

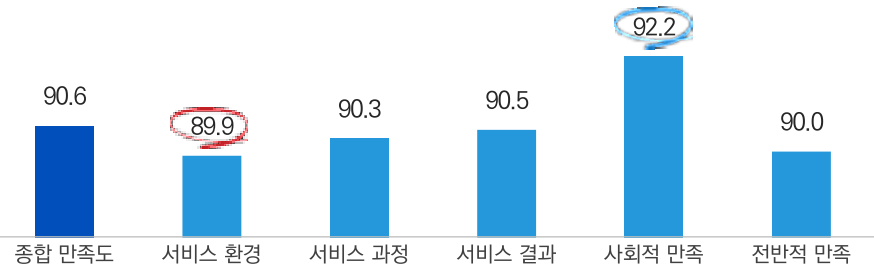
2022 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기 부천시공사



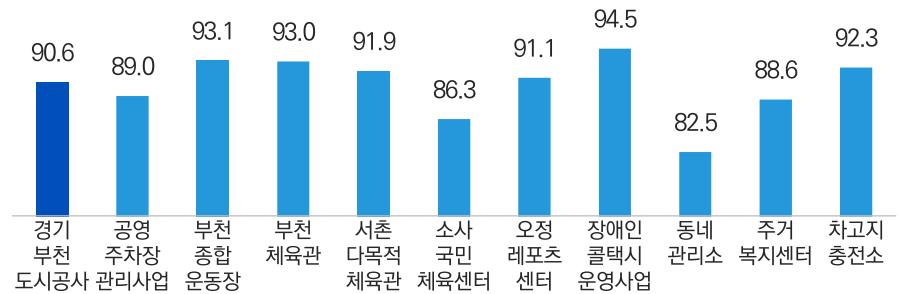
01 경기 부천도시공사의 종합만족도는 90.6점

▲ 최고득점 차원 : 사회적 만족 92.2점
▼ 최저득점 차원 : 서비스 환경 89.9점



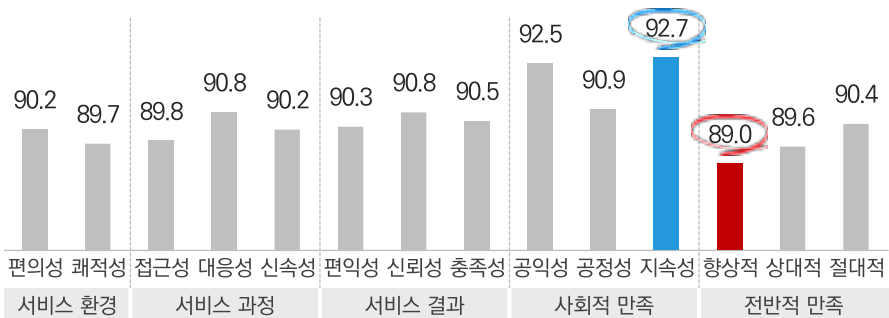
02 장애인콜택시운영사업의 만족도가 가장 높음

▲ 최고득점 사업 : 장애인콜택시운영사업 94.5점
▼ 최저득점 사업 : 주민편의시설관리사업_동네관리소 82.5점



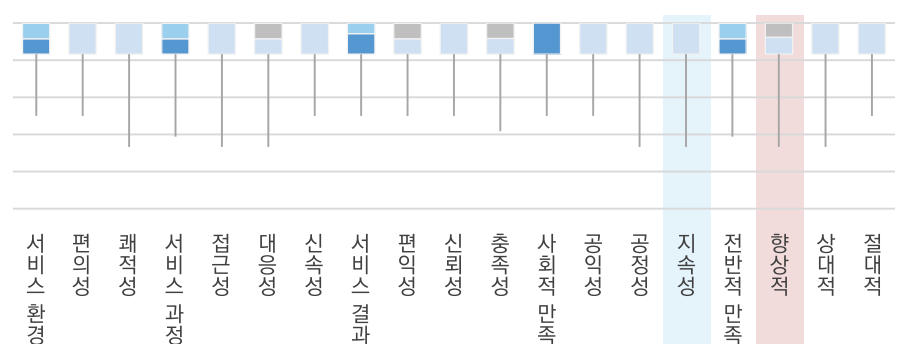
03 강점 : 지속성 / 약점 : 향상적

▲ 상대적으로 강한 부분 : 사회적 만족 / 지속성
▼ 상대적으로 약한 부분 : 전반적 만족 / 향상적



04 전반적 만족 차원의 향상적 서비스 품질개선이 필요

▲ 최고 표준화 점수 : 사회적 만족 차원 / 지속성 +0.19 점
▼ 최저 표준화 점수 : 전반적 만족 차원 / 향상적 -0.12 점





조사 대상

경기 부천시도시공사의
서비스 이용고객



모집단

평가대상별
고객 정의



표본 추출

해당 지역의 이용고객 대상으로
무작위 추출(Random Sampling)

표본 크기

사업유형	조사방법	표본크기
공영주차장관리사업	면접조사	50
체육전용시설관리사업_부천종합운동장	면접조사	35
체육전용시설관리사업_부천체육관	면접조사	45
체육전용시설관리사업_서촌다목적체육관	면접조사	40
문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	면접조사	45
문화체육시설관리사업_오정레포츨센터	면접조사	50
장애인콜택시운영사업	면접조사	40
주민편의시설관리사업_동네관리소	전화조사	25

총 377표본

사업유형	조사방법	표본크기
주민편의시설관리사업_주거복지센터	전화조사	17
교통시설관리사업_차고지충전소	면접조사	30

조사 기간

2022년 6월 13일 ~ 9월 30일
(매일 10:00~21:00 까지 조사 진행)

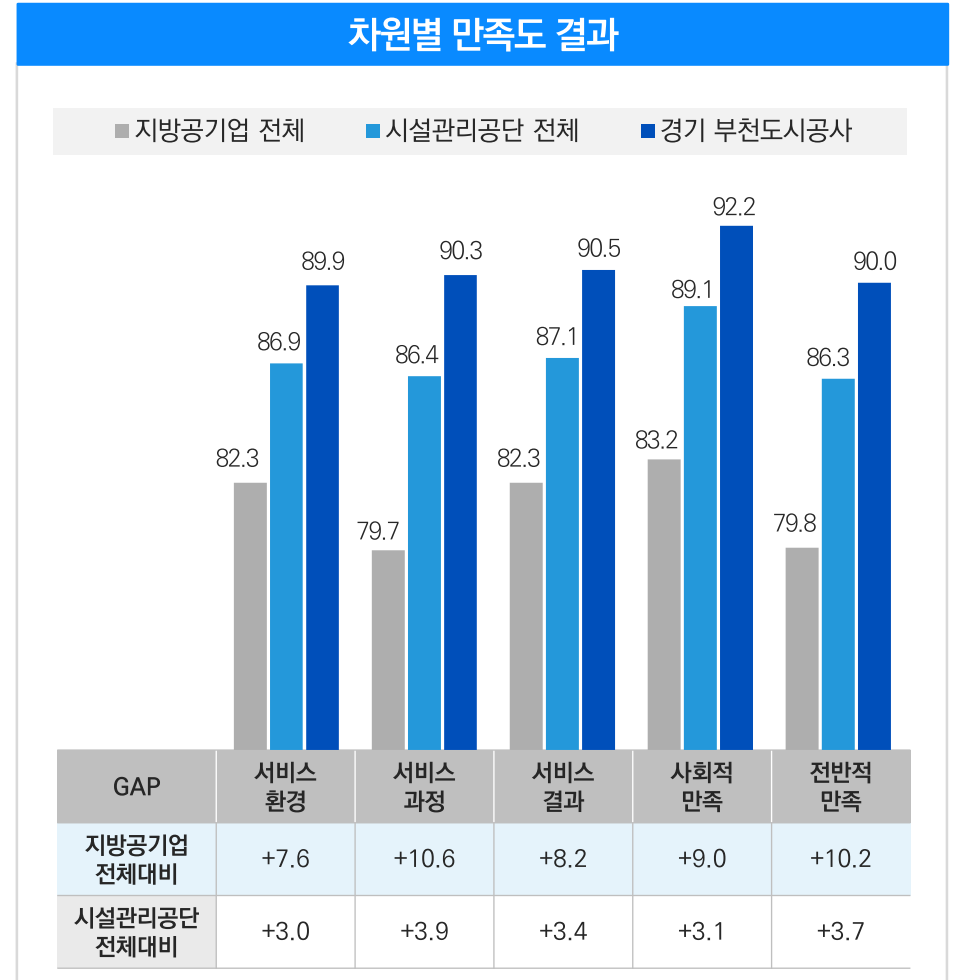
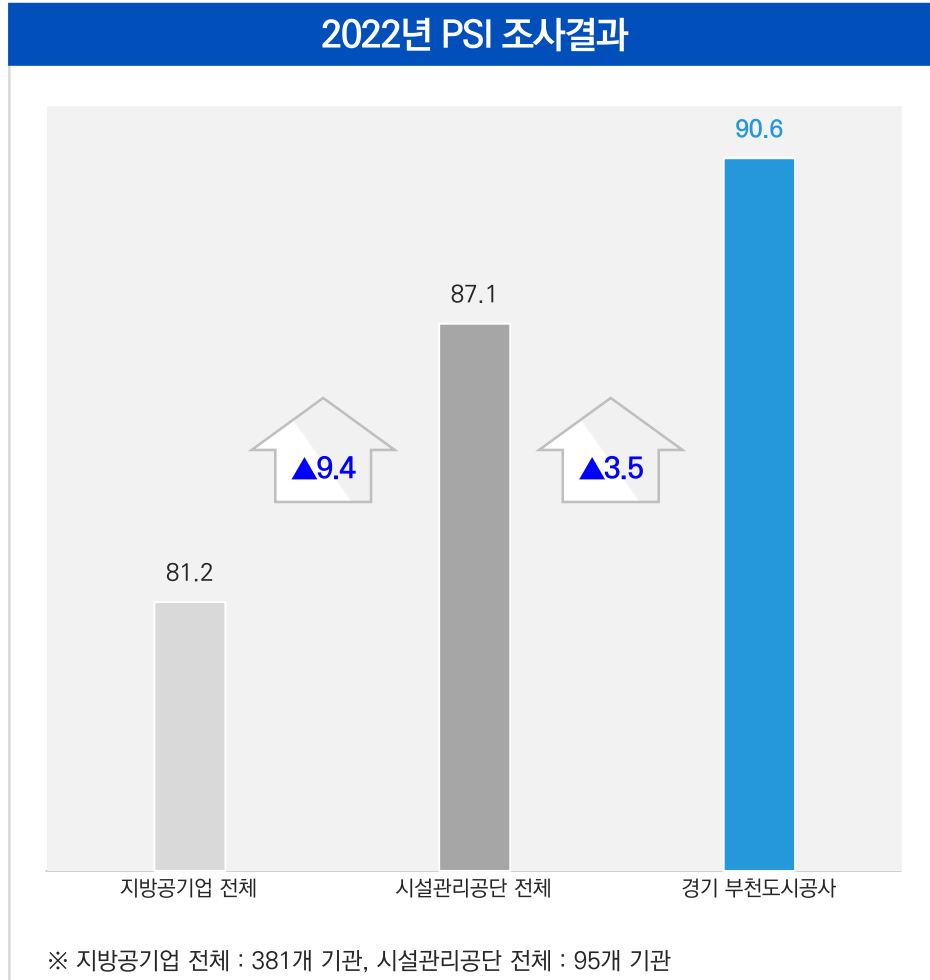
자료 수집 방법

CATI System을 이용한 전화조사 및
TAPI System을 이용한 면접조사



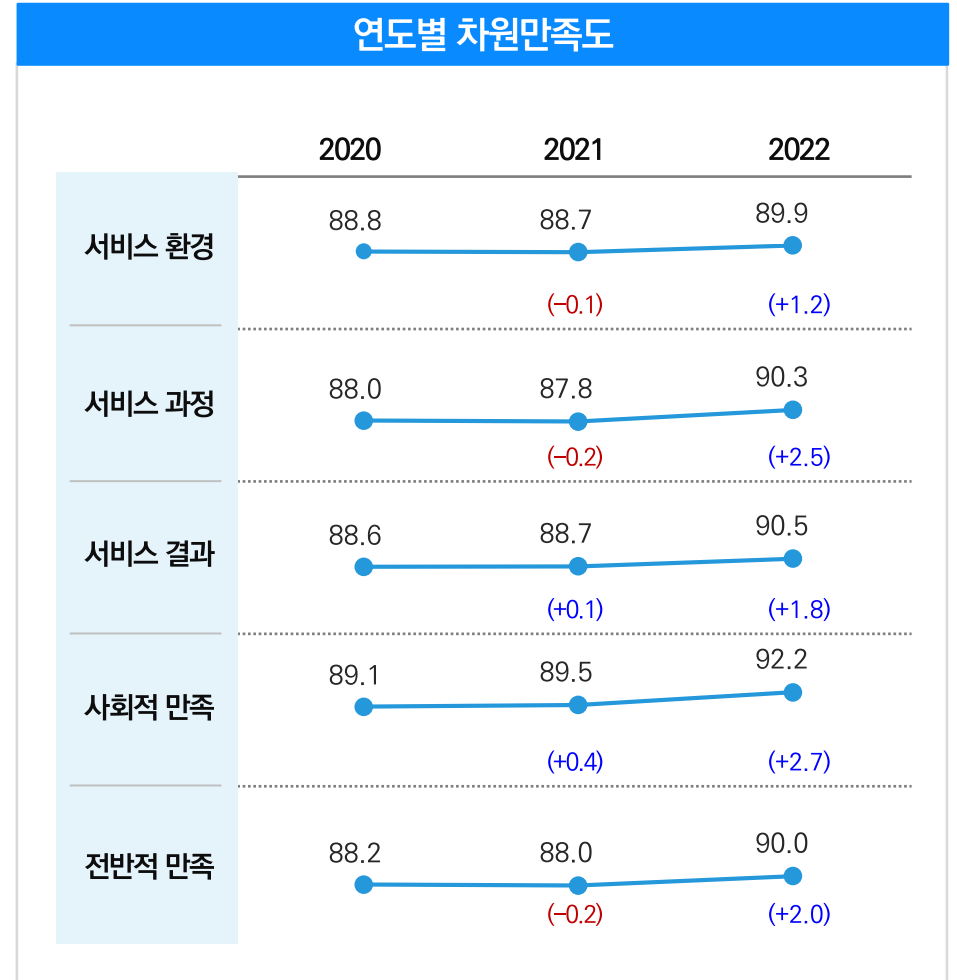
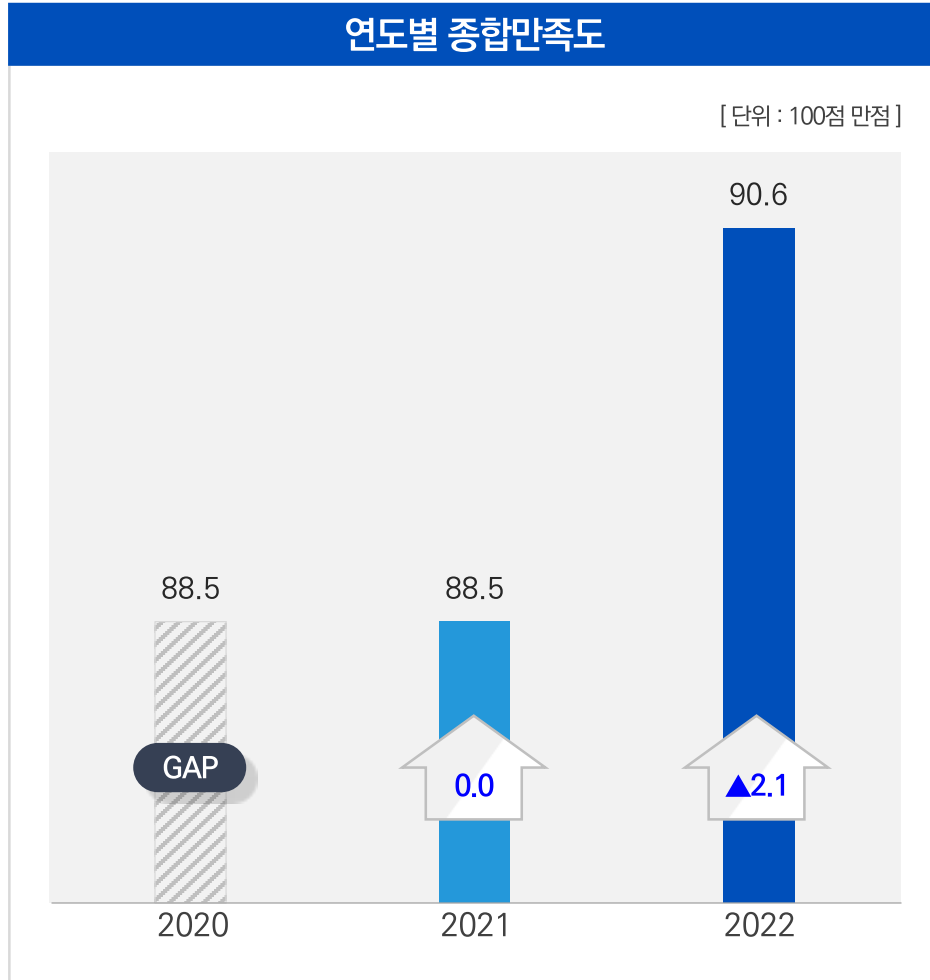
☑ 전체 만족도 비교

- 경기 부천시공사의 종합 만족도는 90.6점으로, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.5점 높게, 지방공기업 전체 점수에 비해서는 9.4점 높게 나타남



☑ 연도별 종합만족도

- 경기 부천도시공사 연도별 종합 만족도는 2020년 88.5점에서 2021년 88.5점으로 0.0점 동일했으며, 2021년 88.5점에서 2022년 90.6점으로 2.1점 상승함



☑ 사업별 만족도

- 장애인콜택시운영사업의 만족도가 94.5점으로 가장 높게 나타남

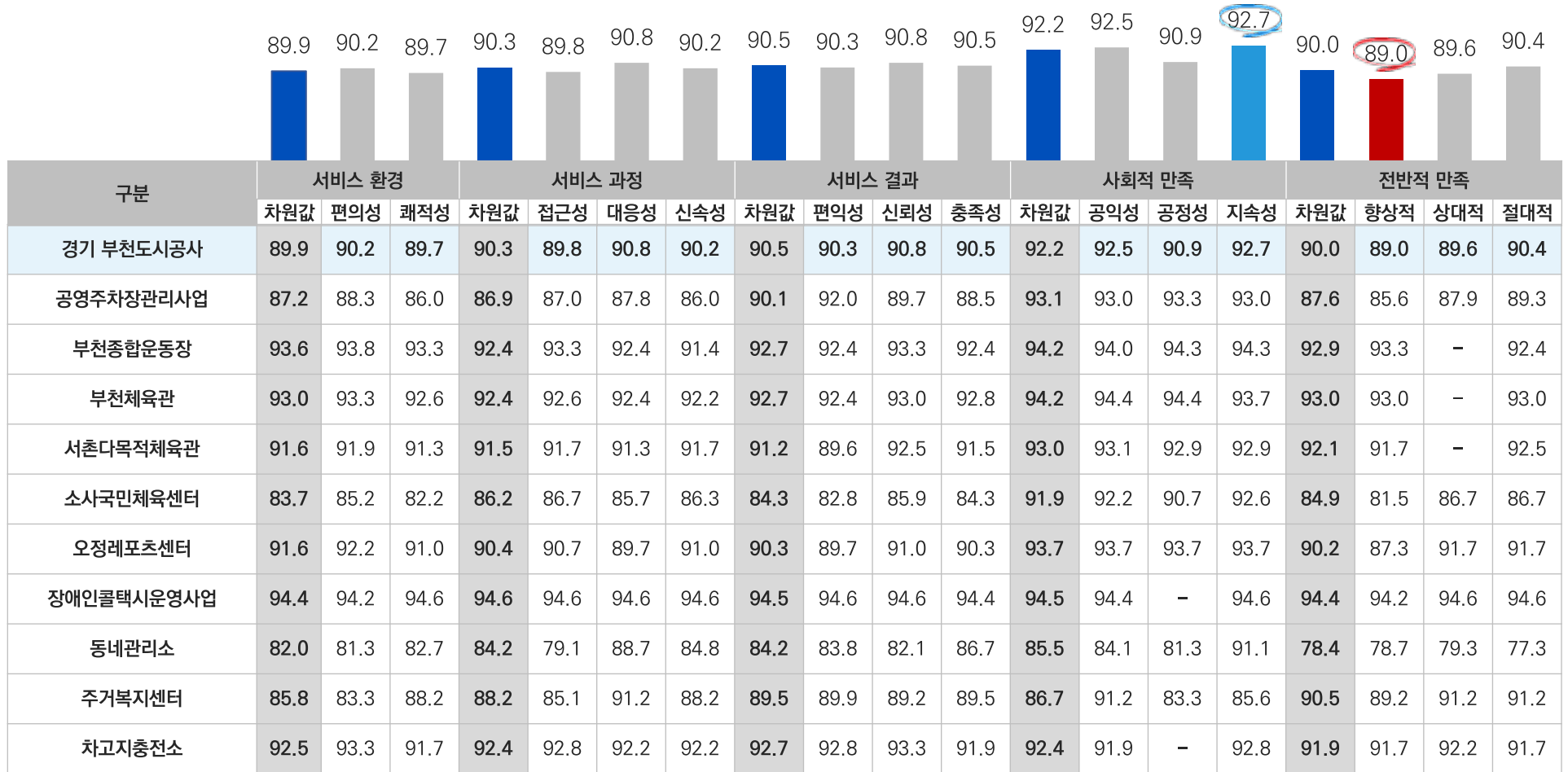
[단위 : 100점 만점]

구 분	사례수	종합만족도	차 원 별					
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족	
경기 부천시공사	(377)	90.6	89.9	90.3	90.5	92.2	90.0	
사업유형	공영주차장관리사업	(50)	89.0	87.2	86.9	90.1	93.1	87.6
	체육전용시설관리사업_부천종합운동장	(35)	93.1	93.6	92.4	92.7	94.2	92.9
	체육전용시설관리사업_부천체육관	(45)	93.0	93.0	92.4	92.7	94.2	93.0
	체육전용시설관리사업_서촌다목적체육관	(40)	91.9	91.6	91.5	91.2	93.0	92.1
	문화체육시설관리사업_소사국민체육센터	(45)	86.3	83.7	86.2	84.3	91.9	84.9
	문화체육시설관리사업_오정레포츨센터	(50)	91.1	91.6	90.4	90.3	93.7	90.2
	장애인콜택시운영사업	(40)	94.5	94.4	94.6	94.5	94.5	94.4
	주민편익시설관리사업_동네관리소	(25)	82.5	82.0	84.2	84.2	85.5	78.4
	주민편익시설관리사업_주거복지센터	(17)	88.6	85.8	88.2	89.5	86.7	90.5
	교통시설관리사업_차고지충전소	(30)	92.3	92.5	92.4	92.7	92.4	91.9

☑ 차원 및 요소별 만족도

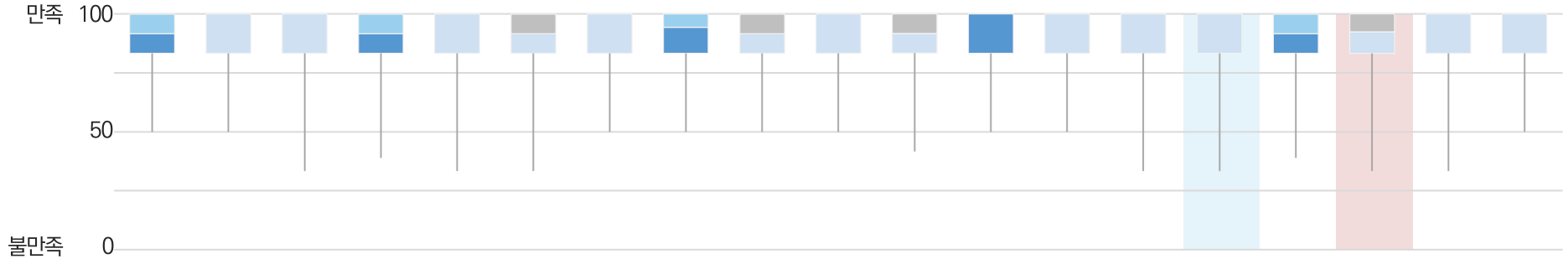
- 경기 부천도시공사의 요소별 만족도를 살펴보면 사회적 만족 차원의 지속성이 92.7점으로 가장 높게 나타났으며, 전반적 만족 차원의 향상적이 89.0점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 100점 만점]



☑ 차원 및 요소별 Box-Plot 분석

- 사회적 만족 차원의 지속성 표준화 점수가 0.19 점으로 가장 높아 서비스 품질 표준화 수준이 가장 우수함
- 전반적 만족 차원의 향상적 표준화 점수가 -0.12 점으로 가장 낮아 서비스 품질 개선이 필요함



구분	서비스 환경			서비스 과정				서비스 결과				사회적 만족			전반적 만족				
	차원값	편의성	쾌적성	차원값	접근성	대응성	신속성	차원값	편의성	신뢰성	충족성	차원값	공익성	공정성	지속성	차원값	향상적	상대적	절대적
만족도 평균	89.9	90.2	89.7	90.3	89.8	90.8	90.2	90.5	90.3	90.8	90.5	92.2	92.5	90.9	92.7	90.0	89.0	89.6	90.4
표준편차	11.7	12.2	12.6	10.7	12.7	11.2	11.5	10.3	10.8	11.0	10.7	10.0	10.2	12.3	10.7	11.3	13.6	12.3	12.0
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	91.7	100.0	91.7	100.0	94.4	91.7	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	100.0	91.7	92.4	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	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3	83.3
IQR	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7
표준화 점수	-0.06	-0.04	-0.07	-0.03	-0.06	0.02	-0.04	-0.01	-0.03	0.02	-0.01	0.16	0.18	0.03	0.19	-0.05	-0.12	-0.08	-0.01

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

※ 만족도 평균 : 차원 및 요소별 만족도, 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값, 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값, 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값

※ IQR(Interquartile Range) : 사분범위 - 사분위수의 범위를 말하며, 변동성의 척도로 “3사분위수 - 1사분위수”로 정의됨

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

차원 및 요소별 강·약점 ①

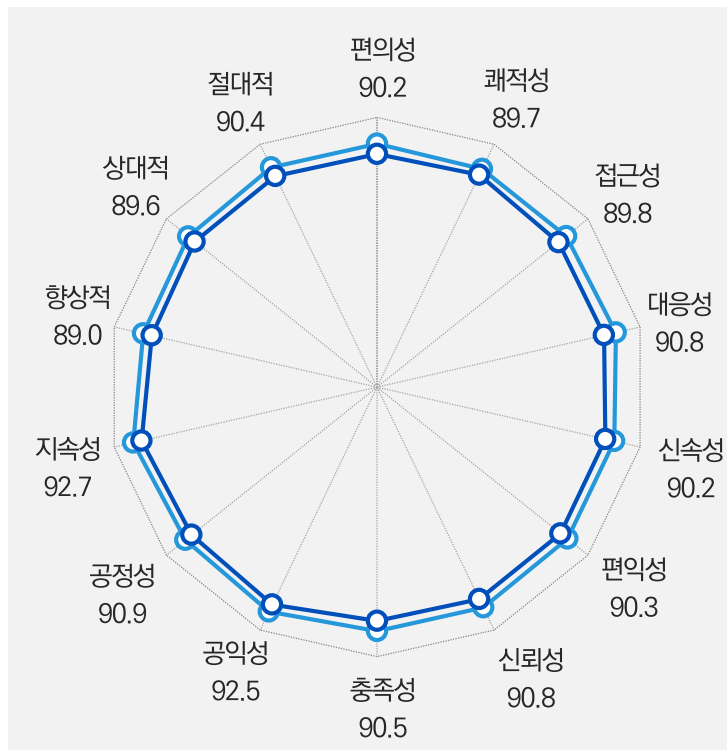
경기 부천도시공사

시설관리공단 전체

상대적으로 약함*

보통

상대적으로 강함**



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

*상대적으로 약함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

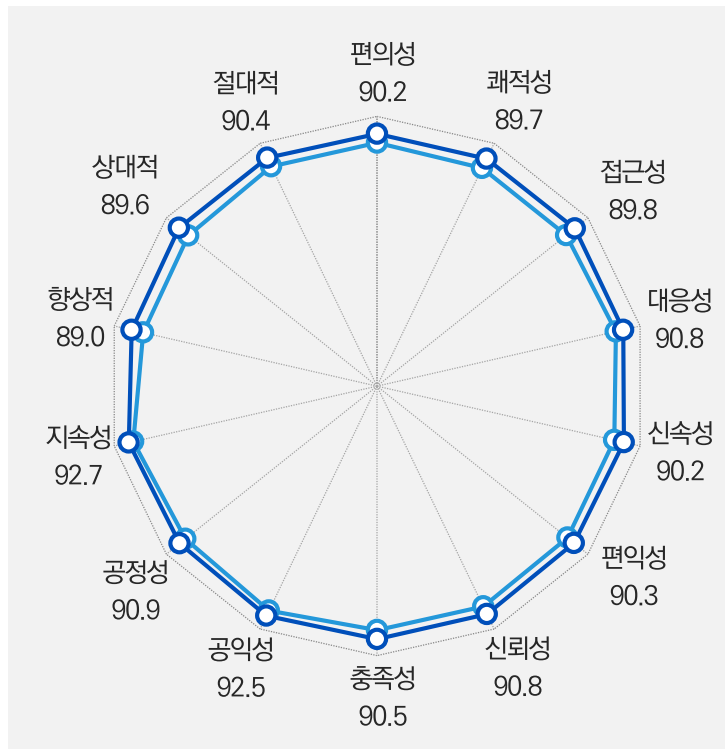
경기 부천시공사

시설관리공단 최고점수

우선개선*

보통

점진개선**



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

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

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

* WordCloud 분석

고객 만족 주요 Keywords



* WordCloud 분석 : 문서에 사용된 단어의 빈도수를 시각적으로 표현하여 키워드를 도출하는 기법
 * 고객 불만 주요 Keywords 분석은 응답자 수가 15표본 미만으로 결과 도출이 어려워 제외

감사합니다