

# 2013년도 고객만족도조사 결과

## □ 조사개요

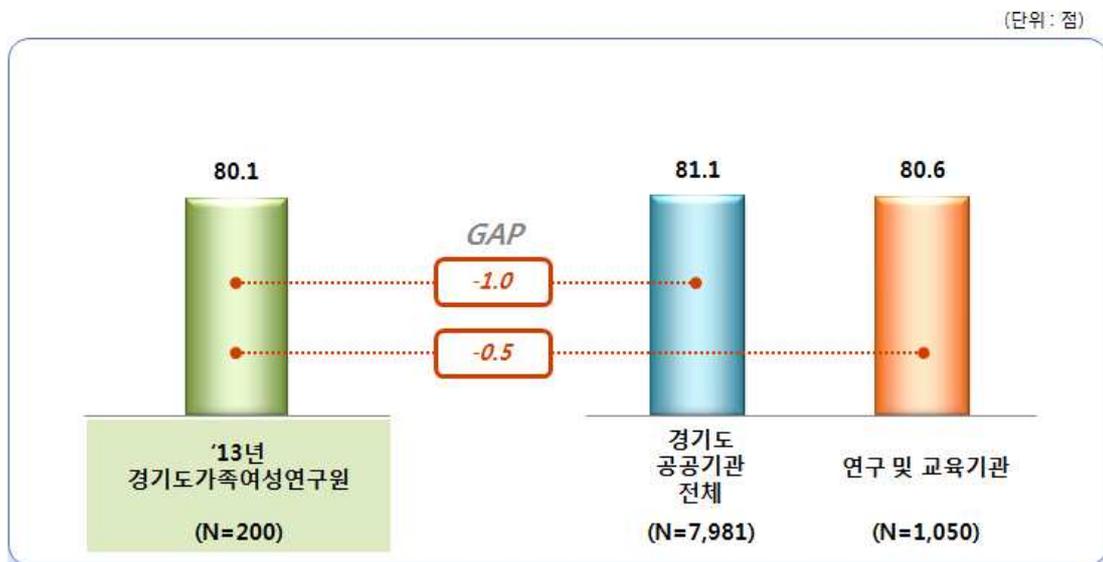
- 조사대상 : 2013년도 연구 및 교육사업 참여자
- 조사규모 : 총 200명(연구사업 100명, 교육사업 100명)
- 조사기간 : 2013년 8월 ~ 11월
- 조사기관 : 한국능률협회컨설팅(KMAC)
- 주 관 : 경기도 (근거 : 「경기도 공공기관 경영평가 등에 관한 조례」)

## □ 조사결과

### 외부고객만족도(PCSI)

#### 1. 전체 만족도

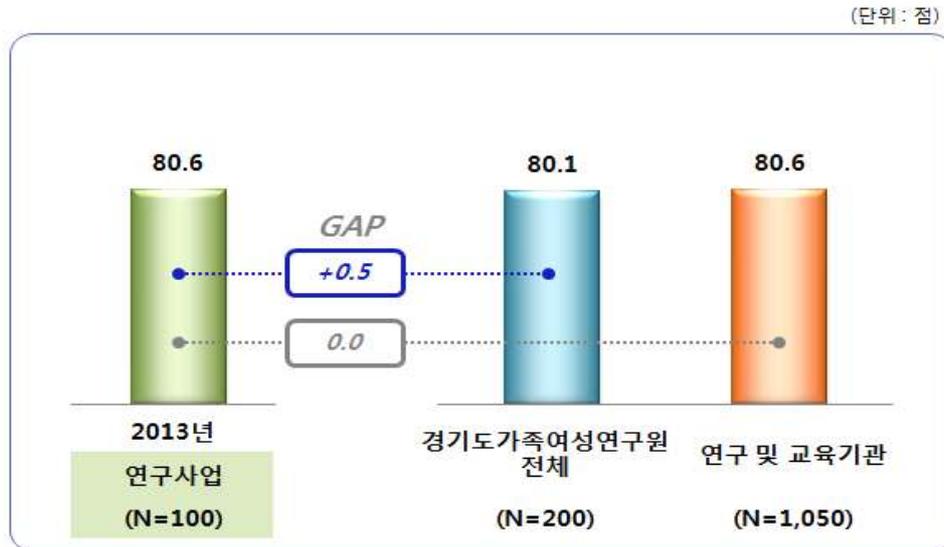
- ◆ 경기도가족여성연구원의 외부고객만족도(PCSI)는 80.1점으로, 경기도 공공기관 전체 (81.1점) 대비 -1.0점, 연구 및 교육기관(80.6점) 대비 -0.5점 낮은 수준임.



※ PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 모델은 공공부문 고객만족도를 측정하는 대표적 현장 실천형 모델로 이를 통해 산출된 공공기관의 고객만족 관련 분석자료는 공공기관의 고객만족경영 혁신활동 자료로 활용

## 2. 연구사업 만족도

- ◆ 연구사업에 대한 만족도는 기관 전체(80.1점) 대비 +0.5점 높고, 연구 및 교육기관(80.6점)과 동일한 수준임. 한편 연구사업에 대한 VOC 분석결과 '시설환경 개선', '전문연구원 확충' 등을 주요 개선사항으로 꼽음.



## 3. 교육사업 만족도

- ◆ 교육사업에 대한 만족도는 기관 전체(80.1점) 대비 -0.5점, 연구 및 교육기관(80.6점) 대비 -1.0점 낮은 수준임. 한편 교육사업에 대한 VOC 분석결과 '시설환경 개선', '주차시설 개선' 등을 주요 개선사항으로 꼽음.

