

III 조사 결과

1. 조사결과 요약
2. 조사설계
3. 종합만족도
4. 사업별 종합만족도
5. 차원 및 요소별 만족도
6. 차원 및 요소별 분석

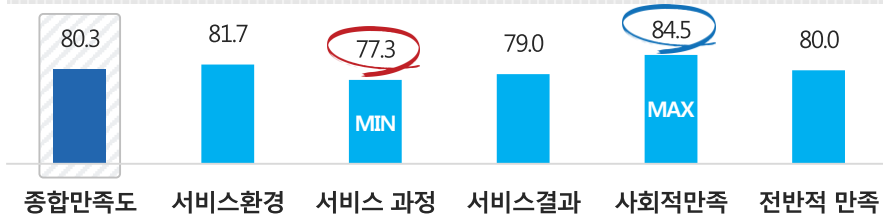


1. 조사 결과 요약

Ⅲ. 조사결과

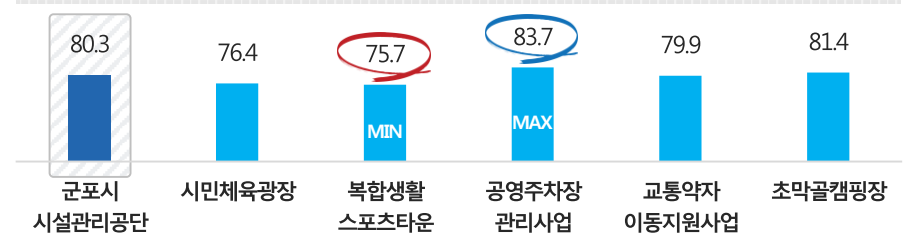
1 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 80.3점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 84.5점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 77.3점



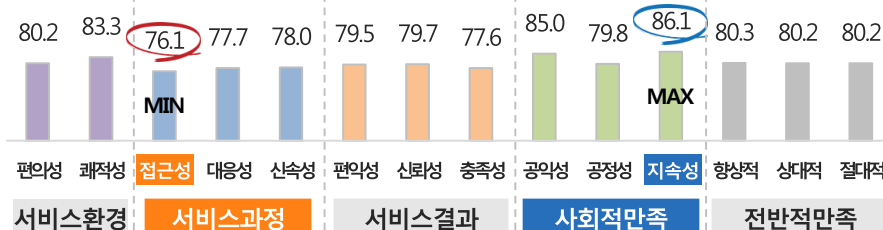
2 공영주차장관리사업의 만족도가 가장 높음

↑ 최고득점 사업 : 공영주차장관리사업 83.7점
↓ 최저득점 사업 : 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운 75.7점



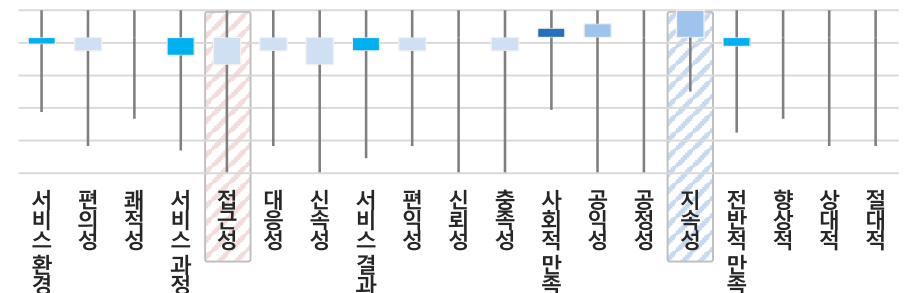
3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

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



4 서비스 과정 차원의 접근성 서비스 품질개선이 필요

↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 0.54점
↓ 최저 표준화 점수 : 서비스 과정 차원 / 접근성 -0.28점



2. 조사 설계

Ⅲ. 조사결과 ..

조사 대상

- 군포시 시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객



모 집 단

- 경기도 군포시



표본 추출

- 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)



표본 크기

- 총 400 표본



사업 유형	조사방법	샘플수
체육전용시설관리사업_시민체육광장	면접조사	(50)
체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	면접조사	(50)
공영주차장관리사업	면접조사	(90)
교통약자이동지원사업	면접조사	(100)
캠핑장관리사업_초막골캠핑장	면접조사	(110)

자료 수집 방법

- 1:1개별면접조사(Face to Face Interview)



조사 기간

- 2017년 5월 11일 ~ 7월 2일



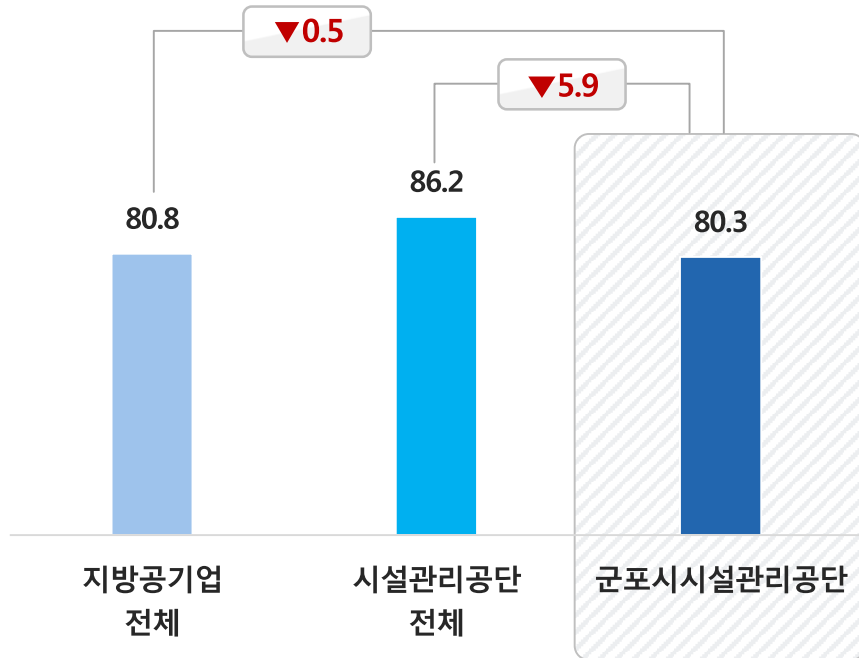
3. 종합만족도

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 군포시 시설관리공단의 종합 만족도는 80.3점으로, 시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서는 5.9점 낮게, 지방공기업 전체 점수(80.8점)에 비해서는 0.5점 낮게 나타남

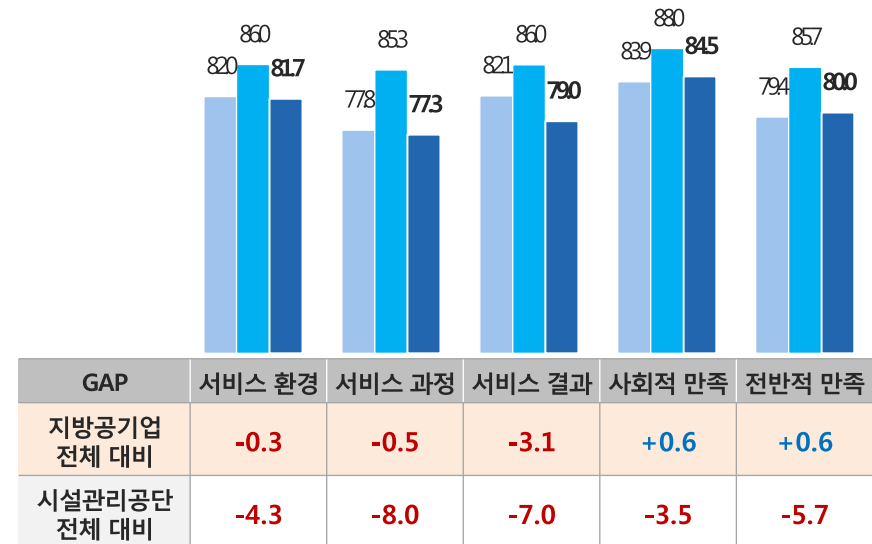


2017년 PSI 조사결과



차원별 만족도 결과

■ 지방공기업 전체 ■ 시설공단 전체 ■ 군포시시설관리공단



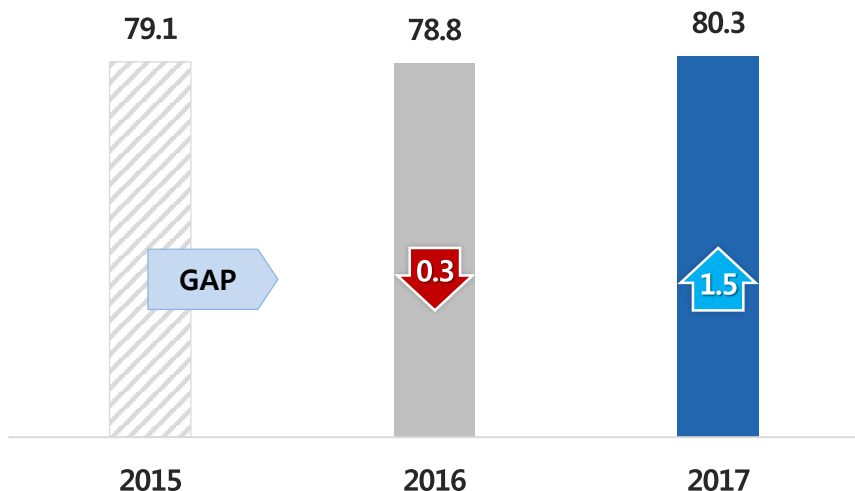
3. 종합만족도

연도별 종합만족도

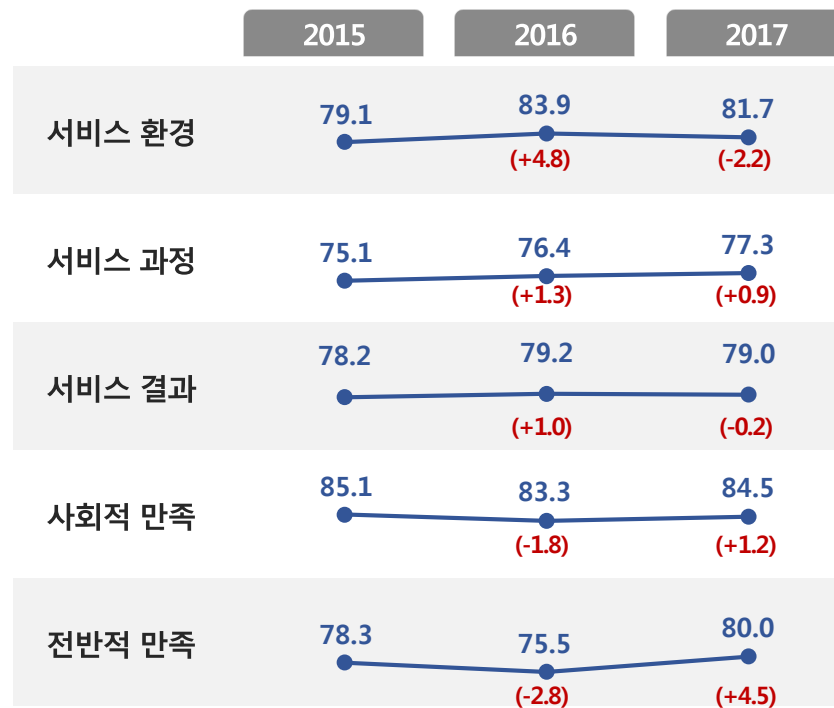
- 군포시 시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2015년 79.1점에서 2016년 78.8점으로 0.3점 하락했으나, 2017년에는 80.3점으로 2016년 대비 1.5점 상승함

연도별 종합만족도

[단위 : 100점 만점]



연도별 차원만족도



4. 사업별 종합만족도

Ⅲ. 조사결과

- ✓ 사업별 종합만족도 비교
- 공영주차장관리사업의 종합만족도가 83.7점으로 가장 높게 나타남



[단위 : 100점 만점]

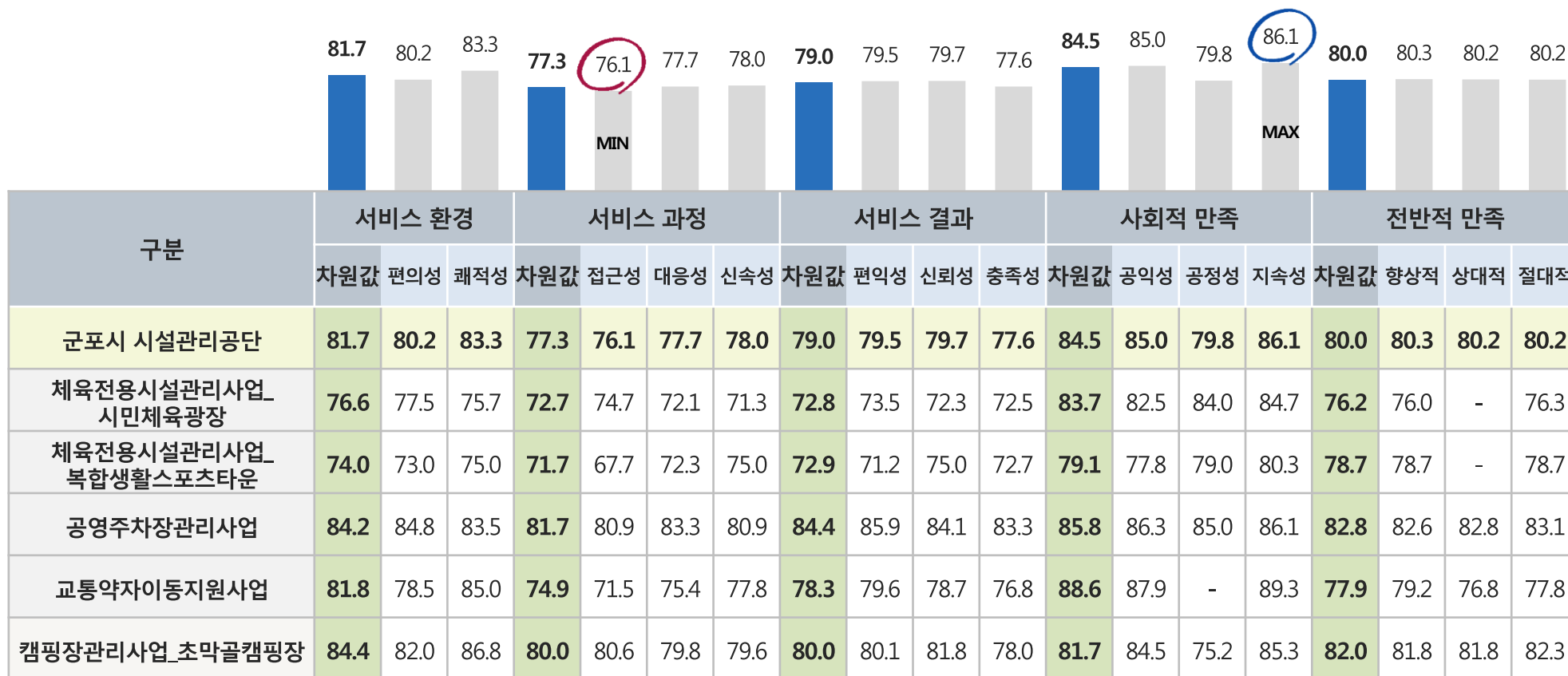
구 분	샘플수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
군포시 시설관리공단	(400)	80.3	81.7	77.3	79.0	84.5	80.0
사업	체육전용시설관리사업_시민체육광장	76.4	76.6	72.7	72.8	83.7	76.2
	체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운	MIN 75.7	74.0	71.7	72.9	79.1	78.7
	공영주차장관리사업	MAX 83.7	84.2	81.7	84.4	85.8	82.8
	교통약자이동지원사업	79.9	81.8	74.9	78.3	88.6	77.9
	캠핑장관리사업_초막골캠핑장	81.4	84.4	80.0	80.0	81.7	82.0

5. 차원 및 요소별 만족도

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 군포시 시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 86.1점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 76.1점으로 가장 낮게 평가됨

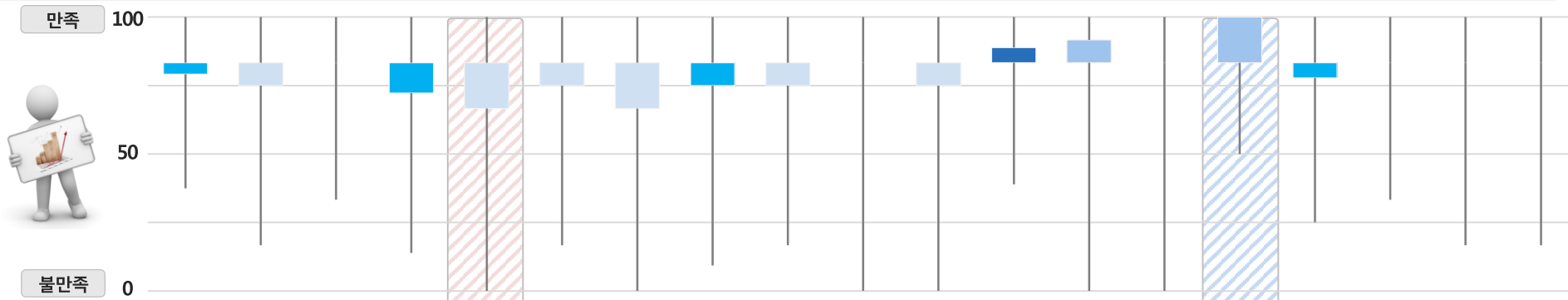
[단위 : 100점 만점]



6. 차원 및 요소별 분석

☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.54점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 서비스 과정 차원의 접근성 표준화 점수가 -0.28점으로 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	81.7	80.2	83.3	77.3	76.1	77.7	78.0	79.0	79.5	79.7	77.6	84.5	85.0	79.8	86.1	80.0	80.3	80.2	80.2
표준편차	10.7	12.5	12.5	11.6	15.2	13.0	13.4	11.5	12.2	13.4	12.9	9.9	11.5	15.3	10.7	10.6	10.5	11.8	12.0
3분위수	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	88.9	91.7	83.3	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
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	79.2	75.0	83.3	72.2	66.7	75.0	66.7	75.0	75.0	83.3	75.0	83.3	83.3	83.3	83.3	77.8	83.3	83.3	83.3
IQR	4.2	8.3	0.0	11.1	16.7	8.3	16.7	8.3	8.3	0.0	8.3	5.6	8.3	0.0	16.7	5.6	0.0	0.0	0.0
표준화 점수	0.13	-0.01	0.24	-0.26	-0.28	-0.20	-0.17	-0.12	-0.06	-0.05	-0.21	0.42	0.41	-0.04	0.54	-0.03	0.00	-0.01	-0.01

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

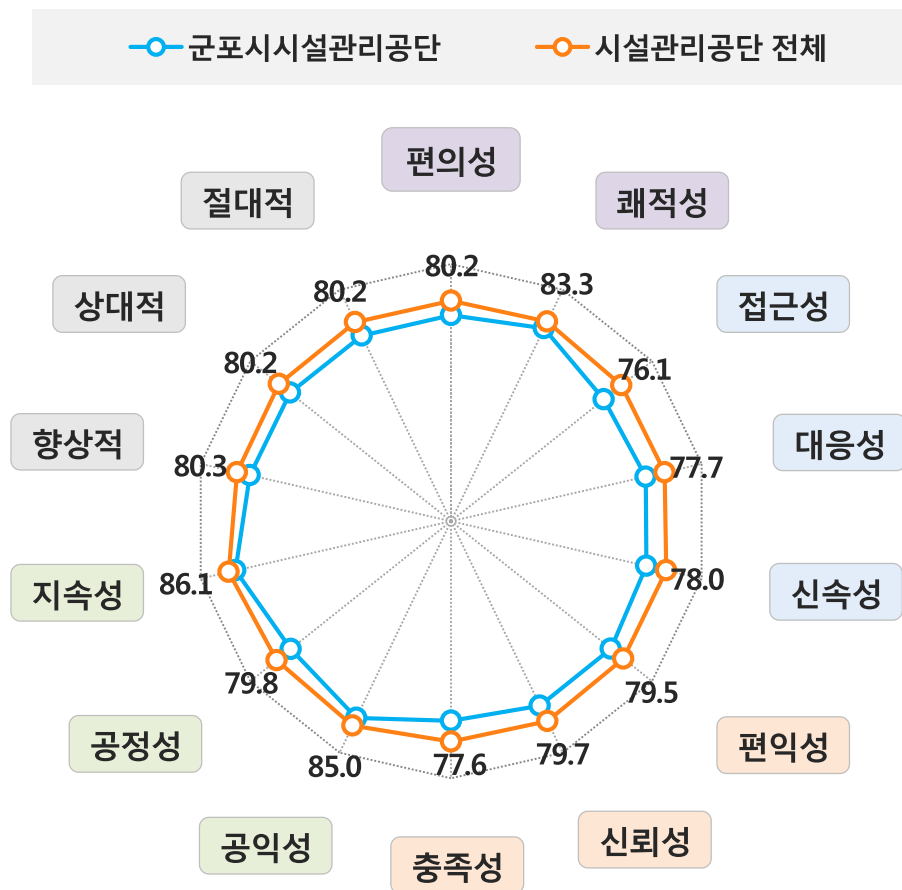
※ 만족도 평균:차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

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

※ 표준화 점수 : 만족도 평균을 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

6. 차원 및 요소별 분석

① 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교



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

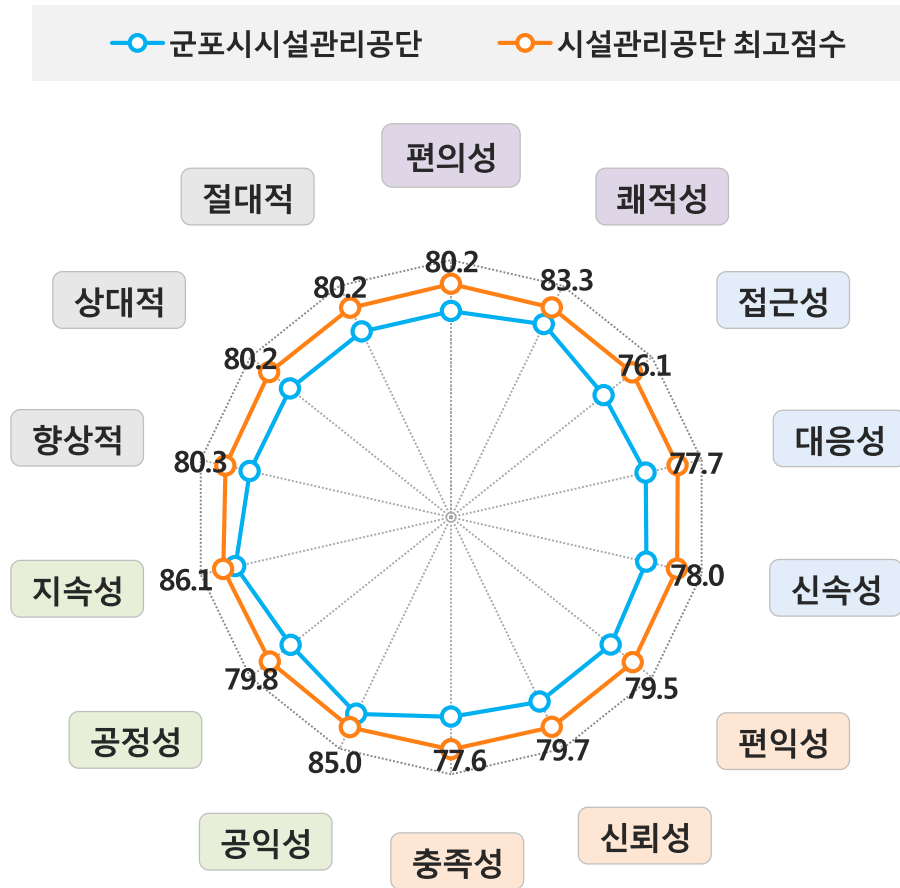
**상대적으로 강함 : 해당유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소



6. 차원 및 요소별 분석

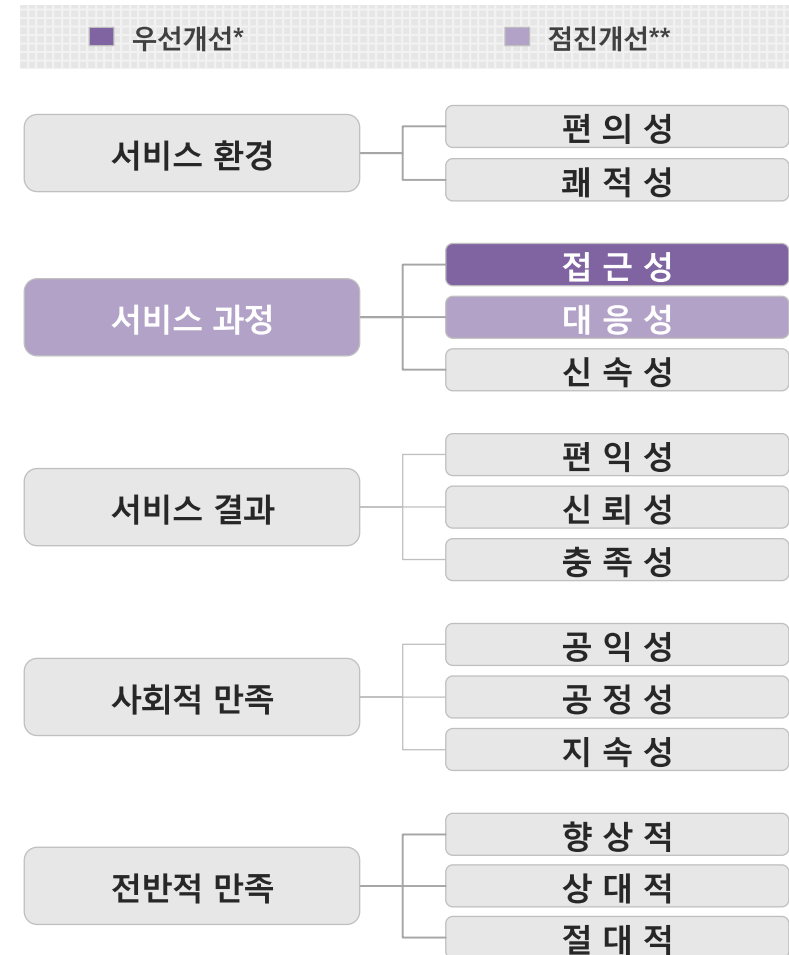
Ⅲ. 조사결과

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



*우선개선: 시설관리공단 요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

**점진개선: 시설관리공단 요소별 최고점수 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 요소



7. VOC 분석

Ⅲ. 조사 결과

☑ 고객 만족 주요 Keywords (WordCloud 분석*)



☑ 고객 불만족 및 개선사항 주요 Keywords (WordCloud 분석*)



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

IV 사업별 조사 결과

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



1. 체육전용시설관리사업_시민체육광장

Evaluation Institute of Regional Public Corporation

1. 조사 결과 요약
2. 조사내용
3. 조사결과
4. VOC 분석

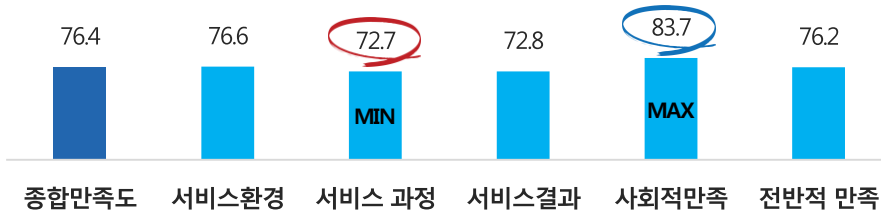


1. 조사 결과 요약

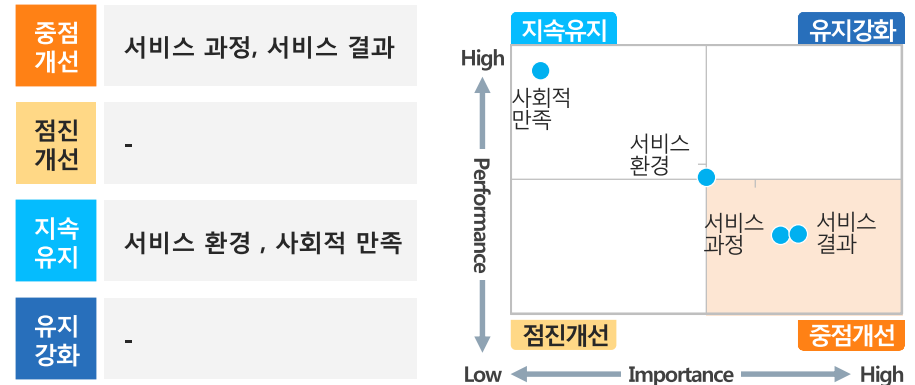
IV. 사업별 조사 결과

1 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 76.4점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 83.7점
- ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 72.7점



2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

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



4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인	서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족요인이며, '행사중엔 시설 이용이 불가능함'은 가장 큰 불만 요인임
서비스 향상 및 저하 요인	전년과 서비스를 비교해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 향상요인이며, '행사중엔 시설 이용이 불가능함'은 가장 큰 저하요인임
서비스 개선을 위한 고객 요구사항	군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함'의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설의 청결 유지 및 관리'에 대한 노력 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



[다음 페이지]

2. 조사 내용

IV. 사업별 조사 결과 ..



3. 조사 결과

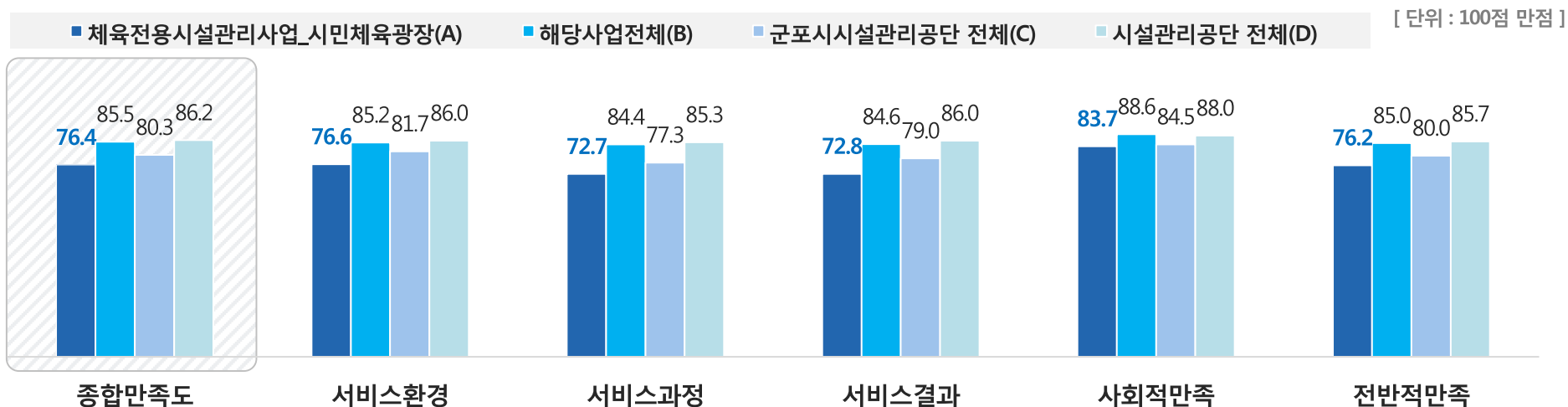
IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 전체 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 76.4점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 9.2점 낮게, 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.0점 낮게 나타남

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
체육전용시설관리사업_시민체육광장(A)	76.4	-	76.6	-	72.7	-	72.8	-	83.7	-	76.2	-
해당사업전체(B)*	85.5	▼9.2	85.2	▼8.6	84.4	▼11.7	84.6	▼11.8	88.6	▼4.8	85.0	▼8.8
군포시 시설관리공단 전체(C)	80.3	▼4.0	81.7	▼5.2	77.3	▼4.5	79.0	▼6.2	84.5	▼0.8	80.0	▼3.9
시설관리공단 전체(D)	86.2	▼9.8	86.0	▼9.4	85.3	▼12.6	86.0	▼13.2	88.0	▼4.3	85.7	▼9.5

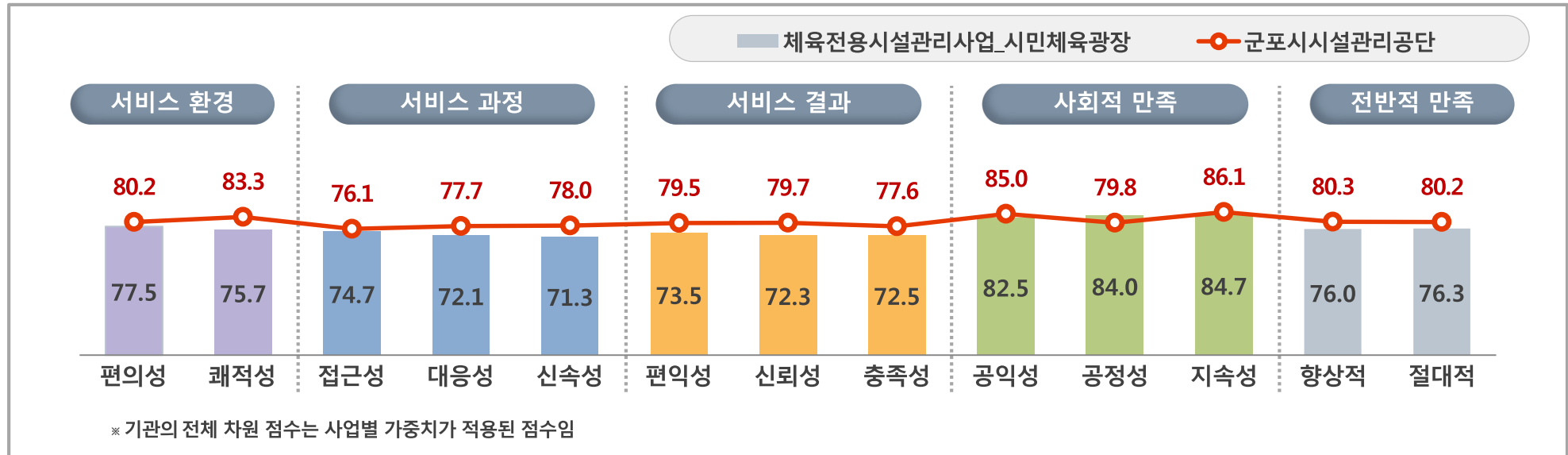
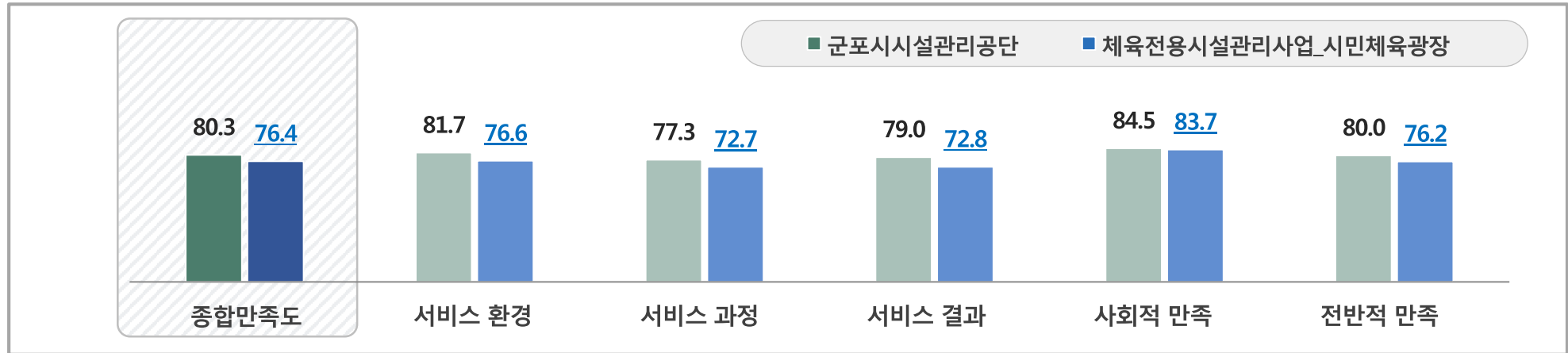
*해당사업전체(B) : 시설관리공단 사업 중 “체육전용시설관리사업” 전체에 대한 만족도 점수



3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑️ 평가문항별 만족도



3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과

차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정과 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경과 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

차원중요도



76.4

76.6

72.7

72.8

83.7

76.2

총합
만족도

서비스
환경

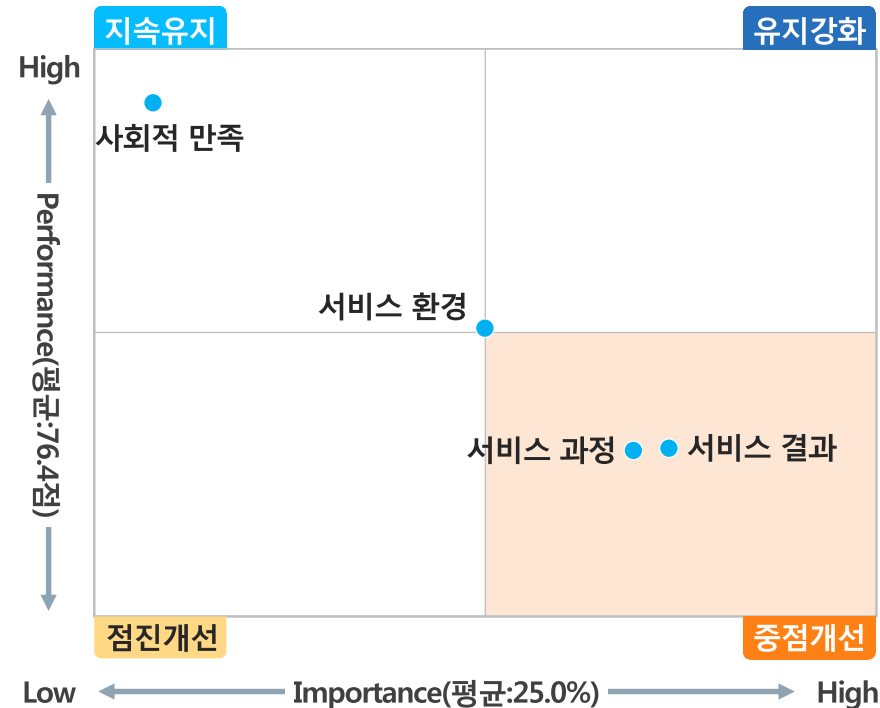
서비스
과정

서비스
결과

사회적
만족

전반적
만족

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



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

3. 조사 결과

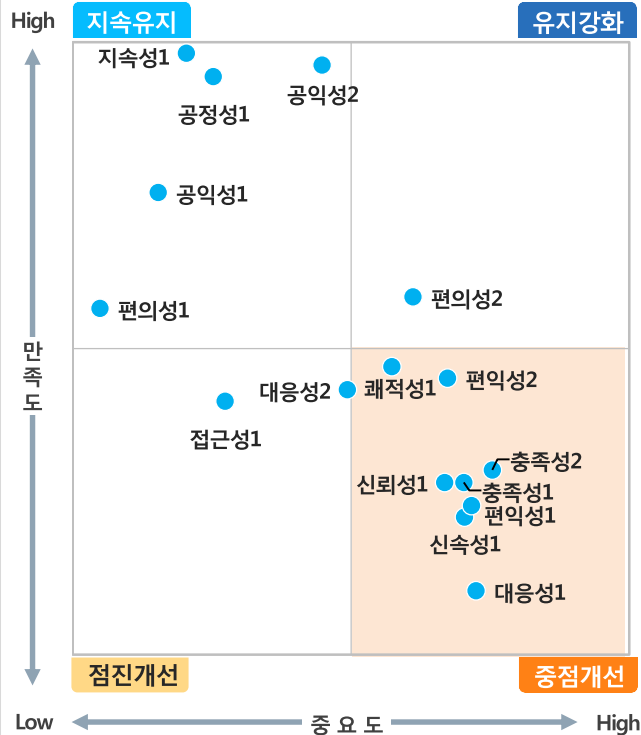
IV. 사업별 조사 결과

항목별 심층 IPA분석

- 서비스 환경의 경우, '중점개선' 요인으로 '쾌적성1'(만족도 75.7점, 중요도 6.7%) 항목이 도출됨
- 서비스 과정의 경우, '중점개선' 요인으로 '대응성1', '신속성1' 항목이 도출됨
- 서비스 결과의 경우, '중점개선' 요인으로 모든 항목이 도출됨



항목별 심층 IPA 분석



설문문항별 만족도 및 중요도 분석

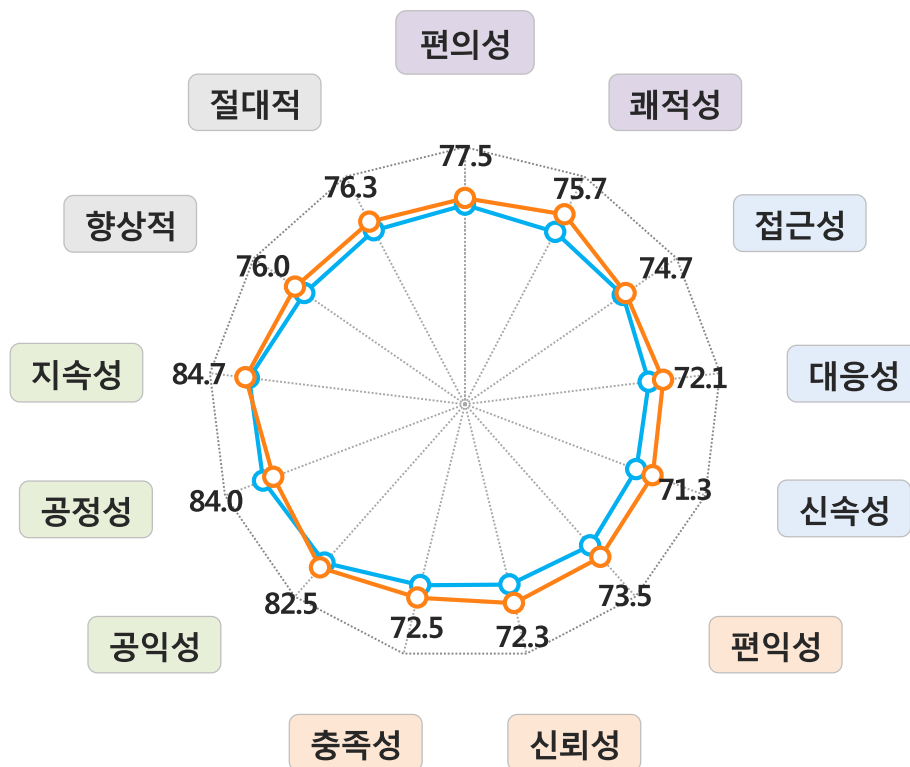
차원	요소	설문문항	만족 중요도 분석 (IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 간단하고 편하다	77.3	3.2
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	77.7	7.0
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	75.7	6.7
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	74.7	4.7
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	69.2	7.8
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	75.0	6.2
서비스 결과	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	71.3	7.6
	편익성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	71.7	7.7
	편익성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	75.3	7.4
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	72.3	7.4
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	72.3	7.6
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	72.7	8.0
	신속성2	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	71.3	7.6
	신뢰성2	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	71.7	7.7
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	80.7	3.9
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	84.3	5.9
	공정성1	체육전용시설은 남녀노소에 관계없이 이용할 수 있다	84.0	4.6
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	84.7	4.2

3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

④ 차원 및 요소별 강·약점 분석 ① - 평가 결과 비교

—○— 체육전용시설관리사업_시민체육광장 —○— 군포시시설관리공단



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

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

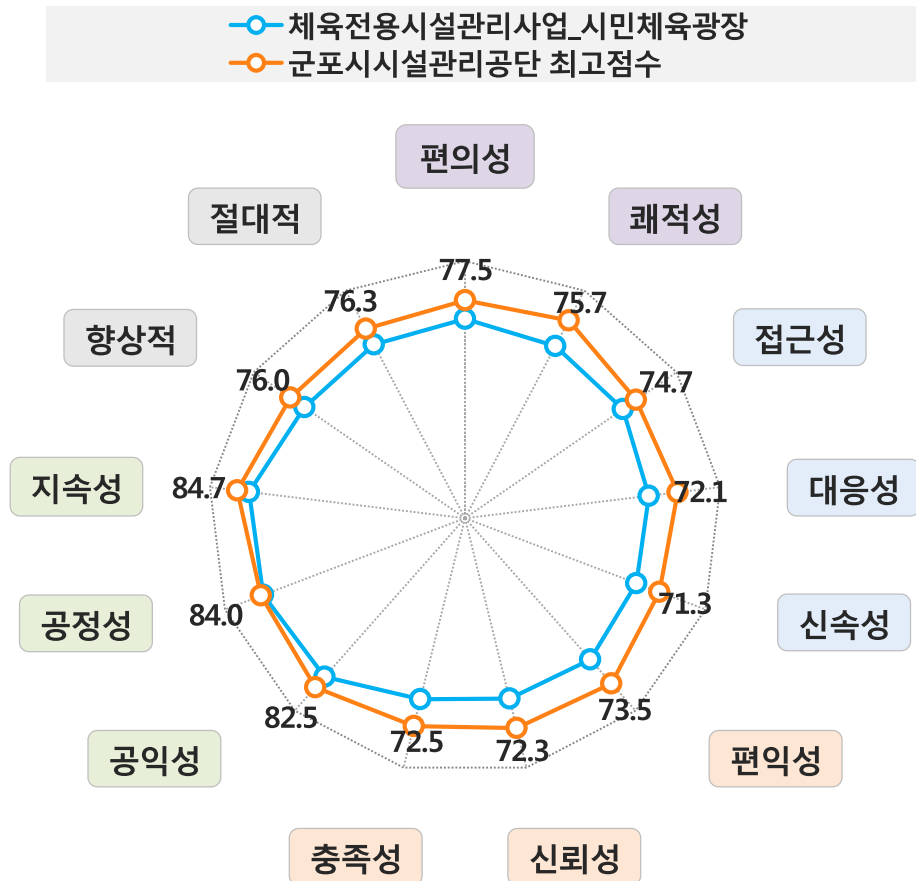
■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**



3. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



*우선개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

**점진개선: 해당기관 최고점수를 획득한 사업 대비 두 번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소



4. VOC 분석

IV. 사업별 조사 결과 ..

☑ 서비스 만족 불만족 주요 VOC

[Base=41]

만족 요인	중복%
시설이 좋음/잘 관리함	29.3
만족함/전반적으로 만족함	29.3
시설 깨끗함/쾌적함	19.5
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	9.8
강사/직원들이 친절함	7.3
시설의 위치가 좋음	4.9
시설을 이용하기 좋음/편리함	2.4
이용요금이 저렴함 / 합리적임	2.4
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	2.4
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	2.4
신속하게 업무 처리함	2.4
운영시간 좋음	2.4

※ 주요 응답만 제시

☑ 주요 서비스 향상 및 저하 요인

[Base=36]

향상 요인	중복%
만족함/전반적으로 만족함	27.8
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 시스템이 좋아짐	22.2
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	16.7
강사/직원들이 친절함	8.3
일상생활에 도움이 됨/활력이 됨	8.3
시설의 위치가 좋음/가까움	5.6
시설의 이용이 좋음/편리함	2.8
이용요금이 저렴함 / 합리적임	2.8
민원에 대해서 신속하게 업무 처리함	2.8
운영시간 좋음	2.8

※ 주요 응답만 제시

[Base=5]

불만족 요인	중복%
행사중엔 시설 이용이 불가능함	40.0
시설이 노후됨/관리가 안됨	20.0
민원 처리가 신속하지 않음	20.0
운영시간의 증대가 필요함	20.0

※ 주요 응답만 제시

[Base=5]

저해 요인	중복%
행사중엔 시설 이용이 불가능함	40.0
시설이 노후됨/관리가 안됨	20.0
민원 처리가 신속하지 않음	20.0
운영시간의 증대가 필요함	20.0

※ 주요 응답만 제시

☑ 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=20]

개선 요구사항	중복%
이용시설이 부족/개선해야 함	65.0
시설 청결 유지/관리가 필요함	25.0
접수/예약 방식의 변화/단순화가 필요함	5.0
만족/유지 바람	5.0

※ 주요 응답만 제시