2025
지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

창원레포츠파크

2025. 12.

Evaluation Institute of regional public corporation

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

Evaluation Institute of regional public corporation

제 출 문

창원레포츠파크 귀중

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

2025. 12.

지방공기업평가원 이사장

목 차 Contents

Ⅰ	조사 개요	4
Ⅱ	기관 전체 결과	14
Ⅲ	사업별 결과	22
Ⅳ	조사 결과 요약	50
Ⅴ	지방공기업 전체 결과	53

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

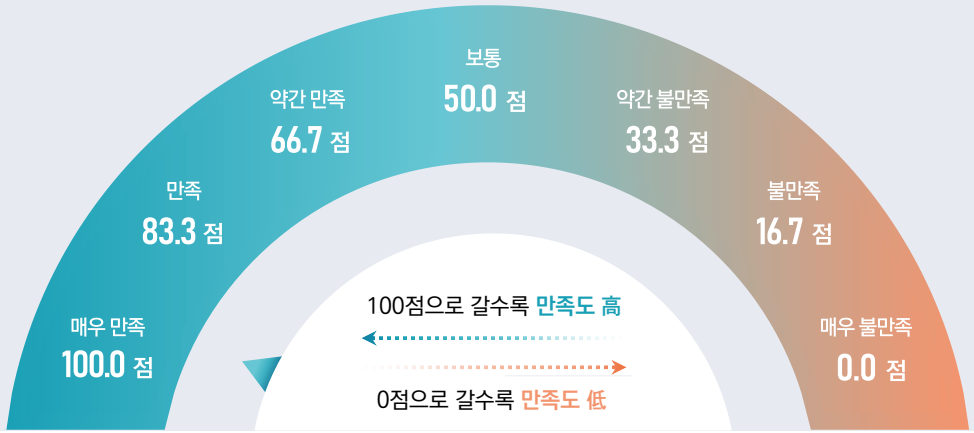
3 PSI 모델 : ② 평가 척도 및 측정의 고려사항

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 결과 분석

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

강점·개선과제 도출

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

VOC 분석

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

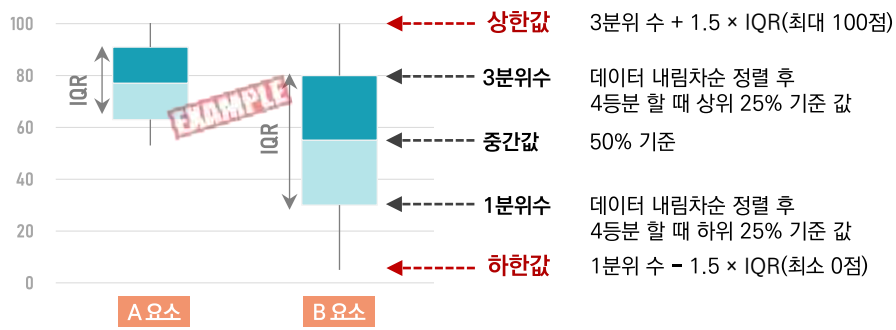
정량데이터 분석을 통한 개선영역 파악 + 정성데이터 기반 개선기회 탐색

고객의견 기반 실질적인 CS 개선 전략 수립에 활용

5 주요 분석 방법 (1/3)

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

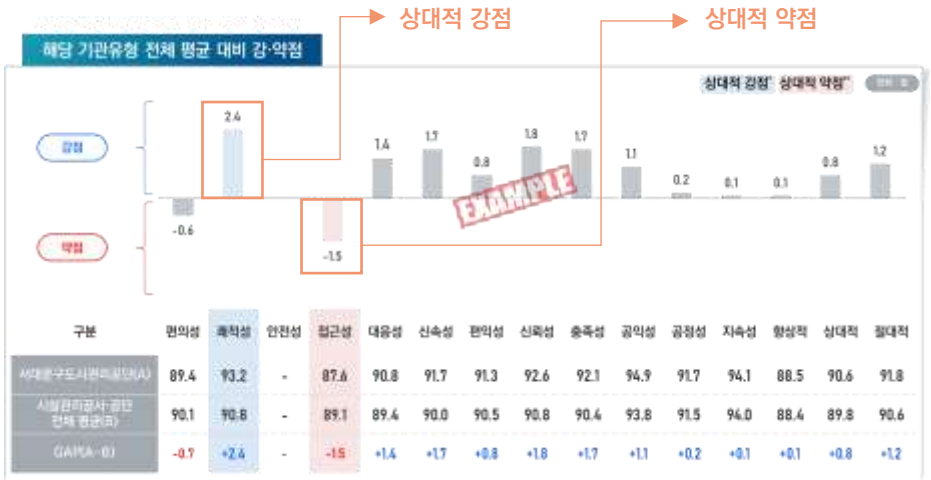
A요소의 중간값이 B요소 대비 크므로 A속성의 서비스 만족도가 B요소보다 높은 것으로 파악됨
A요소의 IQR이 B요소 대비 작으므로 A요소의 서비스 표준화 수준이 B요소보다 높은 것으로 파악됨

- ➢ 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



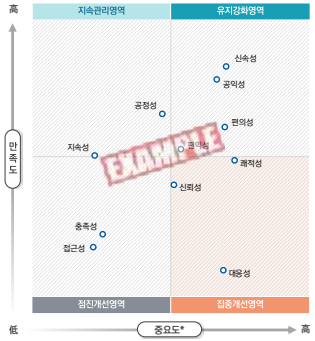
구분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
[illegible]	89.4	93.2	-	87.6	90.8	91.7	91.3	92.6	92.1	94.9	91.7	94.1	88.5	90.6	91.8
[illegible] 전체 평균(B)	90.1	90.8	-	89.1	89.4	90.0	90.5	90.8	90.4	93.8	91.5	94.0	88.4	89.8	90.6
(A)-(B)	-0.7	+2.4	-	-1.5	+1.4	+1.7	+0.8	+1.8	+1.7	+1.1	+0.2	+0.1	+0.1	+0.8	+1.2

- 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

단위 : 점

구 분		사업 점수	기관 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과
서비스 환경	편의성	87.6	89.5	-0.551	집중개선
	쾌적성	90.9	93.1	-0.041	점진개선
	만족성	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.7	88.6	-0.597	점진개선
	태응성	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
사회적 만족	공익성	95.6	96.9	0.426	유지강화
	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

6 조사 설계

조사 대상

- 최근 1년 이내 창원레포츠파크에서 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(%)
공영자전거사업	누비자	현장조사	300	60
자전거문화센터사업	자전거교육대상	전화조사	53	40
합 계			353	100

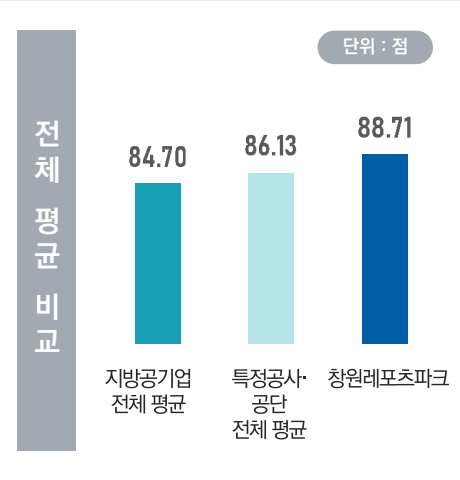
II

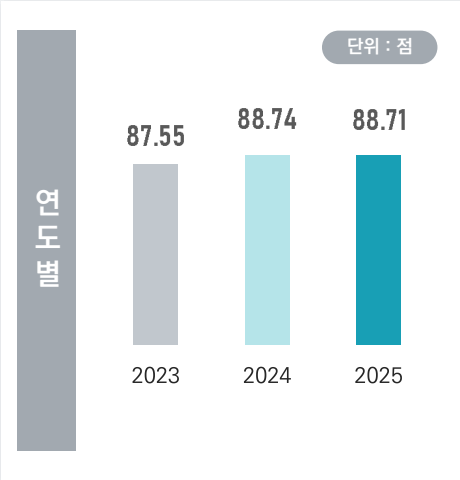
기관 전체 결과

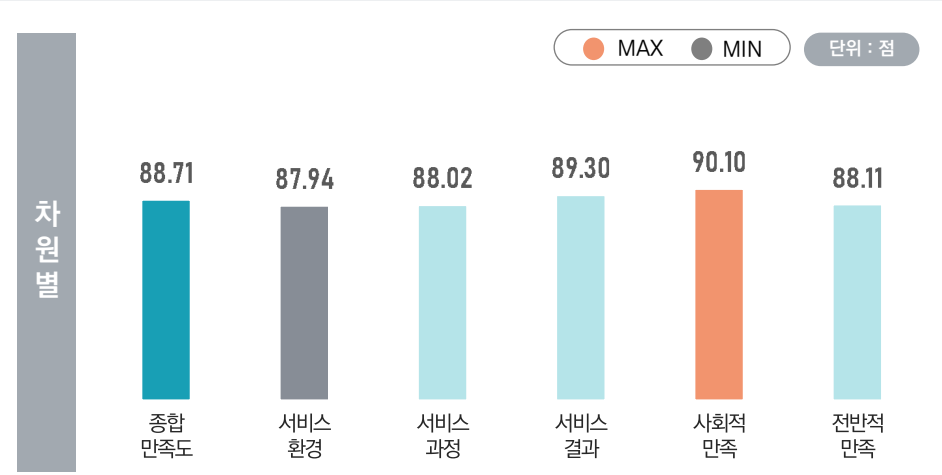
01 2025년 PSI
02 전체 평균 대비 분석
03 연도별 추이 분석
04 사업별 분석
05 차원 및 요소별 분석
06 벤치마킹 분석
07 Box-Plot 분석

응답자 특성별 결과

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관	창원레포츠파크	353	100.0	88.71
성별	남성	165	46.7	88.74
	여성	188	53.3	88.16
연령	20대	172	48.7	86.89
	30대	55	15.6	90.04
	40대	50	14.2	91.12
	50대	43	12.2	89.93
	60대 이상	33	9.3	90.12



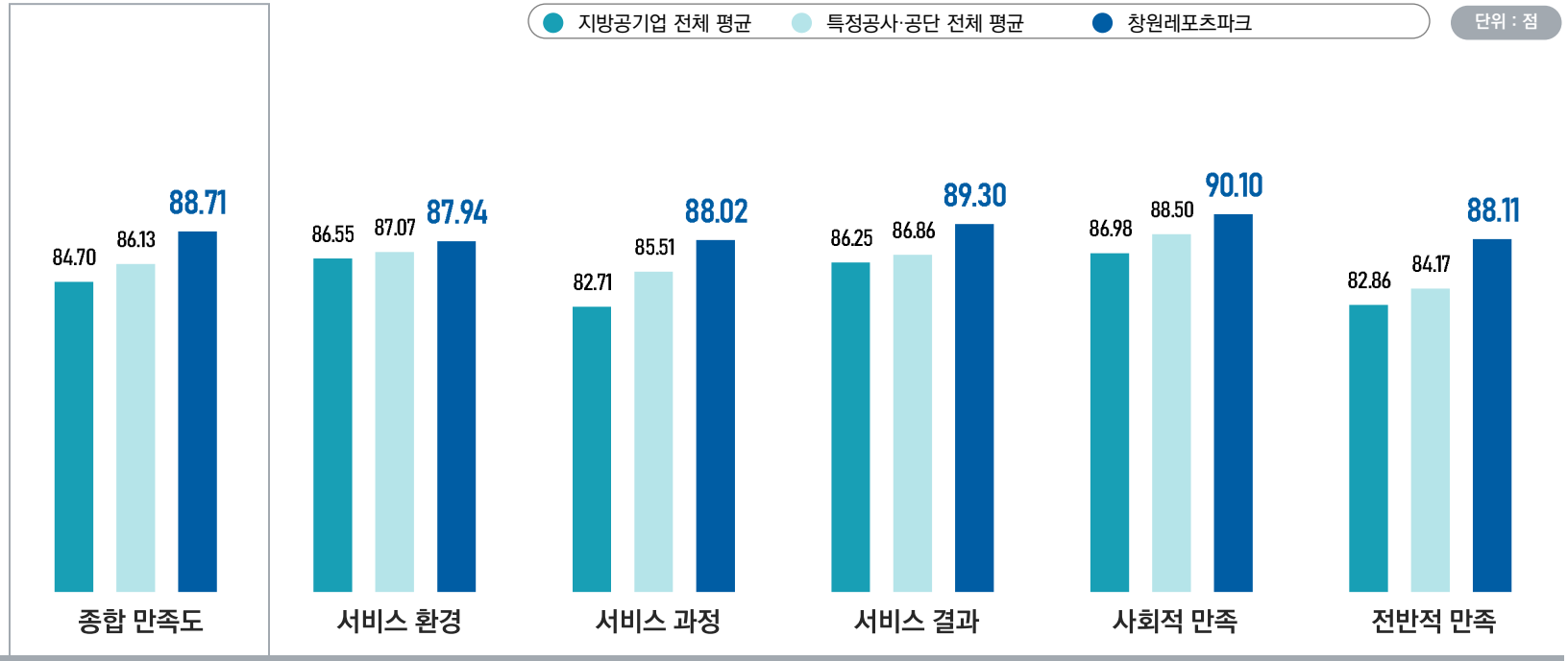




2 전체 평균 대비 분석

| 창원레포츠파크의 종합 만족도는 88.71점으로, 특정공사·공단 전체 평균 대비 2.58점 높게 나타남

| 지방공기업 전체 평균 대비 4.01점 높은 수준임

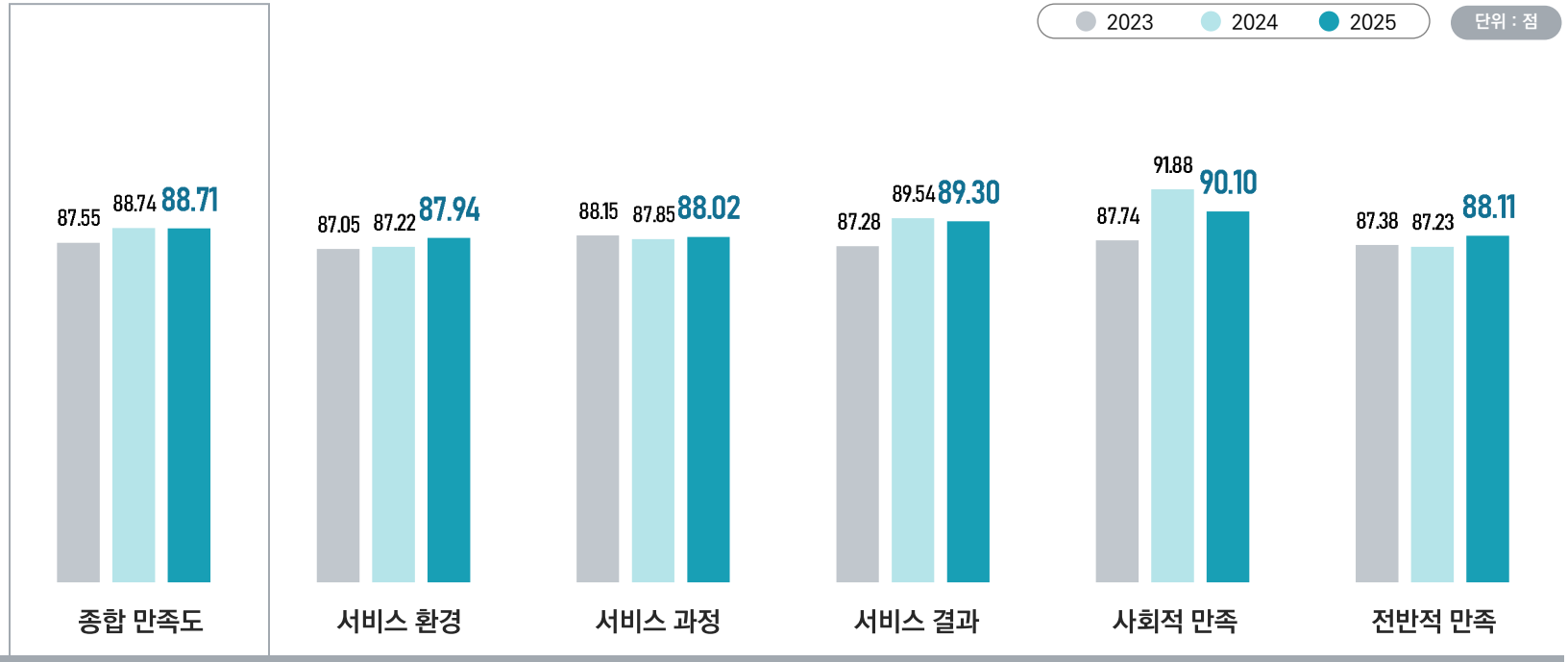


구분		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
창원레포츠파크		88.71	87.94	88.02	89.30	90.10	88.11
지방공기업 전체 평균	점수	84.70	86.55	82.71	86.25	86.98	82.86
	GAP	+4.01	+1.39	+5.31	+3.05	+3.12	+5.25
특정공사·공단 전체 평균	점수	86.13	87.07	85.51	86.86	88.50	84.17
	GAP	+2.58	+0.87	+2.51	+2.44	+1.60	+3.94

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

3 연도별 추이 분석

창원레포츠파크의 연도별 종합 만족도는 2023년 87.55점에서 2024년 88.74점으로 1.19점 상승했으며, 2024년 88.74점에서 2025년 88.71점으로 0.03점 하락함



구분		종합 만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
창원레포츠파크		88.71	87.94	88.02	89.30	90.10	88.11
2024	점수	88.74	87.22	87.85	89.54	91.88	87.23
	GAP('25–'24)	▼0.03	▲0.72	▲0.17	▼0.24	▼1.78	▲0.88
2023	점수	87.55	87.05	88.15	87.28	87.74	87.38
	GAP('24–'23)	▲1.19	▲0.17	▼0.30	▲2.26	▲4.14	▼0.15

4 사업별 분석

| 창원레포츠파크의 사업별 만족도는 자전거문화센터사업의 만족도가 89.79점으로 공영자전거사업 대비 높게 나타남

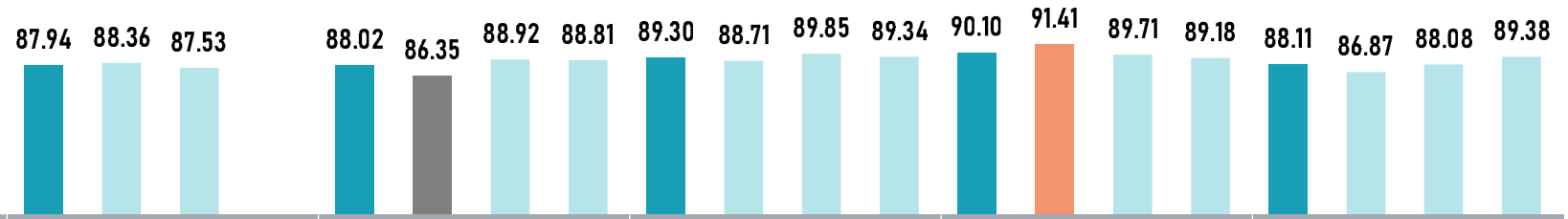
MAX MIN 단위 : 점

구분	사례수(명)	PSI	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
창원레포츠파크	353	88.71	87.94	88.02	89.30	90.10	88.11
공영자전거사업	300	87.99	88.87	87.27	88.14	88.54	87.71
자전거문화센터사업	53	89.79	86.56	89.16	91.03	92.44	88.71

5 차원 및 요소별 분석

| 창원레포츠파크의 요소별 만족도는 공익성이 91.41점으로 가장 높고, 접근성이 86.35점으로 가장 낮게 나타남

MAX MIN 단위 : 점



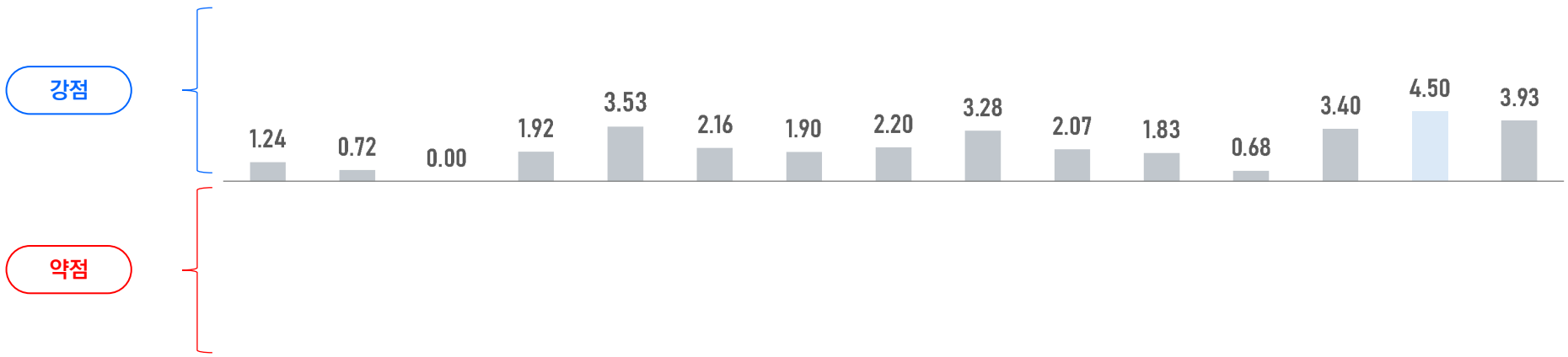
구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
		편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편익성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적
창원레포츠파크	87.94	88.36	87.53	-	88.02	86.35	88.92	88.81	89.30	88.71	89.85	89.34	90.10	91.41	89.71	89.18	88.11	86.87	88.08	89.38
공영자전거사업	88.87	89.50	88.23	-	87.27	88.14	87.18	86.48	88.14	89.03	87.99	87.42	88.54	88.61	88.83	88.17	87.71	88.96	86.85	87.33
자전거문화센터사업	86.56	86.64	86.48	-	89.16	83.65	91.53	92.31	91.03	88.23	92.63	92.23	92.44	95.60	91.03	90.71	88.71	83.73	89.94	92.45

6 벤치마킹 분석

| 특정공사·공단 전체 평균 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 상대적만족도이며, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 도출되지 않음

특정공사·공단 전체 평균 대비 강·약점

상대적 강점* 상대적 약점** 단위 : 점



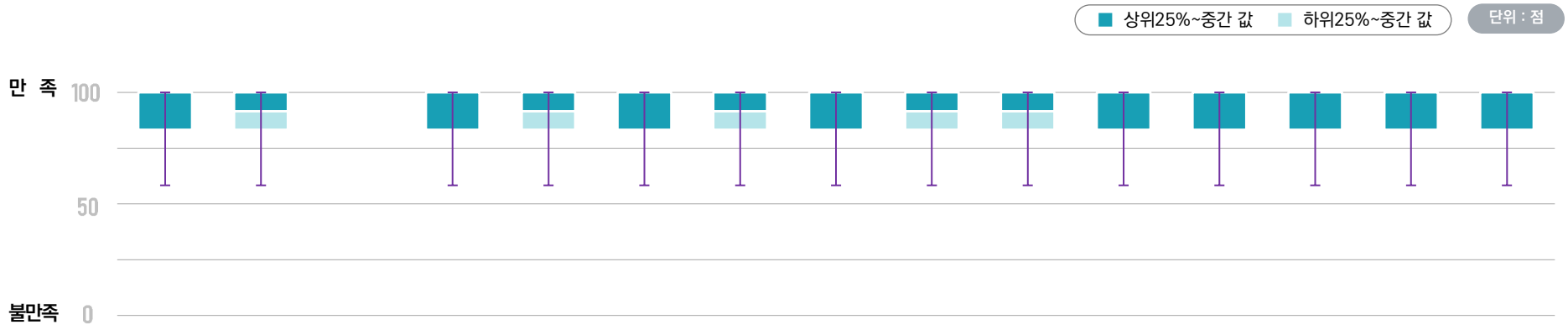
구분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
창원레포츠파크(A)	88.36	87.53		86.35	88.92	88.81	88.71	89.85	89.34	91.41	89.71	89.18	86.87	88.08	89.38
특정공사·공단 전체 평균(B)	87.12	86.81	91.41	84.43	85.39	86.65	86.81	87.65	86.06	89.34	87.88	88.50	83.47	83.58	85.45
GAP(A-B)	+1.24	+0.72	-	+1.92	+3.53	+2.16	+1.90	+2.20	+3.28	+2.07	+1.83	+0.68	+3.40	+4.50	+3.93

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

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

7 Box-Plot 분석

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



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

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 – 1분위수를 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)

III

사업별 결과

01 공영자전거사업
02 자전거문화센터사업

3-1

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

공영자전거사업

01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

02 전체 평균 대비 분석

03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

04 Box-Plot 분석

05 IPA 분석

06 강점·개선 요소

07 VOC 분석

1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

응답자 특성별 결과

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	공영자전거 누비자	300	100.0	87.99
성별	남성	165	55.0	88.74
	여성	135	45.0	87.08
연령	20대	168	56.0	87.46
	30대	49	16.3	88.83
	40대	44	14.7	87.32
	50대	28	9.3	89.16
	60대 이상	11	3.7	92.12

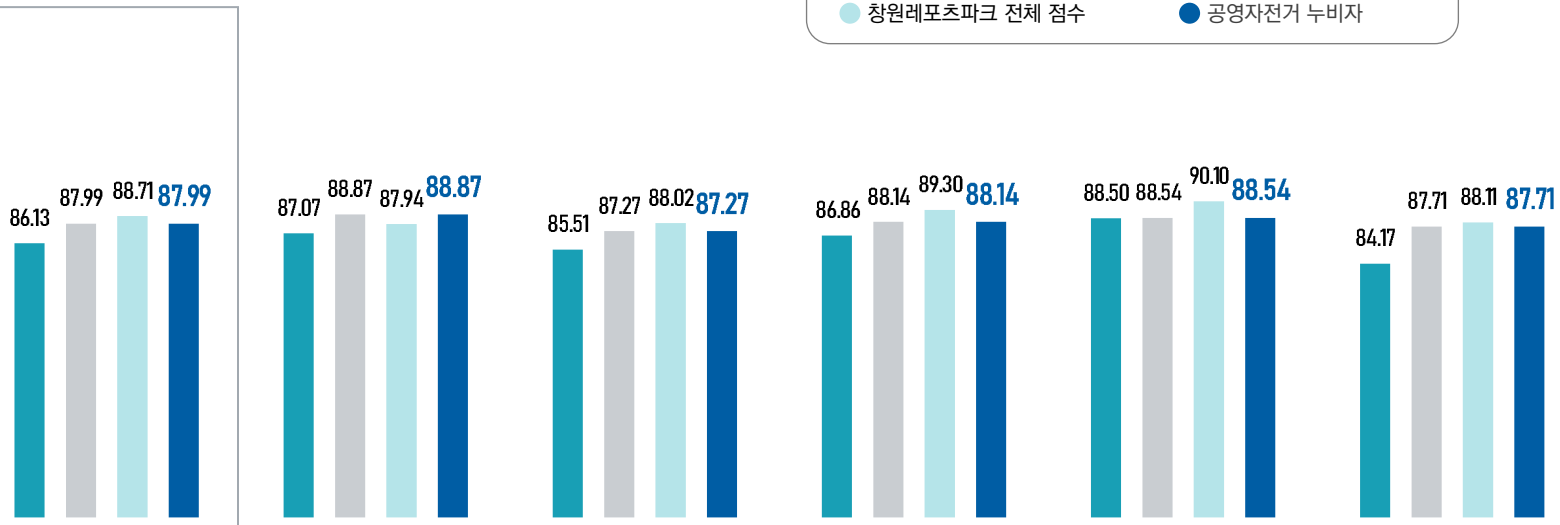
조사 내용

차원요소		항목	점수(점)
서비스 환경	편의성1	누비자는 이용하기가 편리하다	89.50
서비스 과정	접근성1	누비자 이용에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.14
	대응성1	누비자 이용에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	86.01
	대응성2	누비자 운영시스템의 관리 담당직원들은 친절하다	88.34
	신속성1	누비자 이용과 관련한 민원을 직원들이 신속하게 처리한다	86.48
서비스 결j과	편익성1	누비자 운영시스템은 지역주민의 생활에 도움을 준다	89.56
	편익성2	누비자 운영시스템은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.50
	신뢰성1	누비자 운영시스템과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	87.99
	충족성1	누비자 운영시스템의 관리 직원들은 고객 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.74
	충족성2	누비자 운영시스템의 관리 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.09
사회적 만족	공익성1	누비자 운영시스템은 자전거타기 활성화에 기여한다	89.33
	공익성2	누비자 운영시스템은 교통체증 해소에 기여한다	87.89
	공정성1	누비자 운영시스템은 시민들이 이용하기 쉽다	88.83
	지속성1	누비자 운영시스템을 계속 이용할 생각이다	88.17

2 전체 평균 대비 분석

| 공영자전거 누비자의 종합 만족도는 87.99점으로, 이는 창원레포츠파크 전체 점수 대비 0.72점 낮은 수준임

| 특정공사·공단 유형 내 사업 중 공영자전거 누비자 전체 평균 점수와 동일하게, 특정공사·공단 전체 평균 대비 1.86점 높게 나타남



구 분		종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공영자전거 누비자		87.99	88.87	87.27	88.14	88.54	87.71
창원레포츠파크 전체 점수*	점수	88.71	87.94	88.02	89.30	90.10	88.11
	GAP	-0.72	+0.93	-0.75	-1.16	-1.56	-0.40
해당 사업 전체 평균**	점수	87.99	88.87	87.27	88.14	88.54	87.71
	GAP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
특정공사·공단 전체 평균	점수	86.13	87.07	85.51	86.86	88.50	84.17
	GAP	+1.86	+1.80	+1.76	+1.28	+0.04	+3.54

* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

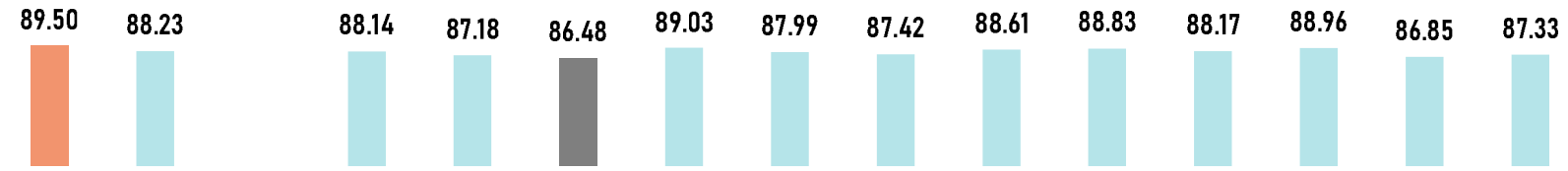
** 해당 사업 전체 평균 : 특정공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 공영자전거 누비자 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

| 공영자전거 누비자의 요소별 만족도는 편의성이 89.50점으로 가장 높고, 신속성이 86.48점으로 가장 낮게 나타남

| 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 향상적, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 공익성으로 나타남

MAX MIN 단위 : 점



구분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
사업 점수(A)	89.50	88.23		88.14	87.18	86.48	89.03	87.99	87.42	88.61	88.83	88.17	88.96	86.85	87.33
기관 전체 점수(B)	88.36	87.53		86.35	88.92	88.81	88.71	89.85	89.34	91.41	89.71	89.18	86.87	88.08	89.38
GAP(A-B)	+1.14	+0.70		+1.79	-1.74	-2.33	+0.32	-1.86	-1.92	-2.80	-0.88	-1.01	+2.09	-1.23	-2.05

※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

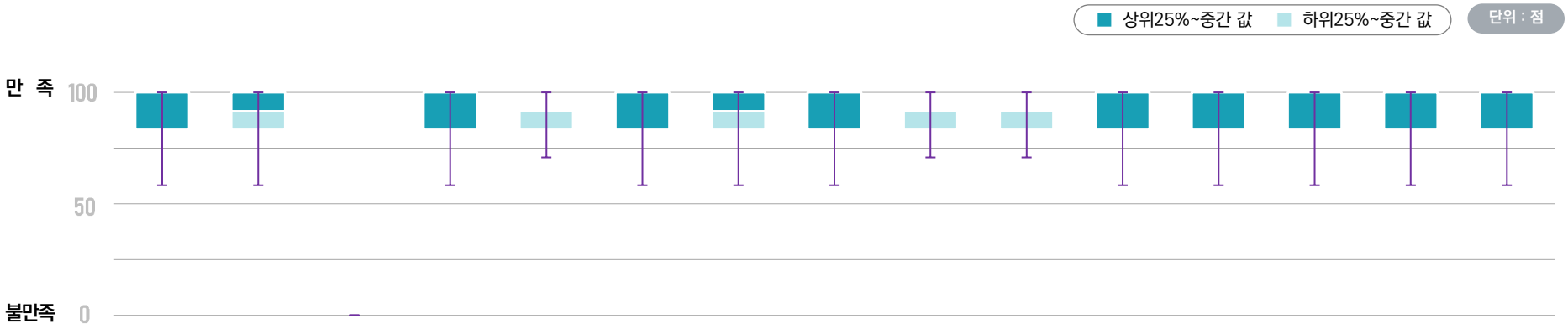
기관 전체 점수 대비 강·약점

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

상대적 강점* 상대적 약점** 단위 : 점

4 Box-Plot 분석

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



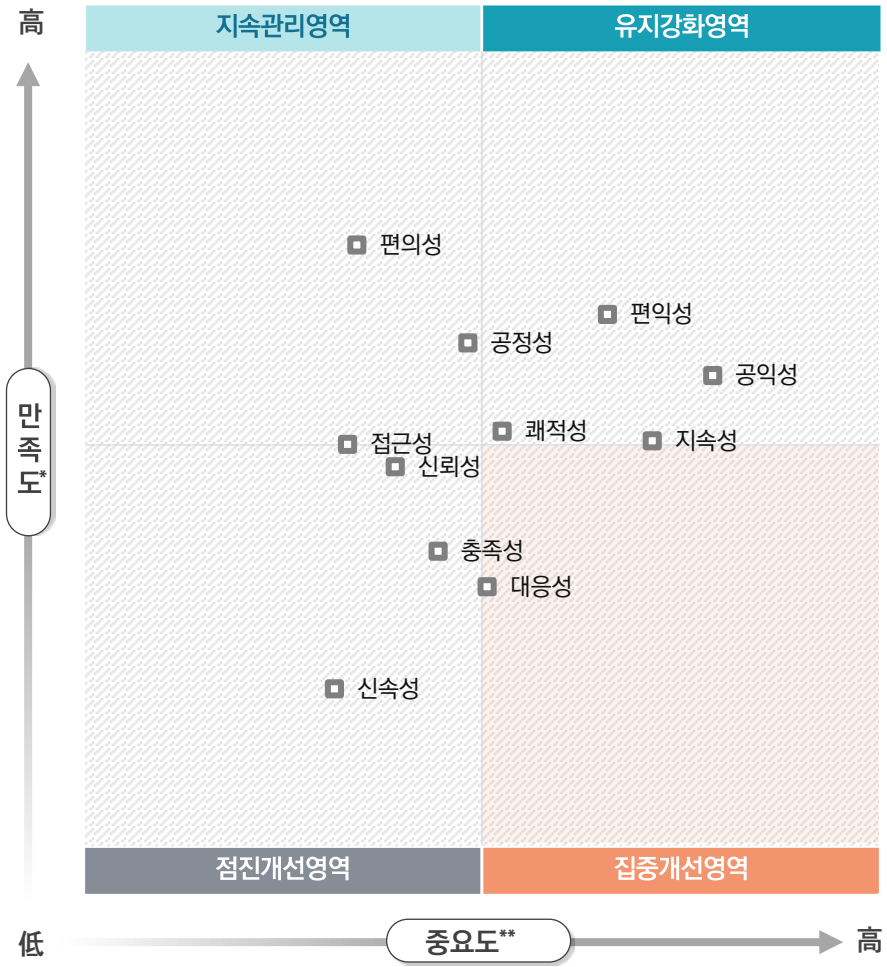
구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	91.67	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	83.33	91.67		83.33	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
1분위수	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67		16.67	8.33	16.67	16.67	16.67	8.33	8.33	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	58.33	58.33		58.33	70.83	58.33	58.33	58.33	70.83	70.83	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

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

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

5 IPA 분석

| 대응성 요소가 타 요소 대비 중요도는 높으나 만족도가 낮아 집중개선 요소로 도출됨



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	86.48	7.16	-11.907
2	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	87.18	9.16	-8.860
3	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	87.42	8.52	-6.200
4	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	87.99	7.95	-1.212
5	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	88.14	7.33	-0.001
6	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	88.17	11.32	0.264
7	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	88.23	9.35	0.831
8	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	88.61	12.11	5.666
9	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	88.83	8.91	6.145
10	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	89.03	10.74	9.495
11	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	89.50	7.45	10.110
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

| 편의성, 쾌적성, 편익성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 대응성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 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 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과	»	사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
서비스 환경	편의성	89.50	88.36	10.110	지속관리	»					강점
	쾌적성	88.23	87.53	0.831	유지강화	»					강점
	안전성	-	-	-	-	»	-	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	88.14	86.35	-0.001	점진개선	»	●		●		개선대상
	대응성	87.18	88.92	-8.860	집중개선	»	●	●	●	●	최우선개선
	신속성	86.48	88.81	-11.907	점진개선	»	●	●	●		우선개선
서비스 결과	편익성	89.03	88.71	9.495	유지강화	»					강점
	신뢰성	87.99	89.85	-1.212	점진개선	»	●	●	●		우선개선
	충족성	87.42	89.34	-6.200	점진개선	»	●	●	●		우선개선
사회적 만족	공익성	88.61	91.41	5.666	유지강화	»		●			관리필요
	공정성	88.83	89.71	6.145	지속관리	»		●			관리필요
	지속성	88.17	89.18	0.264	유지강화	»		●			관리필요

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

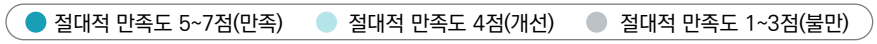
기관의 강점	빈도(건)
편의성	**147**
이용이 편리함	55
거리가 가까움	7
대중교통이 편리함/역세권	7
자전거 이용이 편리함/자전거도로	5
학교/직장과 연결이 가까움	3
편익성	**65**
이용요금이 저렴함	28
효과적임	5
운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음	5
시간이 절약됨	3
여가활동에 도움이 됨	3
쾌적성	**31**
자전거가 깨끗함	4
친환경적임	4
교육환경이 좋음	3
자전거 관리가 잘됨	3
시설 설비가 좋음	3

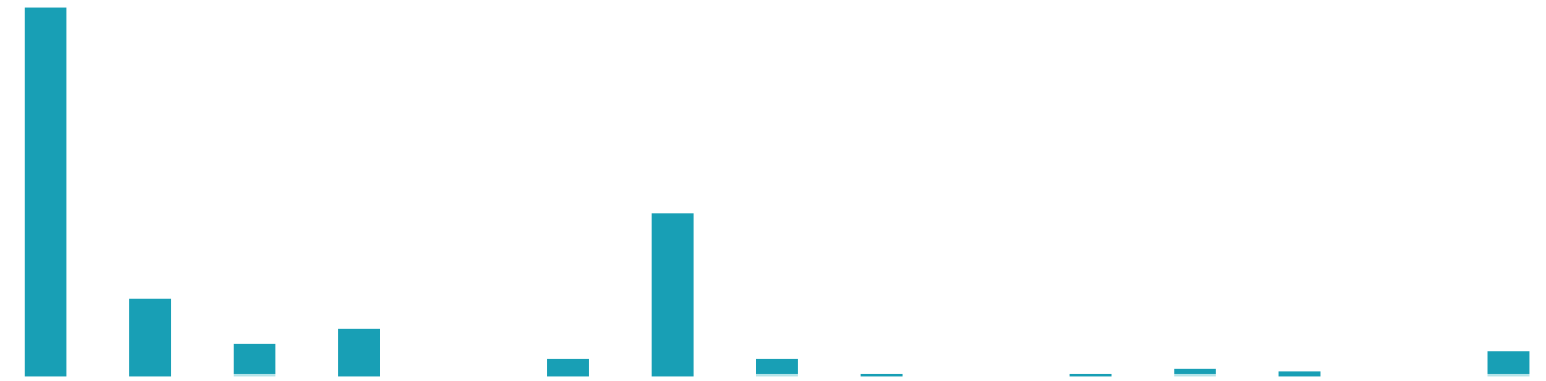
최우선개선 과제	빈도(건)

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

- 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 147건으로 가장 많이 수집됨
- 만족의견은 편의성(147건), 개선의견은 안전성, 신뢰성, 지속성, 절대적(각 1건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황





구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	306	147	31	13	19	0	7	65	7	1	0	1	3	2	0	10
만족의견 수 (건)	302	147	31	12	19	0	7	65	6	1	0	1	2	2	0	9
개선의견 수 (건)	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
불만의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편의성	147
이용이 편리함	55
거리가 가까움	7
대중교통이 편리함/역세권	7
자전거 이용이 편리함/자전거도로	5
학교/직장과 연결이 가까움	3
편익성	65
이용요금이 저렴함	28
효과적임	5
운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음	5
시간이 절약됨	3
여가활동에 도움이 됨	3
쾌적성	31
자전거가 깨끗함	4
친환경적임	4
교육환경이 좋음	3
자전거 관리가 잘됨	3
시설 설비가 좋음	3

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)
안전성	1
자전거 점검 및 관리 강화	1
신뢰성	1
자전거 고장이 잦음	1
지속성	1
정류장 수 확대	1

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)

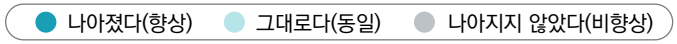
※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

| 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편의성 관련 의견이 55건으로 가장 많이 수집됨

| 향상의견은 편의성(54건), 비향상의견은 편의성(1건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 동일의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황



구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	172	55	39	3	8	3	7	35	3	3	6	0	1	4	0	5
향상의견 수 (건)	171	54	39	3	8	3	7	35	3	3	6	0	1	4	0	5
동일의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
비향상의견 수 (건)	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	54
이용이 편리함	11
이용편리/사용편리함	4
체육/운동시설 좋음	3
정거장이 많음	3
대중교통이 편리함/역세권	3
쾌적성	39
공기가 좋음	9
내부 환경이 좋음	3
공기질이 좋음	3
공기질 좋음	3
환경이 좋다	3
편익성	35
건강/활력에 도움이 됨	7
이용요금이 저렴함	6
여가활동에 도움이 됨	3
교통 문제 해결에 도움이 됨	2
건강관리에 도움이 됨	2

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)
편의성	1
자전거 분실시 처리 절차 복잡함	1

※ 주요 VOC만 제시

7 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	**29**
시간 제한 이용/이용시간이 짧음	4
전반적인 관리가 필요함	2
정거장 확충 요망	2
운영시간을 늘려야 함/마감시간 연장	2
노후 자전거 교체 필요	2
신속성	**11**
고장시 신속한 처리 요망	5
신속한 고장수리 요망	4
효율적인 업무처리 요망	1
신속한 보수/고장/수리 요망	1
신뢰성	**9**
자전거 고장이 잦음	5
문제(고장,이슈)가 잦음	1
지속적인 관리가 필요함	1
철저한 준비 요망	1
체계적 관리 필요	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
안전성	**8**
자전거 점검 및 관리 강화	3
공사 시 안전에 유의해야 함	1
현장 중심의 관리가 필요함	1
잦은 고장 개선 요망	1
노후기구 점검 및 교체 요망	1
지속성	**6**
정류장 수 확대	2
자전거 대여 장소 확대	1
자전거 댓수 확대	1
더 많은 곳에 시설 설치 확대 요망	1
지역별로 생겼으면	1
접근성	**5**
업무 및 관리 내용에 대한 홍보가 필요함	1
접근성이 좋지 않음	1
자전거 앱 개선 요망	1
정류장 접근성 필요	1
장소 찾기 어려움	1

※ 주요 VOC만 제시

3-2

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

자전거문화센터사업

01 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

02 전체 평균 대비 분석

03 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

04 Box-Plot 분석

05 IPA 분석

06 강점·개선 요소

07 VOC 분석

1 응답자 특성별 결과 및 조사 내용

응답자 특성별 결과

구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
사업명	자전거문화센터	53	100.0	89.79
성별	남성	0	0.0	
	여성	53	100.0	89.79
연령	20대	4	7.5	86.04
	30대	6	11.3	91.86
	40대	6	11.3	96.81
	50대	15	28.3	91.10
	60대 이상	22	41.5	87.11

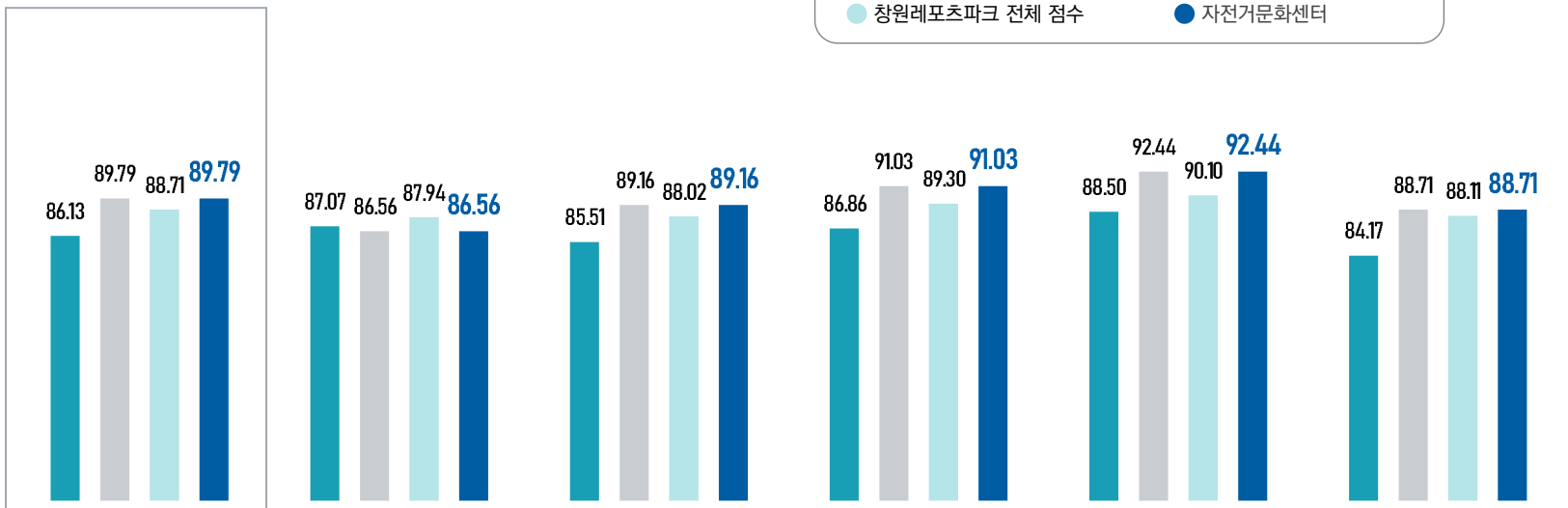
조사 내용

차원요소		항목	점수(점)
서비스 환경	편의성1	자전거문화센터는 이용하기 편하다	88.99
	편의성2	자전거문화센터 편의시설(휴게실, 탈의실 등)이 잘 갖춰져 있다	84.29
	쾌적성1	자전거문화센터는 시설(교육장)이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	86.48
서비스 과정	접근성1	자전거교육 프로그램에 대한 안내가 잘 되고 있다	83.65
	대응성1	자전거 교육에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.10
	대응성2	자전거문화센터의 직원들은 친절하다	94.97
	신속성1	자전거교육과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	92.31
서비스 결과	편익성1	자전거문화센터는 이용할 때 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	84.29
	편익성2	자전거문화센터는 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	92.16
	신뢰성1	자전거문화센터 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.63
	충족성1	자전거문화센터 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	92.31
	충족성2	자전거문화센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	92.16
	공익성1	자전거 교육 프로그램은 지역주민에게 유익하다	95.60
사회적 만족	공정성1	자전거문화센터는 누구나 이용하기 편하다	91.03
	지속성1	자전거문화센터의 자전거교육을 확대(공급) 할 필요가 있다	90.71

2 전체 평균 대비 분석

| 자전거문화센터의 종합 만족도는 89.79점으로, 이는 창원레포츠파크 전체 점수 대비 1.08점 높은 수준임

| 특정공사·공단 유형 내 사업 중 자전거문화센터 전체 평균 점수와 동일하게, 특정공사·공단 전체 평균 대비 3.66점 높게 나타남



구 분		종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
자전거문화센터		89.79	86.56	89.16	91.03	92.44	88.71
창원레포츠파크 전체 점수*	점수	88.71	87.94	88.02	89.30	90.10	88.11
	GAP	+1.08	-1.38	+1.14	+1.73	+2.34	+0.60
해당 사업 전체 평균**	점수	89.79	86.56	89.16	91.03	92.44	88.71
	GAP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
특정공사·공단 전체 평균	점수	86.13	87.07	85.51	86.86	88.50	84.17
	GAP	+3.66	-0.51	+3.65	+4.17	+3.94	+4.54

* 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

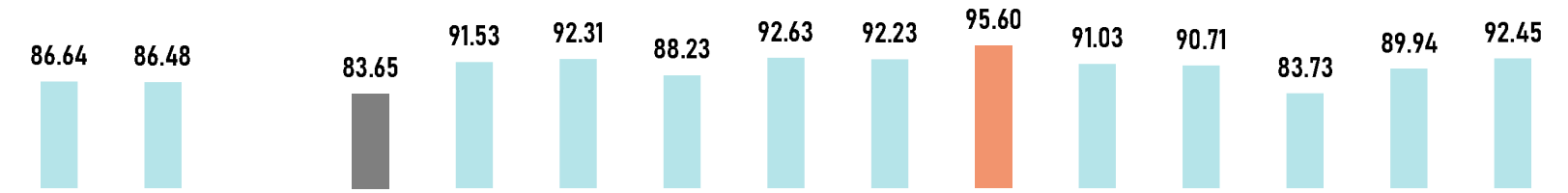
** 해당 사업 전체 평균 : 특정공사·공단 유형 내 기관의 사업 중 자전거문화센터 사업 전체에 대한 만족도 점수 평균치

3 요소별 만족도 및 벤치마킹 분석

| 자전거문화센터의 요소별 만족도는 공익성이 95.60점으로 가장 높고, 접근성이 83.65점으로 가장 낮게 나타남

| 기관 전체 점수 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 공익성, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 향상적으로 나타남

MAX MIN 단위 : 점



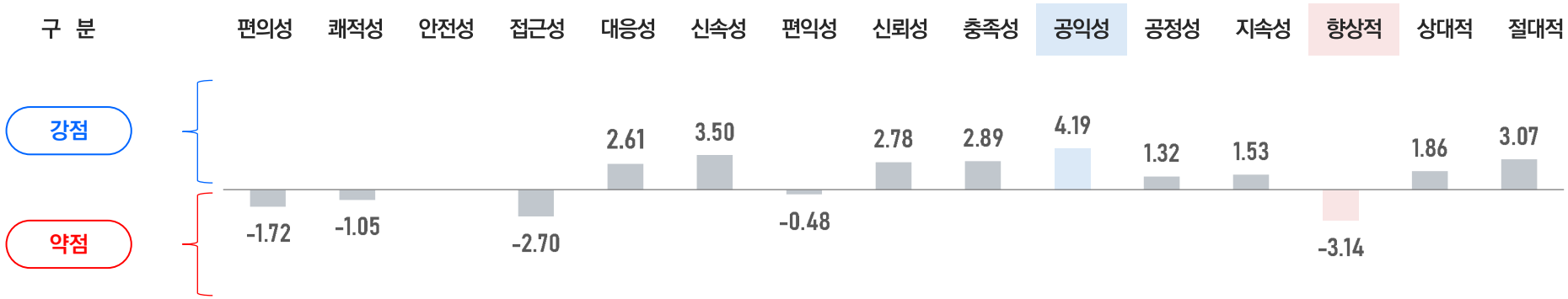
구분	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
사업 점수(A)	86.64	86.48		83.65	91.53	92.31	88.23	92.63	92.23	95.60	91.03	90.71	83.73	89.94	92.45
기관 전체 점수(B)	88.36	87.53		86.35	88.92	88.81	88.71	89.85	89.34	91.41	89.71	89.18	86.87	88.08	89.38
GAP(A-B)	-1.72	-1.05		-2.70	+2.61	+3.50	-0.48	+2.78	+2.89	+4.19	+1.32	+1.53	-3.14	+1.86	+3.07

※ 기관 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

기관 전체 점수 대비 강·약점

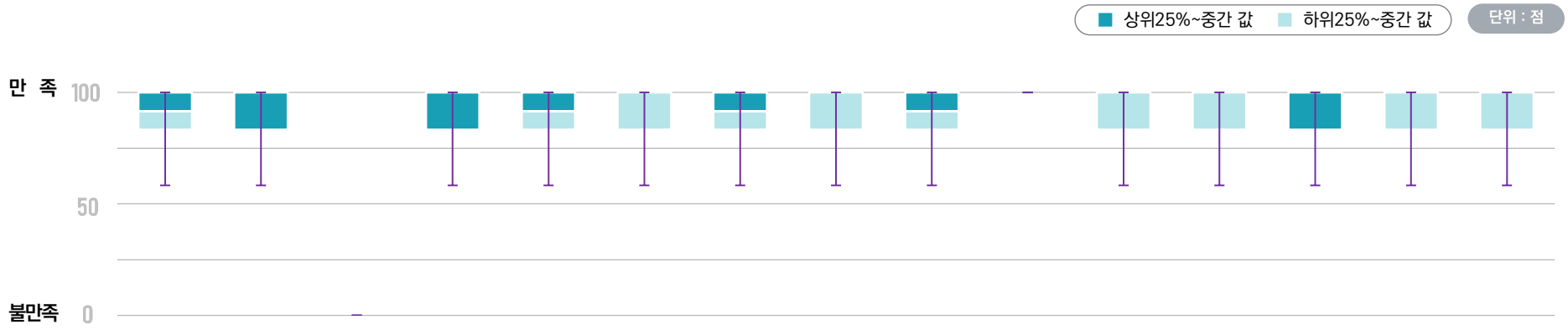
* 상대적 강점 : 기관 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소 ** 상대적 약점 : 기관 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

상대적 강점* 상대적 약점** 단위 : 점



4 Box-Plot 분석

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



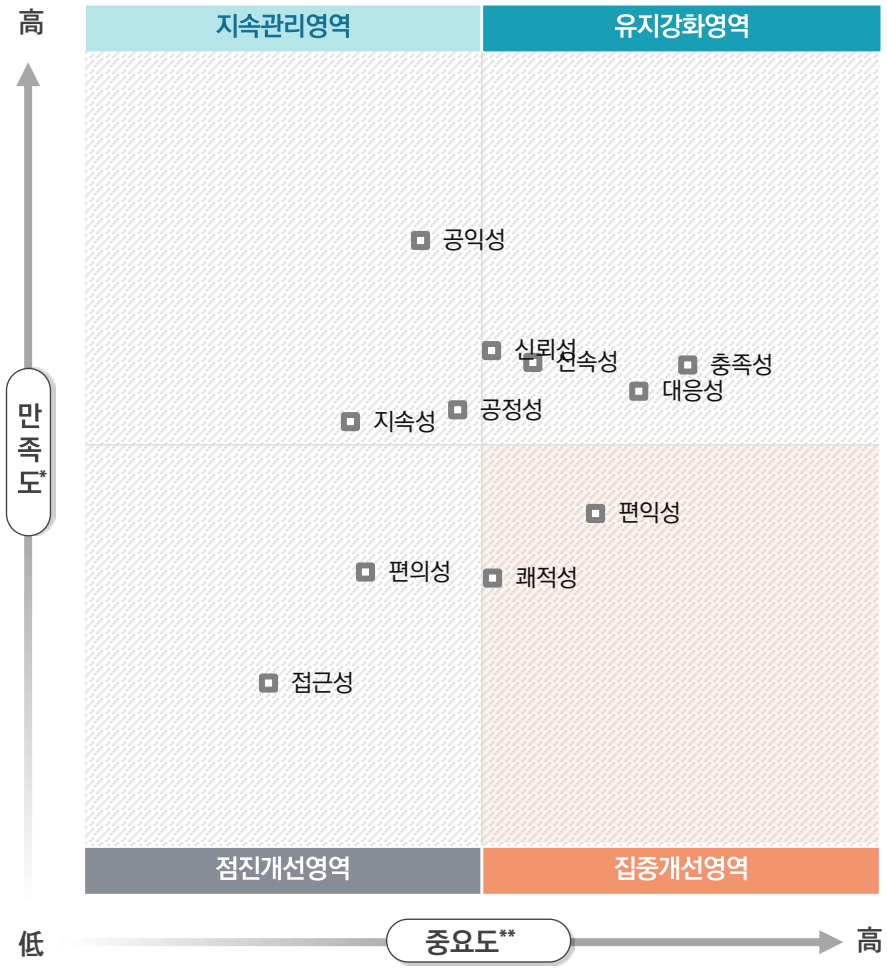
구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족		
	편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
3분위수	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	91.67	83.33		83.33	91.67	100.00	91.67	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	83.33	100.00	100.00
1분위수	83.33	83.33		83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100.00	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67		16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	0.00	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00		100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	58.33	58.33		58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	100.00	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

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

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

5 IPA 분석

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



개선 우선 순위

순위	요소	평가 개념	만족도* (점)	중요도** (%)	레버리지 지수***
1	쾌적성	시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가	86.48	9.30	-33.608
2	접근성	안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가	83.65	4.93	-31.788
3	편의성	이용 환경의 편리성, 시설의 편리성에 대한 평가	86.64	6.83	-23.538
4	편익성	서비스를 통한 이익 등에 대한 평가	88.23	11.30	-21.103
5	지속성	서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	90.71	6.53	3.998
6	공정성	공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가	91.03	8.62	8.037
7	대응성	고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가	91.53	12.14	17.472
8	신속성	이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	92.31	10.08	22.331
9	신뢰성	서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가	92.63	9.28	23.522
10	충족성	서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	92.23	13.10	28.018
11	공익성	서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가	95.60	7.89	43.435
12	-	-	-	-	-

* 만족도 : 해당 요소 점수

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

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

6 강점·개선 요소 : ① 요소 도출

| 대응성, 신속성, 신뢰성, 충족성, 공익성, 공정성 요소가 유지·강화해야 하는 강점 요소로 도출된 반면, 쾌적성, 편익성 요소의 경우 개선이 가장 시급한 최우선개선 요소로 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 전체 점수*	레버리지 지수	IPA 결과	»	사업 점수 Bottom5	사업 점수 < 기관 전체 점수	레버리지 지수 (-) : 약점	IPA 결과 : 집중개선	개선 요소
서비스 환경	편의성	86.64	88.36	-23.538	점진개선	»	●	●	●		우선개선
	쾌적성	86.48	87.53	-33.608	집중개선	»	●	●	●	●	최우선개선
	안전성	-	-	-	-	»	-	-	-	-	-
서비스 과정	접근성	83.65	86.35	-31.788	점진개선	»	●	●	●		우선개선
	대응성	91.53	88.92	17.472	유지강화	»					강점
	신속성	92.31	88.81	22.331	유지강화	»					강점
서비스 결과	편익성	88.23	88.71	-21.103	집중개선	»	●	●	●	●	최우선개선
	신뢰성	92.63	89.85	23.522	유지강화	»					강점
	충족성	92.23	89.34	28.018	유지강화	»					강점
사회적 만족	공익성	95.60	91.41	43.435	지속관리	»					강점
	공정성	91.03	89.71	8.037	지속관리	»					강점
	지속성	90.71	89.18	3.998	지속관리	»	●				관리필요

* 기관의 전체 점수는 사업별 가중치가 반영된 점수임

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

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
충족성	20
강사가 잘 가르침	5
교육을 잘해줌	5
강사가 우수함/수업을 잘함	2
직원이 관리를 잘함	1
직원이 전문성이 있음	1
대응성	11
직원이 친절함	5
친절하게 안내함	2
강사가 친절함	1
직원이 직접방문해서 교육을 해줌	1
직원이 필요한것 미리 알아서 해줌	1
신뢰성	8
관리가 체계적임	4
신뢰/믿음이 감	1
직원이 정확하게 설명함	1
신뢰/믿음있게 운영함	1
체계적인 시스템이 잘 되어 있음	1

최우선개선 과제	빈도(건)

6 강점·개선 요소 : ② 기관의 강점 및 개선 과제

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

기관의 강점	빈도(건)
신속성	1
교육이 체계적임	1
공정성	1
다양한 연령대 참여함	1

최우선개선 과제	빈도(건)

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 수집현황

| 전반적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 편익성 관련 의견이 26건으로 가장 많이 수집됨

| 만족의견은 편익성(26건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 개선의견, 불만의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

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

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	93	12	0	5	5	11	1	26	8	20	0	1	0	0	0	4
만족의견 수 (건)	93	12	0	5	5	11	1	26	8	20	0	1	0	0	0	4
개선의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
불만의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

7 VOC 분석 : ① 전반적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

만족의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족한다고 응답한 사유	빈도 (건)
편익성	26
자전거를 탈 수 있음	8
교육 내용이 좋음	4
운동을 할 수 있어 좋음/운동하기 좋음	1
아이들과 함께 즐기기 좋음	1
경험/체험 프로그램 있어 좋음	1
충족성	20
강사가 잘 가르침	5
교육을 잘해줌	5
강사가 우수함/수업을 잘함	2
직원이 관리를 잘함	1
직원이 전문성이 있음	1
편의성	12
자전거 이용이 편리함/자전거도로	2
불편 사항이 없음/문제가 없음	1
운영 시간이 여유로움	1
긴 시간 이용할 수 있음	1
이용이 편리함	1

개선의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 보통이라고 응답한 사유	빈도 (건)

불만의견 상세

서비스에 대해 전반적으로 만족하지 않는다고 응답한 사유	빈도 (건)

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 수집현황

| 향상적 만족도 평가에 영향을 미친 사유는 대응성, 편익성 관련 의견이 각 12건으로 가장 많이 수집됨

| 향상의견은 대응성(12건), 동일의견은 향상적(3건) 관련 의견이 가장 많이 수집되었으며, 비향상의견의 경우 고객 의견이 수집되지 않음

VOC 수집 현황

● 나아졌다(향상) ● 그대로다(동일) ● 나아지지 않았다(비향상)

구 분		편의성	쾌적성	안전성	접근성	대응성	신속성	편익성	신뢰성	충족성	공익성	공정성	지속성	향상적	상대적	절대적
전체 (건)	59	8	3	2	5	12	2	12	1	4	2	2	0	3	0	3
향상의견 수 (건)	53	8	2	2	5	12	2	11	1	4	2	1	0	0	0	3
동일의견 수 (건)	6	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	0	0
비향상의견 수 (건)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

7 VOC 분석 : ② 향상적 만족 관련 VOC 상세

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아졌다고 생각하는 사유	빈도 (건)
대응성	12
친절하게 안내함	4
직원이 친절함	3
강사가 친절함	2
친근함/익숙함	1
직원이 먼저 불편사항을 물어봄	1
편익성	11
자전거를 탈 수 있음	3
건강관리에 도움이 됨	2
프로그램/교육이 우수함	1
지원 잘해줌/개최지원	1
삶의 질/복지 향상됨	1
편의성	8
이용이 편리함	1
주민 편의를 위해 노력함	1
학습공간이 있음	1
주변에 아파트단지 있어 시설이용 편리함	1
자전거 댓수가 많음	1

동일의견 상세

이전 대비 서비스가 그대로라고 생각하는 사유	빈도 (건)
향상적	3
체감되는 변화 없음(비슷함,같음)	1
서비스가 변화가 없음	1
노후된 기계/기구 교체 요망	1
쾌적성	1
시설/환경이 쾌적하지 않음	1
편익성	1
노력대비 성과 없음/눈에 띄는 결과가 없음	1

비향상의견 상세

이전 대비 서비스가 나아지지 않았다고 생각하는 사유	빈도 (건)

※ 주요 VOC만 제시

7 VOC 분석 : ③ 서비스 개선요구 및 건의사항 관련 VOC

※ VOC가 수집되지 않은 경우, 제시되지 않음

개선요구 및 건의사항 상세

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
편의성	**26**
노후 자전거 교체 필요	3
불편 사항이 없음/문제가 없음	2
다양한 프로그램이 시간/요일대 요망	2
이용이 불편함	1
운영 시간 연장 요망	1
충족성	**14**
임대/교육 기간 연장 요망	4
철저한 업무 교육이 필요함	2
수업이 없어지는 경우가 있음	1
자전거 대여 서비스 요망	1
수시로 초보자를 위한 교육 강화	1
쾌적성	**8**
자전거 전용도로 정비 필요	2
청결 관리 요망	1
도로 포장이 좋지 않음	1
산책길/자전거길 관리	1
시설 관리 잘 해 주었으면 함	1

개선이 필요하거나 바라는 점	빈도 (건)
안전성	**6**
안전 교육 필요	3
교육장소 안전성 확보	2
관광사업인데 위험한 곳에 길이 있음	1
대응성	**4**
직원이 친절하지 않음	1
직원의 친절성 향상 필요	1
적극적인 직원 응대 요망	1
직원의 친절한 근무/응대 태도/서비스 요망	1
지속성	**4**
자전거 대여장소 확대	2
교육 횟수 확대 요망	1
지속적으로 운영 요망	1

※ 주요 VOC만 제시

IV

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

조사 결과 요약

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1 전체 요약

전체 대비

창원레포츠파크의
종합만족도는 88.71점

전년 대비

전년도 종합만족도 대비
0.03점 하락

사업별

만족도가 가장 높은 사업은
자전거문화센터사업
89.79점

요소별

만족도가 가장 높은 요소는
사회적 만족 – 공익성
91.41점

2 사업별 요약

공영자전거사업

공영자전거사업의
종합만족도는 87.99점

만족도가 가장 높은 차원은
서비스 환경 – 88.87점

만족도가 가장 높은 요소는
편의성 – 89.50점

자전거문화센터사업

자전거문화센터사업의
종합만족도는 89.79점

만족도가 가장 높은 차원은
사회적 만족 – 92.44점

만족도가 가장 높은 요소는
공익성 – 95.60점

V

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

지방공기업 전체 결과

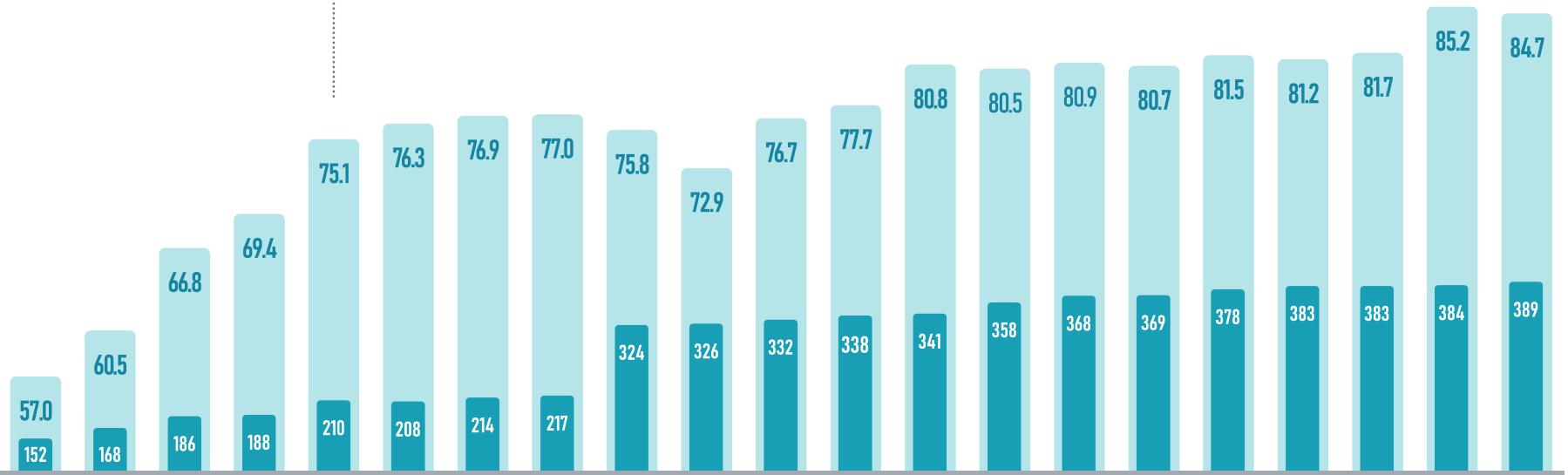
지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

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

점수 기관수 단위 : 점

PSI모델 적용시작



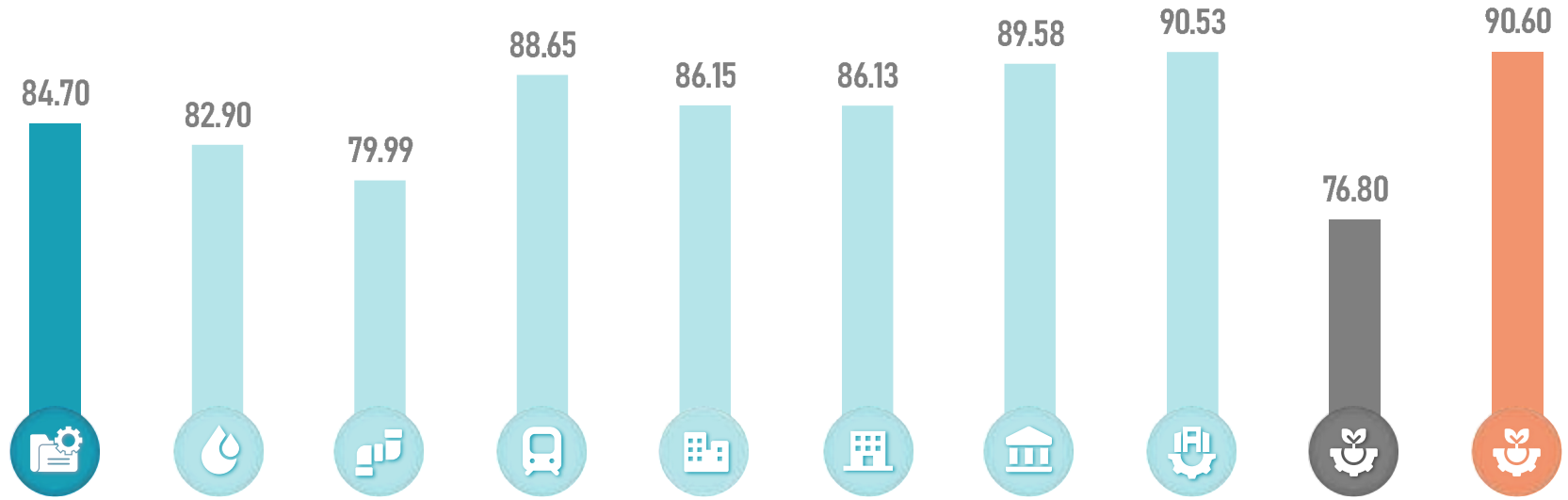
구 분	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
GAP	-	+3.5	+6.3	+2.6	+5.7	+1.2	+0.6	+0.1	-1.2	-2.9	+3.8	+1.0	+3.1	-0.3	+0.4	-0.2	+0.8	-0.3	+0.5	+3.5	-0.5
조사대상 기관수(개)	152	168	186	188	210	208	214	217	324	326	332	338	341	358	368	369	378	383	381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

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
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	86.50	82.54	88.85	86.26	87.07	90.07	90.37	78.43	90.60
편의성	87.22	88.79	82.70	89.00	86.41	87.12	88.96	90.08	79.06	89.84
쾌적성	85.88	84.20	82.38	89.42	86.04	86.81	91.18	90.65	77.80	91.17
안전성	90.68	-	-	88.13	-	91.41	-	94.14	-	-
서비스 과정	82.71	82.99	74.12	88.11	85.00	85.51	89.17	89.45	73.05	89.78
접근성	80.49	81.68	68.29	89.90	84.81	84.43	87.41	89.05	67.48	89.48
대응성	84.11	84.61	77.45	86.83	85.15	85.39	90.02	89.36	76.36	89.03
신속성	83.53	82.66	76.62	87.61	85.05	86.65	89.96	89.95	75.29	90.84
서비스 결과	86.25	83.72	84.31	89.60	87.06	86.86	90.21	90.60	78.53	90.40
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