2015년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

【경기도 군포시 시설관리공단】

2015년 10월

지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

군포시시설관리공단
Gunpo City Facilities Management Corporation

경기도 군포시 시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2015년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2015년 10월

지방공기업평가원 이사장

CONTENTS

Ⅰ 조사 개요 04

Ⅱ 조사 결과 종합 14

Ⅲ 조사 결과 19

Ⅳ 사업별 조사결과 26

Ⅴ 조사결과 요약 68

I. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 범위 및 절차
3. 조사 설계
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용방안
7. 조사 추진 경과

1. 조사 배경 및 목적

조사 배경 및 필요성

- 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객헌장 제정/수정
- 고객참여센터 구축 · 운영 및 고객만족도 조사 실시

조사의 필요성

지방 공기업의 성격 및 요구 상황을 감안할 때,
고객지향적 혁신 활동 전개는 필수불가결하며,
이러한 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고,
개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는
정기적인 PSI 조사가 이루어져야 함

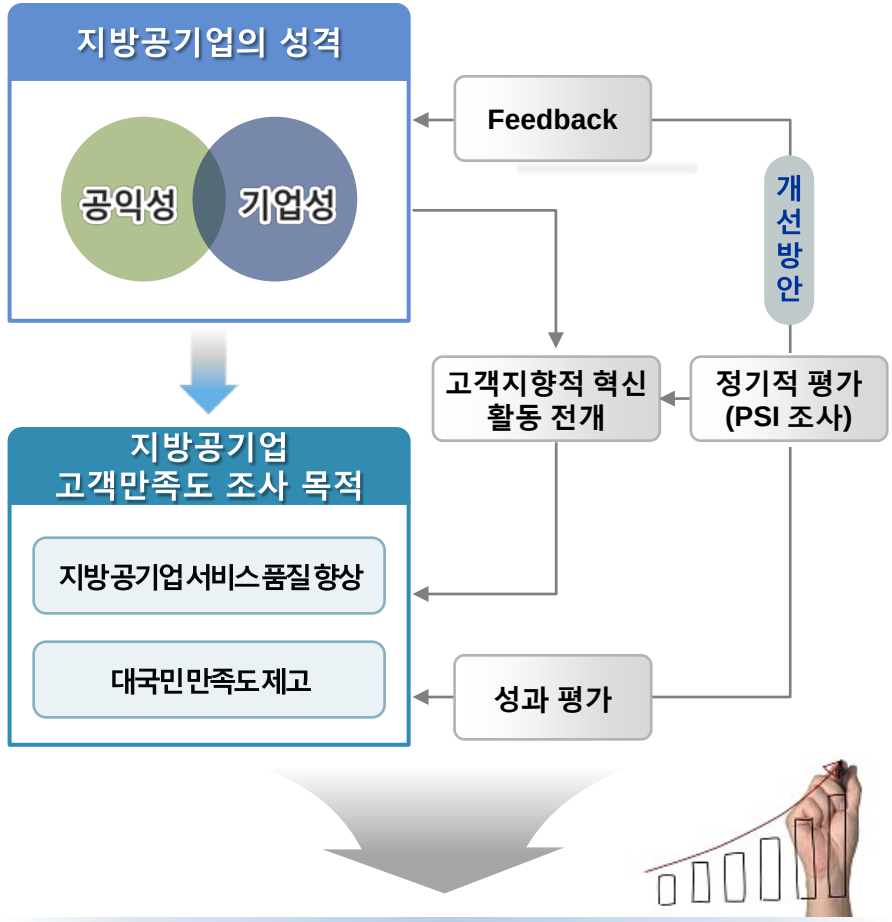
법제도/경영적 시행 근거

법제도적 측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 의무화

경영적 측면

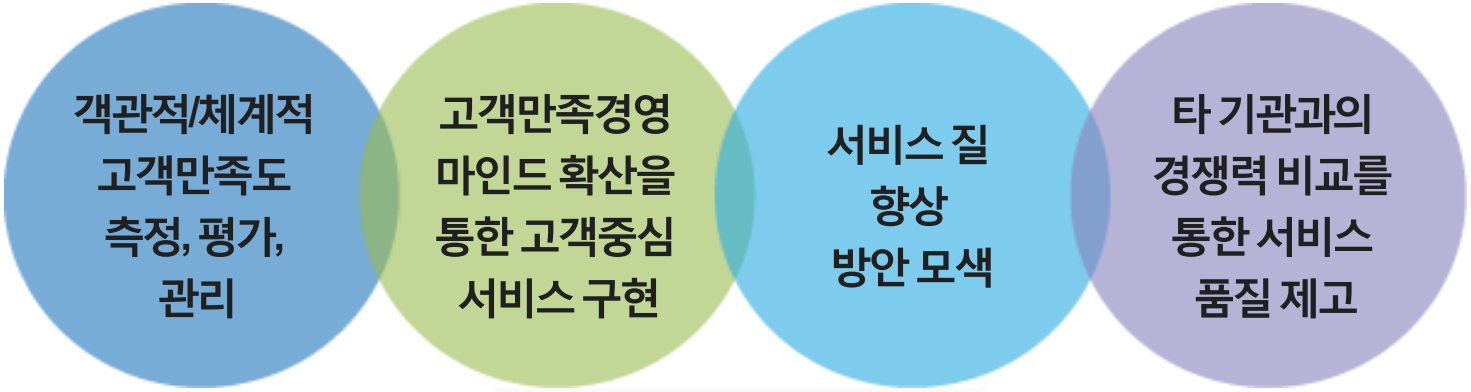
- 고객서비스는 지방공기업의 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
- 지방공기업의 지역성·독과점성 한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치



정기적인 고객만족도 조사의 **측정/평가**가 반드시 필요

1. 조사 배경 및 목적

조사 목적



기대효과

1 고객만족도에 대한 정확한 진단 및 측정

- ☑ 끊임없이 변화하고 다양한 고객의 욕구파악
- ☑ 객관적/과학적 측정 및 진단
- ☑ 결과의 지속적 관리 및 분석

2 신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- ☑ 고객만족경영 체계확립
- ☑ 지방공기업 존립가치 증명
- ☑ 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

3 지방공기업 서비스 품질 향상

- ☑ 고객중심의 서비스 실현
- ☑ 지방공기업에 대한 이미지 향상
- ☑ 효율적인 운영과 책임 경영

2. 조사 범위 및 절차

- ‘지방공기업 고객만족도 조사 표준모델’을 기반으로, 실사진행, 자료검증, 에디팅, 데이터 입력 및 처리, 전산처리 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨

조사 기획

실사 및 분석

보고서 작성

고객만족도 평가모델 개발

- 행정안전부 지방공기업 고객만족도 평가 PSI모델 기반

조사설계 설문지 작성

- 기관성격에 따른 조사대상 확정 및 표본 설계
- 설문지 작성

실사 진행

- 각 업무 특성별 고객을 대상으로 구조화된 설문지 이용, CATI 및 1:1 개별 면접 진행

데이터 검증 및 입력

- 수집 자료에 대한 신뢰성 확보 위해 검증 실시
- 검증보고서 작성
- 수집된 자료의 에디팅/ 코딩

전산처리

- 에디팅/코딩된 자료의 전산입력 및 전산처리
- 기초결과표 및 지수 산출 위한 가중분석 실시

분석테이블 작성

- 개별업무별 및 기관통합 전산 보고서 작성

종합보고서 작성

- 분석결과를 바탕으로 통계 솔루션에 의한 종합지수 산출 및 PSI 종합 보고서 작성

3. 조사 설계

조사 대상	경기도 군포시 시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객
모 집 단	평가 대상별 고객 정의
표본 추출	해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)
표본 크기	총 400 Samples

사업 유형	조사방법	샘플수
공영주차장관리사업_공영주차장	전화조사	(140)
체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영_시민체육광장	전화조사	(160)
종량제봉투판매사업_종량제봉투판매	전화조사	(60)
장애인콜택시운영사업_교통약자이동지원센터	전화조사	(40)

자료 수집 방법	CATI System을 활용한 전화조사
조사 기간	2015년 4월 8일 ~ 6월 19일 (매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화조사 진행)

4. PSI 모델 구성 및 내용

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

최고수준의 지방공기업 평가 모델
각 분야 전문가 및 교수진 참여하여 모델 정립
(경영학, 통계학, 소비자학 등)

지방공기업 CS특화 모델
지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 반영, 평가원 고유의 PSI(Public Satisfaction Index) 모델 개발

오랜 경험과 노하우를 반영
9년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
서비스 제공 환경에 대한 만족도 평가	서비스 제공 과정에 대한 만족도 평가	제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가	서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가	서비스에 대한 전반적 만족도 평가
편의성	접근성	편익성	공익성	향상적
쾌적성	대응성	신뢰성	공정성	상대적
안전성	신속성	충족성	지속성	절대적
▪ 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가 ▪ 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가 ▪ 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가	▪ 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가 ▪ 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가 ▪ 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가	▪ 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가 ▪ 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가 ▪ 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가	▪ 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가 ▪ 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가 ▪ 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가	▪ 서비스에 대한 향상적 만족 수준 평가 ▪ 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가 ▪ 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

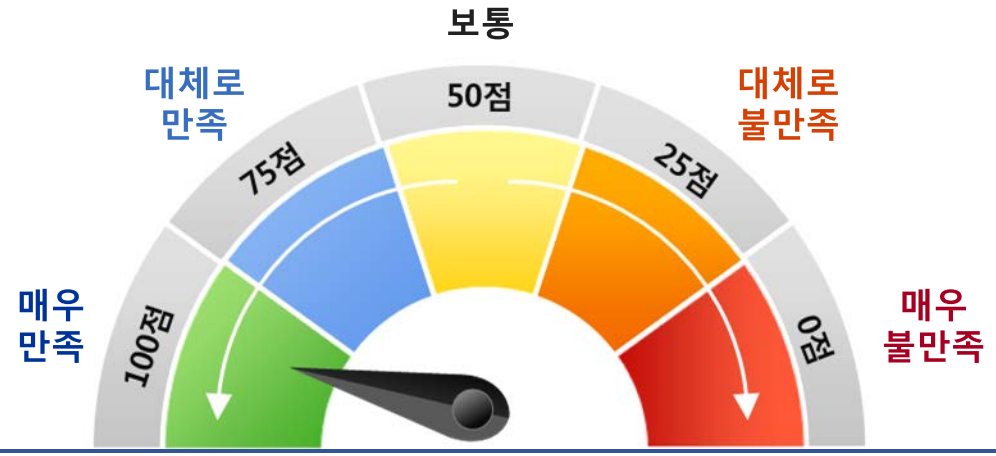
5. PSI 평가척도 및 측정방법

PSI 모델 평가 척도

항목별로 5점 척도를 100점 만점으로 환산

구 분	5점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	5	100	25 X (5-1)
대체로 만족	4	75	25 X (4-1)
보 통	3	50	25 X (3-1)
대체로 불만족	2	25	25 X (2-1)
매우 불만족	1	0	25 X (1-1)

만족도의 해석



100점 만점으로 환산한 만족도 지수는
50점을 기준으로 100점으로 갈수록
만족도가 높으며,
0점으로 갈수록 만족도가 낮음

5. PSI 평가척도 및 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

시설관리공단 P.S.I

$$w1\,(\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2\,(\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3\,(\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4\,(\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5\,(\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

[구분]	[차원]	[중요도]
W1	서비스 환경	10%
W2	서비스 과정	20%
W3	서비스 결과	20%
W4	사회적 만족	20%
W5	전반적 만족	30%

본 PSI 측정의 장점

추정의 방법이 아닌 측정치를 이용

Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용,
추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능

기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화

기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어
오차 발생의 확률이 높은 것을 보완,
체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해
다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴

6. 분석내용 및 활용방안

분석내용

현재 PSI 수준에 대한 진단

고객특성별 비교 분석

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석

전체 만족도 결과 비교 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 종합 만족도 산출

불만족 요인을 위주로 향후 개선을 위한 방향 도출

사업 특성에 따른 강약점 도출

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악

VOC 분석

- 고객의 불만사항 및 Needs Point 파악

【 결과 활용 방안 】

1. 세부 고객 유형에 따른 Needs 및 특성 파악을 통해 **고객 유형별 개선 전략** 도출
2. 차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적인 **종합만족도 점수 산출**
3. IPA를 통한 사업의 **강·약점 파악** 유지/강화/개선 전략 수립

7. 조사 추진 경과

‘15. 02. 27	2015년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
‘15. 03. 06	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 CS위원회 구성
‘15. 03. 19~20	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(332개 기관, 부산광역시 인재개발원)
‘15. 04. 02	2015년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정
‘15. 03. 23 ~ ‘15. 04. 03	PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
‘15. 04. 08 ~ ‘15. 06. 19	- 상수도사업(114개 기관), 하수도사업(86개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Web CATI System) - 도시철도사업(7개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Face to Face Interview) - 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(83개 기관), 기타공사공단(22개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Web CATI System, Face to Face Interview)
‘15. 06. 22	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고
‘15. 10. 05	지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출

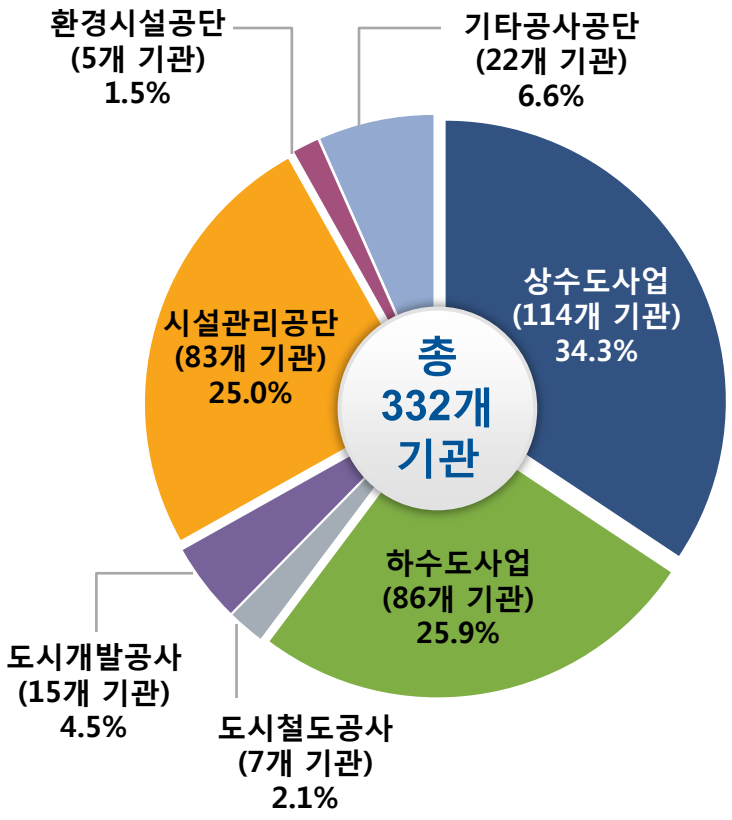
Ⅱ. 조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

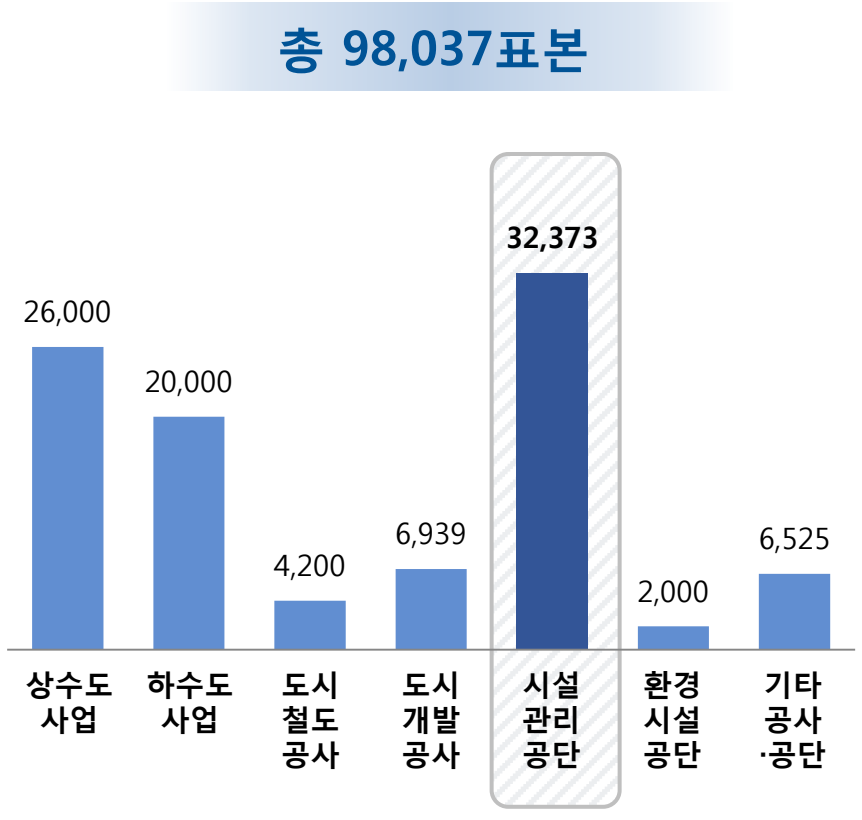
1. 고객만족도 조사 표본수

- 2015년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 332개 기관이며, 표본수는 총 98,037 표본임

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황

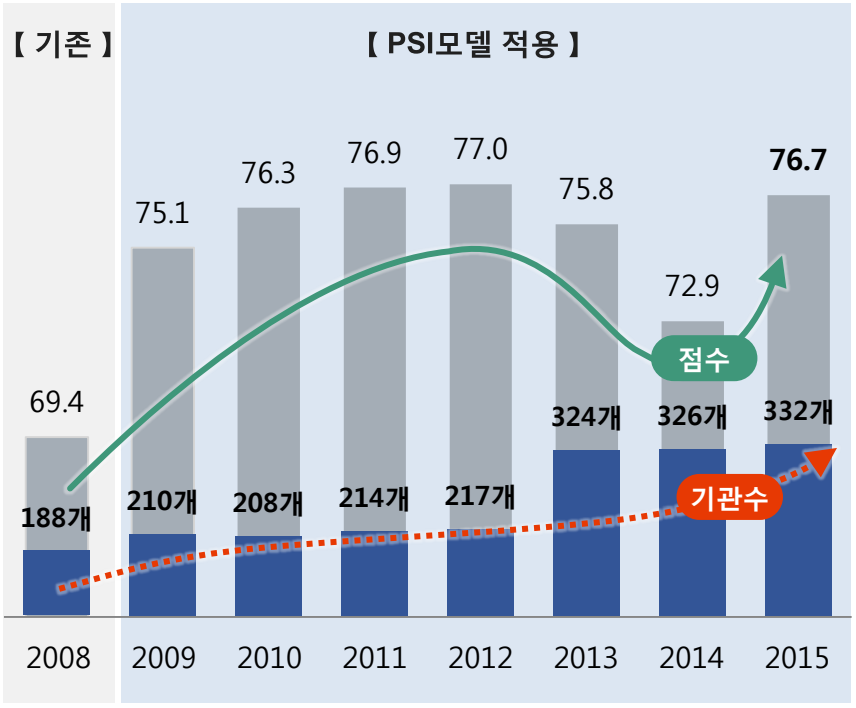


2. 전체 고객만족도 (PSI)

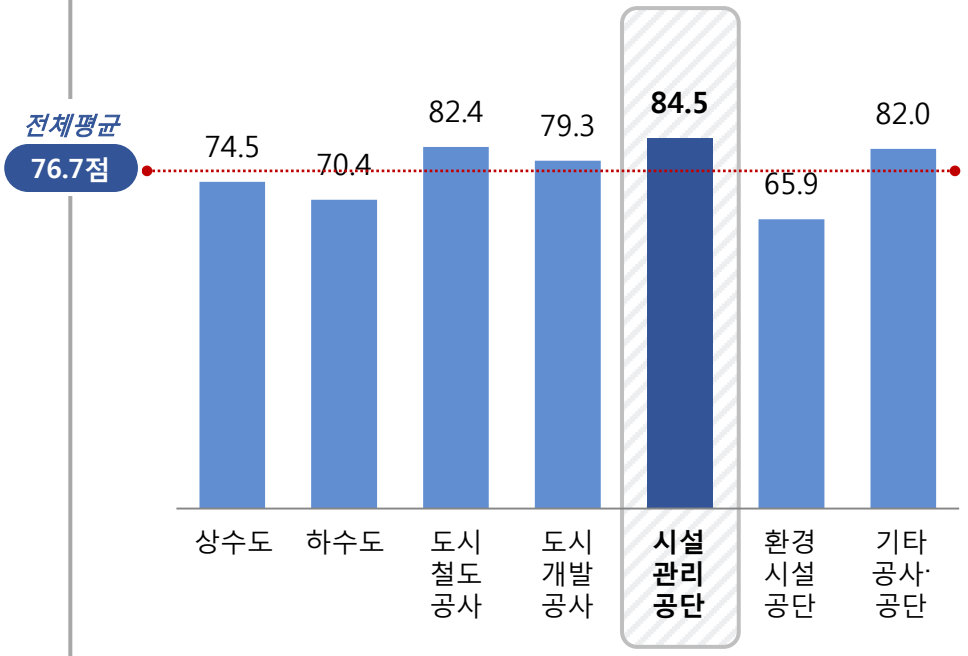
- 지방공기업 고객만족도는 2012년 77.0점으로 가장 높았고, 2014년까지 다소 하락세를 보이다 2015년 76.7점으로 전년 대비 3.8점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



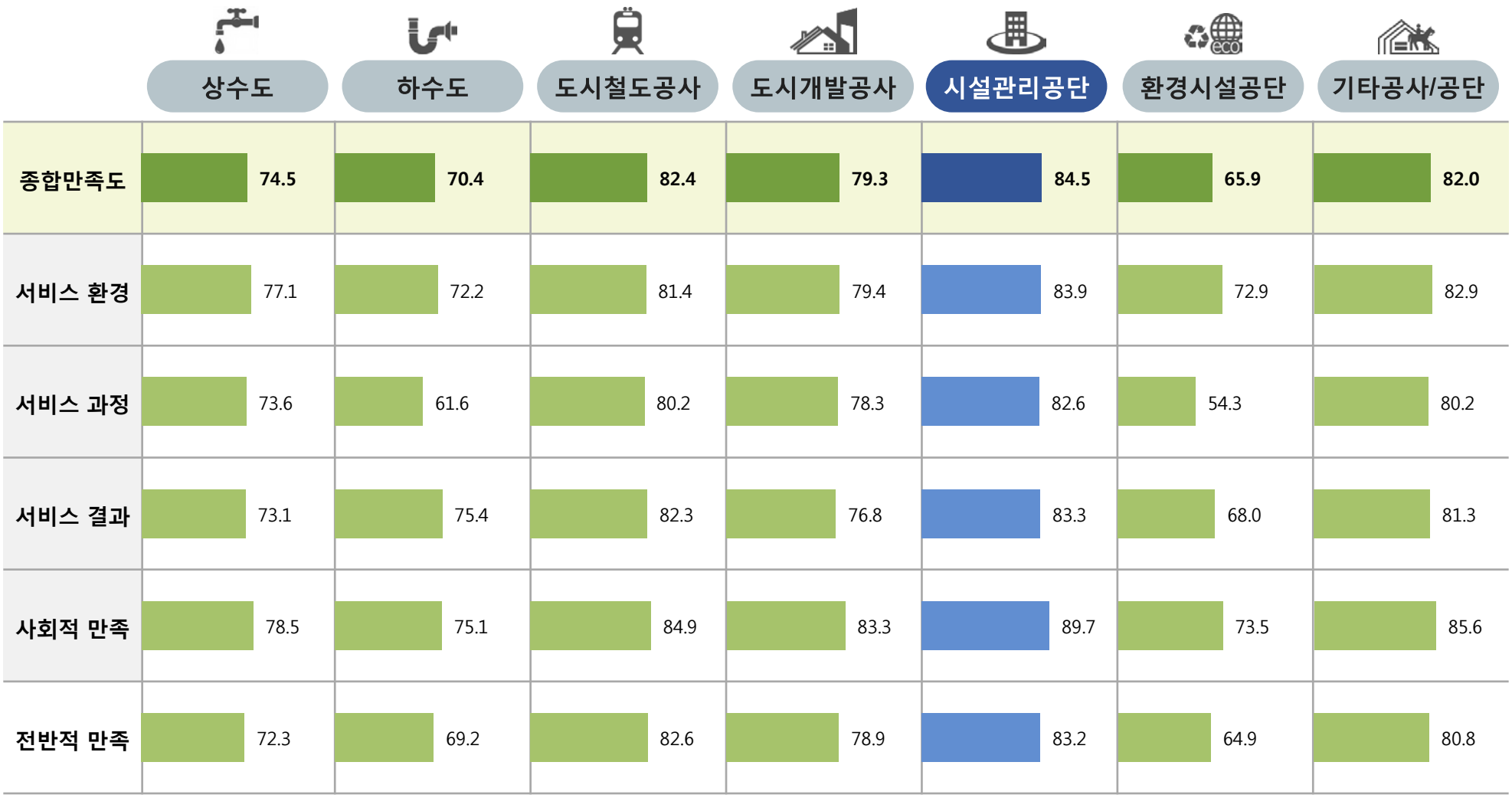
유형별 고객만족도 (PSI)



구 분	PSI	MAX	MIN	GAP
지방공기업 전체	76.7점	94.2점	63.4점	30.8
시설관리공단 전체	**84.5점**	**94.2점**	**72.5점**	**21.7**

3. 전체 사업별 만족도 점수

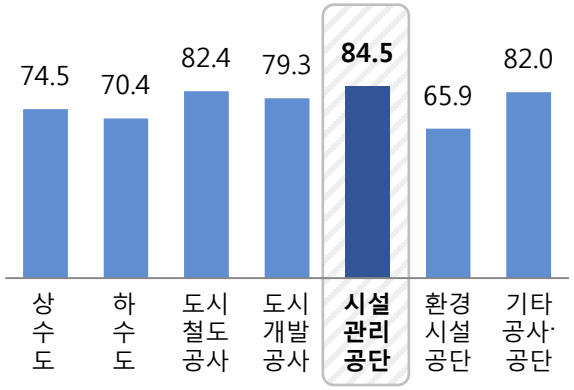
- 시설관리공단의 경우 종합만족도 84.5점으로 타 기관 대비 가장 높은 수준임



4. 전체 차원별 만족도 점수

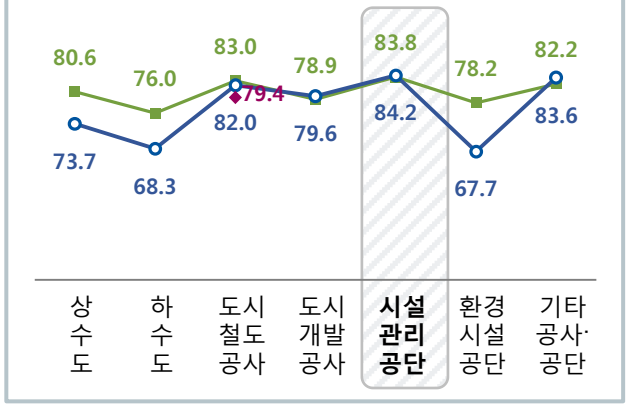
종합만족도

[단위 : 점]



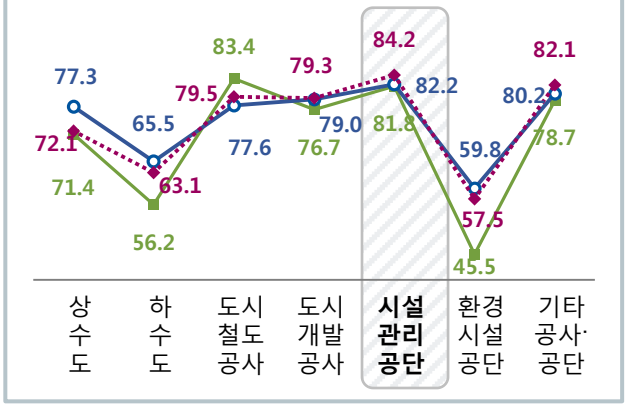
서비스 환경

[단위 : 점]



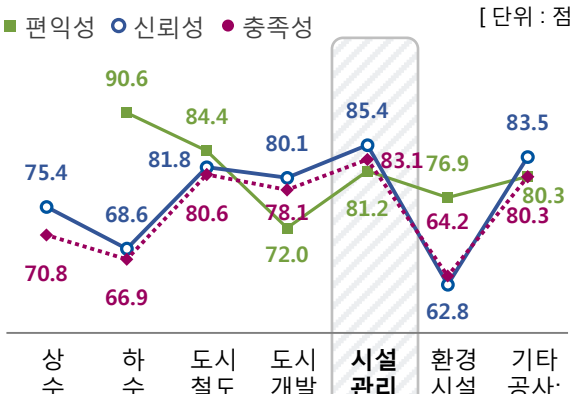
서비스 과정

[단위 : 점]



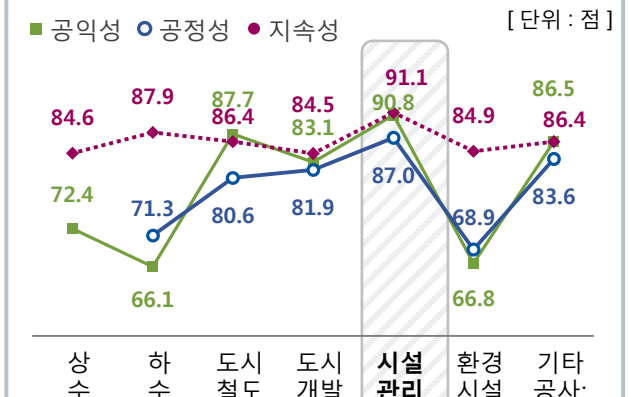
서비스 결과

[단위 : 점]



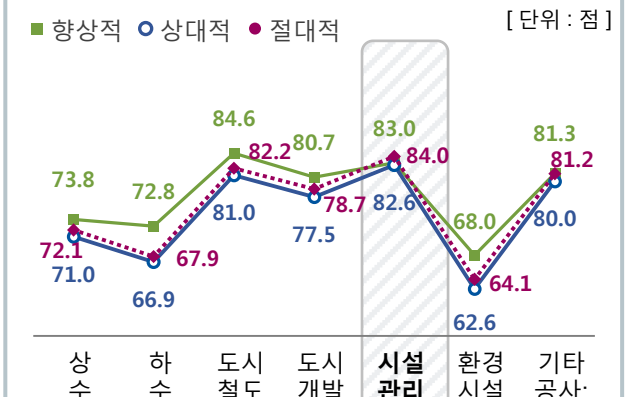
사회적 만족

[단위 : 점]



전반적 만족

[단위 : 점]



Ⅲ. 조사 결과

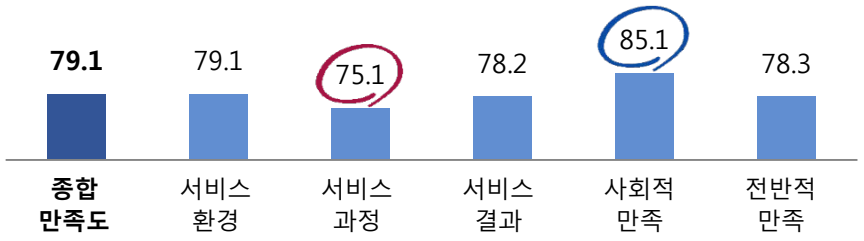
【 조사 결과 요약 】

1. 종합만족도
2. 사업별 만족도 비교
3. 차원 및 요소별 만족도

【 조사 결과 요약 】

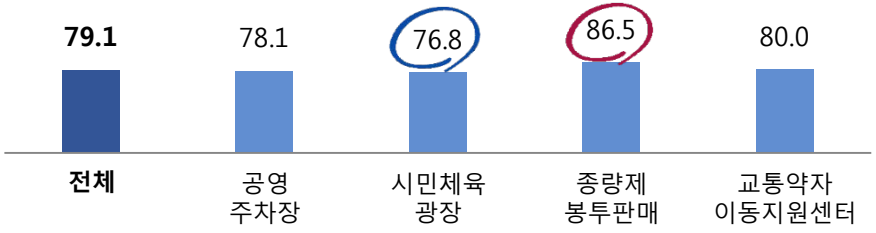
1 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.1점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.1점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 75.1점

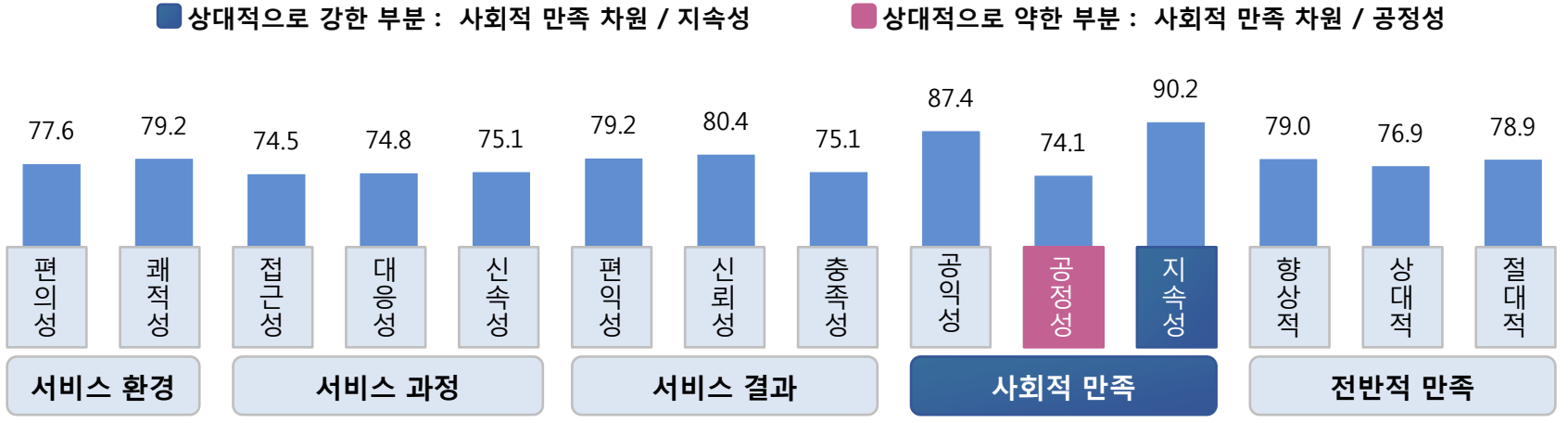


2 종량제봉투판매의 만족도가 가장 높음

- 최고득점 사업 : 종량제봉투판매 86.5점
- 최저득점 사업 : 시민체육광장 76.8점



3 강점 : 사회적 만족 차원 약점 : 사회적 만족 차원

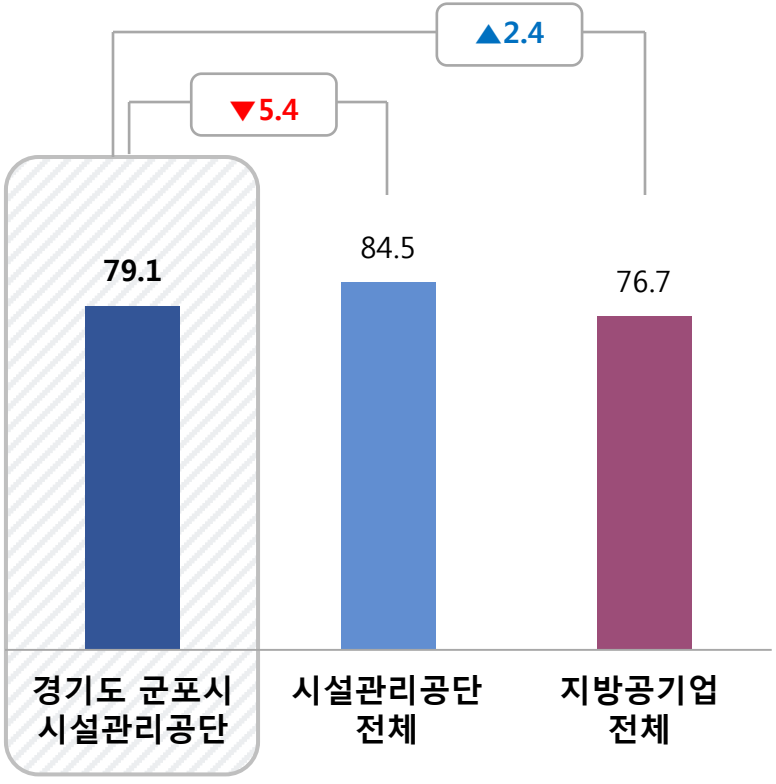


1. 종합만족도

종합만족도 전체 결과 비교

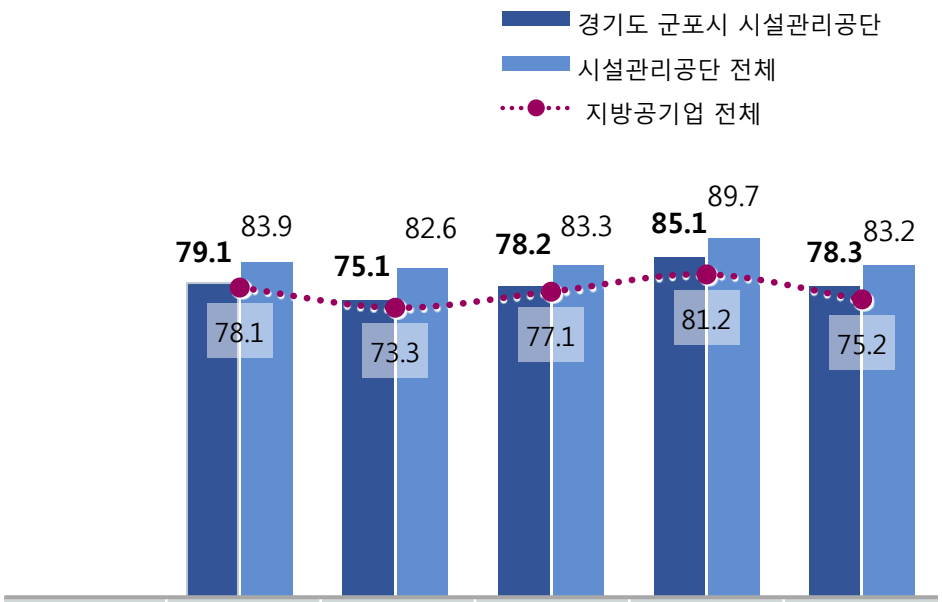
- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.1점으로, 시설관리공단 전체(84.5점) 대비 낮고 지방공기업 전체(76.7점) 대비 높은 수준으로 나타남

2015년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 332개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 83개 기관

차원별 만족도 결과



GAP	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설관리공단 전체 대비	-4.8	-7.5	-5.1	-4.6	-4.9
지방공기업 전체 대비	+1.0	+1.8	+1.1	+3.9	+3.1

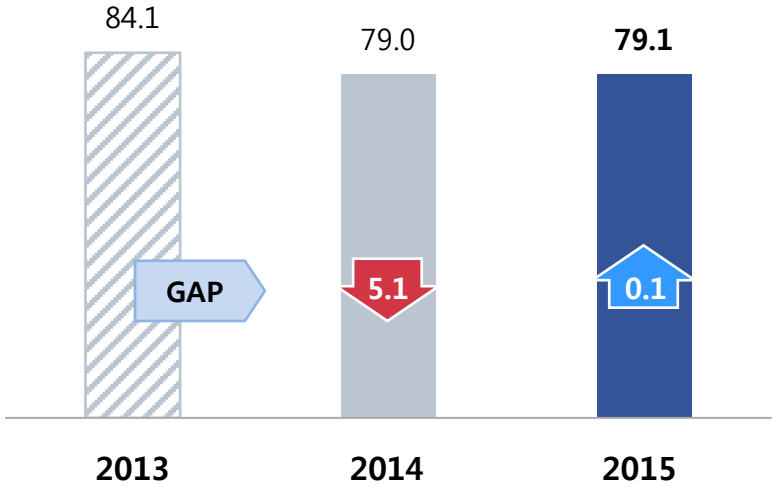
1. 종합만족도

종합만족도 추이

- 경기도 군포시 시설관리공단 연도별 종합만족도는 2013년 84.1점에서 2014년 79.0점으로 5.1점 하락했으며, 2015년에는 79.1점으로 2014년 대비 0.1점 상승함

종합만족도 추이

[단위 : 100점 만점]



차원별 만족도 추이

	2013	2014	2015	GAP
서비스환경	86.1	80.4	79.1	-1.3
서비스 과정	83.2	73.8	75.1	+1.3
서비스 결과	83.2	79.4	78.2	-1.2
사회적 만족	87.6	84.0	85.1	+1.1
전반적 만족	82.1	78.5	78.3	-0.2

※ GAP = (2015년) - (2014년)

2. 사업별 만족도 비교

사업유형별 종합만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도는 종량제봉투판매가 86.5점으로 가장 높은 반면, 시민체육광장은 76.8점으로 가장 낮게 나타남

[단위 : 100점 만점]

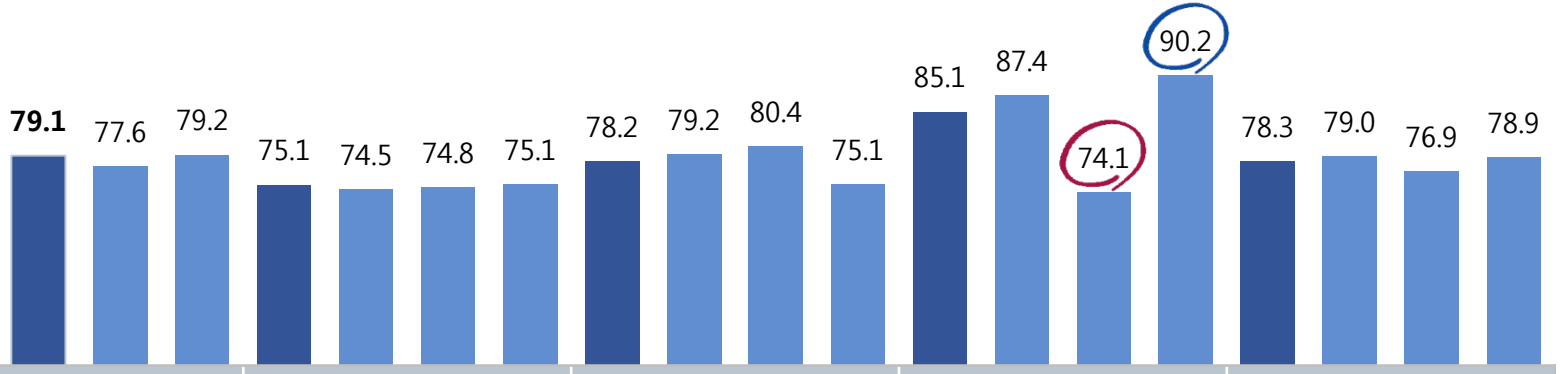
구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단		(400)	79.1	79.1	75.1	78.2	85.1	78.3
사업	공영주차장	(140)	78.1	78.3	74.6	80.5	81.5	76.7
	시민체육광장	(160)	76.8	75.8	73.3	73.1	86.1	75.9
	종량제봉투판매	(60)	86.5	88.5	80.4	89.0	89.2	86.6
	교통약자이동지원센터	(40)	80.0	80.8	75.8	75.1	87.8	80.6

3. 차원 및 요소별 만족도

차원 및 요소별 만족도

- 구성요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 지속성이 90.2점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족의 공정성은 74.1점으로 가장 낮음

[단위 : 100점 만점]

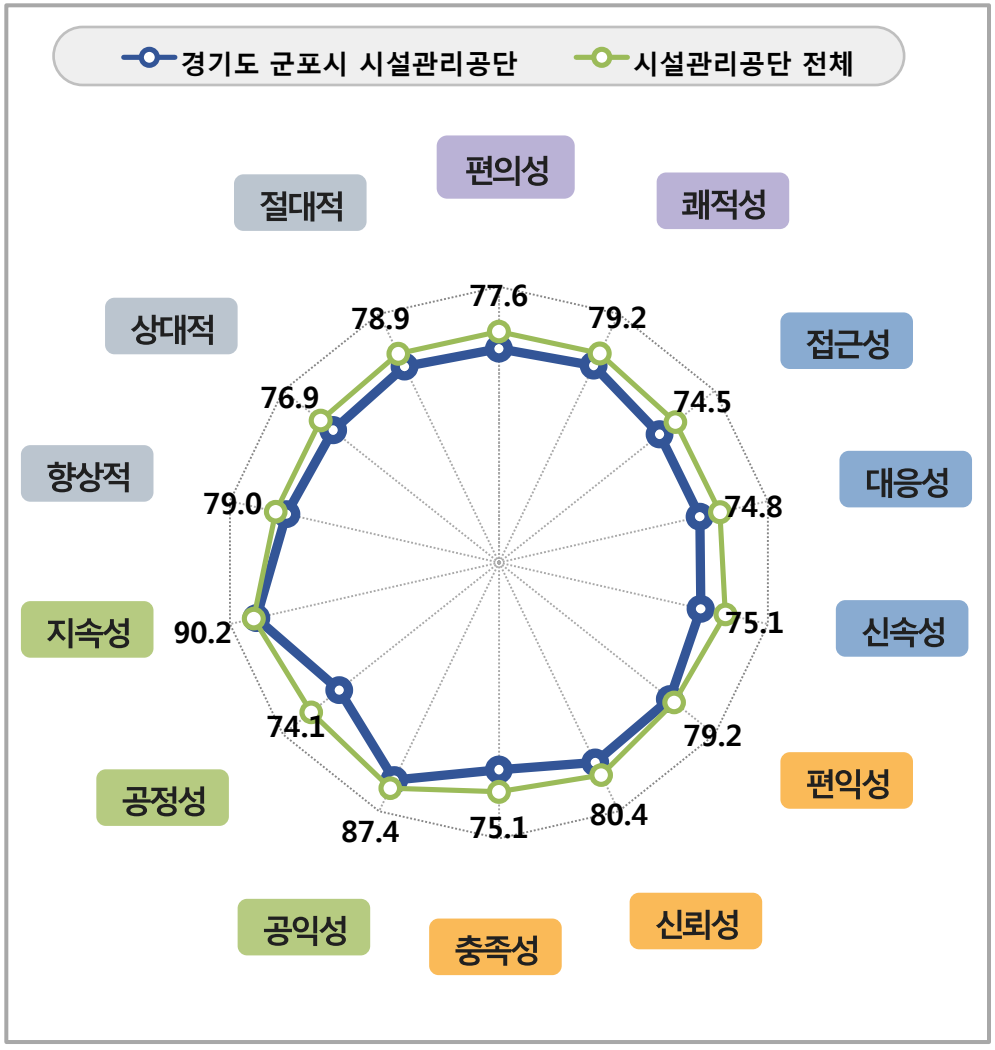


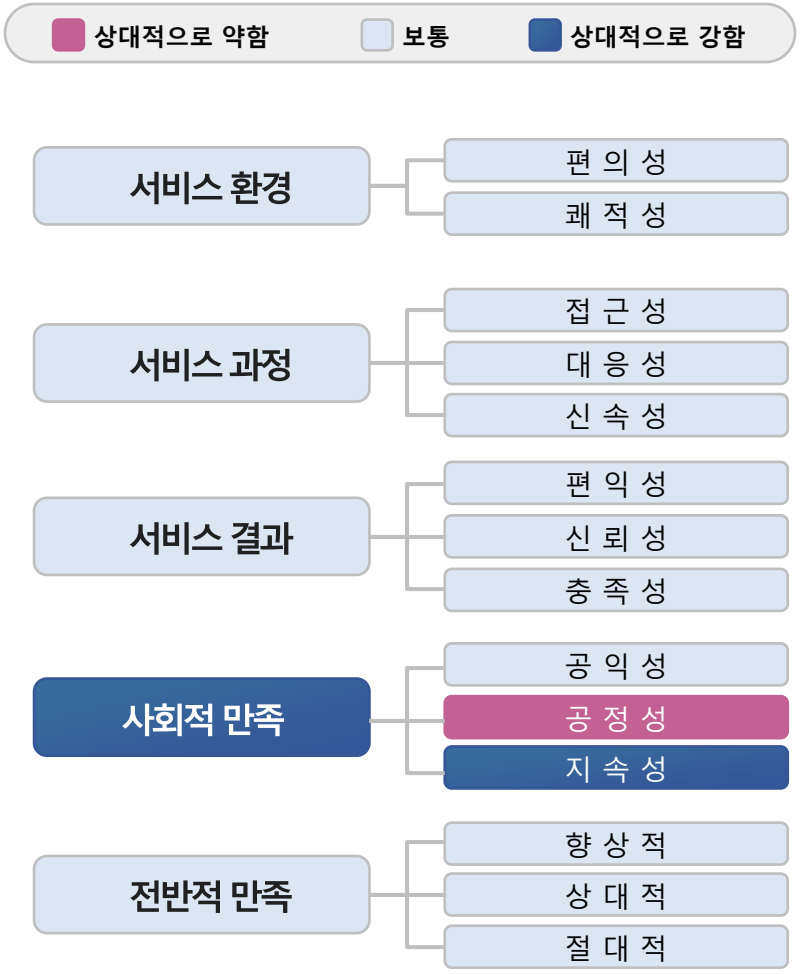
구분	서비스 환경	편의성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편익성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족	향상적	상대적	절대적
경기도 군포시 시설관리공단	**79.1**	**77.6**	**79.2**	**75.1**	**74.5**	**74.8**	**75.1**	**78.2**	**79.2**	**80.4**	**75.1**	**85.1**	**87.4**	**74.1**	**90.2**	**78.3**	**79.0**	**76.9**	**78.9**
공영주차장	**78.3**	78.9	77.7	**74.6**	70.4	76.0	77.3	**80.5**	86.3	81.3	73.9	**81.5**	84.7	70.0	89.8	**76.7**	79.8	74.5	75.9
시민체육광장	**75.8**	72.7	78.9	**73.3**	75.7	71.3	72.9	**73.1**	71.5	75.5	72.2	**86.1**	90.9	77.7	89.7	**75.9**	75.3	75.0	77.5
종량제봉투판매	**88.5**	88.5	-	**80.4**	83.3	77.6	-	**89.0**	88.5	92.5	86.0	**89.2**	86.7	-	91.7	**86.6**	84.3	85.9	89.6
교통약자이동지원센터	**80.8**	75.9	85.6	**75.8**	70.9	80.4	76.1	**75.1**	72.0	78.3	74.9	**87.8**	84.4	-	91.3	**80.6**	83.6	79.4	78.8

※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 차원 및 요소별 만족도

차원 및 세부요소 강·약점





Ⅳ. 사업별 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 공영주차장관리사업_공영주차장
2. 체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영_시민체육광장
3. 종량제봉투판매사업_종량제봉투판매
4. 장애인콜택시운영사업_교통약자이동지원센터

1. 공영주차장관리사업_공영주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

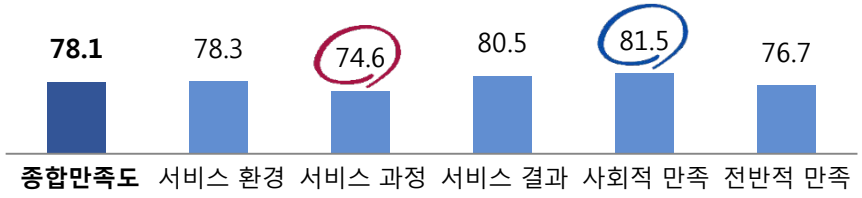
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
   - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

[조사 결과 요약]

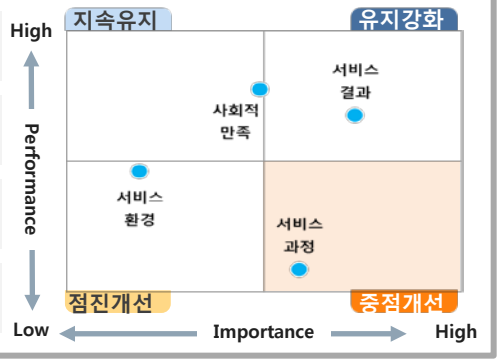
1 공영주차장 종합만족도는 78.1점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 81.5점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 74.6점



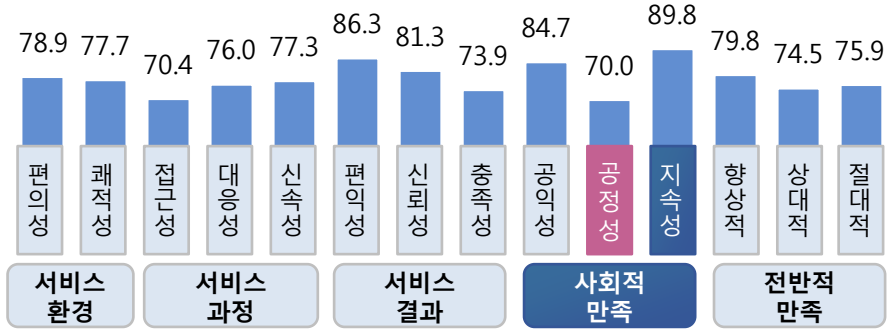
2 중점개선 차원 : 서비스 과정

중점개선	서비스 과정
점진개선	서비스 환경
지속유지	사회적 만족
유지강화	서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 사회적 만족

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성
- 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공정성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

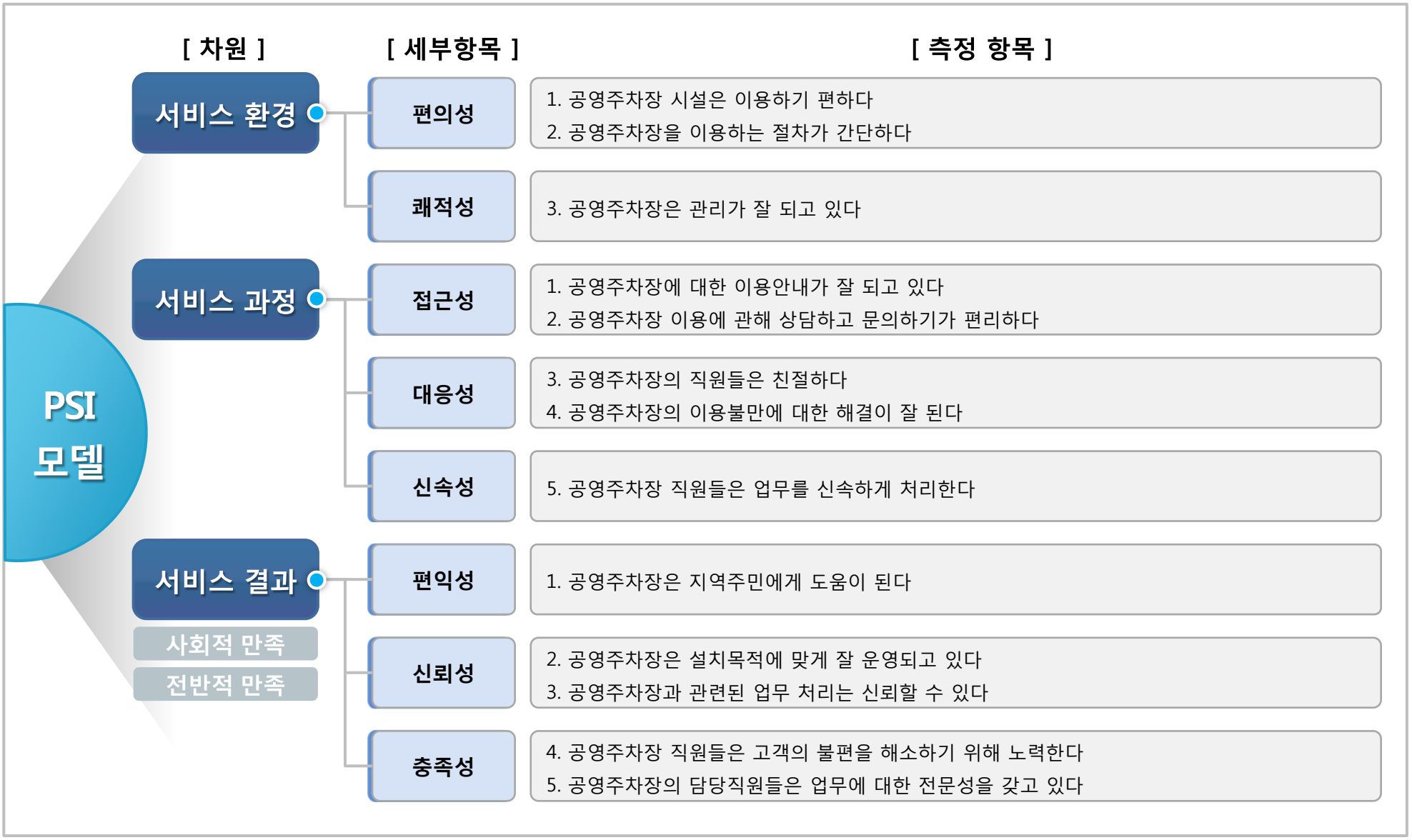
공영주차장은 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 직원 친절성, 저렴한 이용료, 할인 혜택, 깨끗한 시설, 접근 용이성 등도 주요한 만족요인으로 나타남

한편, 협소한 시설, 직원 불친절, 이용시 불편함, 이용 안내 부족, 서비스 부족, 부족한 주차공간, 좁은 주차라인 등은 불만요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

공영주차장에 대한 개선사항으로는 시설 확충에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 주차 관리 필요, 직원 친절성, 주차시설 확충, 저렴한 이용료, 노약자/장애인 시설 관리 필요 등도 개선해야 할 사항으로 제시됨

1. 조사 내용


[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 공영주차장 시설은 이용하기 편하다
2. 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다
쾌적성
3. 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정
접근성
1. 공영주차장에 대한 이용안내가 잘 되고 있다
2. 공영주차장 이용에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다
대응성
3. 공영주차장의 직원들은 친절하다
4. 공영주차장의 이용불만에 대한 해결이 잘 된다
신속성
5. 공영주차장 직원들은 업무를 신속하게 처리한다
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
편익성
1. 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다
신뢰성
2. 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
3. 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
충족성
4. 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다
5. 공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다
2. 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다
3. 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다
4. 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
5. 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 공영주차장 이용 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

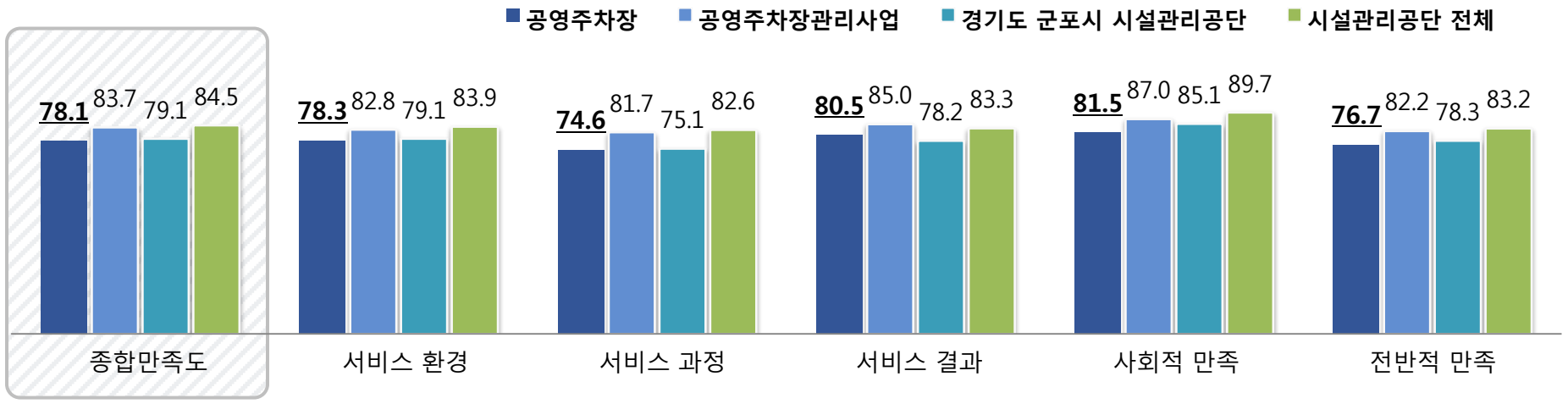
2. 조사 결과

2.1. 전체 만족도 비교

- 공영주차장의 종합만족도는 78.1점으로 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 5.6점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
공영주차장(A)	**78.1**	-	**78.3**	-	**74.6**	-	**80.5**	-	**81.5**	-	**76.7**	-
공영주차장관리사업(B)	83.7	▼5.6	82.8	▼4.5	81.7	▼7.1	85.0	▼4.5	87.0	▼5.5	82.2	▼5.5
경기도 군포시 시설관리공단(C)	79.1	▼1.0	79.1	▼0.8	75.1	▼0.5	78.2	△2.3	85.1	▼3.6	78.3	▼1.6
시설관리공단 전체(D)	84.5	▼6.4	83.9	▼5.6	82.6	▼8.0	83.3	▼2.8	89.7	▼8.2	83.2	▼6.5

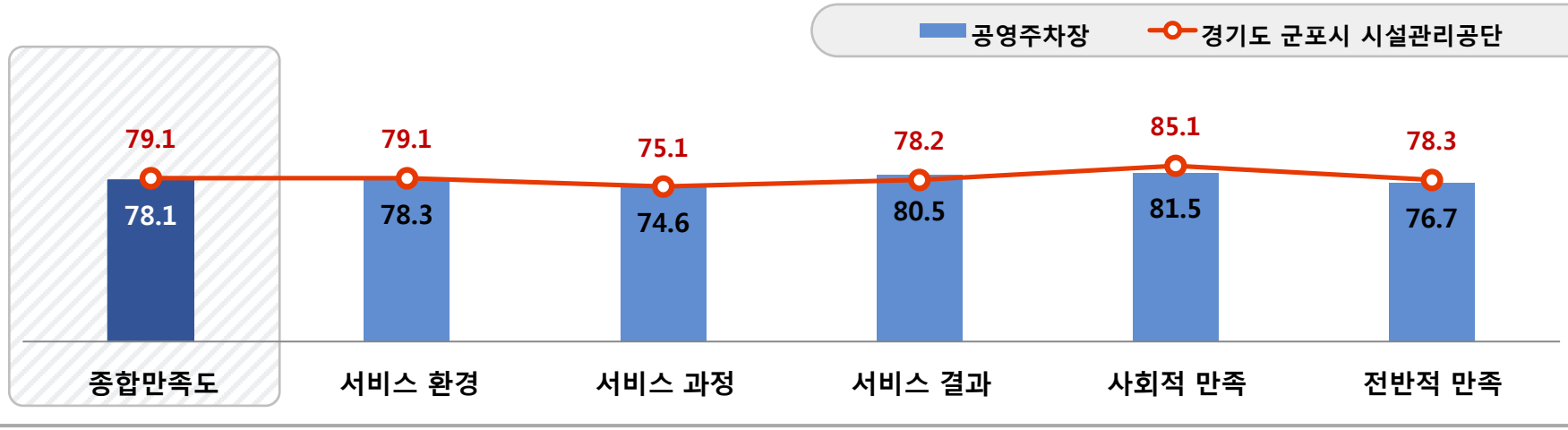
[단위 : 100점 만점]

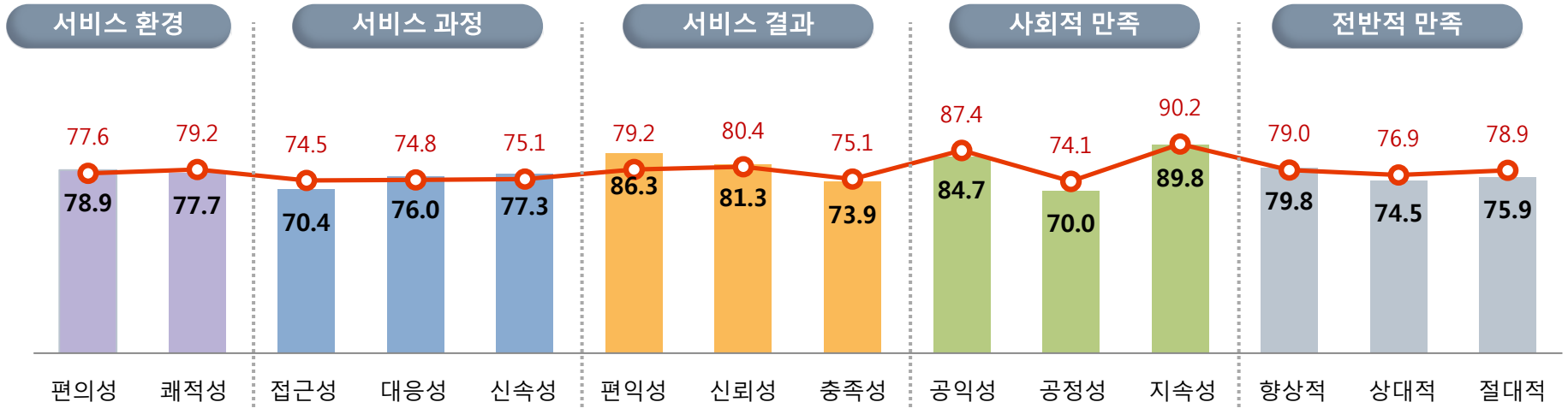


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

2.2. 차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

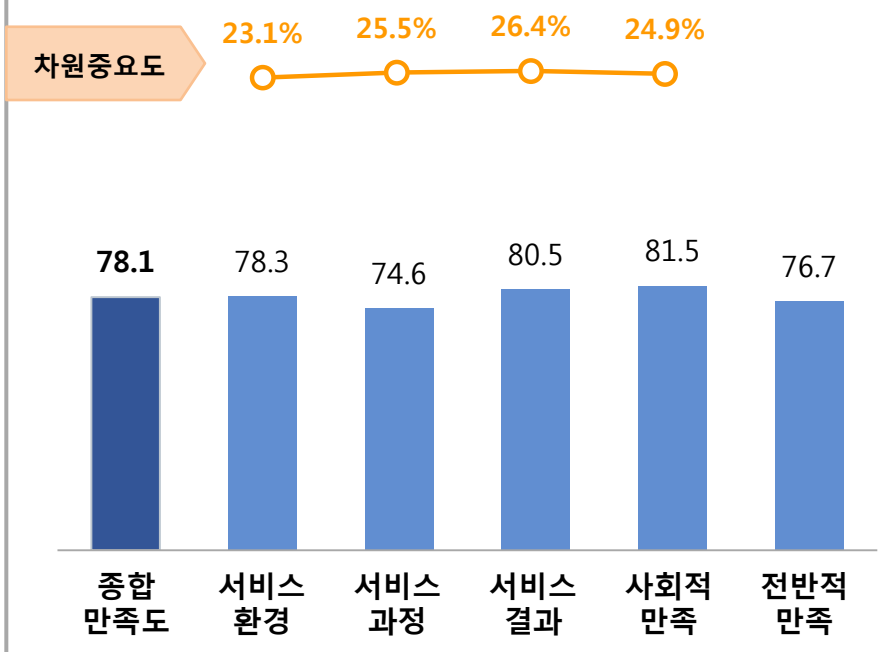
2. 조사 결과

2.3. 차원별 IPA 분석

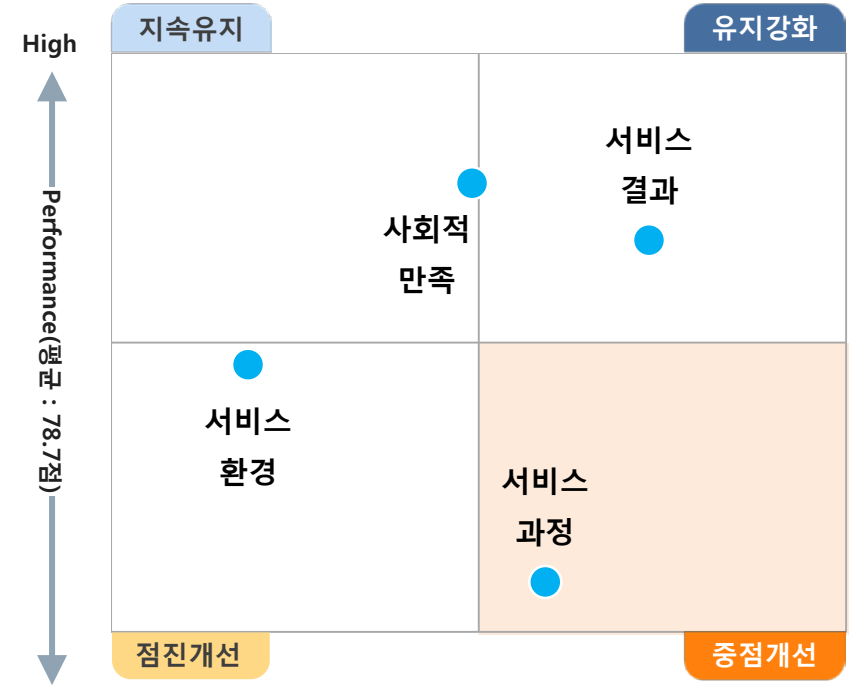
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 환경은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

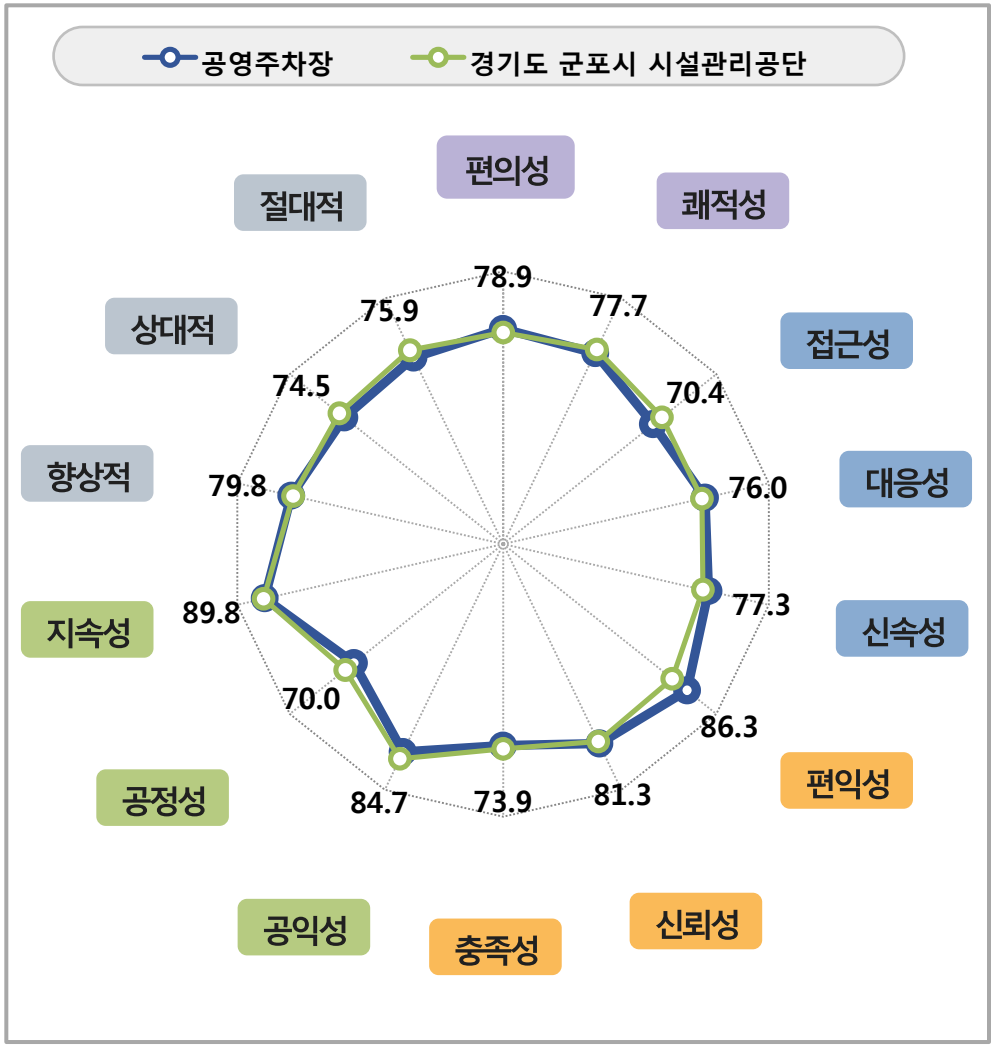


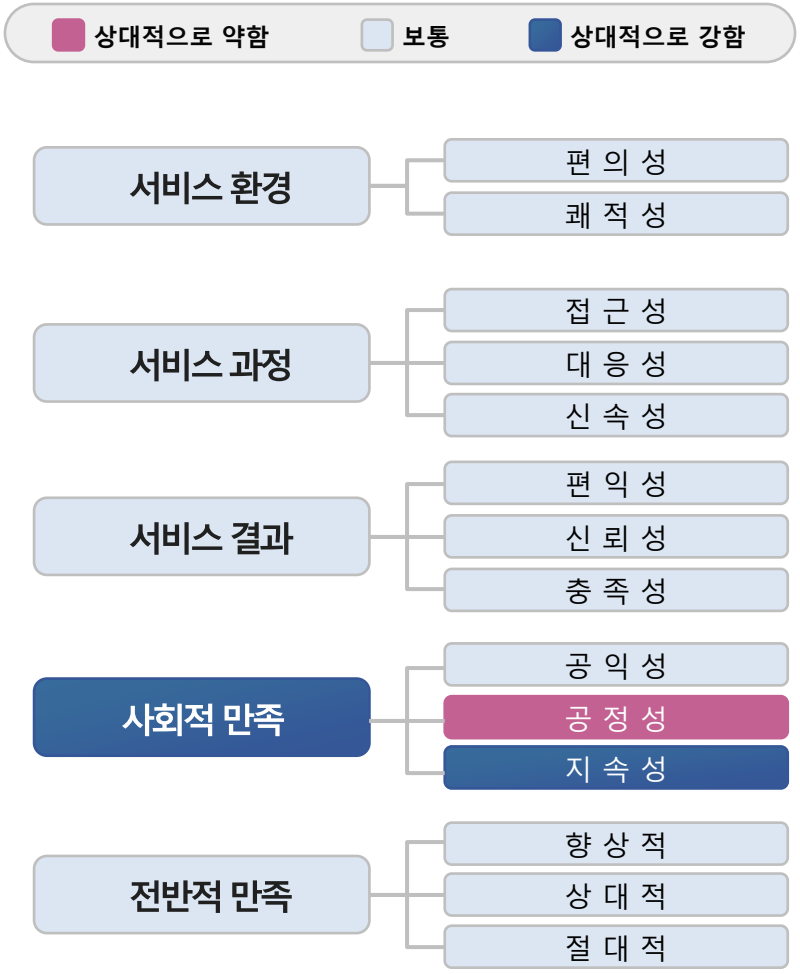
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2.4. 차원 및 요소별 강·약점





2. 조사 결과

2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	공영주차장(A)	공영주차장관리 사업 전체(B)	GAP (A-B)
종합만족도			78.1	83.7	-5.6
서비스환경			78.3	82.8	-4.5
	편의성	1. 공영주차장 시설은 이용하기 편하다	73.0	81.4	-8.4
		2. 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다	84.8	85.9	-1.1
	쾌적성	3. 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다	77.7	81.9	-4.2
서비스 과정			74.6	81.7	-7.1
	접근성	1. 공영주차장에 대한 이용안내가 잘 되고 있다	70.0	79.7	-9.7
		2. 공영주차장 이용에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다	70.9	79.7	-8.8
	대응성	3. 공영주차장의 직원들은 친절하다	78.2	85.4	-7.2
		4. 공영주차장의 이용불만에 대한 해결이 잘 된다	73.8	79.1	-5.3
	신속성	5. 공영주차장 직원들은 업무를 신속하게 처리한다	77.3	83.1	-5.8
서비스 결과			80.5	85.0	-4.5
	편익성	1. 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	86.3	88.5	-2.2
		2. 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	82.5	86.5	-4.0
	신뢰성	3. 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	80.1	84.5	-4.4
	충족성	4. 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	73.5	81.6	-8.1
		5. 공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	74.3	80.4	-6.1
사회적 만족			81.5	87.0	-5.5
	공익성	1. 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다	87.4	89.6	-2.2
		2. 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다	82.0	88.9	-6.9
	공정성	3. 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다	70.0	80.9	-10.9
	지속성	4. 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다	89.8	90.9	-1.1
		5. 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다	93.2	92.2	+1.0
전반적 만족			76.7	82.2	-5.5
	향상적	1. 공영주차장 이용 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	79.8	82.2	-2.4
	상대적	2. 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	74.5	81.5	-7.0
	절대적	3. 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	75.9	82.9	-7.0

3. VOC 분석

3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

[Base =118]

만족 요인	비율(%)
이용이 편리해서	39.0
불편한 점이 없어서	16.1
직원이 친절해서	11.9
이용료가 저렴해서	8.5
할인혜택이 있어서	7.6
시설이 깨끗해서	3.4
접근성이 용이해서	3.4
전반적으로 만족해서	3.4
시설이 우수해서	2.5
관리가 잘 되어있어서	2.5
주차난 해소에 도움이 되어서	2.5
이용안내를 잘해주어서	1.7
시설이 넓어서	0.8
혼잡하지 않아서	0.8
체계적이어서	0.8

[Base =16]

불만 요인	비율(%)
시설이 협소해서	25.0
직원이 불친절해서	18.8
이용이 불편해서	12.5
이용 안내가 부족해서	12.5
서비스가 부족해서	12.5
주차공간이 부족해서	12.5
주차 라인이 좁아서	12.5
관리가 잘 안되어서	6.3
상담/문의 하기가 불편해서	6.3
안내표시가 미흡해서	6.3

※ 주요 응답만 제시함

[Base =161]

개선 요구사항	비율(%)
시설 확충	23.6
주차관리 필요	5.0
직원의 친절성 필요	5.0
주차 시설 확충	3.7
이용 요금 저렴하게	3.1
노약자/장애인시설 관리 필요	1.9
교통 편리성	1.2
홍보 강화	1.2
시설 청소불량 개선	1.2
공지사항 안내서비스 실시	1.2
주차 이용의 불편함 개선	1.2
자동화시스템 개선(자동인식)	1.2
다자녀/식구수에 따른 혜택 필요	1.2
지역 구분 없이 동등한 요금체계 필요	0.6
할인혜택 폭 확대(제휴카드 등)	0.6
이용시간 확대	0.6
편의를 위한 시설물 확보	0.6
시설 우수하게	0.6
조명 밝기 조정	0.6
시설 유지/관리 필요	0.6
주차비 저렴하게	0.6
주차 차선 크기 조정	0.6
부대시설 확충	0.6
건의사항 신속히 해결	0.6

2. 체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영_시민체육광장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

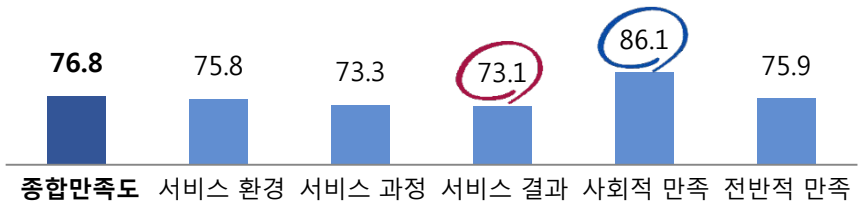
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
   - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 요인 및 불만 요인
   - 3.2. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

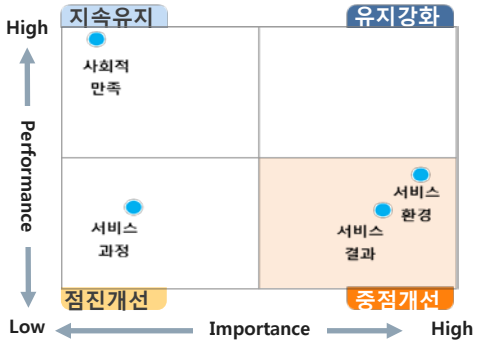
1 시민체육광장 종합만족도는 76.8점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 86.1점
- 최저득점 차원 : 서비스 결과 73.1점



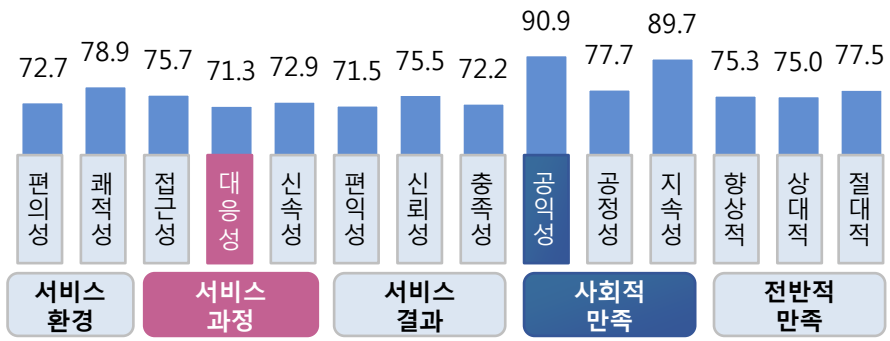
2 중점개선 차원 : 서비스 결과, 서비스 환경

중점개선	서비스 결과, 서비스 환경
점진개선	서비스 과정
지속유지	사회적 만족
유지강화	-



3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 대응성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

시민체육광장은 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 시설 우수성, 접근 용이성, 저렴한 이용료, 깨끗한 시설, 쾌적한 시설 환경, 직원 친절성 등도 주요한 만족요인임

한편, 이용시 불편함, 미흡한 주차시설, 특정인 우선 이용으로 인한 불편함, 이용자 편의 배려 미흡 등은 불만요인으로 나타남

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

시민체육광장에 대한 개선사항으로는 시설 확충에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 독점 그룹/행사 축소, 많은 사람에게 이용 기회 부여, 주차시설 확충, 홍보 강화 등도 개선해야 할 사항으로 제시됨

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 체육전용시설물은 이용하기 편하다
쾌적성
2. 체육전용시설물에 환경을 항상 쾌적한 상태로 유지하고 있다
3. 체육전용시설물에 관리를 잘하고 있다
서비스 과정
접근성
1. 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다
대응성
2. 체육전용시설물에 대한 불만이 있다면 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다고 생각한다
3. 체육전용시설물에 직원들은 친절하다
신속성
4. 이용불편 민원제기 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다
서비스 결과
편익성
1. 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
사회적 만족
전반적 만족
신뢰성
2. 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
3. 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
충족성
4. 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
PSI 모델
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 체육전용시설물은 지역주민에게 유익하다
2. 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
3. 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다
4. 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다
5. 체육전용시설물은 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 체육전용시설물 관리 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다
2. 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

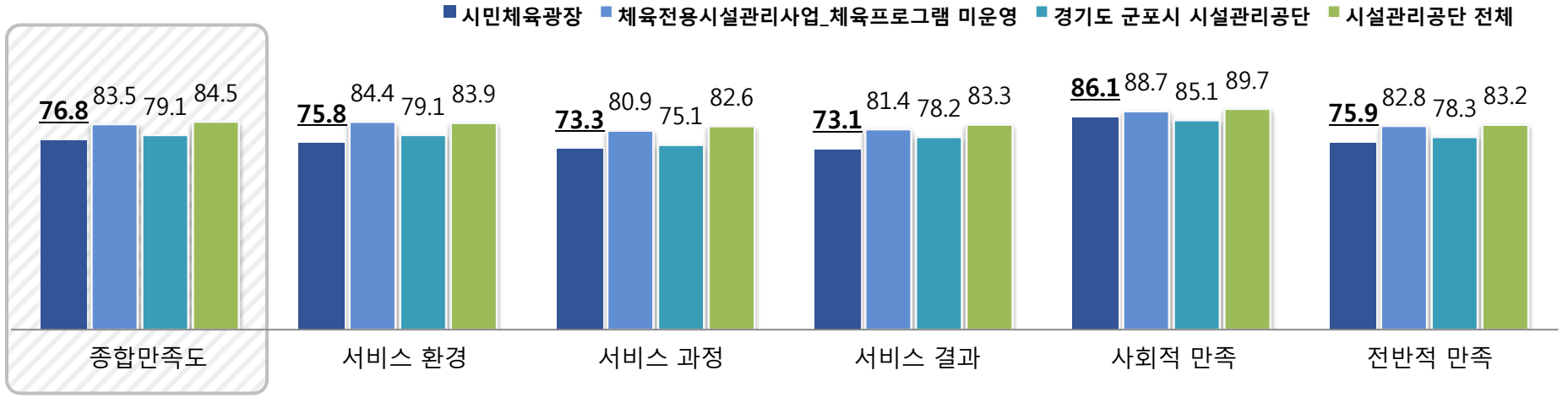
2. 조사 결과

2.1. 전체 만족도 비교

- 시민체육광장의 종합만족도는 76.8점으로 체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영 전체 점수에 비해서는 6.7점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 낮게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
시민체육광장(A)	76.8	-	75.8	-	73.3	-	73.1	-	86.1	-	75.9	-
체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영(B)	83.5	▼6.7	84.4	▼8.6	80.9	▼7.6	81.4	▼8.3	88.7	▼2.6	82.8	▼6.9
경기도 군포시 시설관리공단(C)	79.1	▼2.3	79.1	▼3.3	75.1	▼1.8	78.2	▼5.1	85.1	△1.0	78.3	▼2.4
시설관리공단 전체(D)	84.5	▼7.7	83.9	▼8.1	82.6	▼9.3	83.3	▼10.2	89.7	▼3.6	83.2	▼7.3

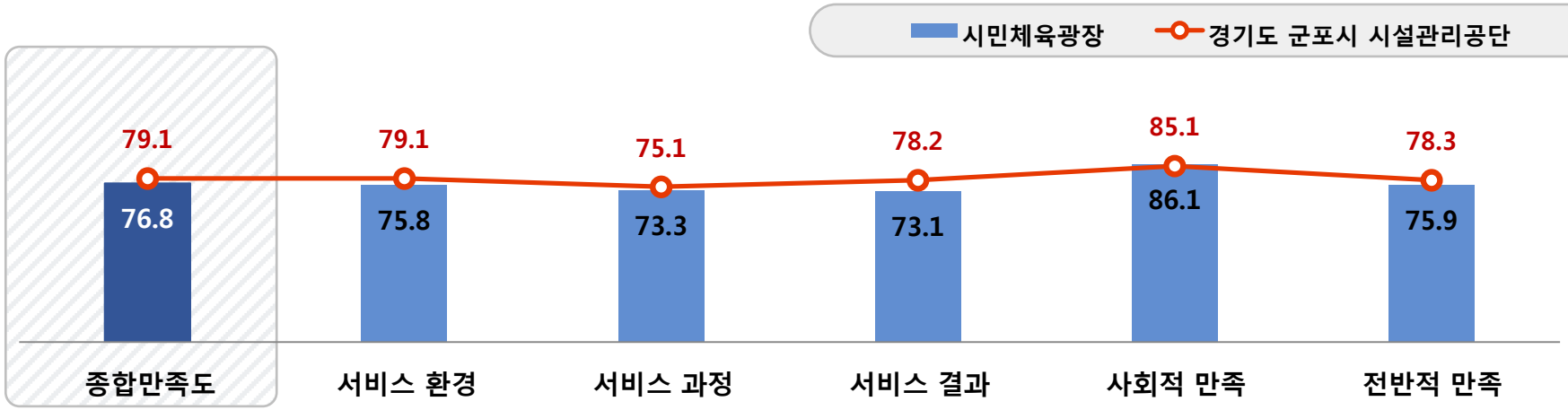
[단위 : 100점 만점]

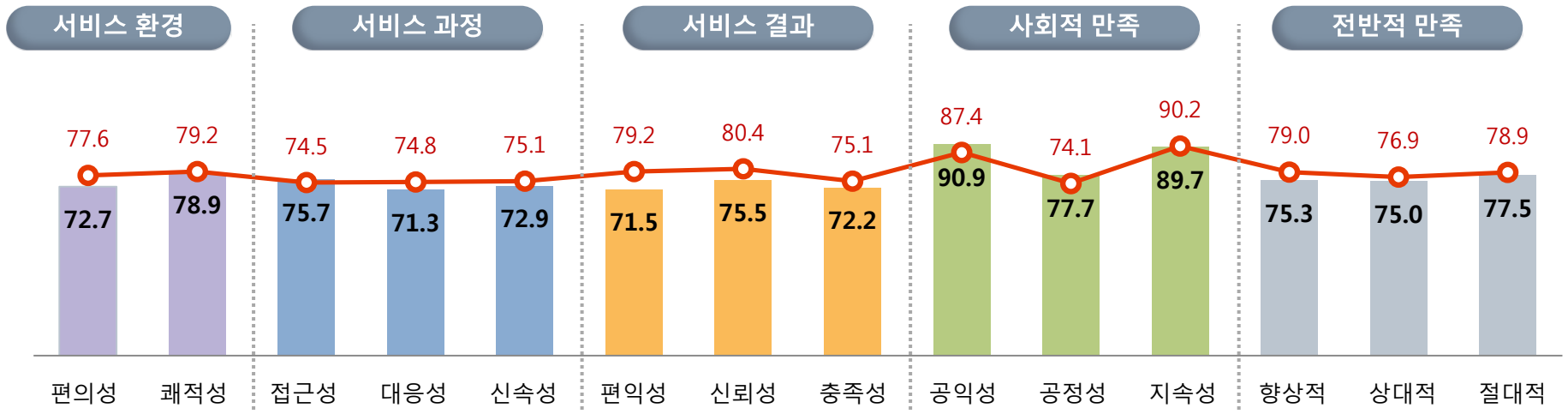


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

2.2. 차원별 만족도





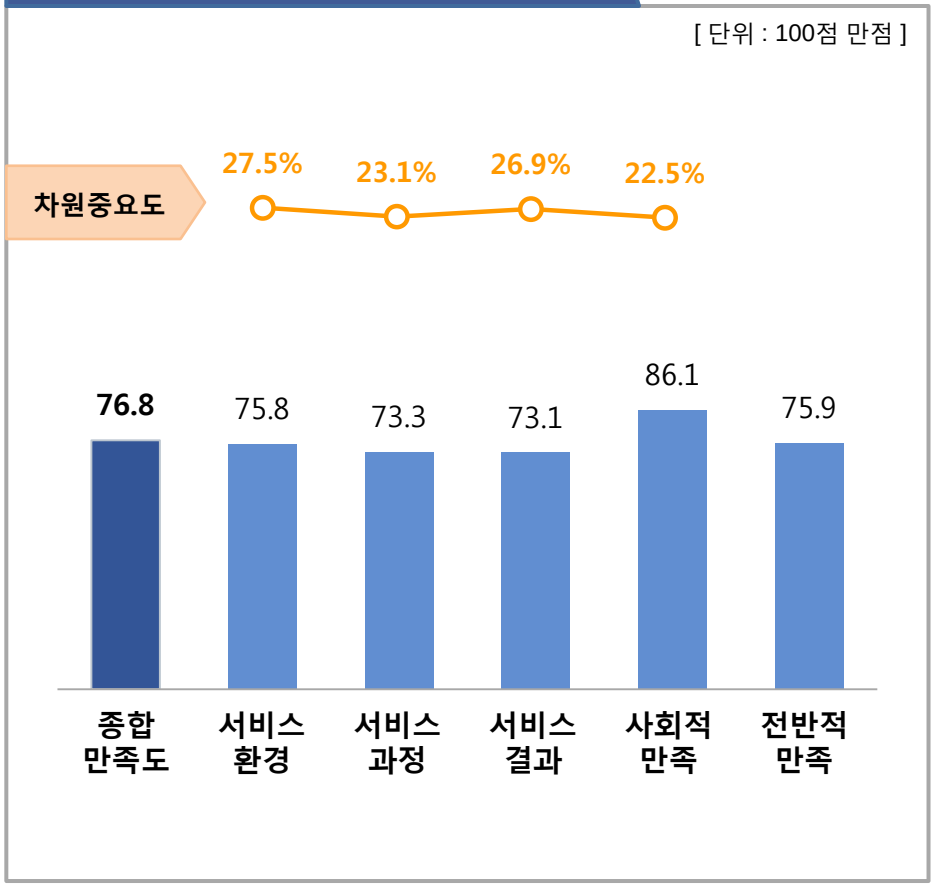
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 조사 결과

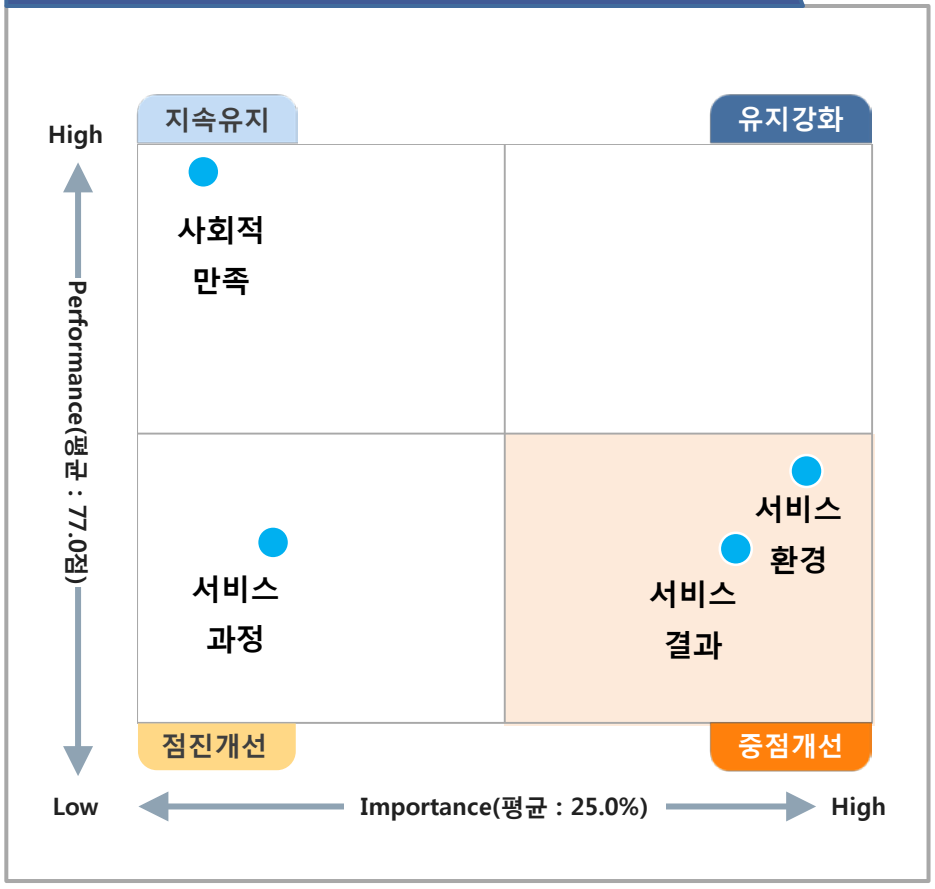
2.3. 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과와 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

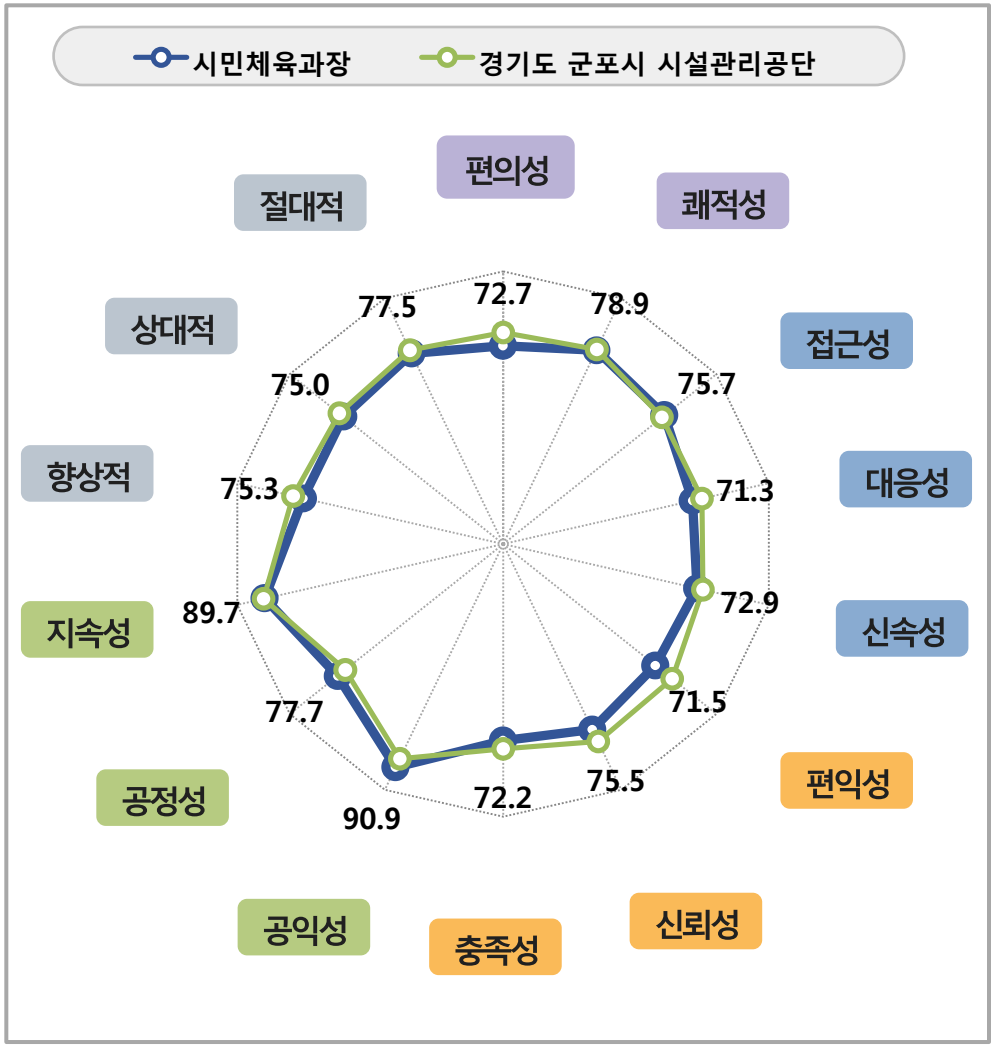


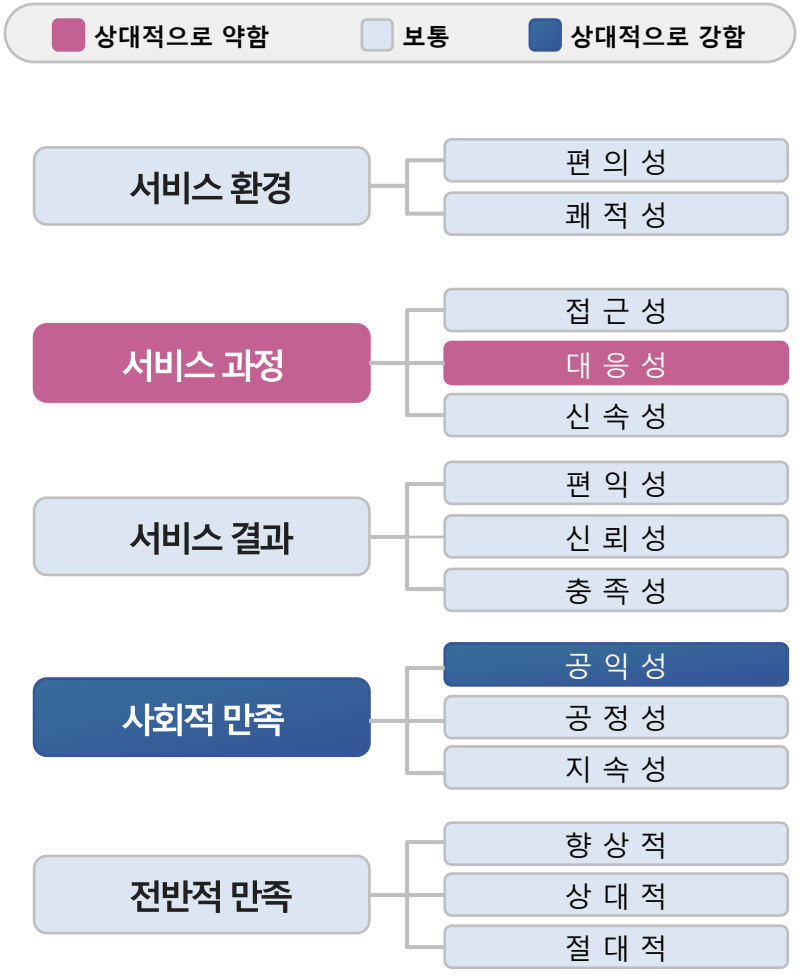
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2.4. 차원 및 요소별 강·약점





2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	시민체육광장(A)	체육전용시설관리 사업_체육프로그램 미운영 전체(B)	GAP (A-B)
종합만족도			76.8	83.5	-6.7
서비스환경			**75.8**	**84.4**	-8.6
	편의성	1. 체육전용시설물은 이용하기 편하다	72.7	84.4	-11.7
	쾌적성	2. 체육전용시설물에 환경을 항상 쾌적한 상태로 유지하고 있다	78.6	84.5	-5.9
		3. 체육전용시설물에 관리를 잘하고 있다	79.1	84.4	-5.3
서비스 과정			**73.3**	**80.9**	-7.6
	접근성	1. 체육전용시설물 이용에 대한 안내가 잘 되어 있다	75.7	81.0	-5.3
	대응성	2. 체육전용시설물에 대한 불만이 있다면 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다고 생각한다	64.6	75.9	-11.3
		3. 체육전용시설물에 직원들은 친절하다	77.9	85.7	-7.8
	신속성	4. 이용불편 민원제기 시 직원들이 즉시 개선하고자 노력한다	72.9	80.8	-7.9
서비스 결과			**73.1**	**81.4**	-8.3
	편익성	1. 체육전용시설물은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	71.5	77.9	-6.4
	신뢰성	2. 체육전용시설물의 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	76.5	85.3	-8.8
		3. 체육전용시설물과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	74.6	83.5	-8.9
	충족성	4. 체육전용시설물의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	72.2	82.0	-9.8
사회적 만족			**86.1**	**88.7**	-2.6
	공익성	1. 체육전용시설물은 지역주민에게 유익하다	90.0	91.8	-1.8
		2. 체육전용시설물은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다	91.9	92.8	-0.9
	공정성	3. 체육전용시설물은 누구나 이용하기 편하다	77.7	81.8	-4.1
	지속성	4. 체육전용시설물을 계속 이용할 생각이다	89.7	92.1	-2.4
		5. 체육전용시설물은 지속적으로 확대할 필요가 있다	92.3	94.1	-1.8
전반적 만족			**75.9**	**82.8**	-6.9
	향상적	1. 체육전용시설물 관리 서비스가 과거보다 전반적으로 나아지고 있다	75.3	82.8	-7.5
	상대적	2. 체육전용시설물 관리 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다	75.0	82.0	-7.0
	절대적	3. 체육전용시설물 관리 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	77.5	83.5	-6.0

3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base =141]

만족 요인	비율(%)
이용이 편리해서	22.0
시설이 우수해서	15.6
불편한 점이 없어서	11.3
접근성이 용이해서	9.2
이용료가 저렴해서	5.7
전반적으로 만족해서	5.7
시설이 깨끗해서	5.0
시설 환경이 쾌적해서	5.0
직원이 친절해서	4.3
관리가 잘 되어있어서	2.8
이용 종목이 다양해서	2.8
시설물이 잘 갖추어져 있어서	2.8
운동/경기 하기가 좋아서	2.1
불만사항을 잘 해결해주어서	1.4
주차시설이 좋아서	1.4
이용시간이 자유로워서	1.4
유익해서	1.4
운동기구가 다양해서	1.4
건강관리에 도움이 되어서	1.4
잔디 시설이 좋아서	1.4
시설이 넓어서	0.7
설치목적에 맞게 잘 운영 되어서	0.7
세심하게 배려해주어서	0.7
직원이 적극적이어서	0.7
업무처리를 정확하게 해주어서	0.7

※ 주요 응답만 제시함

[Base =9]

불만 요인	비율(%)
시설물 이용이 불편해서	33.3
주차시설이 미흡해서	11.1
특정인/단체가 우선이므로 이용이 불편해서	11.1
이용자 편의를 고려하지 않아서	11.1
시설 수리가 신속하지 않아서	11.1
회원관리가 미흡해서	11.1

3.2. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base =184]

개선 요구사항	비율(%)
시설 확충	7.6
시설 독점하는 그룹/행사 축소	6.5
많은 사람에게 기회 분배	3.8
주차 시설 확충	3.3
탁구장 확충	2.7
홍보 강화	2.2
체육 시설 확충	1.6
잔디 관리 요망	1.6
이용 절차 간소화	1.1
편의를 위한 시설물 확보	1.1
다양한 프로그램 운영	1.1
냉난방 시설 우수하게	1.1
자리 확충	1.1
시설물의 신속한 수리/교체	1.1
샤워실/사우나실 물품 점검교체(수도꼭지 등)	1.1
샤워시설/사우나 확충	1.1
공지사항 안내서비스 실시	1.1
인터넷 접수 가능하게 개선	1.1
건의사항 신속히 해결	1.1
원하는 시간대/날짜 조정	1.1
주차 이용의 불편함 개선	1.1
배드민턴장 시설 확충	1.1
직원의 친절성 필요	1.1
예약이 쉬웠으면	1.1
예약제를 개선 했으면	1.1

개선 요구사항	비율(%)
휴일/휴관일 축소	0.5
이용인원 확대	0.5
운동장/축구장 출입제한	0.5
자전거 구비	0.5
에어컨/선풍기 확충	0.5
음수대 확충	0.5
이용시간 확대	0.5
통제 관리	0.5
운동기구 다양화	0.5
시설 환기 우수하게	0.5
시설 유지/관리 필요	0.5
시설 청소불량 개선	0.5
아이들만의 시설 확충	0.5
탈의실 확충	0.5
제설작업	0.5
상세한 안내문 필요	0.5
이용 편리성 확보	0.5
자전거도로 마련	0.5
철저한 고객(회원) 관리	0.5
신청/접수 후 바로 이용 가능하게 개선	0.5
인터넷 신청/예약의 불편함 개선(나이드신 분 등)	0.5
본인이 직접 신청 시에만 가능하게 개선	0.5
접근성 용이하게 개선	0.5
지역 확대	0.5

※ 주요 응답만 제시함

3. 종량제봉투판매사업_종량제봉투판매

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

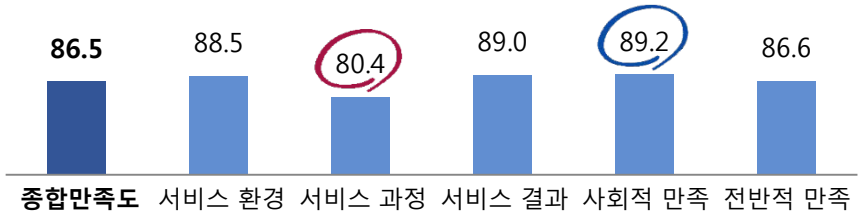
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
   - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족 요인 및 개선사항

[조사 결과 요약]

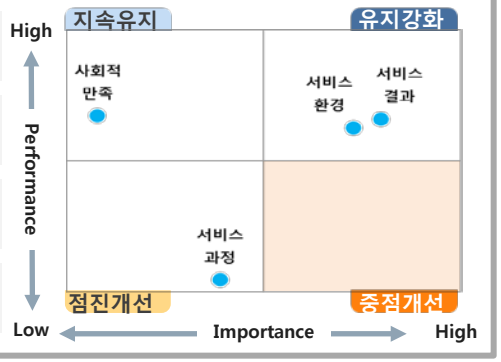
1 종량제봉투판매 종합만족도는 86.5점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.2점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 80.4점



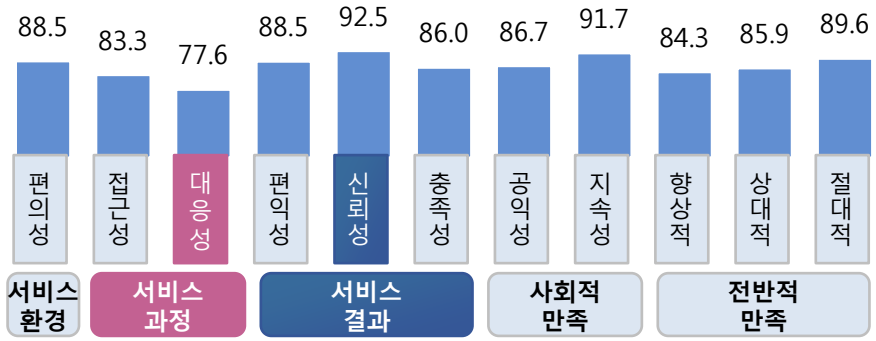
2 중점개선 차원 : 없음

중점개선	-
점진개선	서비스 과정
지속유지	사회적 만족
유지강화	서비스 환경, 서비스 결과



3 강점 : 서비스 결과 / 약점 : 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 차원 / 신뢰성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 대응성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

종량제봉투판매는 업무처리 신속성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 배송, 직원 친절성, 정확한 시간 준수, 원활성, 직원 성실성 구입/주문 수월 등도 주요한 만족요인으로 나타남

한편, 고객 불만요인은 나타나지 않음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

종량제봉투판매에 대한 개선사항으로는 결제 체계 개선에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 마진율 인상, 원활한 물량 공급, 음식물쓰레기 봉투 사이즈 다양화, 업무처리 신속성 등도 개선해야 할 점으로 제시됨

1. 조사 내용

PSI 모델

[차원]	[세부항목]	[측정 항목]
서비스 환경	편의성	1. 종량제봉투를 구입하기 수월하다 2. 종량제봉투 배송 서비스가 원활히 이루어진다
	쾌적성	-
서비스 과정	접근성	1. 종량제봉투의 판매에 대한 안내가 잘 되고 있다 2. 종량제봉투 판매에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	3. 종량제봉투 판매에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	신속성	-
서비스 결과	편익성	1. 종량제봉투 배송제도는 적정하다 2. 종량제봉투 배송제도는 좋은 취지로 운영되고 있다
	신뢰성	3. 종량제봉투 판매와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	4. 종량제봉투 판매 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
사회적 만족		
전반적 만족		

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 종량제봉투 배송서비스는 지역주민에게 도움이 된다
2. 종량제봉투 배송서비스는 지역의 환경개선에 기여한다
-
3. 종량제봉투 배송서비스는 지속되어야 한다
4. 종량제봉투 배송서비스는 더욱 확대할 필요가 있다
1. ○○공단의 종량제봉투 배송서비스가 전반적으로 나아졌다
2. ○○공단의 종량제봉투 배송서비스가 기대했던 것보다 만족스럽다
3. ○○공단의 종량제봉투 배송서비스에 대해 전반적으로 만족한다

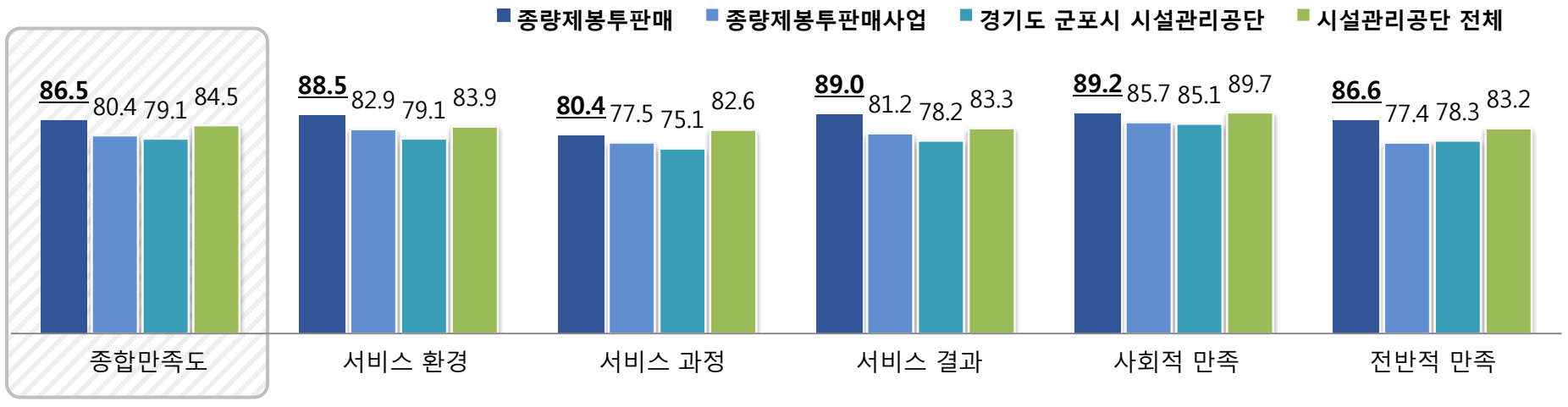
2. 조사 결과

2.1. 전체 만족도 비교

- 종량제봉투판매의 종합만족도는 86.5점으로 종량제봉투판매사업 전체 점수에 비해서는 6.1점 높게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.4점 높게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
종량제봉투판매(A)	86.5	-	88.5	-	80.4	-	89.0	-	89.2	-	86.6	-
종량제봉투판매사업(B)	80.4	△6.1	82.9	△5.6	77.5	△2.9	81.2	△7.8	85.7	△3.5	77.4	△9.2
경기도 군포시 시설관리공단(C)	79.1	△7.4	79.1	△9.4	75.1	△5.3	78.2	△10.8	85.1	△4.1	78.3	△8.3
시설관리공단 전체(D)	84.5	△2.0	83.9	△4.6	82.6	▼2.2	83.3	△5.7	89.7	▼0.5	83.2	△3.4

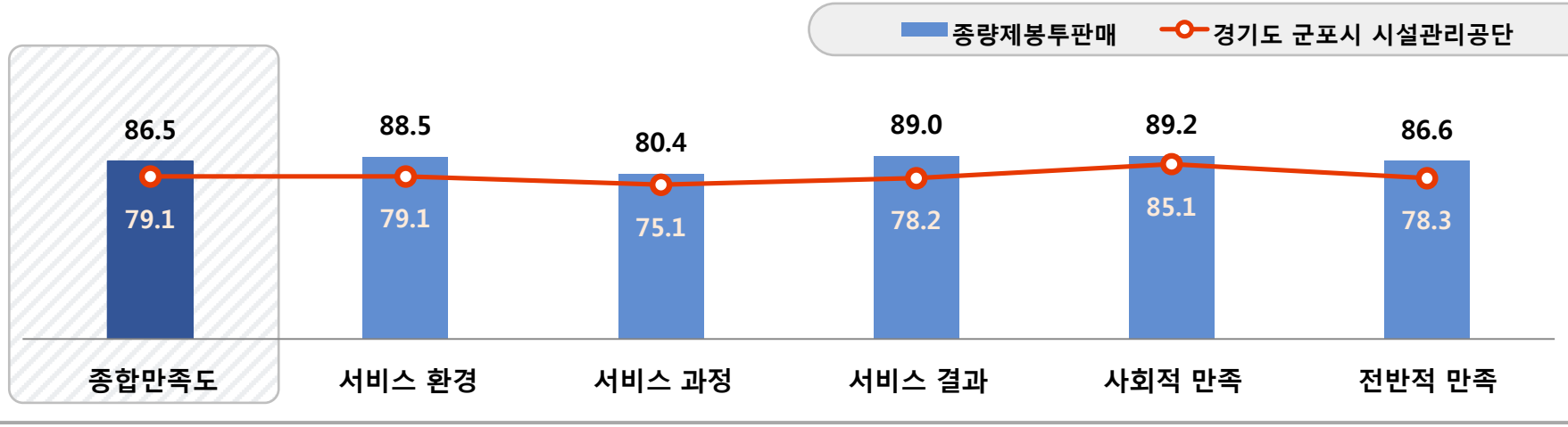
[단위 : 100점 만점]

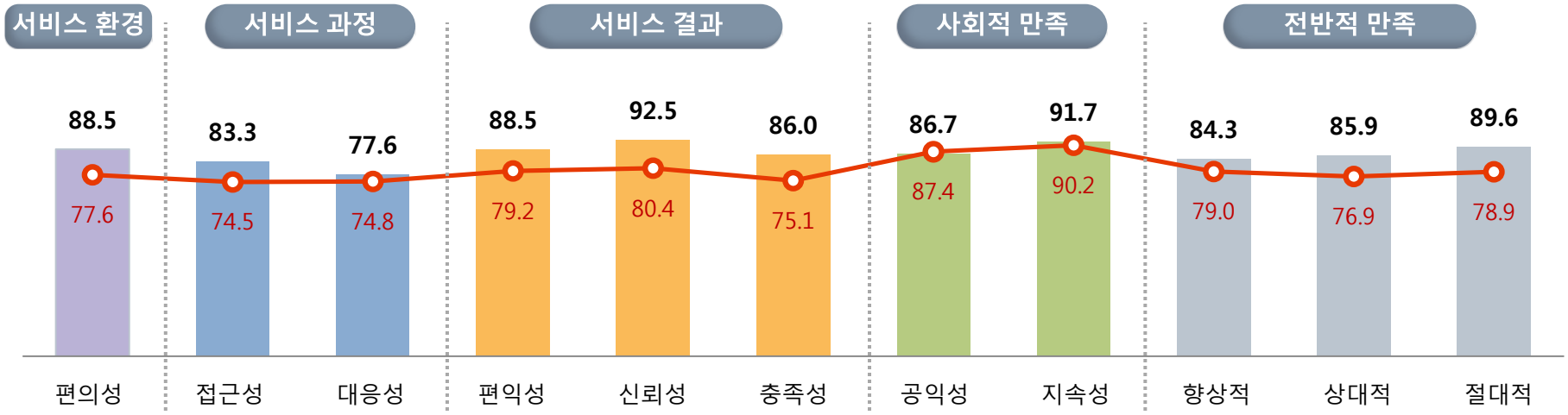


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

2.2. 차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

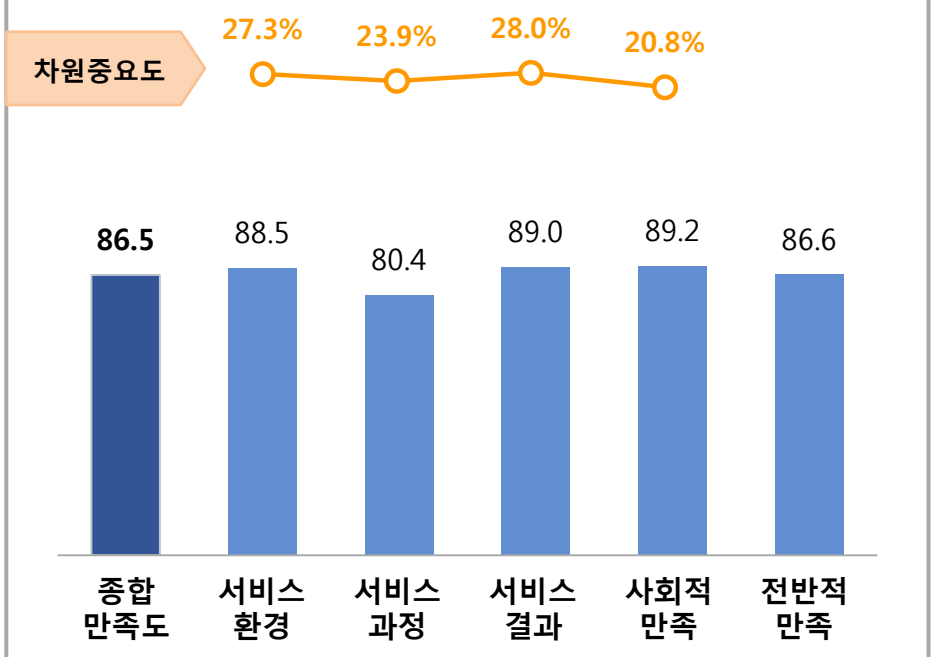
2. 조사 결과

2.3. 차원별 IPA 분석

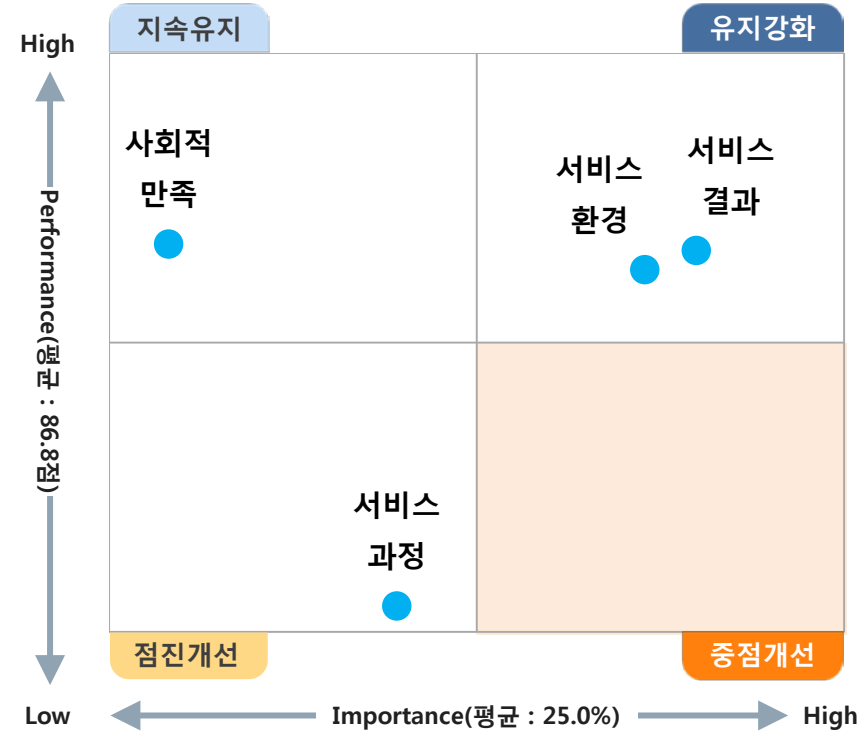
- 차원별 IPA 분석 결과, 중점개선 영역은 나타나지 않았으나, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 서비스 과정이 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

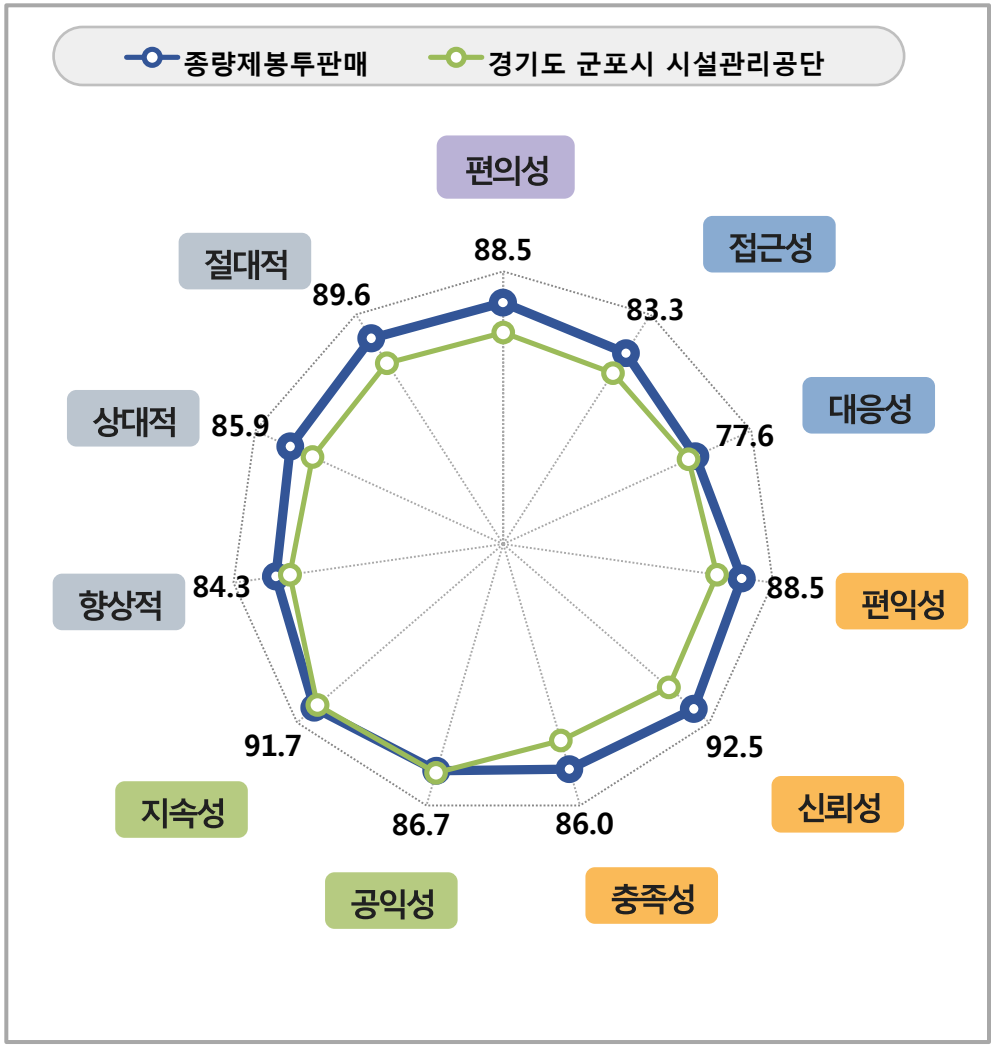


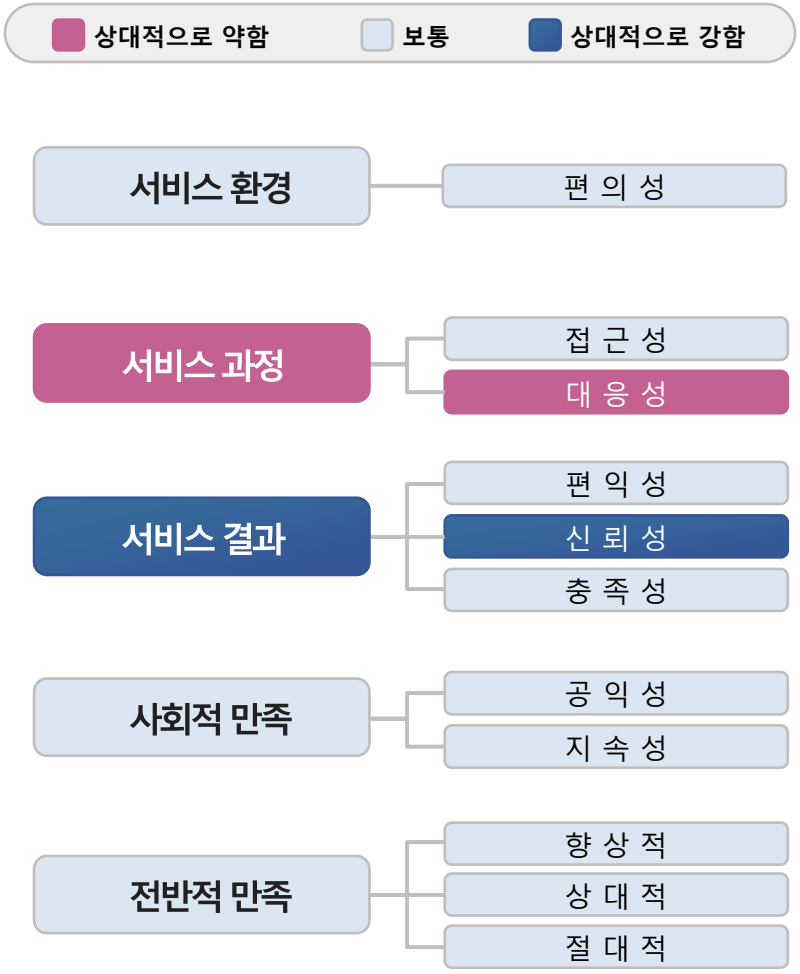
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2.4. 차원 및 요소별 강·약점





2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	종량제봉투판매(A)	종량제봉투판매 사업 전체(B)	GAP (A-B)
종합만족도			86.5	80.4	+6.1
서비스환경			88.5	82.9	+5.6
	편의성	1. 종량제봉투를 구입하기 수월하다	84.6	79.8	+4.8
		2. 종량제봉투 배송 서비스가 원활히 이루어진다	92.5	86.0	+6.5
서비스 과정			80.4	77.5	+2.9
	접근성	1. 종량제봉투의 판매에 대한 안내가 잘 되고 있다	84.8	79.3	+5.5
		2. 종량제봉투 판매에 관해 문의하기가 수월하다	81.8	81.4	+0.4
	대응성	3. 종량제봉투 판매에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	77.6	74.6	+3.0
서비스 결과			89.0	81.2	+7.8
	편익성	1. 종량제봉투 배송제도는 적정하다	90.8	79.4	+11.4
		2. 종량제봉투 배송제도는 좋은 취지로 운영되고 있다	86.1	82.4	+3.7
	신뢰성	3. 종량제봉투 판매와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	92.5	84.5	+8.0
	충족성	4. 종량제봉투 판매 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.0	78.3	+7.7
사회적 만족			89.2	85.7	+3.5
	공익성	1. 종량제봉투 배송서비스는 지역주민에게 도움이 된다	88.3	83.4	+4.9
		2. 종량제봉투 배송서비스는 지역의 환경개선에 기여한다	85.0	82.9	+2.1
	지속성	3. 종량제봉투 배송서비스는 지속되어야 한다	91.7	88.3	+3.4
		4. 종량제봉투 배송서비스는 더욱 확대할 필요가 있다	78.5	83.0	-4.5
전반적 만족			86.6	77.4	+9.2
	향상적	1. ○○○공단의 종량제봉투 배송서비스가 전반적으로 나아졌다	84.3	76.2	+8.1
	상대적	2. ○○○공단의 종량제봉투 배송서비스가 기대했던 것보다 만족스럽다	85.9	77.1	+8.8
	절대적	3. ○○○공단의 종량제봉투 배송서비스에 대해 전반적으로 만족한다	89.6	79.0	+10.6

3. VOC 분석

3.1. 만족 요인 및 개선사항

[Base =63]

만족 요인	비율(%)
업무처리를 신속하게 해주어서	38.1
배송을 잘해주어서	22.2
직원이 친절해서	14.3
불편한 점이 없어서	11.1
전반적으로 만족해서	4.8
시간을 잘 지켜서	3.2
원활히 이루어져서	1.6
직원이 성실해서	1.6
이용이 편리해서	1.6
친환경적이어서	1.6
구입/주문이 수월해서	1.6
배송 날짜/시간을 잘 맞춰서	1.6

※ 주요 응답만 제시함

[Base =69]

개선 요구사항	비율(%)
결제체계 개선	5.8
마진율 인상	4.3
원활한 물량 공급	2.9
음식물 쓰레기 봉투 사이즈가 다양했으면	2.9
업무 처리 신속성 필요	1.4
홍보 강화	1.4
현금 결제 가능하게	1.4
카드 결제 가능하게	1.4
인터넷 접수 가능하게 개선	1.4
상담원 통화서비스 요망	1.4
쓰레기분리의 불편함 개선	1.4
수시 주문 가능하게 개선	1.4
봉투가 10장 단위의 묶음으로 되었으면	1.4

4. 장애인콜택시운영사업_교통약자이동지원센터

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

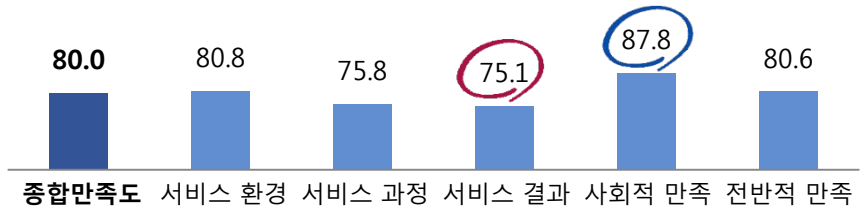
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
   - 2.1. 전체 만족도 비교
   - 2.2. 차원별 만족도
   - 2.3. 차원별 IPA분석
   - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
   - 2.5. 세부 항목별 만족도
3. VOC 분석
   - 3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

[조사 결과 요약]

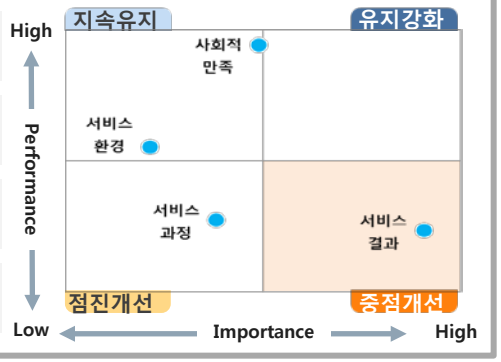
1 교통약자이동지원센터 종합만족도는 80.0점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 87.8점
- 최저득점 차원 : 서비스 결과 75.1점



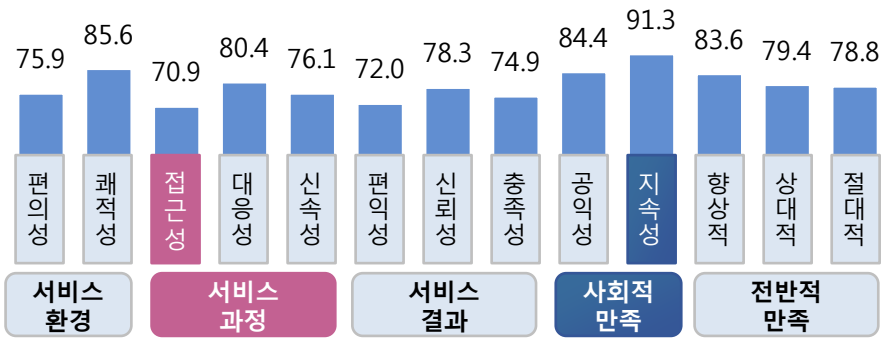
2 중점개선 차원 : 서비스 결과

중점개선	서비스 결과
점진개선	서비스 과정
지속유지	서비스 환경, 사회적 만족
유지강화	-



3 강점 : 사회적 만족 / 약점 : 서비스 과정

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

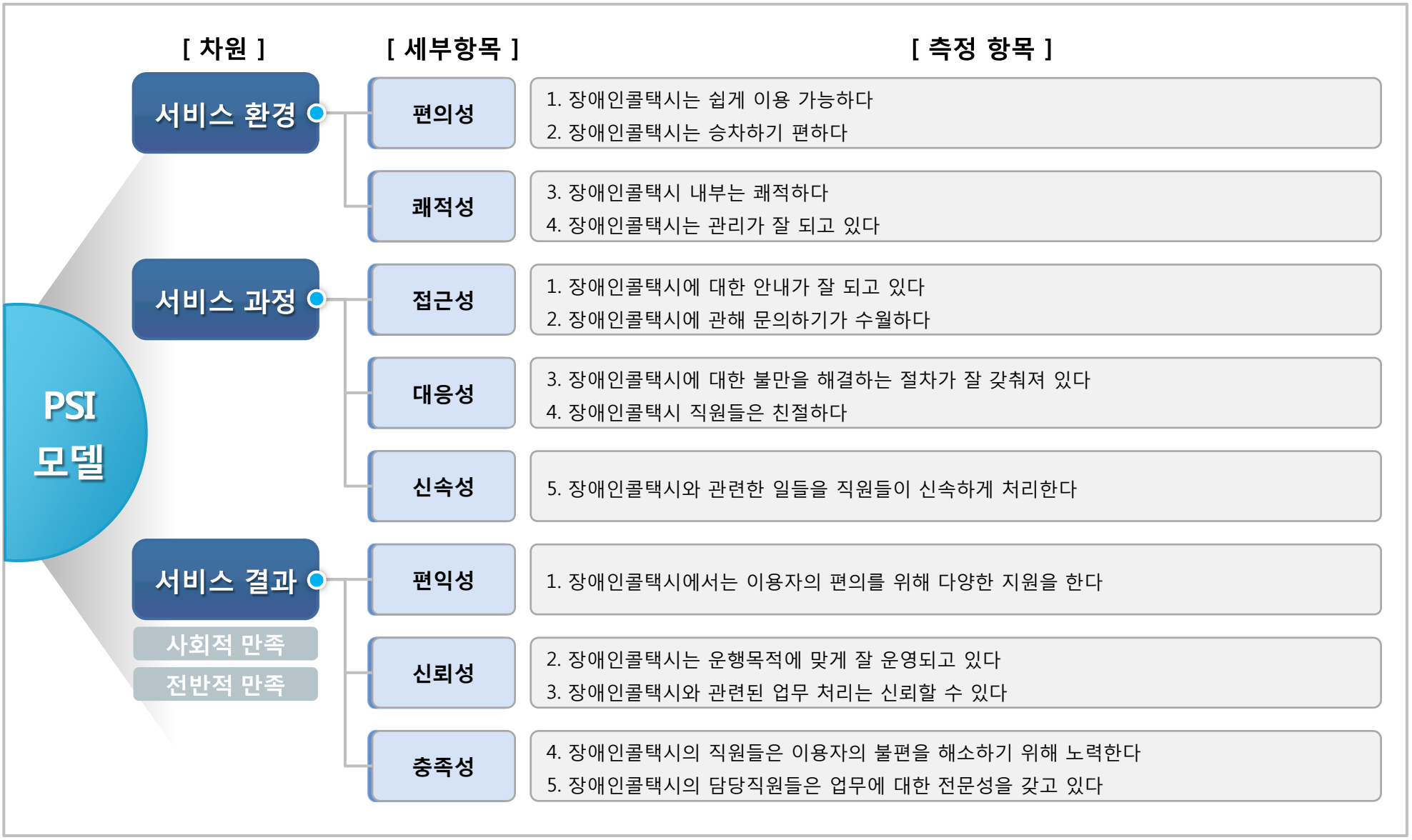
교통약자이동지원센터는 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 직원 성실성, 정확한 시간 준수, 기사 친절성, 직원 적극성, 업무처리 신속/정확성 등도 주요한 만족요인으로 나타남

한편, 이용시 불편함과 예약/접수의 어려움은 불만요인으로 지적됨

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

교통약자이동지원센터에 대한 개선사항으로는 예약 용이성 개선에 대한 요구가 가장 많았으며, 그 외 차량 증설, 운행 지역 확대, 통화 연결의 어려움 개선, 타지역 주민 이용 허용 등도 개선해야 할 사항으로 제시됨

1. 조사 내용


[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
PSI 모델
서비스 환경
편의성
1. 장애인콜택시는 쉽게 이용 가능하다
2. 장애인콜택시는 승차하기 편하다
쾌적성
3. 장애인콜택시 내부는 쾌적하다
4. 장애인콜택시는 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정
접근성
1. 장애인콜택시에 대한 안내가 잘 되고 있다
2. 장애인콜택시에 관해 문의하기가 수월하다
대응성
3. 장애인콜택시에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
4. 장애인콜택시 직원들은 친절하다
신속성
5. 장애인콜택시와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
편익성
1. 장애인콜택시에서는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
신뢰성
2. 장애인콜택시는 운행목적에 맞게 잘 운영되고 있다
3. 장애인콜택시와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
충족성
4. 장애인콜택시의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
5. 장애인콜택시의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사 내용

[차원]
[세부항목]
[측정 항목]
서비스 환경
서비스 과정
서비스 결과
사회적 만족
전반적 만족
PSI 모델
공익성
공정성
지속성
향상적
상대적
절대적
1. 장애인콜택시 사업은 교통약자의 이동에 편의를 제공한다
2. 장애인콜택시 사업은 지역의 교통문화 발전에 기여한다
-
3. 장애인콜택시를 계속 이용할 생각이다
4. 장애인콜택시를 지속적으로 확대할 필요가 있다
1. 장애인콜택시 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
2. 장애인콜택시 서비스가 기대했던 것보다 만족스럽다
3. 장애인콜택시 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

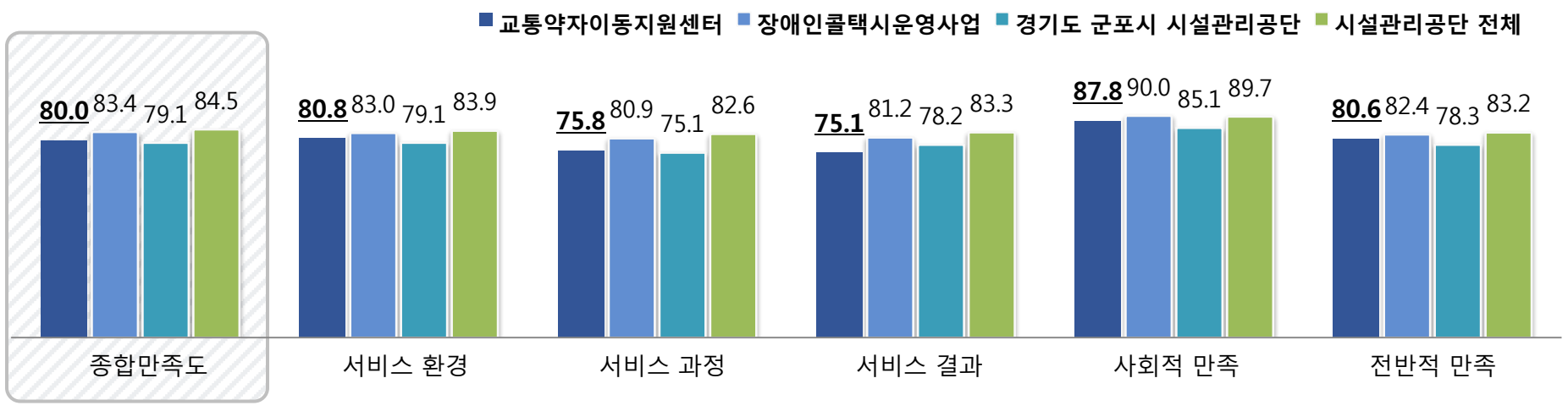
2. 조사 결과

2.1. 전체 만족도 비교

- 교통약자이동지원센터의 종합만족도는 80.0점으로 장애인콜택시운영사업 전체 점수에 비해서는 3.4점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게 나타남

구 분	종합만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
교통약자이동지원센터(A)	**80.0**	-	**80.8**	-	**75.8**	-	**75.1**	-	**87.8**	-	**80.6**	-
장애인콜택시운영사업(B)	83.4	▼3.4	83.0	▼2.2	80.9	▼5.1	81.2	▼6.1	90.0	▼2.2	82.4	▼1.8
경기도 군포시 시설관리공단(C)	79.1	△0.9	79.1	△1.7	75.1	△0.7	78.2	▼3.1	85.1	△2.7	78.3	△2.3
시설관리공단 전체(D)	84.5	▼4.5	83.9	▼3.1	82.6	▼6.8	83.3	▼8.2	89.7	▼1.9	83.2	▼2.6

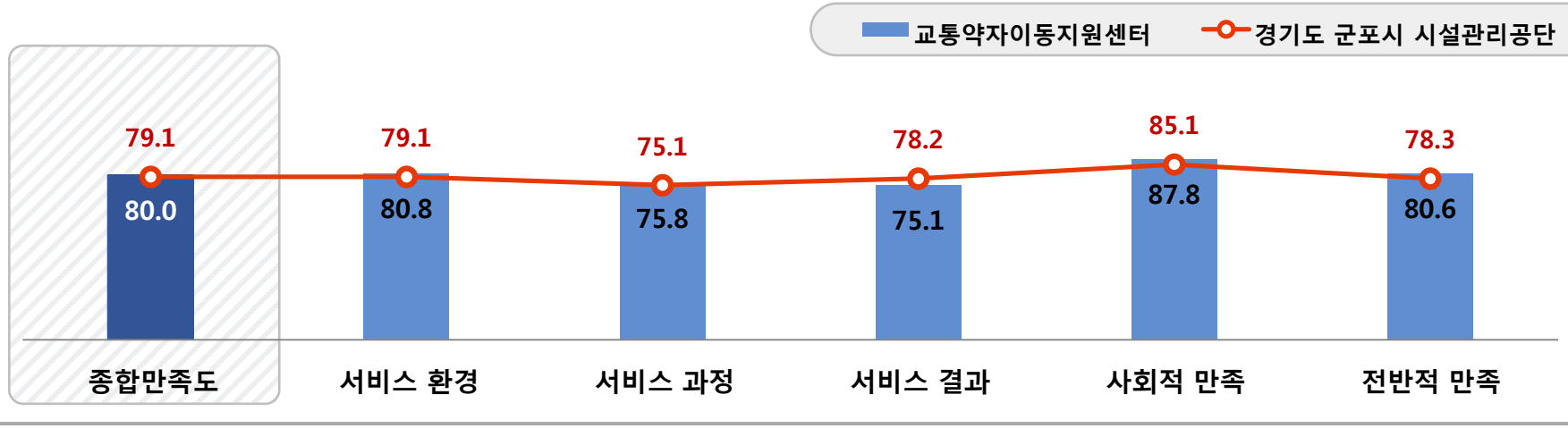
[단위 : 100점 만점]

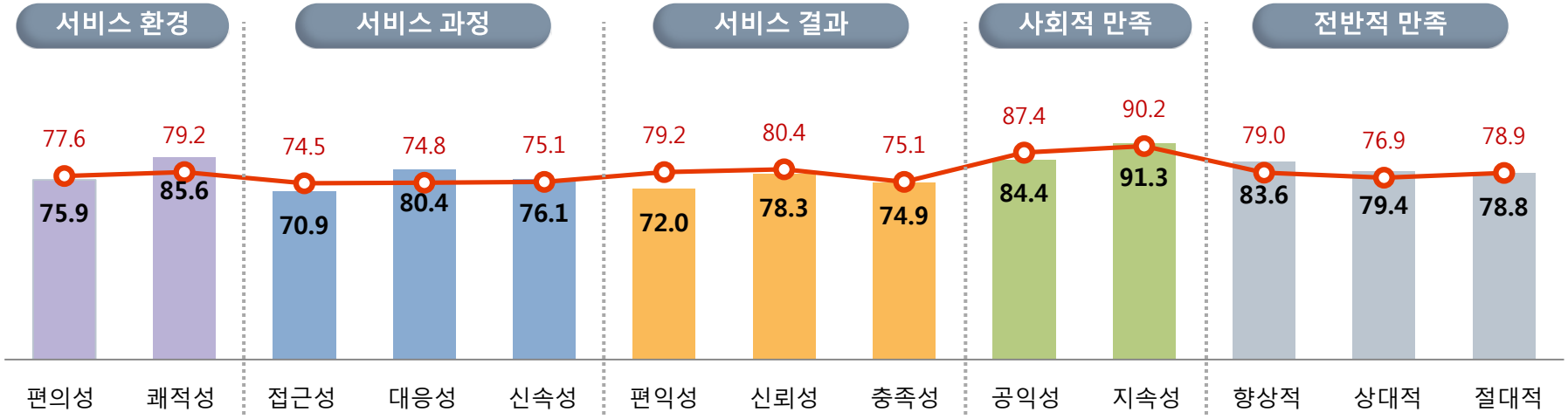


※ GAP = A - (B, C or D)

2. 조사 결과

2.2. 차원별 만족도





※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

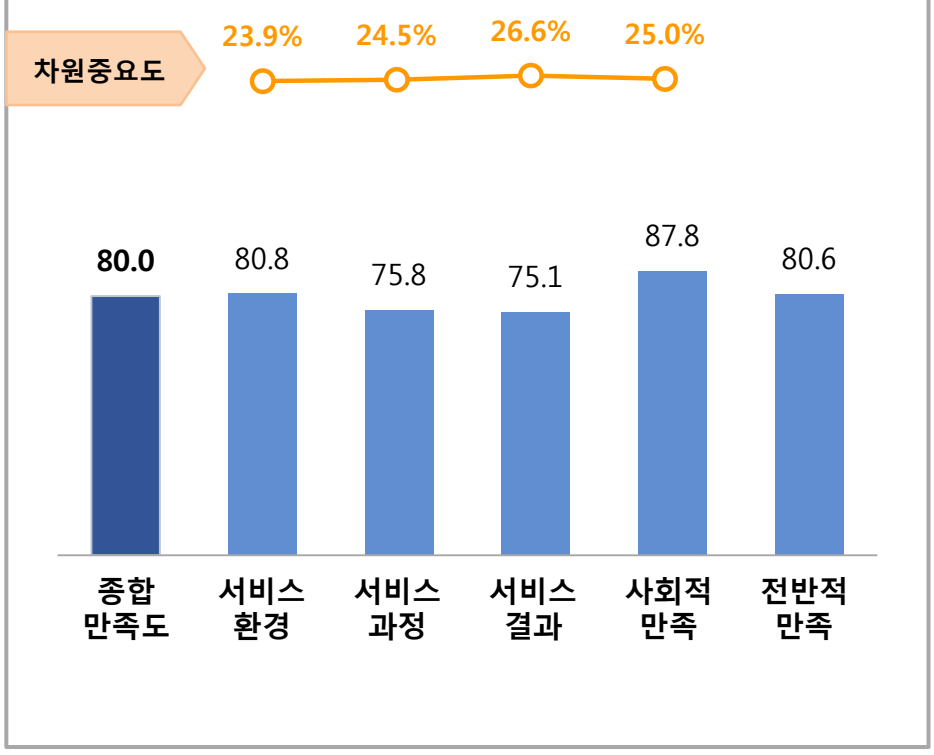
2. 조사 결과

2.3. 차원별 IPA 분석

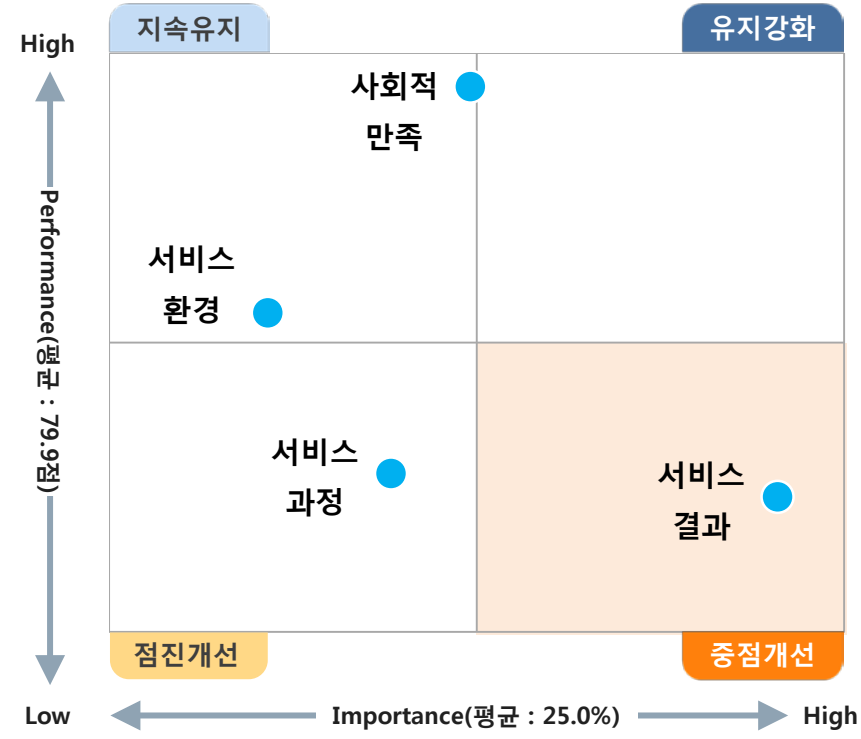
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

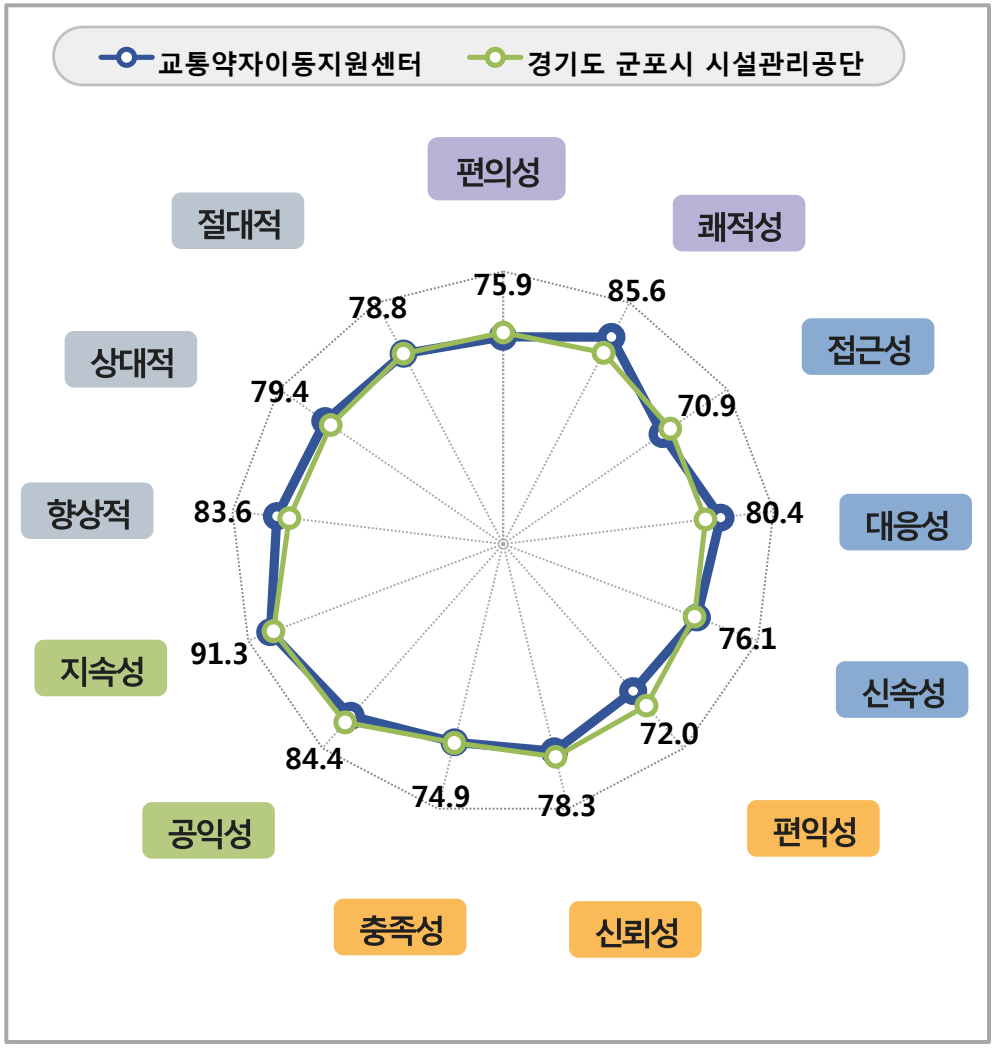


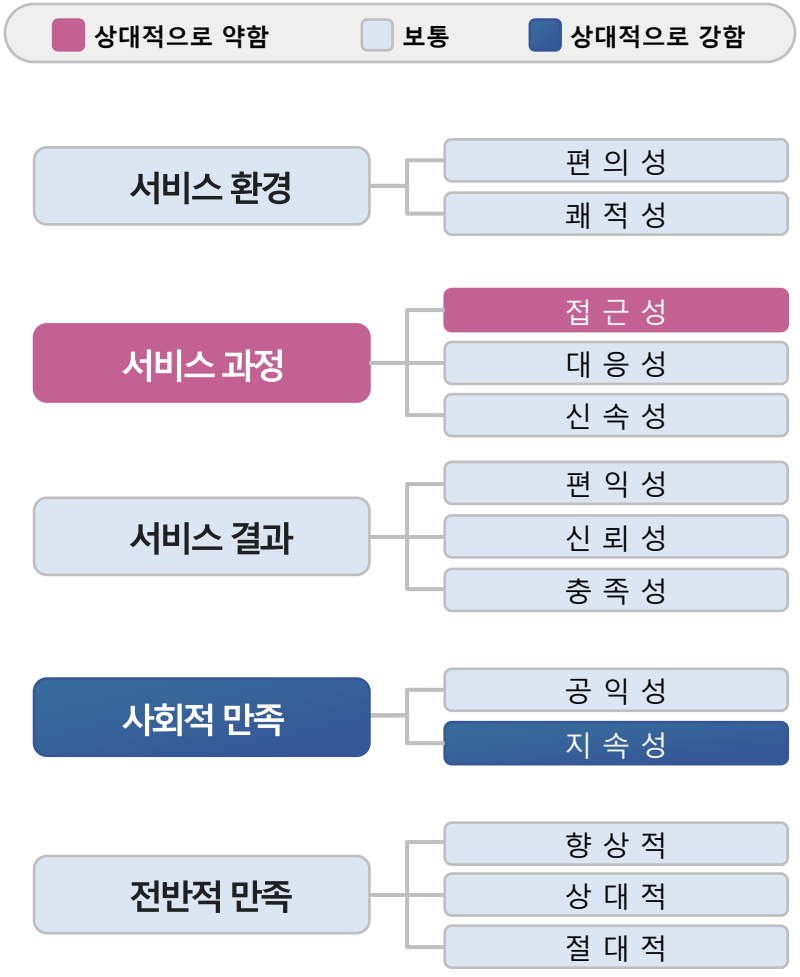
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2.4. 차원 및 요소별 강·약점





2.5. 세부 항목별 만족도

구분	차원	항목	교통약자 이동지원센터(A)	장애인콜택시운영 사업 전체(B)	GAP (A-B)
종합만족도			80.0	83.4	-3.4
서비스환경			**80.8**	**83.0**	-2.2
	편의성	1. 장애인콜택시는 쉽게 이용가능하다	68.1	69.7	-1.6
		2. 장애인콜택시는 승차하기 편하다	83.8	87.4	-3.6
	쾌적성	3. 장애인콜택시 내부는 쾌적하다	89.7	90.0	-0.3
		4. 장애인콜택시는 관리가 잘 되고 있다	81.5	85.0	-3.5
서비스 과정			**75.8**	**80.9**	-5.1
	접근성	1. 장애인콜택시에 대한 안내가 잘 되고 있다	68.8	80.0	-11.2
		2. 장애인콜택시에 관해 문의하기가 수월하다	73.1	78.8	-5.7
	대응성	3. 장애인콜택시에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	72.6	72.4	+0.2
		4. 장애인콜택시 직원들은 친절하다	88.1	86.7	+1.4
	신속성	5. 장애인콜택시와 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	76.1	83.7	-7.6
서비스 결과			**75.1**	**81.2**	-6.1
	편익성	1. 장애인콜택시에서는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	72.0	77.1	-5.1
	신뢰성	2. 장애인콜택시는 운행목적에 맞게 잘 운영되고 있다	80.9	84.3	-3.4
		3. 장애인콜택시와 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	75.7	83.9	-8.2
	충족성	4. 장애인콜택시의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다	78.9	82.5	-3.6
		5. 장애인콜택시의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다	70.8	82.3	-11.5
사회적 만족			**87.8**	**90.0**	-2.2
	공익성	1. 장애인콜택시 사업은 교통약자의 이동에 편의를 제공한다	84.4	88.4	-4.0
		2. 장애인콜택시 사업은 지역의 교통문화 발전에 기여한다	84.4	86.8	-2.4
	지속성	3. 장애인콜택시를 계속 이용할 생각이다	91.3	92.4	-1.1
		4. 장애인콜택시를 지속적으로 확대할 필요가 있다	89.3	95.1	-5.8
전반적 만족			**80.6**	**82.4**	-1.8
	향상적	1. 장애인콜택시 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다	83.6	84.8	-1.2
	상대적	2. 장애인콜택시 서비스가 기대했던 것보다 만족스럽다	79.4	80.9	-1.5
	절대적	3. 장애인콜택시 서비스에 대해 전반적으로 만족한다	78.8	81.6	-2.8

3. VOC 분석

3.1. 만족/불만 요인 및 개선사항

[Base =38]

만족 요인	비율(%)
이용이 편리해서	34.2
직원이 친절해서	26.3
시간을 잘 지켜서	15.8
불편한 점이 없어서	7.9
전반적으로 만족해서	7.9
기사가 친절해서	5.3
직원이 적극적이어서	2.6
업무처리를 신속하게 해주어서	2.6
업무처리를 정확하게 해주어서	2.6
알림문자 서비스를 해주어서	2.6
이용료가 저렴해서	2.6
편안해서	2.6
예약/접수가 용이해서	2.6
서비스가 좋아서	2.6
차량이 깨끗해서	2.6

[Base =2]

불만 요인	비율(%)
이용이 불편해서	50.0
예약/접수가 어려워서	50.0

※ 주요 응답만 제시함

[Base =46]

개선 요구사항	비율(%)
예약이 쉬웠으면	19.6
차량 증설	15.2
폭넓은 지역 운행 요망	15.2
통화연결의 어려움 개선	6.5
타지역 주민도 이용 가능하게	2.2
이용시간 확대	2.2
편의를 위한 시설물 확보	2.2
공지사항 안내서비스 실시	2.2
인터넷 접수 가능하게 개선	2.2
주말/휴일 이용시간 확대	2.2
신청/접수 후 바로 이용 가능하게 개선	2.2
이용 제한/규제 완화	2.2
안전 운행 요망	2.2
많은 사람에게 기회 분배	2.2

Ⅴ. 조사결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

1. 전체 결과 요약

1 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.1점

☑ 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.1점으로, 시설관리공단 전체(84.5점) 대비 낮고 지방공기업 전체(76.7점) 대비 높은 수준으로 나타남

2 전년 대비 종합만족도 개선도는 +0.1점

☑ 경기도 군포시 시설관리공단 연도별 종합만족도는 2013년 84.1점에서 2014년 79.0점으로 5.1점 하락했으며, 2015년에는 79.1점으로 2014년 대비 0.1점 상승함

3 사업별로는 종량제봉투판매가 86.5점으로 가장 높음

☑ 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도는 종량제봉투판매가 86.5점으로 가장 높은 반면, 시민체육광장은 76.8점으로 가장 낮게 나타남

4 구성요소별로는 사회적 만족의 '지속성'이 가장 높고, 사회적 만족의 '공정성'이 가장 낮음

☑ 구성요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 지속성이 90.2점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족의 공정성은 74.1점으로 가장 낮음

2. 사업별 결과 요약

공영주차장

☑ 공영주차장의 종합만족도는 78.1점으로 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 5.6점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.0점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 환경은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 공영주차장은 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 시설 확충에 대한 요구가 가장 많음

시민체육광장

☑ 시민체육광장의 종합만족도는 76.8점으로 체육전용시설관리사업_체육프로그램 미운영 전체 점수에 비해서는 6.7점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과와 서비스 환경은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 시민체육광장은 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 시설 확충에 대한 요구가 가장 많음

2. 사업별 결과 요약

종량제봉투판매

☑ 종량제봉투판매의 종합만족도는 86.5점으로 종량제봉투판매사업 전체 점수에 비해서는 6.1점 높게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.4점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 중점개선 영역은 나타나지 않았으나, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 서비스 과정이 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 종량제봉투판매는 업무처리 신속성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 결제 체계 개선에 대한 요구가 가장 많음

교통약자이동지원센터

☑ 교통약자이동지원센터의 종합만족도는 80.0점으로 장애인콜택시운영사업 전체 점수에 비해서는 3.4점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로, 서비스 과정은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 교통약자이동지원센터는 이용 편리성이 가장 큰 만족요인으로 나타났으며, 개선사항으로는 예약 용이성 개선에 대한 요구가 가장 많음

경기도 군포시 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.
지방공기업평가원은 공정하고 정확하며 체계적인 조사를 위해
끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다