

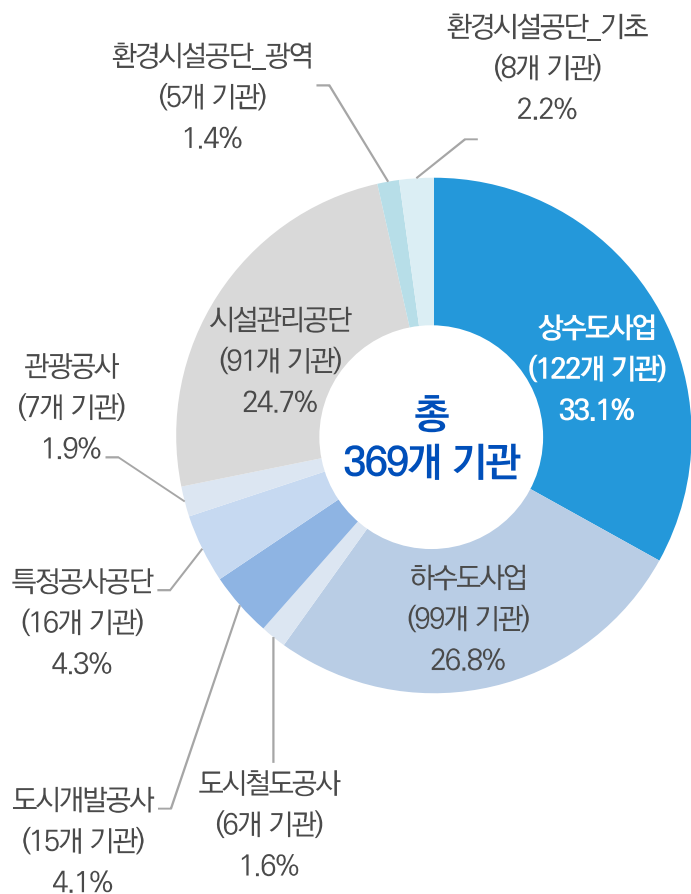
P A R T 0 2

조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도(PSI)
3. 전체 사업별 만족도 점수
4. 전체 차원별 만족도 점수

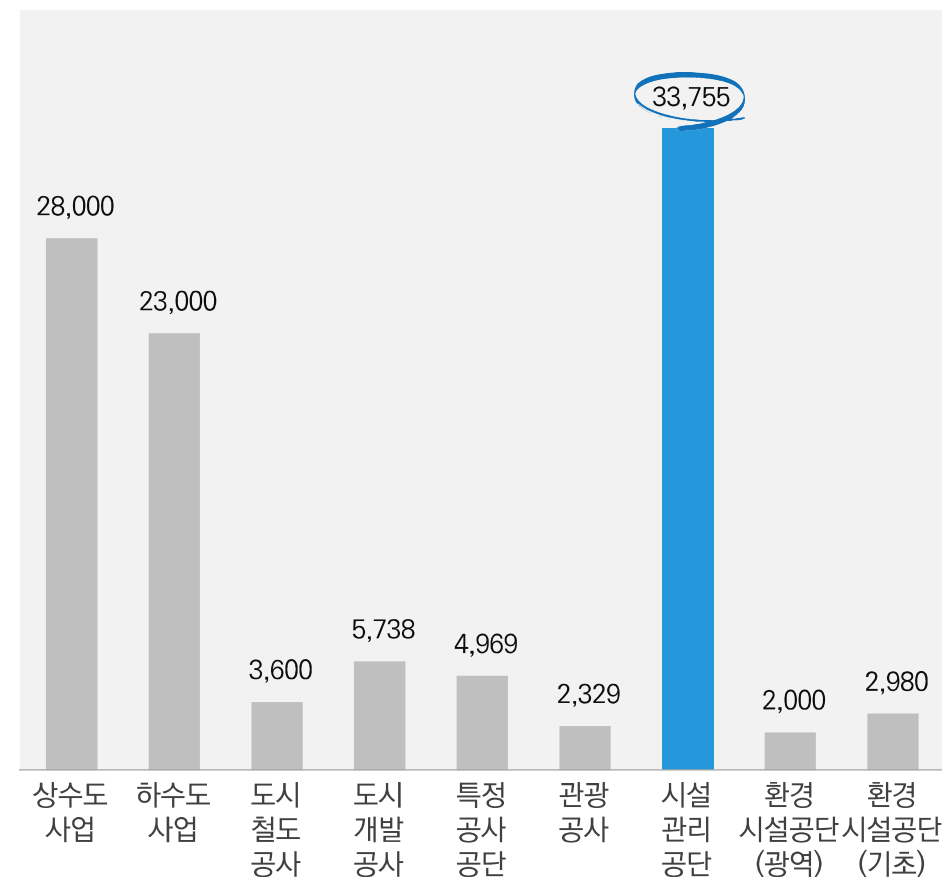
☑ 2020년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 369개 기관이며, 조사 표본수는 총 106,371표본임

조사대상 기관현황



조사완료 표본현황

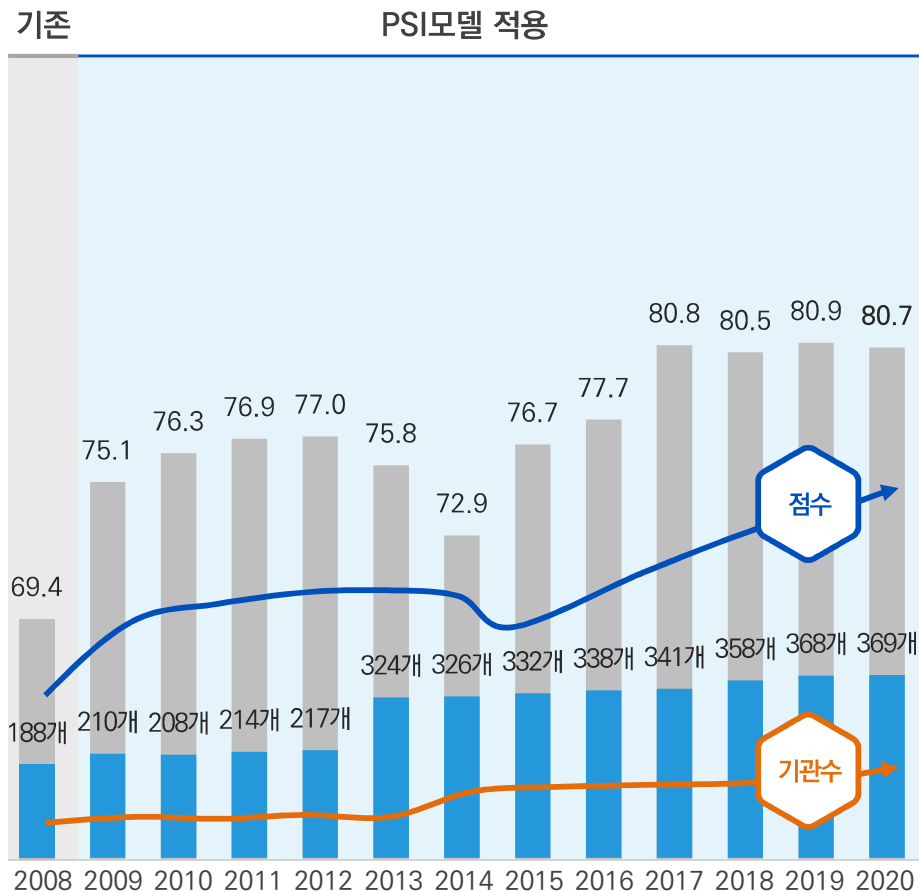
총 106,371표본



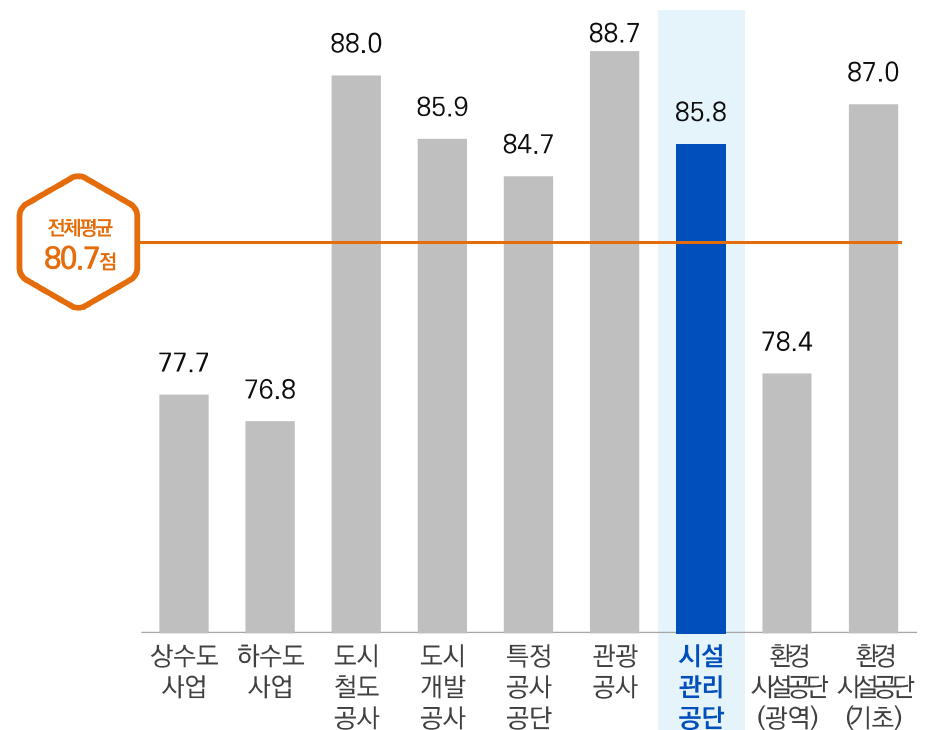
- ☑ 지방공기업 고객만족도는 2014년부터 상승세를 보이다 2018년 하락하였고, 2019년 소폭 상승함
- ☑ 2020년 지방공기업 고객만족도는 80.7점으로 전년대비 0.2점 하락함

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



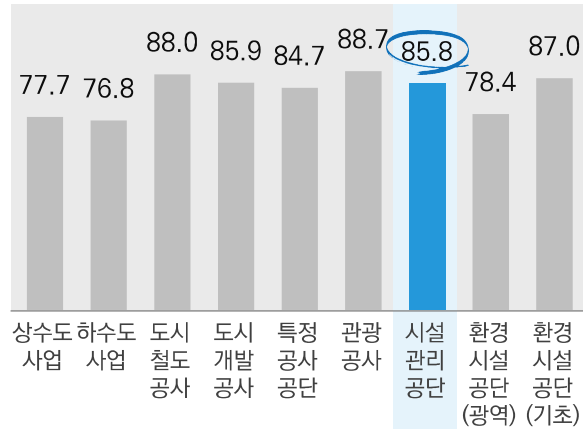
구 분	P S I	최대값 (MAX)	최소값 (MIN)	차이 (GAP)
지방공기업 전체	80.7점	91.3점	69.4점	21.9점
시설관리공단 전체	85.8점	91.3점	79.0점	12.3점

☑ 전체 기관 중 관광공사의 사회적 만족도 점수가 89.9점으로 가장 높으며, 하수도사업의 서비스 과정 만족도 점수가 71.6점으로 가장 낮게 나타남

									
	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	특정공사/공단	관광공사	시설관리공단	환경시설공단(광역)	환경시설공단(기초)
종합 만족도	77.7	76.8	88.0	85.9	84.7	88.7	85.8	78.4	87.0
서비스 환경	80.7	78.1	87.5	84.9	84.5	89.0	85.4	77.0	86.7
서비스 과정	78.3	MIN 71.6	87.4	85.1	84.6	88.3	85.0	75.8	86.4
서비스 결과	78.3	81.0	88.4	86.4	84.7	89.2	85.8	80.2	87.0
사회적 만족	79.1	80.5	88.8	88.7	86.9	MAX 89.9	87.6	83.9	89.5
전반적 만족	74.9	74.6	87.7	84.7	83.4	87.9	85.1	75.6	86.0

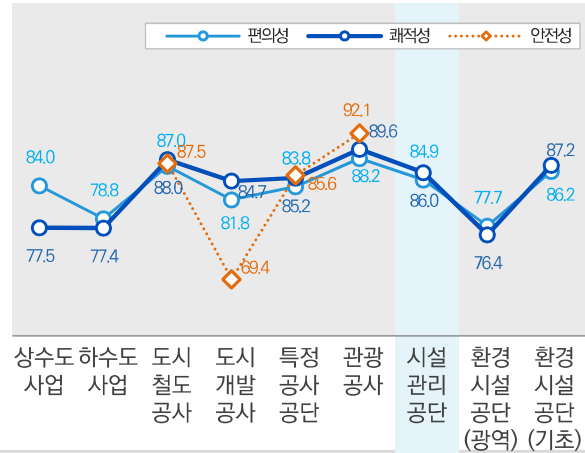
종합만족도

[단위: 점]



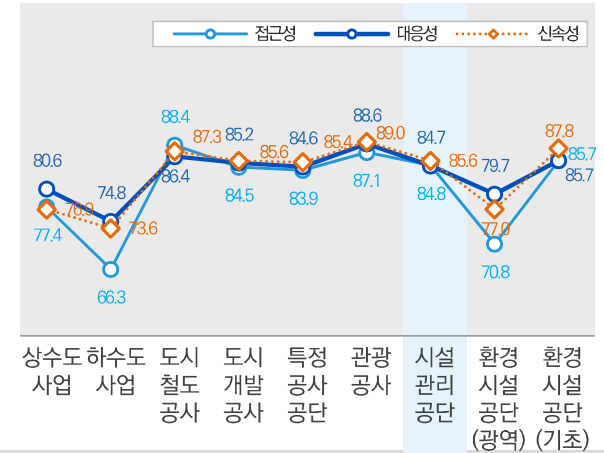
서비스 환경

[단위: 점]



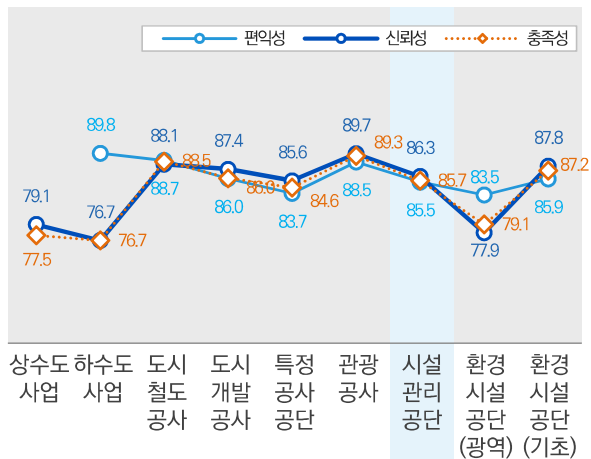
서비스 과정

[단위: 점]



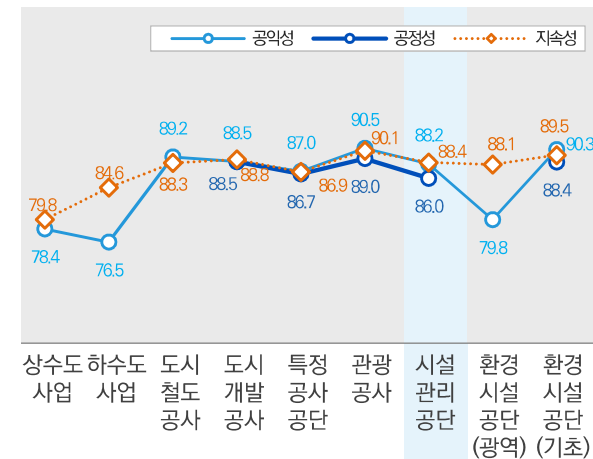
서비스 결과

[단위: 점]



사회적 만족

[단위: 점]



전반적 만족

[단위: 점]

