

전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한

2019년 고객만족도 조사

- 전북연구원 -

제 출 문

전라북도 귀중

본 보고서를 「전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한 2019년
고객만족도 조사」의 결과 보고서로 제출합니다.

2019. 6

KMAC 한국능률협회컨설팅

요 약

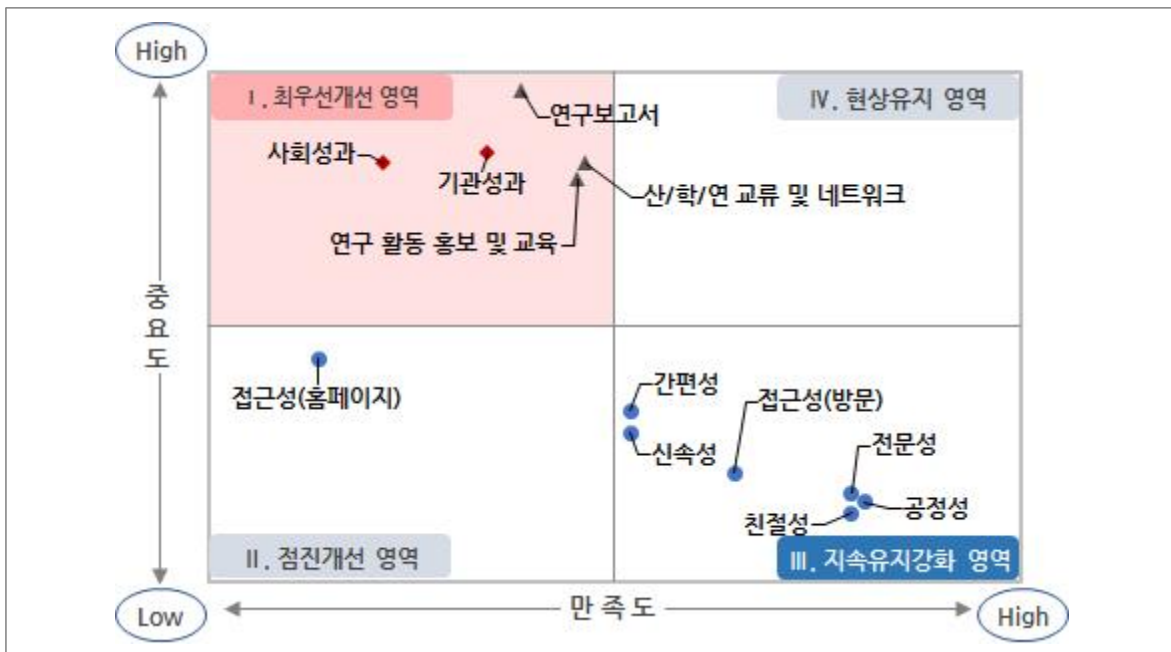
1. 고객만족도 종합

평가항목	세부평가내용	배점	점수
외부 고객 만족도 조사	금년도 고객만족도	5	4.61
외부 만족도 개선도	고객만족도 개선도	1	1.00
내부 고객 만족도 조사	내부직원 만족도	1	0.85
고객 만족도		7	6.46

2. 외부고객 만족도

■ IPA분석

- ▷ 최우선개선 영역 : 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역으로 기관성과, 사회성과, 산/학/연 교류 및 네트워크, 연구보고서, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함
- ▷ 점진개선 영역 : 접근성(홈페이지)은 향후 만족도 향상을 위해 점진적으로 관리 및 개선이 필요한 부분임
- ▷ 지속유지강화 영역 : 업무처리의 전문성, 친절성, 간편성, 신속성, 접근성(방문), 공정성은 높은 만족도에 비해 낮은 중요도로 관리가 소홀해질 수 있어 지속적인 관리가 필요함
- ▷ 현상유지 영역 : -

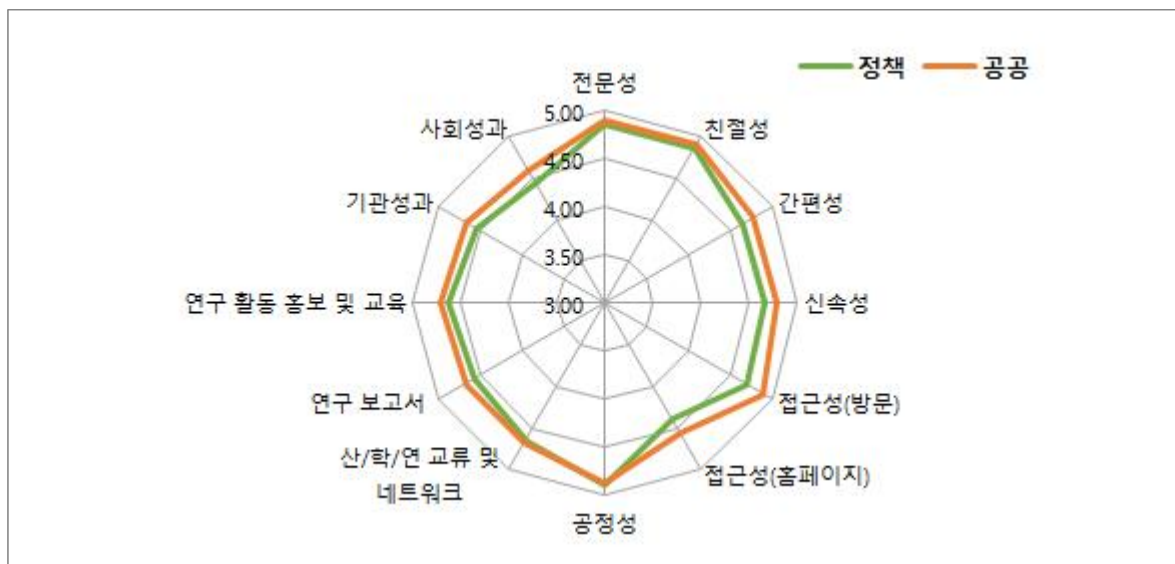


*업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문) ⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성
 *주요사업 : ⑧ 산/학/연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구 보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 교육
 *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

■ 세부항목별 만족도

- ▷ 외부고객만족도는 정책고객(4.65점)이 공공고객(4.75점)의 만족도보다 0.1점 낮음
- ▷ 업무처리에 있어 정책고객은 공정성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 정책고객과 공공고객 모두 접근성(홈페이지) 만족도가 가장 낮게 나타남
- ▷ 주요사업으로 정책고객은 산/학/연 교류 및 네트워크 만족도를 가장 높게 평가하였으며, 공공고객은 연구 활동 홍보 및 교육을 가장 높게 평가함
- ▷ 성과 차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 기관성과 만족도가 사회성과 만족도보다 높게 나타남

구분	측정항목	정책고객	공공고객	전 체
업무 처리	전문성	4.85	4.90	4.88
	친절성	4.85	4.90	4.88
	간편성	4.65	4.78	4.70
	신속성	4.65	4.78	4.70
	접근성(방문)	4.70	4.90	4.78
	접근성(홈페이지)	4.40	4.55	4.46
	공정성	4.89	4.88	4.88
	소 계	4.64	4.75	4.68
주요 사업	산/학/연 교류 및 네트워크	4.66	4.68	4.66
	연구 보고서	4.58	4.68	4.61
	연구 활동 홍보 및 교육	4.63	4.71	4.66
	소 계	4.63	4.69	4.64
성과	기관성과	4.54	4.68	4.59
	사회성과	4.45	4.60	4.51
	소 계	4.49	4.64	4.55
소 계		4.65	4.75	4.61



3. 내부직원 만족도

■ 세부항목별 만족도

▷ 직원만족도의 총점은 0.85점임(환경적 요인 0.85점, 직접적 요인 0.85점)

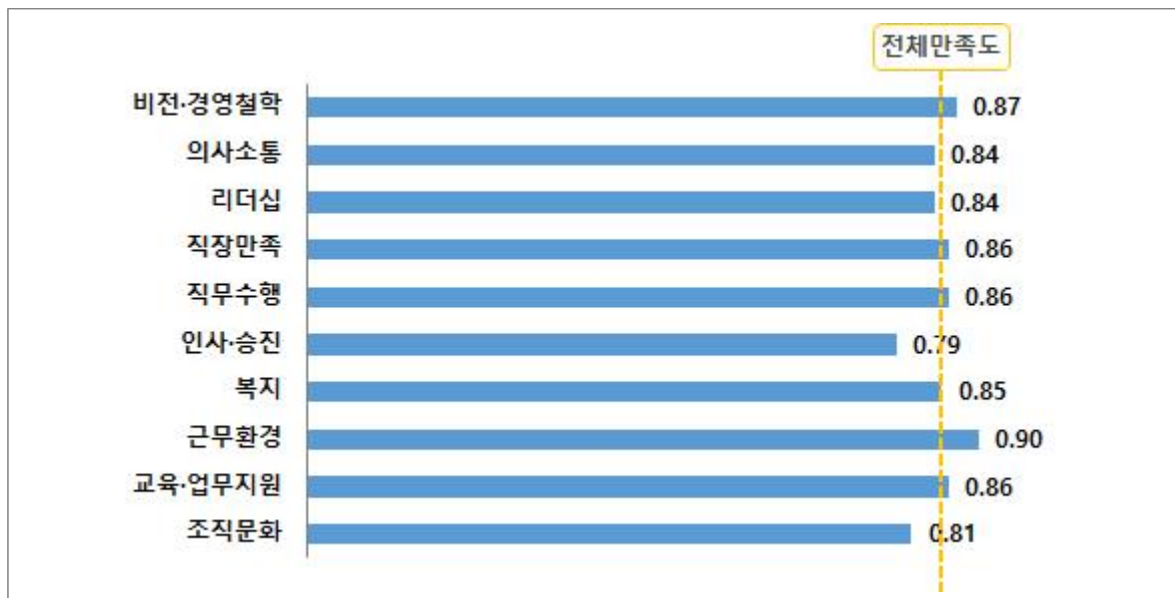
구 분		사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요 인	비전·경영철학	56	0.87	1	2
	의사소통	56	0.84	2	7
	리더십	56	0.84	2	7
	소 계	56	0.85		
직접적 요 인	직장만족	56	0.86	2	3
	직무수행	56	0.86	2	3
	인사·승진	56	0.79	7	10
	복 지	56	0.85	5	6
	근무환경	56	0.90	1	1
	교육·업무지원	56	0.86	2	3
	조직문화	56	0.81	6	9
	소 계	56	0.85		
전 체		56	0.85		

■ 평균 분석

▷ 평균 이상 : 비전·경영철학, 직장만족, 직무수행, 복지, 근무환경, 교육·업무지원,

▷ 평균 미만 : 의사소통, 리더십, 인사·승진, 조직문화

- 평균 미만으로 나타난 4개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선 노력이 필요함



목 차

I. 조사 개요	2
1. 조사배경 및 목적	3
1-1. 조사배경	3
1-2. 조사목적	3
2. 경영평가대상 및 평가 기준	4
2-1. 경영평가 대상	4
2-2. 경영평가 지표	5
2-3. 2019년 고객만족도 평가모델	6
3. 고객만족도 조사 설계	7
3-1. 외부고객 만족도	7
3-2. 내부직원 만족도	9
4. 고객만족도 측정 항목	11
4-1. 외부고객 만족도	11
4-2. 내부직원 만족도	12
5. 주요 분석방법	13
II. 고객만족도 조사 결과	14
1. 외부고객 만족도	17
1-1. 응답자 특성	17
1-2. 외부고객 만족도 결과	18
1-3. 만족도 개선 의견	21
1-4. 항목별 분석	22
2. 내부직원 만족도 조사 결과	23
2-1. 내부직원 만족도 결과	23
2-2. 만족도 개선의견	24

목 차

III. 결론 및 제언	25
1. 고객만족도 종합	27
2. 외부고객 만족도	27
3. 내부직원 만족도	29
4. 개선사항	30
부록. 고객만족도 설문지	31
1. 외부고객 만족도 설문지	33
2. 내부고객 만족도 설문지	36

표 목 차

[표 I -1] 경영평가 대상	4
[표 I -2] 2016년 지표별 배점	5
[표 I -3] 2019년 지표별 배점	5
[표 I -4] 2019년 평가 지표 개선 (고객만족도)	5
[표 I -5] 외부고객 현황 및 중복고객 수	7
[표 I -6] 외부고객 표본 설계	7
[표 I -7] 내부고객 표본 설계	9
[표 I -8] 외부고객 만족도 조사 내용	11
[표 I -9] 기관별 사업에 대한 조사항목	12
[표 I -10] 내부직원 만족도 조사 내용	12
[표 II-1] 외부고객 응답자 특성	17
[표 II-2] 외부고객 만족도 조사결과	18
[표 II-3] 외부고객 만족도 조사결과	20
[표 II-4] 외부고객 고객유형별 세부항목 만족도 결과	22
[표 II-5] 내부직원 만족도 조사결과	23
[표 III-1] 고객만족도	27
[표 III-2] 세부항목별 고객만족도	28
[표 III-3] 내부직원 만족도	29
[표 III-4] 내부직원 개선항목	30

그림 목 차

[그림 I -1] 조사목적	3
[그림 I -2] 2019년 고객만족도 평가모델	6
[그림 I -3] 온라인 조사(외부고객)	8
[그림 I -4] 온라인 조사(내부고객)	10
[그림 I -5] IPA 분석	13
[그림 II-1] 외부고객 만족도 IPA분석	19
[그림 II-2] 정책고객 IPA분석	19
[그림 II-3] 공공고객 IPA분석	20
[그림 II-4] 내부직원 만족도 조사결과	23
[그림 III-1] 외부고객 만족도 IPA분석	27
[그림 III-2] 고객유형별 세부항목 만족도	28
[그림 III-3] 내부직원 만족도 평균분석	29

I

조사 개요

1. 조사배경 및 목적
2. 경영평가대상 및 평가기준
3. 고객만족도 조사 설계
4. 고객만족도 측정 항목
5. 주요 분석방법



1. 조사배경 및 목적

1-1. 조사배경

- ▷ 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제2조 및 제28조
- ▷ 전라북도 출연기관 등의 경영평가 기본조례 제3조 및 제4조
- ▷ 전라북도 출연기관 등의 경영평가 기본조례 제11조에 고객서비스 등에 관한 평가포함

1-2. 조사목적

- ▷ 2019년도 경영평가 대상인 출자·출연기관 고객을 대상으로 해당 기관이 제공하는 핵심 사업과 서비스 및 업무처리 방식 등에 대한 만족도 수준을 측정하여 기관 경영평가 지표에 반영
- ▷ 전라북도의 출자·출연기관 서비스를 이용한 고객들의 만족상태를 파악하여, 향후 공기업 및 출연기관의 고객만족 경영마인드 확산을 통해 고객중심의 서비스 구현과 품질향상을 위한 기초자료를 수집하기 위해 실시하고자 함



[그림 I-1] 조사목적

2. 경영평가대상 및 평가 기준

2-1. 경영평가 대상

- ▷ 지자체 출자·출연기관 운영 법률상 의무대상
- ▷ 법률에 의한 제외대상 중 조례에 해당되는 지방공사
- ▷ 연간 도 출연금이 5억원 이상이고 상근 직원이 10인 이상인 기관
- ▷ 대상기관 유형은 '19년도부터 I,II유형으로 분류됨.

[표 I -1] 경영평가 대상

'17년/'18년 평가유형(6개)		'19년 평가유형(2개)	
I 유형 (지방 공기업)	전북개발공사	I 유형	전북개발공사 전북테크노파크 전라북도경제통상진흥원 전라북도생물산업진흥원 자동차융합기술원 전북신용보증재단 ECO융합섬유연구원 (재)전라북도문화콘텐츠산업진흥원
II유형 (경제 및 진흥지원)	전북테크노파크, 전라북도경제통상진흥원, 전라북도생물산업진흥원, 자동차융합기술원, 전북신용보증재단, 에코융합섬유연구원		
III유형 (복지증진)	전라북도남원의료원, 전라북도군산의료원	II유형	전라북도군산의료원 전라북도남원의료원 전북연구원 전북여성교육문화센터 전라북도인재육성재단 전라북도국제교류센터 전라북도문화관광재단
IV유형 (정책지원)	전북연구원		
V유형 (교육지원)	전라북도인재육성재단, 전북여성교육문화센터		
VI유형 (신규기관)	전라북도문화콘텐츠산업진흥원, 전라북도국제교류센터, 전라북도문화관광재단		

2-2. 경영평가 지표

1) 경영평가 지표

- 경영평가 지표는 '19년 기준으로 변경함

[표 I-2] 2017~8년 지표별 배점

유형	종합 점수	공통지표					특성지표		
		계	기관경영전략 (기관장 성과 포함)	경영 효율화	고객 만족도	이행도	계	사업 활동	사업 성과
I ~VI	100	40	12	13	7 (내부2점)	8	60	20	40

[표 I-3] 2019년 지표별 배점

구분	종합 점수	공통지표					특성지표			
		계	기관 경영전략	정책 준수	경영 효율화	고객 만족도	이행도	계	사업 활동	사업 성과
II	100	40	9	5	12	7 (내부1점)	7	60	20	40

2) 고객만족도 지표

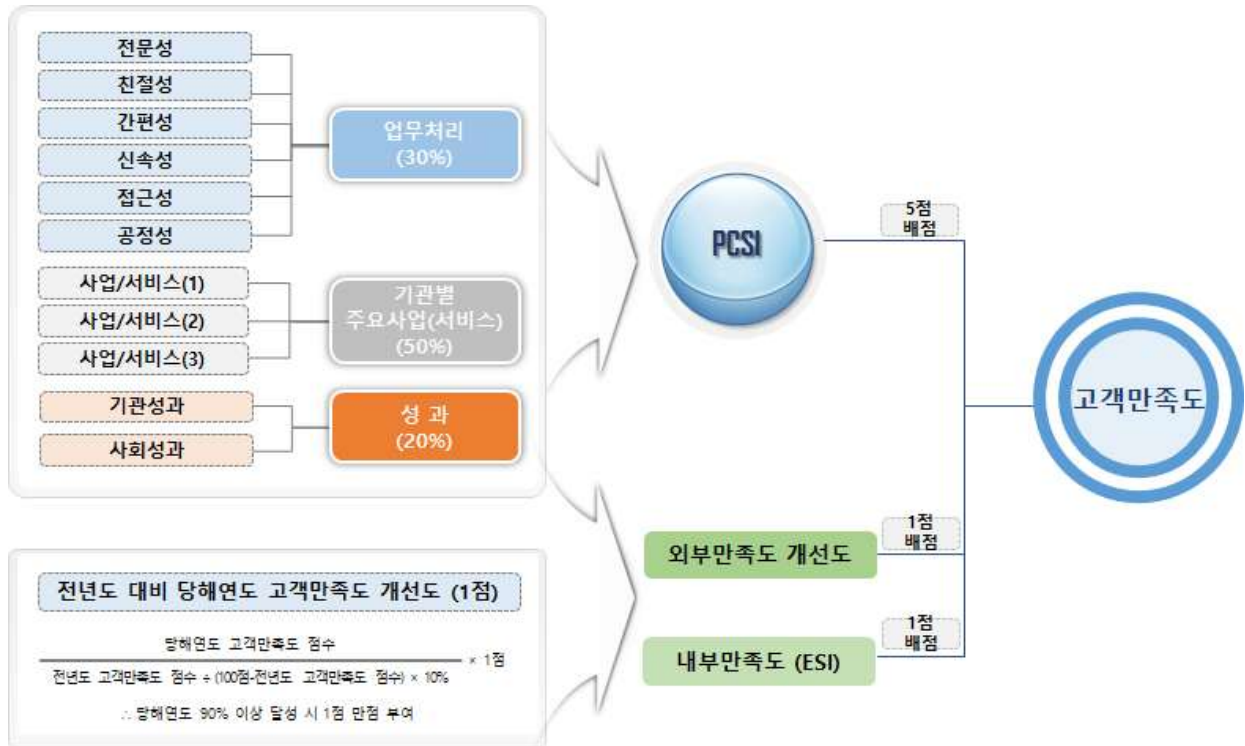
- 고객만족도 지표는 '19년 기준으로 변경함

[표 I-4] 2019년 평가 지표 개선(고객만족도)

2017~8년 지표					2019년 지표						
평가 분야	평가 항목	평가 지표	세부 평가내용		평가 분야	평가 항목	평가 지표	세부 평가내용			
Ⅲ. 고객 만족도 (7)	3 만족도 조사	3-1	외부 만족도 조사 (5)	3-1-1	금년도 고객만족도 (4)	Ⅲ. 고객 만족도 조사 (7)	3 만족도 조사	3-1	외부 만족도 조사 (6)	3-1-1	금년도 고객만족도 (5)
				3-1-2	고객만족도 개선도 (1)					3-1-2	고객만족도 개선도 (1)
		3-2	내부 만족도 조사 (2)	3-2-1	직원 만족도 (2)			3-2	내부 만족도 조사 (1)	3-2-1	직원 만족도 (1)

2-3. 2019년 고객만족도 평가모델

1) 고객만족도 평가모델



[그림 I-2] 2019년 고객만족도 평가모델

■ 외부고객 만족도 평가 모델(6점)

- ▷ 외부고객 만족도 조사(5점) : 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업추진 결과 만족도 조사
- ▷ 외부고객 만족도 개선도(1점) : 전년도 고객만족도 조사결과 대비 당해 연도 전반적인 서비스 수준 및 사업 추진결과 만족도의 개선도

■ 내부직원 만족도 평가 모델(1점)

- ▷ 내부의 직원만족도 조사결과 평가
- ▷ 평가 산식 : (직원만족도 점수 / 100점) × 1점

3. 고객만족도 조사 설계

3-1. 외부고객 만족도

1) 조사대상

■ 정책고객 및 공공고객

- ▷ 정책고객 : 기관 및 부서의 사업, 과제, 업무 추진과 관련된 정보를 안내, 의견 및 자문을 구하거나 협의할 수 있는 정책 파트너 고객
 - 정책/사업 개발과 관련하여 자문을 구하거나 의견을 제시해줄 수 있는 위원회, 학계, 전문가, 시민단체, 공공기관 등
 - 정책/사업 안내 또는 홍보와 관계가 있는 언론 및 여론 주도층, 기관 업무를 대행해 줄 수 있는 유관기관 및 단체
- ▷ 공공고객 : 기관 및 부서의 사업, 과제, 업무 추진과 관련된 정보를 안내받거나 서비스를 필요로 하거나 제공받는 정책 수요 고객
 - 기관 및 부서 서비스의 직접적인 수요자로 각종 민원, 계약, 공사 등과 관계된 고객 및 기관/단체
 - 기관의 사업으로부터 각종 혜택(시설 및 프로그램 등의 서비스, 교육, 지원, 정보 등의 서비스)을 제공받은 고객

■ 외부고객 현황

[표 I-5] 외부고객 현황 및 중복고객 수

(단위 : 명, %)

구분	정책고객		공공고객		외부 고객	정책/공공 포함고객	합계
	인원	비율	인원	비율			
전북연구원	195	60.9	125	39.1	320	0	320

■ 표본설계 및 유효표본

[표 I-6] 외부고객 표본설계

구분	정책고객			공공고객			외부고객 전체			
	모집 단	목표 표본수	유효 표본	모집 단	목표 표본수	유효 표본	모집 단	목표 표본수	유효 표본	회수율(%)
전북연구원	195	60	60	125	40	40	320	100	100	100%

3) 조사방법

■ 온라인 조사 실시

- ▷ 평가대상 기관에서 정책·공공고객 명단을 제공받음
 - 기관에서는 성명, 전화번호, E-mail등의 정보 제공
- ▷ 기관별 조사대상에게 E-mail 또는 문자를 통해 URL을 전송, 설문조사 페이지에 접속하여 조사 참여 실시
- ▷ 외부고객 온라인 조사



[그림 I-3] 온라인 조사(외부고객)

3-2. 내부직원 만족도

1) 조사대상

■ 내부직원

- ▷ 기관장은 제외하며 재직기간이 1년 이상인 직원을 대상으로 실시
- ▷ 정규직·계약직 모두 포함

2) 표본설계 및 유효표본

[표 I-7] 내부직원 표본설계

(단위 : 명, %)

구분	조사 대상수	사례수	응답률
전북연구원	59	56	95%

3) 조사방법

■ 온라인 조사 실시

- ▷ 평가대상 기관에서 내부직원 명단을 제공받음
- ▷ 기관별 조사대상에게 E-mail 또는 문자를 통해 URL을 전송, 설문조사 페이지에 접속하여 조사 참여 실시
- ▷ 내부직원 온라인 조사



[그림 I-4] 온라인 조사(내부고객)

4. 고객만족도 측정 항목

4-1. 외부고객 만족도

■ 외부고객 조사항목

[표 I-8] 외부고객 만족도 조사 내용

구 분	조사내용
1. 일반 사항	<ul style="list-style-type: none"> 설문대상 확인 질문
2. 업무처리 분야 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 업무처리 분야 만족도 <ul style="list-style-type: none"> 업무 담당자 전문성 업무 담당자 친절성 업무 처리 과정 간편성 업무처리 신속성 기관 방문시 접근성 기관 홈페이지 접속시 접근성 업무절차의 공정성 기관의 사업(또는 서비스) 특성을 고려할 때 중요한 서비스 항목 업무처리 분야 불만족 또는 개선점 의견
3. 주요사업 또는 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 기관별 주요 사업 또는 서비스 만족도 가장 중요한 기관의 사업 또는 서비스 주요사업 또는 서비스에 대한 불만족 또는 개선점 의견
4. 기관성과	<ul style="list-style-type: none"> 사업 또는 서비스 활동의 성과 전북도민의 삶의 질 향상과 전북발전에 기여하는 정도 기관 특성상 성과와 전북발전에 기여 중 중요한 부분
5. 개선의견	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 개선을 위해 필요하다고 생각되는 부분 관련 의견

■ 기관별 사업(또는 서비스)에 대한 조사항목

[표 I-9] 기관별 사업에 대한 조사항목

기관	사업 (또는 서비스)	설문 내용
전북 연구원	산학연 교류 및 네트워크	전북연구원의 산·학·연 교류 및 네트워크에 참여하셨다면 어느 정도 만족하십니까?
	연구보고서	전북연구원의 연구보고서를 직·간접적으로 활용하셨다면 어느 정도 만족하십니까?
	연구 활동 홍보 및 공유	전북연구원에서 진행하는 자문, 세미나, 워크숍, 회의, 간담회 등에 참여하셨다면 어느 정도 만족하십니까?

4-2. 내부직원 만족도

[표 I-10] 내부직원 만족도 조사 내용

구 분	조사내용	
현 직장에 대한 만족도	환경적 요인	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직장의 비전 및 경영철학 ▪ 조직 구성원간 의사소통 ▪ 상급자의 리더십
	직접적 요인	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직장에 대한 만족도 ▪ 직무에 대한 만족도 ▪ 인사 및 승진 ▪ 복지 수준 ▪ 사무실 및 제반시설 등의 근무환경 ▪ 자기개발을 위한 교육 및 업무지원 ▪ 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등의 조직문화 ▪ 직원 만족도 개선을 위한 의견

5. 주요 분석방법

■ t-검정(t-test)

- ▷ t-검정은 두 집단 간의 차이가 통계적으로 유의미한지를 파악하기 위한 분석 기법으로 p-value가 유의수준 보다 작은 경우 두 집단 간의 평균 차이가 있다고 해석함
- ▷ 본 연구에서는 고객유형별(공공고객, 정책고객)에 따라 만족도 점수에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 분석함

■ IPA분석

- ▷ 각 차원의 항목별 만족도 점수와 중요도(전반적 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력)를 통해 2차원 도표상의 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심축으로 4분면을 나누는 후 각 항목의 개선순위를 제시
- ▷ IPA 분석을 통해 개선 우선과제를 도출함



※ 중요도는 각 차원의 전반적 만족도를 중속변수로, 각 차원의 항목 만족도를 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하고, 도출된 표준화계수를 100%로 환산함

I 최우선개선 영역
: 중요도는 높은 반면 만족도가 낮아
즉각적인 개선이 필요한 영역

II 점진개선 영역
: 중요도와 만족도가 모두 낮아
점진적인 개선이 필요한 영역

III 지속유지강화 영역
: 중요도는 낮으나 만족도가 높아
지속적인 관리가 필요한 영역

IV 현상유지 영역
: 중요도와 만족도가 모두 높아
항목에 대한 현상유지가 필요한 영역

※ 개선 우선 순서 : I → II → III → IV

[그림 I-5] IPA분석

II

고객만족도 조사 결과

1. 외부고객 만족도
2. 내부직원 만족도



1. 외부고객 만족도

1-1. 응답자 특성

- ▷ 전북연구원의 총 응답자 수는 100명이며, 고객유형은 정책고객 60%, 공공고객 40%의 구성으로 조사됨

[표 Ⅱ-1] 외부고객 응답자 특성

(단위 : 명, %)

구 분		사 례 수	비 율
고객유형	정책고객	(60)	60.0
	공공고객	(40)	40.0
전 체		(100)	100.0

1-2. 외부고객 만족도 결과

■ 2019년 외부고객 만족도 점수(PCSI)는 4.61점

- ▷ 업무처리 4.68점, 주요사업 4.64점, 성과 4.55점
- ▷ 업무처리 만족도는 공정성, 전문성, 친절성, 접근성(방문), 간편성, 신속성, 접근성(홈페이지) 순임
- ▷ 주요사업 만족도는 산/학/연 교류 및 네트워크, 연구 활동 홍보 및 교육, 연구 보고서 순임
- ▷ 성과 만족도는 기관성과, 사회성과 순임

■ 외부고객 만족 개선도는 1점 만점

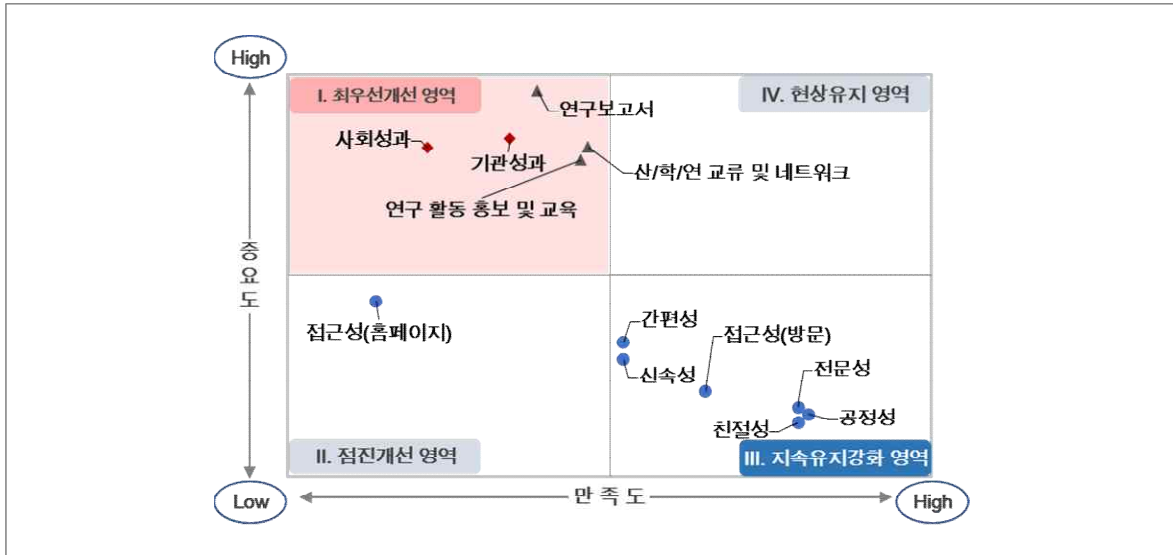
■ 전북연구원의 외부고객 만족도는 총 6점 만점에 5.61점

[표 II-2] 외부고객 만족도 조사결과

구분	측정항목	2018년	2019년				
		PCSI (4점)	PCSI(5점)			개선도 (1점)	고객 만족도 (6점)
			측정값	가중값	점 수		
업무 처리	전문성	3.71	4.88	0.089	4.68	1.00	5.61
	친절성		4.88	0.061			
	간편성		4.70	0.205			
	신속성		4.70	0.174			
	접근성(방문)		4.78	0.117			
	접근성(홈페이지)		4.46	0.278			
	공정성		4.88	0.076			
주요 사업	산/학/연 교류 및 네트워크	3.57	4.66	0.318	4.64		
	연구 보고서		4.61	0.376			
	연구 활동 홍보 및 교육		4.66	0.306			
성과	기관성과	3.50	4.59	0.494	4.55		
	사회성과		4.51	0.480			
전북연구원		3.60	4.20		4.61	1.00	5.61
'표유형' 전체					4.52	0.98	5.50

■ 외부고객(전체)

▷ 최우선개선 영역 : 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역으로 기관성과, 사회성과, 산/학/연 교류 및 네트워크, 연구 보고서, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함

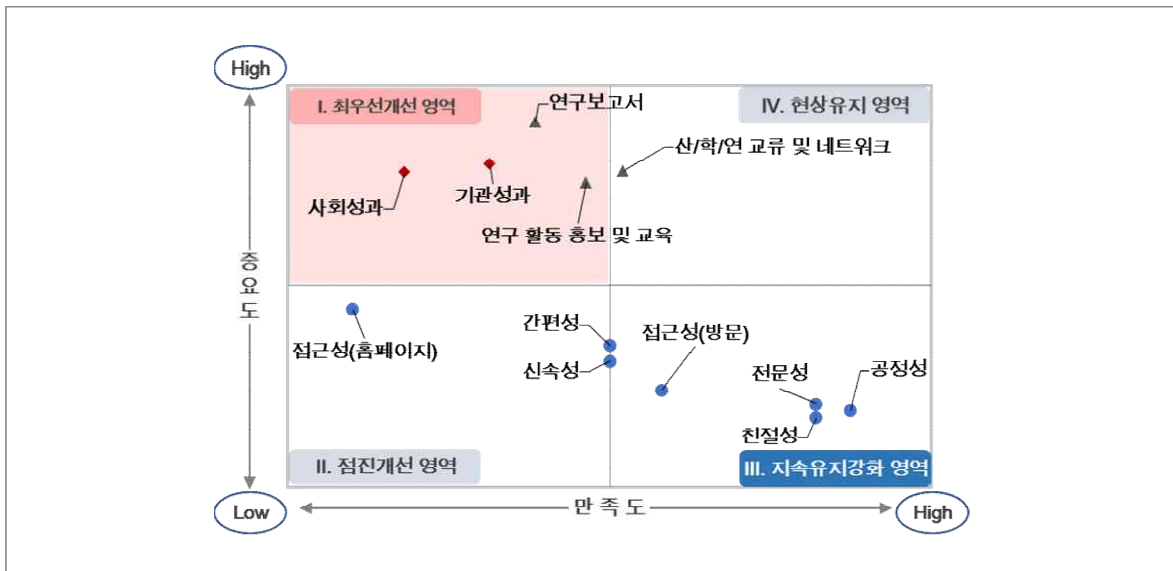


- *업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문) ⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성
- *주요사업 : ⑧ 산/학/연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구 보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 교육
- *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-1] 외부고객 만족도 IPA분석

■ 외부고객(정책)

▷ 최우선개선 영역 : 기관성과, 사회성과, 연구 보고서, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 집중관리 및 개선노력이 필요함

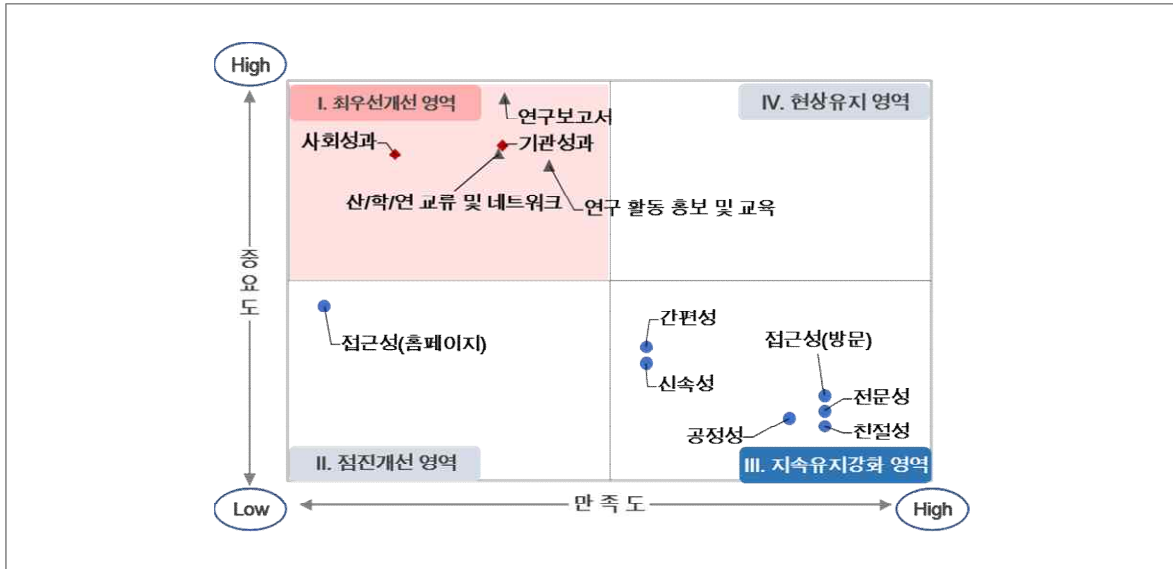


- *업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문) ⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성
- *주요사업 : ⑧ 산/학/연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구 보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 교육
- *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-2] 정책고객 IPA분석

■ 외부고객(공공)

- ▷ 최우선개선 영역 : 기관성과, 사회성과, 산/학/연 교류 및 네트워크, 연구 보고서, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 집중관리 및 개선노력이 필요함



*업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문) ⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성

*주요사업 : ⑧ 산/학/연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구 보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 교육

*성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-3] 공공고객 IPA분석

■ 주요사업에 대한 만족도

- ▷ 전북개발공사의 주요사업 만족도는 전반적으로 정책고객보다 공공고객의 만족 수준이 더 높은 것으로 평가됨
- ▷ 공공고객은 주요사업 중 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 만족도가 가장 높았으며, 정책고객의 주요사업 만족도는 산/학/연 교류 및 네트워크에 대한 만족도가 높은 것으로 나타남

[표 II-3] 외부고객 만족도 조사 결과

주요사업	정책고객	공공고객	전체
산/학/연 교류 및 네트워크	4.66	4.68	4.66
연구 보고서	4.58	4.68	4.61
연구 활동 홍보 및 교육	4.63	4.71	4.66
소계	4.63	4.69	4.64

1-3. 만족도 개선 의견

업무처리	사례수	%
▪ 없음	(91)	91.0
▪ 인력 충원 필요	(4)	4.0
▪ 다양한 전문분야 필요	(1)	1.0
▪ 담당자의 전문성 필요	(1)	1.0
▪ 미래성장 동력 발굴 필요	(1)	1.0
▪ 외부 전문가 초청으로 협업 필요	(1)	1.0
▪ 지자체와의 협조 필요	(1)	1.0

사업/서비스	사례수	%
▪ 없음	(97)	97.0
▪ 연구 지속성을 위한 장기과제, 과제수 증가 필요	(1)	1.0
▪ 실질적인 정책 마련 필요	(1)	1.0
▪ 세미나 횟수 증가 필요	(1)	1.0

서비스 개선	사례수	%
▪ 없음	(89)	89.0
▪ 인력 충원 필요	(3)	3.0
▪ 담당자의 전문성 필요	(1)	1.0
▪ 지자체와의 협조 필요	(1)	1.0
▪ 직원들 복지 개선	(1)	1.0
▪ 홈페이지 개선	(1)	1.0
▪ 세미나 횟수 증가 필요	(1)	1.0
▪ 시민들의 의견반영 필요	(1)	1.0
▪ 전북지역에 맞는 사업 필요	(1)	1.0
▪ 현실적인 연구결과 도출 바람	(1)	1.0

1-4. 항목별 분석

▷ 접근성(방문)은 고객유형간 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-4] 외부고객 고객유형별 세부항목 만족도 결과

구 분	고객유형	사례수	평균	표준편차	t값 (p-value)	
업무처리	전문성	정책	60	4.85	0.32	t=-0.666 (0.171)
		공공	40	4.90	0.24	
	친절성	정책	60	4.85	0.32	t=-0.666 (0.171)
		공공	40	4.90	0.24	
	간편성	정책	60	4.65	0.46	t=-1.061 (0.141)
		공공	40	4.78	0.46	
	신속성	정책	60	4.65	0.46	t=-1.095 (0.082)
		공공	40	4.78	0.42	
	접근성(방문)	정책	60	4.70	0.47	t=-1.895 (0.000)
		공공	40	4.90	0.30	
	접근성(홈페이지)	정책	60	4.40	0.57	t=-1.069 (0.215)
		공공	40	4.55	0.51	
	공정성	정책	60	4.89	0.30	t=0.114 (0.881)
		공공	40	4.88	0.27	
주요사업	산/학/연 교류 및 네트워크	정책	60	4.66	0.36	t=-0.099 (0.671)
		공공	40	4.68	0.39	
	연구 보고서	정책	60	4.58	0.43	t=-0.885 (0.848)
		공공	40	4.68	0.45	
	연구 활동 홍보 및 교육	정책	60	4.63	0.38	t=-0.845 (0.054)
		공공	40	4.71	0.37	
성과	기관성과	정책	60	4.54	0.65	t=-0.955 (0.063)
		공공	40	4.68	0.46	
	사회성과	정책	60	4.45	0.67	t=-0.968 (0.181)
		공공	40	4.60	0.51	

2. 내부직원 만족도 조사 결과

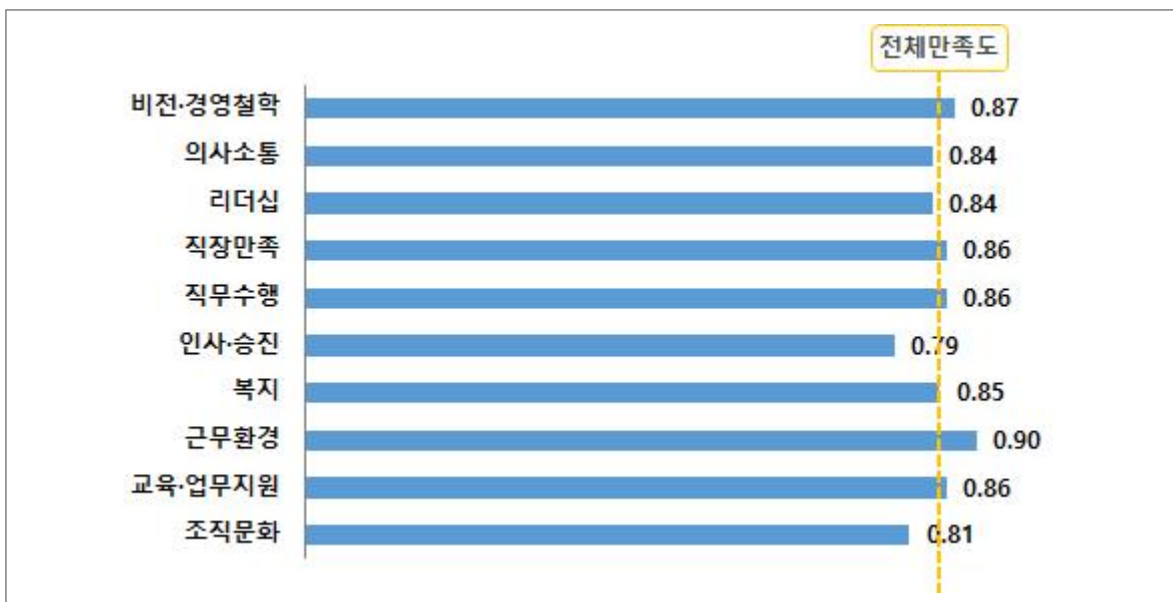
2-1. 내부직원 만족도 결과

- 2019년 내부직원 만족도 점수는 0.85점
- 환경적요인 0.85점, 직접적요인 0.85점
 - ▷ 환경적요인 만족도는 비전·경영철학(0.87점)이 가장 높았음
 - ▷ 직접적요인 만족도는 근무환경(0.90점)이 가장 높은 반면, 인사·승진(0.79점)이 가장 낮음

[표 Ⅱ-5] 내부직원 만족도 조사결과

(단위 : 명, 점)

구 분		사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요 인	비전·경영철학	56	0.87	1	2
	의사소통	56	0.84	2	7
	리더십	56	0.84	2	7
	소 계	56	0.85		
직접적 요 인	직장만족	56	0.86	2	3
	직무수행	56	0.86	2	3
	인사·승진	56	0.79	7	10
	복 지	56	0.85	5	6
	근무환경	56	0.90	1	1
	교육·업무지원	56	0.86	2	3
	조직문화	56	0.81	6	9
	소 계	56	0.85		
전 체		56	0.85		



[그림 Ⅱ-4] 내부직원 만족도 조사결과

2-2. 만족도 개선의견

구 분	내 용
경영	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 연구원 혁신방안 지속추진
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전략기획 부족
교육훈련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자기개발 및 업무에 필요한 교육 강좌(통계프로그램 및 포토샵, 일러스트레이션 등) 개설 필요
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 직원 인성교육
복리후생	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 힐링을 위한 다양한 문화 행사 필요
조직문화	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 미래지향적 화합

Ⅲ

결론 및 제언

1. 고객만족도 종합
2. 외부고객 만족도
3. 내부직원 만족도
4. 개선사항



1. 고객만족도 종합

■ 고객만족도 점수는 6.46점

- ▷ 외부고객 만족도 5점 만점에 4.61점, 개선도 1점 만점, 내부고객 만족도 1점 만점에 0.85점으로 전북연구원의 고객만족도는 6.46점으로 집계됨

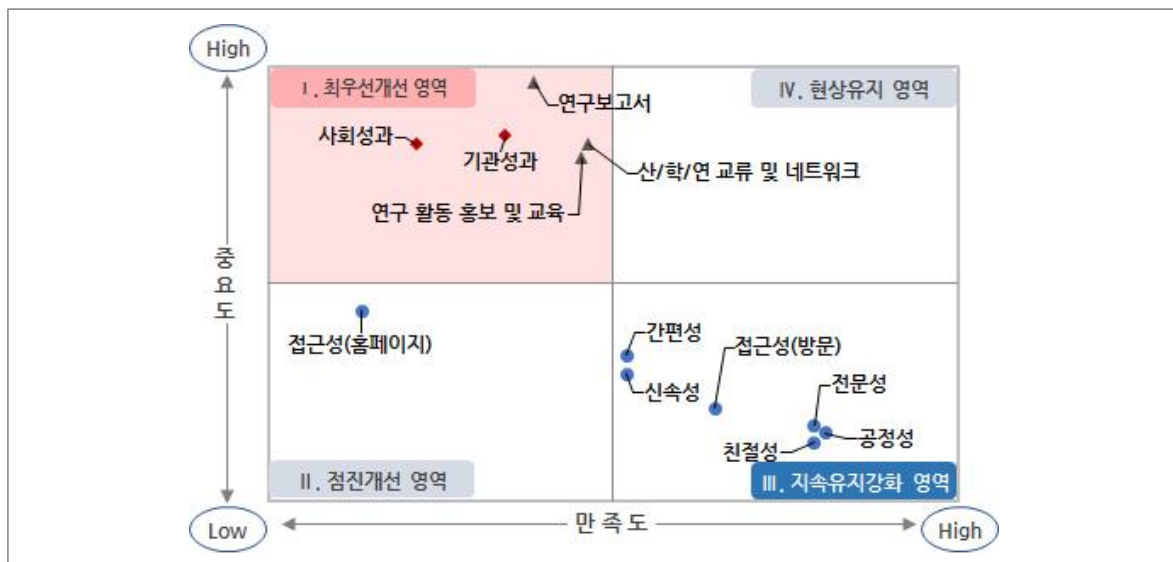
[표 Ⅲ-1] 고객만족도

평가항목	세부평가내용	배점	점수
외부 고객 만족도 조사	금년도 고객만족도	5	4.61
외부 만족도 개선도	고객만족도 개선도	1	1.00
내부 고객 만족도 조사	내부직원 만족도	1	0.85
고객 만족도		7	6.46

2. 외부고객 만족도

■ IPA분석

- ▷ **최우선개선 영역** : 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역으로 기관성과, 사회성과, 산/학/연 교류 및 네트워크, 연구보고서, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함
- ▷ **점진개선 영역** : 접근성(홈페이지)은 향후 만족도 향상을 위해 점진적으로 관리 및 개선이 필요한 부분임
- ▷ **지속유지강화 영역** : 업무처리의 전문성, 친절성, 간편성, 신속성, 접근성(방문), 공정성은 높은 만족도에 비해 낮은 중요도로 관리가 소홀해질 수 있어 지속적인 관리가 필요함
- ▷ **현상유지 영역** : -



*업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문) ⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성

*주요사업 : ⑧ 산/학/연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구 보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 교육

*성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

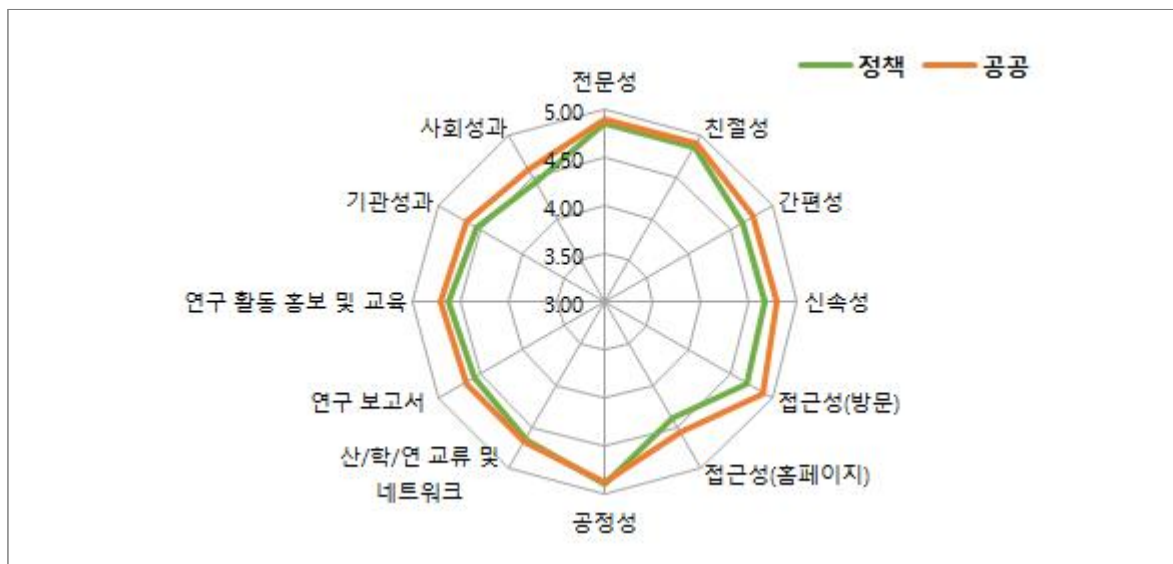
[그림 Ⅲ-1] 외부고객 만족도 IPA분석

■ 세부항목별 만족도

- ▷ 외부고객만족도는 정책고객(4.65점)이 공공고객(4.75점)의 만족도보다 0.1점 낮음
- ▷ 업무처리에 있어 정책고객은 공정성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 정책고객과 공공고객 모두 접근성(홈페이지) 만족도가 가장 낮게 나타남
- ▷ 주요사업으로 정책고객은 산/학/연 교류 및 네트워크 만족도를 가장 높게 평가하였으며, 공공고객은 연구 활동 홍보 및 교육을 가장 높게 평가함
- ▷ 성과 차원에서는 정책고객과 공공고객 모두 기관성과 만족도가 사회성과 만족도보다 높게 나타남

[표 Ⅲ-2] 세부항목별 고객만족도

구분	측정항목	정책고객	공공고객	전 체
업무 처리	전문성	4.85	4.90	4.88
	친절성	4.85	4.90	4.88
	간편성	4.65	4.78	4.70
	신속성	4.65	4.78	4.70
	접근성(방문)	4.70	4.90	4.78
	접근성(홈페이지)	4.40	4.55	4.46
	공정성	4.89	4.88	4.88
	소 계	4.64	4.75	4.68
주요 사업	산/학/연 교류 및 네트워크	4.66	4.68	4.66
	연구 보고서	4.58	4.68	4.61
	연구 활동 홍보 및 교육	4.63	4.71	4.66
	소 계	4.63	4.69	4.64
성과	기관성과	4.54	4.68	4.59
	사회성과	4.45	4.60	4.51
	소 계	4.49	4.64	4.55
소 계		4.65	4.75	4.61



[그림 Ⅲ-2] 고객유형별 세부항목 만족도

3. 내부직원 만족도

■ 세부항목별 만족도

▷ 직원만족도의 총점은 0.85점임(환경적 요인 0.85점, 직접적 요인 0.85점)

[표 Ⅲ-3] 내부직원 만족도

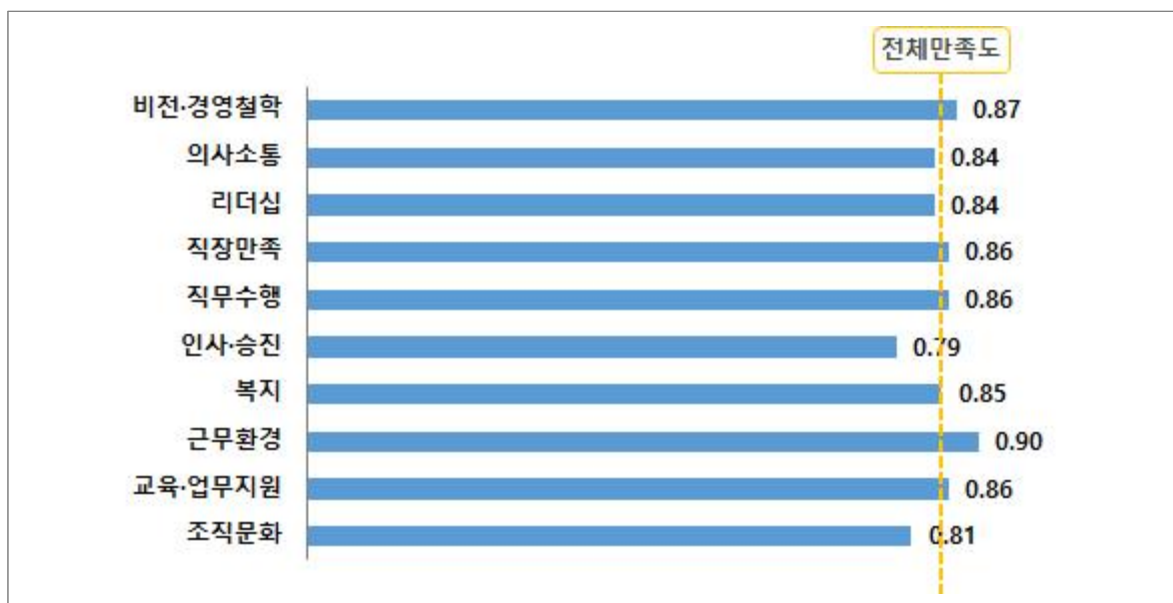
구분		사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요인	비전·경영철학	56	0.87	1	2
	의사소통	56	0.84	2	7
	리더십	56	0.84	2	7
	소 계	56	0.85		
직접적 요인	직장만족	56	0.86	2	3
	직무수행	56	0.86	2	3
	인사·승진	56	0.79	7	10
	복지	56	0.85	5	6
	근무환경	56	0.90	1	1
	교육·업무지원	56	0.86	2	3
	조직문화	56	0.81	6	9
	소 계	56	0.85		
전체		56	0.85		

■ 평균 분석

▷ 평균 이상 : 비전·경영철학, 직장만족, 직무수행, 복지, 근무환경, 교육·업무지원,

▷ 평균 미만 : 의사소통, 리더십, 인사·승진, 조직문화

- 평균 미만으로 나타난 4개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선 노력이 필요함



[그림 Ⅲ-3] 내부직원 만족도 평균분석

■ 기관별 개선항목

▷ 인사·승진, 조직문화에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함

[표 Ⅲ-4] 내부직원 개선항목

절대적 개선 (최소값~25%)	시급히 개선 (25%~중양값)	개선 노력 (중양값~75%)	계속 유지 (75%~최대값)
인사·승진, 조직문화	의사소통, 리더십, 복지	직장만족, 직무수행, 교육·업무지원	비전·경영철학, 근무환경

4. 개선사항

■ 주요사업(연구보고서, 연구 활동 홍보 및 교육, 산·학·연 교류 및 네트워크)과 기관/사회성과에 대한 개선 필요

- ▷ 외부고객 IPA분석 결과, 중요도가 높은 반면 만족도가 낮은 항목으로 전북연구원의 주요사업이 나타남
 - 연구원의 주요사업을 세부적으로 살펴보면, 연구보고서에 대한 정책/공공 고객 만족도가 가장 낮은 항목으로 꼽힘. 반면, 산·학·연 교류 및 네트워크 참여에 대한 만족도는 정책고객이 높고, 연구 활동 홍보 및 교육에 대한 만족도는 공공고객의 만족도는 높고 정책고객의 만족도는 상대적으로 낮음
 - 연구원에서 진행하는 자문, 세미나, 워크숍, 회의, 간담회 등의 연구 활동에 대한 만족도가 낮은 것은 워크숍, 간담회의 경우, 어떤 내용에 대한 만족도가 낮은지 참여 직후 간단한 설문조사를 통해 개선사항을 도출하여 발전적인 방향으로 보완할 수 있음. 이밖에도 세미나 횟수를 증가했으면 좋겠다는 의견이 제시됨
- ▷ 업무처리 및 서비스 개선을 위한 방안으로 인력 충원이 필요하다는 의견이 다수 나타났으며, 그밖에도 담당자의 전문성 필요, 외부 전문가와 협업하는 방안 등 전문 인력 수요와 관련된 의견이 나타남
 - 전북지역에 맞는 사업이 필요하다는 의견, 현실적인 연구결과를 도출해야한다는 고객의견이 제시됨. 유관기관, 단체 등과의 활발한 교류 및 협업을 통해 전북도 발전을 위한 연구원의 지속적인 노력이 필요함
- ▷ 기관성과와 사회성과 모두 최우선 개선영역으로 성과 측면에 대한 홍보 및 개선방안 마련이 필요함

- 전북도 발전을 위한 연구 결과 도출과 연구원에 대한 홍보 및 연구결과 활용방안 마련을 통해 전북연구원의 성과(기관, 사회)에 대한 만족도 향상이 필요함
- 정책/공공고객 모두 홈페이지 접근성에 대한 만족도를 가장 낮게 평가한 것으로 보아, 연구결과의 활용 뿐 아니라 주요사업 참여 및 기관의 성과 홍보를 위해 홈페이지의 접근성 개선이 요구됨

■ 전북연구원의 인사·승진, 조직문화에 대한 개선 필요

- ▷ 내부직원의 개선이 시급한 분야로는 인사·승진, 조직문화로 나타남
- 연구원 직원만족도 조사결과, 직원들의 복지를 위한 문화 행사가 필요하다는 의견, 조직문화 관련해서는 협력/화합 하는 분위기 조성, 의사결정시 내부직원의 의견 수용 등 소통하는 분위기에 대한 건의가 나타남

부록

고객만족도 설문지

1. 외부고객 만족도 설문지
2. 내부직원 만족도 설문지



1. 외부고객 만족도 설문지

2019년 전라북도 출연기관 등 고객만족도 조사

안녕하십니까? 한국능률협회컨설팅입니다.

본 조사는 전라북도의 공기업 및 출연기관 서비스를 이용한 고객들의 만족상태를 파악하여, 향후 공기업 및 출연기관의 고객만족 경영마인드 확산을 통해 고객중심의 서비스 구현과 품질향상을 위한 기초자료를 수집하기 위해 실시하고 있습니다.

선생님께서 응답하신 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 모든 문항에 성실하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.
감사합니다.

2019년 5월

주관기관

전라북도 예산과

조사기관

한국능률협회컨설팅

I. 조사대상 확인

Q. 귀하께서는 작년(2018년 1월부터 12월까지)에 전북연구원에 직접 방문하셨거나 외부에서 직원과 직접 대면 또는 인터넷이나 전화로 상담, 문의 등을 하신 적이 있습니까?

① 예 (⇒설문 진행)

② 아니오(모름) (⇒설문 종료)

II. 전북연구원의 업무처리

1. 다음은 전북연구원의 업무처리 분야에 대한 만족도 설문입니다.

항 목		매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
전문성	가. 업무 담당자가 전문적인 지식이나 기술을 갖고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
친절성	나. 담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
간편성	다. 업무처리 과정에서 비슷한 서비스를 제공하는 다른 기관에 비해 요청서류와 절차가 간편하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
신속성	라. 업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
접근성	마. 기관을 방문하셨을 때 담당부서나 담당자를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	바. 기관의 홈페이지를 방문하셨을 때 필요한 정보를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
공정성	사. 업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

2. 위의 7개 항목 중에서 전북연구원의 사업(또는 서비스)과 특성을 고려할 때 가장 중요하다고 생각하시는 것은 무엇입니까?

- ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성 ⑥ 공정성

3. 전북연구원의 업무처리 분야에 대해 불만족한 점 또는 개선해야 할 점을 써주세요.

Ⅲ. 전북연구원의 주요사업 또는 서비스

4. 다음은 전북연구원의 주요사업 또는 서비스에 대한 설문입니다.

항 목	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만	참여 경험 없음
아. <u>전북연구원의 산·학·연 교류 및 네트워크에 참여하셨다면 어느 정도 만족하십니까?</u>	①	②	③	④	⑤	⑥
자. <u>전북연구원의 연구보고서를 직·간접적으로 활용하셨다면 어느 정도 만족하십니까?</u>	①	②	③	④	⑤	⑥
차. <u>전북연구원에서 진행하는 자문, 세미나, 워크숍, 회의, 간담회 등에 참여하셨다면 어느 정도 만족하십니까?</u>	①	②	③	④	⑤	⑥

5. 위의 3가지 사업(또는 서비스) 중에서 전북연구원의 특성상 가장 중요하다고 생각하시는 것은 무엇입니까?

- ① 산·학·연 교류 및 네트워크 ② 연구보고서 ③ 연구 활동 홍보 및 공유

6. 전북연구원의 주요사업 또는 서비스에 대해 불만족한 점 또는 개선해야 할 점을 써주세요.

IV. 전북연구원의 성과(또는 기여)

7. 귀하께서는 전북연구원의 사업(또는 서비스)이나 활동의 성과에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만 ⑤ 매우 불만

8. 귀하께서는 전북연구원의 사업(또는 서비스)이나 활동이 전북도민의 삶의 질 향상과 전북발전에 기여하고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다 ② 그렇다 ③ 보통이다 ④ 그렇지 않다 ⑤ 전혀 그렇지 않다

9. 위의 설문에서 묻은 '2가지 성과' 중에서 전북연구원의 특성상 무엇이 더 중요하다고 생각하십니까?

- ① 사업(또는 서비스)이나 활동의 성과 ② 전북발전에 기여

V. 전북연구원 서비스 개선 의견

10. 전북연구원의 서비스 개선을 위해 필요하다고 생각하시는 의견을 써주세요.

♣ 수고하셨습니다. 시간을 내어 응답해 주셔서 감사합니다 ♣

2. 내부직원 만족도 설문지

2019년 전라북도 출연기관 등 직원만족도 조사

항 목		매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
1	현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
2	현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
3	현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
4	현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까?	①	②	③	④	⑤
5	현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
6	현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
7	현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
8	현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
9	현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
10	현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직 문화에 대해 어떻게 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

11. 직원 만족도 개선을 위해 필요한 사항이 있다면 90자 이내로 기입해 주십시오.

♣ 수고하셨습니다. 시간을 내어 응답해 주셔서 감사합니다 ♣

- 전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한 -
2019년 고객만족도 조사

발행일: 2019년 7월
발행인: 전라북도 예산과
편집인:

Tel: 02)
Fax: 02)

[비 매 품]
