

2020년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기 부천시공사



2020



조사 결과

1. 조사결과 요약
2. 조사설계
3. 종합만족도
4. 차원 및 요소별 만족도
5. 사업별만족도

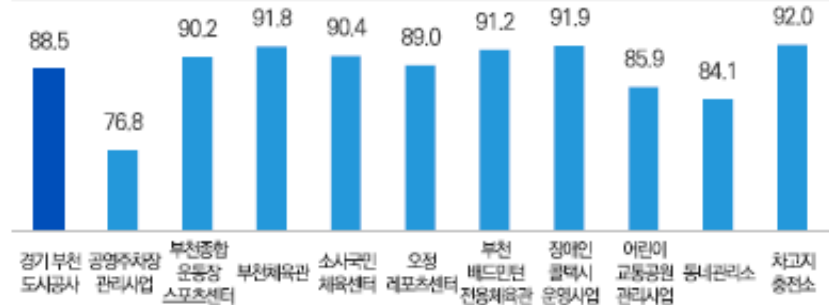
01 경기 부천도시공사의 종합만족도는 88.5점

- ↑ 최고득점 차원 : 사회적 만족 89.1점
 ↓ 최저득점 차원 : 서비스 과정 88.0점



02 교통시설관리사업_차고지충전소의 만족도가 가장 높음

- ↑ 최고득점 사업 : 교통시설관리사업_차고지충전소 92.0점
 ↓ 최저득점 사업 : 공영주차장관리사업 76.8점



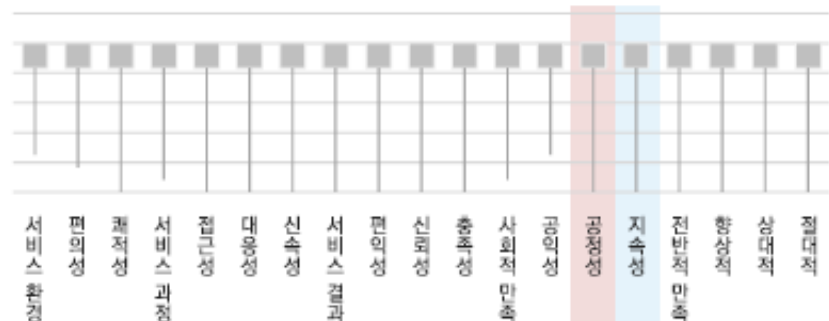
03 강점 : 지속성 / 약점 : 공정성

- ↑ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
 ↓ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 사회적 만족 차원의 공정성 서비스 품질개선이 필요

- ↑ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.14점
 ↓ 최저 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공정성 -0.15점



조사 대상

㉠ 경기 부천시공사의 서비스 이용고객

모집단

㉠ 평가대상별 고객 정의

표본 추출

㉠ 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

㉠ 총 400 표본

사업유형	조사방법	표본크기
공영주차장관리사업	전화조사	50
체육전용시설관리사업_부천종합운동장스모츠헤터	면접조사	50
체육전용시설관리사업_부천체육관	면접조사	45
문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	면접조사	45
문화체육시설관리사업_오정레포츠헤터	면접조사	50
문화체육시설관리사업_부천메드민트전용체육관	면접조사	40
장애인콜택시운영사업	면접조사	40
어린이교통공원관리사업	전화조사	30

사업유형	조사방법	표본크기
주민편익시설관리사업_동네관리소	전화조사	25
교통시설관리사업_차고지충전소	면접조사	25

자료 수집 방법

㉠ CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

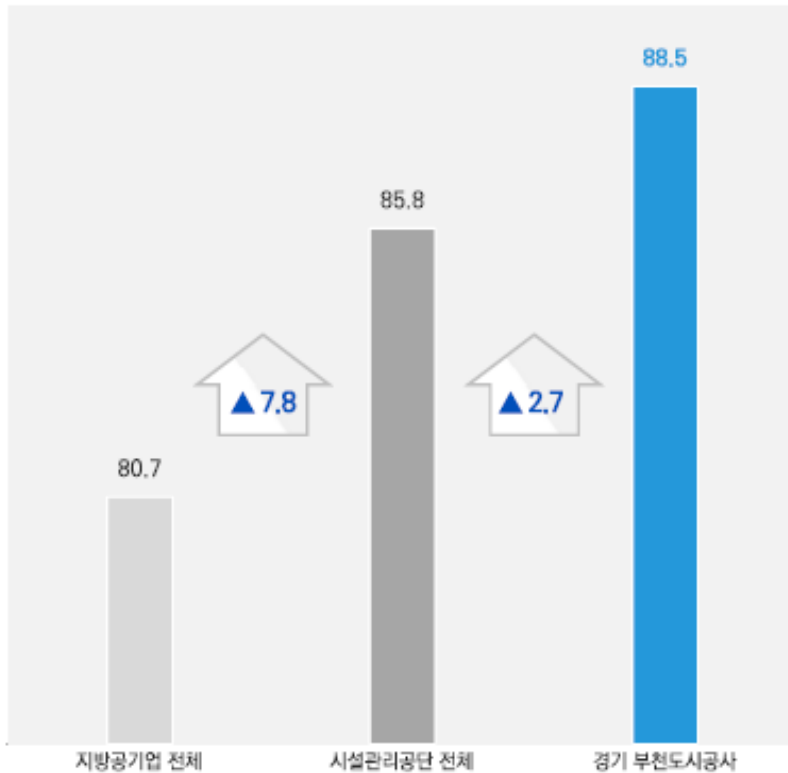
㉠ 2020년 7월 14일 ~ 11월 30일 (매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

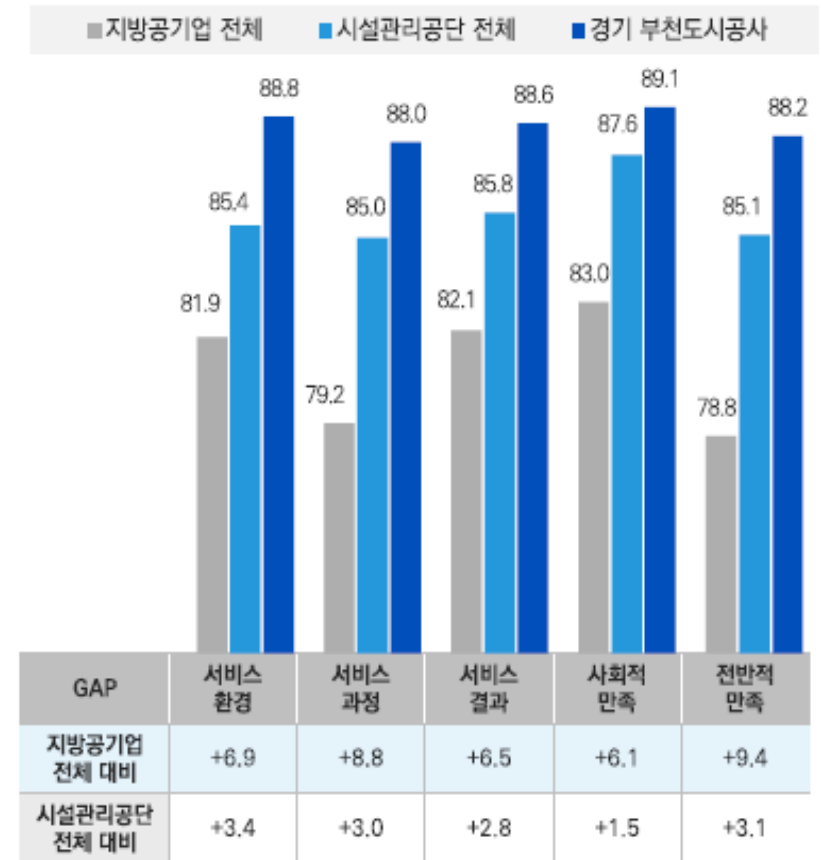
- 경기 부천시도시공사의 종합 만족도는 88.5점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 7.8점 높게 나타남

2020년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 369개 기관, 시설관리공단 전체 : 91개 기관

차원별 만족도 결과

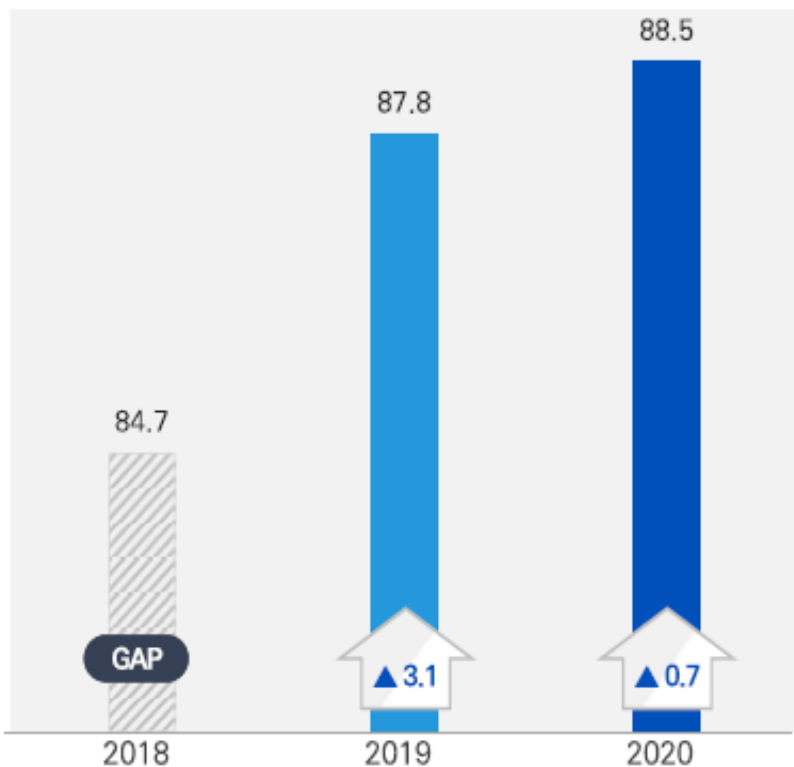


☑ 연도별 만족도

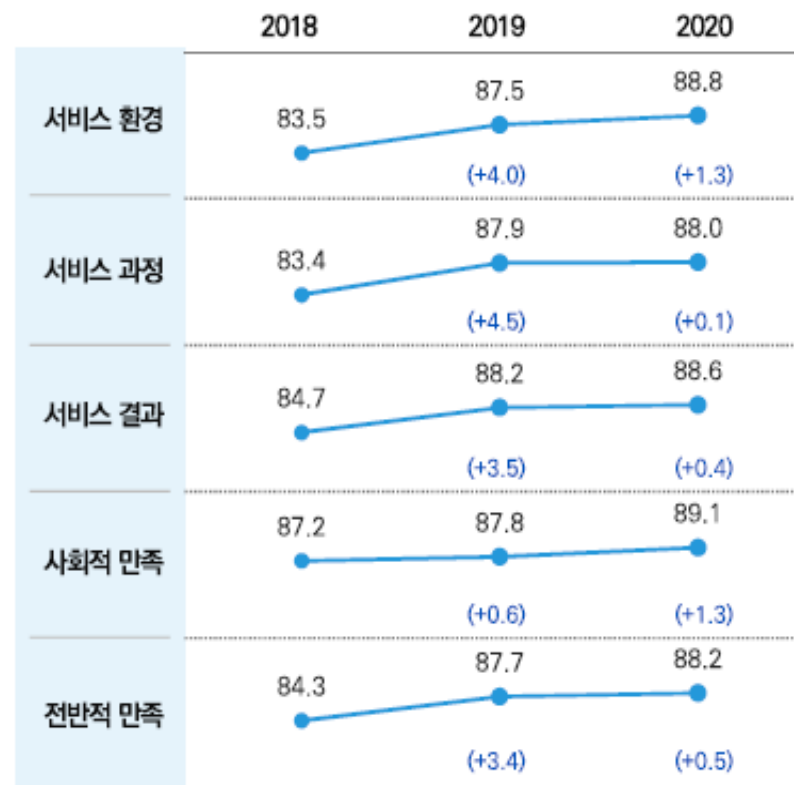
- 경기 부천시공사 연도별 종합 만족도는 2018년 84.7점에서 2019년 87.8점으로 3.1점 상승했으며, 2020년에는 88.5점으로 2019년 대비 0.7점 상승함

연도별 종합만족도

[단위: 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 교통시설관리사업_차고지충전소의 만족도가 92.0점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기 부천시공사	(400)	88.5	88.8	88.0	88.6	89.1	88.2	
사 업 부 인	공영주차장관리사업	(50)	76.8	77.3	73.0	78.8	80.6	75.2
	체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠클럽센터	(50)	90.2	89.8	90.1	90.2	90.4	90.5
	체육전용시설관리사업_부천체육관	(45)	91.8	91.9	91.8	91.6	91.7	91.9
	문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	(45)	90.4	89.9	90.2	90.1	90.7	90.7
	문화체육시설관리사업_오정레포츠클럽센터	(50)	89.0	89.2	88.8	88.6	90.2	88.6
	문화체육시설관리사업_부천해드민트존종합체육관	(40)	91.2	91.3	90.9	90.9	91.3	91.7
	장애인콜택시운영사업	(40)	91.9	91.9	92.2	91.9	91.8	91.7
	어린이교통공원관리사업	(30)	85.9	86.4	87.0	87.6	85.8	83.9
	주민편의시설관리사업_동네관리소	(25)	84.1	86.8	82.7	82.8	85.0	84.5
	교통시설관리사업_차고지충전소	(25)	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 경기 부천시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 89.9점으로 가장 높게 나타났으며, 사회적 만족 차원의 공정성이 86.2점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]

구분	서비스 환경			서비스 과정			서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족				
	(차원값)	편의성	쾌적성	(차원값)	접근성	대응성	신속성	(차원값)	편의성	신뢰성	총족성	(차원값)	공익성	공정성	지속성	(차원값)	항상적	상대적	절대적
경기 부천시공사	88.8	88.8	88.7	88.0	87.7	87.9	88.5	88.6	89.0	88.4	88.4	89.1	89.6	86.2	89.9	88.2	87.6	87.8	88.6
공영주차장관리사업	77.3	79.7	75.0	73.0	72.0	71.0	76.0	78.8	80.9	77.3	78.3	80.6	81.0	76.0	84.7	75.2	73.3	75.0	77.3
부천종합운동장스포츠클럽센터	89.8	89.5	90.0	90.1	90.0	90.2	90.0	90.2	90.3	90.0	90.2	90.4	90.8	90.3	90.0	90.5	90.0	-	91.0
부천체육관	91.9	91.9	91.9	91.8	91.9	91.7	91.9	91.6	91.9	91.5	91.5	91.7	91.9	91.9	91.5	91.9	91.9	-	91.9
소사국민체육센터	89.9	89.8	90.0	90.2	90.7	89.8	90.0	90.1	90.6	89.6	90.2	90.7	91.1	90.0	91.1	90.7	90.7	90.7	90.7
오정레포츠센터	89.2	89.0	89.3	88.8	88.7	88.5	89.3	88.6	88.8	88.0	88.8	90.2	90.3	90.0	90.3	88.6	88.3	88.3	89.0
부천배드민턴전용체육관	91.3	91.3	91.3	90.9	90.8	91.0	90.8	90.9	90.6	90.8	91.3	91.3	91.3	91.3	91.3	91.7	91.7	91.7	91.7
장애인콜택시운영사업	91.9	91.7	92.1	92.2	92.1	92.3	92.1	91.9	92.1	92.1	91.7	91.8	91.5	-	92.1	91.7	91.3	92.1	91.7
어린이교통공원관리사업	86.4	86.1	86.7	87.0	87.8	84.4	88.9	87.6	87.5	87.8	87.5	85.8	89.7	79.4	88.3	83.9	81.7	85.6	84.4
동네관리소	86.8	86.0	87.5	82.7	79.3	86.0	82.6	82.8	83.6	83.3	81.3	85.0	85.8	82.6	86.7	84.5	84.1	84.7	84.7
차고지충전소	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0	-	92.0	92.0	92.0	92.0	92.0



조사결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업 별 결과 요약

경기 부천시공사 종합만족도는 88.5점

- ㉠ 경기 부천시공사의 종합만족도는 88.5점으로 시설관리공단 전체 점수(85.8점)에 비해서는 2.7점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.7점)에 비해서는 7.8점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 0.7점 상승함

- ㉠ 경기 부천시공사 연도별 종합 만족도는 2018년 84.7점에서 2019년 87.8점으로 3.1점 상승했으며, 2020년에는 88.5점으로 2019년 대비 0.7점 상승함



사업별로는 교통시설관리사업_차고지충전소가 가장 높음

- ㉠ 경기 부천시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 교통시설관리사업_차고지충전소가 92.0점으로 가장 높고, 공영주차장관리사업이 76.8점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- ㉠ 경기 부천시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 89.9점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족 차원의 공정성이 86.2점으로 가장 낮게 나타남



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 76.8점으로, 공영주차장관리사업의 전체 점수에 비해서는 8.3점 낮게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 11.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 9.0점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경'은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 과정'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 이용이 편리함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '이용 시설이 부족함/확장, 증축 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠센터

- ① 체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠센터의 종합만족도는 90.2점으로, 체육전용시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 5.0점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 1.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_부천체육관

- ① 체육전용시설관리사업_부천체육관의 종합만족도는 91.8점으로, 체육전용시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 6.6점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.0점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 결과, 사회적 만족'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '주차가 편함/주차장이 넓음' 등은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '잘하고 있음/현상태 유지 바람' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_소사국민체육센터

- ① 문화체육시설관리사업_소사국민체육센터의 종합만족도는 90.4점으로, 문화체육시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 3.8점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.6점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_오정레포츨센터

① 문화체육시설관리사업_오정레포츨센터의 종합만족도는 89.0점으로, 문화체육시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 2.4점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 0.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.2점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설이 좋음/잘 관리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관

① 문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관의 종합만족도는 91.2점으로, 문화체육시설관리사업의 전체 점수에 비해서는 4.6점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 2.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족 요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함' 등이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '운영시간 연장, 조정이 필요함' 의견이 가장 많았음



장애인콜택시운영사업

- ① 장애인콜택시운영사업의 종합만족도는 91.9점으로, 장애인콜택시운영사업의 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.1점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경'은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '사회적 만족'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견은 없음



어린이교통공원관리사업

- ① 어린이교통공원관리사업의 종합만족도는 85.9점으로, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 2.6점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '사회적 만족'은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '프로그램(교육, 영화, 체험 등), 물품 내용 좋고 다양함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들 업무를 잘함/전문성 있음'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '노후 시설, 하자 교체/점검/보수/관리가 필요함' 의견이 가장 많았음



주민편의시설관리사업_동네관리소

⑦ 주민편의시설관리사업_동네관리소의 종합만족도는 84.1점으로, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 4.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 낮게 나타남

⑧ 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 결과'는 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

⑨ 서비스에 대해 '강사/직원들이 친절함'은 가장 큰 만족 요인이며, '과거보다 개선 됨/노력함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선의견으로는 '서비스/혜택 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



교통시설관리사업_차고지충전소

⑦ 교통시설관리사업_차고지충전소의 종합만족도는 92.0점으로, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.2점 높게 나타남

⑧ 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 서비스 과정, 서비스 결과, 사회적 만족'은 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

⑨ 서비스에 대해 '시설 이용이 편리함'은 가장 큰 만족 요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상 요인이고, 개선 의견은 없음



고객과 소통하고



고객 만족을
꿈꾸며



고객과의 관계
만들어 갑니다.



감사합니다.