

2011년 지방공기업 경영평가

고객만족도 조사 결과 보고서

남양주도시공사

2011년 11월



제 출 문

남양주도시공사 귀중

본 보고서를 ‘**2011년 지방공기업 경영평가
고객만족도 조사 결과 보고서**’로 제출합니다.

2011년 11월

지방공기업평가원 이사장



목 차



- I. 조사개요
- 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

1. 조사 배경 및 목적

2011년 지방공기업 경영평가



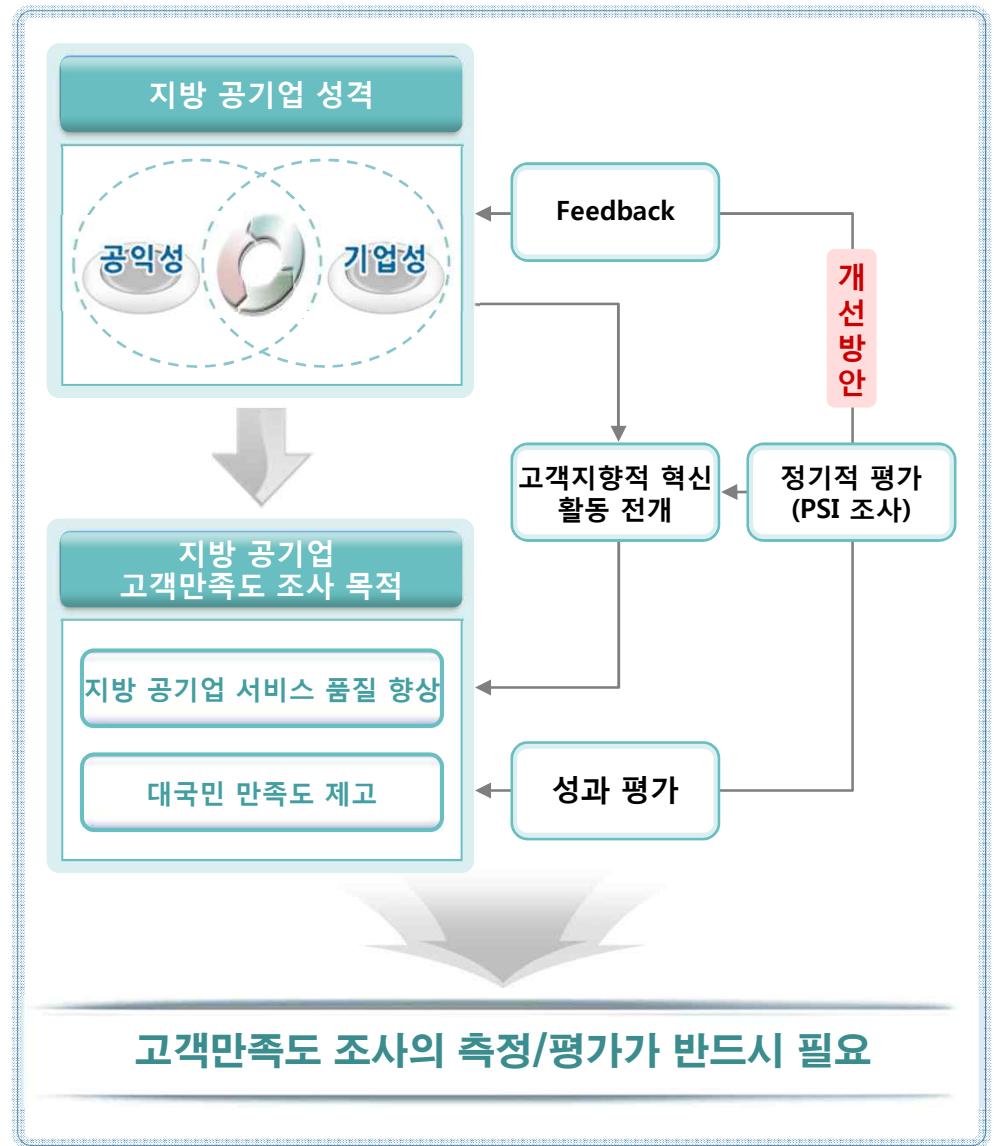
조사 배경

- 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



1. 조사 배경 및 목적

2011년 지방공기업 경영평가



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

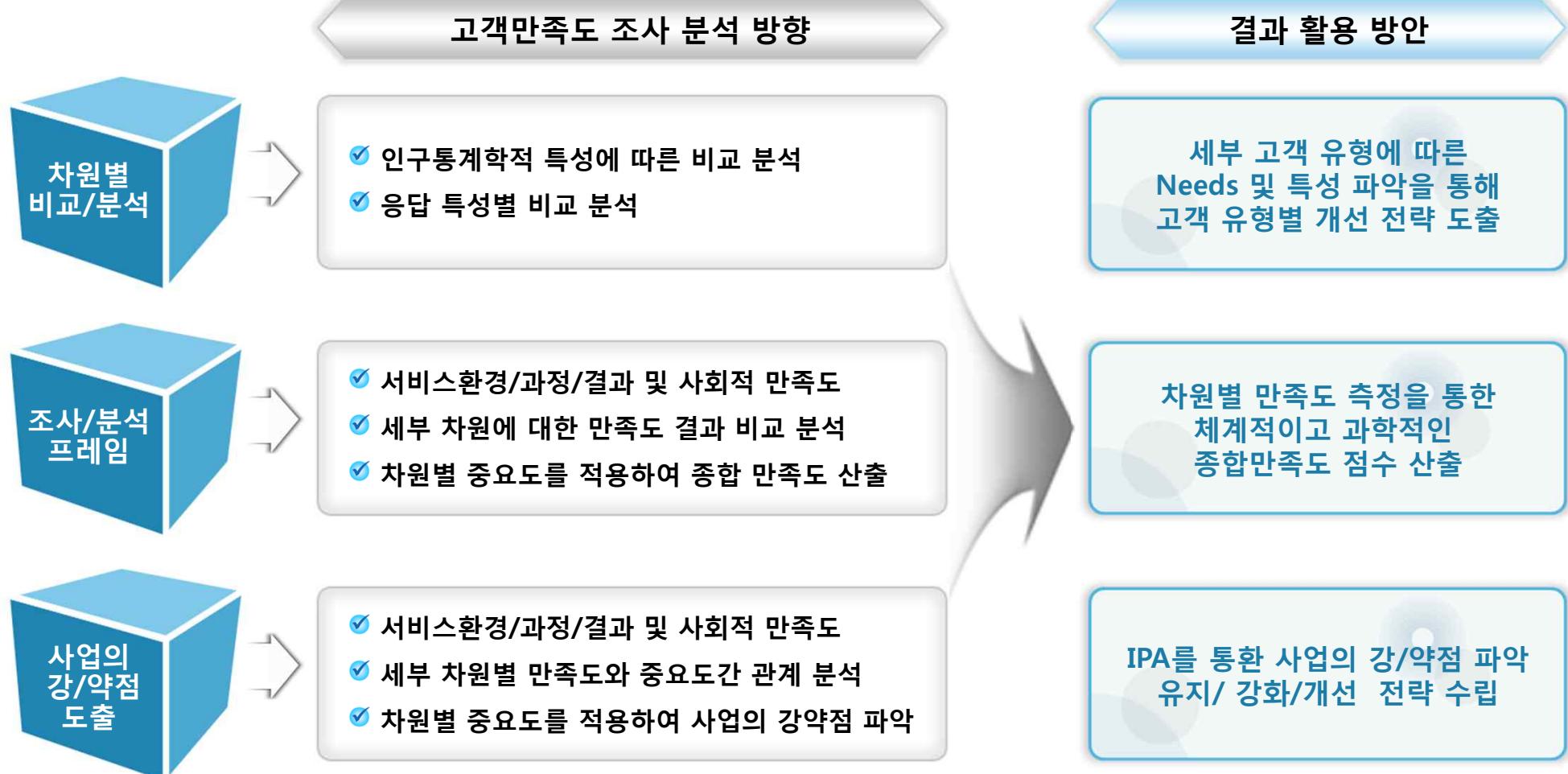


1. 조사 배경 및 목적

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안





조사를 통한 기대효과

신뢰/믿음을 통한 대국민 만족도 제고

- 고객만족경영 체계 확립
- 지방공기업의 존립 가치 증명
- 고객의 신뢰와 믿음을 통한 기관의 발전 도모



지방공기업 서비스 품질 향상

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

고객만족도에 대한 정확한 진단/측정

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

2. 고객만족도 조사의 범위

2011년 지방공기업 경영평가



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 2011년 PSI 모델 개발
- 각 기관의 특성을 반영하여 업무유형별 설문문항 개발 ('06년 30종, '09년 114종, '10년 130종, '11년 140종)

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

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



3. 고객만족도 조사의 추진 경과

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 고객만족도 조사 추진경과

'11. 06.

2011년 지방공기업 경영평가 기본계획 확정

'11. 06. 23

2011년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 실사업체 선정

'11. 06. 23

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 CS위원회 구성

'11. 06. 27 ~ 28

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 사전 워크숍 실시 (215개 기관, 서울메트로 인재개발원)

'11. 06. 29 ~
'11. 07. 08

PSI Model 확정, 조사 표본수 및 리스트 제출

'11. 07. 12

상수도사업(66개 기관), 하수도사업(34개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Web CATI System)

'11. 07. 18

도시철도공사(7개 기관) 고객만족도 조사 실사 (Face to Face Interview)

'11. 07. 26

도시개발공사(13개 기관), 시설관리공단(68개 기관), 환경시설공단(5개 기관), 기타공사공단(21개 기관) 고객만족도 조사 실사(Web CATI System, Face to Face Interview)

'11. 09. 08

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고

'11. 12.

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 기관별 Feedback 보고서 제출



조사 대상

남양주도시공사의 서비스 이용경험 고객

모집 단

평가 대상별 고객정의

표본 추출

리스트를 이용한 조사 (리스트 비 제공 시 무작위 추출)

표본 크기

총 567 sample

자료 수집 방법

구조화된 설문지에 의한 전화조사 (Web CATI System 활용)

조사 기간

2011년 7월 12일 ~ 8월 17일



자료 수집 및 조사 방법

- 1) 자료수집은 매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화로 진행
- 2) 40명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 3) Web CATI System을 활용한 전화조사를 원칙으로 함



4. 조사설계

2011년 지방공기업 경영평가



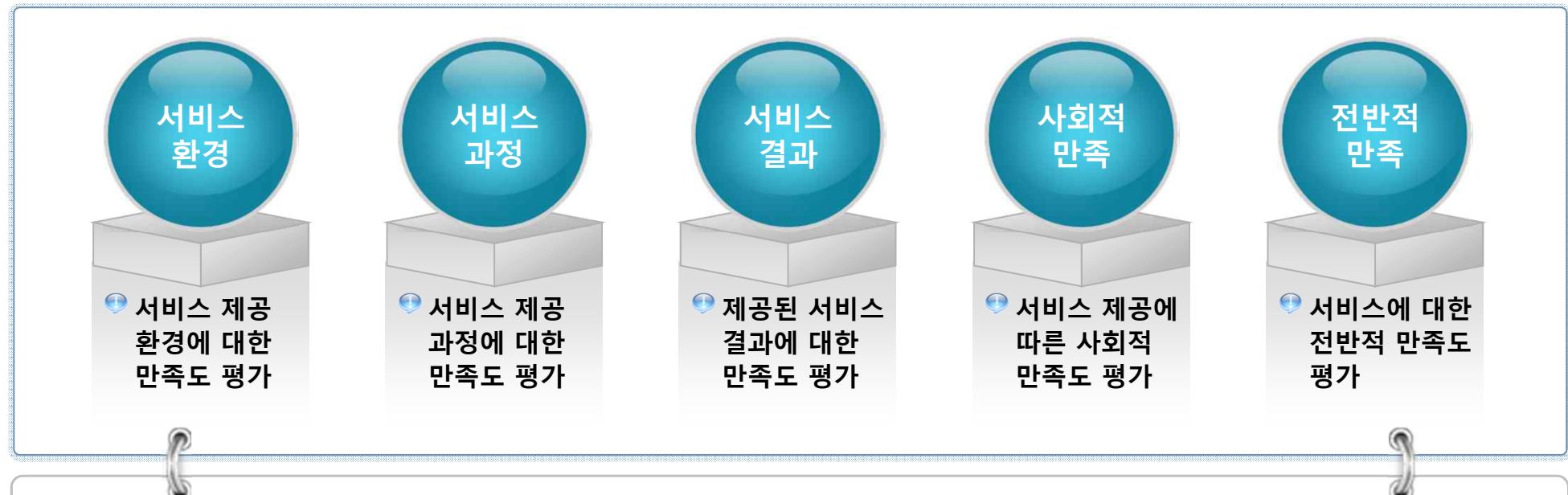
조사대상 및 조사방법 / 샘플 수

사업 유형	조사방법	샘플 수
공영주차장관리사업_남양주도시공사	전화조사	62
문화체육시설관리사업_남양주도시공사	전화조사	500
위수탁사업_시송사, 용역사등_남양주도시공사	전화조사	5
합 계		567



평가모델 구성

PSI Model



- 평가원에서 6년간 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



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

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

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

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

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

6. 분석방법

2011년 지방공기업 경영평가



분석 절차 및 기법

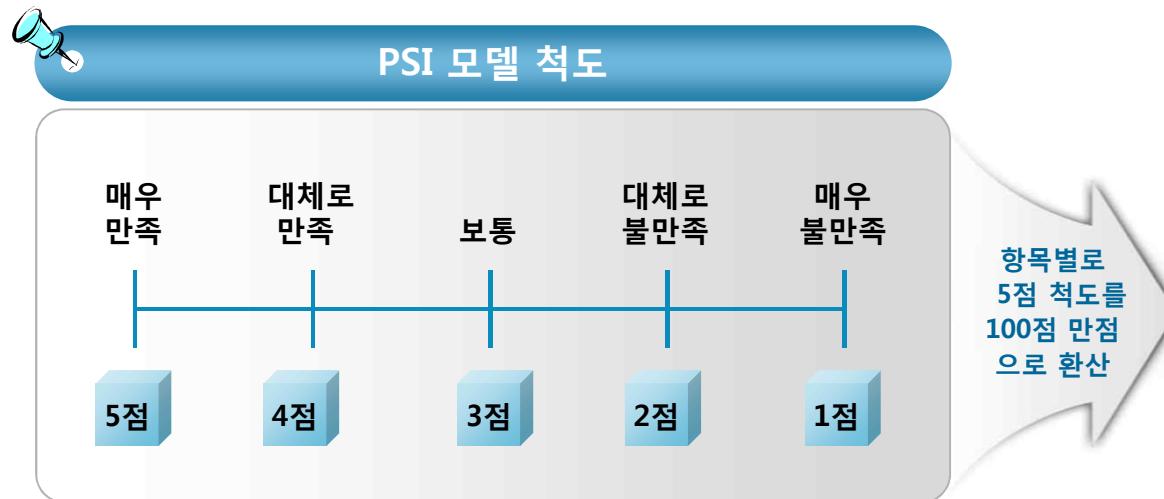


6. 분석방법

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 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)
보 통	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,

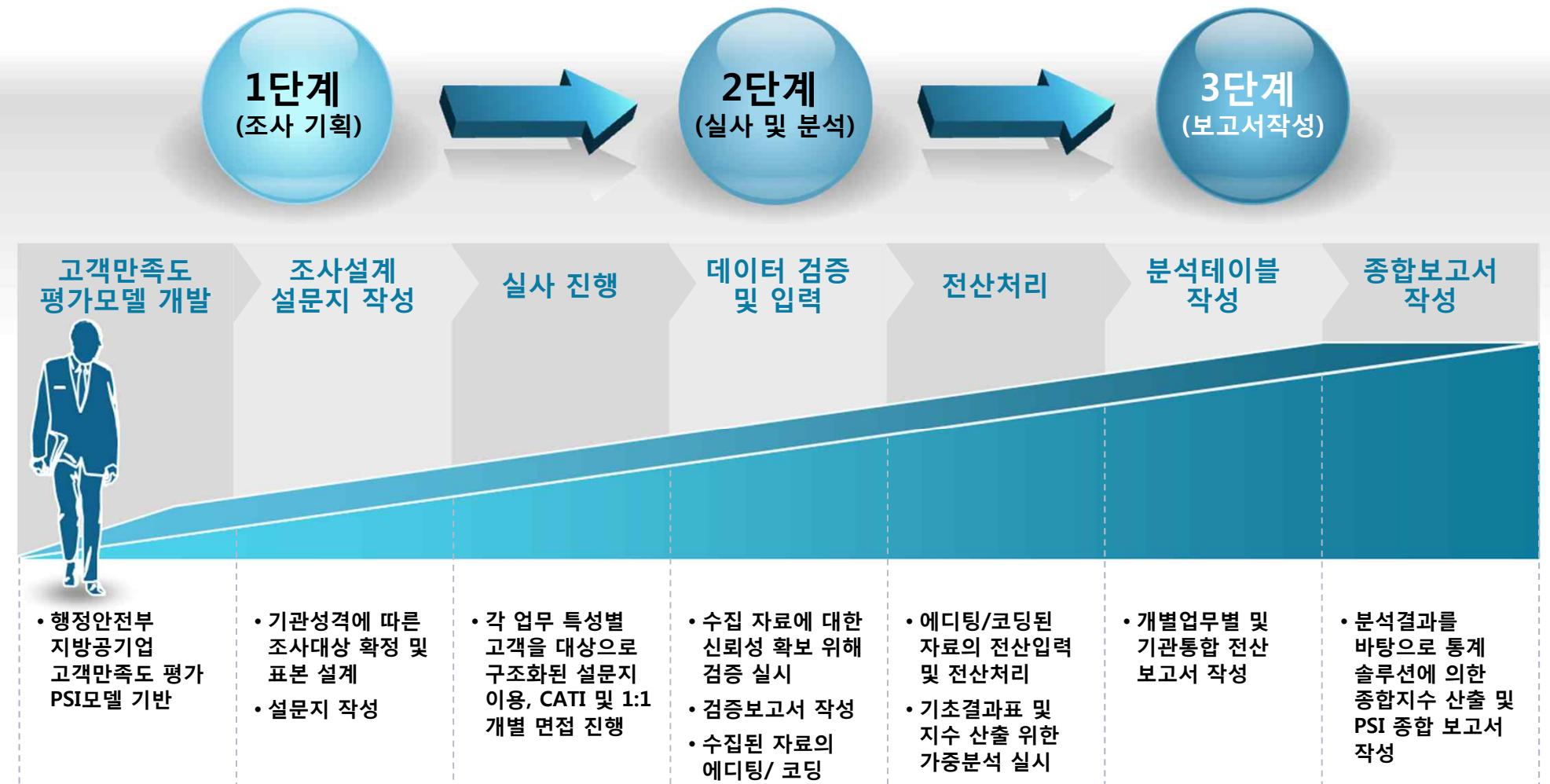
체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴



7. 조사절차

2011년 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)

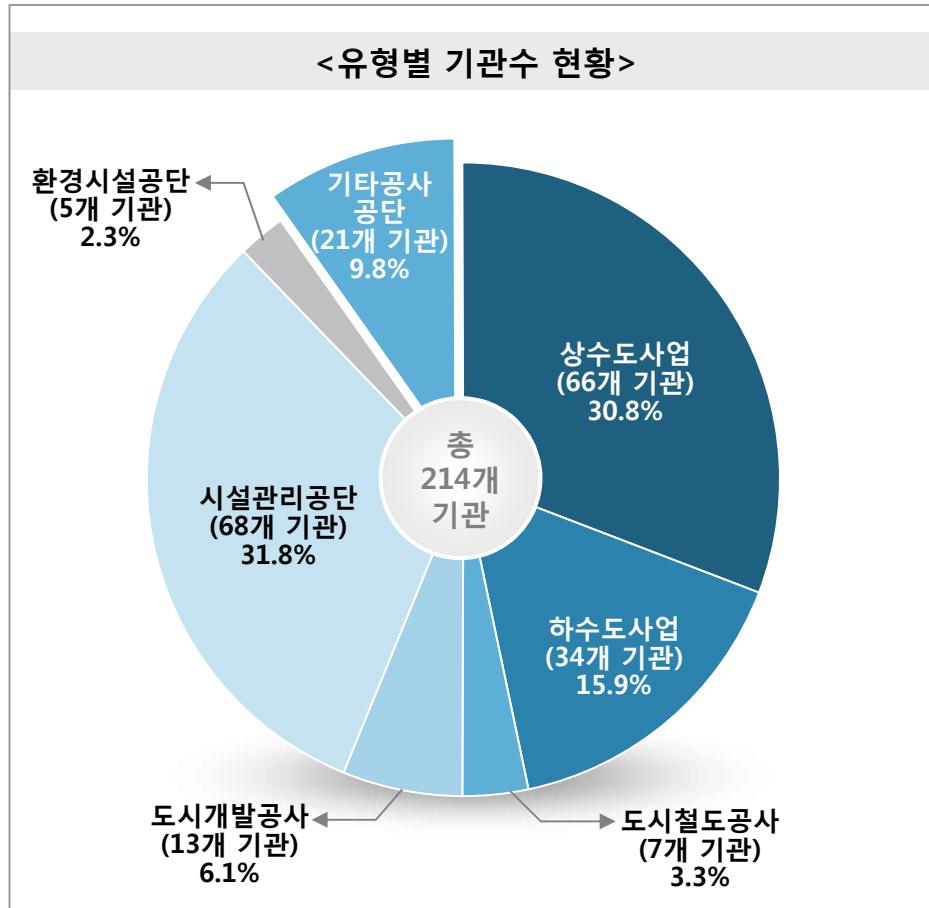
1. 고객만족도 조사 표본수

2011년 지방공기업 경영평가

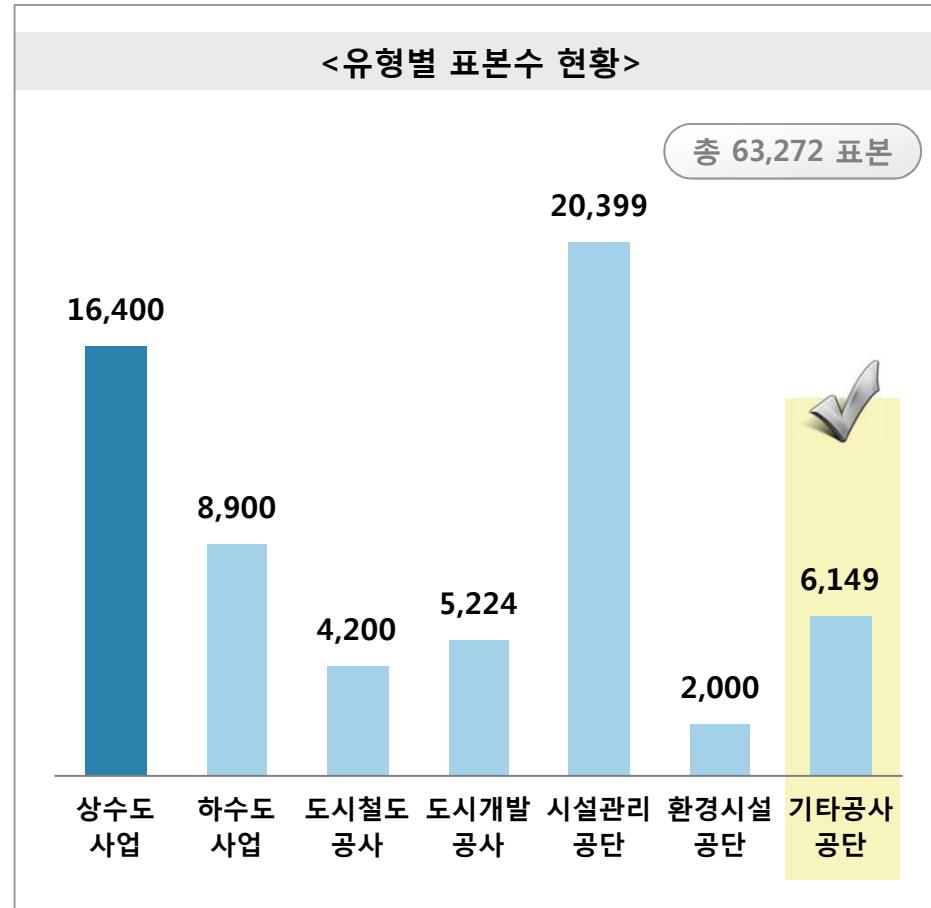


- 2011년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 214개 기관이며, 표본수는 총 63,272표본으로 기관당 **평균 약 296표본** 조사됨

▣ 조사대상 기관 수 현황



▣ 조사대상 기관 표본 수 현황



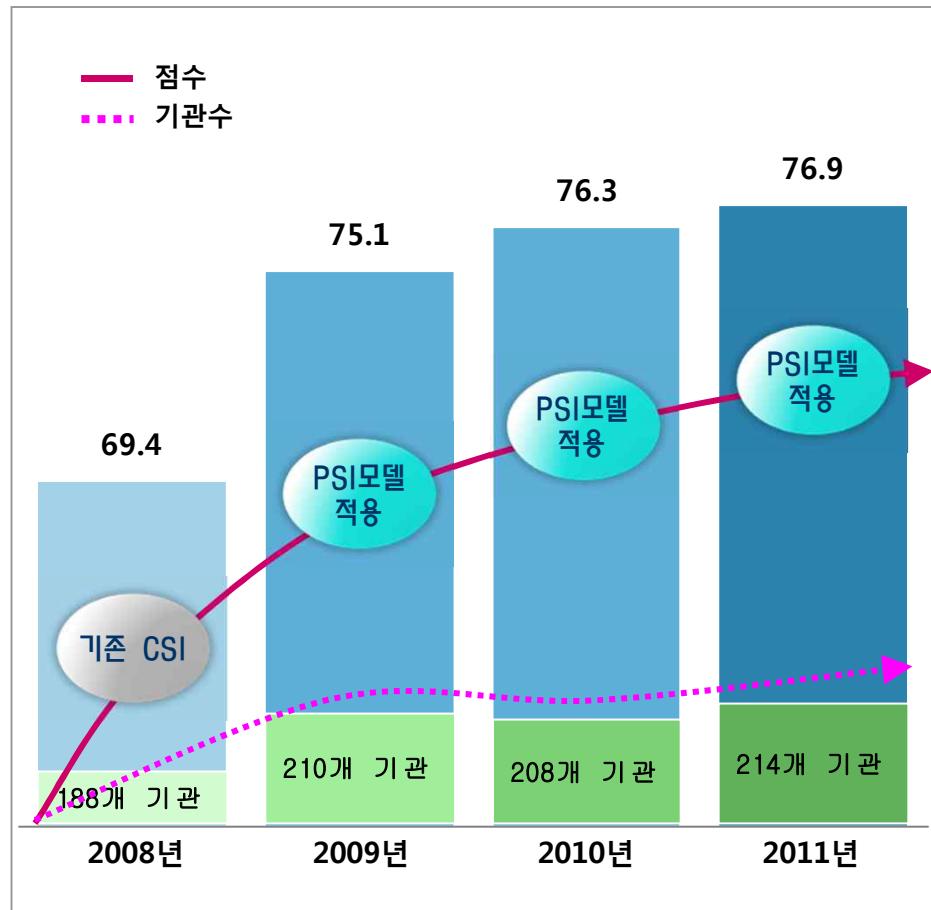
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2011년 지방공기업 경영평가

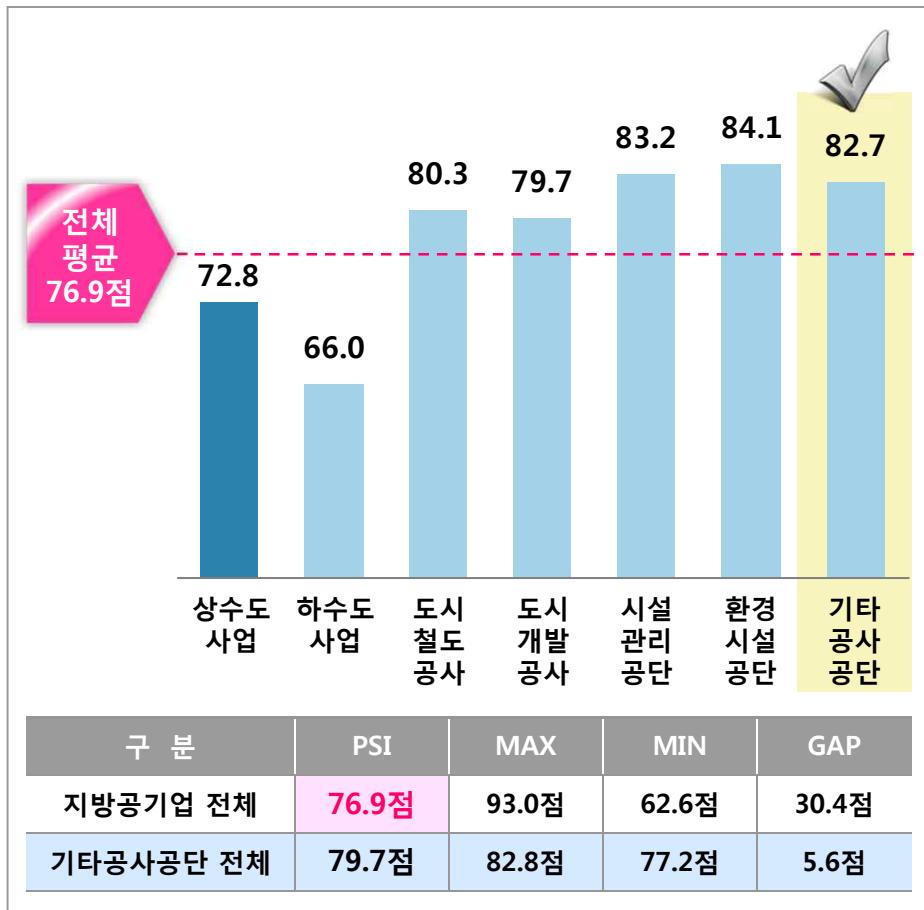
- 전체 고객만족도는 2008년 69.4점에서 2009년 75.1점, 2010년 76.3점으로 증가하였으며 **2011년은 전년보다 0.6점 증가한 76.9점**으로 나타남

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)

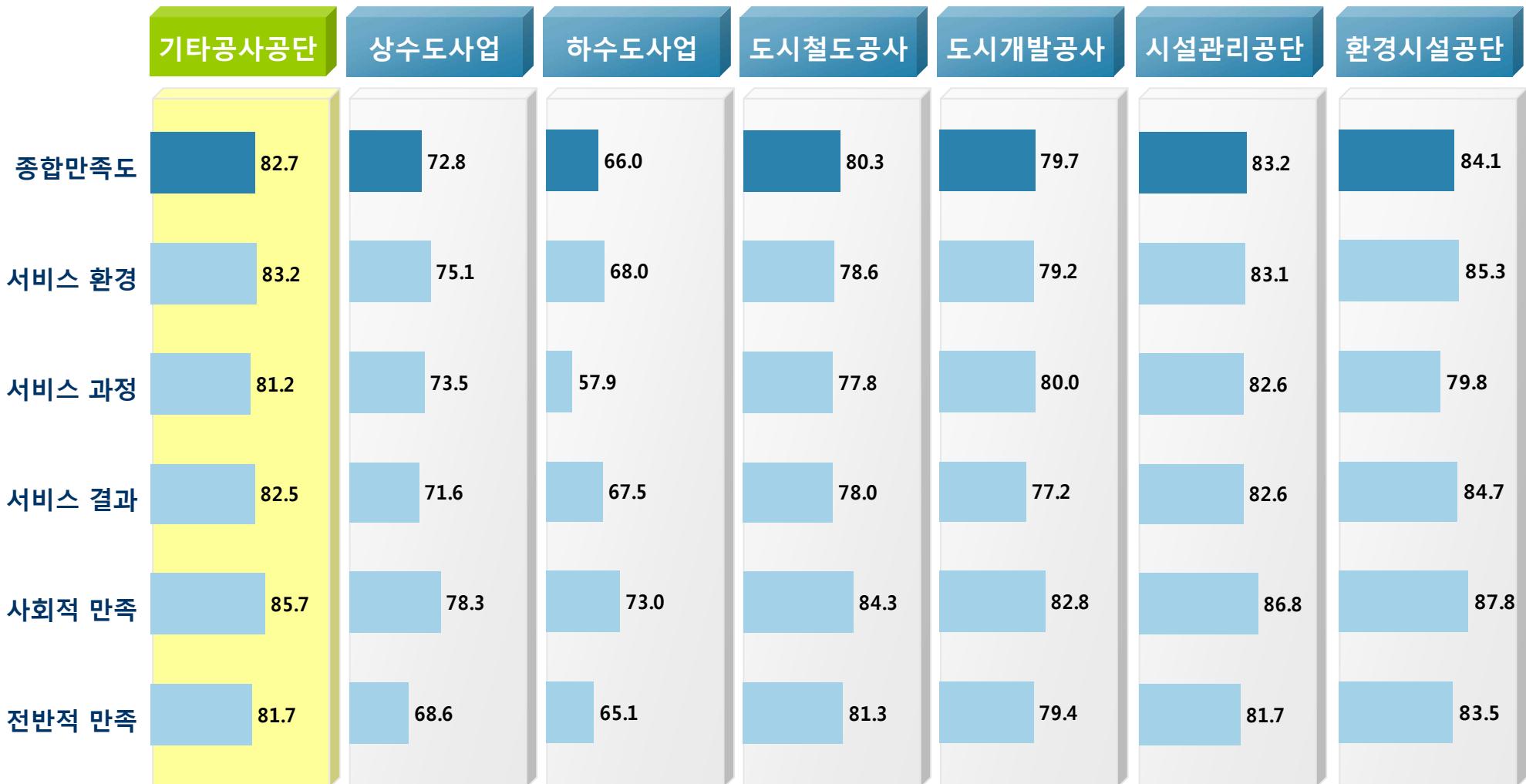


3. 전체 사업별 / 차원별 만족도 점수

2011년 지방공기업 경영평가



- ▣ 기타공사공단은 종합만족도가 82.7점으로, 7개 사업분야 중 높은 편으로 나타남



III. 조사 결과

■ 조사결과 요약

- 1. 종합만족도**

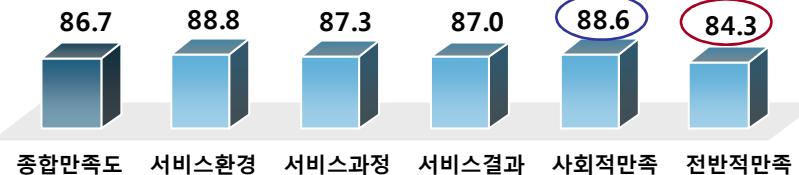
- 2. 사업별 만족도**

- 3. 차원/세부항목별 강/약점**



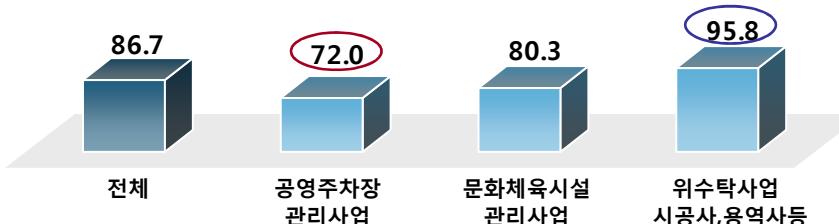
남양주도시공사의 종합만족도는 86.7점

- ▶ 종합만족도 : 86.7점
- ▶ 최고득점 차원 : 사회적 만족 88.6점
- ▶ 최저득점 차원 : 전반적 만족 84.3점



위수탁사업_시공사, 용역사 등에서 가장 높은 만족도

- ▶ 최고 득점 사업 : 위수탁사업_시공사, 용역사 등 95.8점
- ▶ 최저 득점 사업 : 공영주차장관리사업 72.0점



약점 : 전반적 만족 차원 강점 : 서비스 환경 차원

- ▶ 전체 기타공사공단 대비

상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 지속성

상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 차원 / 편의성

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
	접근성		지속성
서비스과정	대응성		향상적
	신속성		상대적
서비스결과	편익성		절대적
	신뢰성	상대적으로 약함	
	충족성	상대적으로 강함	

1. 종합만족도

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 지방공기업 전체 및 기타공사공단 전체 만족도 비교

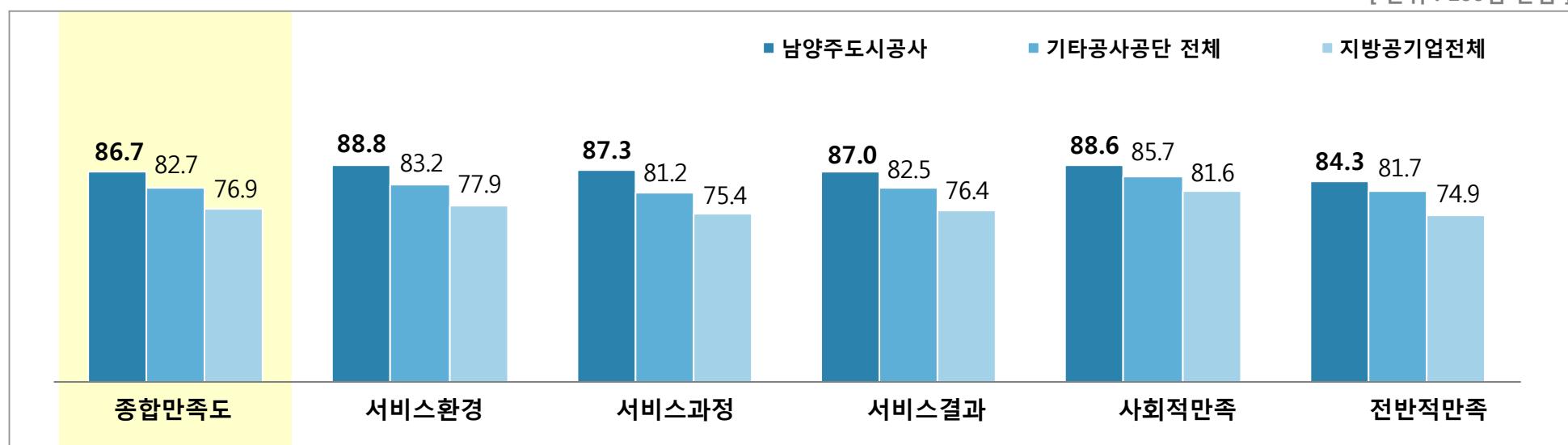
▣ 남양주도시공사의 종합만족도는 86.7점으로, 기타공사공단 전체(82.7점) 및 지방공기업 전체(76.9점)에 비해 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남양주도시공사	86.7	88.8	87.3	87.0	88.6	84.3
기타공사공단 전체	82.7	83.2	81.2	82.5	85.7	81.7
지방공기업 전체	76.9	77.9	75.4	76.4	81.6	74.9

* 지방공기업 전체 : 214개 기관 / * 기타공사공단 전체 : 21개 기관

[단위 : 100점 만점]



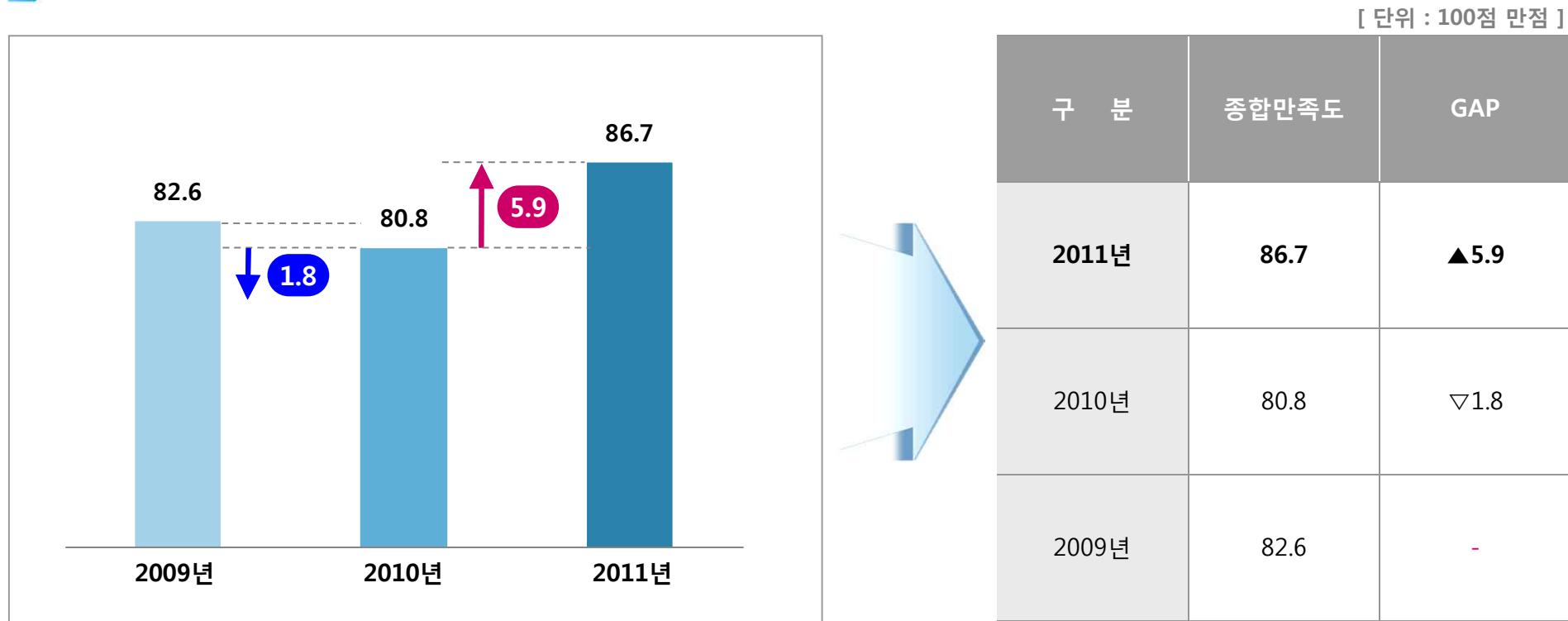
1. 종합만족도

2011년 지방공기업 경영평가

▣ 연도별 종합만족도 비교

- 남양주도시공사의 연도별 종합만족도는 2009년 82.6점에서 2010년 80.8점으로 1.8점 하락했으며, 2011년에는 86.7점으로 2010년 대비 5.9점 상승함

▣ 종합 만족도



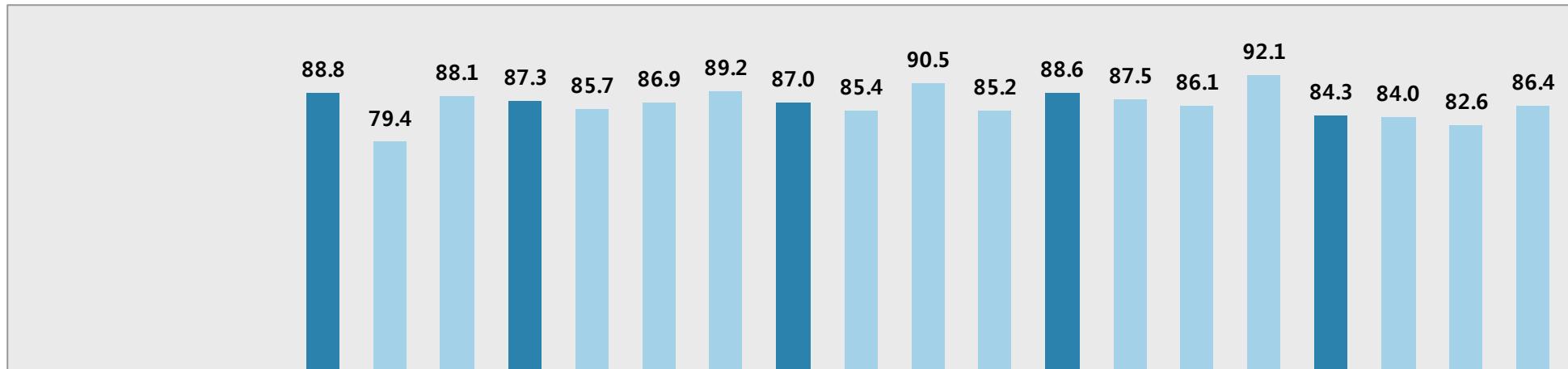
1. 종합만족도

2011년 지방공기업 경영평가



차원 및 세부항목 만족도

▣ 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '지속성' 항목에 대한 점수가 92.1점으로 가장 높고, 반면 서비스 환경의 '편의성' 항목에 대한 평가 결과가 79.4점으로 가장 낮은 것으로 나타남



구 분	서비스 환경	편의성	쾌적성	서비스 과정	접근성	대응성	신속성	서비스 결과	편익성	신뢰성	충족성	사회적 만족	공익성	공정성	지속성	전반적 만족	향상적	상대적	절대적
전 체	88.8	79.4	88.1	87.3	85.7	86.9	89.2	87.0	85.4	90.5	85.2	88.6	87.5	86.1	92.1	84.3	84.0	82.6	86.4
공영주차장관리사업	77.4	80.0	74.8	69.0	63.0	71.7	72.3	71.0	68.3	75.8	68.8	75.1	75.0	66.5	83.8	70.9	70.9	69.4	72.6
문화체육시설관리사업	78.9	78.7	79.1	79.7	81.5	76.7	80.8	78.8	75.2	82.6	78.5	85.4	92.7	72.2	91.1	78.8	77.9	78.6	79.9
위수탁사업_시공사, 용역사등	97.5	-	97.5	98.3	97.5	97.5	100.0	97.3	96.8	100.0	95.0	95.8	91.4	100.0	96.1	92.4	92.3	90.0	95.0

* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

2. 사업별 만족도

2011년 지방공기업 경영평가



사업별 만족도 비교

- 남양주도시공사의 사업별 종합만족도는 '위수탁사업_시공사, 용역사등'이 95.8점으로 가장 높았으며, 이어서 '문화체육 시설관리사업'이 80.3점의 두 번째 높은 점수를 보임
- 한편, '공영주차장관리사업'의 종합만족도는 72.0점으로 가장 낮게 나타남

[단위 : 100점 만점]

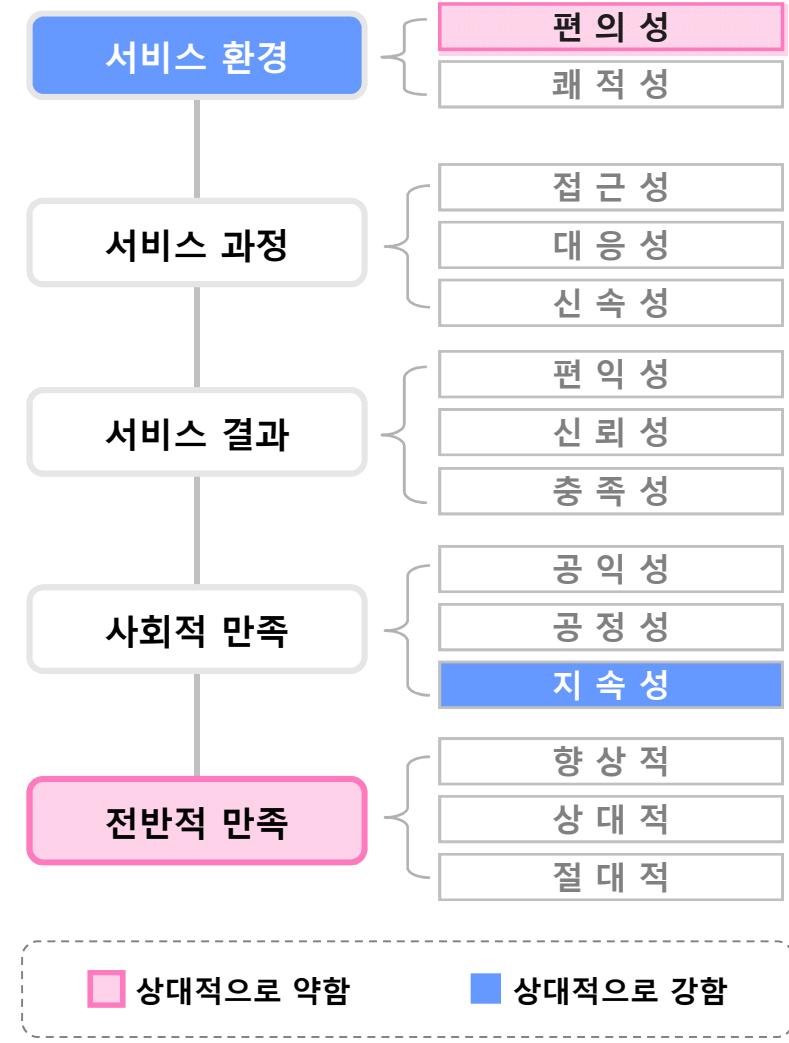
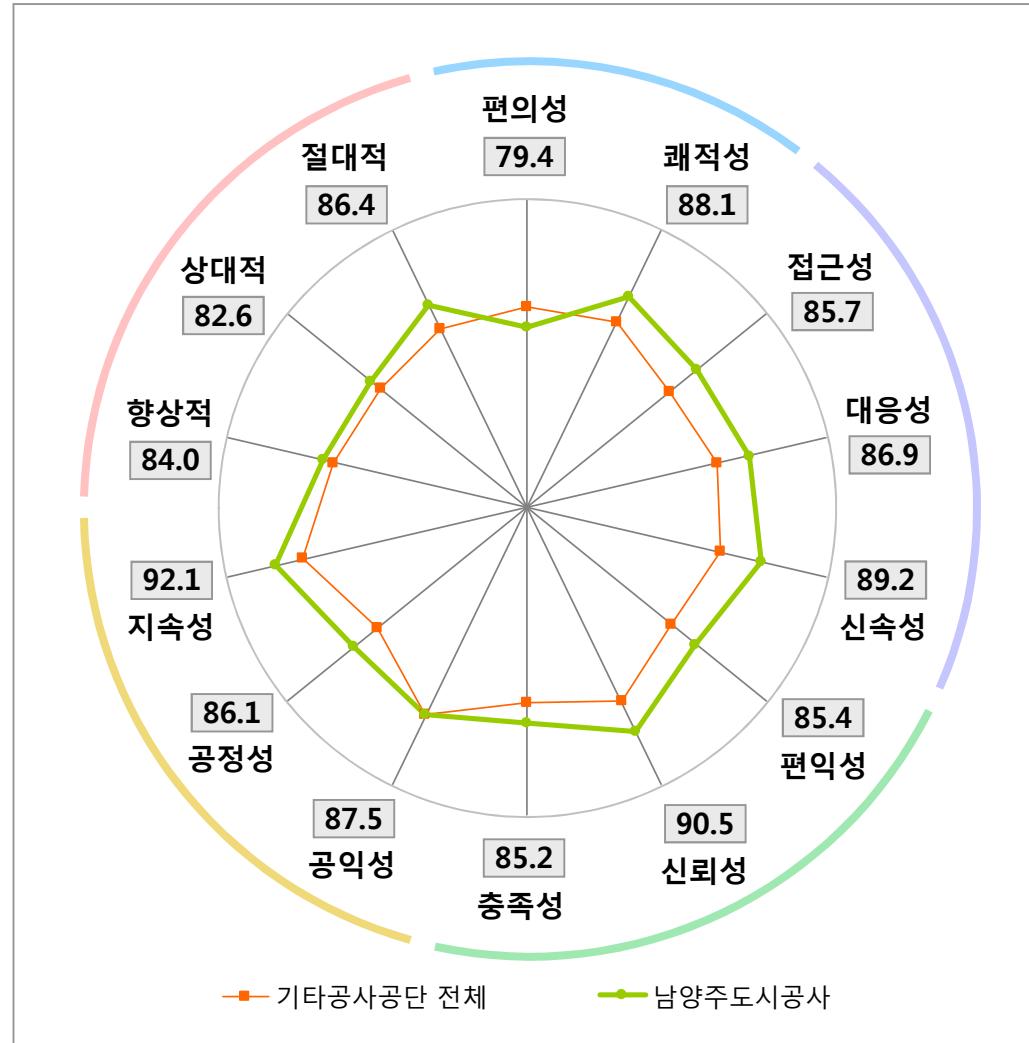
구 분	사례수	종합만족도	차 원 별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남양주도시공사	(567)	86.7	88.8	87.3	87.0	88.6	84.3
이용 빈도별	공영주차장관리사업	(62)	72.0	77.4	69.0	71.0	75.1
	문화체육시설관리사업	(500)	80.3	78.9	79.7	78.8	85.4
	위수탁사업_시공사, 용역사등	(5)	95.8	97.5	98.3	97.3	95.8

* 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

5. 차원만족도

2011년 지방공기업 경영평가

차원/세부 항목별 강약점



IV. 사업별 조사 결과

- 1. 공영주차장관리사업**
- 2. 문화체육시설관리사업**
- 3. 위수탁사업(시공사, 용역사 등)**



1. 공영주차장관리사업



1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2-1. 종합만족도
 - 2-2. 차원별 만족도
 - 2-3. 응답자 특성별 만족도
 - 2-4. 차원만족도 및 IPA분석
 - 2-5. 차원/세부항목별 강약점

<조사결과 요약>

2011년 지방공기업 경영평가



1

남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 72.0점

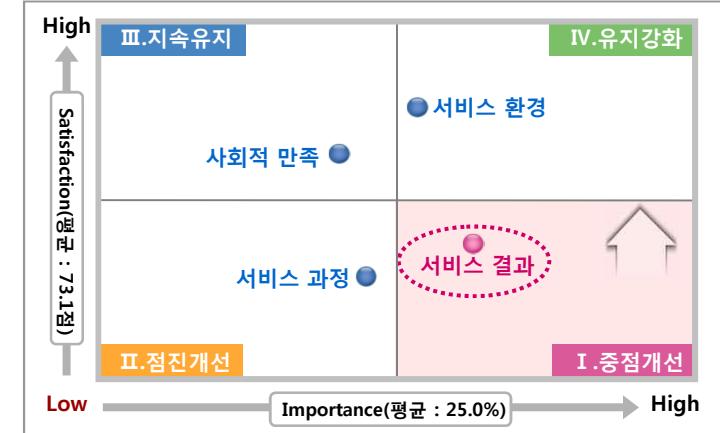
- ▶ 최고득점 차원 : 서비스 환경 77.4점
- ▶ 최저득점 차원 : 서비스 과정 69.0점



2

중점개선 : 서비스 결과 점진개선 : 서비스 과정

- ▶ 중점개선 : 서비스 결과
- ▶ 점진개선 : 서비스 과정
- ▶ 지속유지 : 사회적 만족
- ▶ 유지강화 : 서비스 환경



3

약점 : 서비스 과정 차원 강점 : 서비스 환경 차원

- ▶ 남양주도시공사 전체 대비

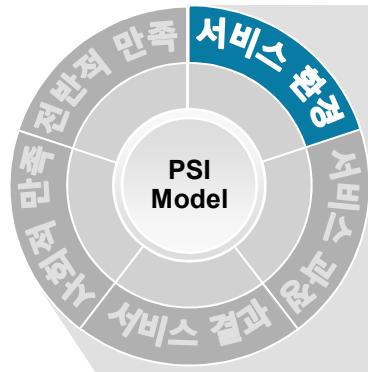
상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 차원 / 지속성

상대적으로 약한 부분 : 서비스 과정 차원 / 접근성

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성		공익성
	쾌적성	사회적 만족	공정성
서비스과정	접근성		지속성
	대응성		향상적
	신속성	전반적만족	상대적
	편의성		절대적
서비스결과	신뢰성		상대적으로 약함
	충족성		상대적으로 강함



■ 세부 평가 항목



차 원 세부 항목 측 정

서비스 환경

편의성

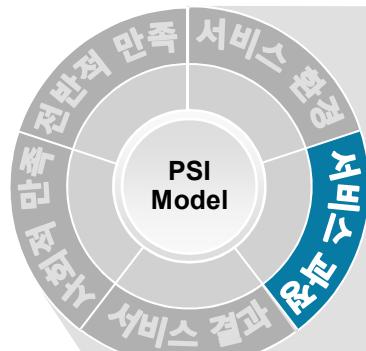
- 공영주차장 시설은 이용하기 편하다
- 공영주차장을 이용하는 절차가 간단하다

쾌적성

- 공영주차장은 관리가 잘 되고 있다
- 공영주차장은 주변환경이나 시설이 쾌적하다



세부 평가 항목



The diagram features a central blue octagonal signpost with the text "서비스 과정" (Service Process) on it. To its right are three light blue cubes arranged vertically, each representing a pillar of service process evaluation:

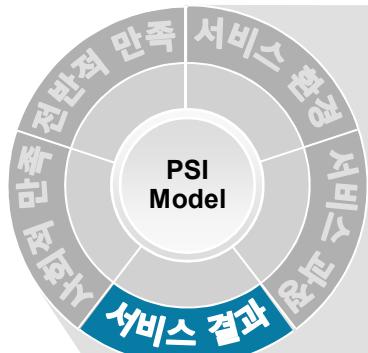
- 접근성 (Accessibility):**
 - 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다
 - 공영주차장에 관해 문의하기가 수월하다
- 대응성 (Responsiveness):**
 - 공영주차장의 직원들은 친절하다
 - 공영주차장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
- 신속성 (Punctuality):**
 - 공영주차장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다

1. 조사내용

2011년 지방공기업 경영평가



■ 세부 평가 항목



The diagram illustrates the three pillars of service result evaluation:

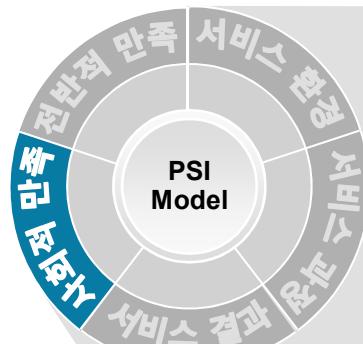
- 차원 (Dimension):** 서비스 결과 (Service Result)
- 세부 항목 (Sub-item):** 편익성 (Convenience), 신뢰성 (Transparency), 충족성 (Satisfaction)
- 측정 (Measurement):**
 - 편익성: 공영주차장은 지역주민에게 이익이 된다, 공영주차장의 이용요금은 적당하다
 - 신뢰성: 공영주차장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다, 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
 - 충족성: 공영주차장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다, 공영주차장의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다

1. 조사내용

2011년 지방공기업 경영평가



세부 평가 항목

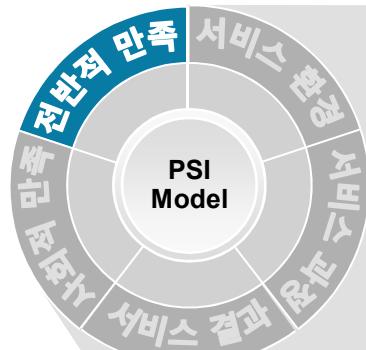


사회적 만족

- 공익성**
 - 공영주차장은 지역사회에 도움이 된다
 - 공영주차장은 쾌적한 도시환경을 조성하는 데 기여한다
- 공정성**
 - 공영주차장은 장애인이나 노약자도 이용하기 불편하지 않다
- 지속성**
 - 공영주차장을 앞으로도 이용할 생각이다
 - 공영주차장 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다



세부 평가 항목



차 원 세부 항목 즉 정

전반적 만족

- 향상적
- 상대적
- 절대적

- 공영주차장 관련 서비스가 과거보다 전반적으로 나아졌다
- 공영주차장 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
- 공영주차장 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



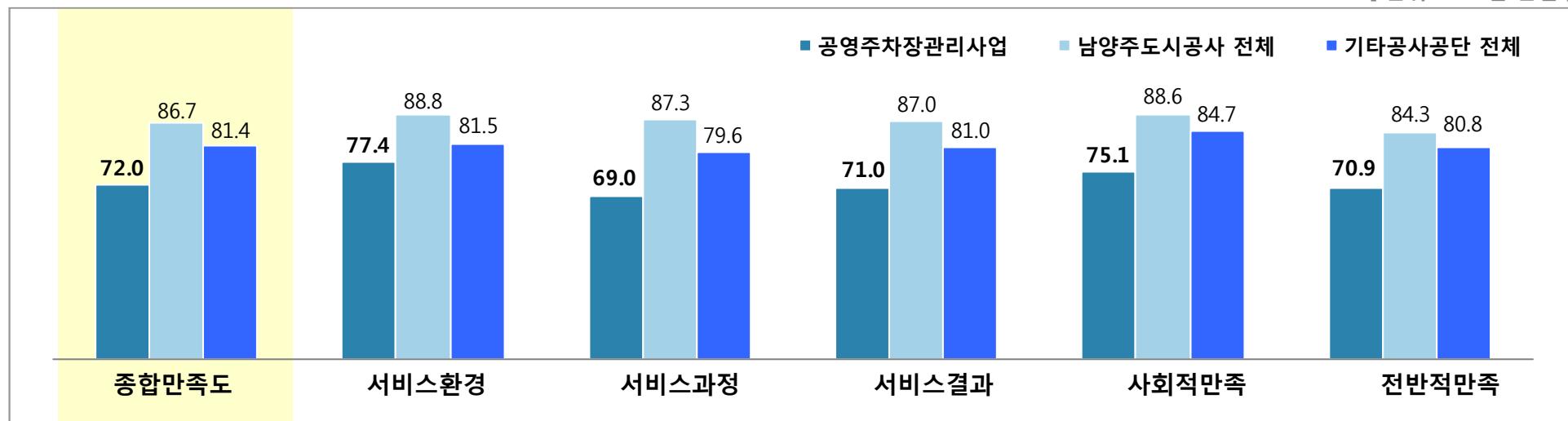
종합만족도

- 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 72.0점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 14.7점 낮게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 9.4점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
공영주차장관리사업 (A)	72.0	-	77.4	-	69.0	-	71.0	-	75.1	-	70.9	-
남양주도시공사 전체(B)	86.7	▽14.7	88.8	▽11.4	87.3	▽18.3	87.0	▽16.0	88.6	▽13.5	84.3	▽13.4
기타공사공단 전체 (C)	81.4	▽9.4	81.5	▽4.1	79.6	▽10.6	81.0	▽10.0	84.7	▽9.6	80.8	▽9.9

* GAP = A - (B or C)

[단위 : 100점 만점]



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가

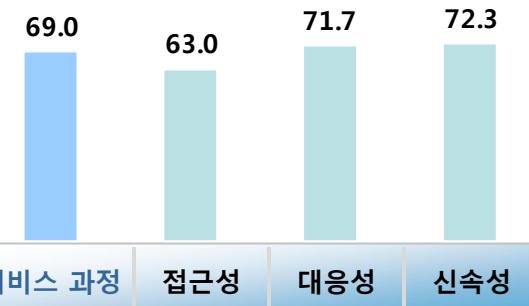


차원별 만족도

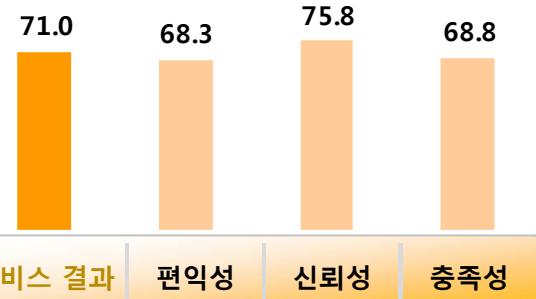
서비스 환경



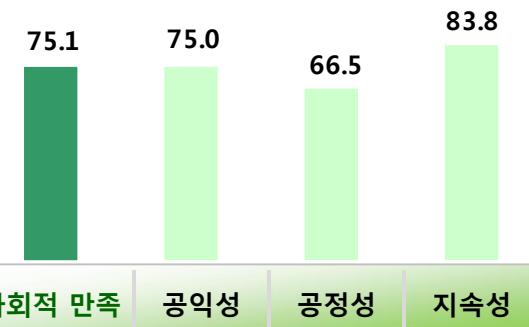
서비스 과정



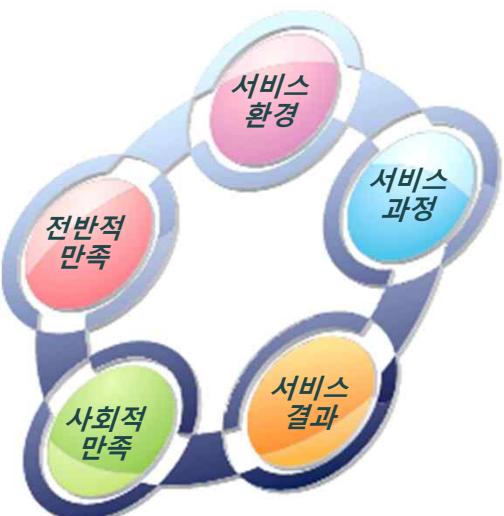
서비스 결과



사회적 만족



전반적 만족



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가

응답자 특성별 만족도

- 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 60대에서 84.9점의 가장 높은 점수를, 30대에서는 64.5점의 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	(62)	72.0	77.4	69.0	71.0	75.1	70.9
연령별	20대	(7)	77.3	85.7	74.4	77.3	77.7
	30대	(11)	64.5	68.8	53.0	64.7	74.8
	40대	(22)	73.1	77.0	74.9	70.3	74.3
	50대	(18)	70.5	77.1	66.7	69.9	71.9
	60대	(4)	84.9	90.6	81.3	85.4	90.6

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



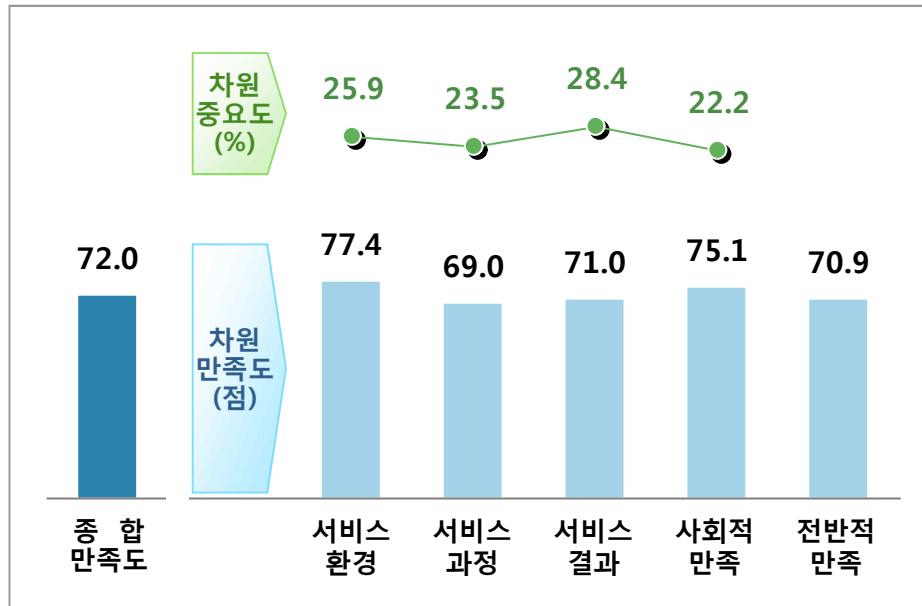
차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 차원은 중점적 개선이, '서비스 과정' 차원은 점진적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '사회적 만족' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 영역으로, '서비스 환경' 차원은 만족도를 더욱 유지강화해야 하는 영역으로 나타남

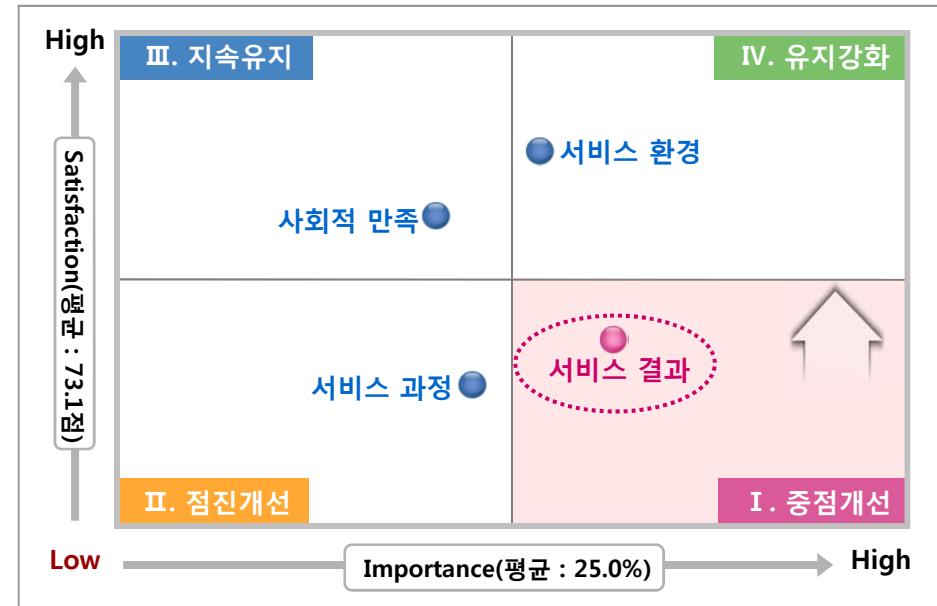
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
공영주차장관리사업	72.0	77.4	69.0	71.0	75.1	70.9
남양주도시공사 전체	86.7	88.8	87.3	87.0	88.6	84.3
기타공사공단 전체	81.4	81.5	79.6	81.0	84.7	80.8

차원별 중요도 및 차원별 만족도



차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

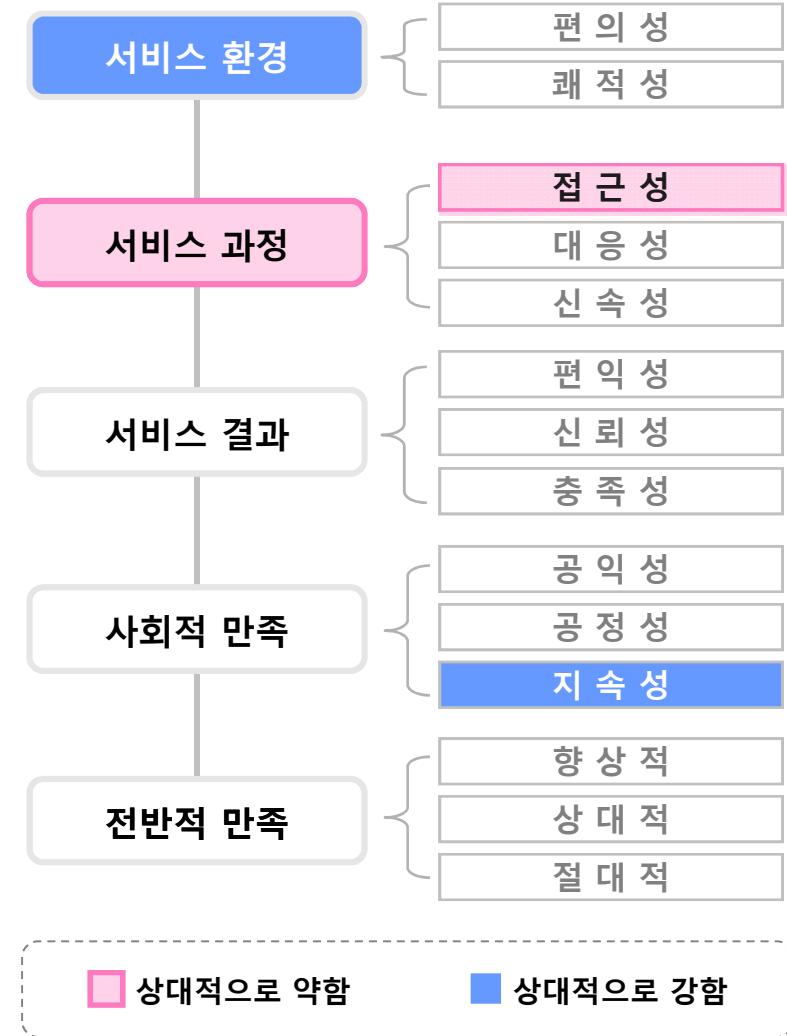
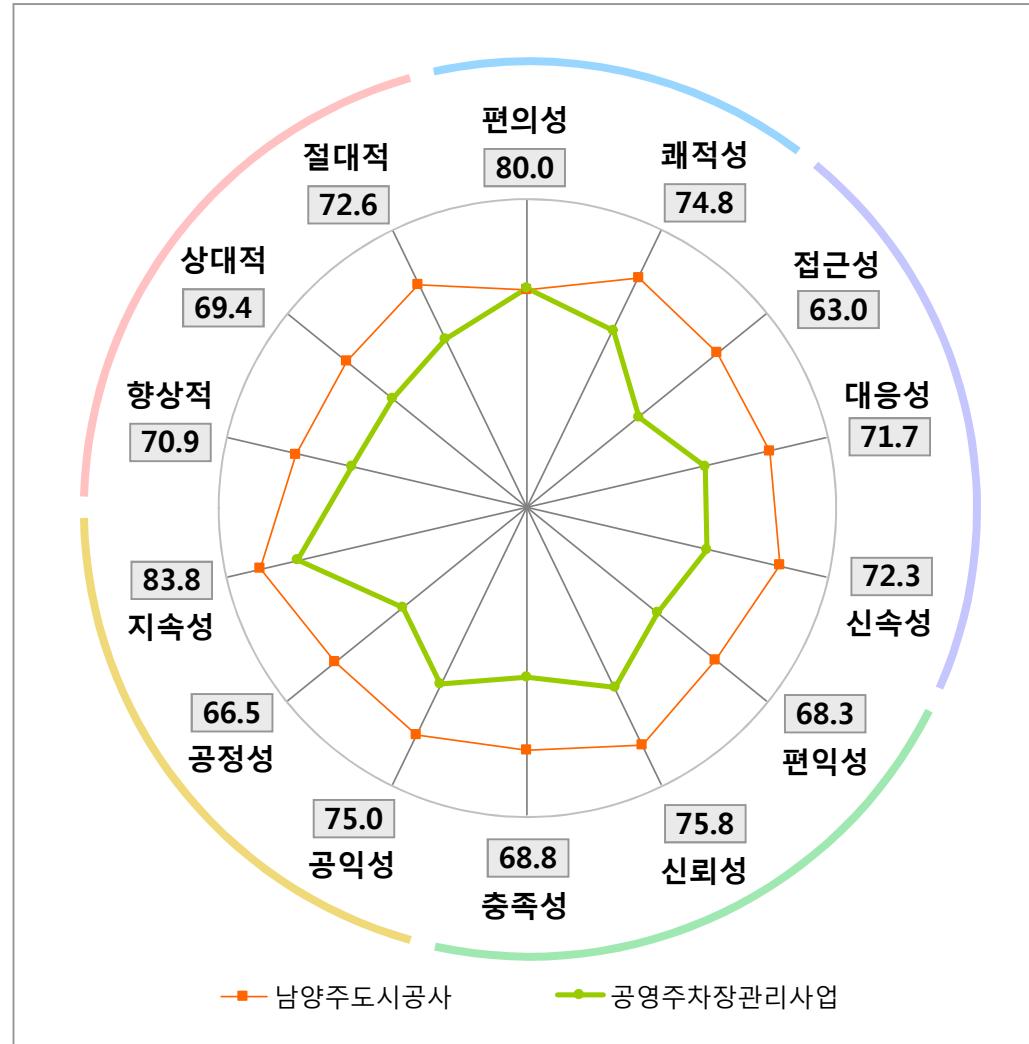


2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



차원/세부 항목별 강약점





2. 문화체육시설관리사업

1. 조사내용

2. 조사결과

- 2-1. 종합만족도
- 2-2. 차원별 만족도
- 2-3. 응답자 특성별 만족도
- 2-4. 차원만족도 및 IPA분석
- 2-5. 차원/세부항목별 강약점



1

남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 80.3점

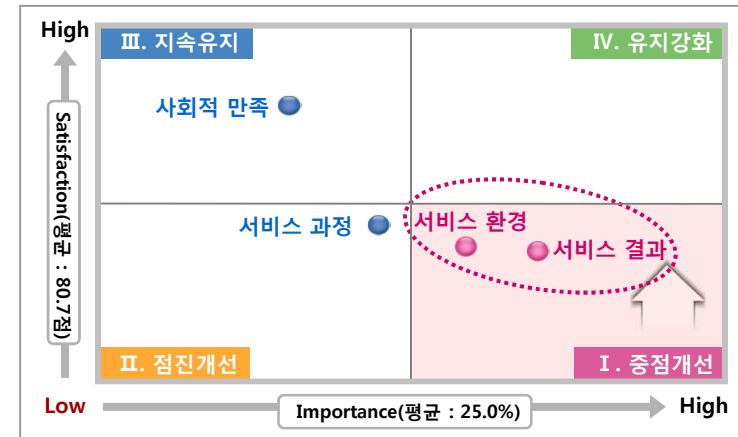
- ▶ 최고득점 차원 : 사회적 만족 85.4점
- ▶ 최저득점 차원 : 서비스 결과, 전반적 만족 각 78.8점



2

중점개선 : 서비스 환경, 서비스 결과 점진개선 : 서비스 과정

- ▶ 중점개선 : 서비스 환경, 서비스 결과
- 점진개선 : 서비스 과정
- 지속유지 : 사회적 만족



3

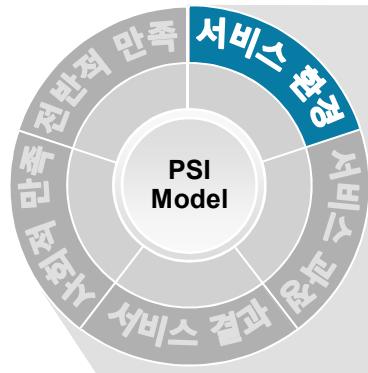
약점 : 서비스 결과, 전반적 만족 차원 강점 : 사회적 만족 차원

- ▶ 남양주도시공사 전체 대비
- 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 차원 / 공익성
- 상대적으로 약한 부분 : 서비스 결과, 전반적 만족 차원 / 공정성

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성	사회적 만족	공익성
	쾌적성		공정성
서비스과정	접근성	전반적만족	지속성
	대응성		향상적
서비스결과	신속성	상대적	상대적
	편익성		절대적
	신뢰성	전반적만족	
	충족성	상대적으로 약함	
		상대적으로 강함	



■ 세부 평가 항목



차 원 세부 항목 즉 정

서비스 환경

편의성

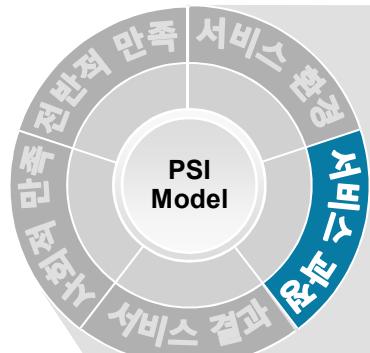
- 문화체육시설은 이용하기 편하다
- 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다

쾌적성

- 문화체육시설은 주변환경이 쾌적하다
- 문화체육시설은 관리가 잘 되고 있다



세부 평가 항목



On the left, there is a blue octagonal signpost with the text "서비스 과정" (Service Process) on it. To the right, there are three light blue cubes arranged vertically. The top cube is labeled "접근성" (Accessibility), the middle cube is labeled "대응성" (Responsiveness), and the bottom cube is labeled "신속성" (Punctuality). Each cube has a small blue dot next to it, which points to a list of evaluation criteria.

차 원 세부 항목 즉 정

- 문화체육시설의 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다
- 문화체육시설에 관해 문의하기가 수월하다

- 문화체육시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다
- 문화체육시설의 직원들은 친절하다

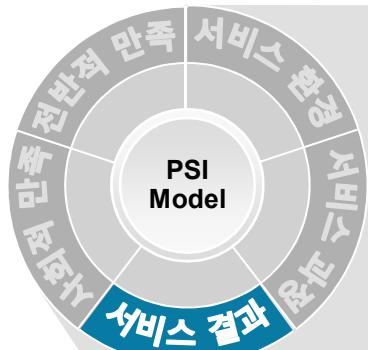
- 문화체육시설과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다

1. 조사내용

2011년 지방공기업 경영평가



세부 평가 항목



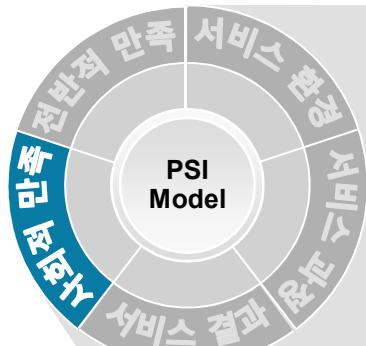
차 원 세부 항목 측 정

서비스 결과

- 편익성
 - 문화체육시설은 이용자의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
 - 문화체육시설의 이용요금은 적당하다
- 신뢰성
 - 문화체육시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
 - 문화체육시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
- 충족성
 - 문화체육시설의 직원들은 이용자의 불편을 해소하기 위해 노력한다
 - 문화체육시설 직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다
 - 문화체육시설 강사진의 지도능력은 우수하다



■ 세부 평가 항목

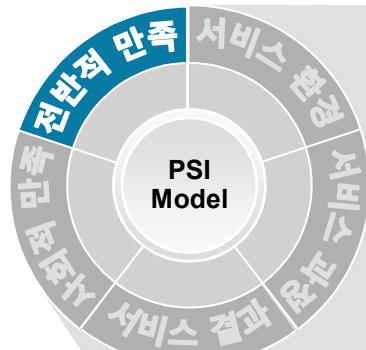


The diagram features a central blue octagonal sign on a stand with the text "사회적 만족" (Social Welfare Satisfaction) in white. To the right are three light blue cubes arranged vertically, each with a dot pointing towards it. The top cube is labeled "공익성" (Publicity), the middle cube is labeled "공정성" (Fairness), and the bottom cube is labeled "지속성" (Sustainability). To the right of each cube is a list of bullet points describing its characteristics.

항목	설명
공익성	• 문화체육시설은 지역주민에게 유익하다 • 문화체육시설은 지역주민의 건강과 여가활용에 도움이 된다
공정성	• 문화체육시설은 장애인과 노약자도 이용하기에 편리한 편이다
지속성	• 앞으로도 문화체육시설을 계속 이용할 생각이다 • 다른 사람에게 남양주도시공사의 문화체육시설을 추천하고 싶다



세부 평가 항목



차 원 세부 항목 즉 정

전반적 만족

- 향상적
- 상대적
- 절대적

• 문화체육시설 관련 서비스의 운영이 과거보다 전반적으로 나아졌다

• 문화체육시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다

• 문화체육시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



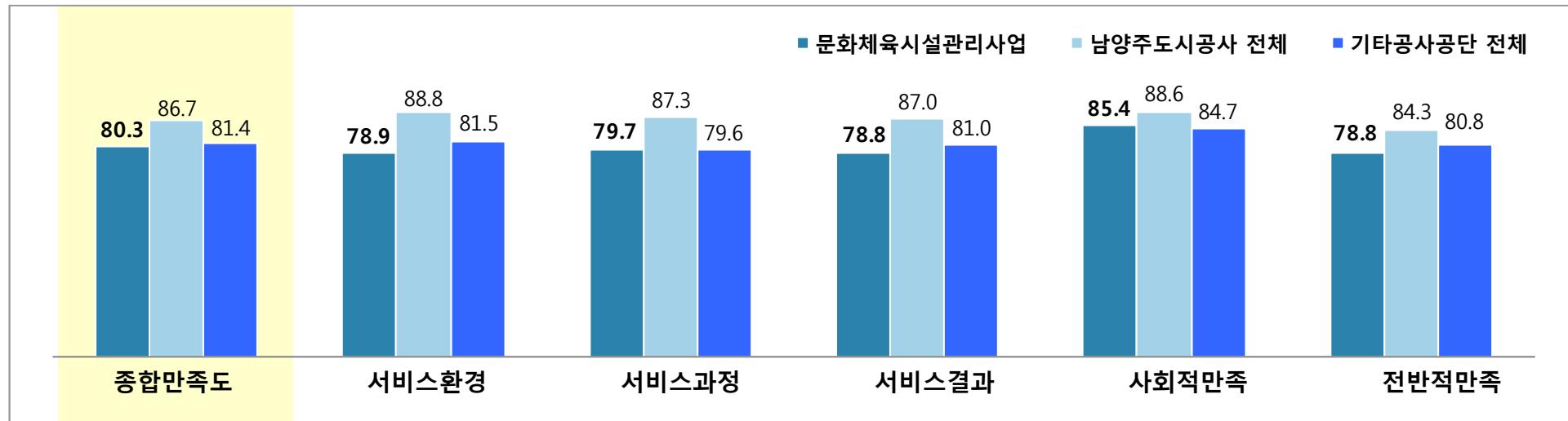
종합만족도

- 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 80.3점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 6.4점 낮게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 낮게 나타남

구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
문화체육시설관리사업 (A)	80.3	-	78.9	-	79.7	-	78.8	-	85.4	-	78.8	-
남양주도시공사 전체(B)	86.7	▽6.4	88.8	▽9.9	87.3	▽7.6	87.0	▽8.2	88.6	▽3.2	84.3	▽5.5
기타공사공단 전체 (C)	81.4	▽1.1	81.5	▽2.6	79.6	▲0.1	81.0	▽2.2	84.7	▲0.7	80.8	▽2.0

* GAP = A - (B or C)

[단위 : 100점 만점]

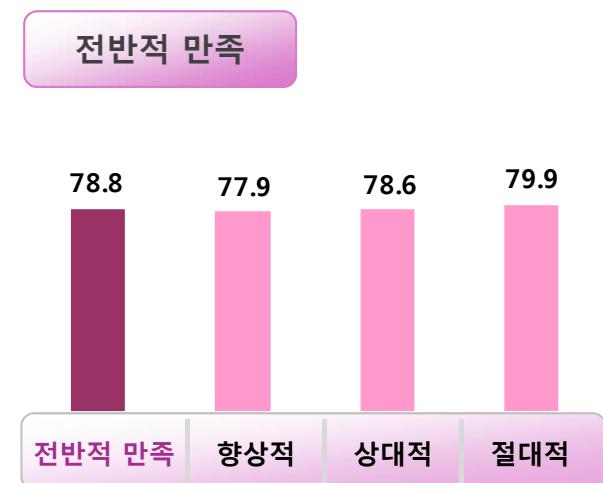
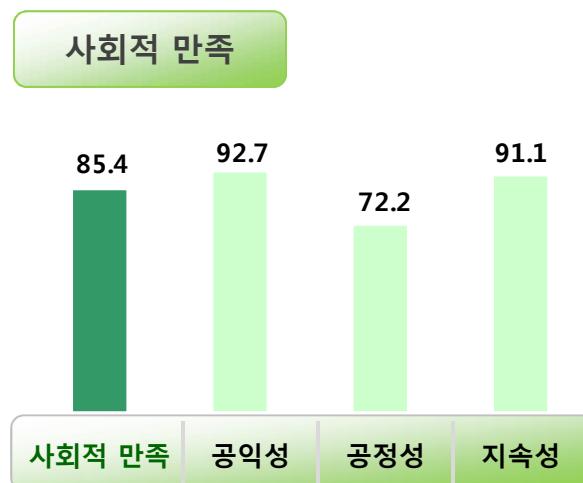
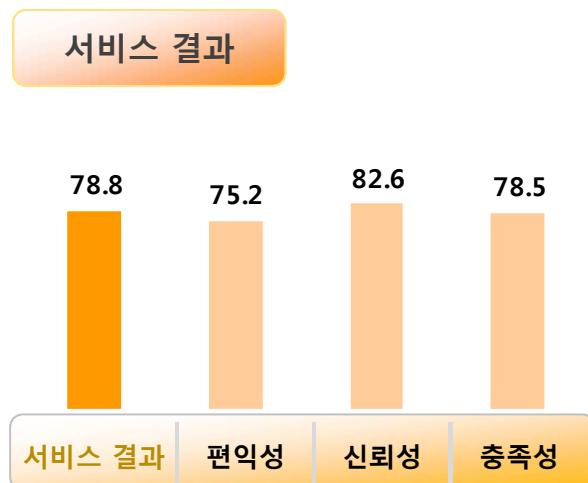
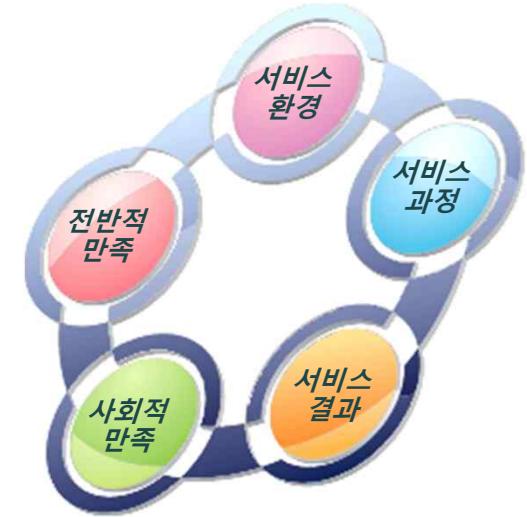
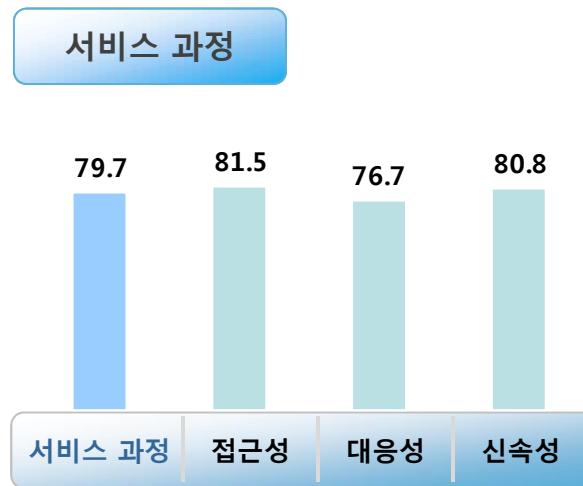
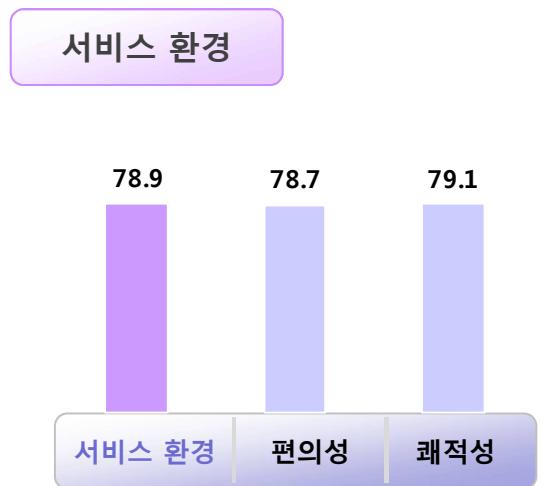


2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



차원별 만족도



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 응답자 특성별 만족도

- 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 10대에서 99.4점의 가장 높은 점수를, 40대에서는 79.5점의 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	(500)	80.3	78.9	79.7	78.8	85.4	78.8
연령별	10대	(1)	99.4	100.0	100.0	97.2	100.0
	20대	(21)	86.2	87.2	83.7	84.9	89.4
	30대	(165)	80.1	79.7	77.4	78.6	84.0
	40대	(168)	79.5	78.2	79.5	77.1	85.1
	50대	(96)	79.9	77.7	80.4	79.2	86.4
	60대	(49)	81.4	76.8	84.1	81.4	86.8

* 10대의 경우 표본 수가 1명으로, 결과 해석에 유의해야 함

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



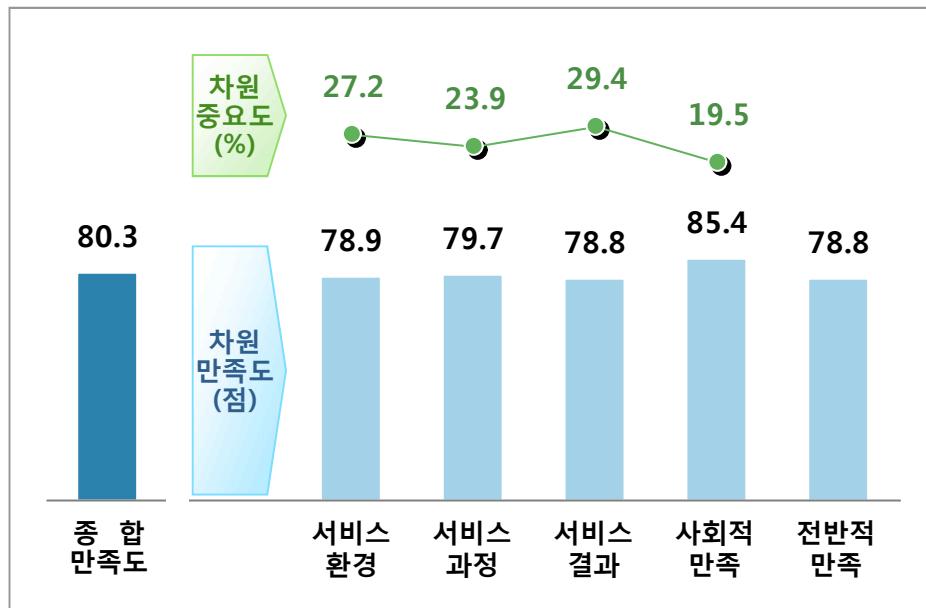
차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 환경' 및 '서비스 결과' 차원이 중점적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '서비스 과정' 차원은 점진적 개선이 필요한 것으로, '사회적 만족' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 나타남

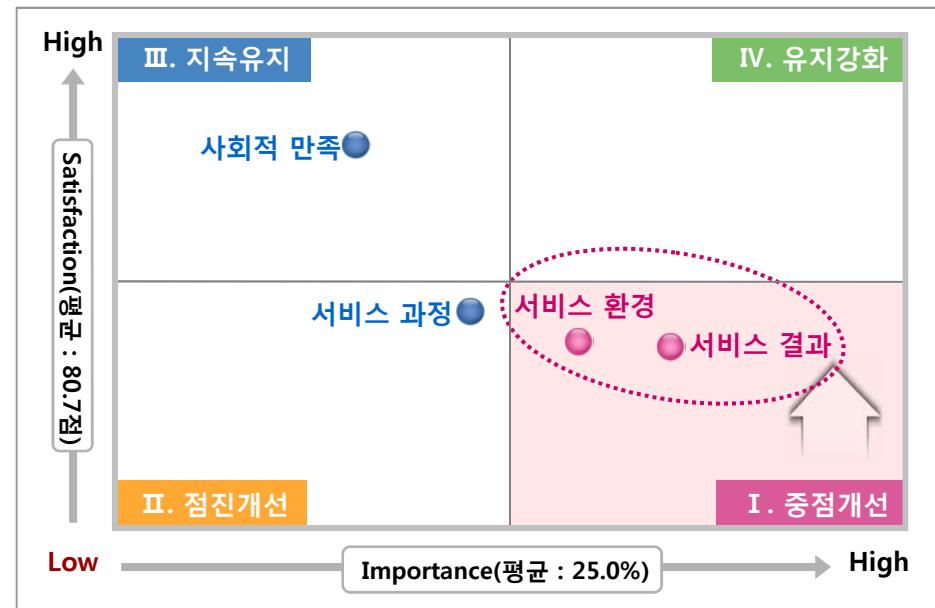
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
문화체육시설관리사업	80.3	78.9	79.7	78.8	85.4	78.8
남양주도시공사 전체	86.7	88.8	87.3	87.0	88.6	84.3
기타공사공단 전체	81.4	81.5	79.6	81.0	84.7	80.8

차원별 중요도 및 차원별 만족도



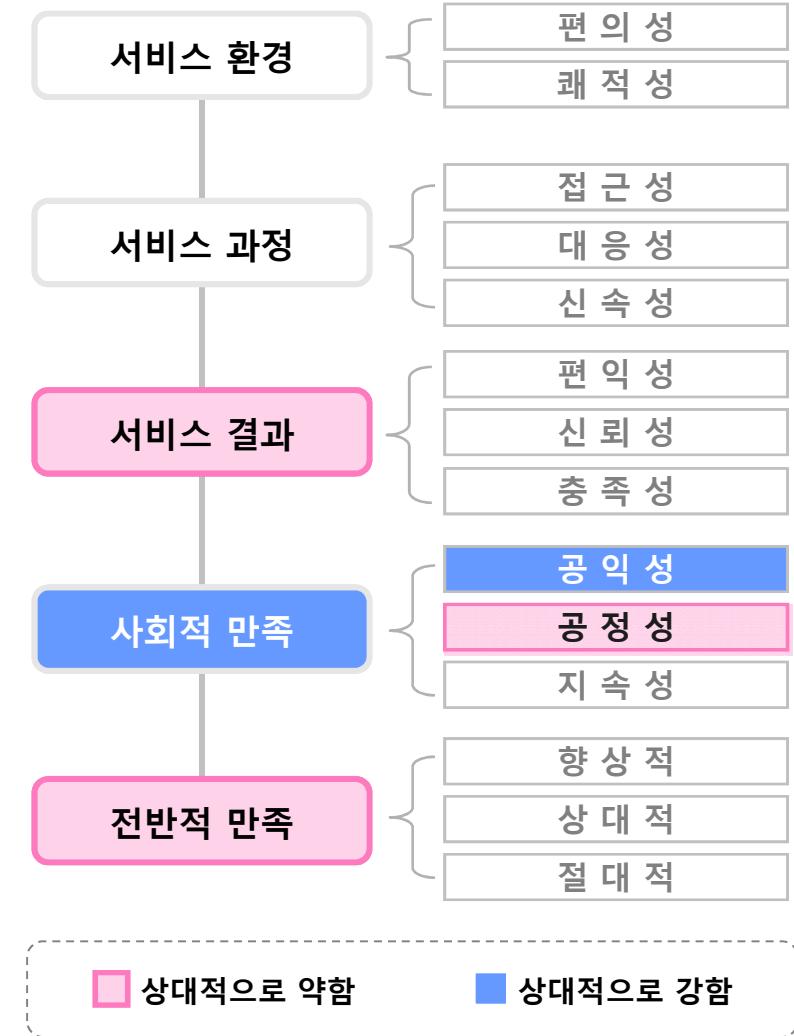
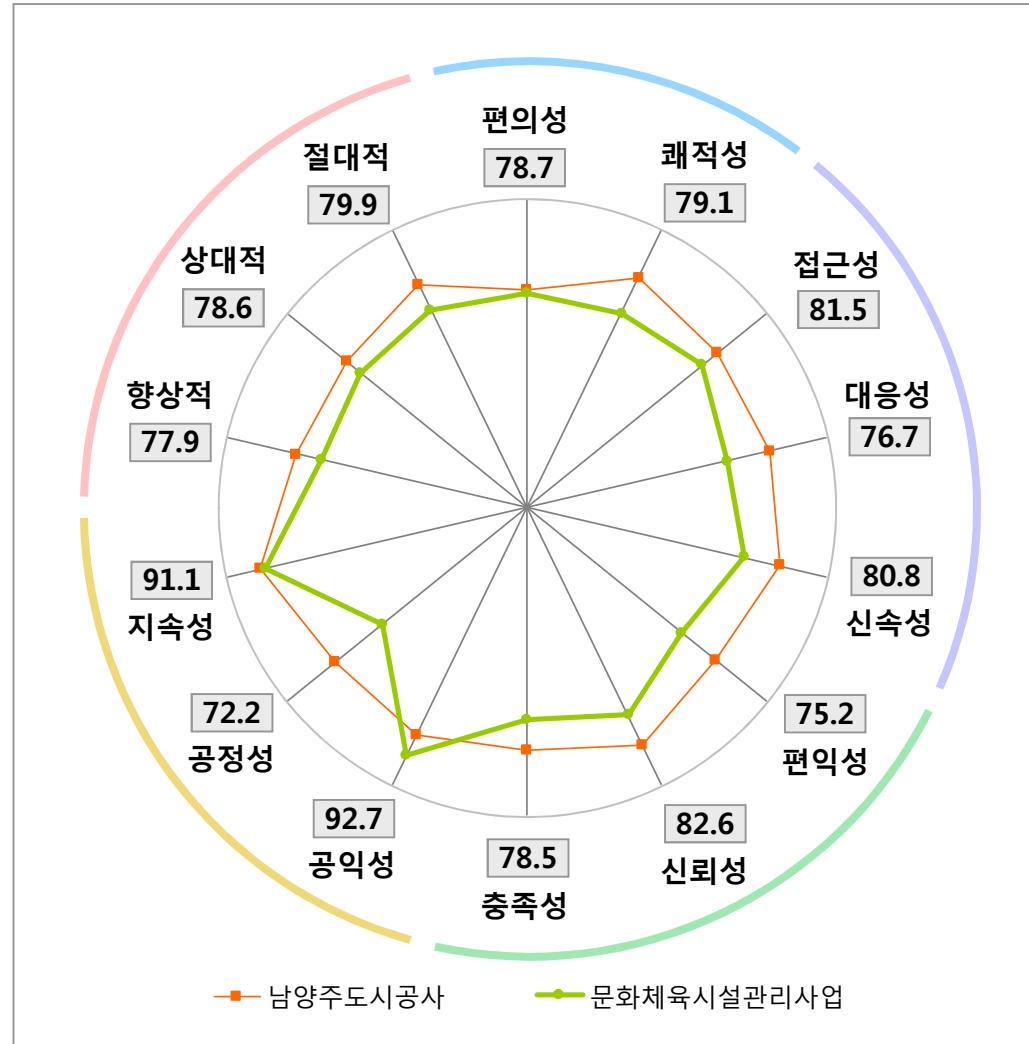
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가

차원/세부 항목별 강약점





3. 위주택사업(시공사, 용역사 등)

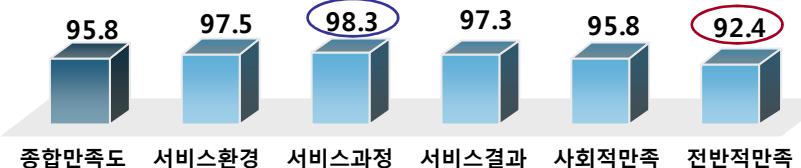
1. 조사내용
2. 조사결과
 - 2-1. 종합만족도
 - 2-2. 차원별 만족도
 - 2-3. 응답자 특성별 만족도
 - 2-4. 차원만족도 및 IPA분석
 - 2-5. 차원/세부항목별 강약점



1

남양주도시공사 위수탁사업(시공사, 용역사 등)의 종합만족도는 95.8점

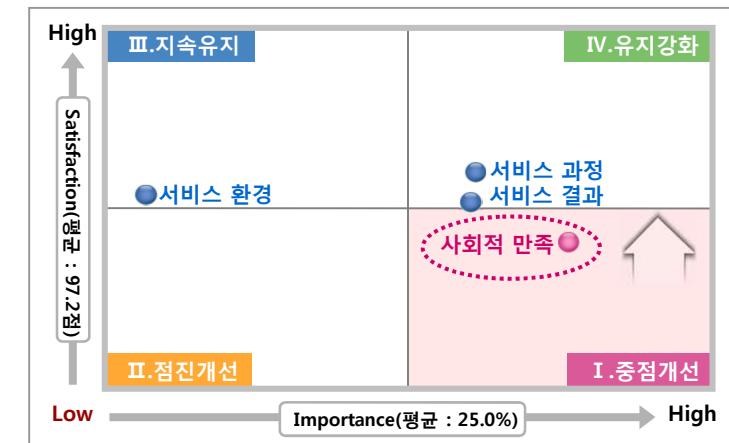
- ▶ 최고득점 차원 : 서비스 과정 98.3점
- ▶ 최저득점 차원 : 전반적 만족 92.4점



2

중점개선 : 사회적 만족

- ▶ 중점개선 : 사회적 만족
지속유지 : 서비스 환경
유지강화 : 서비스 과정, 서비스 결과



3

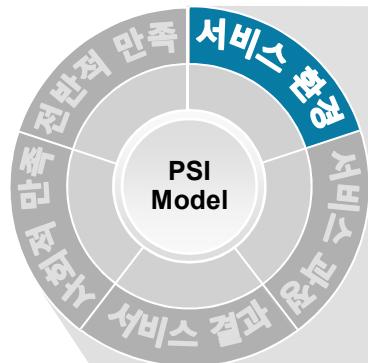
약점 : 전반적 만족 차원 강점 : 서비스 과정 차원

- ▶ 남양주도시공사 전체 대비
상대적으로 강한 부분 : 서비스 과정 차원 / 신뢰성, 공정성
상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 차원 / 상대적 만족

차원	세부항목	차원	세부항목
서비스환경	편의성		공익성
서비스과정	접근성	사회적만족	공정성
	대응성		지속성
	신속성		향상적
서비스결과	신뢰성	전반적만족	상대적
	충족성		절대적
		■ 상대적으로 약함	■ 상대적으로 강함



■ 세부 평가 항목



차 원 세부 항목 측 정

서비스 환경

쾌적성

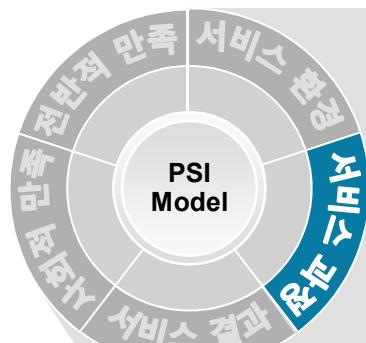
- 위수탁사업지는 공사현장 등의 관리가 잘 되고 있는 편이다
- 위수탁사업지의 주변은 잘 조성되고 있다

1. 조사내용

2011년 지방공기업 경영평가



세부 평가 항목



서비스 과정

접근성

- 남양주도시공사의 위수탁사업에 대한 안내가 잘 되고 있다
- 남양주도시공사에는 위수탁사업에 관해 문의하기가 편리하다

대응성

- 남양주도시공사의 위수탁사업의 담당 직원들은 친절하다
- 남양주도시공사의 위수탁사업과 관련된 불만을 해결하는 절차가 잘 마련되어 있다

신속성

- 남양주도시공사의 위수탁사업과 관련한 일반업무들을 직원들이 신속하게 처리한다



세부 평가 항목



The diagram shows a central blue octagonal signpost with the text '서비스 결과' (Service Result). To its right are three light blue cubes stacked vertically, each with a dot pointing towards it. The top cube is labeled '편익성' (Convenience), the middle cube is labeled '신뢰성' (Reliability), and the bottom cube is labeled '충족성' (Satisfaction). Above the cubes are three tabs: '차원' (Dimension) on the left, '세부 항목' (Detailed Item) in the middle, and '측정' (Measurement) on the right.

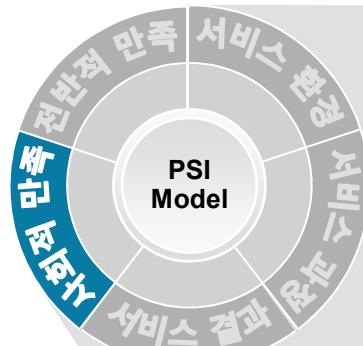
- 남양주도시공사가 추진하는 위수탁사업은 지역주민의 편익을 증대시킨다
- 남양주도시공사가 추진하는 위수탁사업은 시공사 또는 용역사 등에 적정한 이익을 제공한다

- 위수탁사업의 담당직원은 업무파트너의 역할을 담당한다
- 남양주도시공사의 직원은 위수탁사업 현장에 대한 책임감이 높다

- 위수탁사업의 담당직원들은 업무에 대한 전문성을 갖고 있다
- 남양주도시공사는 유관기관 수준의 경쟁력을 갖추기 위해 노력하고 있다



세부 평가 항목



The diagram features a central blue octagonal sign on a stand with the text "사회적 만족" (Social Responsibility) in white. To the right are three light blue cubes arranged vertically. The top cube is labeled "공익성" (Public Interest), the middle cube is labeled "공정성" (Fairness), and the bottom cube is labeled "지속성" (Sustainability). Each cube has a small blue dot next to it, which points to a list of statements describing the characteristics of that pillar.

차 원 세부 항목 즉 정

- 남양주도시공사는 지역의 공익을 위해 필요하다
- 남양주도시공사는 지역발전 및 공공성을 우선적으로 고려한다

- 남양주도시공사는 공사 또는 용역 발주 과정이 투명하다
- 남양주도시공사는 시공사·용역사 등을公正하게 대한다

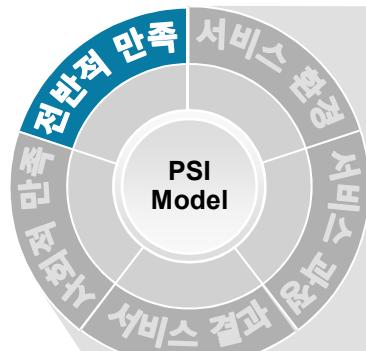
- 남양주도시공사가 추진하는 위수탁사업은 지속적으로 이루어져야 한다
- 남양주도시공사가 추진하는 위수탁사업에 계속 참여할 용의가 있다

1. 조사내용

2011년 지방공기업 경영평가



세부 평가 항목



차 원 세부 항목 즉 정

전반적 만족

- 향상적
- 상대적
- 절대적

- 남양주도시공사의 위수탁사업은 이전에 비해 나아졌다
- 남양주도시공사의 위수탁사업은 기대했던 것보다 만족스럽다
- 남양주도시공사의 위수탁사업에 대해 전반적으로 만족한다

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



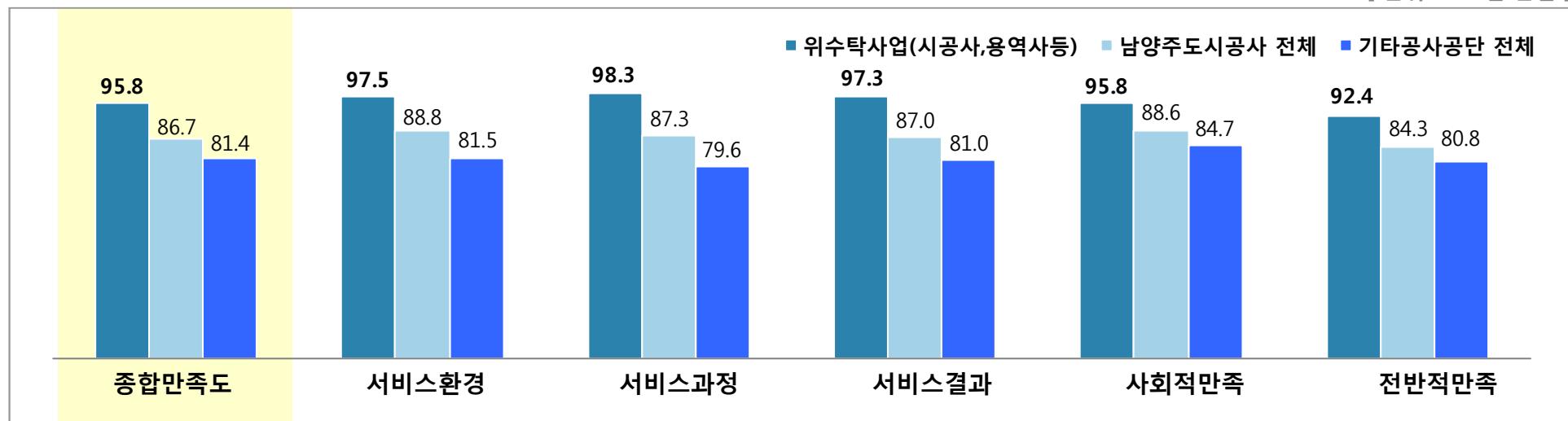
종합만족도

- 남양주도시공사 위수탁사업(시공사, 용역사 등)의 종합만족도는 95.8점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 9.1점 높게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 14.4점 높게 나타남

구 분	종합만족도	서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP	GAP								
위수탁사업(시공사,용역사등) (A)	95.8	-	97.5	-	98.3	-	97.3	-	95.8	-	92.4
남양주도시공사 전체(B)	86.7	▲9.1	88.8	▲8.7	87.3	▲11.0	87.0	▲10.3	88.6	▲7.2	84.3
기타공사공단 전체 (C)	81.4	▲14.4	81.5	▲16.0	79.6	▲18.7	81.0	▲16.3	84.7	▲11.1	80.8

* GAP = A - (B or C)

[단위 : 100점 만점]



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가

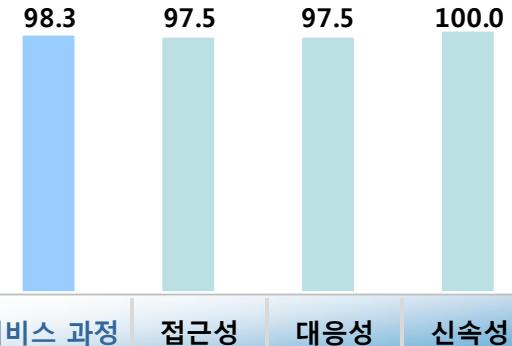


차원별 만족도

서비스 환경



서비스 과정



서비스
환경

서비스
과정

전반적
만족

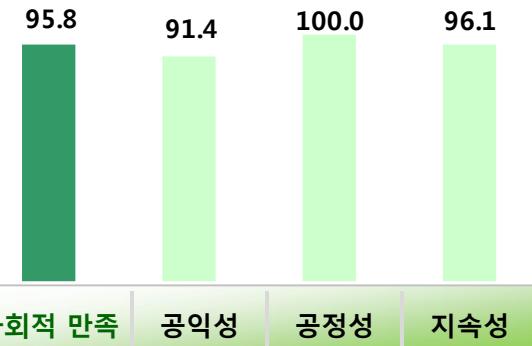
사회적
만족

서비스
결과

서비스 결과



사회적 만족



전반적 만족



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



▣ 응답자 특성별 만족도

- 남양주도시공사 위수탁사업(시공사, 용역사 등)의 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 50대에서 97.6점의 가장 높은 점수를, 30대에서는 94.9점의 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	(5)	95.8	97.5	98.3	97.3	95.8	92.4
연령별	30대	(3)	94.9	95.8	97.2	95.8	91.7
	40대	(1)	96.7	100.0	100.0	95.8	91.7
	50대	(1)	97.6	100.0	100.0	95.8	95.4

2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가



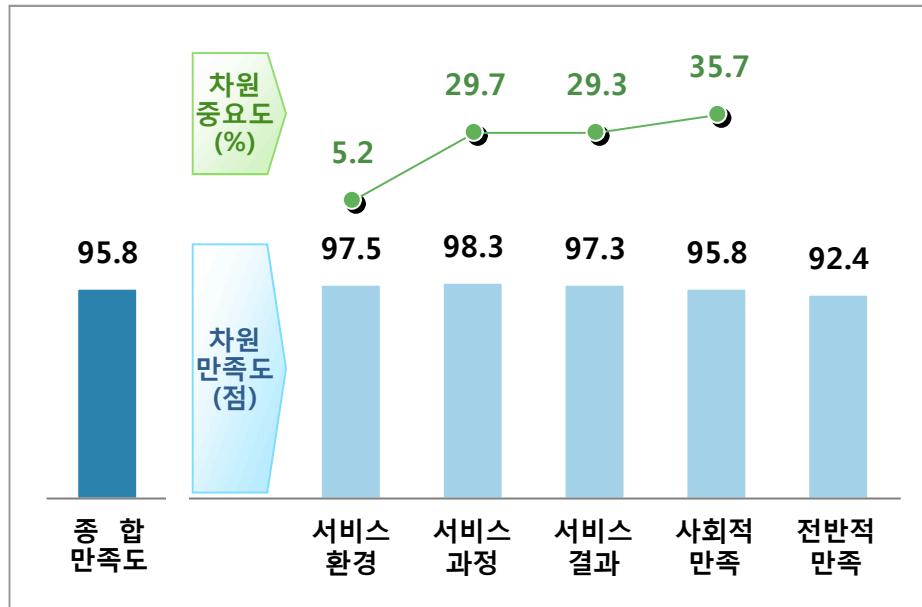
차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과 '사회적 만족' 차원이 중점적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '서비스 환경' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 영역으로, '서비스 결과'와 '서비스 과정' 차원은 만족도를 더욱 유지강화해야 하는 영역으로 나타남

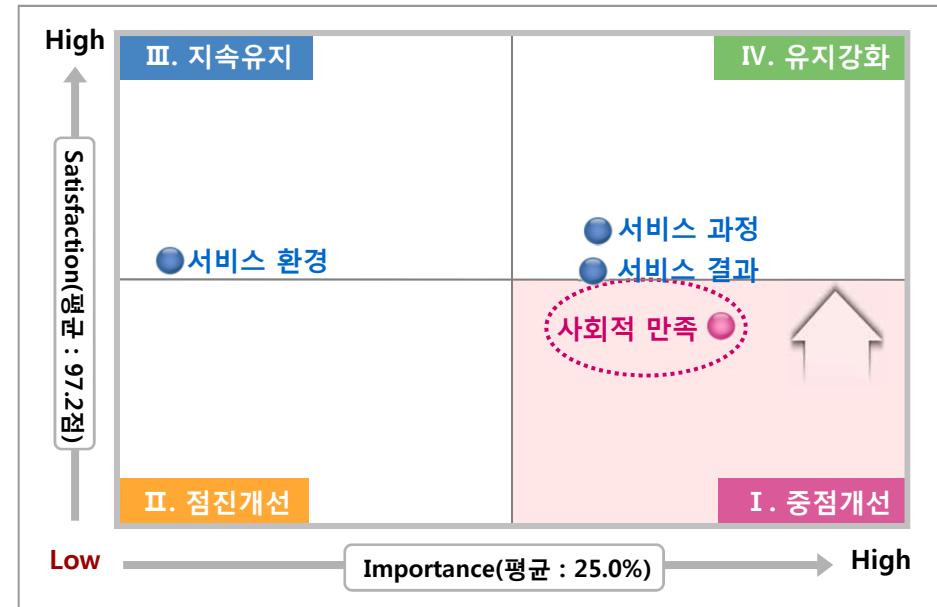
[단위 : 100점 만점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
위수탁사업(시공사, 용역사 등)	95.8	97.5	98.3	97.3	95.8	92.4
남양주도시공사 전체	86.7	88.8	87.3	87.0	88.6	84.3
기타공사공단 전체	81.4	81.5	79.6	81.0	84.7	80.8

차원별 중요도 및 차원별 만족도



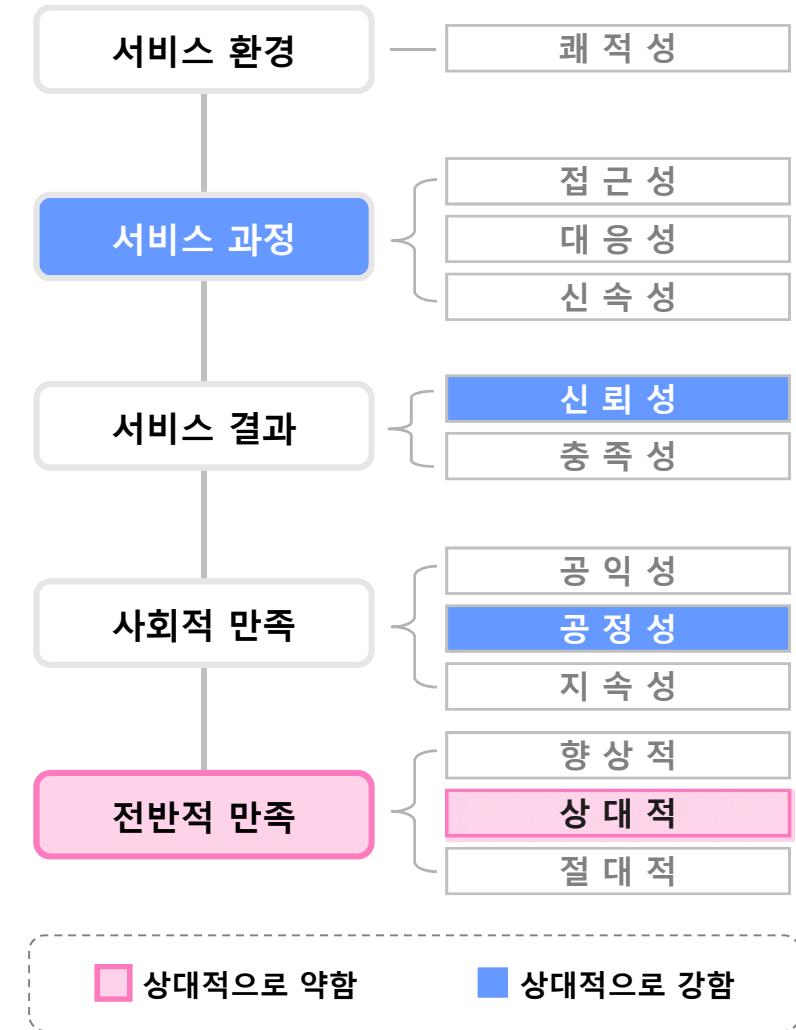
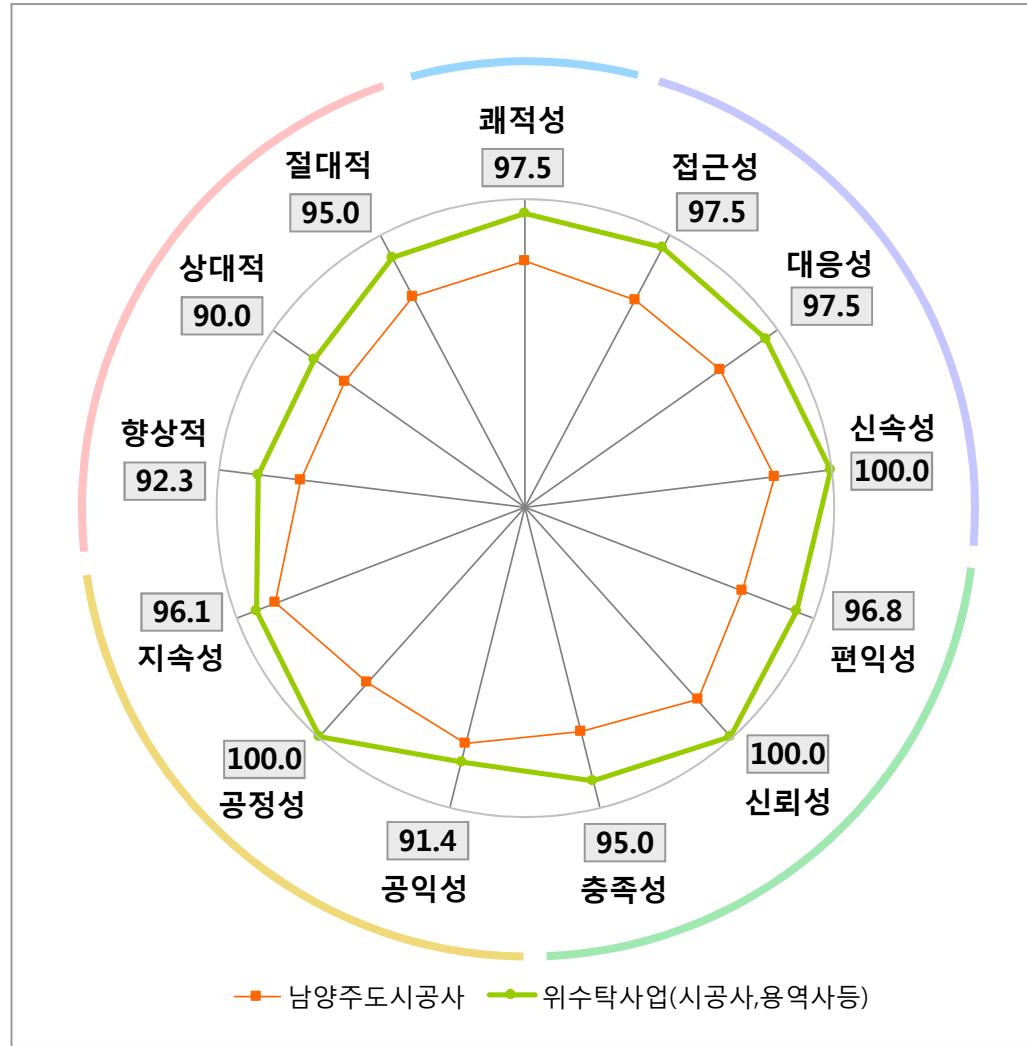
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



2. 조사결과

2011년 지방공기업 경영평가

차원/세부 항목별 강약점



V. 조사결과 요약

■ 결과요약



전체

- 남양주도시공사의 종합만족도는 86.7점으로, 기타공사공단 전체(82.7점) 및 지방공기업 전체(76.9점)에 비해 높게 나타남
- 연도별 종합만족도는 2009년 82.6점에서 2010년 80.8점으로 1.8점 하락했으며, 2011년에는 86.7점으로 2010년 대비 5.9점 상승함
- 항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '지속성' 항목에 대한 점수가 92.1점으로 가장 높고, 반면 서비스 환경의 '편의성' 항목에 대한 평가 결과가 79.4점으로 가장 낮은 것으로 나타남
- 사업별 종합만족도는 '위수탁사업_시공사, 용역사등'이 95.8점으로 가장 높았으며, 이어서 '문화체육 시설관리사업'이 80.3점의 두 번째 높은 점수를 보였고, '공영주차장관리사업'은 72.0점으로 가장 낮게 나타남

공영주차장관리사업

- 남양주도시공사 공영주차장관리사업의 종합만족도는 72.0점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 14.7점 낮게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 9.4점 낮게 나타남
- 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 60대에서 84.9점의 가장 높은 점수를, 30대에서는 64.5점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 결과' 차원은 중점적 개선이, '서비스 과정' 차원은 점진적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '사회적 만족' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 영역으로, '서비스 환경' 차원은 만족도를 더욱 유지강화해야 하는 영역으로 나타남



문화체육시설관리사업

- 남양주도시공사 문화체육시설관리사업의 종합만족도는 80.3점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 6.4점 낮게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 1.1점 낮게 나타남
- 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 10대에서 99.4점의 가장 높은 점수를, 40대에서는 79.5점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과 '서비스 환경' 및 '서비스 결과' 차원이 중점적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '서비스 과정' 차원은 점진적 개선이 필요한 것으로, '사회적 만족' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 것으로 나타남

위수탁사업(시공사, 용역사 등)

- 남양주도시공사 위수탁사업(시공사, 용역사 등)의 종합만족도는 95.8점으로 남양주도시공사 전체 점수에 비해서는 9.1점 높게, 기타공사공단 전체 점수에 비해서는 14.4점 높게 나타남
- 종합만족도를 연령별로 비교한 결과 50대에서 97.6점의 가장 높은 점수를, 30대에서는 94.9점의 가장 낮은 점수를 보이는 것으로 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과 '사회적 만족' 차원이 중점적 개선이 필요한 영역으로 도출되었으며, '서비스 환경' 차원은 현 만족도 수준을 지속유지해야 하는 영역으로, '서비스 결과'와 '서비스 과정' 차원은 만족도를 더욱 유지강화해야 하는 영역으로 나타남

남양주도시공사의 무궁한 발전을 기원합니다. 지방공기업평가원은
공정하고 정확하며 체계적인
조사를 위해 끊임없이 노력할 것을 약속 드립니다.

감사합니다

