



2018년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

부천도시공사

2018. 10.

Chapter

I

조사결과

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





조사 대상

- 부천도시공사의 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
문화체육시설관리사업	면접조사	80
숙박시설관리사업	면접조사	25
어린이교통공원관리사업	전화조사	50
장애인콜택시운영사업	면접조사	30
체육전용시설관리사업	전화조사/면접조사	140
교육시설관리사업_코마스포츠탄	전화조사	25

자료 수집 방법

- CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

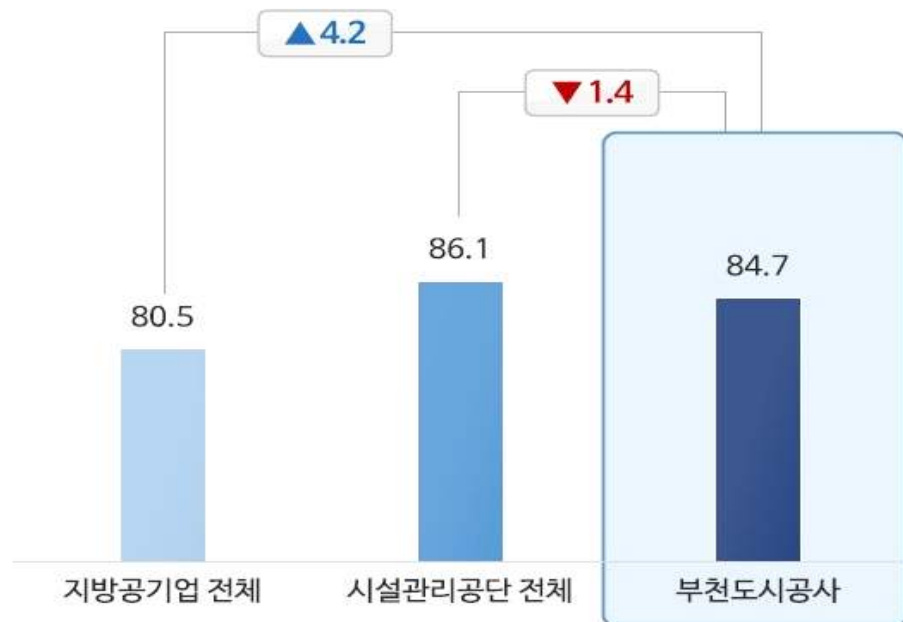
- 2018년 4월 2일 ~ 6월 8일 (매일 10:00~21:00 까지 전화/면접조사 진행)



✓ 전체 만족도 비교

- 부천도시공사의 종합 만족도는 84.7점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.4점 낮게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게 나타남

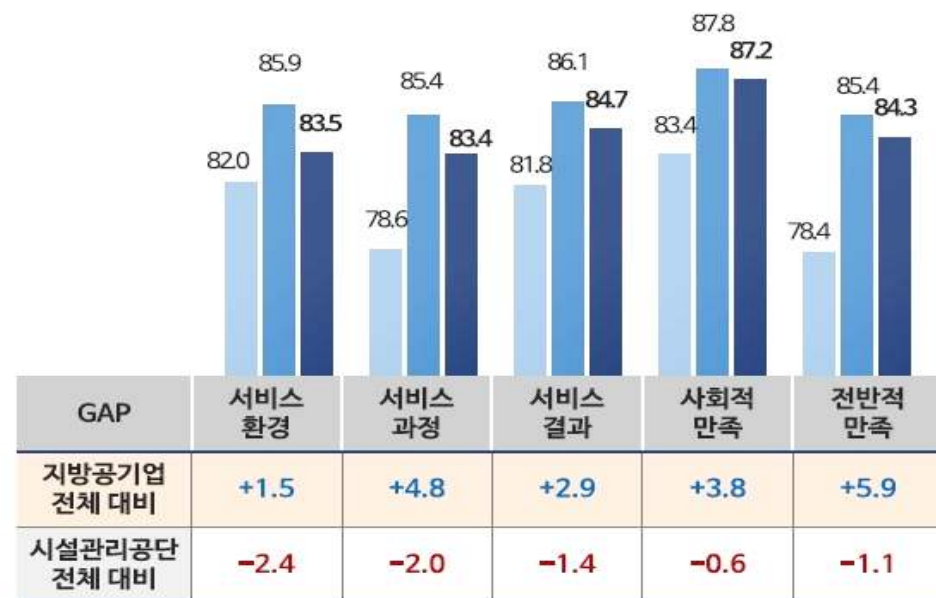
2018년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 358개 기관, 시설관리공단 전체 : 85개 기관

차원별 만족도 결과

■ 지방공기업 전체 ■ 시설관리공단 전체 ■ 부천도시공사





연도별 만족도

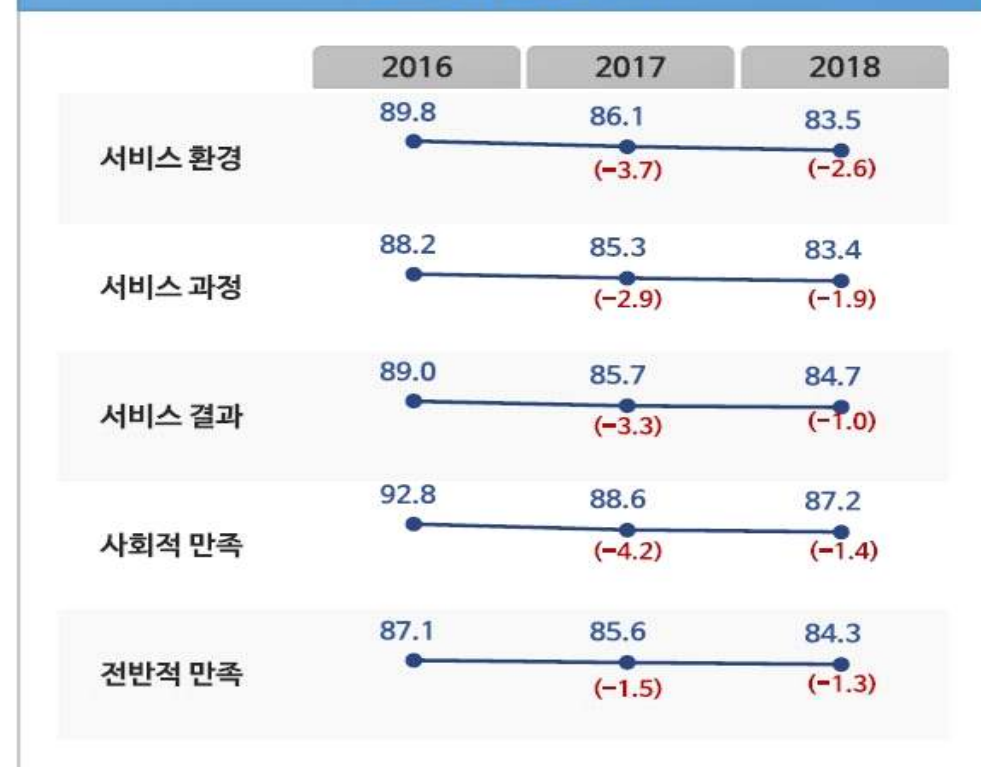
- 부천도시공사 연도별 종합 만족도는 2016년 89.1점에서 2017년 86.2점으로 2.9점 하락했으며, 2018년에는 84.7점으로 2017년 대비 1.5점 하락함

연도별 종합만족도

[단위: 100점 만점]



연도별 차원만족도





✓ 사업별 만족도 비교

▶ 문화체육시설관리사업의 만족도가 90.6점으로 가장 높게 나타남

[단위 : 100점 만점]

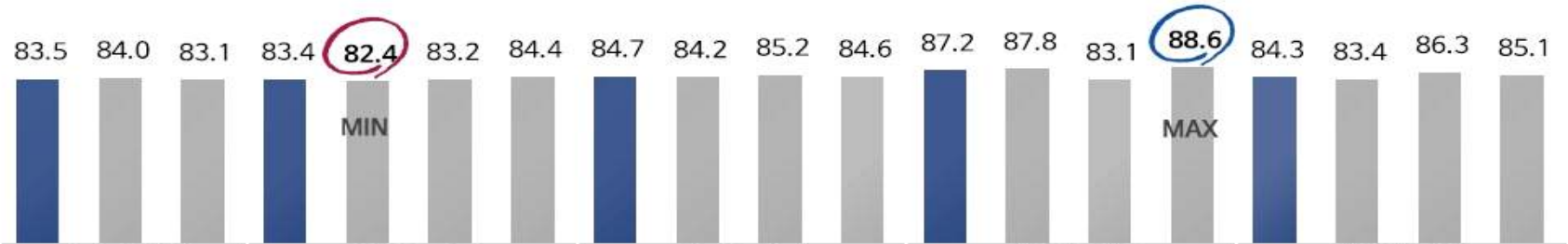
구 분		사례수	종합만족도	차 원 별				
				서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
부천도시공사		(400)	84.7	83.5	83.4	84.7	87.2	84.3
사업유형	공영주차장관리사업	(50)	75.3	71.0	71.8	79.0	79.7	73.8
	문화체육시설관리사업	(80)	90.6	89.7	91.0	90.5	91.1	90.3
	숙박시설관리사업	(25)	86.3	84.7	85.7	85.9	88.8	86.0
	어린이교통공원관리사업	(50)	87.3	85.9	88.2	88.5	87.1	86.3
	장애인콜택시운영사업	(30)	89.9	90.0	87.7	88.4	92.1	90.9
	체육전용시설관리사업	(140)	79.9	79.0	77.7	78.9	84.0	79.5
	교육시설관리사업_포마스스포츠단	(25)	90.2	90.5	90.1	90.4	91.8	89.1



✓ 차원 및 요소별 만족도

- 부천도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 88.6점으로 가장 높게 나타났으며, 서비스 과정 차원의 접근성이 82.4점으로 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	향상적	상대적	절대적
부천도시공사	83.5	84.0	83.1	83.4	82.4	83.2	84.4	84.7	84.2	85.2	84.6	87.2	87.8	83.1	88.6	84.3	83.4	86.3	85.1
공영주차장관리사업	71.0	75.7	66.3	71.8	66.0	74.4	75.0	79.0	81.0	79.0	76.8	79.7	81.5	70.7	87.0	73.8	72.7	73.0	75.7
문화체육시설관리사업	89.7	89.1	90.4	91.0	91.0	90.8	91.2	90.5	90.3	90.6	90.5	91.1	91.4	90.4	91.7	90.3	89.8	90.4	90.8
숙박시설관리사업	84.7	86.0	83.3	85.7	84.0	85.0	88.0	85.9	85.0	86.7	86.0	88.8	89.0	88.7	88.7	86.0	86.0	85.3	86.7
어린이교통공원관리사업	85.9	83.8	88.0	88.2	87.3	88.0	89.5	88.5	86.7	90.0	88.7	87.1	91.0	81.7	88.7	86.3	83.3	86.7	89.0
장애인콜택시운영사업	90.0	87.8	92.2	87.7	86.1	86.9	90.0	88.4	86.7	89.4	89.2	92.1	91.9	-	92.2	90.9	89.4	91.7	91.7
체육전용시설관리사업	79.0	80.5	77.6	77.7	78.7	77.2	77.3	78.9	78.0	79.5	79.1	84.0	83.9	83.5	84.6	79.5	79.0	-	79.9
교육시설관리사업_교마스포츠탄	90.5	90.3	90.7	90.1	89.3	89.8	91.3	90.4	91.1	90.0	90.0	91.8	91.6	-	92.0	89.1	88.7	89.3	89.3

Chapter

II

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약





1 부천시공사 종합만족도는 84.7점

- 부천시공사의 종합만족도는 84.7점으로 시설관리공단 전체 점수(86.1점)에 비해서 1.4점 낮고, 지방공기업 전체 점수(80.5점)에 비해서는 4.2점 높게 나타남

2 전년 대비 종합만족도는 1.5점 하락함

- 부천시공사의 연도별 종합만족도는 2016년 89.1점에서 2017년 86.2점으로 2.9점 하락했고, 2018년에는 84.7점으로 2017년 대비 1.5점 하락함

3 사업별로는 문화시설관리가 가장 높음

- 부천시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 문화체육시설관리가 90.6점으로 가장 높고, 공영주차장관리가 75.3점으로 가장 낮게 나타남

4 요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- 부천시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 88.6점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정 차원의 접근성이 82.4점으로 가장 낮게 나타남



공영주차장관리사업

공영주차장관리사업의 종합만족도는 75.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해 9.2점 낮고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 9.4점 낮고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 10.8점 낮게 나타남

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과는 유지강화, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

서비스에 대해 '불편사항이 없다'는 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음

문화체육시설관리사업

문화체육시설관리사업의 종합만족도는 90.6점으로 해당사업 전체 점수에 비해 3.8점 높고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 5.9점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 4.5점 낮게 나타남

차원별 IPA 분석 결과, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 과정, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음



숙박시설관리사업

○ 숙박시설관리사업의 종합만족도는 86.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해 0.7점 높고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 1.6점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 0.2점 높게 나타남

○ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

○ 서비스에 대해 '시설의 위치가 좋음'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음

어린이교통공원관리사업

○ 어린이교통공원관리사업의 종합만족도는 87.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해 1.8점 낮고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 2.6점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 1.2점 높게 나타남

○ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 사회적 만족은 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 과정, 서비스 결과는 유지강화 영역으로 나타남

○ 서비스에 대해 '만족함/전반적으로 만족함'은 가장 큰 만족요인이며, '만족함/전반적으로 만족함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음



장애인콜택시운영사업

○ 장애인콜택시운영사업의 종합만족도는 89.9점으로 해당사업 전체 점수에 비해 0.7점 높고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 5.2점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 3.8점 높게 나타남



○ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 중요도와 만족도가 모두 낮은 점진개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



○ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업

○ 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 79.9점으로 해당사업 전체 점수에 비해 4.6점 낮고, 부천도시공사 전체 점수에 비해 4.8점 낮고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 6.2점 낮게 나타남



○ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



○ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음





교육시설관리사업_꼬마스포츠단

- 교육시설관리사업_꼬마스포츠단의 종합만족도는 90.2점으로 부천도시공사 전체 점수에 비해 5.5점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 4.1점 높게 나타남
- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 점진개선, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남
- 서비스에 대해 '이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함'이 가장 큰 만족요인이며, '프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '유지바람' 의견이 가장 많았음