



2020년도

한국전자통신연구원

고객만족도 조사

결과 보고서



2020년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2020년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사는 총 35개 기관을 대상으로 실시되었습니다.

2019년 11월부터 2020년 12월까지 기관이 제공하는 서비스를 경험한 고객 대상으로 35개 기관에서 총 6,133명이 조사 되었습니다.

기관 당 평균 샘플 수는 175.2명이며 전년(기관 당 평균 159.3명) 대비 15.9명 증가하였습니다.

과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 점수는 88.2점으로 전년(88.4점) 대비 0.2점 하락하였습니다.

기타공공기관에 해당하는 25개 기관의 평균 점수는 88.0점이고 부설기관에 해당하는 10개 기관의 평균 점수는 88.8점입니다.

35개 기관 중 16개 기관이 2019년 대비 고객만족도 점수가 상승하였고, 1개 기관이 전년과 동일, 18개 기관이 하락하였습니다.

고객만족도 점수 등급별 기관의 분포를 살펴보면 ‘우수 등급(90.0점 이상)’ 기관이 7개, ‘양호 등급(85.0점 이상 90.0점 미만)’ 기관이 22개, ‘보통 등급(80.0점 이상 85.0점 미만)’ 기관이 5개, ‘미흡 등급(80.0점 미만)’ 기관이 1개입니다.

2020년에 조사된 업무 유형은 ‘시설물 운영/관리(95.5점)’, ‘인력양성(94.2점)’, ‘육성 및 촉진(92.7점)’, ‘교육/훈련 지원(92.1점)’, ‘기반조성(91.4점)’, ‘교육/훈련(89.7점)’, ‘연구정책 지원(89.7점)’, ‘기술지원/이전(89.6점)’, ‘연구과제 수행(88.8점)’, ‘정보제공(88.6점)’, ‘검사/검증(88.0점)’, ‘기술개발(88.0점)’, ‘인증(88.0점)’, ‘커뮤니티 지원(87.8점)’, ‘기획 R&D(87.5점)’, ‘시설물/장비 지원(85.2점)’, ‘표준화(82.8점)’, ‘소관기관 지원(81.1점)’, ‘연구지원(79.2점)’으로 총 19개이며, 전년 16개 업무 유형 대비 3개가 증가하였습니다.

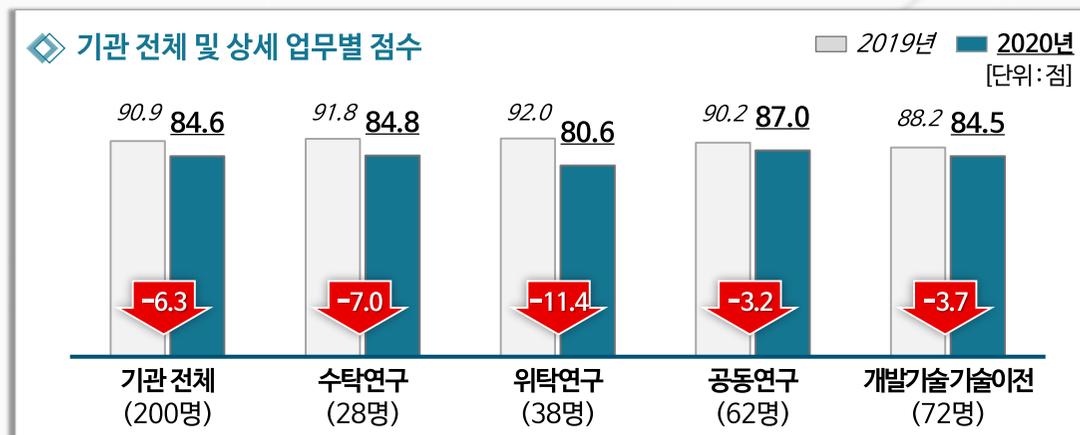
2020년도 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

한국전자통신연구원은 '연구과제 수행', '기술지원/이전' 총 2개 업무 유형을 대상으로 '① 수탁연구', '② 위탁연구', '③ 공동연구', '④ 개발기술 기술이전' 4개 상세 업무에 대한 조사를 실시하였습니다. 전체 고객 2,402명 중 200명을 목표 표본으로 설계하였고 200명의 자료가 분석에 투입되었습니다.

업무 유형	상세 업무	표본 설계(명)		
		유효 모집단	목표 표본	유효 표본
연구과제 수행	수탁연구	492	28	28
	위탁연구	668	38	38
	공동연구	1,104	62	62
기술지원/이전	개발기술 기술이전	138	72	72
계		2,402	200	200

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수는 **84.6점**으로 전년(90.9점) 대비 **6.3점 하락**하였습니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST점수(84.6점)는 과학기술정보통신부 소관 공공기관(35개)의 전체 평균 점수(88.2점) 보다 3.6점 낮습니다.



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 '보통 등급'