

2023 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기 부천시공사



종합 만족도

01

경기 부천시공사의
종합만족도는 90.9점

경기 부천시공사의 종합만족도는 90.9점으로
시설관리공단 전체 점수(86.2점)에 비해서 4.7점 높고,
지방공기업 전체 점수(81.7점)에 비해서는 9.2점 높게 나타남

02

전년 대비
종합만족도는
0.3점 상승함

경기 부천시공사의 연도별 종합만족도는
2021년 88.5점에서 2022년 90.6점으로 2.1점 상승했고,
2023년에는 90.9점으로 2022년 대비 0.3점 상승함

03

사업별로는
부천배드민턴전용체육관이
가장 높음

경기 부천시공사의 사업별 종합만족도를 살펴보면,
부천배드민턴전용체육관이 92.9점으로 가장 높고,
주거복지센터가 82.4점으로 가장 낮게 나타남

04

요소별로는
사회적 만족 차원의
지속성이 가장 높음

경기 부천시공사의 요소별 만족도를 살펴보면,
사회적 만족 차원의 지속성이 92.1점으로 가장 높은 반면,
전반적 만족 차원의 상대적이 88.9점으로 가장 낮게 나타남

공영주차장관리사업



공영주차장관리사업의 종합만족도는 90.4점으로, 공영주차장관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 0.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.2점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 결과, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남



공영주차장관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 사회적 만족의 공정성은 상대적으로 강함으로, 전반적 만족의 향상적은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 향상적이 우선개선으로, 전반적 만족의 상대적이 점진개선으로 나타남

오정레포츠센터



오정레포츠센터의 종합만족도는 92.8점으로, 문화체육시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 6.7점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.6점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 환경, 서비스 결과, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



오정레포츠센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 상대적은 상대적으로 강함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 사회적 만족의 공익성, 공정성, 지속성이 점진개선으로 나타남

고강다목적체육센터



고강다목적체육센터의 종합만족도는 92.7점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 6.1점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 1.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.5점 높게 나타남



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



고강다목적체육센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 환경의 편의성은 상대적으로 강함으로, 서비스 과정의 접근성은 상대적으로 약함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 과정의 접근성이 우선개선으로, 서비스 결과의 편의성, 전반적 만족의 절대적이 점진개선으로 나타남

부천배드민턴전용체육관



부천배드민턴전용체육관의 종합만족도는 92.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 6.3점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 2.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.7점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 점진개선, 서비스 결과, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남



부천배드민턴전용체육관의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 절대적은 상대적으로 강함으로 나타남
벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 서비스 과정의 신속성이 점진개선으로 나타남

부천종합운동장



부천종합운동장의 종합만족도는 91.9점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 5.3점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 1.0점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.7점 높게 나타남



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



부천종합운동장의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 환경의 편익성 상대적으로 강함으로, 서비스 과정의 신속성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 서비스 결과의 편익성이 점진개선으로 나타남

부천체육관



부천체육관의 종합만족도는 91.0점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 4.4점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게 나타남



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



부천체육관의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 사회적 만족의 공정성은 상대적으로 강함으로, 서비스 결과의 편익성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 편익성, 전반적 만족의 절대적이 우선개선으로, 전반적 만족의 향상적이 점진개선으로 나타남

서촌다목적체육관



서촌다목적체육관의 종합만족도는 91.6점으로, 체육전용시설관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 5.0점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 0.7점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.4점 높게 나타남



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



서촌다목적체육관의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 절대적은 상대적으로 강함으로, 서비스 환경의 쾌적성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 서비스 결과의 편의성이 점진개선으로 나타남

차고지충전소



차고지충전소의 종합만족도는 90.9점으로, 교통시설관리사업_차고지충전소_공통 전체 점수에 비해서는 4.8점 높게, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 0.0점 동일하게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.7점 높게 나타남



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



차고지충전소의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 상대적은 상대적으로 강함으로, 서비스 결과의 충족성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 결과의 충족성이 우선개선으로, 전반적 만족의 향상적이 점진개선으로 나타남

장애인콜택시운영사업



장애인콜택시운영사업의 종합만족도는 92.4점으로, 장애인콜택시운영사업_공통 전체 점수에 비해서는 3.4점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 6.2점 높게 나타남



차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경은 점진개선, 서비스 결과, 사회적 만족은 지속유지, 서비스 과정은 유지강화 영역으로 나타남



장애인콜택시운영사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 상대적은 상대적으로 강함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 환경의 편의성이 우선개선으로, 서비스 결과의 충족성이 점진개선으로 나타남

어린이교통공원관리사업



어린이교통공원관리사업의 종합만족도는 91.3점으로, 어린이교통공원관리사업_공통 전체 점수에 비해서는 0.9점 높게, 경기 부천도시공사 전체 점수에 비해서는 0.4점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 5.1점 높게 나타남



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



어린이교통공원관리사업의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 서비스 과정의 접근성은 상대적으로 강함으로, 서비스 환경의 쾌적성은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 서비스 환경의 쾌적성이 우선개선으로, 서비스 환경의 편의성이 점진개선으로 나타남

주거복지센터



주거복지센터의 종합만족도는 82.4점으로, 경기 부천시공사 전체 점수에 비해서는 8.5점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 3.8점 낮게 나타남



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



주거복지센터의 차원 및 요소별 강·약점 분석결과, 전반적 만족의 절대적은 상대적으로 약함으로 나타남 벤치마킹 분석에서는 전반적 만족의 상대적이 우선개선으로, 전반적 만족의 절대적이 점진개선으로 나타남

감사합니다