

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

- 결과보고서
- 평창군시설관리공단

Evaluation Institute of regional public corporation

제 출 문



평창군시설관리공단 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	85
V	지방공기업 전체 결과	89



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 편의 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

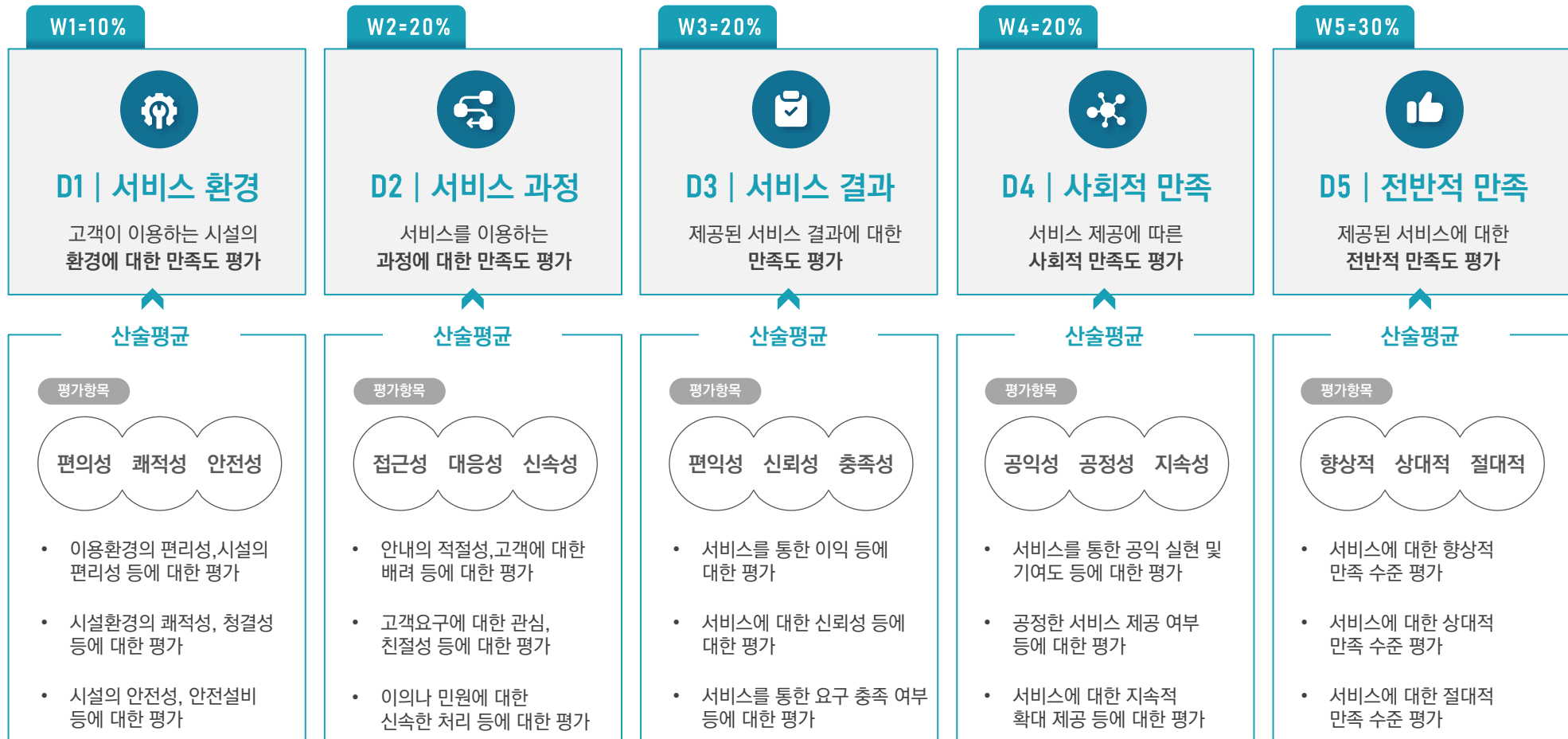
**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

3 PSI 모델 : ① 구성 및 측정방법

I 조사 개요

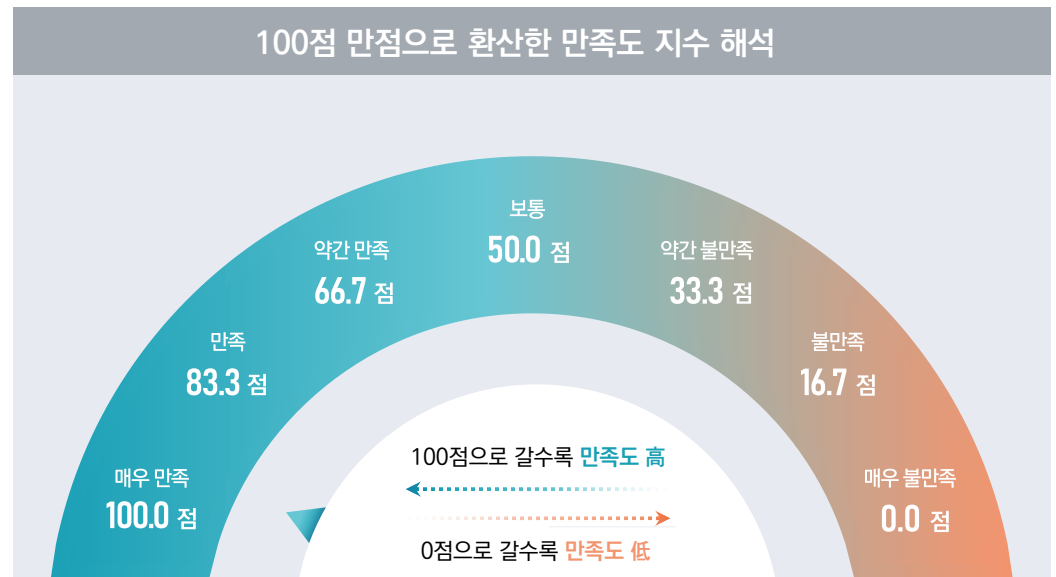
종합만족도 PSI $W_1D_1 + W_2D_2 + W_3D_3 + W_4D_4 + W_5D_5$

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



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

※ 오차 막대 : 상한 극단치(상한값 이상)와 하한 극단치(하한값 이하)를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표

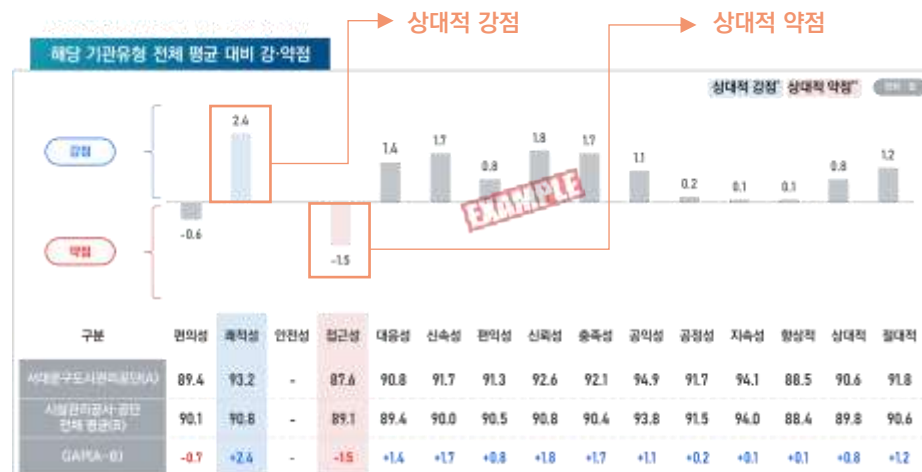
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

- 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



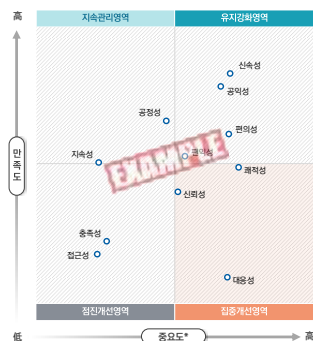
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타난 요소는 상대적 강점 요소이므로 지속적인 유지·강화가 필요함
→ **상대적 강점** : MAX [(전체 점수 - 기관의 점수) > 0]
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타난 요소는 상대적 약점 요소이므로 개선을 위한 노력이 요구됨
→ **상대적 약점** : MIN [(전체 점수 - 기관의 점수) < 0]

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 높, 성과(만족도) 낮
개선 노력으로 가장 큰 효과를 볼 수 있는 영역

점진개선

중요도 낮, 성과(만족도) 낮
점진적 개선이 필요한 영역

지속관리

중요도 낮, 성과(만족도) 높
지속적인 관리가 필요한 영역

유지강화

중요도 높, 성과(만족도) 높
강점 영역으로서 유지강화가 필요한 영역

개선 우선 순위					
순서	요소	영향력	중요도	만족도	지수
1	장시간 서비스를 통한 고객응대 시간 단축	85.6	2.1	-0.44	
2	현장인원 확충을 통한 서비스 품질 향상	87.5	4.4	-0.261	
3	공정성 서비스 제공을 위한 제도 마련	91.5	1.5	-0.123	
4	신속성 서비스 제공을 위한 신속한 의사결정	91.8	1.7	-0.096	
5	편의성 서비스 제공을 위한 친절 서비스 제공	91.9	9.3	0.003	
6	다양성 고객 요구에 대한 서비스 제공	93.9	1.7	0.007	
7	충족성 서비스 제공을 위한 고객 만족도 향상	93.4	11.7	0.119	
8	신속성 서비스 제공을 위한 신속한 의사결정	93.4	9.8	0.101	
9	편의성 서비스 제공을 위한 친절 서비스 제공	93.9	10.8	0.219	
10	현장인원 확충을 통한 서비스 품질 향상	94.7	12.4	0.303	
11	공정성 서비스 제공을 위한 제도 마련	95.2	14.2	0.522	

①
②
③
④

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·강점 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	집중개선
	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 평창군시설관리공단에서 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(%)
자연휴양림관리사업	평창자연휴양림	전화조사	110	20
캠핑장관리사업	계방산오토캠핑장 등	전화조사	179	30
관람시설관리사업	광천선굴어드벤처테마파크	현장조사	30	20
방안당시설운영사업	평창군공설묘원	전화조사	30	15
장사시설운영사업	평창장례식장 등	전화조사	50	15
합 계			399	100

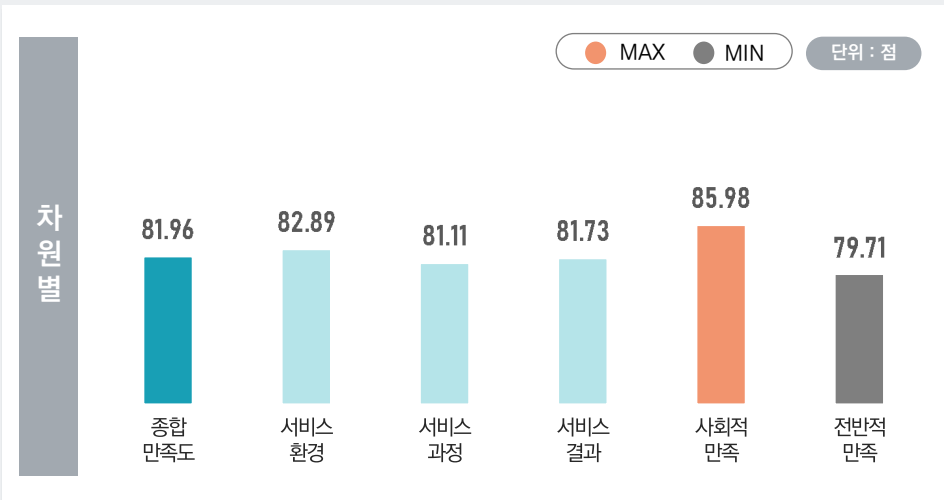
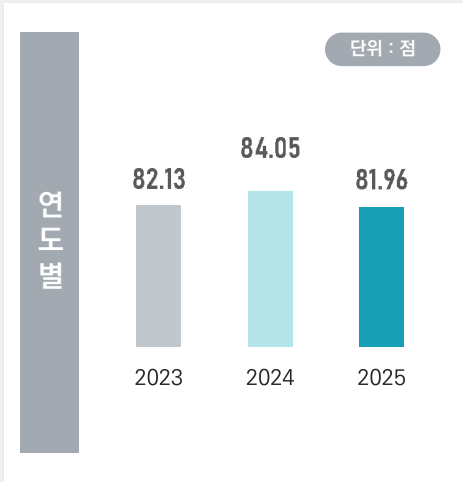
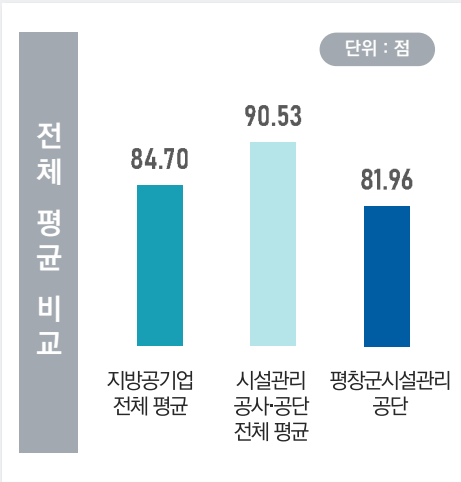


기관 전체 결과

- 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

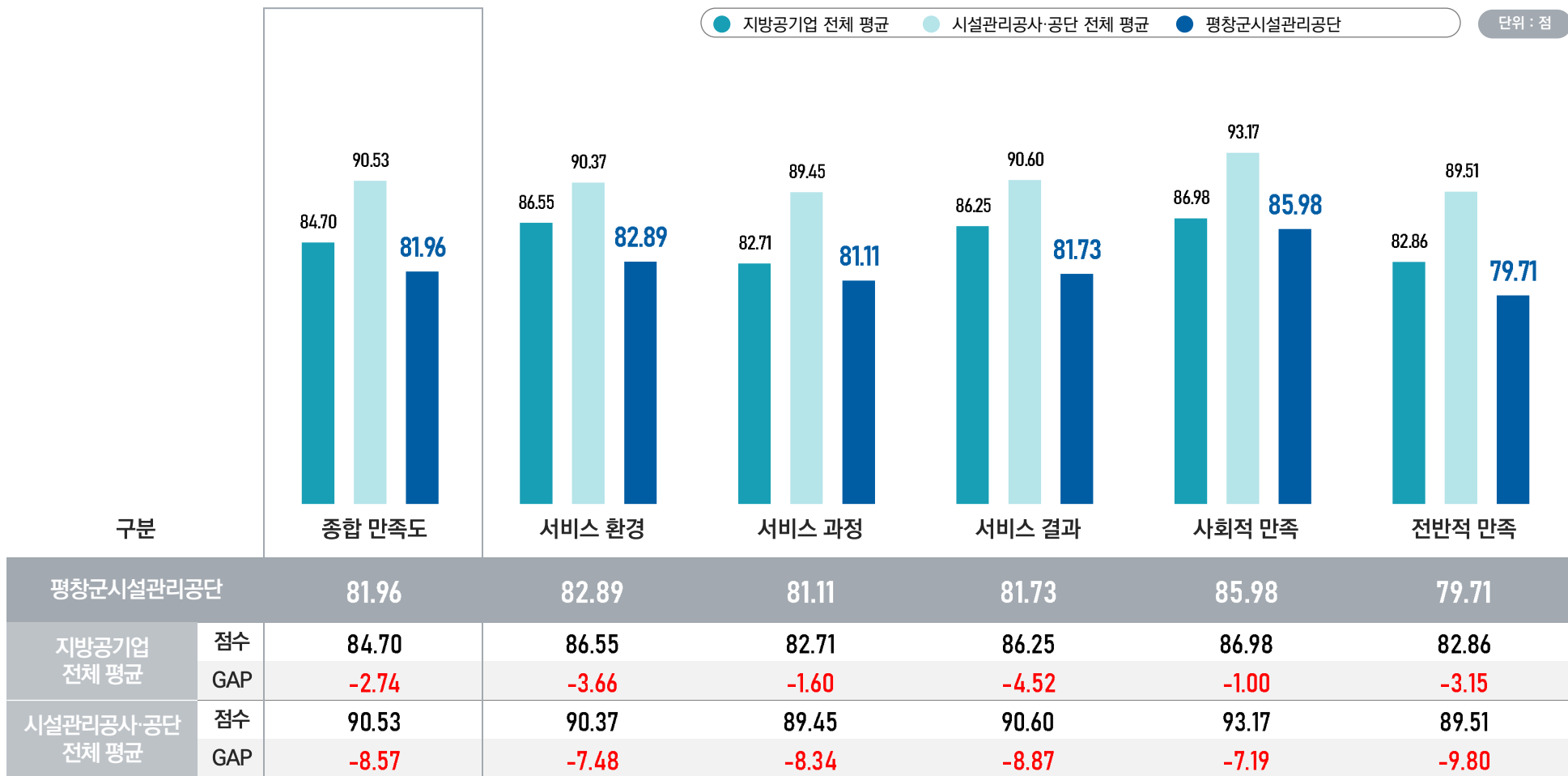
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관	평창군시설관리공단	399	100.0	81.96
성별	남성	277	69.4	82.11
	여성	122	30.6	81.76
연령	20대	10	2.5	82.67
	30대	57	14.3	82.83
	40대	125	31.3	81.81
	50대	120	30.1	82.30
	60대 이상	87	21.8	80.78



2 전체 평균 대비 분석

II 기관 전체 결과

- 평창군시설관리공단의 종합 만족도는 81.96점으로, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 8.57점 낮게 나타남
- 지방공기업 전체 평균 대비 2.74점 낮은 수준임

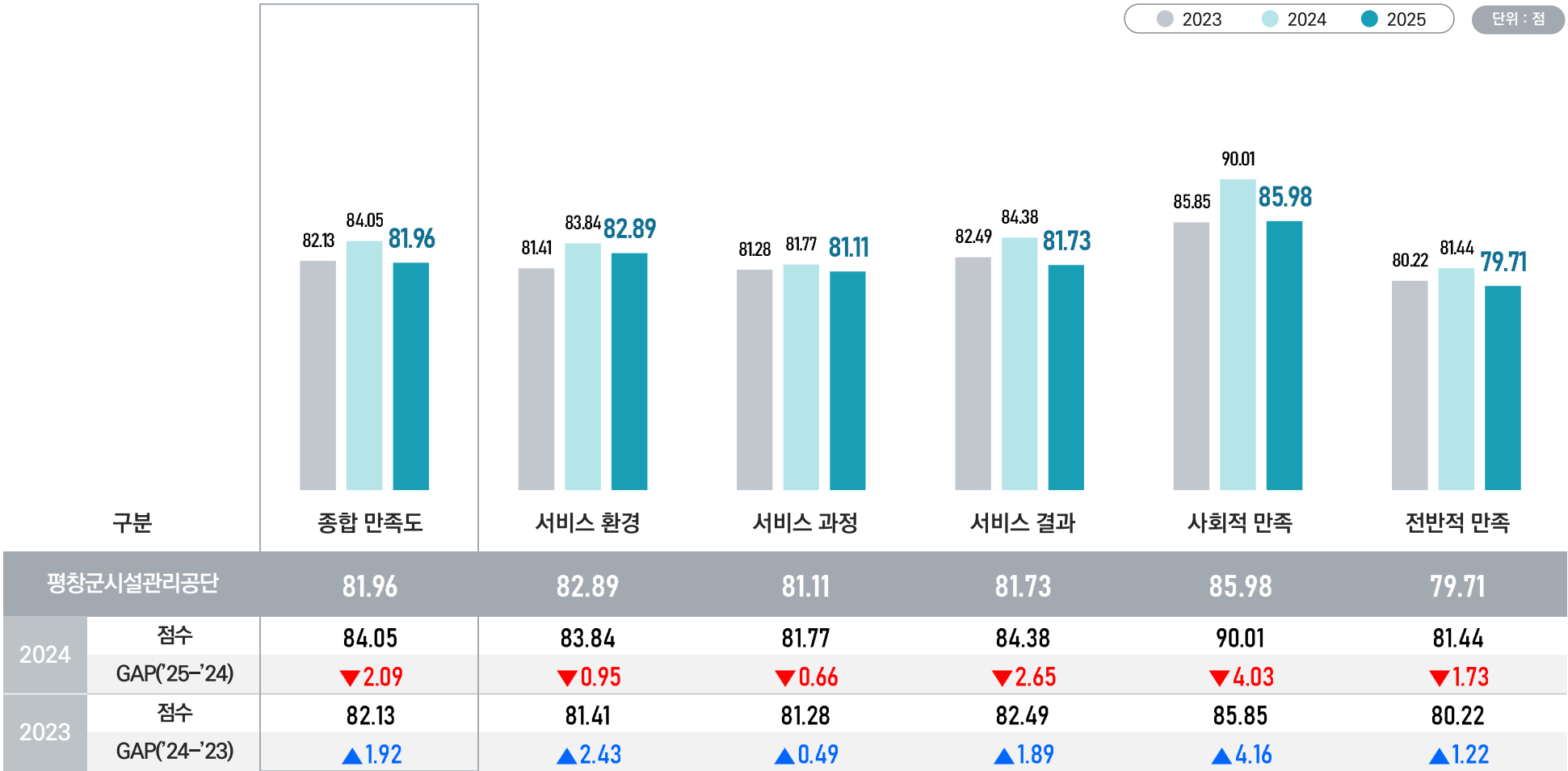


※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 시설관리공사·공단 전체 : 100개 기관

3 연도별 추이 분석

II 기관 전체 결과

| 평창군시설관리공단의 연도별 종합 만족도는 2023년 82.13점에서 2024년 84.05점으로 1.92점 상승했으며, 2024년 84.05점에서 2025년 81.96점으로 2.09점 하락함



4 사업별 분석

II 기관 전체 결과

| 평창군시설관리공단의 사업별 만족도는 봉안당시설운영사업의 만족도가 87.47점으로 가장 높게 나타난 반면, 관람시설관리사업의 만족도는 73.90점으로 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
평창군시설관리공단	399	81.96	82.89	81.11	81.73	85.98	79.71
자연휴양림관리사업	110	80.86	79.51	81.66	83.54	82.66	77.80
캠핑장관리사업	179	86.46	88.92	84.11	86.86	89.98	84.61
관람시설관리사업	30	73.90	82.91	73.84	70.65	76.30	71.49
봉안당시설운영사업	30	87.47	85.83	86.10	86.34	91.02	87.31
장사시설운영사업	50	79.69	72.34	79.08	79.20	90.27	75.81

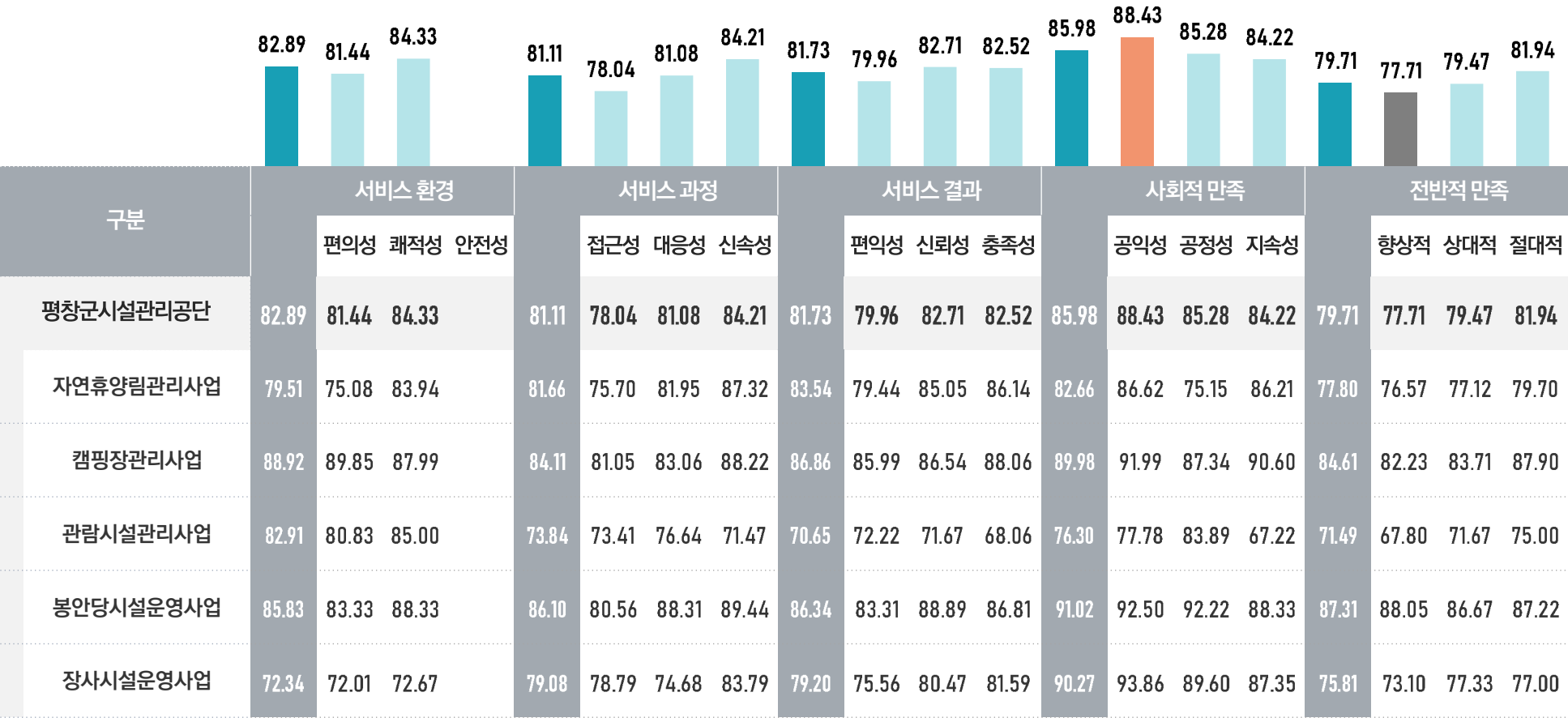
5 차원 및 요소별 분석

| 평창군시설관리공단의 요소별 만족도는 공익성이 88.43점으로 가장 높고, 항상적이 77.71점으로 가장 낮게 나타남

MAX

MIN

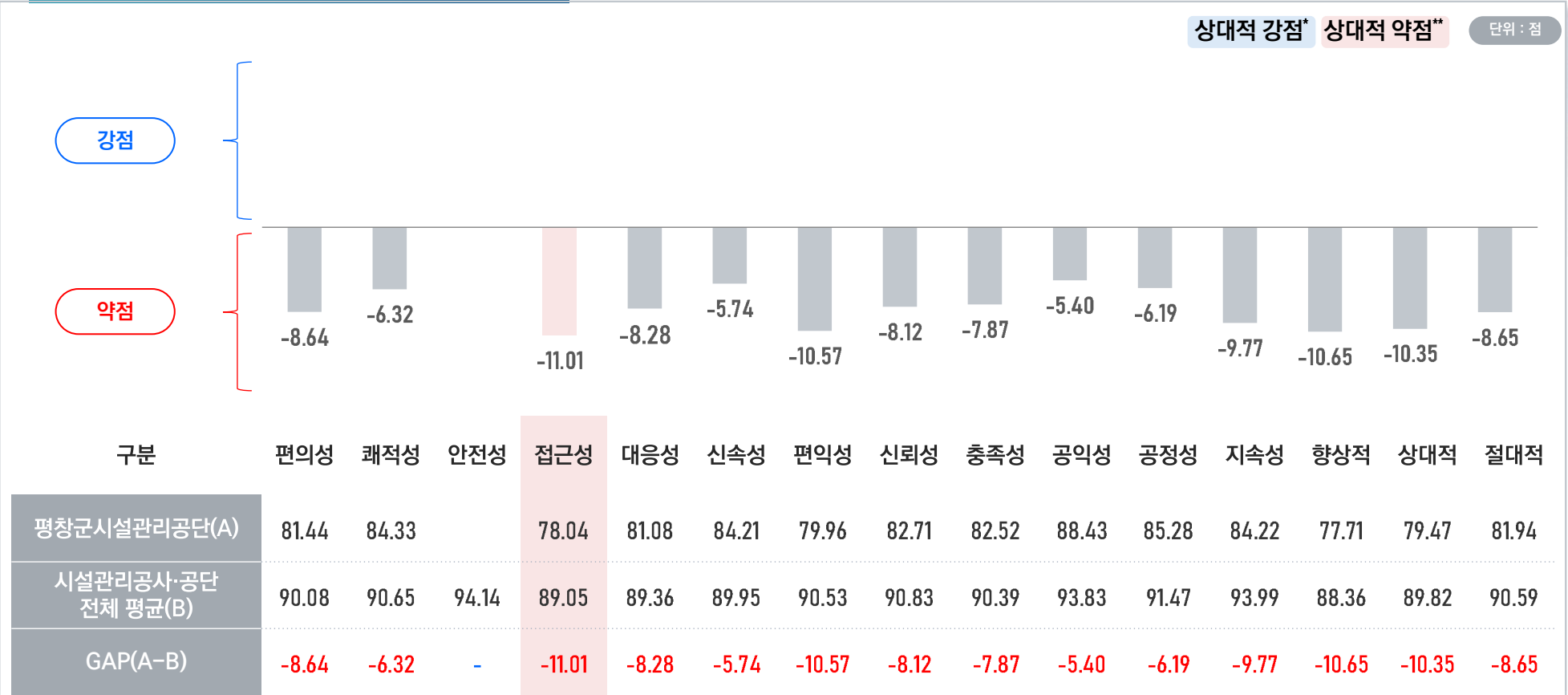
단위 : 점



6 벤치마킹 분석

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

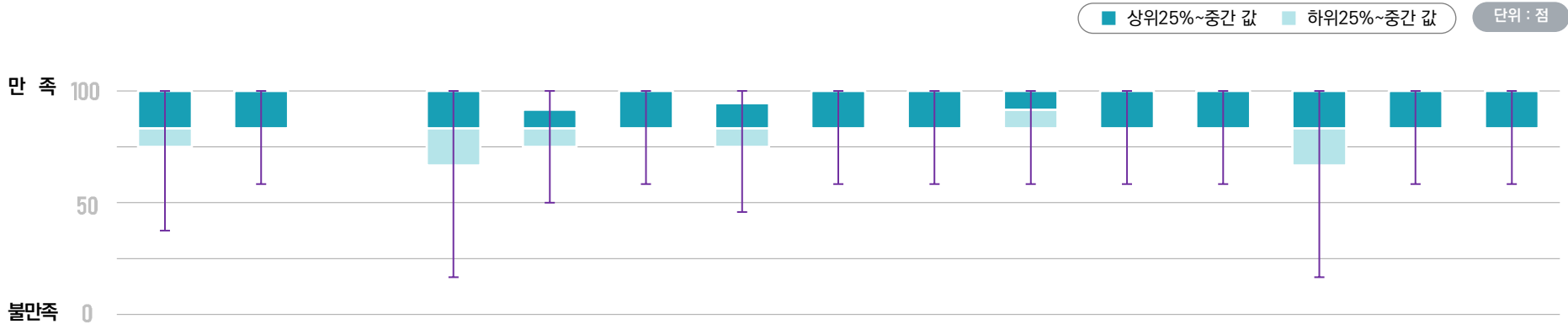
시설관리공사·공단 전체 평균 대비 강·약점



* 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

| 서비스 과정-접근성, 전반적 만족-향상적의 IQR 값이 33.33점으로 높으며, 이는 해당 요소 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 일관되지 않음을 의미함



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	91.67	100.00	94.44	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	83.33	83.33	83.33	83.33
1분위수	75.00	83.33	-	66.67	75.00	83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33
IQR	25.00	16.67	-	33.33	16.67	16.67	19.44	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	37.50	58.33	-	16.67	50.00	58.33	45.83	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 측정한 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 자연휴양림관리사업
- 02 캠핑장관리사업
- 03 관람시설관리사업
- 04 봉안당시설운영사업
- 05 장사시설운영사업

3-1

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

자연휴양림관리사업

- 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

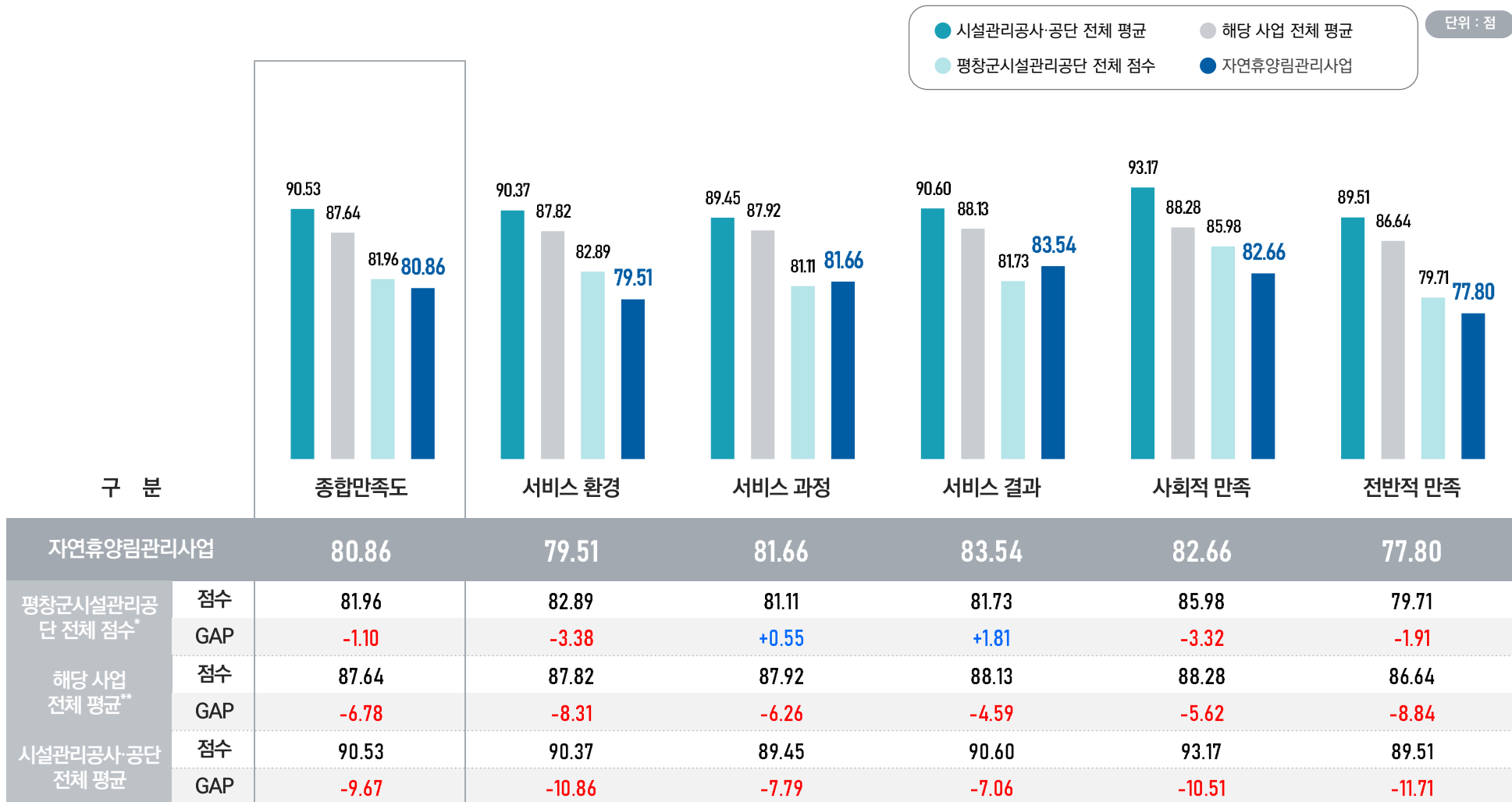
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	자연휴양림관리사업	110	100.0	80.86
성별	남성	76	69.1	81.46
	여성	34	30.9	79.52
연령	20대	1	0.9	86.11
	30대	9	8.2	84.38
	40대	43	39.1	80.95
	50대	27	24.5	83.24
	60대 이상	30	27.3	77.37

조사 내용			점수(점)
차원	요소	항목	
서비스 환경	편의성1	이용하기 편하다	81.67
		편의시설이 잘 갖춰져 있다	68.49
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.94
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	75.70
	대응성1	불만·건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	75.06
	대응성2	직원들은 친절하다	88.84
	신속성1	업무처리를 의뢰했을 때 직원들이 신속하게 처리한다	87.32
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	74.93
		설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	83.94
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.05
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	85.77
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.52
	공익성1	이용객에게 유익하다	87.34
사회적 만족	공익성2	이용객의 건강과 여가활용에 기여한다	85.90
	공정성1	누구나 이용하기 편하다	75.15
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	86.21

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- | 자연휴양림관리사업의 종합 만족도는 80.86점으로, 이는 평창군시설관리공단 전체 점수 대비 1.10점 낮은 수준임
- | 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 자연휴양림관리사업 전체 평균 대비 6.78점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 9.67점 낮게 나타남



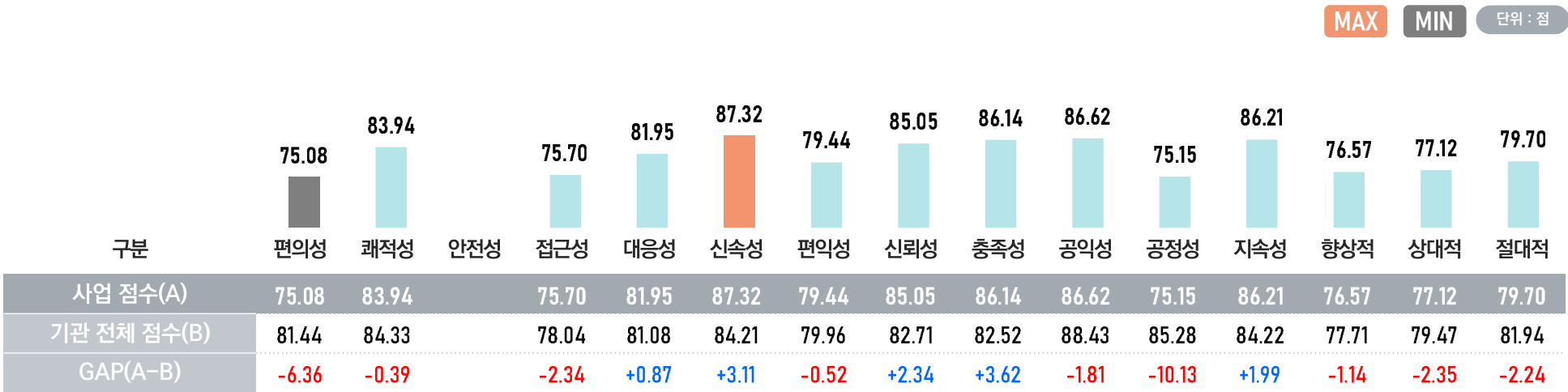
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

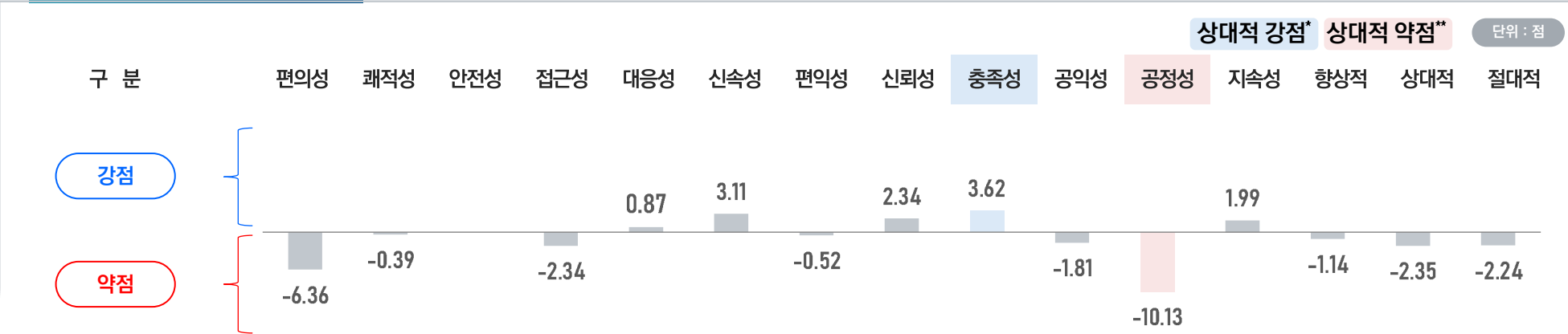
- | 자연휴양림관리사업의 요소별 만족도는 신속성이 87.32점으로 가장 높고, 편의성이 75.08점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 충족성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공정성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

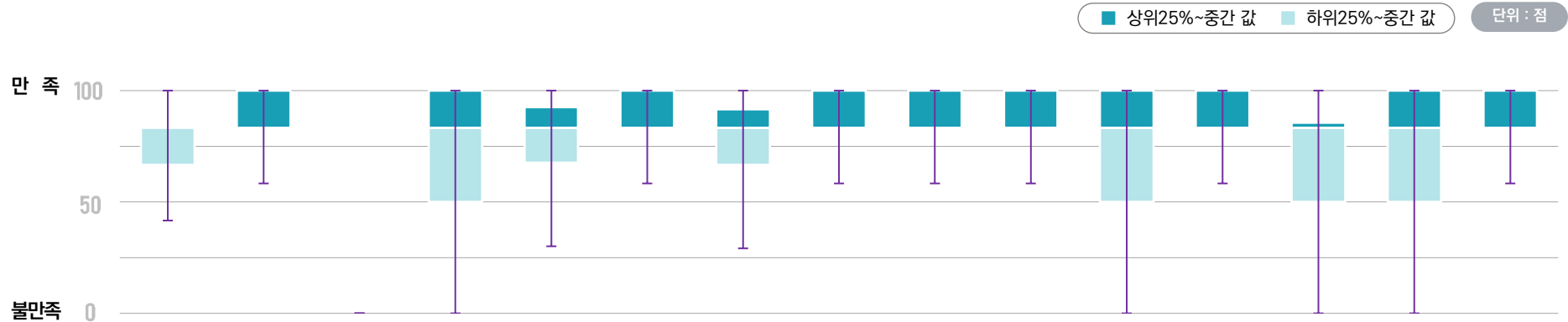
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

| 접근성, 공정성, 상대적의 IQR 값이 50.00점으로 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	83.33	100.00		100.00	92.61	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	85.58	100.00	100.00
중간값	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
1분위수	66.67	83.33		50.00	67.61	83.33	66.67	83.33	83.33	83.33	50.00	83.33	50.00	50.00	83.33
IQR	16.67	16.67		50.00	25.00	16.67	25.00	16.67	16.67	16.67	50.00	16.67	35.58	50.00	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	41.67	58.33		0.00	30.11	58.33	29.17	58.33	58.33	58.33	0.00	58.33	0.00	0.00	58.33

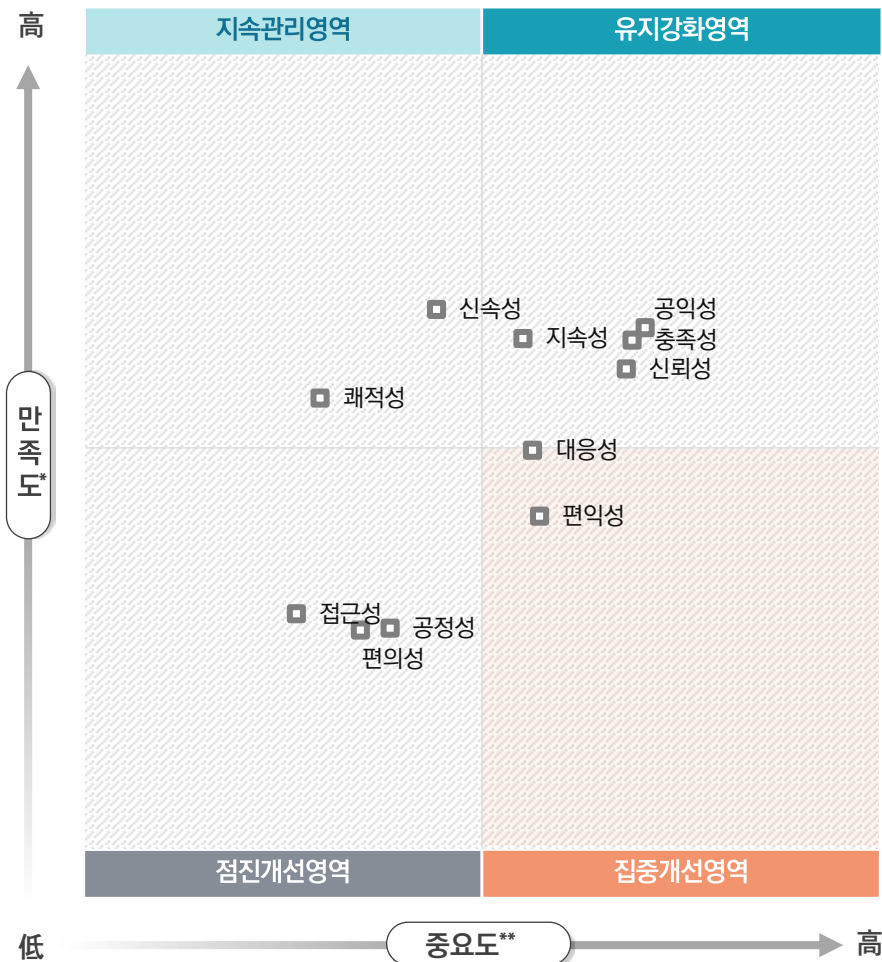
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

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



개선 우선 순위					
순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	75.15	8.17	-56.376
2	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	75.08	7.87	-54.914
3	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	75.70	7.23	-45.952
4	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	79.44	9.67	-25.321
5	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	81.95	9.60	-1.008
6	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	83.94	7.47	14.074
7	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	85.05	10.54	31.559
8	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	86.21	9.50	39.506
9	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	86.14	10.59	43.332
10	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	87.32	8.63	45.487
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	86.62	10.73	48.952
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

신속성, 신뢰성, 충족성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 편의성 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	75.08	81.44	-54.914	점진개선
	쾌적성	83.94	84.33	14.074	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	75.70	78.04	-45.952	점진개선
	대응성	81.95	81.08	-1.008	집중개선
	신속성	87.32	84.21	45.487	지속관리
서비스 결과	편의성	79.44	79.96	-25.321	집중개선
	신뢰성	85.05	82.71	31.559	유지강화
	충족성	86.14	82.52	43.332	유지강화
사회적 만족	공익성	86.62	88.43	48.952	유지강화
	공정성	75.15	85.28	-56.376	점진개선
	지속성	86.21	84.22	39.506	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
	●			관리필요
-	-	-	-	-
●	●	●		우선개선
●		●	●	우선개선
				강점
●	●	●	●	최우선개선
				강점
				강점
	●			관리필요
●	●	●		우선개선
				강점

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

6

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

[illegible]

최우선개선 과제

빈도(건)

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 84건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 쾌적성(71건), 개선의견은 편의성(17건), 불만 의견은 쾌적성, 상대적(각 2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

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 편의성 신뢰성 충족성 공익성 공정성 지속성 향상적 상대적 절대적

전체 (건)	199	51	84	0	8	16	0	15	2	4	1	1	0	1	3	13
만족의견 수 (건)	156	33	71	0	8	14	0	12	1	2	0	0	0	1	1	13
개선 의견 수 (건)	36	17	11	0	0	2	0	3	0	1	1	1	0	0	0	0
불만 의견 수 (건)	7	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	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 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	71
시설/환경이 쾌적함	15
내부 환경이 좋음	7
자연환경이 좋음(산,바다)	5
환경이 좋다	4
내부시설이 깨끗함	3
편의성	33
이용이 편리함	8
시설이 좋다	3
이용하는데 불편 사항이 없음/문제가 없음	3
숙박시설이 편안함	3
이용편리/사용편리함	2
대응성	14
직원이 친절함	7
친절하게 안내함	1
직원이 친절함/상냥함	1
안내 직원이 친절함	1
직원 서비스가 좋음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	17
산책로/등산로 등 미흡함	2
산책 공간 불필요함	2
주차장이 복잡함 /주차가 불편함	1
이용공간 확장 요망	1
내부시설 개선 요망	1
쾌적성	11
시설 청소관리가 잘 안 됨(이물질 제거 필요)	1
시설 노후화/낙후됨	1
시설 보수 유지/점검 필요	1
하천 수질이 좋지 않음	1
청결 관리 요망	1
편의성	3
볼거리가 다양하지 않음	1
가격/이용료/입장료 인하 요망	1
할인혜택(다자녀 등) 제공	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	2
하천 수질이 좋지 않음	1
시설 설비 개선 필요	1
상대적	2
새 시설이 기대치에 못 미친다	1
기대가 너무 큼	1
편의성	1
일회용품 제공 요망 (세면도구 등)	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 41건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(35건), 동일의견은 편의성(8건), 비향상의견은 편의성, 충족성(각 2건) 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	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	24	41	1	7	13	6	4	1	5	2	2	1	6	0	6
향상의견 수 (건)	14	35	1	5	11	6	4	1	2	2	2	1	2	0	6
동일의견 수 (건)	8	5	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0
비향상의견 수 (건)	2	1	0	0	0	0	0	0	2	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 : ② 항상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

항상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	35
시설/환경이 쾌적함	7
내부 환경이 좋음	3
내부시설이 깨끗함	2
청결함/위생적임/깨끗함	2
주변/환경이 깨끗함	2
편의성	14
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
이용이 편리함	2
이용이 편리/자유롭게 이용 가능	2
시설이 좋다	1
이용편리/사용편리함	1
대응성	11
직원이 친절함	4
친절하게 안내함	1
문의시 친절하게 답변함	1
안내 직원이 친절함	1
문의시 친절히 응대함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	8
아이와 이용이 불편함	1
이용이 불편함	1
시설이 익숙하지 않음	1
주변 생활 인프라/편의시설 부족함	1
거리가 멀	1
쾌적성	5
환경 개선 요망	1
시설 내 환경 개선 필요	1
하천 수질이 좋지 않음	1
시설/환경이 좋지 않음	1
주변/환경 개선 바람/좋지 않음	1
항상적	4
서비스가 변화가 없음	3
시설/환경이 보완 및 개선되지 않음	1

비항상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	2
대기공간이 협소함	1
시설이 다양하지 않음/시설이 부족함	1
충족성	2
사후관리가 미흡함	1
서비스가 부족함	1
쾌적성	1
공원 관리 바람	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 (건)
편의성	58
주차장 공간 확보 요망	3
편의시설이 없음	3
예약/신청 시스템 개선 / 예약이 어려움	2
편의점/매점 설치 요망	2
주변 생활 인프라/편의시설 부족함	2
쾌적성	24
환경 개선 요망	3
시설 설비 개선	2
시설 관리 잘 해 주었으면 함	2
시설 청결 요망	1
청결 관리 요망	1
편익성	7
이용요금이 저렴함	2
휴양림 내 볼거리/놀거리 필요	1
서비스 가격 인하 요망	1
체험프로그램/체험거리가 다양화 필요	1
가족 혜택 강화	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
충족성	7
프로그램의 다양성 필요	1
연령대별 프로그램 제공 요망	1
다양한 볼거리 필요	1
먹거리 운영 요망	1
기관에 맞는 프로그램 요망	1
절대적	7
불편사항 없음/만족/ 좋음	3
만족함	1
지금처럼만 유지하면 된다	1
현행 유지	1
지속성	4
많은 사람이 이용할 수 있길 바람	1
지속적 관리 유지 바람	1
체험 시설/프로그램 확대 요망	1
지역이나 주변시설과 연계 확대 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

3-2

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

캠핑장관리사업

- 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

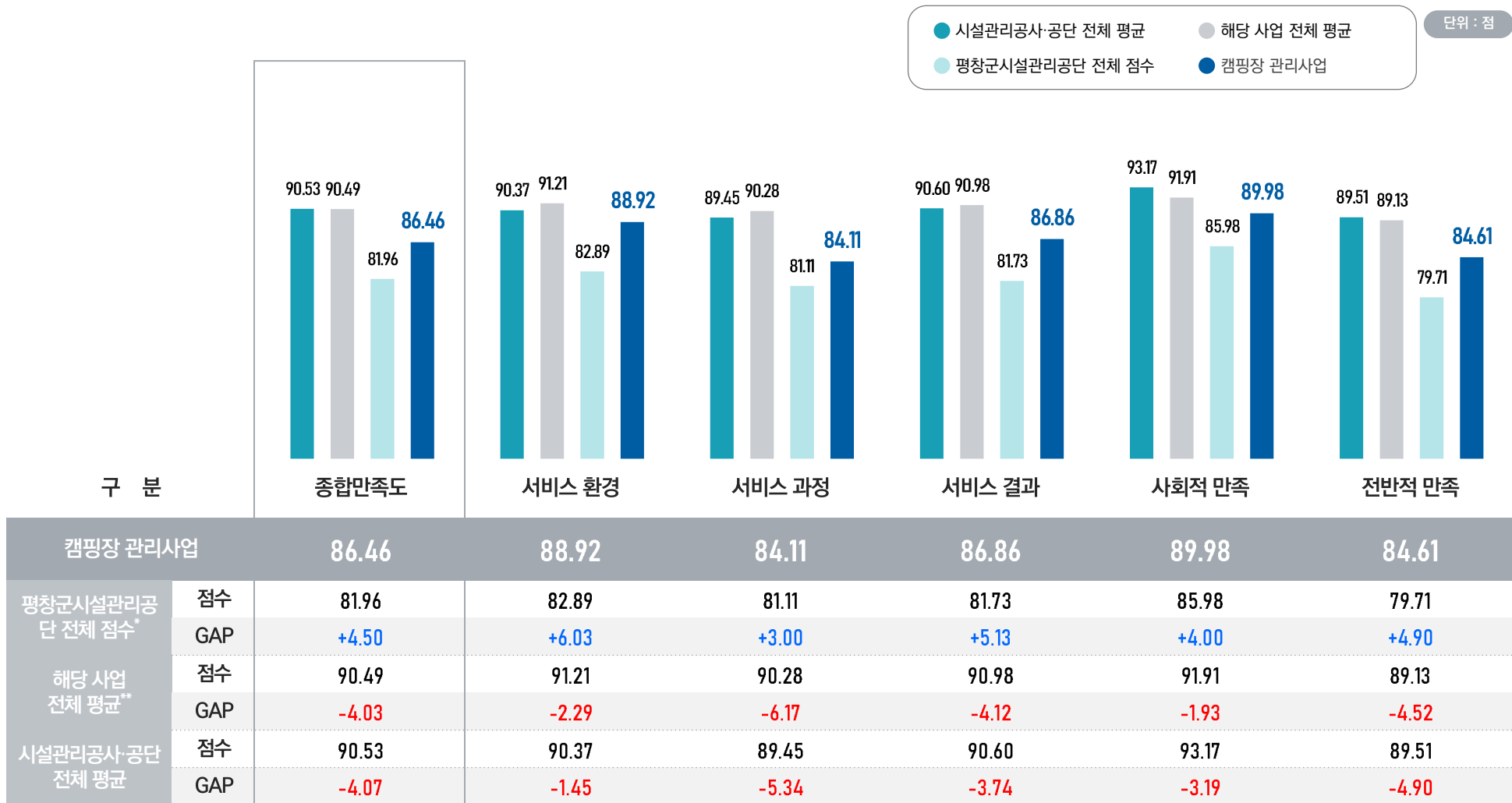
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	캠핑장 관리사업	179	100.0	86.46
성별	남성	116	64.8	85.68
	여성	63	35.2	87.91
연령	20대	7	3.9	93.48
	30대	39	21.8	87.25
	40대	55	30.7	87.61
	50대	57	31.8	84.25
	60대 이상	21	11.7	85.67

조사 내용			점수(점)
차원	요소	항목	
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가편하다	89.85
	쾌적성1	주변환경이나시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.99
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	81.05
	대응성1	불만건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	76.30
	대응성2	직원들은 친절하다	89.81
	신속성1	일들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.22
서비스 결과	편의성1	고객의 편익을 증대시킨다	83.14
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	89.81
	편의성3	이용요금은 적당하다	85.01
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	86.54
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	87.62
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.50
	공익성1	캠핑객의 여가활용과 힐링에 기여한다	91.99
사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	87.34
	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	90.60

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 캠핑장 관리사업의 종합 만족도는 86.46점으로, 이는 평창군시설관리공단 전체 점수 대비 4.50점 높은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 캠핑장 관리사업 전체 평균 대비 4.03점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 4.07점 낮게 나타남



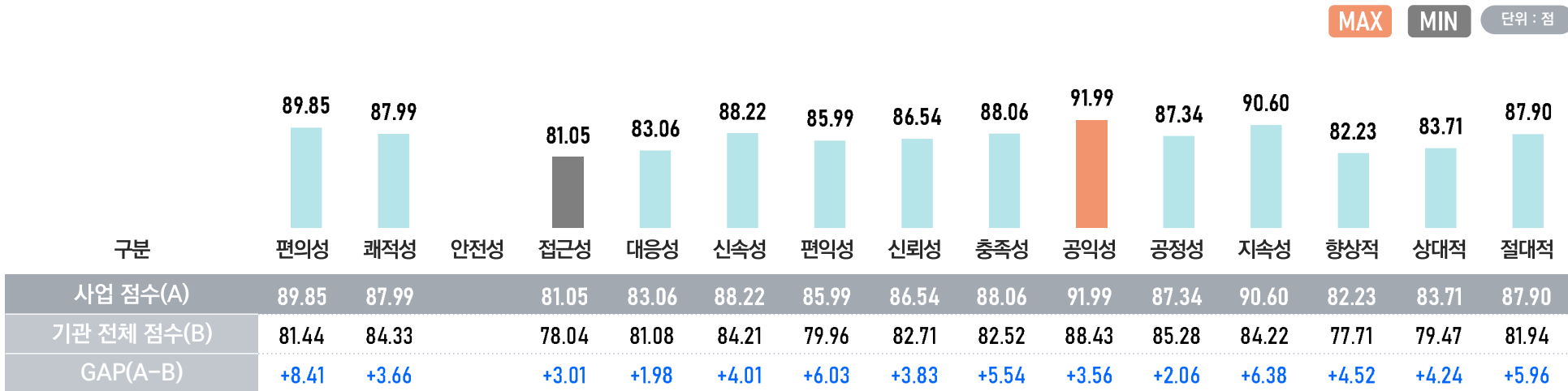
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 캠핑장 관리사업의 요소별 만족도는 공익성이 91.99점으로 가장 높고, 접근성이 81.05점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편의성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 도출되지 않음

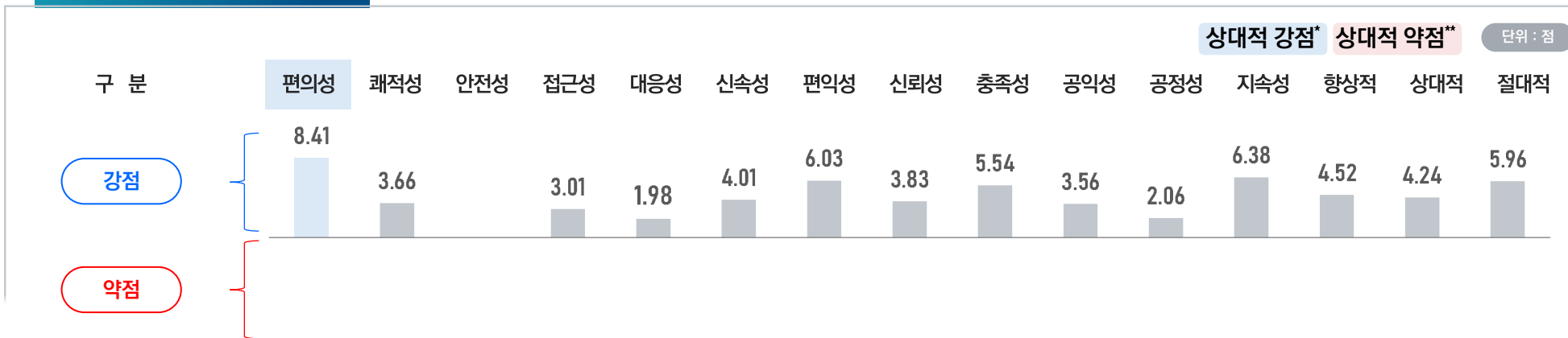


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

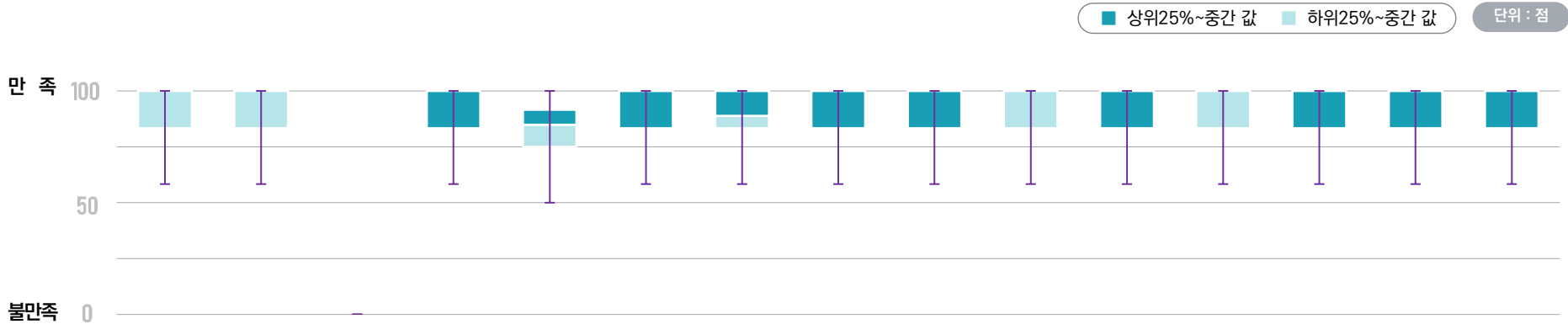
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

모든 요소의 IQR 값이 16.67점으로 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	91.67	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		83.33	84.80	83.33	88.89	83.33	83.33	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	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67		16.67	16.67	16.67	16.67	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	50.00	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

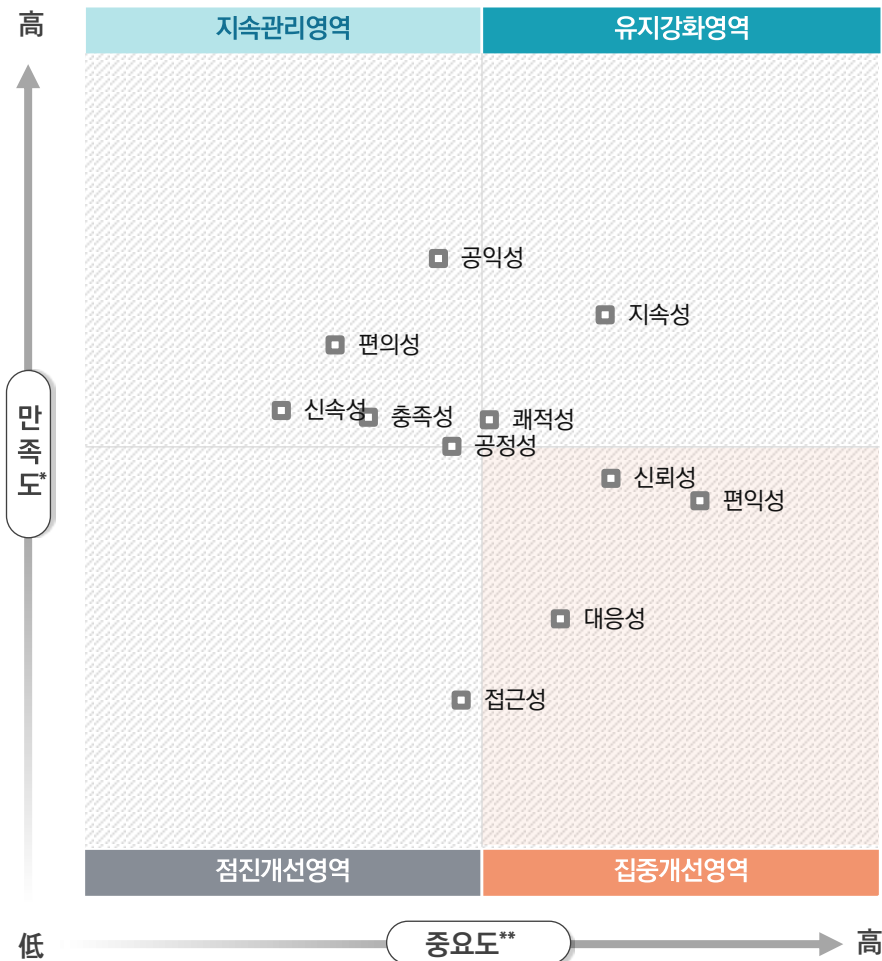
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	81.05	8.78	-55.183
2	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	83.06	10.27	-43.928
3	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	85.99	12.36	-16.677
4	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	86.54	11.03	-8.774
5	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	87.34	8.64	0.025
6	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	88.06	7.38	5.346
7	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	88.22	6.08	5.414
8	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	87.99	9.20	6.023
9	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	89.85	6.89	17.331
10	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	90.60	10.94	35.688
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	91.99	8.44	39.306
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, 신속성, 충족성, 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	89.85	81.44	17.331	지속관리
	쾌적성	87.99	84.33	6.023	유지강화
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	81.05	78.04	-55.183	점진개선
	대응성	83.06	81.08	-43.928	집중개선
	신속성	88.22	84.21	5.414	지속관리
서비스 결과	편의성	85.99	79.96	-16.677	집중개선
	신뢰성	86.54	82.71	-8.774	집중개선
	충족성	88.06	82.52	5.346	지속관리
사회적 만족	공익성	91.99	88.43	39.306	지속관리
	공정성	87.34	85.28	0.025	지속관리
	지속성	90.60	84.22	35.688	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
				강점
				강점
-	-	-	-	-
●		●		개선대상
●		●	●	우선개선
				강점
●		●	●	우선개선
●		●	●	우선개선
				강점
				강점
●				관리필요
				강점

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
쾌적성	175
시설/환경이 쾌적함	31
내부 환경이 좋음	13
내부시설이 깨끗함	11
자연환경이 좋음(산,바다)	11
환경이 좋다	9
편의성	70
시설이 좋다	11
캠핑 시설이 좋음	5
이용이 편리함	4
예약이 편리함	4
숙박시설이 편안함	3
신속성	4
민원 처리가 신속함/민원신고 시 빠르게 처리함	1
문의시 신속하게 답변함	1
민원/요청처리가 신속함	1
문의시 답변이 신속함	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

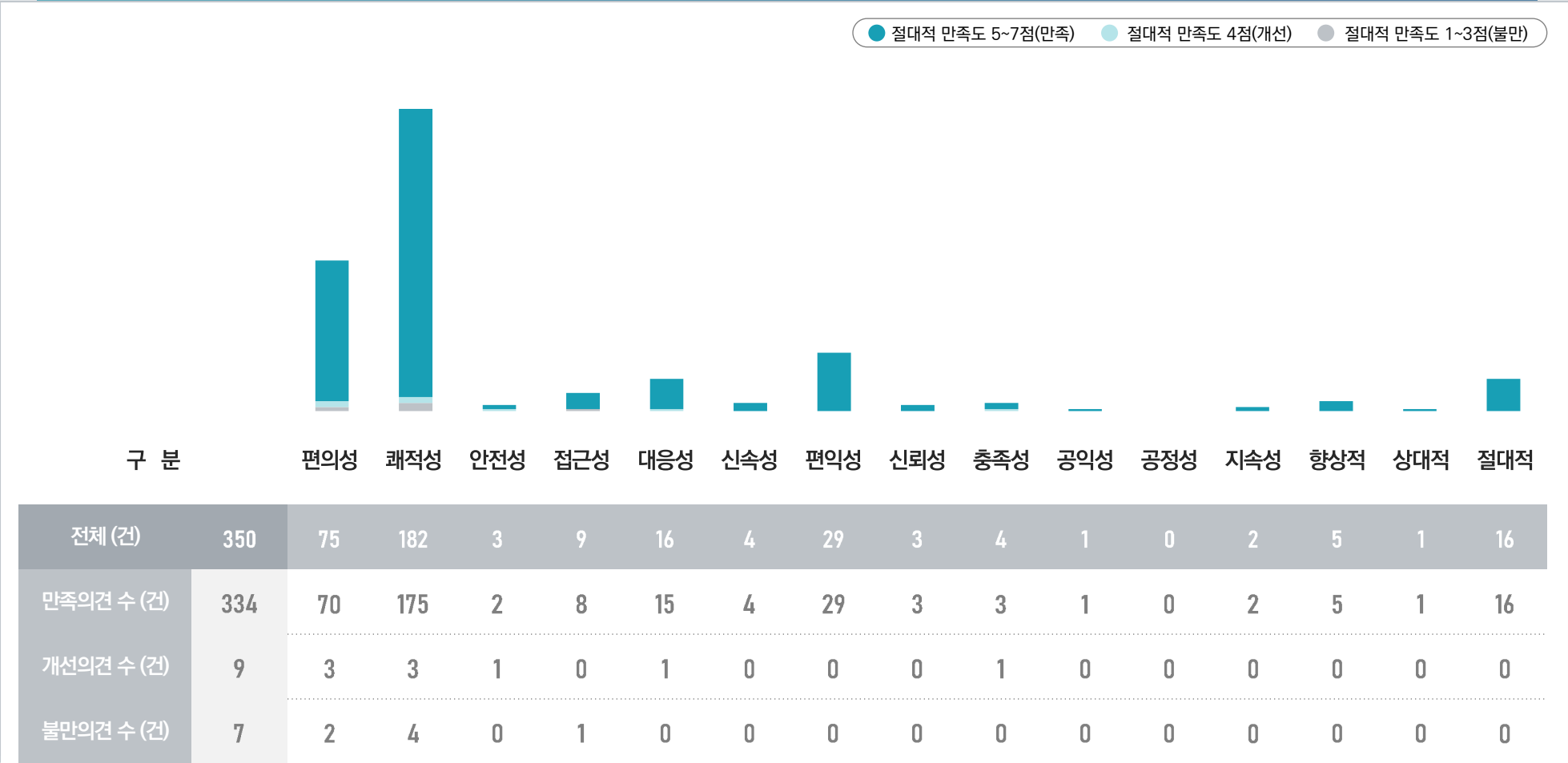
최우선개선 과제

빈도(건)

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 182건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 쾌적성(175건), 개선의견은 편의성, 쾌적성(각 3건), 불만 의견은 쾌적성(4건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



※ 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 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	175
시설/환경이 쾌적함	31
내부 환경이 좋음	13
내부시설이 깨끗함	11
자연환경이 좋음(산,바다)	11
환경이 좋다	9
편의성	70
시설이 좋다	11
캠핑 시설이 좋음	5
이용이 편리함	4
예약이 편리함	4
숙박시설이 편안함	3
편익성	29
이용요금이 저렴함	6
가격이 저렴함/적당함/가성비 좋음	4
가격이 적당함	2
가격이 합리적임	2
가격대비 면적이 좋음	2

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	3
공사 마무리가 미흡함	1
아이들이 활동공간이 필요	1
매점/편의점이 상시 운영되지 않음	1
쾌적성	3
시설 청소관리가 잘 안 됨(이물질 제거 필요)	1
그늘막 설치 요망	1
나무가 부족/녹지공간 부족	1
안전성	1
휴게실 밖 아이들 안전 주위 바람	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	4
냉방 시설 확충 요망	1
곰팡이 냄새 남	1
흡연자 단속 요망	1
에어컨 냄새 개선 요망	1
편의성	2
시설이 다양하지 않음/시설이 부족함	1
과거 샤워장 패달이 제대로 설치안 되어 오해 소지가 있었음	1
접근성	1
시설 이용시 주의사항 안내가 부족함	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

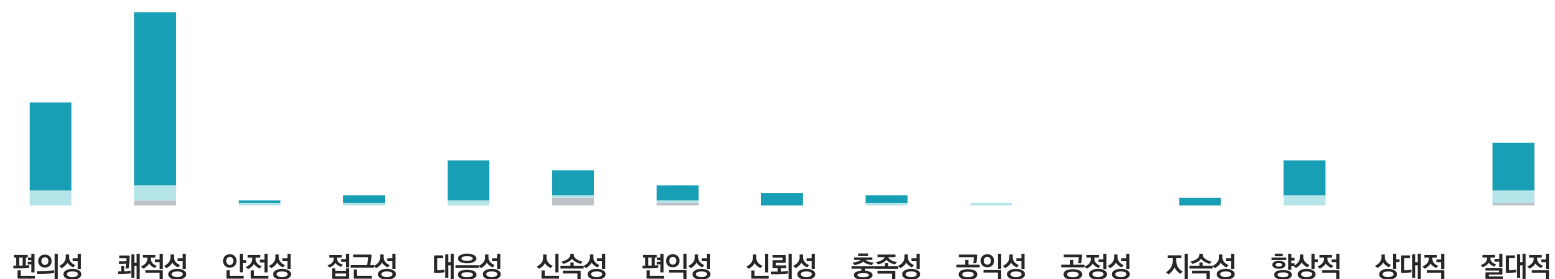
III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 77건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(69건), 동일의견은 편의성, 쾌적성(각 6건), 비향상의견은 신속성(3건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분



※ 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 : ② 항상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

항상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	69
시설/환경이 쾌적함	9
내부 환경이 좋음	4
청결함/위생적임/깨끗함	3
계곡/하천/바다 깨끗함/수질관리	3
내부시설이 깨끗함	2
편의성	35
물이 잘 나옴	3
이용이 편리함	2
시설이 쾌적함	2
시설 이용이 편리함	2
시설/기구가 많아짐	2
절대적	19
전반적으로 관리가 잘 됨	4
불편사항 없음/만족/좋음	3
만족함/좋음/불만·불편없음	3
캠핑장이 좋음	3
만족함	2

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	6
시설이 익숙하지 않음	1
불편 사항이 있음/문제가 있음	1
예약/신청 시스템 개선 / 예약이 어려움	1
화장실이 부족함	1
진입로가 좁음	1
쾌적성	6
시설/환경이 쾌적하지 않음	1
환경 개선 요망	1
자연환경이 나쁨(산,바다)	1
화장실이 깨끗하지 않음/청결하지 않음	1
해충제거/방충망 설치 요망/벌레 많음	1
절대적	5
불편사항 있음/불만족/좋지않음	2
불만족/불편함	1
만족하지 않음/불편함	1
이용이 불만스러움	1

비항상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
신속성	3
현장 방문을 통한 민원처리 필요	1
고객과의 약속(시간) 준수 요망	1
고객이 원하는 시간에 맞춰 처리하지 않음	1
쾌적성	2
시설이 노후화됨	1
시설 소음 제재/관리 요망	1
편의성	1
가격이 비쌌/적당하지 않음/가성비 나쁨	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 (건)
편의성	88
운영 시간 연장 요망	5
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
내부시설 개선 요망	3
시설 이용 편의성 확보 요망	3
운영/이용/퇴실 시간 연장/확대 요망	3
쾌적성	36
청소 자주 해주었으면	3
벌레 제거가 필요함	3
시설 청결 요망	2
시설 설비 개선	2
쾌적한 시설/환경 유지	1
절대적	16
만족함	5
불편사항 없음/만족/좋음	3
만족함/좋음/불만·불편없음	3
전반적으로 만족함	3
지금처럼 만 유지하면 된다	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
충족성	14
온수 제공 요망	4
전력공급 부족 개선	2
비포장도로 개선 요망/험한길 보수 요망	1
다양한 놀이기구 설치요망	1
지붕 수리 요망	1
편익성	8
이용요금이 저렴하길 바람	2
불거리가 많기를 바람	1
물놀이 시설 설치 희망	1
겨울에 계량기 보온커버 제공	1
이벤트가 많기를 바람	1
안전성	7
안전 관리 좀 더 관심 필요함	1
계단이 높아 위험함	1
고객/이용자 관리 요망	1
안전 관리 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

3-3

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

관람시설관리사업

- 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

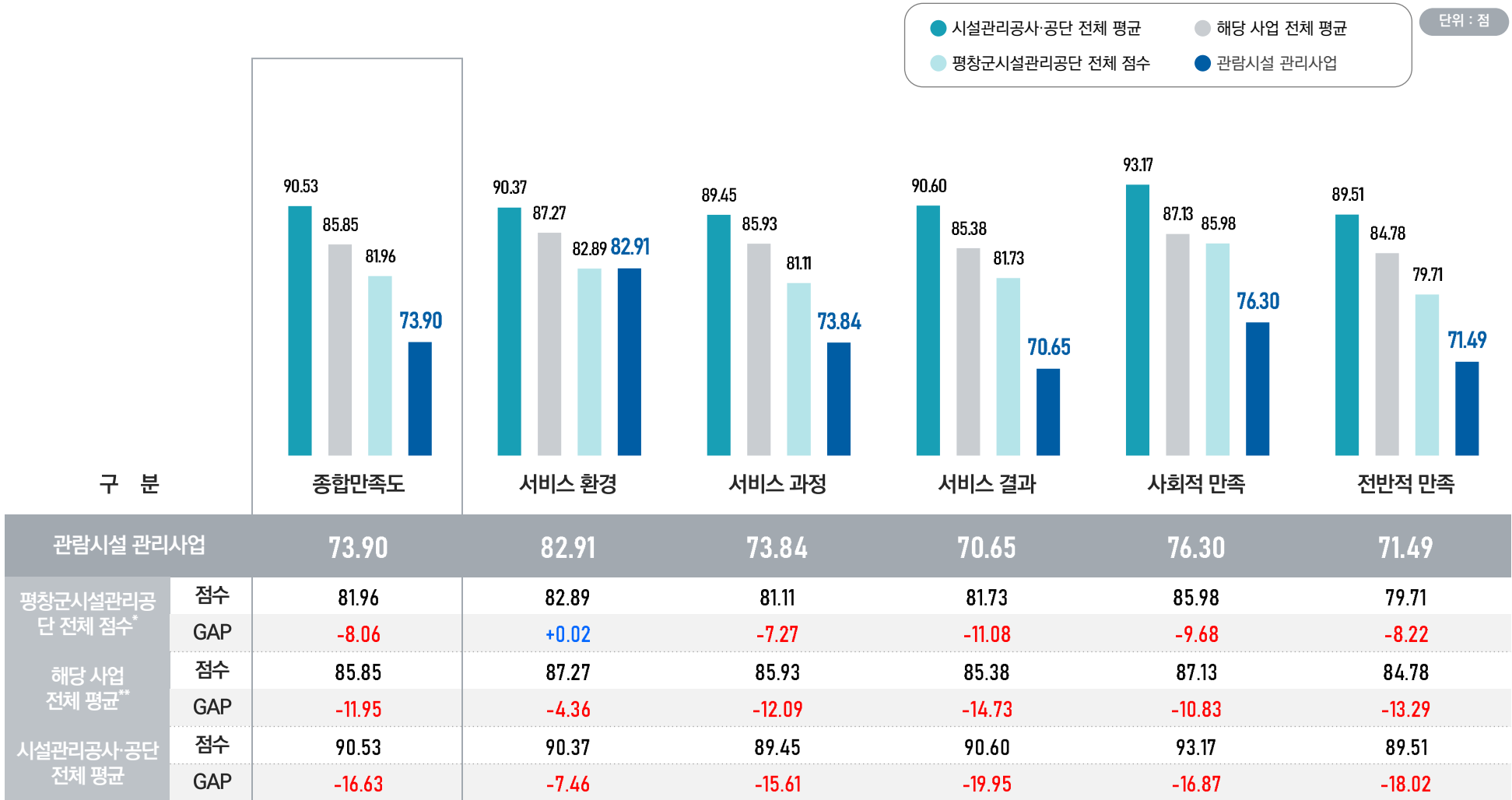
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	관람시설 관리사업	30	100.0	73.90
성별	남성	17	56.7	75.19
	여성	13	43.3	72.20
연령	20대	1	3.3	59.58
	30대	2	6.7	66.74
	40대	5	16.7	70.12
	50대	11	36.7	74.36
	60대 이상	11	36.7	77.75

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	관람시설은 이용하기 편하다	88.89
	편의성2	관람시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	72.77
	쾌적성1	관람시설은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.00
서비스 과정	접근성1	관람시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	73.41
	대응성1	관람시설에 대한 불만건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	69.18
	대응성2	관람시설의 직원들은 친절하다	84.10
	신속성1	관람시설과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	71.47
서비스 결과	편의성1	관람시설에는 충분한 볼거리가 있다	66.11
	편의성2	관람시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	78.33
	신뢰성1	관람시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	71.67
	충족성1	관람시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	69.44
	충족성2	관람시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	66.67
	공익성1	관람시설은 이용객에게 유익하다	78.33
사회적 만족	공익성2	관람시설은 관람 문화의 향상에 기여한다	77.22
	공정성1	관람시설은 누구나 이용하기 편하다	83.89
	지속성1	관람시설을 앞으로도 관람할 생각이 있다	67.22

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 관람시설 관리사업의 종합 만족도는 73.90점으로, 이는 평창군시설관리공단 전체 점수 대비 8.06점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 관람시설 관리사업 전체 평균 대비 11.95점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 16.63점 낮게 나타남



* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

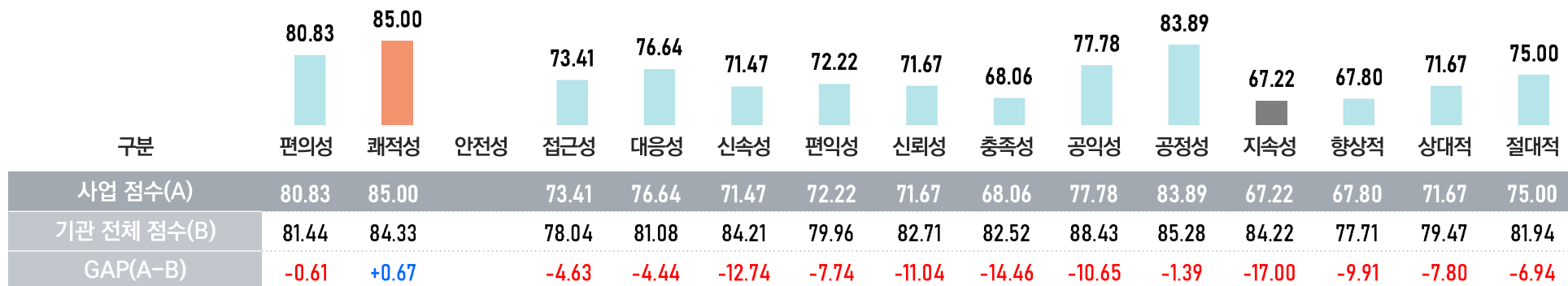
** 해당 사업 전체 평균 : 시설관리공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 관람시설 관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 관람시설 관리사업의 요소별 만족도는 쾌적성이 85.00점으로 가장 높고, 지속성이 67.22점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 쾌적성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 지속성으로 나타남

MAX MIN 단위 : 점

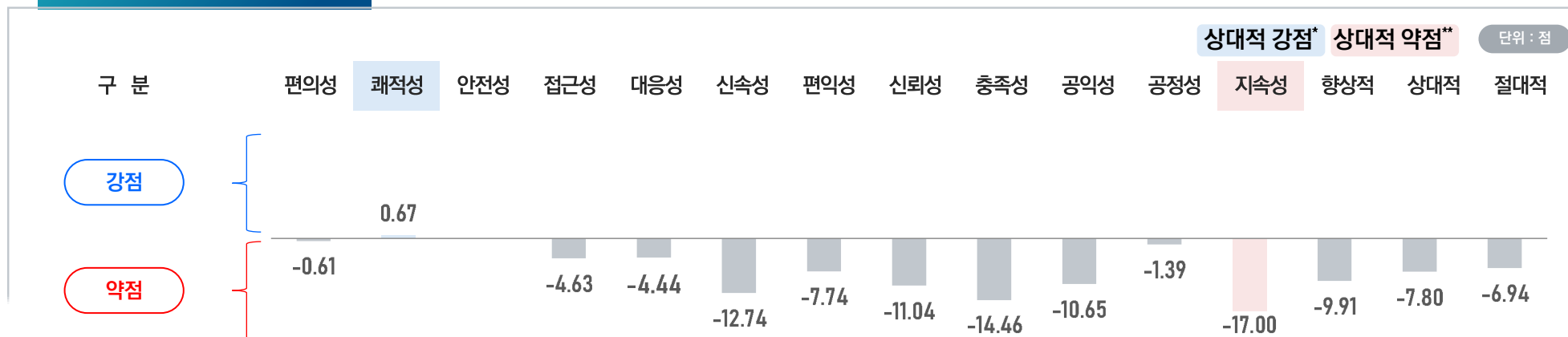


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

| IQR 값이 요소별로 편차를 보이고 있으며, IQR 값이 상대적으로 낮은 요소는 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 일관되고 안정된 것을 의미함



※ 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

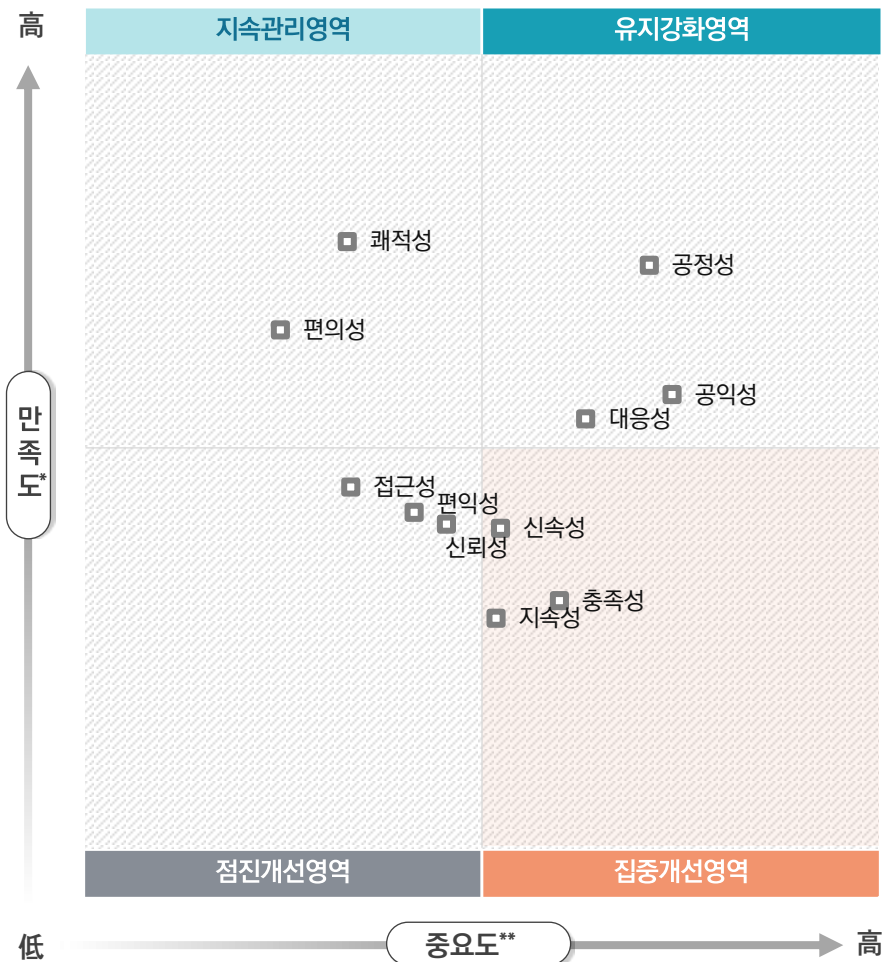
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

5 IPA 분석

III 사업별 결과

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	68.06	11.61	-83.987
2	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	67.22	9.54	-76.988
3	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	71.47	9.69	-37.022
4	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	71.67	7.94	-28.762
5	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	72.22	6.88	-21.100
6	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	73.41	4.82	-9.050
7	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	80.83	2.53	14.022
8	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	76.64	12.47	16.836
9	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	77.78	15.28	38.012
10	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	85.00	4.70	45.680
11	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	83.89	14.54	124.997
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 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 신속성, 충족성, 지속성 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	80.83	81.44	14.022	지속관리
	패적성	85.00	84.33	45.680	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	73.41	78.04	-9.050	점진개선
	대응성	76.64	81.08	16.836	유지강화
	신속성	71.47	84.21	-37.022	집중개선
서비스 결과	편의성	72.22	79.96	-21.100	점진개선
	신뢰성	71.67	82.71	-28.762	점진개선
	충족성	68.06	82.52	-83.987	집중개선
사회적 만족	공익성	77.78	88.43	38.012	유지강화
	공정성	83.89	85.28	124.997	유지강화
	지속성	67.22	84.22	-76.988	집중개선

* 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	
				강점	
-	-	-	-	-	
	●	●		개선대상	
	●			관리필요	
●	●	●	●	최우선개선	
●	●	●		우선개선	
●	●	●		우선개선	
●	●	●	●	최우선개선	
	●			관리필요	
	●			관리필요	
●	●	●	●	최우선개선	

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

III 사업별 결과

※ voc가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
쾌적성	9
자연과 가까움/자연 그대로임	2
시설/환경이 쾌적함	1
내부시설이 깨끗함	1
쾌적함	1
경관/경치/풍경이 좋음	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 11건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성, 쾌적성, 편익성(각 9건), 개선의견은 쾌적성, 충족성(각 2건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 불만 의견의 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)	41	10	11	3	1	0	0	9	0	4	0	0	0	1	0	2
만족의견 수 (건)	36	9	9	3	1	0	0	9	0	2	0	0	0	1	0	2
개선 의견 수 (건)	5	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
불만 의견 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 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	9
공간이 넓음	2
이용이 편리함	1
이용편리/사용편리함	1
시설이 잘 되어 있음	1
시설이 쾌적함	1
쾌적성	9
자연과 가까움/자연 그대로임	2
시설/환경이 쾌적함	1
내부시설이 깨끗함	1
쾌적함	1
경관/경치/풍경이 좋음	1
편익성	9
볼거리가 다양함	2
볼거리가 좋음/유익함	2
경험/체험 프로그램 있어 좋음	1
아이들 교육에 도움됨	1
볼거리가 있음/구경할 수 있음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
쾌적성	2
주변 경관이 아름답지 않음/뛰어나지 않음	1
청결하지 않음/위생이지 않음/깨끗하지 않음	1
충족성	2
다양한 볼거리 필요	1
물품 대여 요망 (랜턴 등)	1
편의성	1
코스가 짧음	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (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 5건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성, 쾌적성(각 4건), 동일의견은 쾌적성, 충족성(각 1건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 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)	17	4	5	3	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
향상의견 수 (건)	15	4	4	3	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
동일의견 수 (건)	2	0	1	0	0	0	0	0	0	1	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 : 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 (건)
충족성	7
동굴 길이가 짧음	4
강사/교사 충원 요망	2
다양한 볼거리 필요	1

편의성	6
동굴 길이가 너무 짧음	2
비품 구비 요망	1
매표소가 떨어져 있어 불편함	1
동굴 길이가 짧음	1
미끄럼 조심 표시가 있으면 좋겠음	1

접근성	3
설명문(해설)의 자세한 설명 필요	1
시설 안내표시가 부족함	1
방향성을 알 수 있음	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	2
주변 볼거리가 적음	1
후레쉬를 1인당 1개씩 지급 필요	1

지속성	2
지역활인 확장 희망	1
조금 더 연장 개발되었으면 좋겠음	1

쾌적성	1
동굴 안이 너무 추움	1

※ 주요 VOC만 제시

3-4

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

봉안당시설운영사업

- 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

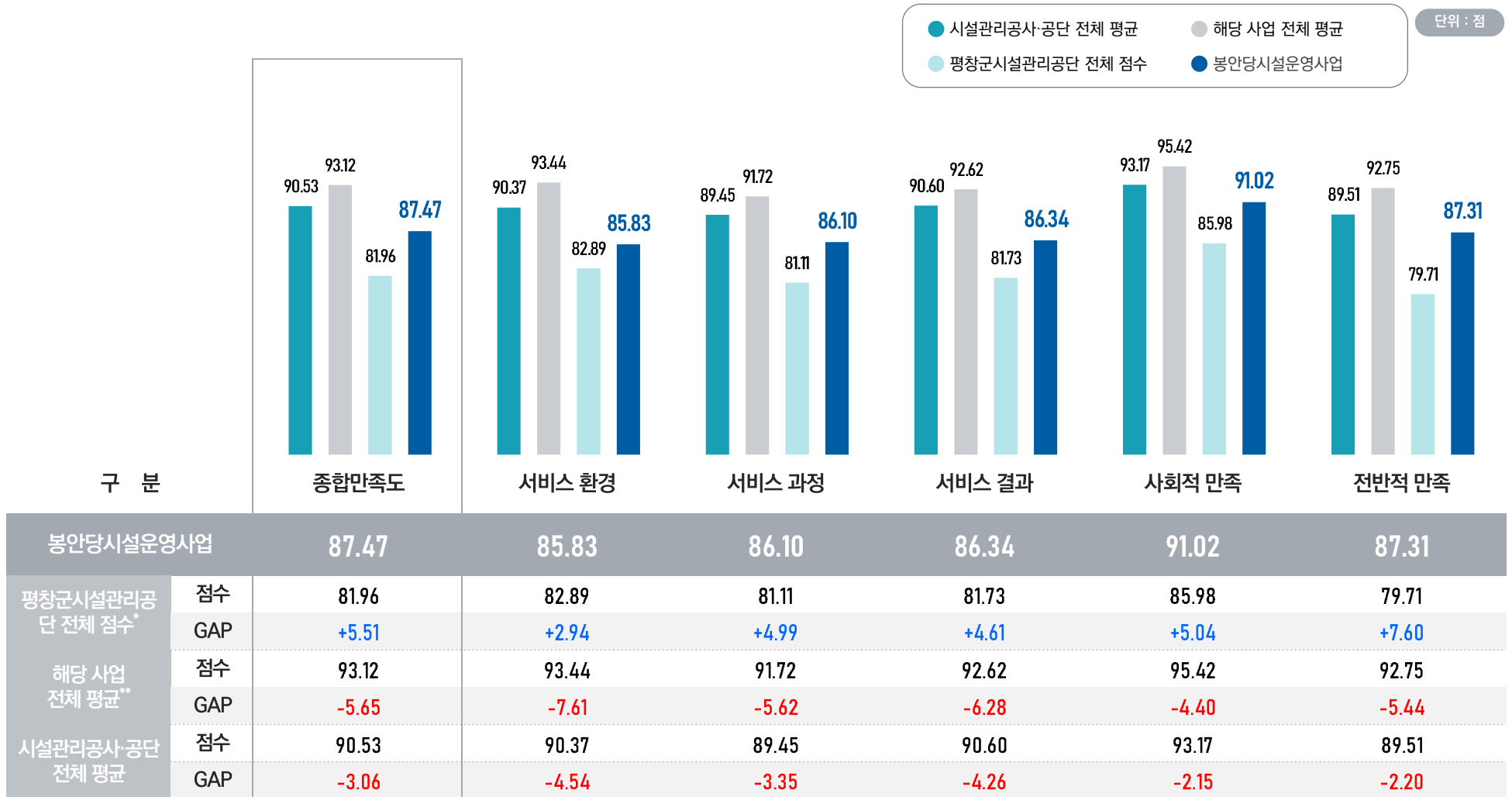
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	보안당사설운영사업	30	100.0	87.47
성별	남성	26	86.7	87.52
	여성	4	13.3	87.14
연령	20대	0	0.0	
	30대	1	3.3	95.14
	40대	12	40.0	88.79
	50대	9	30.0	87.68
	60대 이상	8	26.7	84.29

조사 내용			점수(점)
차원	요소	항목	
서비스 환경	편의성1	고인을 안치하기 편리하였다	85.00
	편의성2	이용시설이 잘 갖춰져 있다	81.67
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.33
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	80.56
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.86
	대응성2	직원들은 친절하다	89.76
	신속성1	관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	89.44
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	77.92
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.69
	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.89
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	88.33
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	85.30
	공익성1	이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	93.89
	공익성2	지역의 장묘문화 발전에 기여한다	91.11
사회적 만족	공정성1	금품 요구 없이 업무를 처리한다	92.22
	공정성2	이용할 때 신분 등에 의한 차별을 느끼지 않았다	92.22
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 보안당사설을 다시 이용할 용의가 있다	88.33

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 보안당시설운영사업의 종합 만족도는 87.47점으로, 이는 평창군시설관리공단 전체 점수 대비 5.51점 높은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 보안당시설운영사업 전체 평균 대비 5.65점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 3.06점 낮게 나타남



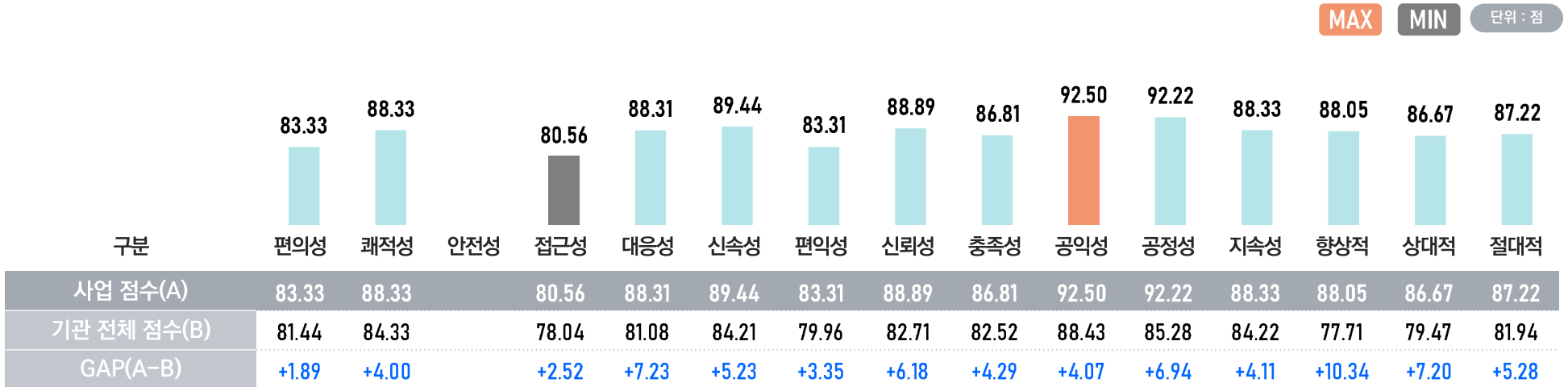
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 보안당시설운영사업의 요소별 만족도는 공익성이 92.50점으로 가장 높고, 접근성이 80.56점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 향상적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 도출되지 않음

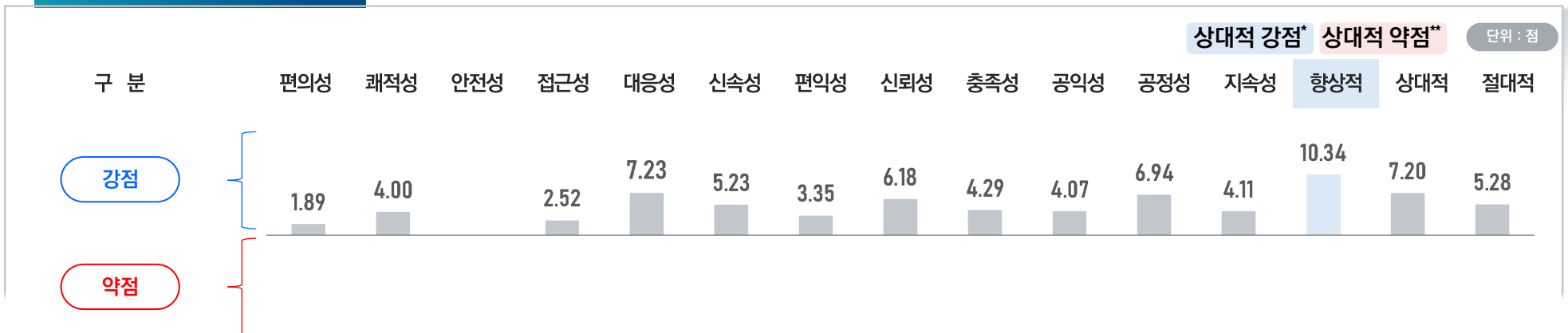


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

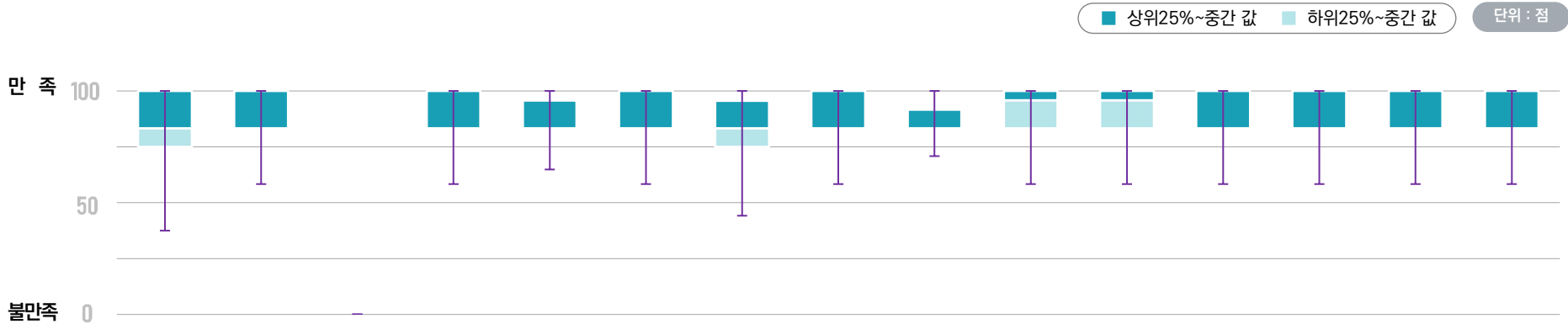
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

| 충족성의 IQR 값이 8.33점으로 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	95.65	100.00	95.55	100.00	91.67	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	95.83	95.83	83.33	83.33	83.33	83.33
1분위수	75.00	83.33		83.33	83.33	83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	25.00	16.67		16.67	12.31	16.67	20.55	16.67	8.33	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	37.50	58.33		58.33	64.86	58.33	44.18	58.33	70.83	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

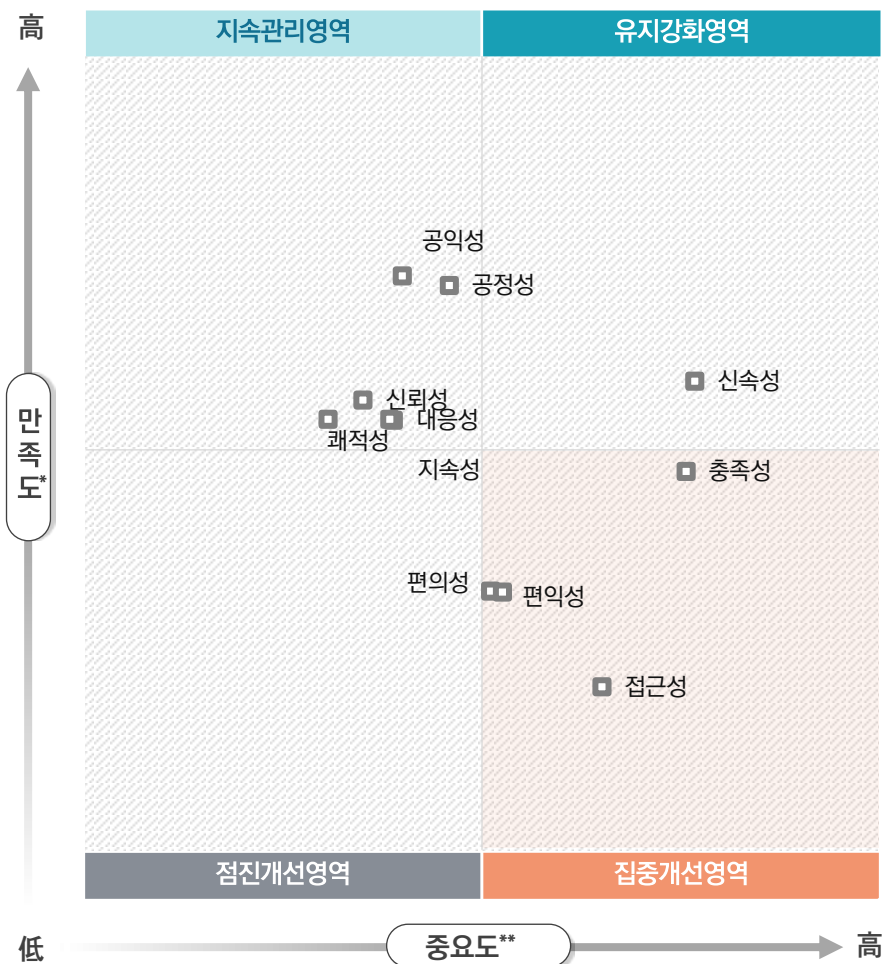
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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

편의성, 접근성, 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	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	80.56	11.30	-78.024
2	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	83.31	9.47	-39.310
3	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	83.33	9.25	-38.163
4	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	86.81	12.85	-8.270
5	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	88.33	6.25	5.474
6	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	88.31	7.46	6.331
7	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	88.33	7.39	6.470
8	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	88.89	6.90	9.867
9	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	89.44	13.02	25.855
10	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	92.50	7.62	38.418
11	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	92.22	8.49	40.442
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, 신뢰성, 공익성, 공정성, 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	83.33	81.44	-38.163	집중개선
	쾌적성	88.33	84.33	5.474	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	80.56	78.04	-78.024	집중개선
	대응성	88.31	81.08	6.331	지속관리
	신속성	89.44	84.21	25.855	유지강화
서비스 결과	편의성	83.31	79.96	-39.310	집중개선
	신뢰성	88.89	82.71	9.867	지속관리
	충족성	86.81	82.52	-8.270	집중개선
사회적 만족	공익성	92.50	88.43	38.418	지속관리
	공정성	92.22	85.28	40.442	지속관리
	지속성	88.33	84.22	6.470	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
-	-	-	-	-
●		●	●	우선개선
●				관리필요
				강점
●		●	●	우선개선
				강점
●		●	●	우선개선
				강점
				강점
				강점

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

III 사업별 결과

기관의 강점		빈도(건)
쾌적성		9
시설/환경이 쾌적함		1
내부시설이 깨끗함		1
시설 설비가 좋음		1
관리가 잘 되어 있음		1
시설 관리가 잘 되어있음/관리를 잘함		1
신속성		1
시설 이용이 신속함		1
지속성		1
이용가능한 기간 충분함		1

최우선개선 과제 빈도(건)

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 16건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(14건), 개선의견은 편의성(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 불만 의견의 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)	49	16	9	1	6	7	1	0	0	3	0	0	1	0	0	5
만족의견 수 (건)	47	14	9	1	6	7	1	0	0	3	0	0	1	0	0	5
개선 의견 수 (건)	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
불만 의견 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 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	14
이용이 편리함	3
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
공간이 넓음	1
시설이 좋다	1
이용편리/사용편리함	1
쾌적성	9
시설/환경이 쾌적함	1
내부시설이 깨끗함	1
시설 설비가 좋음	1
관리가 잘 되어 있음	1
시설 관리가 잘 되어있음/관리를 잘함	1
대응성	7
직원이 친절함	4
친절하게 안내함	1
직원이 깔끔함	1
직원 인상이 좋음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	2
주차장 공간 확보 요망	1
대기공간이 협소함	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
-----------------------------------	-----------

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성, 쾌적성 관련 의견이 각 9건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성, 쾌적성(각 9건) 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)	41	9	9	0	3	7	3	3	1	3	0	0	0	1	0	2
향상의견 수 (건)	41	9	9	0	3	7	3	3	1	3	0	0	0	1	0	2
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

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	9
이용이 편리함	2
공간이 넓음	1
불편 사항이 없음/문제가 없음	1
생활 환경이 편리해짐	1
주차 시설이 많다	1
쾌적성	9
시설/환경이 쾌적함	2
시설 설비가 좋음	2
보안당 관리가 좋다	2
내부 환경이 좋음	1
주변 공간이 여유롭다	1
대응성	7
직원이 친절함	2
친절하게 안내함	1
문의시 친절하게 답변함	1
직원이 고객응대를 잘함	1
직원의 응대가 잘 이루어짐/신속함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
--------------------------	-----------

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
------------------------------	-----------

※ 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 (건)
편의성	19
장묘시설/공간 확장 요망	4
화장시설 확충	3
주차장 공간 확보 요망	2
주차 시설이 적다	1
주차장이 복잡함 / 주차가 불편함	1
접근성	5
시설 이용시 주의사항 안내가 부족함	1
날짜/일시 명확한 안내 요망	1
안내사항 문자로 전달 희망	1
요금 효율/인상/할인 등 상세한 안내 필요	1
간단명료한 안내/정보제공 요망	1
안전성	1
겨울에 제설작업 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
신속성	1
제설 작업을 신속하게 하길 바람	1
충족성	1
가족장이나 묘 설치 요망	1
공정성	1
합장 요청이 '시 허가 필요'로 거절당함	1

※ 주요 VOC만 제시

3-5

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

장사시설운영사업

- 01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
- 04 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

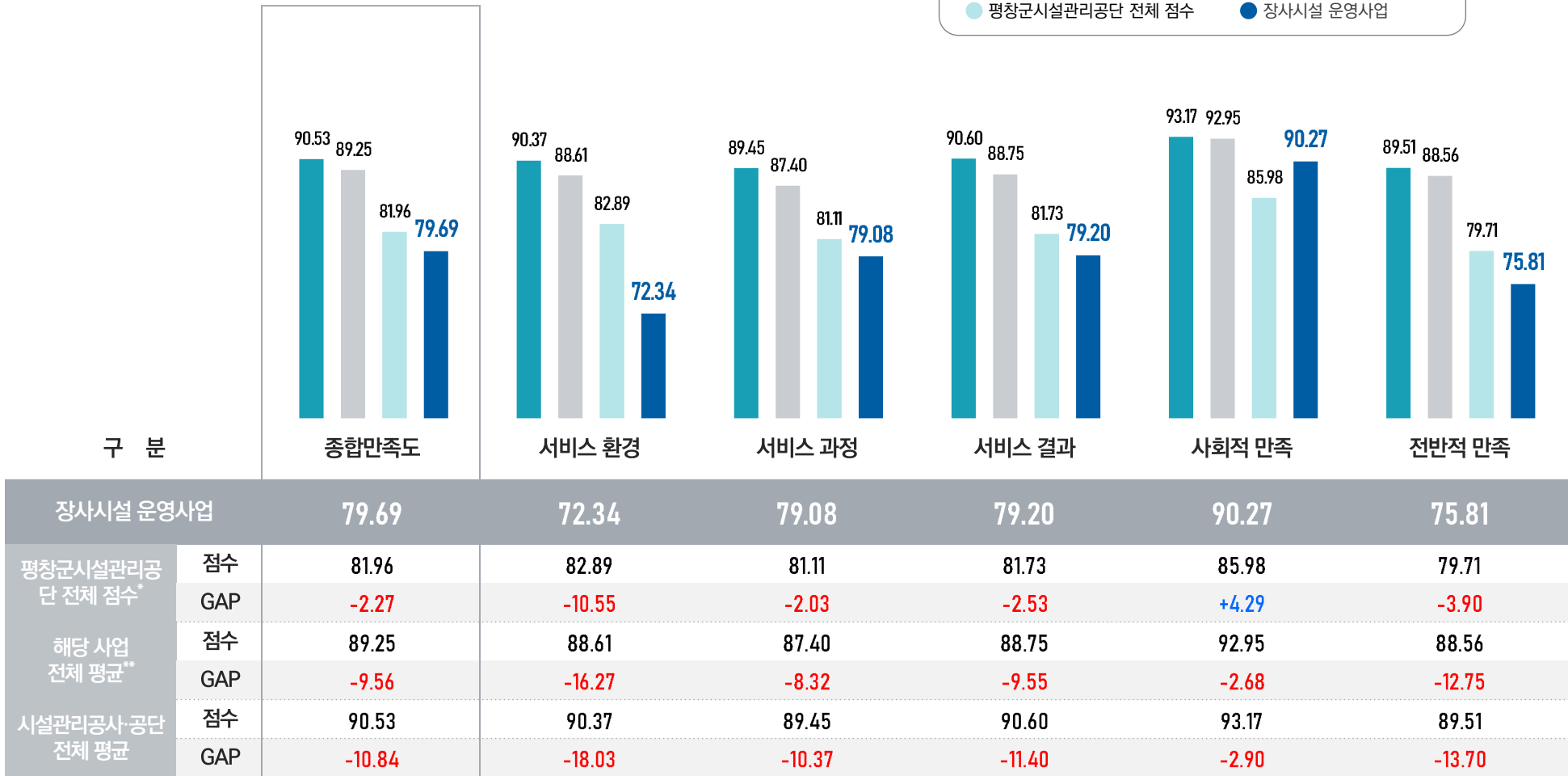
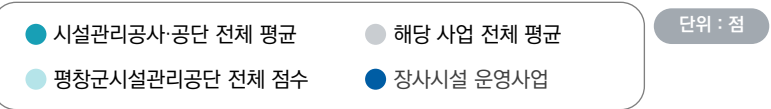
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	장사시설 운영사업	50	100.0	79.69
성별	남성	42	84.0	79.67
	여성	8	16.0	79.80
연령	20대	1	2.0	87.22
	30대	6	12.0	81.09
	40대	10	20.0	79.96
	50대	16	32.0	82.36
	60대 이상	17	34.0	76.08

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	장례를 치르기 편리하다	79.00
	편의성2	부대시설이 잘 갖춰져 있다	65.02
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	72.67
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	78.79
	대응성1	불만·건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	67.02
	대응성2	직원들은 친절하다	82.33
	신속성1	일반 업무를 직원들이 신속하게 처리한다	83.79
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	69.44
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.67
	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다	80.47
	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	83.26
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	79.91
	공익성1	이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	94.67
사회적 만족	공익성2	지역의 장사문화 발전에 기여한다	93.06
	공정성1	금품을 요구하지 않는다	90.67
	공정성2	이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	88.53
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 다시 이용할 용의가 있다	87.35

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 장사시설 운영사업의 종합 만족도는 79.69점으로, 이는 평창군시설관리공단 전체 점수 대비 2.27점 낮은 수준임
- 시설관리공사·공단 유형 내 사업 중 장사시설 운영사업 전체 평균 대비 9.56점 낮게, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 10.84점 낮게 나타남



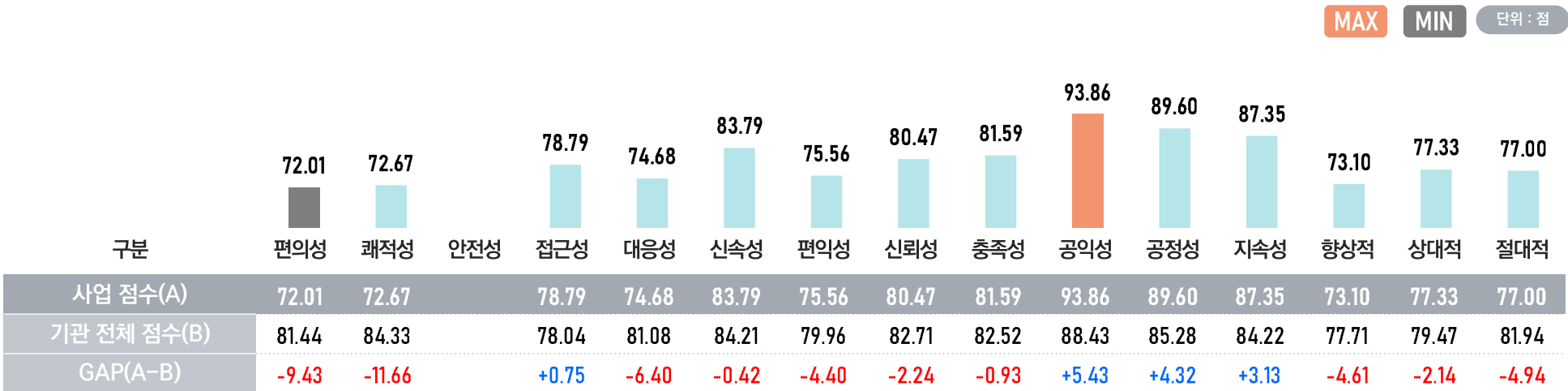
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

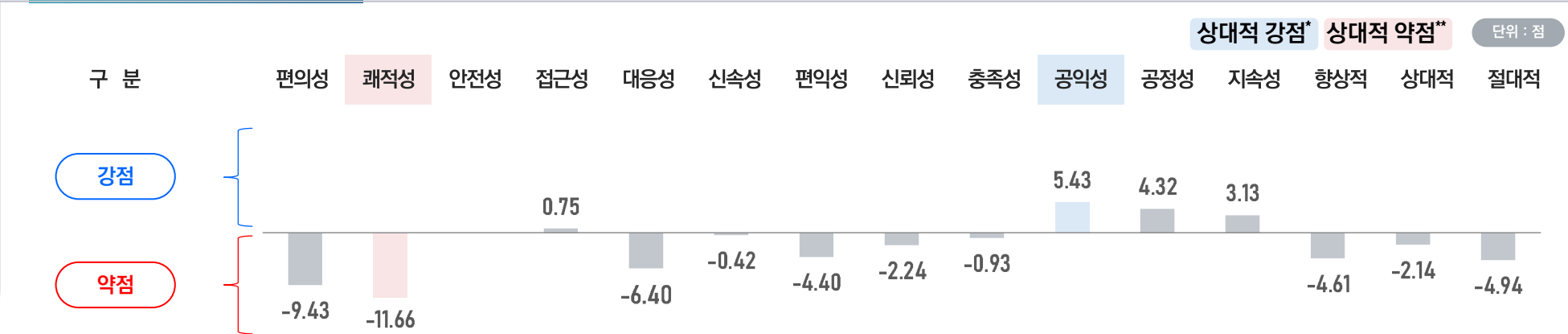
- | 장사시설 운영사업의 요소별 만족도는 공익성이 93.86점으로 가장 높고, 편의성이 72.01점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 공익성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 쾌적성으로 나타남



※ 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

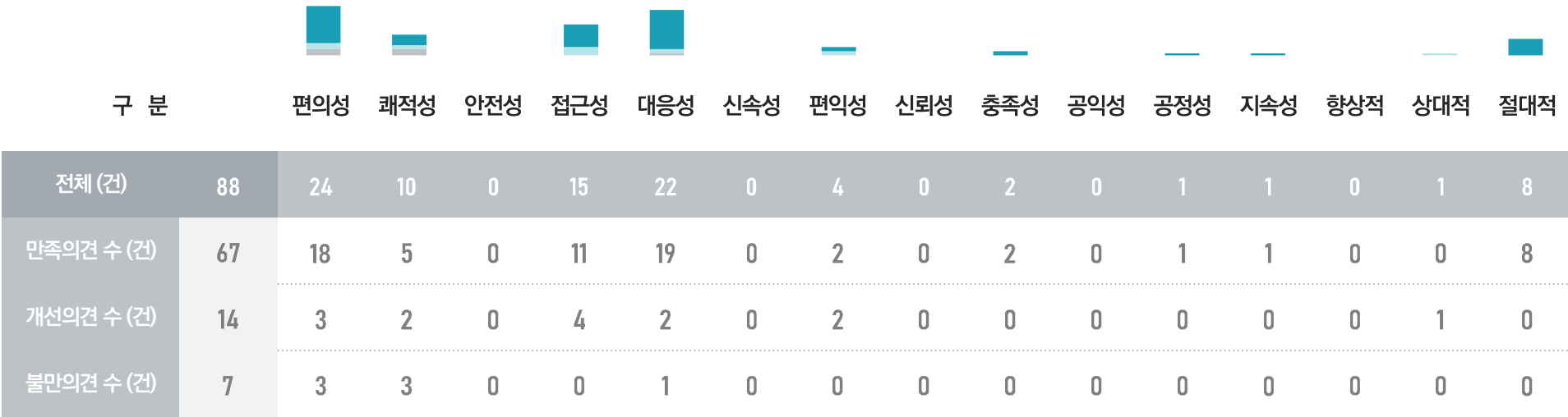


4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 24건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 대응성(19건), 개선의견은 접근성(4건), 불만 의견은 편의성, 쾌적성(각 3건) 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

4 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 (건)
대응성	19
직원이 친절함	4
친절하게 안내함	3
현장 직원이 성실함	2
응대가 친절함	1
직원이 친절함/상냥함	1
편의성	18
거리가 가까움	3
불편 사항이 없음/문제가 없음	2
행정 절차가 편리함	1
이용편리/사용편리함	1
주차장이 가까움	1
접근성	11
위치/접근성이 편리함	2
직원이 설명/안내를 상세히 잘함	2
문의에 대한 안내/설명을 잘 해줌	2
접근성이 좋음	1
직원이 자세하게 설명함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
접근성	4
안내표지판이 잘 되어있지 않음	1
주차장과의 접근성 개선 요망	1
장소 찾기 어려움	1
시설 안내표지판 필요	1
편의성	3
주차장 공간 확보 요망	1
내부시설 개선 요망	1
주차장 출입구가 한 곳이라 불편함	1
쾌적성	2
시설 보수 유지/점검 필요	1
시설 노후화됨	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	3
시설이 다양하지 않음/시설이 부족함	1
휴게시설(의자, 정자 등) 부족	1
시설이 좋지 않음	1
쾌적성	3
시설이 노후화됨	2
시설에 대한 좋지 않은 인식 개선 요망	1
대응성	1
직원이 친절안함/상냥하지 않음	1

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 17건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 대응성(15건), 동일의견은 쾌적성, 대응성, 향상적, 절대적(각 2건), 비향상의견은 편의성(4건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분

편의성 쾌적성 안전성 접근성 대응성 신속성 편의성 신뢰성 충족성 공익성 공정성 지속성 향상적 상대적 절대적

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	63	9	10	0	5	17	2	3	2	2	2	0	0	7	0	4
향상의견 수 (건)	45	5	6	0	5	15	2	3	2	0	1	0	0	4	0	2
동일의견 수 (건)	10	0	2	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	2
비향상의견 수 (건)	8	4	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	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

4 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 (건)
대응성	15
친절하게 안내함	5
직원이 친절함	4
안내 직원이 친절함	3
응대가 친절함	1
안전요원이 적극적임	1
쾌적성	6
시설/환경이 쾌적함	1
내부시설이 깨끗함	1
시설이 깨끗함/청결함	1
시설이 쾌적함	1
관리가 잘 되어 있음	1
편의성	5
이용이 편리함	1
주차시설이 좋음	1
거리가 가까움	1
수혜 가정의 편의를 돌봐줌	1
막차/늦은 시간 이용이 편리함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
쾌적성	2
주변 환경이 쾌적하지 않음	1
시설/환경이 좋지 않음	1
대응성	2
직원이 불친절함	1
직원의 서비스교육 필요	1
항상적	2
보통/똑같다/변화 없음/발전없음	1
똑같다	1

비항상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	4
대기공간이 협소함	1
공간 협소/면적이 좁음	1
편의시설이 없음	1
공간이 아담함	1
쾌적성	2
시설이 노후화됨	1
시설 노후화/낙후됨	1
충족성	1
새로운 곳으로 이전 희망	1

※ 주요 VOC만 제시

4 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 (건)
편의성	30
내부시설 개선 요망	4
대기공간이 협소함	3
주차 시설이 적다	2
시설이 다양하지 않음/시설이 부족함	2
주차장이 복잡함 /주차가 불편함	1
쾌적성	11
공간이 쾌적해 보이지 않음	2
시설 청결 요망	1
냉방시설(에어컨,대형선풍기) 설치 요망	1
시설 관리 잘 해 주었으면 함	1
시설관리가 필요함	1
접근성	6
길 안내 표지판이 잘 되어 있길 바람	1
접근성이 좋지 않음	1
상세한 장례절차 설명 필요	1
호실별 안내 모니터 필요	1
1층과 2층의 명확한 구분 필요	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
지속성	2
규모 확대 요망/컸으면	1
시설 투자를 통해 많은 사람이 이용할 수 있기를 바람	1
충족성	1
개선/노력이 필요함	1
공정성	2
누가 장례를 치르고 있는지 정보 확인 필요	1
장례를 치르는 장소 확대 필요	1

※ 주요 VOC만 제시

IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

조사 결과 요약



지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

전체 대비

평창군시설관리공단의
종합만족도는 81.96점

전년 대비

전년도 종합만족도 대비
2.09점 하락

사업별

만족도가 가장 높은 사업은
봉안당시설운영사업 87.47점

요소별

만족도가 가장 높은 요소는
사회적 만족-공익성 88.43점

자연휴양림관리사업

자연휴양림관리사업의
종합만족도는 80.86점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 결과 – 83.54점

만족도가 가장 높은 요소는
신속성 – 87.32점

캠핑장관리사업

캠핑장관리사업의
종합만족도는 86.46점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 89.98점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 91.99점

관람시설관리사업

관람시설관리사업의
종합만족도는 73.90점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 환경 – 82.91점

만족도가 가장 높은 요소는
쾌적성 – 85.00점

봉안당시설운영사업

봉안당시설운영사업의
종합만족도는 87.47점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 91.02점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 92.50점

장사시설운영사업

장사시설운영사업의
종합만족도는 79.69점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 90.27점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 93.86점

V

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

지방공기업 전체 결과

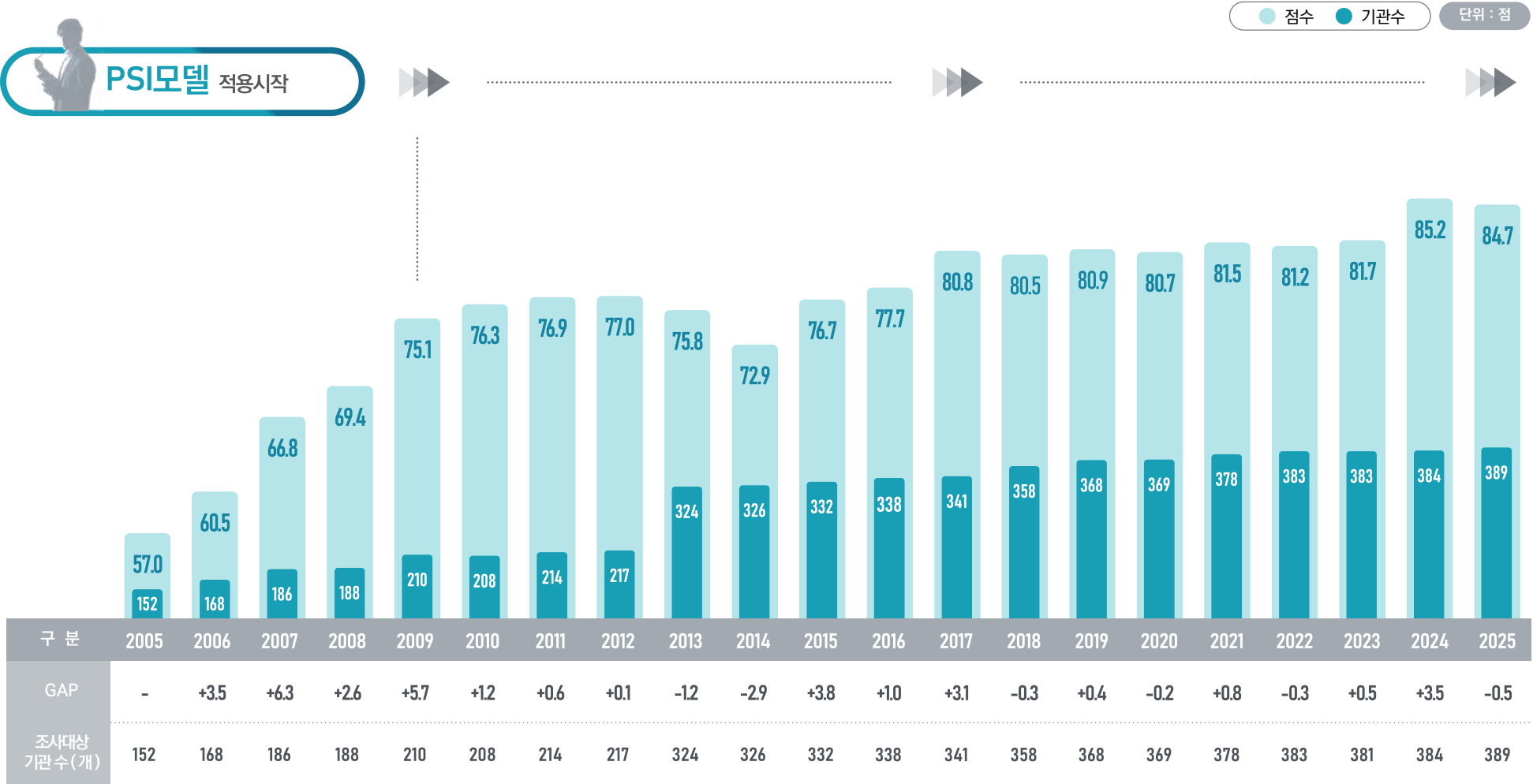


지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1 PSI 결과 추이

V 지방공기업 전체 결과

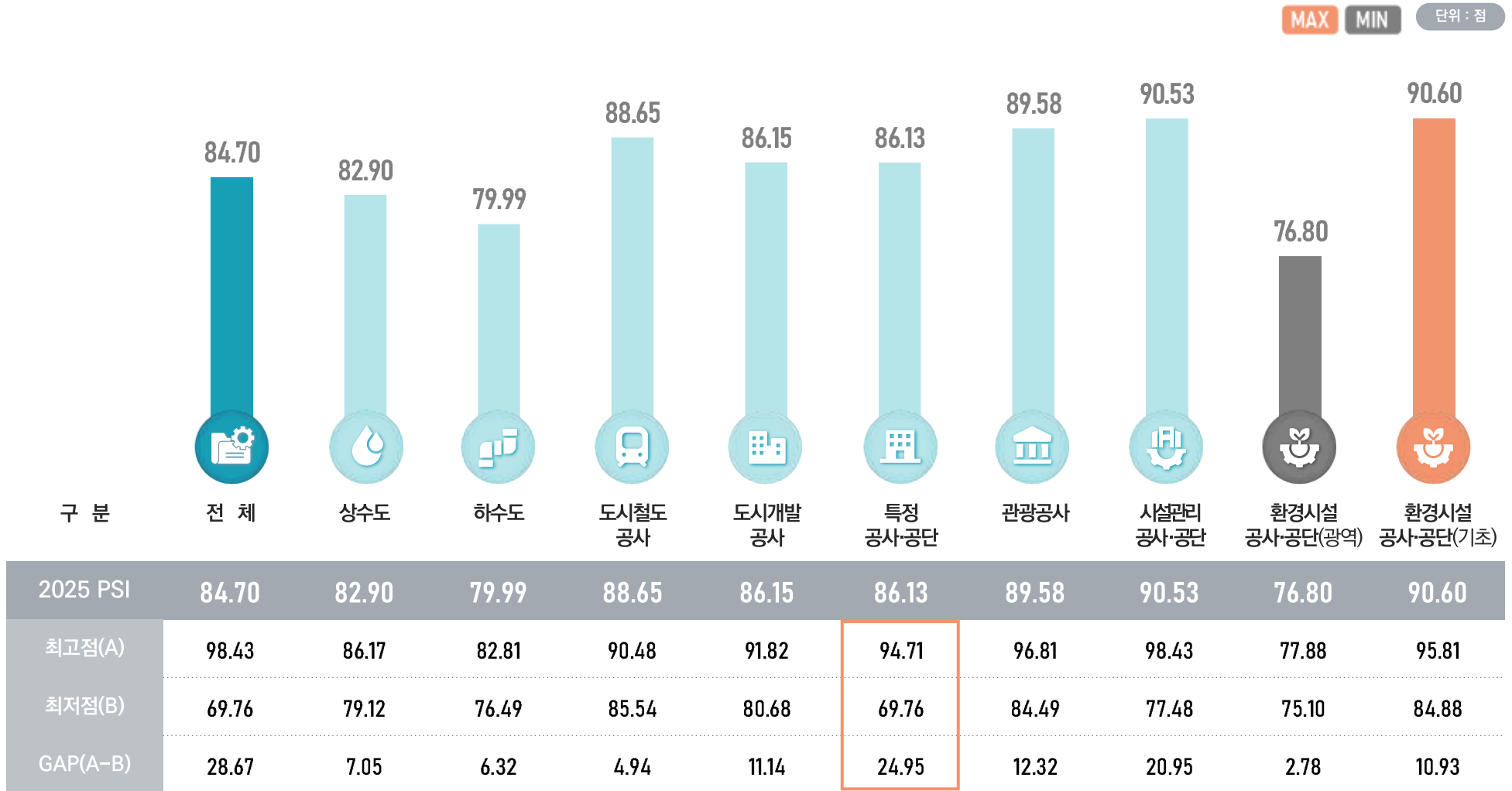
PSI는 2017년 80점대에 진입한 이후 소폭 등락을 반복하며 80점대 초반을 유지하다, 2024년 85.2점으로 2023년 대비 3.5점 상승하며 80점대 중반에 진입하였고, 2025년은 84.7점으로 소폭(0.5점) 하락함



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 공사	도시개발 공사	특정 공사·공단	관광공사	시설관리 공사·공단	환경시설 공사·공단(광역)	환경시설 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

