2024
지방공기업 경영평가
고객만족도 조사

결과보고서

평창군시설관리공단

2024.12.

Evaluation institute of regional public corporation

평창군시설관리공단 귀중

제출문

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

2024년 12월

지방공기업평가원 **이사장**

목차

Ⅰ 조사 개요

Ⅱ 조사 결과 요약

Ⅲ 사업별 조사 결과

Ⅳ 분석 결과 요약

Ⅴ 지방공기업 전체 결과

I 조사 개요

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 조사 배경 및 목적

> 지방공기업의 **서비스 개선**을 통한 **고객만족도 향상 및 공공복리 증진**

조사 배경 및 필요성

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

법제도 · 경영적 시행 근거

경영적 측면

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

법제도적 측면

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

고객만족도 조사

[조사 목적]

- 객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석
- 고객만족도 현수준의 체계적인 진단
- 고객서비스 품질 개선방안 도출
- 고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

[기대 효과]

- 고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단
- 신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고
- 지방공기업 서비스 품질 향상

2. 조사 추진 경과

2024.05

- ✓ 2024년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
- ✓ 조사 표본수 및 리스트 제출

2024.06

- ✓ 2024년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 주간사업자 선정
- ✓ 2024년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 워크숍 개최(온라인 비대면 진행)

2024. 07 ~ 10

- ✓ 상수도사업 (122개 기관), 하수도사업 (104개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사)
- ✓ 도시철도사업(6개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- ✓ 도시개발공사 (15개 기관), 시설관리공단 (98개 기관), 특정공사공단 (15개 기관), 관광공사 (7개 기관), 환경시설공단 (17개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및1:1 개별 면접조사)

2024. 10

- ✓ 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 **결과 보고**

2024. 12

- ✓ 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 **피드백 보고서 제출**

3. 조사 범위 및 절차

"'지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로 **조사 기획**부터 **실사 및 분석, 보고서 작성**까지 진행"

1 조사 기획

고객만족도 평가모델 개발

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

조사 설계 설문지 작성

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

2 실사 및 분석

실사 진행

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

데이터 검증 및 입력

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

전산 처리

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

3 보고서 작성

분석 테이블 작성

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

기관별 보고서 작성

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

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

4. PSI 모델 구성 및 내용

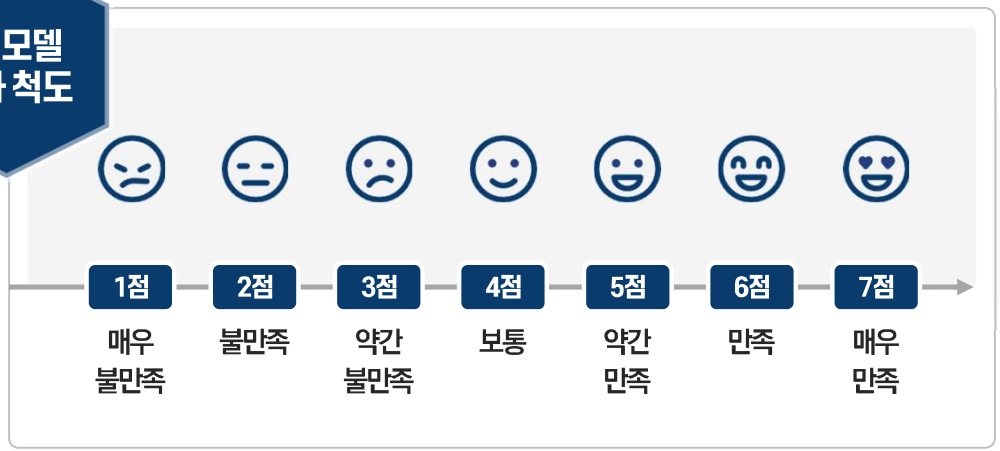
서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
가중치 10%	가중치 20%	가중치 20%	가중치 20%	가중치 30%
고객이 이용하는 시설의 **환경에 대한 만족도 평가**	서비스를 이용하는 **과정에 대한 만족도 평가**	제공된 서비스 **결과에 대한 만족도 평가**	서비스 제공에 따른 **사회적 만족도 평가**	제공된 서비스에 대한 **전반적 만족도 평가**
편의성 • 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가	**접근성** • 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	**편익성** • 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	**공익성** • 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	**향상적** • 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가
쾌적성 • 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	**대응성** • 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	**신뢰성** • 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	**공정성** • 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	**상대적** • 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
안전성 • 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가	**신속성** • 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	**충족성** • 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	**지속성** • 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	**절대적** • 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ PSI 모델 평가 척도 : 모든 항목 7점 척도

5. PSI 평가척도 및 측정방법

평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

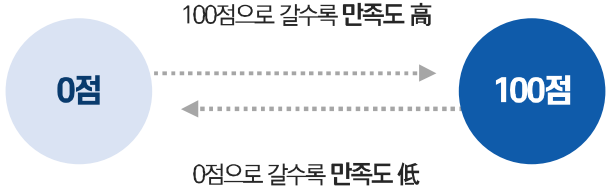


100점 만점 환산

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

만족도 해석

100점 만점으로 환산한 만족도 점수는
50점(보통)을 기준으로…



5. PSI 평가척도 및 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

PSI

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

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

구성요소 점수들의 산술 평균

서비스 환경 (예)	구성요소1	편의성 C1
	구성요소2	편의성 C2
	구성요소3	편의성 C3

서비스 환경 (D1)

$$D = \frac{C1 + C2 + C3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

1. **지표산정 시 5개 차원 동일한 가중치 적용**
   - ✓ 15개 구성 요소등(편의성, 괘적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출 시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고
2. **다차원 전반적 만족도를 이용한 전반적이고 종합적인 분석**
   - ✓ 기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능

6. 분석 방법

분석 방법론

- ✓ 전체 만족도 비교 (지방공기업 전체, 기관 유형 전체 대비)
- ✓ 연도별 만족도 추이 (최근 3년간)
- ✓ 사업별 만족도 (기관 사업별 결과)

- ✓ 차원 및 요소별 만족도 (세부 항목별 결과)
- ✓ 점수 분포도 분석 (Box-Plot 분석)

- ✓ 고객의 구체적인 만족/불만족 사례 파악

전체 결과 분석 → **항목별 결과 분석** → **중요도-만족도 (IPA) 분석** → **개선 효용도 분석** → **VOC 분석**

우선 개선 과제 선정

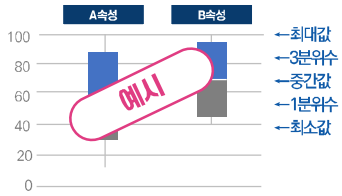
- ✓ 중요도 대비 만족도가 낮은 중점 개선 항목 중에서 만족 응답 대비 불만 응답 비중에 중요도를 반영하여 우선 개선 과제를 순차적으로 선정

6. 분석 방법

주요 분석 방법

01 Box-Plot 분석

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



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

※최대(최소)값: 자료의 최대(최소)응답값
※3분위수 : 내림차순으로정렬한자료의상위25% 응답값
※중간값 : 내림차순으로정렬한자료의상위50% 응답값
※1분위수 : 내림차순으로정렬한자료의하위25% 응답값
※IQR: 사분위수 범위로 '3분위-1분위수' 값
※표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

02 벤치마킹 분석

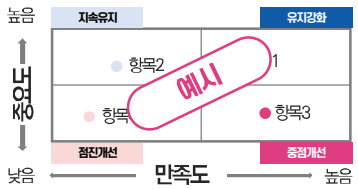
- ✓ 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- ✓ 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함

해당기관 만족도 점수 >	동일유형 최고 점수	• 해당 기관의 만족도가 동일유형의 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 현재와 같은 지속적인 관리가 필요한 항목
해당기관 만족도 점수 <	동일유형 최고 점수	• 해당 기관의 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 개선이 필요한 항목

03 사업별 중요도-만족도(IPA) 분석

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

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



04 사업별 개선 효용도 분석

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

산출식

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

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

II 조사 결과 요약

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 조사 개요

조사 대상

✓ 최근 1년 이내 강원 평창군시설관리공단에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객

조사 방법

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

조사 기간

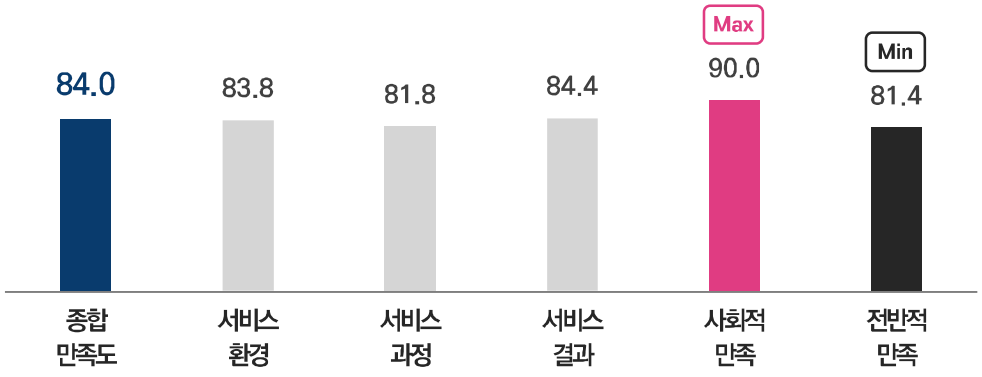
✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

조사 설계

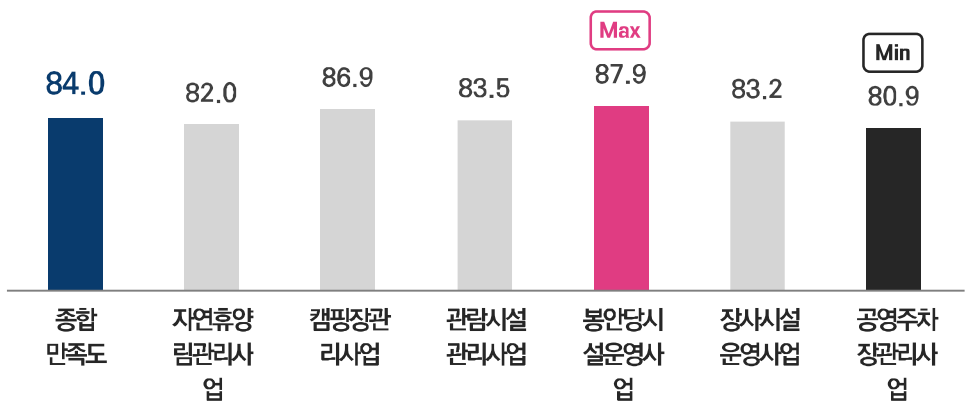
사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치
자연휴양림관리사업	평창자연휴양림	전화조사	90	15.0
캠핑장관리사업	계방산오토캠핑장 등	전화조사	175	20.0
관람시설관리사업	광천선굴	현장조사	25	15.0
봉안당시설운영사업	평창공설묘원	전화조사	30	15.0
장사시설운영사업	평창장례식장 등	전화조사	55	15.0
공영주차장관리사업	공영주차장관리사업	현장조사	25	20.0
계			400	100.0

2. 조사 결과 요약

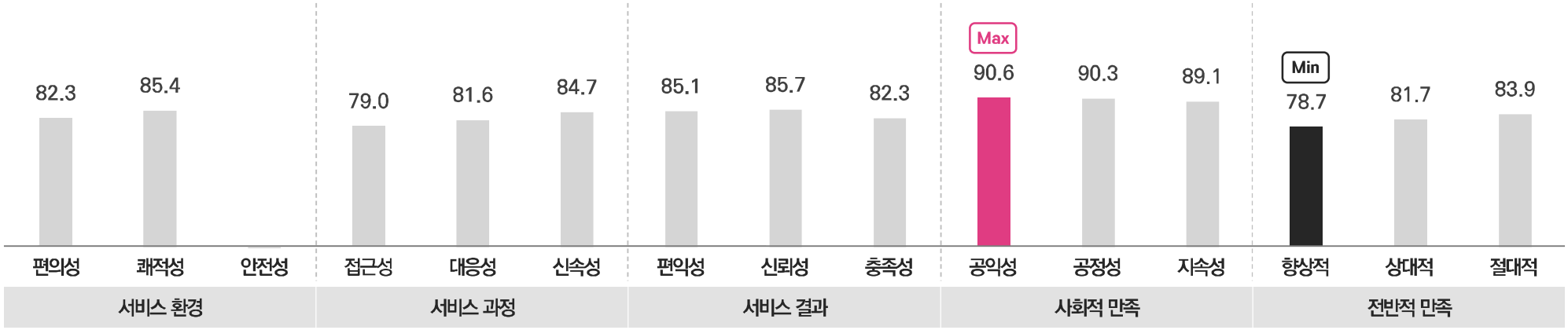
1 강원 평창군시설관리공단의 종합만족도는 84.0점



2 봉안당시설운영사업의 만족도가 87.9점으로 가장 높음



3 강점요소 : 공익성 / 약점요소 : 향상적



3. 조사 결과 요약

4 우선 개선 과제 분석 결과

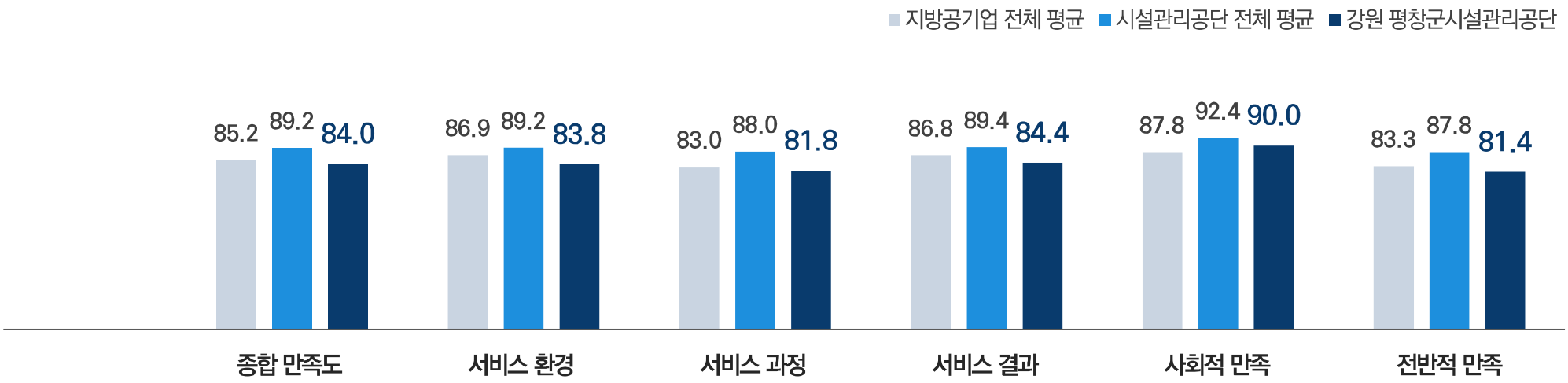
사업명(세부내용명)	우선 개선 항목 1순위		우선 개선 항목 2순위		우선 개선 항목 3순위	
자연휴양림관리사업	편의성2	• 편의시설이 잘 갖춰져 있다	편익성1	• 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	–	–
캠핑장관리사업	편익성1	• 고객의 편익을 증대시킨다	–	–	–	–
관람시설관리사업	지속성1	• 관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다	편의성2	• 관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	공익성1	• 관람시설은 이용객에게 유익하다
봉안당시설운영사업	편익성1	• 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	접근성1	• 사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	편의성2	• 이용시설이 잘 갖춰져 있다
장사시설운영사업	편의성2	• 장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	편익성1	• 장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	대응성1	• 장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
공영주차장관리사업	접근성1	• 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	신뢰성1	• 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	신속성1	• 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다

*세부 조사 항목은 사업별로 제시되는 「Ⅲ. 사업별 조사결과」에서 해당사업의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」의 설문 항목을 참고

2. 조사 결과 요약

전체 기관과의 비교

- 강원 평창군시설관리공단의 종합 만족도는 84.0점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 5.2점 낮게 나타남
- 지방공기업 전체 점수에 비해서는 1.2점 낮게 나타남

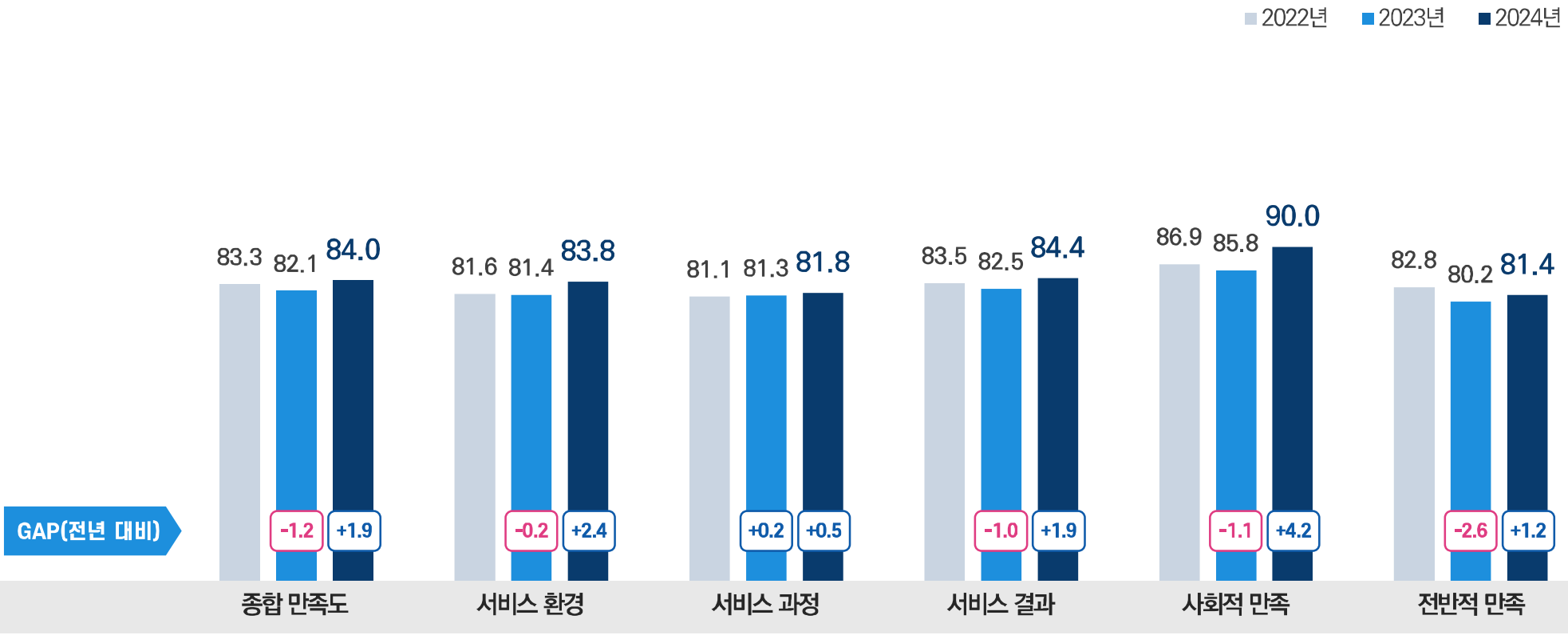


		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
지방 공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	-1.2	-3.1	-1.2	-2.4	+2.2	-1.9
시설관리 공단 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	-5.2	-5.4	-6.2	-5.0	-2.4	-6.4

2. 조사 결과 요약

연도별 만족도 추이

☑ 강원 평창군시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2022년 83.3점에서 2023년 82.1점으로 1.2점 하락했으며, 2023년 82.1점에서 2024년 84.0점으로 1.9점 상승함



2. 조사 결과 요약

사업별 만족도

- 강원 평창군시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 봉안당시설운영사업의 만족도가 87.9점으로 가장 높게 나타남
- 반면, 공영주차장관리사업의 만족도는 80.9점으로 가장 낮게 평가됨

[단위:점]

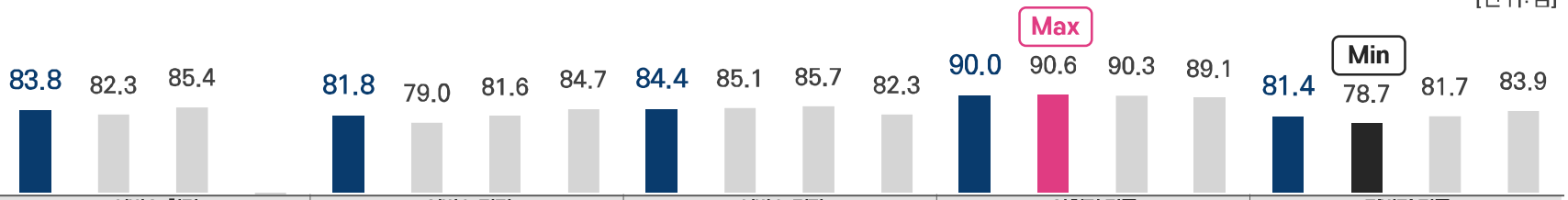
구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
강원 평창군시설관리공단	(400)	84.0	83.8	81.8	84.4	90.0	81.4
자연휴양림관리사업	(90)	82.0	80.1	81.6	83.9	84.1	80.2
캠핑장관리사업	(175)	86.9	87.6	83.8	87.7	91.0	85.5
관람시설관리사업	(25)	83.5	83.2	86.6	86.6	83.2	79.8
봉안당시설운영사업	(30)	87.9 Max	90.7	86.6	88.3	94.1	83.3
장사시설운영사업	(55)	83.2	79.3	82.0	83.1	93.5	78.4
공영주차장관리사업	(25)	80.9 Min	81.7	72.5	77.8	92.8	80.4

2. 조사 결과 요약

차원 및 요소별 만족도

- 강원 평창군시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공익성이 90.6점으로 가장 높게 나타남
- 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 78.7점으로 가장 낮게 평가됨

[단위:점]

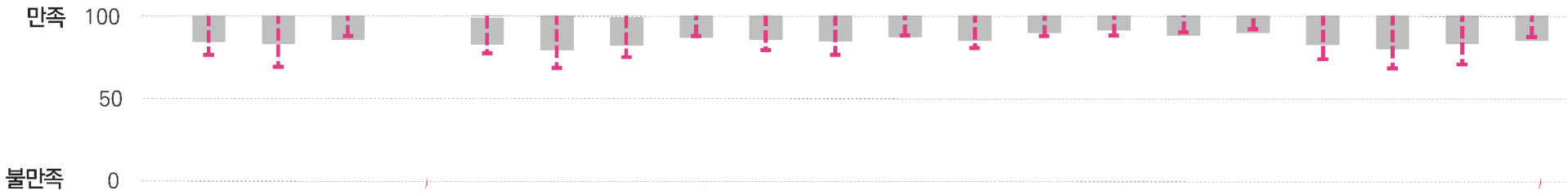


구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
강원 평창군시설관리공단	83.8	82.3	85.4	-	81.8	79.0	81.6	84.7	84.4	85.1	85.7	82.3	90.0	90.6	90.3	89.1	81.4	78.7	81.7	83.9
자연휴양림관리사업	80.1	76.4	83.9	-	81.6	76.1	81.0	87.8	83.9	79.0	87.1	85.7	84.1	86.9	78.3	87.2	80.2	77.8	80.6	82.2
캠핑장관리사업	87.6	87.8	87.3	-	83.8	80.3	82.7	88.4	87.7	87.4	88.4	87.2	91.0	93.1	88.9	91.1	85.5	82.7	86.0	87.8
관람시설관리사업	83.2	79.7	86.7	-	86.6	82.7	87.7	89.3	86.6	87.3	89.3	83.1	83.2	84.3	88.7	76.7	79.8	76.0	78.0	85.3
봉안당시설운영사업	90.7	89.2	92.2	-	86.6	83.9	87.2	88.7	88.3	86.3	91.1	87.4	94.1	93.9	97.2	91.1	83.3	81.7	83.3	85.0
장사시설운영사업	79.3	77.9	80.7	-	82.0	79.4	81.5	85.0	83.1	80.6	85.3	83.6	93.5	94.5	94.7	91.4	78.4	74.8	79.7	80.6
공영주차장관리사업	81.7	81.3	82.0	-	72.5	73.3	72.0	72.1	77.8	88.3	75.3	69.7	92.8	90.3	93.3	94.7	80.4	78.0	81.3	82.0

2. 조사 결과 요약

Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성이 0.37점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.32점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



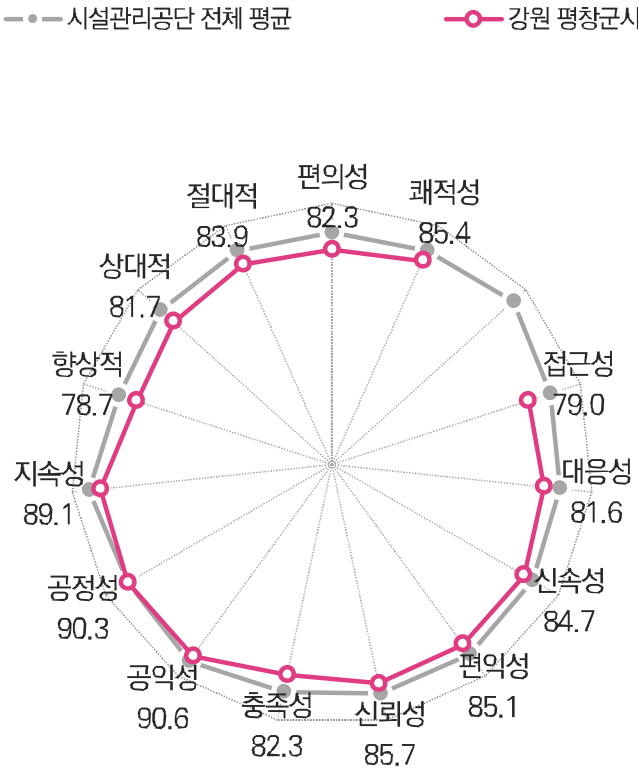
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	17.4	19.8	19.3	-	17.5	23.1	18.3	18.2	16.3	17.3	18.0	18.7	15.1	14.1	18.9	19.5	19.5	22.3	21.4	19.5
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	97.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	91.7	83.3	100.0	-	86.1	83.3	83.3	100.0	89.2	88.9	100.0	91.7	97.2	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	75.0	66.7	83.3	-	75.0	66.7	75.0	83.3	77.8	75.0	83.3	77.2	83.3	83.3	83.3	83.3	72.2	66.7	66.7	83.3
IQR	25.00	33.33	16.67	-	22.50	33.33	25.00	16.67	22.22	25.00	16.67	22.75	16.67	16.67	16.67	16.67	27.78	33.33	33.33	16.67
표준화 점수	-0.02	-0.10	+0.05	-	-0.12	-0.32	-0.15	+0.12	+0.05	-0.01	+0.13	+0.01	+0.28	+0.37	+0.20	+0.28	-0.13	-0.29	-0.11	0.0

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



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

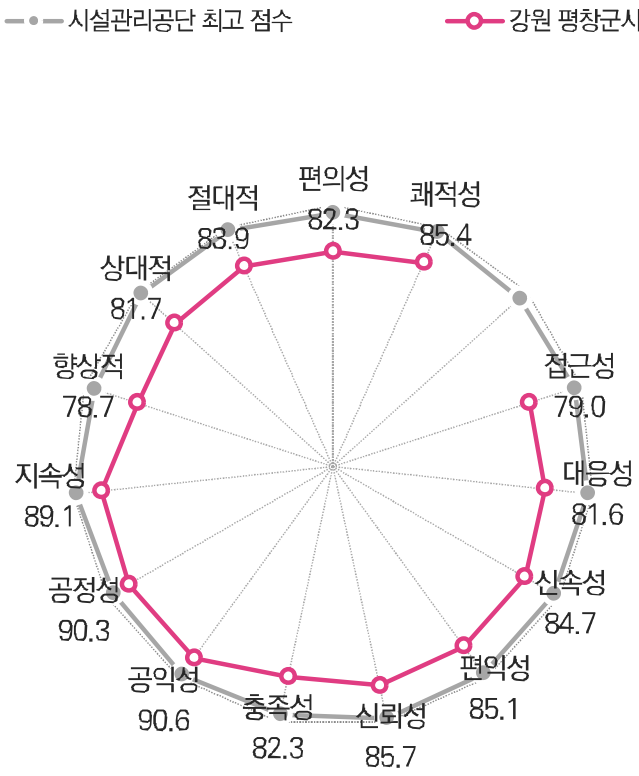
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

우선개선* 점진개선**

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

III

사업별 조사결과

1 자연휴양림관리사업

2 캠핑장관리사업

3 관람시설관리사업

4 봉안당시설운영사업

5 장사시설운영사업

6 공영주차장관리사업

1

자연휴양림관리사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

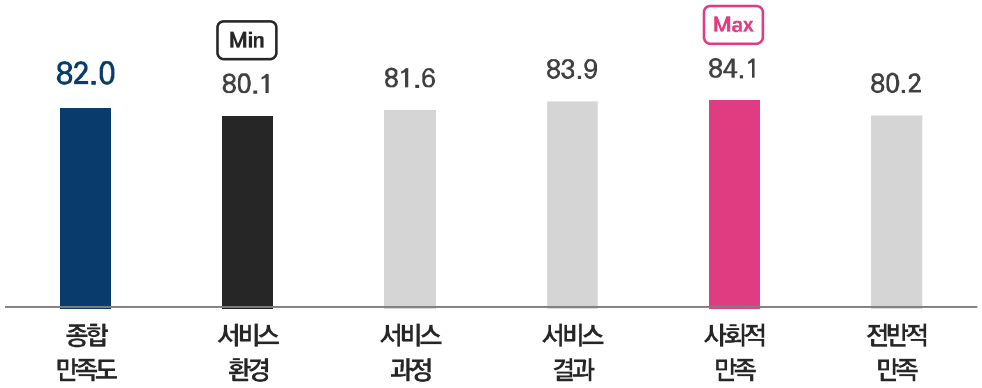
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	자연휴양림 관리사업	90	100.0
성별	남성	48	53.3
	여성	42	46.7
연령	20대	2	2.2
	30대	7	7.8
	40대	41	45.6
	50대	22	24.4
	60세 이상	18	20.0

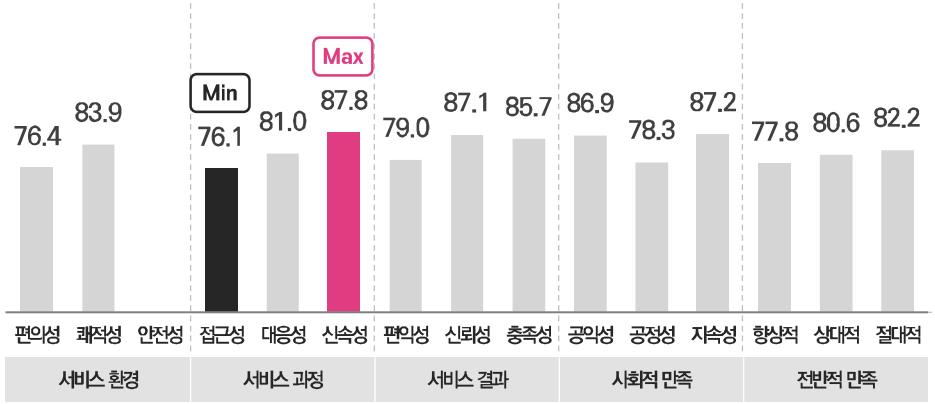
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	사업과 관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다
	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	누구나 이용하기 편하다
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	제공하는 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 자연휴양림관리사업의 종합만족도는 82.0점



2 강점요소 : 신속성 / 약점 요소 : 접근성



3 자연휴양림관리사업은 편의성2, 편익성1에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA) | 개선 효과 높은 항목

차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성2	70.7	6.4			0.913	1위
서비스 결과	편익성1	74.3	6.8			0.866	2위
서비스 과정	접근성1	76.1	5.0			0.568	3위
사회적 만족	공정성1	78.3	6.0			0.493	4위
서비스 과정	대응성1	76.1	4.0			0.269	6위
서비스 환경	편의성1	82.0	6.0			0.147	12위

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제

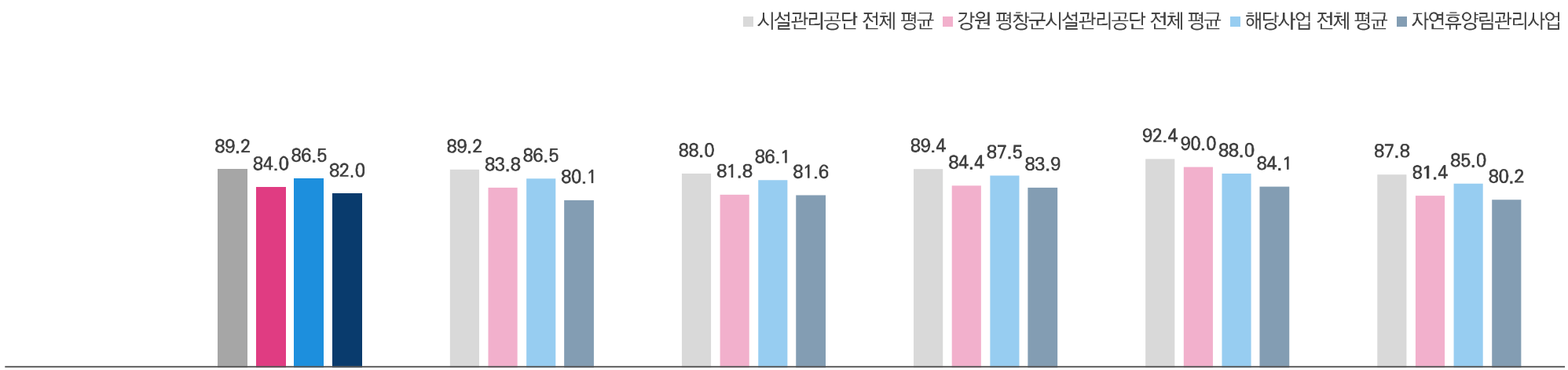
1순위	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다
2순위	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
3순위	-	-

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

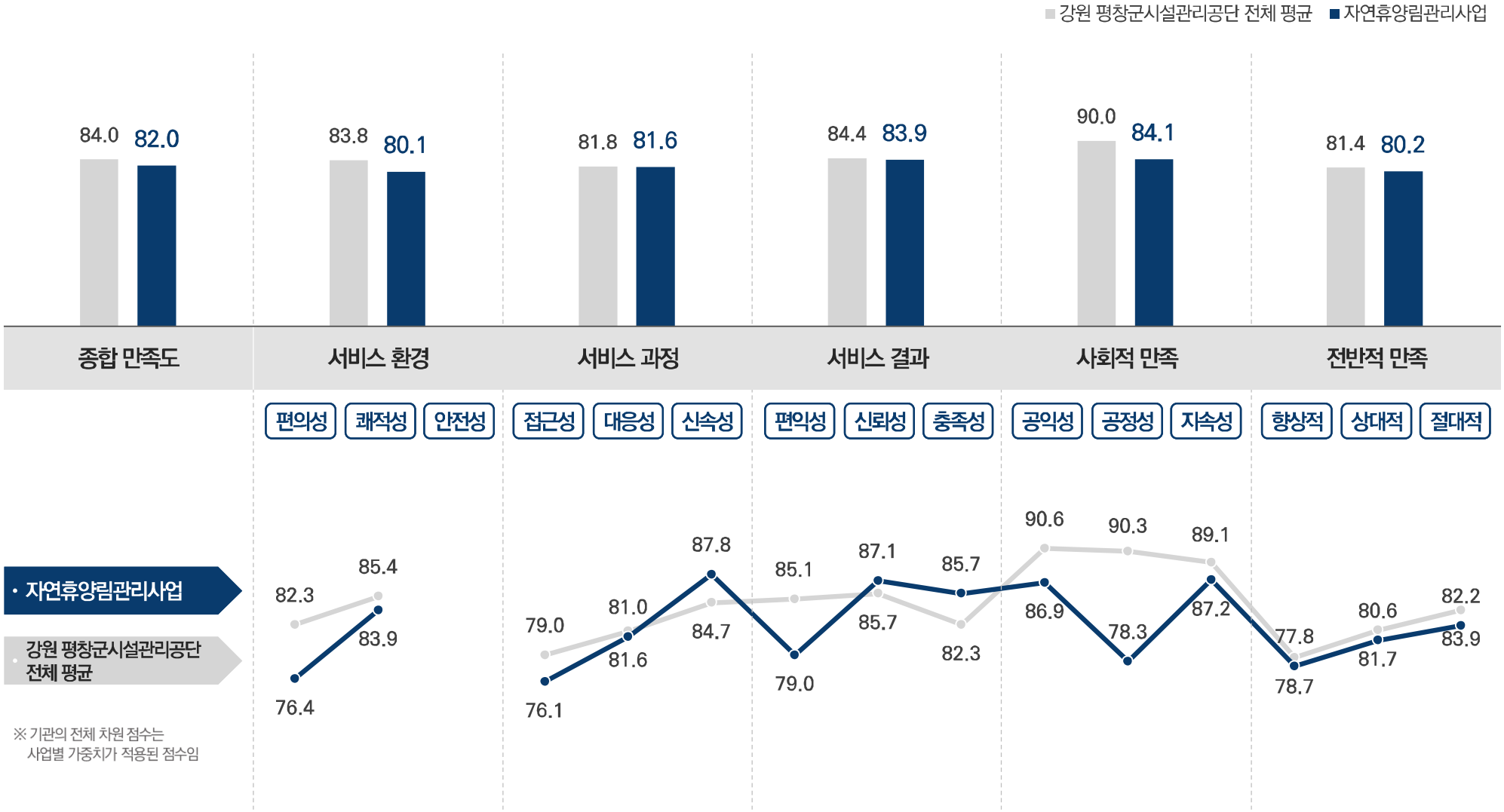
- 자연휴양림관리사업의 종합 만족도는 82.0점으로, 자연휴양림관리사업 전체 점수 대비 4.5점 낮게 나타남
- 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 7.2점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-4.5	-6.4	-4.5	-3.6	-3.9	-4.8
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	-2.0	-3.7	-0.2	-0.5	-5.9	-1.2
시설관리공단 전체 평균 대비	-7.2	-9.1	-6.4	-5.5	-8.3	-7.6

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는
사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 과정	신속성1	사업과 관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	87.8
상위 2위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	87.2
상위 3위	서비스 결과	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.1
상위 4위	사회적 만족	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	86.9
상위 5위	사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	86.9

만족도 하위 5위

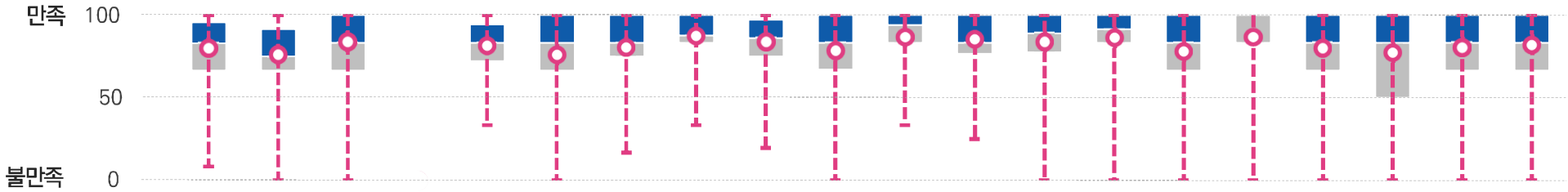
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 환경	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	70.7
하위 2위	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	74.3
하위 3위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.1
하위 4위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	76.1
하위 5위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	78.3

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 서비스 과정 차원의 신속성 표준화 점수가 0.38점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 환경 차원의 편의성 표준화 점수가 -0.27점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



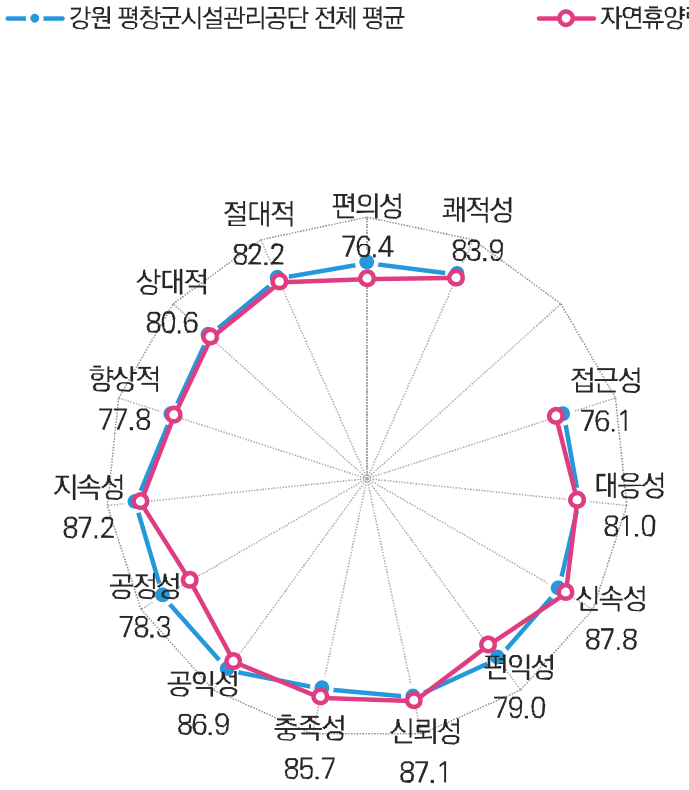
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	18.3	20.6	18.8	-	16.6	24.5	17.5	15.4	15.9	20.8	16.0	16.2	18.3	17.3	24.0	20.0	19.9	22.3	22.8	20.1
3분위수	95.8	91.7	100.0	-	94.4	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.0	75.0	83.3	-	83.3	83.3	83.3	87.7	86.1	83.3	94.1	83.3	88.9	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	66.7	66.7	66.7	-	72.2	66.7	75.0	83.3	75.0	67.1	83.3	76.7	77.8	83.3	66.7	83.3	66.7	50.0	66.7	66.7
IQR	29.2	25.0	33.3	-	22.2	33.3	25.0	16.7	22.2	32.9	16.7	23.3	22.2	16.7	33.3	16.7	33.3	50.0	33.3	33.3
표준화 점수	-0.10	-0.27	0.10	-	-0.02	-0.24	-0.06	0.38	0.12	-0.14	0.32	0.22	0.12	0.28	-0.15	0.26	-0.09	-0.19	-0.06	0.01

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



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

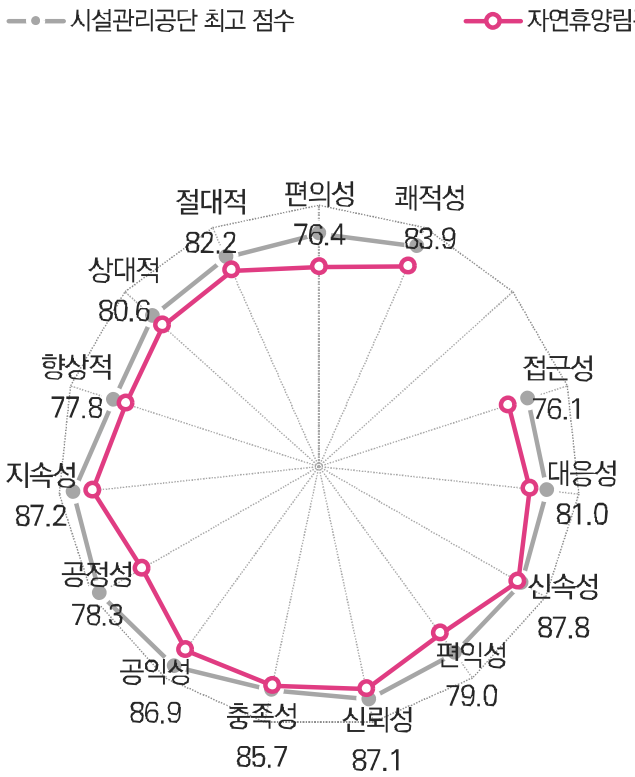
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

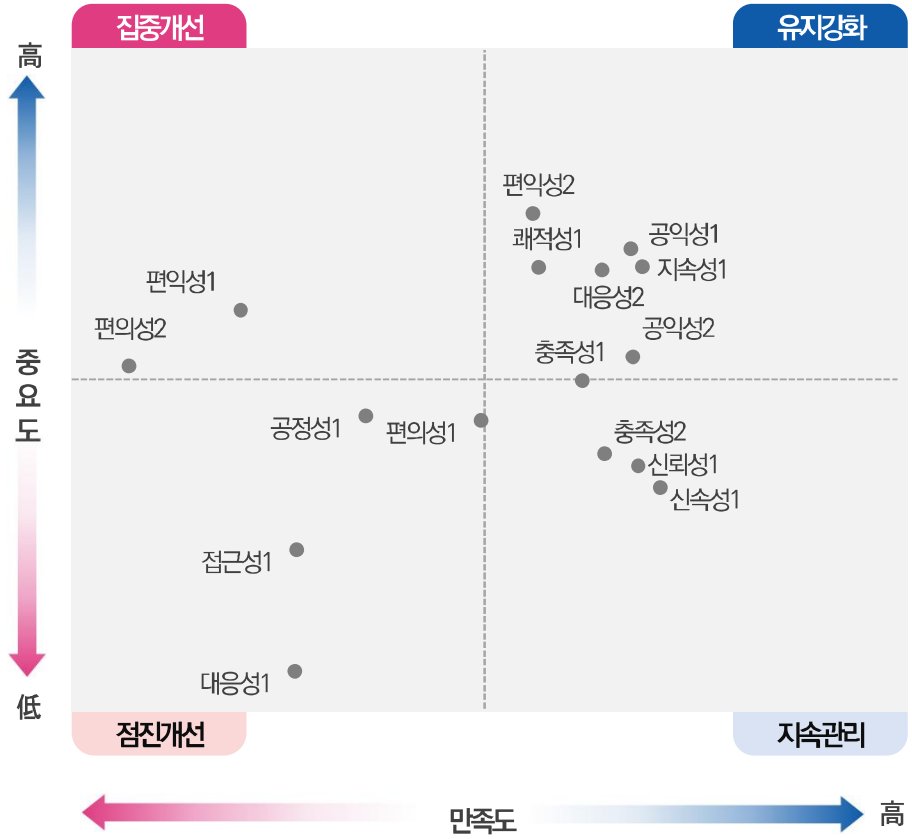
우선개선* 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

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



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	서비스 환경	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	70.7	6.4
	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	74.3	6.8
점진개선	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	76.1	5.0
	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	78.3	6.0
	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.1	4.0
	서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다.	82.0	6.0
지속관리	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.0	5.7
	서비스 과정	신속성1	사업과 관련한 업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	87.8	5.5
	서비스 결과	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.1	5.6
유지강화	서비스 결과	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.7	7.6
	사회적 만족	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	87.2	7.2
	사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	86.9	7.3
	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	85.9	7.1
	서비스 결과	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.3	6.3
	사회적 만족	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	86.9	6.5
	서비스 환경	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.9	7.2

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 환경	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	6.4	70.8	10.1	0.913
2위	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	6.8	74.1	9.4	0.866
3위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	5.0	77.8	8.9	0.568
4위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	6.0	81.1	6.7	0.493
5위	서비스 결과	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	7.6	87.8	3.3	0.287
6위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.0	80.0	5.3	0.269
7위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	7.2	90.0	3.3	0.265
8위	사회적 만족	공익성1	이용객에게 유익하다	7.3	93.3	3.3	0.260
9위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	7.1	92.2	3.3	0.258
10위	서비스 결과	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	6.3	89.7	2.3	0.161

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%)　※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성2	70.7	6.4			0.913	1위
서비스 결과	편익성1	74.3	6.8			0.866	2위
서비스 과정	접근성1	76.1	5.0			0.568	3위
사회적 만족	공정성1	78.3	6.0			0.493	4위
서비스 과정	대응성1	76.1	4.0			0.269	6위
서비스 환경	편의성1	82.0	6.0			0.147	12위

우선 개선 과제

개선 1순위 편의성2

편의시설이 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 편익성1

이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

개선 3순위

-

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	19	23.8
경관 좋음/자연환경과 가까움	9	11.3
위치/접근성이 좋음	9	11.3
조용함/소음이 없음	5	6.3
직원이 친절함	5	6.3
산책로/등산로/데크 등이 잘 조성되어 있음	4	5.0
제설작업을 잘함	3	3.8
이용이 편리함	3	3.8
냉난방이 잘됨/실내온도가 적당함	3	3.8
공기가 좋음	3	3.8
심신안정/힐링/휴양에 도움됨	3	3.8

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 친절성 요망	1	25.0
노후시설 교체 요망	1	25.0
시설 확장/공간 확대 요망	1	25.0
숙박시설/객실수 확대 요망	1	25.0
숙박시설 노후됨	1	25.0
숙박시설 깨끗한 관리 요망	1	25.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
노후시설 교체 요망	8	8.9
산책로/등산로 조성 및 관리 요망	5	5.6
진입로가 좁음	3	3.3
편의점/매점/카페 설치 요망	3	3.3
신청/예약하기 어려움	3	3.3
겨울에 제설작업 요망	3	3.3
다양한 프로그램 제공 요망	2	2.2
다양한 부대/편의시설 필요	2	2.2
계단이 너무 많음	2	2.2
놀이시설 다양화 요망	2	2.2
이용 가능한 계곡 형성	2	2.2

※주요 응답만 제시

2

캠핑장관리사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

2-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

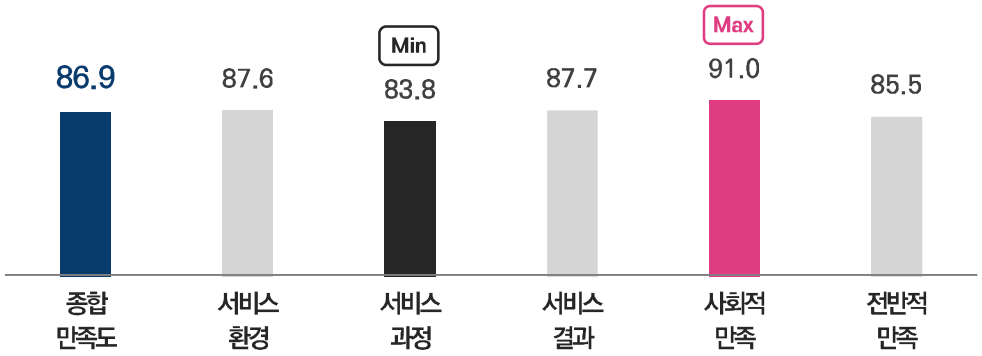
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	캠핑장관리사업	175	100.0
성별	남성	118	67.4
	여성	57	32.6
연령	20대	9	5.1
	30대	36	20.6
	40대	65	37.1
	50대	51	29.1
	60세 이상	14	8.0

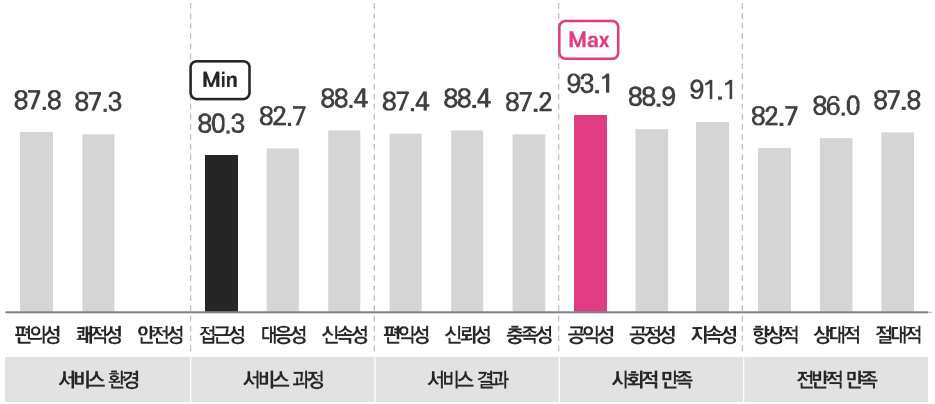
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다
	편익성2	이용요금은 적당하다
	편익성3	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	향상적1	사업 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	사업 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	사업 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 캠핑장관리사업의 종합만족도는 86.9점



2 강점요소 : 공익성 / 약점 요소 : 접근성



3 캠핑장관리사업은 편익성1에 대한 우선 개선 노력 필요

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편익성1	84.3	7.9			0.305	4위
서비스 과정	대응성1	76.9	4.9			0.511	1위
서비스 과정	접근성1	80.3	5.6			0.457	2위

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

우선 개선 과제

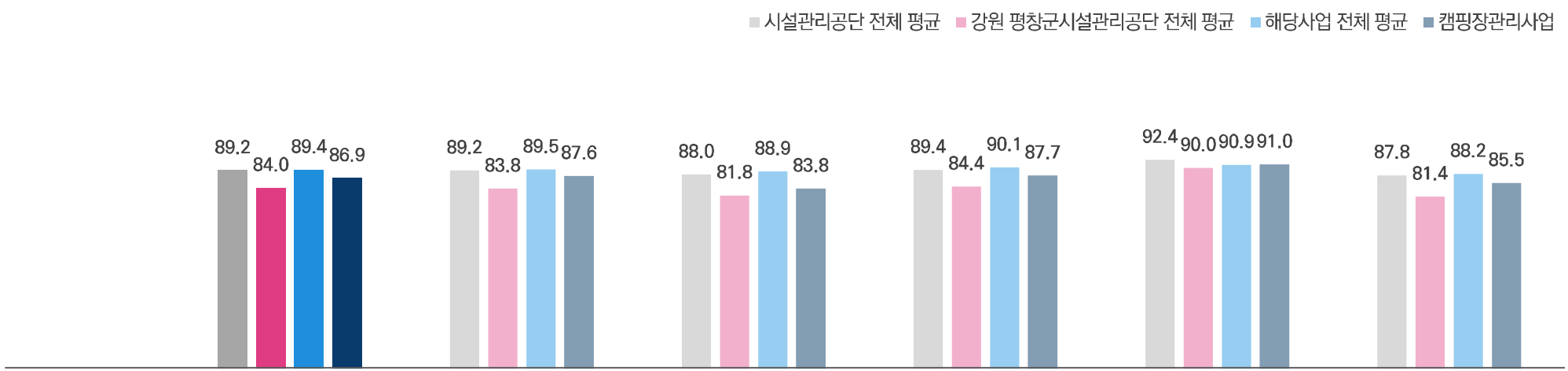
1순위	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다
2순위	-	-
3순위	-	-

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

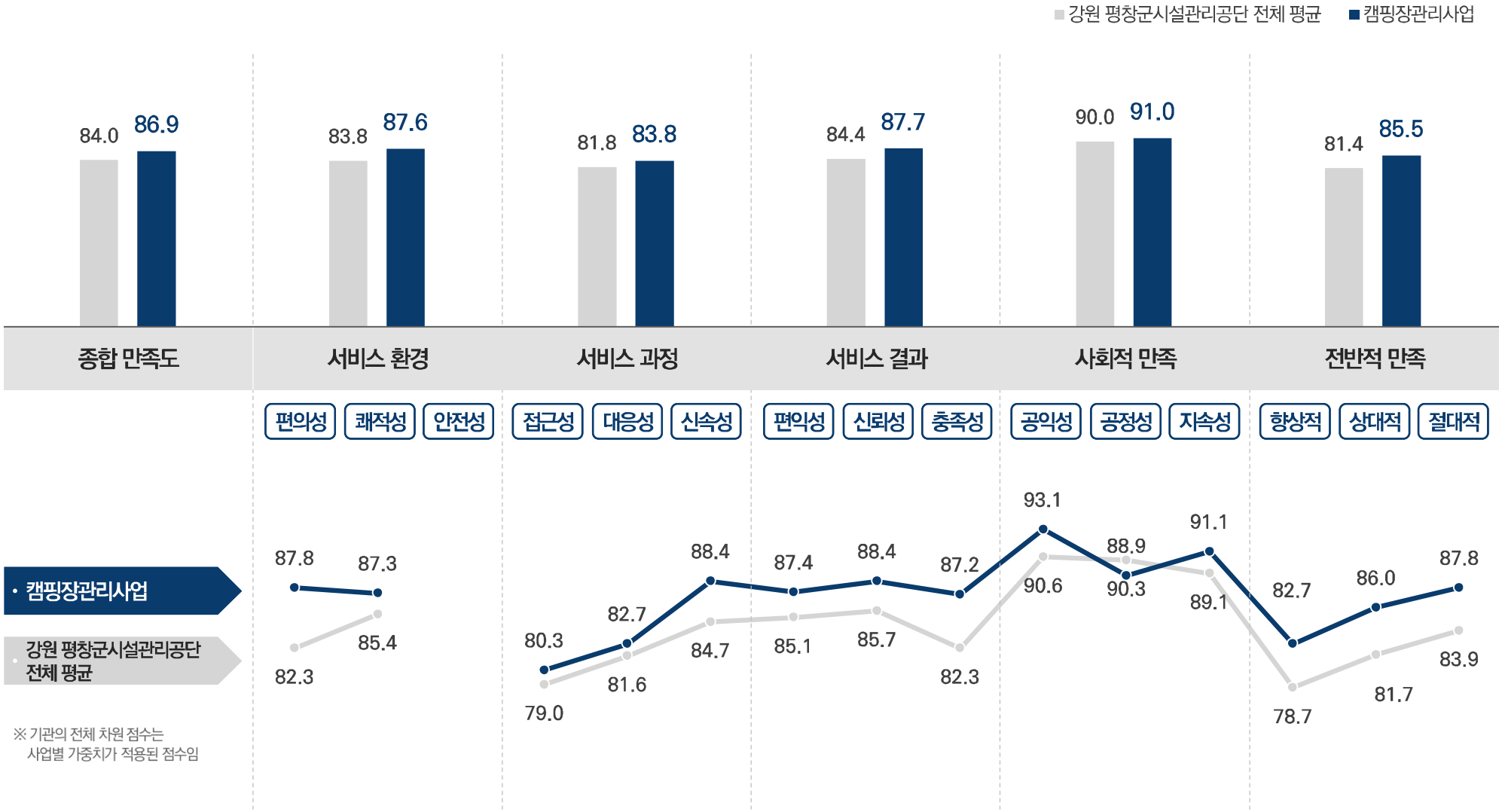
- 캠핑장관리사업의 종합 만족도는 86.9점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수 대비 2.5점 낮게 나타남
- 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 2.3점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-2.5	-1.9	-5.1	-2.4	0.1	-2.7
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	2.9	3.8	2.0	3.3	1.0	4.1
시설관리공단 전체 평균 대비	-2.3	-1.6	-4.2	-1.7	-1.4	-2.3

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성1	캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	93.1
상위 2위	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	91.1
상위 3위	서비스 결과	편익성3	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.0
상위 4위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	88.9
상위 5위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	88.6

만족도 하위 5위

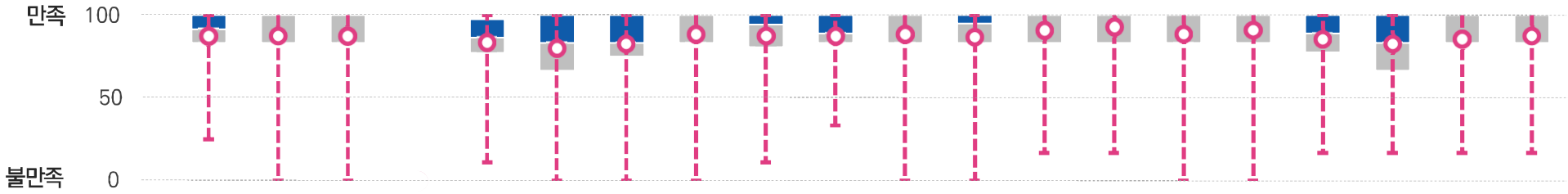
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.9
하위 2위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.3
하위 3위	서비스 결과	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다	84.3
하위 4위	서비스 결과	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.2
하위 5위	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.3

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.48점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.30점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



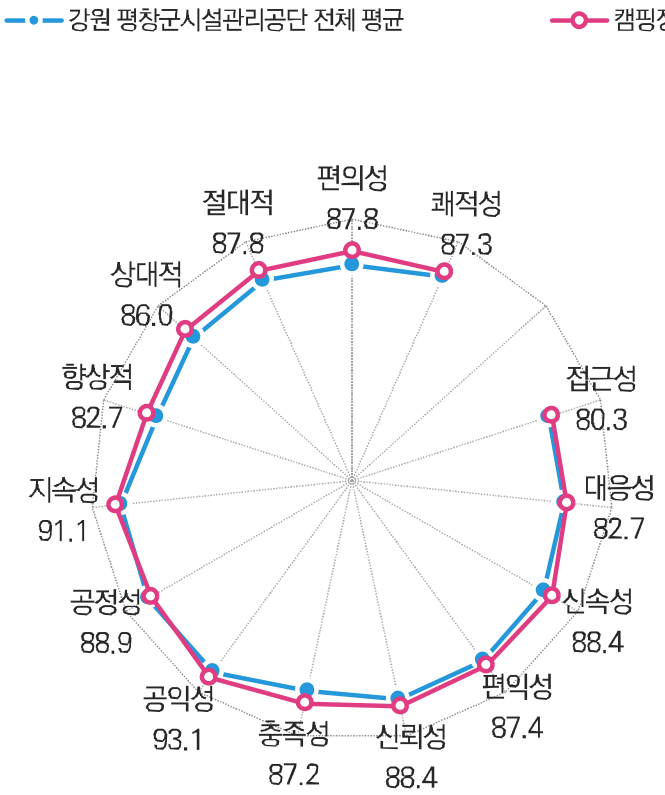
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	14.7	17.4	17.4	-	16.4	22.3	17.6	16.8	15.4	14.4	17.3	18.4	14.4	13.0	18.9	17.1	17.1	20.1	18.0	17.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	97.5	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	91.7	100.0	100.0	-	86.4	83.3	83.3	100.0	94.4	88.9	100.0	95.2	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	83.3	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	77.4	66.7	75.0	83.3	80.9	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	77.8	66.7	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	-	20.1	33.3	25.0	16.7	19.1	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	22.2	33.3	16.7	16.7
표준화 점수	0.04	0.05	0.02	-	-0.19	-0.30	-0.24	0.09	0.05	0.03	0.09	0.02	0.29	0.48	0.10	0.25	-0.08	-0.21	-0.05	0.05

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



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

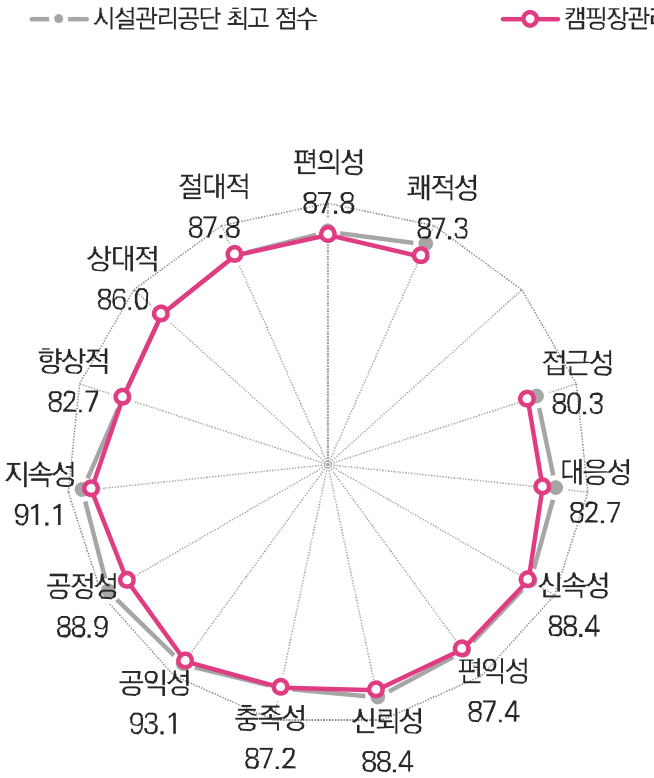
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강 · 약점



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

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 결과의 '편익성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함

순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	서비스 결과	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다	84.3	7.9
점진개선	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.9	4.9
	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	80.3	5.6
지속관리	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	91.1	5.7
	서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가 편하다	87.8	6.7
	서비스 환경	쾌적성1	주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.3	6.5
	서비스 결과	편익성2	이용요금은 적당하다	88.0	2.8
유지강화	서비스 결과	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.2	7.6
	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	88.9	6.8
	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.3	8.2
	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	88.6	7.9
	서비스 결과	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.4	7.8
	서비스 결과	편익성3	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.0	7.8
	서비스 과정	신속성1	사업과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.4	6.8
	사회적 만족	공익성1	캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	93.1	7.1

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.9	78.4	8.1	0.511
2위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	5.6	84.5	6.9	0.457
3위	서비스 결과	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	7.6	91.6	4.2	0.349
4위	서비스 결과	편익성1	고객의 편익을 증대시킨다	7.9	89.6	3.5	0.305
5위	사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	6.8	94.9	4.0	0.286
6위	서비스 결과	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	8.2	93.0	2.9	0.257
7위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	7.9	92.6	2.9	0.244
8위	서비스 결과	신뢰성1	사업과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.8	95.4	1.7	0.142
9위	서비스 결과	편익성3	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	7.8	96.6	1.7	0.138
10위	사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	5.7	94.9	2.3	0.137

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%)　※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편익성1	84.3	7.9			0.305	4위
서비스 과정	대응성1	76.9	4.9			0.511	1위
서비스 과정	접근성1	80.3	5.6			0.457	2위

우선 개선 과제

개선 1순위 편익성1

고객의 편익을 증대시킨다

개선 2순위

-

개선 3순위

-

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	53	32.1
주변환경이 좋음	18	10.9
경관 좋음/자연환경과 가까움	14	8.5
조용함/소음이 없음	12	7.3
이용이 편리함	10	6.1
직원이 친절함	9	5.5
시설 관리가 잘됨	8	4.8
주변환경이 깨끗함/쾌적함	8	4.8
이용료/수강료 저렴함	7	4.2
시설/환경이 좋음	7	4.2
이용 요금이 합리적/적당함	6	3.6

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 친절성 요망	2	40.0
직원 융통성 요망	1	20.0
안전관리 강화 요망	1	20.0
깨끗한 시설관리 필요	1	20.0
다양한 부대/편의시설 필요	1	20.0
온수 제공 요망	1	20.0
공터 자리가 많음	1	20.0
샤워실/샤워기 확충 요망	1	20.0
살균/소독/위생관리가 미흡함	1	20.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
화장실이 부족함	9	5.1
화장실 청소 요망	6	3.4
진입로가 좁음	5	2.9
이용 요금/가격 인하 요망	5	2.9
주변환경 개선 요망	5	2.9
온수 제공 요망	5	2.9
개수대 관리 요망	5	2.9
노후시설 교체 요망	4	2.3
해충 제거 요망	4	2.3
편의점/매점/카페 설치 요망	3	1.7
데크 관리 요망	3	1.7

※주요 응답만 제시

3

관람시설관리사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

3-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

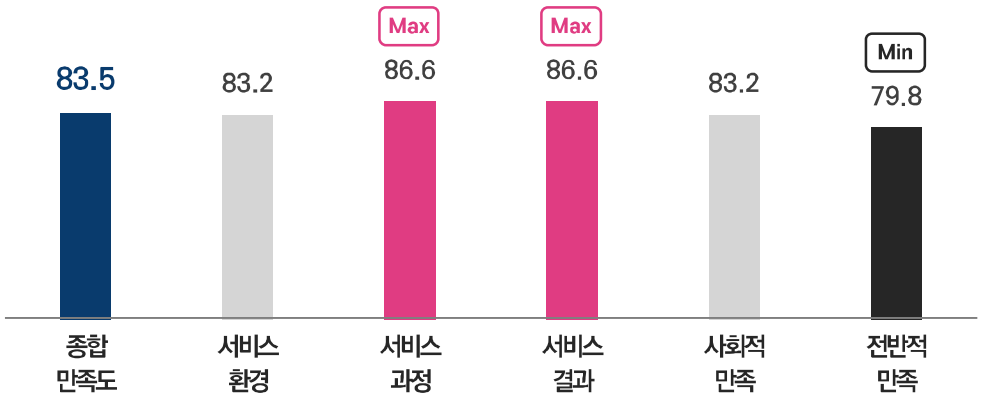
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	관람시설 관리사업	25	100.0
성별	남성	7	28.0
	여성	18	72.0
연령	20대	1	4.0
	30대	3	12.0
	40대	4	16.0
	50대	12	48.0
	60세 이상	5	20.0

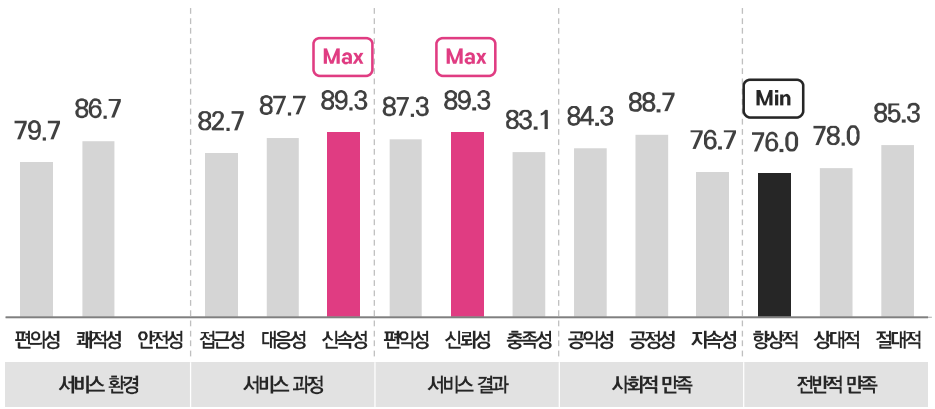
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	관람시설은 이용하기 편하다
	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	관람시설은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	관람시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	관람시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	관람시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	관람시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	관람시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	관람시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	관람시설에는 충분한 볼거리가 있다
	충족성2	관람시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성3	관람시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다
	공익성2	관람시설은 관람 문화의 향상에 기여한다
	공정성1	관람시설은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다
전반적 만족	향상적1	관람시설의 운영은 나아지고 있다
	상대적1	관람시설은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	관람시설에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 관람시설관리사업의 종합만족도는 83.5점



2 강점요소 : 신속성, 신뢰성 / 약점 요소 : 향상적



3 관람시설관리사업은 지속성1, 편의성2, 공익성1에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA) / 개선 효과 높은 항목

차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
사회적 만족	지속성1	76.7	8.3			1.756	1위
서비스 환경	편의성2	74.7	6.8			1.079	2위
사회적 만족	공익성1	82.0	8.9			0.771	3위
서비스 과정	접근성1	82.7	6.3			0.000	-
서비스 결과	충족성1	72.7	5.5			0.687	5위
서비스 과정	대응성1	82.7	4.8			0.228	7위

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

우선 개선 과제

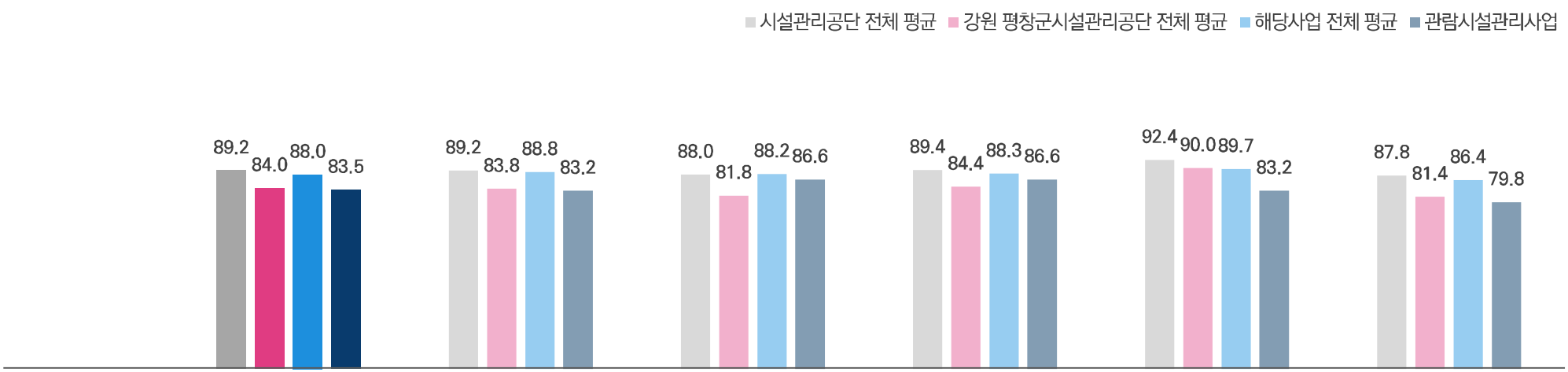
1순위	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다
2순위	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
3순위	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

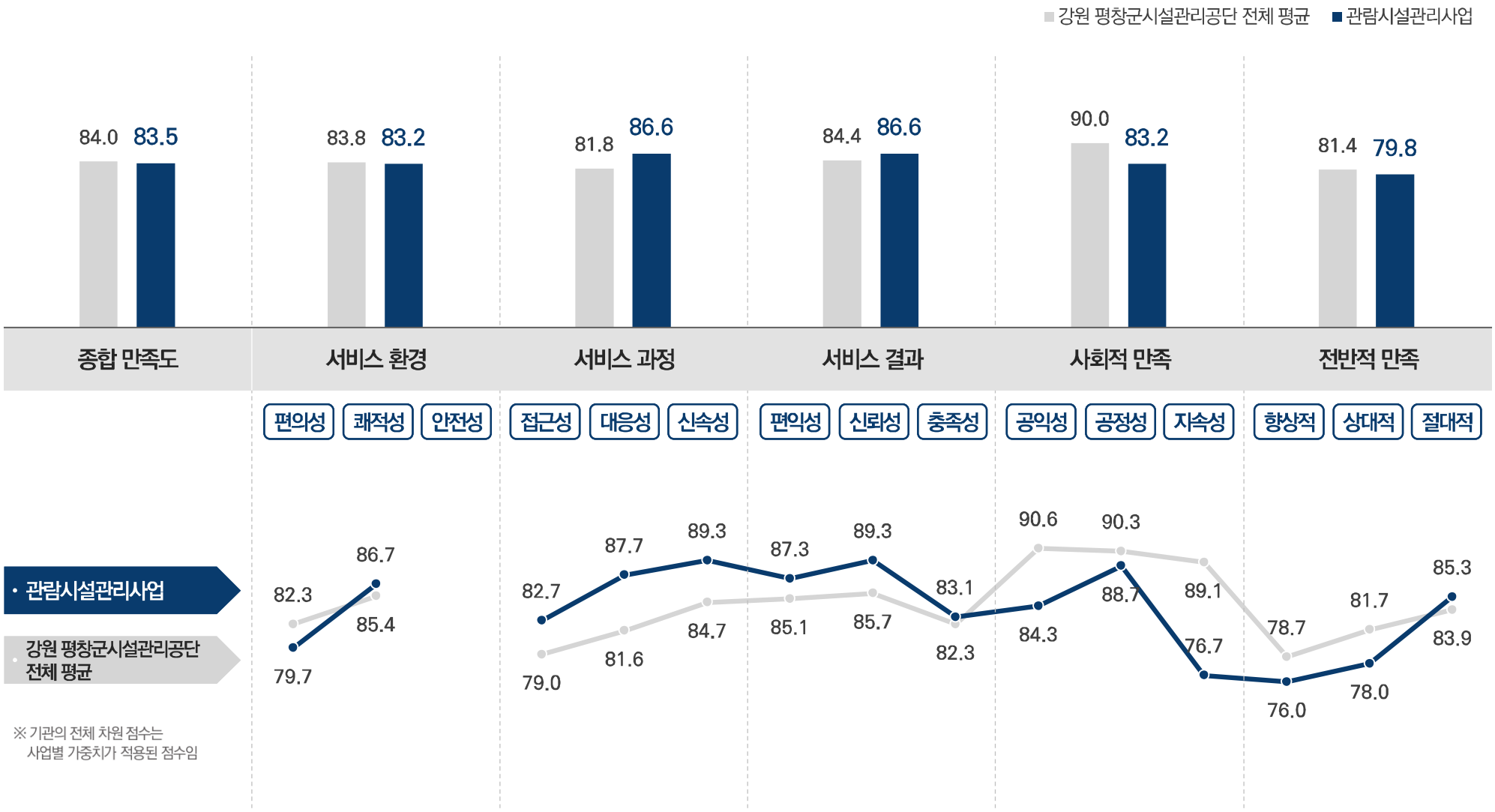
- 관람시설관리사업의 종합 만족도는 83.5점으로, 관람시설관리사업 전체 점수 대비 4.5점 낮게 나타남
- 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.5점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 5.7점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-4.5	-5.6	-1.6	-1.7	-6.5	-6.6
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	-0.5	-0.6	4.8	2.2	-6.8	-1.6
시설관리공단 전체 평균 대비	-5.7	-6.0	-1.4	-2.8	-9.2	-8.0

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 과정	대응성2	관람시설의 직원들은 친절하다	92.7
상위 2위	서비스 과정	신속성1	관람시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.3
상위 3위	서비스 결과	신뢰성1	관람시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.3
상위 4위	서비스 결과	충족성2	관람시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.7
상위 5위	사회적 만족	공정성1	관람시설은 누구나 이용하기 편하다	88.7

만족도 하위 5위

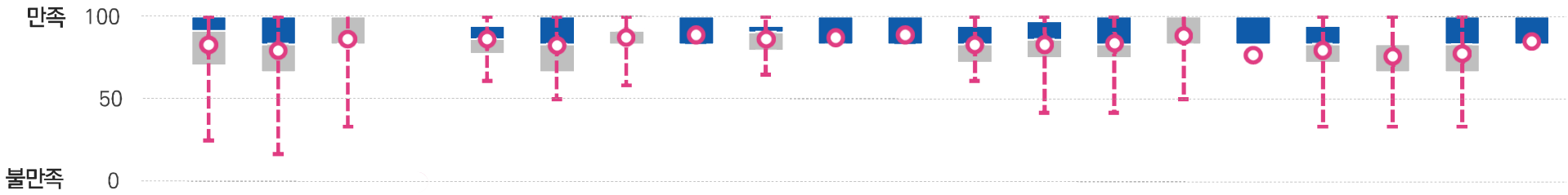
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	충족성1	관람시설에는 충분한 볼거리가 있다	72.7
하위 2위	서비스 환경	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	74.7
하위 3위	사회적 만족	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다	76.7
하위 4위	사회적 만족	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다	82.0
하위 5위	서비스 과정	접근성1	관람시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	82.7

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 서비스 과정 차원의 신속성과 서비스 결과 차원의 신뢰성 표준화 점수가 0.55점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.40점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



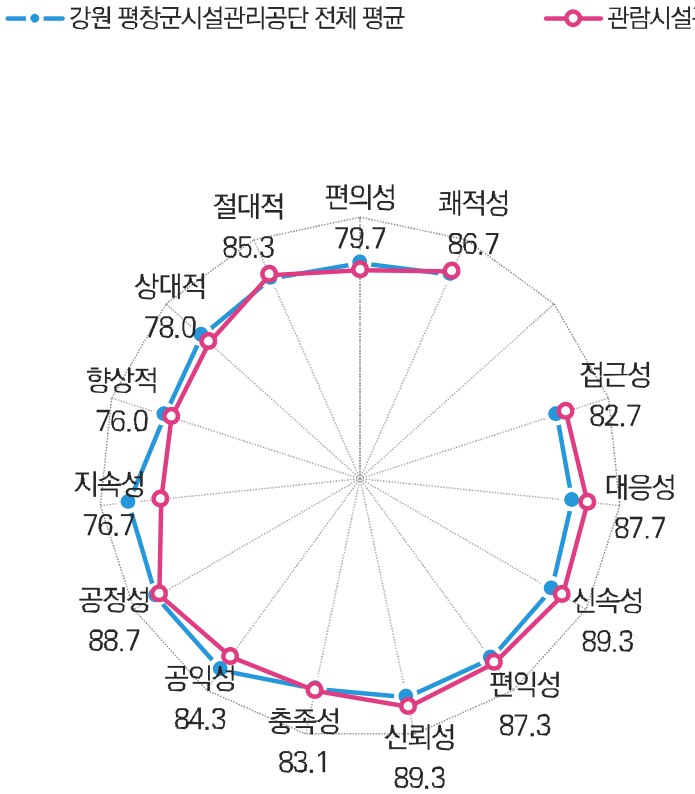
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	20.1	21.7	20.4	-	10.9	14.0	11.1	10.6	10.0	12.1	10.6	11.9	17.2	16.4	14.2	28.5	18.8	18.7	23.4	18.8
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	94.4	100.0	92.5	100.0	94.4	100.0	100.0	94.4	97.2	100.0	100.0	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0
중간값	91.7	83.3	100.0	-	86.4	83.3	91.7	83.3	90.7	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	70.8	66.7	83.3	-	77.8	66.7	83.3	83.3	79.6	83.3	83.3	72.2	75.0	75.0	83.3	83.3	72.2	66.7	66.7	83.3
IQR	29.2	33.3	16.7	-	16.7	33.3	9.2	16.7	14.8	16.7	16.7	22.2	22.2	25.0	16.7	16.7	22.2	16.7	33.3	16.7
표준화 점수	-0.02	-0.18	0.15	-	0.28	-0.06	0.38	0.55	0.31	0.32	0.55	-0.03	-0.02	0.05	0.36	-0.24	-0.20	-0.40	-0.24	0.10

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점



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

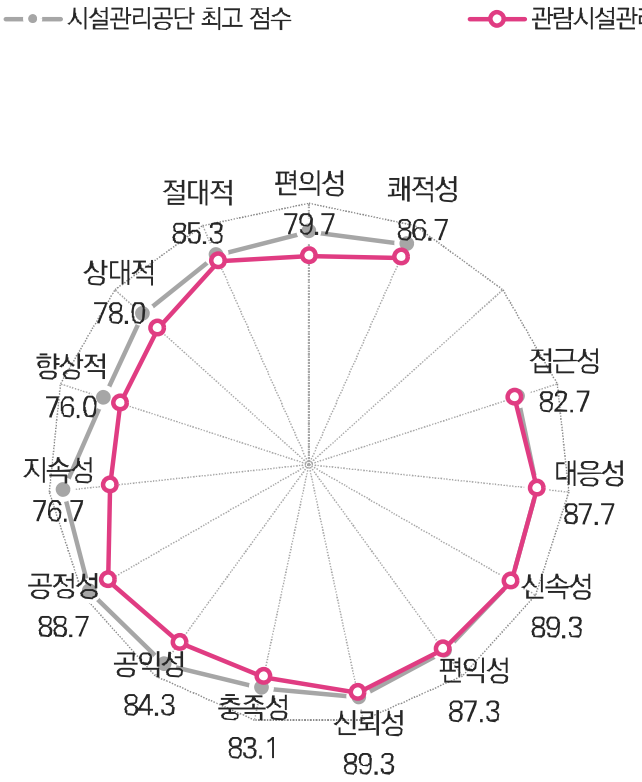
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강 · 약점



우선개선* 점진개선**

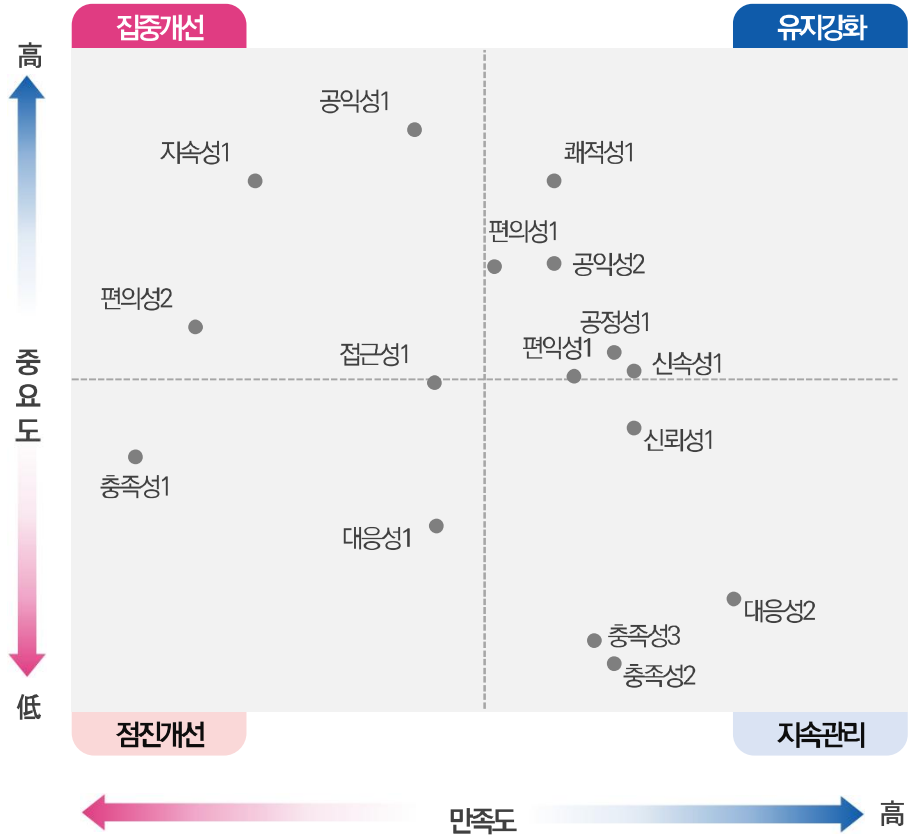
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 만족의 '지속성1', '공익성1', 서비스 환경의 '편의성1', 서비스 과정의 '접근성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	사회적 만족	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다	76.7	8.3
	서비스 환경	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	74.7	6.8
	사회적 만족	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다	82.0	8.9
	서비스 과정	접근성1	관람시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	82.7	6.3
점진개선	서비스 결과	충족성1	관람시설에는 충분한 볼거리가 있다	72.7	5.5
	서비스 과정	대응성1	관람시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	82.7	4.8
지속관리	서비스 과정	대응성2	관람시설의 직원들은 친절하다	92.7	4.0
	서비스 결과	신뢰성1	관람시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.3	5.8
	서비스 결과	충족성2	관람시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.7	3.4
	서비스 결과	충족성3	관람시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.0	3.6
유지강화	서비스 환경	쾌적성1	관람시설은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.7	8.3
	서비스 환경	편의성1	관람시설은 이용하기 편하다	84.7	7.5
	서비스 과정	신속성1	관람시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	89.3	6.4
	서비스 결과	편익성1	관람시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	87.3	6.3
	사회적 만족	공익성2	관람시설은 관람 문화의 향상에 기여한다	86.7	7.5
	사회적 만족	공정성1	관람시설은 누구나 이용하기 편하다	88.7	6.6

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	사회적 만족	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다	8.3	76.0	16.0	1.756
2위	서비스 환경	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	6.8	76.0	12.0	1.079
3위	사회적 만족	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다	8.9	92.0	8.0	0.771
4위	서비스 환경	쾌적성1	관람시설은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	8.3	88.0	8.0	0.758
5위	서비스 결과	충족성1	관람시설에는 충분한 볼거리가 있다	5.5	64.0	8.0	0.687
6위	서비스 환경	편의성1	관람시설은 이용하기 편하다	7.5	96.0	4.0	0.311
7위	서비스 과정	대응성1	관람시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	4.8	87.5	4.2	0.228
8위	서비스 과정	접근성1	관람시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	6.3	96.0	0.0	0.000
8위	서비스 과정	대응성2	관람시설의 직원들은 친절하다	4.0	100.0	0.0	0.000
8위	서비스 과정	신속성1	관람시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	6.4	100.0	0.0	0.000

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%)　※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
사회적 만족	지속성1	76.7	8.3			1.756	1위
서비스 환경	편의성2	74.7	6.8			1.079	2위
사회적 만족	공익성1	82.0	8.9			0.771	3위
서비스 과정	접근성1	82.7	6.3			0.000	-
서비스 결과	충족성1	72.7	5.5			0.687	5위
서비스 과정	대응성1	82.7	4.8			0.228	7위

우선 개선 과제

개선 1순위 지속성1

관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다

개선 2순위 편의성2

관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다

개선 3순위 공익성1

관람시설은 이용객에게 유익하다

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주변환경이 시원함	7	31.8
산책로/등산로/데크 등이 잘 조성되어 있음	6	27.3
시설이 쾌적함/깨끗함	6	27.3
볼거리/즐길거리 다양함	4	18.2
이용이 편리함	2	9.1
시설 소방/안전 관리가 잘됨	1	4.5
장애인 편의시설이 잘 갖춰져 있음	1	4.5
남녀노소/가족/아이들과 함께 이용하기 좋음	1	4.5

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
보안등/유도등/조명시설 교체 요망	1	100.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
동굴 길이가 너무 짧음	4	16.0
다양한 볼거리/즐길 거리 제공 요망	2	8.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	8.0
조명 밝기 개선	1	4.0
음식 종류 다양화 요망	1	4.0
안내 표지판 확대 설치 요망	1	4.0
현행 유지	1	4.0

※주요 응답만 제시

4

봉안당시설운영사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

4-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

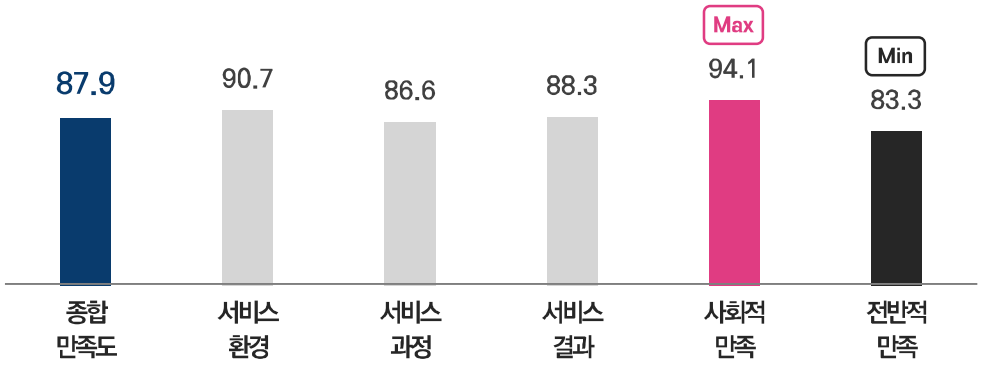
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	봉안당시설 운영사업	30	100.0
성별	남성	22	73.3
	여성	8	26.7
연령	20대	4	13.3
	30대	6	20.0
	40대	10	33.3
	50대	7	23.3
	60세 이상	3	10.0

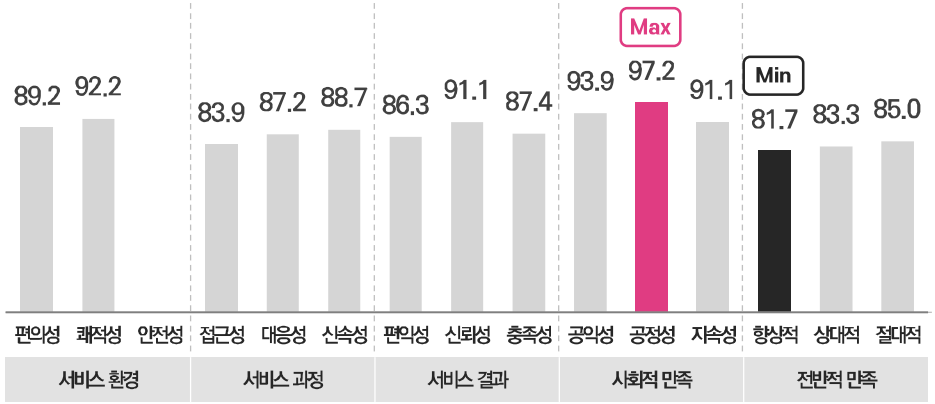
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	고인을 안치하기 편리하였다
	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	직원들은 친절하다
	신속성1	사업과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다
	공익성2	지역의 장묘문화 발전에 기여한다
	공정성1	금품 요구 없이 업무를 처리한다
	공정성2	이용할 때 신분 등에 의한 차별을 느끼지 않았다
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 봉안당시설을 다시 이용할 용의가 있다
전반적 만족	향상적1	운영이 나아지고 있다
	상대적1	기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	사업에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 봉안당시설운영사업의 종합만족도는 87.9점



2 강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 향상적



3 봉안당시설운영사업은 편익성1, 접근성1, 편의성2에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA) | 개선 효과 높은 항목

차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편익성1	78.8	9.7	■		1.212	1위
서비스 과정	접근성1	83.9	8.6	■		1.037	2위
서비스 환경	편의성2	86.1	8.4	■		0.971	3위
서비스 결과	충족성1	83.3	6.5	■		0.480	4위
서비스 과정	대응성1	84.4	7.8	■		0.356	6위
서비스 과정	신속성1	88.7	5.2			0.417	5위

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 선정이「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제

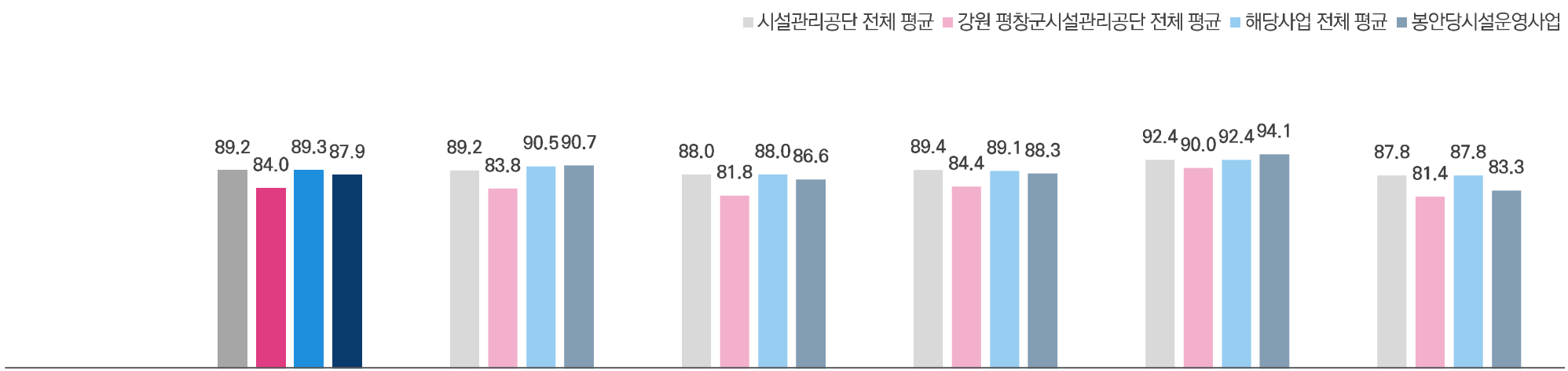
1순위	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
2순위	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
3순위	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

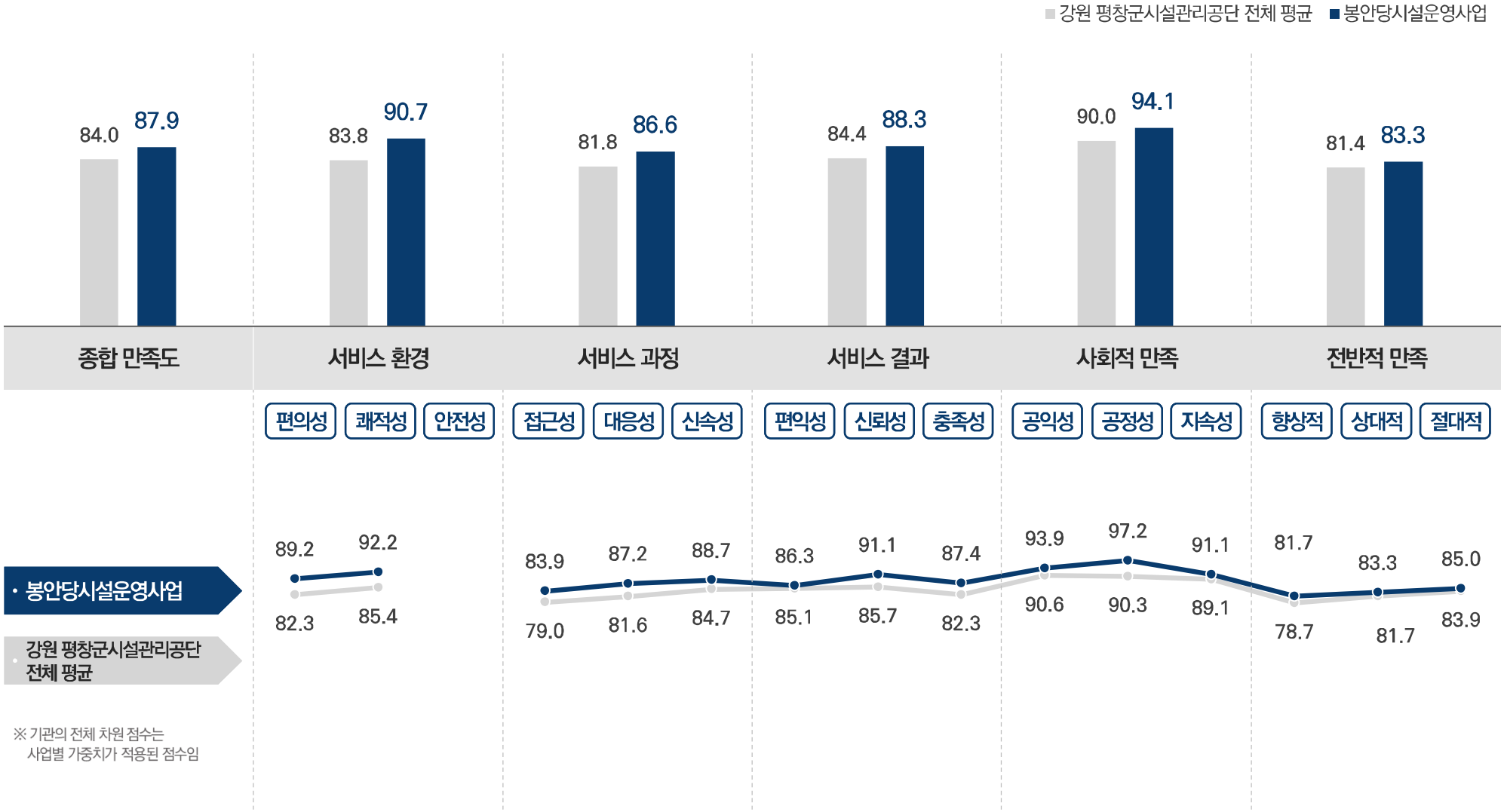
- 봉안당시설운영사업의 종합 만족도는 87.9점으로, 봉안당시설운영사업 전체 점수 대비 1.4점 낮게 나타남
- 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.9점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.3점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-1.4	0.2	-1.4	-0.8	1.7	-4.5
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	3.9	6.9	4.8	3.9	4.1	1.9
시설관리공단 전체 평균 대비	-1.3	1.5	-1.4	-1.1	1.7	-4.5

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공정성1	금품 요구 없이 업무를 처리한다	98.3
상위 2위	사회적 만족	공정성2	이용할 때 신분 등에 의한 차별을 느끼지 않았다	96.1
상위 3위	사회적 만족	공익성1	이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	95.6
상위 4위	서비스 결과	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.9
상위 5위	서비스 환경	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.2

만족도 하위 5위

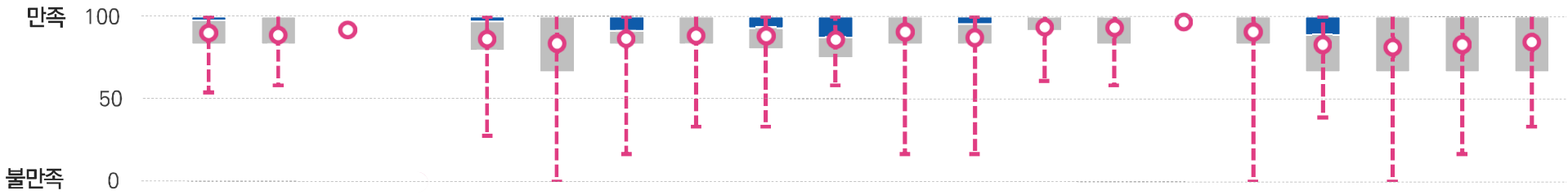
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	78.8
하위 2위	서비스 결과	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.3
하위 3위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.9
하위 4위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.4
하위 5위	서비스 환경	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다	86.1

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공정성 표준화 점수가 1.48점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.25점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



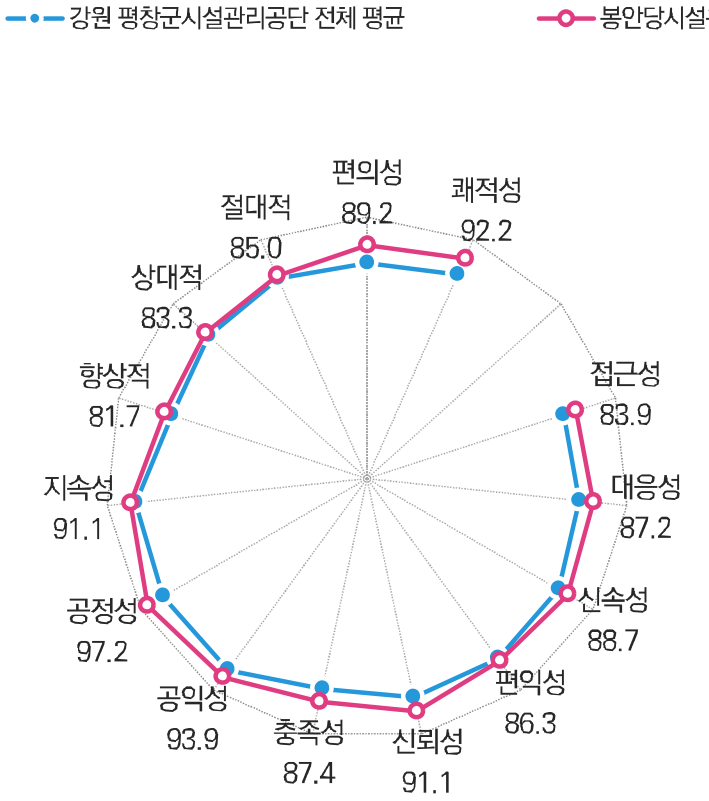
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	12.7	14.4	16.8	-	19.2	26.4	18.7	19.6	15.8	14.6	18.4	18.8	10.4	11.4	6.3	20.9	19.7	25.3	22.3	19.3
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	97.9	100.0	100.0	-	97.2	100.0	91.7	100.0	93.1	87.5	100.0	95.8	100.0	100.0	100.0	100.0	88.9	100.0	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	100.0	-	79.6	66.7	83.3	83.3	80.6	75.0	83.3	83.3	91.7	83.3	100.0	83.3	66.7	66.7	66.7	66.7
IQR	16.7	16.7	0.0	-	20.4	33.3	16.7	16.7	19.4	25.0	16.7	16.7	8.3	16.7	0.0	16.7	33.3	33.3	33.3	33.3
표준화 점수	0.22	0.09	0.26	-	-0.07	-0.15	-0.03	0.04	0.03	-0.11	0.18	-0.02	0.60	0.53	1.48	0.16	-0.23	-0.25	-0.20	-0.15

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



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

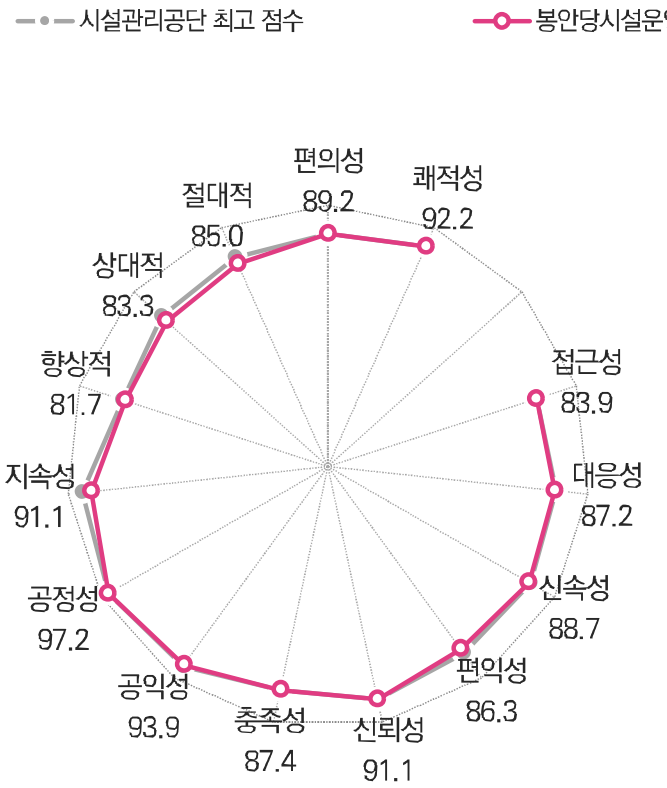
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강 · 약점



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

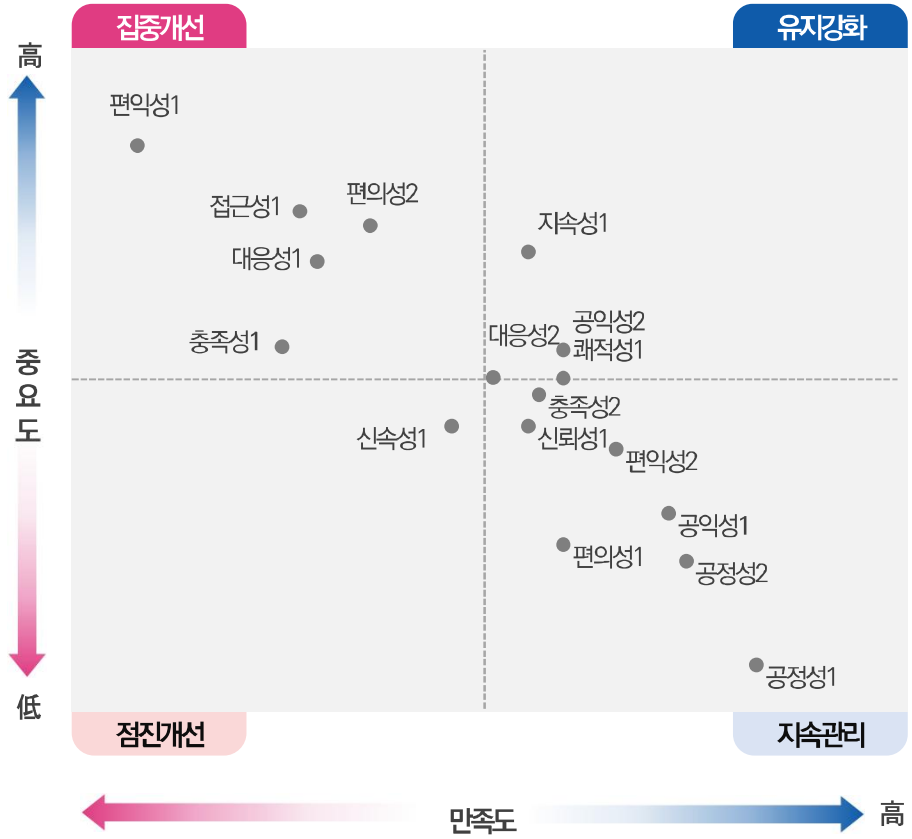
우선개선* 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 결과의 '편익성1', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 환경의 '편의성2', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 과정의 '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	78.8	9.7
	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.9	8.6
	서비스 환경	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다	86.1	8.4
	서비스 결과	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.3	6.5
	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.4	7.8
점진개선	서비스 과정	신속성1	사업과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	88.7	5.2
지속관리	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	91.5	5.7
	서비스 결과	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다	91.1	5.2
	서비스 환경	편의성1	고인을 안치하기 편리하였다	92.2	3.3
	서비스 결과	편익성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	93.9	4.8
	사회적 만족	공익성1	이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	95.6	3.8
	사회적 만족	공정성1	금품 요구 없이 업무를 처리한다	98.3	1.4
	사회적 만족	공정성2	이용할 때 신분 등에 의한 차별을 느끼지 않았다	96.1	3.1
유지강화	사회적 만족	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 봉안당시설을 다시 이용할 용의가 있다	91.1	8.0
	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	90.0	6.0
	서비스 환경	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.2	6.0
	사회적 만족	공익성2	지역의 장묘문화 발전에 기여한다	92.2	6.4

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 결과	편익성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	9.7	85.7	10.7	1.212
2위	서비스 과정	접근성1	사업에 대한 안내가 잘 되고 있다	8.6	83.3	10.0	1.037
3위	서비스 환경	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다	8.4	86.7	10.0	0.971
4위	서비스 결과	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	6.5	90.0	6.7	0.480
5위	서비스 과정	신속성1	사업과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	5.2	89.3	7.1	0.417
6위	서비스 과정	대응성1	사업에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.8	88.0	4.0	0.356
7위	사회적 만족	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 봉안당시설을 다시 이용할 용의가 있다	8.0	93.3	3.3	0.286
8위	서비스 과정	대응성2	직원들은 친절하다	6.0	90.0	3.3	0.222
9위	서비스 결과	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	5.7	92.9	3.6	0.220
10위	서비스 환경	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	6.0	93.3	3.3	0.213

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%)　※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편익성1	78.8	9.7			1.212	1위
서비스 과정	접근성1	83.9	8.6			1.037	2위
서비스 환경	편의성2	86.1	8.4			0.971	3위
서비스 결과	충족성1	83.3	6.5			0.480	4위
서비스 과정	대응성1	84.4	7.8			0.356	6위
서비스 과정	신속성1	88.7	5.2			0.417	5위

우선 개선 과제

개선 1순위 편익성1

이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

개선 2순위 접근성1

사업에 대한 안내가 잘 되고 있다

개선 3순위 편의성2

이용시설이 잘 갖춰져 있다

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	13	48.1
직원이 친절함	6	22.2
위치/접근성이 좋음	4	14.8
시설/환경이 좋음	2	7.4
이용이 편리함	2	7.4
경관 좋음/자연환경과 가까움	2	7.4
주변환경이 좋음	2	7.4
주변환경이 깨끗함/쾌적함	2	7.4
직원이 세심있게/신경 응대함	1	3.7
업무처리가 신속함	1	3.7
이용료/수강료 저렴함	1	3.7

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
도로 포장이 좋지 않음	1	100.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
시설 확장/공간 확대 요망	2	6.7
차례(제사) 허용 및 장소 확대 요망	2	6.7
진입로가 좁음	1	3.3
직원 충원 요망	1	3.3
환기시설 확대 요망	1	3.3
벽면 색상 변경 요망	1	3.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	3.3
휴게공간 설치 확대 요망	1	3.3
홍보 강화 요망	1	3.3
안내 표지판 확대 설치 요망	1	3.3

※주요 응답만 제시

5

장사시설운영사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

5-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

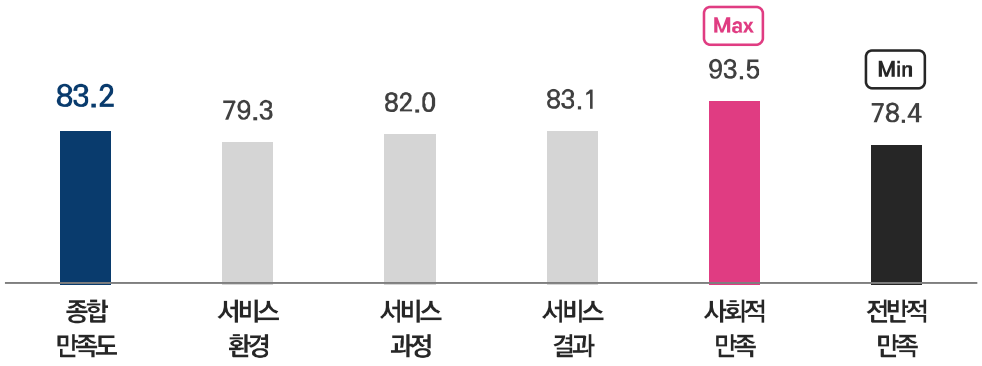
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	장사시설 운영사업	55	100.0
성별	남성	44	80.0
	여성	11	20.0
연령	20대	0	0.0
	30대	1	1.8
	40대	9	16.4
	50대	20	36.4
	60세 이상	25	45.5

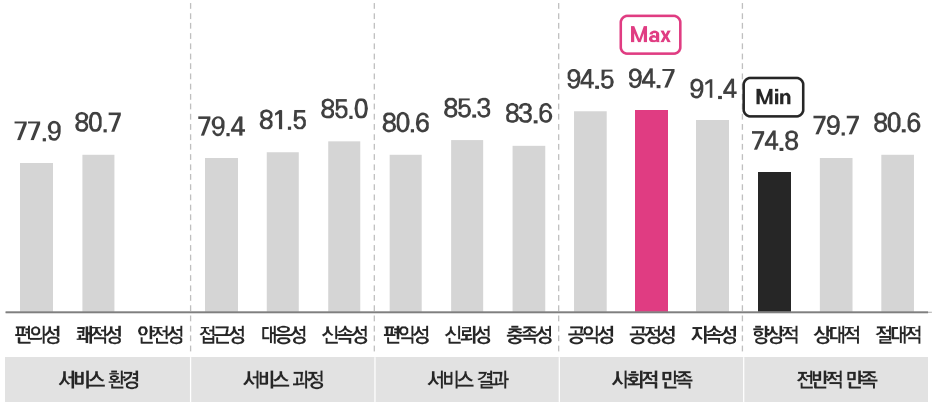
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다
	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	장사시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편익성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다
	공익성2	장사시설은 지역의 장사문화 발전에 기여한다
	공정성1	장사시설에서는 금품을 요구하지 않는다
	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다
전반적 만족	향상적1	장사시설의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	장사시설은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	장사시설에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 장사시설운영사업의 종합만족도는 83.2점



2 강점요소 : 공정성 / 약점 요소 : 향상적



3 장사시설운영사업은 편의성2, 편익성1, 대응성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성2	74.5	6.5			1.498	1위
서비스 결과	편익성1	75.2	6.1			0.938	2위
서비스 과정	대응성1	76.4	6.3			0.850	3위
서비스 환경	쾌적성1	80.7	7.2			0.813	4위
서비스 과정	접근성1	79.4	6.0			0.803	5위
서비스 결과	충족성1	82.2	7.0			0.469	8위
서비스 결과	충족성2	85.0	7.1			0.291	12위
서비스 환경	편의성1	81.2	5.2			0.588	6위
서비스 과정	신속성1	85.0	5.6			0.490	7위

개선 필요 항목 (IPA) / 개선 효과 높은 항목

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 선정이1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제

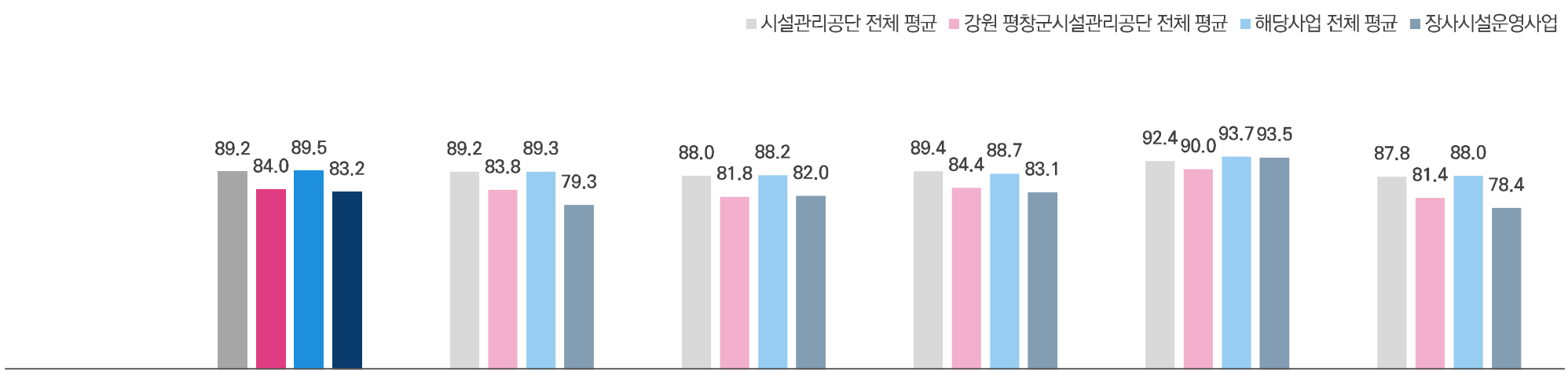
1순위	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다
2순위	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
3순위	대응성1	장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

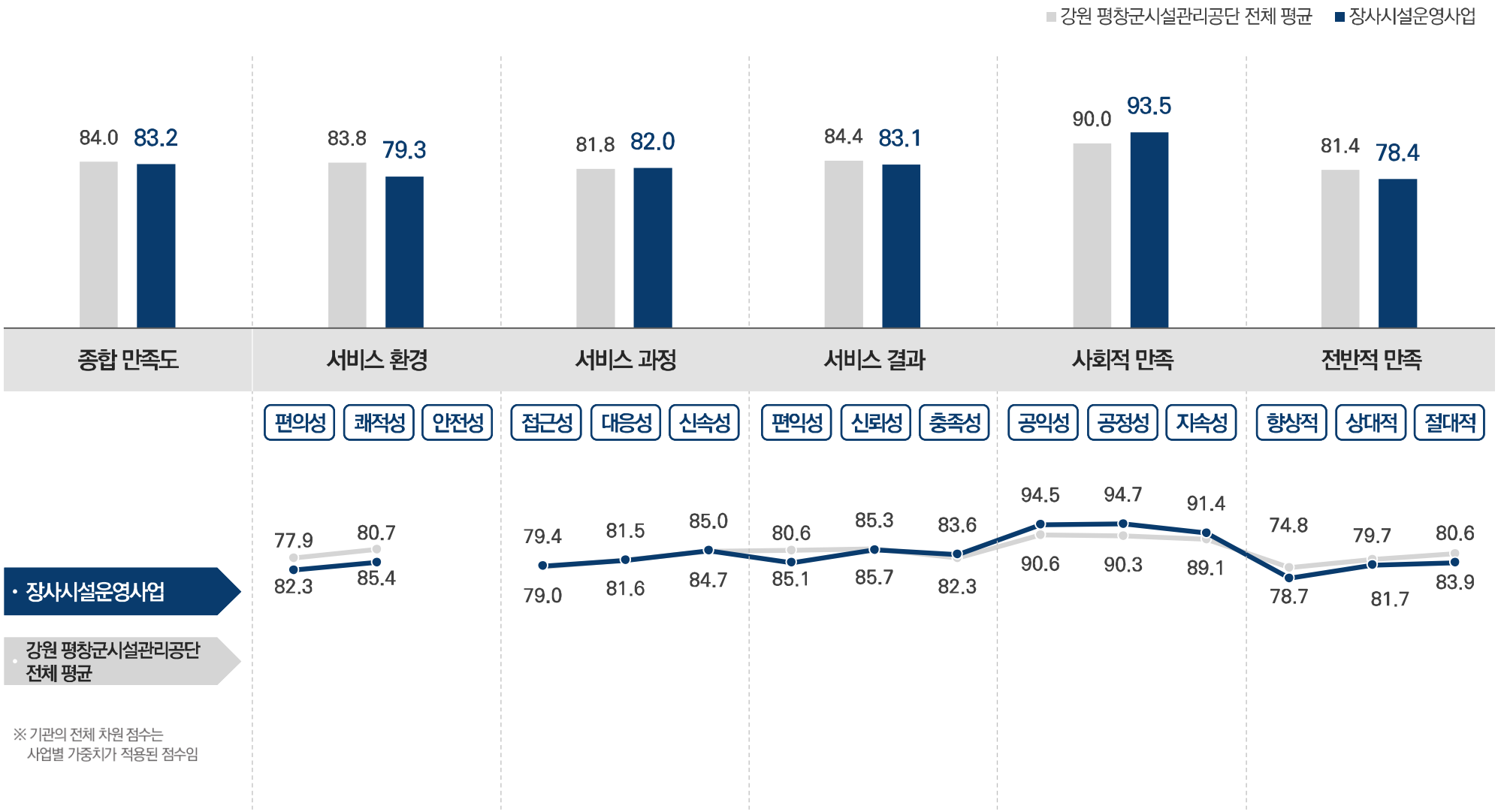
- ☑ 장사시설운영사업의 종합 만족도는 83.2점으로, 장사시설운영사업 전체 점수 대비 6.3점 낮게 나타남
- ☑ 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 6.0점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-6.3	-10.0	-6.2	-5.6	-0.2	-9.6
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	-0.8	-4.5	0.2	-1.3	3.5	-3.0
시설관리공단 전체 평균 대비	-6.0	-9.9	-6.0	-6.3	1.1	-9.4

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	94.8
상위 2위	사회적 만족	공정성1	장사시설에서는 금품을 요구하지 않는다	94.8
상위 3위	사회적 만족	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	94.5
상위 4위	사회적 만족	공익성2	장사시설은 지역의 장사문화 발전에 기여한다	94.1
상위 5위	사회적 만족	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다	91.4

만족도 하위 5위

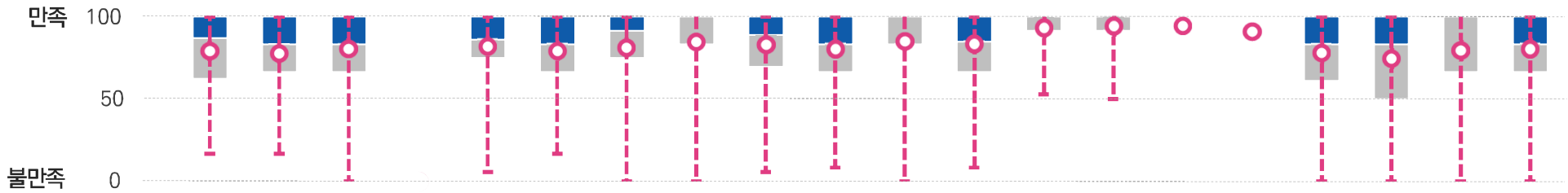
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 환경	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	74.5
하위 2위	서비스 결과	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	75.2
하위 3위	서비스 과정	대응성1	장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.4
하위 4위	서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	79.4
하위 5위	서비스 환경	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.7

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 1.02점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.29점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



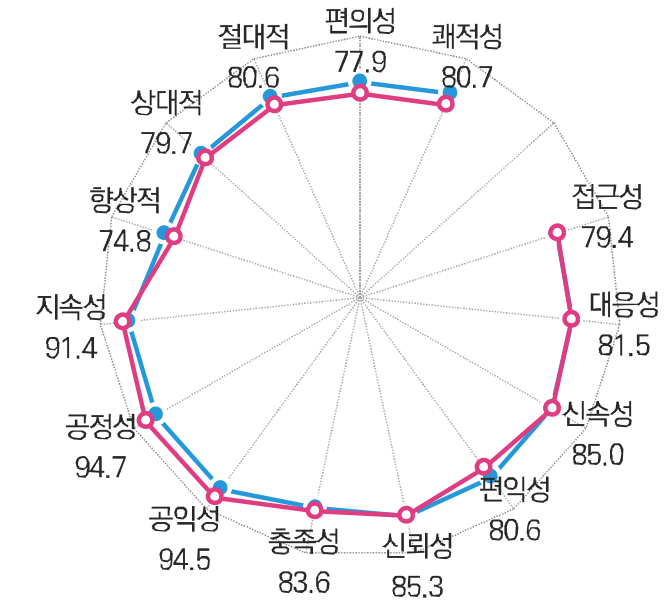
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	22.1	23.9	24.8	-	21.0	24.4	21.2	23.0	20.3	21.8	20.7	21.5	12.1	11.1	12.1	21.5	25.5	28.3	28.3	25.4
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	87.2	83.3	83.3	-	86.1	83.3	91.7	100.0	88.9	83.3	100.0	84.8	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	100.0	83.3
1분위수	62.5	66.7	66.7	-	75.0	66.7	75.0	83.3	69.7	66.7	83.3	66.7	91.7	91.7	100.0	100.0	61.1	50.0	66.7	66.7
IQR	37.5	33.3	33.3	-	25.0	33.3	25.0	16.7	30.3	33.3	16.7	33.3	8.3	8.3	0.0	0.0	38.9	50.0	33.3	33.3
표준화 점수	-0.18	-0.22	-0.10	-	-0.06	-0.15	-0.08	0.08	0.00	-0.12	0.10	0.02	0.85	1.02	0.95	0.38	-0.19	-0.29	-0.12	-0.10

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



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

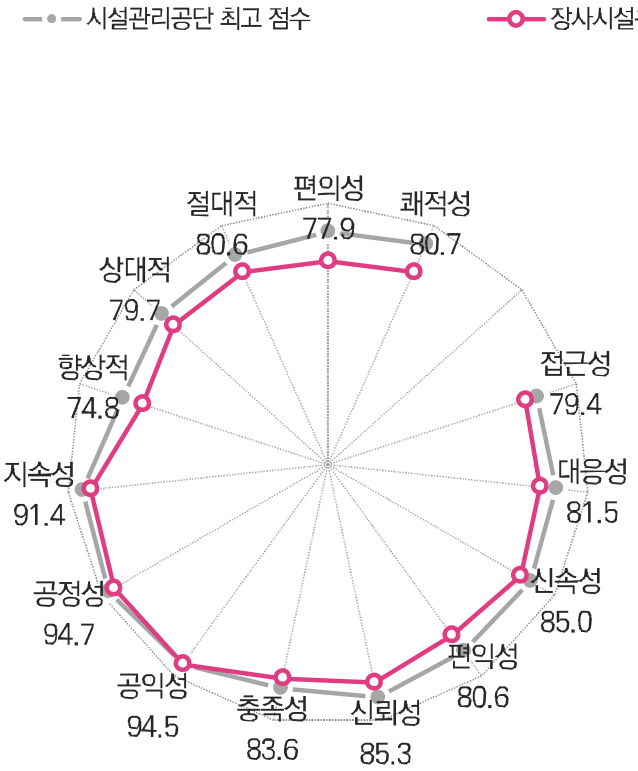
상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강 · 약점



우선개선* 점진개선**

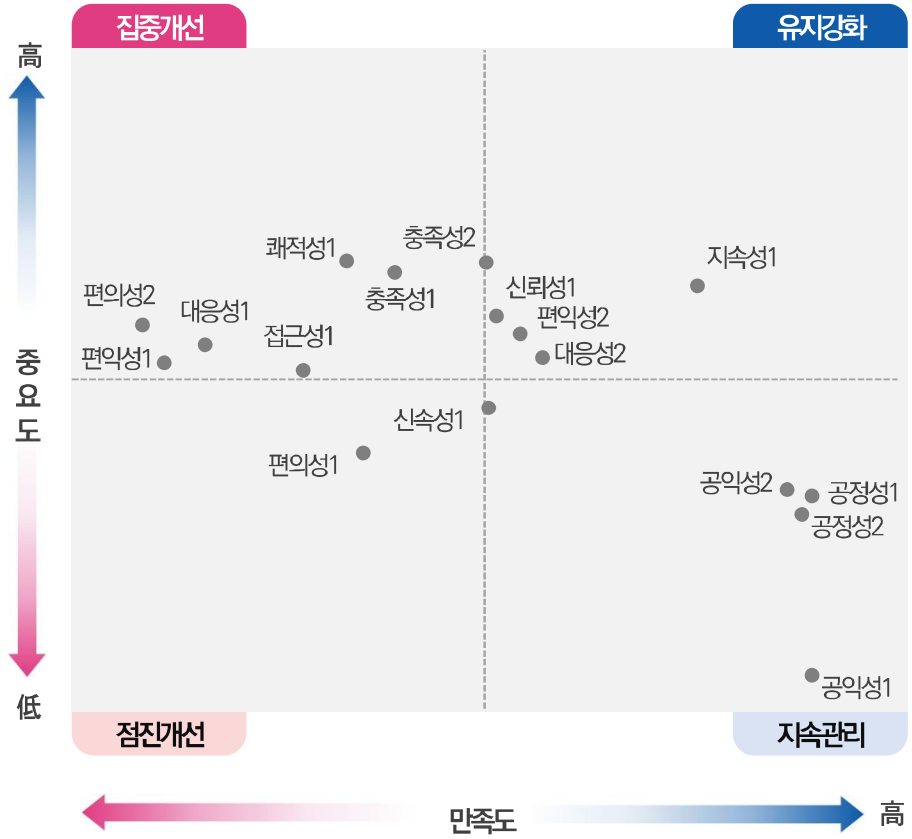
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '편의성2', 서비스 결과의 '편익성1', 서비스 과정의 '대응성1', 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 결과의 '충족성1', '충족성2' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	서비스 환경	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	74.5	6.5
	서비스 결과	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	75.2	6.1
	서비스 과정	대응성1	장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.4	6.3
	서비스 환경	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.7	7.2
	서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	79.4	6.0
	서비스 결과	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.2	7.0
	서비스 결과	충족성2	장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.0	7.1
점진개선	서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다	81.2	5.2
	서비스 과정	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	85.0	5.6
지속관리	사회적 만족	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	94.8	2.9
	사회적 만족	공익성2	장사시설은 지역의 장사문화 발전에 기여한다	94.1	4.8
	사회적 만족	공정성1	장사시설에서는 금품을 요구하지 않는다	94.8	4.7
	사회적 만족	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	94.5	4.5
유지강화	사회적 만족	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다	91.4	6.9
	서비스 결과	편익성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.0	6.4
	서비스 과정	대응성2	장사시설의 직원들은 친절하다	86.7	6.2
	서비스 결과	신뢰성1	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.3	6.6

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 환경	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	6.5	73.6	17.0	1.498
2위	서비스 결과	편익성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	6.1	73.6	11.3	0.938
3위	서비스 과정	대응성1	장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.3	74.0	10.0	0.850
4위	서비스 환경	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	7.2	81.5	9.3	0.813
5위	서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	6.0	81.8	10.9	0.803
6위	서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다	5.2	80.0	9.1	0.588
7위	서비스 과정	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	5.6	86.8	7.5	0.490
8위	서비스 결과	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.0	83.3	5.6	0.469
9위	사회적 만족	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다	6.9	90.7	5.6	0.422
10위	서비스 결과	편익성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	6.4	90.6	5.7	0.400

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%)　※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성2	74.5	6.5			1.498	1위
서비스 결과	편익성1	75.2	6.1			0.938	2위
서비스 과정	대응성1	76.4	6.3			0.850	3위
서비스 환경	쾌적성1	80.7	7.2			0.813	4위
서비스 과정	접근성1	79.4	6.0			0.803	5위
서비스 결과	충족성1	82.2	7.0			0.469	8위
서비스 결과	충족성2	85.0	7.1			0.291	12위
서비스 환경	편의성1	81.2	5.2			0.588	6위
서비스 과정	신속성1	85.0	5.6			0.490	7위

우선 개선 과제

개선 1순위 편의성2

장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다

개선 2순위 편익성1

장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다

개선 3순위 대응성1

장사시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
위치/접근성이 좋음	9	20.5
시설이 쾌적함/깨끗함	7	15.9
직원이 친절함	6	13.6
시설/환경이 좋음	3	6.8
주차시설이 편리함	3	6.8
직원이 설명/안내를 잘함	3	6.8
이용이 편리함	2	4.5
시설 넓음/시설 증축	2	4.5
음식질/식단 좋음	2	4.5
만족함/좋음/불만,불편없음	2	4.5
직원이 세심있게/신경 응대함	1	2.3

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
노후시설 교체 요망	2	50.0
시민/회원 의견을 수렴하지 않음	1	25.0
시설 확장/공간 확대 요망	1	25.0
휴게공간 확장 요망	1	25.0
화장실 리모델링 요망	1	25.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
노후시설 교체 요망	4	7.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	4	7.3
직원의 친절성 요망	3	5.5
시설 확장/공간 확대 요망	2	3.6
화장시설 확충	2	3.6
접객실 확충 요망	2	3.6
음식의 질 개선	2	3.6
셔틀버스 운행 요망	1	1.8
직원의 전문성 요망	1	1.8
직원의 적극적인 태도 필요	1	1.8
시설 소음 제재/관리 요망	1	1.8

※주요 응답만 제시

6

공영주차장관리사업

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

6-1

사업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

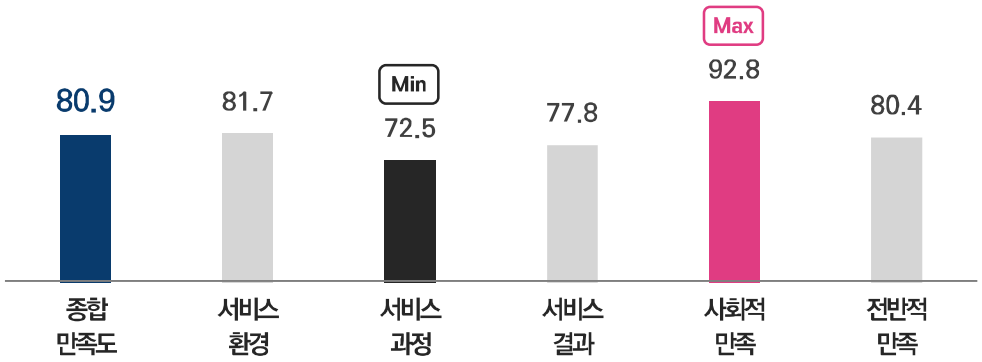
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업	25	100.0
성별	남성	10	40.0
	여성	15	60.0
연령	20대	2	8.0
	30대	2	8.0
	40대	2	8.0
	50대	9	36.0
	60세 이상	10	40.0

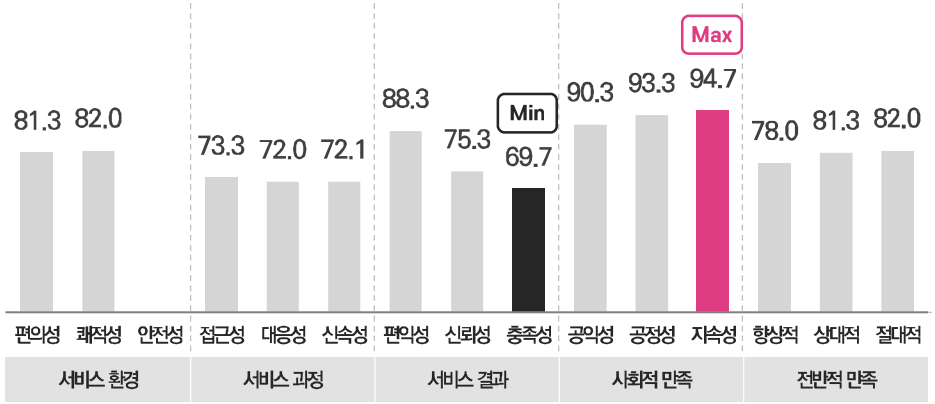
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 공영주차장관리사업의 종합만족도는 80.9점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 충족성



3 공영주차장관리사업은 접근성1, 신뢰성1, 신속성1에 대한 우선 개선 노력 필요

차원	항목	만족도	중요도	집중 개선 (개선 필요 항목 (IPA))	점진 개선 (개선 필요 항목 (IPA))	개선 효용도 (개선 효과 높은 항목)	개선 효용 순위 (개선 효과 높은 항목)
서비스 과정	접근성1	73.3	11.0	■		1.222	1위
서비스 결과	신뢰성1	75.3	8.9	■		1.193	2위
서비스 과정	신속성1	72.1	9.8	■		0.754	4위
서비스 결과	충족성1	70.7	9.4	■		0.726	5위
서비스 과정	대응성2	72.8	9.8	■		0.699	6위
서비스 과정	대응성1	71.2	9.4	■		0.000	8위
서비스 결과	충족성2	68.7	6.3			0.972	3위

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 불가함
※세부 조사 항목은 「Ⅲ. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 선정이1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

우선 개선 과제

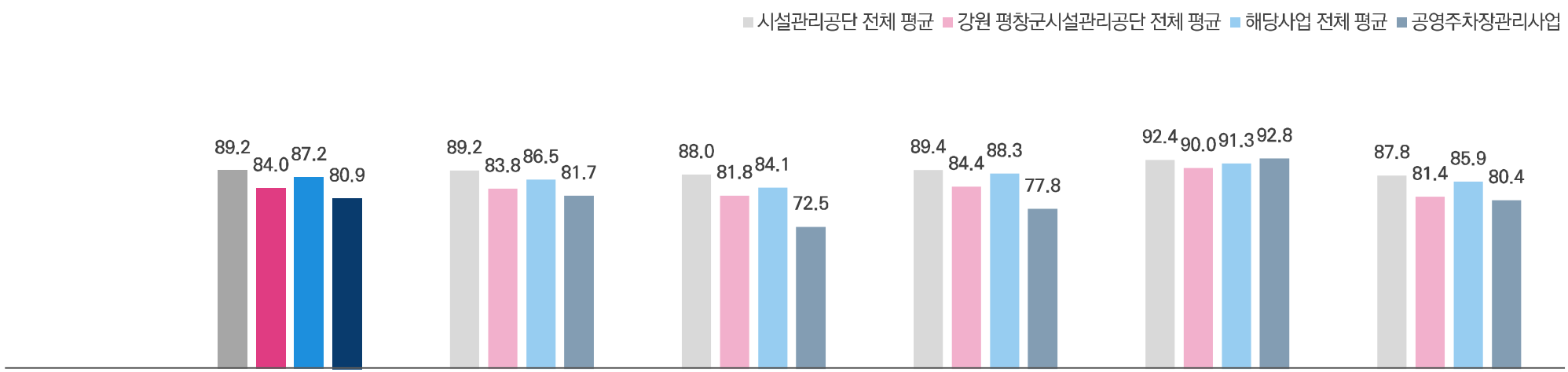
1순위	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
2순위	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
3순위	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다

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

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

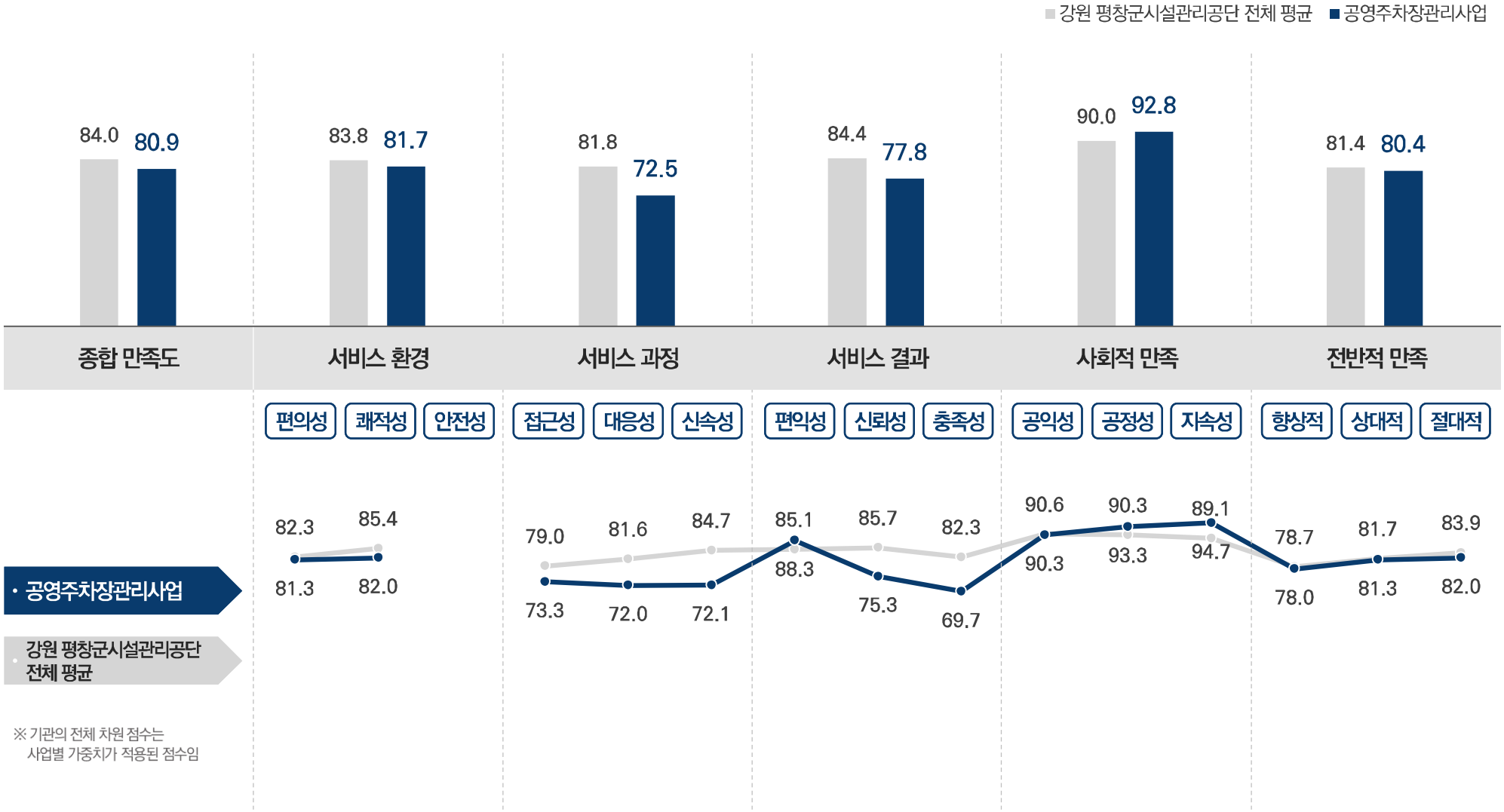
- 공영주차장관리사업의 종합 만족도는 80.9점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수 대비 6.3점 낮게 나타남
- 강원 평창군시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 8.3점 낮게 나타남



GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비	-6.3	-4.8	-11.6	-10.5	1.5	-5.5
평창군시설관리공단 전체 평균 대비	-3.1	-2.1	-9.3	-6.6	2.8	-1.0
시설관리공단 전체 평균 대비	-8.3	-7.5	-15.5	-11.6	0.4	-7.4

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는
사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.7
상위 2위	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	93.3
상위 3위	서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	91.3
상위 4위	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	90.7
상위 5위	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	90.0

만족도 하위 5위

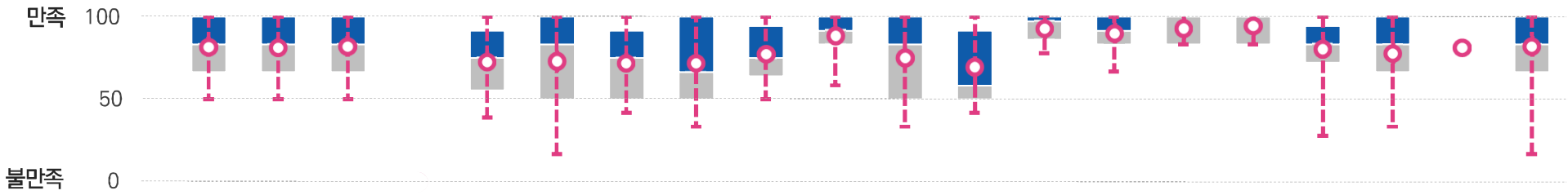
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	68.7
하위 2위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	70.7
하위 3위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	71.2
하위 4위	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	72.1
하위 5위	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	72.8

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 1.73점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 결과 차원의 충족성 표준화 점수가 -0.50점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



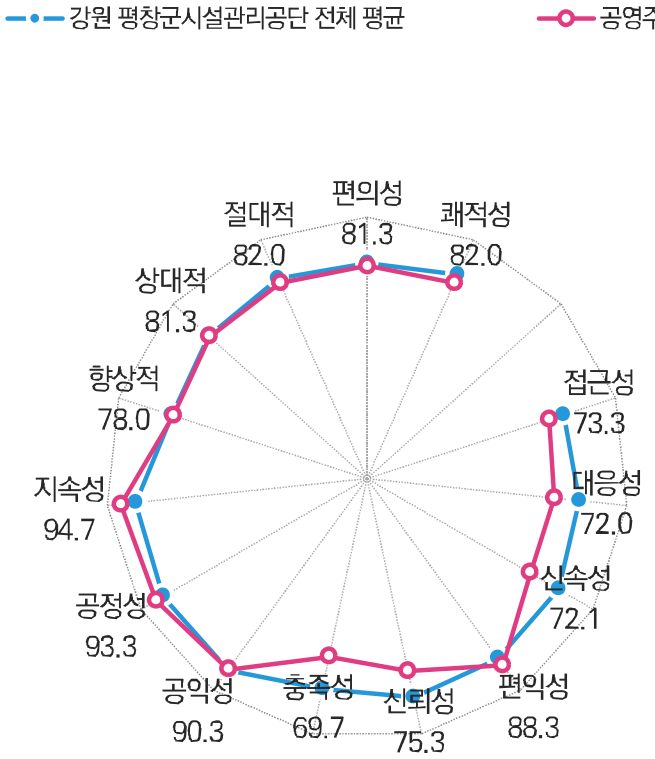
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	16.8	17.6	19.8	-	20.5	23.6	20.7	23.5	17.5	13.4	25.1	22.3	7.7	9.8	8.3	7.9	17.4	20.3	16.2	18.6
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	91.7	100.0	91.7	100.0	94.4	100.0	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	83.3	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	-	75.0	83.3	75.0	66.7	75.0	91.7	83.3	58.3	97.2	91.7	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	66.7	66.7	66.7	-	55.6	50.0	50.0	50.0	63.9	83.3	50.0	50.0	86.1	83.3	83.3	83.3	72.2	66.7	83.3	66.7
IQR	33.3	33.3	33.3	-	36.1	50.0	41.7	50.0	30.6	16.7	50.0	41.7	13.9	16.7	16.7	16.7	22.2	33.3	0.0	33.3
표준화 점수	0.05	0.02	0.06	-	-0.41	-0.32	-0.43	-0.38	-0.18	0.55	-0.22	-0.50	1.54	0.96	1.49	1.73	-0.03	-0.14	0.03	0.06

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도
※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함
※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
※ IQR : 3분위수 – 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강 · 약점



상대적으로 약함* 상대적으로 강함**

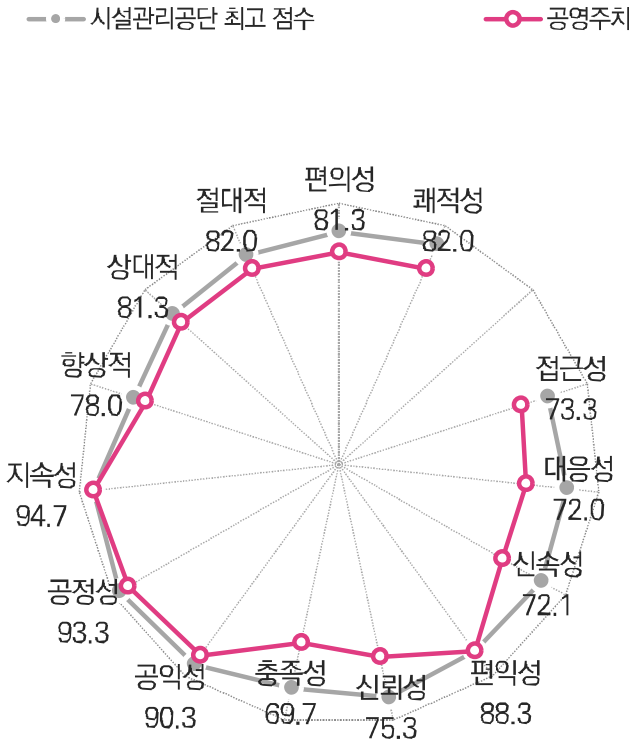
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



우선개선* 점진개선**

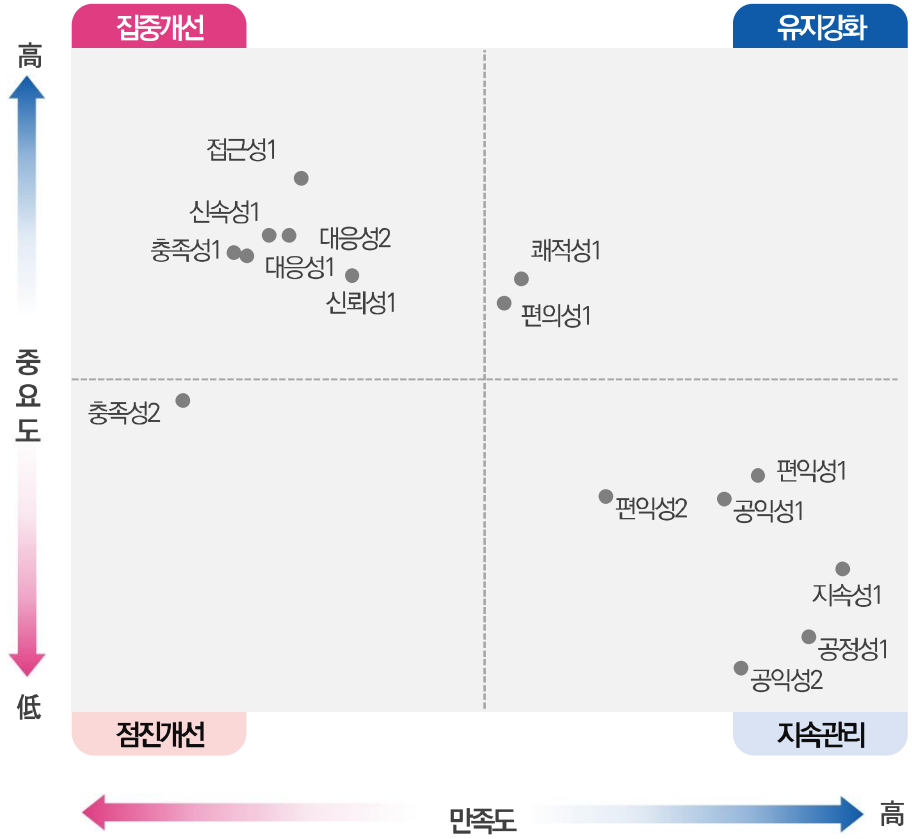
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 결과의 '신뢰성1', 서비스 과정의 '신속성1', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 과정의 '대응성2', '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중개선	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	73.3	11.0
	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.3	8.9
	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	72.1	9.8
	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	70.7	9.4
	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	72.8	9.8
	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	71.2	9.4
점진개선	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	68.7	6.3
지속관리	서비스 결과	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.3	4.3
	서비스 결과	편익성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	91.3	4.7
	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	90.0	4.2
	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	90.7	0.7
	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	93.3	1.3
	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.7	2.8
유지강화	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	81.3	8.4
	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	82.0	8.9

4. 개선 과제 도출

항목별 개선효용도 분석

개선 효용도 (IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이 우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	11.0	72.0	8.0	1.222
2위	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	8.9	60.0	8.0	1.193
3위	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	6.3	52.0	8.0	0.972
4위	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	9.8	54.2	4.2	0.754
5위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	9.4	52.0	4.0	0.726
6위	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	9.8	58.3	4.2	0.699
7위	서비스 결과	편익성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	4.3	84.0	4.0	0.205
8위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	8.4	88.0	0.0	0.000
8위	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	8.9	80.0	0.0	0.000
8위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	9.4	56.5	0.0	0.000

※ 만족률(SR) : 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율(%) ※ 불만율(DR) : 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율(%)
※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	73.3	11.0			1.222	1위
서비스 결과	신뢰성1	75.3	8.9			1.193	2위
서비스 과정	신속성1	72.1	9.8			0.754	4위
서비스 결과	충족성1	70.7	9.4			0.726	5위
서비스 과정	대응성2	72.8	9.8			0.699	6위
서비스 과정	대응성1	71.2	9.4			0.000	-
서비스 결과	충족성2	68.7	6.3			0.972	3위

우선 개선 과제

개선 1순위 접근성1

공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다

개선 2순위 신뢰성1

공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다

개선 3순위 신속성1

공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다

※개선 효용도가 0.0000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함
※세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주차시설이 편리함	6	25.0
주차장이 넓음/많음	5	20.8
이용이 편리함	3	12.5
시설 넓음/시설 증축	3	12.5
무료로 이용할 수 있음	2	8.3
공기가 좋음	2	8.3
시설이 쾌적함/깨끗함	2	8.3
위치/접근성이 좋음	2	8.3
시설 관리가 잘됨	1	4.2
정리정돈이 잘 되어 있음	1	4.2
카페/매점이 있어서 좋음	1	4.2

※주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설에 대한 안내/설명이 부족함	1	100.0

※주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	2	8.0
주차장 청결 요망	2	8.0
주차직원 상주 및 관리(단속) 요망	2	8.0
직원의 친절성 요망	1	4.0
노후시설 교체 요망	1	4.0
주차 편의성 확보	1	4.0
주차장 폭이 좁음	1	4.0
전기차 주차 및 충전시설 확충	1	4.0
데크 관리 요망	1	4.0
테이블 교체 요망	1	4.0

※주요 응답만 제시

Ⅳ 분석 결과 요약

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 전체 결과 요약

강원 평창군시설관리공단의
종합만족도는 84.0점

시설관리공단 전체(89.2점) 대비 5.2점 낮게 나타남
지방공기업 전체(85.2점) 대비 1.2점 낮음

전년도 종합만족도 대비
1.9점 상승

2022년 83.3점에서 2023년 82.1점으로 1.2점 하락,
2024년에는 84.0점으로 2023년 대비 1.9점 상승

사업별 만족도는
봉안당시설운영사업이 가장 높음

봉안당시설운영사업이 87.9점으로 가장 높고,
공영주차장관리사업이 80.9점으로 가장 낮음

요소별 만족도는
사회적 만족 차원의 공익성이 가장 높음

사회적 만족 차원의 공익성이 90.6점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원의 향상적이 78.7점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

자연휴양림관리사업

자연휴양림관리사업의 종합만족도는 82.0점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 2.0점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 7.2점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 84.1점으로 가장 높고,
서비스 환경 차원이 80.1점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

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

캠핑장관리사업

캠핑장관리사업의 종합만족도는 86.9점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 2.9점 높게,
시설관리공단 전체 대비 2.3점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 91.0점으로 가장 높고,
서비스 과정 차원이 83.8점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 결과의 편익성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

관람시설관리사업

관람시설관리사업의 종합만족도는 83.5점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 0.5점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 5.7점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 과정과 서비스 결과 차원이
86.6점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 79.8점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

사회적 만족의 지속성1, 서비스 환경의 편의성2,
사회적 만족의 공익성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

봉안당시설운영사업

봉안당시설운영사업의 종합만족도는 87.9점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 3.9점 높게,
시설관리공단 전체 대비 1.3점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 94.1점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 83.3점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 결과의 편익성1, 서비스 과정의 접근성1,
서비스 환경의 편의성2 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

장사시설운영사업

장사시설운영사업의 종합만족도는 83.2점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 0.8점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 6.0점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 93.5점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 78.4점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 환경의 편의성2, 서비스 결과의 편익성1,
서비스 과정의 대응성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 80.9점

강원 평창군시설관리공단 전체 대비 3.1점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 8.3점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 92.8점으로 가장 높고,
서비스 과정 차원이 72.5점으로 가장 낮게 나타남

우선 개선 항목 분석 결과,

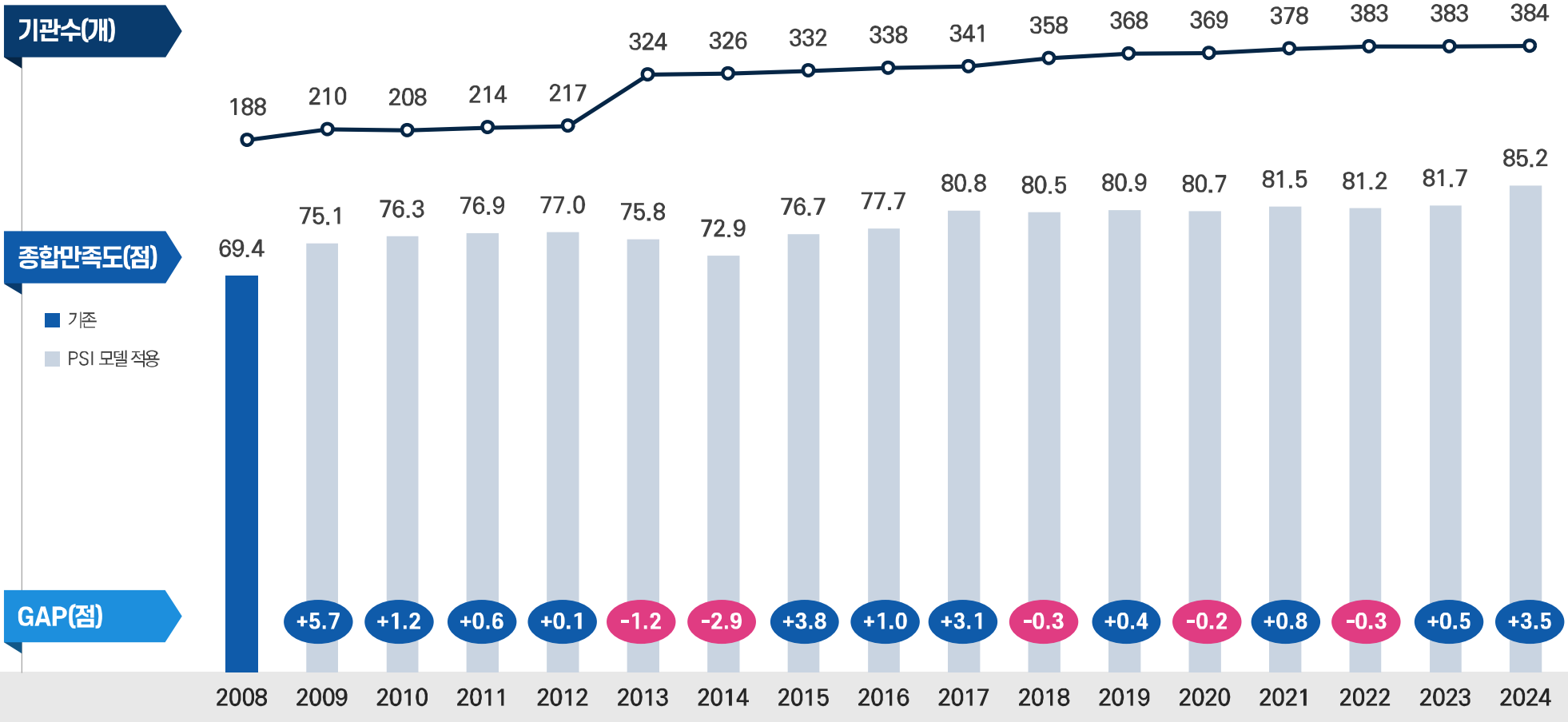
서비스 과정의 접근성1, 서비스 결과의 신뢰성1,
서비스 과정의 신속성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

V 지방공기업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

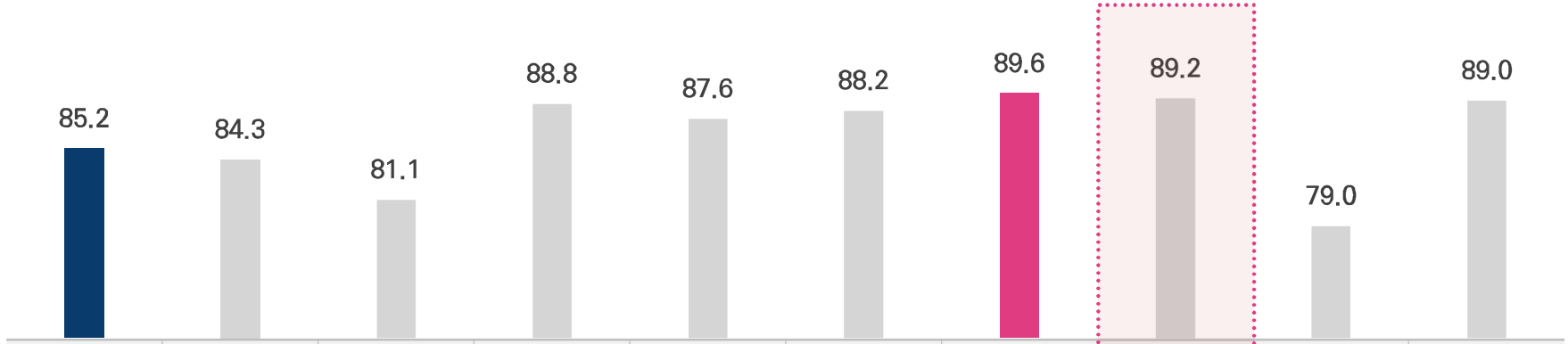
1. 전체 만족도 추이

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



2. 유형별 전체 만족도

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



(점)

	전체	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리 공단	환경 시설공단 (광역)	환경 시설공단 (기초)
최대값 (MAX)	97.2	89.7	86.5	91.9	92.3	93.8	92.6	97.2	80.7	92.5
최소값 (MIN)	75.9	79.4	76.2	86.4	82.5	82.9	87.4	75.9	77.6	85.6
차이 (GAP)	21.3	10.3	10.3	5.5	9.8	10.9	5.2	21.3	3.1	6.9

3. 사업별 만족도

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

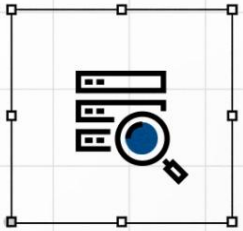
(점)	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도 ▶	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경 ▶	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
서비스 과정 ▶	84.1	75.1 Min	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
서비스 결과 ▶	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
사회적 만족 ▶	85.5	84.9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

4. 차원별 만족도

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

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

감사합니다



Evaluation institute of regional public corporation

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION
지방공기업평가원