

2024

지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

결과보고서

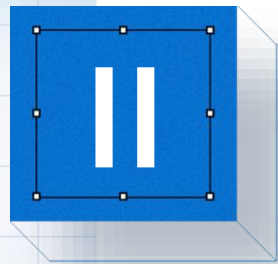
부천시공사

2024.12.

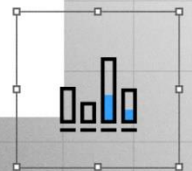
Evaluation institute of regional public corporation



2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과보고서



조사 결과 요약



1. 조사 개요

조사 대상

✓ 최근 1년 이내 부천도시공사에서 제공하는 서비스를 1회 이상 이용한 고객

조사 방법

✓ 구조화된 설문지를 이용하여 CAT 및 TAPI 1:1 개별 조사 진행

조사 기간

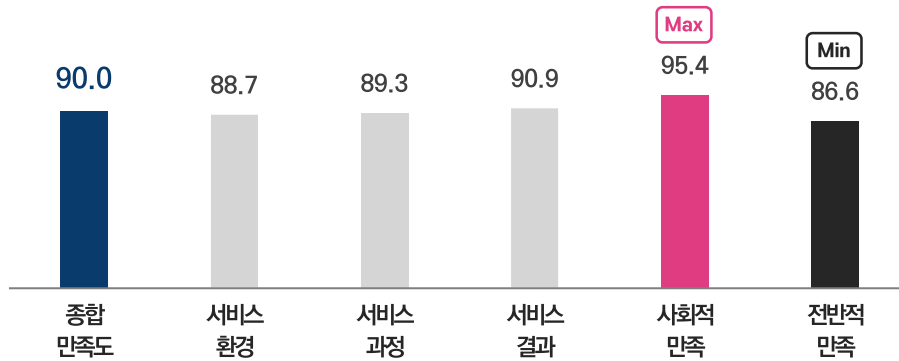
✓ 2024년 07월 24일 ~ 2024년 10월 04일

조사 설계

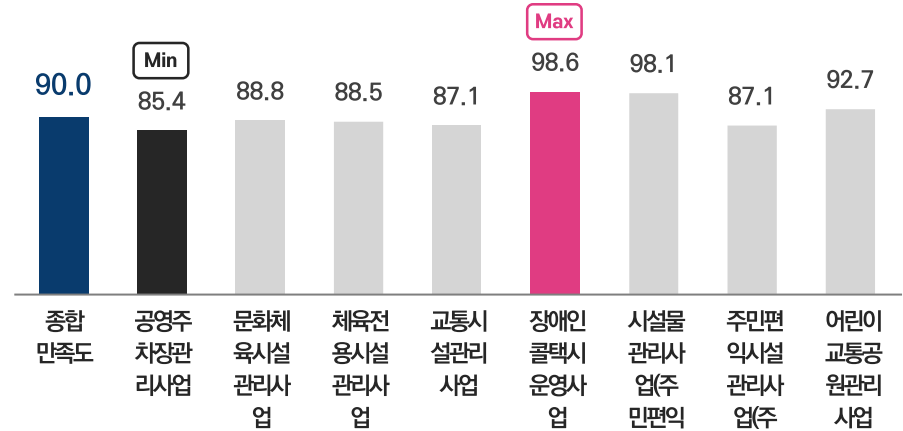
사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치	사업명	세부 사업명	조사 방법	표본수	가중치	
공영주차장관리사업	공영주차장관리사업	현장조사	35	7.0	교통시설관리사업	차고지충전소	현장조사	40	9.0	
문화체육시설 관리사업	오정레포츨센터		40	8.0	장애인콜택시 운영사업	장애인복지택시		30	8.0	
	복사골문화센터		30	7.0		시설물관리사업 (주민편익시설)	동네관리소	25	7.0	
	소사국민체육센터		30	7.0	주민편익시설 관리사업 (주거복지센터)		주거복지센터	25	6.0	
체육전용시설 관리사업	부천종합운동장		25	8.0			어린이교통공원 관리사업	어린이교통나라	25	6.0
	고강다목적체육센터		30	9.0					계	400
	부천배트민턴 전용체육관		25	9.0						
	부천체육관		40	9.0						

2. 조사 결과 요약

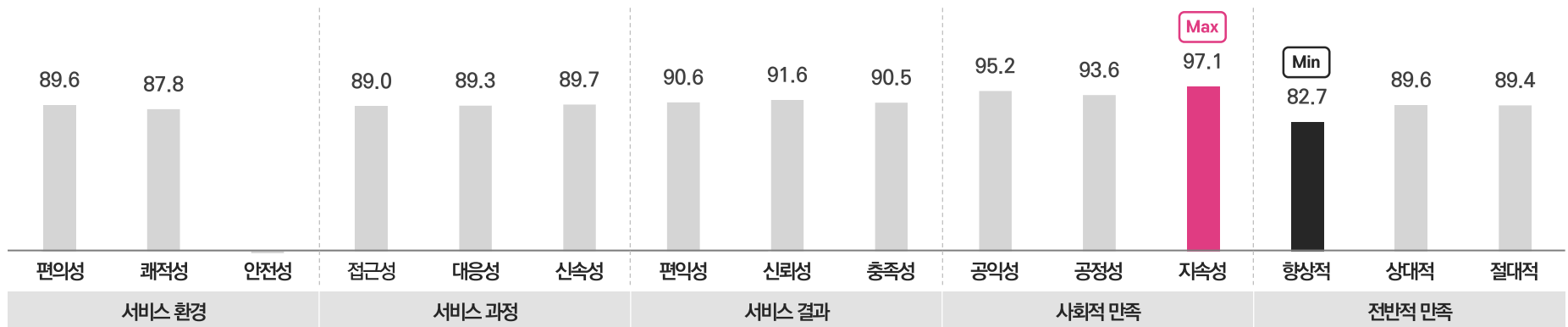
1 부천도시공사의 종합만족도는 90.0점



2 장애인콜택시운영사업의 만족도가 98.6점으로 가장 높음



3 강점요소 : 지속성 / 약점요소 : 항상적



2. 조사 결과 요약

4

우선 개선 과제 분석 결과

사업명	우선 개선 항목 1순위		우선 개선 항목 2순위		우선 개선 항목 3순위	
공영주차장관리사업	신뢰성1	• 공영주차장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	접근성1	• 공영주차장에 대한 안내가 잘 되고 있다	-	-
문화체육시설관리사업	편의성2	• 문화체육시설은 편의시설이 잘 갖춰져 있다	충족성1	• 문화체육시설의 직원들은 이용고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	쾌적성1	• 문화체육시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
체육전용시설관리사업	대응성1	• 체육전용시설에 대한 건의사항을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	쾌적성1	• 체육전용시설은 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	편의성1	• 체육전용시설은 이용고객의 편의를 위해 다양한 지원을 한다
교통시설관리사업	쾌적성1	• 공영차고지·충전소는 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	접근성1	• 공영차고지·충전소에 대한 안내가 잘 되고 있다	-	-
장애인콜택시운영사업	편의성1	• 장애인콜택시는 이용하기 편리하다	-	-	-	-
시설물관리사업(주민편의시설)	접근성1	• 사용에 대한 안내가 잘 되고 있다	-	-	-	-
주민편의시설관리사업(주거복지센터)	접근성2	• 주거복지센터는 서비스 신청이 용이하다	-	-	-	-
어린이교통공원관리사업	쾌적성1	• 시설과 환경이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	편의성1	• 이용할 때 이용자의 편의를 위해 다양한 노력을 한다	-	-

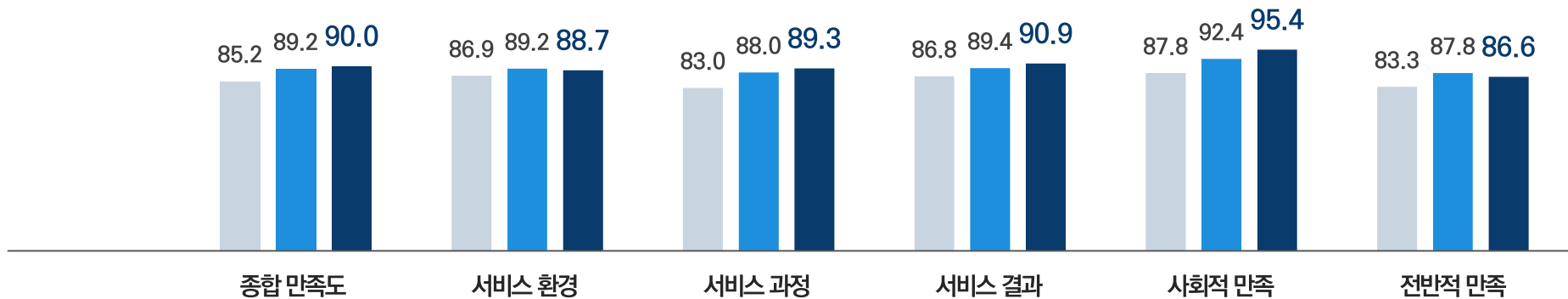
※ 세부 조사 항목은 「III. 사업별 조사 결과」에서 해당사업별 전체 결과의 「1. 응답자 특성 및 조사내용」 참고

2. 조사 결과 요약

⚡ 전체 기관과의 비교

- ☑ 부천도시공사의 종합 만족도는 90.0점으로 시설관리공단 전체 점수에 비해서 0.8점 높게 나타남
- ☑ 지방공기업 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게 나타남

■ 지방공기업 전체 평균 ■ 시설관리공단 전체 평균 ■ 부천도시공사

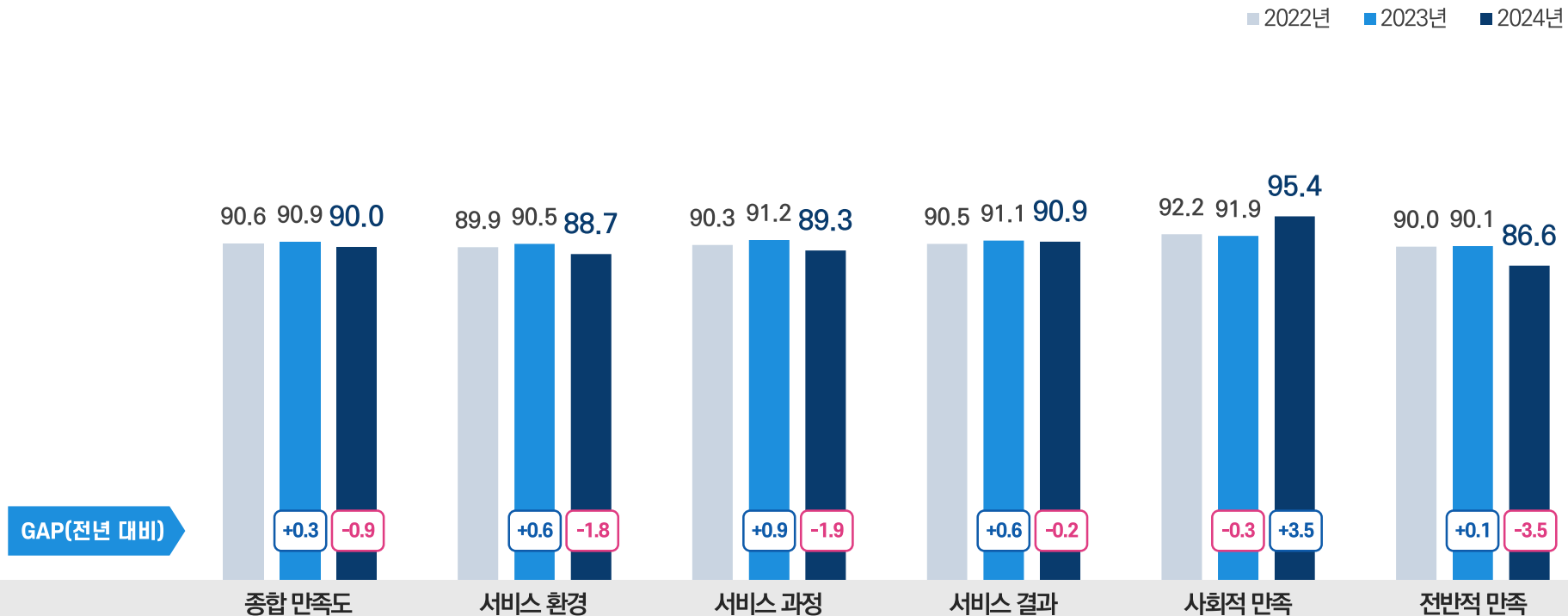


지방 공기업 전체 평균	점수	85.2	86.9	83.0	86.8	87.8	83.3
	GAP	+4.8	+1.8	+6.3	+4.1	+7.6	+3.3
시설관리 공단 전체 평균	점수	89.2	89.2	88.0	89.4	92.4	87.8
	GAP	+0.8	-0.5	+1.3	+1.5	+3.0	-1.2

2. 조사 결과 요약

⚡ 연도별 만족도 추이

- ☑ 부천도시공사 연도별 종합 만족도는 2022년 90.6점에서 2023년 90.9점으로 0.3점 상승했으며, 2023년 90.9점에서 2024년 90.0점으로 0.9점 하락함



2. 조사 결과 요약

⚡ 사업별 만족도

- ☑ 부천도시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 장애인콜택시운영사업의 만족도가 98.6점으로 가장 높게 나타남
- ☑ 반면, 공영주차장관리사업의 만족도는 85.4점으로 가장 낮게 평가됨

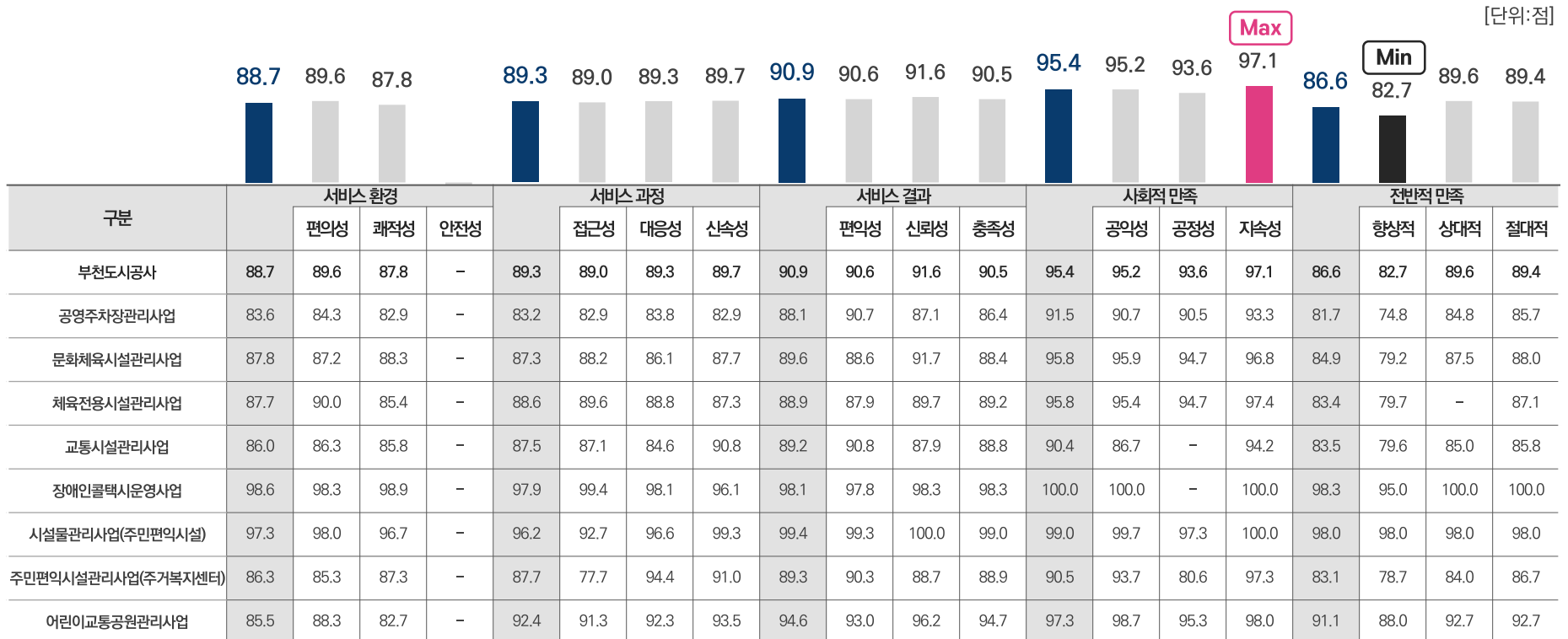
[단위:점]

구분	사례수	종합만족도	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
부천도시공사	(400)	90.0	88.7	89.3	90.9	95.4	86.6
공영주차장관리사업	(35)	85.4 Min	83.6	83.2	88.1	91.5	81.7
문화체육시설관리사업	(100)	88.8	87.8	87.3	89.6	95.8	84.9
체육전용시설관리사업	(120)	88.5	87.7	88.6	88.9	95.8	83.4
교통시설관리사업	(40)	87.1	86.0	87.5	89.2	90.4	83.5
장애인콜택시운영사업	(30)	98.6 Max	98.6	97.9	98.1	100.0	98.3
시설물관리사업(주민편의시설)	(25)	98.1	97.3	96.2	99.4	99.0	98.0
주민편의시설관리사업(주거복지센터)	(25)	87.1	86.3	87.7	89.3	90.5	83.1
어린이교통공원관리사업	(25)	92.7	85.5	92.4	94.6	97.3	91.1

2. 조사 결과 요약

차원 및 요소별 만족도

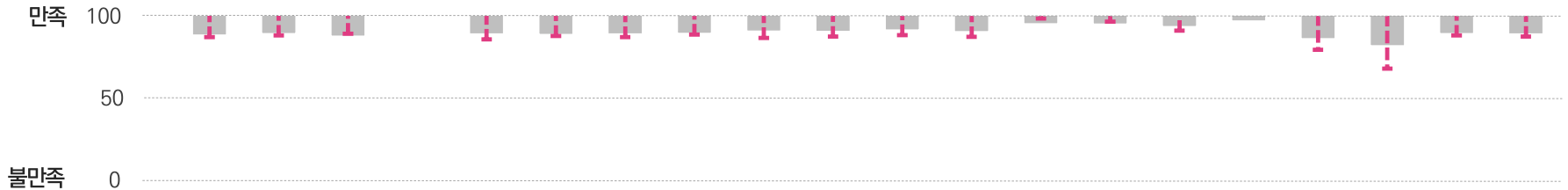
- 부천도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 97.1점으로 가장 높게 나타남
- 반면, 전반적 만족 차원의 향상적은 82.7점으로 가장 낮게 평가됨



2. 조사 결과 요약

Box-Plot 분석

- ☑ 사회적 만족 차원의 지속성이 0.47점으로 가장 높아 품질 표준화 수준이 우수함
- ☑ 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.50점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경				서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족				전반적 만족			
	편의성	쾌적성	안전성		접근성	대응성	신속성		편의성	신뢰성	충족성		공익성	공정성	지속성		향상적	상대적	절대적	
표준편차	15.5	15.8	18.3	-	13.5	16.0	15.0	16.1	12.7	13.7	13.8	13.7	8.9	10.0	14.4	7.3	15.6	19.5	15.6	15.2
3분위수	100.0	100.0	100.0	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
중간값	91.7	100.0	100.0	-	94.4	100.0	91.7	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	90.3	83.3	100.0	100.0
1분위수	83.3	83.3	83.3	-	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	94.4	91.7	83.3	100.0	77.8	66.7	83.3	83.3
IQR	16.67	16.67	16.67	-	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	5.56	8.33	16.67	0.00	22.22	33.33	16.67	16.67
표준화 점수	-0.08	-0.03	-0.13	-	-0.04	-0.06	-0.04	-0.02	+0.07	+0.06	+0.11	+0.04	+0.35	+0.34	+0.24	+0.47	-0.23	-0.50	-0.03	-0.04

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가

※ 표준편차 : 평균에서 벗어난 정도의 기준이 되는 값으로 표준편차가 클수록 집단 내 만족도 차이가 크다는 것을 의미함

※ 3분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값

※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값

※ 1분위 수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

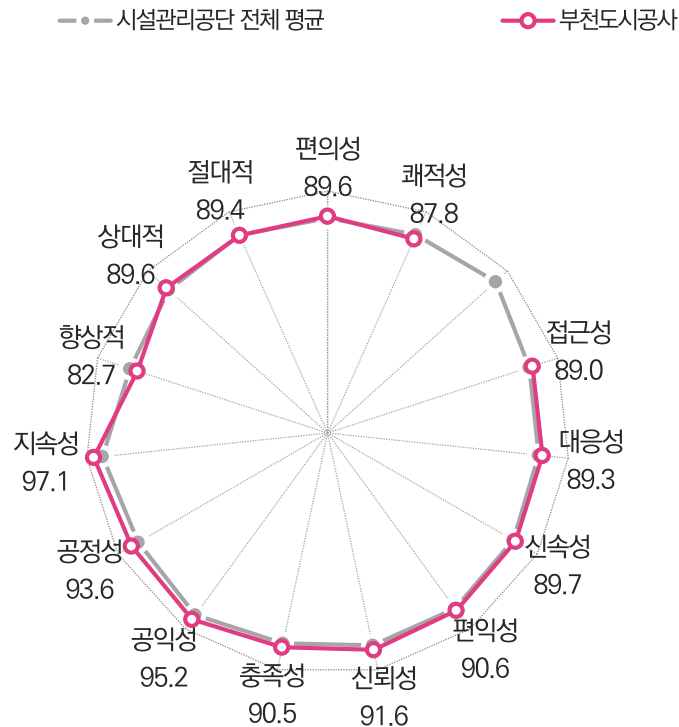
※ IQR : 3분위수 - 1분위수를 측정한 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 서비스의 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함

※ 표준화 점수 : 차원 및 요소들의 평균과 차를 표준편차로 나눈 값으로 차원 및 요소간 서비스 표준화 수준의 비교 평가가 가능함

2. 조사 결과 요약

⚡ 벤치마킹 분석(1)

시설관리공단 전체 대비 강·약점



*상대적으로 약함: 기관 유형 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소
 ** 상대적으로 강함: 기관 유형 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

■ 상대적으로 약함*

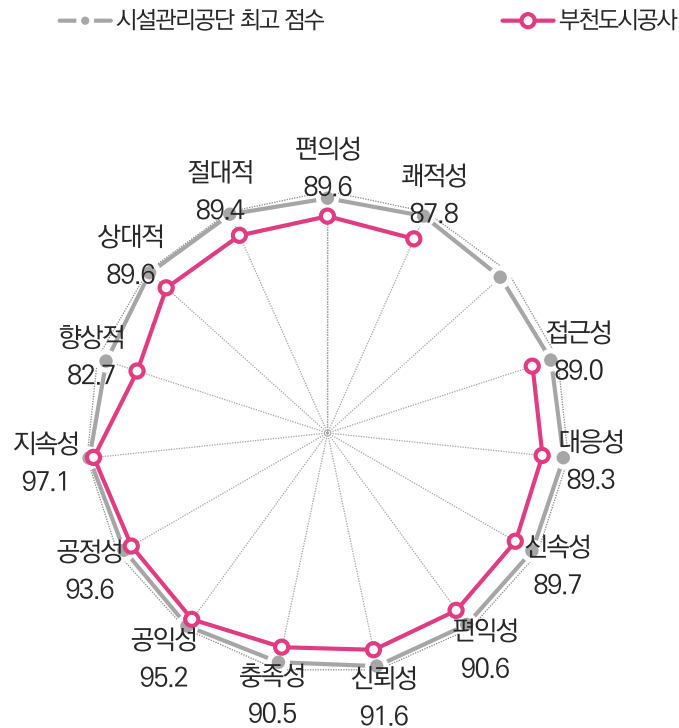
■ 상대적으로 강함**

서비스 환경 ▶	편의성 쾌적성 안전성
서비스 과정 ▶	접근성 대응성 신속성
서비스 결과 ▶	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족 ▶	공익성 공정성 지속성
전반적 만족 ▶	향상적 상대적 절대적

2. 조사 결과 요약

⚡ 벤치마킹 분석(2)

시설관리공단 최고 점수 대비 강·약점



*우선개선: 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선: 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

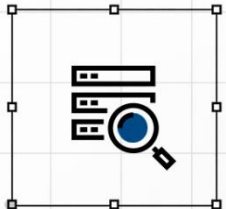
■ 우선개선*

■ 점진개선**

서비스 환경 ▶	편의성
	쾌적성
	안전성
서비스 과정 ▶	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과 ▶	편익성
	신뢰성
	총족성
사회적 만족 ▶	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족 ▶	항상적
	상대적
	절대적

2024 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

감사합니다



Evaluation institute of regional public corporation

