

2012년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

- 남양주도시공사



2012년 11월

남양주도시공사 귀중

본 보고서를 '2012년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서'로 제출합니다.

2012년 11월

지방공기업평가원 이사장



CONTENTS

I. 조사 개요

II. 조사 결과 종합

III. 조사 결과

IV. 사업별 조사 결과

V. 조사결과 요약



I. 조사 개요

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

조사 배경

- ▶ 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- ▶ 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- ▶ 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객현장 제정/수정
- ▶ 고객참여센터 구축·운영 및 고객만족도 조사 실시

조사 목적

- ▶ 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- ▶ 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- ▶ 서비스 질 향상 방안 모색
- ▶ 타 기관과의 경쟁력 비교를 통한 서비스 품질 제고

지방 공기업 성격



지방 공기업 고객만족도 조사 목적

지방 공기업 서비스 품질 향상

대국민 만족도 제고

Feedback

개선 방안

고객지향적 혁신
활동 전개

정기적 평가
(PSI 조사)

성과 평가

고객만족도 조사의 측정/평가가 반드시 필요

법제도/경영적 측면

법제도적측면

- 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 명문화 (지방공기업법§78③)

경영적측면

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

조사의 필요성

- ▶ 지방 공기업의 성격 및 요구 상황을 감안할 때, 고객지향적 혁신 활동 전개는 필수불가결하며, 이러한 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 정기적인 PSI 조사가 이루어져야 함

Model을 통한 조사 대상 기관 간
고객만족도 비교분석

고객만족도 관련 성과변수 수준 분석 및
기관 간 비교분석

고객의 불만사항 및 Need Point 파악

한정된 자원의 효율적 배분을 위한 우선개선
품질요인 도출 (IPA Analysis)

우선 개선과제별 전략적 Guideline 제시 및
Feedback

정기측정/평가에 의한 제품서비스
품질경쟁력 제고

측정/분석 Frame

지방 공기업의
존립 가치 공고화
대 국민
서비스 만족도
제고

서비스 환경

- 상품/서비스 품질 경쟁력 향상
- 고객중심경영 실현
- 기관 이미지 쇄신

WIN WIN

지방공기업

- 고객서비스 향상
- 불만사항 개선 요청
- 삶의 질 향상

→ 고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안



고객만족도 조사 분석 방향

- 인구통계학적 특성에 따른 비교 분석
- 응답 특성별 비교 분석



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



- 서비스환경/과정/결과 및 사회적 만족도
- 세부 차원별 만족도와 중요도간 관계 분석
- 차원별 중요도를 적용하여 사업의 강약점 파악

결과 활용 방안

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

차원별 만족도 측정을 통한
체계적이고 과학적인
종합만족도 점수 산출

IPA를 통한 사업의 강/약점 파악
유지/ 강화/개선 전략 수립

▶ 조사를 통한 기대효과



→ 고객만족도 조사 범위

조사 설계 수립

- 각 지방공기업의 고유한 사업 특성 반영
- 지방공기업별 사업영역, 모집단, 고객정의, 표본수, Sampling 방법 적정성 확보

설문지 수정 및 보완

- 지방공기업평가원 자체개발 모델인 2009 PSI 모델을 바탕으로 설문 수정/보완하여 2012년 PSI 모델 개발
- 기관의 특성을 반영하여 유형별 설문문항 개발 ('06년 30종, '09년 114종, '10년 130종, '11년 140종 '12년 160종)

실사 관리

- 전문 실사기관의 선정 및 실사 진행 감독
- 실사 진행 시 발생 가능한 문제 해결 방안 제시

조사결과 활용 극대화를 위한 분석정보의 Output 제시

- 1) 수준진단 및 비교진단 실시
- 2) 과학적이고 정확한 진단/측정을 통해 분석 및 구체적 개선방안 도출
- 3) 서비스 품질 향상으로 대국민 만족도 제고



3. 고객만족도 조사의 추진 경과

2012년 지방공기업 경영평가

→ 고객만족도 조사 추진경과

'12. 04.

2012년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

'12. 04. 23

2012년 지방공기업 경영평가 주간사업자 선정

'12. 05.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 CS위원회 구성

'12. 05. 03 ~ 04

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시(217개 기관, 부산교통공사 BTC아카데미)

'12. 05. 07
~ '12. 05. 18

PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출

'12. 06. 08

상수도사업(55개 기관), 하수도사업(44개 기관), 환경시설공단(5개 기관) 고객만족도 조사 실사
(Web CATI System)

'11. 06. 22

지하철사업(6개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Face to Face Interview)

'12. 07. 06

도시개발공사(12개 기관), 시설관리공단(67개 기관), 기타공사공단(28개 기관) 고객만족도 조사
실사 (Web CATI System, Face to Face Interview)

'12. 08. 24

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

'12. 11.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출

조사 대상

남양주도시공사의 서비스 이용경험 고객

조사 지역

평가 대상별 고객정의

표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

총 600 sample

자료 수집 방법

구조화된 설문지에 의한 전화조사 (Web CATI System 활용)

조사 기간

2012년 5월 23일 ~ 6월 8일 (주말 포함 17일간)



자료 수집 및 조사 방법

- 1) 자료수집은 매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화로 진행
- 2) 80명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 3) Web CATI System을 활용한 전화조사를 원칙으로 함



◆ 샘플수 / 조사대상사업

사업 유형	조사방법	샘플 수
공영주차장관리사업	면접조사	30
문화체육시설관리사업	면접조사	560
위수탁사업_시공사,용역사등	면접조사	10
합 계		600

▶ 평가모델 구성

PSI Model



- ▶ 평가원에서 5년간 지방공기업에 적용해온 고객만족 모델 개선
 - 평가원 고유의 PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- ▶ 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- ▶ 6년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한 PSI 모델 적용

▶ 평가모델 구성(계속)



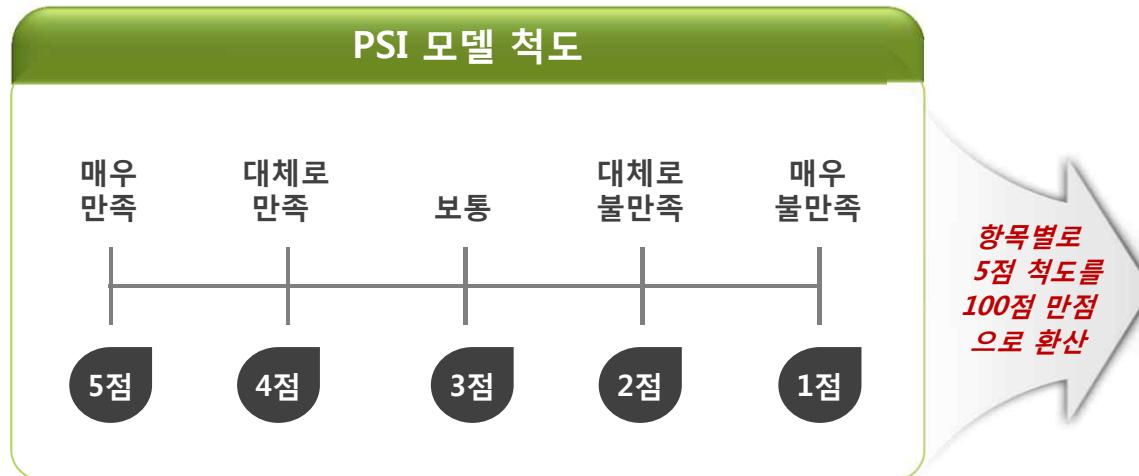
❖ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음



▶ 분석 절차 및 기법



▶ 분석 절차 및 기법(계속)



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

만족도의 해석

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



▶ PSI 측정방법

■ 다차원 체감 만족도 사용

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

W1 = 서비스 환경 중요도(10%)

W2 = 서비스 과정 중요도(20%)

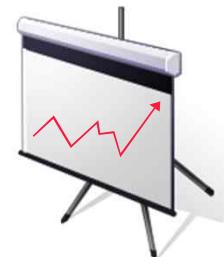
W3 = 서비스 결과 중요도(20%)

W4 = 사회적 만족 중요도(20%)

W5 = 전반적 만족 중요도(30%)

본 PSI 측정의 장점

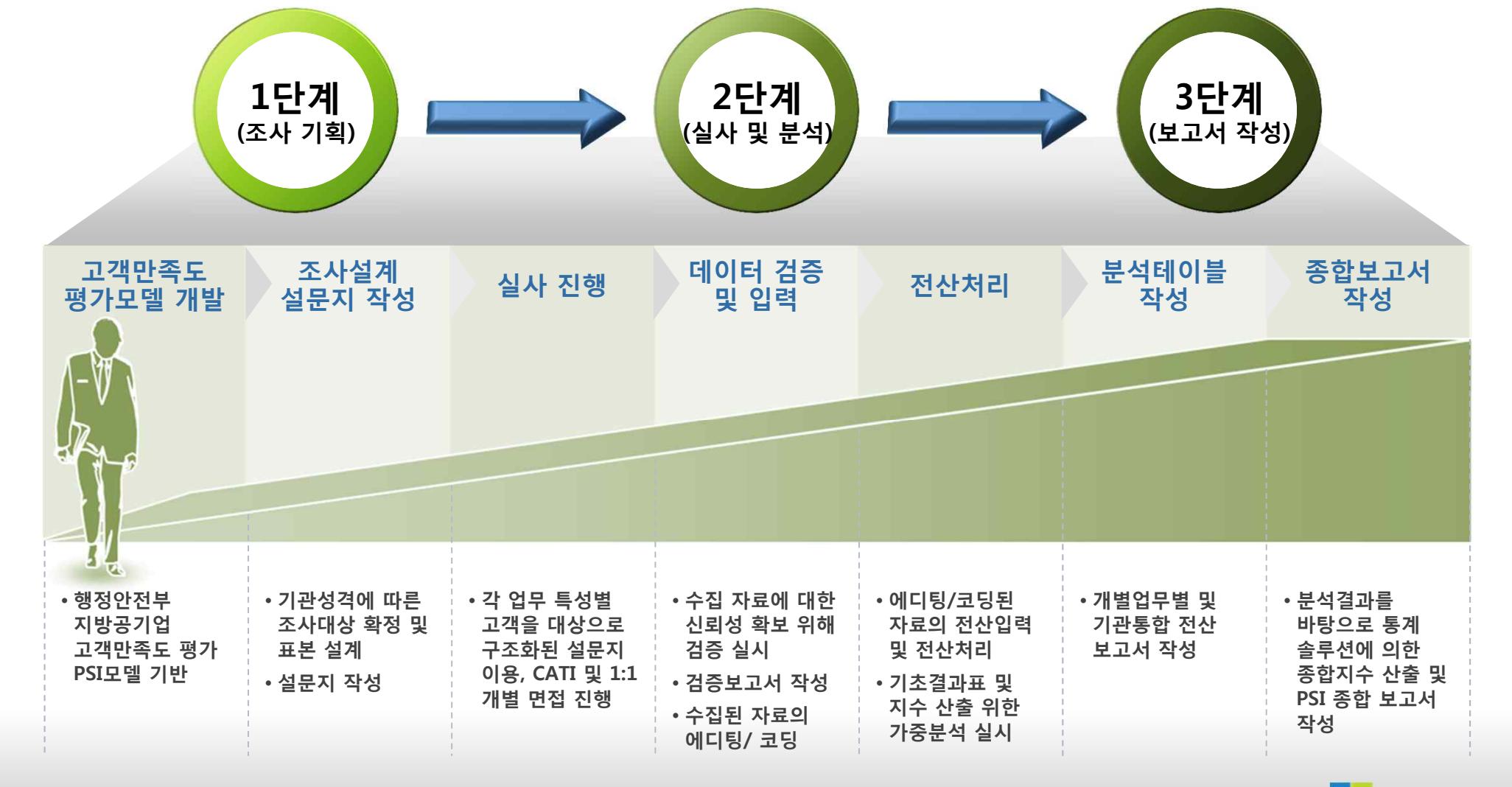
- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화
→ 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완,
체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴



7. 조사 절차

2012년 지방공기업 경영평가

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





II. 조사 결과 종합

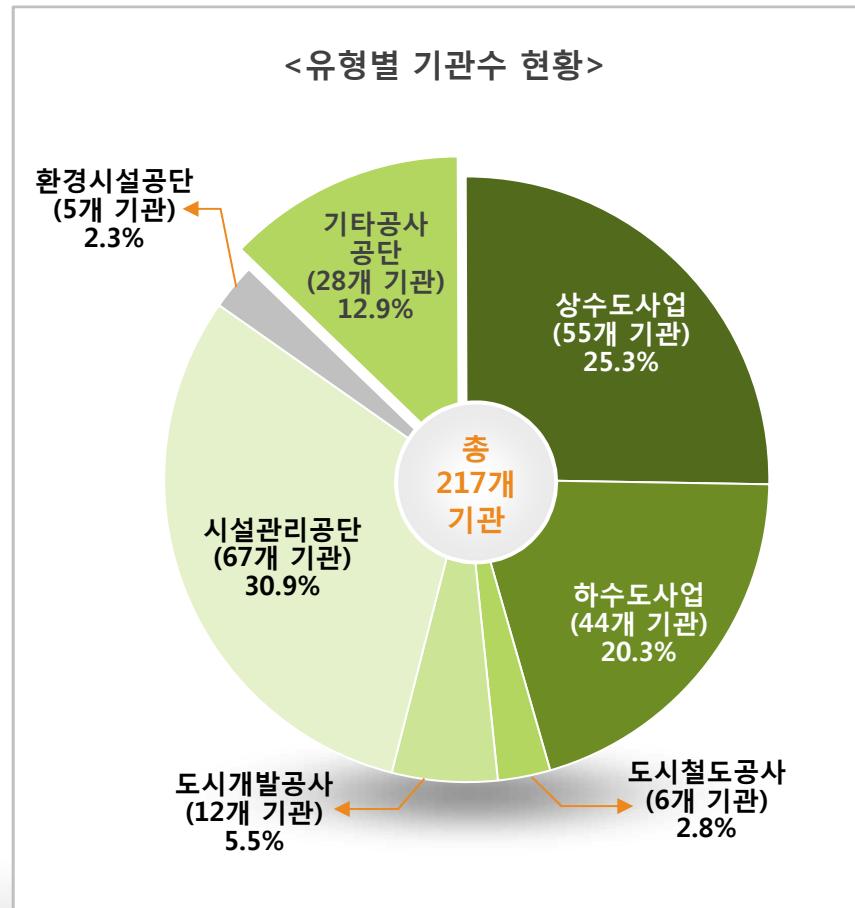
1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)

1. 고객만족도 조사 표본수

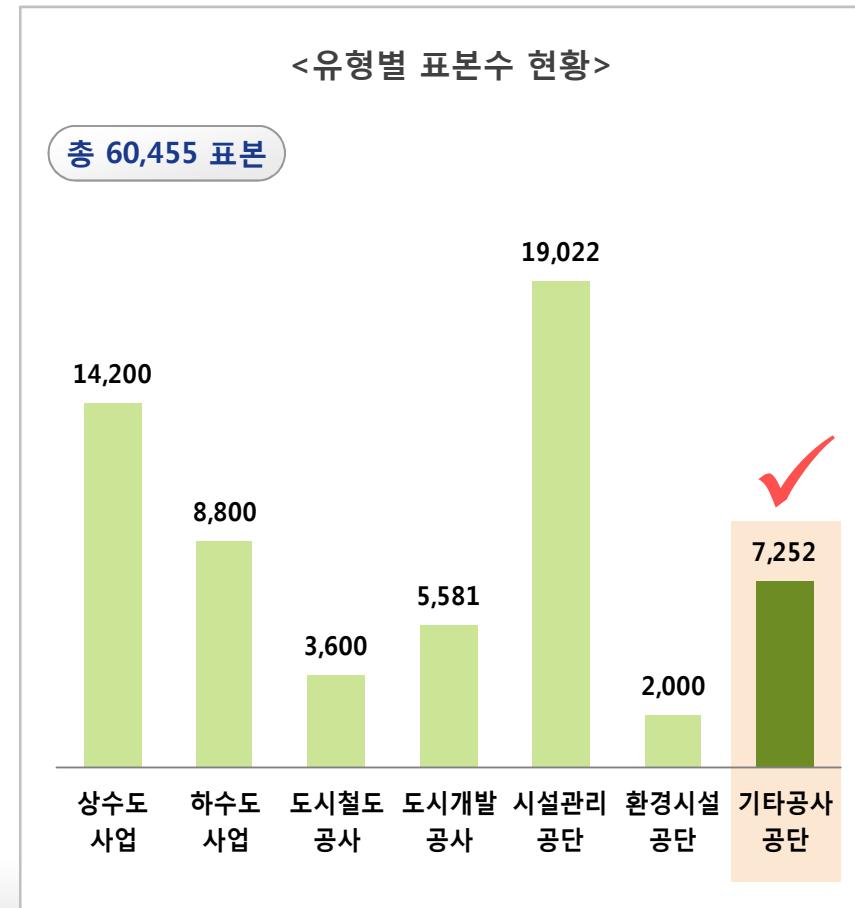
2012년 지방공기업 경영평가

- 2012년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 217개 기관이며, 표본수는 총 60,455 표본으로 기관당 평균 약 279표본 조사됨

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황



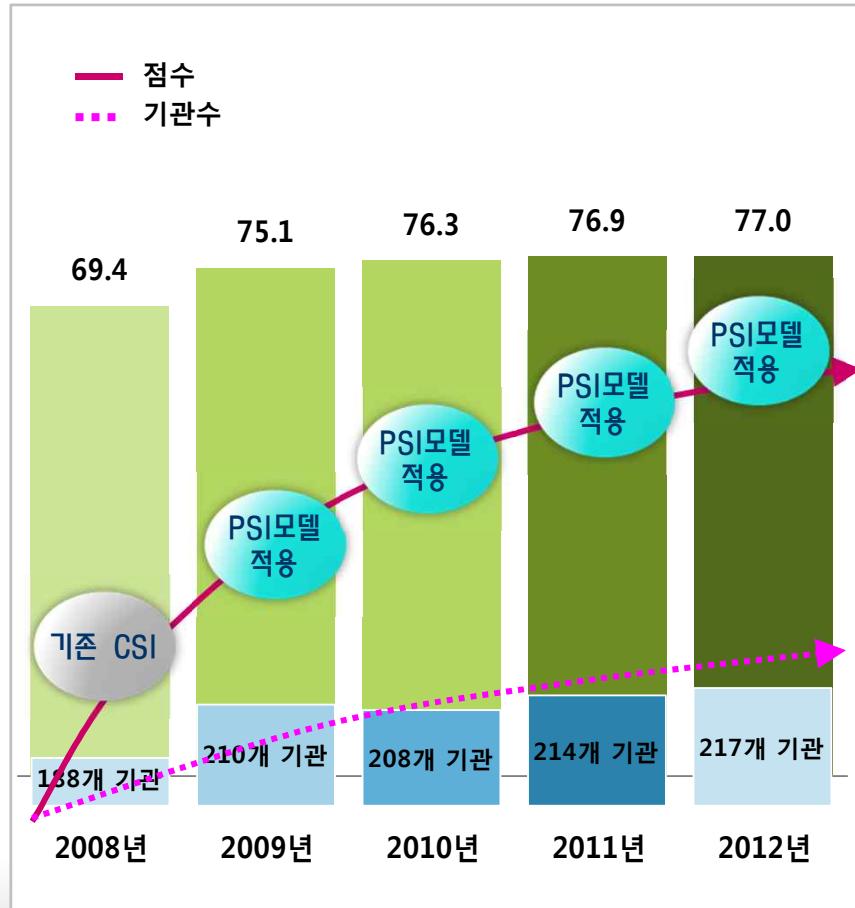
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2012년 지방공기업 경영평가

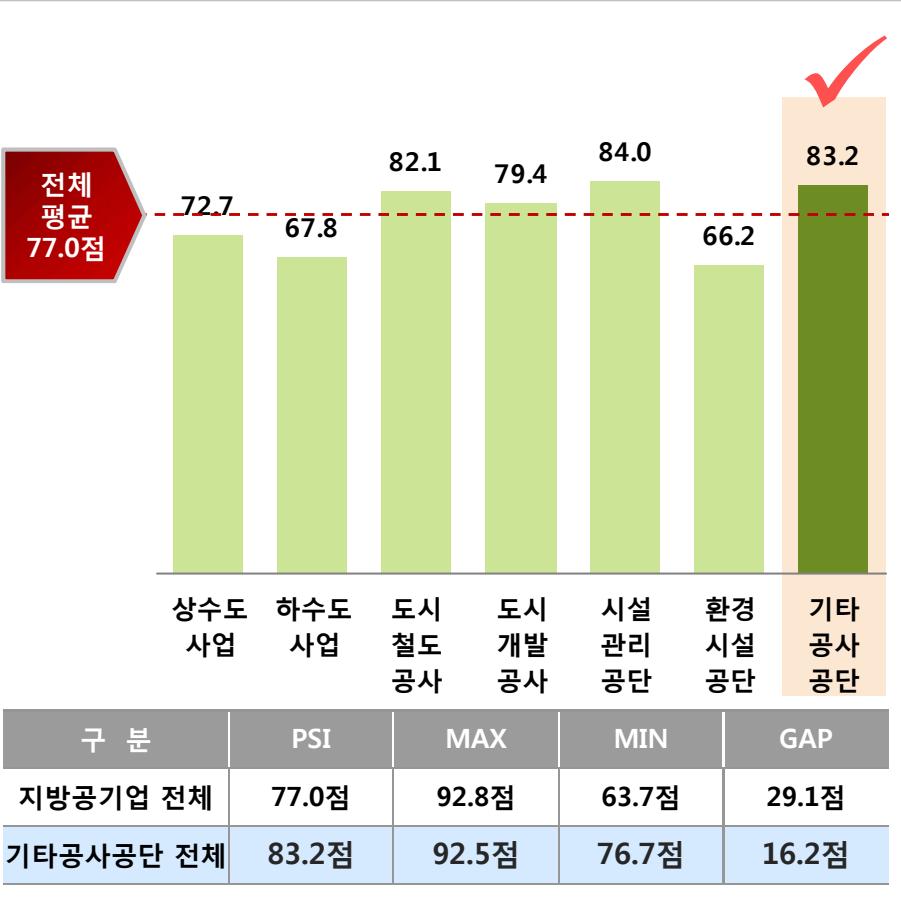
- 전체 고객만족도는 2008년 69.4점부터 꾸준히 증가하였으며, 2012년은 77.0점으로 2011년 76.9점 대비 0.1점 상승한 것으로 나타남

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



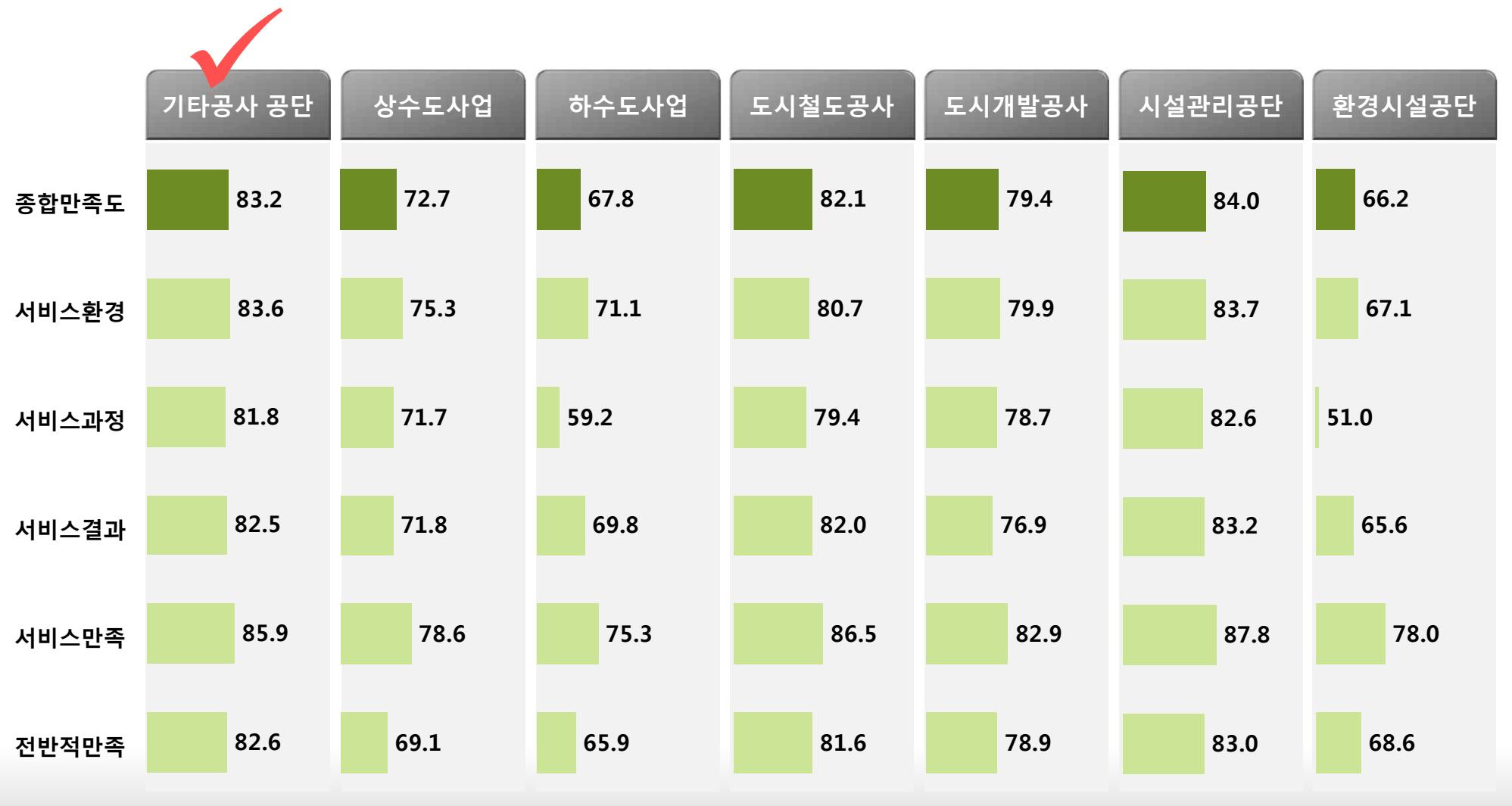
유형별 고객만족도 (PSI)



2. 전체 고객만족도 (PSI)

2012년 지방공기업 경영평가

- 기타공사공단의 경우 종합만족도 83.2점으로 타 기관 보다 우수한 수준인 것으로 나타남





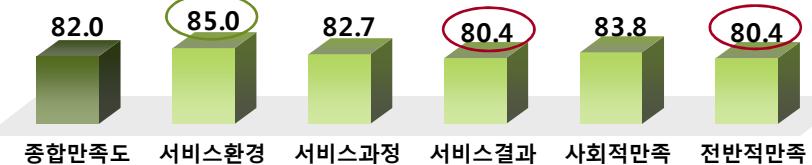
III. 조사 결과

■ 조사 결과 요약

1. 종합만족도
2. 사업별 만족도
3. 강/약점 분석

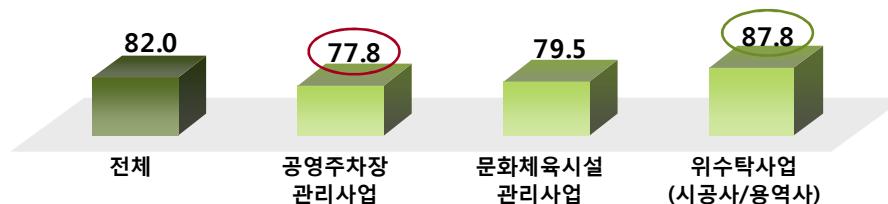
1 남양주도시공사의 종합만족도는 82.0점

- 종합만족도 : 82.0점
- 최고득점 차원 : 서비스 환경 85.0점
- 최저득점 차원 : 서비스 결과, 전반적 만족 80.4점



2 위수탁사업(시공사/용역사)에서 가장 높은 만족도

- 최고 득점 사업 : 위수탁사업(시공사/용역사) 87.8점
- 최저 득점 사업 : 공영주차장관리사업 77.8점



3 약점 : 서비스 결과, 전반적 만족 차원 강점 : 서비스 환경 차원

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과, 전반적 만족 차원 / 공정성

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

◆ 지방공기업 전체 및 기타공사공단 전체 만족도 비교

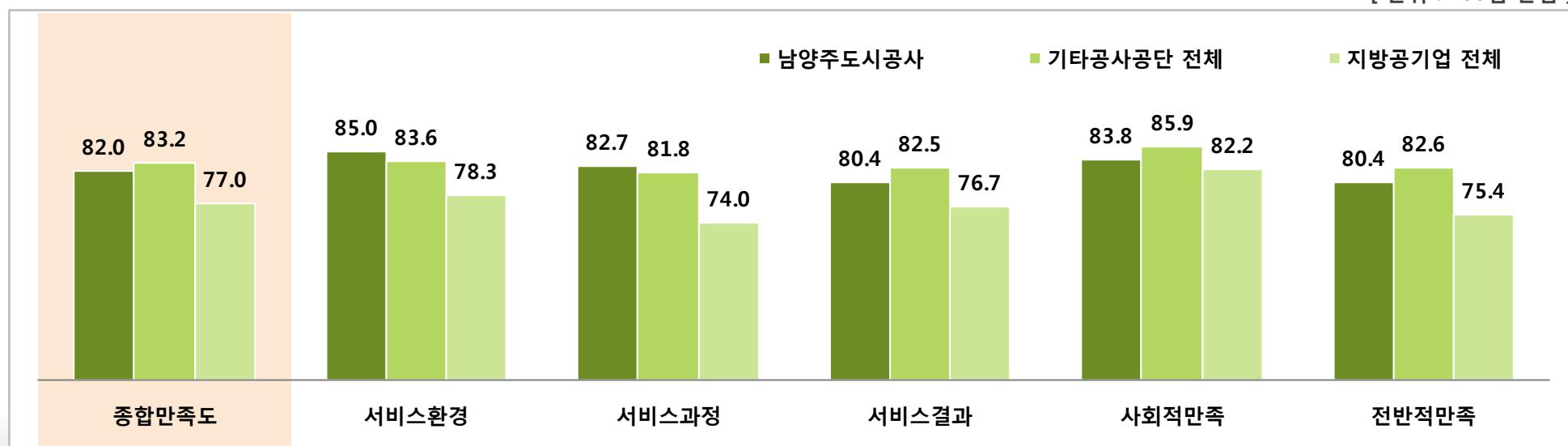
- 남양주도시공사의 종합만족도는 82.0점으로, 지방공기업 전체(77.0점)에 비해 높으나 기타공사공단 전체(83.2점)에 비해 낮은 것으로 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남양주도시공사	82.0	85.0	82.7	80.4	83.8	80.4
기타공사공단 전체	83.2	83.6	81.8	82.5	85.9	82.6
지방공기업 전체	77.0	78.3	74.0	76.7	82.2	75.4

* 지방공기업 전체 : 217개 기관 / * 기타공사공단 전체 : 28개 기관

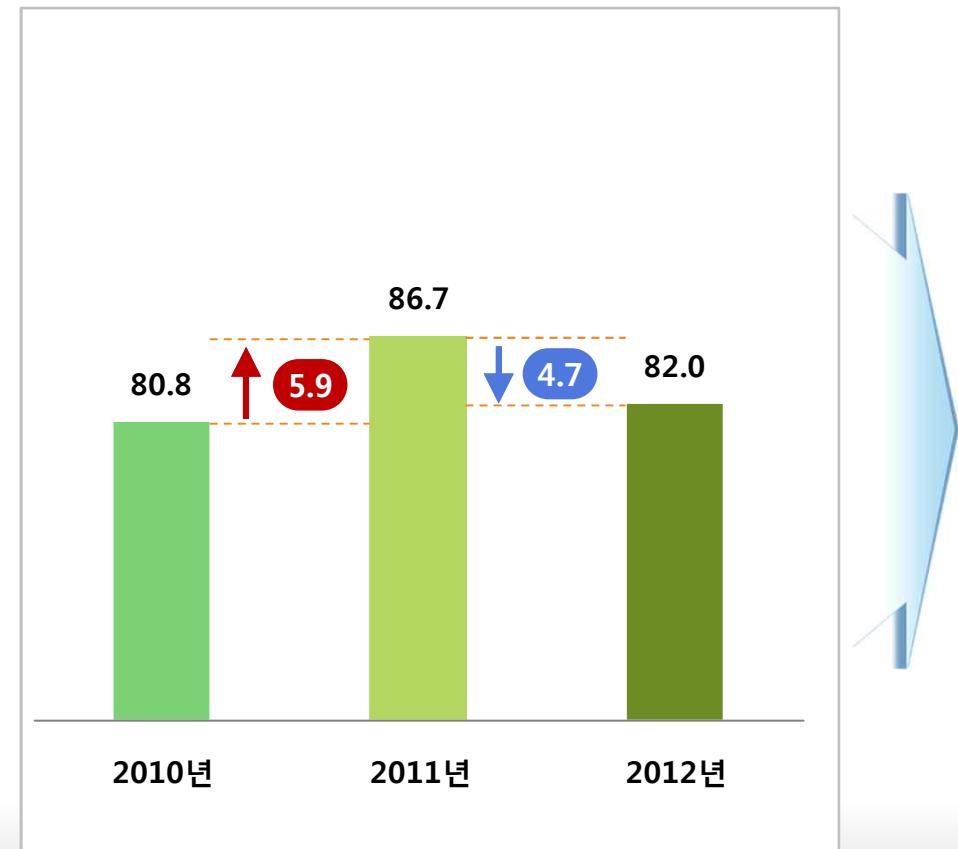
[단위 : 100점 만점]



▶ 연도별 종합만족도 비교

- 남양주도시공사의 연도별 종합만족도는 2010년 80.8점에서 2011년 86.7점으로 5.9점 상승했으며, 2012년에는 82.0점으로 2011년 대비 4.7점 하락함

■ 종합 만족도 [단위 : 100점 만점]



■ 차원별 만족도 [단위 : 100점 만점]

구 분	2010년	2011년	2012년
종합만족도	80.8	86.7	82.0
PSI GAP		▲5.9	▽4.7
서비스 환경	80.3	88.8	85.0
서비스 과정	83.3	87.3	82.7
서비스 결과	80.1	87.0	80.4
사회적 만족	85.4	88.6	83.8
전반적 만족	78.7	84.3	80.4

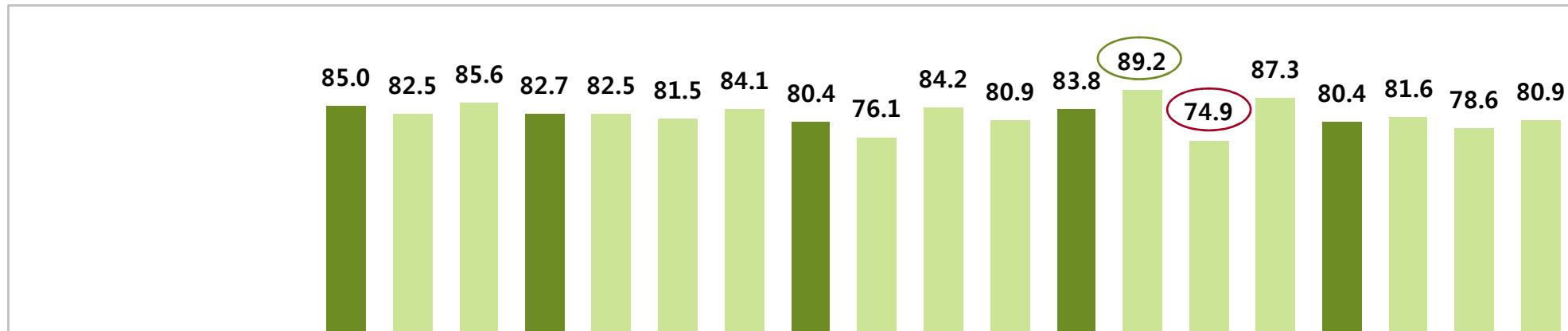
2. 사업별 만족도

2012년 지방공기업 경영평가

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '공익성' 항목에 대한 점수가 89.2점으로 가장 높은 반면 사회적 만족의 '공정성' 항목에 대한 평가 결과가 74.9점으로 가장 낮음

[단위 : 100점 만점]



구분	서비스 환경	편의성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편의성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족	향상적	상대적	절대적
전체	85.0	82.5	85.6	82.7	82.5	81.5	84.1	80.4	76.1	84.2	80.9	83.8	89.2	74.9	87.3	80.4	81.6	78.6	80.9
공영주차장관리사업	87.7	87.1	88.3	79.7	83.8	80.4	74.9	74.0	69.0	79.4	73.7	80.2	88.8	63.4	88.3	74.3	75.2	74.2	73.5
문화체육시설관리사업	81.0	79.7	82.3	78.7	77.4	76.4	82.4	77.7	72.7	82.1	78.5	82.4	92.1	69.0	86.3	78.6	78.1	77.9	79.8
위수탁사업(시공사/용역사)	87.5	-	87.5	89.3	87.5	88.0	92.5	87.9	85.0	90.0	88.8	88.0	86.3	90.0	87.9	86.7	90.0	82.5	87.5

* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

▶ 공기업 유형별 점수 비교

- 남양주도시공사의 사업별 종합만족도는 '위수탁사업(시공사/용역사)'이 87.8점으로 가장 높았으며, 이어서 '문화체육시설관리사업'이 79.5점으로 높은 점수를 보임
- 한편, '공영주차장관리사업'의 종합만족도는 77.8점으로 가장 낮게 나타남

[단위 : 100점 만점]

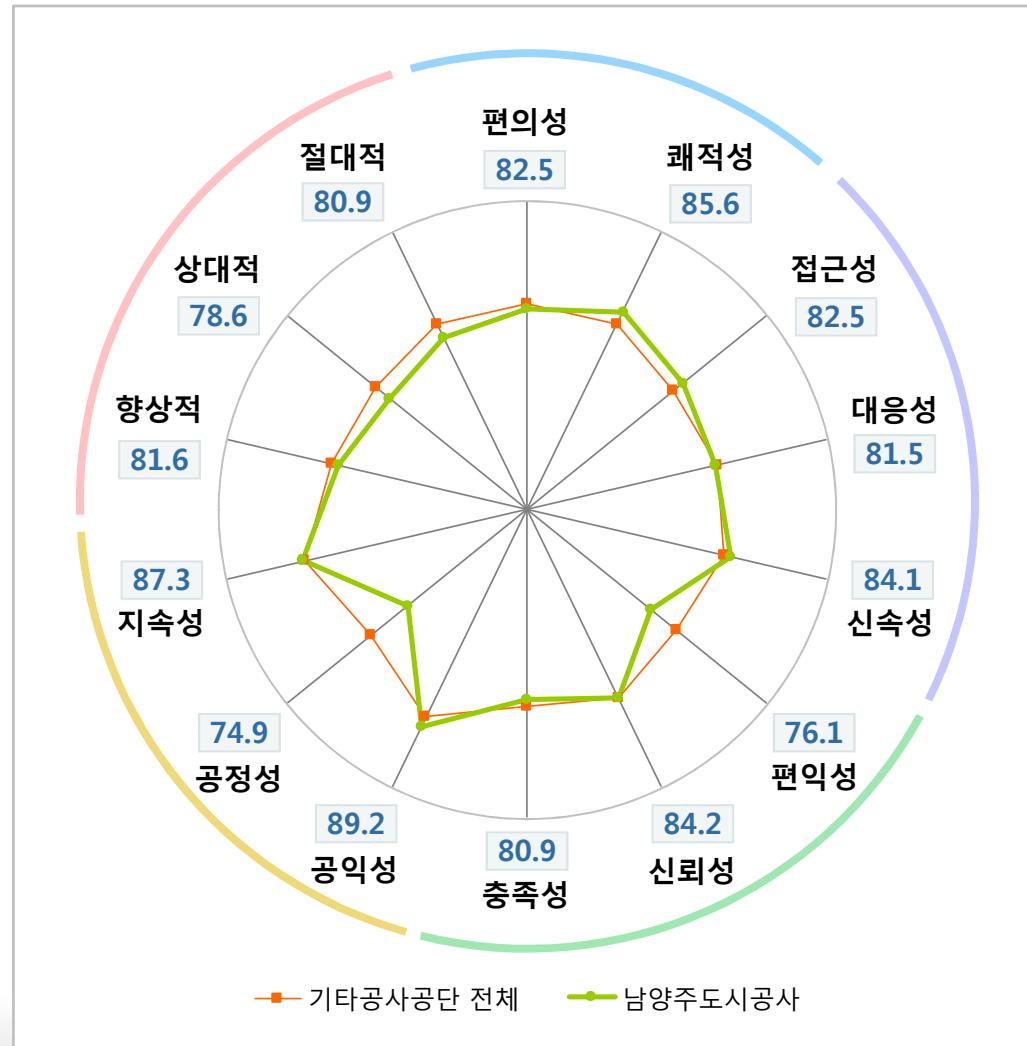
구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남양주도시공사	(600)	82.0	85.0	82.7	80.4	83.8	80.4
사업별	공영주차장관리사업	(30)	77.8	87.7	79.7	74.0	80.2
	문화체육시설관리사업	(560)	79.5	81.0	78.7	77.7	82.4
	위수탁사업(시공사/용역사)	(10)	87.8	87.5	89.3	87.9	88.0

* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

3. 강/약점 분석

2012년 지방공기업 경영평가

▶ 차원/세부 항목별 강약점



■ 상대적으로 약함 □ 보통 ■ 상대적으로 강함



IV. 사업별 조사 결과

1. 공영주차장관리사업
2. 문화체육시설관리사업
3. 위수탁사업(시공사·용역사등)



1. 공영주차장관리사업



1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 전체 만족도 비교

2-2. 차원별 만족도

2-3. 연령별 만족도

2-4. 차원만족도 및 IPA분석

2-5. 차원/세부 항목별 강약점

1

남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 77.8점

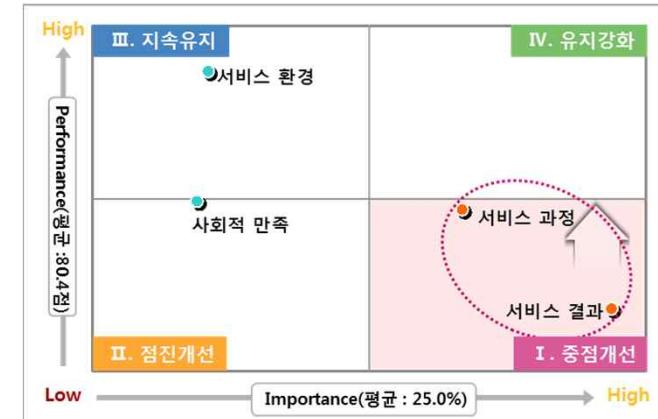
- 최고득점 차원 : 서비스 환경 87.7점
- 최저득점 차원 : 서비스 결과 74.0점



2

중점개선 : 서비스 과정 / 서비스 결과

- 중점개선 : 서비스 과정 / 서비스 결과
- 점진개선 : 사회적 만족
- 지속유지 : 서비스 환경



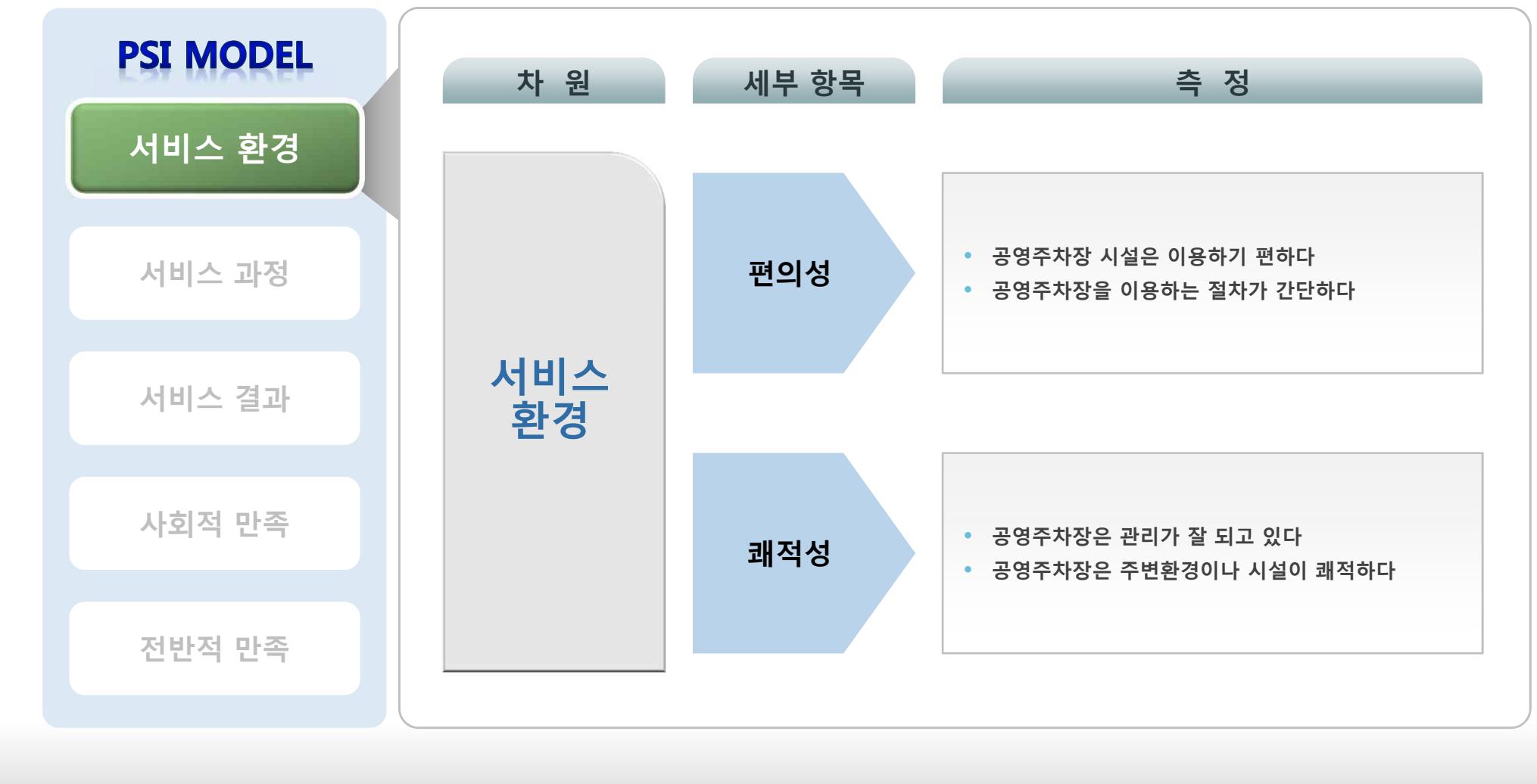
3

약점 : 서비스 결과 차원 강점 : 서비스 환경 차원

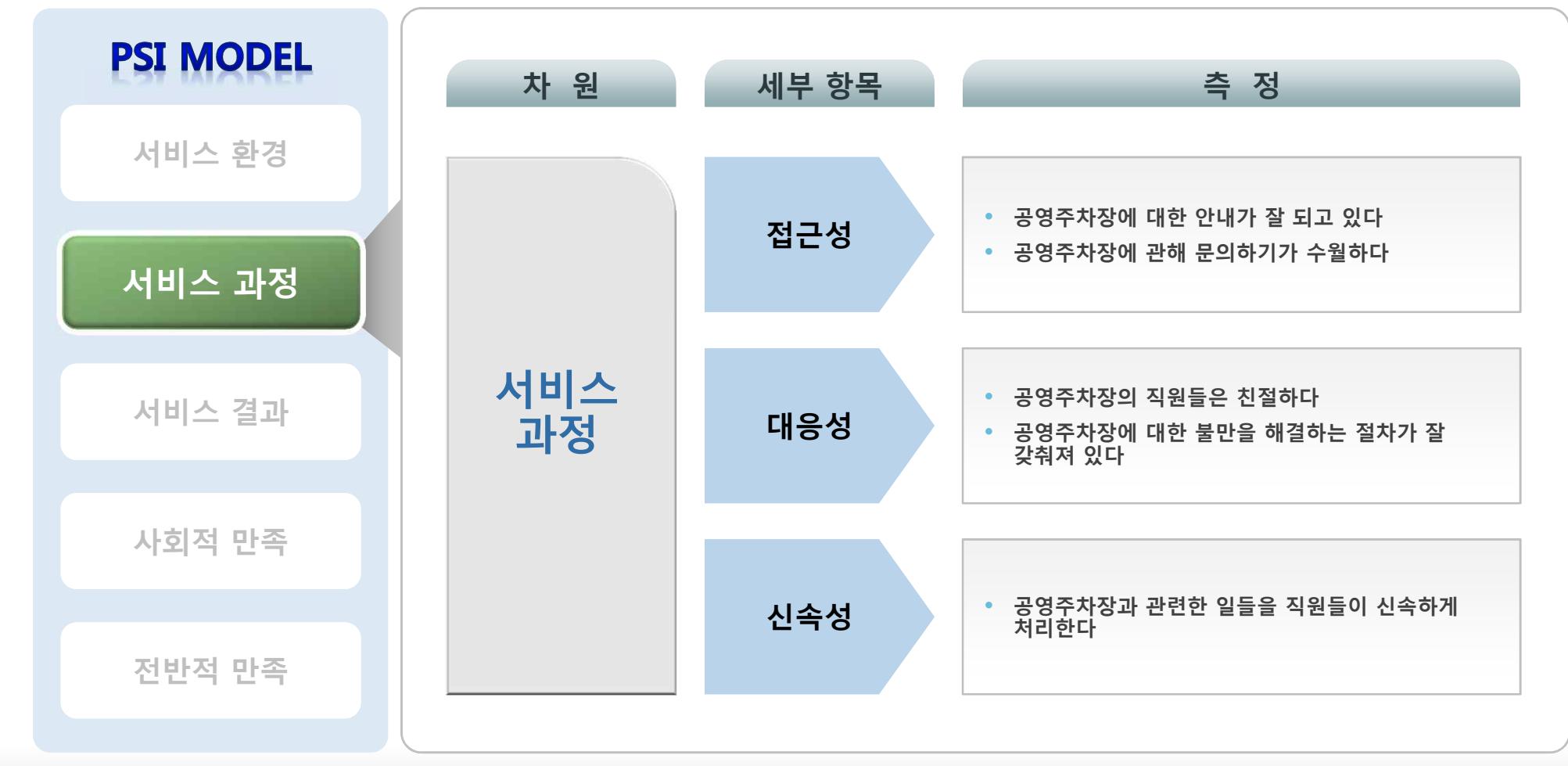
- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 공정성

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

▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



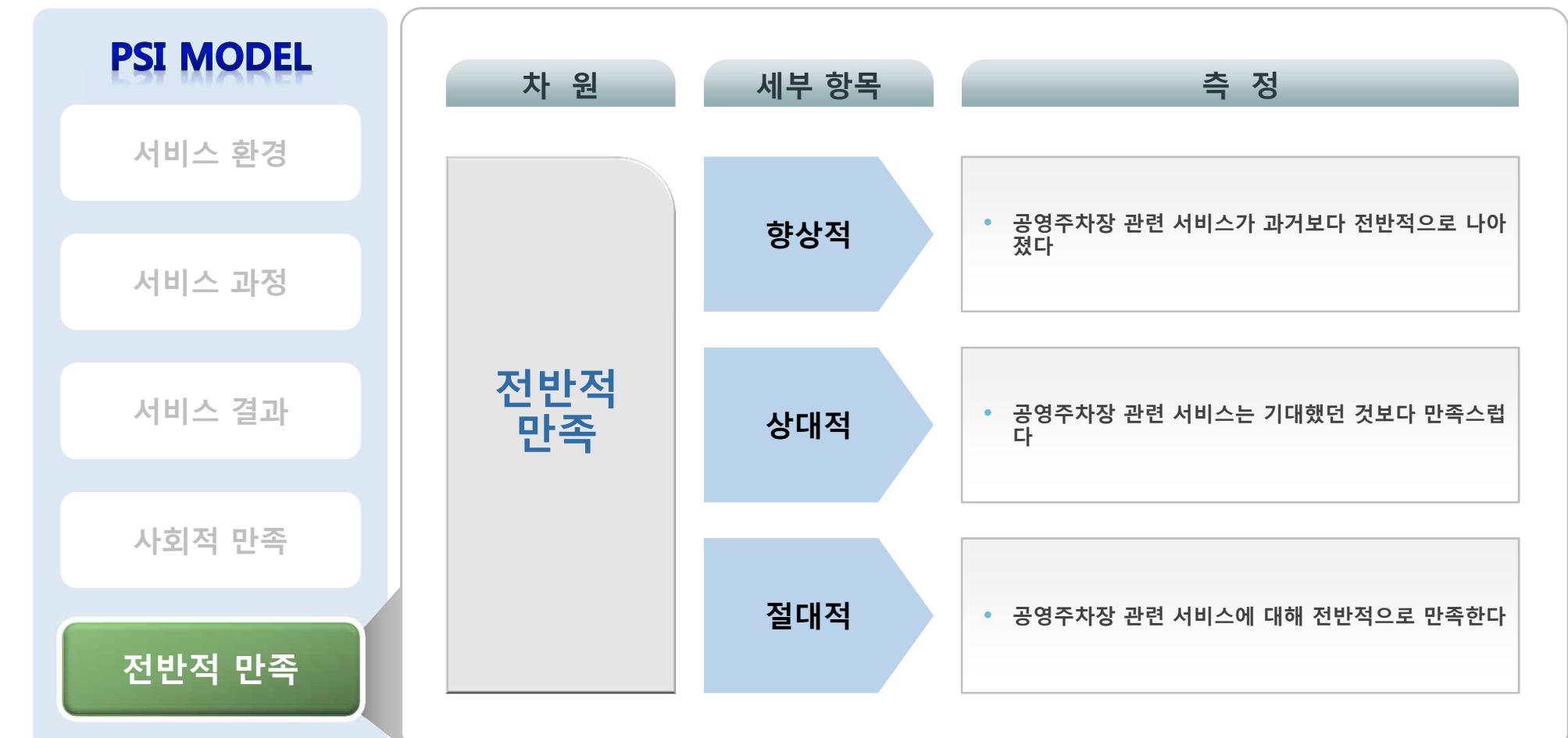
▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

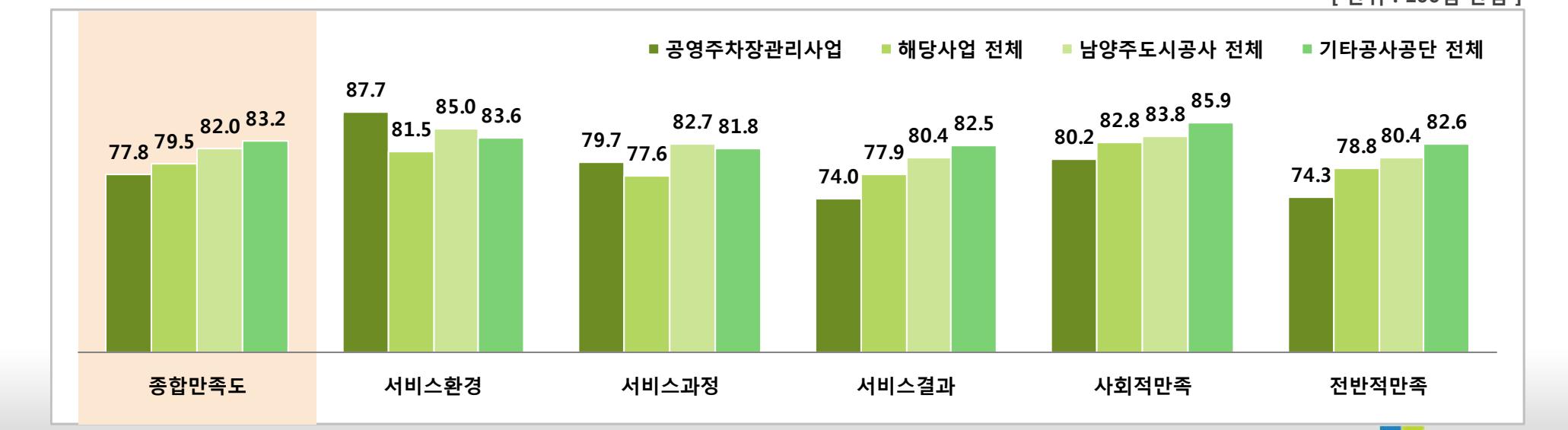
▶ 전체 만족도 비교

- 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 77.8점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게, 남양주 도시공사 전체 점수에 비해서는 4.2점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업 (A)	77.8	-	87.7	-	79.7	-	74.0	-	80.2	-	74.3	-
해당사업 전체 (B)	79.5	▽1.7	81.5	▲6.2	77.6	▲2.1	77.9	▽3.9	82.8	▽2.6	78.8	▽4.5
남양주도시공사 전체 (C)	82.0	▽4.2	85.0	▲2.7	82.7	▽3.0	80.4	▽6.4	83.8	▽3.6	80.4	▽6.1
기타공사공단 전체 (D)	83.2	▽5.4	83.6	▲4.1	81.8	▽2.1	82.5	▽8.5	85.9	▽5.7	82.6	▽8.3

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

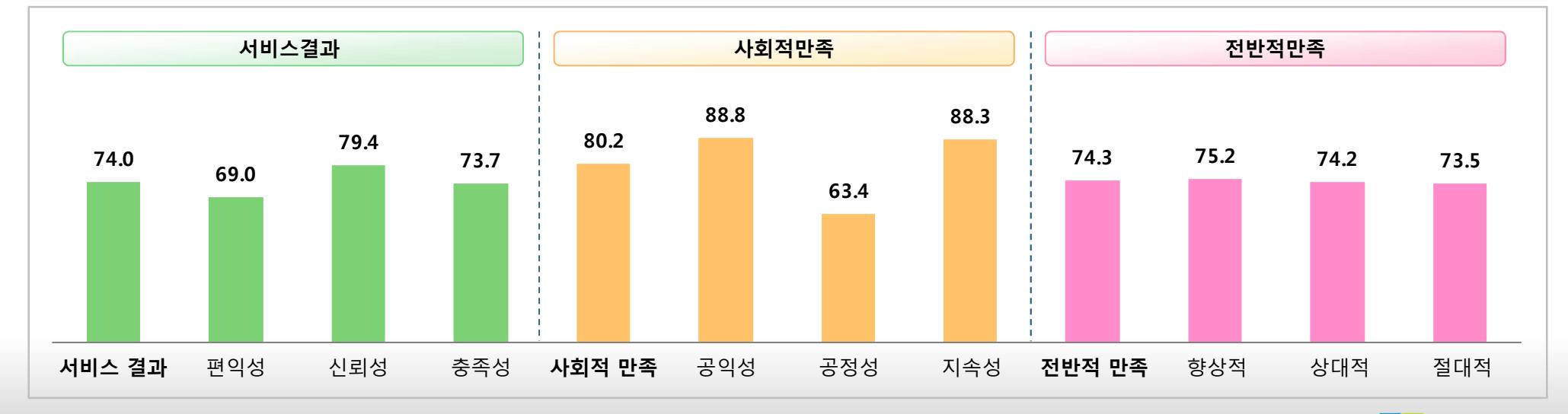
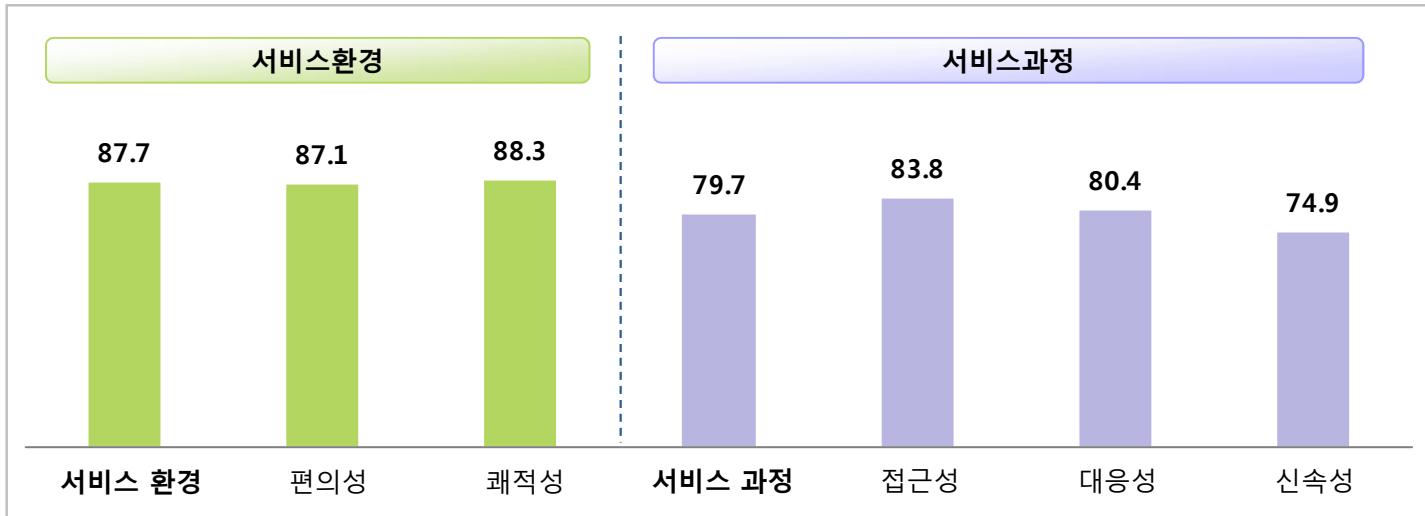
[단위 : 100점 만점]



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

◆ 차원별 만족도



▶ 연령별 만족도

- 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 50대에서 87.9점의 가장 높은 점수를, 60대에서는 70.7점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체	(30)	77.8	87.7	79.7	74.0	80.2	74.3
연령별	20대	(3)	70.8	83.3	73.4	69.7	65.3
	30대	(14)	79.2	88.4	79.8	76.6	82.0
	40대	(8)	74.0	82.8	74.1	68.4	82.1
	50대	(4)	87.9	100.0	93.4	81.3	83.3
	60대	(1)	70.7	81.3	87.6	66.7	70.8

* 60대의 경우 표본 수가 1명으로, 결과 해석에 유의해야 함

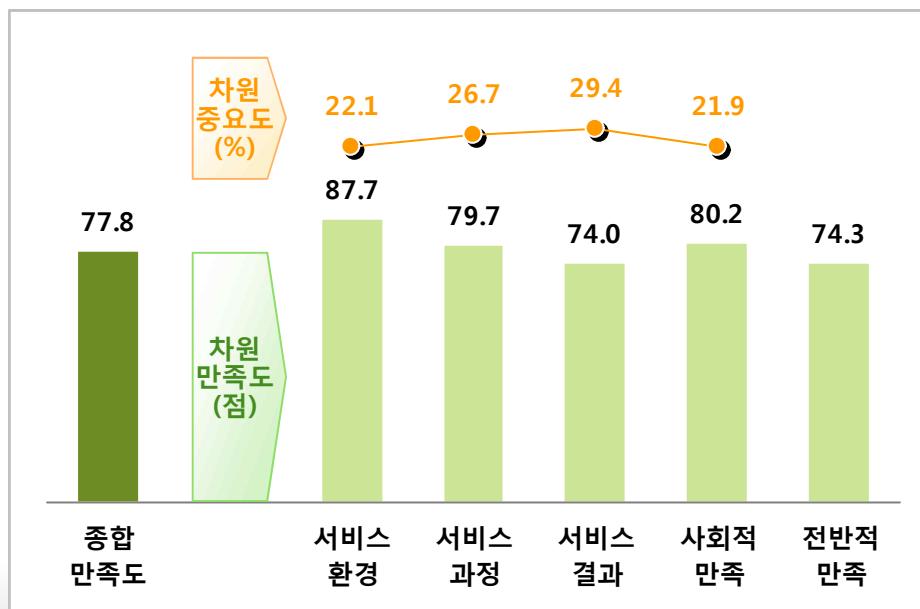
◆ 차원만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 과정'과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '사회적 만족' 차원은 점진적 개선이 필요한 영역으로 나타나 만족도 수준을 더욱 높일 수 있도록 노력해야 함

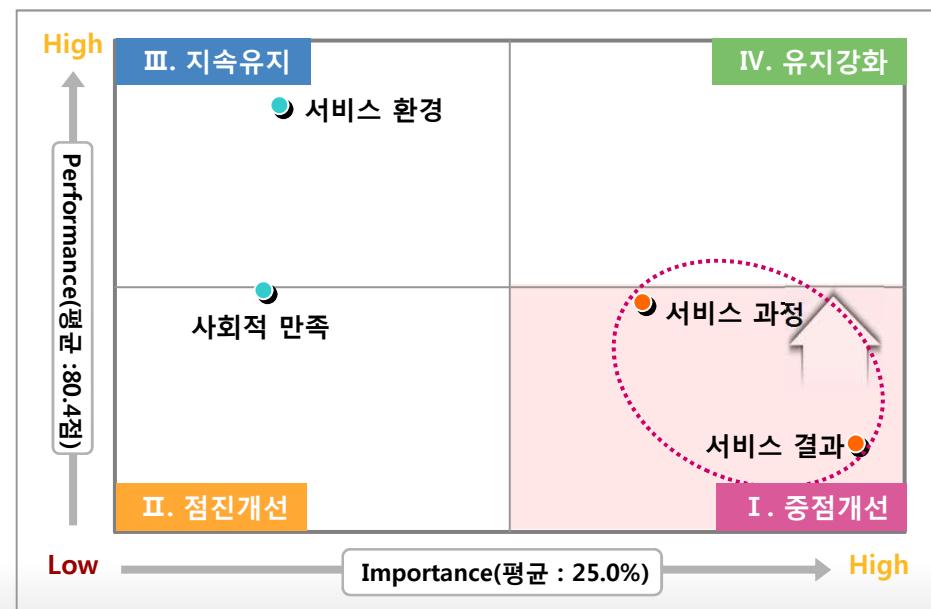
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공영주차장관리사업	77.8	87.7	79.7	74.0	80.2	74.3
남양주도시공사 전체	82.0	85.0	82.7	80.4	83.8	80.4
기타공사공단 전체	83.2	83.6	81.8	82.5	85.9	82.6

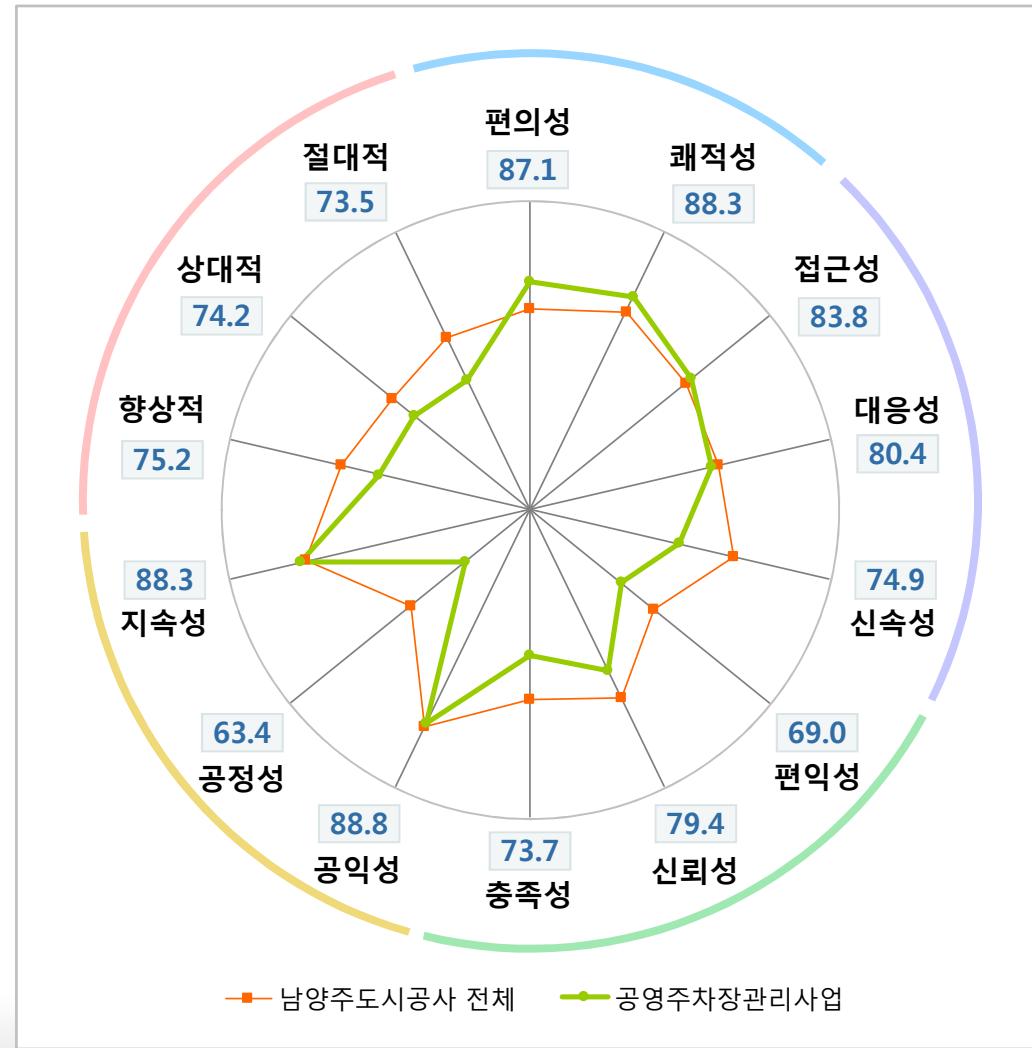
차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



◆ 차원/세부 항목별 강약점





2. 문화체육시설관리사업



1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 전체 만족도 비교

2-2. 차원별 만족도

2-3. 연령별 만족도

2-4. 차원만족도 및 IPA분석

2-5. 차원/세부 항목별 강약점

1

남양주도시공사 문화체육시설사업의 종합만족도는 79.5점

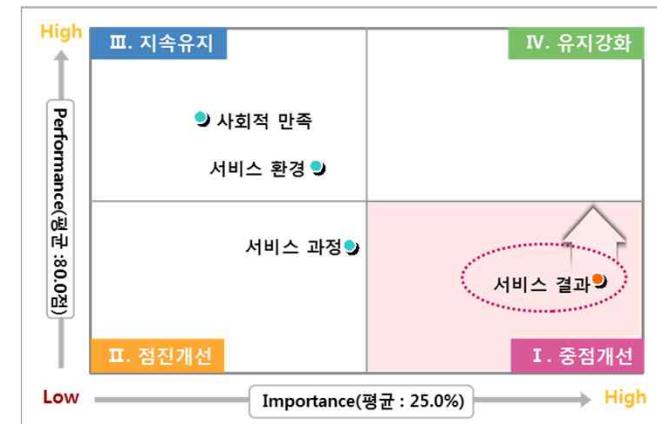
- 최고득점 차원 : 사회적 만족 82.4점
- 최저득점 차원 : 서비스 결과 77.7점



2

중점개선 : 서비스 결과 점진개선 : 서비스 과정

- 중점개선 : 서비스 결과
- 점진개선 : 서비스 과정
- 지속유지 : 서비스 환경 / 사회적 만족



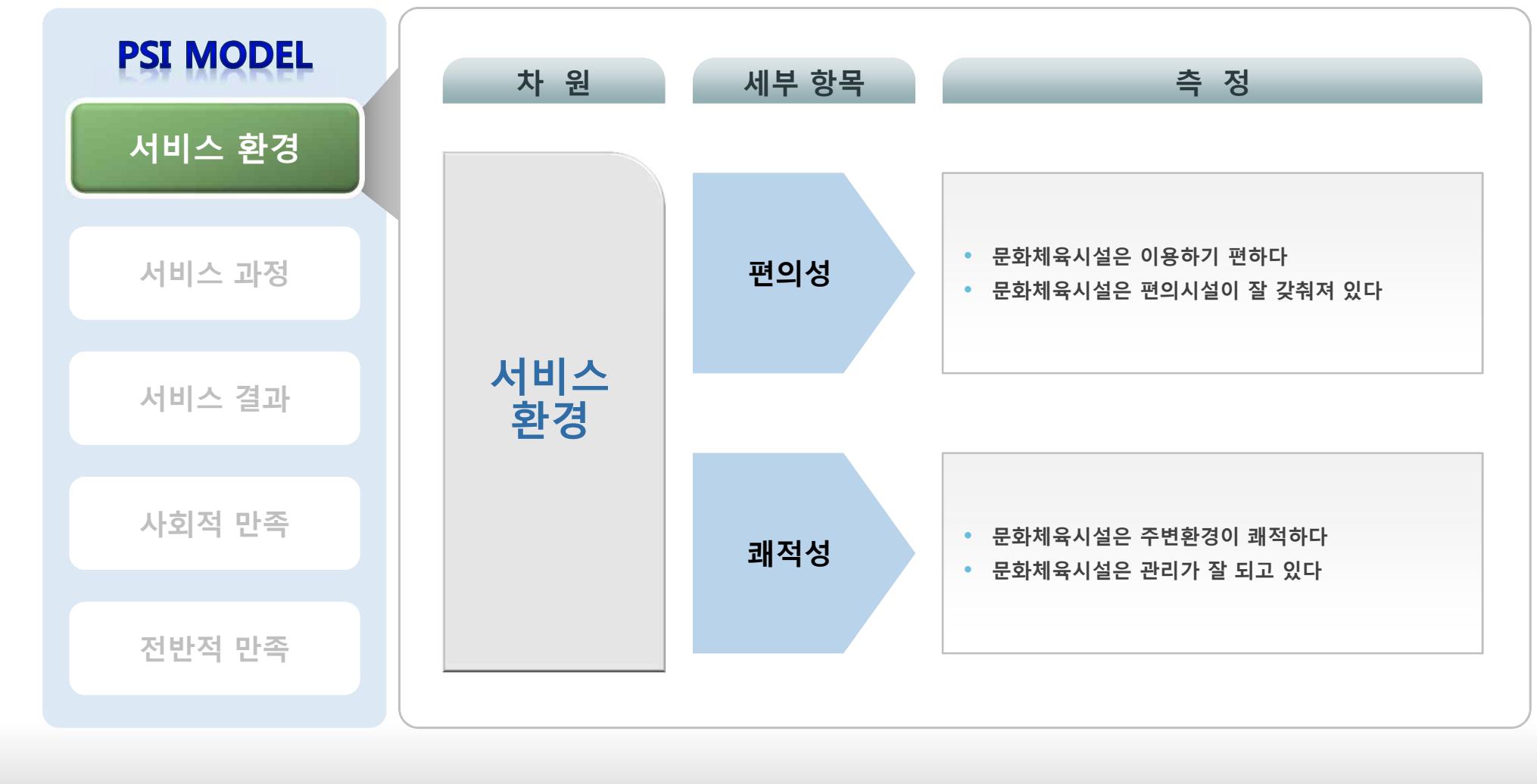
3

약점 : 서비스 결과 차원 강점 : 사회적 만족 차원

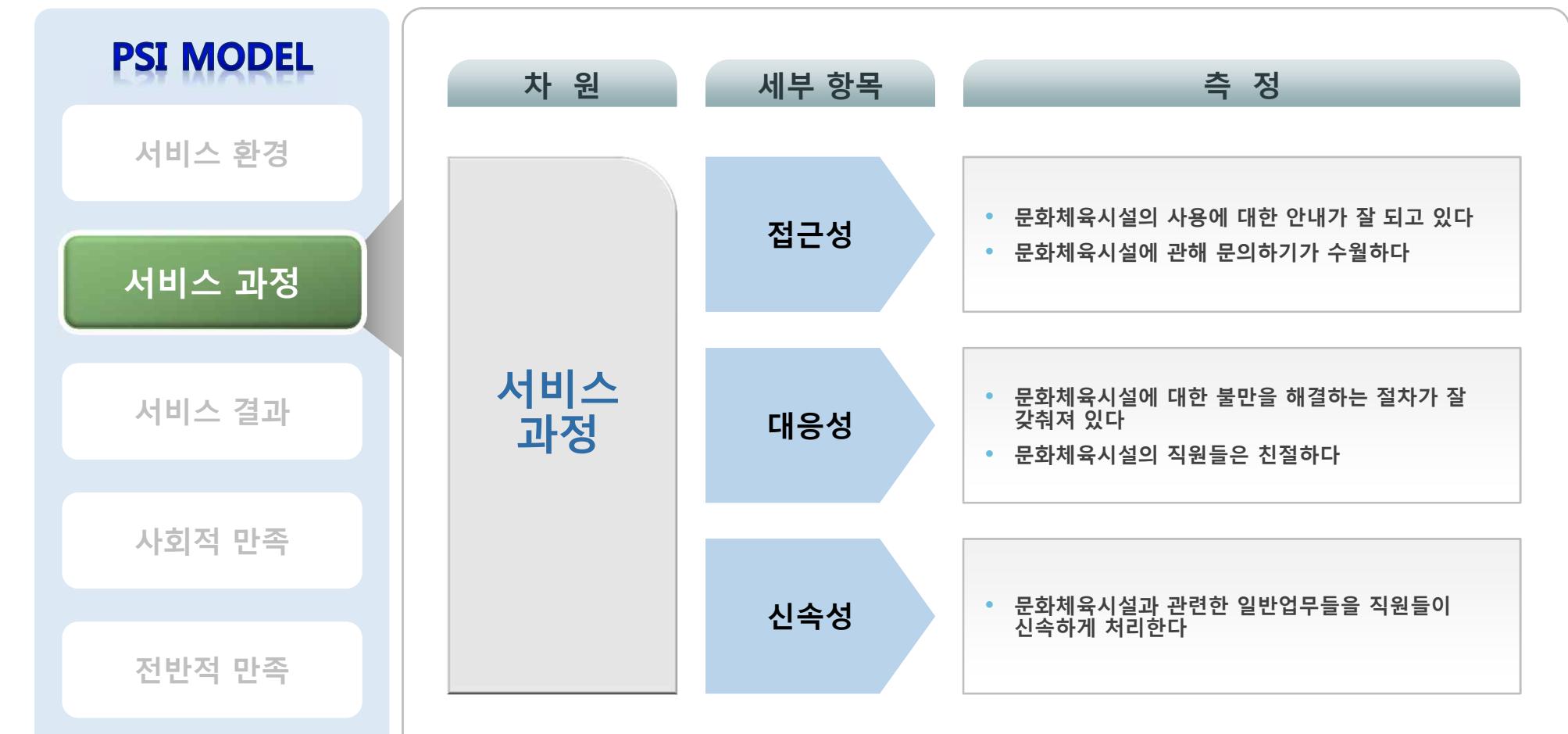
- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과 차원 / 공정성

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

▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



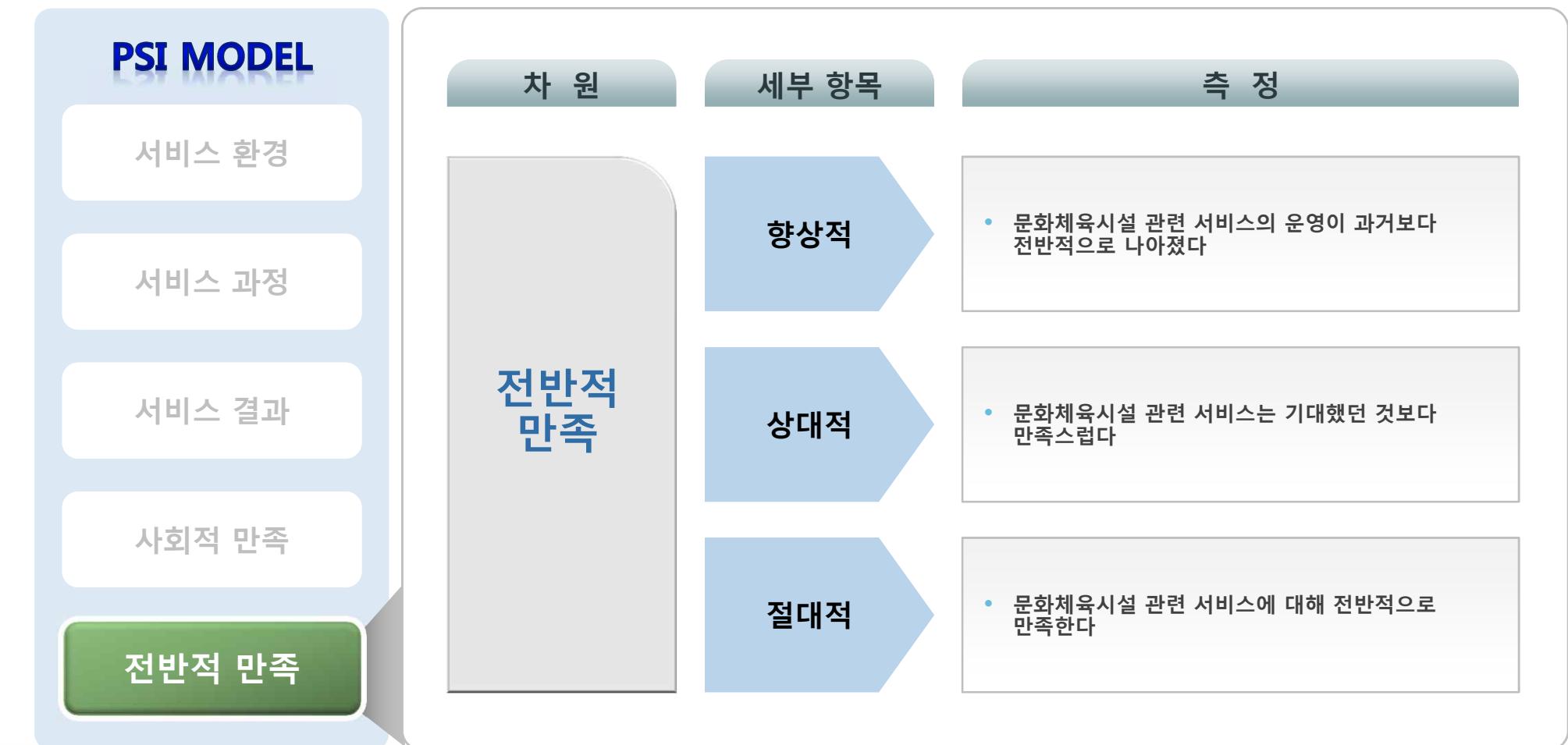
▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

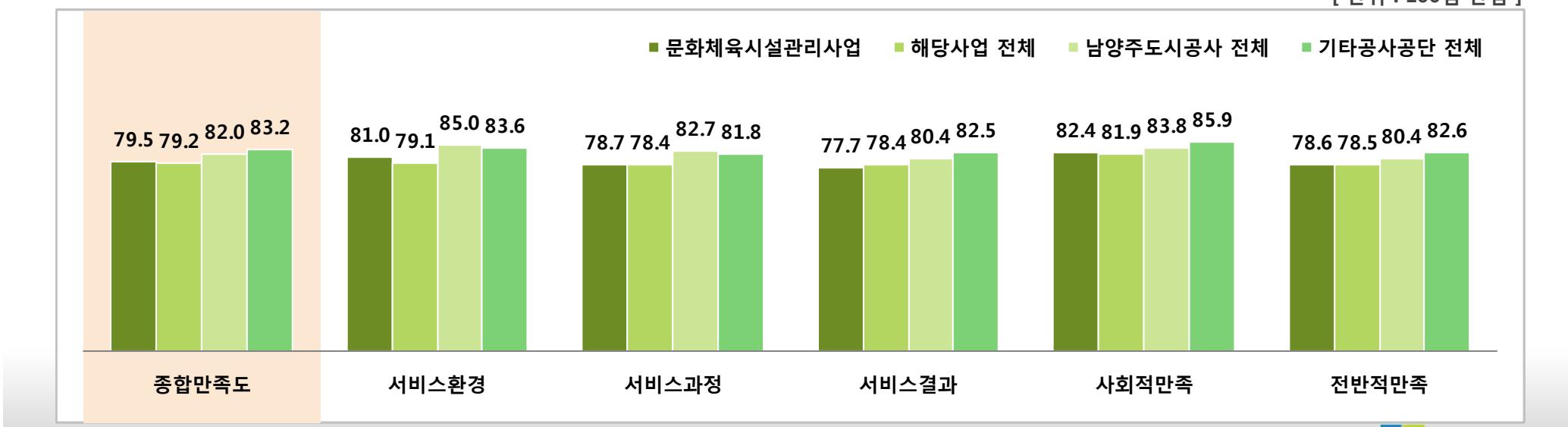
▶ 전체 만족도 비교

- 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 79.5점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 남양주 도시공사 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
문화체육시설관리사업 (A)	79.5	-	81.0	-	78.7	-	77.7	-	82.4	-	78.6	-
해당사업 전체 (B)	79.2	▲0.3	79.1	▲1.9	78.4	▲0.3	78.4	▽0.7	81.9	▲0.5	78.5	▲0.1
남양주도시공사 전체 (C)	82.0	▽2.5	85.0	▽4.0	82.7	▽4.0	80.4	▽2.7	83.8	▽1.4	80.4	▽1.8
기타공사공단 전체 (D)	83.2	▽3.7	83.6	▽2.6	81.8	▽3.1	82.5	▽4.8	85.9	▽3.5	82.6	▽4.0

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

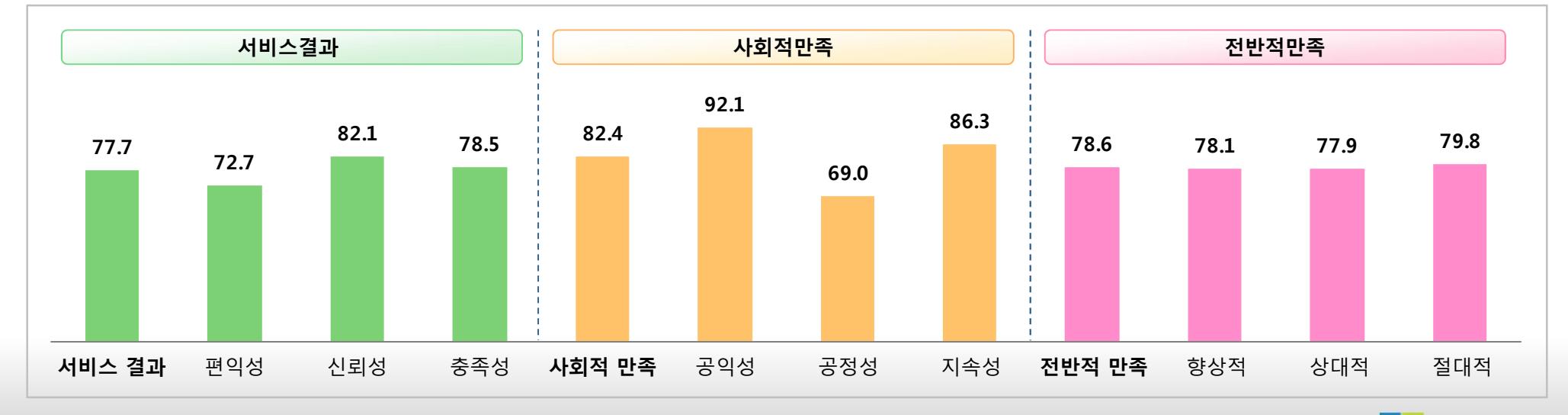
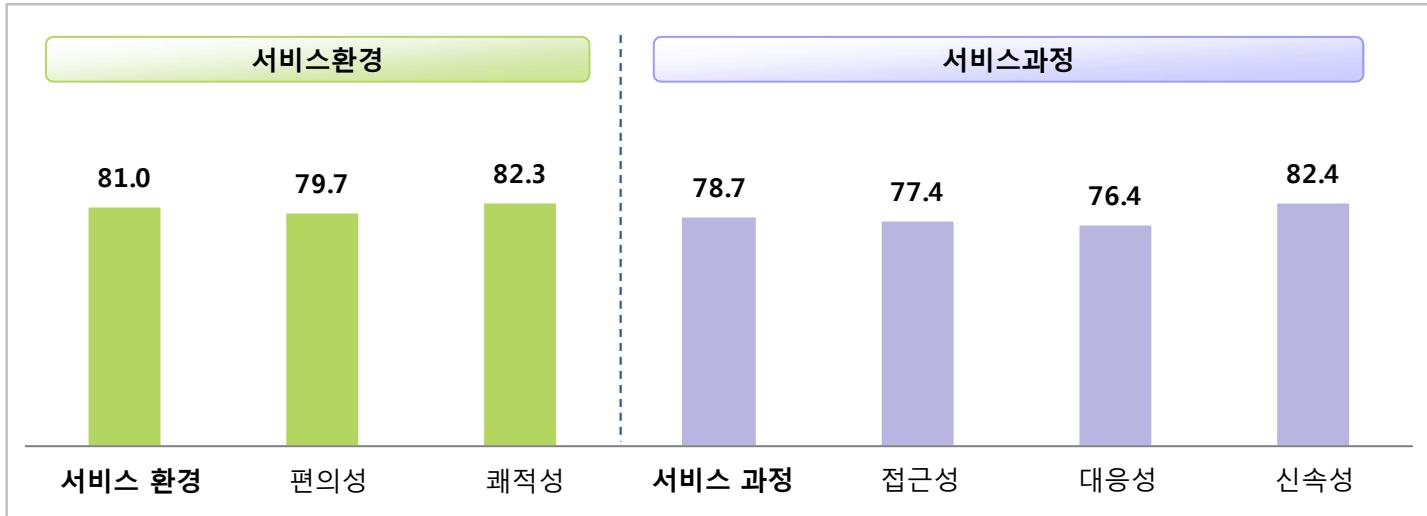
[단위 : 100점 만점]



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

◆ 차원별 만족도



▶ 연령별 만족도

- 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 60대에서 81.4점의 가장 높은 점수를, 20대에서는 77.4점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체	(560)	79.5	81.0	78.7	77.7	82.4	78.6
연령별	20대	(85)	77.4	80.1	73.1	76.6	79.9
	30대	(217)	79.6	79.6	78.8	78.2	82.0
	40대	(135)	80.6	85.0	80.1	78.5	83.3
	50대	(74)	78.0	78.8	80.0	76.3	82.0
	60대	(49)	81.4	81.3	82.5	77.9	86.7

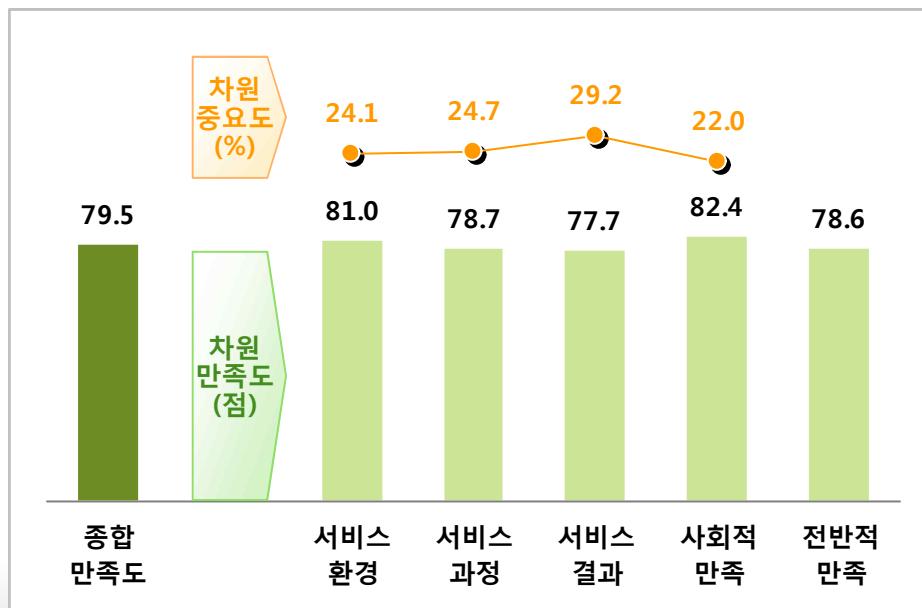
◆ 차원만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 과정' 차원이 점진적 개선이 필요한 영역에 속해 만족도 수준을 높일 수 있도록 더욱 노력해야 함

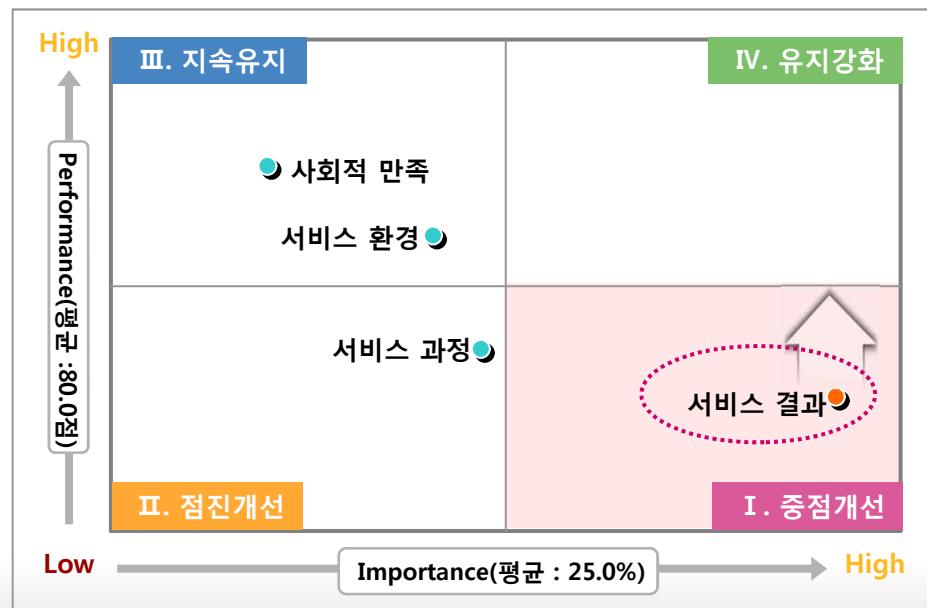
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
문화체육시설관리사업	79.5	81.0	78.7	77.7	82.4	78.6
남양주도시공사 전체	82.0	85.0	82.7	80.4	83.8	80.4
기타공사공단 전체	83.2	83.6	81.8	82.5	85.9	82.6

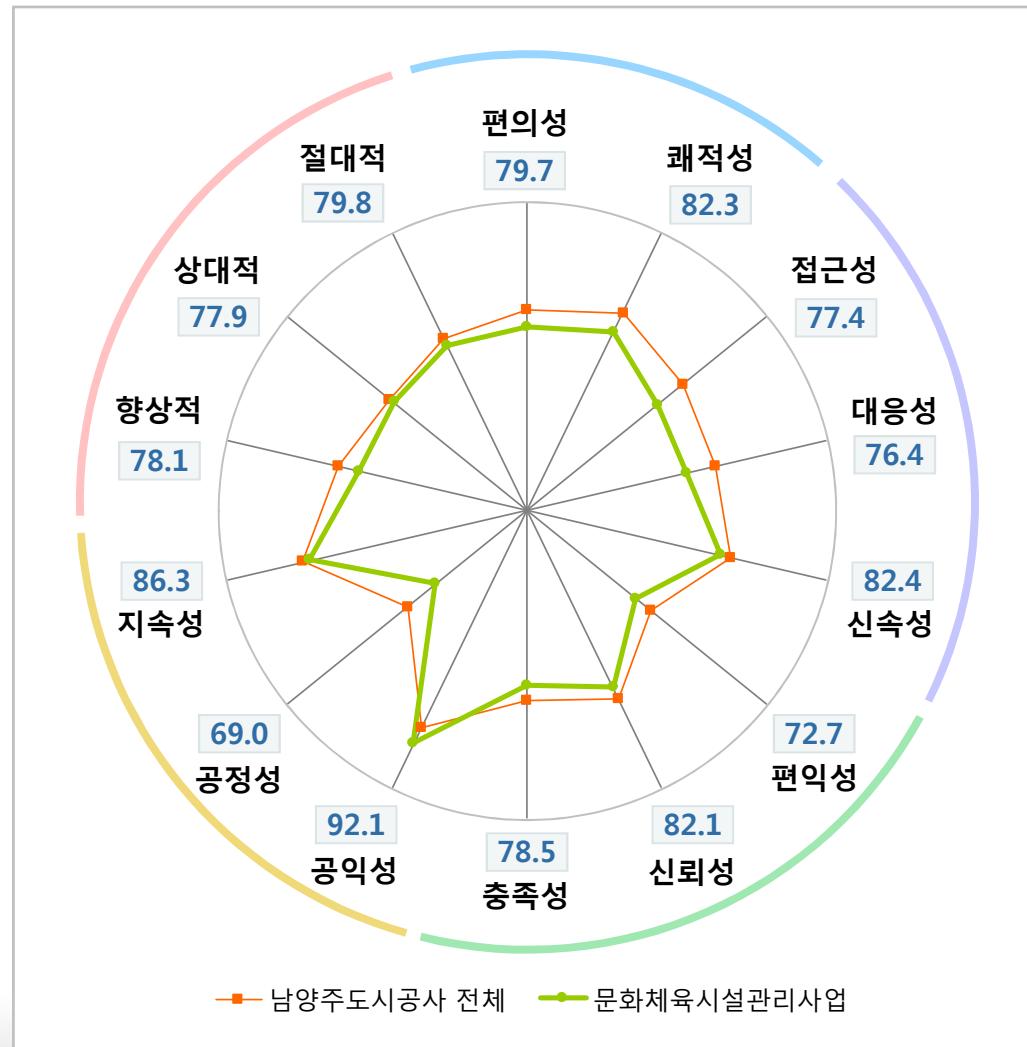
차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



◆ 차원/세부 항목별 강약점





3. 위수탁사업(시공사·용역사등)



1. 조사내용

2. 조사결과

2-1. 전체 만족도 비교

2-2. 차원별 만족도

2-3. 연령별 만족도

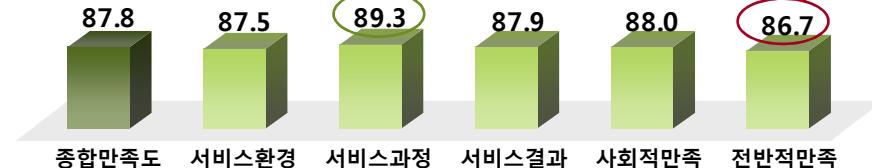
2-4. 차원만족도 및 IPA분석

2-5. 차원/세부 항목별 강약점

1

남양주도시공사 위수탁사업(시공사·용역사 등)의 종합만족도는 87.8점

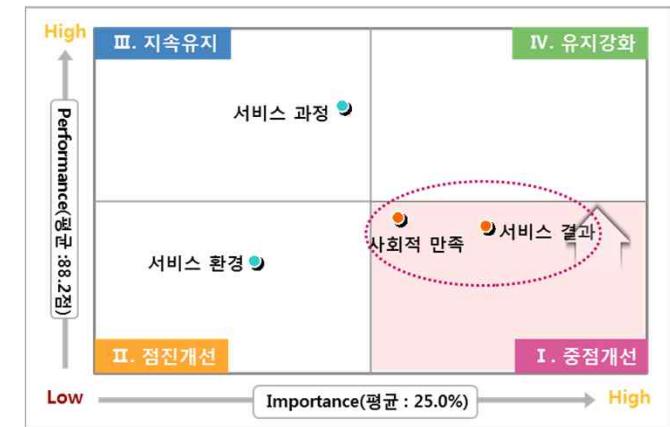
- 최고득점 차원 : 서비스 과정 89.3점
- 최저득점 차원 : 전반적 만족 86.7점



2

중점개선 : 서비스 결과 / 사회적 만족 점진개선 : 서비스 환경

- 중점개선 : 서비스 결과 / 사회적 만족
- 점진개선 : 서비스 환경
- 지속유지 : 서비스 과정



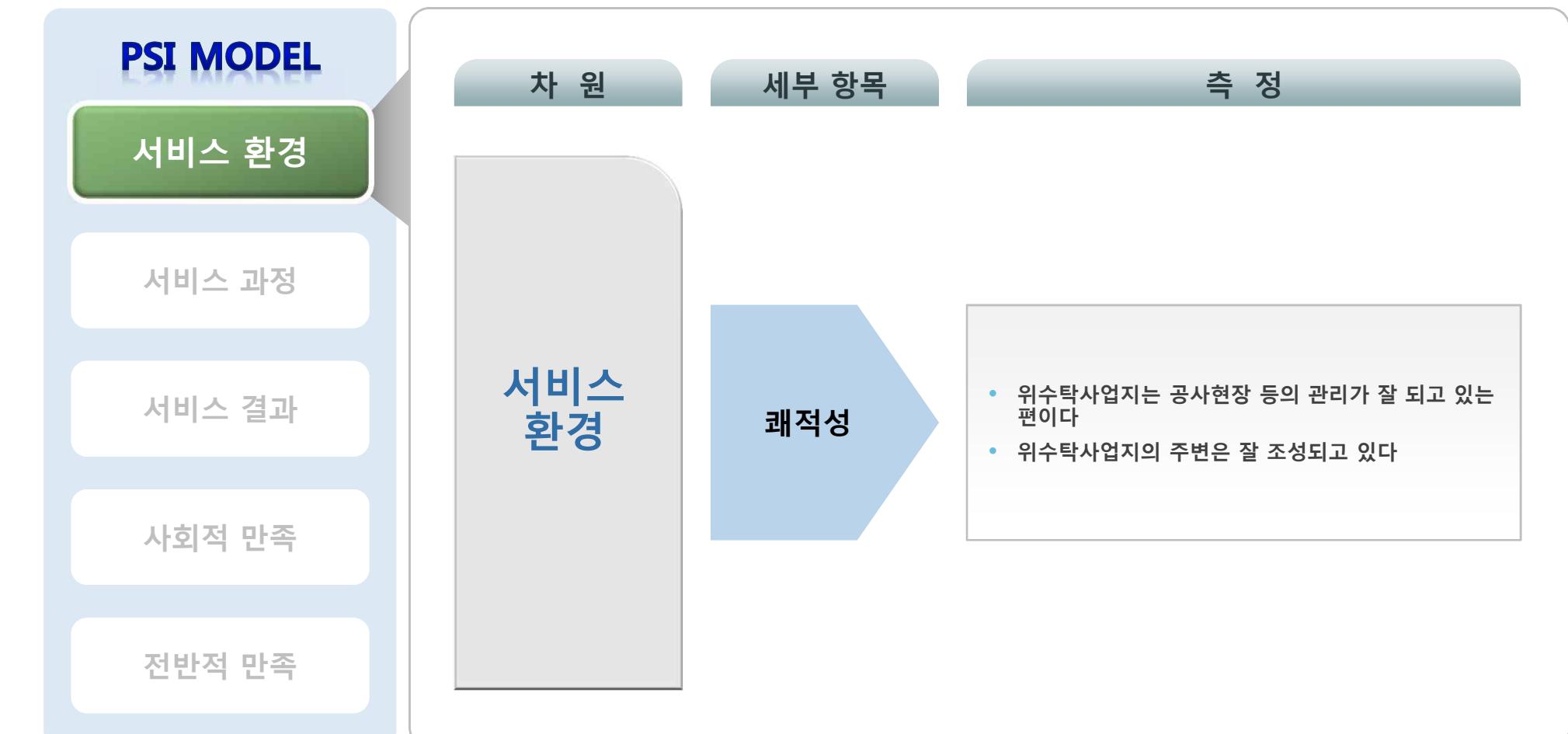
3

약점 : 전반적 만족 차원 강점 : 서비스 과정 차원

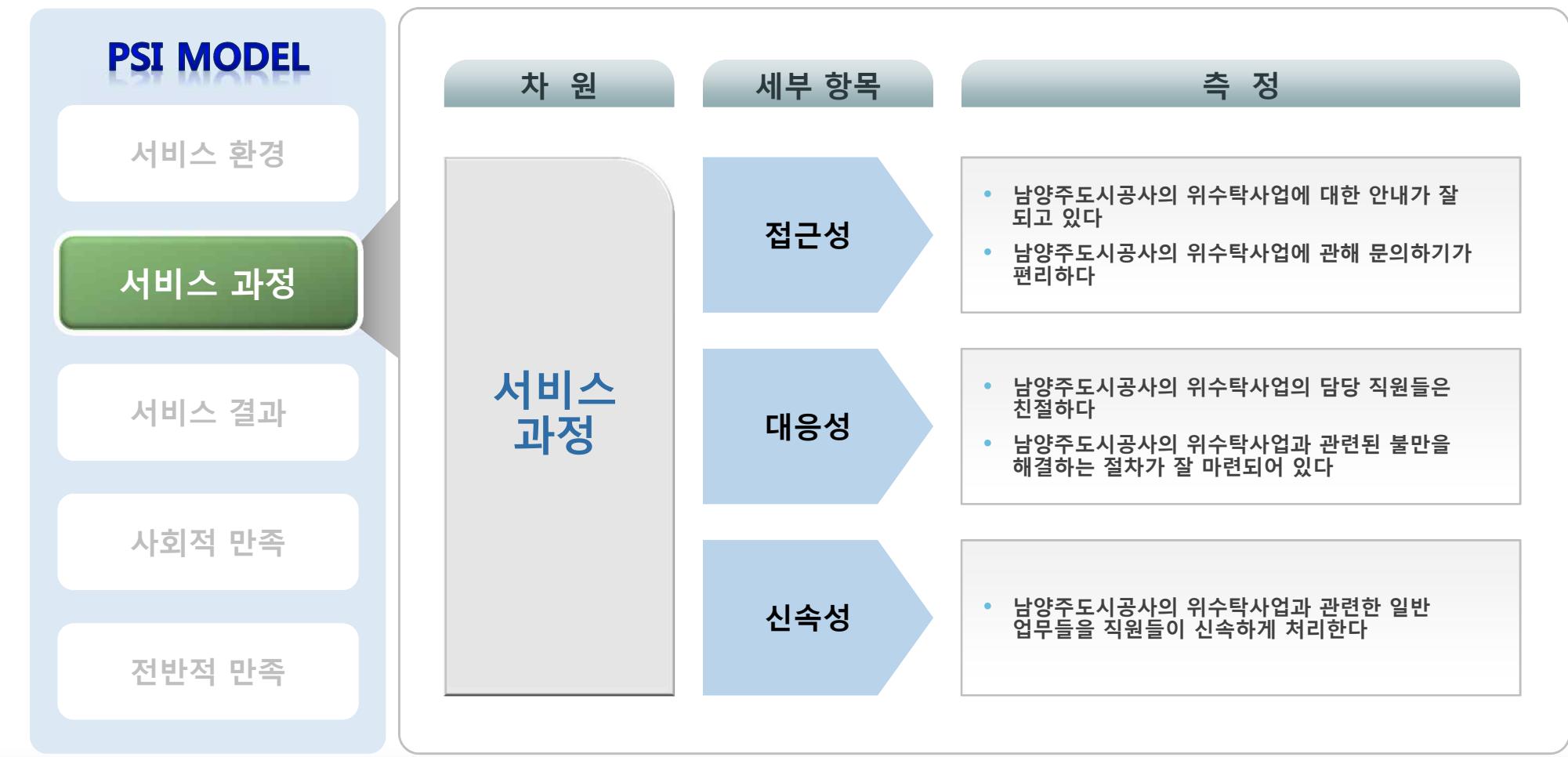
- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 차원 / 신속성
- 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 차원 / 상대적

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

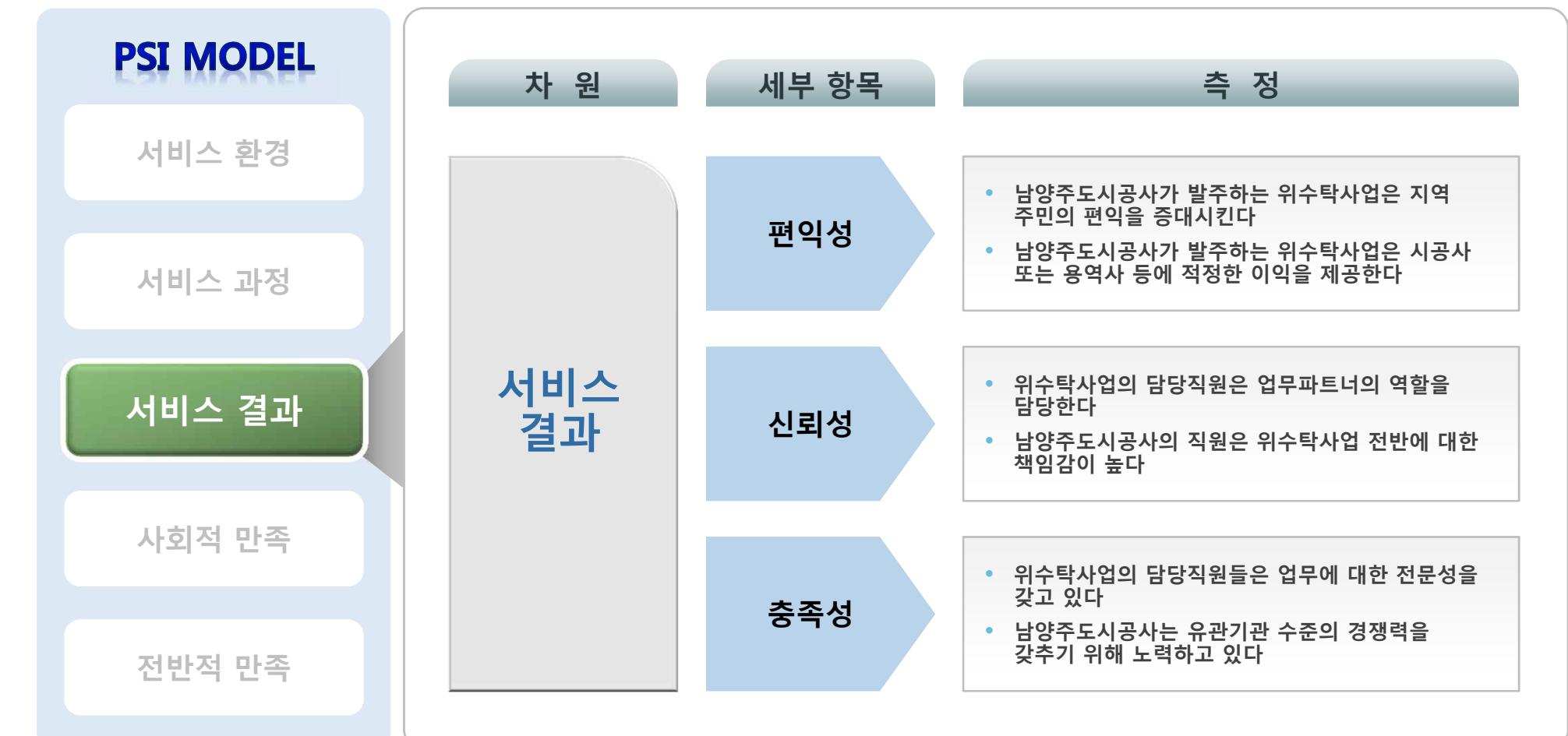
▶ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



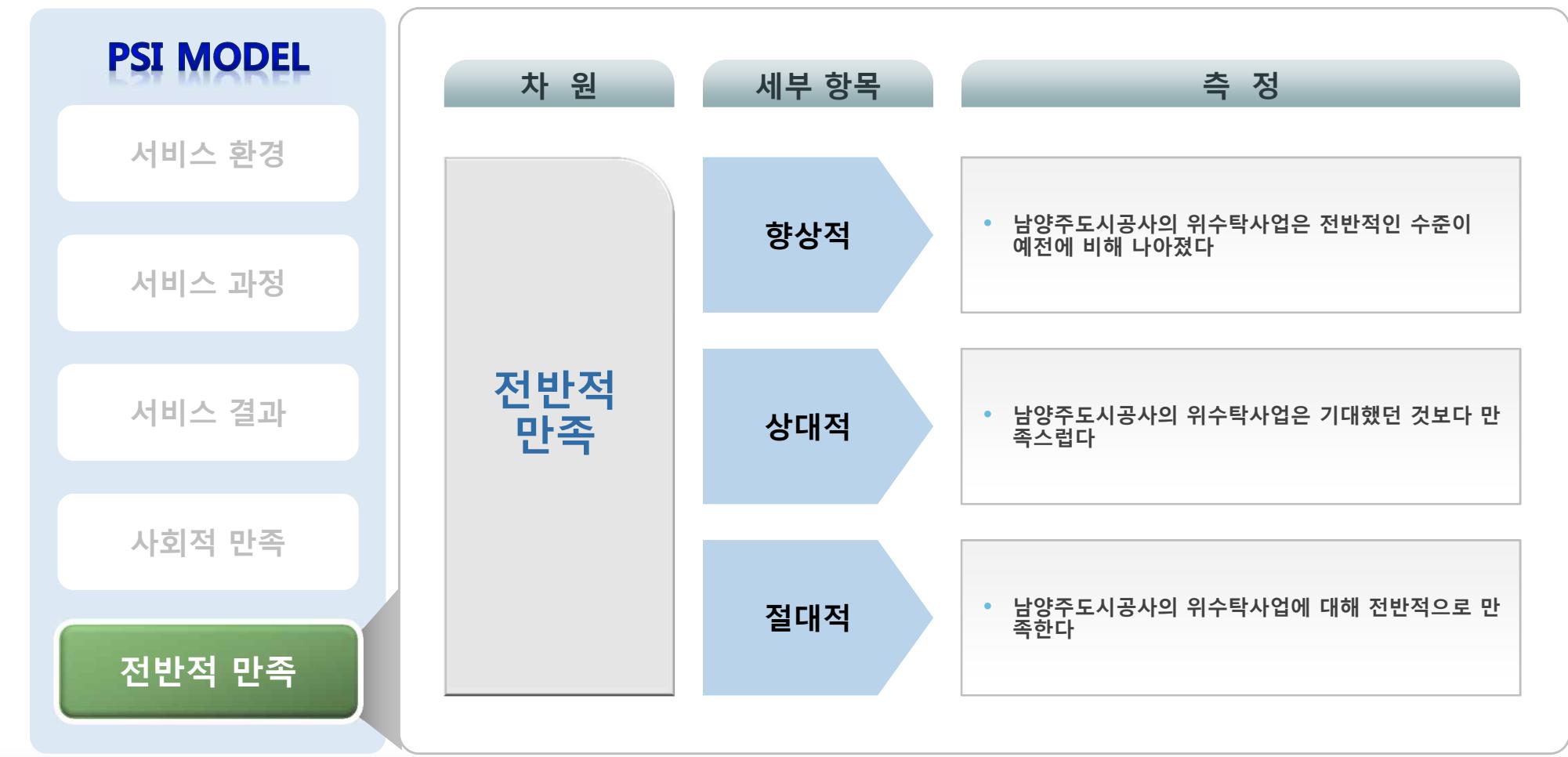
▶ 세부 평가 항목



→ 세부 평가 항목



▶ 세부 평가 항목



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

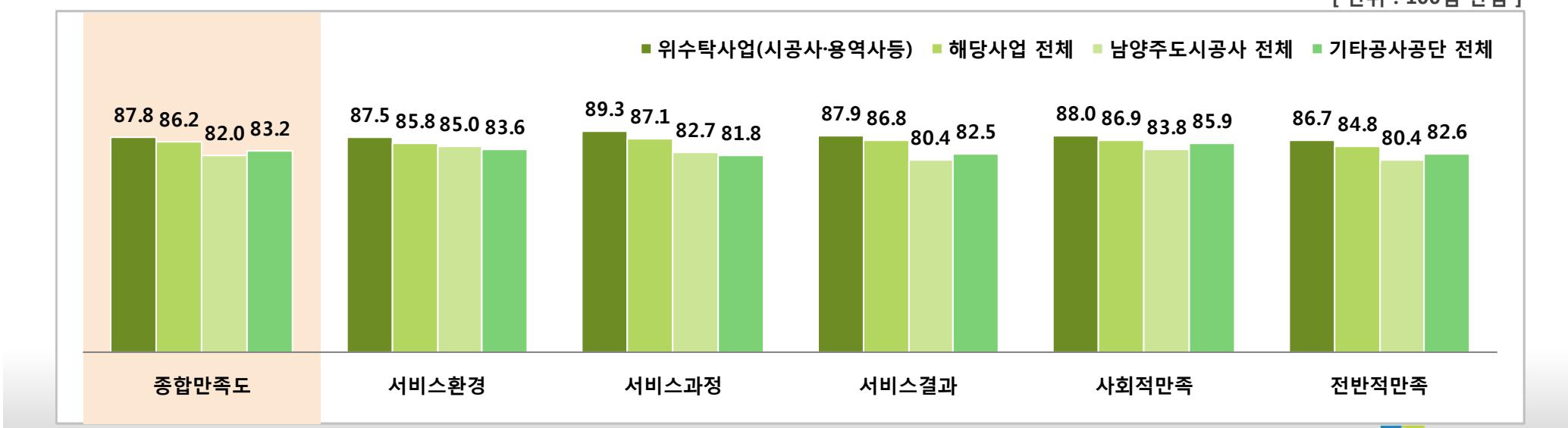
▶ 전체 만족도 비교

- 남양주도시공사 위수탁사업(시공사·용역사등)의 종합만족도는 87.8점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
위수탁사업(시공사·용역사등) (A)	87.8	-	87.5	-	89.3	-	87.9	-	88.0	-	86.7	-
해당사업 전체 (B)	86.2	▲1.6	85.8	▲1.7	87.1	▲2.2	86.8	▲1.1	86.9	▲1.1	84.8	▲1.9
남양주도시공사 전체 (C)	82.0	▲5.8	85.0	▲2.5	82.7	▲6.6	80.4	▲7.5	83.8	▲4.2	80.4	▲6.3
기타공사공단 전체 (D)	83.2	▲4.6	83.6	▲3.9	81.8	▲7.5	82.5	▲5.4	85.9	▲2.1	82.6	▲4.1

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

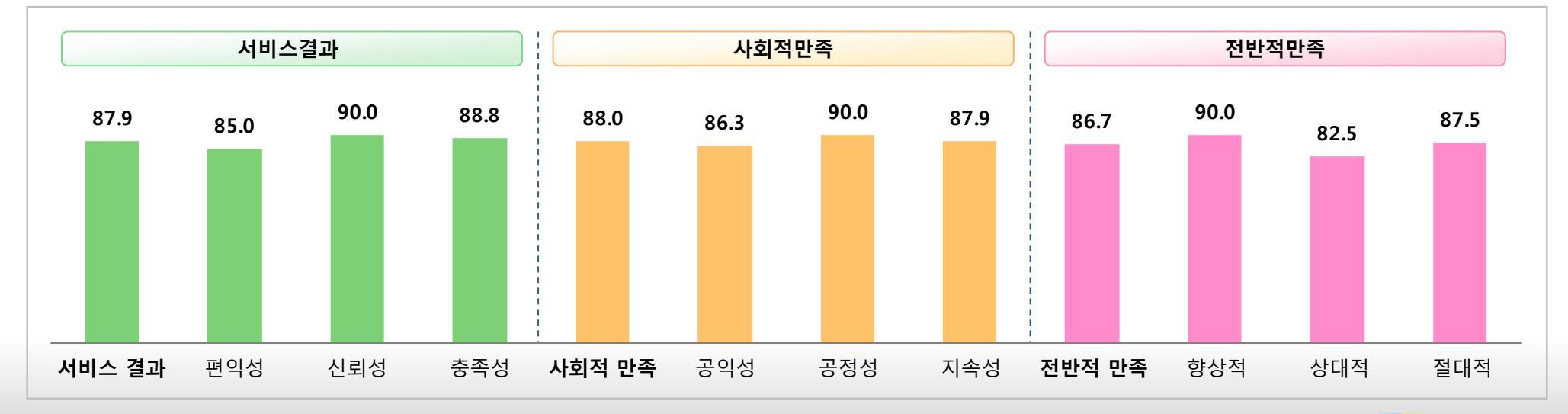
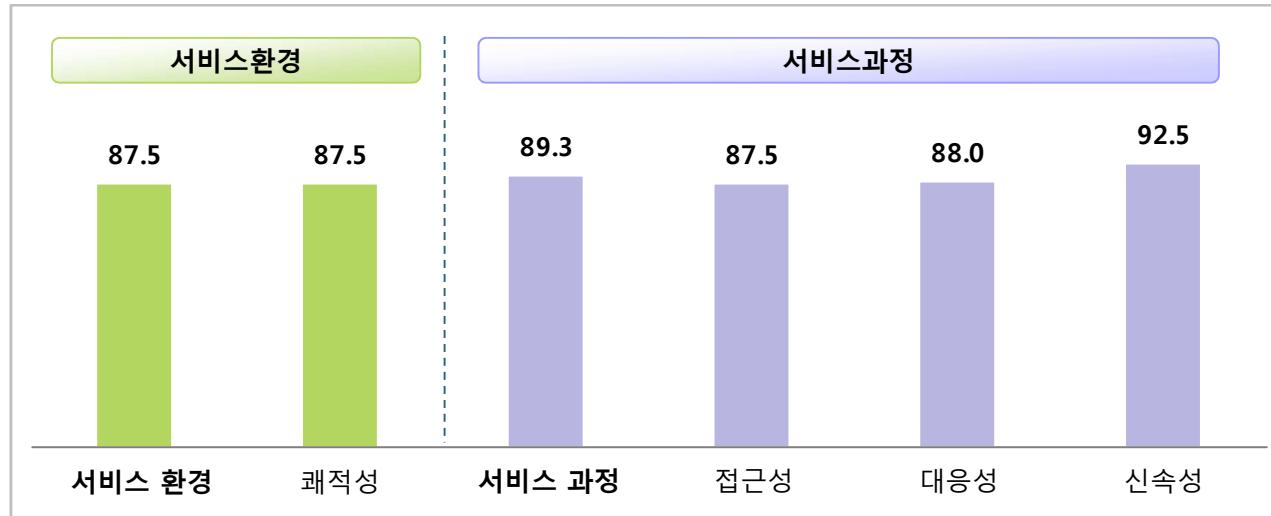
[단위 : 100점 만점]



2. 조사결과

2012년 지방공기업 경영평가

◆ 차원별 만족도



◆ 연령별 만족도

- 남양주도시공사 위수탁사업(시공사·용역사 등)의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 30대에서 88.0점의 가장 높은 점수를, 40대에서는 87.5점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
전 체	(10)	87.8	87.5	89.3	87.9	88.0	86.7
연령별	30대	(6)	88.0	87.5	90.5	88.2	88.4
	40대	(4)	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5

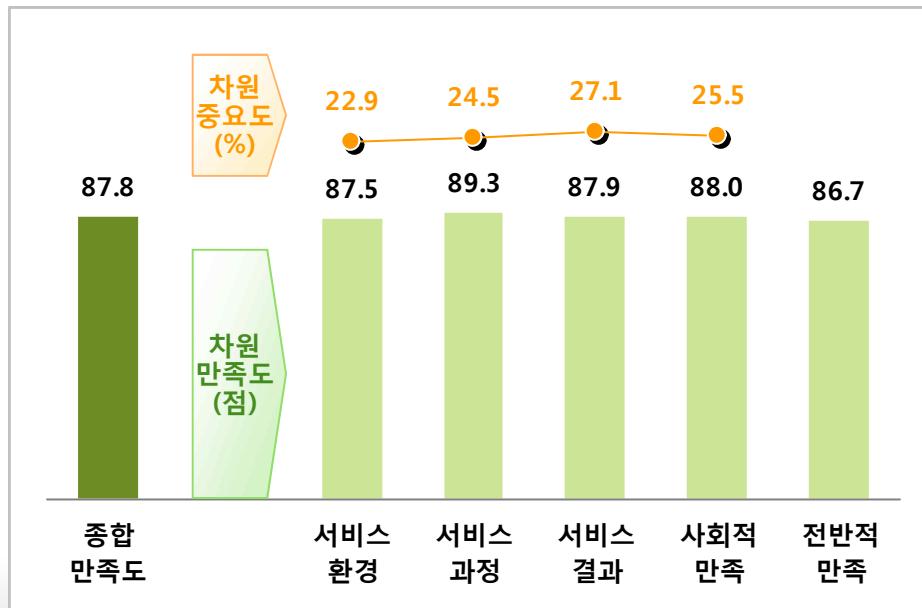
◆ 차원만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과'와 '사회적 만족' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 환경' 차원이 점진적 개선 영역에 속해 만족도 수준을 높일 수 있도록 더욱 노력해야 함

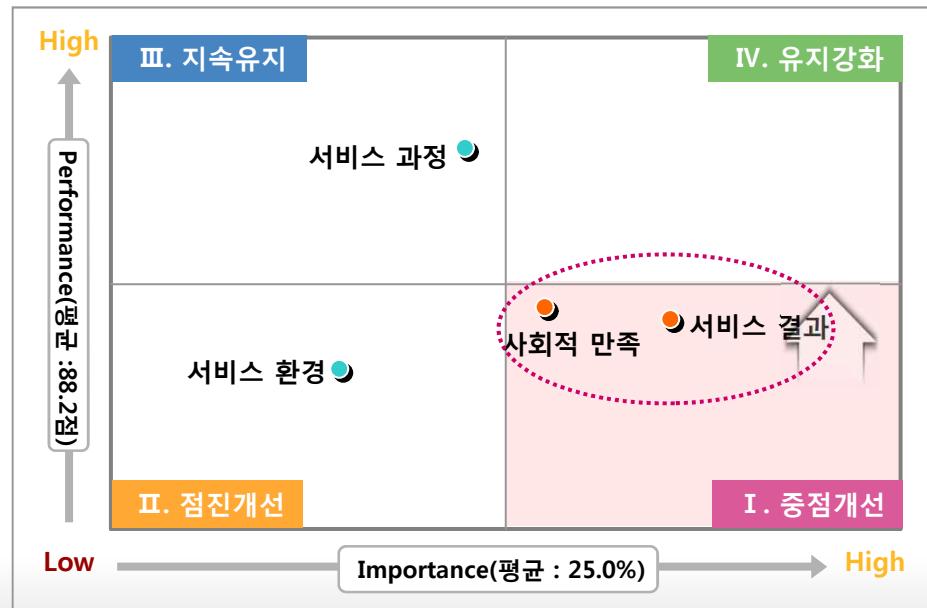
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
위수탁사업(시공사·용역사등)	87.8	87.5	89.3	87.9	88.0	86.7
남양주도시공사 전체	82.0	85.0	82.7	80.4	83.8	80.4
기타공사공단 전체	83.2	83.6	81.8	82.5	85.9	82.6

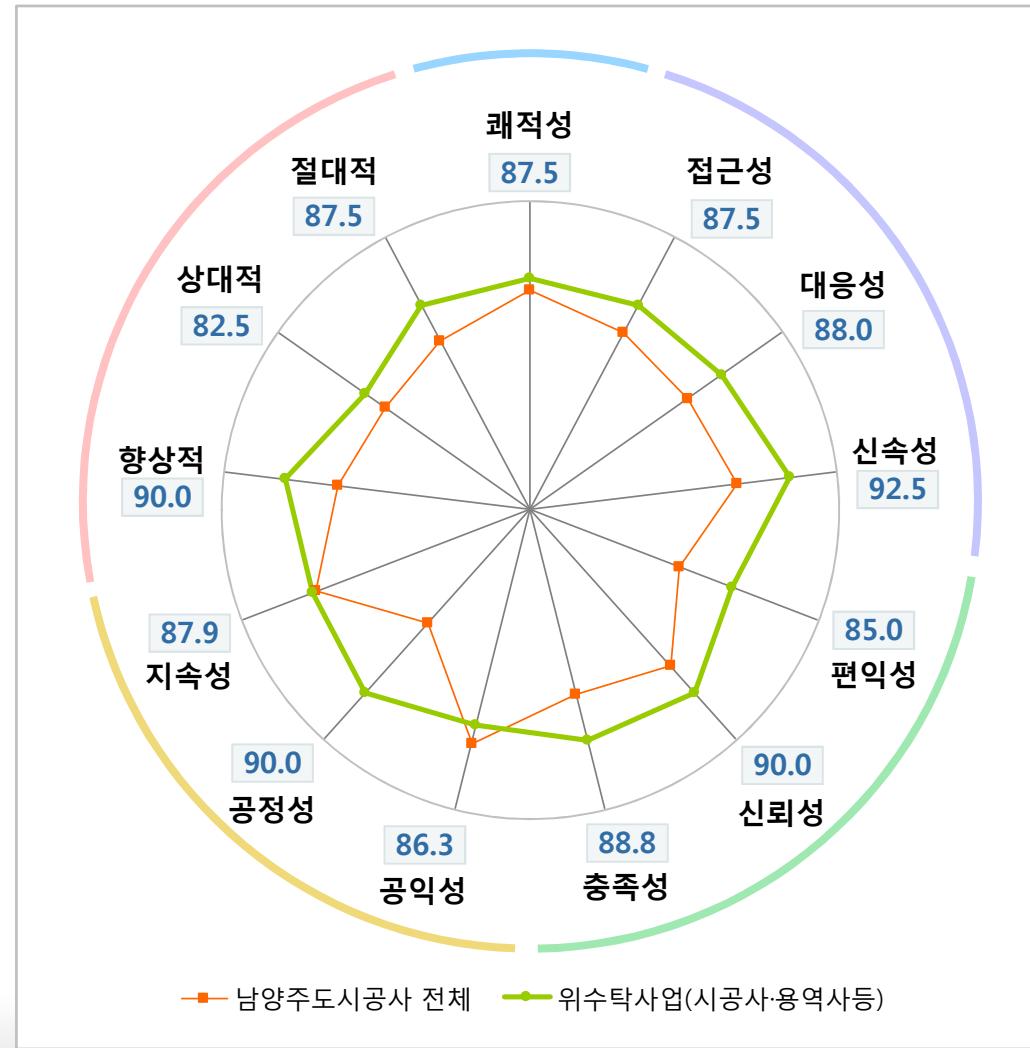
◆ 차원별 중요도 및 차원별 만족도



◆ 차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



◆ 차원/세부 항목별 강약점





V. 조사결과 요약

■ 결과 요약

전체

- ▶ 남양주도시공사의 종합만족도는 82.0점으로, 지방공기업 전체(77.0점)에 비해 높으나 기타공사공단 전체(83.2점)에 비해 낮은 것으로 나타남
- ▶ 남양주도시공사의 연도별 종합만족도는 2010년 80.8점에서 2011년 86.7점으로 5.9점 상승했으며, 2012년에는 82.0점으로 2011년 대비 4.7점 하락함
- ▶ 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '공익성' 항목에 대한 점수가 89.2점으로 가장 높은 반면 사회적 만족의 '공정성' 항목에 대한 평가 결과가 74.9점으로 가장 낮음
- ▶ 남양주도시공사의 사업별 종합만족도는 '위수탁사업(시공사/용역사)'이 87.8점으로 가장 높았으며, 이어서 '문화체육시설관리사업'이 79.5점으로 높은 점수를 보인 한편, '공영주차장관리사업'의 종합만족도는 77.8점으로 가장 낮게 나타남

사업별

■ 공영주차장관리사업

- ▶ 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 77.8점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게, 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 4.2점 낮게 나타남
- ▶ 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 50대에서 87.9점의 가장 높은 점수를, 60대에서는 70.7점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 과정'과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '사회적 만족' 차원은 점진적 개선이 필요한 영역으로 나타나 만족도 수준을 더욱 높일 수 있도록 노력해야 함

■ 문화체육시설관리사업

- ▶ 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 79.5점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 2.5점 낮게 나타남
- ▶ 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 60대에서 81.4점의 가장 높은 점수를, 20대에서는 77.4점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 과정' 차원이 점진적 개선이 필요한 영역에 속해 만족도 수준을 높일 수 있도록 더욱 노력해야 함

사업별

■ 위수탁사업(시공사·용역사등)

- ▶ 남양주도시공사 위수탁사업(시공사·용역사등)의 종합만족도는 87.8점으로 해당 사업 전체 점수에 비해서는 1.6점 높게, 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 5.8점 높게 나타남
- ▶ 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 30대에서 88.0점의 가장 높은 점수를, 40대에서는 87.5점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- ▶ 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과'와 '사회적 만족' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 환경' 차원이 점진적 개선 영역에 속해 만족도 수준을 높일 수 있도록 더욱 노력해야 함



남양주도시공사의 무궁한 발전을 기원합니다.

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

감사합니다