

2014년 안전행정부 고객만족도 조사결과

I. 조사개요

- 조사기간 : 2014. 4. 30(수)
- 조사기관 : 안전행정부(지방공기업평가원)
- 조사대상 : 공단 고객접점 5개사업장(600표본)
 - 올림픽기념국민생활관, 두류수영장, 대구사격장, 명복공원, 공영주차장(칠성공영주차장, 국채보상운동기념공원주차장)
- 조사방법 : 구조화된 설문지에 의한 1:1 개별면접 실시

II. 조사결과

- 종합만족도 평균(83.3점)

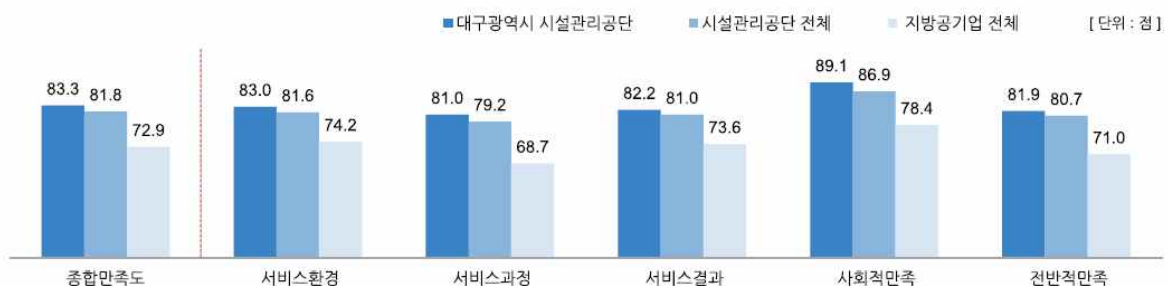
◆ 지방공기업 전체 및 시설관리공단 전체 만족도 비교

● 대구광역시 시설관리공단의 종합만족도는 83.3점으로 평가되었으며, 시설관리공단(81.8점)과 지방공기업(72.9점) 전체점수 보다 높게 나타남

[단위: 점]

구 분	종합만족도	서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
대구광역시 시설관리공단	83.3	83.0	81.0	82.2	89.1	81.9
시설관리공단 전체	81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
지방공기업 전체	72.9	74.2	68.7	73.6	78.4	71.0

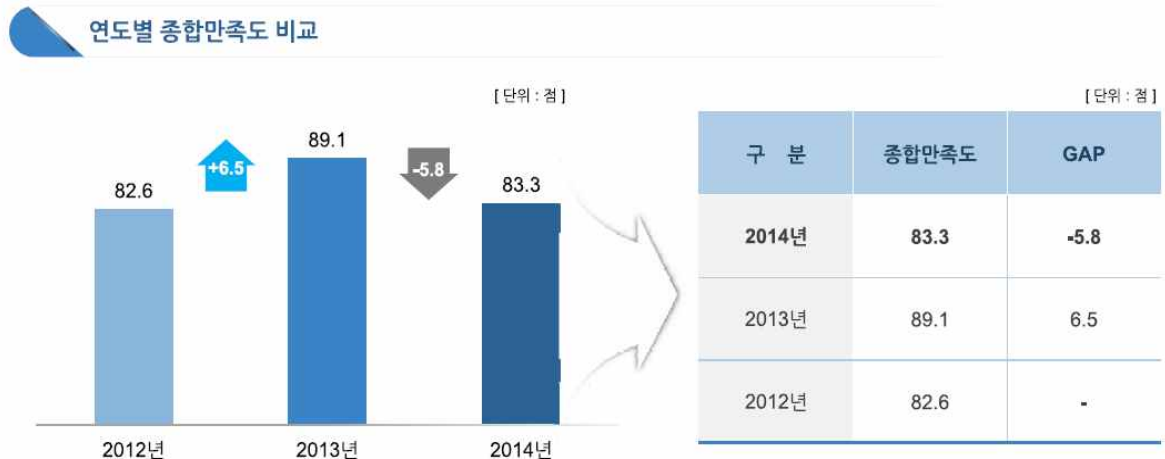
* 지방공기업 전체 : 326개 기관 / * 시설관리공단 전체 : 79개 기관



○ 연도별 종합만족도

◆ 연도별 종합만족도 비교

- 대구광역시 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2012년 82.6점에서 2013년 89.1점으로 6.5점 상승했으며, 2014년에는 83.3점으로 2013년 대비 5.8점 하락함



○ 사업별 만족도

◆ 사업별 만족도 비교

- 대구광역시 시설관리공단의 종합만족도를 하위 5개 사업별로 비교한 결과, '올림픽기념국민생활관' 사업의 종합만족도가 90.1점으로 가장 높게 나타난 반면, '명복공원' 사업은 76.4점으로 가장 낮게 평가됨

[단위 : 점]

구 분	사례수	종합만족도	[단위 : 점]				
			서비스 환경	서비스 과정	서비스 결과	사회적 만족	전반적 만족
대구광역시 시설관리공단		83.3	83.0	81.0	82.2	89.1	81.9
시설관리공단 전체		81.8	81.6	79.2	81.0	86.9	80.7
사업별	올림픽기념국민생활관	(120) 90.1	90.3	88.9	89.0	93.5	89.3
	두류수영장	(120) 80.8	78.1	77.0	80.2	91.0	78.0
	대구사격장	(120) 83.0	84.2	83.5	80.0	85.9	82.4
	공영주차장	(120) 83.6	86.0	77.3	84.2	87.8	83.8
	명복공원	(120) 76.4	74.5	75.0	75.1	84.2	73.6

○ 차원 및 세부항목 만족도

◆ 차원 및 세부항목 만족도

- 세부항목별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족의 '공익성' 항목에 대한 점수가 90.3점으로 가장 높은 반면 서비스 과정의 '접근성' 항목에 대한 평가 결과가 80.1점으로 가장 낮음

[단위 : 점]

