

2014년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과

「지방공기업」 제78조 제2항에 따라 지방공기업의 고객서비스 평가를 위해 실시한 금년도 고객만족도 조사결과입니다.

1

조사개요

- (대상) 326개
 - ※ 평가대상 328개중 2개 제외(제주에너지-풍력사업으로 직접 관련 고객 부재, 청도공영사업공사 - 세월호 영향으로 상반기 소싸움 경기 미 개최)
- (방법) 「지방공기업평가원」에서 전문업체에 의뢰하여 일괄 실시
 - 설문지에 의한 전화 또는 면접조사 실시*, 광역공기업은 600샘플 (단, 환경공단은 400샘플), 기초는 200샘플 조사(단, 시설공단은 250샘플)
 - * 상하수도·환경공단은 무작위 전화조사, 도시철도 면접조사, 도시공사·시설공단·기타 공사공단은 고객명부에 의한 전화조사와 면접조사 혼용
- (결과 활용) '14년 경영평가에 반영, 서비스 과정별 만족도 수준을 분석하여 **Feed back**함으로써 고객만족 경영 실현
- (주요일정) 계획수립(3.7), 공기업 CS관계자 워크숍(3.20), 조사업체 계약(3.28), 조사설계(4.4), 조사실사(4.8~6.19), 결과분석(6.20)

공정한 조사를 위한 조치사항

- ◆ 고객명부 전수 제출 및 명부 확인
- ◆ 면접원에게 실사장소를 조사당일 공지, 현장검증반 운영
- ◆ 조사개입 방지를 위한 기관장 서약서 징구
- ◆ 개입 탐색모형 적용을 통한 검증 강화
- ◆ 관계자 및 조사원 교육 강화, CS위원회 구성·운영

2

조사 결과

□ 총 괄

- 전체 종합만족도는 72.86점으로 전기(75.84점)* 대비 2.98%p하락
- 점수분포는 90점이상 8개(2.6%), 89~80점 60개(18.4%), 79~70점 114개(35.0%), 69~60점 143개(43.9%), 59~50점 1개(0.3%),
 - 최상위기관은 서울성북구도시관리공단(91.42점), 최하위기관은 경기화성하수도사업소(59.66점)로 나타남
- * 업무의 특성 및 조사방법상 시설관리공단(체육시설 등, 면접 또는 고객 명부조사)은 점수가 높고, 하수도사업(하수처리장 등, 무작위 전화조사)은 낮음

□ 지방공기업 유형별 조사결과

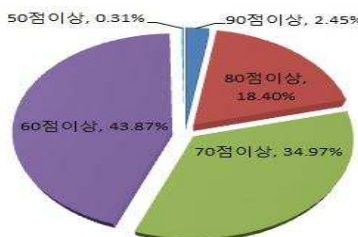
- 지방공기업 유형별(7개) 순위는
 - 시설공단(81.73)→ 도시철도(80.93)→ 도시개발(77.66)→ 기타공사공단(77.57)→ 상수도(70.18)→ 하수도(66.14)→ 환경공단(62.48)
 - * 유형별 순위는 절대수준의 차이보다는 만족도 조사방법(면접, 명부전화, 무작위 전화 등), 고객의 서비스 이용방법(직접 또는 간접), 업무의 특성 등이 영향을 줌
- 7개 유형 모두 하락(전년에는 2개)
 - 상수도(3.09점↓), 하수도(2.42점↓), 도시철도(1.16점↓), 도시개발공사(0.95점↓), 시설관리공단(2.71점↓), 환경시설공단(3.18점↓) 기타공사공단(6.12점↓) 하락
 - * 조사기간 중 세월호 사건(4/16), 지하철 추돌사고(5/2), 선거여론조사(6/4) 등의 영향을 받은 것으로 추정(도시공사와 환경공단은 3년 연속하락)

○ 공기업 유형별 최상위·최하위 기관

- 상수도: 문경시, 하수도: 거창군, 도시철도공사: 대구, 도시개발공사: 충남, 시설관리공단: 성북, 환경시설공단은 대전, 기타공사공단은 서울농수산물공사가 각각 최고점수 기록

	종합만족도 평균			최고 기관	최하 기관
	'14년	'13년	증감		
계	72.86	75.84	↓ 2.98		
상수도사업	70.18	73.27	↓ 3.09	문경시(76.59)	정선군(66.13)
하수도사업	66.14	68.57	↓ 2.42	거창군(73.70)	화성시(59.66)
도시철도공사	80.93	82.62	↓ 1.69	대구도시철도(83.63)	서울도시철도(78.61)
도시개발공사	77.66	78.61	↓ 0.95	충남개발공사(87.71)	충북개발공사(61.27)
시설관리공단	81.73	84.44	↓ 2.71	성북도시관리(91.42)	인천계양시설(68.43)
환경시설공단	62.48	65.65	↓ 3.18	대전시설공단(65.12)	광주환경공단(60.30)
기타공사공단	77.57	83.69	↓ 6.12	서울농수산물공사(89.65)	부산관광공사(67.02)

○ 유형별 점수분포



	100점 ~ 90점 이상	90점 미만 ~ 80점 이상	80점 미만 ~ 70점 이상	70점 미만 ~ 60점 이상	60점 미만 ~ 50점 이상	
계	326(100%)	8(2.45%)	60(18.40%)	114(34.97%)	143(43.87%)	1(0.31%)
상수도사업	114			59	55	
하수도사업	85			8	76	1
도시철도공사	7		5	2		
도시개발공사	15		5	9	1	
시설관리공단	79	8	43	26	2	
환경시설공단	5				5	
기타공사공단	21		7	10	4	

< 90점 이상 고득점 공기업 : 8개, 모두 시설관리공단 > *'13년 6개

서울성북구도시공단, 경기도평곡시설공단, 서울마포구시설공단, 인천서구시설공단, 서울동대문구시설공단, 경북안동시설공단, 부산기장도시공단, 서울영등포구도시공단

□ 서비스 단계별 만족도 점수

- 서비스 환경 74.2점, 서비스 과정 68.7점, 서비스 결과 73.6점, 사회적 만족도 78.4점, 전반적만족도 71.0점 등으로 나타남
- 단계별 점수 중 공익성 지표인 사회적 만족도 점수(78.4점)가 가장 높은 것으로 나타남
 - 특히, 시설관리공단(86.9)*과 도시철도공사(85.2)**의 사회적 만족도가 타 유형보다 높은 편임
 - * 공원, 체육시설, 장애인 교통편의 등 주민생활과 밀접한 서비스를 제공
 - ** 시민의 중요 교통수단으로 낮은 요금과 복지무임서비스 등 제공
- 반면, 서비스 과정(접근성·신속성 등)에 대한 만족도 점수는 68.7점으로 제일 낮은 것으로 나타남
 - 따라서, 직원 친절도 향상·신속한 업무처리 등을 통해 고객과의 접점에서 이루어지는 서비스에 대한 만족도 제고 필요

< 서비스 단계별 만족도 점수 >

	종합 만족도	서비스환경 (편의성·쾌적성·안전성)	서비스과정 (접근성·대응성·신속성)	서비스결과 (편의성·충족성·신뢰성)	사회적만족 (공익성·공정성·지속성)	전반적 만족도
계	72.86	74.15	68.74	73.60	78.39	71.00
상수도사업	70.18	71.98	68.49	69.09	75.91	67.61
하수도사업	66.14	68.18	56.63	71.38	72.38	64.16
도시철도공사	80.93	79.31	77.68	81.16	85.21	80.63
도시개발공사	77.66	78.31	76.57	75.27	82.36	76.62
시설관리공단	81.73	81.60	79.25	81.00	86.86	80.50
환경시설공단	62.48	68.93	49.51	64.98	70.91	61.68
기타공사공단	77.57	78.66	75.51	77.60	81.00	76.28

3

향후 계획

- 평가결과 통보 : '14.6.27(기관별 경영평가에 반영)
- 공기업별 Feedback 보고서(요청기관) 작성·배부 : '14.9월