

한국건강가정진흥원 2022년 고객만족도 조사결과

□ 조사 개요

기관유형	준정부기관
업무유형	양육비이행지원서비스, 가족다양성 이해교육 사업, 가족서비스 종사자 교육, 가족친화지원사업
조사업체	· 조사 주관업체 : 한국능률협회컨설팅 · 실사 수행업체 : 글로벌리서치 / 닐슨아이큐코리아 / 리서치앤리서치 / 엠브레인리서치 / 케이스탯리서치 / 코리아리서치 / 한국리서치 / 효성-ITX
조사대상	최근 1년 이내에 한국건강가정진흥원의 해당 서비스를 경험한 성인 남녀
조사방법	구조화된 설문지에 의한 전화조사
조사모델	PCSI 2.0
조사지역	전국
조사기간	2023년 1월 20일 ~ 2023년 3월 15일 까지
표본크기	339명

□ 조사결과

○ 고객만족 수준¹⁾ : 2022년 한국건강가정진흥원 고객만족 수준은 ‘C’ 등급 수준으로 나타남.

- 업무 유형별 고객만족 수준 평가

- | | | | | |
|------------------|---|------|-----|------|
| 1) 양육비이행지원서비스 | : | ’22년 | ‘C’ | 등급수준 |
| 2) 가족다양성 이해교육 사업 | : | ’22년 | ‘C’ | 등급수준 |
| 3) 가족서비스 종사자 교육 | : | ’22년 | ‘D’ | 등급수준 |
| 4) 가족친화지원사업 | : | ’22년 | ‘B’ | 등급수준 |

○ 목표달성 수준²⁾ : 2022년 한국건강가정진흥원 목표달성 수준은 ‘미흡’ 수준으로 나타남.

1) PCSI 점수 90점 이상 ‘A’ 등급/ 85점 이상 ‘B’ 등급/ 80점 이상 ‘C’ 등급/ 80점 미만 ‘D’ 등급

2) 22년 목표치 대비 달성도 100% ‘우수’ / 50% 이상 ‘보통’ / 50% 미만 ‘미흡’