

2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사

- 결과보고서
- 부천도시공사

2025. 12.

Evaluation Institute of regional public corporation

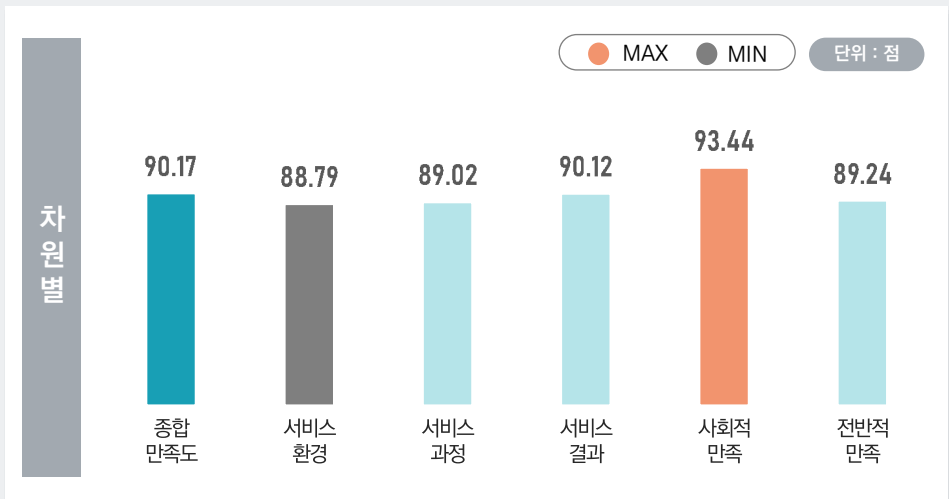
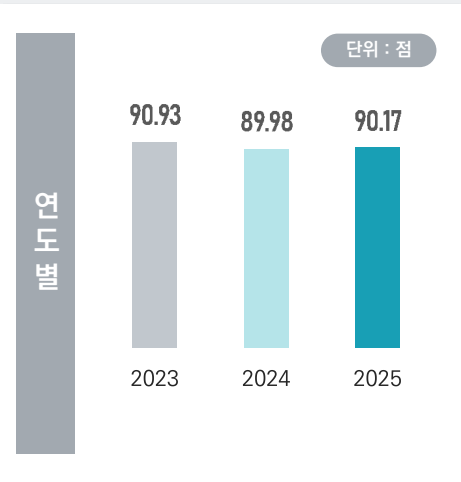
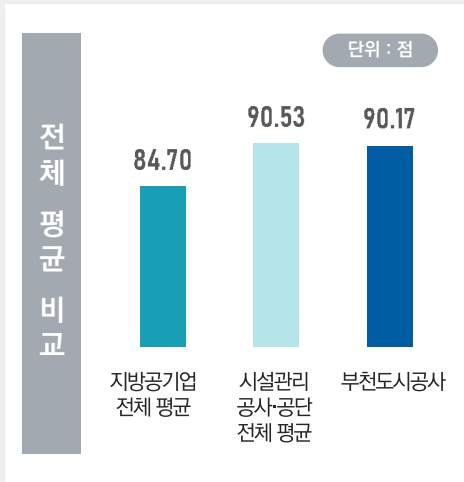


기관 전체 결과

- 01 2025년 PSI
- 02 전체 평균 대비 분석
- 03 연도별 추이 분석
- 04 사업별 분석
- 05 차원 및 요소별 분석
- 06 벤치마킹 분석
- 07 Box-Plot 분석

응답자 특성별 결과

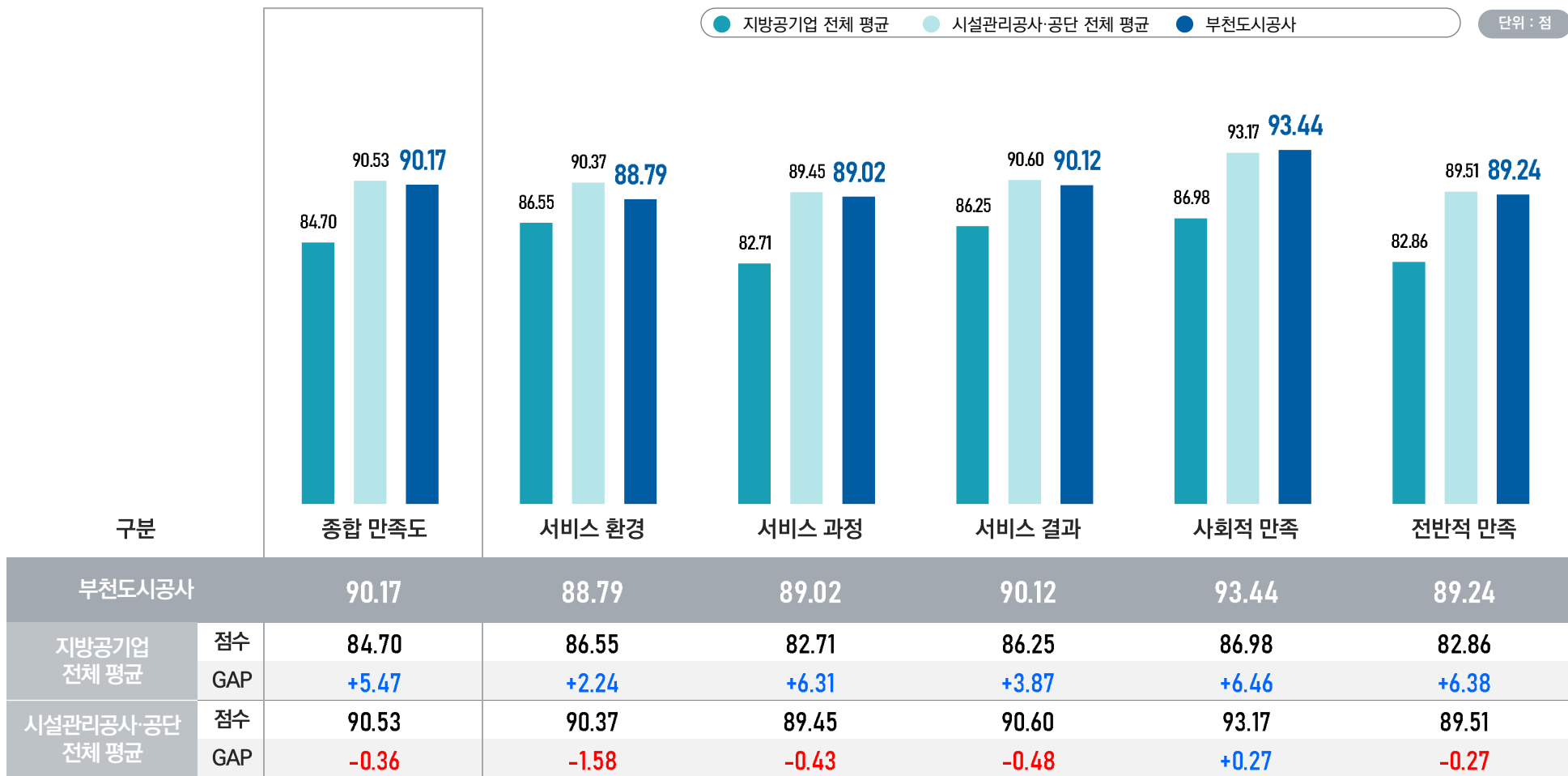
구분	응답자 특성	사례수(명)	비율(%)	PSI(점)
기관	부천도시공사	399	100.0	90.17
성별	남성	146	36.6	89.19
	여성	253	63.4	90.75
연령	20대	26	6.5	91.89
	30대	35	8.8	84.99
	40대	68	17.0	89.62
	50대	97	24.3	90.80
	60대 이상	173	43.4	89.91



2 전체 평균 대비 분석

II 기관 전체 결과

- 부천도시공사의 종합 만족도는 90.17점으로, 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 0.36점 낮게 나타남
- 지방공기업 전체 평균 대비 5.47점 높은 수준임

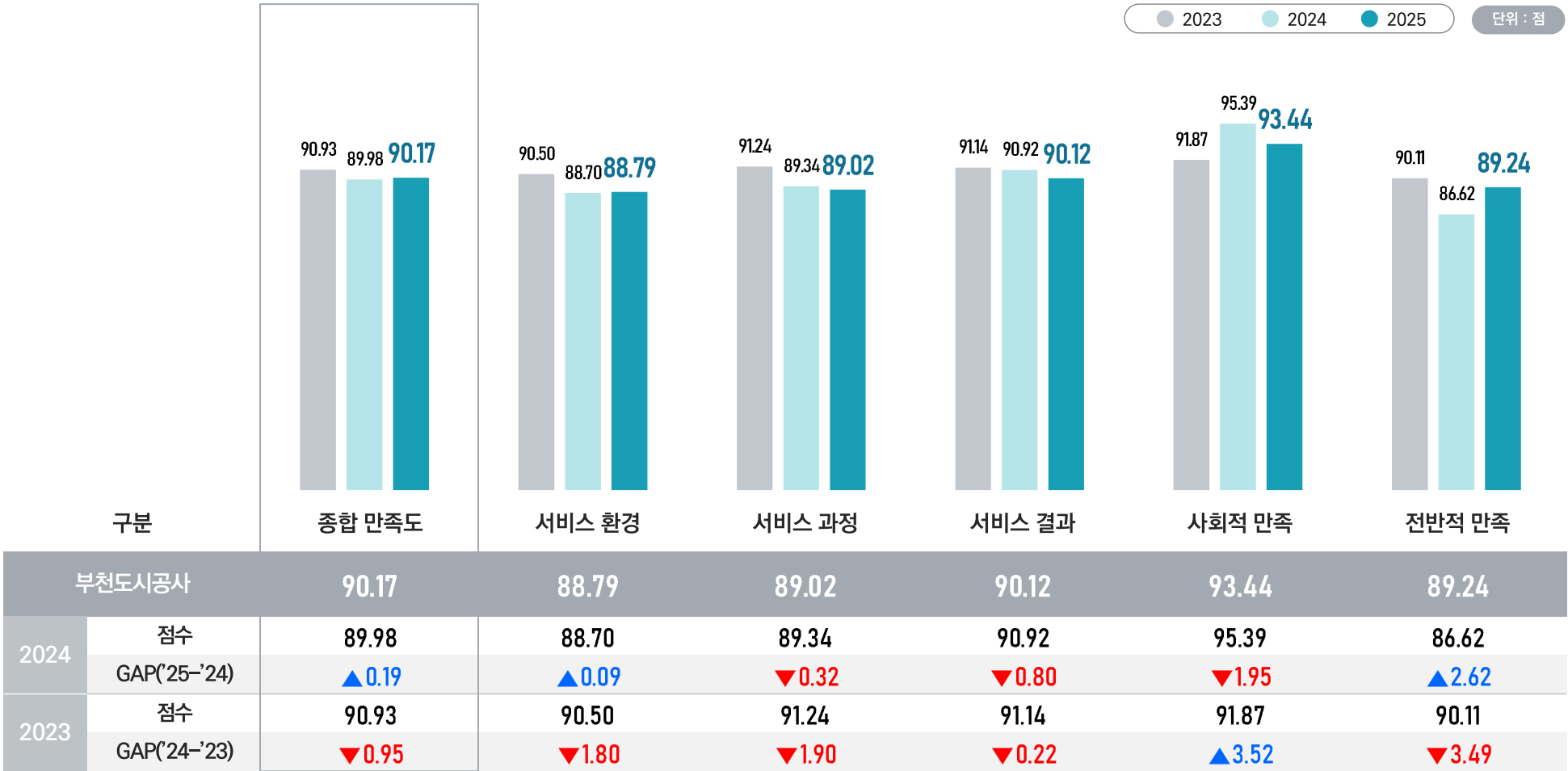


※ 지방공기업 전체 : 389개 기관, 시설관리공사·공단 전체 : 100개 기관

3 연도별 추이 분석

II 기관 전체 결과

부천시도시공사의 연도별 종합 만족도는 2023년 90.93점에서 2024년 89.98점으로 0.95점 하락했으며, 2024년 89.98점에서 2025년 90.17점으로 0.19점 상승함



4 사업별 분석

II 기관 전체 결과

부천도시공사의 사업별 만족도는 장애인콜택시운영사업의 만족도가 96.05점으로 가장 높게 나타난 반면, 주민편익시설관리사업의 만족도는 83.91점으로 전체 사업 중 가장 낮게 나타남

MAX MIN 단위 : 점

구분	사례수(명)	PSI	차원별				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
부천도시공사	399	90.17	88.79	89.02	90.12	93.44	89.24
공영주차장관리사업	35	90.69	88.81	88.81	91.59	94.84	89.21
체육전용시설관리사업	115	90.52	88.95	89.06	89.81	95.02	89.49
문화체육시설관리사업	105	90.91	89.48	88.54	90.58	95.82	89.89
교통시설관리사업	60	90.25	89.44	88.84	90.46	93.33	89.26
장애인콜택시운영사업	30	96.05	94.72	96.39	95.37	96.11	96.67
어린이교통공원관리사업	29	86.97	89.51	88.61	87.55	87.64	84.19
주민편익시설관리사업	25	83.91	79.00	83.60	85.37	84.44	84.43

5 차원 및 요소별 분석

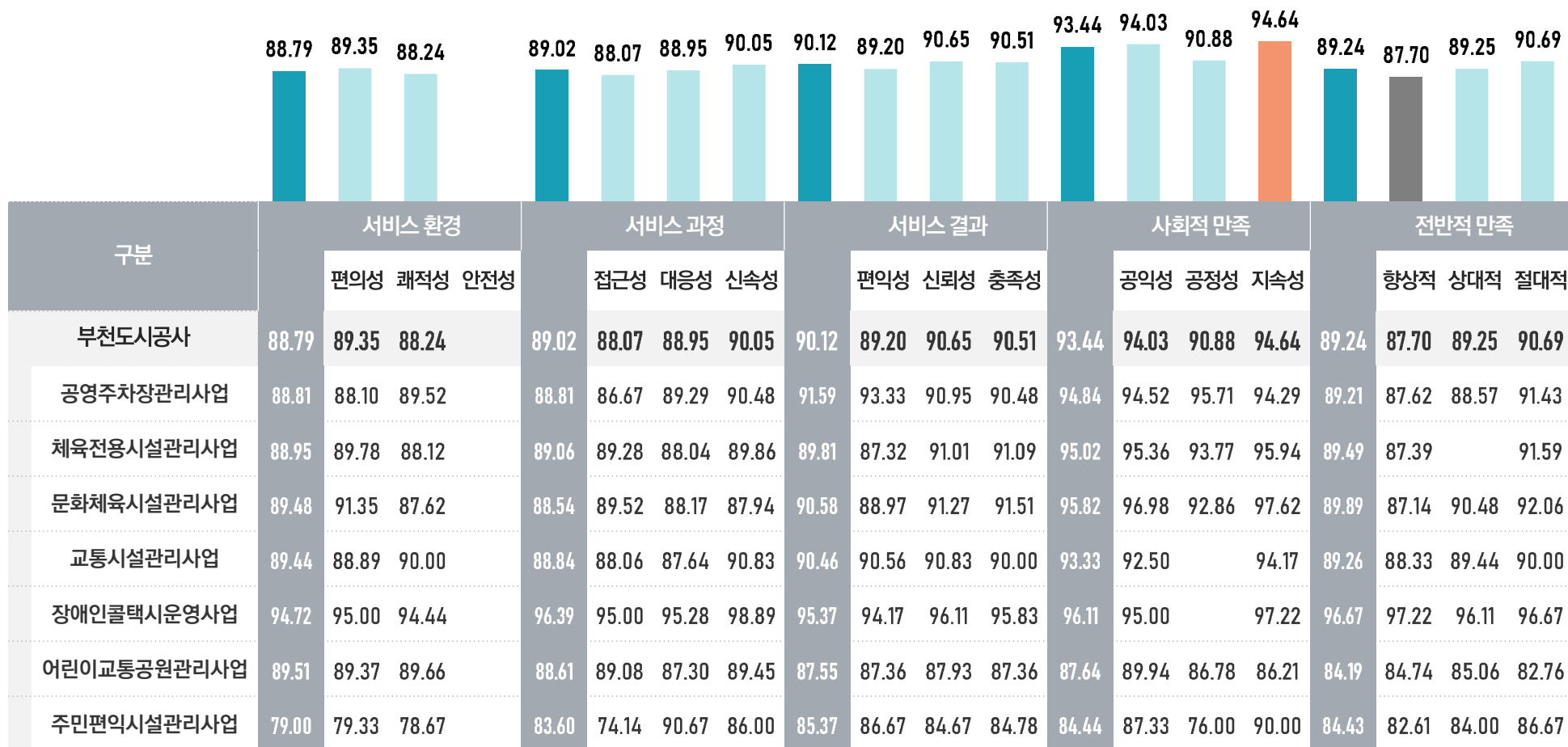
II 기관 전체 결과

부천시도시공사의 요소별 만족도는 지속성이 94.64점으로 가장 높고, 항상적이 87.70점으로 가장 낮게 나타남

MAX

MIN

단위 : 점

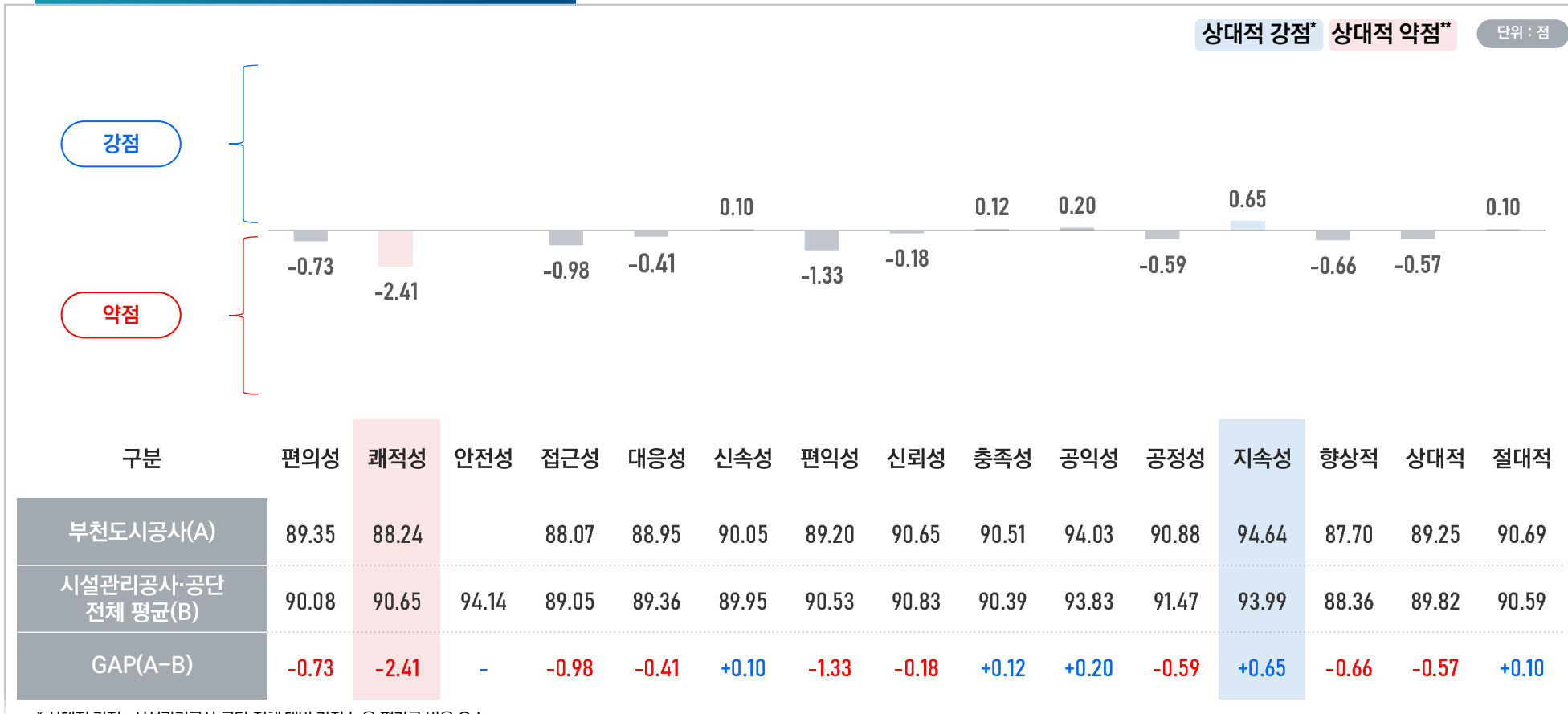


6 벤치마킹 분석

II 기관 전체 결과

| 시설관리공사·공단 전체 평균 대비 가장 높은 평가를 받은 상대적 강점 요소는 지속성이며, 가장 낮은 평가를 받은 상대적 약점 요소는 쾌적성으로 나타남

시설관리공사·공단 전체 평균 대비 강·약점



* 상대적 강점: 시설관리공사·공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 요소

** 상대적 약점: 시설관리공사·공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 요소

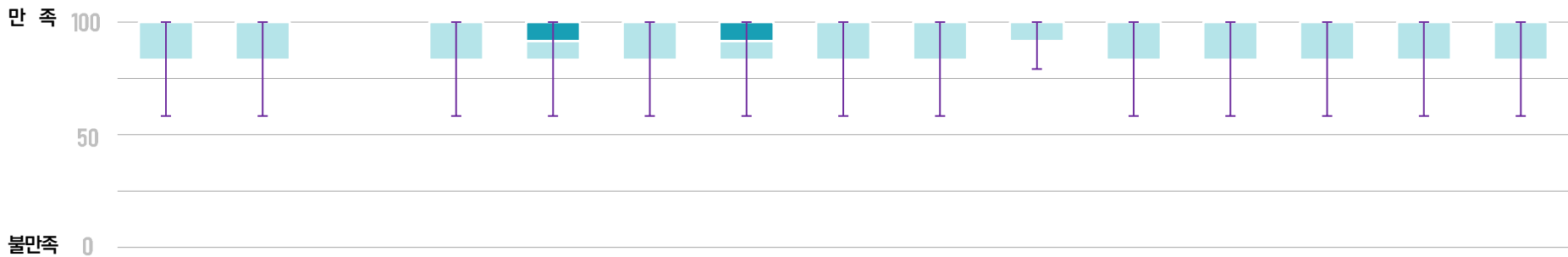
7 Box-Plot 분석

| 사회적 만족-공익성 IQR 값이 8.33점으로 가장 낮으며, 이는 해당 요소 서비스 품질에 대한 중간층 고객*의 평가가 일관되고 안정됨을 의미함

상위25%~중간 값

하위25%~중간 값

단위 : 점



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
3분위수	100.00	100.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
중간값	100.00	100.00	-	100.00	91.67	100.00	91.67	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
1분위수	83.33	83.33	-	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	91.67	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33
IQR	16.67	16.67	-	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67	8.33	16.67	16.67	16.67	16.67	16.67
상한값	100.00	100.00	-	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
하한값	58.33	58.33	-	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33	79.17	58.33	58.33	58.33	58.33	58.33

※ Box-Plot 분석 : 구성 특성별 데이터의 중간값과 산포 정도 등의 비교를 통해 서비스 포지셔닝 적절성 혹은 서비스 표준화 수준 등을 평가
 ※ IQR(Interquartile Range) : 3분위수 - 1분위수를 측정된 값으로 IQR이 클수록 고객마다 제공받은 체감 만족 수준 차이가 크다는 것을 의미함
 ※ 오차 막대 : 상한 극단치와 하한 극단치를 제외한 데이터의 분포 범위를 보여주는 시각적 지표
 * 중간층 고객 : 만족도 점수 상위 25% 지점에서 하위 25% 지점을 뺀 50% 구간에 존재하는 고객

※ 3분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 25% 응답값
 ※ 중간값 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 상위 50% 응답값
 ※ 1분위수 : 내림차순으로 정렬한 데이터의 하위 25% 응답값
 ※ 상한값 : 3분위수 + 1.5 x IQR (최대: 100) / 하한값 : 1분위수 - 1.5 x IQR (최소 : 0)



2025 지방공기업 경영평가 고객만족도 결과 보고서

감사합니다

