

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

- 결과보고서
- 안동시시설관리공단

Evaluation Institute of regional public corporation

제 출 문



안동시시설관리공단 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	116
V	지방공기업 전체 결과	120



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

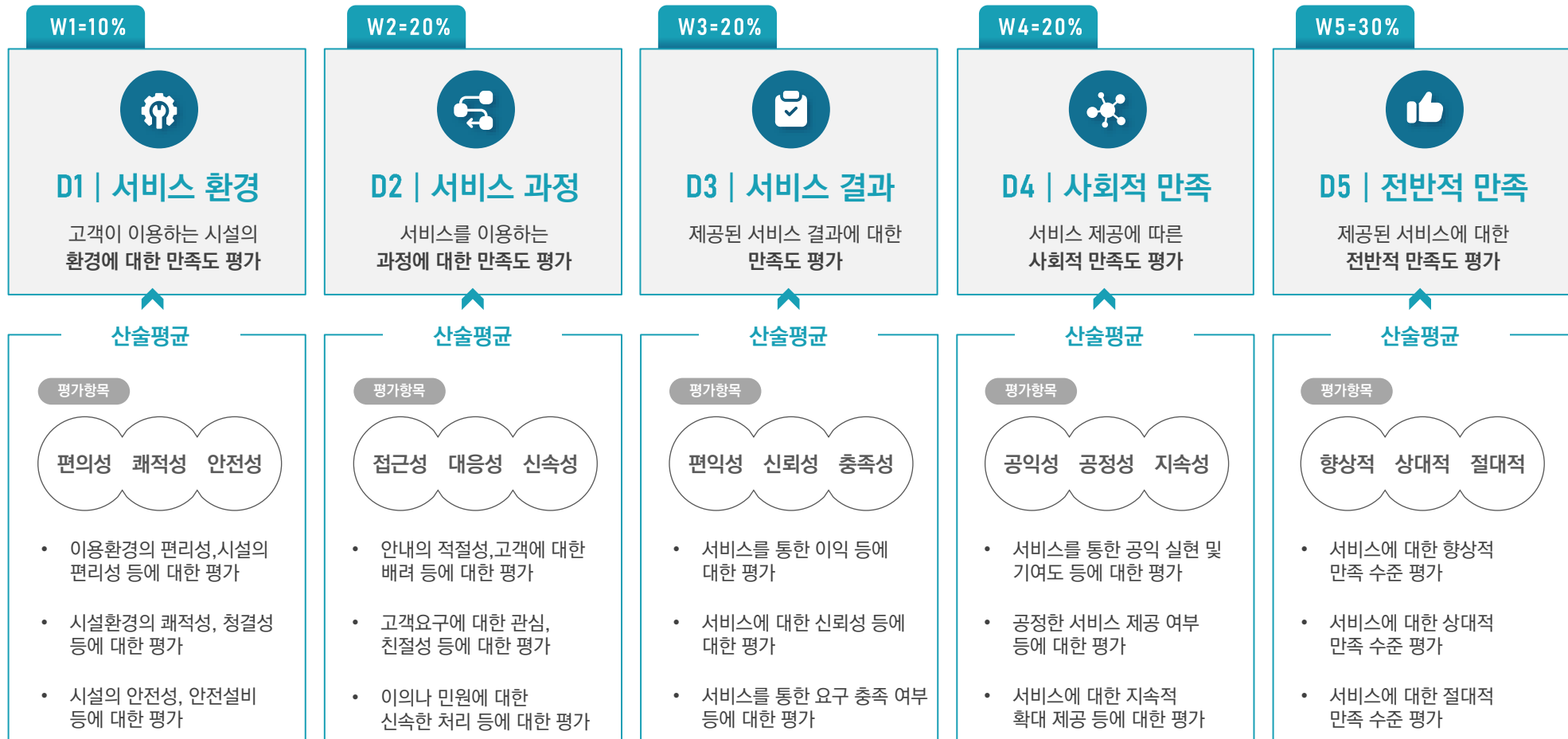
**TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

3 PSI 모델 : ① 구성 및 측정방법

I 조사 개요

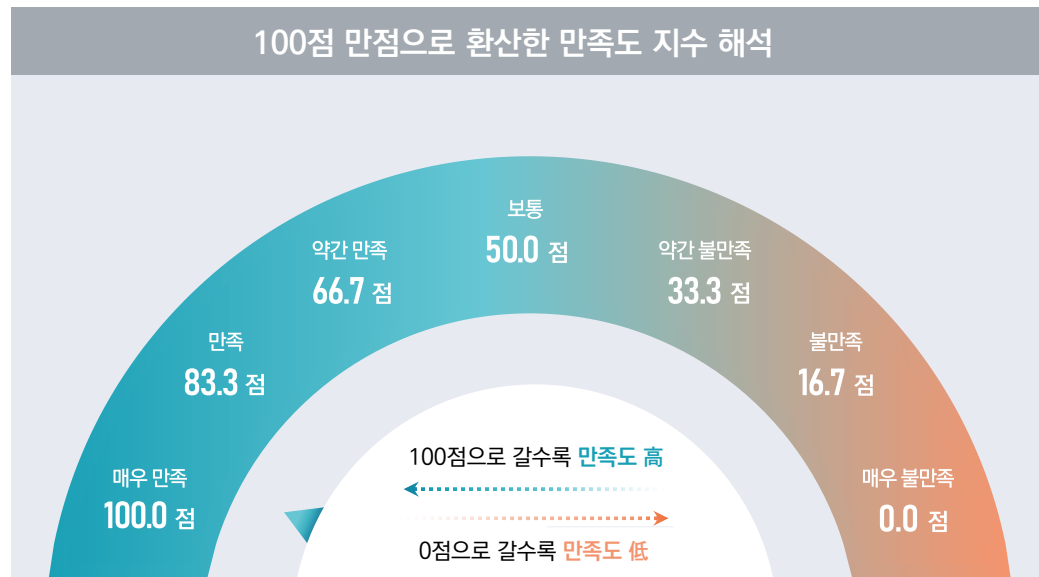
종합만족도 PSI $W_1D_1 + W_2D_2 + W_3D_3 + W_4D_4 + W_5D_5$

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

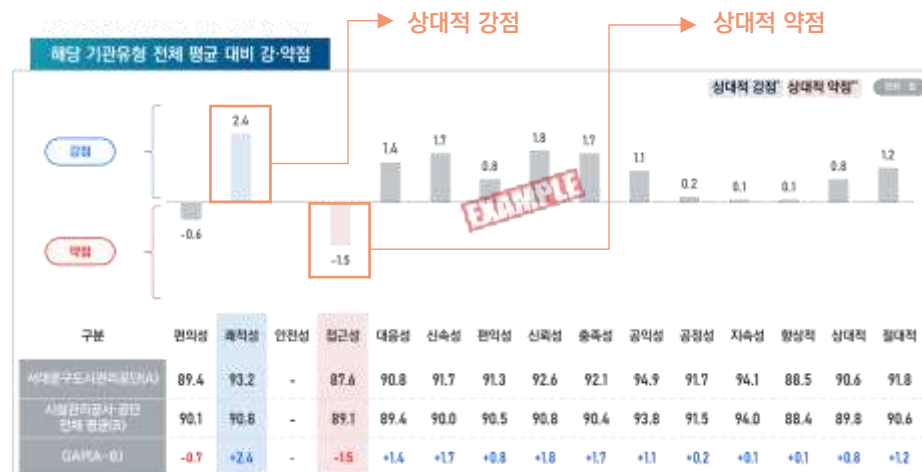
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

- 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



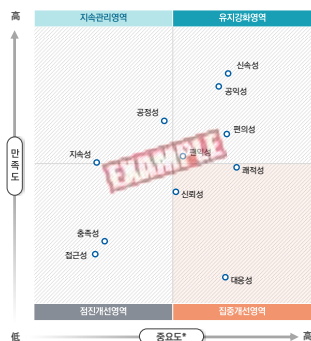
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 높게 나타난 요소는 상대적 강점 요소이므로 지속적인 유지·강화가 필요함
→ **상대적 강점** : MAX [(전체 점수 - 기관의 점수) > 0]
- 해당 기관 유형 전체 평균 대비 기관의 요소 만족도가 상대적으로 가장 낮게 나타난 요소는 상대적 약점 요소이므로 개선을 위한 노력이 요구됨
→ **상대적 약점** : MIN [(전체 점수 - 기관의 점수) < 0]

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

점진개선

중요도 낮고, 성과(만족도) 낮고
점진적 개선이 필요한 영역

지속관리

중요도 낮고, 성과(만족도) 높고
지속적인 관리가 필요한 영역

유지강화

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

개선 우선 순위					
순서	요소	영향력	중요도	만족도	지수
1	서비스를 통한 고객응대시간 단축	85.6	2.1	-0.44	
2	현직인 직원들의 전문성 향상 및 서비스 질 향상	87.5	4.4	-0.261	
3	공정성 서비스 제공을 위한 제도 정비	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 따른 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	현직인 직원들의 전문성 향상 및 서비스 질 향상	94.7	12.4	0.303	
11	공정성 서비스 제공을 위한 제도 정비	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	점진개선
	쾌적성	90.9	93.1	-0.041	점진개선
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.7	88.6	-0.597	점진개선
	대응성	93.0	93.8	0.104	지속관리
	신속성	91.8	91.7	0.014	유지강화
서비스 결과	편의성	94.7	91.3	0.234	지속관리
	신뢰성	93.8	92.5	0.251	유지강화
	충족성	93.4	94.1	0.101	지속관리
사회적 만족	공익성	95.6	96.9	0.426	유지강화
	공정성	90.5	90.3	-0.070	점진개선
	자속성	93.2	94.1	0.216	유지강화

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

개선 요소 도출

개선시급도 파악

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

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

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

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



조사 대상

- 최근 1년 이내 안동시시설관리공단에서 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(%)
문화체육시설 관리사업(볼링장)	안동볼링장	전화조사	51	15
온천시설관리사업	학가산온천	전화조사	66	20
캠핑장관리사업	단호샌드파크	전화조사	42	15
장사시설운영사업	장사문화공원	전화조사	16	10
수련관관리사업	청소년수련관	전화조사	80	25
	청소년수련원			
시설물관리사업(주민편익시설)	맑은누리 편익시설	전화조사	55	15
합 계			310	100

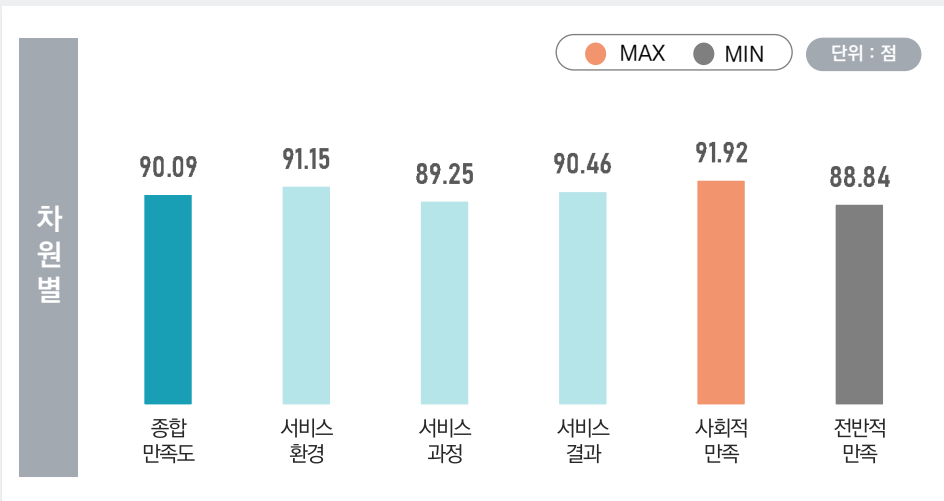
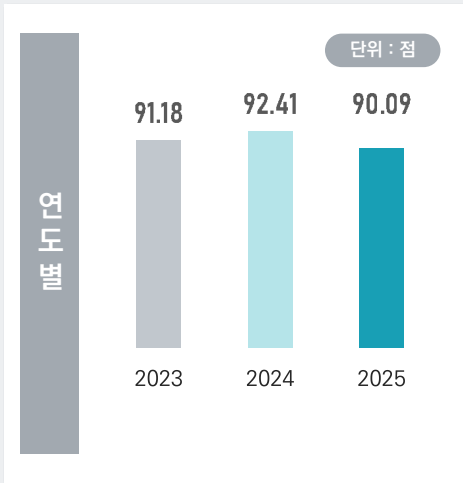
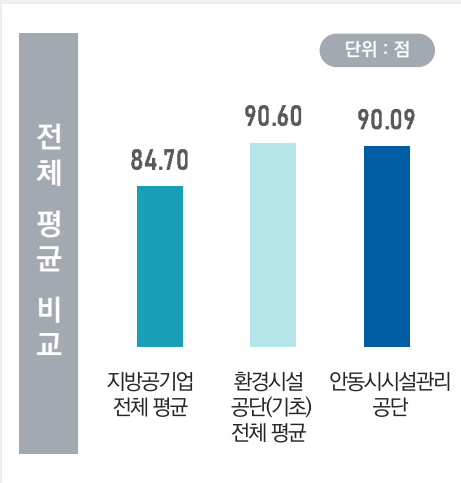


기관 전체 결과

- 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

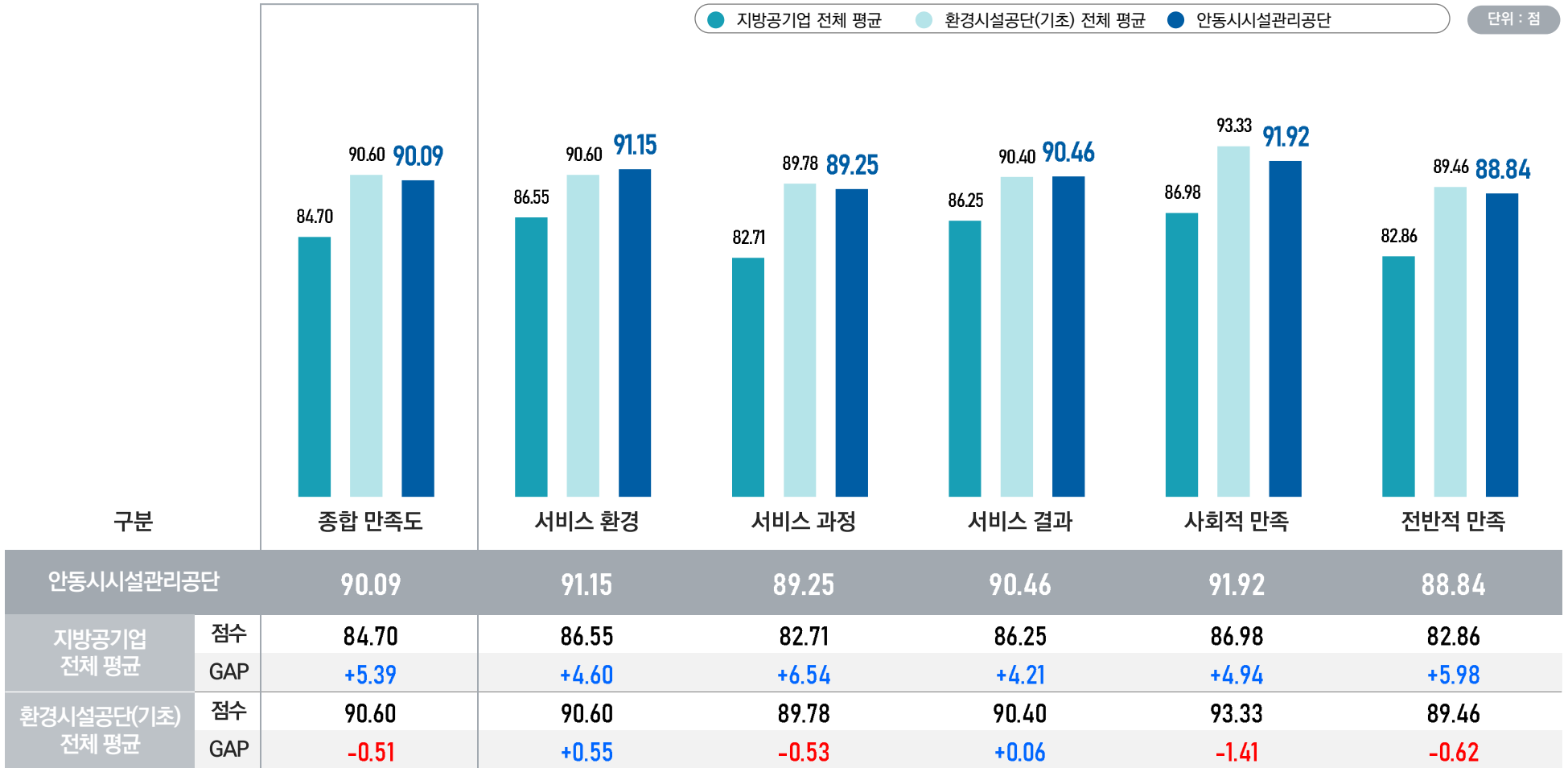
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관	안동시시설관리공단	310	100.0	90.09
성별	남성	155	50.0	91.11
	여성	155	50.0	89.10
연령	20대	22	7.1	90.65
	30대	66	21.3	91.90
	40대	90	29.0	93.87
	50대	68	21.9	85.29
	60대 이상	64	20.6	87.86



2 전체 평균 대비 분석

II 기관 전체 결과

- | 안동시시설관리공단의 종합 만족도는 90.09점으로, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 0.51점 낮게 나타남
- | 지방공기업 전체 평균 대비 5.39점 높은 수준임

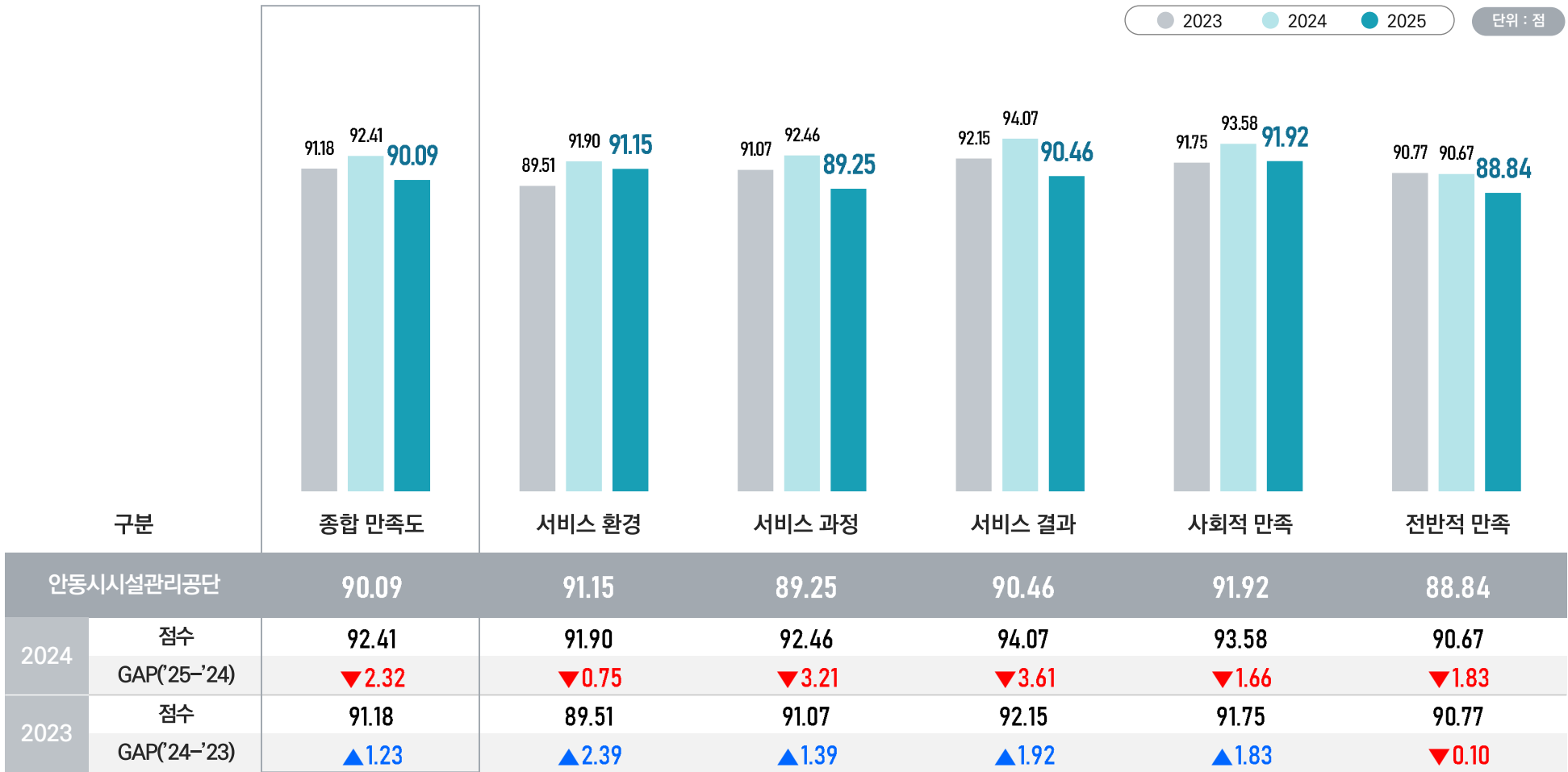


※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 환경시설공단(기초) 전체 : 15개 기관

3 연도별 추이 분석

II 기관 전체 결과

| 안동시시설관리공단의 연도별 종합 만족도는 2023년 91.18점에서 2024년 92.41점으로 1.23점 상승했으며, 2024년 91.18점에서 2025년 90.09점으로 2.32점 하락함



4 사업별 분석

II 기관 전체 결과

안동시시설관리공단 사업별 만족도는 캠핑장관리사업의 만족도가 93.80점으로 가장 높게 나타난 반면, 온천시설관리사업의 만족도는 86.91점으로 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
안동시시설관리공단	310	90.09	91.15	89.25	90.46	91.92	88.84
문화체육시설 관리사업(볼링장)	51	87.14	90.69	88.04	85.29	93.03	82.68
온천시설관리사업	66	86.91	87.12	85.03	89.50	89.41	84.72
캠핑장관리사업	42	93.80	94.05	93.20	95.07	92.93	93.86
장사시설운영사업	16	92.84	93.75	90.78	90.97	95.83	93.15
수련관관리사업	80	89.74	89.84	88.29	89.89	91.62	89.31
시설물관리사업(주민편의시설)	55	92.32	94.55	92.70	92.88	91.02	91.82

5 차원 및 요소별 분석

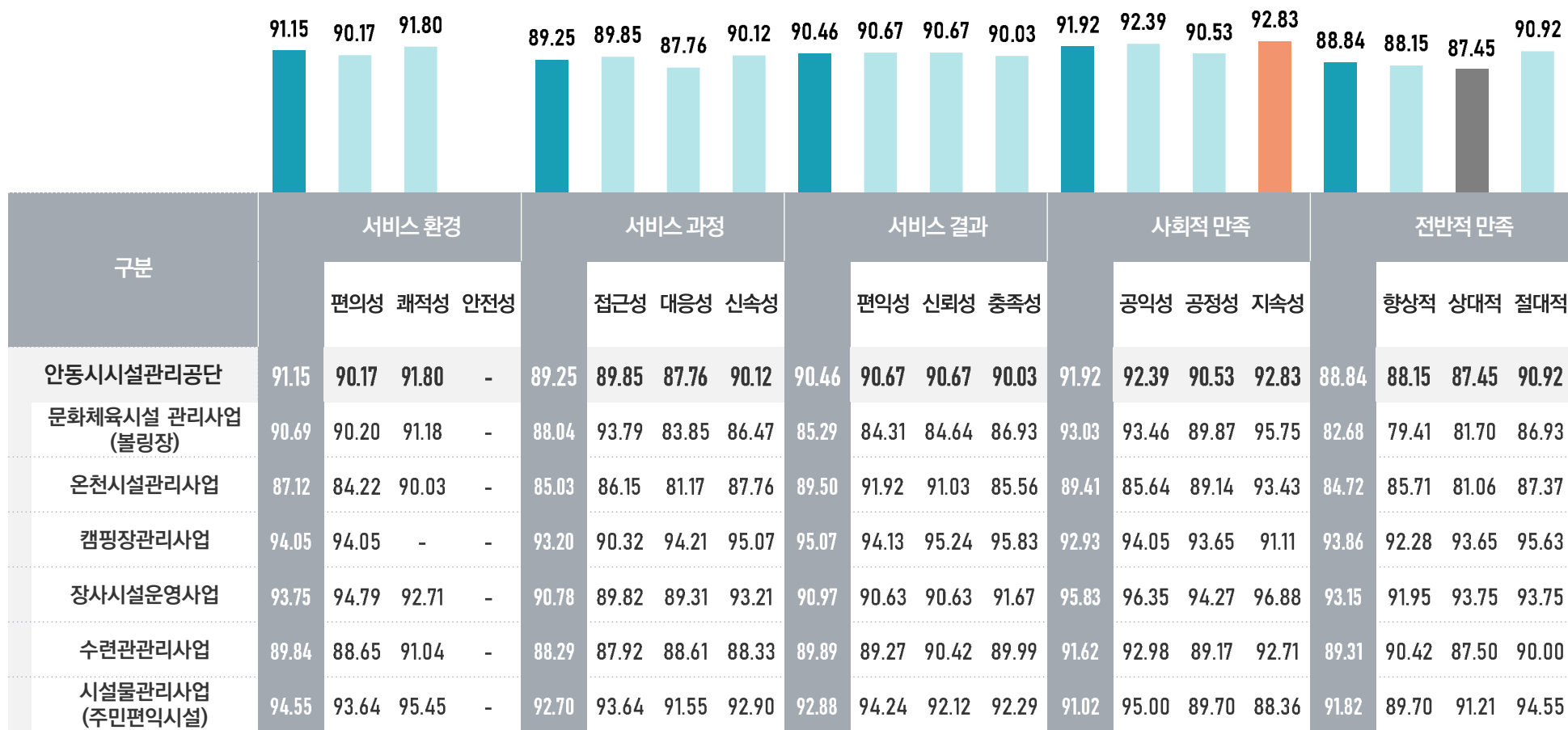
II 기관 전체 결과

안동시시설관리공단의 요소별 만족도는 지속성이 92.83점으로 가장 높고, 상대적만족도가 87.45점으로 가장 낮게 나타남

MAX

MIN

단위 : 점

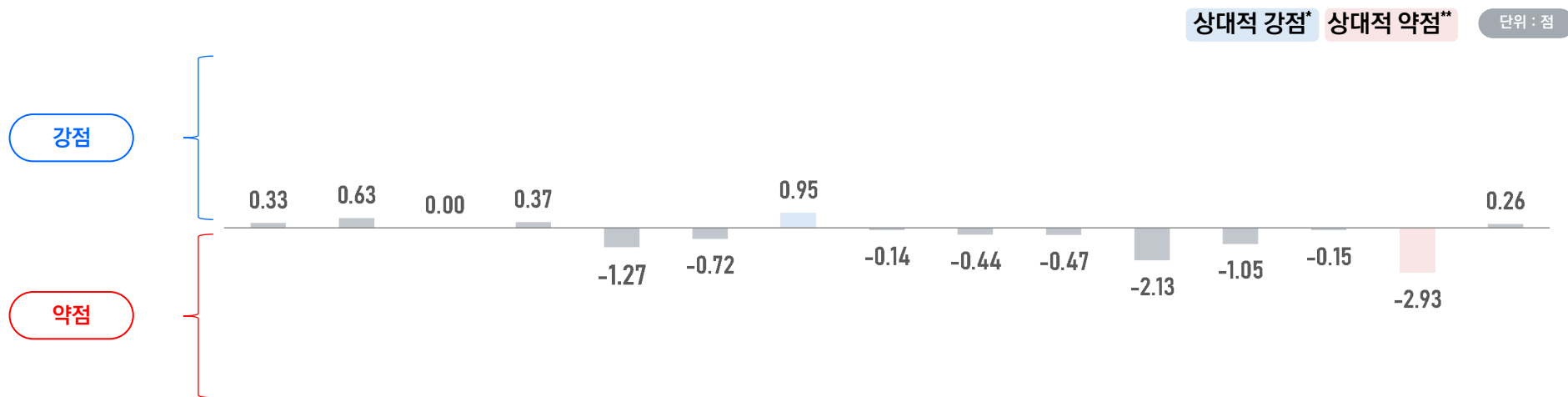


6 벤치마킹 분석

II 기관 전체 결과

| 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편익성이며, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 상대적만족도로 나타남

환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 강·약점



* 상대적 강점: 환경시설공단(기초) 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점: 환경시설공단(기초) 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

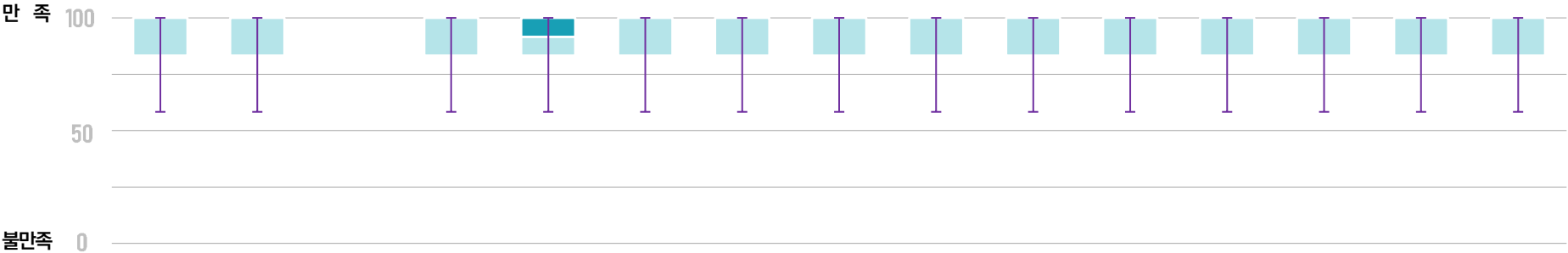
7 Box-Plot 분석

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

상위25%~중간 값

하위25%~중간 값

단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00	100.00	-	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1분위수	83.33	83.33	-	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	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	58.33	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)

지방공기업평가원

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

Evaluation Institute of regional public corporation

21



사업별 결과

- 01 문화체육시설 관리사업(볼링장)
- 02 온천시설관리사업
- 03 캠핑장관리사업
- 04 장사시설운영사업
- 05 수련관관리사업
- 06 시설물관리사업(주민편익시설)
- 07 문화체육시설 관리사업(볼링장)

3-1

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

문화체육시설 관리사업(볼링장)

- 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

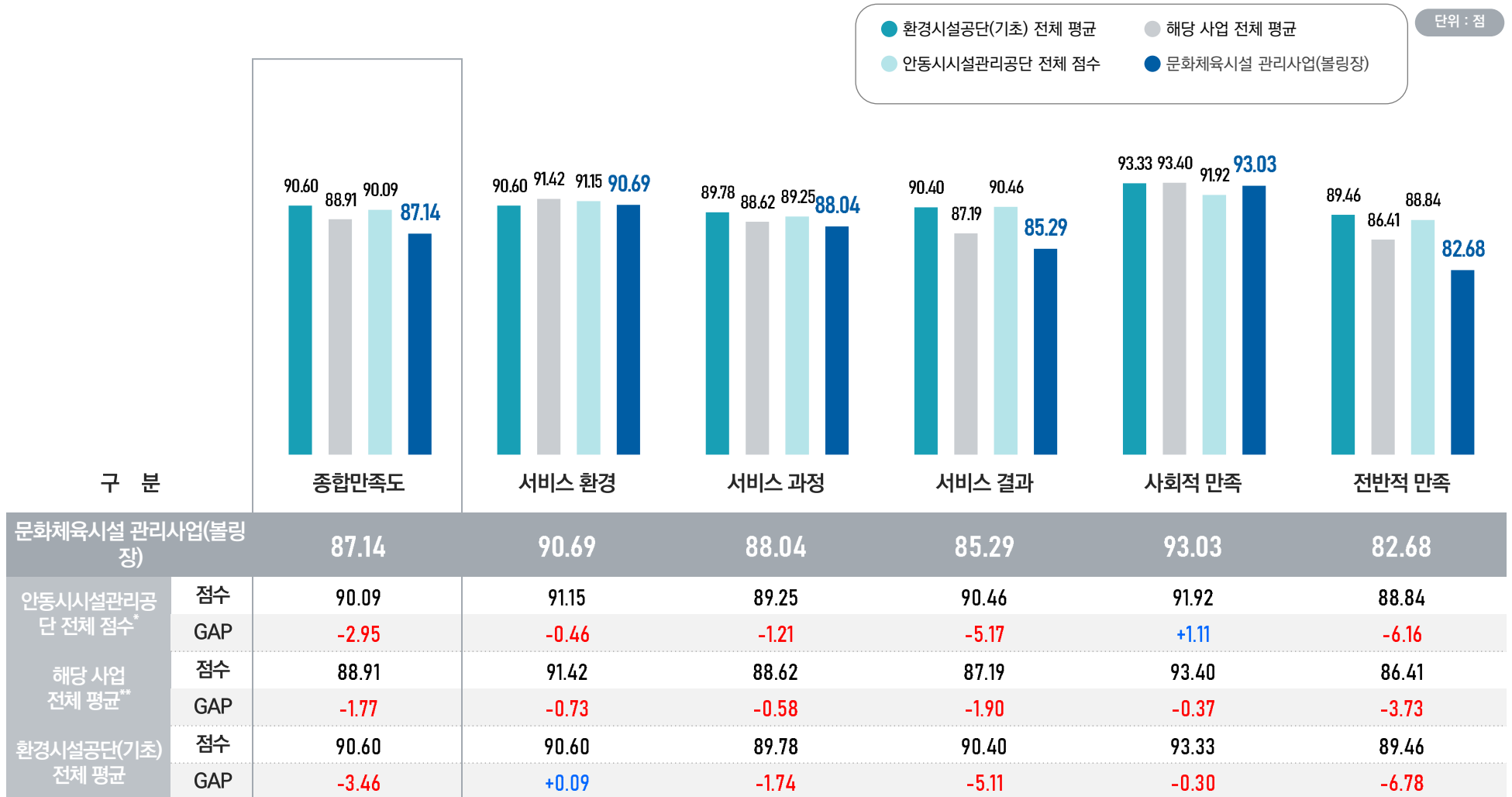
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	문화체육시설 관리사업(볼링장)	51	100.0	87.14
성별	남성	35	68.6	89.65
	여성	16	31.4	81.67
연령	20대	3	5.9	79.03
	30대	1	2.0	84.72
	40대	20	39.2	88.83
	50대	27	52.9	86.89
	60대 이상	0	0.0	

조사 내용			점수(점)
차원	요소	항목	
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가 편하다	93.14
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	87.25
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.18
서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	93.79
	대응성1	불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.78
	대응성2	직원들은 친절하다	86.93
	신속성1	업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리하고자 노력한다	86.47
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	82.68
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.95
	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.64
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.97
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.89
	공익성1	이용객에게 유익하다	93.14
사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	93.79
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	89.87
	지속성1	앞으로도 계속 이용할 생각이다	95.75

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 문화체육시설 관리사업(볼링장)의 종합 만족도는 87.14점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 2.95점 낮은 수준임
- 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 문화체육시설 관리사업(볼링장) 전체 평균 대비 1.77점 낮게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 3.46점 낮게 나타남



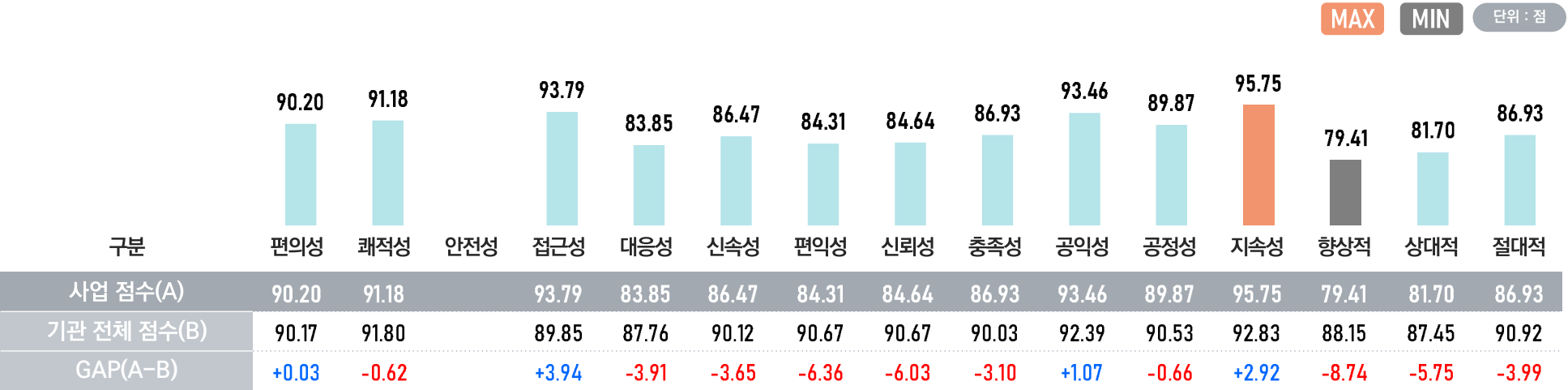
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 문화체육시설 관리사업(볼링장) 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

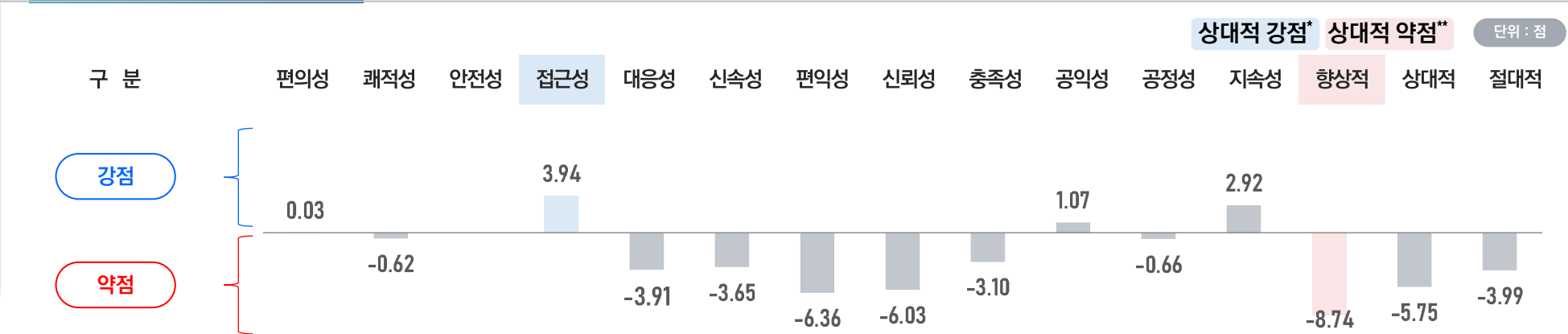
- 문화체육시설 관리사업(볼링장)의 요소별 만족도는 지속성이 95.75점으로 가장 높고, 항상적이 79.41점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 접근성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 항상적으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

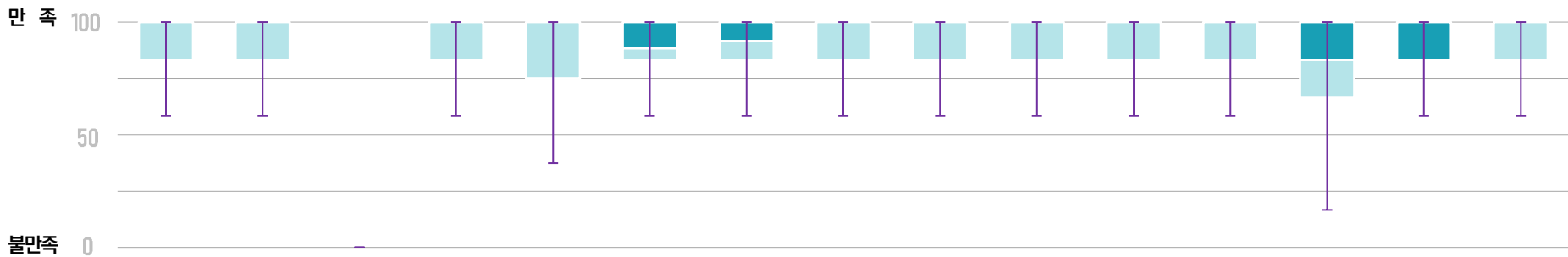
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

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

상위25%~중간 값 하위25%~중간 값 단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00	100.00		100.00	100.00	88.38	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	83.33	83.33	100.00
1분위수	83.33	83.33		83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	66.67	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67		16.67	25.00	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	33.33	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	58.33	58.33		58.33	37.50	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	16.67	58.33	58.33

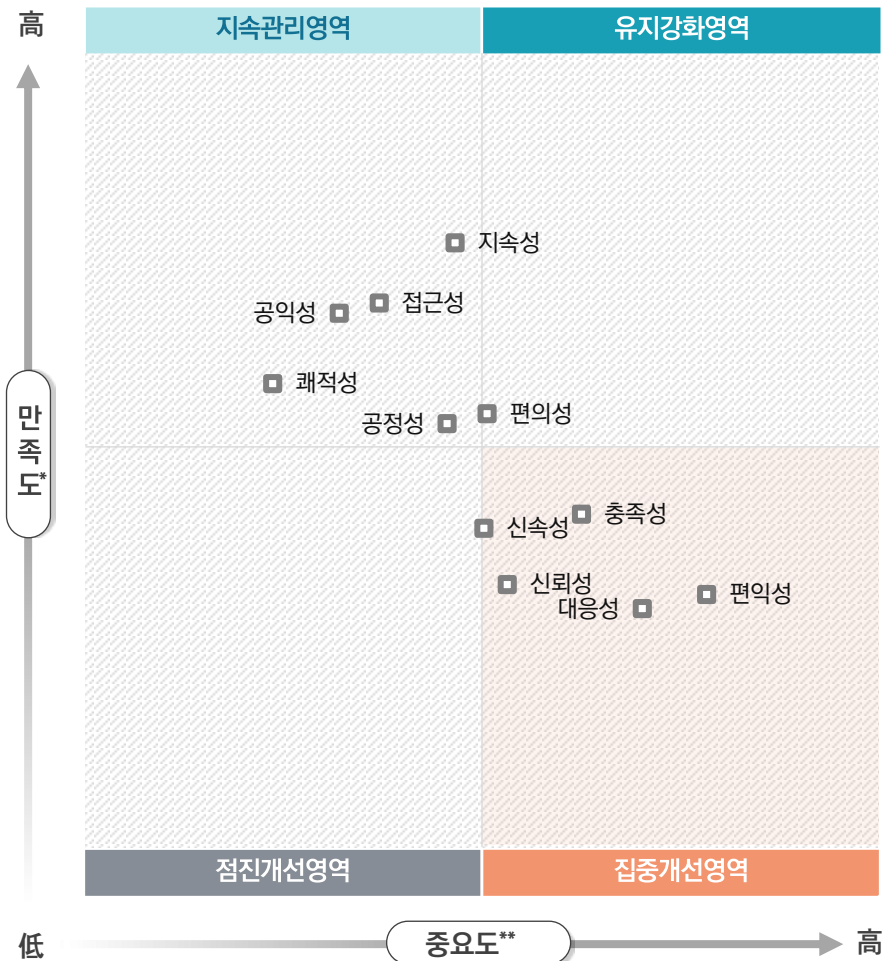
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

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

5 IPA 분석

III 사업별 결과

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	83.85	11.52	-60.827
2	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	84.31	12.50	-60.224
3	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	84.64	9.47	-42.553
4	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	86.47	9.12	-24.258
5	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	86.93	10.60	-23.370
6	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	89.87	8.56	6.309
7	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	90.20	9.17	9.750
8	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	91.18	5.92	12.096
9	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	93.46	6.93	30.000
10	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	93.79	7.53	35.083
11	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	95.75	8.68	57.460
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, 접근성, 공익성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 대응성, 신속성, 편의성, 신뢰성, 충족성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

개선 요소 탐색					
단위 : 점					
구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	90.20	90.17	9.750	유지강화
	쾌적성	91.18	91.80	12.096	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	93.79	89.85	35.083	지속관리
	대응성	83.85	87.76	-60.827	집중개선
	신속성	86.47	90.12	-24.258	집중개선
서비스 결과	편의성	84.31	90.67	-60.224	집중개선
	신뢰성	84.64	90.67	-42.553	집중개선
	충족성	86.93	90.03	-23.370	집중개선
사회적 만족	공익성	93.46	92.39	30.000	지속관리
	공정성	89.87	90.53	6.309	지속관리
	지속성	95.75	92.83	57.460	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	
»	»	»	»	강점	
				관리필요	
				-	
»	»	»	»	강점	
				최우선개선	
				최우선개선	
				최우선개선	
				최우선개선	
				최우선개선	
				강점	
»	»	»	»	관리필요	
				강점	

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
편의성	21
이용이 편리함	7
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
공간이 넓음	2
시설이 좋다	2
내부 시설이 좋음	1

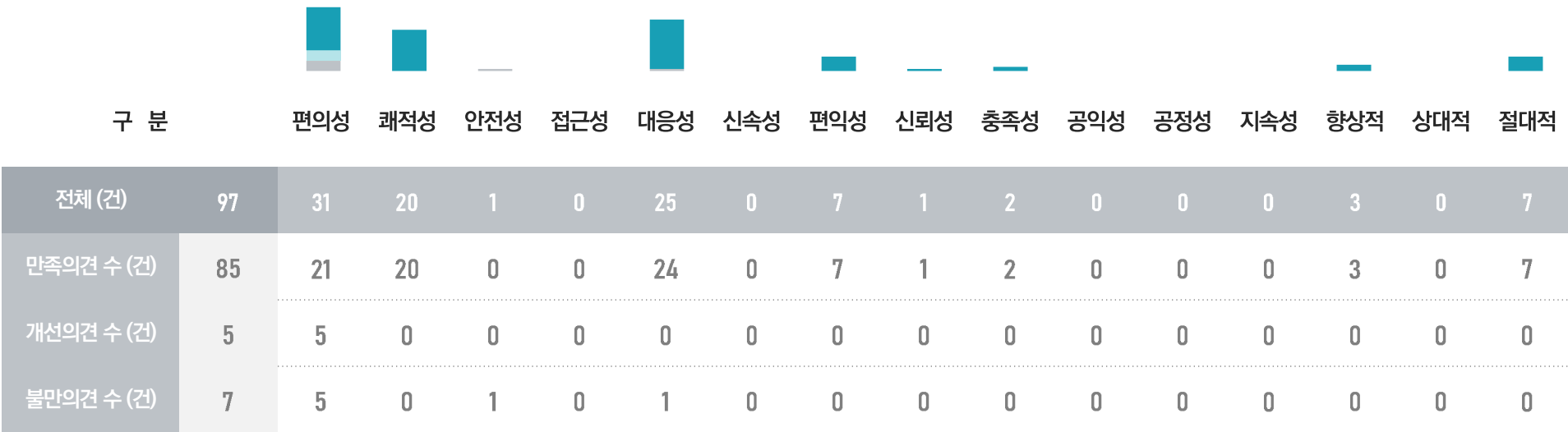
최우선개선 과제	빈도(건)
대응성	1
직원 친절도 강화	1

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 31건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 대응성(24건), 개선의견은 편의성(5건), 불만의견은 편의성(5건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

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



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

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

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
대응성	24
직원이 친절함	12
친절하게 안내함	4
직원이 상담을 잘 해줌	1
직원/부서/기관에서 열심히 노력함	1
직원이 친근함	1
편의성	21
이용이 편리함	7
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
공간이 넓음	2
시설이 좋다	2
내부 시설이 좋음	1
쾌적성	20
시설/환경이 쾌적함	3
조경이 깨끗함	2
시설 관리가 잘 되어있음/관리를 잘함	2
레인이 깨끗함	2
직원이 청소를 잘함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	5
주말 막차시간 연장 요망	1
프로그램 운영시간이 짧음	1
운영시간을 늘려야 함 / 마감시간 연장	1
주말/공휴일에 운영하지 않음	1
운영/이용/퇴실 시간 연장/확대 요망	1

불만의견 상세

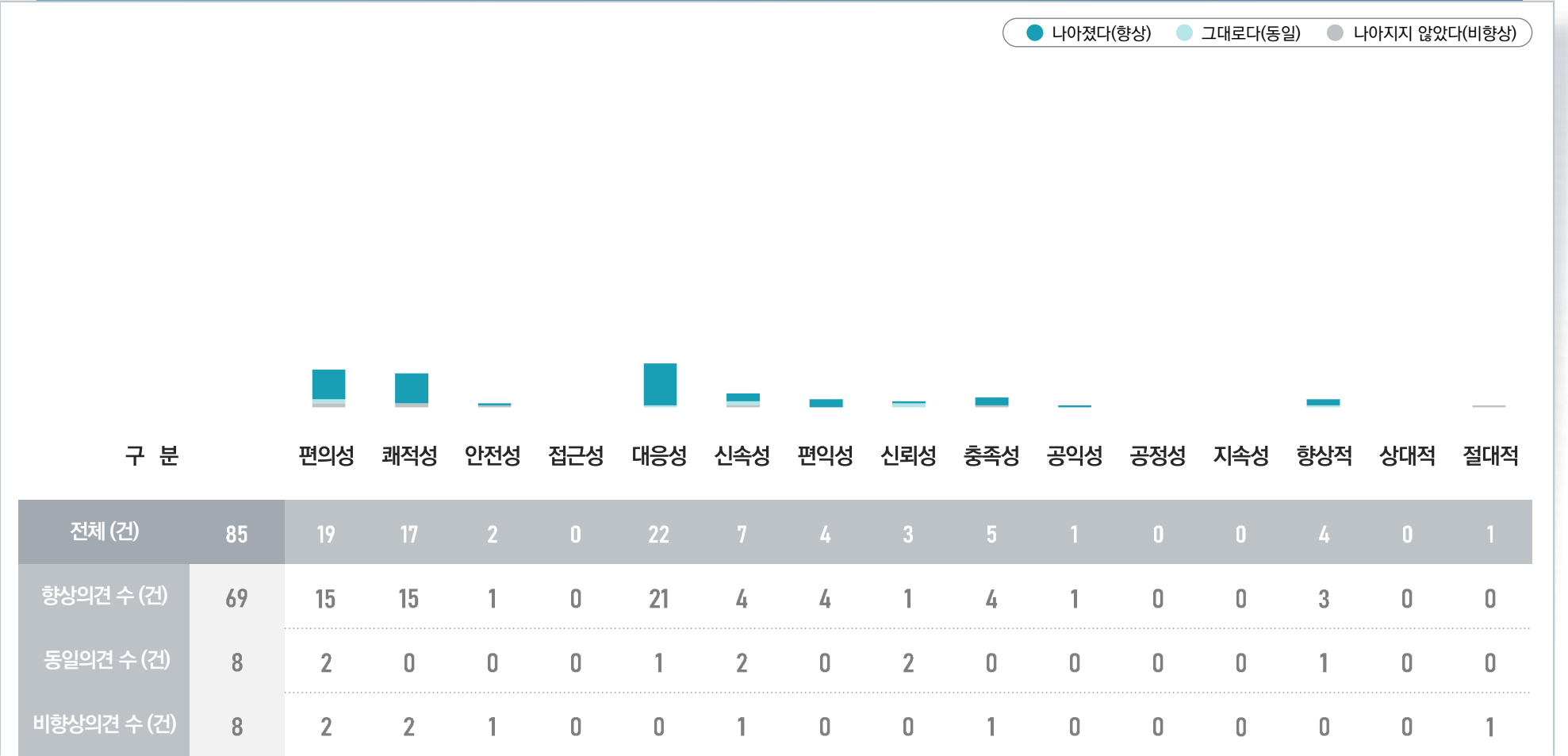
서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	5
시간 제한 이용/이용시간이 짧음	1
시간별/타임별 운영제 폐지 요망	1
좌석이 불편함	1
내부 매점 불편	1
휴일에 운영하지 않음	1
안전성	1
고객/이용자 관리 요망	1
대응성	1
직원 친절도 강화	1

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 22건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 대응성(21건), 동일의견은 편의성, 신속성, 신뢰성(각 2건), 비향상의견은 편의성, 쾌적성(각 2건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



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

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

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
대응성	21
직원이 친절함	6
친절하게 안내함	4
문의시 친절하게 답변함	3
직원이 고객응대를 잘함	2
직원이 상담을 잘 해줌	1
편의성	15
이용이 편리함	3
불편 사항이 없음/문제가 없음	2
시설이 좋음	1
체험시설/공간 변화를 줌	1
참여할 수 있는 여건이 잘 됨	1
쾌적성	15
내부시설이 깨끗함	2
직원이 청소를 잘함	1
시설/환경이 쾌적함	1
청결함	1
시설 쾌적함/깨끗함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	2
레인정비 기계교체 요망	2
신속성	2
답변 어려운 경우 확인후 안내하지 않음	1
민원처리가 원활하지 않음	1
신뢰성	2
운영시간 준수 요망	1
체험기계 고장	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	2
프로그램 운영시간이 짧음	1
시간 제한 이용/이용시간이 짧음	1
쾌적성	2
시설이 노후됨	2
안전성	1
설비가 노후됨	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	28
운영 시간 연장 요망	5
주말 운영시간 연장 요망	3
운영시간을 늘려야 함 / 마감시간 연장	3
주말/공휴일에도 운영	2
시간 제한 이용/이용시간이 짧음	2
쾌적성	10
시설이 노후화됨	2
쾌적한 시설 관리	1
화장실 개선 요망	1
환경 개선 요망	1
화장실 환경개선	1
향상적	4
이용가능 시간/횟수가 늘어남	2
노후된 시설/환경을 개선함	1
개선됨/예전보다 나아짐/노력함	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
절대적	4
불편사항 없음/만족/좋음	2
만족함/불편하지 않음	1
만족함	1
공익성	2
국내 경기 활성화 노력	1
외부인 참여 증대 요망	1
안전성	1
비올 때 계단/바닥 미끄럼 방지 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

3-2

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

온천시설관리사업

- 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

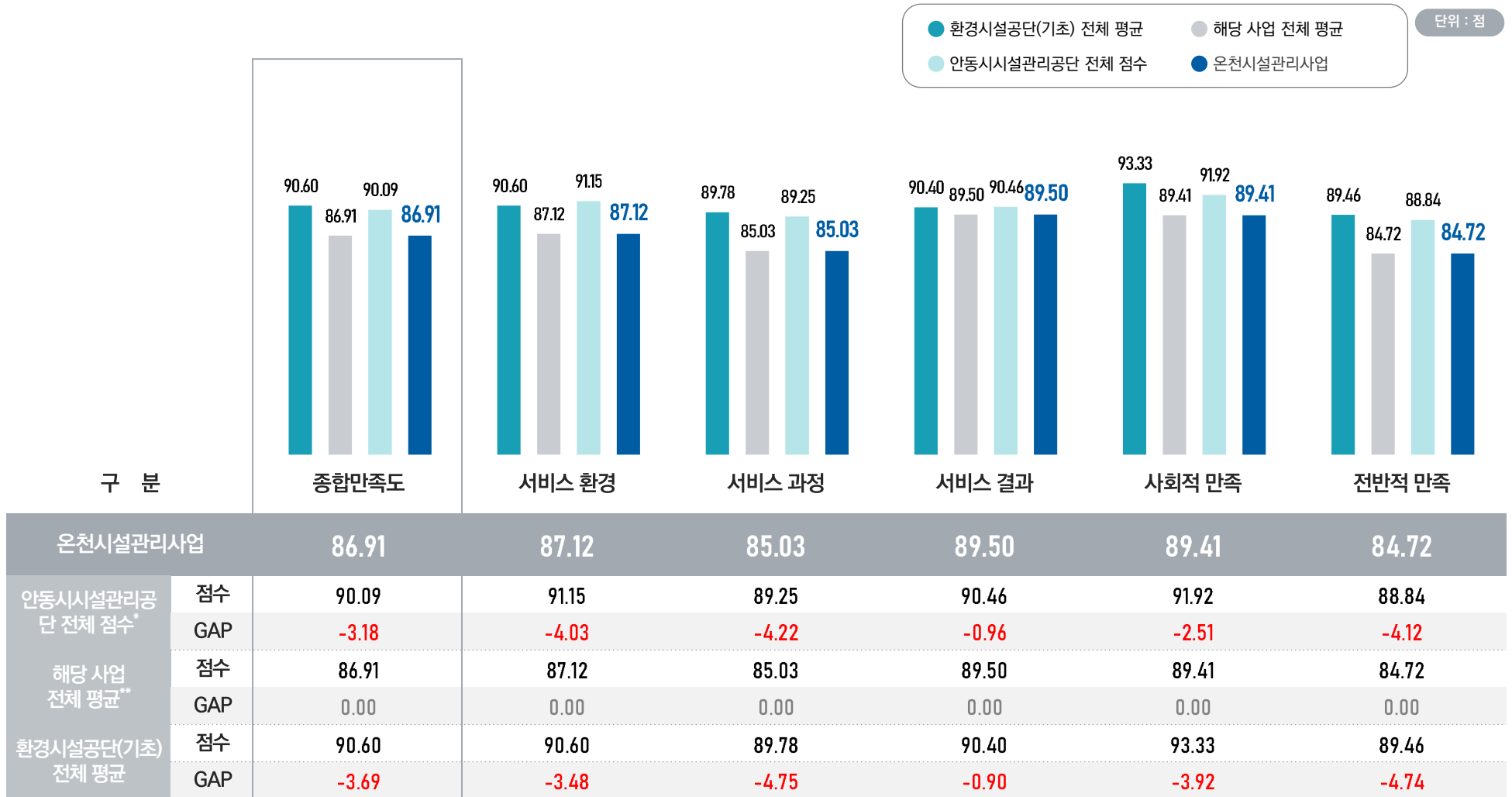
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	온천시설관리사업	66	100.0	86.91
성별	남성	29	43.9	91.97
	여성	37	56.1	82.95
연령	20대	5	7.6	96.72
	30대	13	19.7	94.49
	40대	5	7.6	99.85
	50대	14	21.2	81.01
	60대 이상	29	43.9	82.45

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가 편하다	85.86
	편의성2	편의시설을 잘 갖추고 있다	82.58
	쾌적성1	주변의 환경은 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.91
	쾌적성2	수질이 좋다	89.14
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	86.15
	대응성1	불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.25
	대응성2	직원들은 친절하다	84.09
	신속성1	관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리하고자 노력한다	87.76
서비스 결과	편의성1	지역주민에게 도움이 된다	91.92
	신뢰성1	수질, 온천 효과 등을 신뢰할 수 있다	91.03
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.15
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.97
	공익성1	이용자의 여가활동과 레저에 기여한다	83.59
	공익성2	온천문화 발전에 기여한다	87.69
사회적 만족	공정성1	누구나 이용하기 편하다	89.14
	지속성1	다시 이용할 생각이 있다	93.43

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 온천시설관리사업의 종합 만족도는 86.91점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 3.18점 낮은 수준임
- 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 온천시설관리사업 전체 평균 점수와 동일하게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 3.69점 낮게 나타남

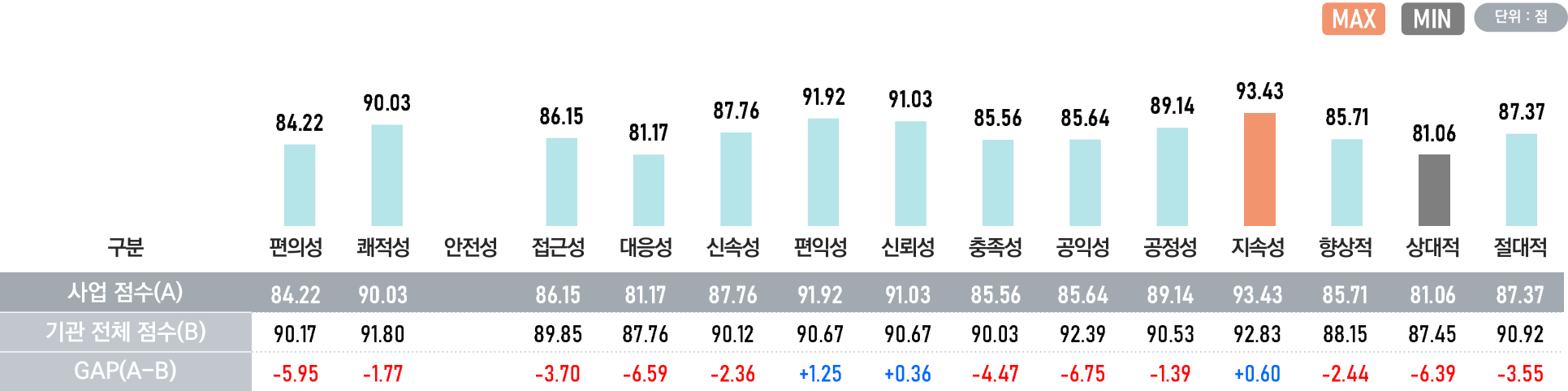


* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 온천시설관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

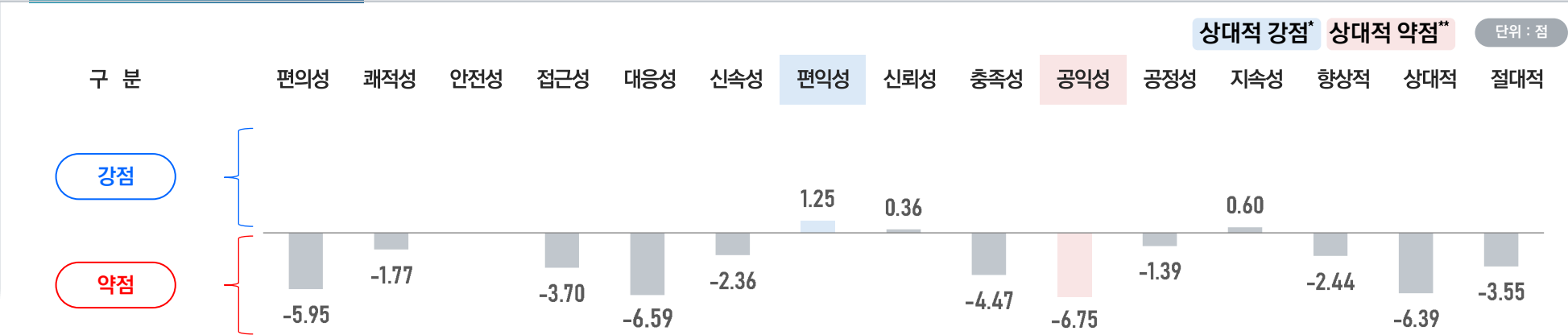
- 온천시설관리사업의 요소별 만족도는 지속성이 93.43점으로 가장 높고, 상대적이 81.06점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 편의성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공익성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

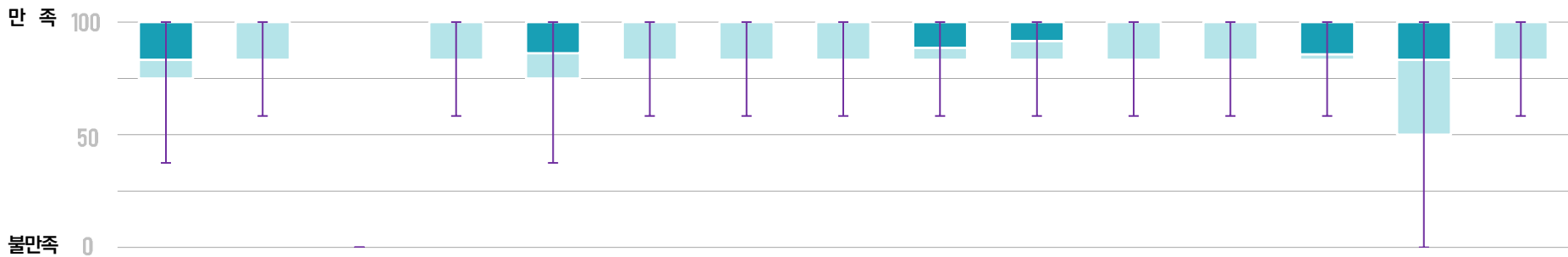
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

| 상대적의 IQR 값이 50.00점으로 상대적으로 높아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정되지 않은 것으로 나타남

상위25%~중간 값 하위25%~중간 값 단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	83.33	100.00		100.00	86.23	100.00	100.00	100.00	88.61	91.67	100.00	100.00	85.71	83.33	100.00
1분위수	75.00	83.33		83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	50.00	83.33
IQR	25.00	16.67		16.67	25.00	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	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	37.50	58.33		58.33	37.50	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	0.00	58.33

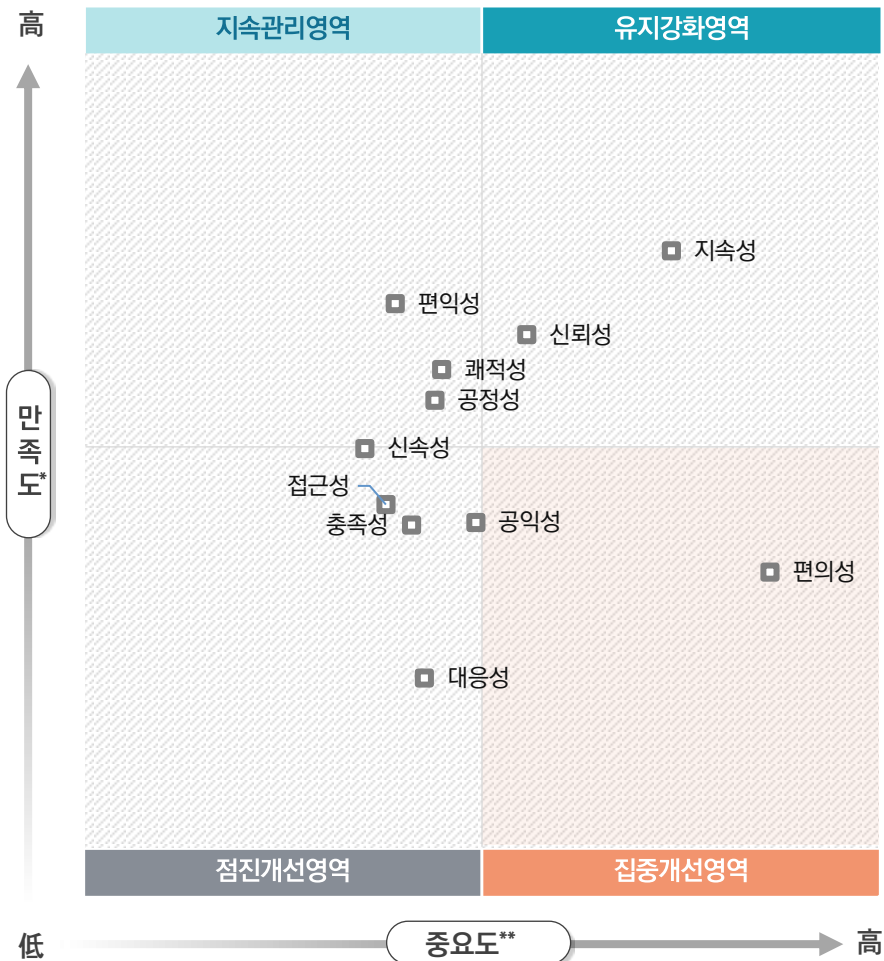
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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 x IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 x IQR (최소 : 0)

5 IPA 분석

III 사업별 결과

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	81.17	8.32	-55.336
2	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	84.22	12.96	-46.716
3	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	85.64	9.01	-19.652
4	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	85.56	8.14	-18.400
5	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	86.15	7.80	-13.018
6	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	87.76	7.52	-0.469
7	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	89.14	8.46	11.156
8	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	90.03	8.55	18.826
9	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	91.03	9.69	31.039
10	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	91.92	7.92	32.463
11	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	93.43	11.63	65.271
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, 신뢰성, 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	84.22	90.17	-46.716	집중개선
	쾌적성	90.03	91.80	18.826	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	86.15	89.85	-13.018	점진개선
	대응성	81.17	87.76	-55.336	점진개선
	신속성	87.76	90.12	-0.469	점진개선
서비스 결과	편의성	91.92	90.67	32.463	지속관리
	신뢰성	91.03	90.67	31.039	유지강화
	충족성	85.56	90.03	-18.400	점진개선
사회적 만족	공익성	85.64	92.39	-19.652	점진개선
	공정성	89.14	90.53	11.156	지속관리
	지속성	93.43	92.83	65.271	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
	●			관리필요
-	-	-	-	-
●	●	●		우선개선
●	●	●		우선개선
	●	●		개선대상
				강점
				강점
●	●	●		우선개선
●	●	●		우선개선
	●			관리필요
				강점

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
편의성	11
이용요금이 저렴함	8
자원 활용도가 높임	1
서비스가 좋음	1
가격이 저렴함/적당함/가성비 좋음	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 37건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 쾌적성(34건), 개선의견은 대응성(4건) 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



구 분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	24	37	0	5	17	1	12	0	2	0	0	0	1	1	7
만족의견 수 (건)	22	34	0	5	13	1	11	0	2	0	0	0	1	1	7
개선 의견 수 (건)	2	3	0	0	4	0	1	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

※ 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	34
수질이 좋음/수질이 깨끗함	10
시설/환경이 쾌적함	7
내부시설이 깨끗함	3
청결함/위생적임/깨끗함	3
시설 설비가 좋음	3
편의성	22
행정 절차가 편리함	3
시설이 좋다	2
물이 잘 나옴	1
시설이 좋음	1
시스템이 잘되어 있음	1
대응성	13
직원이 친절함	7
친절하게 안내함	2
직원/부서/기관에서 열심히 노력함	1
고객 관리가 좋음	1
전화 연결시 친절하다	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
대응성	4
직원이 불친절함	1
직원의 친절성 향상 필요	1
직원 친절도 강화	1
직원이 부지런하지 않음	1
쾌적성	3
시설 청소관리가 잘 안 됨(이물질 제거 필요)	1
탈의실 청결유지 요망	1
깨끗한 청소 요망	1
편의성	2
내부시설 개선 요망	1
이용이 편리하지 않음/자유롭게 이용 불가능	1

불만의견 상세

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

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

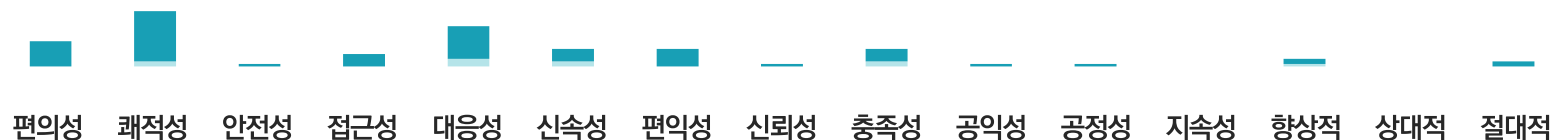
III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 22건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(20건), 동일의견은 대응성(3건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

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)	83	10	22	1	5	16	7	7	1	7	1	1	0	3	0	2
향상의견 수 (건)	73	10	20	1	5	13	5	7	1	5	1	1	0	2	0	2
동일의견 수 (건)	10	0	2	0	0	3	2	0	0	2	0	0	0	1	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)
쾌적성	20
직원이 청소를 잘함	3
시설/환경이 쾌적함	2
내부시설이 깨끗함	2
시설 설비가 좋음	2
전체적으로 깔끔함	2
대응성	13
직원이 친절함	3
직원이 친절함/상냥함	3
친절하게 안내함	2
문의시 답변을 잘함/피드백이 좋음	2
안내 직원이 친절함	1
편의성	10
이용이 편리함	2
행정 절차가 편리함	1
시설/장비가 현대화(첨단화) 됨	1
전기차 충전소가 있음	1
매장이 큼	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
대응성	3
직원이 불친절함	2
직원이 반말을 함	1
쾌적성	2
냄새가 남	1
시설 내 환경 개선 필요	1
신속성	2
문제 발생시 바로 통보하지 않음	1
답변 어려운 경우 확인후 안내하지 않음	1

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	22
좌석이 불편함	4
임의대로 휴장해서 불편함	3
운영 시간 연장 요망	1
부대/편의시설이 좋음	1
진입/출차하기 편리함	1
쾌적성	11
수질이 좋음/수질이 깨끗함	1
환경 개선 요망	1
운동시설/기구 유지 관리 필요	1
주차장이 쾌적하지 않음	1
곰팡이 문제 해결 요망	1
대응성	10
직원이 친절하길 바람	1
직원의 관리/관심 부족함	1
현장직원의 말투가 거칠음	1
안내 직원이 친절하길 바람	1
고객의 소리를 잘 듣기/의견 경청 잘하길 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	4
판매상품 가격 인하 요망	1
커피 가격이 비쌌	1
요금/가격 할인 요망	1
충족성	4
임대/교육 기간 연장 요망	1
무상 수리/보수 요망	1
관광전동차 코스 연장 요망	1
지속성	3
지속적 운영 요망	1
지역이나 주변시설과 연계 확대 요망	1
홍보 확대 바람	1

※ 주요 VOC만 제시

3-3

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

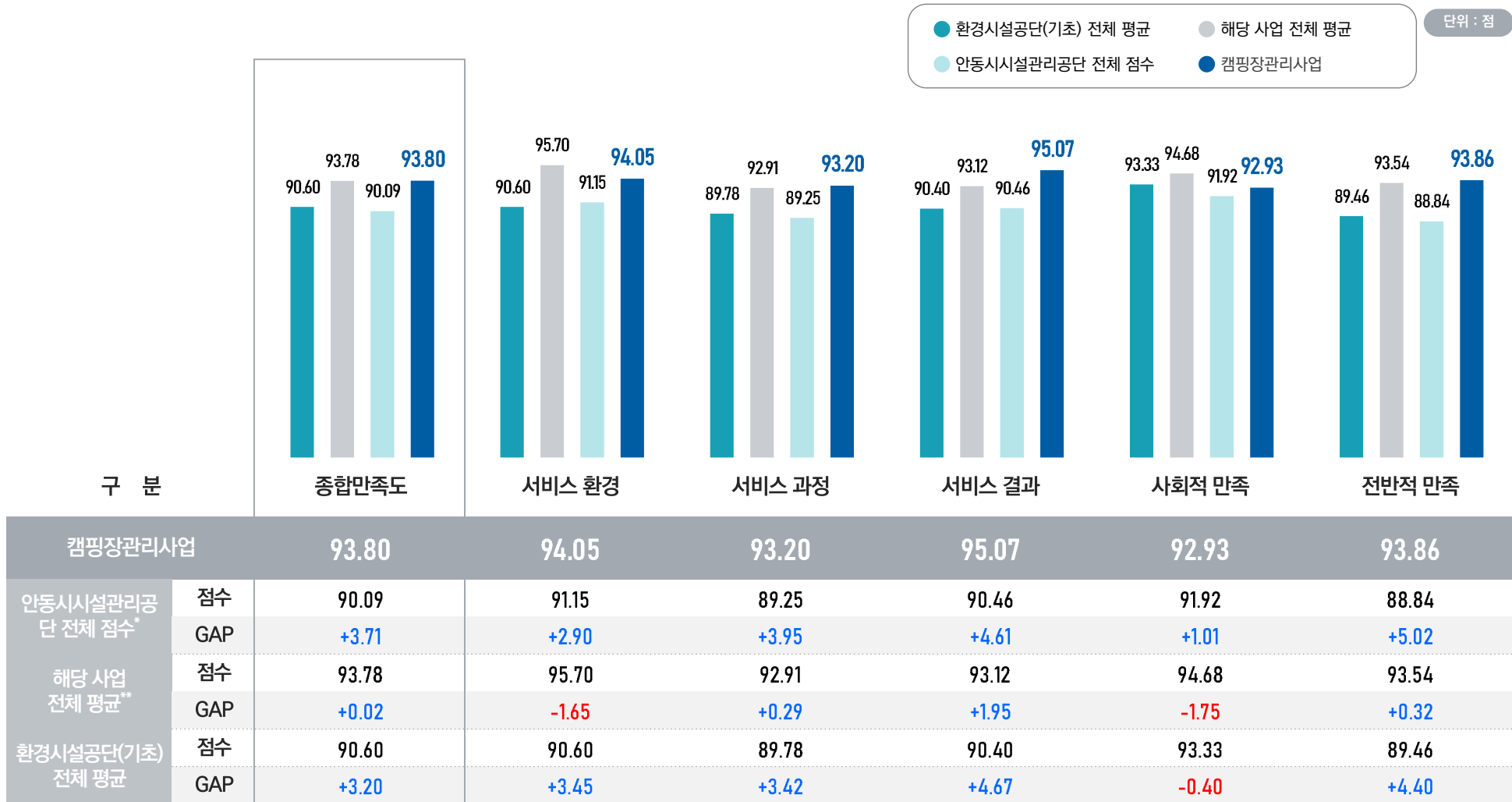
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	캠핑장관리사업	42	100.0	93.80
성별	남성	20	47.6	93.07
	여성	22	52.4	94.47
연령	20대	1	2.4	92.04
	30대	6	14.3	90.78
	40대	20	47.6	93.86
	50대	5	11.9	97.56
	60대 이상	10	23.8	93.79

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하는 절차가편하다	94.05
	쾌적성1	주변환경이나시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	0.00
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	90.32
	대응성1	불만건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	92.00
	대응성2	직원들은 친절하다	96.43
	신속성1	일들을 직원들이 신속하게 처리한다	95.07
	편의성1	고객의 편익을 증대시킨다	93.50
서비스 결과	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	94.84
	편의성3	이용요금은 적당하다	94.05
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	95.24
	충족성1	직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	95.24
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	96.43
	공익성1	캠핑객의 여가활용과 힐링에 기여한다	94.05
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	93.65
사회적 만족	지속성1	확대(공급)할 필요가 있다	91.11

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 캠핑장관리사업의 종합 만족도는 93.80점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 3.71점 높은 수준임
- 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 캠핑장관리사업 전체 평균 대비 0.02점 높게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 3.20점 높게 나타남

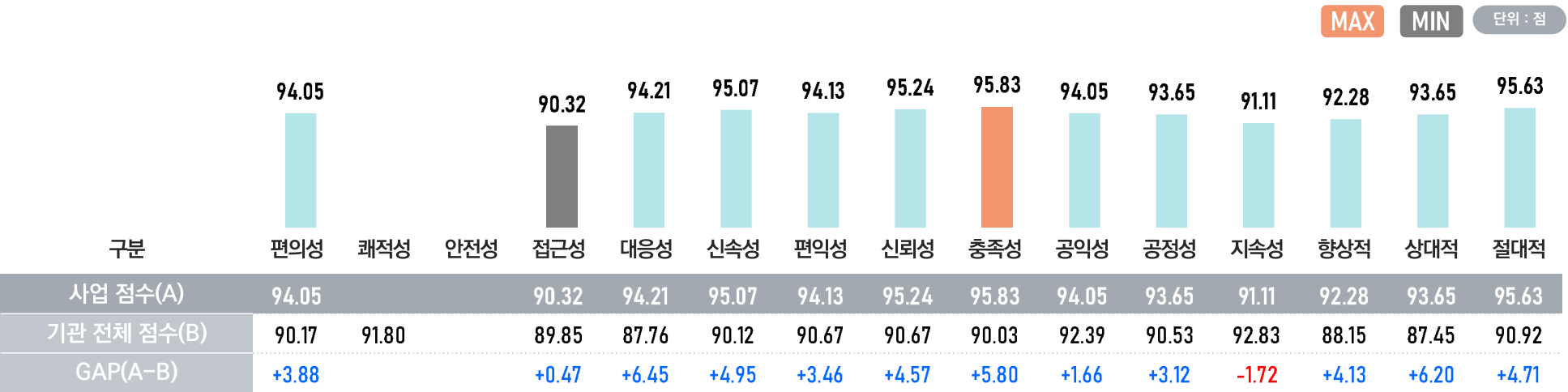


* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 캠핑장관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

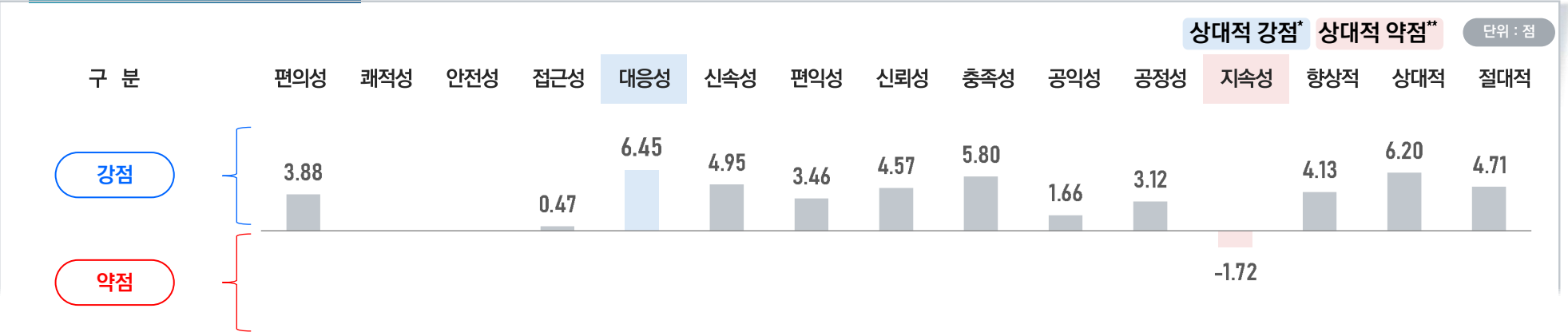
- | 캠핑장관리사업의 요소별 만족도는 총족성이 95.83점으로 가장 높고, 접근성이 90.32점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 대응성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 지속성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

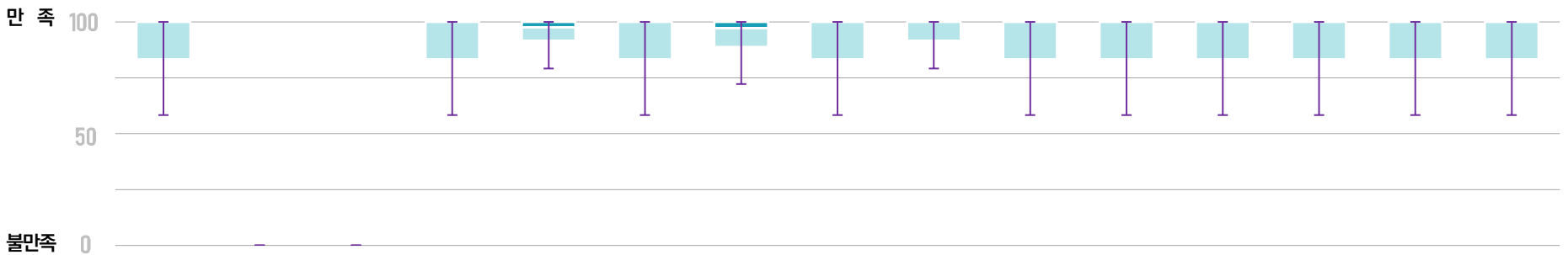
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

대응성, 충족성의 IQR 값이 8.33점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남

상위25%~중간 값 하위25%~중간 값 단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	100.00			100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00			100.00	97.59	100.00	97.22	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1분위수	83.33			83.33	91.67	83.33	88.89	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	16.67			16.67	8.33	16.67	11.11	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
하한값	58.33			58.33	79.17	58.33	72.22	58.33	79.17	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

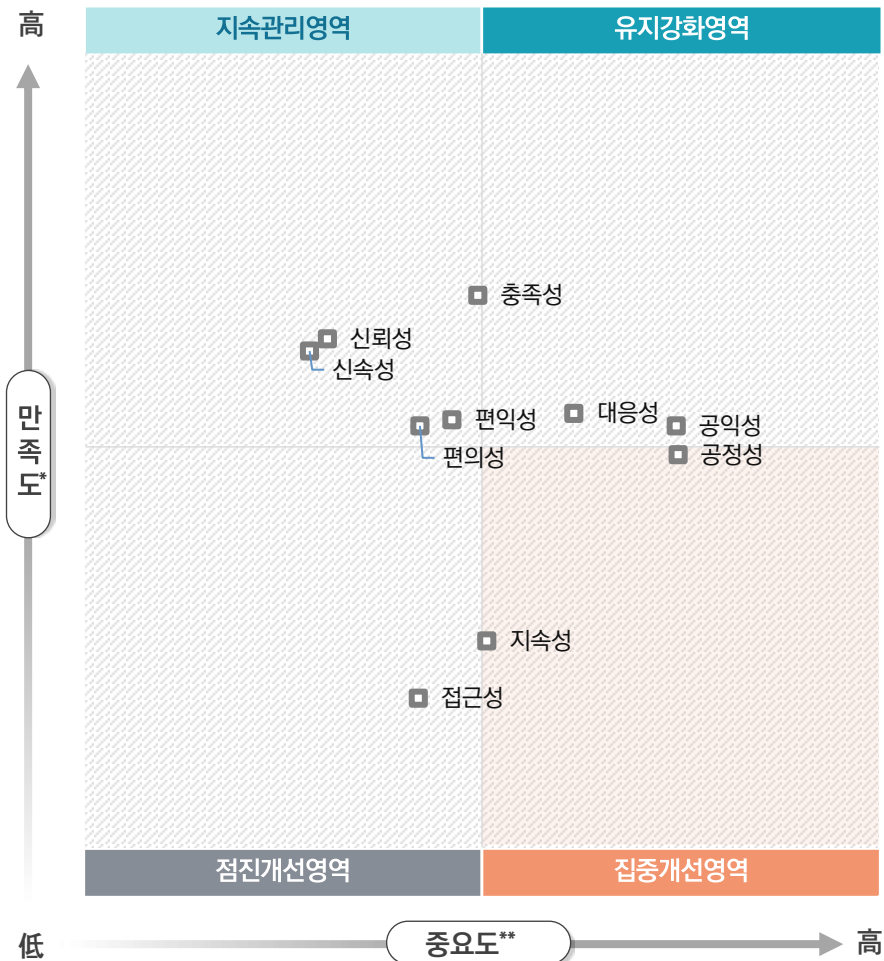
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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

공정성, 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	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	90.32	9.27	-31.925
2	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	91.11	10.06	-26.745
3	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	93.65	12.24	-1.409
4	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	94.05	9.29	2.617
5	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	94.05	12.22	3.443
6	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	94.13	9.66	3.496
7	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	94.21	11.05	4.958
8	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	95.07	8.03	10.471
9	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	95.24	8.23	12.123
10	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	95.83	9.95	20.575
11	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

Ⅲ 사업별 결과

대응성, 신속성, 편익성, 신뢰성, 충족성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 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	편익성	94.05	90.17	2.617	지속관리
	쾌적성	-	91.80	-	-
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	90.32	89.85	-31.925	점진개선
	대응성	94.21	87.76	4.958	유지강화
	신속성	95.07	90.12	10.471	지속관리
서비스 결과	편익성	94.13	90.67	3.496	지속관리
	신뢰성	95.24	90.67	12.123	지속관리
	충족성	95.83	90.03	20.575	지속관리
사회적 만족	공익성	94.05	92.39	3.443	유지강화
	공정성	93.65	90.53	-1.409	집중개선
	지속성	91.11	92.83	-26.745	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
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
●		●		개선대상
				강점
				강점
				강점
				강점
				강점
●				관리필요
●		●	●	우선개선
●	●	●	●	최우선개선

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
대응성	23
직원이 친절함	16
친절하게 안내함	2
직원의 근무/응대 태도/서비스 좋음/향상됨	2
직원이 고객응대를 잘함	1
응대가 친절함	1
편의성	10
이용요금이 저렴함	5
가격이 합리적임	1
가격이 적당함	1
아이들이 좋아함	1
물품 지원이 잘됨	1
충족성	3
직원이 관리를 잘함	1
업무처리 잘함	1
직원 업무처리가 우수함	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

※ 기관의 강점 관련 고객의견이 수집되지 않은 요소는 제외함

기관의 강점	빈도(건)
신뢰성	2
요금이 적당함	1
비용이 합리적/적당함	1

※ 기관의 최우선개선 과제 관련 고객의견이 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음
 ※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 23건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 대응성(23건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 개선의견, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족)

● 절대적 만족도 4점(개선)

● 절대적 만족도 1~3점(불만)



※ 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)
대응성	23
직원이 친절함	16
친절하게 안내함	2
직원의 근무/응대 태도/서비스 좋음/향상됨	2
직원이 고객응대를 잘함	1
응대가 친절함	1
쾌적성	18
내부시설이 깨끗함	3
시설/환경이 쾌적함	2
쾌적함	2
직원이 청소를 잘함	1
공기가 좋음	1
편의성	12
이용이 편리함	2
시설이 좋다	2
생활 환경이 편리해짐	1
거리가 가까움	1
시설이 잘 되어 있음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
-------------------------------	-----------

불만의견 상세

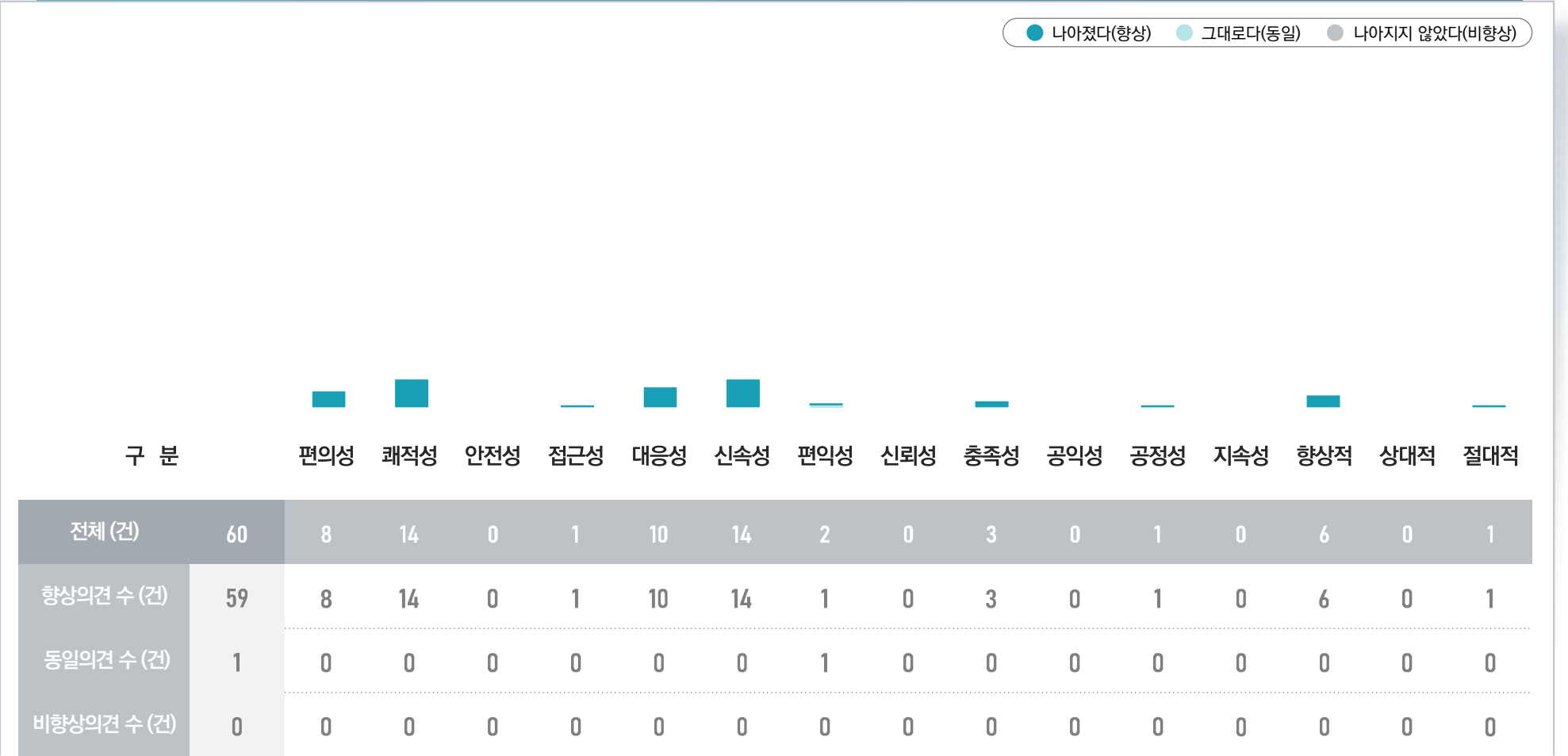
서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
-----------------------------------	-----------

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성, 신속성 관련 의견이 각 14건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성, 신속성(각 14건), 동일의견은 편의성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황



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

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

7 VOC 분석 : 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)
쾌적성	14
시설/환경이 쾌적함	1
주변환경 관리가 잘됨	1
내부시설이 깨끗함	1
쾌적함	1
시설 설비가 좋음	1
신속성	14
직원 응대가 신속함	3
민원처리가 신속함	2
업무처리가 효율적임	1
답변 어려운 경우 확인후 재 안내함	1
전화 문의시 바로 조치함	1
대응성	10
직원이 친절함	5
친절하게 안내함	4
문의시 친절하게 답변함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편익성	1
물놀이 시설이 좋지않음/물놀이 할 수 없음	1

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	16
시설 확충이 필요함	2
시설을 잘 관리하길 바람	1
시설을 최신형으로 유지 요망	1
나무그늘 /그늘막 필요	1
탕이 좁음	1
지속성	5
지금처럼 유지,관리되길 바람	2
카라반 크기 확대 요망	2
시설 확장 요망	1
쾌적성	3
시설 설비 개선	1
넓은 시설 교체 요망	1
카라반 관리 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
접근성	6
폭넓은 홍보 필요	5
행사 홍보 활성화 요망	1
절대적	3
전반적으로 관리가 잘 됨	1
불편사항 없음/만족/좋음	1
관리/운영 잘함	1
향상적	2
그대로/비슷함/변함 없음	1
시설 확장함	1

※ 주요 VOC만 제시

3-4

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 Box-Plot 분석
- 05 IPA 분석
- 06 강점·개선 요소
- 07 VOC 분석



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

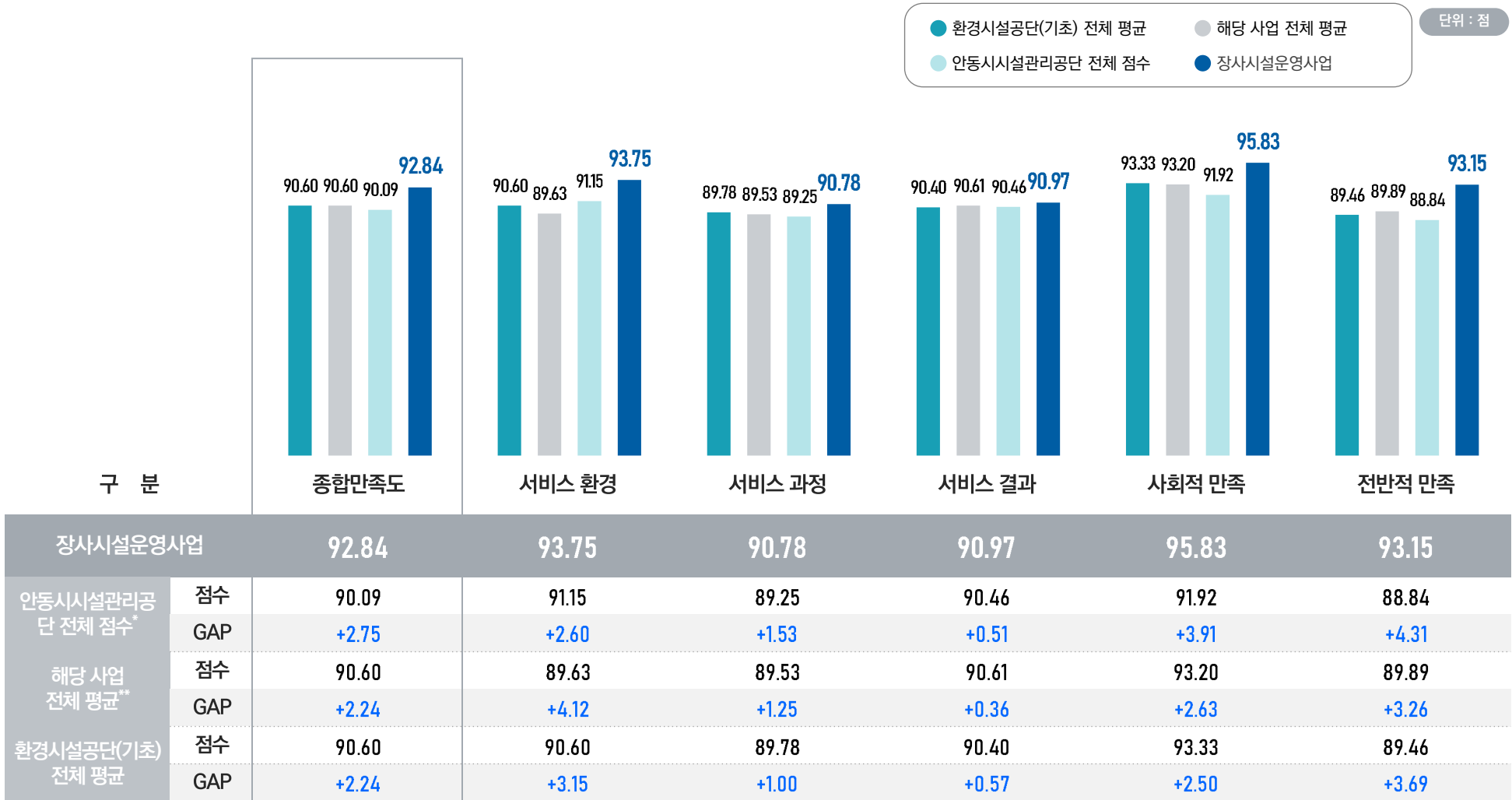
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	장사시설운영사업	16	100.0	92.84
성별	남성	11	68.8	90.58
	여성	5	31.3	97.80
연령	20대	0	0.0	
	30대	4	25.0	98.47
	40대	7	43.8	92.94
	50대	4	25.0	89.82
	60대 이상	1	6.3	81.67

조사 내용			점수(점)
차원	요소	항목	
서비스 환경	편의성1	장사시설에서 장례를 치르기 편리하다	94.79
	편의성2	장사시설에는 부대시설이 잘 갖춰져 있다	94.79
	쾌적성1	장사시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.71
서비스 과정	접근성1	장사시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.82
	대응성1	장사시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.91
	대응성2	장사시설의 직원들은 친절하다	92.71
	신속성1	장사시설과 관련한 일반 업무를 직원들이 신속하게 처리하고자 노력한다	93.21
서비스 결과	편의성1	장사시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	88.54
	편의성2	장사시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.71
	신뢰성1	장사시설의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.63
	충족성1	장사시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.71
	충족성2	장사시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.63
	공익성1	장사시설은 이용자 편의를 위해 반드시 있어야 하는 필수시설이다	97.92
	공익성2	장사시설은 지역발전에 기여한다	94.79
사회적 만족	공정성1	장사시설에서는 금품 요구 없이 업무를 처리한다	95.83
	공정성2	장사시설을 이용할 때 신분에 의한 차별을 느끼지 않았다	92.71
	지속성1	다른 장례가 있을 경우, 장사시설을 다시 이용할 용의가 있다	96.88

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- 장사시설운영사업의 종합 만족도는 92.84점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 2.75점 높은 수준임
- 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 장사시설운영사업 전체 평균 대비 2.24점 높게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 2.24점 높게 나타남



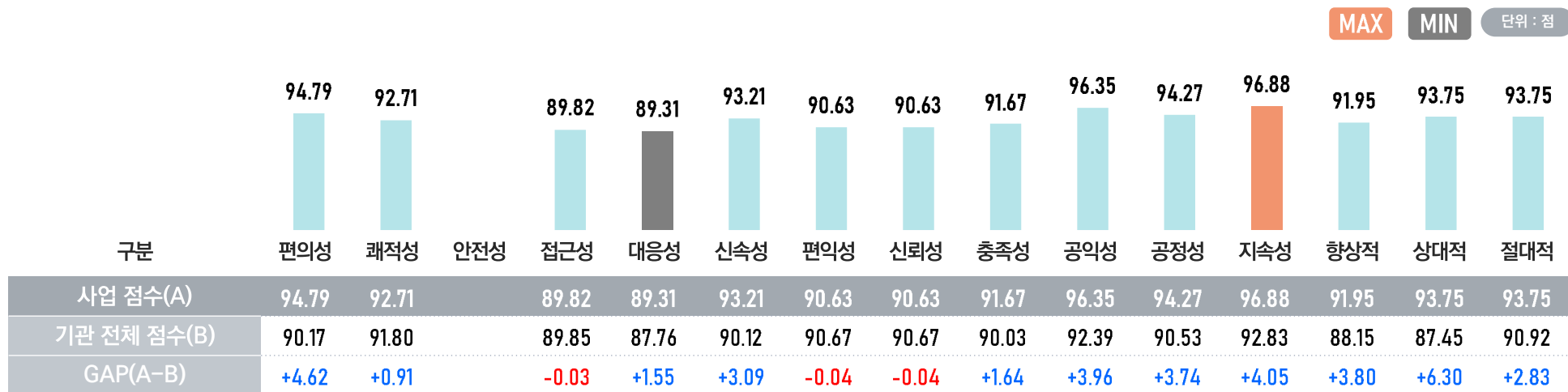
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 장사시설운영사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 장사시설운영사업의 요소별 만족도는 지속성이 96.88점으로 가장 높고, 대응성이 89.31점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 상대적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 편익성, 신뢰성으로 나타남

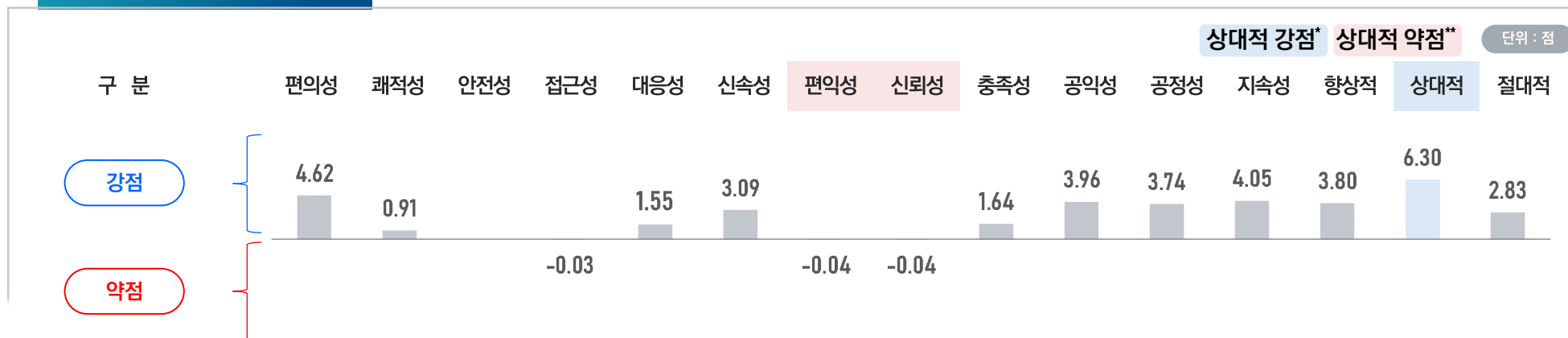


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

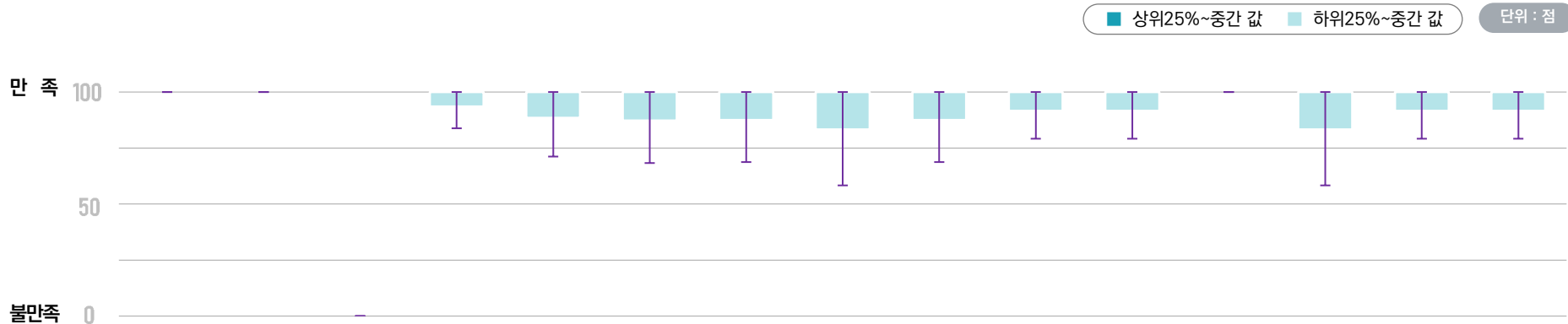
** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

III 사업별 결과

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



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1분위수	100.00	100.00		93.53	88.48	87.32	87.50	83.33	87.50	91.67	91.67	100.00	83.33	91.67	91.67
IQR	0.00	0.00		6.47	11.52	12.68	12.50	16.67	12.50	8.33	8.33	0.00	16.67	8.33	8.33
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	100.00	100.00		83.82	71.20	68.31	68.75	58.33	68.75	79.17	79.17	100.00	58.33	79.17	79.17

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

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

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

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

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

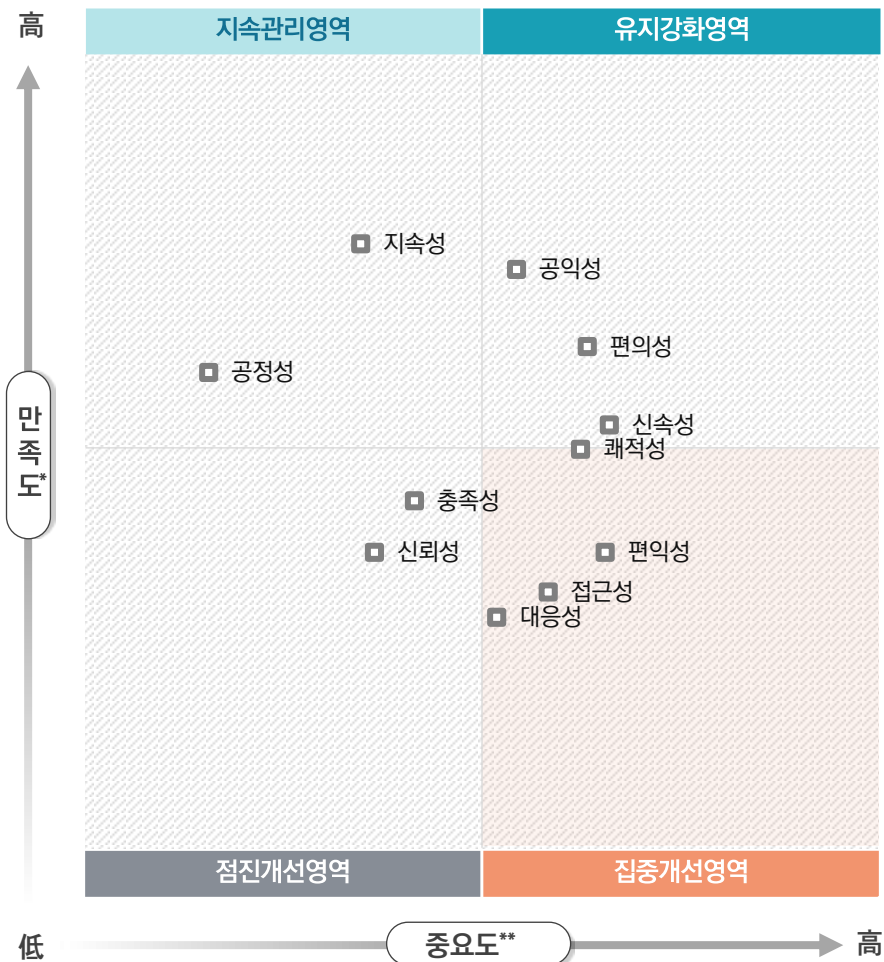
※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

5 IPA 분석

III 사업별 결과

| 쾌적성, 접근성, 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	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	89.31	9.36	-32.230
2	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	89.82	10.32	-30.270
3	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	90.63	11.37	-24.162
4	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	90.63	7.10	-15.083
5	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	91.67	7.84	-8.489
6	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	92.71	10.92	-0.452
7	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	93.21	11.45	5.240
8	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	94.27	4.02	6.122
9	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	94.79	11.04	22.542
10	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	96.88	6.84	28.234
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	96.35	9.73	35.068
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, 신속성, 공익성, 공정성, 지속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 접근성, 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	94.79	90.17	22.542	유지강화
	쾌적성	92.71	91.80	-0.452	집중개선
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	89.82	89.85	-30.270	집중개선
	대응성	89.31	87.76	-32.230	집중개선
	신속성	93.21	90.12	5.240	유지강화
서비스 결과	편익성	90.63	90.67	-24.162	집중개선
	신뢰성	90.63	90.67	-15.083	점진개선
	충족성	91.67	90.03	-8.489	점진개선
사회적 만족	공익성	96.35	92.39	35.068	유지강화
	공정성	94.27	90.53	6.122	지속관리
	지속성	96.88	92.83	28.234	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
»	»	»	»	강점
»	»	»	»	개선대상
»	»	»	»	-
»	»	»	»	최우선개선
»	»	»	»	우선개선
»	»	»	»	강점
»	»	»	»	최우선개선
»	»	»	»	우선개선
»	»	»	»	개선대상
»	»	»	»	강점
»	»	»	»	강점
»	»	»	»	강점

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

6

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점		빈도(건)
편의성		8
이용이 편리함		3
불편 사항이 없음/문제가 없음		2
행정 절차가 편리함		1
부대/편의시설이 좋음		1
시설 운영을 잘함		1
신속성		1
업무처리가 효율적임		1
지속성		1
사업주 지속적 관리 유지가 잘됨		1

최우선개선 과제

빈도(건)

III 사업별 결과

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	8
이용이 편리함	3
불편 사항이 없음/문제가 없음	2
행정 절차가 편리함	1
부대/편의시설이 좋음	1
시설 운영을 잘함	1
대응성	7
직원이 친절함	2
친절하게 안내함	2
직원의 근무 및 응대 태도가 좋음	1
직원이 고객응대를 잘함	1
문의시 친절하게 답변함	1
쾌적성	2
내부시설이 깨끗함	1
청결함/위생적임/깨끗함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	1
편리한 시스템 필요	1
신속성	1
업무처리가 효율적이지 않음	1

불만의견 상세

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

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 6건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 대응성(6건) 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)	19	2	5	0	4	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
향상의견 수 (건)	19	2	5	0	4	6	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
동일의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
비향상의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

III 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
대응성	6
친절하게 안내함	3
직원이 친절함	1
안내 직원이 친절함	1
직원이 친절함/상냥함	1
쾌적성	5
시설/환경이 쾌적함	2
내부 환경이 좋음	1
내부시설이 깨끗함	1
시설이 깨끗함/청결함	1
접근성	4
변경된 정보 안내가 잘됨	1
알기쉽게 설명/안내 함	1
직원이 설명/안내를 상세히 잘함	1
노선/차편을 잘 안내함	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

III 사업별 결과

개선요구 및 건의사항 상세

[illegible]지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

3-5

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

수련관관리사업

- 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



1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

III 사업별 결과

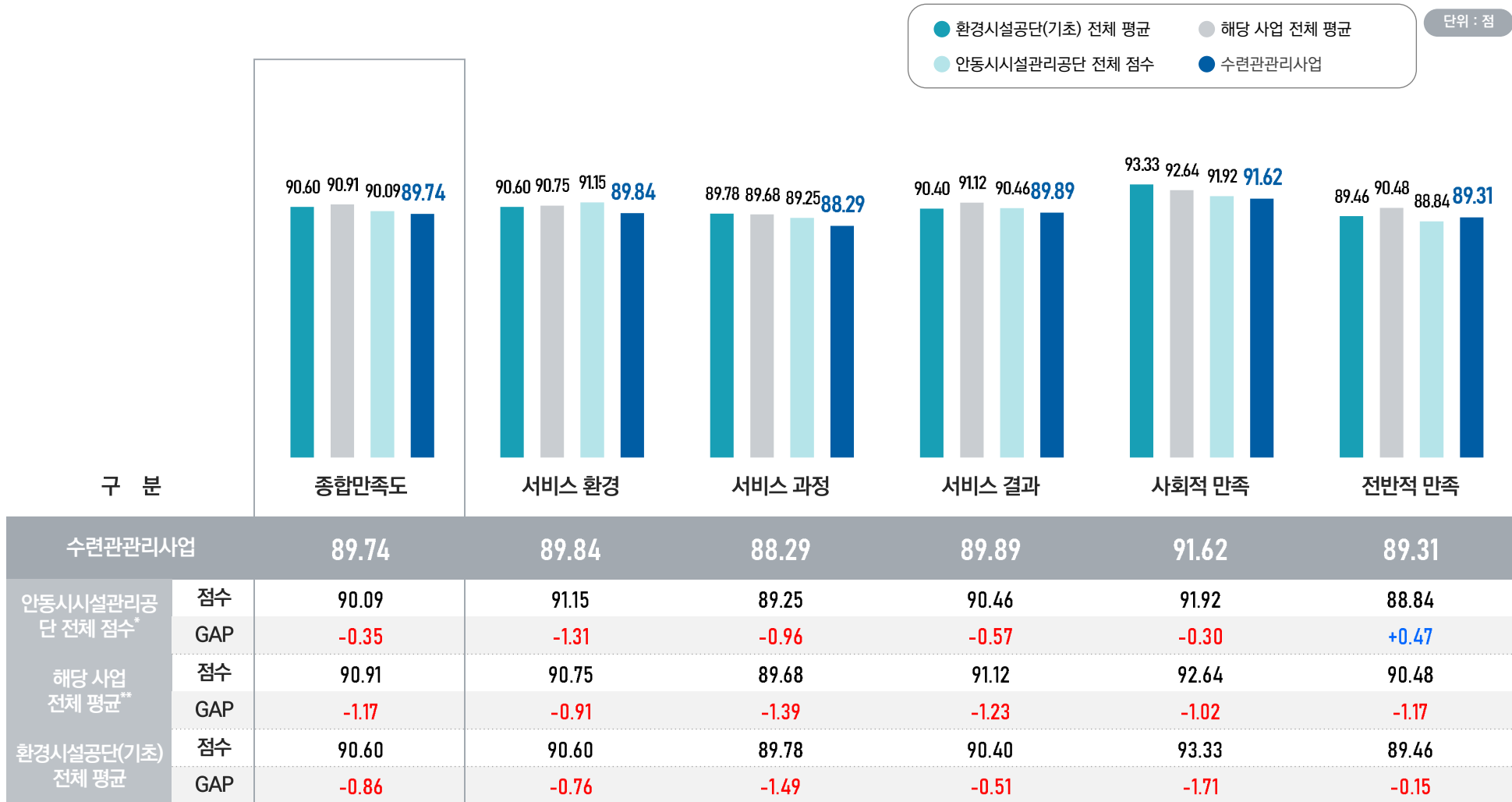
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	수련관관리사업	80	100.0	89.74
성별	남성	35	43.8	90.01
	여성	45	56.3	89.52
연령	20대	6	7.5	90.63
	30대	20	25.0	91.43
	40대	23	28.8	93.03
	50대	16	20.0	83.77
	60대 이상	15	18.8	88.43

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	시설은 이용하기 편하다	89.58
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	87.71
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.04
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	87.92
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.55
	대응성2	직원들은 친절하다	91.67
	신속성1	일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.33
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	87.71
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.83
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.42
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	89.88
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.10
	공익성1	이용객에게 유익하다	93.13
사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.83
	공정성1	누구나 이용하기 편하다	89.17
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	92.71

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- | 수련관관리사업의 종합 만족도는 89.74점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 0.35점 낮은 수준임
- | 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 수련관관리사업 전체 평균 대비 1.17점 낮게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 0.86점 낮게 나타남

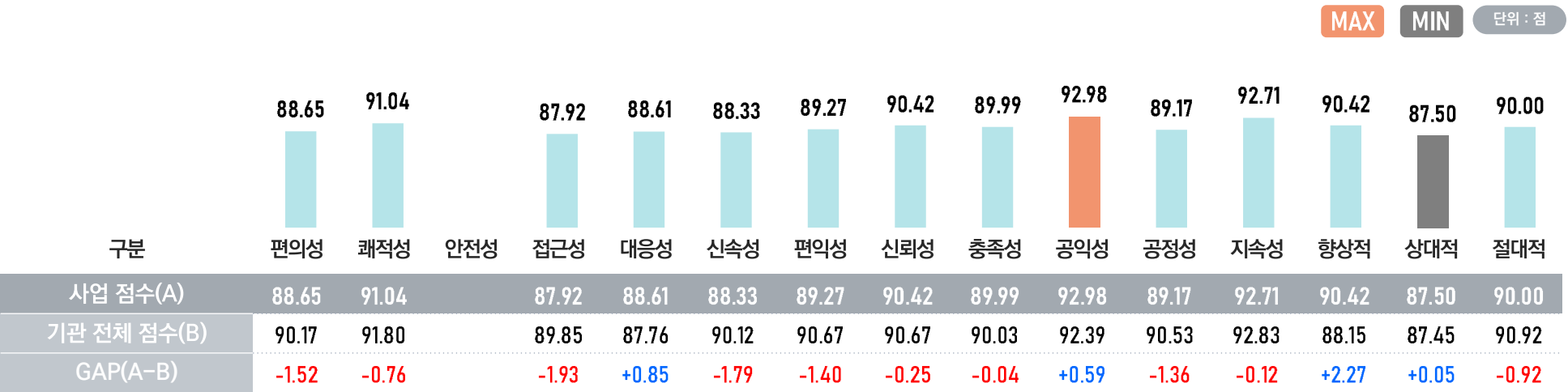


* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 수련관관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

- | 수련관관리사업의 요소별 만족도는 공익성이 92.98점으로 가장 높고, 상대적이 87.50점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 향상적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 접근성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

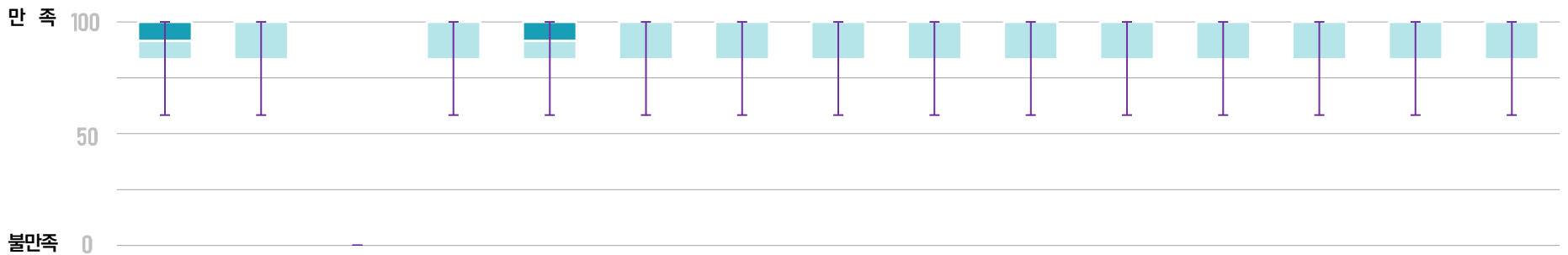
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



4 Box-Plot 분석

모든 요소의 IQR 값이 16.67점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남

상위25%~중간 값 하위25%~중간 값 단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	91.67	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
1분위수	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
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	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

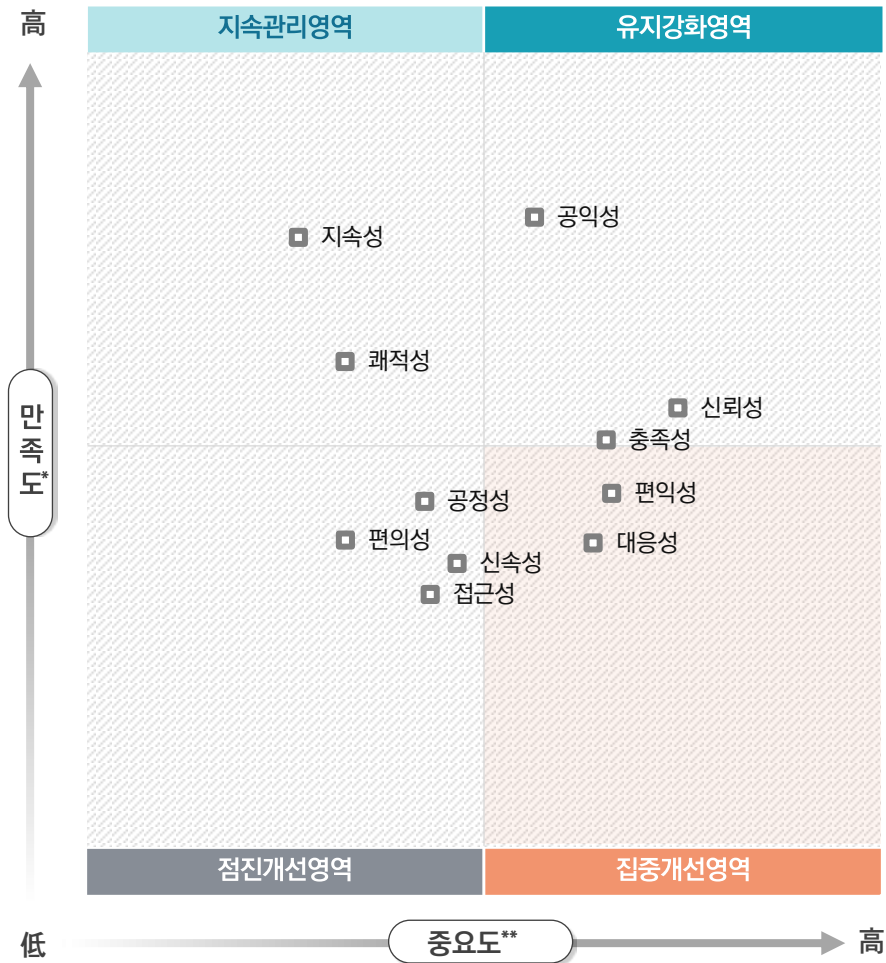
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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 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	87.92	8.49	-16.966
2	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	88.33	8.79	-13.910
3	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	88.61	10.32	-13.509
4	편익성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	88.65	7.53	-9.566
5	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	89.27	10.53	-6.791
6	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	89.17	8.42	-6.312
7	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	89.99	10.46	0.769
8	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	90.42	11.27	5.645
9	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	91.04	7.53	8.473
10	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	92.71	7.00	19.550
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	92.98	9.66	29.597
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

| 공익성 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	88.65	90.17	-9.566	점진개선
	쾌적성	91.04	91.80	8.473	지속관리
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	87.92	89.85	-16.966	점진개선
	대응성	88.61	87.76	-13.509	집중개선
	신속성	88.33	90.12	-13.910	점진개선
서비스 결과	편의성	89.27	90.67	-6.791	집중개선
	신뢰성	90.42	90.67	5.645	유지강화
	충족성	89.99	90.03	0.769	유지강화
사회적 만족	공익성	92.98	92.39	29.597	유지강화
	공정성	89.17	90.53	-6.312	점진개선
	지속성	92.71	92.83	19.550	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	
	●			관리필요	
-	-	-	-	-	
●	●	●		우선개선	
●		●	●	우선개선	
●	●	●		우선개선	
	●	●	●	우선개선	
	●			관리필요	
	●			관리필요	
				강점	
●	●	●		우선개선	
	●			관리필요	

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
공익성	1
65세이상 카드 이용이 좋음	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

3-5-1.

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

청소년수련관

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



1 조사 항목별 결과

III 사업별 결과

MAX

MIN

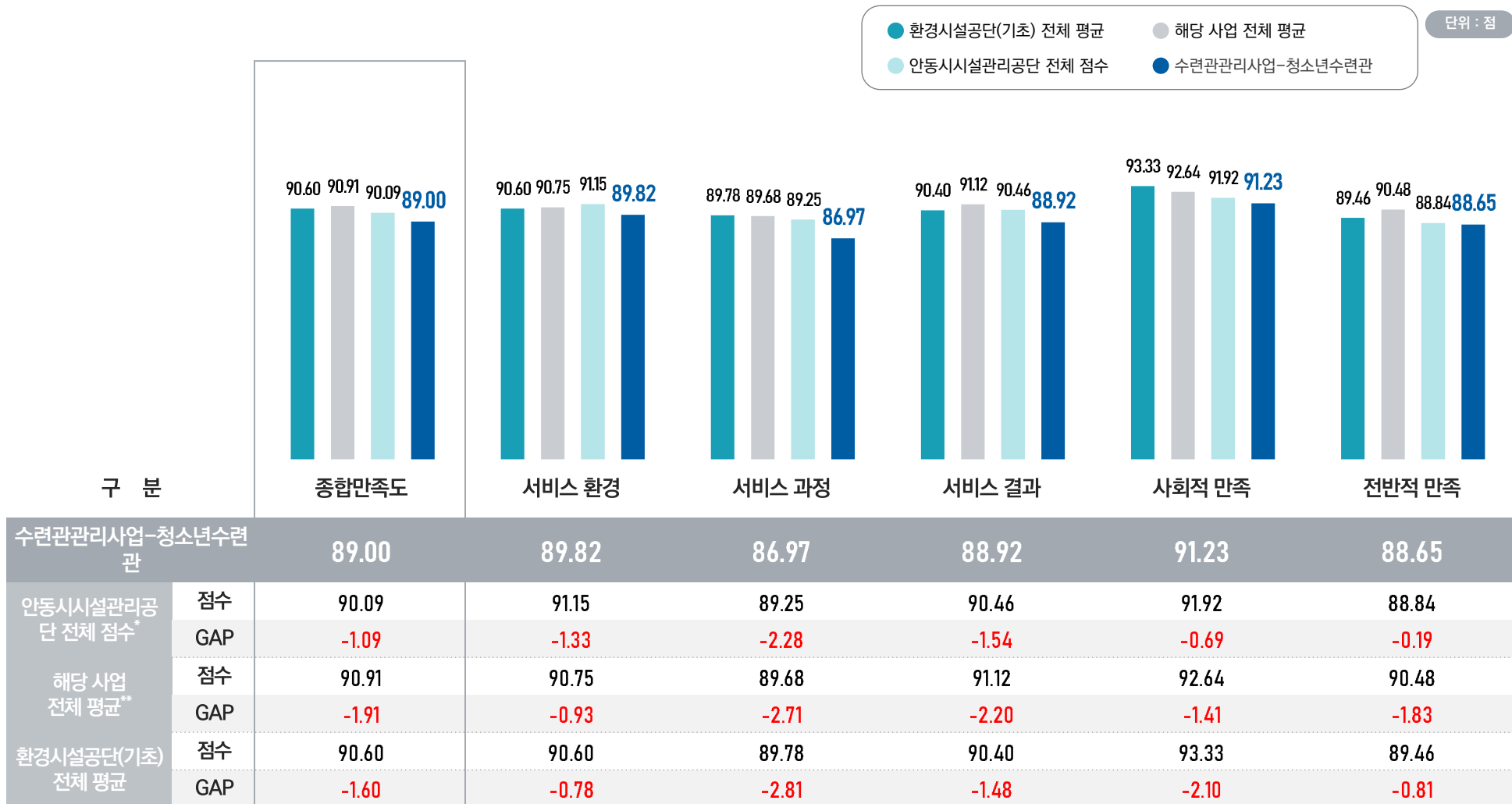
단위 : 점

차 원	요 소	항 목	점수
서비스 환경	편의성1	시설은 이용하기 편하다	89.76
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	87.62
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.95
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	86.67
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.20
	대응성2	직원들은 친절하다	90.48
	신속성1	일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	86.90
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.90
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.00
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.52
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	88.67
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	88.92
	공익성1	이용객에게 유익하다	92.86
사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.14
	공정성1	누구나 이용하기 편하다	88.33
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	92.86
전반적 만족	향상적1	제공하는 서비스는 나아지고 있다	90.00
	상대적1	제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	86.90
	절대적1	제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	89.05

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- | 수련관관리사업-청소년수련관의 종합 만족도는 89.00점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 1.09점 낮은 수준임
- | 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 수련관관리사업 전체 평균 대비 1.91점 낮게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 1.60점 낮게 나타남



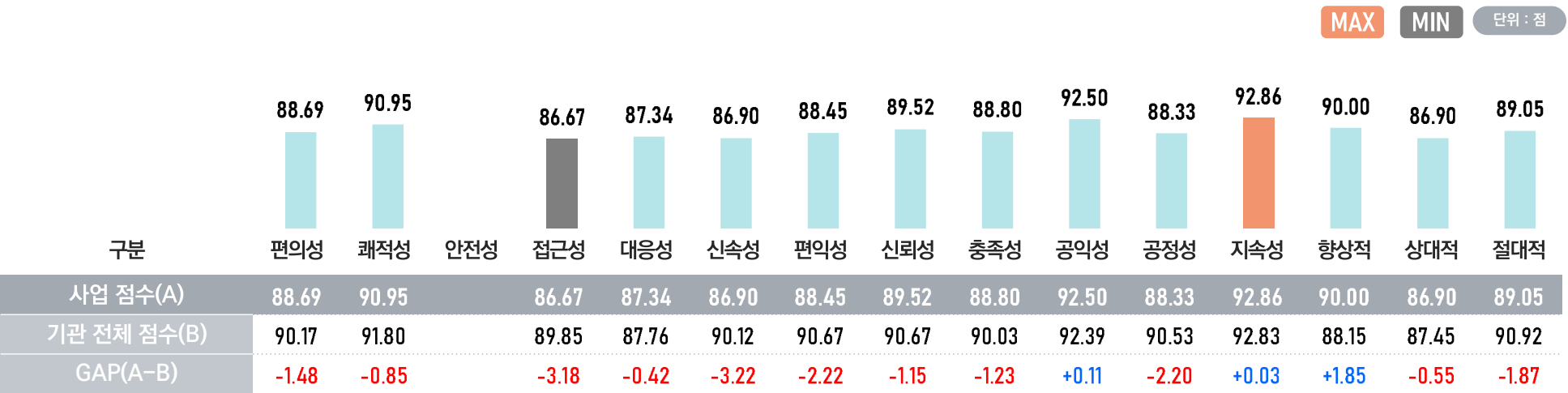
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 수련관관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

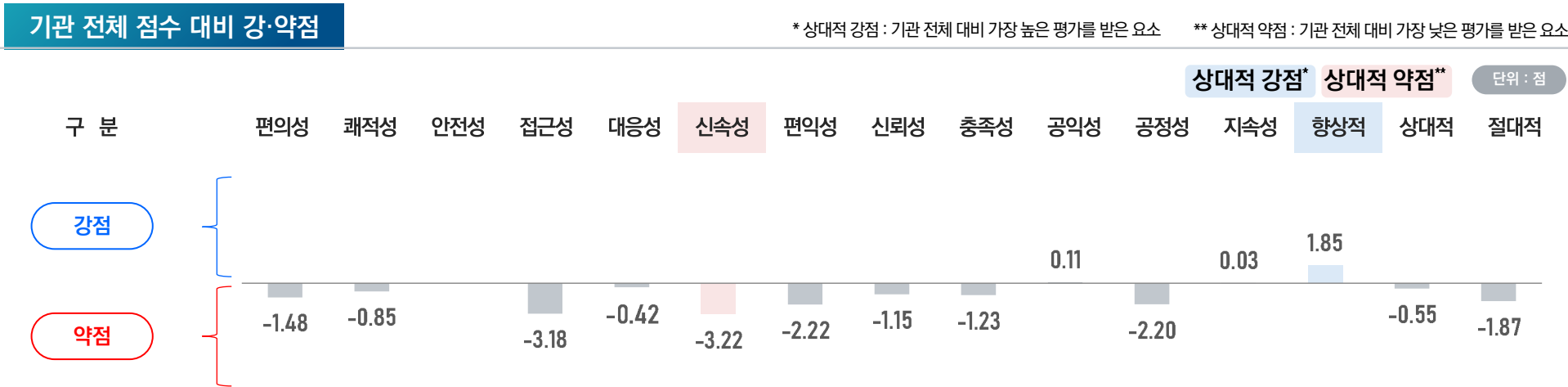
3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- | 수련관관리사업-청소년수련관의 요소별 만족도는 지속성이 92.86점으로 가장 높고, 접근성이 86.67점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 향상적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 신속성으로 나타남



※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임



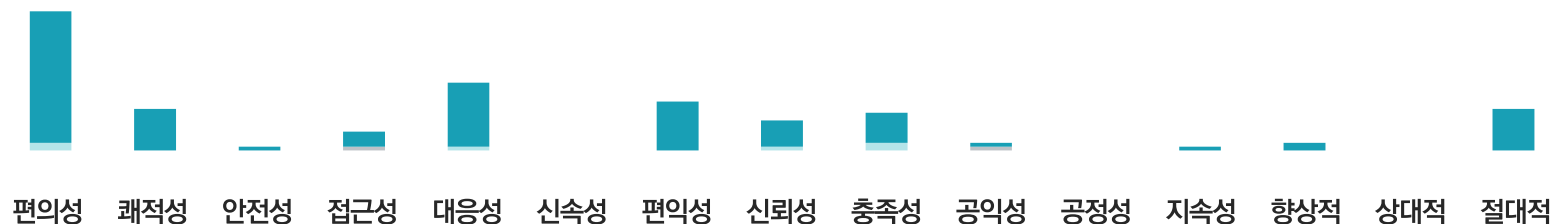
4 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 37건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(35건), 개선의견은 편의성, 총족성(각 2건), 불만 의견은 접근성, 공익성(각 1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황

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

구 분



전체 (건)	119	37	11	1	5	18	0	13	8	10	2	0	1	2	0	11
만족의견 수 (건)	111	35	11	1	4	17	0	13	7	8	1	0	1	2	0	11
개선의견 수 (건)	6	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
불만의견 수 (건)	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	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

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)
편의성	35
이용이 편리함	9
불편 사항이 없음/문제가 없음	3
시설이 좋음	2
긴 시간 이용할 수 있음	1
시설 이용이 편리함	1
대응성	17
직원이 친절함	7
친절하게 안내함	3
응대가 친절함	2
직원이 고객 응대 잘함	1
안내 직원이 친절함	1
편익성	13
이용요금이 저렴함	4
필요한 걸 할 수 있어서 좋음	2
프로그램이 유용함	1
프로그램이 다양함	1
다양한 체험을 할 수 있음	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	2
장애인 이용 시설이 불편함	1
시간 제한을 두고 입장해서 불편함	1
충족성	2
서비스가 부족함	1
프로그램의 다양성 필요	1
대응성	1
직원이 고객을 바라보는 시선이 불편함	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
접근성	1
수영장 이용수칙 안내문 부착 필요	1
공익성	1
장애인 수영시설 확충 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

III 사업별 결과

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 쾌적성 관련 의견이 23건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(23건), 동일의견은 신속성, 총족성(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



전체 (건)	84	20	23	1	1	7	4	5	0	7	0	0	1	6	1	8
향상의견 수 (건)	82	20	23	1	1	7	3	5	0	6	0	0	1	6	1	8
		0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
동일의견 수 (건)	2	0	0	0	0	0	1	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

4 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)
쾌적성	23
시설/환경이 쾌적함	4
설비 관리가 잘되어 있음	2
실내가 깨끗함	2
수질이 좋음/수질이 깨끗함	1
시설 관리가 꾸준함	1
편의성	20
이용이 편리함	3
거리가 가까움	2
시설이 좋다	2
직수관으로 교체됨	1
내부 시설이 좋음	1
절대적	8
불편사항 없음/만족/좋음	2
업무 처리가 만족스러움	1
만족함/불편하지 않음	1
만족함	1
만족함/좋음/불만·불편없음	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
신속성	1
취소처리 메일/전화문의의 답이 없음	1
충족성	1
프로그램이 창업/취업하기에 미흡	1

비향상의견 상세

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

※ 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	29
수영장 사람이 너무 많음	2
좌석이 불편함	2
수영회원이 한타임에 너무 많다	2
시설 확충이 필요함	1
운영 시간 연장 요망	1
지속성	7
어린이집 확대 설치 요망	1
해당분야 활성화에 노력 요망	1
프로그램 확대 요망/프로그램 부족	1
프로그램이 새로움/프로그램 개발	1
지속적으로 이용 가능해서 좋음	1
충족성	5
프로그램의 다양성 필요	1
프로그램 질 개선 필요	1
고객/회원/수강생관리 요망	1
자유수영 레인/시간 추가 필요	1
프로그램이 다양하지 않음	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
절대적	3
지금처럼 만 유지하면 된다	3
접근성	2
공지/안내/정보 제공이 잘 되길 바람	1
직원들의 적절한 안내 필요	1
대응성	2
직원의 서비스교육 필요	1
직원 친절도 강화	1

※ 주요 VOC만 제시

3-5-2.

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

청소년수련원

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



1 조사 항목별 결과

III 사업별 결과

MAX

MIN

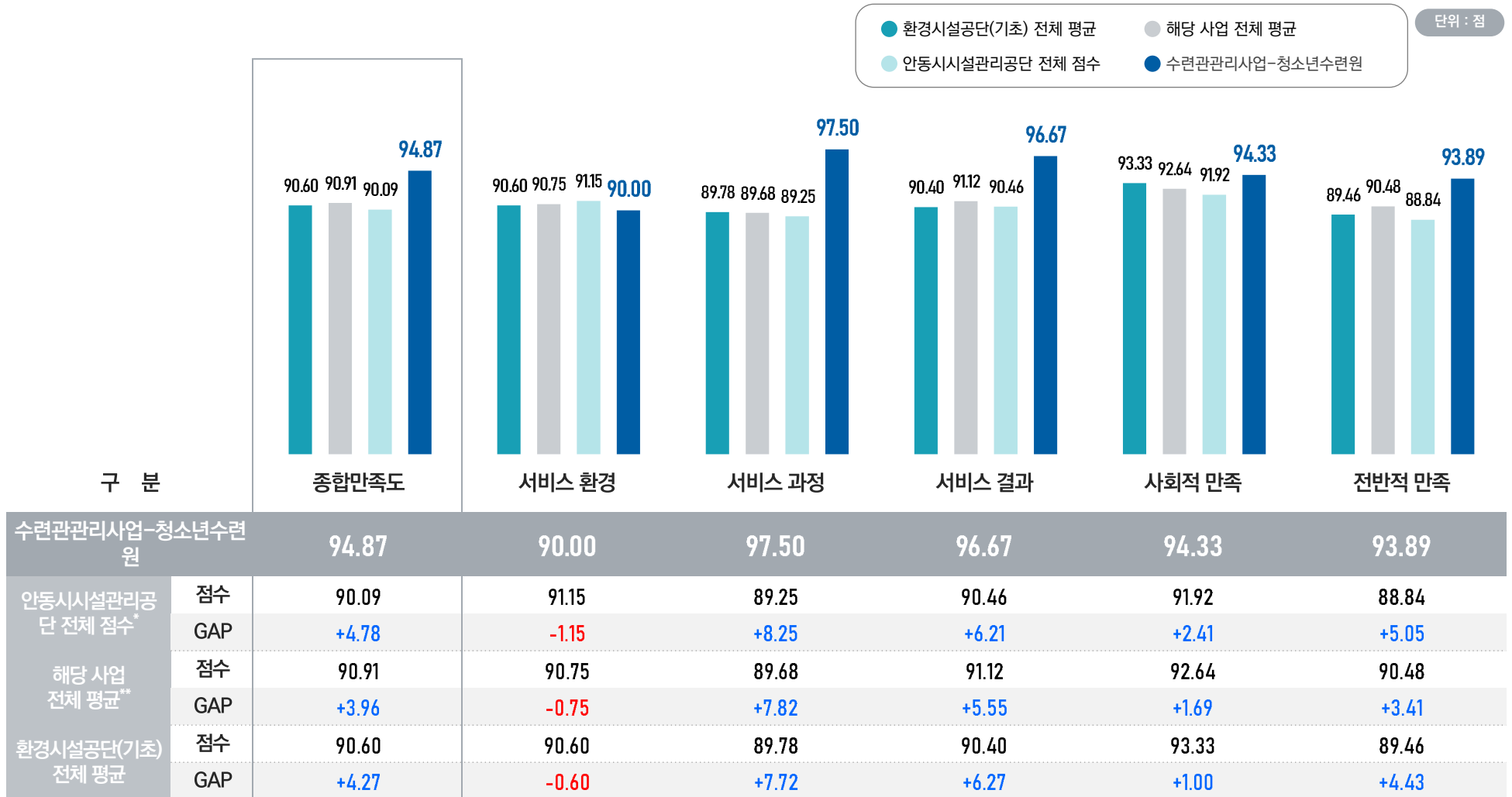
단위 : 점

차 원	요 소	항 목	점수
서비스 환경	편의성1	시설은 이용하기 편하다	88.33
	편의성2	편의시설이 잘 갖춰져 있다	88.33
	쾌적성1	주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.67
서비스 과정	접근성1	안내가 잘 되고 있다	96.67
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	95.00
	대응성2	직원들은 친절하다	100.00
	신속성1	일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	98.33
서비스 결과	편의성1	이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	93.33
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	96.67
	신뢰성1	관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	96.67
	충족성1	직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다	98.33
	충족성2	담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	98.33
	공익성1	이용객에게 유익하다	95.00
사회적 만족	공익성2	지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	97.68
	공정성1	누구나 이용하기 편하다	95.00
	지속성1	앞으로도 이용할 생각이다	91.67
전반적 만족	향상적1	제공하는 서비스는 나아지고 있다	93.33
	상대적1	제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	91.67
	절대적1	제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	96.67

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- | 수련관관리사업-청소년수련원의 종합 만족도는 94.87점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 4.78점 높은 수준임
- | 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 수련관관리사업 전체 평균 대비 3.96점 높게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 4.27점 높게 나타남



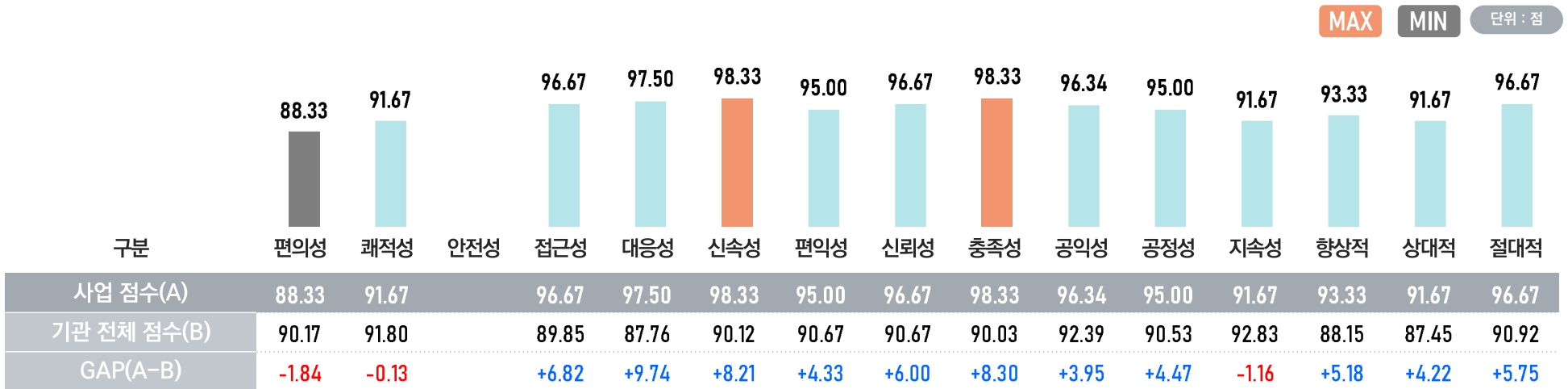
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 수련관관리사업 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- | 수련관관리사업-청소년수련원의 요소별 만족도는 신속성, 충족성이 각 98.33점으로 가장 높고, 편의성이 88.33점으로 가장 낮게 나타남
- | 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 대응성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 편의성으로 나타남

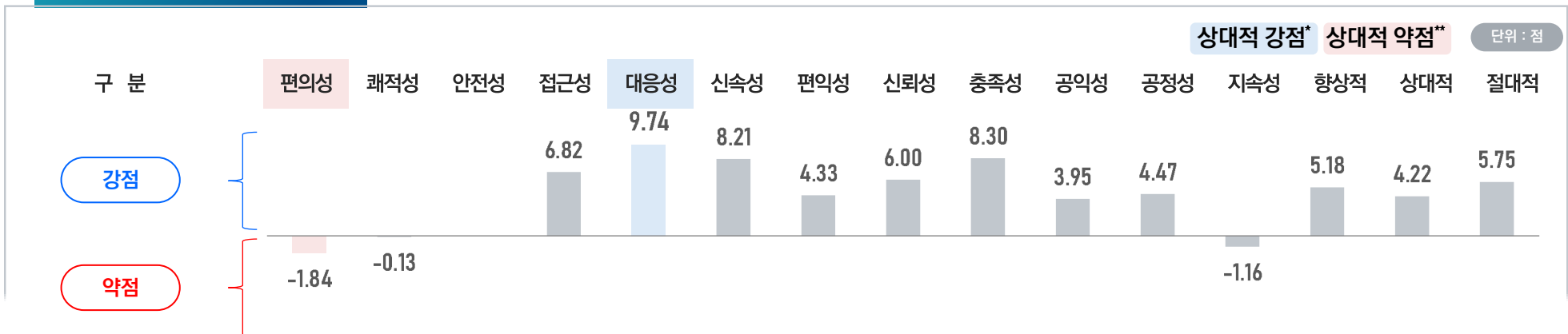


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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 편익성 관련 의견이 5건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편익성(5건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 개선의견, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 절대적 만족도 5~7점(만족)

● 절대적 만족도 4점(개선)

● 절대적 만족도 1~3점(불만)

구 분		편익성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	22	3	4	0	0	2	0	5	0	4	0	2	0	1	0	1
만족의견 수 (건)	22	3	4	0	0	2	0	5	0	4	0	2	0	1	0	1
개선 의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
불만의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

4

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	5
프로그램이 유용함	2
프로그램이 다양함	2
아이들이 좋아함	1
쾌적성	4
시설이 쾌적함	1
시설 설비가 좋음	1
관리가 잘 되어 있음	1
시설이 깨끗함/청결함	1
충족성	4
직원 업무처리가 우수함	2
업무처리 잘함	1
단계별 프로그램 제공	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고
응답한 사유

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고
응답한 사유

※ 주요 VOC만 제시

4 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성, 쾌적성, 충족성 관련 의견이 각 3건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 편의성, 쾌적성, 충족성(각 3건), 동일의견은 접근성, 신속성(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)	19	3	3	1	1	1	2	2	1	3	0	0	0	2	0	0
향상의견 수 (건)	17	3	3	1	0	1	1	2	1	3	0	0	0	2	0	0
동일의견 수 (건)	2	0	0	0	1	0	1	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

4 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	3
시설이 좋다	2
시설이 우수함	1
쾌적성	3
시설 관리 상태가 좋음	1
내부시설이 깨끗함	1
시설 설비가 좋음	1
충족성	3
고객의 건의사항/의견을 반영함	1
고객 니즈/요청사항을 반영함	1
노후 시설 교체를 잘 함	1

동일의견 상세

[illegible]

비행상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고
생각하는 사유

빈도
(건)

※ 주요 VOC만 제시

3-6

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

시설물관리사업(주민편익시설)

- 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

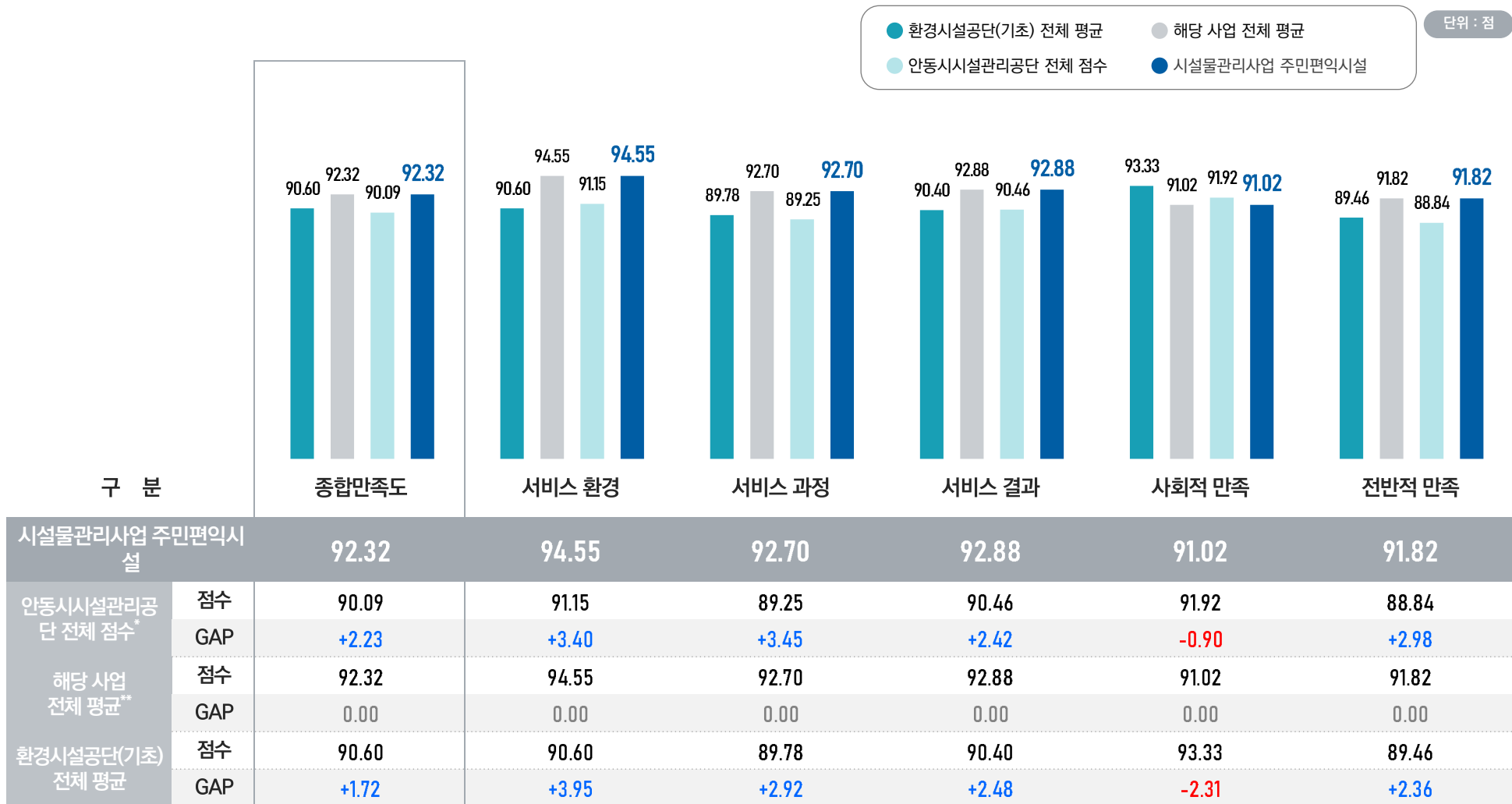
응답자 특성별 결과				
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	시설물관리사업 주민편의시설	55	100.0	92.32
성별	남성	25	45.5	91.66
	여성	30	54.5	92.87
연령	20대	7	12.7	92.82
	30대	22	40.0	93.13
	40대	15	27.3	92.99
	50대	2	3.6	76.67
	60대 이상	9	16.4	92.32

조사 내용			점수(점)
차 원 요 소	항 목		
서비스 환경	편의성1	이용하기 편리하다	93.64
	쾌적성1	환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	95.45
서비스 과정	접근성1	사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	93.64
	대응성1	건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.04
	대응성2	직원들은 친절하다	96.06
	신속성1	업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	92.90
서비스 결과	편의성1	주민들의 생활에 도움을 주고 있다	93.94
	편의성2	설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	94.55
	신뢰성1	업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.12
	충족성1	직원들은 주민들의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.12
	충족성2	직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.45
	공익성1	지역주민에게 유익하다	95.76
사회적 만족	공익성2	지역주민의 복지향상에 기여한다	94.24
	공정성1	누구나 이용하기 편리하다	89.70
	지속성1	서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	88.36

2 전체 평균 대비 분석

III 사업별 결과

- | 시설물관리사업 주민편의시설의 종합 만족도는 92.32점으로, 이는 안동시시설관리공단 전체 점수 대비 2.23점 높은 수준임
- | 환경시설공단(기초) 유형 내 사업 중 시설물관리사업 주민편의시설 전체 평균 점수와 동일하게, 환경시설공단(기초) 전체 평균 대비 1.72점 높게 나타남



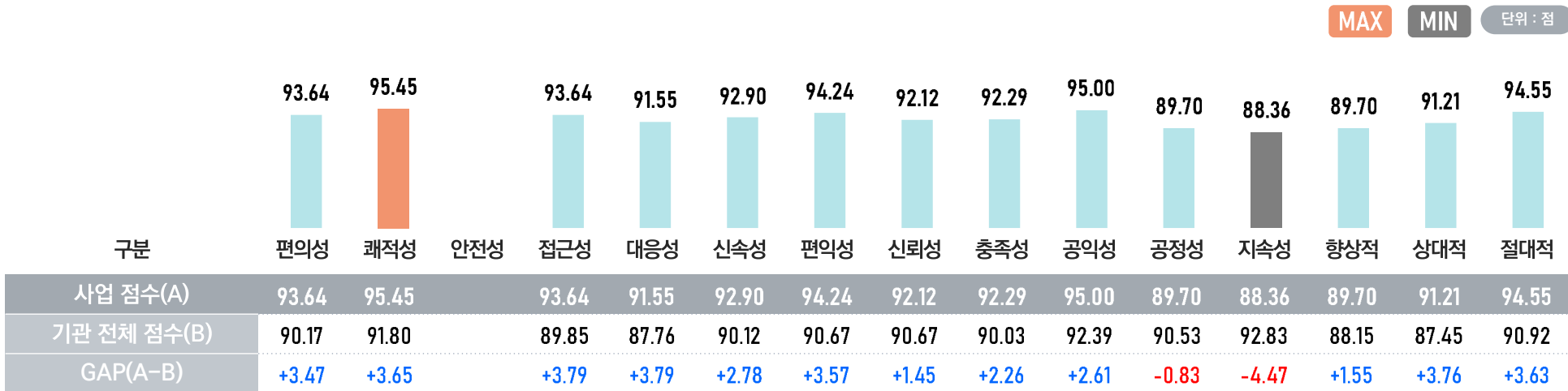
* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

** 해당 사업 전체 평균 : 환경시설공단(기초) 유형 내 기관의 사업 중 시설물관리사업 주민편의시설 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

III 사업별 결과

- 시설물관리사업 주민편의시설의 요소별 만족도는 쾌적성이 95.45점으로 가장 높고, 지속성이 88.36점으로 가장 낮게 나타남
- 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 접근성, 대응성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 지속성으로 나타남

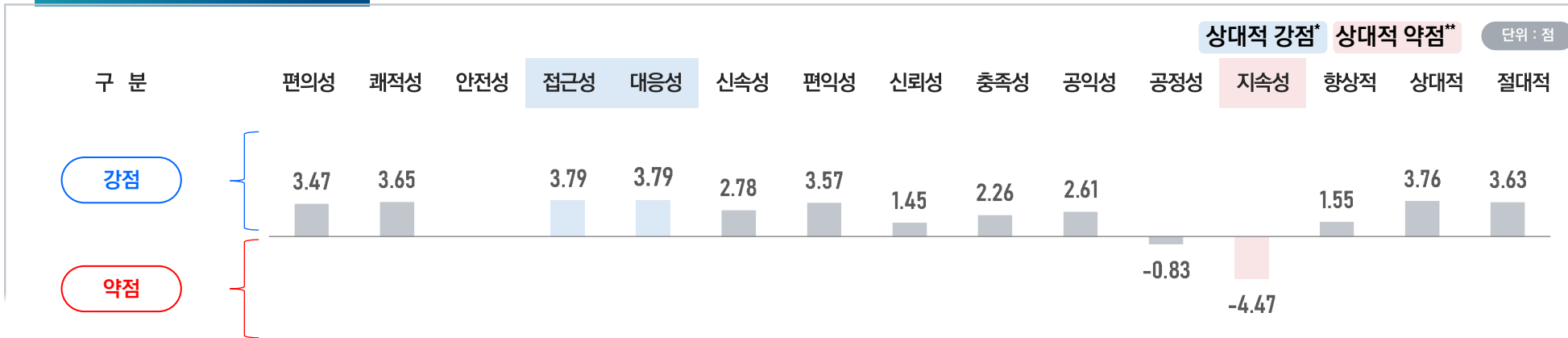


※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소



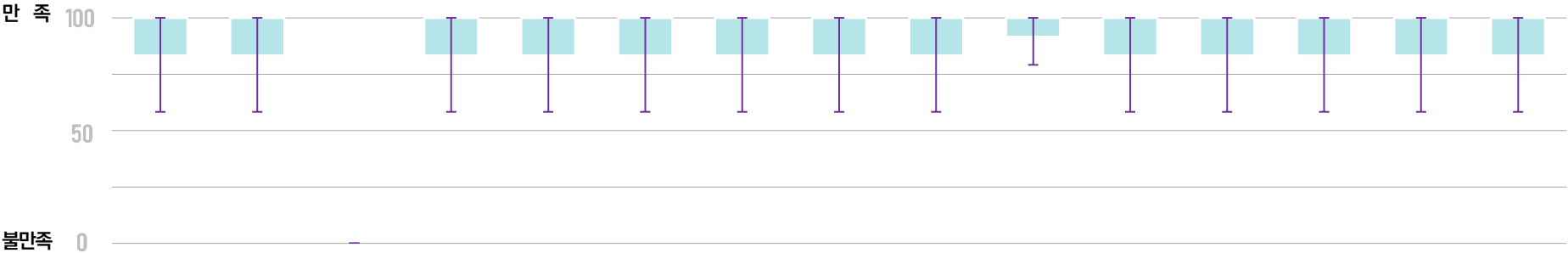
4 Box-Plot 분석

| 공익성의 IQR 값이 8.33점으로 상대적으로 낮아 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 타 요소 대비 일관되고 안정된 것으로 나타남

상위25%~중간 값

하위25%~중간 값

단위 : 점



구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	항상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1분위수	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
IQR	16.67	16.67		16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	8.33	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	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	79.17	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

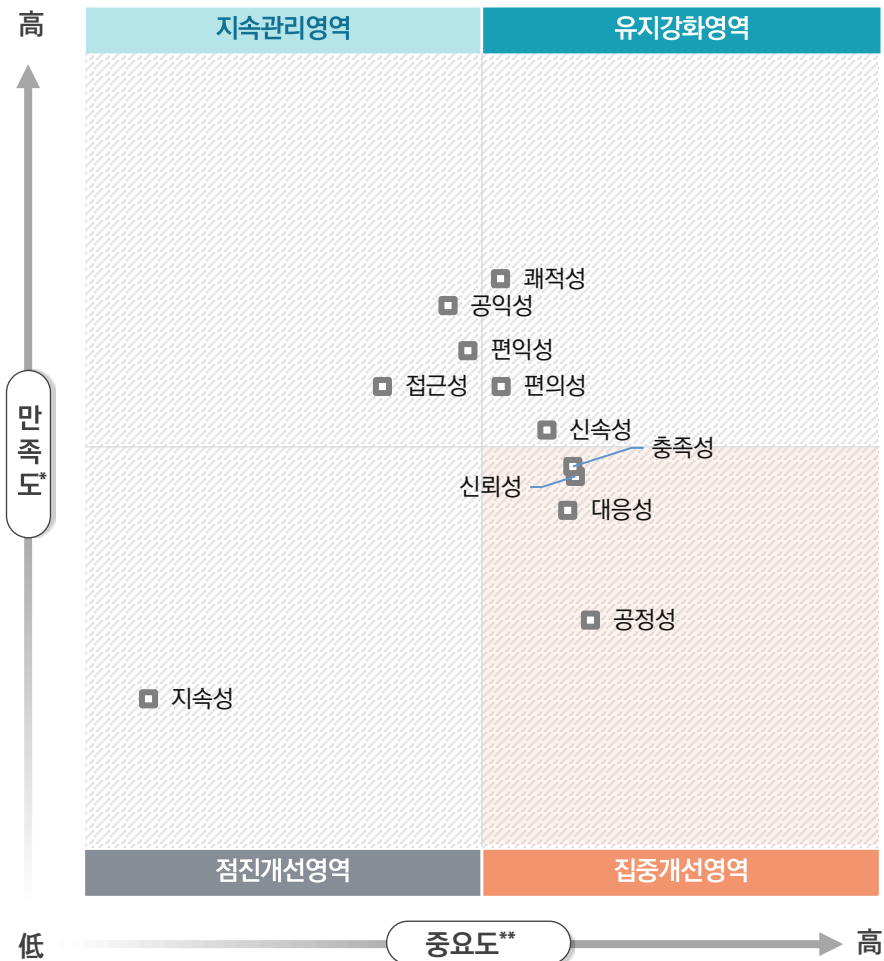
※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 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, 신뢰성, 충족성, 공정성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	89.70	11.98	-35.100
2	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	91.55	11.37	-12.253
3	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	92.12	11.58	-5.847
4	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	92.29	11.51	-3.906
5	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	88.36	0.21	-0.896
6	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	92.90	10.82	2.974
7	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	93.64	6.44	6.508
8	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	93.64	9.60	9.694
9	편의성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	94.24	8.72	14.090
10	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	95.00	8.19	19.430
11	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	95.45	9.59	27.113
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, 접근성, 신속성, 편의성, 공익성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 공정성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 도출됨

개선 요소 탐색					
단위 : 점					
구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	93.64	90.17	9.694	유지강화
	쾌적성	95.45	91.80	27.113	유지강화
	안전성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	93.64	89.85	6.508	지속관리
	대응성	91.55	87.76	-12.253	집중개선
	신속성	92.90	90.12	2.974	유지강화
서비스 결과	편의성	94.24	90.67	14.090	지속관리
	신뢰성	92.12	90.67	-5.847	집중개선
	충족성	92.29	90.03	-3.906	집중개선
사회적 만족	공익성	95.00	92.39	19.430	지속관리
	공정성	89.70	90.53	-35.100	집중개선
	지속성	88.36	92.83	-0.896	점진개선

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

개선 요소 도출					개선시급도 파악
사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소	
»				강점	
				강점	
				-	
»				강점	
				우선개선	
				강점	
»				강점	
				우선개선	
				우선개선	
»				강점	
				최우선개선	
				우선개선	

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
편의성	35
이용이 편리함	9
이용편리/사용편리함	5
시설이 좋음	3
시설이 우수함	3
시설 이용이 편리함	2
쾌적성	24
내부시설이 깨끗함	5
수질이 좋음/수질이 깨끗함	2
청결함/위생적임/깨끗함	2
쾌적함	2
직원이 청소를 잘함	1
편익성	8
건강관리에 도움이 됨	2
이용요금이 저렴함	1
생활의 질이 향상됨	1
프로그램이 유용함	1
프로그램이 다양함	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

IV 사업별 결과

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

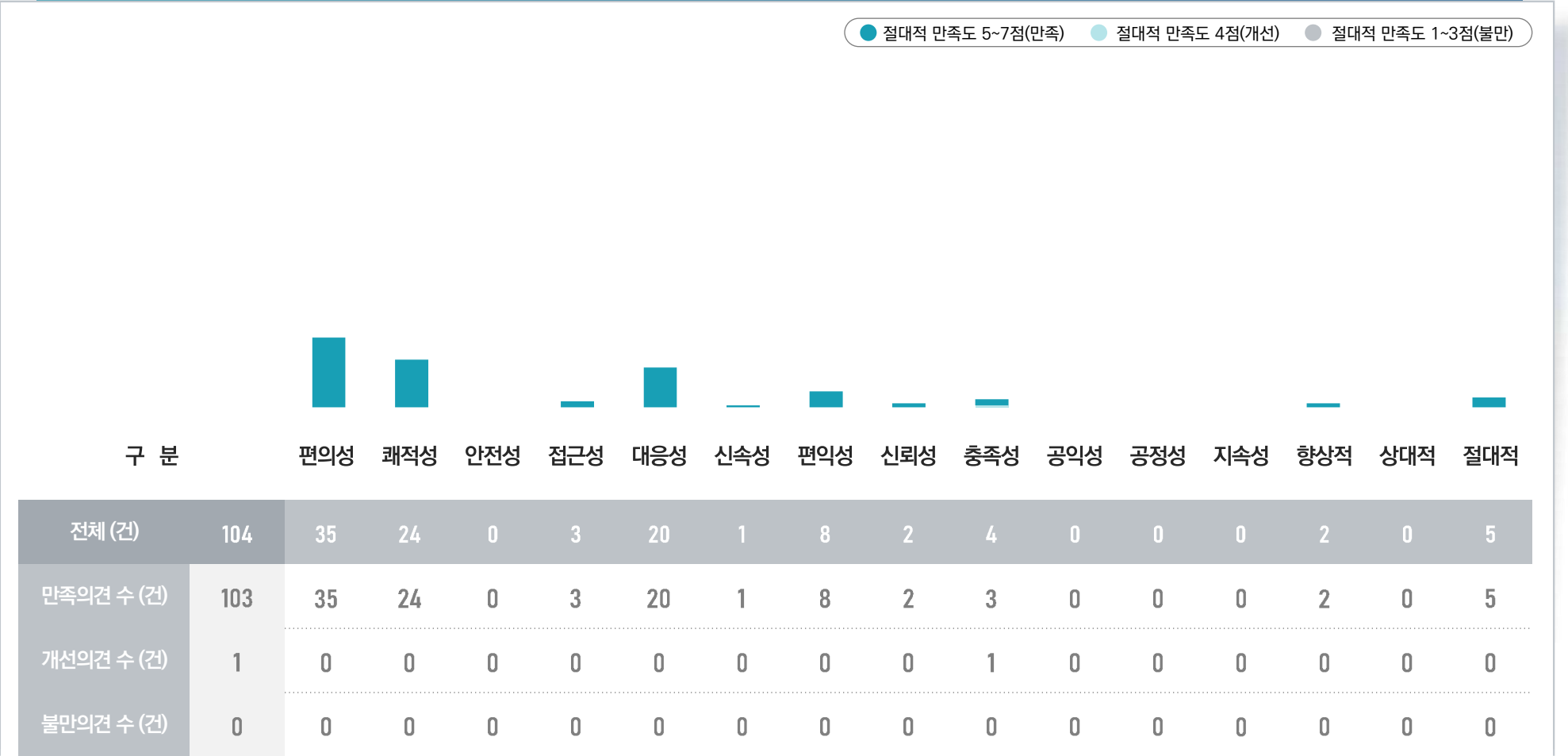
기관의 강점	빈도(건)
접근성	3
문의에 대한 안내/설명을 잘 해줌	1
접근성이 좋음	1
위치/접근성이 편리함	1
신속성	1
민원 처리가 신속함/민원신고 시 빠르게 처리함	1

최우선개선 과제	빈도(건)
----------	-------

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- | 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 35건으로 가장 많이 수집됨
- | 만족의견은 편의성(35건), 개선의견은 총족성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

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)
편의성	35
이용이 편리함	9
이용편리/사용편리함	5
시설이 좋음	3
시설이 우수함	3
시설 이용이 편리함	2
쾌적성	24
내부시설이 깨끗함	5
수질이 좋음/수질이 깨끗함	2
청결함/위생적임/깨끗함	2
쾌적함	2
직원이 청소를 잘함	1
대응성	20
직원이 친절함	13
수리/현장 직원이 친절함	2
대응이 친절함	1
안내 직원이 친절함	1
직원 호출 문의시 친절함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
충족성	1
단계별 프로그램 필요	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 17건으로 가장 많이 수집됨
- | 향상의견은 쾌적성(17건), 동일의견은 향상적(2건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분



구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	총족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	74	9	17	4	2	6	9	4	1	12	1	1	0	6	0	2
향상의견 수 (건)	72	9	17	4	2	6	9	4	1	12	1	1	0	4	0	2
동일의견 수 (건)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
비향상의견 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 : 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)
쾌적성	17
수질 관리 잘 함	2
시설 관리가 꾸준함	2
시설이 쾌적함	2
시설관리가 잘됨	1
쾌적한 시설 관리 불필요	1
충족성	12
직원이 관리를 잘함	2
불편사항/사소한/문제 발생시 바로 해결해줌	2
필요한 시설/서비스 만족함	2
행정 처리를 잘함	1
민원 처리가 잘 이루어짐	1
편의성	9
이용이 편리함	2
시설이 좋음	1
주차장이 가까움	1
지역주민은 쉽고 편리하게 이용할 수 있음	1
골프장 이용이 편리함	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
향상적	2
체감되는 변화 없음(비슷함, 같음)	1
서비스가 변화가 없음	1

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	22
주말 막차시간 연장 요망	2
교통 불편함	2
공사 시 불편함을 유발함(교통,소음)	1
다양한 종목 필요	1
프로그램 운영시간이 짧음	1
충족성	6
인원 총원 요망	1
기관에 맞는 프로그램 요망	1
젊은 강사 총원 요망	1
타 체육시설 이용과 헬스 병행 운영 필요	1
자유수영 레인/시간 추가 필요	1
지속성	5
이용/수강 인원/회원 수 확대 요망	2
지금처럼 유지,관리되길 바람	1
헬스장 다시 생겼으면	1
이용 기회 확대 제공 바람/이용 인원 수 확대 바람	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
쾌적성	1
헬스장 냉난방 시설 개선 요망	1
접근성	3
접근성이 좋지 않음	1
화장실 접근성 강화	1
주차장과의 접근성 개선 요망	1
절대적	3
만족함/좋음/불만·불편없음	1
지금처럼 만 유지하면 된다	1

※ 주요 VOC만 제시

IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

조사 결과 요약



지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

전체 대비

안동시시설관리공단의
종합만족도는 90.09점

전년 대비

전년도 종합만족도 대비
2.32점 하락

사업별

만족도가 가장 높은 사업은
캠핑장관리사업
93.80점

요소별

만족도가 가장 높은 요소는
사회적 만족-지속성
92.83점

문화체육시설 관리사업(볼링장)

문화체육시설 관리사업(볼링장)의
종합만족도는 87.14점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적만족 – 93.03점

만족도가 가장 높은 요소는
지속성 – 95.75점

온천시설관리사업

온천시설관리사업의
종합만족도는 86.91점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 결과 – 89.50점

만족도가 가장 높은 요소는
지속성 – 93.43점

캠핑장관리사업

캠핑장관리사업의
종합만족도는 93.80점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 결과 – 95.07점

만족도가 가장 높은 요소는
충족성 – 95.83점

장사시설운영사업

장사시설운영사업의
종합만족도는 92.84점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 95.83점

만족도가 가장 높은 요소는
지속성 – 96.88점

수련관관리사업

수련관관리사업의
종합만족도는 89.74점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 91.62점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 92.98점

시설물관리사업(주민편익시설)

시설물관리사업(주민편익시설)의
종합만족도는 92.32점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 환경 – 94.55점

만족도가 가장 높은 요소는
쾌적성 – 95.45점

V

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

지방공기업 전체 결과

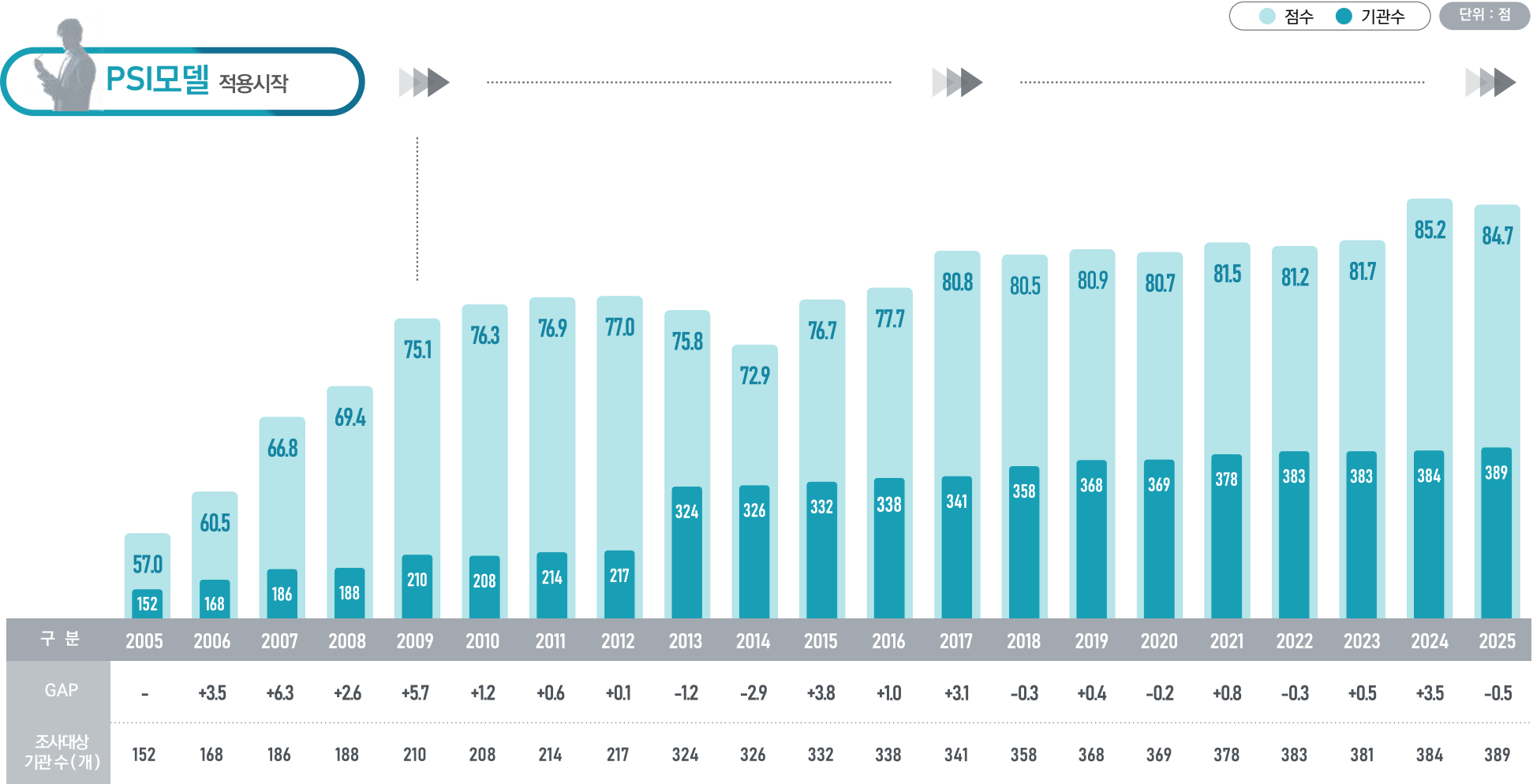


지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1 PSI 결과 추이

V 지방공기업 전체 결과

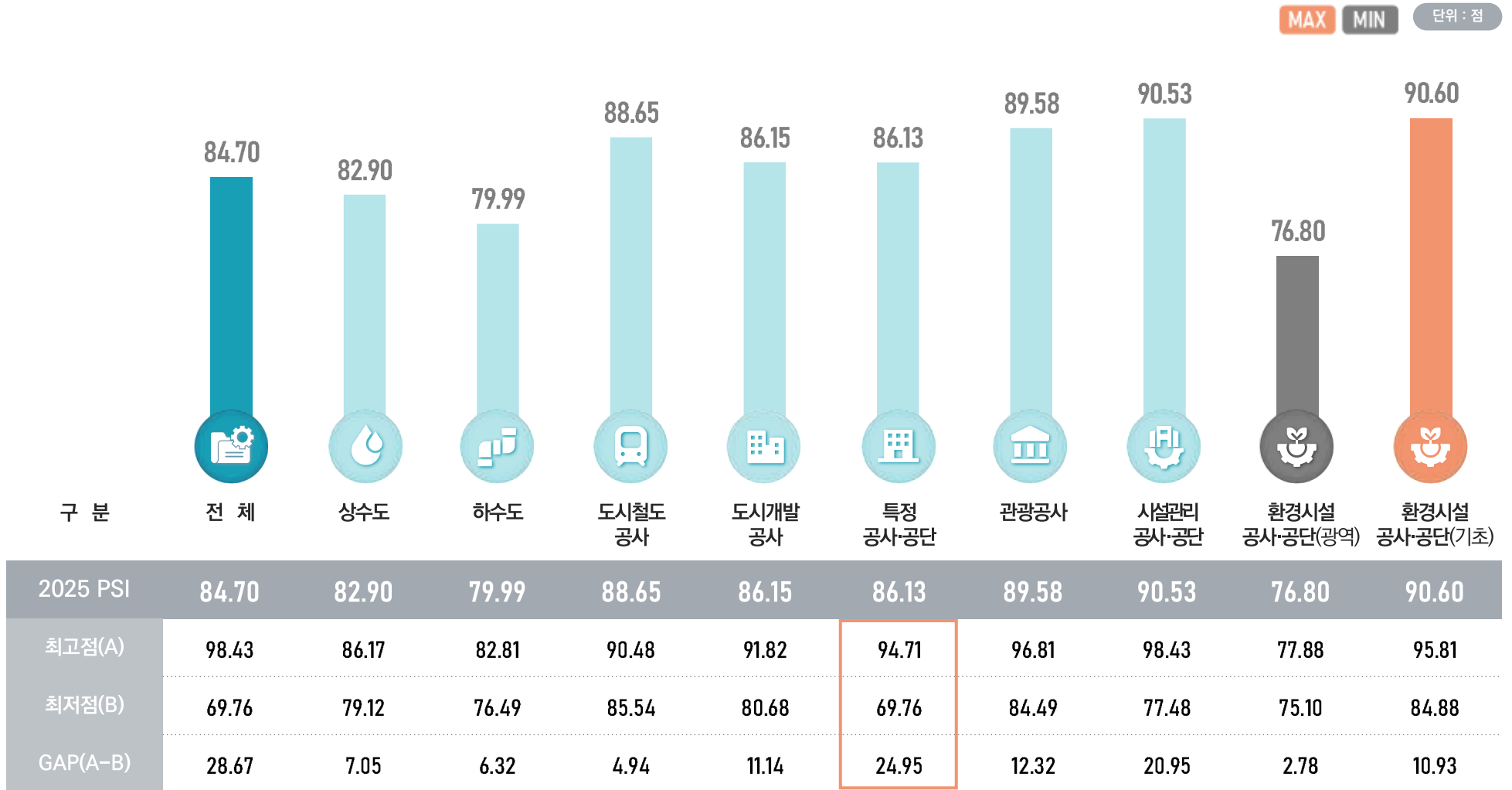
PSI는 2017년 80점대에 진입한 이후 소폭 등락을 반복하며 80점대 초반을 유지하다,
2024년 85.2점으로 2023년 대비 3.5점 상승하며 80점대 중반에 진입하였고, 2025년은 84.7점으로 소폭(0.5점) 하락함



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

