

발 간 등 록 번 호

77-6450000-000318-10

한국 속의 한국, 생동하는 전라북도!

<전북연구원>

-전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한-

2017년 고객만족도 조사



성 과 관 리 과

제 출 문

전라북도 귀중

본 보고서를 「전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한
2017년 고객만족도 조사」의 결과 보고서로 제출합니다.

2017. 7

재단법인 한국산업관계연구원

이 사 장 임 승 택

요 약

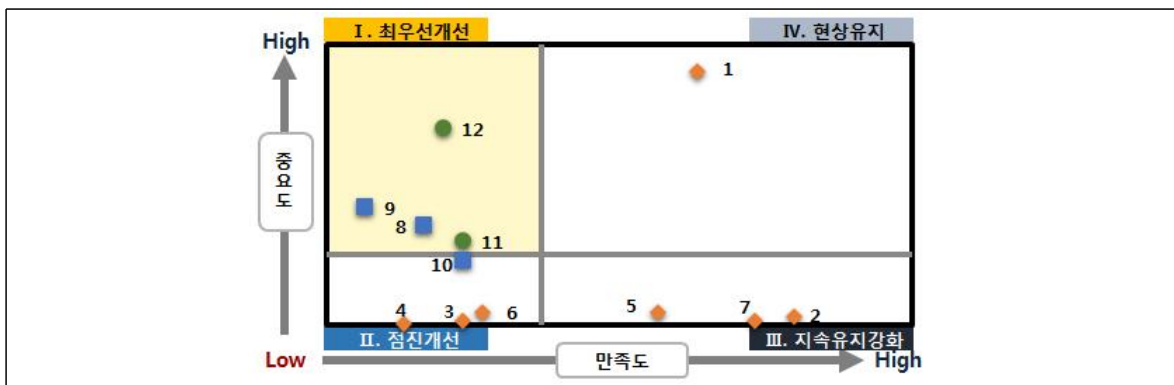
1. 고객만족도 종합

평가항목	세부평가내용	배점	점수
외부 고객 만족도 조사	금년도 고객만족도	4	3.61
외부 만족도 개선도	고객만족도 개선도	1	0.94
내부 고객 만족도 조사	내부직원 만족도	2	1.61
고객 만족도		7	6.16

2. 외부고객 만족도

□ IPA분석

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



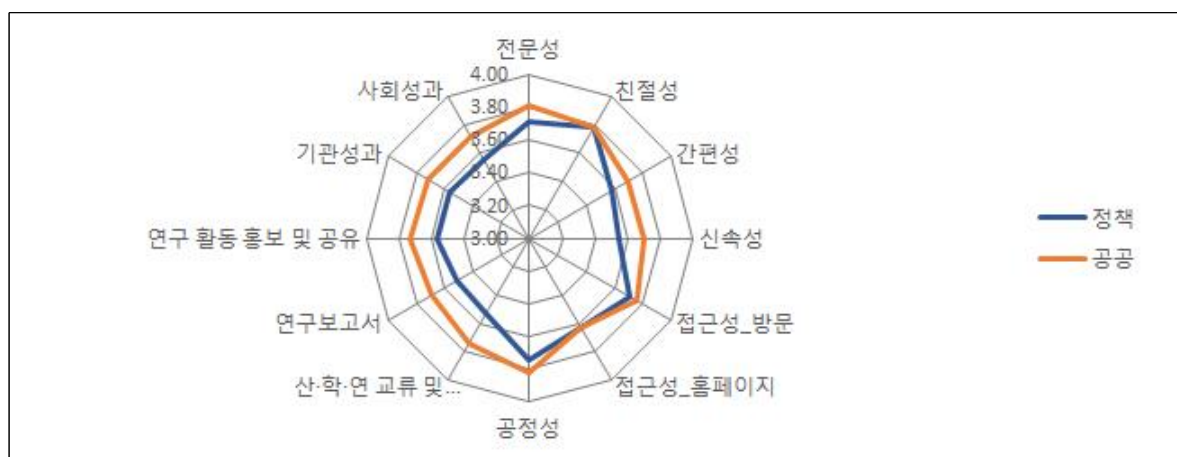
*업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문)⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성

*주요사업 : ⑧ 산·학·연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 공유 *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

□ 세부항목별 만족도

- 전체적으로 공공고객(3.73점)이 정책고객(3.56점)의 만족도보다 0.17점 높음
- 업무처리에 있어 정책고객의 경우 친절성, 공공고객의 경우 공정성의 만족도가 높게 나타났으며, 정책고객은 신속성의 만족도가, 공공고객은 접근성(홈페이지)의 만족도가 낮게 나타남
- 정책고객은 연구 활동 홍보 및 공유의 만족도가 높았으며, 공공고객은 산·학·연 교류 및 네트워크의 만족도가 높게 나타남
- 성과 차원에서는 정책고객의 경우 기관성과의 만족도가 높게 나타남 반면, 공공고객은 기관성과와 사회성과 만족도가 동일하게 나타남

구분	측정항목	정책고객	공공고객	전 체
업무 처리	전문성	3.71	3.80	3.74
	친절성	3.79	3.79	3.79
	간편성	3.58	3.70	3.62
	신속성	3.55	3.70	3.59
	접근성(방문)	3.71	3.75	3.72
	접근성(홈페이지)	3.63	3.63	3.63
	공정성	3.75	3.82	3.77
	소 계	3.71	3.80	3.73
주요 사업	산학연 교류 및 네트워크	3.53	3.75	3.60
	연구보고서	3.52	3.70	3.57
	연구 활동 홍보 및 공유	3.56	3.73	3.62
	소 계	3.46	3.69	3.53
성과	기관성과	3.57	3.72	3.62
	사회성과	3.56	3.72	3.61
	소 계	3.56	3.72	3.61
소 계		3.56	3.73	3.61



3. 내부직원 만족도

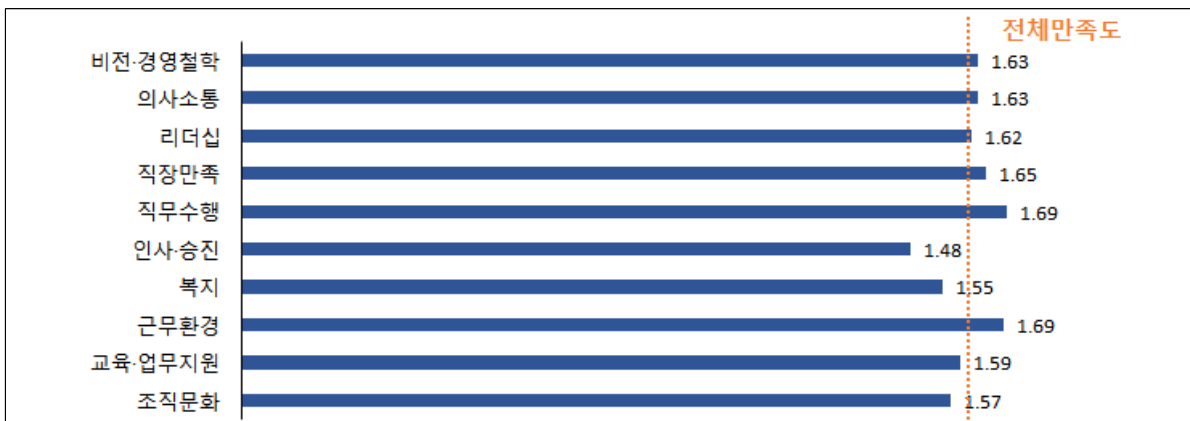
□ 세부항목별 만족도

- 직원만족도의 총점은 1.61점임(환경적 요인 1.63점, 직접적 요인 1.6점)

구분		사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요인	비전·경영철학	51	1.63	2	5
	의사소통	51	1.63	1	4
	리더십	51	1.62	3	6
	소 계	51	1.63		
직접적 요인	직장만족	51	1.65	3	3
	직무수행	51	1.69	1	1
	인사·승진	51	1.48	7	10
	복 지	51	1.55	6	9
	근무환경	51	1.69	2	2
	교육·업무지원	51	1.59	4	7
	조직문화	51	1.57	5	8
	소 계	51	1.60		
전 체		51	1.61		

□ 평균 분석

- 평균 이상 : 비전·경영철학, 의사소통, 리더십, 직장만족, 직무수행, 근무환경
- 평균 미만 : 인사·승진, 복지, 교육·업무지원, 조직문화
 - 평균 미만으로 나타난 4개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선 노력이 필요함





I. 조사 개요	3
1. 조사배경 및 목적	3
가. 조사배경	3
나. 조사목적	3
2. 경영평가대상 및 평가 기준	4
가. 경영평가 대상	4
나. 경영평가 지표	5
다. 2017년 고객만족도 평가모델	6
3. 고객만족도 조사 설계	8
가. 외부고객 만족도	8
나. 내부직원 만족도	10
4. 고객만족도 측정 항목	12
가. 외부고객 만족도	12
나. 내부직원 만족도	13
5. 주요 분석방법	14
II. 고객만족도 조사 결과	19
1. 외부고객 만족도	19
가. 응답자 특성	19
나. 외부고객 만족도 결과	20
다. 만족도 개선의견	23
라. 항목별 분석	25

2. 내부직원 만족도 조사 결과	37
가. 응답자 특성	37
나. 내부직원 만족도 결과	38
다. 만족도 개선의견	39
라. 항목별 분석	40
Ⅲ. 결론 및 제언	53
1. 고객만족도 종합	53
2. 외부고객 만족도	53
3. 내부직원 만족도	56
4. 개선사항	57
부록. 고객만족도 설문지	59

표 목 차

[표 I-1] 경영평가 대상	4
[표 I-2] 2016년 지표별 배점	5
[표 I-3] 2017년 지표별 배점	5
[표 I-4] 2017년 평가 지표 개선(고객만족도)	6
[표 I-5] 고객만족도 평가 개선사항	7
[표 I-6] 외부고객 현황 및 중복고객 수	8
[표 I-7] 외부고객 표본설계 및 유효표본	9
[표 I-8] 내부직원 표본설계 및 유효표본	10
[표 I-9] 외부고객 만족도 조사 내용	12
[표 I-10] 기관별 사업에 대한 조사항목	12
[표 I-11] 내부직원 만족도 조사 내용	13
[표 II-1] 외부고객 응답자 특성	19
[표 II-2] 외부고객 만족도 조사결과	20
[표 II-3] 외부고객 만족도 조사결과	22
[표 II-4] 업무처리의 전문성 만족도 결과	25
[표 II-5] 업무처리의 친절성 만족도 결과	26
[표 II-6] 업무처리의 간편성 만족도 결과	27
[표 II-7] 업무처리의 신속성 만족도 결과	28
[표 II-8] 업무처리의 접근성(방문) 만족도 결과	29
[표 II-9] 업무처리의 접근성(홈페이지) 만족도 결과	30
[표 II-10] 업무처리의 공정성 만족도 결과	31
[표 II-11] 산·학·연 교류 및 네트워크 만족도 결과	32
[표 II-12] 연구보고서 만족도 결과	33

[표 II-13] 연구 활동 홍보 및 공유 만족도 결과	34
[표 II-14] 기관성과 만족도 결과	35
[표 II-15] 사회성과 만족도 결과	36
[표 II-16] 내부직원 응답자 특성	37
[표 II-17] 내부직원 만족도 조사 결과	38
[표 II-18] 비전·경영철학	40
[표 II-19] 의사소통	41
[표 II-20] 리더십	42
[표 II-21] 직장만족	43
[표 II-22] 직무수행	44
[표 II-23] 인사·승진	45
[표 II-24] 복지	46
[표 II-25] 근무환경	47
[표 II-26] 교육·업무지원	48
[표 II-27] 조직문화	49
[표 III-1] 고객만족도	53
[표 III-2] 세부항목별 고객만족도	55
[표 III-3] 내부직원 만족도 조사 결과	56
[표 III-4] 내부직원 개선항목	57

그림 목 차

- [그림 I -1] 조사목적 3
- [그림 I -2] 2017년 고객만족도 평가모델 6
- [그림 I -3] 온라인 조사(외부고객) 9
- [그림 I -4] 온라인 조사(내부직원) 11
- [그림 I -5] 주요 분석방법 14
- [그림 I -6] IPA 분석 15

- [그림 II-1] 외부고객 만족도 IPA분석 21
- [그림 II-2] 정책고객 IPA분석 21
- [그림 II-3] 공공고객 IPA분석 22
- [그림 II-4] 내부직원 만족도 조사 결과 38

- [그림 III-1] 외부고객 만족도 IPA분석 54
- [그림 III-2] 고객유형별 세부항목 만족도 55
- [그림 III-3] 내부직원 만족도 평균분석 56

I

조사 개요

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

I. 조사 개요

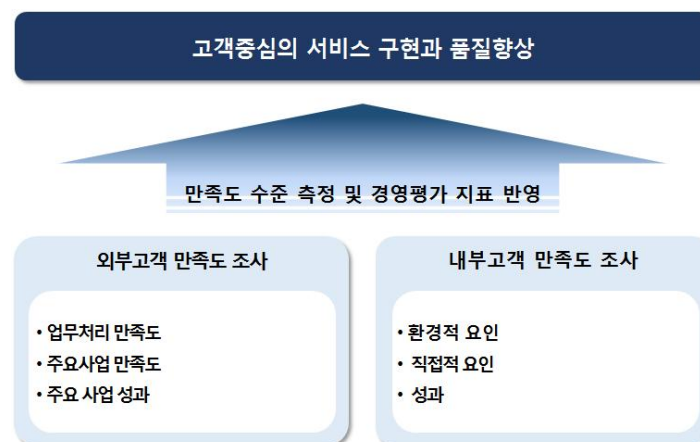
1. 조사배경 및 목적

가. 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

나. 조사목적

- 2016년도 경영평가 대상인 출자·출연기관 고객을 대상으로 해당 기관이 제공하는 핵심사업과 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 1-1] 조사목적

2. 경영평가대상 및 평가 기준

가. 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
- 설립목적 및 사업특성을 반영하여 대상기관 유형을 다음과 같이 재분류함

[표 1-1] 경영평가 대상

'16년 평가유형 (5개)			'17년 평가유형 (6개)	
I 유형 (지방공기업)	전북개발공사		I 유형 (지방공기업)	전북개발공사
II 유형 (경제 및 진흥지원)	전북테크노파크, 전라북도경제통상진흥원, 전라북도생물산업진흥원, 자동차융합기술원, 전북신용보증재단, 에코융합섬유연구원	⇒	II 유형 (경제 및 진흥지원)	전북테크노파크, 전라북도경제통상진흥원, 전라북도생물산업진흥원, 자동차융합기술원, 전북신용보증재단, 에코융합섬유연구원
III 유형 (복지증진)	전라북도남원의료원, 전라북도군산의료원		III 유형 (복지증진)	전라북도남원의료원, 전라북도군산의료원
IV 유형 (정책지원)	전북연구원		IV 유형 (정책지원)	전북연구원
V 유형 (교육지원)	전라북도인재육성재단, 전북여성교육문화센터		V 유형 (교육지원)	전라북도인재육성재단, 전북여성교육문화센터
			VI 유형 (신규기관)	전라북도문화콘텐츠산업진흥원, 전라북도국제교류센터, 전라북도문화관광재단

나. 경영평가 지표

1) 경영평가 지표

□ 공통지표 항목 축소통합 및 항목별 배점 조정

- 지표항목 : 5개 항목 → 4개 항목(기관경영전략 + 기관장 성과 통합)
- 지표배점 : 기관경영전략 및 이행도 배점 상향
- 2016년 지표별 배점

[표 1-2] 2016년 지표별 배점

유형	종합 점수	공통지표						특성지표		
		계	기관 경영전략	기관장 성과	경영 효율화	고객 만족도	이행도	계	사업 활동	사업 성과
I ~ V	100	40	6	4	13	10 (내부1점)	7	60	20	40

- 2017년 지표별 배점 / 공통지표 항목 축소통합 및 항목별 배점 조정

[표 1-3] 2017년 지표별 배점

구분	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

2) 고객만족도 지표

- 총점의 변화 : ('16년) 10점 → ('17년) 7점으로 축소
- 내부직원 만족도 점수 변화 : ('16년) 내부직원 만족도 1점 반영
→ ('17년) 내부직원 만족도 2점 반영

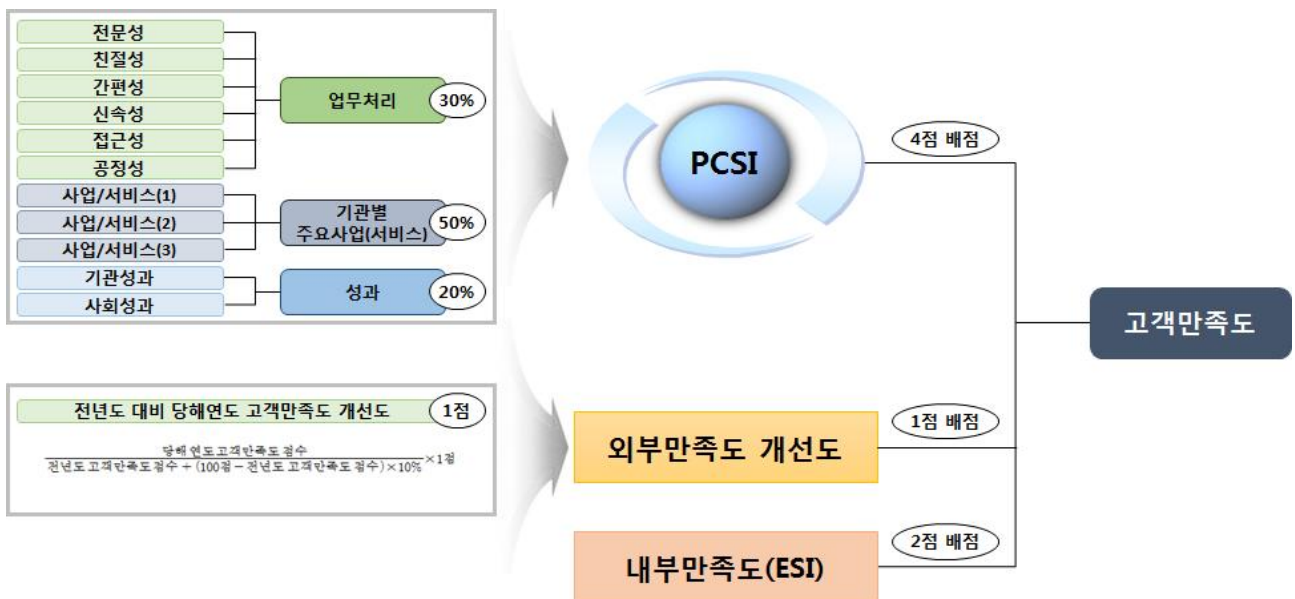
- 전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한 -
2017년 고객만족도 조사

[표 1-4] 2017년 평가 지표 개선(고객만족도)

2016년 지표				2017년 지표						
평가 분야	평가 항목	평가 지표	세부 평가내용	평가 분야	평가 항목	평가 지표	세부 평가내용			
IV. 고객만족도 (10)	4. 만족도 조사	4-1	외부만족도 개선도 (3)	4-1-1	고객만족도 개선도 (1)	III. 고객만족도 (7)	3-1	외부만족도 조사 (5)	3-1-1	금년도 고객만족도 (4)
			4-1-2	체계적 고객관리 실태 (2)					3-1-2	
		4-2	외부만족도 조사 (6)	4-2-1	금년도 고객만족도 (6)		3-2	내부만족도 조사 (2)	3-2-1	직원 만족도 (2)
		4-3	내부만족도 조사 (1)	4-3-1	직원 만족도 (1)					

다. 2017년 고객만족도 평가모델

1) 고객만족도 평가모델



[그림 1-2] 2017년 고객만족도 평가모델

□ 외부고객 만족도 평가 모델(5점)

- 외부고객 만족도 조사(4점) : 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(2점)

- 내부의 직원만족도 조사결과 평가
- 평가 산식 : (직원만족도 점수 / 100점) × 2점

2) 고객만족도 평가 개선

[표 1-5] 고객만족도 평가 개선사항

차원	항목	설문내용	개선 내용	개선의견
업무 처리	전문성	업무 담당자가 전문적인 기술이나 지식을 갖고 있다고 생각하십니까?		
	친절성	담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?		
	간편성	업무처리 과정에서 복잡한 서류가 필요하거나 까다로웠다고 생각하십니까?	업무처리 과정에서 이용 방법 및 절차가 간편했다고 생각하십니까?	질문 형식이 다른 문항들과는 다르게 부정형이라 긍정형으로 변경 필요
	신속성	업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?		
	접근성	기관을 방문하셨을 때 담당 부서나 담당자를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	기관을 방문하셨을 때 담당 부서나 담당자를 쉽게 찾았다고 생각하십니까? 기관의 홈페이지를 방문하셨을 때 필요한 정보를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	기관을 방문하지 않은 응답자의 경우 응답을 할 수가 없어 접근성 항목이 점수에서 누락될 수 있음. 홈페이지 방문 관련 문항 추가
	공정성	업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?		
	중요도	앞의 6개 항목 중에서 기관의 사업(또는 서비스) 특성을 고려할 때 가장 중요하다고 생각하시는 것은 무엇입니까?		

- 주요사업(서비스) 및 성과 관련 설문내용은 동일

3. 고객만족도 조사 설계

가. 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 1-6] 외부고객 현황 및 중복고객 수

(단위 : 명, %)

정책고객		공공고객		외부 고객	A	B	C	D	E	합계
인원	비율	인원	비율							
330	64.2	184	35.8	514	-	-	-	-	-	0

- *A: 동일인이 정책고객과 공공고객으로 동시에 포함된 사례수
- *B: 동일 이메일인데 서로 다른 이름으로 명시된 사례수
- *C: 동일 휴대폰인데 서로 다른 이름으로 명시된 사례수
- *D: 동일인이 정책고객으로 이중으로 기재된 사례수
- *E: 동일인이 공공고객으로 이중으로 기재된 사례수

2) 표본설계 및 유효표본

[표 1-7] 외부고객 표본설계 및 유효표본

정책고객			공공고객			외부고객 전체			
모집단	목표 표본수	유효 표본	모집단	목표 표본수	유효 표본	모집단	목표 표본수	유효 표본	회수율 (%)
330	60	101	184	40	45	514	100	146	146.0

3) 조사방법

□ 온라인 조사 실시

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

2017년 전라북도 출연기관 등 고객만족도 조사

안녕하십니까? (재)한국산업관계연구원입니다.

본 조사는 전라북도의 증기업 및 출연기관 서비스를 이용한 고객들의 만족상태를 파악하여, 향후 증기업 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(통계조사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다.
바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 모든 문항에 성실하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.
감사합니다.

조사기간 2017년 5월 17일(수) ~ 2017년 6월 9일(금)(조사 완료시까지)

소요시간 약 5분

주관기관 : 전라북도 성과관리과

조사기관 : (재)한국산업관계연구원

문의처 : Tel : 02-588-2183, Fax : 02-588-9571, E-mail : kiir2017@naver.com

조사 참여

[Web발신]
2017년 고객만족도 조사
URL 송부드립니다. 평가 부탁드립니다.

[Web발신]
설문 URL : <http://kiir588.dothome.co.kr/jbpcsi/index.html?pn=T010001&cn=386502>

[그림 1-3] 온라인 조사(외부고객)

나. 내부직원 만족도

1) 조사대상

내부직원

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

2) 표본설계 및 유효표본

[표 1-8] 내부직원 표본설계 및 유효표본

(단위 : 명, %)

성 별		연 령				고용형태		조사 대상수	사례수	응답률
남성	여성	20대 이하	30대	40대	50대 이상	정규직	계약직			
38	23	8	21	27	5	32	29	61	51	83.6

3) 조사방법

온라인 조사 실시

- 평가대상 기관에서 내부직원 명단을 제공받음
 - 기관에서는 부서명, 직급, 고용형태, 성명, 전화번호, E-mail등의 정보 제공
- 기관별 조사대상에게 E-mail 또는 문자를 통해 URL을 전송, 설문조사 페이지에 접속하여 조사 참여 실시

○ 내부직원 온라인 조사

<div style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> 2017년 전라북도 출연기관 등의 직원만족도 조사 </div> <p style="text-align: center;">안녕하십니까? (재)한국산업관계연구원입니다.</p> <p>본 조사는 전라북도 출연기관 등의 직원에 대한 만족도를 측정하여, 기관의 내부 역량을 평가하기 위해서 실시됩니다. 각 설문에 대하여 귀하의 평소 생각이나 느낌을 있는 그대로 응답해 주시기 바랍니다.</p> <p>귀하께서 응답하신 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다.</p> <p>바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 모든 문항에 성실하게 응답해 주시면 감사하겠습니다. 감사합니다.</p> <p>조사기간 2017년 5월 17일(수) ~ 2017년 6월 9일(금)(조사 완료시까지)</p> <p>소요시간 약 5분</p> <p><input type="checkbox"/> 주관기관 : 전라북도 성과관리과</p> <p><input type="checkbox"/> 조사기관 : (재)한국산업관계연구원</p> <p><input type="checkbox"/> 문의처 : Tel : 02-588-2183, Fax : 02-588-9571, E-mail : kiir2017@naver.com</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <div style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 10px; display: inline-block;"> 조사 참여 </div> </div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div> <p>[Web발신] 2017년 직원만족도 조사 URL 송부드립니다. 평가 부탁드립니다.</p> </div> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #fff; border-radius: 10px; margin-bottom: 10px;"> <p>[Web발신] 설문 URL : http://kiir588.dothome.co.kr/jbesi/index.html?pn=T010001&cn=111111</p> </div> </div>
--	---

[그림 1-4] 온라인 조사(내부직원)

4. 고객만족도 측정 항목

가. 외부고객 만족도

□ 외부고객 조사항목

[표 1-9] 외부고객 만족도 조사 내용

구분	조사내용
1. 일반 사항	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 설문대상 확인 질문 ▪ 기관 방문 또는 전화 등 목적 ▪ 성별 ▪ 연령 ▪ 거주지 ▪ 직업
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 1-10] 기관별 사업에 대한 조사항목

사업	설문 내용
산·학·연 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?

나. 내부직원 만족도

[표 1-11] 내부직원 만족도 조사 내용

구분	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



[그림 1-5] 주요 분석방법

□ t-검정(t-test)

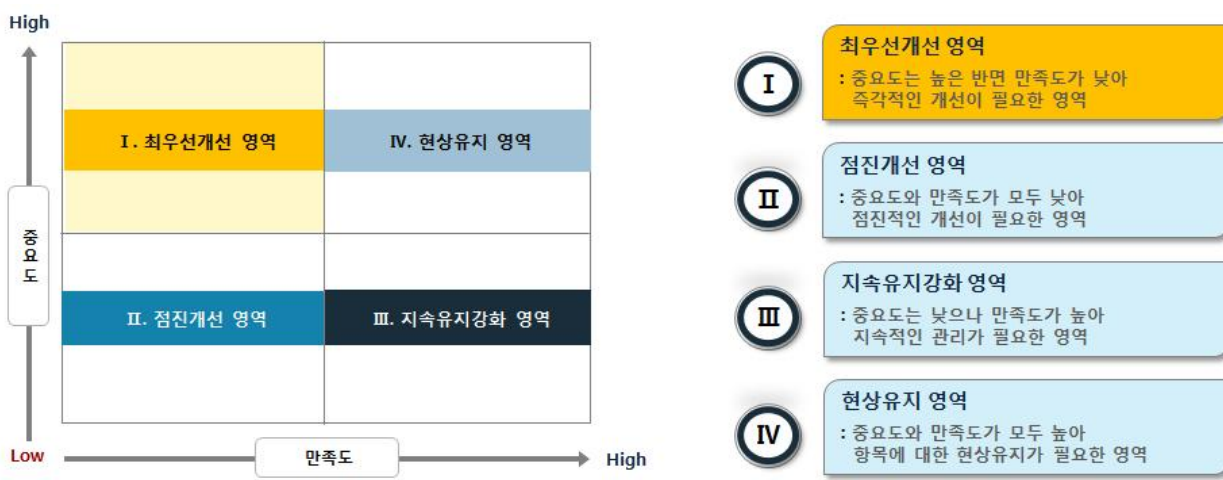
- t-검정은 두 집단 간의 차이가 통계적으로 유의미한지를 파악하기 위한 분석 기법으로 p-value가 유의수준 보다 작은 경우 두 집단 간의 평균 차이가 있다고 해석함
- 본 연구에서는 응답자특성(고객유형별, 성별)에 따라 만족도 점수에 통계적으로 유의미한 차이가 있는지를 분석함

□ F-검정(ANOVA)

- F-검정은 3개 이상 집단 간의 차이가 유의미한지를 파악하기 위해 사용하는 분석으로 F-검정 역시 p-value가 유의수준 보다 작은 경우 집단 간의 차이가 있다고 해석함
- 본 연구에서는 응답자특성(방문목적, 연령, 거주지, 직업)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 종속변수로, 각 차원의 항목 만족도를 독립 변수로 하여 회귀분석을 실시하고, 도출된 표준화계수를 100%로 환산함

※ 개선 우선 순서 : I -> II -> III -> IV

[그림 1-6] IPA 분석

II

고객만족도 조사 결과

1. 외부고객 만족도
2. 내부직원 만족도

Ⅱ. 고객만족도 조사 결과

1. 외부고객 만족도

가. 응답자 특성

- 총 응답자수는 146명이며, 고객 유형별로는 정책고객 69.2%, 공공고객 30.8%, 방문 목적별로는 자문/전문가 회의, 평가위원 등 63.7%, 용역/사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등 18.5%, 상담/교육/세미나 참여 등 15.8%, 기타 2.1%, 성별로는 남성 72.6%, 여성 27.4%, 연령별로는 40대 45.9%, 50대 이상 32.9%, 30대 17.8%, 20대 이하 3.4%순임
- 거주지별로는 전주 60.3%, 전북 외 지역 21.2%, 전주 외 전북 18.5%, 이고, 직업별로는 공무원/대학교수(전문가 포함) 67.1%, 사무/기술직 26%, 기타 2.7%임

[표 II-1] 외부고객 응답자 특성

(단위: 명, %)

구 분		사례수	비 율
고객유형	정책고객	101	69.2
	공공고객	45	30.8
방문목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	63.7
	용역/사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	18.5
	상담/교육/세미나 참여 등	23	15.8
	기 타	3	2.1
성 별	남 성	106	72.6
	여 성	40	27.4
연 령	20대 이하	5	3.4
	30대	26	17.8
	40대	67	45.9
	50대 이상	48	32.9
거주지	전 주	88	60.3
	전주 외 전북	27	18.5
	전북 외 지역	31	21.2
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	67.1
	사무/기술직	38	26.0
	판매/서비스직	1	0.7
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	0.7
	전업주부	2	1.4
	학 생	2	1.4
	기 타	4	2.7
전 체		146	100.0

나. 외부고객 만족도 결과

□ 2017년 외부고객 만족도 점수(PCSI)는 3.61점

- 업무처리 3.73점, 주요사업 3.53점, 성과 3.61점
- 업무처리 만족도는 친절성, 공정성, 전문성, 접근성(방문), 접근성(홈페이지), 간편성, 신속성 순임
- 주요사업 만족도는 연구 활동 홍보 및 공유, 산·학·연 교류 및 네트워크, 연구보고서 순임
- 성과 만족도는 기관성과, 사회성과 순임

□ 외부고객 만족 개선도의 만족도 개선 점수는 0.94점

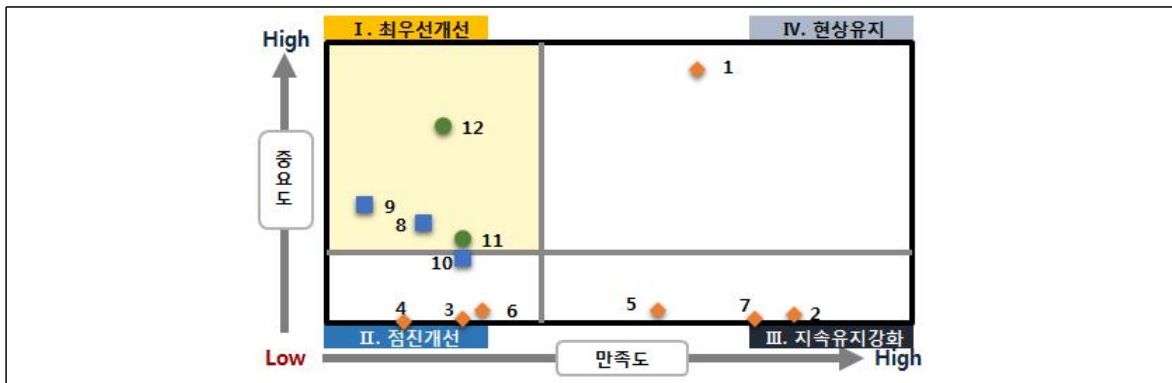
□ 외부고객 만족도는 총 5점 만점에 4.55점

[표 II-2] 외부고객 만족도 조사결과

구분	측정항목	2016년	2017년				
		PCSI (4점)	PCSI(4점)			개선도 (1점)	고객 만족도 (5점)
			측정값	가중값	점 수		
업무 처리	전문성	3.86	3.74	0.904	3.73	0.94	4.55
	친절성		3.79	0.027			
	간편성		3.62	0.014			
	신속성		3.59	0.000			
	접근성(방문)		3.72	0.041			
	접근성(홈페이지)		3.63				
	공정성		3.77	0.014			
주요 사업	산·학·연 교류 및 네트워크	3.79	3.60	0.356	3.53	0.94	4.55
	연구보고서		3.57	0.418			
	연구 활동 홍보 및 공유		3.62	0.226			
성과	기관성과	3.73	3.62	0.301	3.61	0.94	4.55
	사회성과		3.61	0.699			
전북연구원		3.80	3.66		3.61	0.94	4.55
15개 기관 전체		3.51			3.45	0.97	4.43

□ 외부고객(전체)

- 최우선개선 영역 : 중요도는 높으나 만족도가 낮은 영역으로 산·학·연 교류 및 네트워크, 연구보고서, 기관성과, 사회성과에 대한 집중적인 관리 및 개선 노력이 필요함

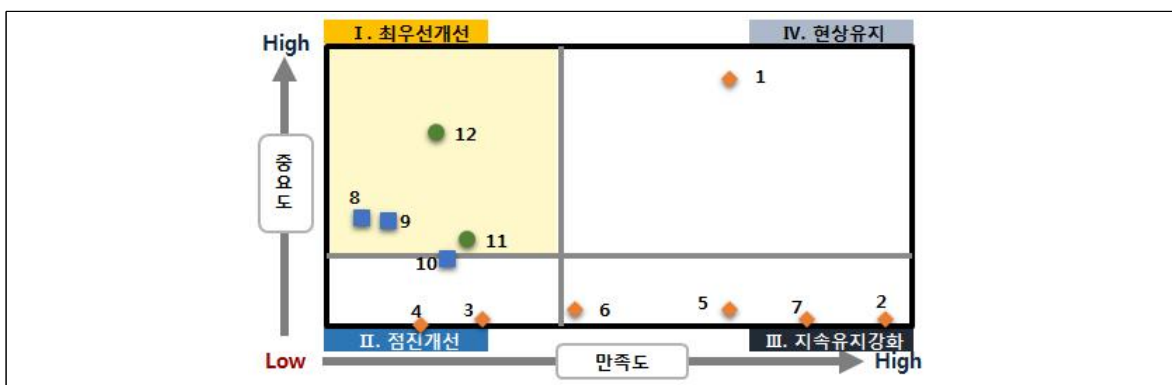


- *업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문)⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성
- *주요사업 : ⑧ 산·학·연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 공유
- *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-1] 외부고객 만족도 IPA 분석

□ 외부고객(정책)

- 최우선개선 영역 : 산·학·연 교류 및 네트워크, 연구보고서, 기관성과, 사회성과에 대한 집중관리 및 개선노력이 필요함

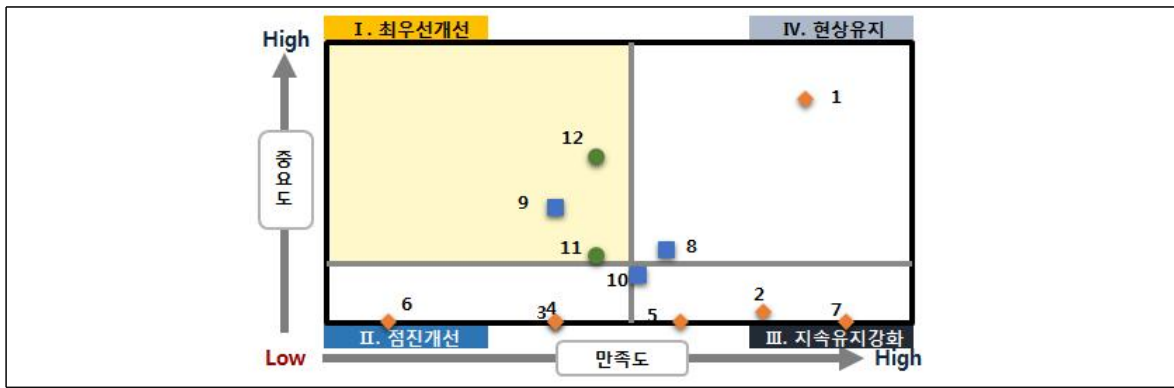


- *업무처리 : ① 전문성 ② 친절성 ③ 간편성 ④ 신속성 ⑤ 접근성(방문)⑥ 접근성(홈페이지) ⑦ 공정성
- *주요사업 : ⑧ 산·학·연 교류 및 네트워크 ⑨ 연구보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 공유
- *성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-2] 정책고객 IPA 분석

□ 외부고객(공공)

- 최우선개선 영역 : 연구보고서, 기관성과, 사회성과에 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 연구보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 공유
*성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

[그림 II-3] 공공고객 IPA 분석

□ 주요사업에 대한 만족도

- 산·학·연 교류 및 네트워크 : 정책고객에 비해 공공고객의 만족도가 0.22점 높음
- 연구보고서 : 정책고객에 비해 공공고객의 만족도가 0.18점 높음
- 연구 활동 홍보 및 공유 : 정책고객에 비해 공공고객의 만족도가 0.17점 높음
- 주요사업에 대한 정책고객의 만족도가 모두 공공고객보다 낮게 나타나, 정책고객을 대상으로 주요사업 서비스 개선 노력이 필요하며, 특히 연구보고서에 대한 관리가 필요한 것으로 보임

[표 II-3] 외부고객 만족도 조사결과

주요사업	정책고객	공공고객	전 체
산·학·연 교류 및 네트워크	3.53	3.75	3.6
연구보고서	3.52	3.7	3.57
연구 활동 홍보 및 공유	3.56	3.73	3.62
소 계	3.46	3.69	3.53

다. 만족도 개선의견

- 전북연구원의 만족도 개선을 위한 외부고객의 의견은 다음과 같음

업무처리
<ul style="list-style-type: none"> - 인력 보강 필요 - 홈페이지를 개선하여 공문을 자동으로 송수신될 수 있도록 조치바람 - 연구진이 더 보강되면 더 나아질 것이라고 생각함. - 연구과제의 연구기간이 너무 짧아서 연구원이 고민해볼 수 있는 시간이 부족함, 연구원들이 도정 행정지원 보다는 연구에 집중하게 하는 것이 필요함 - 현장에 대한 통찰과 미래를 내다보는 비전과 비전을 추진하는 전략 필요 - 연구진이 너무 바빠서 충분한 논의하는데 어려움이 있음 - 담당업무에 비해 인력이 너무 부족함 - 소통하는 문재인 정부시대에 맞게 더 자주 도민과 직접 대면하는 연구원이 되었으면 함, 민간단체 등 정책 제안집단과의 협업을 확충 필요 - 시의성 있는 데이터 및 연구자료 발표 필요 - 앞으로도 지역 산업 발전을 위한 많은 노력 필요, 특히 미래산업분야 창업생태계 활성화를 위한 많은 관심 필요 - 어떠한 과제 결과물에 대한 제출이 너무나 늦고, 성의가 없으며, 무책임함. - 연구원 본연의 연구업무와 연구성과에 더 집중할 수 있는 연구 환경 조성 필요 - 연구자료의 접근 다양성 - 유관기관의 의견을 적극 반영했으면 함 - 전문성 및 신속성 보완 필요 - 접근성 특히 주차시설 및 공간에 대한 부분의 보완필요, 특히 주차공간이 부족 - 지역 출연기관들과의 인적교류 활성화 필요 - 타 지역에서 찾아가기엔 위치안내가 조금 아쉽고 교육 끝나는 시간과 교통량이 많은 시간대가 역이면 상당히 위험한 도로에 위치해있었음 - 현실성 있는 정책개발과 이행으로 지역발전에 도움이 되었으면 함

사업/서비스
<ul style="list-style-type: none"> - 한국은행과 협업하여 산업별 지역산업연관 분석 추진 필요 - 연구원 1인당 과제가 많아서인지 전문적인 연구내용의 결과물이 다소 부족함, 분야별 전문가 확보가 우선 되어야 하고 연구과제량이 적정해야 할 것 같음 - 거시적인 보고서 작성이 잘 안된다고 생각함, 보고서 범위 산정 등에 대한 적극적인 조율 필요 - 너무 많은 연구과제로 연구가 부실해지고 있음 - 보고서로 끝나지 않고 해당단체, 기관 등 보고서 내용이 공유되었으면 함 - 새로운 연구보고서의 접근이 용이하도록 홈페이지의 개선이 필요해 보임 - 시·군에서 자문회의 등이 필요할 경우, 적극적인 방문컨설팅 요청 (시군출장의 권장) - 연구원의 학술연구 성과 확대방안 마련 필요 - 연구인력의 업무가 과다함(특히 연구과제의 수가 많은 편인 것으로 판단됨) 연구원들의 업무과다를 방지할 제도적 장치마련이 요구됨, 연구과제는 양보다는 질적 관점에서의 접근이 필요함 - 주차장이 협소함 - 지역 산업에 특화된 보고서 발간 및 연구 필요 - 최신 연구보고서의 자료획득, 공유가 용이했으면 좋겠음 - 현장 전문성을 포함하는 보고서 기획

서비스 개선

- 각 분야별 전문연구원 인력 보강
- 인력 보강
- 연구원들 평가에서도 전문분야에 역량을 기를 수 있도록 평가시스템을 개선할 필요가 있음. 전문적인 학술 활동을 적극적으로 지원해 주어야 장기적으로 연구원들이 전문역량을 높일 수 있음
- 국가 주요 사업인 새만금 사업은 전북에 위치해 있는 사업인 만큼 전북 연구원의 더 적극적인 참여가 필요함
- 다양한 전북도민들의 관심과 이해를 위한 연구분야 확대를 위해 다양한 분야 연구진의 확보가 필요
- 대기업 대형마트에 의한 도내 자금, 자본 유출 문제에 대하여 심도 있는 연구가 필요함.
- 도민들의 사업참여가 다양하게 많아지길 바람
- 산학연 연구활동의 강화
- 시군, 도와 정책성과 연계에 보다 많은 역할을 수행해야 함
- 연구보고서의 활용성과에 대한 홍보필요
- 연구인력 확충
- 위촉연구원의 신분안정으로 연구질 향상, 시군과의 교류확대, 연구진의 활동지원 강화 필요
- 전문가집단 교류를 위한 네트워크 구축과 유지 필요
- 전북 발전을 위한 여러 분야의 연구, 조사, 전문가 활용을 위한 지속적인 노력 요구
- 전북발전에 도움 되는 연구도 중요하지만 전북이 우리나라를 이끌어 갈 수 있는 연구가 추진되길 바람
- 전북연구원들의 다양한 지역활동 참여는 각 분야의 민 관 단체와의 소통을 가져오고 지역의 토론을 활성화시킨다고 생각함, 다양한 외부활동에 더욱 참여할 수 있었으면 함
- 지금처럼 전문적인 연구와 교류가 잘 되길 바라고, 친절하게 열린 행정으로 소통해 주었으면 함
- 지역 내 전문가들과 정보 자료 등의 교류를 통한 지역발전 도모
- 직원들의 역량강화 필요함
- 타 시도 연구원에서 발표한 결과물을 확보하여 전북도에서 공유하였으면 함

라. 항목별 분석

1) 업무처리

가) 전문성

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-4] 업무처리의 전문성 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.71	0.48	t=-1.306 (0.195)
	공공	45	3.80	0.39	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.80	0.42	F=1.875 (0.137)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.61	0.51	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.62	0.47	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.75	0.47	t=0.606 (0.545)
	여성	40	3.70	0.39	
연령	20대 이하	5	3.84	0.36	F=0.241 (0.868)
	30대	26	3.78	0.43	
	40대	67	3.71	0.48	
	50대 이상	48	3.73	0.45	
거주지	전주	88	3.74	0.43	F=1.084 (0.341)
	전주 외 전북	27	3.64	0.60	
	전북 외 지역	31	3.82	0.34	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.74	0.46	F=0.292 (0.940)
	사무, 기술직	38	3.71	0.47	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	4.00	0.00	
	기타	4	3.80	0.40	
전체		146	3.74	0.45	-

나) 친절성

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-5] 업무처리의 친절성 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.79	0.44	t=-0.007 (0.995)
	공공	45	3.79	0.46	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.83	0.41	F=0.758 (0.519)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.70	0.55	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.72	0.46	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.80	0.46	t=0.439 (0.661)
	여성	40	3.76	0.41	
연령	20대 이하	5	3.84	0.36	F=0.025 (0.995)
	30대	26	3.78	0.53	
	40대	67	3.79	0.45	
	50대 이상	48	3.78	0.40	
거주지	전주	88	3.75	0.49	F=0.791 (0.456)
	전주 외 전북	27	3.79	0.42	
	전북 외 지역	31	3.87	0.30	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.82	0.35	F=0.636 (0.701)
	사무, 기술직	38	3.68	0.63	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	4.00	0.00	
	기타	4	3.80	0.40	
전체		146	3.79	0.44	-

다) 간편성

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-6] 업무처리의 간편성 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.58	0.60	t=-1.131 (0.260)
	공공	45	3.70	0.52	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.62	0.58	F=0.068 (0.977)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.61	0.60	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.58	0.58	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.66	0.57	t=1.494 (0.137)
	여성	40	3.50	0.59	
연령	20대 이하	5	3.52	0.44	F=0.704 (0.551)
	30대	26	3.72	0.60	
	40대	67	3.64	0.58	
	50대 이상	48	3.53	0.59	
거주지	전주	88	3.59	0.61	F=0.333 (0.717)
	전주 외 전북	27	3.61	0.60	
	전북 외 지역	31	3.69	0.49	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.65	0.53	F=0.378 (0.892)
	사무, 기술직	38	3.52	0.73	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	3.60	0.57	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		146	3.62	0.58	-

라) 신속성

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-7] 업무처리의 신속성 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.55	0.68	t=-1.307 (0.193)
	공공	45	3.70	0.52	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.66	0.55	F=1.005 (0.393)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.44	0.82	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.51	0.75	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.64	0.62	t=1.334 (0.184)
	여성	40	3.48	0.69	
연령	20대 이하	5	3.52	0.72	F=0.585 (0.626)
	30대	26	3.66	0.76	
	40대	67	3.64	0.56	
	50대 이상	48	3.50	0.67	
거주지	전주	88	3.54	0.70	F=1.207 (0.302)
	전주 외 전북	27	3.61	0.60	
	전북 외 지역	31	3.74	0.43	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.65	0.55	F=0.655 (0.686)
	사무, 기술직	38	3.43	0.85	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	3.60	0.57	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		146	3.59	0.64	-

마) 접근성(방문)

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-8] 업무처리의 접근성(방문) 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.71	0.49	t=-0.507 (0.613)
	공공	45	3.75	0.48	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.72	0.48	F=0.009 (0.999)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.73	0.54	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.72	0.46	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.74	0.49	t=0.620 (0.536)
	여성	40	3.68	0.47	
연령	20대 이하	5	3.84	0.36	F=0.175 (0.913)
	30대	26	3.75	0.54	
	40대	67	3.70	0.52	
	50대 이상	48	3.72	0.42	
거주지	전주	88	3.69	0.51	F=0.412 (0.663)
	전주 외 전북	27	3.76	0.43	
	전북 외 지역	31	3.77	0.47	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.75	0.42	F=0.488 (0.817)
	사무, 기술직	38	3.64	0.64	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	4.00	0.00	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		146	3.72	0.48	-

바) 접근성(홈페이지)

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-9] 업무처리의 접근성(홈페이지) 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.63	0.53	t=0.011 (0.991)
	공공	45	3.63	0.56	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.60	0.57	F=0.310 (0.818)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.67	0.51	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.69	0.40	
	기타	3	3.47	0.46	
성별	남성	106	3.67	0.53	t=1.502 (0.135)
	여성	40	3.52	0.54	
연령	20대 이하	5	3.84	0.36	F=0.756 (0.521)
	30대	26	3.72	0.55	
	40대	67	3.62	0.56	
	50대 이상	48	3.57	0.49	
거주지	전주	88	3.57	0.56	F=1.173 (0.313)
	전주 외 전북	27	3.70	0.55	
	전북 외 지역	31	3.72	0.44	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.65	0.51	F=0.263 (0.953)
	사무, 기술직	38	3.58	0.61	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	3.20	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	3.60	0.57	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		146	3.63	0.53	-

사) 공정성

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-10] 업무처리의 공정성 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.75	0.47	t=-0.918 (0.360)
	공공	45	3.82	0.45	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.78	0.49	F=0.309 (0.819)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.70	0.45	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.83	0.34	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.78	0.48	t=0.481 (0.631)
	여성	40	3.74	0.42	
연령	20대 이하	5	4.00	0.00	F=0.572 (0.634)
	30대	26	3.82	0.41	
	40대	67	3.75	0.52	
	50대 이상	48	3.75	0.41	
거주지	전주	88	3.74	0.47	F=0.985 (0.376)
	전주 외 전북	27	3.76	0.54	
	전북 외 지역	31	3.87	0.36	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.80	0.42	F=0.477 (0.825)
	사무, 기술직	38	3.68	0.57	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	4.00	0.00	
	기타	4	3.80	0.40	
전체		146	3.77	0.46	-

2) 주요 사업

가) 산·학·연 교류 및 네트워크

- 분석결과 고객유형, 성별 변수에서 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-11] 산·학·연 교류 및 네트워크 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	94	3.53	0.58	t=-2.049 (0.044*)
	공공	44	3.75	0.57	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	87	3.64	0.58	F=0.547 (0.651)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.50	0.63	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	21	3.54	0.54	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	101	3.66	0.56	t=2.003 (0.047*)
	여성	37	3.44	0.62	
연령	20대 이하	4	3.20	0.65	F=1.448 (0.232)
	30대	22	3.78	0.61	
	40대	64	3.56	0.60	
	50대 이상	48	3.60	0.52	
거주지	전주	85	3.56	0.60	F=0.586 (0.558)
	전주 외 전북	27	3.67	0.56	
	전북 외 지역	26	3.66	0.56	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	92	3.65	0.52	F=1.261 (0.280)
	사무, 기술직	37	3.48	0.71	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	1	2.40	-	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		138	3.60	0.58	-

나) 연구보고서

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-12] 연구보고서 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	98	3.52	0.62	t=-1.653 (0.101)
	공공	45	3.70	0.57	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	91	3.55	0.66	F=0.308 (0.819)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.56	0.56	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	22	3.67	0.47	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	104	3.58	0.63	t=0.067 (0.946)
	여성	39	3.57	0.55	
연령	20대 이하	5	3.68	0.44	F=1.352 (0.260)
	30대	25	3.78	0.49	
	40대	65	3.50	0.72	
	50대 이상	48	3.57	0.49	
거주지	전주	87	3.53	0.58	F=0.632 (0.533)
	전주 외 전북	27	3.61	0.75	
	전북 외 지역	29	3.67	0.55	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	95	3.58	0.59	F=0.185 (0.981)
	사무, 기술직	38	3.54	0.69	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	3.60	0.57	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		143	3.57	0.61	-

다) 연구 활동 홍보 및 공유

- 분석결과 성별 변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-13] 연구 활동 홍보 및 공유 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	95	3.56	0.57	t=-1.643 (0.103)
	공공	45	3.73	0.59	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	89	3.63	0.60	F=0.157 (0.925)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.56	0.60	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	21	3.62	0.48	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	102	3.69	0.56	t=2.350 (0.020*)
	여성	38	3.43	0.59	
연령	20대 이하	4	3.40	0.40	F=0.413 (0.744)
	30대	25	3.68	0.57	
	40대	63	3.58	0.64	
	50대 이상	48	3.65	0.52	
거주지	전주	87	3.60	0.60	F=0.160 (0.852)
	전주 외 전북	26	3.60	0.61	
	전북 외 지역	27	3.67	0.51	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	94	3.64	0.55	F=0.346 (0.911)
	사무, 기술직	37	3.55	0.69	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	4.00	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	1	3.20	-	
	기타	4	3.60	0.46	
전체		140	3.62	0.58	-

3) 성과

가) 기관성과

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-14] 기관성과 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.57	0.55	t=-1.482 (0.140)
	공공	45	3.72	0.52	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.60	0.57	F=0.407 (0.748)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.59	0.51	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.72	0.46	
	기타	3	3.73	0.46	
성별	남성	106	3.67	0.53	t=1.887 (0.061)
	여성	40	3.48	0.56	
연령	20대 이하	5	3.84	0.36	F=0.724 (0.539)
	30대	26	3.69	0.60	
	40대	67	3.56	0.58	
	50대 이상	48	3.63	0.47	
거주지	전주	88	3.58	0.54	F=1.058 (0.350)
	전주 외 전북	27	3.59	0.64	
	전북 외 지역	31	3.74	0.43	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.62	0.50	F=0.818 (0.557)
	사무, 기술직	38	3.54	0.66	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	3.20	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	4.00	0.00	
	기타	4	4.00	0.00	
전체		146	3.62	0.54	-

나) 사회성과

- 분석결과 성별 변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-15] 사회성과 만족도 결과

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
고객 유형	정책	101	3.56	0.56	t=-1.624 (0.107)
	공공	45	3.72	0.52	
방문 목적	자문/전문가 회의, 평가위원 등	93	3.62	0.55	F=0.329 (0.804)
	옹역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등	27	3.53	0.51	
	상담, 교육, 세미나 참여 등	23	3.65	0.63	
	기타	3	3.47	0.46	
성별	남성	106	3.67	0.50	t=2.266 (0.025*)
	여성	40	3.44	0.63	
연령	20대 이하	5	3.36	0.67	F=1.054 (0.371)
	30대	26	3.75	0.49	
	40대	67	3.59	0.55	
	50대 이상	48	3.57	0.57	
거주지	전주	88	3.56	0.58	F=0.885 (0.415)
	전주 외 전북	27	3.61	0.51	
	전북 외 지역	31	3.72	0.49	
직업	공무원/대학교수(전문가 포함)	98	3.67	0.47	F=1.564 (0.162)
	사무, 기술직	38	3.43	0.69	
	판매, 서비스직	1	4.00	-	
	자영업(농업/축산/임업/수산업 등)	1	3.20	-	
	전업주부	2	3.60	0.57	
	학생	2	3.20	1.13	
	기타	4	4.00	0.00	
전체		146	3.61	0.55	-

2. 내부직원 만족도 조사 결과

가. 응답자 특성

- 총 61명을 대상으로 조사한 결과 51명이 응답했으며 응답률은 83.6%임
- 조사대상의 인구통계별 특성은 남성이 38명, 40대가 27명, 정규직이 32명, 전문연구원이 25명, 1~5년이 39명으로 가장 많음

[표 II-16] 내부직원 응답자 특성

(단위: 명, %)

구 분		조사대상	사례수	응답률
성 별	남성	38	32	84.2
	여성	23	19	82.6
연 령	20대 이하	8	7	87.5
	30대	21	19	90.5
	40대	27	23	85.2
	50대 이상	5	2	40.0
고용형태	정규직	32	25	78.1
	계약직	29	26	89.7
직급(책)	관리직 및 기타	12	12	100.0
	연구위원	24	17	70.8
	전문연구원	25	22	88.0
근속연수	1~5년	39	36	92.3
	6~10년	11	8	72.7
	11년 이상	11	7	63.6
전 체		61	51	83.6

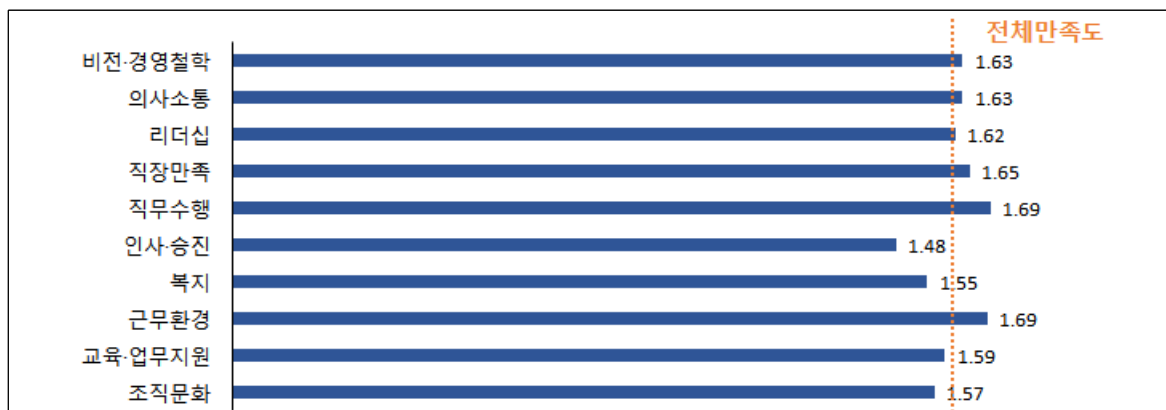
나. 내부직원 만족도 결과

- 환경적요인 만족도는 비전·경영철학, 의사소통(1.63점)이 가장 높았음
- 직접적요인 만족도는 직무수행, 근무환경(1.69점)이 가장 높은 반면, 인사·승진(1.48점), 복지(1.55점), 교육·업무지원(1.59점), 조직문화(1.57점)에 대한 만족도는 전체만족도(1.61점)에 비해 낮게 나타남
- 만족도 향상을 위해서는 인사·승진 분야의 개선이 필요한 것으로 나타남

[표 II-17] 내부직원 만족도 조사 결과

(단위: 명, 점)

구분	사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요인	비전·경영철학	51	1.63	2
	의사소통	51	1.63	1
	리더십	51	1.62	3
	소 계	51	1.63	
직접적 요인	직장만족	51	1.65	3
	직무수행	51	1.69	1
	인사·승진	51	1.48	7
	복 지	51	1.55	6
	근무환경	51	1.69	2
	교육·업무지원	51	1.59	4
	조직문화	51	1.57	5
	소 계	51	1.60	
전 체	51	1.61		



[그림 II-4] 내부직원 만족도 조사 결과

다. 만족도 개선의견

- 전북연구원의 만족도 개선을 위한 내부직원의 의견은 다음과 같음

구분	내용
인사·승진	<ul style="list-style-type: none"> - 계약방식 및 임금 개선 필요함 - 임금 인상
복지	<ul style="list-style-type: none"> - 근무시간 유연제 도입 - 복지 증대 및 임금 인상 - 복지수준 향상과 자기개발 기회 확대
근무환경	<ul style="list-style-type: none"> - 여성휴게실 필요함
교육·업무지원	<ul style="list-style-type: none"> - 자기개발 기회 확대

라. 항목별 분석

1) 환경적 요인

가) 비전·경영철학

- 분석결과 성별에 제외한 모든 변수에서 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-18] 비전·경영철학

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.71	0.47	t=1.571 (0.123)
	여성	19	1.49	0.50	
연령	20대	7	1.26	0.54	F=3.067 (0.037*)
	30대	19	1.54	0.55	
	40대	23	1.81	0.34	
	50대 이상	2	1.80	0.28	
고용형태	정규직	25	1.78	0.43	t=2.161 (0.036*)
	계약직	26	1.49	0.50	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.83	0.27	F=3.582 (0.035*)
	연구위원	17	1.74	0.49	
	전문연구원	22	1.44	0.52	
근속연수	1~5년	36	1.52	0.50	F=3.473 (0.039*)
	6~10년	8	1.85	0.42	
	11년 이상	7	1.94	0.15	
전체		51	1.63	0.49	

나) 의사소통

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-19] 의사소통

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.74	0.47	t=1.929 (0.060)
	여성	19	1.45	0.57	
연령	20대	7	1.26	0.67	F=2.714 (0.055)
	30대	19	1.54	0.60	
	40대	23	1.83	0.34	
	50대 이상	2	1.60	0.00	
고용형태	정규직	25	1.78	0.43	t=1.991 (0.052)
	계약직	26	1.49	0.57	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.80	0.27	F=2.905 (0.064)
	연구위원	17	1.76	0.49	
	전문연구원	22	1.44	0.60	
근속연수	1~5년	36	1.53	0.56	F=2.263 (0.115)
	6~10년	8	1.85	0.42	
	11년 이상	7	1.89	0.20	
전체		51	1.63	0.52	-

다) 리더십

- 분석결과 직급(책)변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-20] 리더십

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.69	0.53	t=1.248 (0.218)
	여성	19	1.49	0.55	
연령	20대	7	1.31	0.60	F=2.199 (0.101)
	30대	19	1.49	0.62	
	40대	23	1.81	0.40	
	50대 이상	2	1.60	0.00	
고용형태	정규직	25	1.76	0.48	t=1.935 (0.059)
	계약직	26	1.48	0.56	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.83	0.27	F=3.563 (0.036*)
	연구위원	17	1.74	0.55	
	전문연구원	22	1.40	0.58	
근속연수	1~5년	36	1.52	0.56	F=1.980 (0.149)
	6~10년	8	1.80	0.57	
	11년 이상	7	1.89	0.20	
전체		51	1.62	0.54	-

2) 직접적 요인

가) 직장만족

- 분석결과 연령변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-21] 직장만족

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.73	0.42	t=1.580 (0.121)
	여성	19	1.52	0.51	
연령	20대	7	1.26	0.54	F=4.090 (0.012*)
	30대	19	1.54	0.52	
	40대	23	1.84	0.29	
	50대 이상	2	1.80	0.28	
고용형태	정규직	25	1.78	0.42	t=2.004 (0.051)
	계약직	26	1.52	0.48	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.77	0.32	F=2.951 (0.062)
	연구위원	17	1.79	0.45	
	전문연구원	22	1.47	0.50	
근속연수	1~5년	36	1.56	0.49	F=2.577 (0.087)
	6~10년	8	1.90	0.28	
	11년 이상	7	1.83	0.31	
전체		51	1.65	0.46	-

나) 직무수행

- 분석결과 모든 변수에서 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-22] 직무수행

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.79	0.29	t=2.115 (0.044*)
	여성	19	1.54	0.47	
연령	20대	7	1.37	0.51	F=3.129 (0.034*)
	30대	19	1.64	0.40	
	40대	23	1.83	0.26	
	50대 이상	2	1.80	0.28	
고용형태	정규직	25	1.82	0.26	t=2.541 (0.015*)
	계약직	26	1.57	0.44	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.77	0.27	F=4.479 (0.016*)
	연구위원	17	1.86	0.24	
	전문연구원	22	1.53	0.46	
근속연수	1~5년	36	1.61	0.41	F=3.406 (0.041*)
	6~10년	8	1.95	0.14	
	11년 이상	7	1.83	0.21	
전체		51	1.69	0.38	-

다) 인사·승진

- 분석결과 직급(책)변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-23] 인사·승진

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.56	0.59	t=1.268 (0.211)
	여성	19	1.35	0.58	
연령	20대	7	1.14	0.59	F=1.569 (0.209)
	30대	19	1.41	0.66	
	40대	23	1.65	0.52	
	50대 이상	2	1.40	0.28	
고용형태	정규직	25	1.63	0.54	t=1.818 (0.075)
	계약직	26	1.34	0.61	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.57	0.50	F=3.422 (0.041*)
	연구위원	17	1.72	0.52	
	전문연구원	22	1.25	0.62	
근속연수	1~5년	36	1.42	0.59	F=1.013 (0.371)
	6~10년	8	1.75	0.56	
	11년 이상	7	1.49	0.60	
전체		51	1.48	0.59	-

라) 복지

- 분석결과 연령변수에서만 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 나타남

[표 II-24] 복지

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.60	0.49	t=0.842 (0.404)
	여성	19	1.47	0.57	
연령	20대	7	1.20	0.52	F=2.870 (0.046*)
	30대	19	1.45	0.63	
	40대	23	1.76	0.34	
	50대 이상	2	1.40	0.28	
고용형태	정규직	25	1.68	0.45	t=1.759 (0.085)
	계약직	26	1.43	0.56	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.67	0.41	F=2.828 (0.069)
	연구위원	17	1.72	0.44	
	전문연구원	22	1.36	0.57	
근속연수	1~5년	36	1.47	0.54	F=2.052 (0.140)
	6~10년	8	1.85	0.30	
	11년 이상	7	1.66	0.49	
전체		51	1.55	0.52	-

마) 근무환경

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-25] 근무환경

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.74	0.41	t=1.184 (0.242)
	여성	19	1.60	0.38	
연령	20대	7	1.43	0.45	F=1.865 (0.149)
	30대	19	1.64	0.44	
	40대	23	1.81	0.32	
	50대 이상	2	1.60	0.57	
고용형태	정규직	25	1.76	0.43	t=1.291 (0.203)
	계약직	26	1.62	0.37	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.67	0.37	F=1.997 (0.147)
	연구위원	17	1.84	0.43	
	전문연구원	22	1.58	0.38	
근속연수	1~5년	36	1.64	0.41	F=1.360 (0.266)
	6~10년	8	1.90	0.28	
	11년 이상	7	1.66	0.43	
전체		51	1.69	0.40	-

바) 교육·업무지원

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-26] 교육·업무지원

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.64	0.49	t=0.856 (0.396)
	여성	19	1.52	0.49	
연령	20대	7	1.37	0.51	F=2.581 (0.065)
	30대	19	1.45	0.61	
	40대	23	1.79	0.29	
	50대 이상	2	1.40	0.28	
고용형태	정규직	25	1.71	0.42	t=1.748 (0.087)
	계약직	26	1.48	0.53	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.70	0.35	F=2.625 (0.083)
	연구위원	17	1.74	0.45	
	전문연구원	22	1.42	0.55	
근속연수	1~5년	36	1.50	0.52	F=2.589 (0.086)
	6~10년	8	1.90	0.28	
	11년 이상	7	1.71	0.38	
전체		51	1.59	0.49	-

사) 조직문화

- 분석결과 모든 변수들은 통계적으로 유의미한 만족도 차이가 없음

[표 II-27] 조직문화

구분		사례수	평균	표준편차	t or F값 (p-value)
성별	남성	32	1.63	0.53	t=0.998 (0.323)
	여성	19	1.47	0.52	
연령	20대	7	1.26	0.63	F=1.937 (0.137)
	30대	19	1.49	0.58	
	40대	23	1.74	0.41	
	50대 이상	2	1.40	0.28	
고용형태	정규직	25	1.68	0.49	t=1.508 (0.138)
	계약직	26	1.46	0.54	
직급(책)	관리직 및 기타	12	1.70	0.35	F=2.094 (0.134)
	연구위원	17	1.69	0.54	
	전문연구원	22	1.40	0.56	
근속연수	1~5년	36	1.50	0.54	F=1.063 (0.354)
	6~10년	8	1.75	0.56	
	11년 이상	7	1.71	0.38	
전체		51	1.57	0.52	-

Ⅲ

결론 및 제언

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

Ⅲ. 결론 및 제언

1. 고객만족도 종합

□ 고객만족도 점수는 6.16점

- 외부 만족도 개선도 1점 만점에 0.94점, 금년도 고객만족도 4점 만점에 3.61점
- 내부 만족도는 2점 만점에 1.61점

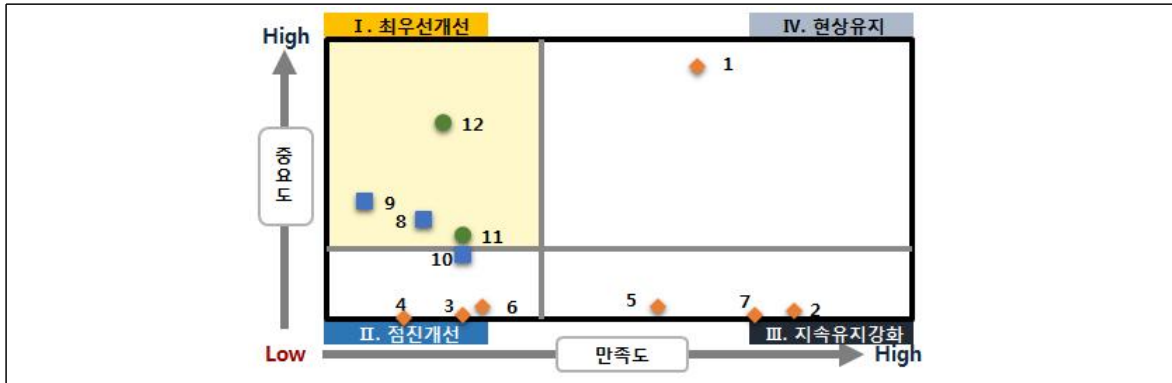
[표 III-1] 고객만족도

평가항목	세부평가내용	배점	점수
외부 고객 만족도 조사	금년도 고객만족도	4	3.61
외부 만족도 개선도	고객만족도 개선도	1	0.94
내부 고객 만족도 조사	내부직원 만족도	2	1.61
고객 만족도		7	6.16

2. 외부고객 만족도

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

- 전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한 -
2017년 고객만족도 조사



*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 연구보고서 ⑩ 연구 활동 홍보 및 공유
*성과 : ⑪ 기관성과 ⑫ 사회성과

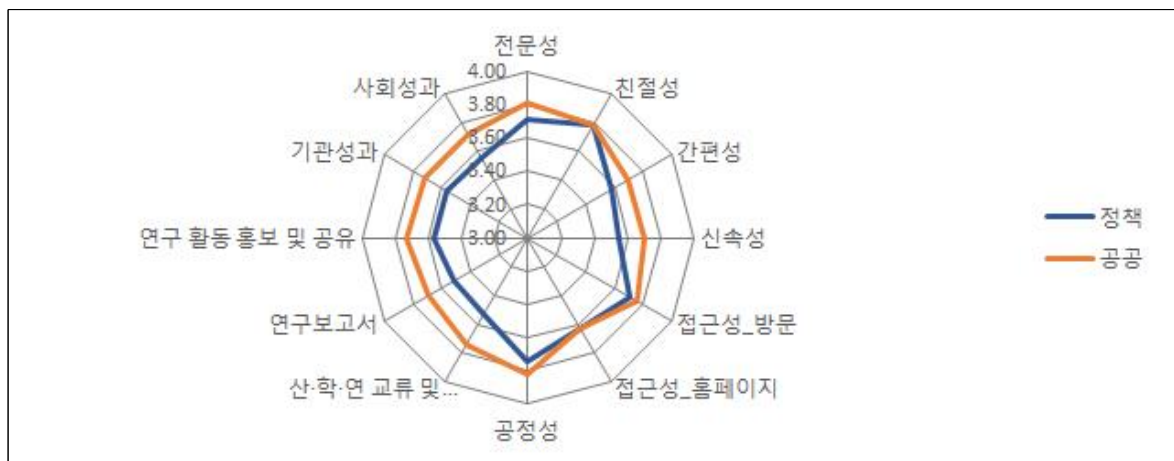
[그림 III-1] 외부고객 만족도 IPA 분석

□ 세부항목별 만족도

- 전체적으로 공공고객(3.73점)이 정책고객(3.56점)의 만족도보다 0.17점 높음
- 업무처리에 있어 정책고객의 경우 친절성, 공공고객의 경우 공정성의 만족도가 높게 나타났으며, 정책고객은 신속성의 만족도가, 공공고객은 접근성(홈페이지)의 만족도가 낮게 나타남
- 정책고객은 연구 활동 홍보 및 공유의 만족도가 높았으며, 공공고객은 산·학·연 교류 및 네트워크의 만족도가 높게 나타남
- 성과 차원에서는 정책고객의 경우 기관성과의 만족도가 높게 나타남 반면, 공공고객은 기관성과와 사회성과 만족도가 동일하게 나타남

[표 Ⅲ-2] 세부항목별 고객만족도

구분	측정항목	정책고객	공공고객	전 체
업무 처리	전문성	3.71	3.80	3.74
	친절성	3.79	3.79	3.79
	간편성	3.58	3.70	3.62
	신속성	3.55	3.70	3.59
	접근성(방문)	3.71	3.75	3.72
	접근성(홈페이지)	3.63	3.63	3.63
	공정성	3.75	3.82	3.77
	소 계	3.71	3.80	3.73
주요 사업	산학연 교류 및 네트워크	3.53	3.75	3.60
	연구보고서	3.52	3.70	3.57
	연구 활동 홍보 및 공유	3.56	3.73	3.62
	소 계	3.46	3.69	3.53
성과	기관성과	3.57	3.72	3.62
	사회성과	3.56	3.72	3.61
	소 계	3.56	3.72	3.61
소 계		3.56	3.73	3.61



[그림 Ⅲ-2] 고객유형별 세부항목 만족도

3. 내부직원 만족도

□ 세부항목별 만족도

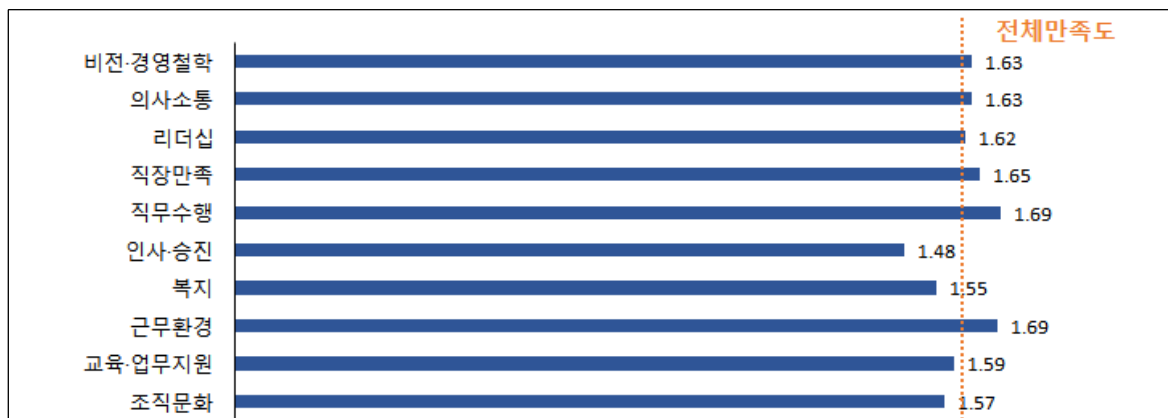
- 직원만족도의 총점은 1.61점임(환경적 요인 1.63점, 직접적 요인 1.6점)

[표 III-3] 내부직원 만족도 조사 결과

구분		사례수	만족도	요인내 순위	전체 순위
환경적 요인	비전·경영철학	51	1.63	2	5
	의사소통	51	1.63	1	4
	리더십	51	1.62	3	6
	소 계	51	1.63		
직접적 요인	직장만족	51	1.65	3	3
	직무수행	51	1.69	1	1
	인사·승진	51	1.48	7	10
	복지	51	1.55	6	9
	근무환경	51	1.69	2	2
	교육·업무지원	51	1.59	4	7
	조직문화	51	1.57	5	8
	소 계	51	1.60		
전체		51	1.61		

□ 평균 분석

- 평균 이상 : 비전·경영철학, 의사소통, 리더십, 직장만족, 직무수행, 근무환경
 - 평균 미만 : 인사·승진, 복지, 교육·업무지원, 조직문화
- 평균 미만으로 나타난 4개의 항목 중 가장 낮은 인사·승진에 대한 개선 노력이 필요함



[그림 III-3] 내부직원 만족도 평균분석

□ 기관별 개선항목

- 항목별 만족도 점수의 사분위간 범위를 통한 내부직원 만족도 개선 항목을 살펴보면, 인사승진, 복지, 조직문화 분야는 절대적 개선으로 나타나 이에 대한 개선방안 마련이 시급한 것으로 판단됨

[표 III-4] 내부직원 개선항목

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

4. 개선사항

□ 공공성 증진과 기관성과에 대한 개선 필요

- 외부고객 IPA분석 결과, 중요도가 높은 반면 만족도가 낮은 항목으로 주요사업의 산·학·연 교류 및 네트워크, 연구보고서와 기관성과, 사회성과가 나타남
- 전북연구원의 산·학·연 교류 및 네트워크 참여와 연구보고서에 대해 외부고객의 만족 수준이 낮은 것으로 나타남
 - 전북연구원의 보고서의 질적 개선에 대한 의견이 다수 나타나, 보고서의 전문성 확보 및 질적 향상과 관련한 개선이 필요한 것으로 판단됨
 - 또한 유관기관, 단체 등과의 활발한 교류 및 협업을 통해 전북도 발전을 위한 연구 결과가 도출 될 필요가 있음
- 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

□ 인사·승진, 복지, 조직문화에 대한 개선 필요

- 내부직원의 개선이 시급한 분야로는 인사·승진, 복지, 조직문화 분야로 나타남
 - 인사·승진과 관련하여 대체로 임금인상에 대한 의견이 다수로 나타남
 - 복지와 관련해서는 복지 향상과 연구원의 직무 특성상 근무시간의 유연제 도입, 자기개발 기회 확대 등의 의견이 나타나 이와 관련한 복지제도의 개선마련이 필요한 것으로 나타남

부록.

고객만족도 설문지

1. 외부고객 만족도 설문지
2. 내부직원 만족도 설문지

1. 외부고객 만족도 설문지

2017년 전라북도 출연기관 등 고객만족도 조사 - 전북연구원 -

안녕하십니까? (재)한국산업관계연구원입니다.

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.

2017년 5월

전라북도

□ 문의처 : (재)한국산업관계연구원 (Tel : 02-588-2183)

주관기관

전라북도 성과관리과

조사기관

(재)한국산업관계연구원

I. 응답자 일반사항

SQ1. 귀하께서는 작년(2016년 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)

SQ2. 귀하께서 작년에 전북연구원을 방문하거나 전화 또는 직원을 만나신 주요 목적(이유)은 무엇입니까?

① 자문/전문가 회의, 평가위원 등

② 용역, 사업 참여(수행) 또는 서비스 이용 등

③ 상담, 교육, 세미나 참여 등

④ 기타()

SQ3. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? ① 남성 ② 여성

SQ4. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? 만()세

SQ5. 귀하의 현재 거주지는 어떻게 되십니까?

- ① 전주시 ② 군산시 ③ 익산시 ④ 정읍시 ⑤ 남원시 ⑥ 김제시 ⑦ 완주군 ⑧ 진안군
⑨ 무주군 ⑩ 장수군 ⑪ 임실군 ⑫ 순창군 ⑬ 고창군 ⑭ 부안군 ⑮ 전라북도 외 지역

SQ6. 귀하의 현재 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 공무원/대학교수(전문가 포함) ② 사무·기술직 ③ 판매·서비스직 ④ 생산·기능직
⑤ 자영업(농업/축산/임업/수산업 등) ⑥ 전업주부 ⑦ 학생 ⑧ 기타()

II. 전북연구원의 업무처리

문1. 다음은 전북연구원의 업무처리 분야에 대한 만족도 설문입니다.

항 목		매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
전문성	1) 업무 담당자가 전문적인 지식이나 기술을 갖고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
친절성	2) 담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
간편성	3) 업무처리 과정에서 비슷한 서비스를 제공하는 다른 기관에 비해 요청서류와 절차가 간편하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
신속성	4) 업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
접근성	5) 기관을 방문하셨을 때 담당부서나 담당자를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	6) 기관의 홈페이지를 방문하셨을 때 필요한 정보를 쉽게 찾았다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
공정성	7) 업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤

문2. 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

문3. 전북연구원의 업무처리 분야에 대해 불만족한 점 또는 개선해야 할 점을 써주세요.

Ⅲ. 전북연구원의 주요사업 또는 서비스

문4. 다음은 전북연구원의 주요사업 또는 서비스에 대한 설문입니다.

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

문5. 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

문6. 전북연구원의 주요사업 또는 서비스에 대해 불만족한 점 또는 개선해야 할 점을 써주세요.

IV. 전북연구원의 성과(또는 기여)

문7. 귀하께서는 전북연구원의 사업(또는 서비스)이나 활동의 성과에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만 ⑤ 매우 불만

문8. 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

문9. 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

문10. 전북연구원의 서비스 개선을 위해 필요하다고 생각하시는 의견을 써주세요.

♣ 수고하셨습니다. 시간을 내어 응답해 주셔서 감사합니다 ♣

2. 내부직원 만족도 설문지

2017년도 전라북도 출연기관 등의 직원만족도 조사

1. 현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
2. 현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
3. 현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
4. 현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
5. 현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
6. 현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
7. 현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
8. 현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
9. 현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
10. 현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직문화에 대해 어떻게 생각하십니까?
①매우 만족 ②만족 ③보통 ④불만 ⑤매우 불만
11. 직원 만족도 개선을 위해 필요한 사항이 있다면 90자 이내로 기입해 주십시오.
(_____)

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -

- 전라북도 출연기관 등 경영평가를 위한 -
2017년 고객만족도 조사

발행일: 2017년 7월

발행인: 전라북도 성과관리과

편집인: (재)한국산업관계연구원

Tel: 02) 588-2162

Fax: 02) 583-9571

[비 매 품]
