2014년도 고객만족도조사 결과

□ 조사개요

○ 조사대상 : 2014년도 연구 및 교육사업 참여자

○ 조사규모 : 총 200명(연구사업 100명, 교육사업 100명)

○ 조사기간 : 2014년 8월 ~ 11월

○ 조사기관 : 한국능률협회컨설팅(KMAC)

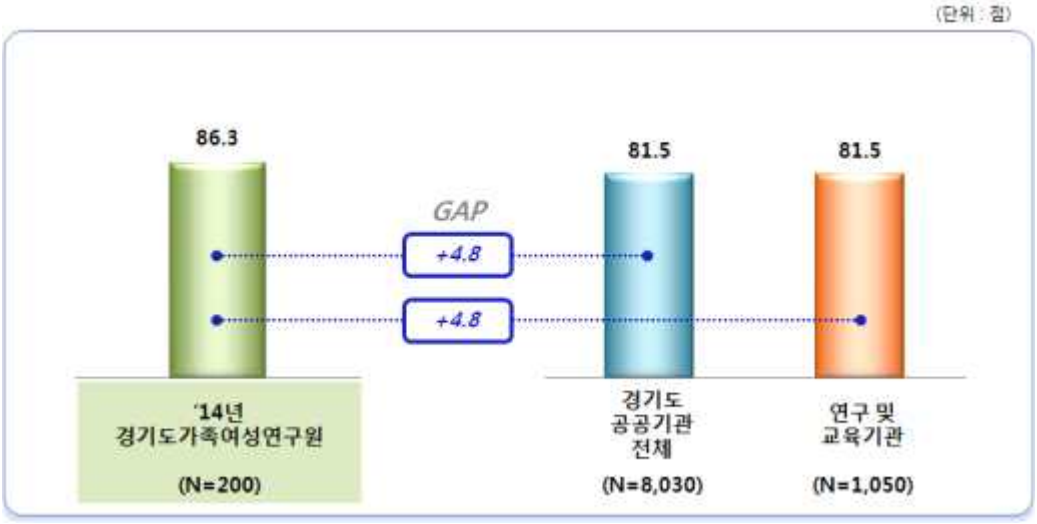
○ 주　　관 : 경기도 (근거 :「경기도 공공기관 경영평가 등에 관한 조례」)

□ 조사결과

외부고객만족도(PCSI)

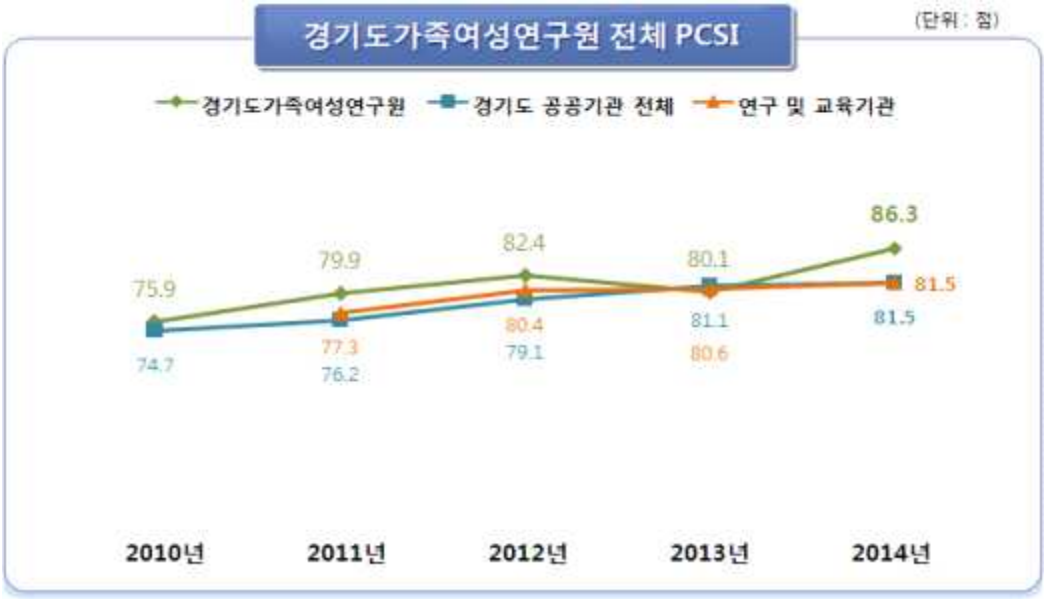
1. 전체 만족도

◆ 경기도가족여성연구원의 외부고객만족도(PCSI)는 86.3점으로, 경기도 공공기관 전체(81.5점) 대비 +4.8점, 연구 및 교육기관(81.5점) 대비 +4.8점 높은 수준임.



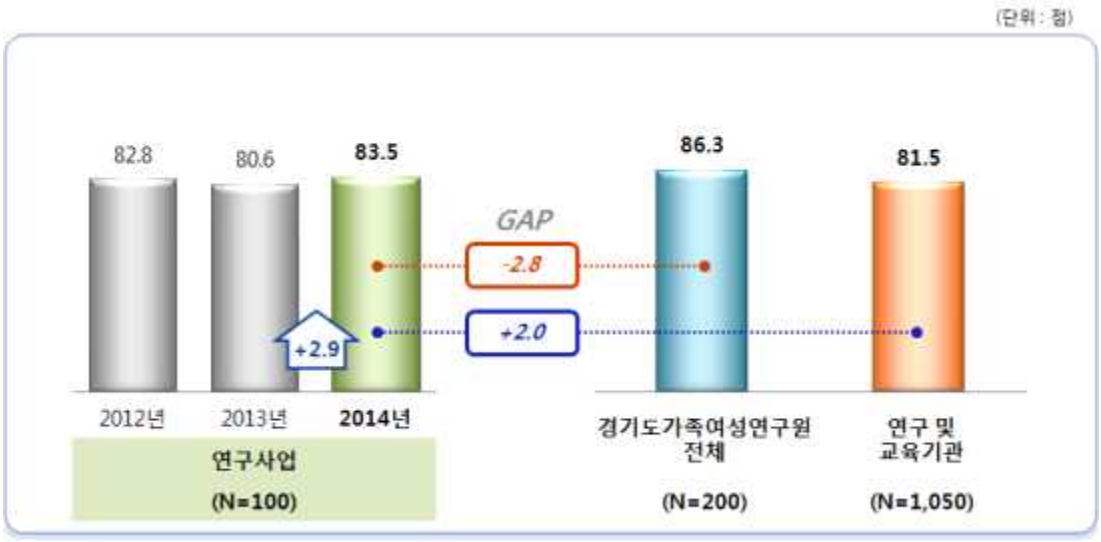
※ **PCSI**(Public-service Customer Satisfaction Index) 모델은 공공부문 고객만족도를 측정하는 대표적 현장 실천형 모델로 이를 통해 산출된 공공기관의 고객만족 관련 분석자료는 공공기관의 고객만족경영 혁신활동 자료로 활용

- 최근 5년간(2010년~2014년) PCSI 추이를 분석한 결과, 2013년에는 다소 하락하였으나, 2014년의 경우 다시 상승하여 2010년 이후 가장 높은 만족도를 보임.



2. 연구사업 만족도

- 연구사업의 외부고객만족도(PCSI)는 83.5점으로, 전년 대비 +2.9점 높은 수준임.
- 기관 전체(86.3점) 대비 -2.8점 낮은 수준인 반면, 연구 및 교육기관(81.5점) 대비 +2.0점 높은 수준임.



3. 교육사업 만족도

- 교육사업의 외부고객만족도(PCSI)는 89.1점으로, 전년 대비 +9.5점 높은 수준임.
- 기관 전체(86.3점) 대비 +2.8점 낮은 수준인 반면, 연구 및 교육기관(81.5점) 대비 +7.6점 높은 수준임.

