

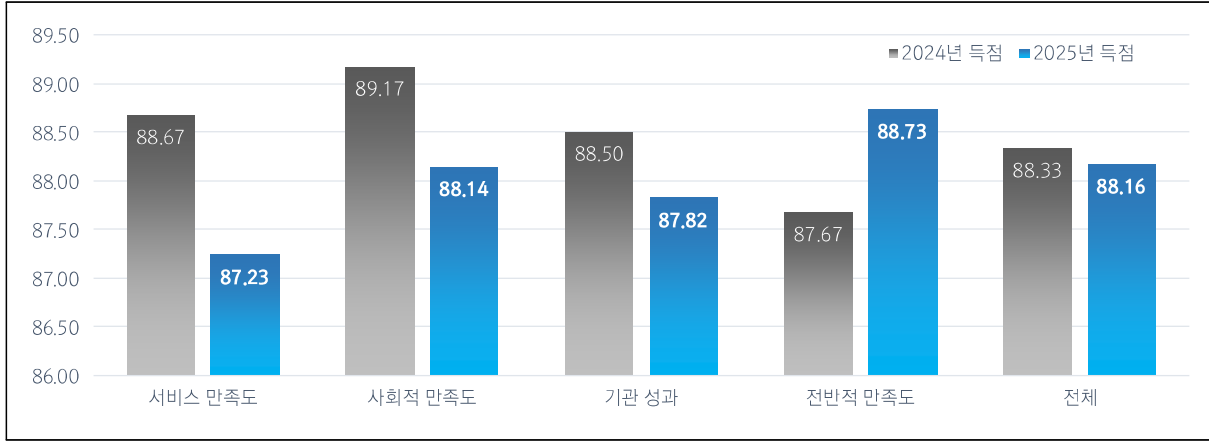
고객만족도 조사

# 전남인재평생교육진흥원

2025년(2024년 실적) 전라남도 출연기관 경영평가



## 1. 고객만족도 조사 종합



| 영역      |              | 문항             | 2024년 득점 | 2025년 득점 | 차이    |
|---------|--------------|----------------|----------|----------|-------|
| 서비스 만족도 | 서비스 품질       | 1. 업무 및 정보 만족도 | 89.50    | 88.03    | -1.47 |
|         |              | 2. 서비스 신뢰 만족도  | 87.83    | 87.39    | -0.44 |
|         |              | 3. 고객지향 만족도    | 88.33    | 89.08    | 0.75  |
|         | 서비스 전달       | 4. 정확성 만족도     | 88.83    | 86.76    | -2.07 |
|         |              | 5. 적극성 만족도     | 87.83    | 85.29    | -2.54 |
|         |              | 6. 공감성 만족도     | 90.83    | 86.55    | -4.28 |
|         | 서비스 환경       | 7. 편의성 만족도     | 87.17    | 86.97    | -0.20 |
|         |              | 8. 쾌적성 만족도     | 89.17    | 87.18    | -1.99 |
|         |              | 9. 안전성 만족도     | 88.50    | 87.82    | -0.68 |
| 소계(평균)  |              |                | 88.67    | 87.23    | -1.44 |
| 사회적 만족도 | 10. 공정성 만족도  |                | 87.17    | 87.82    | 0.65  |
|         | 11. 지속성 만족도  |                | 91.17    | 88.45    | -2.72 |
|         | 소계(평균)       |                | 89.17    | 88.14    | -1.03 |
| 기관 성과   | 12. 기관지지 만족도 |                | 88.50    | 87.82    | -0.68 |
|         | 소계(평균)       |                | 88.50    | 87.82    | -0.68 |
| 전반적 만족도 | 12. 절대적 만족도  |                | 88.17    | 89.50    | 1.33  |
|         | 13. 상대적 만족도  |                | 87.17    | 90.34    | 3.17  |
|         | 14. 향상적 만족도  |                | 87.66    | 86.34    | -1.32 |
|         | 소계(평균)       |                | 87.67    | 88.73    | 1.06  |
| 합계      |              |                | 88.33    | 88.16    | -0.17 |

## 2. 고객만족도 조사 세부

| 영역         |              | 문항             | 득점    | MIN    | MAX    |
|------------|--------------|----------------|-------|--------|--------|
| 서비스<br>만족도 | 서비스 품질       | 1. 업무 및 정보 만족도 | 88.03 | 14.29  | 100.00 |
|            |              | 2. 서비스 신뢰 만족도  | 87.39 | 28.57  | 100.00 |
|            |              | 3. 고객지향 만족도    | 89.08 | 28.57  | 100.00 |
|            | 서비스 전달       | 4. 정확성 만족도     | 86.76 | 14.29  | 100.00 |
|            |              | 5. 적극성 만족도     | 85.29 | 42.86  | 100.00 |
|            |              | 6. 공감성 만족도     | 86.55 | 14.29  | 100.00 |
|            | 서비스 환경       | 7. 편의성 만족도     | 86.97 | 14.29  | 100.00 |
|            |              | 8. 쾌적성 만족도     | 87.18 | 28.57  | 100.00 |
|            |              | 9. 안전성 만족도     | 87.82 | 42.86  | 100.00 |
|            | 소계(평균)       |                | 87.23 | 14.29  | 100.00 |
| 사회적<br>만족도 | 10. 공정성 만족도  | 87.82          | 57.14 | 100.00 |        |
|            | 11. 지속성 만족도  | 88.45          | 71.43 | 100.00 |        |
|            | 소계(평균)       | 88.14          | 57.14 | 100.00 |        |
| 기관<br>성과   | 12. 기관지지 만족도 | 87.82          | 28.57 | 100.00 |        |
|            | 소계(평균)       | 87.82          | 28.57 | 100.00 |        |
| 전반적<br>만족도 | 12. 절대적 만족도  | 89.50          | 71.43 | 100.00 |        |
|            | 13. 상대적 만족도  | 90.34          | 71.43 | 100.00 |        |
|            | 14. 향상적 만족도  | 86.34          | 71.43 | 100.00 |        |
|            | 소계(평균)       | 88.73          | 71.43 | 100.00 |        |
| 합계         |              |                | 88.16 | 51.43  | 100.00 |