

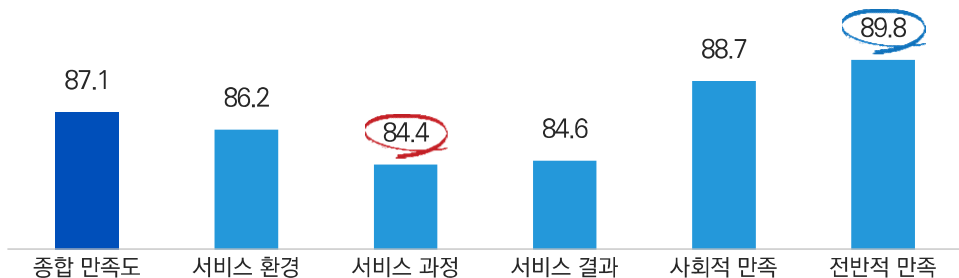
P A R T 0 3

조사 결과

1. 조사 결과 요약
2. 조사 설계
3. 종합만족도
4. 사업별 만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석
7. VOC 분석

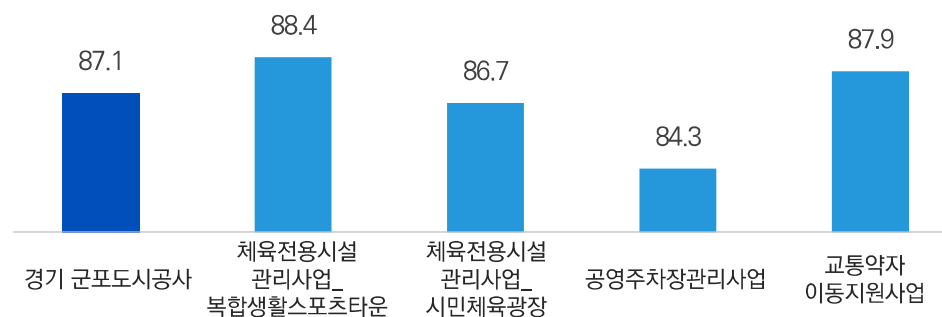
01 경기 군포도시공사의 종합만족도는 87.1점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 89.8점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 84.4점



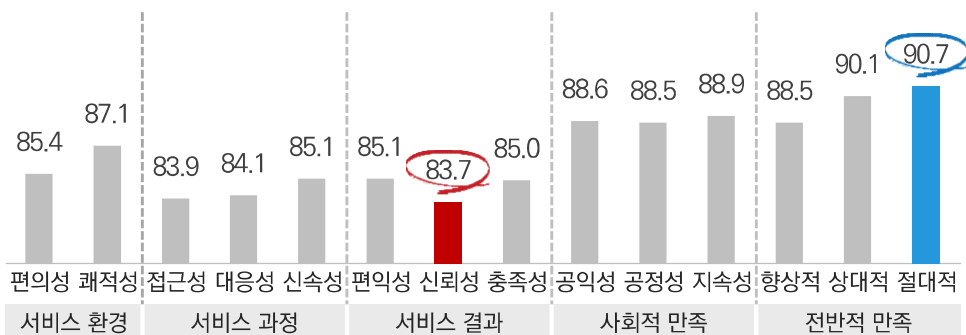
02 복합생활스포츠타운의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 복합생활스포츠타운 88.4점
 ↓ 최저득점 사업 : 공영주차장관리사업 84.3점



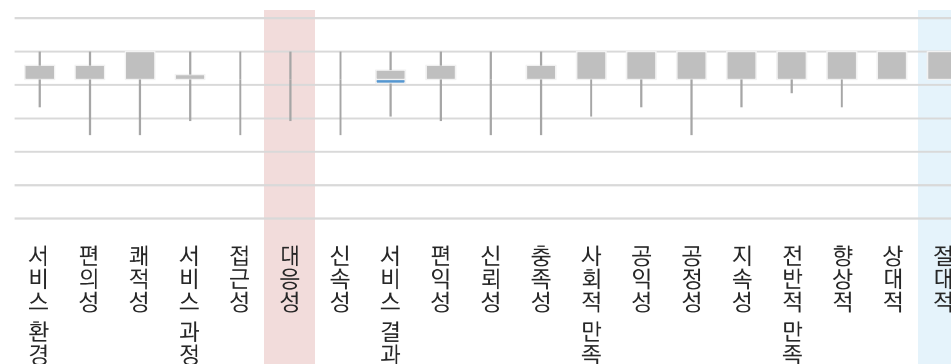
03 강점 : 절대적 / 약점 : 신뢰성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 신뢰성



04 서비스 과정 차원의 대응성 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 절대적 +0.43점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 과정 차원 / 대응성 -0.36점



조사 대상

① 경기 군포도시공사의 서비스 이용고객

모집단

① 평가대상별 고객 정의

표본 추출

① 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

① 총 400 표본

사업유형	조사방법	표본크기
체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	면접조사	150
체육전용시설관리사업_시민체육광장	면접조사	100
공영주차장관리사업	면접조사	100
교통약자이동지원사업	면접조사	50

자료 수집 방법

① TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

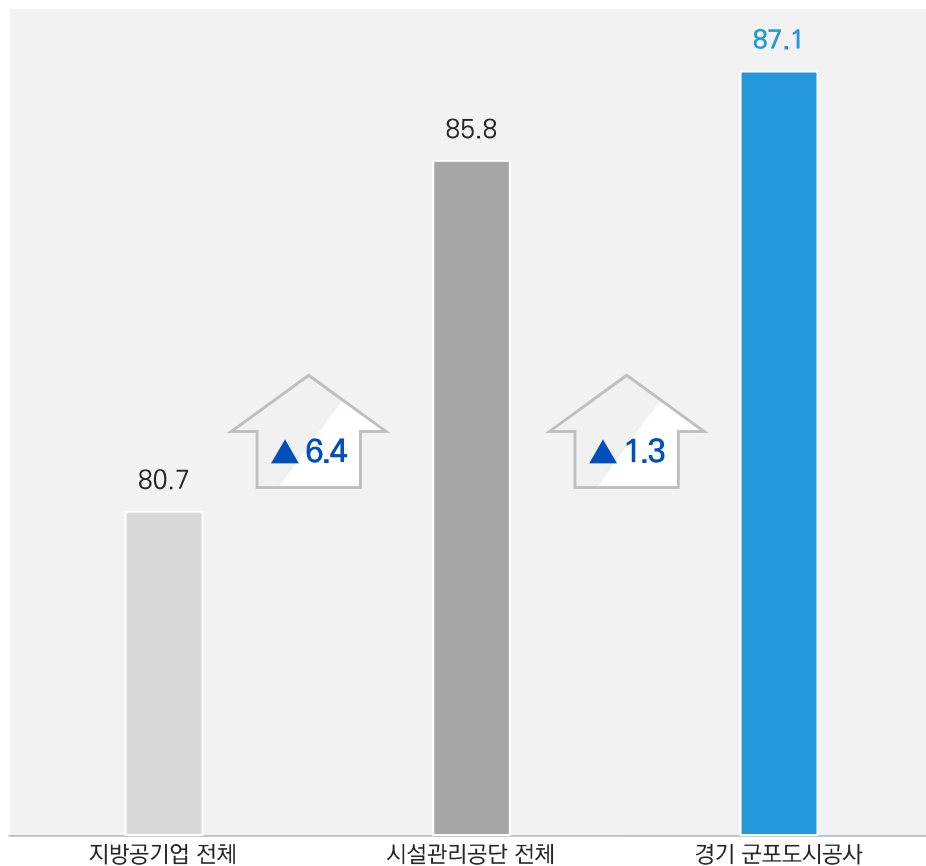
① 2020년 7월 14일 ~ 11월 30일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

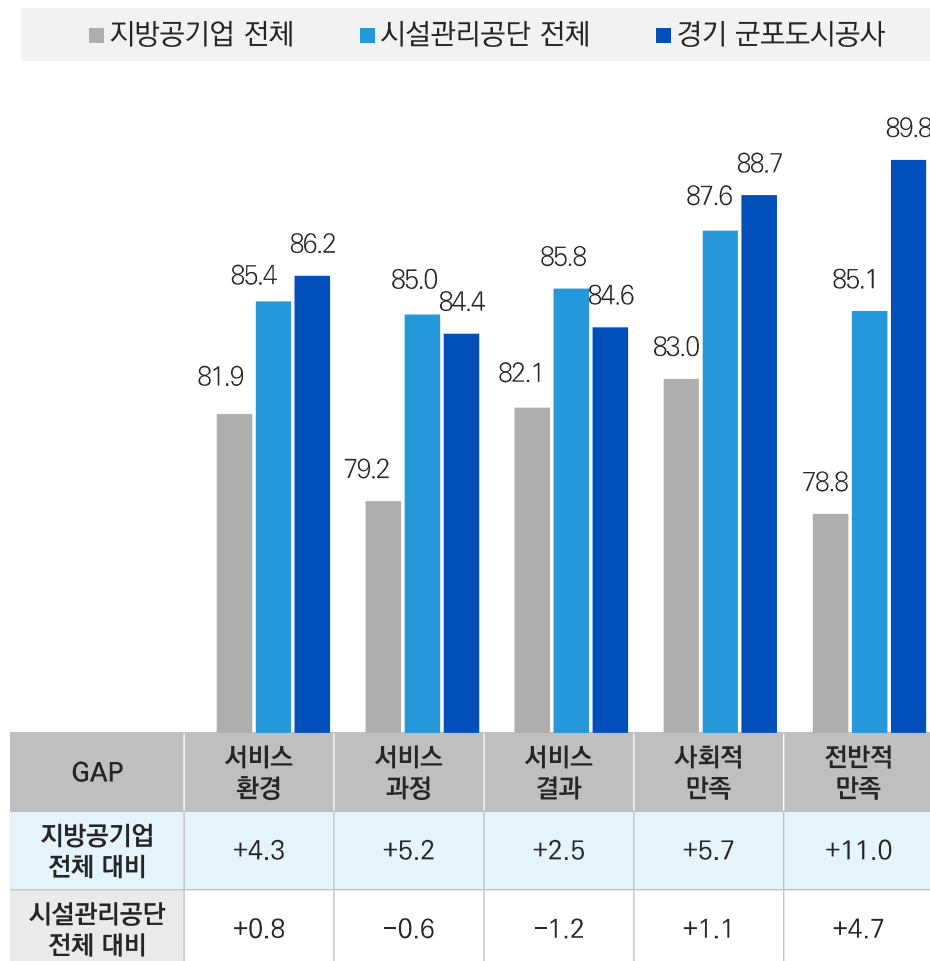
– 경기 군포도시공사의 종합 만족도는 87.1점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 6.4점 높게 나타남

2020년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 369개 기관, 시설관리공단 전체 : 91개 기관

차원별 만족도 결과

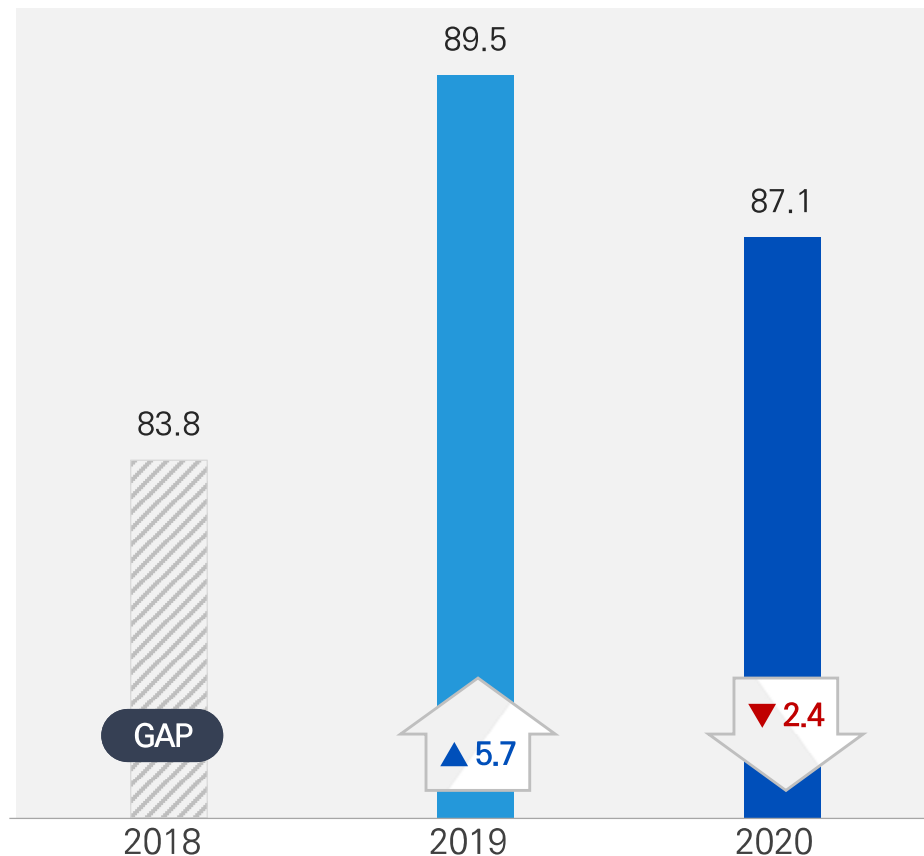


☑ 연도별 만족도

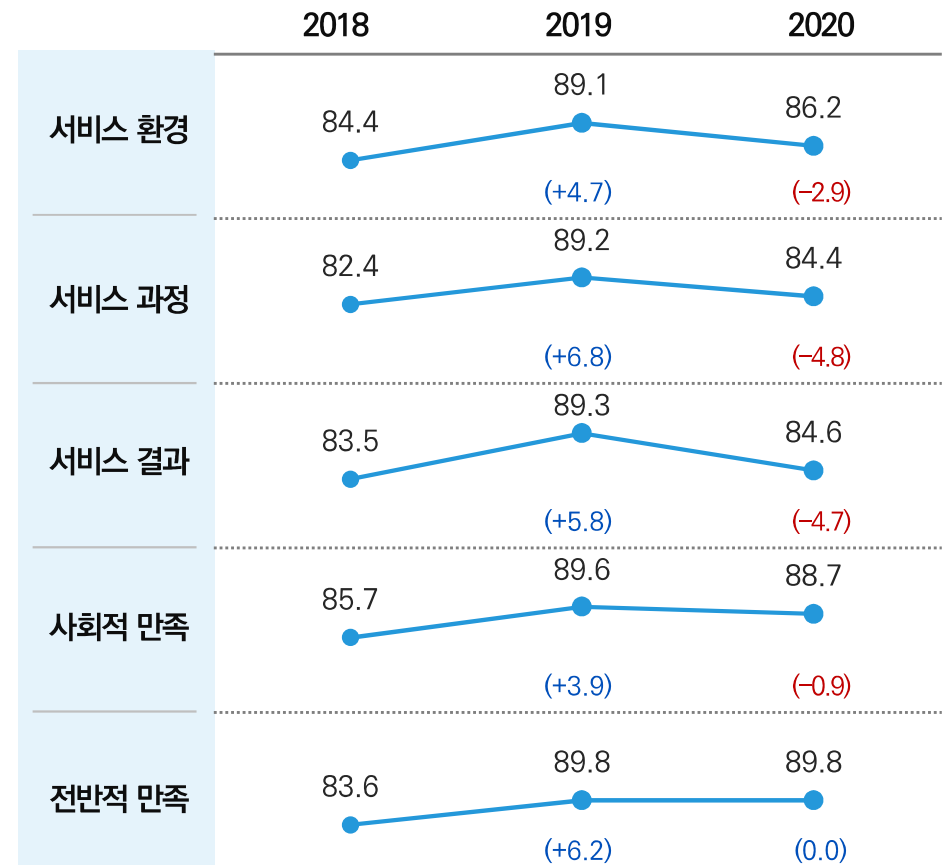
- 경기 군포도시공사 연도별 종합 만족도는 2018년 83.8점에서 2019년 89.5점으로 5.7점 상승했으며, 2020년에는 87.1점으로 2019년 대비 2.4점 하락함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

– 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 만족도가 88.4점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기 군포도시공사		(400)	87.1	86.2	84.4	84.6	88.7	89.8
사업유형	체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	(150)	88.4	87.5	86.2	86.3	89.7	90.7
	체육전용시설관리사업_시민체육광장	(100)	86.7	85.7	82.5	83.6	89.4	90.2
	공영주차장관리사업	(100)	84.3	82.1	80.7	80.2	86.3	88.9
	교통약자이동지원사업	(50)	87.9	88.1	86.2	86.5	88.8	89.3

☑ 차원 및 요소별 만족도

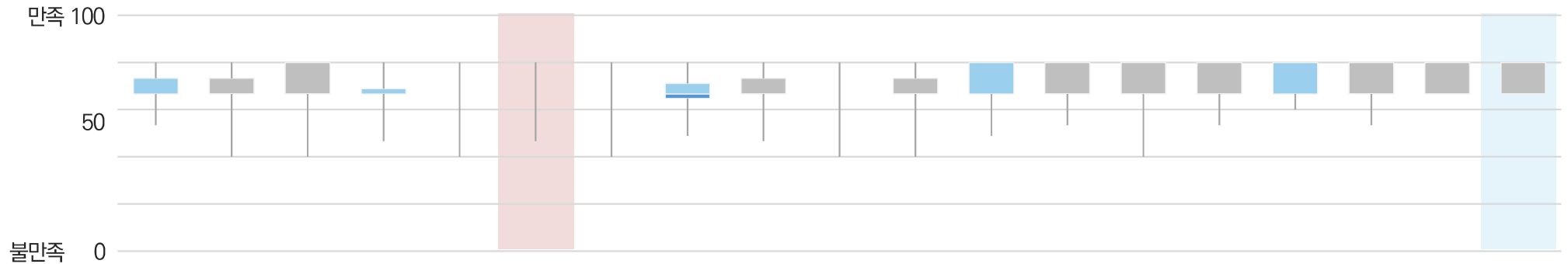
- 경기 군포도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 전반적 만족 차원의 절대적이 90.7점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 83.7점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	(차원값)	편의성	쾌적성	(차원값)	접근성	대응성	신속성	(차원값)	편의성	신뢰성	충족성	(차원값)	공익성	공정성	지속성	(차원값)	향상적	상대적	절대적
경기 군포도시공사	86.2	85.4	87.1	84.4	83.9	84.1	85.1	84.6	85.1	83.7	85.0	88.7	88.6	88.5	88.9	89.8	88.5	90.1	90.7
체육전용시설관리사업-복합생활스포츠타운	87.5	87.3	87.8	86.2	86.1	85.9	86.4	86.3	86.3	85.6	86.9	89.7	89.8	89.6	89.8	90.7	90.6	-	90.9
체육전용시설관리사업-시민체육광장	85.7	85.2	86.2	82.5	83.5	81.3	82.8	83.6	83.8	82.7	84.5	89.4	88.7	89.7	90.0	90.2	89.8	-	90.5
공영주차장관리사업	82.1	80.5	83.8	80.7	80.3	81.6	80.3	80.2	79.6	79.6	81.4	86.3	85.3	85.8	87.8	88.9	87.3	89.3	90.0
교통약자이동지원사업	88.1	86.8	89.3	86.2	84.3	85.8	88.3	86.5	88.6	85.3	85.7	88.8	89.5	-	88.0	89.3	86.3	90.7	91.0

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 전반적 만족 차원의 절대적 표준화 점수가 0.43점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 대응성 표준화 점수가 -0.36점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	(차원값)	편의성	쾌적성	(차원값)	접근성	대응성	신속성	(차원값)	편의성	신뢰성	충족성	(차원값)	공익성	공정성	지속성	(차원값)	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	86.2	85.4	87.1	84.4	83.9	84.1	85.1	84.6	85.1	83.7	85.0	88.7	88.6	88.5	88.9	89.8	88.5	90.1	90.7
표준편차	8.0	8.9	9.2	7.3	9.9	8.3	9.5	7.6	9.0	10.1	8.9	8.2	8.9	9.5	8.7	8.1	9.5	8.2	8.3
3분위수	91.7	91.7	100.0	86.1	83.3	83.3	83.3	88.9	91.7	83.3	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	80.9	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	8.3	8.3	16.7	2.8	0.0	0.0	0.0	8.0	8.3	0.0	8.3	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.11	-0.20	0.00	-0.38	-0.33	-0.36	-0.22	-0.33	-0.22	-0.33	-0.24	0.19	0.17	0.15	0.21	0.34	0.15	0.37	0.43

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

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

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

차원 및 요소별 강·약점 ①

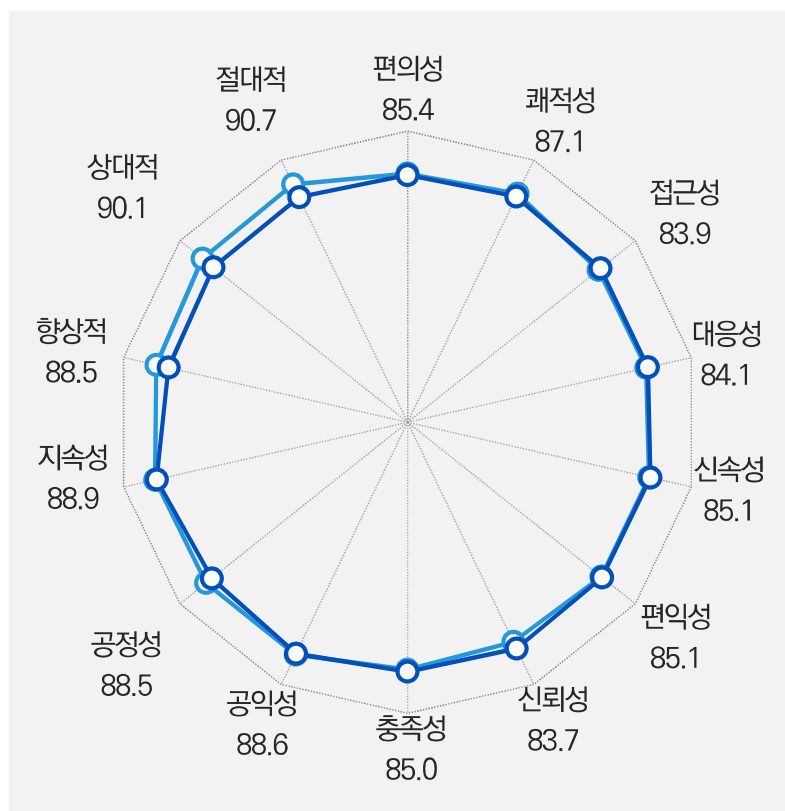
—○— 경기 군포도시공사

—○— 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



서비스 환경 >

편의성
쾌적성

서비스 과정 >

접근성
대응성
신속성

서비스 결과 >

편익성
신뢰성
충족성

사회적 만족 >

공익성
공정성
지속성

전반적 만족 >

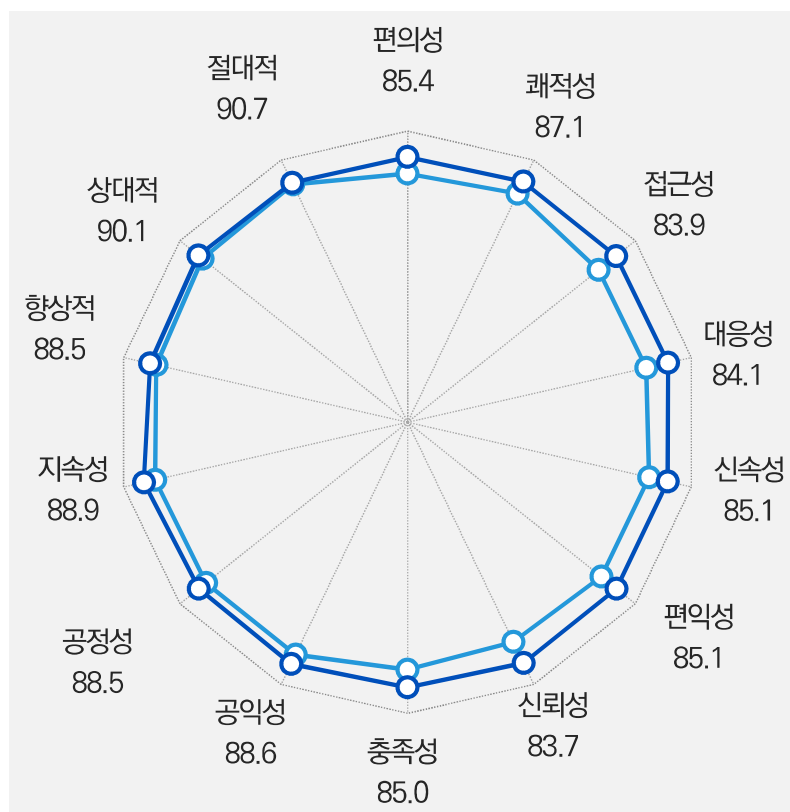
항상적
상대적
절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 경기 군포도시공사 — 시설관리공단 전체 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

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

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

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

고객 만족 주요 Keywords

(WordCloud 분석*)



*고객 불만 주요 Keywords 분석은 응답 수가 5개 미만으로 결과 도출이 어려워 제외

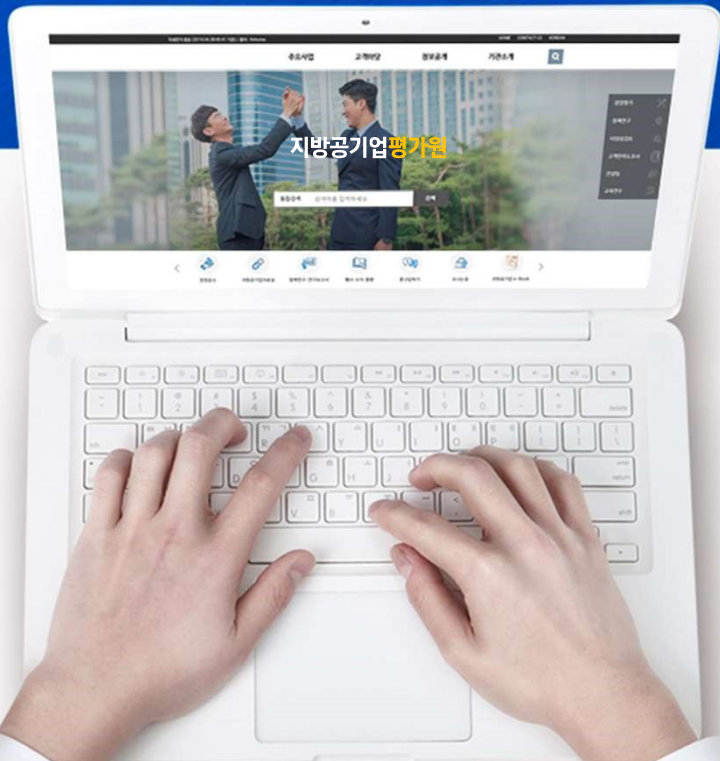
*WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법

P A R T 0 4

사업별 조사 결과

1. 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
2. 체육전용시설관리사업_시민체육광장
3. 공영주차장관리사업
4. 교통약자이동지원사업

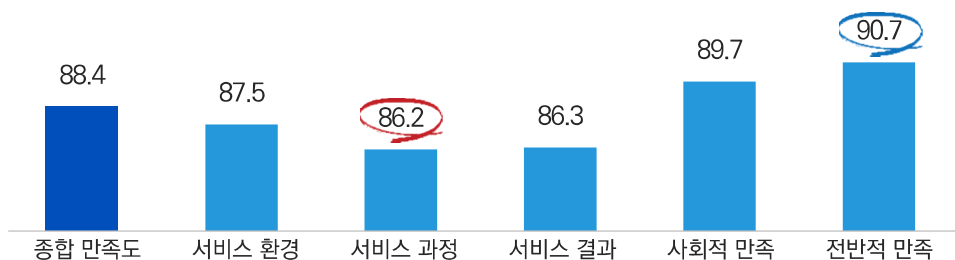
01 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운



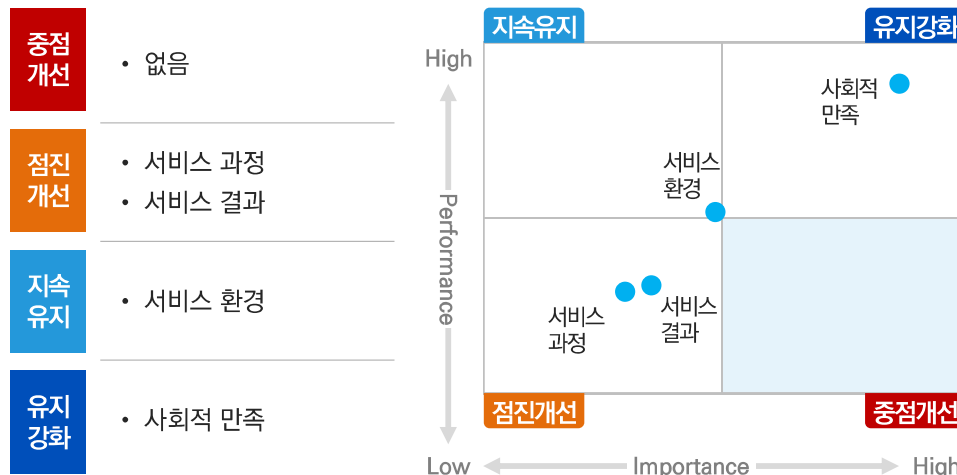
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 복합생활스포츠타운의 종합만족도는 88.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 90.7점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 86.2점

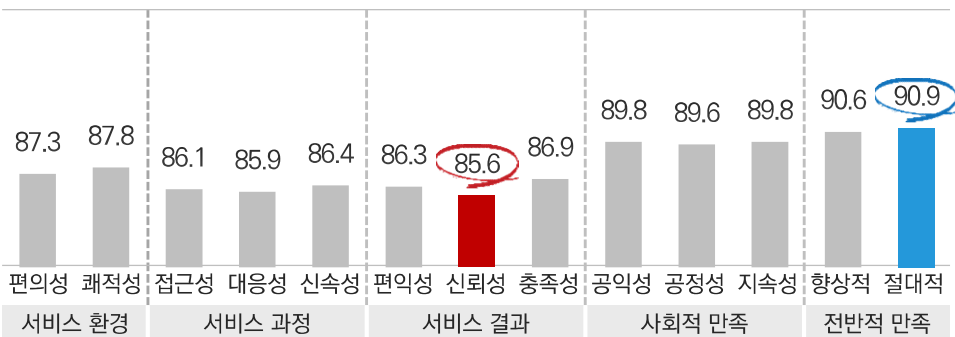


02 점진 개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



03 강점 : 절대적 / 약점 : 신뢰성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 전반적 만족 / 절대적
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 신뢰성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, 불만 요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 향상 요인이며, 저해 요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많이 언급됨



		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	✓ 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	✓ 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	✓ 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	✓ 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	✓ 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

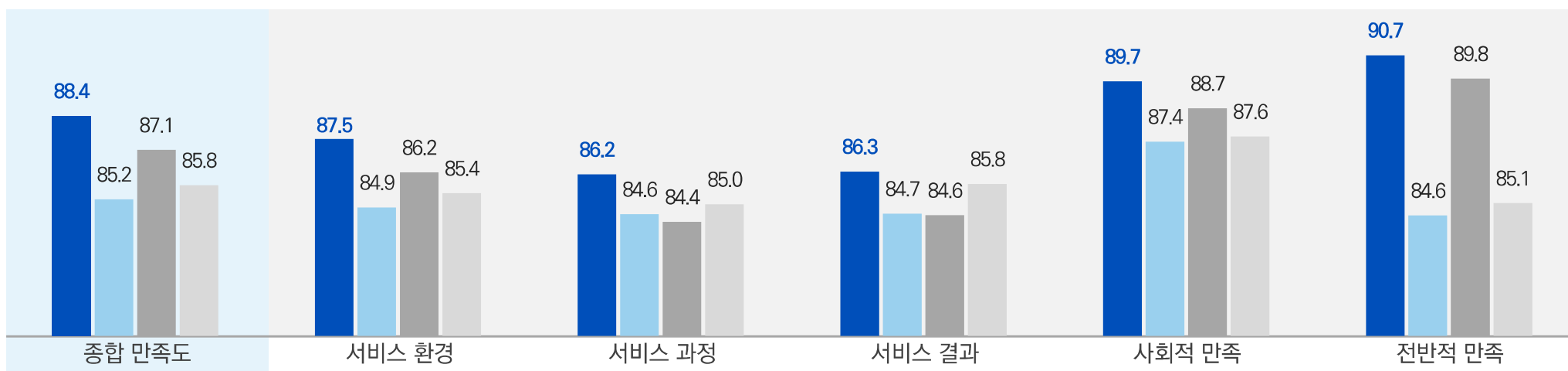
- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 88.4점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.6점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	88.4	-	87.5	-	86.2	-	86.3	-	89.7	-	90.7	-
해당사업 전체	85.2	▲3.2	84.9	▲2.6	84.6	▲1.6	84.7	▲1.6	87.4	▲2.3	84.6	▲6.1
경기 군포도시공사 전체	87.1	▲1.3	86.2	▲1.3	84.4	▲1.8	84.6	▲1.7	88.7	▲1.0	89.8	▲0.9
시설관리공단 전체	85.8	▲2.6	85.4	▲2.1	85.0	▲1.2	85.8	▲0.5	87.6	▲2.1	85.1	▲5.6

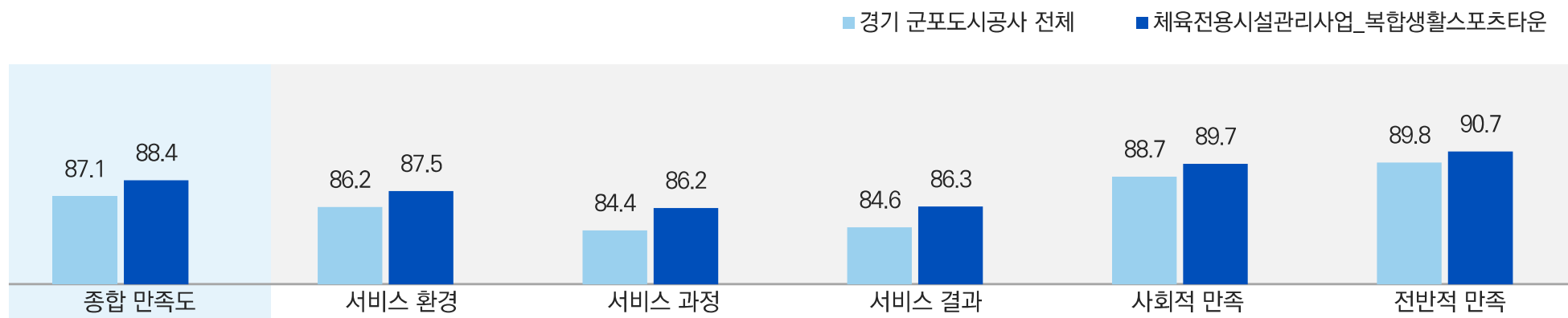
* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

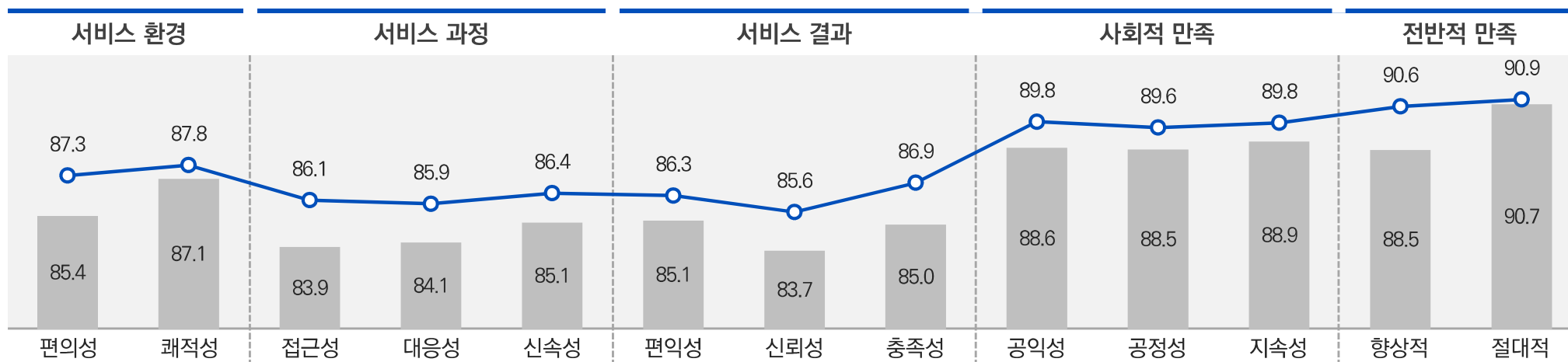
■ 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



■ 경기 군포도시공사 전체 ● 체육전용시설관리사업 복합생활스포츠타운



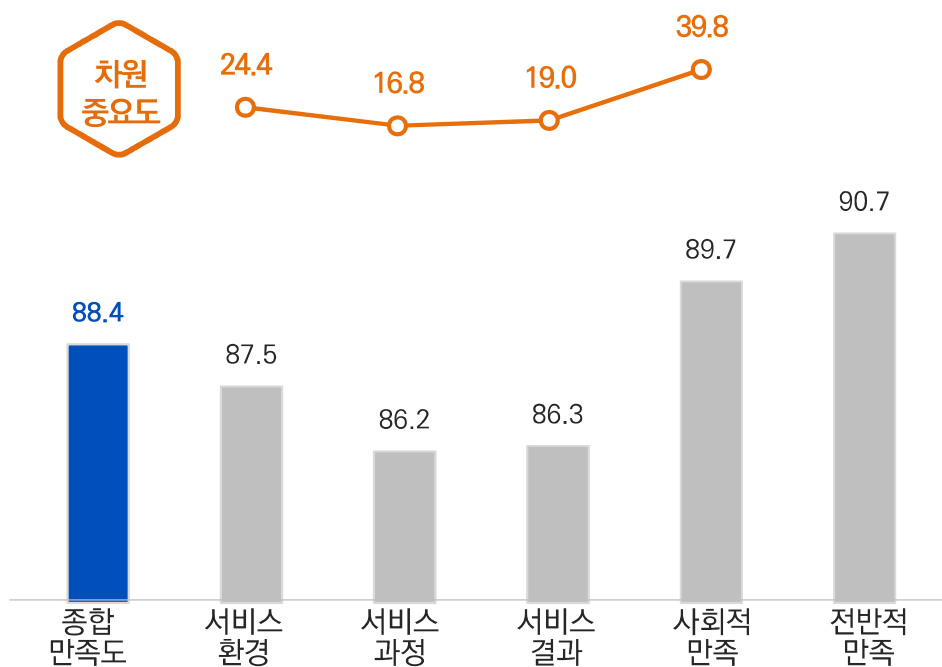
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

-차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 나타나 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

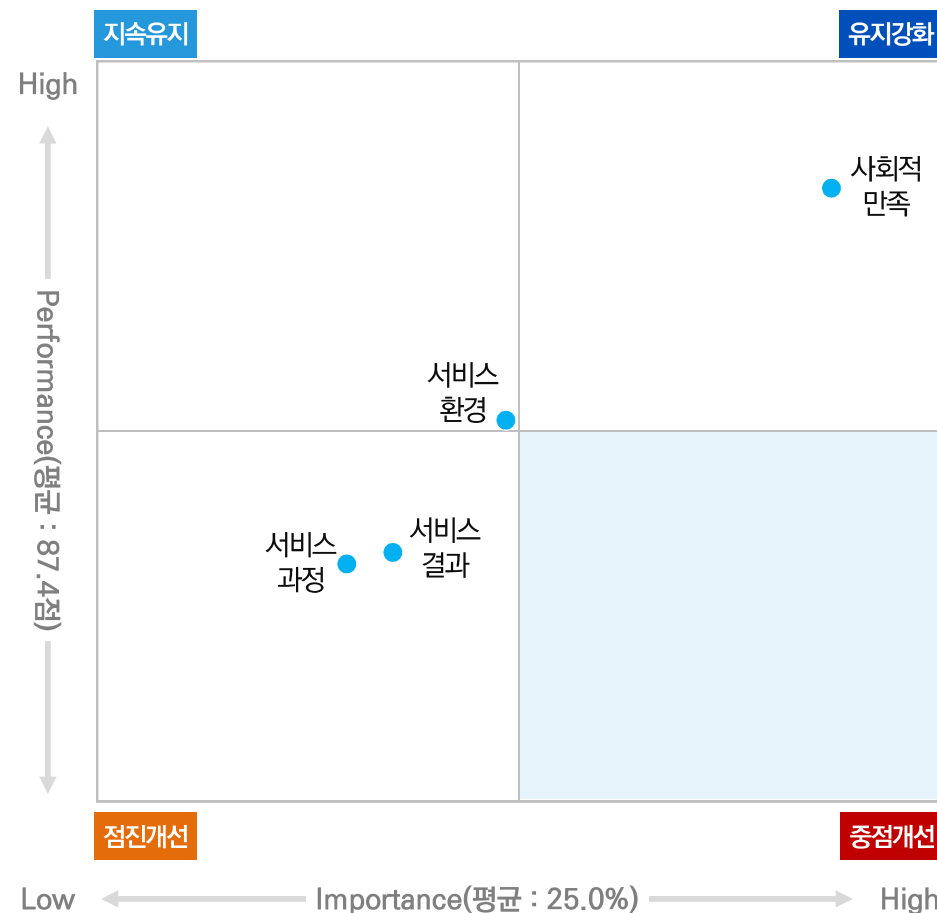
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

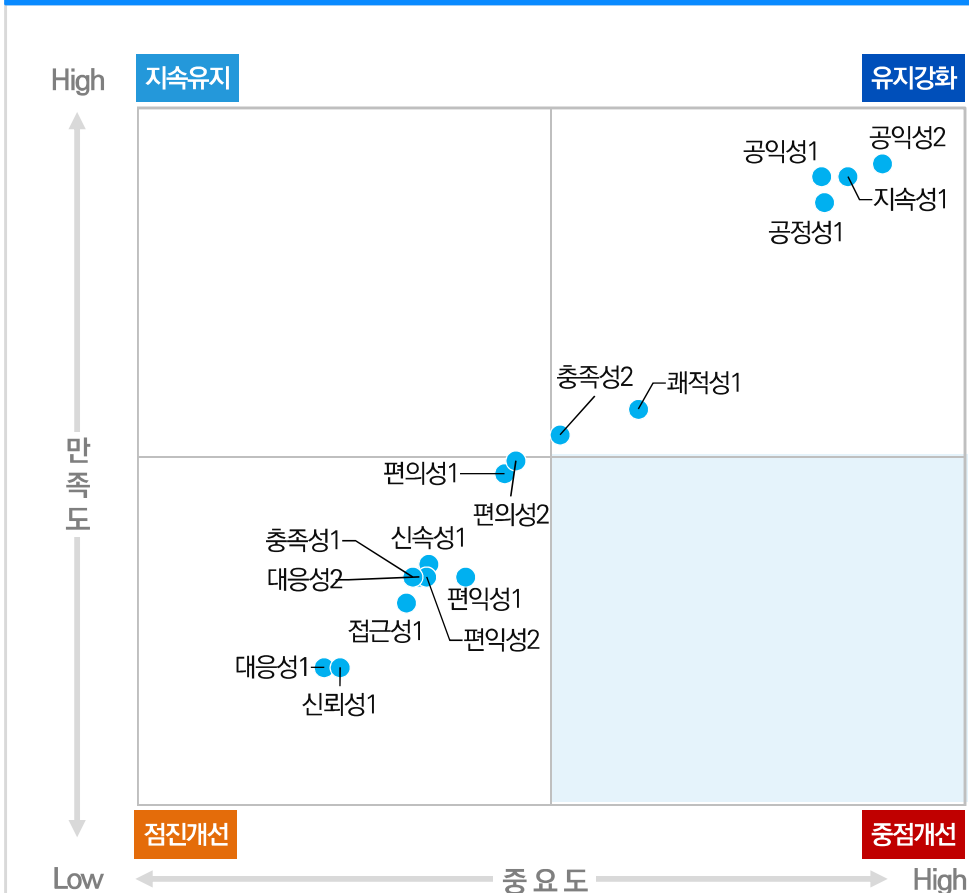
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '점진개선' 요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 편의성2' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편익성2, 신뢰성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

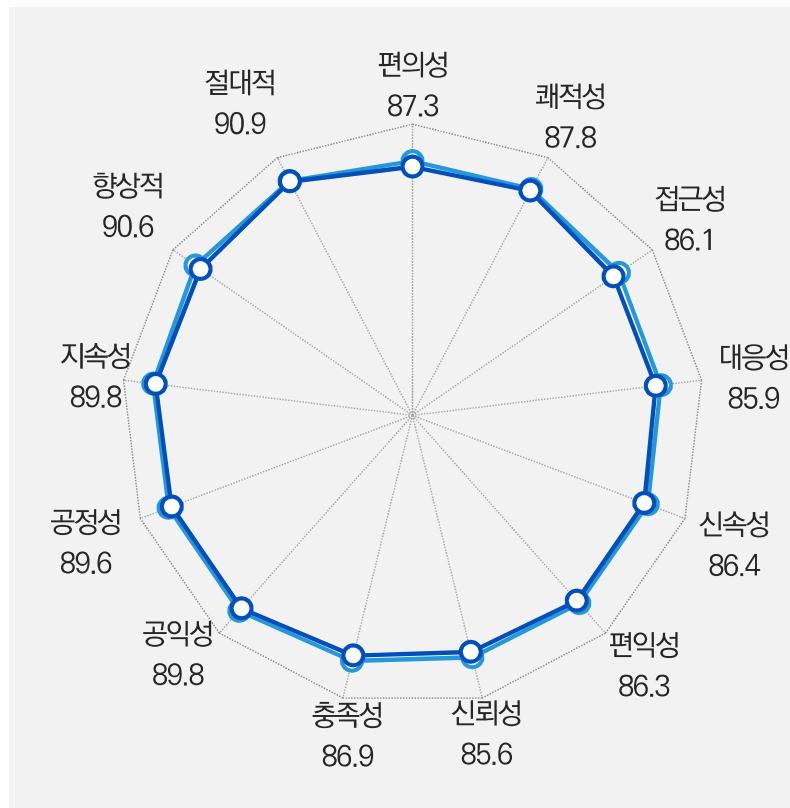


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	87.2	5.3
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	87.3	5.6
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.8	7.9
	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	89.8	11.5
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	86.1	3.4
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	85.6	1.9
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	86.3	3.7
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	86.4	3.9
서비스 결과	편익성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	86.3	4.6
	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	86.3	3.8
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.6	2.2
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	86.3	3.6
사회적 만족	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	87.6	6.4
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	89.9	12.7
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	89.6	11.5
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	89.8	12.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
—●— 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

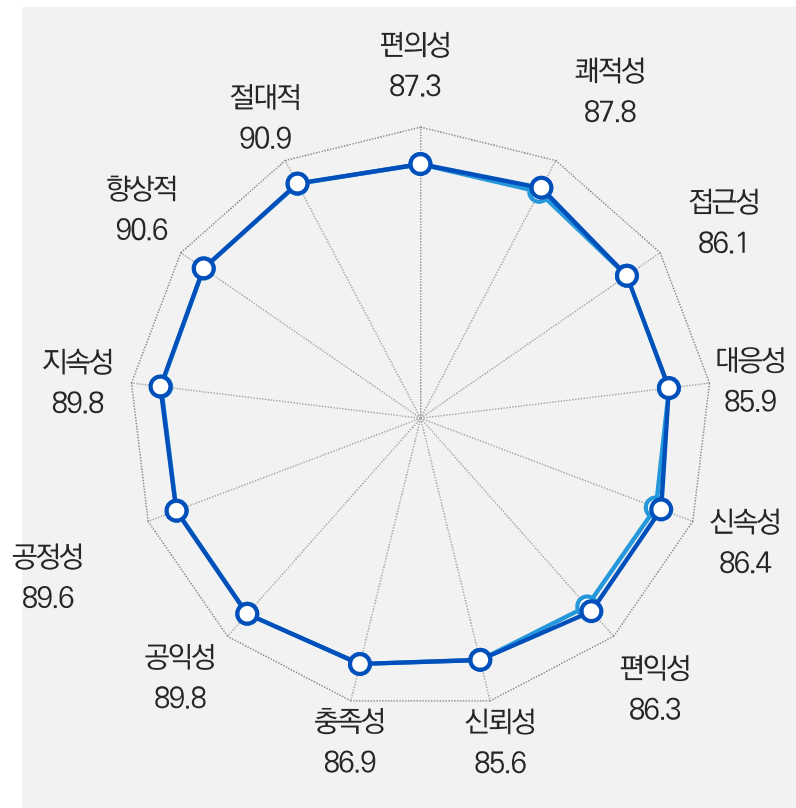
서비스 환경	>	편의성 쾌적성
서비스 과정	>	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	>	편익성 신뢰성 충족성
사회적 만족	>	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	>	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운
— 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

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

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

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

서비스 만족 주요 VOC

[Base=198]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	34.8
강사/직원들이 친절함	24.7
시설 이용이 편리함	19.2
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	8.1
시설이 좋음/잘 관리함	4.5
주변 환경이 좋음/쾌적함	2.0
업무/민원을 신속하게 처리함	1.5
만족함/전반적으로 만족함	1.5
이용 요금이 저렴함 / 합리적임	0.5
서비스가 좋음/다양함	0.5
교통이 편리함	0.5
주차가 편함/주차장이 넓음	0.5
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	0.5
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	0.5
불편없음/불만 없음	0.5

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=198]

만족 요인
• 시설이 쾌적함, 이용이 편리함
• 쾌적하고 넓음, 직원이 친절함
• 복합이어서 시설 이용이 편리함
• 접근성이 좋음, 운동하기 편리함
• 주변 조경이 예뻐
• 불만사항 처리가 빠름
• 대체적으로 만족함
• 접근성이 좋음, 가격이 저렴함
• 교통이 편리함
• 주차장이 넓고 좋음
• 이용이 편리함, 안내를 잘 해주심
• 고객의 입장에서 운영을 잘함
• 체육시설이 한 곳에 있어 이용이 편리함
• 시설을 아주 잘 관리함
• 업무처리가 빠름
• 전체적으로 청결함

서비스 향상 주요 VOC

[Base=152]

향상 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	59.9
강사/직원들이 친절함	17.1
시설이 좋음/잘 관리함	9.9
주변 시설/부대/편의 시설 좋음	2.0
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음	2.0
체계적으로 운영함 / 운영을 잘함	2.0
업무/민원을 신속하게 처리함	1.3
시설 이용이 편리함	0.7
시스템이 좋음	0.7
주변 환경이 좋음/쾌적함	0.7
서비스가 좋음/다양함	0.7
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	0.7
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	0.7
교통이 편리함	0.7
방역을 잘함	0.7

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=152]

향상 요인
• 시설 청결 관리가 잘됨
• 직원이 친절함
• 바닥 관리가 잘됨
• 화장실 시설이 좋음
• 고객을 위해 노력함
• 유지관리가 체계적임
• 요구사항 처리가 빠름
• 이동이 편리함
• 시스템이 잘 구축되어있음
• 주변 환경이 잘 되어있음
• 서비스 향상에 노력함
• 프로그램이 다양함
• 접근성이 좋음
• 교통시설이 편리함
• 방역 관리를 잘함
• 전체적으로 개선 중임
• 안내 데스크분들이 친절함
• 청소가 잘 되어있음
• 이용자 편의시설이 잘 되어있음
• 시설 운영을 잘함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	100.0

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=1]

서비스 개선사항
• 배드민턴 코트가 더 많았으면 좋겠음