

2012년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

- 경기도 군포시 시설관리공단



2012년 11월

경기도 군포시 시설관리공단 귀중

본 보고서를 ‘2012년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2012년 11월

지방공기업평가원 이사장



C O N T E N T S

I. 조사 개요

II. 조사 결과 종합

III. 조사 결과

IV. 사업별 조사결과



1. 조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 고객만족도 조사의 범위
3. 고객만족도 조사의 추진 경과
4. 조사설계
5. 조사내용
6. 분석방법
7. 조사절차

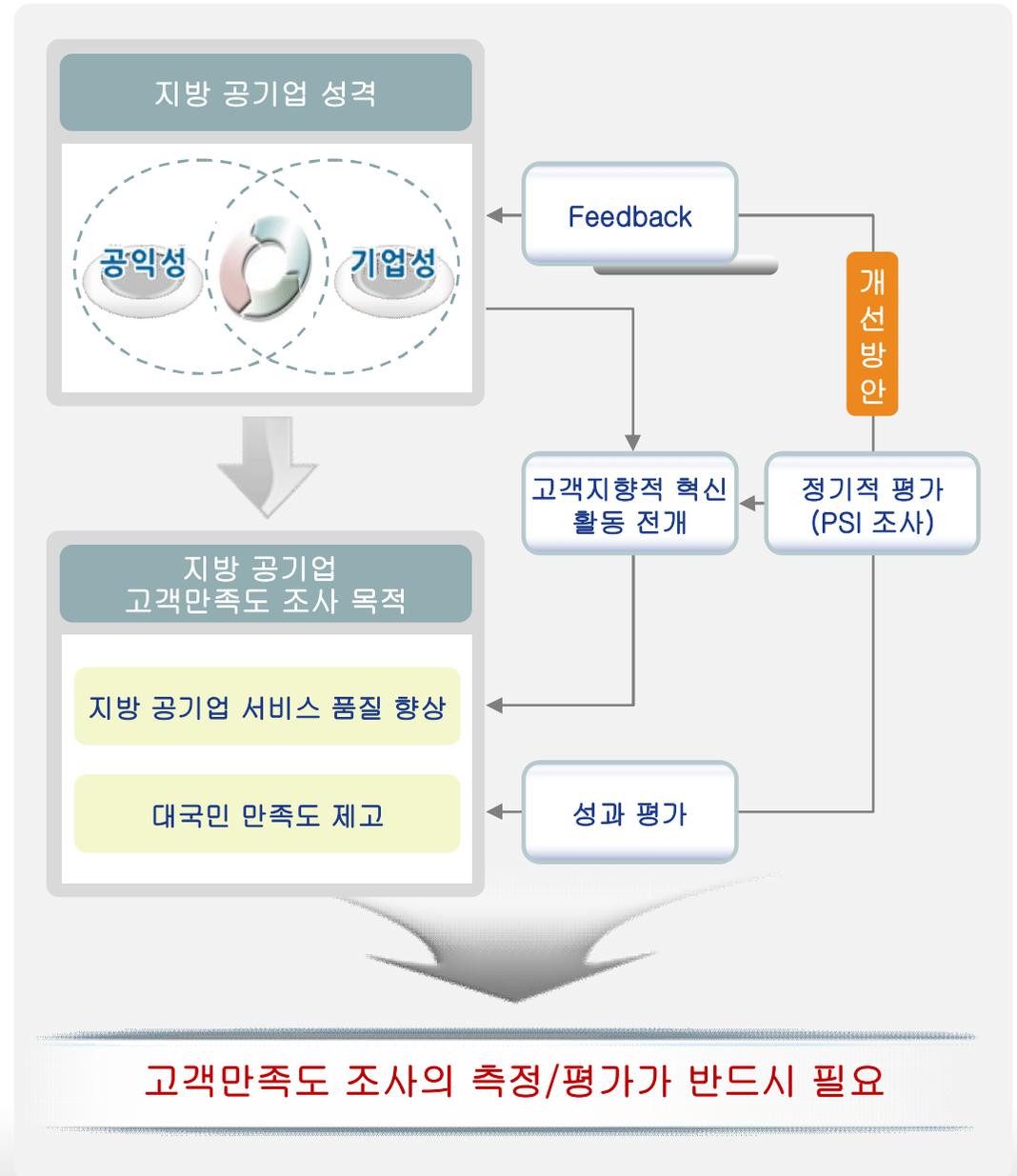
1. 조사 배경 및 목적

조사 배경

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

조사 목적

- ▶ 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- ▶ 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- ▶ 서비스 질 향상 방안 모색
- ▶ 타 기관과의 경쟁력 비교를 통한 서비스 품질 제고



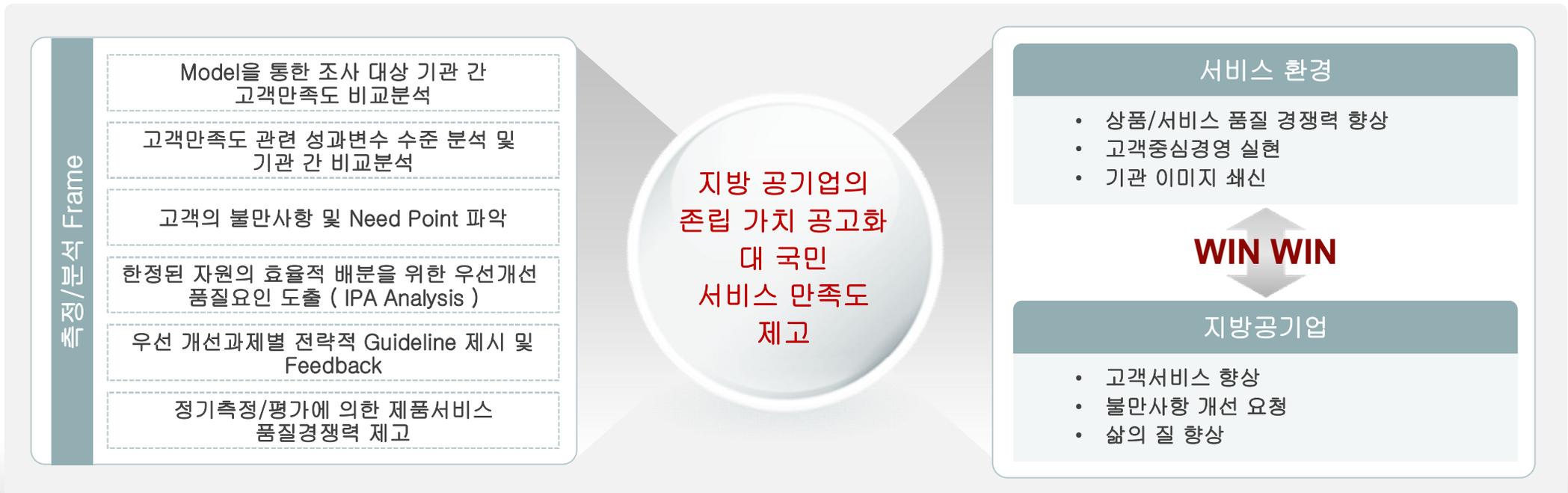
1. 조사 배경 및 목적

법제도/경영적 측면

- ▶ **법제도적 측면**
 - 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 명문화 (지방공기업법§78③)
- ▶ **경영적 측면**
 - 고객서비스는 지방공기업의 키워드
 - 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
 - 지방공기업의 지역성·독과점성 한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치

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



1. 조사 배경 및 목적

▶ 고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안

고객만족도 조사 분석 방향



- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석



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



- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강약점 파악

결과 활용 방안

세부 고객 유형에 따른 Needs 및 특성 파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

차원별 만족도 측정을 통한 체계적이고 과학적인 종합만족도 점수 산출

IPA를 통한 사업의 강/약점 파악 유지/ 강화/개선 전략 수립

1. 조사 배경 및 목적

▶ 조사를 통한 기대효과



2. 고객만족도 조사의 범위

▶ 고객만족도 조사 범위

조사 설계 수립

- 각 지방공기업의 고유한 사업 특성 반영
- 지방공기업별 사업영역, 모집단, 고객정의, 표본수, Sampling 방법 적정성 확보

설문지 수정 및 보완

- 지방공기업평가원 자체개발 모델인 2009 PSI 모델을 바탕으로 설문 수정/보완하여 2012년 PSI 모델 개발
- 기관의 특성을 반영하여 유형별 설문문항 개발 ('06년 30종, '09년 114종, '10년 130종, '11년 140종, '12년 160종)

실사 관리

- 전문 실사기관의 선정 및 실사 진행 감독
- 실사 진행 시 발생 가능한 문제 해결 방안 제시

조사결과 활용 극대화를 위한 분석정보의 Output 제시

- 1) 수준진단 및 비교진단 실시
- 2) 과학적이고 정확한 진단/측정을 통해 분석 및 구체적 개선방안 도출
- 3) 서비스 품질 향상으로 대국민 만족도 제고



3. 고객만족도 조사의 추진 경과

▶ 고객만족도 조사 추진경과



4. 조사 설계

조사 대상	경기도 군포시 시설관리공단의 서비스 이용경험 고객
조사 지역	경기도 군포시
표본 추출	리스트를 이용한 조사(리스트 비 제공 시 무작위 추출)
표본 크기	총 255 samples
자료 수집 방법	구조화된 설문지에 의한 전화조사 및 일대일 개별면접 (Web CATI System 활용 & Face to Face Interview)
조사 기간	2012년 6월 7일 ~ 7월 6일 (주말 포함 31일간)



자료 수집 및 조사 방법

- 1) 자료수집은 매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화로 진행
- 2) 80명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사 및 1:1 개별 면접 조사 시행



4. 조사 설계

▶ 조사대상 및 조사방법 / 샘플수

사업 유형	세부 사업유형	조사방법	샘플 수
문화프로그램시설관리사업	문화센터	전화	(75)
교육시설관리사업	여성회관	전화	(75)
체육전용시설관리사업 (체육프로그램미운영)	시민체육광장	전화	(75)
공영주차장관리사업	공영주차장	면접	(30)
합계			(255)

5. 조사 내용

▶ 평가모델 구성

PSI Model



- ▶ 평가원에서 5년간 지방공기업에 적용해온 고객만족 모델 개선
 - 평가원 고유의 PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- ▶ 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- ▶ 6년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한 PSI 모델 적용

5. 조사 내용

▶ 평가모델 구성(계속)



6. 분석 방법

▶ 분석 절차 및 기법



6. 분석 방법

▶ 분석 절차 및 기법(계속)



항목별로
5점 척도를
100점 만점
으로 환산

구 분	5점 척도(점)	100점 환산	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



6. 분석 방법

▶ PSI 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

$$\text{시설관리공단 P.S.I.} = w_1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w_2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w_3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) \\ + w_4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w_5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

$$W1 = \text{서비스 환경 중요도}(10\%) \quad W2 = \text{서비스 과정 중요도}(20\%) \quad W3 = \text{서비스 결과 중요도}(20\%) \\ W4 = \text{사회적 만족 중요도}(20\%) \quad W5 = \text{전반적 만족 중요도}(30\%)$$

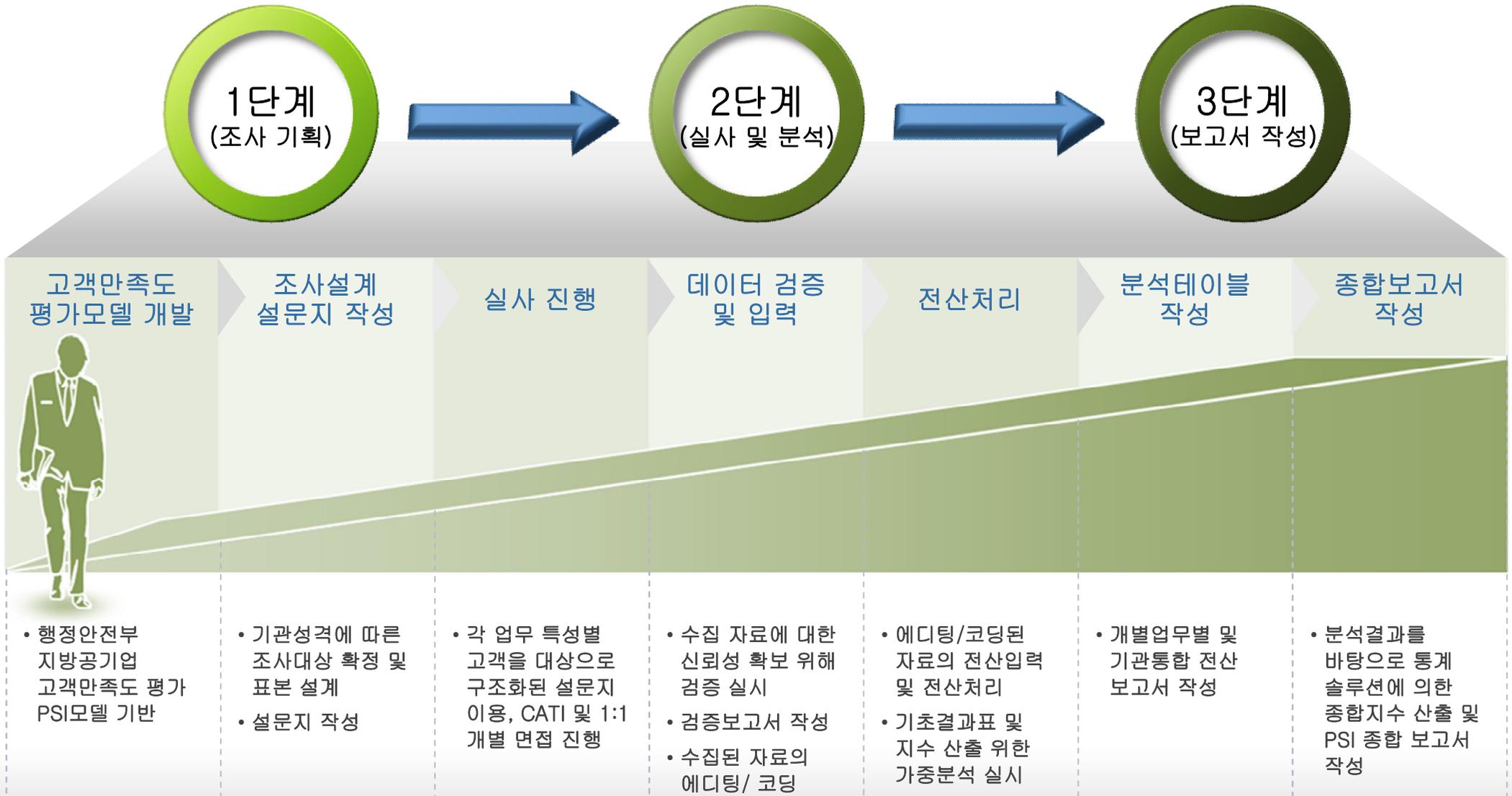
본 PSI 측정의 장점

- 추정 방법 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



7. 조사 절차

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





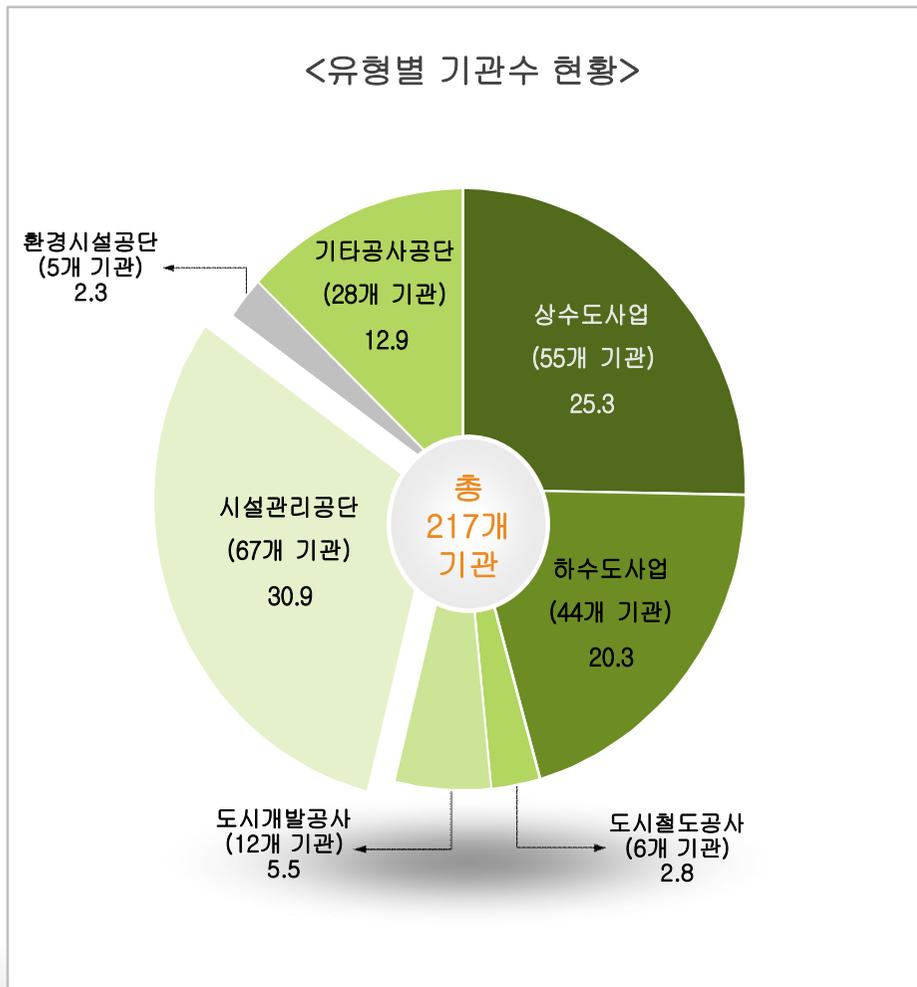
II. 조사 결과 종합

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

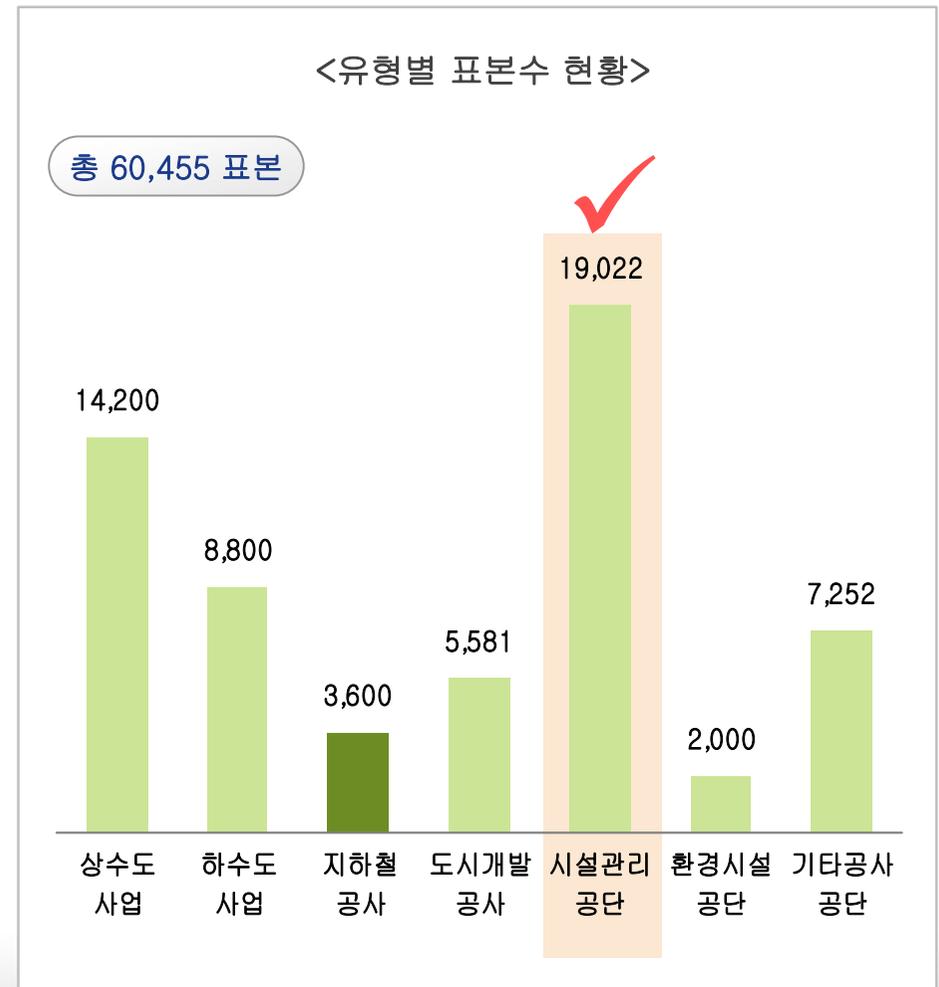
1. 고객만족도 조사 표본수

- 2012년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 217개 기관이며, 표본수는 총 60,455 표본으로 기관당 평균 약 279표본 조사됨

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황

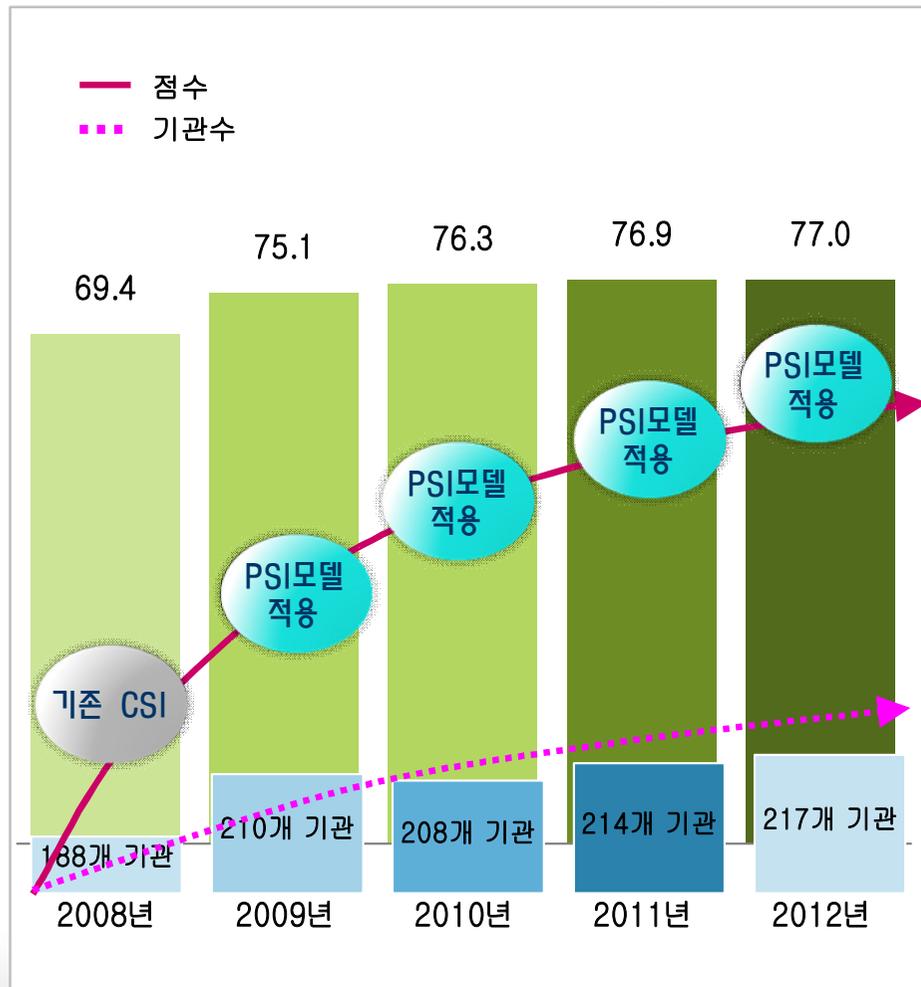


2. 전체 고객만족도 (PSI)

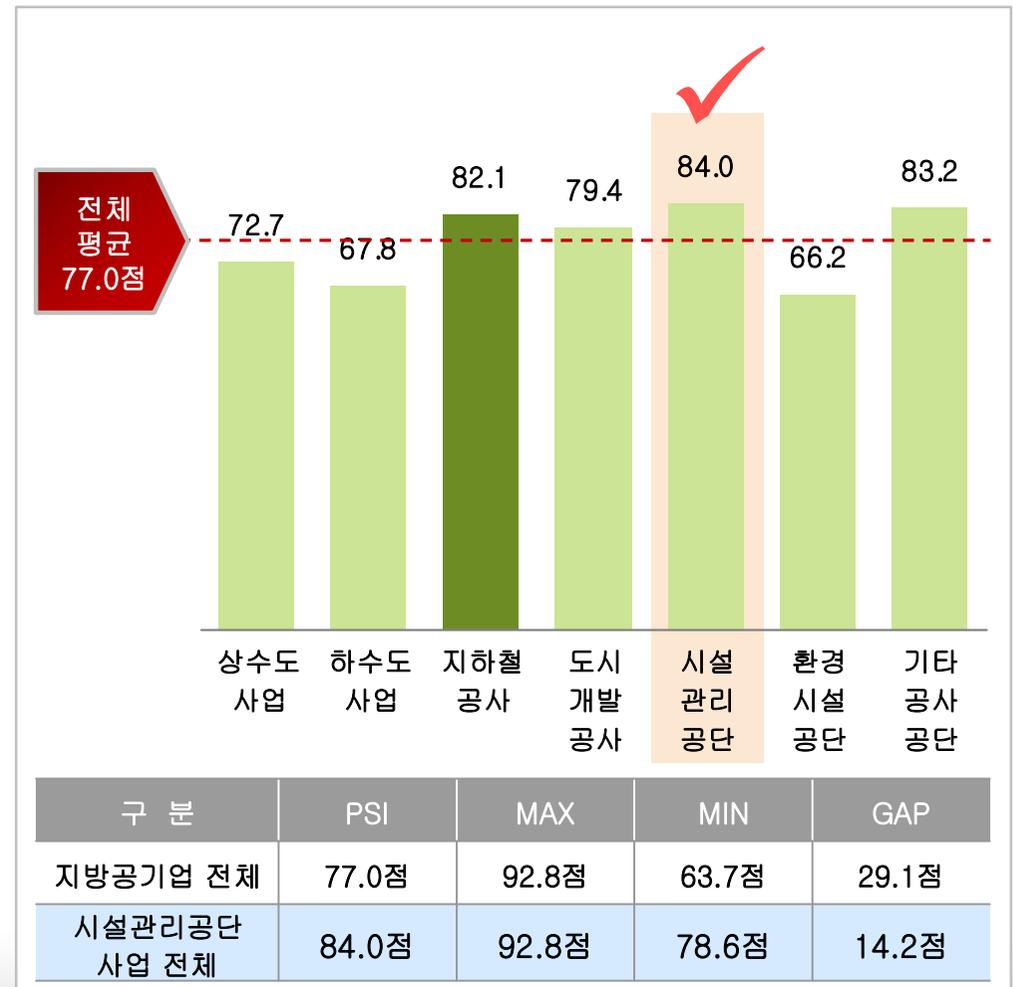
- 전체 고객만족도는 2008년 69.4점부터 꾸준히 증가하였고 2012년은 77.0점으로 2011년 76.9점 대비 0.1점 소폭 상승한 것으로 나타남

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]

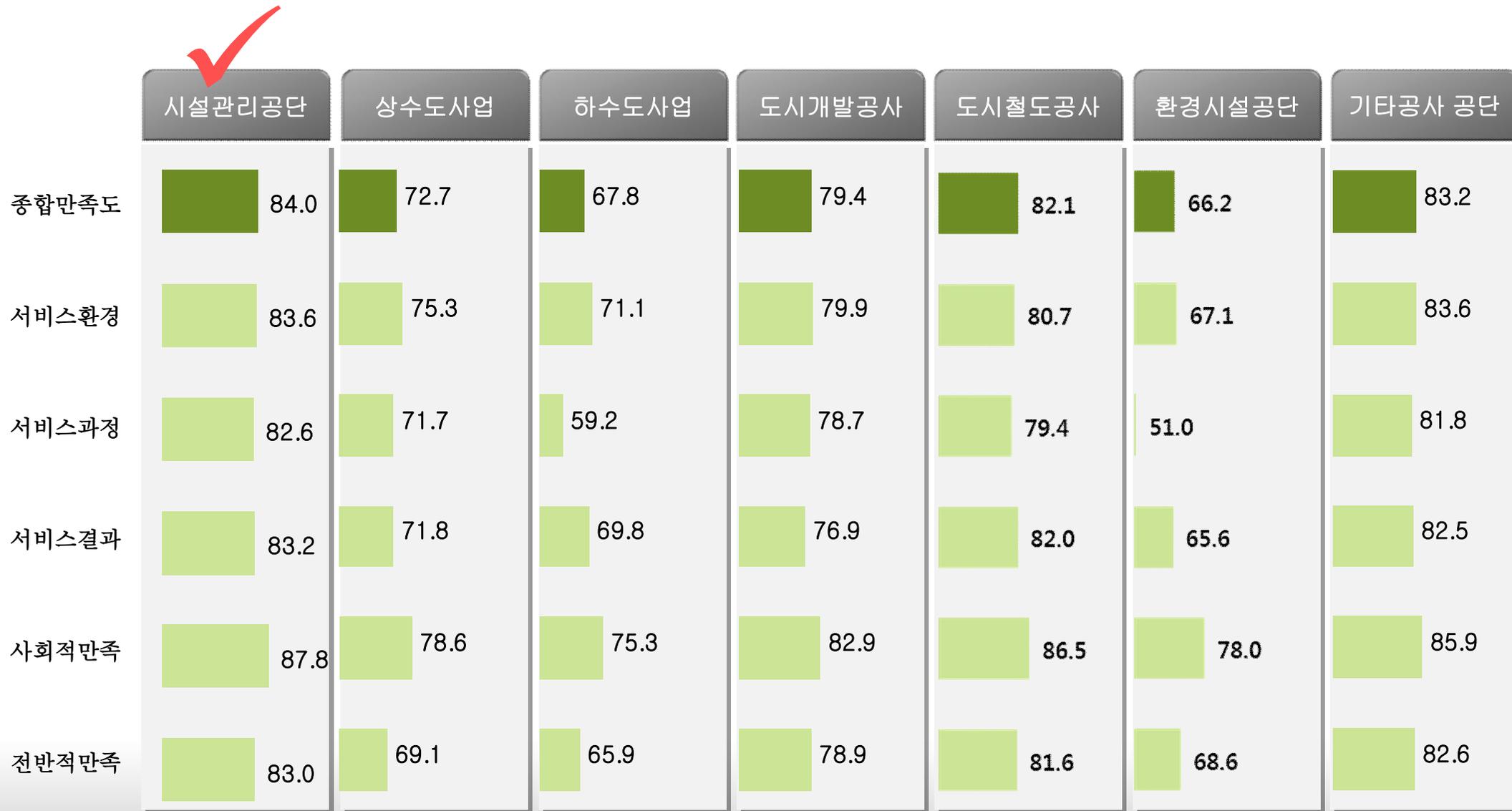


유형별 고객만족도 (PSI)



3. 전체 사업별/차원별 만족도 점수

- 시설관리공단 사업의 경우 종합만족도 84.0점으로 타 기관 보다 다소 높은 수준으로 나타남





III. 조사 결과

■ 조사 결과 요약

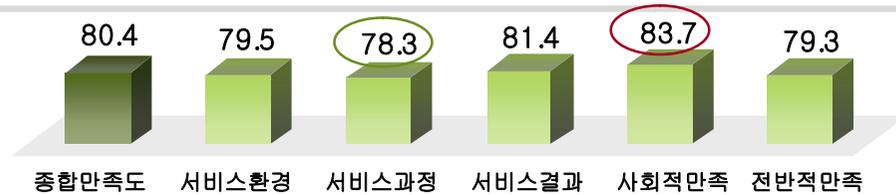
1. 종합만족도
2. 사업별 만족도 비교
3. 차원/세부항목별 강/약점

<요약>



경기도 가평균 시설관리공단의 종합만족도는 80.4점

- 종합만족도 : 80.4점
- 최고득점 차원 : 사회적 만족 83.7점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 78.3점



문화프로그램시설 관리사업이 84.2점으로 가장 높은 점수

- 최고 득점 사업 : 문화프로그램시설 관리사업 84.2점
- 최저 득점 사업 : 공영주차장 관리사업 77.4점



약점 : 서비스 과정 차원 / 공정성

- 상대적으로 강한 부분 : 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 공정성

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편의성	전반적만족	절대적
	신뢰성		
	충족성		

■ 상대적으로 약함
■ 상대적으로 강함

1. 종합만족도

▶ 지방공기업 전체 및 시설관리사업 전체 만족도 비교

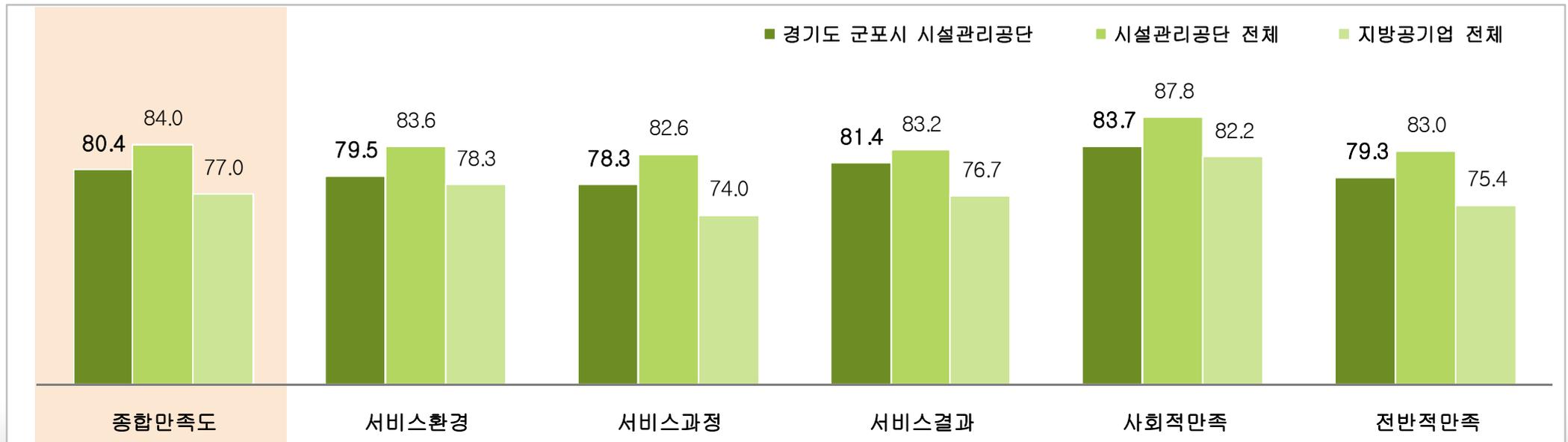
- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 80.4점으로 평가되었으며, 시설관리공단 전체(84.0점) 대비 낮은 수준이고 지방공기업 전체(77.0점) 높은 수준으로 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3
시설관리공단 전체	84.0	83.6	82.6	83.2	87.8	83.0
지방공기업 전체	77.0	78.3	74.0	76.7	82.2	75.4

* 지방공기업 전체 : 217개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 67개 기관

[단위 : 100점 만점]



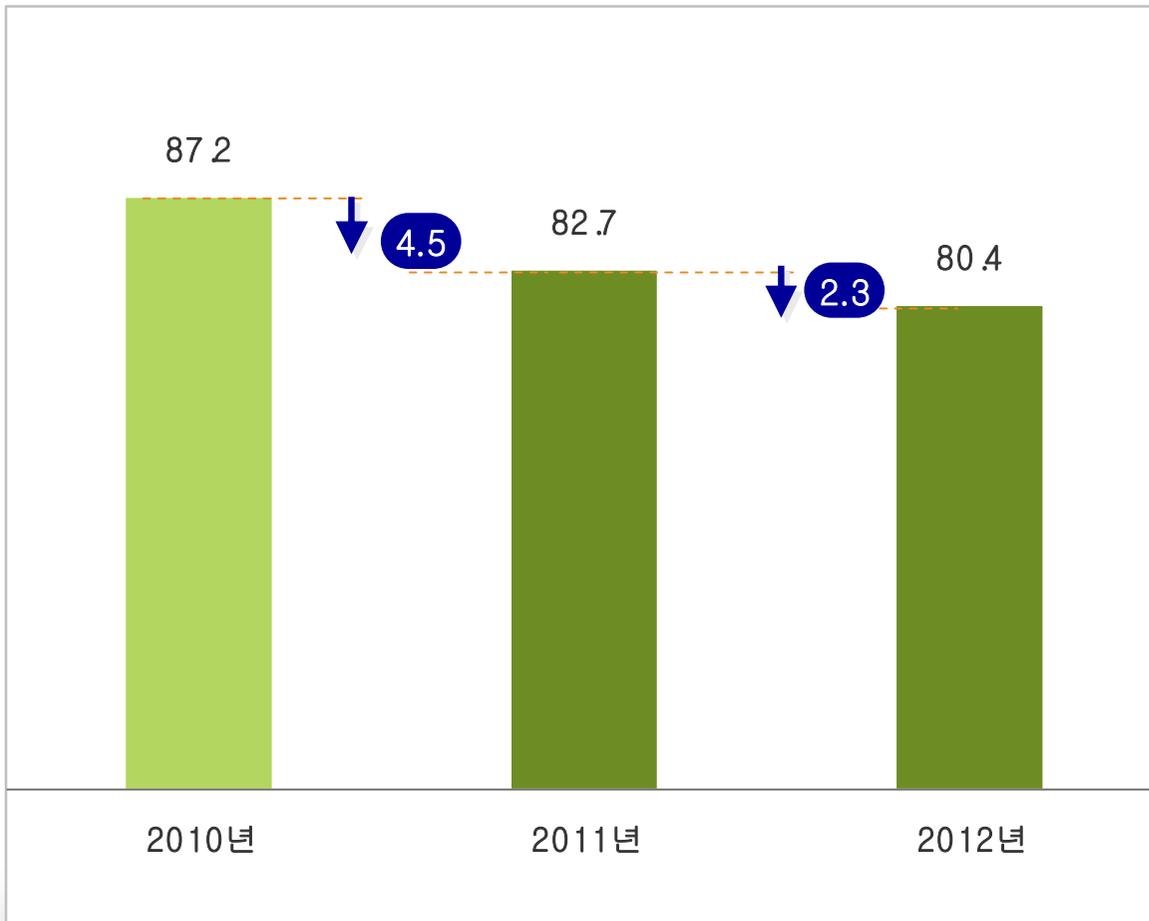
1. 종합만족도

▶ 연도별 종합만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 연도별 종합만족도를 비교해보면, 2011년 82.7점에서 2012년 80.4점으로 2.3점 하락함

종합 만족도

[단위 : 100점 만점]



[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	GAP
2012년	80.4	▽2.3
2011년	82.7	▽4.5
2010년	87.2	-

2. 사업별 만족도

▶ 사업별 점수 비교

- 문화프로그램시설관리사업이 84.2점으로 가장 높은 만족도를 보인 반면, 공영주차장관리사업(77.4점)이 낮은 수준을 보임

[단위 : 100점 만점]

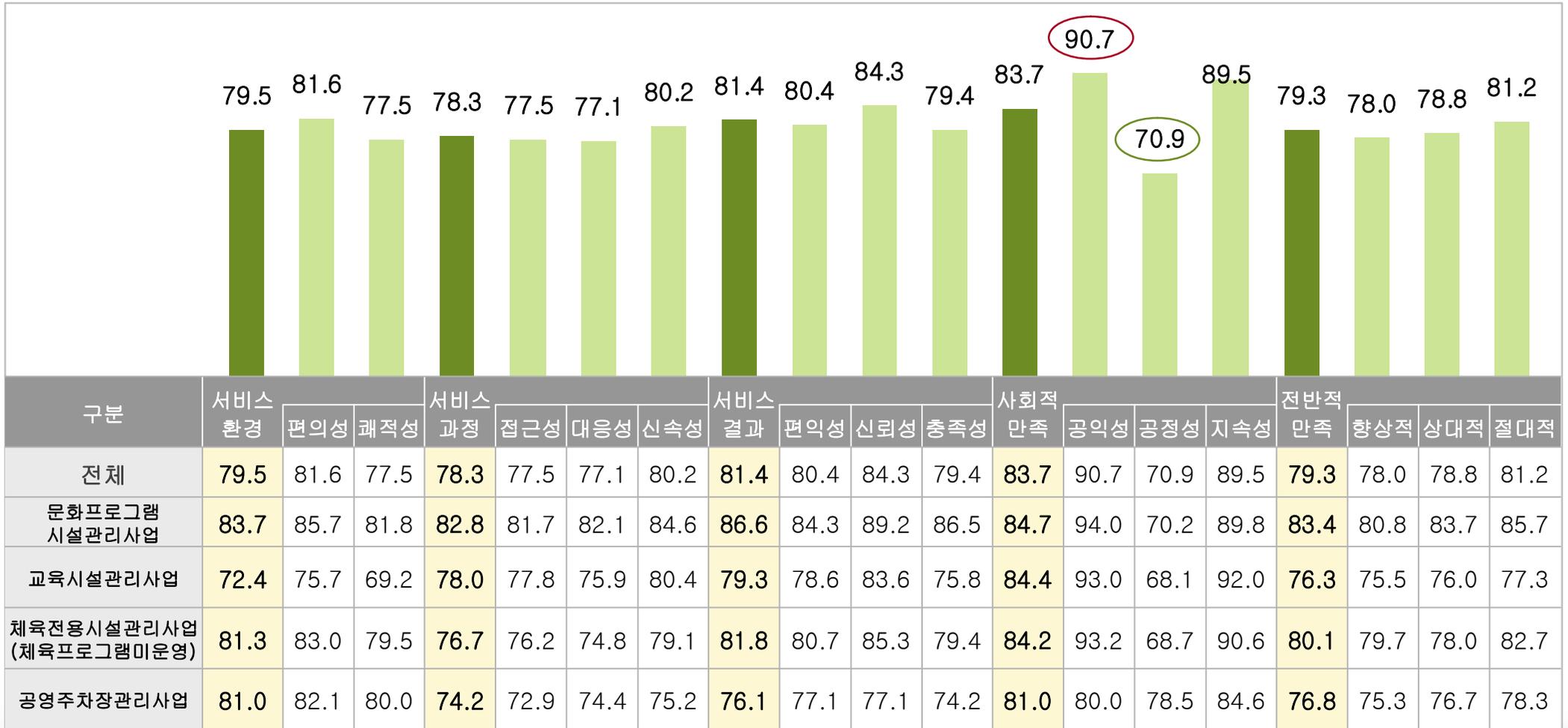
구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기도 군포시 시설관리공단	(255)	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3	
사업	문화프로그램시설 관리사업	(26)	84.2	83.7	82.8	86.6	84.7	83.4
	교육시설관리사업	(75)	78.5	72.4	78.0	79.3	84.4	76.3
	체육전용시설관리사업 (체육프로그램미운영)	(75)	80.7	81.3	76.7	81.8	84.2	80.1
	공영주차장관리사업	(30)	77.4	81.0	74.2	76.1	81.0	76.8

2. 사업별 만족도

▶ 사업별 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '공익성' 항목에 대한 점수가 90.7점으로 가장 높은 반면 사회적 만족의 '공정성' 항목에 대한 평가 결과가 70.9점으로 가장 낮음

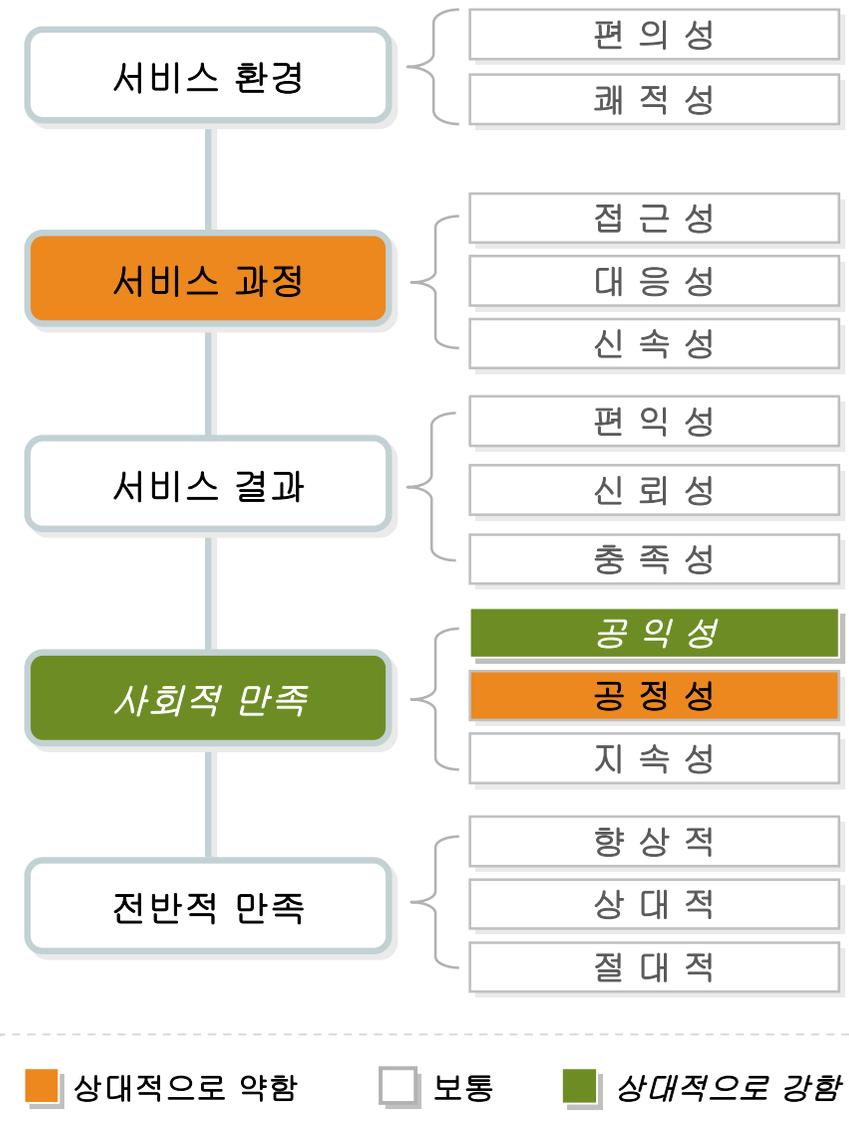
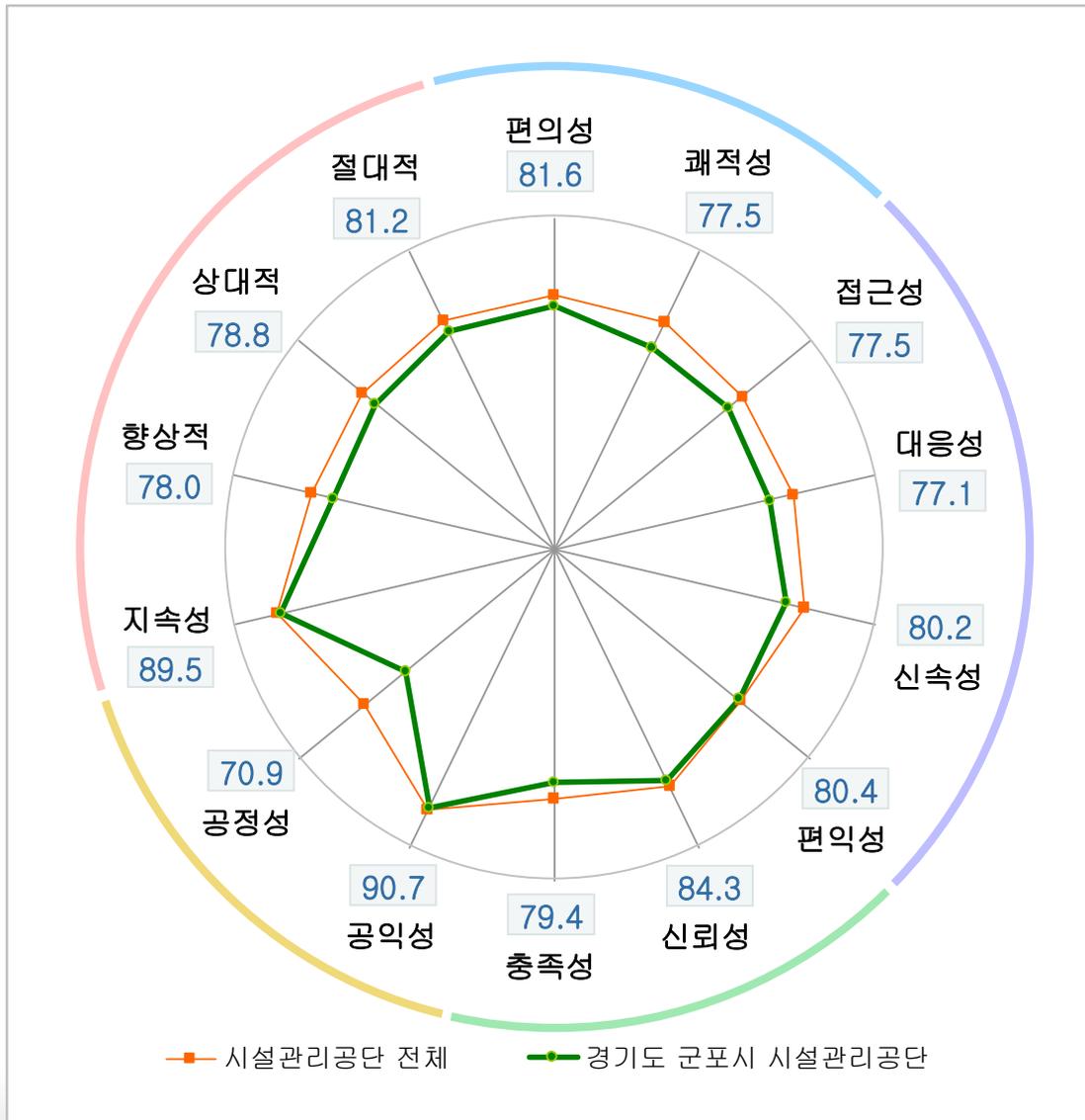
[단위 : 100점 만점]



*기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 차원/세부항목별 강/약점

▶ 차원/세부 항목별 강약점





IV. 사업별 조사결과

1. 문화프로그램관리사업
2. 교육시설관리사업
3. 체육전용시설관리사업_체육프로그램미운영
4. 공영주차장관리사업



1. 문화프로그램시설관리사업 (문화센터)

■ 조사 결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

2-4. 차원만족도 및 IPA분석

<조사결과 요약>



경기도 군포시 문화프로그램시설관리사업(문화센터) 종합만족도는 84.2점

- 종합만족도 : 84.2점
- 최고득점 차원 : 서비스 결과 86.6점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 82.8점



서비스 과정 차원 중점 개선 필요

차원/세부항목별 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편의성	상대적으로 약함	절대적
	신뢰성		상대적으로 강함
	충족성		

개선/유지/강화 차원

차원	세부항목
I. 중점개선	서비스과정
II. 점진개선	서비스환경
III. 지속유지	사회적만족
IV. 유지강화	서비스결과

- 약점 : 사회적 만족 / 공정성
- 강점 : 사회적 만족 / 공익성
- 중점개선 영역 : 서비스 과정
- 점진개선 영역 : 서비스 환경
- 지속유지 영역 : 사회적 만족
- 유지강화 영역 : 서비스 결과

1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

2-1. 종합 만족도

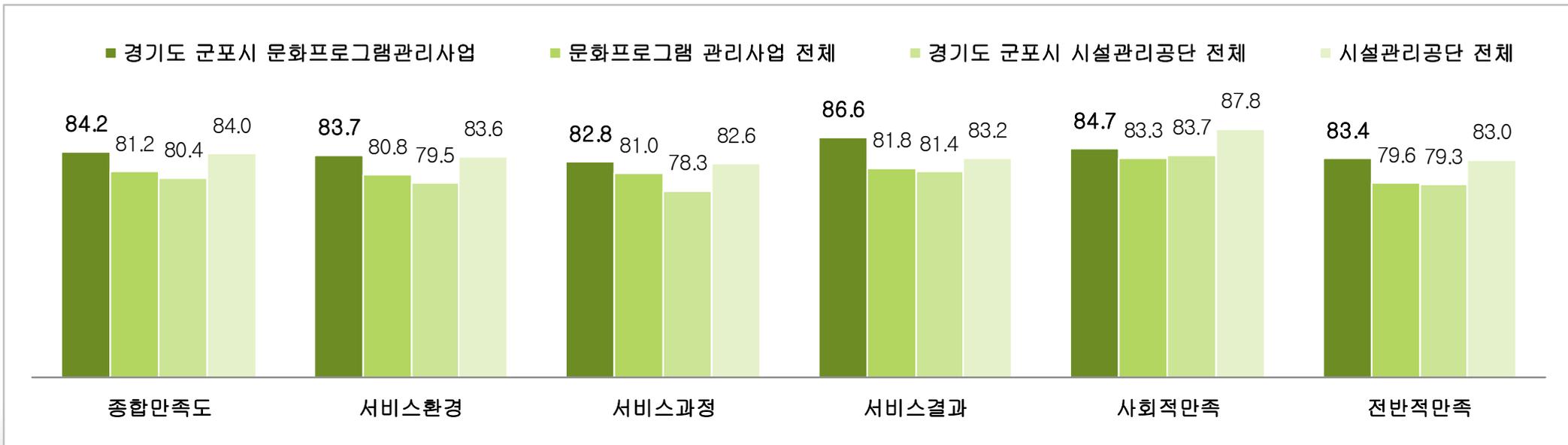
- 경기도 군포시 시설관리공단의 문화프로그램시설관리사업(문화센터)은 종합만족도가 84.2점으로 문화프로그램 관리사업 전체(81.2점), 경기도 군포시 시설관리공단 전체(80.4점), 시설관리공단 전체(84.0점) 보다 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
군포 문화프로그램관리사업(문화센터)(A)	84.2	-	83.7	-	82.8	-	86.6	-	84.7	-	83.4	-
문화프로그램관리사업 전체(B)	81.2	▲3.0	80.8	▲3.0	81.0	▲1.8	81.8	▲4.8	83.3	▲1.4	79.6	▲3.8
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	80.4	▲3.8	79.5	▲4.2	78.3	▲4.5	81.4	▲5.2	83.7	▲1.0	79.3	▲4.1
시설관리공단 전체(D)	84.0	▲0.2	83.6	▲0.1	82.6	▲0.2	83.2	▲3.4	87.8	▽3.1	83.0	▲0.4

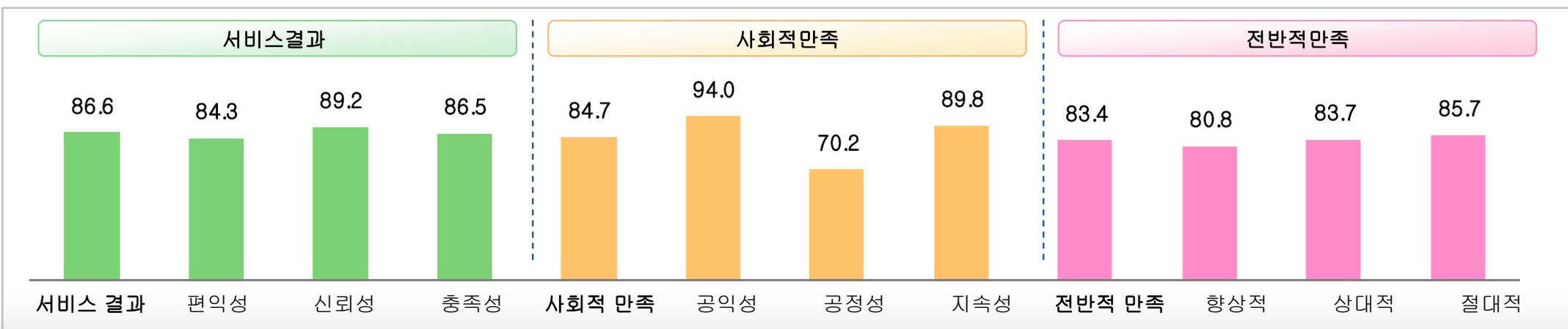
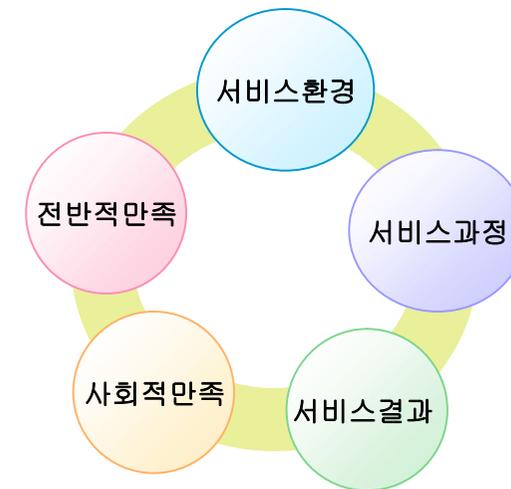
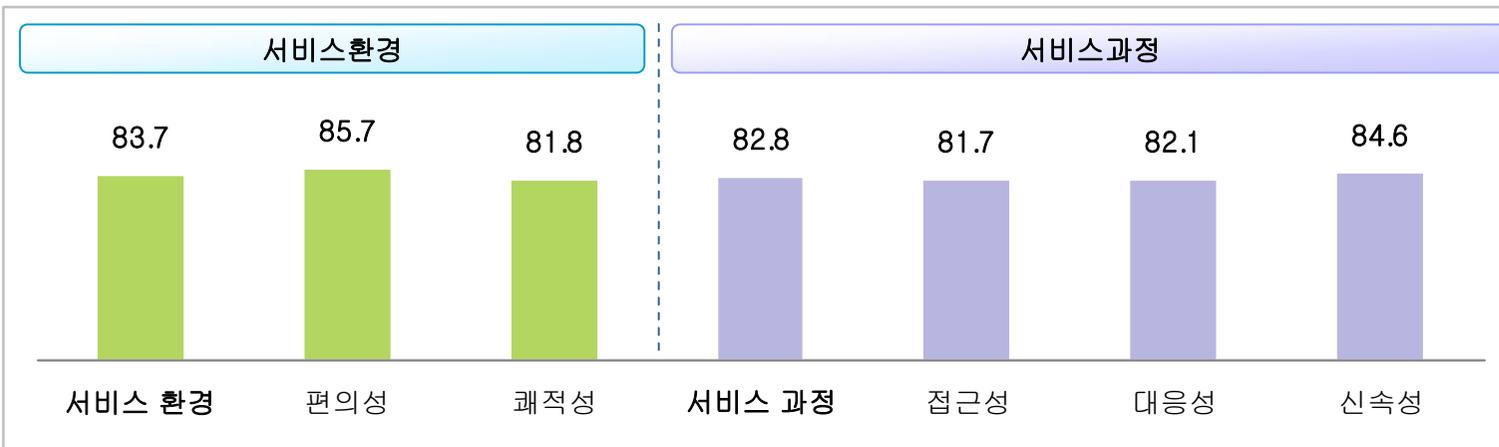
* GAP = A- (B, C or D)

[단위 : 100점 만점]



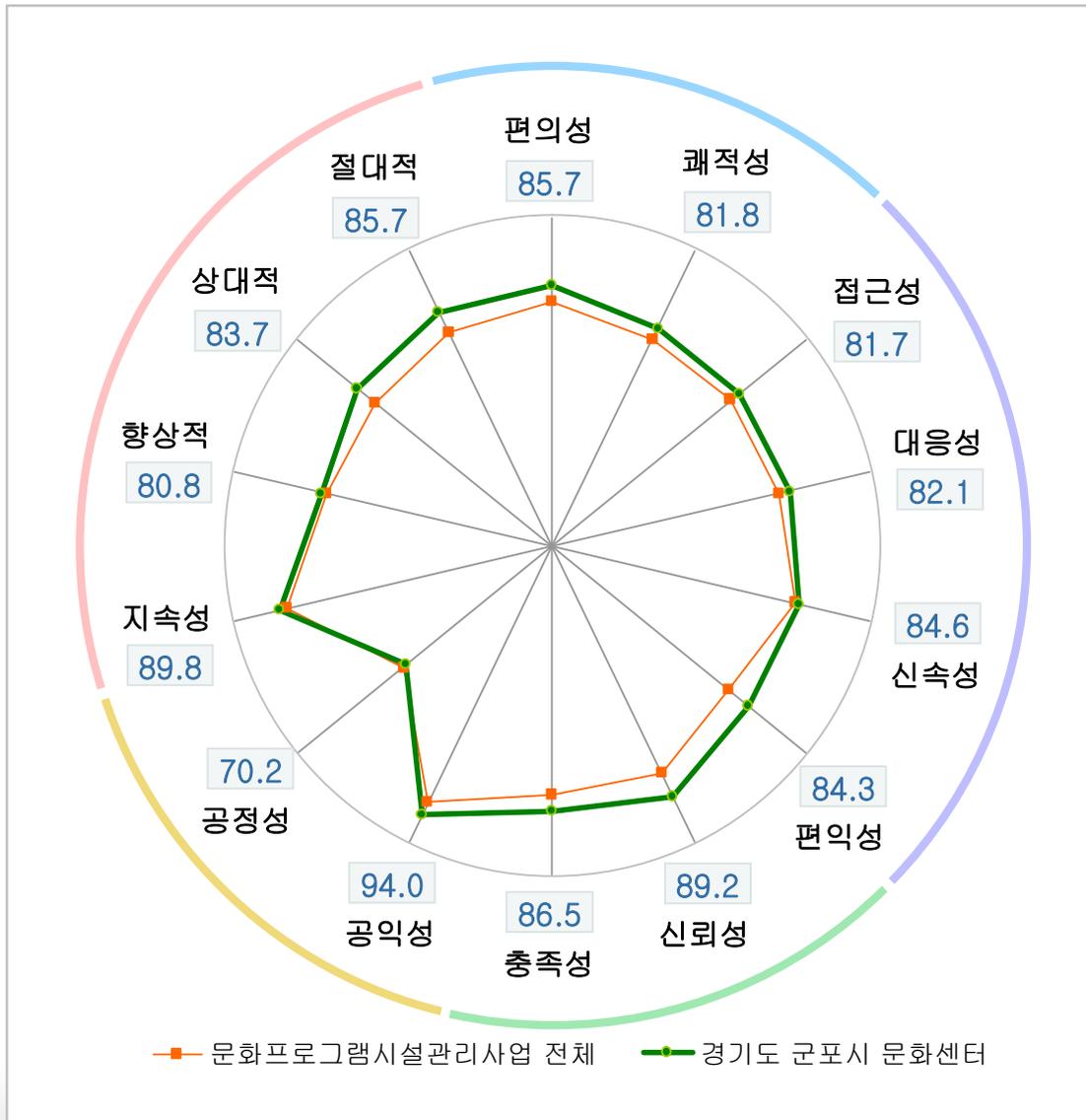
2. 조사결과

2-2. 차원별 만족도



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

2. 조사결과

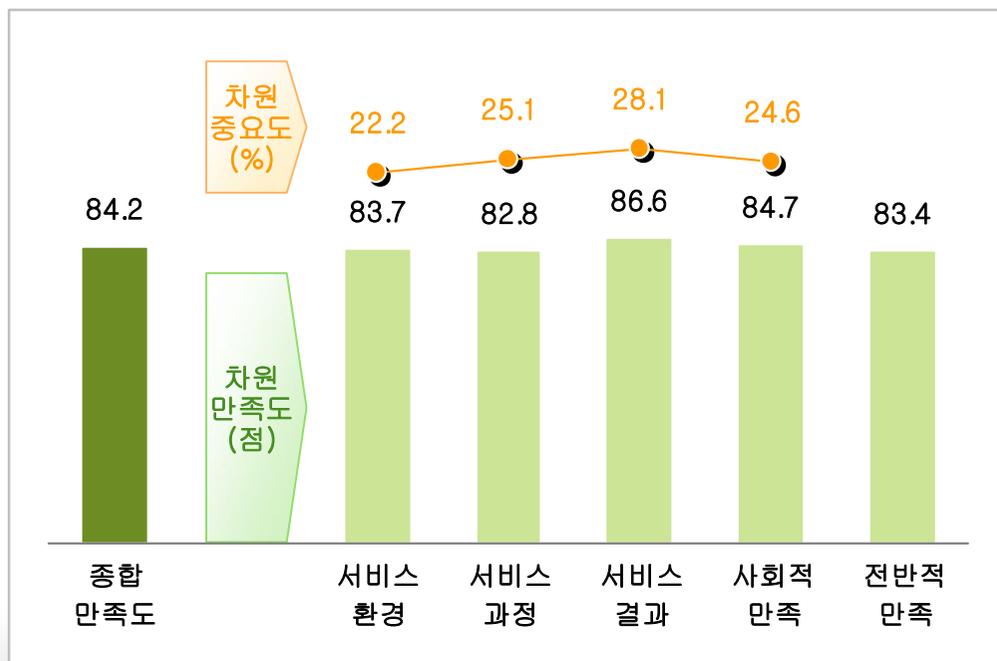
2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정' 차원이 중점개선 영역에 속해 시급히 개선이 요구됨

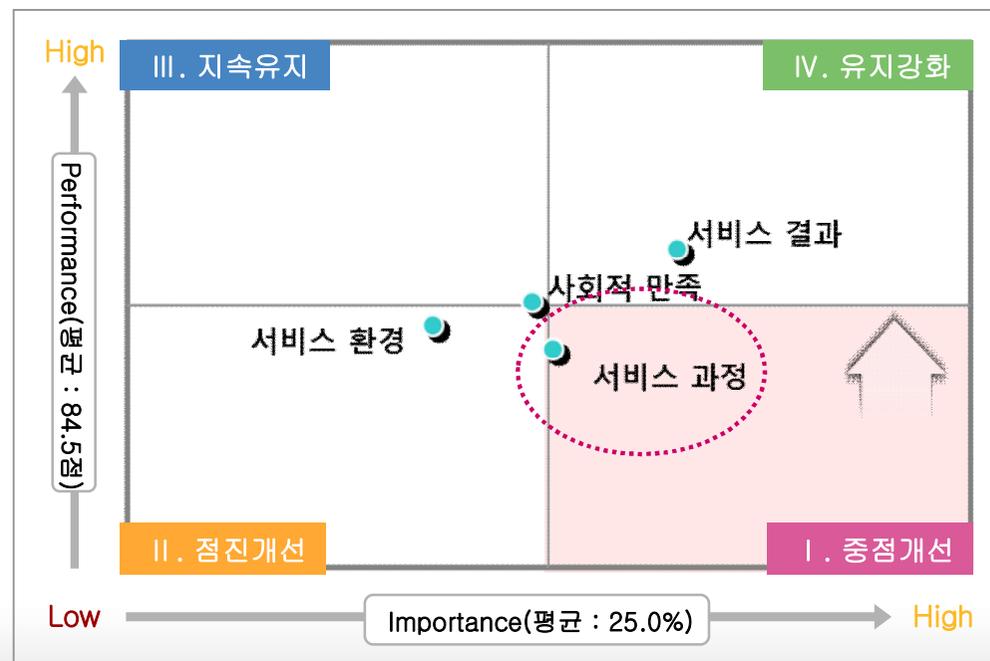
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 문화센터	84.2	83.7	82.8	86.6	84.7	83.4
경기도 군포시 시설관리공단 전체	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3
시설관리공단 전체	84.0	83.6	82.6	83.2	87.8	83.0

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)





2. 교육시설관리사업 (여성회관)

■ 조사 결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

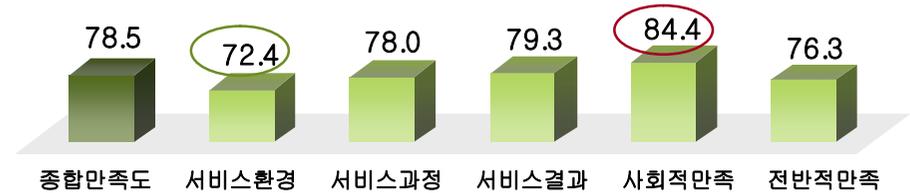
2-4. 차원만족도 및 IPA분석

<조사결과 요약>



경기도 군포시 교육시설관리사업(여성회관) 종합만족도는 78.5점

- 종합만족도 : 78.5점
- 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.4점
- 최저득점 차원 : 서비스 환경 72.4점



서비스 과정 차원 점진 개선 필요

차원/세부항목별 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편의성	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #e67e22; margin-right: 5px;"></div> 상대적으로 약함 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #27ae60; margin-right: 5px;"></div> 상대적으로 강함 </div>	절대적
	신뢰성		
	충족성		

개선/유지/강화 차원

차원	세부항목
I. 중점개선	서비스과정
II. 점진개선	서비스환경
III. 지속유지	사회적만족
IV. 유지강화	서비스결과

- 약점 : 서비스 환경 / 공정성
- 강점 : 사회적 만족 / 공익성
- 중점개선 영역 : 서비스 과정
- 점진개선 영역 : 서비스 환경
- 지속유지 영역 : 사회적 만족
- 유지강화 영역 : 서비스 결과

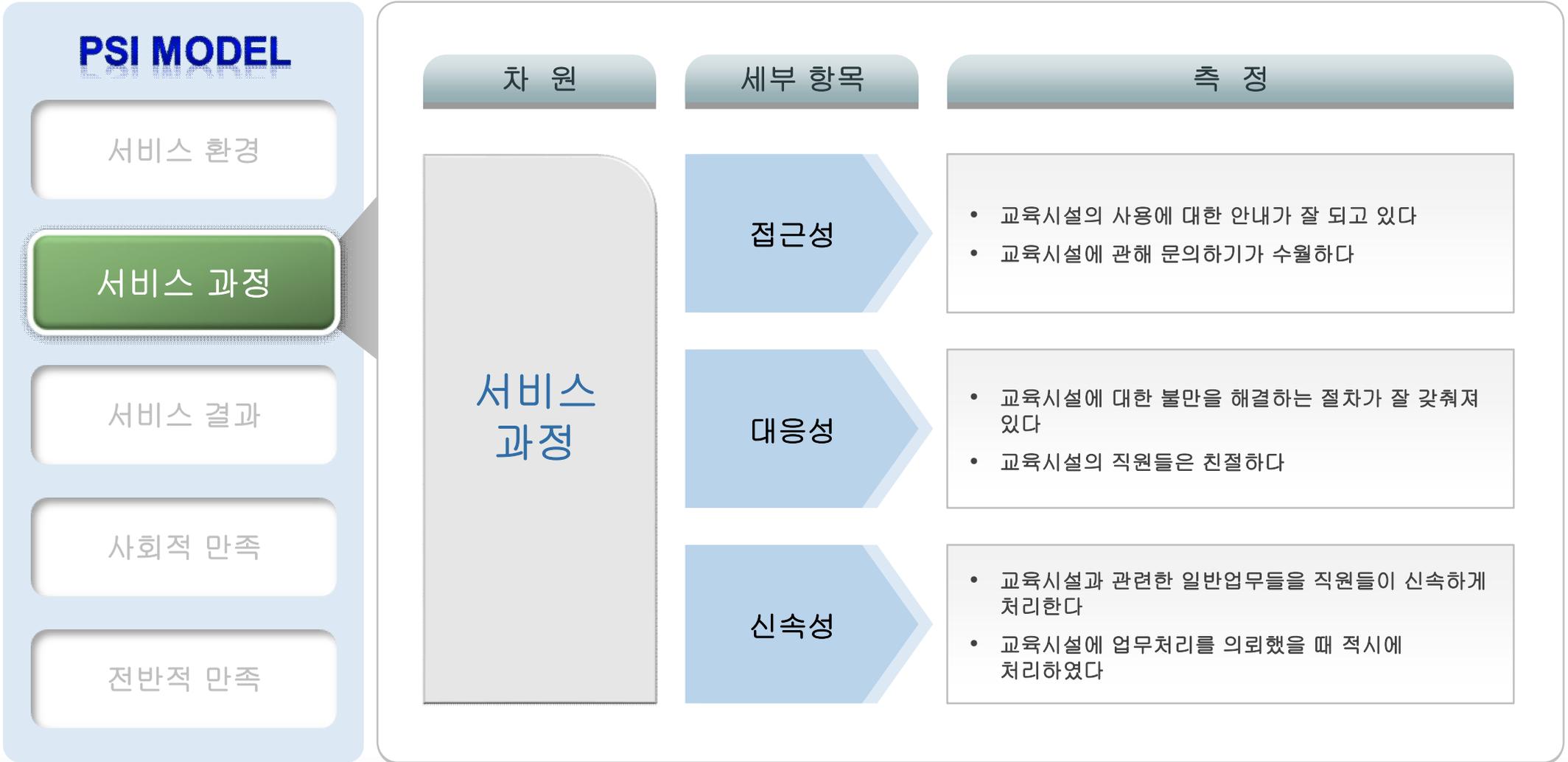
1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



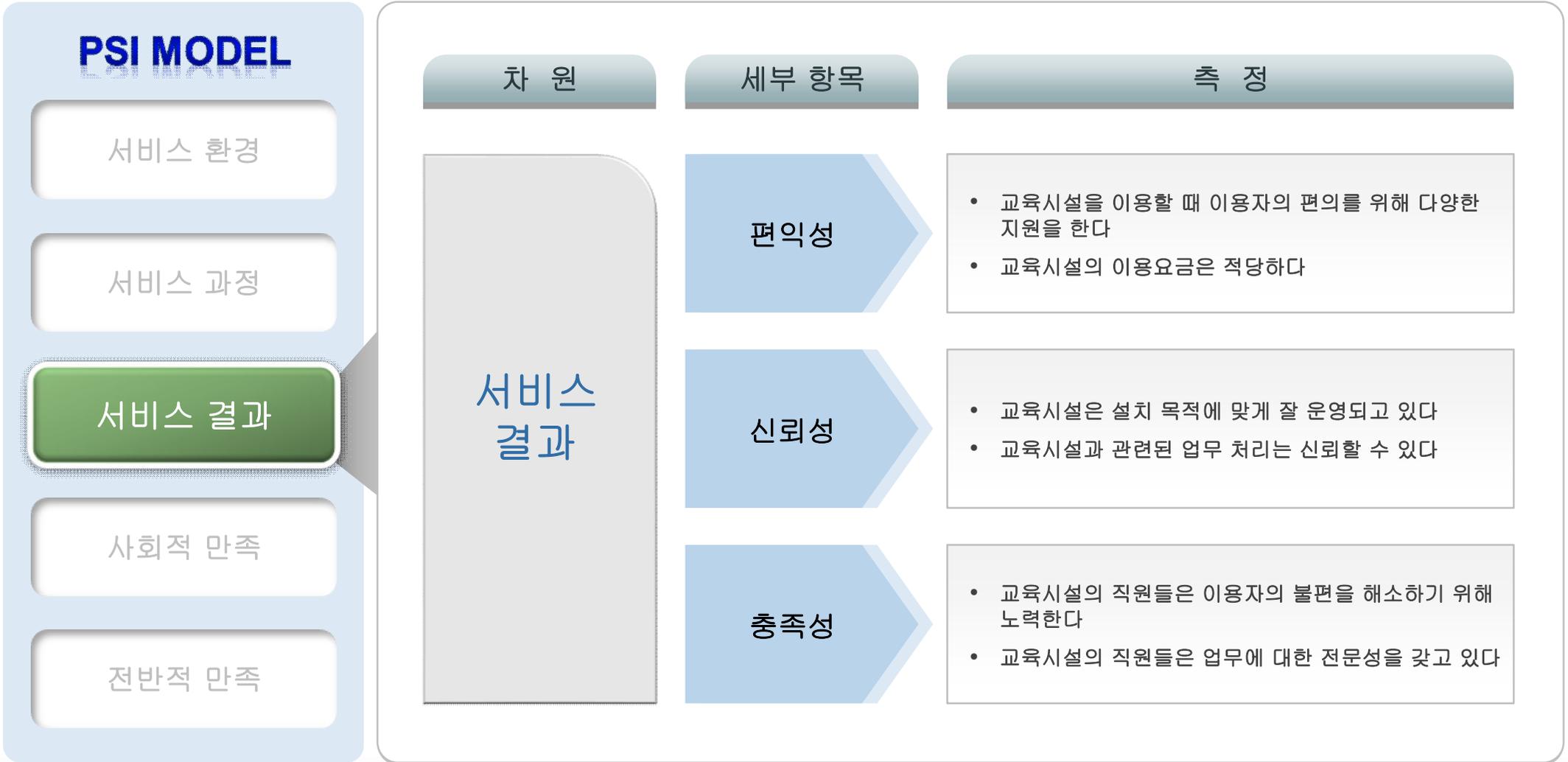
1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

▶ 2-1. 종합 만족도

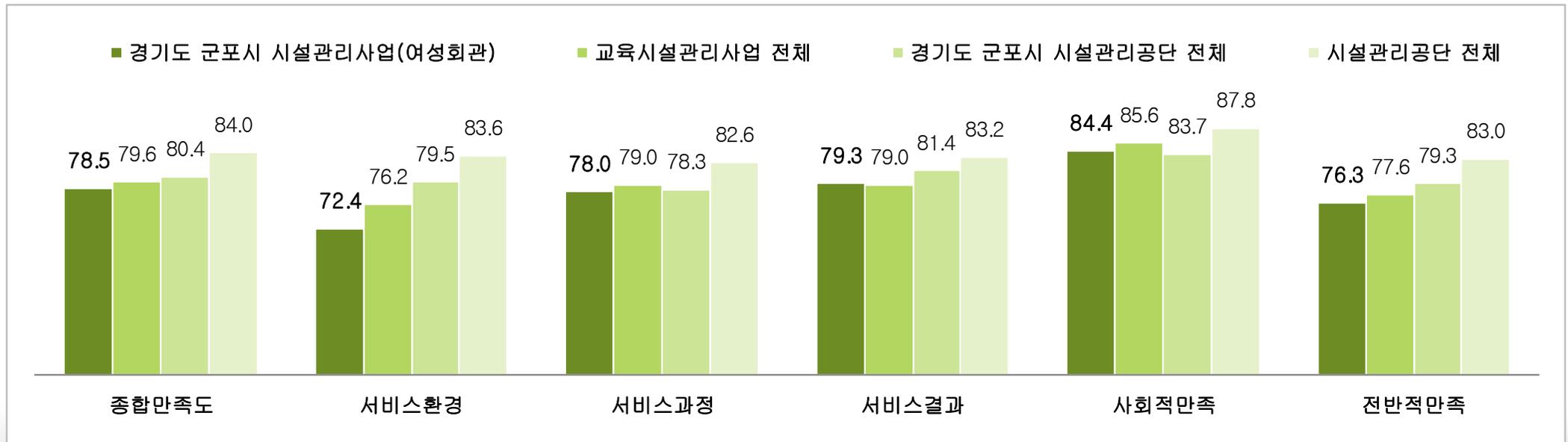
- 경기도 군포시 교육시설관리사업(여성회관)은 종합만족도가 78.5점으로 교육시설관리사업 전체(79.6점), 경기도 군포시 시설관리공단 전체(80.4점), 시설관리공단 전체(84.0점)보다 낮게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
군포 교육시설관리사업(여성회관)(A)	78.5	-	72.4	-	78.0	-	79.3	-	84.4	-	76.3	-
교육시설관리사업 전체(B)	79.6	▽1.1	76.2	▽3.8	79.0	▽1.0	79.0	▲0.3	85.6	▽1.2	77.6	▽1.3
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	80.4	▽1.9	79.5	▽7.1	78.3	▽0.3	81.4	▽2.1	83.7	▲0.7	79.3	▽3.0
시설관리공단 전체(D)	84.0	▽5.5	83.6	▽11.2	82.6	▽4.6	83.2	▽3.9	87.8	▽3.4	83.0	▽6.7

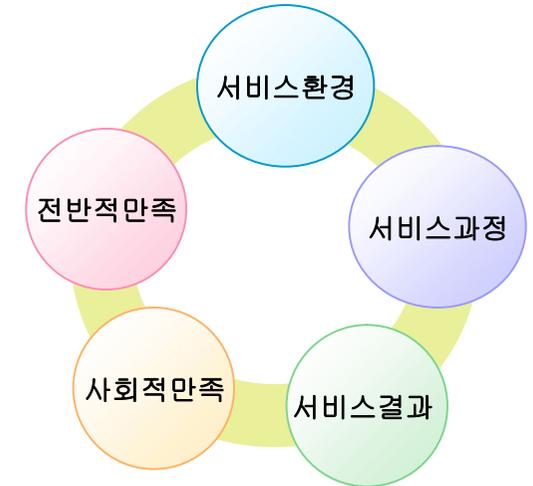
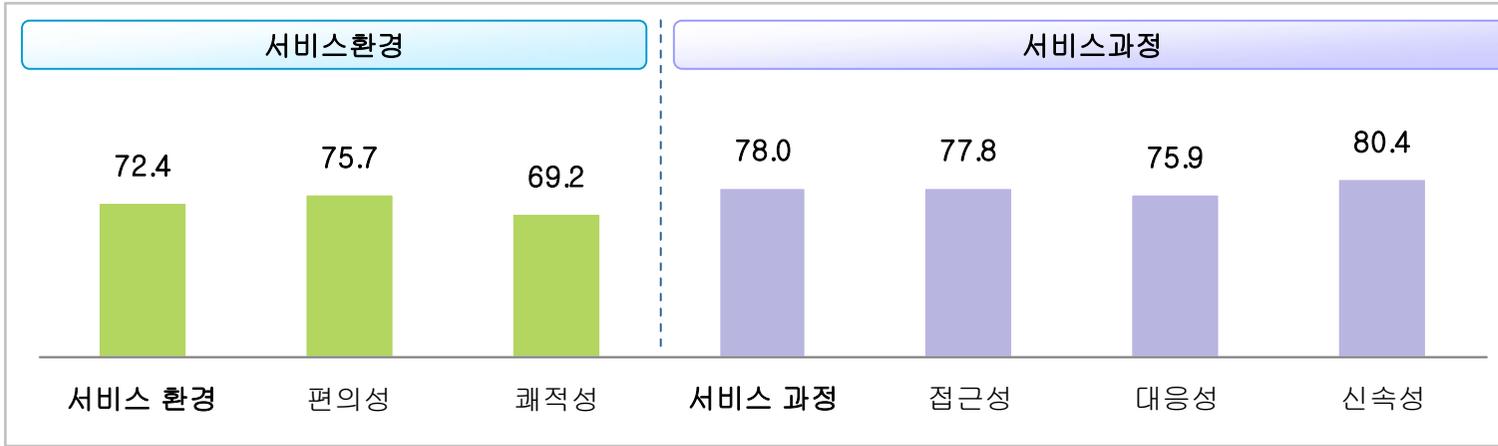
* GAP = A- (B, C or D)

[단위 : 100점 만점]



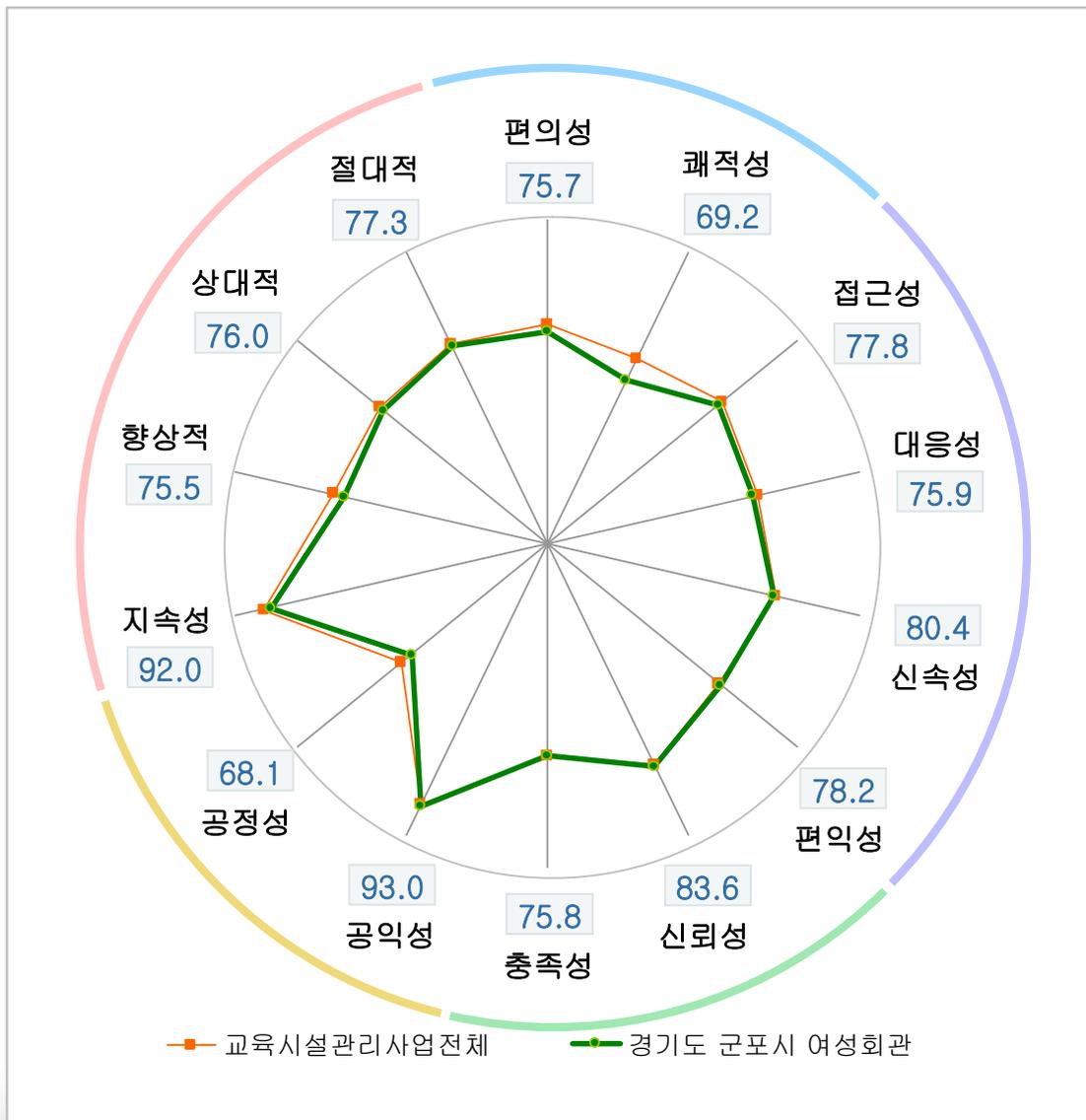
2. 조사결과

2-2. 차원별 만족도



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함
 □ 보통
 ■ 상대적으로 강함

2. 조사결과

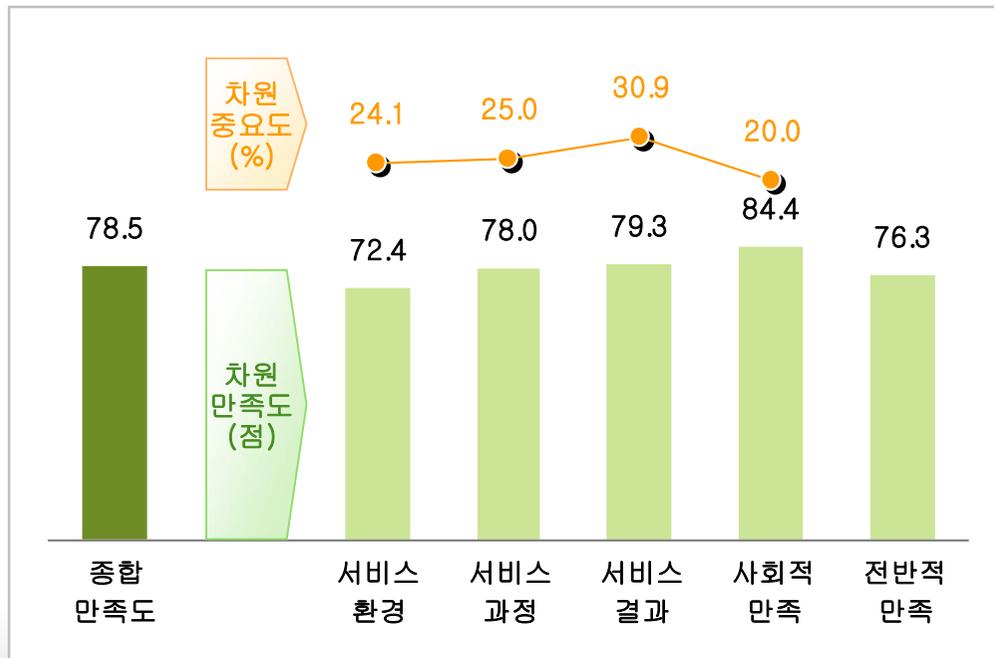
▶ 2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, ‘서비스 과정’ 차원이 중점개선 영역에 속해 시급히 개선이 요구되며, ‘사회적 만족’ 차원이 지속유지영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

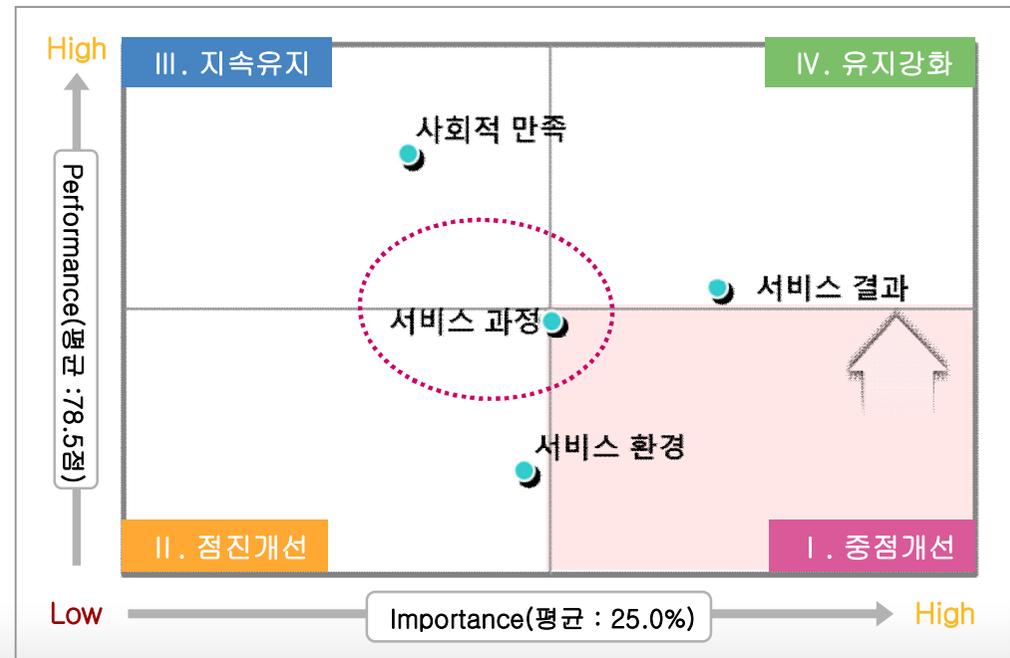
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
군포시 교육시설관리사업(여성회관)	78.5	72.4	78.0	79.3	84.4	76.3
경기도 군포시 시설관리공단 전체	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3
시설관리공단 전체	84.0	83.6	82.6	83.2	87.8	83.0

■ 차원별 중요도 및 차원별 만족도



■ 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)





3. 체육전용시설관리사업 (체육프로그램 미운영)

■ 조사 결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

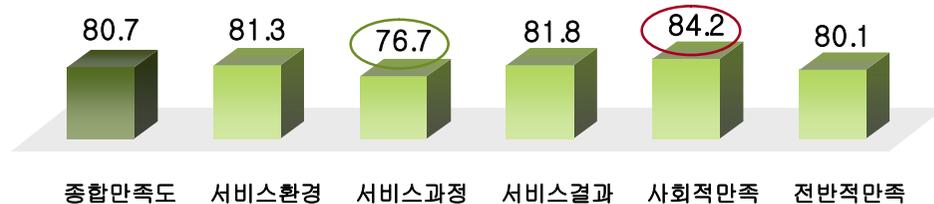
2-4. 차원만족도 및 IPA분석

<조사결과 요약>



경기도 군포시 시설관리공단 시민체육광장 종합만족도는 80.7점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.2점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 76.7점



서비스 과정 차원 점진 개선 필요

차원/세부항목별 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편의성	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #e67e22; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;"></div> 상대적으로 약함 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #27ae60; border: 1px solid #ccc; margin-right: 5px;"></div> 상대적으로 강함 </div>	절대적
	신뢰성		
	충족성		

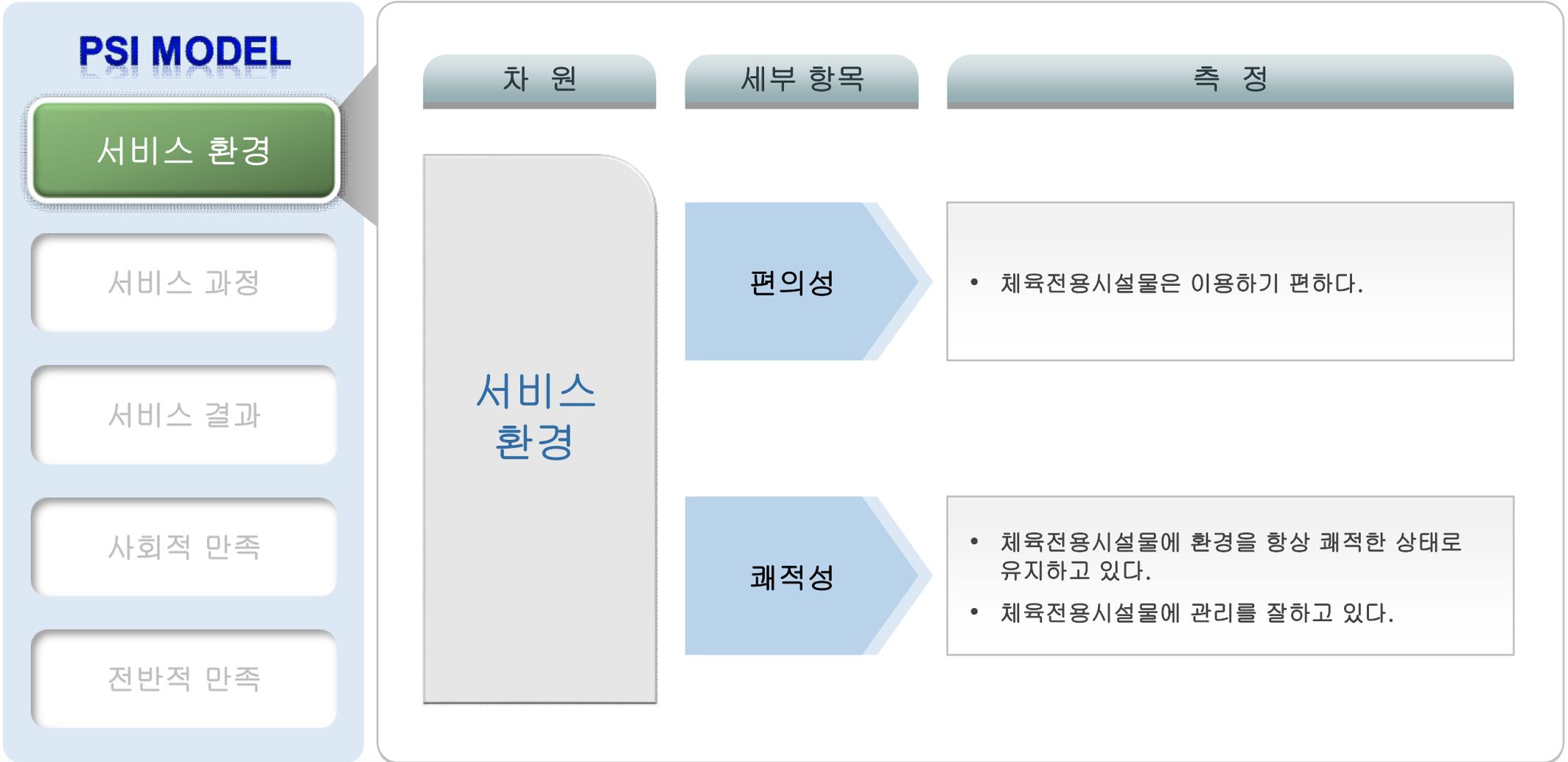
개선/유지/강화 차원

차원	세부항목
I. 점진개선	서비스과정
II. 지속유지	서비스환경
	사회적만족
III. 점진개선	서비스결과

- 약점 : 서비스 과정 / 공정성
- 강점 : 사회적 만족 / 공익성
- 점진개선 영역 : 서비스 과정
- 지속유지 영역 : 서비스 환경, 사회적 만족
- 점진개선 영역 : 서비스 결과

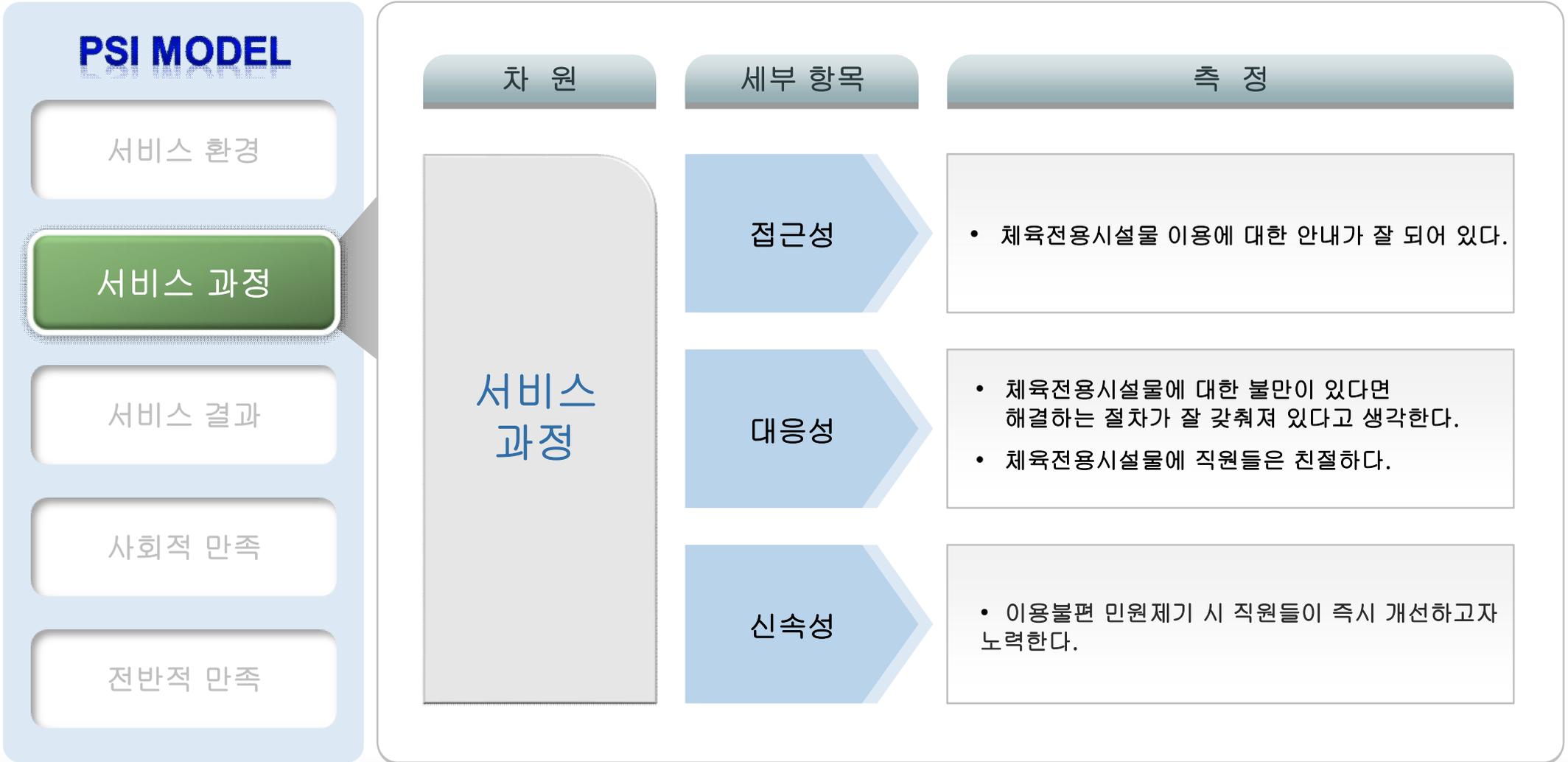
1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



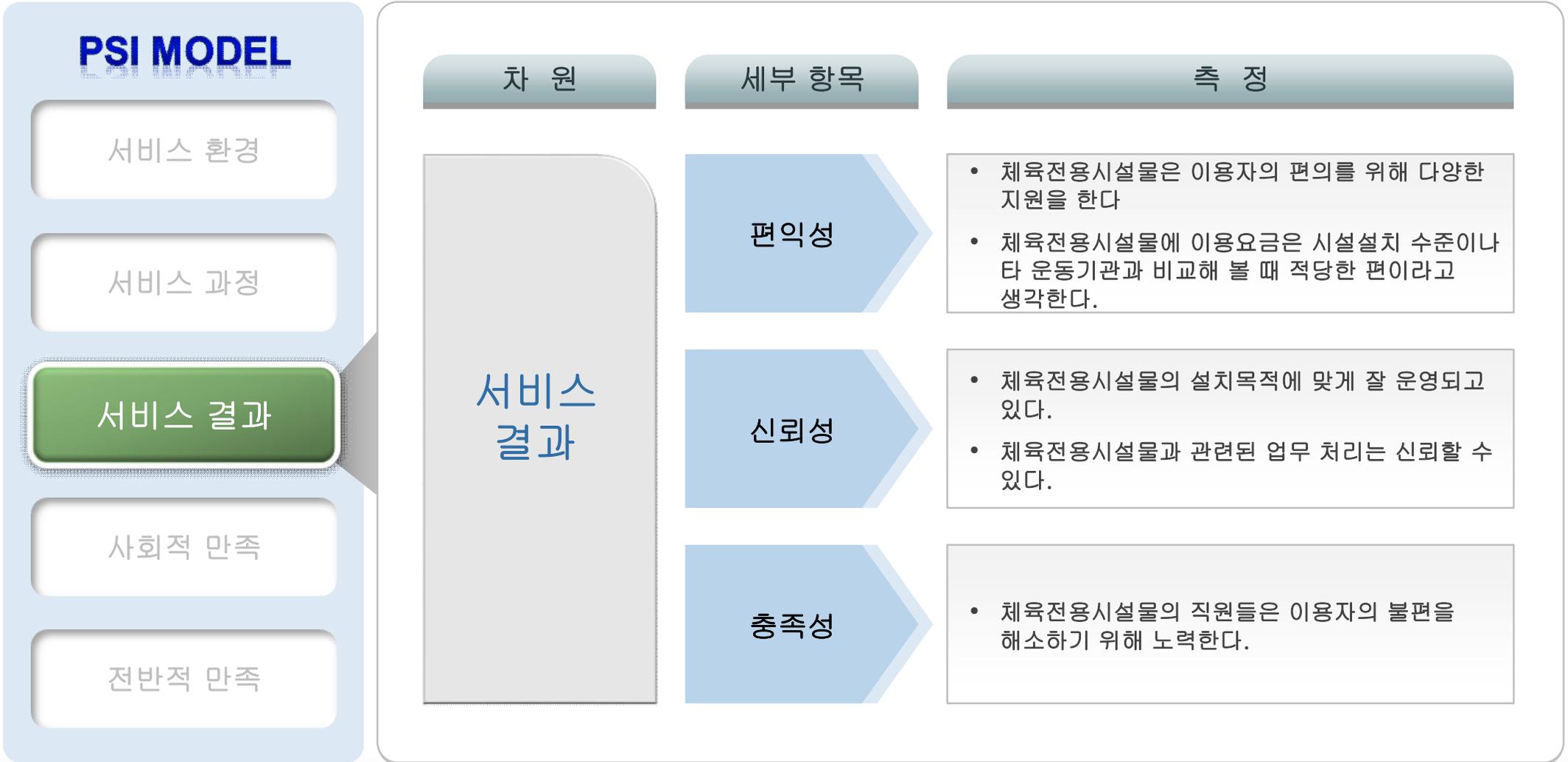
1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



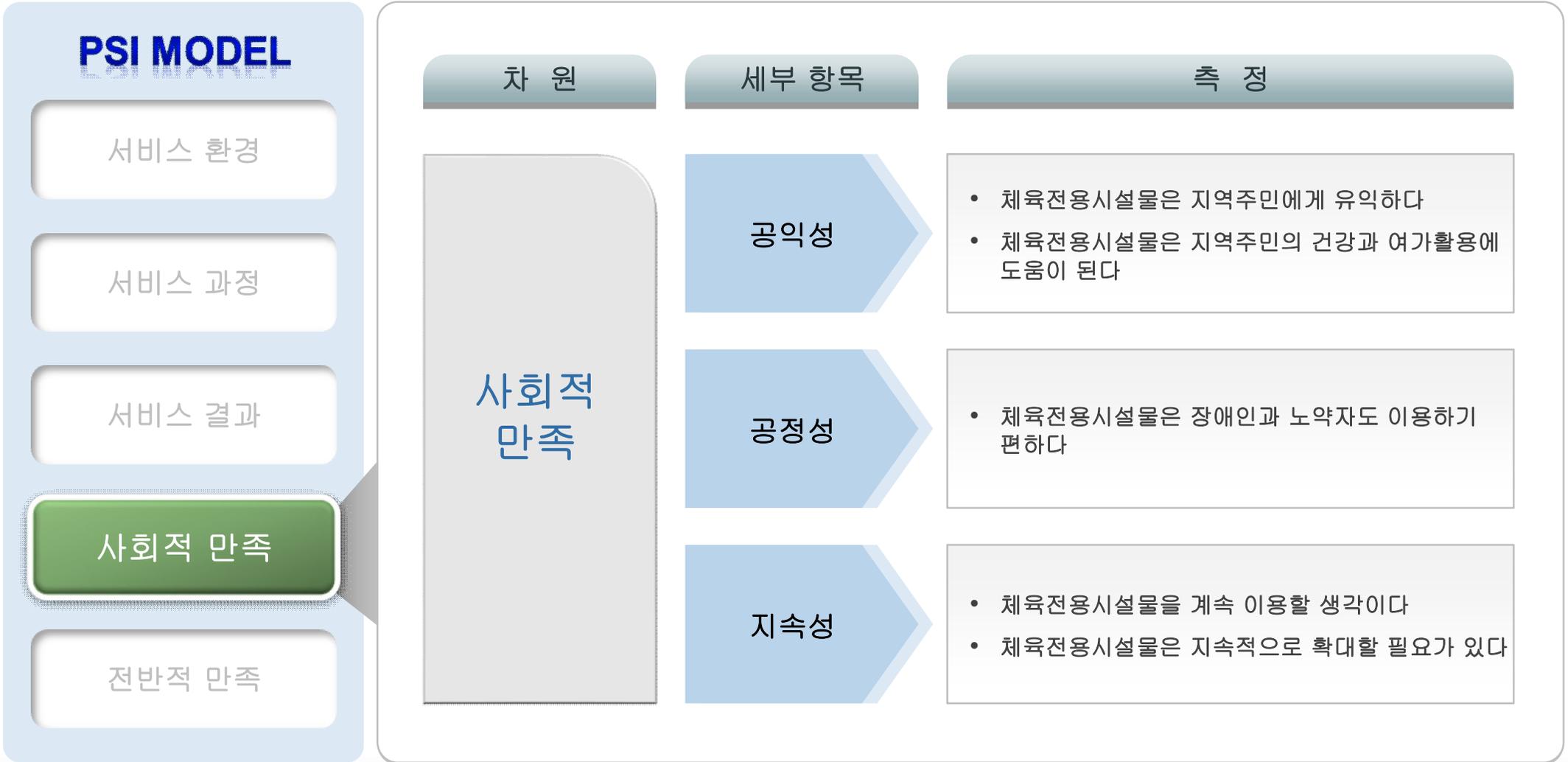
1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

▶ 2-1. 종합 만족도

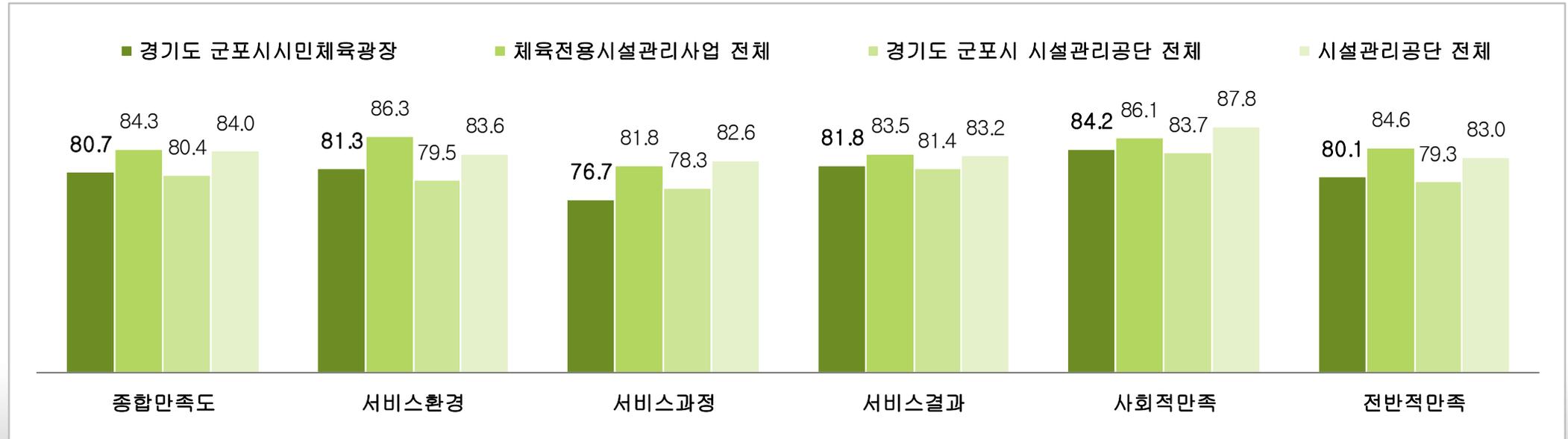
- 경기도 군포시 시민체육광장은 종합만족도가 80.7점으로 시설관리공단 전체(84.0점), 체육전용시설관리사업(체육프로그램미운영) 전체(84.3점)보다 낮고, 경기도 군포시 시설관리공단(80.4점)보다 높게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
경기도 군포시 체육전용시설물관리사업(A)	80.7	-	81.3	-	76.7	-	81.8	-	84.2	-	80.1	-
체육전용시설관리사업 체육프로그램미운영 전체(B)	84.3	▽3.6	86.3	▽5.0	81.8	▽5.1	83.5	▽1.7	86.1	▽1.9	84.6	▽4.5
경기도 군포시 시설관리공단 전체 (C)	80.4	▲0.3	79.5	▲1.8	78.3	▽1.6	81.4	▲0.4	83.7	▲0.5	79.3	▲0.8
시설관리공단 전체(D)	84.0	▽3.3	83.6	▽2.3	82.6	▽5.9	83.2	▽1.4	87.8	▽3.6	83.0	▽2.9

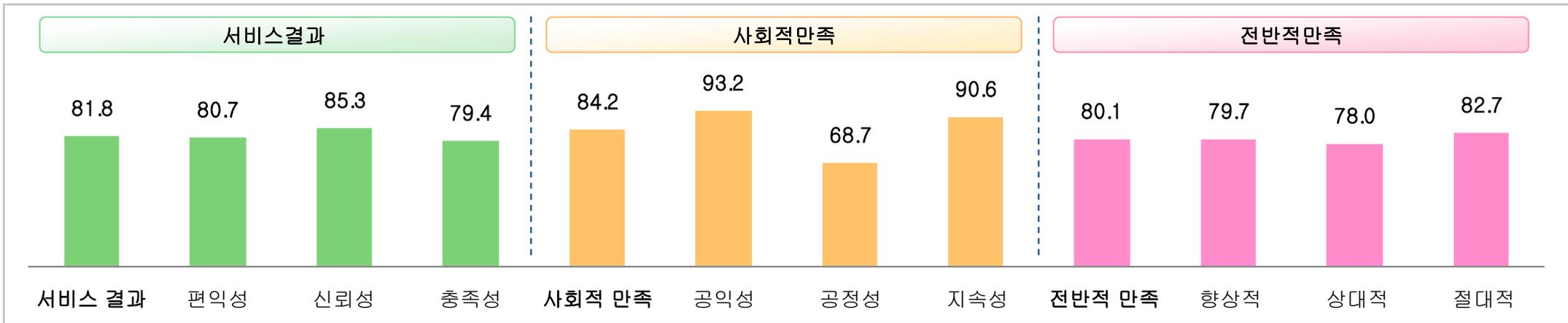
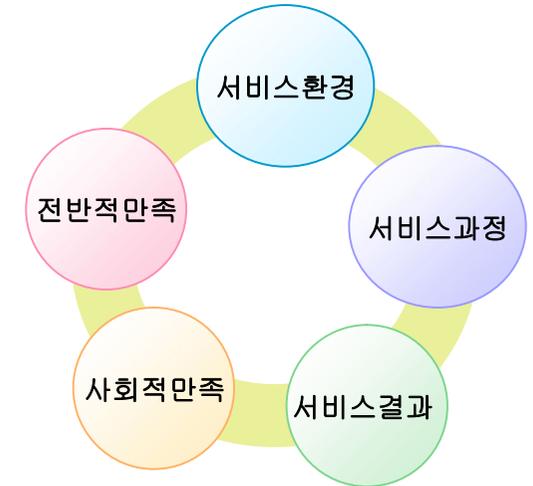
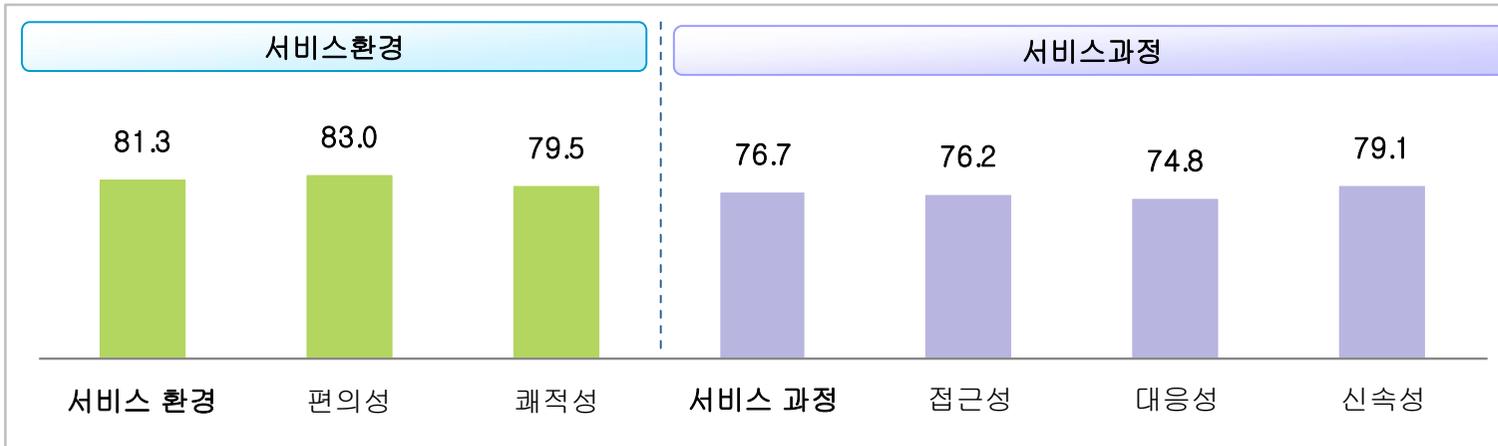
* GAP = A- (B, C or D)

[단위 : 100점 만점]



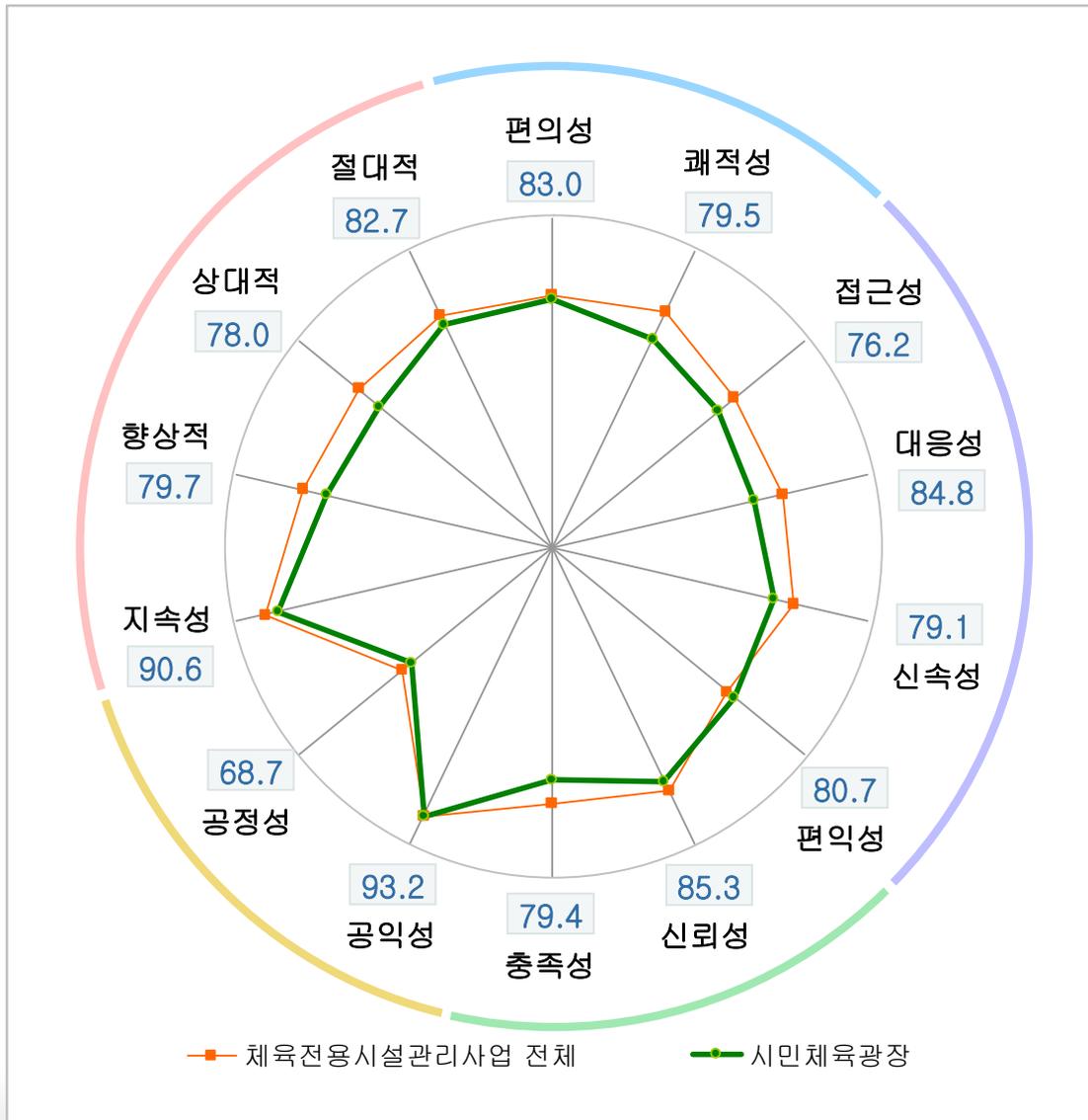
2. 조사결과

2-2. 차원별 만족도



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함
 보통
 ■ 상대적으로 강함

2. 조사결과

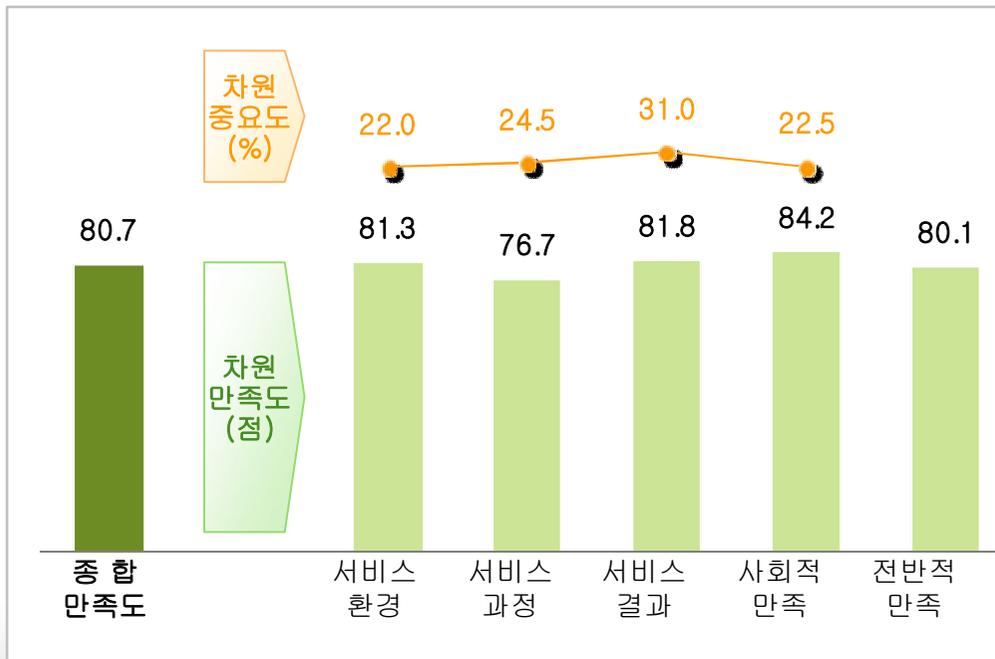
▶ 2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '사회적 만족' 과 '서비스 결과' 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준의 유지가 필요함

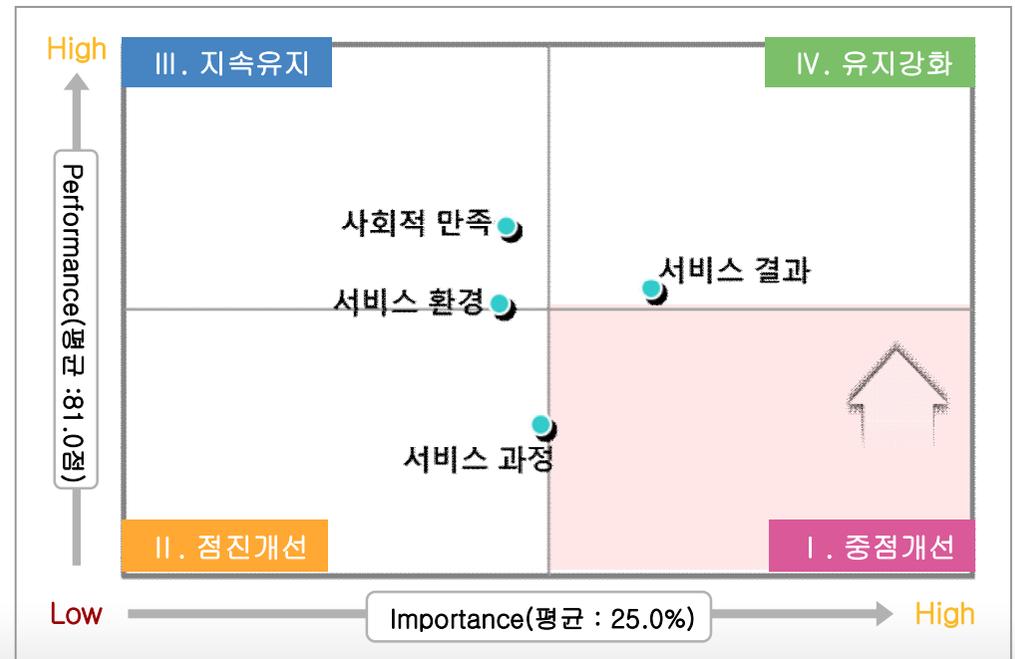
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 해당사업	80.7	81.3	76.7	81.8	84.2	80.1
경기도군포시 시설관리공단 전체	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3
시설관리공단 전체	84.0	83.6	82.6	83.2	87.8	83.0

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)





4. 공영주차장관리사업

■ 조사 결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

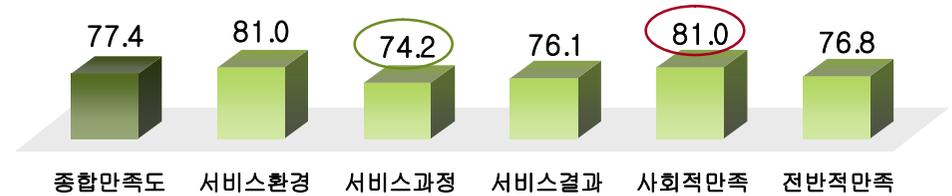
2-4. 차원만족도 및 IPA분석

<조사결과 요약>



경기도 군포시 시설관리공단 공영주차장 종합만족도는 77.4점

- 최고득점 차원 : 사회적 만족 81.0점
- 최저득점 차원 : 서비스 과정 74.2점



서비스 과정, 서비스 결과 차원 중점 개선 필요

차원/세부항목별 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편의성	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #f4a460; border: 1px solid #ccc;"></div> 상대적으로 약함 </div> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #76b82a; border: 1px solid #ccc;"></div> 상대적으로 강함	절대적
	신뢰성		
	충족성		

개선/유지/강화 차원

차원	세부항목
I. 중점개선	서비스과정
	서비스결과
III. 지속유지	서비스환경
IV. 유지강화	사회적만족

- 약점 : 서비스 과정 / 신속성
- 강점 : 서비스 환경 / 지속성
- 중점개선 영역 : 서비스 과정, 서비스 결과
- 지속유지 영역 : 서비스 환경
- 유지강화 영역 : 사회적 만족

1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



1. 조사 내용

▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

2-1. 종합 만족도

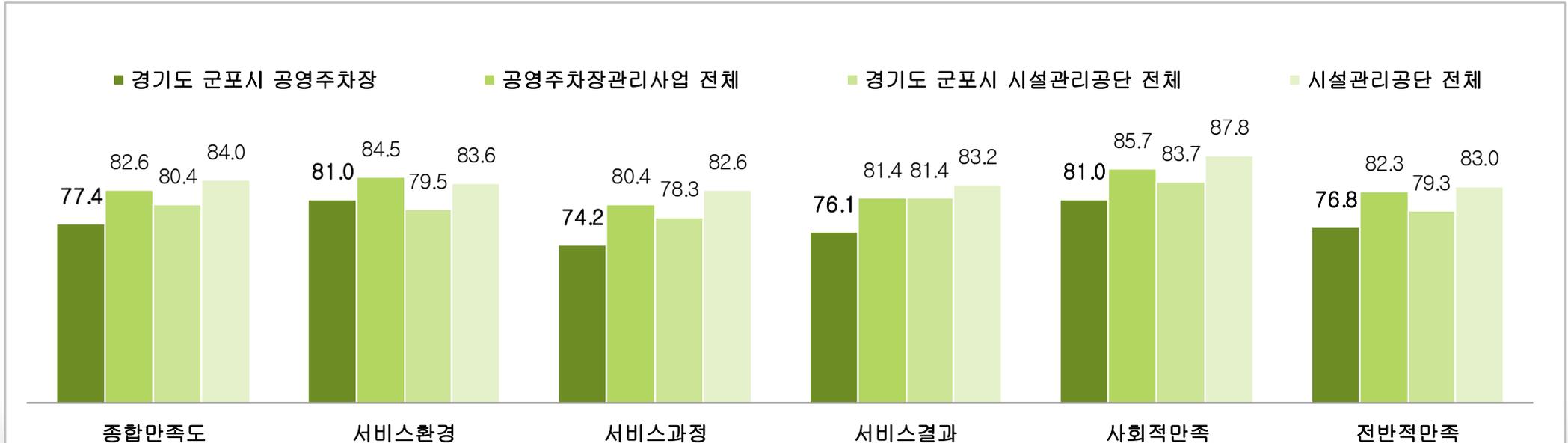
- 경기도 군포시 시설관리공단 공영주차장의 종합만족도는 77.4점으로, 공영주차장관리사업-전체(82.6점), 경기 군포시 시설관리공단 전체(80.4점), 시설관리공단 전체(84.0점) 보다 다소 낮게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP	점수	GAP
경기도 군포시 공영주차장(A)	77.4	-	81.0	-	74.2	-	76.1	-	81.0	-	76.8	-
공영주차장관리사업 전체(B)	82.6	▽5.2	84.5	▽3.5	80.4	▽6.2	81.4	▽5.3	85.7	▽4.7	82.3	▽5.5
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	80.4	▽3.0	79.5	▲1.5	78.3	▽4.1	81.4	▽5.3	83.7	▽2.7	79.3	▽2.5
시설관리공단 전체(D)	84.0	▽6.6	83.6	▽2.6	82.6	▽8.4	83.2	▽7.1	87.8	▽6.8	83.0	▽6.2

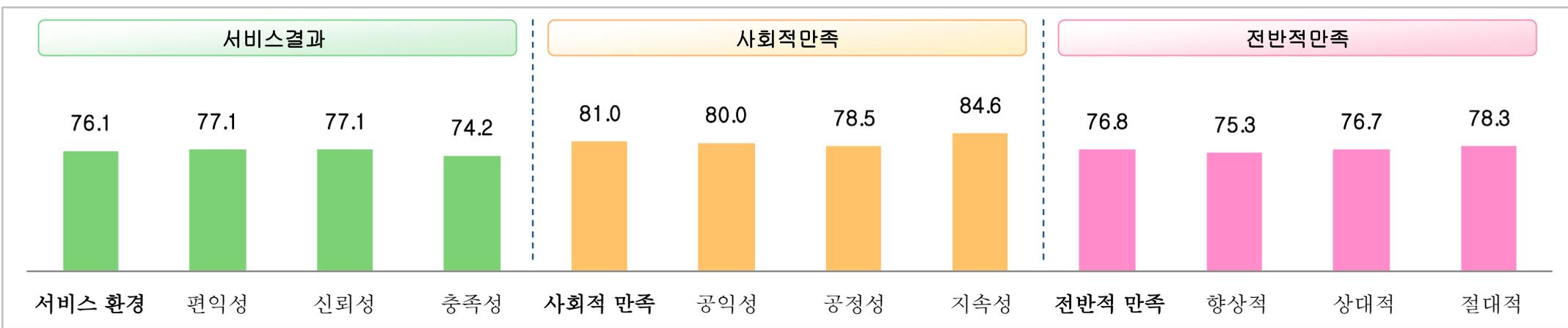
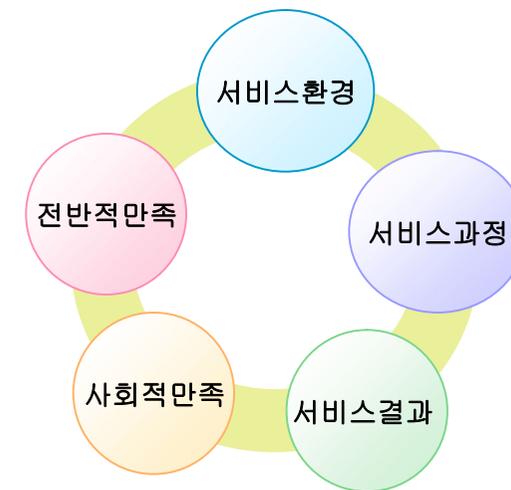
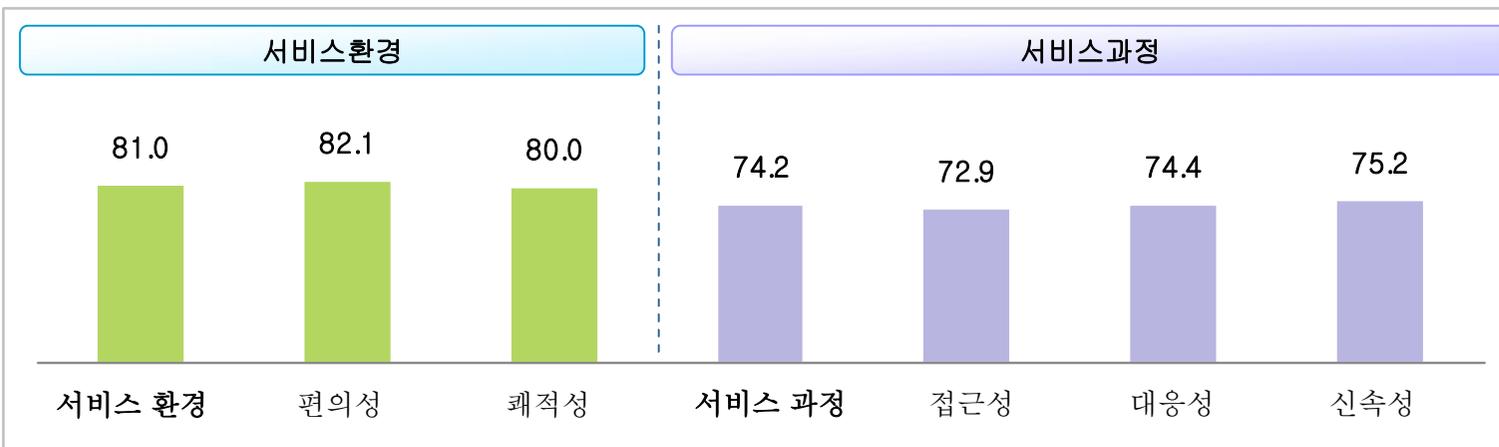
* GAP = A- (B,C or D)

[단위 : 100점 만점]



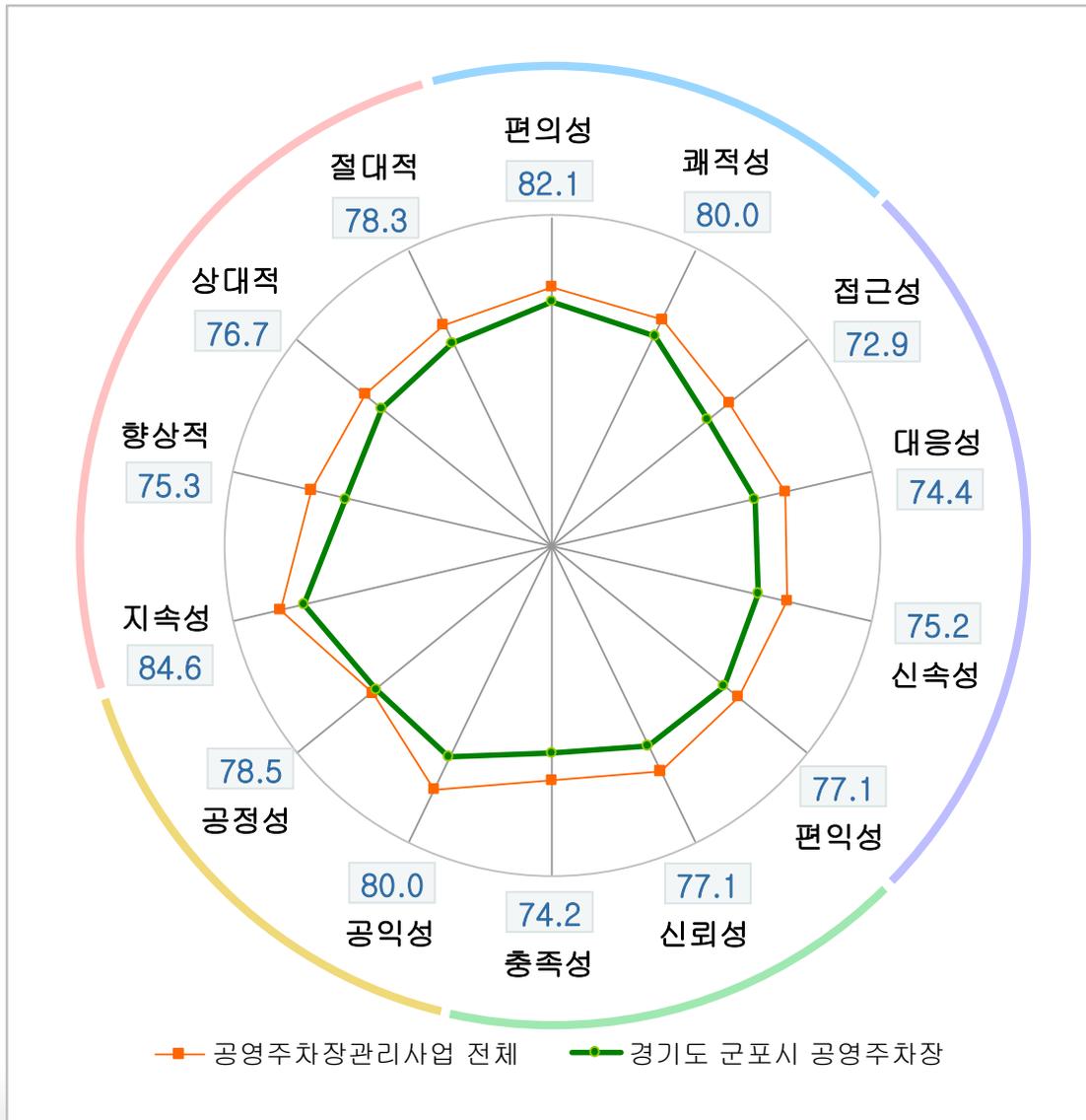
2. 조사결과

▶ 2-2. 차원별 만족도



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

2. 조사결과

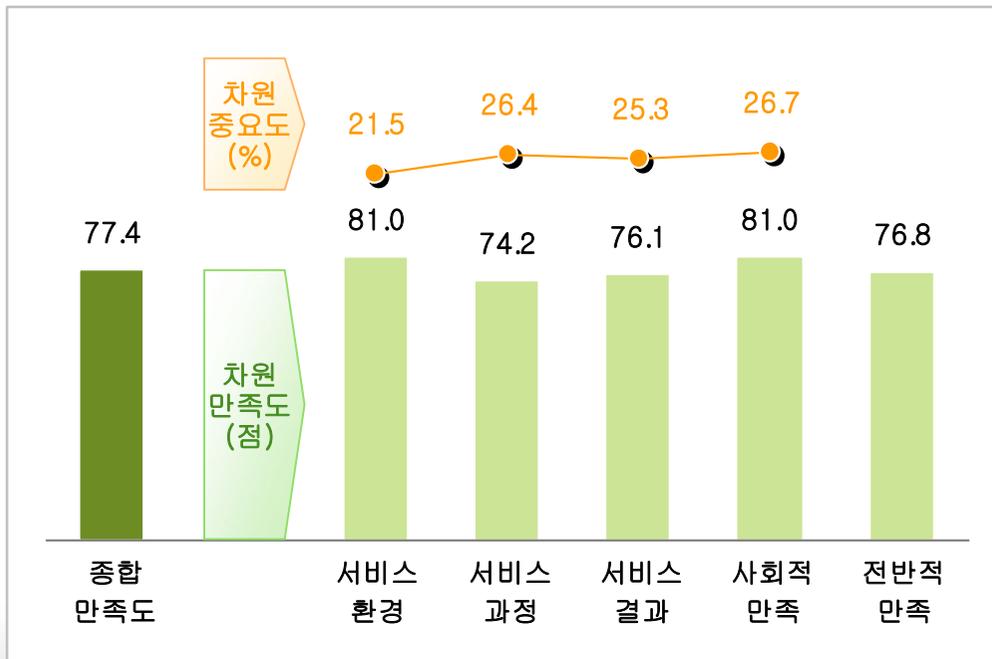
2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정', '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 환경' 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

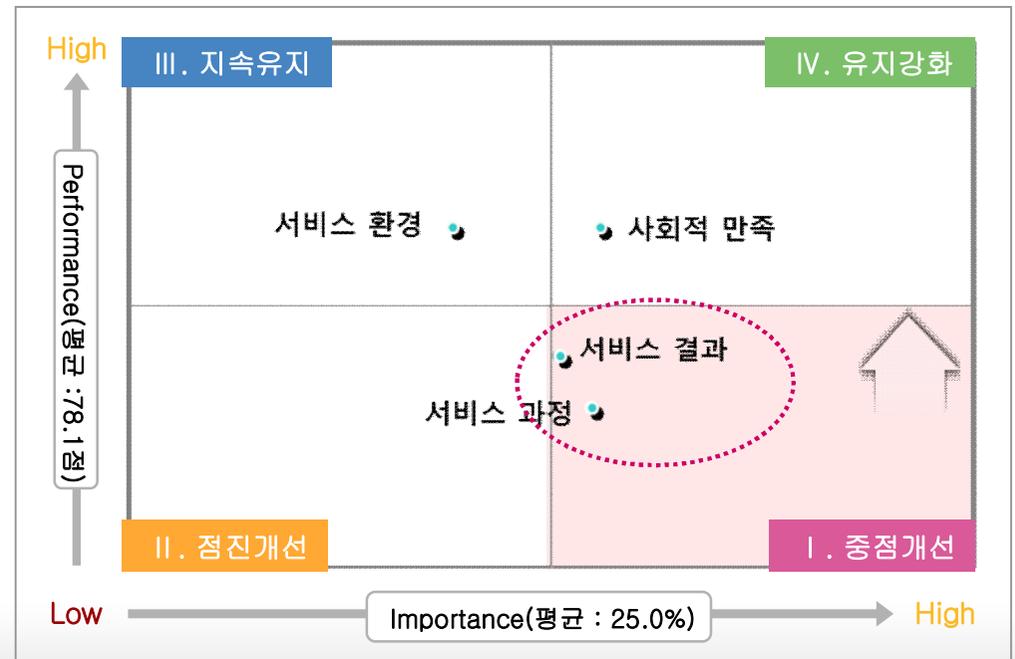
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 해당사업	77.4	81.0	74.2	76.1	81.0	76.8
군포시 시설관리공단 전체	80.4	79.5	78.3	81.4	83.7	79.3
시설관리공단 전체	84.0	83.6	82.6	83.2	87.8	83.0

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)





경기도 군포시 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.

지방공기업평가원은 공정하고 정확하며 체계적인
조사를 위해 끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다