

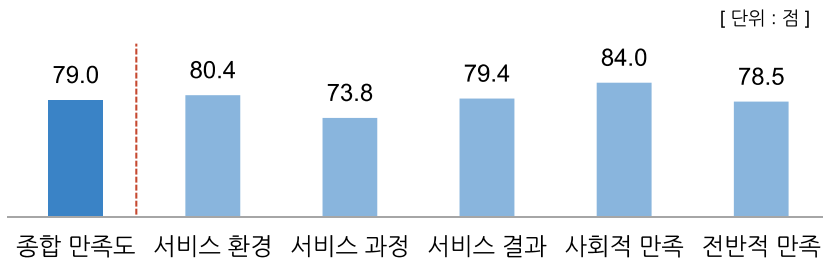
Ⅲ. 조사 결과

■ 조사 결과 요약

1. 종합만족도
2. 유형별 만족도 비교
3. 사업별 만족도 비교
4. 등급화 분석
5. 차원별 IPA 분석
6. 세부 항목별 강약점 분석

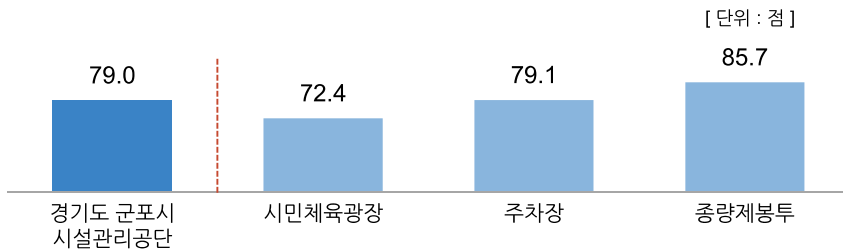
01 종합만족도 : 79.0점

- 최고 득점 차원 : 사회적 만족(84.0점)
- 최저 득점 차원 : 서비스 과정(73.8점)

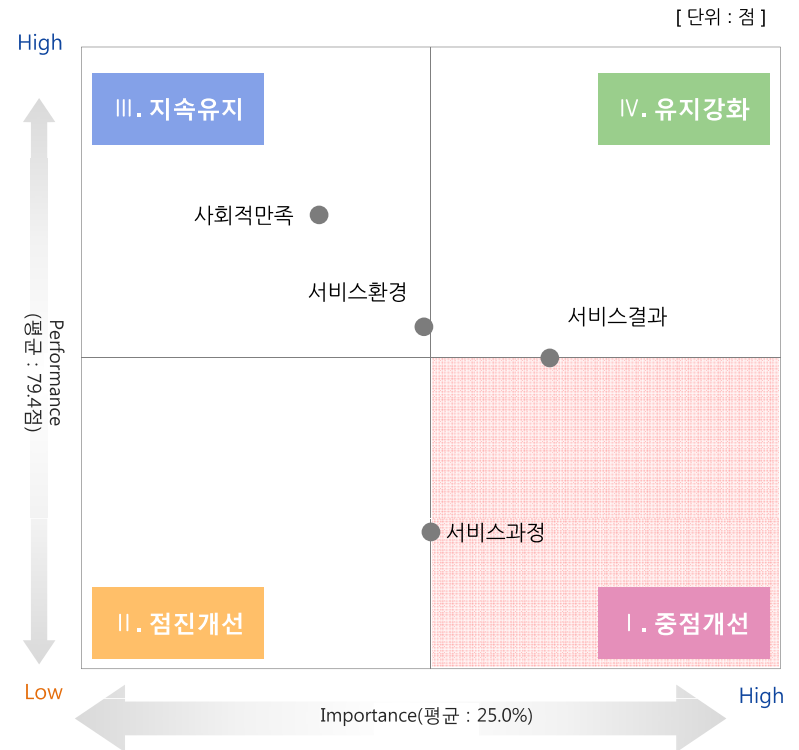


02 '총량제봉투' 사업에서 가장 높은 점수

- 최고 득점 사업 : 총량제봉투(85.7점)
- 최저 득점 사업 : 시민체육광장(72.4점)



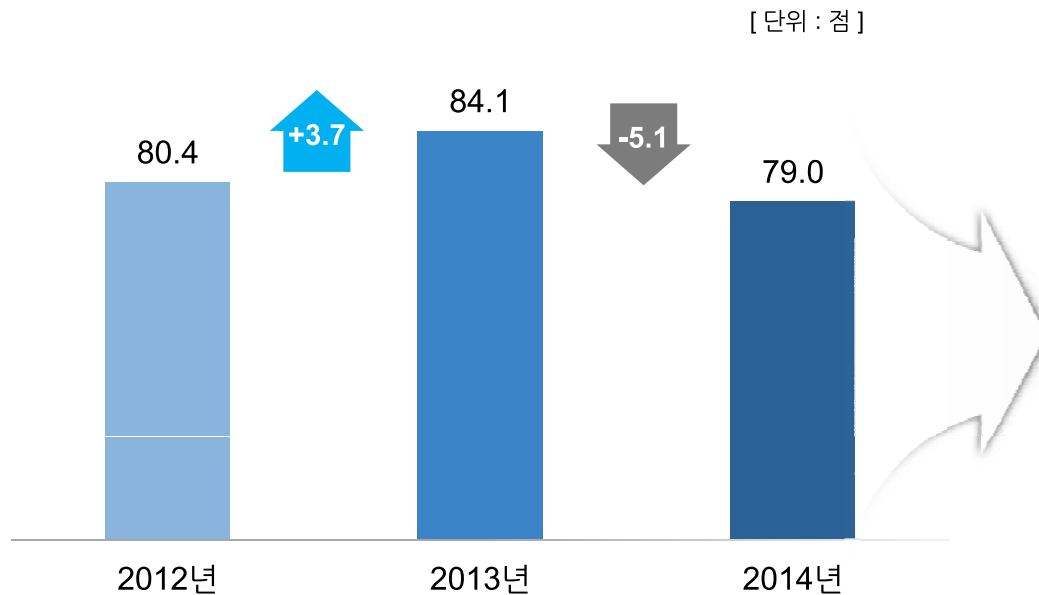
03 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과 지속유지 차원 : 사회적 만족, 서비스 환경



◆ 연도별 종합만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2012년 80.4점에서 2013년 84.1점으로 3.7점 상승했으며, 2014년에는 79.0점으로 2013년 대비 5.1점 하락함

연도별 종합만족도 비교



[단위 : 점]

구 분	종합만족도	GAP
2014년	79.0	-5.1
2013년	84.1	3.7
2012년	80.4	-

1. 종합만족도

2014년 지방공기업 경영평가

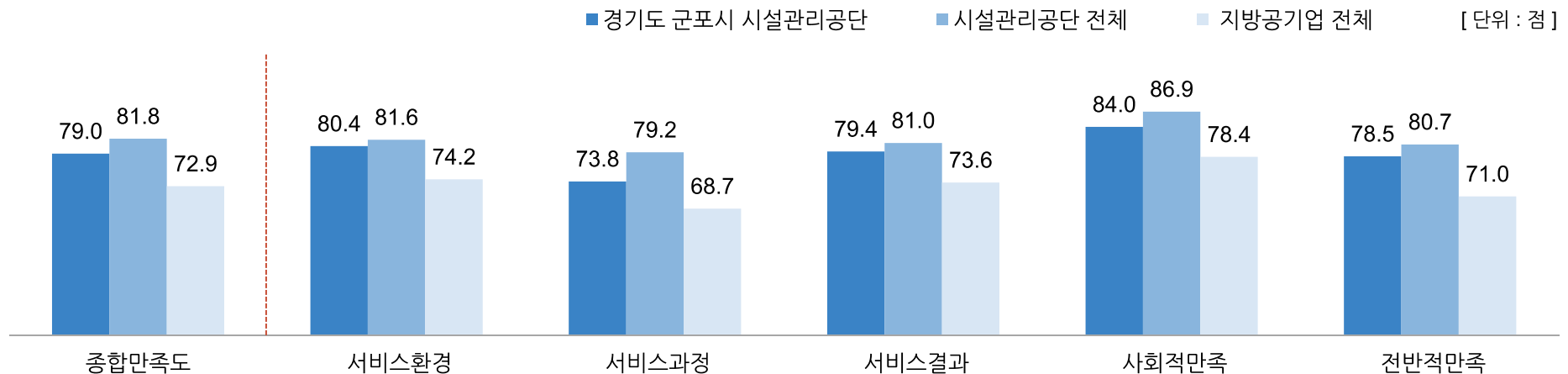
◆ 지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.0점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점) 전체점수 보다 낮고, 지방공기업(72.9점) 전체점수 보다 높게 나타남

[단위 : 점]

구 분	종합만족도					
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단	79.0	80.4	73.8	79.4	84.0	78.5
시설관리공단 전체	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
지방공기업 전체	72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0

* 지방공기업 전체 : 326개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 79개 기관



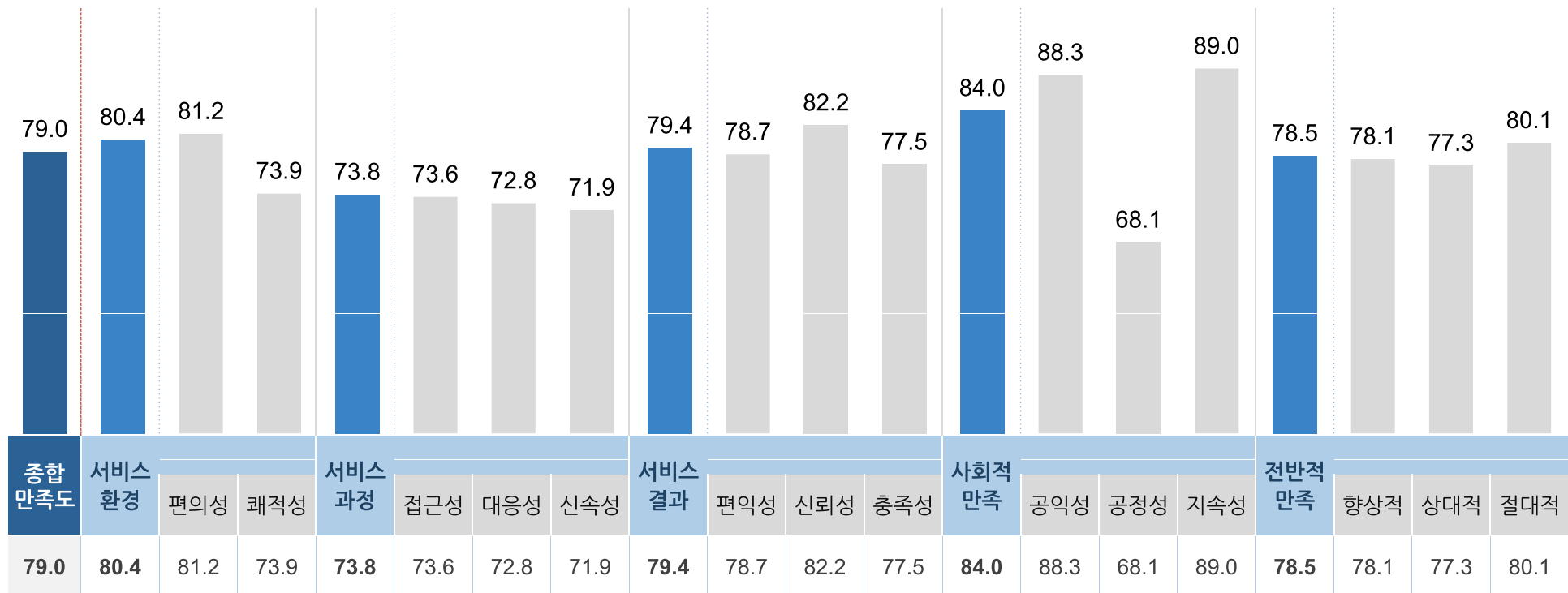
1. 종합만족도

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '지속성' 항목에 대한 점수가 89.0점으로 가장 높은 반면 사회적 만족의 '공정성' 항목에 대한 평가 결과가 68.1점으로 가장 낮음

[단위 : 점]



2. 유형별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 공기업 유형별 점수 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 79.0점으로 시설관리공단 전체(81.8점)에 비해 낮게 나타남

[단위 : 점]

구 분		기관수	종합만족도		만족도				
					서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단			79.0	80.4	73.8	79.4	84.0	78.5	
지방공기업 전체			72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0	
공기업 유형	상수도사업	(114)	70.2	72.0	68.5	69.1	75.9	67.6	
	하수도사업	(85)	66.1	68.2	56.6	71.4	72.4	64.2	
	도시철도공사	(7)	80.9	79.3	77.7	81.2	85.2	80.6	
	도시개발공사	(15)	77.7	78.3	76.6	75.3	82.4	76.6	
	시설관리공단	(79)	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7	
	환경시설공단	(5)	62.5	68.9	49.5	65.0	70.9	61.7	
	기타공사공단	(21)	77.6	78.7	75.5	77.6	81.0	76.3	

3. 사업별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 사업별 만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도를 하위 3개 사업별로 비교한 결과, '종량제봉투' 사업의 종합만족도가 85.7점으로 가장 높게 나타난 반면, '시민체육광장' 사업은 72.4점으로 가장 낮게 평가됨

[단위: 점]

구 분		사례수	종합만족도	종합만족도				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
경기도 군포시 시설관리공단			79.0	80.4	73.8	79.4	84.0	78.5
시설관리공단 전체			81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
사업별	시민체육광장	(100)	72.4	73.5	64.8	71.5	79.9	72.6
	주차장	(100)	79.1	76.8	75.9	79.9	85.5	77.2
	종량제봉투	(50)	85.7	90.5	81.1	87.0	86.7	85.5

4. 등급화 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 경기도 군포시 시설관리공단점수 등급화 분석

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도를 등급화 한 결과, 4등급인 '미흡한 수준'으로 나타남

[단위 : 점]

종합만족도							
구 분		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
		평균 ▶ 81.8점	81.6점	79.2점	81.0점	86.9점	80.7점
		표준편차 ▶ 5.0점	5.2점	6.3점	5.4점	4.1점	5.3점
경기도 군포시 시설관리공단	79.0	80.4	73.8	79.4	84.0	78.5	
1등급							
2등급							
3등급							
4등급							
5등급							

• 음영은 SH공사의 현 만족도 위치임

- 1등급(매우 우수) : {평균 + (표준편차*1.5)} 이상 / 2등급(우수) : {평균 + (표준편차*0.5)} 이상 / 3등급(보통) : {평균 - (표준편차*0.5)} 이상
- 4등급(미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 이상 / 5등급(매우 미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 미만

5. 차원별 IPA 분석

2014년 지방공기업 경영평가

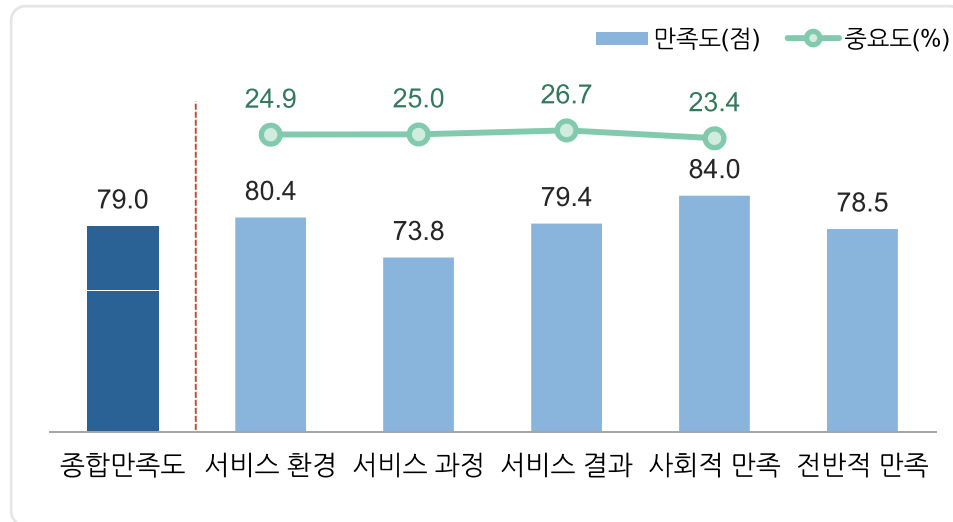
◆ 차원별 만족도 및 IPA 분석

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

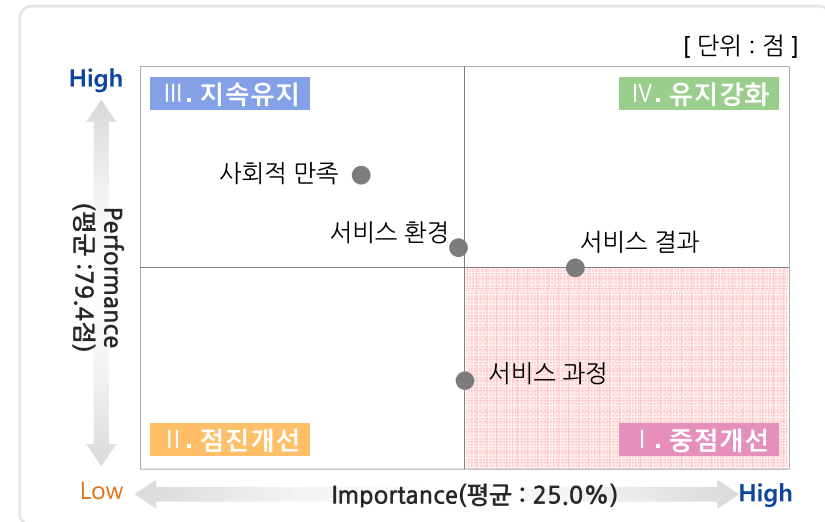
[단위 : 점]

구 분	종합만족도	차원별 만족도				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설관리공단 전체 (A)	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
경기도 군포시 시설관리공단(B)	79.0	80.4	73.8	79.4	84.0	78.5
(B)-(A)	-2.8	-1.2	-5.4	-1.6	-2.9	-2.2

| 차원별 중요도 및 차원별 만족도



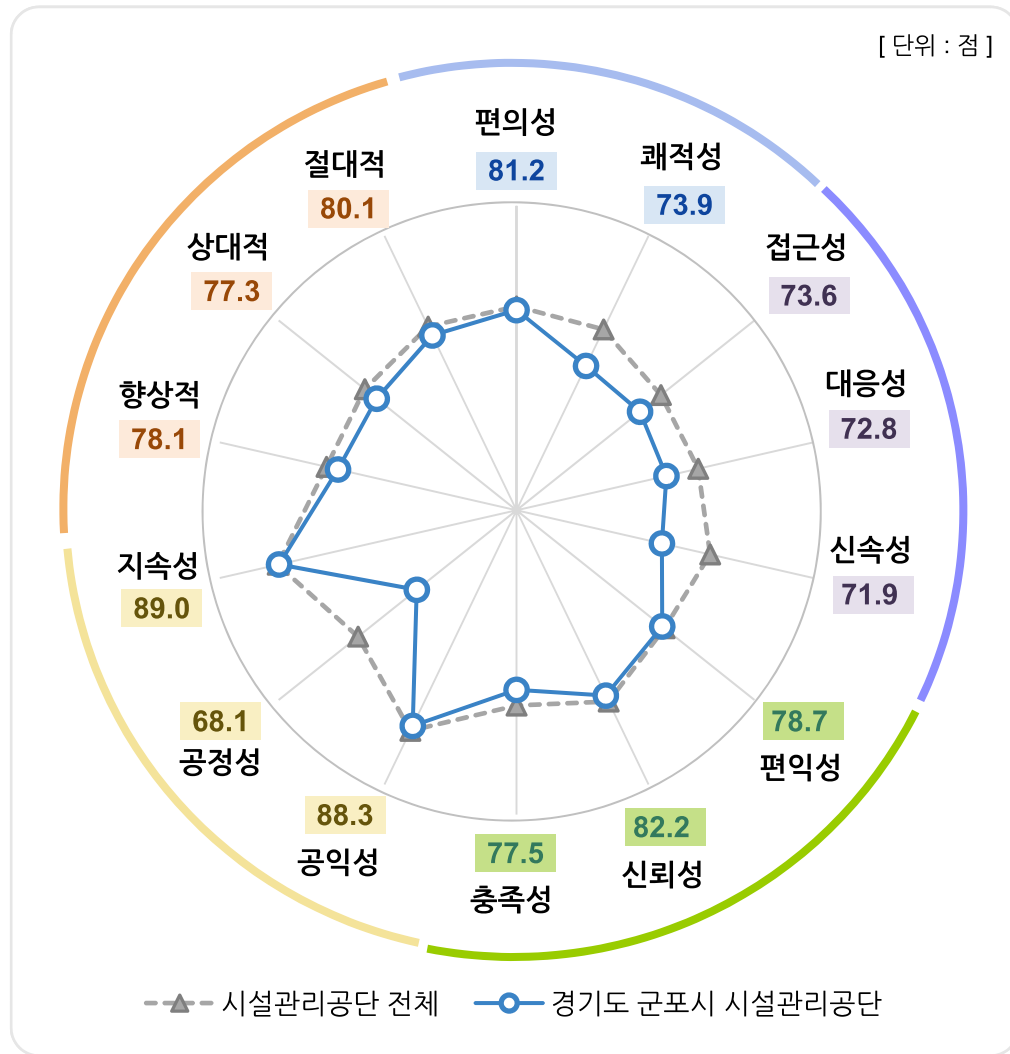
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



6. 세부 항목별 강약점 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ① – 평가 결과 비교

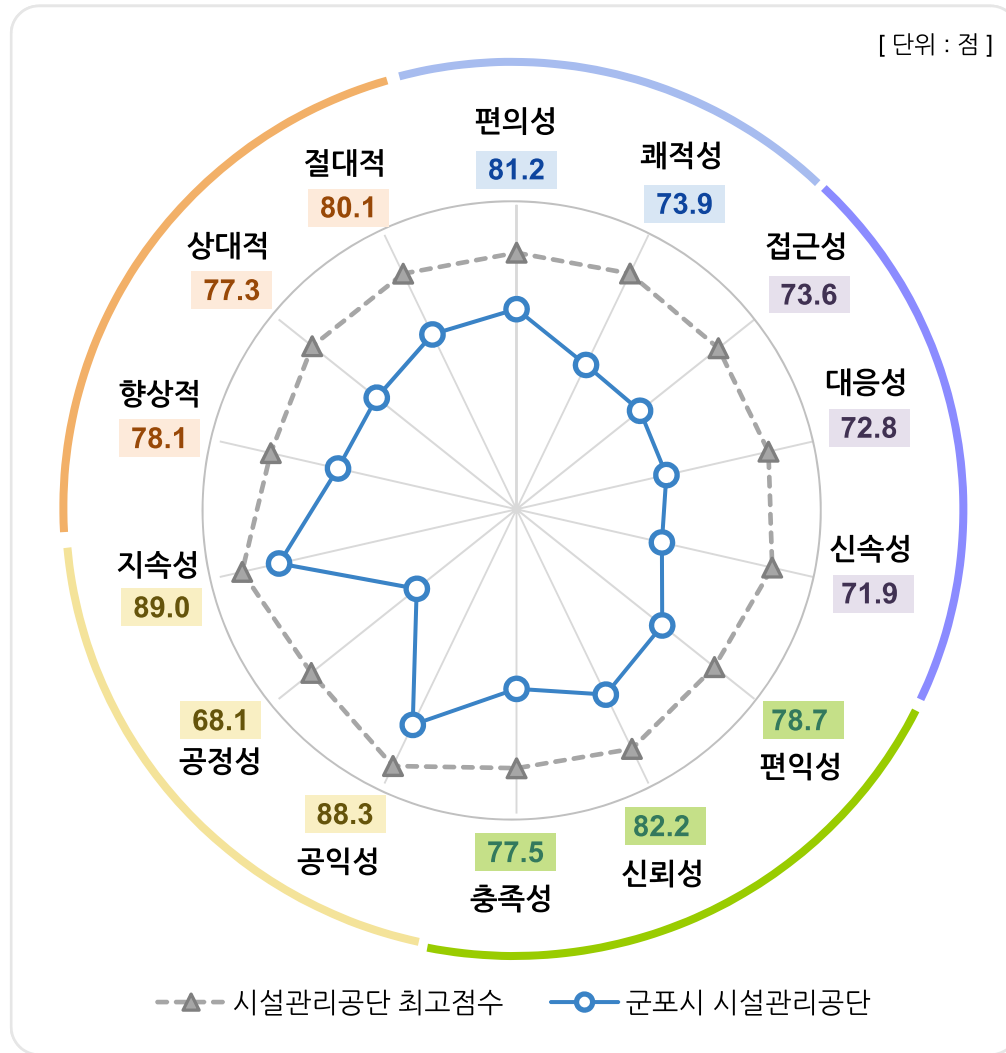


■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

6. 세부 항목별 강약점 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ② – 벤치마킹 분석



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함

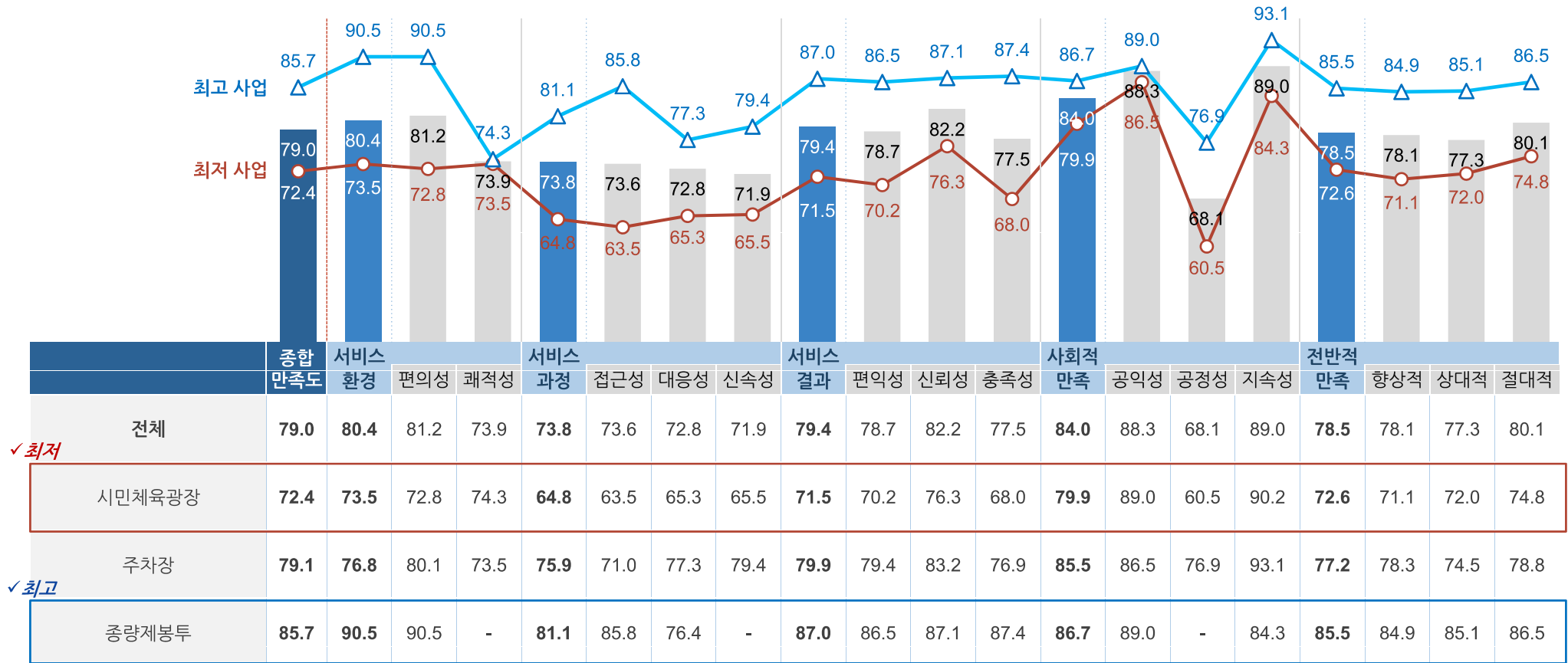
IV. 사업별 만족도

■ 사업별 만족도 결과 요약

1. 시민체육광장
2. 주차장
3. 종량제봉투

◆ 차원 및 세부항목 만족도

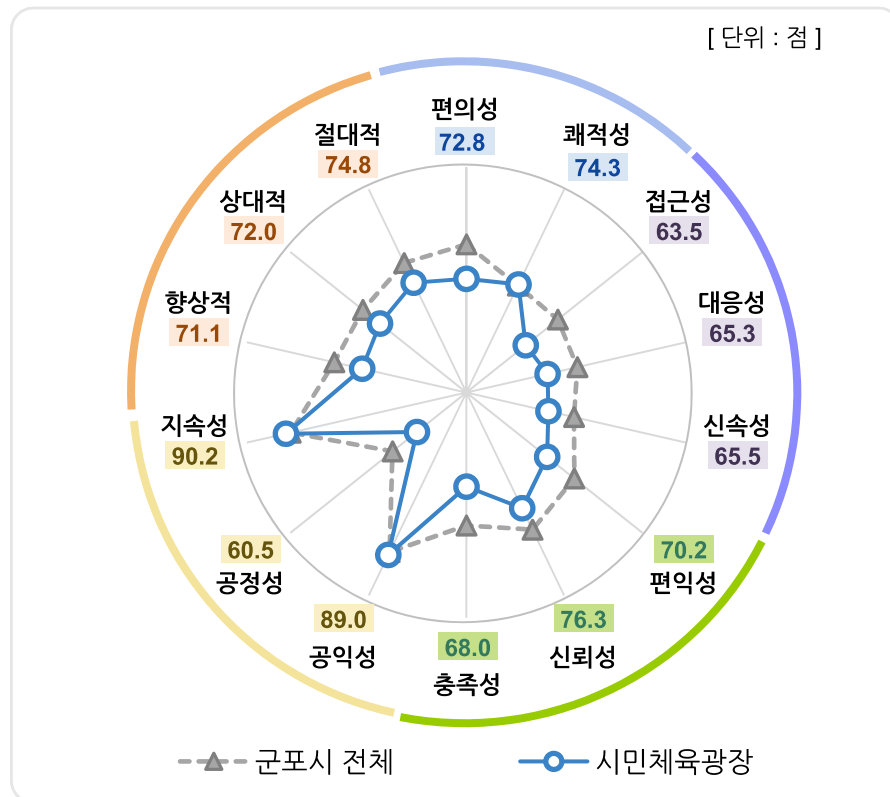
- 세부항목별로 군포 시설관리공단 점수와 하위 3개 사업 중 최고 점수 또는 최저 점수와의 차이를 살펴본 결과, '접근성' 항목의 점수 차이는 12.2점으로 가장 큰 반면, '쾌적성' 항목의 점수 차이는 0.4점으로 가장 적게 나타남 [단위 : 점]



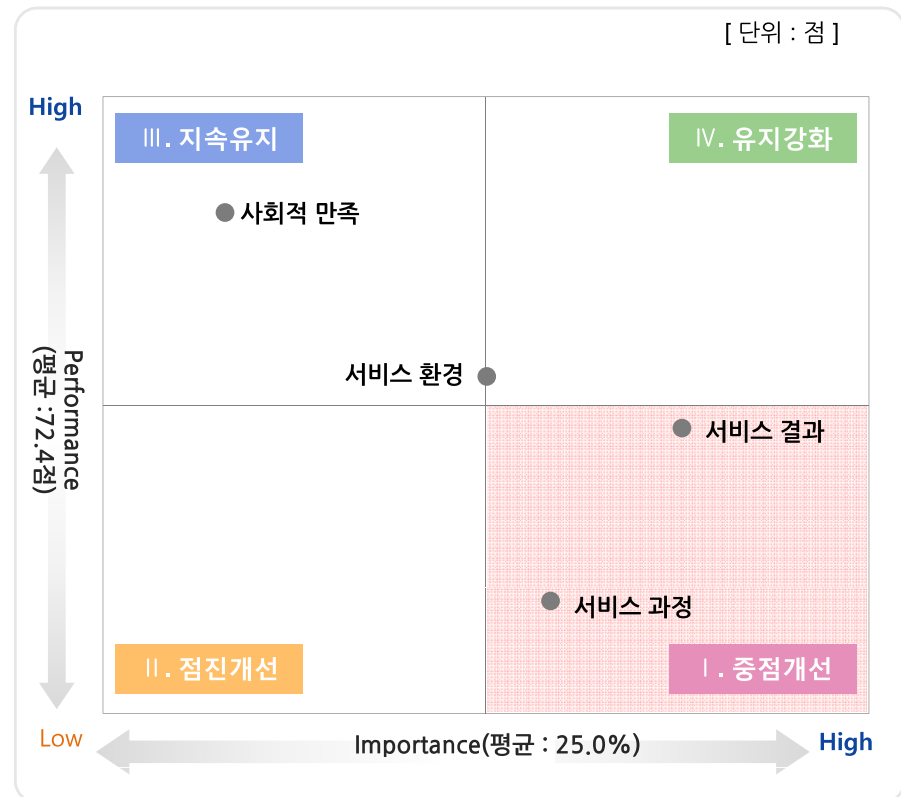
◆ 시민체육광장

- ‘시민체육광장’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘지속성’이 상대적으로 강한 반면, ‘접근성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’와 ‘서비스 과정’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



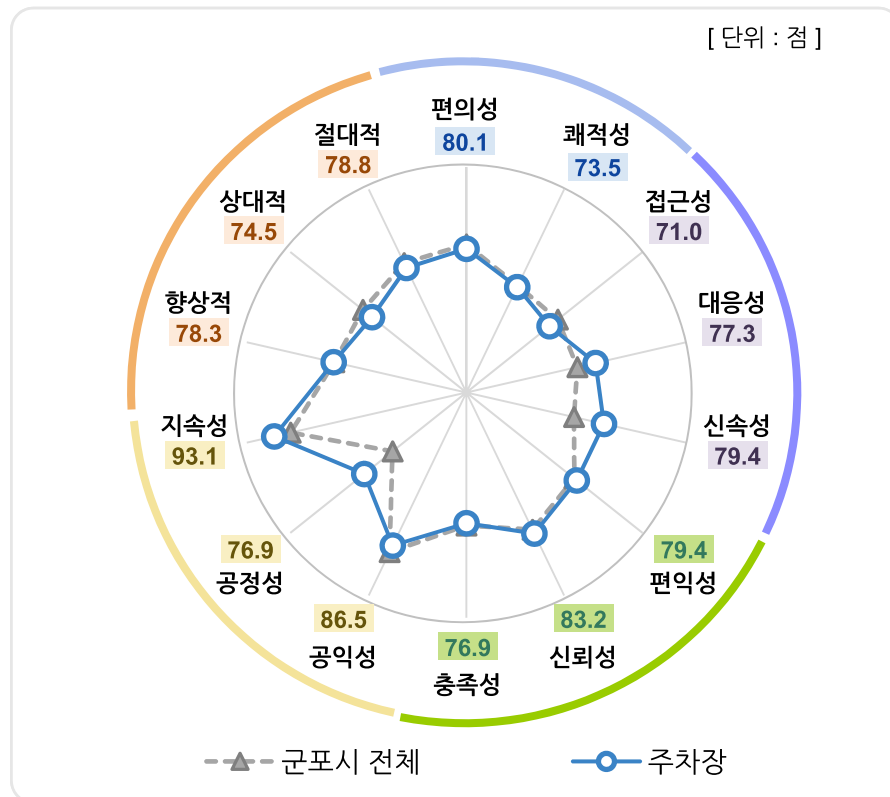
2. 주차장

2014년 지방공기업 경영평가

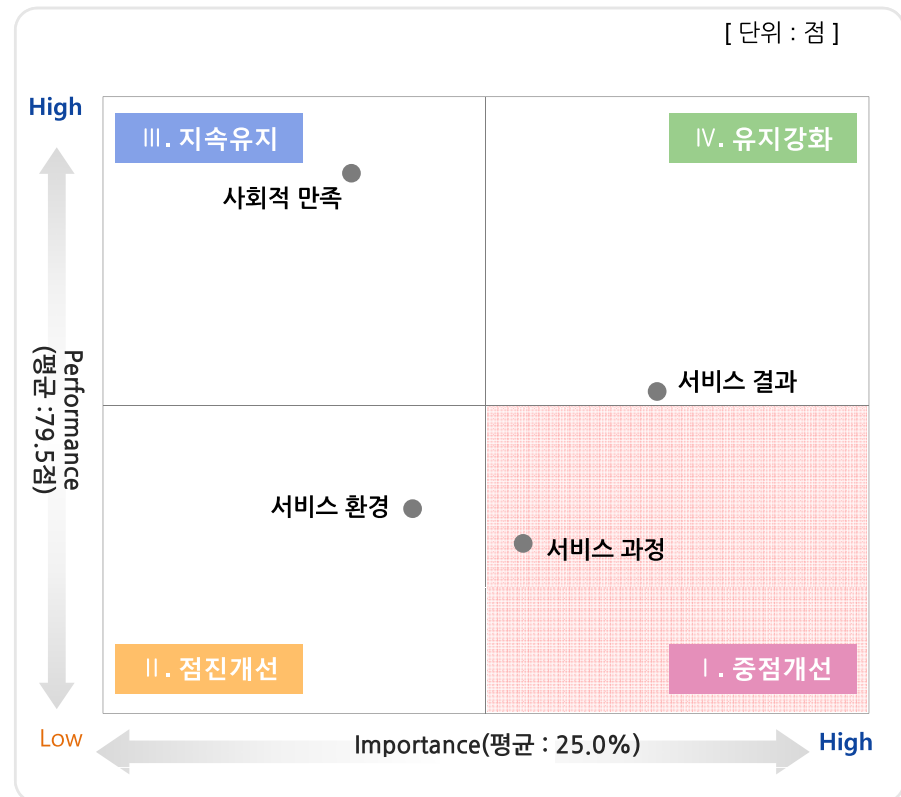
◆ 주차장

- ‘주차장’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘공정성’이 상대적으로 강한 반면, ‘상대적’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 과정’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



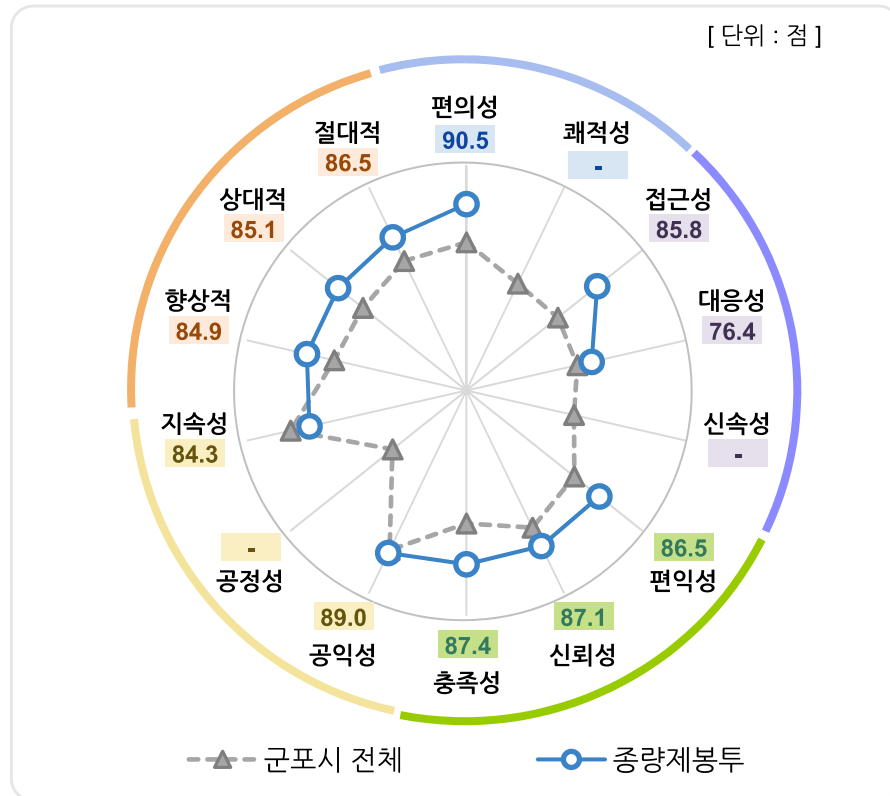
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



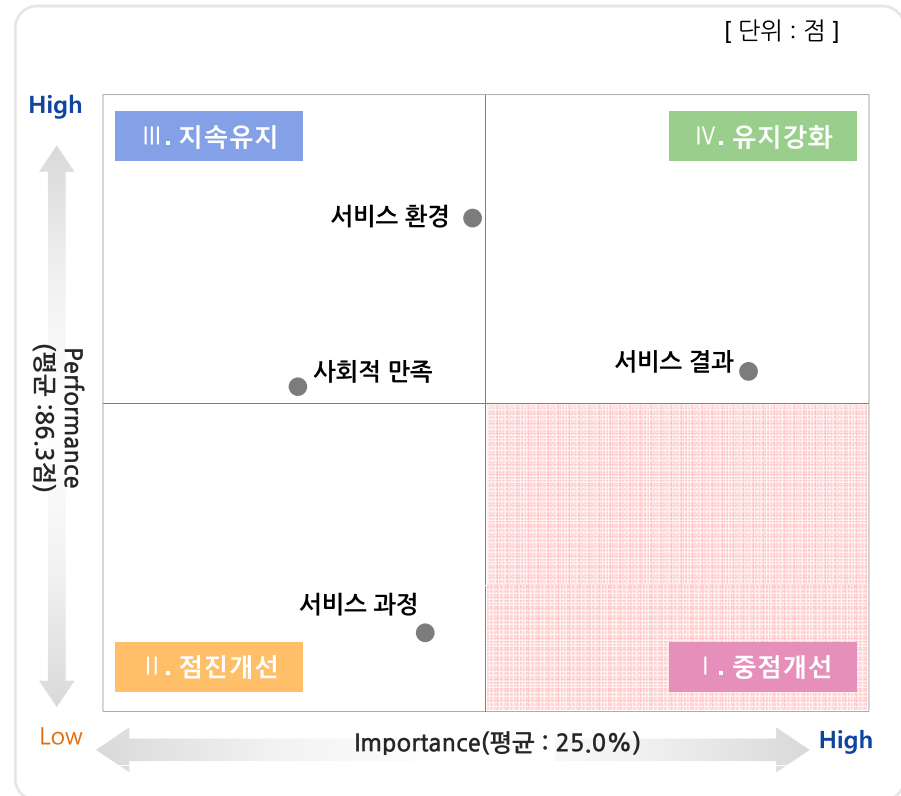
◆ 종량제봉투

- ‘종량제봉투’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘접근성’이 상대적으로 강한 반면, ‘지속성’이 상대적으로 약함

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



V. 조사결과 요약

전 체

- 경기도 군포시 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2012년 80.4점에서 2013년 84.1점으로 3.7점 상승했으며, 2014년에는 79.0점으로 2013년 대비 5.1점 하락함
- 종합만족도는 79.0점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점) 전체점수 보다 낮고, 지방공기업(72.9점) 전체 점수 보다 높게 나타남
- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도를 등급화 한 결과, 4등급인 '미흡한 수준'으로 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정' 과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 환경'과 '사회적 만족' 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

사업별

◆ 시민체육광장 사업

- '시민체육광장' 사업의 종합만족도는 72.4점으로 경기도 군포시 시설관리공단의 전체점수인 79.0점에 비해 6.6점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과'와 '서비스 과정' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '지속성'이 상대적으로 강한 반면, '접근성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 주차장 사업

- '주차장' 사업의 종합만족도는 79.1점으로 경기도 군포시 시설관리공단의 전체점수인 79.0점에 비해 0.1점 높게 나타남
- 차원별로는 '서비스 과정' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '공정성'이 상대적으로 강한 반면, '상대적'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 종량제봉투 사업

- '종량제봉투' 사업의 종합만족도는 85.7점으로 경기도 군포시 시설관리공단 전체점수인 79.0점에 비해 6.7점 높게 나타남
- 항목별 강약점을 살펴보면, '접근성'이 상대적으로 강한 반면, '지속성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

경기도 군포시 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.

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

감사합니다.