

2023 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기 군포도시공사



경기 군포도시공사 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서'로 제출합니다.

2023년 12월

지방공기업평가원 이사장

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

Contents



01·조사개요

02·조사결과 종합

03·조사결과

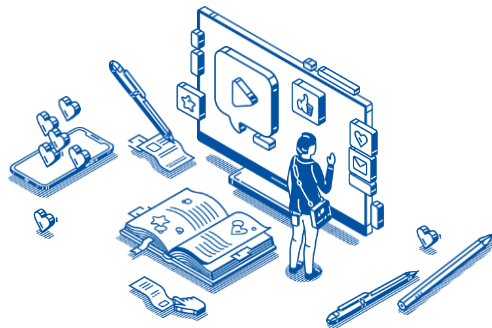
04·사업별 조사 결과

05·조사결과 요약

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 01

조사 개요



1. 조사 배경 및 목적
2. 조사 추진 경과
3. 조사 범위 및 절차
4. PSI 모델 구성 및 내용
5. PSI 평가척도 및 측정방법
6. 분석내용 및 활용 방안
7. 분석방법

- 지방공기업 고객만족도 조사는 지역 주민의 만족도 제고와 지방공기업의 대국민 서비스 만족도 향상을 위해 조사의 공정성 확보와 조사 결과의 환류 기능 강화를 기본 방향으로 추진됨

❶ 조사 배경 및 필요성



- 조사의 필요성**
- 지방공기업의 특성 및 고객 요구 변화를 감안할 때, **고객지향적 혁신 활동 전개**는 필수불가결함
 - 서비스 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 **정기적인 PSI 조사**가 이루어져야 함

❷ 법제도/경영적 시행 근거



❸ 지방공기업의 존립가치 공고화 및 대 국민 서비스 만족도 제고

상품 및 서비스 품질 경쟁력 향상
고객중심경영 실현
기관 이미지 쇄신

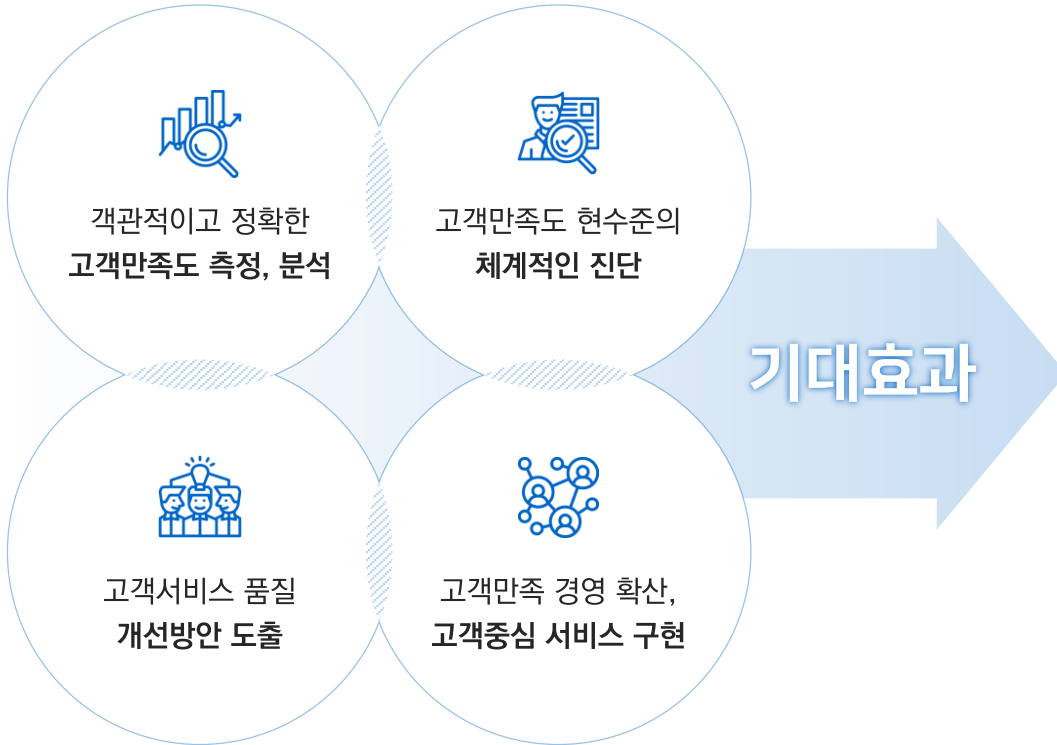


정기적이고 체계적인
고객만족도 조사의 측정/분석을 통해
서비스 수준 진단이 필요함



보다 나은 서비스 향유
불만사항 개선 요청
국민 삶의 질 향상

- ✔ 지방공기업 서비스 품질의 객관적 측정을 통해 고객의 만족/불만족 요인을 분석하고, 지방공기업의 고객중심 경영전략 수립을 지원함으로써 서비스 품질 수준 향상과 지역 주민 삶의 질 증진에 기여하고자 함



고객만족도에 대한 정확한 측정 및 진단

- 객관적/과학적 고객만족도 수준 파악
- 변화하는 다양한 고객의 요구 파악
- 조사결과의 지속적 관리 및 분석

신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업 존립가치 증명
- 고객 신뢰와 믿음을 통한 기관 발전 도모

지방공기업 서비스 품질 향상

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

고객만족도 측정/진단을 통한 대국민 만족도 제고와 서비스 품질 수준 향상 및 지역 주민 삶의 질 증진

2023. 04

- 2023년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정
- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(서면)

2023. 06

- PSI 모델 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출
- 2023년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

2023. 07 ~ 10

- 상수도사업(122개 기관), 하수도사업(104개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사)
- 도시철도사업(6개 기관) 고객만족도 조사 (1:1 개별 면접조사)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(97개 기관), 특정공사공단(15개 기관), 관광공사(7개 기관), 환경시설공단(17개 기관) 고객만족도 조사 (전화조사 및 1:1 개별 면접조사)

2023. 10

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

2023. 10 ~ 12

- 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 피드백 보고서 제출



☑ '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 조사설계 및 설문지 작성, 실시진행, 데이터 검증 및 입력, 전산처리, 분석테이블 작성, 종합보고서 작성 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



*CATI (Computer Assisted Telephone Interview) : 컴퓨터를 이용한 전화조사
 **TAPI (Tablet-PC Assisted Personal Interview) : 태블릿 PC를 이용한 면접조사

PSI (Public Satisfaction Index) 모델

평가대상 기관 의견 반영

지방공기업 CS 워크숍을 통해 지방공기업 담당자들의 의견을 수렴하여 평가모델 구성

+

지방공기업의 사업특성을 반영

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 평가원 고유의 PSI 모델 개발

+

전문성과 오랜 경험 보유

14년간의 경험을 바탕으로 조사 연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경

고객이 이용하는 시설의 환경에 대한 만족도 평가

편의성 쾌적성 안전성

- 이용환경의 편리성, 시설의 편리성 등에 대한 평가
- 시설환경의 쾌적성, 청결성 등에 대한 평가
- 시설의 안전성, 안전설비 등에 대한 평가

서비스 과정

서비스를 이용하는 과정에 대한 만족도 평가

접근성 대응성 신속성

- 안내의 적절성, 고객에 대한 배려 등에 대한 평가
- 고객요구에 대한 관심, 친절성 등에 대한 평가
- 이의나 민원에 대한 신속한 처리 등에 대한 평가

서비스 결과

제공된 서비스 결과에 대한 만족도 평가

편의성 신뢰성 충족성

- 서비스를 통한 이익 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 신뢰성 등에 대한 평가
- 서비스를 통한 요구 충족 여부 등에 대한 평가

사회적 만족

서비스 제공에 따른 사회적 만족도 평가

공익성 공정성 지속성

- 서비스를 통한 공익 실현 및 기여도 등에 대한 평가
- 공정한 서비스 제공 여부 등에 대한 평가
- 서비스에 대한 지속적 확대 제공 등에 대한 평가

전반적 만족

제공된 서비스에 대한 전반적 만족도 평가

항상적 상대적 절대적

- 서비스에 대한 항상적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 상대적 만족 수준 평가
- 서비스에 대한 절대적 만족 수준 평가

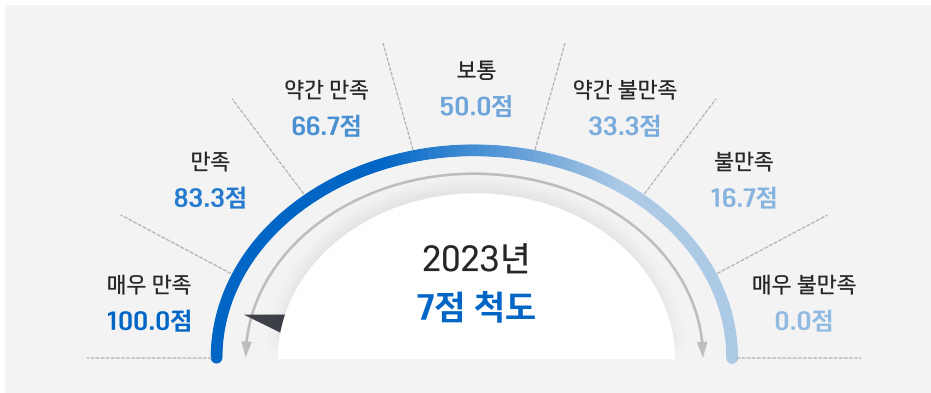
평가척도 및 점수 환산 방법

PSI 모델 평가 척도

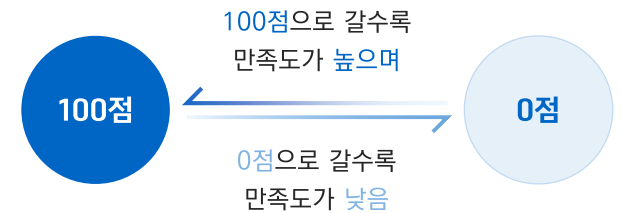


구 분	7점 척도 (점)	100점 환산 (점)	환산법
매우 만족	7	100.0	$(7-1) / 6 \times 100$
만족	6	83.3	$(6-1) / 6 \times 100$
약간 만족	5	66.7	$(5-1) / 6 \times 100$
보통	4	50.0	$(4-1) / 6 \times 100$
약간 불만족	3	33.3	$(3-1) / 6 \times 100$
불만족	2	16.7	$(2-1) / 6 \times 100$
매우 불만족	1	0.0	$(1-1) / 6 \times 100$

만족도 해석



100점 만점으로 환산한
만족도 지수는 50점을 기준으로



다차원 체감 만족도 사용

PSI

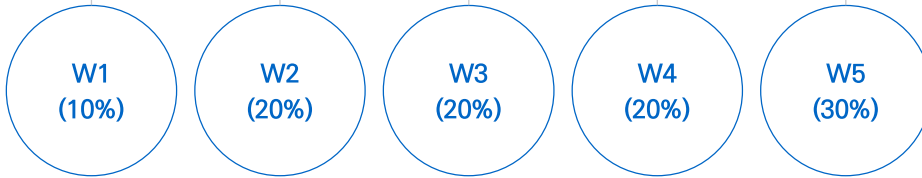
$$W1 (D1 = \sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + W2 (D2 = \sum \text{서비스 과정 만족도} / N) +$$

$$W3 (D3 = \sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + W4 (D4 = \sum \text{사회적 만족도} / N) + W5 (D5 = \sum \text{전반적 만족도} / N)$$

차원
Dimension



가중치
Weight



구성요소를 지수들의 산술 평균

- ✔ 서비스 환경(예)

구성요소 1	▶	편의성 C1
구성요소 2	▶	쾌적성 C2
구성요소 3	▶	안전성 C3

- ✔ 서비스 환경(D1)

$$D = \frac{C_1 + C_2 + C_3}{3}$$

PSI 측정의 고려사항

지표산정 시 5개 차원
동일한 가중치 적용

15개 구성 요소들(편의성, 쾌적성 등)을 5가지 차원으로 구성하여 각 차원별로 가중치를 할당하고, 모든 지방공기업의 PSI 산출시 적용하여 기관별/사업별 가중치 부여에 대한 공정성/형평성 제고

다차원 전반적 만족도를 이용한
전반적이고 종합적인 분석

기존의 전반적 만족도 측정이 단일 차원(전반적 만족도 1문항)으로 구성되어 대표성(설명력)이 낮게 나타나, 전반적 만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원(향상적, 상대적, 절대적)으로 분산시킴으로써 전반적이고 종합적인 분석이 가능



분석 내용

종합 만족도

종합 분석

- 유형별/기관별 종합만족도 산출
- 유형별/기관별 종합만족도 비교 분석
- 응답자 특성별 종합만족도 비교 분석

차원별 만족도

차원별 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적/전반적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석

세부 차원별 만족도

사업별 강·약점 분석

- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강·약점 파악
- 사업별 항목에 대한 강·약점 파악

VOC

VOC 분석

- 고객의 만족 및 불만족 파악
 - 개선요구사항 파악
- 키워드(WordCloud) 분석



결과 활용 방안

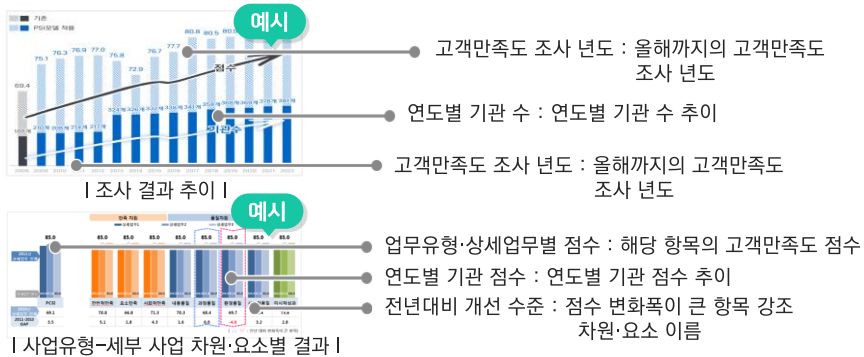
세부 고객 유형에 따른 니즈 및 특성
파악을 통해 고객 유형별 개선 전략 도출

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적으로 종합만족도 점수를
산출하여 만족/불만족 요인 파악

Box-Plot 분석으로 세부 항목들에 대한 현 수준 진단
IPA분석으로 사업의 강·약점 파악 유지/강화/개선
전략 수립

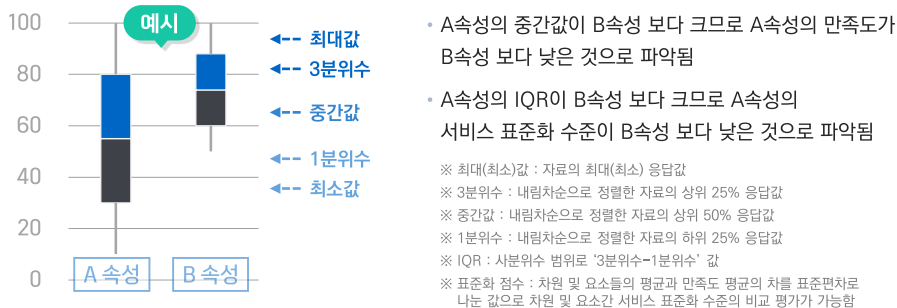
기본 분석

- 지방공기업 연도별 점수 추이 분석
- 각 기관 사업별 및 세부 사업별 결과를 분석하여 전체 기관 사업별 비교 분석이 가능하며, 각 차원 및 요소별 결과 비교가 가능함



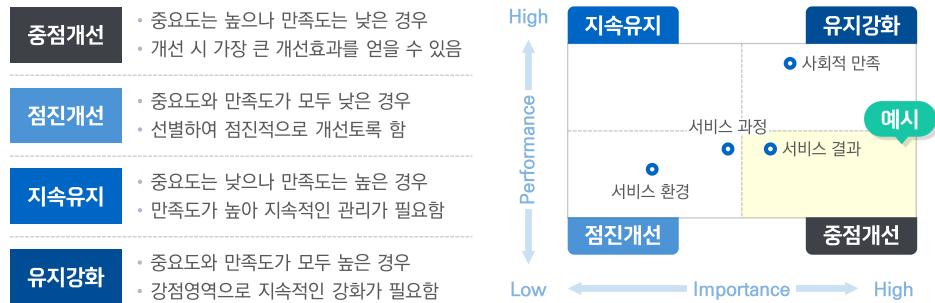
Box-Plot 분석

- 차원 및 요소별 자료 분포를 시각적으로 확인할 수 있게 해주는 분석
- 최대/최소값, 중간값, 산포정도 비교를 통해 차원/요소의 분포형태와 데이터의 극단값 등을 쉽게 파악할 수 있음



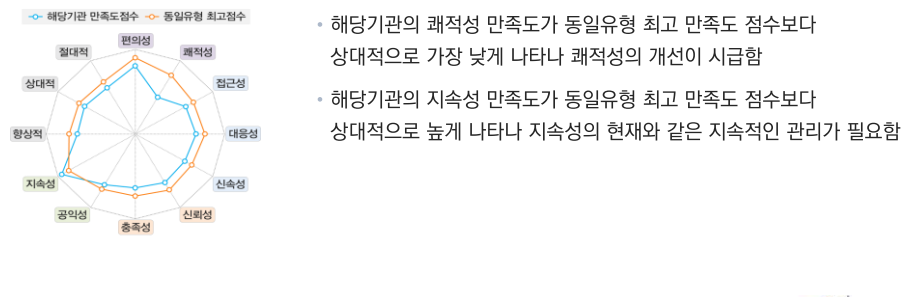
중요도-만족도 분석 (Importance-Performance Analysis, IPA)

- 차원 및 항목별 중요도와 만족도를 비교하여 우선순위를 파악하는 분석
- 기존의 차원별 IPA 분석에 더불어 항목별 심층 IPA 분석을 실시하여 집중개선이 필요한 구체적 항목의 파악이 가능함



벤치마킹 분석

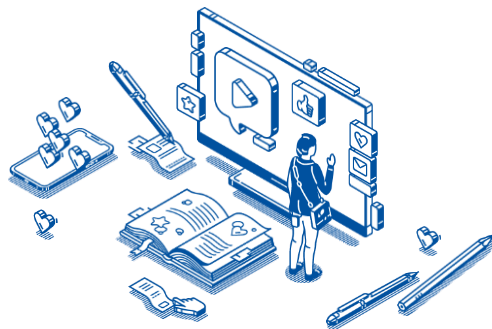
- 최우수 기관과의 비교를 통해 해당 기관의 성과를 검토하는 분석
- 만족도가 가장 높은 동일 유형의 기관과 속성별 만족도를 비교하여 해당 기관의 상대적 만족 수준 및 개선 속성 파악이 가능함



2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 02

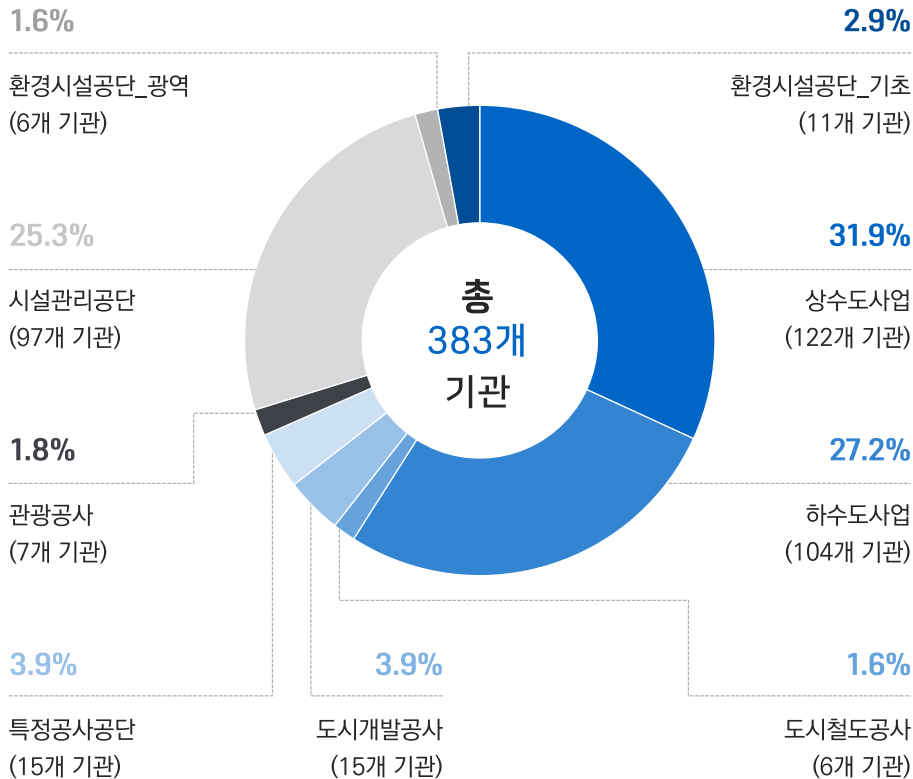
조사 결과 종합



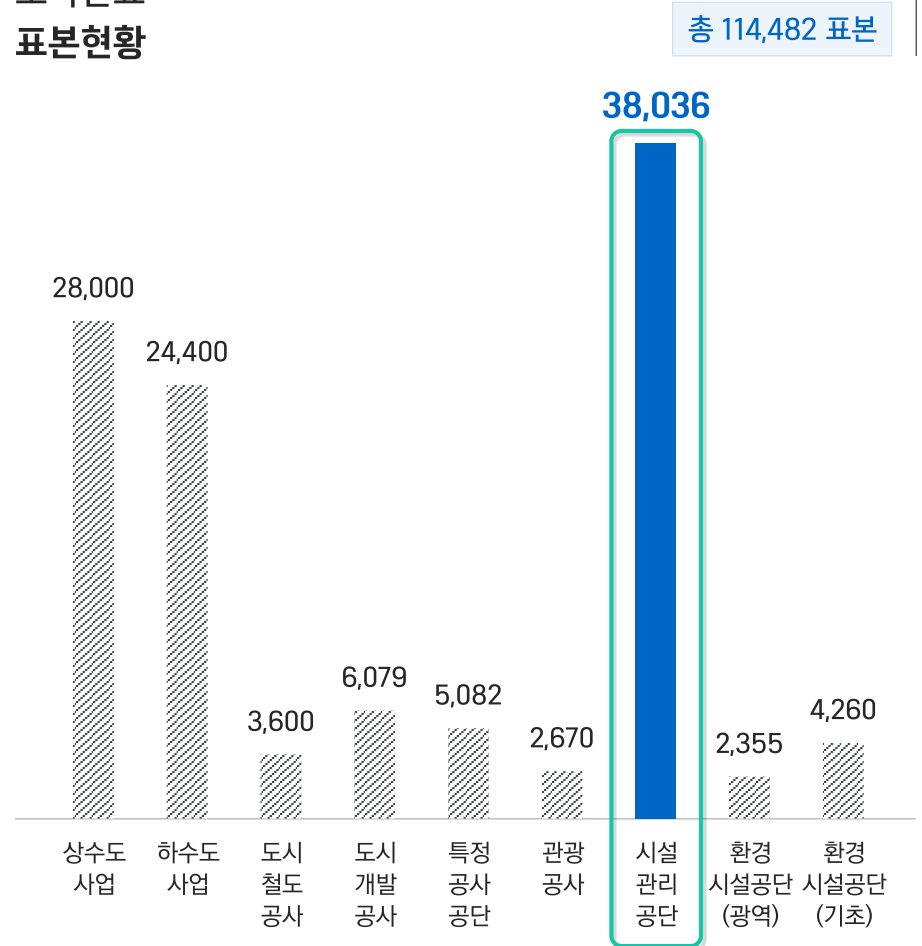
1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

2023년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 383개 기관이며, 조사 표본수는 총 114,482 표본임

조사대상 기관현황



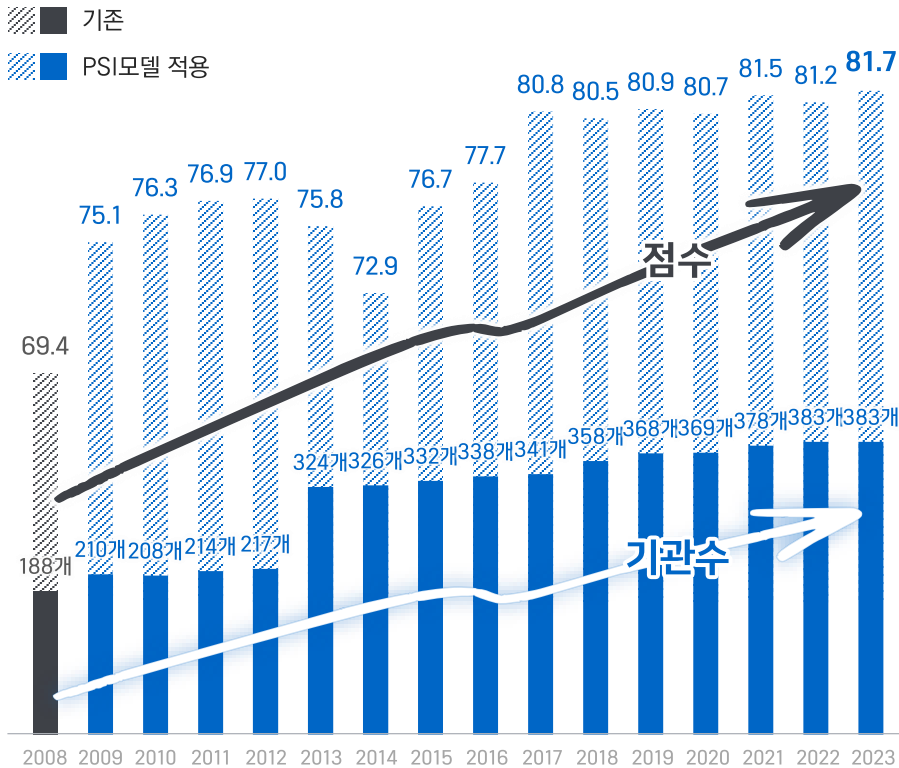
조사완료 표본현황



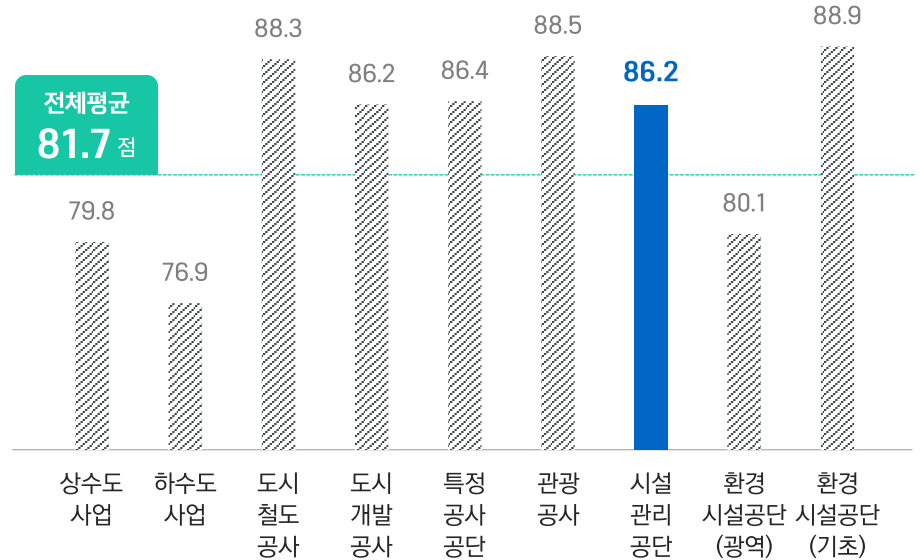
- 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승하였으며 이후 소폭 상승과 하락을 반복함
- 2023년 지방공기업 고객만족도는 81.7점으로 전년대비 0.5점 상승함

전체 고객만족도 (PSI)

단위 : 100점 만점



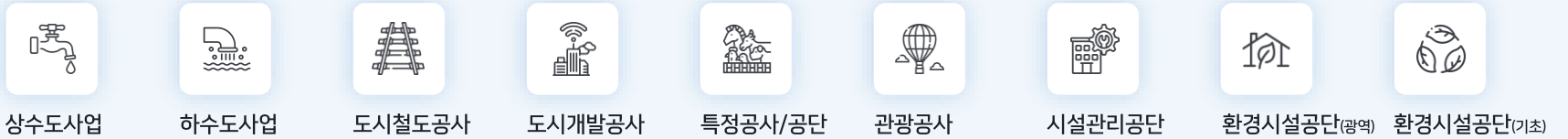
유형별 고객만족도 (PSI)



구분	PSI	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	81.7점	92.7점	63.5점	29.2점
시설관리공단 전체	86.2점	92.7점	77.2점	15.5점

03 전체 사업별 만족도

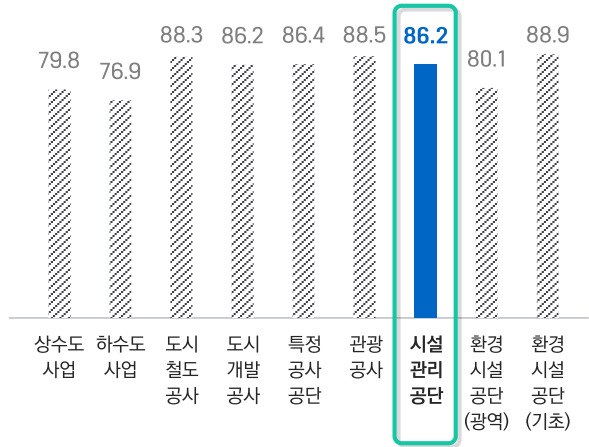
☑ 전체 기관 중 환경시설공단(기초)의 사회적 만족도 점수가 90.5점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 72.4점으로 가장 낮게 나타남



	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도 ▶	79.8	76.9	88.3	86.2	86.4	88.5	86.2	80.1	88.9
서비스 환경 ▶	82.1	78.5	88.2	85.7	86.8	88.1	85.9	79.3	89.1
서비스 과정 ▶	80.9	72.4 <small>min</small>	88.1	86.0	86.5	88.4	85.6	78.7	88.7
서비스 결과 ▶	80.0	80.4	88.6	86.7	86.9	89.2	86.2	81.8	88.3
사회적 만족 ▶	80.2	79.8	88.7	88.0	87.4	89.6	88.0	84.1	90.5 <small>max</small>
전반적 만족 ▶	77.8	75.1	88.1	85.0	85.1	87.5	85.5	77.6	88.5

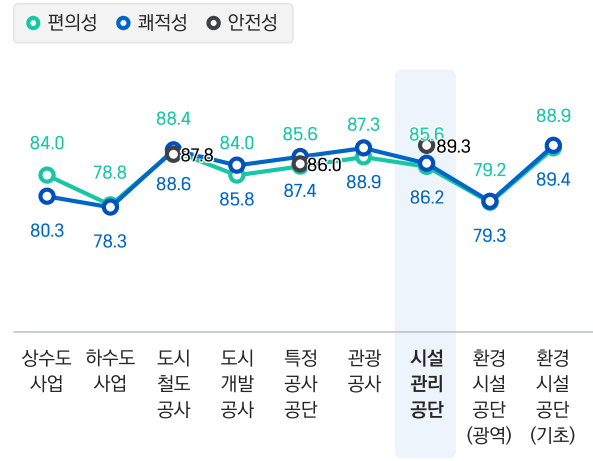
☑ 종합 만족도

단위 : 점



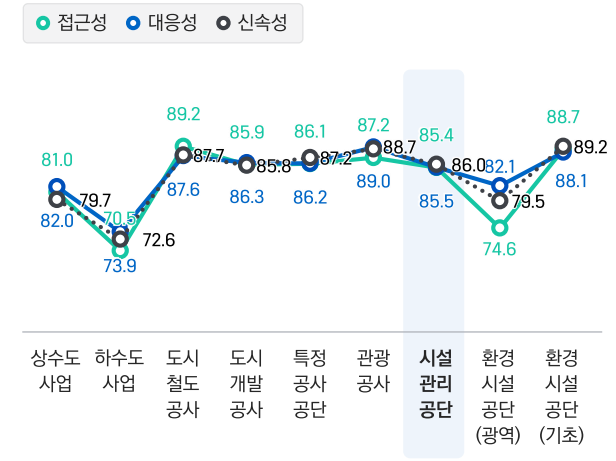
☑ 서비스 환경

단위 : 점



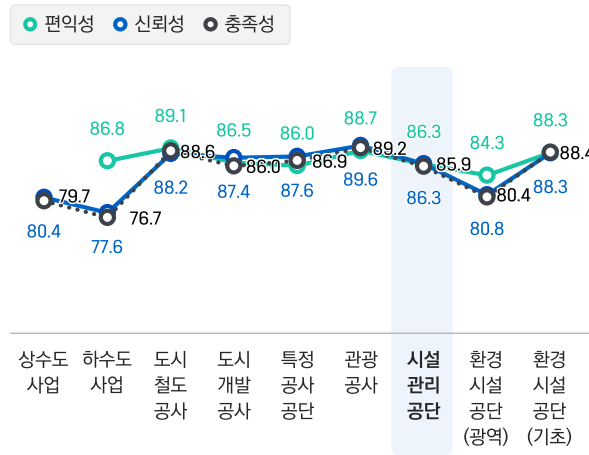
☑ 서비스 과정

단위 : 점



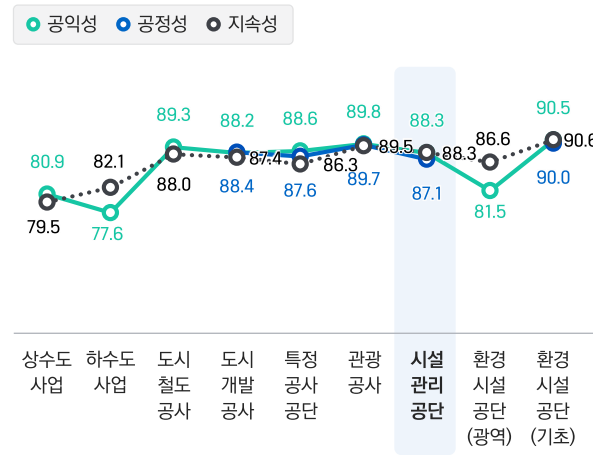
☑ 서비스 결과

단위 : 점



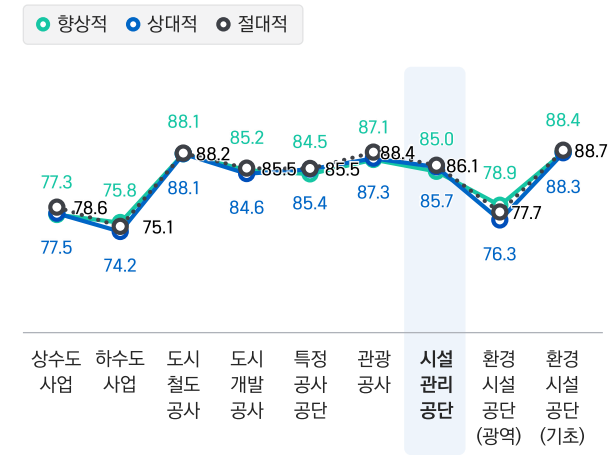
☑ 사회적 만족

단위 : 점



☑ 전반적 만족

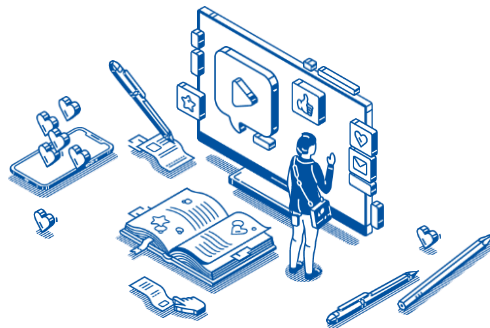
단위 : 점



2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 03

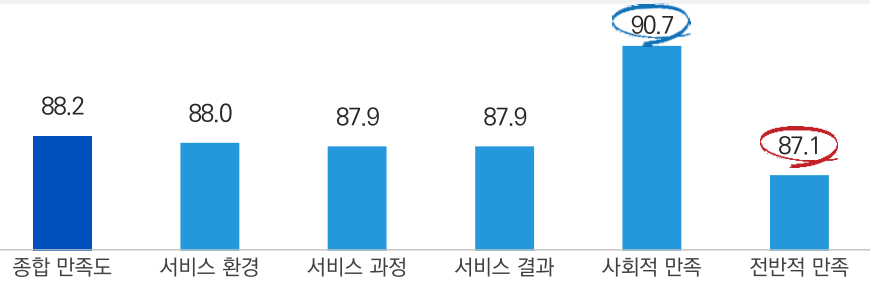
조사 결과



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

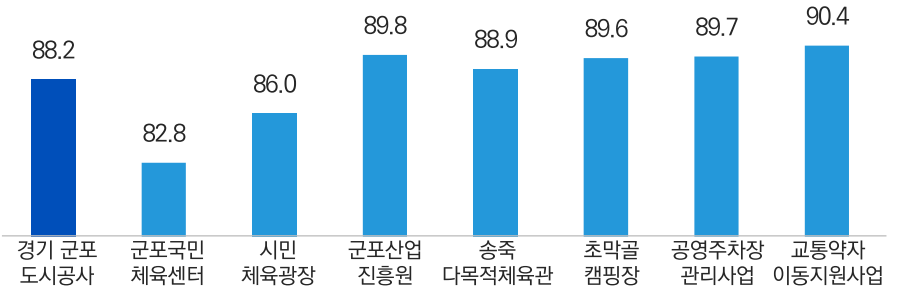
01 경기 군포도시공사의 종합만족도는 88.2점

▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.7점
▼ 최저득점 차원 : 전반적 만족 87.1점



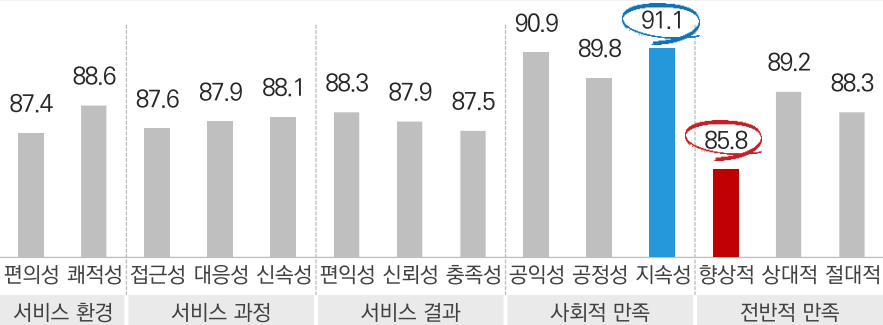
02 교통약자이동지원사업의 만족도가 가장 높음

▲ 최고득점 사업 : 교통약자이동지원사업 90.4점
▼ 최저득점 사업 : 군포국민체육센터 82.8점



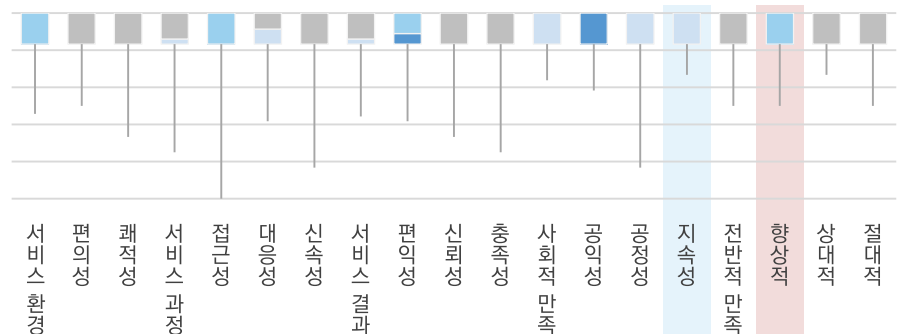
03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
▼ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 전반적 만족 차원의 향상적 서비스 품질개선이 필요

▲ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.26 점
▼ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 향상적 -0.20 점





조사 대상

경기 군포도시공사의
서비스 이용고객



모집단

평가대상별
고객 정의



표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
군포국민체육센터	면접조사	70
시민체육광장	면접조사	70
군포산업진흥원	면접조사	50
송죽다목적체육관	면접조사	30
초막골캠핑장	면접조사	50
공영주차장관리사업	면접조사	60
교통약자이동지원사업	면접조사	70

총 400표본

조사 기간

2023년 7월 17일 ~ 10월 19일
(매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)

자료 수집 방법

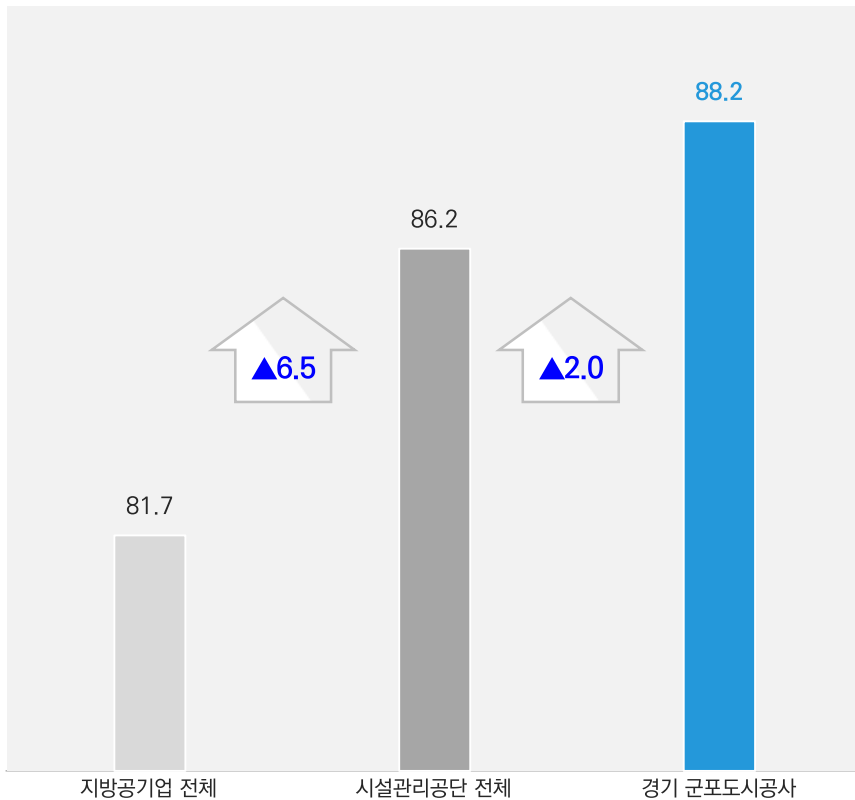
TAPI System을 이용한 면접조사



☑ 전체 만족도 비교

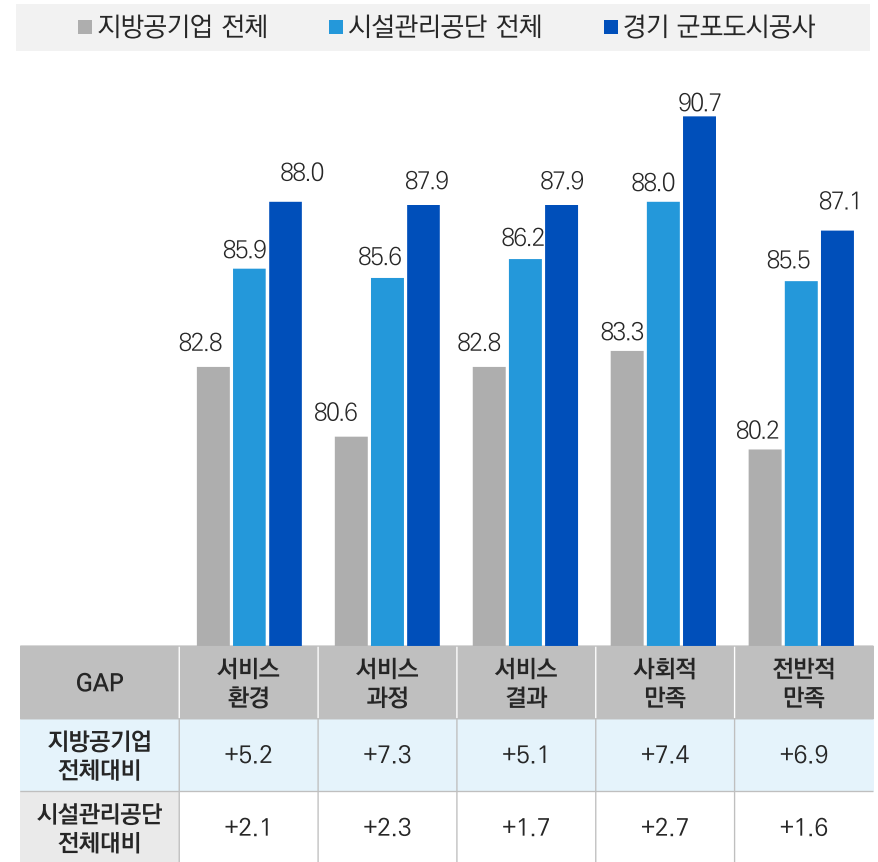
- 경기 군포도시공사의 종합 만족도는 88.2점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 6.5점 높게 나타남

2023년 PSI 조사결과



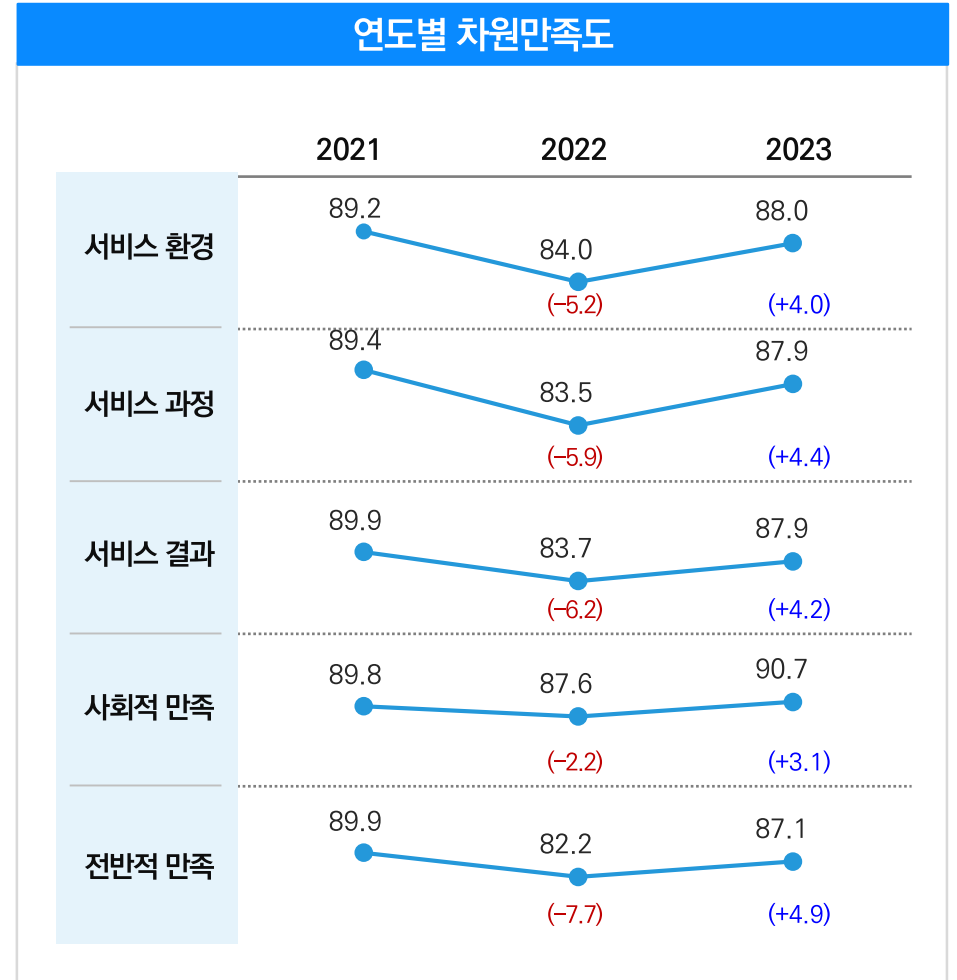
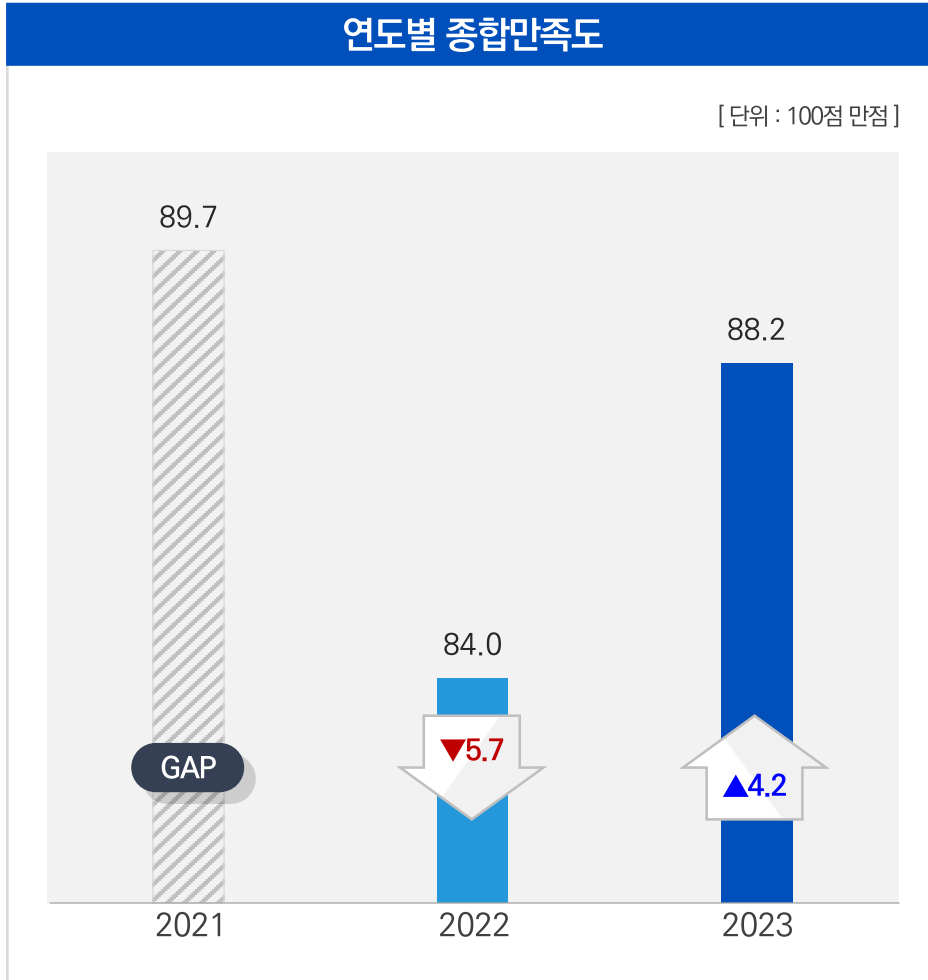
※ 지방공기업 전체 : 383개 기관, 시설관리공단 전체 : 97개 기관

차원별 만족도 결과



연도별 종합만족도

- 경기 군포도시공사 연도별 종합 만족도는 2021년 89.7점에서 2022년 84.0점으로 5.7점 하락했으며, 2022년 84.0점에서 2023년 88.2점으로 4.2점 상승함



☑ 사업별 만족도

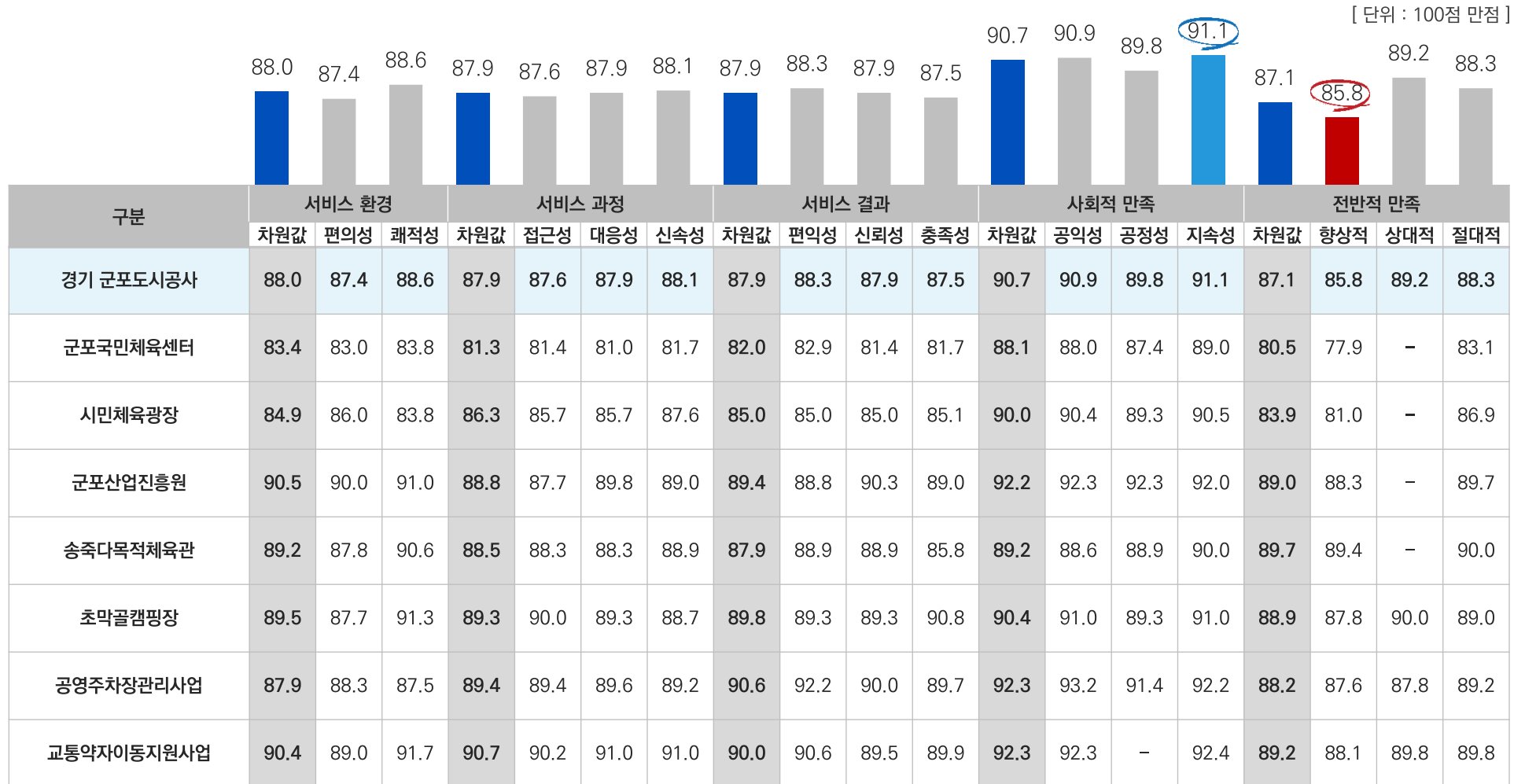
- 교통약자이동지원사업의 만족도가 90.4점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기 군포도시공사	(400)	88.2	88.0	87.9	87.9	90.7	87.1	
사업구분	군포국민체육센터	(70)	82.8	83.4	81.3	82.0	88.1	80.5
	시민체육광장	(70)	86.0	84.9	86.3	85.0	90.0	83.9
	군포산업진흥원	(50)	89.8	90.5	88.8	89.4	92.2	89.0
	송죽다목적체육관	(30)	88.9	89.2	88.5	87.9	89.2	89.7
	초막골캠핑장	(50)	89.6	89.5	89.3	89.8	90.4	88.9
	공영주차장관리사업	(60)	89.7	87.9	89.4	90.6	92.3	88.2
	교통약자이동지원사업	(70)	90.4	90.4	90.7	90.0	92.3	89.2

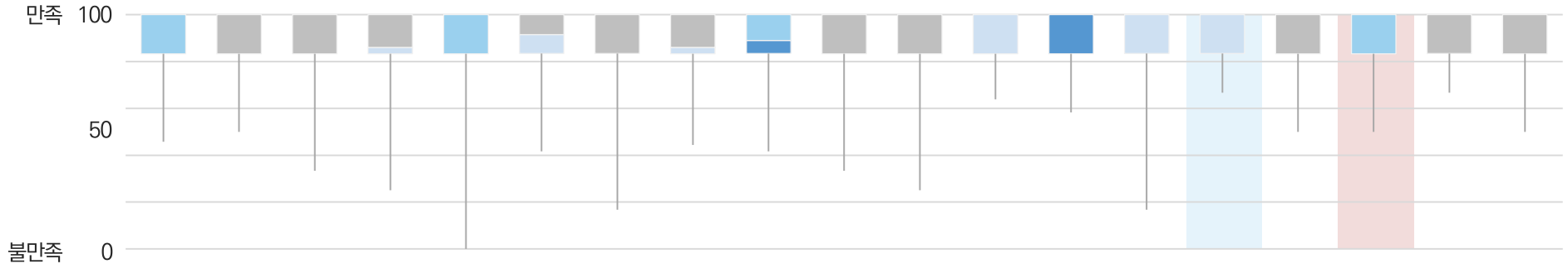
☑ 차원 및 요소별 만족도

- 경기 군포도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 91.1점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 85.8점으로 가장 낮게 평가됨



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.26 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.20 점으로 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	88.0	87.4	88.6	87.9	87.6	87.9	88.1	87.9	88.3	87.9	87.5	90.7	90.9	89.8	91.1	87.1	85.8	89.2	88.3
표준편차	11.0	11.8	12.0	11.6	12.5	11.9	12.8	11.3	11.4	12.2	12.6	11.0	11.2	12.3	10.8	10.7	11.9	10.4	11.1
3분위수	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	83.3	83.3	83.3	86.1	83.3	91.4	83.3	86.1	88.9	83.3	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3	83.3	83.3	83.3
1분위수	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
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.02	-0.07	0.03	-0.03	-0.05	-0.03	-0.01	-0.03	0.01	-0.03	-0.06	0.22	0.24	0.13	0.26	-0.10	-0.20	0.09	0.00

※ 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 : 차원 및 요소들의 평균과 만족도 평균의 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

차원 및 요소별 강·약점 ①

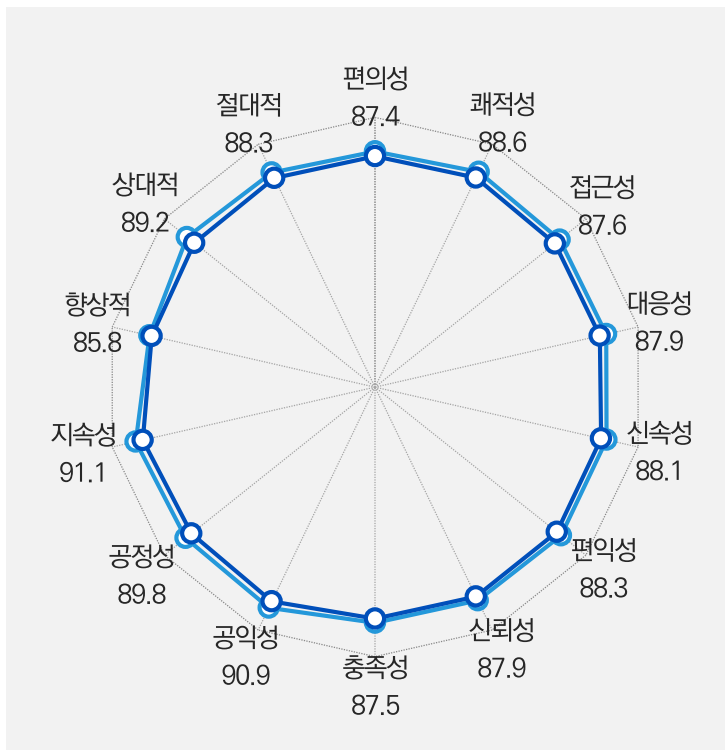
—○— 경기 군포도시공사

—○— 시설관리공단 전체

■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**



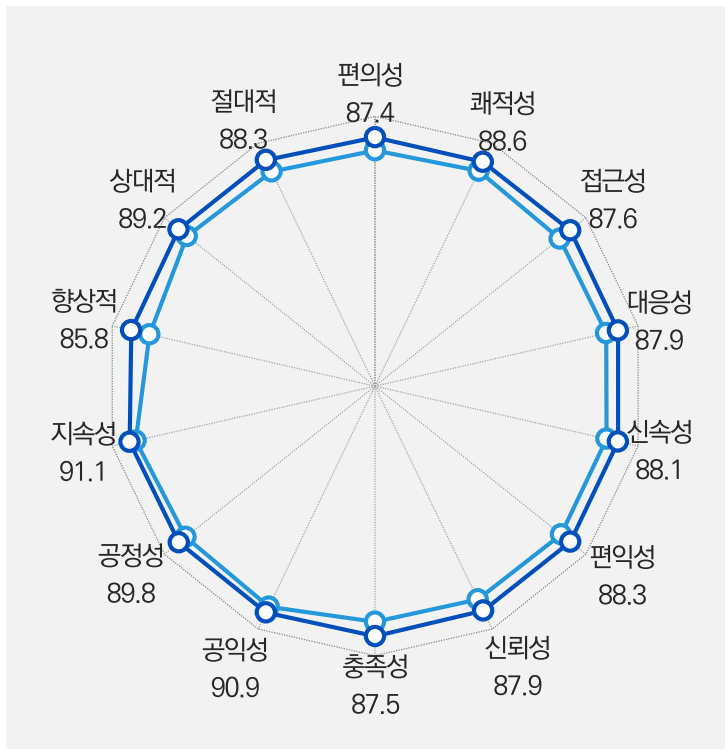
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 경기 군포도시공사 ○ 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

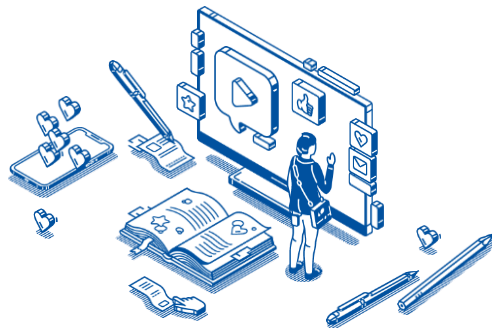
*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

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

2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 04

사업별 조사 결과



1. 군포국민체육센터
2. 시민체육광장
3. 군포산업진흥원
4. 송죽다목적체육관
5. 초막골캠핑장
6. 공영주차장관리사업
7. 교통약자이동지원사업



01

군포국민체육센터

01 조사 결과 요약

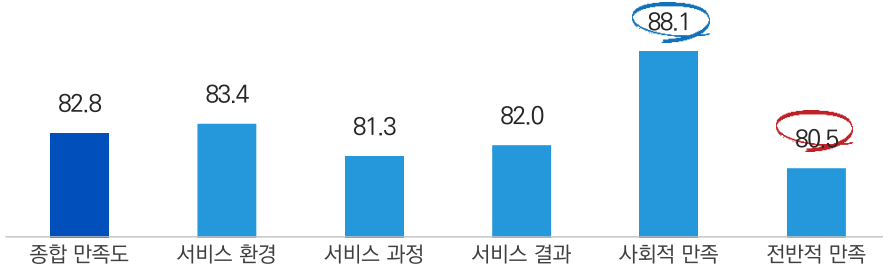
02 조사내용

03 조사 결과

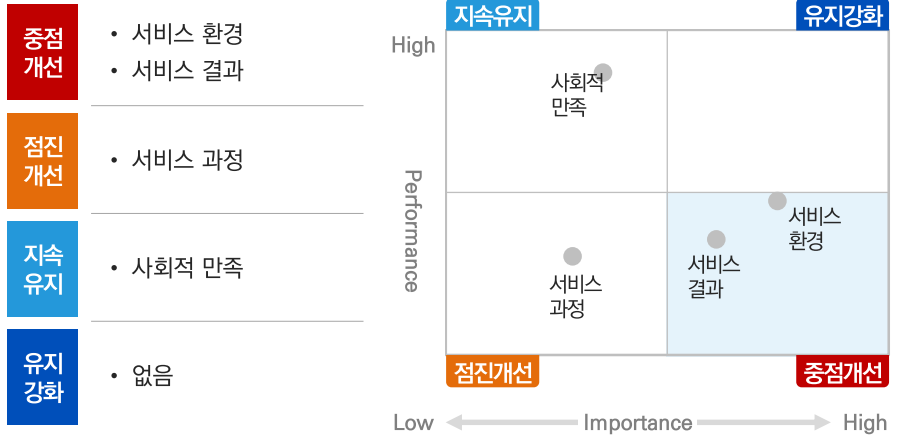
04 결과 분석

01 군포국민체육센터의 종합만족도는 82.8점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.1점
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 80.5점

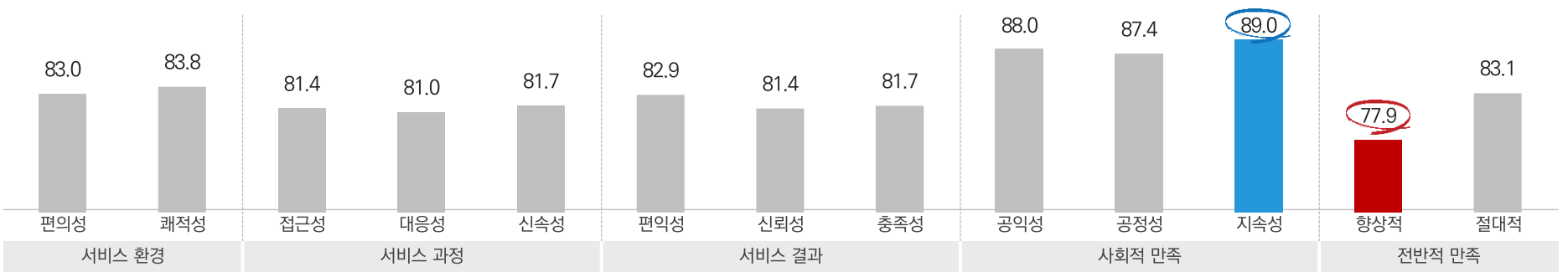


02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

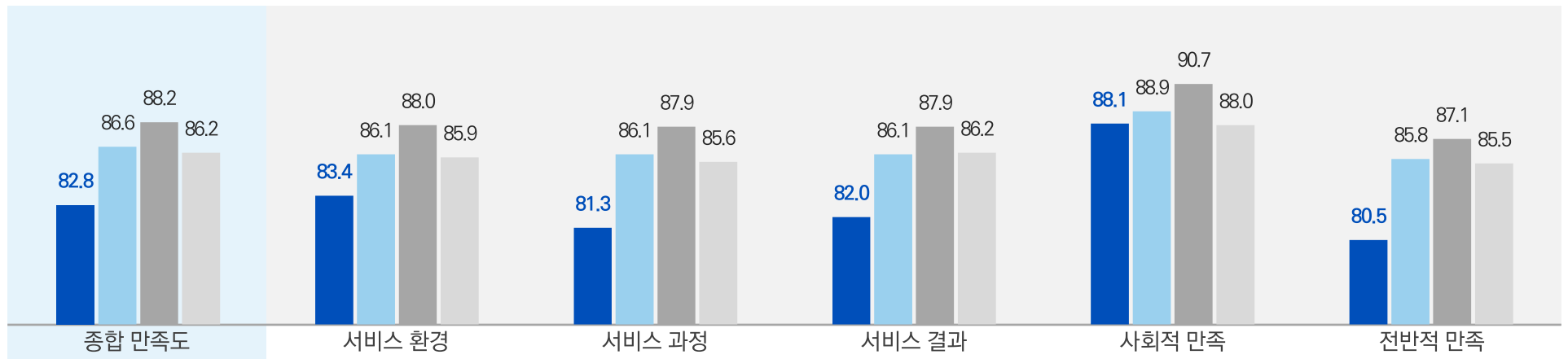
- 군포국민체육센터의 종합만족도는 82.8점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.8점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 낮게 나타남

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
군포국민체육센터	82.8	-	83.4	-	81.3	-	82.0	-	88.1	-	80.5	-
해당사업 전체	86.6	▼3.8	86.1	▼2.7	86.1	▼4.8	86.1	▼4.1	88.9	▼0.8	85.8	▼5.3
경기 군포도시공사 전체	88.2	▼5.4	88.0	▼4.6	87.9	▼6.6	87.9	▼5.9	90.7	▼2.6	87.1	▼6.6
시설관리공단 전체	86.2	▼3.4	85.9	▼2.5	85.6	▼4.3	86.2	▼4.2	88.0	▲0.1	85.5	▼5.0

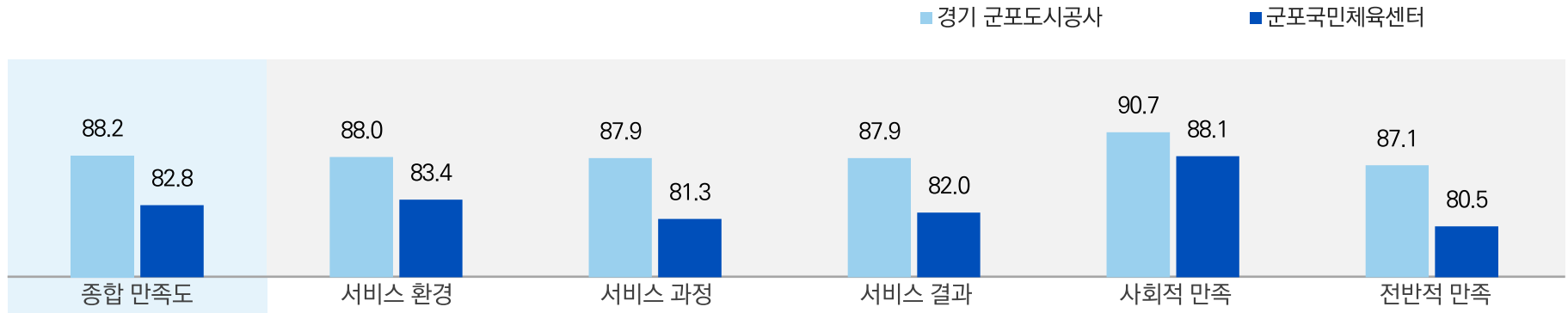
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

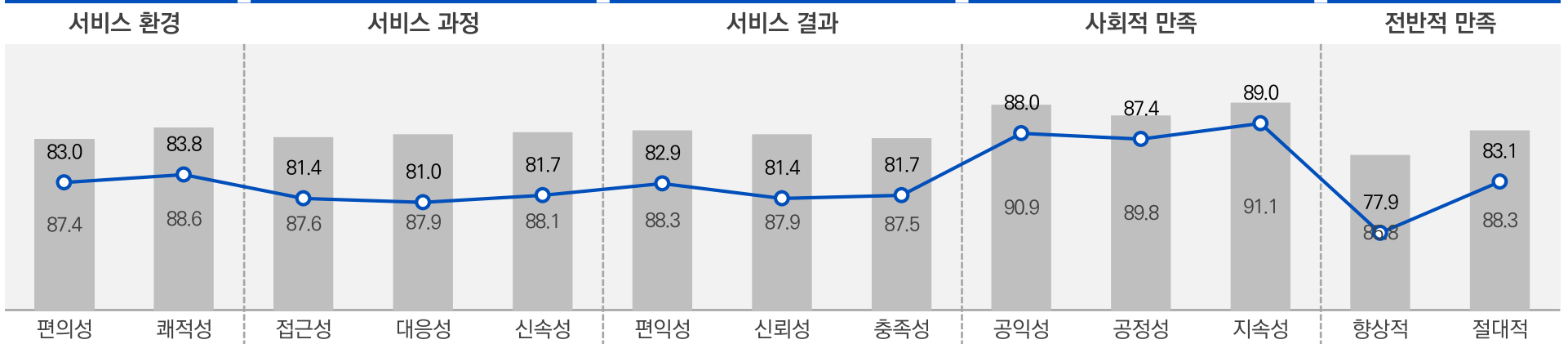
■ 군포국민체육센터 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



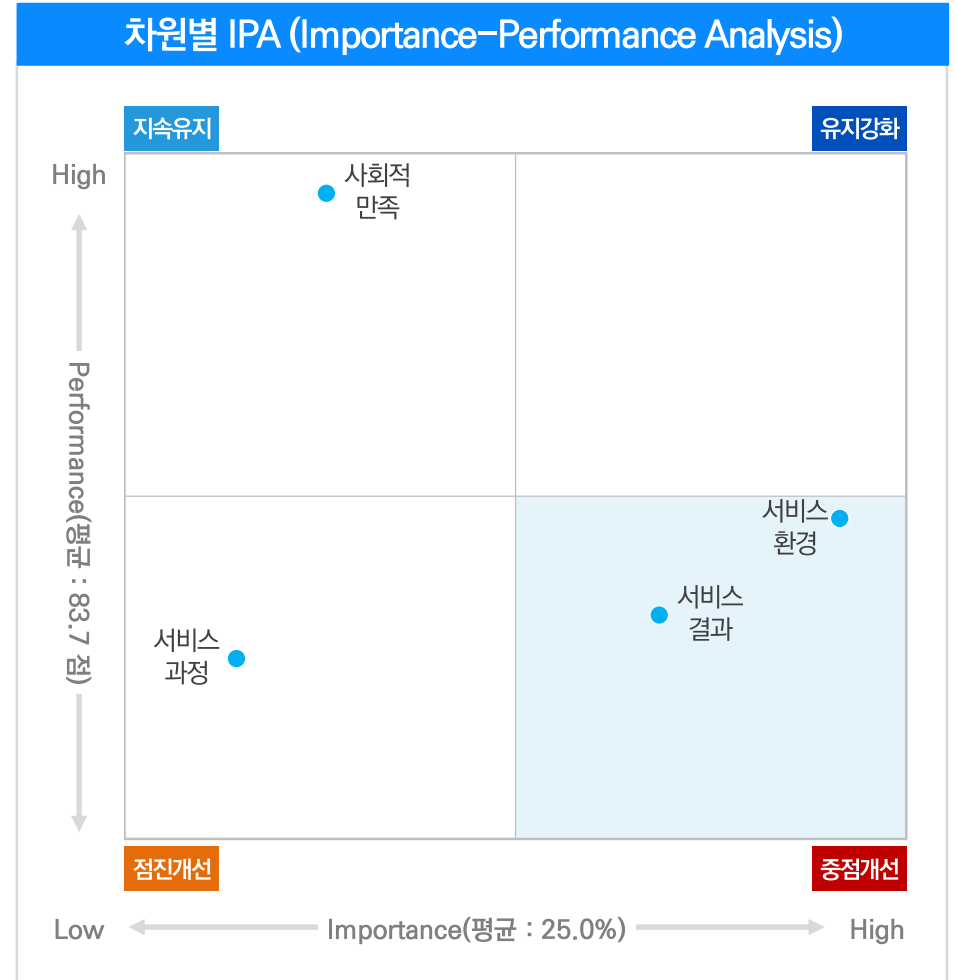
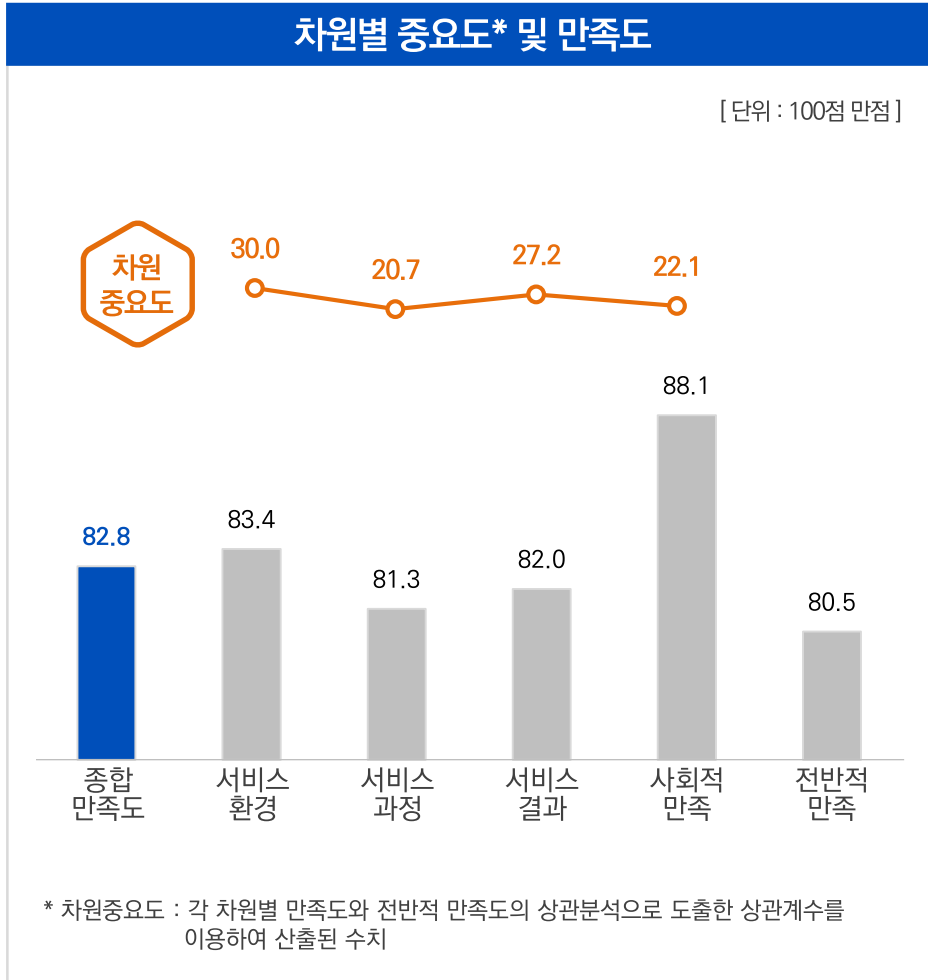
■ 경기 군포도시공사 ● 군포국민체육센터



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 충족성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

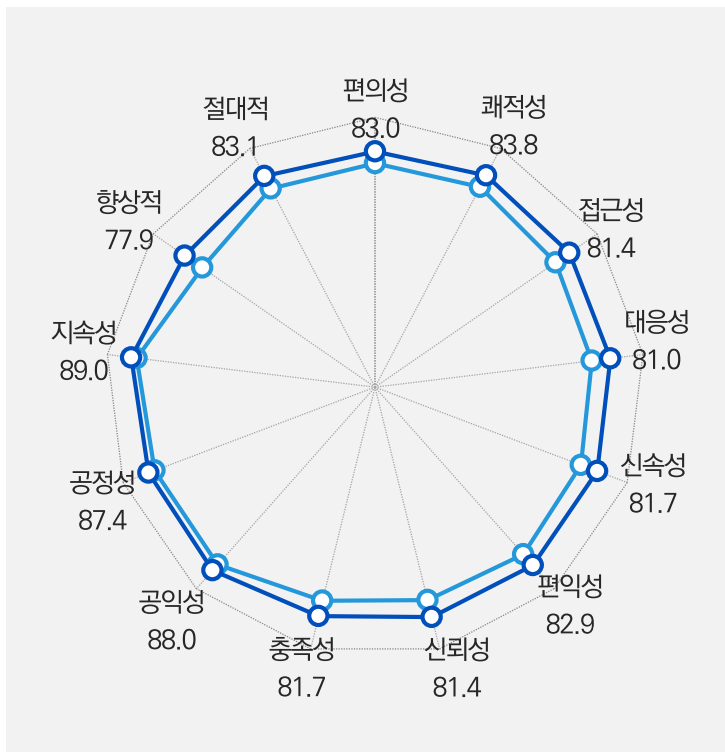


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	80.2	4.4
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	85.7	8.3
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.8	8.9
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	81.4	3.4
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	78.1	4.6
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	83.8	3.4
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	81.7	7.6
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	80.5	9.7
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.2	7.5
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	81.4	4.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	81.4	7.3
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	81.9	4.1
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	87.6	7.2
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	88.3	7.2
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	87.4	5.8
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	89.0	5.6

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_군포국민체육센터 ○ 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

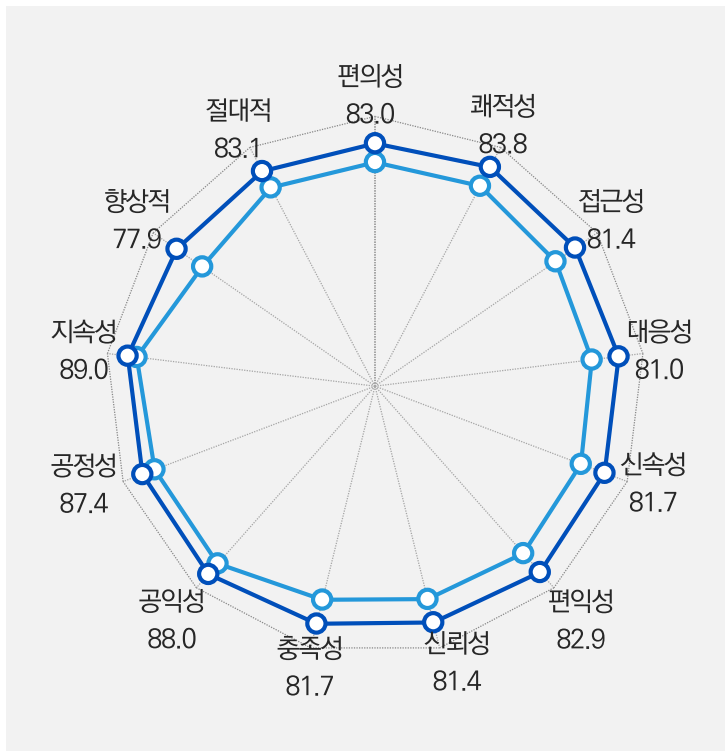
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_군포국민체육센터
- 경기 군포도시공사 최고점수



- 우선개선*
- 보통
- 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 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 주요 VOC

[사례수=66]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	17.1
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	17.1
만족함/좋음/불만,불편없음	14.6
시설이 좋음/잘 관리함	13.4
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	11.0
시설 이용이 편리함	9.8
강사/직원들이 친절함	6.1
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	2.4
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	2.4
서비스가 좋음/다양함	1.2
안전시설/교육이 잘 되어 있음/안전함	1.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	1.2
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	1.2
주변환경이 좋음/쾌적함	1.2

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

[사례수=3]

불만족 요인	비중(%)
시설의 이용이 불편함	33.3
직원/강사들이 불친절함	33.3
프로그램, 물품의 수준/다양성이 부족함	33.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =43]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	25.9
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	22.2
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	13.0
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	7.4
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	5.6
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	3.7
시설 접근을 위한 교통편 개선이 필요함	3.7
접수/예약 방식의 개선 필요함	3.7
정상 운영 필요	3.7
강사/직원 친절도 개선 필요함	1.9
민원/업무 처리를 정확하게 해야 함	1.9
시설 청결도 개선이 필요함	1.9
잘하고 있음/현상태 유지 바람	1.9
장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함	1.9





02

시민체육광장

01 조사 결과 요약

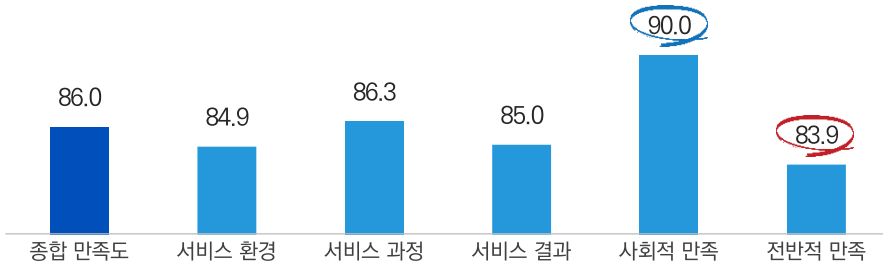
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

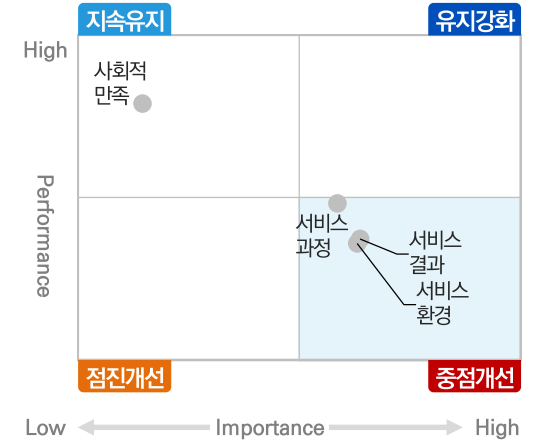
01 시민체육광장의 종합만족도는 86.0점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.0점
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 83.9점



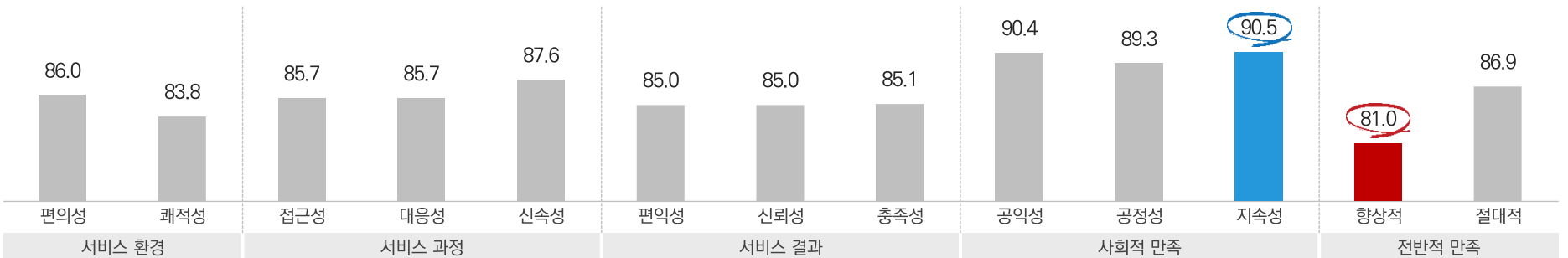
02 중점개선 차원 : 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과

- | | |
|-------|--|
| 중점 개선 | <ul style="list-style-type: none"> 서비스 환경 서비스 과정 서비스 결과 |
| 점진 개선 | <ul style="list-style-type: none"> 없음 |
| 지속 유지 | <ul style="list-style-type: none"> 사회적 만족 |
| 유지 강화 | <ul style="list-style-type: none"> 없음 |



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

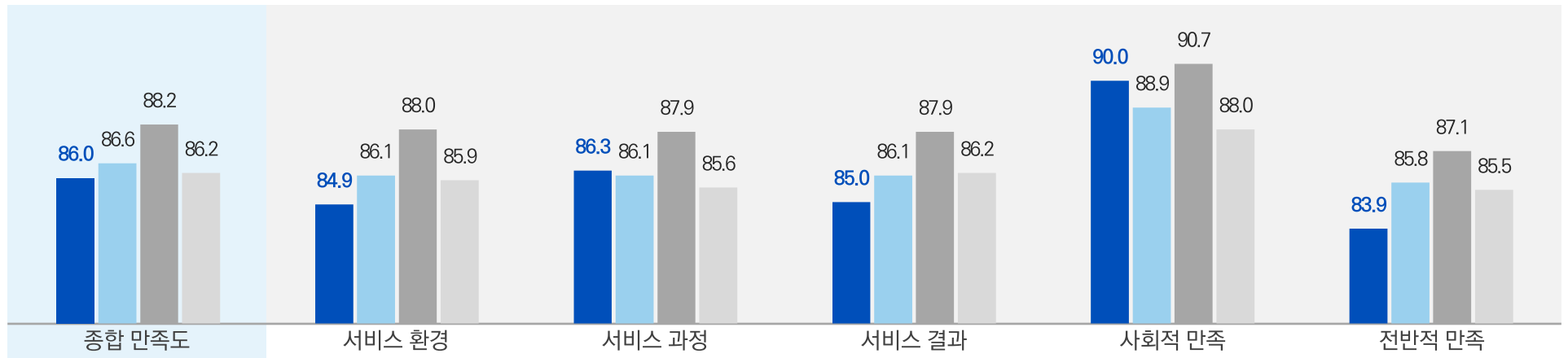
- 시민체육광장의 종합만족도는 86.0점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 0.6점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 낮게 나타남

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
시민체육광장	86.0	-	84.9	-	86.3	-	85.0	-	90.0	-	83.9	-
해당사업 전체	86.6	▼0.6	86.1	▼1.2	86.1	▲0.2	86.1	▼1.1	88.9	▲1.1	85.8	▼1.9
경기 군포도시공사 전체	88.2	▼2.2	88.0	▼3.1	87.9	▼1.6	87.9	▼2.9	90.7	▼0.7	87.1	▼3.2
시설관리공단 전체	86.2	▼0.2	85.9	▼1.0	85.6	▲0.7	86.2	▼1.2	88.0	▲2.0	85.5	▼1.6

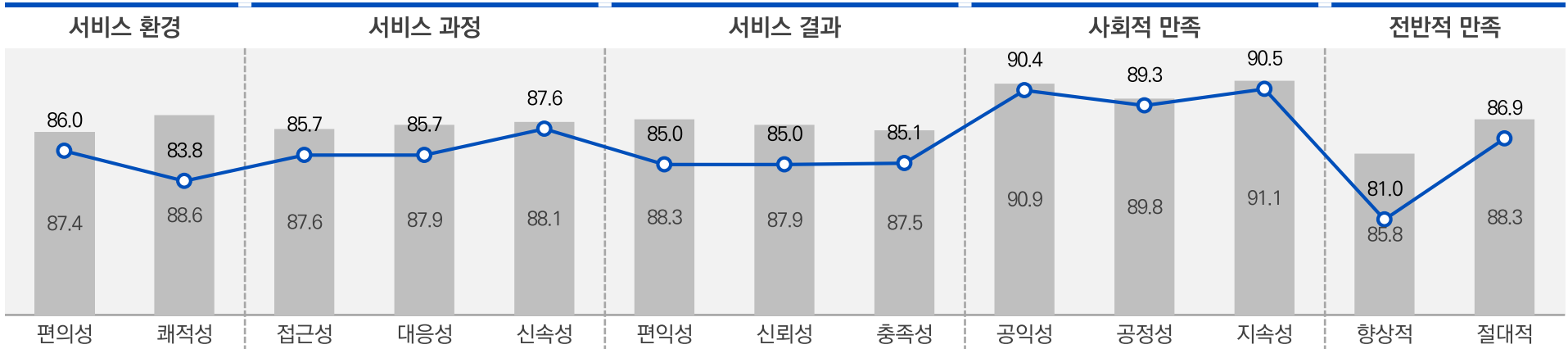
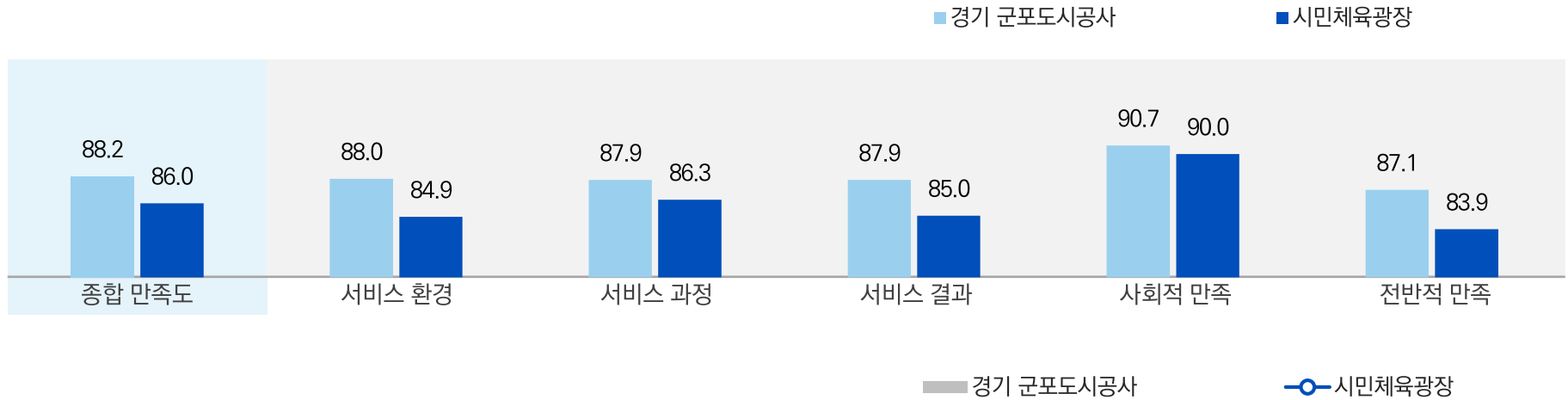
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 시민체육광장 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



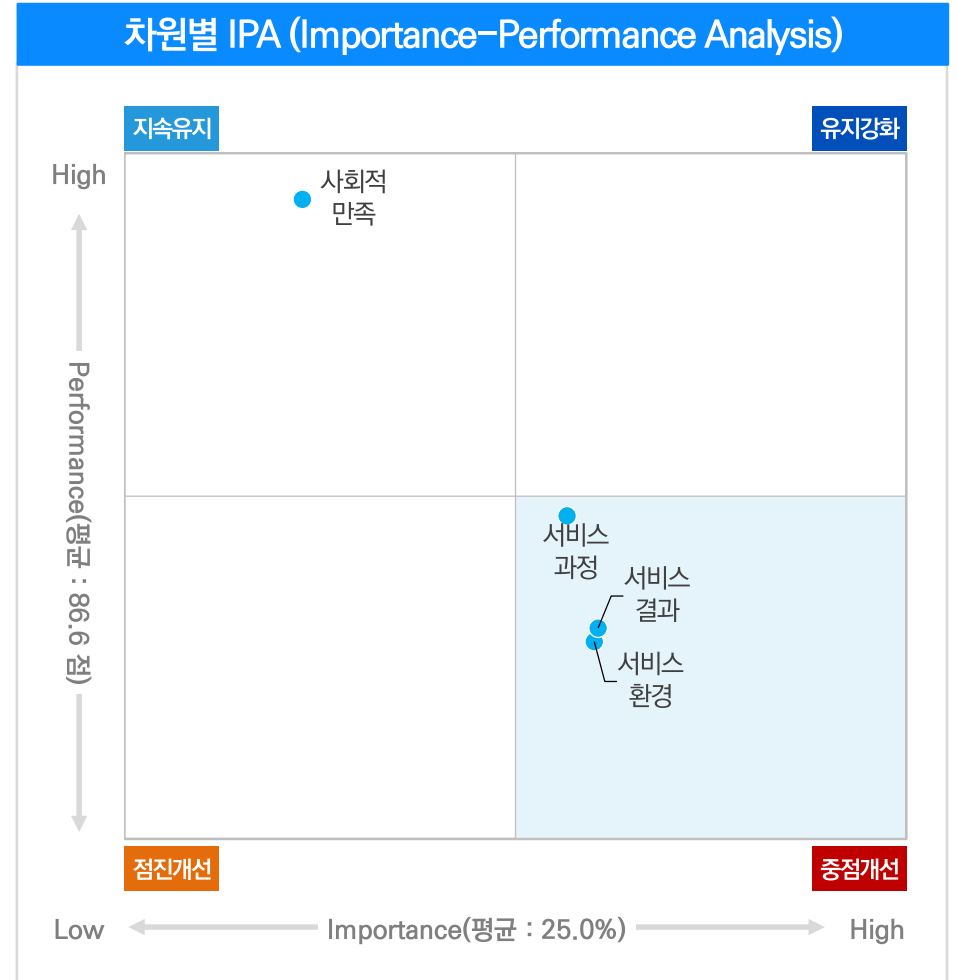
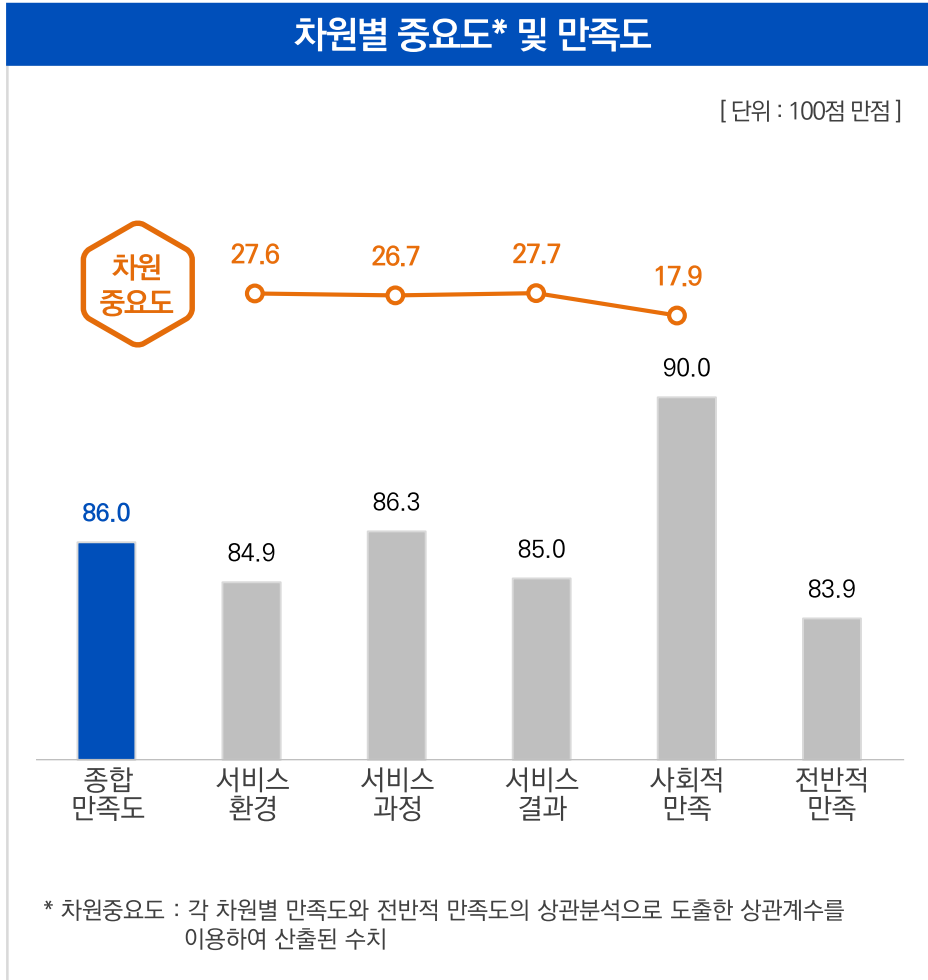
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

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



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1, 쾌적성1' 항목, 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 충족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

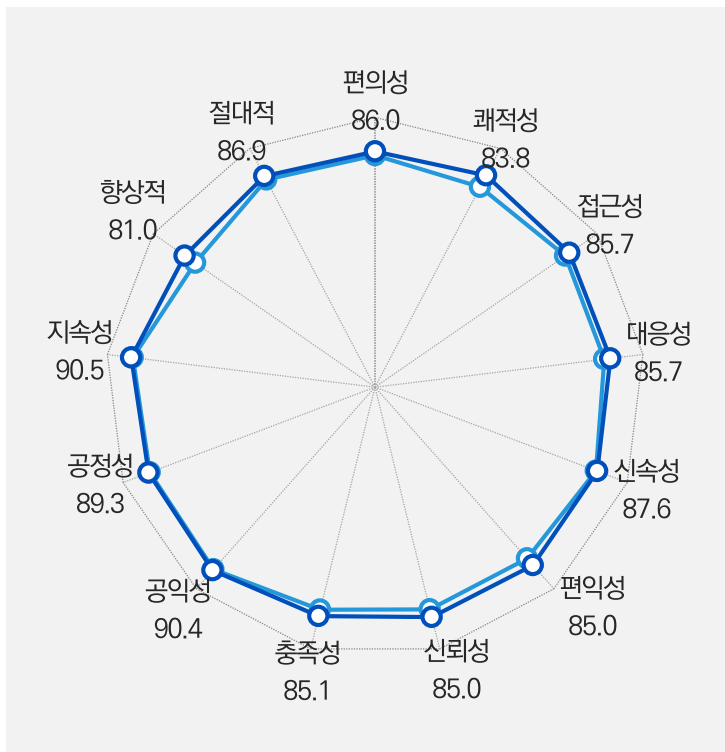


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	85.2	6.3
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	86.7	6.7
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	83.8	6.5
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.7	6.3
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	84.8	6.4
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	86.7	5.5
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	87.6	8.4
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	81.9	7.1
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.1	7.0
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.0	4.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.0	6.1
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	86.2	6.7
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	90.7	6.2
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	90.0	5.6
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	89.3	4.3
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	90.5	5.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_시민체육광장 ○ 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

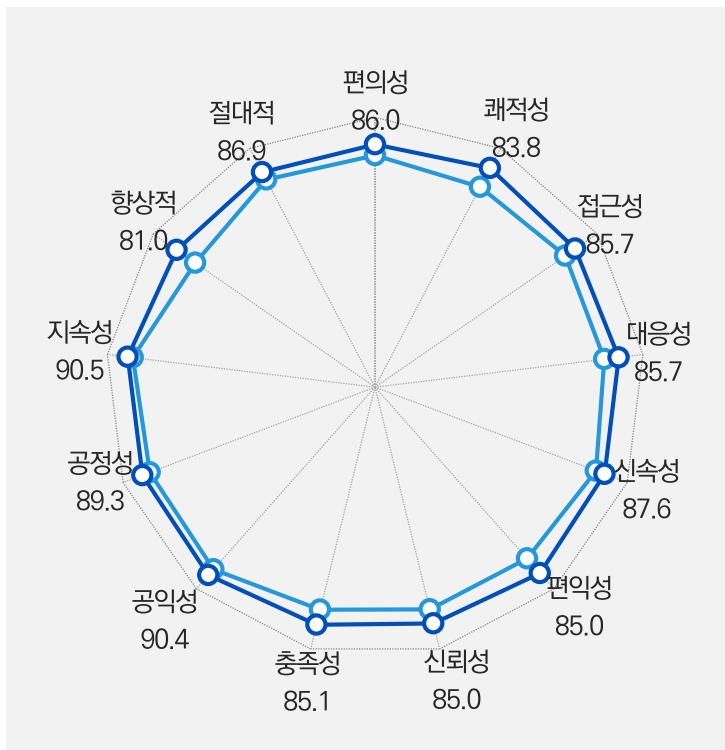
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 체육전용시설관리사업_시민체육광장 ○ 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	항상적 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 주요 VOC

[사례수=69]

만족 요인	비중(%)
시설 이용이 편리함	21.3
프로그램(교육,영화,체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	18.7
시설 깨끗함/쾌적함	12.0
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	12.0
시설이 좋음/잘 관리함	12.0
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	8.0
강사/직원들이 친절함	2.7
만족함/좋음/불만,불편없음	2.7
업무/민원을 신속하게 처리함	2.7
이용 요금이 저렴함/합리적임	2.7
주차 편함/주차장이 넓음	2.7
개선 됨/예전보다 나아짐/노력함	1.3
주변환경이 좋음/쾌적함	1.3

※ 주요 응답만 제시

서비스 불만족 주요 VOC

[사례수=1]

불만족 요인	비중(%)
시설이 청결하지 못함/지저분함	100.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =12]

개선 요구사항	비중(%)
노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함	58.3
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	33.3
시설 내 밝기를 개선해야 함	8.3





03

군포산업진흥원

01 조사 결과 요약

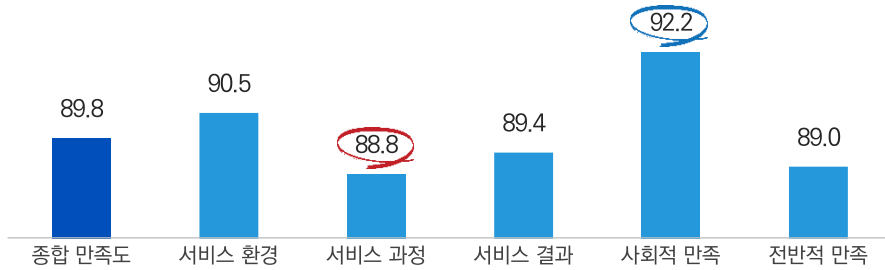
02 조사내용

03 조사 결과

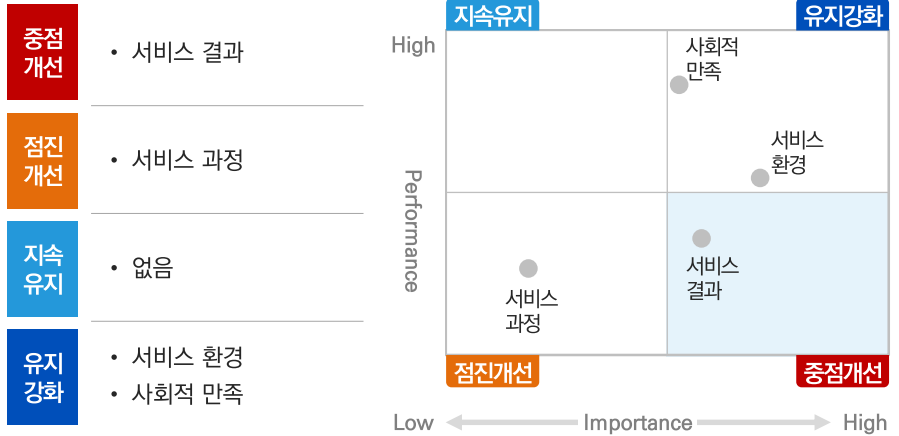
04 결과 분석

01 군포산업진흥원의 종합만족도는 89.8점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 92.2점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.8점

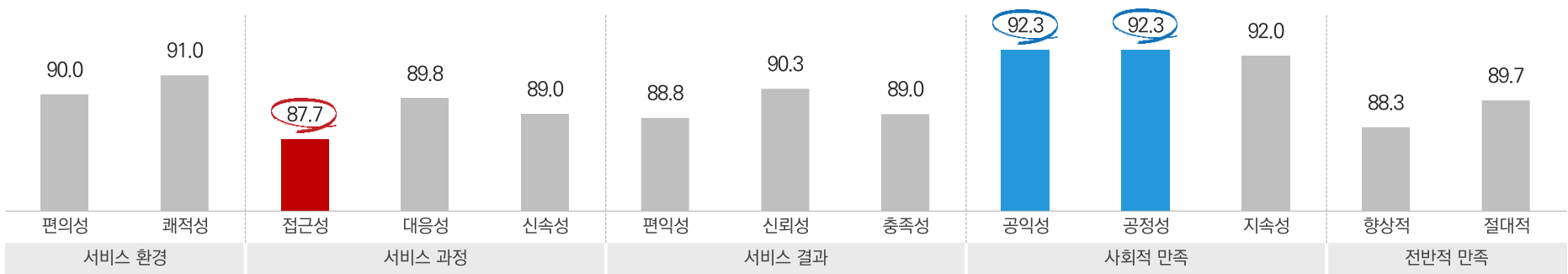


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 공익성, 공정성 / 약점 : 접근성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성, 공정성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 / 접근성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편익을 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

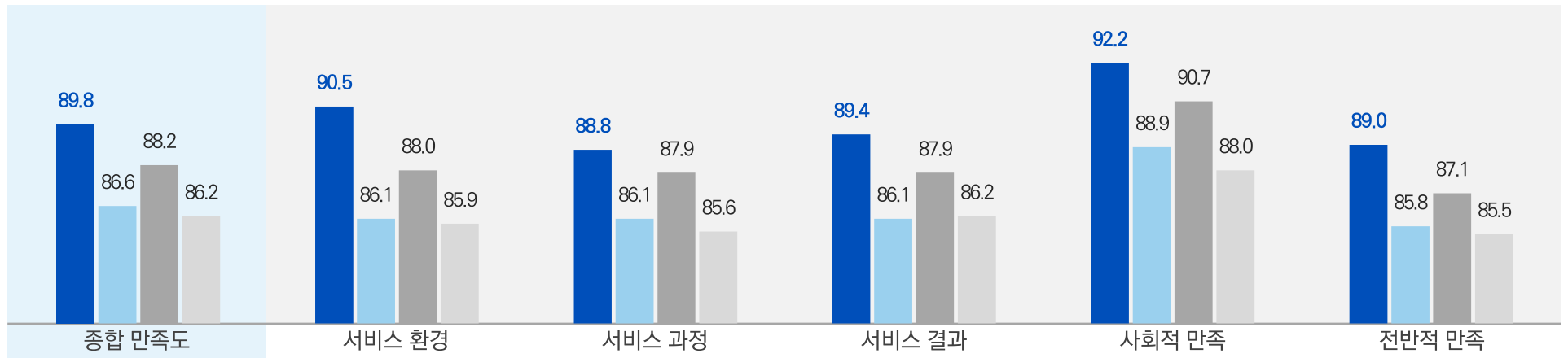
- 군포산업진흥원의 종합만족도는 89.8점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남

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
군포산업진흥원	89.8	-	90.5	-	88.8	-	89.4	-	92.2	-	89.0	-
해당사업 전체	86.6	▲3.2	86.1	▲4.4	86.1	▲2.7	86.1	▲3.3	88.9	▲3.3	85.8	▲3.2
경기 군포도시공사 전체	88.2	▲1.6	88.0	▲2.5	87.9	▲0.9	87.9	▲1.5	90.7	▲1.5	87.1	▲1.9
시설관리공단 전체	86.2	▲3.6	85.9	▲4.6	85.6	▲3.2	86.2	▲3.2	88.0	▲4.2	85.5	▲3.5

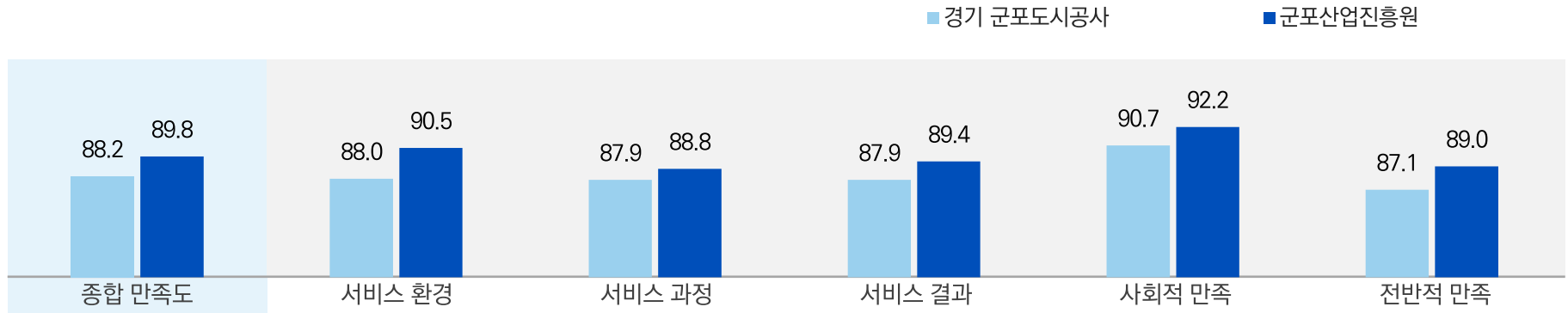
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

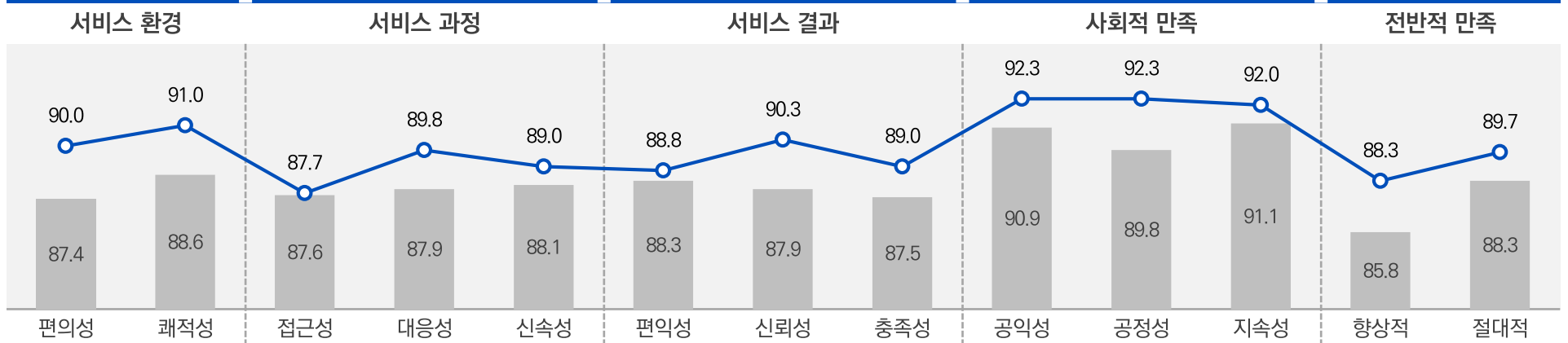
■ 군포산업진흥원 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



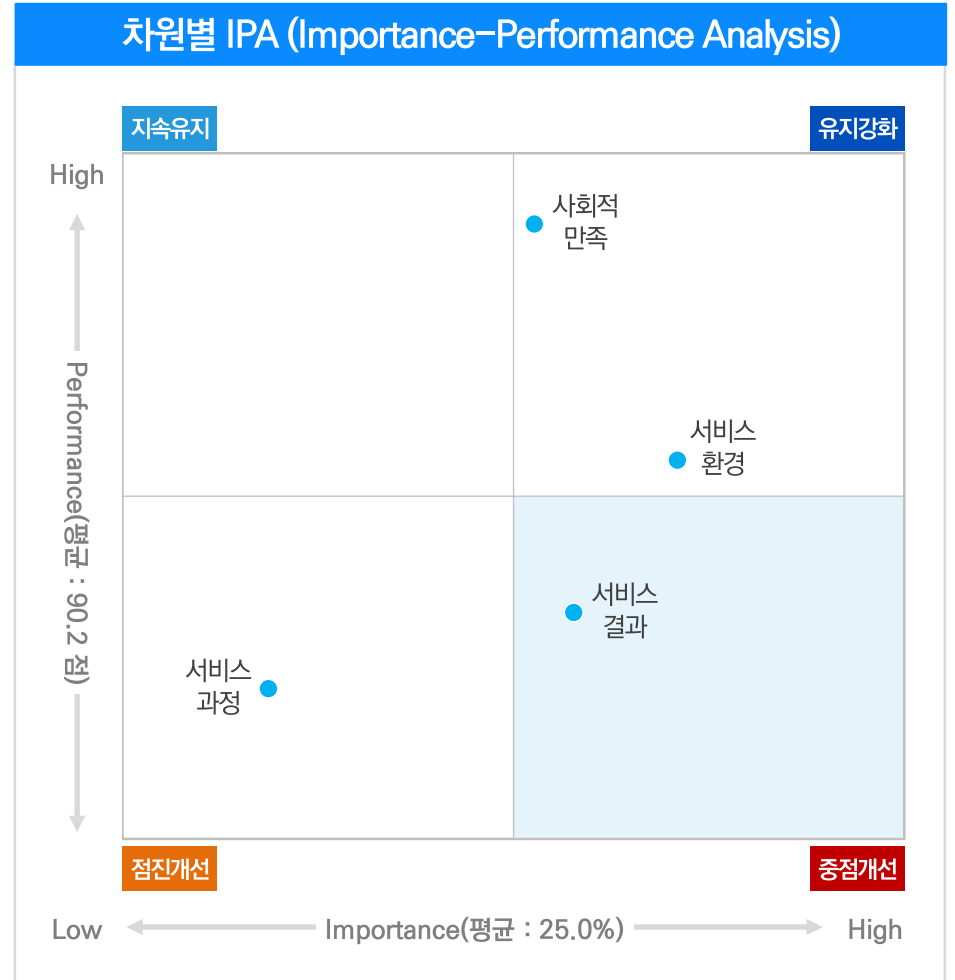
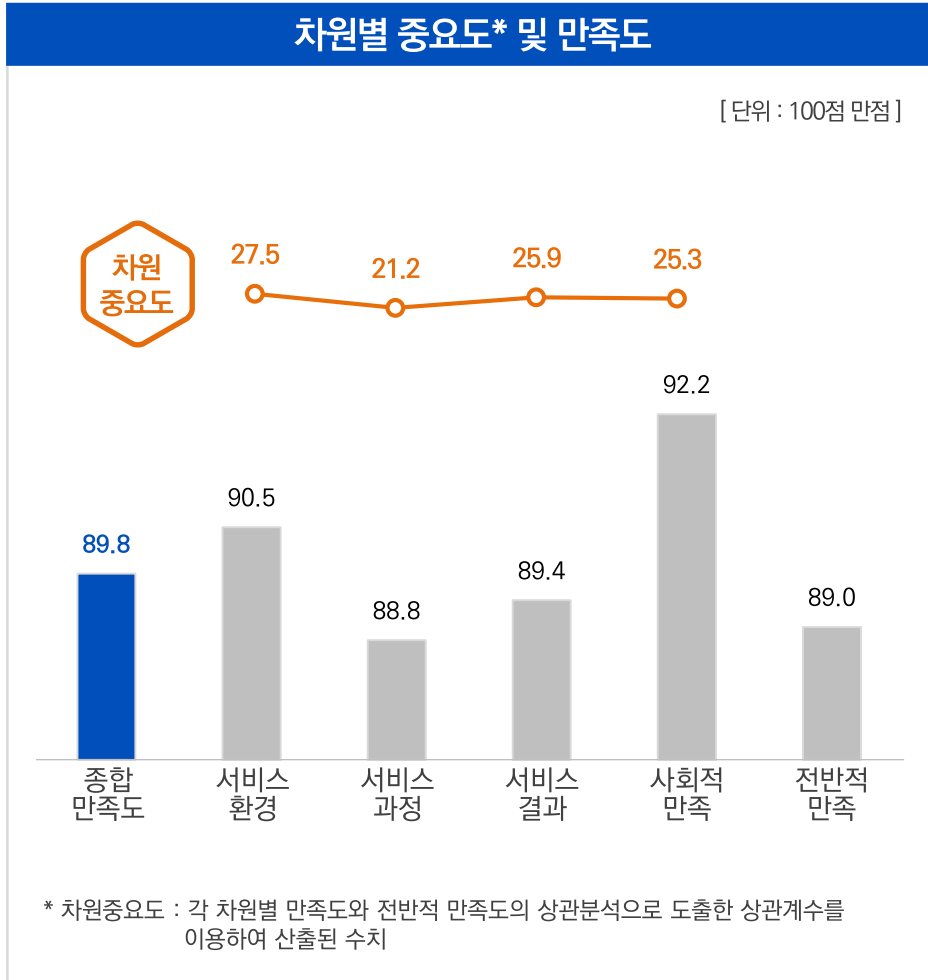
■ 경기 군포도시공사 ● 군포산업진흥원



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

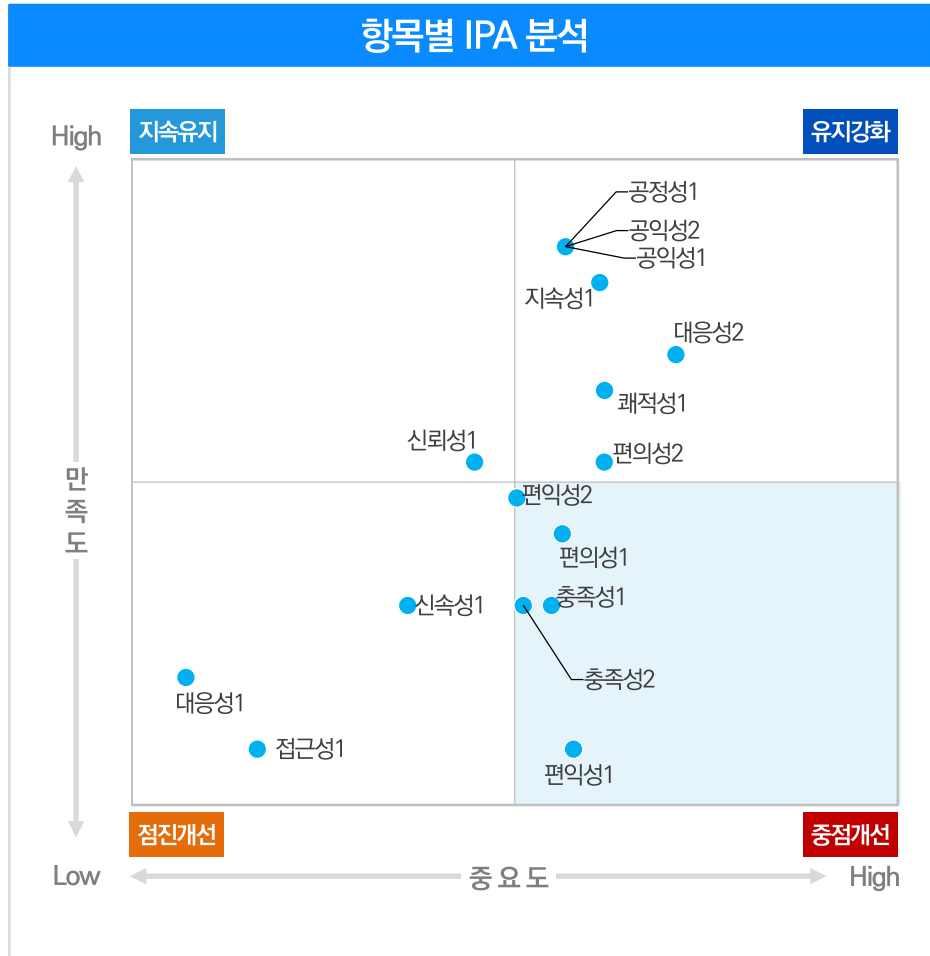
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 환경 차원의 '편의성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편의성1, 편의성2, 충족성1, 충족성2' 항목이 도출됨

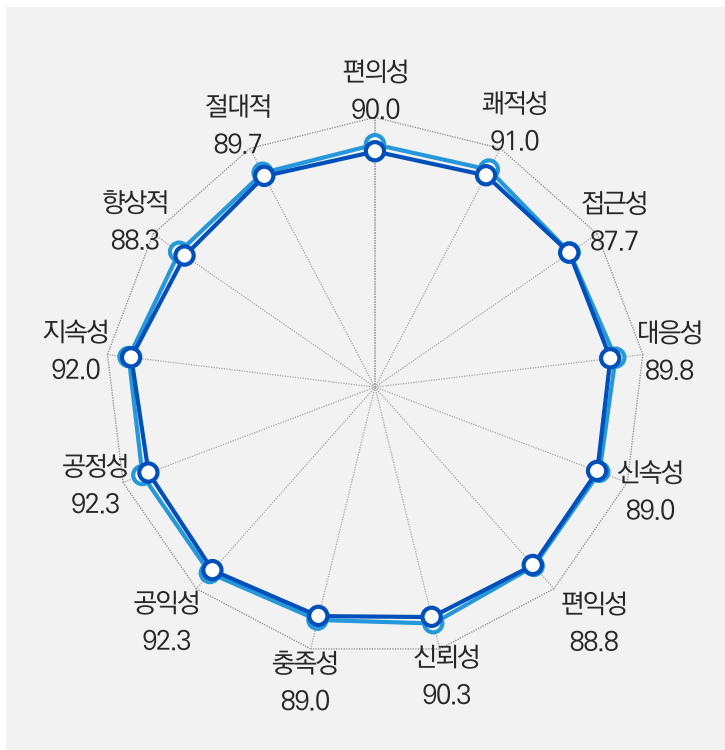


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	89.7	6.6
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	90.3	7.0
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.0	7.0
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	87.7	4.2
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	88.3	3.7
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	91.3	7.5
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	89.0	5.4
서비스 결과	편의성1	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	87.7	6.7
	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.0	6.3
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.3	5.9
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	89.0	6.5
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.0	6.3
사회적 만족	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	92.3	6.6
	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	92.3	6.6
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	92.3	6.6
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	92.0	6.9

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_군포산업진흥원 ○ 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

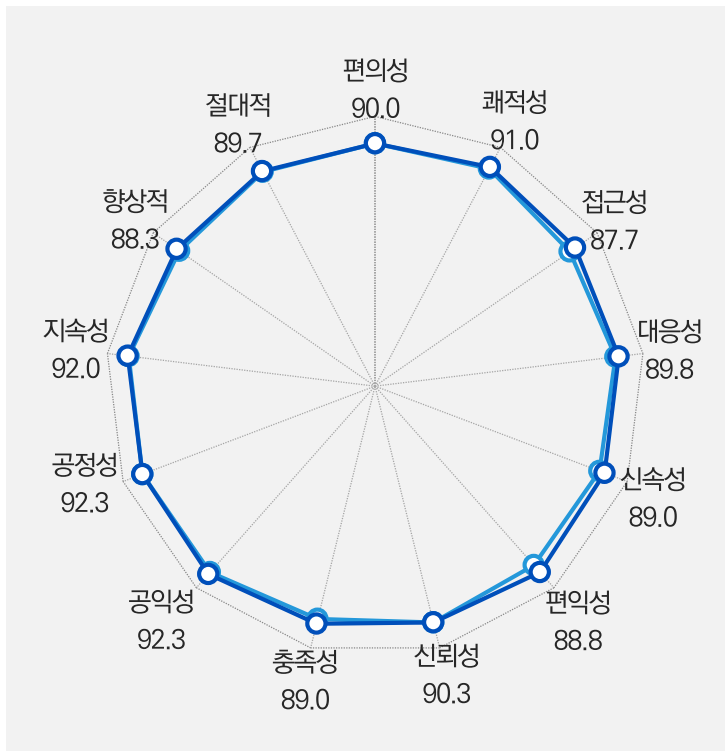
서비스 환경 ▶	<p>편의성</p> <p>쾌적성</p>
서비스 과정 ▶	<p>접근성</p> <p>대응성</p> <p>신속성</p>
서비스 결과 ▶	<p>편익성</p> <p>신뢰성</p> <p>총족성</p>
사회적 만족 ▶	<p>공익성</p> <p>공정성</p> <p>지속성</p>
전반적 만족 ▶	<p>항상적</p> <p>절대적</p>

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_군포산업진흥원
- 경기 군포도시공사 최고점수



- 우선개선*
- 보통
- 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 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 주요 VOC

[사례수=50]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	23.8
강사/직원들이 친절함	19.0
만족함/좋음/불만,불편없음	14.3
시설 이용이 편리함	14.3
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	12.7
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.3
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	3.2
시설이 좋음/잘 관리함	3.2
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	1.6
주변환경이 좋음/쾌적함	1.6

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =12]

개선 요구사항	비중(%)
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	41.2
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	23.5
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	17.6
민원/업무 처리 속도를 개선해야 함	5.9
수질 개선 필요함	5.9
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	5.9





04

송죽다목적체육관

01 조사 결과 요약

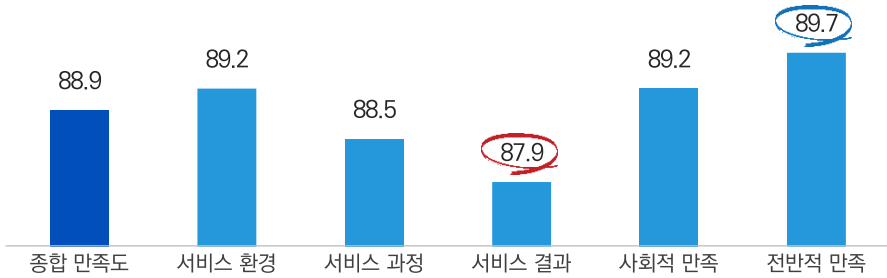
02 조사내용

03 조사 결과

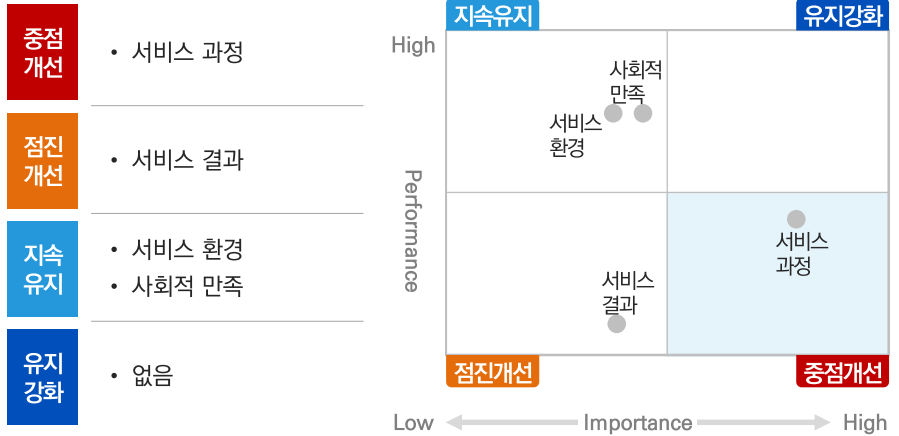
04 결과 분석

01 송죽다목적체육관의 종합만족도는 88.9점

↑ 최고득점 차원 : 전반적 만족 89.7점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 결과 87.9점

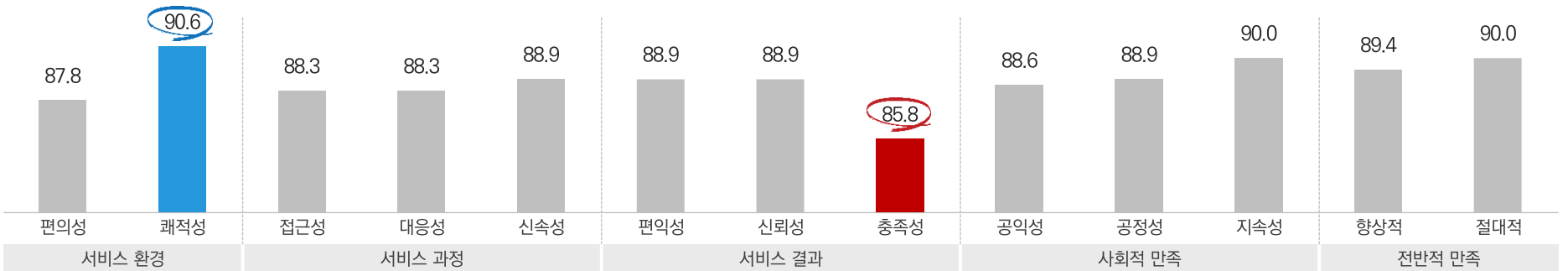


02 중점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 총족성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 / 총족성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다 ✓ 2 체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 체육전용시설의 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다
서비스 결과	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다 ✓ 2 체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 체육전용시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

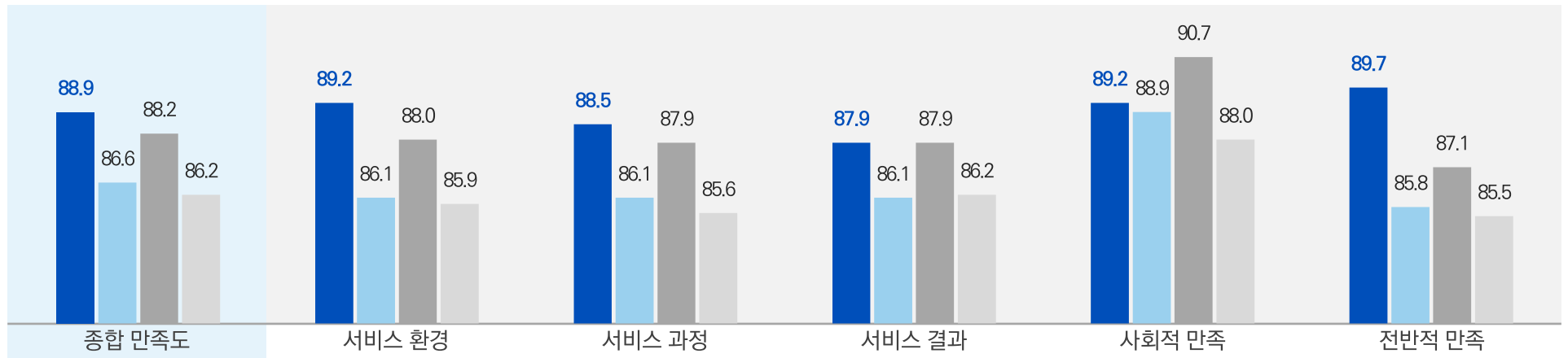
- 송죽다목적체육관의 종합만족도는 88.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게 나타남

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
송죽다목적체육관	88.9	-	89.2	-	88.5	-	87.9	-	89.2	-	89.7	-
해당사업 전체	86.6	▲2.3	86.1	▲3.1	86.1	▲2.4	86.1	▲1.8	88.9	▲0.3	85.8	▲3.9
경기 군포도시공사 전체	88.2	▲0.7	88.0	▲1.2	87.9	▲0.6	87.9	-	90.7	▼1.5	87.1	▲2.6
시설관리공단 전체	86.2	▲2.7	85.9	▲3.3	85.6	▲2.9	86.2	▲1.7	88.0	▲1.2	85.5	▲4.2

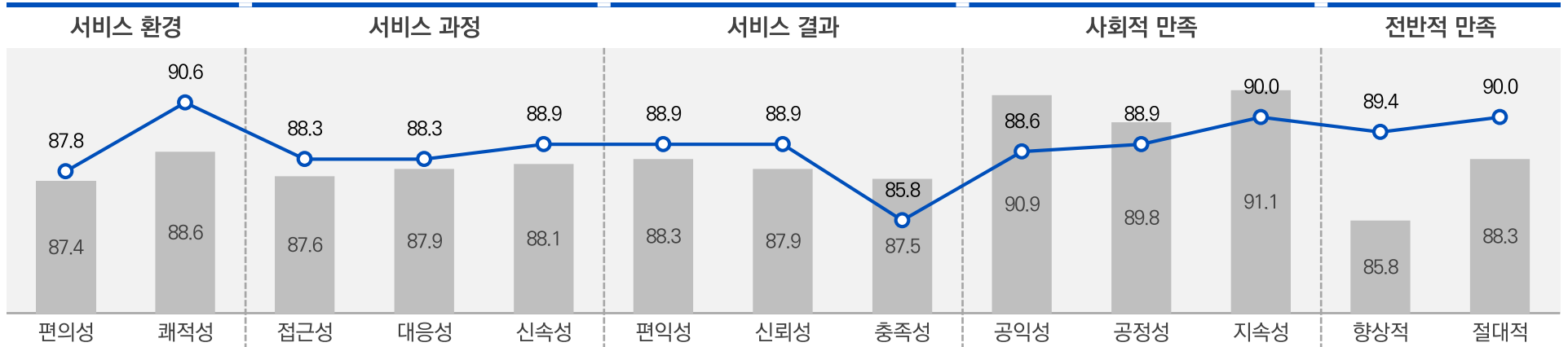
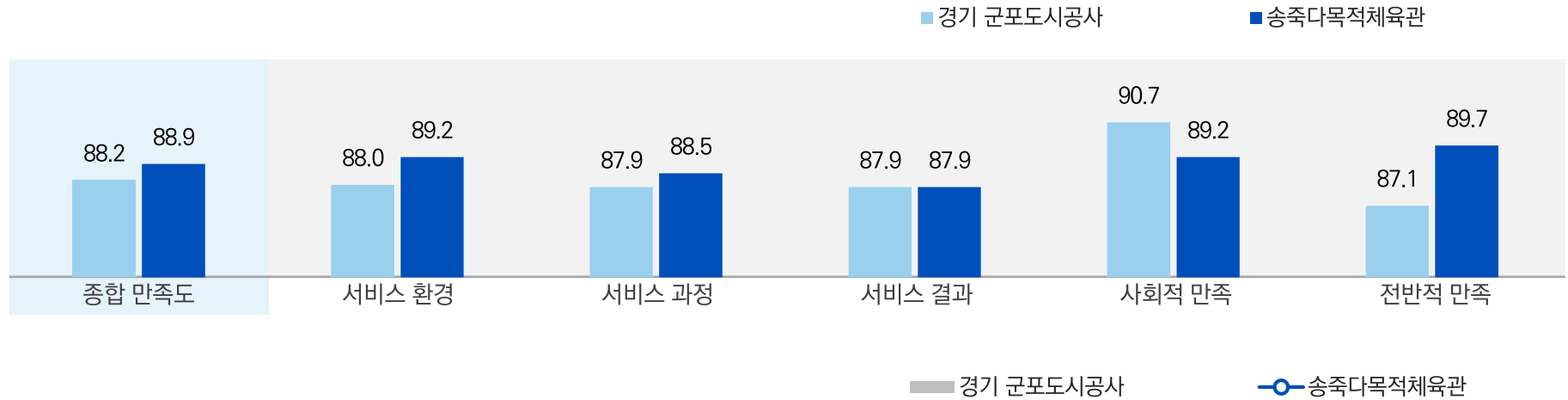
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “체육전용시설관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

■ 송죽다목적체육관 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



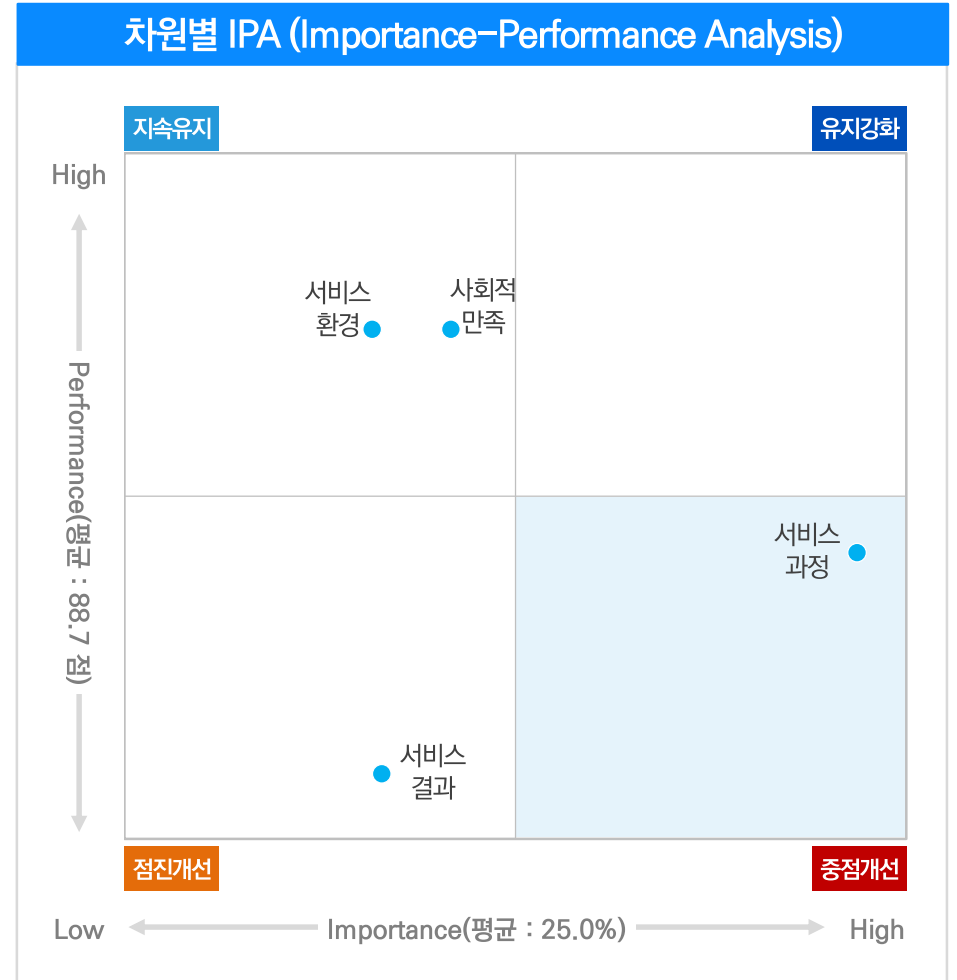
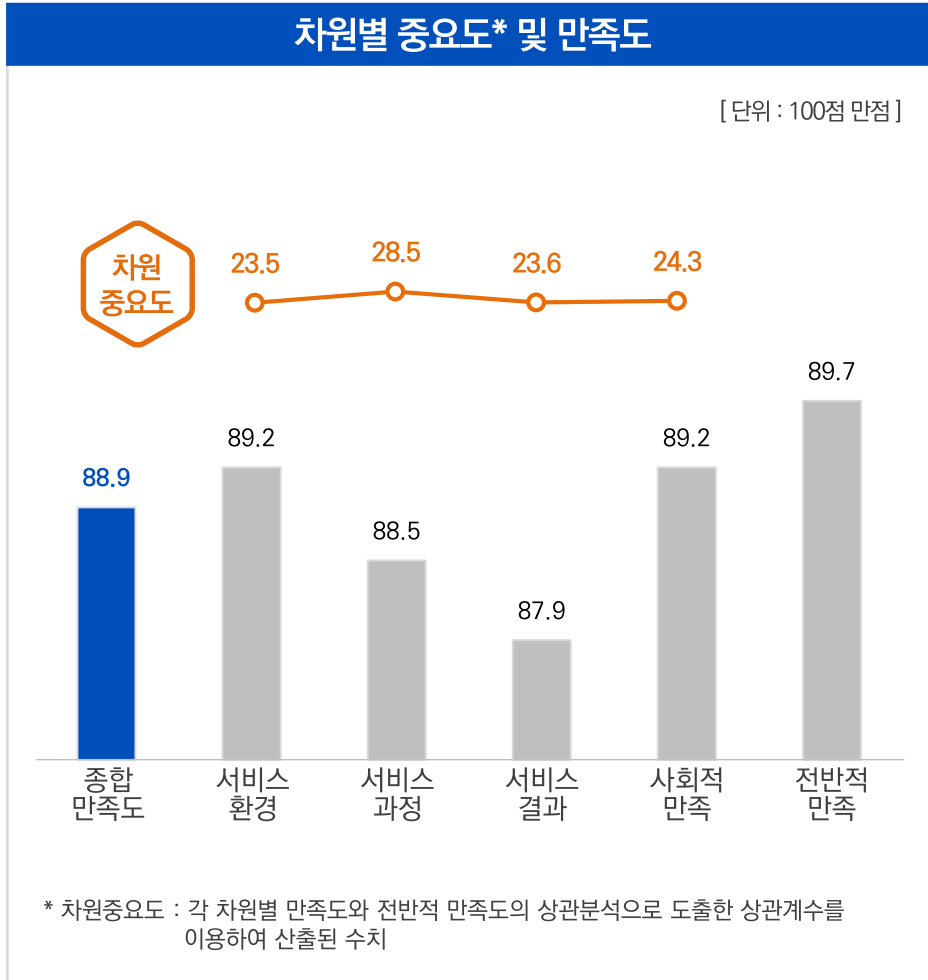
평가문항별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

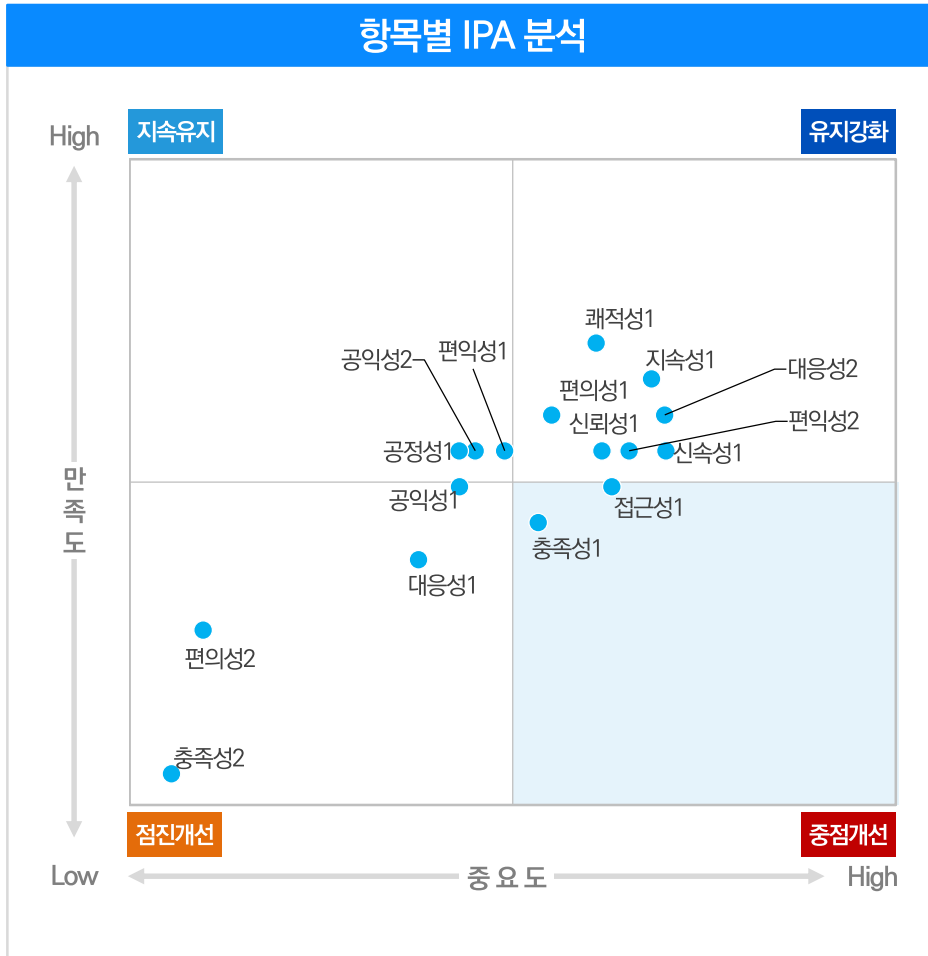
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 결과는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '충족성1' 항목이 도출됨

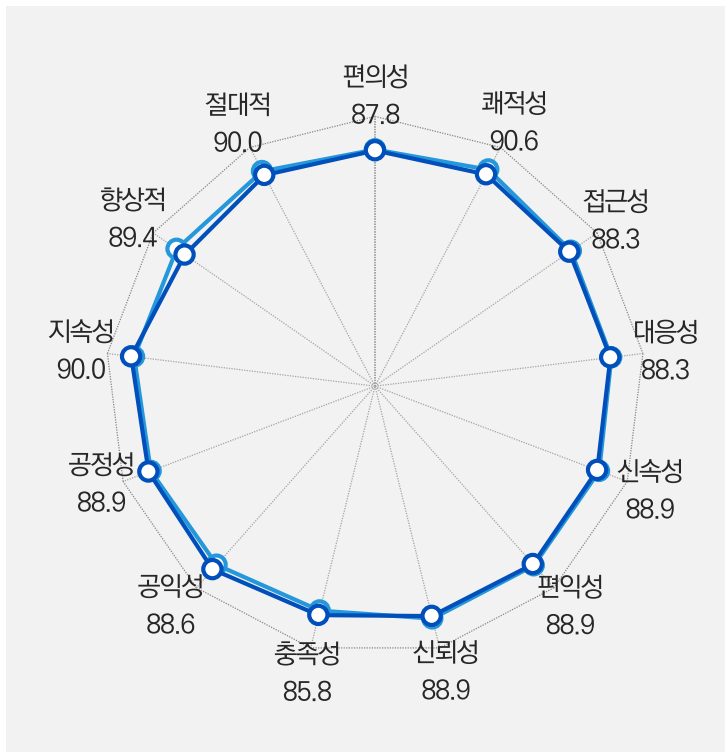


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	체육전용시설은 이용하는 절차가 편하다	89.4	6.7
	편의성2	체육전용시설은 체육시설이 잘 갖춰져 있다	86.1	3.0
	쾌적성1	체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.6	7.1
서비스 과정	접근성1	체육전용시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	88.3	7.3
	대응성1	체육전용시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.2	5.3
	대응성2	체육전용시설의 직원들은 친절하다	89.4	7.8
	신속성1	체육전용시설 관련 업무처리를 의뢰했을 때 신속하게 처리한다	88.9	7.9
	편의성2	체육전용시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다	88.9	6.2
서비스 결과	편의성2	체육전용시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	88.9	7.5
	신뢰성1	체육전용시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	88.9	7.2
	충족성1	체육전용시설의 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	87.8	6.5
	충족성2	체육전용시설 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	83.9	2.7
	공익성1	체육전용시설은 이용객에게 유익하다	88.3	5.7
사회적 만족	공익성2	체육전용시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 기여한다	88.9	5.9
	공정성1	체육전용시설은 누구나 이용할 수 있다	88.9	5.7
	지속성1	체육전용시설을 계속 이용할 생각이다	90.0	7.7

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 체육전용시설관리사업_송죽다목적체육관 ○ 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

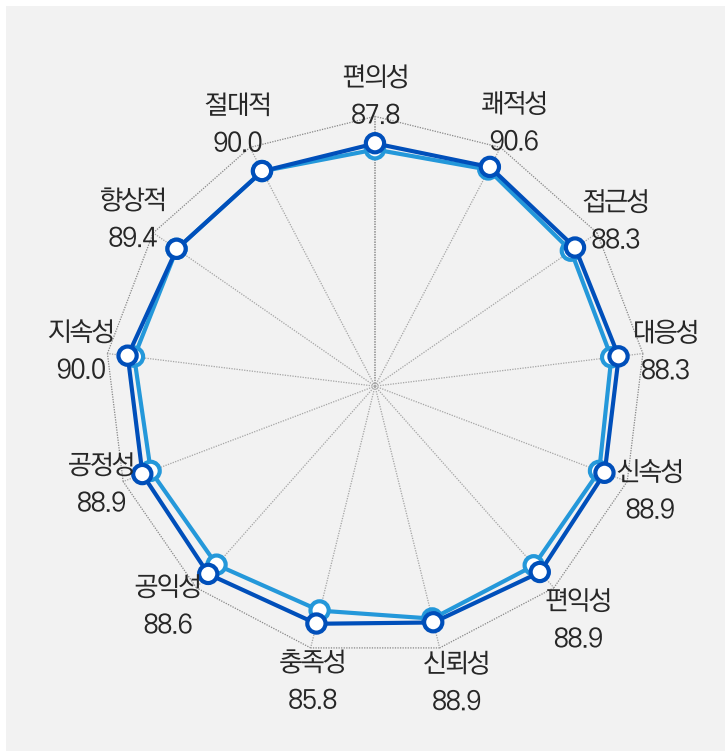
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

- 체육전용시설관리사업_송죽다목적체육관
- 경기 군포도시공사 최고점수



- 우선개선*
- 보통
- 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 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 주요 VOC

[사례수=30]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	34.8
강사/직원들이 친절함	21.7
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	15.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	8.7
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	8.7
만족함/좋음/불만,불편없음	4.3
서비스가 좋음/다양함	2.2
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	2.2
시설이 좋음/잘 관리함	2.2

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =10]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	21.4
시설 및 프로그램의 이용요금 개선바람	14.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	14.3
잘하고 있음/현상태 유지 바람	14.3
장애인, 노약자, 어린이의 이용이 불편함	7.1
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	7.1
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	7.1
프로그램(교육,영화,체험 등) 개선, 추가 필요함	7.1
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	7.1





05

초막골캠핑장

01 조사 결과 요약

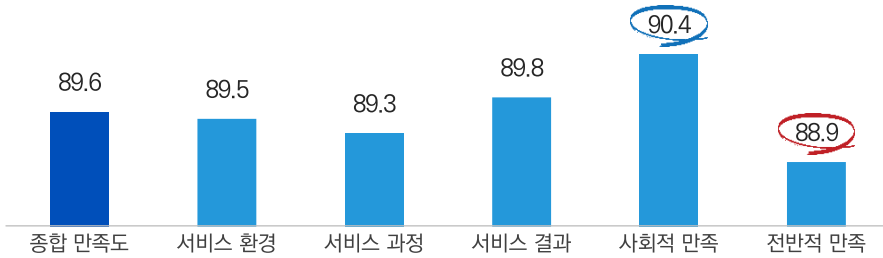
02 조사내용

03 조사 결과

04 결과 분석

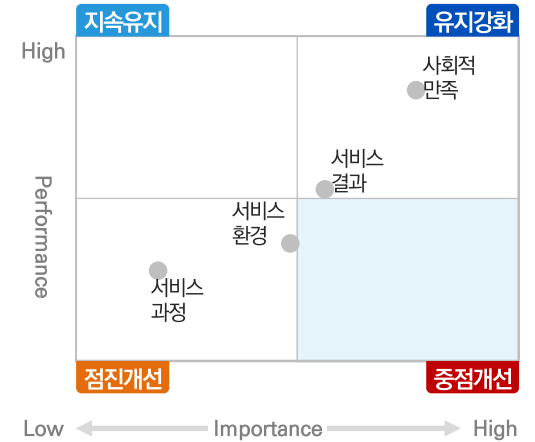
01 초막골캠핑장의 종합만족도는 89.6점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 90.4점
 ↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 88.9점



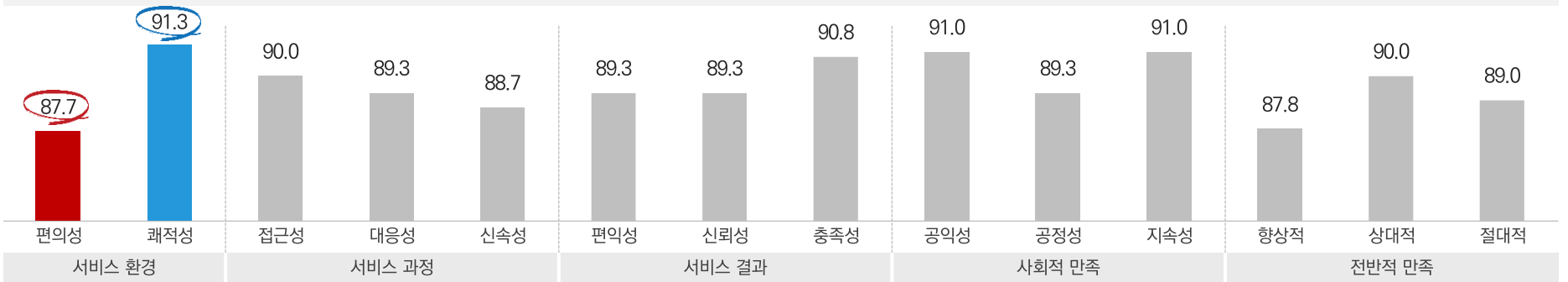
02 증점개선 차원 : 없음

- 중점 개선** : 없음
- 점진 개선** : 서비스 환경, 서비스 과정
- 지속 유지** : 없음
- 유지 강화** : 서비스 결과, 사회적 만족



03 강점 : 쾌적성 / 약점 : 편의성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 편의성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 000은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 1 000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 000에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 000의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 000은 고객의 편익을 증대시킨다 ✓ 2 000의 이용요금은 적당하다 ✓ 3 000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 1 000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성	✓ 1 000은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	✓ 1 시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 1 000 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 1 000 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 1 000 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

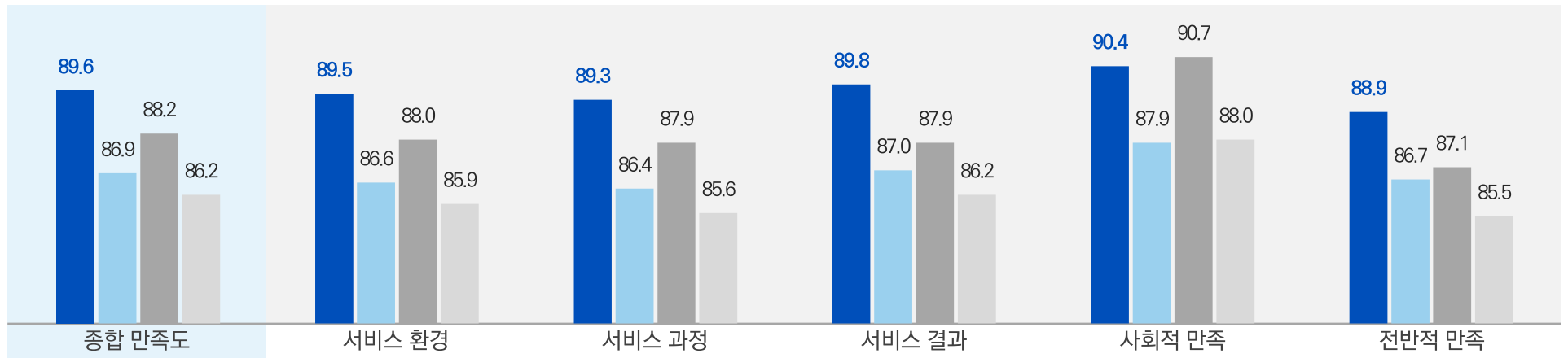
- 초막골캠핑장의 종합만족도는 89.6점으로, 캠핑장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게 나타남

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
초막골캠핑장	89.6	-	89.5	-	89.3	-	89.8	-	90.4	-	88.9	-
해당사업 전체	86.9	▲2.7	86.6	▲2.9	86.4	▲2.9	87.0	▲2.8	87.9	▲2.5	86.7	▲2.2
경기 군포도시공사 전체	88.2	▲1.4	88.0	▲1.5	87.9	▲1.4	87.9	▲1.9	90.7	▼0.3	87.1	▲1.8
시설관리공단 전체	86.2	▲3.4	85.9	▲3.6	85.6	▲3.7	86.2	▲3.6	88.0	▲2.4	85.5	▲3.4

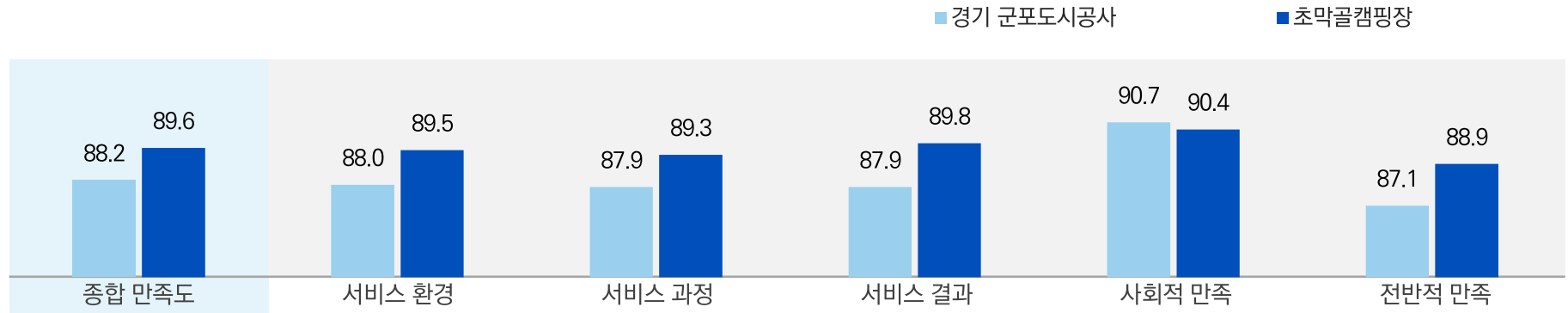
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “캠핑장관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

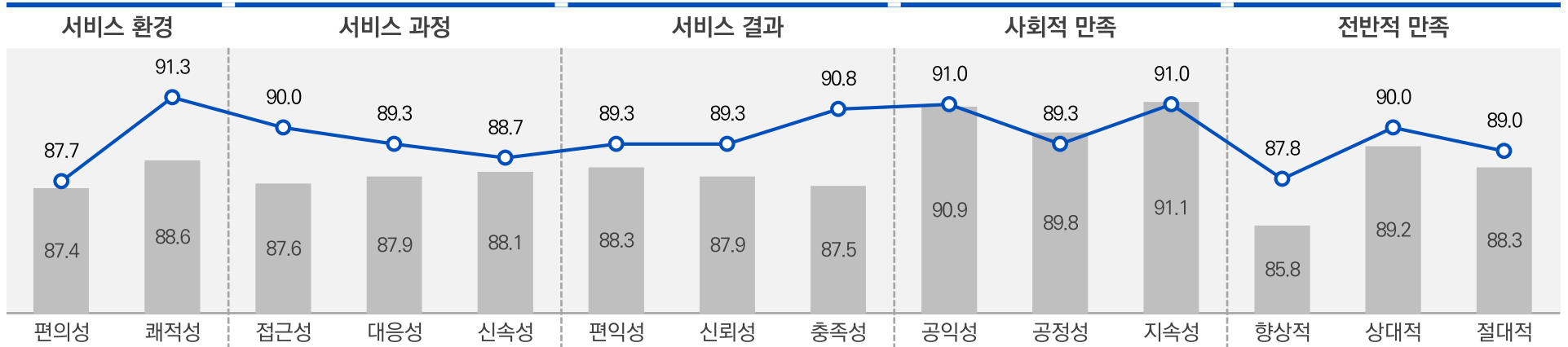
■ 초막골캠핑장 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



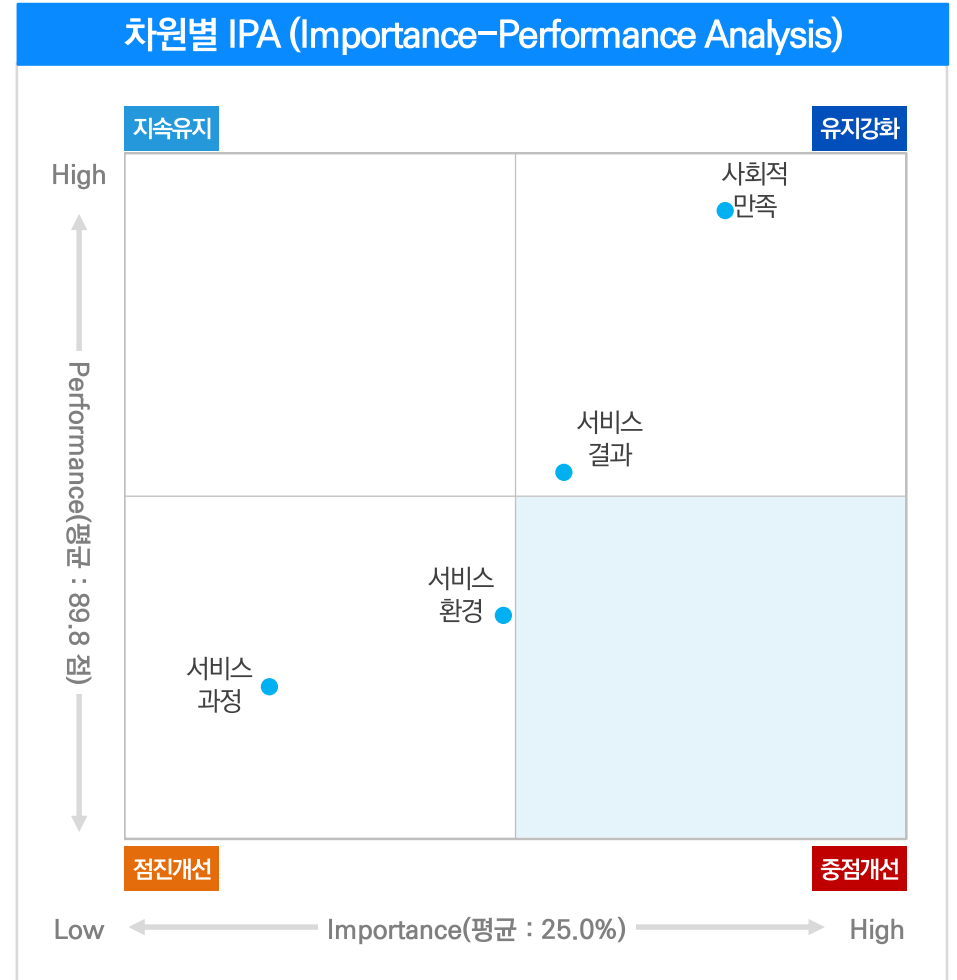
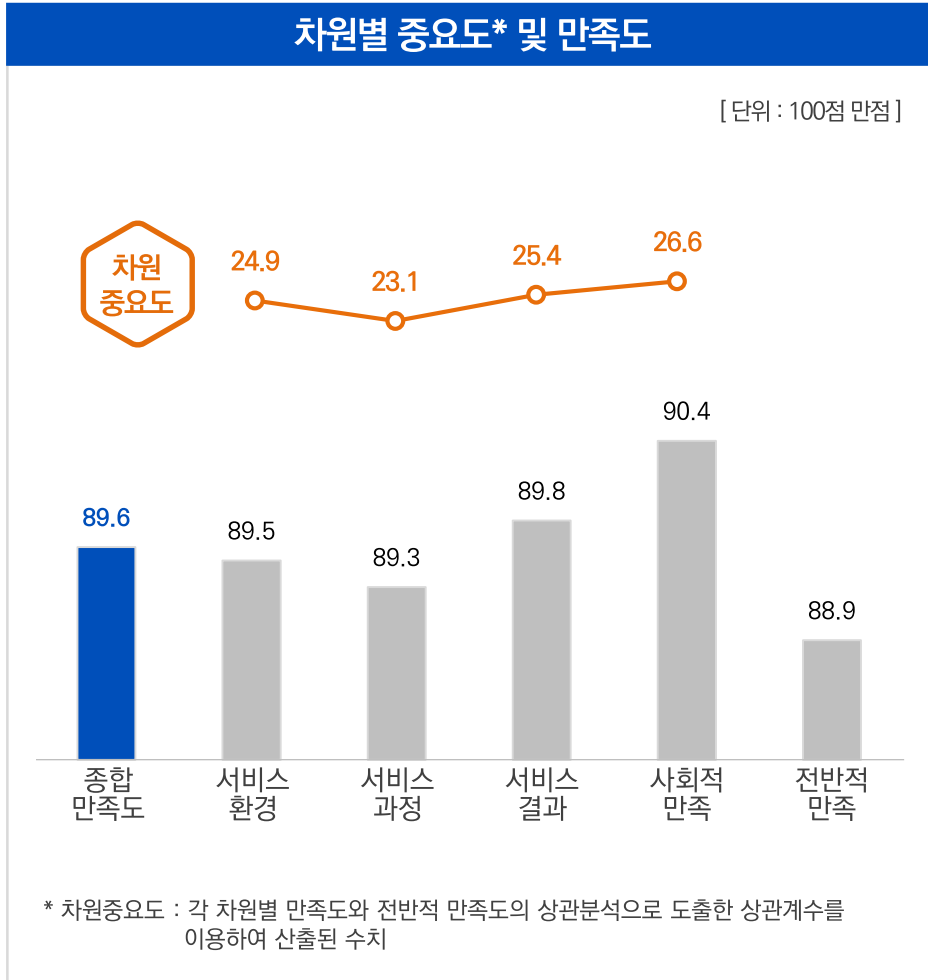
■ 경기 군포도시공사 ● 초막골캠핑장



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

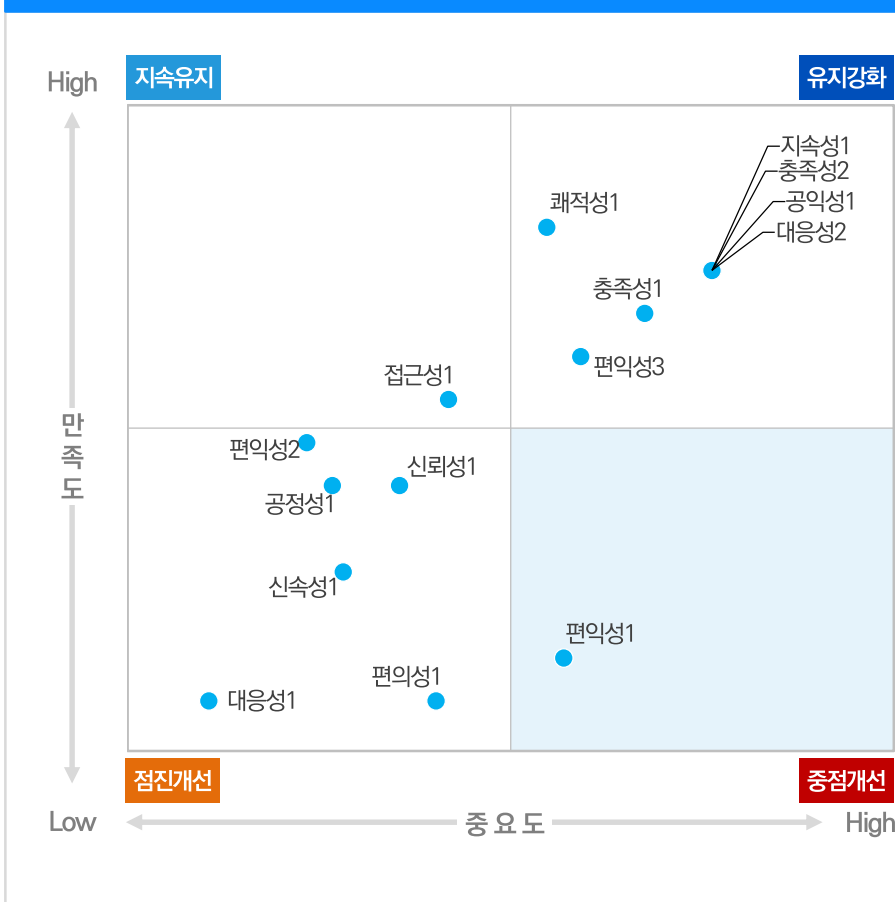
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 결과 차원의 '편의성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

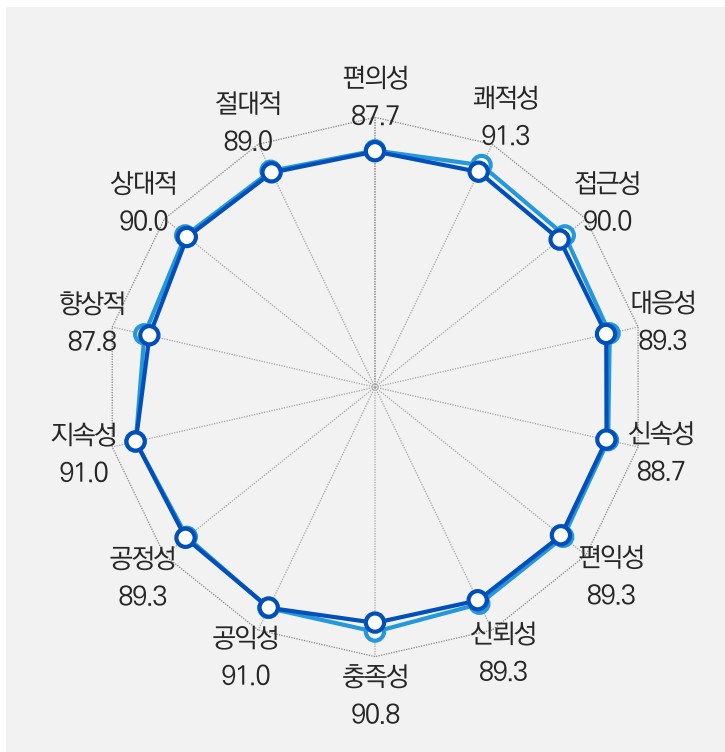


항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석		
			만족도(점)	중요도(%)	
서비스 환경	편의성1	000은 이용하는 절차가 편하다	87.7	6.1	
	쾌적성1	000은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	91.3	7.0	
서비스 과정	접근성1	000에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.0	6.2	
	대응성1	000에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	87.7	4.3	
	대응성2	000의 직원들은 친절하다	91.0	8.2	
서비스 결과	신속성1	000과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	88.7	5.4	
	편의성1	000은 고객의 편의를 증대시킨다	88.0	7.1	
	편의성2	000의 이용요금은 적당하다	89.7	5.1	
	편의성3	000은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.3	7.2	
	신뢰성1	000과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	89.3	5.8	
	총족성1	000 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.7	7.7	
	총족성2	000의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	91.0	8.2	
	사회적 만족	공익성1	000은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	91.0	8.2
		공정성1	000은 누구나 이용하기 편리하다	89.3	5.3
		지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	91.0	8.2

차원 및 요소별 강·약점 ①

○ 캠핑장관리사업_초막골캠핑장 ○ 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함* □ 보통 ■ 상대적으로 강함**

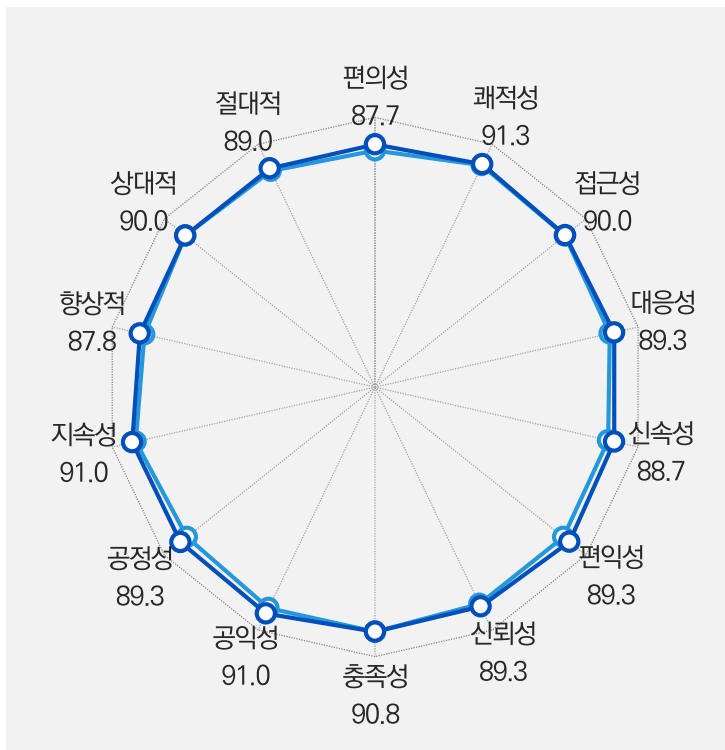
서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 캠핑장관리사업_초막골캠핑장 ○ 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 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 주요 VOC

[사례수=48]

만족 요인	비중(%)
시설 깨끗함/쾌적함	22.2
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	22.2
강사/직원들이 친절함	20.8
만족함/좋음/불만, 불편없음	8.3
시설 이용이 편리함	6.9
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용함, 질서 등)	5.6
이용 요금이 저렴함/합리적임	5.6
시설이 좋음/잘 관리함	2.8
주변환경이 좋음/쾌적함	2.8
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	1.4
프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함	1.4

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =13]

개선 요구사항	비중(%)
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	33.3
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	20.0
접수/예약 방식의 개선 필요함	20.0
프로그램/물품 등 다양화 및 관리 필요함	13.3
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	6.7
프로그램(교육, 영화, 체험 등) 개선, 추가 필요함	6.7





06

공영주차장관리사업

01 조사 결과 요약

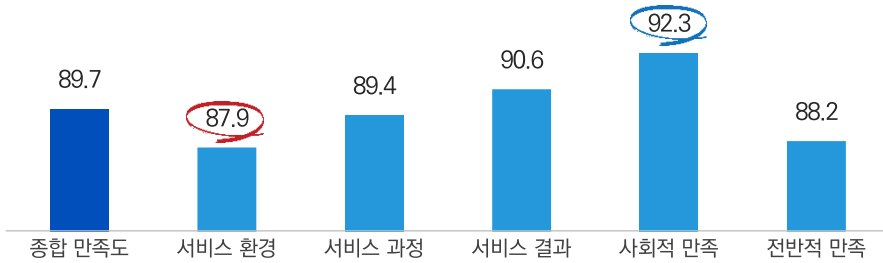
02 조사내용

03 조사 결과

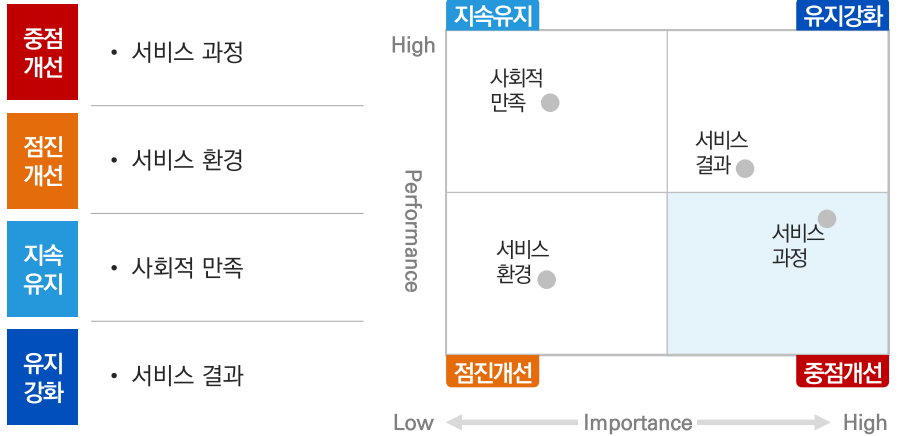
04 결과 분석

01 경영주차장관리사업의 종합만족도는 89.7점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 92.3점
↓ 최저득점 차원 : 서비스 환경 87.9점

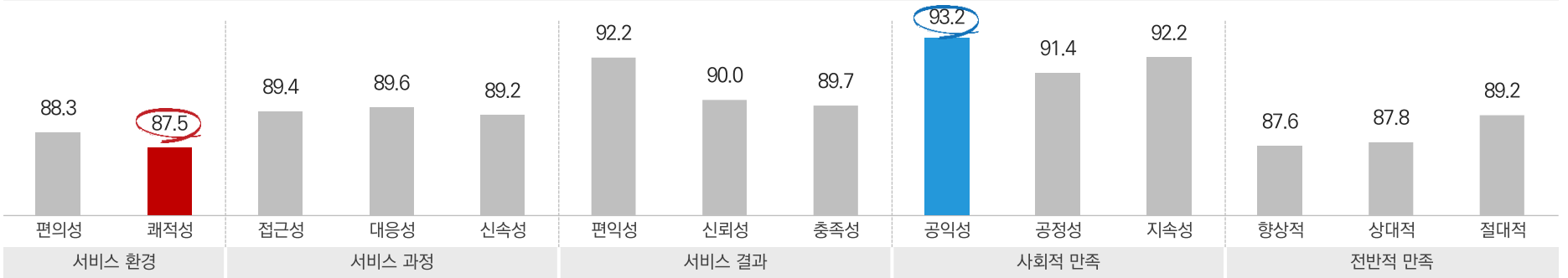


02 증점개선 차원 : 서비스 과정



03 강점 : 공익성 / 약점 : 쾌적성

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 공익성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 환경 / 쾌적성





		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 1 공영주차장은 이용하기 편리하다
	쾌적성	✓ 1 공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 1 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 1 공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 1 공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 1 공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다 ✓ 2 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 1 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 1 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 2 공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 이용객에게 유익하다 ✓ 2 공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다
	공정성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장을 계속 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 공영주차장 이용 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

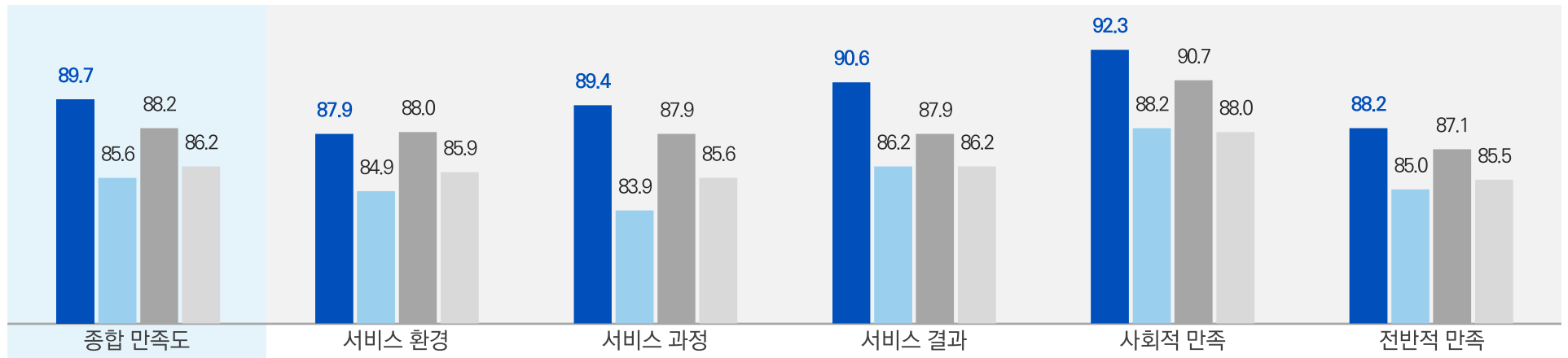
- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 89.7점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 4.1점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게 나타남

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
공영주차장관리사업	89.7	-	87.9	-	89.4	-	90.6	-	92.3	-	88.2	-
해당사업 전체	85.6	▲4.1	84.9	▲3.0	83.9	▲5.5	86.2	▲4.4	88.2	▲4.1	85.0	▲3.2
경기 군포도시공사 전체	88.2	▲1.5	88.0	▼0.1	87.9	▲1.5	87.9	▲2.7	90.7	▲1.6	87.1	▲1.1
시설관리공단 전체	86.2	▲3.5	85.9	▲2.0	85.6	▲3.8	86.2	▲4.4	88.0	▲4.3	85.5	▲2.7

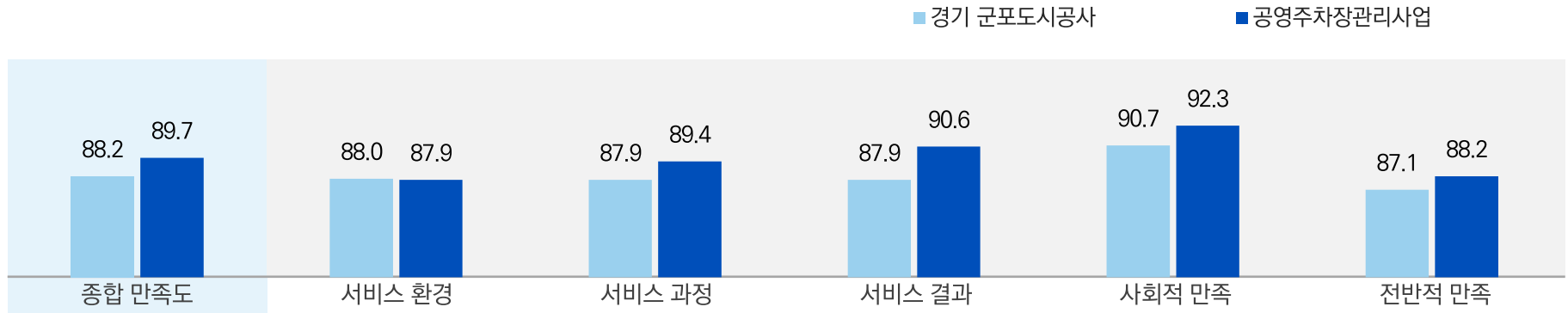
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “공영주차장관리사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

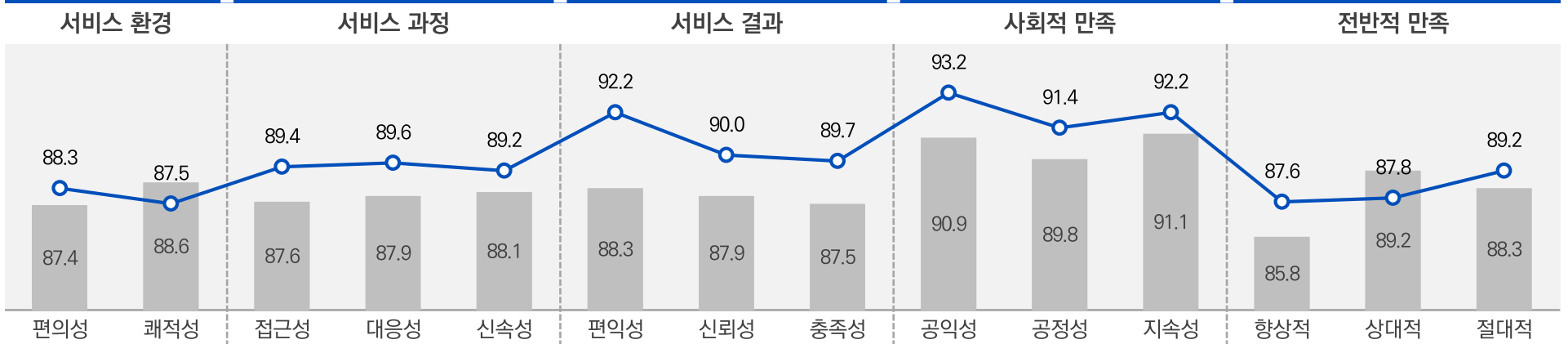
■ 공영주차장관리사업 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



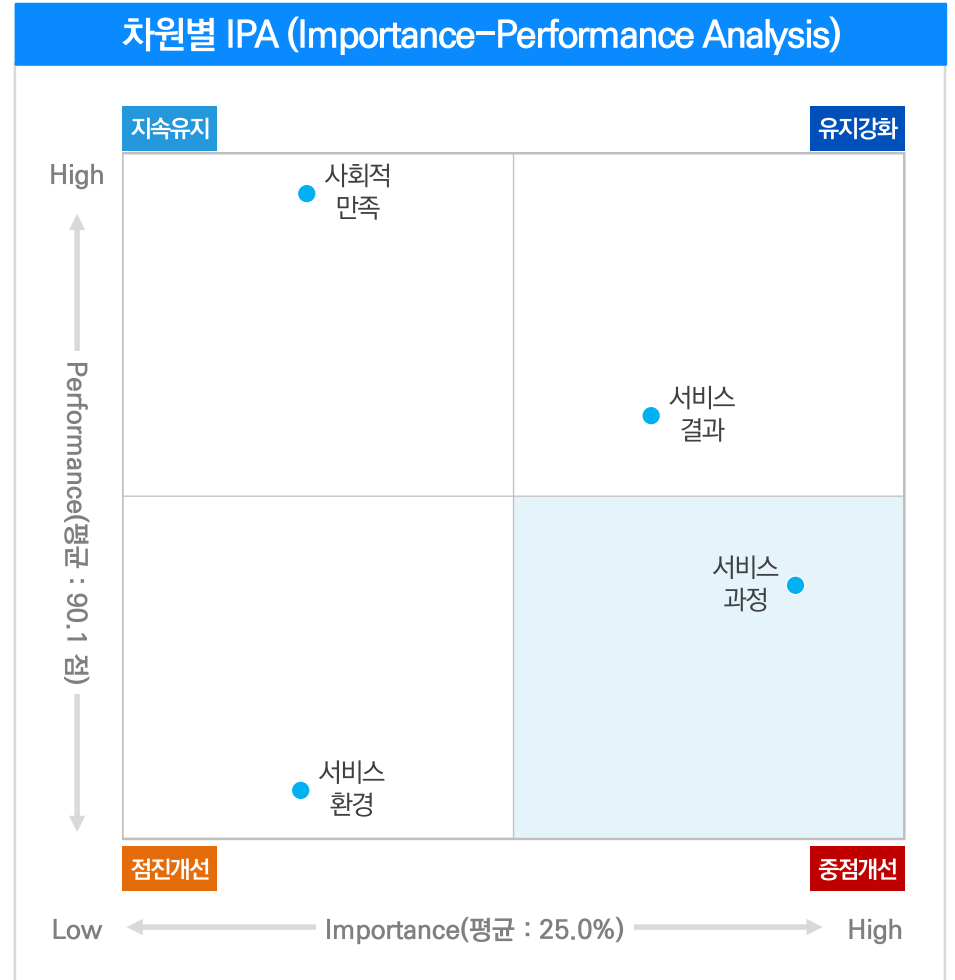
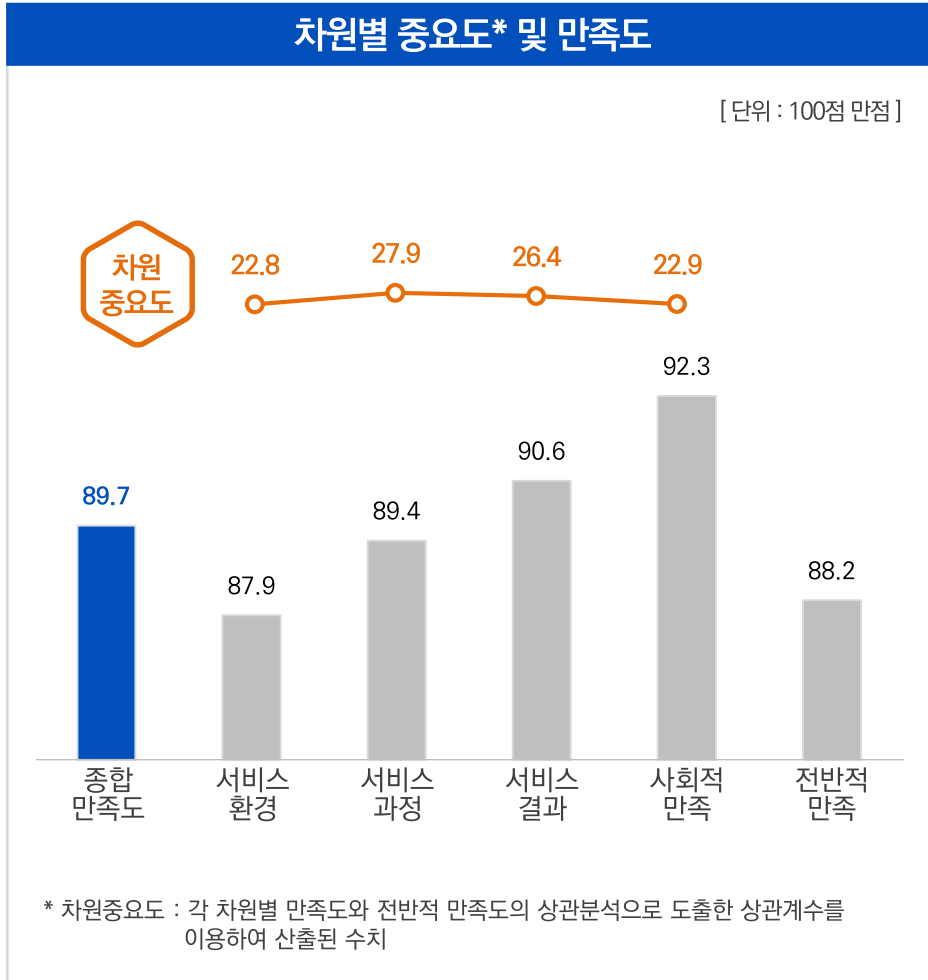
■ 경기 군포도시공사 ● 공영주차장관리사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

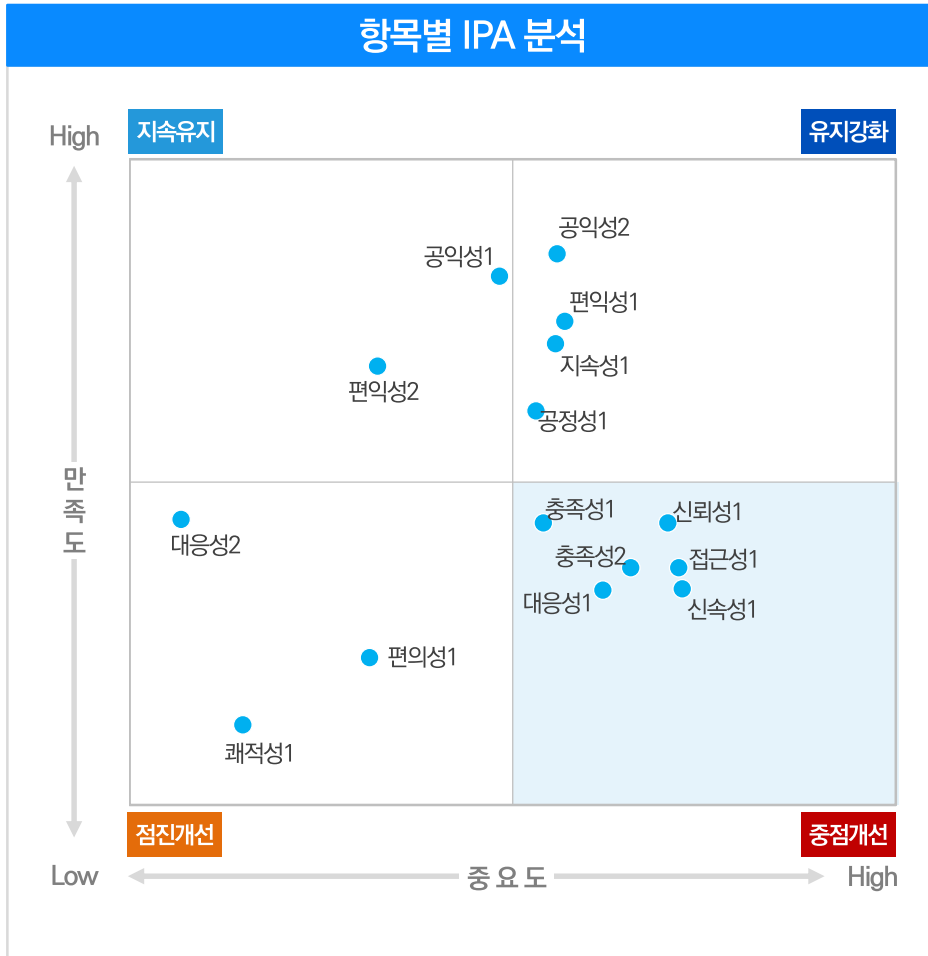
☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성1, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '신뢰성1, 총족성1, 총족성2' 항목이 도출됨



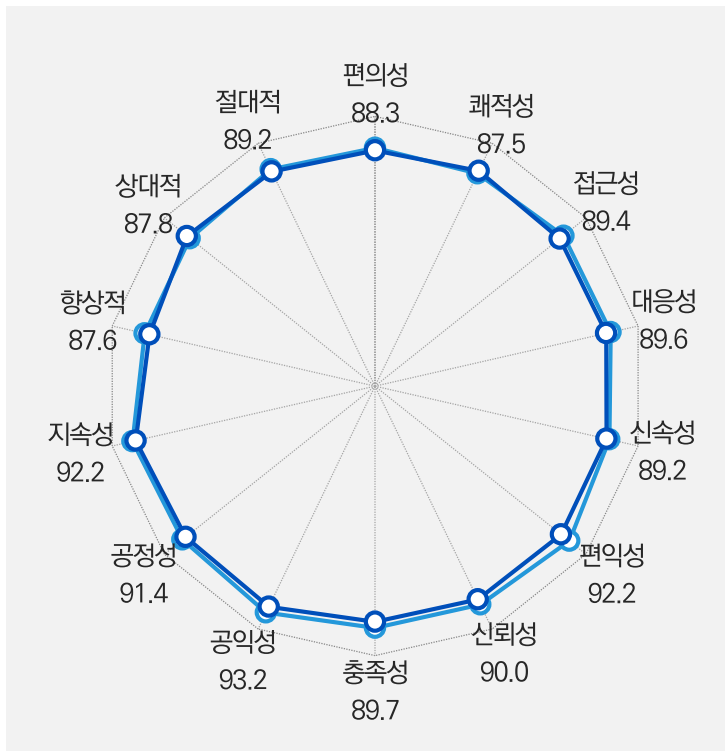
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	공영주차장은 이용하기 편리하다	88.3	5.5
	쾌적성1	공영주차장은 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.5	4.6
서비스 과정	접근성1	공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	89.4	8.0
	대응성1	공영주차장에 대한 고객의견수렴절차가 잘 갖춰져 있다	89.2	7.4
	대응성2	공영주차장의 직원들은 친절하다	90.0	4.1
	신속성1	공영주차장 관련 요청사항을 신속하게 처리한다	89.2	8.0
서비스 결과	편의성1	공영주차장은 지역주민에게 도움이 된다	92.5	7.1
	편의성2	공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	91.9	5.6
	신뢰성1	공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.0	7.9
	총족성1	공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.0	6.9
	총족성2	공영주차장의 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	89.4	7.6
사회적 만족	공익성1	공영주차장은 이용객에게 유익하다	93.1	6.6
	공익성2	공영주차장은 관내 주차문제 해결에 기여한다	93.3	7.0
	공정성1	공영주차장은 누구나 이용하기 편리하다	91.4	6.9
	지속성1	공영주차장을 계속 이용할 생각이다	92.2	7.0

차원 및 요소별 강·약점 ①

○-공영주차장관리사업

○-경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

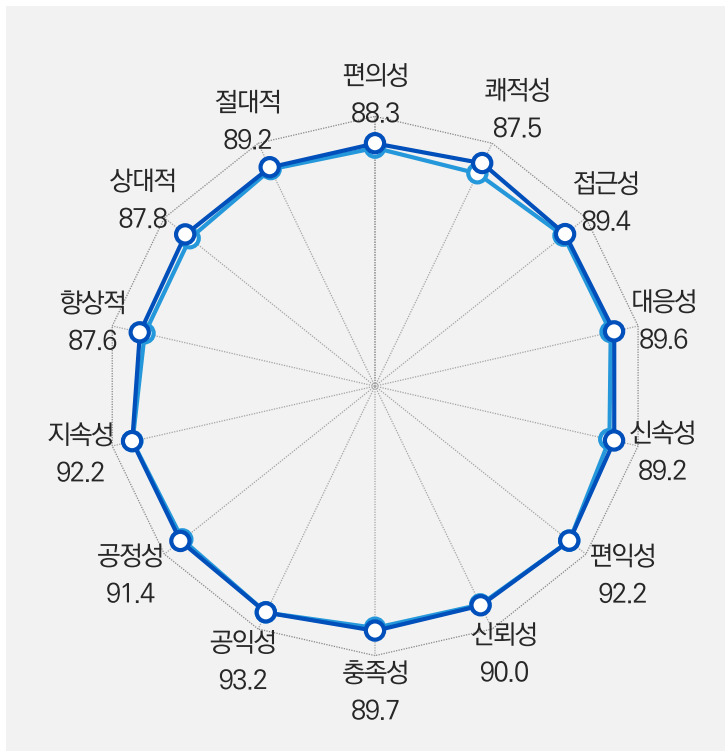
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 공영주차장관리사업 ○ 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 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 주요 VOC

[사례수=60]

만족 요인	비중(%)
주차 편함/주차장이 넓음	25.8
시설 이용이 편리함	16.5
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	14.4
강사/직원들이 친절함	8.2
교통이 편리함	6.2
만족함/좋음/불만,불편없음	6.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	6.2
시설 깨끗함/쾌적함	5.2
일상생활에 도움이 됨/건강에 도움이 됨	4.1
시설이 좋음/잘 관리함	2.1
강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음/적극적임	1.0
시설/부대/편의시설 좋음/충분함	1.0
시설이 넓음	1.0
안전시설/교육이 잘 되어 있음/안전함	1.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =35]

개선 요구사항	비중(%)
시설 이용 편리하도록 개선 필요함/관리 개선 필요함	47.1
주차 공간/주차비/이용시간 등 주차장 관련 불편	47.1
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	4.4
서비스/혜택 개선이 필요함	1.5





07

교통약자이동지원사업

01 조사 결과 요약

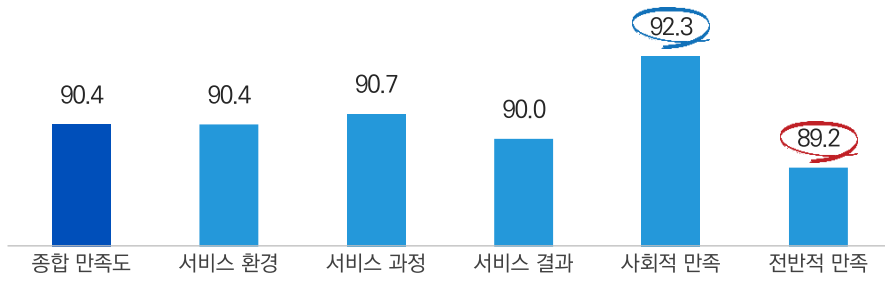
02 조사내용

03 조사 결과

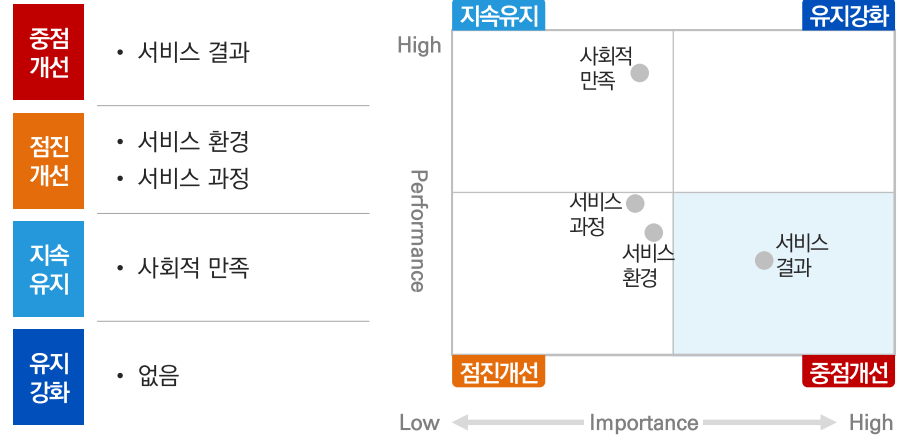
04 결과 분석

01 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 90.4점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 92.3점
↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족 89.2점

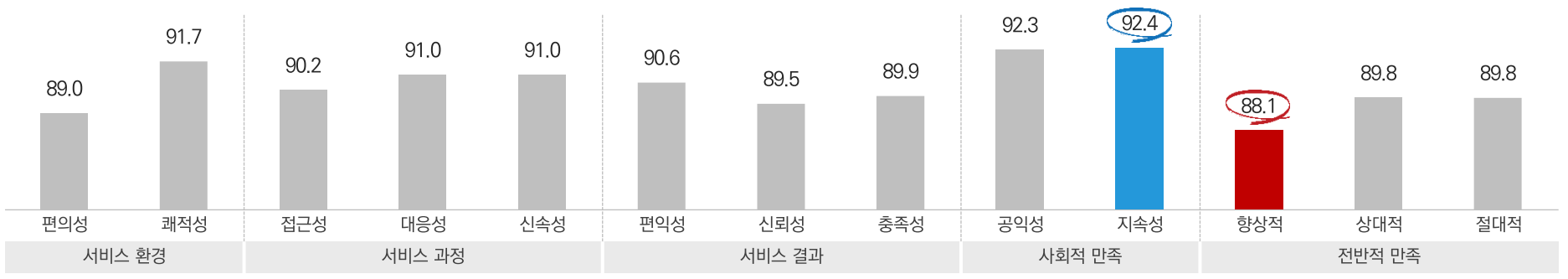


02 중점개선 차원 : 서비스 결과



03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
↓ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적





		측정 항목
서비스 환경	편의성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원 차량은 이용 시 편리하다 ✓ 2 교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다
	쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 2 교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다
	신속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다 ✓ 2 교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다 ✓ 3 교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다
	신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다
	충족성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다 ✓ 2 교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델



		측정 항목
사회적 만족	공익성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다 ✓ 2 교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다
	지속성	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다
전반적 만족	향상적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터의 서비스는 나아지고 있다
	상대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터의 서비스가 기대했던 것에 비해 만족스럽다
	절대적	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1 교통약자이동지원센터의 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

☑ 종합만족도 전체 결과 비교

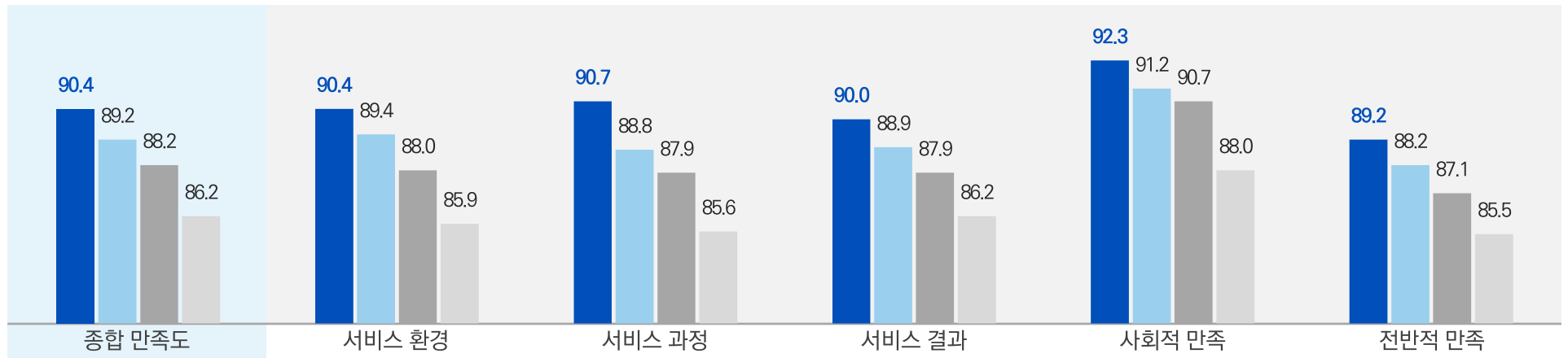
- 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 90.4점으로, 교통약자이동지원사업_공통 전체 점수에 비해서는 1.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게 나타남

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
교통약자이동지원사업	90.4	-	90.4	-	90.7	-	90.0	-	92.3	-	89.2	-
해당사업 전체	89.2	▲1.2	89.4	▲1.0	88.8	▲1.9	88.9	▲1.1	91.2	▲1.1	88.2	▲1.0
경기 군포도시공사 전체	88.2	▲2.2	88.0	▲2.4	87.9	▲2.8	87.9	▲2.1	90.7	▲1.6	87.1	▲2.1
시설관리공단 전체	86.2	▲4.2	85.9	▲4.5	85.6	▲5.1	86.2	▲3.8	88.0	▲4.3	85.5	▲3.7

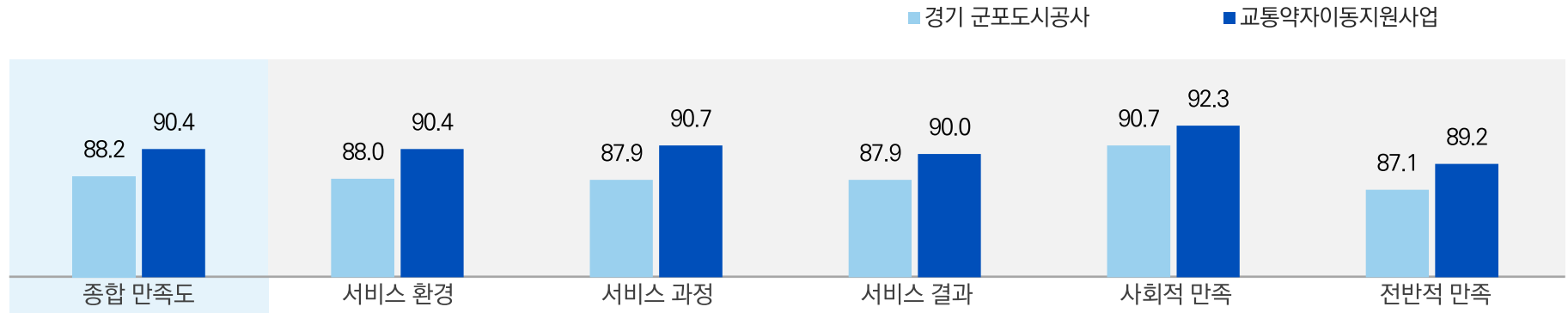
* 해당사업 전체 : 시설관리공단사업 중 “교통약자이동지원사업_공통” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]

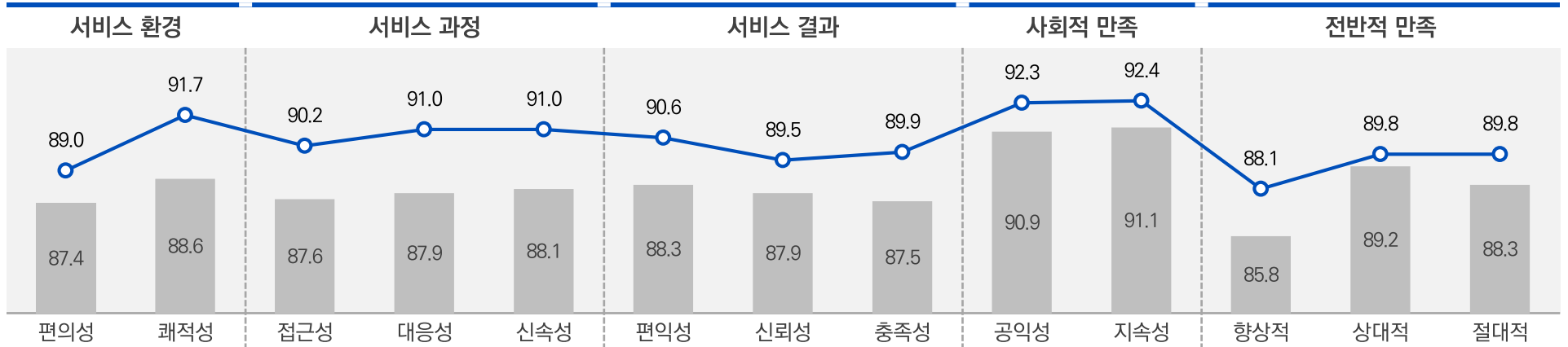
■ 교통약자이동지원사업 ■ 해당사업 전체 ■ 경기 군포도시공사 전체 ■ 시설관리공단 전체



평가문항별 만족도



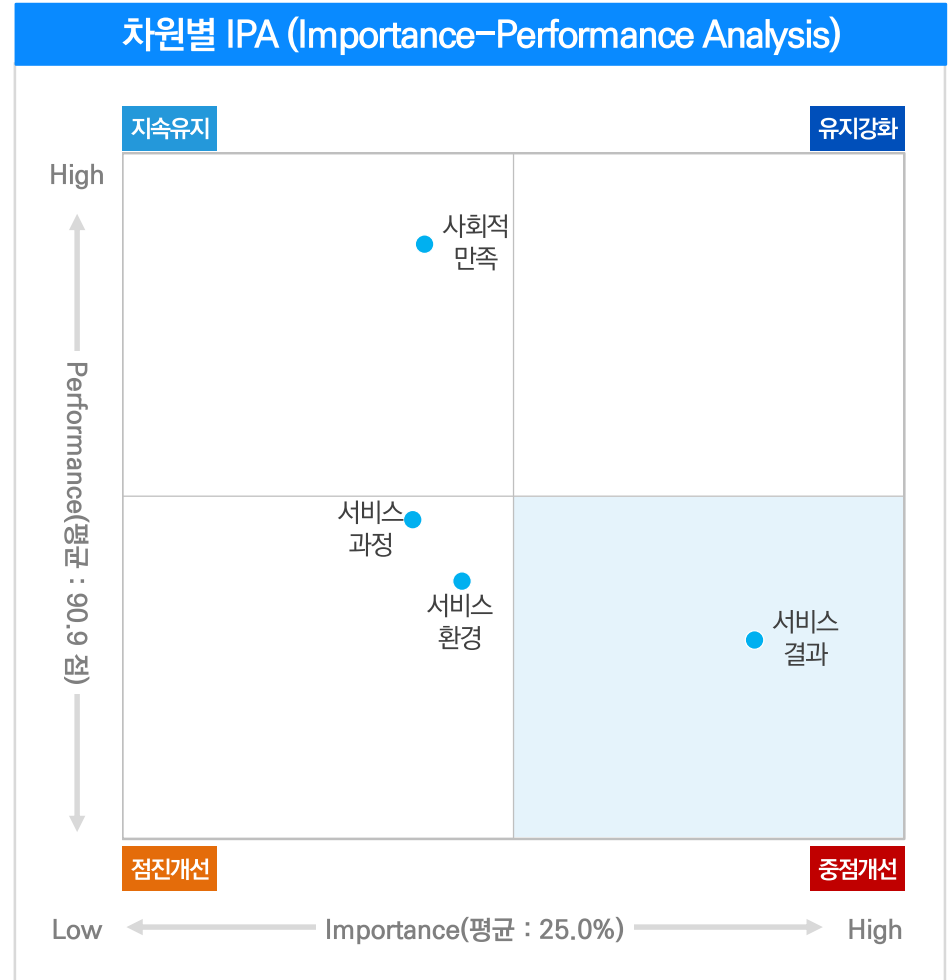
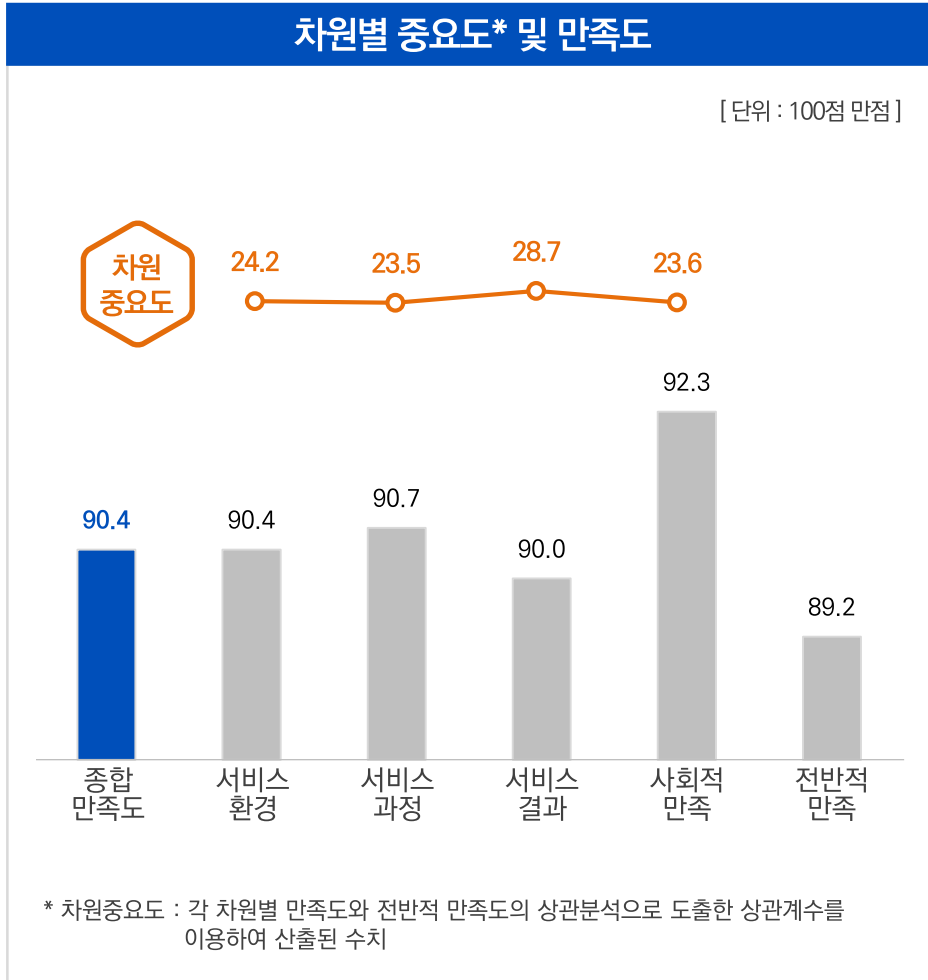
■ 경기 군포도시공사 ● 교통약자이동지원사업



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

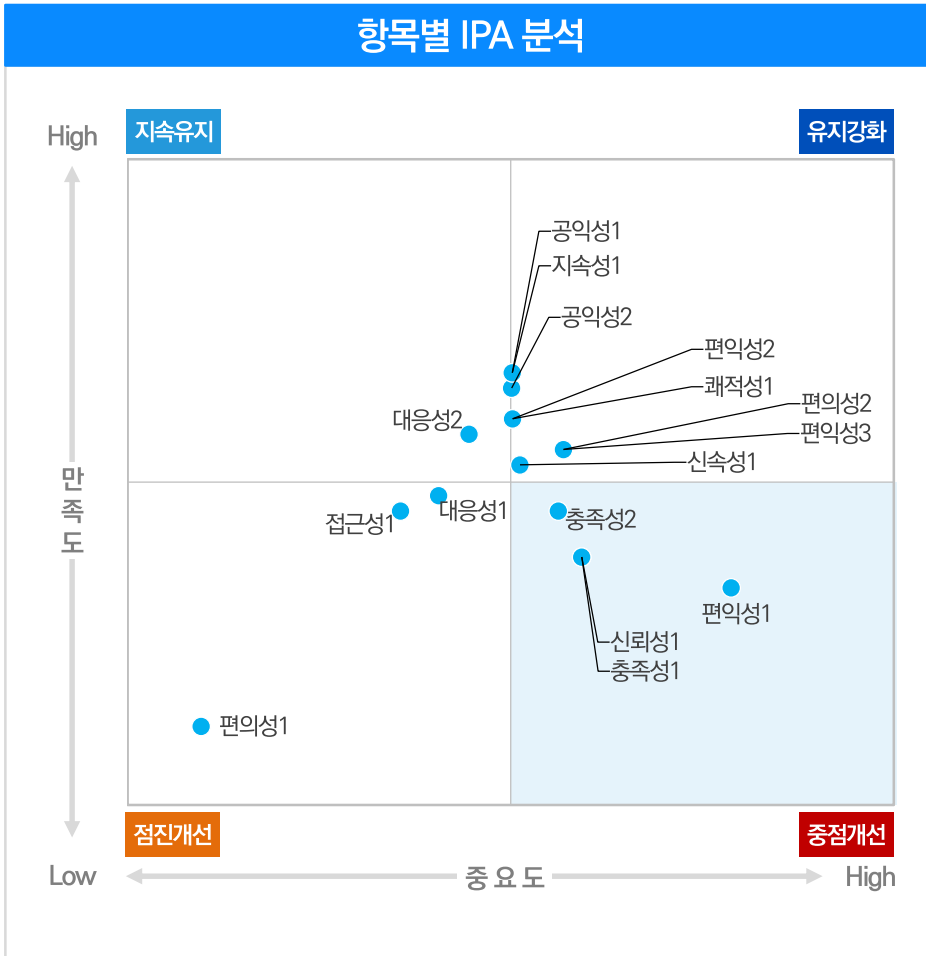
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함



☑ 항목별 IPA 분석

- '중점개선'요인으로 서비스 결과 차원의 '편의성1, 신뢰성1, 총족성1, 총족성2' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



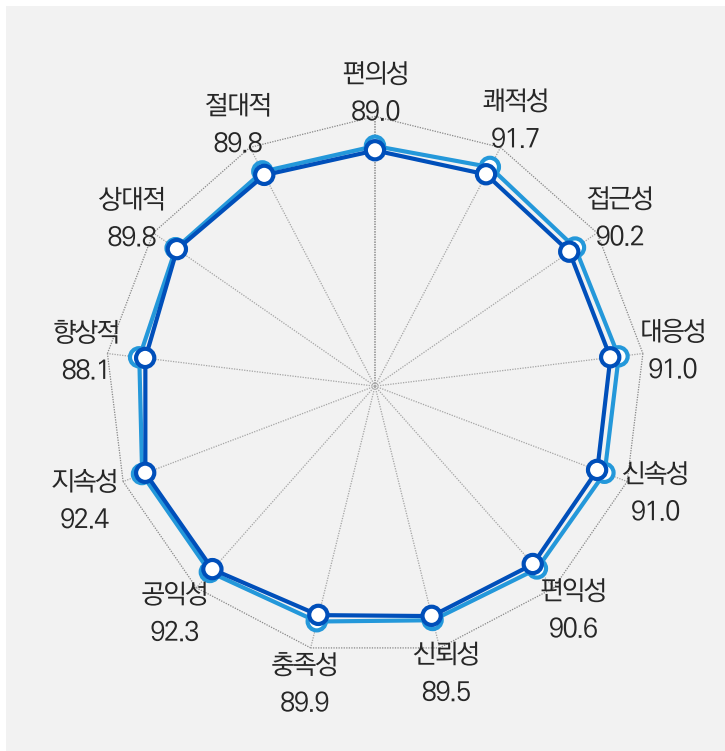
항목별 만족도 및 중요도 분석

차원	요소	문항	만족-중요도 분석	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	교통약자이동지원 차량은 이용 시 편리하다	86.9	3.8
	편의성2	교통약자이동지원 차량은 승·하차가 편하다	91.2	6.7
	쾌적성1	교통약자이동지원 차량은 깨끗하고 관리가 잘 되고 있다	91.7	6.3
서비스 과정	접근성1	교통약자이동지원센터의 이용절차에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.2	5.4
	대응성1	교통약자이동지원센터운영에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.5	5.7
	대응성2	교통약자이동지원센터 직원들은 친절하다	91.4	5.9
	신속성1	교통약자이동지원센터 관련 업무들을 직원들이 신속하게 처리한다	91.0	6.3
서비스 결과	편의성1	교통약자이동지원센터는 이용자의 편의를 위해 노력을 하고 있다	89.0	8.0
	편의성2	교통약자이동지원센터의 이용 요금은 적정하다	91.7	6.3
	편의성3	교통약자이동지원센터는 설치목적에 맞게 운영되고 있다	91.2	6.7
	신뢰성1	교통약자이동지원센터와 관련된 전반적인 업무과정을 신뢰할 수 있다	89.5	6.8
	총족성1	교통약자이동지원센터 직원들은 이용자 불편을 최소화하기 위해 노력한다	89.5	6.8
	총족성2	교통약자이동지원센터 직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.2	6.6
사회적 만족	공익성1	교통약자이동지원센터는 교통약자들을 위해 필요한 시설이다	92.4	6.3
	공익성2	교통약자이동지원센터 사업은 교통약자의 권익을 증진시킨다	92.1	6.3
	지속성1	교통약자이동지원센터 차량을 앞으로도 이용할 생각이다	92.4	6.3

차원 및 요소별 강·약점 ①

—○— 교통약자이동지원사업

—○— 경기 군포도시공사 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

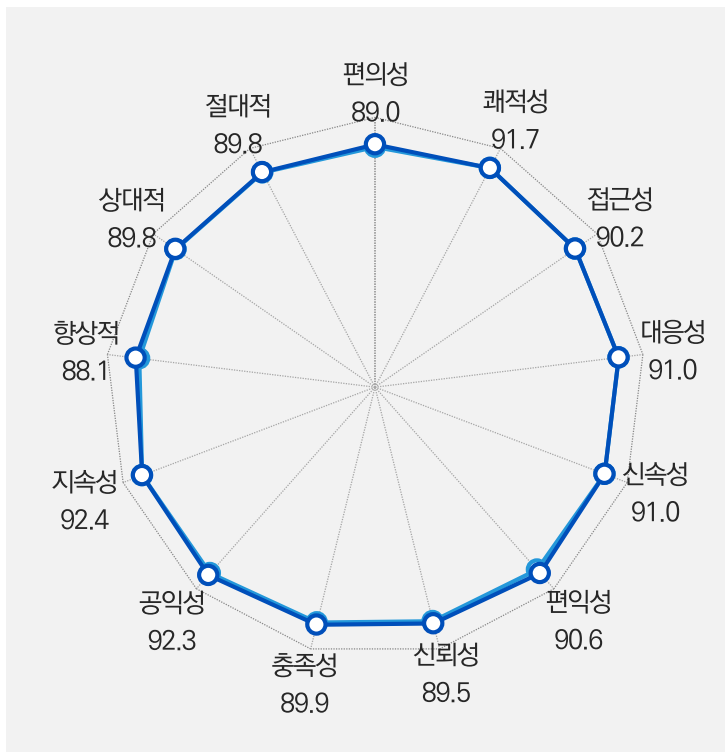
서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편익성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 지속성
전반적 만족 ▶	항상적 상대적 절대적

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

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

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

○ 교통약자이동지원사업 ○ 경기 군포도시공사 최고점수



■ 우선개선* □ 보통 ■ 점진개선**

서비스 환경	<ul style="list-style-type: none"> 편의성 쾌적성
서비스 과정	<ul style="list-style-type: none"> 접근성 대응성 신속성
서비스 결과	<ul style="list-style-type: none"> 편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	<ul style="list-style-type: none"> 공익성 지속성
전반적 만족	<ul style="list-style-type: none"> 향상적 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 주요 VOC

[사례수=70]

만족 요인	비중(%)
강사/직원들이 친절함	54.2
시설 이용이 편리함	12.5
안전시설/교육이 잘 되어 있음/안전함	10.4
서비스가 좋음/다양함	6.3
만족함/좋음/불만,불편없음	4.2
시설 깨끗함/쾌적함	4.2
이용 요금이 저렴함/합리적임	4.2
교통이 편리함	3.1
시설의 위치가 좋음/접근성 좋음	1.0

※ 주요 응답만 제시

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[사례수 =18]

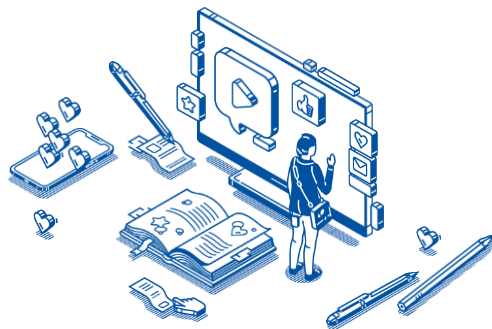
개선 요구사항	비중(%)
차량 부족/증차 필요	94.4
이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함	5.6



2023년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서

PART 05

조사결과 요약



1. 전체 결과 요약

2. 사업별 결과 요약

종합 만족도

01

경기 군포도시공사의
종합만족도는 88.2점

경기 군포도시공사의 종합만족도는 88.2점으로
시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서 2.0점 높고,
지방공기업 전체 점수(81.7점)에 비해서는 6.5점 높게 나타남

02

전년 대비
종합만족도는
4.2점 상승함

경기 군포도시공사의 연도별 종합만족도는
2021년 89.7점에서 2022년 84.0점으로 5.7점 하락했고,
2023년에는 88.2점으로 2022년 대비 4.2점 상승함

03

사업별로는
교통약자이동지원사업이
가장 높음

경기 군포도시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면,
교통약자이동지원사업이 90.4점으로 가장 높고,
군포국민체육센터가 82.8점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는
사회적 만족 차원의
지속성이 가장 높음

경기 군포도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면,
사회적 만족 차원의 지속성이 91.1점으로 가장 높은 반면,
전반적 만족 차원의 향상적이 85.8점으로 가장 낮게 나타남

군포국민체육센터



군포국민체육센터의 종합만족도는 82.8점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.8점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



군포국민체육센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 향상적은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 향상적이 우선개선으로, 서비스 과정의 대응성이 점진개선으로 나타남

시민체육광장



시민체육광장의 종합만족도는 86.0점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 0.6점 낮게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.2점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.2점 낮게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



시민체육광장의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 향상적은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 향상적이 우선개선으로, 서비스 환경의 쾌적성이 점진개선으로 나타남

군포산업진흥원



군포산업진흥원의 종합만족도는 89.8점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



군포산업진흥원의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 환경의 편의성은 상대적으로 강함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 편의성은 우선개선으로, 서비스 과정의 접근성이 점진개선으로 나타남

송죽다목적체육관



송죽다목적체육관의 종합만족도는 88.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 결과는 점진개선, 서비스 환경, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



송죽다목적체육관의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 향상성은 상대적으로 강함으로, 사회적 만족의 공익성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 사회적 만족의 공익성이 점진개선으로 나타남

초막골캠핑장



초막골캠핑장의 종합만족도는 89.6점으로, 캠핑장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 결과, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



초막골캠핑장의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 결과의 충족성은 상대적으로 강함으로, 사회적 만족의 공정성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 사회적 만족의 공정성이 우선개선으로, 서비스 결과의 편익성이 점진개선으로 나타남

공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 89.7점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 4.1점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남



공영주차장관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 결과의 편익성은 상대적으로 강함으로, 전반적 만족의 상대적은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 환경의 쾌적성이 우선개선으로, 전반적 만족의 상대적이 점진개선으로 나타남

교통약자이동지원사업



교통약자이동지원사업의 종합만족도는 90.4점으로, 교통약자이동지원사업_공통 전체 점수에 비해서는 1.2점 높게, 경기 군포도시공사 전체 점수에 비해서는 2.2점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



교통약자이동지원사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 환경의 쾌적성은 상대적으로 강함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 편익성이 우선개선으로, 전반적 만족의 향상적이 점진개선으로 나타남

감사합니다