

# 고객만족도 조사 결과 보고서

경기도 군포시 시설관리공단

2010년 11월



## 4. 조사개요

2010년 지방공기업 경영평가

1. 조사 대상 경기도 군포시 시설관리공단의 서비스 이용경험 고객
2. 모 집 단 평가 대상별 고객정의
3. 표본 추출 리스트를 이용한 조사 (리스트 비 제공 시 무작위 추출)
4. 표본 크기 총 323 sample
5. 자료 수집 구조화된 설문지에 의한 전화조사
6. 조사 기간 2010년 7월 21일 ~ 8월 6일 (주말 포함 17일간)

### 자료 수집 및 조사 방법



- 1) 자료수집은 매일 09:00 ~ 20:00 까지 전화로 진행
- 2) 40명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 프로젝트 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사 및 1:1 개별 면접 조사를 원칙으로 함

# 1. 종합만족도

2010년 지방공기업 경영평가

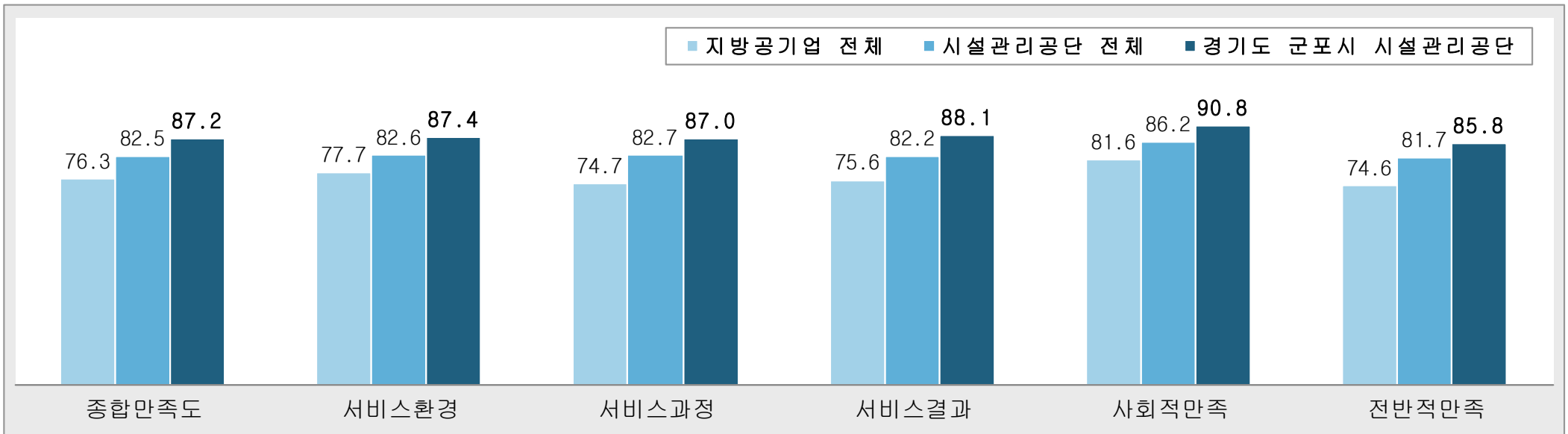
## < 지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 87.2점으로 평가되었으며, 지방공기업 전체(76.3점) 및 시설관리공단 전체(82.5점)보다 높게 나타남

| 구 분            | 종합만족도 | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
|----------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 경기도 군포시 시설관리공단 | 87.2  | 87.4   | 87.0   | 88.1   | 90.8   | 85.8   |
| 시설관리공단 전체      | 82.5  | 82.6   | 82.7   | 82.2   | 86.2   | 81.7   |
| 지방공기업 전체       | 76.3  | 77.7   | 74.7   | 75.6   | 81.6   | 74.6   |

\* 지방공기업 전체 : 208개 기관

\* 시설관리공단 전체 : 69개 기관



## 2. 사업별 만족도

2010년 지방공기업 경영평가

### < 사업별 만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 비교해보면, ‘체육전용시설관리사업’이 93.1점으로 가장 높게 나타났으며,  
이어서, ‘공영주차장관리사업’이 90.9점, ‘문화프로그램시설관리사업’이 82.3점 순으로 나타남
- 반면, ‘교육시설관리사업’이 78.0점으로 가장 낮게 평가됨

| 구 분            | 사례수   | 종합만족도 | 차 원 별  |        |        |        |        |
|----------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                |       |       | 서비스 환경 | 서비스 과정 | 서비스 결과 | 사회적 만족 | 전반적 만족 |
| 경기도 군포시 시설관리공단 | (323) | 87.2  | 87.4   | 87.0   | 88.1   | 90.8   | 85.8   |
| 공영주차장관리사업      | (93)  | 90.9  | 92.2   | 90.7   | 90.0   | 93.0   | 90.7   |
| 교육시설관리사업       | (69)  | 78.0  | 73.9   | 78.5   | 81.7   | 84.1   | 75.5   |
| 문화프로그램시설관리사업   | (70)  | 82.3  | 85.1   | 83.7   | 86.5   | 84.5   | 78.4   |
| 체육전용시설관리사업     | (91)  | 93.1  | 93.2   | 91.2   | 91.9   | 98.3   | 93.3   |

\* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임