

2014년 지방공기업 경영평가 고객만족도 조사 결과 보고서

경기도 군포시 시설관리공단

2014년 9월

contents

• I. 조사 개요

• II. 조사 결과 종합

• III. 조사 결과

• IV. 사업별 만족도

• V. 세부항목별 만족도

• VI. 조사결과 요약

I. 조사 개요

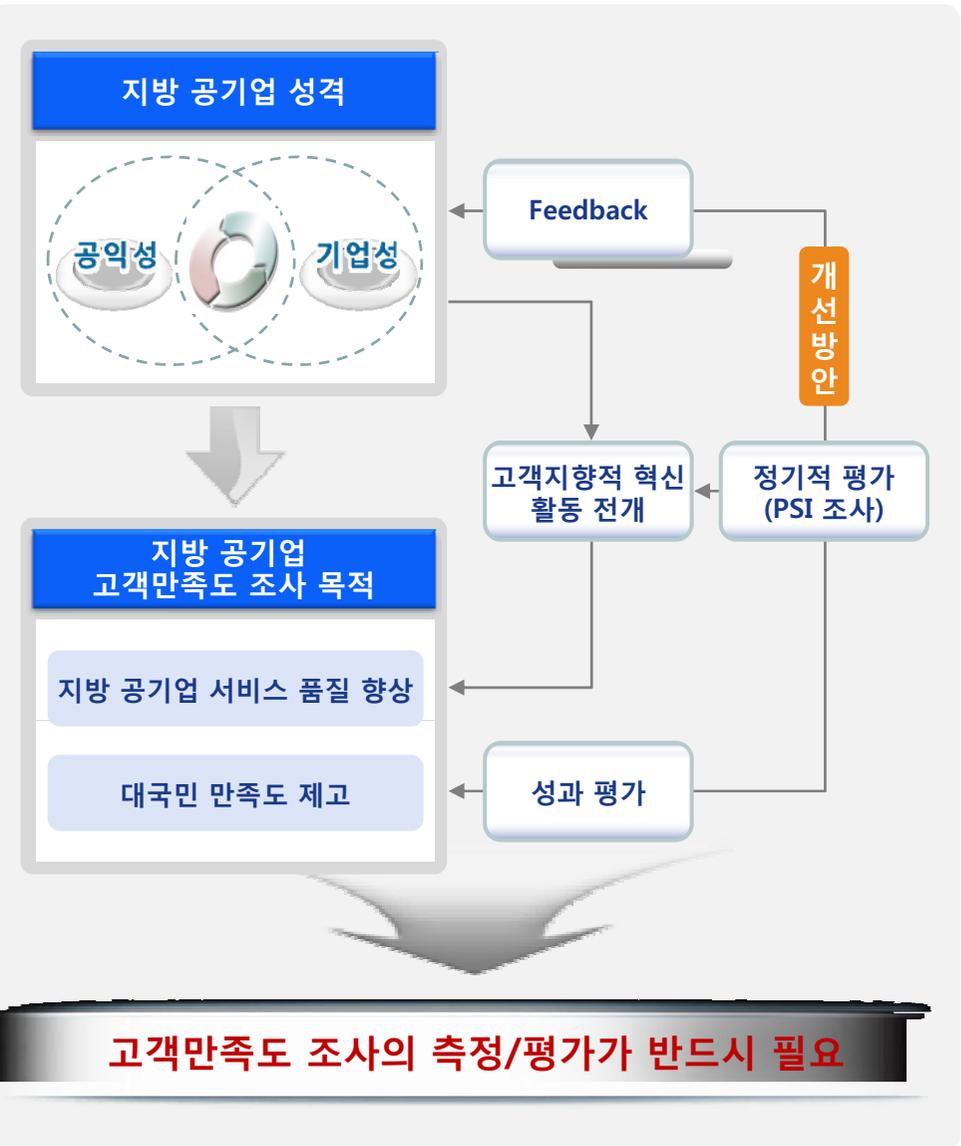
1. 조사배경 및 목적
2. 고객만족도 조사의 범위
3. 고객만족도 조사의 추진 경과
4. 조사설계
5. 조사내용
6. 분석방법
7. 조사절차

조사 배경

- 정부 및 공공부문과 국민간의 관계 패러다임 변화
- 정부 및 공공부문과 국민간의 상호작용 유형 변화
- 민원업무처리 강화 및 내실 있는 고객현장 제정/수정
- 고객참여센터 구축·운영 및 고객만족도 조사 실시

조사 목적

- 객관적/체계적 고객만족도 측정, 평가, 관리
- 고객만족경영 마인드 확산을 통한 고객중심 서비스 구현
- 서비스 질 향상 방안 모색
- 타 기관과의 경쟁력 비교를 통한 서비스 품질 제고



법제도/경영적 측면

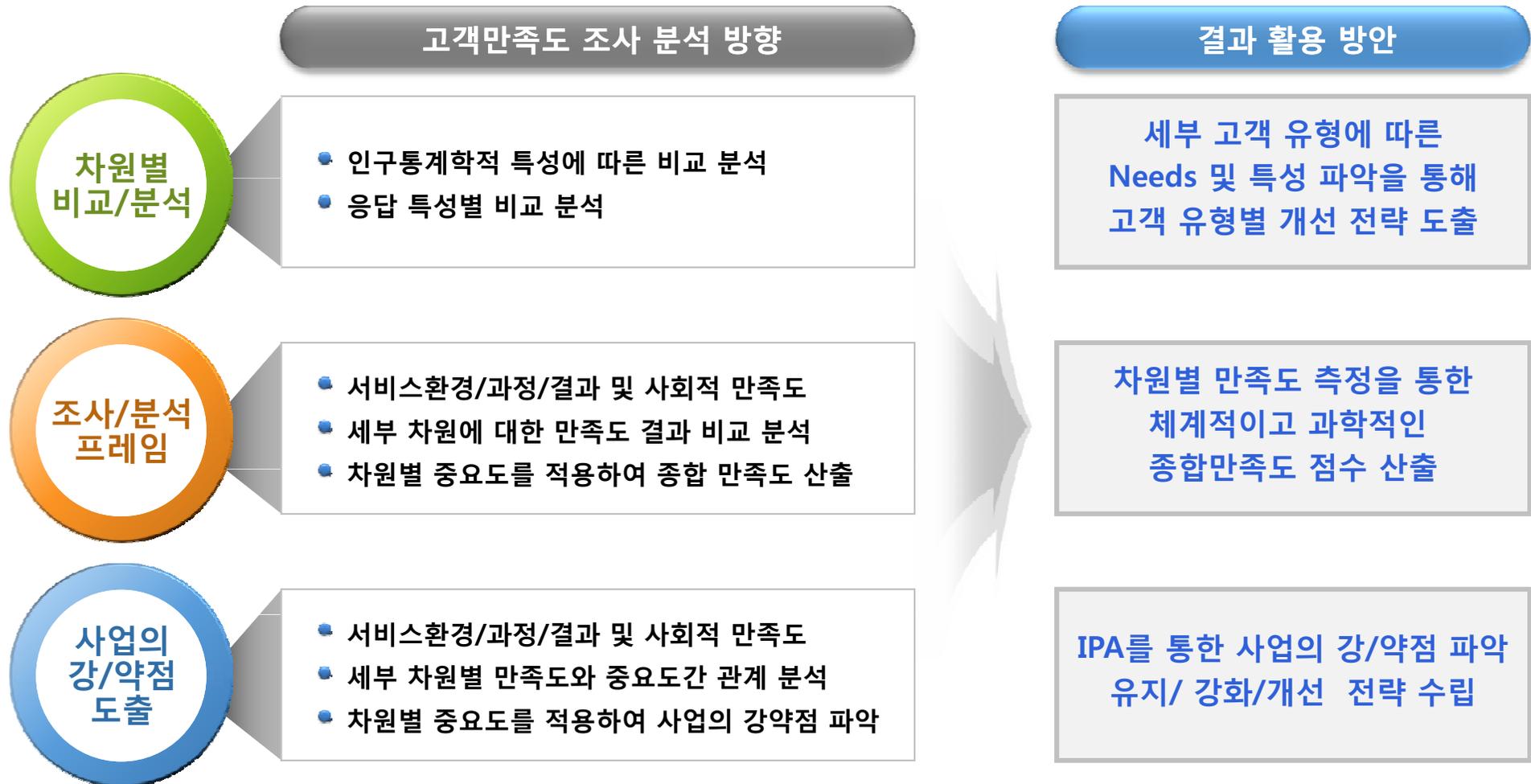
- **법제도적측면**
 - 경영평가에서 고객서비스를 평가하도록 명문화 (지방공기업법§78③)
- **경영적측면**
 - 고객서비스는 지방공기업의 키워드
 - 지방공기업의 제품·서비스 품질 경쟁력 제고를 위한 제도적 장치
 - 지방공기업의 지역성·독과점성 한계를 최소화 할 수 있는 제도적 장치

조사의 필요성

- 지방 공기업의 성격 및 요구 상황을 감안할 때, 고객지향적 혁신 활동 전개는 필수불가결하며, 이러한 활동이 제대로 이루어지고 있는지 확인하고, 개선 방향을 도출하여 서비스 품질을 향상시키기 위해서는 정기적인 PSI 조사가 이루어져야 함



▶ 고객만족도 조사 분석 방향 및 결과활용방안



▶ 조사를 통한 기대효과



2. 고객만족도의 조사의 범위

2014년 지방공기업 경영평가

▶ 고객만족도 조사 범위

조사 설계 수립	<ul style="list-style-type: none">• 각 지방공기업의 고유한 사업 특성 반영• 지방공기업별 사업영역, 모집단, 고객정의, 표본수, Sampling 방법 적정성 확보
설문지 수정 및 보완	<ul style="list-style-type: none">• 지방공기업평가원 자체개발 모델인 2009 PSI 모델을 바탕으로 설문 수정/보완하여 2014년 PSI 모델 개발• 기관의 특성을 반영하여 유형별 설문문항 개발 ('06년 30종, '09년 114종, '10년 130종, '11년 140종, '12년 160종, '13년 186종, '14년 190여종)
실사 관리	<ul style="list-style-type: none">• 전문 실사기관의 선정 및 실사 진행 감독• 실사 진행 시 발생 가능한 문제 해결 방안 제시

조사결과 활용 극대화를 위한 분석정보의 Output 제시

- 1) 수준진단 및 비교진단 실시
- 2) 과학적이고 정확한 진단/측정을 통해 분석 및 구체적 개선방안 도출
- 3) 서비스 품질 향상으로 대국민 만족도 제고



3. 고객만족도 조사의 추진 경과

2014년 지방공기업 경영평가

▶ 고객만족도 조사 추진경과



조사 대상

경기도 군포시 시설관리공단의 서비스 이용 경험 고객

조사 지역

경기도 군포시

표본 추출

리스트를 이용한 조사(리스트 비 제공 시 무작위 추출)

표본 크기

총 250 Samples

자료 수집 방법

구조화된 설문지에 의한 전화조사(web CATI System 활용)

조사 기간

2014년 5월 1일 ~ 6월 20일(주말 포함)

○ 자료 수집 및 조사 방법 ○

- 1) 자료수집은 매일 10:00 ~ 21:00 까지 전화로 진행
- 2) 80명의 전문 조사원 및 4명의 전담 슈퍼바이저가 독립 팀을 구성해 고객만족도 조사 운영
- 3) 리스트에 의한 전화조사 시행

◆ 샘플수 / 조사대상사업

사업 유형	세부 사업유형	조사방법	샘플 수
체육전용시설관리사업 _체육프로그램미운영_공통	시민체육광장	전화	(100)
공영주차장관리사업_공통	주차장	전화	(100)
총량제봉투판매사업_공통	총량제봉투	전화	(50)
합계			(250)

▶ 평가모델 구성

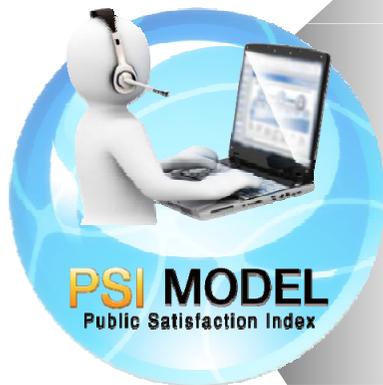
PSI Model



- ▶ 평가원에서 7년간 지방공기업에 적용해온 고객만족 모델 개선
 - 평가원 고유의 PSI (Public Satisfaction Index) 모델 개발 전문가 및 교수진이 참여하여 프로세스에 근거한 PSI 모델 정립
- ▶ 고객서비스 제공 프로세스에 따라 체계적으로 고객만족 수준 평가
- ▶ 8년간 경험을 바탕으로 조사의 연속성 유지하며 문제점 개선한 PSI 모델 적용

▶ 평가모델 구성(계속)

❖ 각 항목 구성은 사업유형에 따라 상이할 수 있음



▶ 분석 절차 및 기법



▶ 분석 절차 및 기법(계속)



항목별로
5점 척도를
100점 만점으로 환산

구 분	5점 척도(점)	100점 환산	환산법
매우 만족	5	100	25 X (5-1)
대체로 만족	4	75	25 X (4-1)
보 통	3	50	25 X (3-1)
대체로 불만족	2	25	25 X (2-1)
매우 불만족	1	0	25 X (1-1)

■ 만족도의 해석

- 100점 만점으로 환산한 만족도 지수는 50점을 기준으로 100점으로 갈수록 만족도가 높으며, 0점으로 갈수록 만족도가 낮음



▶ PSI 측정방법

다차원 체감 만족도 사용

$$\text{지방공기업 P.S.I.} = w1 (\sum \text{서비스 환경 만족도} / N) + w2 (\sum \text{서비스 과정 만족도} / N) + w3 (\sum \text{서비스 결과 만족도} / N) + w4 (\sum \text{사회적 만족도} / N) + w5 (\sum \text{전반적 만족도} / N)$$

$$W1 = \text{서비스 환경 중요도}(10\%) \quad W2 = \text{서비스 과정 중요도}(20\%) \quad W3 = \text{서비스 결과 중요도}(20\%)$$

$$W4 = \text{사회적 만족 중요도}(20\%) \quad W5 = \text{전반적 만족 중요도}(30\%)$$

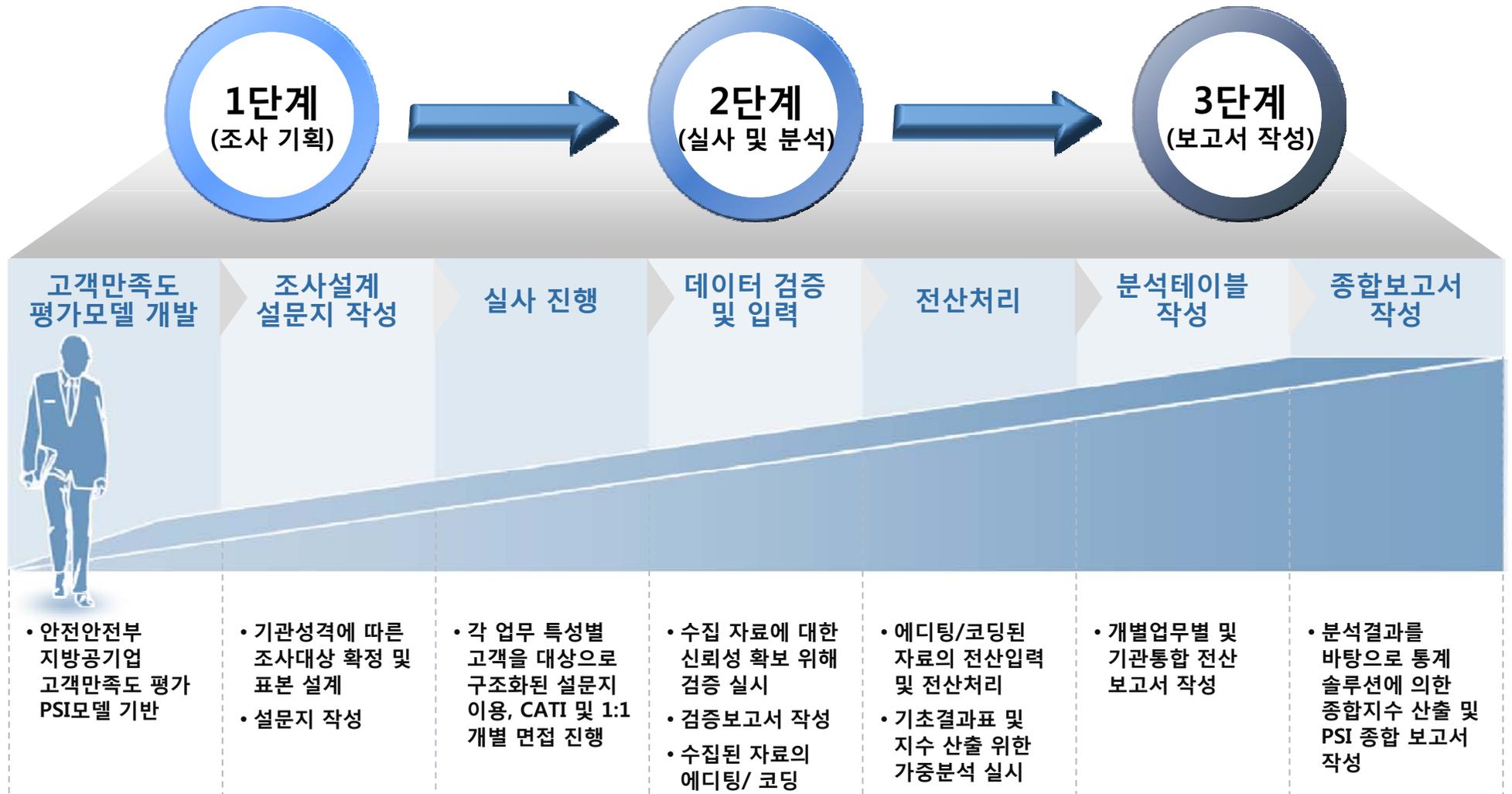
본 PSI 측정의 장점

- 추정의 방법이 아닌 측정치를 이용
→ Missing Value의 발생이 없는 실제 측정치를 이용, 추정이 아닌 실측으로 정확한 PSI 도출 가능
- 기존 체감만족도를 이용한 PSI 측정방법의 오차 최소화
→ 기존의 체감만족도 측정이 단일 차원으로 구성되어 오차 발생의 확률이 높은 것을 보완, 체감만족도 측정의 차원을 개념의 조작적 정의를 통해 다차원으로 분산시킴으로써 측정오차를 최소화 시킴



7. 조사절차

- '지방공기업 고객만족도 조사 표준모델'을 기반으로, 실사진행, 자료검증, 에디팅, 데이터 입력 및 처리, 전산처리 등의 과정을 거쳐 최종 결과물이 제출됨



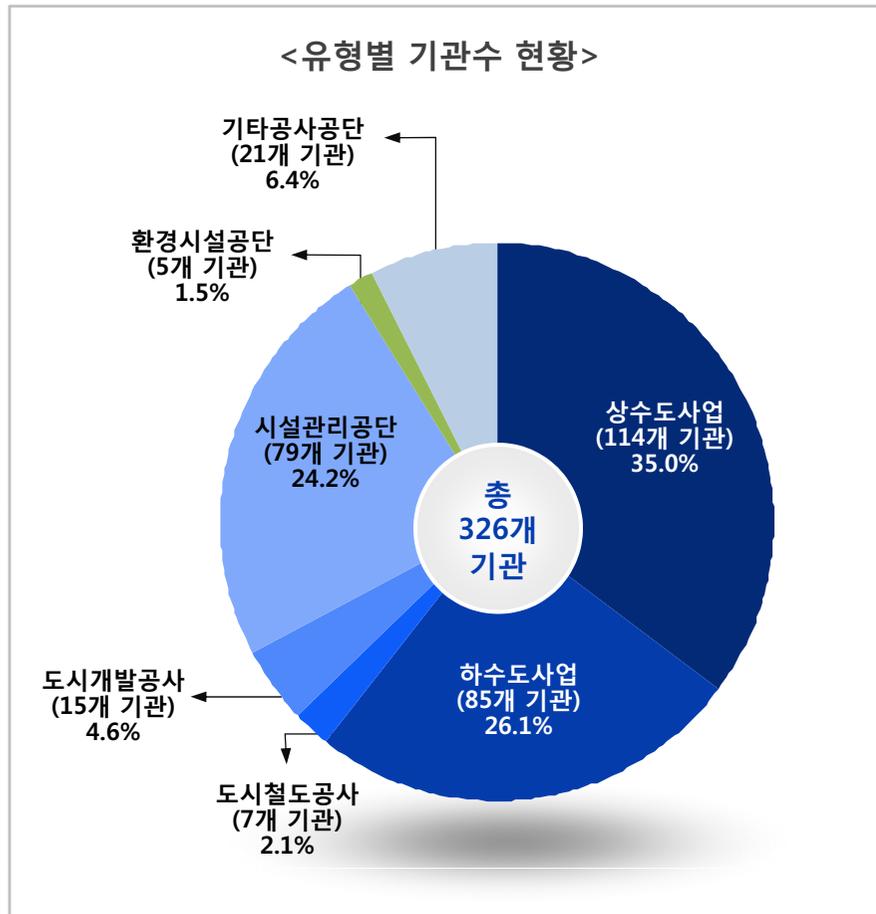
Ⅱ. 조사 결과 종합

1. 고객만족도 조사 표본수
2. 전체 고객만족도 (PSI)
3. 전체 유형별/차원별 만족도 점수

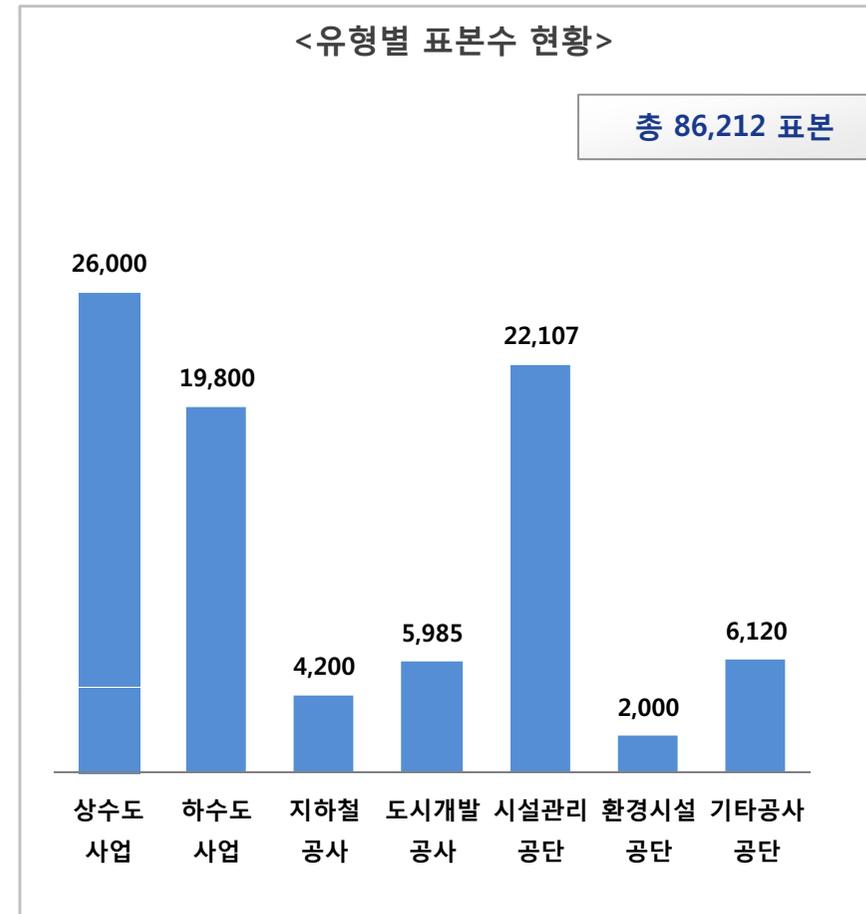
1. 고객만족도 조사 표본수

- 2014년 지방공기업 CS조사 대상 기관수는 총 326개 기관이며, 표본수는 총 86,212 표본으로 기관당 평균 약 264표본 조사됨

조사대상 기관 수 현황



조사대상 기관 표본 수 현황



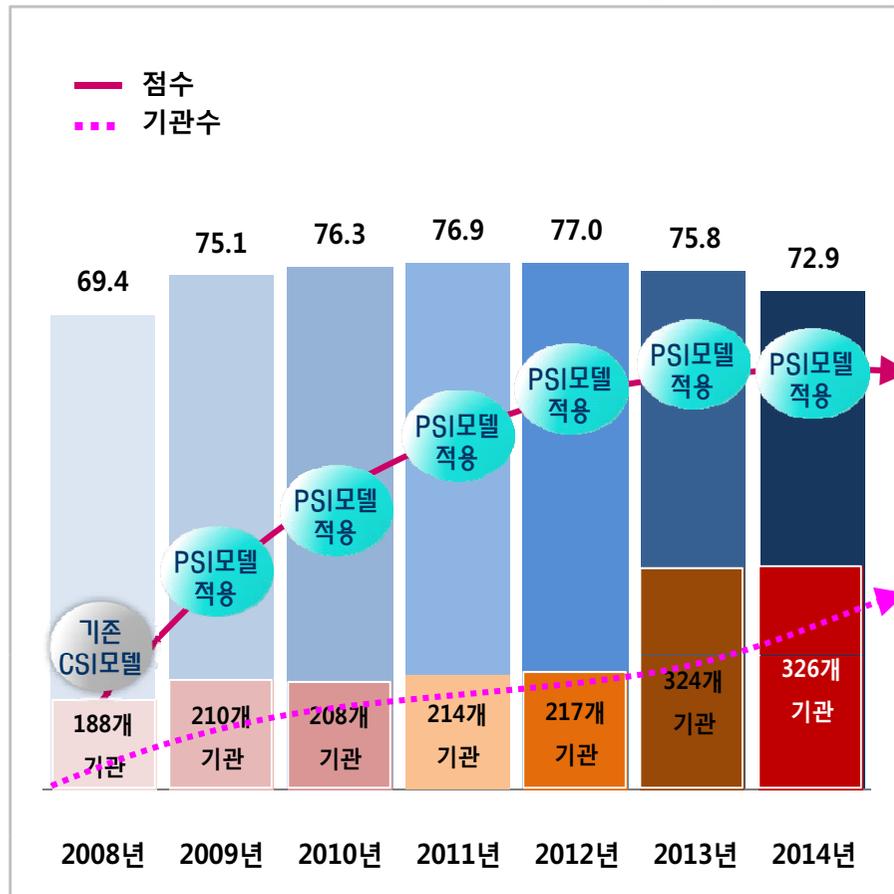
2. 전체 고객만족도 (PSI)

2014년 지방공기업 경영평가

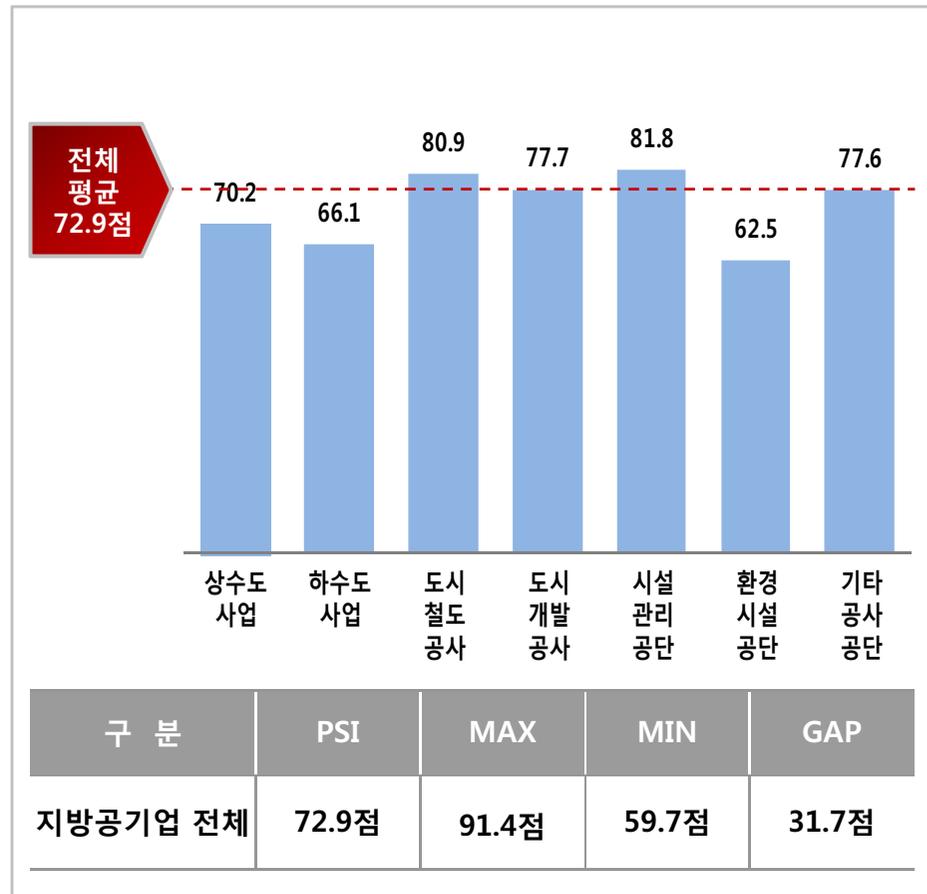
- 전체 고객만족도는 2008년 69.4점부터 2012년까지 꾸준히 증가하였으나, 2013년은 2012년 대비 1.2점 감소, 2014년은 72.9점으로 2013년 75.8점 대비 2.9점 소폭 하락한 것으로 나타남

전체 고객만족도 (PSI)

[단위 : 100점 만점]



유형별 고객만족도 (PSI)



3. 전체 유형별/차원별 만족도 점수

2014년 지방공기업 경영평가

- 전체 유형별 만족도 점수는 기타공사공단이 83.7점으로 가장 높게 나타났으며 차원별로는 시설관리공단과 기타공사공단의 사회적만족이 86.9점으로 가장 높게 나타난 반면, 환경시설공단의 서비스과정은 49.5점으로 가장 낮게 나타남

	상수도사업	하수도사업	도시철도공사	도시개발공사	시설관리공단	환경시설공단	기타공사·공단
종합만족도	70.2	66.1	80.9	77.7	81.8	62.5	83.7
서비스환경	72.0	68.2	79.3	78.3	81.6	68.9	84.4
서비스과정	68.5	56.6	77.7	76.6	79.2	49.5	82.3
서비스결과	69.1	71.4	81.2	75.3	81.0	65.0	83.0
사회적만족	75.9	72.4	85.2	82.4	86.9	70.9	86.9
전반적만족	67.6	64.2	80.6	76.6	80.7	61.7	82.7