

2024

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

노원구시설관리공단

2024.12.

Evaluation Institute of regional public corporation



노원구시설관리공단 귀중

제출문

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

2024년 12월

지방공기업평가원 이사장





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 개선**을 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

- ☑ 고객서비스는 지방공기업의 핵심 키워드
- ☑ 지방공기업의 제품 · 서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치

법제도적 측면

- ☑ 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화
- ☑ 조사결과에 따라 지방공기업의 경영평가 반영
- ☑ 지방공기업법 78조 2항 근거

[조사 목적]

객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의 체계적인 진단

고객서비스 품질 개선방안 도출

고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

고객만족도 조사

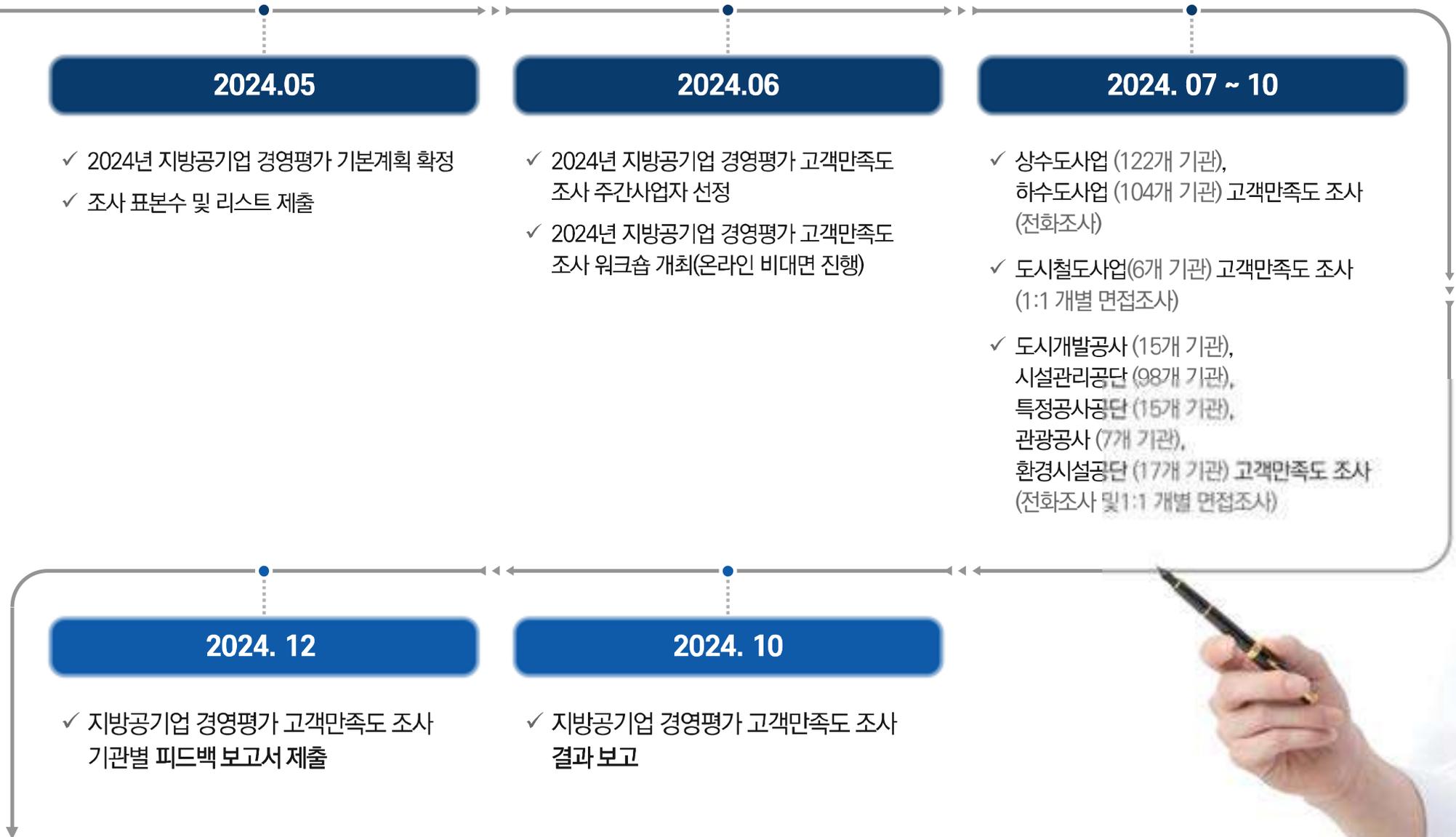
[기대 효과]

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 기획부터 실사 및 분석, 보고서 작성**까지 진행 ”



1. 조사 기획

고객만족도 평가모델 개발

- ✓ 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI 모델
- ✓ 기관의 의견을 수렴/반영하여 설문문항 확정

조사 설계 설문지 작성

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

2. 실사 및 분석

실사 진행

- ✓ 각 업무특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 CATI* 및 TAPI** 1:1 개별 면접 진행(수시 현장 검증)

데이터 검증 및 입력

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

전산 처리

- ✓ 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- ✓ 기초결과표 및 점수 산출을 위한 통계분석 실시(EXCEL, SPSS)

3. 보고서 작성

분석 테이블 작성

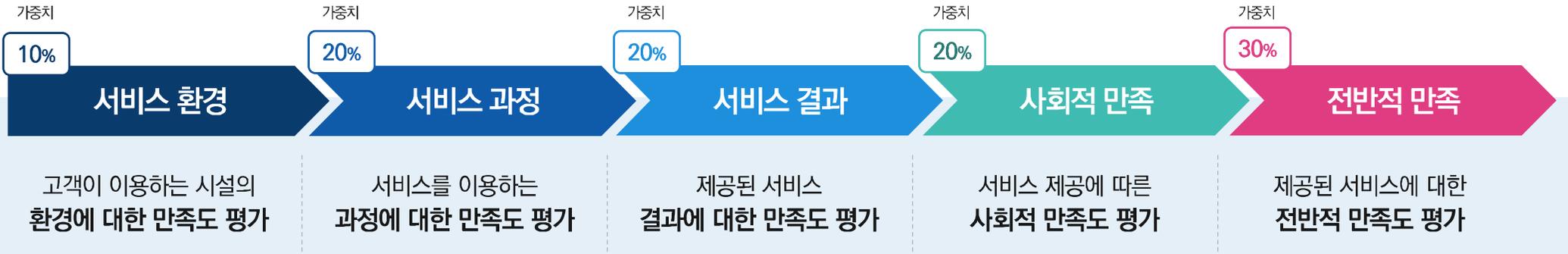
- ✓ 각 사업별 및 기관통합 보고서 작성
- ✓ 기초분석, 심층분석, VOC 분석 등 진행

기관별 보고서 작성

- ✓ 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합 점수 산출 및 기관별 Feedback 보고서 작성

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

4. PSI 모델 구성 및 내용



<p>편의성</p> <ul style="list-style-type: none"> 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가 	<p>접근성</p> <ul style="list-style-type: none"> 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가 	<p>편의성</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가 	<p>공익성</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 	<p>항상적</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
<p>쾌적성</p> <ul style="list-style-type: none"> 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가 	<p>대응성</p> <ul style="list-style-type: none"> 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가 	<p>신뢰성</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가 	<p>공정성</p> <ul style="list-style-type: none"> 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가 	<p>상대적</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
<p>안전성</p> <ul style="list-style-type: none"> 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가 	<p>신속성</p> <ul style="list-style-type: none"> 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가 	<p>충족성</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가 	<p>지속성</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가 	<p>절대적</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

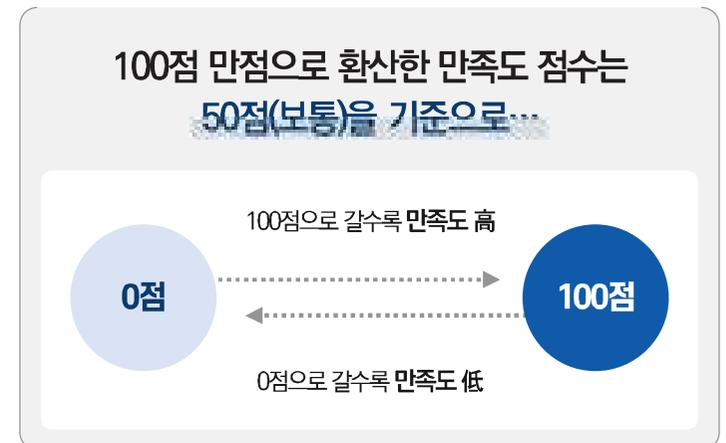
※ PSI 모델 평가 척도 : 모든 항목 7점 척도

5. PSI 평가척도 및 측정방법

평가척도 및 점수 환산 방법



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	$(1-1)/6 \times 100$



5. PSI 평가척도 및 측정방법

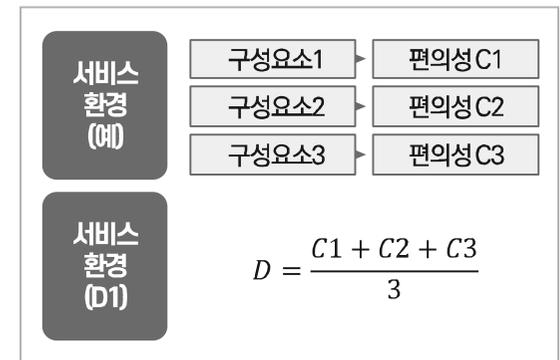
다차원 체감 만족도 사용

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



PSI 측정의 고려사항

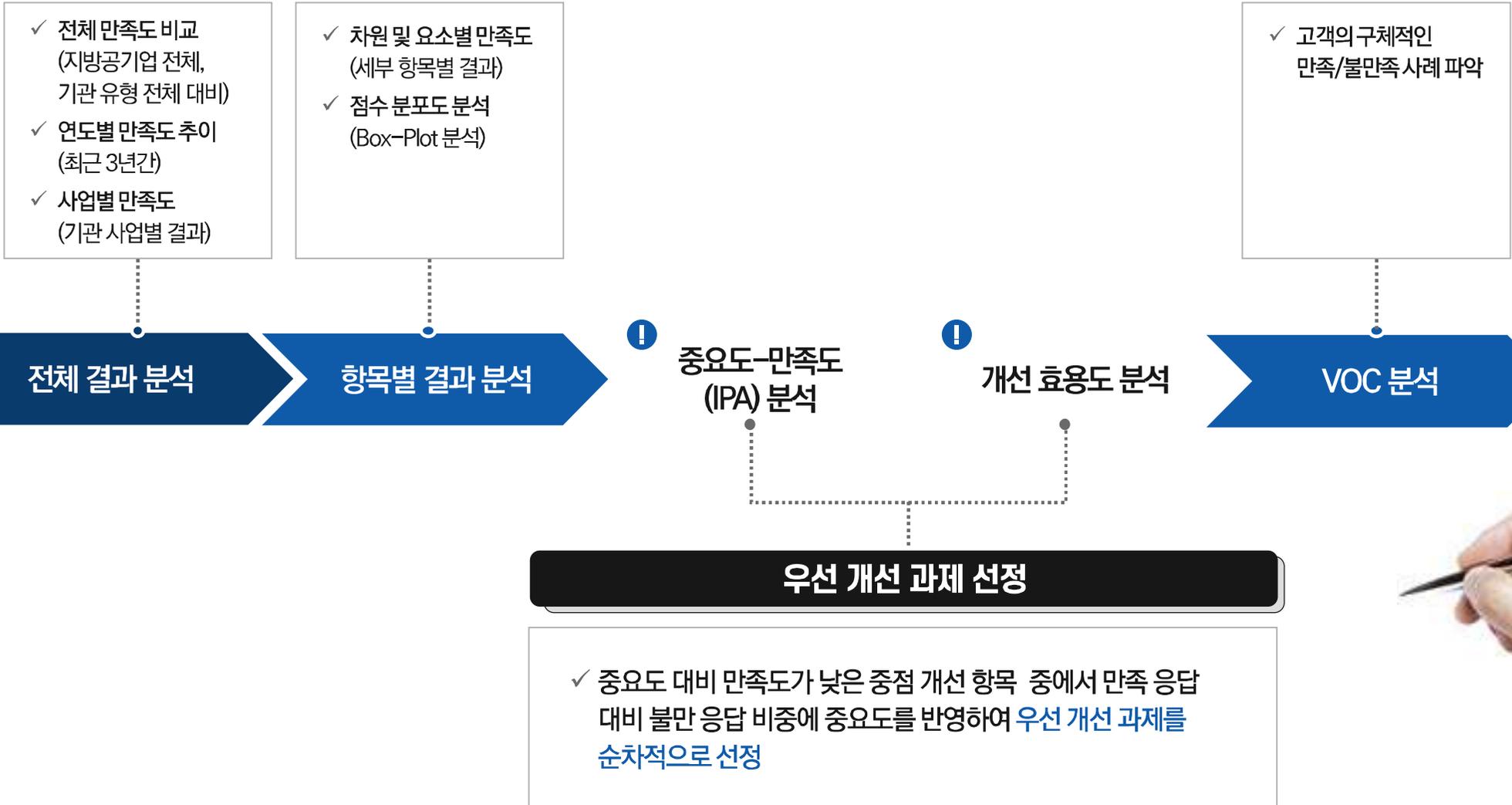
- 지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용

 - 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
- 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: 서분위수 범위(3분위-1분위수)값
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 표준편차를 고려하여 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간서 비스 표준화 수준의 비교 평가 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

- 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우
- 개선시 가장 큰 효과를 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

중요도

↑ 높음

↓ 낮음

← 점진개선 ← 중점개선 ← 유지강화 ← 점진개선

← 낮음 ← 만족도 ← 높음

04 사업별 개선 효용도 분석

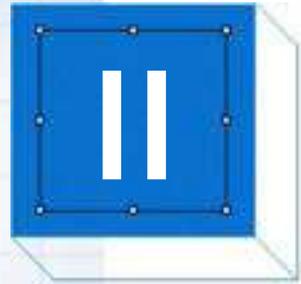
- ✓ 불만족 응답 비중을 만족 응답 비중으로 나눈 값에 중요도를 곱한 값(개선 효용도)으로, 만족 응답 비중 대비 불만족 응답 비중이 얼마만큼 차지하고 있는지를 확인하는 분석
- ✓ 개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선될수록 효과가 증대됨

산출식

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

* 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 서울 노원구시설관리공단에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객

조사 방법

✓ 구조화된 설문지를 이용하여 CATI 및 TAPI 1:1 개별 조사 진행

조사 기간

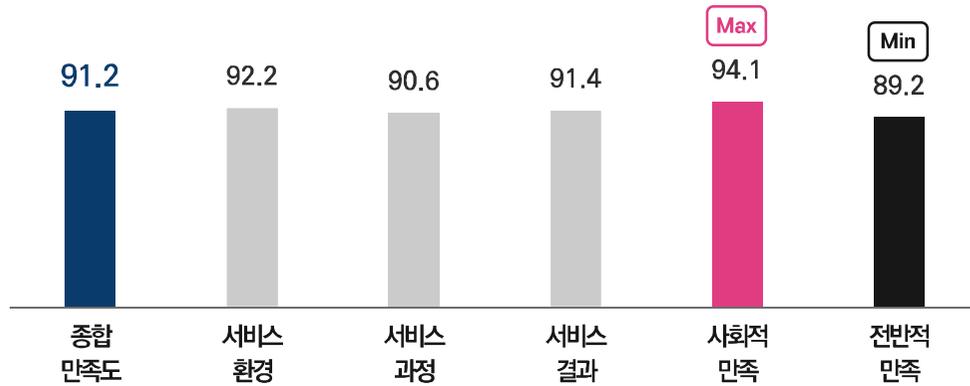
✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

조사 설계

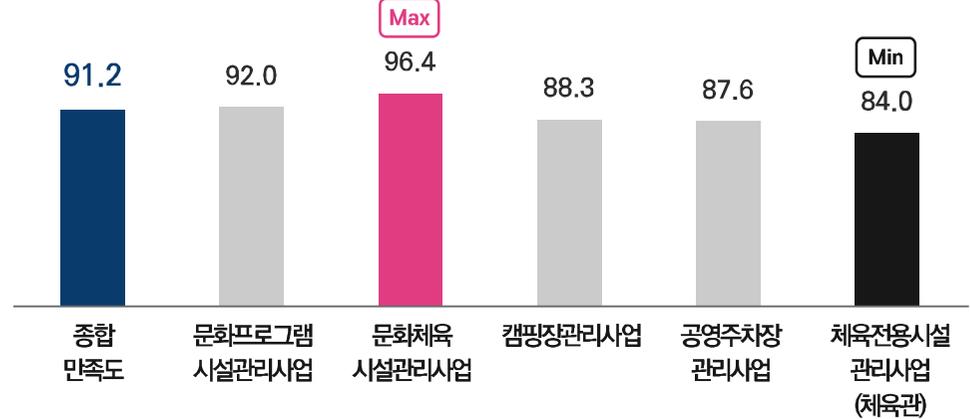
사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치
문화프로그램시설관리사업	구민익전당문화강좌(대강당)	현장조사	200	30.0
문화체육시설관리사업	당고개공원인공암벽장	전화조사	25	30.0
캠핑장관리사업	초안산캠핑장	전화조사/현장조사	75	12.0
공영주차장관리사업	공영주차장관리사업	현장조사	25	16.0
체육전용시설관리사업(체육관)	월계구민체육센터	현장조사	25	12.0
	상계구민체육센터	전화조사	50	
계			400	100.0

2. 조사 결과 요약

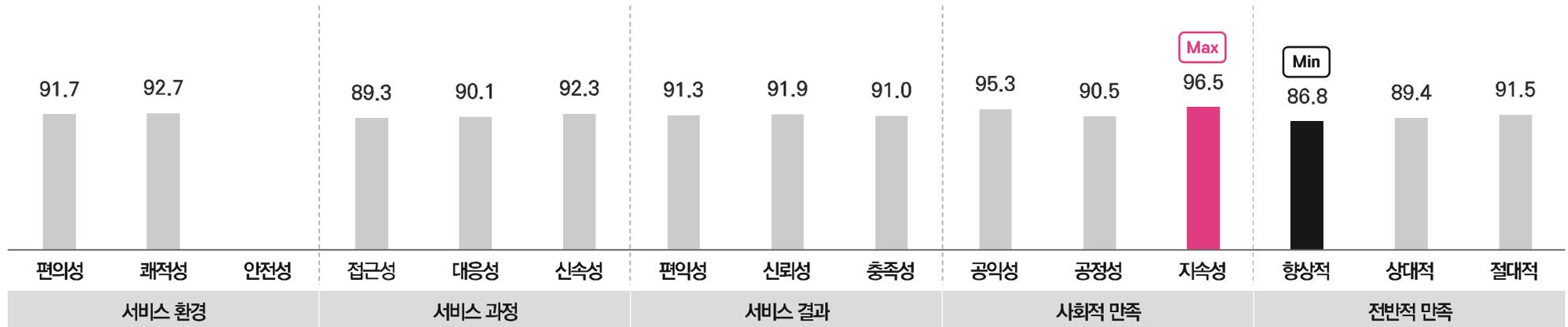
1 서울 노원구시설관리공단의 종합만족도는 91.2점



2 문화체육시설관리사업의 만족도가 96.4점으로 가장 높음



3 강점요소 : 지속성 / 약점요소 : 향상적



2. 조사 결과 요약

4

우선 개선 과제 분석 결과

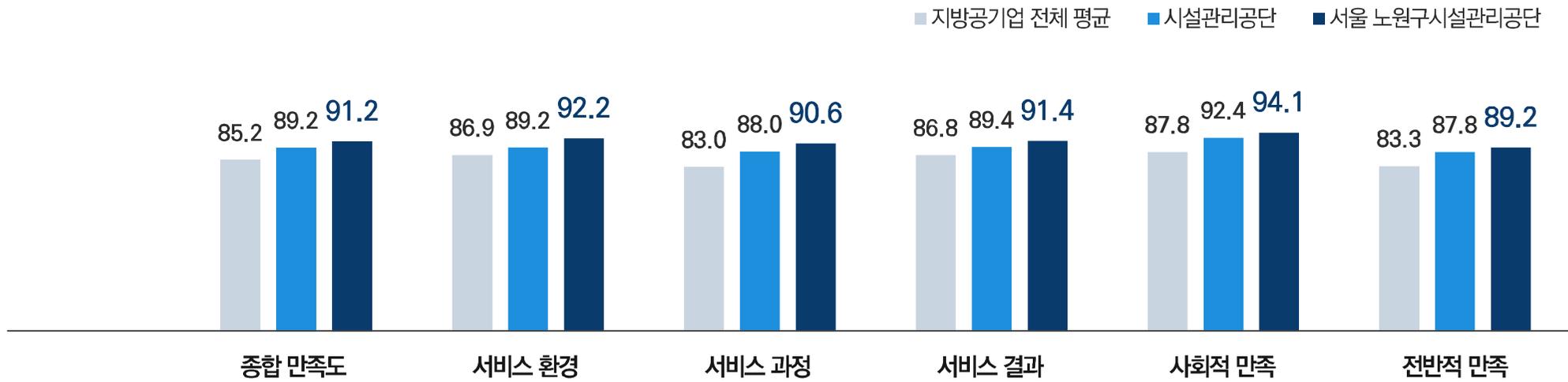
사업명	우선 개선 항목 1순위	우선 개선 항목 2순위	우선 개선 항목 3순위
문화프로그램시설관리사업	대응성1 <ul style="list-style-type: none"> 구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 	편익성1 <ul style="list-style-type: none"> 구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 	접근성1 <ul style="list-style-type: none"> 구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
문화체육시설관리사업	편익성2 <ul style="list-style-type: none"> 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다 	편익성1 <ul style="list-style-type: none"> 문화체육시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 	접근성1 대응성1 <ul style="list-style-type: none"> 문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다 문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
캠핑장관리사업	편익성1 <ul style="list-style-type: none"> 캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다 	신속성1 <ul style="list-style-type: none"> 캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다 	대응성2 <ul style="list-style-type: none"> 캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다
공영주차장관리사업	접근성1 <ul style="list-style-type: none"> 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다 	-	-
체육전용시설관리사업(체육관)	대응성1 <ul style="list-style-type: none"> 체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 	편익성1 <ul style="list-style-type: none"> 체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다 	공정성1 <ul style="list-style-type: none"> 체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다

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

2. 조사 결과 요약

전체 기관과의 비교

- 서울 노원구시설관리공단의 종합 만족도는 91.2점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 2.0점 높게 나타남
- 지방공기업 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게 나타남

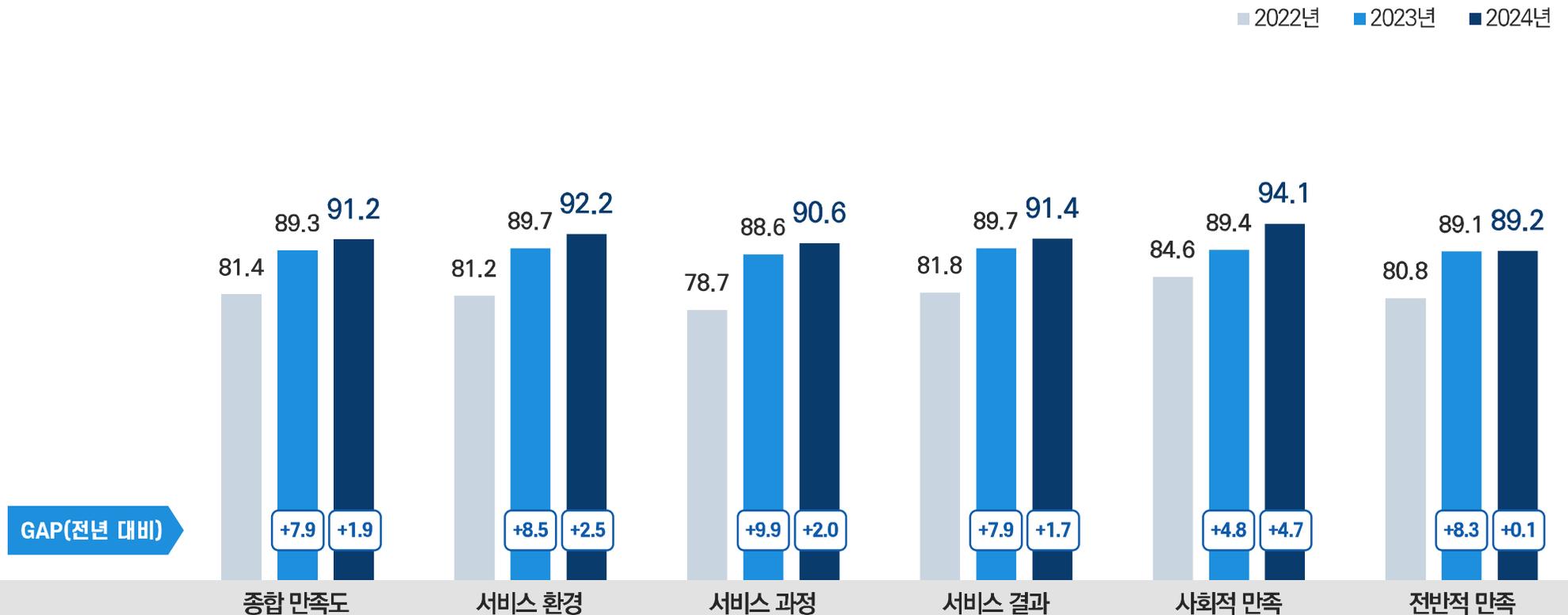


지방공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	+6.0	+5.3	+7.6	+4.6	+6.3	+5.9
도시개발공사 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	+2.0	+3.0	+2.6	+2.0	+1.7	+1.4

2. 조사 결과 요약

연도별 만족도 추이

- ☑ 서울 노원구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2022년 81.4점에서 2023년 89.3점으로 7.9점 상승했으며, 2023년 89.3점에서 2024년 91.2점으로 1.9점 상승함



2. 조사 결과 요약

사업별 만족도

- ☑ 서울 노원구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 문화체육시설관리사업의 만족도가 96.4점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 체육전용시설관리사업(체육관)의 만족도는 84.0점으로 가장 낮게 평가됨

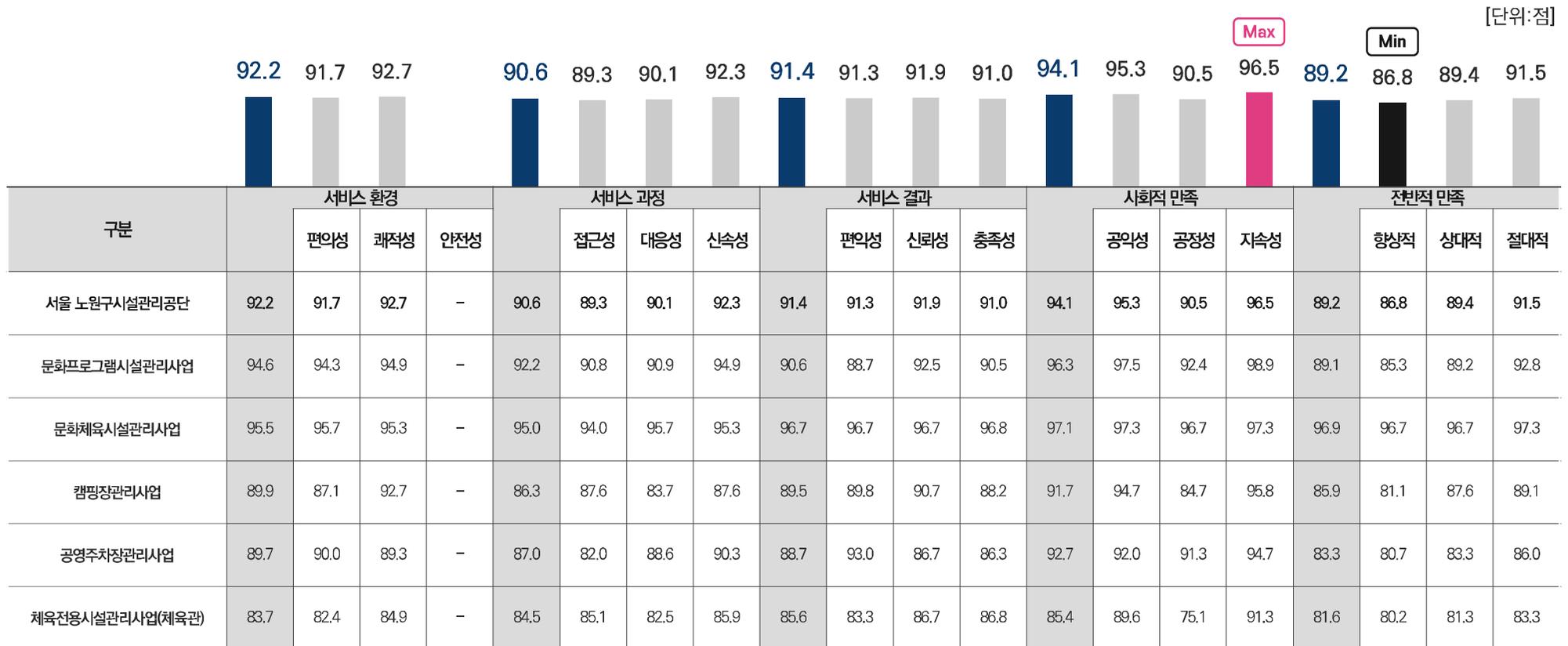
[단위:점]

구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 노원구시설관리공단	(400)	91.2	92.2	90.6	91.4	94.1	89.2
문화프로그램시설관리사업	(200)	92.0	94.6	92.2	90.6	96.3	89.1
문화체육시설관리사업	(25)	96.4 Max	95.5	95.0	96.7	97.1	96.9
캠핑장관리사업	(75)	88.3	89.9	86.3	89.5	91.7	85.9
공영주차장관리사업	(25)	87.6	89.7	87.0	88.7	92.7	83.3
체육전용시설관리사업(체육관)	(75)	84.0 Min	83.7	84.5	85.6	85.4	81.6

2. 조사 결과 요약

차원 및 요소별 만족도

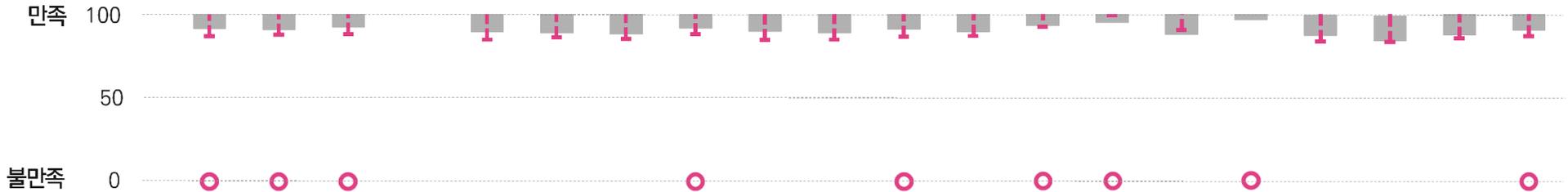
- ☑ 서울 노원구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 96.5점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 86.8점으로 가장 낮게 평가됨



2. 조사 결과 요약

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성이 0.76점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.35점으로 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	향상적	상대적	절대적						
표준편차	12.5	14.4	13.1	-	12.4	14.6	14.4	13.7	12.0	13.3	12.7	14.6	11.0	10.4	19.8	8.9	13.7	16.4	15.3	13.7	
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	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	92.1	100.0	91.7	100.0	94.4	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	83.3	83.3	100.0	
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	88.9	94.4	83.3	100.0	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	11.1	5.6	16.7	0.0	16.7	16.7	16.7	16.7	
표준화 점수	+0.13	+0.05	+0.19	-	-0.02	-0.07	-0.12	+0.13	-0.01	-0.09	+0.09	-0.02	+0.31	+0.51	-0.09	+0.76	-0.19	-0.35	-0.15	+0.03	

※ 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
 ※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

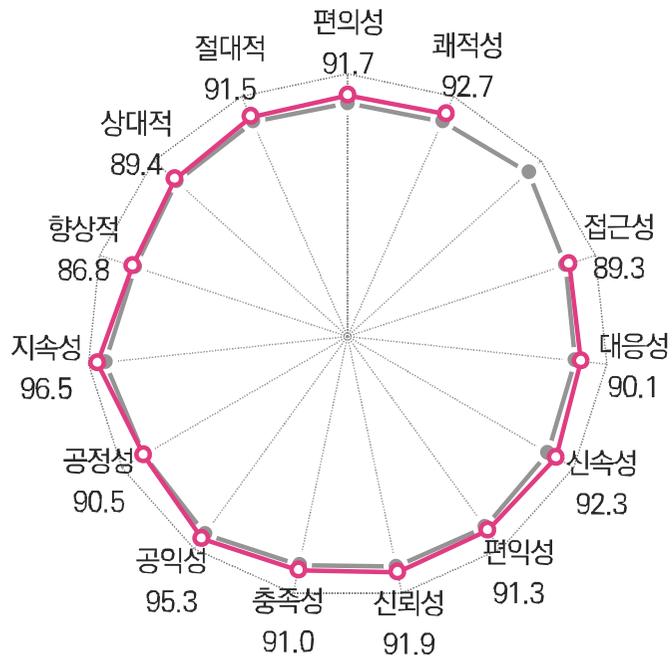
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

--- 시설관리공단 전체 평균 ● 서울 노원구시설관리공단



■ 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

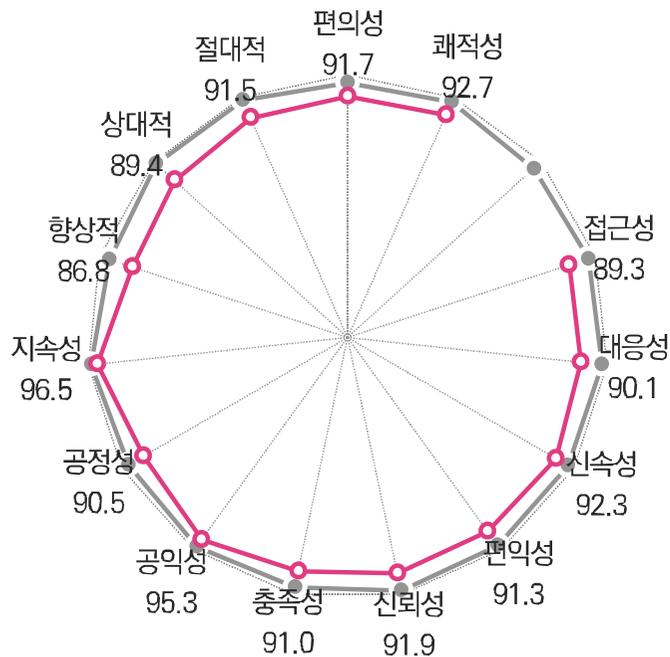
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 ● 서울 노원구시설관리공단



■ 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

사업별 조사결과

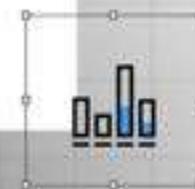
1 문화프로그램시설관리사업

4 공영주차장관리사업

2 문화체육시설관리사업

5 체육전용시설관리사업(체육관)

3 캠핑장관리사업



□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

1

문화프로그램시설관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-1

사업 전체 결과

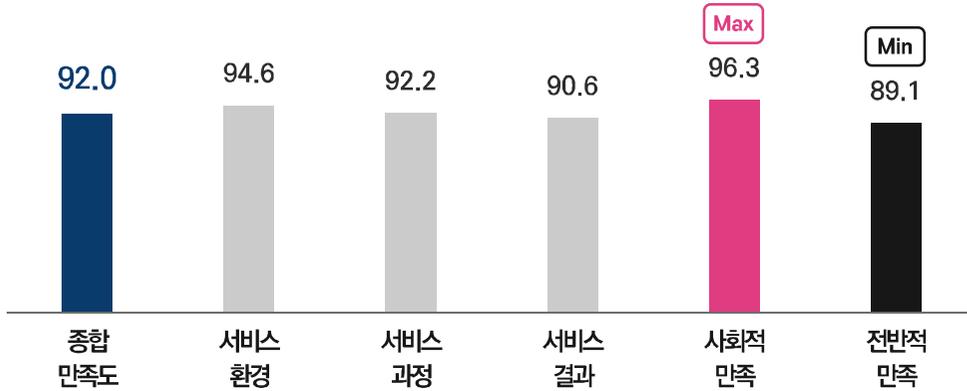
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	문화프로그램 시설관리사업	200	100.0
성별	남성	15	7.5
	여성	185	92.5
연령	20대	0	0.0
	30대	0	0.0
	40대	0	0.0
	50대	9	4.5
	60세 이상	191	95.5

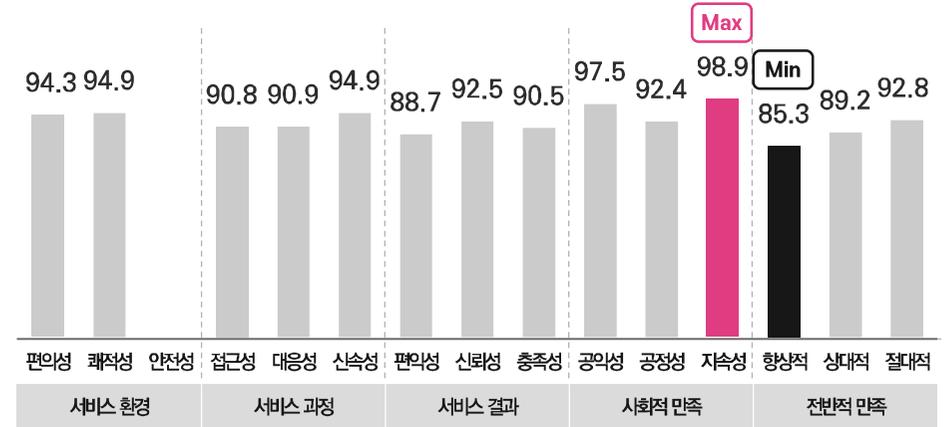
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다
	신속성1	구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	구민회관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다
	공익성2	구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다
	공정성1	구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다
전반적 만족	지속성1	구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다
	향상적1	구민회관의 프로그램과 관련한 서비스의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	구민회관의 프로그램과 관련한 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	구민회관의 프로그램과 관련하여 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 문화프로그램시설관리사업의 종합만족도는 92.0점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3 문화프로그램시설관리사업은 대응성1, 편익성1, 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	86.0	9.1	■		0.243	1위
서비스 결과	편익성1	85.3	8.5	■		0.090	3위
서비스 과정	접근성1	90.8	7.7	■		0.079	4위
서비스 결과	충족성1	90.5	8.4		■	0.043	5위
서비스 결과	편익성2	92.0	7.5		■	0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	92.5	7.3		■	0.000	-
사회적 만족	공정성1	92.4	4.0		■	0.103	2위

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

우선 개선 과제

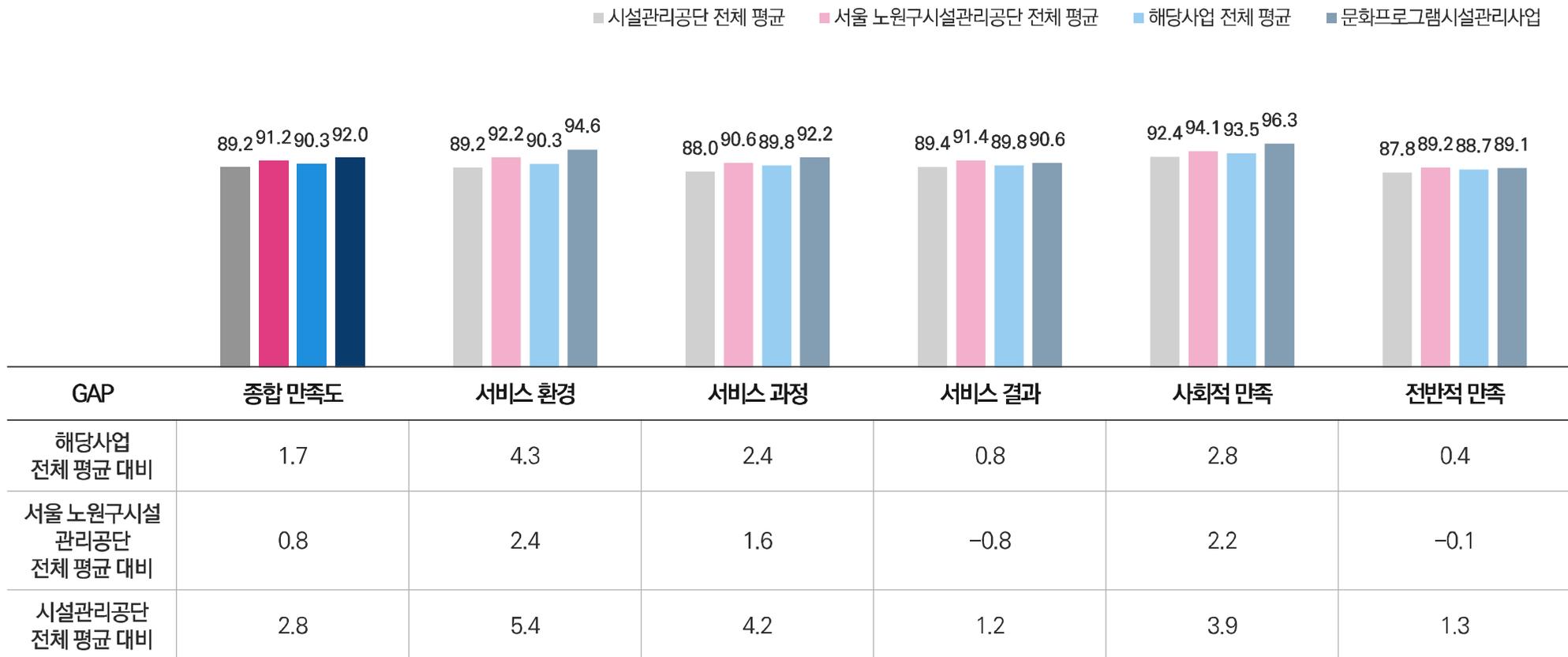
- 1순위** **대응성1** | 구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
- 2순위** **편익성1** | 구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
- 3순위** **접근성1** | 구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다

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

3. 조사 결과

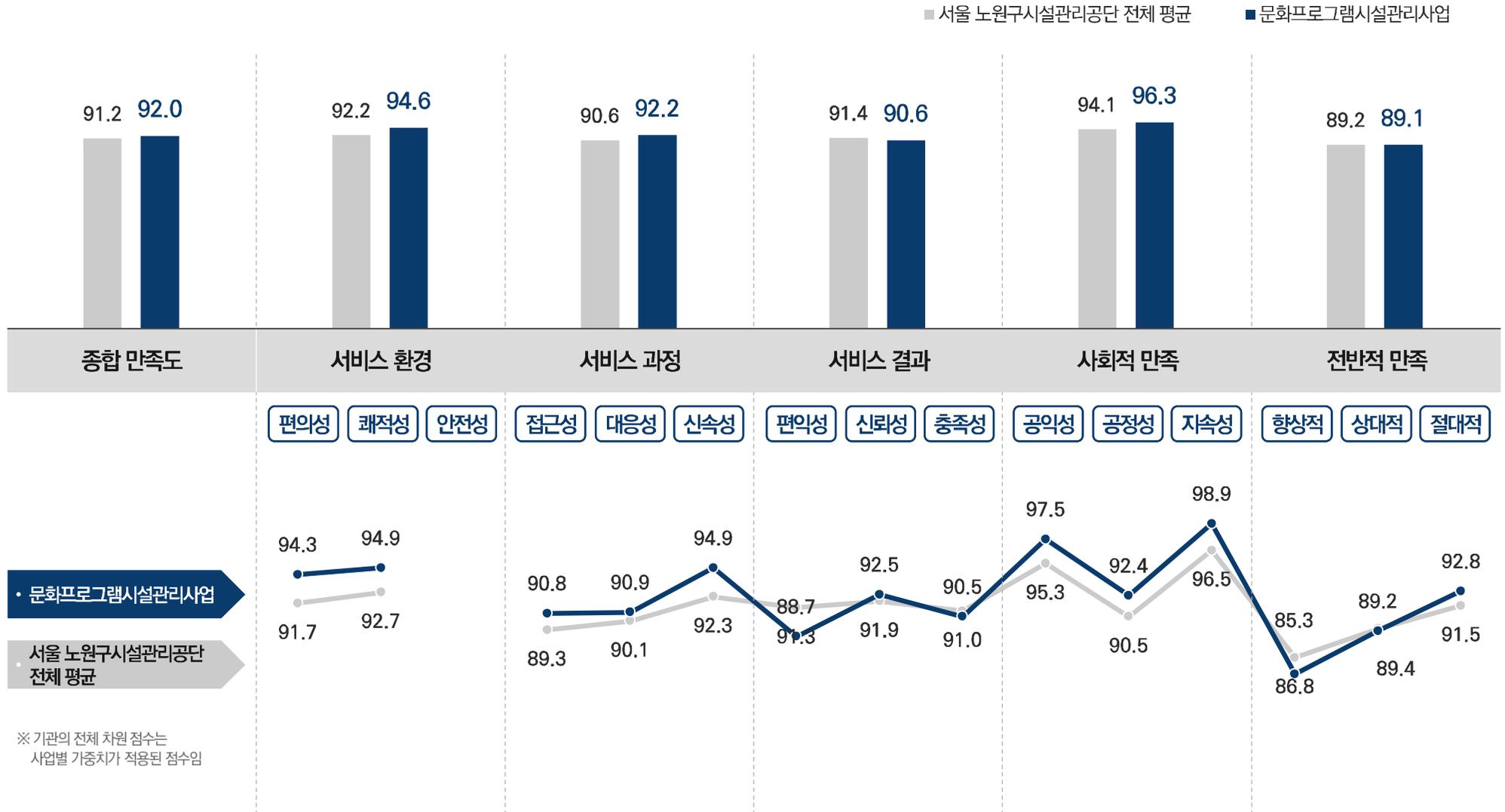
전체 만족도 비교

- ☑ 문화프로그램시설관리사업의 종합 만족도는 92.0점으로, 문화프로그램시설관리사업 전체 점수 대비 1.7점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



문화프로그램시설관리사업
서울 노원구시설관리공단 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	구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다	98.9
상위 2위	사회적 만족	공익성1	구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다	97.8
상위 3위	사회적 만족	공익성2	구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다	97.3
상위 4위	서비스 과정	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다	95.7
상위 5위	서비스 환경	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	94.9

만족도 하위 5위

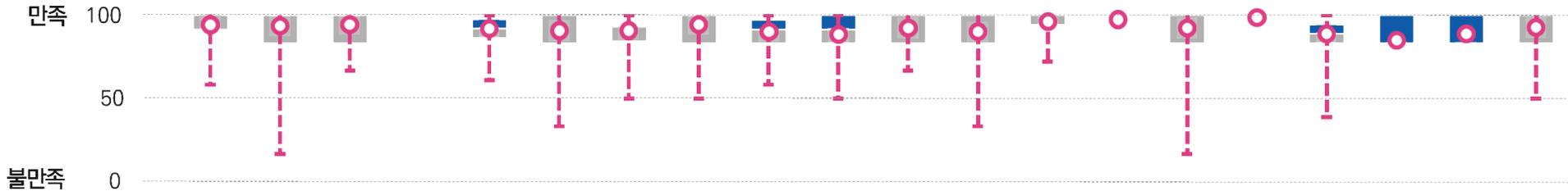
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	편의성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	85.3
하위 2위	서비스 과정	대응성1	구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.0
하위 3위	서비스 결과	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.5
하위 4위	서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.8
하위 5위	서비스 결과	편의성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.0

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 1.68점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.50점으로 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	8.0	9.7	8.6	-	7.6	11.5	8.9	8.5	8.3	10.1	8.6	11.4	6.1	5.7	14.2	4.1	10.6	13.5	12.6	10.1
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	97.7	100.0	93.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	92.1	100.0	93.0	100.0	91.7	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	83.3	83.3	100.0
1분위수	91.7	83.3	83.3	-	86.6	83.3	84.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	94.4	100.0	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	8.3	16.7	16.7	-	11.1	16.7	8.3	16.7	13.9	16.7	16.7	16.7	5.6	0.0	16.7	0.0	11.1	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.33	0.23	0.34	-	0.03	-0.10	-0.13	0.34	-0.17	-0.33	0.06	-0.13	0.70	0.97	0.03	1.68	-0.28	-0.50	-0.22	0.08

※ 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
 ※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

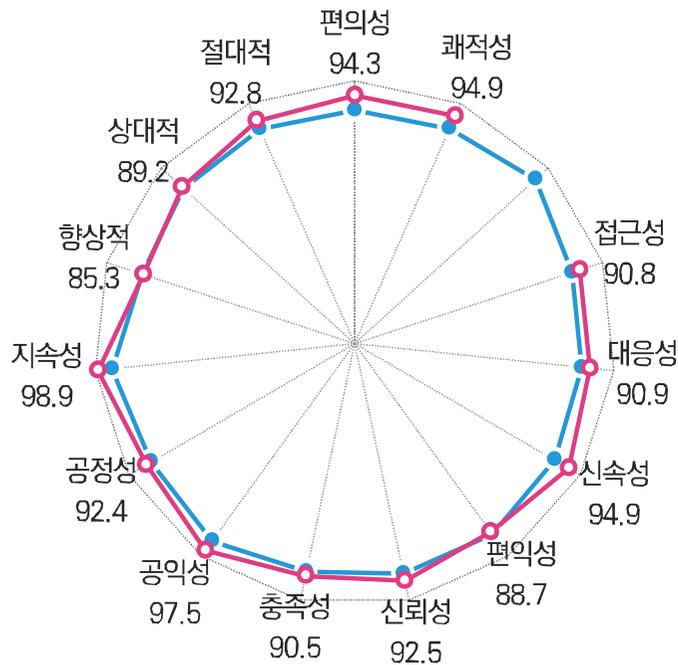
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

특정공사 전체 대비 강·약점

--- 시설관리공단 전체 평균 --- 문화프로그램시설관리사업



■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

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

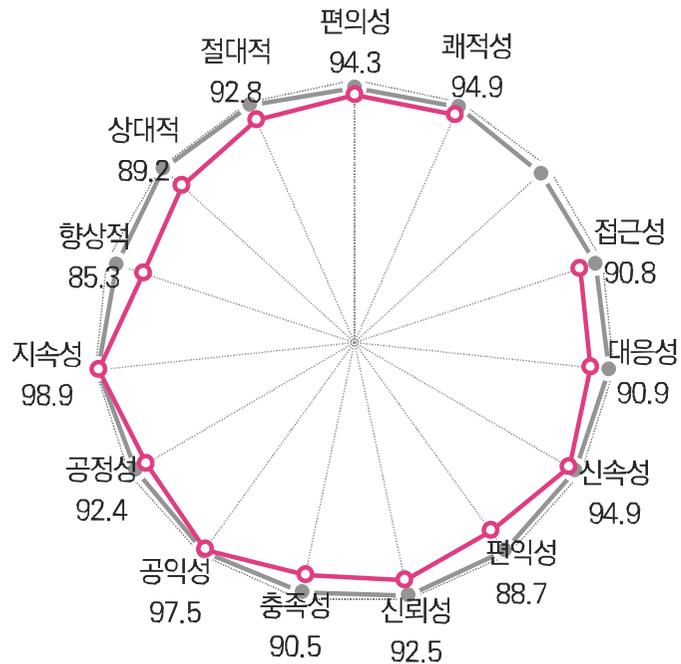
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 ● 문화프로그램시설관리사업



■ 우선개선* □ 보통 ■ 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 과정의 '대응성1', 서비스 결과의 '편의성1', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 결과의 '충족성1', '편의성2', '신뢰성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성1	구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.0	9.1
	서비스 결과	편의성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	85.3	8.5
	서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.8	7.7
	서비스 결과	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.5	8.4
	서비스 결과	편의성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.0	7.5
	서비스 결과	신뢰성1	구민회관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.5	7.3
점진 개선	사회적 만족	공정성1	구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다	92.4	4.0
지속 관리	서비스 환경	편의성1	구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하기 편리하다	94.3	5.7
	서비스 과정	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다	95.7	6.7
	사회적 만족	공익성2	구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다	97.3	5.0
	사회적 만족	지속성1	구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다	98.9	5.9
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	94.9	8.4
	서비스 과정	신속성1	구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다	94.9	8.0
	사회적 만족	공익성1	구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다	97.8	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	구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	9.1	91.8	2.5	0.243
2위	사회적 만족	공정성1	구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다	4.0	97.0	2.5	0.103
3위	서비스 결과	편의성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	8.5	94.5	1.0	0.090
4위	서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	7.7	98.0	1.0	0.079
5위	서비스 결과	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	8.4	97.5	0.5	0.043
6위	서비스 환경	편의성1	구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하기 편리하다	5.7	99.5	0.5	0.029
-	서비스 환경	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	8.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다	6.7	99.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다	8.0	99.5	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	7.5	98.5	0.0	0.000

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤약간 만족, ⑥만족, ⑦매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ①매우 불만족, ②불만족, ③약간 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	86.0	9.1	집중 개선		0.243	1위
서비스 결과	편의성1	85.3	8.5			0.090	3위
서비스 과정	접근성1	90.8	7.7			0.079	4위
서비스 결과	충족성1	90.5	8.4			0.043	5위
서비스 결과	편의성2	92.0	7.5			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	92.5	7.3			0.000	-
사회적 만족	공정성1	92.4	4.0			0.103	2위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 **대응성1**

구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 **편의성1**

구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

개선 3순위 **접근성1**

구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 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	62	31.3
강사/교사가 전문적임/잘가르침	48	24.2
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	23	11.6
직원이 친절함	22	11.1
즐거움/재미있는 시간을 보냄	13	6.6
시설/환경이 좋음	10	5.1
프로그램이 다양함	8	4.0
강사/교사가 친절함	7	3.5
강사/교사가 적극적임/열정적임	7	3.5
시설 넓음/시설 증축	6	3.0
공부/학습/배울 수 있어 좋음	5	2.5

※ 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 (%)
신속한 공사 마무리 요망	13	6.5
조기 입장 요망 (운영/이용시간 앞당김 필요)	8	4.0
다양한 프로그램 제공 요망	4	2.0
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	4	2.0
수요가 적다고 폐강되는 일이 없도록 개선 요망	4	2.0
강사 처우개선 요망	3	1.5
신규회원 신청/등록 확대 요망	3	1.5
강사의 전문성 요망	2	1.0
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	2	1.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	1.0
지속적인 운영 요망	2	1.0

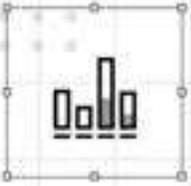
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2

세부내용별 결과



1-2-1

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

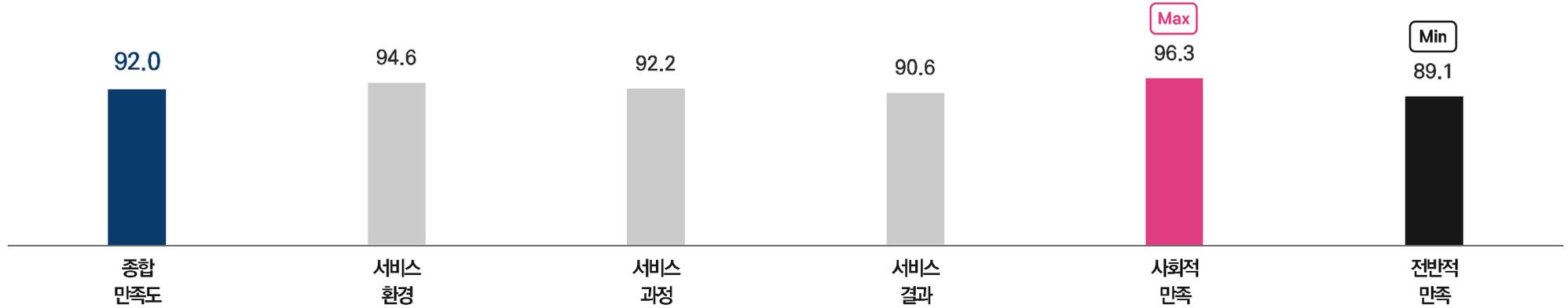
구민의전당 문화강좌(대강당)

1. 조사 내용

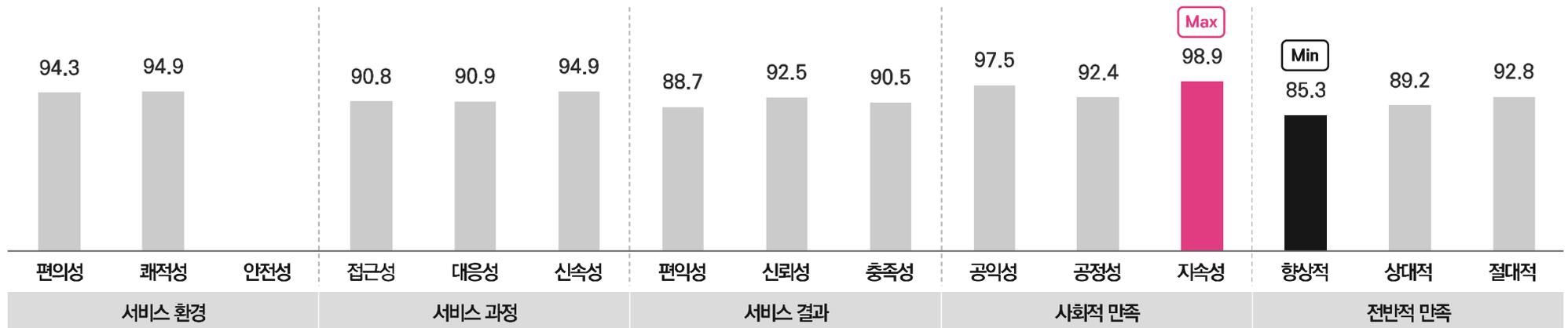
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	구민회관에서 운영하는 프로그램시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	구민회관의 프로그램시설은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	구민회관은 프로그램 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	구민회관 프로그램에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	구민회관 프로그램을 운영하는 직원들은 친절하다
	신속성1	구민회관 직원들은 프로그램과 관련된 업무들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	구민회관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	구민회관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	구민회관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	구민회관 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	구민회관의 프로그램은 이용객에게 유익하다
	공익성2	구민회관은 프로그램은 지역주민에 여가활동에 기여한다
	공정성1	구민회관의 프로그램은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	구민회관의 프로그램을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	구민회관의 프로그램과 관련한 서비스의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	구민회관의 프로그램과 관련한 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	구민회관의 프로그램과 관련하여 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 구민의전당문화강좌(대강당)의 종합만족도는 92.0점



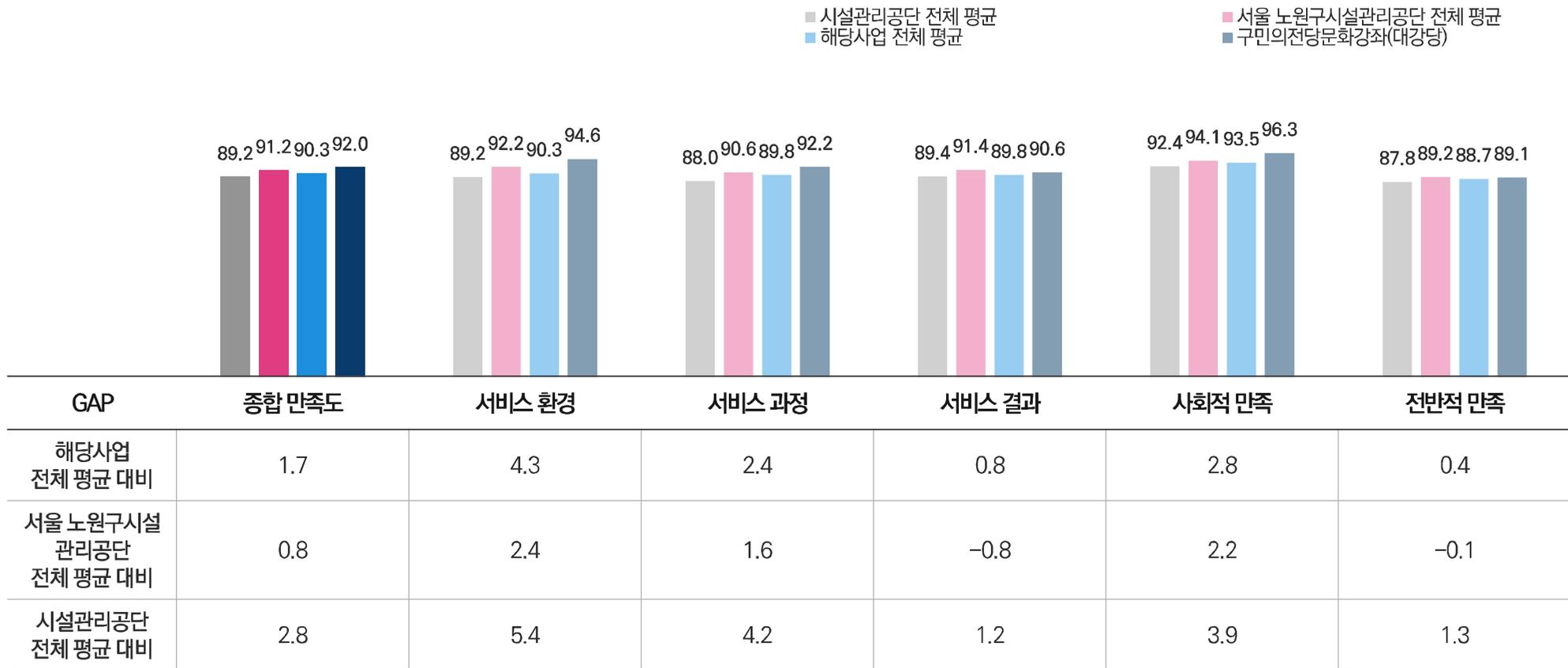
2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적



3. 조사 결과

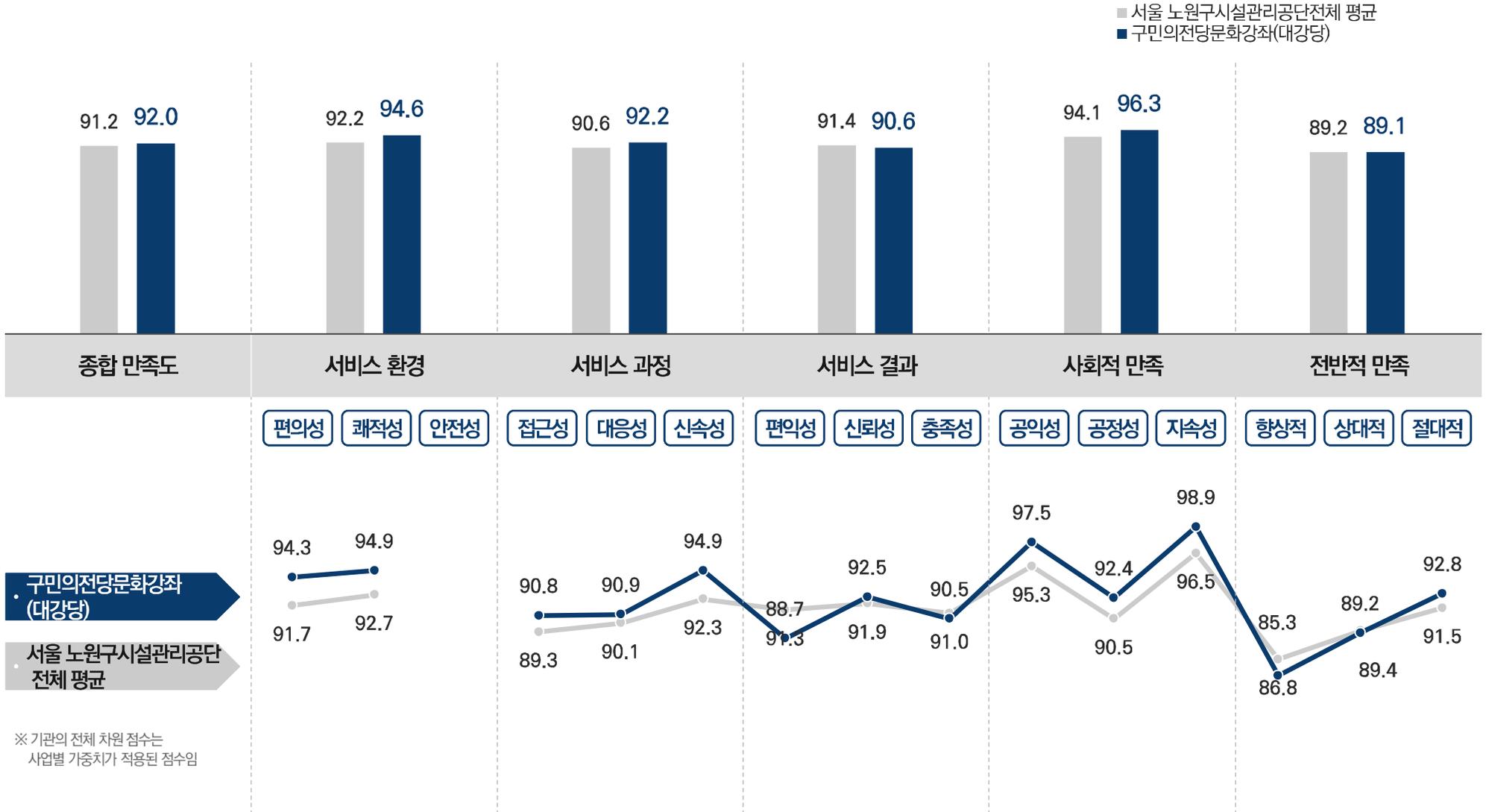
전체 만족도 비교

- ☑ 구민의전당문화강좌(대강당)의 종합 만족도는 92.0점으로, 문화프로그램시설관리사업 전체 점수 대비 1.7점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



구민의전당문화강좌 (대강당)

서울 노원구시설관리공단 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	62	31.3
강사/교사가 전문적임/잘가르침	48	24.2
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	23	11.6
직원이 친절함	22	11.1
즐거움/재미있는 시간을 보냄	13	6.6
시설/환경이 좋음	10	5.1
프로그램이 다양함	8	4.0
강사/교사가 친절함	7	3.5
강사/교사가 적극적임/열정적임	7	3.5
시설 넓음/시설 증축	6	3.0
공부/학습/배울 수 있어 좋음	5	2.5

※ 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 (%)
신속한 공사 마무리 요망	13	6.5
조기 입장 요망 (운영/이용시간 앞당김 필요)	8	4.0
다양한 프로그램 제공 요망	4	2.0
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	4	2.0
수요가 적다고 폐강되는 일이 없도록 개선 요망	4	2.0
강사 처우개선 요망	3	1.5
신규회원 신청/등록 확대 요망	3	1.5
강사의 전문성 요망	2	1.0
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	2	1.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	1.0
지속적인 운영 요망	2	1.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

2

문화체육시설관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-1

사업 전체 결과

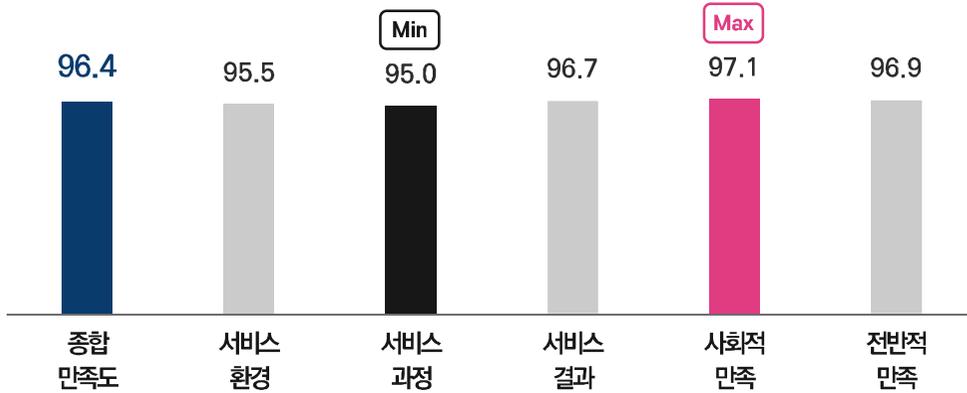
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	문화체육시설 관리사업	25	100.0
성별	남성	10	40.0
	여성	15	60.0
연령	20대	3	12.0
	30대	8	32.0
	40대	12	48.0
	50대	2	8.0
	60세 이상	0	

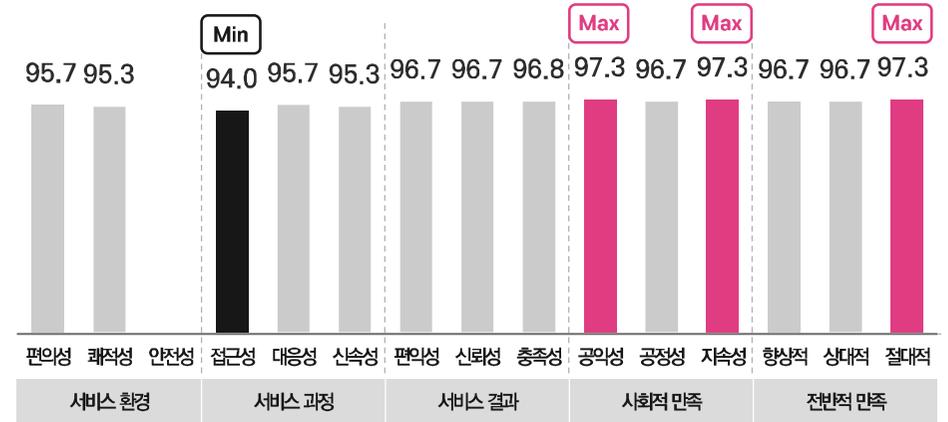
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다
	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다
서비스 결과	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
	편익성1	문화체육시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편익성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	문화체육시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다
전반적 만족	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다
	향상적1	문화체육시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	문화체육시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	문화체육시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 96.4점



2 강점요소 : 공익성, 지속성, 절대적 / 약점 요소 : 접근성



3 문화체육시설관리사업은 편의성2, 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	편의성2	96.0	6.3	집중 개선	점진 개선	0.264	12위
서비스 결과	편의성1	96.0	6.3	집중 개선	점진 개선	0.264	12위
서비스 과정	접근성1	94.0	4.6	점진 개선	집중 개선	0.399	1위
서비스 과정	대응성1	94.0	4.6	점진 개선	집중 개선	0.399	1위
서비스 환경	쾌적성1	95.3	6.2	점진 개선	집중 개선	0.258	14위
서비스 과정	신속성1	95.3	6.2	점진 개선	집중 개선	0.258	14위
서비스 환경	편의성1	95.3	5.9	점진 개선	집중 개선	0.244	16위

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

우선 개선 과제

- 1순위** 편의성2 | 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
- 2순위** 편의성1 | 문화체육시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
- 3순위** 접근성1 대응성1 | 문화체육시설의 사용에 대한 인내가 잘 되고 있다
문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

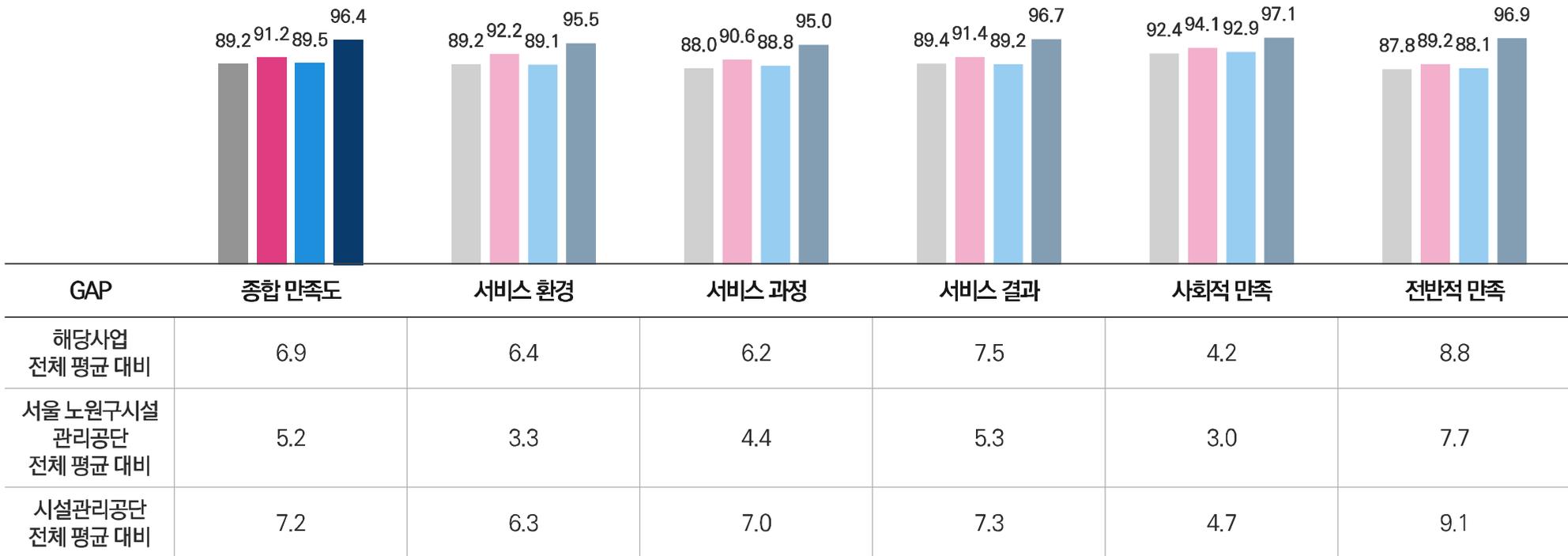
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

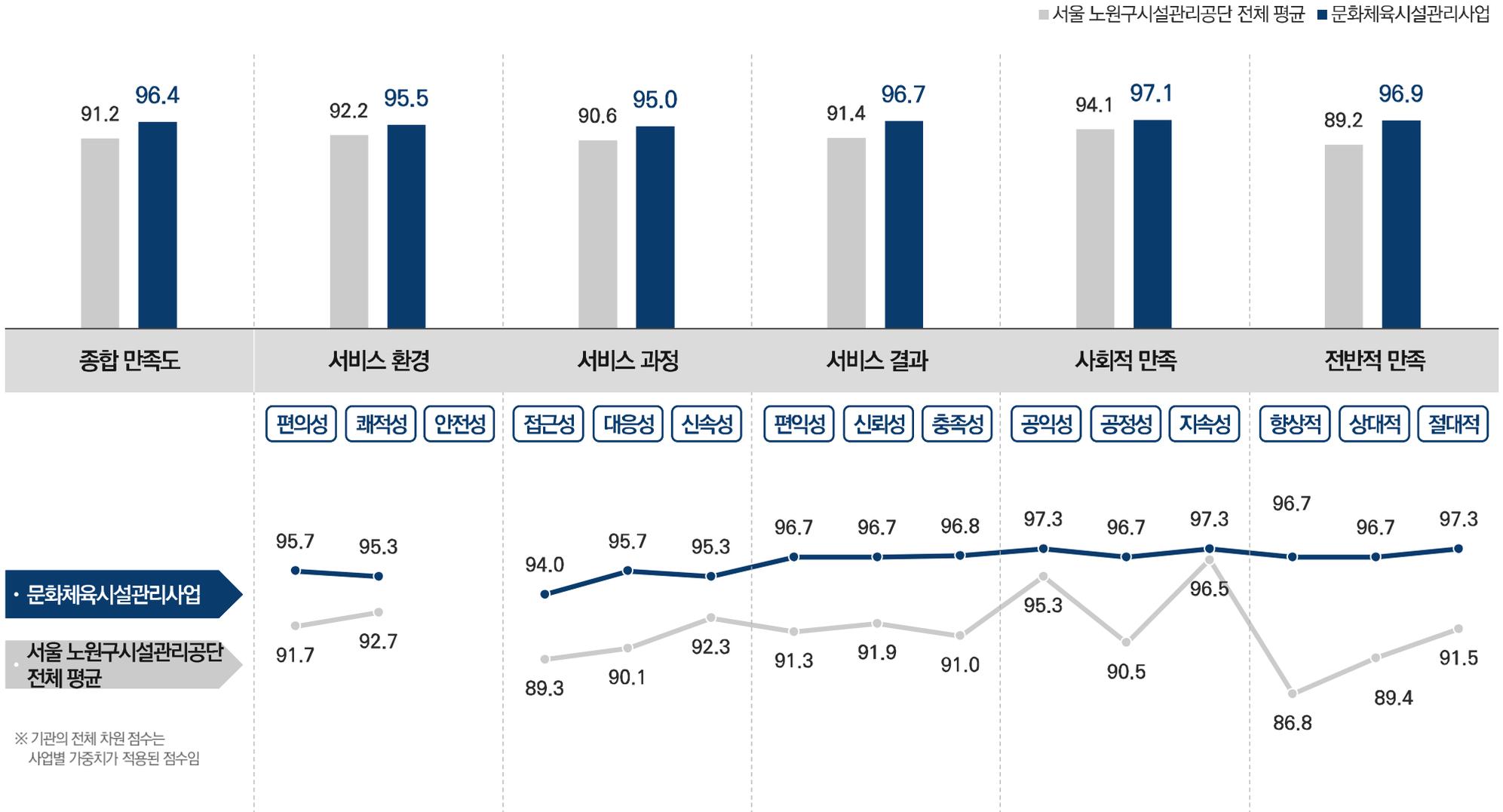
- ☑ 문화체육시설관리사업의 종합 만족도는 96.4점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수 대비 6.9점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.2점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 문화체육시설관리사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



문화체육시설관리사업
서울 노원구시설관리공단
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	서비스 과정	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	97.3
상위 2위	서비스 결과	편의성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	97.3
상위 3위	사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	97.3
상위 4위	사회적 만족	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	97.3
상위 5위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	97.3

만족도 하위 5위

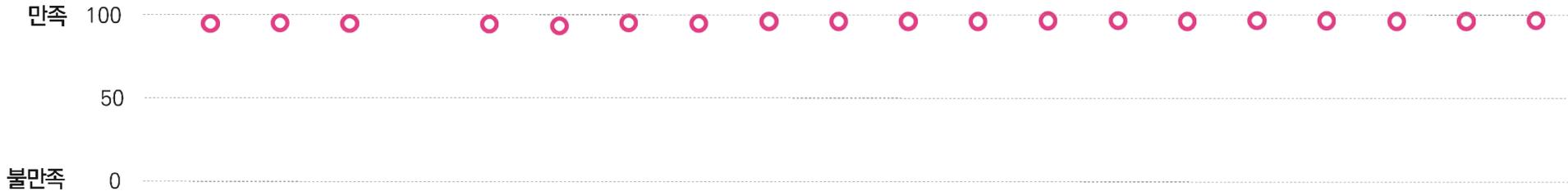
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	94.0
하위 2위	서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	94.0
하위 3위	서비스 과정	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	95.3
하위 4위	서비스 환경	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	95.3
하위 5위	서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다	95.3

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공익성, 지속성과 전반적 만족 차원의 절대적 항목의 표준화 점수가 0.07점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.13점으로 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	13.9	14.1	14.0	-	15.1	18.6	14.7	14.0	13.3	13.4	13.6	13.4	13.3	13.3	13.6	13.3	13.6	13.6	13.3	
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	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
1분위수	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
IQR	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
표준화 점수	-0.06	-0.05	-0.07	-	-0.09	-0.13	-0.05	-0.07	0.02	0.02	0.02	0.03	0.05	0.07	0.02	0.07	0.04	0.02	0.02	0.07

※ 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

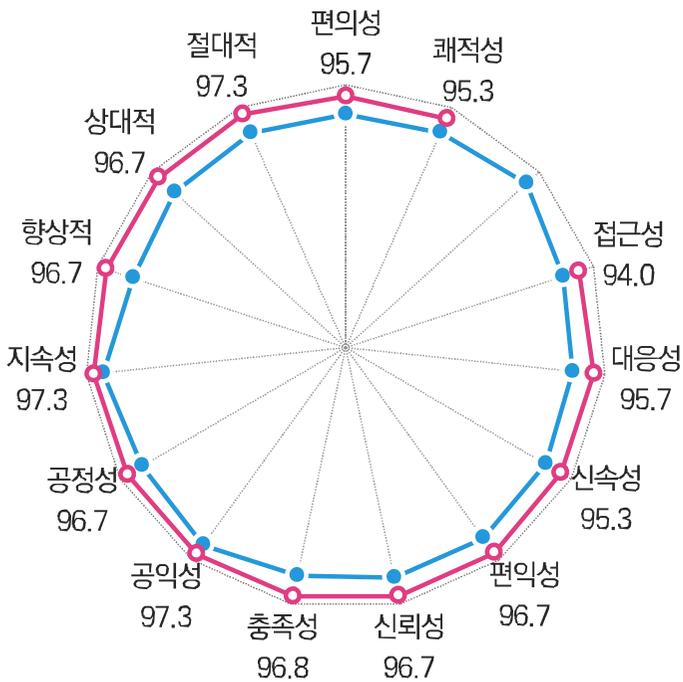
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

특정공사 전체 대비 강·약점

—●— 시설관리공단 전체 평균 —○— 문화체육시설관리사업



■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

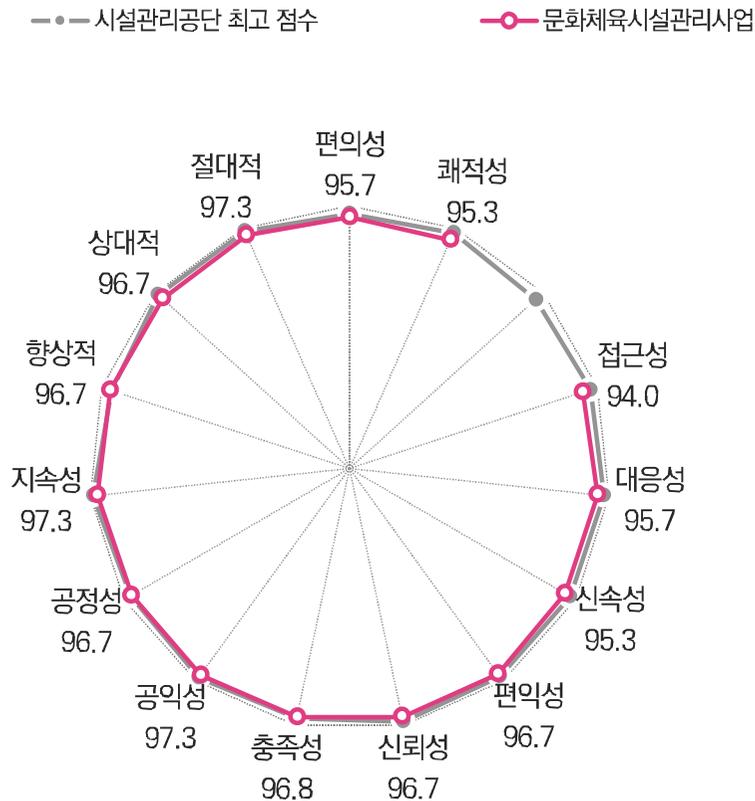
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상성 상대적 절대적

* 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



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

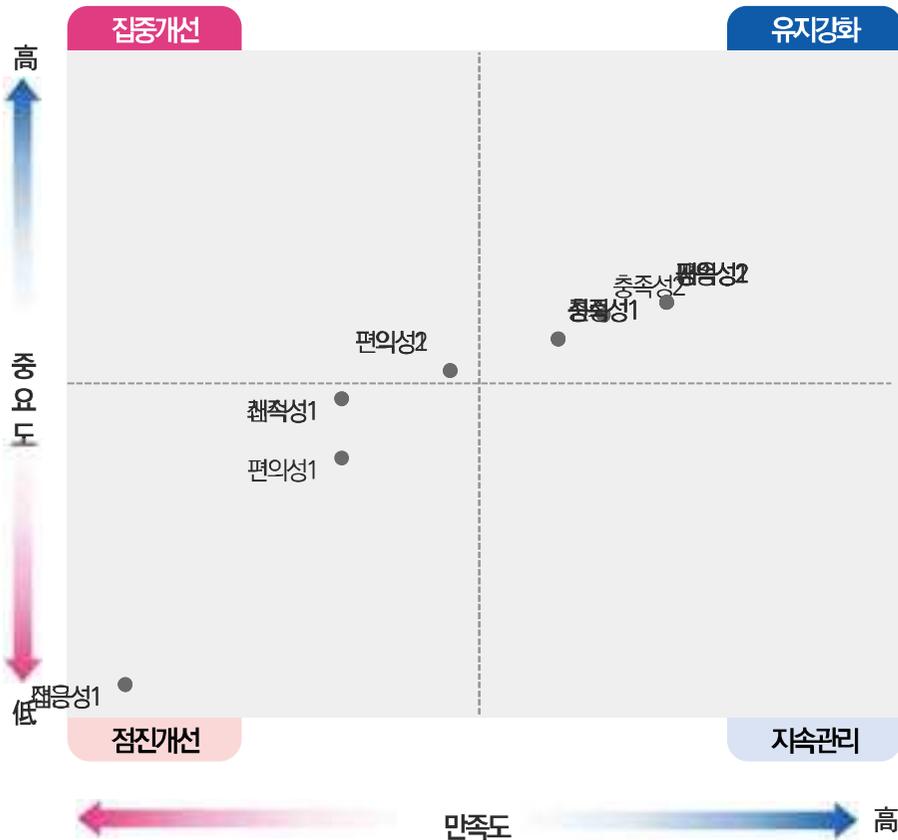
■ 우선개선* ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	<div style="border: 1px dashed blue; padding: 2px;"> 편의성 쾌적성 안전성 </div>
서비스 과정 ▶	<div style="border: 1px dashed red; padding: 2px;"> 접근성 대응성 신속성 </div>
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '편의성2', 서비스 결과의 '편익성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	96.0	6.3
	서비스 결과	편익성1	문화체육시설은 이용고객의 편익을 위해 다양한 지원을 한다	96.0	6.3
점진 개선	서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	94.0	4.6
	서비스 과정	대응성1	문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	94.0	4.6
	서비스 환경	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	95.3	6.2
	서비스 과정	신속성1	문화체육시설과 관련된 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	95.3	6.2
	서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다	95.3	5.9
유지 강화	서비스 결과	총족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	96.9	6.7
	서비스 과정	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	97.3	6.7
	서비스 결과	편익성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	97.3	6.7
	사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	97.3	6.7
	사회적 만족	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	97.3	6.7
	사회적 만족	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	97.3	6.7
	사회적 만족	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다	96.7	6.5
	서비스 결과	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	96.7	6.5
서비스 결과	총족성1	문화체육시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	96.7	6.5	

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	서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	4.6	92.0	8.0	0.399
2위	서비스 과정	대응성1	문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.6	92.0	8.0	0.399
3위	서비스 결과	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	6.7	95.8	4.2	0.290
4위	서비스 과정	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다	6.7	96.0	4.0	0.280
5위	서비스 결과	편의성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	6.7	96.0	4.0	0.280
6위	사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다	6.7	96.0	4.0	0.280
7위	사회적 만족	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	6.7	96.0	4.0	0.280
8위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다	6.7	96.0	4.0	0.280
9위	사회적 만족	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다	6.5	96.0	4.0	0.272
10위	서비스 결과	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	6.5	96.0	4.0	0.272

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤약간 만족, ⑥만족, ⑦매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ①매우 불만족, ②불만족, ③약간 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	편의성2	96.0	6.3	■		0.264	12위
서비스 결과	편의성1	96.0	6.3	■		0.264	12위
서비스 과정	접근성1	94.0	4.6		■	0.399	1위
서비스 과정	대응성1	94.0	4.6		■	0.399	1위
서비스 환경	쾌적성1	95.3	6.2		■	0.258	14위
서비스 과정	신속성1	95.3	6.2		■	0.258	14위
서비스 환경	편의성1	95.3	5.9		■	0.244	16위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 편의성2

문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 편의성1

문화체육시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

개선 3순위 접근성1, 대응성1

문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 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 (%)
직원이 친절함	6	25.0
시설/환경이 좋음	4	16.7
무료로 이용할 수 있음	3	12.5
이용이 편리함	3	12.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	2	8.3
시설이 쾌적함/깨끗함	2	8.3
대중교통이 편리함/역세권	1	4.2
문의시 답변을 잘함	1	4.2
기초 강습/강좌를 제공함	1	4.2
이용시설이 잘 갖춰져 있음	1	4.2
운동기구/시설이 다양함	1	4.2

※ 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 (%)
더 많은 곳에 시설 설치 확대 요망	2	8.0
시설 확장/공간 확대 요망	1	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	4.0

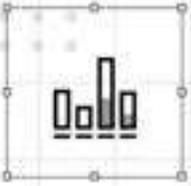
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-2

세부내용별 결과



2-2-1

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

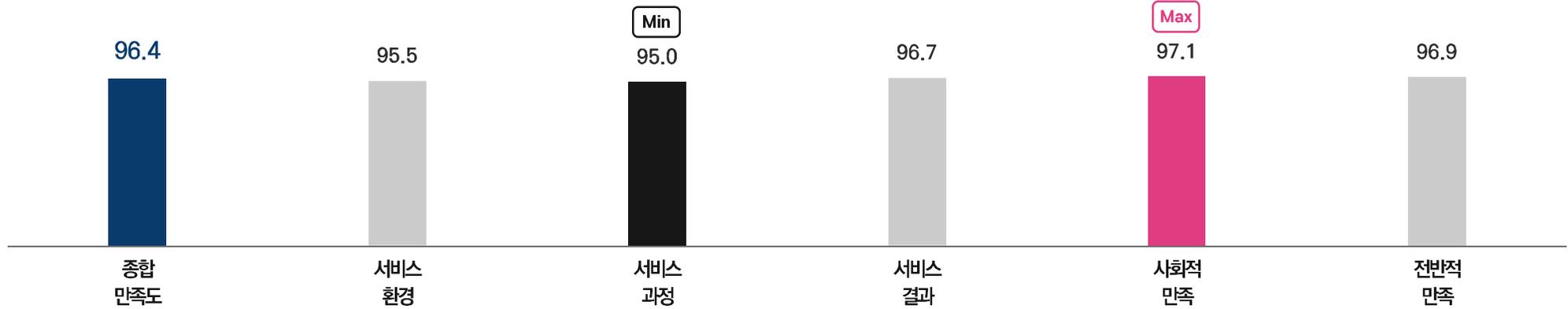
당고개공원 인공암벽장

1. 조사 내용

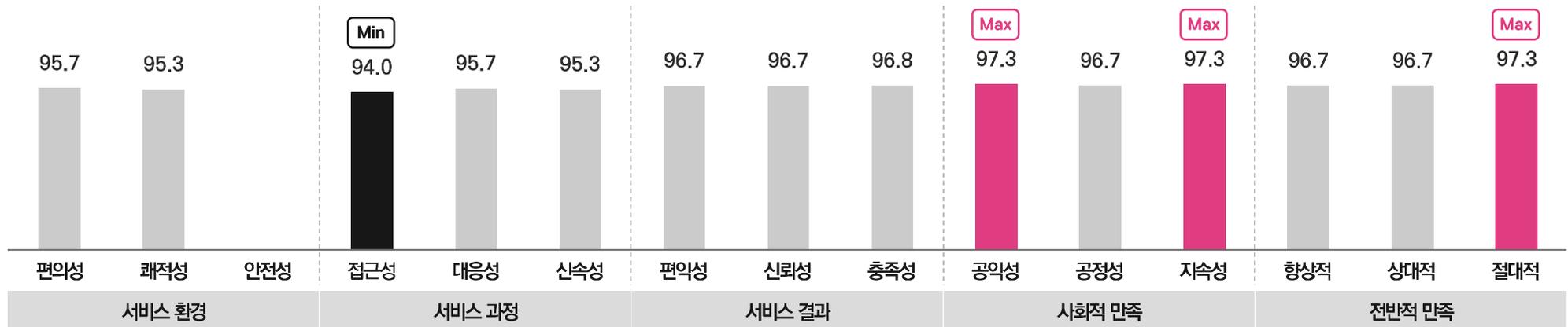
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	문화체육시설은 이용하기 편리하다
	편의성2	문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	문화체육시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	문화체육시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	문화체육시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	문화체육시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	문화체육시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	문화체육시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	문화체육시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	문화체육시설은 누구나 이용하기에 편리하다
	지속성1	앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	문화체육시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	문화체육시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다

2. 조사 결과 요약

1 당고개공원인공암벽장의 종합만족도는 96.4점



2 강점요소 : 공익성, 지속성, 절대적 / 약점 요소 : 접근성

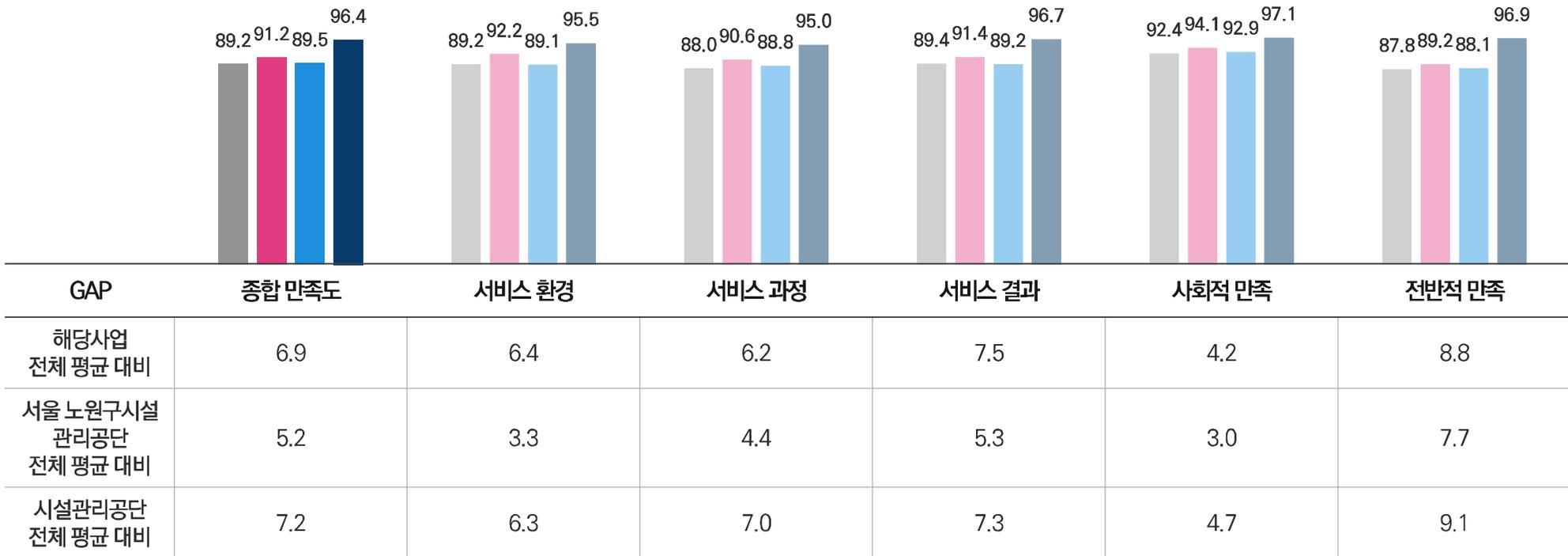


3. 조사 결과

전체 만족도 비교

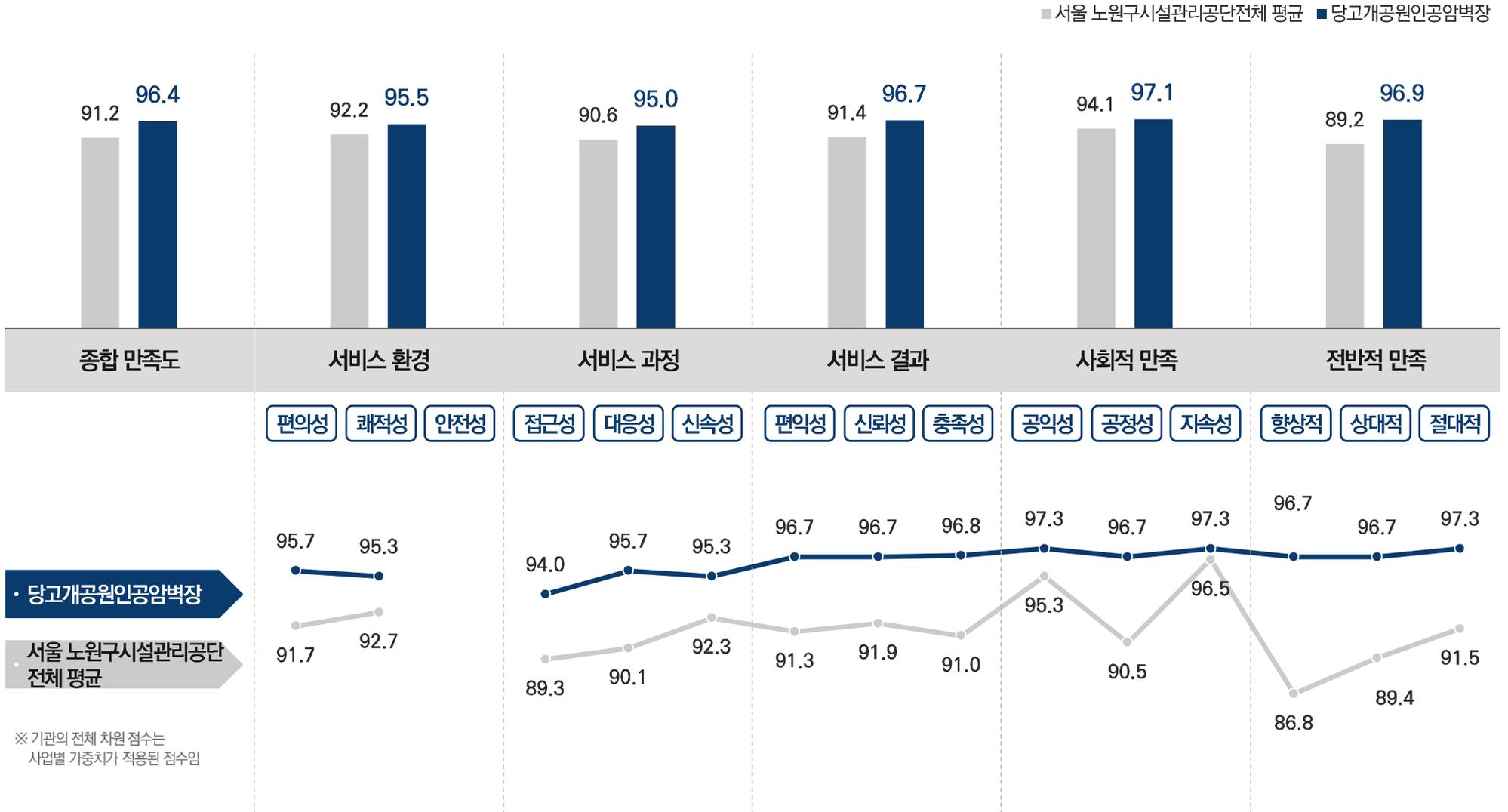
- ☑ 당고개공원인공암벽장의 종합 만족도는 96.4점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수 대비 6.9점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 7.2점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 당고개공원인공암벽장



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



• 당고개공원인공임벽장

• 서울 노원구시설관리공단 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 (%)
직원이 친절함	6	25.0
시설/환경이 좋음	4	16.7
무료로 이용할 수 있음	3	12.5
이용이 편리함	3	12.5
만족함/좋음/불만, 불편없음	2	8.3
시설이 쾌적함/깨끗함	2	8.3
대중교통이 편리함/역세권	1	4.2
문의시 답변을 잘함	1	4.2
기초 강습/강좌를 제공함	1	4.2
이용시설이 잘 갖춰져 있음	1	4.2
운동기구/시설이 다양함	1	4.2

※ 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 (%)
더 많은 곳에 시설 설치 확대 요망	2	8.0
시설 확장/공간 확대 요망	1	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	4.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

3

캠핑장관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-1

사업 전체 결과

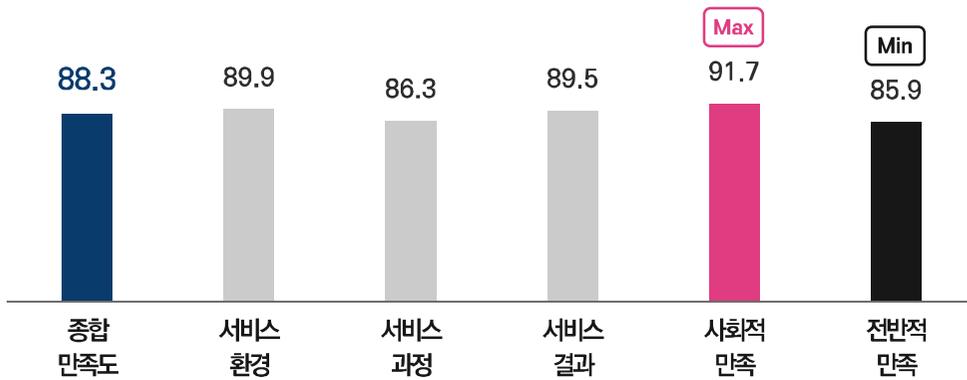
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	캠핑장관리사업	75	100.0
성별	남성	41	54.7
	여성	34	45.3
연령	20대	5	6.7
	30대	15	20.0
	40대	34	45.3
	50대	20	26.7
	60세 이상	1	1.3

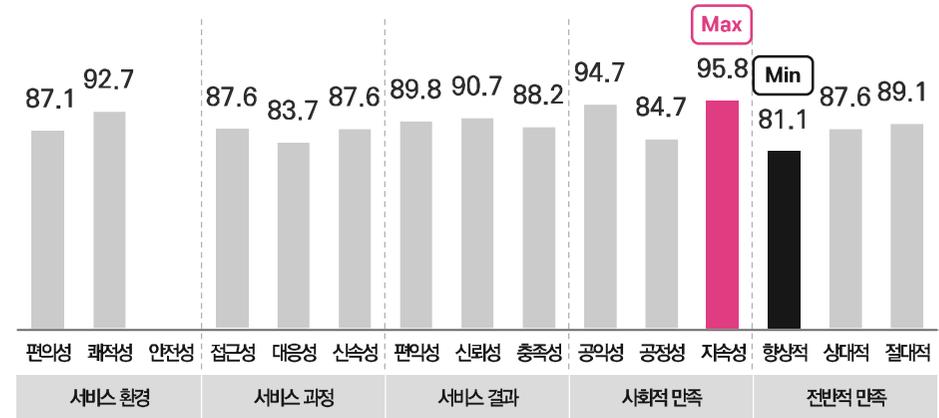
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	캠핑장관리사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다
	신속성1	캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다
	편의성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다
	편의성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	충족성2	캠핑장관리사업의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다
전반적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다
	향상적1	캠핑장관리사업 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	캠핑장관리사업 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	캠핑장관리사업 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 캠핑장관리사업의 종합만족도는 88.3점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3 캠핑장관리사업은 편의성1, 신속성1, 대응성2에 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	편의성1	87.3	8.8	■		0.370	1위
서비스 과정	신속성1	87.6	8.0	■		0.229	4위
서비스 과정	대응성2	86.2	8.2	■		0.119	7위
서비스 결과	총족성1	86.7	7.3			0.105	8위
서비스 과정	접근성1	87.6	6.8			0.000	-
사회적 만족	공정성1	84.7	5.8			0.269	2위
서비스 과정	대응성1	81.3	3.8			0.265	3위
서비스 결과	편의성2	88.4	3.9			0.223	5위
서비스 환경	편의성1	87.1	5.4			0.000	-

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

우선 개선 과제

- 1순위** 편의성1 | 캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다
- 2순위** 신속성1 | 캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
- 3순위** 대응성2 | 캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다

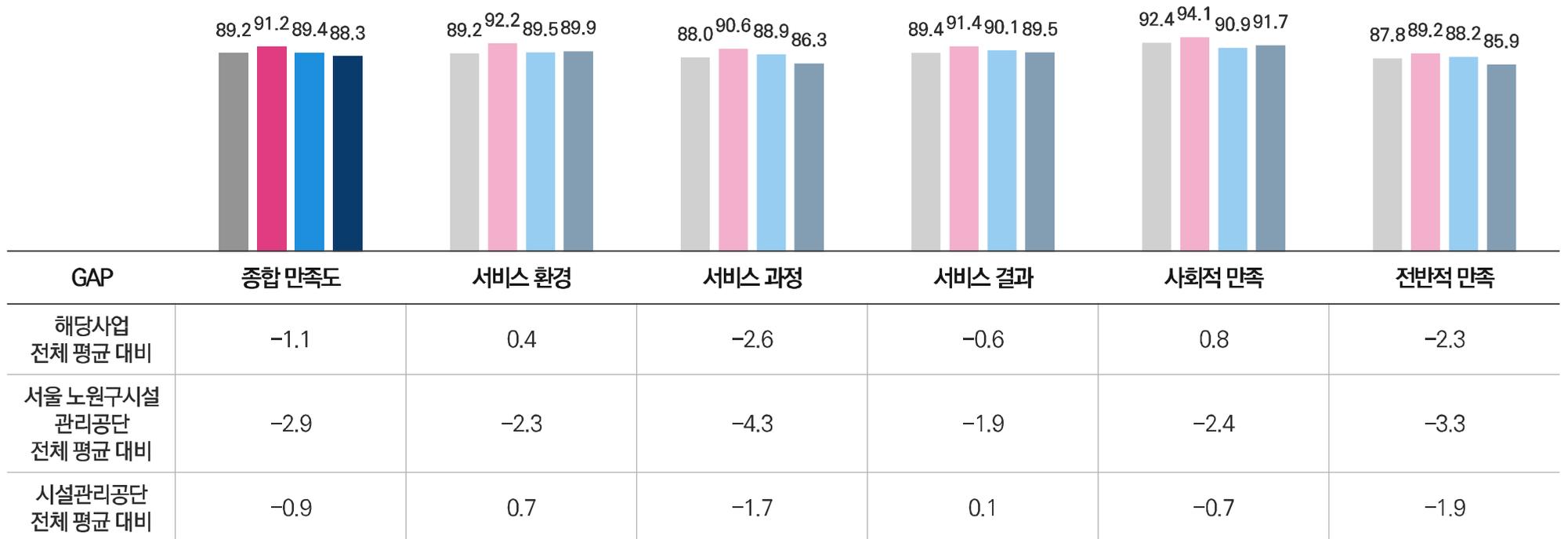
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

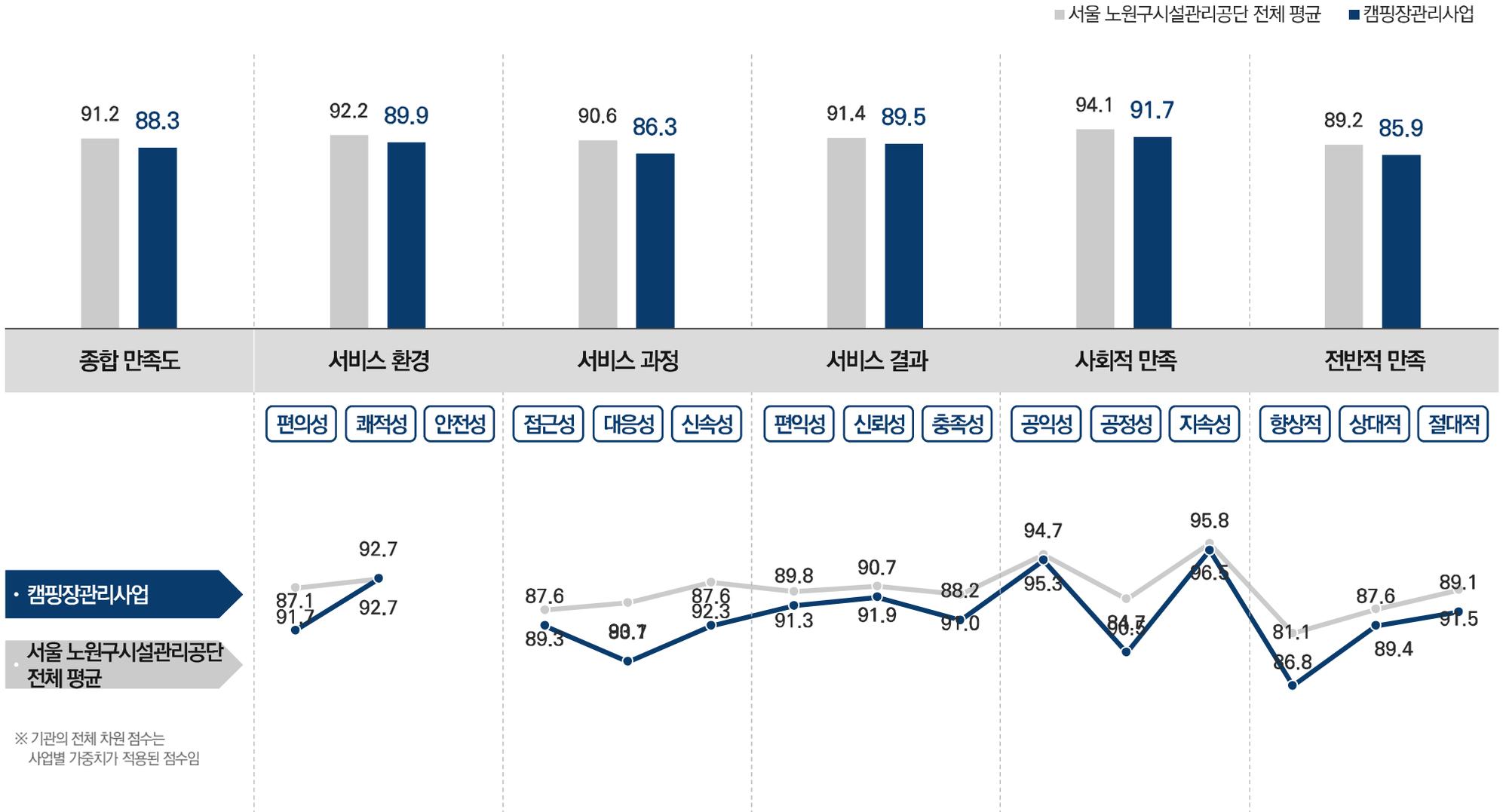
- ☑ 캠핑장관리사업의 종합 만족도는 88.3점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수 대비 1.1점 낮게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 캠핑장관리사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



캠핑장관리사업

서울 노원구시설관리공단 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	시설을 재방문할 의향이 있다	95.8
상위 2위	사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	94.7
상위 3위	서비스 결과	편의성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6
상위 4위	서비스 환경	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.7
상위 5위	서비스 결과	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.7

만족도 하위 5위

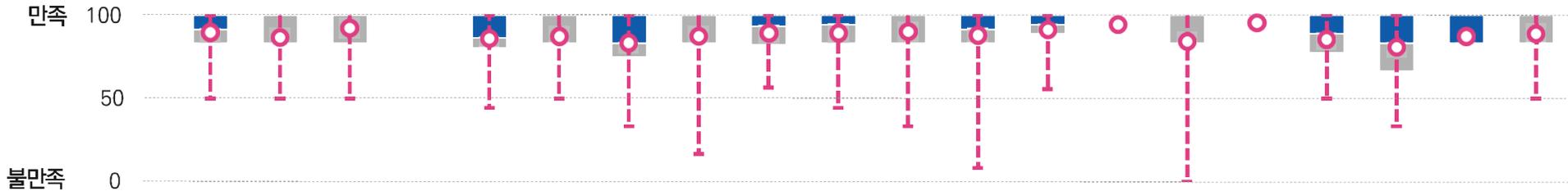
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	81.3
하위 2위	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	84.7
하위 3위	서비스 과정	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다	86.2
하위 4위	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.7
하위 5위	서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다	87.1

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.82점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.41점으로 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	11.3	15.2	12.3	-	13.6	15.8	16.5	16.9	11.4	12.3	13.2	15.5	10.9	11.7	21.5	9.1	13.4	17.6	14.8	13.8	
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	100.0
중간값	91.7	100.0	100.0	-	86.4	100.0	83.3	100.0	93.5	94.4	100.0	91.7	94.4	100.0	100.0	100.0	88.9	83.3	83.3	100.0	
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	80.6	83.3	75.0	83.3	82.4	83.3	83.3	83.3	88.9	100.0	83.3	100.0	77.8	66.7	83.3	83.3	
IQR	16.7	16.7	16.7	-	19.4	16.7	25.0	16.7	17.6	16.7	16.7	16.7	11.1	0.0	16.7	0.0	22.2	33.3	16.7	16.7	
표준화 점수	0.14	-0.08	0.36	-	-0.14	-0.05	-0.28	-0.04	0.11	0.12	0.18	-0.01	0.32	0.55	-0.17	0.82	-0.18	-0.41	-0.05	0.06	

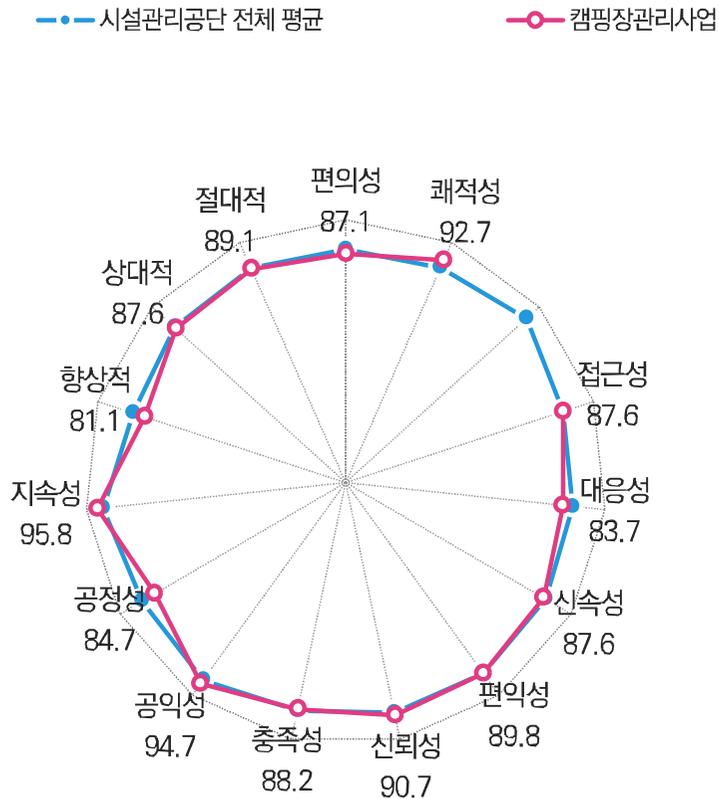
※ Box-Plot 분석: 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 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)

특정공사 전체 대비 강·약점



■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

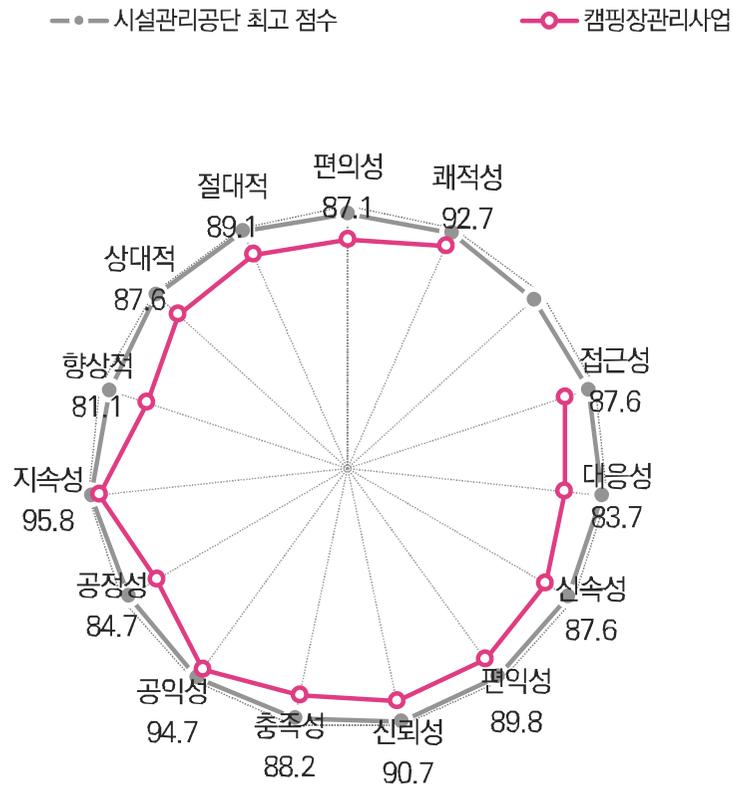
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 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



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

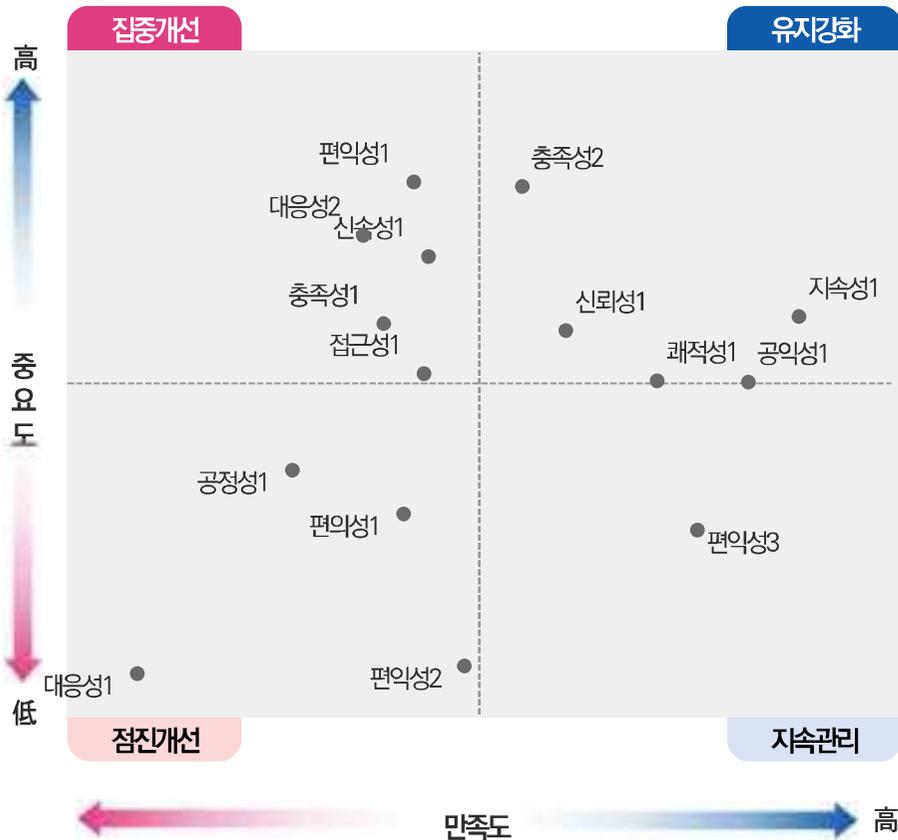
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 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 '편의성1', 서비스 과정의 '신속성1', '대응성2', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 과정의 '접근성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 결과	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다	87.3	8.8
	서비스 과정	신속성1	캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	87.6	8.0
	서비스 과정	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다	86.2	8.2
	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.7	7.3
	서비스 과정	접근성1	캠핑장관리사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.6	6.8
점진 개선	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	84.7	5.8
	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	81.3	3.8
	서비스 결과	편의성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다	88.4	3.9
지속 관리	서비스 환경	편의성1	캠핑장관리사업은 이용하는 절차가 편하다	87.1	5.4
	서비스 결과	편의성3	캠핑장관리사업은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.6	5.2
유지 강화	서비스 결과	충족성2	캠핑장관리사업의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.7	8.7
	서비스 결과	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.7	7.3
	사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활동과 힐링에 기여한다	94.7	6.7
	서비스 환경	쾌적성1	캠핑장관리사업은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.7	6.7
	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	95.8	7.4

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	편의성1	캠핑장관리사업은 고객의 편의를 증대시킨다	8.8	94.7	4.0	0.370
2위	사회적 만족	공정성1	캠핑장관리사업은 누구나 이용하기 편리하다	5.8	86.7	4.0	0.269
3위	서비스 과정	대응성1	캠핑장관리사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	3.8	83.8	5.9	0.265
4위	서비스 과정	신속성1	캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	8.0	94.6	2.7	0.229
5위	서비스 결과	편의성2	캠핑장관리사업의 이용요금은 적당하다	3.9	92.0	5.3	0.223
6위	서비스 결과	충족성2	캠핑장관리사업의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	8.7	95.8	1.4	0.128
7위	서비스 과정	대응성2	캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다	8.2	92.0	1.3	0.119
8위	서비스 결과	충족성1	캠핑장관리사업 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.3	93.3	1.3	0.105
9위	서비스 결과	신뢰성1	캠핑장관리사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.3	97.3	1.3	0.099
10위	사회적 만족	공익성1	캠핑장관리사업은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	6.7	97.3	1.3	0.092

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤약간 만족, ⑥만족, ⑦매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ①매우 불만족, ②불만족, ③약간 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	편의성1	87.3	8.8	■		0.370	1위
서비스 과정	신속성1	87.6	8.0			0.229	4위
서비스 과정	대응성2	86.2	8.2			0.119	7위
서비스 결과	충족성1	86.7	7.3			0.105	8위
서비스 과정	접근성1	87.6	6.8			0.000	-
사회적 만족	공정성1	84.7	5.8		■	0.269	2위
서비스 과정	대응성1	81.3	3.8		■	0.265	3위
서비스 결과	편의성2	88.4	3.9		■	0.223	5위
서비스 환경	편의성1	87.1	5.4		■	0.000	11위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 편의성1

캠핑장관리사업은 고객의 편익을 증대시킨다

개선 2순위 신속성1

캠핑장관리사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다

개선 3순위 대응성2

캠핑장관리사업의 직원들은 친절하다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 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 (%)
위치/접근성이 좋음	29	40.3
시설이 쾌적함/깨끗함	28	38.9
이용료/수강료 저렴함	6	8.3
이용 요금이 합리적/적당함	6	8.3
시설 관리가 잘됨	5	6.9
이용이 편리함	4	5.6
경관 좋음/자연환경과 가까움	4	5.6
직원이 친절함	4	5.6
조용함/소음이 없음	3	4.2
화장실이 잘 되어 있음	3	4.2
대중교통이 편리함/역세권	2	2.8

※ 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 (%)
신청/예약하기 어려움	9	12.0
캠핑장 파쇄석 바닥으로 교체 요망	6	8.0
화로대 설치 요망	4	5.3
예약 서버 확충 요망	3	4.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	2.7
수품 관리	2	2.7
노후시설 교체 요망	2	2.7
직원의 친절성 요망	1	1.3
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	1.3
이용 요금/가격 인하 요망	1	1.3
이용횟수 증대 요망	1	1.3

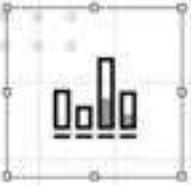
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-1

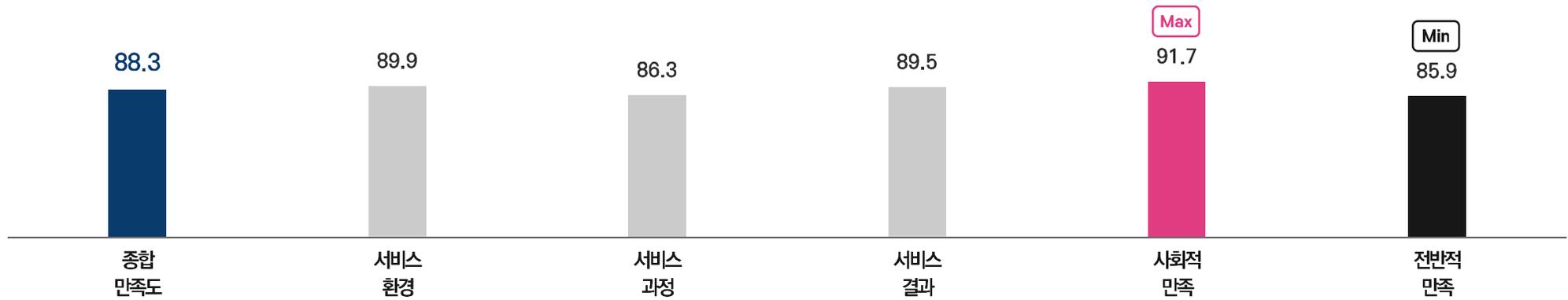
초안산캠핑장

1. 조사 내용

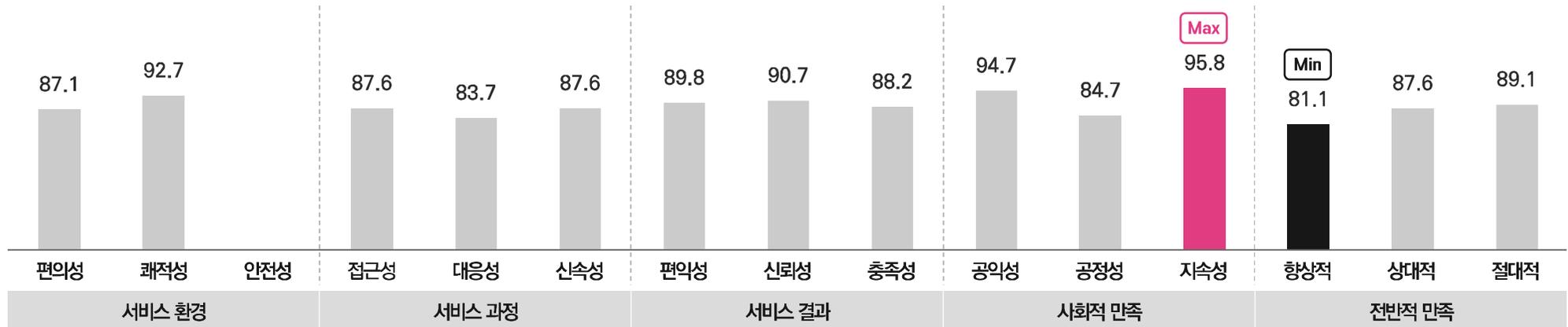
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	초안산캠핑장은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	초안산캠핑장은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
	접근성1	초안산캠핑장에 대한 안내가 잘 되고 있다
서비스 과정	대응성1	초안산캠핑장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	초안산캠핑장의 직원들은 친절하다
	신속성1	초안산캠핑장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	초안산캠핑장은 고객의 편익을 증대시킨다
	편의성2	초안산캠핑장의 이용요금은 적당하다
	편의성3	초안산캠핑장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	초안산캠핑장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	초안산캠핑장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	초안산캠핑장의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	초안산캠핑장은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
사회적 만족	공정성1	초안산캠핑장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다
	향상적1	초안산캠핑장 관련 서비스는 나아지고 있다
전반적 만족	상대적1	초안산캠핑장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	초안산캠핑장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 초안산캠핑장의 종합만족도는 88.3점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적

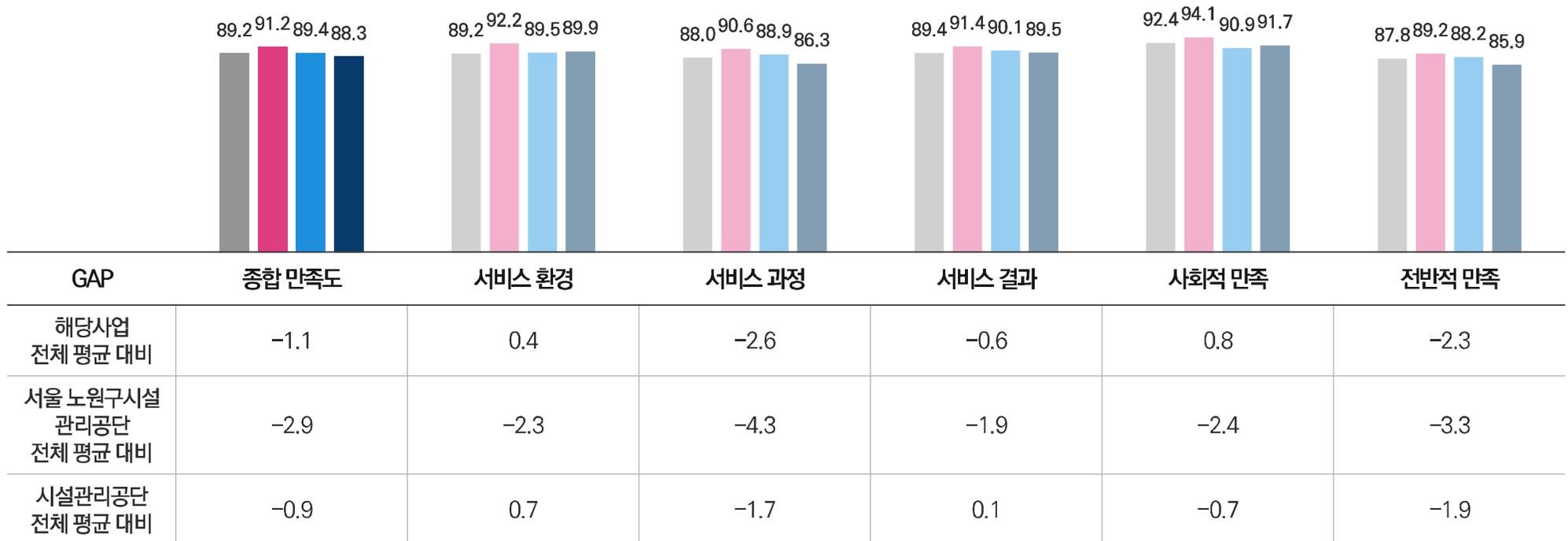


3. 조사 결과

전체 만족도 비교

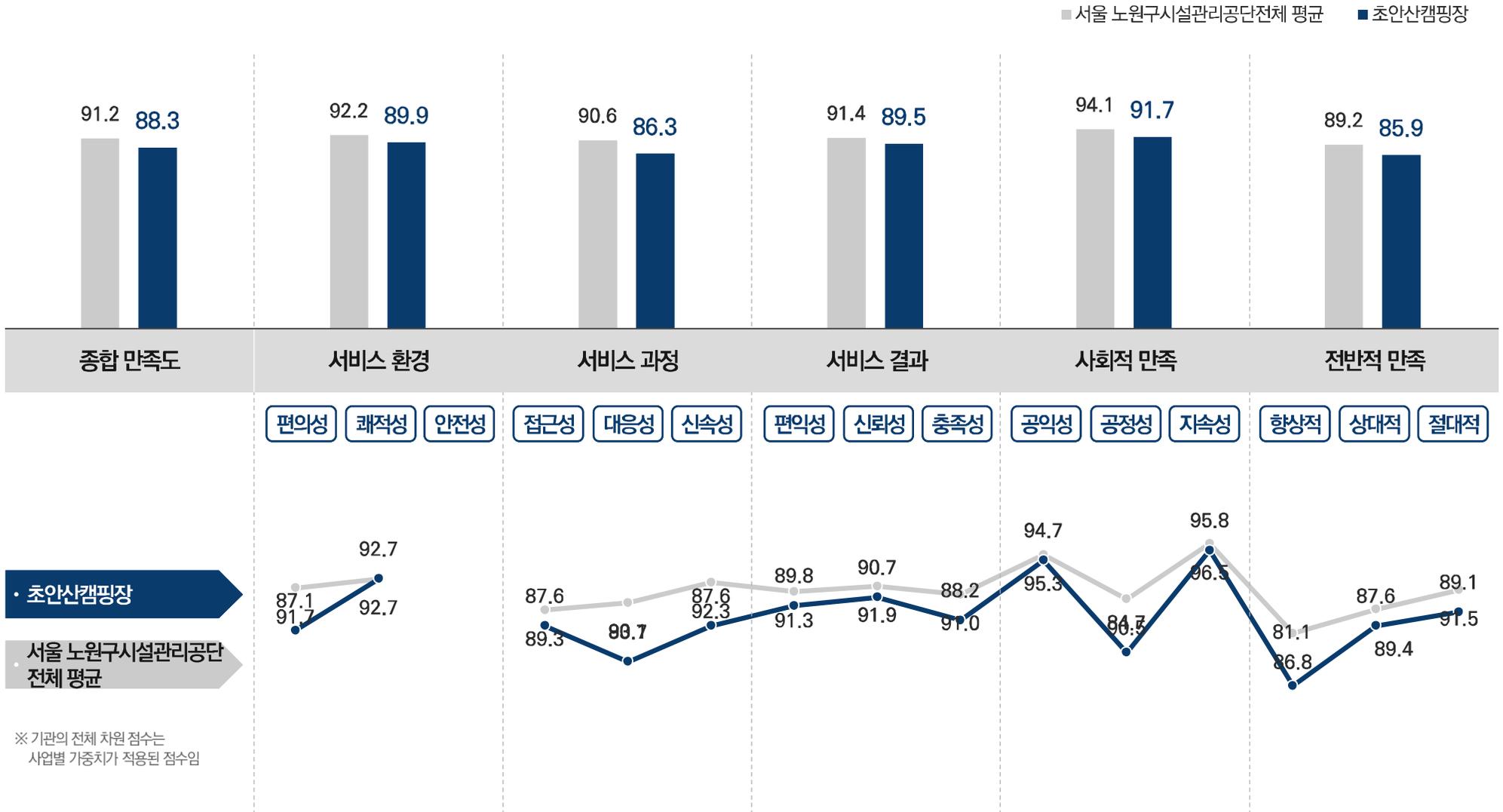
- ☑ 초안산캠핑장의 종합 만족도는 88.3점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수 대비 1.1점 낮게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 0.9점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 초안산캠핑장



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



초안산캠핑장

서울 노원구시설관리공단
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 (%)
위치/접근성이 좋음	29	40.3
시설이 쾌적함/깨끗함	28	38.9
이용료/수강료 저렴함	6	8.3
이용 요금이 합리적/적당함	6	8.3
시설 관리가 잘됨	5	6.9
이용이 편리함	4	5.6
경관 좋음/자연환경과 가까움	4	5.6
직원이 친절함	4	5.6
조용함/소음이 없음	3	4.2
화장실이 잘 되어 있음	3	4.2
대중교통이 편리함/역세권	2	2.8

※ 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 (%)
신청/예약하기 어려움	9	12.0
캠핑장 파쇄석 바닥으로 교체 요망	6	8.0
화로대 설치 요망	4	5.3
예약 서버 확충 요망	3	4.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	2.7
수품 관리	2	2.7
노후시설 교체 요망	2	2.7
직원의 친절성 요망	1	1.3
프로그램 운영 시간대 다양화 요망	1	1.3
이용 요금/가격 인하 요망	1	1.3
이용횟수 증대 요망	1	1.3

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

4

공영주차장관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

4-1

사업 전체 결과

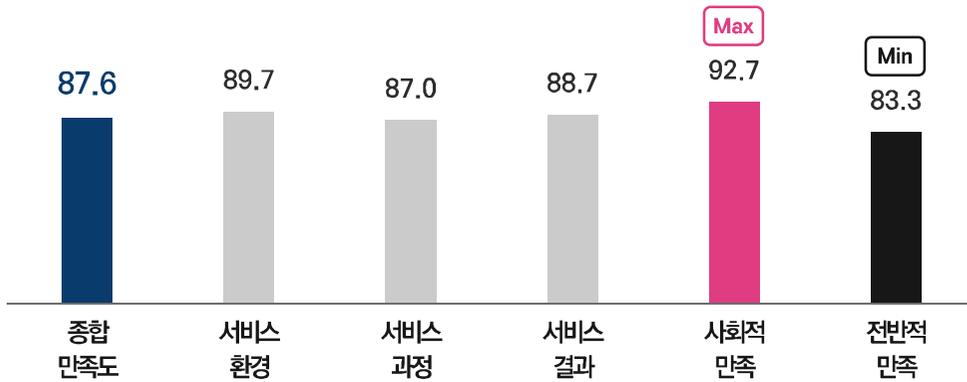
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업	25	100.0
성별	남성	17	68.0
	여성	8	32.0
연령	20대	0	0.0
	30대	2	8.0
	40대	9	36.0
	50대	8	32.0
	60세 이상	6	24.0

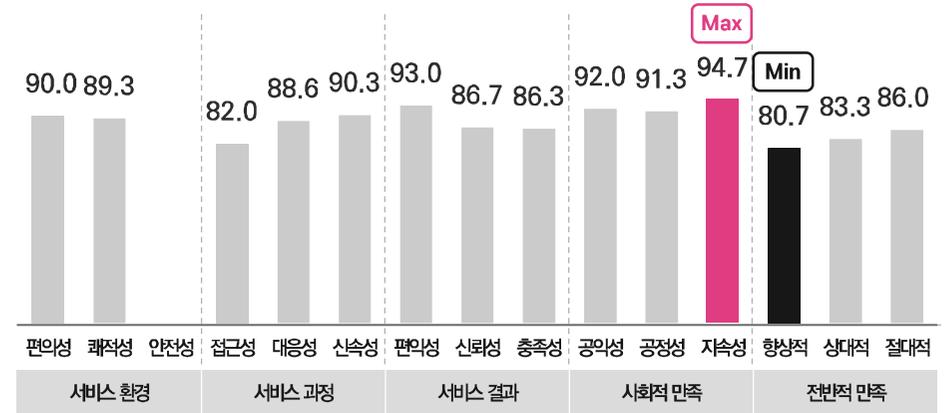
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
전반적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다
	향상적1	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 87.6점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 향상적



3 공영주차장관리사업은 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	접근성1	82.0	8.8	집중 개선	점진 개선	0.884	1위
서비스 결과	총족성1	85.3	8.5	집중 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 환경	쾌적성1	89.3	5.6	집중 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 과정	대응성1	84.6	6.6	집중 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	86.7	6.4	집중 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 결과	총족성2	87.3	6.6	집중 개선	점진 개선	0.000	-

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

우선 개선 과제		
1순위	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
2순위	-	-
3순위	-	-

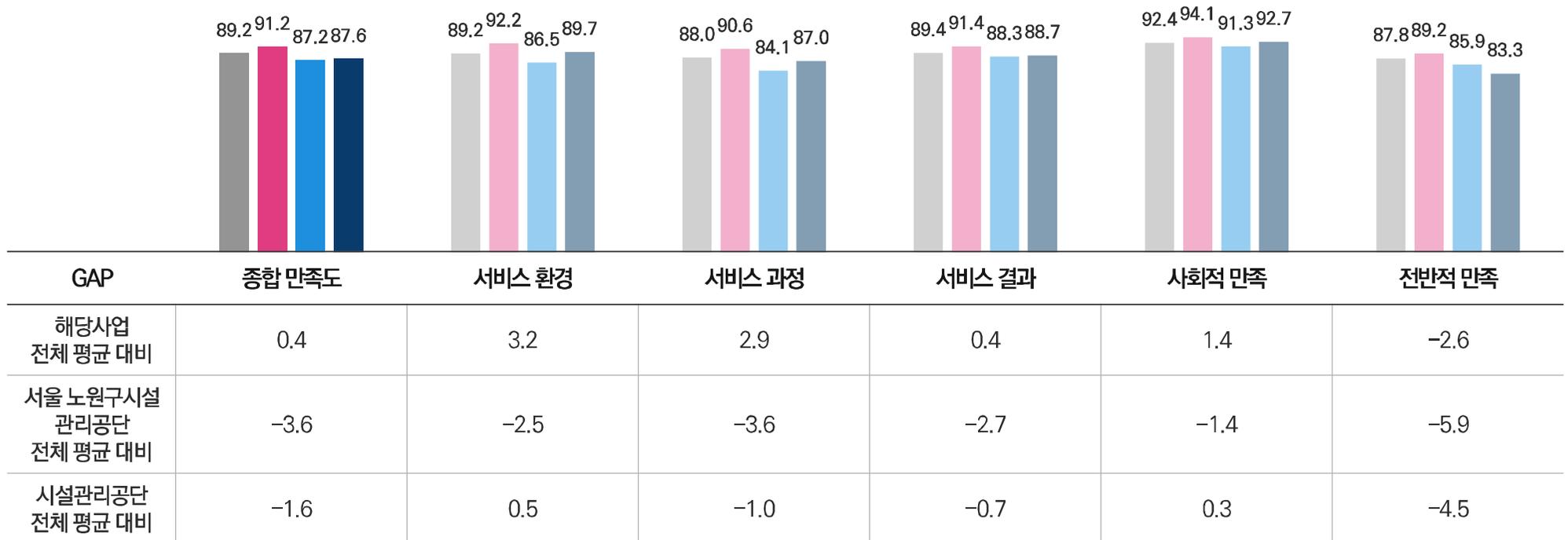
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

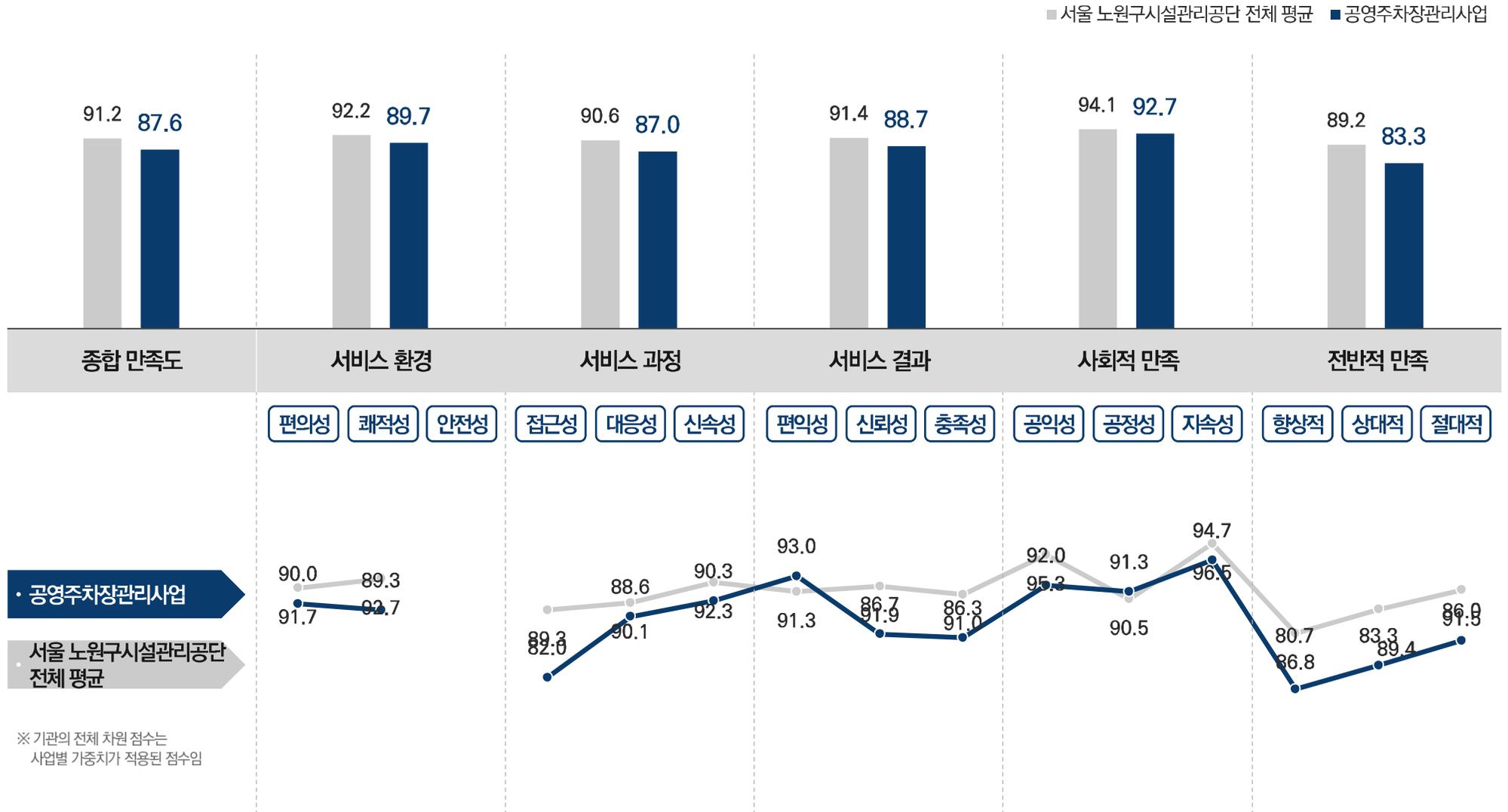
- ☑ 공영주차장관리사업의 종합 만족도는 87.6점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수 대비 0.4점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 공영주차장관리사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



공영주차장관리사업

서울 노원구시설관리공단
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	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.7
상위 2위	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	94.0
상위 3위	서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	93.3
상위 4위	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	92.7
상위 5위	서비스 결과	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.7

만족도 하위 5위

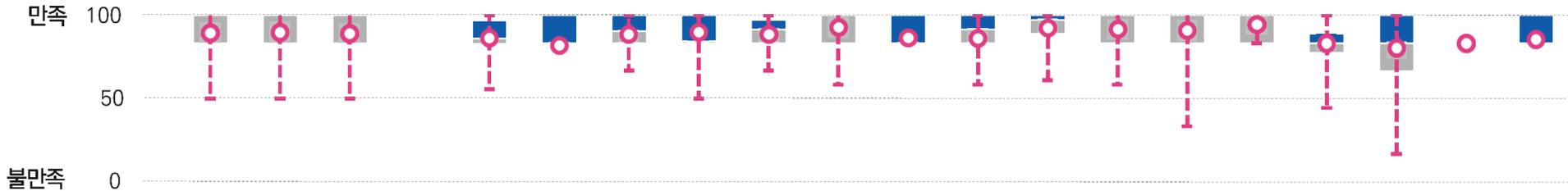
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	82.0
하위 2위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.6
하위 3위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.3
하위 4위	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7
하위 5위	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.3

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.89점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.37점으로 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	13.7	14.4	14.3	-	12.7	20.4	10.4	11.6	10.6	11.5	10.8	14.4	10.2	12.4	14.5	7.9	14.9	19.1	13.6	15.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	96.9	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	100.0	83.3	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	86.1	83.3	90.8	84.7	91.7	100.0	83.3	91.7	97.2	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	83.0	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	88.9	83.3	83.3	83.3	77.8	66.7	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	-	13.9	16.7	16.7	16.7	13.9	16.7	16.7	16.7	11.1	16.7	16.7	16.7	11.1	33.3	0.0	16.7
표준화 점수	0.15	0.16	0.12	-	-0.05	-0.27	0.10	0.23	0.10	0.47	-0.09	-0.09	0.50	0.35	0.25	0.89	-0.29	-0.37	-0.32	-0.11

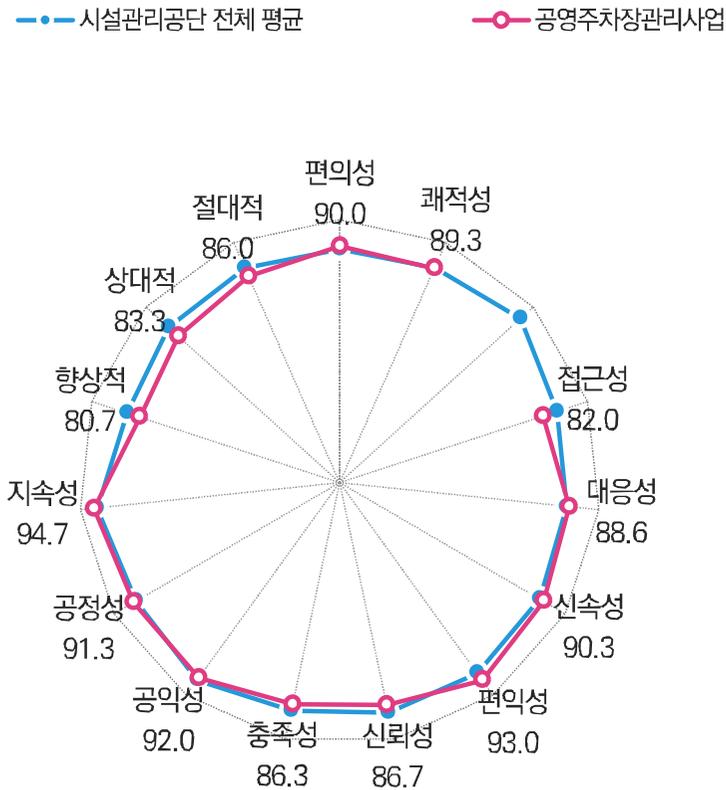
※ Box-Plot 분석: 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도
 ※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 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)

특정공사 전체 대비 강·약점



■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

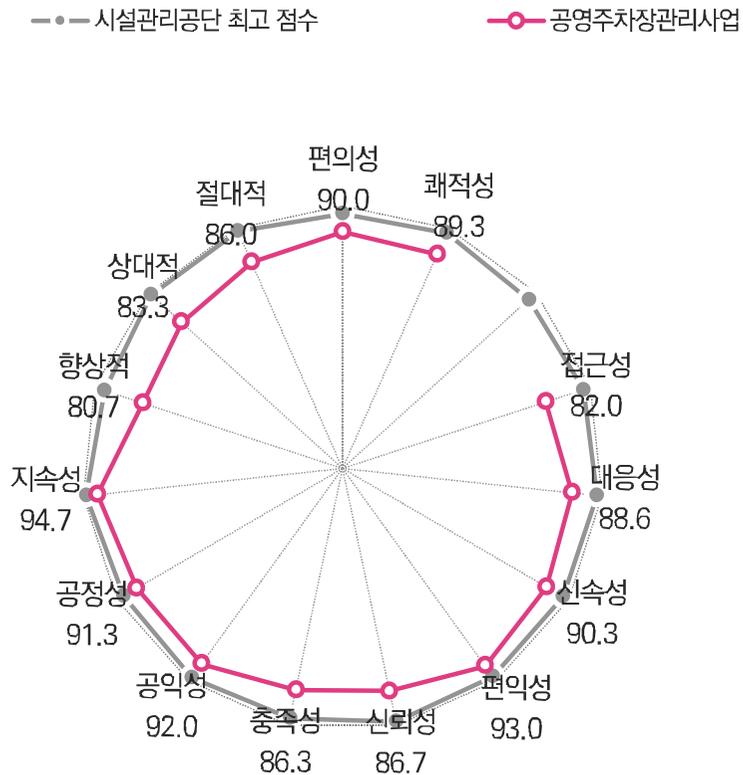
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 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



■ 우선개선* ■ 점진개선**

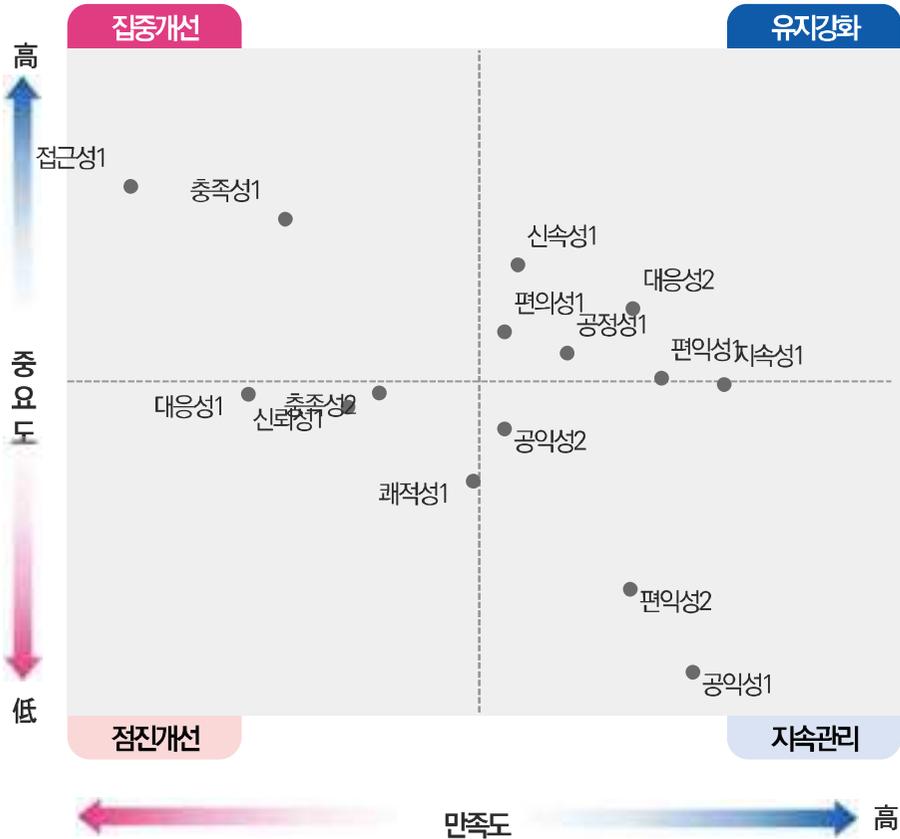
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 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 과정의 '접근성1', 서비스 결과의 '충족성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	82.0	8.8
	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.3	8.5
점진 개선	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	89.3	5.6
	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.6	6.6
	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7	6.4
	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.3	6.6
지속 관리	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	90.0	6.2
	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.7	4.5
	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	94.0	3.6
유지 강화	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	91.3	7.0
	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	90.0	7.3
	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	92.7	7.5
	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	90.3	8.0
	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	93.3	6.8
	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.7	6.7

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	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	8.8	83.3	8.3	0.884
2위	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	7.0	96.0	4.0	0.293
3위	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	6.2	88.0	4.0	0.282
-	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	7.3	96.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	5.6	96.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.6	85.7	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	7.5	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	8.0	95.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	6.8	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	4.5	96.0	0.0	0.000

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤약간 만족, ⑥만족, ⑦매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ①매우 불만족, ②불만족, ③약간 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	접근성1	82.0	8.8	집중 개선	점진 개선	0.884	1위
서비스 결과	충족성1	85.3	8.5	집중 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 환경	쾌적성1	89.3	5.6	점진 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 과정	대응성1	84.6	6.6	점진 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	86.7	6.4	점진 개선	점진 개선	0.000	-
서비스 결과	충족성2	87.3	6.6	점진 개선	점진 개선	0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위	개선 2순위	개선 3순위
<p>접근성1</p> <p>공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다</p>	-	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 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	6	26.1
주차폭/간격이 넓음	5	21.7
시설이 쾌적함/깨끗함	4	17.4
시설 넓음/시설 증축	3	13.0
주차시설이 편리함	3	13.0
직원이 친절함	3	13.0
다자녀 혜택이 있음	1	4.3
이용이 편리함	1	4.3
주변 상권이 많아 편리함	1	4.3
공영주차/불법주차/주차난 해소	1	4.3
전기충전소 이용이 편리함	1	4.3

※ 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 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	3	12.0
주차 요금 인하 요망	2	8.0
사전정산기/무인주차시스템 설치	2	8.0
다자녀 할인 요망/다자녀 할인 혜택 축소 개선	1	4.0
시설의 다양성 확보	1	4.0
무료 주차 및 주차시간 확대 요망	1	4.0
주차정기권 1개월 단위로 정산 요망	1	4.0
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	1	4.0
주차장 진입로 확장 요망	1	4.0
안내 표지판 확대 설치 요망	1	4.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

5

체육전용시설관리사업 (체육관)





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-1

사업 전체 결과

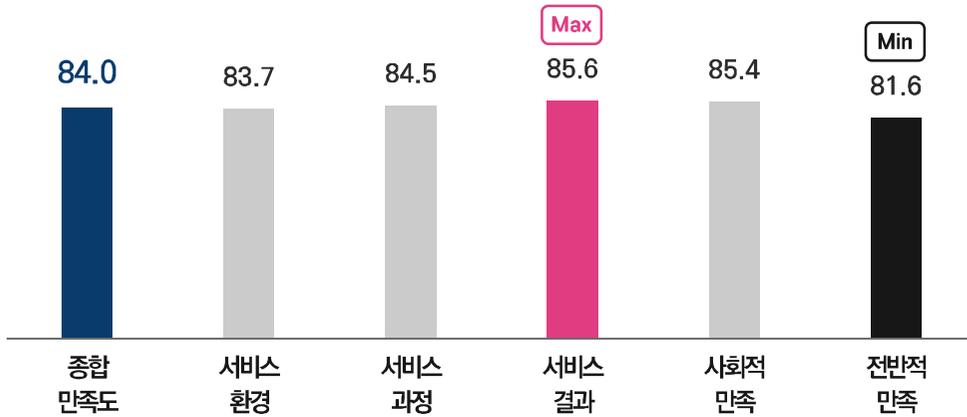
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	체육전용시설 관리사업(체육관)	75	100.0
성별	남성	5	6.7
	여성	70	93.3
연령	20대	13	17.3
	30대	12	16.0
	40대	23	30.7
	50대	17	22.7
	60세 이상	10	13.3

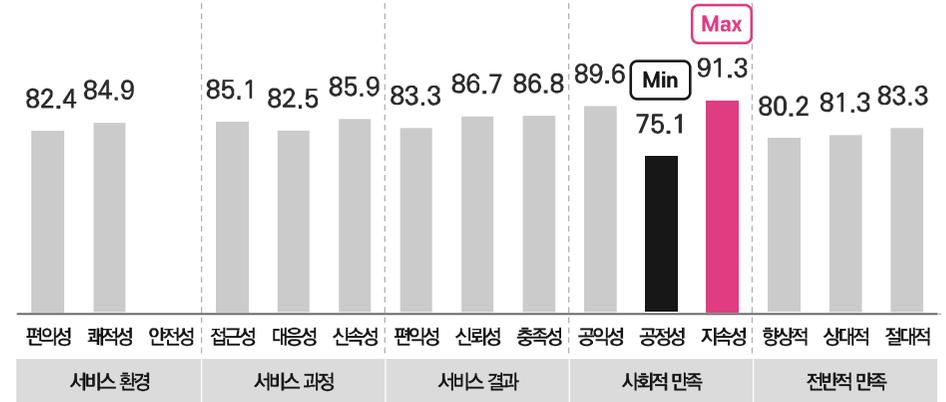
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관) 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다
	쾌적성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설관리사업(체육관) 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설관리사업(체육관) 직원은 친절하다
	신속성1	체육전용시설관리사업(체육관) 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 국민여가생활의 공간을 제공한다
	공익성2	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 건강과 여가활용에 도움이 된다
	공익성3	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 안전을 위해 노력한다
	공정성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성1	체육전용시설관리사업(체육관)을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설관리사업(체육관)의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대해 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 체육전용시설관리사업(체육관)의 종합만족도는 84.0점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 공정성



3 체육전용시설관리사업(체육관)은 대응성1, 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 과정	대응성1	78.0	7.7	집중 개선	점진 개선	1.020	2위
서비스 결과	편의성1	83.3	7.8	집중 개선	점진 개선	0.123	10위
사회적 만족	공정성1	75.1	6.1	집중 개선	점진 개선	1.293	1위
서비스 환경	편의성1	82.4	6.9	집중 개선	점진 개선	0.216	8위
서비스 환경	쾌적성1	84.9	7.0	집중 개선	점진 개선	0.215	9위
서비스 과정	접근성1	85.1	6.8	집중 개선	점진 개선	0.000	-

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

우선 개선 과제	
1순위	대응성1 체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
2순위	편의성1 체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
3순위	공정성1 체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다

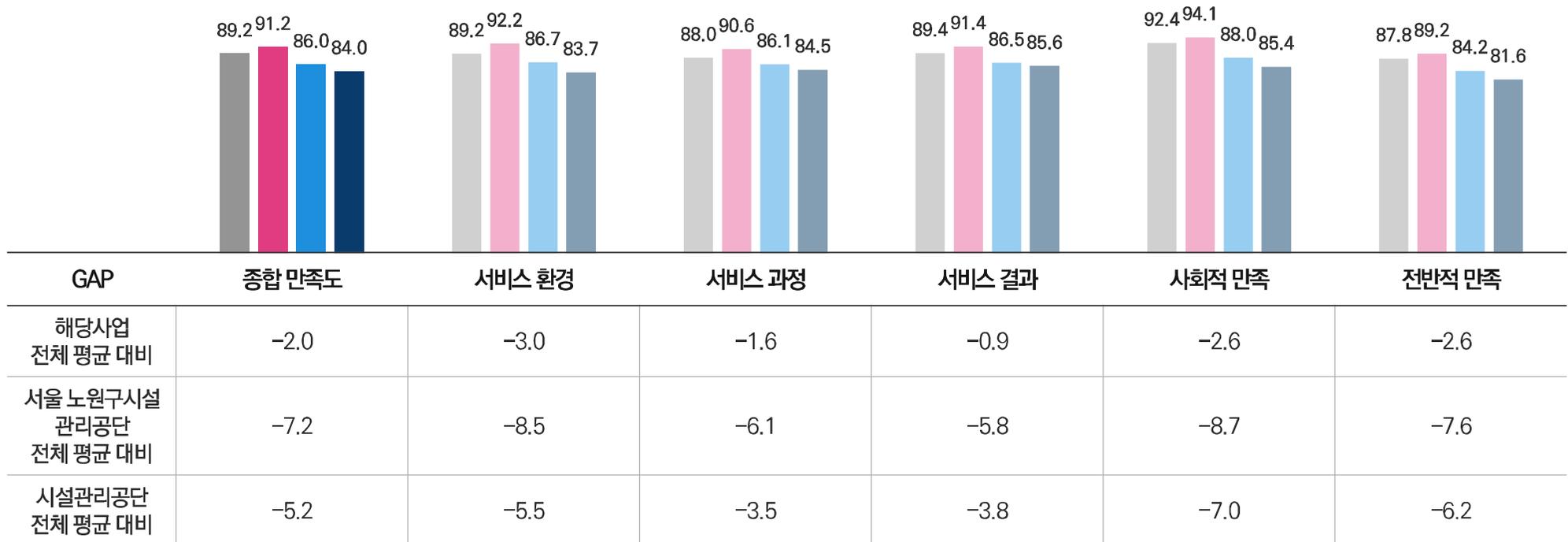
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

- ☑ 체육전용시설관리사업(체육관)의 종합 만족도는 84.0점으로, 체육전용시설관리사업(체육관) 전체 점수 대비 2.0점 낮게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 낮게 나타남

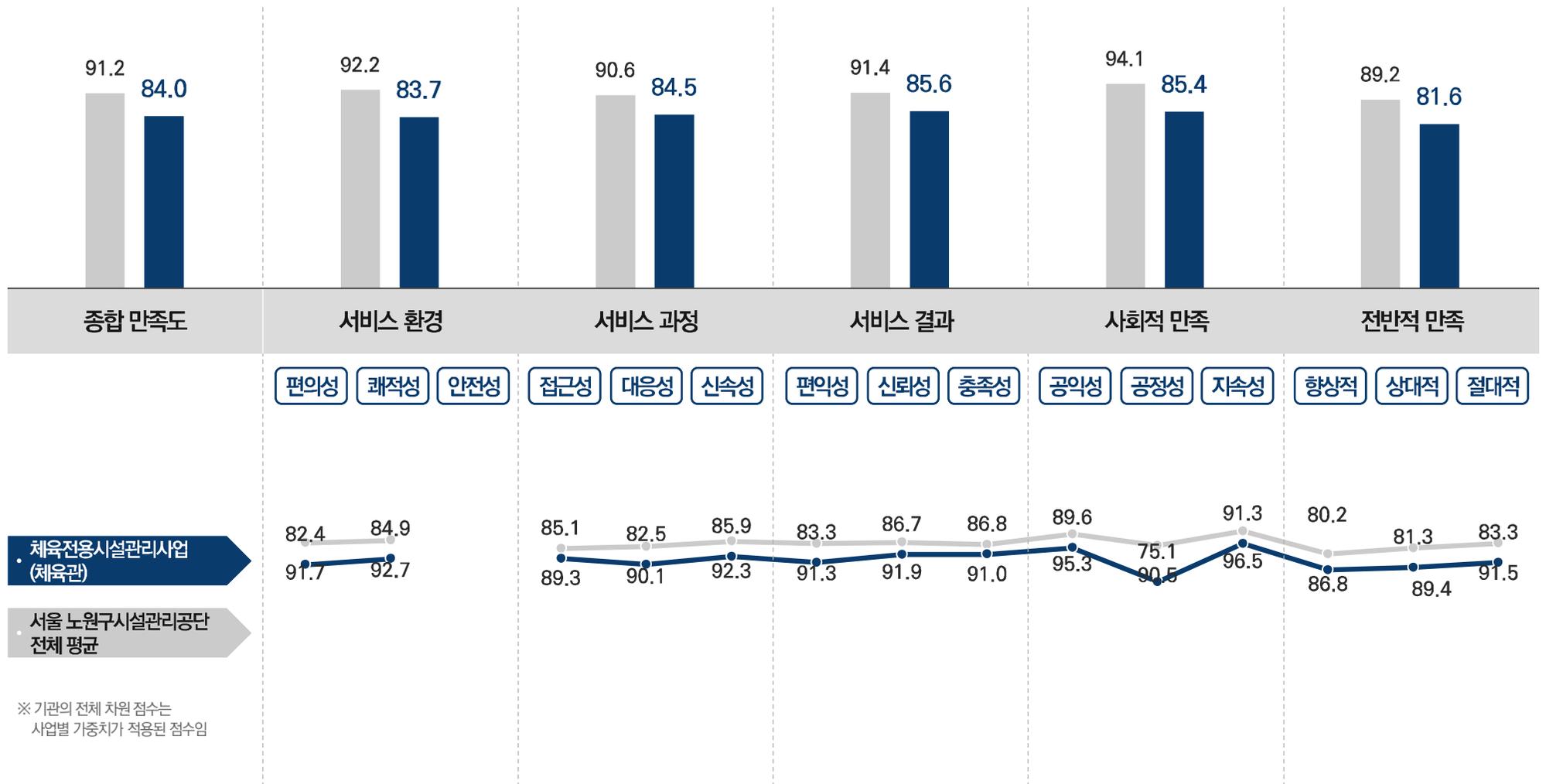
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 체육전용시설관리사업(체육관)



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도

■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 체육전용시설관리사업(체육관)



체육전용시설관리사업 (체육관)

서울 노원구시설관리공단 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	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 건강과 여가활용에 도움이 된다	92.4
상위 2위	사회적 만족	지속성1	체육전용시설관리사업(체육관)을 앞으로도 이용할 생각이다	91.3
상위 3위	사회적 만족	공익성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 국민여가생활의 공간을 제공한다	89.3
상위 4위	사회적 만족	공익성3	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 안전을 위해 노력한다	87.2
상위 5위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설관리사업(체육관) 직원은 친절하다	87.1

만족도 하위 5위

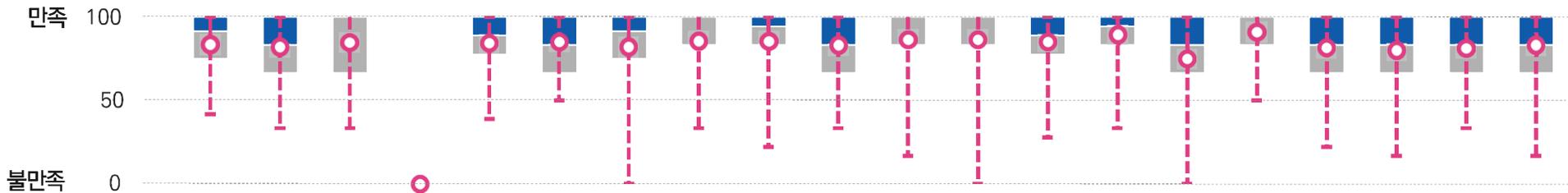
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	사회적 만족	공정성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다	75.1
하위 2위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.0
하위 3위	서비스 환경	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관) 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다	82.4
하위 4위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다	83.3
하위 5위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다	84.9

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차이를 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.56점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 사회적 만족 차원의 공정성 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	17.8	19.5	19.0	-	17.2	15.6	20.9	18.5	18.3	19.2	18.8	20.1	15.7	14.3	26.9	13.2	18.0	19.9	20.5	18.2
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	83.3	100.0	-	88.9	83.3	91.5	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0	88.9	94.4	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	75.0	66.7	66.7	-	77.8	66.7	75.0	83.3	83.3	66.7	83.3	83.3	77.8	83.3	66.7	83.3	66.7	66.7	66.7	66.7
IQR	25.0	33.3	33.3	-	22.2	33.3	25.0	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7	22.2	16.7	33.3	16.7	33.3	33.3	33.3	33.3
표준화 점수	-0.02	-0.08	0.05	-	0.03	0.07	-0.07	0.11	0.09	-0.03	0.15	0.14	0.09	0.40	-0.33	0.56	-0.13	-0.19	-0.13	-0.03

※ 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
 ※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

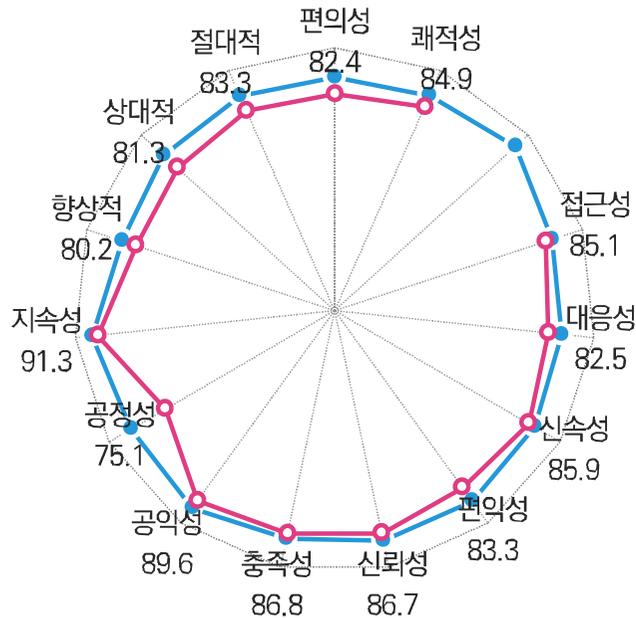
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

특정공사 전체 대비 강·약점

--- 시설관리공단 전체 평균 ● 체육전용시설관리사업(체육관)



■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 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

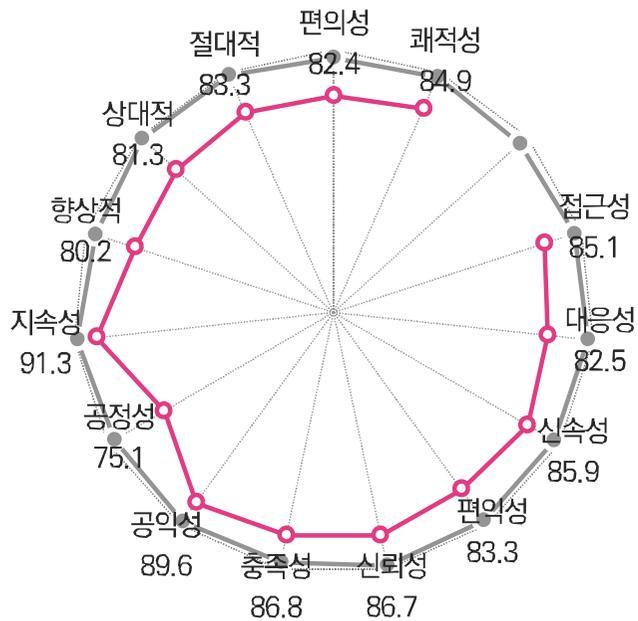
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 ●-○ 체육전용시설관리사업(체육관)



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

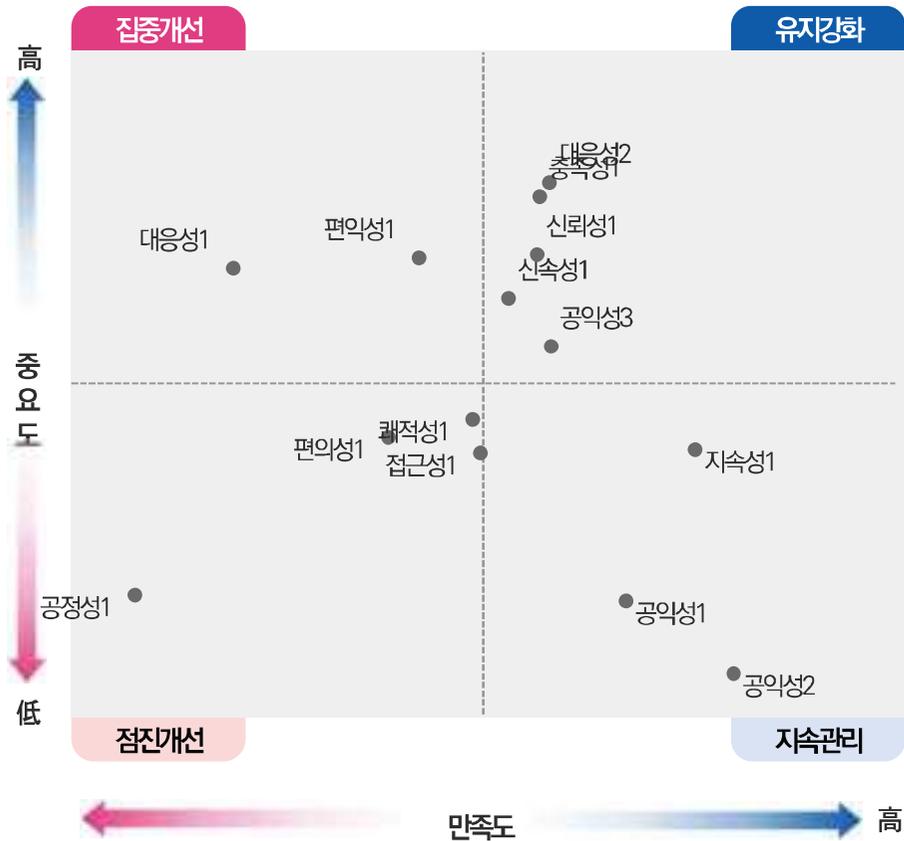
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

* 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 과정의 '대응성1', 서비스 결과의 '편익성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.0	7.7
	서비스 결과	편익성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다	83.3	7.8
점진 개선	사회적 만족	공정성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다	75.1	6.1
	서비스 환경	편익성1	체육전용시설관리사업(체육관) 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다	82.4	6.9
	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다	84.9	7.0
	서비스 과정	접근성1	체육전용시설관리사업(체육관) 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다	85.1	6.8
지속 관리	사회적 만족	공익성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 국민여가생활의 공간을 제공한다	89.3	6.1
	사회적 만족	공익성2	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 건강과 여가활용에 도움이 된다	92.4	5.8
	사회적 만족	지속성1	체육전용시설관리사업(체육관)을 앞으로도 이용할 생각이다	91.3	6.8
유지 강화	서비스 과정	대응성2	체육전용시설관리사업(체육관) 직원은 친절하다	87.1	8.1
	서비스 과정	신속성1	체육전용시설관리사업(체육관) 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	85.9	7.6
	서비스 결과	충족성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.8	8.1
	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.7	7.8
	사회적 만족	공익성3	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 안전을 위해 노력한다	87.2	7.3

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	체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다	6.1	76.0	16.0	1.293
2위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.7	79.1	10.4	1.020
3위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설관리사업(체육관) 직원은 친절하다	8.1	89.3	4.0	0.364
4위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설관리사업(체육관) 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	7.6	89.0	4.1	0.350
5위	서비스 결과	충족성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	8.1	87.7	2.7	0.252
6위	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설관리사업(체육관) 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.8	89.2	2.7	0.236
7위	사회적 만족	공익성3	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객의 안전을 위해 노력한다	7.3	91.7	2.8	0.223
8위	서비스 환경	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관) 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다	6.9	85.3	2.7	0.216
9위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다	7.0	86.7	2.7	0.215
10위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다	7.8	84.0	1.3	0.123

※ 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	78.0	7.7	■	□	1.020	2위
서비스 결과	편의성1	83.3	7.8	■	□	0.123	10위
사회적 만족	공정성1	75.1	6.1	□	■	1.293	1위
서비스 환경	편의성1	82.4	6.9	□	■	0.216	8위
서비스 환경	쾌적성1	84.9	7.0	□	■	0.215	9위
서비스 과정	접근성1	85.1	6.8	□	■	0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 **대응성1**

체육전용시설관리사업(체육관)에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 **편의성1**

체육전용시설관리사업(체육관)은 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다

개선 3순위 **공정성1**

체육전용시설관리사업(체육관)은 누구나 이용하기 쉽다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 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	21	31.8
직원이 친절함	12	18.2
위치/접근성이 좋음	8	12.1
강사/교사가 전문적임/잘가르침	5	7.6
강사/교사가 친절함	4	6.1
이용이 편리함	3	4.5
시설 관리가 잘됨	2	3.0
시설/환경이 좋음	2	3.0
노후된 기계/기구를 새롭게 교체함	2	3.0
만족함/좋음/불만, 불편없음	2	3.0
직원이 천천히/차분하게 설명함	1	1.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설 확장/공간 확대 요망	1	100.0
내부 습기/곰팡이 제거 요망	1	100.0
인터넷/모바일 등 신청이 불편함	1	100.0

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	4	5.3
이용 요금/가격 인하 요망	4	5.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	4	5.3
탈의실 확장 요망	4	5.3
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	3	4.0
다양한 프로그램 제공 요망	2	2.7
시설 확장/공간 확대 요망	2	2.7
수영장이 노후 됨	2	2.7
샤워실/사우나 등 깨끗하지 않음	2	2.7
신규회원 신청/등록 확대 요망	2	2.7
장애인 셔틀버스 운행 요망	1	1.3

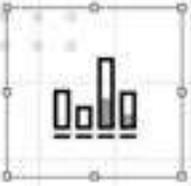
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-1

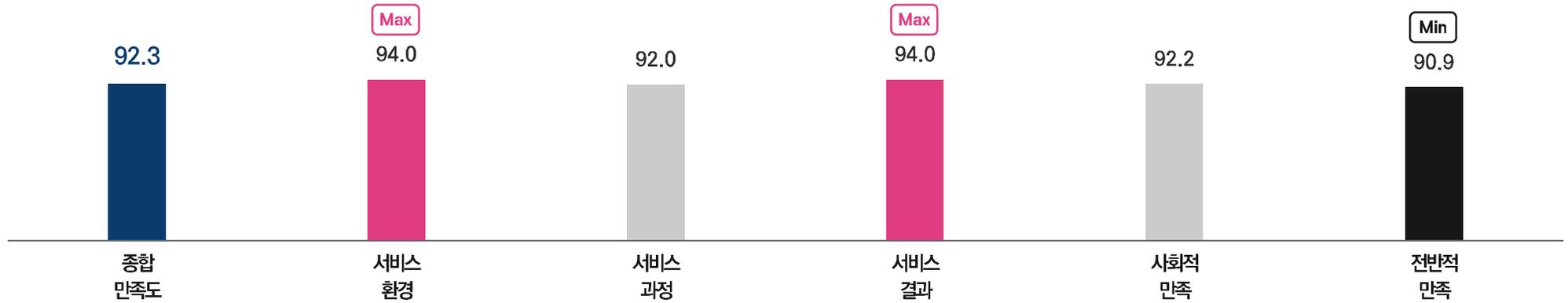
월계구민체육센터

1. 조사 내용

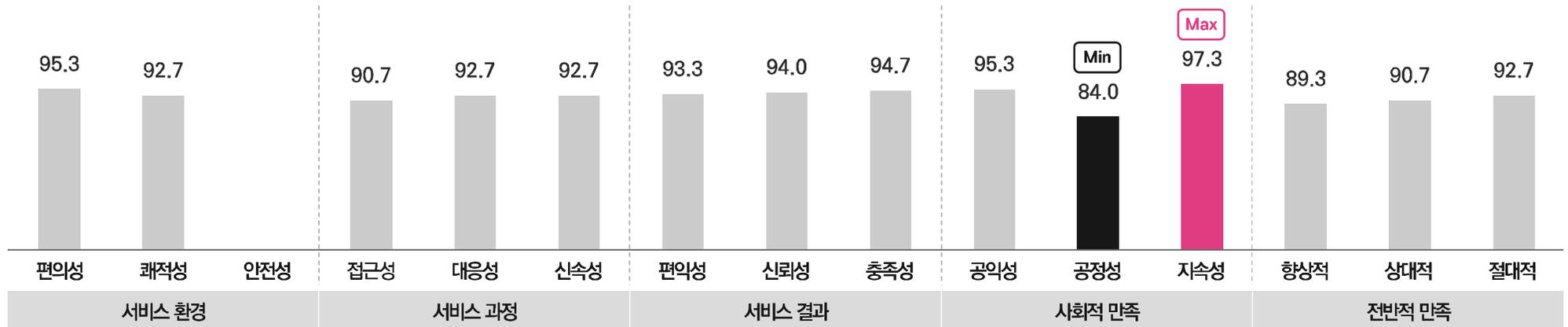
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	월계구민체육센터 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다
	쾌적성1	월계구민체육센터는 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	월계구민체육센터 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성1	월계구민체육센터에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	월계구민체육센터 직원은 친절하다
	신속성1	월계구민체육센터 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	월계구민체육센터는 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
	신뢰성1	월계구민체육센터 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	월계구민체육센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	월계구민체육센터는 국민여가생활의 공간을 제공한다
	공익성2	월계구민체육센터는 이용고객의 건강과 여가활용에 도움이 된다
	공익성3	월계구민체육센터는 이용고객의 안전을 위해 노력한다
	공정성1	월계구민체육센터는 누구나 이용하기 쉽다
	지속성1	월계구민체육센터를 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	월계구민체육센터의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	월계구민체육센터에 대해 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	월계구민체육센터에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 월계구민체육센터의 종합만족도는 92.3점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 공정성

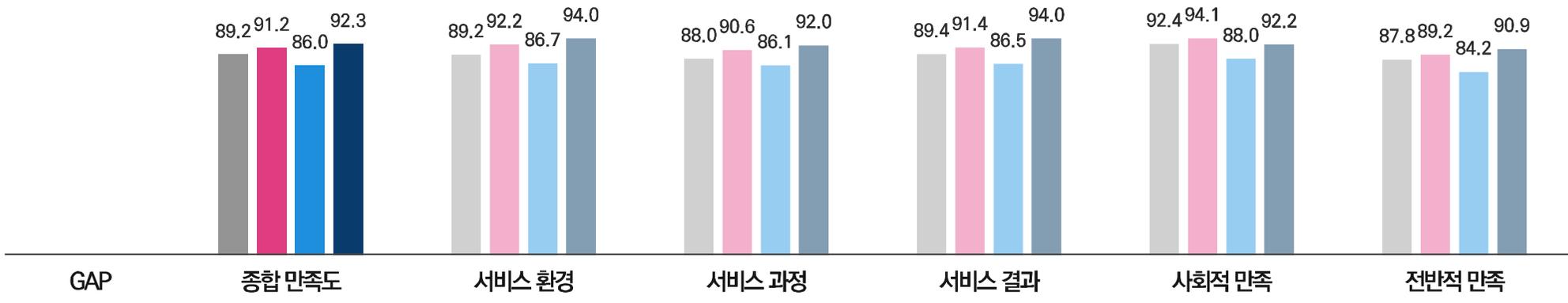


3. 조사 결과

전체 만족도 비교

- ☑ 월계구민체육센터의 종합 만족도는 92.3점으로, 체육전용시설관리사업(체육관) 전체 점수 대비 6.3점 높게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 3.1점 높게 나타남

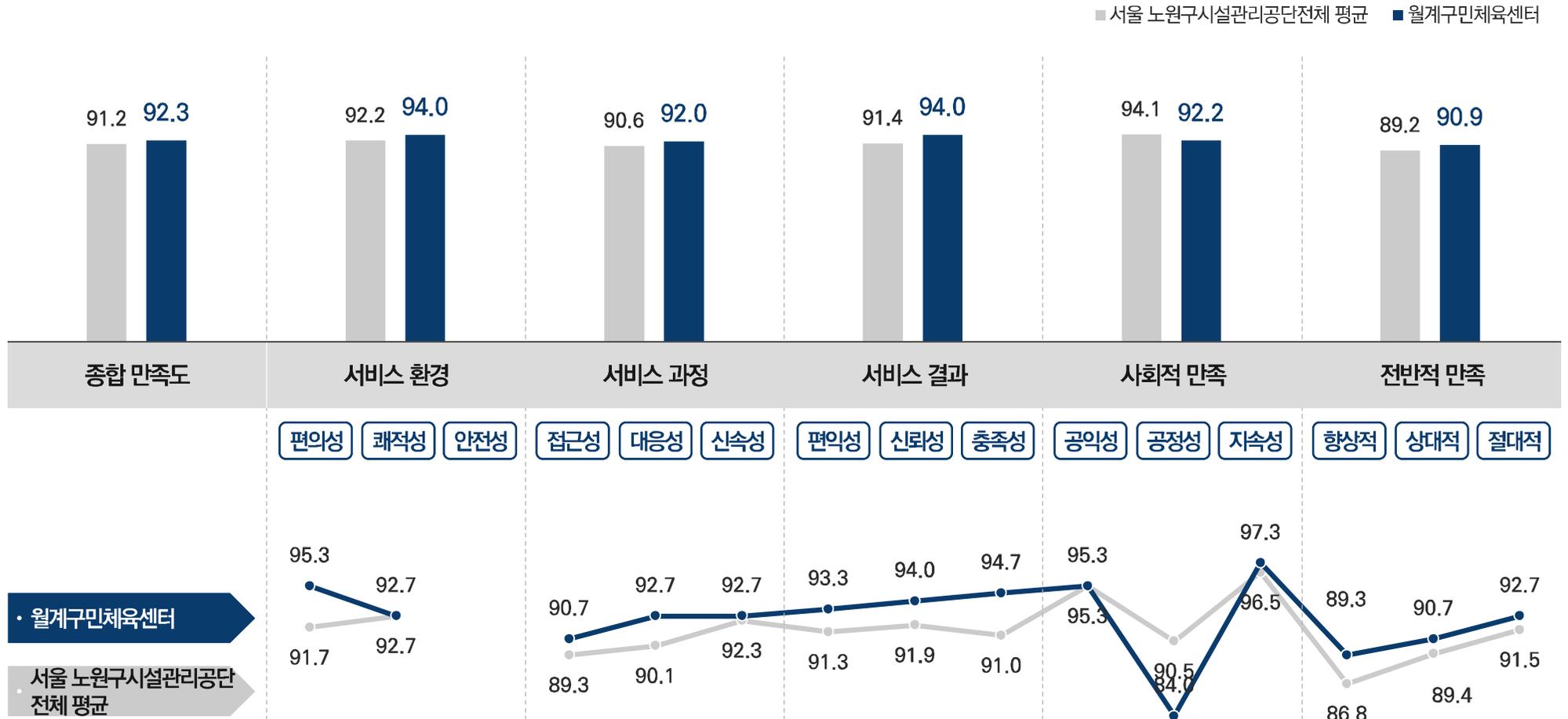
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 월계구민체육센터



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비		6.3	7.3	5.9	7.5	4.2	6.7
서울 노원구시설 관리공단 전체 평균 대비		1.1	1.8	1.4	2.6	-1.9	1.7
시설관리공단 전체 평균 대비		3.1	4.8	4.0	4.6	-0.2	3.1

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



· 월계구민체육센터
· 서울 노원구시설관리공단 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 (%)
직원이 친절함	9	37.5
시설이 쾌적함/깨끗함	7	29.2
강사/교사가 전문적임/잘가르침	3	12.5
이용이 편리함	2	8.3
직원이 천천히/차분하게 설명함	1	4.2
강사/교사가 친절함	1	4.2
업무처리가 신속함	1	4.2
이용료/수강료 저렴함	1	4.2
시민/주민 누구든지 이용 편리함	1	4.2
시설/환경이 좋음	1	4.2
수영장이 깨끗함	1	4.2

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

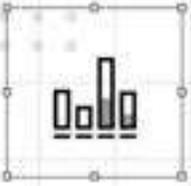
※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	8.0
장애인 셔틀버스 운행 요망	1	4.0
신속한 민원처리 요망	1	4.0
청소년 프로그램 확대 요망	1	4.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	1	4.0
편의점/매점/카페 설치 요망	1	4.0
예약/접수/신청 시스템 개선 요망	1	4.0
신청/예약하기 어려움	1	4.0
신규회원 신청/등록 확대 요망	1	4.0
ATM기기 설치 확대 요망	1	4.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-2

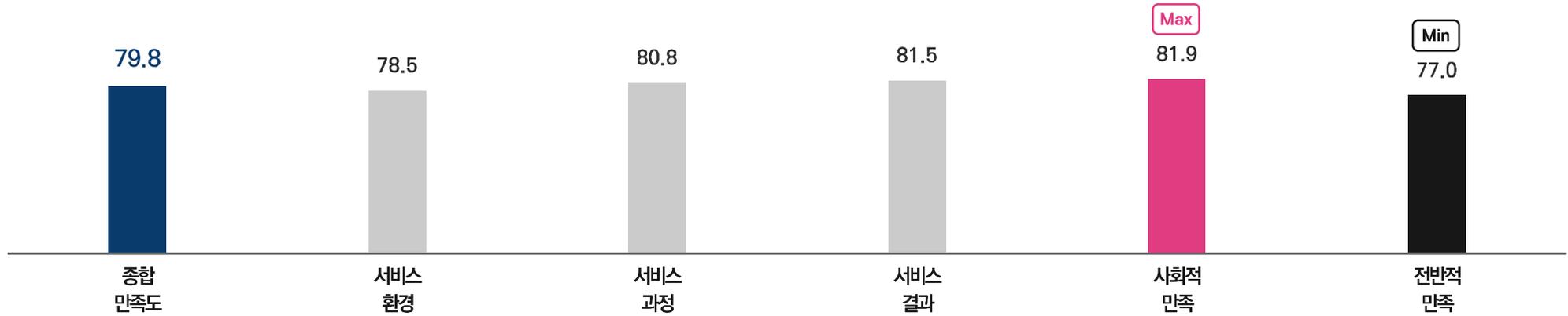
상계구민체육센터

1. 조사 내용

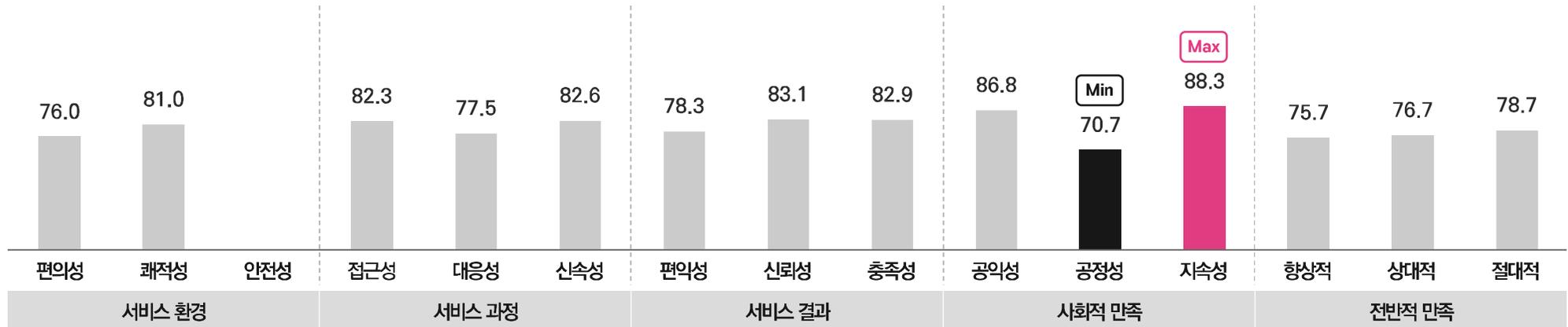
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	상계구민체육센터 시설이 행사의 목적에 맞게 잘 갖추어져 있다
	쾌적성1	상계구민체육센터는 환경이 쾌적하고 시설관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	상계구민체육센터 내 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성1	상계구민체육센터에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	상계구민체육센터 직원은 친절하다
	신속성1	상계구민체육센터 이용과 관련된 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	상계구민체육센터는 이용고객이 편리하게 이용할 수 있도록 운영되고 있다
	신뢰성1	상계구민체육센터 직원의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	상계구민체육센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	상계구민체육센터는 국민여가생활의 공간을 제공한다
	공익성2	상계구민체육센터는 이용고객의 건강과 여가활용에 도움이 된다
	공익성3	상계구민체육센터는 이용고객의 안전을 위해 노력한다
	공정성1	상계구민체육센터는 누구나 이용하기 쉽다
	지속성1	상계구민체육센터를 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	상계구민체육센터의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	상계구민체육센터에 대해 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	상계구민체육센터에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 상계구민체육센터의 종합만족도는 79.8점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 공정성

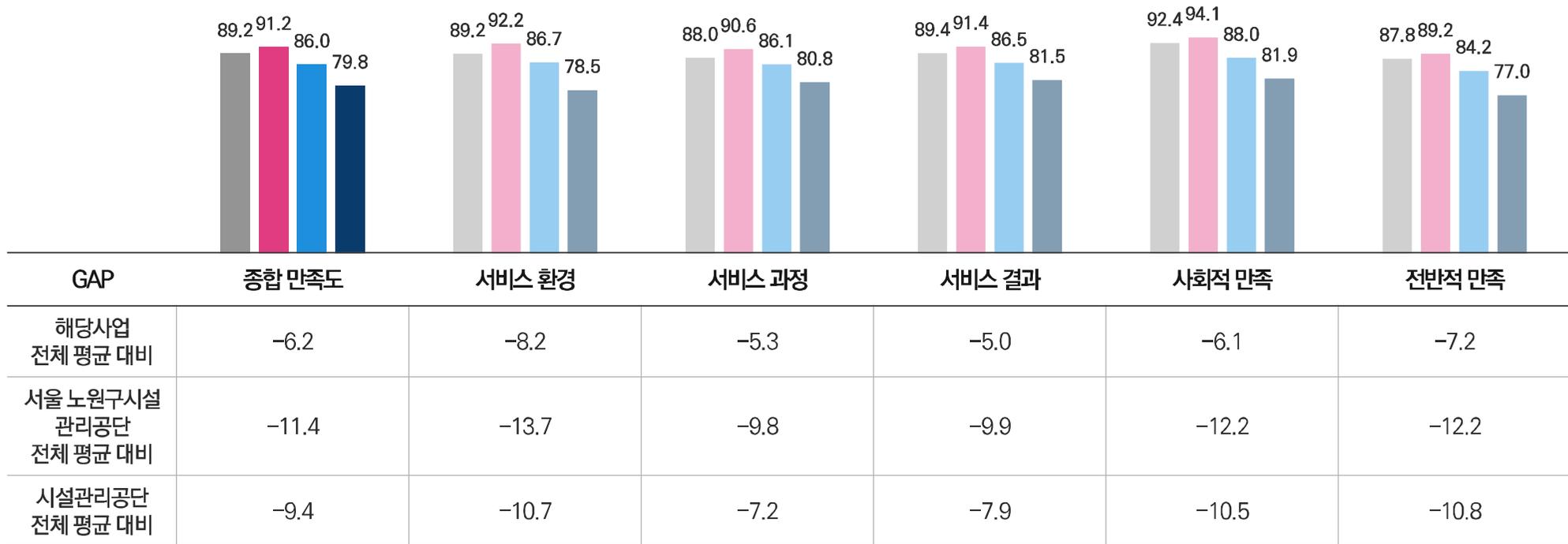


3. 조사 결과

전체 만족도 비교

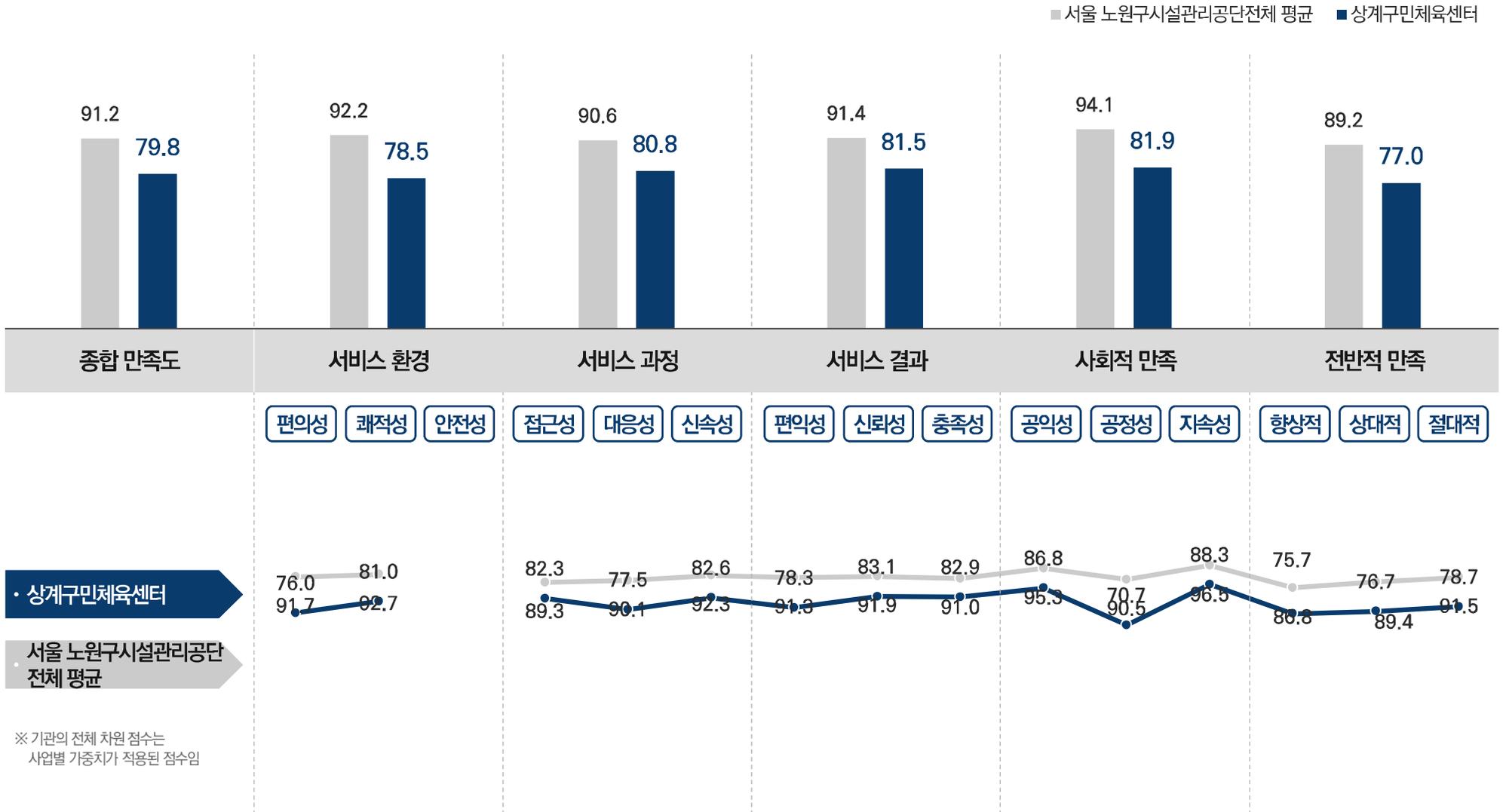
- ☑ 상계구민체육센터의 종합 만족도는 79.8점으로, 체육전용시설관리사업(체육관) 전체 점수 대비 6.2점 낮게 나타남
- ☑ 서울 노원구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.4점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 9.4점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 노원구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 상계구민체육센터



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



상계구민체육센터

서울 노원구시설관리공단
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	14	33.3
위치/접근성이 좋음	8	19.0
강사/교사가 친절함	3	7.1
직원이 친절함	3	7.1
시설 관리가 잘됨	2	4.8
만족함/좋음/불만, 불편없음	2	4.8
강사/교사가 전문적임/잘 가르침	2	4.8
강사가 안전하게 관리함	1	2.4
(교육/강좌) 프로그램이 잘 되어 있음	1	2.4
프로그램 내용이 알차게 구성됨	1	2.4
공정/투명하게 운영함	1	2.4

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설 확장/공간 확대 요망	1	100.0
내부 습기/곰팡이 제거 요망	1	100.0
인터넷/모바일 등 신청이 불편함	1	100.0

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
프로그램 수강 반 확대/인기있는 프로그램 수강 확대 요망	4	8.0
이용 요금/가격 인하 요망	4	8.0
탈의실 확장 요망	4	8.0
다양한 프로그램 제공 요망	2	4.0
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2	4.0
시설 확장/공간 확대 요망	2	4.0
수영장이 노후 됨	2	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	4.0
샤워실/사우나 등 깨끗하지 않음	2	4.0
직원의 친절성 요망	1	2.0
강사의 불성실/불성의 함 개선 요망	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

IV

분석 결과 요약



1. 전체 결과 요약

서울 노원구시설관리공단의 종합만족도는 91.2점

시설관리공단 전체(89.2점) 대비 2.0점 높게 나타남,
지방공기업 전체(85.2점) 대비 6.0점 높음

전년도 종합만족도 대비 1.9점 상승

2022년 81.4점에서 2023년 89.3점으로 7.9점 상승,
2024년에는 91.2점으로 2023년 대비 1.9점 상승

사업별 만족도는 문화체육시설관리사업이 가장 높음

문화체육시설관리사업이 96.4점으로 가장 높고,
체육전용시설관리사업(체육관)이 84.0점으로 가장 낮음

요소별 만족도는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

사회적 만족 차원의 지속성이 96.5점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원의 향상적이 86.8점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

■ 문화프로그램시설관리사업

문화프로그램시설관리사업의 종합만족도는 92.0점

서울 노원구시설관리공단 전체 대비 0.8점 높게,
시설관리공단 전체 대비 2.8점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 96.3점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 89.1점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 대응성1, 서비스 결과의 편익성1,
서비스 과정의 접근성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

■ 문화체육시설관리사업

문화체육시설관리사업의 종합만족도는 96.4점

서울 노원구시설관리공단 전체 대비 5.2점 높게,
시설관리공단 전체 대비 7.2점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 97.1점으로 가장 높고,
서비스 과정 차원이 95.0점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 환경의 편의성2,
서비스 결과의 편익성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

■ 캠핑장관리사업

캠핑장관리사업의 종합만족도는 88.3점

서울 노원구시설관리공단 전체 대비 2.9점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 0.9점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 91.7점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 85.9점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 결과의 편익성1, 서비스 과정의 신속성1,
서비스 과정의 대응성2 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

■ 공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.6점

서울 노원구시설관리공단 전체 대비 3.6점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 1.6점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 92.7점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 83.3점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 접근성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

■ 체육전용시설관리사업(체육관)

체육전용시설관리사업(체육관)의
종합만족도는 84.0점

서울 노원구시설관리공단 전체 대비 7.2점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 5.2점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

서비스 결과 차원이 85.6점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 81.6점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 대응성1,
서비스 결과의 편익성1, 사회적 만족의 공정성1
항목에 대한 우선 개선이 필요한 것으로 나타남

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

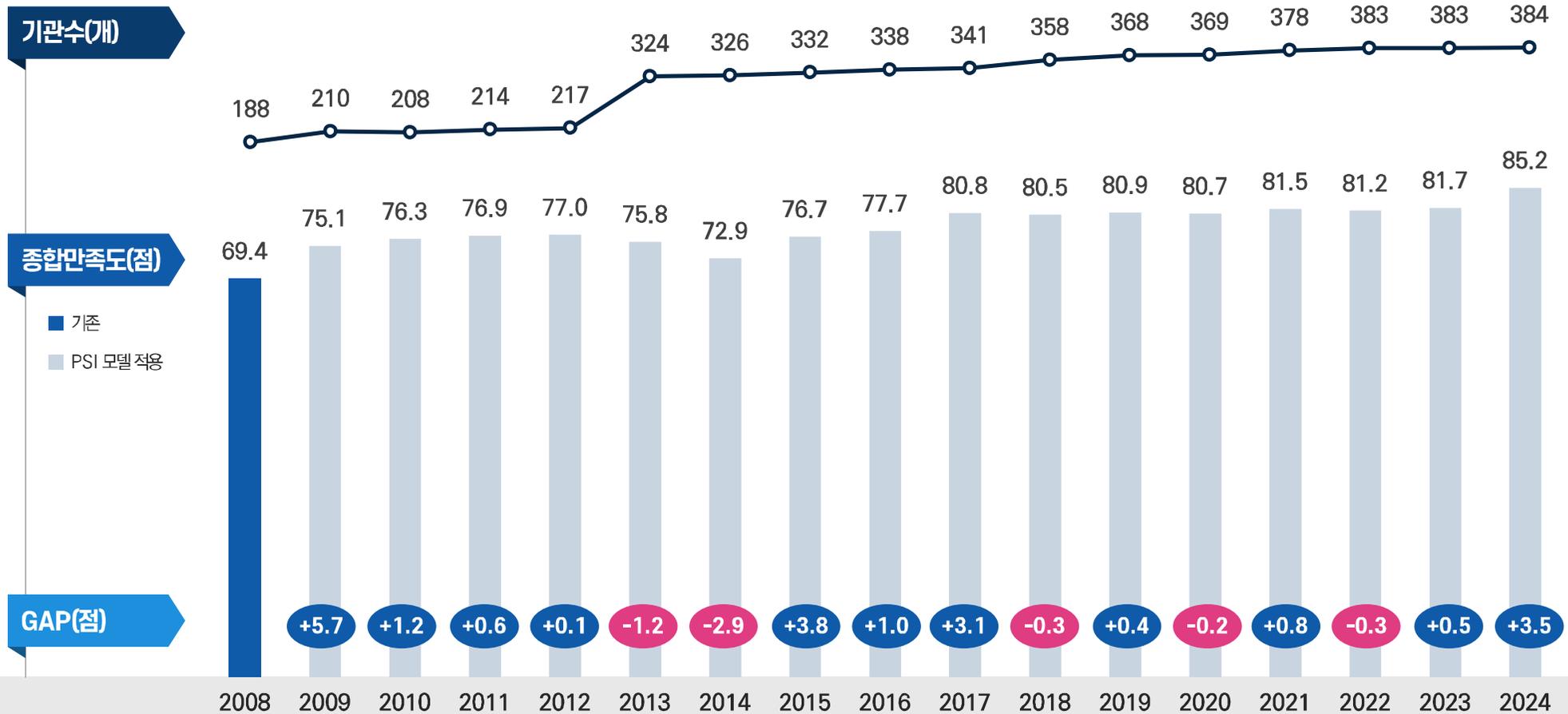


지방공기업 전체 결과



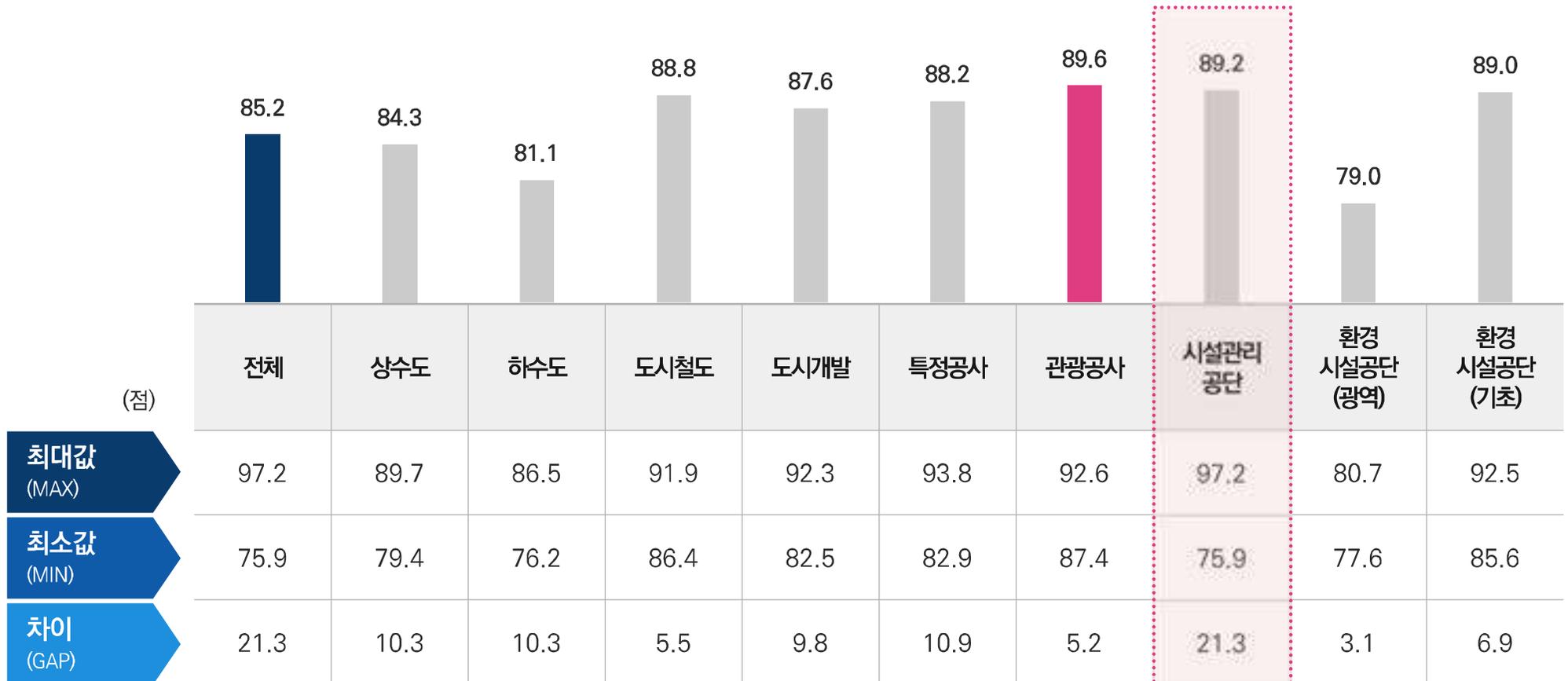
1. 전체 만족도 추이

- ☑ 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 만족	87.8	85.5	84.9	89.3	89.9	90.3	91.4	92.4	83.6	91.8
공익성	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

