

2024

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

마포구시설관리공단

2024.12.

Evaluation institute of regional public corporation



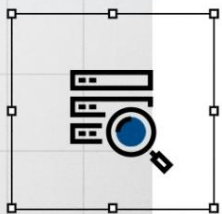
마포구시설관리공단 귀중

제출문

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

2024년 12월

지방공기업평가원 이사장





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

목차

I 조사 개요

II 조사 결과 요약

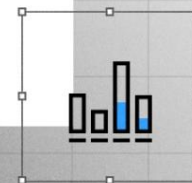
III 사업별 조사 결과

IV 분석 결과 요약

V 지방공기업 전체 결과

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

조사 개요



1. 조사 배경 및 목적

“

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

”

조사 배경 및 필요성

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

법제도 · 경영적 시행 근거

경영적 측면

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

법제도적 측면

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

[조사 목적]

객관적이고 정확한 고객만족도 측정, 분석

고객만족도 현수준의 체계적인 진단

고객서비스 품질 개선방안 도출

고객만족 경영 확산, 고객중심 서비스 구현

고객만족도
조사

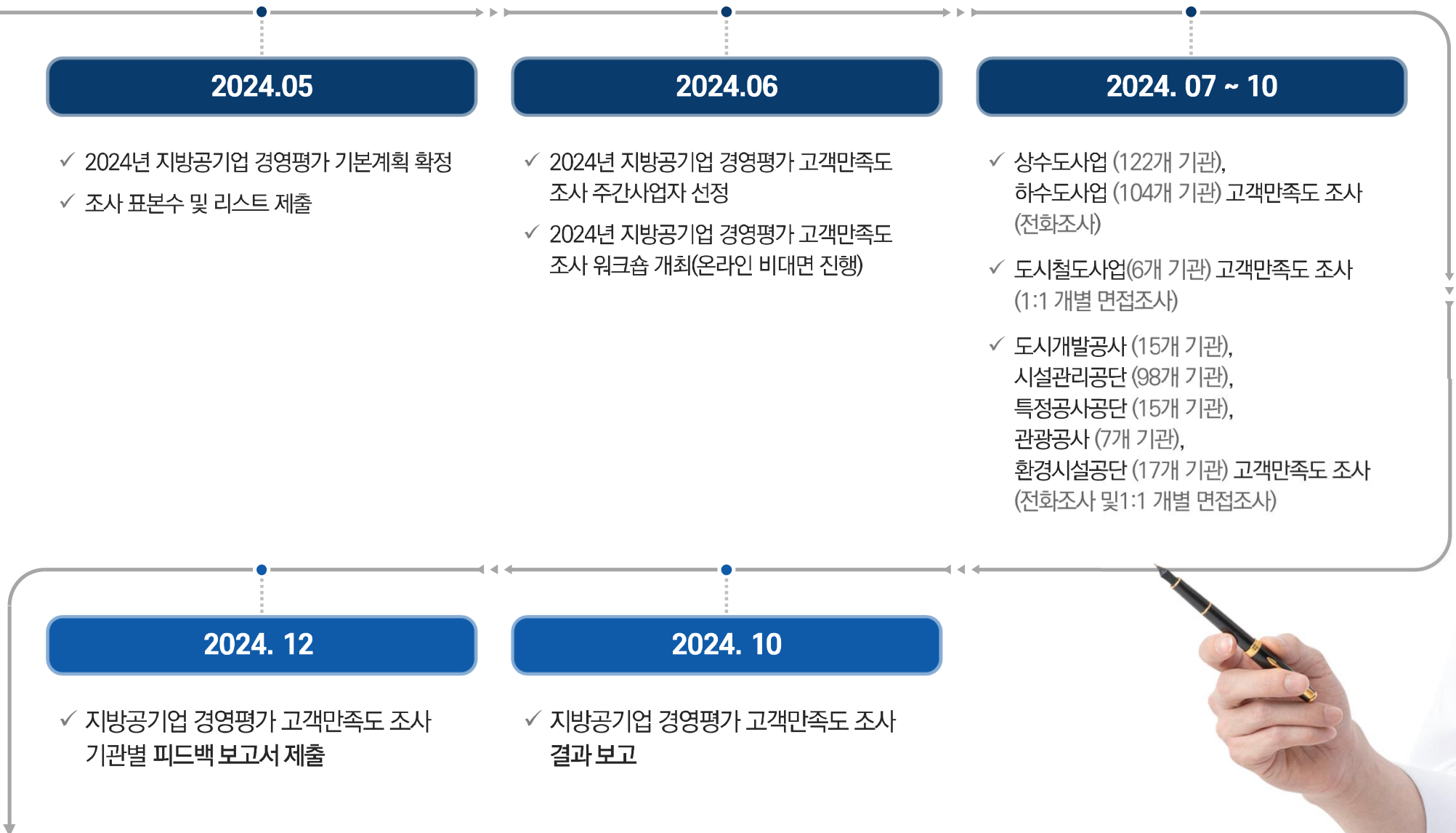
[기대 효과]

고객만족도에
대한 정확한
측정 및 진단

신뢰와 믿음을
통한 대국민
만족도 제고

지방공기업
서비스
품질 향상

2. 조사 추진 경과



3. 조사 범위 및 절차

“ ‘지방공기업 고객만족도 조사 표준모델’을 기반으로 **조사 기획**부터 **실사 및 분석, 보고서 작성**까지 진행 ”



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

4. PSI 모델 구성 및 내용



※ PSI 모델 평가 척도 : 모든 항목 7점 척도

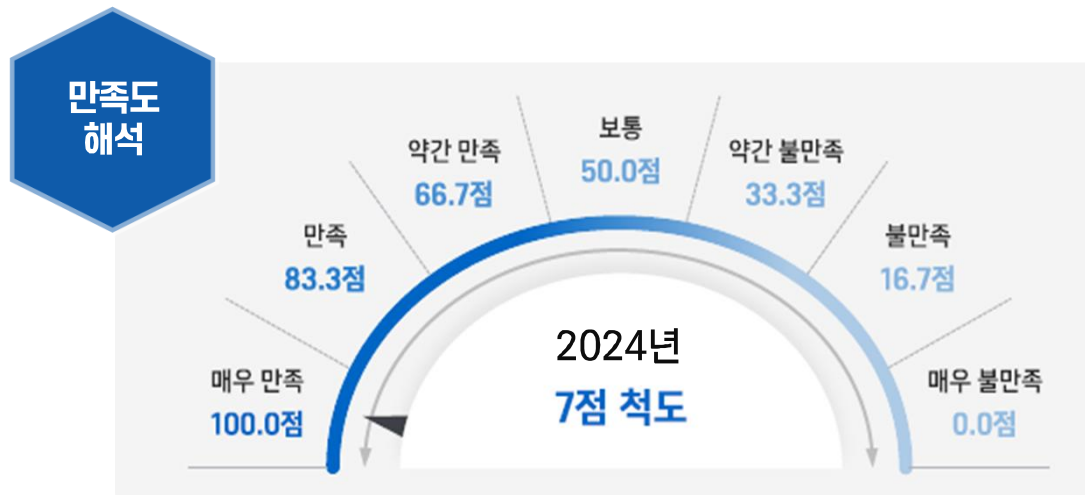
5. PSI 평가척도 및 측정방법

평가척도 및 점수 환산 방법

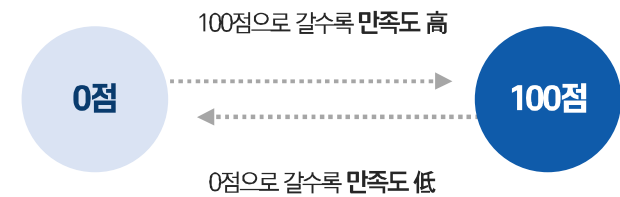


100점
만점 환산

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



100점 만점으로 환산한 만족도 점수는
50점(보통)을 기준으로...



5. PSI 평가척도 및 측정방법

⚡ 다차원 체감 만족도 사용

PSI

- ☑ $W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) +$
 $W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$

차원
Dimension

서비스
환경
(D1)

서비스
과정
(D2)

서비스
결과
(D3)

사회적
만족
(D4)

전반적
만족
(D5)

가중치
Weight

W1
(10%)

W1
(20%)

W3
(20%)

W4
(20%)

W5
(30%)

구성요소 점수들의 산술 평균

서비스
환경
(예)

구성요소1

편의성 C1

구성요소2

편의성 C2

구성요소3

편의성 C3

서비스
환경
(D1)

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

PSI 측정의
고려사항

1

지표산정 시 5개 차원
동일한 가중치 적용

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

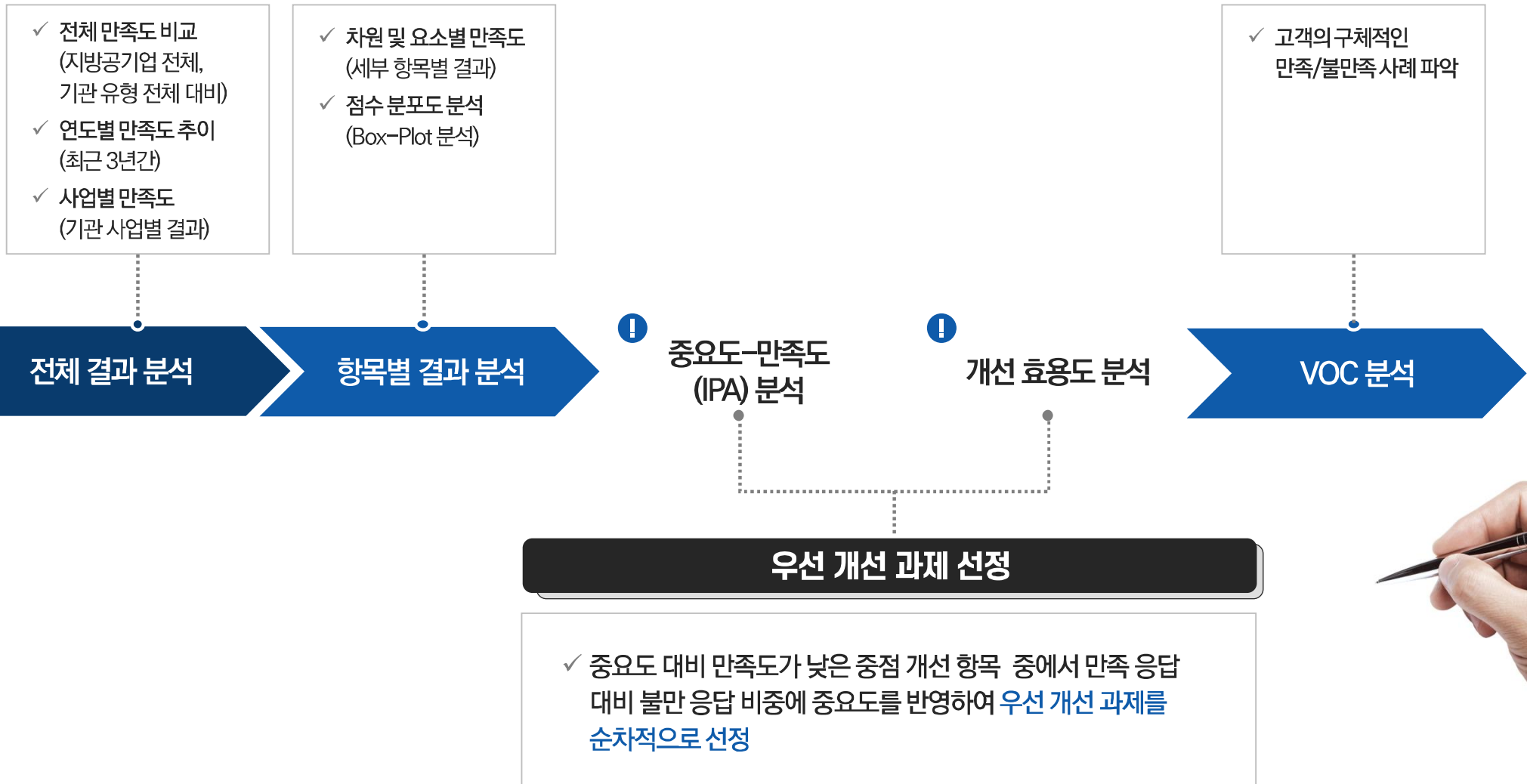
2

다차원 전반적 만족도를 이용한
전반적이고 종합적인 분석

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

6. 분석 방법

분석 방법론



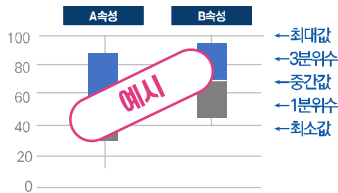
6. 분석 방법

주요 분석 방법

01

Box-Plot 분석

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



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

※ 최대(최소)값: 자료의 최대(최소) 응답값

※ 3분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 자료의 상위 50% 응답값

※ 1분위수: 내림차순으로 정렬한 자료의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 범위(3분위-1분위) 값

※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소 간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

02

벤치마킹 분석

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

해당기관
만족도 점수동일유형
최고 점수

- 해당 기관의 만족도가 동일유형의 최고 만족도 점수보다 상대적으로 높게 나타나 현재와 같은 지속적인 관리가 필요한 항목

해당기관
만족도 점수동일유형
최고 점수

- 해당 기관의 만족도가 동일유형 최고 만족도 점수보다 상대적으로 가장 낮게 나타나 개선이 필요한 항목

03

사업별 중요도-만족도(IPA) 분석

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

중점개선

- 중요도는 높으나 만족도는 낮은 경우
- 개선 시 가장 큰 효과를 얻을 수 있음

점진개선

- 중요도와 만족도가 모두 낮은 경우
- 선별하여 점진적으로 개선토록 함

지속유지

- 중요도는 낮으나 만족도는 높은 경우
- 만족도가 높아 지속적인 관리가 필요함

유지강화

- 중요도와 만족도가 모두 높은 경우
- 강점영역으로 지속적인 강화가 필요함



04

사업별 개선 효용도 분석

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

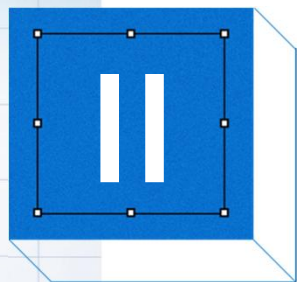
산출식

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

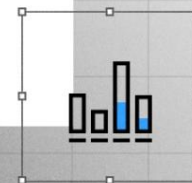
* 만족률(SR): 7점 척도 중 ⑤ 약간 만족, ⑥ 만족, ⑦ 매우 만족의 응답 비율

** 불만율(DR): 7점 척도 중 ① 매우 불만족, ② 불만족, ③ 약간 불만족의 응답 비율

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □



조사 결과 요약



1. 조사 개요

조사 대상

✓ 최근 1년 이내 서울 마포구시설관리공단에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객

조사 방법

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

조사 기간

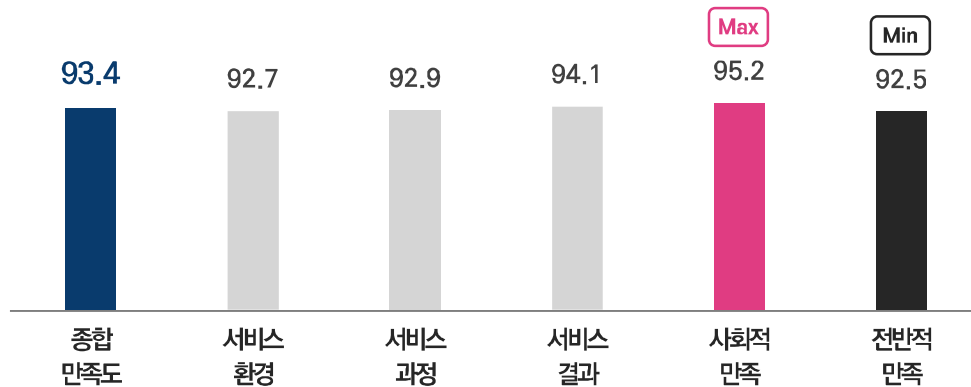
✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

조사 설계

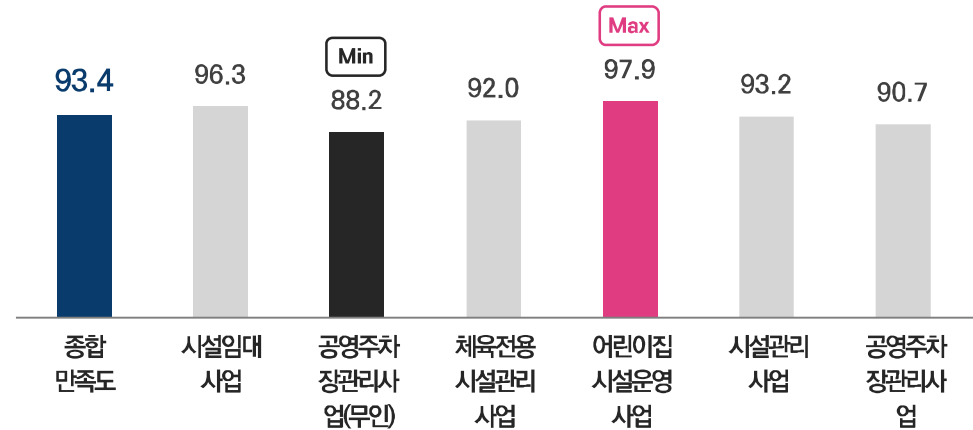
사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치
시설임대사업	우리마포복지관	현장조사	30	7.0
공영주차장관리사업(무인)	공영주차장관리사업(무인)	현장조사	50	5.5
체육전용시설관리사업	염리/성미산체육관	전화조사	18	6.0
	와우산배드민턴장	현장조사	50	17.0
	마포구민체육센터	전화조사	25	8.0
	마포주민편익시설	현장조사	50	5.5
어린이집시설운영사업	상암나래어린이집	전화조사	17	19.0
시설관리사업	아현문화건강센터	현장조사	25	15.0
	염리종합사회복지관	전화조사	26	6.0
	소금나루도서관	현장조사	25	5.5
공영주차장관리사업	공영주차장관리사업	현장조사	55	5.5
계			371	100.0

2. 조사 결과 요약

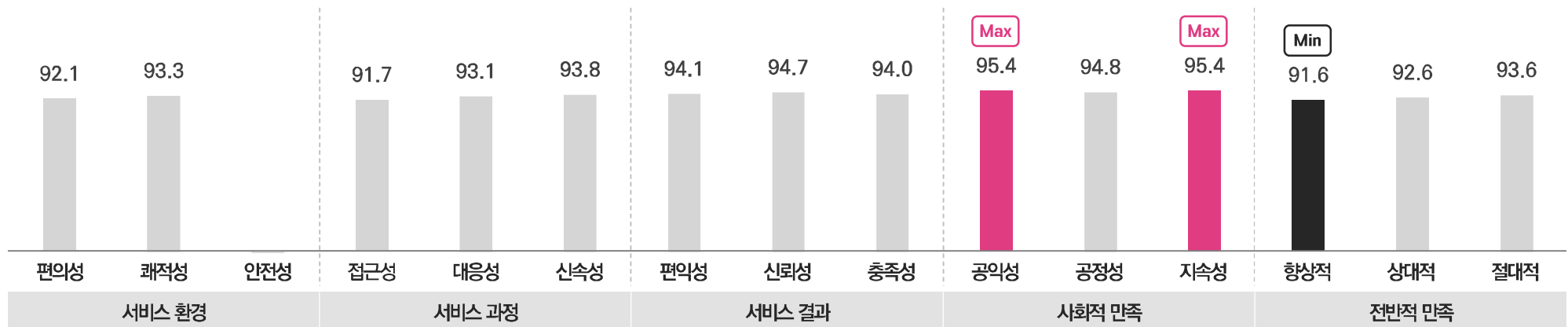
1 서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 93.4점



2 어린이집시설운영사업의 만족도가 97.9점으로 가장 높음



3 강점요소 : 공익성, 지속성 / 약점요소 : 향상적



2. 조사 결과 요약

4

우선 개선 과제 분석 결과

사업명(세부내용명)		우선 개선 항목 1순위		우선 개선 항목 2순위		우선 개선 항목 3순위	
시설임대사업		‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
공영주차장관리사업(무인)		접근성1	• 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	공정성1	• 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	대응성1	• 무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
체육 전용 시설 관리 사업	염리/성마산체육관	접근성1	• 염리/성마산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	쾌적성1	• 염리/성마산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	공익성1	• 염리/성마산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다
	와우산배드민턴장	‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
	마포구민체육센터	대응성2	• 마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	쾌적성1	• 마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	신속성1	• 마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
	마포주민편의시설	편의성1	• 체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	편의성2	• 체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	접근성1	• 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
어린이집시설운영사업		‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
시설 관리 사업	아현문화건강센터	‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
	염리종합사회복지관	편의성1	• 염리종합사회복지관은 이용하기 편하다	지속성1	• 염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	공익성1	• 마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다
	소금나루도서관	‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가					
공영주차장관리사업		접근성1	• 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	편의성1	• 공영주차장은 이용하기 편리하다	-	-

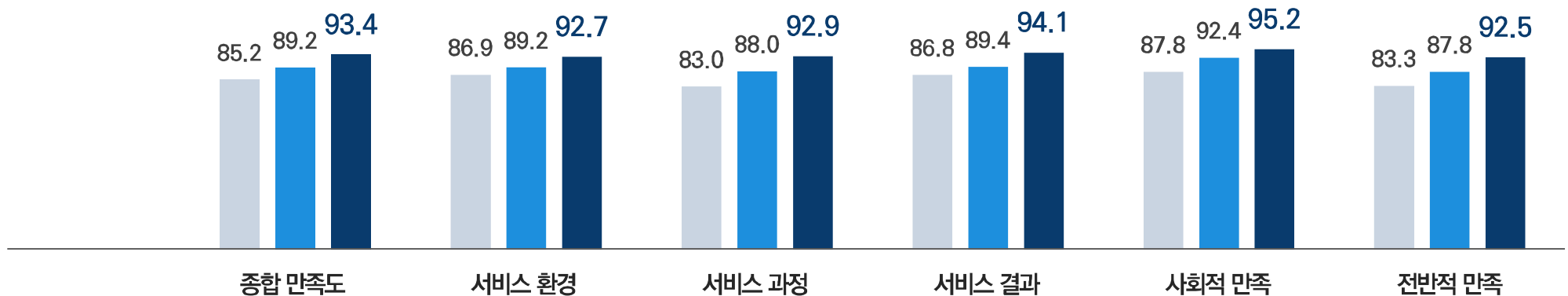
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 또는 세부내용별 결과의 「1. 조사내용」 참고

2. 조사 결과 요약

⚡ 전체 기관과의 비교

- ☑ 서울 마포구시설관리공단의 종합 만족도는 93.4점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 4.2점 높게 나타남
- ☑ 지방공기업 전체 점수에 비해서는 8.2점 높게 나타남

■ 지방공기업 전체 평균 ■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단

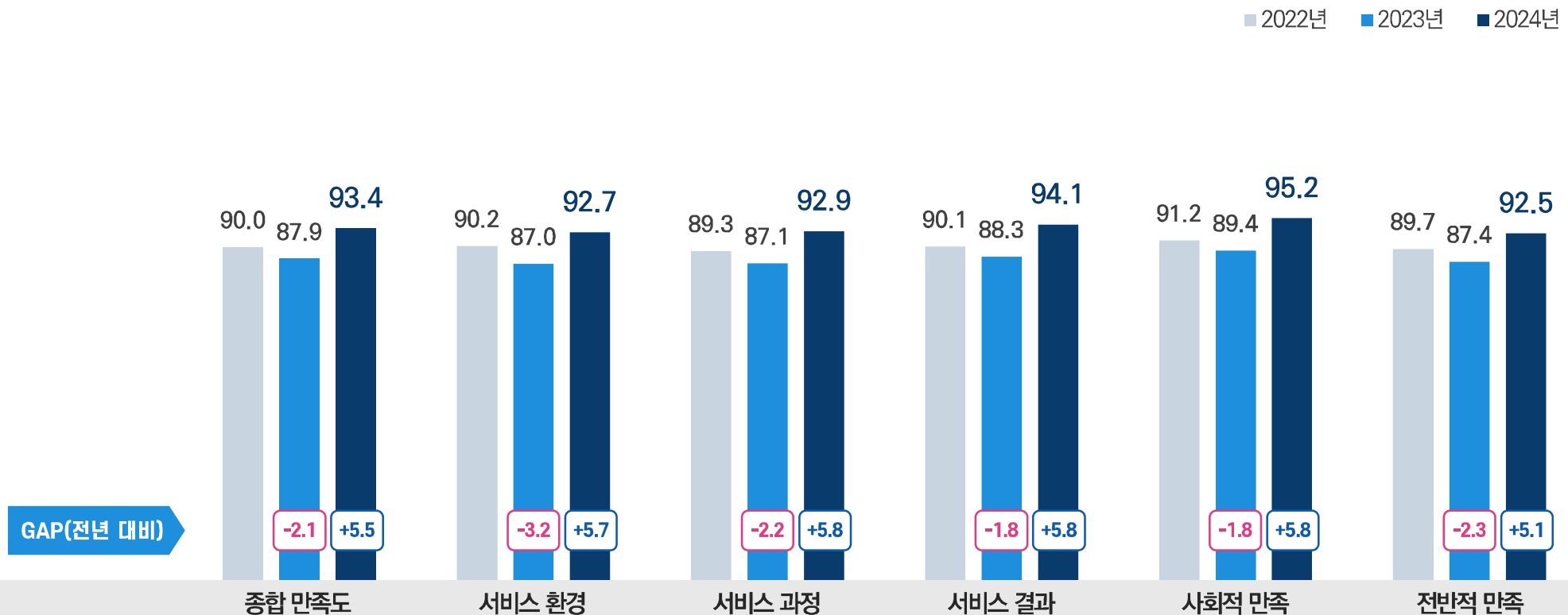


지방 공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	+8.2	+5.8	+9.9	+7.3	+7.4	+9.2
시설관리 공단 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	+4.2	+3.5	+4.9	+4.7	+2.8	+4.7

2. 조사 결과 요약

연도별 만족도 추이

- ☑ 서울 마포구시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2022년 90.0점에서 2023년 87.9점으로 2.1점 하락했으며, 2023년 87.9점에서 2024년 93.4점으로 5.5점 상승함



2. 조사 결과 요약

사업별 만족도

- ☑ 서울 마포구시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 어린이집시설운영사업의 만족도가 97.9점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 공영주차장관리사업(무인)의 만족도는 88.2점으로 가장 낮게 평가됨

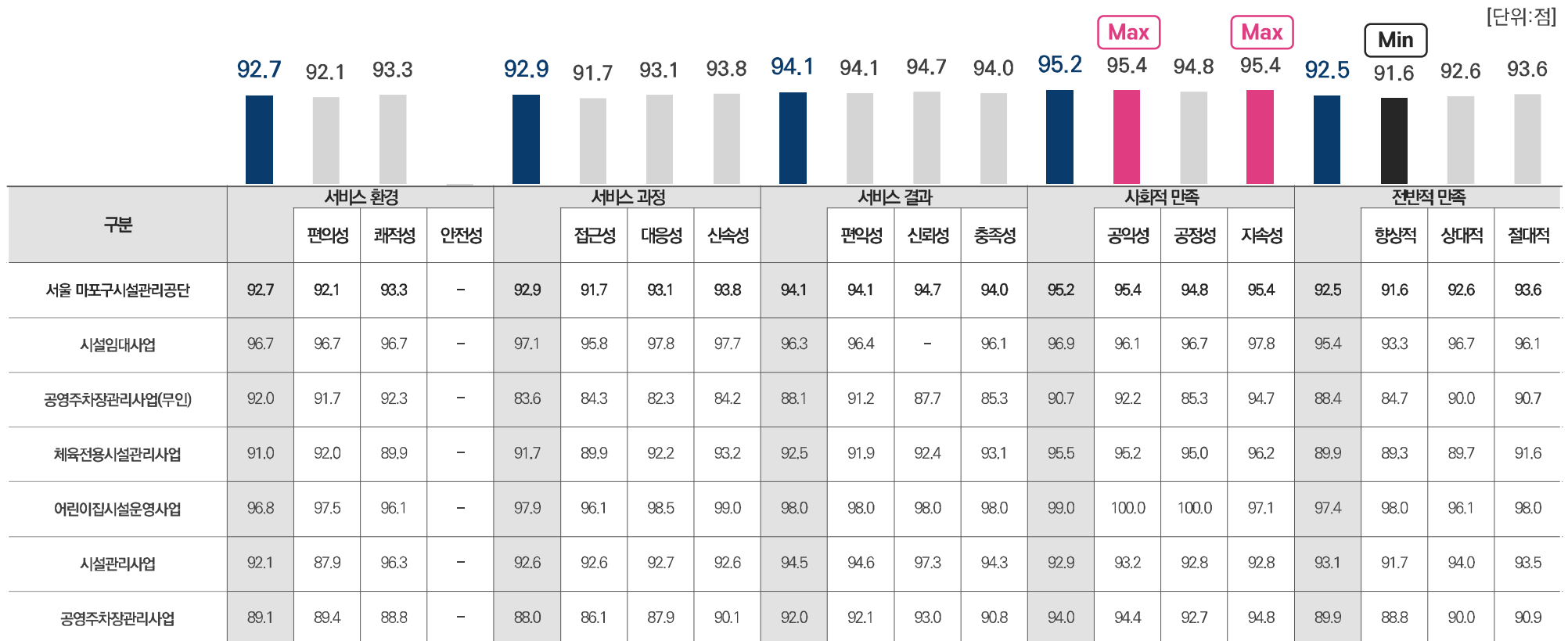
[단위:점]

구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서울 마포구시설관리공단	(371)	93.4	92.7	92.9	94.1	95.2	92.5
시설임대사업	(30)	96.3	96.7	97.1	96.3	96.9	95.4
공영주차장관리사업(무인)	(50)	88.2 Min	92.0	83.6	88.1	90.7	88.4
체육전용시설관리사업	(143)	92.0	91.0	91.7	92.5	95.5	89.9
어린이집시설운영사업	(17)	97.9 Max	96.8	97.9	98.0	99.0	97.4
시설관리사업	(76)	93.2	92.1	92.6	94.5	92.9	93.1
공영주차장관리사업	(55)	90.7	89.1	88.0	92.0	94.0	89.9

2. 조사 결과 요약

차원 및 요소별 만족도

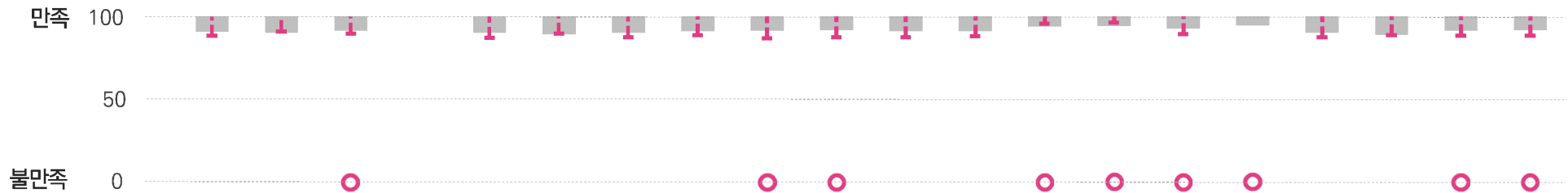
- ☑ 서울 마포구시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 공익성과 사회적 만족 차원의 지속성이 95.4점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 91.6점으로 가장 낮게 평가됨



2. 조사 결과 요약

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성이 0.23점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.17점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	14.6	17.8	15.4	-	14.1	17.6	14.4	14.8	12.3	12.7	13.4	14.0	10.5	10.6	13.5	11.7	14.1	16.8	14.1	13.7
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.67	16.67	16.67	-	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	8.33	8.33	16.67	0.00	16.67	16.67	16.67	16.67
표준화 점수	-0.03	-0.07	0.0	-	-0.08	-0.15	-0.08	-0.02	+0.02	+0.03	-0.01	0.0	+0.18	+0.21	+0.11	+0.23	-0.07	-0.17	+0.01	+0.02

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

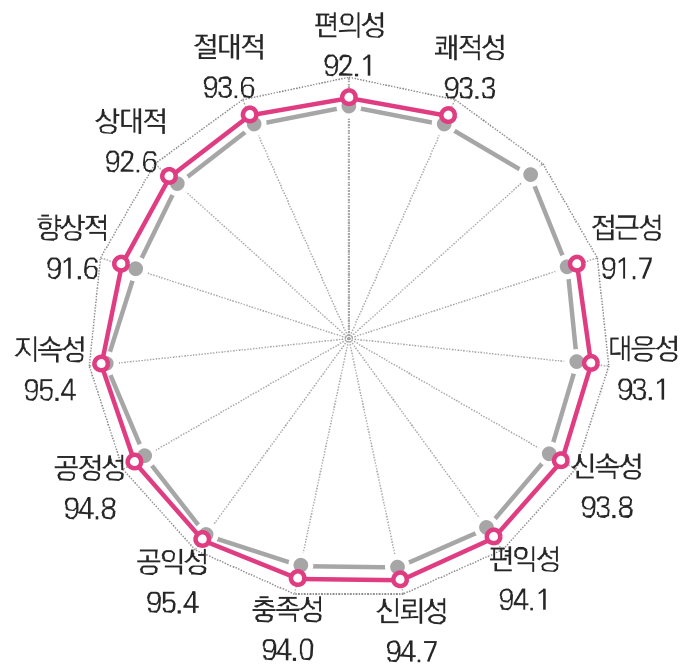
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

--- 시설관리공단 전체 평균 -○- 서울 마포구시설관리공단



상대적으로 약함*

상대적으로 강함**

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

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

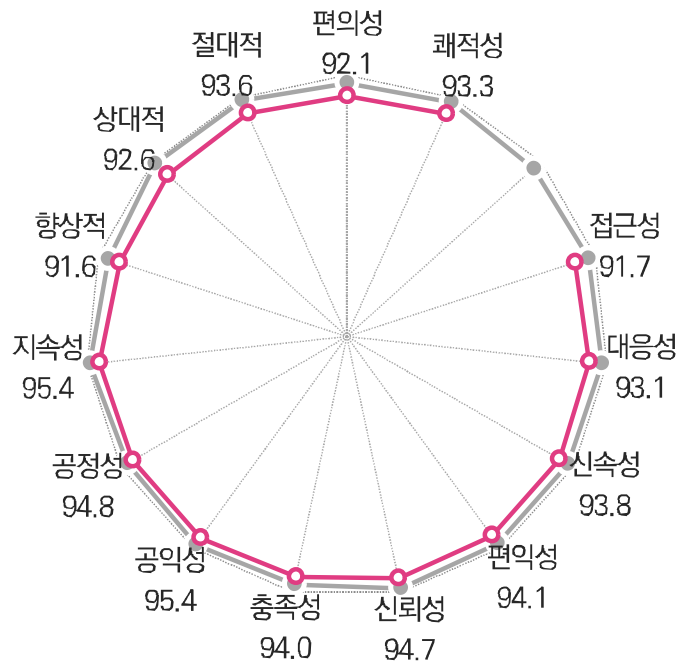
**상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

2. 조사 결과 요약

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 -○- 서울 마포구시설관리공단



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

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

■ 우선개선*

■ 점진개선**

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



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서



사업별 조사결과

1

시설임대사업

4

어린이집시설운영사업

2

공영주차장관리사업(무인)

5

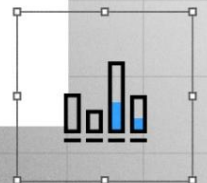
시설관리사업

3

체육전용시설관리사업

6

공영주차장관리사업

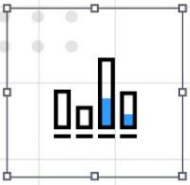


□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

1

시설임대사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-1

사업 전체 결과

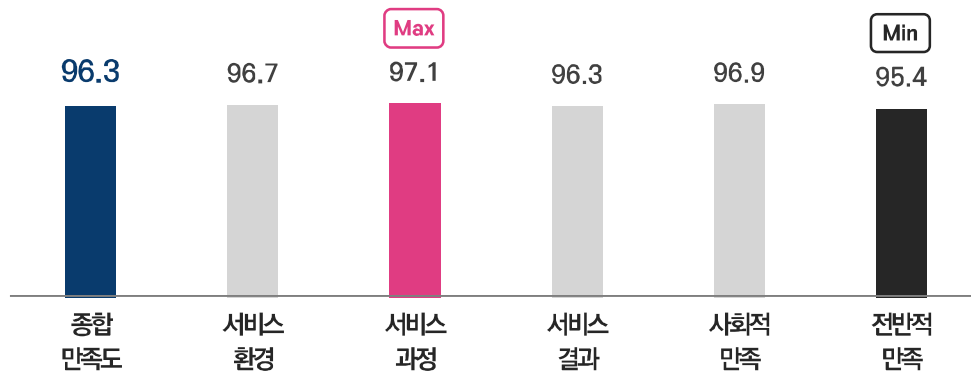
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	시설임대사업	30	100.0
성별	남성	16	53.3
	여성	14	46.7
연령	20대	6	20.0
	30대	12	40.0
	40대	6	20.0
	50대	1	3.3
	60세 이상	5	16.7

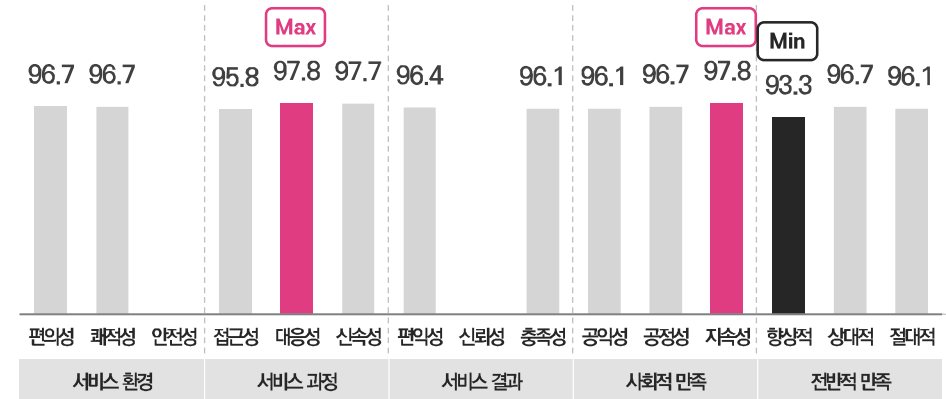
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다
서비스 과정	접근성1	우리마포복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다
	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다
	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다
	향상적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 나아지고 있다
전반적 만족	상대적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 시설임대사업의 종합만족도는 96.3점



2 강점요소 : 대응성, 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3 시설임대사업은 집중 개선 항목 중 우선 개선 사항 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	96.7	10.6			0.000	-
서비스 과정	접근성1	95.8	9.7			0.000	-
서비스 과정	대응성1	96.7	10.4			0.000	-
서비스 결과	편익성1	95.6	8.4			0.000	-
서비스 결과	충족성1	96.1	9.3			0.000	-
서비스 환경	편익성1	96.7	8.1			0.000	-
사회적 만족	공익성1	96.1	2.9			0.000	-
사회적 만족	공정성1	96.7	5.9			0.000	-

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

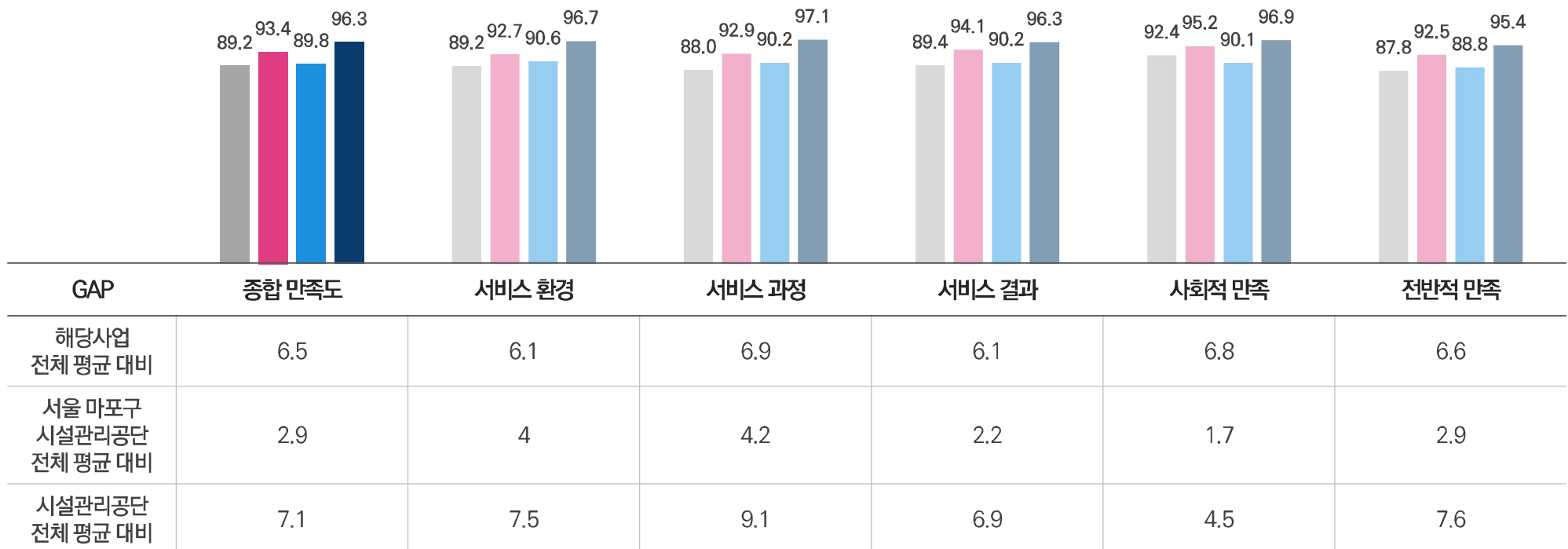
※ 개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

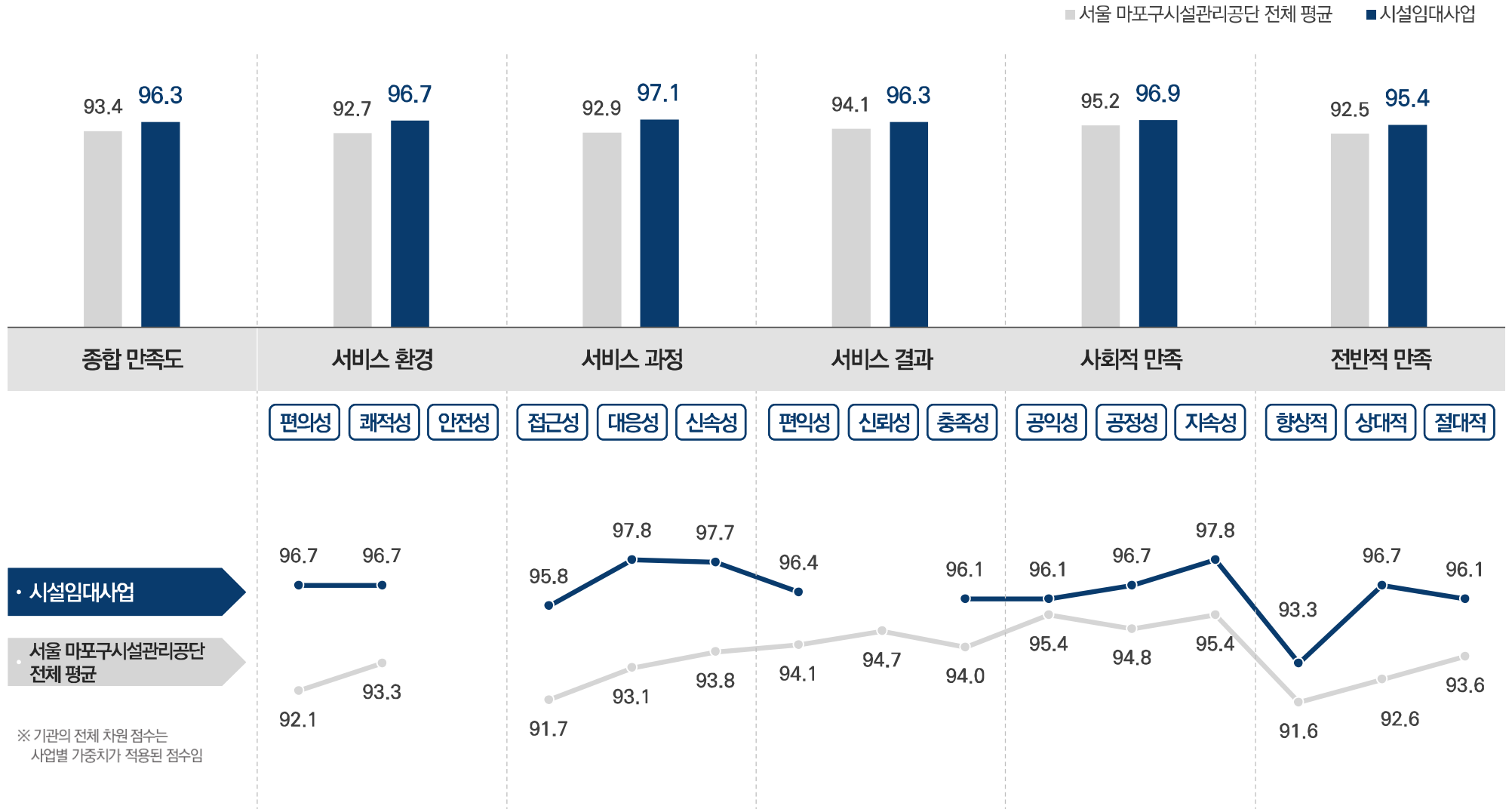
- ☑ 시설임대사업의 종합 만족도는 96.3점으로, 시설임대사업 전체 점수 대비 6.5점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 7.1점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 시설임대사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	98.9
상위 2위	사회적 만족	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	97.8
상위 3위	서비스 과정	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	97.7
상위 4위	서비스 결과	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	97.2
상위 5위	서비스 환경	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다	96.7

만족도 하위 5위

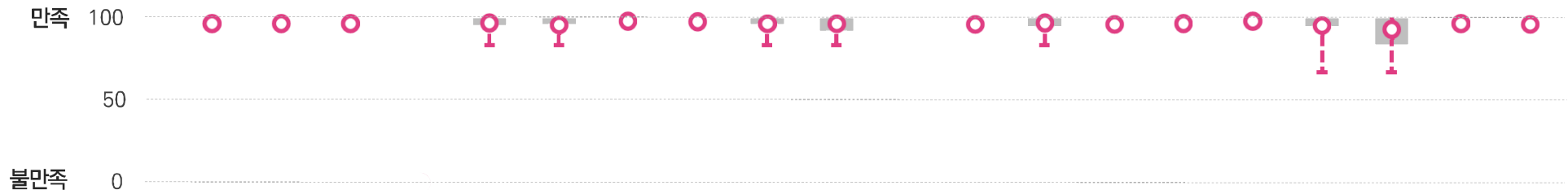
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	95.6
하위 2위	서비스 과정	접근성1	우리마포복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	95.8
하위 3위	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	96.1
하위 4위	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	96.1
하위 5위	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	96.7

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 과정 차원의 대응성 표준화 점수가 0.30점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.29점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	6.8	6.8	8.1	-	5.3	7.1	4.9	5.7	6.4	6.1	-	7.2	5.6	7.2	6.8	5.8	8.1	10.4	8.1	8.4
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	100.0	100.0	100.0	-	95.1	95.8	100.0	100.0	95.8	91.7	-	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0
IQR	0.0	0.0	0.0	-	4.9	4.2	0.0	0.0	4.2	8.3	-	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	5.6	16.7	0.0	0.0
표준화 점수	0.05	0.05	0.04	-	0.15	-0.07	0.30	0.24	-0.01	0.01	-	-0.03	0.10	-0.03	0.05	0.25	-0.12	-0.29	0.04	-0.02

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

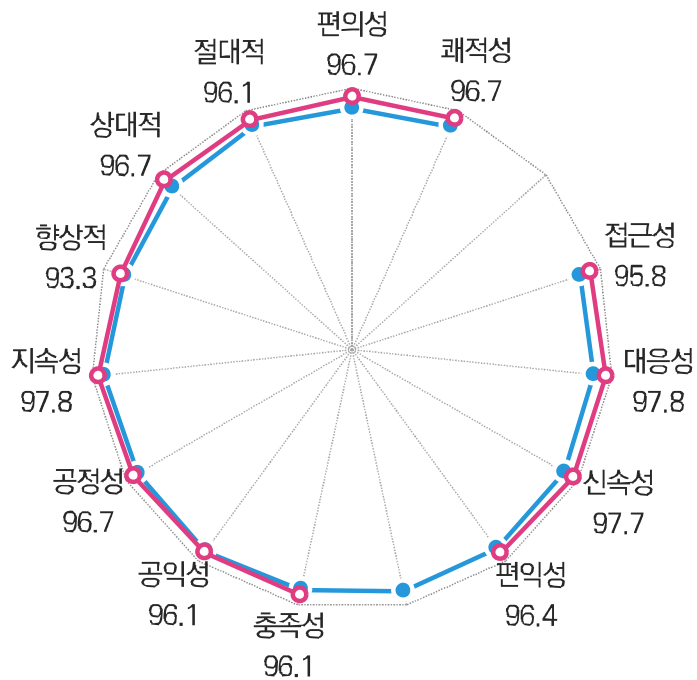
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 시설임대사업



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

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

■ 상대적으로 약함*

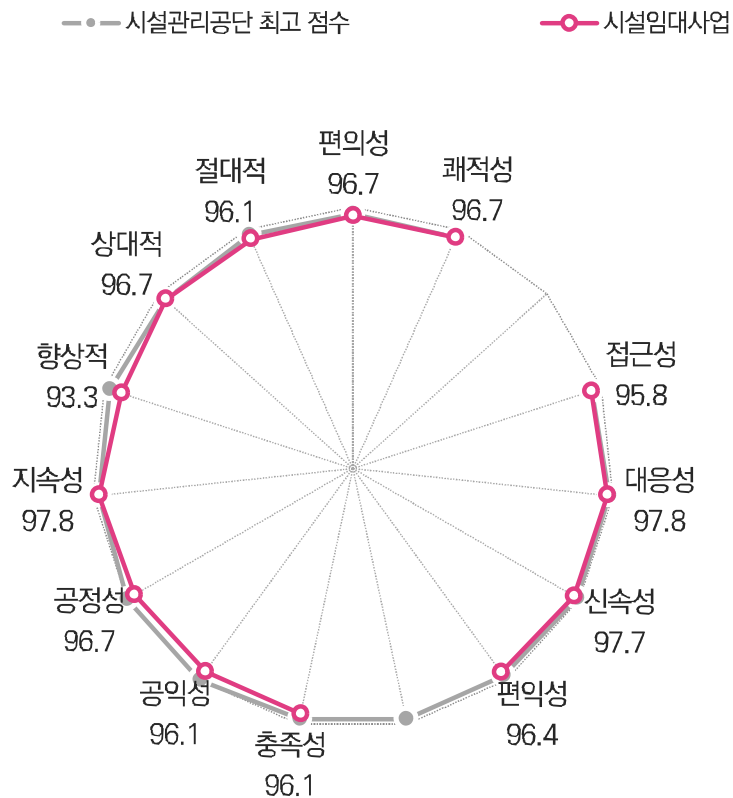
■ 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

■ 우선개선*

■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 과정의 '접근성1', '대응성1', 서비스 결과의 '편의성1', '충족성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다	96.7	10.6
	서비스 과정	접근성1	우리마포복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	95.8	9.7
	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	96.7	10.4
	서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	95.6	8.4
	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	96.1	9.3
점진 개선	서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다	96.7	8.1
	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	96.1	2.9
	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다	96.7	5.9
지속 관리	사회적 만족	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	97.8	5.5
유지 강화	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	98.9	9.2
	서비스 과정	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	97.7	8.4
	서비스 결과	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	97.2	11.7

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
-	서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다	8.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다	10.6	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	우리마포복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	9.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	10.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	9.2	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	8.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다	8.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	11.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	9.3	100.0	0.0	0.000
-	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다	2.9	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	96.7	10.6			0.000	-
서비스 과정	접근성1	95.8	9.7			0.000	-
서비스 과정	대응성1	96.7	10.4			0.000	-
서비스 결과	편의성1	95.6	8.4			0.000	-
서비스 결과	충족성1	96.1	9.3			0.000	-
서비스 환경	편의성1	96.7	8.1			0.000	-
사회적 만족	공익성1	96.1	2.9			0.000	-
사회적 만족	공정성1	96.7	5.9			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

※ 개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선 순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
민원/요청처리가 신속함	10	33.3
업무처리가 신속함	9	30.0
직원이 친절함	9	30.0
시설이 쾌적함/깨끗함	4	13.3
직원이 고객/회원 입장을 배려함	1	3.3
업무처리가 정확함	1	3.3
책임감있게 업무처리함	1	3.3
문의시 답변이 신속함	1	3.3
고객의 건의사항/의견을 반영함	1	3.3
보수/고장/수리가 신속함	1	3.3
이용이 편리함	1	3.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

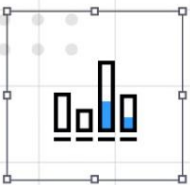
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 잦은 교체 개선 요망	1	3.3
깨끗한 시설관리 필요	1	3.3
화장실 비품 관리 요망	1	3.3
현행 유지	1	3.3

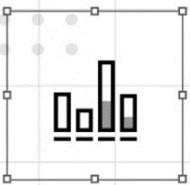
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

1-2-1

우리마포복지관

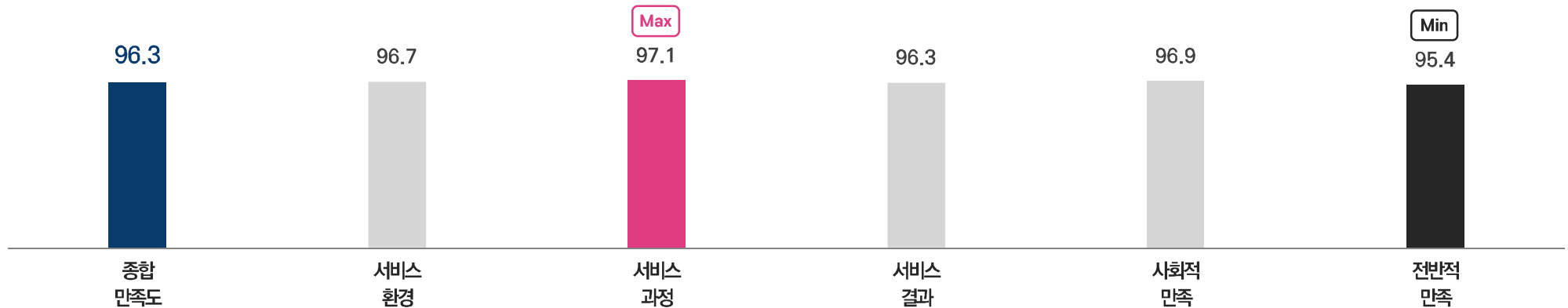
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	우리마포복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성1	우리마포복지관의 환경은 청결하다
서비스 과정	접근성1	우리마포복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 우리마포복지관은 고객에게 도움이 된다
	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 이용고객에 기여한다
	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 우리마포복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성1	우리마포복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	우리마포복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

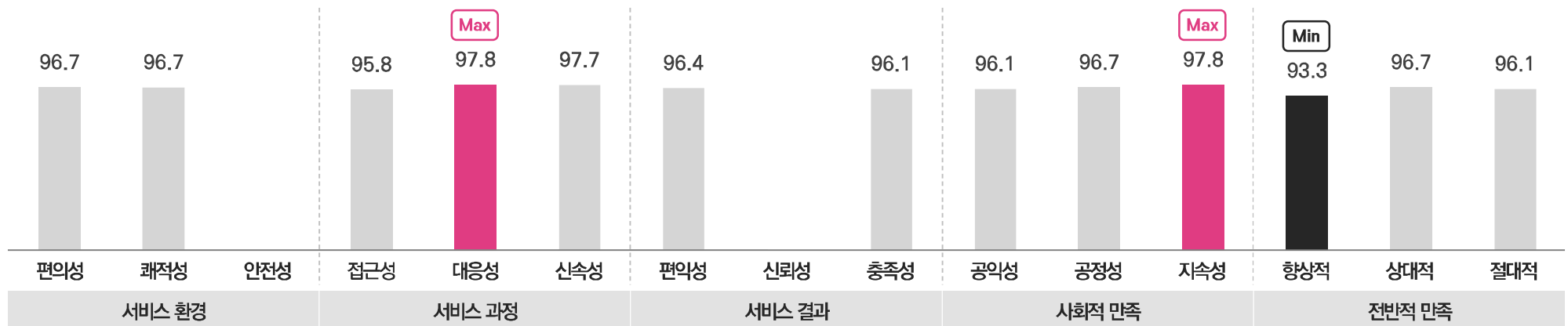
1

우리마포복지관의 종합만족도는 96.3점



2

강점요소 : 대응성, 지속성 / 약점 요소 : 항상적

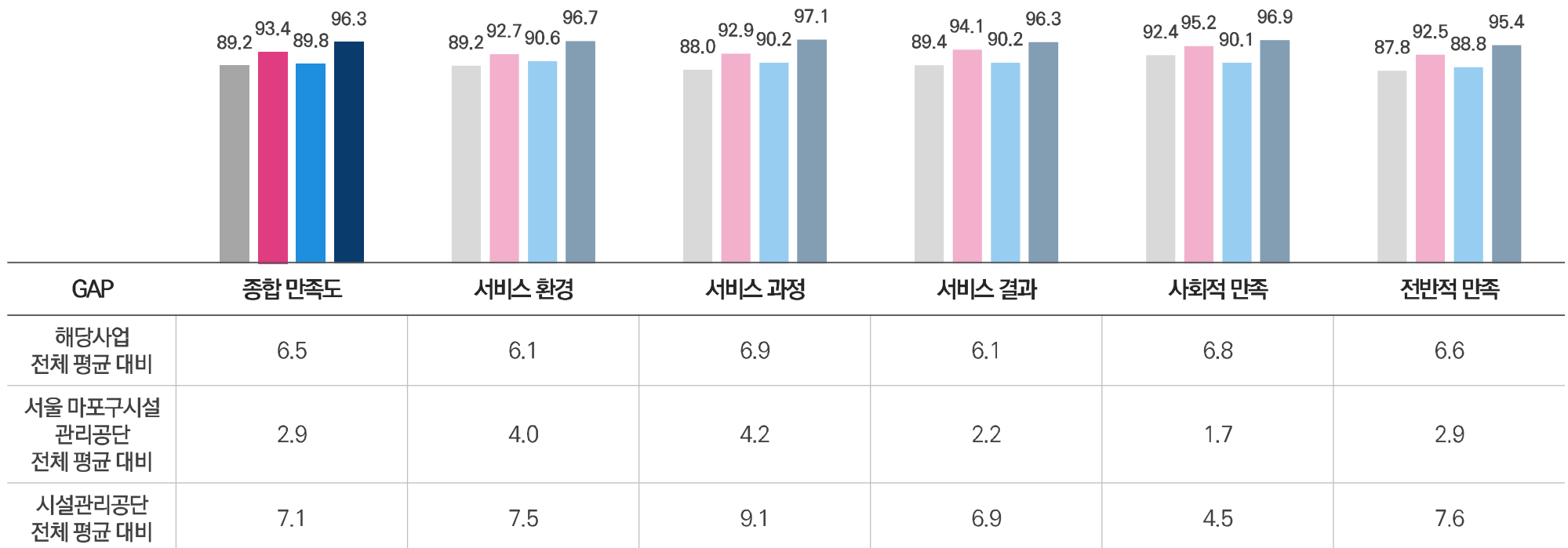


3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

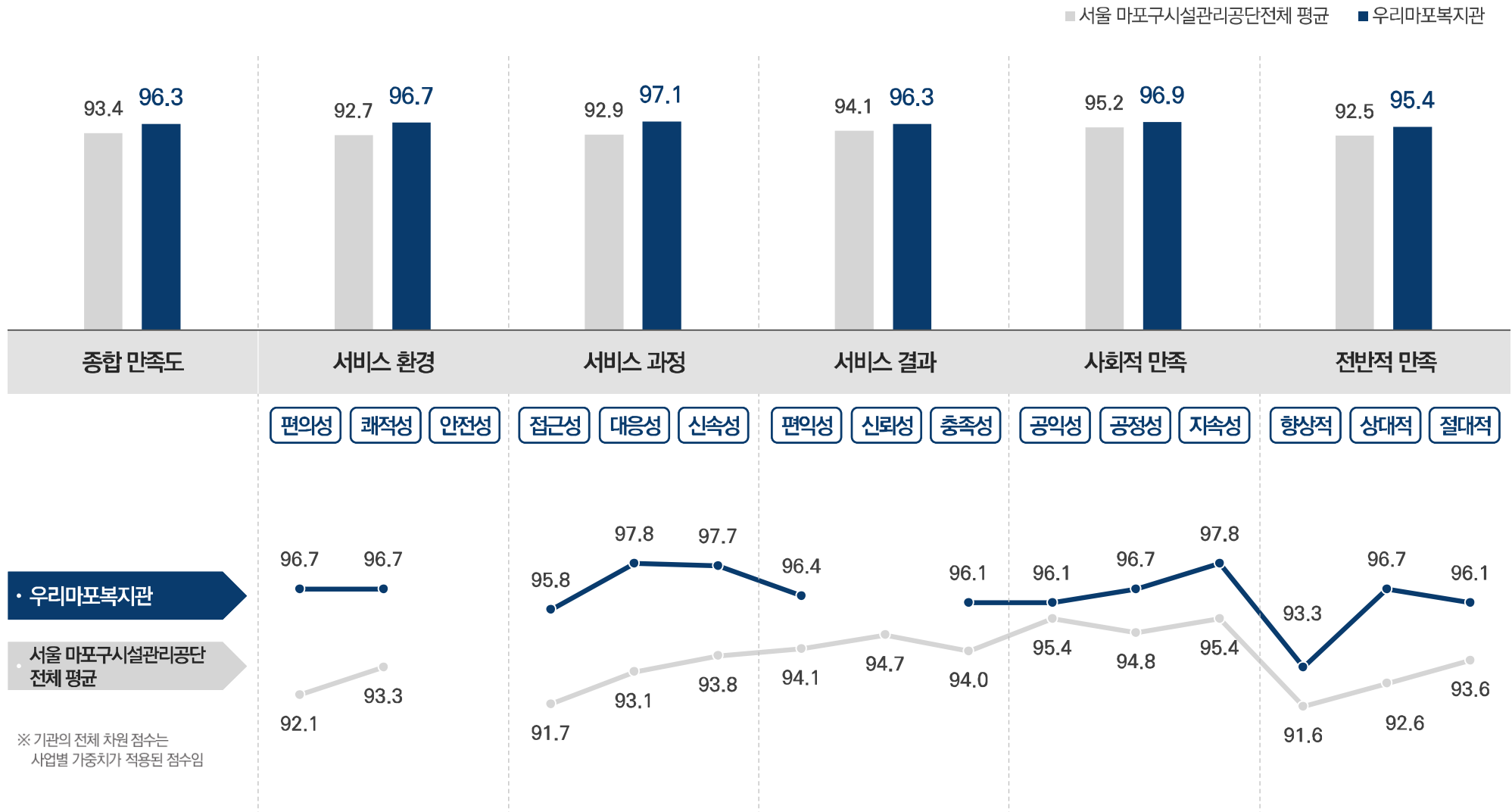
- ☑ 우리마포복지관의 종합 만족도는 96.3점으로, 시설임대사업 전체 점수 대비 6.5점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 7.1점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 우리마포복지관



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
민원/요청처리가 신속함	10	33.3
업무처리가 신속함	9	30.0
직원이 친절함	9	30.0
시설이 쾌적함/깨끗함	4	13.3
직원이 고객/회원 입장을 배려함	1	3.3
업무처리가 정확함	1	3.3
책임감있게 업무처리함	1	3.3
문의시 답변이 신속함	1	3.3
고객의 건의사항/의견을 반영함	1	3.3
보수/고장/수리가 신속함	1	3.3
이용이 편리함	1	3.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 잦은 교체 개선 요망	1	3.3
깨끗한 시설관리 필요	1	3.3
화장실 비품 관리 요망	1	3.3
현행 유지	1	3.3

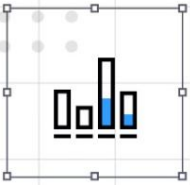
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

2

공영주차장관리사업(무인)





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

2-1

사업 전체 결과

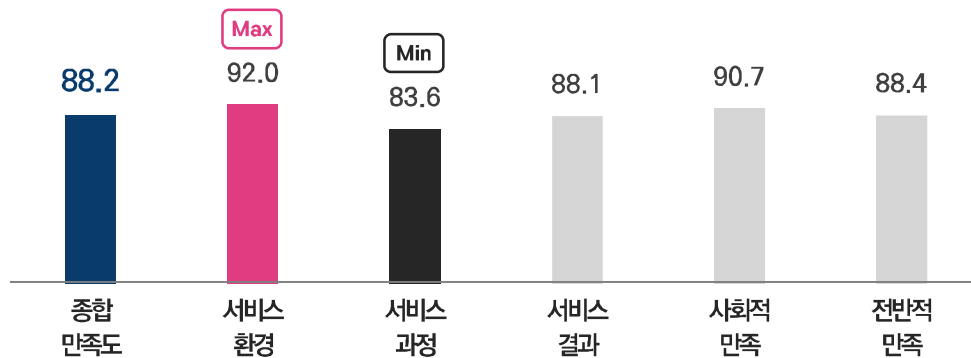
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업(무인)	50	100.0
성별	남성	22	44.0
	여성	28	56.0
연령	20대	4	8.0
	30대	16	32.0
	40대	18	36.0
	50대	9	18.0
	60세 이상	3	6.0

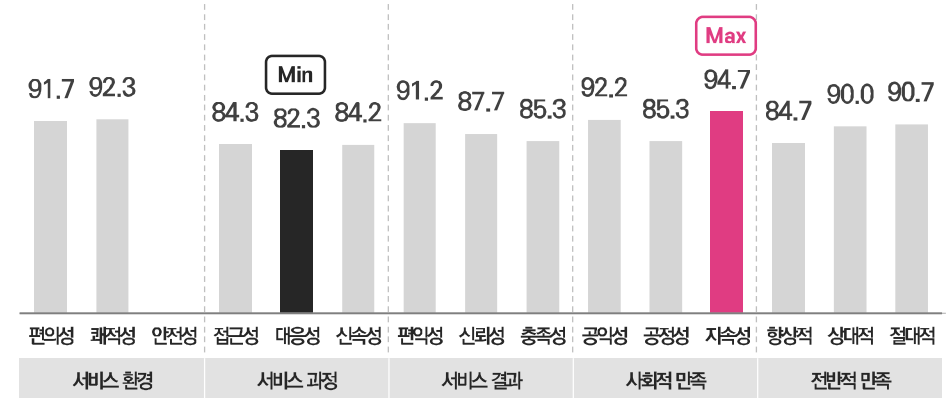
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다
	대응성1	무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다
	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다
	편의성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다
	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차문제 해소에 기여한다.
	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	무인공영주차장 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	무인공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	무인공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 공영주차장관리사업(무인)의 종합만족도는 88.2점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 대응성



3 공영주차장관리사업(무인)은 접근성1, 공정성1, 대응성1에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA)				개선 효과 높은 항목			
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	84.3	7.7			0.548	1위
사회적 만족	공정성1	85.3	7.9			0.353	2위
서비스 과정	대응성1	80.0	7.6			0.252	3위
서비스 과정	대응성2	84.6	3.1			0.000	-
서비스 과정	신속성1	84.2	6.2			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	87.7	6.7			0.000	-
서비스 결과	충족성1	85.3	6.9			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

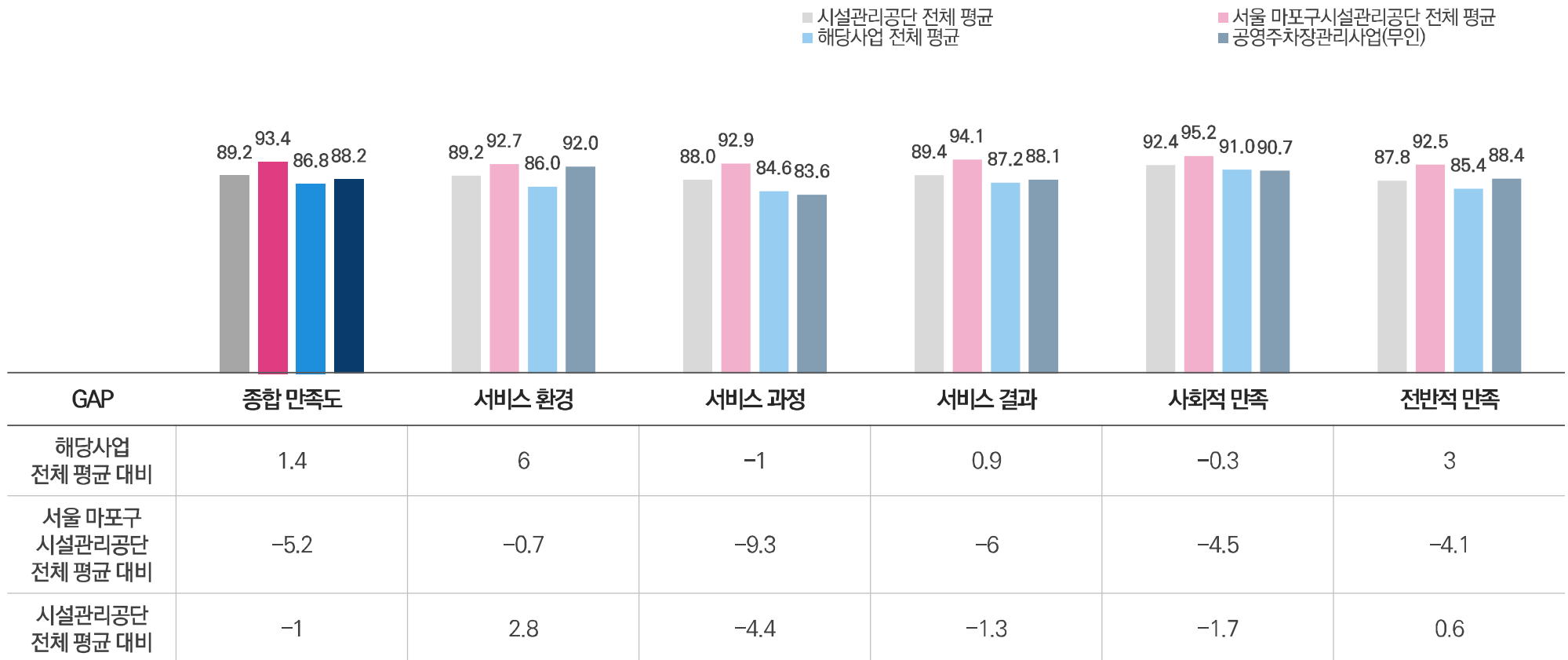
- 1순위 접근성1** | 무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다
- 2순위 공정성1** | 무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다
- 3순위 대응성1** | 무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

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

3. 조사 결과

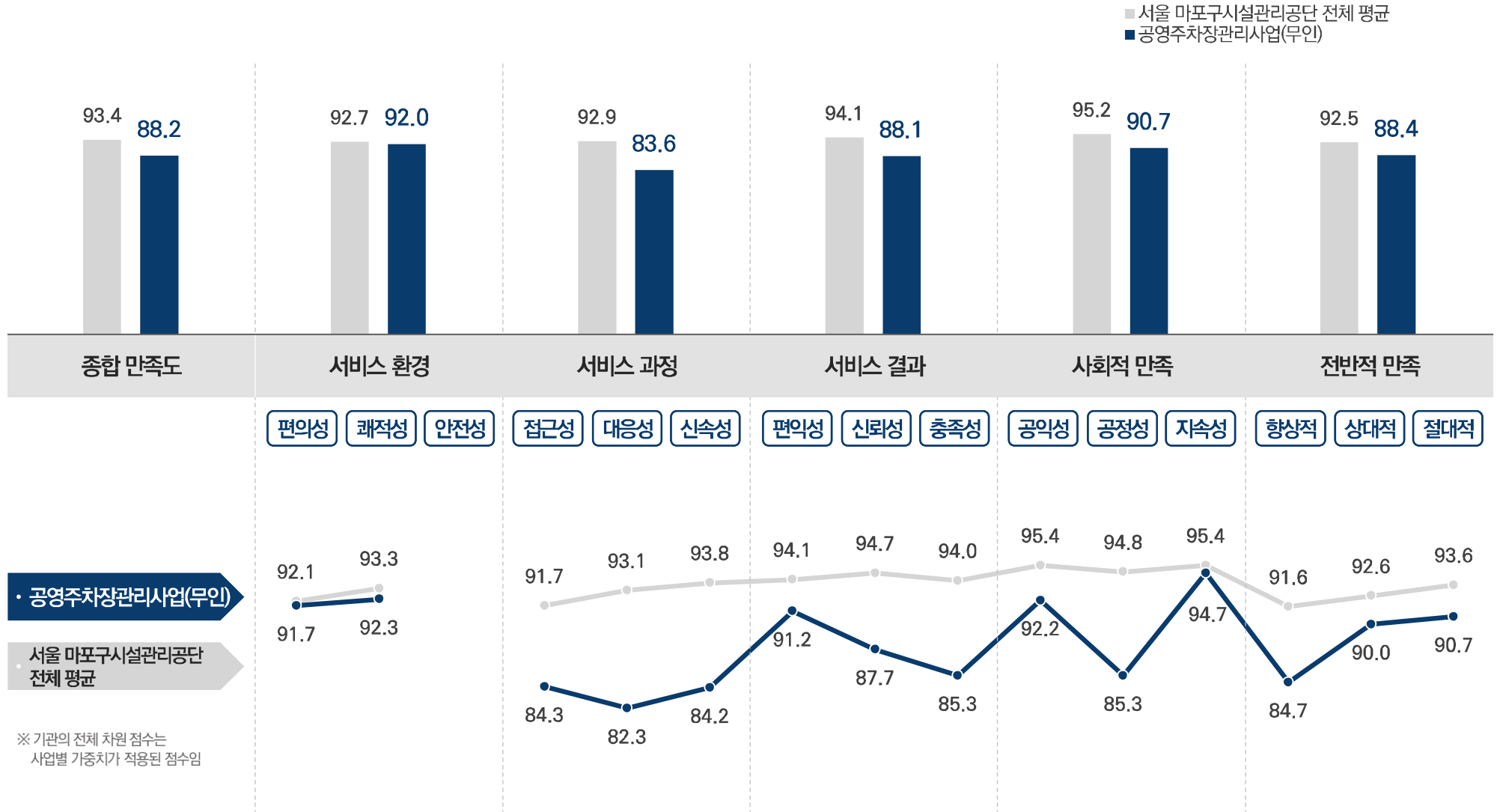
전체 만족도 비교

- ☑ 공영주차장관리사업(무인)의 종합 만족도는 88.2점으로, 공영주차장관리사업(무인) 전체 점수 대비 1.4점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.2점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 1.0점 낮게 나타남



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	94.7
상위 2위	사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	94.0
상위 3위	서비스 환경	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.3
상위 4위	서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	91.7
상위 5위	서비스 결과	편익성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.7

만족도 하위 5위

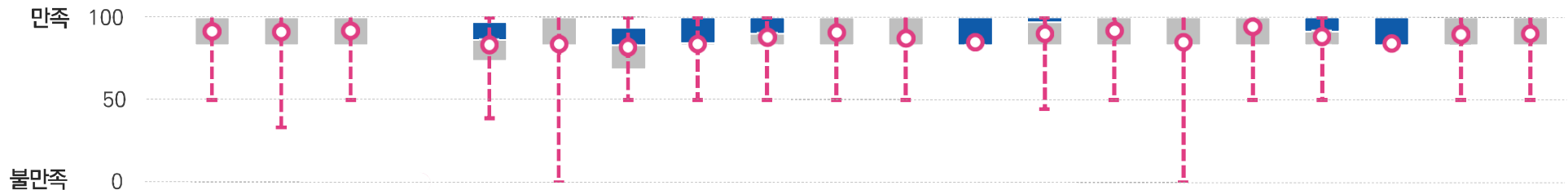
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.0
하위 2위	서비스 과정	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	84.2
하위 3위	서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	84.3
하위 4위	서비스 과정	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	84.6
하위 5위	사회적 만족	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	85.3

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.62점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 대응성 표준화 점수가 -0.39점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상성	상대적	절대적
표준편차	11.9	14.0	13.1	-	15.9	22.7	15.2	17.2	13.7	13.3	16.1	15.7	12.1	10.4	20.9	10.3	12.8	16.8	13.5	12.2
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	97.2	100.0	93.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	86.6	100.0	83.3	84.6	90.3	100.0	100.0	83.3	97.2	100.0	100.0	100.0	91.7	83.3	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	73.7	83.3	68.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	-	23.5	16.7	25.0	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.32	0.25	0.31	-	-0.29	-0.17	-0.39	-0.23	-0.01	0.22	-0.03	-0.18	0.21	0.38	-0.14	0.62	0.02	-0.21	0.13	0.20

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

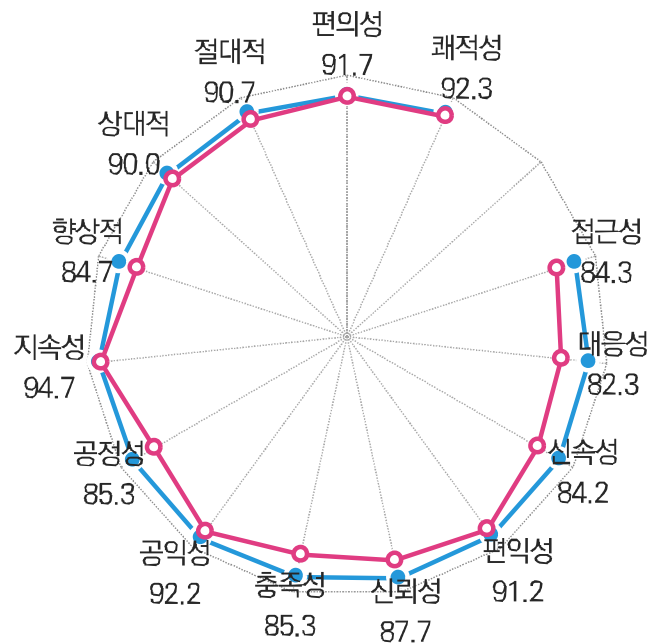
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 공영주차장관리사업(무인)



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

■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

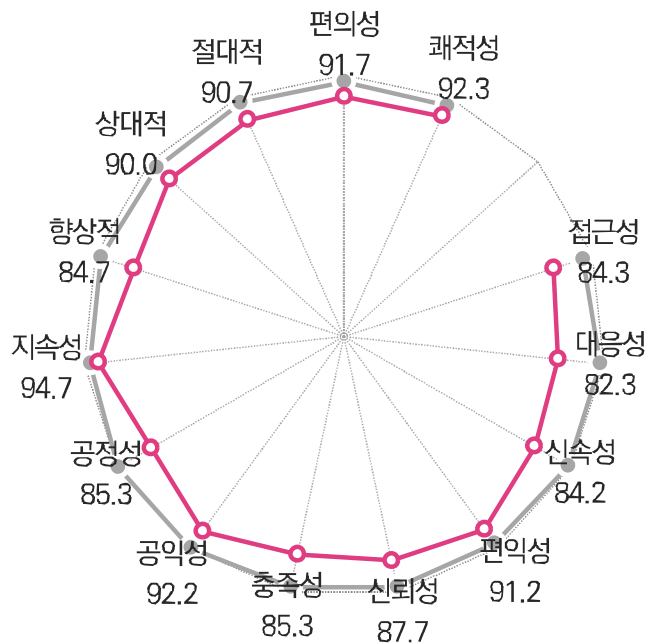
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 -○- 공영주차장관리사업(무인)



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

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

■ 우선개선*

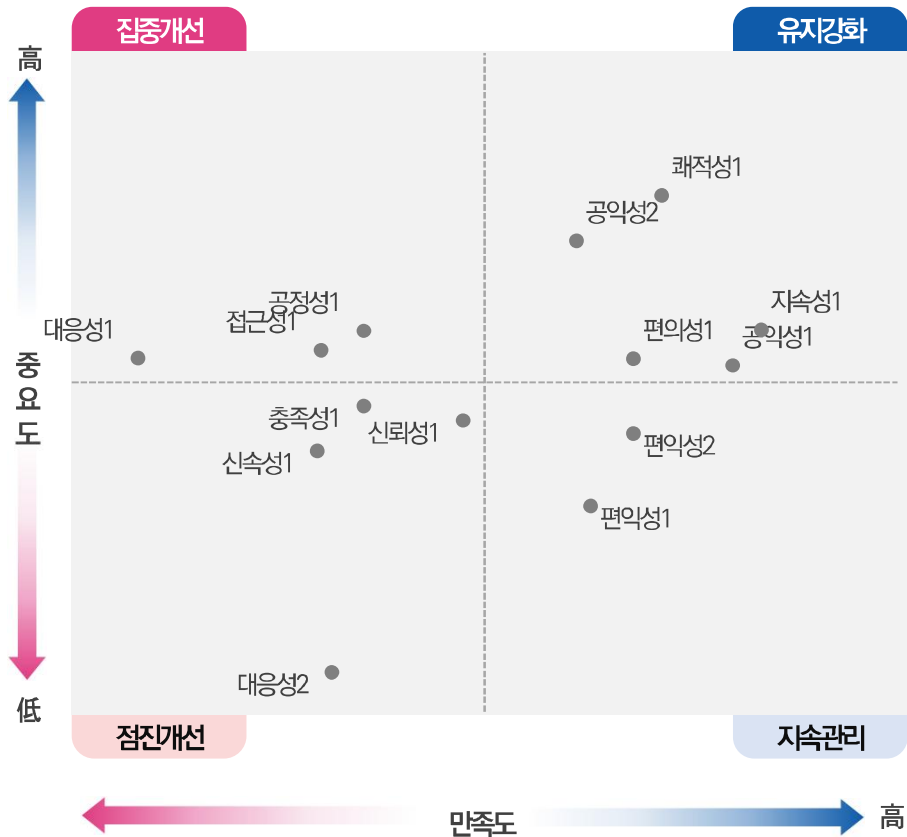
■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '접근성1', 사회적 만족의 '공정성1', 서비스 과정의 '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	84.3	7.7
	사회적 만족	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	85.3	7.9
	서비스 과정	대응성1	무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.0	7.6
점진 개선	서비스 과정	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	84.6	3.1
	서비스 과정	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	84.2	6.2
	서비스 결과	신뢰성1	무인공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.7	6.7
지속 관리	서비스 결과	충족성1	무인공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	85.3	6.9
	서비스 결과	편의성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	90.7	5.4
	서비스 결과	편의성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.7	6.5
유지 강화	사회적 만족	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차문제 해소에 기여한다.	90.3	9.2
	서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	91.7	7.5
	서비스 환경	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.3	9.9
	사회적 만족	공익성1	무인공영주차장은 이용객에게 도움이 된다	94.0	7.5
	사회적 만족	지속성1	무인공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	94.7	8.0

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	접근성1	무인공영주차장에 대한 안내표지가 잘 갖추어져 있다	7.7	84.0	6.0	0.548
2위	사회적 만족	공정성1	무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다	7.9	90.0	4.0	0.353
3위	서비스 과정	대응성1	무인공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.6	73.2	2.4	0.252
4위	사회적 만족	공익성2	무인공영주차장은 지역의 주차문제 해소에 기여한다.	9.2	96.0	2.0	0.192
5위	서비스 환경	편의성1	무인공영주차장 시설은 이용하기 편리하다	7.5	96.0	2.0	0.157
-	서비스 환경	쾌적성1	무인공영주차장은 주변환경, 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	9.9	96.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	무인공영주차장에 관한 문의시 친절하게 응대한다	3.1	86.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	무인공영주차장과 관련한 일들을 신속하게 처리한다	6.2	84.4	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성1	무인공영주차장은 시민을 위한 편의를 제공한다	5.4	94.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성2	무인공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	6.5	96.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	84.3	7.7			0.548	1위
사회적 만족	공정성1	85.3	7.9			0.353	2위
서비스 과정	대응성1	80.0	7.6			0.252	3위
서비스 과정	대응성2	84.6	3.1			0.000	-
서비스 과정	신속성1	84.2	6.2			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	87.7	6.7			0.000	-
서비스 결과	충족성1	85.3	6.9			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 접근성1

무인공영주차장에 대한 안내표지가
잘 갖추어져 있다

개선 2순위 공정성1

무인공영주차장은 누구나 이용하기 쉽다

개선 3순위 대응성1

무인공영주차장에 대한 건의사항을
해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주차장이 넓음/많음	11	22.4
위치/접근성이 좋음	9	18.4
공영주차/불법주차/주차난 해소	6	12.2
이용료/수강료 저렴함	4	8.2
이용 요금이 합리적/적당함	4	8.2
시설이 쾌적함/깨끗함	4	8.2
주차비가 저렴함	3	6.1
이용이 편리함	3	6.1
시설 넓음/시설 증축	2	4.1
주차시설이 편리함	2	4.1
(시간이내/구매/입장시) 주차 무료임	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	3	6.0
주차 요금 인하 요망	3	6.0
주차정기권 발급 확대 및 공간 확보	3	6.0
안내 표지판 확대 설치 요망	3	6.0
주차장 노후 개선 및 업그레이드 요망	2	4.0
주차장 진입로 확장 요망	2	4.0
사전정산기/무인주차시스템 설치	2	4.0
다자녀 할인 요망/다자녀 할인 혜택 축소 개선	1	2.0
지역주민 할인 요망	1	2.0
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	1	2.0
조용한 환경 조성 요망	1	2.0

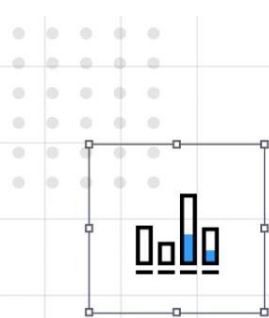
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

3

체육전용시설관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-1

사업 전체 결과

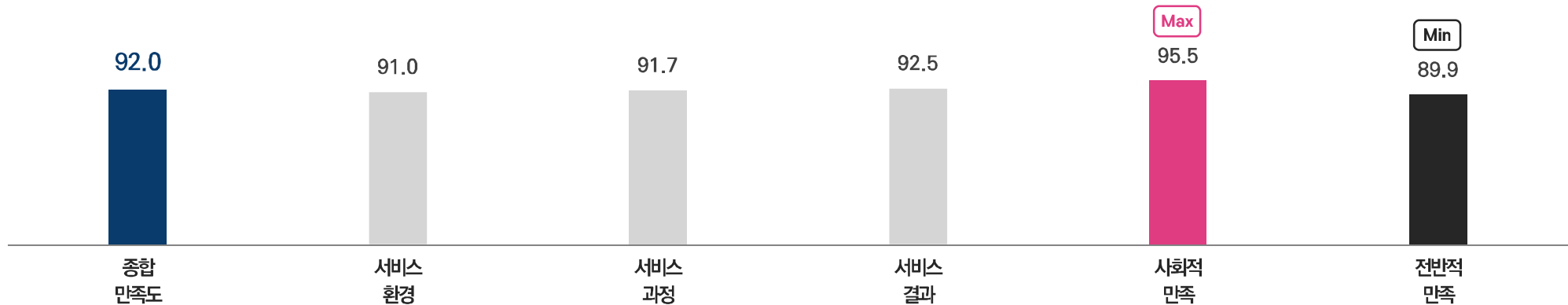
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	체육전용시설관리사업	143	100.0
성별	남성	73	51.0
	여성	70	49.0
연령	20대	38	26.6
	30대	30	21.0
	40대	11	7.7
	50대	23	16.1
	60세 이상	41	28.7

2. 조사 결과 요약

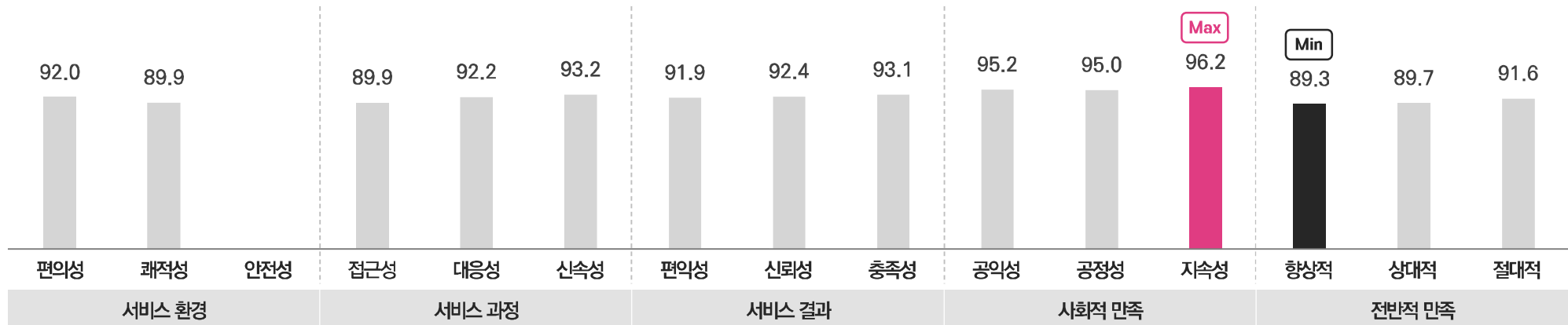
1

체육전용시설관리사업의 종합만족도는 92.0점



2

강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 항상적



3. 조사 결과

전체 만족도 비교

- ☑ 체육전용시설관리사업의 종합 만족도는 92.0점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 4.0점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남

■ 시설관리 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 체육전용시설관리사업



4. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원이 친절함	33	24.1
시설이 쾌적함/깨끗함	19	13.9
무료로 이용할 수 있음	16	11.7
위치/접근성이 좋음	14	10.2
이용이 편리함	9	6.6
이용료/수강료 저렴함	8	5.8
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	6	4.4
프로그램이 다양함	5	3.6
운동기구/시설이 잘 되어 있음	5	3.6
샤워시설이 잘 되어 있음	5	3.6
민원/요청처리가 신속함	4	2.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원 복장이 단정하지 않음	1	50.0
수건/타월 개수 부족함	1	50.0

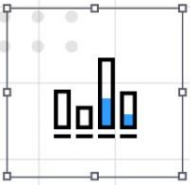
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	28	19.6
샤워실/사우나 등 깨끗하지 않음	5	3.5
노후시설 교체 요망	3	2.1
깨끗한 시설관리 필요	3	2.1
헬스/운동기구 노후 교체 요망	3	2.1
체육관 비품 교체 및 관리 (수건, 유니폼 등)	3	2.1
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	3	2.1
직원의 친절성 요망	2	1.4
신속한 고장수리 요망	2	1.4
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	1.4
음질/음향시설 개선 요망	2	1.4

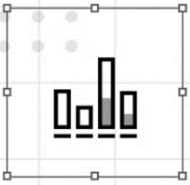
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-1

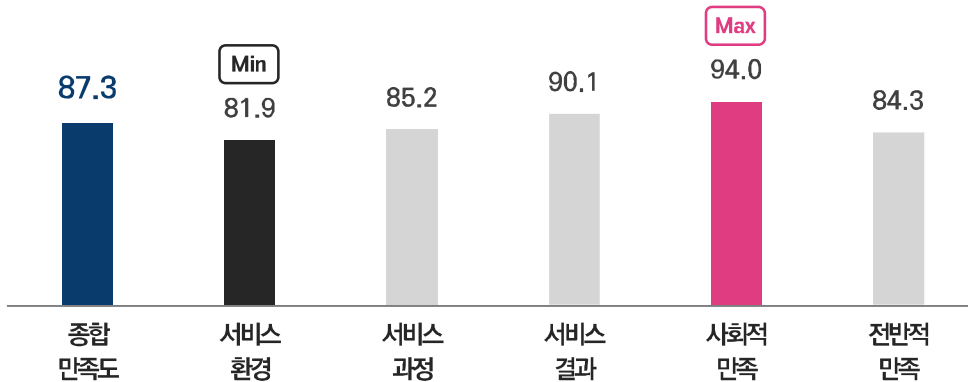
염리/성미산체육관

1. 조사 내용

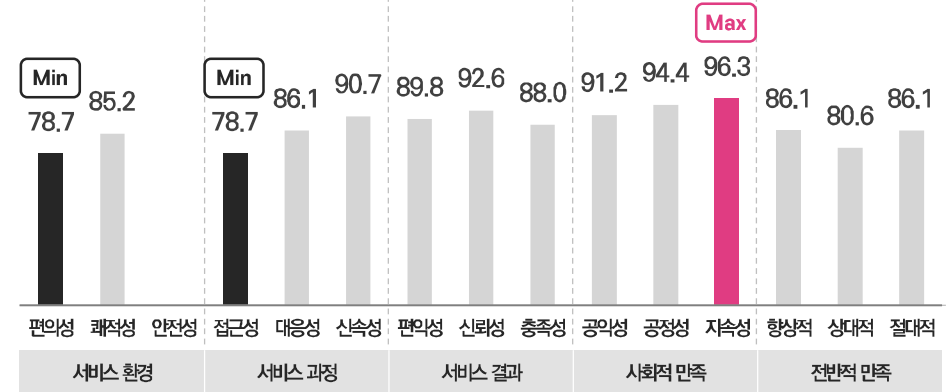
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성1	염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다
	대응성1	염리/성미산체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	염리/성미산체육관 시설 직원들은 친절하다
	신속성1	염리/성미산체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	염리/성미산체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	염리/성미산체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다
	신뢰성1	염리/성미산체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
	충족성1	염리/성미산체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.
사회적 만족	공익성1	염리/성미산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다
	공익성2	염리/성미산체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	염리/성미산체육관은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	염리/성미산체육관을 계속 이용하고 싶다
전반적 만족	향상적1	염리/성미산체육관 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	염리/성미산체육관 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	염리/성미산체육관 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

2. 조사 결과 요약

1 염리성미산체육관의 종합만족도는 87.3점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 편의성, 접근성



3 염리성미산체육관은 접근성1, 쾌적성1, 공익성1에 대한 우선 개선 노력 필요

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	78.7	8.2			1.026	1위
서비스 환경	쾌적성1	85.2	12.2			0.718	3위
사회적 만족	공익성1	86.1	10.4			0.610	4위
서비스 환경	편의성1	78.7	6.6			0.883	2위
서비스 과정	대응성1	80.6	6.0			0.397	5위
서비스 결과	충족성1	88.0	5.5			0.324	6위

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위 접근성1** | 염리/성미산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다
- 2순위 쾌적성1** | 염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
- 3순위 공익성1** | 염리/성미산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다

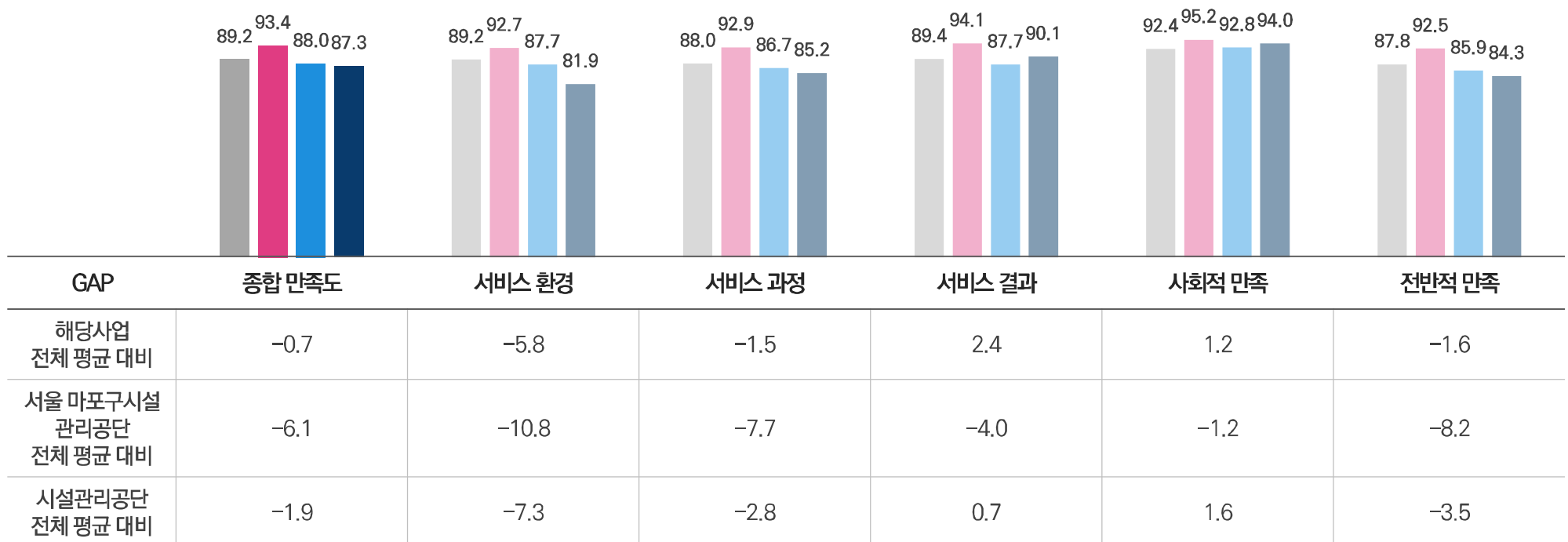
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

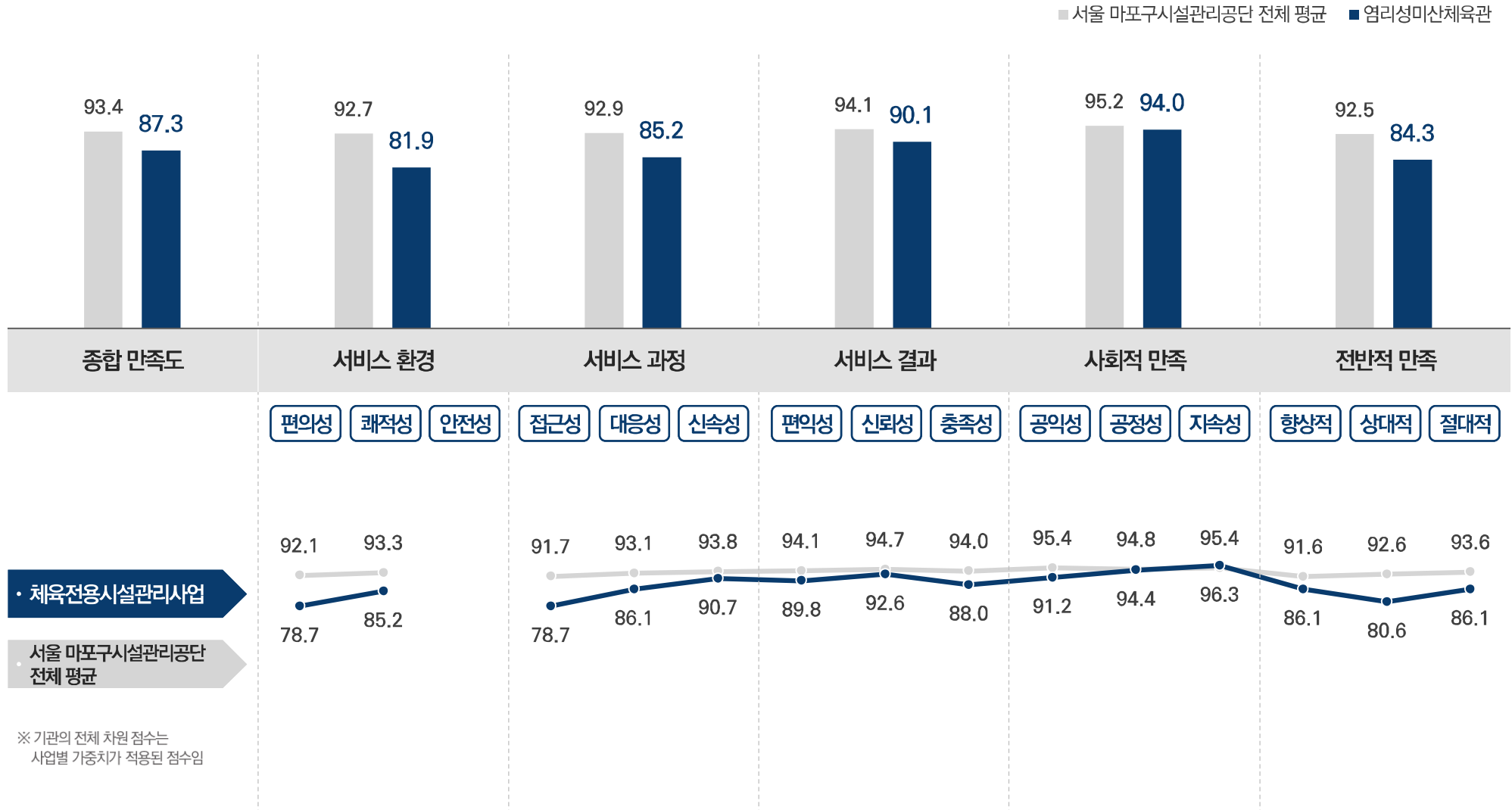
- ☑️ 염리/성미산체육관의 종합 만족도는 87.3점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 0.7점 낮게 나타남
- ☑️ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 염리/성미산체육관



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성2	염리/성미산체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	96.3
상위 2위	사회적 만족	지속성1	염리/성미산체육관을 계속 이용하고 싶다	96.3
상위 3위	사회적 만족	공정성1	염리/성미산체육관은 누구나 이용하기 편하다	94.4
상위 4위	서비스 결과	신뢰성1	염리/성미산체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	92.6
상위 5위	서비스 과정	대응성2	염리/성미산체육관 시설 직원들은 친절하다	91.7

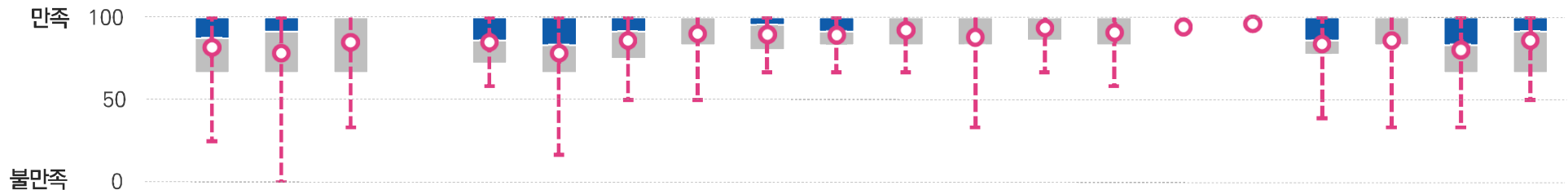
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	접근성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	78.7
하위 2위	서비스 환경	편의성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용이 편하다	78.7
하위 3위	서비스 과정	대응성1	염리/성미산체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.6
하위 4위	서비스 환경	쾌적성1	염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.2
하위 5위	사회적 만족	공익성1	염리/성미산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	86.1

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.98점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 접근성과 전반적 만족 차원의 상대적 표준화 점수가 -0.33점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상성	상대적	절대적
표준편차	21.8	30.1	19.7	-	14.4	26.1	15.7	15.4	11.5	11.3	10.3	18.8	9.5	12.9	11.4	9.1	17.9	20.0	20.8	16.4
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	87.5	91.7	100.0	-	86.1	83.3	91.7	100.0	95.8	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	86.1	100.0	83.3	91.7
1분위수	66.7	66.7	66.7	-	72.2	66.7	75.0	83.3	80.6	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	100.0	100.0	77.8	83.3	66.7	66.7
IQR	33.3	33.3	33.3	-	27.8	33.3	25.0	16.7	19.4	16.7	16.7	16.7	13.9	16.7	0.0	0.0	22.2	16.7	33.3	33.3
표준화 점수	-0.25	-0.29	-0.11	-	-0.15	-0.33	-0.08	0.22	0.24	0.22	0.51	0.03	0.70	0.30	0.62	0.98	-0.17	-0.06	-0.33	-0.07

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

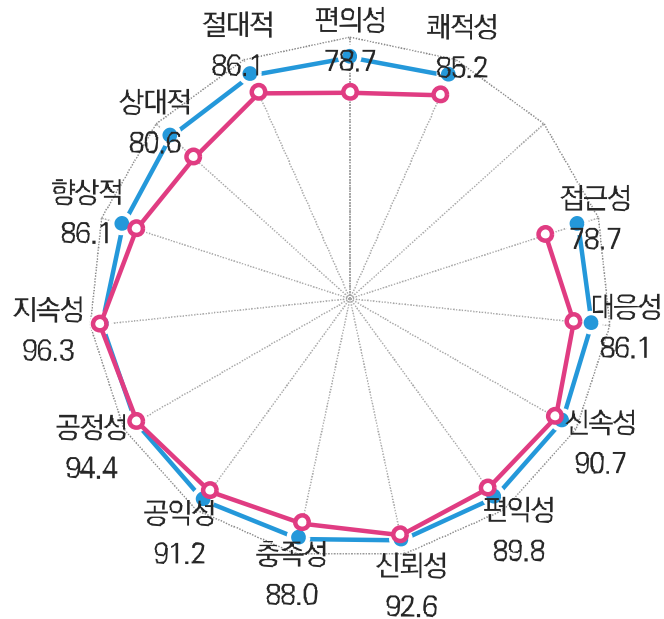
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 — 염리성미산체육관



상대적으로 약함*

상대적으로 강함**

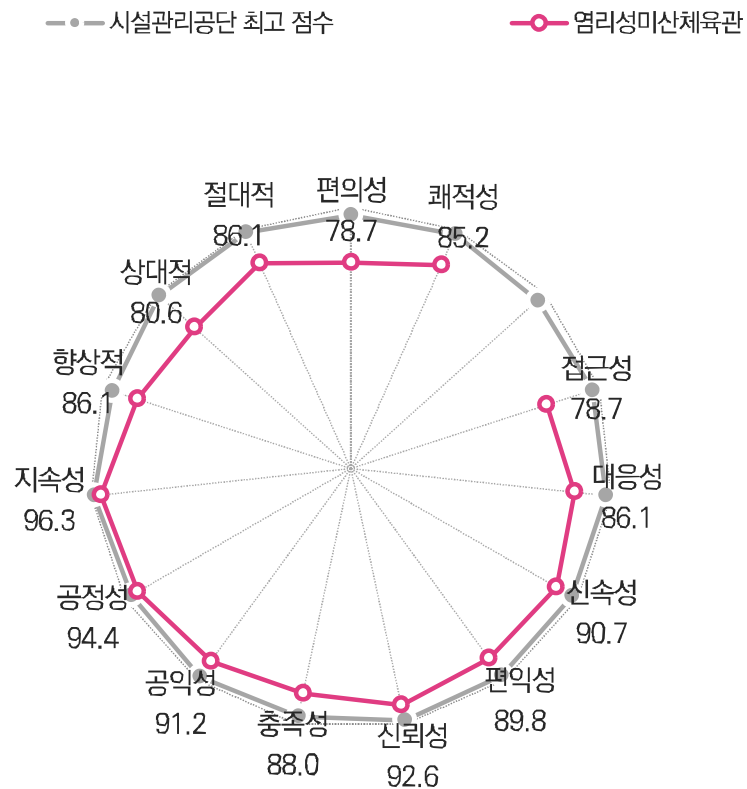
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

우선개선*

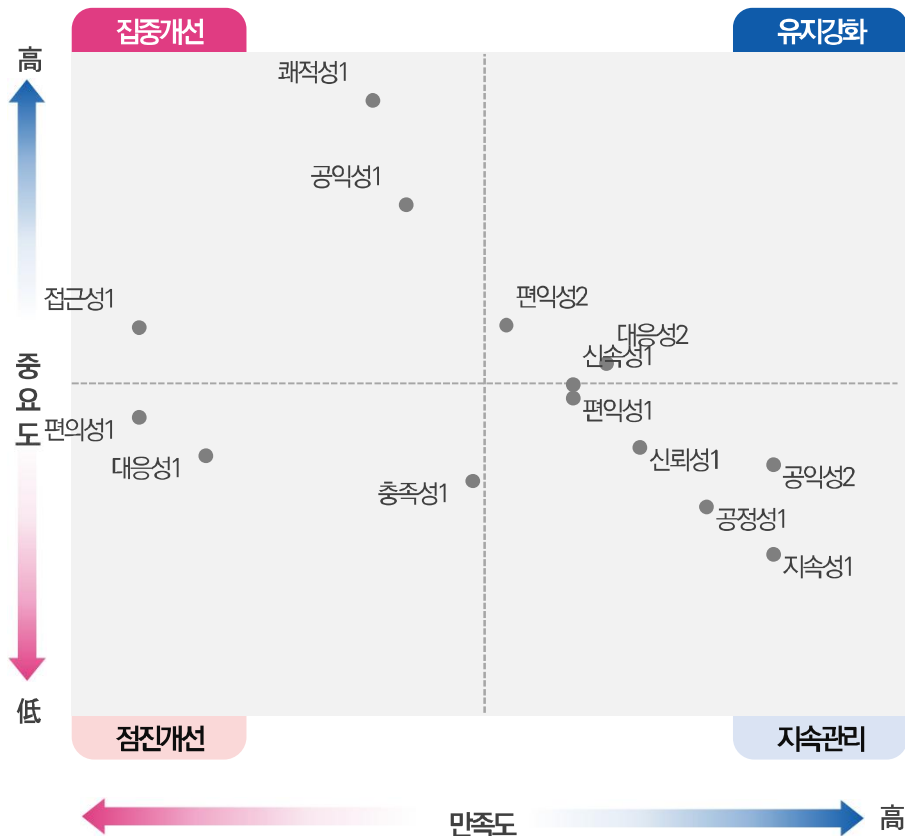
점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 환경의 '쾌적성1', 사회적 만족의 '공익성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	접근성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	78.7	8.2
	서비스 환경	쾌적성1	염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	85.2	12.2
	사회적 만족	공익성1	염리/성미산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	86.1	10.4
점진 개선	서비스 환경	편의성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용이 편하다	78.7	6.6
	서비스 과정	대응성1	염리/성미산체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	80.6	6.0
지속 관리	서비스 결과	충족성1	염리/성미산체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	88.0	5.5
	서비스 결과	편의성1	염리/성미산체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	90.7	7.0
	서비스 결과	신뢰성1	염리/성미산체육관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	92.6	6.1
	사회적 만족	공익성2	염리/성미산체육관은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	96.3	5.8
	사회적 만족	공정성1	염리/성미산체육관은 누구나 이용하기 편하다	94.4	5.0
유지 강화	사회적 만족	지속성1	염리/성미산체육관을 계속 이용하고 싶다	96.3	4.2
	서비스 과정	대응성2	염리/성미산체육관 시설 직원들은 친절하다	91.7	7.6
	서비스 과정	신속성1	염리/성미산체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	90.7	7.2
	서비스 결과	편의성2	염리/성미산체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	88.9	8.2

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	접근성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	8.2	88.9	11.1	1.026
2위	서비스 환경	편의성1	염리/성미산체육관은 시설기구 사용이 편하다	6.6	83.3	11.1	0.883
3위	서비스 환경	쾌적성1	염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	12.2	94.4	5.6	0.718
4위	사회적 만족	공익성1	염리/성미산체육관의 시설관리는 이용객에게 유익하다	10.4	94.4	5.6	0.610
5위	서비스 과정	대응성1	염리/성미산체육관은 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.0	83.3	5.6	0.397
6위	서비스 결과	충족성1	염리/성미산체육관의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	5.5	94.4	5.6	0.324
-	서비스 과정	대응성2	염리/성미산체육관 시설 직원들은 친절하다	7.6	94.4	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	염리/성미산체육관의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	7.2	94.4	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성1	염리/성미산체육관은 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	7.0	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	염리/성미산체육관의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	8.2	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	78.7	8.2			1.026	1위
서비스 환경	쾌적성1	85.2	12.2			0.718	3위
사회적 만족	공익성1	86.1	10.4			0.610	4위
서비스 환경	편의성1	78.7	6.6			0.883	2위
서비스 과정	대응성1	80.6	6.0			0.397	5위
서비스 결과	충족성1	88.0	5.5			0.324	6위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 접근성1

염리/성미산체육관은 시설기구
사용안내가 잘 되어 있다

개선 2순위 쾌적성1

염리/성미산체육관의 환경이 쾌적하고
관리가 잘 되고 있다

개선 3순위 공익성1

염리/성미산체육관의 시설관리는
이용객에게 유익하다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
프로그램이 다양함	4	23.5
위치/접근성이 좋음	4	23.5
직원이 친절함	3	17.6
대중교통이 편리함/역세권	1	5.9
문의시 답변을 잘함	1	5.9
민원/요청처리가 신속함	1	5.9
프로그램이 시간/요일대가 다양함	1	5.9
이용료/수강료 저렴함	1	5.9
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	1	5.9
주말/공휴일에도 운영함	1	5.9
이용이 편리함	1	5.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
신속한 고장수리 요망	2	11.1
직원의 친절성 요망	1	5.6
예산 증대 요망	1	5.6
노후시설 교체 요망	1	5.6
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	1	5.6
음질/음향시설 개선 요망	1	5.6
지붕 수리 요망	1	5.6

※ 주요 응답만 제시

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-2

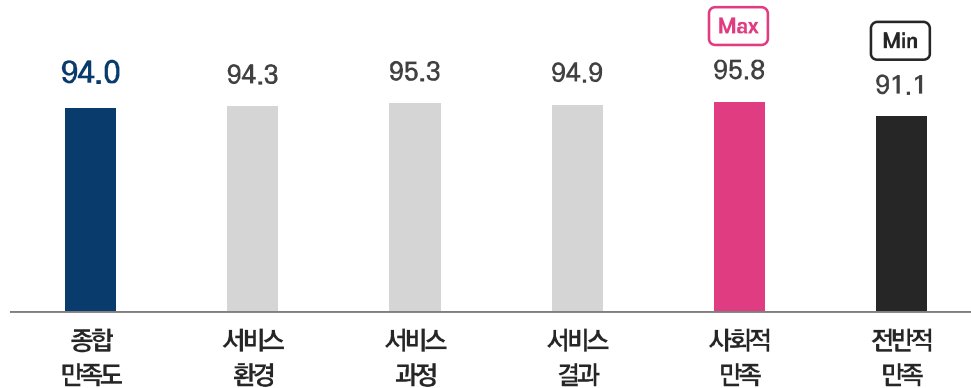
와우신배드민턴장

1. 조사 내용

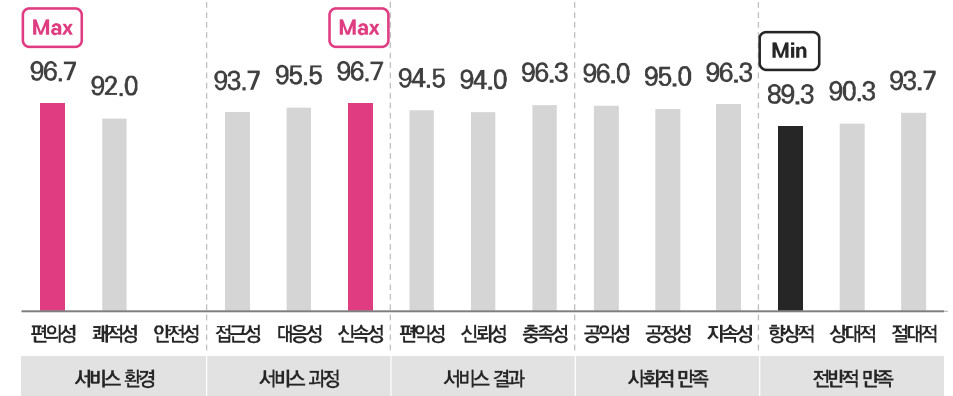
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다
	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	와우산배드민턴장관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	와우산배드민턴장 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	와우산배드민턴장 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 와우산배드민턴장의 종합만족도는 94.0점



2 강점요소 : 편의성, 신속성 / 약점 요소 : 항상적



3 와우산배드민턴장은 집중 개선 항목 중 우선 개선 항목 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	92.0	8.4			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	94.0	7.9			0.000	-
서비스 과정	대응성1	92.7	5.0			0.105	1위
서비스 과정	접근성1	93.7	5.0			0.000	-
서비스 결과	편의성1	92.0	5.8			0.000	-
사회적 만족	공정성1	95.0	7.1			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

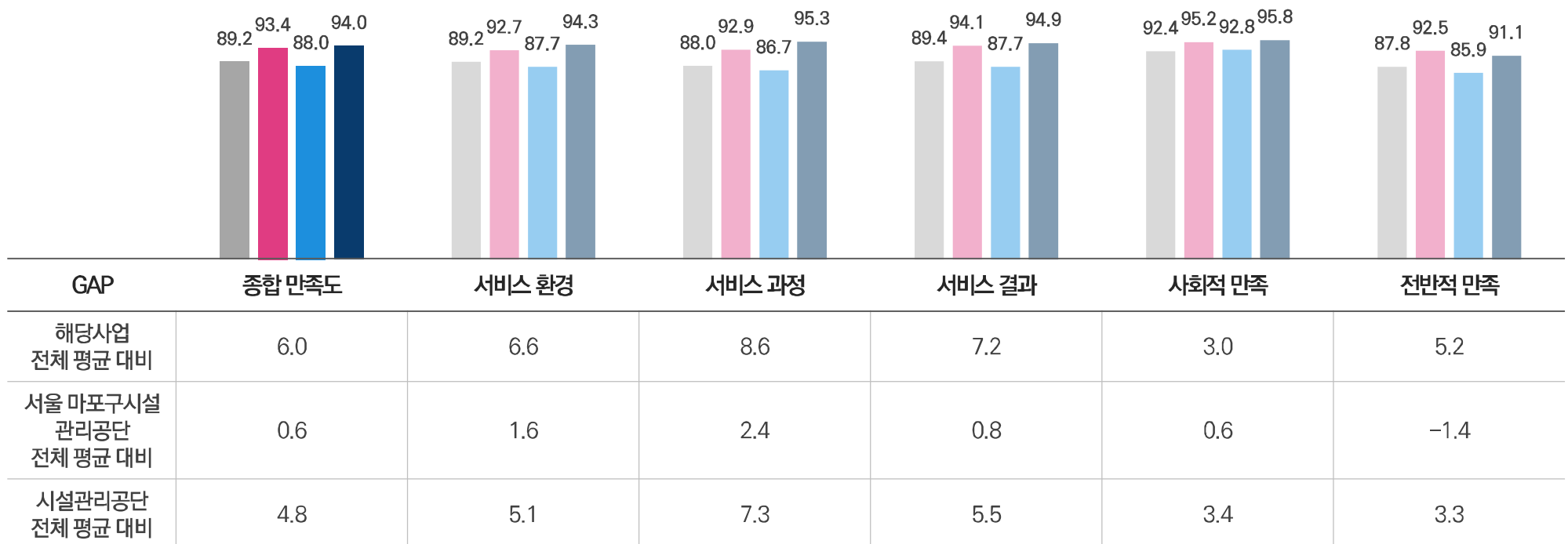
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

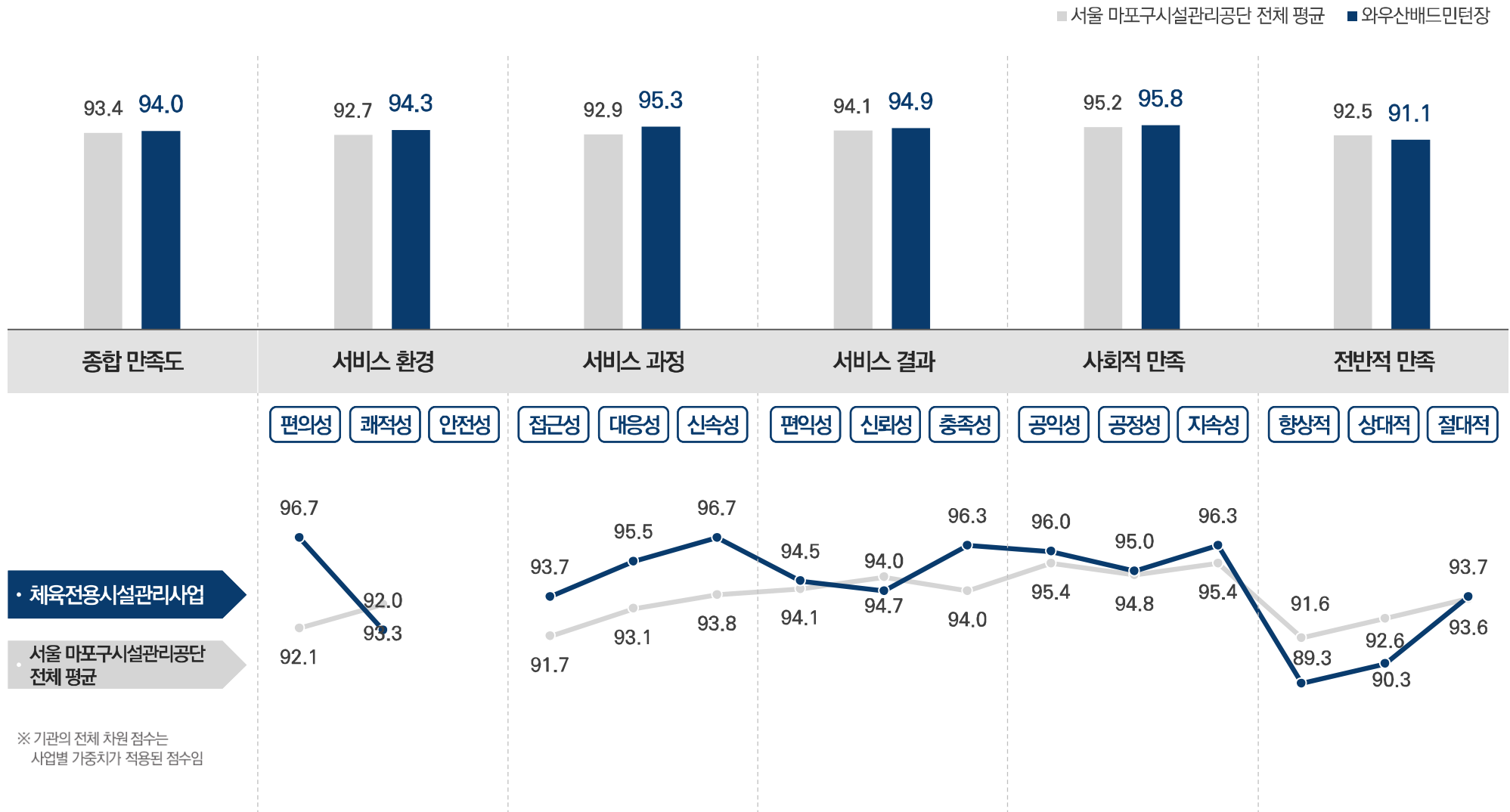
- ☑ 와우산배드민턴장의 종합 만족도는 94.0점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 6.0점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 와우산배드민턴장



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



· 체육전용시설관리사업
· 서울 마포구시설관리공단
· 전체 평균

3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 과정	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다	98.3
상위 2위	서비스 결과	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	97.0
상위 3위	서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	96.7
상위 4위	서비스 과정	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	96.7
상위 5위	사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다	96.7

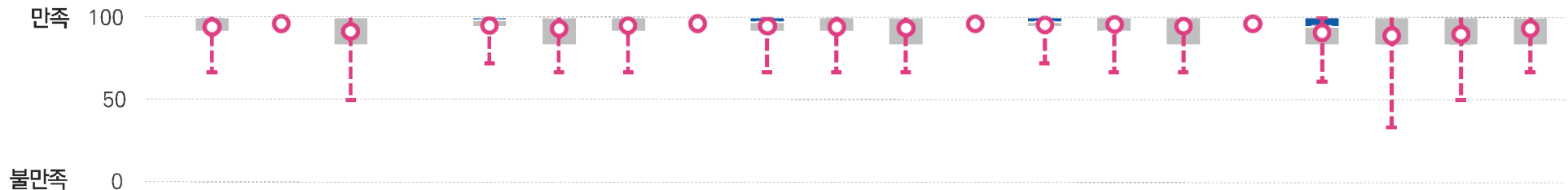
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 환경	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.0
하위 2위	서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	92.0
하위 3위	서비스 과정	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	92.7
하위 4위	서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	93.7
하위 5위	서비스 결과	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	94.0

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 환경 차원의 편의성과 서비스 과정 차원의 신속성 표준화 점수가 0.36점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적과 상대적 표준화 점수가 -0.30점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
표준편차	8.0	7.5	11.3	-	7.1	11.6	8.3	7.5	6.8	7.8	9.4	7.7	5.7	7.4	9.1	7.7	9.8	15.3	12.2	8.8
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	98.6	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
1분위수	91.7	100.0	83.3	-	94.4	83.3	91.7	100.0	91.7	91.7	83.3	100.0	94.4	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	8.3	0.0	16.7	-	5.6	16.7	8.3	0.0	8.3	8.3	16.7	0.0	5.6	8.3	16.7	0.0	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	0.05	0.36	-0.17	-	0.18	-0.03	0.19	0.36	0.14	0.07	0.00	0.31	0.32	0.28	0.11	0.31	-0.29	-0.30	-0.30	-0.03

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

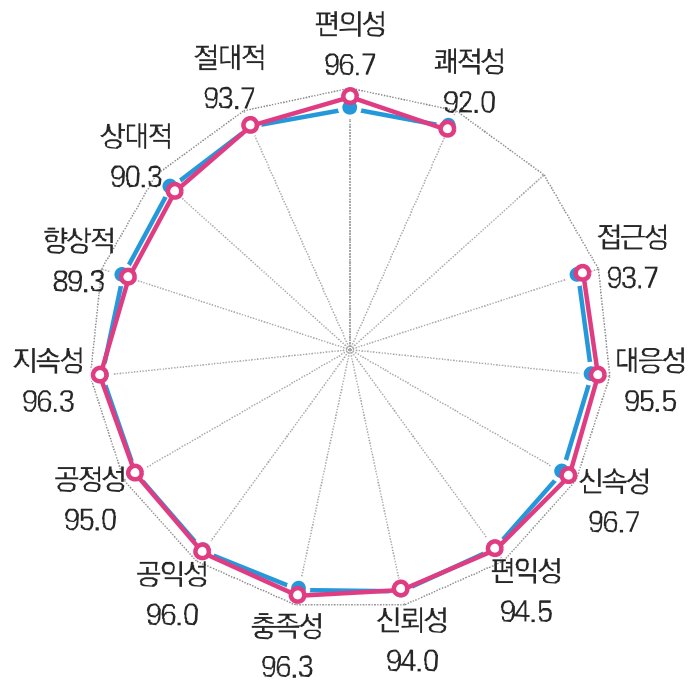
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 와우산배드민턴장



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

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

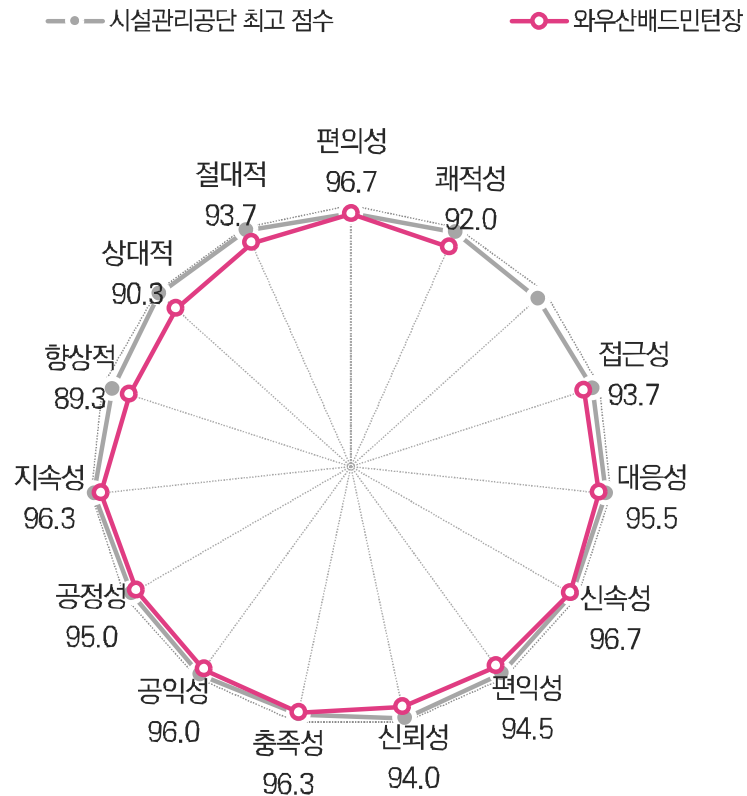
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

■ 우선개선*

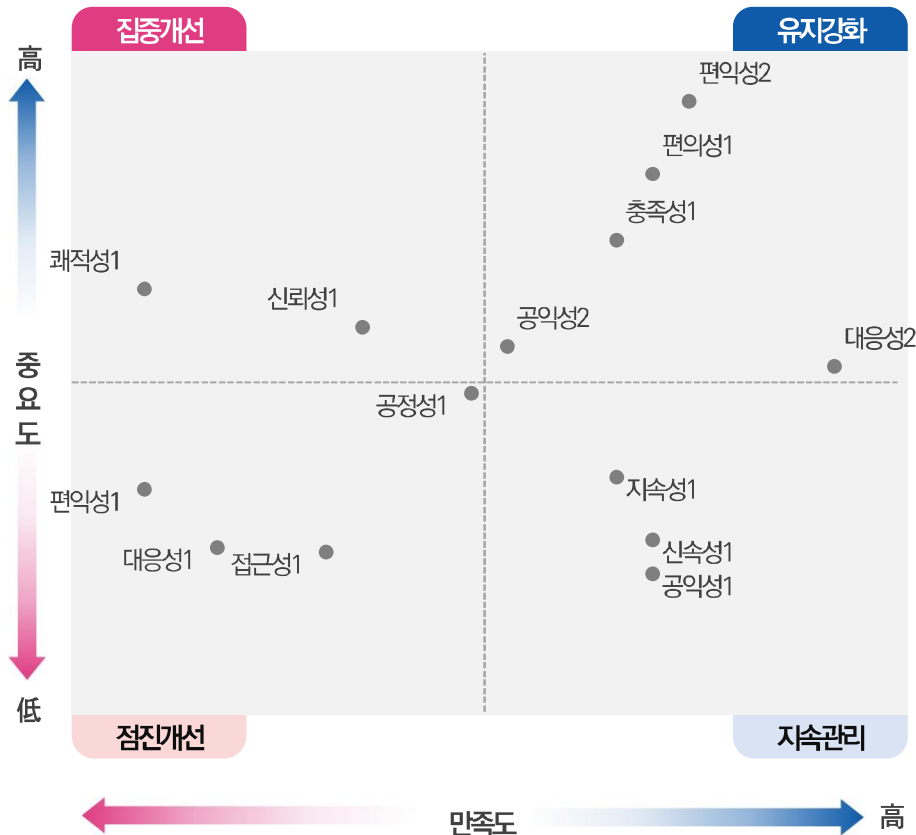
■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 결과의 '신뢰성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	92.0	8.4
	서비스 결과	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	94.0	7.9
점진 개선	서비스 과정	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	92.7	5.0
	서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	93.7	5.0
	서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	92.0	5.8
	사회적 만족	공정성1	와우산배드민턴장은 누구나 이용하기 편하다	95.0	7.1
지속 관리	서비스 과정	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	96.7	5.1
	사회적 만족	공익성1	와우산배드민턴장은 이용객에게 유익하다	96.7	4.7
	사회적 만족	지속성1	와우산배드민턴장을 계속 이용할 생각이다	96.3	6.0
유지 강화	서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	96.7	9.9
	서비스 과정	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다	98.3	7.4
	서비스 결과	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	97.0	10.9
	서비스 결과	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	96.3	9.1
	사회적 만족	공익성2	와우산배드민턴장은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	95.3	7.7

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	와우산배드민턴장에 대한 민원 해소를 위한 절차가 잘 갖춰져 있다	5.0	96.0	2.0	0.105
-	서비스 환경	편의성1	와우산배드민턴장은 이용하는 절차가 편하다	9.9	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	쾌적성1	와우산배드민턴장의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	8.4	98.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	와우산배드민턴장 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	5.0	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	와우산배드민턴장에 직원들은 친절하다	7.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	와우산배드민턴장의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	5.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성1	와우산배드민턴장은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	5.8	98.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	와우산배드민턴장의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	10.9	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	신뢰성1	와우산배드민턴장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.9	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	충족성1	와우산배드민턴장의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	9.1	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	92.0	8.4			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	94.0	7.9			0.000	-
서비스 과정	대응성1	92.7	5.0			0.105	1위
서비스 과정	접근성1	93.7	5.0			0.000	-
서비스 결과	편의성1	92.0	5.8			0.000	-
사회적 만족	공정성1	95.0	7.1			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
무료로 이용할 수 있음	16	32.0
직원이 친절함	15	30.0
시설이 쾌적함/깨끗함	4	8.0
시설 관리가 잘됨	3	6.0
시민/주민 누구든지 이용 편리함	3	6.0
이용이 편리함	3	6.0
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	2	4.0
시설/환경이 좋음	2	4.0
시설 넓음/시설 증축	2	4.0
운동기구/시설이 잘 되어 있음	2	4.0
동아리/친목도모에 도움이 됨	2	4.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

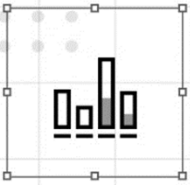
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
냉난방 시설 확충 요망/냉난방 온도가 적절하지 않음	26	52.0
인터넷/와이파이 이용이 불편함	1	2.0
조명 밝기 개선	1	2.0
주차 편의성 확보	1	2.0
탈의실 내 에어컨 교체 요망	1	2.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-3

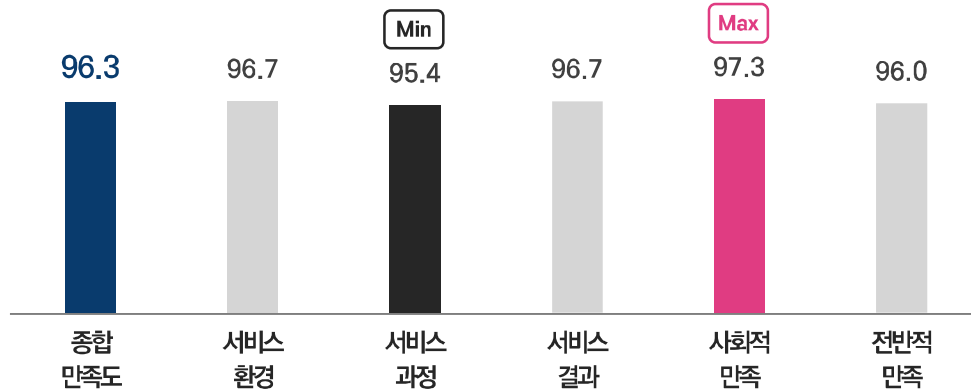
마포구민체육센터

1. 조사 내용

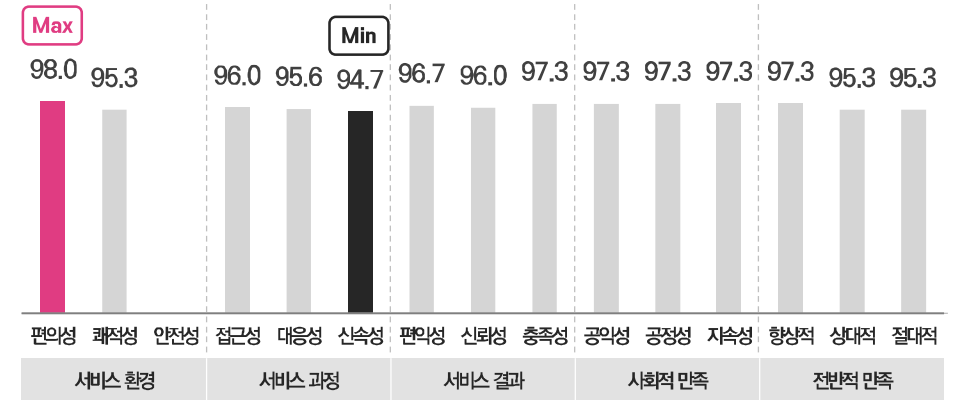
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다
	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다
	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다
	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	마포구민체육센터의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다
	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.
	충족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.
사회적 만족	공익성1	마포구민체육센터의 시설관리는 이용객에게 유익하다
	공익성2	마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다
전반적 만족	향상적1	마포구민체육센터 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	마포구민체육센터 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	마포구민체육센터 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다.

2. 조사 결과 요약

1 마포구민체육센터의 종합만족도는 96.3점



2 강점요소 : 편의성 / 약점 요소 : 신속성



3 마포구민체육센터는 대응성2, 쾌적성1, 신속성1에 대한 우선 개선 노력 필요

		개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목			
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성2	96.0	7.4			0.307	2위
서비스 환경	쾌적성1	95.3	7.3			0.302	3위
서비스 과정	신속성1	94.7	7.2			0.302	4위
서비스 과정	접근성1	96.0	7.2			0.000	-
서비스 과정	대응성1	95.1	6.8			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	96.0	7.1			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위** **대응성2** | 마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다
- 2순위** **쾌적성1** | 마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
- 3순위** **신속성1** | 마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다

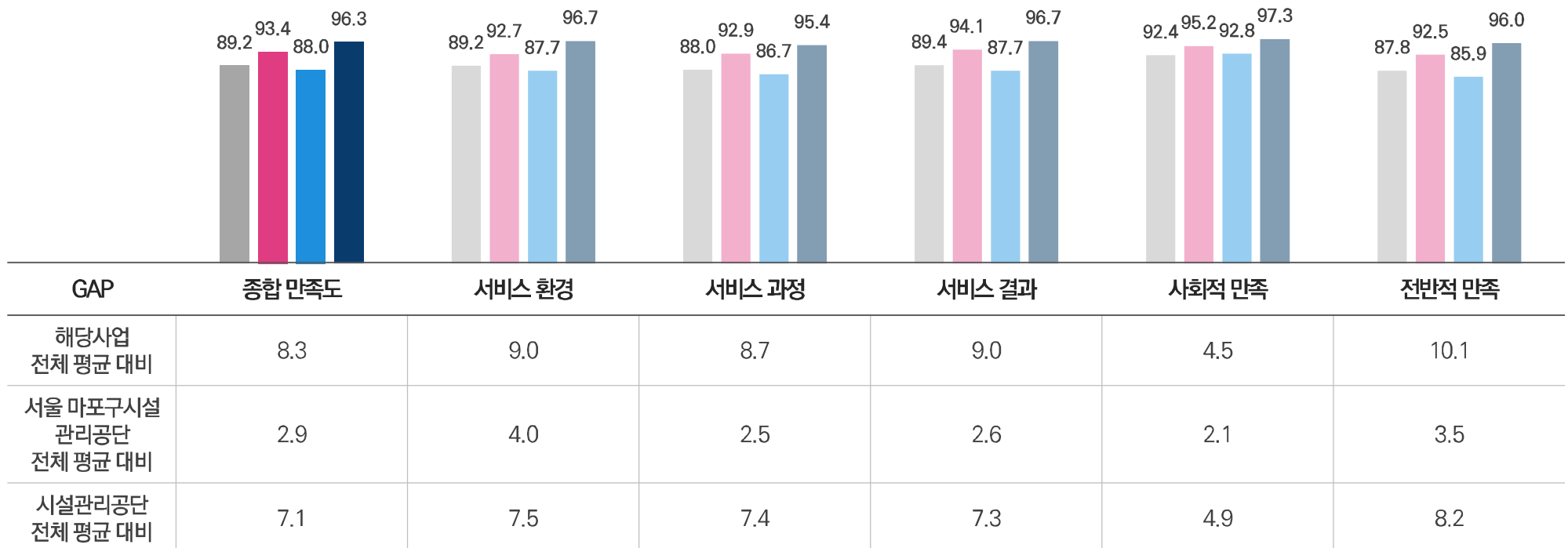
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

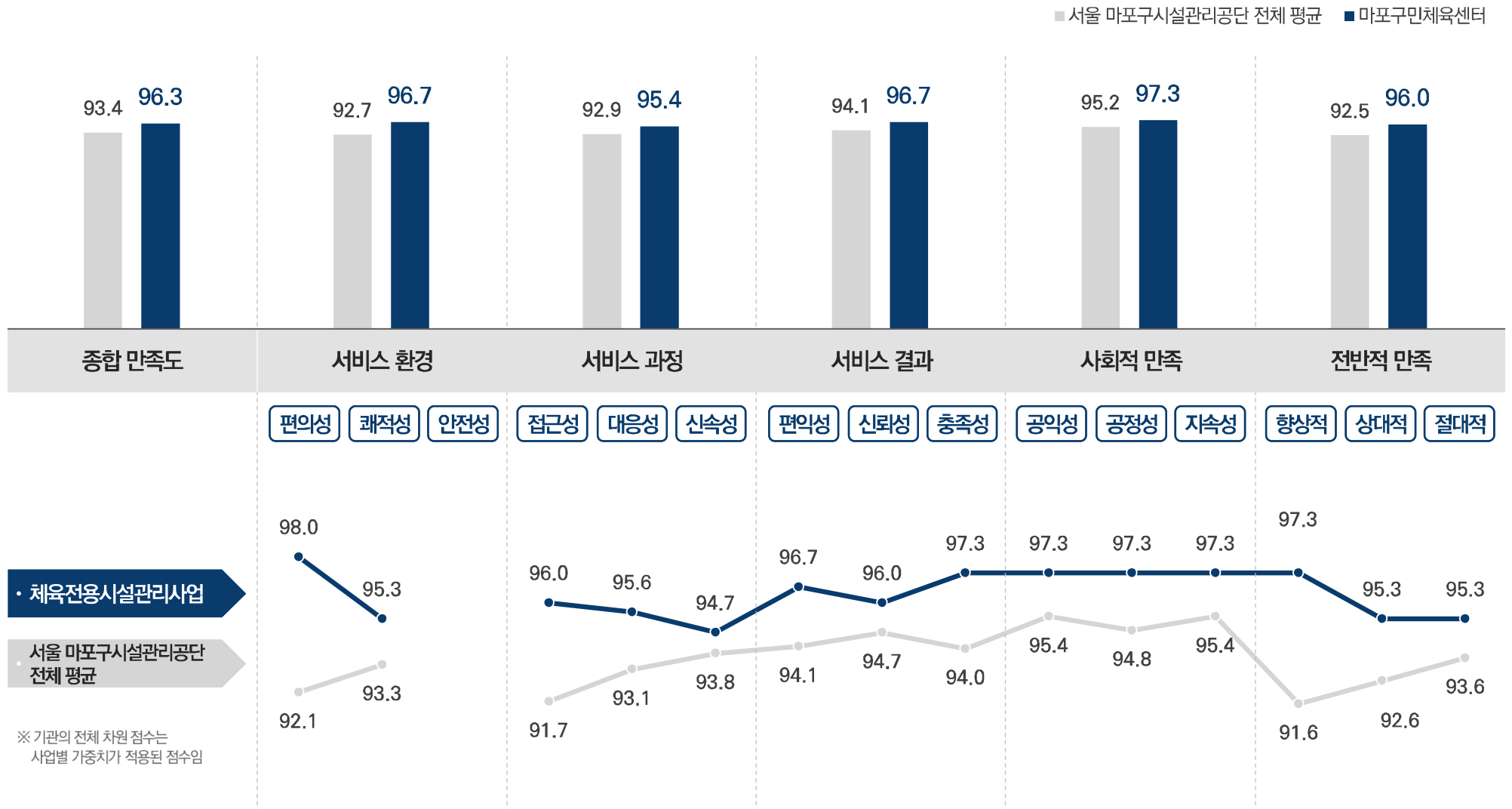
- ☑ 마포구민체육센터의 종합 만족도는 96.3점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 8.3점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.1점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 마포구민체육센터



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성2	마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	98.0
상위 2위	서비스 환경	편의성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다	98.0
상위 3위	사회적 만족	지속성1	마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다	97.3
상위 4위	서비스 결과	충족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	97.3
상위 5위	사회적 만족	공정성1	마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다	97.3

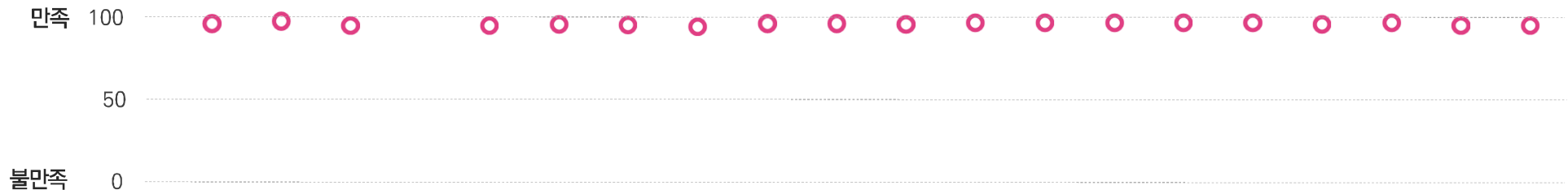
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	94.7
하위 2위	서비스 과정	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	95.1
하위 3위	서비스 환경	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	95.3
하위 4위	서비스 결과	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	96.0
하위 5위	서비스 과정	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	96.0

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 환경 차원의 편의성 표준화 점수가 0.17점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 신속성 표준화 점수가 -0.09점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	15.0	10.0	20.1	-	14.4	11.1	15.2	17.8	11.0	12.0	12.1	10.4	9.5	9.5	9.2	10.4	14.7	10.4	17.0	17.0
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
IQR	0.0	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
표준화 점수	0.02	0.17	-0.05	-	-0.07	-0.03	-0.05	-0.09	0.03	0.03	-0.03	0.09	0.10	0.10	0.11	0.09	-0.02	0.09	-0.06	-0.06

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

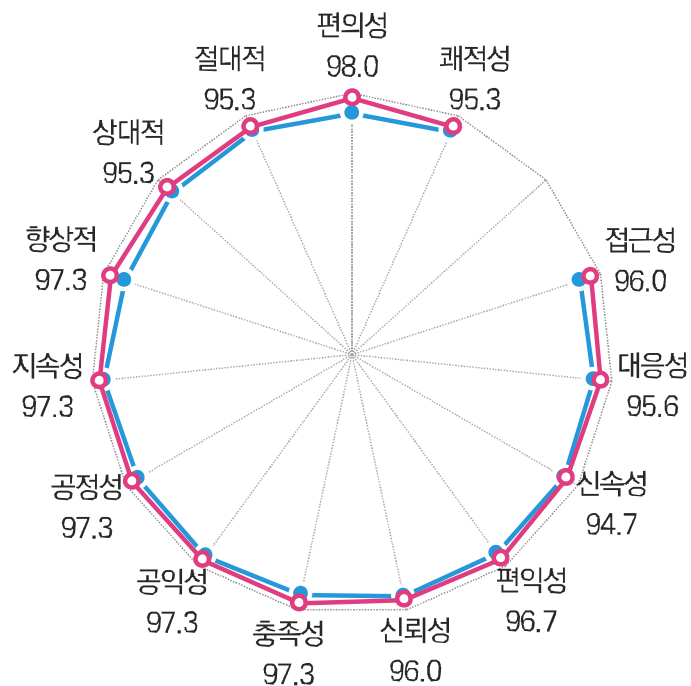
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 마포구민체육센터



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

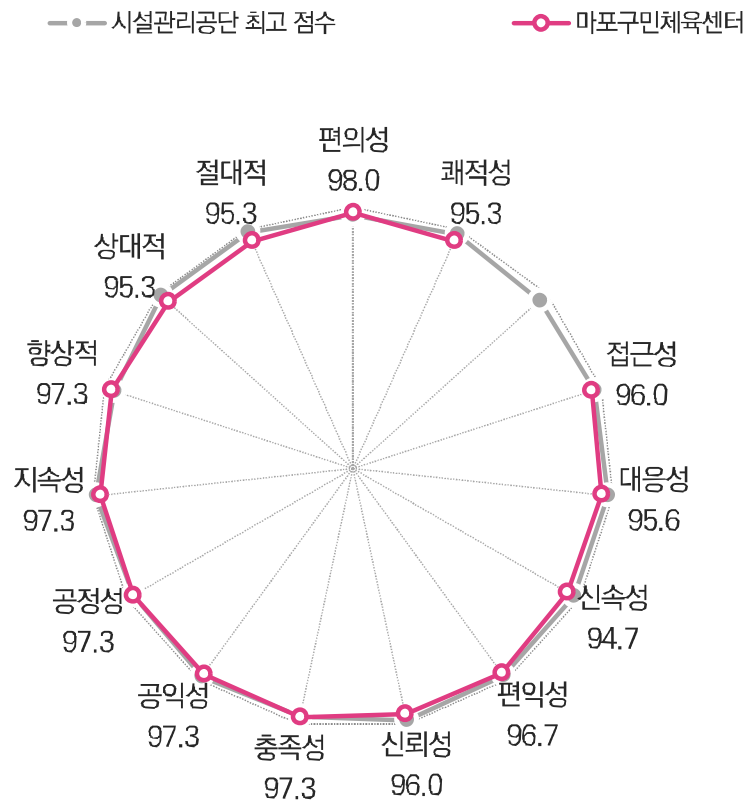
■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

■ 우선개선*

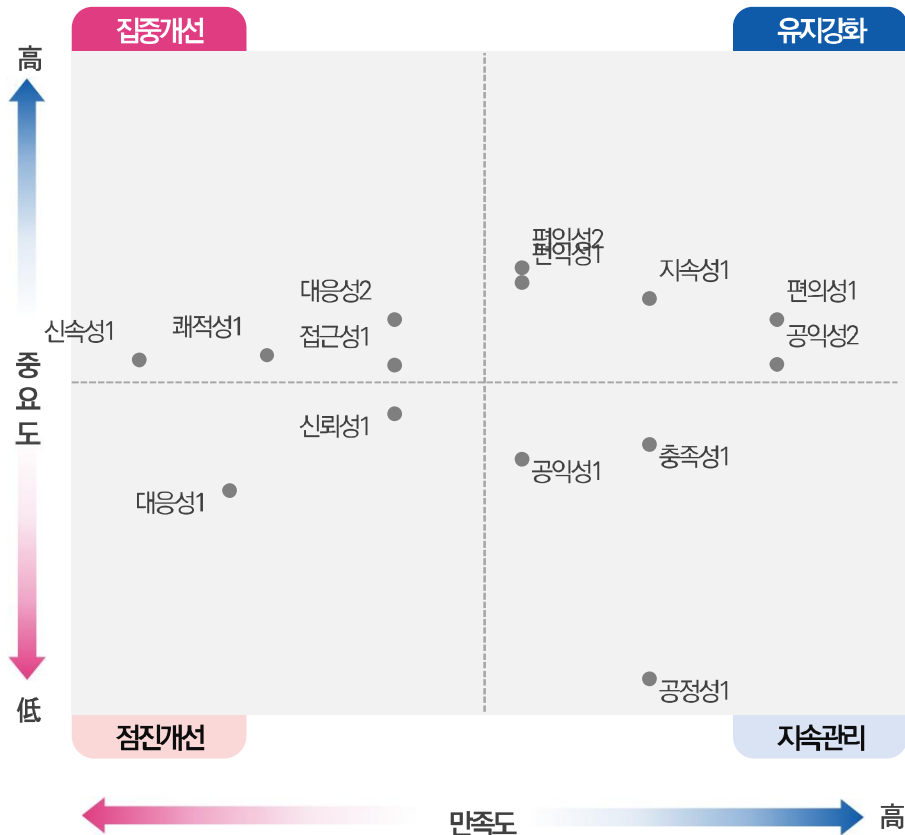
■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '대응성2', 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 과정의 '신속성1', '접근성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	96.0	7.4
	서비스 환경	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	95.3	7.3
	서비스 과정	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	94.7	7.2
	서비스 과정	접근성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	96.0	7.2
점진 개선	서비스 과정	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	95.1	6.8
	서비스 결과	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	96.0	7.1
지속 관리	서비스 결과	충족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	97.3	6.9
	사회적 만족	공익성1	마포구민체육센터의 시설관리는 이용객에게 유익하다	96.7	6.9
	사회적 만족	공정성1	마포구민체육센터는 누구나 이용하기 편하다	97.3	6.1
유지 강화	서비스 결과	편의성1	마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.7	7.5
	서비스 환경	편의성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다	98.0	7.4
	서비스 결과	편의성2	마포구민체육센터의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	96.7	7.6
	사회적 만족	공익성2	마포구민체육센터는 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	98.0	7.2
	사회적 만족	지속성1	마포구민체육센터를 계속 이용하고 싶다	97.3	7.4

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 결과	편의성1	마포구민체육센터는 시설 편의를 위해 다양한 지원을 한다	7.5	96.0	4.0	0.313
2위	서비스 과정	대응성2	마포구민체육센터 시설 직원들은 친절하다	7.4	96.0	4.0	0.307
3위	서비스 환경	쾌적성1	마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	7.3	96.0	4.0	0.302
4위	서비스 과정	신속성1	마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을 때 신속하게 처리한다	7.2	96.0	4.0	0.302
-	서비스 환경	편의성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용이 편하다	7.4	96.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	마포구민체육센터는 시설기구 사용안내가 잘 되어 있다	7.2	96.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	마포구민체육센터는 시설민원에 대한 불만을 해결하려는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.8	95.8	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	마포구민체육센터의 설치목적에 맞게 시설기구가 설치되어 있다	7.6	96.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	신뢰성1	마포구민체육센터와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다.	7.1	96.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	충족성1	마포구민체육센터의 시설직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다.	6.9	96.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	대응성2	96.0	7.4			0.307	2위
서비스 환경	쾌적성1	95.3	7.3			0.302	3위
서비스 과정	신속성1	94.7	7.2			0.302	4위
서비스 과정	접근성1	96.0	7.2			0.000	-
서비스 과정	대응성1	95.1	6.8			0.000	-
서비스 결과	신뢰성1	96.0	7.1			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 대응성2

마포구민체육센터 시설 직원들은
친절하다

개선 2순위 쾌적성1

마포구민체육센터의 환경이 쾌적하고
관리가 잘 되고 있다

개선 3순위 신속성1

마포구민체육센터의 업무처리를 요청했을
때 신속하게 처리한다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	10	41.7
직원이 친절함	5	20.8
이용이 편리함	3	12.5
민원/요청처리가 신속함	2	8.3
위치/접근성이 좋음	2	8.3
직원이 적극적임	1	4.2
업무처리가 신속함	1	4.2
이용료/수강료 저렴함	1	4.2
보수/고장/수리가 신속함	1	4.2
시설/환경이 좋음	1	4.2
시설이 다양함	1	4.2

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원 복장이 단정하지 않음	1	100.0

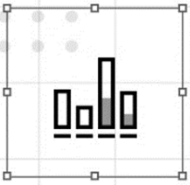
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
직원의 친절성 요망	1	4.0
분실물 관리 요망	1	4.0
신속한 공사 마무리 요망	1	4.0
시설 확장/공간 확대 요망	1	4.0
주차 편의성 확보	1	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	4.0
예약/접수/신청 시스템 개선 요망	1	4.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-4

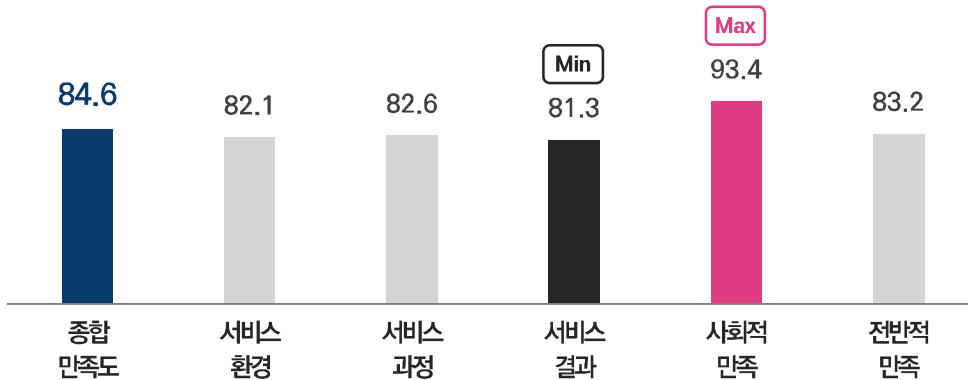
마포주민편의시설

1. 조사 내용

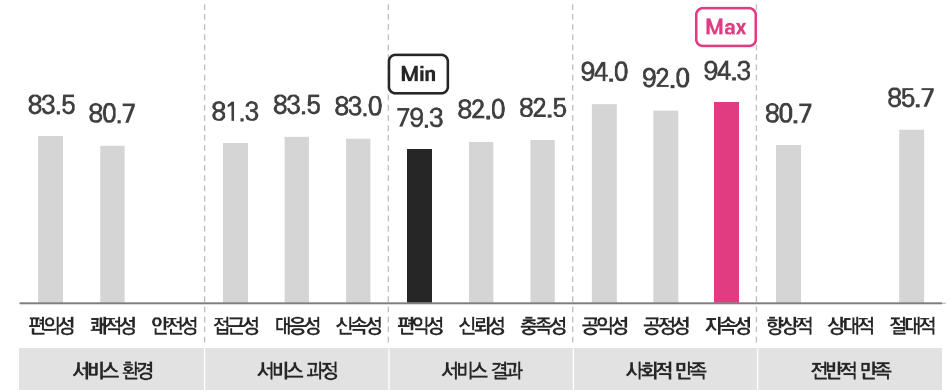
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.
	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다
	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적1	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 마포주민편의시설의 종합만족도는 84.6점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 편의성



3 마포주민편의시설은 편의성1, 편의성2, 접근성1에 대한 우선 개선 노력 필요

		개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목			
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편의성1	77.7	6.9			0.676	2위
서비스 환경	편의성2	81.3	6.9			0.616	3위
서비스 과정	접근성1	81.3	8.0			0.561	4위
서비스 환경	쾌적성1	80.7	6.3			0.473	5위
서비스 결과	신뢰성1	82.0	8.6			0.390	6위
서비스 결과	편의성2	81.0	8.2			0.364	7위
서비스 결과	충족성2	83.0	7.9			0.179	9위
서비스 결과	충족성1	82.0	7.6			0.177	10위
서비스 과정	대응성1	78.1	5.2			0.795	1위
서비스 과정	신속성1	83.0	5.0			0.266	8위

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위 **편의성1** | 체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
- 2순위 **편의성2** | 체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다
- 3순위 **접근성1** | 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다

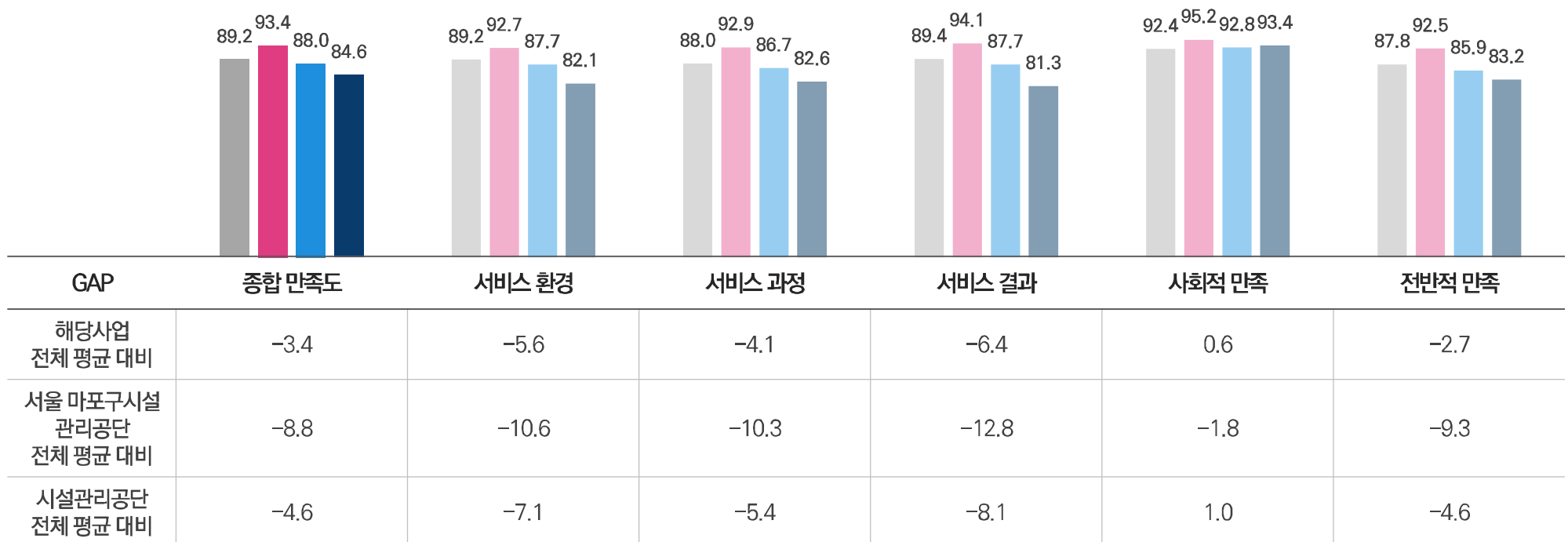
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

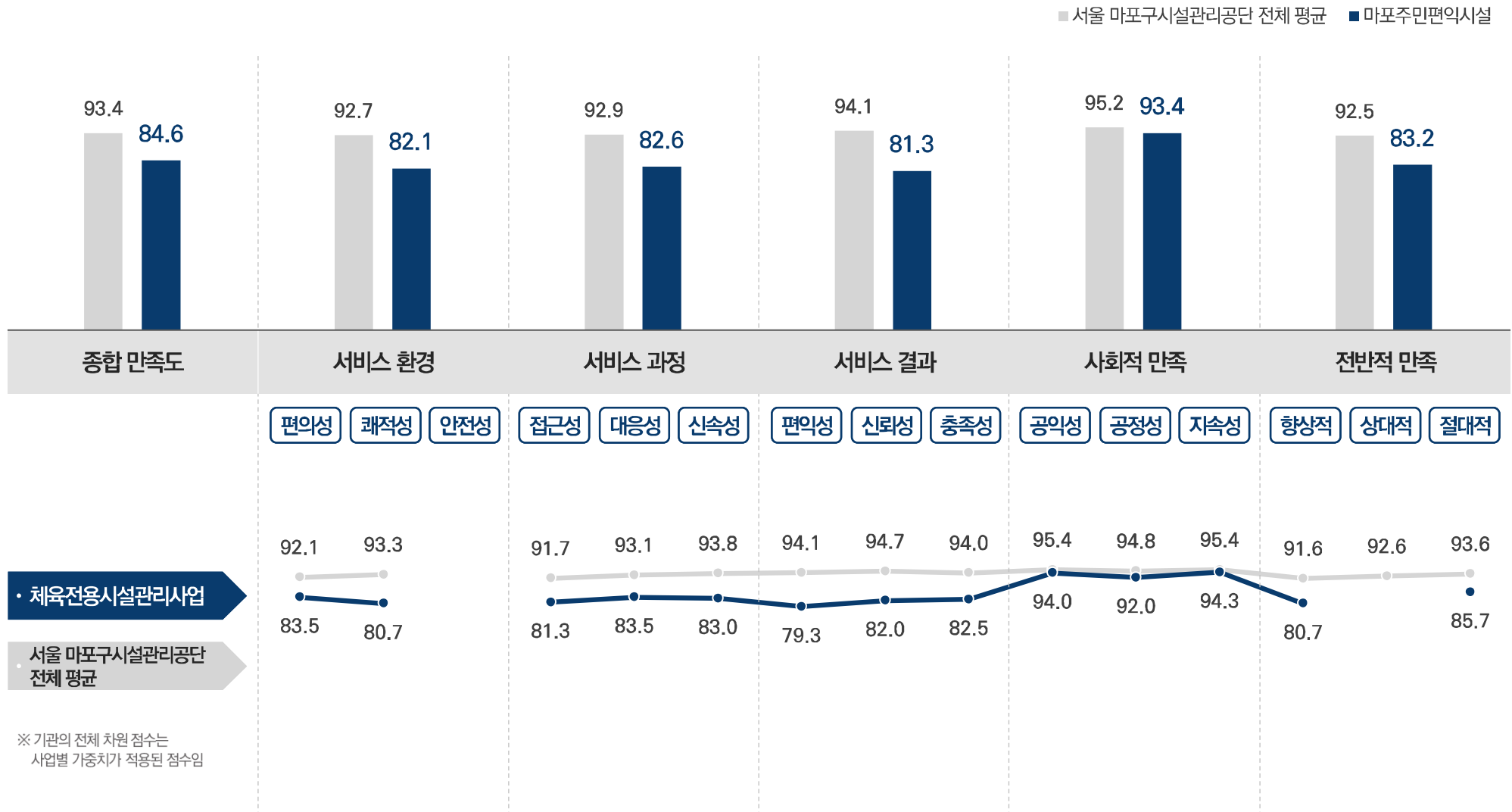
- ☑ 마포주민편익시설의 종합 만족도는 84.6점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수 대비 3.4점 낮게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.6점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 마포주민편익시설



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	94.7
상위 2위	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	94.3
상위 3위	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	93.3
상위 4위	사회적 만족	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	92.0
상위 5위	서비스 과정	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	89.0

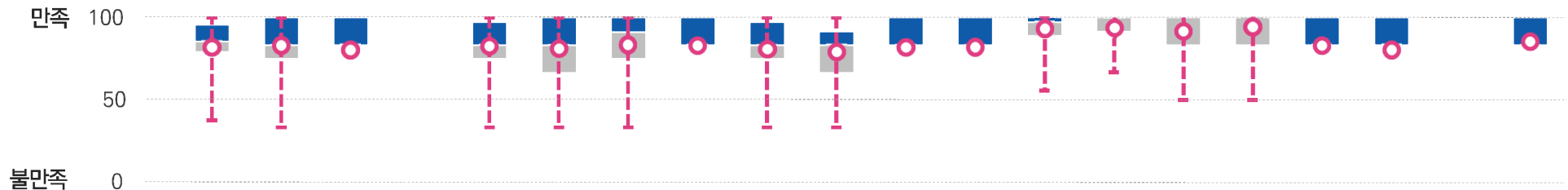
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	77.7
하위 2위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.1
하위 3위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.7
하위 4위	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.0
하위 5위	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	81.3

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 1.11점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 결과 차원의 편익성 표준화 점수가 -0.30점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편익성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상성	상대적	절대적
표준편차	17.8	16.3	21.4	-	16.5	19.2	17.7	18.2	16.4	17.6	17.1	16.7	8.7	8.4	10.8	10.4	18.1	21.7	-	16.2
3분위수	95.8	100.0	100.0	-	97.2	100.0	100.0	100.0	97.2	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0
중간값	85.4	83.3	83.3	-	83.3	83.3	91.2	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	97.2	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	-	83.3
1분위수	79.2	75.0	83.3	-	75.0	66.7	75.0	83.3	75.0	66.7	83.3	83.3	88.9	91.7	83.3	83.3	83.3	83.3	-	83.3
IQR	16.7	25.0	16.7	-	22.2	33.3	25.0	16.7	22.2	25.0	16.7	16.7	11.1	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	-	16.7
표준화 점수	-0.14	-0.07	-0.19	-	-0.12	-0.17	-0.06	-0.09	-0.20	-0.30	-0.15	-0.13	1.01	1.11	0.68	0.93	-0.08	-0.18	-	0.06

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

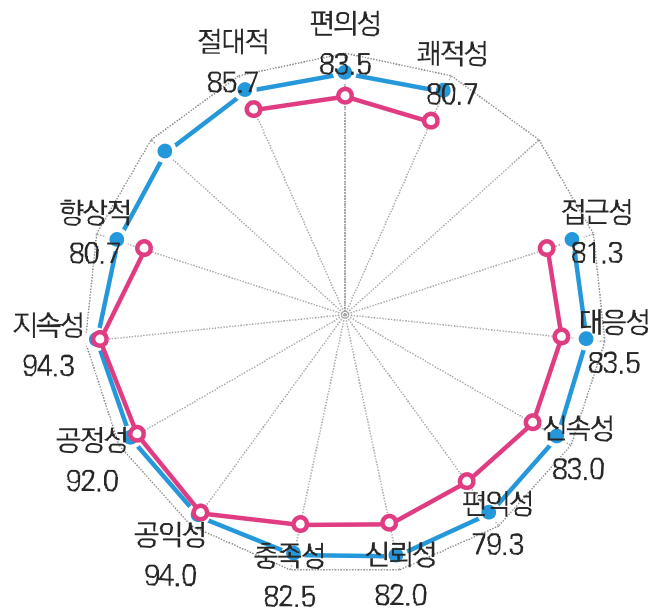
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 마포주민편익시설



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

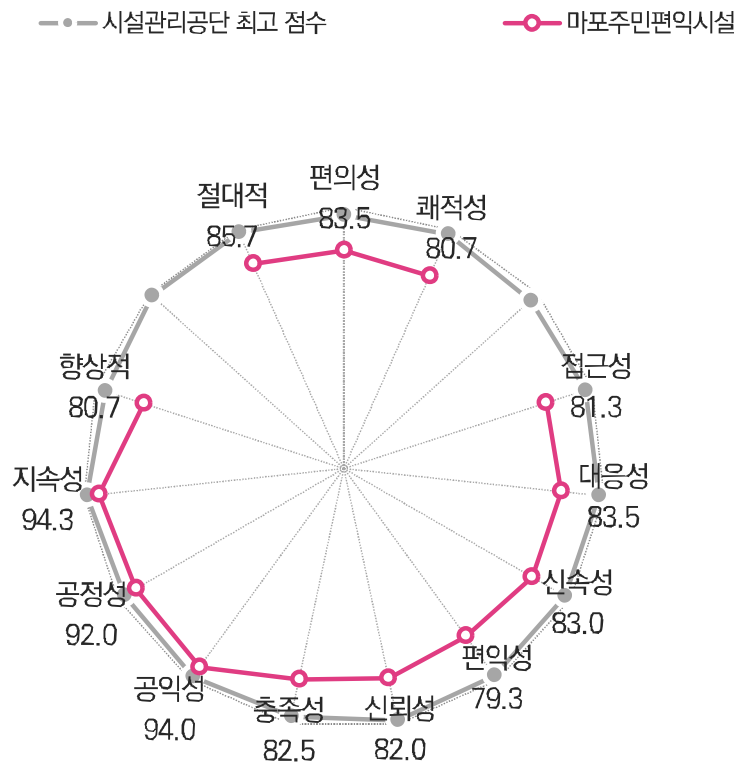
■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

■ 우선개선*

■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 결과의 '편익성1', 서비스 환경의 '편의성2', 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 결과의 '신뢰성1', '편익성2', '충족성2', '충족성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 결과	편익성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	77.7	6.9
	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	81.3	6.9
	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	81.3	8.0
	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	80.7	6.3
	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	82.0	8.6
	서비스 결과	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	81.0	8.2
	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.0	7.9
	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	82.0	7.6
점진 개선	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.1	5.2
	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	83.0	5.0
지속 관리	서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는데 편리하다.	85.7	4.6
	사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용고객에게 유익하다	93.3	4.3
	사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 이용고객의 건강과 여가활용에 기여한다	94.7	3.8
	사회적 만족	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	92.0	4.9
	사회적 만족	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	94.3	4.4

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	대응성1	체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	5.2	76.7	11.6	0.795
2위	서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	6.9	82.0	8.0	0.676
3위	서비스 환경	편의성2	체육전용시설은 이용시설이 잘 갖춰져 있다	6.9	90.0	8.0	0.616
4위	서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	8.0	86.0	6.0	0.561
5위	서비스 환경	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	6.3	80.0	6.0	0.473
6위	서비스 결과	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	8.6	88.0	4.0	0.390
7위	서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	8.2	90.0	4.0	0.364
8위	서비스 과정	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	5.0	86.4	4.5	0.266
9위	서비스 결과	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	7.9	88.0	2.0	0.179
10위	서비스 결과	충족성1	체육전용시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.6	86.0	2.0	0.177

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 결과	편의성1	77.7	6.9			0.676	2위
서비스 환경	편의성2	81.3	6.9			0.616	3위
서비스 과정	접근성1	81.3	8.0			0.561	4위
서비스 환경	쾌적성1	80.7	6.3			0.473	5위
서비스 결과	신뢰성1	82.0	8.6			0.390	6위
서비스 결과	편의성2	81.0	8.2			0.364	7위
서비스 결과	충족성2	83.0	7.9			0.179	9위
서비스 결과	충족성1	82.0	7.6			0.177	10위
서비스 과정	대응성1	78.1	5.2			0.795	1위
서비스 과정	신속성1	83.0	5.0			0.266	8위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 편의성1

체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해
다양한 지원을 한다

개선 2순위 편의성2

체육전용시설은 이용시설이
잘 갖춰져 있다

개선 3순위 접근성1

체육전용시설의 사용에 대한
안내가 잘 되고 있다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
직원이 친절함	10	21.7
이용료/수강료 저렴함	6	13.0
위치/접근성이 좋음	6	13.0
샤워시설이 잘 되어 있음	5	10.9
한증막/사우나/온탕 있어 좋음	4	8.7
시설이 쾌적함/깨끗함	4	8.7
언제든지/자유롭게/원하는 시간에 이용할 수 있음	3	6.5
운동기구/시설이 잘 되어 있음	3	6.5
건강/활력에 도움이 됨	3	6.5
강사/교사가 전문적임/잘가르침	3	6.5
강사/교사가 친절함	2	4.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
수건/타월 개수 부족함	1	100.0

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
샤워실/사우나 등 깨끗하지 않음	5	10.0
깨끗한 시설관리 필요	3	6.0
헬스/운동기구 노후 교체 요망	3	6.0
체육관 비품 교체 및 관리 (수건, 유니폼 등)	3	6.0
이용 에티켓 미준수 관리 및 사용 제한 필요	2	4.0
노후시설 교체 요망	2	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	2	4.0
현행 유지	2	4.0
강사의 적극적인 지도 요망	1	2.0
일일이용권 활성화	1	2.0
이용 요금/가격 인하 요망	1	2.0

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

4

어린이집시설운영사업



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-1

사업 전체 결과

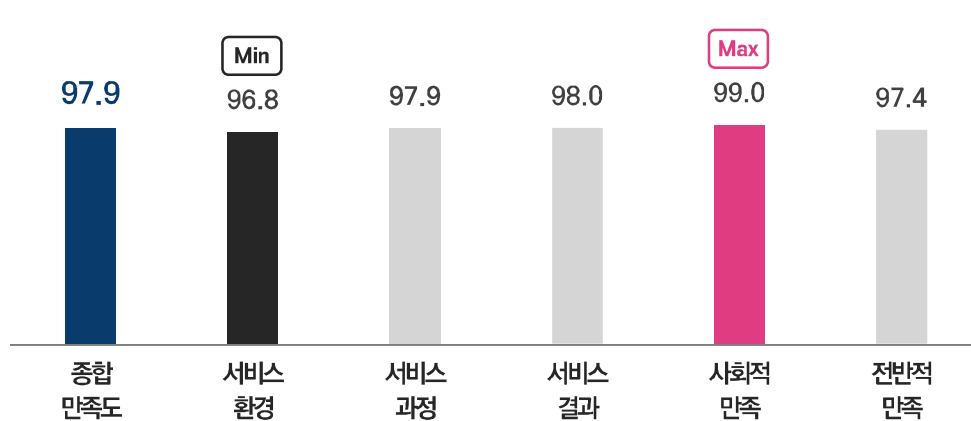
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	어린이집시설 운영사업	17	100.0
성별	남성	4	23.5
	여성	13	76.5
연령	20대	0	0.0
	30대	15	88.2
	40대	2	11.8
	50대	0	0.0
	60세 이상	0	0.0

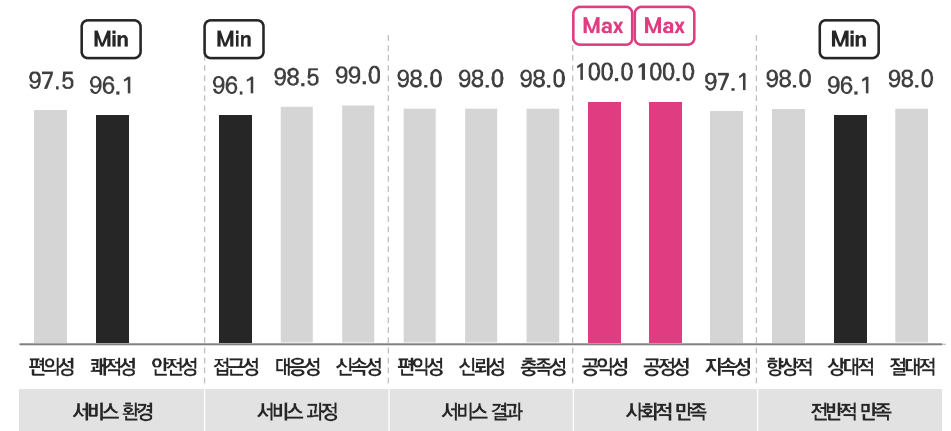
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다
	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 운영에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	상암나래 어린이집의 교직원들은 친절하다
	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 교직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(영아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	총족성1	상암나래 어린이집 교직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	총족성2	상암나래 어린이집 교직원들은 보육과정에 대해 잘 알고 있다
	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다
	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다
	향상적1	상암나래 어린이집의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	상암나래 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	상암나래 어린이집에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 어린이집시설운영사업의 종합만족도는 97.9점



2 강점요소 : 공익성, 공정성 / 약점 요소 : 쾌적성, 접근성, 상대적



3 어린이집시설운영사업은 집중 개선 항목 중 우선 개선 항목 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	96.1	11.6			0.000	-
서비스 과정	접근성1	96.1	14.9			0.000	-
서비스 과정	대응성1	97.9	8.8			0.000	-
사회적 만족	지속성2	94.1	4.1			0.253	1위
서비스 환경	편의성1	97.1	5.5			0.000	-
서비스 결과	편익성1	96.1	7.6			0.000	-
서비스 결과	충족성2	97.1	2.2			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

우선 개선 과제

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

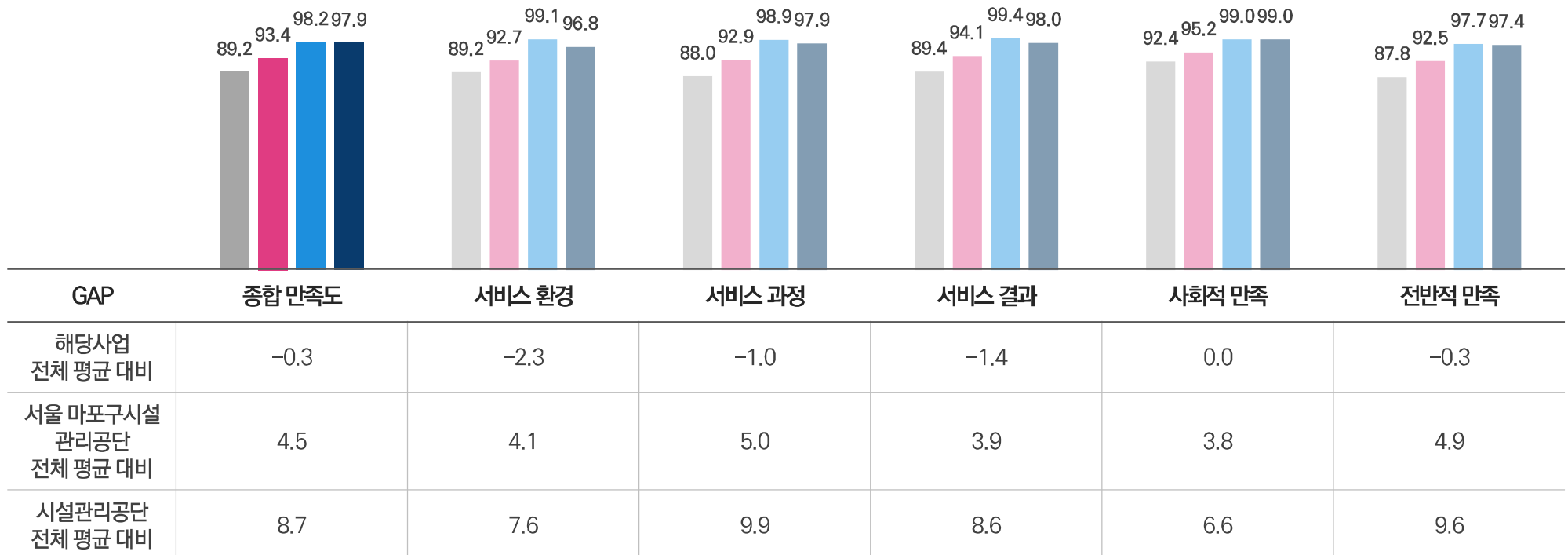
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

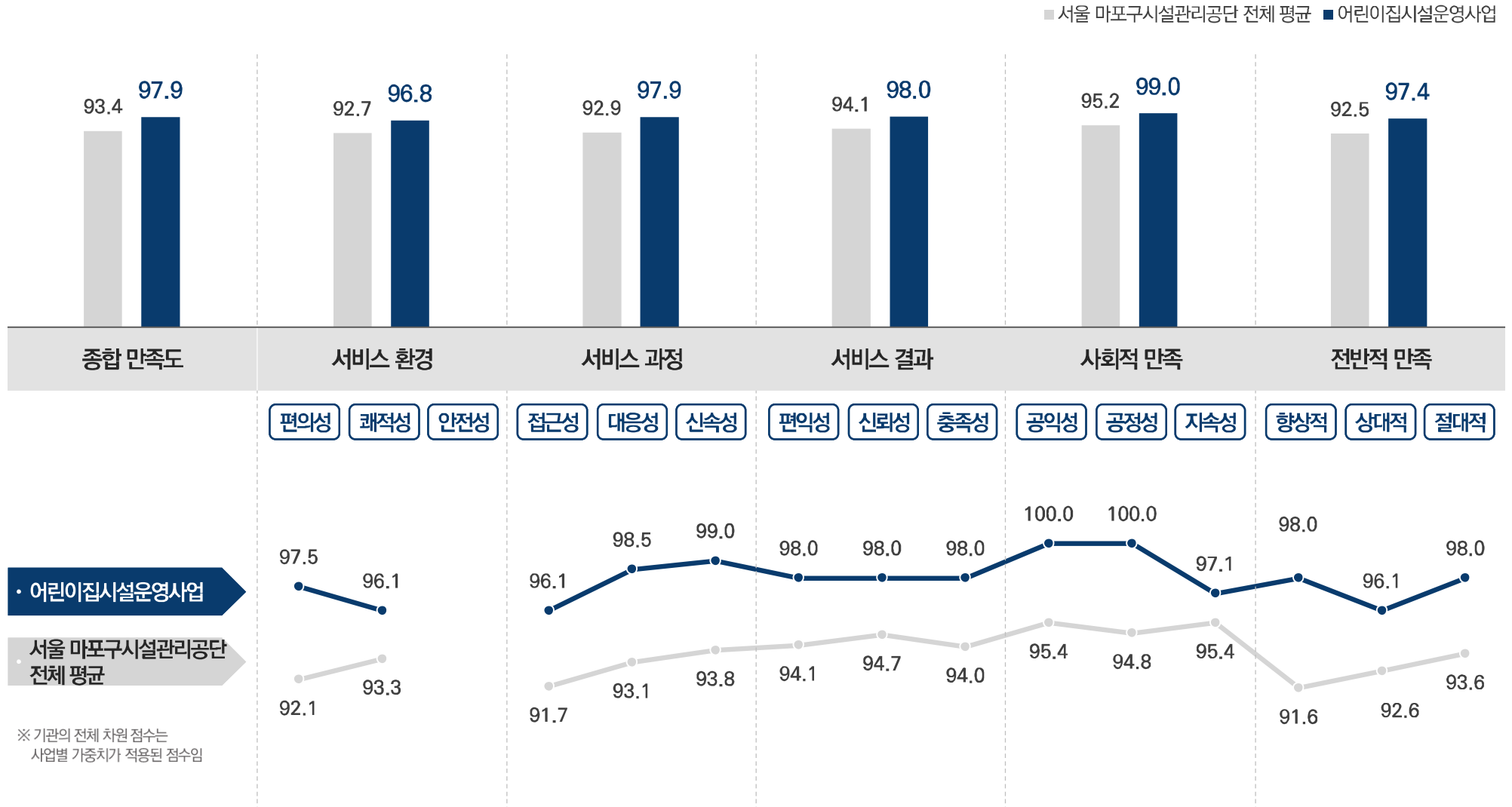
- ☑ 어린이집시설운영사업의 종합 만족도는 97.9점으로, 어린이집시설운영사업 전체 점수 대비 0.3점 낮게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 8.7점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 어린이집시설운영사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 결과	편익성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	100.0
상위 1위	사회적 만족	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다	100.0
상위 1위	사회적 만족	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다	100.0
상위 1위	사회적 만족	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다	100.0
상위 2위	서비스 과정	대응성2	상암나래 어린이집의 교직원들은 친절하다	99.0

만족도 하위 5위

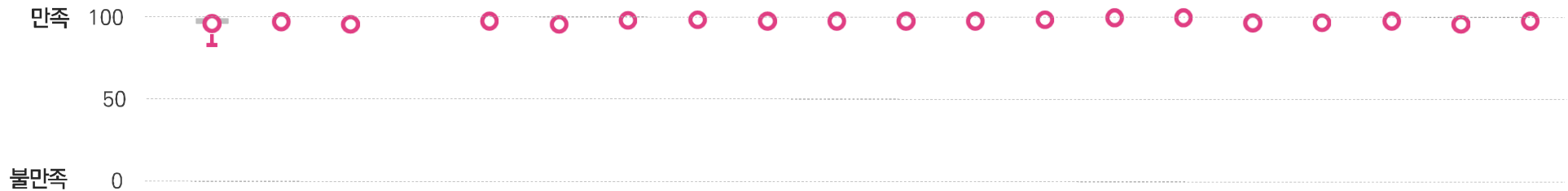
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	사회적 만족	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	94.1
하위 2위	서비스 결과	편익성1	상암나래 어린이집은 이용자(영아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.1
하위 3위	서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 운영에 대한 안내가 잘 되고 있다	96.1
하위 4위	서비스 환경	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	96.1
하위 5위	서비스 결과	충족성2	상암나래 어린이집 교직원들은 보육과정에 대해 잘 알고 있다	97.1

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 과정 차원의 신속성 표준화 점수가 0.28점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 환경 차원의 쾌적성 표준화 점수가 -0.25점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	5.2	4.9	7.3	-	5.1	9.4	3.4	4.0	4.0	5.5	5.5	4.7	2.9	-	-	8.8	5.9	5.5	9.4	5.5
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	95.8	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
IQR	4.2	0.0	0.0	-	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
표준화 점수	-0.20	-0.07	-0.25	-	0.00	-0.19	0.17	0.28	0.04	0.03	0.03	0.03	0.39	-	-	-0.09	-0.08	0.03	-0.19	0.03

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

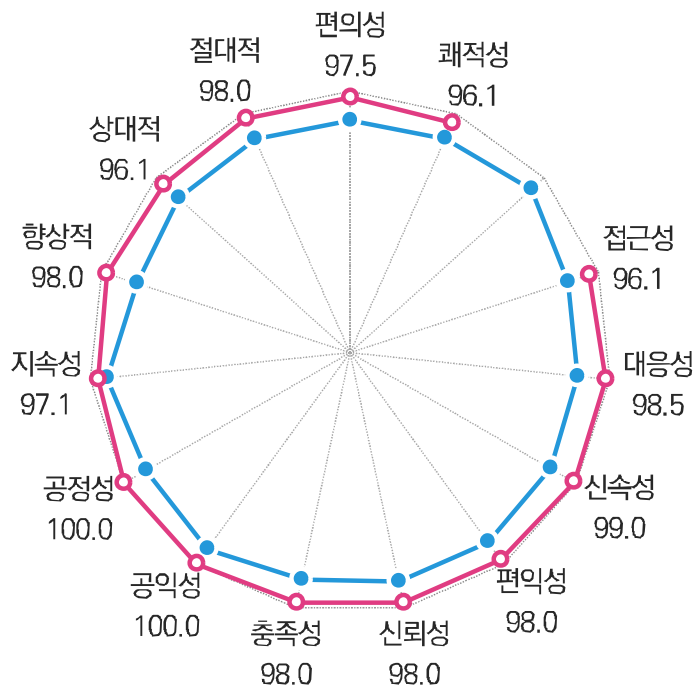
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 시설관리공단 전체 평균 —○— 어린이집시설운영사업



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

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

■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

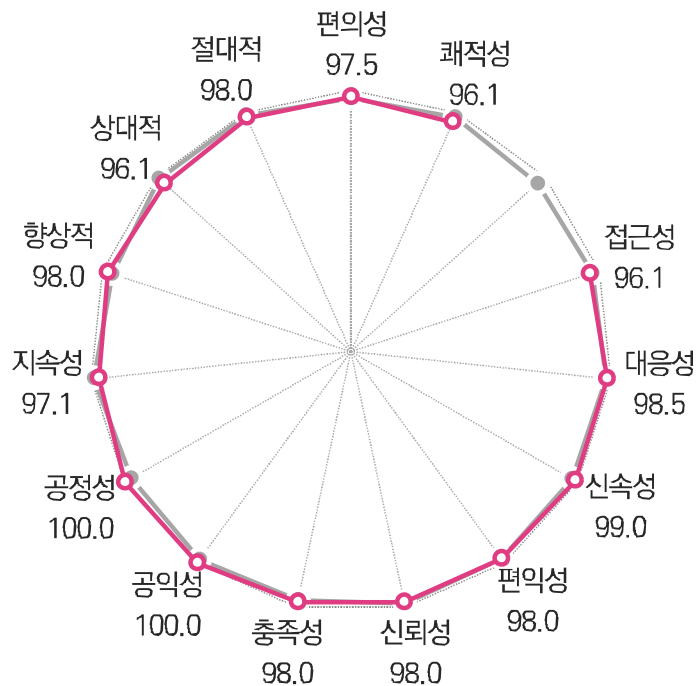
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상성 상대적 절대적

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

—●— 시설관리공단 최고 점수 —○— 어린이집시설운영사업



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

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

■ 우선개선*

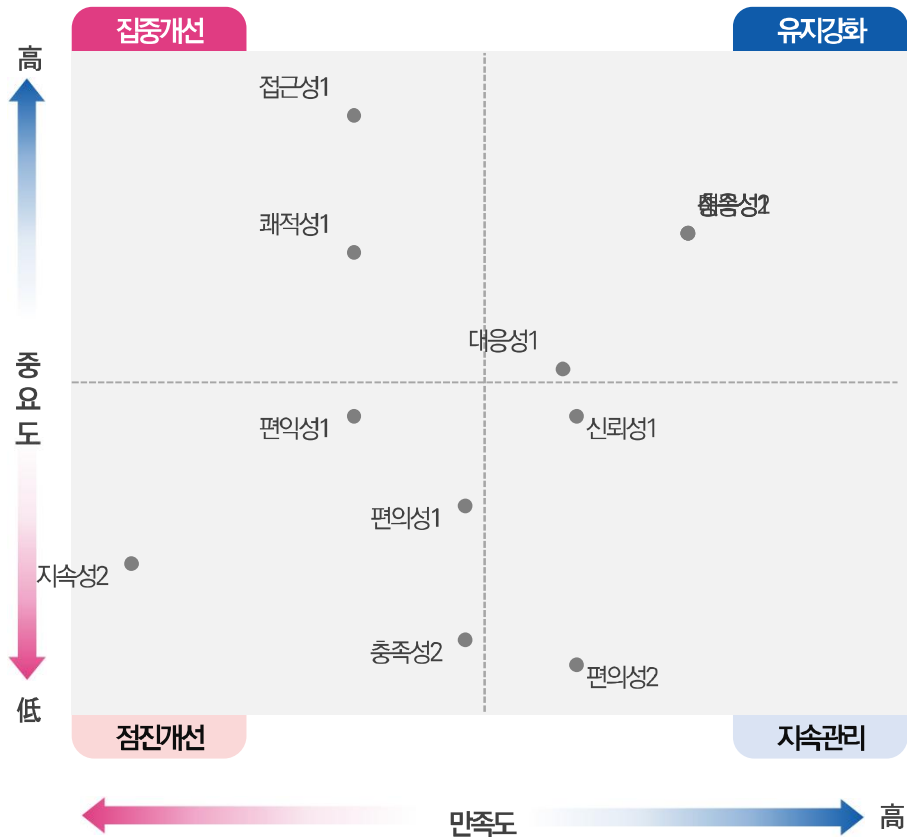
■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '쾌적성1', 서비스 과정의 '접근성1', '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	96.1	11.6
	서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 운영에 대한 안내가 잘 되고 있다	96.1	14.9
	서비스 과정	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	97.9	8.8
점진 개선	사회적 만족	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	94.1	4.1
	서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다	97.1	5.5
	서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(영아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.1	7.6
	서비스 결과	충족성2	상암나래 어린이집 교직원들은 보육과정에 대해 잘 알고 있다	97.1	2.2
지속 관리	서비스 환경	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다	98.0	1.6
	서비스 결과	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	98.0	7.6
유지 강화	서비스 과정	대응성2	상암나래 어린이집의 교직원들은 친절하다	99.0	12.1
	서비스 과정	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 교직원들이 신속하게 처리한다	99.0	12.1
	서비스 결과	충족성1	상암나래 어린이집 교직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	99.0	12.1

※ 항목 만족도가 100점 또는 전반적만족도 응답 값과 완벽히 일치하는 경우 IPA분석에서 제외됨

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	사회적 만족	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다	4.1	94.1	5.9	0.253
-	서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다	5.5	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다	1.6	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	11.6	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 운영에 대한 안내가 잘 되고 있다	14.9	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	8.8	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	상암나래 어린이집의 교직원들은 친절하다	12.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 교직원들이 신속하게 처리한다	12.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(영아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	7.6	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	7.6	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	쾌적성1	96.1	11.6			0.000	-
서비스 과정	접근성1	96.1	14.9			0.000	-
서비스 과정	대응성1	97.9	8.8			0.000	-
사회적 만족	지속성2	94.1	4.1			0.253	1위
서비스 환경	편의성1	97.1	5.5			0.000	-
서비스 결과	편익성1	96.1	7.6			0.000	-
서비스 결과	충족성2	97.1	2.2			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
강사/교사가 친절함	4	23.5
강사/교사가 아이들을 잘 케어함	4	23.5
프로그램이 다양함	2	11.8
강사가 자세하게 설명함	1	5.9
강사가 인사를 잘함	1	5.9
강사와 대화/소통이 원활함	1	5.9
업무처리가 신속함	1	5.9
민원/요청처리가 신속함	1	5.9
민원처리/건의사항을 해결 노력함	1	5.9
육아보육 이용 편리함	1	5.9
이용이 편리함	1	5.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

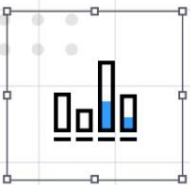
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주변환경 개선 요망	2	11.8
시설 흡연 제재/관리 요망	1	5.9
노후시설 교체 요망	1	5.9
시설 확장/공간 확대 요망	1	5.9
다양한 부대/편의시설 필요	1	5.9
주변환경이 깨끗하지 않음	1	5.9
급식 지원 확대	1	5.9
홍보 강화 요망	1	5.9
안내 표지판 확대 설치 요망	1	5.9

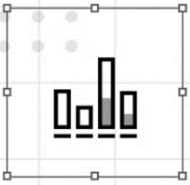
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

3-2-1

상암나래어린이집

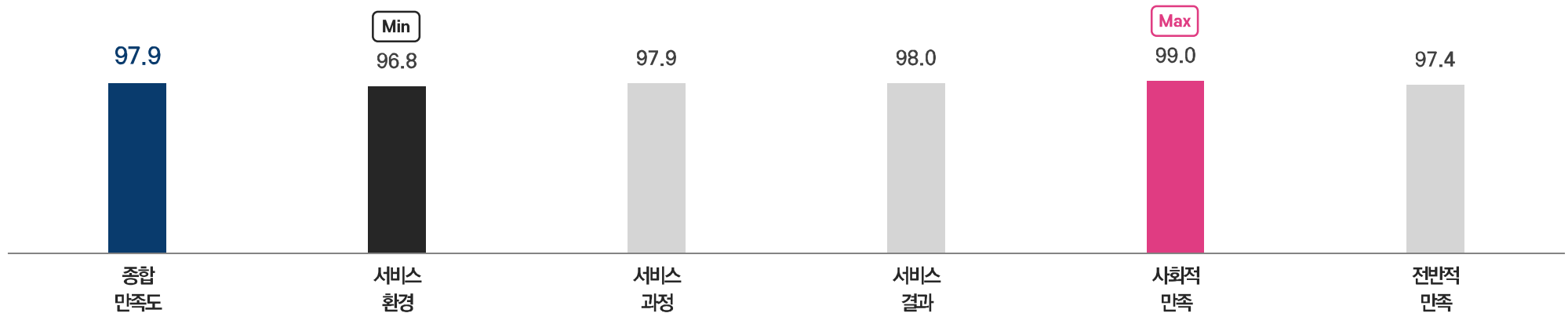
1. 조사 내용

차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	상암나래 어린이집은 이용하기 편하다
	편의성2	상암나래 어린이집은 다양한 프로그램을 구비하고 있다
	쾌적성1	상암나래 어린이집은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	상암나래 어린이집의 운영에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	상암나래 어린이집에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	상암나래 어린이집의 교직원들은 친절하다
	신속성1	상암나래 어린이집과 관련한 일들을 교직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	상암나래 어린이집은 이용자(영아)의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	상암나래 어린이집은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	상암나래 어린이집과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	상암나래 어린이집 교직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	상암나래 어린이집 교직원들은 보육과정에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	상암나래 어린이집은 지역주민에게 유익하다
	공정성1	상암나래 어린이집은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	상암나래 어린이집을 앞으로도 이용할 생각이다
	지속성2	상암나래 어린이집을 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적1	상암나래 어린이집의 운영이 나아지고 있다
	상대적1	상암나래 어린이집은 기대했던 것보다 만족스럽다

2. 조사 결과 요약

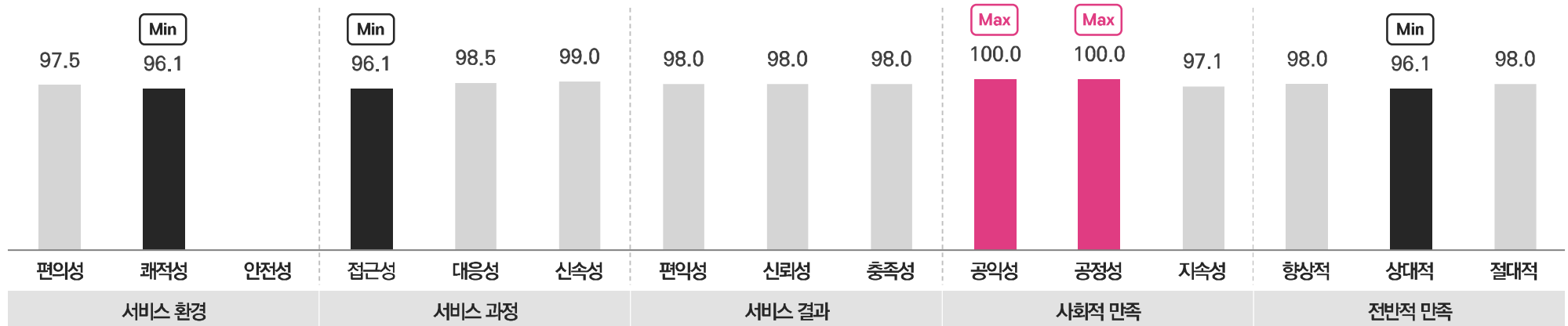
1

상암나래어린이집의 종합만족도는 97.9점



2

강점요소 : 공익성, 공정성 / 약점 요소 : 쾌적성, 접근성, 상대적

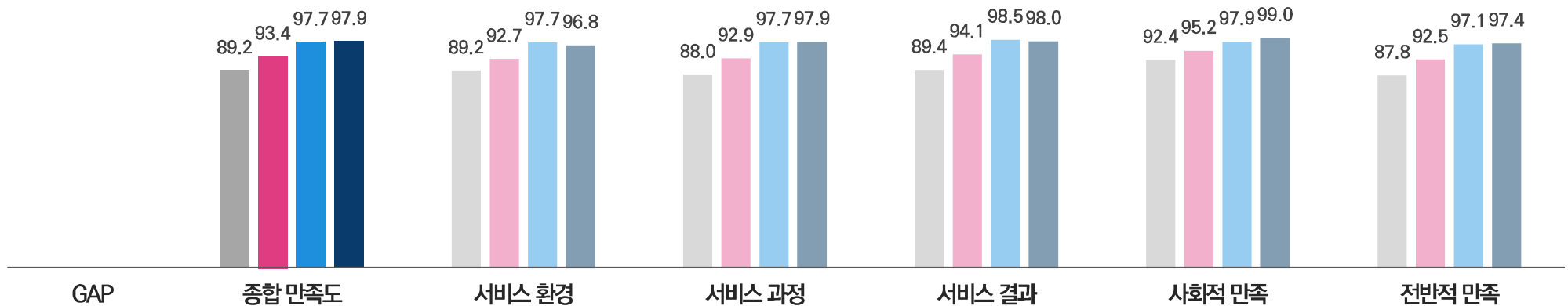


3. 조사 결과

전체 만족도 비교

- ☑ 상암나래어린이집의 종합 만족도는 97.9점으로, 어린이집시설운영사업 전체 점수 대비 0.2점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.5점 높게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 8.7점 높게 나타남

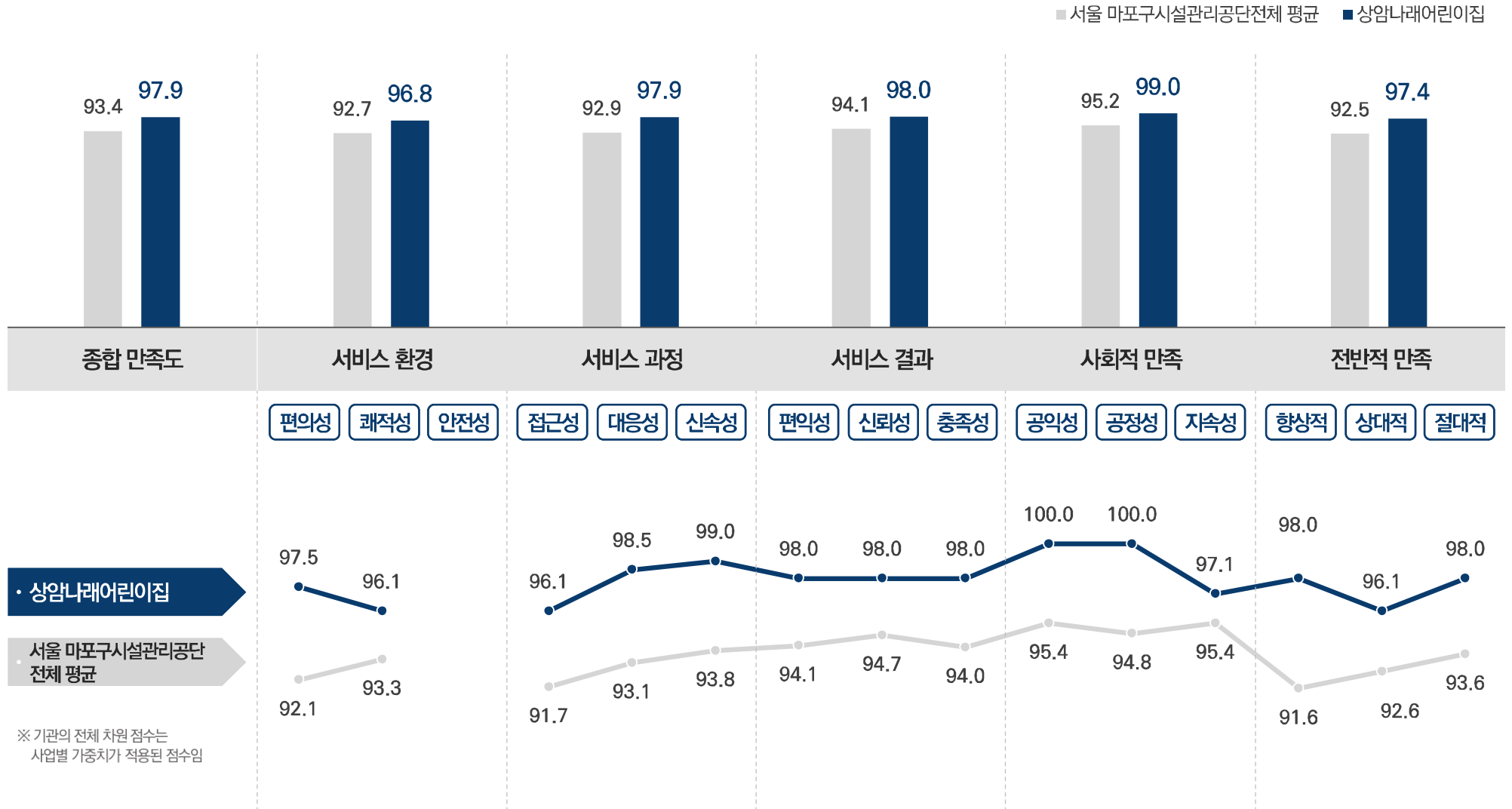
■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 상암나래어린이집



	GAP	종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
해당사업 전체 평균 대비		0.2	-0.9	0.2	-0.5	1.1	0.3
서울 마포구시설 관리공단 전체 평균 대비		4.5	4.1	5.0	3.9	3.8	4.9
시설관리공단 전체 평균 대비		8.7	7.6	9.9	8.6	6.6	9.6

3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



4. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
강사/교사가 친절함	4	23.5
강사/교사가 아이들을 잘 케어함	4	23.5
프로그램이 다양함	2	11.8
강사가 자세하게 설명함	1	5.9
강사가 인사를 잘함	1	5.9
강사와 대화/소통이 원활함	1	5.9
업무처리가 신속함	1	5.9
민원/요청처리가 신속함	1	5.9
민원처리/건의사항을 해결 노력함	1	5.9
육아보육 이용 편리함	1	5.9
이용이 편리함	1	5.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

4. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주변환경 개선 요망	2	11.8
시설 흡연 제재/관리 요망	1	5.9
노후시설 교체 요망	1	5.9
시설 확장/공간 확대 요망	1	5.9
다양한 부대/편의시설 필요	1	5.9
주변환경이 깨끗하지 않음	1	5.9
급식 지원 확대	1	5.9
홍보 강화 요망	1	5.9
안내 표지판 확대 설치요망	1	5.9

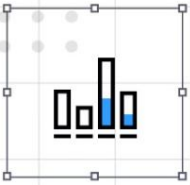
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

5

시설관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-1

사업 전체 결과

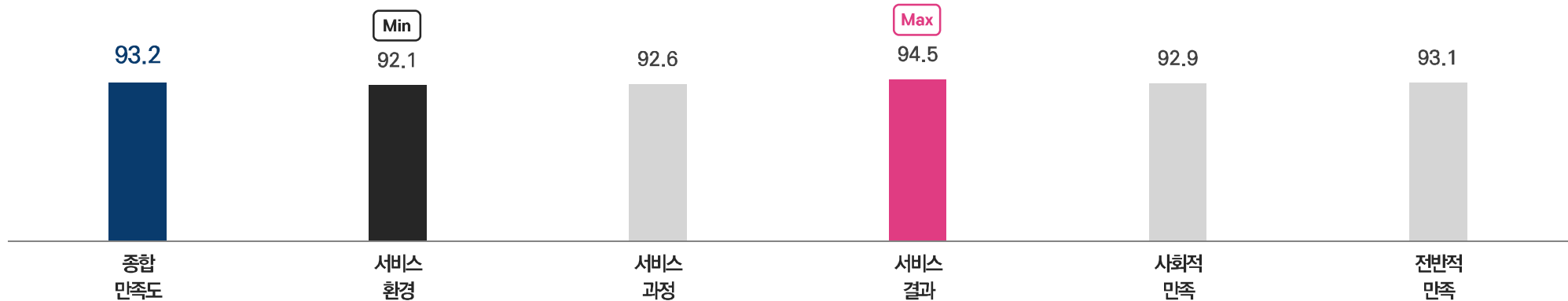
1. 응답자 특성

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	시설관리사업	76	100.0
성별	남성	15	19.7
	여성	61	80.3
연령	20대	16	21.1
	30대	26	34.2
	40대	19	25.0
	50대	13	17.1
	60세 이상	2	2.6

2. 조사 결과 요약

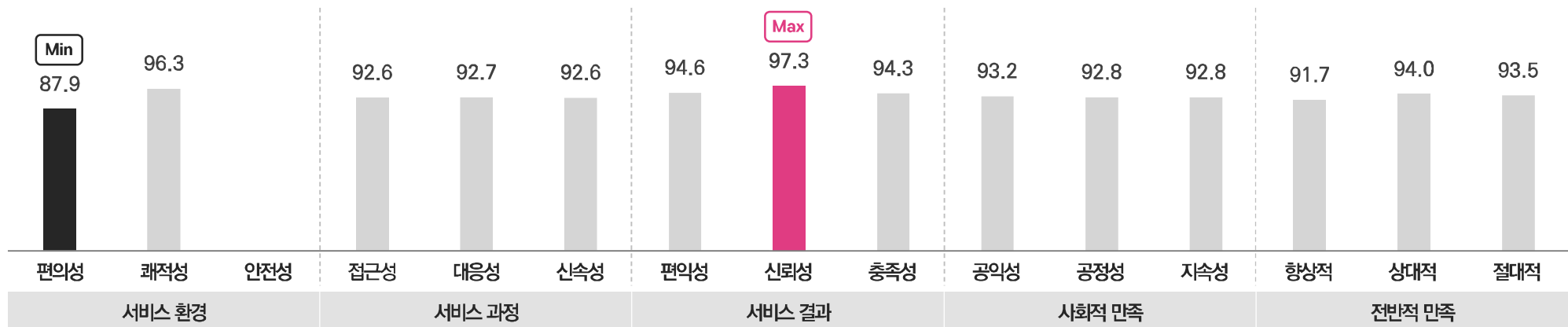
1

시설관리사업의 종합만족도는 93.2점



2

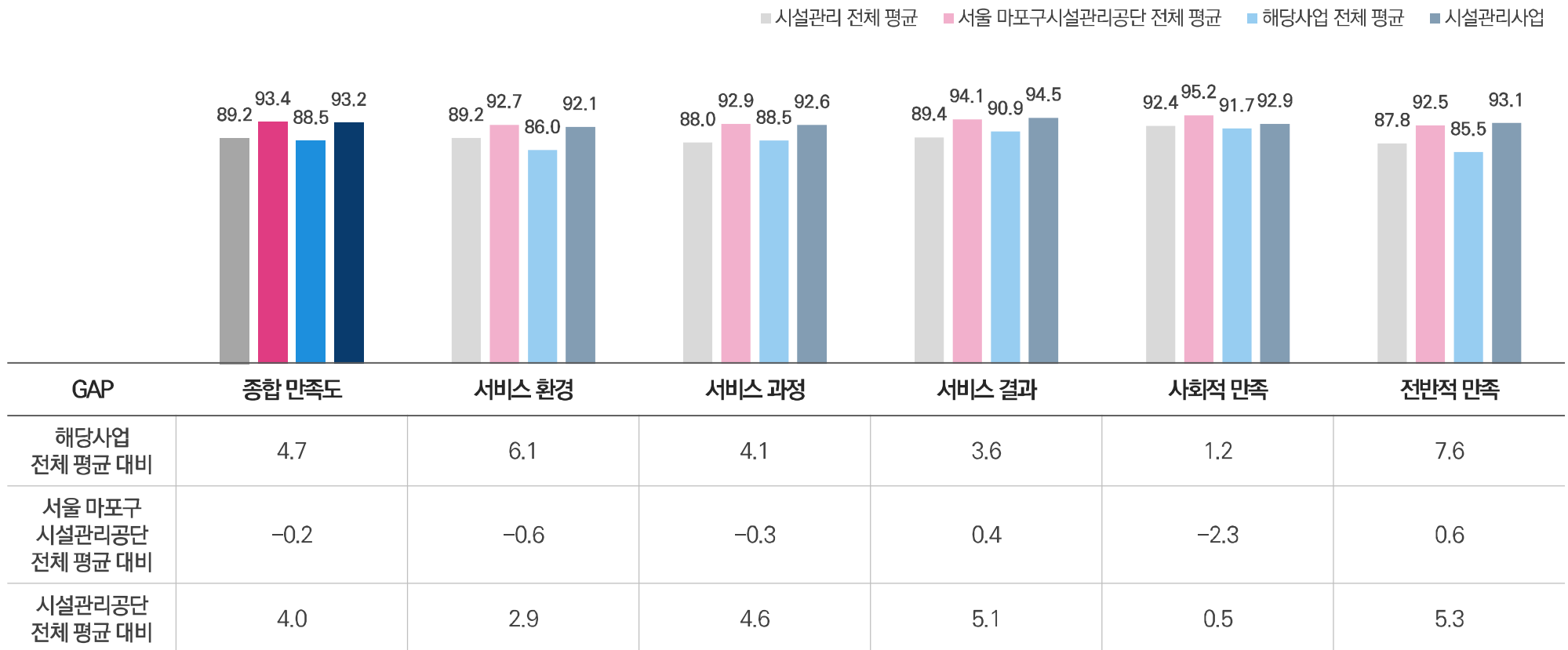
강점요소 : 신뢰성 / 약점 요소 : 편의성



3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

- ☑ 시설관리사업의 종합 만족도는 93.2점으로, 시설관리사업 전체 점수 대비 4.7점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 낮게, 시설관리공단 점체 점수에 비해서는 4.0점 높게 나타남



4. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	23	31.9
직원이 친절함	15	20.8
민원/요청처리가 신속함	6	8.3
시설 관리가 잘됨	5	6.9
업무처리가 신속함	4	5.6
이용이 편리함	4	5.6
만족함/좋음/불만, 불편없음	4	5.6
시설 소방/안전 관리가 잘됨	3	4.2
고객의 건의사항/의견을 반영함	2	2.8
보수/고장/수리가 신속함	2	2.8
부대/편의시설이 잘 갖춰져 있음	2	2.8

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
접근성 확보 요망	1	50.0
고지대/언덕에 위치함	1	50.0
신속한 민원처리 요망	1	50.0

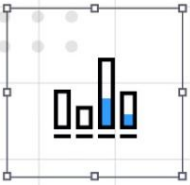
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
고지대에 위치함/언덕이나 가파른 지대 개선 요망	4	5.3
다양한 도서 비치 요망	3	3.9
현행 유지	3	3.9
대중교통 편의성 확보 요망	2	2.6
셔틀버스 운행 요망	2	2.6
접근성 확보 요망	1	1.3
어린이 프로그램 확대 요망	1	1.3
쾌적한 환경 조성 요망	1	1.3
에너지 절감 요망	1	1.3
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	1.3
음식의 질 개선	1	1.3

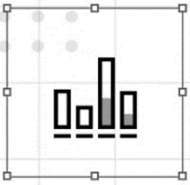
※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2

세부내용별 결과



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-1

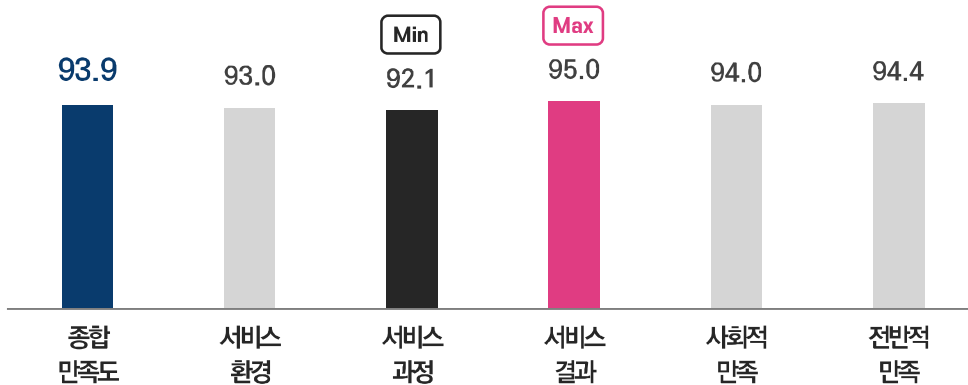
아현문화건강센터

1. 조사 내용

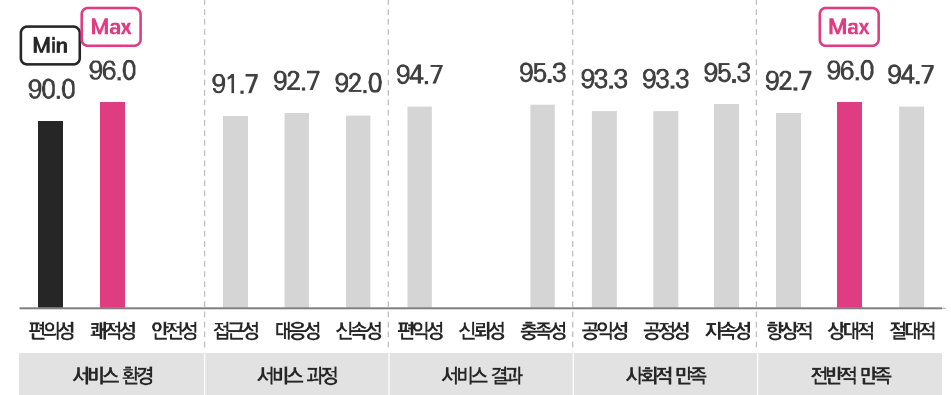
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다
	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보 제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다
	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다
	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다
	편의성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다
	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 아현문화건강센터는 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적1	아현문화건강센터에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	아현문화건강센터에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	아현문화건강센터에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 아현문화건강센터의 종합만족도는 93.9점



2 강점요소 : 쾌적성, 상대적 / 약점 요소 : 편의성



3 아현문화건강센터는 집중 개선 항목 중 우선 개선 항목 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	91.3	11.0			0.000	-
서비스 과정	접근성2	92.0	11.7			0.000	-
서비스 과정	대응성1	92.7	12.4			0.000	-
서비스 환경	편의성1	90.0	6.5			0.282	1위
서비스 과정	신속성1	92.0	6.7			0.000	-
서비스 결과	편익성2	93.3	8.2			0.000	-
사회적 만족	공익성1	93.3	8.2			0.000	-
사회적 만족	공정성1	93.3	3.9			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

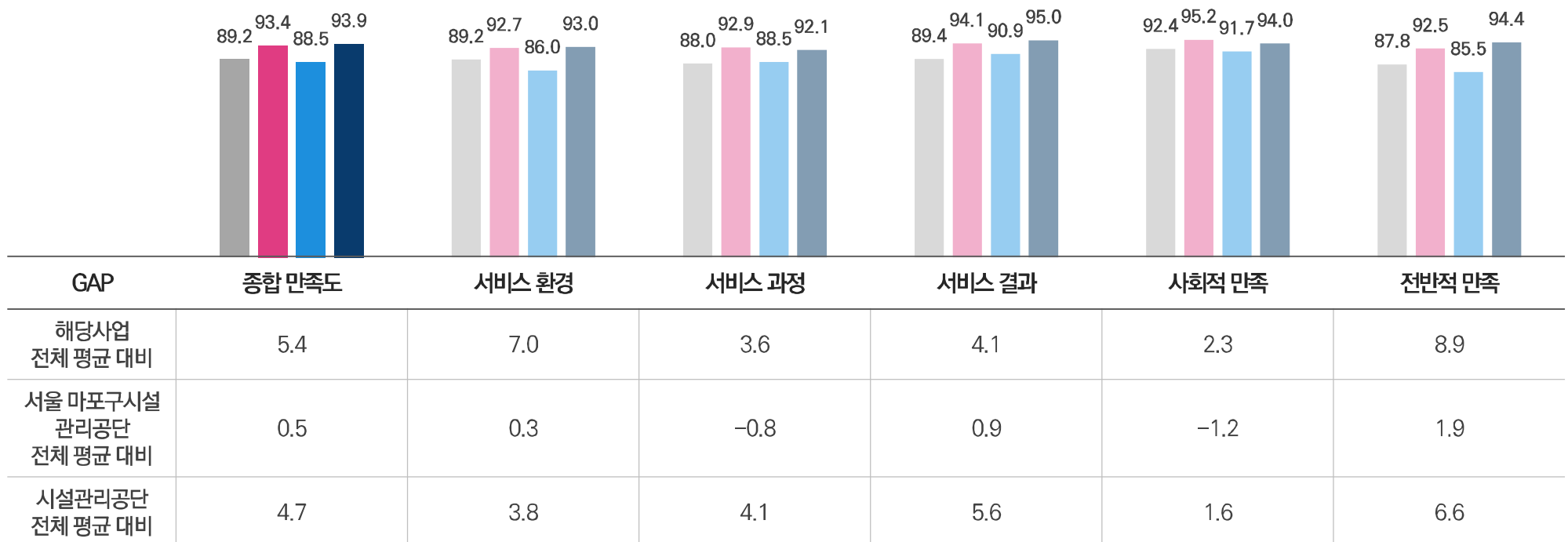
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

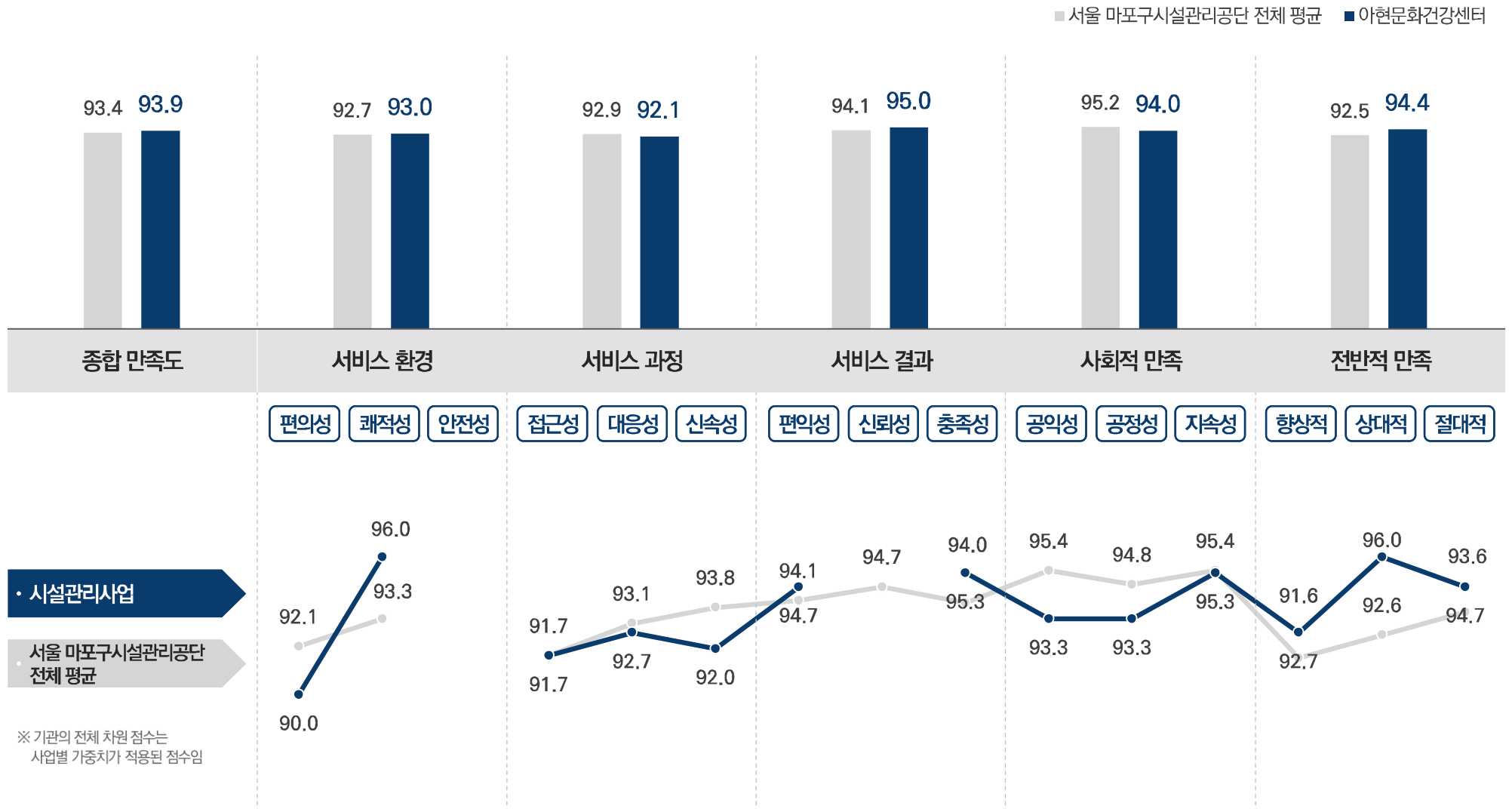
- ☑ 아현문화건강센터의 종합 만족도는 93.9점으로, 시설관리사업 전체 점수 대비 5.4점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 아현문화건강센터



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 환경	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	96.0
상위 2위	서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	96.0
상위 3위	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	95.3
상위 4위	사회적 만족	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	95.3
상위 5위	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 아현문화건강센터는 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	93.3

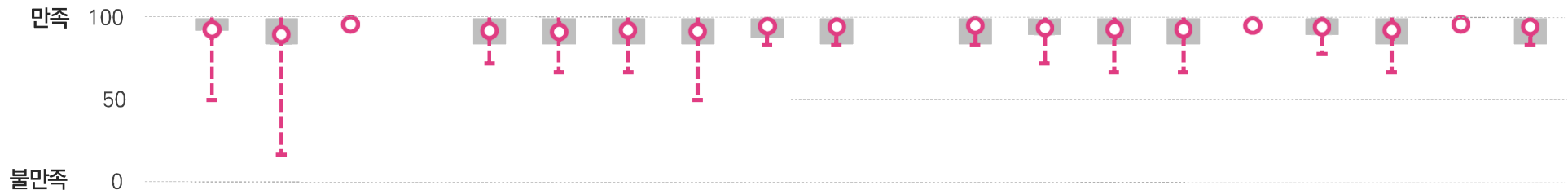
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	90.0
하위 2위	서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보 제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	91.3
하위 3위	서비스 과정	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	92.0
하위 4위	서비스 과정	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	92.0
하위 5위	서비스 과정	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	92.7

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 환경 차원의 쾌적성과 전반적 만족 차원의 상대적 표준화 점수가 0.30점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.20점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	12.7	19.8	7.3	-	10.4	11.0	10.8	12.8	7.1	7.6	-	7.6	8.2	9.6	9.6	9.0	7.3	9.7	7.3	7.9
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	91.7	83.3	100.0	-	83.3	83.3	83.3	83.3	87.5	83.3	-	83.3	88.9	83.3	83.3	100.0	88.9	83.3	100.0	83.3
IQR	8.3	16.7	0.0	-	16.7	16.7	16.7	16.7	12.5	16.7	-	16.7	11.1	16.7	16.7	0.0	11.1	16.7	0.0	16.7
표준화 점수	-0.07	-0.19	0.30	-	-0.17	-0.20	-0.11	-0.14	0.16	0.11	-	0.19	0.02	-0.05	-0.05	0.16	0.08	-0.12	0.30	0.10

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

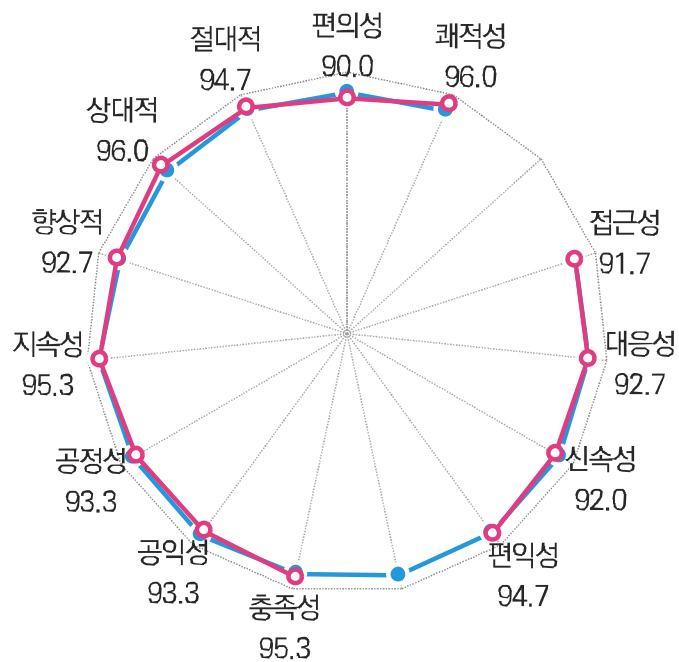
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 아현문화건강센터



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

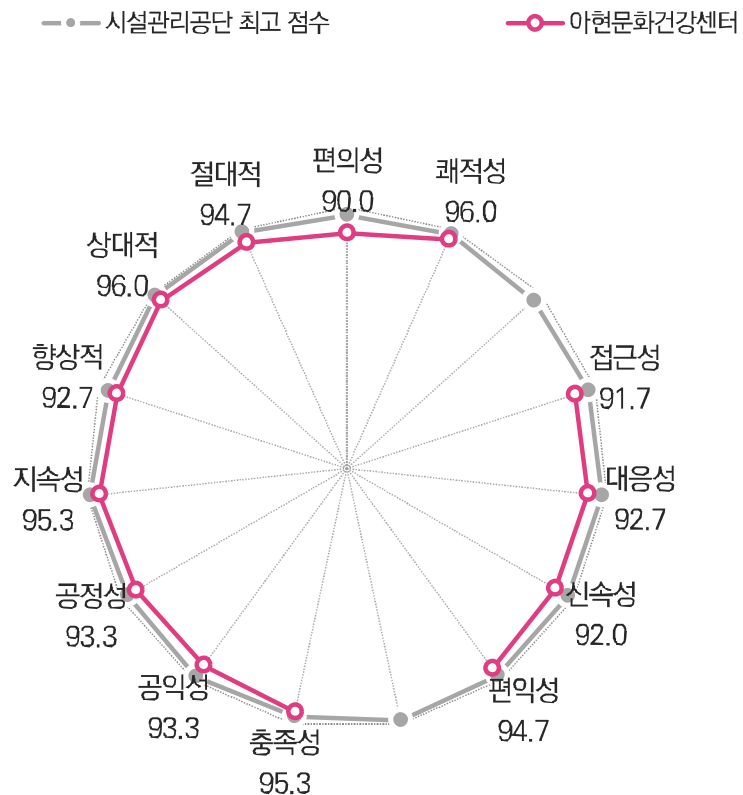
■ 상대적으로 약함* ■ 상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

우선개선*

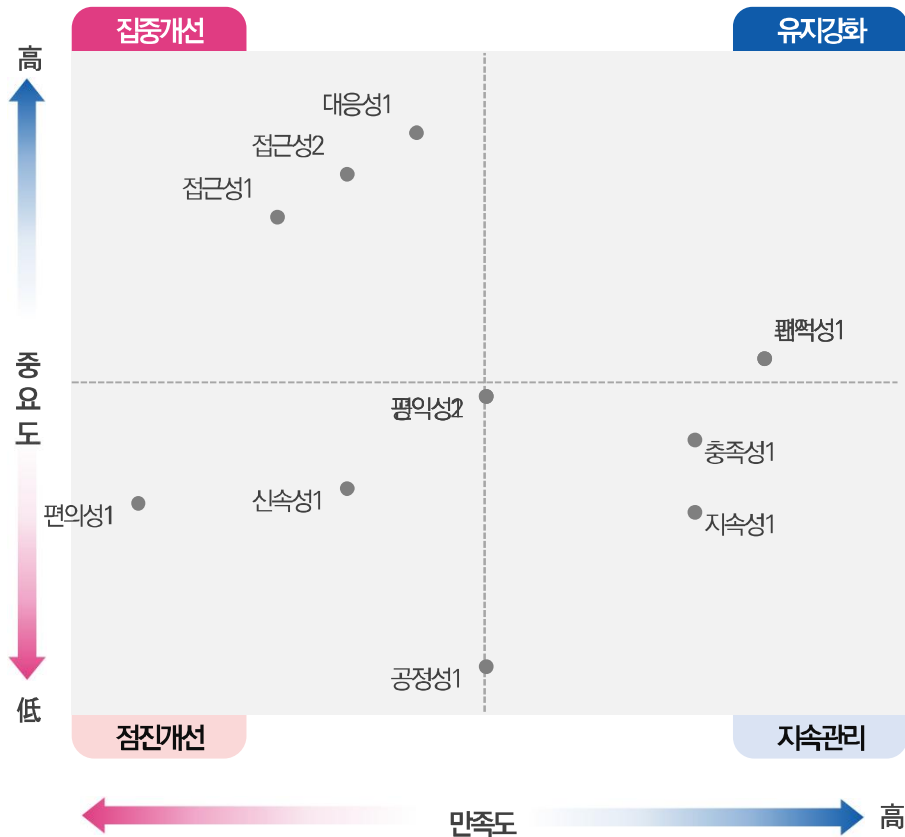
점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '접근성1', '접근성2', '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보 제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	91.3	11.0
	서비스 과정	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	92.0	11.7
	서비스 과정	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	92.7	12.4
점진 개선	서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	90.0	6.5
	서비스 과정	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	92.0	6.7
	서비스 결과	편의성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	93.3	8.2
	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	93.3	8.2
	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 아현문화건강센터는 시설 이용과 기회는 누구에게나 공평하다	93.3	3.9
지속 관리	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	95.3	7.5
	사회적 만족	지속성1	앞으로도 아현문화건강센터를 계속 이용할 의사가 있다	95.3	6.3
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	96.0	8.8
	서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	96.0	8.8

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 환경	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용하기 편하다	6.5	92.0	4.0	0.282
-	서비스 환경	쾌적성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터의 환경은 청결하고 관리가 잘 되고 있다	8.8	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터 관련 정보 제공이나 이용안내가 다양하게 이루어진다	11.0	96.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성2	아현문화건강센터에 시설관리에 관해 문의하기가 수월하다	11.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 직원들은 고객의 요구에 부응하기 위해 서비스 개선에 노력하고 있다	12.4	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	아현문화건강센터의 시설물 이용 불편 시 마포구시설관리공단 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	6.7	96.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 고객에게 도움이 된다	8.8	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성2	아현문화건강센터는 시설물 설치 목적에 맞게 시설관리하고 있다	8.2	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	7.5	100.0	0.0	0.000
-	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 아현문화건강센터는 이용고객에게 기여한다	8.2	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	91.3	11.0			0.000	-
서비스 과정	접근성2	92.0	11.7			0.000	-
서비스 과정	대응성1	92.7	12.4			0.000	-
서비스 환경	편의성1	90.0	6.5			0.282	1위
서비스 과정	신속성1	92.0	6.7			0.000	-
서비스 결과	편의성2	93.3	8.2			0.000	-
사회적 만족	공익성1	93.3	8.2			0.000	-
사회적 만족	공정성1	93.3	3.9			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
민원/요청처리가 신속함	5	20.0
시설이 쾌적함/깨끗함	4	16.0
직원이 친절함	3	12.0
시설 관리가 잘됨	2	8.0
보수/고장/수리가 신속함	2	8.0
만족함/좋음/불만,불편없음	2	8.0
업무처리가 신속함	1	4.0
민원/고장접수가 편리함	1	4.0
민원처리/건의사항을 해결 노력함	1	4.0
시설 소방/안전 관리가 잘됨	1	4.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

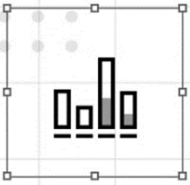
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
접근성 확보 요망	1	4.0
고지대에 위치함/언덕이나 가파른 지대 개선 요망	1	4.0
셔틀버스 운행 요망	1	4.0
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	1	4.0
화장실 청소 요망	1	4.0

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-2

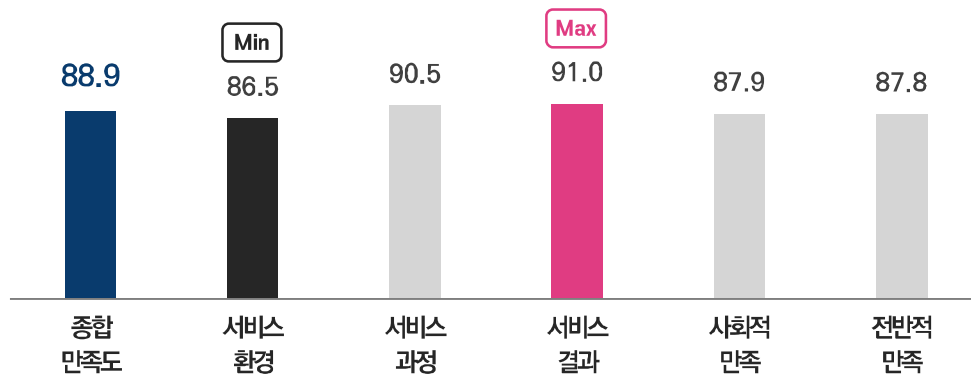
염리종합사회복지관

1. 조사 내용

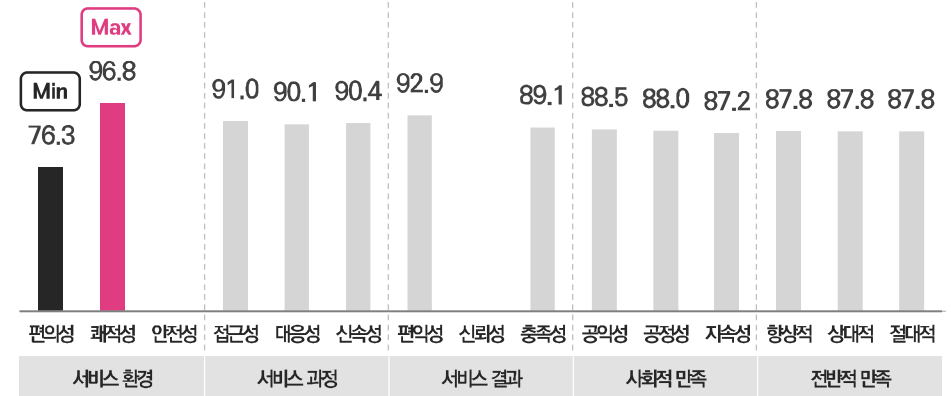
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	염리종합사회복지관은 이용하기 편하다
	쾌적성1	염리종합사회복지관의 환경은 청결하다
서비스 과정	접근성1	염리종합사회복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다
	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다
	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다
	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다
서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 염리종합사회복지관은 고객에게 도움이 된다
	편의성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다
	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다
	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다
	지속성1	염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다
전반적 만족	향상적1	염리종합사회복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	염리종합사회복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	염리종합사회복지관에서 마포구시설관리공단이 제공하는 시설관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1. 염리종합사회복지관의 종합만족도는 88.9점



2. 강점요소 : 쾌적성 / 약점 요소 : 편의성



3. 염리종합사회복지관은 편의성1, 지속성1, 공익성1에 대한 우선 개선 노력 필요

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	76.3	8.4			1.774	1위
사회적 만족	지속성1	87.2	9.4			0.818	2위
사회적 만족	공익성1	88.5	9.3			0.404	3위
서비스 결과	충족성1	89.1	9.1			0.381	4위
서비스 과정	대응성1	89.1	9.6			0.000	-
사회적 만족	공정성1	88.0	6.9			0.314	6위

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

- 1순위** 편의성1 | 염리종합사회복지관은 이용하기 편하다
- 2순위** 지속성1 | 염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다
- 3순위** 공익성1 | 마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다

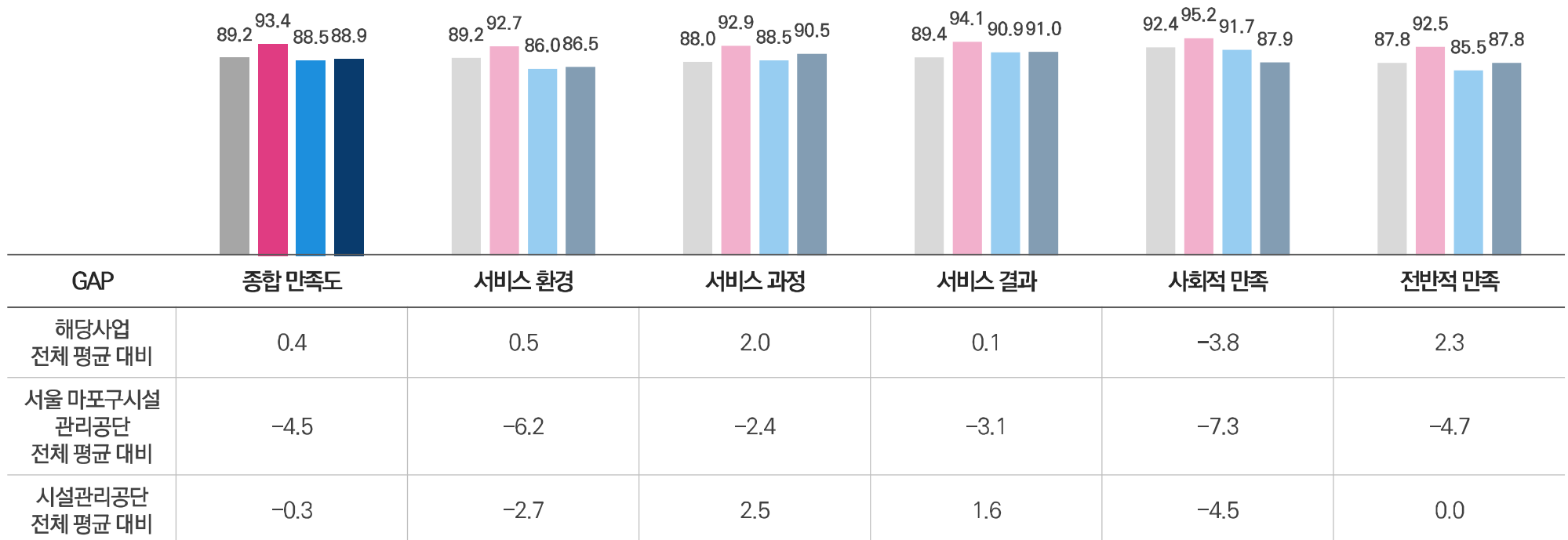
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

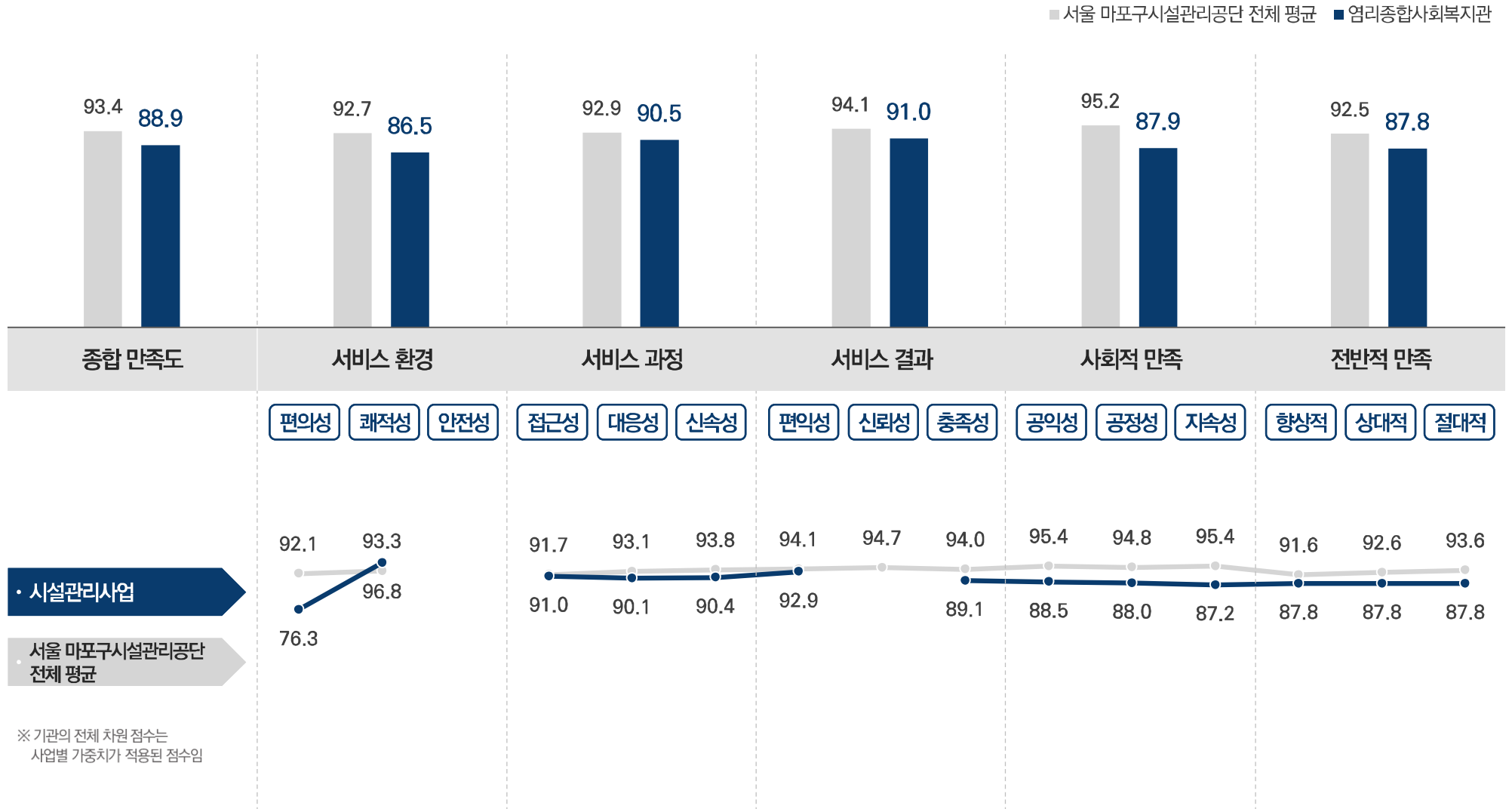
- ☑️ 염리종합사회복지관의 종합 만족도는 88.9점으로, 시설관리사업 전체 점수 대비 0.4점 높게 나타남
- ☑️ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 염리종합사회복지관



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	서비스 환경	쾌적성1	염리종합사회복지관의 환경은 청결하다	96.8
상위 2위	서비스 결과	편익성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	93.6
상위 3위	서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 염리종합사회복지관은 고객에게 도움이 된다	92.3
상위 4위	서비스 과정	접근성1	염리종합사회복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	91.0
상위 5위	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	91.0

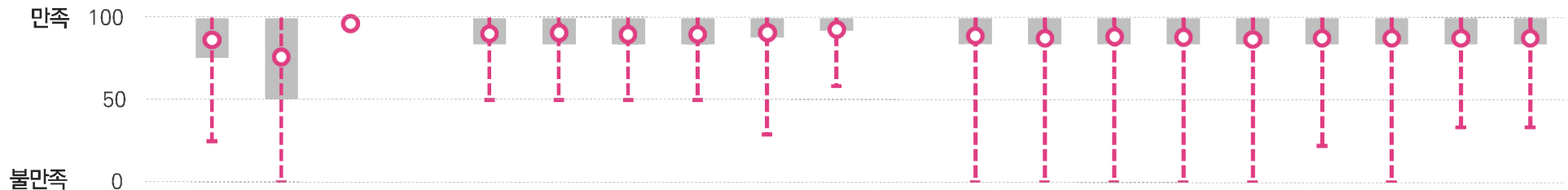
만족도 하위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 환경	편의성1	염리종합사회복지관은 이용하기 편하다	76.3
하위 2위	사회적 만족	지속성1	염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	87.2
하위 3위	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다	88.0
하위 4위	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다	88.5
하위 5위	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	89.1

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 서비스 환경 차원의 쾌적성 표준화 점수가 0.75점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 환경 차원의 편의성 표준화 점수가 -0.37점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	20.1	34.4	10.6	－	16.3	17.1	16.3	17.1	17.6	13.5	－	22.6	23.0	23.5	23.8	25.1	22.2	23.8	21.9	21.9
3분위수	100.0	100.0	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	－	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	75.0	50.0	100.0	－	83.3	83.3	83.3	83.3	87.5	91.7	－	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	25.0	50.0	0.0	－	16.7	16.7	16.7	16.7	12.5	8.3	－	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.12	-0.37	0.75	－	0.10	0.13	0.07	0.09	0.12	0.30	－	0.01	-0.04	-0.02	-0.04	-0.07	-0.05	-0.04	-0.05	-0.05

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

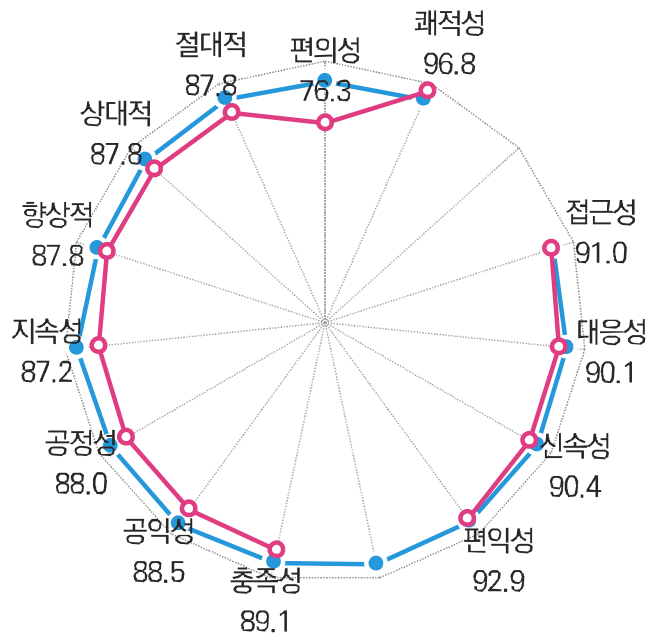
※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 염리종합사회복지관



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

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

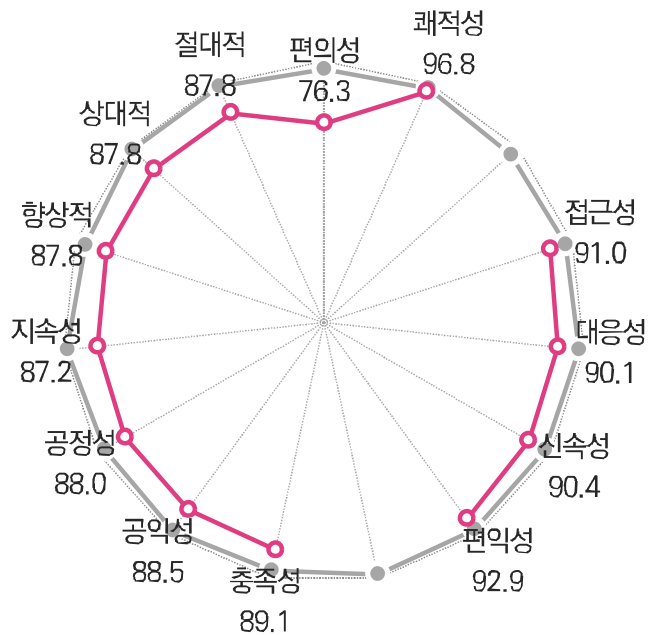
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점

--- 시설관리공단 최고 점수 —●— 영리종합사회복지관



■ 우선개선*

■ 점진개선**

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

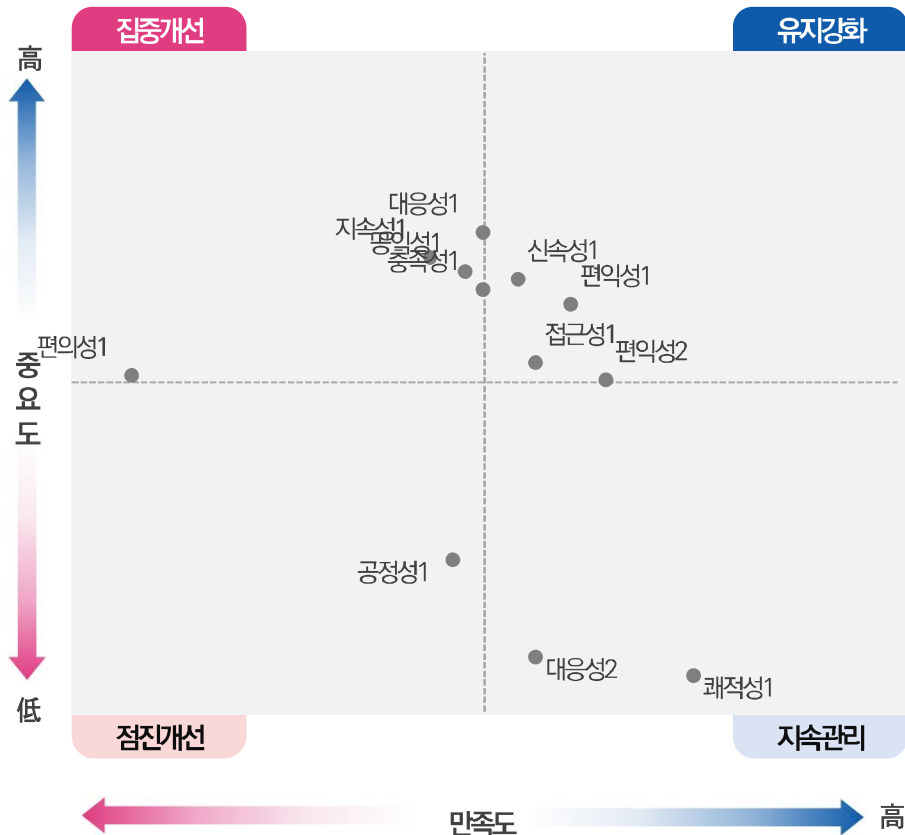
* 우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '편의성1', 사회적 만족의 '지속성1', '공익성1', 서비스 결과의 '충족성1', 서비스 과정의 '대응성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 환경	편의성1	염리종합사회복지관은 이용하기 편하다	76.3	8.4
	사회적 만족	지속성1	염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	87.2	9.4
	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다	88.5	9.3
	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.1	9.1
	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	89.1	9.6
점진 개선	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다	88.0	6.9
지속 관리	서비스 환경	쾌적성1	염리종합사회복지관의 환경은 청결하다	96.8	5.9
	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	91.0	6.1
유지 강화	서비스 결과	편익성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 염리종합사회복지관은 고객에게 도움이 된다	92.3	9.0
	서비스 과정	접근성1	염리종합사회복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	91.0	8.5
	서비스 과정	신속성1	마포구시설관리공단 시설관리 직원에게 문의 시 답변 및 처리가 신속하게 이루어진다	90.4	9.2
	서비스 결과	편익성2	마포구시설관리공단은 시설물 설치 목적에 맞게 관리 하고 있다	93.6	8.4

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 환경	편의성1	염리종합사회복지관은 이용하기 편하다	8.4	73.1	15.4	1.774
2위	사회적 만족	지속성1	염리종합사회복지관 시설을 계속 이용할 의사가 있다	9.4	88.5	7.7	0.818
3위	사회적 만족	공익성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 이용고객에 기여한다	9.3	88.5	3.8	0.404
4위	서비스 결과	충족성1	마포구시설관리공단은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	9.1	92.3	3.8	0.381
5위	서비스 결과	편의성1	마포구시설관리공단에서 시설관리하는 염리종합사회복지관은 고객에게 도움이 된다	9.0	96.2	3.8	0.361
6위	사회적 만족	공정성1	마포구시설관리공단에서 관리하는 염리종합사회복지관은 시설이용과 기회는 누구에게나 공평하다	6.9	88.0	4.0	0.314
-	서비스 환경	쾌적성1	염리종합사회복지관의 환경은 청결하다	5.9	96.2	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	염리종합사회복지관의 시설관리에 관해 문의하기 수월하다	8.5	88.5	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	고객의 요구에 부응하기 위해 시설관리 서비스 개선에 노력하고 있다	9.6	84.6	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	마포구시설관리공단 시설관리 담당직원들의 말투나 태도가 친절하다	6.1	88.5	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	76.3	8.4			1.774	1위
사회적 만족	지속성1	87.2	9.4			0.818	2위
사회적 만족	공익성1	88.5	9.3			0.404	3위
서비스 결과	충족성1	89.1	9.1			0.381	4위
서비스 과정	대응성1	89.1	9.6			0.000	-
사회적 만족	공정성1	88.0	6.9			0.314	6위

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 편의성1

염리종합사회복지관은 이용하기 편하다

개선 2순위 지속성1

염리종합사회복지관 시설을
계속 이용할 의사가 있다

개선 3순위 공익성1

마포구시설관리공단에서 관리하는 염리
종합사회복지관은 이용고객에 기여한다

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	9	40.9
이용이 편리함	3	13.6
직원이 친절함	3	13.6
시설 관리가 잘됨	2	9.1
직원과 대화/소통이 원활함	1	4.5
업무처리가 신속함	1	4.5
업무처리가 정확함	1	4.5
문의시 답변이 신속함	1	4.5
민원/요청처리가 신속함	1	4.5
고객의 건의사항/의견을 반영함	1	4.5
프로그램이 다양함	1	4.5

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
접근성 확보 요망	1	50.0
고지대/언덕에 위치함	1	50.0
신속한 민원처리 요망	1	50.0

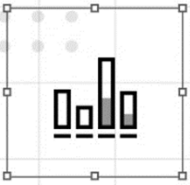
※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
고지대에 위치함/언덕이나 가파른 지대 개선 요망	3	11.5
대중교통 편의성 확보 요망	2	7.7
셔틀버스 운행 요망	1	3.8
에너지 절감 요망	1	3.8
음식의 질 개선	1	3.8
안내/정보 제공이 충분하지 않음	1	3.8
관리강화(꾸준한 관리) 요망	1	3.8

※ 주요 응답만 제시



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

5-2-3

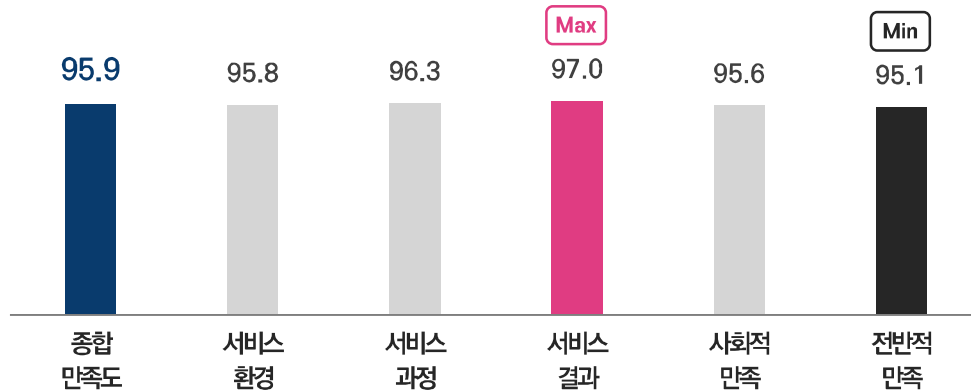
소금나루도서관

1. 조사 내용

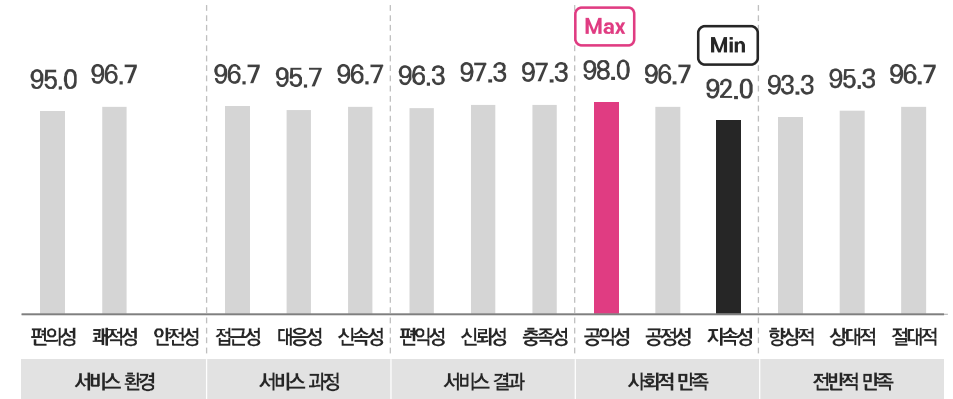
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	도서관을 이용하기 편리하다
	편의성2	도서관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성1	도서관은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	도서관에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	도서관에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	도서관의 직원들은 친절하다
	신속성1	도서관과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	도서관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
	편의성2	도서관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	도서관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	도서관의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	도서관의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	도서관은 이용객에게 유익하다
	공정성1	도서관은 누구나 이용하기 편하다
	지속성1	도서관 사업을 확대(공급)할 필요가 있다
전반적 만족	향상적1	도서관의 운영은 나아지고 있다
	상대적1	도서관은 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	도서관에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 소금나루도서관의 종합만족도는 95.9점



2 강점요소 : 공익성 / 약점 요소 : 지속성



3 소금나루도서관은 집중 개선 항목 중 우선 개선 항목 없음

				개선 필요 항목 (IPA)		개선 효과 높은 항목	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	96.0	10.2			0.000	-
서비스 과정	대응성1	95.3	9.5			0.000	-
서비스 결과	편의성1	96.0	10.2			0.000	-
서비스 환경	편의성2	94.0	7.5			0.000	-
서비스 과정	대응성2	96.0	8.0			0.000	-
사회적 만족	지속성1	92.0	2.5			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중
우선 개선 과제 선정 불가

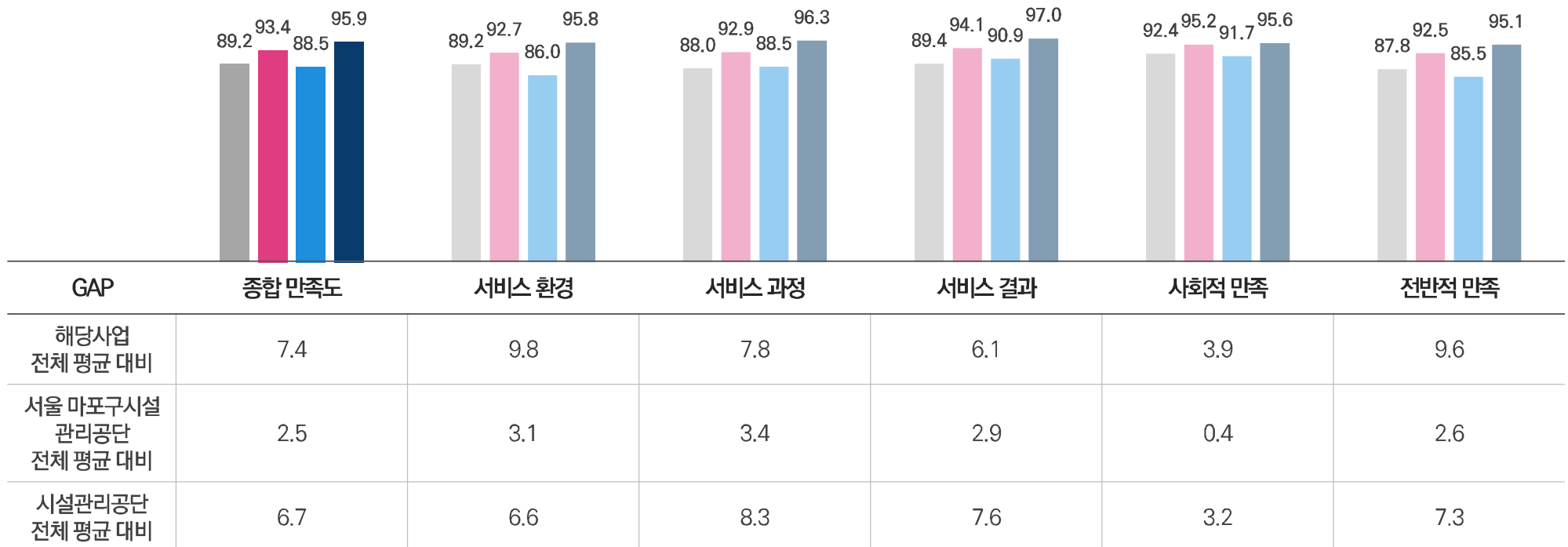
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

⚡ 전체 만족도 비교

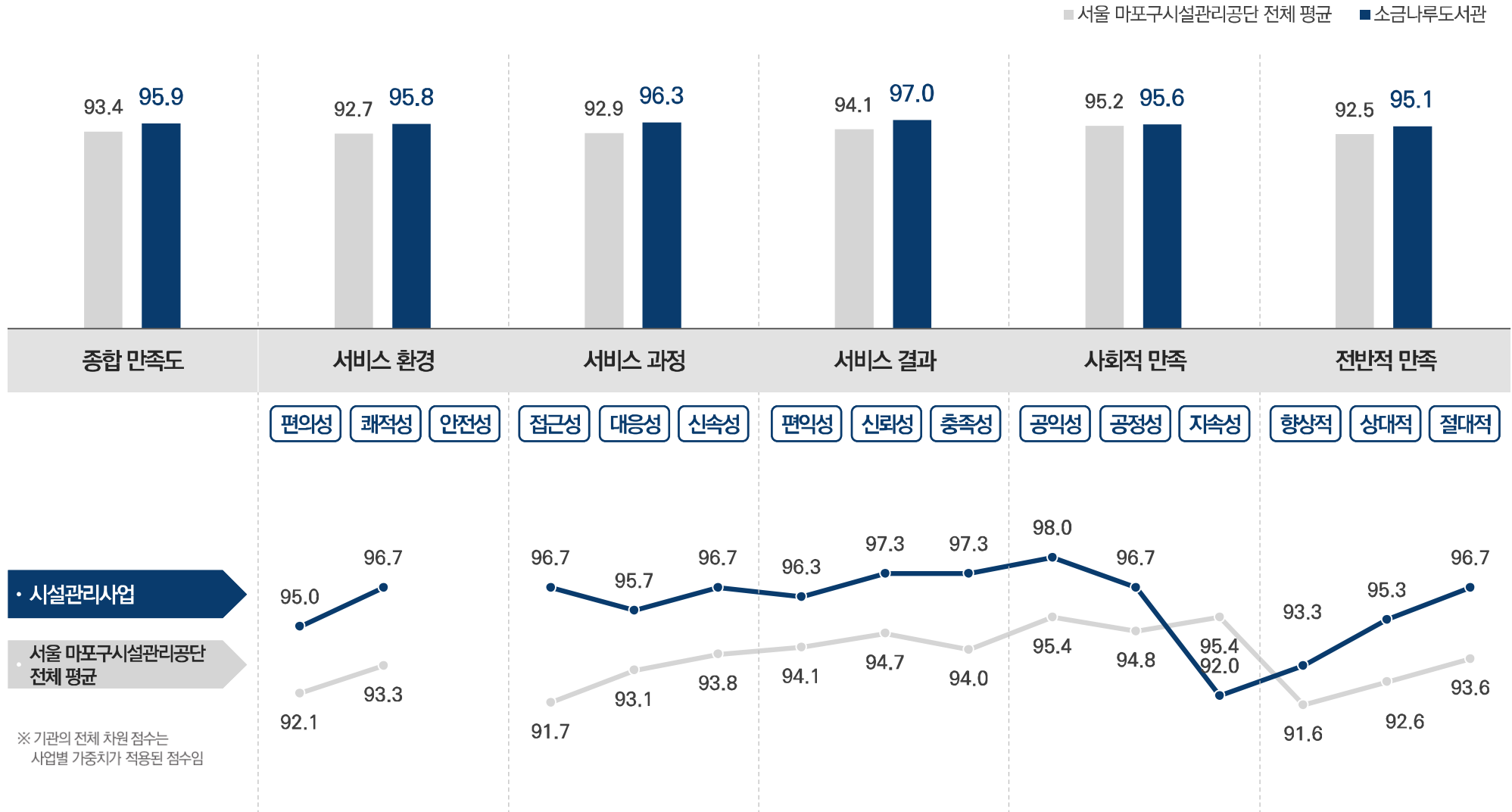
- ☑️ 소금나루도서관의 종합 만족도는 95.9점으로, 시설관리사업 전체 점수 대비 7.4점 높게 나타남
- ☑️ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.7점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 소금나루도서관



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성1	도서관은 이용객에게 유익하다	98.0
상위 2위	서비스 결과	충족성2	도서관의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	98.0
상위 3위	서비스 결과	신뢰성1	도서관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	97.3
상위 4위	서비스 환경	쾌적성1	도서관은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	96.7
상위 5위	서비스 과정	접근성1	도서관에 대한 안내가 잘 되고 있다	96.7

만족도 하위 5위

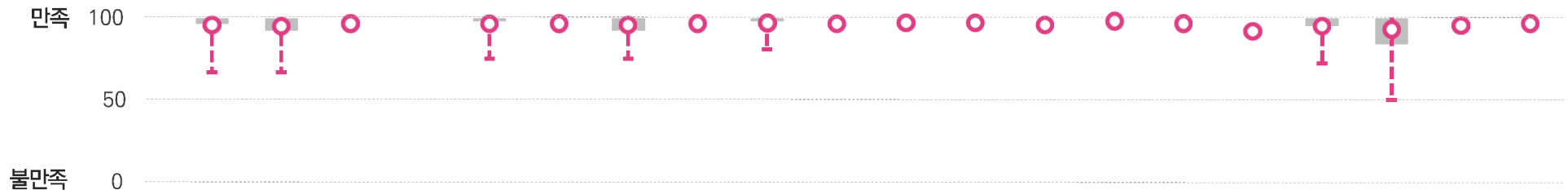
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	사회적 만족	지속성1	도서관 사업을 확대(공급)할 필요가 있다	92.0
하위 2위	서비스 환경	편의성2	도서관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	94.0
하위 3위	서비스 과정	대응성1	도서관에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	95.3
하위 4위	서비스 과정	대응성2	도서관의 직원들은 친절하다	96.0
하위 5위	서비스 결과	편의성1	도서관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.0

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 공익성 표준화 점수가 0.38점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 -0.24점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	8.3	9.0	8.3	-	7.1	8.3	7.3	6.8	6.3	7.2	6.2	6.7	8.8	5.5	8.3	16.0	8.2	11.8	10.2	8.3
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
1분위수	95.8	91.7	100.0	-	97.2	100.0	91.7	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	83.3	100.0	100.0
IQR	4.2	8.3	0.0	-	2.8	0.0	8.3	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	16.7	0.0	0.0
표준화 점수	-0.01	-0.10	0.09	-	0.06	0.09	-0.03	0.11	0.18	0.06	0.23	0.22	-0.04	0.38	0.09	-0.24	-0.10	-0.22	-0.05	0.09

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

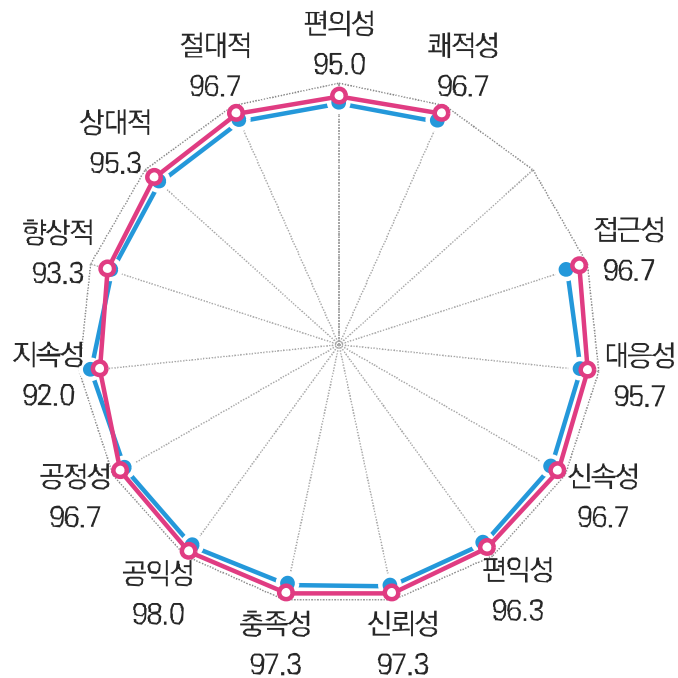
※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점

—●— 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 —○— 소금나루도서관



■ 상대적으로 약함*

■ 상대적으로 강함**

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

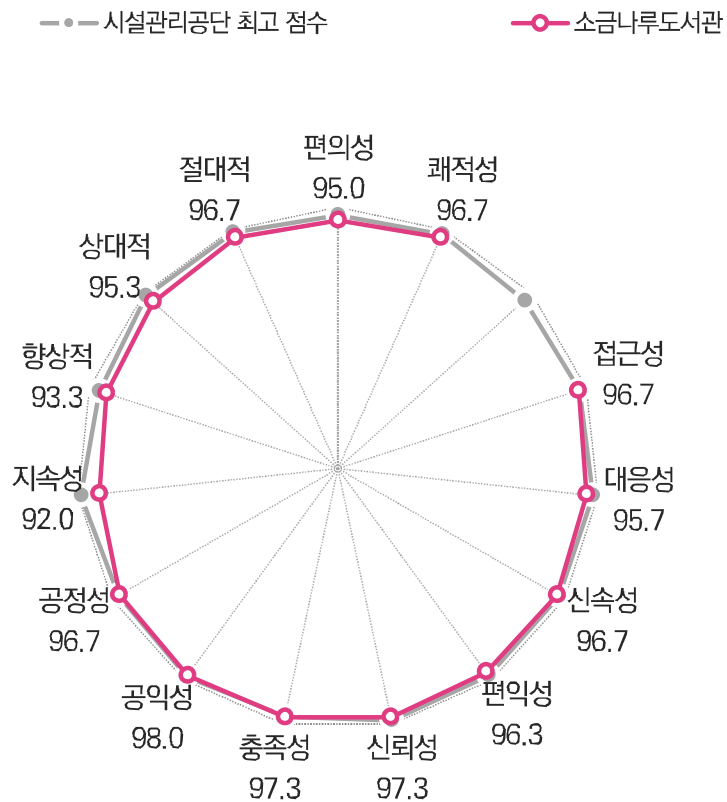
* 상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

우선개선*

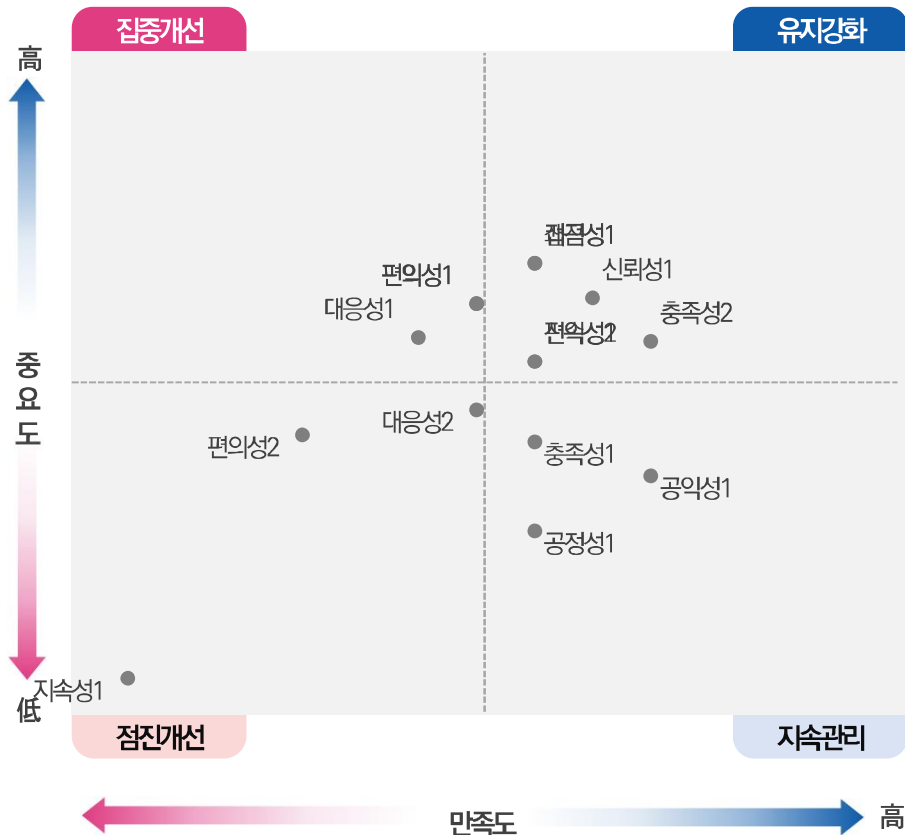
점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 환경의 '편의성1', 서비스 과정의 '대응성1', 서비스 결과의 '편익성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도 중요도	
집중 개선	서비스 환경	편의성1	도서관을 이용하기 편리하다	96.0	8.0
	서비스 과정	대응성1	도서관에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	95.3	7.5
	서비스 결과	편익성1	도서관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	96.0	8.0
점진 개선	서비스 환경	편의성2	도서관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	94.0	5.9
	서비스 과정	대응성2	도서관의 직원들은 친절하다	96.0	6.3
	사회적 만족	지속성1	도서관 사업을 확대(공급)할 필요가 있다	92.0	2.0
지속 관리	서비스 결과	충족성1	도서관의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	96.7	5.8
	사회적 만족	공익성1	도서관은 이용객에게 유익하다	98.0	5.2
	사회적 만족	공정성1	도서관은 누구나 이용하기 편하다	96.7	4.3
유지 강화	서비스 환경	쾌적성1	도서관은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	96.7	8.7
	서비스 과정	접근성1	도서관에 대한 안내가 잘 되고 있다	96.7	8.7
	서비스 과정	신속성1	도서관과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	96.7	7.1
	서비스 결과	편익성2	도서관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	96.7	7.1
	서비스 결과	신뢰성1	도서관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	97.3	8.1
	서비스 결과	충족성2	도서관의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	98.0	7.4

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
-	서비스 환경	편의성1	도서관을 이용하기 편리하다	8.0	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	편의성2	도서관은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	5.9	100.0	0.0	0.000
-	서비스 환경	쾌적성1	도서관은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	8.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	접근성1	도서관에 대한 안내가 잘 되고 있다	8.7	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성1	도서관에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	7.5	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	대응성2	도서관의 직원들은 친절하다	6.3	100.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	도서관과 관련한 일반 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	7.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성1	도서관은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	8.0	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	편익성2	도서관은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	7.1	100.0	0.0	0.000
-	서비스 결과	신뢰성1	도서관과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	8.1	100.0	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 환경	편의성1	96.0	8.0			0.000	-
서비스 과정	대응성1	95.3	7.5			0.000	-
서비스 결과	편의성1	96.0	8.0			0.000	-
서비스 환경	편의성2	94.0	5.9			0.000	-
서비스 과정	대응성2	96.0	6.3			0.000	-
사회적 만족	지속성1	92.0	2.0			0.000	-

개선 과제 중 우선순위

‘불만’ 응답이 0%로 개선 필요 항목 중 우선 개선 과제 선정 불가

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
시설이 쾌적함/깨끗함	10	40.0
직원이 친절함	9	36.0
업무처리가 신속함	2	8.0
부대/편의시설이 잘 갖춰져 있음	2	8.0
도서가 다양하게 구비됨	2	8.0
만족함/좋음/불만,불편없음	2	8.0
고객의 건의사항/의견을 반영함	1	4.0
(교육/강좌) 프로그램이 잘 되어 있음	1	4.0
연령층 프로그램이 다양함	1	4.0
시설 관리가 잘됨	1	4.0
시설 소방/안전 관리가 잘됨	1	4.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

5. VOC 분석

⚡ 서비스 개선 요구사항

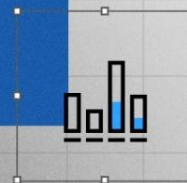
개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
다양한 도서 비치 요망	3	12.0
현행 유지	3	12.0
어린이 프로그램 확대 요망	1	4.0
쾌적한 환경 조성 요망	1	4.0
도서 대출 권수 및 기간 연장	1	4.0

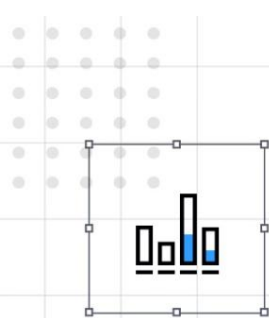
※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

6

공영주차장관리사업





2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

6-1

사업 전체 결과

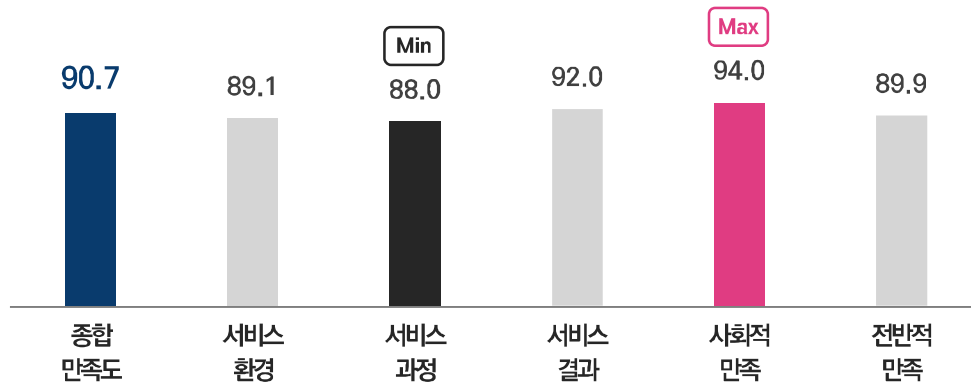
1. 응답자 특성 및 조사 내용

구분	응답자 특성	사례수	비율
사업명	공영주차장 관리사업	55	100.0
성별	남성	45	81.8
	여성	10	18.2
연령	20대	5	9.1
	30대	19	34.5
	40대	17	30.9
	50대	8	14.5
	60세 이상	6	10.9

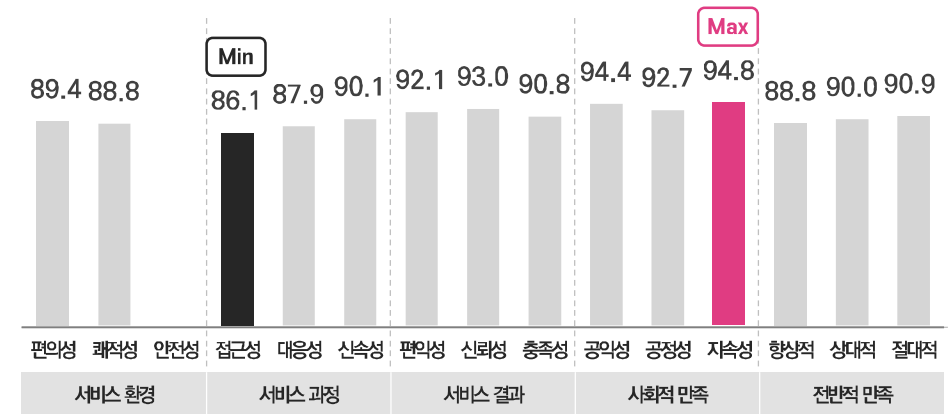
차원	요소	항목
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적1	공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적1	공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적1	공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사 결과 요약

1 공영주차장관리사업의 종합만족도는 90.7점



2 강점요소 : 지속성 / 약점 요소 : 접근성



3 공영주차장관리사업은 접근성1, 편의성1에 대한 우선 개선 노력 필요

개선 필요 항목 (IPA)				개선 효과 높은 항목			
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	86.1	6.9			0.295	1위
서비스 환경	편의성1	89.4	7.4			0.149	2위
서비스 결과	총족성1	89.1	6.9			0.000	-
서비스 환경	쾌적성1	88.8	5.8			0.114	3위
서비스 과정	대응성2	90.3	4.2			0.081	4위
서비스 과정	대응성1	85.6	6.6			0.000	-
서비스 과정	신속성1	90.1	6.6			0.000	-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

개선 항목 중 우선 개선 순위

1순위	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
2순위	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다
3순위	-	-

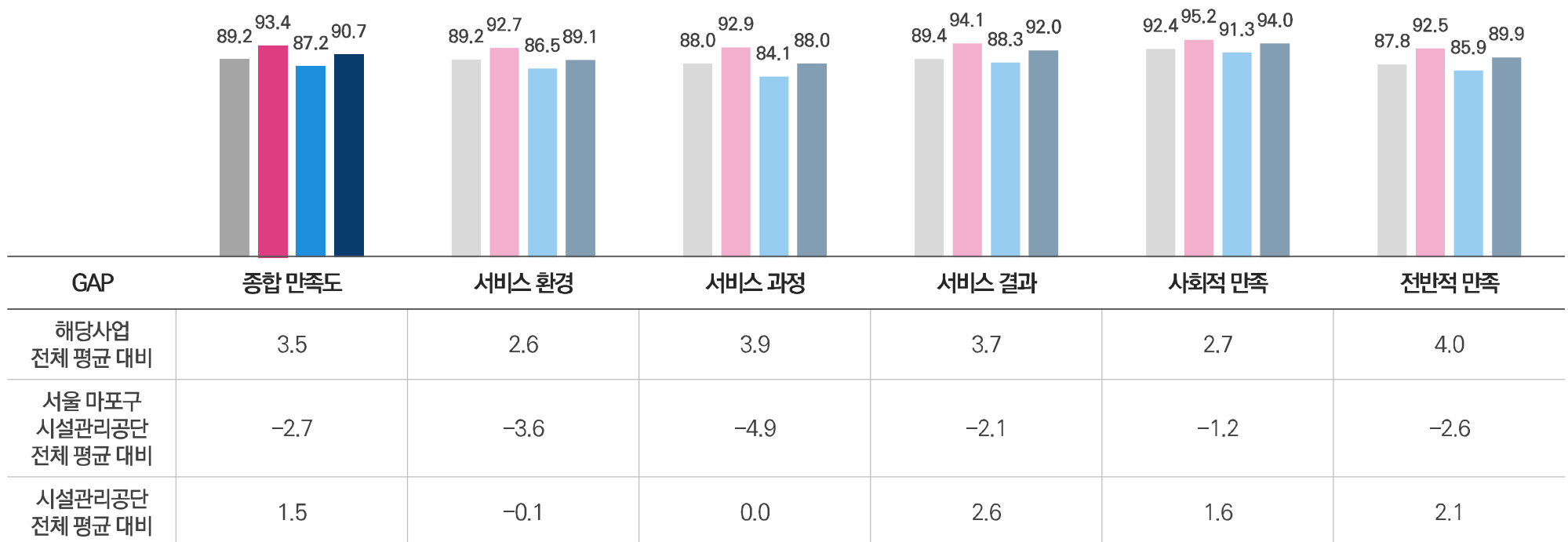
※개선 항목 중 집중개선 항목을 우선으로 개선 효용도가 높은 순서대로 우선개선 항목을 선정함

3. 조사 결과

전체 만족도 비교

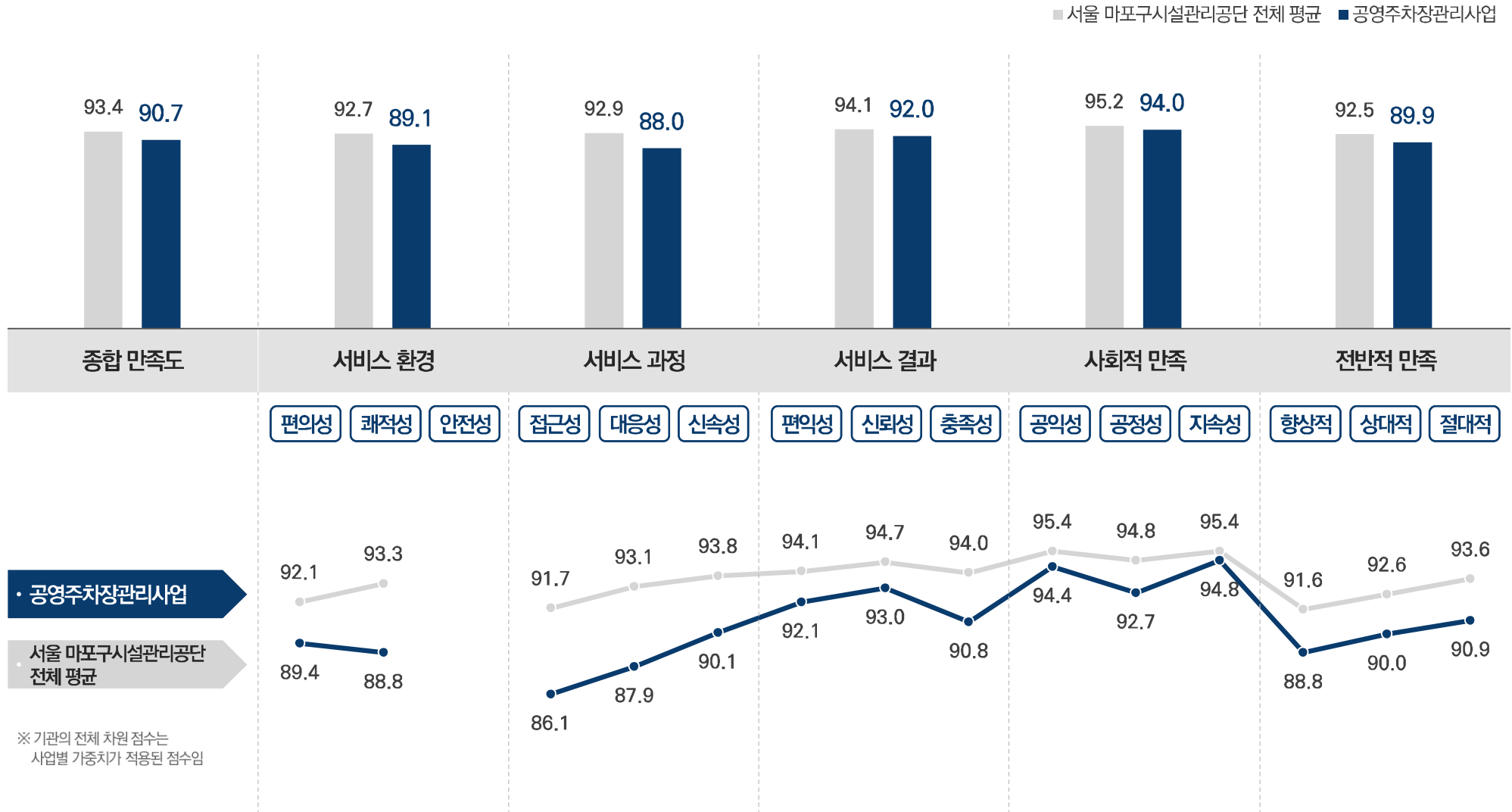
- ☑ 공영주차장관리사업의 종합 만족도는 90.7점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수 대비 3.5점 높게 나타남
- ☑ 서울 마포구시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게 나타남

■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 서울 마포구시설관리공단 전체 평균 ■ 해당사업 전체 평균 ■ 공영주차장관리사업



3. 조사 결과

차원 및 요소별 만족도



3. 조사 결과

만족도 상/하위 5개 항목

만족도 상위 5위

순위	차원	요소	항목	점수
상위 1위	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	95.5
상위 2위	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.8
상위 3위	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	93.3
상위 4위	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	93.0
상위 5위	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	92.7

만족도 하위 5위

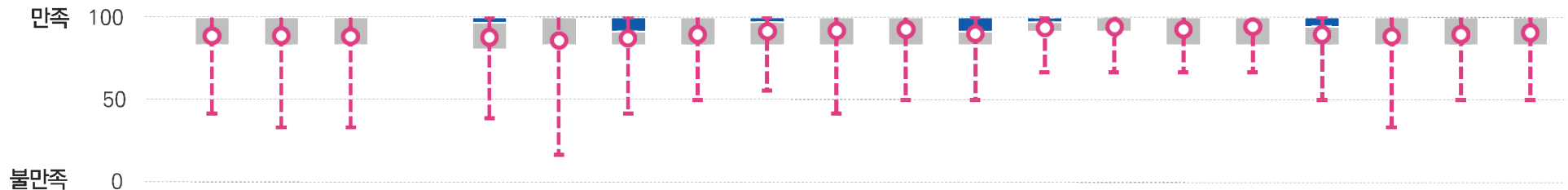
순위	차원	요소	항목	점수
하위 1위	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.6
하위 2위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	86.1
하위 3위	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.8
하위 4위	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.1
하위 5위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	89.4

※ 만족도 상/하위 항목은 전반적 만족 차원을 제외한 후 분석함

3. 조사 결과

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.46점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- ☑ 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.22점으로 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		항상적	상대적	절대적
표준편차	15.5	16.8	16.7	-	16.2	20.7	16.1	14.9	10.1	11.8	10.5	11.6	8.4	8.5	11.0	9.0	13.0	16.4	12.7	13.9
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	100.0	100.0	100.0	-	96.9	100.0	91.7	100.0	97.2	100.0	100.0	91.7	97.2	100.0	100.0	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	80.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	91.7	91.7	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	-	19.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	8.3	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.10	-0.08	-0.11	-	-0.16	-0.22	-0.17	-0.04	0.13	0.12	0.22	0.01	0.40	0.44	0.19	0.46	-0.06	-0.12	-0.05	0.02

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

※ 만족도 평균: 차원 및 요소별 만족도

※ 표준편차: 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값: 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수: 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

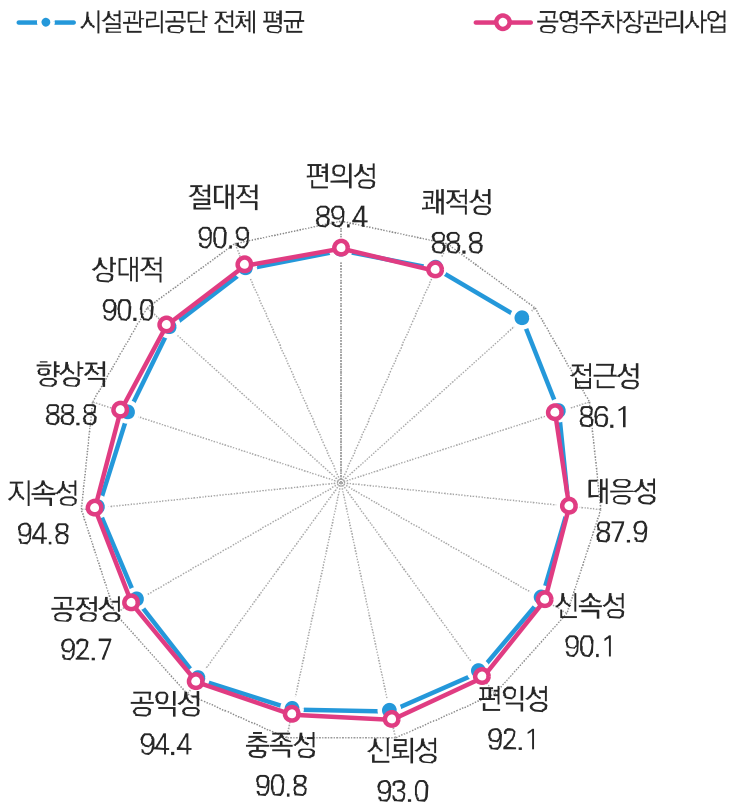
※ IQR: 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 표준화 점수: 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점



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

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

상대적으로 약함*

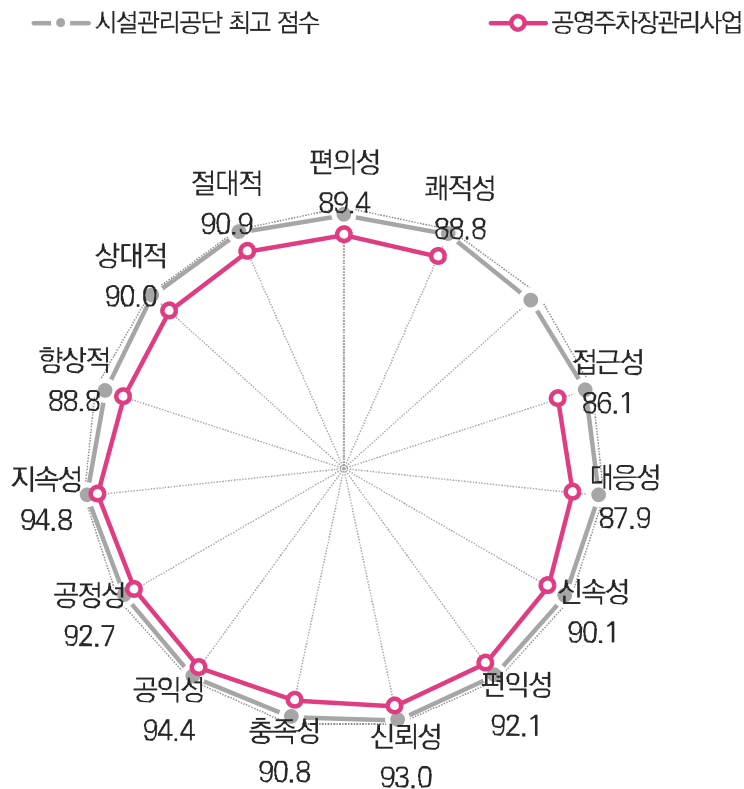
상대적으로 강함**

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

3. 조사 결과

벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



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

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

■ 우선개선*

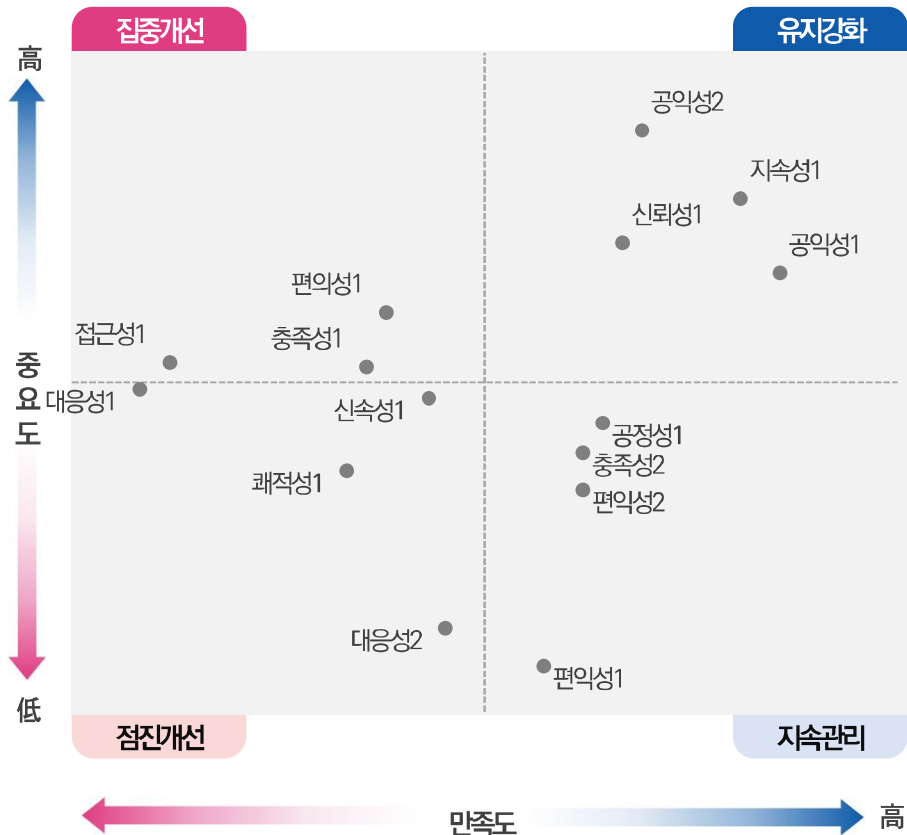
■ 점진개선**

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

4. 개선 과제 도출

▶ 항목별 IPA 분석

- ☑ '집중개선' 요인으로 서비스 과정의 '접근성1', 서비스 환경의 '편의성1', 서비스 결과의 '충족성1' 항목이 도출되어 개선이 필요함



순위	차원	요소	항목	만족도	중요도
집중 개선	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	86.1	6.9
	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	89.4	7.4
	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.1	6.9
점진 개선	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.8	5.8
	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	90.3	4.2
	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.6	6.6
지속 관리	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	90.1	6.6
	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	91.8	3.8
	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.4	5.6
	서비스 결과	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.4	6.0
유지 강화	사회적 만족	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	92.7	6.3
	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	93.0	8.2
	사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	95.5	7.9
	사회적 만족	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	93.3	9.3
	사회적 만족	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	94.8	8.6

4. 개선 과제 도출

⚡ 항목별 개선효용도 분석

개선 효용도
(IER) 산출식

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

개선 효용도가 높을수록 개선이
우선되어야 하며 개선효과가 증대됨

순위	차원	요소	항목	중요도	만족률(SR)	불만율(DR)	개선 효용도
1위	서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	6.9	85.5	3.6	0.295
2위	서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	7.4	90.9	1.8	0.149
3위	서비스 환경	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	5.8	92.7	1.8	0.114
4위	서비스 과정	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	4.2	92.7	1.8	0.081
5위	서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	3.8	96.4	1.8	0.071
-	서비스 과정	대응성1	공영주차장에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	6.6	82.0	0.0	0.000
-	서비스 과정	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	6.6	92.5	0.0	0.000
-	서비스 결과	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	5.6	96.4	0.0	0.000
-	서비스 결과	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	8.2	98.2	0.0	0.000
-	서비스 결과	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	6.9	96.4	0.0	0.000

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

※ 만족도가 낮은 항목 중 주요 항목 10개만 제시

4. 개선 과제 도출

우선 개선 과제 선정

				개선 필요 항목(IPA 분석)		개선 효용도 분석	
차원	항목	만족도	중요도	집중 개선	점진 개선	개선 효용도	개선 효용 순위
서비스 과정	접근성1	86.1	6.9			0.295	1위
서비스 환경	편의성1	89.4	7.4			0.149	2위
서비스 결과	충족성1	89.1	6.9			0.000	-
서비스 환경	쾌적성1	88.8	5.8			0.114	3위
서비스 과정	대응성2	90.3	4.2			0.081	4위
서비스 과정	대응성1	85.6	6.6			0.000	-
서비스 과정	신속성1	90.1	6.6			0.000	-

개선 과제 중 우선 순위

개선 1순위 접근성1

공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다

개선 2순위 편의성1

공영주차장은 이용하기 편리하다

개선 3순위

-

※개선 효용도가 0.000인 경우는 불만 응답이 없는 항목으로 우선순위 선정이 불가함

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

5. VOC 분석

서비스 만족/불만족 의견

서비스 만족 주요 VOC

만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
주차시설이 편리함	9	17.3
이용료/수강료 저렴함	8	15.4
위치/접근성이 좋음	6	11.5
이용 요금이 합리적/적당함	3	5.8
이용이 편리함	3	5.8
주차가 신속함/주차 회전	3	5.8
공영주차/불법주차/주차난 해소	3	5.8
주차비가 저렴함	2	3.8
할인혜택이 좋음/다양함	1	1.9
주변 상권이 많아 편리함	1	1.9
주차장이 넓음/많음	1	1.9

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

불만족 요인	빈도 (명)	비율 (%)
응답 사례 없음	-	-

※ 주요 응답만 제시

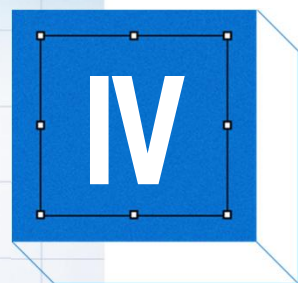
5. VOC 분석

서비스 개선 요구사항

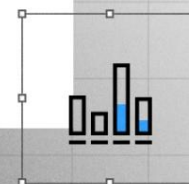
개선 및 건의사항	빈도 (명)	비율 (%)
주차공간 확대 요망/공영주차장 확대	19	34.5
직원의 친절성 요망	1	1.8
다자녀 할인 요망/다자녀 할인 혜택 축소 개선	1	1.8
주차 요금 인하 요망	1	1.8
주차장 주변 입 출구 환경 개선	1	1.8
주차정기권 발급 확대 및 공간 확보	1	1.8
현행 유지	1	1.8

※ 주요 응답만 제시

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □



분석 결과 요약



1. 전체 결과 요약

서울 마포구시설관리공단의 종합만족도는 93.4점

시설관리공단 전체(89.2점) 대비 4.2점 높게 나타남
지방공기업 전체(85.2점) 대비 8.2점 높음

전년도 종합만족도 대비 5.5점 상승

2022년 90.0점에서 2023년 87.9점으로 2.1점 하락,
2024년에는 93.4점으로 2023년 대비 5.5점 상승

사업별 만족도는 어린이집시설운영사업이 가장 높음

어린이집시설운영사업이 97.9점으로 가장 높고,
공영주차장관리사업(무인)이 88.2점으로 가장 낮음

요소별 만족도는 사회적 만족 차원의 공익성과 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

사회적 만족 차원의 공익성과 사회적 만족 차원의 지속성이
95.4점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원의 향상적이 91.6점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

■ 시설임대사업

시설임대사업의 종합만족도는 96.3점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 2.9점 높게,
시설관리공단 전체 대비 7.1점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

서비스 과정 차원이 97.1점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 95.4점으로 가장 낮음

항목별 만족도 분석 결과,

서비스 과정 차원의 대응성, 사회적 만족 차원의
지속성 항목이 각 97.8점으로 높게 나타났으며,
전반적 만족 차원의 향상적 항목이
93.3점으로 가장 낮게 나타남

■ 공영주차장관리사업(무인)

공영주차장관리사업(무인)의 종합만족도는 88.2점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 5.2점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 1.0점 낮게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

서비스 환경 차원이 92.0점으로 가장 높고,
서비스 과정 차원이 83.6점으로 가장 낮음

우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 접근성1, 사회적 만족의 공정성1,
서비스 과정의 대응성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

2. 사업별 결과 요약

체육전용시설관리사업

체육전용시설관리사업의 종합만족도는 92.0점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 1.4점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 2.8점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 95.5점으로 가장 높고,
전반적 만족 차원이 89.9점으로 가장 낮음

항목별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원의 지속성 항목이
97.8점으로 가장 높게 나타났으며,
전반적 만족 차원의 향상적 항목이
89.3점으로 가장 낮게 나타남

어린이집시설운영사업

어린이집시설운영사업의 종합만족도는 97.9점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 4.5점 높게,
시설관리공단 전체 대비 8.7점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 99.0점으로 가장 높고,
서비스 환경 차원이 96.8점으로 가장 낮음

항목별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원의 공익성, 공정성 항목이
각 100.0점으로 높게 나타났으며,
서비스 환경의 쾌적성, 서비스 과정의 접근성,
전반적 만족의 상대적 항목이 93.3점으로 낮음

2. 사업별 결과 요약

■ 시설관리사업

시설관리사업의 종합만족도는 93.2점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 0.2점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 4.0점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

서비스 결과 차원이 94.5점으로 가장 높고,
서비스 환경 차원이 92.1점으로 가장 낮음

항목별 만족도 분석 결과,

서비스 결과 차원의 신뢰성 항목이
97.3점으로 가장 높게 나타났으며,
서비스 환경 차원의 편의성 항목이
87.9점으로 가장 낮게 나타남

■ 공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 90.7점

서울 마포구시설관리공단 전체 대비 2.7점 낮게,
시설관리공단 전체 대비 1.5점 높게 나타남

차원별 만족도 분석 결과,

사회적 만족 차원이 94.0점으로 가장 높고,
서비스 과정 차원이 88.0점으로 가장 낮음

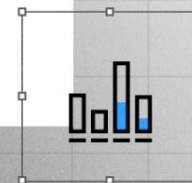
우선 개선 항목 분석 결과,

서비스 과정의 접근성1,
서비스 환경의 편의성1 항목에 대한
우선 개선이 필요한 것으로 나타남

□ ■ 2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서 ■ □

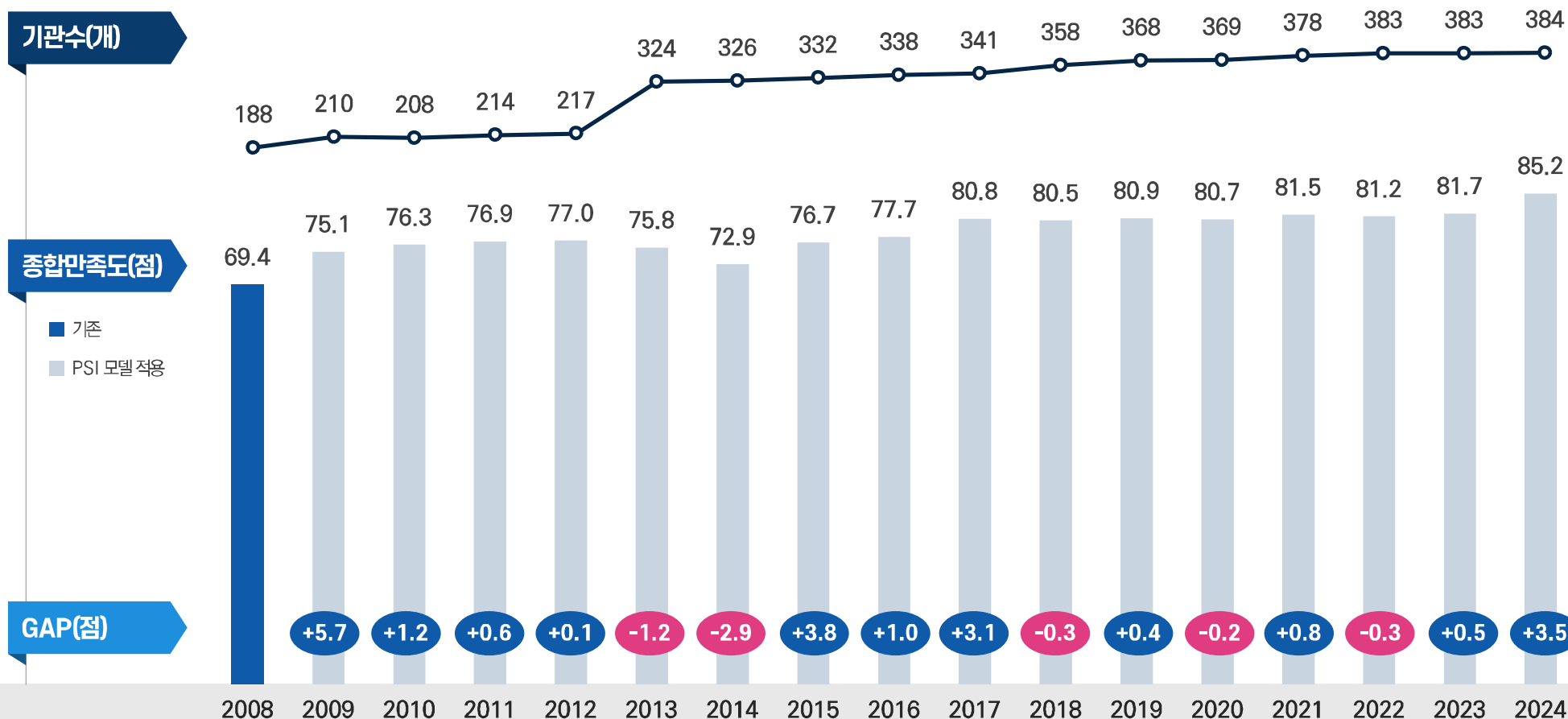


지방공기업 전체 결과



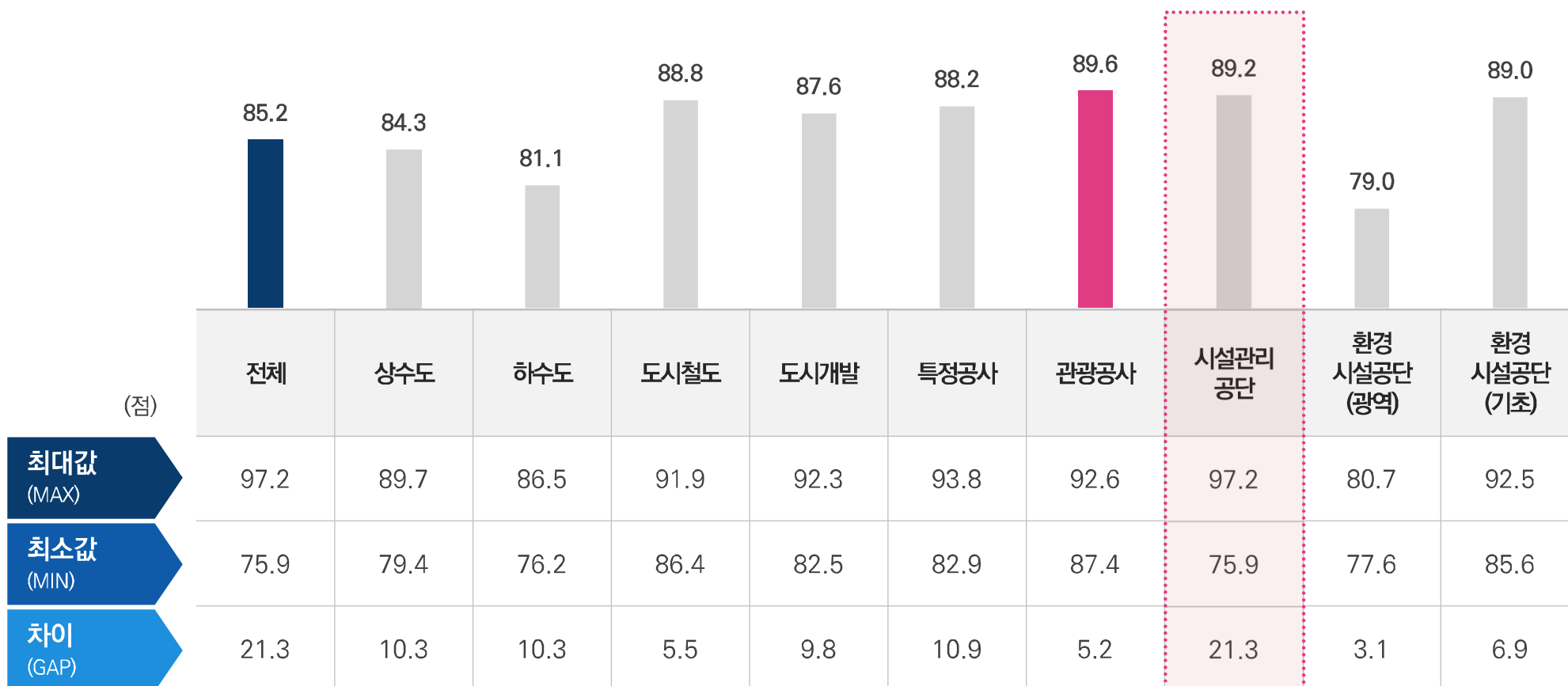
1. 전체 만족도 추이

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



2. 유형별 전체 만족도

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



3. 사업별 만족도

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

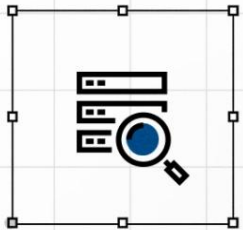
(점)	상수도	하수도	도시철도	도시개발	특정공사	관광공사	시설관리공단	환경시설공단 (광역)	환경시설공단 (기초)
종합 만족도 ▶	84.3	81.1	88.8	87.6	88.2	89.6	89.2	79.0	89.0
서비스 환경 ▶	88.1	82.9	88.7	87.1	88.3	88.8	89.2	80.2	89.0
서비스 과정 ▶	84.1	75.1 Min	87.9	86.6	87.5	89.4	88.0	75.9	88.2
서비스 결과 ▶	84.9	85.6	90.1	88.4	88.9	90.7	89.4	80.1	89.1
사회적 만족 ▶	85.5	84.9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

4. 차원별 만족도

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

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

감사합니다



Evaluation institute of regional public corporation

