종합 만족도는 64.7점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수 대비 22.5점 낮게 나타남
- ☑️ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 11.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 24.5점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 공영주차장관리사업



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



공영주차장관리사업

여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 3. 조사 결과

## 만족도 상/하위 5개 항목

### 만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	77.3
상위 2위	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	76.3
상위 3위	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	75.3
상위 4위	서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	74.8
상위 5위	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	74.2

### 만족도 하위 5위

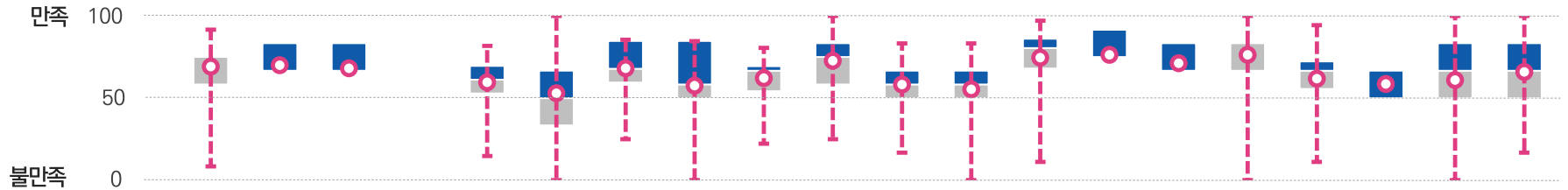
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	51.7
하위 2위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	53.0
하위 3위	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	57.5
하위 4위	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	58.2
하위 5위	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	59.0

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

# 3. 조사 결과

## Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.69점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 결과 차원의 총족성 표준화 점수가 -0.54점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족							
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적					
표준편차	16.7	18.5	20.7	-	14.0	23.5	15.0	26.2	12.5	17.2	17.3	17.2	16.6	16.9	18.9	21.1	18.4	19.2	21.9	21.1
3분위수	75.0	83.3	83.3	-	69.6	66.7	84.7	84.7	69.4	83.3	66.7	66.7	86.1	91.7	83.3	83.3	72.2	66.7	83.3	83.3
중간값	75.0	66.7	66.7	-	61.2	50.0	67.8	58.3	66.7	75.0	58.3	58.3	80.6	75.0	66.7	83.3	66.7	50.0	66.7	66.7
1분위수	58.3	66.7	66.7	-	52.8	33.3	59.5	50.0	54.2	58.3	50.0	50.0	68.1	75.0	66.7	66.7	55.6	50.0	50.0	50.0
IQR	16.7	16.7	16.7	-	16.8	33.3	25.2	34.7	15.3	25.0	16.7	16.7	18.1	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3	33.3
표준화 점수	0.26	0.29	0.17	-	-0.37	-0.50	0.23	-0.28	-0.21	0.47	-0.38	-0.54	0.60	0.69	0.34	0.55	-0.16	-0.32	-0.17	0.05

※ 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  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

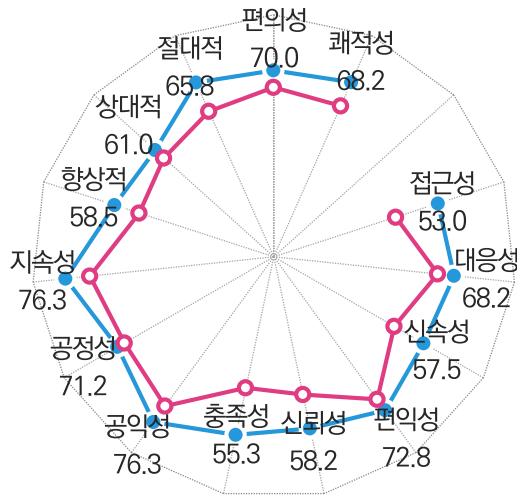
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 3. 조사 결과

## 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 여수시도시관리공단 전체 평균      —○— 공영주차장관리사업



■ 상대적으로 약함\*      ■ 상대적으로 강함\*\*

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

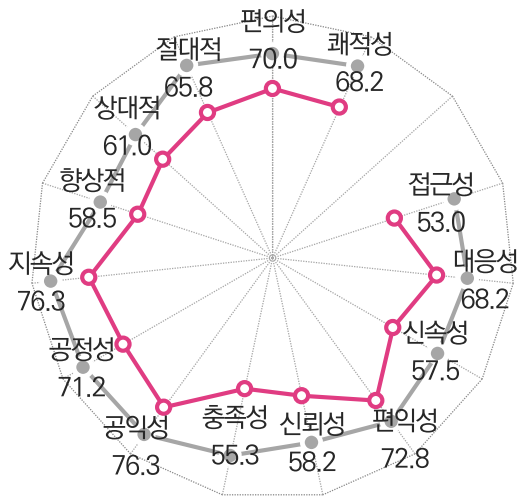
\* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소  
\*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 여수시도시관리공단 최고 점수      ●--- 공영주차장관리사업



■ 우선개선\*      ■ 점진개선\*\*

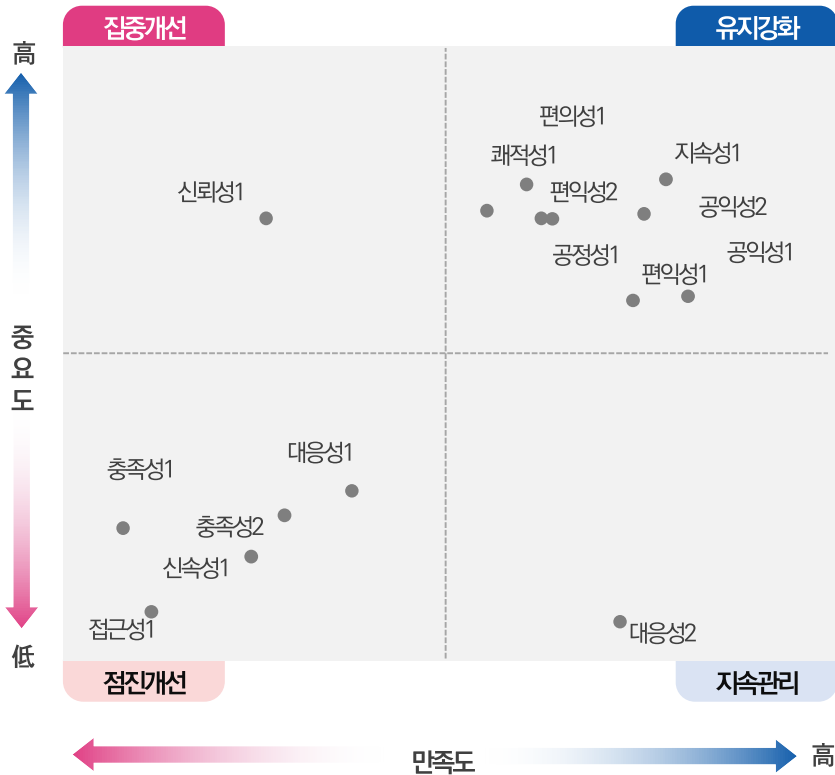
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 결과의 '신뢰성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	58.2	9.2
	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	62.1	4.2
점진 개선	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	57.5	3.0
	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	51.7	3.5
	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	53.0	2.0
	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	59.0	3.8
지속 관리	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	74.2	1.8
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	68.2	9.4
	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	70.0	9.8
	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	74.8	7.7
	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	75.3	9.3
	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	70.7	9.2
	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	76.3	9.9
	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	71.2	9.2
	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	77.3	7.8

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도  
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도(IER)} = \text{중요도(Impact)} \times \frac{\text{불만율(DR)}}{\text{만족률(SR)}}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이  
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.2	19.1	44.7	9.872
2위	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	3.0	23.1	36.9	4.844
3위	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	9.2	50.0	12.0	2.212
4위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	3.5	34.0	21.0	2.191
5위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	2.0	36.7	31.1	1.710
6위	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	9.4	76.8	12.1	1.477
7위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	9.8	80.0	11.0	1.353
8위	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	3.8	62.0	18.0	1.098
9위	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	7.7	81.0	11.0	1.047
10위	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	9.3	81.0	9.0	1.033

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

# 4. 개선 과제 도출

## 우선 개선 과제 선정

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	신뢰성1	58.2	9.2	집중 개선	점진 개선	2.212	3위
서비스 과정	대응성1	62.1	4.2		점진 개선	9.872	1위
서비스 과정	신속성1	57.5	3.0		점진 개선	4.844	2위
서비스 결과	충족성1	51.7	3.5		점진 개선	2.191	4위
서비스 과정	접근성1	53.0	2.0		점진 개선	1.710	5위
서비스 결과	충족성2	59.0	3.8		점진 개선	1.098	8위

우선 개선 과제

**개선 1순위** 신뢰성1

공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다

**개선 2순위**

-

**개선 3순위**

-

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

# 5. VOC 분석

## 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주차장이 넓음/많음	15	21.4
시설이 쾌적함/깨끗함	13	18.6
시설 넓음/시설 증축	9	12.9
이용료/수강료 저렴함	6	8.6
공영주차/불법주차/주차난 해소	6	8.6
만족함/좋음/불만, 불편없음	5	7.1
무료로 이용할 수 있음	3	4.3
날씨/계절/우천 관계없이 이용할 수 있음	3	4.3
시설/환경이 좋음	3	4.3
전기차 충전소 자리가 많음/확충	3	4.3
이용시설이 잘 갖춰져 있음	2	2.9

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망	5	33.3
누수/침수관리 요망	4	26.7
직원 총원 요망	1	6.7
이용객이 너무 많음	1	6.7
시설 확장/공간 확대 요망	1	6.7
주차 편의성 확보	1	6.7
전기충전이 잘 안됨	1	6.7
배수관리가 잘 되지 않음	1	6.7

※ 주요 응답만 제시

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	28	28.0
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	18	18.0
전기차 주차 및 충전시설 확충	7	7.0
사전정산기/무인주차시스템 설치	6	6.0
화장실이 부족함	5	5.0
출차 시 느낌/불편함 개선 요망	4	4.0
의자/좌석 확대 설치 요망	3	3.0
무료 주차 및 주차시간 확대 요망	3	3.0
주차 편의성 확보	3	3.0
주차 요금 인하 요망	3	3.0
주차장 청결 요망	3	3.0

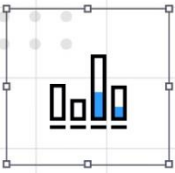
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

5

# 자연휴양림관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-1

# 사업 전체 결과

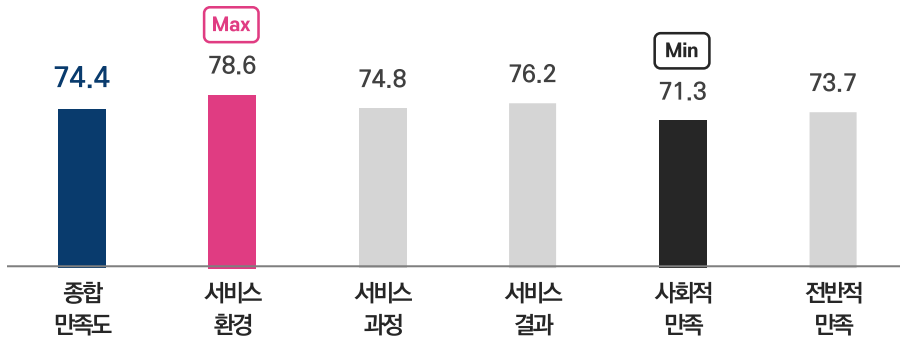
# 1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	자연휴양림 관리사업	30	100.0
성별	남성	17	56.7
	여성	13	43.3
연령	20대	2	6.7
	30대	5	16.7
	40대	2	6.7
	50대	7	23.3
	60세 이상	14	46.7

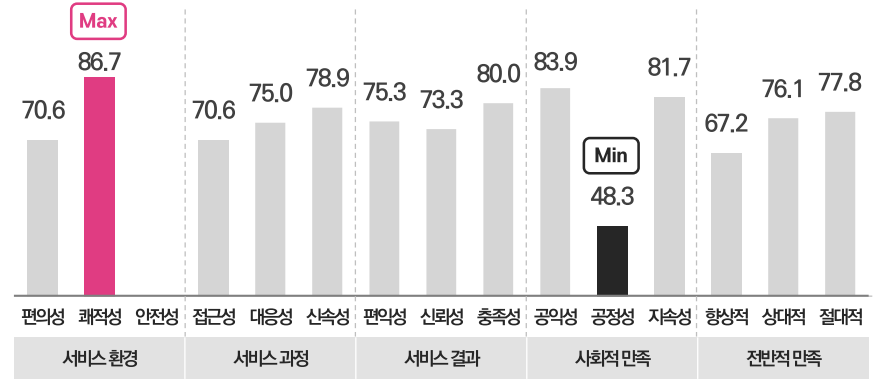
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다
	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	누구나 이용하기 편하다
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 자연휴양림관리사업의 종합만족도는 74.4점



### 2 강점요소 : 쾌적성 / 약점 요소 : 공정성



### 3 자연휴양림관리사업은 편의성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	집중 개선	7.9	집중 개선	0.330	3위	
서비스 결과	편익성1	집중 개선	8.4	집중 개선	0.000	-	
사회적 만족	공정성1	점진 개선	4.3	점진 개선	5.047	1위	
서비스 환경	편의성2	점진 개선	1.8	점진 개선	0.000	-	
서비스 과정	접근성1	점진 개선	2.1	점진 개선	0.000	-	
서비스 과정	대응성1	점진 개선	3.7	점진 개선	0.000	-	
서비스 결과	신뢰성1	점진 개선	4.4	점진 개선	0.000	-	

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 산정항목 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제		
1순위	편의성1	이용하기 편리하다.
2순위	-	-
3순위	-	-

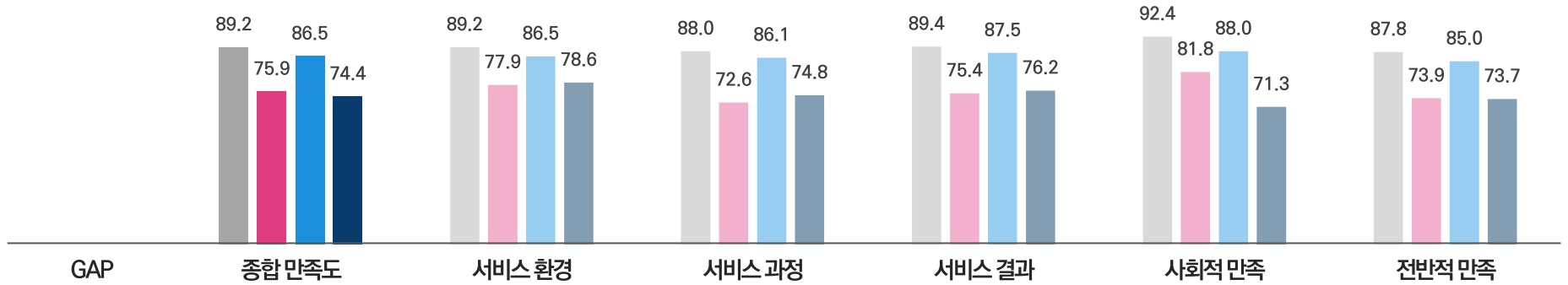
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선 개선 항목을 선정함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 자연휴양림관리사업의 종합 만족도는 74.4점으로, 자연휴양림관리사업 전체 점수 대비 12.1점 낮게 나타남
- ☑ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 14.8점 낮게 나타남

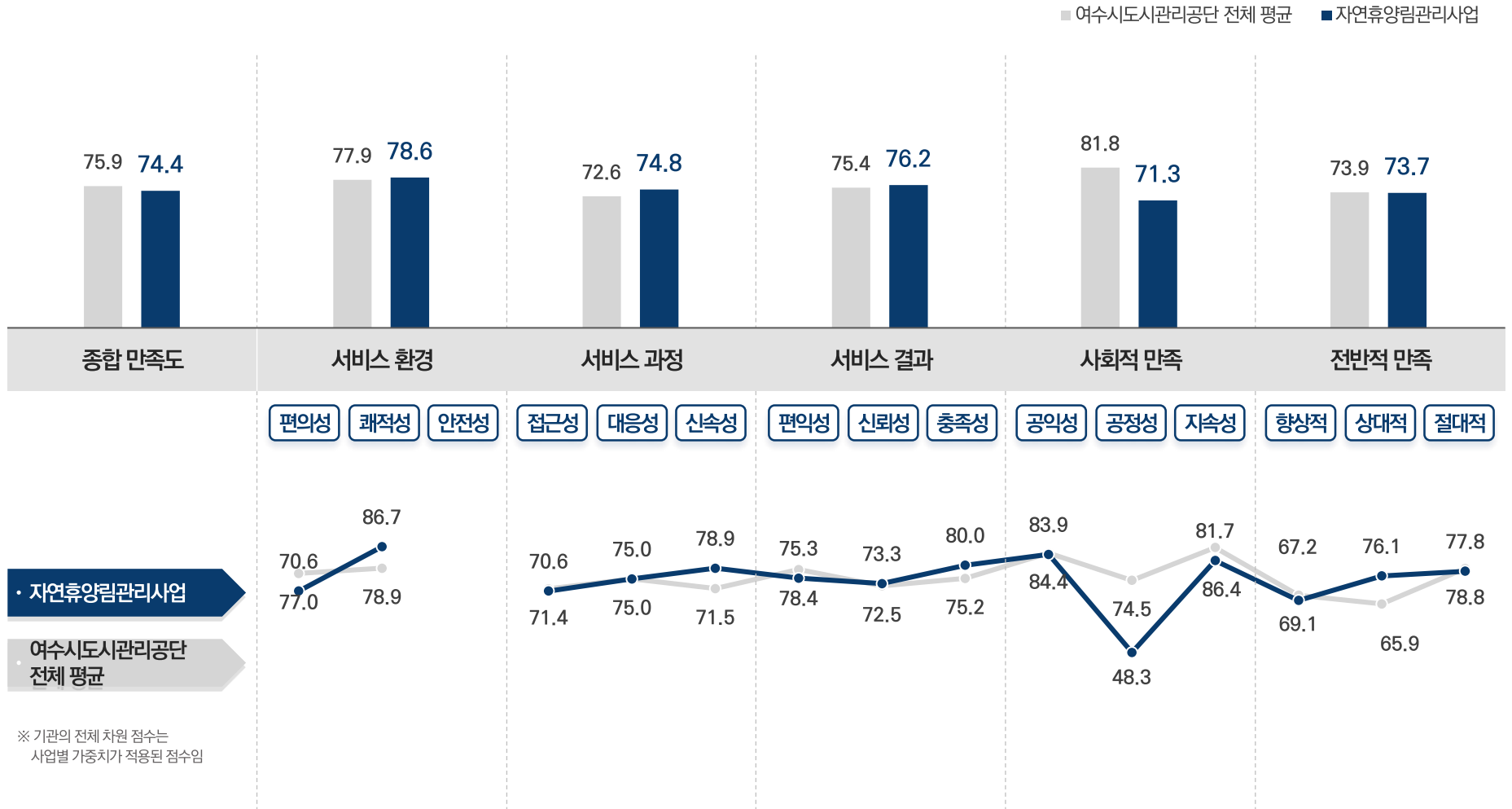
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 자연휴양림관리사업



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비		-12.1	-7.9	-11.3	-11.3	-16.7	-11.3
여수시도시관리공단 전체 평균 대비		-1.5	0.7	2.2	0.8	-10.5	-0.2
시설관리공단 전체 평균 대비		-14.8	-10.6	-13.2	-13.2	-21.1	-14.1

# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 자연휴양림관리사업

· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

## 3. 조사 결과

### 만족도 상/하위 5개 항목

#### 만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	87.8
상위 2위	서비스 환경	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.7
상위 3위	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.9
상위 4위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	82.8
상위 5위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	81.7

#### 만족도 하위 5위

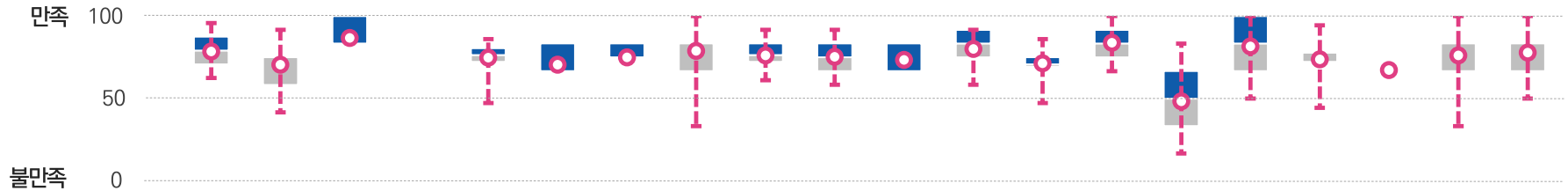
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	48.3
하위 2위	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	67.2
하위 3위	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.	68.3
하위 4위	서비스 과정	접근성1	대한 안내가 잘 되고 있다	70.6
하위 5위	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	72.8

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

# 3. 조사 결과

## Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 1.02점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 -1.26점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



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		
표준편차	10.0	12.1	12.7	-	8.7	11.3	10.9	14.5	7.7	10.6	12.1	10.9	9.2	9.3	20.7	14.7	8.6	10.2	12.1	11.0
3분위수	87.5	75.0	100.0	-	80.6	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	75.0	91.7	66.7	100.0	77.8	66.7	83.3	83.3
중간값	79.2	75.0	83.3	-	76.4	66.7	75.0	83.3	76.4	75.0	66.7	83.3	70.8	83.3	50.0	83.3	77.8	66.7	83.3	83.3
1분위수	70.8	58.3	83.3	-	72.2	66.7	75.0	66.7	72.2	66.7	66.7	75.0	69.4	75.0	33.3	66.7	72.2	66.7	66.7	66.7
IQR	16.7	16.7	16.7	-	8.3	16.7	8.3	16.7	11.1	16.7	16.7	16.7	5.6	16.7	33.3	33.3	5.6	0.0	16.7	16.7
표준화 점수	0.42	-0.32	0.96	-	0.04	-0.34	0.05	0.31	0.23	0.08	-0.09	0.51	-0.34	1.02	-1.26	0.49	-0.08	-0.70	0.14	0.30

※ 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  
 ※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

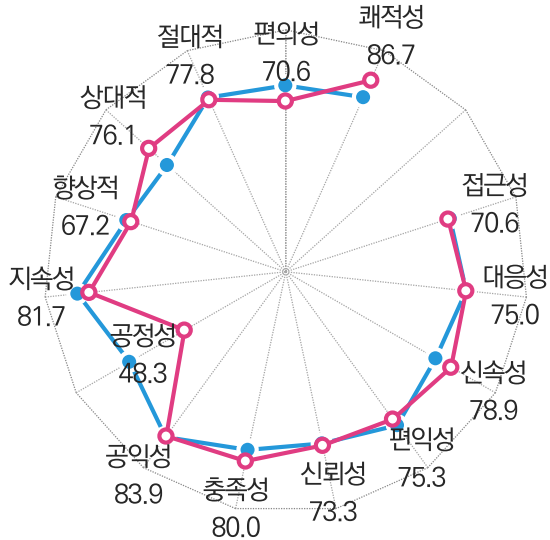
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(1)

### 시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 여수시도시관리공단 전체 평균      —○— 자연휴양림관리사업



■ 상대적으로 약함\*      ■ 상대적으로 강함\*\*

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

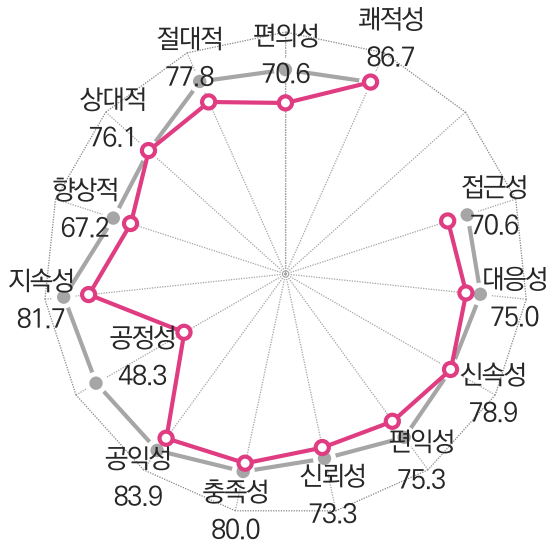
\* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소  
\*\* 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

# 3. 조사 결과

## ⚡ 벤치마킹 분석(2)

### 시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 여수시도시관리공단 최고 점수      -○- 자연휴양림관리사업



■ 우선개선\*      ■ 점진개선\*\*

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

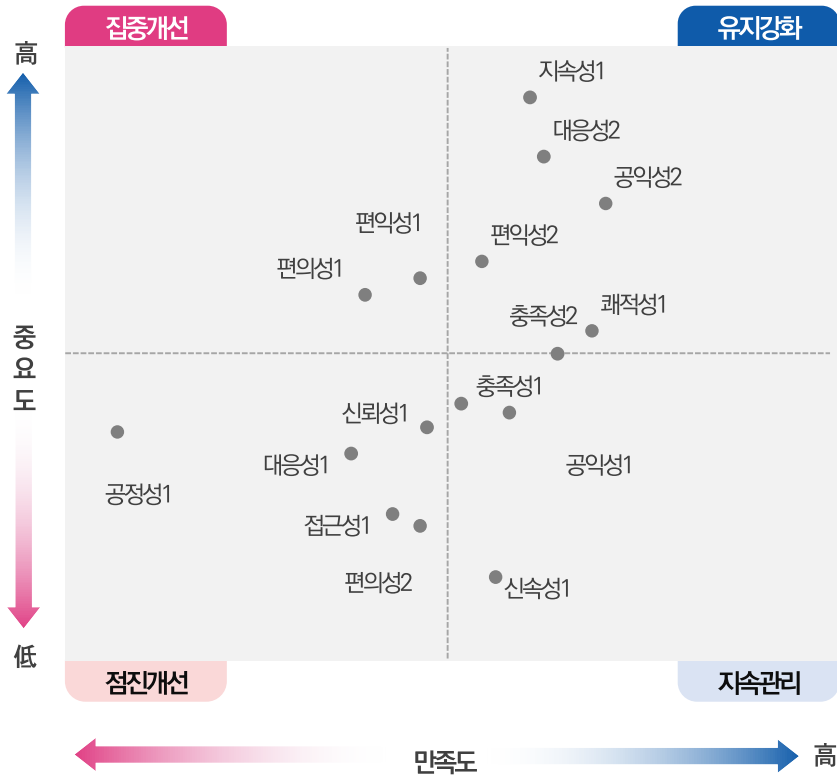
\* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '편의성1', 서비스 결과의 '편의성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.	68.3	7.9
	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	72.8	8.4
점진 개선	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	48.3	4.3
	서비스 환경	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	72.8	1.8
	서비스 과정	접근성1	대한 안내가 잘 되고 있다	70.6	2.1
	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	67.2	3.7
	서비스 결과	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	73.3	4.4
지속 관리	서비스 과정	신속성1	관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	78.9	0.4
	서비스 결과	총족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	76.1	5.0
	사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	80.0	4.8
유지 강화	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	82.8	11.6
	서비스 환경	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.7	7.0
	서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	77.8	8.8
	서비스 결과	총족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.9	6.4
	사회적 만족	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	87.8	10.4
사회적 만족	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	81.7	13.2	

# 4. 개선 과제 도출

## ⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도  
(IER) 산출식

$$\text{개선 효용도}(IER) = \text{중요도}(Impact) \times \frac{\text{불만율}(DR)}{\text{만족률}(SR)}$$



개선 효용도가 높을수록 개선이  
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	4.3	36.7	43.3	5.047
2위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	11.6	93.3	3.3	0.414
3위	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.	7.9	80.0	3.3	0.330
4위	서비스 과정	신속성1	관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	0.4	96.7	3.3	0.014
5위	서비스 환경	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	1.8	76.7	0.0	0.000
5위	서비스 환경	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	7.0	100.0	0.0	0.000
5위	서비스 과정	접근성1	대한 안내가 잘 되고 있다	2.1	86.7	0.0	0.000
5위	서비스 과정	대응성1	대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	3.7	79.3	0.0	0.000
5위	서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	8.4	90.0	0.0	0.000
5위	서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	8.8	93.3	0.0	0.000

※ 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

# 4. 개선 과제 도출

## 우선 개선 과제 선정

차원	항목	만족도	중요도	개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
				집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	68.3	7.9	■	□	0.330	3위
서비스 결과	편의성1	72.8	8.4	■	□	0.000	-
사회적 만족	공정성1	48.3	4.3	□	■	5.047	1위
서비스 환경	편의성2	72.8	1.8	□	■	0.000	-
서비스 과정	접근성1	70.6	2.1	□	■	0.000	-
서비스 과정	대응성1	67.2	3.7	□	■	0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	73.3	4.4	□	■	0.000	-

우선 개선 과제

개선 1순위	개선 2순위	개선 3순위
편의성1 이용하기 편리하다.	-	-

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함  
 ※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

# 5. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	9	32.1
경관 좋음/자연환경과 가까움	7	25.0
공기가 좋음	4	14.3
직원이 친절함	4	14.3
경사로가 원만함/평지	3	10.7
건강/활력에 도움이 됨	3	10.7
가격대비 우수함/가성비 좋음	2	7.1
시설 관리가 잘됨	2	7.1
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	2	7.1
전망/뷰가 좋음	2	7.1
직원이 설명/안내를 잘함	2	7.1

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

## 5. VOC 분석

### ⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도(명)	비율(%)
노후시설 교체 요망	4	13.3
해충 제거 요망	2	6.7
현행 유지	2	6.7
대중교통 편의성 확보 요망	1	3.3
진입로가 좁음	1	3.3
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	3.3
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	1	3.3
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	1	3.3
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	1	3.3
바비큐 용품 판매 및 대여 요망	1	3.3
신청/예약하기 어려움	1	3.3

※ 주요 응답만 제시

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2

# 세부내용별 결과

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-1

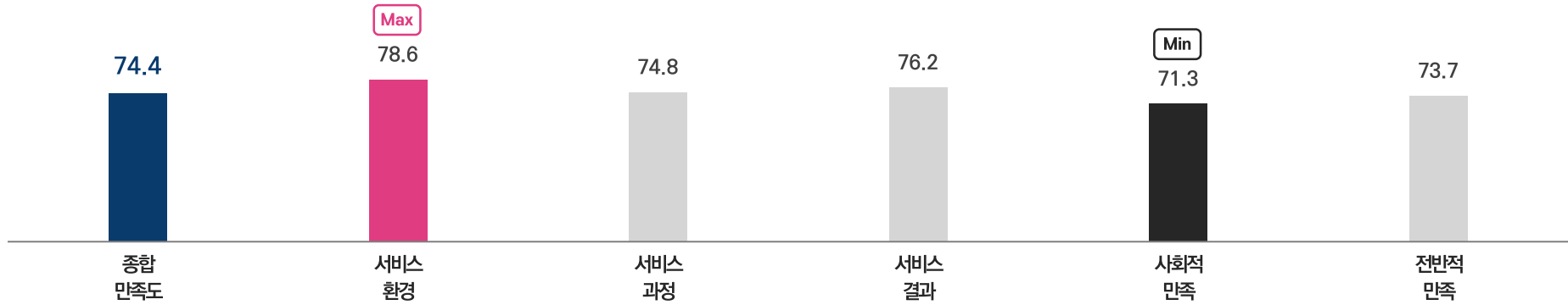
# 봉황산자연휴양림

# 1. 조사 내용

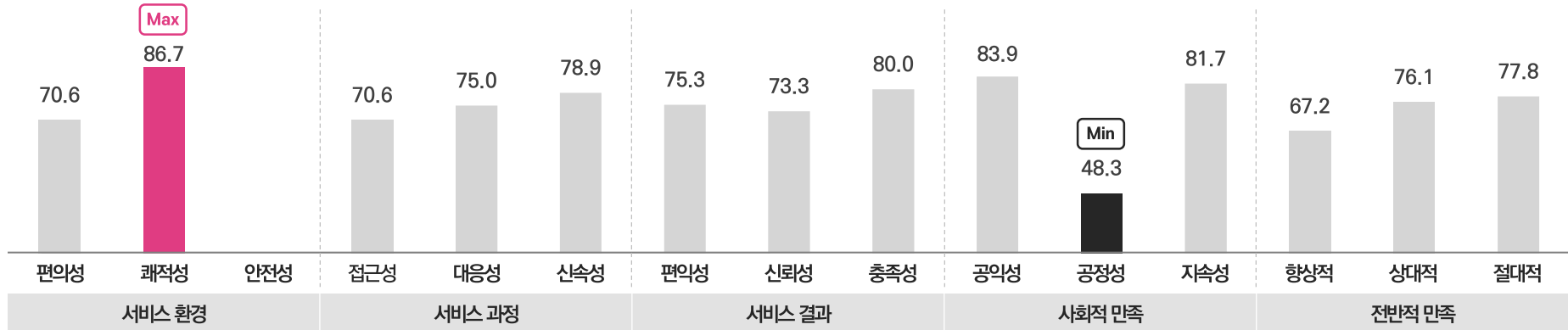
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	이용자의 편익을 위해 다양한 지원을 한다
	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다
	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	누구나 이용하기 편하다
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다

## 2. 조사 결과 요약

### 1 봉황산자연휴양림의 종합만족도는 74.4점



### 2 강점요소 : 쾌적성 / 약점 요소 : 공정성

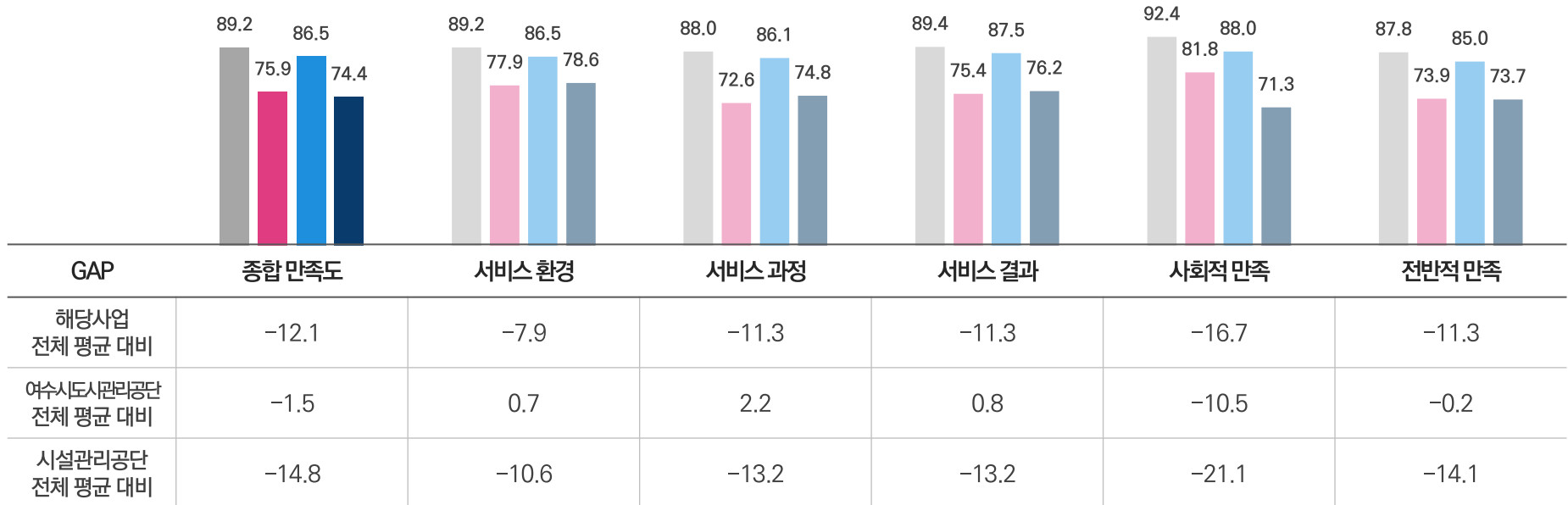


# 3. 조사 결과

## ⚡ 전체 만족도 비교

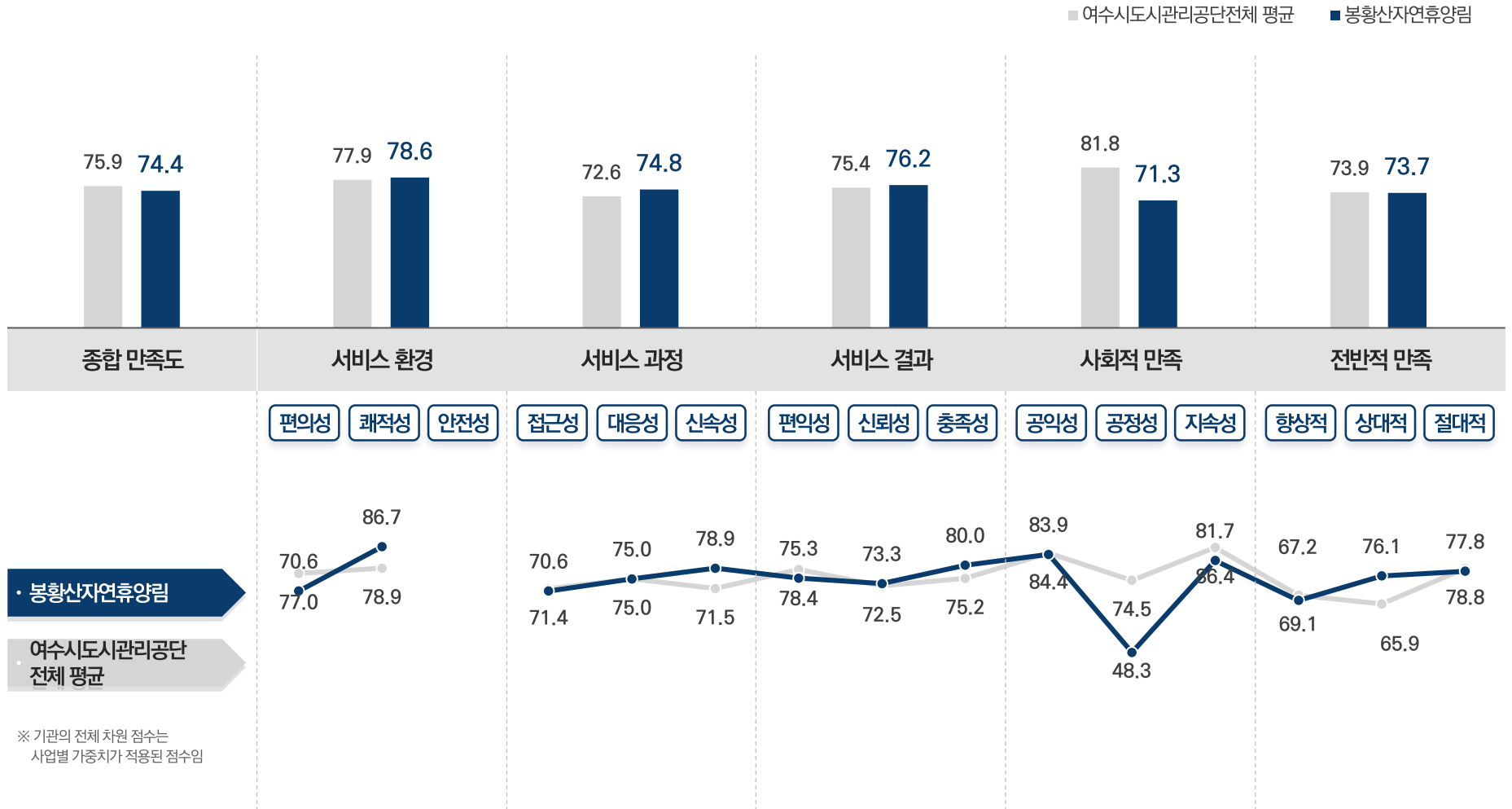
- ☑️ 봉황산자연휴양림의 종합 만족도는 74.4점으로, 자연휴양림관리사업 전체 점수 대비 12.1점 낮게 나타남
- ☑️ 여수시도시관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 14.8점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 여수시도시관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 봉황산자연휴양림



# 3. 조사 결과

## 차원 및 요소별 만족도



· 봉황산자연휴양림  
· 여수시도시관리공단 전체 평균

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 만족/불만족 의견

### 서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	9	32.1
경관 좋음/자연환경과 가까움	7	25.0
공기가 좋음	4	14.3
직원이 친절함	4	14.3
경사로가 원만함/평지	3	10.7
건강/활력에 도움이 됨	3	10.7
가격대비 우수함/가성비 좋음	2	7.1
시설 관리가 잘됨	2	7.1
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	2	7.1
전망/뷰가 좋음	2	7.1
직원이 설명/안내를 잘함	2	7.1

※ 주요 응답만 제시

### 서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

# 4. VOC 분석

## ⚡ 서비스 개선 요구사항

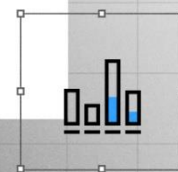
개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
노후시설 교체 요망	4	13.3
해충 제거 요망	2	6.7
현행 유지	2	6.7
대중교통 편의성 확보 요망	1	3.3
진입로가 좁음	1	3.3
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	3.3
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	1	3.3
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	1	3.3
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	1	3.3
바비큐 용품 판매 및 대여 요망	1	3.3
신청/예약하기 어려움	1	3.3

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

# IV

# 분석 결과 요약



# 1. 전체 결과 요약

## 여수시도시관리공단의 종합만족도는 75.9점

시설관리공단 전체(89.2점) 대비 13.3점 낮게 나타남  
지방공기업 전체(85.2점) 대비 9.3점 낮음

## 전년도 종합만족도 대비 10.6점 하락

2022년 85.3점에서 2023년 86.5점으로 1.2점 상승,  
2024년에는 75.9점으로 2023년 대비 10.6점 하락

## 사업별 만족도는 체육전용시설관리사업이 가장 높음

체육전용시설관리사업이 82.1점으로 가장 높고,  
공영주차장관리사업이 64.7점으로 가장 낮음

## 요소별 만족도는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

사회적 만족 차원의 지속성이 86.4점으로 가장 높고,  
전반적 만족 차원의 상대적이 65.9점으로 가장 낮음

## 2. 사업별 결과 요약

### ■ 청소대행사업

#### 청소대행사업의 종합만족도는 67.1점

여수시도시관리공단 전체 대비 8.8점 낮게,  
시설관리공단 전체 대비 22.1점 낮게 나타남

#### 차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 73.2점으로 가장 높고,  
서비스 과정이 63.0점으로 가장 낮게 나타남

#### 우선 개선 항목 분석 결과,

사회적 만족의 공정성<sup>1</sup>, 서비스 과정의 대응성<sup>1</sup>,  
서비스 결과의 충족성<sup>1</sup> 항목에 대한  
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

### ■ 체육전용시설관리사업(수영장)

#### 체육전용시설관리사업(수영장)의 종합만족도는 80.1점

여수시도시관리공단 전체 대비 4.2점 높게,  
시설관리공단 전체 대비 9.1점 낮게 나타남

#### 차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 88.7점으로 가장 높고,  
전반적 만족이 76.5점으로 가장 낮게 나타남

#### 우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 결과의 신뢰성<sup>1</sup>, 서비스 결과의 편익성<sup>1</sup>,  
서비스 결과의 충족성<sup>1</sup> 항목에 대한  
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

## 2. 사업별 결과 요약

### 체육전용시설관리사업

#### 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 82.1점

여수시도시관리공단 전체 대비 6.2점 높게,  
시설관리공단 전체 대비 7.1점 낮게 나타남

#### 차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 88.1점으로 가장 높고,  
서비스 과정이 78.4점으로 가장 낮게 나타남

#### 우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 대응성<sup>1</sup>, 서비스 환경의 쾌적성<sup>1</sup>,  
서비스 과정의 접근성<sup>1</sup> 항목에 대한  
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

### 공영주차장관리사업

#### 공영주차장관리사업의 종합만족도는 64.7점

여수시도시관리공단 전체 대비 11.2점 낮게,  
시설관리공단 전체 대비 24.5점 낮게 나타남

#### 차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족이 74.6점으로 가장 높고,  
서비스 과정이 59.5점으로 가장 낮게 나타남

#### 우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 결과의 신뢰성<sup>1</sup> 항목에 대한  
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

## 2. 사업별 결과 요약

### ■ 자연휴양림관리사업

#### 자연휴양림관리사업의 종합만족도는 74.4점

여수시도시관리공단 전체 대비 1.5점 낮게,  
시설관리공단 전체 대비 14.8점 낮게 나타남

#### 차원별 만족도 분석 결과,

서비스 환경이 78.6점으로 가장 높고,  
사회적 만족이 71.3점으로 가장 낮게 나타남

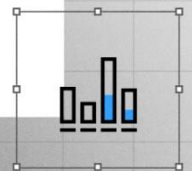
#### 우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 환경의 편의성1 항목에 대한  
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서

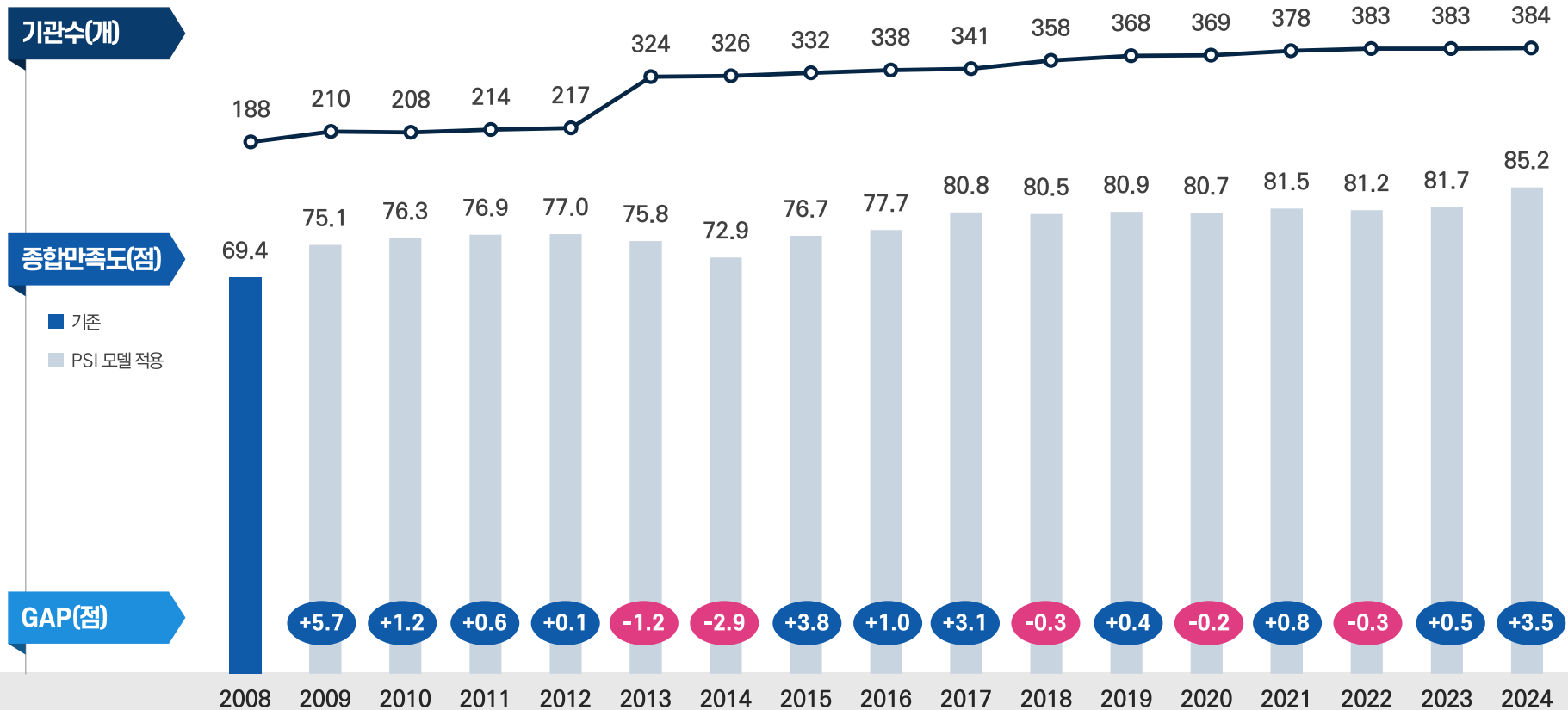


# 지방공기업 전체 결과



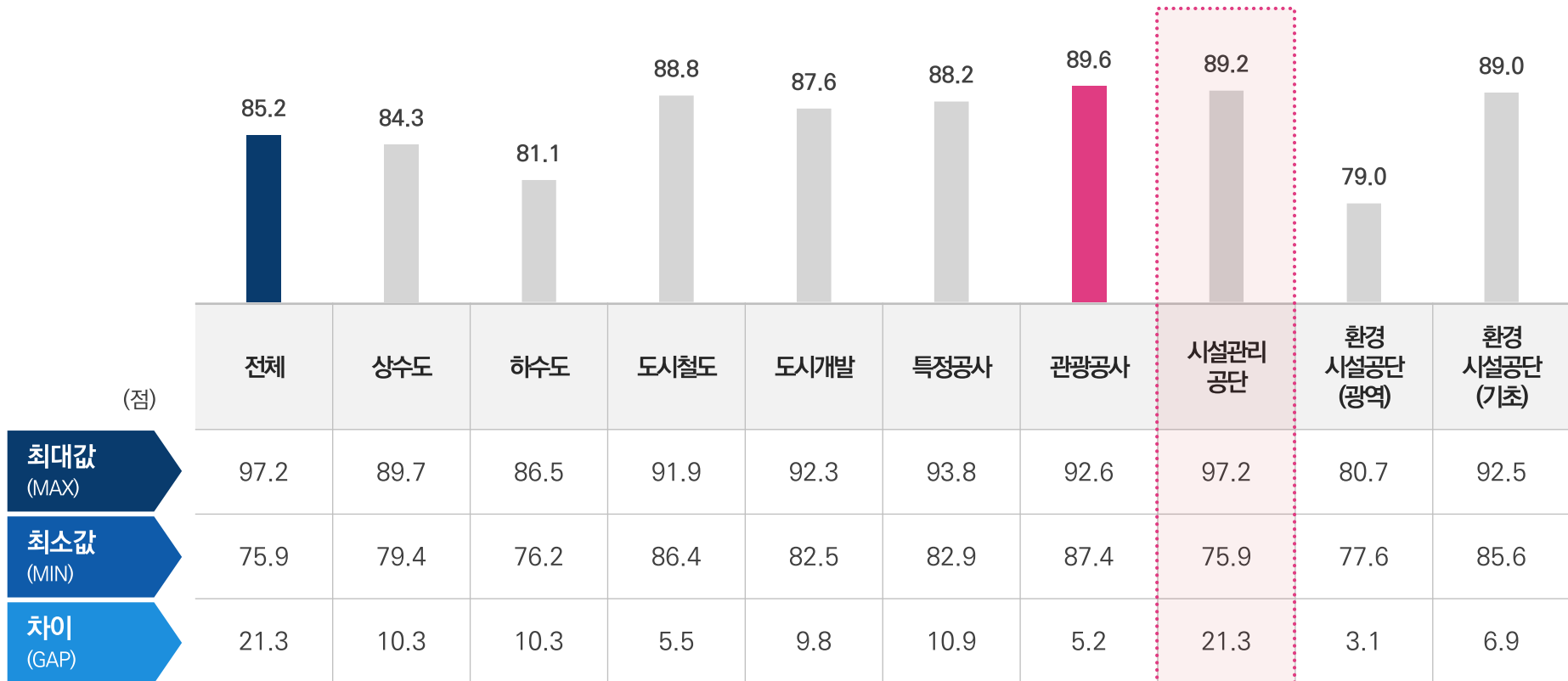
# 1. 전체 만족도 추이

- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년 이후 상승 추세로 나타남
- ☑ 2024년 지방공기업 고객만족도는 85.2점으로 전년 대비 3.5점 상승함



## 2. 유형별 전체 만족도

- ☑ 전체 기관 중 관광공사의 종합 만족도 점수가 89.6점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 시설 유형 내 최대(97.2점) 및 최소(75.9점) 차이는 시설관리 공단에서 가장 높음



### 3. 사업별 만족도

- ☑ 전체 기관 중 시설관리공단의 사회적 만족도 점수가 92.4점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 하수도의 서비스 과정 만족도 점수가 75.1점으로 가장 낮게 나타남

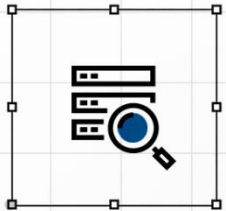
(점)	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도 ▶	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경 ▶	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
서비스 과정 ▶	84.1	75.1 Min	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
서비스 결과 ▶	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
사회적 만족 ▶	85.5	84.9	89.3	89.9	90.3	91.4	92.4 Max	83.6	91.8
전반적 만족 ▶	82.0	78.9	88.1	86.3	86.8	88.1	87.8	76.8	87.7

# 4. 차원별 만족도

(점)	전체	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도	85.2	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경	86.9	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
편의성	87.6	91.0	83.3	88.7	84.5	87.9	87.9	88.8	81.0	88.0
쾌적성	86.0	85.3	82.6	89.7	87.2	88.6	89.7	89.6	79.4	89.9
안전성	89.7			87.7		92.3		93.4		
서비스 과정	83.0	84.1	75.1	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
접근성	80.9	82.7	69.7	88.4	85.7	86.0	87.7	87.7	71.6	88.2
대응성	84.4	85.9	78.2	87.3	87.0	87.7	90.3	87.7	78.7	87.5
신속성	83.8	83.6	77.3	88.1	87.2	88.8	90.1	88.6	77.3	88.8
서비스 결과	86.8	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
편의성	90.9		93.5	90.3	88.5	88.5	90.1	89.7	82.7	89.1
신뢰성	86.6	86.6	82.4	89.8	89.2	89.7	91.1	89.7	79.0	89.4
충족성	84.7	83.2	80.8	90.1	87.6	88.6	90.8	88.9	78.6	88.9
사회적 민족	87.8	85.5	84.9	89.3	89.9	90.3	91.4	92.4	83.6	91.8
공약성	87.0	85.5	81.8	89.9	90.0	90.5	90.8	93.0	80.4	91.4
공정성	90.4				89.8	90.6	90.2	90.3		91.3
지속성	89.0	85.5	88.0	88.7	89.6	90.4	92.7	93.5	86.7	92.7
전반적 만족	83.3	82.0	78.9	88.1	86.3	86.8	88.1	87.8	76.8	87.7
향상적	82.1	80.7	78.8	86.8	85.7	85.1	87.1	85.8	76.9	86.3
상대적	83.1	81.7	78.1	88.4	86.2	87.1	87.7	88.4	75.6	88.0
절대적	84.7	83.6	79.9	89.2	87.1	88.2	89.0	89.5	77.9	88.7

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

# 감사합니다



Evaluation institute of regional public corporation

