

한국건강가정진흥원 2024년 고객만족도 조사결과

□ 조사 개요

기관유형	기타공공기관
업무유형	가족다양성 이해교육 사업, 가족서비스 종사자 교육, 아이돌봄중앙지원센터 사업, 가족친화지원사업
조사업체	· 조사 주관업체 : 한국표준협회 · 실사 수행업체 : 조사주관업체별 실사업체 중 5개 업체 선정
조사대상	최근 1년 이내 1회 이상 한국건강가정진흥원에서 제공하고 있는 서비스를 이용한 경험이 있는 고객
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 전화 조사
조사모델	PCSI 2.0
조사지역	전국
조사기간	2024년 12월 6일 ~ 2025년 2월 17일
표본크기	315명

□ 조사 결과

○ 고객만족 수준¹⁾ : 2024년 한국건강가정진흥원 고객만족 수준은 'B' 등급 수준으로 나타남.

- 업무 유형별 고객만족 수준 평가

1)	가족다양성 이해교육 사업	:	'24년	'B'	등급수준
2)	가족서비스 종사자 교육	:	'24년	'C'	등급수준
3)	아이돌봄중앙지원센터 사업	:	'24년	'C'	등급수준
4)	가족친화지원사업	:	'24년	'A'	등급수준

○ 목표달성 수준²⁾ : 2024년 한국건강가정진흥원 목표달성 수준은 '우수' 수준으로 나타남.

1) PCSI 점수 90점 이상 'A' 등급/ 85점 이상 'B' 등급/ 80점 이상 'C' 등급/ 80점 미만 'D' 등급
2) 2024년 목표치 대비 달성도 100% '우수' / 75% 이상 '보통' / 75% 미만 '미흡'