

2016년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

【경기도 군포시 시설관리공단】

2016년 9월



경기도 군포시 시설관리공단 귀중

제 출 문

본 보고서를 '2016년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서' 로 제출합니다.

2016년 9월

지방공기업평가원 이사장

CONTENTS



I	조사 개요	04
II	조사 결과 종합	14
III	조사 결과	19
IV	사업별 조사결과	27
V	조사결과 요약	75



I. 조사 개요

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

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



1. 조사 배경 및 목적

조사 배경 및 필요성

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



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

법제도/경영적 시행 근거

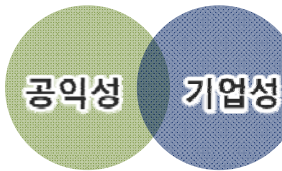
▶ 법제도적 측면

- 경영평가에서
고객서비스를
평가하도록
의무화

▶ 경영적 측면

- 고객서비스는 지방공기업의 키워드
- 지방공기업의 제품·서비스 품질
경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
- 지방공기업의 지역성·독과점성
한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치

지방공기업의 성격



Feedback

개선방안

고객지향적 혁신
활동 전개

정기적 평가
(PSI 조사)

지방공기업 고객만족도 조사 목적

지방공기업서비스품질 향상

대국민만족도제고

성과 평가



정기적인 고객만족도 조사의 측정/평가가 반드시 필요

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

기대효과

1 고객만족도에 대한 정확한 진단 및 측정

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

2 신뢰와 믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- ☑ 고객만족경영 체계 확립
- ☑ 지방공기업 존립가치 증명
- ☑ 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모

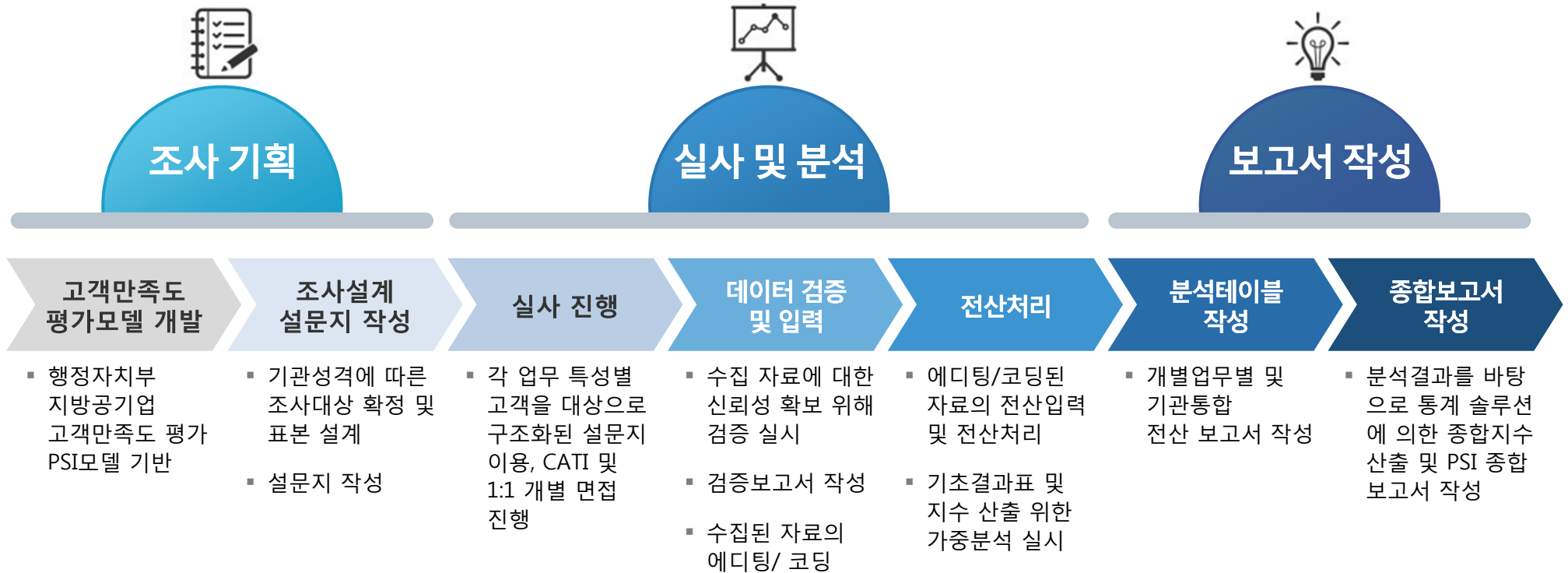
3 지방공기업 서비스 품질 향상

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

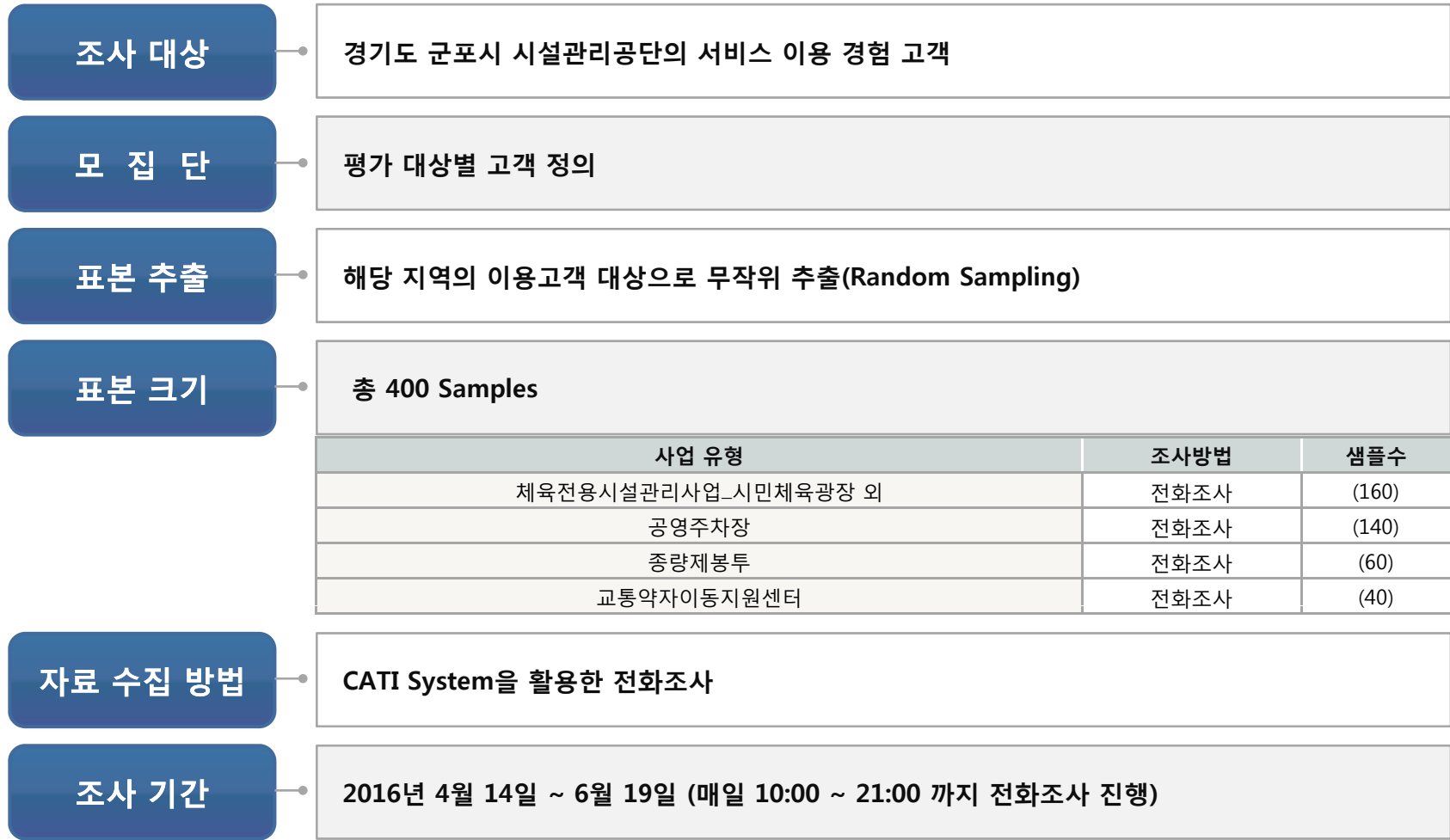
2. 조사 범위 및 절차

2016년
지방공기업 경영평가

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



3. 조사 설계



PSI (Public Satisfaction Index) 모델

최고수준의 지방공기업 평가 모델

각 분야 전문가 및 교수진 참여하여 모델 정립
(경영학, 통계학, 소비자학 등)

지방공기업 CS특화 모델

지방공기업의 특성과 다양한 업무 유형 반영, 평가
원 고유의 PSI(Public Satisfaction Index)
모델 개발

오랜 경험과 노하우를 반영

10년간의 경험을 바탕으로 조사
연속성을 유지, 문제점 개선

서비스 환경

서비스 제공
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

서비스 제공
과정에 대한
만족도 평가

절근성

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

서비스에 대한
전반적 만족도
평가

향상적

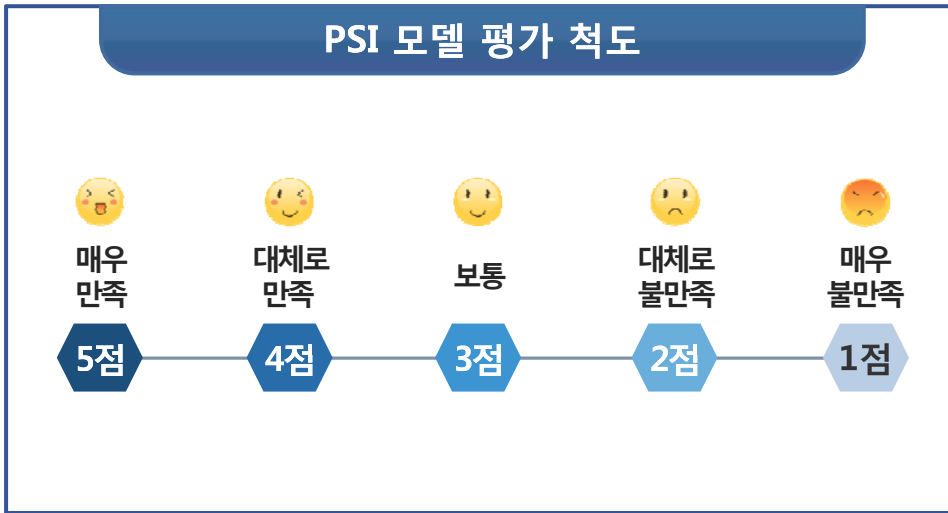
상대적

절대적

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

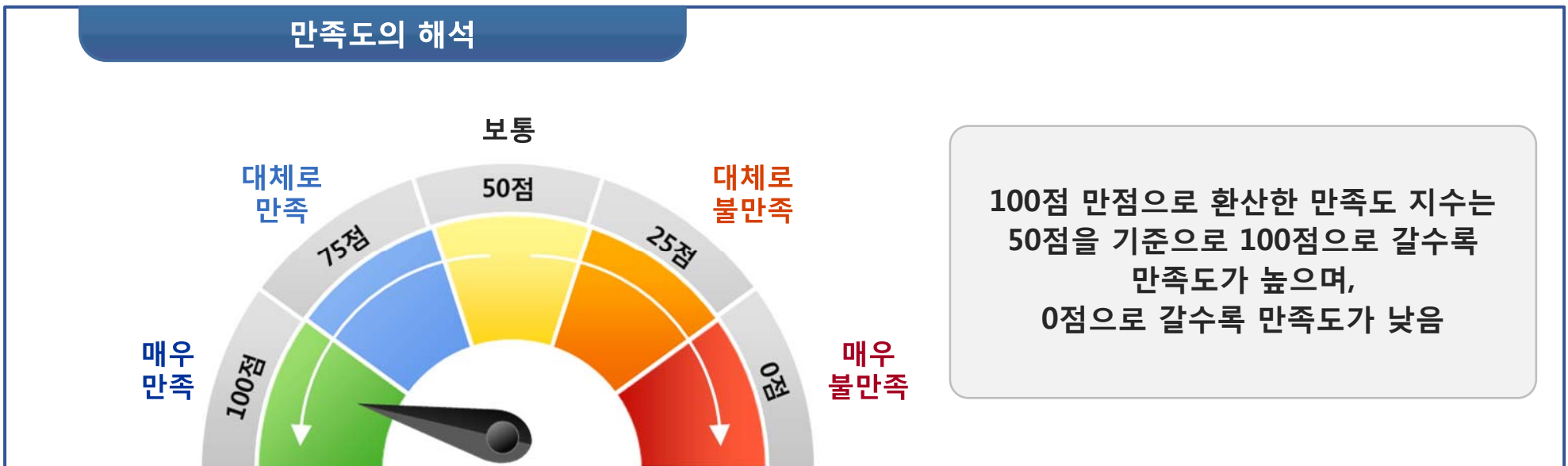
※ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음

5. PSI 평가척도 및 측정방법



항목별로
5점 척도를
100점 만점으로 환산

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



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

다차원 체감 만족도 사용



시설관리공단
P.S.I

$$w1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

[구분]	[차원]	[중요도]
W1	서비스 환경	10%
W2	서비스 과정	20%
W3	서비스 결과	20%
W4	사회적 만족	20%
W5	전반적 만족	30%

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

분석내용



현재 PSI
수준에 대한
진단

고객 특성별 비교 분석

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석

전체 만족도 결과 비교 분석

- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원에 대한 만족도 결과 비교 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 종합 만족도 산출

사업 특성에 따른 강약점 도출

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

VOC 분석

- 고객의 불만사항 및 Needs Point 파악



불만족 요인을
위주로
향후 개선을 위한
방향 도출

【 결과 활용 방안 】

1

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

2

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적인
종합만족도 점수 산출

3

IPA를 통한 사업의 **강·약점 파악**
유지/강화/개선 전략 수립

7. 조사 추진 경과

2016년
지방공기업 경영평가

'16. 02. 12

2016년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

'16. 03. 03~03. 04

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(338개 기관, 충북 제천 청풍레이크)

'16. 04. 07

2016년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

'16. 03. 14~04. 12

CS위원회 구성, PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출

'16. 04. 14
~ '16. 06. 19

- 상수도사업(115개 기관), 하수도사업(86개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Web CATI System)
- 도시철도사업(7개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Face to Face Interview)
- 도시개발공사(15개 기관), 시설관리공단(87개 기관), 특정공사공단(23개 기관) 고객만족도 조사 실시 (Web CATI System, Face to Face Interview)

'16. 06. 20

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

'16. 09. 30

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출

II. 조사 결과 종합

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

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

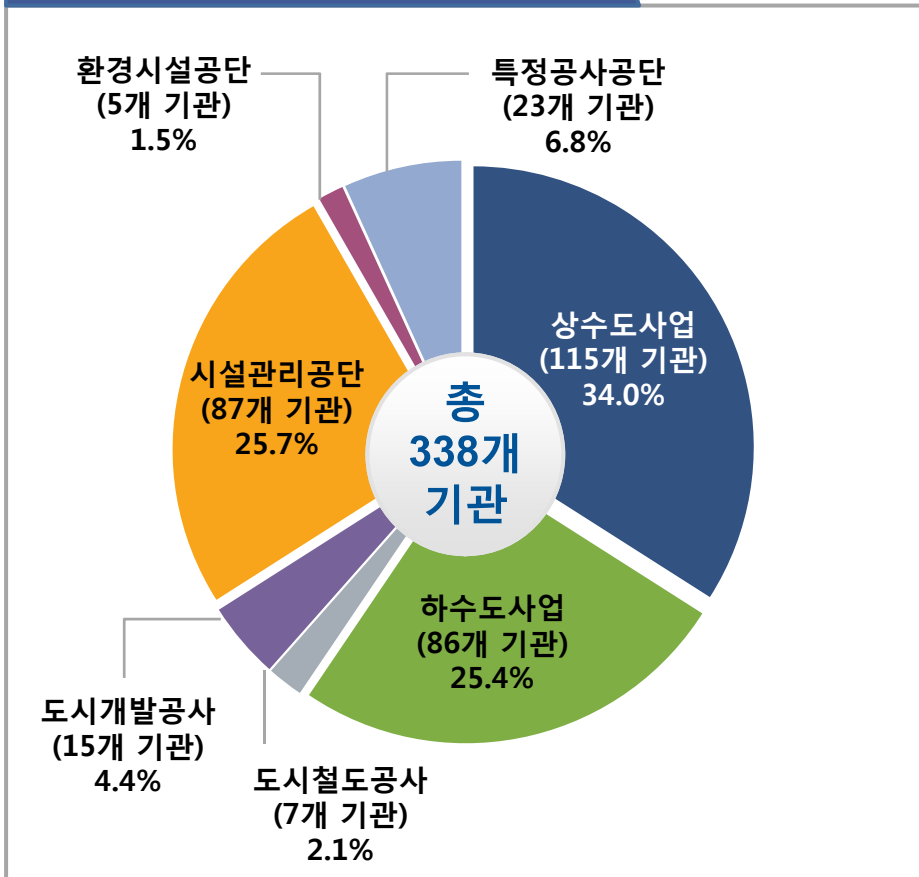


1. 고객만족도 조사 표본수

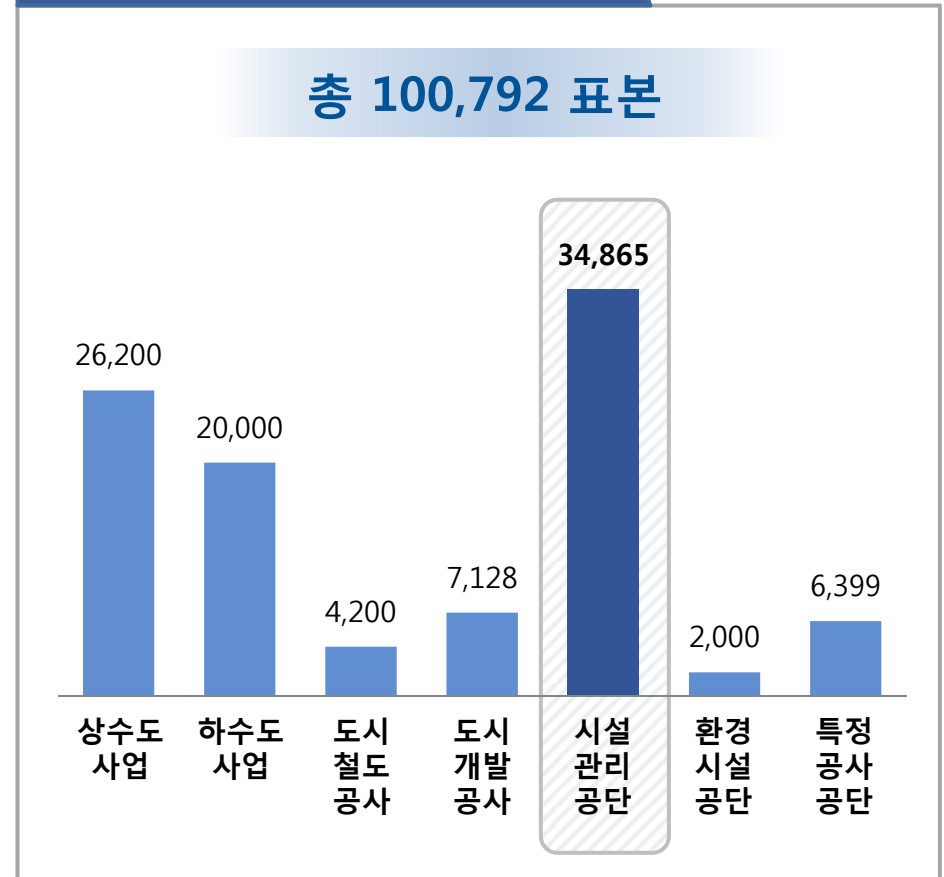
2016년
지방공기업 경영평가

- 2016년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 338개 기관이며, 표본수는 총 100,792 표본임

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황



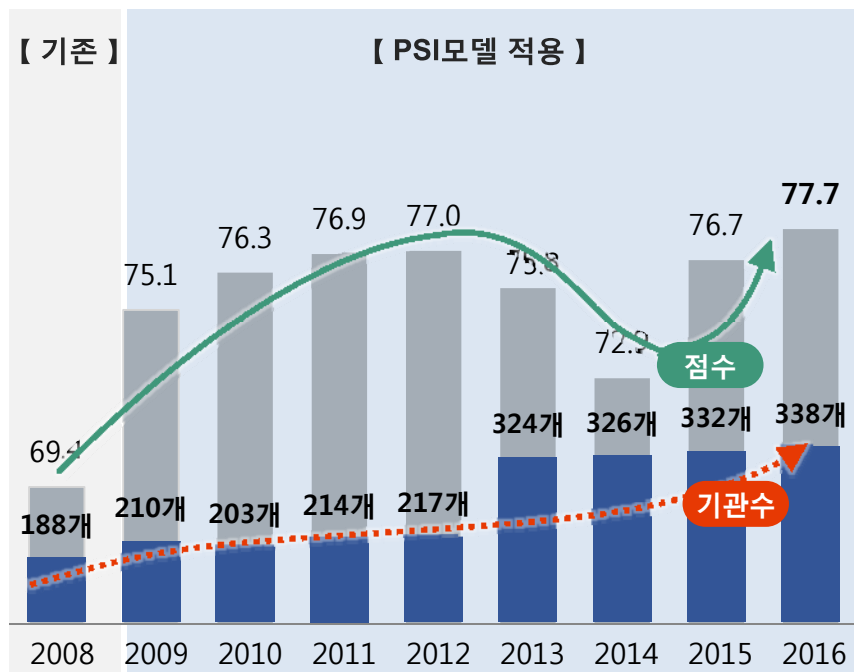
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2016년
지방공기업 경영평가

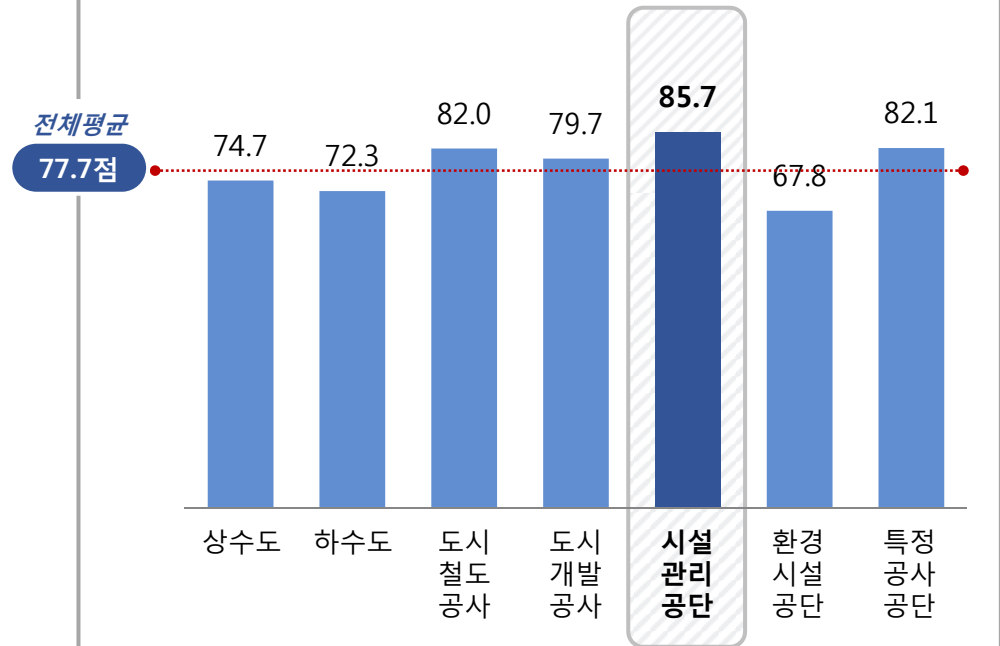
- 지방공기업 고객만족도는 2009년에 PSI 모델을 적용한 후 2012년까지 계속 상승하다가, 2013년에 평가 대상 기관이 크게 늘어나면서 2년간 하락세를 보였으나, 2015년 이후 다시 상승세를 보여 2016년 올해는 가장 높은 77.7점을 기록함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)

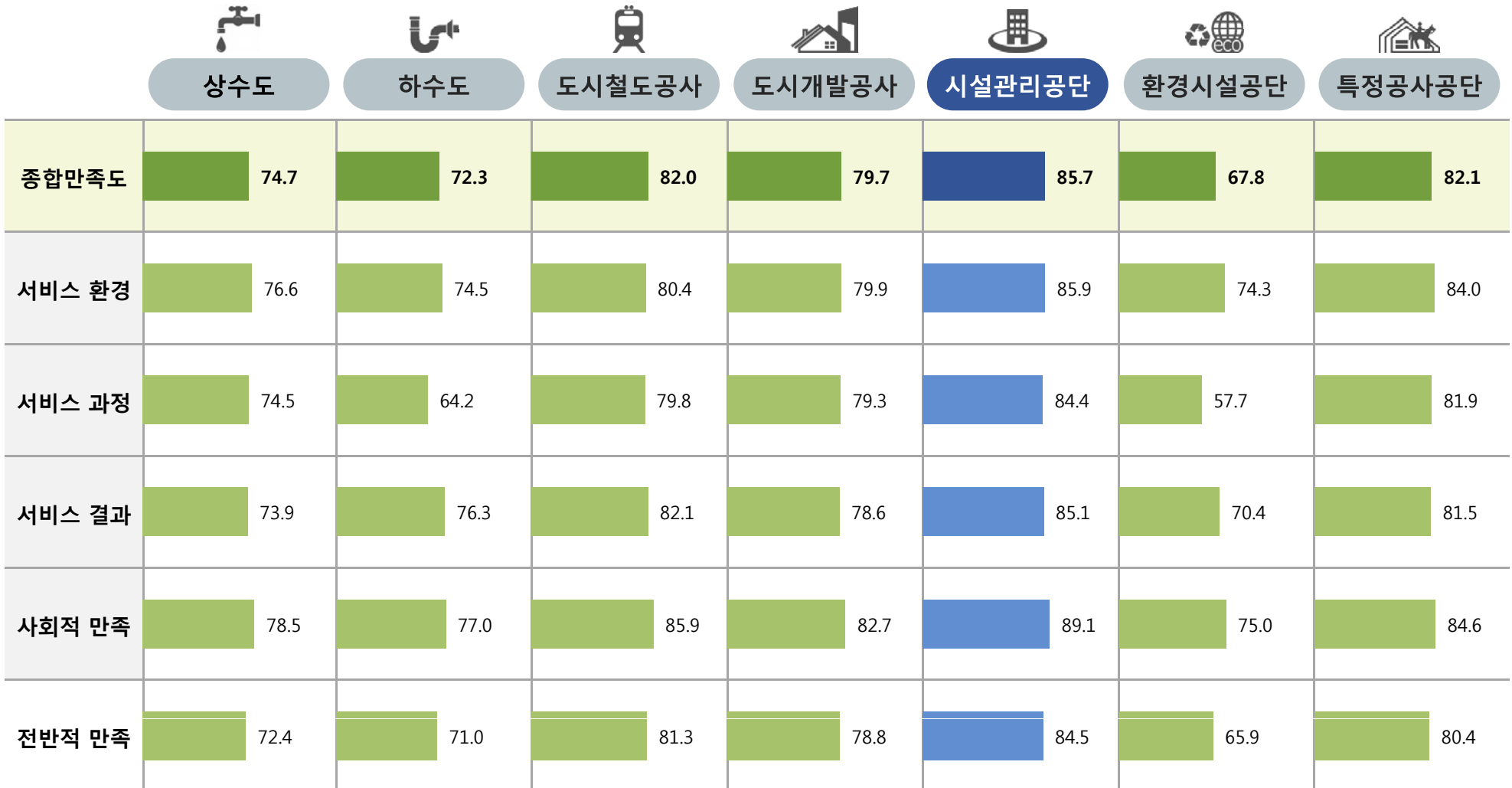


구분	PSI	MAX	MIN	GAP
지방공기업 전체	77.7점	95.6점	65.9점	29.7점
시설관리공단 전체	85.7점	95.6점	73.6점	22.0점

3. 전체 사업별 만족도 점수

2016년
지방공기업 경영평가

- 시설관리공단의 경우 종합만족도 85.7점으로 타 기관 대비 가장 높은 수준으로 나타남

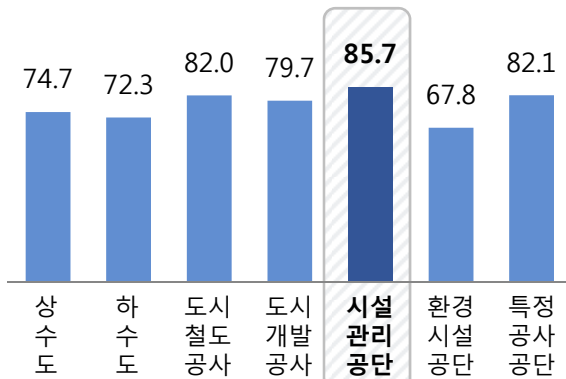


4. 전체 차원별 만족도 점수

2016년
지방공기업 경영평가

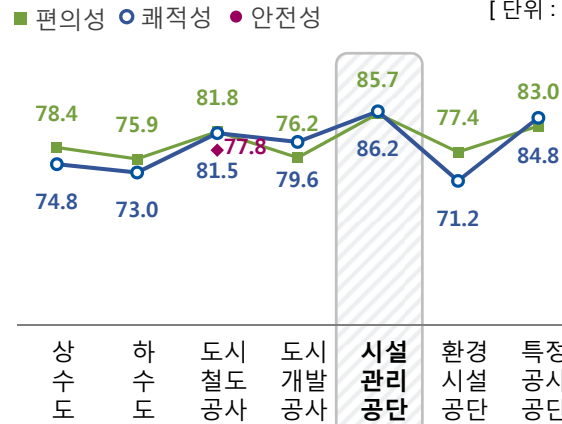
종합만족도

[단위: 점]



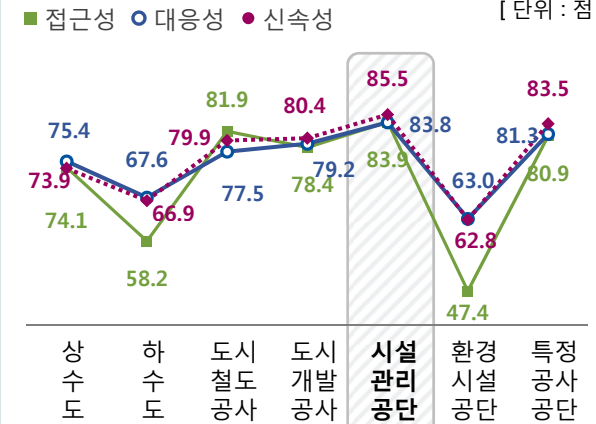
서비스 환경

[단위: 점]



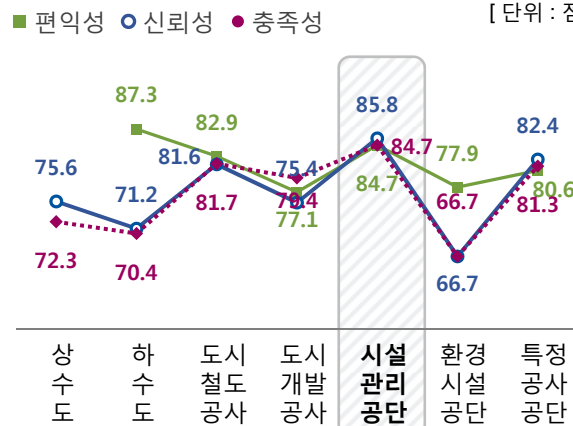
서비스 과정

[단위: 점]



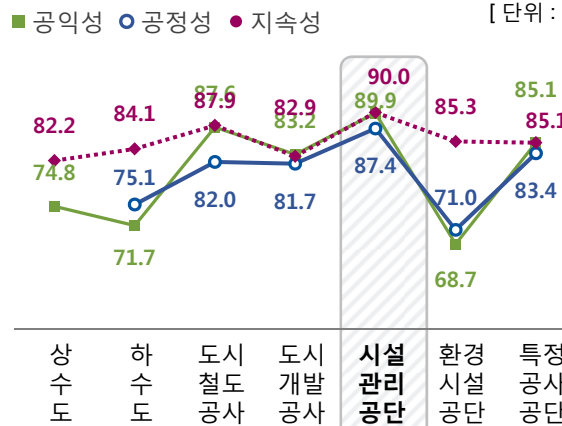
서비스 결과

[단위: 점]



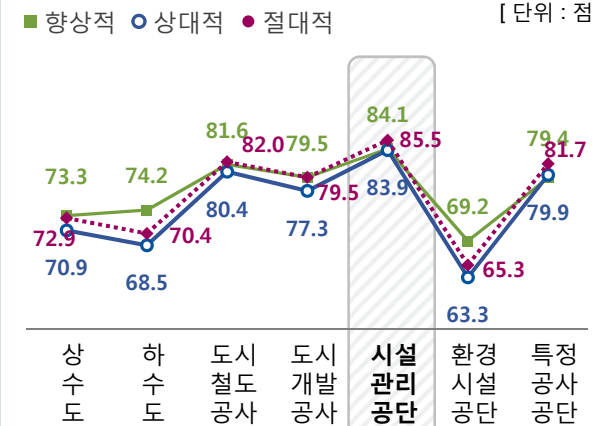
사회적 만족

[단위: 점]



전반적 만족

[단위: 점]



Ⅲ. 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

1. 종합만족도
2. 사업별 만족도 비교
3. 차원 및 요소별 만족도

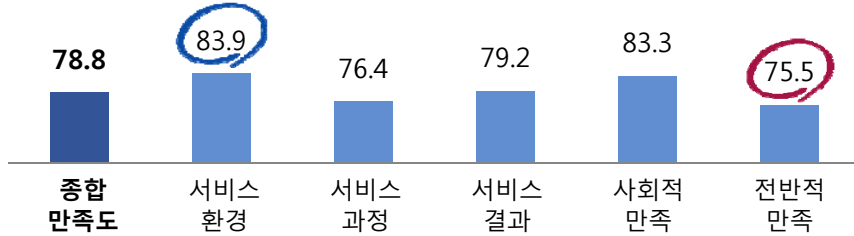


【 조사 결과 요약 】

2016년
지방공기업 경영평가

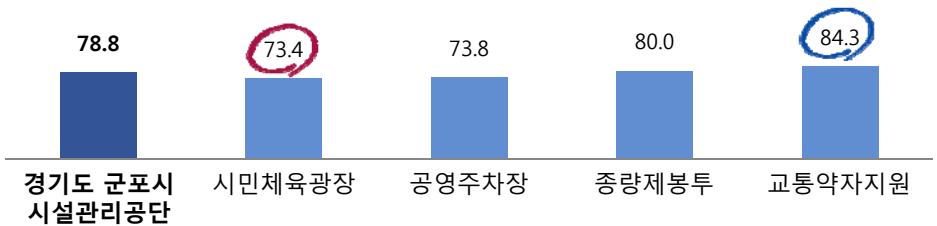
1 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 78.8점

- ▲ 최고 득점 차원 : 서비스 환경(83.9점)
- ▼ 최저 득점 차원 : 전반적 만족(75.5점)



2 교통약자이동지원센터의 만족도가 가장 높음

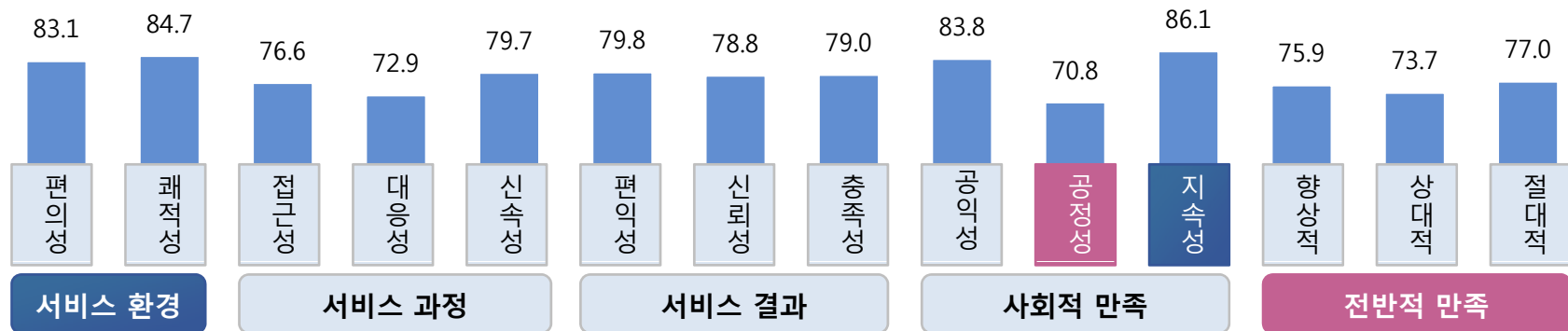
- ▲ 최고 득점 사업 : 교통약자지원(84.3점)
- ▼ 최저 득점 사업 : 시민체육광장(73.4점)



3 강점 : 서비스 환경 차원 약점 : 전반적 만족 차원

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원/지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 차원/공정성



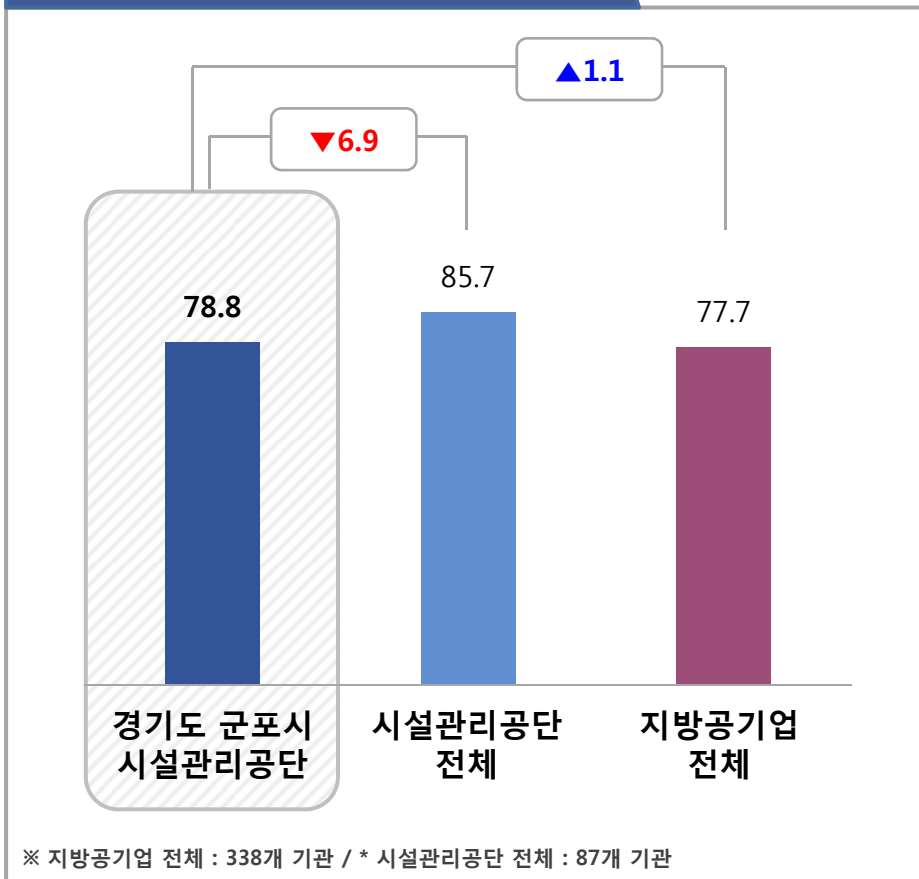
1. 종합만족도

2016년
지방공기업 경영평가

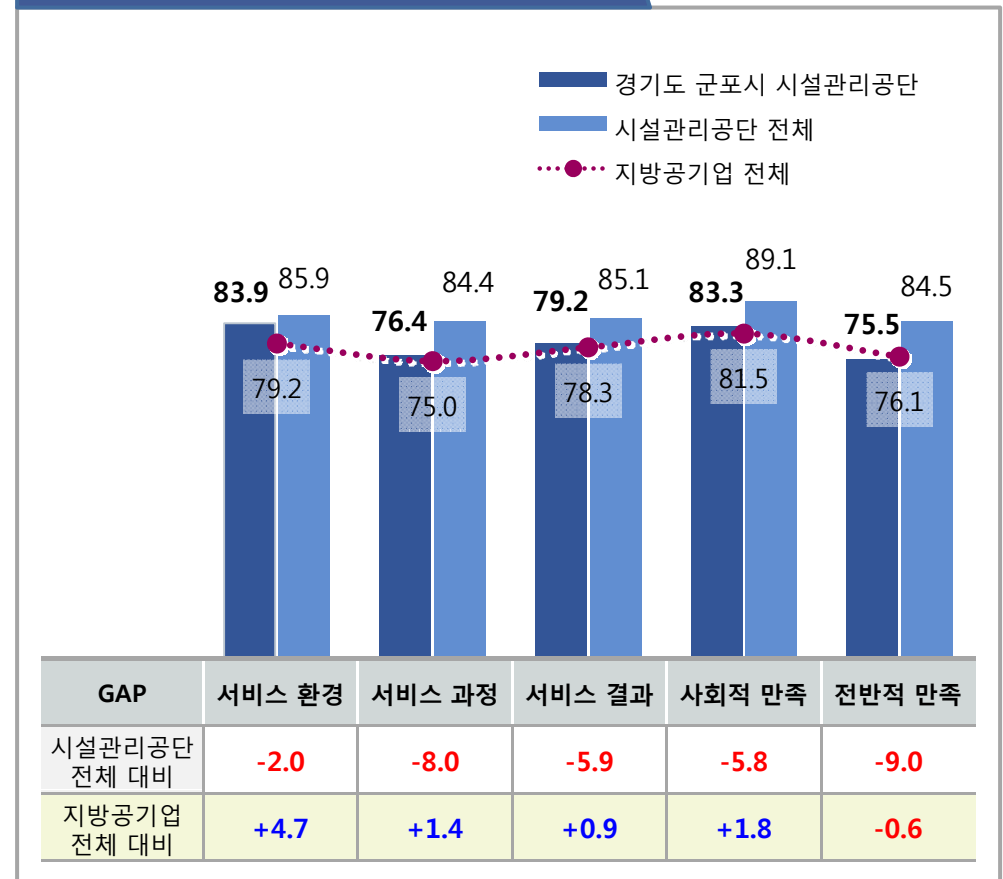
■ 종합만족도 전체 결과 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합 만족도는 78.8점으로, 시설관리공단 전체 점수(85.7점)에 비해서는 6.9점 낮게, 지방공기업 전체 점수(77.7점)에 비해서는 1.1점 높게 나타남

2016년 PSI 조사결과



차원별 만족도 결과



1. 종합만족도

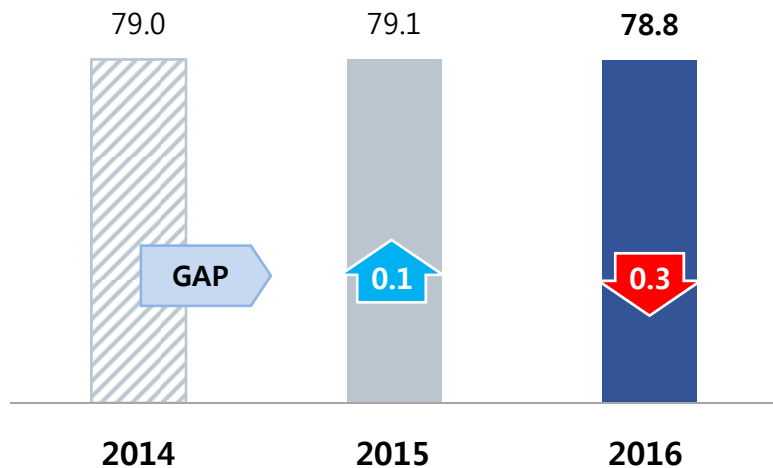
2016년
지방공기업 경영평가

■ 종합만족도 추이

- 경기도 군포시 시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2014년 79.0점에서 2015년 79.1점으로 0.1점 상승했으며, 2016년에는 78.8점으로 2015년 대비 0.3점 하락함

종합만족도 추이

[단위 : 100점 만점]



차원별 만족도 추이

	2014	2015	2016	GAP
서비스 환경	80.4	79.1	83.9	+4.8
서비스 과정	73.8	75.1	76.4	+1.3
서비스 결과	79.4	78.2	79.2	+1.0
사회적 만족	84.0	85.1	83.3	-1.8
전반적 만족	78.5	78.3	75.5	-2.8

※ GAP = (2016년) - (2015년)

2. 사업별 만족도 비교

2016년
지방공기업 경영평가

■ 사업유형별 종합만족도 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 교통약자이동지원센터 사업이 84.3점으로 가장 높게 나타났으며, 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외 사업이 73.4점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기도 군포시 시설관리공단	(400)	78.8	83.9	76.4	79.2	83.3	75.5	
사업	체육전용시설관리사업_시민체육광장 외	(160)	73.4	75.4	67.0	72.2	82.4	71.8
	공영주차장	(140)	73.8	76.3	71.0	75.7	78.8	70.2
	종량제봉투	(60)	80.0	86.7	78.9	81.3	79.5	77.9
	교통약자이동지원센터	(40)	84.3	90.8	82.4	83.0	93.5	78.2

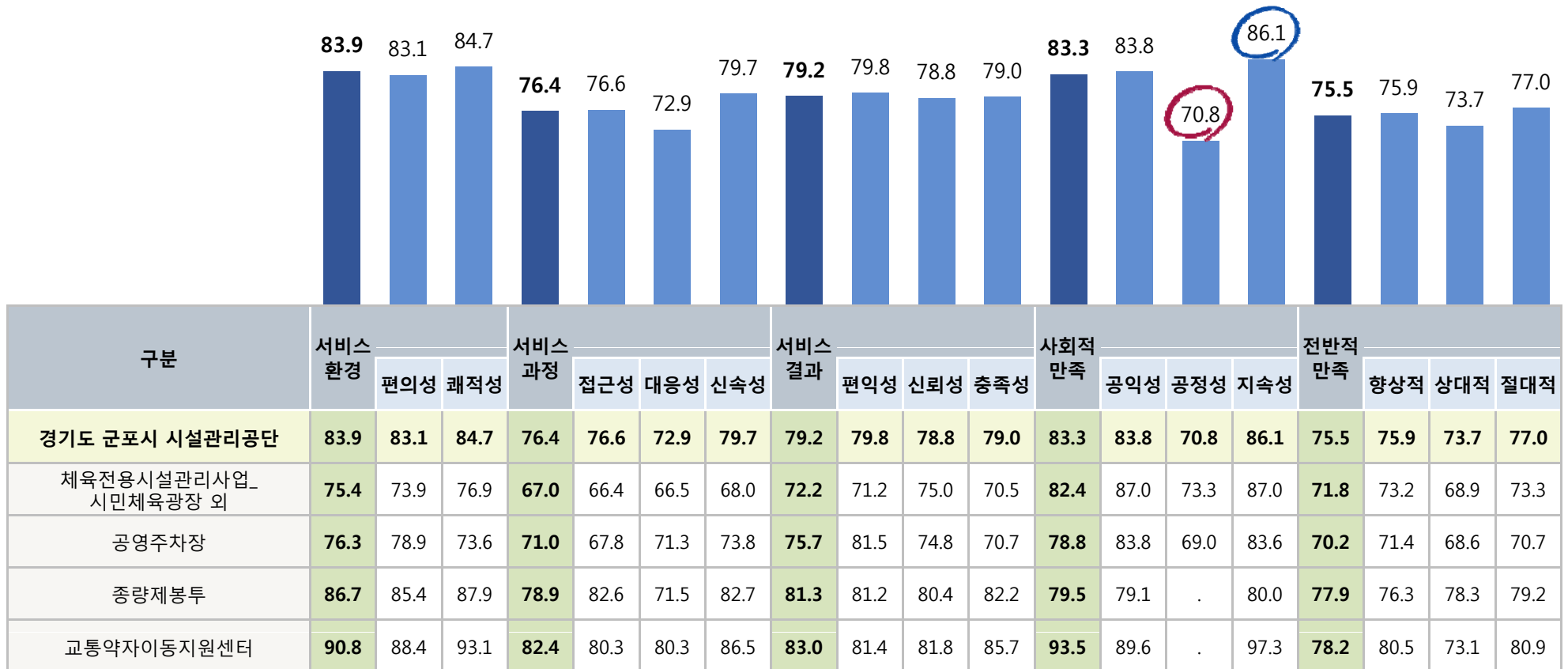
3. 차원 및 요소별 만족도

2016년
지방공기업 경영평가

■ 차원 및 요소별 만족도

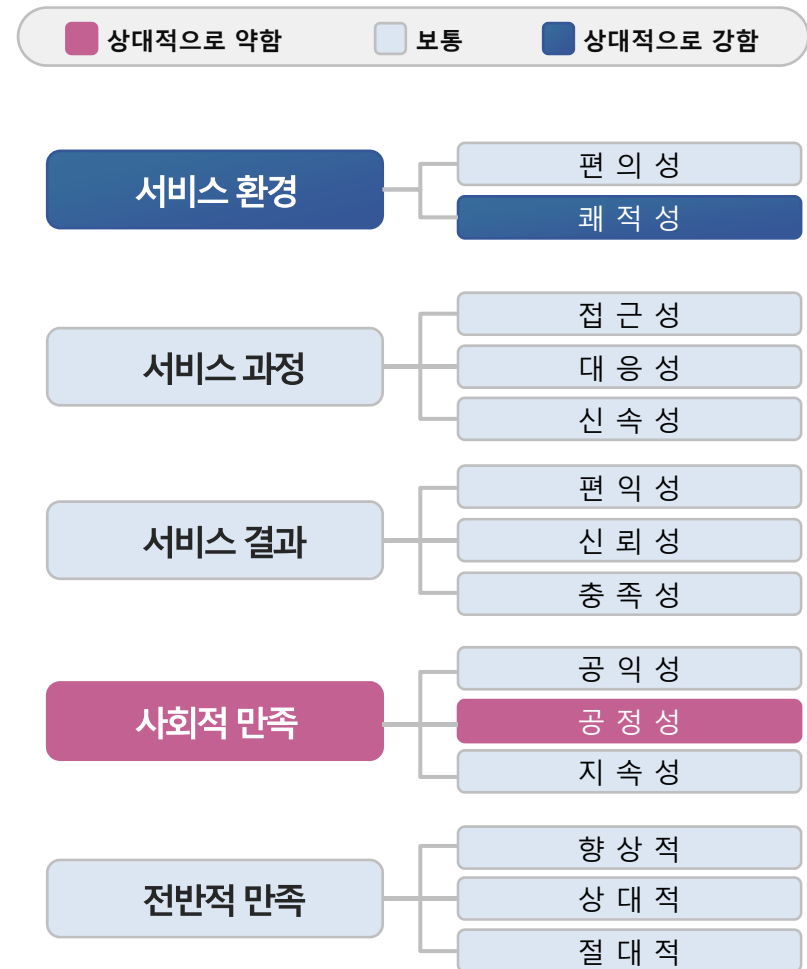
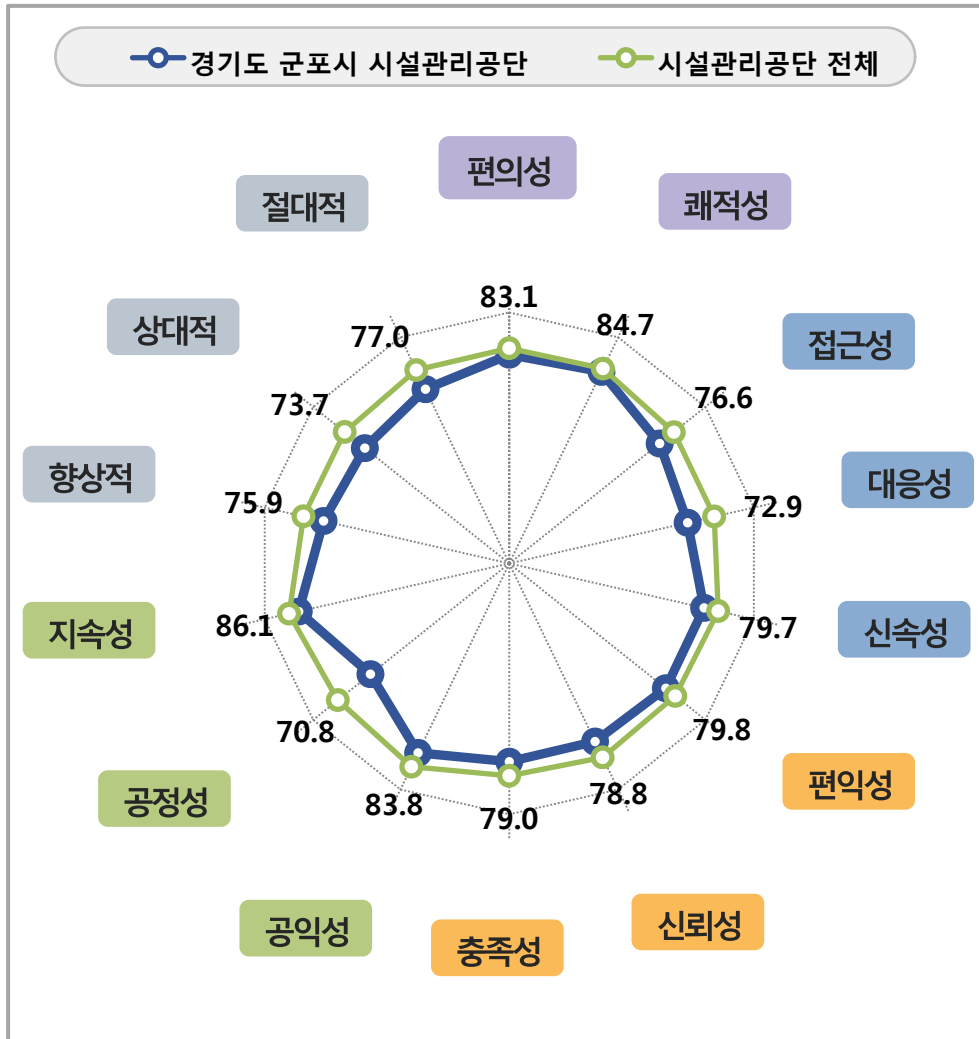
- 경기도 군포시 시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 86.1점으로 가장 높게 나타났으며, 사회적 만족 차원의 공정성이 70.8점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



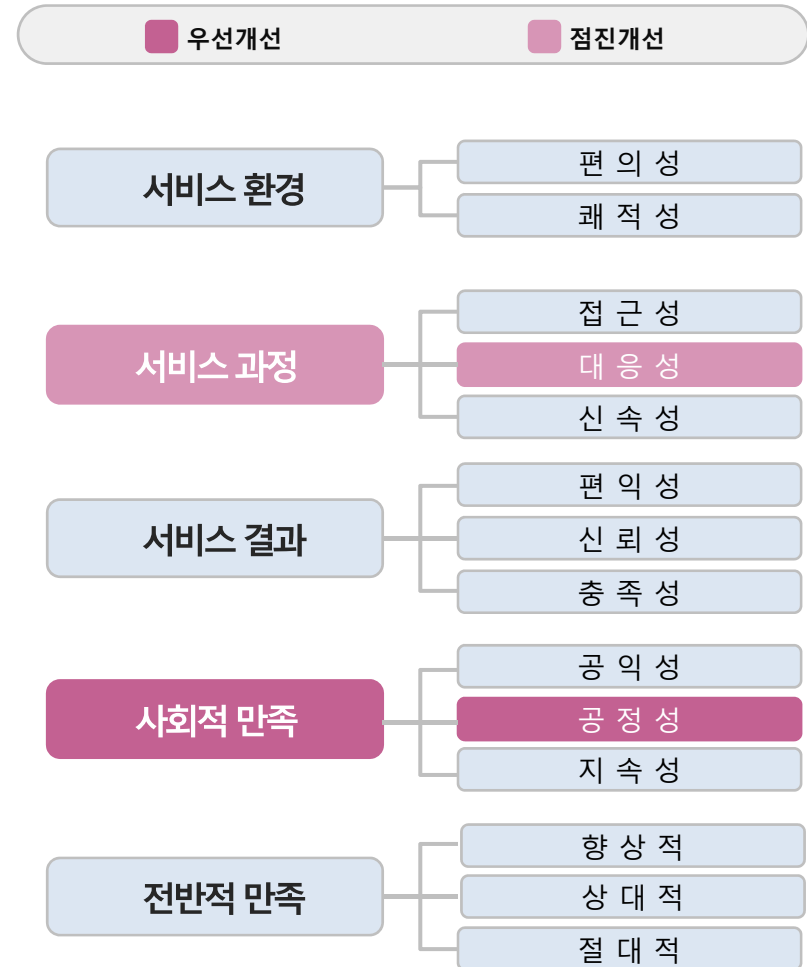
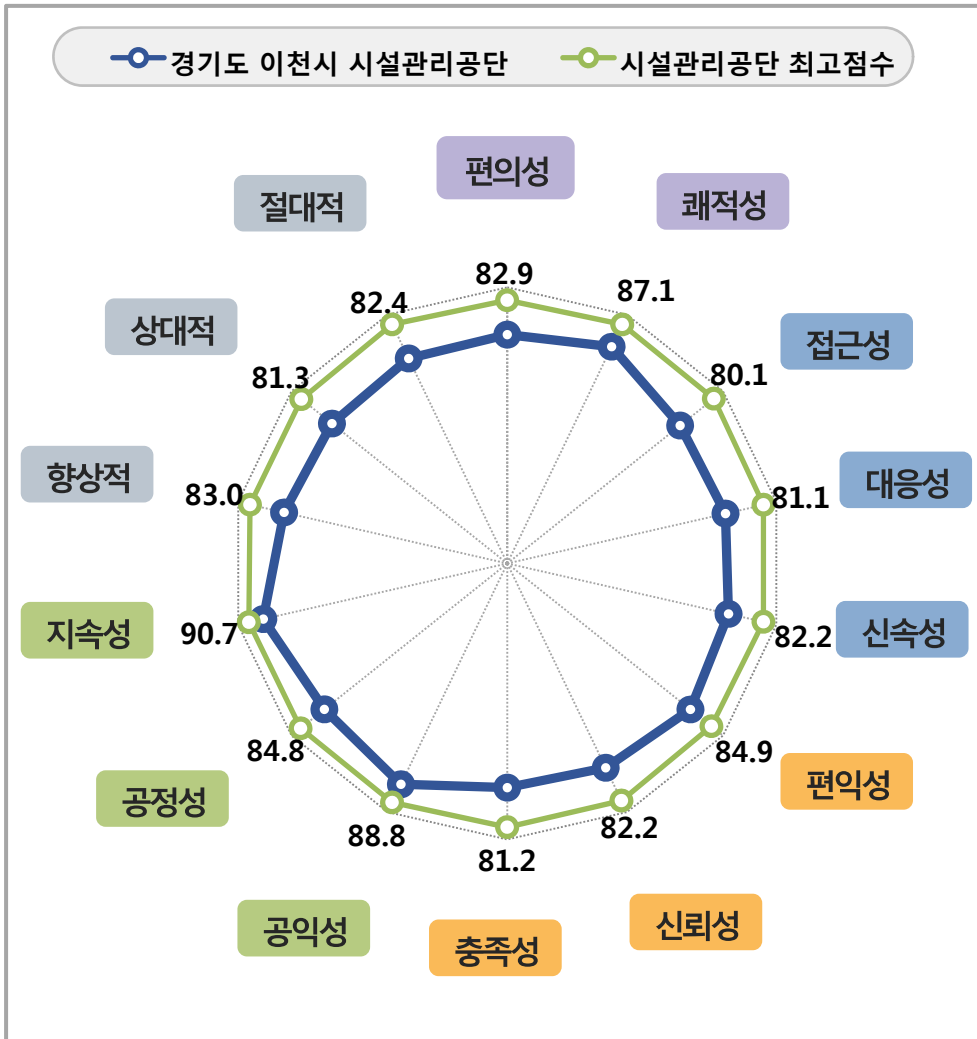
3. 차원 및 요소별 만족도

■ 차원 및 요소별 강·약점 ① - 평가 결과 비교



3. 차원 및 요소별 만족도

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



IV. 사업별 조사 결과

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외
2. 공영주차장
3. 종량제봉투
4. 교통약자이동지원센터





1. 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2.1. 전체 만족도 비교
 - 2.2. 차원별 만족도
 - 2.3. 차원별 IPA분석
 - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
 - 3.1. 만족 및 불만 요인
 - 3.2. 향상 및 저하 요인
 - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

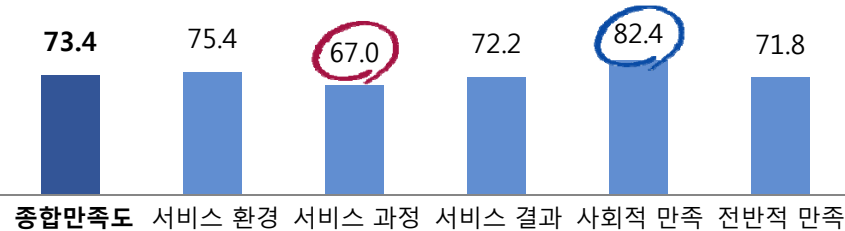
[조사 결과 요약]

2016년
지방공기업 경영평가

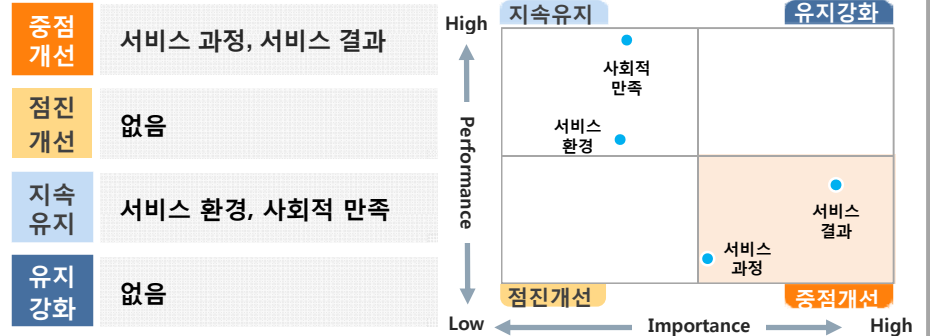
1 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외의 종합만족도는 73.4점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족(82.4점)

↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정(67.0점)



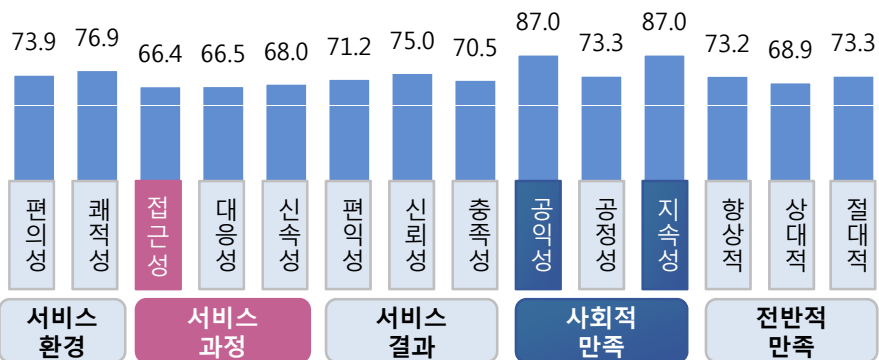
2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 서비스 과정

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성, 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '이용이 편리하다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '단체나 동호회 회원들 위주로 일반인들 사용이 어렵다'는 가장 큰 불만 요인임

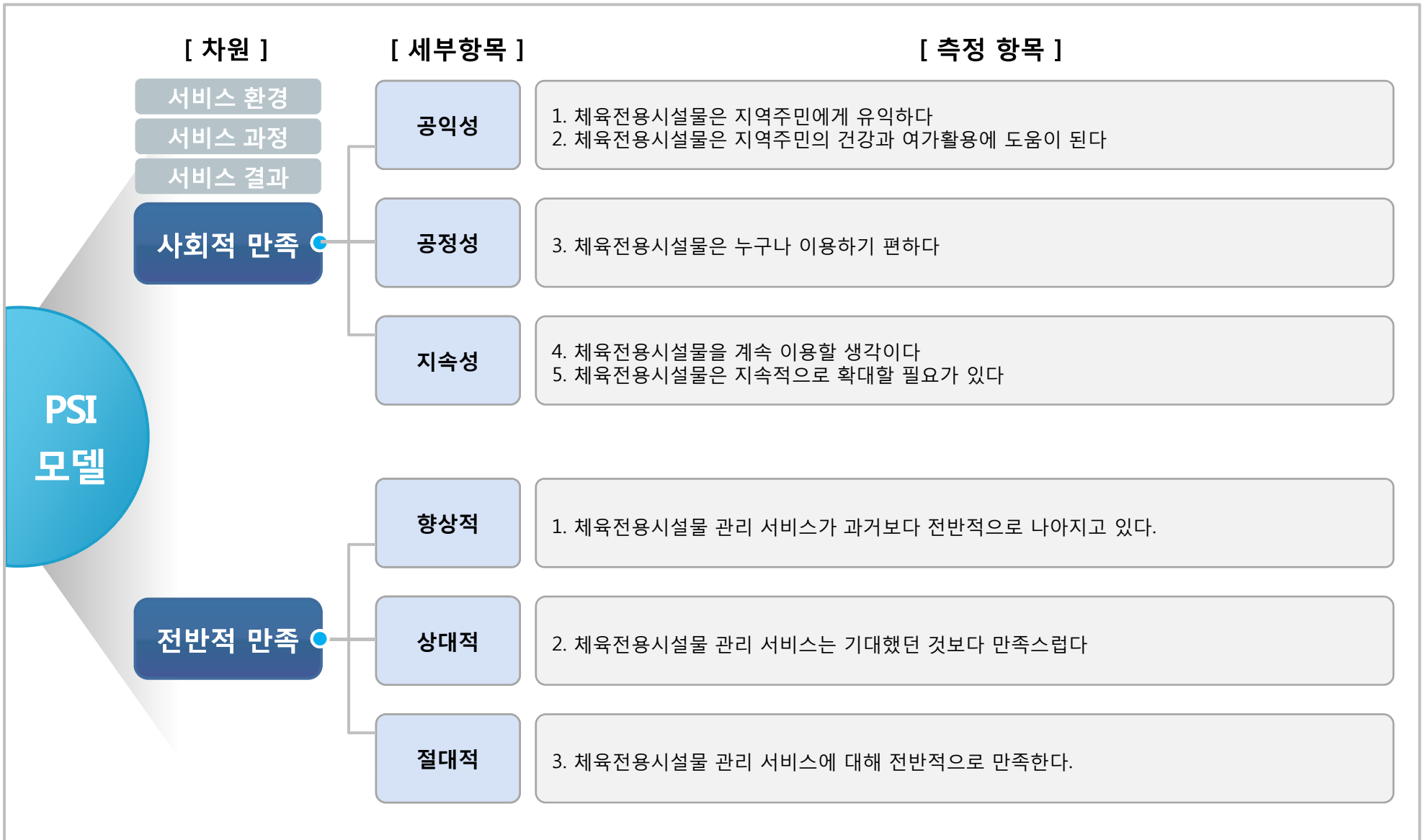
서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '시설이 좋아졌다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '변동이 없다 / 그대로다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

경기도 군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '시설 확충'의견이 가장 많았으며, 그 외 '다양한 체육시설 설치'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨





2. 조사 결과

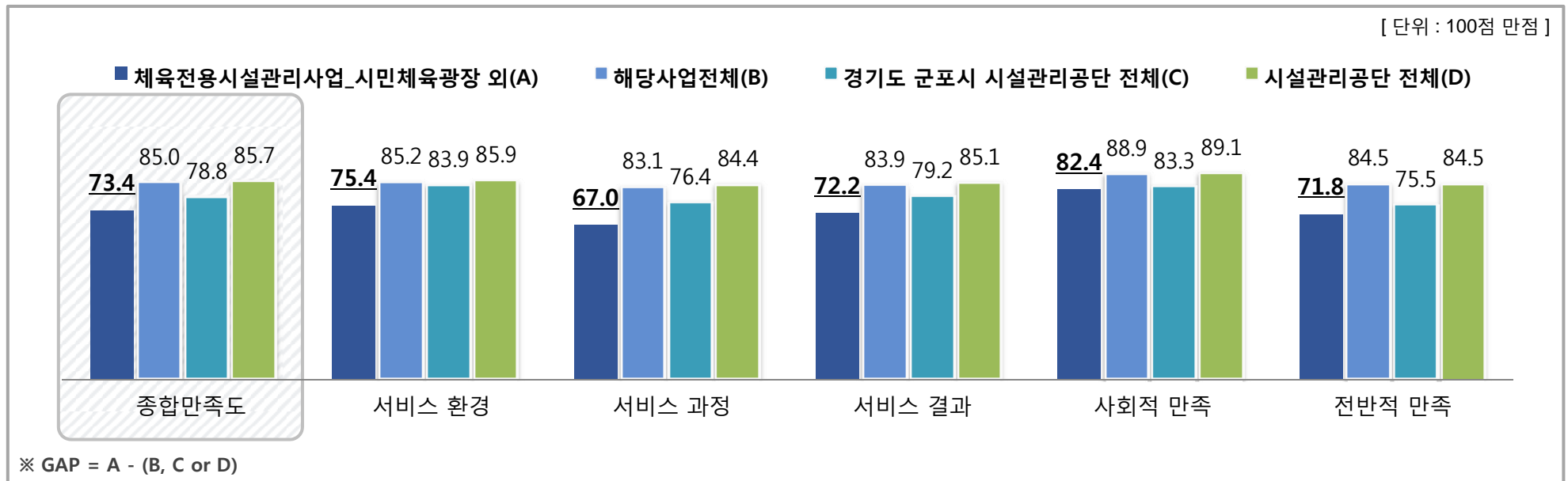
2016년
지방공기업 경영평가

■ 전체 만족도 비교

- 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외의 종합만족도는 73.4점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 11.6점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
체육전용시설관리사업_시민체육광장 외(A)	73.4	-	75.4	-	67.0	-	72.2	-	82.4	-	71.8	-
해당사업전체(B)	85.0	▼11.6	85.2	▼9.8	83.1	▼16.1	83.9	▼11.7	88.9	▼6.5	84.5	▼12.7
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	78.8	▼5.4	83.9	▼8.5	76.4	▼9.4	79.2	▼7.0	83.3	▼0.9	75.5	▼3.7
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼12.3	85.9	▼10.5	84.4	▼17.4	85.1	▼12.9	89.1	▼6.7	84.5	▼12.7

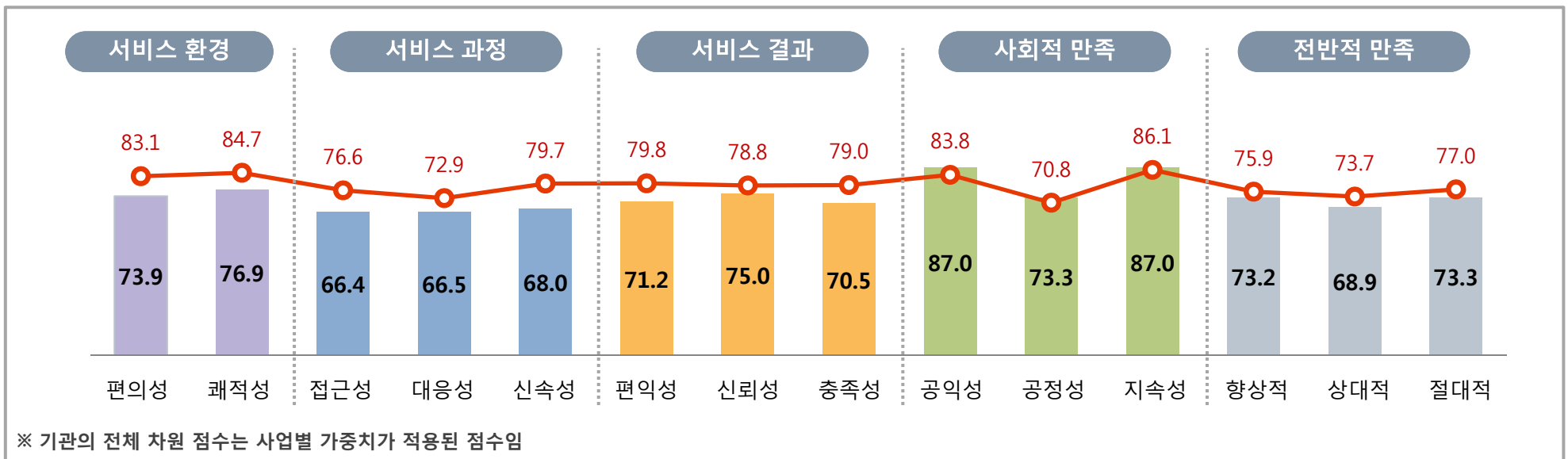
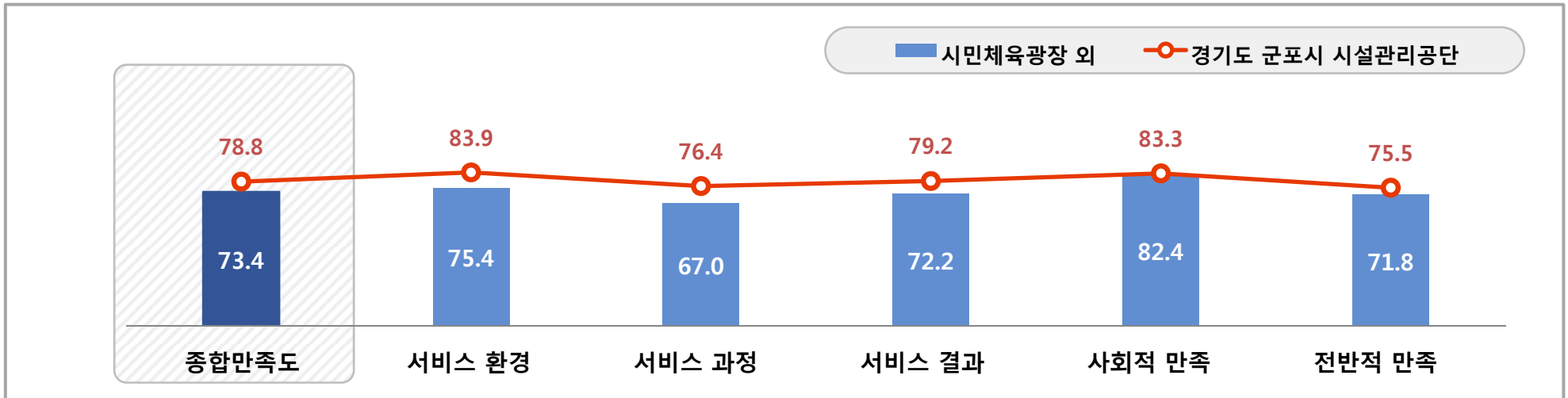
[단위 : 100점 만점]



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 조사 결과

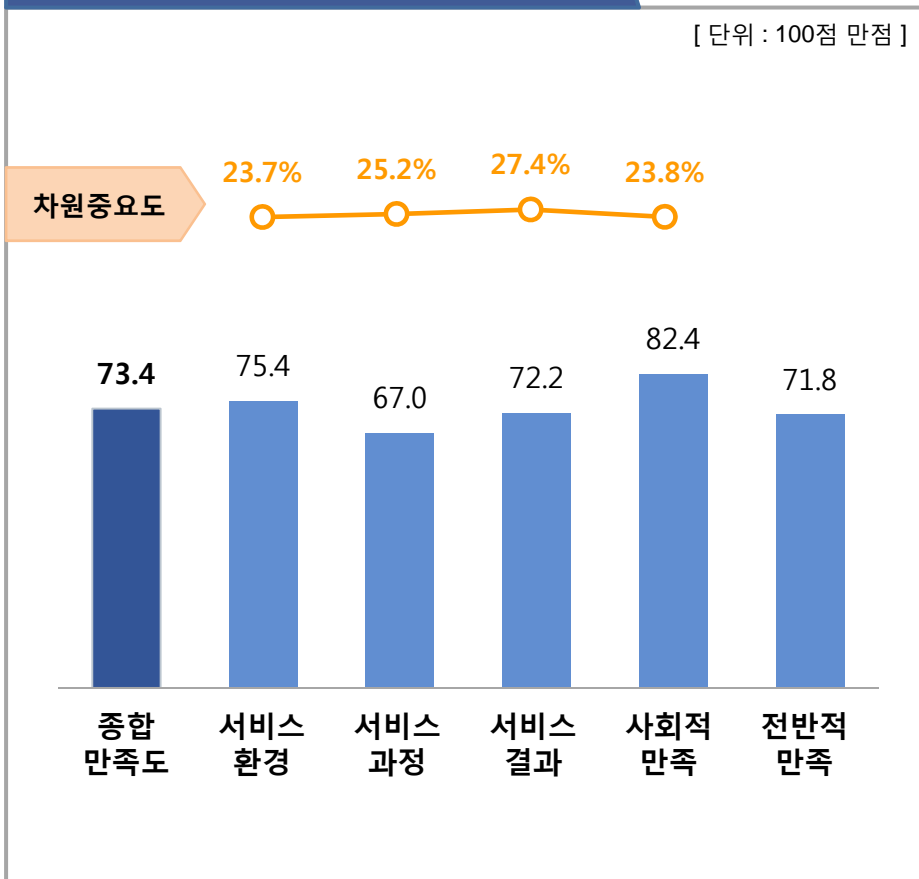
2016년
지방공기업 경영평가

차원별 IPA 분석

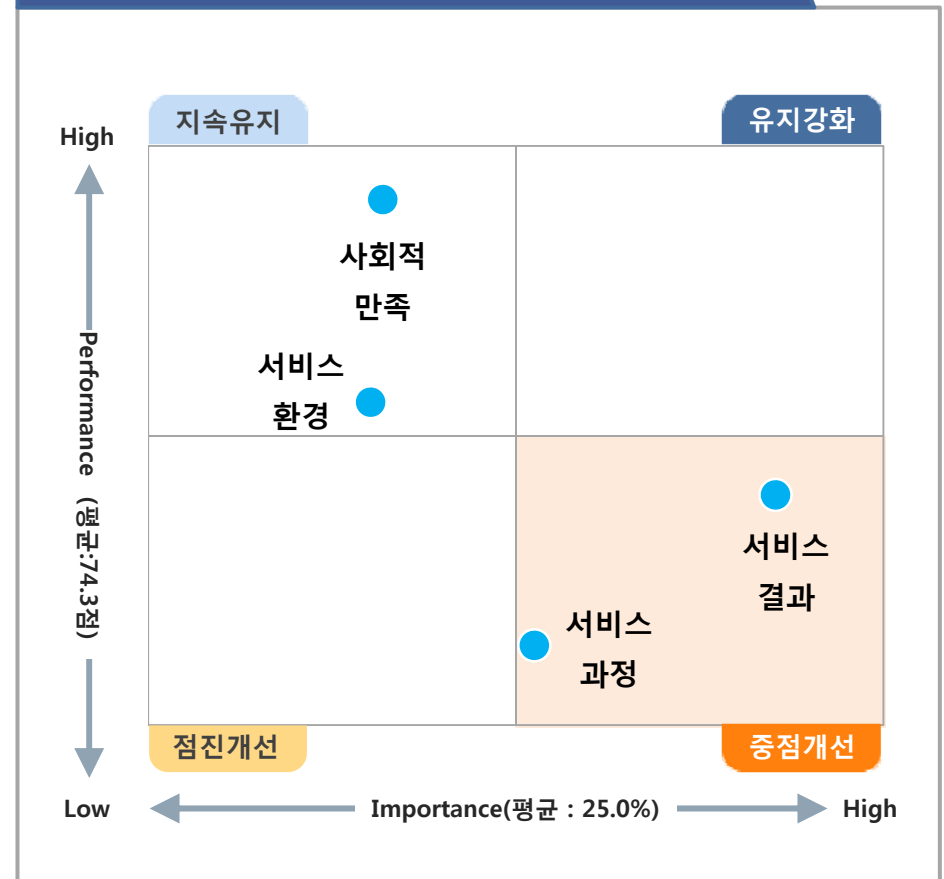
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

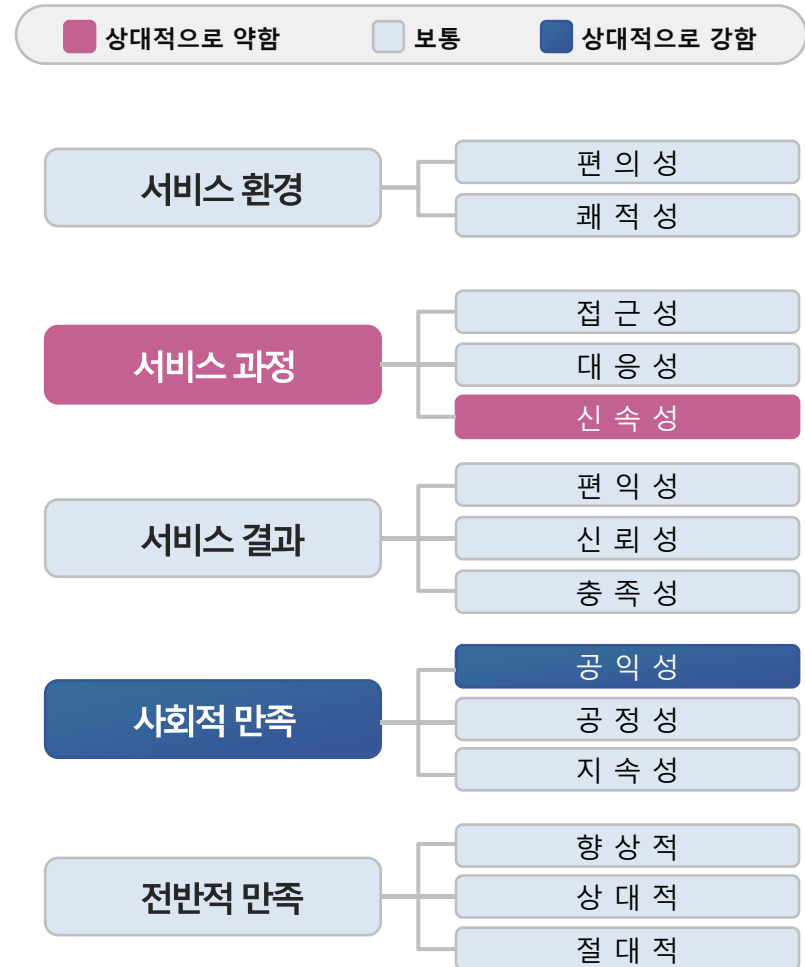
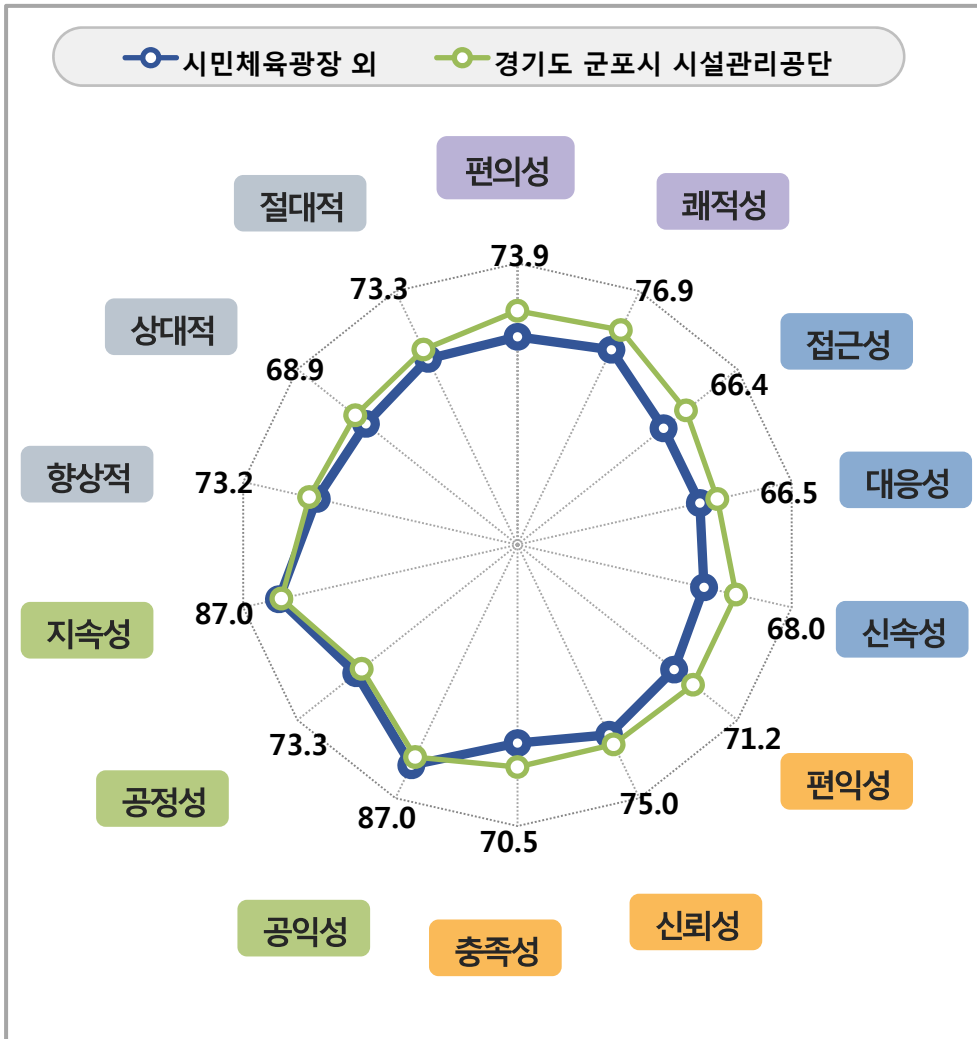


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

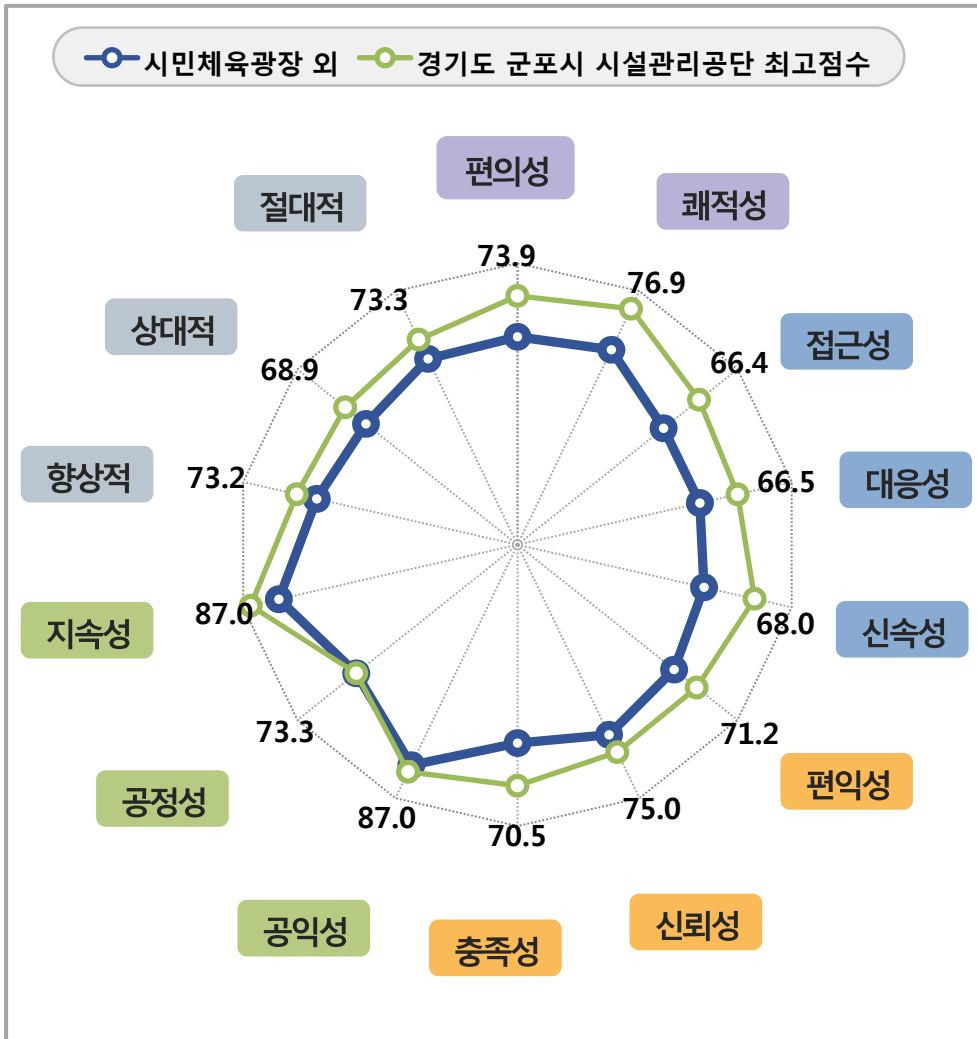
차원 및 요소별 강·약점 ① - 평가 결과 비교



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=113]

만족 요인	비율(%)
편하다/이용이 편리하다/불편 없다	24.8
시설이 깨끗하다	8.0
접근성이 좋다	5.3
시설이 좋다	4.4
시설 이용이 편리하다	4.4
시설/환경이 쾌적하다	4.4
직원이 친절하다	4.4
만족한다/잘 이용한다	4.4
운동할 수 있어 좋다	4.4
거리가 가깝다	3.5
시설이 다양하다	2.7
원하는 시간에 이용할 수 있다(언제나 이용 가능)	2.7
시설이 넓다	1.8
서비스가 좋다	1.8
가격이 저렴하다/적당하다(주차비 등)	1.8
시설, 서비스를 이용할 수 있어서 만족한다	1.8
자유롭게 이용할 수 있다	1.8
관리가 잘 되어 있다	1.8
시설이 튼튼하다	0.9
환경이 좋다	0.9

[Base=39]

불만 요인	비율(%)
단체나 동호회 회원들 위주로 일반인들 사용이 어렵다	17.9
시설이 좁다	7.7
늦은 시간에 하지 않는다/야간 운영을 하지 않는다	5.1
예약이 불편하다	5.1
만족하지 않는다	5.1
건의 시 반영되지 않는다	5.1
발전이 없다/달라진 점이 없다	5.1
시설이 좋지 않다(불량 공사 등)	2.6
시설이 낙후 되었다	2.6
주차가 불편하다	2.6
대기 시간이 길다	2.6
시간대가 맞지 않는다	2.6
휴관이 있다/휴관일이 많다	2.6
단체 탁구 시 티켓을 일일이 구입해야 한다	2.6
신규 등록이 어렵다	2.6
예약이 어렵다	2.6
이용 연장절차가 까다롭다	2.6
인터넷 예약이 되지 않는다	2.6
예약 시스템이 없어 불편하다	2.6
홍보가 부족하다	2.6

3. VOC 분석

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=83]

향상 요인	비율(%)
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	15.7
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	12.0
강사/직원이 친절하다	10.8
지속적으로 좋아진다/ 개선되었다	4.8
깨끗하다 / 깨끗해졌다	4.8
계속 잘 하고 있다 / 잘 유지되고 있다	3.6
환경이 좋다 / 환경이 좋아졌다	2.4
화장실이 깨끗하다	2.4
관리가 잘 된다	2.4
기구/기계/시설이 교체되었다	2.4
시설이 잘 갖추어져 있다 / 시설이 좋다	2.4
강사/직원의 노력하는 자세	1.2
강사/ 직원의 적극적인 자세	1.2
예약/신청/접수가 신속하게 이루어진다	1.2
예약/접수/신청 시스템이 좋아졌다	1.2
모두다 마음에 든다/만족한다	1.2
건의사항/개선 요청/이용객의 요구 등이 잘 받아들여진다	1.2
건의사항 개선이 신속하게 이루어진다	1.2
민원창구/ 고객센터가 있다	1.2
민원접수 창구가 다양하다	1.2

[Base=29]

저하 요인	비율(%)
변동이 없다 / 그대로다	27.6
크게 개선된 부분을 느끼지 못한다 / 좋아진 부분을 모르겠다	10.3
시설이 부족하다	6.9
개선사항/이용자의 요구사항이 반영되지 않는다	6.9
이용객이 너무 많다	6.9
예전보다 좋아졌지만 더 좋아지면 좋겠다	3.4
대관 신청 방법이 불편하다	3.4
신청/예약이 불편하다	3.4
이용이 불편하다	3.4
설명이 부족하다	3.4
안내가 부족하다	3.4
고장 수리를 해주지 않는다	3.4
서비스 개선의 노력의 없다	3.4
강좌/수업/프로그램이 더 늘어났으면 좋겠다	3.4
깨끗하지 않다 / 지저분하다	3.4
샤워실 비품이 부족하다	3.4
일반인들이 이용하기 불편하다	3.4

3. VOC 분석

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=182]

개선 요구사항	비율(%)
시설 확충	5.5
다양한 체육시설 설치	5.5
예약이 불편하다/힘들다	3.8
직원/강사의 친절성 부족	3.3
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	2.7
배드민턴장 신설	2.2
노후된 시설이나 건물 교체,보수 /유지 보수	2.2
청소/청결 관리	2.2
인조잔디 설치/인조잔디 교체	1.6
가격 인하 요망/가격이 비싸다	1.6
접수방법/결제방법 개선	1.6
시설 이용시간 연장 및 교정	1.6
동호인들로 인한 비 동호인들의 이용 불편한 점 개선	1.6
지금처럼 운영,유지 바람	1.6
잔디 교체/잔디 설치	1.1
조명 설치 및 개선	1.1
조명을 밝게 조절	1.1
장소가 협소하여 공간 확대 요망	1.1
흡연자 철저한 단속/금연구역 확대	1.1
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	1.1

개선 요구사항	비율(%)
자전거 관련 서비스 (대여 관리,대여료 인하, 보관소 마련, 자전거수 늘림)	1.1
예약 시스템이 잘 되었으면	1.1
샤워시설 증설/샤워공간 확대	0.5
그늘막 설치/그늘 공간 확대	0.5
휴게시설 확충	0.5
편의시설 확충	0.5
사물함,락커 부족/사물함 공간 확대	0.5
환기시설/공기 청정기 설치	0.5
다양한 운동기구 확충/운동기구 교체	0.5
에어컨 설치/적절한 에어컨 가동	0.5
휴식공간 확대	0.5
가로등(보안등) 설치/가로등 교체	0.5
탁구대 증설/탁구장 공간 확대	0.5
실내스포츠 시설 확충	0.5
시설이용료/대관료가 비싸다	0.5
행정 절차/이용절차 간소화	0.5
사용료 무료 지원 요망/지원확대	0.5
결제 수단 다양화/결제 기간 다양화	0.5
인터넷 신청 시 불편한 점 개선	0.5
강사/직원의 적극적인 태도	0.5



2. 공영주차장

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

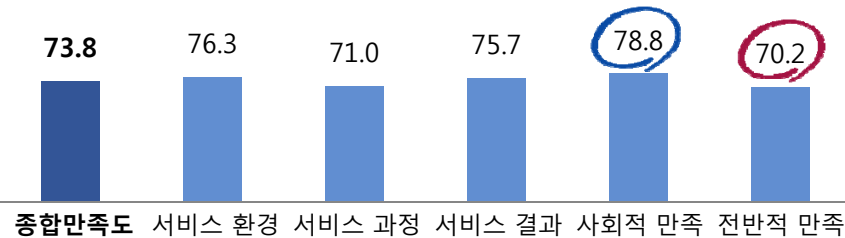
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2.1. 전체 만족도 비교
 - 2.2. 차원별 만족도
 - 2.3. 차원별 IPA분석
 - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
 - 3.1. 만족 및 불만 요인
 - 3.2. 향상 및 저하 요인
 - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

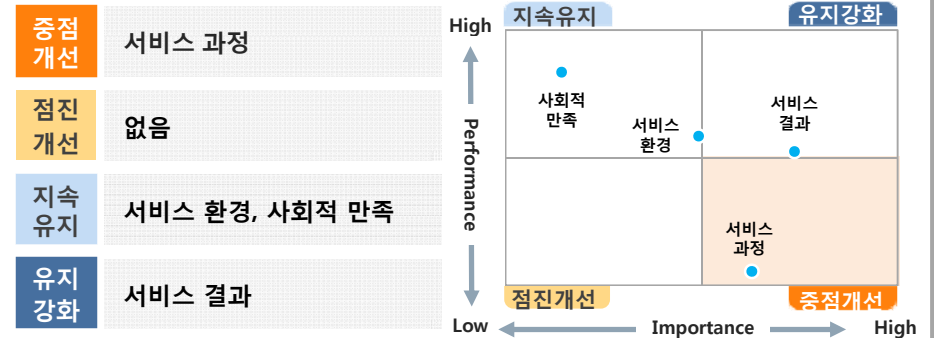
1 공영주차장의 종합만족도는 73.8점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족(78.8점)

↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족(70.2점)

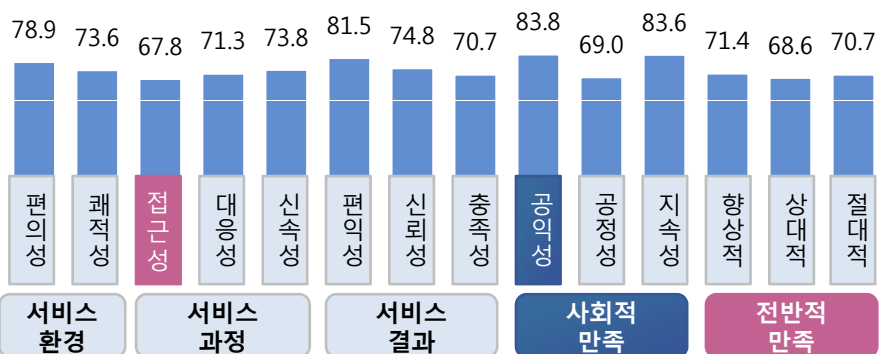


2 중점개선 차원 : 서비스 과정



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 전반적 만족

- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '편하다/이용이 편리하다/불편 없다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '주차장이 협소하다'는 가장 큰 불만 요인임

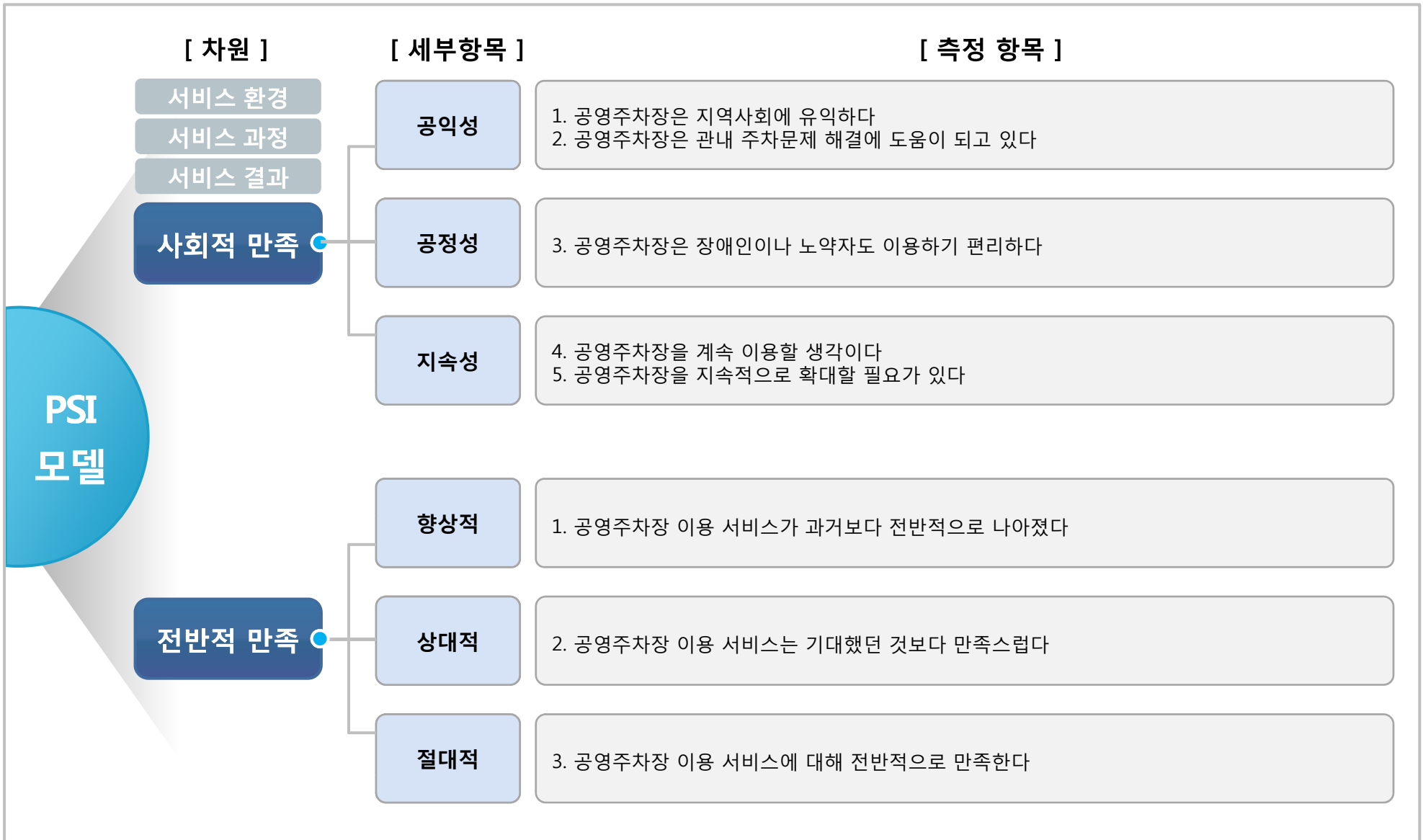
서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '자동화 / 기계화 / 전산화 시설'은 점이 가장 큰 향상요인이며, '변동이 없다 / 그대로다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

경기도 군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 / 주차시설 부족'의견이 가장 많았으며, 그 외 '장소가 협소하여 공간 확대 요망'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨





2. 조사 결과

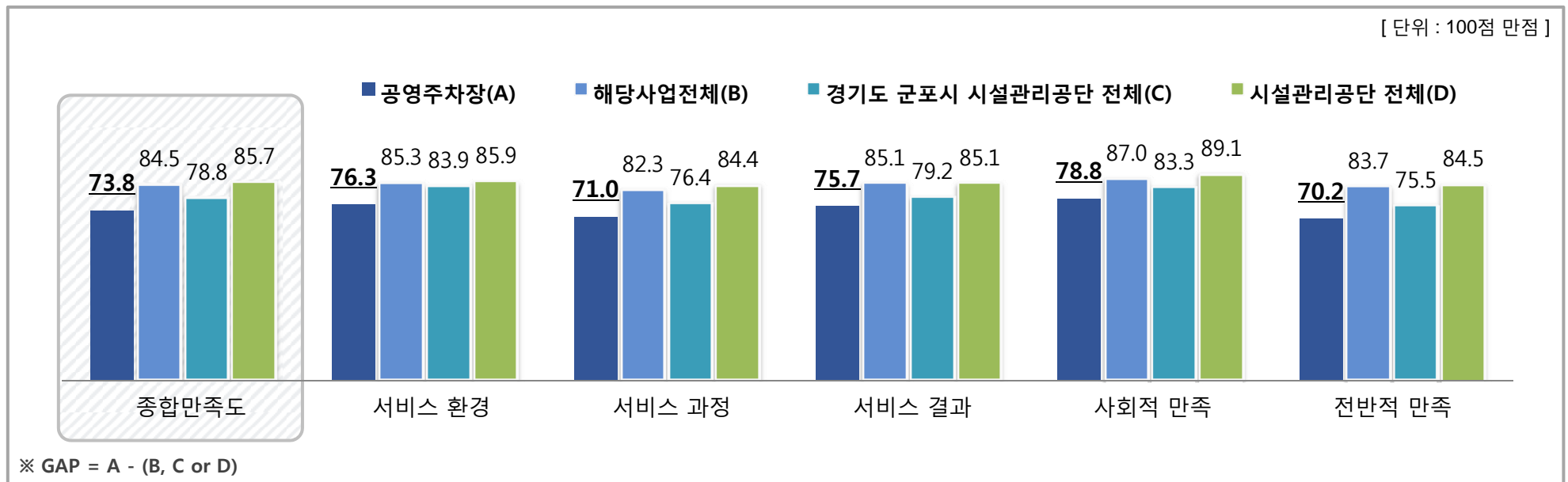
2016년
지방공기업 경영평가

■ 전체 만족도 비교

- 공영주차장의 종합만족도는 73.8점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 10.7점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.0점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장(A)	73.8	-	76.3	-	71.0	-	75.7	-	78.8	-	70.2	-
해당사업전체(B)	84.5	▼10.7	85.3	▼9.0	82.3	▼11.3	85.1	▼9.4	87.0	▼8.2	83.7	▼13.5
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	78.8	▼5.0	83.9	▼7.6	76.4	▼5.4	79.2	▼3.5	83.3	▼4.5	75.5	▼5.3
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼11.9	85.9	▼9.6	84.4	▼13.4	85.1	▼9.4	89.1	▼10.3	84.5	▼14.3

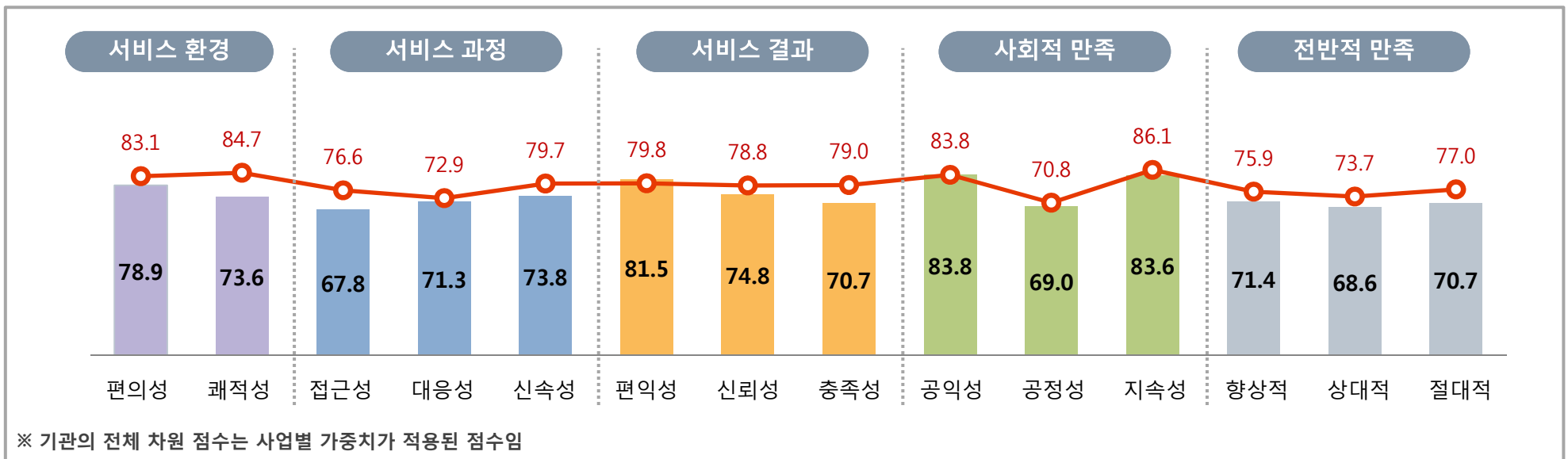
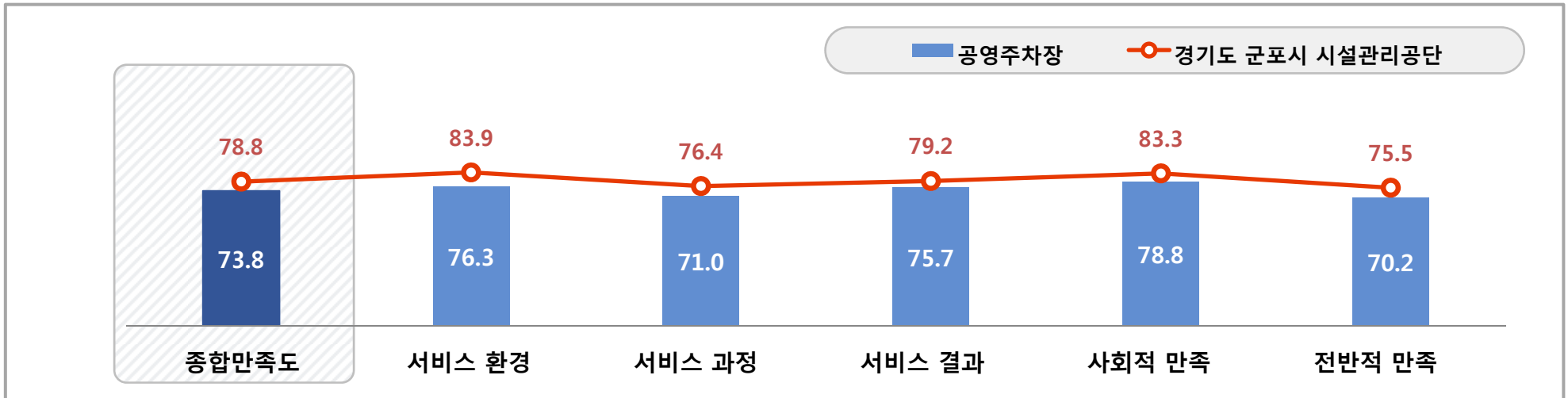
[단위 : 100점 만점]



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 조사 결과

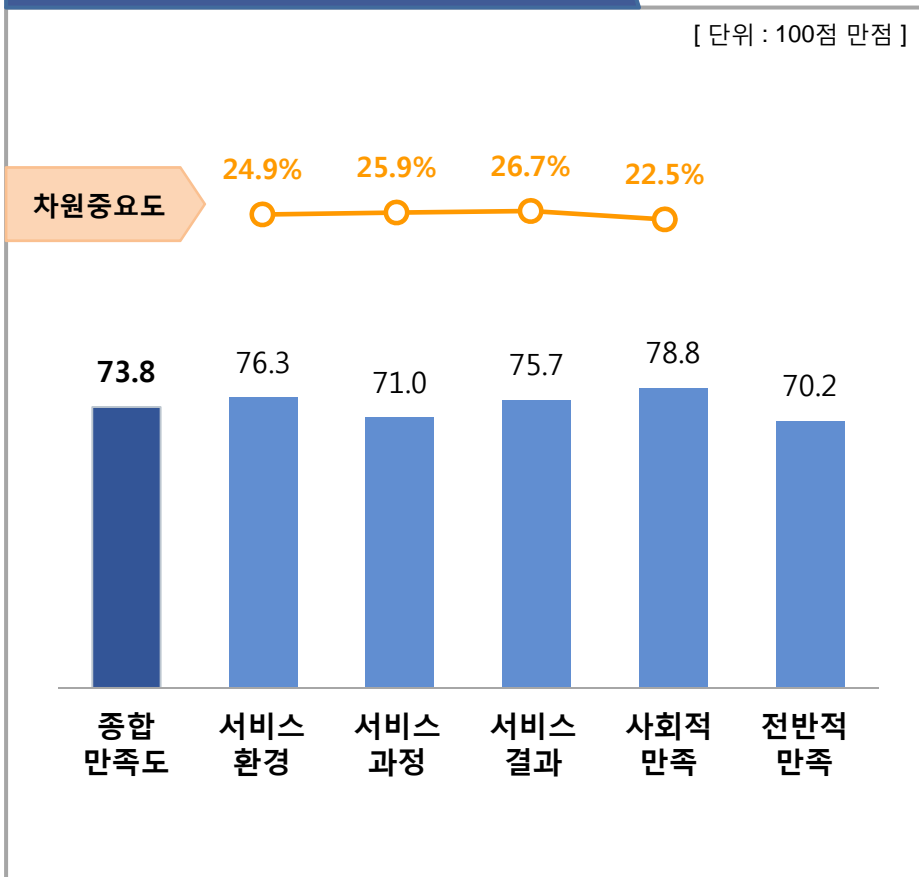
2016년
지방공기업 경영평가

차원별 IPA 분석

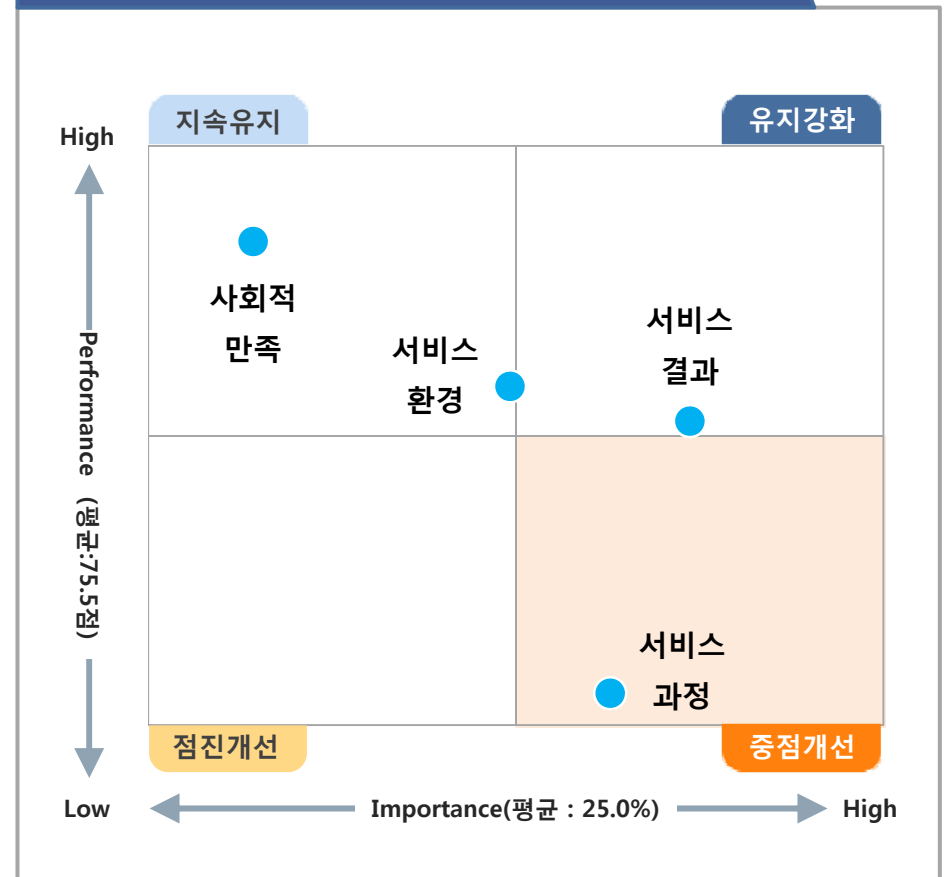
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]

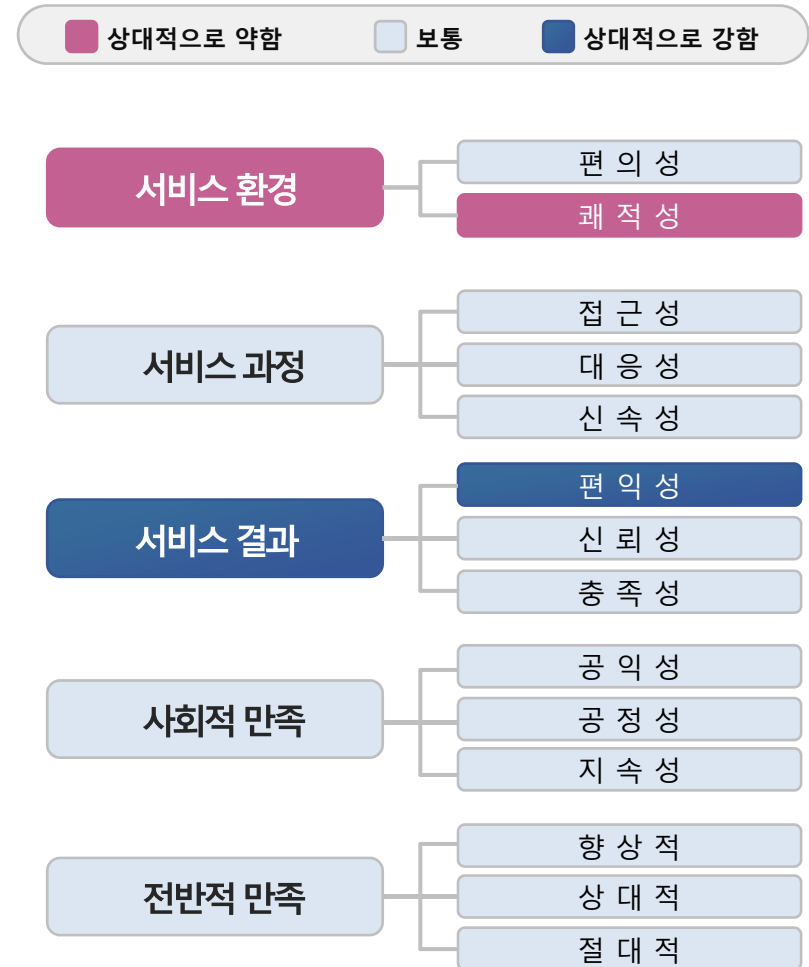
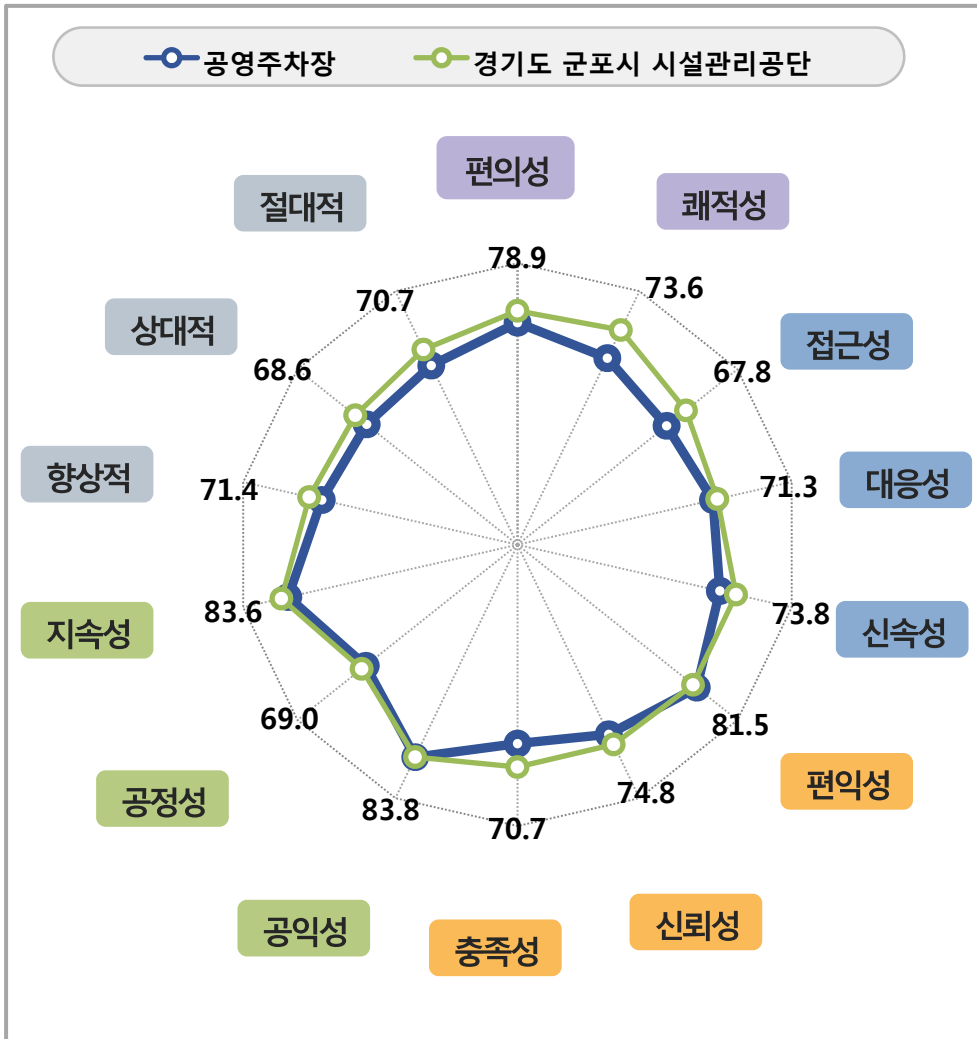


차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

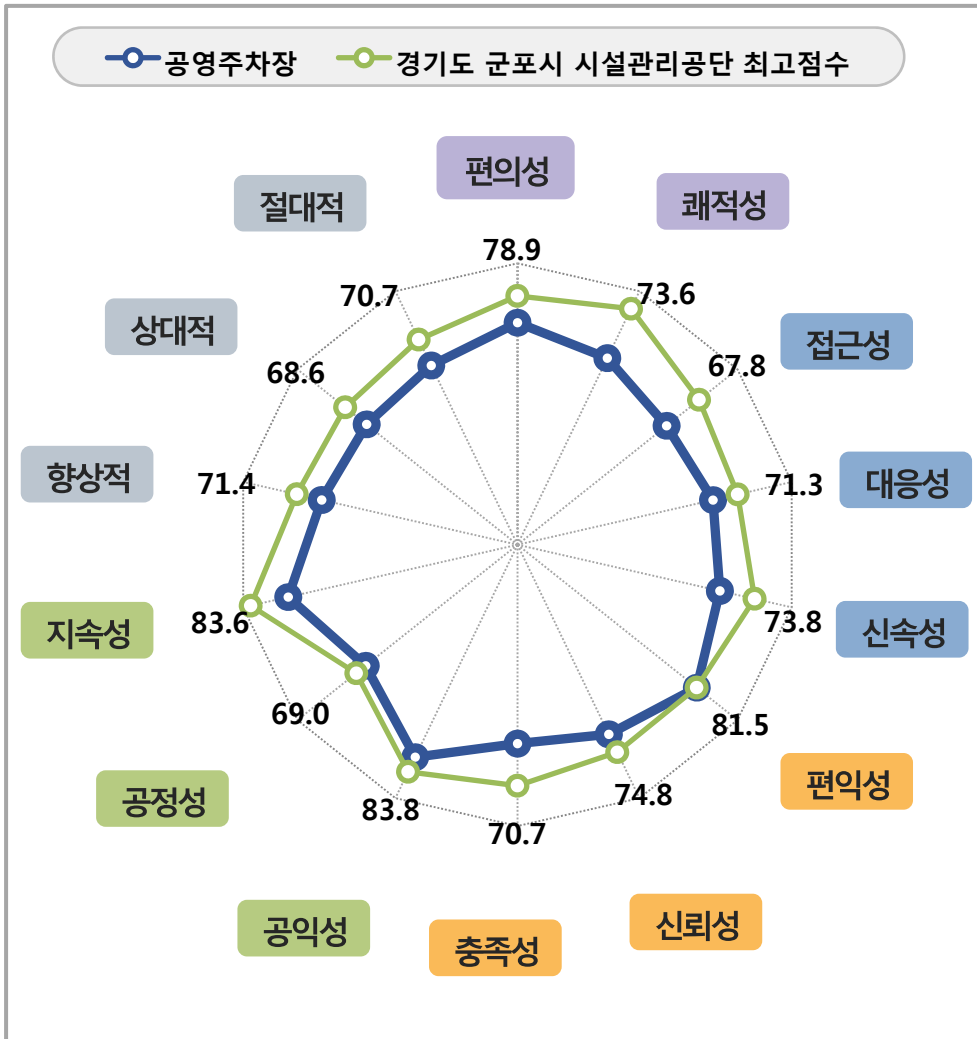
차원 및 요소별 강·약점 ① - 평가 결과 비교



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=86]	
만족 요인	비율(%)
편하다/이용이 편리하다/불편 없다	39.5
주차하기 편리하다	8.1
가격이 저렴하다/적당하다(주차비 등)	8.1
만족한다/잘 이용한다	7.0
시설이 넓다	4.7
거리가 가깝다	4.7
접근성이 좋다	4.7
주차 공간이 넓다	3.5
다자녀 혜택이 좋다(50% 할인 등)	3.5
주차 문제 해결되어 좋다	2.3
직원이 친절하다	2.3
혜택이 많다	2.3
시설이 좋다	1.2
시설이 깨끗하다	1.2
라인을 잘 그려 놓았다	1.2
장소, 위치가 좋다	1.2
주차 안내를 잘 한다	1.2
문의 시, 건의 시, 민원제기 시 조치가 신속하다	1.2
노력한다/발전적이다	1.2
필요한 시설, 서비스이다	1.2

[Base=42]	
불만 요인	비율(%)
주차장이 협소하다	38.1
기구, 기계 고장이 잦다	4.8
주차장 출입구가 복잡하다	4.8
주차장 입구에 턱이 있다	4.8
25일 접수가 불편하다	4.8
입구가 좁다	2.4
주차가 불편하다	2.4
주차선이 좁다	2.4
주차 차단기 고장이 잦다	2.4
직원이 불친절하다	2.4
직원이 도와주지 않는다	2.4
직원 일 처리가 미흡하다	2.4
직원이 성실하지 않다	2.4
직원이 상주해 있지 않다	2.4
가격이 비싸다	2.4
다자녀 할인혜택이 꾸준하지 않다	2.4
주민 혜택이 부족하다	2.4
무인정산기 이용이 불편하다	2.4
다자녀 할인 계산법을 잘 모른다	2.4
매월 17일만 예약해서 불편하다	2.4

3. VOC 분석

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=57]

향상 요인	비율(%)
자동화 / 기계화 / 전산화 시설	14.0
깨끗하다 / 깨끗해졌다	10.5
강사/직원이 친절하다	8.8
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	7.0
업무 처리가 신속하다	5.3
시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다	5.3
강사/직원 교육이 잘 되고 있다	3.5
여러지역에 주차장이 많아졌다	3.5
강사/직원의 열심히 하는 자세	1.8
강사/직원의 노력하는 자세	1.8
업무 처리를 잘 한다	1.8
피드백이 좋다	1.8
안내를 잘 한다	1.8
공기업/공사/공단에서 직접 운영한다	1.8
직원이 상주해있다	1.8
지속적으로 좋아진다/ 개선되었다	1.8
모두다 마음에 든다/만족한다	1.8
문의사항에 대한 답변을 잘 해준다	1.8
납부/결제 방법이 다양하다	1.8
정보제공을 잘 한다	1.8

[Base=25]

저하 요인	비율(%)
변동이 없다 / 그대로다	20.0
관리가 잘 되지 않는다	8.0
주차장이 협소하다 / 주차장이 작다	8.0
할인을 제대로 안 해준다	4.0
할인이 일정하지 않다	4.0
직원이 친절하지 않다	4.0
직원/강사가 부족하다 / 인력충원이 필요하다	4.0
직원/강사의 책임감이 부족하다 / 무책임한 태도	4.0
시설의 개선이 안 된다 / 시설이 좋아지지 않는다	4.0
협소하다 / 좁다	4.0
무인이라 기계 오작동 시 불편하다	4.0
크게 개선된 부분을 느끼지 못한다 / 좋아진 부분을 모르겠다	4.0
개선사항/이용자의 요구사항이 반영되지 않는다	4.0
서비스 개선이 없다	4.0
환경 개선이 안 된다	4.0
주차장이 부족하다	4.0
주차간격이 좁다	4.0
장애인들이 이용하기 불편하다	4.0
차단기가 작동이 잘 안 된다	4.0

3. VOC 분석

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=155]

개선 요구사항	비율(%)
주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족	12.9
장소가 협소하여 공간 확대 요망	4.5
공영 주차장 확대	3.9
가격 인하 요망/가격이 비싸다	3.2
공급 확대	2.6
시설 확충	1.9
자동화 기기/무인 시스템 설치	1.9
주차장 증설	1.3
조건에 따른 차별화된 혜택 필요(지역,연령,장기이용,다자녀)	1.3
공영주차장의 운영 합리화	1.3
접수방법/결제방법 개선	1.3
직원 수 부족/직원 충원	1.3
장기 주차자 관리로 기존 이용객들 불편 최소화	1.3
주차장 이용이 불편하다/주차장이 멀다	1.3
주차장 시설 개선	1.3
공기 정화 /환기 필요	1.3
출입구 시설 개선	1.3
CCTV 설치	0.6
사물함,락커 부족/사물함 공간 확대	0.6
조명을 밝게 조절	0.6

개선 요구사항	비율(%)
도로 개선/진입로 확장	0.6
자리 확충/대상자 확대	0.6
청소년 위한 시설 설치	0.6
시설이용료/대관료가 비싸다	0.6
불합리한 가격 징수조건 개선	0.6
다양한 서비스 제공	0.6
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	0.6
직원/강사의 친절성 부족	0.6
상황에 맞는 자세한 안내/문자서비스가 있었으면	0.6
홍보 부족	0.6
불법 주차 단속	0.6
예약 시스템이 잘 되었으면	0.6
쓰레기 처리/쓰레기 분리수거	0.6
안전 문제 /안전 요원 배치	0.6
직원 교육 필요	0.6
접수기간 연장	0.6
주차카드 사용시 지역에 상관없이 사용 가능하도록 개선	0.6
전시품/시설이용에 대한 자세한 설명	0.6
이용 편의성 증대	0.6
예약이 불편하다/힘들다	0.6



3. 종량제봉투

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

【 조사 결과 요약 】

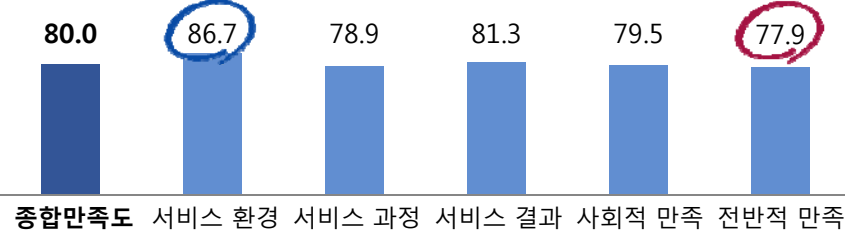
1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2.1. 전체 만족도 비교
 - 2.2. 차원별 만족도
 - 2.3. 차원별 IPA분석
 - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
 - 3.1. 만족 및 불만 요인
 - 3.2. 향상 및 저하 요인
 - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[조사 결과 요약]

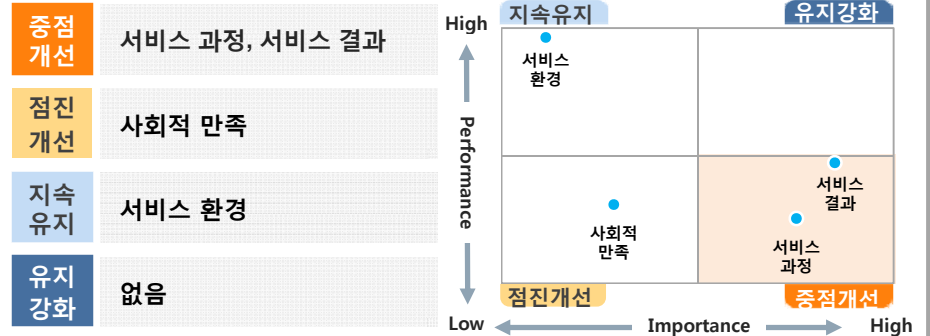
1 종량제봉투의 종합만족도는 80.0점

↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경(86.7점)

↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족(77.9점)

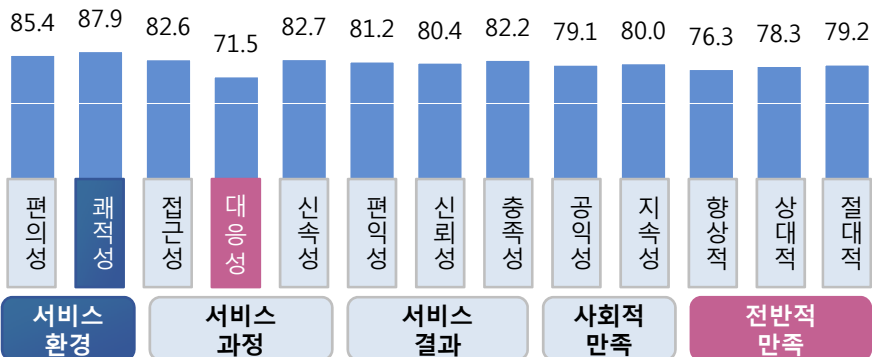


2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 서비스 환경 약점 : 전반적 만족

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 쾌적성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 대응성



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '배송이 신속하다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '가격이 비싸다'는 가장 큰 불만 요인임

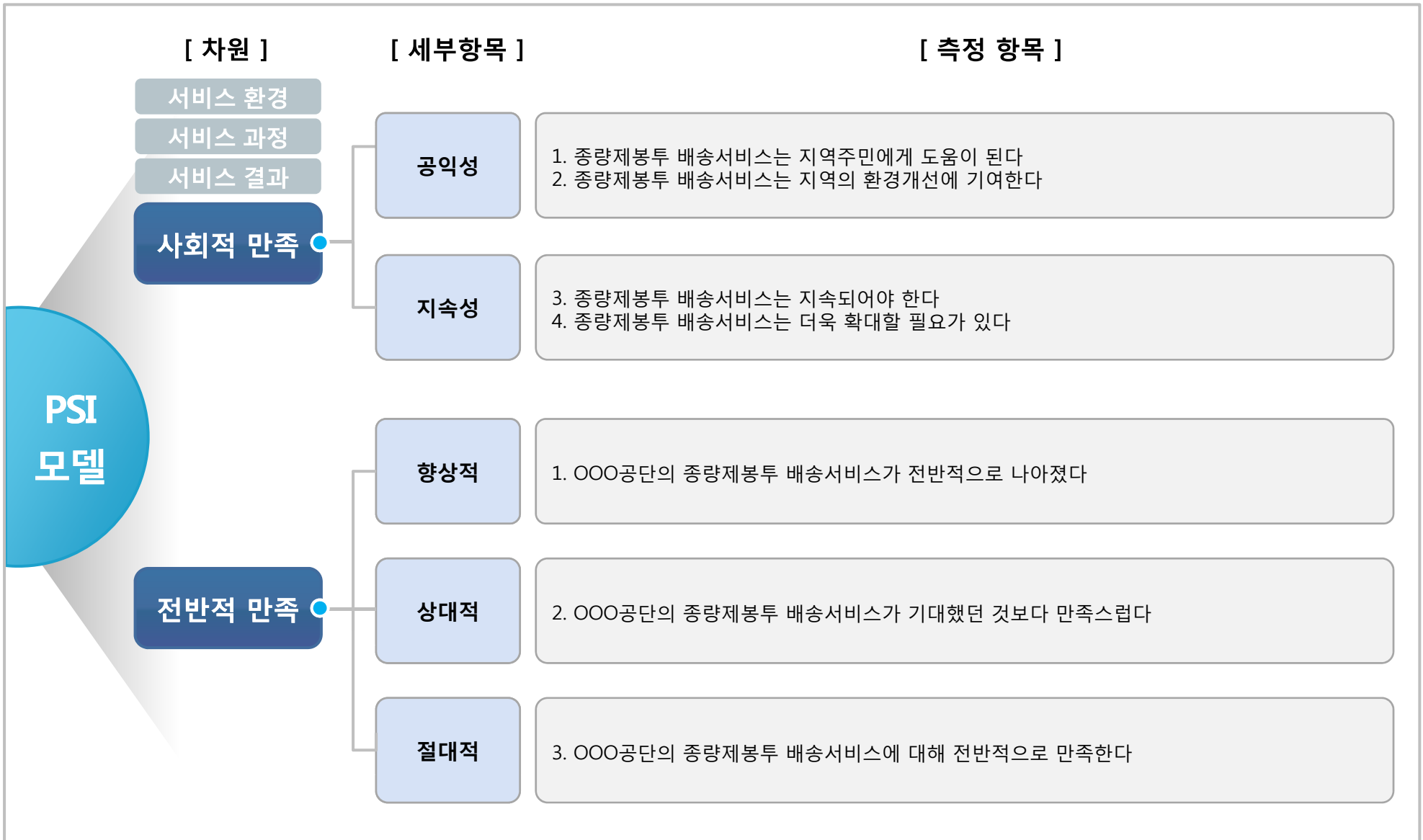
서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '변동이 없다 / 그대로다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

경기도 군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '판매마진 인상'의견이 가장 많았으며, 그 외 '결제 수단 다양화/결제 기간 다양화'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨





2. 조사 결과

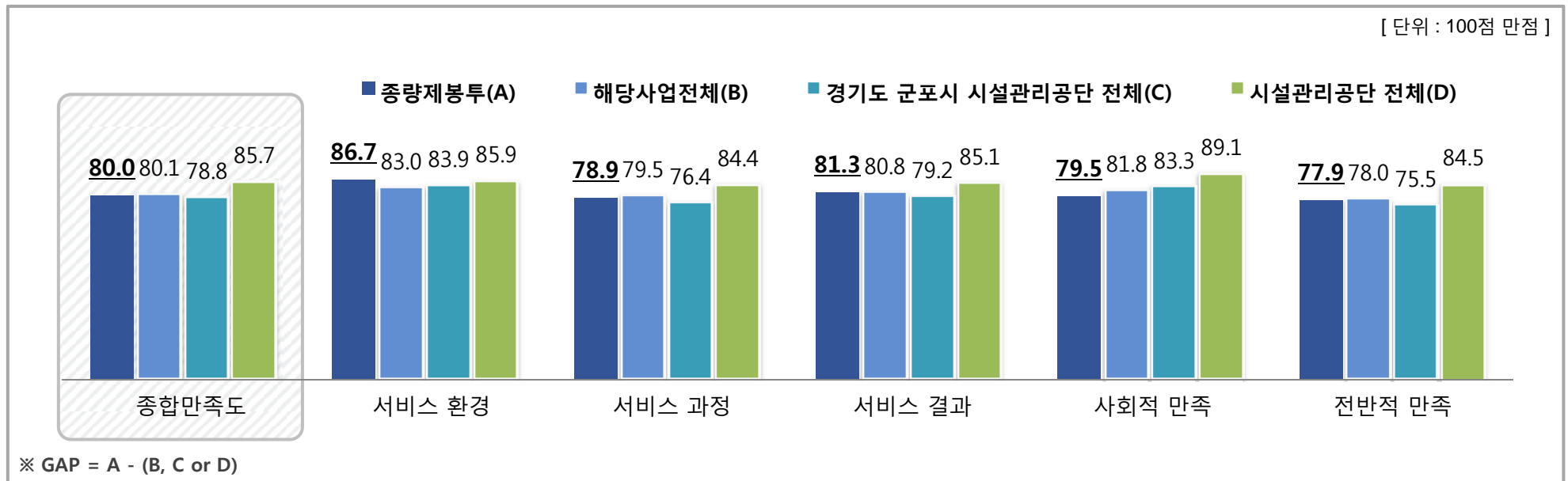
2016년
지방공기업 경영평가

■ 전체 만족도 비교

- 종량제봉투의 종합만족도는 80.0점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.2점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
종량제봉투(A)	80.0	-	86.7	-	78.9	-	81.3	-	79.5	-	77.9	-
해당사업전체(B)	80.1	▼0.1	83.0	▲3.7	79.5	▼0.6	80.8	▲0.5	81.8	▼2.3	78.0	▼0.1
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	78.8	▲1.2	83.9	▲2.8	76.4	▲2.5	79.2	▲2.1	83.3	▼3.8	75.5	▲2.4
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼5.7	85.9	▲0.8	84.4	▼5.5	85.1	▼3.8	89.1	▼9.6	84.5	▼6.6

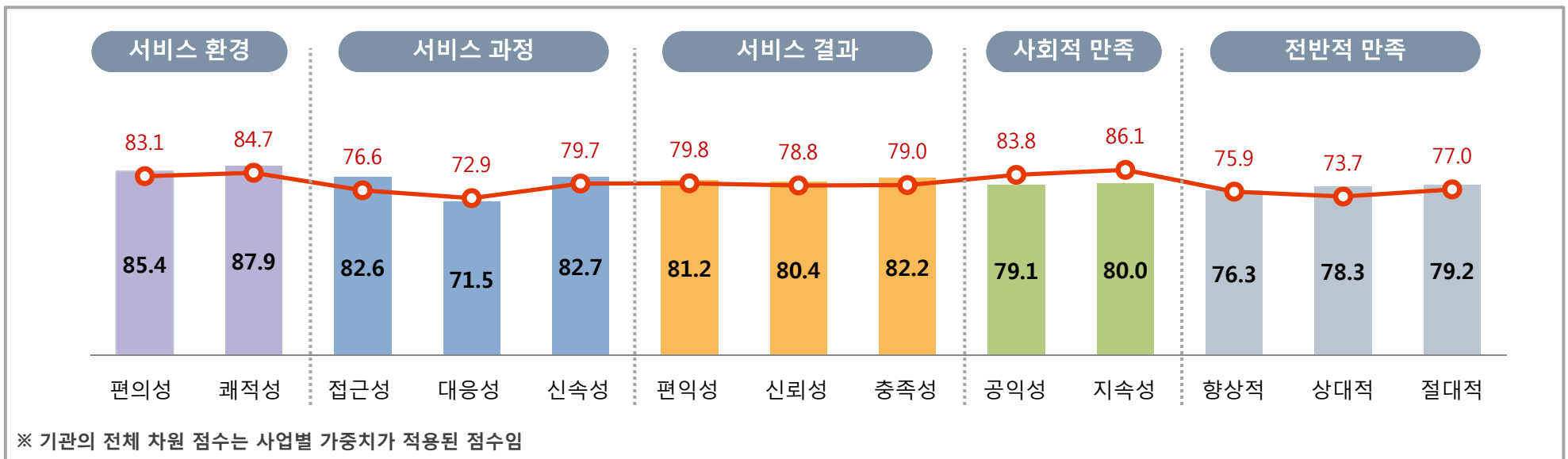
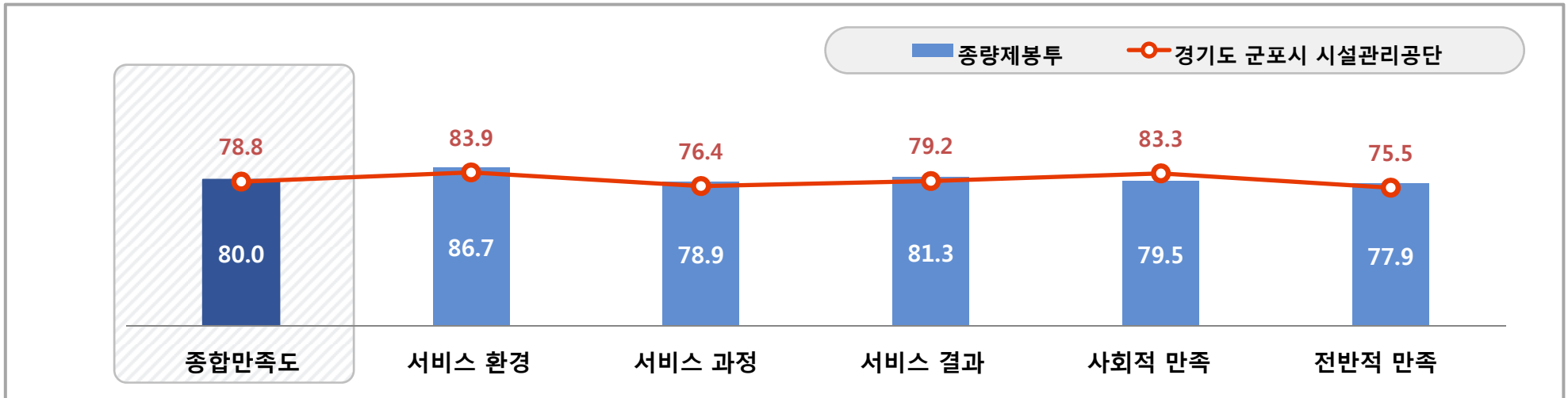
[단위 : 100점 만점]



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원별 만족도



2. 조사 결과

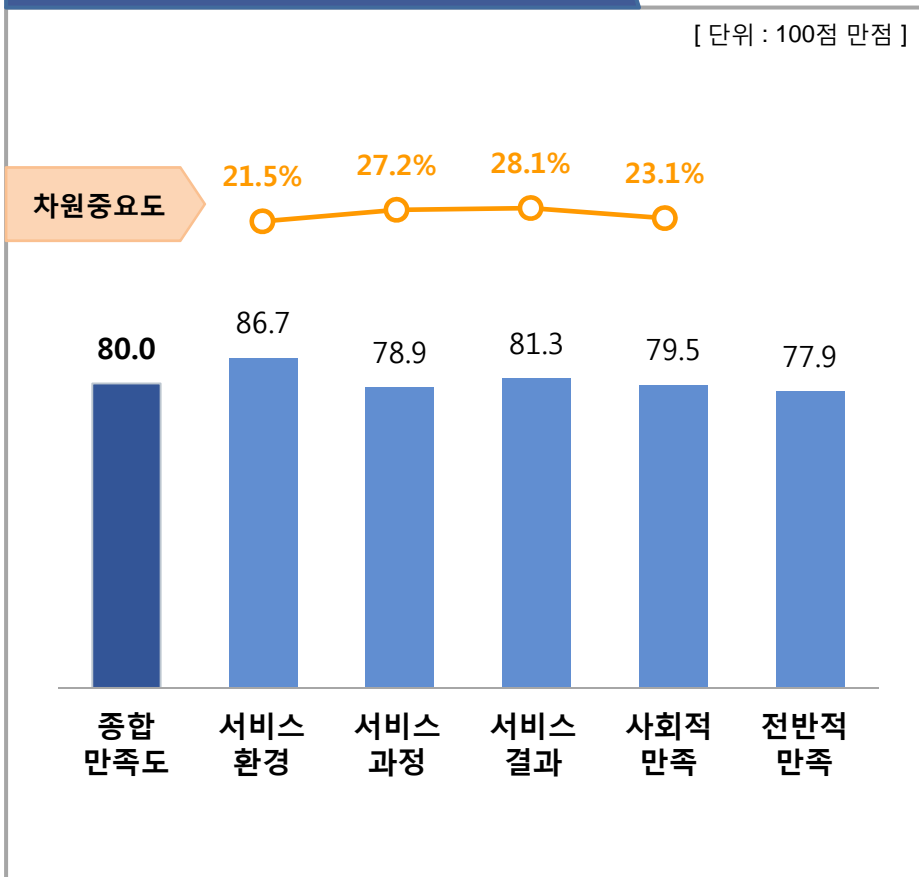
2016년
지방공기업 경영평가

차원별 IPA 분석

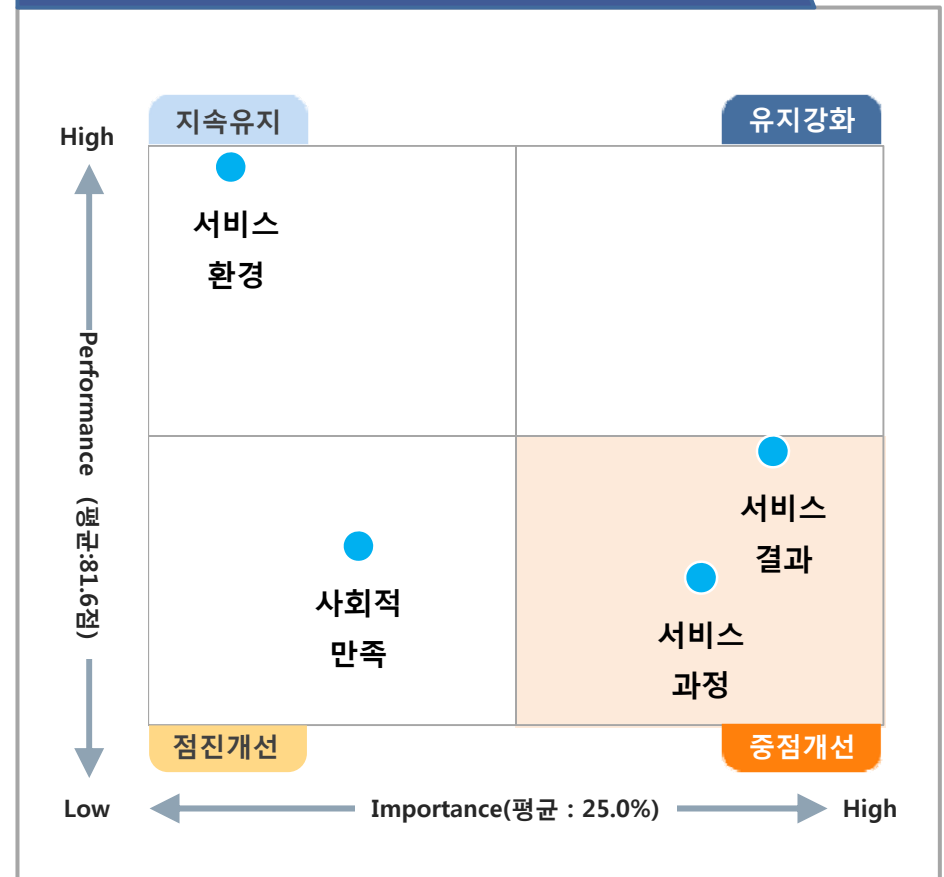
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 사회적 만족은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



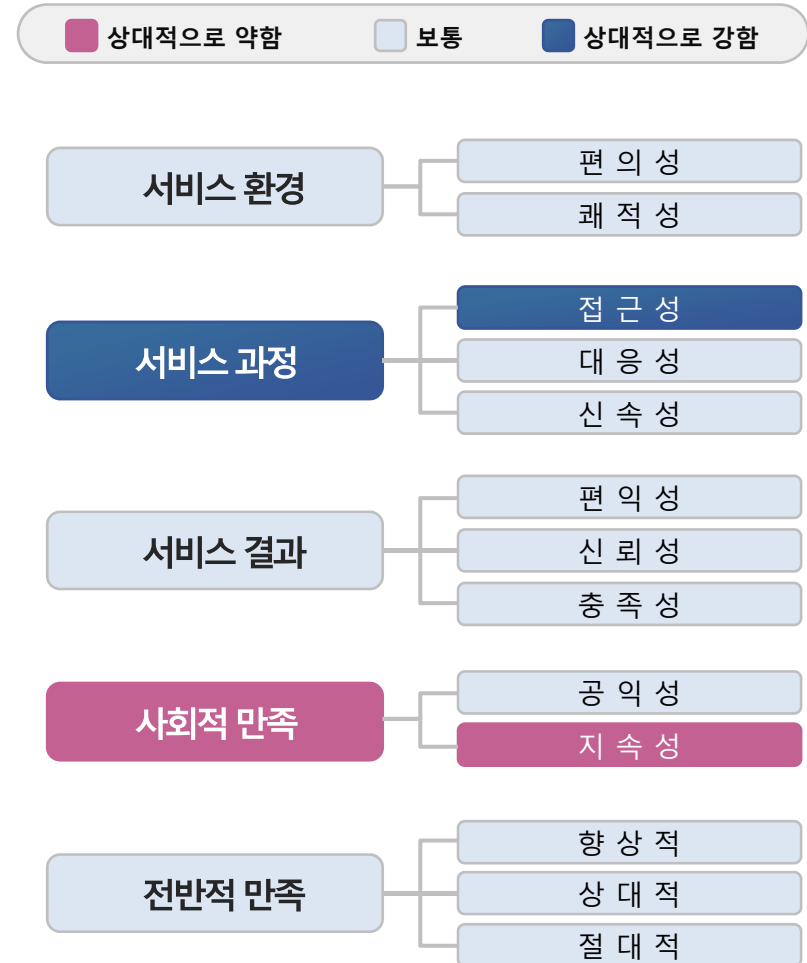
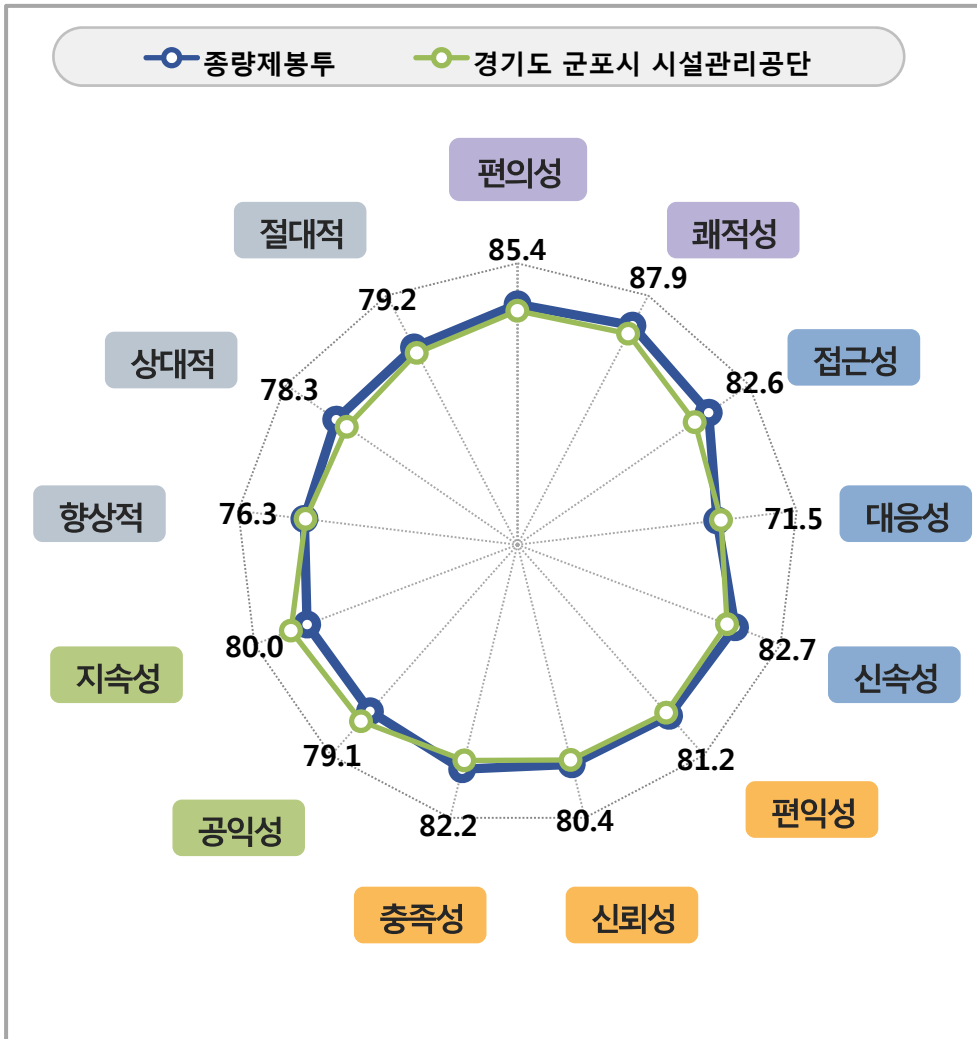
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

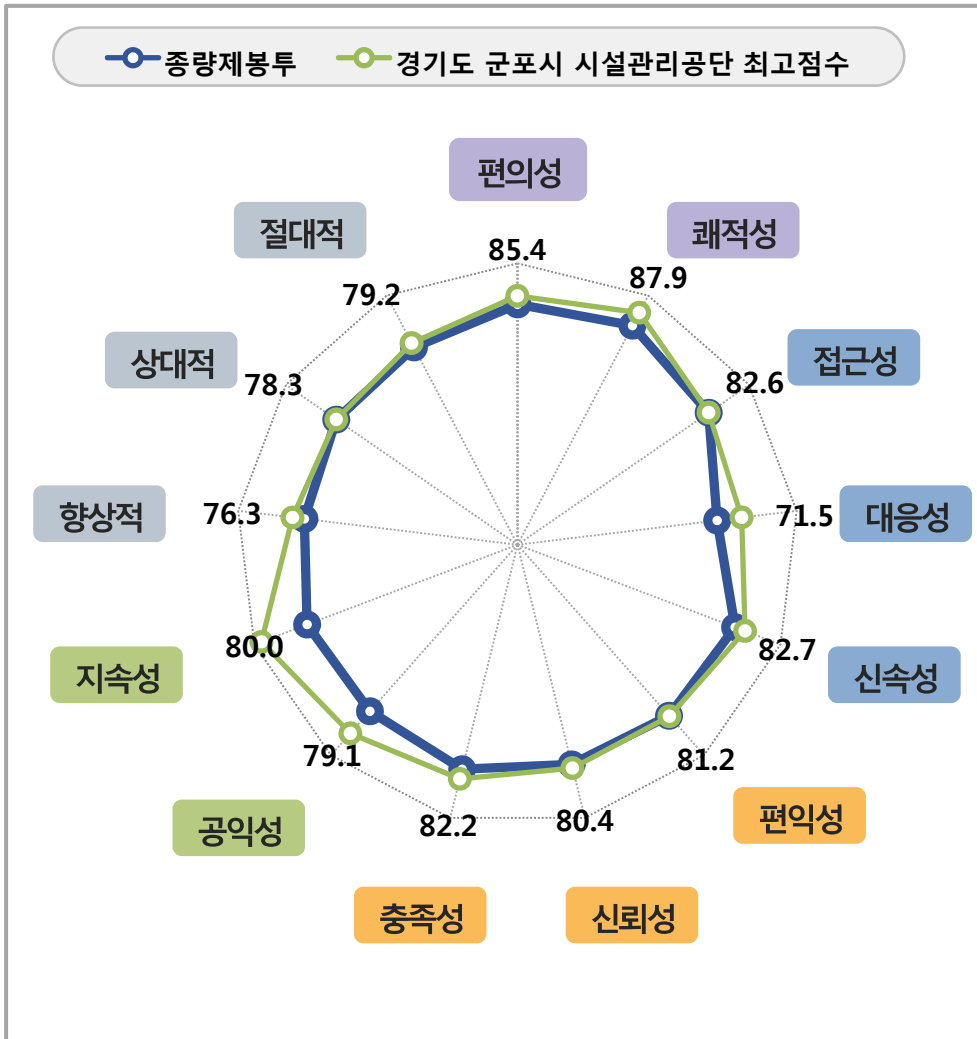
차원 및 요소별 강·약점 ① - 평가 결과 비교



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=48]	
만족 요인	비율(%)
배송이 신속하다	29.2
만족한다/잘 이용한다	14.6
편하다/이용이 편리하다/불편 없다	14.6
원하는 데로 배송해 준다	8.3
직원이 친절하다	6.3
배송 약속을 잘 지킨다(날짜, 시간 등)	6.3
배송이 원활하다	6.3
문의 시, 건의 시, 민원제기 시 조치가 신속하다	6.3
업무 처리가 잘 된다	2.1
서비스가 좋다	2.1
신속한 일 처리/신속한 서비스	2.1
필요한 시설, 서비스이다	2.1

[Base=8]	
불만 요인	비율(%)
가격이 비싸다	25.0
통화 시 자동응답으로 처리된다	25.0
마진이 좋지 않다	12.5
계좌이체가 불편하다	12.5
발주 시 물건이 없는 경우가 있다	12.5
효과적이 제도가 아니다(일반 비닐에 버림)	12.5

3. VOC 분석

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=24]	
향상 요인	비율(%)
강사/직원이 친절하다	29.2
배송이 빠르다	16.7
업무 처리가 신속하다	8.3
모두다 마음에 든다/만족한다	8.3
건의사항 개선이 신속하게 이루어진다	4.2
계속 잘 하고 있다 / 잘 유지되고 있다	4.2
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	4.2
주문제도가 마음에 든다	4.2
전화 시 음성으로 하는 것이 좋다	4.2
깨끗하다 / 깨끗해졌다	4.2
물량 공급이 잘 된다	4.2
다양하다	4.2
다양한 종류로 나온다	4.2

[Base=11]	
저하 요인	비율(%)
변동이 없다 / 그대로다	45.5
마진율이 적다	18.2
특별히 잘한 것이 없다	9.1
개선사항/이용자의 요구사항이 반영되지 않는다	9.1
크기가 다양하지 않다	9.1
추가주문 시 배송이 지연된다	9.1

3. VOC 분석

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=69]

개선 요구사항	비율(%)
판매마진 인상	10.1
결제 수단 다양화/결제 기간 다양화	5.8
가격 인하 요망/가격이 비싸다	4.3
배송 횟수를 확대 요망/빠른 배송	2.9
자리 확충/대상자 확대	1.4
조건에 따른 차별화된 혜택 필요(지역,연령,장기이용,다자녀)	1.4
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	1.4
홍보 부족	1.4
시설 내에서 음식물 먹을 수 있도록 허용	1.4
공정한 기회 제공	1.4
이용 편의성 증대	1.4
환불처리가 불편하다/환불 조건 완화	1.4

※ 주요 응답만 제시함



4. 교통약자이동지원센터

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

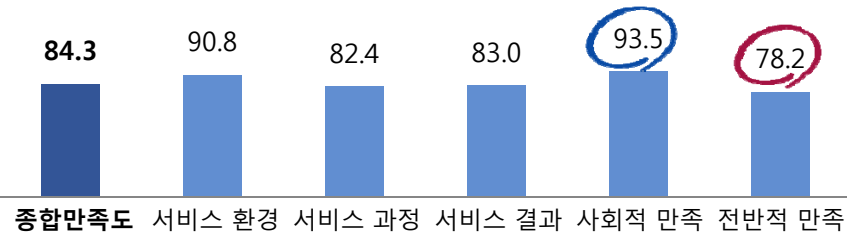
【 조사 결과 요약 】

1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2.1. 전체 만족도 비교
 - 2.2. 차원별 만족도
 - 2.3. 차원별 IPA분석
 - 2.4. 차원 및 요소별 강·약점
3. VOC 분석
 - 3.1. 만족 및 불만 요인
 - 3.2. 향상 및 저하 요인
 - 3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

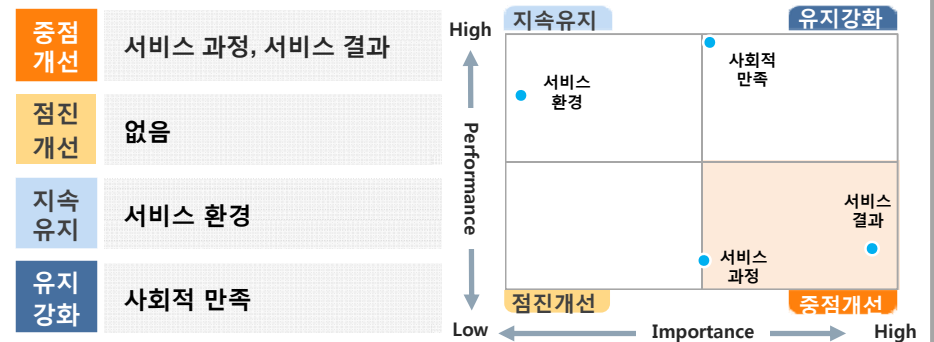
1 교통약자이동지원센터의 종합만족도는 84.3점

↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족(93.5점)

↓ 최저득점 차원 : 전반적 만족(78.2점)



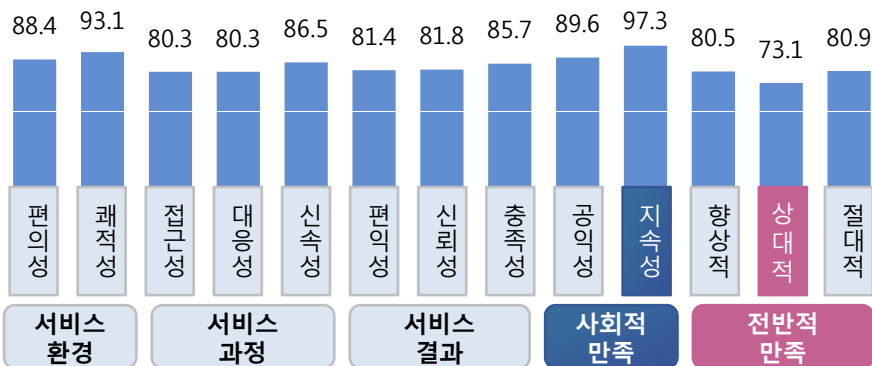
2 중점개선 차원 : 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점 : 사회적 만족 약점 : 전반적 만족

■ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 지속성

■ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 차원 / 상대적



4 고객 Needs Point 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

서비스에 대해 '시간이 정확하다/시간을 잘 지킨다'는 점은 가장 큰 만족요인이며, '예약이 어렵다'는 가장 큰 불만 요인임

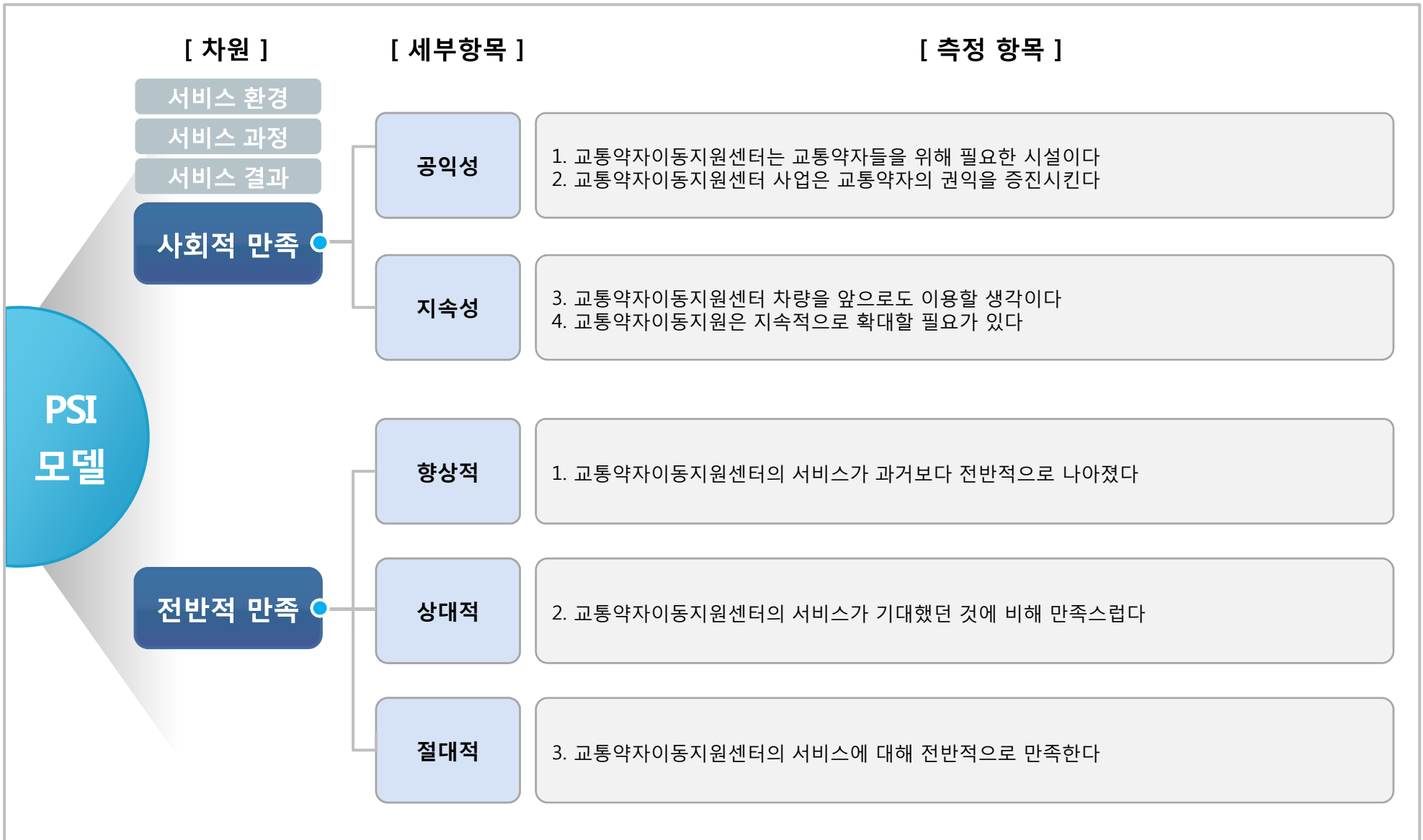
서비스 향상 및 저하 요인

전년과 서비스를 비교해 '강사/직원이 친절하다'는 점은 가장 큰 향상요인이며, '신청/예약이 어렵다'는 가장 큰 저하요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

경기도 군포시 시설관리공단이 개선해야 할 사항으로는 '예약이 불편하다/힘들다'의견이 가장 많았으며, 그 외 '버스 운행 확대/차량 확대'에 대한 노력 등도 개선 되어야 할 점으로 언급됨





2. 조사 결과

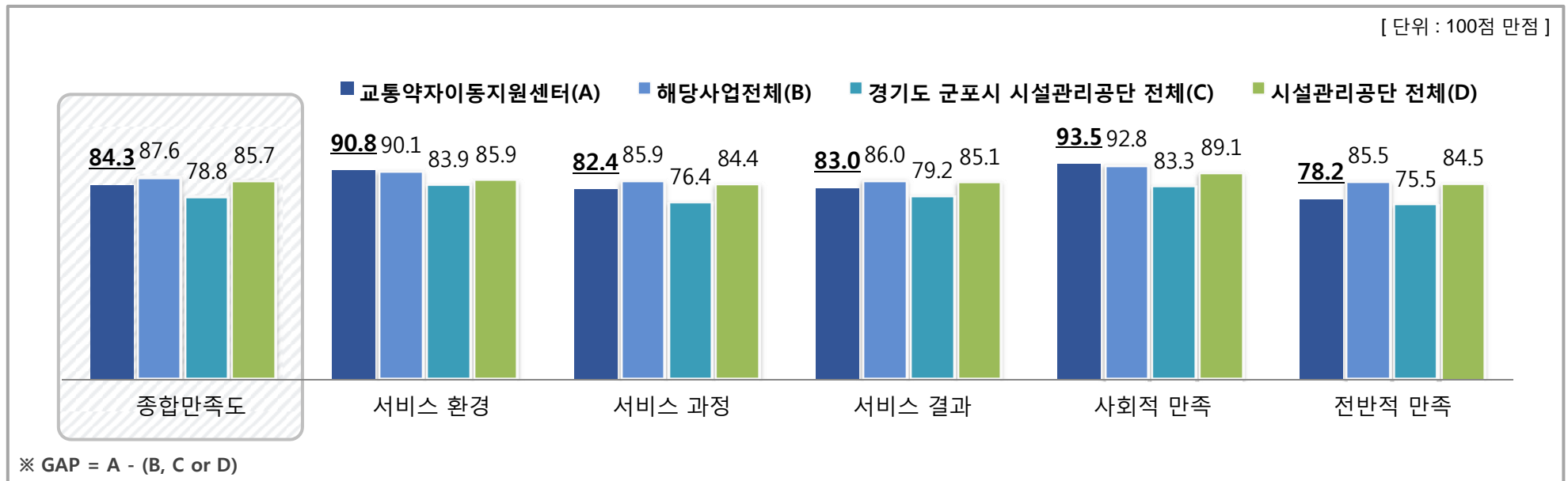
2016년
지방공기업 경영평가

■ 전체 만족도 비교

- 교통약자이동지원센터의 종합만족도는 84.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
교통약자이동지원센터(A)	84.3	-	90.8	-	82.4	-	83.0	-	93.5	-	78.2	-
해당사업전체(B)	87.6	▼3.3	90.1	▲0.7	85.9	▼3.5	86.0	▼3.0	92.8	▲0.7	85.5	▼7.3
경기도 군포시 시설관리공단 전체(C)	78.8	▲5.5	83.9	▲6.9	76.4	▲6.0	79.2	▲3.8	83.3	▲10.2	75.5	▲2.7
시설관리공단 전체(D)	85.7	▼1.4	85.9	▲4.9	84.4	▼2.0	85.1	▼2.1	89.1	▲4.4	84.5	▼6.3

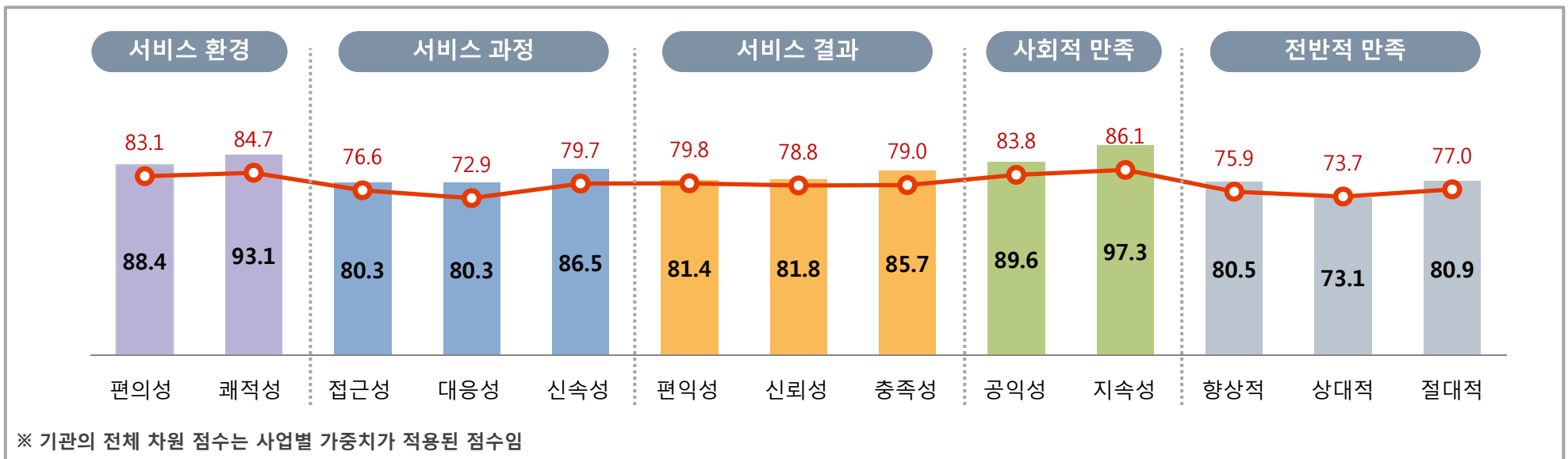
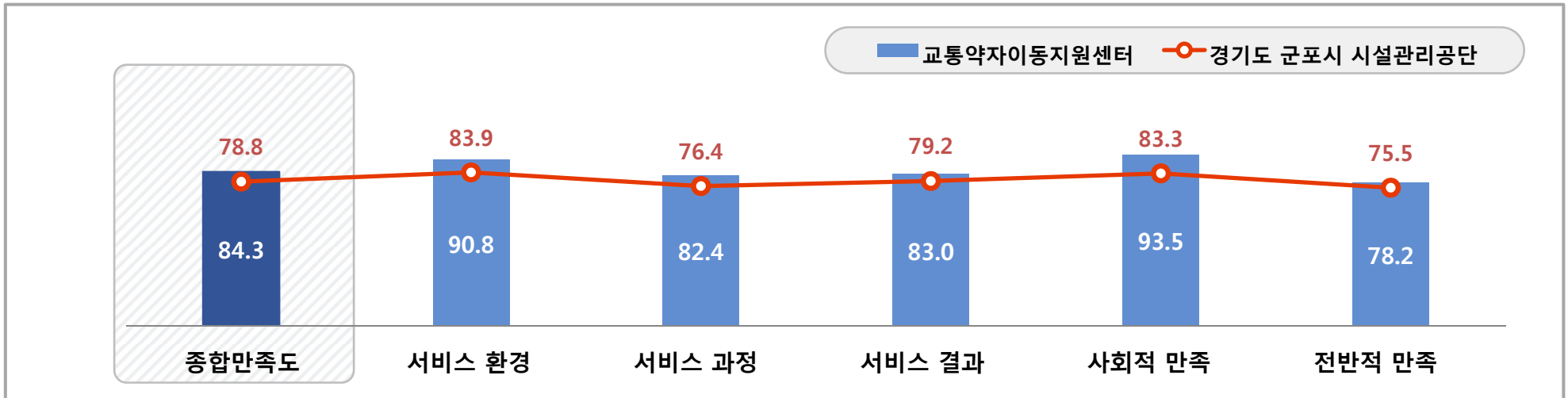
[단위 : 100점 만점]



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원별 만족도



※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 조사 결과

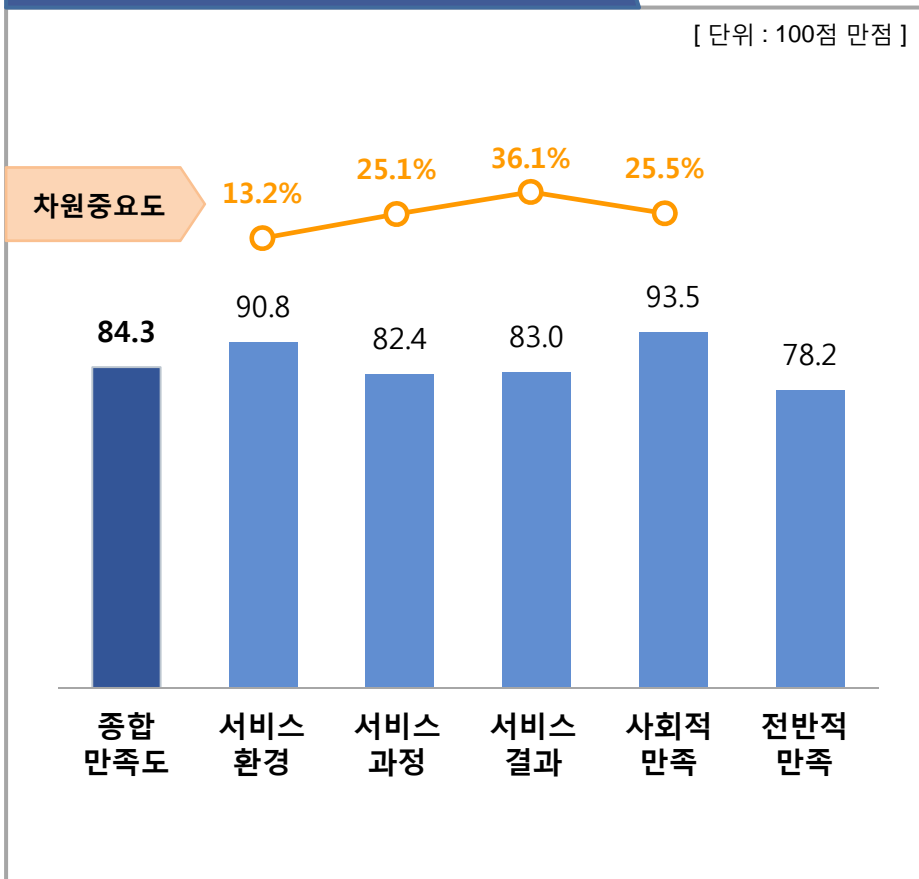
2016년
지방공기업 경영평가

차원별 IPA 분석

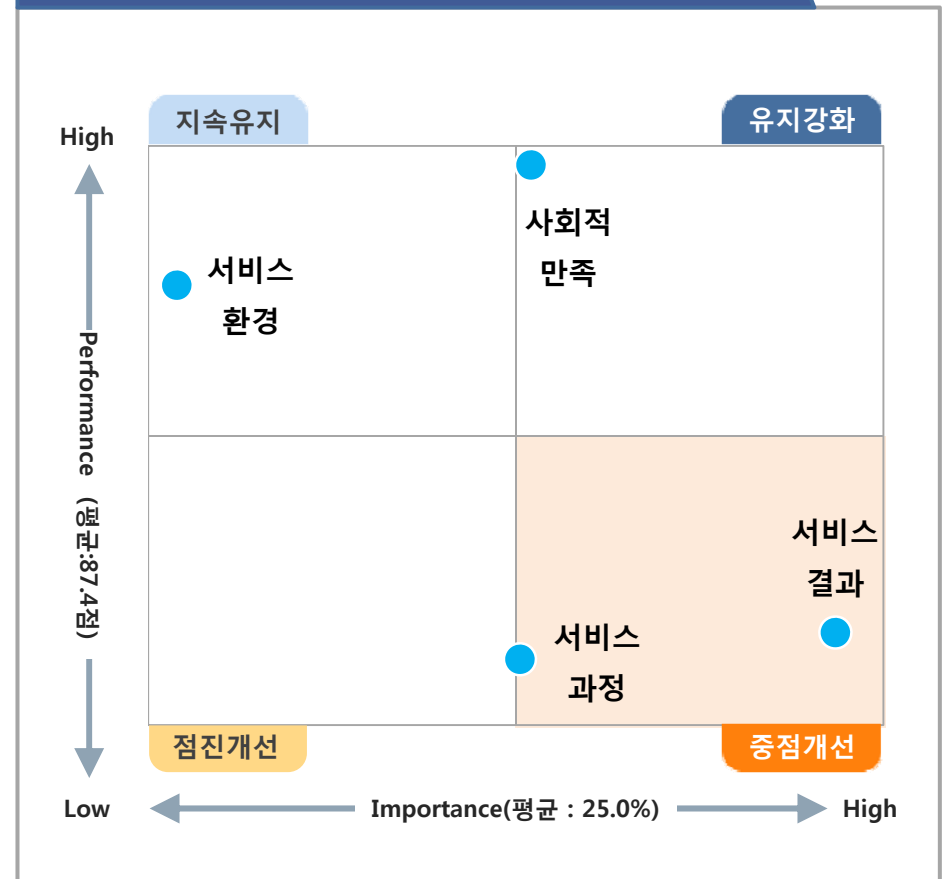
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었고, 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역은 없었음

차원별 중요도 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



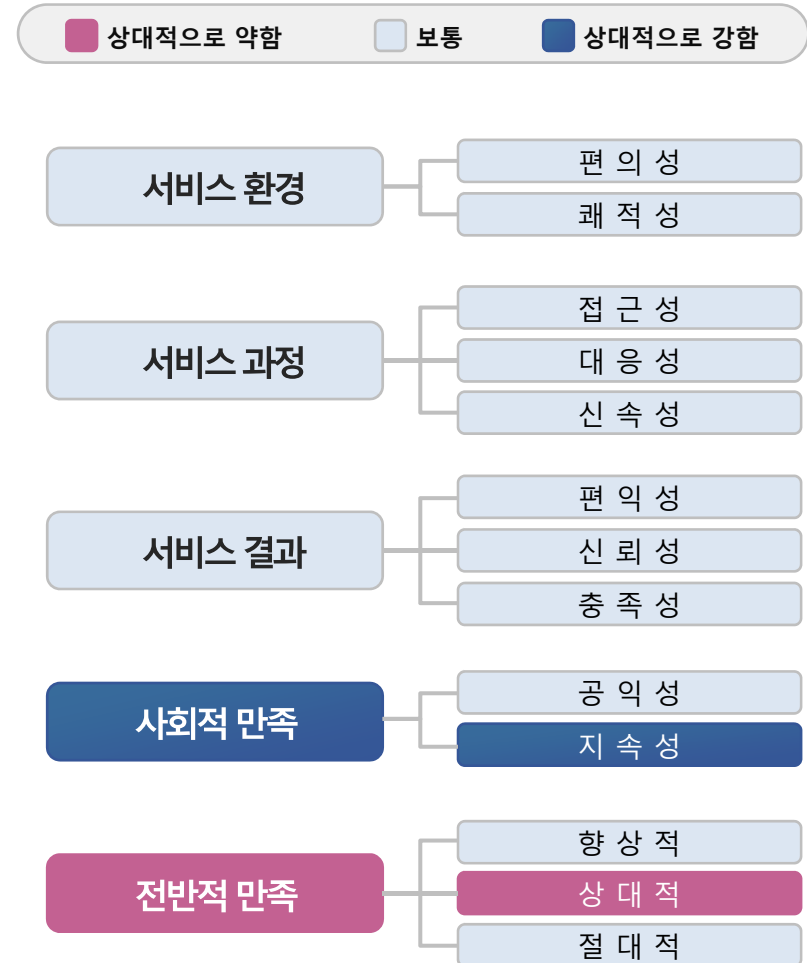
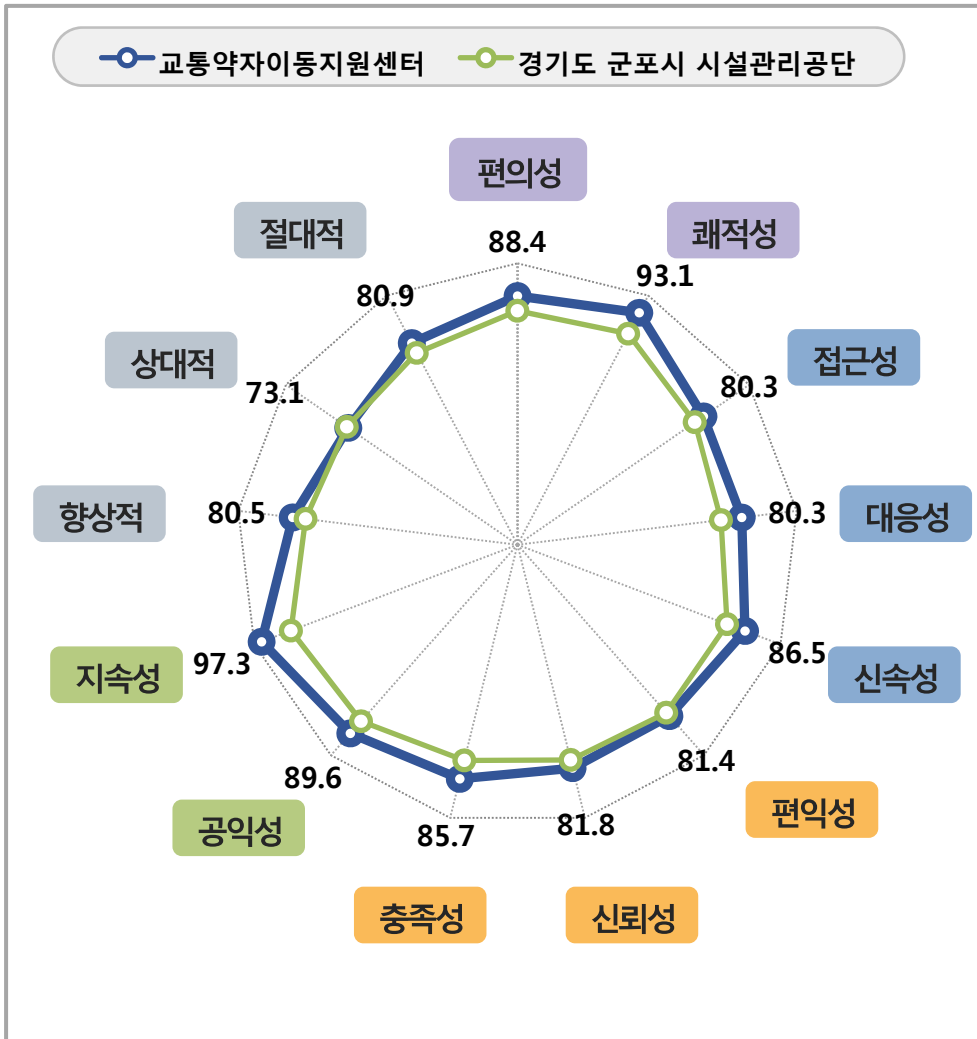
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

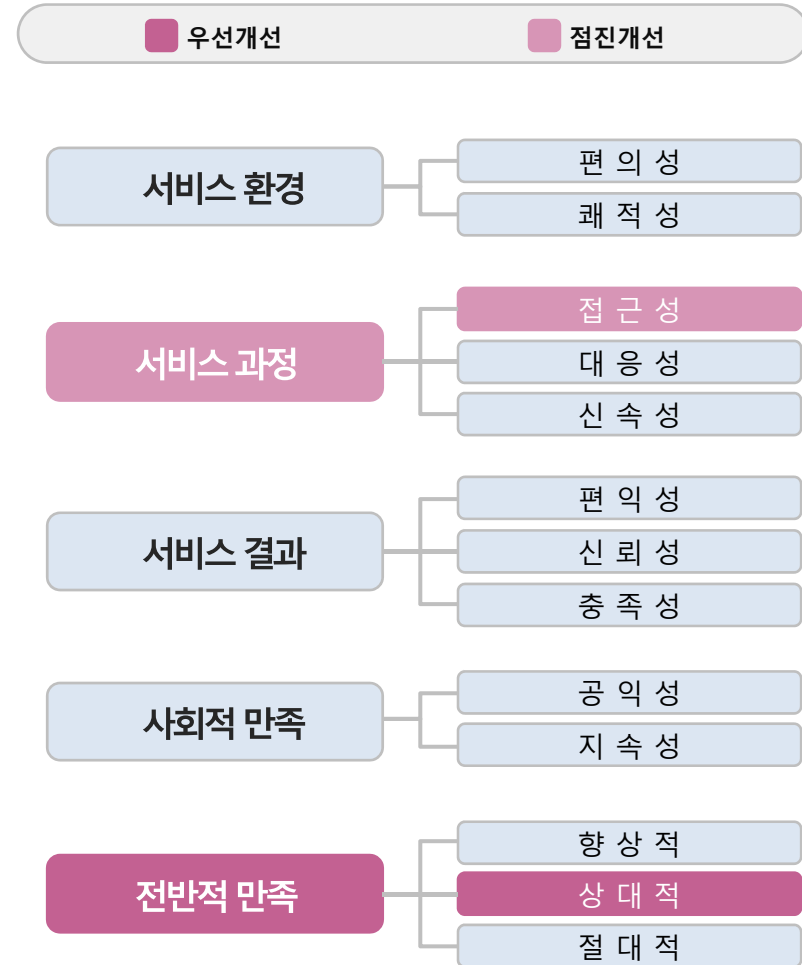
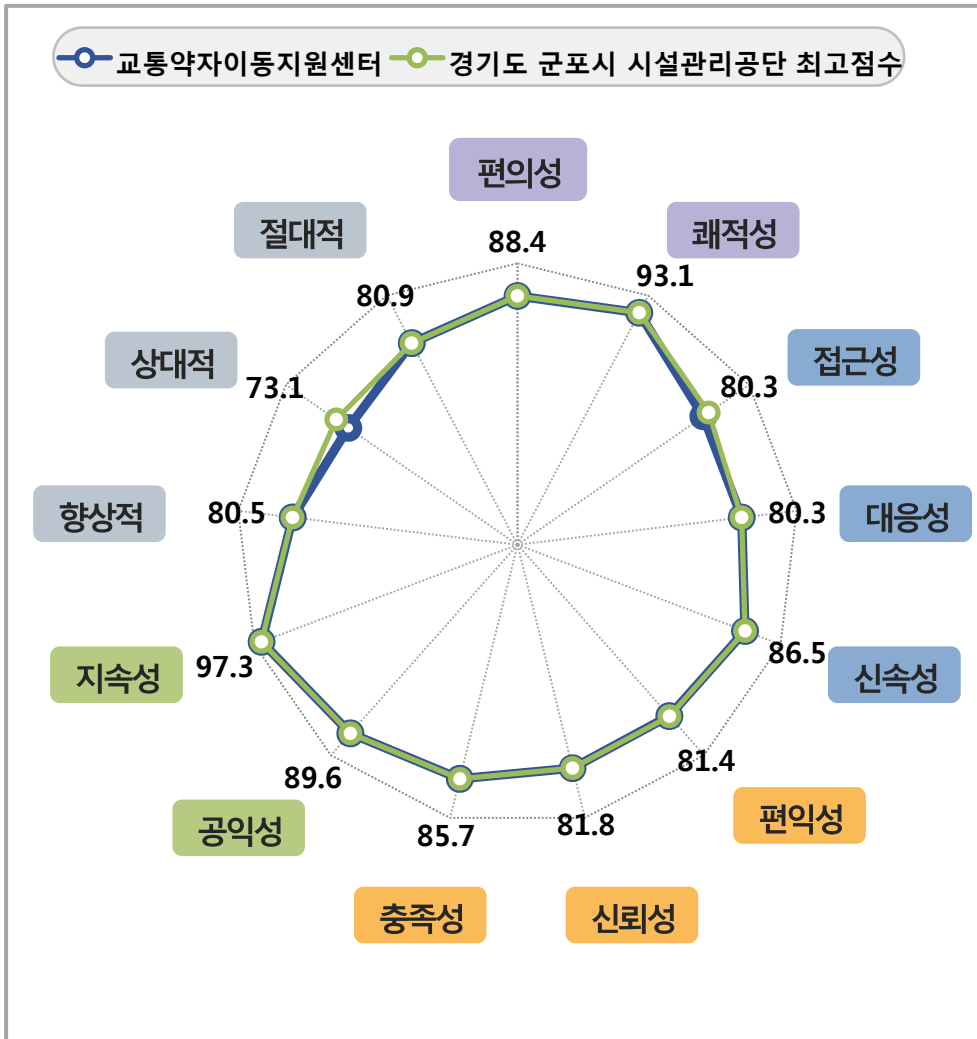
차원 및 요소별 강·약점 ① - 평가 결과 비교



2. 조사 결과

2016년
지방공기업 경영평가

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석



3. VOC 분석

3.1. 만족 및 불만 요인

[Base=37]	
만족 요인	비율(%)
시간이 정확하다/시간을 잘 지킨다	21.6
직원이 친절하다	16.2
차량 이용이 편리하다	10.8
가격이 저렴하다/적당하다(주차비 등)	8.1
편하다/이용이 편리하다/불편 없다	8.1
기사가 친절하다	5.4
빨리 이용할 수 있다	5.4
대중교통 이용이 불편해 필요한 서비스이다	5.4
만족한다/잘 이용한다	5.4
직원이 배려한다	2.7
차량이 깨끗하고 청결하다	2.7
시설, 서비스를 이용할 수 있어서 만족한다	2.7
원하는 시간에 이용할 수 있다(언제나 이용 가능)	2.7
필요한 시설, 서비스이다	2.7

[Base=6]	
불만 요인	비율(%)
예약이 어렵다	33.3
기사에 따라 서비스가 다르다	16.7
아침 예약이 힘들다	16.7
예약이 불편하다	16.7
시각 장애인 경우 도우미가 없으면 신청을 받지 않는다	16.7

3. VOC 분석

3.2. 향상 및 저하 요인

[Base=20]

향상 요인	비율(%)
강사/직원이 친절하다	30.0
차량이 늘었다	30.0
모두다 마음에 든다/만족한다	10.0
이용이 편리하다 / 불편함이 없다	10.0
예약/신청/접수가 편리하다	5.0
시외/타 지역 이용도 가능하다	5.0
배차 간격이 단축되었다	5.0
가격이 마음에 든다 / 가격이 저렴하다	5.0

[Base=6]

저하 요인	비율(%)
신청/예약이 어렵다	50.0
직원 위주의 운영	16.7
직원/강사가 부족하다 / 인력충원이 필요하다	16.7
차량이 부족하다	16.7

3.3. 서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=46]

개선 요구사항	비율(%)
예약이 불편하다/힘들다	34.8
버스 운행 확대/차량 확대	21.7
예약 시스템이 잘 되었으면	8.7
셔틀버스/버스 노선 확대	4.3
지역별/연령별 차별되지 않은 동등한 혜택 필요	2.2
조건에 따른 차별화된 혜택 필요(지역,연령,장기이용,다자녀)	2.2
불편사항/건의사항 신속한 민원처리	2.2
접수방법/결제방법 개선(인터넷 접수,전화접수,현장접수,은행계좌)	2.2
직원/강사의 친절성 부족	2.2
상황에 맞는 자세한 안내/문자서비스가 있었으면	2.2
셔틀버스 운행/차량 운행	2.2
이용할 수 있는 조건 확장	2.2
융통성 있는 등록 시스템	2.2

V. 조사결과 요약

EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약



1. 전체 결과 요약

2016년
지방공기업 경영평가

1 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 78.8점

- ☑ 경기도 군포시 시설관리공단의 종합 만족도는 78.8점으로, 시설관리공단 전체 점수(85.7점)에 비해서는 6.9점 낮게, 지방공기업 전체 점수(77.7점)에 비해서는 1.1점 높게 나타남

2 전년 대비 종합만족도 개선도는 -0.3점

- ☑ 경기도 군포시 시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2014년 79.0점에서 2015년 79.1점으로 0.1점 상승했으며, 2016년에는 78.8점으로 2015년 대비 0.3점 하락함

3 사업별로는 교통약자이동지원센터 사업이 84.3점으로 가장 높음

- ☑ 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 교통약자이동지원센터 사업이 84.3점으로 가장 높게 나타났으며, 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외 사업이 73.4점으로 가장 낮게 평가됨

4 구성요소별로는 사회적 만족 차원의 '지속성'이 가장 높고, 사회적 만족 차원의 '공정성'이 가장 낮음

- ☑ 구성요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 86.1점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족 차원의 공정성은 70.8점으로 가장 낮음

체육전용시설관리사업_시민체육광장 외

☑ 체육전용시설관리사업_시민체육광장 외의 종합만족도는 73.4점으로 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 12.3점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스과정, 서비스결과의 경우 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점 개선 영역으로 나타나 해당 영역에 대한 만족도 개선이 필요하고, 서비스환경, 사회적만족의 경우 중요도는 낮지만 만족도는 높은 지속유지 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 유지가 필요함

☑ 서비스에 대해 '편하다/이용이 편리하다/불편 없다'는 가장 큰 만족요인이며, '시설이 좋아졌다 / 시설이 개보수되었다 / 리모델링 했다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '시설 확충' 의견이 가장 많았음

공영주차장

☑ 공영주차장의 종합만족도는 73.8점으로 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.0점 낮게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 11.9점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스과정의 경우 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 해당 영역에 대한 만족도 개선이 필요하고, 서비스환경, 사회적만족의 경우 중요도는 낮지만 만족도는 높은 지속유지 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 유지가 필요함

☑ 서비스에 대해 '편하다/이용이 편리하다/불편 없다'는 가장 큰 만족요인이며, '자동화 / 기계화 / 전산화 시설'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차장 협소/주차장 공간 확대 /주차시설 부족' 의견이 가장 많았음

종량제봉투

☑ 종량제봉투의 종합만족도는 80.0점으로 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.2점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.7점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스과정, 서비스결과의 경우 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점 개선 영역으로 나타나 해당 영역에 대한 만족도 개선이 필요하고, 사회적만족의 경우 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

☑ 서비스에 대해 '배송이 신속하다'는 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원이 친절하다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '판매마진 인상' 의견이 가장 많았음

교통약자이동지원센터

☑ 교통약자이동지원센터의 종합만족도는 84.3점으로 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.5점 높게 나타났으며, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게 나타남

☑ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스과정, 서비스결과의 경우 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점 개선 영역으로 나타나 해당 영역에 대한 만족도 개선이 필요하고, 서비스환경의 경우 중요도는 낮지만 만족도는 높은 지속유지 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 유지가 필요함

☑ 서비스에 대해 '시간이 정확하다/시간을 잘 지킨다'는 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원이 친절하다'는 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '예약이 불편하다/힘들다' 의견이 가장 많았음

경기도 군포시 시설관리공단의 무궁한 발전을 기원합니다.
지방공기업평가원은 공정하고 정확하며 체계적인 조사를 위해
끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다

