Evaluation of Regional Public Corporation

2023
지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

서울 노원구서비스공단

지방공기업평가원

노원구서비스공단

서울 노원구서비스공단 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

01 조사 배경 및 목적

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

❶ 조사 배경 및 필요성

정부 및 공공부문과 국민간 상호작용 패러다임 변화	01	02	지방공기업은 업무 수행에서 **서비스 제공으로 기능 변화**
서비스 공급자로서 **공익성과 효율성 측정**	03	04	고객을 위한 공공 서비스의 **품질 수준에 대한 평가 필요**

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

❶ 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

❷ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
고객중심경영 실현
기관 이미지 쇄신

지방공기업

정기적이고 **체계적인**
고객만족도 조사의 **측정/분석**을 통해
서비스 수준 진단이 필요함

고객

보다 나은 서비스 향유
불만사항 개선 요청
국민 삶의 질 향상

01 조사 배경 및 목적 (계속)

- 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

기대효과

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

02 조사 추진 경과

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

03 조사 범위 및 절차

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

조사, 기획

고객만족도 평가모델 개발

- 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI모델
- 기관의 의견을 수렴/반영하여 설문문항 확정

조사설계 설문지 작성

- 기관성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계
- 확정된 설계를 바탕으로 기관별 설문지 작성과 조사일정 수립

실사 및 분석

실사 진행

- 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지 이용, CATI* 및 TAPI** 1:1 개별 면접 진행 (수시 현장검증)

데이터 검증 및 입력

- 수집 자료에 대한 신뢰성 확보 위해 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅/코딩

전산 처리

- 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- 기초결과표 및 지수 산출 위한 통계 분석 실시 (EXCEL, SPSS)

보고서 작성

분석테이블 작성

- 각 사업별 및 기관통합 보고서 작성
- 차원별 IPA 및 항목별 심층 IPA, Box-Plot, 벤치 마킹, VOC 분석

기관별 보고서 작성

- 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 기관별 Feedback 보고서 작성

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

04 PSI 모델 구성 및 내용

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영 + 지방공기업의 사업특성을 반영 + 전문성과 오랜 경험 보유

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 **의견을 수렴하여 평가모델 구성**

지방공기업의 **특성과 다양한 업무 유형** 평가원 고유의 PSI 모델 개발

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**

편익성 · 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**

향상적 · 상대적 · 절대적

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

05 PSI 평가척도 및 측정방법

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 X 100
만족	6	83.3	(6-1) / 6 X 100
약간 만족	5	66.7	(5-1) / 6 X 100
보통	4	50.0	(4-1) / 6 X 100
약간 불만족	3	33.3	(3-1) / 6 X 100
불만족	2	16.7	(2-1) / 6 X 100
매우 불만족	1	0.0	(1-1) / 6 X 100

만족도 해석

100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을 기준으로

100점 ← 100점으로 갈수록 만족도가 높으며 / 0점으로 갈수록 만족도가 낮음 → 0점

05 PSI 평가척도 및 측정방법 (계속)

다차원 체감 만족도 사용

PSI

W1 (D1 = Σ 서비스 환경 만족도 / N) + **W2** (D2 = Σ 서비스 과정 만족도 / N) +
W3 (D3 = Σ 서비스 결과 만족도 / N) + **W4** (D4 = Σ 사회적 만족도 / N) + **W5** (D5 = Σ 전반적 만족도 / N)

차원 Dimension

가중치 Weight

서비스 환경 (D1)	서비스 과정 (D2)	서비스 결과 (D3)	사회적 만족 (D4)	전반적 만족 (D5)
W1 (10%)	W2 (20%)	W3 (20%)	W4 (20%)	W5 (30%)

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

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

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

06 분석내용 및 활용방안

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 산출**하여 만족/불만족 요인 파악

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

07 분석방법

기본 분석

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

고객만족도 조사 년도 : 올해까지의 고객만족도 조사 년도

연도별 기관 수 : 연도별 기관 수 추이

고객만족도 조사 년도 : 올해까지의 고객만족도 조사 년도

| 조사 결과 추이 |

업무유형·상세업무별 점수 : 해당 항목의 고객만족도 점수

연도별 기관 점수 : 연도별 기관 점수 추이

전년대비 개선 수준 : 점수 변화폭이 큰 항목 강조

차원·요소 이름

| 사업유형-세부 사업 차원·요소별 결과 |

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

중점개선	· 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우 · 개선 시 가장 큰 개선효과를 얻을 수 있음
점진개선	· 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우 · 선별하여 점진적으로 개선토록 함
지속유지	· 중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우 · 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함
유지강화	· 중요도와 만족도가 모두 높은 경우 · 강점영역으로 지속적인 강화가 필요함

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

- 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 : 사분위수 범위로 '3분위수-1분위수' 값
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 점수의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 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

- 해당기관의 쾌적성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 쾌적성의 개선이 시급함
- 해당기관의 지속성 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 지속성의 현재와 같은 지속적인 관리가 필요함

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

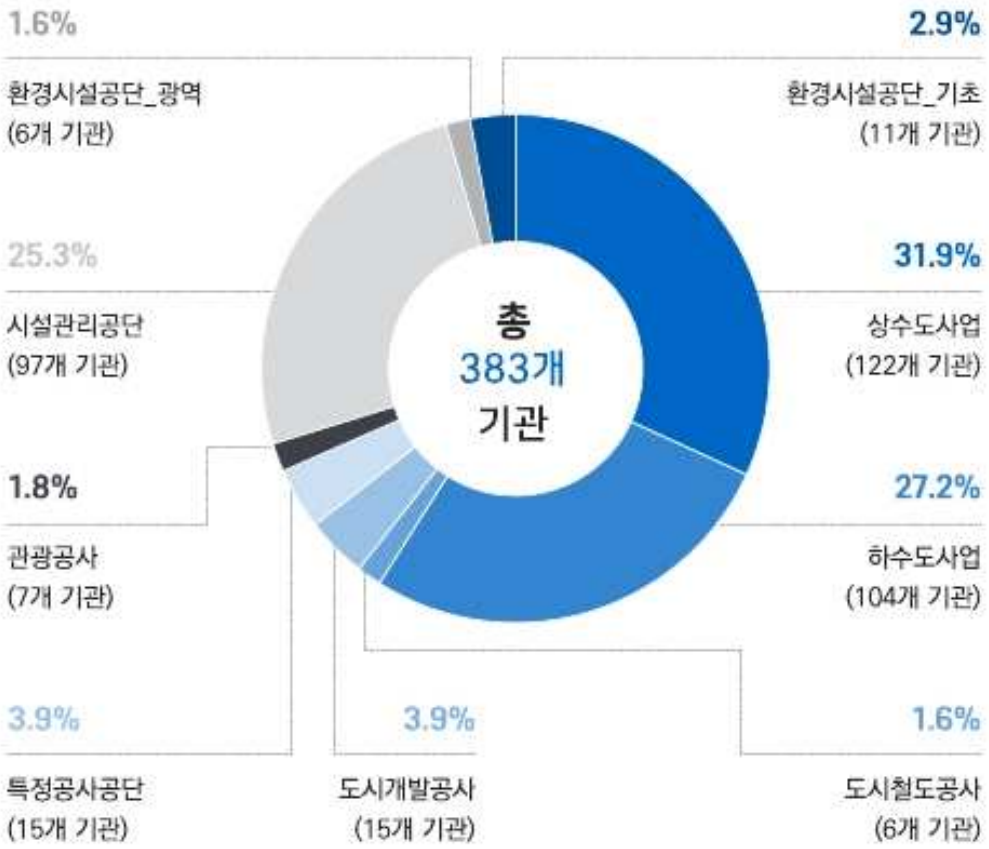
PART 02 조사 결과 종합

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

01 고객만족도 조사 표본수

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

조사대상 기관현황

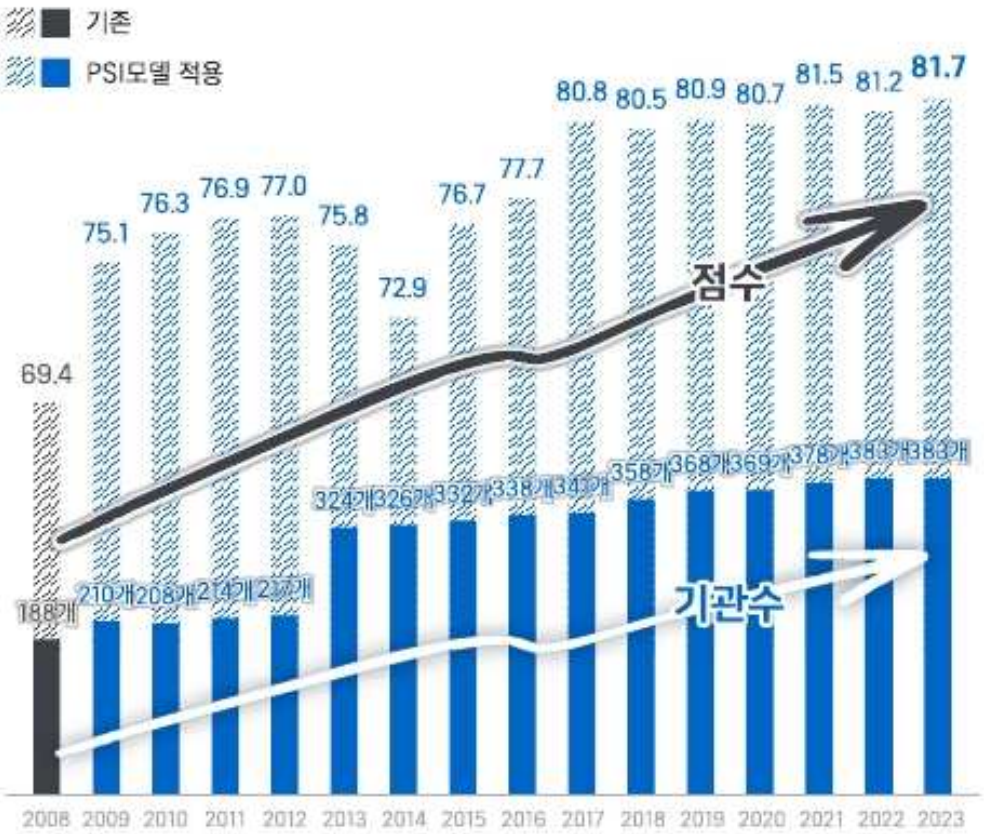


조사완료 표본현황

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)



유형별 고객만족도 (PSI)

구 분	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

04 전체 차원별 만족도

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 조사 결과 요약

01 서울 노원구서비스공단의 종합만족도는 89.3점

- 최고득점 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과 89.7점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.6점

02 공영주차장관리사업의 만족도가 가장 높음

- 최고득점 사업 : 공영주차장관리사업 92.2점
- 최저득점 사업 : 체육전용시설관리사업_중계구민체육센터 80.7점

03 강점 : 공익성 / 약점 : 공정성

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성

04 사회적 만족 차원의 공정성 서비스 품질개선이 필요

- 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공익성 +0.15점
- 최저 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공정성 -0.14점

조사 대상

서울 노원구서비스공단의
서비스 이용고객

모집단

평가대상별
고객 정의

표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당	면접조사	200
문화체육시설관리사업_더불어숲	전화조사	25
캠핑장관리사업_초안산캠핑장	전화조사	30
공영주차장관리사업	면접조사	25
체육전용시설관리사업_중계구민체육센터	면접조사	40
체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	면접조사	75

총 395표본

조사 기간

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

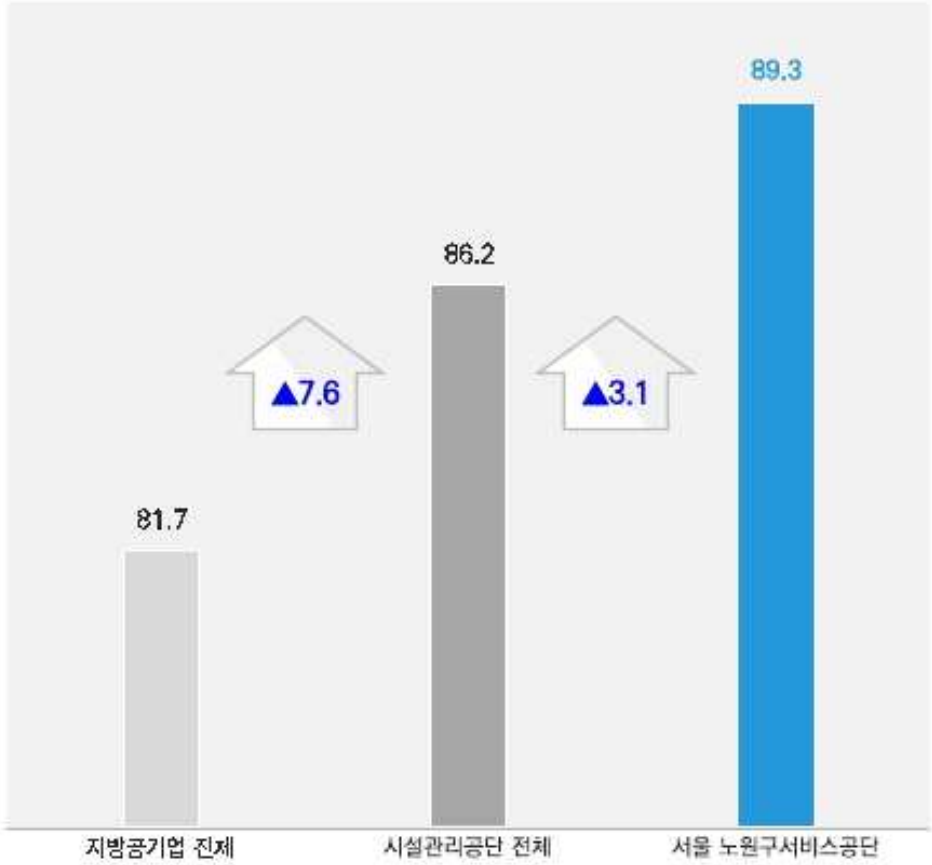
자료 수집 방법

CATI System을 이용한 전화조사 및
TAPI System을 이용한 면접조사

☑ 전체 만족도 비교

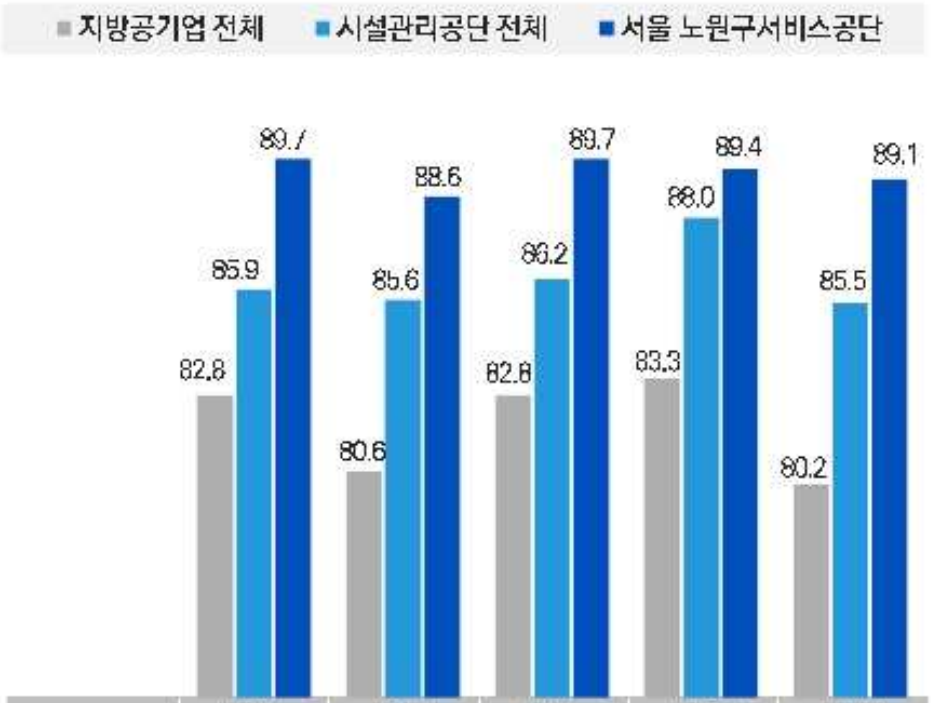
- 서울 노원구서비스공단의 종합 만족도는 89.3점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 7.6점 높게 나타남

2023년 PSI 조사결과



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

차원별 만족도 결과

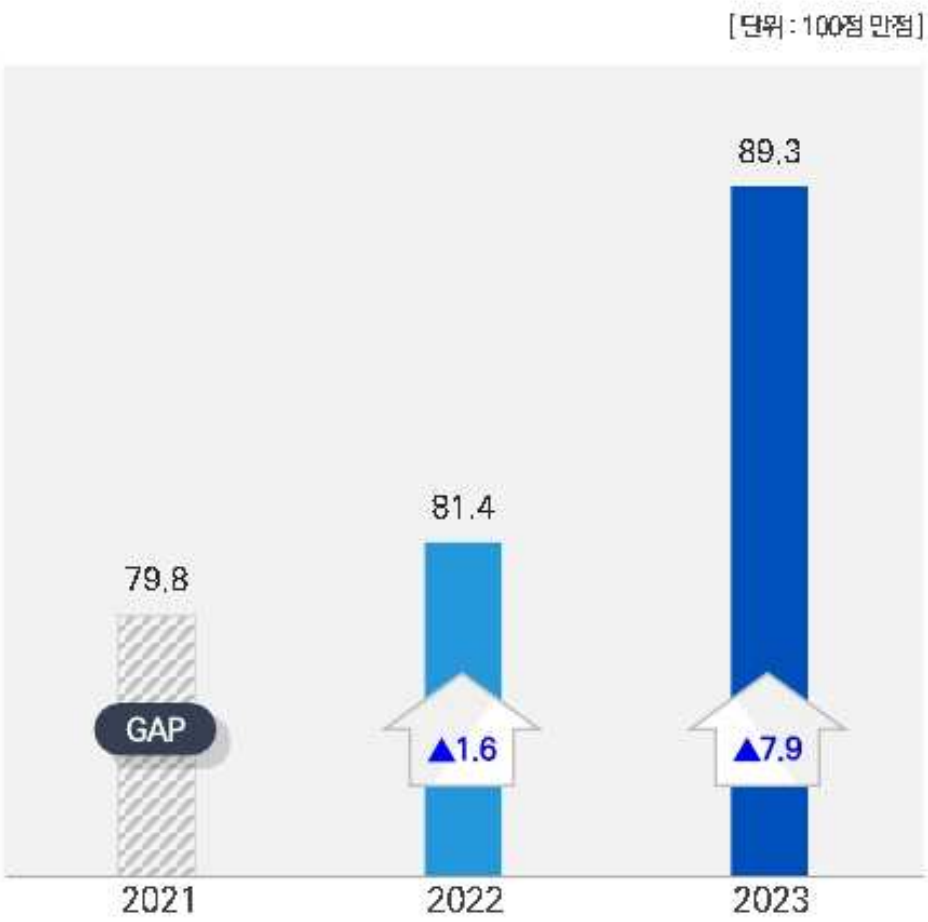


GAP	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
지방공기업 전체대비	+6.9	+8.0	+6.9	+6.1	+8.9
시설관리공단 전체대비	+3.8	+3.0	+3.5	+1.4	+3.6

☑ 연도별 종합만족도

- 서울 노원구서비스공단 연도별 종합 만족도는 2021년 79.8점에서 2022년 81.4점으로 1.6점 상승했으며, 2022년 81.4점에서 2023년 89.3점으로 7.9점 상승함

연도별 종합만족도



연도별 차원만족도

04 사업별 만족도

☑ 사업별 만족도

- 공영주차장관리사업의 만족도가 92.2점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 노원구서비스공단		(395)	89.3	89.7	88.6	89.7	89.4	89.1
사업유형	문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당	(200)	90.9	91.3	90.3	90.6	91.4	91.0
	문화체육시설관리사업_더불어숲	(25)	89.5	90.3	88.7	90.3	87.4	90.4
	캠핑장관리사업_초안산캠핑장	(30)	89.3	89.5	88.4	89.8	89.3	89.5
	공영주차장관리사업	(25)	92.2	92.4	92.1	92.8	95.7	89.5
	체육전용시설관리사업_중계구민체육센터	(40)	80.7	79.8	81.2	81.4	84.7	77.6
	체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	(75)	87.6	88.9	86.5	87.4	88.0	87.7

05 차원 및 요소별 만족도

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 서울 노원구서비스공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 공익성이 90.9점으로 가장 높게 나타났으며, 사회적 만족 차원의 공정성이 86.8점으로 가장 낮게 평가됨

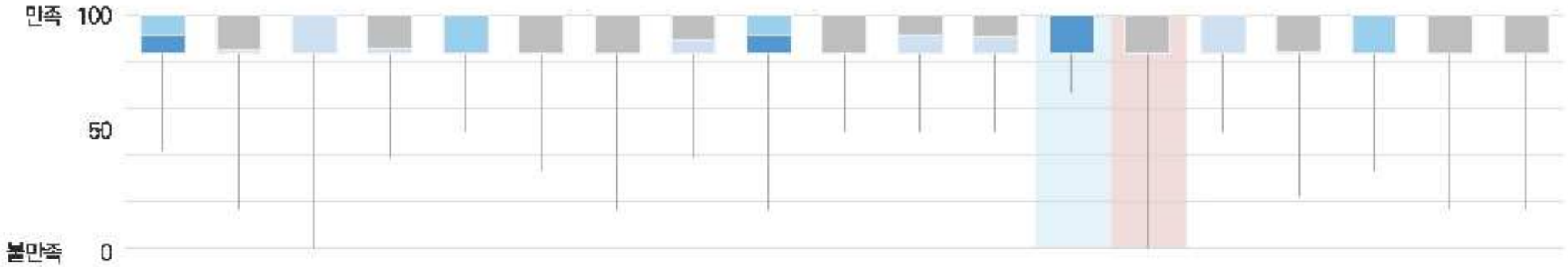
[단위 : 100점 만점]

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
서울 노원구서비스공단	89.7	89.3	90.1	88.6	88.5	88.1	89.2	89.7	89.6	89.6	89.9	89.4	90.9	86.8	90.6	89.1	88.5	89.2	89.7
문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당	91.3	90.9	91.7	90.3	90.1	90.0	90.7	90.6	90.5	90.5	90.8	91.4	91.5	91.2	91.4	91.0	90.8	91.1	91.2
문화체육시설관리사업_더불어숲	90.3	88.7	92.0	88.7	87.3	89.4	89.3	90.3	89.0	91.3	90.7	87.4	91.0	82.0	89.3	90.4	90.0	90.7	90.7
캠핑장관리사업_초안산캠핑장	89.5	88.9	90.0	88.4	88.4	87.3	89.4	89.8	90.2	89.4	89.8	89.3	90.6	87.2	90.0	89.5	89.5	89.0	90.0
공영주차장관리사업	92.4	94.8	90.0	92.1	93.4	90.9	92.1	92.8	95.4	90.1	92.7	95.7	95.1	95.4	96.7	89.5	87.6	90.1	90.8
체육전용시설관리사업_중계구민체육센터	79.8	80.4	79.2	81.2	81.7	79.0	82.9	81.4	79.2	82.1	82.9	84.7	84.4	83.3	86.3	77.6	75.0	77.9	80.0
체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	88.9	88.9	88.9	86.5	87.8	86.3	85.6	87.4	87.8	87.6	86.9	88.0	89.0	84.4	90.4	87.7	86.4	88.2	88.4

06 차원 및 요소별 분석

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.15점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 -0.14점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함

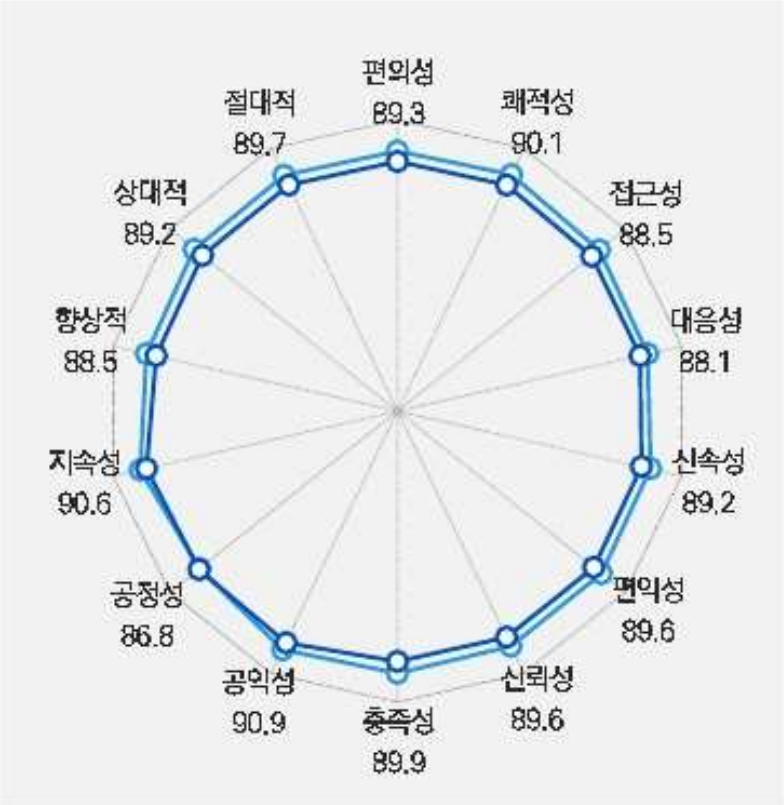


구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편익성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	89.7	89.3	90.1	88.6	88.5	88.1	89.2	89.7	89.6	89.6	89.9	89.4	90.9	86.8	90.6	89.1	88.5	89.2	89.7
표준편차	11.2	12.6	11.8	11.1	11.9	11.6	11.9	10.6	12.0	11.2	10.7	11.6	10.7	17.1	11.8	11.4	12.0	12.0	11.6
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	91.7	85.0	100.0	86.1	83.3	83.3	83.3	88.9	91.7	83.3	91.7	91.0	100.0	83.3	100.0	84.2	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.04	0.00	0.07	-0.06	-0.07	-0.10	0.00	0.04	0.03	0.03	0.06	0.01	0.15	-0.14	0.11	-0.01	-0.07	-0.01	0.04

※ 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

서울 노원구서비스공단 — 시설관리공단 전체

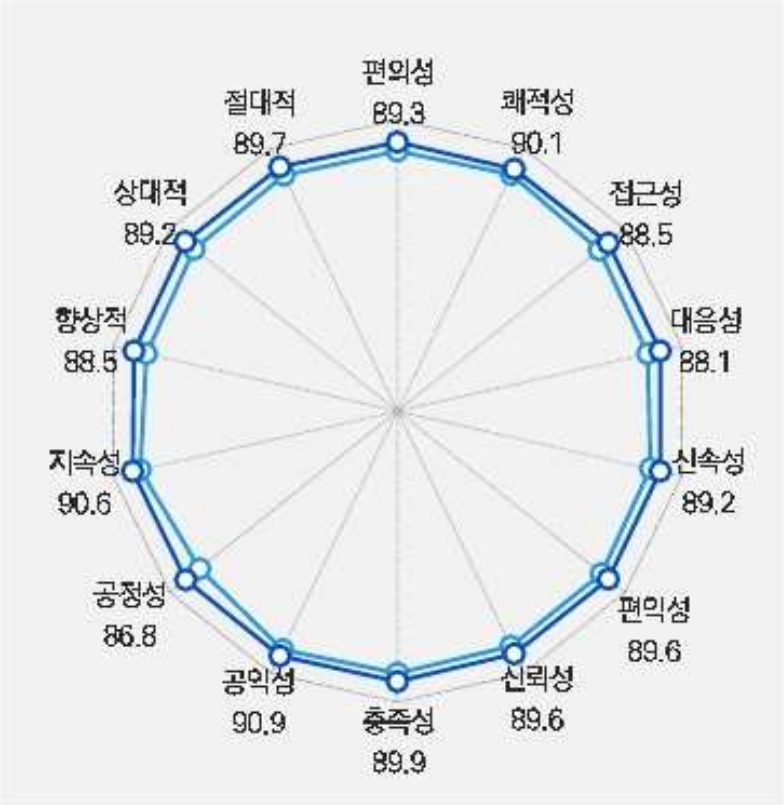


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*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



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 04 사업별 조사 결과

1. 문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당
2. 문화체육시설관리사업_더불어숲
3. 캠핑장관리사업_초안산캠핑장
4. 공영주차장관리사업
5. 체육전용시설관리사업_중계구민체육센터
6. 체육전용시설관리사업_월계문화체육센터

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

01

문화프로그램시설관리사업_
노원구민의전당

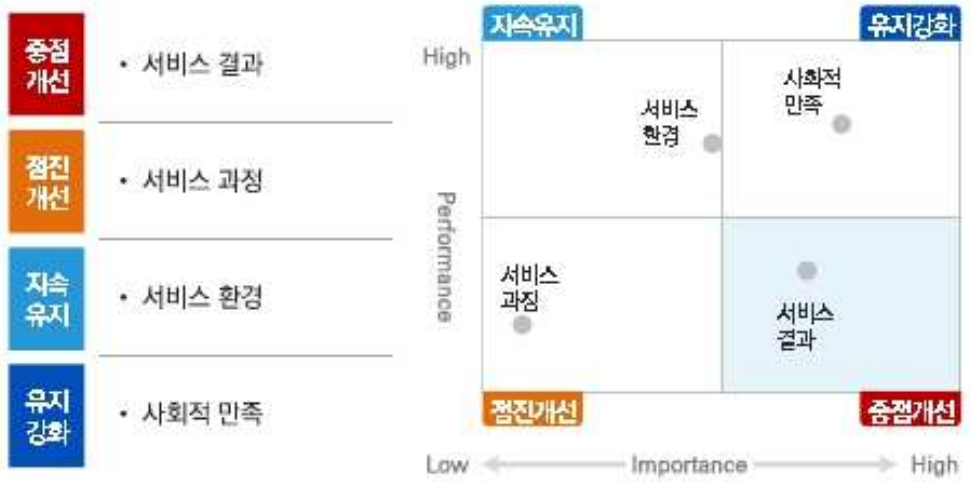
01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

01 조사 결과 요약

01 노원구민의전당의 종합만족도는 90.9점

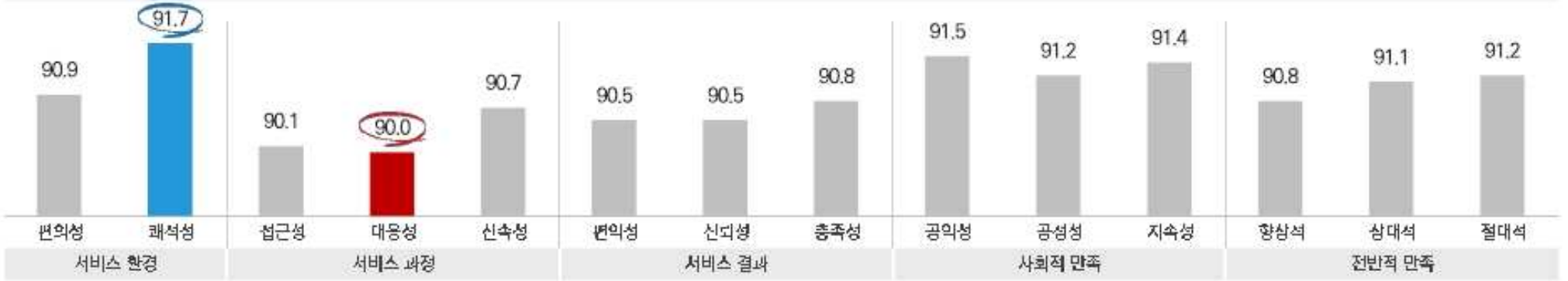
최고득점 차원 : 사회적 만족 91.4점
최저득점 차원 : 서비스 과정 90.3점

02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 대응성

상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 대응성



PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 구민회관 프로그램에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 구민회관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다
	공정성	✓ 1 구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다
	지속성	✓ 1 구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 구민회관의 프로그램과 관련한 서비스의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 구민회관의 프로그램과 관련한 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 구민회관의 프로그램과 관련하여 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

종합만족도 전체 결과 비교

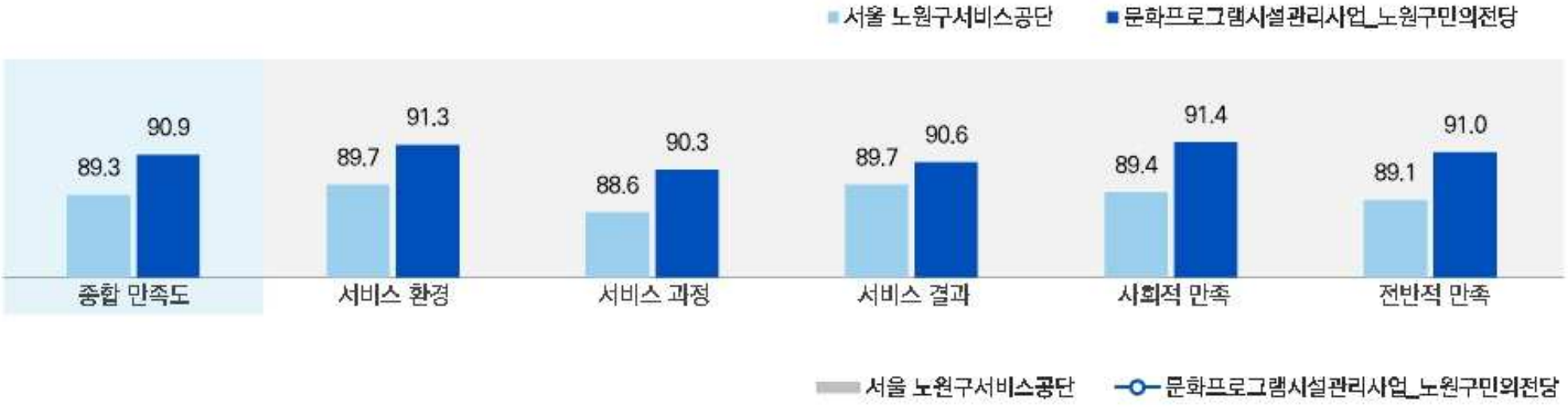
- 문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당의 종합만족도는 90.9점으로, 문화프로그램시설관리사업_구민회관_공통 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당	90.9	-	91.3	-	90.3	-	90.6	-	91.4	-	91.0	-
해당사업 전체	88.6	▲2.3	88.0	▲3.3	88.4	▲1.9	88.2	▲2.4	90.3	▲1.1	88.1	▲2.9
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	▲1.6	89.7	▲1.6	88.6	▲1.7	89.7	▲0.9	89.4	▲2.0	89.1	▲1.9
시설관리공단 전체	86.2	▲4.7	85.9	▲5.4	85.6	▲4.7	86.2	▲4.4	88.0	▲3.4	85.5	▲5.5

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "문화프로그램시설관리사업_구민회관_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

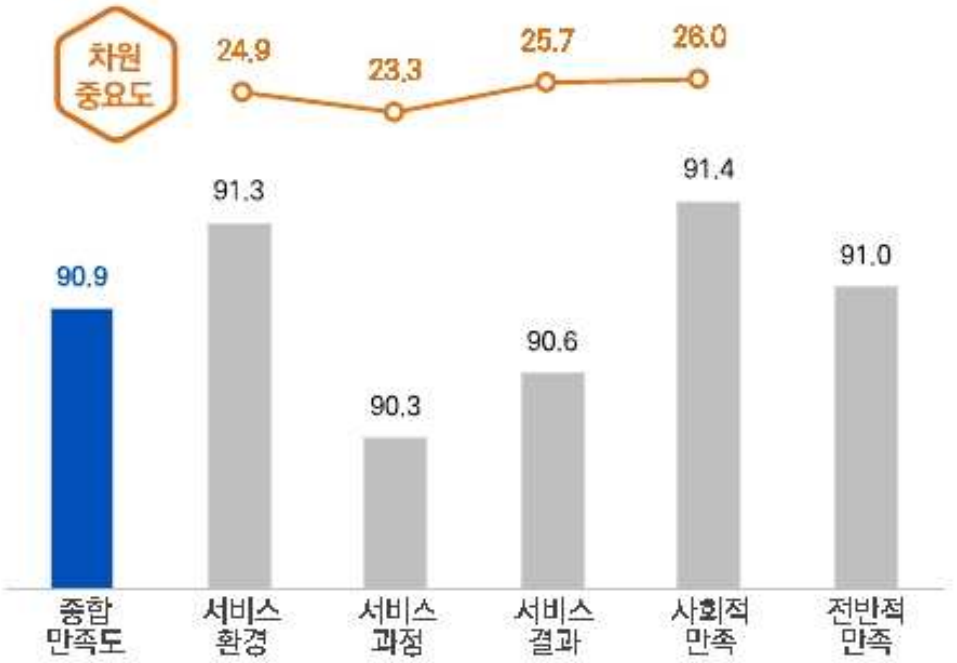
04 결과 분석

☑ 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

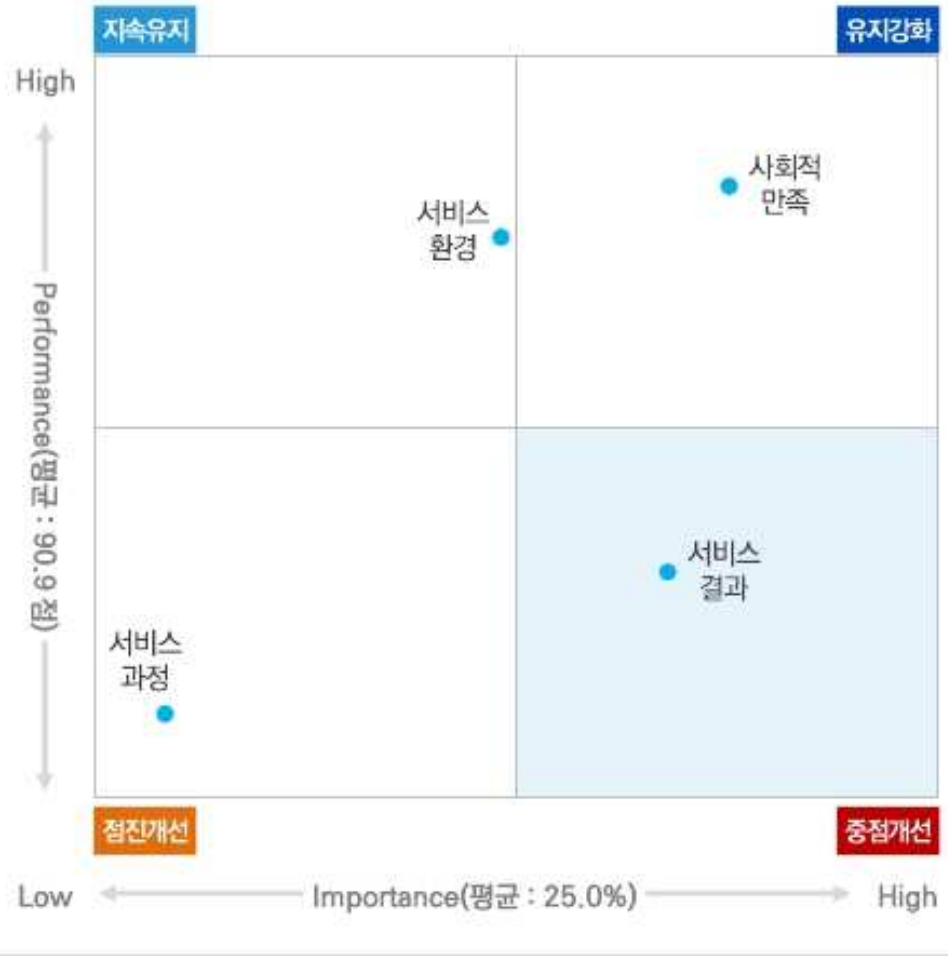
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

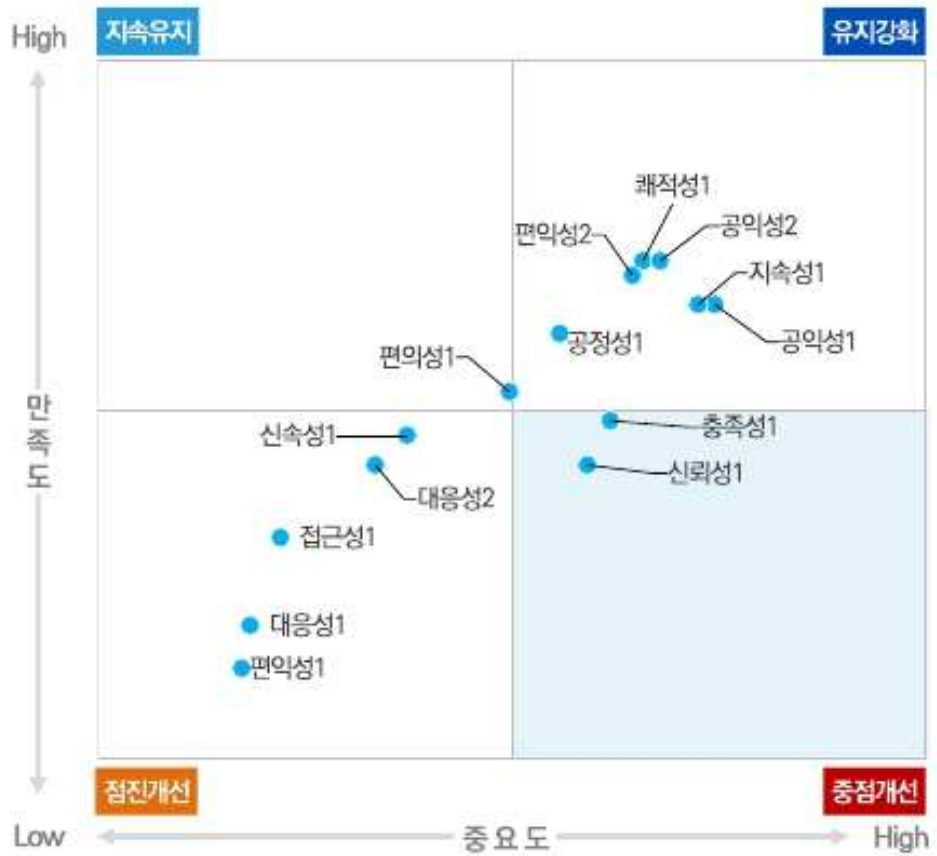


04 결과 분석 (계속)

☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 충족성1' 항목이 도출됨

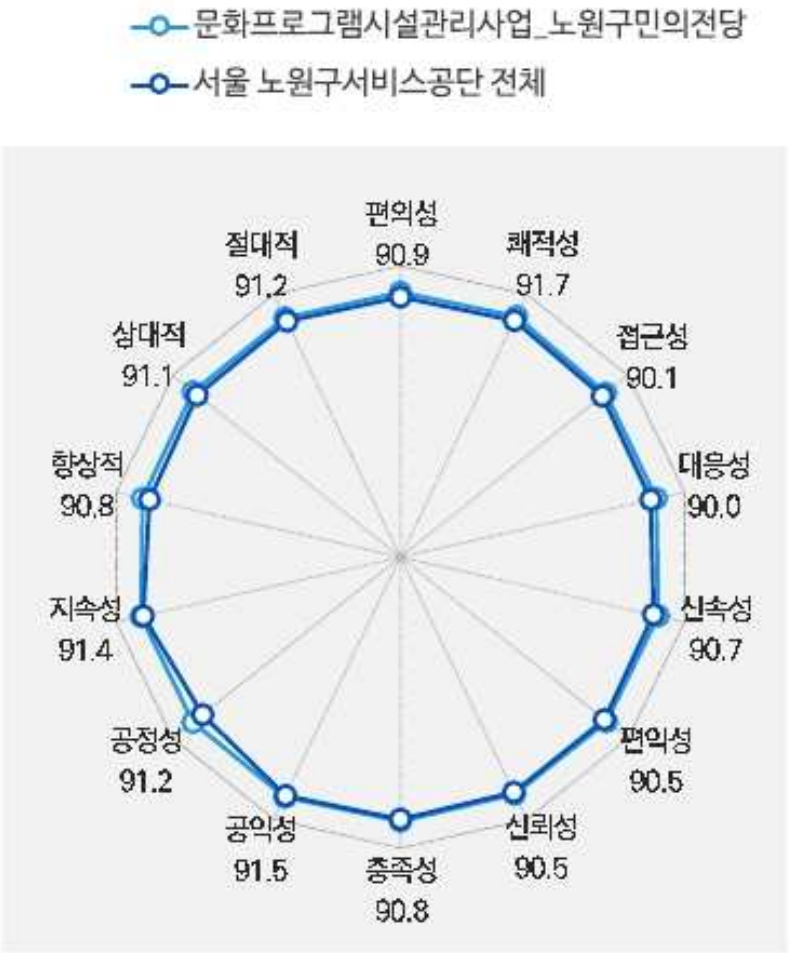
항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하는 절차가 편하다	90.9	7.1
	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.7	7.6
서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.1	6.3
	대응성1	구민회관 프로그램에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	89.6	6.2
	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다	90.5	6.6
	신속성1	구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다	90.7	6.8
서비스 결과	편익성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	89.3	6.2
	편익성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.6	7.6
	신뢰성1	구민회관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.5	7.4
	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.8	7.5
사회적 만족	공익성1	구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다	91.4	7.9
	공익성2	구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다	91.7	7.7
	공정성1	구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다	91.2	7.3
	지속성1	구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다	91.4	7.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

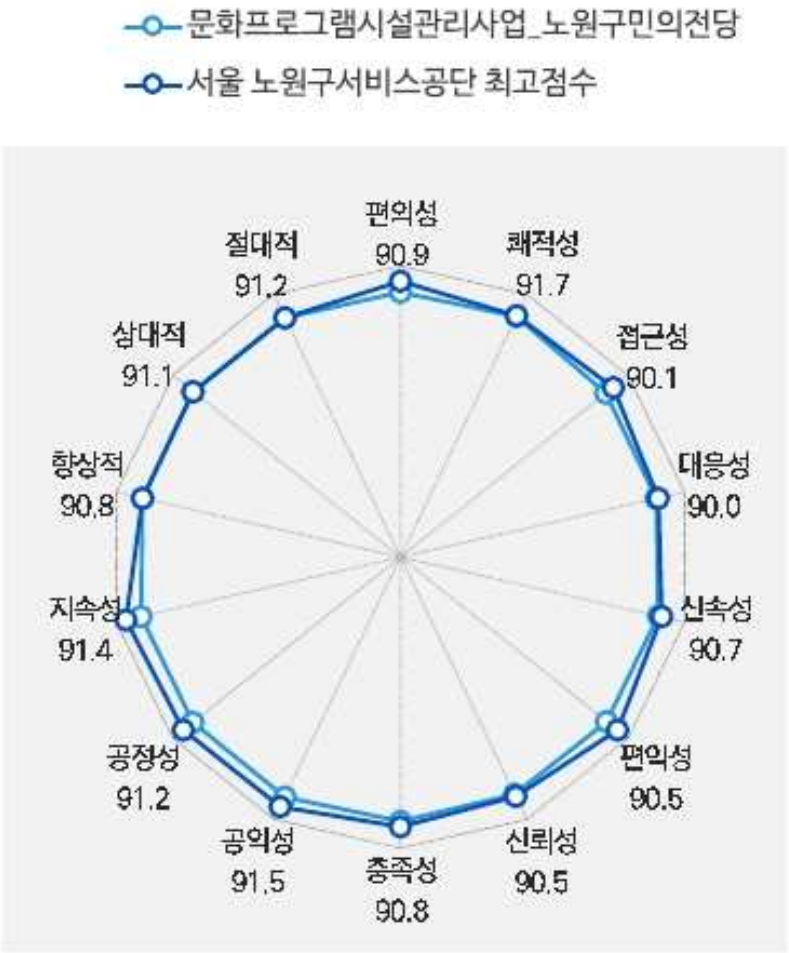


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=200]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	27.3
강사/직원들이 친절함	25.1
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	18.6
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	12.1
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.9
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	2.6
주변환경이 좋음/쾌적함	1.7
시설 이용이 편리함	1.3
코로나 관련 대응/방역 잘함	1.3
냉난방이 잘 됨	0.9
시설이 좋음/잘 관리함	0.9
시설이 넓음	0.4
업무/민원을 신속하게 처리함	0.4
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	0.4

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =16]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	62.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	12.5
시설 내 온도를 개선해야 함	6.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	6.3
시설 청결도 개선이 필요함	6.3
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	6.3

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

02 문화체육시설관리사업_더불어숲

01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

01 조사 결과 요약

01 더불어숲의 종합만족도는 89.5점

최고득점 차원 : 전반적 만족 90.4점
최저득점 차원 : 사회적 만족 87.4점

02 중점개선 차원 : 없음

중점개선	• 없음
점진개선	• 서비스 과정 • 사회적 만족
자속유지	• 없음
유지강화	• 서비스 환경 • 서비스 결과

03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 공정성

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

PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 문화체육시설은 이용하기 편리하다 ✓ 2 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 1 문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 문화체육시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 문화체육시설은 이용고객에게 유익하다 ✓ 2 문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 1 문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다
	지속성	✓ 1 앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 문화체육시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

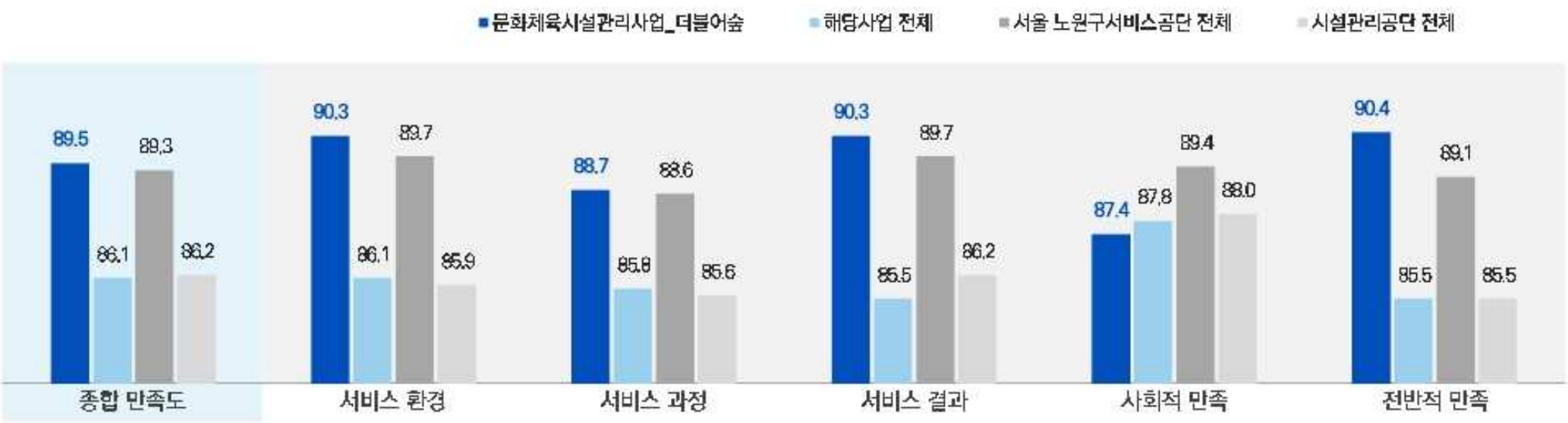
종합만족도 전체 결과 비교

- 문화체육시설관리사업_더불어숲의 종합만족도는 89.5점으로, 문화체육시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
문화체육시설관리사업_더불어숲	89.5	-	90.3	-	88.7	-	90.3	-	87.4	-	90.4	-
해당사업 전체	86.1	▲3.4	86.1	▲4.2	85.8	▲2.9	85.5	▲4.8	87.8	▼0.4	85.5	▲4.9
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	▲0.2	89.7	▲0.6	88.6	▲0.1	89.7	▲0.6	89.4	▼2.0	89.1	▲1.3
시설관리공단 전체	86.2	▲3.3	85.9	▲4.4	85.6	▲3.1	86.2	▲4.1	88.0	▼0.6	85.5	▲4.9

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "문화체육시설관리사업_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

☑ 차원별 IPA 분석

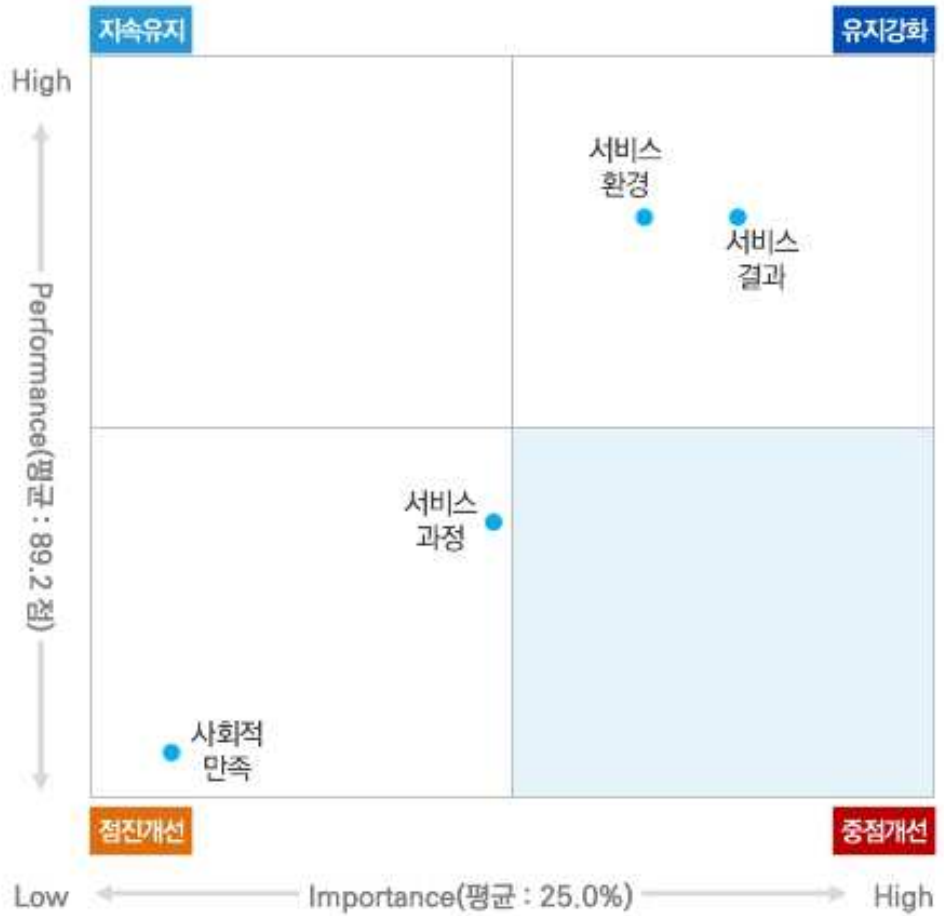
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 사회적 만족은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

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

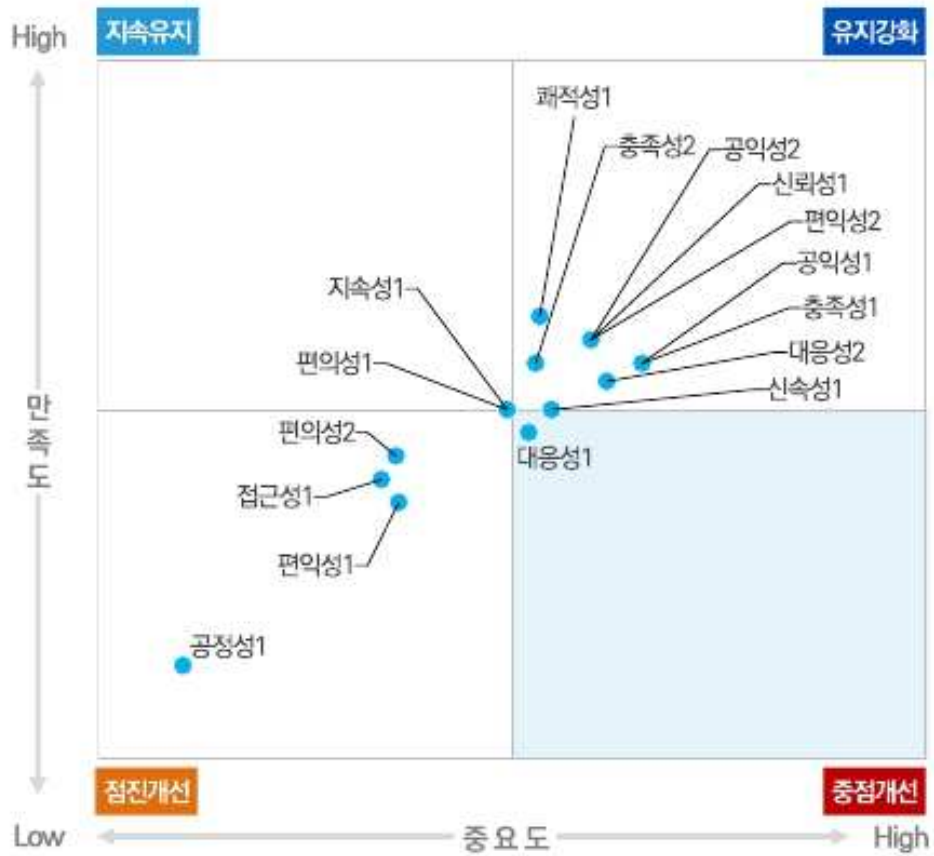
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

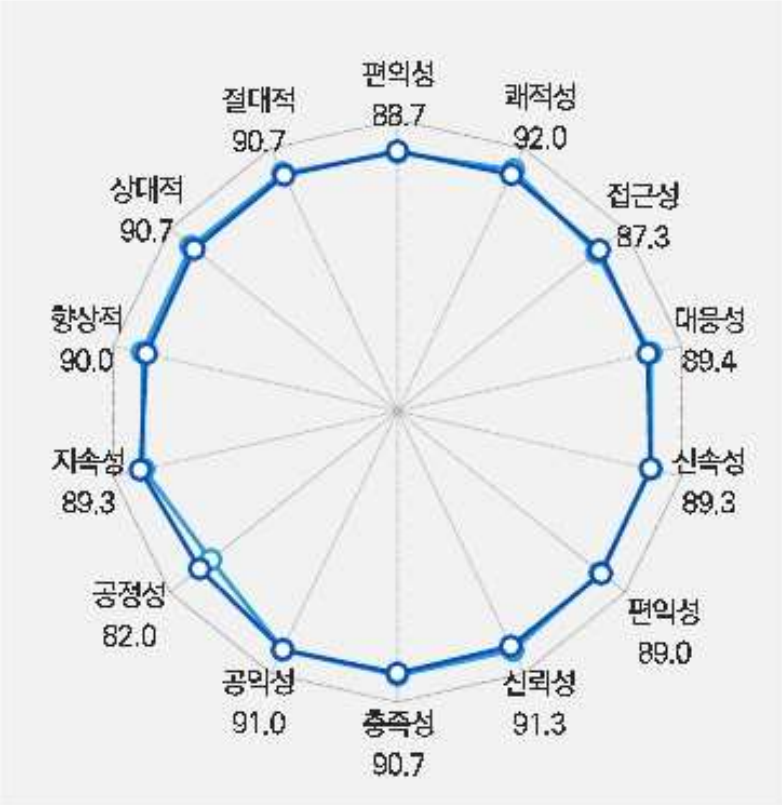


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다	89.3	6.2
	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	88.0	4.6
	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.0	6.6
서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.3	4.4
	대응성1	문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.7	6.5
	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	90.1	7.6
	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.3	6.8
서비스 결과	편익성1	문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.7	4.6
	편익성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.3	7.4
	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.3	7.4
	충족성1	문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.7	8.1
	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.7	6.6
사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	90.7	8.1
	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	91.3	7.4
	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다	82.0	1.5
	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	89.3	6.2

차원 및 요소별 강·약점 ①

문화체육시설관리사업_더불어숲 서울 노원구서비스공단 전체

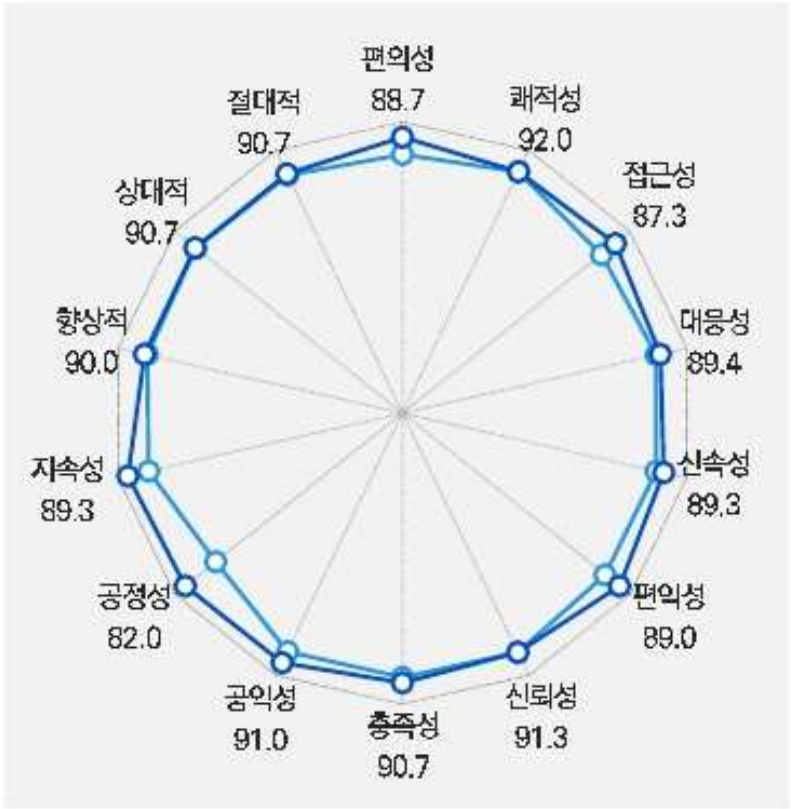


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=12]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	23.5
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	23.5
시설 이용이 편리함	17.6
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	5.9
강사/직원들이 친절함	5.9
공정함/신뢰가 감	5.9
시설이 넓음	5.9
주변환경이 좋음/쾌적함	5.9
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	5.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =7]

개선 요구사항	비중(%)
강사/직원 친절도 개선 필요함	14.3
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	14.3
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	14.3
접수/예약 방식의 개선 필요함	14.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	14.3
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	14.3

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

03

캠핑장관리사업_초안산캠핑장

01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

01 조사 결과 요약

01 초안산캠핑장의 종합만족도는 89.3점

최고득점 차원 : 서비스 결과 89.8점
최저득점 차원 : 서비스 과정 88.4점

02 중점개선 차원 : 없음

중점개선	• 없음
점진개선	• 서비스 과정
지속유지	• 서비스 환경
유지강화	• 서비스 결과 • 사회적 만족

03 강점 : 공익성 / 약점 : 공정성

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성

PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 OOO은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 OOO은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 OOO에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 OOO의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 OOO과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 OOO은 고객의 편익을 증대시킨다 ✓ 2 OOO의 이용요금은 적당하다 ✓ 3 OOO은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 OOO과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 OOO 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 OOO의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 000 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

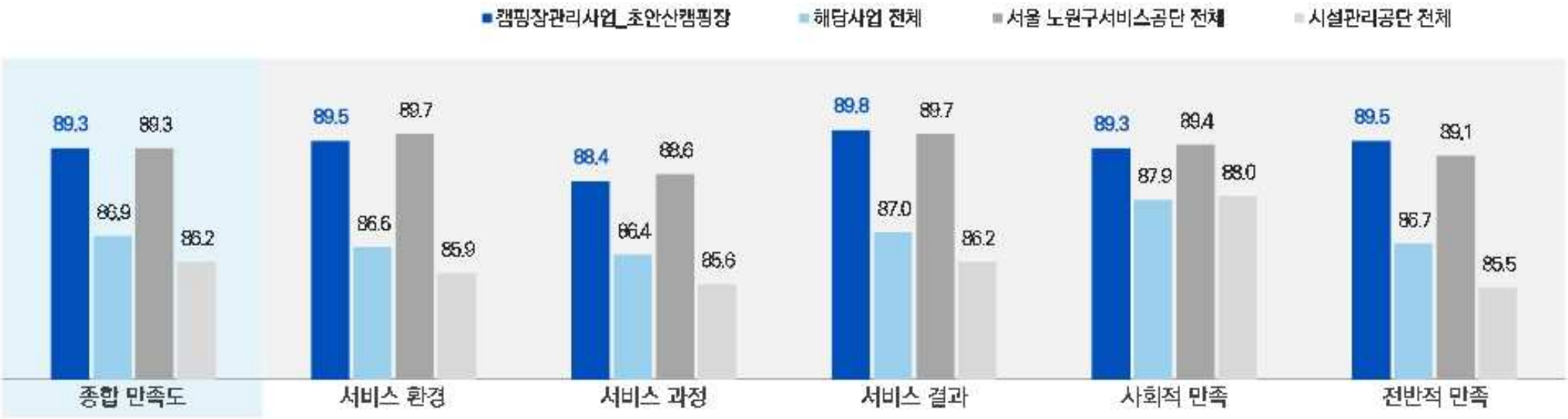
종합만족도 전체 결과 비교

- 캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 종합만족도는 89.3점으로, 캠핑장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.4점 높게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 0.0점 동일하게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
캠핑장관리사업_초안산캠핑장	89.3	-	89.5	-	88.4	-	89.8	-	89.3	-	89.5	-
해당사업 전체	86.9	▲2.4	86.6	▲2.9	86.4	▲2.0	87.0	▲2.8	87.9	▲1.4	86.7	▲2.8
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	-	89.7	▼0.2	88.6	▼0.2	89.7	▲0.1	89.4	▼0.1	89.1	▲0.4
시설관리공단 전체	86.2	▲3.1	85.9	▲3.6	85.6	▲2.8	86.2	▲3.6	88.0	▲1.3	85.5	▲4.0

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "캠핑장관리사업_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

☑ 차원별 IPA 분석

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

차원별 중요도* 및 만족도

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

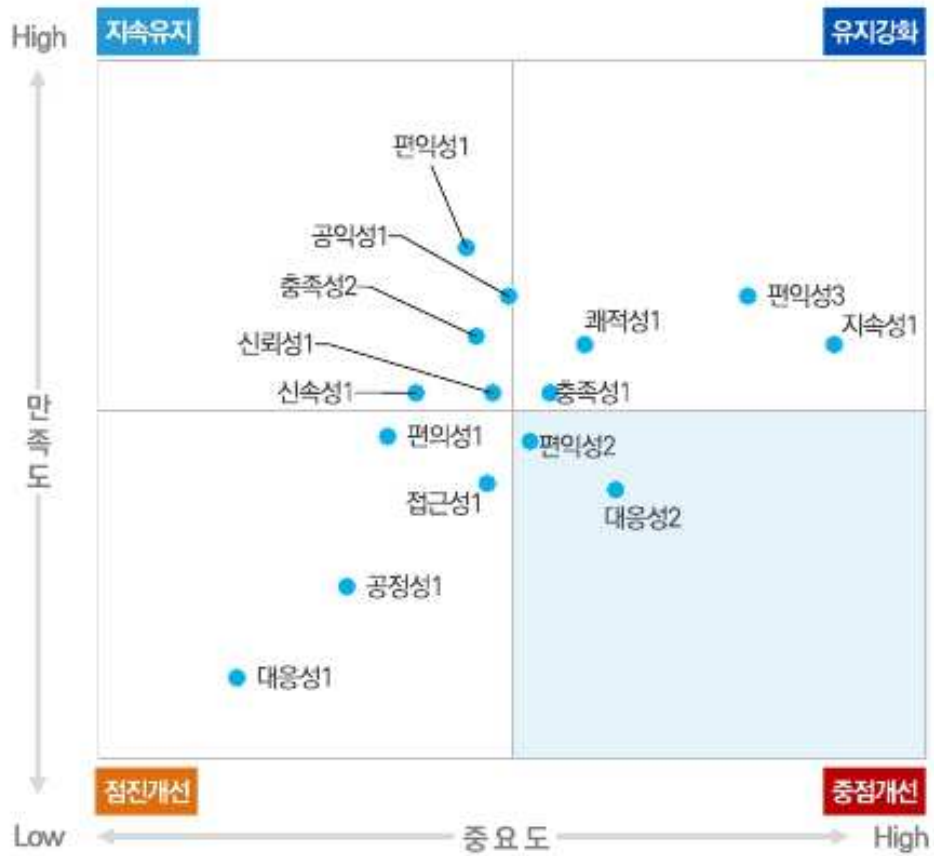
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

04 결과 분석 (계속)

☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

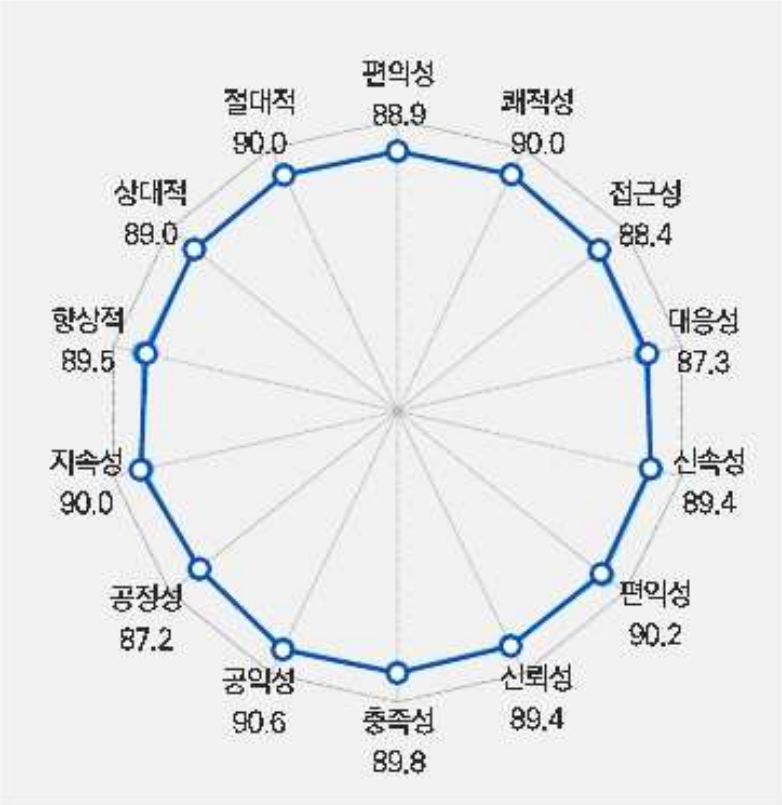


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	OOO은 이용하는 절차가 편하다	88.9	5.8
	쾌적성1	OOO은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	7.2
서비스 과정	접근성1	OOO에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.4	6.5
	대응성1	OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.2	4.7
	대응성2	OOO의 직원들은 친절하다	88.3	7.4
	신속성1	OOO과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.4	6.0
서비스 결과	편익성1	OOO은 고객의 편익을 증대시킨다	91.1	6.3
	편익성2	OOO의 이용요금은 적당하다	88.9	6.8
	편익성3	OOO은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.6	8.4
	신뢰성1	OOO과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.4	6.5
	충족성1	OOO 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.4	6.9
	충족성2	OOO의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.1	6.4
사회적 만족	공익성1	OOO은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	90.6	6.6
	공정성1	OOO은 누구나 이용하기 편리하다	87.2	5.5
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	90.0	9.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

캠핑장관리사업_초안산캠핑장 서울 노원구서비스공단 전체



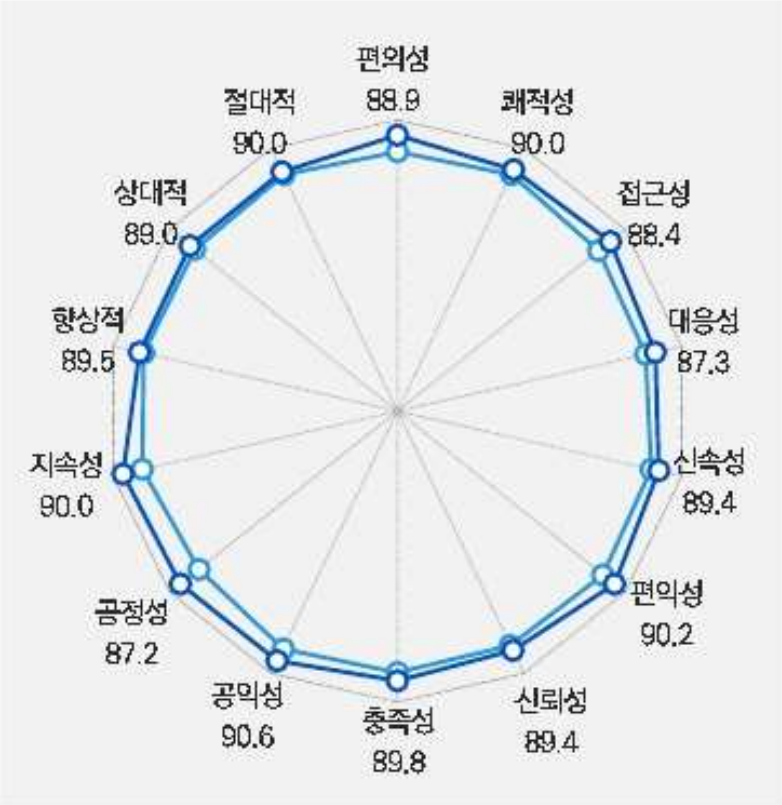
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석

캠핑장관리사업_초안산캠핑장 서울 노원구서비스공단 최고점수



우선개선* 보통 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=11]

만족 요인	비중(%)
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	35.7
시설 이용이 편리함	21.4
만족함/좋음/불만,불편없음	14.3
시설 깨끗함/쾌적함	14.3
이용 요금이 저렴함/합리적임	7.1
주변환경이 좋음/쾌적함	7.1

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =7]

개선 요구사항	비중(%)
시설 및 프로그램 홍보, 안내 부족함	14.3
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	14.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	14.3
잘하고 있음/현상태 유지 바람	14.3
전반적, 지속적 개선/노력바람	14.3
접수/예약 방식의 개선 필요함	14.3
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	14.3

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

04 공영주차장관리사업

01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

01 공영주차장관리사업의 종합만족도는 92.2점

최고득점 차원 : 사회적 만족 95.7점
최저득점 차원 : 전반적 만족 89.5점

02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과

중점개선	• 서비스 과정 • 서비스 결과
점진개선	• 서비스 환경
지속유지	• 사회적 만족
유지강화	• 없음

03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적

PSI 모델

		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

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

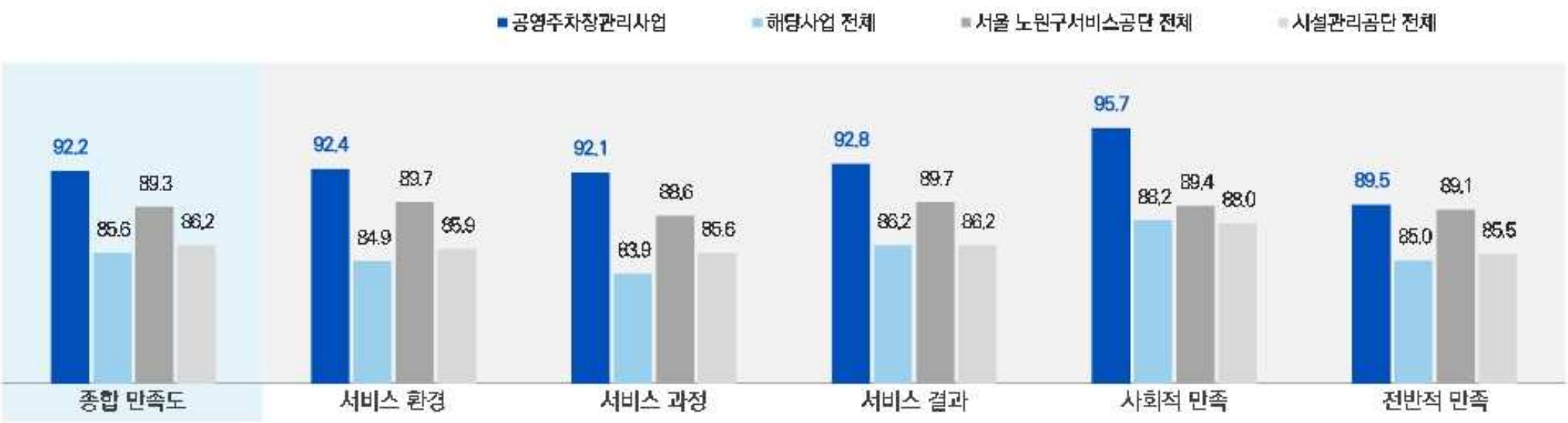
종합만족도 전체 결과 비교

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 92.2점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 6.6점 높게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	92.2	-	92.4	-	92.1	-	92.8	-	95.7	-	89.5	-
해당사업 전체	85.6	▲6.6	84.9	▲7.5	83.9	▲8.2	86.2	▲6.6	88.2	▲7.5	85.0	▲4.5
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	▲2.9	89.7	▲2.7	88.6	▲3.5	89.7	▲3.1	89.4	▲6.3	89.1	▲0.4
시설관리공단 전체	86.2	▲6.0	85.9	▲6.5	85.6	▲6.5	86.2	▲6.6	88.0	▲7.7	85.5	▲4.0

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "공영주차장관리사업_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도

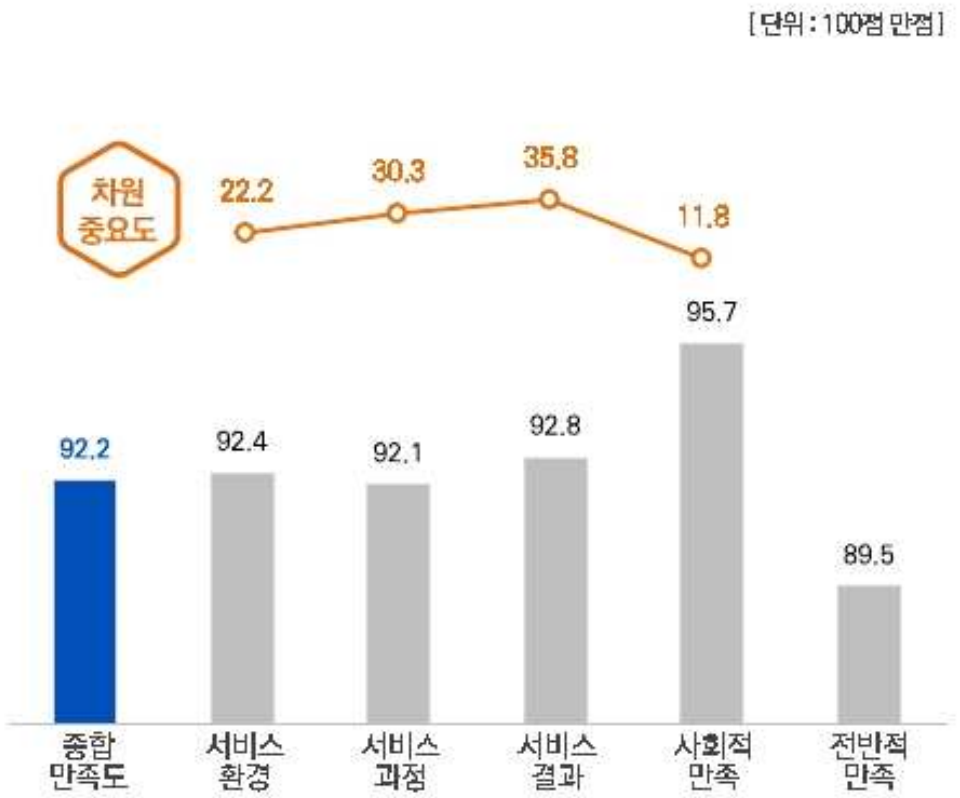
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 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

차원별 중요도* 및 만족도



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

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

☑ 항목별 IPA 분석

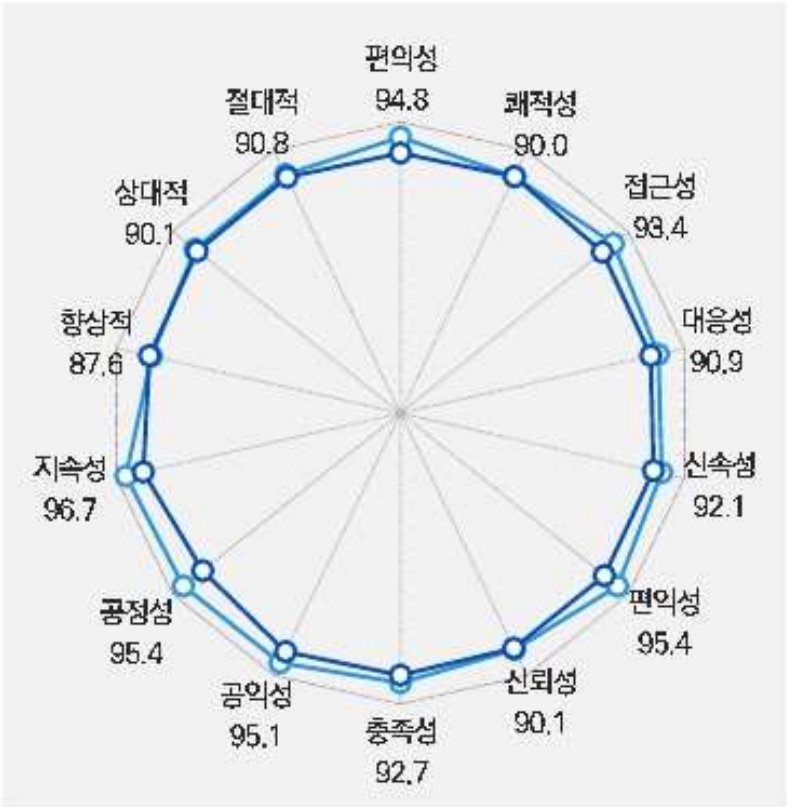
- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 대응성2' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1' 항목이 도출됨

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	94.8	7.3
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.0	5.5
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	93.4	6.9
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	90.0	10.4
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	91.7	10.1
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	92.1	6.4
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	96.8	3.7
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	94.1	6.8
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.1	10.3
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.0	5.6
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	93.5	11.6
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	96.1	4.3
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	94.1	5.4
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	95.4	4.2
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	96.7	1.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

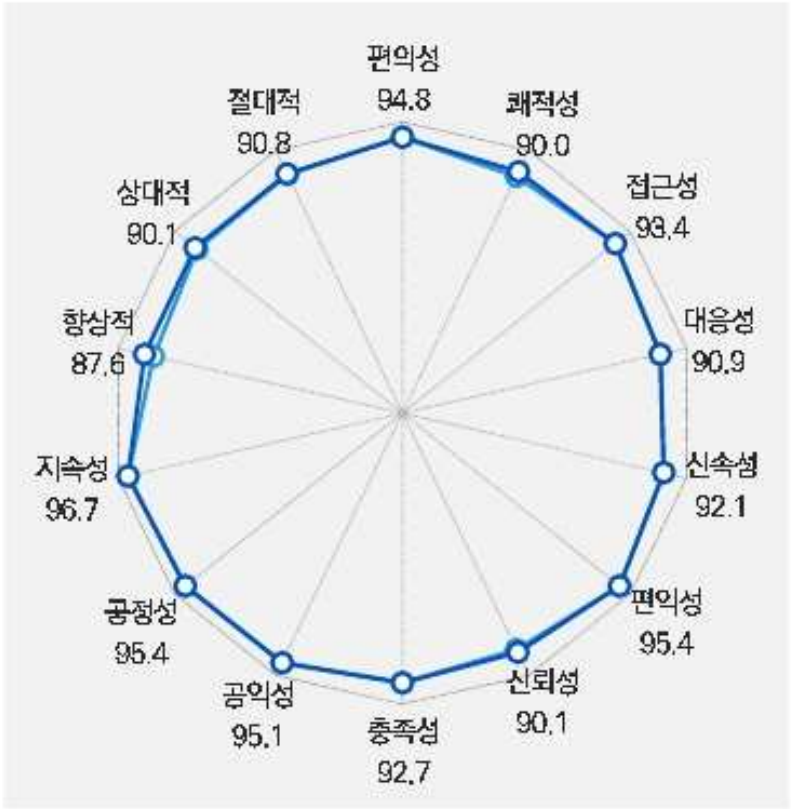


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=25]

만족 요인	비중(%)
주차 편함/주차장이 넓음	65.4
이용 요금이 저렴함/합리적임	23.1
강사/직원들이 친절함	7.7
시설 이용이 편리함	3.8

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =6]

개선 요구사항	비중(%)
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	66.7
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	16.7
시설 청결도 개선이 필요함	16.7

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

05 체육전용시설관리사업_중계구민체육센터

01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

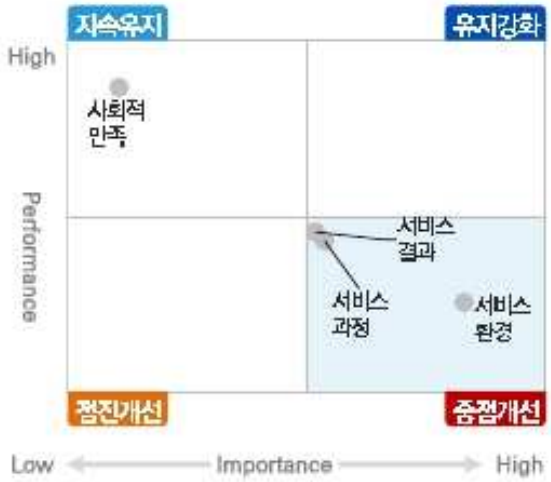
01 조사 결과 요약

01 중계구민체육센터의 종합만족도는 80.7점

최고득점 차원 : 사회적 만족 84.7점
최저득점 차원 : 전반적 만족 77.6점

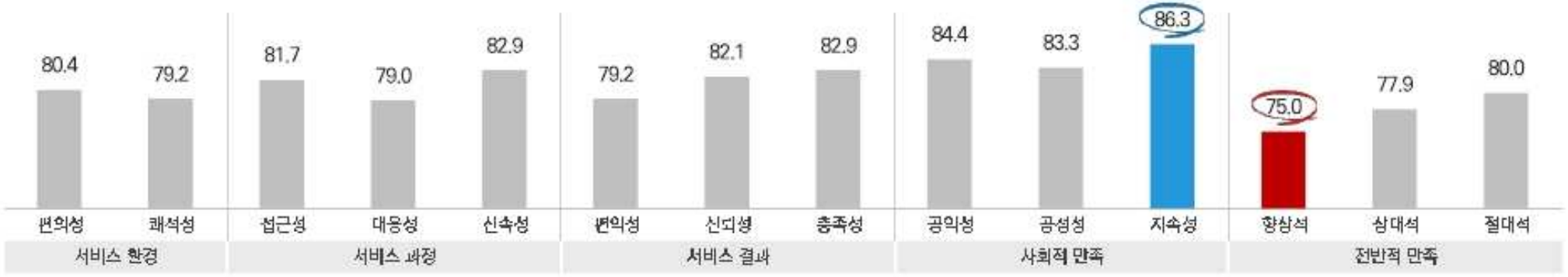
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과

중점개선	• 서비스 환경 • 서비스 과정 • 서비스 결과
점진개선	• 없음
지속유지	• 사회적 만족
유지강화	• 없음



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 OOO이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다
	쾌적성	✓ 1 OOO은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 OOO 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 1 OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 OOO 직원은 친절하다
	신속성	✓ 1 OOO 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 OOO은 이용객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 OOO 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 OOO 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 OOO은 국민여가생활의 공간을 제공한다 ✓ 2 OOO은 이용시민의 건강과 여가활용에 도움이 된다 ✓ 3 OOO은 이용객의 안전을 위해 노력한다
	공정성	✓ 1 OOO은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	✓ 1 OOO을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 OOO의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 OOO에 대해 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 OOO에 대해 전반적으로 만족한다

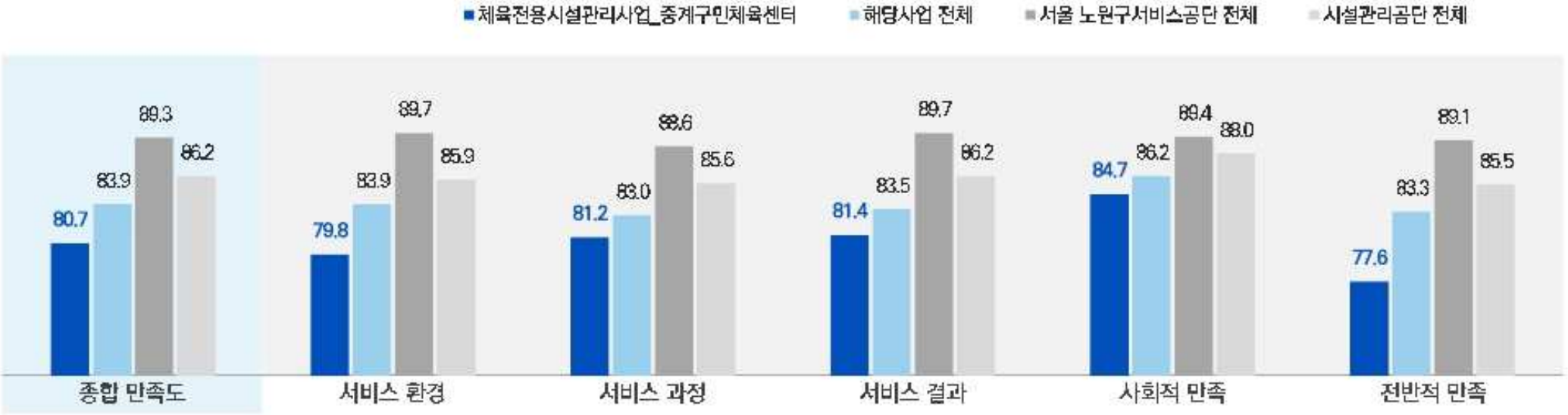
종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_중계구민체육센터의 종합만족도는 80.7점으로, 체육전용시설관리사업_체육관_공통 전체 점수에 비해서는 3.2점 낮게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 8.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_중계구민체육센터	80.7	-	79.8	-	81.2	-	81.4	-	84.7	-	77.6	-
해당사업 전체	83.9	▼3.2	83.9	▼4.1	83.0	▼1.8	83.5	▼2.1	86.2	▼1.5	83.3	▼5.7
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	▼8.6	89.7	▼9.9	88.6	▼7.4	89.7	▼8.3	89.4	▼4.7	89.1	▼11.5
시설관리공단 전체	86.2	▼5.5	85.9	▼6.1	85.6	▼4.4	86.2	▼4.8	88.0	▼3.3	85.5	▼7.9

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "체육전용시설관리사업_체육관_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

04 결과 분석

☑ 차원별 IPA 분석

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

차원별 중요도* 및 만족도

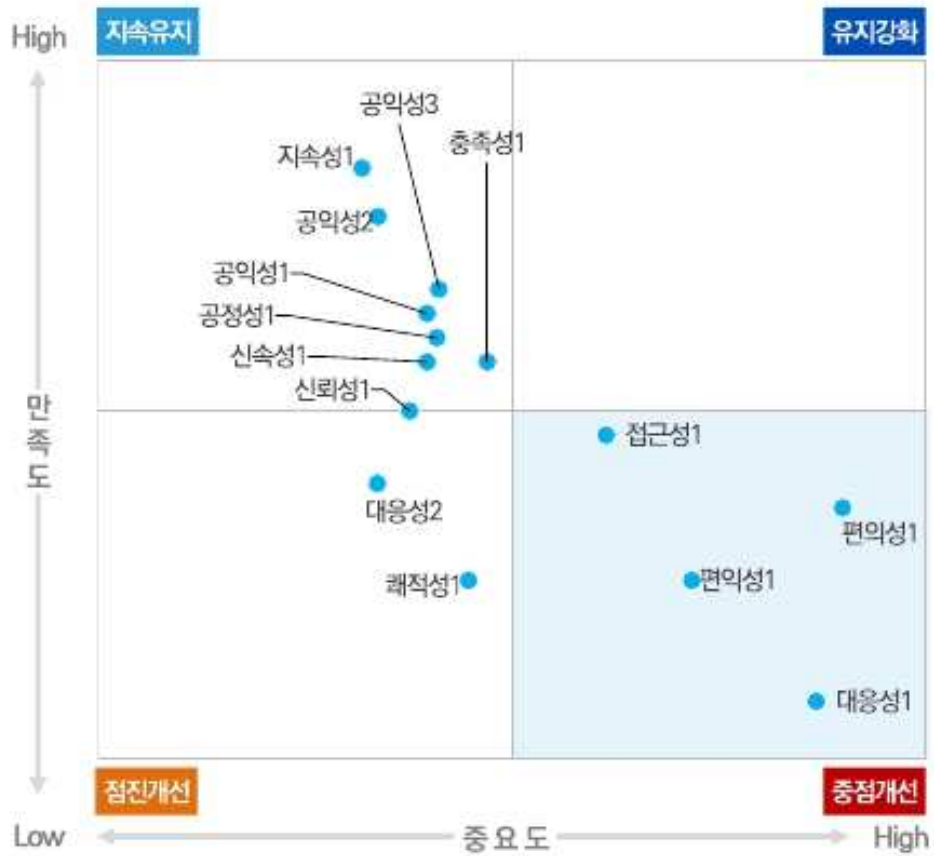
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1' 항목이 도출됨

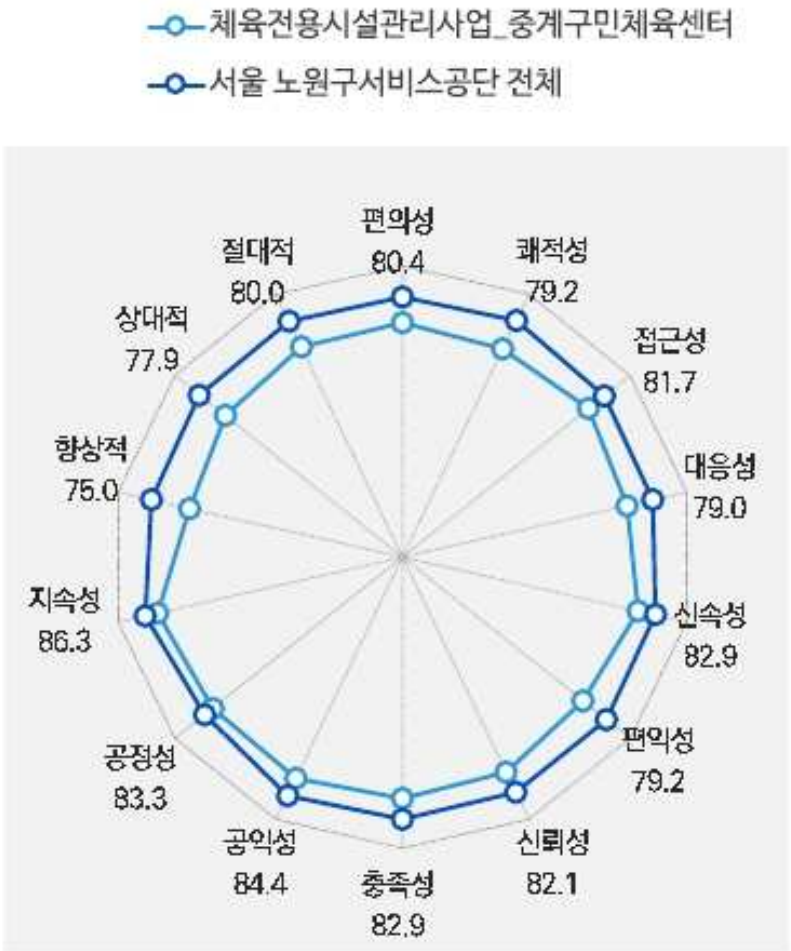
항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	OOO이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다	80.4	19.1
	쾌적성1	OOO은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다	79.2	5.6
서비스 과정	접근성1	OOO 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다	81.7	10.6
	대응성1	OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	77.1	18.2
	대응성2	OOO 직원은 친절하다	80.8	2.3
	신속성1	OOO 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	82.9	4.1
서비스 결과	편익성1	OOO은 이용객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다	79.2	13.6
	신뢰성1	OOO 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.1	3.4
	충족성1	OOO 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	82.9	6.2
사회적 만족	공익성1	OOO은 국민여가생활의 공간을 제공한다	83.8	4.1
	공익성2	OOO은 이용시민의 건강과 여가활용에 도움이 된다	85.4	2.3
	공익성3	OOO은 이용객의 안전을 위해 노력한다	84.2	4.5
	공정성1	OOO은 누구나 이용하기 쉽다	83.3	4.4
	지속성1	OOO을 앞으로도 이용할 생각이다	86.3	1.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

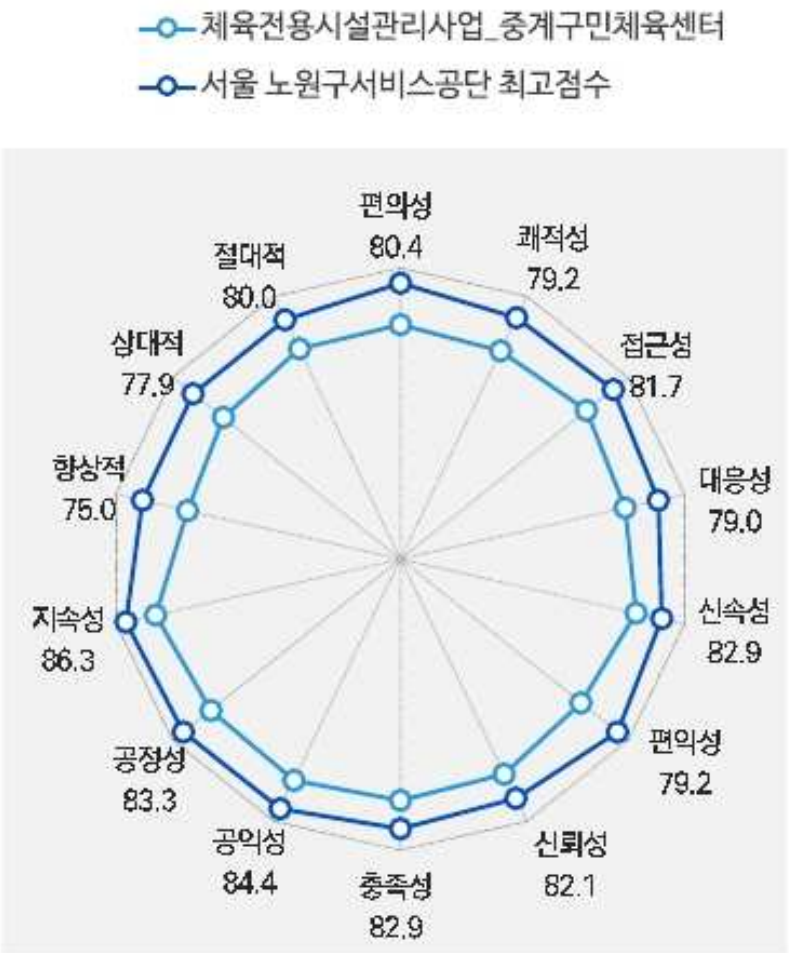


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=39]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	22.2
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	17.8
시설 이용이 편리함	13.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	11.1
시설이 넓음	8.9
시설 깨끗함/쾌적함	6.7
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.7
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	6.7
주차 편함/주차장이 넓음	4.4
시설이 좋음/잘 관리함	2.2

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

[사례수=1]

불만족 요인	비중(%)
홈페이지 이용이 불편함	100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =15]

개선 요구사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	33.3
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	33.3
강사/직원 친절도 개선 필요함	6.7
시설 내 온도를 개선해야 함	6.7
접수/예약 방식의 개선 필요함	6.7
차량 및 시설의 운영/운행시간 연장,조정이 필요함	6.7
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	6.7

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

06

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터

01 조사 결과 요약
02 조사내용
03 조사 결과
04 결과 분석

01 월계문화체육센터의 종합만족도는 87.6점

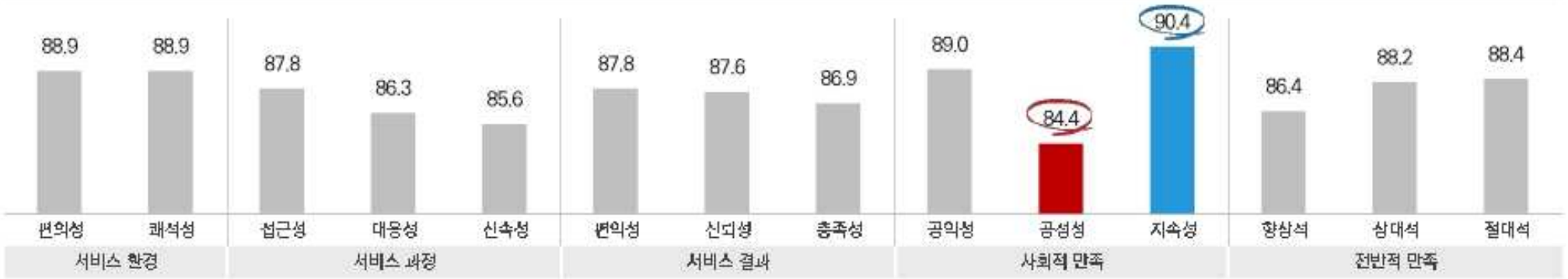
최고득점 차원 : 서비스 환경 88.9점
최저득점 차원 : 서비스 과정 86.5점

02 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점개선	• 서비스 과정
점진개선	• 서비스 결과
지속유지	• 서비스 환경 • 사회적 만족
유지강화	• 없음

03 강점 : 지속성 / 약점 : 공정성

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



PSI 모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 OOO이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다
	쾌적성	✓ 1 OOO은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 OOO 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성	✓ 1 OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 OOO 직원은 친절하다
	신속성	✓ 1 OOO 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 OOO은 이용객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 OOO 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 OOO 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

02 조사 내용 (계속)

PSI 모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 OOO은 국민여가생활의 공간을 제공한다 ✓ 2 OOO은 이용시민의 건강과 여가활용에 도움이 된다 ✓ 3 OOO은 이용객의 안전을 위해 노력한다
	공정성	✓ 1 OOO은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성	✓ 1 OOO을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 1 OOO의 운영이 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 OOO에 대해 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 OOO에 대해 전반적으로 만족한다

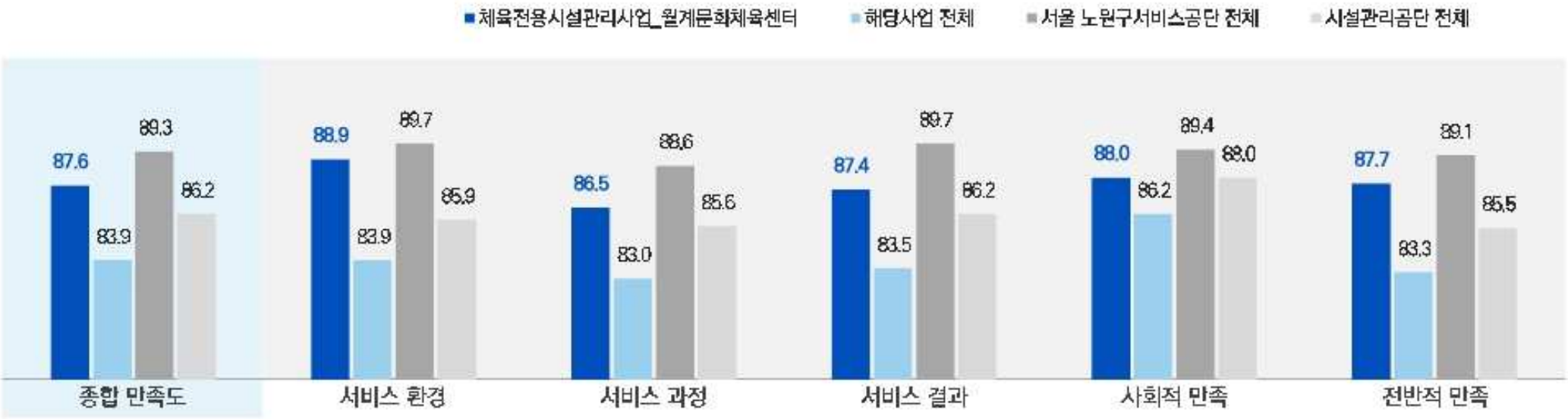
종합만족도 전체 결과 비교

- 체육전용시설관리사업_월계문화체육센터의 종합만족도는 87.6점으로, 체육전용시설관리사업_체육관_공통 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게, 서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_월계문화체육센터	87.6	-	88.9	-	86.5	-	87.4	-	88.0	-	87.7	-
해당사업 전체	83.9	▲3.7	83.9	▲5.0	83.0	▲3.5	83.5	▲3.9	86.2	▲1.8	83.3	▲4.4
서울 노원구서비스공단 전체	89.3	▼1.7	89.7	▼0.8	88.6	▼2.1	89.7	▼2.3	89.4	▼1.4	89.1	▼1.4
시설관리공단 전체	86.2	▲1.4	85.9	▲3.0	85.6	▲0.9	86.2	▲1.2	88.0	-	85.5	▲2.2

* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 "체육전용시설관리사업_체육관_공통" 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



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 결과는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

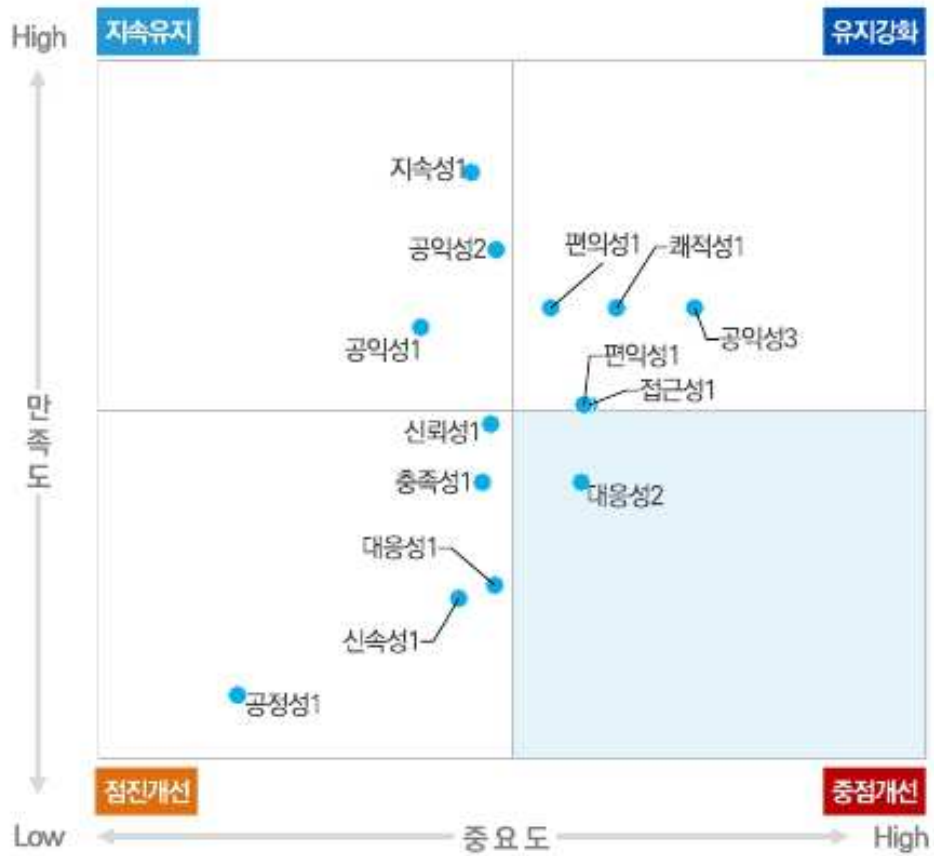
* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '대응성2' 항목이 도출됨

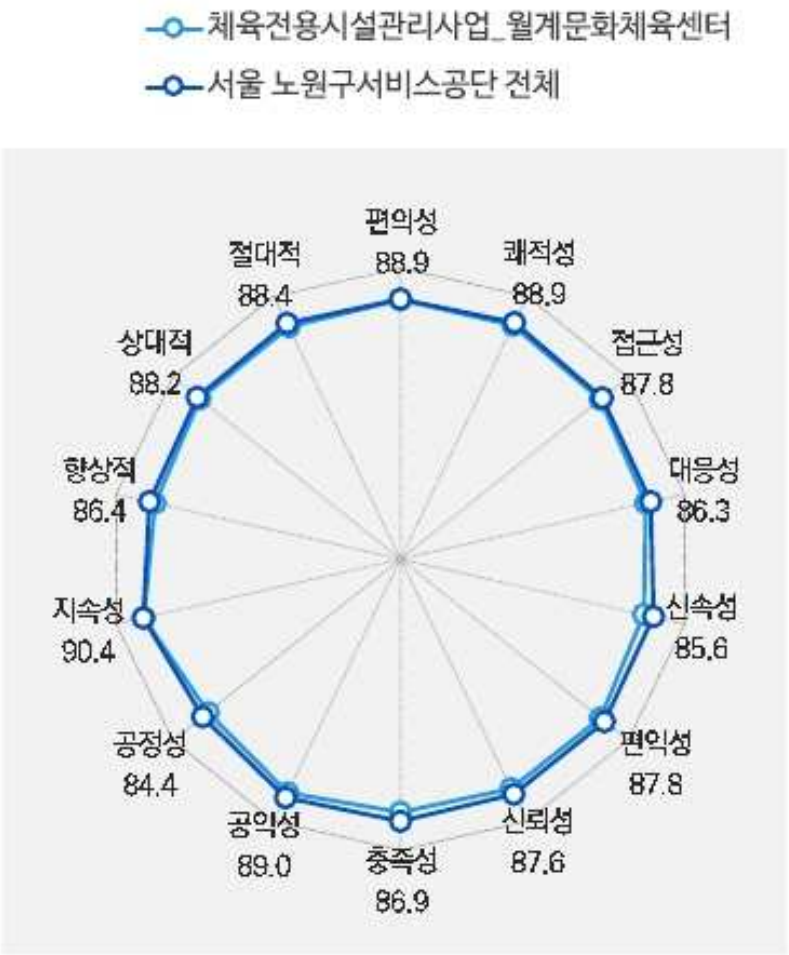
항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	OOO이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다	88.9	7.4
	쾌적성1	OOO은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다	88.9	7.9
서비스 과정	접근성1	OOO 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다	87.8	7.7
	대응성1	OOO에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.7	7.0
	대응성2	OOO 직원은 친절하다	86.9	7.6
	신속성1	OOO 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	85.6	6.8
서비스 결과	편익성1	OOO은 이용객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다	87.8	7.7
	신뢰성1	OOO 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.6	7.0
	충족성1	OOO 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.9	6.9
사회적 만족	공익성1	OOO은 국민여가생활의 공간을 제공한다	88.7	6.5
	공익성2	OOO은 이용시민의 건강과 여가활용에 도움이 된다	89.6	7.0
	공익성3	OOO은 이용객의 안전을 위해 노력한다	88.9	8.5
	공정성1	OOO은 누구나 이용하기 쉽다	84.4	5.2
	지속성1	OOO을 앞으로도 이용할 생각이다	90.4	6.8

차원 및 요소별 강·약점 ①

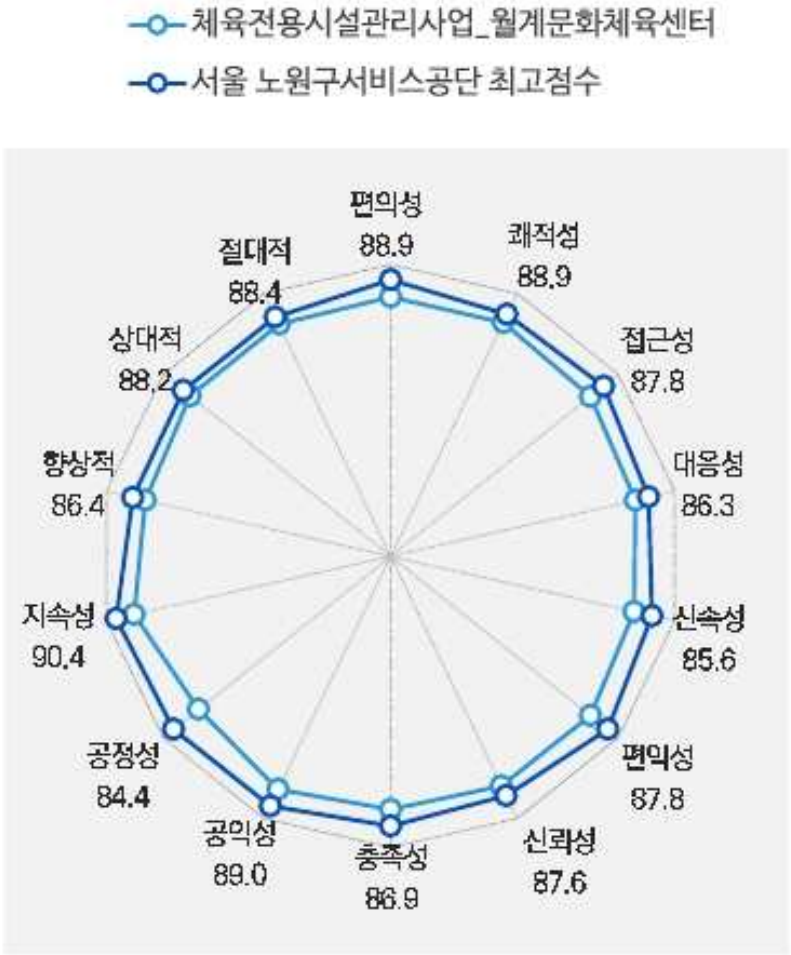


■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

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

*상대적으로 약함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함 : 서울 노원구서비스공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② – 벤치마킹 분석



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	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

서비스 만족 주요 VOC

[사례수=75]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	31.8
강사/직원들이 친절함	30.7
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	8.0
이용 요금이 저렴함/합리적임	8.0
시설 이용이 편리함	4.5
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	3.4
시설이 넓음	3.4
시설이 좋음/잘 관리함	3.4
수질이 좋음/수질관리가 잘됨	2.3
업무/민원을 정확하게 처리함	1.1
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	1.1
주변환경이 좋음/쾌적함	1.1
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	1.1

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =20]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	18.2
시설의 프로그램의 이용인원의 개선이 필요함	13.6
시설 청결도 개선이 필요함	9.1
접수/예약 방식의 개선 필요함	9.1
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	9.1
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	4.5
서비스/혜택 개선이 필요함	4.5
수질 개선 필요함	4.5
시설 내 온도를 개선해야 함	4.5
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	4.5
이용수칙 강화,개선/질서 관리 필요함	4.5
차량 및 시설의 운영/운행시간 연장,조정이 필요함	4.5
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	4.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	4.5

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 05 조사결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

종합 만족도

01

서울 노원구서비스공단의 종합만족도는 89.3점

서울 노원구서비스공단의 종합만족도는 89.3점으로
시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서 3.1점 높고,
지방공기업 전체 점수(81.7점)에 비해서는 7.6점 높게 나타남

02

전년 대비 종합만족도는 7.9점 상승함

서울 노원구서비스공단의 연도별 종합만족도는
2021년 79.8점에서 2022년 81.4점으로 1.6점 상승했고,
2023년에는 89.3점으로 2022년 대비 7.9점 상승함

03

사업별로는 공영주차장관리사업이 가장 높음

서울 노원구서비스공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면,
공영주차장관리사업이 92.2점으로 가장 높고,
체육전용시설관리사업_중계구민체육센터가 80.7점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는 사회적 만족 차원의 공익성이 가장 높음

서울 노원구서비스공단의 요소별 만족도를 살펴보면,
사회적 만족 차원의 공익성이 90.9점으로 가장 높은 반면,
사회적 만족 차원의 공정성이 86.8점으로 가장 낮게 나타남

문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당

문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당의종합만족도는 90.9점으로,
문화프로그램시설관리사업_구민회관_공통 전체 점수에 비해서는
2.3점 높게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남

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

문화프로그램시설관리사업_노원구민의전당의 차원 및 요소별
강·약점 분석결과,
사회적 만족의 공정성은 상대적으로 강함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 지속성이 우선개선으로,
서비스 결과의 편익성이 점진개선으로 나타남

문화체육시설관리사업_더불어숲

문화체육시설관리사업_더불어숲의 종합만족도는 89.5점으로,
문화체육시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게 나타남

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

문화체육시설관리사업_더불어숲의 차원 및 요소별 강·약점
분석결과, 서비스 환경의 쾌적성은 상대적으로 강함으로,
사회적 만족의 공정성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로,
사회적 만족의 지속성이 점진개선으로 나타남

캠핑장관리사업_초안산캠핑장

캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 종합만족도는 89.3점으로,
캠핑장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.4점 높게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 동일하게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게 나타남

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

캠핑장관리사업_초안산캠핑장의 차원 및 요소별 강·약점
분석결과, 전반적 만족의 향상적은 상대적으로 강함으로,
서비스 과정의 대응성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로,
사회적 만족의 지속성이 점진개선으로 나타남

공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 92.2점으로,
공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 6.6점 높게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게 나타남

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

공영주차장관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과,
사회적 만족의 공정성은 상대적으로 강함으로,
전반적 만족의 향상적은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 향상적이 우선개선으로,
서비스 환경의 쾌적성이 점진개선으로 나타남

체육전용시설관리사업_중계구민체육센터

체육전용시설관리사업_중계구민체육센터의 종합만족도는 80.7점으로,
체육전용시설관리사업_체육관_공통 전체 점수에 비해서는 3.2점 낮게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 8.6점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 낮게 나타남

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

체육전용시설관리사업_중계구민체육센터의 차원 및 요소별
강·약점 분석결과,
전반적 만족의 향상적은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 편익성이 우선개선으로,
전반적 만족의 향상적이 점진개선으로 나타남

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터의 종합만족도는 87.6점으로,
체육전용시설관리사업_체육관_공통 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게,
서울 노원구서비스공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게,
시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게 나타남

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

체육전용시설관리사업_월계문화체육센터의 차원 및 요소별
강·약점 분석결과,
서비스 과정의 신속성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로,
서비스 결과의 편익성이 점진개선으로 나타남

감사합니다

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION