2025
지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

완도해양치유관리공단

2025. 12.

Evaluation Institute of regional public corporation

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

Evaluation Institute of regional public corporation

제 출 문

완도해양치유관리공단 귀중

본 보고서를 '2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서'로 제출합니다

2025. 12.

지방공기업평가원 이사장

목 차 Contents

Ⅰ	조사 개요	4
Ⅱ	기관 전체 결과	14
Ⅲ	조사 결과 요약	29
Ⅳ	지방공기업 전체 결과	31

I

조사 개요

01 조사배경 및 목적

02 조사 추진 경과 및 절차

03 PSI 모델

04 분석 개요

05 주요 분석 방법

06 조사 설계

1 조사배경 및 목적

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

2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

수행목적	조사 결과 산출된 CS 점수 및 수집된 정성데이터(고객의견)를 고객만족경영의 수단으로 활용하여 '고객 최우선' 핵심가치 실현 고객의견 기반 실효성 높은 전략 도출로 서비스 품질 향상 도모 → 전체 지방공기업의 고객만족 수준 상향 평준화 실현
배 경	• 서비스 수혜자가 직접 고객만족도 조사에 참여하는 고객 중심 경영 유도 • 기관의 고객 중심 경영 활동 진단 및 평가를 위한 기초자료 수집 • 결과 환류를 통한 서비스 질적수준 제고 및 기관의 CS 역량 강화

Step 01	Step 02	Step 03	Step 04
지방공기업의 고객 중심 경영시스템 구축	고객과의 소통 강화	서비스 품질 향상을 통한 고객 편익 증진	내부 구성원의 CS 마인드 제고

2 조사 추진 경과 및 절차

조사는 '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로 추진됨

2025. 11. ~ 12.

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

2025. 10.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2025. 6. ~ 9.

전화조사(RDD) 실시 :
상수도사업, 하수도사업

1:1 현장 면접조사 실시 : 도시철도사업

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

2025. 5. ~ 6.

조사 설계 자료 제출·검토
2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 워크숍 개최
설문문항 검토 및 코드 확정
조사설계 검토·피드백·확정

2025. 4.

2025년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
2025년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 주간사업자 선정

조사 기획

조사 대상 설문 문항 검토

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

조사 설계서 검토 및 피드백

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

조사 수행·분석

실사 진행

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

데이터 검증

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

전산 처리

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

보고서 작성

분석 테이블 작성

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

기관별 보고서 작성

- 기초/심층/VOC 분석
- 분석결과가 담긴 기관별 보고서 작성

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

3 PSI 모델 : ① 구성 및 측정방법

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

평가 척도 » 7점 척도로 구성, 100점 환산식을 적용하여 평가

W1=10% D1 | 서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 **환경에 대한 만족도 평가**

산술평균

평가항목: 편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성,시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

W2=20% D2 | 서비스 과정

서비스를 이용하는 **과정에 대한 만족도 평가**

산술평균

평가항목: 접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성,고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

W3=20% D3 | 서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 **만족도 평가**

산술평균

평가항목: 편익성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

W4=20% D4 | 사회적 만족

서비스 제공에 따른 **사회적 만족도 평가**

산술평균

평가항목: 공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

W5=30% D5 | 전반적 만족

제공된 서비스에 대한 **전반적 만족도 평가**

산술평균

평가항목: 향상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

3 PSI 모델 : ② 평가 척도 및 측정의 고려사항

PSI 모델 평가 척도

항목별로 7점 척도를 100점 만점으로 환산

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

100점 만점으로 환산한 만족도 지수 해석

PSI 측정의 고려사항

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

4 분석 개요

전체 결과 분석

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

사업별 결과분석

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

강점·개선과제 도출

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

VOC 분석

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

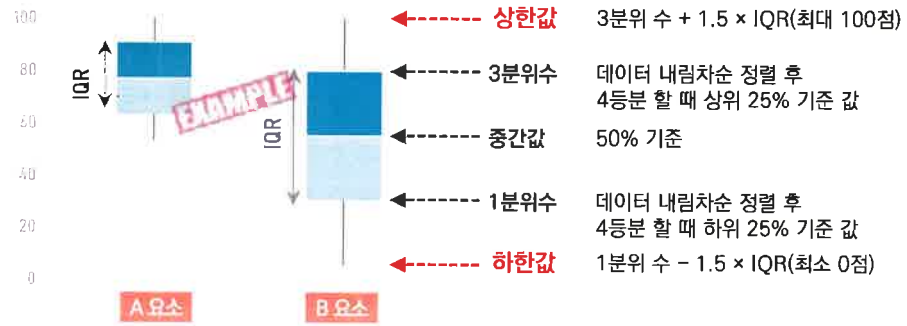
정량데이터 분석을 통한 개선영역 파악 + 정성데이터 기반 개선기회 탐색

고객의견 기반 실질적인 CS 개선 전략 수립에 활용

5 주요 분석 방법 (1/3)

Box-Plot 분석

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



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

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

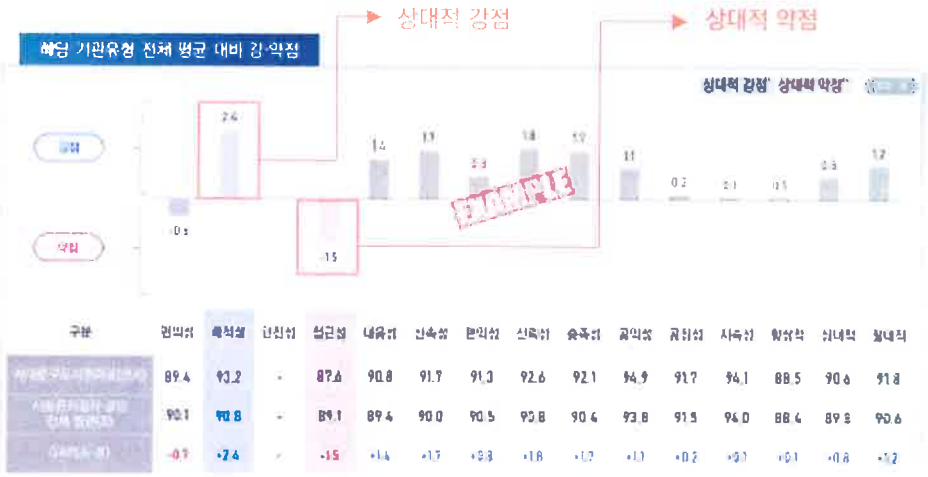
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

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

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

벤치마킹 분석

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



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

5 주요 분석 방법 (2/3)

중요도-만족도 분석(IPA) + 레버리지 분석

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

집중개선	중요도 高, 성과(만족도) 低 개선 노력으로 가장 큰 효과를 볼 수 있는 영역
점진개선	중요도 低, 성과(만족도) 低 점진적 개선이 필요한 영역
지속관리	중요도 低, 성과(만족도) 高 지속적인 관리가 필요한 영역
유지강화	중요도 高, 성과(만족도) 高 강점 영역으로서 유지강화가 필요한 영역

① **레버리지 지수 크기에 따른 개선 우선 순위**

② **만족도** : 해당 요소의 점수

③ **중요도**
- 각 요소가 절대적 만족도와 얼마나 밀접하게 관련되어 있는 지를 나타내며, 상관계수를 활용하여 산출함
- 상관계수 크기에 비례하여 전체 합이 100.0%가 되도록 산출한 값임
- 중요도 값이 높을수록 해당 요소가 절대적 만족도 점수에 미치는 영향이 큼

④ **레버리지 지수**
- 현재 만족도는 낮지만 절대적 만족도에 미치는 영향력이 높은 항목을 파악하여 개선 우선 순위 도출
- 산출식 : (요소 만족도 – 요소 만족도 전체 평균) x 요소별 중요도
- 음수(–)이면 약점

VOC 분석

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

* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

****절대적 만족 유형**

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

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

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

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

* PSI 모델의 5가지 차원을 구성하는 15개 요소

*****향상적 만족 유형**

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

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

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

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

5 주요 분석 방법 (3/3)

개선요소 도출 및 개선시급도 파악

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

1단계: 개선 요소 탐색

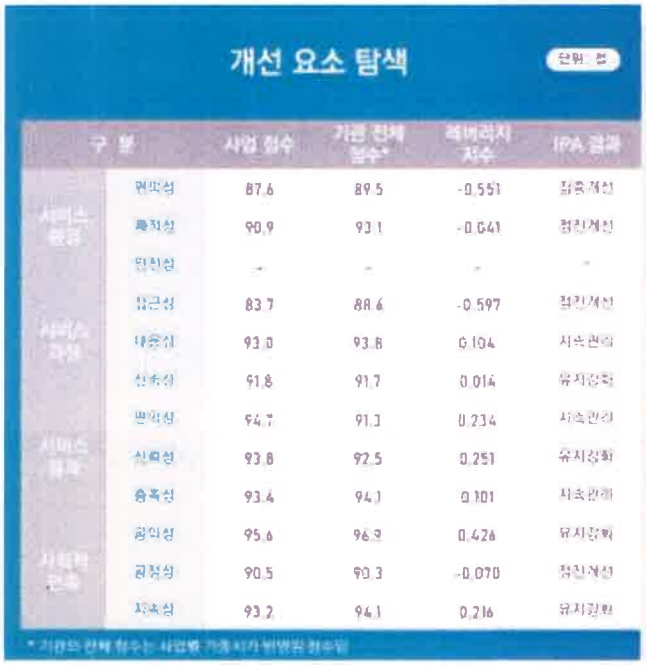
- 사업 점수 분석
- 기관 전체 점수 분석
- 레버리지 지수 산출 결과 분석
- IPA 도출 결과 분석

2단계: 개선 요소 도출

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

3단계: 개선시급도 파악

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



개선 요소 탐색

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 행태	편의성	87.6	89.5	-0.551	집중개선
	신뢰성	90.9	93.1	-0.641	점진개선
	친절성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.7	88.6	-0.597	점진개선
	대응성	93.0	93.8	0.104	지속관리
	신속성	91.8	91.7	0.014	유지강화
서비스 결과	편익성	94.7	91.3	0.234	지속관리
	신뢰성	93.8	92.5	0.251	유지강화
	충족성	93.4	94.1	0.101	지속관리
	공익성	95.6	96.9	0.426	유지강화
사업적 관점	공정성	90.5	90.3	-0.070	점진개선
	지속성	93.2	94.1	0.216	유지강화

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

개선 요소 도출 → 개선시급도 파악

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

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

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

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

조사 대상

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

조사 방법

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

조사 기간

- 2025년 6월 23일 ~ 2025년 10월 3일

조사 설계

사업명	세부사업명	조사방법	표본 수(명)	가중치(%)
관광휴양사업	힐링캠프운영	현장조사	200	100
합 계			200	100

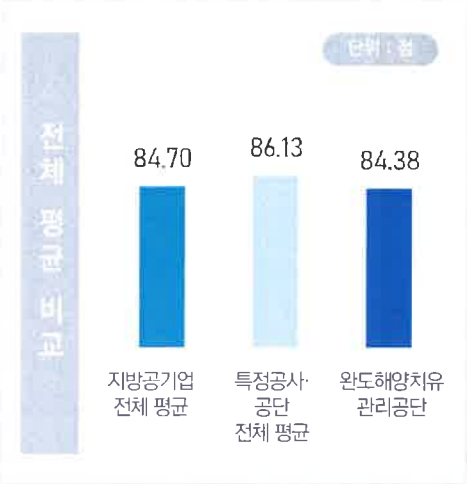
II

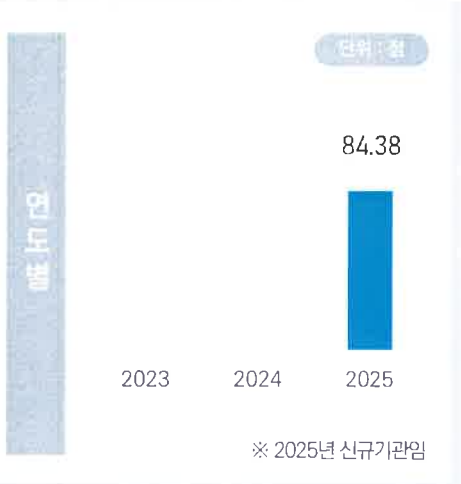
기관 전체 결과

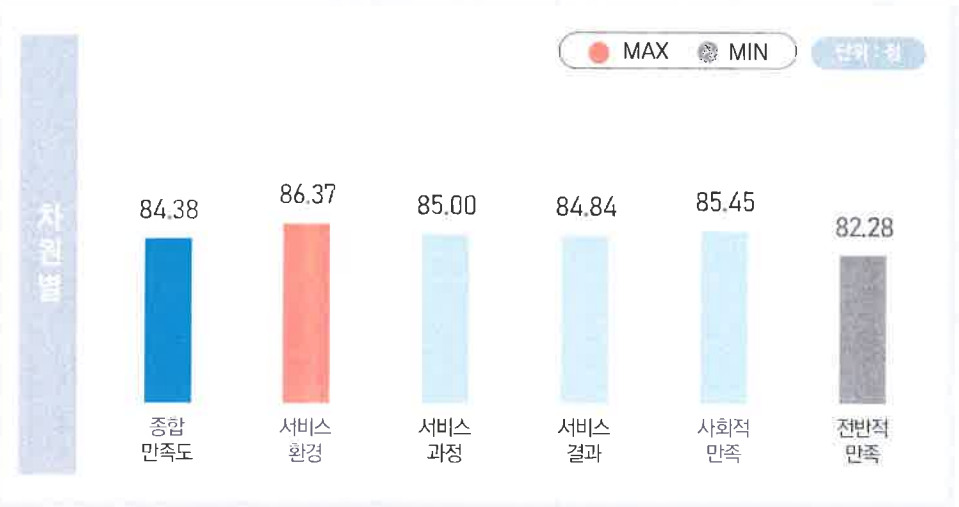
01 2025년 PSI
02 전체 평균 대비 분석
03 연도별 추이 분석
04 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석
05 조사 항목별 분석
06 Box-Plot 분석
07 IPA 분석
08 강점·개선 요소
09 VOC 분석

응답자 특성별 결과

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관명	완도해양치유 관리공단	200	100.0	84.38
성별	남성	90	45.0	84.40
	여성	110	55.0	84.36
연령	20대	21	10.5	84.48
	30대	22	11.0	88.67
	40대	36	18.0	85.48
	50대	46	23.0	83.03
	60대 이상	75	37.5	83.39

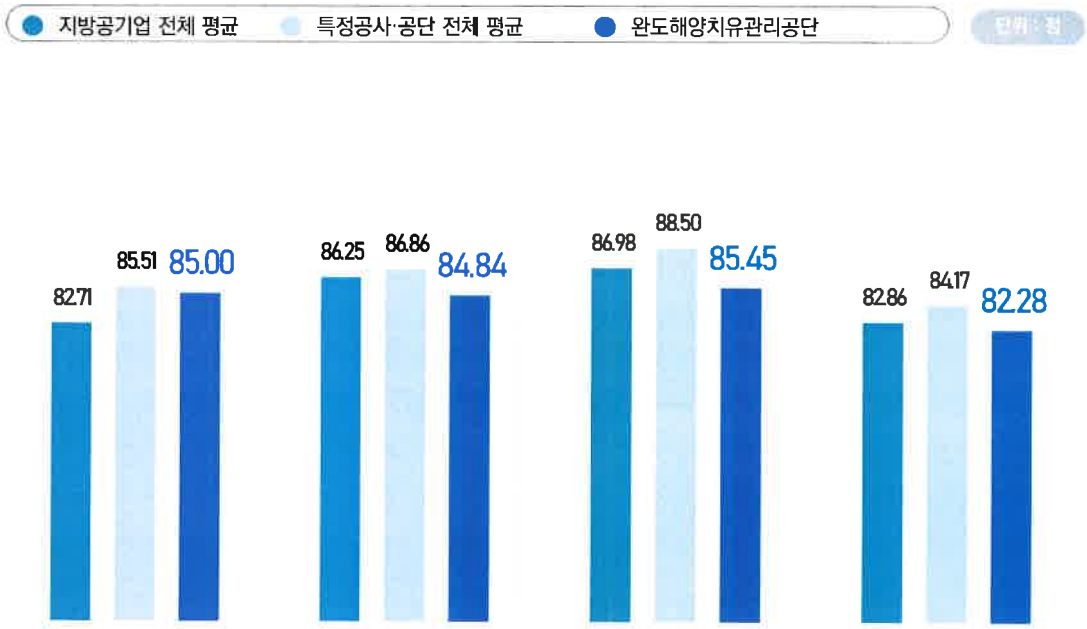






2 전체 평균 대비 분석

- 완도해양치유관리공단의 종합 만족도는 86.13점으로, 특정공사·공단 전체 평균 대비 1.75점 낮게 나타남
- 지방공기업 전체 평균 대비 0.32점 낮은 수준임

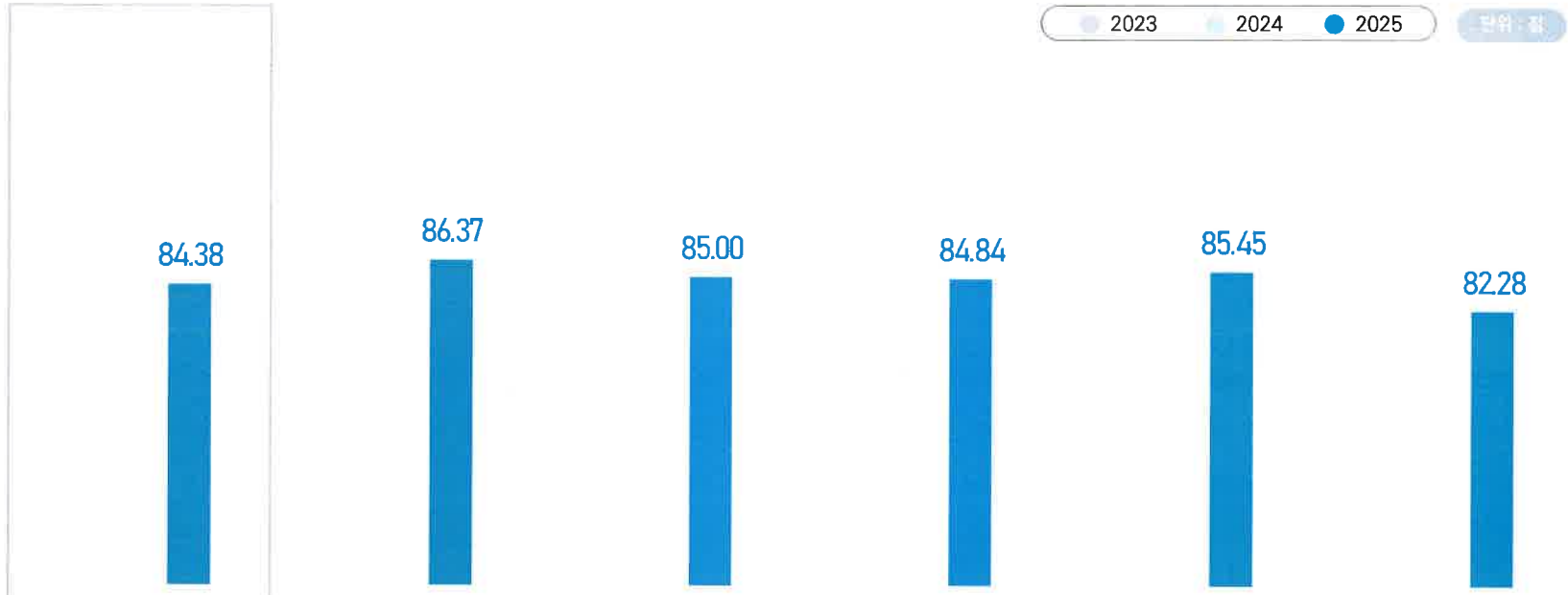


구분		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
완도해양치유관리공단		84.38	86.37	85.00	84.84	85.45	82.28
지방공기업 전체 평균	점수	84.70	86.55	82.71	86.25	86.98	82.86
	GAP	-0.32	-0.18	+2.29	-1.41	-1.53	-0.58
특정공사·공단 전체 평균	점수	86.13	87.07	85.51	86.86	88.50	84.17
	GAP	-1.75	-0.70	-0.51	-2.02	-3.05	-1.89

※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 특정공사·공단 전체 : 17개 기관

3 연도별 추이 분석

완도해양치유관리공단의 연도별 종합 만족도는 2025년 84.38점으로 나타남



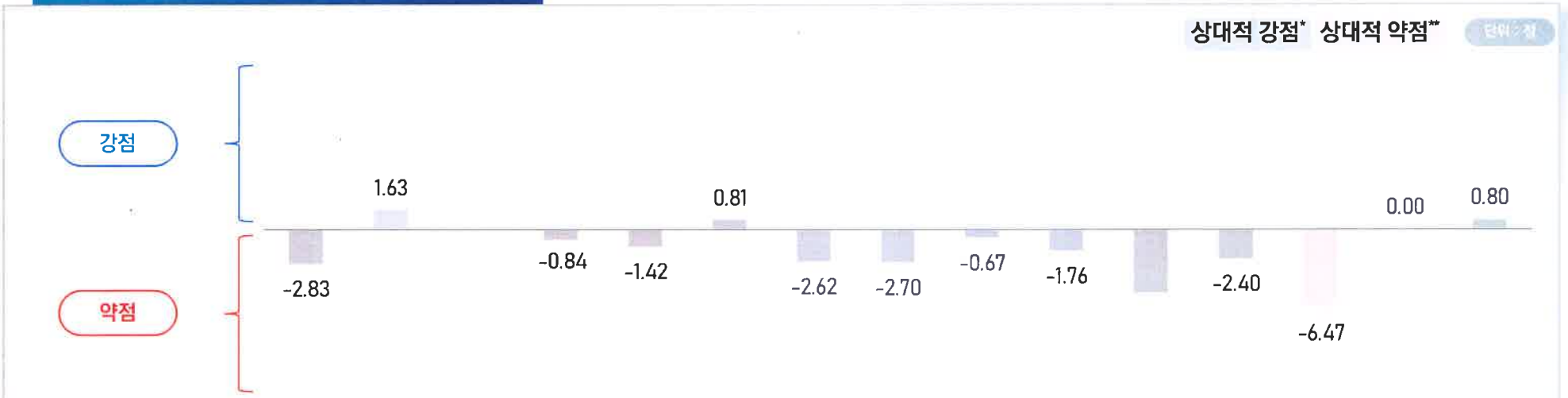
구분		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
대구농수산물유통관리공사		84.38	86.37	85.00	84.84	85.45	82.28
2024	점수	-	-	-	-	-	-
	GAP('25-'24)	-	-	-	-	-	-
2023	점수	-	-	-	-	-	-
	GAP('24-'23)	-	-	-	-	-	-

※ 2025년 신규기관임

4 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

특정공사·공단 전체 평균 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 쾌적성이며, 전체 평균 대비 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 향상적만족도로 나타남

특정공사·공단 전체 평균 대비 강·약점



구분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
완도해양치유관리공단(A)	84.29	88.44		83.59	83.97	87.46	84.19	84.95	85.39	87.58	82.67	86.10	77.00	83.58	86.25
특정공사·공단 전체 평균(B)	87.12	86.81	91.41	84.43	85.39	86.65	86.81	87.65	86.06	89.34	87.88	88.50	83.47	83.58	85.45
GAP(A-B)	-2.83	+1.63	-	-0.84	-1.42	+0.81	-2.62	-2.70	-0.67	-1.76	-5.21	-2.40	-6.47	0.00	+0.80

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

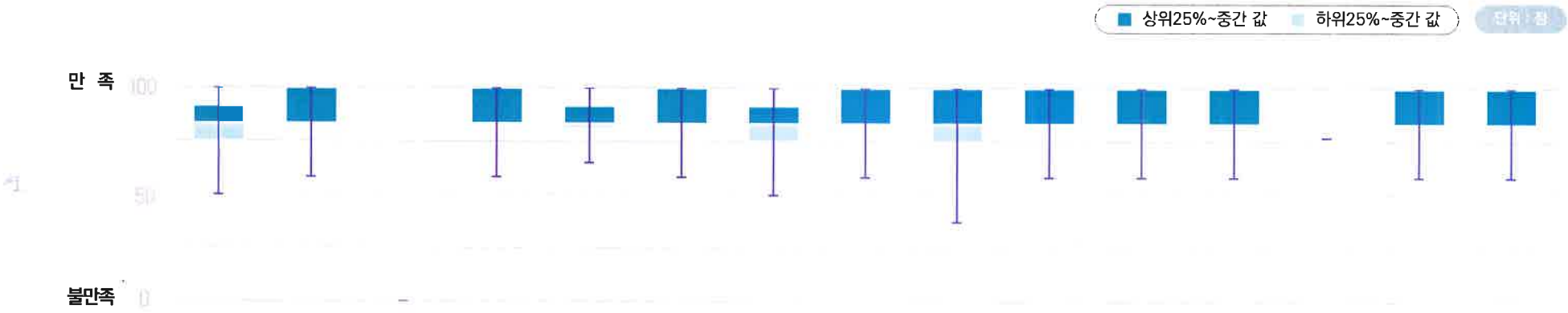
** 상대적 약점 : 특정공사·공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

MAX MIN 단위 : 점

차 원	요 소	항 목	점수
서비스 환경	편의성1	완도해양치유관리공단의 서비스는 이용하기 편리하다	85.33
	편의성2	완도해양치유관리공단의 서비스에는 편의시설이 잘 갖춰져 있다	83.25
	쾌적성1	완도해양치유관리공단의 서비스는 주변환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	88.44
서비스 과정	접근성1	완도해양치유관리공단의 서비스에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.59
	대응성1	완도해양치유관리공단의 서비스에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.77
	대응성2	완도해양치유관리공단의 서비스의 직원들은 친절하다	89.17
	신속성1	완도해양치유관리공단의 서비스의 직원들은 업무를 신속하게 처리한다	87.46
서비스 결과	편익성1	완도해양치유관리공단의 서비스는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	81.94
	편익성2	완도해양치유관리공단의 서비스는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.45
	신뢰성1	완도해양치유관리공단의 서비스의 업무 처리는 신뢰할 수 있다	84.95
	충족성1	완도해양치유관리공단의 서비스의 직원들은 이용자의 만족을 위해 노력한다	85.85
	충족성2	완도해양치유관리공단의 서비스 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.93
사회적 만족	공익성1	완도해양치유관리공단의 서비스는 이용객에게 유익하다	87.17
	공익성2	완도해양치유관리공단의 서비스는 이용객의 건강과 심신 힐링에 도움이 된다	88.00
	공정성1	완도해양치유관리공단의 서비스는 누구나 사용하기 편리하다	82.67
	지속성1	완도해양치유관리공단의 서비스를 재방문하거나 주변 지인에게 추천할 의사가 있다	86.10
절대적 만족	향상적1	완도해양치유관리공단의 서비스에서 제공하는 서비스는 나아지고 있다	77.00
	상대적1	완도해양치유관리공단의 서비스에서 제공하는 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	83.58
	절대적1	완도해양치유관리공단의 서비스에서 제공하는 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	86.25

6 Box-Plot 분석

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



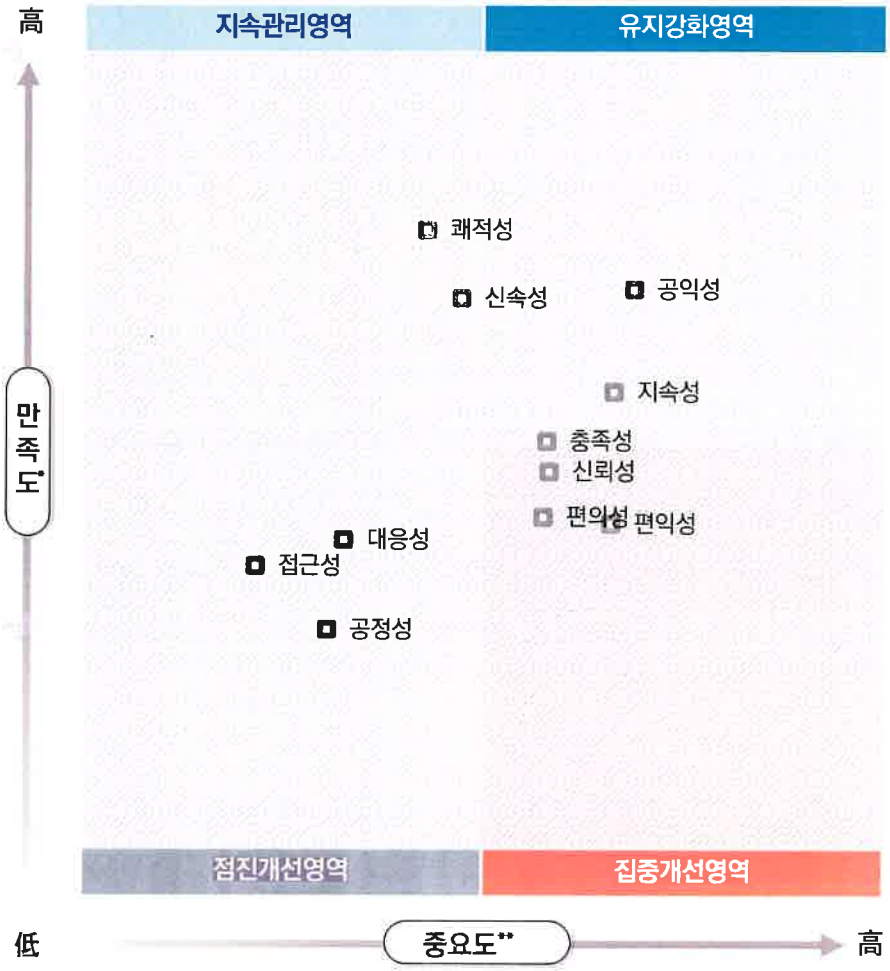
구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편의성	신뢰성	통제성	권력성	공감성	기회성	향상적	상대적	절대적
3분위수	91.67	100.00		100.00	91.67	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	77.00	100.00	100.00
중간값	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	77.00	83.33	83.33
1분위수	75.00	83.33		83.33	81.05	83.33	75.00	83.33	75.00	83.33	83.33	83.33	77.00	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67		16.67	10.62	16.67	16.67	16.67	25.00	16.67	16.67	16.67	0.00	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	77.00	100.00	100.00
하한값	50.00	58.33		58.33	65.12	58.33	50.00	58.33	37.50	58.33	58.33	58.33	77.00	58.33	58.33

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

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

7 IPA 분석

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점수)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	82.67	7.16	-19.058
2	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	84.19	10.68	-12.137
3	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	83.59	6.26	-10.920
4	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	84.29	9.84	-10.213
5	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	83.97	7.37	-10.040
6	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	84.95	9.91	-3.768
7	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	85.39	9.88	0.594
8	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	86.10	10.72	8.229
9	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	87.46	8.82	18.786
10	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	87.58	10.97	24.737
11	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	88.44	8.39	26.130
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

8 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

쾌적성, 신속성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출되었으며,
우선적으로 개선이 필요한 최우선개선요소로는 편의성, 편익성 요소가 도출됨

개선 요소 탐색

단위 : 점

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

개선 요소 도출 ▶ 개선시급도 파악

구 분		사업 점수	기관 유형 점수*	레버리지 지수	IPA 결과	사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 유형 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
서비스 환경	편의성	84.29	87.12	-10.213	집중개선	●	●	●	●	최우선개선
	쾌적성	88.44	86.81	26.130	지속관리					강점
	안전성	-	91.41	-	-	-	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.59	84.43	-10.920	점진개선	●	●	●		우선개선
	대응성	83.97	85.39	-10.040	점진개선	●	●	●		우선개선
	신속성	87.46	86.65	18.786	지속관리					강점
서비스 결과	편익성	84.19	86.81	-12.137	집중개선	●	●	●	●	최우선개선
	신뢰성	84.95	87.65	-3.768	집중개선		●	●	●	우선개선
	충족성	85.39	86.06	0.594	유지강화		●			관리필요
사회적 만족	공익성	87.58	89.34	24.737	유지강화		●			관리필요
	공정성	82.67	87.88	-19.058	점진개선	●	●	●		우선개선
	지속성	86.10	88.50	8.229	유지강화		●			관리필요

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

8 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

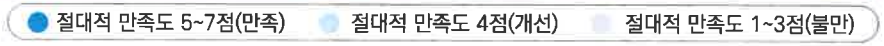
기관의 강점	빈도(건)
쾌적성	53
시설/환경이 쾌적함	8
내부시설이 깨끗함	8
청결함/위생적임/깨끗함	4
면세점/시설이 깨끗함/청결함	3
상품의 향이 좋음	2
신속성	2
업무처리가 효율적임	1
대출/대여/대관 신속함	1

최우선개선과제	빈도(건)
편의성	1
대형/관광버스 주차하기 어려움	1

9 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 72건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 편의성(67건), 개선의견은 편의성(4건), 불만의견은 편의성, 접근성(각 1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	263	72	54	3	7	18	2	44	2	4	2	2	1	4	2	46
만족의견 수 (건)	250	67	53	3	4	18	2	43	2	2	2	2	1	4	1	46
개선의견 수 (건)	11	4	1	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0
불만의견 수 (건)	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

9 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	**67**
시설이 좋음	10
시설이 좋다	10
수영장 시설이 우수함	4
이용하기 편리함	2
화장품 종류가 많음	2
쾌적성	**53**
시설/환경이 쾌적함	8
내부시설이 깨끗함	8
청결함/위생적임/깨끗함	4
면세점/시설이 깨끗함/청결함	3
상품의 향이 좋음	2
절대적	**46**
만족함	13
느낌상 좋음	9
만족함/좋음/불만·불편없음	8
서비스가 좋음	6
불편사항 없음/만족/좋음	4

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	**4**
거리가 멂	1
프로그램 운영시간이 짧음	1
대기공간이 협소함	1
편의시설 확충 요망	1
접근성	**2**
홍보가 부족함	1
할인안내 홍보 요망	1
충족성	**2**
프로그램 전문성 확대 요망	1
프로그램이 비전문적임	1

불만의견 상세

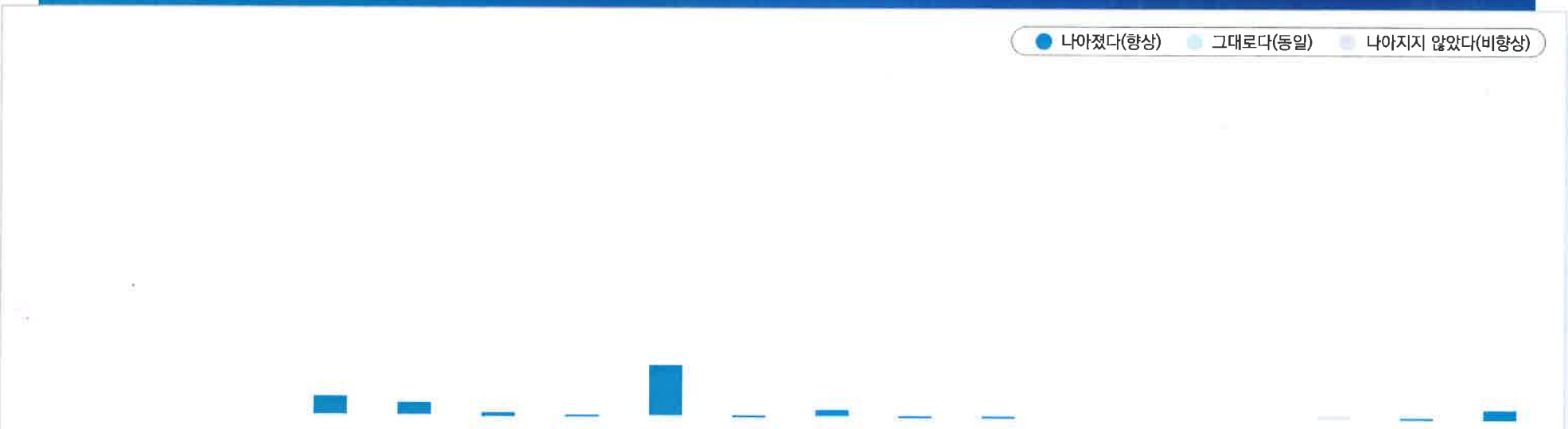
서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	**1**
대형/관광버스 주차하기 어려움	1
접근성	**1**
주차장 관련 안내 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

9 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

- 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성 관련 의견이 26건으로 가장 많이 수집됨
- 향상의견은 대응성(25건), 동일의견은 편의성, 쾌적성, 대응성, 편익성, 향상적(각 1건), 비향상의견은 향상적(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집됨

VOC 수집 현황



구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	61	10	7	2	1	26	1	4	1	1	0	0	0	2	1	5
향상의견 수 (건)	55	9	6	2	1	25	1	3	1	1	0	0	0	0	1	5
동일의견 수 (건)	5	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
비향상의견 수 (건)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0

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

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

9 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
대응성	**25**
친절하게 안내함	13
친근함/익숙함	9
직원이 친절함	1
상담원이 적극적으로 응대함	1
문의시 적극적으로 응대함	1
편의성	**9**
시설이 좋다	4
시설이 좋음	1
이용 시간이 편리함	1
이용이 편리함	1
온도가 적절함	1
쾌적성	**6**
내부 환경이 좋음	1
내부시설이 깨끗함	1
청결함/위생적임/깨끗함	1
신축 건물이라 좋음	1
깨끗하게 잘 수거해감	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	**1**
요금이 비쌈	1
쾌적성	**1**
쾌적하지 않음	1
대응성	**1**
친근하지않음/익숙하지않음	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
향상적	**1**
똑같다	1

※ 주요 VOC만 제시

9 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	**55**
시설 이용 편의성 확보 요망	4
한 반의 인원 수 조절 요망	3
수압이 좋음	2
온도 조절 요망	2
공간/평수가 넓음	2
충족성	**21**
상품/제품 종류 다양성 필요/한정된제품	3
셔틀버스 시간 연장 요망	3
연령대별 프로그램 제공 요망	2
가족 프로그램 다양화 요망	2
프로그램이 다양하지 않음	2
접근성	**20**
홍보가 부족함	6
공지/안내/정보 제공이 잘됨	1
안내표지판이 잘 되어있음	1
안내방송 미흡함	1
일정 지연/재계약 불발시 구체적 사유 안내 요망	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
쾌적성	**15**
바닥 관리 바람/바닥이 미끄러움	2
물이 미끌거림	1
시설/환경이 쾌적함	1
공기가 시원함	1
냄새가 많이 남	1
안전성	**9**
바닥 미끄러움 방지 요망	3
공사시 안전관리 강화 요망	1
샤워장 바닥이 미끄러움	1
계단이 미끄러움	1
안전요원/안전관리자 충원 요망	1
편의성	**9**
이용요금이 저렴함	3
프로그램이 유용함	1
영상/자료가 유익함	1
프로그램이 다양함	1

※ 주요 VOC만 제시

III

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

조사 결과 요약

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

전체 요약

전체 대비

완도해양치유관리공단의
종합만족도는 84.38점

전년 대비

기관의 강점은 쾌적성, 신속성
최우선개선과제는 편의성, 편익성

차원별

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 환경
86.37점

요소별

만족도가 가장 높은 요소는
서비스 환경 – 쾌적성
88.44점

IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

지방공기업 전체 결과

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

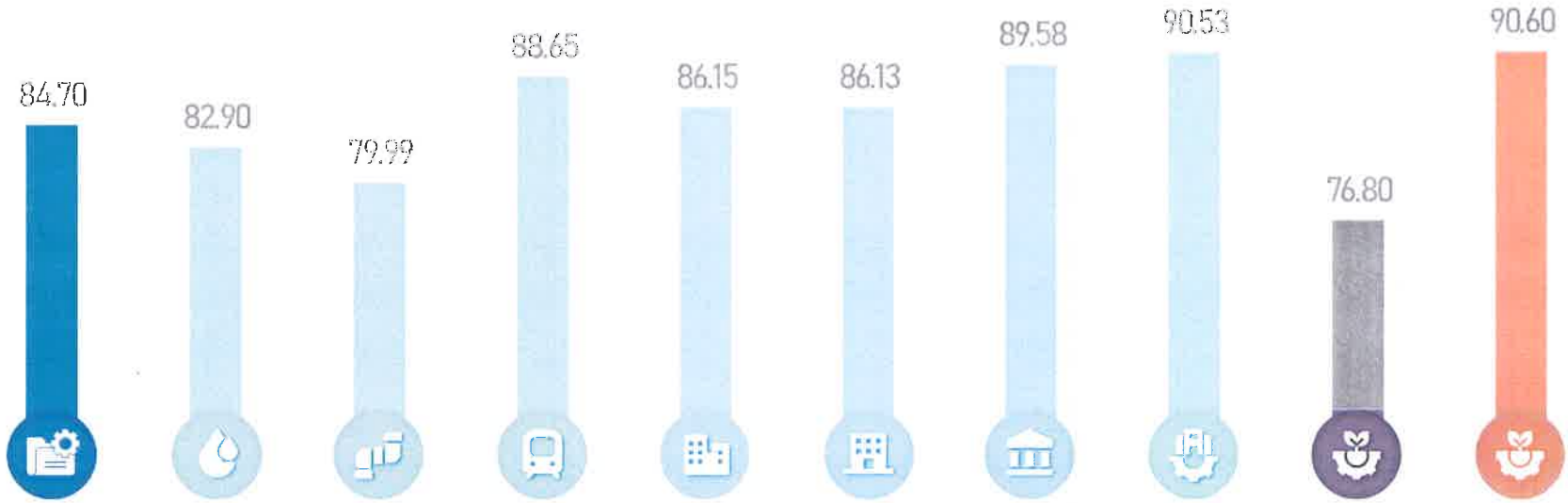
1 PSI 결과 추이

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

구 분	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
GAP	-	+3.5	+6.3	+2.6	+5.7	+1.2	+0.6	+0.1	-1.2	-2.9	+3.8	+1.0	+3.1	-0.3	+0.4	-0.2	+0.8	-0.3	+0.5	+3.5	-0.5
조사대상 기관수(개)	152	168	186	188	210	208	214	217	324	326	332	338	341	358	368	369	378	383	381	384	389

2 유형별 전체 만족도

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



구 분	전 체	상수도	하수도	도시철도 공사	도시개발 공사	특정 공사·공단	관광공사	시설관리 공사·공단	환경시설 공사·공단(광역)	환경시설 공사·공단(기초)
2025 PSI	84.70	82.90	79.99	88.65	86.15	86.13	89.58	90.53	76.80	90.60
최고점(A)	98.43	86.17	82.81	90.48	91.82	94.71	96.81	98.43	77.88	95.81
최저점(B)	69.76	79.12	76.49	85.54	80.68	69.76	84.49	77.48	75.10	84.88
GAP(A-B)	28.67	7.05	6.32	4.94	11.14	24.95	12.32	20.95	2.78	10.93

3 차원 및 요소별 전체 만족도

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

MAX MIN 단위 : 점

구 분	전 체	상수도	하수도	도시철도 공사	도시개발 공사	특정 공사·공단	관광공사	시설관리 공사·공단	환경시설 공사·공단(광역)	환경시설 공사·공단(기초)
2025 PSI	84.70	82.90	79.99	88.65	86.15	86.13	89.58	90.53	76.80	90.60
서비스 환경	86.55	84.50	82.54	88.85	86.26	87.07	90.07	90.37	78.43	90.60
편의성	87.22	88.79	82.70	89.00	86.41	87.12	88.96	90.08	79.06	89.84
쾌적성	85.88	84.20	82.38	89.42	86.04	86.81	91.18	90.65	77.80	91.17
안전성	90.68	-	-	88.13	-	91.41	-	94.14	-	-
서비스 과정	82.71	82.99	74.12	88.11	85.00	85.51	89.17	89.45	73.05	89.78
접근성	80.49	81.68	68.29	89.90	84.81	84.43	87.41	89.05	67.48	89.48
대응성	84.11	84.61	77.45	86.83	85.15	85.39	90.02	89.36	76.36	89.03
신속성	83.53	82.66	76.62	87.61	85.05	86.65	89.96	89.95	75.29	90.84
서비스 결과	86.25	83.72	84.31	89.60	87.04	84.86	90.21	90.60	78.53	90.40
편익성	90.42	-	91.98	90.15	87.33	86.81	90.33	90.53	81.24	89.72
신뢰성	85.82	85.00	80.82	88.85	88.25	87.65	90.16	90.83	76.35	90.81
충족성	84.58	82.43	80.13	89.79	85.84	86.06	90.03	90.39	78.01	90.47
사회적 만족	86.98	83.63	83.62	89.19	88.47	88.50	91.51	93.17	81.90	93.33
공익성	86.87	84.52	81.51	90.55	88.72	89.34	91.67	93.83	78.71	92.86
공정성	90.81	-	-	-	88.50	87.88	89.79	91.47	-	92.66
지속성	87.53	82.75	85.74	87.83	88.01	88.50	92.75	93.99	85.09	93.88
전반적 만족	82.86	80.60	77.75	87.95	84.73	84.17	87.99	89.51	74.21	89.46
향상적	82.30	79.77	78.02	87.20	84.32	83.47	87.65	88.36	75.27	88.30
상대적	82.39	79.96	76.69	87.68	83.98	83.58	87.32	89.82	72.09	90.38
절대적	84.00	82.06	78.53	88.97	85.99	85.45	89.12	90.59	75.27	90.66

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

감사합니다