

## 가. 외부고객만족도 조사

### 1) 외부고객만족도 조사 개요

#### 가) 조사 목적

- 본 만족도 조사는 전남인재평생교육진흥원의 외부고객 78명을 대상으로 기관의 고객이 체감하는 만족도를 객관적으로 조사 및 분석하여 전라남도 출연기관의 서비스 품질 및 고객만족도 향상을 위한 기초자료로 활용하고자 실시함

#### 나) 평가의 목적

- 2024년 전라남도 출연기관 외부고객만족도 조사 설계는 다음과 같음

구 분	내 용
조사 대상	• 전남인재평생교육진흥원 이용 외부고객
조사 방법	• 설문에 의한 전화 및 온라인 조사
표본 추출방법	• 고객리스트 랜덤 추출
표본수	• 외부 : 78표본
조사기간	• 2024년 06년 03일(월) ~ 2024년 07월 22일(월)

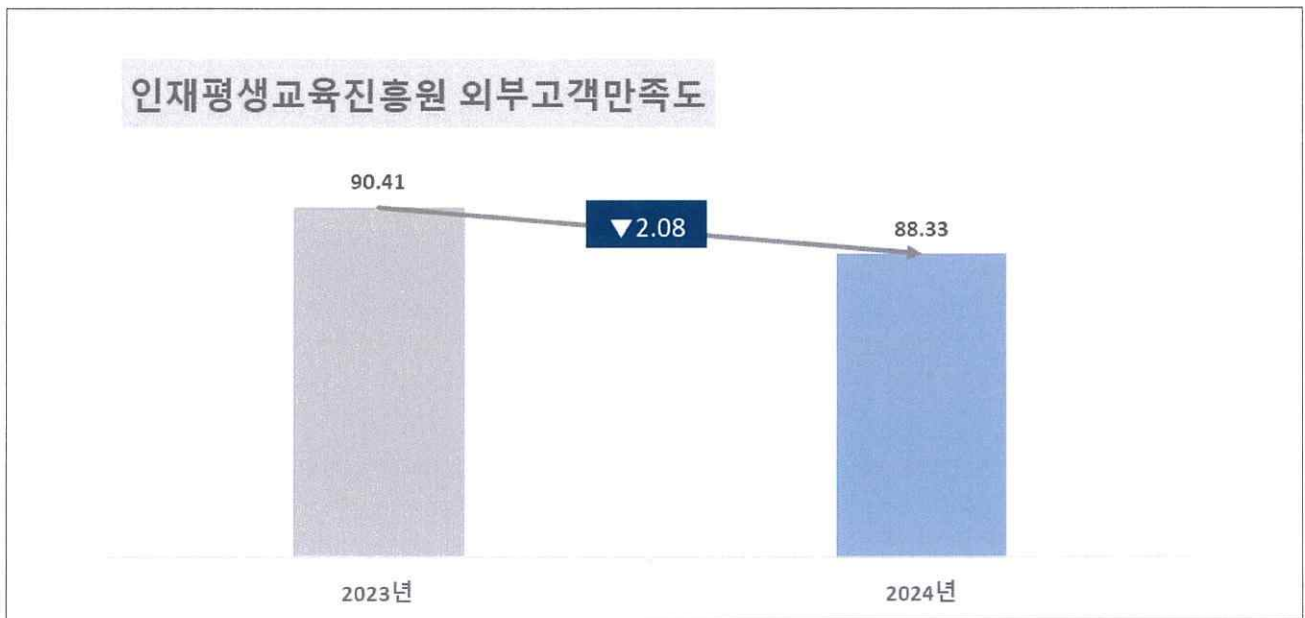
#### 다) 만족도 산출방식

- 만족도 측정을 위해 각 문항별 인식정도를 리커트 7점 척도(7-point Likert Scale)를 사용하였으며, 매우 불만족 1점에서부터 매우 만족 7점까지 설정한 후 7점 만점으로 환산하여 점수를 산출함

## 2) 외부고객만족도 조사

### 가) 만족도 조사 : 종합

- 외부고객만족도 조사 결과 전남인재평생교육진흥원의 2024년도 만족도는 88.33점으로 2023년도 90.41점보다 2.08점 하락하였음



구분	2023년	2024년	증감
외부고객만족도	90.41	88.33	-2.08

- 전남인재평생교육진흥원의 외부고객만족도 조사 결과 서비스 만족도는 88.67점이며, 사회적 만족도는 89.17점, 기관지지 만족도 88.50점, 전반적 만족도는 87.67점으로 나타남
- 서비스 만족도 영역에서 가장 높은 점수는 서비스 전달 차원의 공감성 만족도로 90.83점, 가장 낮은 점수는 서비스 환경 차원의 편의성 만족도이며 87.17점으로 나타남
- 사회적 만족도 영역에서 공정성 만족도 87.17점, 지속성 만족도 91.17점으로 지속성 만족도가 더 높게 나타남
- 기관 성과 영역에서 기관지지 만족도는 88.50점으로 나타남

- 전반적 만족도 영역에서 가장 높은 점수는 절대적 만족도로 88.17점, 가장 낮은 점수는 상대적 만족도로 87.17점으로 나타남

영역		문항	득점 (100점만점)	비고
서비스 만족도	서비스 품질	1. 업무 및 정보 만족도	89.50	
		2. 서비스 신뢰 만족도	87.83	
		3. 고객지향 만족도	88.33	
	서비스 전달	4. 정확성 만족도	88.83	
		5. 적극성 만족도	87.83	
		6. 공감성 만족도	90.83	
	서비스 환경	7. 편의성 만족도	87.17	
		8. 쾌적성 만족도	89.17	
		9. 안전성 만족도	88.50	
		소계(평균)	88.67	
사회적 만족도		10. 공정성 만족도	87.17	
		11. 지속성 만족도	91.17	
		소계(평균)	89.17	
기관 성과		12. 기관지지 만족도	88.50	
		소계(평균)	88.50	
전반적 만족도		12. 절대적 만족도	88.17	
		13. 상대적 만족도	87.17	
		14. 향상적 만족도	87.66	
		소계(평균)	87.67	

## 나) 만족도 조사 : 문항별

### □ 서비스 만족도

- 전남인재평생교육진흥원의 서비스 만족도는 총 9문항으로 영역 만족도 평균은 88.67점으로 나타남
- (업무 및 정보 만족도) 제공하는 업무 및 정보의 만족도는 평균 89.50점으로 만족 수준으로 나타남
- (서비스 신뢰 만족도) 업무처리 서비스의 신뢰도는 평균 87.83점으로 만족 수준으로 나타남
- (고객지향 만족도) 고객 불편에 대한 해소 응대 노력은 평균 88.33점으로 만족 수준으로 나타남
- (정확성 만족도) 업무나 서비스 신청 건의 처리 속도 만족도는 평균 88.83점으로 만족 수준으로 나타남
- (적극성 만족도) 문의나 요구사항에 대한 담당부서 직원의 이해 태도의 만족도는 평균 87.83점으로 만족 수준으로 나타남
- (공감성 만족도) 직원들의 태도 만족도는 평균 90.83점으로 매우 만족 수준으로 나타남
- (편의성 만족도) 시설 이용시 절차에 대한 편리 만족도는 평균 87.17점으로 만족 수준으로 나타남
- (쾌적성 만족도) 쾌적한 기관의 시설 및 환경 운영에 대한 만족도는 평균 89.17점으로 만족 수준으로 나타남
- (안전성 만족도) 기관 이용시 시설 및 환경 운영 관리에 대한 안전 만족도는 평균 88.50점으로 만족 수준으로 나타남

문항		N	최소값	최대값	평균
서비스 만족도	1. 제공하는 주요 업무와 정보에 대해 만족하십니까?	78	33.33	100.00	89.50
	2. 업무처리 서비스는 신뢰할 수 있다고 생각하십니까?	78	0.00	100.00	87.83
	3. 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다고 생각하십니까?	78	50.00	100.00	88.33
	4. 업무나 서비스 신청에 대한 처리가 적절한 시점에 정확하게 이루어졌습니까?	78	33.33	100.00	88.83
	5. 귀하의 문의나 요구사항을 담당부서 혹은 직원이 적극적으로 이해하는 태도를 보였습니까?	78	33.33	100.00	87.83
	6. 직원들은 친절하다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	90.83
	7. 시설 이용 시 편리하고 절차가 간단하다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	87.17
	8. 쾌적하게 잘 운영되고 있다고 생각하십니까?	78	50.00	100.00	89.17
	9. 이용 시 운영/관리가 안전하다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	88.50
<b>평균</b>					<b>88.67</b>

#### □ 사회적 만족도

- 전남인재평생교육진흥원의 사회적 만족도는 총 2문항으로 영역 만족도 평균은 89.17으로 나타남
- (공정성 만족도) 공정한 서비스의 제공 만족도는 평균 87.17점으로 만족 수준으로 나타남

- (지속성 만족도) 서비스의 지속적인 확대의 필요성은 평균 91.17점으로 매우 만족 수준으로 나타남

문항		N	최소값	최대값	평균
사회적 만족도	10. 이용고객에게 공정하게 서비스를 제공한다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	87.17
	11. 서비스는 지속적으로 확대할 필요가 있다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	91.17
<b>평균</b>					<b>89.17</b>

□ 기관 성과

- 전남인재평생교육진흥원의 기관 성과는 총 1문항으로 영역 만족도 평균은 88.50점으로 나타남
- (기관지지 만족도) 사업 활동에 대한 지지도는 평균 88.50점으로 만족 수준으로 나타남

문항	N	최소값	최대값	평균
12. 사업/활동을 더 지지하게 되었습니까?	78	0.00	100.00	88.50
<b>평균</b>				<b>88.50</b>

## □ 전반적 만족도

- 전남인재평생교육진흥원의 서비스 전반적 만족도는 총 3문항으로 영역 만족도 평균은 87.67점으로 나타남
- (절대적 만족도) 서비스의 전반적 만족도는 평균 88.17점으로 만족 수준으로 나타남
- (상대적 만족도) 서비스의 소요된 노력, 시간, 비용대비 만족도는 평균 87.17점으로 만족 수준으로 나타남
- (향상적 만족도) 과거 대비 현재 결과의 만족도는 평균 87.66점으로 만족 수준으로 나타남

문항		N	최소값	최대값	평균
전 반 적 만 족 도	13. 제공한 서비스에 전반적으로 만족하십니까?	78	16.67	100.00	88.17
	14. 서비스에 대해 소요된 노력, 시간 비용 등을 고려할 때 기대하셨던 것만큼 만족하십니까?	78	16.67	100.00	87.17
	15. 과거보다 전반적으로 나아졌다고 생각하십니까?	78	33.33	100.00	87.66
<b>평균</b>					<b>87.67</b>