

2019년도

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과 보고서



2019년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2019년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사는 총 35개 기관을 대상으로 실시되었습니다.

2018년 9월부터 2019년 12월까지 기관이 제공하는 서비스를 경험한 고객 대상으로 35개 기관에서 총 5,577명이 조사 되었습니다.

기관 당 평균 샘플 수는 159.3명이며 전년(기관 당 평균 160.6명) 대비 1.3명 감소하였습니다.

과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 점수는 88.4점으로 전년(87.9점) 대비 0.5점 상승하였습니다.

기타공공기관에 해당하는 23개 기관의 평균 점수는 88.8점이고 부설기관에 해당하는 12개 기관의 평균 점수는 87.6점입니다.

35개 기관 중 22개 기관이 2018년 대비 고객만족도 점수가 상승하였고, 1개 기관이 전년대와 동일, 12개 기관이 하락하였습니다.

고객만족도 점수 등급별 기관의 분포를 살펴보면 ‘우수 등급(90.0점 이상)’ 기관이 13개, ‘양호 등급(85.0점 이상 90.0점 미만)’ 기관이 16개, ‘보통 등급(80.0점 이상 85.0점 미만)’ 기관이 6개이며 ‘미흡 등급(80.0점 미만)’ 기관은 나타나지 않았습니다.

2019년에 조사된 업무 유형은 ‘시설물 운영/관리(94.0점)’, ‘기반조성(92.5점)’, ‘커뮤니티 지원(91.2점)’, ‘정보제공(90.6점)’, ‘인력양성(90.6점)’, ‘기술지원/이전(90.3점)’, ‘연구정책 지원(89.6점)’, ‘교육/훈련(89.5점)’, ‘연구과제 수행(88.6점)’, ‘검사/검증(88.5점)’, ‘육성 및 촉진(88.2점)’, ‘인증(87.2점)’, ‘시설물/장비 지원(86.8점)’, ‘기술개발(85.0점)’, ‘연구지원(82.8점)’, ‘소관기관 지원(81.8점)’으로 총 16개 입니다.

2019년도 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

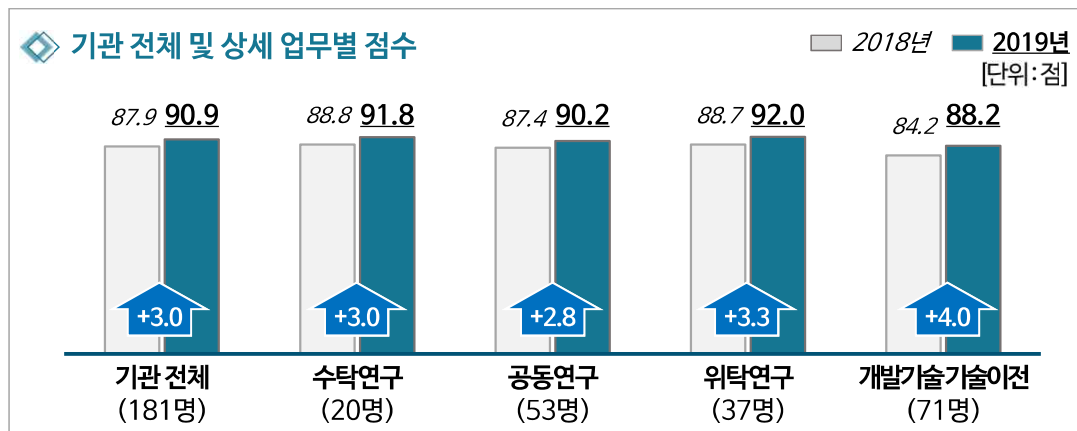
한국전자통신연구원은 '연구과제 수행', '기술지원/이전' 총 2개 업무 유형을 대상으로 '① 수탁연구', '② 공동연구', '③ 위탁연구', '④ 개발기술 기술이전' 4개 상세 업무에 대한 조사를 실시하였습니다.

전체 고객 1,431명 중 187명을 목표 표본으로 설계하였고 181명의 자료가 분석에 투입되었습니다.

업무 유형	상세 업무	표본 설계(명)		
		유효 모집단	목표 표본	유효 표본
연구과제 수행	수탁연구	52	20	20
	공동연구	763	53	53
	위탁연구	411	37	37
기술지원/이전	개발기술 기술이전	205	77	71
계		1,431	187	181

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수는 90.9점으로 전년(87.9점) 대비 3.0점 상승하였습니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수(90.9점)는 과학기술정보통신부 소관 공공기관(35개)의 전체 평균 점수(88.4점) 보다 2.5점 높습니다.



기획재정부 절대등급 분류 기준

우수 등급(90.0점 이상)

양호 등급(85.0점 이상 90.0점 미만)

보통 등급(80.0점 이상 85.0점 미만)

미흡(80.0점 미만)

기관 고객만족도 조사 점수의 절대등급은 '우수 등급'