

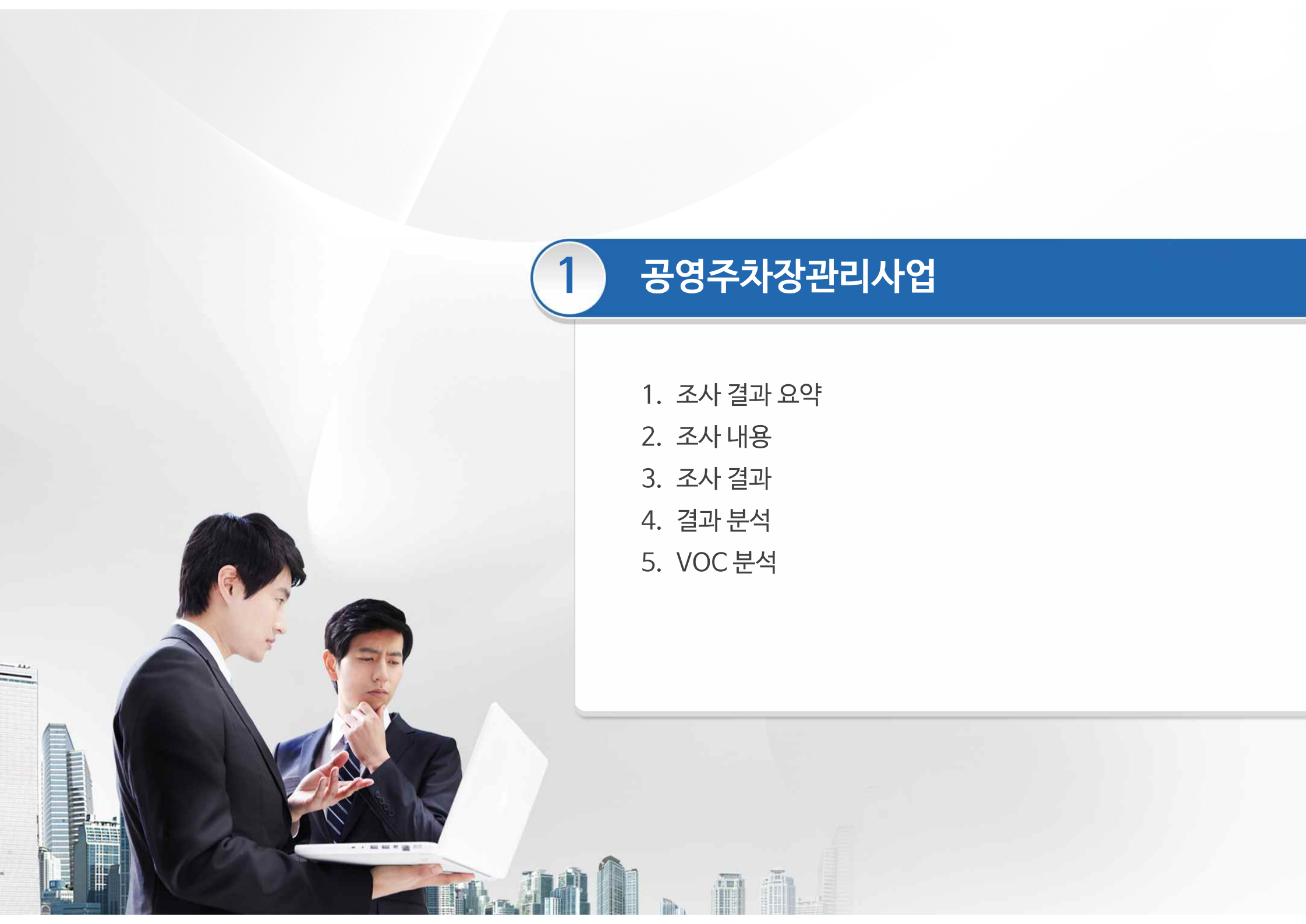
Chapter

IV

사업별 조사결과

1. 공영주차장관리사업
2. 교통약자이동지원사업
3. 체육전용시설관리사업
4. 캠핑장관리사업





1

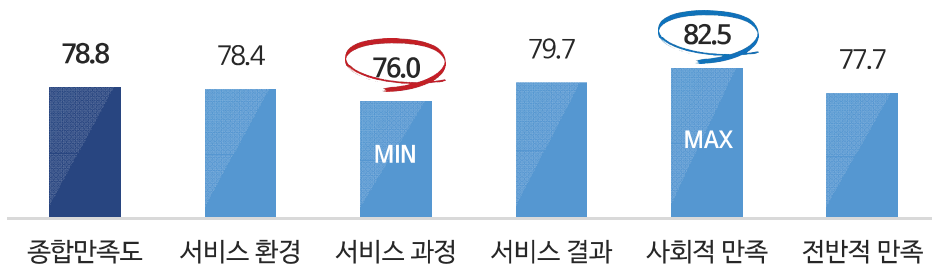
공영주차장관리사업

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

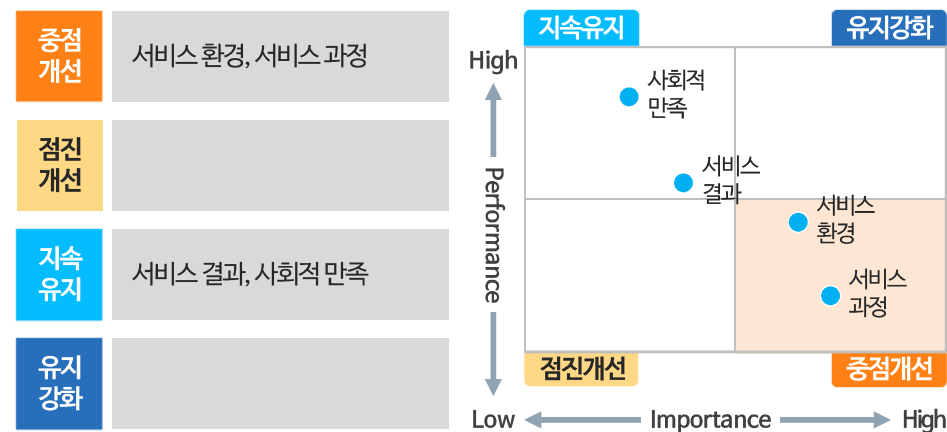


1. 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점

↑ 최고득점 차원: 사회적 만족 82.5점
↓ 최저득점 차원: 서비스 과정 76.0점

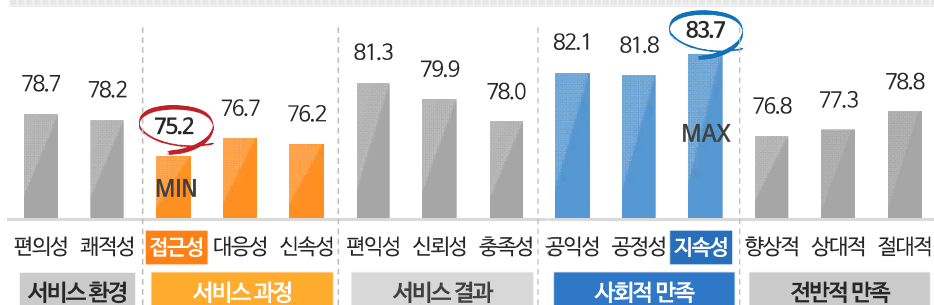


2. 중점개선 차원: 서비스 환경, 서비스 과정



3. 강점: 사회적 만족 / 약점: 서비스 과정

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



4. 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

• 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '주차시설이 부족함'은 가장 큰 불만요인임

서비스 향상 및 저해 요인

• 전년과 서비스를 비교해 '주차가 편함/주차장이 넓음'은 가장 큰 향상요인이며, '좀 더 개선/노력이 필요함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

• 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람' 등이 개선되어야 할 점으로 언급됨





측정 항목

사회적
만족

공익성

- 공영주차장은 이용객에게 유익하다
- 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다

공정성

- 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다

지속성

- 공영주차장을 계속 이용할 생각이다

향상적

- 공영주차장 이용 서비스는 점점 나아지고 있다

전반적
만족

상대적

- 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다

절대적

- 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

PSI
모델



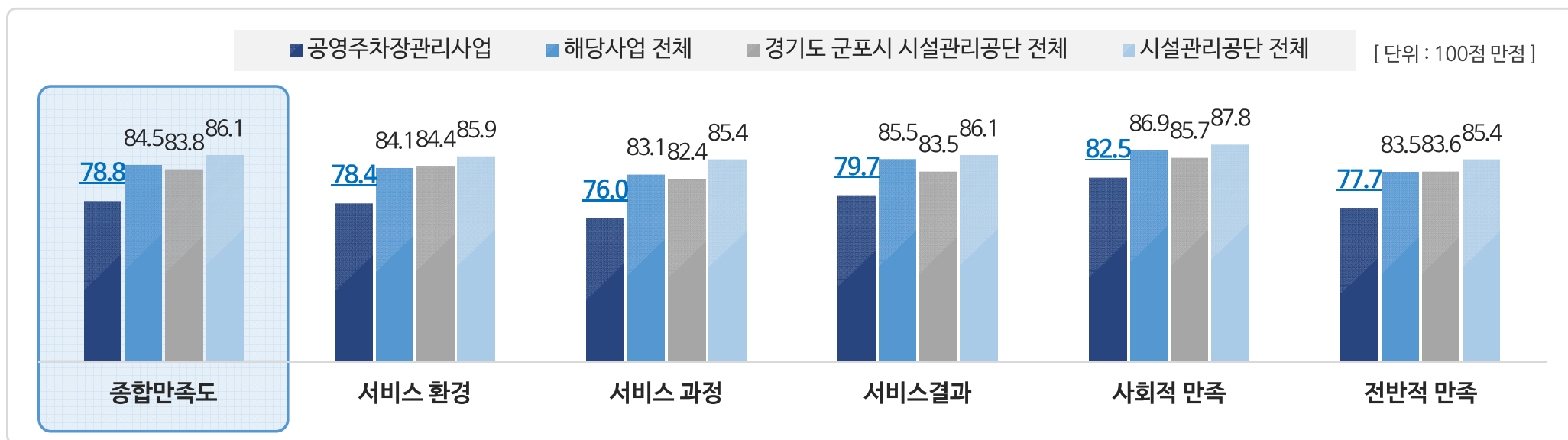


✓ 종합만족도 전체 결과 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.0점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 7.3점 낮게 나타남

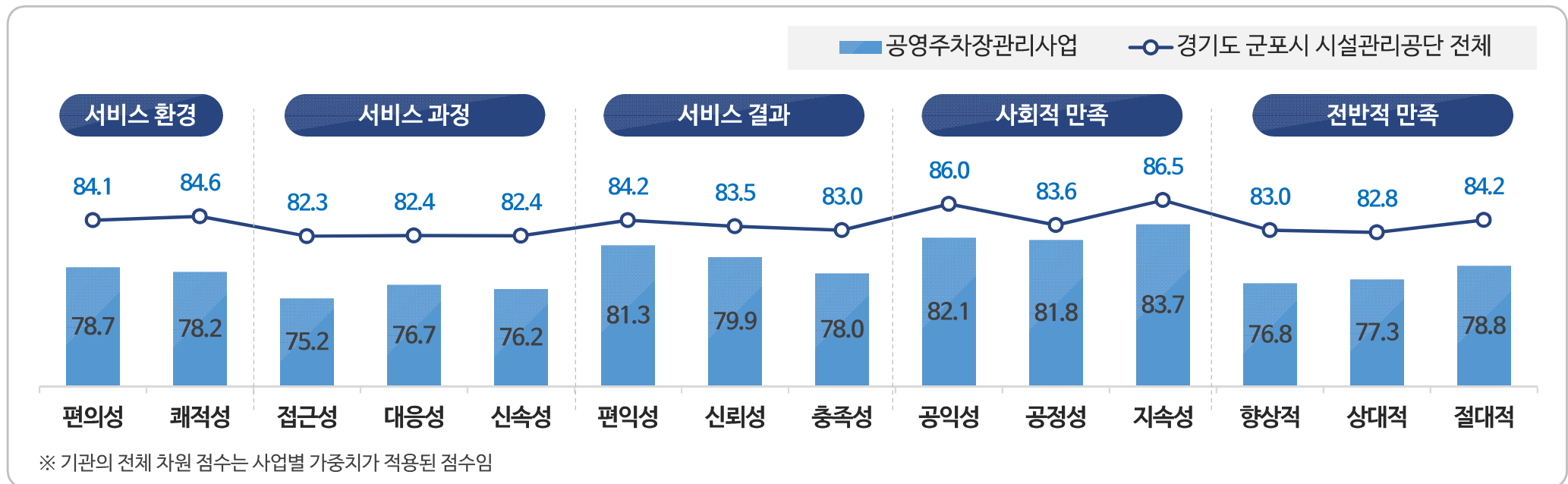
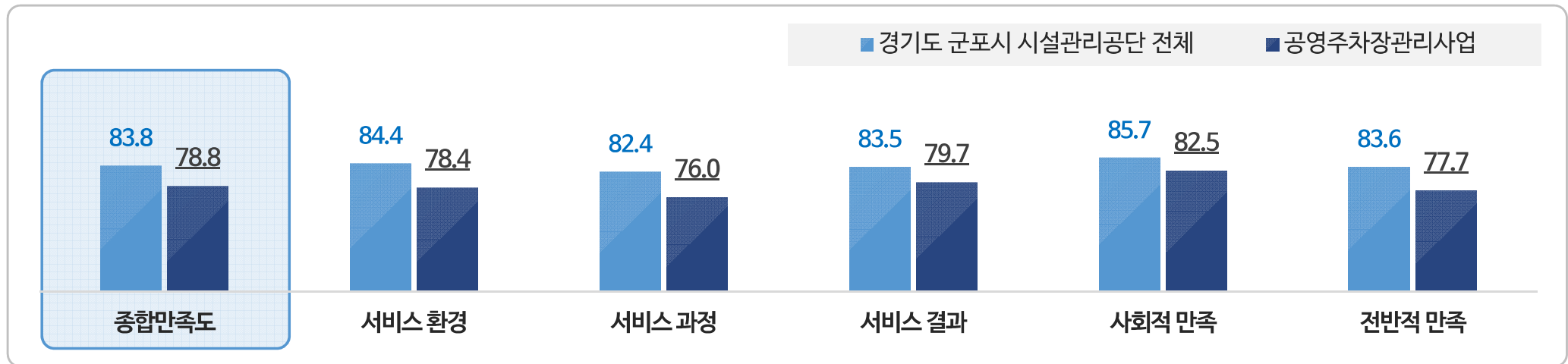
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업	78.8	-	78.4	-	76.0	-	79.7	-	82.5	-	77.7	-
해당사업 전체	84.5	▼5.7	84.1	▼5.7	83.1	▼7.1	85.5	▼5.8	86.9	▼4.4	83.5	▼5.8
경기도 군포시 시설관리공단	83.8	▼5.0	84.4	▼6.0	82.4	▼6.4	83.5	▼3.8	85.7	▼3.2	83.6	▼5.9
시설관리공단 전체	86.1	▼7.3	85.9	▼7.5	85.4	▼9.4	86.1	▼6.4	87.8	▼5.3	85.4	▼7.7

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





평가문항별 만족도



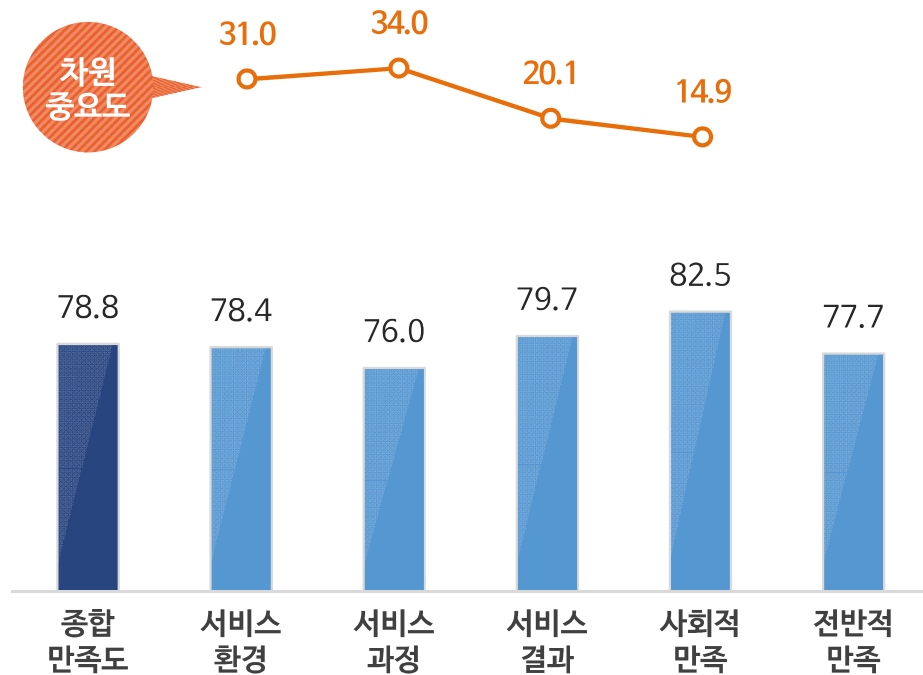


✓ 차원별 IPA 분석

- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨

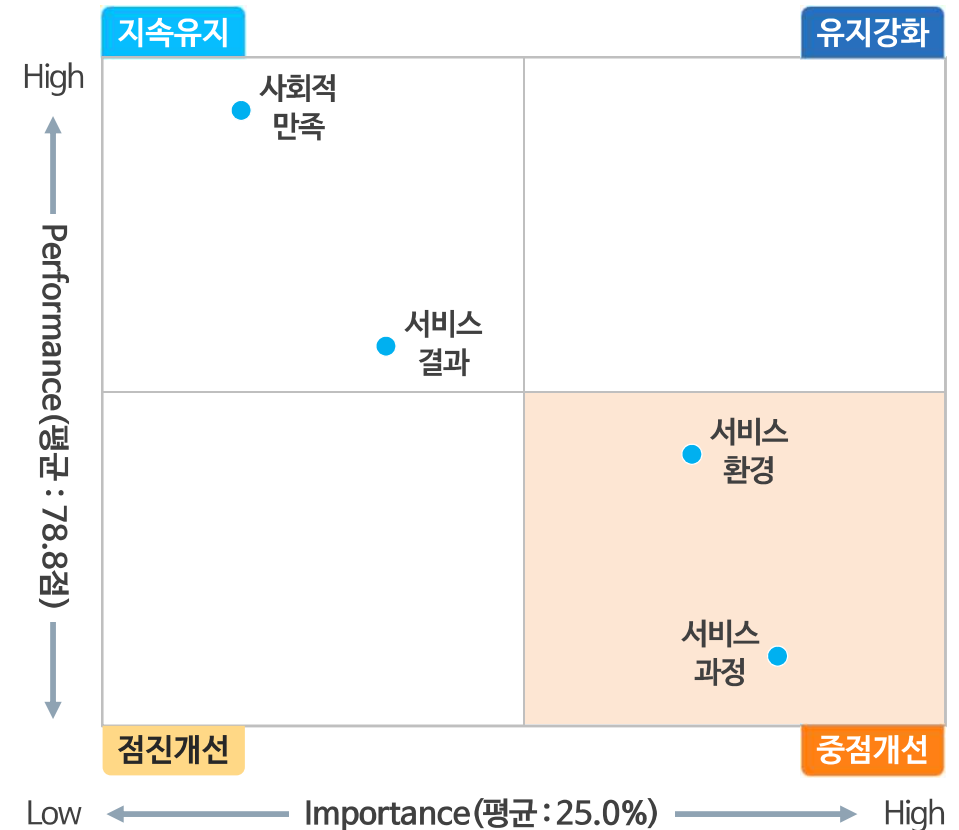
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

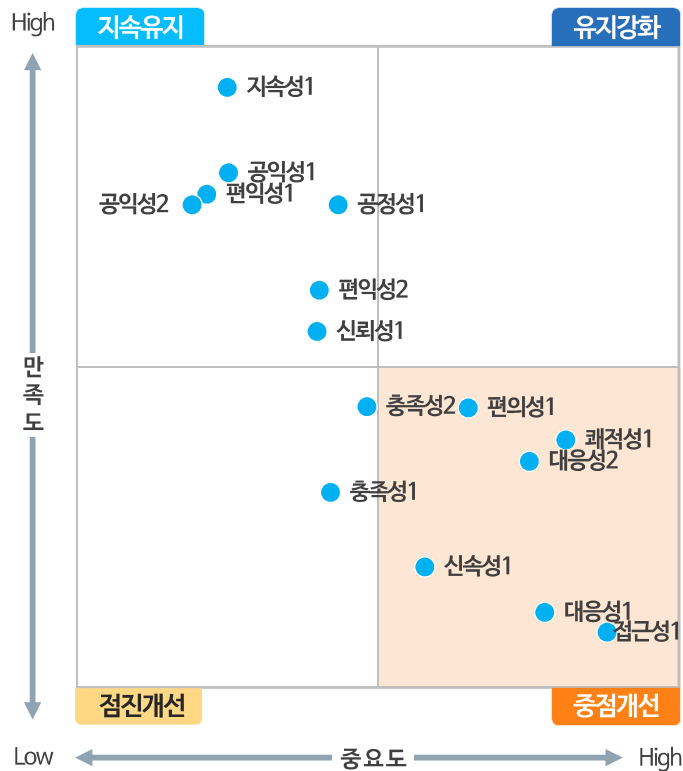




✓ 항목별 IPA분석

- ▶ ‘중점개선’ 요인으로 서비스 환경 차원의 ‘편의성1’, ‘쾌적성1’ 항목, 서비스 과정 차원의 ‘접근성1’, ‘대응성1’, ‘대응성2’, ‘신속성1’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



항목별 만족도 및 중요도 분석

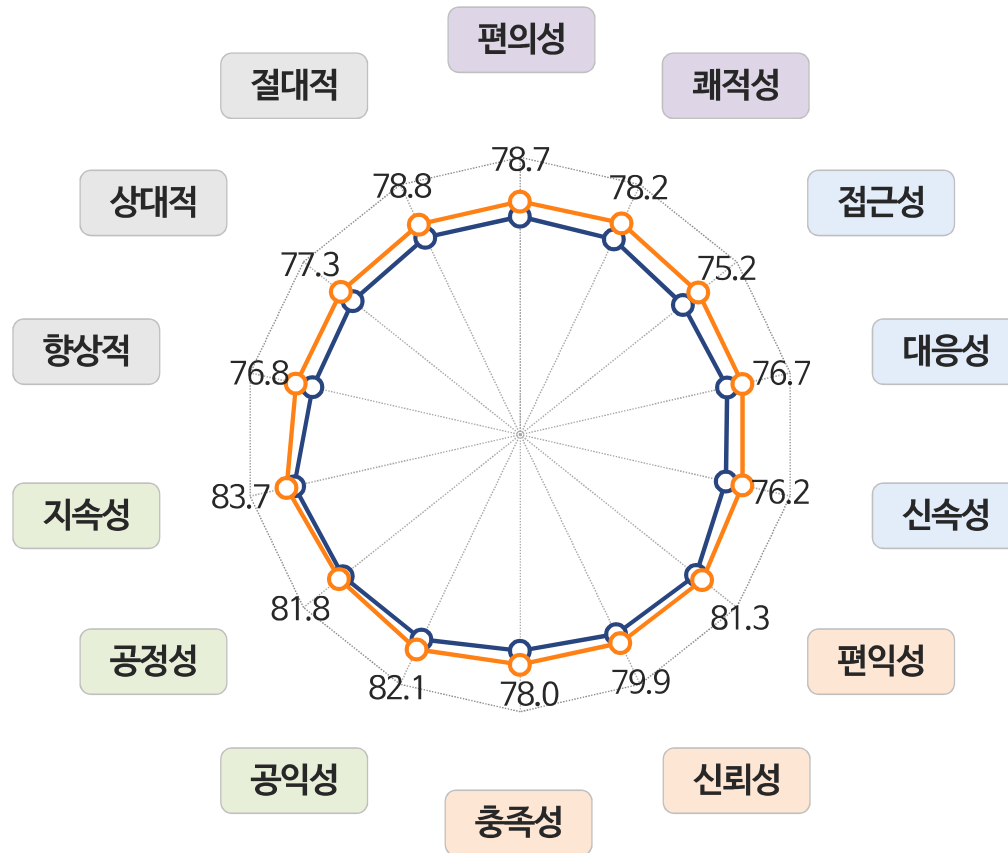
차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	78.7	8.5
	쾌적성1	공영주차장은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	78.2	10.4
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	75.2	11.2
	대응성1	공영주차장에 대한 불만을 잘 해결해 준다	75.5	10.0
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	77.8	9.7
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	76.2	7.6
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	82.0	3.3
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	80.5	5.5
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	79.9	5.5
	충족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	77.3	5.7
	충족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	78.7	6.4
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	76.2	7.6
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	82.3	3.7
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	81.8	3.0
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	81.8	5.9
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	83.7	3.7



차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 공영주차장관리사업 —○— 경기도 군포시 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함* ■ 보통 ■ 상대적으로 강함**



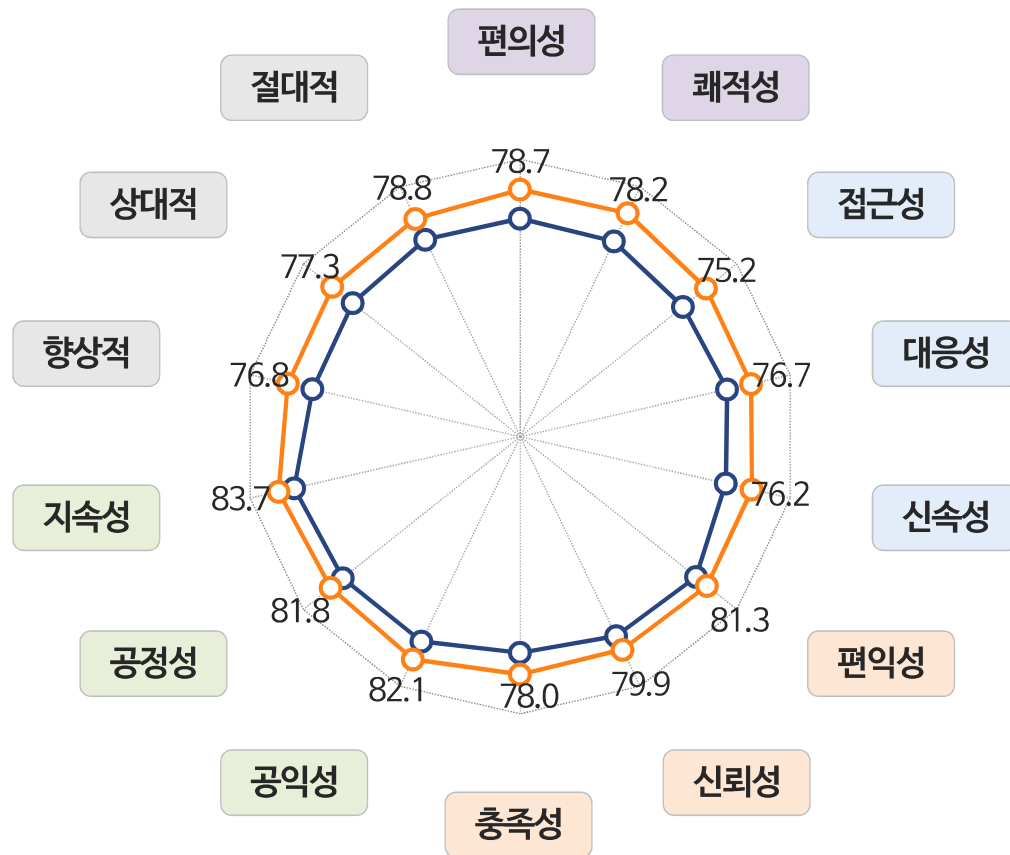
*상대적으로 약함: 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

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



차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

—○— 공영주차장관리사업 —○— 경기도 군포시 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

■ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편 의 성

쾌 적 성

서비스 과정

접 근 성

대 응 성

신 속 성

서비스 결과

편 익 성

신뢰 성

충족 성

사회적 만족

공 익 성

공정 성

지속 성

전반적 만족

항상 적

상대 적

절대 적

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

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



서비스 만족 및 불만족 주요 VOC

[Base=81]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	29.6
주차가 편함/주차장이 넓음	25.9
이용요금이 저렴함 / 합리적임	9.9
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	9.9
이용시설이 넓음	8.6
시설의 위치가 좋음	6.2
강사 / 직원들이 친절함	3.7
시설 깨끗함/쾌적함	3.7

※ 주요 응답만 제시

[Base=8]

불만족 요인	중복(%)
주차시설이 부족함	87.5
시설에 대한 홍보/안내가 부족함	12.5

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 향상 및 저해 요인

[Base=26]

향상 요인	중복(%)
주차가 편함/주차장이 넓음	42.3
시스템이 좋아짐	26.9
강사/직원들이 친절함	7.7
시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	7.7
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	7.7
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	3.8
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	3.8

※ 주요 응답만 제시

[Base=8]

저해 요인	중복(%)
좀 더 개선/노력이 필요함	62.5
주차시설이 부족함	12.5
민원에 대한 처리가 안됨/직원들의 전문성이 떨어짐	12.5
직원/강사들이 불친절함	12.5

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=39]

개선 요구사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선해야 함	87.2
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	5.1
유지바람	2.6
강사/직원 친절도 개선이 필요함	2.6
이용수칙 강화 및 개선관리 바람	2.6

※ 주요 응답만 제시

2

교통약자이동지원사업

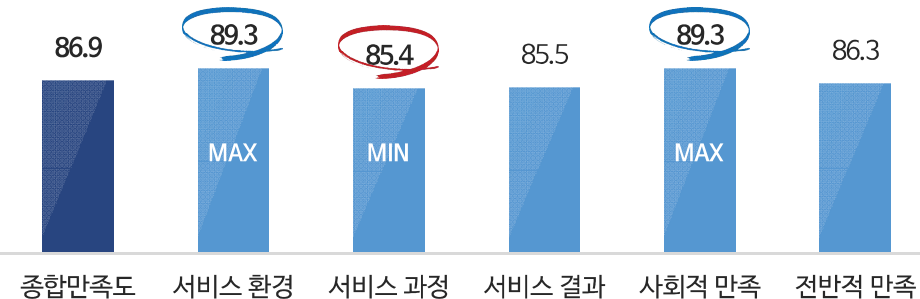
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석





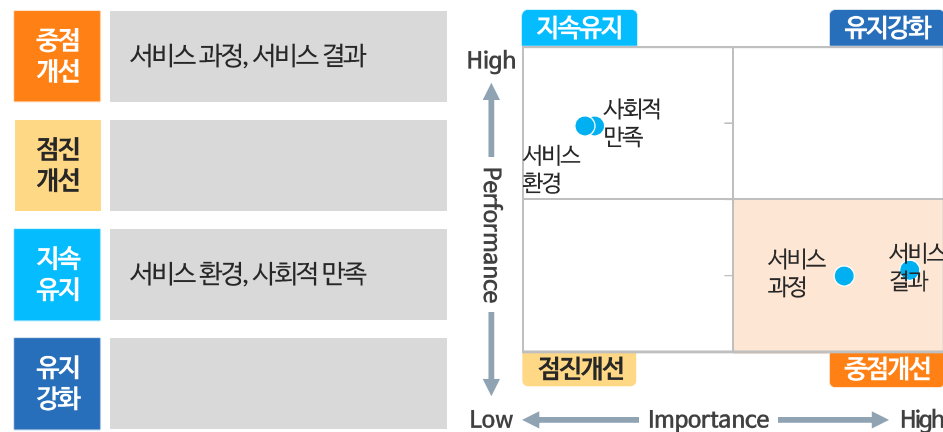
1 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 86.9점

- ▲ 최고득점 차원: 서비스 환경, 사회적 만족 89.3점
 ▼ 최저득점 차원: 서비스 과정 85.4점



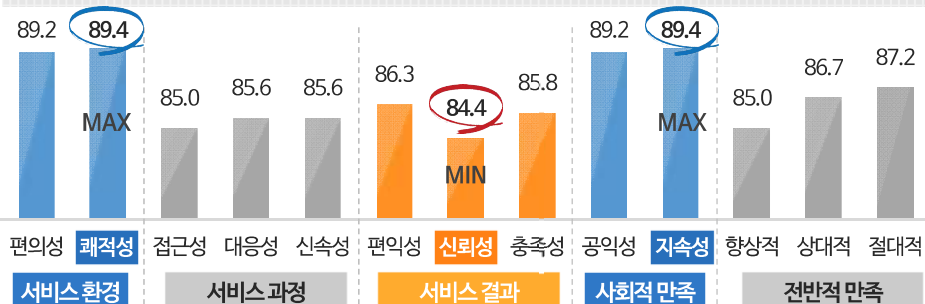
점

2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 서비스 환경, 사회적 만족 / 약점 : 서비스 결과

- 상대적으로 강한 부분: 서비스 환경 / 쾌적성, 사회적 만족 / 지속성
 ■ 상대적으로 약한 부분: 서비스 결과 / 신뢰성



4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '주차시설이 부족함'은 가장 큰 불만요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '감사/직원들이 친절함'은 가장 큰 향상요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '접수/예약 방식의 변화필요/개선바람' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '이용시설이 부족/개선해야 함' 등이 개선되어야 할 점으로 언급됨



측정 항목

- 교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다
- 교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
- 교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
- 교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다
- 교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
- 교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
- 교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
- 교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 하고 있다
- 교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다
- 교통약자이동지원센터는 운행취지에 맞게 운영되고 있다
- 교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
- 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다
- 교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

[다음 페이지] ▶▶



공익성

- 교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다
- 교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다

지속성

- 교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다

향상적

- 교통약자이동지원센터의 서비스는 점점 나아지고 있다

상대적

- 교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다

절대적

- 교통약자이동지원센터의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

측정 항목

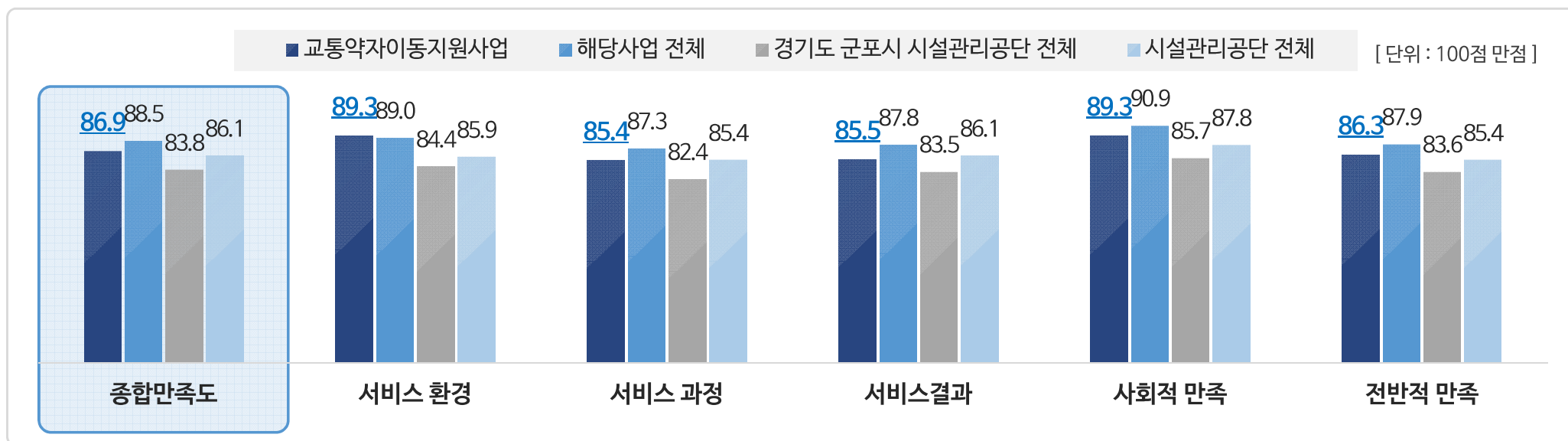


✓ 종합만족도 전체 결과 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 86.9점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게 나타남

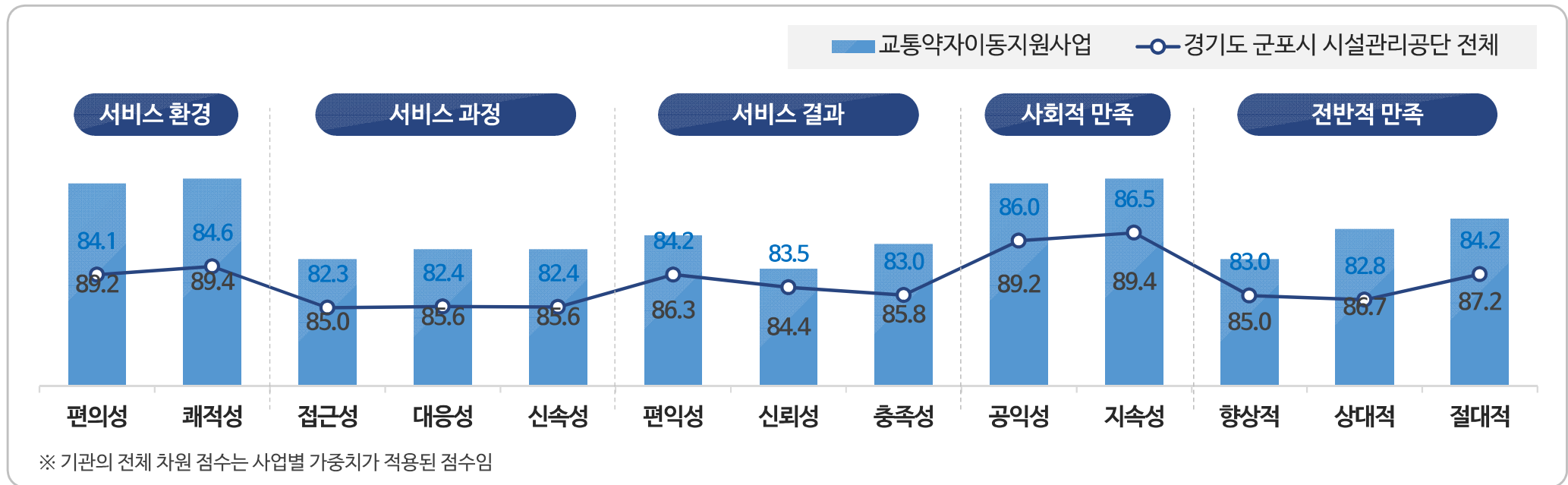
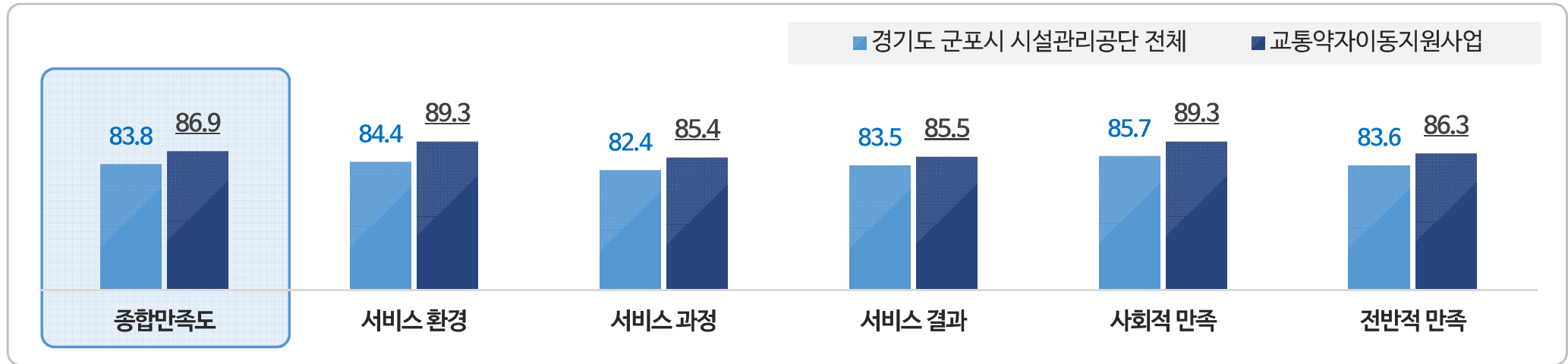
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통약자이동지원사업	86.9	-	89.3	-	85.4	-	85.5	-	89.3	-	86.3	-
해당사업 전체	88.5	▼1.6	89.0	▲0.3	87.3	▼1.9	87.8	▼2.3	90.9	▼1.6	87.9	▼1.6
경기도 군포시 시설관리공단	83.8	▲3.1	84.4	▲4.9	82.4	▲3.0	83.5	▲2.0	85.7	▲3.6	83.6	▲2.7
시설관리공단 전체	86.1	▲0.8	85.9	▲3.4	85.4	▲0.0	86.1	▼0.6	87.8	▲1.5	85.4	▲0.9

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





평가문항별 만족도



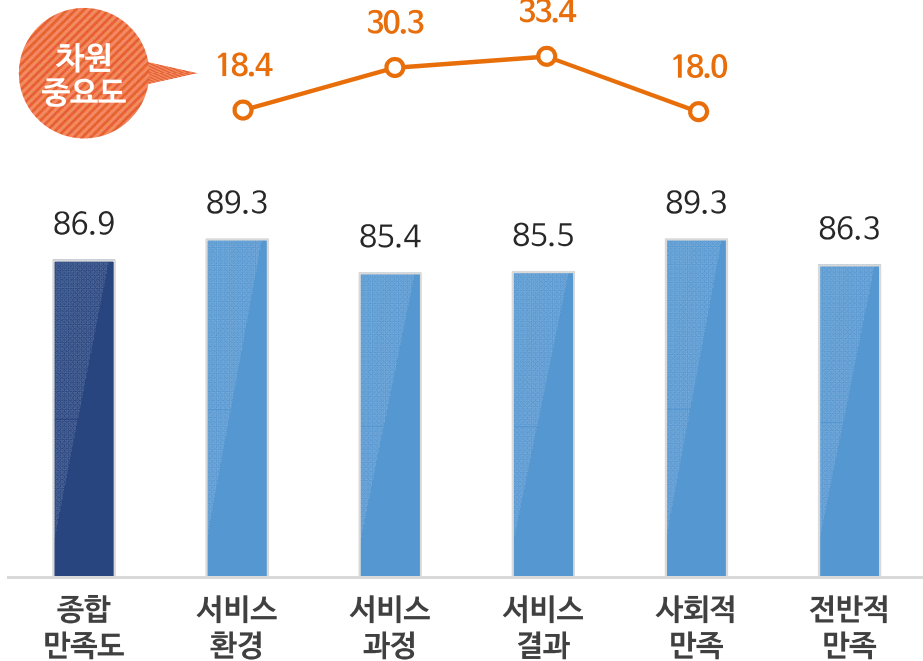


✓ 차원별 IPA 분석

- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨

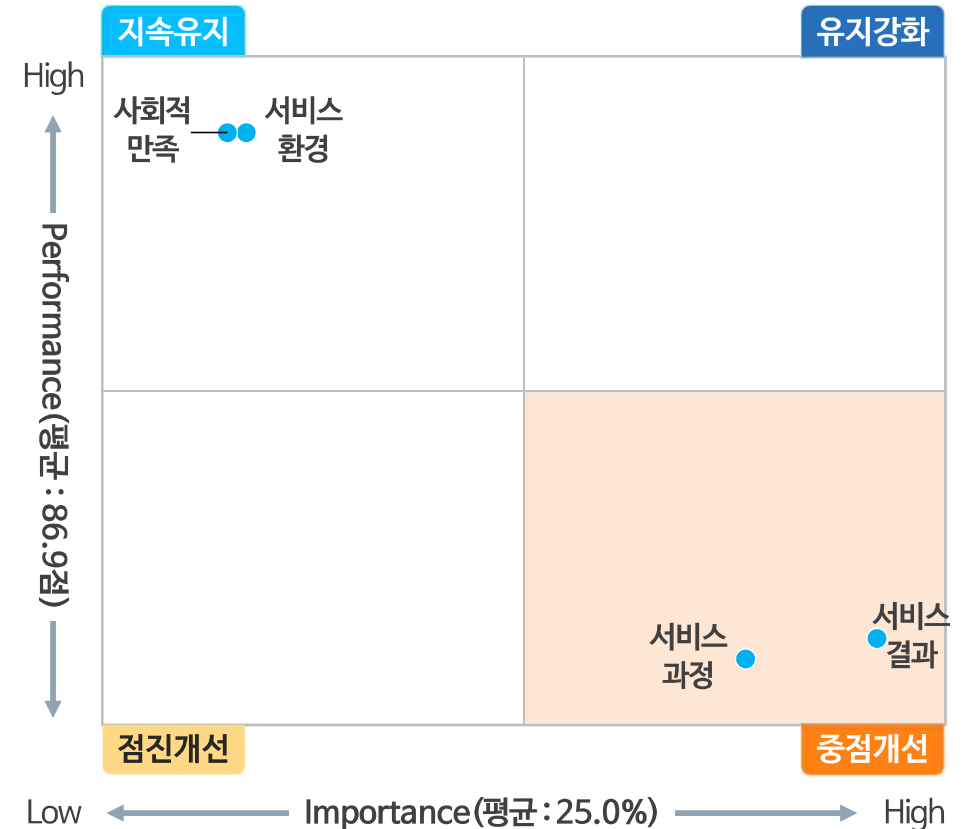
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

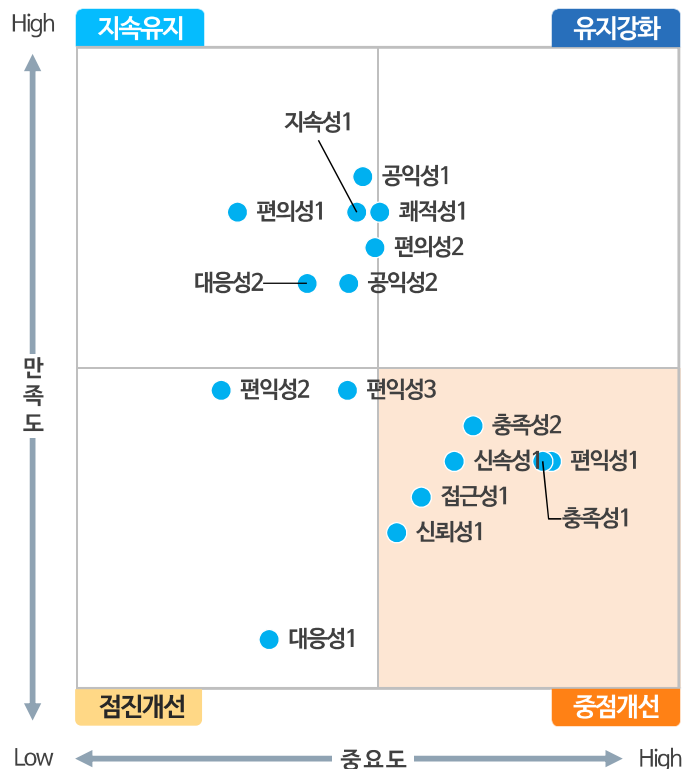




☑ 항목별 IPA분석

- ▶ ‘중점개선’ 요인으로 서비스 과정 차원의 ‘접근성1’, ‘신속성1’ 항목, 서비스 결과 차원의 ‘편익성1’, ‘신뢰성1’, ‘충족성1’, ‘충족성2’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



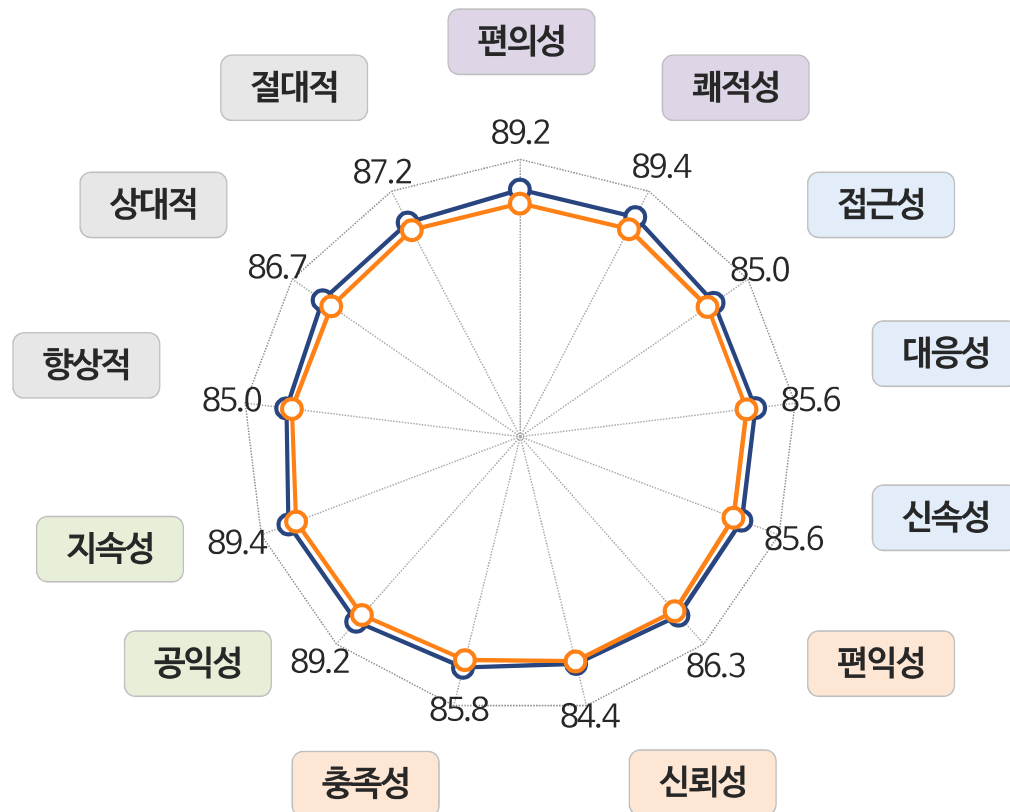
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족·중요도 분석(IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용하기 편리하다	89.4	1.6
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	88.9	6.2
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	89.4	6.3
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.0	7.7
	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	82.8	2.6
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	88.3	3.9
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	85.6	8.8
서비스 결과	편익성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 하고 있다	85.6	12.0
	편익성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	86.7	1.0
	편익성3	교통약자이동지원센터는 운행취지에 맞게 운영되고 있다	86.7	5.2
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다	84.4	6.9
	충족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다	85.6	11.7
	충족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.1	9.4
사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	90.0	5.8
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	88.3	5.3
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	89.4	5.6



차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 교통약자이동지원사업 —○— 경기도 군포시 시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함* ■ 보통 ■ 상대적으로 강함**



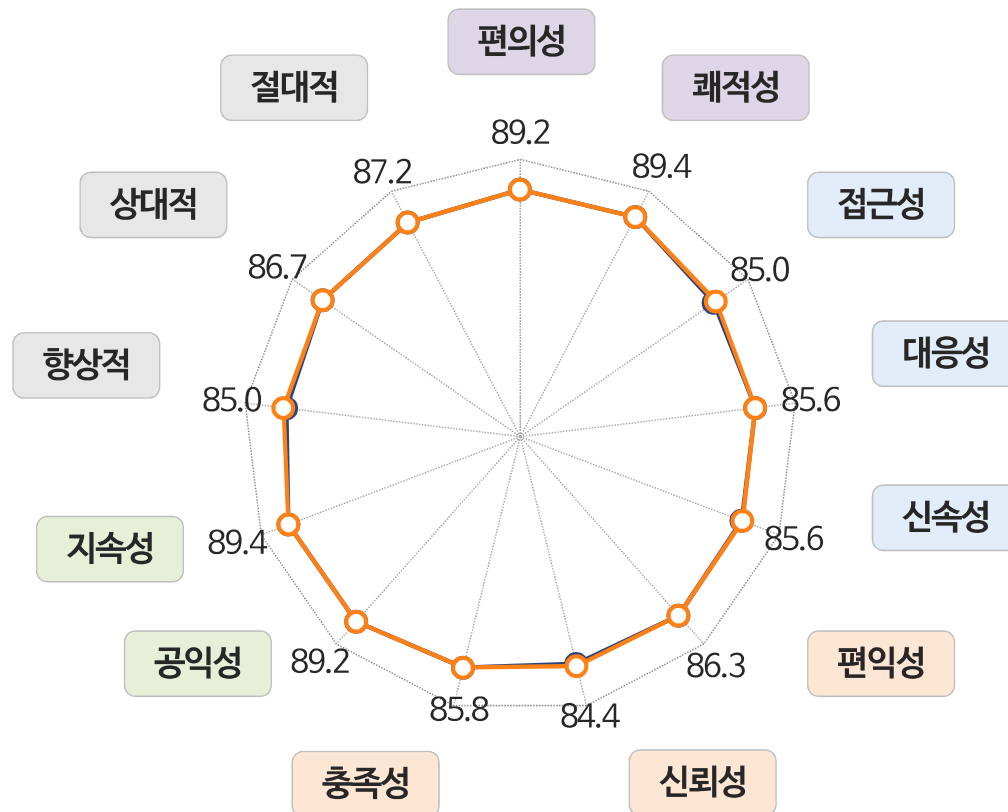
*상대적으로 약함: 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

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



차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 교통약자이동지원사업 — 경기도 군포시 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

■ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경

편의성

쾌적성

서비스 과정

접근성

대응성

신속성

서비스 결과

편익성

신뢰성

충족성

사회적 만족

공익성

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



서비스 만족 및 불만족 주요 VOC

[Base=29]

만족 요인	중복(%)
시설이용이 좋음/편리함	41.4
강사 / 직원들이 친절함	34.5
시간을 잘지킴	10.3
이용요금이 저렴함 / 합리적임	6.9
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	3.4
시설의 위치가 좋음	3.4

※ 주요 응답만 제시

[Base=1]

불만족 요인	중복(%)
주차시설이 부족함	100

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 향상 및 저해 요인

[Base=15]

향상 요인	중복(%)
강사/직원들이 친절함	33.3
시스템이 좋아짐	13.3
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	13.3
시설의 이용이 좋음/편리함	13.3
운영시간 좋음	13.3
시설/프로그램에 대한 홍보/안내를 잘 함	6.7
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	6.7

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=14]

개선 요구사항	중복(%)
접수/예약 방식의 변화필요/개선바람	64.3
이용시설이 부족/개선해야 함	35.7

※ 주요 응답만 제시