

III. 조사 결과

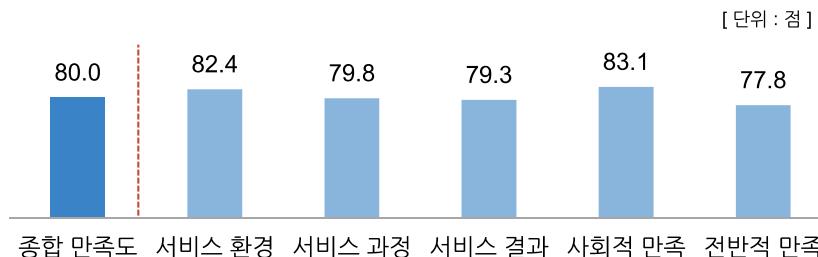
■ 조사 결과 요약

- 1.종합만족도
- 2.유형별 만족도 비교
- 3.사업별 만족도 비교
- 4.등급화 분석
- 5.차원별 IPA 분석
- 6.세부 항목별 강약점 분석

01

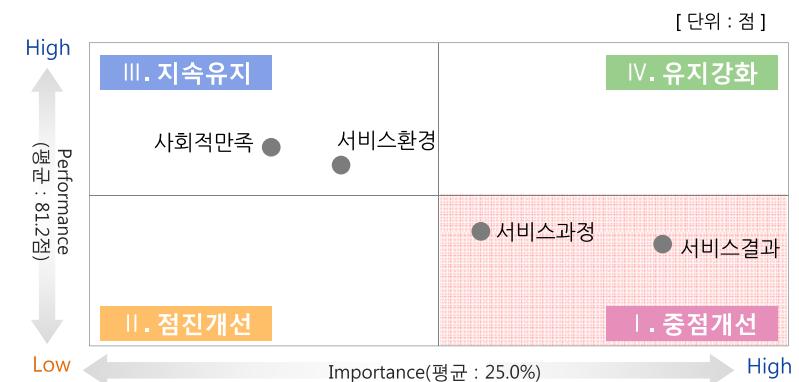
종합만족도 : 80.0점

- 최고 득점 차원 : 사회적 만족(83.1점)
- 최저 득점 차원 : 전반적 만족(77.8점)



03

중점개선 차원 : 서비스 결과, 서비스 과정 지속유지 차원 : 사회적 만족, 서비스 환경



02

'개발 · 대행사업' 사업에서 가장 높은 점수

- 최고 득점 사업 : 개발 · 대행사업(87.6점)
- 최저 득점 사업 : 공영주차장(69.6점)

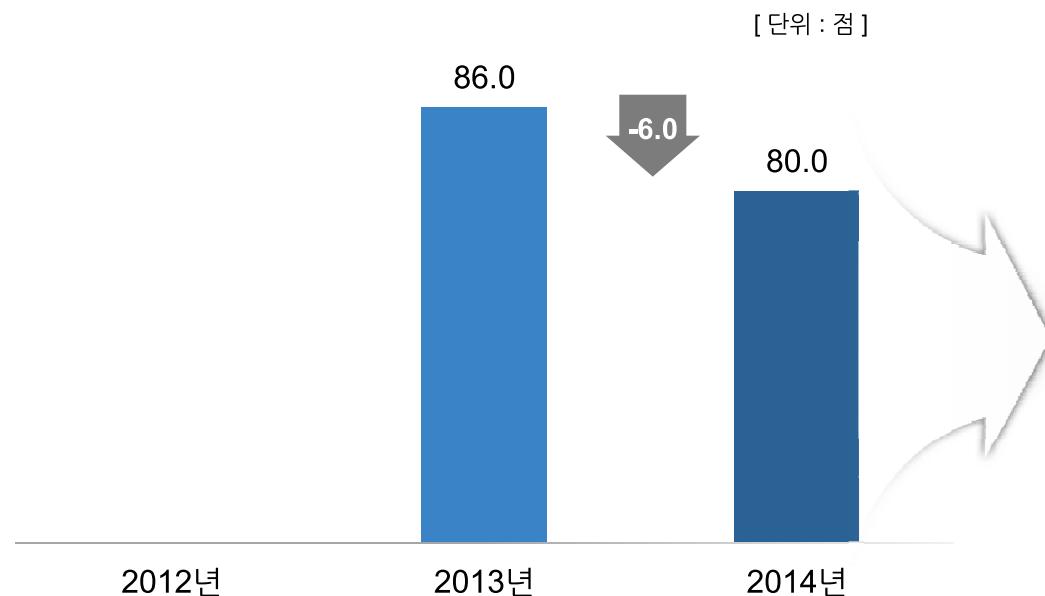


◆ 연도별 종합만족도 비교

- 남양주 도시공사의 연도별 종합만족도는 2013년 86.0점에서 2014년 80.0점으로 2013년 대비 6.0점 하락함



연도별 종합만족도 비교



[단위 : 점]

구 분	종합만족도	GAP
2014년	80.0	-6.0
2013년	86.0	-
2012년	-	-

◆ 지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

- 남양주 도시공사의 종합만족도는 80.0점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점) 전체점수보다 낮고 지방공기업(72.9점) 전체점수 보다 높게 나타남

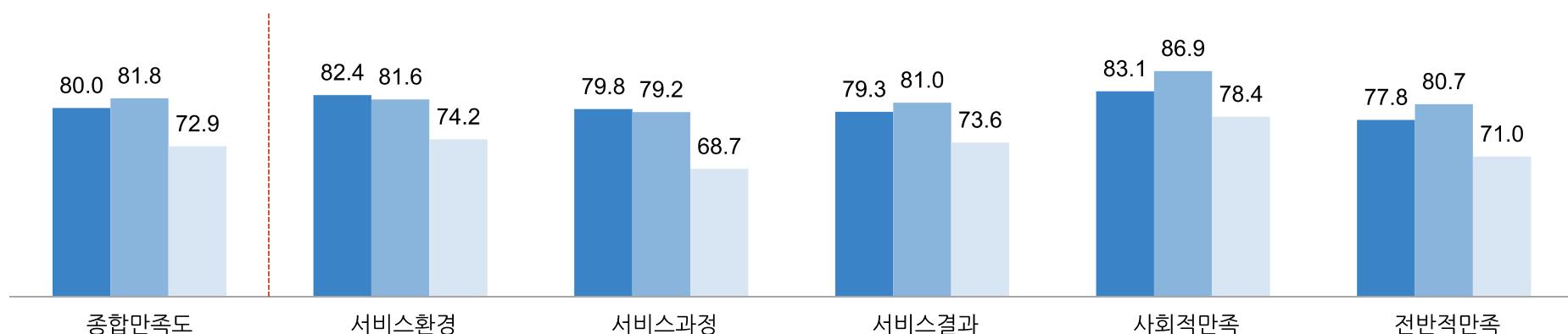
[단위 : 점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
남양주 도시공사	80.0	82.4	79.8	79.3	83.1	77.8
시설관리공단 전체	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
지방공기업 전체	72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0

* 지방공기업 전체 : 326개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 79개 기관

■ 남양주 도시공사 ■ 시설관리공단 전체 ■ 지방공기업 전체

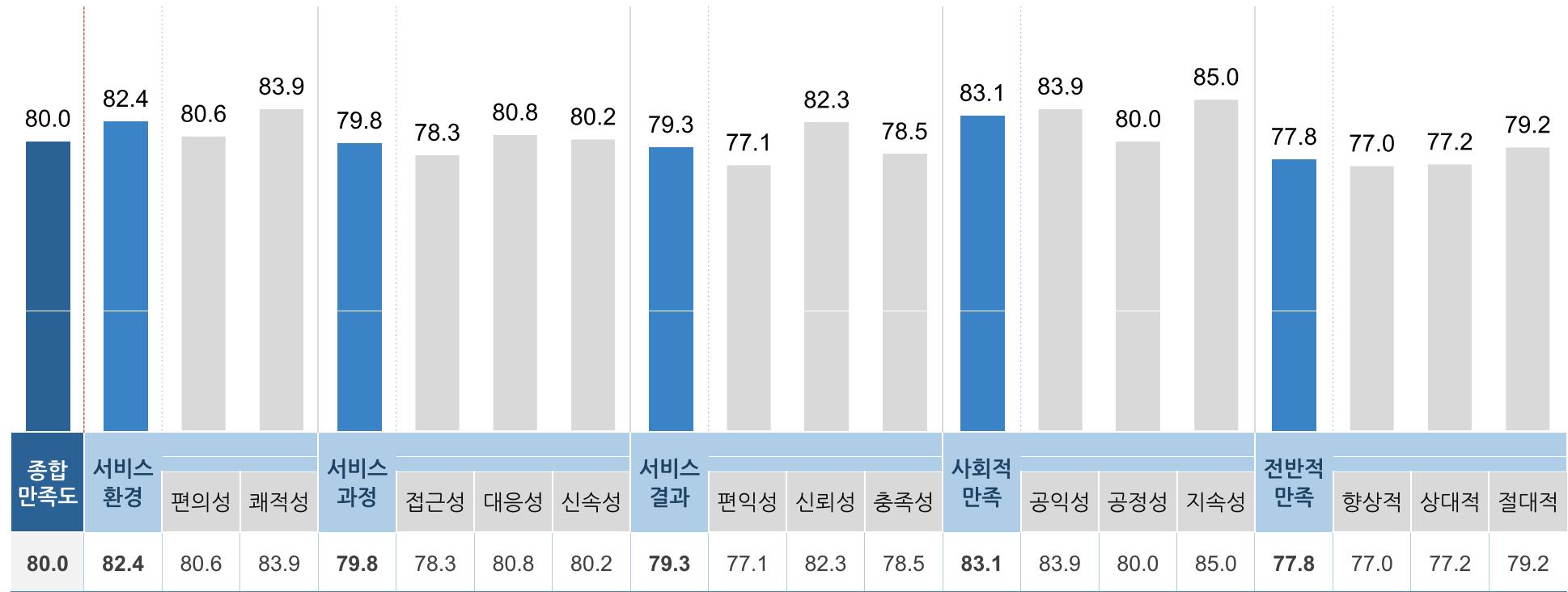
[단위 : 점]



◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '지속성' 항목에 대한 점수가 85.0점으로 가장 높은 반면 서비스 과정의 '향상적' 항목에 대한 평가 결과가 77.0점으로 가장 낮음

[단위 : 점]



2. 유형별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 공기업 유형별 점수 비교

- 남양주 도시공사의 종합만족도는 80.0점으로 시설관리공단 전체(81.8점)에 비해 낮게 나타남

[단위 : 점]

구 분	기관수	종합만족도	서비스 환경 서비스 과정 서비스 결과 사회적 만족 전반적 만족					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
남양주 도시공사		80.0	82.4	79.8	79.3	83.1	77.8	
지방공기업 전체		72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0	
공기업 유형	상수도사업	(114) 70.2	72.0	68.5	69.1	75.9	67.6	
	하수도사업	(85) 66.1	68.2	56.6	71.4	72.4	64.2	
	도시철도공사	(7) 80.9	79.3	77.7	81.2	85.2	80.6	
	도시개발공사	(15) 77.7	78.3	76.6	75.3	82.4	76.6	
	시설관리공단	(79) 81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7	
	환경시설공단	(5) 62.5	68.9	49.5	65.0	70.9	61.7	
	기타공사공단	(21) 77.6	78.7	75.5	77.6	81.0	76.3	

3. 사업별 만족도 비교

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 사업별 만족도 비교

- 남양주 도시공사의 종합만족도를 하위 6개 사업별로 비교한 결과, '개발 · 대행사업' 사업의 종합만족도가 87.6점으로 가장 높게 나타난 반면, '공영주차장' 사업은 69.6점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 점]

구 분	사례수	종합만족도	서비스 환경					
			서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족		
남양주 도시공사		80.0	82.4	79.8	79.3	83.1	77.8	
시설관리공단 전체		81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7	
남양주체육문화센터 외 3개	(300)	77.0	76.1	73.6	74.3	86.6	74.9	
청소년수련관	(70)	74.0	78.0	72.5	73.1	76.0	72.8	
사업별	공영주차장	(25)	69.6	73.3	69.1	68.4	73.4	67.1
	매립장 운영	(50)	82.1	83.5	84.6	81.5	83.6	79.5
	유기농테마파크	(30)	71.9	78.8	74.1	73.3	71.9	67.2
	개발 · 대행사업	(23)	87.6	89.1	87.2	87.0	90.3	86.1

◆ 남양주 도시공사 점수 등급화 분석

- 남양주 도시공사의 종합만족도를 등급화 한 결과, 3등급인 '보통 수준'으로 나타남

[단위 : 점]

구 분	종합만족도					전반적 만족
	평균	81.8점 <th>서비스 환경</th> <th>서비스 과정</th> <th>서비스 결과</th> <th data-kind="ghost"></th>	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	
	표준편차	5.0점	81.6점 5.2점	79.2점 6.3점	81.0점 5.4점	86.9점 4.1점
남양주 도시공사	80.0	82.4	79.8	79.3	83.1	77.8
1등급						
2등급						
3등급						
4등급						
5등급						

• 음영은 SH공사의 현 만족도 위치임

- 1등급(매우 우수) : {평균 + (표준편차*1.5)} 이상 / 2등급(우수) : {평균 + (표준편차*0.5)} 이상 / 3등급(보통) : {평균 - (표준편차*0.5)} 이상
- 4등급(미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 이상 / 5등급(매우 미흡) : {평균 - (표준편차*1.5)} 미만

5. 차원별 IPA 분석

2014년 지방공기업 경영평가

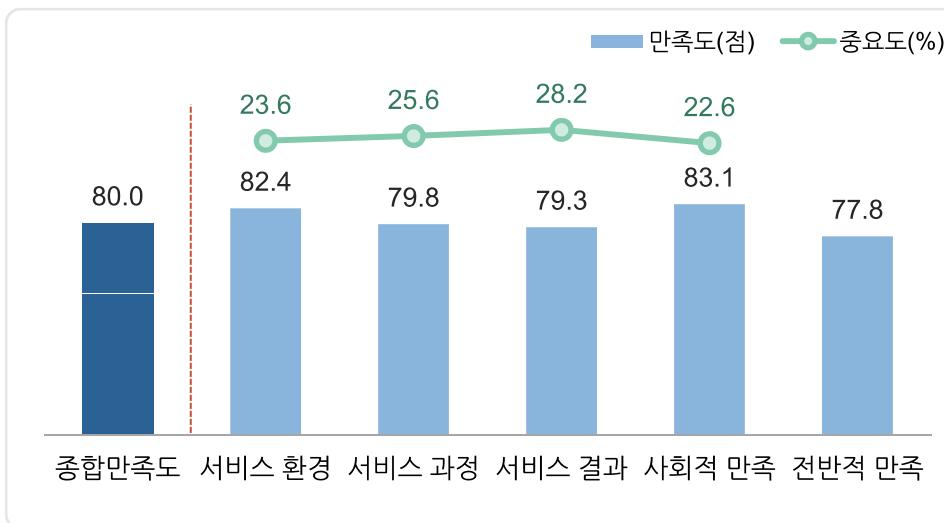
◆ 차원별 만족도 및 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, '서비스 환경'과 '사회적 만족' 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

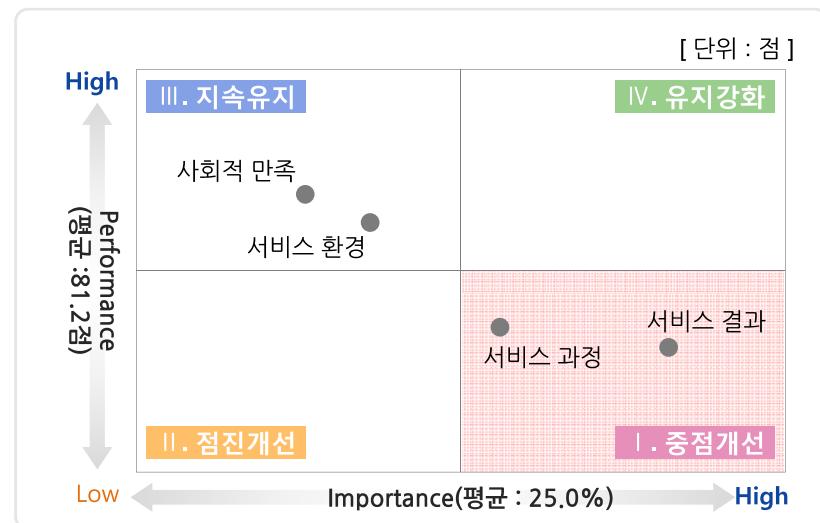
[단위 : 점]

구 분	종합만족도	만족도(점)				
		서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
시설관리공단 전체 (A)	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
남양주 도시공사(B)	80.0	82.4	79.8	79.3	83.1	77.8
(B)-(A)	-1.8	+0.8	+0.6	-1.7	-3.8	-2.9

| 차원별 중요도 및 차원별 만족도



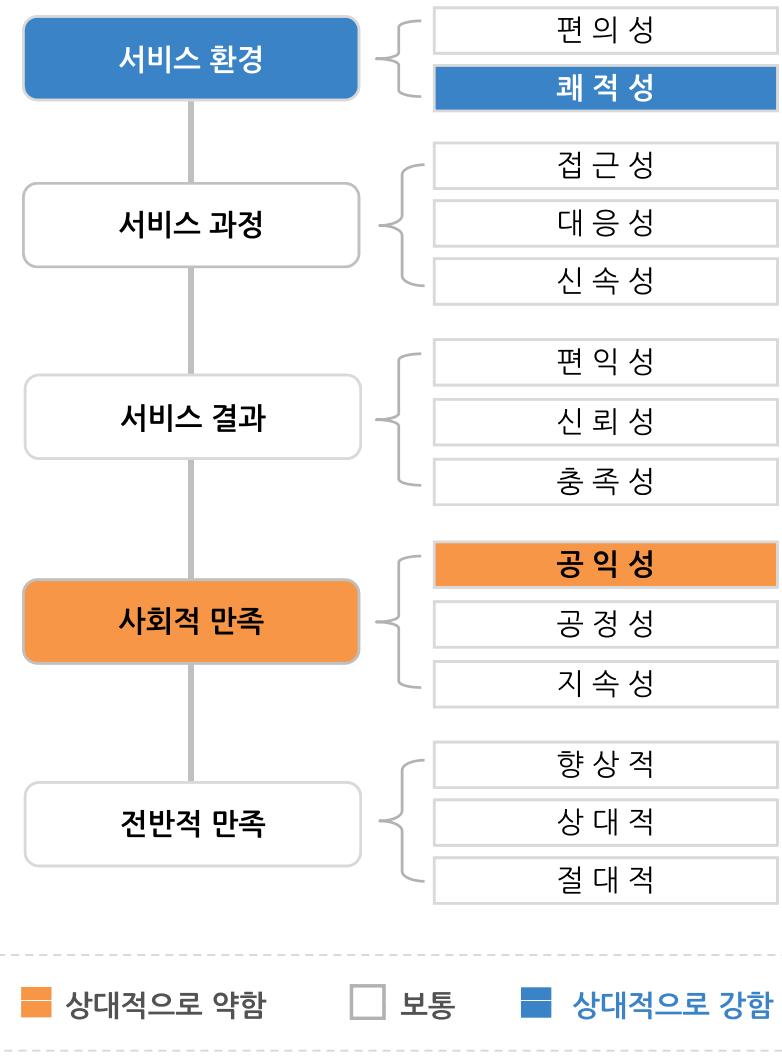
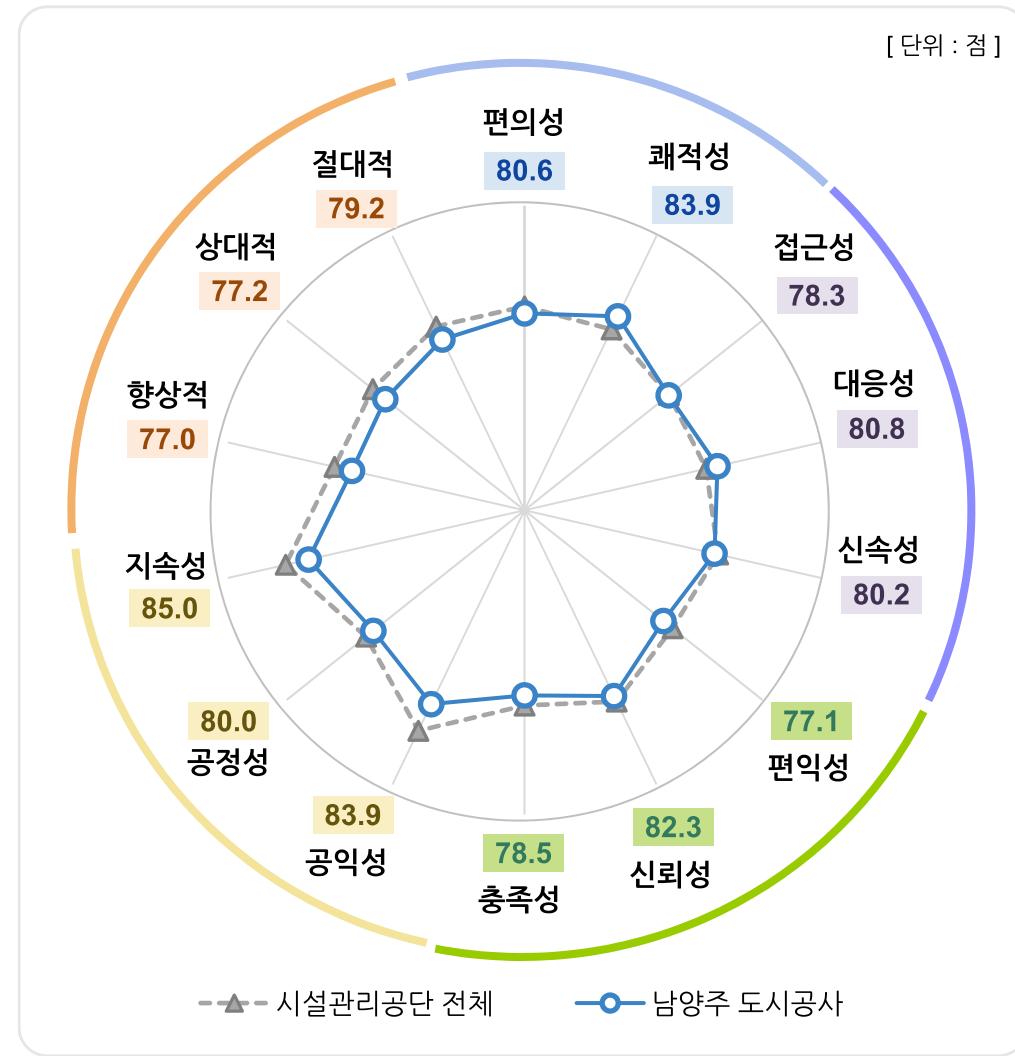
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



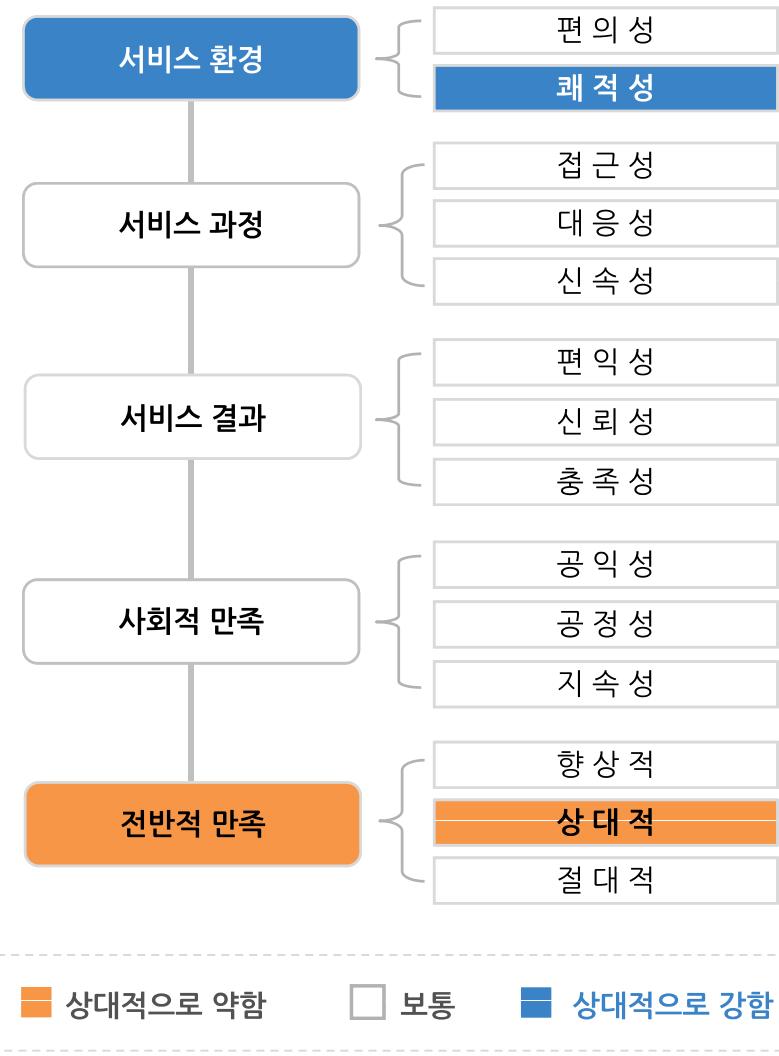
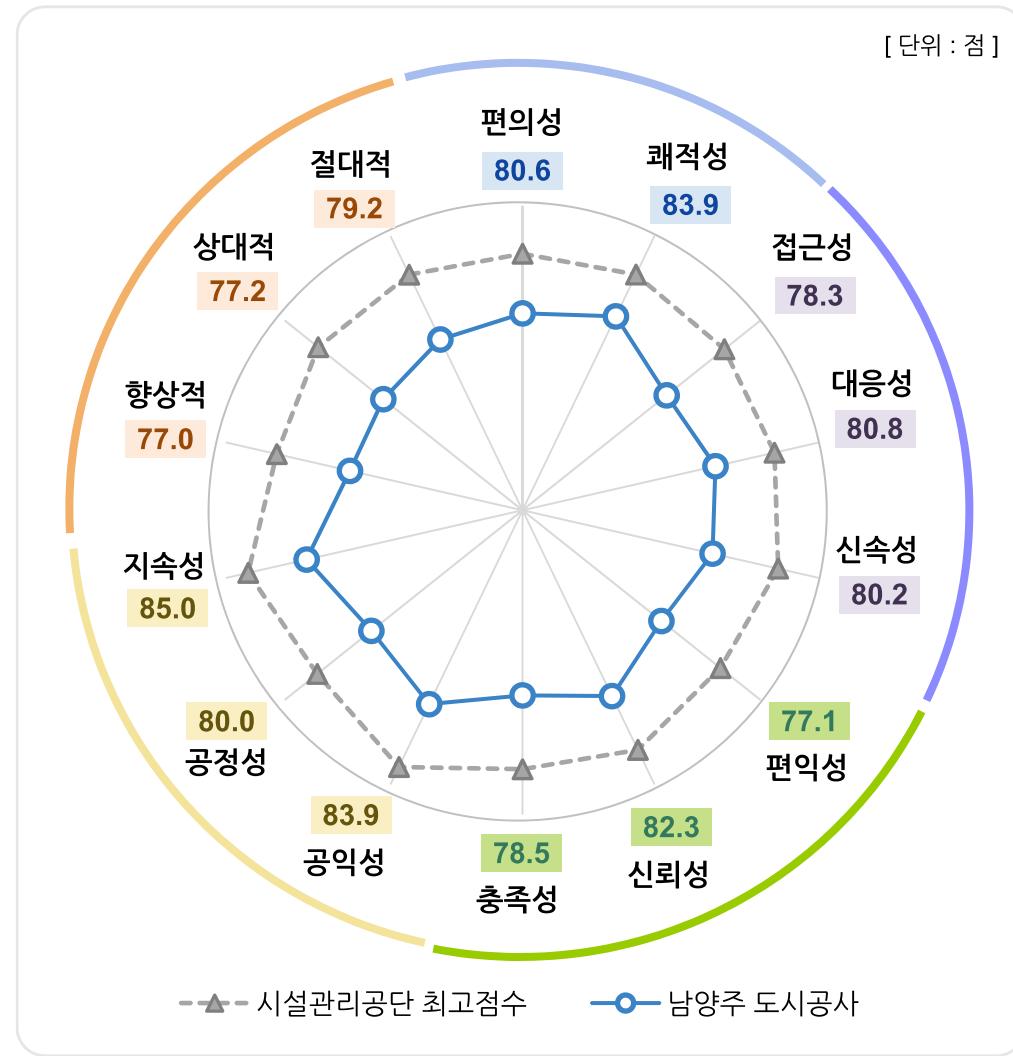
6. 세부 항목별 강약점 분석

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ① – 평가 결과 비교



◆ 차원/세부 항목별 강약점 분석 ② – 벤치마킹 분석



IV. 사업별 만족도

■ 사업별 만족도 결과 요약

1. 남양주체육문화센터 외 3개
2. 청소년수련관
3. 공영주차장
4. 매립장 운영
5. 유기농테마파크
6. 개발·대행사업

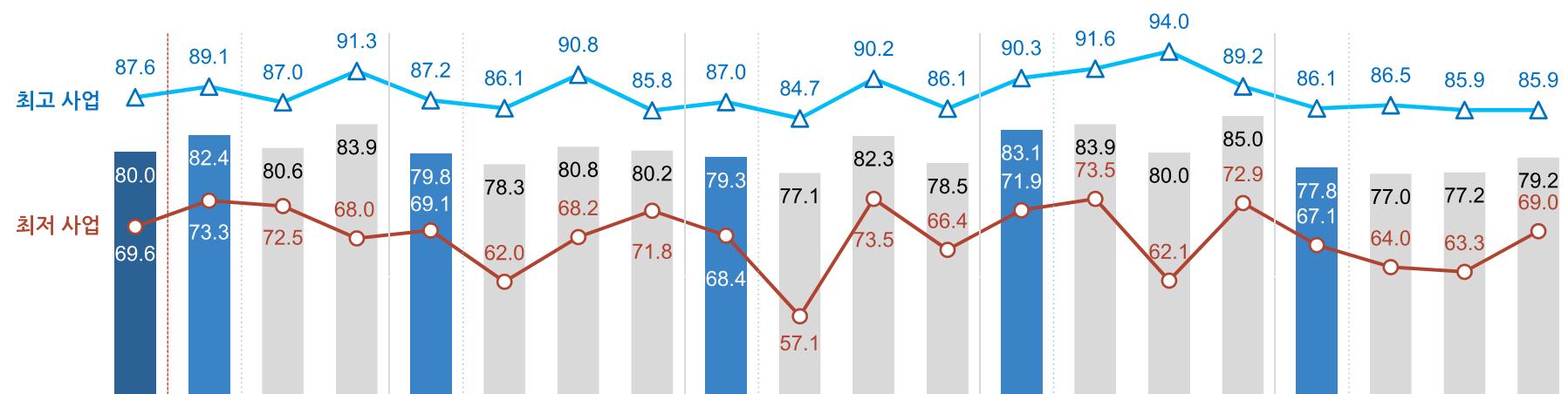
사업별 만족도 결과 요약

2014년 지방공기업 경영평가

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별로 남양주 도시공사 점수와 하위 6개 사업 중 최고 점수 또는 최저 점수와의 차이를 살펴본 결과, '편익성' 항목의 점수 차이는 20.0점으로 가장 큰 반면, '지속성' 항목의 점수 차이는 4.2점으로 가장 적게 나타남

[단위 : 점]



	종합 만족도	서비스 환경		서비스 과정			서비스 결과			사회적 만족			전반적 만족							
		환경	편의성	쾌적성	접근성	대응성	신속성	결과	편익성	신뢰성	충족성	만족	공익성	공정성	지속성	만족	향상적	상대적	절대적	
전체	80.0	82.4	80.6	83.9	79.8	78.3	80.8	80.2	79.3	77.1	82.3	78.5	83.1	83.9	80.0	85.0	77.8	77.0	77.2	79.2
남양주체육문화센터 외 3개	77.0	76.1	76.3	75.9	73.6	74.9	72.1	73.9	74.3	70.4	78.8	73.7	86.6	91.6	79.0	89.2	74.9	73.3	74.5	76.9
✓최저 청소년수련관	74.0	78.0	72.5	83.4	72.5	73.2	72.5	71.8	73.1	71.4	77.4	70.6	76.0	83.6	63.1	81.3	72.8	71.0	71.4	76.1
공영주차장	69.6	73.3	78.5	68.0	69.1	62.0	68.2	77.2	68.4	57.1	73.5	74.5	73.4	73.5	62.1	84.5	67.1	65.2	67.0	69.0
매립장 운영	82.1	83.5	-	83.5	84.6	83.4	84.6	85.8	81.5	84.7	78.2	81.7	83.6	81.7	-	85.5	79.5	79.7	80.7	78.0
✓최고 유기농테마파크	71.9	78.8	73.8	83.9	74.1	72.1	73.0	77.2	73.3	76.7	76.9	66.4	71.9	74.2	68.7	72.9	67.2	64.0	63.3	74.2
개발 · 대행사업	87.6	89.1	87.0	91.3	87.2	86.1	90.8	84.8	87.0	84.7	90.2	86.1	90.3	88.4	94.0	88.6	86.1	86.5	85.9	85.9

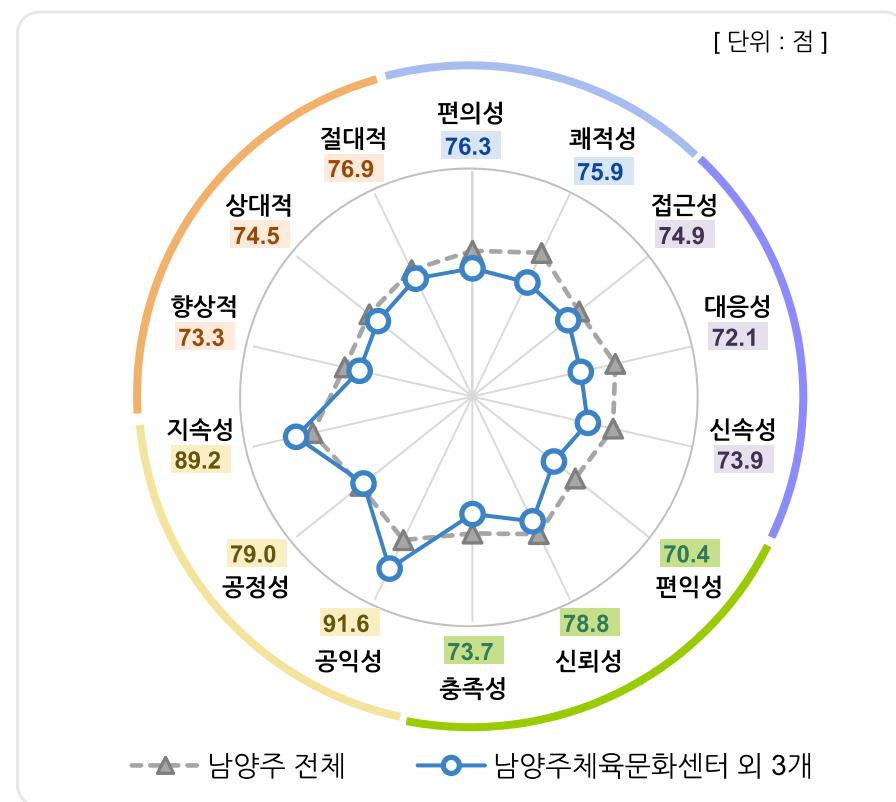
1. 남양주체육문화센터 외 3개

2014년 지방공기업 경영평가

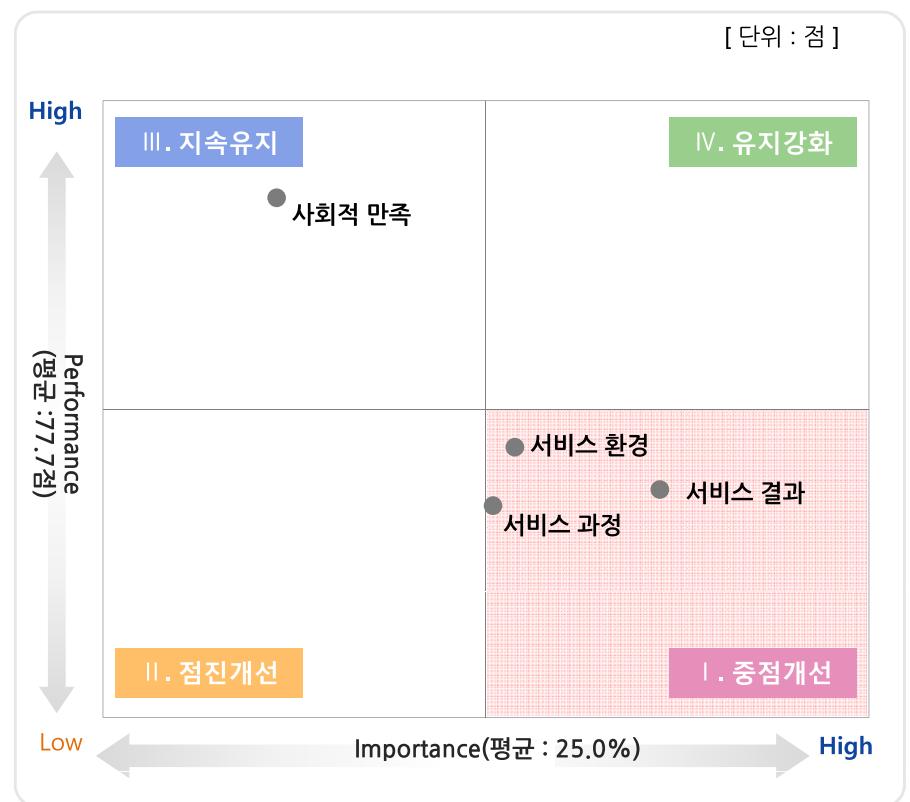
◆ 남양주체육문화센터 외 3개

- ‘남양주체육문화센터 외 3개’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘공익성’이 상대적으로 강한 반면, ‘대응성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 환경’과 ‘서비스 과정’과 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



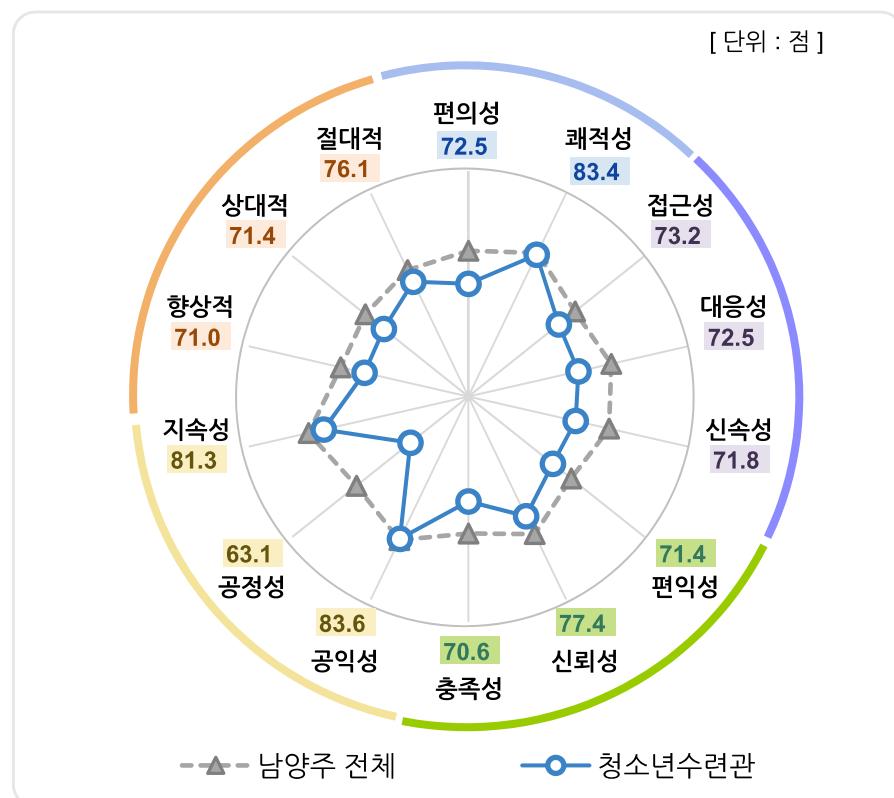
2. 청소년수련관

2014년 지방공기업 경영평가

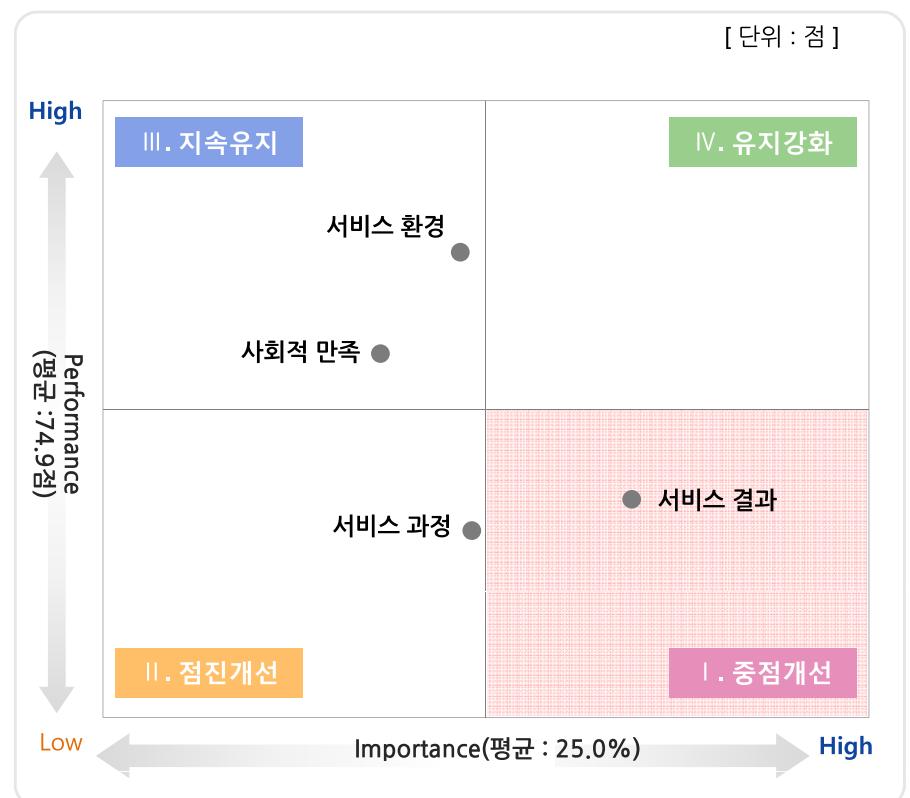
◆ 청소년수련관

- ‘청소년수련관’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘공익성’이 상대적으로 강한 반면, ‘공정성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



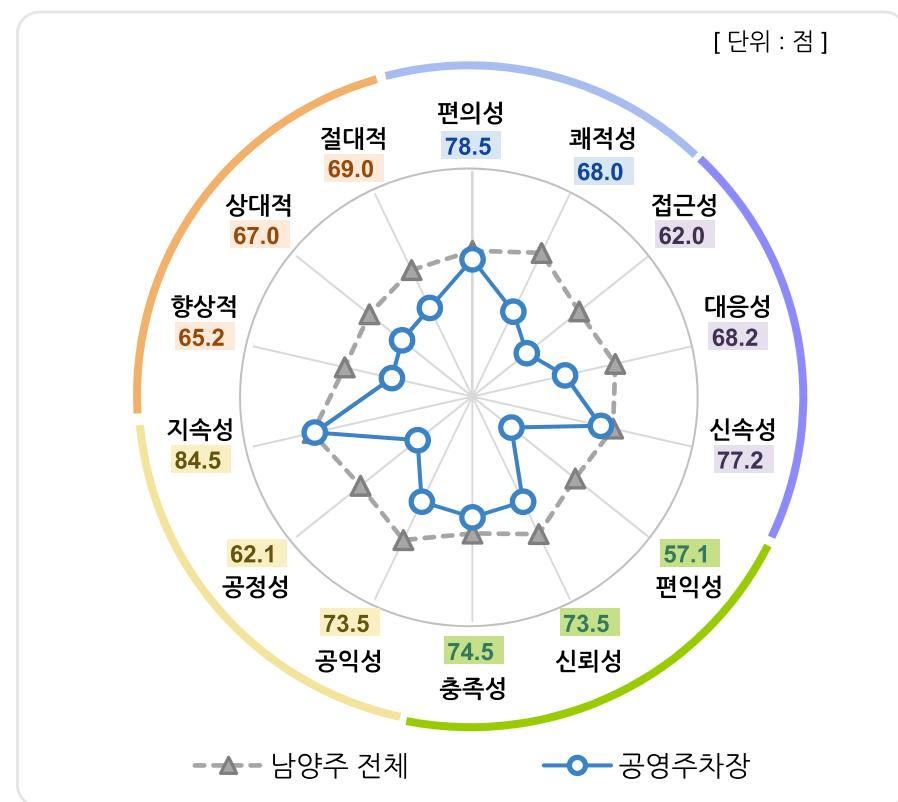
3. 공영주차장

2014년 지방공기업 경영평가

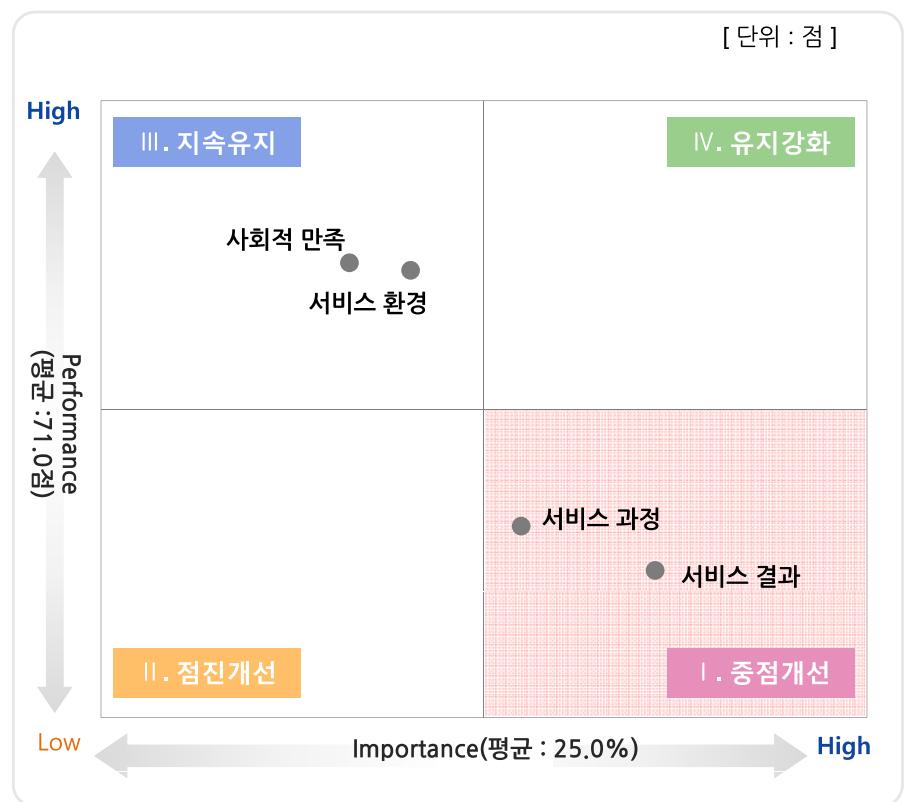
◆ 공영주차장

- ‘공영주차장’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘지속성’이 상대적으로 강한 반면, ‘편익성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 과정’과 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



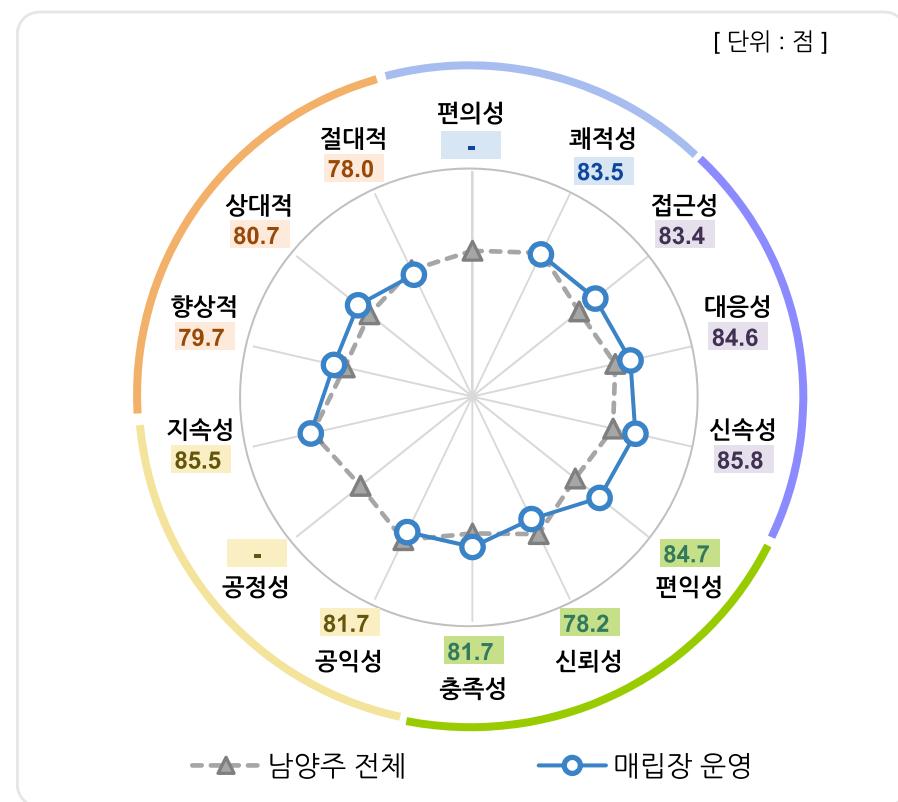
4. 매립장 운영

2014년 지방공기업 경영평가

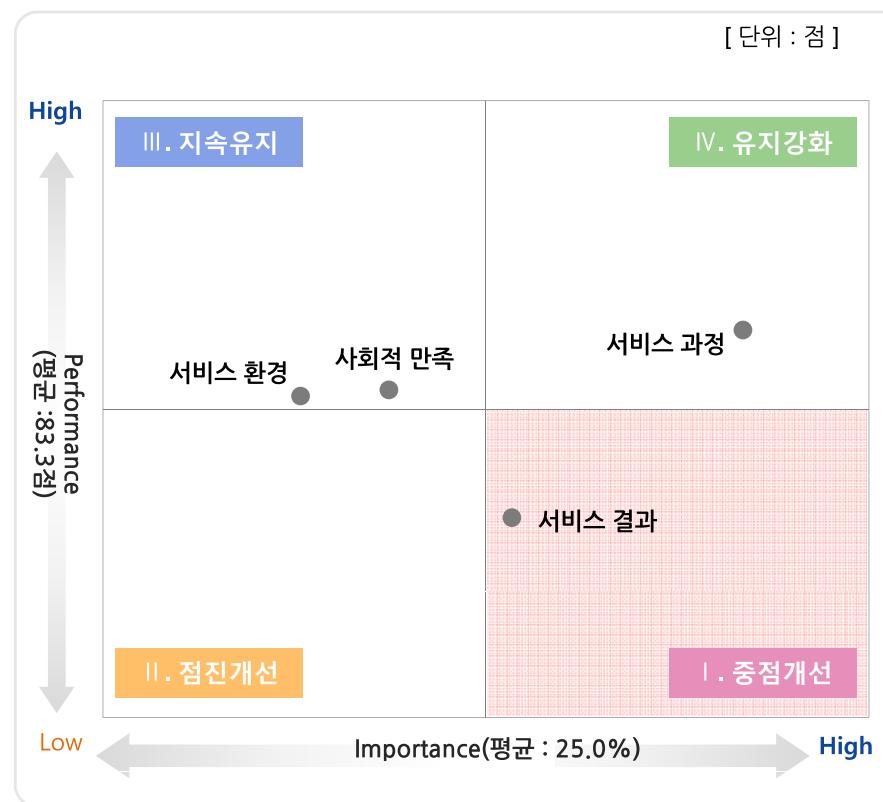
◆ 매립장 운영

- ‘매립장 운영’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘편익성’이 상대적으로 강한 반면, ‘신뢰성’이 상대적으로 약함
 - 차원별로는 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



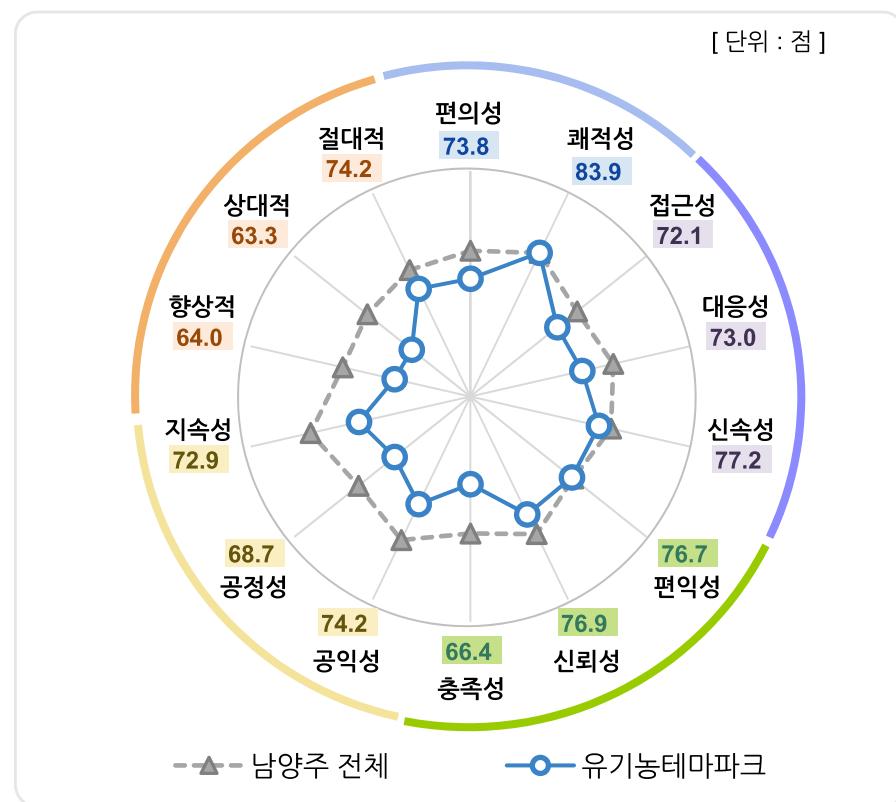
5. 유기농테마파크

2014년 지방공기업 경영평가

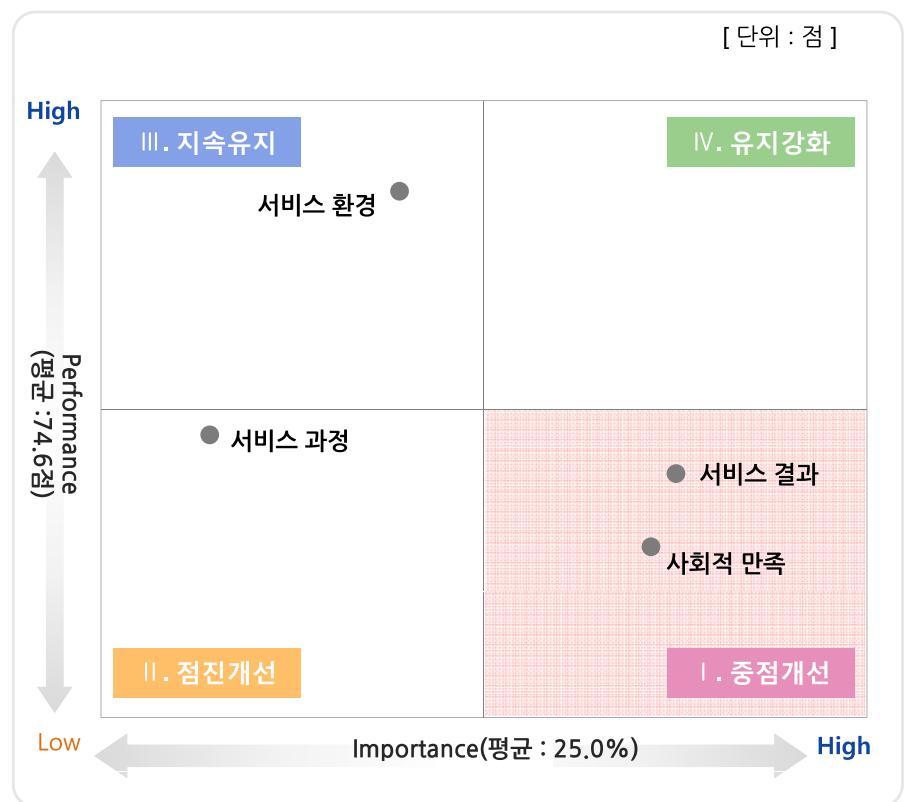
◆ 유기농테마파크

- ‘유기농테마파크’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘쾌적성’이 상대적으로 강한 반면, ‘상대적’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’와 ‘사회적 만족’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



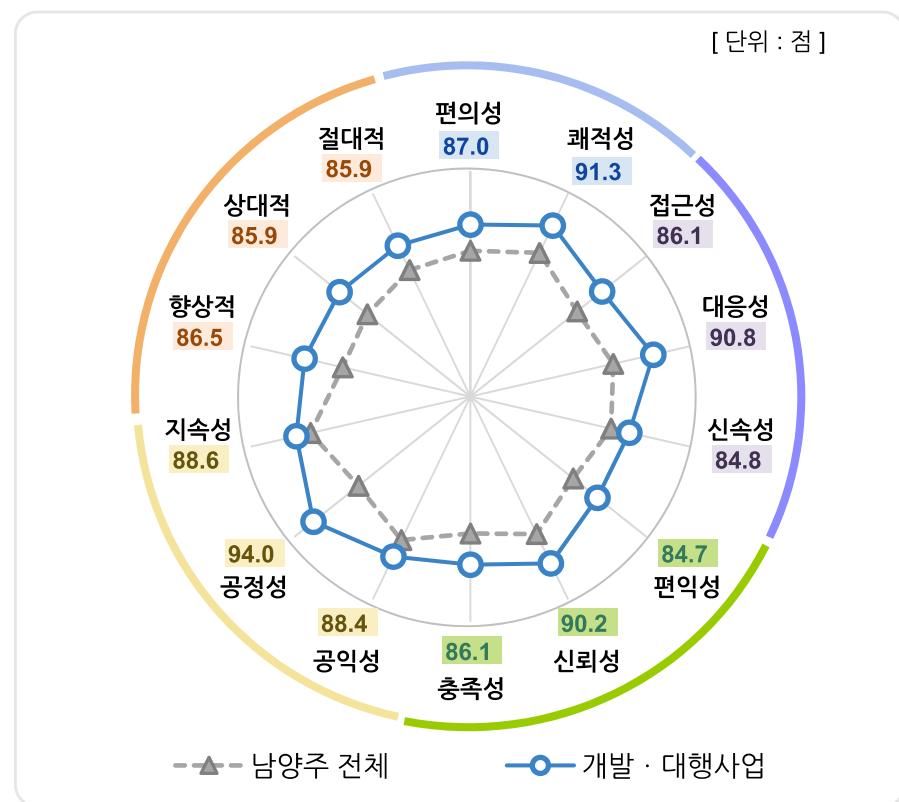
| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



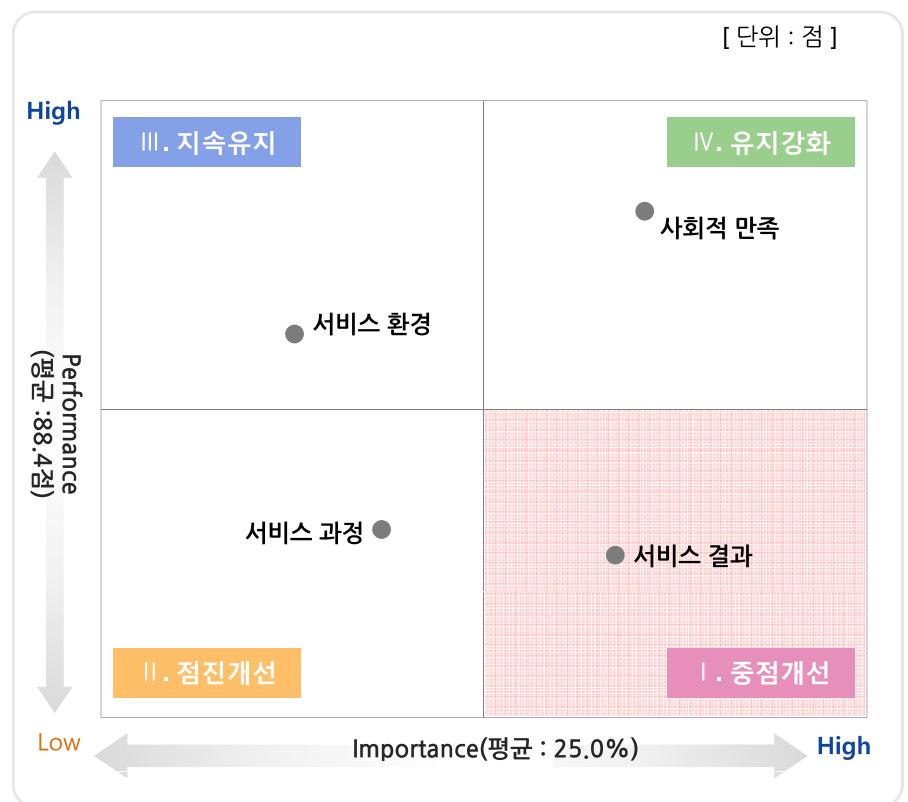
◆ 개발 · 대행사업

- ‘개발 · 대행사업’ 사업의 항목별 강약점을 살펴보면, ‘공정성’이 상대적으로 강한 반면, ‘지속성’이 상대적으로 약함
- 차원별로는 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타남

| 세부 항목별 강약점 분석



| 차원별 IPA(Importance-Performance Analysis)



V. 조사결과 요약

전체

- 남양주 도시공사의 연도별 종합만족도는 2013년 86.0점에서 2014년 80.0점으로 2013년 대비 6.0점 하락함
- 종합만족도는 80.0점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점) 전체점수보다 낮고 지방공기업(72.9점) 전체점수 보다 높게 나타남
- 남양주 도시공사의 종합만족도를 등급화 한 결과, 3등급인 ‘보통 수준’으로 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과, ‘서비스 과정’과 ‘서비스 결과’ 차원이 중점개선 영역으로 나타나 시급히 개선이 요구되며, ‘서비스 환경’과 ‘사회적 만족’ 차원이 지속유지 영역에 속해 현 만족도 수준을 유지해야 함

사업별

◆ 남양주체육문화센터 외 3개 사업

- '남양주체육문화센터 외 3개' 사업의 종합만족도는 77.0점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 3점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 환경'과 '서비스 과정'과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '공익성'이 상대적으로 강한 반면, '대응성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 청소년수련관 사업

- '청소년수련관' 사업의 종합만족도는 74.0점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 6점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '공익성'이 상대적으로 강한 반면, '공정성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 공영주차장 사업

- '공영주차장' 사업의 종합만족도는 69.6점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 10.4점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 과정'과 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '지속성'이 상대적으로 강한 반면, '편익성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 매립장 운영 사업

- '매립장 운영' 사업의 종합만족도는 82.1점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 2.1점 높게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '편익성'이 상대적으로 강한 반면, '신뢰성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

사업별

◆ 유기농테마파크 사업

- '유기농테마파크' 사업의 종합만족도는 71.9점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 8.1점 낮게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과'와 '사회적 만족' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '쾌적성'이 상대적으로 강한 반면, '상대적'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

◆ 개발·대행사업 사업

- '개발·대행사업' 사업의 종합만족도는 87.6점으로 남양주 도시공사의 전체점수인 80.0점에 비해 7.6점 높게 나타남
- 차원별로는 '서비스 결과' 차원이 중점개선 영역으로 나타났으며, 항목별 강약점을 살펴보면, '공정성'이 상대적으로 강한 반면, '지속성'이 상대적으로 약한 것으로 나타남

남양주 도시공사의 무궁한 발전을 기원합니다.

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

감사합니다.