

문서번호		결	담 당	조사연구실장	원 장
보존기간	년	재	송정배	김희진	Qewz
보고일자	2018.03.	협조	사무처장 김부호		
공개여부					

2017년도 외부고객 만족도 설문조사 결과보고

2018. 03.



2017년도 외부고객 만족도 설문조사 결과보고

□ 설문조사 목적

- 고객 만족도 조사를 통해 고객 이해와 만족/불편 사항에 대한 의견을 수렴하여 제도 개선 및 더 나은 서비스를 제공하고자 함

□ 조사기간 및 대상자

- 조사기간 : 2018.01. ~ 2018.02. (2개월간)
- 대상자 : 조사연구실 2017년도 완료 사업(29개) 발주처 담당자

□ 조사방식

- 우편 조사 방식 - 회신용 봉투를 첨부하여 설문지 우편 발송/배포
- 설문 14개 내용을 “매우그렇다, 그렇다, 보통이다, 그렇지않다, 매우그렇지않다” 등 5개 기준으로 객관식 평가
- 기타 “연구원에 바라는 점” 작성 요청

□ 조사과정 및 분석방법

- 조사과정 : ① 항목 설정 - ② 대상자 선정 - ③ 설문지 발송 - ④ 설문지 회수 - ⑤ 결과 분석
- 분석방법 : 설문대상자의 응답에 대해 항목별 결과 분석

□ 설문대상자 유형 및 회수율

- 대상자 유형 및 회수율

구 분	발송	회신	회수율
지자체	11	5	45%
공기업	12	8	67%
민간기업	4	2	50%
개인	2	0	0%
계	29	15	52%



□ 설문 응답 결과

○ 응답 결과표

NO	응답처	평점	설문 1	설문 2	설문 3	설문 4	설문 5	설문 6	설문 7	설문 8	설문 9	설문 10	설문 11	설문 12	설문 13	설문 14	기타 의견
1	공공기관	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
2	지자체	78.6	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	N
3	공공기관	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
4	공공기관	92.9	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	N
5	지자체	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
6	지자체	96.4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	N
7	공공기관	62.5	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	1	2	2	Y
8	민간기업	67.9	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	4	1	2	3	N
9	민간기업	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Y
10	지자체	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
11	지자체	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
12	공공기관	98.2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	N
13	공공기관	82.1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	N
14	공공기관	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	N
15	공공기관	64.3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	1	2	3	N

※ 1:매우그렇다(100점), 2:그렇다(75점), 3:보통이다(50점), 4:그렇지않다(25점), 5:매우그렇지않다(0점)

○ 항목별 평가점수

총 점	설문 1	설문 2	설문 3	설문 4	설문 5	설문 6	설문 7	설문 8	설문 9	설문 10	설문 11	설문 12	설문 13	설문 14
89.5/100점	90	92	88	90	92	90	90	90	85	87	77	100	93	90

○ 기관별 평가점수

총 점	지자체	공공기관	민간기업	개인
89.5/100점	95.0점	87.5점	93.9점	-

□ 외부고객 만족도 설문조사 평가

- 전년 대비 설문내용을 추가(10개→15개)하고 평가 기준을 세분(3개→5개)하여 보다 세밀하게 만족도를 확인하고자 하였음
- 연구원의 전반적인 업무처리에 만족하며 업무결과에 대한 신뢰도가 높고 다른 연구원과의 비교에서 경쟁력이 있는 것으로 평가됨
- “업무와 관련하여 부당한 요구는 없었다”에 응답자 모두 “매우 그렇다”로 응답함으로 전년에 이어 연구원 윤리성에 대한 부분은 높은 만족도를 이어가고 있음
- 연구원 홈페이지를 통한 정보전달은 대체로 만족하나 일부에서는 부족하다고 평가함
- 고객의 눈높이에 맞춘 업무설명과 업무처리 시스템, 홈페이지를 통한 정보전달은 개선이 필요한 것으로 나타남
- 설문지 회수율을 높이하고자 전화 안내 등을 실시하였으나, 전년과 비슷한 수준으로 더욱 회수율을 높이기 위한 전략 수립이 필요함

□ 항목별 결과

1. 연구원에 대한 이미지가 좋다.

매우 그렇다	10
그렇다	4
보통이다	1
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

2. 연구원의 전반적인 업무 처리에 대해 만족한다.

매우 그렇다	10
그렇다	5
보통이다	0
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

3. 고객의 눈높이에 맞춘 업무설명이 이루어졌다.

매우 그렇다	10
그렇다	3
보통이다	2
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

4. 연구원의 업무처리 전문성은 높다.

매우 그렇다	10
그렇다	4
보통이다	1
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

5. 연구원의 업무결과에 대한 신뢰도가 높다.

매우 그렇다	10
그렇다	5
보통이다	0
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

6. 업무처리 기간(시간)에 만족한다.

매우 그렇다	10
그렇다	4
보통이다	1
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

7. 업무담당자와 연결되는
과정이 신속하다.

매우 그렇다	11
그렇다	2
보통이다	2
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

8. 요구사항에 대한 지원
및 처리가 신속하다.

매우 그렇다	11
그렇다	2
보통이다	2
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

9. 연구원의 업무처리
시스템은 편리하다.

매우 그렇다	9
그렇다	3
보통이다	3
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

10. 연구원의 직원 친절에
만족한다.

매우 그렇다	10
그렇다	3
보통이다	1
그렇지 않다	1
매우 그렇지 않다.	0

11. 연구원 홈페이지를 통
한 정보전달은 용이하다.

매우 그렇다	7
그렇다	4
보통이다	2
그렇지 않다	2
매우 그렇지 않다.	0

12. 업무와 관련하여 부당한
요구(금품, 향응 등)가
없었다.

매우 그렇다	15
그렇다	0
보통이다	0
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

13. 관련 다른 연구원과
비교해서 경쟁력이 있다.

매우 그렇다	11
그렇다	4
보통이다	0
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

14. 다음번에도 우리
연구원과 같이 일하실
의향이 있다.

매우 그렇다	11
그렇다	2
보통이다	2
그렇지 않다	0
매우 그렇지 않다.	0

15. 연구원에 바라는 점이 있다면?

- ① 현장에 근무하시는 연구원에 대하여는 만족하지만, 본사에 근무하시는 직원분과 통화하였을시 다소 불친절하다고 생각이 들었음.
- ② 지금처럼 항상 고객과 함께하는 기업이 되시길 바랍니다. 수고하세요.

사진 : 2017 외부고객 만족도 설문조사 - 설문지 발송

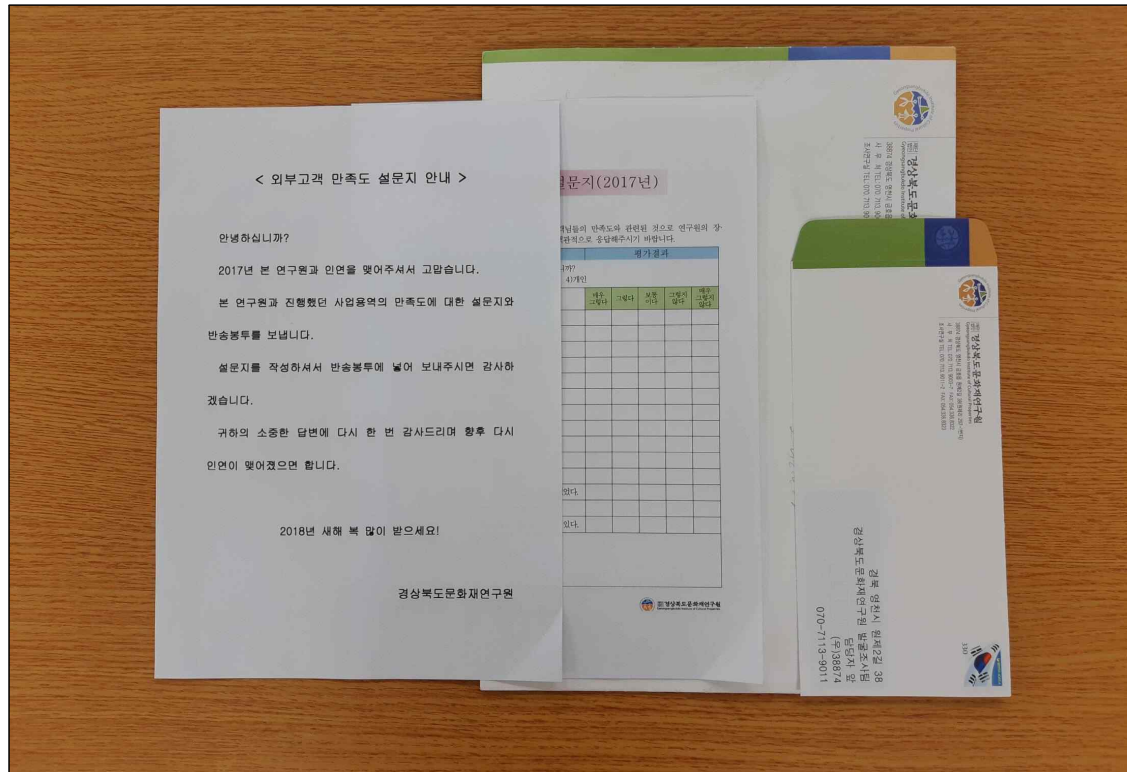


사진 : 2017 외부고객 만족도 설문조사 - 설문지 회수

