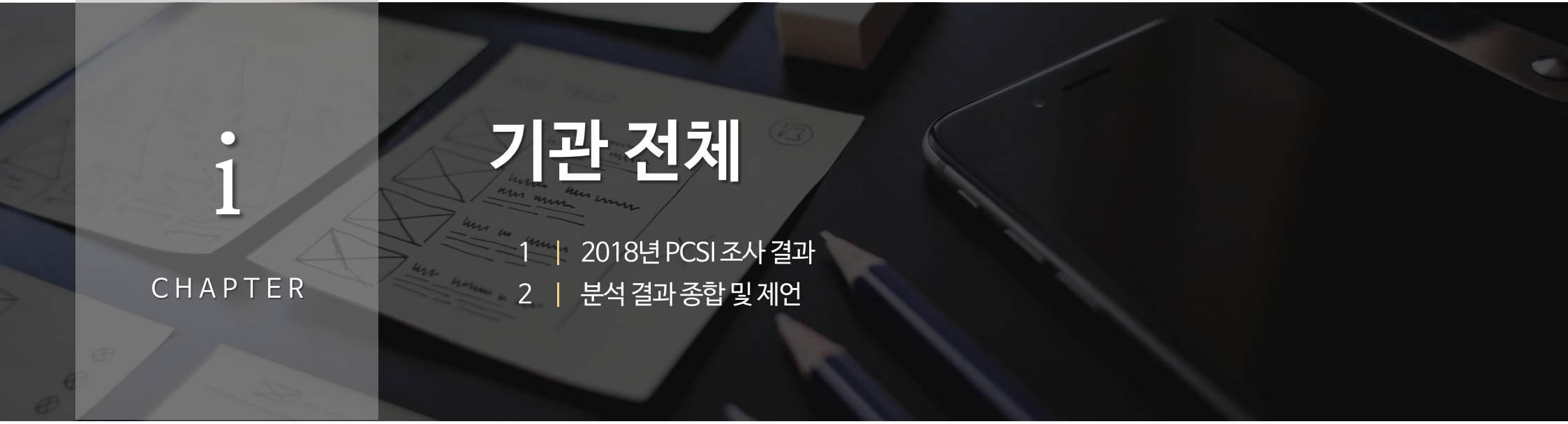
한국문화재재단 Korea Cultural Heritage Foundation

2018년도 한국문화재재단

고객만족도 조사

결 과 보 고 서

Research Lab



i

CHAPTER

기관 전체

1 | 2018년 PCSI 조사 결과

2 | 분석 결과 종합 및 제언

1. 2018년 PCSI 조사 결과

나. PCSI 모델 구성 요소별 점수

- 한국문화재재단의 PCSI는 86.4점으로 전년 대비 0.8점 하락함
- 한국문화재재단의 소속 그룹 내 상대등급은 B등급이며 절대등급은 '양호' 등급임
- 차원별 분석 결과 '서비스 전달 품질' 점수가 90.2점으로 가장 높고, '사회 성과' 점수가 81.6점으로 가장 낮음

[단위: 점]

※ 괄호 안 숫자는 전년 대비 GAP('18년 PCSI - '17년 PCSI)임

▲ 전년 대비 상승폭 ▼ 전년 대비 하락폭 = 전년과 동일

1. 2018년 PCSI 조사 결과

가. 응답자 특성별 결과(1/2)

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)
전체		456	100.0	86.4
대분류	문화유산 보급	261	57.2	89.7
	문화유산 활용	170	37.3	84.9
	문화유산 보존·전승	25	5.5	71.0
중분류	문화유산 공연·전시	102	22.4	87.9
	문화유산 교육	29	6.4	86.2
	전통문화상품 보급	130	28.5	91.4
	문화유산 활용사업	69	15.1	84.6
	전통음식 보급	81	17.8	86.0
	전통혼례	20	4.4	81.9
	소규모 발굴 지원	25	5.5	71.0
연령	20대	90	19.7	85.4
	30대	95	20.8	88.2
	40대	99	21.7	87.0
	50대	105	23.0	86.6
	60세 이상	67	14.7	86.1
성별	남성	182	39.9	86.2
	여성	274	60.1	88.1

구분		빈도(명)	비율(%)	PCSI(점)
전체		456	100.0	86.4
직업	전문직	107	23.5	88.7
	경영직	18	3.9	87.1
	관리직	25	5.5	87.7
	사무직	84	18.4	87.1
	생산직	3	0.7	82.2
	영업직	5	1.1	92.4
	노무직	4	0.9	75.5
	판매/서비스직	25	5.5	85.6
	자영업	42	9.2	85.2
	농/임/축산업	4	0.9	86.0
	전업주부	66	14.5	88.5
	학생	46	10.1	87.0
	무직	6	1.3	86.6
	기타	21	4.6	86.3

※ 상기 기재된 비율(%)은 반올림된 것으로 총계가 일치하지 않을 수 있음