

## 2021년 사전정보공표 (고객만족도 조사)

〈'21.5.11(화), 기획팀〉

### ☐ 2020년 고객만족도 조사결과 : 87.9점

#### ☐ 조사결과 주요내용

- KCSI-ST모형을 통해 기관의 만족도 점수 산출 결과 총 87.9점으로 전년 대비 1.0점 하락함
- 선행요인별로 살펴보면, 내용품질에서 효율성이 86.9점, 과정품질에서 준비성·대응성이 86.5점, 환경품질에서 편리성이 86.1점으로 각각의 품질차원에서 가장 낮은 수준을 보이는 요소로 나타남