

# 2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

- 결과보고서
- 과천도시공사

Evaluation Institute of regional public corporation

# 제 출 문



과천도시공사 귀중

---

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

---

2025. 12.

지방공기업평가원 이사장



## 목 차 Contents

|     |             |    |
|-----|-------------|----|
| I   | 조사 개요       | 4  |
| II  | 기관 전체 결과    | 14 |
| III | 사업별 결과      | 22 |
| IV  | 조사 결과 요약    | 89 |
| V   | 지방공기업 전체 결과 | 93 |



# I

## 조사 개요

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

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

## 2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사



### 수행목적

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



### 배 경

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

### Step 01



지방공기업의  
고객 중심 경영시스템 구축



### Step 02



고객과의 소통 강화



### Step 03



서비스 품질 향상을 통한  
고객 편익 증진



### Step 04



내부 구성원의  
CS 마인드 제고

## 2 조사 추진 경과 및 절차

### I 조사 개요

조사는 '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로 추진됨

2025. 11. ~ 12.

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

2025. 10.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2025. 6. ~ 9.

전화조사(RDD) 실시 :  
상수도사업, 하수도사업

1:1 현장 면접조사 실시 : 도시철도사업

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

2025. 5. ~ 6.

조사 설계 자료 제출·검토

2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 워크숍 개최

설문문항 검토 및 코드 확정

조사설계 검토·피드백·확정

2025. 4.

2025년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 주관사업자 선정

#### 조사 기획

##### 조사 대상 설문 문항 검토

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



##### 조사 설계서 검토 및 피드백

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

#### 조사 수행·분석

##### 실사 진행

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



##### 데이터 검증

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



##### 전산 처리

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

#### 보고서 작성

##### 분석 테이블 작성

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



##### 기관별 보고서 작성

- 기초/심층/VOC 분석
- 분석결과가 담긴 기관별 보고서 작성



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

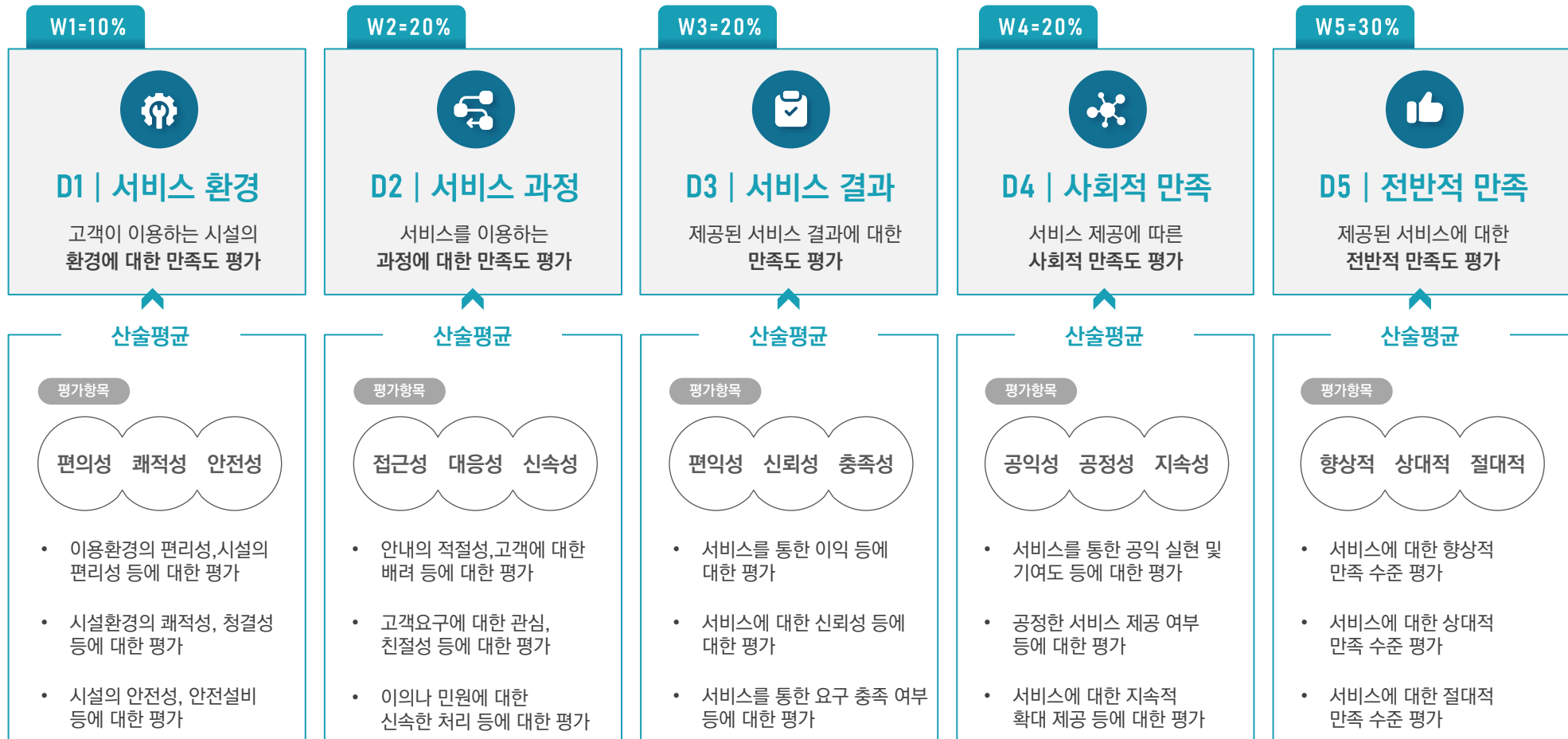
\*\*TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

### 3 PSI 모델 : ① 구성 및 측정방법

#### I 조사 개요

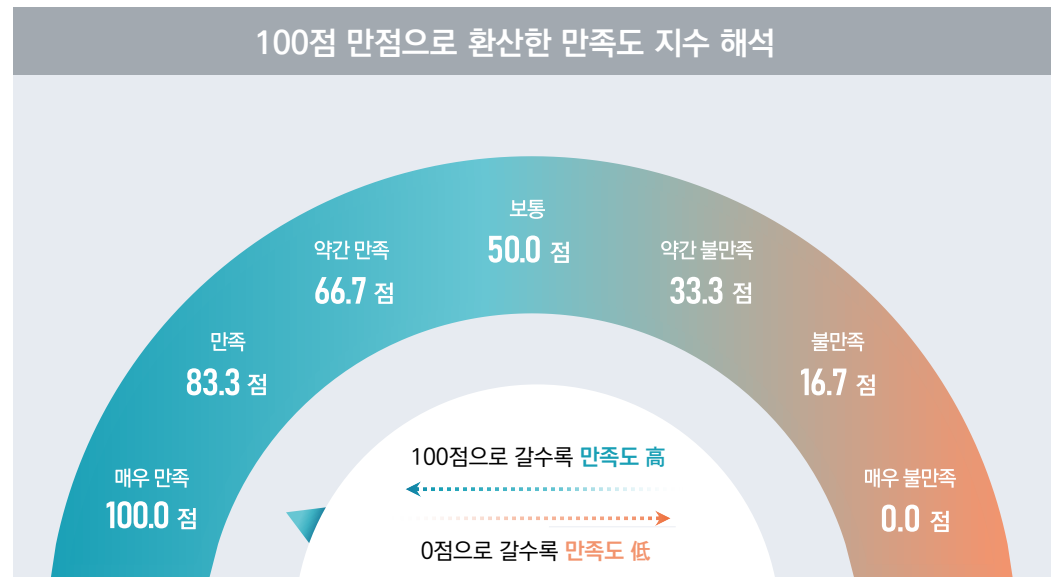
종합만족도 PSI  $W_1D_1 + W_2D_2 + W_3D_3 + W_4D_4 + W_5D_5$

평가 척도 » 7점 척도로 구성, 100점 환산식을 적용하여 평가



#### PSI 모델 평가 척도

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



#### PSI 측정의 고려사항



모델 내 5개 차원에 대한  
동일한 가중치 적용

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



다차원 전반적 만족도를 이용한  
전반적이고 종합적인 분석

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

### 전체 결과 분석

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

### 사업별 결과 분석

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

### 강점·개선과제 도출

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

### VOC 분석

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

정량데이터 분석을 통한 개선영역 파악



정성데이터 기반 개선기회 탐색



고객의견 기반 실질적인 CS 개선 전략 수립에 활용



## 5 주요 분석 방법 (1/3)

### I 조사 개요

#### Box-Plot 분석

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



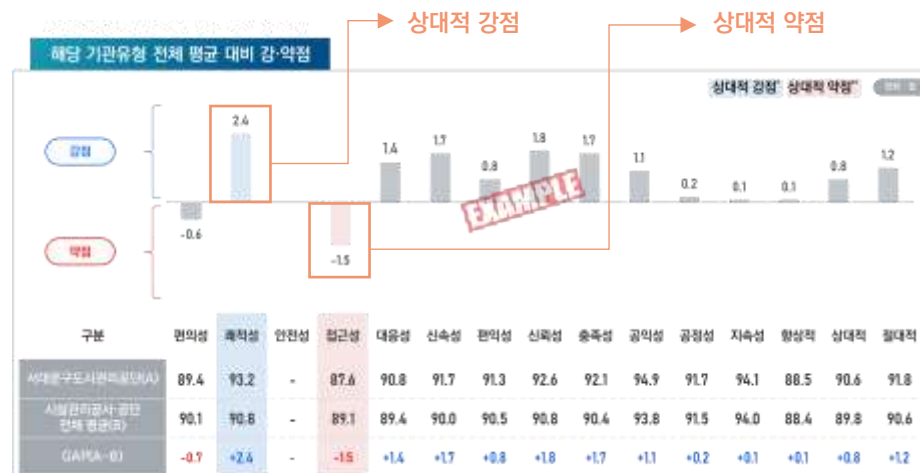
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨  
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

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

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

#### 벤치마킹 분석

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



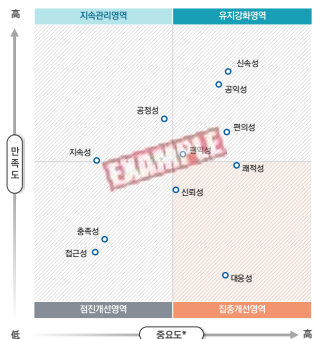
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타난 요소는 상대적 강점 요소이므로 지속적인 유지·강화가 필요함  
→ 상대적 강점: MAX [(전체 점수 - 기관의 점수) > 0]
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타난 요소는 상대적 약점 요소이므로 개선을 위한 노력이 요구됨  
→ 상대적 약점: MIN [(전체 점수 - 기관의 점수) < 0]

# 5 주요 분석 방법 (2/3)

## I 조사 개요

### 중요도-만족도 분석(IPA) + 레버리지 분석

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



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

**점진개선** 중요도 낮고, 성과(만족도) 낮고  
점진적 개선이 필요한 영역

**지속관리** 중요도 낮고, 성과(만족도) 높고  
지속적인 관리가 필요한 영역

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

개선 우선 순위

| 요소  | 영향력                 | 만족도  | 중요도  | 레버리지   |
|-----|---------------------|------|------|--------|
| 접근성 | 서비스를 통한 의사소통이 편리한 점 | 85.6 | 2.1  | -0.441 |
| 편의성 | 회복을 통한 서비스 품질 향상    | 87.5 | 4.4  | -0.261 |
| 공정성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.5 | 1.5  | -0.123 |
| 신속성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.8 | 1.7  | -0.096 |
| 쾌적성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.9 | 9.3  | 0.003  |
| 신뢰성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 93.9 | 1.7  | 0.007  |
| 충족성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 93.4 | 11.7 | 0.079  |
| 대응성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 93.8 | 9.8  | 0.101  |
| 접근성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.9 | 10.8 | 0.219  |
| 편의성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.7 | 12.4 | 0.303  |
| 공정성 | 서비스를 통한 서비스 품질 향상   | 91.8 | 14.2 | 0.522  |

① 레버리지 지수 크기에 따른 개선 우선 순위

② 만족도 : 해당 요소의 점수

③ 중요도

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

④ 레버리지 지수

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

### VOC 분석

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

\* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

#### \*\*절대적 만족 유형

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

##### ▶ 기관의 강점

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

##### ▶ 고객의 니즈

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

##### ▶ 기관의 개선 과제

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

\* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

#### \*\*\*향상적 만족 유형

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

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

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

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

### 개선요소 도출 및 개선시급도 파악

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

#### 1단계: 개선 요소 탐색

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

#### 2단계: 개선 요소 도출

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

#### 3단계: 개선시급도 파악

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

## 개선 요소 탐색

단위 : 점

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

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 개선 요소 도출

개선시급도 파악

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

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

'편의성', '신뢰성' 요소는  
 4가지 기준에 모두 해당하지 않아,  
 강점으로 도출

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



### 조사 대상

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



### 조사 방법

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



### 조사 기간

- 2025년 6월 23일 ~ 2025년 10월 3일



### 조사 설계

| 사업명        | 세부사업명          | 조사방법 | 표본 수(명) | 가중치(%) |
|------------|----------------|------|---------|--------|
| 공영주차장관리사업  | 공영주차장관리        | 현장조사 | 45      | 12     |
| 공원관리사업     | 관문배드민턴 등       | 현장조사 | 65      | 15     |
| 수련관체육시설사업  | 수련관체육시설        | 현장조사 | 75      | 28     |
| 시민회관체육시설사업 | 시민회관체육시설       | 현장조사 | 190     | 20     |
| 교통약자이동지원사업 | 슬로프장착/교통약자전용차량 | 현장조사 | 25      | 25     |
| 합 계        |                |      | 400     | 100    |

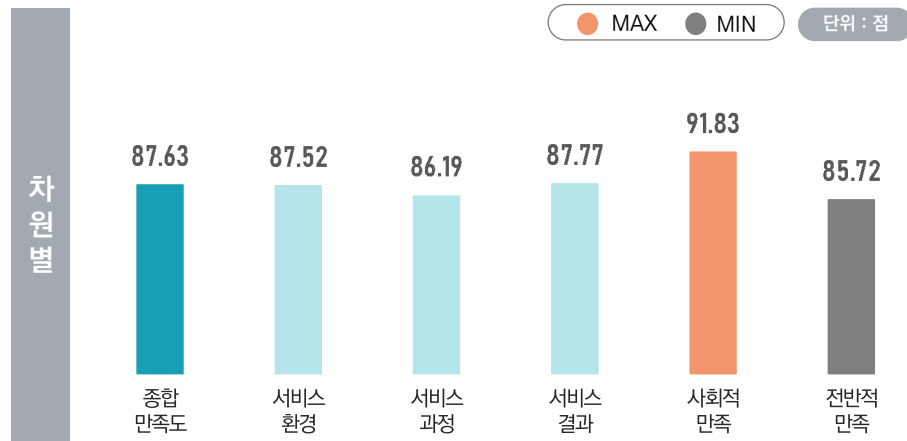
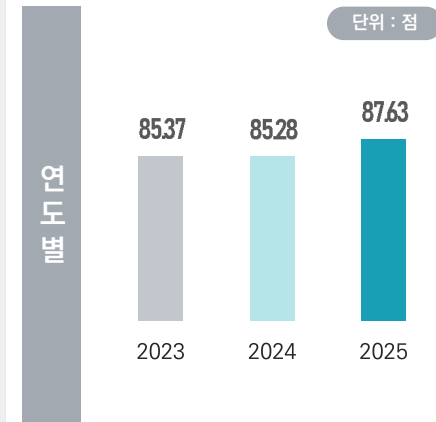
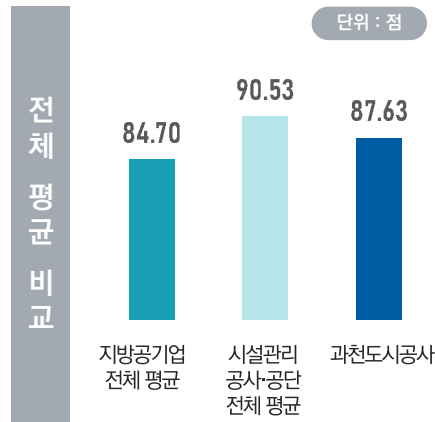


# 기관 전체 결과

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

### 응답자 특성별 결과

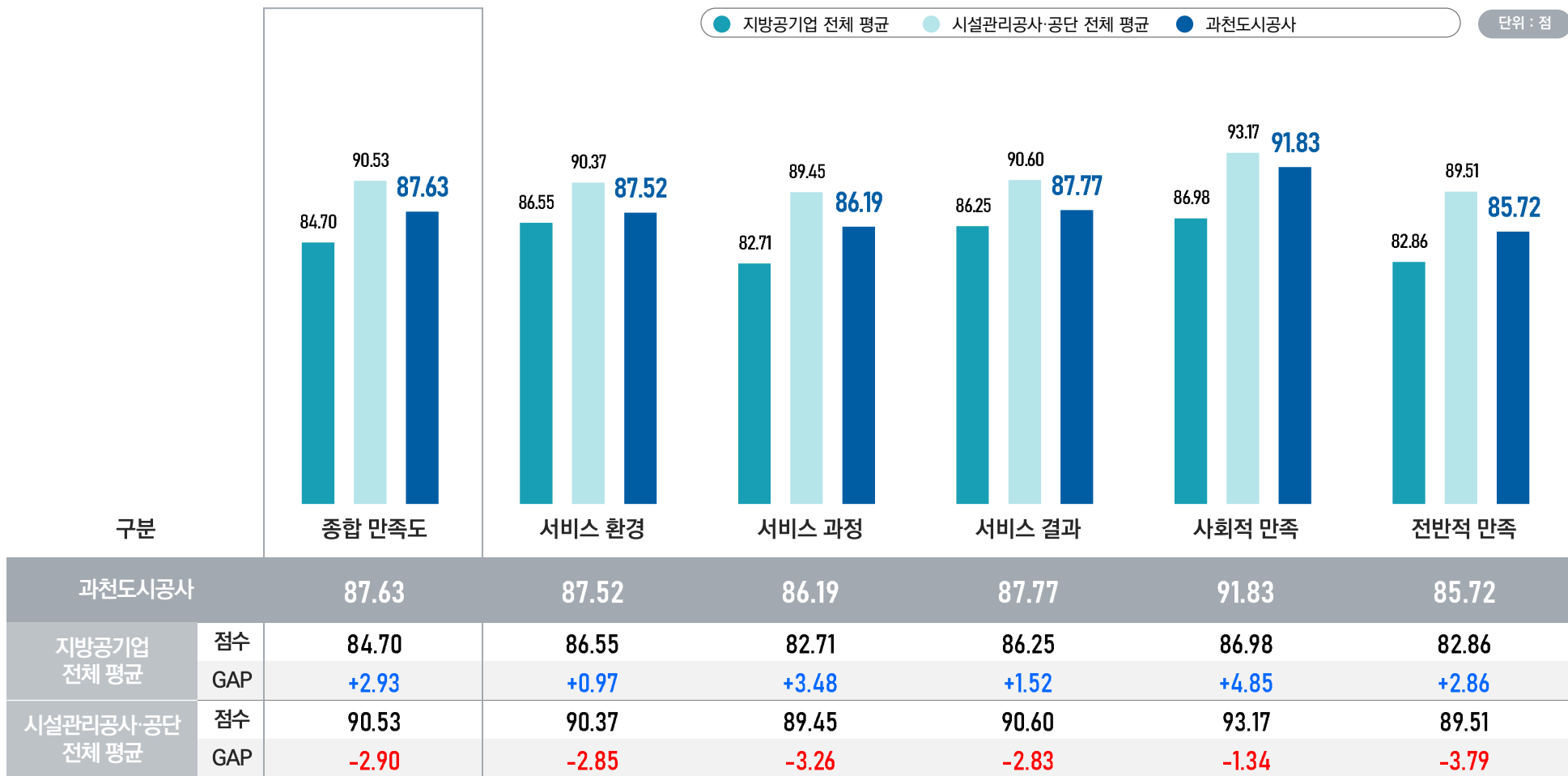
| 구분 | 응답자 특성 | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
|----|--------|--------|-------|--------|
| 기관 | 과천도시공사 | 400    | 100.0 | 87.63  |
|    |        |        |       |        |
| 성별 | 남성     | 138    | 34.5  | 88.67  |
|    | 여성     | 262    | 65.5  | 87.44  |
| 연령 | 20대    | 37     | 9.3   | 91.94  |
|    | 30대    | 48     | 12.0  | 91.66  |
|    | 40대    | 124    | 31.0  | 86.62  |
|    | 50대    | 81     | 20.3  | 85.89  |
|    | 60대 이상 | 110    | 27.5  | 85.77  |
|    |        |        |       |        |



## 2 전체 평균 대비 분석

### II 기관 전체 결과

- 과천도시공사의 종합 만족도는 87.63점으로, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 2.90점 낮게 나타남
- 지방공기업 전체 평균 대비 2.93점 높은 수준임

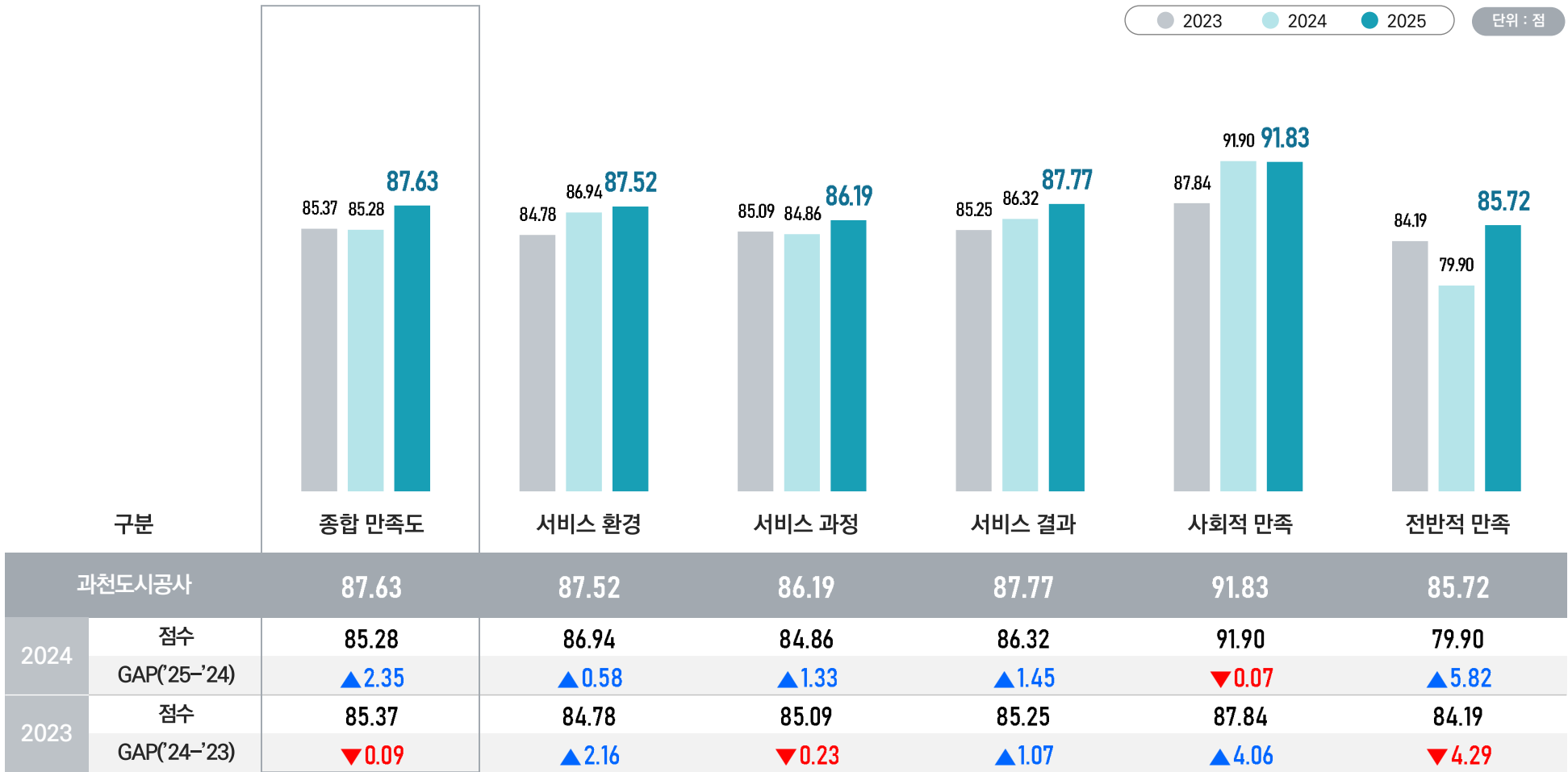


※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 시설관리공사·공단 전체 : 100개 기관

### 3 연도별 추이 분석

#### II 기관 전체 결과

과천도시공사의 연도별 종합 만족도는 2023년 85.37점에서 2024년 85.28점으로 0.09점 하락했으며, 2024년 85.28점에서 2025년 87.63점으로 2.35점 상승함



# 4 사업별 분석

## II 기관 전체 결과

| 과천시공사의 사업별 만족도는 교통약자이동지원사업의 만족도가 91.10점으로 가장 높게 나타난 반면, 시민회관체육시설사업의 만족도는 84.61점으로 전체 사업 중 가장 낮게 나타남

MAX

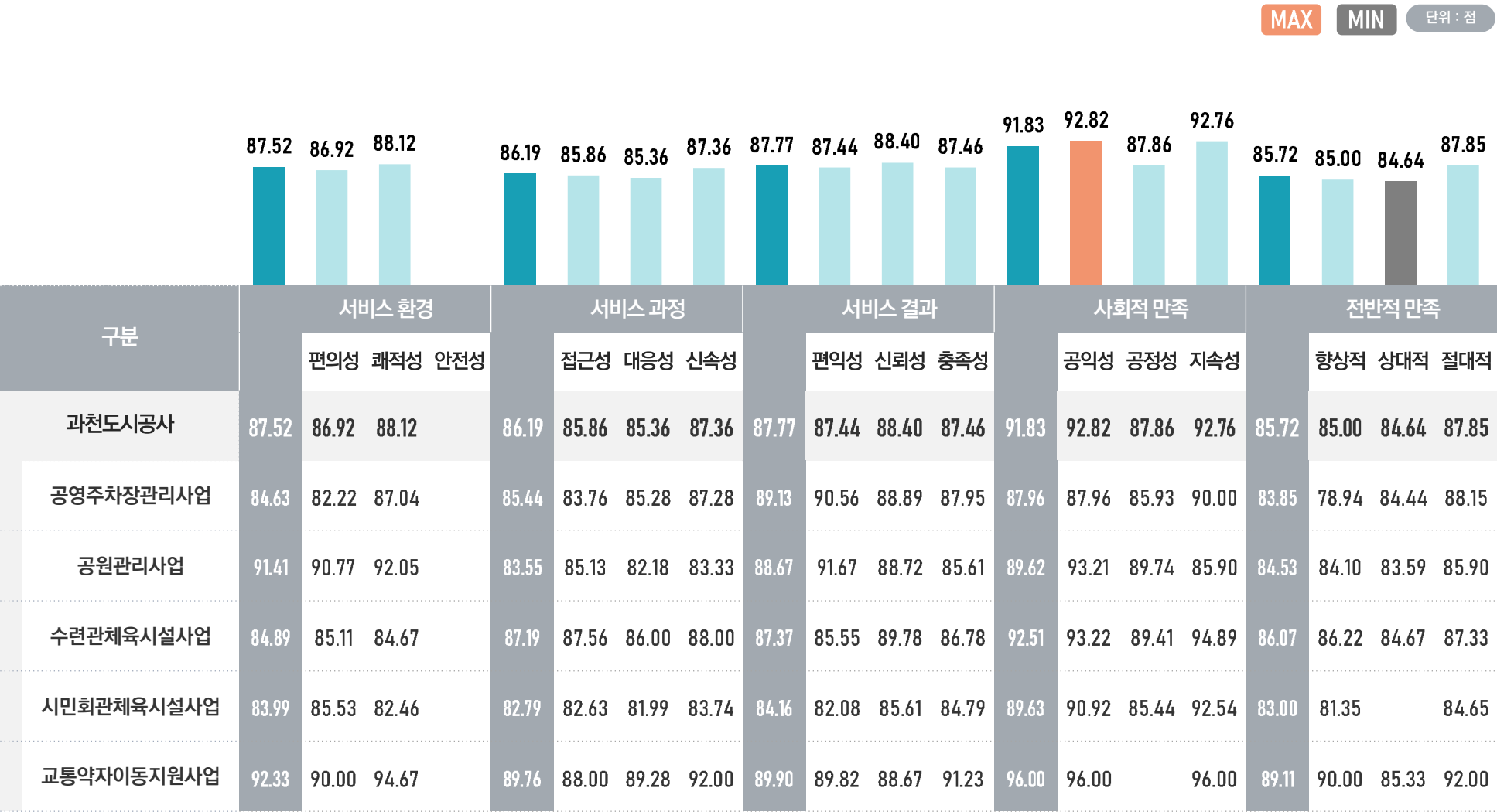
MIN

단위 : 점

| 구분         | 사례수(명) | PSI   | 차원별    |        |        |        |        |
|------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
|            |        |       | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
| 과천시공사      | 400    | 87.63 | 87.52  | 86.19  | 87.77  | 91.83  | 85.72  |
| 공영주차장관리사업  | 45     | 86.12 | 84.63  | 85.44  | 89.13  | 87.96  | 83.85  |
| 공원관리사업     | 65     | 86.87 | 91.41  | 83.55  | 88.67  | 89.62  | 84.53  |
| 수련관체육시설사업  | 75     | 87.72 | 84.89  | 87.19  | 87.37  | 92.51  | 86.07  |
| 시민회관체육시설사업 | 190    | 84.61 | 83.99  | 82.79  | 84.16  | 89.63  | 83.00  |
| 교통약자이동지원사업 | 25     | 91.10 | 92.33  | 89.76  | 89.90  | 96.00  | 89.11  |

# 5 차원 및 요소별 분석

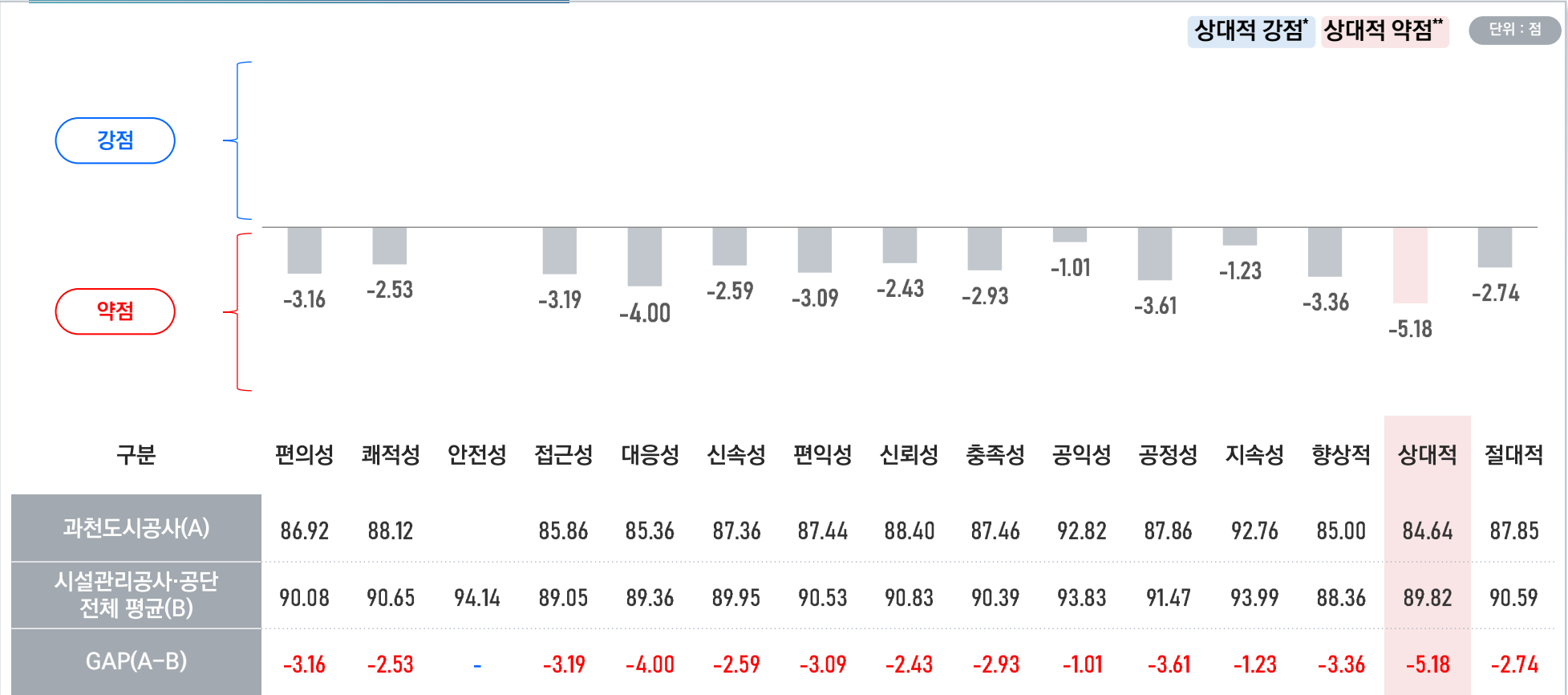
| 과천시공사의 요소별 만족도는 공익성이 92.82점으로 가장 높고, 상대적이 84.64점으로 가장 낮게 나타남



# 6 벤치마킹 분석

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

시설관리공사·공단 전체 평균 대비 강·약점

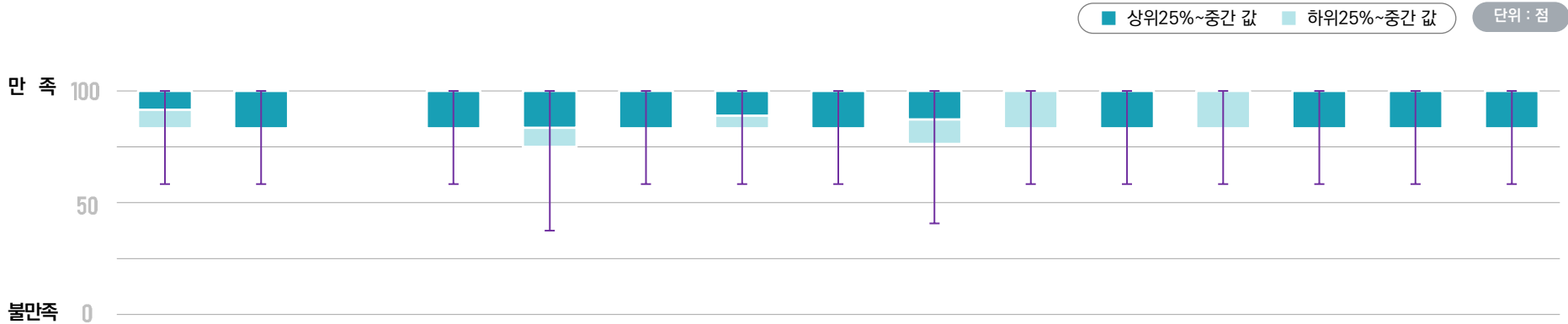


\* 상대적 강점 : 시설관리공사·공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

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

# 7 Box-Plot 분석

대부분 요소의 IQR 값이 16.67점으로 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 일관되고 안정된 것으로 나타남



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |        |        | 전반적 만족 |        |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 편의성    | 쾌적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편의성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성    | 지속성    | 향상적    | 상대적    | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 | -   | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 중간값  | 91.67  | 83.33  | -   | 83.33  | 83.49  | 83.33  | 88.90  | 83.33  | 87.32  | 100.00 | 83.33  | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| 1분위수 | 83.33  | 83.33  | -   | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 76.29  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| IQR  | 16.67  | 16.67  | -   | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 23.71  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 | -   | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 하한값  | 58.33  | 58.33  | -   | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 40.73  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  |

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가  
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표  
 \* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값  
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 × IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 × IQR (최소 : 0)



# 사업별 결과

- 01 공영주차장관리사업
- 02 공원관리사업
- 03 수련관체육시설사업
- 04 시민회관체육시설사업
- 05 교통약자이동지원사업

# 3-1

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 공영주차장관리사업

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



# 1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

## III 사업별 결과

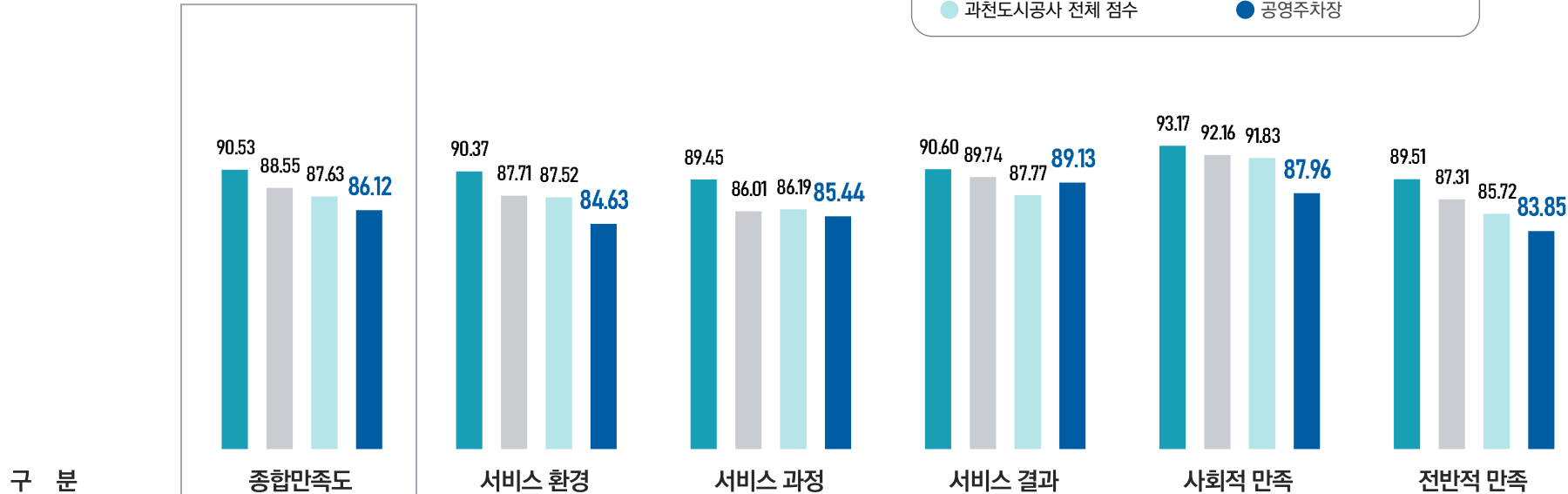
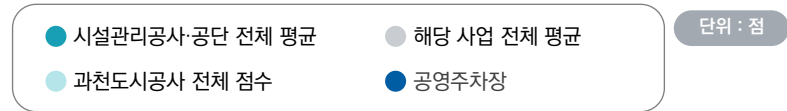
| 응답자 특성별 결과 |        |        |       |        |
|------------|--------|--------|-------|--------|
| 구분         | 응답자 특성 | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
| 사업명        | 공영주차장  | 45     | 100.0 | 86.12  |
| 성별         | 남성     | 27     | 60.0  | 86.02  |
|            | 여성     | 18     | 40.0  | 86.28  |
| 연령         | 20대    | 2      | 4.4   | 59.44  |
|            | 30대    | 8      | 17.8  | 89.40  |
|            | 40대    | 18     | 40.0  | 87.53  |
|            | 50대    | 6      | 13.3  | 87.78  |
|            | 60대 이상 | 11     | 24.4  | 85.38  |

| 조사 내용   |      |                            | 점수(점) |
|---------|------|----------------------------|-------|
| 차 원 요 소 | 항 목  |                            |       |
| 서비스 환경  | 편의성1 | 이용하기 편리하다                  | 82.22 |
|         | 쾌적성1 | 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다       | 87.04 |
| 서비스 과정  | 접근성1 | 서비스에 대한 안내가 잘 되고 있다        | 83.76 |
|         | 대응성1 | 불만·건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 | 80.80 |
|         | 대응성2 | 직원들은 친절하다                  | 89.76 |
|         | 신속성1 | 요청사항을 신속하게 처리한다            | 87.28 |
|         | 편의성1 | 지역주민에게 도움이 된다              | 90.37 |
| 서비스 결과  | 편의성2 | 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다         | 90.74 |
|         | 신뢰성1 | 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다        | 88.89 |
|         | 충족성1 | 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다  | 87.62 |
|         | 충족성2 | 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다        | 88.27 |
|         | 공익성1 | 이용객에게 유익하다                 | 89.26 |
|         | 공익성2 | 관내 주차문제 해결에 기여한다           | 86.67 |
| 사회적 만족  | 공정성1 | 누구나 이용하기 편리하다              | 85.93 |
|         | 지속성1 | 계속 이용할 생각이다                | 90.00 |

## 2 전체 평균 대비 분석

### III 사업별 결과

- | 공영주차장의 종합 만족도는 86.12점으로, 이는 과천도시공사 전체 점수 대비 1.51점 낮은 수준임
- | 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 공영주차장 전체 평균 대비 2.43점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 4.41점 낮게 나타남



| 공영주차장           |     | 86.12 | 84.63 | 85.44 | 89.13 | 87.96 | 83.85 |
|-----------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 과천도시공사 전체 점수*   | 점수  | 87.63 | 87.52 | 86.19 | 87.77 | 91.83 | 85.72 |
|                 | GAP | -1.51 | -2.89 | -0.75 | +1.36 | -3.87 | -1.87 |
| 해당 사업 전체 평균**   | 점수  | 88.55 | 87.71 | 86.01 | 89.74 | 92.16 | 87.31 |
|                 | GAP | -2.43 | -3.08 | -0.57 | -0.61 | -4.20 | -3.46 |
| 시설관리공사·공단 전체 평균 | 점수  | 90.53 | 90.37 | 89.45 | 90.60 | 93.17 | 89.51 |
|                 | GAP | -4.41 | -5.74 | -4.01 | -1.47 | -5.21 | -5.66 |

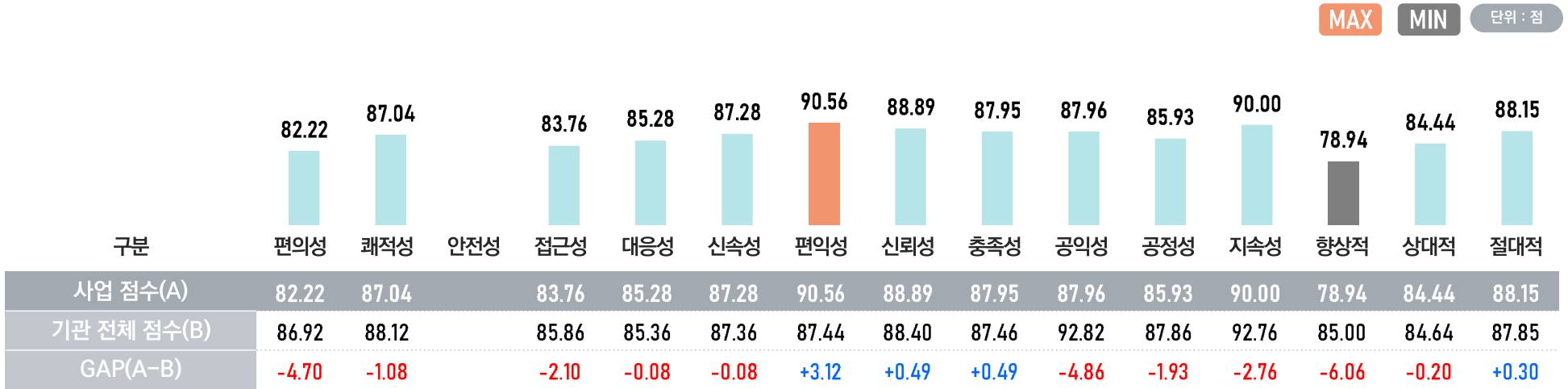
\* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

#### III 사업별 결과

- 공영주차장의 요소별 만족도는 편의성이 90.56점으로 가장 높고, 항상적이 78.94점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편의성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 항상적으로 나타남

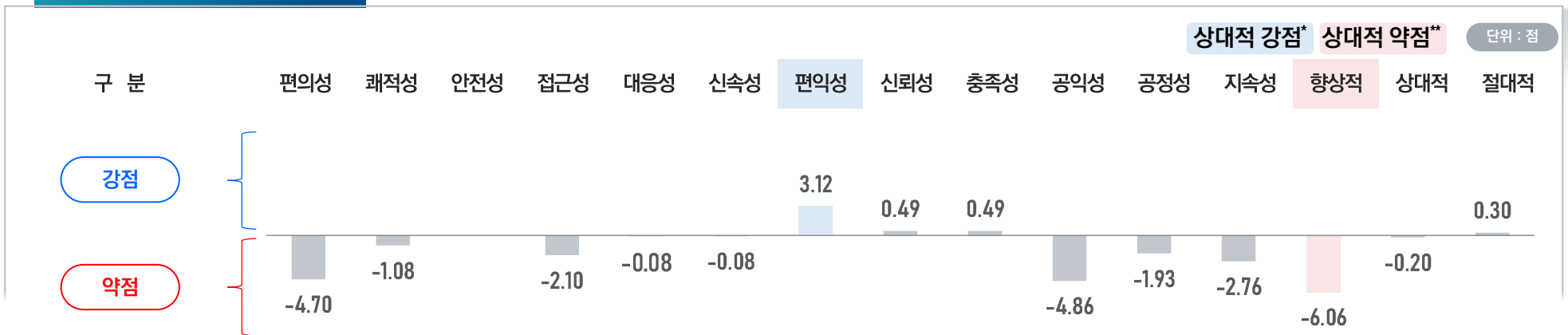


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

#### 기관 전체 점수 대비 강·약점

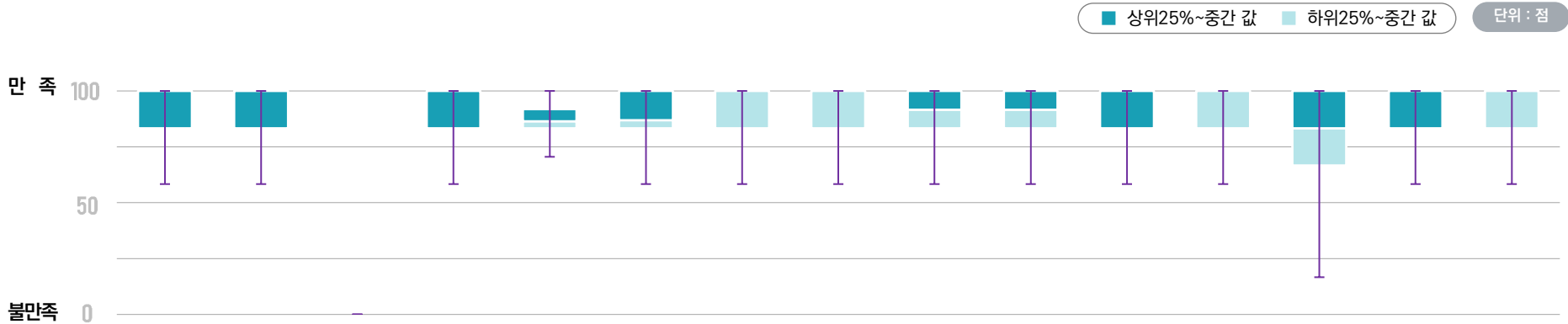
\* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

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



# 4 Box-Plot 분석

대응성의 IQR 값이 8.53점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |        |        | 전반적 만족 |        |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 편의성    | 쾌적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편의성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성    | 지속성    | 향상적    | 상대적    | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 91.86  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 중간값  | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 86.48  | 86.94  | 100.00 | 100.00 | 91.67  | 91.67  | 83.33  | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 100.00 |
| 1분위수 | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 66.67  | 83.33  | 83.33  |
| IQR  | 16.67  | 16.67  |     | 16.67  | 8.53   | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 33.33  | 16.67  | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 하한값  | 58.33  | 58.33  |     | 58.33  | 70.54  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 16.67  | 58.33  | 58.33  |

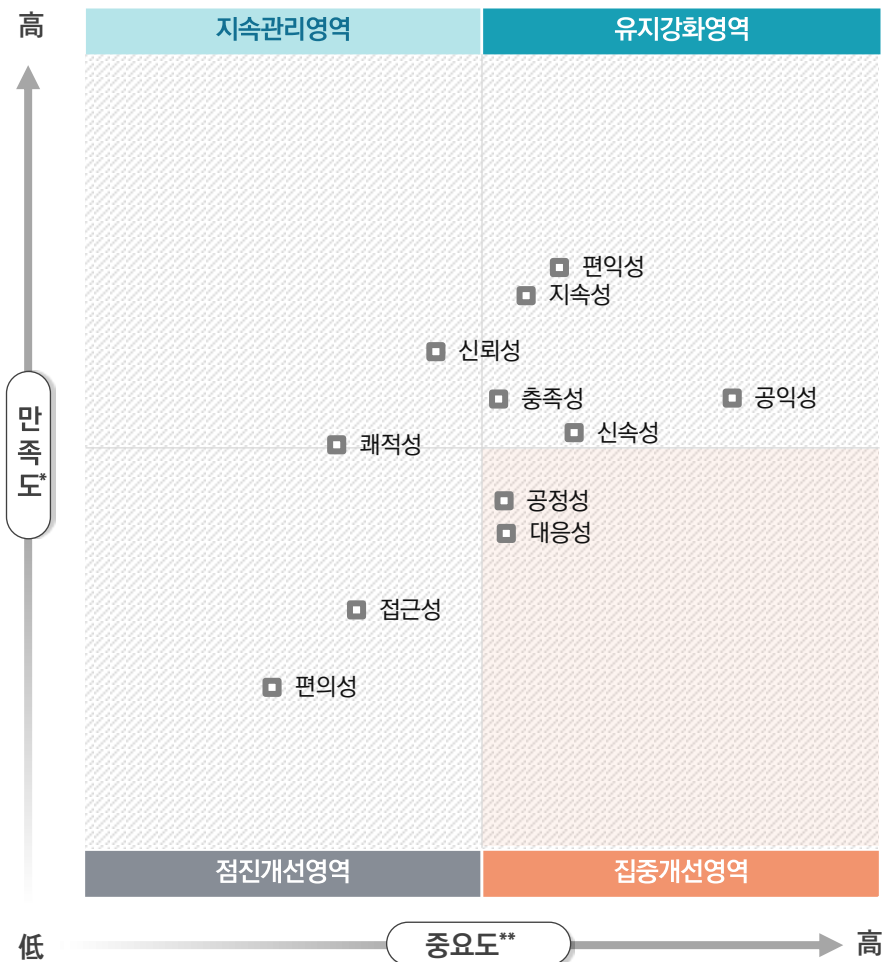
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가  
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표  
 \* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값  
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 x IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 x IQR (최소 : 0)

## 5 IPA 분석

### III 사업별 결과

대응성, 공정성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



#### 개선 우선 순위

| 순위 | 요소  | 평가 개념                        | 만족도* (점) | 중요도** (%) | 레버리지 지수*** |
|----|-----|------------------------------|----------|-----------|------------|
| 1  | 편의성 | 이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가   | 82.22    | 7.12      | -33.916    |
| 2  | 접근성 | 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가  | 83.76    | 7.91      | -25.534    |
| 3  | 대응성 | 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가    | 85.28    | 9.32      | -15.898    |
| 4  | 공정성 | 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가       | 85.93    | 9.30      | -9.868     |
| 5  | 쾌적성 | 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가      | 87.04    | 7.73      | 0.385      |
| 6  | 신속성 | 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가   | 87.28    | 9.96      | 2.893      |
| 7  | 충족성 | 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가    | 87.95    | 9.25      | 8.876      |
| 8  | 공익성 | 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 | 87.96    | 11.44     | 11.163     |
| 9  | 신뢰성 | 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가         | 88.89    | 8.66      | 16.463     |
| 10 | 지속성 | 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가   | 90.00    | 9.51      | 28.638     |
| 11 | 편익성 | 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가          | 90.56    | 9.82      | 35.033     |
| 12 | -   | -                            | -        | -         | -          |

\* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

### III 사업별 결과

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

#### 개선 요소 탐색

단위 : 점

| 구 분    |     | 사업 점수 | 기관 전체 점수* | 레버리지 지수 | IPA 결과 |
|--------|-----|-------|-----------|---------|--------|
| 서비스 환경 | 편의성 | 82.22 | 86.92     | -33.916 | 점진개선   |
|        | 쾌적성 | 87.04 | 88.12     | 0.385   | 지속관리   |
|        | 안전성 | -     | -         | -       | -      |
| 서비스 과정 | 접근성 | 83.76 | 85.86     | -25.534 | 점진개선   |
|        | 대응성 | 85.28 | 85.36     | -15.898 | 집중개선   |
|        | 신속성 | 87.28 | 87.36     | 2.893   | 유지강화   |
| 서비스 결과 | 편익성 | 90.56 | 87.44     | 35.033  | 유지강화   |
|        | 신뢰성 | 88.89 | 88.40     | 16.463  | 지속관리   |
|        | 충족성 | 87.95 | 87.46     | 8.876   | 유지강화   |
| 사회적 만족 | 공익성 | 87.96 | 92.82     | 11.163  | 유지강화   |
|        | 공정성 | 85.93 | 87.86     | -9.868  | 집중개선   |
|        | 지속성 | 90.00 | 92.76     | 28.638  | 유지강화   |

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

#### 개선 요소 도출

#### 개선시급도 파악

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

### IV 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 기관의 강점        | 빈도(건) |
|---------------|-------|
| 편의성           | 9     |
| 이용요금이 저렴함     | 5     |
| 다자녀 할인혜택 제공   | 2     |
| 이용료가 무료임      | 1     |
| 친환경 자동차 할인/감액 | 1     |
|               |       |
|               |       |

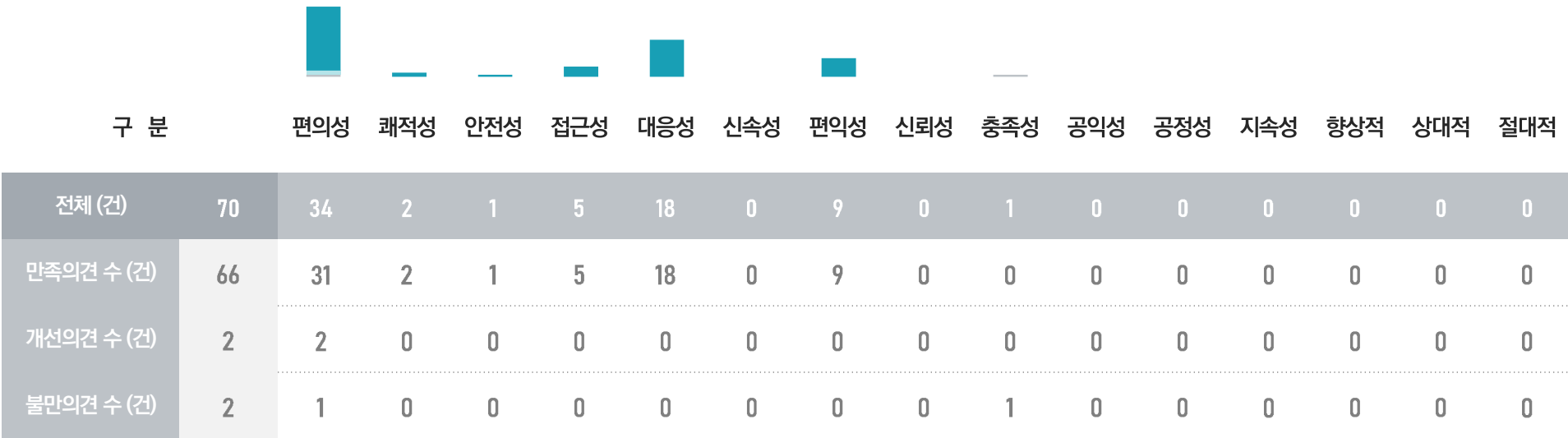
| 최우선개선 과제 | 빈도(건) |
|----------|-------|
|----------|-------|

# 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 34건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(31건), 개선의견은 편의성(2건), 불만의견은 편의성, 충족성(각 1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

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



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

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

## 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 만족의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족한다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 편의성                           | 31        |
| 행정 절차가 편리함                    | 7         |
| 주차가 편리함/주차비용이 편리함             | 6         |
| 주차시설 이용이 편리함                  | 6         |
| 공간이 넓음                        | 3         |
| 시설이 편리함                       | 2         |
| 대응성                           | 18        |
| 직원이 친절함                       | 8         |
| 친절하게 안내함                      | 5         |
| 직원이 친절함/상냥함                   | 4         |
| 안내 직원이 친절함                    | 1         |
| 편익성                           | 9         |
| 이용요금이 저렴함                     | 5         |
| 다자녀 할인혜택 제공                   | 2         |
| 이용료가 무료임                      | 1         |
| 친환경 자동차 할인/감액                 | 1         |

#### 개선의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 보통이라고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 편의성                           | 2         |
| 시설 이용이 불편함                    | 1         |
| 진입로가 좁음                       | 1         |

#### 불만의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-----------------------------------|-----------|
| 편의성                               | 1         |
| 주차장 공간 확보 요망                      | 1         |
| 충족성                               | 1         |
| 주차비용 인하 요망                        | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 14건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성(9건), 동일의견은 편의성(4건), 비향상의견은 편의성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

| 구 분         |    | 편의성 | 쾌적성 | 안전성 | 접근성 | 대응성 | 신속성 | 편익성 | 신뢰성 | 충족성 | 공익성 | 공정성 | 지속성 | 향상적 | 상대적 | 절대적 |
|-------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 전체 (건)      | 25 | 14  | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   |
| 향상의견 수 (건)  | 19 | 9   | 1   | 1   | 1   | 3   | 2   | 0   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 동일의견 수 (건)  | 5  | 4   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   |
| 비향상의견 수 (건) | 1  | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

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

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

### III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

## 비행상의견 상세

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
| 편의성                          | 1         |
| 주차장 공간 확보 요망                 | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

## III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

### 개선요구 및 건의사항 상세

| 개선이 필요하거나 바라는 점     | 빈도<br>(건) |
|---------------------|-----------|
| 편의성                 | 18        |
| 이용공간 확장 요망          | 3         |
| 주차박스 공간 확장          | 3         |
| 주차장이 복잡함 /주차가 불편함   | 2         |
| 주차공간 확대 요망/공영주차장 확대 | 2         |
| 차를 빼는데 오래 걸림        | 2         |
| 편익성                 | 6         |
| 이용요금이 저렴해지면 좋겠음     | 1         |
| 요금/가격 할인 요망         | 1         |
| 이용료 완전 무료 희망        | 1         |
| 요금 인하 필요            | 1         |
| 2시간내 이용시 요금 할인 요망   | 1         |
| 신뢰성                 | 3         |
| 문제(고장,이슈)가 잦음       | 3         |

| 개선이 필요하거나 바라는 점  | 빈도<br>(건) |
|------------------|-----------|
| 안전성              | 2         |
| 기계 고장이 잦음        | 2         |
| 신속성              | 2         |
| 대기시간이 짧아지면 좋겠음   | 1         |
| 고장시 신속한 처리 요망    | 1         |
| 쾌적성              | 1         |
| 주차장 가장자리에 비가 들어옴 | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 3-2

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 공원관리사업

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



# 1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

## III 사업별 결과

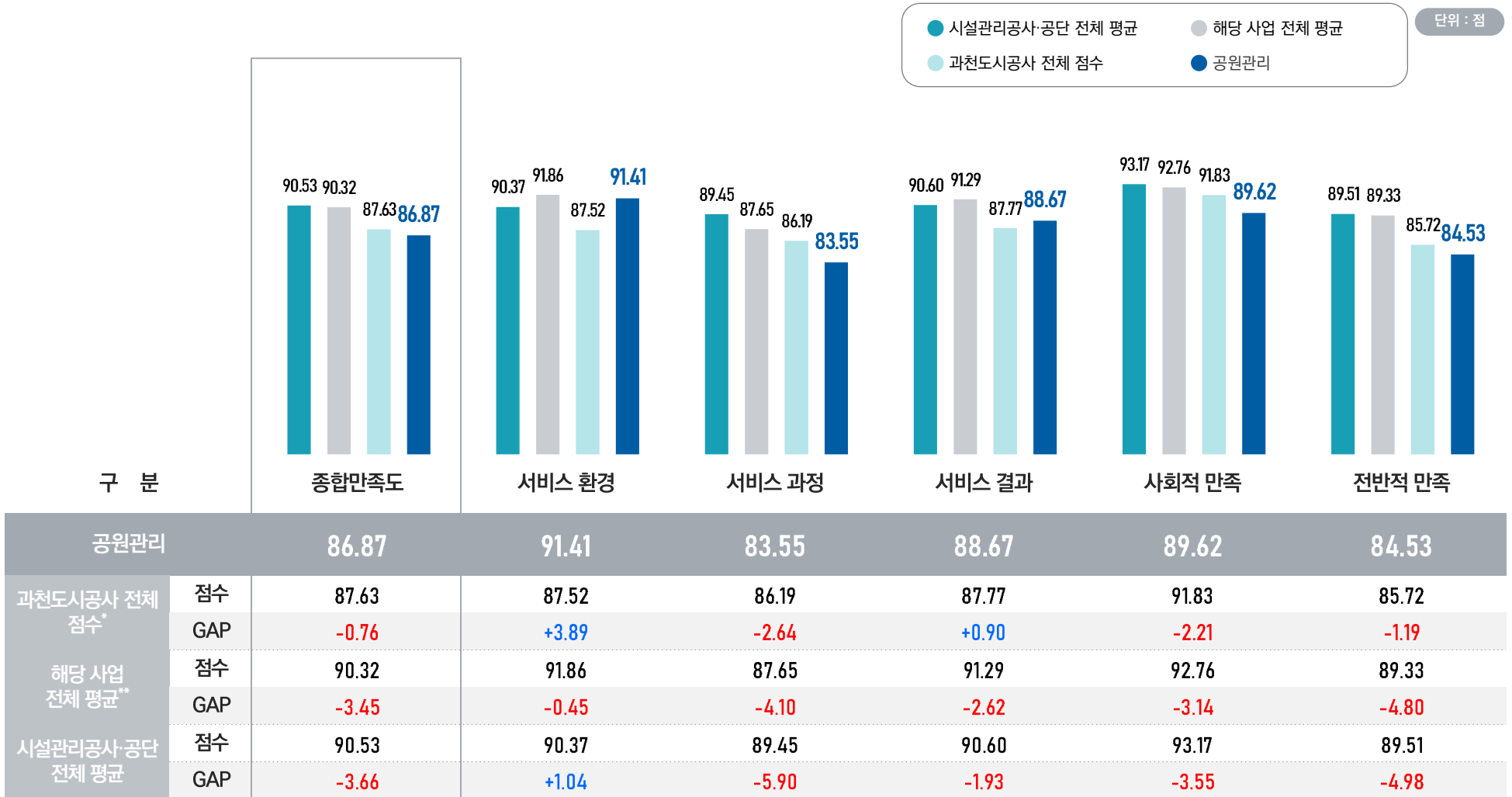
| 응답자 특성별 결과 |        |        |       |        |
|------------|--------|--------|-------|--------|
| 구분         | 응답자 특성 | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
| 사업명        | 공원관리   | 65     | 100.0 | 86.87  |
| 성별         | 남성     | 38     | 58.5  | 86.39  |
|            | 여성     | 27     | 41.5  | 87.53  |
| 연령         | 20대    | 7      | 10.8  | 88.79  |
|            | 30대    | 10     | 15.4  | 86.58  |
|            | 40대    | 19     | 29.2  | 89.71  |
|            | 50대    | 16     | 24.6  | 87.81  |
|            | 60대 이상 | 13     | 20.0  | 80.73  |

| 조사 내용     |      |                                  | 점수(점) |
|-----------|------|----------------------------------|-------|
| 차 원 요 소   | 항 목  |                                  |       |
| 서비스<br>환경 | 편의성1 | 시설은 이용하기 편하다                     | 91.03 |
|           | 편의성2 | 편의시설을 잘 갖추고 있다(화장실 등)            | 90.51 |
|           | 쾌적성1 | 주변의 환경이 쾌적하고(녹지, 조경) 관리가 잘 되고 있다 | 92.05 |
| 서비스<br>과정 | 접근성1 | 안내가 잘 되고 있다                      | 85.13 |
|           | 대응성1 | 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다          | 78.21 |
|           | 대응성2 | 직원들은 친절하다                        | 86.15 |
|           | 신속성1 | 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다           | 83.33 |
| 서비스<br>결과 | 편의성1 | 지역주민에게 도움이 된다                    | 92.82 |
|           | 편의성2 | 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다               | 90.51 |
|           | 신뢰성1 | 업무 처리는 신뢰할 수 있다                  | 88.72 |
|           | 충족성1 | 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다        | 86.15 |
|           | 충족성2 | 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다            | 85.08 |
|           | 공익성1 | 이용객의 여가활용에 기여한다                  | 93.33 |
| 사회적<br>만족 | 공익성2 | 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다            | 93.08 |
|           | 공정성1 | 누구나 이용하기 쉽다                      | 89.74 |
|           | 지속성1 | 같은 곳을 확대(공급)할 필요가 있다             | 85.90 |

## 2 전체 평균 대비 분석

### III 사업별 결과

- 공원관리의 종합 만족도는 86.87점으로, 이는 과천도시공사 전체 점수 대비 0.76점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 공원관리 전체 평균 대비 3.45점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 3.66점 낮게 나타남



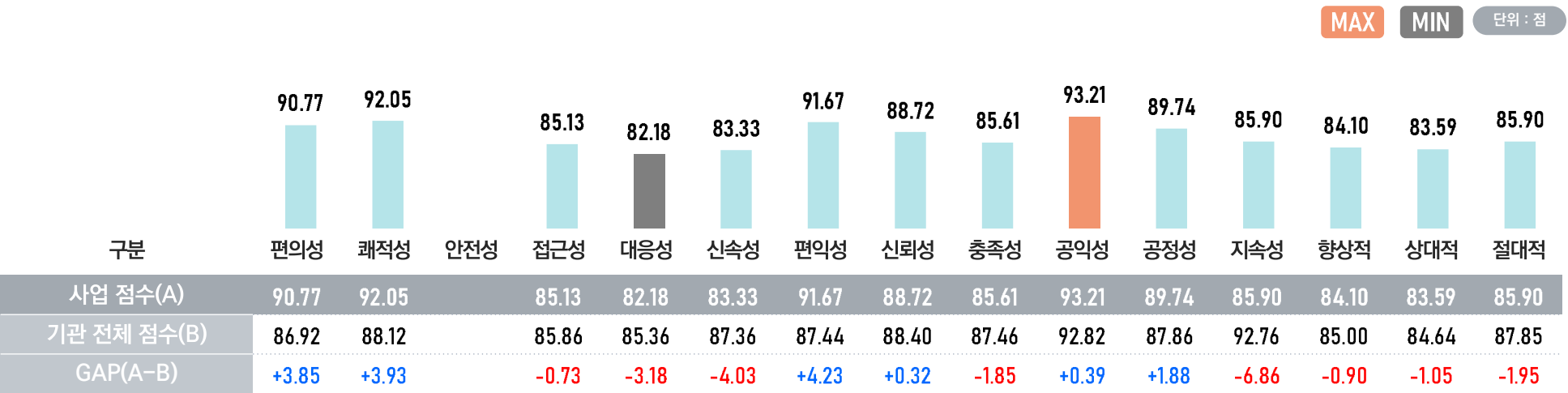
\* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

#### III 사업별 결과

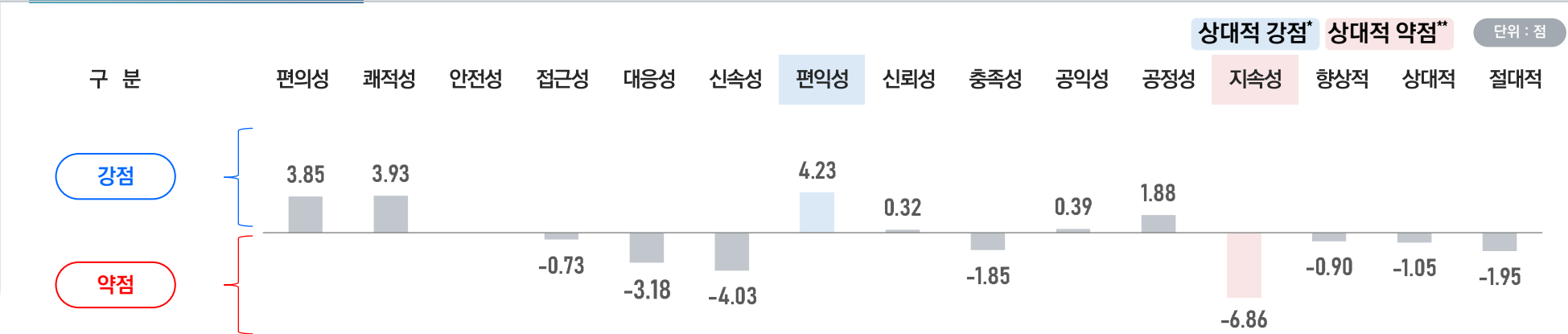
- | 공원관리의 요소별 만족도는 공익성이 93.21점으로 가장 높고, 대응성이 82.18점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편의성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 지속성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

#### 기관 전체 점수 대비 강·약점

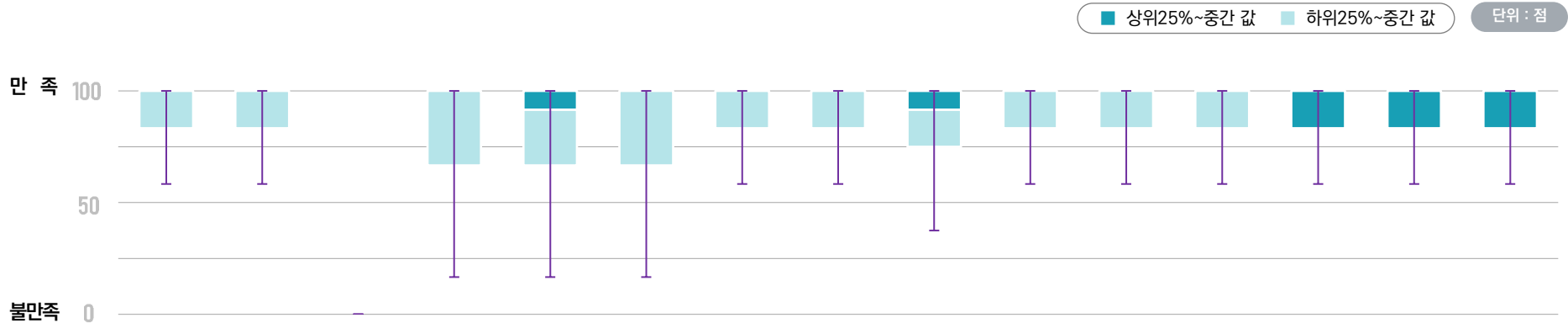
\* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소    \*\* 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



## 4 Box-Plot 분석

### III 사업별 결과

| 접근성, 대응성, 신속성의 IQR 값이 33.33점으로 상대적으로 높아 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정되지 않은 것으로 나타남



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |        |        | 전반적 만족 |        |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 편의성    | 쾌적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편의성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성    | 지속성    | 향상적    | 상대적    | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 중간값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 91.67  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 91.67  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| 1분위수 | 83.33  | 83.33  |     | 66.67  | 66.67  | 66.67  | 83.33  | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| IQR  | 16.67  | 16.67  |     | 33.33  | 33.33  | 33.33  | 16.67  | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 하한값  | 58.33  | 58.33  |     | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 58.33  | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  |

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

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

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

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

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

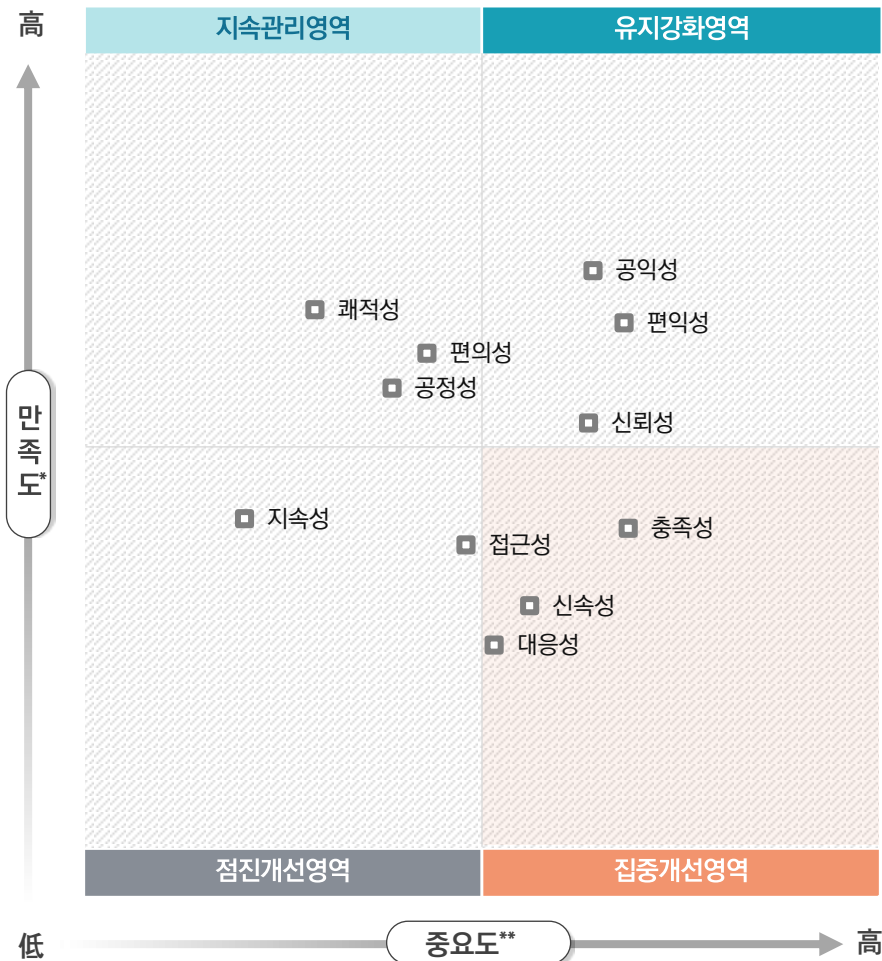
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

## 5 IPA 분석

### III 사업별 결과

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



#### 개선 우선 순위

| 순위 | 요소  | 평가 개념                        | 만족도* (점) | 중요도** (%) | 레버리지 지수*** |
|----|-----|------------------------------|----------|-----------|------------|
| 1  | 대응성 | 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가    | 82.18    | 9.25      | -54.092    |
| 2  | 신속성 | 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가   | 83.33    | 9.72      | -45.613    |
| 3  | 충족성 | 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가    | 85.61    | 11.01     | -26.561    |
| 4  | 접근성 | 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가  | 85.13    | 8.88      | -25.757    |
| 5  | 지속성 | 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가   | 85.90    | 5.98      | -12.740    |
| 6  | 신뢰성 | 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가         | 88.72    | 10.49     | 7.237      |
| 7  | 공정성 | 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가       | 89.74    | 7.91      | 13.573     |
| 8  | 편의성 | 이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가   | 90.77    | 8.37      | 22.949     |
| 9  | 쾌적성 | 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가      | 92.05    | 6.90      | 27.763     |
| 10 | 편의성 | 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가          | 91.67    | 10.95     | 39.852     |
| 11 | 공익성 | 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 | 93.21    | 10.54     | 54.587     |
| 12 | -   | -                            | -        | -         | -          |

\* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

### III 사업별 결과

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

#### 개선 요소 탐색

단위 : 점

| 구 분    |     | 사업 점수 | 기관 전체 점수* | 레버리지 지수 | IPA 결과 |
|--------|-----|-------|-----------|---------|--------|
| 서비스 환경 | 편의성 | 90.77 | 86.92     | 22.949  | 지속관리   |
|        | 쾌적성 | 92.05 | 88.12     | 27.763  | 지속관리   |
|        | 안전성 | -     | -         | -       | -      |
| 서비스 과정 | 접근성 | 85.13 | 85.86     | -25.757 | 점진개선   |
|        | 대응성 | 82.18 | 85.36     | -54.092 | 집중개선   |
|        | 신속성 | 83.33 | 87.36     | -45.613 | 집중개선   |
| 서비스 결과 | 편익성 | 91.67 | 87.44     | 39.852  | 유지강화   |
|        | 신뢰성 | 88.72 | 88.40     | 7.237   | 유지강화   |
|        | 충족성 | 85.61 | 87.46     | -26.561 | 집중개선   |
| 사회적 만족 | 공익성 | 93.21 | 92.82     | 54.587  | 유지강화   |
|        | 공정성 | 89.74 | 87.86     | 13.573  | 지속관리   |
|        | 지속성 | 85.90 | 92.76     | -12.740 | 점진개선   |

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

#### 개선 요소 도출

#### 개선시급도 파악

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

### IV 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 기관의 강점                | 빈도(건)     |
|-----------------------|-----------|
| <b>쾌적성</b>            | <b>36</b> |
| 시설/환경이 쾌적함            | 7         |
| 내부시설이 깨끗함             | 5         |
| 잔디가 깨끗함               | 4         |
| 시설이 깨끗함/청결함           | 2         |
| 시설이 깨끗하게 관리됨          | 2         |
| <b>편의성</b>            | <b>17</b> |
| 공간이 넓음                | 4         |
| 참여할 수 있는 여건이 잘 됨      | 2         |
| 이용이 편리함               | 1         |
| 이용편리/사용편리함            | 1         |
| 주차장이 가까움              | 1         |
| <b>편익성</b>            | <b>16</b> |
| 프로그램이 다양함             | 6         |
| 프로그램이 유용함             | 2         |
| 프로그램이 흥미/재미있음         | 2         |
| 이용요금이 저렴함             | 1         |
| 운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음 | 1         |

| 최우선개선 과제 | 빈도(건) |
|----------|-------|
|----------|-------|

## 6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

### IV 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 기관의 강점            | 빈도(건) |
|-------------------|-------|
| 신뢰성               | 2     |
| 비용이 합리적/적당함       | 1     |
| 프로그램 체계적으로 짜여져 있음 | 1     |
|                   |       |
|                   |       |
|                   |       |
|                   |       |

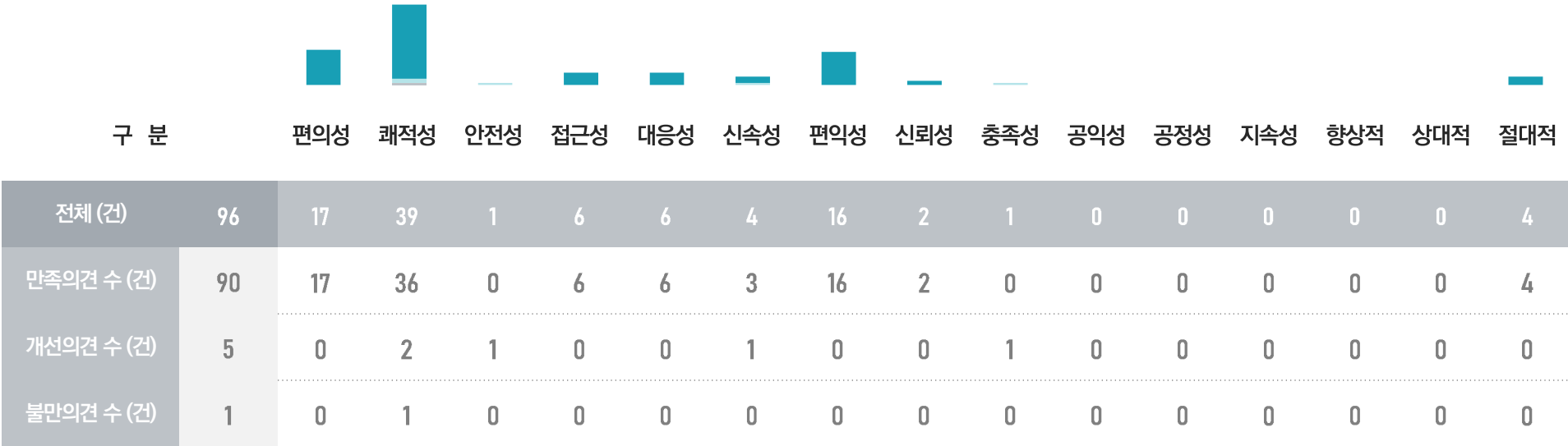
| 최우선개선 과제 | 빈도(건) |
|----------|-------|
|----------|-------|

# 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 39건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 쾌적성(36건), 개선의견은 쾌적성(2건), 불만의견은 쾌적성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

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



※ VOC 수집 건수는 고객 의견이 요소별로 분류된 결과이므로 분석표본 수와 일치하지 않을 수 있음      ※ 고객 의견은 PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소로 분류함

## 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 만족의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족한다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 쾌적성                           | 36        |
| 시설/환경이 쾌적함                    | 7         |
| 내부시설이 깨끗함                     | 5         |
| 잔디가 깨끗함                       | 4         |
| 시설이 깨끗함/정결함                   | 2         |
| 시설이 깨끗하게 관리됨                  | 2         |
| 편의성                           | 17        |
| 공간이 넓음                        | 4         |
| 참여할 수 있는 여건이 잘 됨              | 2         |
| 이용이 편리함                       | 1         |
| 이용편리/사용편리함                    | 1         |
| 주차장이 가까움                      | 1         |
| 편익성                           | 16        |
| 프로그램이 다양함                     | 6         |
| 프로그램이 유용함                     | 2         |
| 프로그램이 흥미/재미있음                 | 2         |
| 이용요금이 저렴함                     | 1         |
| 운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음         | 1         |

#### 개선의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 보통이라고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 쾌적성                           | 2         |
| 잔디 교체 요망/잔디 노후함               | 2         |
| 안전성                           | 1         |
| 펜스 높이가 낮음/펜스 높이가 높아야 함        | 1         |
| 신속성                           | 1         |
| 신속한 업무처리 필요                   | 1         |

#### 불만의견 상세

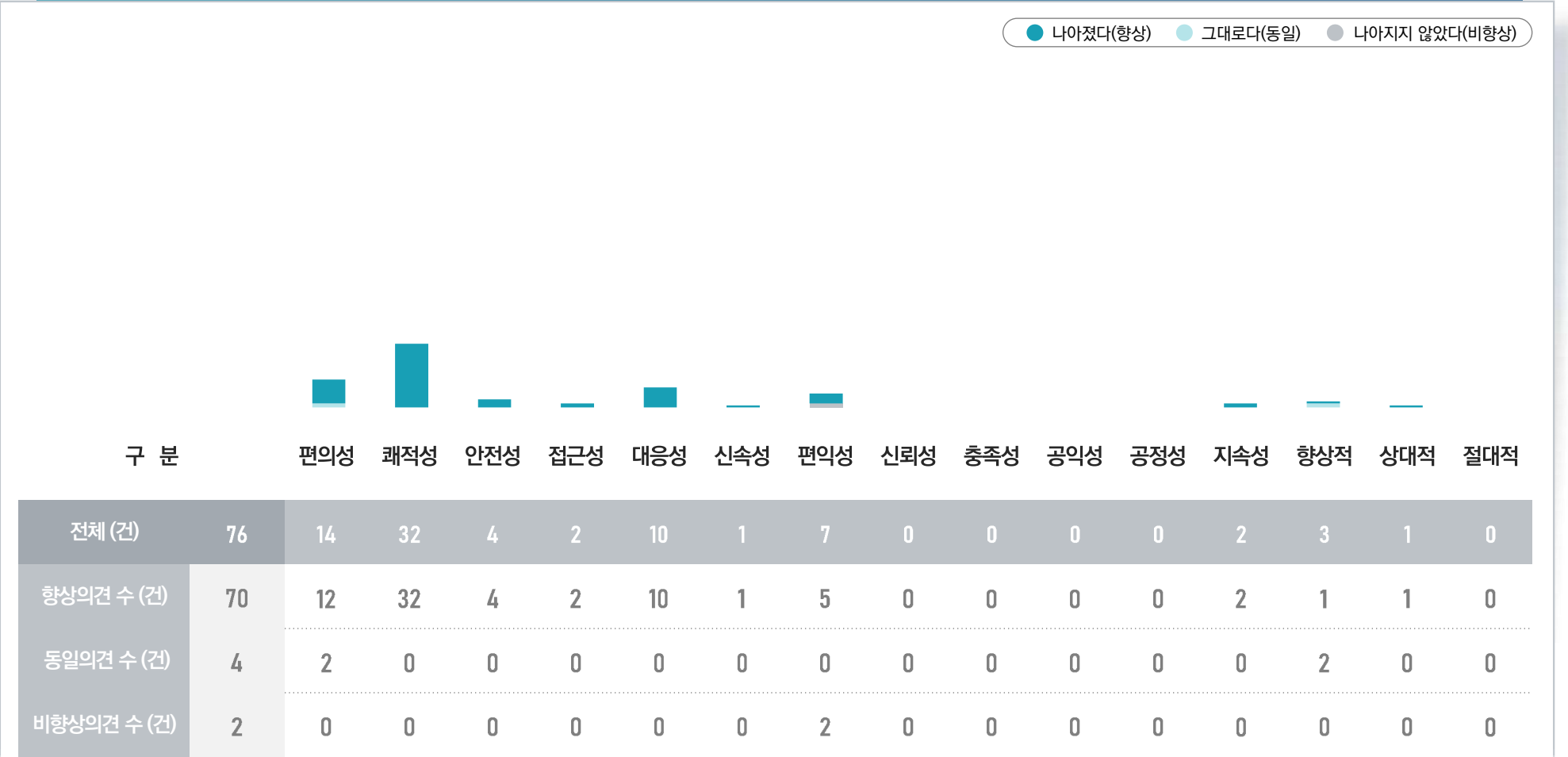
| 서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-----------------------------------|-----------|
| 쾌적성                               | 1         |
| 시설/환경이 쾌적하지 않음                    | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 32건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(32건), 동일의견은 편의성, 향상적(각 2건), 비향상의견은 편의성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



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

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

## 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 향상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
|--------------------------|-----------|
| 쾌적성                      | 32        |
| 조경이 잘 되어 있음              | 7         |
| 내부시설이 깨끗함                | 4         |
| 잔디가 깨끗함                  | 4         |
| 시설/환경이 쾌적함               | 2         |
| 시설이 깨끗함/청결함              | 2         |
| 편의성                      | 12        |
| 시설이 좋다                   | 1         |
| 에어컨을 설치함                 | 1         |
| 시민/주민 누구든지 이용 편리함        | 1         |
| 지역주민은 쉽고 편리하게 이용할 수 있음   | 1         |
| 내부시설 좋음                  | 1         |
| 대응성                      | 10        |
| 직원이 친절함                  | 4         |
| 응대가 친절함                  | 2         |
| 친절하게 안내함                 | 1         |
| 직원들이 친근하게 대해줌            | 1         |
| 직원과 대화/소통이 원활함           | 1         |

#### 동일의견 상세

| 이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유    | 빈도<br>(건) |
|-----------------------------|-----------|
| 편의성                         | 2         |
| 시설이 익숙하지 않음                 | 1         |
| 시설 확장/공간 확대 요망              | 1         |
| 향상적                         | 2         |
| 그대로/비슷함/변함 없음               | 1         |
| 이전과 비슷하지 않음/현 상태를 잘 유지하지 못함 | 1         |

#### 비향상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| 편의성                          | 2         |
| 경험/체험 프로그램 없음                | 1         |
| 실속있는 행사 요망                   | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

## III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

### 개선요구 및 건의사항 상세

| 개선이 필요하거나 바라는 점          | 빈도<br>(건) |
|--------------------------|-----------|
| <b>편의성</b>               | <b>26</b> |
| 헬스/운동기구 노후 교체 요망         | 2         |
| 운영 시간 연장 요망              | 1         |
| 예약/신청 시스템 개선 / 예약이 어려움   | 1         |
| 샤워실/샤워기 확충 요망            | 1         |
| 시설 이용 편의성 확보 요망          | 1         |
| <b>쾌적성</b>               | <b>8</b>  |
| 시설/환경의 쾌적한 관리 필요         | 1         |
| 시설 청소 요망                 | 1         |
| 시설 노후화/낙후됨               | 1         |
| 냉방 시설 확충 요망              | 1         |
| 노후된 시설 교체/리모델링           | 1         |
| <b>안전성</b>               | <b>5</b>  |
| 겨울에 제설작업 요망              | 2         |
| 안전 관리 좀 더 관심 필요함         | 1         |
| 샤워장 바닥이 미끄러움             | 1         |
| 공이 나갈 수 없게 망/펜스 높이 설치 필요 | 1         |

| 개선이 필요하거나 바라는 점    | 빈도<br>(건) |
|--------------------|-----------|
| <b>편의성</b>         | <b>5</b>  |
| 이용요금이 저렴해지면 좋겠음    | 1         |
| 가격/이용료/입장료 인하 요망   | 1         |
| 무료 개방/이용 요망        | 1         |
| 지역주민 할인혜택이 있으면 좋겠음 | 1         |
| 요금 감면 혜택이 필요함      | 1         |
| <b>지속성</b>         | <b>3</b>  |
| 프로그램 확대 요망/프로그램 부족 | 2         |
| 수업을 확대요망           | 1         |
| <b>접근성</b>         | <b>2</b>  |
| 시설이용 관련 홍보 요망      | 2         |

※ 주요 VOC만 제시

# 3-3

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 수련관체육시설사업

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



# 1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

## III 사업별 결과

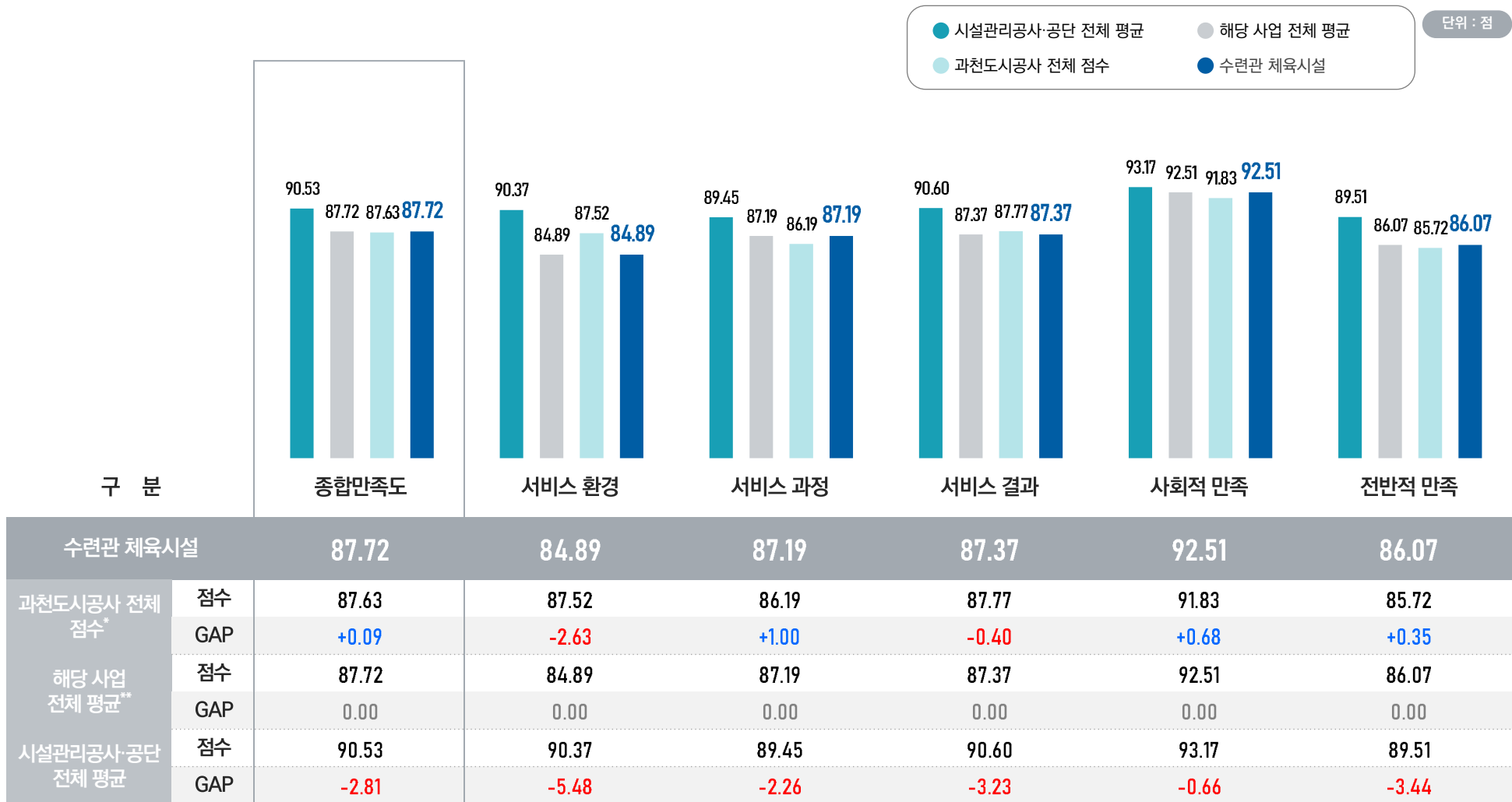
| 응답자 특성별 결과 |          |        |       |        |
|------------|----------|--------|-------|--------|
| 구분         | 응답자 특성   | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
| 사업명        | 수련관 체육시설 | 75     | 100.0 | 87.72  |
| 성별         | 남성       | 11     | 14.7  | 88.32  |
|            | 여성       | 64     | 85.3  | 87.62  |
| 연령         | 20대      | 1      | 1.3   | 100.00 |
|            | 30대      | 6      | 8.0   | 93.06  |
|            | 40대      | 19     | 25.3  | 88.75  |
|            | 50대      | 28     | 37.3  | 86.60  |
|            | 60대 이상   | 21     | 28.0  | 86.18  |

| 조사 내용     |      |                            | 점수(점) |
|-----------|------|----------------------------|-------|
| 차 원 요 소   | 항 목  |                            |       |
| 서비스<br>환경 | 편의성1 | 이용하기 편리하다                  | 88.67 |
|           | 편의성2 | 체육시설 및 주변시설이 잘 갖춰져 있다      | 81.56 |
|           | 쾌적성1 | 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다       | 84.67 |
| 서비스<br>과정 | 접근성1 | 안내가 잘 되고 있다                | 87.56 |
|           | 대응성1 | 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다    | 79.33 |
|           | 대응성2 | 직원들은 친절하다                  | 92.67 |
|           | 신속성1 | 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다  | 88.00 |
| 서비스<br>결과 | 편의성1 | 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다     | 82.43 |
|           | 편의성2 | 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다         | 88.67 |
|           | 신뢰성1 | 업무 처리는 신뢰할 수 있다            | 89.78 |
|           | 충족성1 | 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 | 86.00 |
|           | 충족성2 | 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다        | 87.56 |
|           | 공익성1 | 이용객에게 유익하다                 | 92.44 |
| 사회적<br>만족 | 공익성2 | 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다       | 94.00 |
|           | 공정성1 | 대상자가 누구나 차별 없이 이용할 수 있다    | 89.41 |
|           | 지속성1 | 앞으로도 이용할 생각이다              | 94.89 |

## 2 전체 평균 대비 분석

### III 사업별 결과

- | 수련관 체육시설의 종합 만족도는 87.72점으로, 이는 과천도시공사 전체 점수 대비 0.09점 높은 수준임
- | 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 수련관 체육시설 전체 평균 점수와 동일하게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 2.81점 낮게 나타남



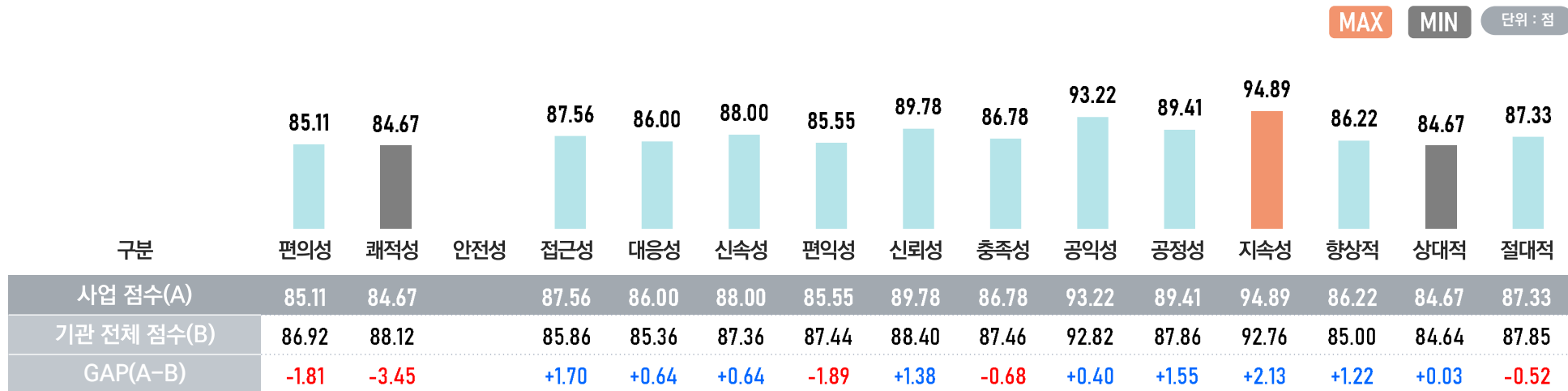
\* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

#### III 사업별 결과

- 수련관 체육시설의 요소별 만족도는 지속성이 94.89점으로 가장 높고, 쾌적성, 상대적이 각 84.67점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 지속성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 쾌적성으로 나타남

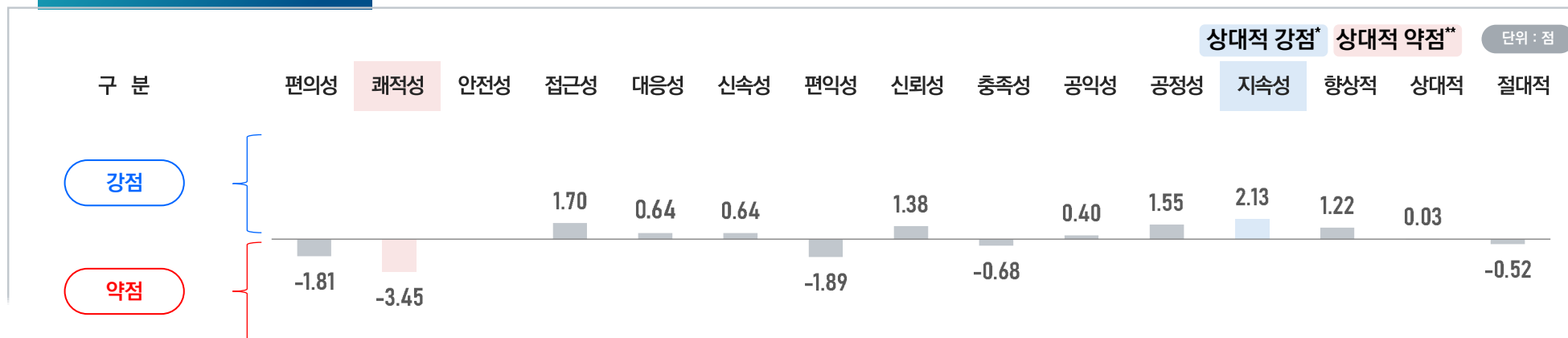


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

#### 기관 전체 점수 대비 강·약점

\* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

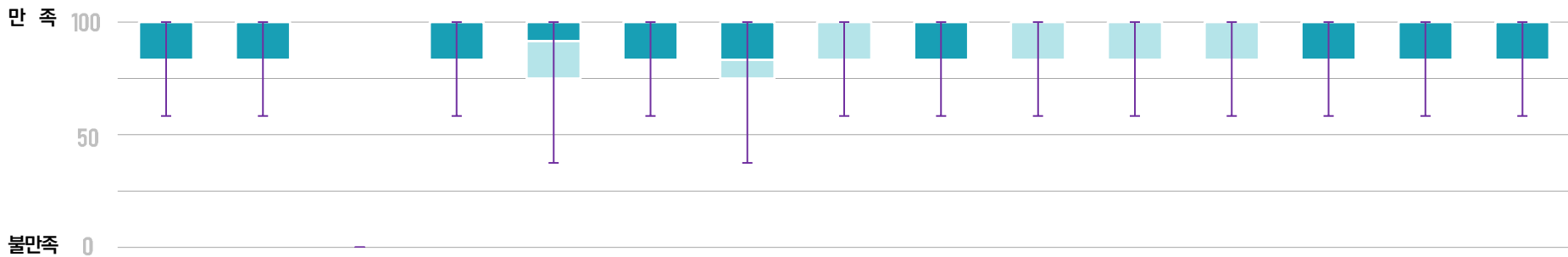
\*\* 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



# 4 Box-Plot 분석

대응성, 편익성의 IQR 값이 25.00점으로 상대적으로 높아 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정되지 않은 것으로 나타남

상위25%~중간 값 하위25%~중간 값 단위 : 점



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |        |        | 전반적 만족 |        |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      | 편의성    | 쾌적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편익성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성    | 지속성    | 향상적    | 상대적    | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 중간값  | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 91.67  | 83.33  | 83.33  | 100.00 | 83.33  | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| 1분위수 | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| IQR  | 16.67  | 16.67  |     | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 하한값  | 58.33  | 58.33  |     | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  |

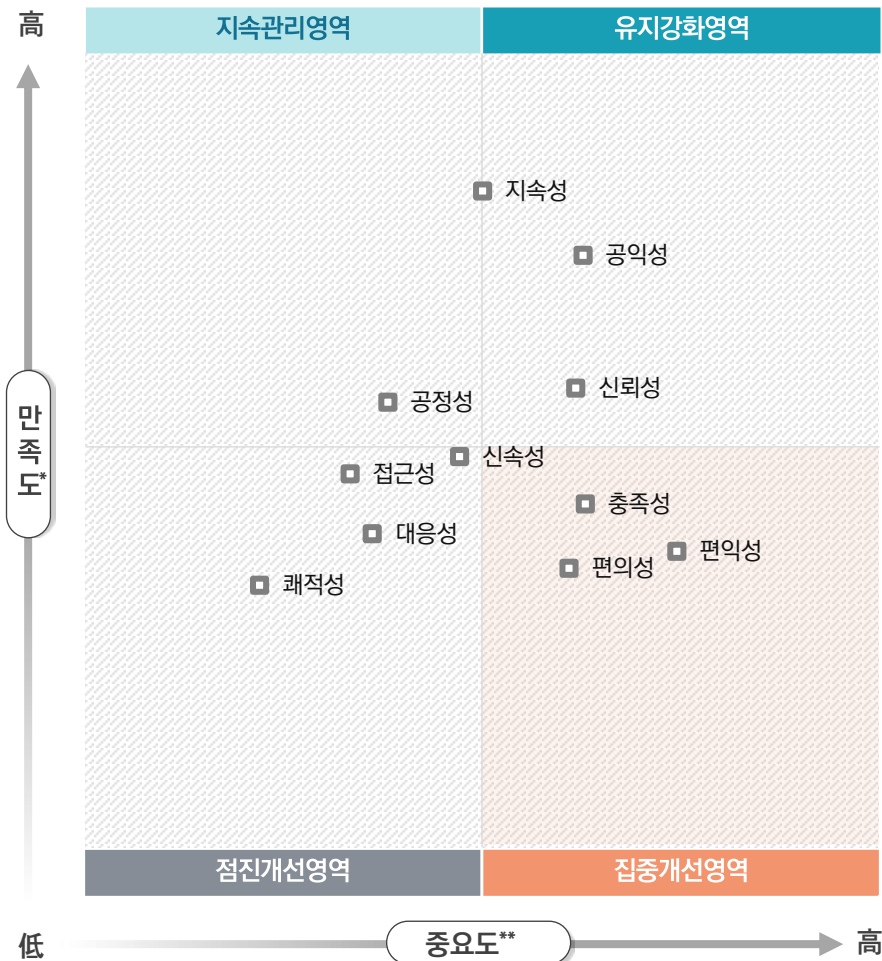
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가  
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함  
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표  
 \* 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값  
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값  
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값  
 ※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 x IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 x IQR (최소 : 0)

## 5 IPA 분석

### III 사업별 결과

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



| 개선 우선 순위 |     |                              |          |           |            |
|----------|-----|------------------------------|----------|-----------|------------|
| 순위       | 요소  | 평가 개념                        | 만족도* (점) | 중요도** (%) | 레버리지 지수*** |
| 1        | 편의성 | 이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가   | 85.11    | 9.73      | -30.736    |
| 2        | 편익성 | 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가          | 85.55    | 10.53     | -28.631    |
| 3        | 쾌적성 | 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가      | 84.67    | 7.45      | -26.846    |
| 4        | 대응성 | 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가    | 86.00    | 8.28      | -18.797    |
| 5        | 충족성 | 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가    | 86.78    | 9.85      | -14.696    |
| 6        | 접근성 | 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가  | 87.56    | 8.12      | -5.796     |
| 7        | 신속성 | 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가   | 88.00    | 8.93      | -2.405     |
| 8        | 공정성 | 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가       | 89.41    | 8.40      | 9.616      |
| 9        | 신뢰성 | 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가         | 89.78    | 9.78      | 14.755     |
| 10       | 공익성 | 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 | 93.22    | 9.84      | 48.714     |
| 11       | 지속성 | 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가   | 94.89    | 9.09      | 60.199     |
| 12       | -   | -                            | -        | -         | -          |

\* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

# 6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

## Ⅲ 사업별 결과

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

| 개선 요소 탐색 |     |       |           |         |        |
|----------|-----|-------|-----------|---------|--------|
| 단위 : 점   |     |       |           |         |        |
| 구 분      |     | 사업 점수 | 기관 전체 점수* | 레버리지 지수 | IPA 결과 |
| 서비스 환경   | 편의성 | 85.11 | 86.92     | -30.736 | 집중개선   |
|          | 쾌적성 | 84.67 | 88.12     | -26.846 | 점진개선   |
|          | 안전성 | -     | -         | -       | -      |
| 서비스 과정   | 접근성 | 87.56 | 85.86     | -5.796  | 점진개선   |
|          | 대응성 | 86.00 | 85.36     | -18.797 | 점진개선   |
|          | 신속성 | 88.00 | 87.36     | -2.405  | 점진개선   |
| 서비스 결과   | 편익성 | 85.55 | 87.44     | -28.631 | 집중개선   |
|          | 신뢰성 | 89.78 | 88.40     | 14.755  | 유지강화   |
|          | 충족성 | 86.78 | 87.46     | -14.696 | 집중개선   |
| 사회적 만족   | 공익성 | 93.22 | 92.82     | 48.714  | 유지강화   |
|          | 공정성 | 89.41 | 87.86     | 9.616   | 지속관리   |
|          | 지속성 | 94.89 | 92.76     | 60.199  | 유지강화   |

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

| ※ ●X0=강점 / ●X1=관리필요 / ●X2=개선대상 / ●X3=우선개선 / ●X4=최우선개선 |                  |                  |               |          |  |
|-------------------------------------------------------|------------------|------------------|---------------|----------|--|
| 개선 요소 도출                                              |                  |                  |               | 개선시급도 파악 |  |
| 사업 점수 Bottom5                                         | 사업 점수 < 기관 전체 점수 | 레버리지 지수 (-) : 약점 | IPA 결과 : 집중개선 | 개선 요소    |  |
| ●                                                     | ●                | ●                | ●             | 최우선개선    |  |
| ●                                                     | ●                | ●                |               | 우선개선     |  |
| -                                                     | -                | -                | -             | -        |  |
|                                                       |                  | ●                |               | 관리필요     |  |
| ●                                                     |                  | ●                |               | 개선대상     |  |
|                                                       |                  | ●                |               | 관리필요     |  |
| ●                                                     | ●                | ●                | ●             | 최우선개선    |  |
|                                                       |                  |                  |               | 강점       |  |
| ●                                                     | ●                | ●                | ●             | 최우선개선    |  |
|                                                       |                  |                  |               | 강점       |  |
|                                                       |                  |                  |               | 강점       |  |
|                                                       |                  |                  |               | 강점       |  |

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

## IV 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

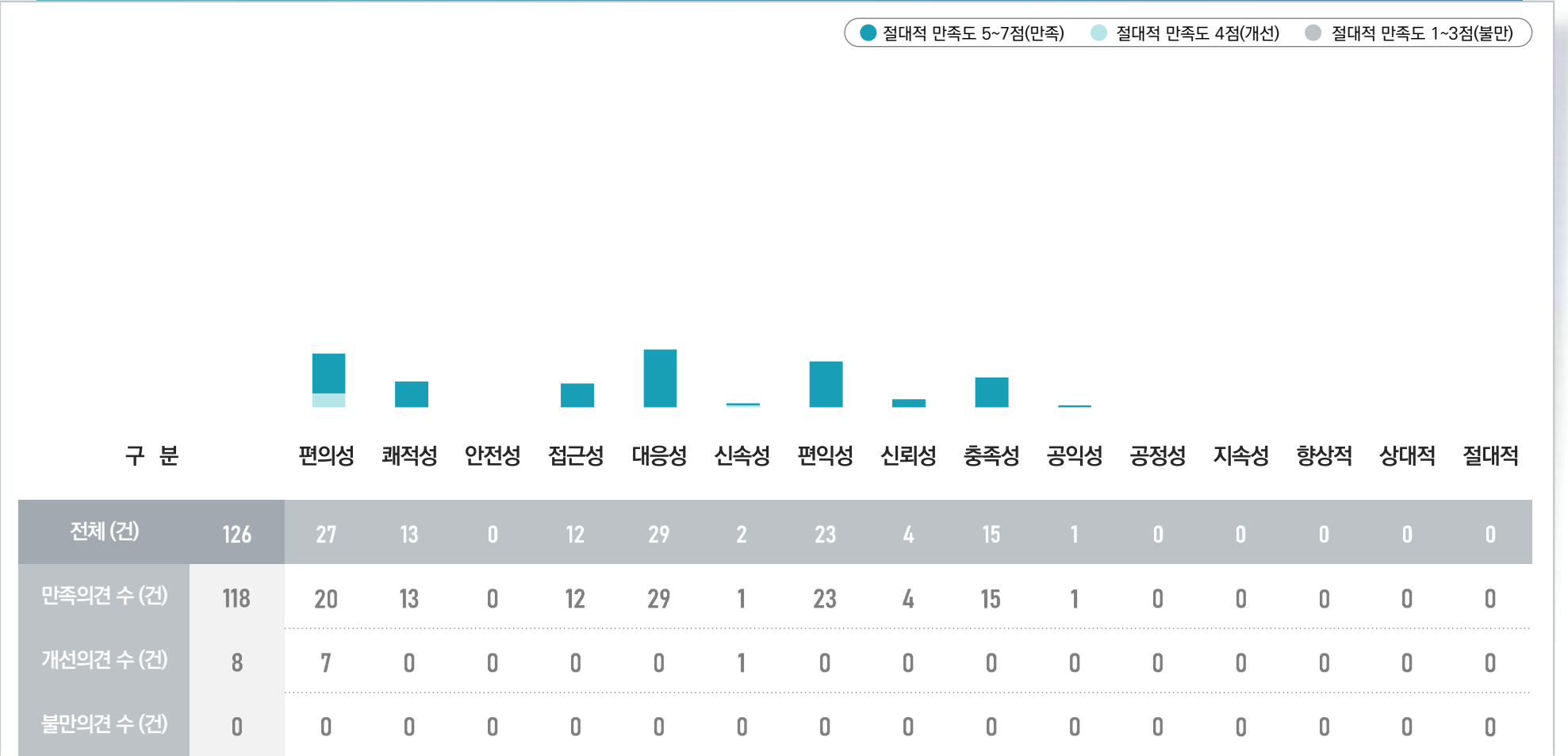
최우선개선 과제

빈도(건)

# 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 29건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 대응성(29건), 개선의견은 편의성(7건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황



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

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

## 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 만족의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족한다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 대응성                           | 29        |
| 직원이 친절함                       | 10        |
| 직원이 친절함/상냥함                   | 3         |
| 강사가 열정적임                      | 3         |
| 응대가 친절함                       | 2         |
| 안내 직원이 친절함                    | 2         |
| 편의성                           | 23        |
| 프로그램이 다양함                     | 9         |
| 프로그램이 유용함                     | 5         |
| 이용요금이 저렴함                     | 3         |
| 건강관리에 도움이 됨                   | 2         |
| 운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음         | 1         |
| 편의성                           | 20        |
| 이용이 편리함                       | 3         |
| 주차시설 이용이 편리함                  | 1         |
| 시설이 넓음/규모가 큼                  | 1         |
| 언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음    | 1         |
| 체육/운동시설 좋음                    | 1         |

#### 개선의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 보통이라고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| 편의성                           | 7         |
| 주차장 공간 확보 요망                  | 1         |
| 주차 시설이 적다                     | 1         |
| 이용공간 확장 요망                    | 1         |
| 헬스/운동기구 노후 교체 요망              | 1         |
| 냉/난방이 잘 안 됨/냉/난방 시설 구비 바람     | 1         |
| 신속성                           | 1         |
| 대기시간이 길                       | 1         |

#### 불만의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-----------------------------------|-----------|
|-----------------------------------|-----------|

※ 주요 VOC만 제시

## 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

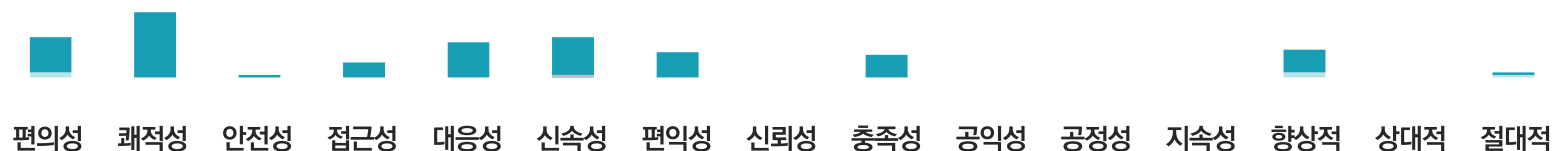
### III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 26건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(26건), 동일의견은 편의성, 향상적(각 2건), 비향상의견은 신속성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분



| 구 분         | 편의성 | 쾌적성 | 안전성 | 접근성 | 대응성 | 신속성 | 편의성 | 신뢰성 | 총족성 | 공익성 | 공정성 | 지속성 | 향상적 | 상대적 | 절대적 |
|-------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 전체 (건)      | 16  | 26  | 1   | 6   | 14  | 16  | 10  | 0   | 9   | 0   | 0   | 0   | 11  | 0   | 2   |
| 향상의견 수 (건)  | 14  | 26  | 1   | 6   | 14  | 15  | 10  | 0   | 9   | 0   | 0   | 0   | 9   | 0   | 1   |
| 동일의견 수 (건)  | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 2   | 0   | 1   |
| 비향상의견 수 (건) | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

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

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

## 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 향상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유  | 빈도<br>(건) |
|---------------------------|-----------|
| 쾌적성                       | 26        |
| 시설/환경이 쾌적함                | 5         |
| 내부시설이 깨끗함                 | 4         |
| 시설이 깨끗함/청결함               | 4         |
| 시설이 쾌적함                   | 3         |
| 실내 온도가 시원함                | 2         |
| 신속성                       | 15        |
| 민원처리가 신속함                 | 4         |
| 민원처리 대응이 신속함              | 4         |
| 업무 처리가 신속함                | 1         |
| 민원 처리가 신속함/민원신고 시 빠르게 처리함 | 1         |
| 요구사항/일 처리가 신속함            | 1         |
| 편의성                       | 14        |
| 이용이 편리함                   | 1         |
| 시설이 좋음                    | 1         |
| 에어컨을 설치함                  | 1         |
| 시설 이용이 편리함                | 1         |
| 시설 넓음                     | 1         |

#### 동일의견 상세

| 이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유  | 빈도<br>(건) |
|---------------------------|-----------|
| 편의성                       | 2         |
| 헬스/운동기구 노후 교체 요망          | 1         |
| 편의시설 추가 설치 요망             | 1         |
| 향상적                       | 2         |
| 서비스가 변화가 없음               | 1         |
| 개선안됨/예전보다 나아지지 않음/노력하지 않음 | 1         |
| 절대적                       | 1         |
| 현재상태 유지하지 않음              | 1         |

#### 비향상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| 신속성                          | 1         |
| 민원처리가 신속하지 않음                | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

## III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

### 개선요구 및 건의사항 상세

| 개선이 필요하거나 바라는 점        | 빈도<br>(건) |
|------------------------|-----------|
| <b>편의성</b>             | <b>68</b> |
| 주차장 공간 확보 요망           | 12        |
| 주차 시설이 적다              | 6         |
| 대기공간이 협소함              | 3         |
| 샤워장 수압이 약함             | 3         |
| 헬스/운동기구 노후 교체 요망       | 2         |
| <b>쾌적성</b>             | <b>16</b> |
| 냉방시설(에어컨, 대형선풍기) 설치 요망 | 2         |
| 냉방 온도가 적절하지 않음         | 2         |
| 시설 청소 요망               | 1         |
| 청결 관리 요망               | 1         |
| 그늘막 설치 요망              | 1         |
| <b>충족성</b>             | <b>6</b>  |
| 프로그램의 다양성 필요           | 1         |
| 기계/기구 추가 요망            | 1         |
| 교육프로그램 신설 요망           | 1         |
| 식사시설 미흡                | 1         |
| 수준별 프로그램 운영 요망         | 1         |

| 개선이 필요하거나 바라는 점              | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| <b>접근성</b>                   | <b>3</b>  |
| 주차 안내/관리 필요 (장기주차, 불법주차, 등 ) | 2         |
| 수영장 이용수칙 안내문 부착 필요           | 1         |
| <b>신속성</b>                   | <b>3</b>  |
| 수영 대기시간이 길다                  | 3         |
| <b>편의성</b>                   | <b>1</b>  |
| 헬스복 대여 희망                    | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 3-4

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 시민회관체육시설사업

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



# 1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

## III 사업별 결과

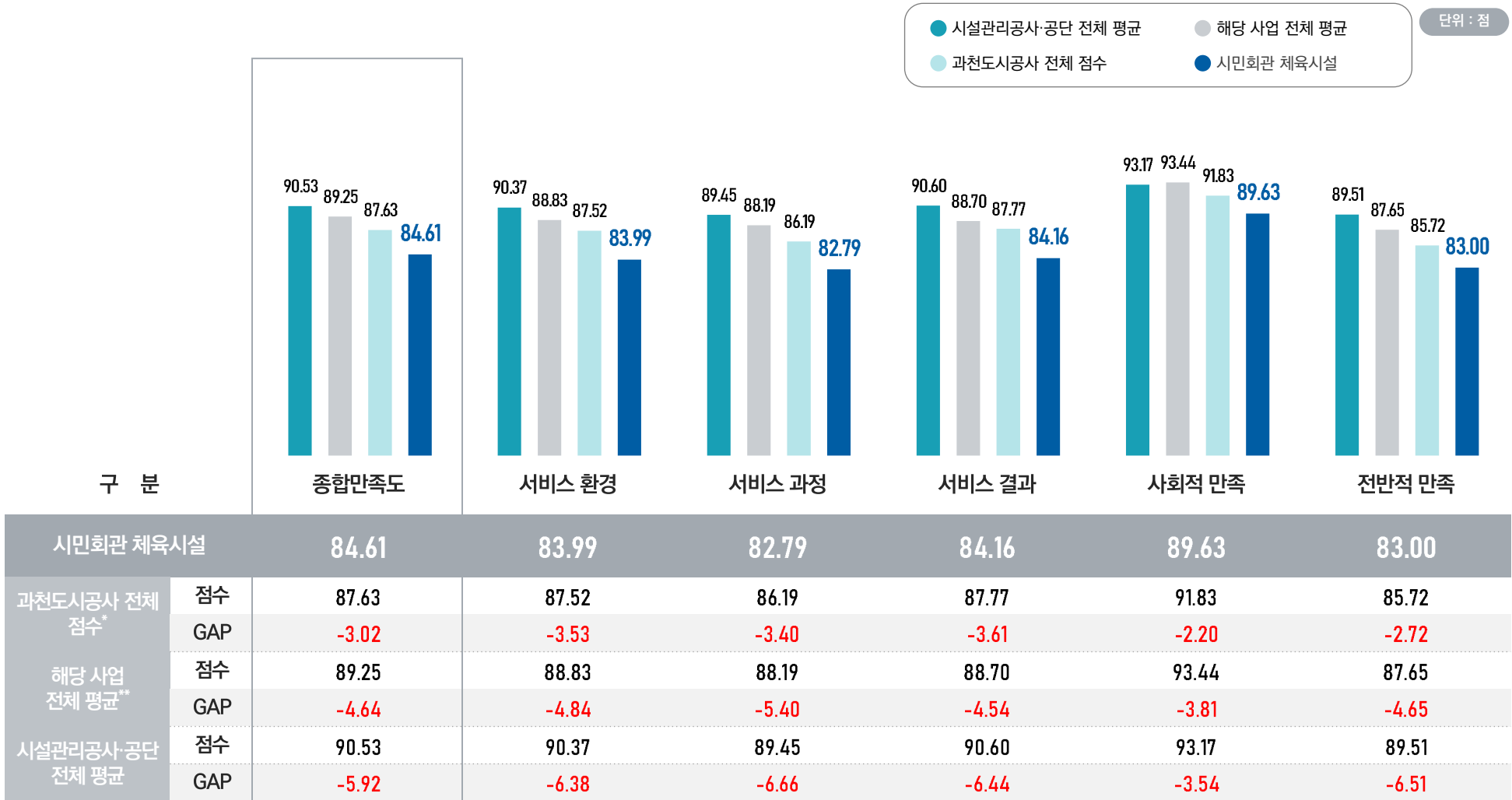
| 응답자 특성별 결과 |           |        |       |        |
|------------|-----------|--------|-------|--------|
| 구분         | 응답자 특성    | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
| 사업명        | 시민회관 체육시설 | 190    | 100.0 | 84.61  |
| 성별         | 남성        | 50     | 26.3  | 90.01  |
|            | 여성        | 140    | 73.7  | 82.69  |
| 연령         | 20대       | 26     | 13.7  | 92.46  |
|            | 30대       | 22     | 11.6  | 90.92  |
|            | 40대       | 67     | 35.3  | 83.32  |
|            | 50대       | 27     | 14.2  | 78.78  |
|            | 60대 이상    | 48     | 25.3  | 82.56  |

| 조사 내용  |      |                                     | 점수(점) |
|--------|------|-------------------------------------|-------|
| 차원     | 요소   | 항목                                  |       |
| 서비스 환경 | 편의성1 | 체육전용시설은 이용하는데 편리하다.                 | 86.58 |
|        | 편의성2 | 체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다              | 84.47 |
|        | 쾌적성1 | 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다        | 82.46 |
| 서비스 과정 | 접근성1 | 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다          | 82.63 |
|        | 대응성1 | 체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다  | 74.85 |
|        | 대응성2 | 체육전용시설의 직원들은 친절하다                   | 89.12 |
|        | 신속성1 | 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다    | 83.74 |
| 서비스 결과 | 편의성1 | 체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다     | 78.10 |
|        | 편의성2 | 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다          | 86.05 |
|        | 신뢰성1 | 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다         | 85.61 |
|        | 충족성1 | 체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 | 84.06 |
|        | 충족성2 | 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다          | 85.51 |
|        | 공익성1 | 체육전용시설은 이용고객에게 유익하다                 | 90.44 |
| 사회적 만족 | 공익성2 | 체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활동에 기여한다        | 91.40 |
|        | 공정성1 | 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다                | 85.44 |
|        | 지속성1 | 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다                 | 92.54 |

## 2 전체 평균 대비 분석

### III 사업별 결과

- 시민회관 체육시설의 종합 만족도는 84.61점으로, 이는 과천도시공사 전체 점수 대비 3.02점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 시민회관 체육시설 전체 평균 대비 4.64점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 5.92점 낮게 나타남



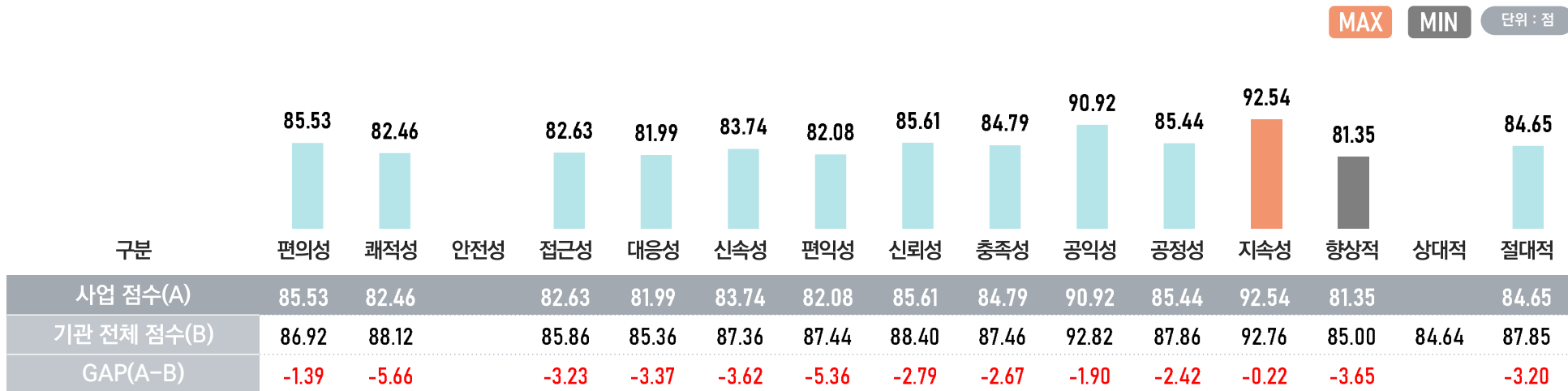
\* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

#### III 사업별 결과

- 시민회관 체육시설의 요소별 만족도는 지속성이 92.54점으로 가장 높고, 항상적이 81.35점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 도출되지 않았으며, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 쾌적성으로 나타남

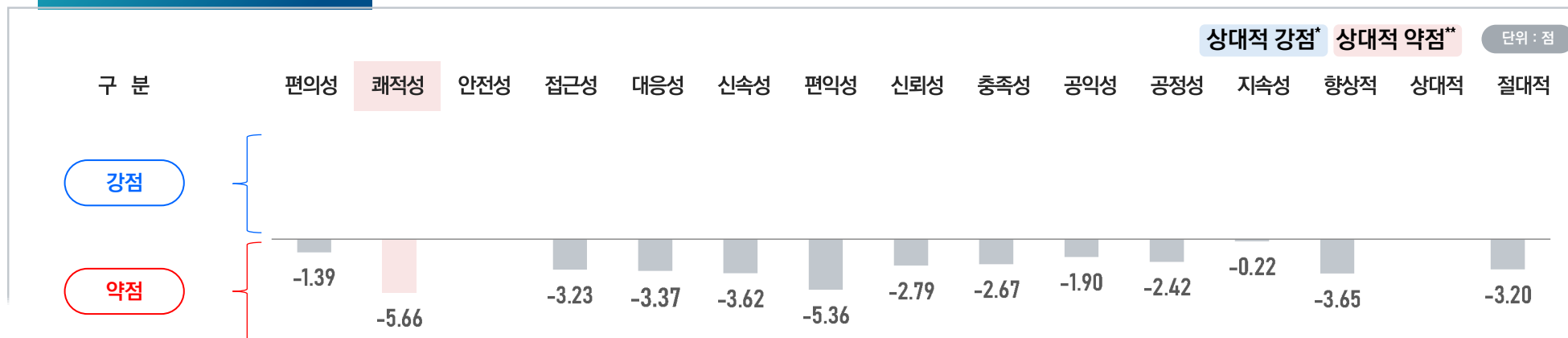


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

#### 기관 전체 점수 대비 강·약점

\* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

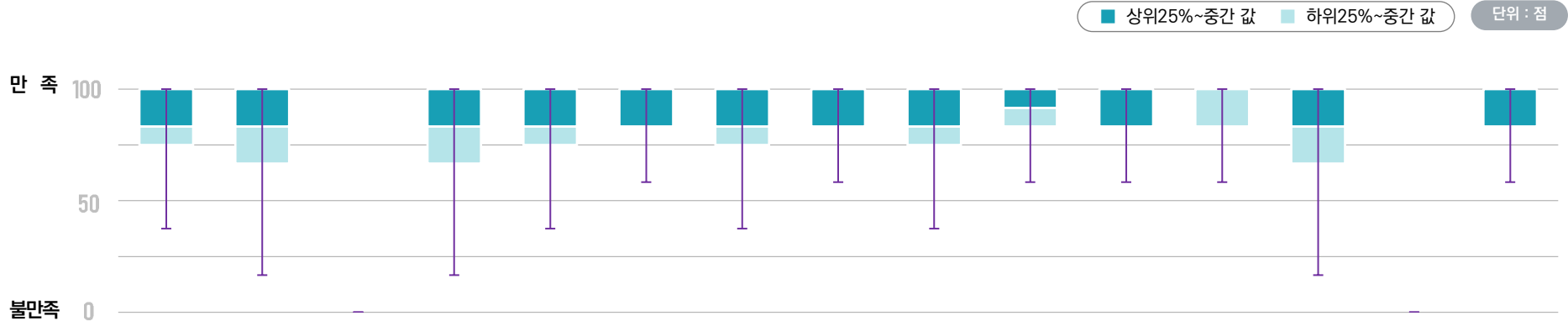
\*\* 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



## 4 Box-Plot 분석

### III 사업별 결과

패적성, 접근성, 향상적의 IQR 값이 33.33점으로 상대적으로 높아 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정되지 않은 것으로 나타남



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |        |        | 전반적 만족 |     |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--------|
|      | 편의성    | 패적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편의성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성    | 지속성    | 향상적    | 상대적 | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 |
| 중간값  | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 91.67  | 83.33  | 100.00 | 83.33  |     | 83.33  |
| 1분위수 | 75.00  | 66.67  |     | 66.67  | 75.00  | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 75.00  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 66.67  |     | 83.33  |
| IQR  | 25.00  | 33.33  |     | 33.33  | 25.00  | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 25.00  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 33.33  |     | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 |
| 하한값  | 37.50  | 16.67  |     | 16.67  | 37.50  | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 37.50  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 16.67  |     | 58.33  |

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

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

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

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

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

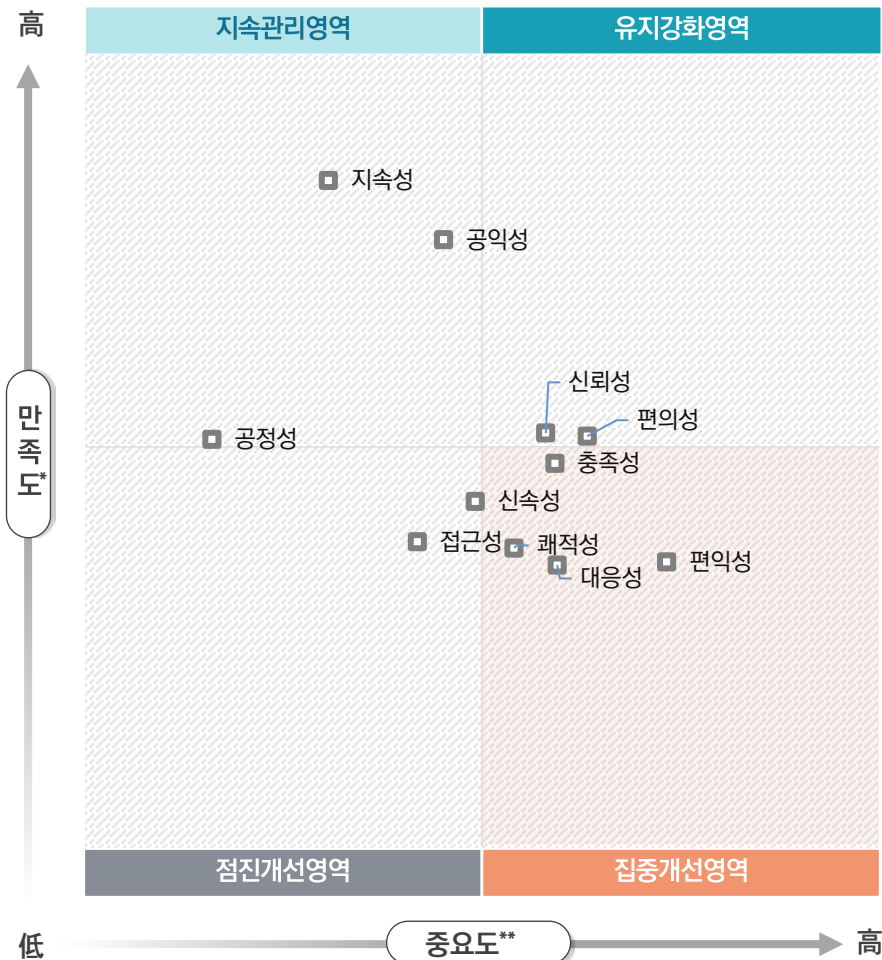
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

## 5 IPA 분석

### III 사업별 결과

| 쾌적성, 대응성, 편의성, 충족성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



#### 개선 우선 순위

| 순위 | 요소  | 평가 개념                        | 만족도* (점) | 중요도** (%) | 레버리지 지수*** |
|----|-----|------------------------------|----------|-----------|------------|
| 1  | 편의성 | 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가          | 82.08    | 11.29     | -35.822    |
| 2  | 대응성 | 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가    | 81.99    | 9.99      | -32.550    |
| 3  | 쾌적성 | 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가      | 82.46    | 9.47      | -26.436    |
| 4  | 접근성 | 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가  | 82.63    | 8.32      | -21.754    |
| 5  | 신속성 | 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가   | 83.74    | 9.01      | -13.610    |
| 6  | 충족성 | 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가    | 84.79    | 9.96      | -4.600     |
| 7  | 공정성 | 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가       | 85.44    | 5.87      | 1.126      |
| 8  | 편의성 | 이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가   | 85.53    | 10.35     | 2.891      |
| 9  | 신뢰성 | 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가         | 85.61    | 9.85      | 3.617      |
| 10 | 공익성 | 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 | 90.92    | 8.63      | 48.981     |
| 11 | 지속성 | 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가   | 92.54    | 7.26      | 52.971     |
| 12 | -   | -                            | -        | -         | -          |

\* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

### III 사업별 결과

유지·강화해야 하는 강점 요소는 도출되지 않았으며,  
쾌적성, 대응성, 편의성 요소가 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

#### 개선 요소 탐색

단위 : 점

| 구 분    |     | 사업 점수 | 기관 전체 점수* | 레버리지 지수 | IPA 결과 |
|--------|-----|-------|-----------|---------|--------|
| 서비스 환경 | 편의성 | 85.53 | 86.92     | 2.891   | 유지강화   |
|        | 쾌적성 | 82.46 | 88.12     | -26.436 | 집중개선   |
|        | 안전성 | -     | -         | -       | -      |
| 서비스 과정 | 접근성 | 82.63 | 85.86     | -21.754 | 점진개선   |
|        | 대응성 | 81.99 | 85.36     | -32.550 | 집중개선   |
|        | 신속성 | 83.74 | 87.36     | -13.610 | 점진개선   |
| 서비스 결과 | 편의성 | 82.08 | 87.44     | -35.822 | 집중개선   |
|        | 신뢰성 | 85.61 | 88.40     | 3.617   | 유지강화   |
|        | 충족성 | 84.79 | 87.46     | -4.600  | 집중개선   |
| 사회적 만족 | 공익성 | 90.92 | 92.82     | 48.981  | 지속관리   |
|        | 공정성 | 85.44 | 87.86     | 1.126   | 지속관리   |
|        | 지속성 | 92.54 | 92.76     | 52.971  | 지속관리   |

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

#### 개선 요소 도출

#### 개선시급도 파악

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

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

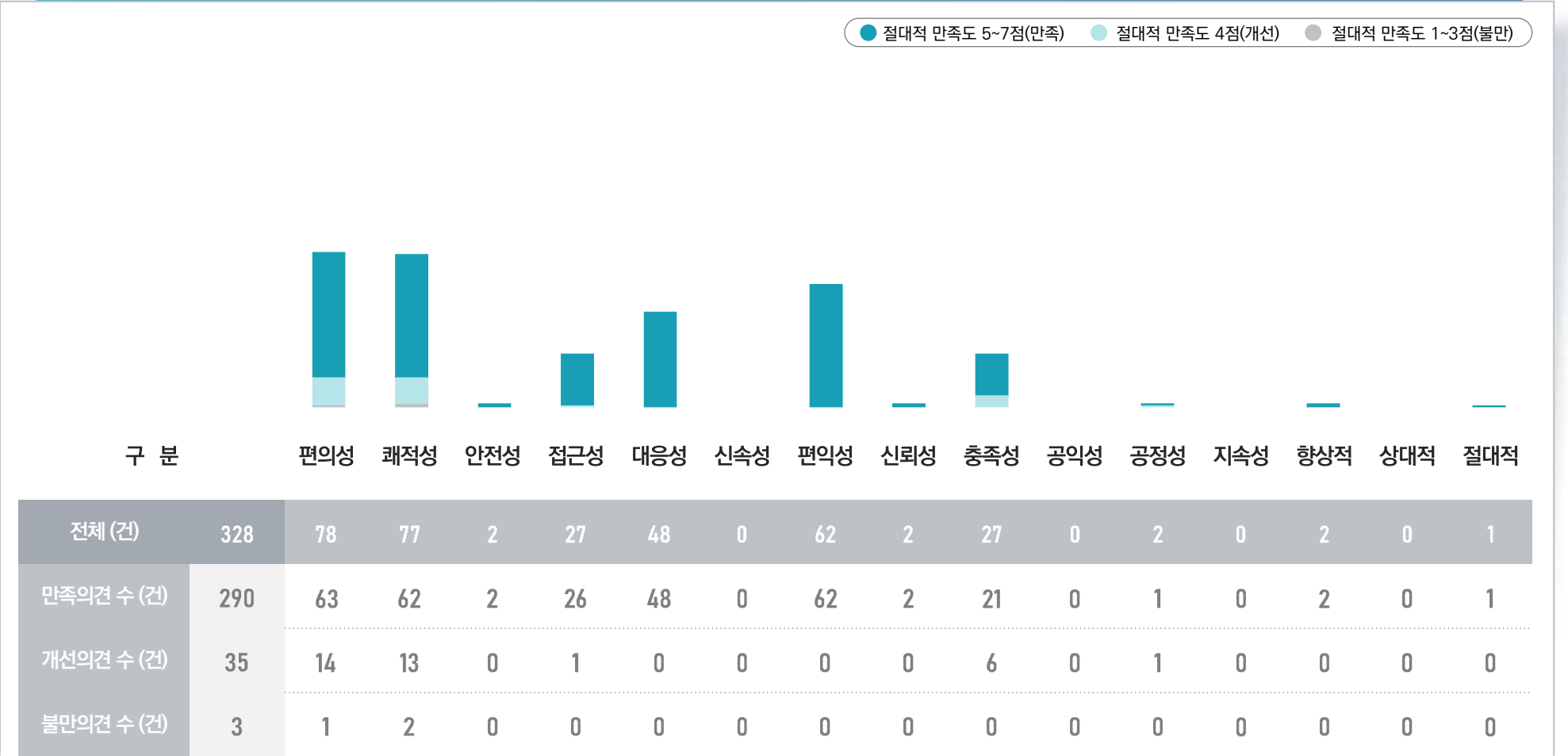
※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 기관의 강점 | 빈도(건) | 최우선개선 과제 | 빈도(건) |
|--------|-------|----------|-------|
|        |       | 쾌적성      | 2     |
|        |       | 시설이 노후화됨 | 1     |
|        |       | 시설 청결 요망 | 1     |
|        |       |          |       |
|        |       |          |       |
|        |       |          |       |
|        |       |          |       |

# 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 78건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(63건), 개선의견은 편의성(14건), 불만의견은 쾌적성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



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

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

## 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 만족의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|----------------------------|-----------|
| 편의성                        | 63        |
| 이용이 편리함                    | 7         |
| 시간대가 좋음                    | 5         |
| 시설이 좋다                     | 4         |
| 운동기구/시설이 다양함               | 3         |
| 행정 절차가 편리함                 | 2         |
| 쾌적성                        | 62        |
| 시설/환경이 쾌적함                 | 9         |
| 시설 설비가 좋음                  | 9         |
| 시설이 쾌적함                    | 5         |
| 내부시설이 깨끗함                  | 4         |
| 시설이 깨끗함/청결함                | 2         |
| 편익성                        | 62        |
| 프로그램이 다양함                  | 22        |
| 이용요금이 저렴함                  | 18        |
| 프로그램이 유용함                  | 3         |
| 이용료/수강료 저렴함                | 3         |
| 가격이 합리적임                   | 2         |

#### 개선의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유   | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| 편의성                          | 14        |
| 주차 시설이 적다                    | 1         |
| 예약/신청 시스템 개선 / 예약이 어려움       | 1         |
| 내부시설 개선 요망                   | 1         |
| 편의시설 확충 요망                   | 1         |
| 탈의실 필요함                      | 1         |
| 쾌적성                          | 13        |
| 시설이 노후화됨                     | 3         |
| 시설 노후화/낙후됨                   | 2         |
| 시설/환경이 쾌적하지 않음               | 1         |
| 화장실이 깨끗하지 않음/청결하지 않음         | 1         |
| 냉난방이 적절하지 않음 / 여름에 덥고 겨울에 춥다 | 1         |
| 충족성                          | 6         |
| 행정처리가 미흡함                    | 1         |
| 레슨/강습이 부족함                   | 1         |
| 고객의 의견 수렴                    | 1         |
| 골프연습장 타석 증가 요망               | 1         |
| 고객의 건의사항/의견을 반영하지 않음         | 1         |

#### 불만의견 상세

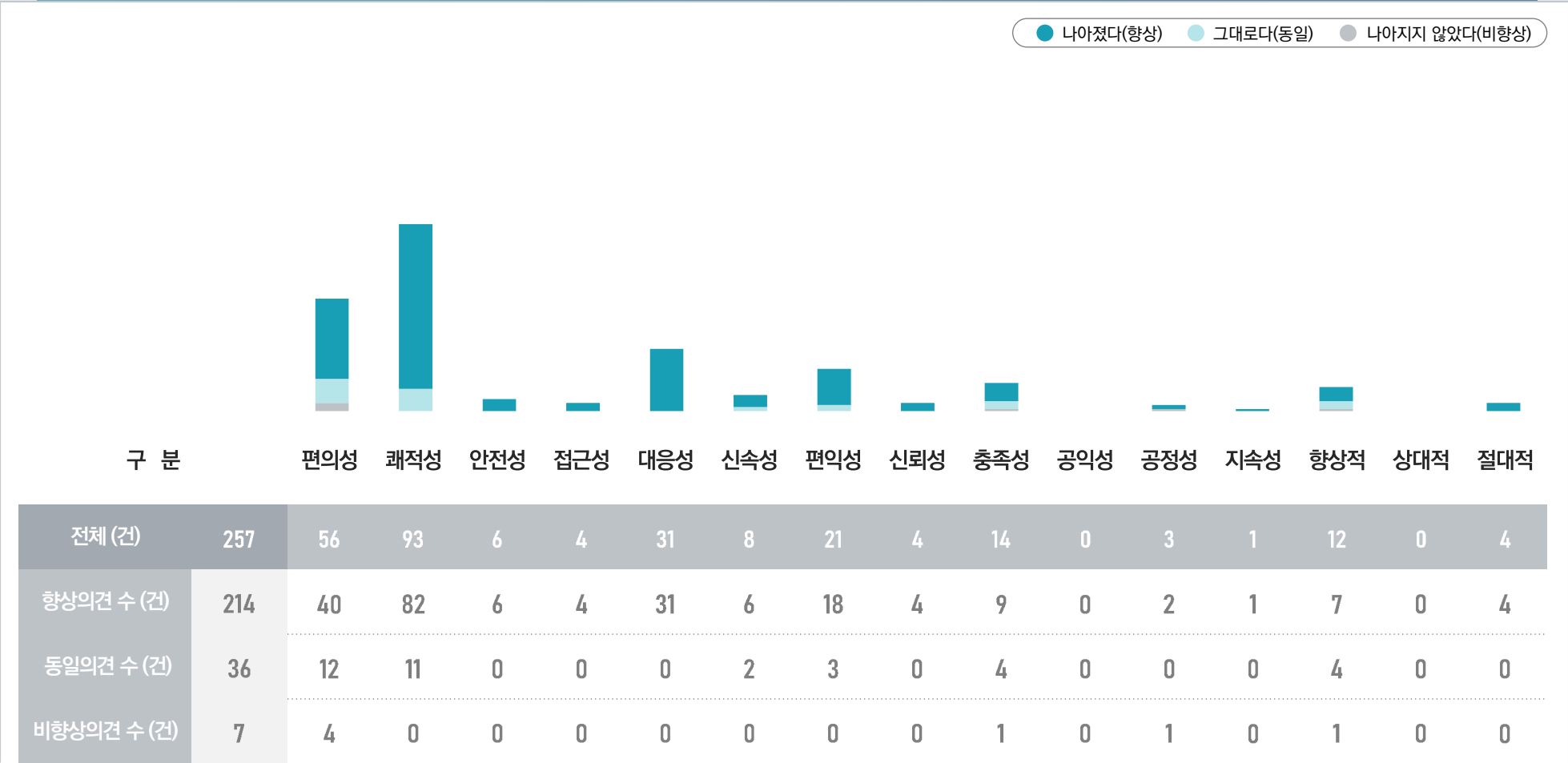
| 서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|--------------------------------|-----------|
| 쾌적성                            | 2         |
| 시설이 노후화됨                       | 1         |
| 시설 청결 요망                       | 1         |
| 편의성                            | 1         |
| 주말 주차공간이 부족함                   | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 93건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(82건), 동일의견은 편의성(12건), 비향상의견은 편의성(4건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



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

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

## 7 VOC 분석 : ② 항상적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 항상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
|--------------------------|-----------|
| 쾌적성                      | 82        |
| 시설/환경이 쾌적함               | 10        |
| 시설이 쾌적함                  | 6         |
| 쾌적함                      | 5         |
| 청결함/위생적임/깨끗함             | 5         |
| 내부시설이 깨끗함                | 4         |
| 편의성                      | 40        |
| 에어컨을 설치함                 | 5         |
| 시설/기구가 많아짐               | 3         |
| 수영장 시설이 우수함              | 2         |
| 체육/운동 기구들이 좋음            | 2         |
| 운동기구/시설이 다양함             | 2         |
| 대응성                      | 31        |
| 직원이 친절함                  | 11        |
| 친절하게 안내함                 | 11        |
| 안내 직원이 친절함               | 3         |
| 직원이 친절함/상냥함              | 1         |
| 문의시 친절하게 답변함             | 1         |

#### 동일의견 상세

| 이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유     | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| 편의성                          | 12        |
| 주차 시설이 적다                    | 2         |
| 주차장이 복잡함 / 주차가 불편함           | 1         |
| 냉/난방이 잘 안 됨/냉/난방 시설 구비 바람    | 1         |
| 교통 불편 함                      | 1         |
| 민원/요청 접수가 불편함                | 1         |
| 쾌적성                          | 11        |
| 시설이 노후화됨                     | 4         |
| 시설/환경이 쾌적하지 않음               | 1         |
| 시설 관리 잘 해 주었으면 함             | 1         |
| 화장실이 더러움 / 화장실 청소 잘 되어 있지 않음 | 1         |
| 설비 관리가 잘되어 있지 않음             | 1         |
| 충족성                          | 4         |
| 민원처리가 잘 안됨                   | 1         |
| 강사/교사가 전문적이지 않음              | 1         |
| 의견 수렴 및 건의/민원처리가 미흡함         | 1         |
| 새로운 제품을 들어오기 위해 노력하지 않음      | 1         |

#### 비항상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유 | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| 편의성                          | 4         |
| 시설 공간 확장                     | 1         |
| 주말 주차공간이 부족함                 | 1         |
| 장마/비 올 시 물이 빠지지 않음/물이 빠지지 않음 | 1         |
| 골프 기계/시스템 업그레이드 요망           | 1         |
| 충족성                          | 1         |
| 업무 처리가 형식적임                  | 1         |
| 공정성                          | 1         |
| 관외차별이 심함/관내 주민만 우선함          | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

## III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

### 개선요구 및 건의사항 상세

| 개선이 필요하거나 바라는 점              | 빈도<br>(건) |
|------------------------------|-----------|
| <b>편의성</b>                   | <b>87</b> |
| 주차장 공간 확보 요망                 | 8         |
| 이용공간 확장 요망                   | 5         |
| 주차공간 확대 요망/공영주차장 확대          | 4         |
| 주차 시설이 적다                    | 3         |
| 편의점/매점 설치 요망                 | 2         |
| <b>쾌적성</b>                   | <b>26</b> |
| 시설 노후화/낙후됨                   | 3         |
| 시설 청결 요망                     | 2         |
| 시설이 노후화됨                     | 2         |
| 시설 보수 유지/점검 필요               | 2         |
| 환경 개선 요망                     | 2         |
| <b>편익성</b>                   | <b>12</b> |
| 다자녀 할인혜택 확대                  | 3         |
| 이용 대비 요금이 비쌌                 | 1         |
| 프로그램이 다양함                    | 1         |
| 새로운 체험기구가 있음                 | 1         |
| 타 지자체와 동일하게 다자녀 할인 50% 적용 바람 | 1         |

| 개선이 필요하거나 바라는 점       | 빈도<br>(건) |
|-----------------------|-----------|
| <b>충족성</b>            | <b>12</b> |
| 주차 문제 해결 바람           | 2         |
| 직원들의 업무지식 강화          | 2         |
| 기계/기구 추가 요망           | 1         |
| 셔틀 버스 이용 희망           | 1         |
| 프로그램이 다양하지 않음         | 1         |
| <b>지속성</b>            | <b>7</b>  |
| 시설 확장 요망              | 1         |
| 많은 이들이 이용할 수 있게 관리 필요 | 1         |
| 프로그램 확대 요망/프로그램 부족    | 1         |
| 어린이 프로그램 확대 요망        | 1         |
| 프로그램 만족시 지속적 유지 요망    | 1         |
| <b>접근성</b>            | <b>3</b>  |
| 직원들의 적절한 안내 필요        | 1         |
| 설명문(해설)의 자세한 설명 필요    | 1         |
| 직원들의 상세한 설명 필요        | 1         |

※ 주요 VOC만 제시

# 3-5

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 교통약자이동지원사업

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



# 1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

## III 사업별 결과

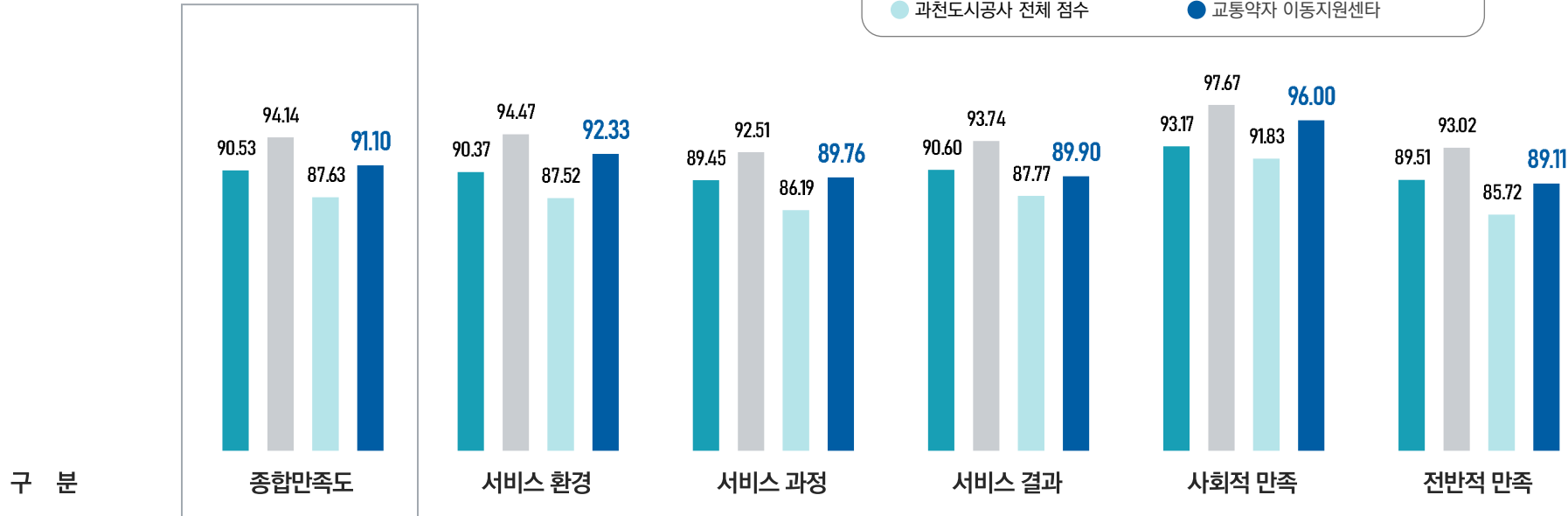
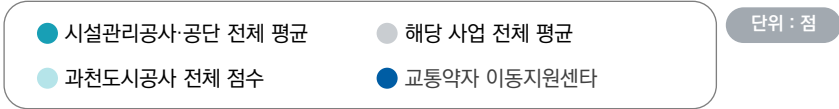
| 응답자 특성별 결과 |             |        |       |        |
|------------|-------------|--------|-------|--------|
| 구분         | 응답자 특성      | 사례수(명) | 비율(%) | PSI(점) |
| 사업명        | 교통약자 이동지원센터 | 25     | 100.0 | 91.10  |
| 성별         | 남성          | 12     | 48.0  | 90.63  |
|            | 여성          | 13     | 52.0  | 91.53  |
| 연령         | 20대         | 1      | 4.0   | 100.00 |
|            | 30대         | 2      | 8.0   | 94.81  |
|            | 40대         | 1      | 4.0   | 84.58  |
|            | 50대         | 4      | 16.0  | 88.73  |
|            | 60대 이상      | 17     | 68.0  | 91.08  |

| 조사 내용  |      |                                             | 점수(점) |
|--------|------|---------------------------------------------|-------|
| 차원     | 요소   | 항목                                          |       |
| 서비스 환경 | 편의성1 | 교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다                      | 87.33 |
|        | 편의성2 | 교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다                      | 92.67 |
| 서비스 과정 | 쾌적성1 | 교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다               | 94.67 |
|        | 접근성1 | 교통약자이동지원센터의 이용절차 안내가 잘 되고 있다                | 88.00 |
|        | 대응성1 | 교통약자이동지원센터운영에 대한 불만·건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 | 85.90 |
|        | 대응성2 | 교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다                        | 92.67 |
|        | 신속성1 | 교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다           | 92.00 |
| 서비스 결과 | 편의성1 | 교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다           | 92.11 |
|        | 편의성2 | 교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다                     | 89.33 |
|        | 편의성3 | 교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다                | 88.00 |
|        | 신뢰성1 | 교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다         | 88.67 |
|        | 충족성1 | 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편·건의사항을 최소화하기 위해 노력한다  | 91.13 |
|        | 충족성2 | 교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다              | 91.33 |
|        | 공익성1 | 교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다              | 96.67 |
| 사회적 만족 | 공익성2 | 교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다              | 95.33 |
|        | 지속성1 | 교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다                | 96.00 |

## 2 전체 평균 대비 분석

### III 사업별 결과

- 교통약자 이동지원센타의 종합 만족도는 91.10점으로, 이는 과천도시공사 전체 점수 대비 3.47점 높은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 교통약자 이동지원센타 전체 평균 대비 3.04점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 0.57점 높게 나타남



| 교통약자 이동지원센타     |     | 91.10 | 92.33 | 89.76 | 89.90 | 96.00 | 89.11 |
|-----------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 과천도시공사 전체 점수*   | 점수  | 87.63 | 87.52 | 86.19 | 87.77 | 91.83 | 85.72 |
|                 | GAP | +3.47 | +4.81 | +3.57 | +2.13 | +4.17 | +3.39 |
| 해당 사업 전체 평균**   | 점수  | 94.14 | 94.47 | 92.51 | 93.74 | 97.67 | 93.02 |
|                 | GAP | -3.04 | -2.14 | -2.75 | -3.84 | -1.67 | -3.91 |
| 시설관리공사·공단 전체 평균 | 점수  | 90.53 | 90.37 | 89.45 | 90.60 | 93.17 | 89.51 |
|                 | GAP | +0.57 | +1.96 | +0.31 | -0.70 | +2.83 | -0.40 |

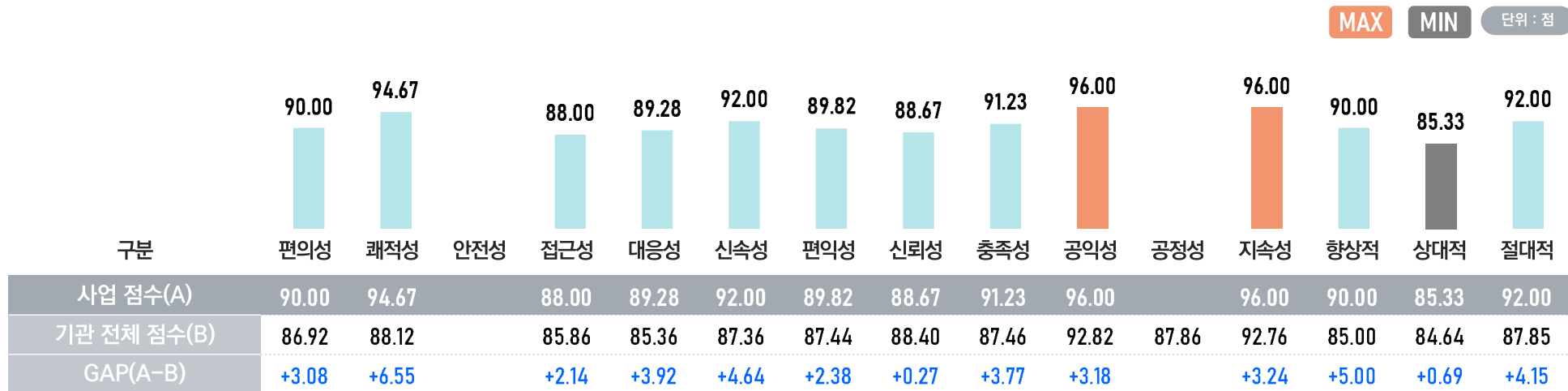
\* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

### 3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

#### III 사업별 결과

- 교통약자 이동지원센터의 요소별 만족도는 공익성, 지속성이 각 96.00점으로 가장 높고, 상대적이 85.33점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 쾌적성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 도출되지 않음

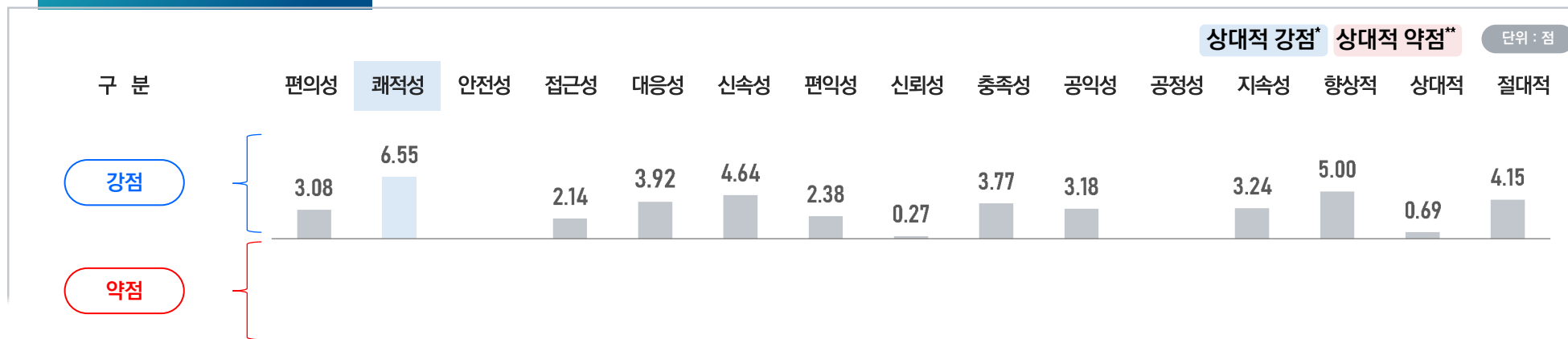


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

#### 기관 전체 점수 대비 강·약점

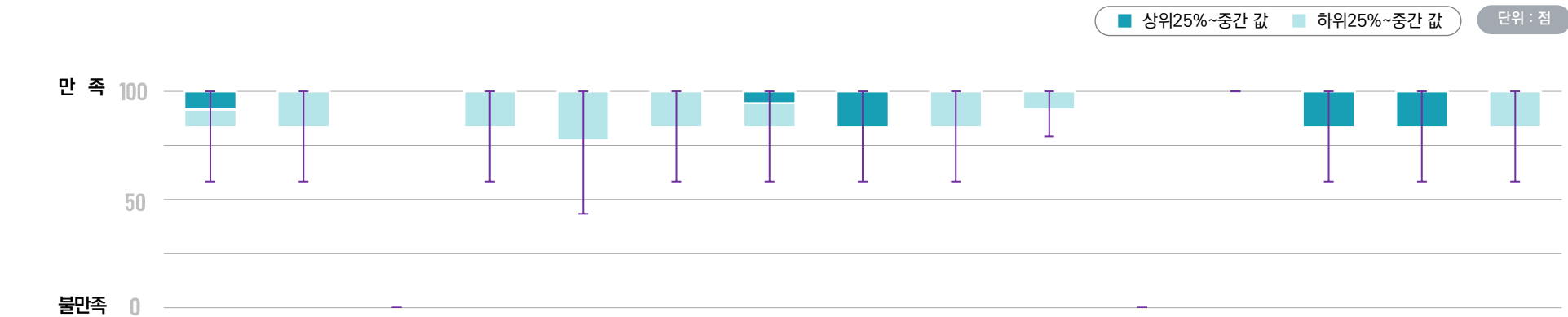
\* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

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



# 4 Box-Plot 분석

| 지속성의 IQR 값이 0.00점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객\*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남



| 구분   | 서비스 환경 |        |     | 서비스 과정 |        |        | 서비스 결과 |        |        | 사회적 만족 |     |        | 전반적 만족 |        |        |
|------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|--------|--------|--------|--------|
|      | 편의성    | 쾌적성    | 안전성 | 접근성    | 대응성    | 신속성    | 편익성    | 신뢰성    | 충족성    | 공익성    | 공정성 | 지속성    | 향상적    | 상대적    | 절대적    |
| 3분위수 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 중간값  | 91.67  | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 94.44  | 83.33  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 100.00 |
| 1분위수 | 83.33  | 83.33  |     | 83.33  | 77.37  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 83.33  | 91.67  |     | 100.00 | 83.33  | 83.33  | 83.33  |
| IQR  | 16.67  | 16.67  |     | 16.67  | 22.63  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 16.67  | 8.33   |     | 0.00   | 16.67  | 16.67  | 16.67  |
| 상한값  | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |     | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 |
| 하한값  | 58.33  | 58.33  |     | 58.33  | 43.42  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 58.33  | 79.17  |     | 100.00 | 58.33  | 58.33  | 58.33  |

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

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

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

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

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

지

방

공

기업

평가

원

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

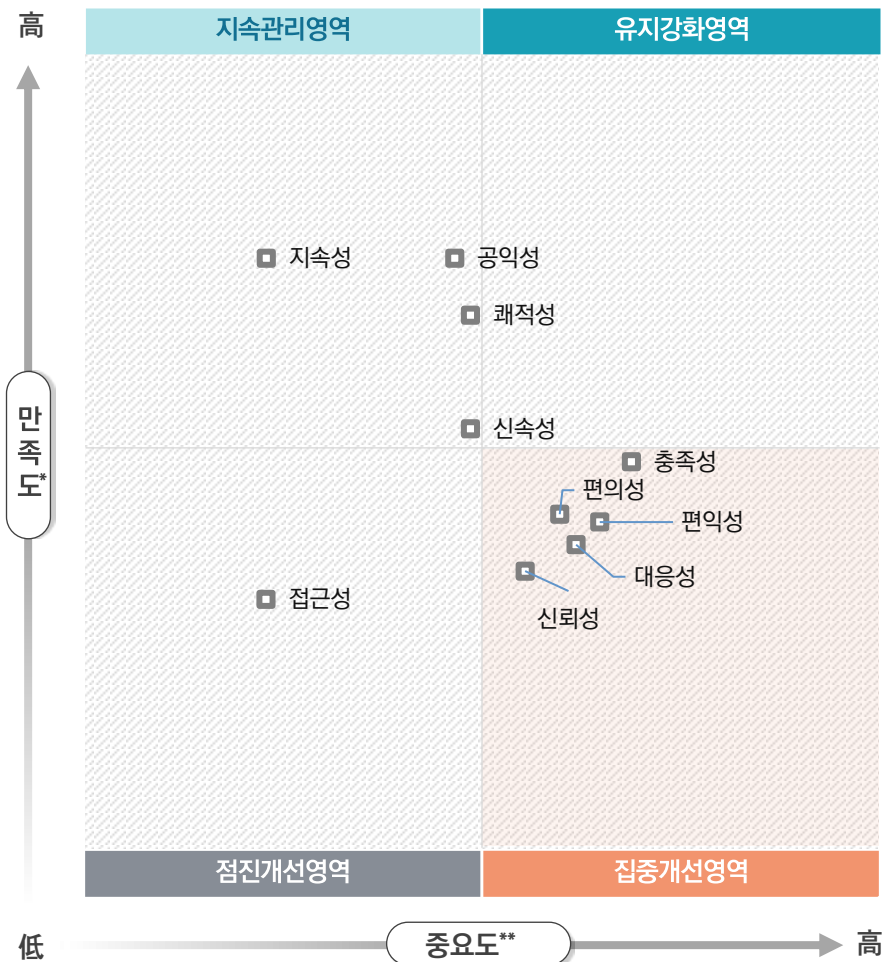
Evaluation Institute of regional public corporation

80

## 5 IPA 분석

### III 사업별 결과

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



#### 개선 우선 순위

| 순위 | 요소  | 평가 개념                        | 만족도* (점) | 중요도** (%) | 레버리지 지수*** |
|----|-----|------------------------------|----------|-----------|------------|
| 1  | 신뢰성 | 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가         | 88.67    | 11.88     | -34.459    |
| 2  | 대응성 | 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가    | 89.28    | 14.11     | -32.209    |
| 3  | 편익성 | 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가          | 89.82    | 15.14     | -26.520    |
| 4  | 편의성 | 이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가   | 90.00    | 13.40     | -20.982    |
| 5  | 충족성 | 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가    | 91.23    | 16.53     | -5.548     |
| 6  | 접근성 | 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가  | 88.00    | 0.56      | -2.007     |
| 7  | 지속성 | 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가   | 96.00    | 0.58      | 2.555      |
| 8  | 신속성 | 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가   | 92.00    | 9.50      | 4.118      |
| 9  | 쾌적성 | 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가      | 94.67    | 9.50      | 29.440     |
| 10 | 공익성 | 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 | 96.00    | 8.80      | 39.033     |
| 11 | -   | -                            | -        | -         | -          |
| 12 | -   | -                            | -        | -         | -          |

\* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

## 6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

### III 사업별 결과

패적성, 신속성, 공익성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출되었으며, 우선적으로 개선이 필요한 최우선개선요소는 도출되지 않음

#### 개선 요소 탐색

단위 : 점

| 구 분    |     | 사업 점수 | 기관 전체 점수* | 레버리지 지수 | IPA 결과 |
|--------|-----|-------|-----------|---------|--------|
| 서비스 환경 | 편의성 | 90.00 | 86.92     | -20.982 | 집중개선   |
|        | 쾌적성 | 94.67 | 88.12     | 29.440  | 지속관리   |
|        | 안전성 | -     | -         | -       | -      |
| 서비스 과정 | 접근성 | 88.00 | 85.86     | -2.007  | 점진개선   |
|        | 대응성 | 89.28 | 85.36     | -32.209 | 집중개선   |
|        | 신속성 | 92.00 | 87.36     | 4.118   | 지속관리   |
| 서비스 결과 | 편익성 | 89.82 | 87.44     | -26.520 | 집중개선   |
|        | 신뢰성 | 88.67 | 88.40     | -34.459 | 집중개선   |
|        | 충족성 | 91.23 | 87.46     | -5.548  | 집중개선   |
| 사회적 만족 | 공익성 | 96.00 | 92.82     | 39.033  | 지속관리   |
|        | 공정성 | -     | 87.86     | -       | -      |
|        | 지속성 | 96.00 | 92.76     | 2.555   | 지속관리   |

\* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

#### 개선 요소 도출

#### 개선시급도 파악

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

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

# 6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

## IV 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 기관의 강점       | 빈도(건) |
|--------------|-------|
| 신속성          | 4     |
| 빠르게 이동할 수 있음 | 1     |
| 콜 예약 시 빨리 옴  | 1     |
| 대기시간이 짧음     | 1     |
| 차량지원/배차 신속함  | 1     |
|              |       |
| 쾌적성          | 2     |
| 차량이 쾌적함      | 1     |
| 차량 안락함/편안함   | 1     |
|              |       |
|              |       |
|              |       |
|              |       |

| 최우선개선 과제 | 빈도(건) |
|----------|-------|
|----------|-------|

# 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 10건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(10건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 개선의견, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족)

● 절대적 만족도 4점(개선)

● 절대적 만족도 1~3점(불만)

| 구 분         |    | 편의성 | 쾌적성 | 안전성 | 접근성 | 대응성 | 신속성 | 편익성 | 신뢰성 | 충족성 | 공익성 | 공정성 | 지속성 | 향상적 | 상대적 | 절대적 |
|-------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 전체 (건)      | 32 | 10  | 2   | 4   | 0   | 7   | 4   | 3   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 만족의견 수 (건)  | 32 | 10  | 2   | 4   | 0   | 7   | 4   | 3   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 개선 의견 수 (건) | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 불만의견 수 (건)  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

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

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

## 7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

#### 만족의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족한다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
| <b>편의성</b>                    | <b>10</b> |
| 차량 지원/이동 서비스 편리함              | 2         |
| 행정 절차가 편리함                    | 1         |
| 이용 시간이 편리함                    | 1         |
| 긴 시간 이용할 수 있음                 | 1         |
| 차량 이용이 편함                     | 1         |
| <b>대응성</b>                    | <b>7</b>  |
| 직원이 친절함                       | 6         |
| 상담원이 친절함                      | 1         |
|                               |           |
|                               |           |
|                               |           |
| <b>안전성</b>                    | <b>4</b>  |
| 기사가 안전운행을 함                   | 1         |
| 안전한 운행                        | 1         |
| 차량 운행의 안전성 강화됨                | 1         |
| 승/하차 시 안전함                    | 1         |

#### 개선의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 보통이라고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-------------------------------|-----------|
|-------------------------------|-----------|

#### 불만의견 상세

| 서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고<br>응답한 사유 | 빈도<br>(건) |
|-----------------------------------|-----------|
|-----------------------------------|-----------|

※ 주요 VOC만 제시

# 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 15건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 대응성(15건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 동일의견, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상)

● 그대로다(동일)

● 나아지지 않았다(비향상)

| 구 분         |    | 편의성 | 쾌적성 | 안전성 | 접근성 | 대응성 | 신속성 | 편익성 | 신뢰성 | 충족성 | 공익성 | 공정성 | 지속성 | 향상적 | 상대적 | 절대적 |
|-------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 전체 (건)      | 27 | 2   | 2   | 0   | 1   | 15  | 3   | 2   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 향상의견 수 (건)  | 27 | 2   | 2   | 0   | 1   | 15  | 3   | 2   | 2   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 동일의견 수 (건)  | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 비향상의견 수 (건) | 0  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

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

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

## 7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

### III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

## 항상의견 상세

| 이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유 | 빈도 (건) |
|--------------------------|--------|
| 대응성                      | 15     |
| 친절하게 안내함                 | 8      |
| 직원이 친절함                  | 1      |
| 직원이 친절함/상냥함              | 1      |
| 응대가 친절함                  | 1      |
| 상담원이 친절함                 | 1      |
| 신속성                      | 3      |
| 문자 요청 사항을 바로 해결해 줌       | 1      |
| 대기시간이 없음/줄었음             | 1      |
| 늦게 타도 운전기사가 기다려줌         | 1      |
| 편의성                      | 2      |
| 교통이 편리해짐                 | 1      |
| 하차가 편리함                  | 1      |

## 동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고  
생각하는 사유

## 비행상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유

※ 주요 VOC만 제시

### III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

| 개선이 필요하거나 바라는 점      | 빈도<br>(건) |
|----------------------|-----------|
| 신속성                  | 5         |
| 대기시간이 더 짧아지면 좋겠음     | 1         |
| 지원차량 탑승 배차/대기시간이 길   | 1         |
| 업무 처리가 신속해지면 좋겠음     | 1         |
| 배차 간격이 빨라지길 희망       | 1         |
| 예약시간대가 빨랐으면 함        | 1         |
| 안전성                  | 2         |
| 차량 이동 관리요원 배치 요망     | 1         |
| 기사님들의 서비스 및 안전 교육 필요 | 1         |
|                      |           |
|                      |           |
|                      |           |
| 편익성                  | 2         |
| 서울과 연계 필요            | 1         |
| 이용요금 인하 요망           | 1         |
|                      |           |
|                      |           |
|                      |           |

[illegible]

※ 주요 VOC만 제시

# IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

## 조사 결과 요약



지방공기업평가원  
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

### 전체 대비

과천도시공사의  
종합만족도는 87.63점

### 전년 대비

전년도 종합만족도 대비  
2.35점 상승

### 사업별

만족도가 가장 높은 사업은  
교통약자이동지원사업 91.10점

### 요소별

만족도가 가장 높은 요소는  
사회적 만족-공익성 92.82점

#### 공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의  
종합만족도는 86.12점

만족도가 가장 높은 차원은  
서비스 결과 – 89.13점

만족도가 가장 높은 요소는  
편의성 – 90.56점

#### 공원관리사업

공원관리사업의  
종합만족도는 86.87점

만족도가 가장 높은 차원은  
서비스 환경 – 91.41점

만족도가 가장 높은 요소는  
공익성 – 93.21점

#### 수련관체육시설사업

수련관체육시설사업의  
종합만족도는 87.72점

만족도가 가장 높은 차원은  
사회적 만족 – 92.51점

만족도가 가장 높은 요소는  
지속성 – 94.89점

#### 시민회관체육시설사업

시민회관체육시설사업의  
종합만족도는 84.61점

만족도가 가장 높은 차원은  
사회적 만족 – 89.63점

만족도가 가장 높은 요소는  
지속성 – 92.54점

#### 교통약자이동지원사업

교통약자이동지원사업의  
종합만족도는 91.10점

만족도가 가장 높은 차원은  
사회적 만족 – 96.00점

만족도가 가장 높은 요소는  
공익성, 지속성 – 96.00점

V

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

# 지방공기업 전체 결과



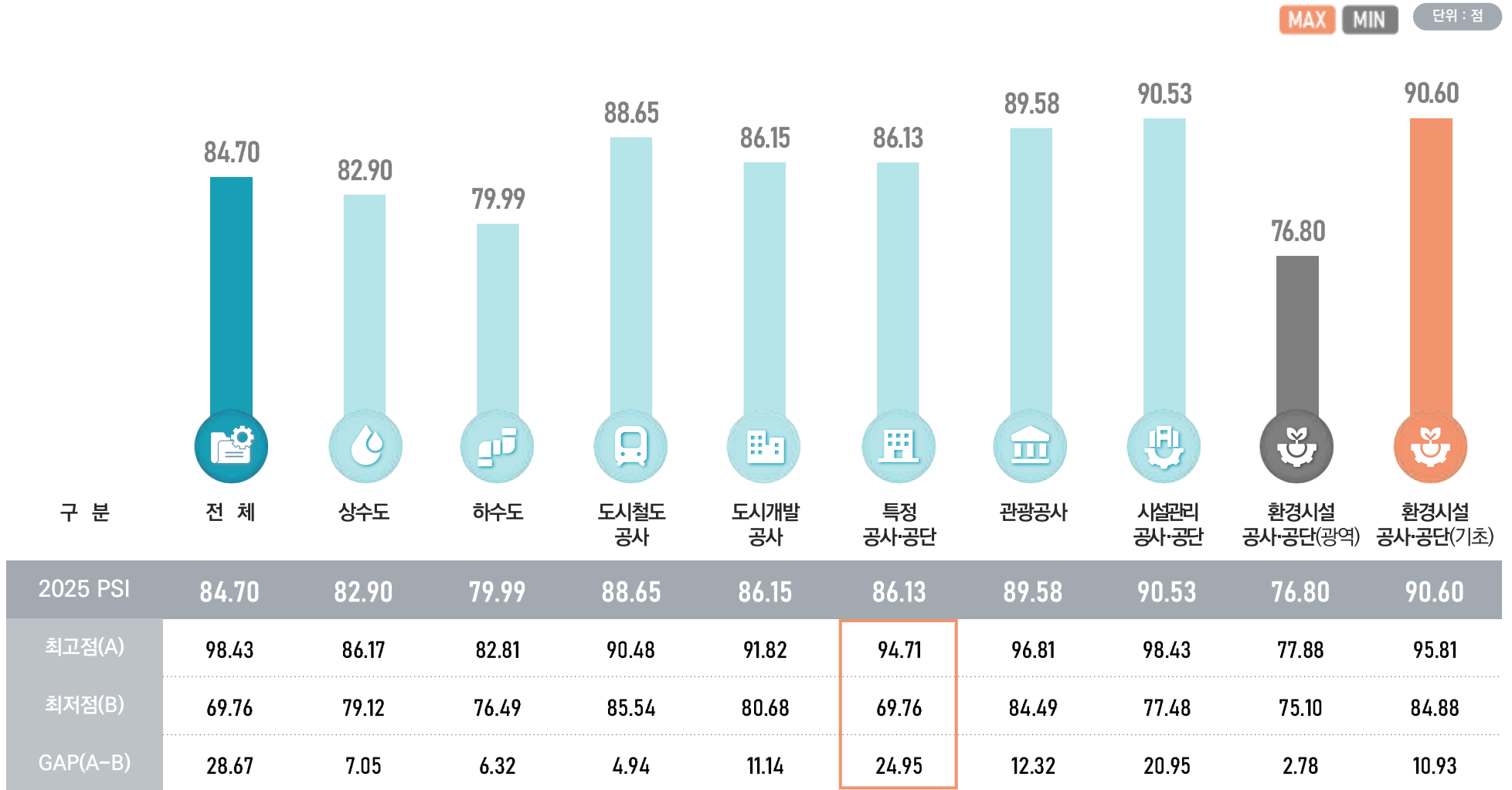
지방공기업평가원  
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION



## 2 유형별 전체 만족도

V 지방공기업 전체 결과

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



### 3 차원 및 요소별 전체 만족도

#### V 지방공기업 전체 결과

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

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



2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

# 감사합니다

