



지방공기업평가원
EVALUATION INSTITUTE OF REGIONAL PUBLIC CORPORATION



Evaluation of Regional Public Corporation

2019년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기 부천시공사





Chapter

I

조사결과

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

01 경기 부천시도시공사의 종합만족도는 87.8점

▲ 최고득점 차원 : 서비스 결과 88.2점
 ▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경 87.5점



02 장애인콜택시운영사업의 만족도가 가장 높음

▲ 최고득점 사업 : 장애인콜택시운영사업 91.3점
 ▼ 최저득점 사업 : 체육전용시설관리사업_부천시내체육관스무츠센터 83.0점



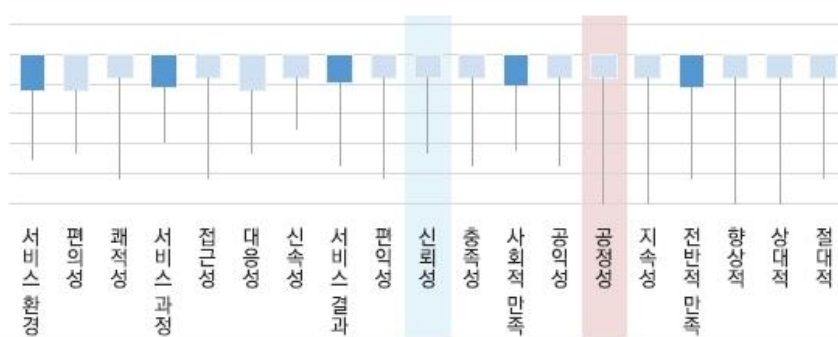
03 강점 : 신뢰성 / 약점 : 공정성

■ 상대적으로 강한 부분 : 서비스 결과 / 신뢰성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 사회적 만족 차원의 공정성 서비스 품질개선이 필요

▲ 최고 표준화 점수 : 서비스 결과 차원 / 신뢰성 +0.03점
 ▼ 최저 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 공정성 -0.04점



조사 대상

① 경기 부천시공사의 서비스 이용고객

모집단

① 평가대상별 고객 정의

표본 추출

① 해당 지역의 이용고객 대상으로 무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

① 총 400 표본

사업유형	조사방법	표본크기	사업유형	조사방법	표본크기
공영주차장관리사업	면접조사	50	체육전용시설관리사업_부천시내체육관스포츠센터	면접조사	45
문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	면접조사	45	교육시설관리사업_꼬마스포츠탄	전화조사	30
문화체육시설관리사업_오정레포츠센터	면접조사	45	어린이교통공원관리사업	전화조사	50
문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관	면접조사	35	장애인콜택시운영사업	면접조사	30
숙박시설관리사업_야인시대캠핑장	면접조사	25	체육전용시설관리사업_부천종합운동장 스포츠센터	면접조사	45

자료 수집 방법

① CATI System을 이용한 전화조사 및 TAPI System을 이용한 면접조사

조사 기간

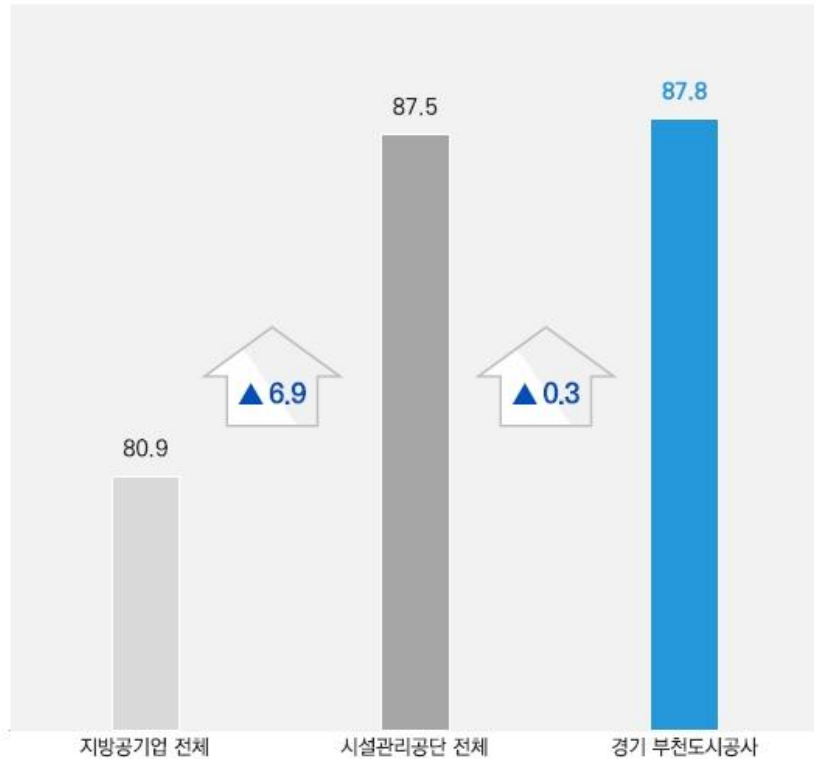
① 2019년 3월 18일 ~ 5월 3일 (매일 10:00~21:00 까지 면접조사 진행)



☑ 전체 만족도 비교

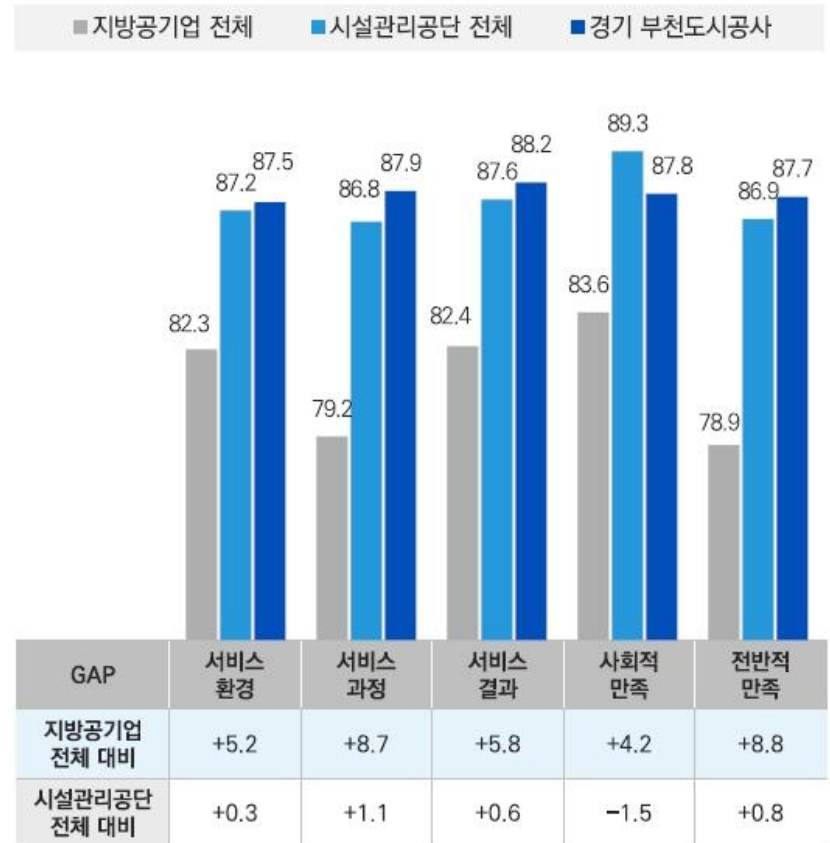
- 경기 부천시공사의 종합 만족도는 87.8점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 6.9점 높게 나타남

2019년 PSI 조사결과



※ 지방공기업 전체 : 368개 기관, 시설관리공단 전체 : 91개 기관

차원별 만족도 결과



☑ 연도별 만족도

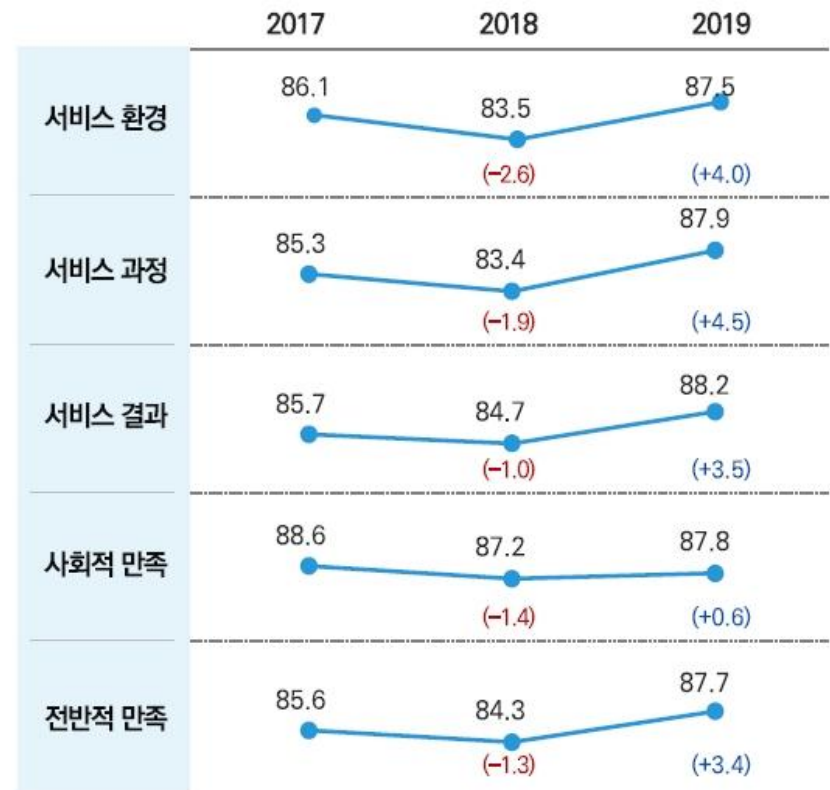
- 경기 부천도시공사 연도별 종합 만족도는 2017년 86.2점에서 2018년 84.7점으로 1.5점 하락했으며, 2019년에는 87.8점으로 2018년 대비 3.1점 상승함

연도별 종합만족도

[단위: 100점 만점]



연도별 차원만족도



☑ 사업별 만족도 비교

- 장애인콜택시운영사업의 만족도가 91.3점으로 가장 높게 나타남

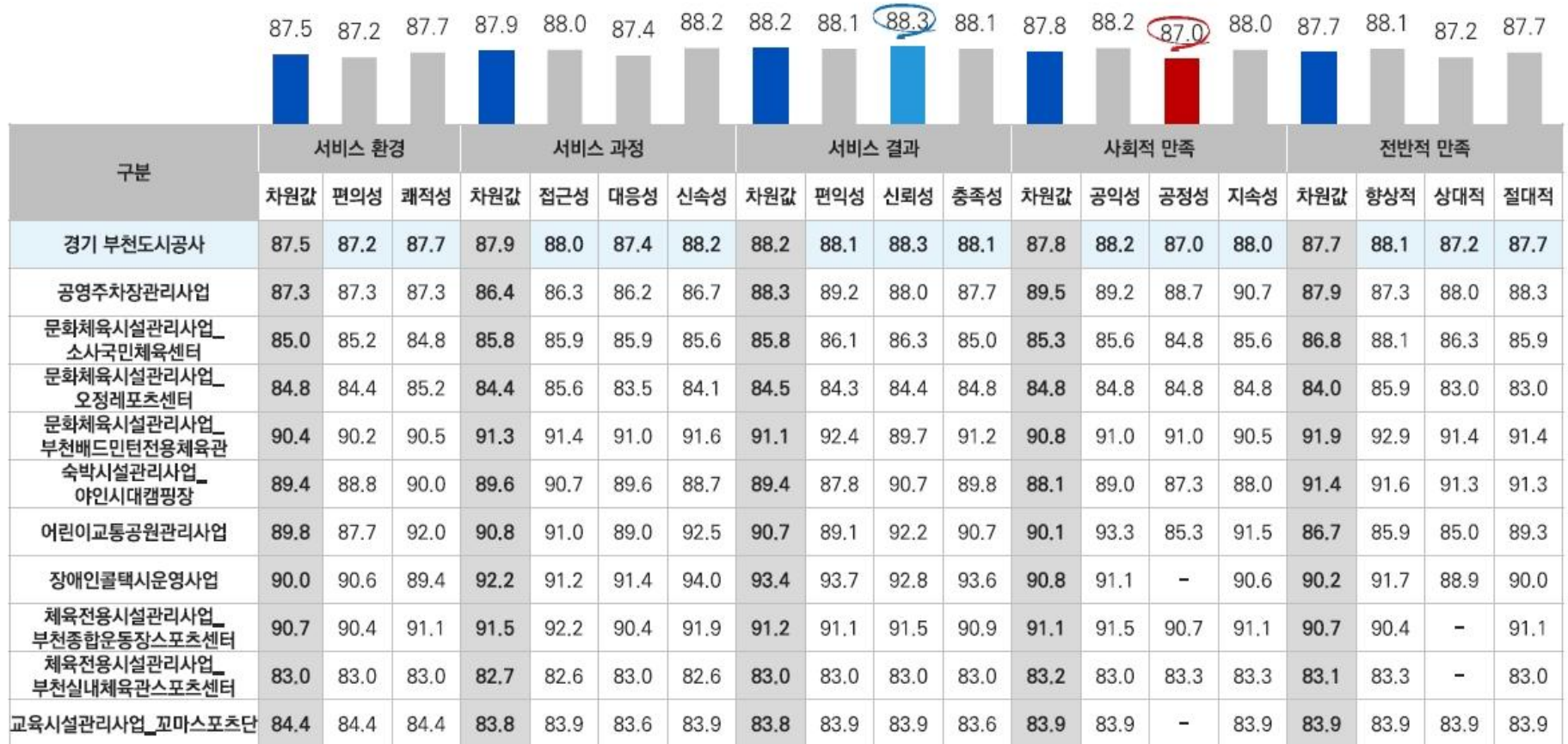
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기 부천시공사	(400)	87.8	87.5	87.9	88.2	87.8	87.7	
사 업 구 분	공영주차장관리사업	(50)	87.9	87.3	86.4	88.3	89.5	87.9
	문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	(45)	85.9	85.0	85.8	85.8	85.3	86.8
	문화체육시설관리사업_오정레포츠센터	(45)	84.4	84.8	84.4	84.5	84.8	84.0
	문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관	(35)	91.2	90.4	91.3	91.1	90.8	91.9
	숙박시설관리사업_야인시대캠핑장	(25)	89.8	89.4	89.6	89.4	88.1	91.4
	어린이교통공원관리사업	(50)	89.3	89.8	90.8	90.7	90.1	86.7
	장애인콜택시운영사업	(30)	91.3	90.0	92.2	93.4	90.8	90.2
	체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠클럽센터	(45)	91.1	90.7	91.5	91.2	91.1	90.7
	체육전용시설관리사업_부천실내체육관스포츠클럽센터	(45)	83.0	83.0	82.7	83.0	83.2	83.1
	교육시설관리사업_꼬마스포츠탄	(30)	83.9	84.4	83.8	83.8	83.9	83.9

☑ 차원 및 요소별 만족도

- 경기 부천도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 서비스 결과 차원의 신뢰성이 88.3점으로 가장 높게 나타났으며, 사회적 만족 차원의 공정성이 87.0점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



Chapter

II

조사결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업 별 결과 요약

경기 부천시공사 종합만족도는 87.8점

- ① 경기 부천시공사의 종합만족도는 87.8점으로 시설관리공단 전체 점수(87.5점)에 비해서 0.3점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.9점)에 비해서는 6.9점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 3.1점 상승함

- ① 경기 부천시공사 연도별 종합 만족도는 2017년 86.2점에서 2018년 84.7점으로 1.5점 하락했으며, 2019년에는 87.8점으로 2018년 대비 3.1점 상승함



사업별로는 장애인콜택시운영사업이 가장 높음

- ① 경기 부천시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 장애인콜택시운영사업이 91.3점으로 가장 높고, 체육전용시설관리사업_부천실내체육관스포츠센터가 83.0점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 서비스 결과 차원의 신뢰성이 가장 높음

- ① 경기 부천시공사의 요소별 만족도를 살펴보면, 서비스 결과 차원의 신뢰성이 88.3점으로 가장 높은 반면, 사회적 만족 차원의 공정성이 87.0점으로 가장 낮게 나타남



공영주차장관리사업

- ① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 87.9점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.3점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.4점 높게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_소사국민체육센터

- ① 문화체육시설관리사업_소사국민체육센터의 종합만족도는 85.9점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수에 비해서는 1.8점 낮게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 1.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.6점 낮게 나타남
- ② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함
- ③ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_오정레포츠센터

① 문화체육시설관리사업_오정레포츠센터의 종합만족도는 84.4점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수에 비해서는 3.3점 낮게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 3.4점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.1점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편' 의견이 가장 많았음



문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관

① 문화체육시설관리사업_부천배드민턴전용체육관의 종합만족도는 91.2점으로, 문화체육시설관리사업 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.7점 높게 나타남

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

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



숙박시설관리사업_아인시대캠핑장

① 숙박시설관리사업_아인시대캠핑장의 종합만족도는 89.8점으로, 숙박시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설의 접근이 용이함/교통이 편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



어린이교통공원관리사업

① 어린이교통공원관리사업의 종합만족도는 89.3점으로, 어린이교통공원관리사업 전체 점수에 비해서는 2.6점 낮게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게 나타남

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

③ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋음/다양함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용 서비스/혜택 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



장애인콜택시운영사업

① 장애인콜택시운영사업의 종합만족도는 91.3점으로, 장애인콜택시운영사업 전체 점수에 비해서는 4.0점 높게, 경기 부천시도시공사 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설의 이용이 좋음/편리함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용 서비스/혜택 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠센터

① 체육전용시설관리사업_부천종합운동장스포츠센터의 종합만족도는 91.1점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게, 경기 부천시도시공사 전체 점수에 비해서는 3.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게 나타남

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

③ 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_부천실내체육관스포츠센터

① 체육전용시설관리사업_부천실내체육관스포츠센터의 종합만족도는 83.0점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 3.7점 낮게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 4.8점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.5점 낮게 나타남

② '서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함' 의견이 가장 많았음



교육시설관리사업_꼬마스포츠단

① 교육시설관리사업_꼬마스포츠단 기관단일사업의 종합만족도는 83.9점으로, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 3.9점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.6점 낮게 나타남

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

③ 서비스에 대해 '이용시설/프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋고 다양함'은 가장 큰 만족요인이며, '프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋음/다양함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '유지비림' 의견이 가장 많았음



Thank you

