ETRI 한국전자통신연구원
Electronics and Telecommunications Research Institute

2021년도
한국전자통신연구원 고객만족도 조사
결 과 보 고 서

Research Lab

Summary 요약

2021년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사 결과

2021년도 과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 조사는 총 34개 기관을 대상으로 실시되었습니다.

2020년 11월부터 2021년 12월까지 기관이 제공하는 서비스를 경험한 고객 대상으로 총 6,563명이 조사되었습니다.

기관 당 평균 샘플 수는 193.0명이며 전년(기관 당 평균 175.2명) 대비 17.8명 증가하였습니다.

과학기술정보통신부 소관 공공기관 고객만족도 점수는 88.5점으로 전년(88.2점) 대비 0.3점 상승하였습니다.

연구개발목적기관에 해당하는 25개 기관의 평균 점수는 88.4점이고 부설기관에 해당하는 9개 기관의 평균 점수는 88.7점입니다.

34개 기관 중 19개 기관이 전년 대비 고객만족도 점수가 상승하였고, 15개 기관이 하락하였습니다.

고객만족도 점수 등급별 기관의 분포를 살펴보면 '우수 등급(90.0점 이상)' 기관이 8개, '양호 등급(85.0점 이상 90.0점 미만)' 기관이 22개, '보통 등급(80.0점 이상 85.0점 미만)' 기관이 4개입니다.

2021년에 조사된 업무 유형은 '교육/훈련 지원(93.1점)', '육성 및 촉진(92.0점)', '교육/훈련(90.9점)', '인력양성(90.8점)', '시설물 운영/관리(90.6점)', '커뮤니티 지원(90.2점)', '기술지원/이전(89.5점)', '검사/검증(88.4점)', '연구과제 수행(88.4점)', '표준화(87.9점)', '기술개발(87.2점)', '시설물/장비 지원(87.0점)', '인증(85.9점)', '정보제공(85.8점)', '연구정책 지원(85.3점)', '기반조성(85.3점)', '소관기관 지원(84.6점)', '기획 R&D(81.3점)', '연구지원(80.7점)'으로 총 19개입니다.

Summary 요약

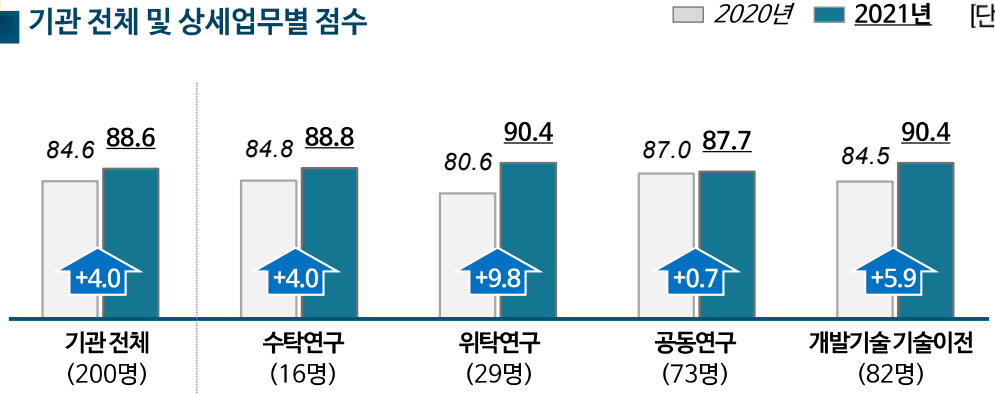
2021년도 한국전자통신연구원 고객만족도 조사 결과

한국전자통신연구원의 KCSI-ST는 **88.6점**으로 전년(84.6점) 대비 **4.0점 상승**하였습니다.

한국전자통신연구원의 KCSI-ST(88.6점)는 과학기술정보통신부 소관 공공기관(34개)의 전체 평균 점수(88.5점)보다 0.1점 높습니다.

전체 고객 2,404명 중 200명을 목표 표본으로 설계하였고, **200명**의 자료가 분석되었습니다. 허용 오차는 ±2.46점 입니다.

기관 전체 및 상세업무별 점수



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)

한국전자통신연구원 고객만족도 조사 점수의 절대등급은 '양호 등급'

조사 설계

업무 유형	상세 업무	유효 모집단(명)	목표 표본(명)	분석 표본(명)
연구과제 수행	수탁연구	287	16	**16**
	위탁연구	534	29	**29**
	공동연구	1,344	73	**73**
기술지원/이전	개발기술 기술이전	239	82	**82**
계		2,404	200	**200**