

2011년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

경기도 군포시 시설관리공단

2011년 11월



지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION



군포시시설관리공단
Gunpo City Facilities Management Corporation

경기도 군포시 시설관리공단 귀중

본 보고서를 ‘2011년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서’ 로 제출합니다.

2011년 11월

지방공기업평가원 이사장



목 차



- I. 조사개요
- II. 조사 결과 종합
- III. 조사 결과
- IV. 사업별 조사결과



I. 조사 개요



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

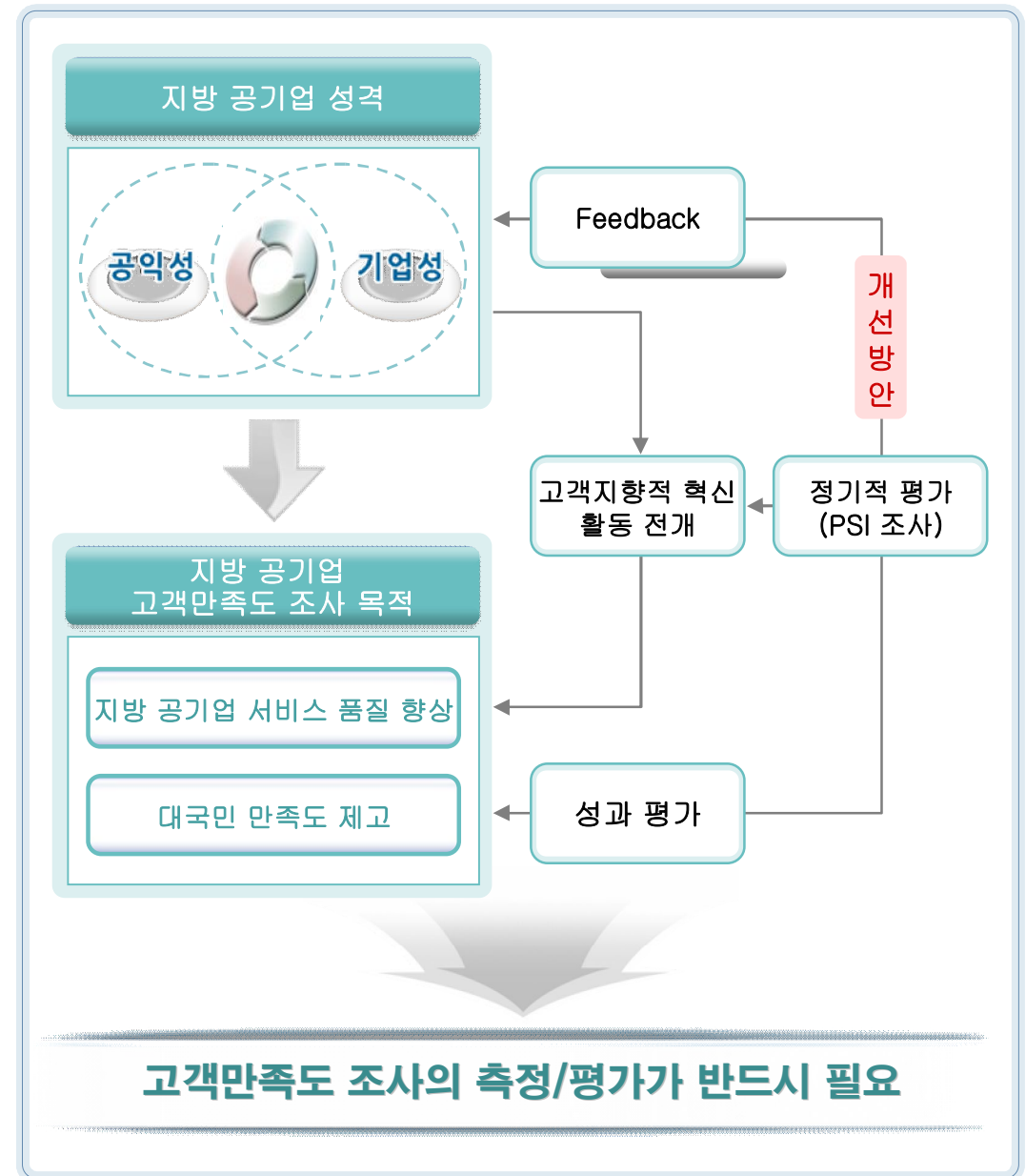


조사 배경

- 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





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



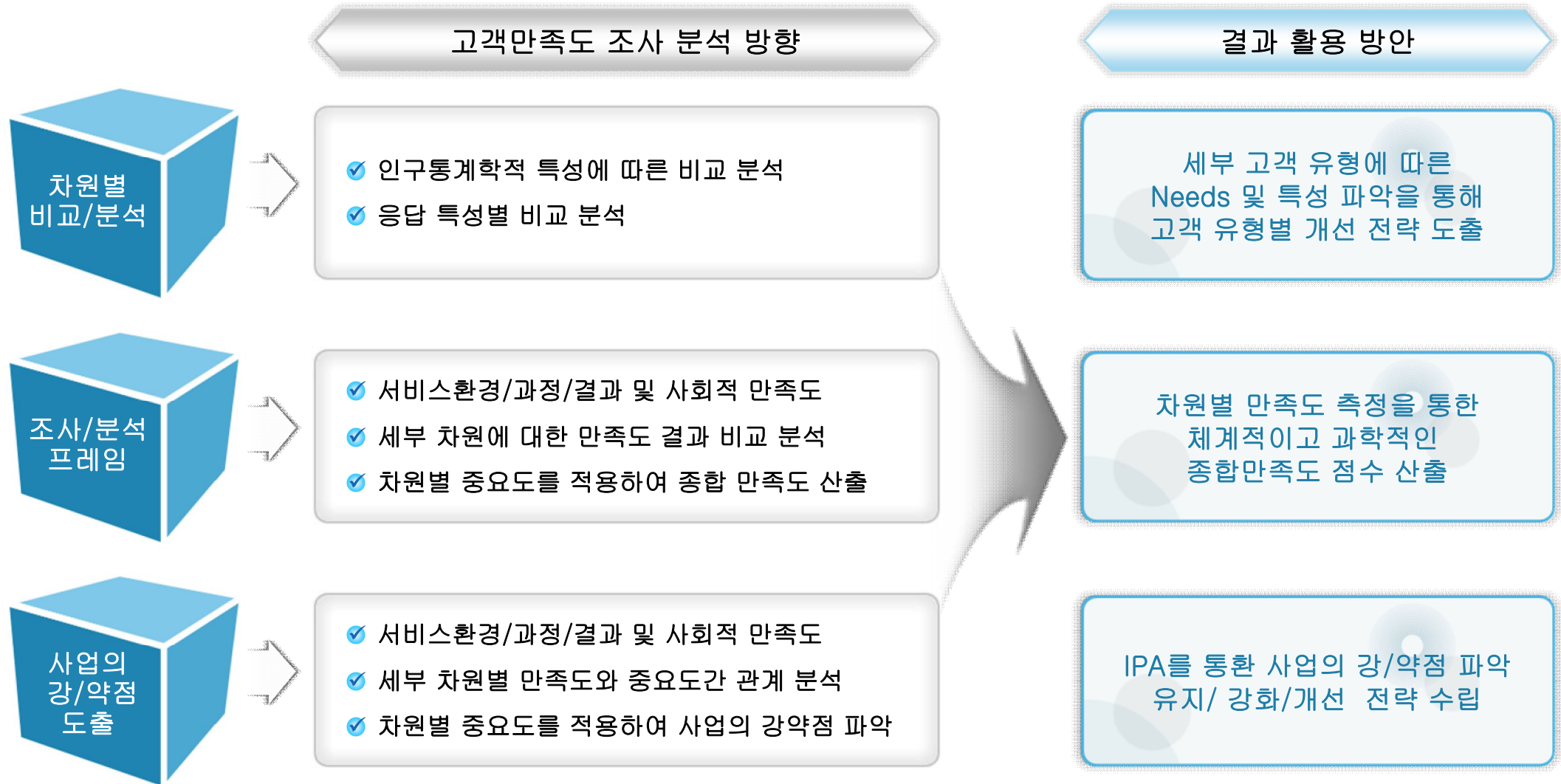
조사의 필요성

- 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





고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안





조사를 통한 기대효과

신뢰/믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업의 존립 가치 증명
- 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

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

고객만족도에 대한 정확한 진단/측정

- 끊임없이 변화하고 다양한 고객의 욕구 파악
- 객관적/과학적 측정 및 진단
- 결과의 지속적 관리 및 분석



2. 고객만족도 조사의 범위

2011년 지방공기업 경영평가



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

- 한국자치경영평가원 자체개발 모델인 2009 PSI 모델을 바탕으로 설문 수정/보완하여 2011년 PSI 모델 개발
- 각 기관의 특성을 반영하여 업무유형별 설문문항 개발 ('06년 30종, '09년 114종, '10년 130종, '11년 140종)

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

2011년 지방공기업 경영평가



고객만족도 조사 추진경과





조사 대상

경기도 군포시 시설관리공단의 서비스 이용경험 고객

조사 지역

평가 대상별 고객정의

표본 추출

리스트를 이용한 조사 (리스트 비 제공 시 무작위 추출)

표본 크기

총 400 sample

자료 수집 방법

구조화된 설문지에 의한 전화조사 및 일대일 개별면접
(Web CATI System 활용 & Face to Face Interview)

조사 기간

2011년 7월 27일 ~ 8월 12일 (주말 포함 15일간)



자료 수집 및 조사 방법

- 1) 자료수집은 매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화 및 방문면접으로 진행
- 2) 60명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사 및 1:1 개별 면접 조사 시행





조사대상 및 조사방법 / 샘플 수

사업 유형	세부 사업유형	조사방법	샘플 수	가중치
공영주차장관리사업	공영주차장	전화	100	35%
문화프로그램시설관리사업 (문화강좌공연전시등)				
	여성회관	전화	100	20%
	문화센터	전화	100	20%
체육전용시설관리사업	시민체육광장	전화	100	25%
합계			400	100%



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





평가모델 구성(계속)





분석 절차 및 기법

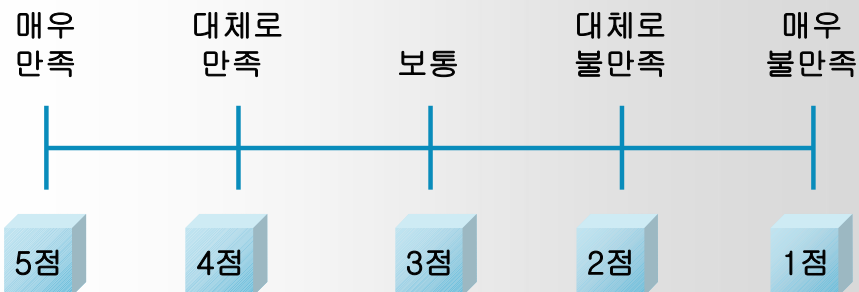




■ 분석 절차 및 기법(계속)



PSI 모델 척도



항목별로
5점 척도를
100점 만점
으로 환산

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

■ 만족도의 해석

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





PSI 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

$$\text{시설관리공단 P.S.I.} = w1 \left(\frac{\sum \text{서비스 환경 만족도}}{N} \right) + w2 \left(\frac{\sum \text{서비스 과정 만족도}}{N} \right) + w3 \left(\frac{\sum \text{서비스 결과 만족도}}{N} \right) + w4 \left(\frac{\sum \text{사회적 만족도}}{N} \right) + w5 \left(\frac{\sum \text{전반적 만족도}}{N} \right)$$

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

본 PSI 측정의 장점

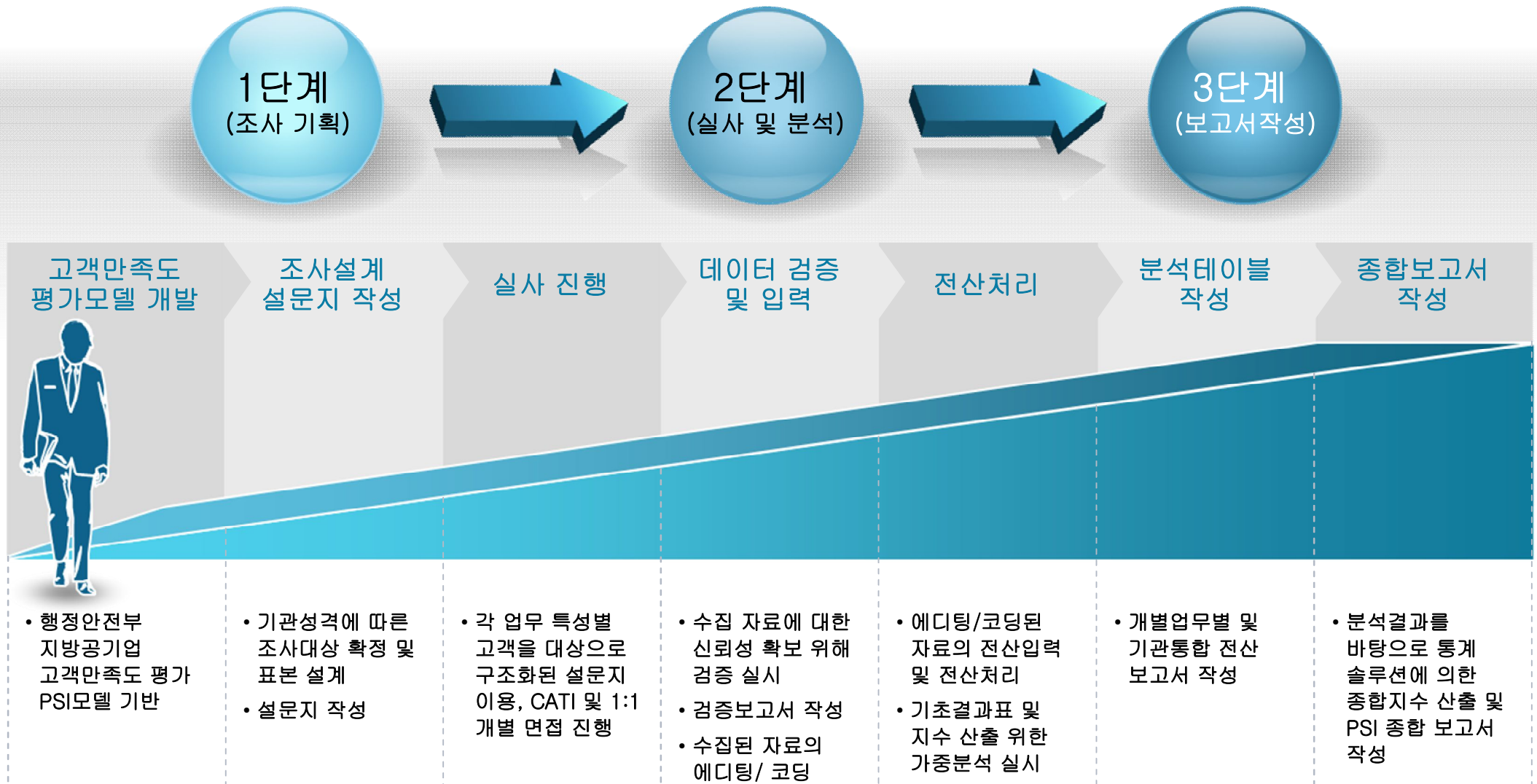
- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
 - Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화
 - 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완, 체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴



7. 조사절차



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



II. 조사 결과 종합



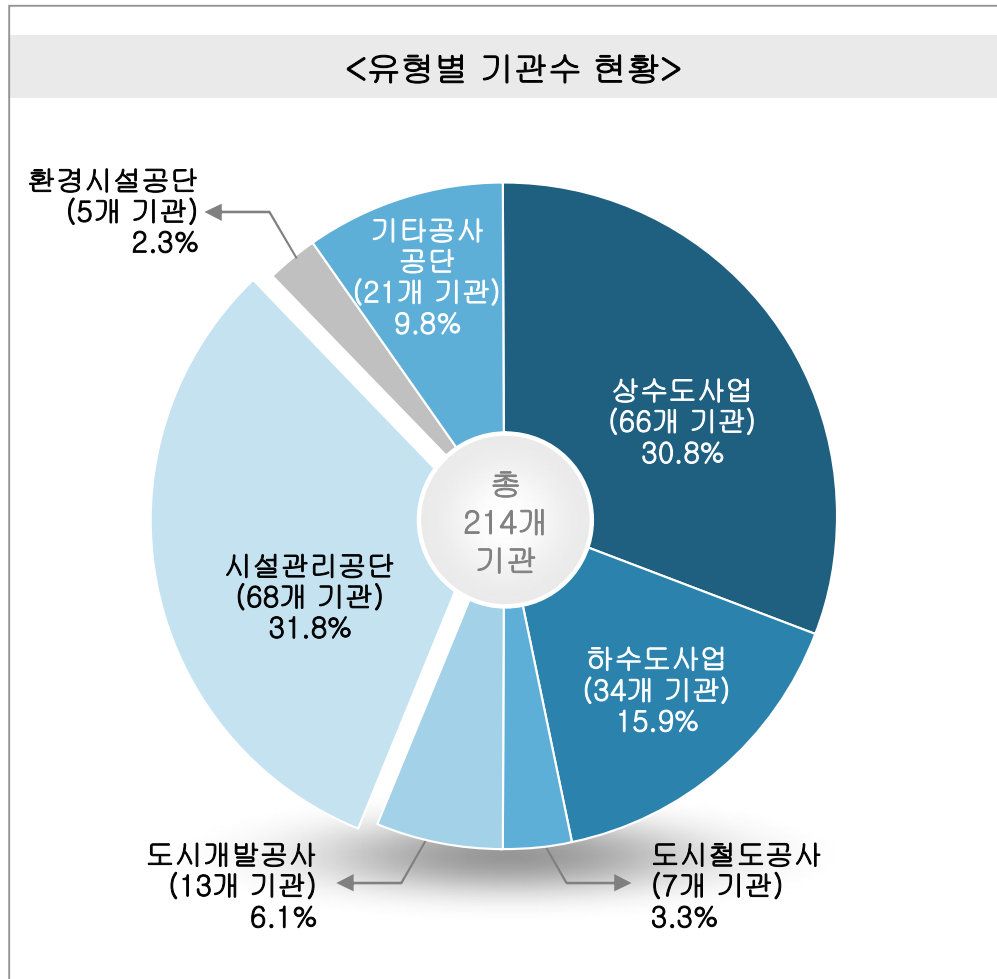
1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)
3. 전체 사업별 /차원별 만족도 점수



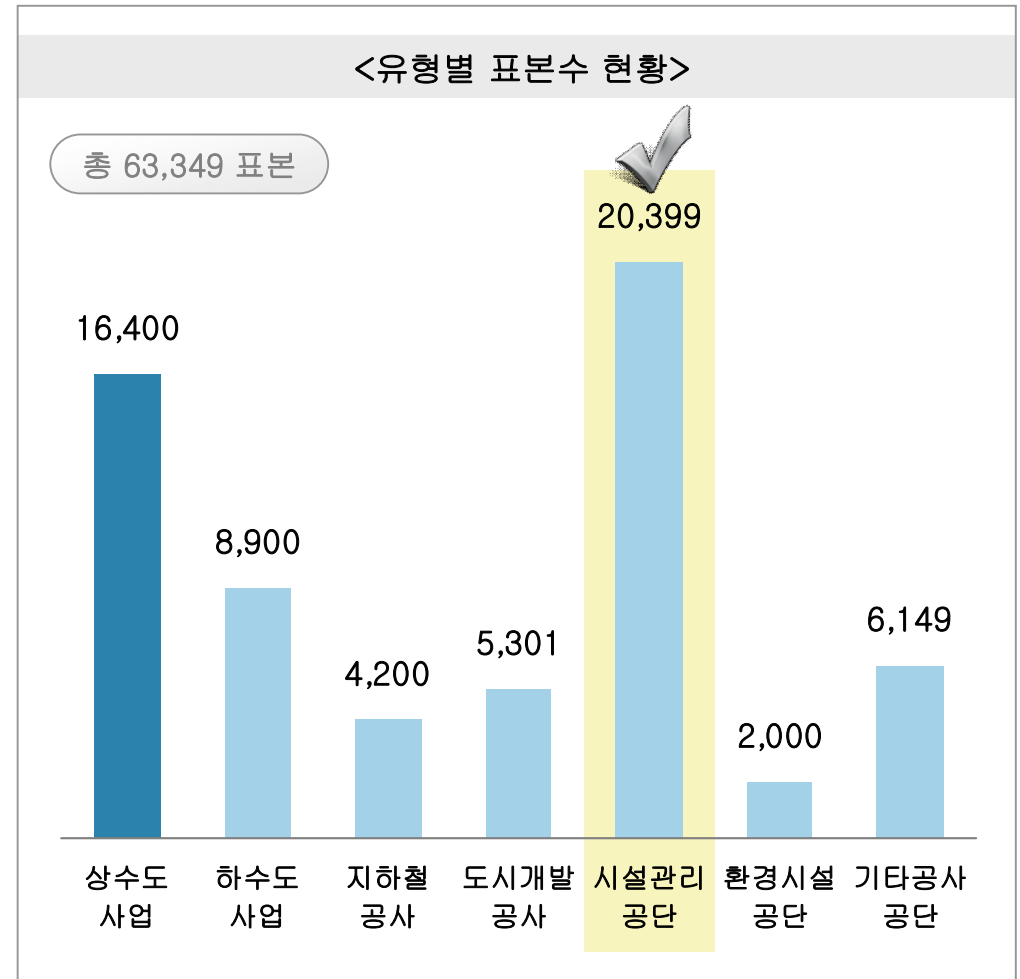
1. 고객만족도 조사 표본수

- ☺ 2011년 지방공기업 고객만족도 조사 대상 기관수는 총 214개 기관이며, 표본수는 총 63,349표본으로 기관당 평균 약 296표본 조사됨

■ 조사대상 기관 수 현황



■ 조사대상 기관 표본 수 현황



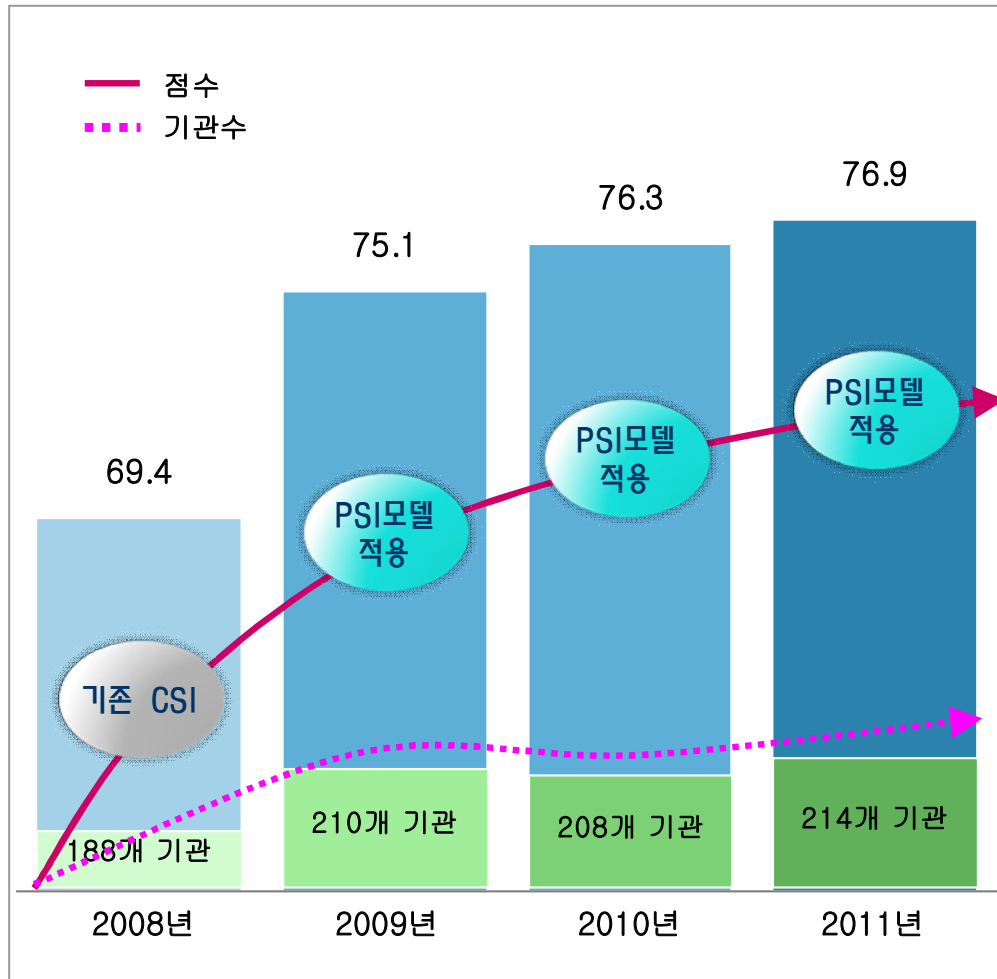
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2011년 지방공기업 경영평가

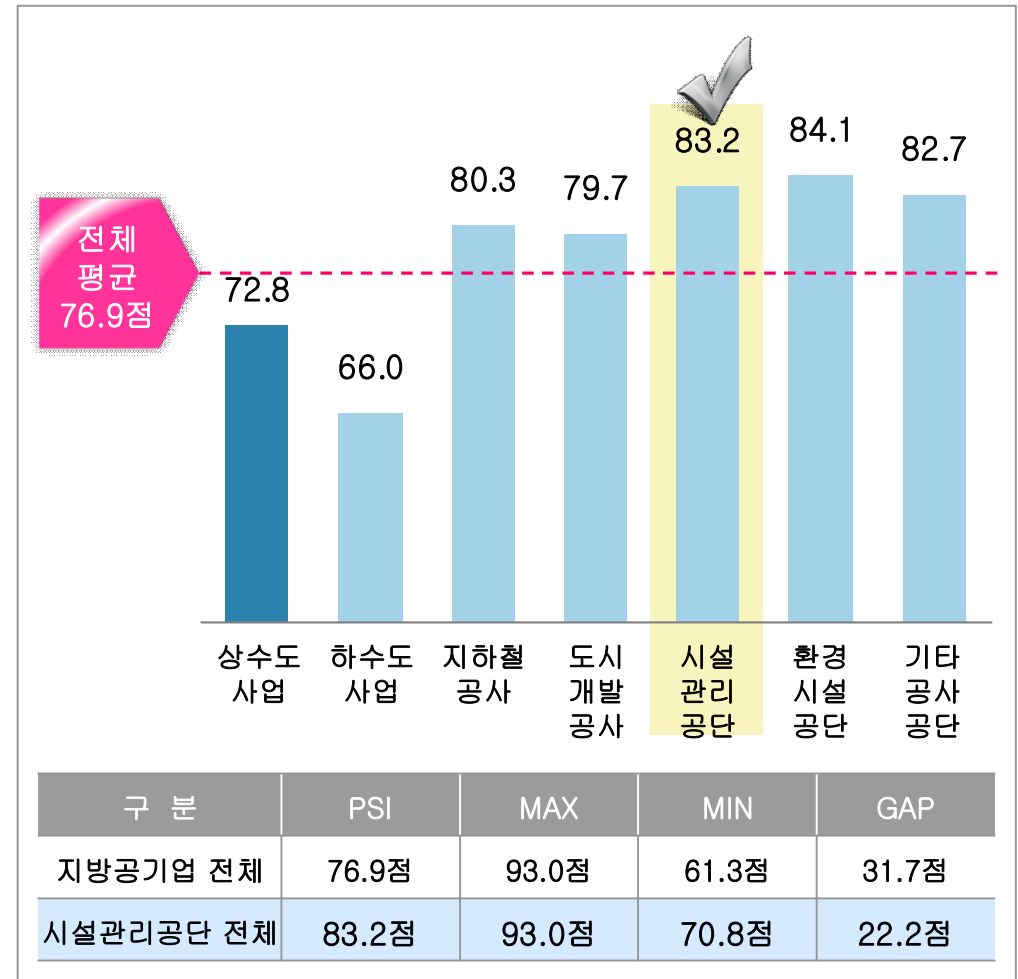
- ☺ 전체 고객만족도는 2008년 69.4점부터 꾸준히 증가하여 2011년 76.9점으로 **2010년 대비 0.6점 증가**한 것으로 나타남
- ☺ 시설관리공단 고객만족도는 83.2점으로서 타 기관에 비해 높은 편임

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)

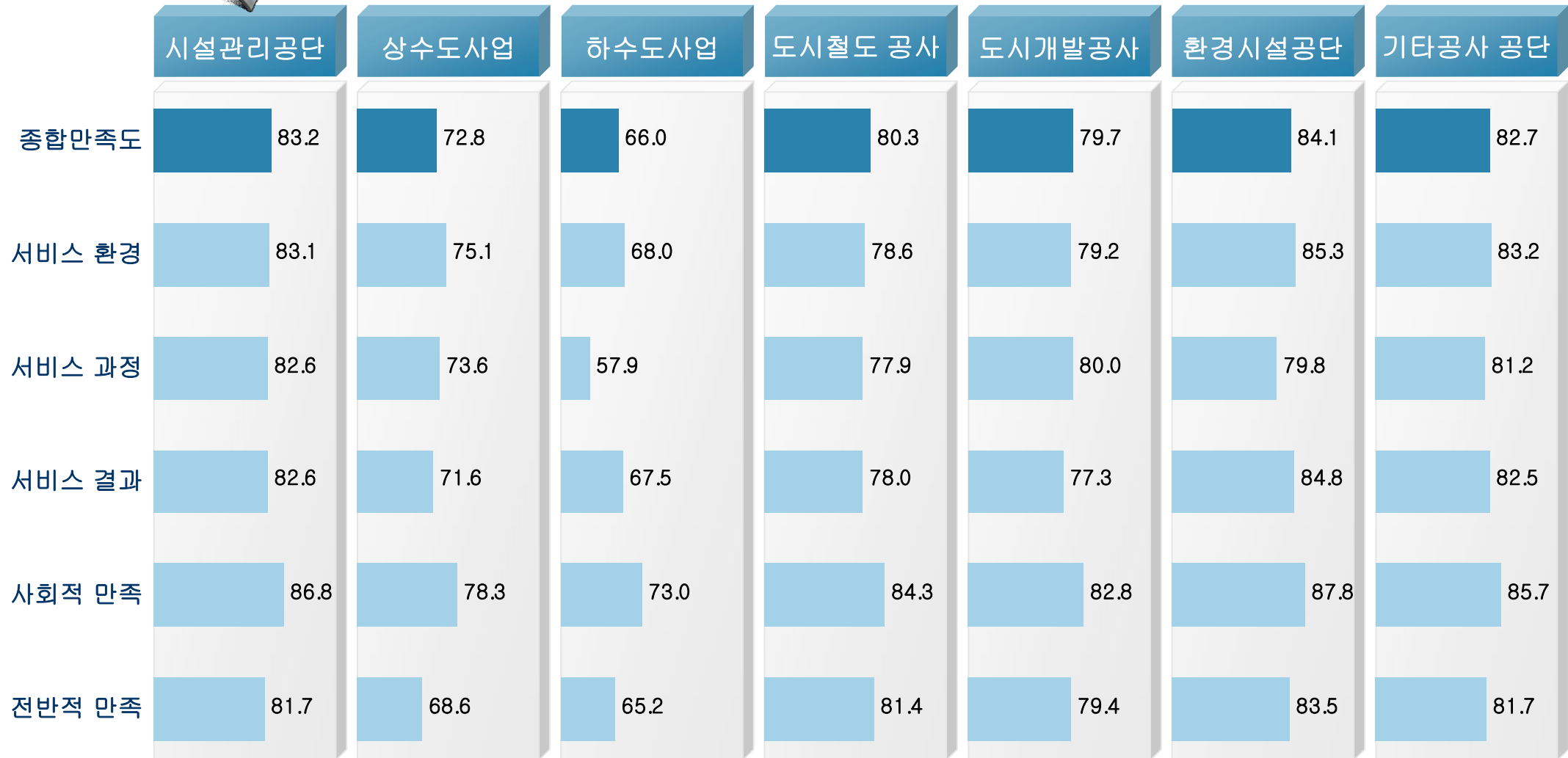


3. 전체 사업별 /차원별 만족도 점수

2011년 지방공기업 경영평가



- ☺ 시설관리공단의 차원별로 보면 사회적 만족도가 86.8점으로 가장 높은 반면, 전반적 만족도는 81.7점으로 가장 낮게 나타남



III. 조사 결과



■ 조사결과 요약

1. 종합만족도

2. 사업별 만족도

3. 차원/세부항목별 강/약점

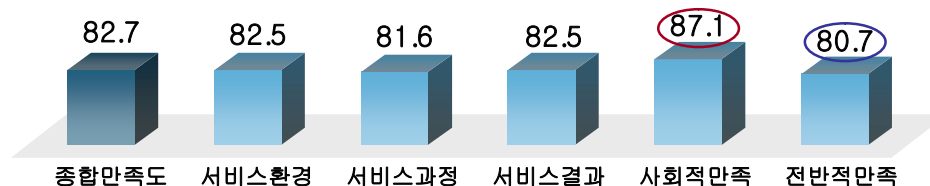




1

경기도 군포시 시설관리공단인 종합만족도는 82.7점

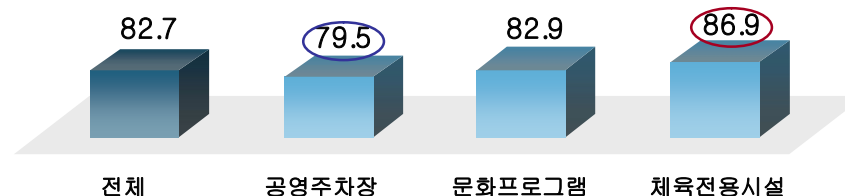
- ▶ 종합만족도 : 82.7점
- ▶ 최고득점 차원 : 사회적 만족 87.1점
- ▶ 최저득점 차원 : 전반적 만족 80.7점



2

체육전용시설 관리사업이 86.9점으로 가장 높은 점수

- ▶ 최고 득점 사업 : 체육전용시설 관리사업 86.9점
- ▶ 최저 득점 사업 : 공영주차장관리사업 79.5점



3

약점 : 쾌적성, 공정성

- ▶ 전체 시설관리공단 대비

상대적으로 약한 부분 : 쾌적성, 공정성

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

■ 상대적으로 약함
■ 상대적으로 강함

1. 종합만족도

2011년 지방공기업 경영평가

지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

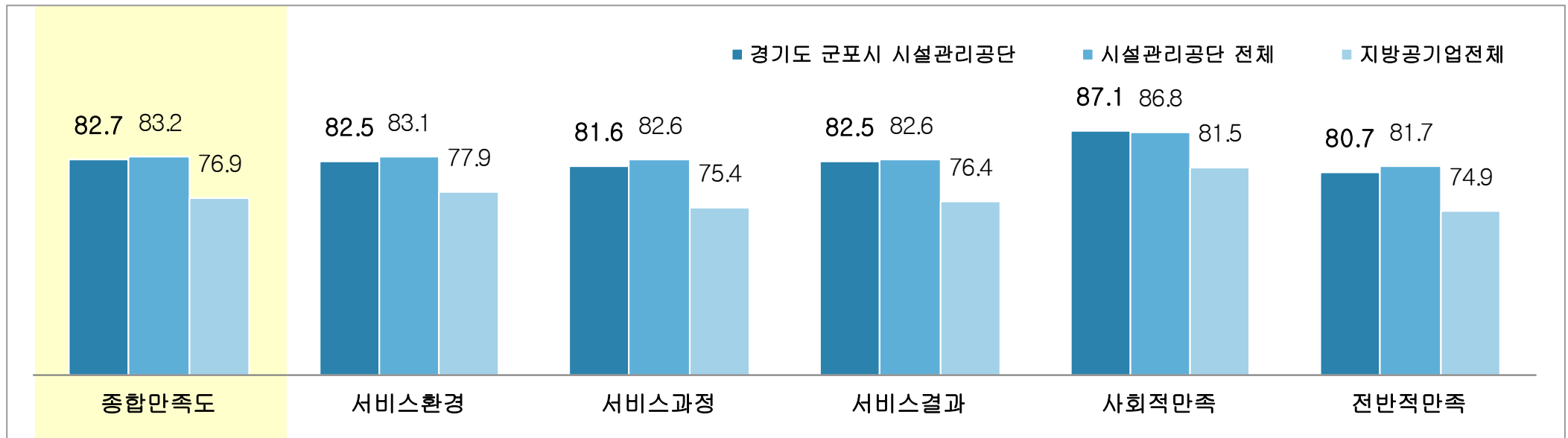
- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 82.7점으로 평가되었으며, 시설관리공단 전체(83.2점)에 비해서 낮게 나타났으나 지방공기업 전체(76.9점)에 비해서는 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단	82.7	82.5	81.6	82.5	87.1	80.7
시설관리공단 전체	83.2	83.1	82.6	82.6	86.8	81.7
지방공기업 전체	76.9	77.9	75.4	76.4	81.5	74.9

* 지방공기업 전체 : 214개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 68개 기관

[단위 : 100점 만점]



1. 종합만족도

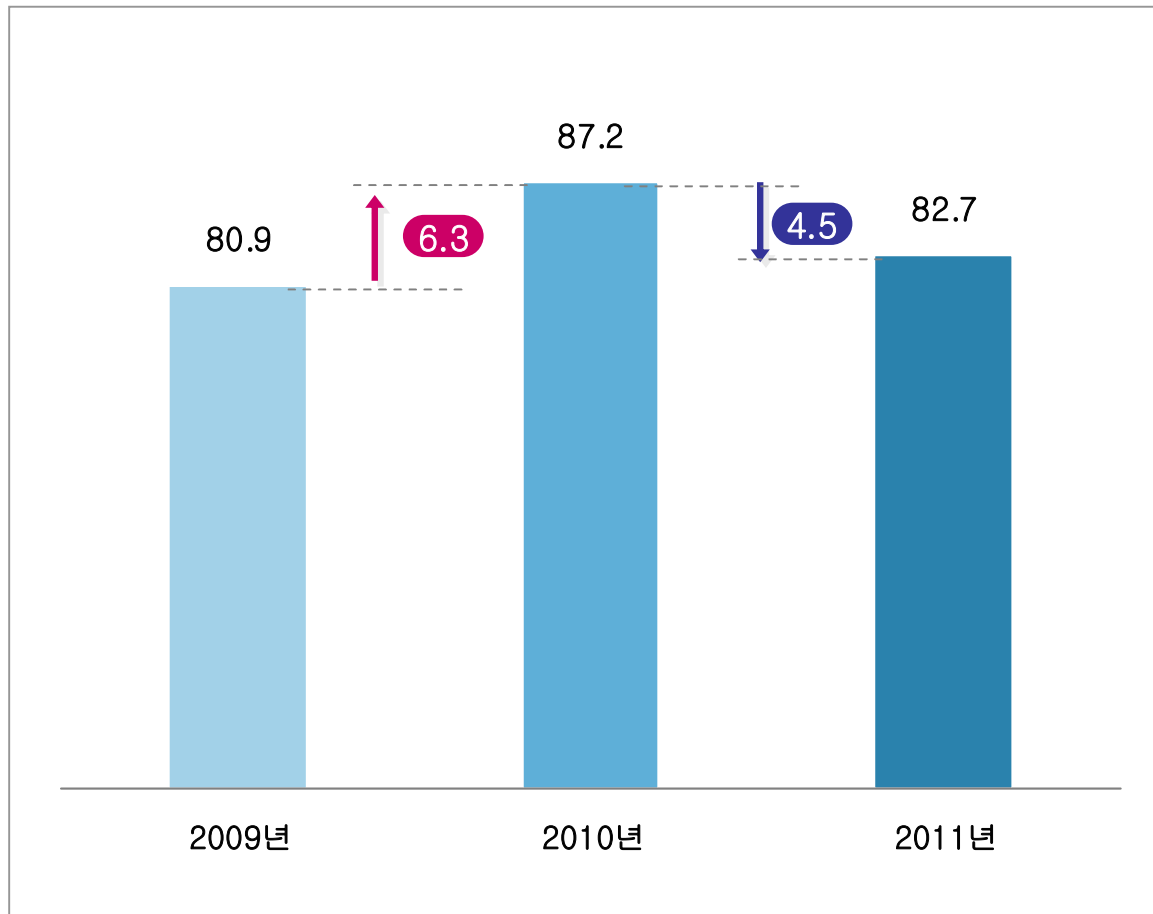


연도별 종합만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 연도별 종합만족도를 비교해보면, 2009년 80.9점, 2010년 87.2점으로 6.3점 상승하였으나 2011년 82.7점으로 4.5점 하락함

종합 만족도

[단위 : 100점 만점]



[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	GAP
2011년	82.7	▼4.5
2010년	87.2	▲6.3
2009년	80.9	—

2. 사업별 만족도

2011년 지방공기업 경영평가



사업별 점수 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도는 체육전용시설관리사업(86.9점)이 가장 높게, 공영주차장관리사업(79.5점)이 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)	82.7	82.5	81.6	82.5	87.1	80.7
사업	공영주차장관리사업	(100)	79.5	80.2	79.4	77.7	82.8	78.4
	문화프로그램시설관리사업 (문화강좌공연전시등)	(200)	82.9	81.7	82.2	85.0	86.5	79.9
	체육전용시설관리사업	(100)	86.9	87.1	83.7	85.2	94.2	85.2

2. 사업별 만족도

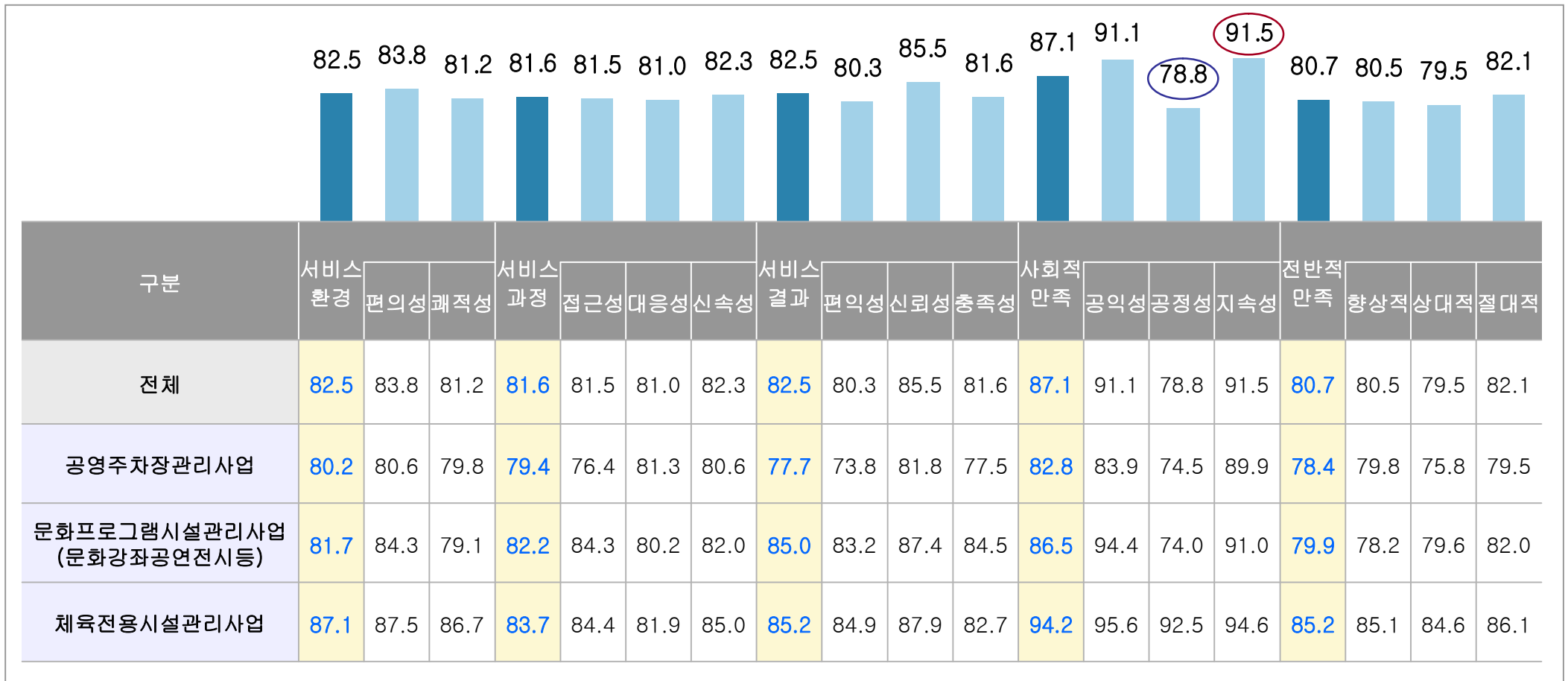
2011년 지방공기업 경영평가



사업별 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '지속성' 항목에 대한 점수가 91.5점으로 가장 높고, 반면 사회적 만족의 '공정성' 항목에 대한 평가 결과가 78.8점으로 가장 낮음

[단위 : 100점 만점]

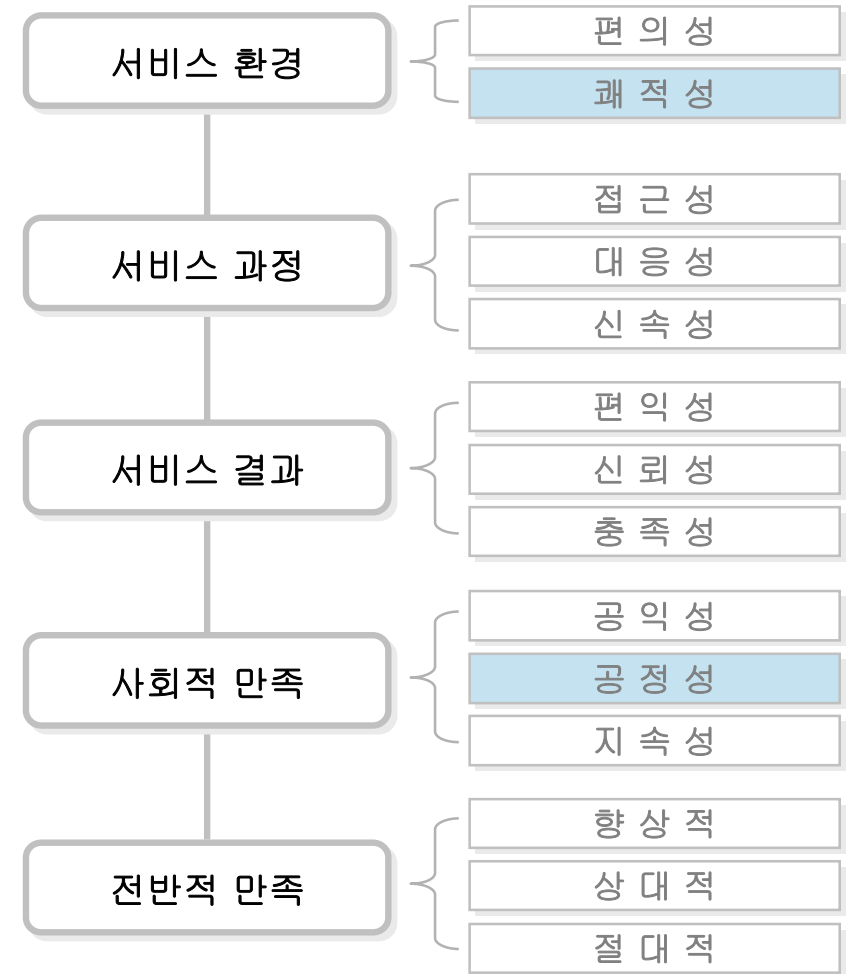
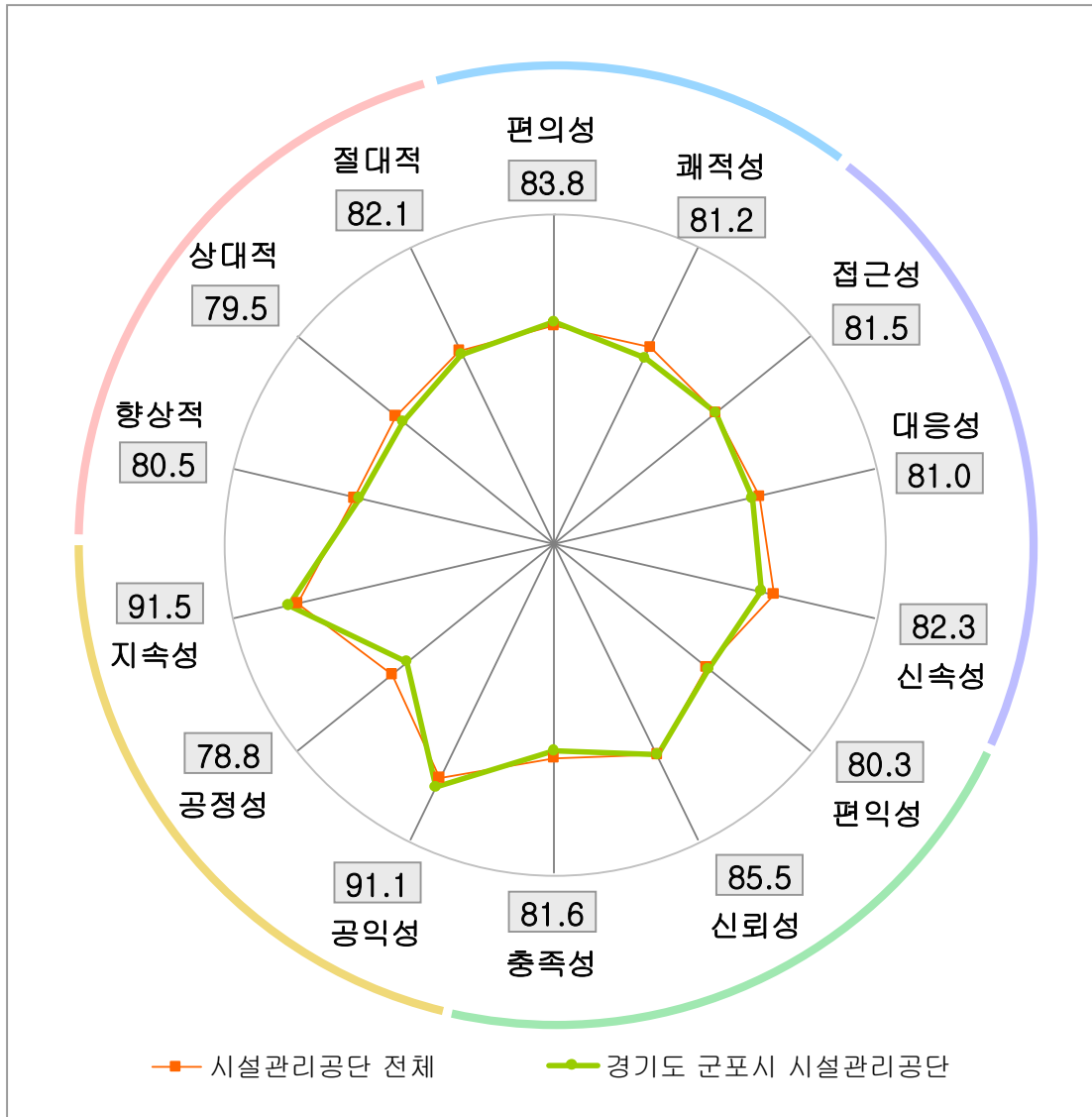


* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 차원/세부 항목별 강약점

2011년 지방공기업 경영평가

차원/세부 항목별 강약점



상대적으로 약함
 보통
 상대적으로 강함

IV. 사업별 조사결과



1. 공영주차장관리사업
2. 문화프로그램시설관리사업(문화강좌공연전시등)
3. 체육전용시설관리사업



1. 공영주차장관리사업



■ 조사결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

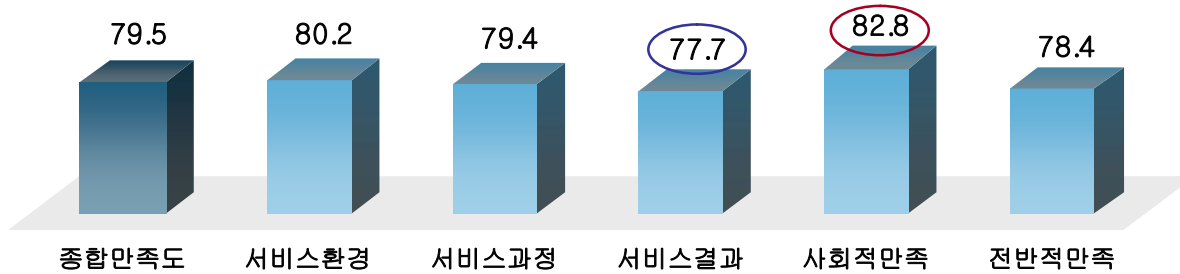
2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

2-4. 차원만족도 및 IPA분석



경기도 군포시 시설관리공단 공영주차장관리사업 종합만족도는 79.5점



- ▶ 최고 득점 차원 : **사회적 만족** 차원 (82.8점)
- ▶ 최저 득점 차원 : **서비스 결과** 차원 (77.7점)



서비스 결과, 서비스 과정 차원 중점 개선 필요

동일 사업 타 시설 대비 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스 환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스 과정	접근성	전반적 만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스 결과	편의성	상대적으로 약함 상대적으로 강함	
	신뢰성		
	충족성		

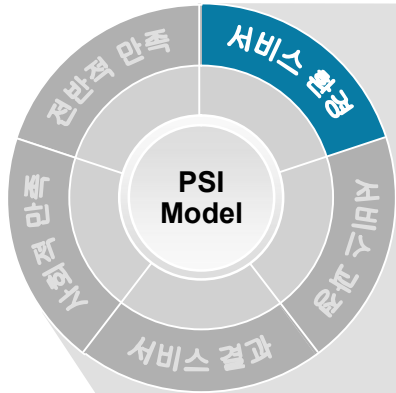
개선/유지/강화 차원

영역	해당 차원
I. 중점개선	서비스결과
	서비스과정
II. 점진개선	-
III. 지속유지	사회적만족
IV. 유지강화	서비스환경

- ▶ 동일 사업 타 시설대비 약점 :
→ 서비스환경, 편의성, 공정성, 상대적
- ▶ 중점개선 영역 : 서비스결과, 서비스과정
- ▶ 지속유지 영역 : 사회적만족
- ▶ 유지강화 영역 : 서비스환경



세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
-----	-------	-----



편의성

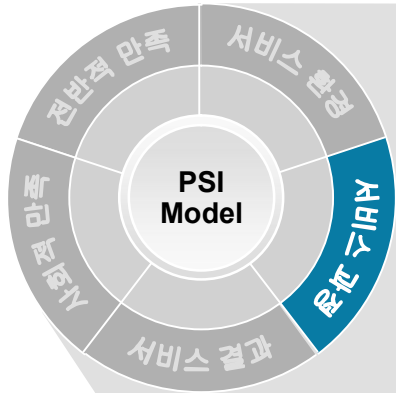
- 공영주차장 시설은 이용하기 편하다
- 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다

쾌적성

- 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다



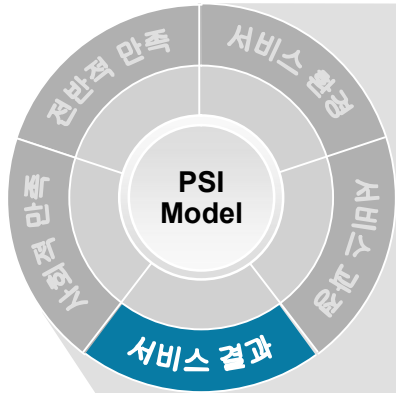
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	접근성	- 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다 - 공영주차장에 관해 상담하고 문의하기가 편리하다
	대응성	- 공영주차장의 직원들은 친절하다 - 공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
	신속성	공영주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다



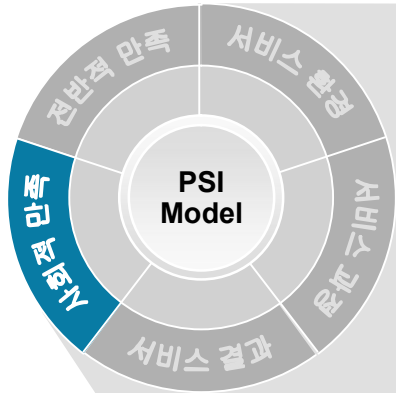
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
 서비스 결과	편의성	- 공영주차장은 지역주민에게 편의를 증대시킨다 - 공영주차장의 이용요금은 적당하다
	신뢰성	- 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다 - 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	- 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 - 공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다



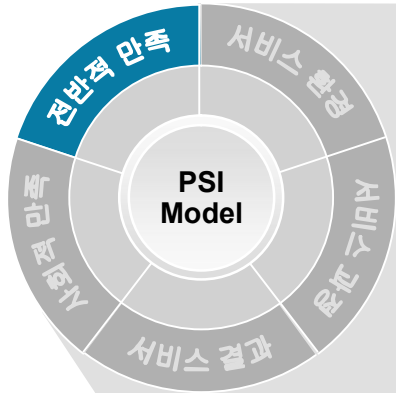
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	공익성	- 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다 - 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 도움이 되고 있다
	공정성	공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다
	지속성	- 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다 - 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다



세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	향상적	공영주차장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상대적	공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사결과



2-1. 종합 만족도

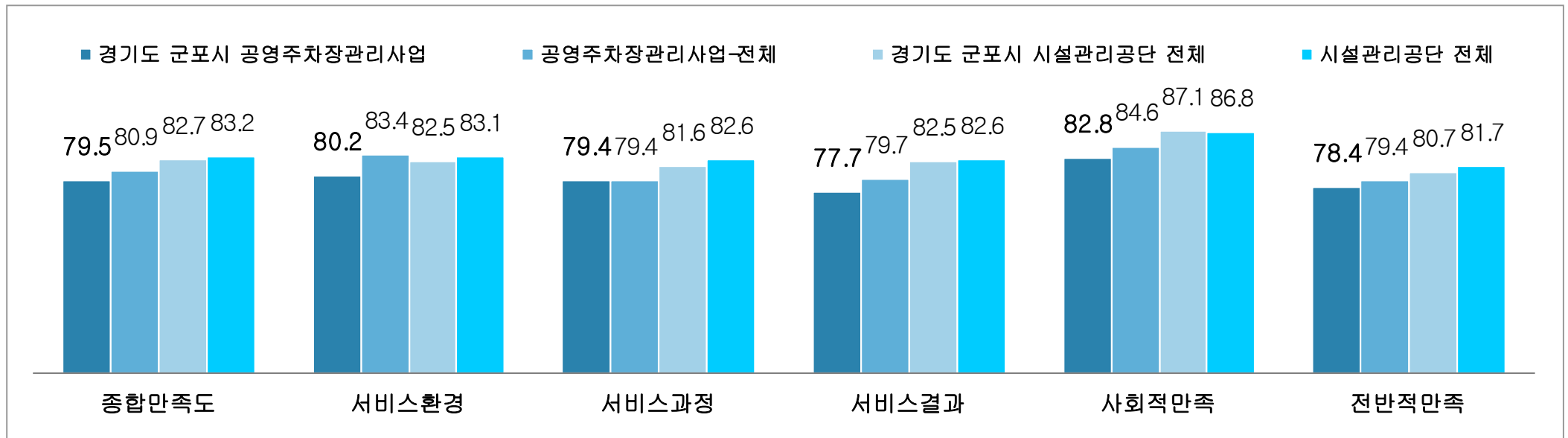
☺ 경기 군포시 시설관리공단 공영주차장관리사업은 종합만족도가 79.5점으로, 동일 사업 전체(80.9점), 경기 군포시 시설관리공단 전체(82.7점), 시설관리공단 전체(83.2점)보다 낮은 만족도 점수를 나타냄

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합 만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
경기도 군포시 공영주차장관리사업 (A)	79.5	-	80.2	-	79.4	-	77.7	-	82.8	-	78.4	-
공영주차장관리사업-전체(B)	80.9	▽1.4	83.4	▽3.2	79.4	-	79.7	▽2.0	84.6	▽1.8	79.4	▽1.0
경기도 군포시 시설관리공단 전체 (C)	82.7	▽3.2	82.5	▽2.3	81.6	▽2.2	82.5	▽4.8	87.1	▽4.3	80.7	▽2.3
시설관리공단 전체(D)	83.2	▽3.7	83.1	▽2.9	82.6	▽3.2	82.6	▽4.9	86.8	▽4.0	81.7	▽3.3

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

[단위 : 100점 만점]

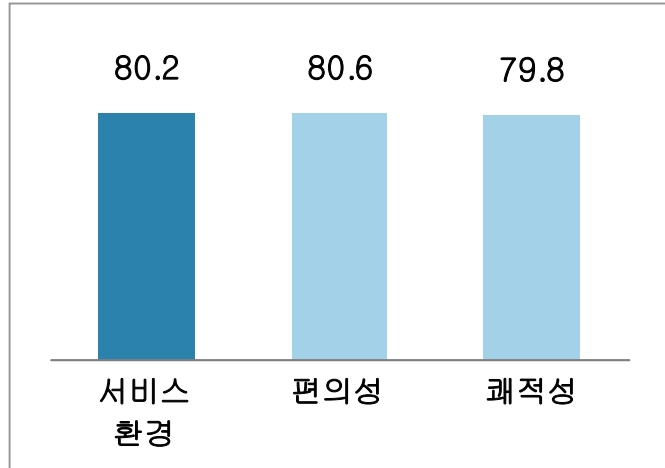


2. 조사결과

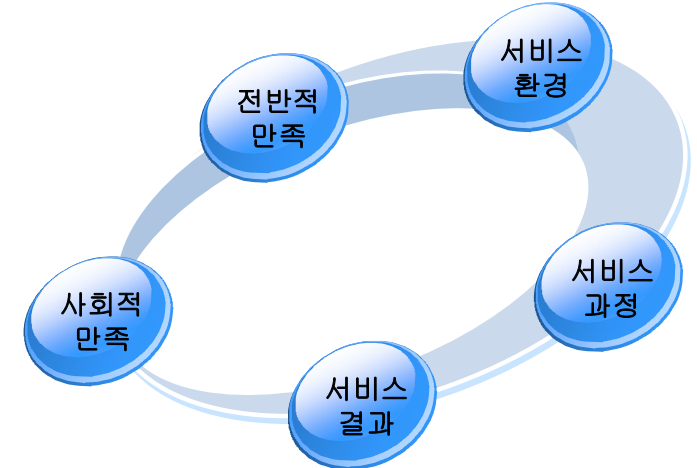
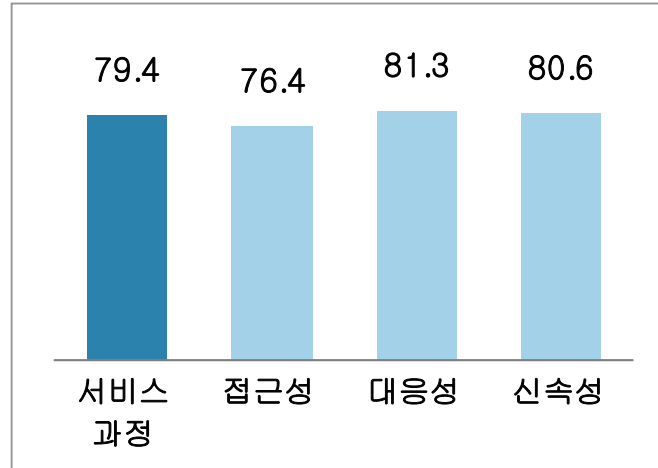


2-2. 차원별 만족도

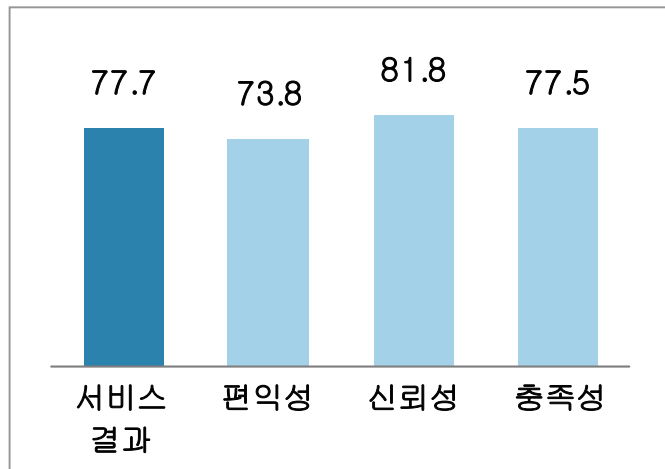
서비스 환경



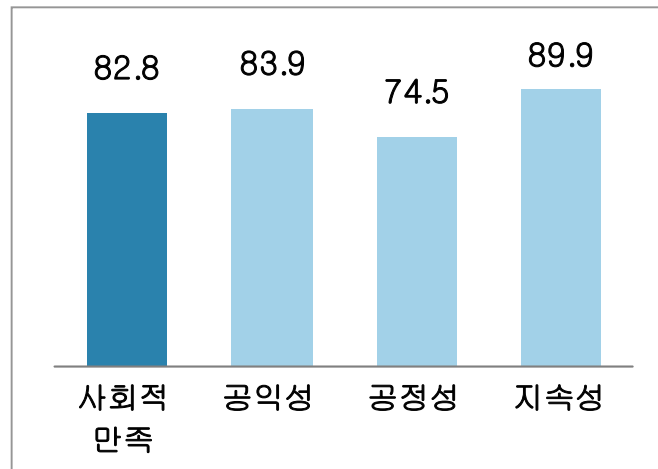
서비스 과정



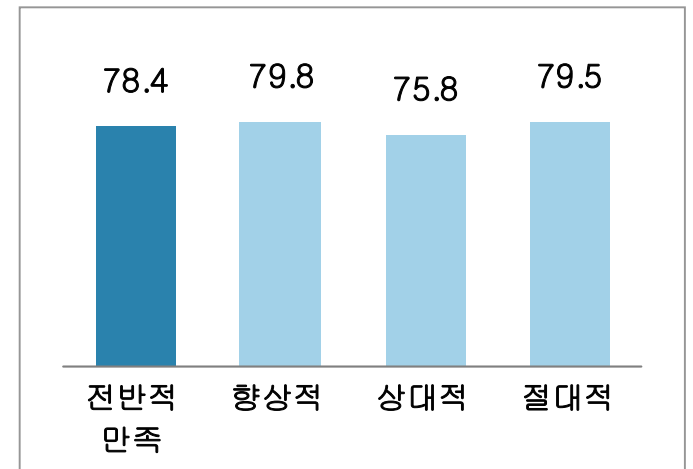
서비스 결과



사회적 만족

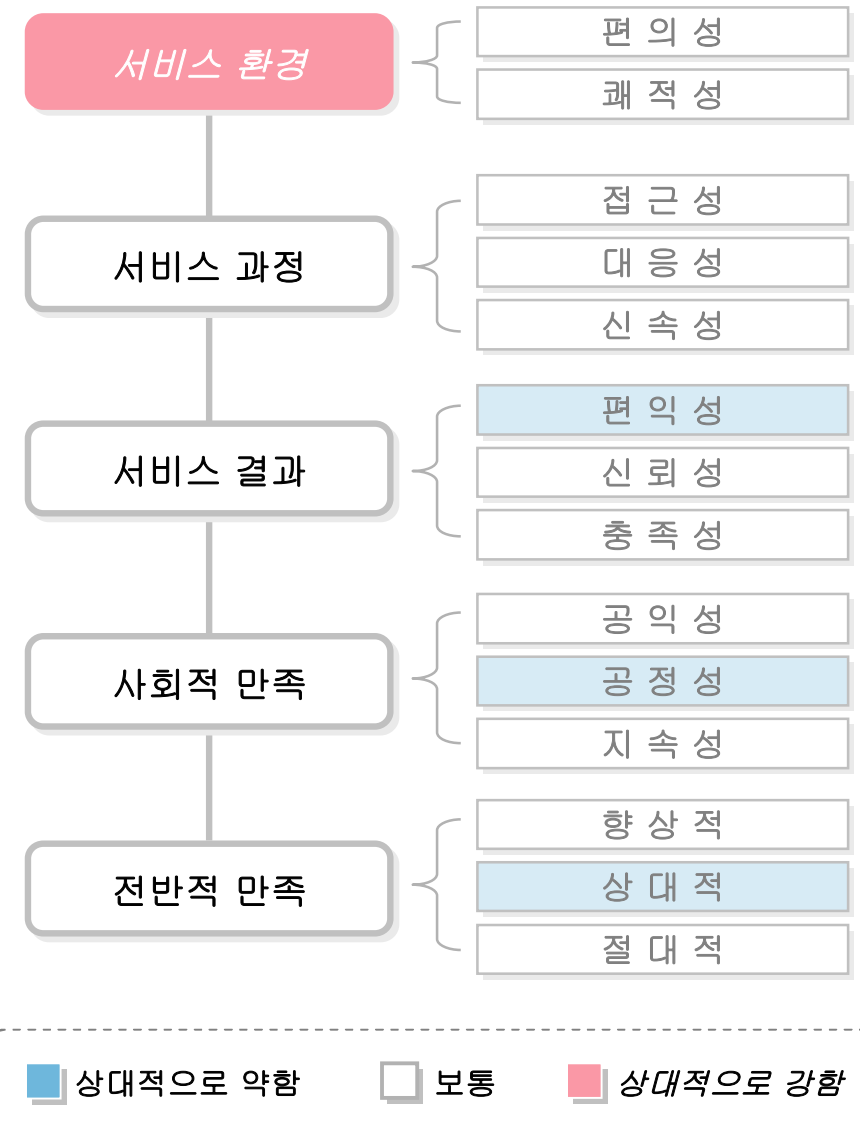
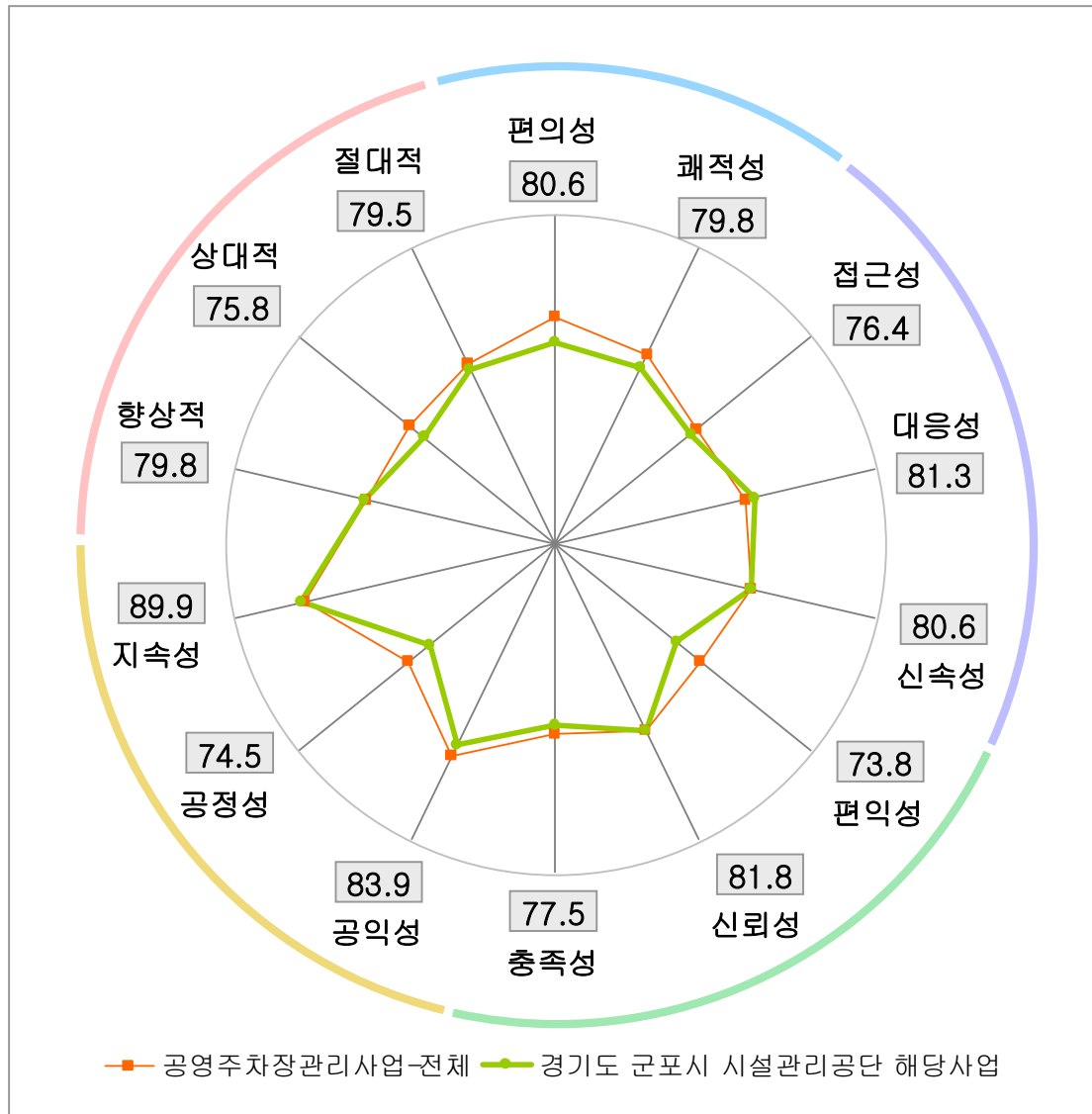


전반적 만족



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



2. 조사결과

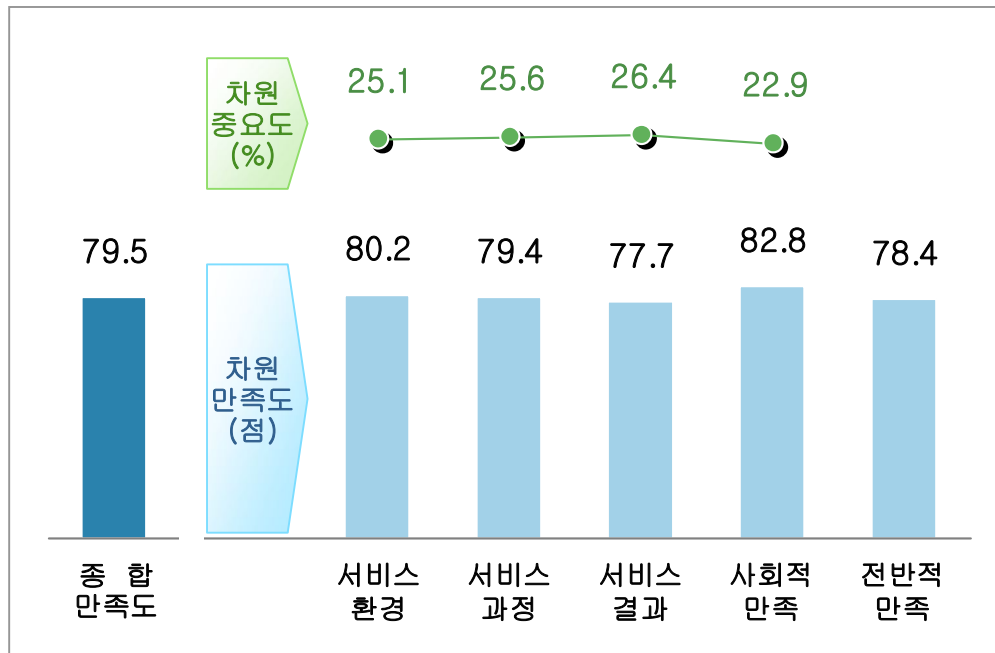
2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

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

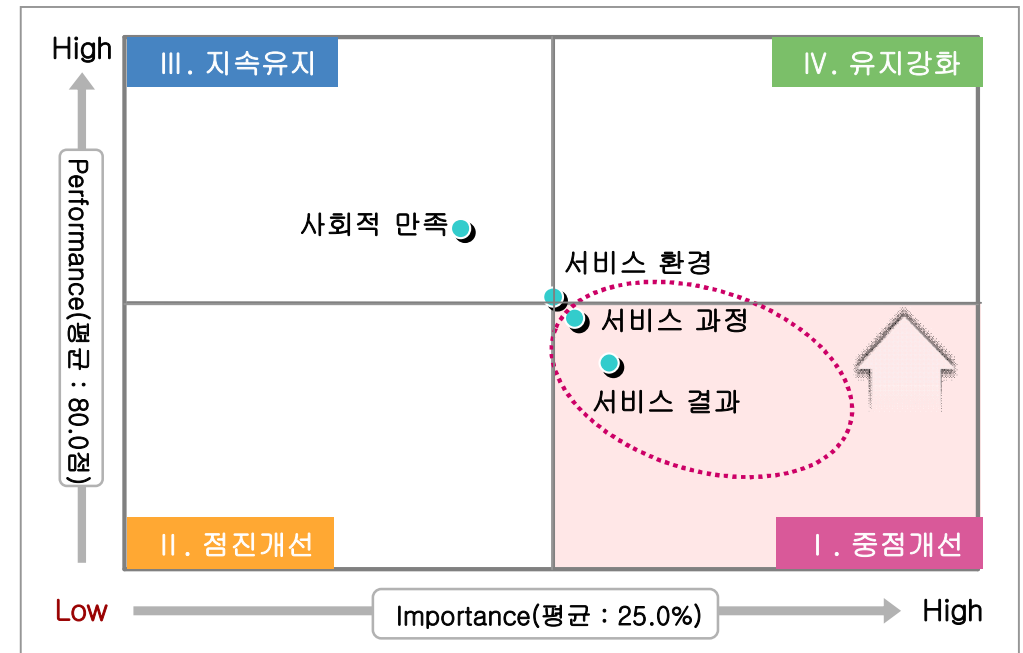
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 해당 사업	79.5	80.2	79.4	77.7	82.8	78.4
경기도 군포시 시설관리공단 전체	82.7	82.5	81.6	82.5	87.1	80.7
시설관리공단 전체	83.2	83.1	82.6	82.6	86.8	81.7

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 문화프로그램시설관리사업(문화강좌공연전시등)



■ 조사결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

2-2. 사업장별 만족도

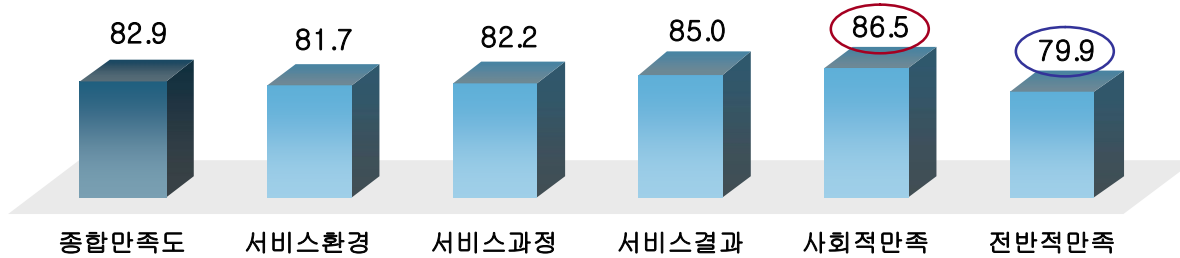
2-3. 차원별 만족도

2-4. 차원/세부항목별 강약점

2-5. 차원만족도 및 IPA분석



경기도 군포시 시설관리공단 문화프로그램시설관리사업-문화강좌공연전시등 종합만족도는 82.9점



- ▶ 최고 득점 차원 : **사회적 만족** 차원 (86.5점)
- ▶ 최저 득점 차원 : **전반적 만족** 차원 (79.9점)

서비스 환경 차원 중점 개선 필요

동일 사업 타 시설 대비 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스 환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스 과정	접근성		지속성
	대응성	전반적 만족	향상적
	신속성		상대적
서비스 결과	편의성		절대적
	신뢰성	■ 상대적으로 약함 ■ 상대적으로 강함	
	충족성		

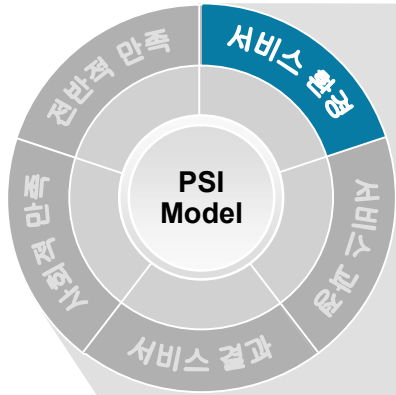
개선/유지/강화 차원

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

- ▶ 동일 사업 타 시설대비 약점 :
→ 쾌적성
- ▶ 중점개선 영역 : 서비스환경
- ▶ 점진개선 영역 : 서비스과정
- ▶ 지속유지 영역 : 사회적만족
- ▶ 유지강화 영역 : 서비스결과



세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
-----	-------	-----



편의성

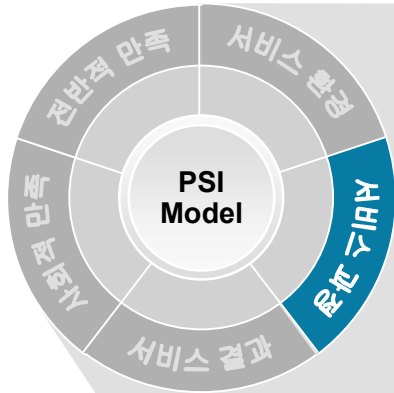
- 문화프로그램시설 이용이 편리하다

쾌적성

- 문화프로그램시설물 환경을 쾌적한 상태로 유지하고 있다
- 문화프로그램시설물 관리를 잘 하고 있다



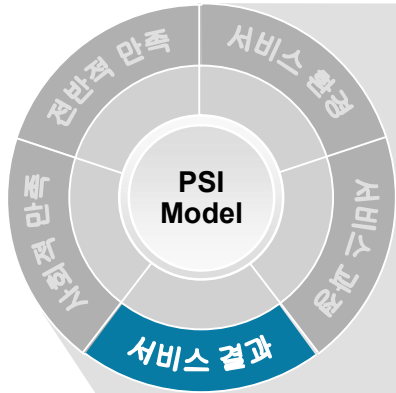
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	접근성	- 문화프로그램시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다 - 문화프로그램시설에 관해 문의하기가 수월하다
	대응성	- 문화프로그램시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 - 문화프로그램시설의 직원들은 친절하다
	신속성	문화프로그램시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리 한다



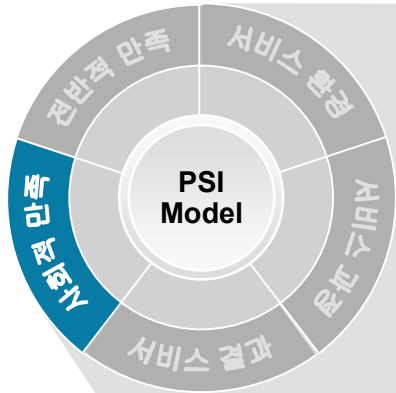
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	편의성	- 문화프로그램시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 위해 노력 한다 - 문화프로그램시설의 이용요금은 다른 기관(문화센터, 공연장, 갤러리)과 비교해 볼 때 적당하다
	신뢰성	- 문화프로그램시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다 - 문화프로그램시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	- 문화프로그램시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력 한다 - 문화프로그램시설 강사진의 지도능력은 신뢰감을 준다

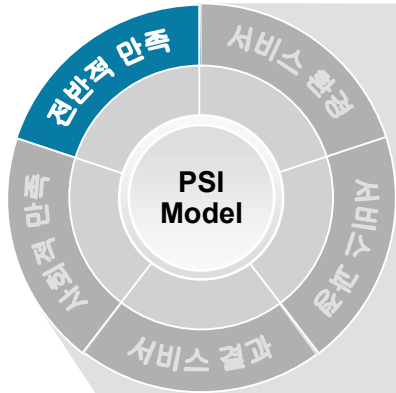


세부 평가 항목





세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	향상적	문화프로그램시설 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상대적	문화프로그램시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	문화프로그램시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족 한다

2. 조사결과



2-1. 종합 만족도

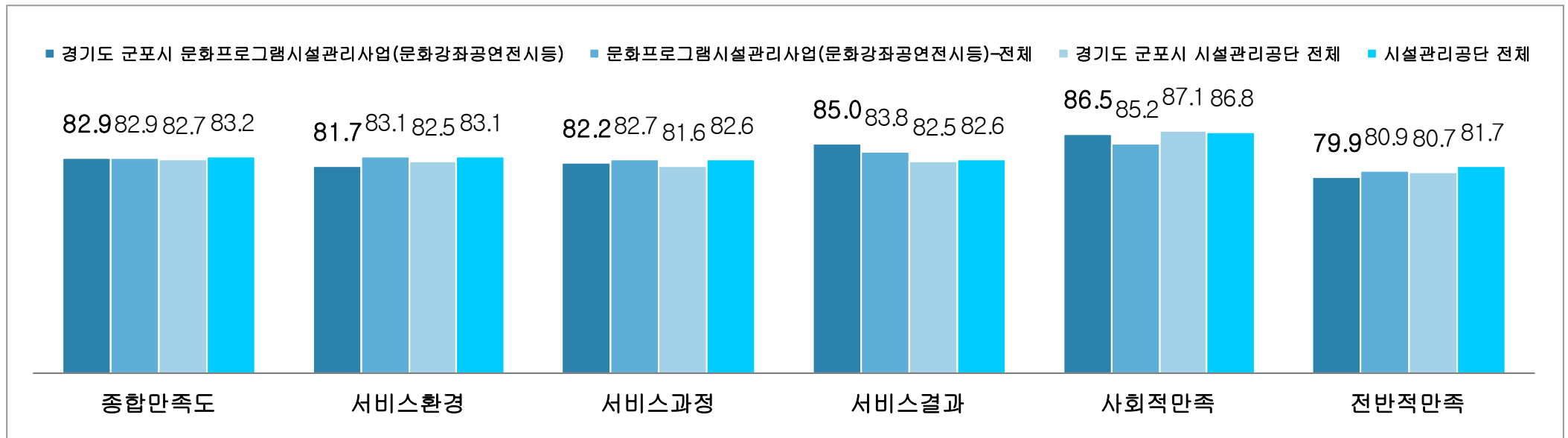
☺ 경기 군포시 시설관리공단 문화프로그램시설관리사업은 종합만족도가 82.9점으로, 동일 사업 전체(82.9점), 경기 군포시 시설관리공단 전체(82.7점), 시설관리공단 전체(83.2점)와 유사한 만족도 점수를 나타냄

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합		서비스		서비스		서비스		사회적		전반적	
	만족도	GAP	환경	GAP	과정	GAP	결과	GAP	만족	GAP	만족	GAP
경기도 군포시 문화프로그램시설관리사업(문화강좌공연전시등) (A)	82.9	-	81.7	-	82.2	-	85.0	-	86.5	-	79.9	-
문화프로그램시설관리사업(문화강좌공연전시등)-전체(B)	82.9	-	83.1	▽1.4	82.7	▽0.5	83.8	▲1.2	85.2	▲1.3	80.9	▽1.0
경기도 군포시 시설관리공단 전체 (C)	82.7	▲0.2	82.5	▽0.8	81.6	▲0.6	82.5	▲2.5	87.1	▽0.6	80.7	▽0.8
시설관리공단 전체(D)	83.2	▽0.3	83.1	▽1.4	82.6	▽0.4	82.6	▲2.4	86.8	▽0.3	81.7	▽1.8

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

[단위 : 100점 만점]



2. 사업별 만족도



2-2. 사업장별 만족도

- 경기도 군포시 시설관리공단 문화프로그램시설관리사업의 세부 사업장별 종합만족도는 문화센터가 83.7점으로 여성회관(82.1점)보다 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

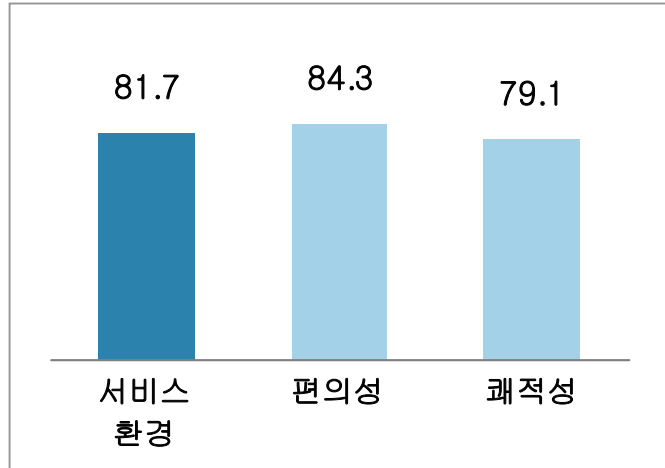
구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단 문화프로그램 관리사업 (문화강좌공연전시등)		(200)	82.9	81.7	82.2	85.0	86.5	79.9
사업장	여성회관	(100)	82.1	80.5	80.0	84.0	86.6	79.7
	문화센터	(100)	83.7	82.8	84.4	86.0	86.4	80.2

2. 조사결과

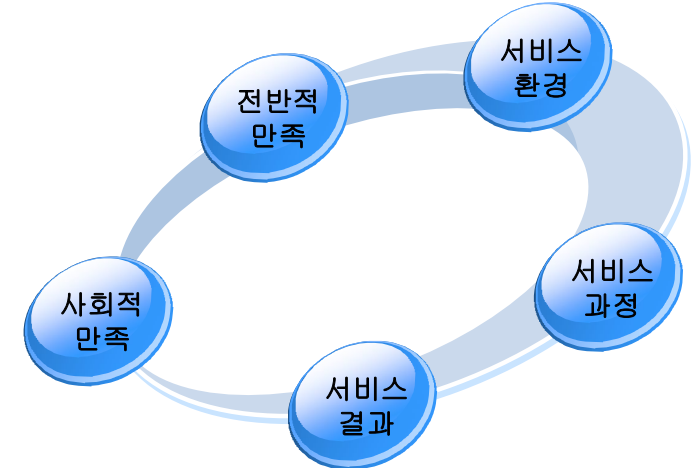
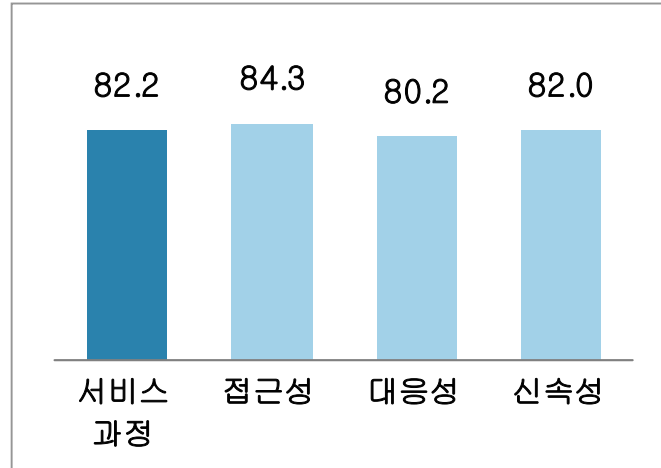


2-3. 차원별 만족도

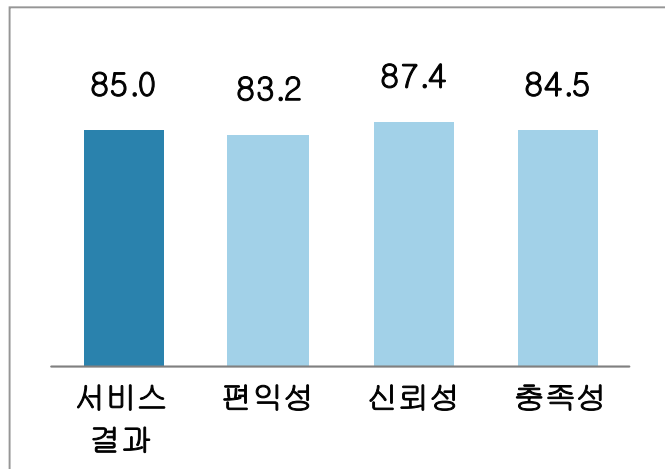
서비스 환경



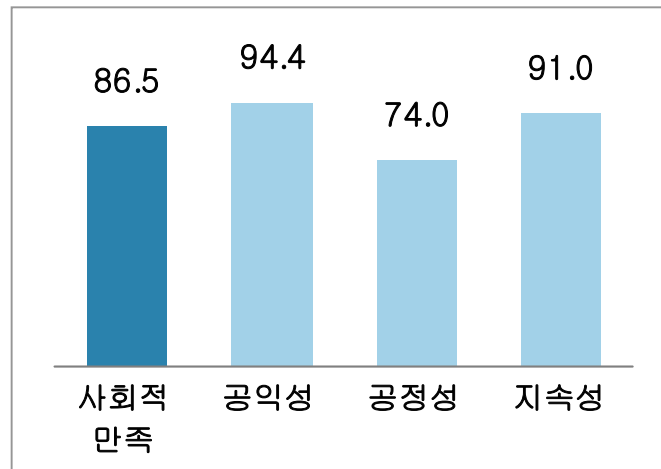
서비스 과정



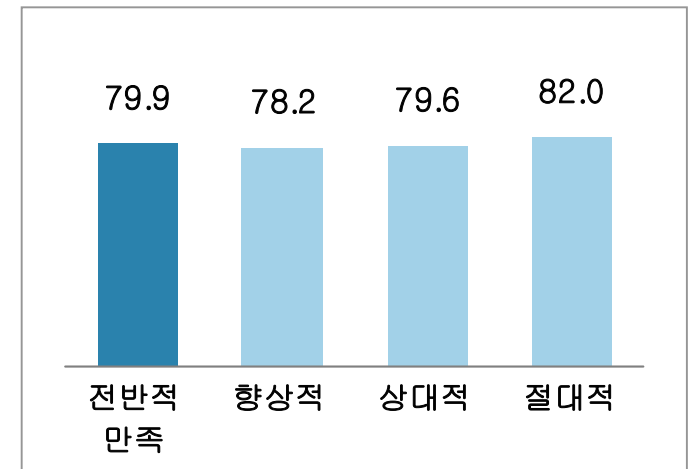
서비스 결과



사회적 만족

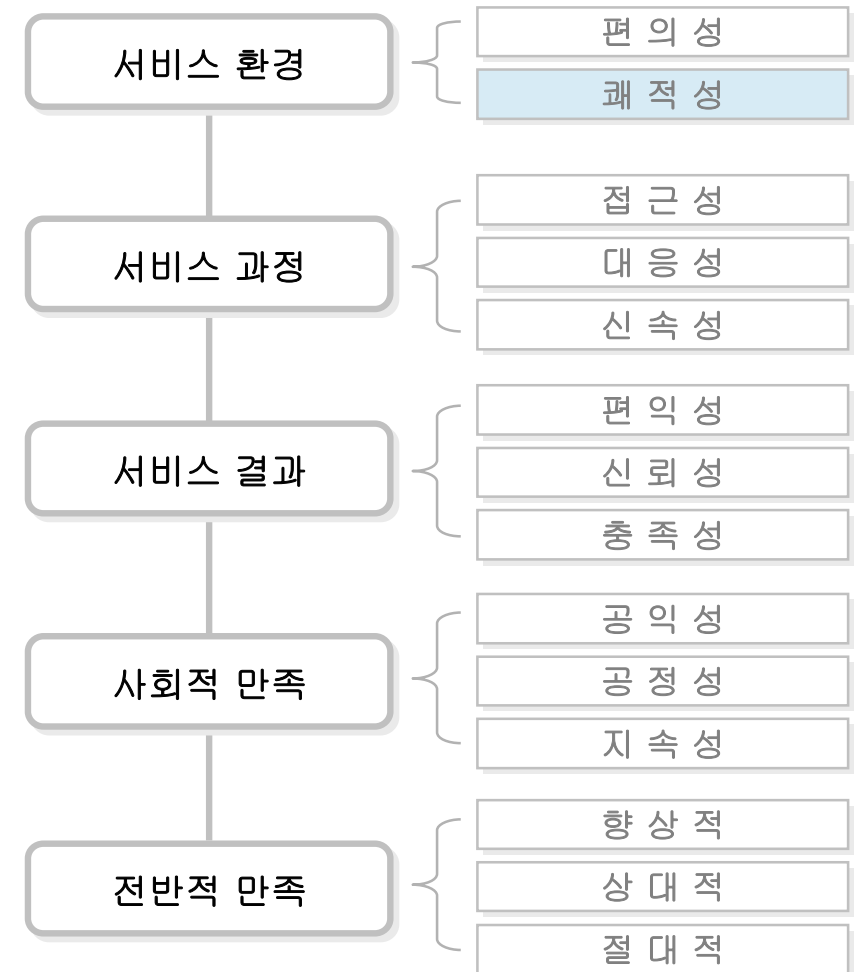
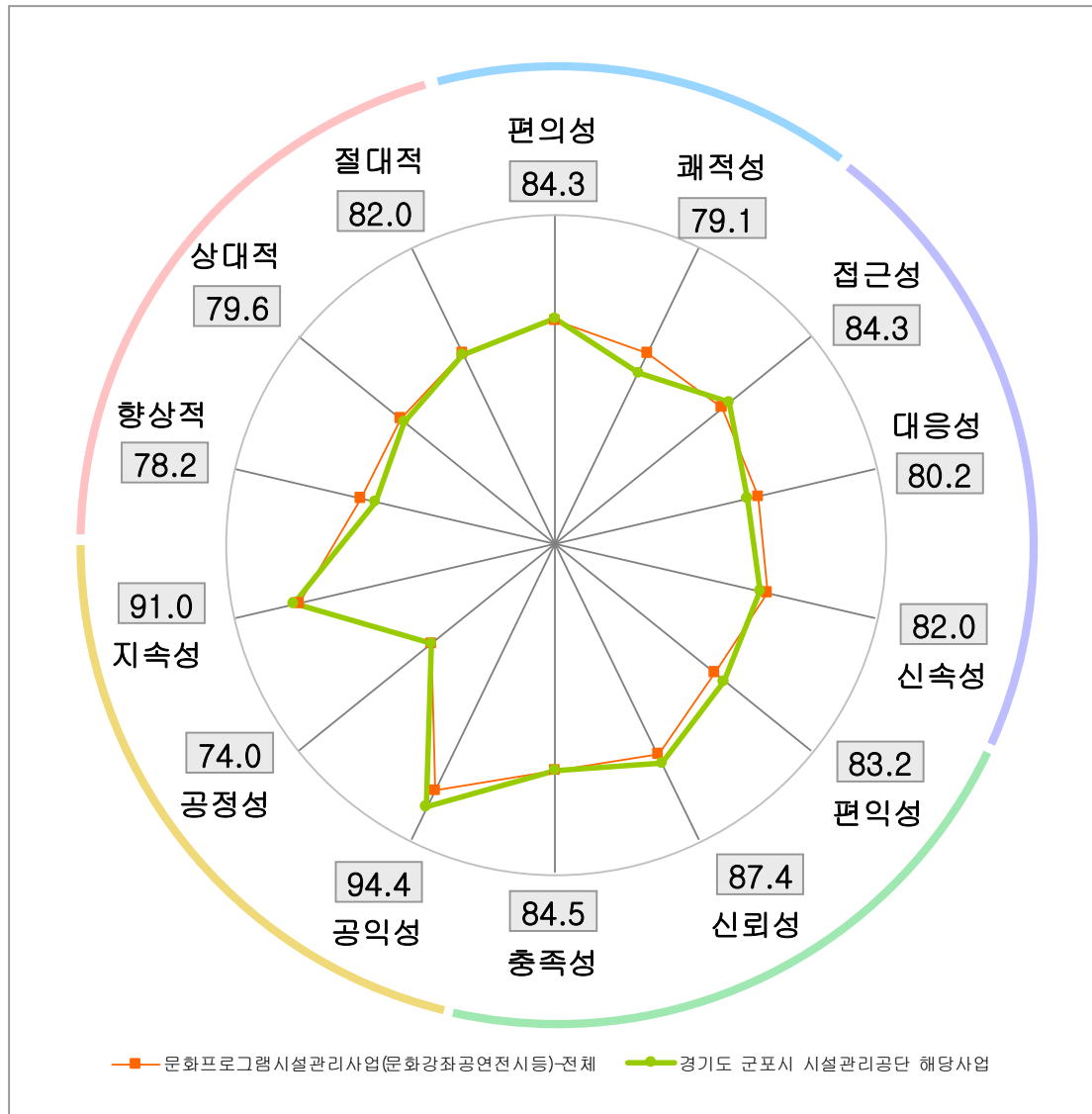


전반적 만족



2. 조사결과

2-4. 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함

□ 보통

■ 상대적으로 강함

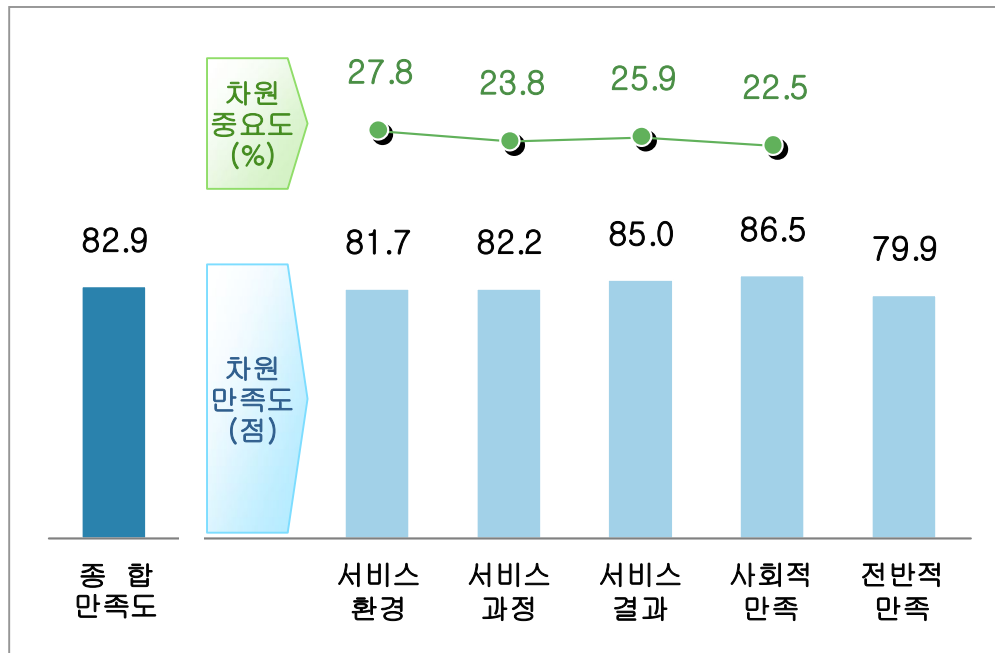
2-5. 차원별 만족도 및 IPA 분석

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

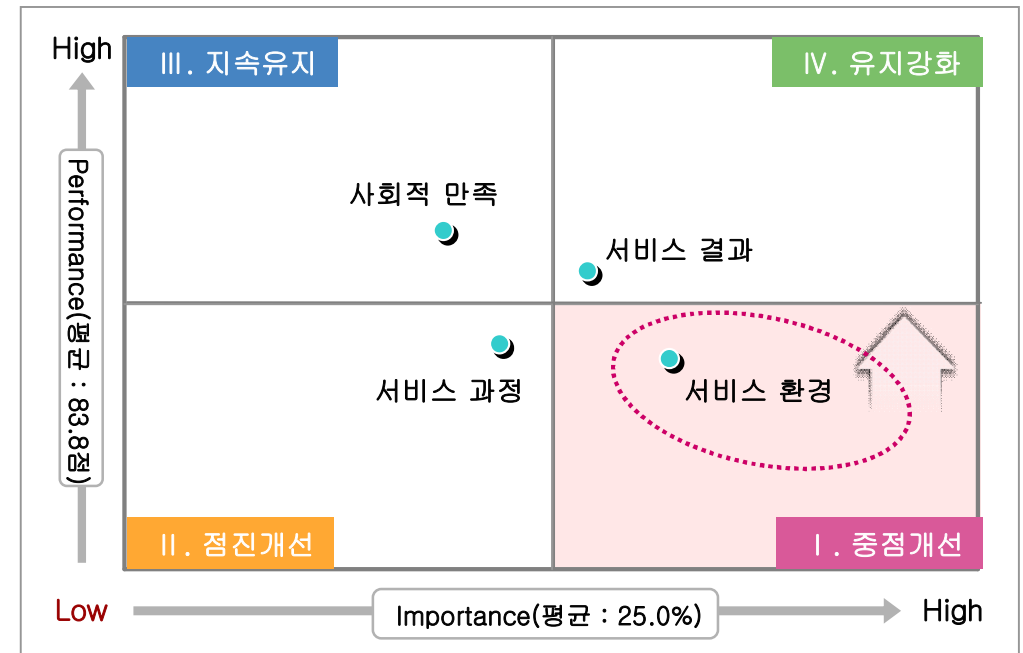
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 해당 사업	82.9	81.7	82.2	85.0	86.5	79.9
경기도 군포시 시설관리공단 전체	82.7	82.5	81.6	82.5	87.1	80.7
시설관리공단 전체	83.2	83.1	82.6	82.6	86.8	81.7

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



3. 체육전용시설관리사업



■ 조사결과 요약

1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 종합만족도

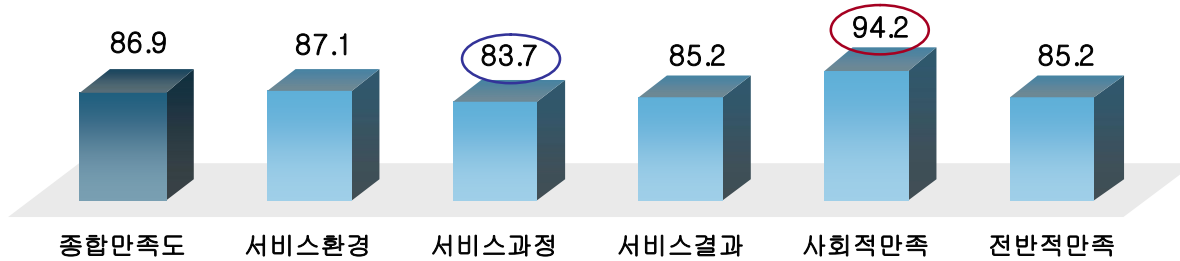
2-2. 차원별 만족도

2-3. 차원/세부항목별 강약점

2-4. 차원만족도 및 IPA분석



경기도 군포시 시설관리공단 체육전용시설관리사업 종합만족도는 86.9점



- ▶ 최고 득점 차원 : **사회적 만족** 차원 (94.2점)
- ▶ 최저 득점 차원 : **서비스 과정** 차원 (83.7점)



서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과 차원 중점 개선 필요

동일 사업 타 시설 대비 강약점

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스 환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스 과정	접근성	전반적 만족	지속성
	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스 결과	편의성	상대적으로 약함	절대적
	신뢰성		
	충족성		

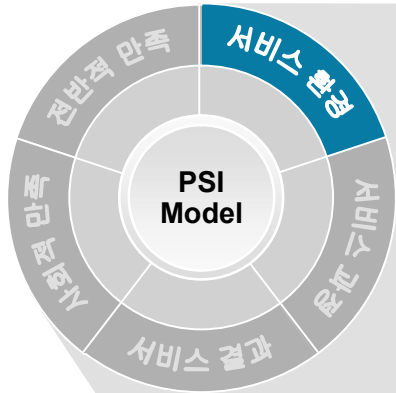
개선/유지/강화 차원

영역	해당 차원
I. 중점개선	서비스환경
	서비스과정
	서비스결과
III. 지속유지	사회적만족

- ▶ 동일 사업 타 시설대비 강점 :
→ 서비스환경 차원, 서비스과정 차원, 전반적만족 차원, 편의성, 신뢰성, 공익성, 지속성
- ▶ 중점개선 영역 : 서비스환경, 서비스과정, 서비스결과
- ▶ 지속유지 영역 : 사회적만족



세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
-----	-------	-----



편의성

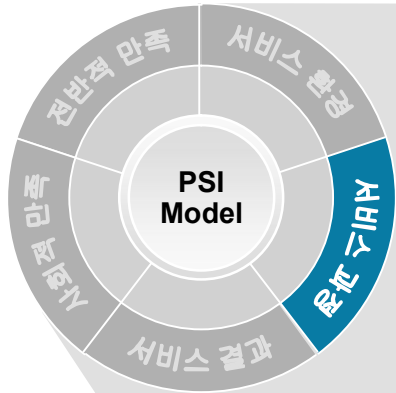
- 체육전용시설은 이용하기 편하다
- 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다

쾌적성

- 체육전용시설은 환경이 쾌적하다
- 체육전용시설은 관리가 잘 되고 있다



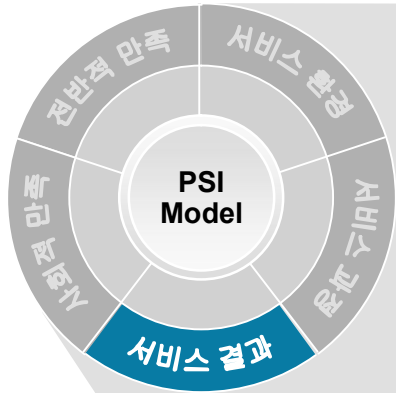
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	접근성	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	- 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 - 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	- 체육전용시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다 - 체육전용시설에 업무처리를 의뢰했을 때 적시에 처리하였다



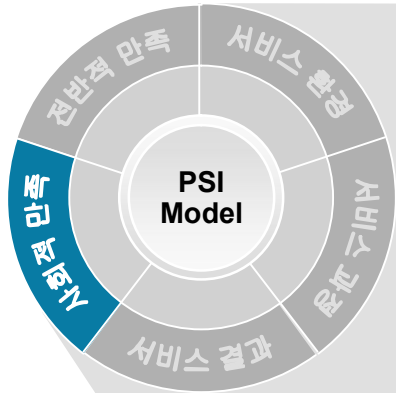
세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	편의성	- 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 - 체육전용시설의 이용요금은 적당하다
	신뢰성	- 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다 - 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	- 체육전용시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다 - 체육전용시설 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

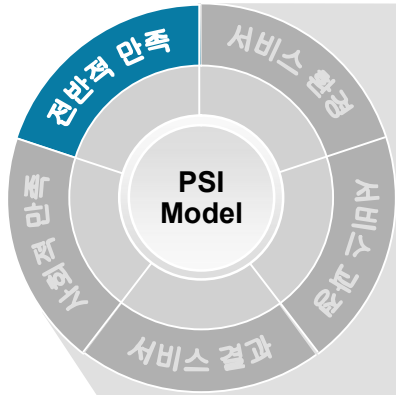


세부 평가 항목





세부 평가 항목



차 원	세부 항목	측 정
	향상적	체육전용시설 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
	상대적	체육전용시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사결과



2-1. 종합 만족도

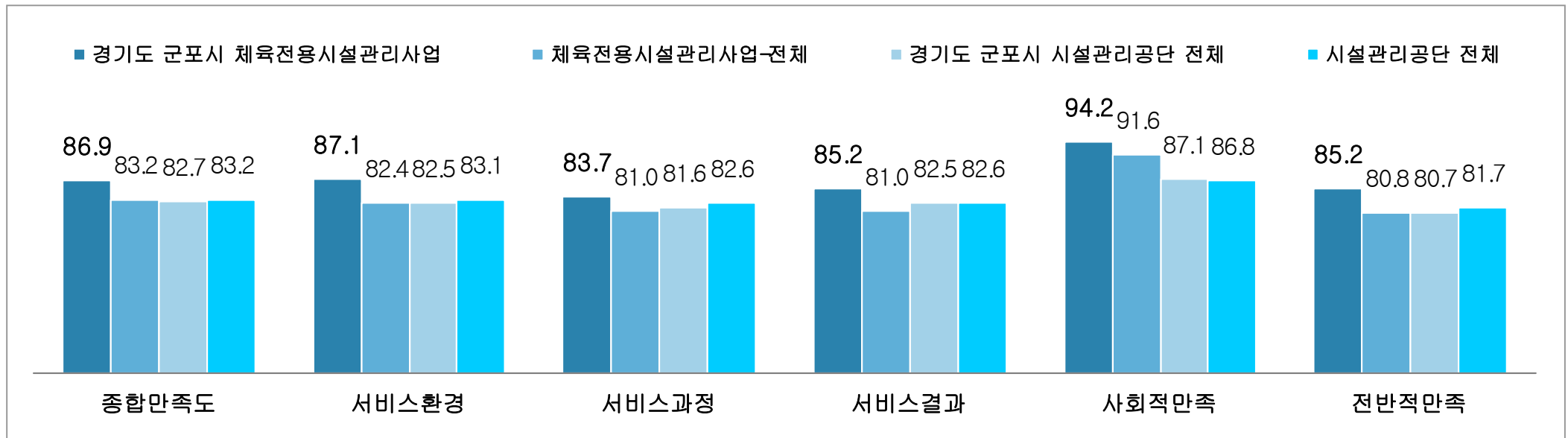
☺ 경기 군포시 체육전용시설관리사업은 종합만족도가 86.9점으로, 동일 사업 전체(83.2점), 경기 군포시 시설관리공단 전체(82.7점), 시설관리공단 전체(83.2점)보다 높은 만족도 점수를 나타냄

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합 만족도	GAP	서비스 환경	GAP	서비스 과정	GAP	서비스 결과	GAP	사회적 만족	GAP	전반적 만족	GAP
경기도 군포시 체육전용시설관리사업 (A)	86.9	-	87.1	-	83.7	-	85.2	-	94.2	-	85.2	-
체육전용시설관리사업-전체(B)	83.2	▲3.7	82.4	▲4.7	81.0	▲2.7	81.0	▲4.2	91.6	▲2.6	80.8	▲4.4
경기도 군포시 시설관리공단 전체 (C)	82.7	▲4.2	82.5	▲4.6	81.6	▲2.1	82.5	▲2.7	87.1	▲7.1	80.7	▲4.5
시설관리공단 전체(D)	83.2	▲3.7	83.1	▲4.0	82.6	▲1.1	82.6	▲2.6	86.8	▲7.4	81.7	▲3.5

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

[단위 : 100점 만점]

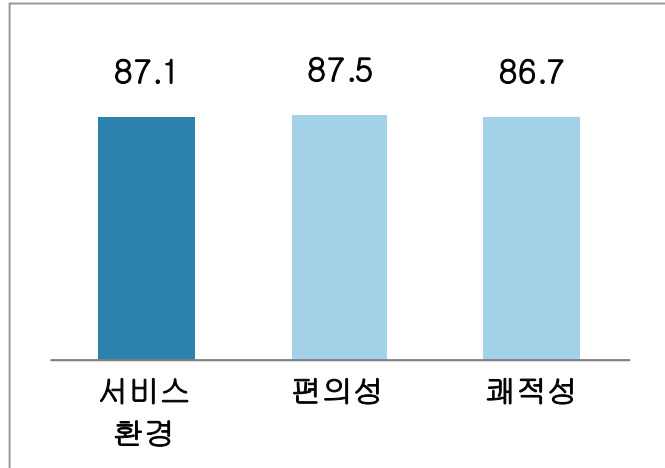


2. 조사결과

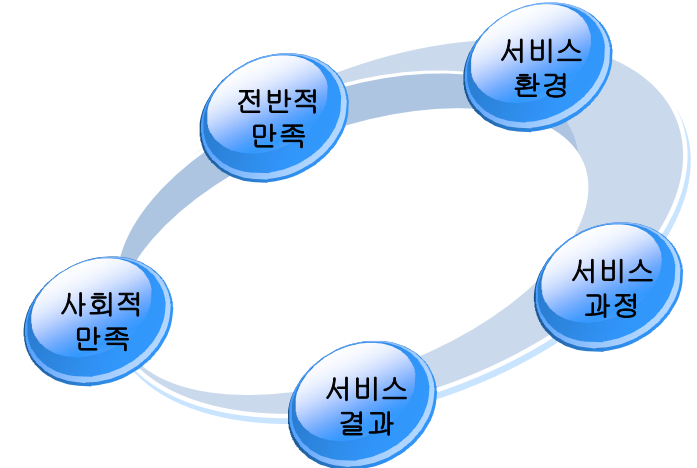
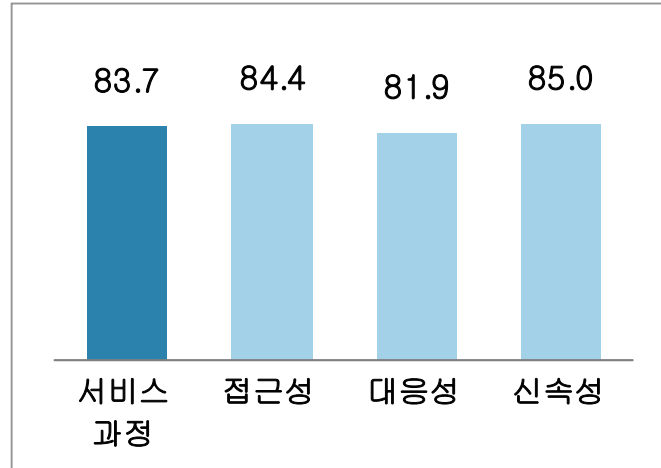


2-2. 차원별 만족도

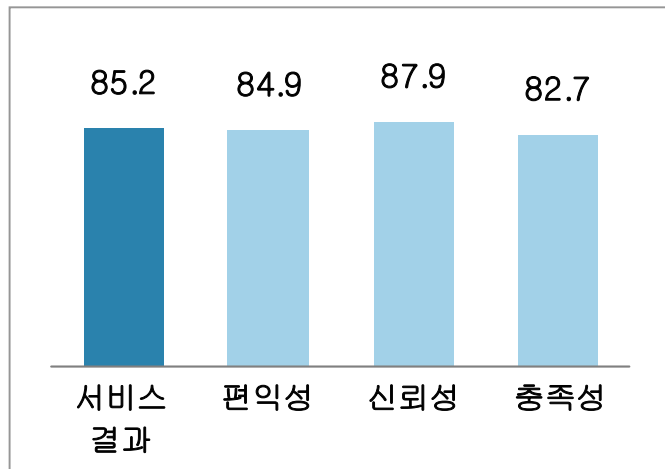
서비스 환경



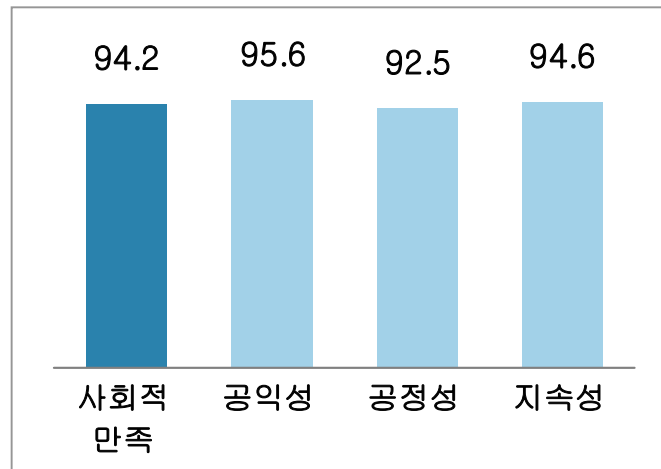
서비스 과정



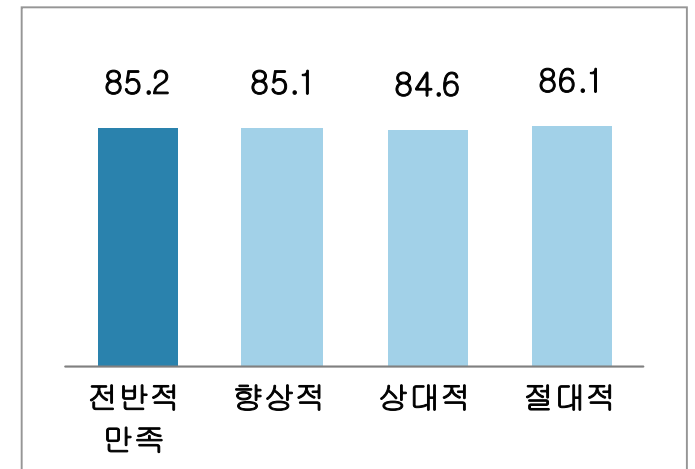
서비스 결과



사회적 만족

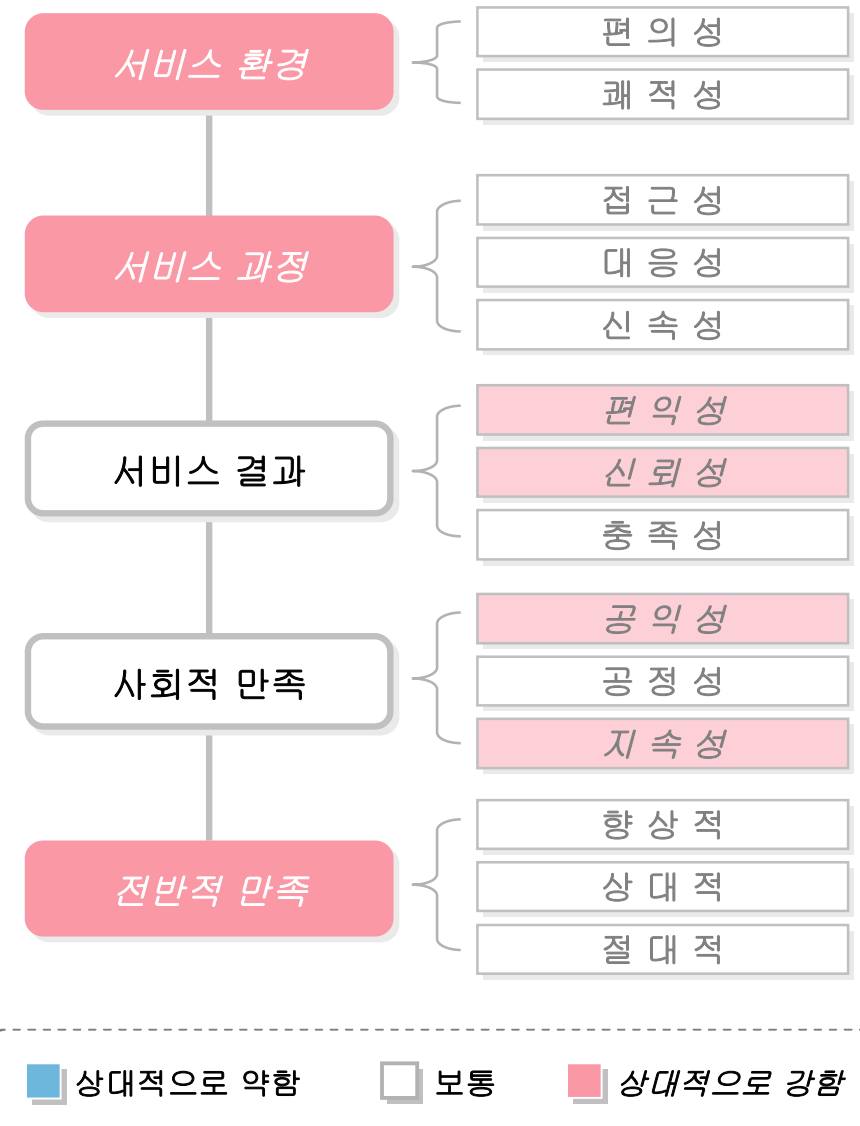
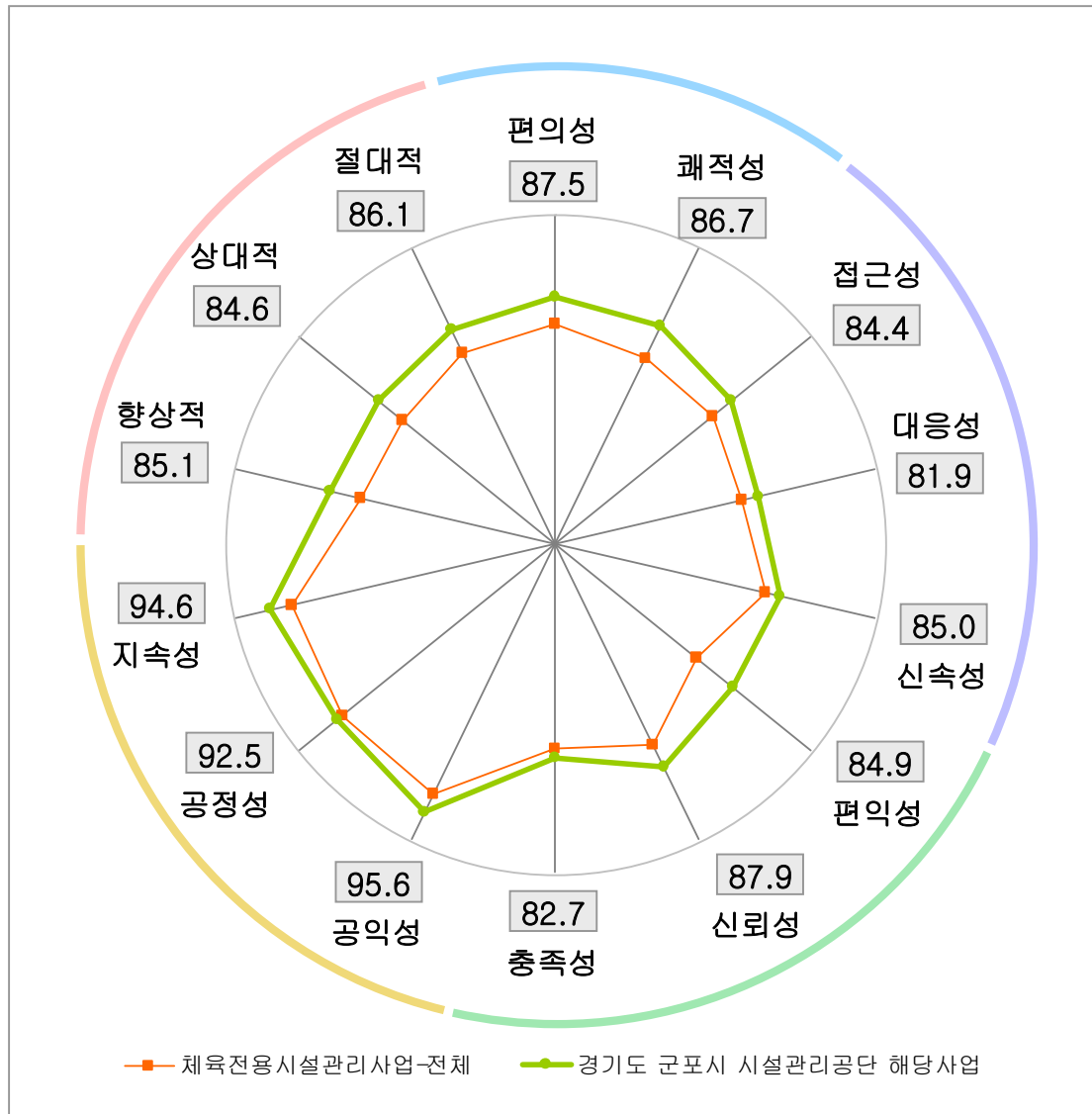


전반적 만족



2. 조사결과

2-3. 차원/세부 항목별 강약점



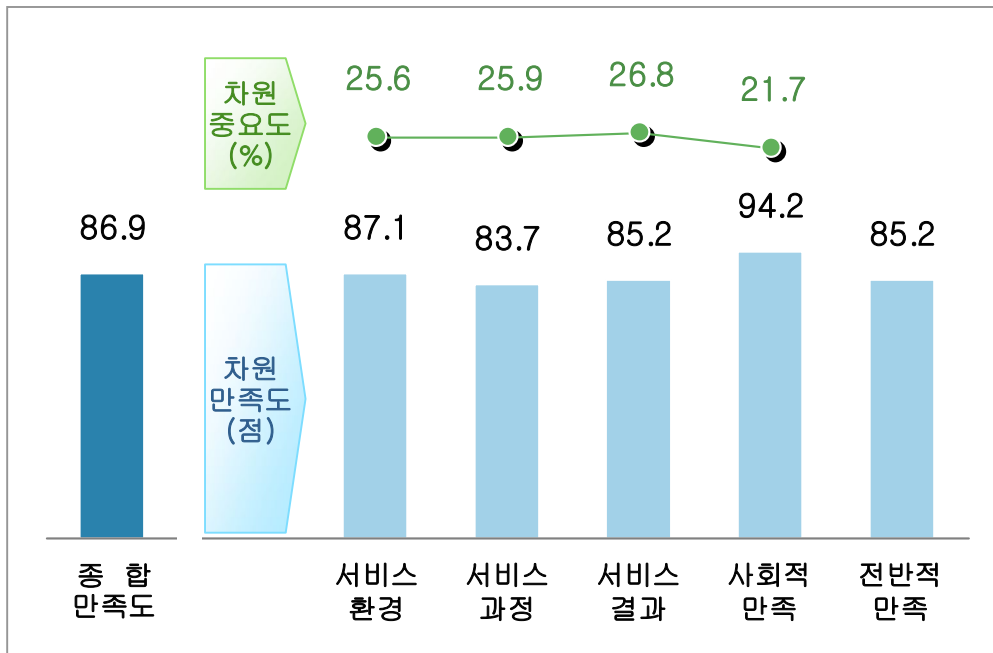
2-4. 차원별 만족도 및 IPA 분석

- ☺ 차원별 IPA 분석 결과, ‘서비스 환경’, ‘서비스 결과’, ‘서비스 과정’ 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, 한편 ‘사회적 만족’ 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

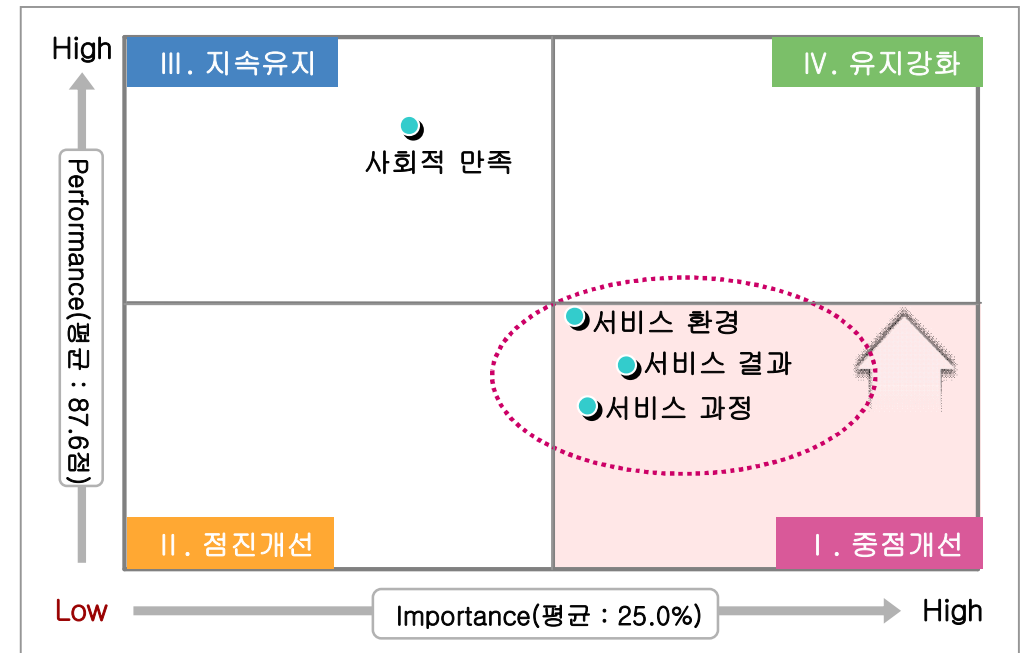
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 해당 사업	86.9	87.1	83.7	85.2	94.2	85.2
경기도 군포시 시설관리공단 전체	82.7	82.5	81.6	82.5	87.1	80.7
시설관리공단 전체	83.2	83.1	82.6	82.6	86.8	81.7

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

