

2022년 하반기 내부고객 만족도 조사 결과

2022. 12.

2022년 하반기 내부고객 만족도 조사 결과

◇ 정기적 내부고객 만족도 조사를 통한 직원 복지 개선 및 조직의 가시적 성과 도출

I 조사 개요

○ 조사기간: 2022년 12. 23.(금) ~ 12. 28.(수)

※ 대상기간: 2022년 7월 ~ 12월

○ 조사대상/방법: 진흥원 전 직원 / 온라인 설문지를 이용한 조사

○ 조사항목

요인별	항목	문항 수	비고
조직일체감·의사소통	- 내부고객(직원) 참여	4	5점 척도
	- 조직 문화	5	5점 척도
직무·근무환경·교육	- 업무절차와 효율성	6	5점 척도
	- 근무환경 및 인력·비밀유지	4	5점 척도
인사·보수·복리후생	- 보상과 평가	3	5점 척도
	- 학습과 개발	3	5점 척도
전략체계 인식	- 진흥원 전략체계 인식정도	1	5점 척도
기타	- 2023년 필요한 임직원 교육	2	가중치 부여
	- 진흥원 발전을 위한 기타 의견	1	개방형 질문
문항 수 총계		29	

II 조사 결과

평가영역	세부 항목	2022년 하반기
종합 내부고객 만족도		7.99
조직일체감·의사소통	내부고객(직원) 참여	8.10
	조직문화	8.15
직무·근무환경·교육	업무절차와 효율성	8.05
	근무환경 및 인력과 비밀유지	7.73
인사·보수·복리후생	보상과 평가	7.64
	학습과 개발	8.00
전략체계 인식	진흥원 전략체계 인식정도	8.38

- 2022년 상반기 진흥원 내부고객 만족도는 10점 만점에 7.97점으로 나타남 (2022년 상반기 대비 0.97점 증가)
- 전략체계 인식 정도(8.38점)가 가장 높게 나타났으며, 보상과 평가 (7.64점)에서 가장 낮게 나타남
- 모든 항목에서 상반기 대비 만족도가 높게 나타남.

Ⅲ 세부 조사 결과

1 조직일체감·의사소통

- 내부고객(직원) 참여

문항 내용	2022년
총 계	8.10
1) 업무에 대한 성취감	8.69
2) 내부 사기	7.92
3) 전반적인 만족도	7.77
4) 주변 지인에게 입사 추천 여부	8.00

- 업무에 대한 성취감(8.69점)이 가장 높은 수준으로 나타났으며, 전반적인 만족도(7.77점)가 가장 낮게 나타남.

- 조직문화

문항 내용	2022년
총 계	8.15
1) 긍정적인 조직문화 형성 여부(업무 달성을 위한 자신감 고취, 격려 등)	8.00
2) 조직구성원의 말과 행동 일치 여부	8.23
3) 조직구성원 간 상호신뢰와 존중 여부	8.23
4) 조직구성원의 조직 내·외부 정보 공유 여부	8.00
5) 조직구성원 간 업무성과 개선을 위한 피드백 여부	8.31

- 구성원 간 업무성과 개선을 위한 피드백 여부(8.31점)가 가장 높게 나타났으며, 다른 항목들도 8점 이상으로 나타나 전반적으로 높게 나타남.

2 직무·근무환경·교육

○ 업무절차와 효율성

문항 내용	2022년
총 계	8.05
1) 업무목표와 해야 할 일이 할당 정도	8.38
2) 타부서와의 원활한 의사소통과 협조체계 유지 여부	8.08
3) 직원으로부터 업무 관련 아이디어와 의견을 얻는지 여부	8.31
4) 업무 처리 시 업무와 관련된 사내정보를 보유하고 있는지 여부	7.92
5) 결재 만족도(결재 과정, 결재 시간)	7.15
6) 절차에 따른 업무 진행 여부	8.46

- 절차에 따른 업무 진행 여부(8.46점)가 가장 높게 나타났으며, 결재 만족도(결재과정, 결재시간)가(7.15점)가 가장 낮게 나타남.

○ 근무환경 및 인력과 비밀유지

문항 내용	2022년
총 계	7.73
1) 근무장소 만족도	8.62
2) 기밀 유지 및 관리 정도	8.15
3) 업무에 맞는 인력규모 설정 여부	6.85
4) 적재적소 인력 배치 여부	7.31

- 근무장소 만족도(8.62점)가 가장 높게 나타났으며, 업무에 맞는 인력 규모 설정 여부(6.85점)가 가장 낮게 나타남.
- 진흥원 업무량과 업무에 따른 인력 규모가 적정하게 배치 되었는지 검토가 필요.

3 인사·보수·복리후생

○ 보상과 평가

문항 내용	2022년
총 계	7.73
1) 능력과 업적에 따른 급여 및 수당이 지급되는지 여부	7.54
2) 인사 평가 시스템 운영의 공정성	7.85
3) 승진 기준 및 직급체계 만족도	7.53

- 보상과 평가 항목은 다른 평가 항목과 비교하여 전반적으로 전부 낮게 나타남.
- 이 중, 승진 기준 및 직급체계 만족도가 가장 낮게 나타나 승진 기준 및 직급체계에 대한 검토가 필요

○ 학습과 개발

문항 내용	2022년
총 계	7.97
1) 교육 기회 제공 여부(업무 스킬 개선 등)	8.15
2) 주기적인 상사 코칭 여부(지식, 스킬, 능력 개발 등)	7.69
3) 개인 성장과 학습 장려 여부	8.15

- 학습과 개발 부분의 경우 주기적인 상사 코칭 여부가 가장 낮게 나타나, 직급 간 상호 코칭을 받을 수 있는 문화 조성이 필요

4 진흥원이 향후 해결 해야 할 과제

- 전사원 일체감 형성, 근무환경 개선 등 기타 포함 13개 과제에 대한 1순위 ~ 3순위 선택을 통해 각각 5점, 3점, 1점에 점수를 산정하여 최종 순위 선정

순위	항목
1	전사원 일체감 형성 / 급여·후생제도 개선
3	간부 직원의 솔선수범
4	권위, 형식, 요령주의 타파
5	현장중심 권한 위양
6	단기 업적 중심 탈피 / 주인의식 고취
8	근무기강 확립
9	근무환경 개선
10	평가제도 개선
11	부서 간 장벽 타파
12	교육훈련 제도 개선
13	근무 기강 확립

<진흥원 발전을 위한 기타 의견>

- 야간 교육 등으로 인한 순환근무 등 대안이 생겼으면 좋겠습니다.
- 업무량에 맞는 인원 총원이 필요합니다.
- 업무에 따른 부서별 소통 필요한 것 같음.
- 중국어체험학습관 제주시, 서귀포시 근무시간 동일화, 인력총원

5 임직원 희망 교육

- 주요 직급교육, 직무교육, 공통역량교육, 인문 소양, 정보화 교육, 기타 포함 5개 희망 교육에 대한 1순위 ~ 3순위 선택을 통해 각각 5점, 3점, 1점에 점수를 산정하여 최종 순위 선정

순위	항목
1	주요 직급교육(신입, 실무자, 중간관리자, 은퇴예정자 등)
2	직무교육(예산, 회계, 인사, 노무, 계약, 경영평가, 평생교육, 인재육성)
3	공통역량교육(공문서 및 보고서 작성, 민원응대, 조직관리 등)
4	인문 소양(인문학, 힐링, 건강교육, 재테크 등)
5	정보화 교육(엑셀, 한글 등]