농촌진흥청 축산연구소 귀중

축산연구소 고객만족도
결과보고서

2004년 12월

(주)리더스컨설팅그룹

<목 차>

제1장 조사개요 ····· 1

Ⅰ. 조사목적 ····· 1

Ⅱ. 조사대상 및 방법 ····· 1

Ⅲ. 자료처리 및 분석방법 ····· 2

Ⅳ. 성과측정지표에 대한 점수부여방법 ····· 2

1. 비계량지표에 대한 성과수준판정 및 점수부여방법 ····· 2

2. 대항목과 종합만족도 점수부여방법 ····· 3

Ⅴ. 조사대상자 특성 ····· 5

제2장 주요결과 요약 ····· 7

Ⅰ. 종합만족도 ····· 7

1. 분야별 종합만족도 ····· 7

2. 소속별 종합만족도 ····· 7

Ⅱ. 분야별 분석 ····· 7

1. 고객만족도 - 지도기관/학계, 축산농가/축산업체 등 ····· 7

2. 고객만족도 - 민원인 ····· 8

Ⅲ. 향후 개선방안 ····· 10

제3장 조사결과 분석 ····· 12

Ⅰ. 종합만족도 ····· 12

1. 분야별 종합만족도 ····· 12

2. 소속별 종합만족도 ····· 12

Ⅱ. 분야별 분석 ····· 13

1. 고객만족도 - 지도기관/학계, 축산농가/축산업체 등 ····· 13
1) 종합만족도 ····· 13
2) 대항목 만족도 ····· 13
3) 세부항목 만족도 ····· 14
4) 접촉 경로 및 횟수 ····· 14
5) 개별 문항 만족도 ····· 15
6) 기타의견 ····· 20
2. 고객만족도 - 민원인 ····· 23
1) 종합만족도 ····· 23
2) 대항목 만족도 ····· 23
3) 세부항목별 만족도 ····· 24
4) 접촉 경로 및 횟수 ····· 25
5) 민원 의뢰 방법 ····· 25
5) 개별항목 ····· 26
6) 기타의견 ····· 41

부록 : 기타사항 ····· 43
부록 : 설문지 ····· 56

조사 개요

제1장 조사개요

Ⅰ. 조사목적

농촌진흥청 축산연구소가 2001년부터 책임운영기관으로 운영하면서 연구성과 및 수준높은 행정서비스를 제공하고 있는지, 전반적인 서비스에 대한 만족도를 평가하여, 축산연구소의 고객만족경영실현의 목표달성에 기반이 되고자 함

Ⅱ. 조사대상 및 방법

1. 조사대상

조사대상자	샘플수	조사방법
축산농가	**150개**	면접&전화
지도기관	**40개**	면접&전화
기술이전업체	**20개**	면접&전화
민 원 인	**126개**	전화
학 계	**40개**	면접&전화
전 체	**376개**	

2. 조사방법 : 방문면접조사, 전화조사 병행

3. 조사기간 : 2004년 11월 22일 ~ 12월 13일

4. 조사도구 : 구조화된 조사표(Structured Questionaire)

5. 표본추출방법 : 각 집단별로 모집단 규모에 따라 비례할당 후, 무작위 추출함

Ⅲ. 자료처리 및 분석방법

수집된 자료는 Editing-Cording-Key-in-Programming과정을 거쳐 통계패키지인 SPSS for win에 의해 분석되었음

Ⅳ. 성과측정지표에 대한 점수부여방법

1. 비계량지표에 대한 성과수준판정 및 점수부여방법

☞ 비계량지표는 객관적 성취율 파악이 기본적으로 불가능함

☞ 따라서 평가에 있어 주관적 판단을 가능한 한 객관화화기 위해 평가등급을 A, B, C, D, E의 5개로 구분

☞ 등급별 표준상태 설정

등급	점수	표준상태
A 매우잘함	10	사업계획을 충분히 실현
B 잘함	9	외형상 사업계획을 실현하였으나, 내용적으로 개선의 여지가 조금 있음
C 보통	8	외형상 사업계획을 어느정도 실현하였으나, 내용적으로 개선의 여지가 있음
D 미흡	7	전반적으로 사업계획을 실현하지 못하였으며 내용적으로 개선의 여지가 큼
E 매우미흡	6	계획에 비해 큰 차질이 발생, 내용적으로 크게 개선의 여지가 있음

☞ 지표별 종합점수가 최고 100점에서 최저 60점 범위내에 분포되도록 일원화시킴

☞ 기본점수 부여방법 : A는 10점, B는 9점, C는 8점, D는 7점, E는 6점을 부여

☞ 점수산정방법 : 지표별 취득등급의 기본점수/만점(10점)

※ 예를 들어 특정 비계량지표의 실적이 B등급을 받았을 경우 : 9/10 × 가중치점수

2. 대항목과 종합만족도 점수부여방법

1) 고객만족도 조사

(1) 지도기관 / 학계 / 축산농가 / 축산업체 등

대항목(100점만점)	세부항목(10점만점)	종합만족도 (100점만점)
접근 용이성	접근 용이성	고객만족도 조사
기술수준과 서비스수준	연구 수요반영 적절성	
	연구 수행도	
	수준평가	
	친절성	
	이해용이도	
	시기적절성	
전반적 만족도	전반적 만족도	
과거비교평가	과거비교평가	

(2) 민원인

대항목(100점만점)	세부항목(10점만점)	종합만족도 (100점만점)
민원신청 접근 용이성	신청과 처리안내	민원인 고객만족도 조사
	민원종류/처리절차 공개	
	통화/면담용이성	
	신청방법이나 수단 다양성	
민원종류 및 처리기간	민원의뢰건수	
	문의 민원분야	
	민원처리 소요기간	
	민원처리 신속성	
민원처리 결과 만족도	민원처리결과 유용성	
	민원처리결과 활용용이성	
	민원처리결과 내용신뢰성	
민원처리비용	민원처리비용 적정성	
민원담당 공무원 친절도	공손한 인사와 말씨	
	성실한 답변 및 안내	
	신속접수/상담	
	민원내용 이해도	
	민원내용 설명만족도	
	마무리(끝) 인사	
인터넷 민원상담	접근용이성	
	정보의 유용성	
	홈페이지 전반적 평가	
과거비교평가	과거비교평가	
타기관비교평가	타기관비교평가	
전반적 만족도	전반적 만족도	

Ⅴ. 조사대상자 특성

	고객만족도 조사		응답자	비율(%)
지도기관·학계·축산농가·축산업체	**전 체**		**250**	**100%**
	구분	농가	150	60.0%
		한/육우	25	10.0%
		젖소	25	10.0%
		돼지	50	20.0%
		닭	50	20.0%
		업체	20	8.0%
		지도기관	40	16.0%
		학계	40	16.0%
	연령	20~29세	5	2.0%
		30~39세	41	16.4%
		40~49세	116	46.4%
		50세 이상	88	35.2%

	고객만족도 조사		응답자	비율(%)
민원인	**전 체**		**126**	**100%**
	직업	축산농민 +기타	91	72.2%
		축산업체	31	24.6%
		무응답	4	3.2%
	연령	20세 미만	1	0.8%
		20~29 세	30	23.8%
		30~39 세	53	42.1%
		40~49 세	29	23.0%
		50세 이상	11	8.7%
		무응답	2	1.6%
	성별	남자	64	50.8%
		여자	60	47.6%
		무응답	2	1.6%

주요결과 요약

제2장 주요결과 요약

Ⅰ. 종합만족도

1. 분야별 종합만족도

■ **고객만족도** 점수는 **87.8점**으로 2001년 기관서비스만족도(86.0점)대비 2.1% 상승, 개발기술만족도(79.0점)대비 11.1% 상승하였고, 2002년(91.6점)대비 4.2% 하락하였으나, 2003년 기관서비스만족도(77.8점)대비 12.9% 상승했음

2. 소속별 종합만족도

■ **고객만족도**는 지도기관/학계의 만족도가 90.3점으로 가장 높고, 다음은 민원인(89.7점), 축산농가/축산업체(85.2점)의 순으로 나타남

Ⅱ. 분야별 분석

1. 고객만족도 - 지도기관/학계, 축산농가/축산업체 등

■ 지도기관/학계, 축산농가/축산업체의 종합만족도는 **86.8점**으로 나타남

■ 대항목 만족도는 기술수준과 서비스수준(87.9점)이 가장 높고, 과거와의 비교평가(87.3점) > 타기관과의 비교평가(86.5점) > 기타사항(85.8점) 순으로 나타남

■ 세부항목 만족도는 '친절성'이 9.04점으로 가장 높고, '이해용이도'(8.88점) > '연구수행도'(8.83점) > '수준평가'(8.77점) > '과거비교평가'(8.73점) > '연구수요반영 적절성'(8.69점) = '행사계획 정보취득'(8.69점) > '타기관 비교평가'(8.65점) > '정보/자료이용 용이성'(8.58점) > '시기 적절성'(8.56점)으로

나타남

2. 고객만족도 - 민원인

■ 민원인의 종합만족도는 **89.7점**으로 나타남

■ 대항목 만족도는 민원 담당 공무원 친절도(93.7점)이 가장 높고, 다음으로 민원처리결과 만족도(93.3점), 민원 신청 접근 용이성(92.5점), 인터넷 민원상담(89.5점), 전반적 만족도(89.0점), 과거와의 비교 평가(88.8점), 타기관과의 비교평가(88.5점), 민원 처리기간(86.3점), 민원 처리 비용(83.3점) 순으로 나타남

■ 세부항목 만족도는 '민원 내용 이해도'(9.50점)가 가장 높고, 다음으로 '민원처리결과 내용 신뢰성'(9.41점), '신속 접수/상담'(9.40점), '민원 내용 설명 만족도'(9.39점), '성실한 답변 및 안내'(9.36점), '민원 처리결과 유용성'(9.32점), '신청방법이나 수단 다양성'(9.30점), '마무리(끝) 인사'(9.29점), '공손한 인사와 말씨'(9.29점), '민원 처리결과 활용 용이성'(9.27점), '통화/면담 용이성'(9.25점), '신청과 처리 안내'(9.22점), '민원종류/처리결과 공개'(9.10점), '정보 유용성'(9.04점), '접근 용이성'(9.04점), '전반적 만족도'(8.90점), '과거 비교 전반적 수준'(8.88점), '홈페이지 전반적 평가'(8.88점), '타기관 비교 전반적 수준'(8.85점), '민원 처리 신속성'(8.63점), '타기관 비교 비용 적정성'(8.37점), '처리 비용 적정성'(7.81점)의 순으로 나타남

■ SWOT분석시, 고객만족도조사에서는

○ 축산농가인 경우에는 '친절성'은 강점, '연구수행도', '이해용이도'는 기회로 부각된 반면, '정보/자료 이용용이성', '시기적절성'은 약점으로 향후 개선시켜야 할 사항으로 나타남.

○ 축산업체의 경우에는 '친절성', '연구수행도', '이해용이도', '수준평가', '과거

비교평가', '시기적절성', '연구수요반영 적절성'에서는 강점으로 나타나 지속적 유지가 필요한 반면, '행사계획 정보취득'은 약점으로서 개선해야할 사항으로 나타남

○ 지도기관에서는 '행사계획 정보취득', '친절성', '시기적절성', '정보/자료 이용용이성', '이해용이도', '수준평가', '연구수행도', '연구수요반영 적절성'이 강점으로 나타남

○ 학계에서는 '행사계획 정보취득', '친절성', '시기적절성', '정보/자료 이용용이성', '과거비교평가', '수준평가', '타기관 비교평가', '이해용이도', '연구수행도', '연구수요반영 적절성'이 강점으로 나타남

○ 민원인에서는 '민원 내용 이해도', '민원 처리결과 내용 신뢰성', '신속 접수/상담' '민원내용설명 만족도', '성실한 답변 및 안내', '민원처리결과 유용성', '신청방법이나 수단 다양성', '공손한 인사와 말씨', '마무리(끝)인사', '민원처리결과 활용용이성', '통화/면담 용이성', '신청과 처리안내', '민원종류/처리절차 공개', '접근용이성', '정보유용성' 등 대부분의 항목이 긍정적으로 평가되었고, '처리비용 적정성'이 개선해야할 사항으로 나타남

Ⅲ. 향후 개선방안

■ 조사·분석 결과 나타난 문제점을 근간으로 향후 개선을 위한 방안은 아래 표의 SWOT분석(강점 : Strength, 약점 : Weakness, 기회 : Opportunity, 위협 : Threat)을 통하여 제시

■ SWOT분석에서 강점은 “지속적으로 유지 및 관리”하고, 기회는 “노력하여 강점화”시키며, 약점과 위협은 “총력적 교육”을 통하여 향후 불식시키거나 개선해야 할 사항임

○ 고객만족도 조사 SWOT분석

구분	고객만족도 조사		
	축산농가/단체/업체	지도기관/학계	민원인
강점	• 친절성 • 이해 용이도 • 연구 수행도 • 수준평가 • 과거 비교 평가	• 행사계획 정보 취득 • 친절성 • 이해 용이도 • 정보/ 자료 이용 용이성 • 연구 수행도 • 시기 적절성 • 연구수요 반영 적절성 • 수준평가	• 민원 내용 이해도 • 민원 처리결과 내용 신뢰성 • 신속 접수/ 상담 • 민원 내용 설명 만족도 • 성실한 답변 및 안내 • 민원 처리결과 유용성 • 신청방법이나 수단 다양성 • 공손한 인사와 말씨 • 마무리(끝) 인사 • 민원 처리결과 활용 용이성 • 통화/ 면담 용이성 • 신청과 처리 안내 • 민원 종류/ 처리절차 공개 • 접근 용이성 • 정보 유용성
기회	• 타기관 비교 평가 • 연구수요 반영 적절성	• 과거 비교 평가 • 타기관 비교 평가	• 전반적 만족도 • 홈페이지 전반적 평가 • 과거 비교 전반적 수준 • 타기관 비교 전반적 수준
약점	• 행사계획 정보 취득 • 정보/ 자료 이용용이성 • 시기 적절성	-	• 민원 처리 신속성 • 타기관 비교 비용 적정성
위협	-	-	• 처리 비용 적정성

조사결과 분석

제3장 조사결과 분석

Ⅰ. 종합만족도

1. 분야별 종합만족도

■ **고객만족도** 점수는 **87.8점**으로 2001년 기관서비스만족도(86.0점)대비 2.1% 상승, 개발기술만족도(79.0점)대비 11.1% 상승하였고, 2002년(91.6점)대비 4.2% 하락하였으나, 2003년 기관서비스만족도(77.8점)대비 12.9% 상승했음

2. 소속별 종합만족도

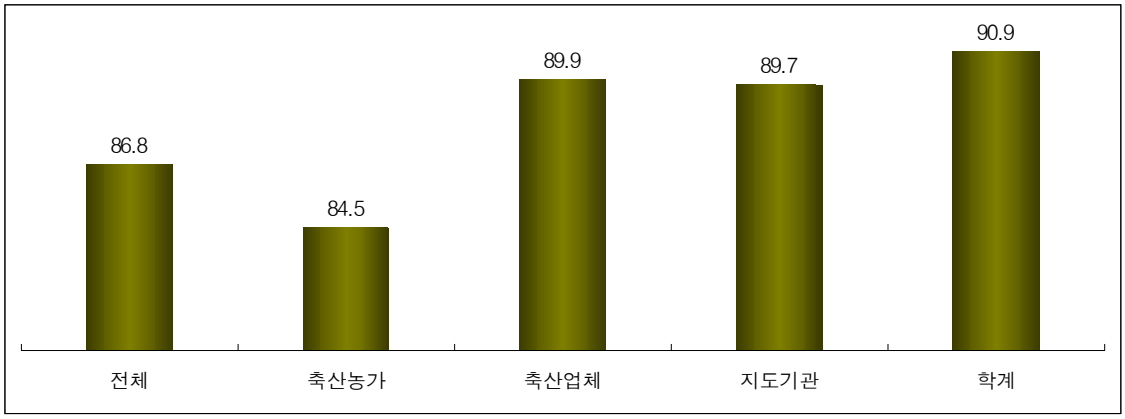
■ **고객만족도**는 지도기관/학계의 만족도가 **90.3점**으로 가장 높고, 다음은 민원인**(89.7점)**, 축산농가/축산단체/축산업체**(85.2점)**의 순으로 나타남

Ⅱ. 분야별 분석

1. 고객만족도 - 지도기관/학계, 축산농가/축산업체 등

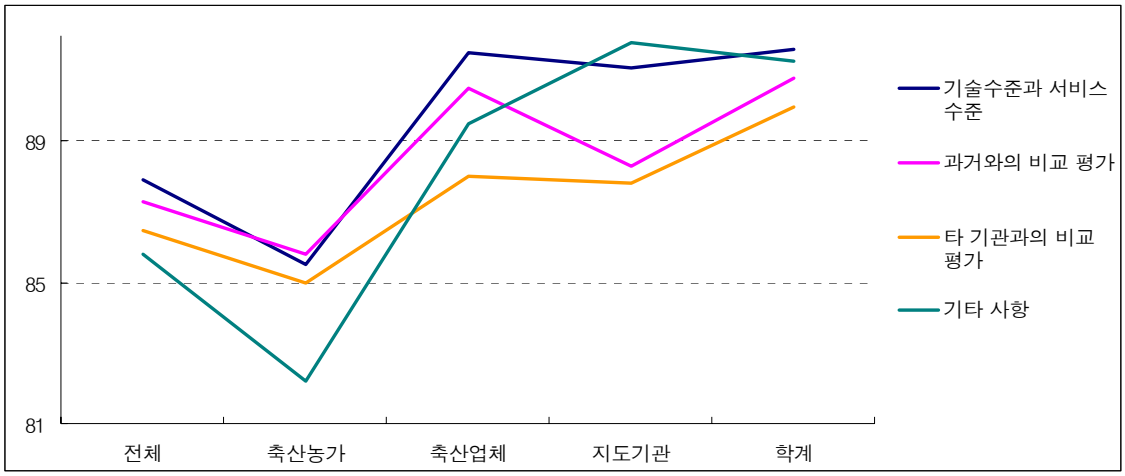
1) 종합만족도

■ 종합만족도는 전체 86.8점이고, 소속별로는 학계가 90.9점으로 가장 높고, 축산업체(89.9점) > 지도기관(89.7점) > 축산농가(84.5점) 순으로 나타남



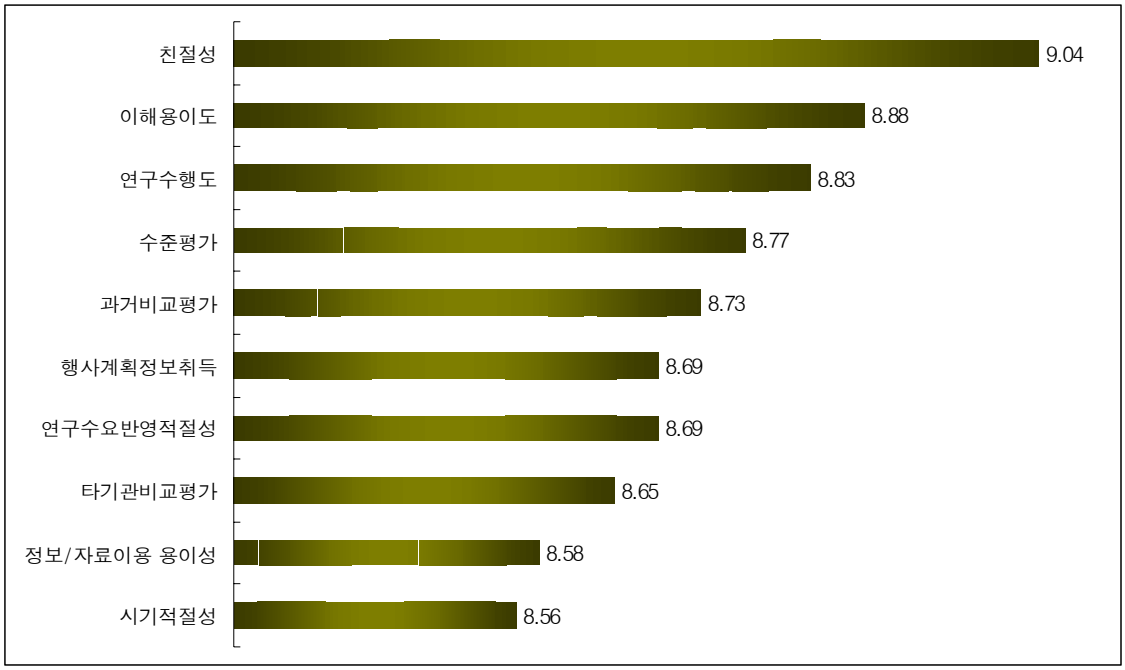
2) 대항목 만족도

■ 대항목 만족도는 기술수준과 서비스수준(87.9점)이 가장 높고, 과거와의 비교평가(87.3점) > 타기관과의 비교평가(86.5점) > 기타사항(85.8점) 순으로 나타남. 축산농가의 만족도가 전반적으로 매우 낮음.



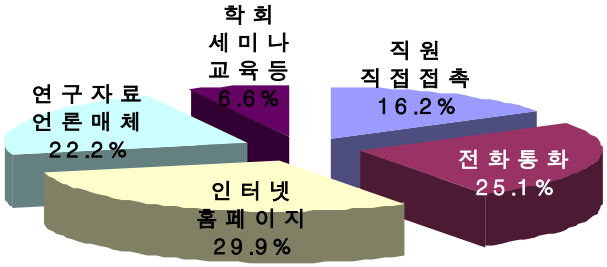
3) 세부항목 만족도

■ 세부항목 만족도는 '친절성'이 9.04점으로 가장 높고, '이해용이도'(8.88점) > '연구수행도'(8.83점) > '수준평가'(8.77점) > '과거비교평가'(8.73점) > '행사계획 정보취득'(8.69점) = '연구수요반영 적절성'(8.69점) > '타기관 비교평가'(8.65점) > '정보/자료 이용용이성'(8.58점) > '시기 적절성'(8.56점)으로 나타남



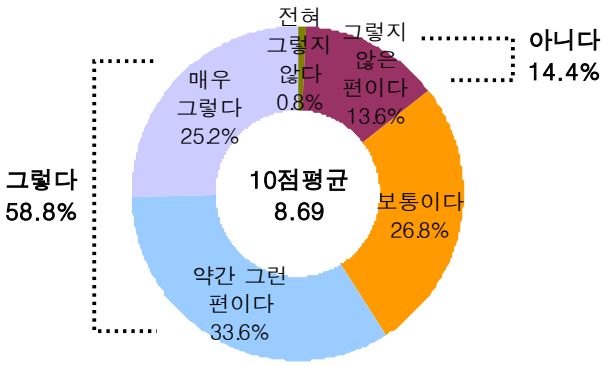
4) 접촉 경로 및 횟수

■ 접촉경로 및 평균접촉횟수를 살펴보면, '인터넷홈페이지'(29.9%)가 가장 많고, 다음으로 '전화통화'(25.1%), '연구자료/언론매체'(22.2%), '직원 직접접촉'(16.2%), '학회/세미나/교육 등'(6.6%)순으로 나타남



5) 개별 문항 만족도

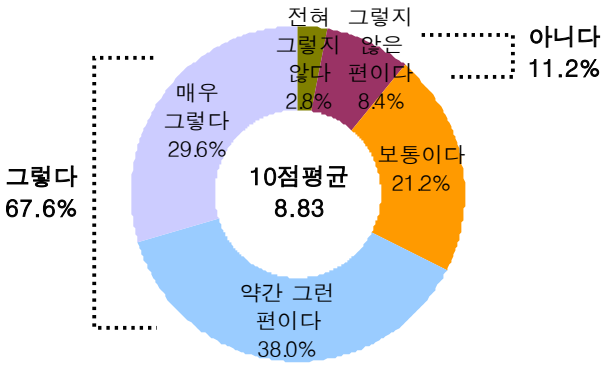
(1) 연구수요반영 적절성



■ 축산연구소가 축산분야의 연구수요를 적절하게 잘 반영하고 있다는 의견이 58.8%(매우 그렇다 25.2%, 약간 그런 편이다 33.6%)이고, 그렇지 않다는 의견이 14.4%(전혀 그렇지 않다 0.8%, 그렇지 않은 편이다 13.6%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.69점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 학계가 9.18점으로 가장 높고, 축산업체(9.00점) = 지도기관(9.00점) > 축산농가(8.43점)로 나타남

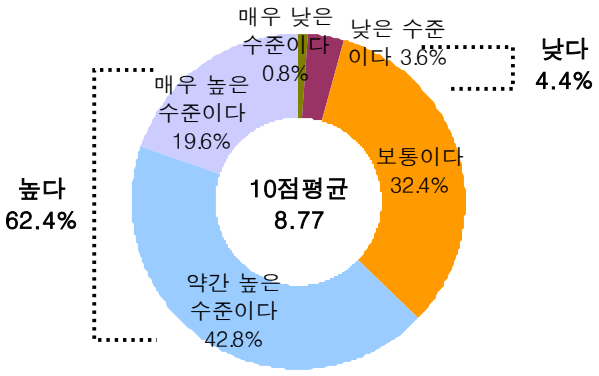
(2) 연구수행도



■ 축산연구소가 연구기술 및 자료제공, 세미나, 기술교육 등을 충실하게 추진한다는 의견이 67.6%(매우 그렇다 29.6%, 약간 그런 편이다 38.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 11.2%(전혀 그렇지 않다 2.8%, 그렇지 않은 편이다 8.4%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.83점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 축산업체가 9.40점으로 가장 높고, 학계(9.23점) > 지도기관(9.00점) > 축산농가(8.61점)로 나타남

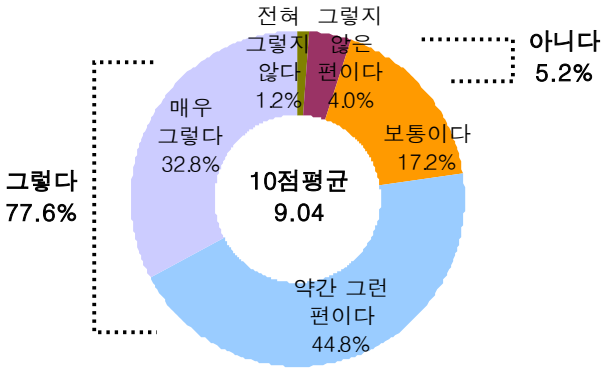
(3) 수준평가



■ 축산연구소가 제공하는 기술 및 자료, 세미나, 현장설명회, 기술교육 등의 수준이 높다는 의견이 62.4%(매우 높은 수준 19.6%, 약간 높은 수준 42.8%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.4%(매우 낮은 수준 0.8%, 낮은 수준 3.6%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.77점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 축산업체가 9.20점으로 가장 높고, 지도기관(9.05점) > 학계(9.00점) > 축산농가(8.58점)으로 나타남

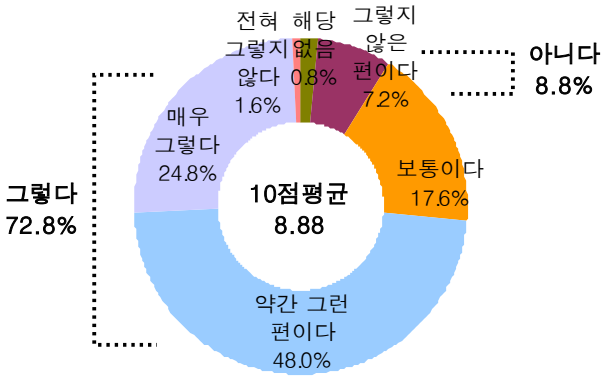
(4) 친절성



■ 축산연구소가 기술 및 자료제공, 세미나, 현장설명회, 기술교육 등을 친절하게 추진한다는 의견이 77.6%(매우 그렇다 32.8%, 약간 그런 편이다 44.8%)이고, 그렇지 않다는 의견이 5.2%(전혀 그렇지 않다 1.2%, 그렇지 않은 편이다 4.0%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 9.04점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 축산업체가 9.50점으로 가장 높고, 학계(9.25점) > 지도기관(9.20점) > 축산농가(8.88점)으로 나타남

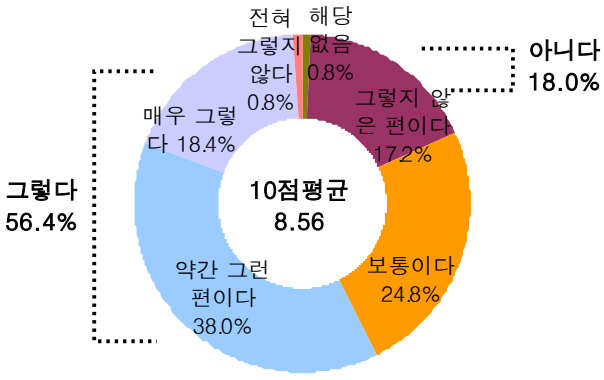
(5) 이해 용이도



■ 축산연구소가 기술 및 자료제공, 세미나, 현장설명회, 기술교육 등을 이해하기 쉽게 추진한다는 의견이 72.8%(매우 그렇다 24.8%, 약간 그런 편이다 48.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 8.8%(전혀 그렇지 않다 1.6%, 그렇지 않은 편이다 7.2%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.88점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 축산업체가 9.25점으로 가장 높고, 학계(9.23점) > 지도기관(9.15점) > 축산농가(8.66점)으로 나타남

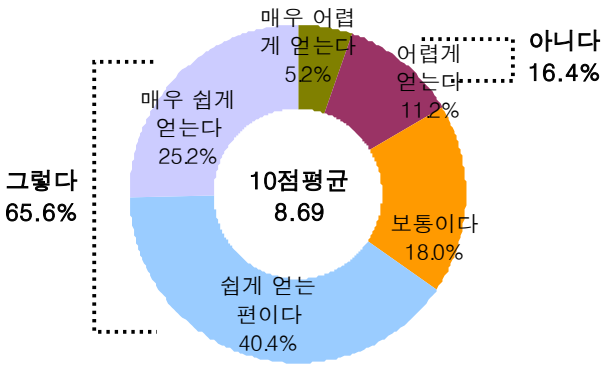
(6) 시기적절성



■ 축산연구소가 기술 및 자료제공, 세미나, 현장설명회, 기술교육 등을 시기적절하게 추진한다는 의견이 56.4%(매우 그렇다 18.4%, 약간 그런 편이다 38.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 18.0%(전혀 그렇지 않다 0.8%, 그렇지 않은 편이다 17.2%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.56점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 9.18점으로 가장 높고, 축산업체(9.05점) > 학계(9.03점) > 축산농가(8.21점)으로 나타남

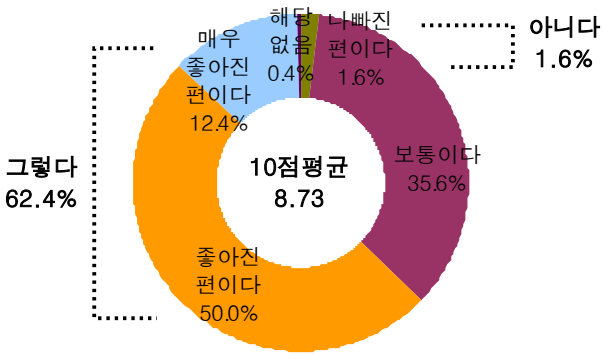
(7) 행사계획 정보취득



■ 연구소에서 개최하는 심포지엄, 세미나, 교육 등의 행사계획에 대한 정보를 쉽게 얻는다는 의견이 65.6%(매우 쉽게 얻는다 25.2%, 쉽게 얻는 편이다 40.4%)이고, 그렇지 않다는 의견이 16.4%(매우 어렵게 얻는다 5.2%, 어렵게 얻는다 11.2%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.69점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 9.48점으로 가장 높고, 학계(9.25점) > 축산업체(8.5점) > 축산농가(8.36점)로 나타남

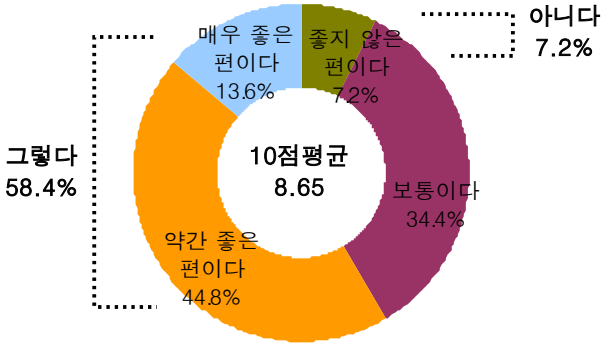
(8) 과거와의 비교평가



■ 과거와 비교했을 때 2004년 축산연구소의 시책건의, 영농활동, 축산기술 자료제공, 업무협조, 서비스 등 전반적 수준이 높아졌다는 의견이 62.4%(매우 좋아졌다 12.4%, 좋아진 편이다 50.0%)이고, 나빠진 편이다는 의견이 1.6%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.73점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 학계가 9.07점으로 가장 높고, 축산업체(9.05점) > 지도기관(8.82점) > 축산농가(8.58점)로 나타남

(9) 타기관과의 비교평가



■ 타기관과 비교했을 때, 축산연구소의 기술 및 연구자료 제공, 세미나주최, 서비스 등 전반적 수준이 높아졌다는 의견이 58.4%(매우 좋은 편이다 13.6%, 약간 좋은 편이다 44.8%)이고, 좋지 않다는 의견이 7.2%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.65점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 학계가 9.00점으로 가장 높고, 축산업체(8.80점) > 지도기관(8.78점) > 축산농가(8.50점)로 나타남

6) 기타의견(지도기관, 학계, 축산농가, 축산단체, 축산업체 등)

■ 개선해야할 점

N=250	비율(%)
실용성 있는 연구했으면…	6.8
현장 중심과제 연구했으면…	5.6
현장 방문 활동을 많이 해주었으면…	4.4
연구결과가 농가 피부에 와닿게 해주었으면…	3.2
기술 개발했으면…	2.8
연구소에 정부의 충분한 예산지원 있었으면…	2.8
연구결과 홍보를 충분히 해주었으면…	2.4
농가현장 교육 실시했으면…	2.4
세미나를 자주 했으면…	2.0
현장 체험으로 애로사항을 파악하였으면…	2.0
기술 분야를 홍보를 통해서 정보 제공받았으면…	1.6
새로운 기술의 홍보를 빨리 했으면…	1.6
고급 두뇌인력과 접촉하여 활용도를 높였으면…	1.6
연구소 직원 부족	1.6
자료 제공을 잘 해주었으면…	1.6
제도적 축산 홍보 부족하다	1.6
현실적으로 타당성 있는 올바른 모니터링했으면…	1.2
분뇨처리 문제를 시급히 해결했으면…	1.2
연구자료를 신속히 전달했으면…	1.2
세분화시킨 연구했으면…	1.2
장기 지향적인 연구했으면…	1.2
자료 서비스를 무료로 해주었으면…	0.8
연구자료를 요구하기전에 배포해주었으면…	0.8
간행물을 직접 받아볼 수 있었으면…	0.8
가축 질병에 대한 대책을 세워주었으면…	0.8
실용적인 면을 연구하여 표준화시켰으면…	0.8
권위의식	0.8
상중하로 나뉜 질 높은 교육했으면…	0.8
민간업체 연구소와 합세하여 세부적인 연구를 했으면…	0.8
연구에 더 노력했으면…	0.8
농가의 실제적인 참여 있었으면…	0.8
근간이 되는 연구를 했으면…	0.8
정확한 목표의식 확립했으면…	0.8
낙농교육 내용을 인터넷으로 볼 수 있었으면…	0.8
전문강사 초빙으로 실질적인 도움이 되었으면…	0.4
기술이나 자료를 이해하기 쉽게 해주었으면…	0.4
실용화할 수 있는 계란등급제 적용했으면…	0.4
연구과제 선정시 농가의견 반영했으면…	0.4
질병치료 적극적 추진했으면…	0.4
닭 혈청검사를 받지 않았으면…	0.4

N=250	비율(%)
신속한 질병 정보 보냈으면…	0.4
인터넷 정보 확대했으면…	0.4
실험을 거쳐 검증된 종계 보급해 주었으면…	0.4
지속적인 방역실시로 질병 미연 방지했으면…	0.4
질병에 대한 내용을 배포했으면…	0.4
정책 바뀔 때마다 명칭을 바꾸지 않았으면…	0.4
설명을 쉬운말로 해주었으면…	0.4
농민과 친밀감 있었으면…	0.4
불합리한 거래시장 구조	0.4
낙후된 자료가 바뀌었으면…	0.4
수입 붉은돼지를 농가보급하지 않고 도축장에 보내지고 있다	0.4
세미나 불참시 원본 내용을 우편 발송해주었으면…	0.4
해결하지 못한 질병 연구를 해주었으면…	0.4
연구결과 발표시 실무자들 참석 기회를 주었으면…	0.4
종돈 개발을 실질적으로 접할 수 있게 해주었으면…	0.4
세부화된 복합 교육했으면…	0.4
산학협동 현장감을 키워줬으면…	0.4
농가보다 앞서갔으면…	0.4
결정사항이 하부조직에 잘 전달되었으면…	0.4
프로젝트 의뢰시 실질적으로 활용이 안된다	0.4
기초연구를 너무 많이 한다	0.4
대농민 학년산 분야의 전문적 접근했으면…	0.4
세미나, 연구 결과를 접하기가 어렵다	0.4
유통부분에 대한 연구했으면…	0.4
관련분야 사람들에게 지속적인 연락했으면…	0.4
철저한 인센티브 실시했으면…	0.4
각 지역별로 유대관계가 있었으면…	0.4
연구원에게 활력을 불어넣었으면…	0.4
지역별로 고른 참여 유도했으면…	0.4
연구원 보충했으면…	0.4
홍보자료를 제작 지자체에 배부했으면…	0.4
우유가공이 많았으면…	0.4
정보/ 자료를 분기별로 전달해 주었으면…	0.4
인터넷 접수를 받았으면…	0.4
각 지역에 대한 포괄적인 연구했으면…	0.4
현지와 축산연구소와의 패키지화 했으면…	0.4
업무중복	0.4
농가현장을 자주 직접방문 해주었으면…	0.4
소득증대에 힘써 주었으면…	0.4
농가에 도움이 되도록 해주었으면…	0.4
정부 시책에 대응할 수 있는 로비력 강화했으면…	0.4
말만 있고 행동에 옮기지 않는다	0.4
연구소 이전을 했으면…	0.4
모름/ 무응답	4.4
없다	31.2

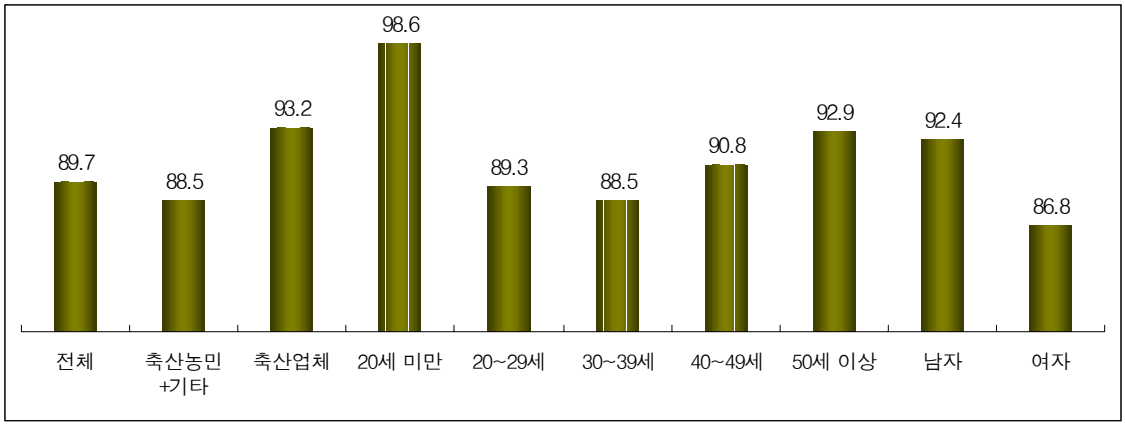
■ 잘한 점

N=250	비율(%)
잘하려고 노력한다	7.6
연구를 열성적으로 한다	4.4
가축 질병 발생시 농가 직접 방문 지도	2.0
접근하기 쉽게 친절하게 한다	2.0
영농교육을 잘하고 있다	2.0
자료/ 정보 제공한다	1.6
신규 기술 보급을 잘하고 있다	1.2
농가의견 수렴을 잘 한다	1.2
상담시 친절하고 빠르게 응답해준다	1.2
정보 공유한다	1.2
성장을 촉진시킬 수 있는 미생물 개발한다	0.8
연구결과 의문점 해결을 잘해준다	0.8
학습 이론이 도움된다	0.8
연구원의 자질이 높다	0.8
선도적인 연구 기술이 좋다	0.8
앞서가는 연구 개발한다	0.8
전화 문의시 방문도 해준다	0.8
택군육종 연구를 잘한다	0.8
낙농 프로그램이 잘 되어 있다	0.8
지속적인 연구한다	0.8
연구결과의 발표/ 세미나가 있다	0.8
교수나 여러곳에서 도움을 준다	0.8
세분화하고 있다	0.8
닭의 품종별 특성을 연구하여 보급한다	0.4
사료 발효제 개발하여 자료 제공한다	0.4
질병 관련 검사를 잘해주고 있다	0.4
수준이 좋아지고 있다	0.4
종축 계량 업무를 잘한다	0.4
현장 답사한다	0.4
우편으로 정보제공을 잘 해주고 있다	0.4
시기 적절하게 세미나를 잘 한다	0.4
특산물 가격을 정책에 반영한다	0.4
고급육 생산프로그램이 좋다	0.4
암소 개발에 힘쓴다	0.4
농민에게 가까이 오려고 노력한다	0.4
연구결과가 축산 농가에 전달이 많이 된다	0.4
인터넷을 통한 연구실적물 등의 시스템 있다	0.4
기초적인 자료 제공한다	0.4
분자 생물학을 잘 하고 있다	0.4
일반인들이 할 수 없는 연구를 대신 해준다	0.4
현장의 목소리를 반영하려한다	0.4
실용적인 연구한다	0.4
학문적으로 이끌어 가고 있다	0.4
국가 주도적 사업을 잘 수행하고 있다	0.4
지도교육을 많이 한다	0.4
문제점을 신속히 반영한다	0.4
연구진을 많이 두려고한다	0.4
놀이공원, 자연공원, 쉼터 등 잘 이용할 수 있게 해준다	0.4
현장 전문가를 평가위원으로 기용했다	0.4
모름/ 무응답	8.0
없다	52.4

2. 고객만족도 - 민원인

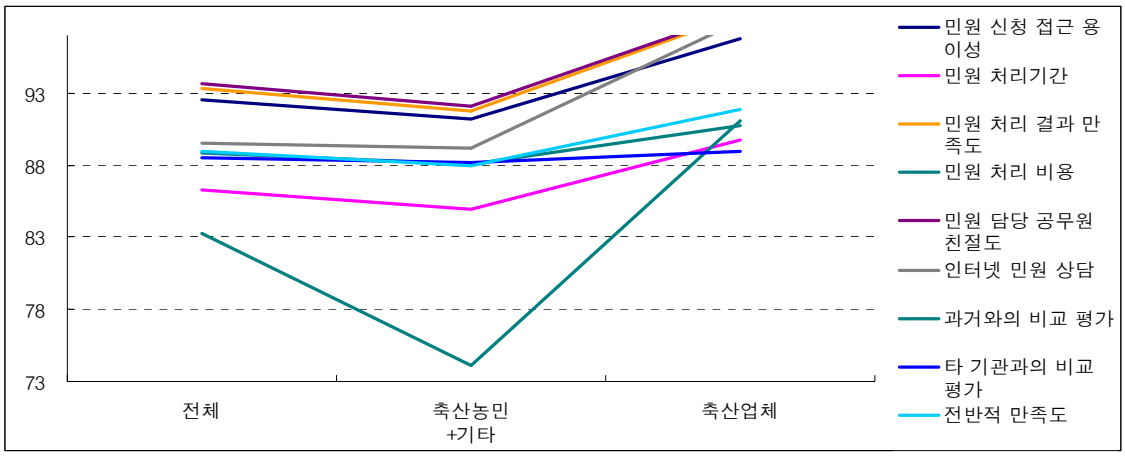
1) 종합만족도

■ 종합만족도는 전체 89.7점이고, 소속별로는 축산업체가 93.2점이고, 축산농민 및 기타가 88.5점으로 나타나고, 연령별로는 20대미만이 98.6점으로 가장 높고(응답자수 1명의 결과이므로 개별문항에서는 언급 않음), 50세이상(92.9점) > 40대(90.8점) > 20대(89.3점) > 30대(88.5점) 순으로 나타남. 성별로는 남자 92.4점, 여자 86.8점으로 나타남



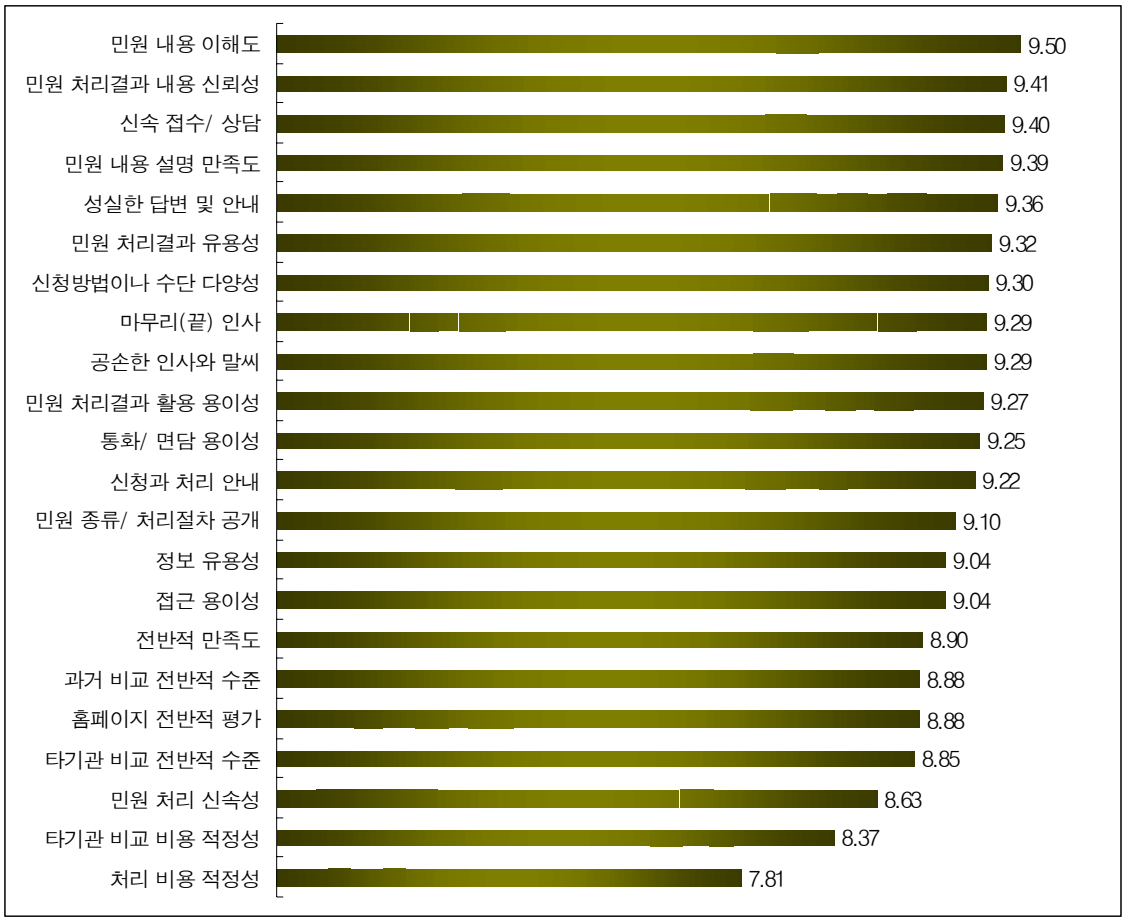
2) 대항목 만족도

■ 대항목 만족도는 민원 담당 공무원 친절도(93.7점)이 가장 높고, 다음으로 민원처리결과 만족도(93.3점), 민원 신청 접근 용이성(92.5점), 인터넷 민원상담(89.5점), 전반적 만족도(89.0점), 과거와의 비교 평가(88.8점), 타기관과의 비교평가(88.5점), 민원 처리기간(86.3점), 민원 처리 비용(83.3점) 순으로 나타남



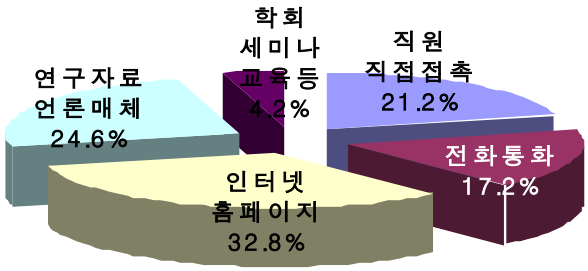
3) 세부항목별 만족도

■ 세부항목 만족도는 '민원 내용 이해도'(9.50점)가 가장 높고, 다음으로 '민원 처리결과 내용 신뢰성'(9.41점), '신속 접수/상담'(9.40점), '민원 내용 설명 만족도'(9.39점), '성실한 답변 및 안내'(9.36점), '민원 처리결과 유용성'(9.32점), '신청방법이나 수단 다양성'(9.30점), '마무리(끝) 인사'(9.29점), '공손한 인사와 말씨'(9.29점), '민원 처리결과 활용 용이성'(9.27점), '통화/면담 용이성'(9.25점), '신청과 처리 안내'(9.22점), '민원종류/처리결과 공개'(9.10점), '정보 유용성'(9.04점), '접근 용이성'(9.04점), '전반적 만족도'(8.90점), '과거비교 전반적 수준'(8.88점), '홈페이지 전반적 평가'(8.88점), '타기관 비교 전반적 수준'(8.85점), '민원 처리 신속성'(8.63점), '타기관 비교 비용 적정성'(8.37점), '처리 비용 적정성'(7.81점)의 순으로 나타남



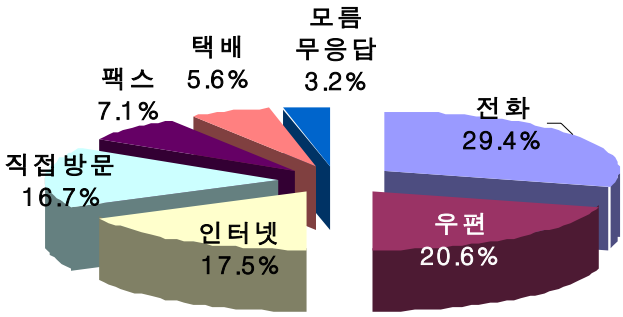
4) 접촉 경로 및 횟수

■ 접촉경로 및 평균접촉횟수를 살펴보면, '인터넷홈페이지'(32.8%)가 가장 많고, 다음으로 '연구자료/언론매체'(24.6%), '직원 직접접촉'(21.2%), '전화통화'(17.2%), '학회/세미나/교육 등'(4.2%)순으로 나타남



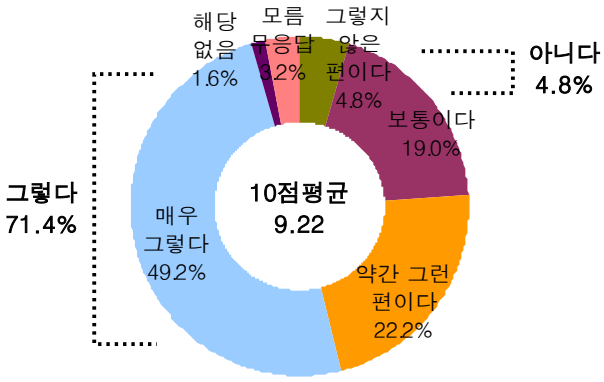
5) 민원 의뢰 방법

■ 민원의뢰 방법으로는 전화가 29.4%로 가장 많고, 우편(20.6%) > 인터넷(17.5%) > 직접방문(16.7%) > 팩스(7.1%) > 택배(5.6%) 순으로 나타남



5) 개별항목

(1) 신청과 처리안내



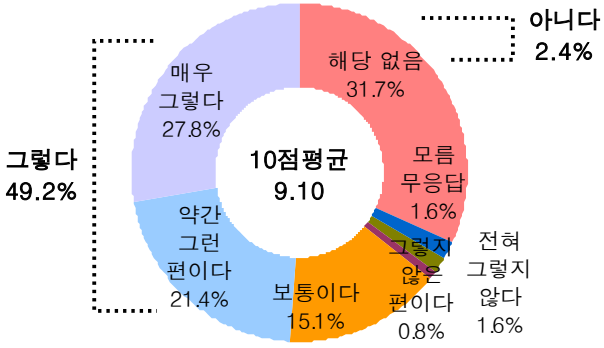
■ 민원서비스의 신청과 처리에 대한 안내가 명쾌하게 제공되었다는 의견이 71.4%(매우 그렇다 49.2%, 약간 그런 편이다 22.2%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.8%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.22점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.66점), 축산농민 및 기타(9.06점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.40점)으로 가장 높고, 40대(9.22점) > 30대(9.19점)순 임

○ 성별로는 남자(9.52점)가 여자(8.90점)보다 매우 높음

(2)민원종류/처리절차 공개



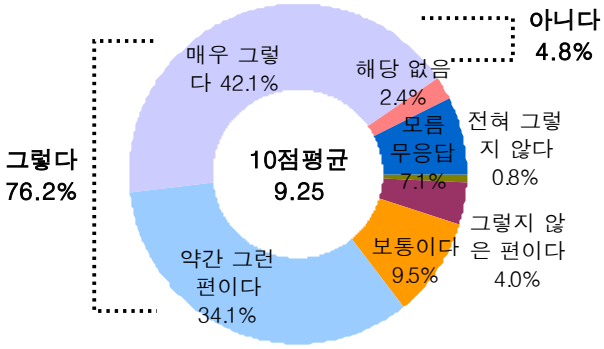
■ 민원의 종류나 처리절차 등을 민원인들이 알기 쉽게 홈페이지에 공개를 한다는 의견이 49.2%(매우 그렇다 27.8%, 약간 그런 편이다 21.4%)이고, 그렇지 않다는 의견이 2.4%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.10점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.42점), 축산농민 및 기타(9.02점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 40대(9.32점)으로 가장 높고, 30대(9.14점) > 50세이상(9.00점)순 임

○ 성별로는 남자(9.33점)가 여자(8.73점)보다 매우 높음

(3)통화/면담용이성



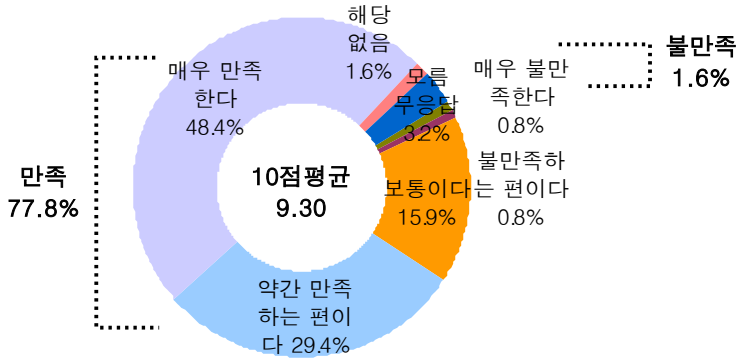
■ 담당공무원과의 통화나 면담이 잘 이루어졌다는 의견이 76.2%(매우 그렇다 42.1%, 약간 그런 편이다 34.1%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.8%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.25점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.57점), 축산농민 및 기타(9.14점)로 축산업체가 비교적 높음

○ 연령별로는 40대(9.46점)으로 가장 높고, 30대(9.30점) = 50세이상(9.30점) 순 임

○ 성별로는 남자(9.47점)가 여자(9.03점)보다 높음

(4)신청방법이나 수단 다양성



■ 민원서비스 신청에 있어 전화, 팩스, 인터넷 등 여타의 신청방법이나 수단의 다양성에 만족한다는 의견이 77.8%(매우 만족 48.4%, 약간 만족 29.4%)이고, 불만족 한다는 의견이 1.6%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.30점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.79점), 축산농민 및 기타(9.16점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 40대(9.37점) > 50세이상(9.30점) = 30대(9.30점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.51점)가 여자(9.08점)보다 높음

(5)민원의뢰건수

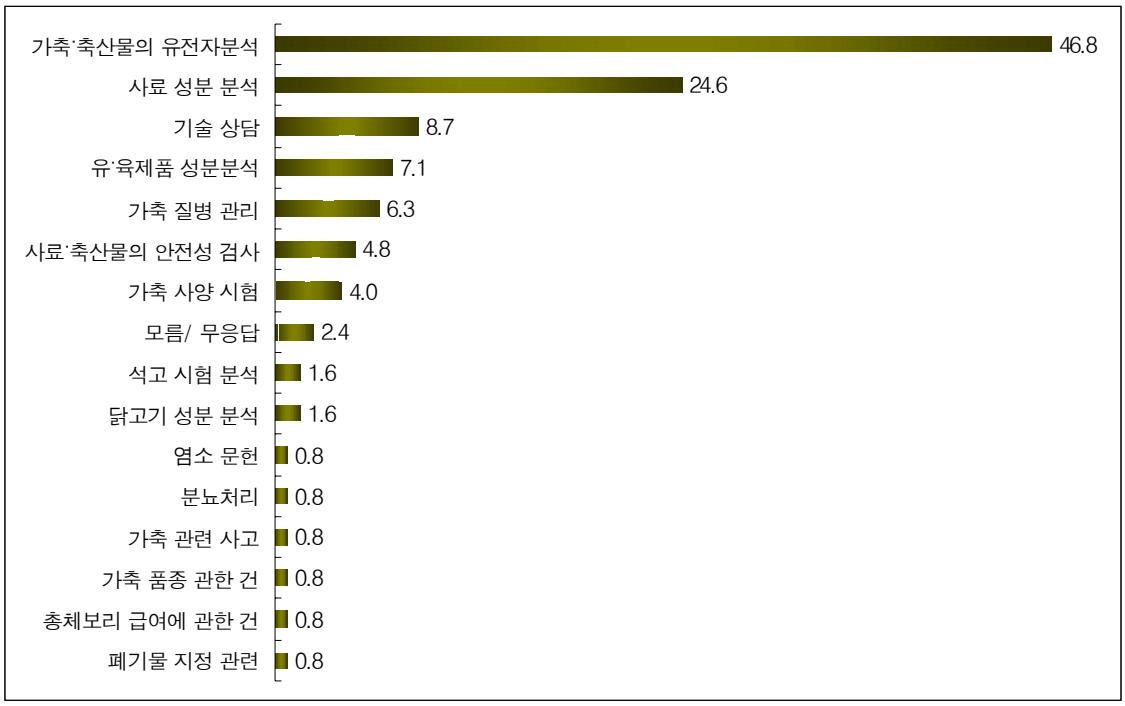
■ 2004년 1년동안 축산연구소에 의뢰한 민원은 평균 **3.13건**으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(4.20건) > 축산농민 및 기타(2.78건)으로 나타남

○ 연령별로는 50세이상이 6.45건으로 가장 많고, 40대(3.19건) > 30대(2.92건) > 20대(2.23건)으로 나타남

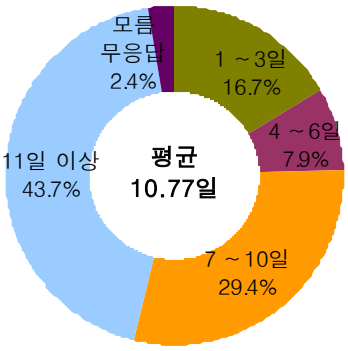
○ 성별로는 남자(3.92건)가 여자(2.32건)보다 많게 나타남

(6)문의 민원분야



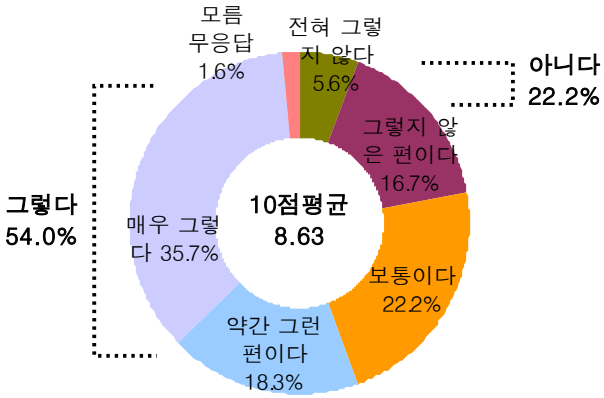
■ 문의 민원분야는 가축·축산물의 유전자분석이 46.8%로 가장 많았고, 다음으로 사료성분분석(24.6%) > 기술상담(8.7%) > 육·유제품 성분분석(7.1%) > 가축질병관리(6.3%) > 사료·축산물의 안전성 검사(4.8%) > 가축 사양 시험(4.0%) > 석고 시험분석(1.6%) = 닭고기 성분분석(1.6%) 순으로 나타남

(7)민원처리 소요기간



■ 민원이 처리되는데 걸린 기간은 11일 이상이 43.7%로 가장 많았고, 7~10일(29.4%) > 1~3일(16.7%) > 4~6일(7.9%)로 나타남. 평균소요기간은 **10.77일**로 나타남

(8)민원처리 신속성



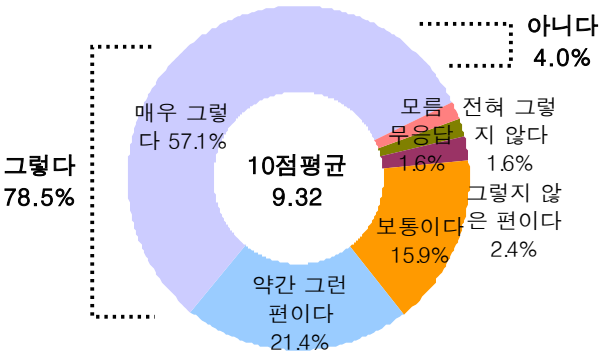
■ 민원이 신속하게 처리되었다는 의견이 54.0%(매우 그렇다 35.7%, 약간 그런편이다 18.3%)이고, 그렇지 않다는 의견이 22.2%(전혀 그렇지 않다 5.6%, 그렇지 않은 편이다 16.7%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.63점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(8.97점), 축산농민 및 기타(8.49점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 20대(8.93점) > 50세이상(8.82점) > 40대(8.72점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(8.97점)가 여자(8.27점)보다 매우 높음

(9)민원처리결과 유용성



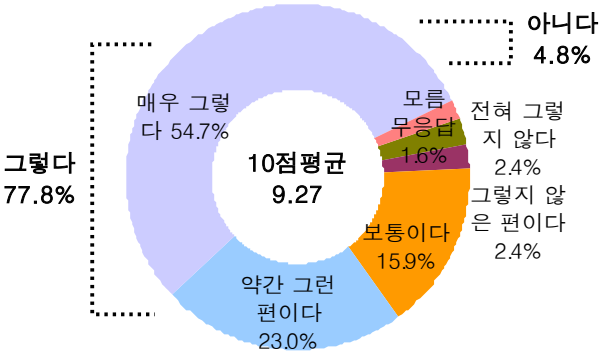
■ 민원처리결과 내용이 유용하였다는 의견이 78.5%(매우 그렇다 57.1%, 약간 그런편이다 21.4%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.0%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.32점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.81점), 축산농민 및 기타(9.18점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 40대(9.52점) > 50세이상(9.45점) > 30대(9.34점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.47점)가 여자(9.17점)보다 매우 높음

(10)민원처리결과 활용용이성



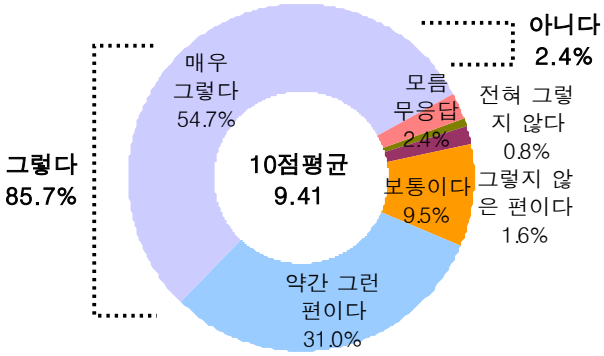
■ 민원처리결과 그 내용을 활용하는데 용이하다고 생각하는 의견이 77.8%(매우 그렇다 54.7%, 약간 그런 편이다 23.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.8%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.27점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.90점), 축산농민 및 기타(9.07점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 50세이상과 40대가 각각 9.45점이고, 다음 20대(9.23점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.48점)가 여자(9.05점)보다 높음

(11)민원처리결과 내용신뢰성



■ 민원처리결과 내용이 신뢰할 만하다는 의견이 85.7%(매우 그렇다 54.7%, 약간 그런 편이다 31.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 2.4%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.41점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.84점), 축산농민 및 기타(9.27점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.55점) > 40대(9.52점) > 20대(9.38점)순으로 나타남

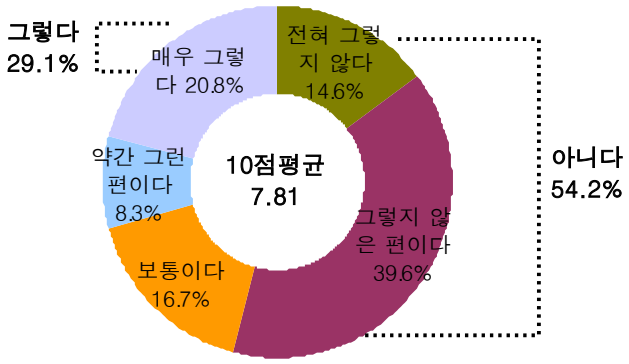
○ 성별로는 남자(9.56점)가 여자(9.25점)보다 높음

(12)민원처리비용 적정성

■ 민원의뢰시 처리비용지불여부를 살펴보면, 76.2%가 비용을 지불한 적이 있고, 비용 들지 않음은 16.7%, 모름/무응답이 7.1%로 나타남

■ 평균비용지불금액은 **256,420원**으로 나타남(비용지불한 경험이 있는 96명 대상)

■ 민원처리비용 적정성

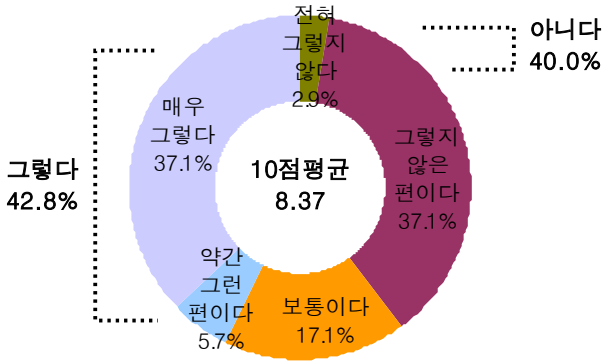


○ 지불한 비용이 적정하였다는 의견이 29.1%(매우 그렇다 20.8%, 약간 그런편이다 8.3%)이고, 적정치 못했다는 의견이 54.2%(전혀 그렇지 않다 14.6%, 그렇지 않은 편이다 39.6%)로 나타남

○ 지불한 비용이 적정치 않은 이유는 '비싸다'(98.1%), '모름/무응답'(1.9%)으로 나타남(민원처리비 지불 경험자 54명 대상)

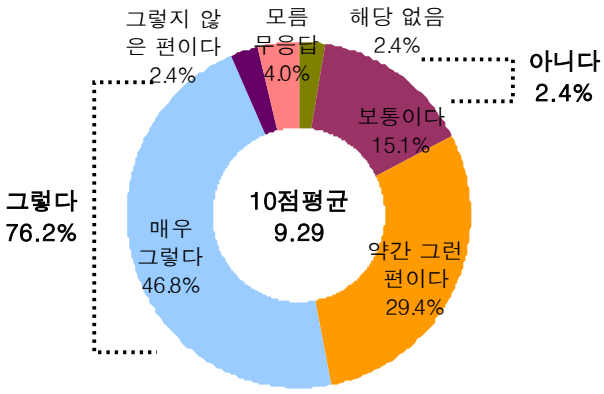
■ 타기관 민원처리 비용지불경험을 살펴보면, 경험이 있는 경우가 36.5%이고, 경험 없는 경우는 61.5%, 모름/무응답이 2.1%로 나타남

■ 타기관 민원처리 비용 적정성



○ 타기관의 민원처리 비용에 비해서 축산연구소에서 지불한 비용이 적정했다는 의견이 42.8%(매우 그렇다 37.1%, 약간 그런편이다 5.7%)이고, 적정하지 못했다는 의견이 40.0%(전혀 그렇지 않다 2.9%, 그렇지 않은 편이다 37.1%)로 나타남

(13)공손한 인사와 말씨



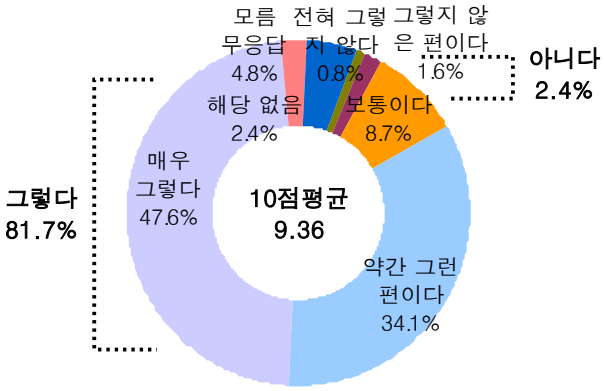
■ 담당공무원이 공손한 인사와 말씨로 응대하였다는 의견이 76.2%(매우 그렇다 46.8%, 약간 그런 편이다 29.4%)이고, 그렇지 않다는 의견이 2.4%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.29점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.86점), 축산농민 및 기타(9.09점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.64점) > 40대(9.52점) > 20대(9.20점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.59점)가 여자(9.00점)보다 매우 높음

(14)성실한 답변 및 안내



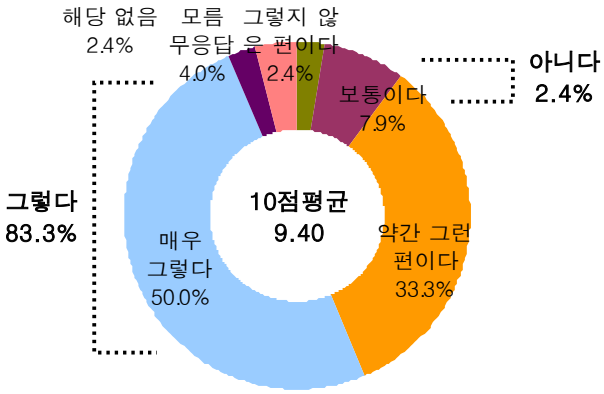
■ 담당공무원이 문의사항에 대해 성실한 답변 및 안내를 하였다는 의견이 81.7%(매우 그렇다 47.6%, 약간 그런편이다 34.1%)이고, 그렇지 않다는 의견이 2.4%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.36점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.89점), 축산농민 및 기타(9.17점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.64점) > 40대(9.54점) > 30대(9.31점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.60점)가 여자(9.13점)보다 높음

(15)신속접수/상담



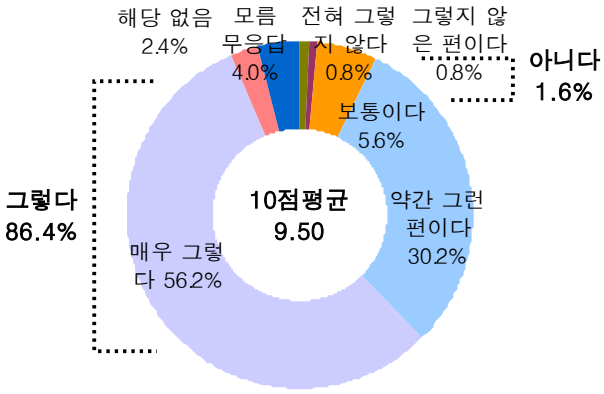
■ 담당공무원이 문의사항을 신속하게 접수, 상담해주었다는 의견이 83.3%(매우 그렇다 50.0%, 약간 그런 편이다 33.3%)이고, 그렇지 않다는 의견이 2.4%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.40점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.86점), 축산농민 및 기타(9.24점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.64점) > 40대(9.48점) > 30대(9.37점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.64점)가 여자(9.17점)보다 높음

(16)민원내용 이해도



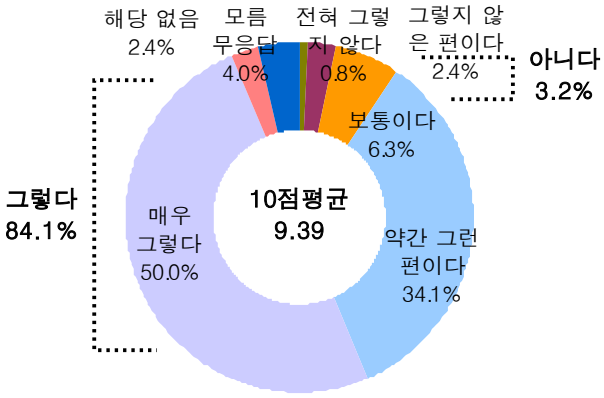
■ 담당공무원이 문의한 민원내용을 잘 이해하고 있었다는 의견이 86.4%(매우 그렇다 56.2%, 약간 그런 편이다 30.2%)이고, 그렇지 않다는 의견이 1.6%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.50점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.82점), 축산농민 및 기타(9.40점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 40대(9.68점) > 50세이상(9.55점) > 30대(9.53점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.67점)가 여자(9.33점)보다 비교적 높음

(17)민원내용 설명만족도



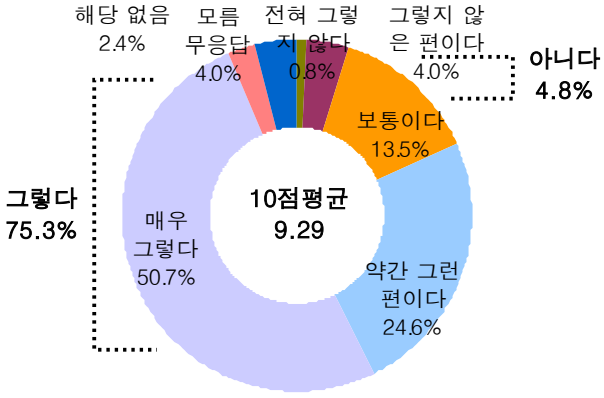
■ 담당공무원이 민원내용을 이해하기 쉽게 처리하였다는 의견이 84.1%(매우 그렇다 50.0%, 약간 그런 편이다 34.1%)이고, 그렇지 않다는 의견이 3.2%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.39점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.86점), 축산농민 및 기타(9.23점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 40대(9.56점) > 50세이상(9.55점) > 30대(9.43점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.62점)가 여자(9.17점)보다 매우 높음

(18)마무리 인사



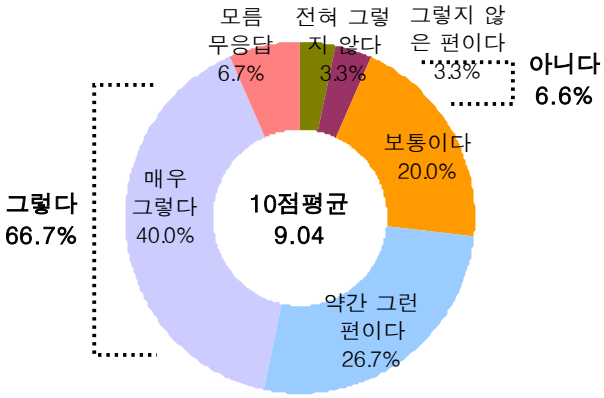
■ 담당공무원이 민원 상담이 끝난 후 마무리 인사를 잘 하였다는 의견이 75.3%(매우 그렇다 50.7%, 약간 그런 편이다 24.6%)이고, 그렇지 않다는 의견이 4.8%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.29점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.86점), 축산농민 및 기타(9.09점)로 축산업체가 매우 높음

○ 연령별로는 40대(9.60점) > 50세이상(9.55점) > 30대(9.16점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.60점)가 여자(8.98점)보다 매우 높음

(19)인터넷 민원 접근용이성



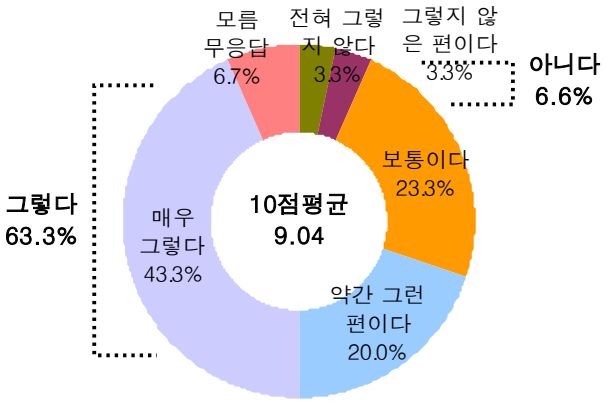
■ 인터넷민원을 접수하는데 접근하기 편리했다는 의견이 66.7%(매우 그렇다 40.0%, 약간 그런 편이다 26.7%)이고, 그렇지 않다는 의견이 6.6%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.04점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(10.00점), 축산농민 및 기타(9.05점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 30대(9.25점) > 40대(9.10점) > 50세이상(9.00점) 순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.04점)가 여자(9.00점)보다 매우 높음

(20)정보의 유용성



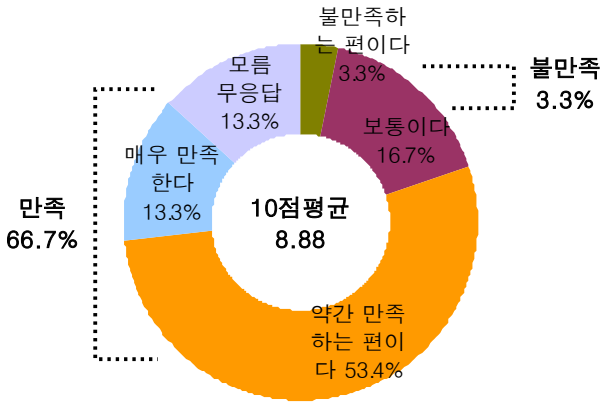
■ 인터넷 민원을 통해 얻은 정보가 유용하였다는 의견이 63.3%(매우 그렇다 43.3%, 약간 그런 편이다 20.0%)이고, 그렇지 않다는 의견이 6.6%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 9.04점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(10.00점), 축산농민 및 기타(9.00점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 40대(9.20점) > 50세이상(9.00점) > 30대(8.88점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.07점)가 여자(8.00점)보다 매우 높음

(21)홈페이지 전반적 평가



■ 홈페이지 디자인, 서비스 내용, 접속용이성 등에 대해 전반적으로 만족한다는 의견이 66.7%(매우 만족 13.3%, 약간 만족 53.4%)이고, 불만족 한다는 의견이 3.3%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.88점으로 나타남

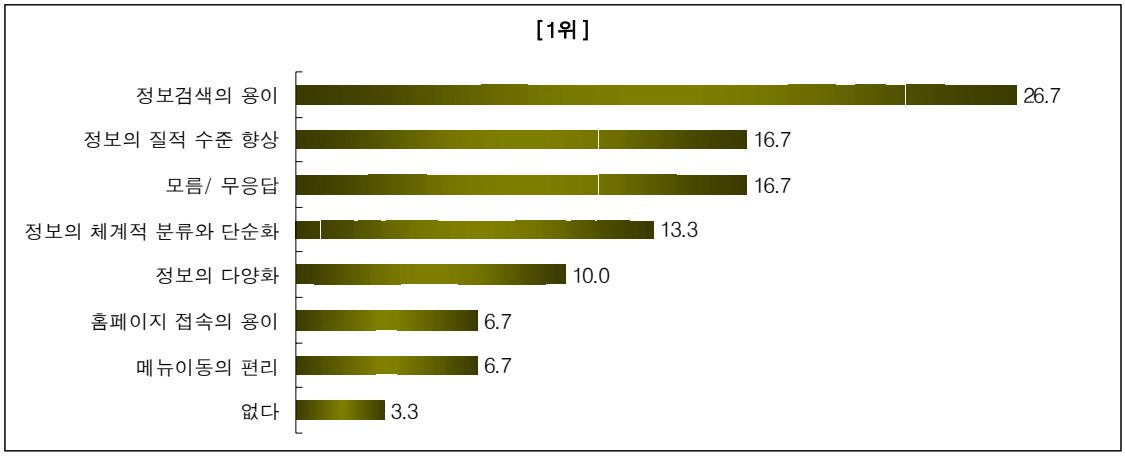
○ 직업별로는 축산업체(9.33점), 축산농민 및 기타(8.84점)로 축산업체가 높음

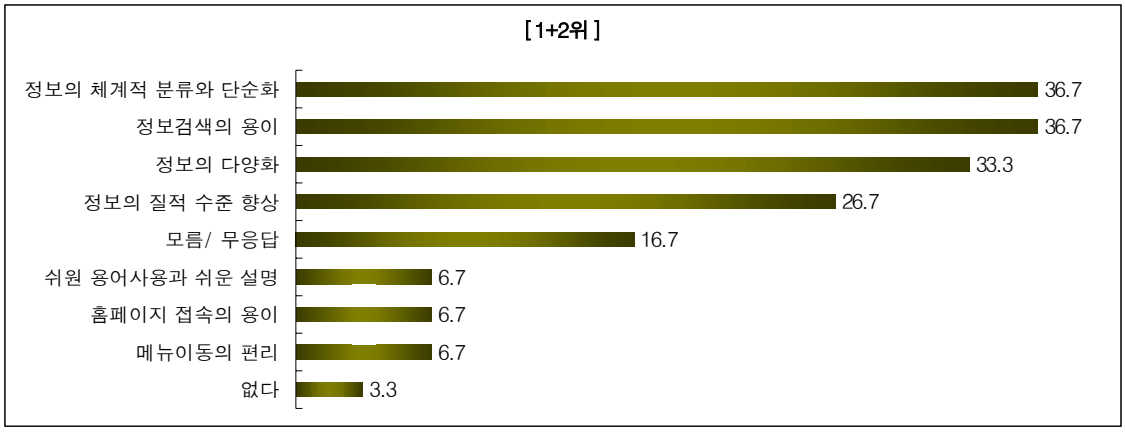
○ 연령별로는 50세이상(9.00점) = 40대(9.00점) > 30대(8.88점)순으로 나타남

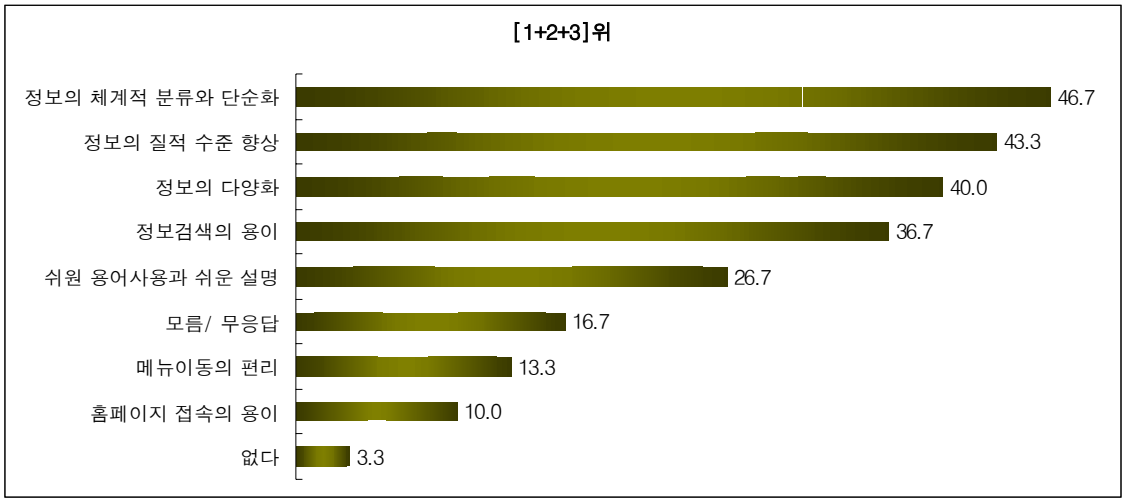
○ 성별로는 남자(8.92점)가 여자(8.00점)보다 매우 높음

■ 홈페이지 활성화를 위한 개선사항

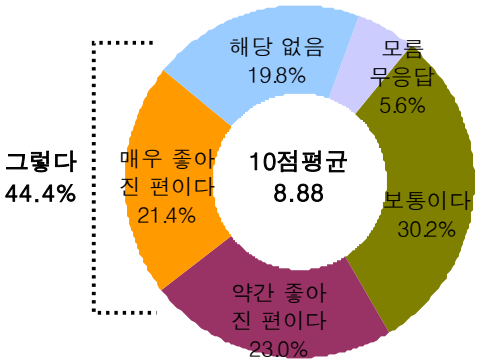
○ 축산연구소 홈페이지 이용도와 방문회수를 높이기 위한 개선사항으로 우선순위 1순위결과를 보면, '정보검색의 용이'가 가장 많이 개선되어야 할 사항으로 나타났고, 1+2순위 결과를 보면 '정보의 체계적 분류와 단순화'가 가장 많이 개선되어야 할 부분으로 나타남







(22)과거비교평가



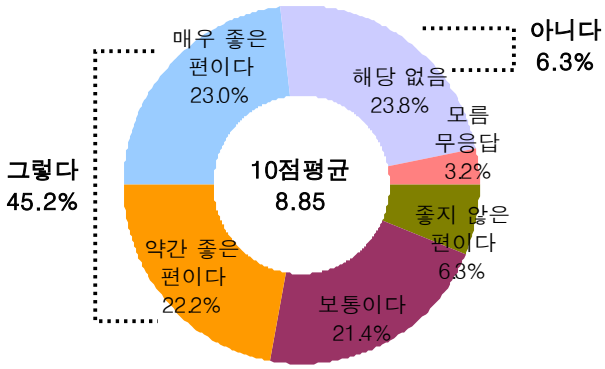
■ 과거와 비교했을 때, 2004년도 축산연구소의 시책건의, 영농활동, 축산기술 자료제공, 업무협조, 서비스 등 전반적 수준이 높다는 의견이 44.4%(매우 좋아졌다 21.4%, 약간 좋아진 편이다 23.0%)이고, 그렇지 않다는 의견은 없음. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.88점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.08점), 축산농민 및 기타(8.81점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.50점) > 40대(9.08점) > 20대(8.78점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.15점)가 여자(8.55점)보다 높음

(23)타기관 비교평가



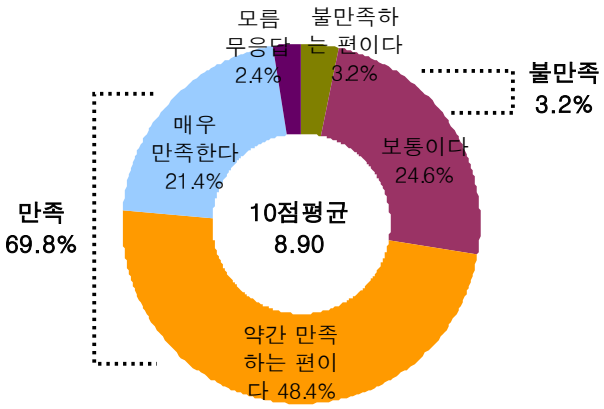
■ 타기관과 비교했을때, 추간연구소의 민원처리 서비스 등 전반적 수준이 높다는 의견이 45.2%(매우 좋은 편이다 23.0%, 약간 좋은 편이다 22.2%)이고, 그렇지 않다는 의견이 6.3%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.85점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(8.90점), 축산농민 및 기타(8.82점)로 나타남

○ 연령별로는 50세이상(9.40점) > 40대(8.90점) > 30대(8.79점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.18점)가 여자(8.31점)보다 높음

(24)전반적 만족도



■ 축산연구소의 민원처리에 대해 전반적으로 만족한다는 의견이 69.8%(매우 만족 21.4%, 약간 만족 48.4%)이고, 불만족 한다는 의견이 3.2%로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.90점으로 나타남

○ 직업별로는 축산업체(9.19점), 축산농민 및 기타(8.80점)로 축산업체가 높음

○ 연령별로는 50세이상(9.36점) > 40대(9.04점) > 20대(8.83점)순으로 나타남

○ 성별로는 남자(9.17점)가 여자(8.62점)보다 매우 높음

6) 기타의견(민원인)

■ 만족사항

N=126	비율(%)
친절하다	10.3
신속하다	8.7
검사의 신뢰도가 있다	5.6
요청대로 처리해준다	4.8
질문시 성의껏 대답해준다	4.8
전문성이 있다	1.6
절차가 이용하기 편리하다	1.6
저렴하다	1.6
경쟁력을 가질 수 있게 도움을 준다	0.8
분석 기자재의 성능이 좋다	0.8
유용한 자료가 많다	0.8
이해하기 쉽게 설명한다	0.8
적극적으로 지도한다	0.8
개별 이메일로 정보교환이 가능하다	0.8
모름/ 무응답	15.9
없다	50.0

■ 불만족사항

N=126	비율(%)
업무처리가 신속하지 않다/ 오래 걸린다	11.9
비용이 비싸다	9.5
검사 기간이 길다/ 늦다	5.6
의뢰시 배송에 문제가 있다	3.2
결과를 개별적으로 통보한다	2.4
전화문의시 서로 미룬다	1.6
업무태도가 사무적이다	1.6
경비실 절차가 복잡하다	1.6
유전검사에 대한 사전통보가 없다	0.8
영수증 발급을 개별적으로 해준다	0.8
자료를 분야별로 관리 안된다	0.8
홍보 부족하다	0.8
전문 인력이 필요하다	0.8
토요일은 담당자가 없어 문의하기 힘들다	0.8
우편물 발송후 확인전화를 해주지 않는다	0.8
검사 내용이 구체적이지 않다	0.8
자료가 부족하다	0.8
기본이 10점이라서 부담이 된다	0.8
선납후 분석을 해준다	0.8
배송비가 부담된다	0.8
모름/ 무응답	13.5
없다	49.2

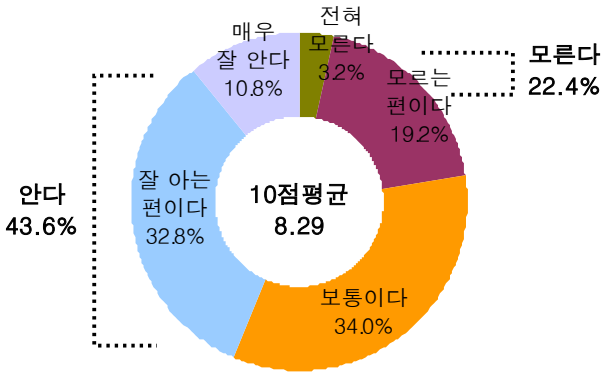
■ 개선사항

N=126	비율(%)
신속하게 처리해 주었으면...	4.8
비용이 비싸다	2.4
일반인에게 업무내용 홍보가 부족하다	1.6
접수건 통화시 자세한 설명을 했으면...	0.8
업무자세가 사무적이다	0.8
전문적인 기술자료가 있었으면...	0.8
홈페이지를 좀더 구체화했으면...	0.8
인터넷으로 실시간 접수현황 파악이 되었으면...	0.8
인터넷 자료 업데이트가 빨리 되었으면...	0.8
홈페이지 서버 업그레이드/속도가 느리다	0.8
각 지역별 출장 담당자를 정했으면...	0.8
분재육 처리를 해주었으면...	0.8
연구소가 가까운 곳에 있었으면...	0.8
연구실 들어갈 때 절차가 복잡하다	0.8
검사기간을 단축했으면...	0.8
담당자와 통화하기 힘들다	0.8
좀더 다가가기 쉽게 되었으면...	0.8
민원 전문 창구가 있었으면...	0.8
경비실 불친절하다	0.8
홍보 책자를 통해 정보 제공해 주었으면...	0.8
농림부와 연구소 해석이 서로 다르다	0.8
세미나에 대한 정보를 주었으면...	0.8
신용카드 결제가 가능했으면...	0.8
모름/ 무응답	18.3
없다	59.5

부록 : 기타사항

1. 결과물(영농활동, 시책건의, 산업재산권 등) 정보에 대한 인지도

(1) 영농활동자료 내용인지도



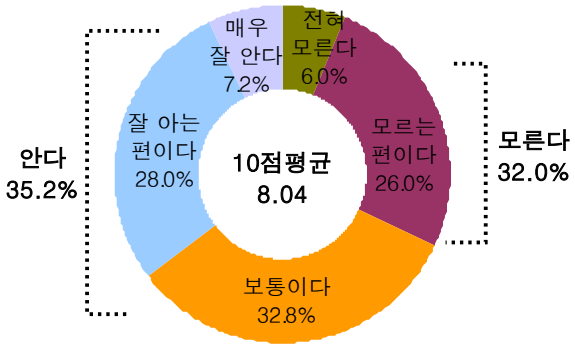
■ 매년 제공되는 영농활동 자료의 내용에 대하여 잘 알고 있다는 의견이 43.6%(매우 잘안다 10.8%, 잘 아는 편이다 32.8%)이고, 잘 모른다는 의견이 22.4%(전혀 모른다 3.2%, 모르는 편이다 19.2%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.29점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 9.00점으로 가장 높고, 학계(8.63점) > > 축산농가(8.05점) > 축산업체(7.95점)으로 나타남

(단위 : %)

	전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수	250	150	20	40	40
① 전혀 모른다	3.2	5.3	0	0	0
② 모르는 편이다	19.2	20.7	30.0	7.5	20.0
③ 보통이다	34.0	41.3	50.0	15.0	17.5
④ 잘 아는 편이다	32.8	28.7	15.0	47.5	42.5
⑤ 매우 잘 안다	10.8	4.0	5.0	30.0	20.0
평균 : 10점 만점	**8.29**	**8.05**	**7.95**	**9.00**	**8.63**
①+②	22.4	26.0	30.0	7.5	20.0
③	34.0	41.3	50.0	15.0	17.5
④+⑤	43.6	32.7	20.0	77.5	62.5
계	100	100	100	100	100

(2) 시책건의자료 내용인지도



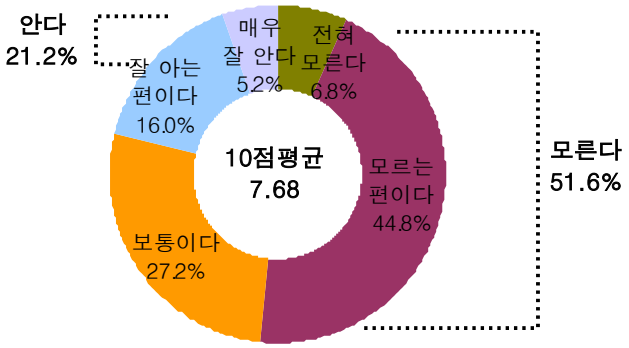
■ 매년 제공되는 시책건의 자료의 내용에 대하여 잘 알고 있다는 의견이 35.2%(매우 잘안다 7.2%, 잘 아는 편이다 28.0%)이고, 잘 모른다는 의견이 32.0%(전혀 모른다 6.0%, 모르는 편이다 26.0%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 8.04점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 8.73점으로 가장 높고, 학계(8.45점) > 축산업체(7.95점) > 축산농가(7.77점)로 나타남

(단위 : %)

	전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수	250	150	20	40	40
① 전혀 모른다	6.0	9.3	5.0	0	0
② 모르는 편이다	26.0	31.3	20.0	10.0	25.0
③ 보통이다	32.8	36.0	50.0	27.5	17.5
④ 잘 아는 편이다	28.0	20.0	25.0	42.5	45.0
⑤ 매우 잘 안다	7.2	3.3	0	20.0	12.5
평균 : 10점 만점	**8.04**	**7.77**	**7.95**	**8.73**	**8.45**
①+②	32.0	40.7	25.0	10.0	25.0
③	32.8	36.0	50.0	27.5	17.5
④+⑤	35.2	23.3	25.0	62.5	57.5
계	100	100	100	100	100

(3) 산업재산권(특허 등) 내용인지도



■ 산업재산권(특허 등)의 내용에 대하여 잘 알고 있다는 의견이 21.2%(매우 잘안다 5.2%, 잘 아는 편이다 16.0%)이고, 잘 모른다는 의견이 51.6%(전혀 모른다 6.8%, 모르는 편이다 44.8%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때 만족도는 7.68점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 8.43점으로 가장 높고, 축산업체(8.35점) > 학계(7.75점) > 축산농가(7.37점)로 나타남

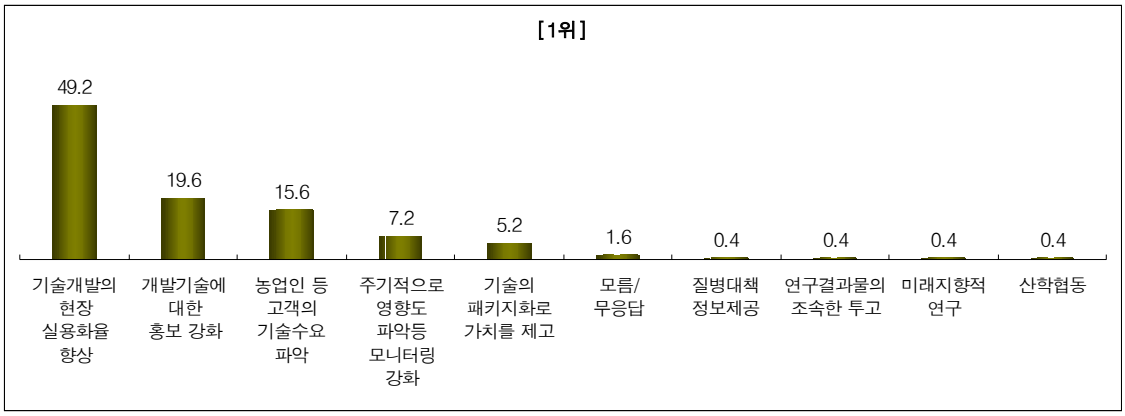
(단위 : %)

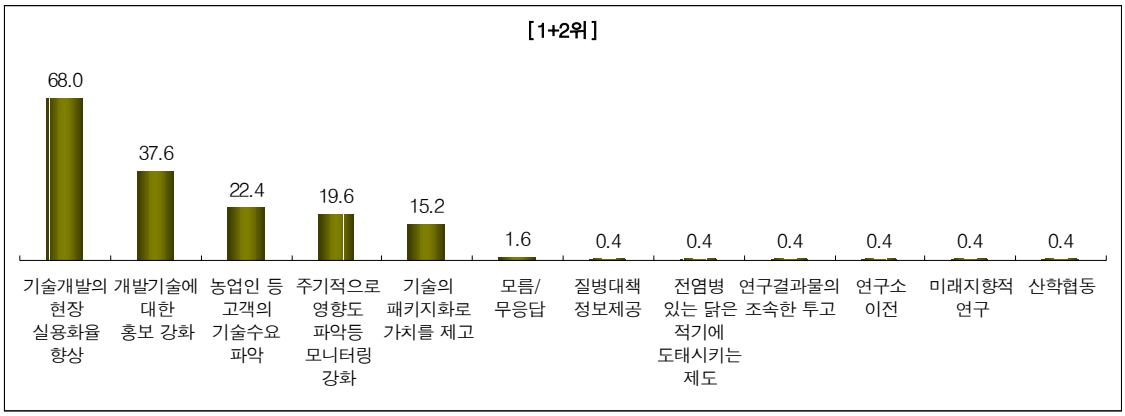
	전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수	250	150	20	40	40
① 전혀 모른다	6.8	10.0	5.0	0	2.5
② 모르는 편이다	44.8	56.7	15.0	20.0	40.0
③ 보통이다	27.2	21.3	35.0	32.5	40.0
④ 잘 아는 편이다	16.0	10.0	30.0	32.5	15.0
⑤ 매우 잘 안다	5.2	2.0	15.0	15.0	2.5
평균 : 10점 만점	**7.68**	**7.37**	**8.35**	**8.43**	**7.75**
①+②	51.6	66.7	20.0	20.0	42.5
③	27.2	21.3	35.0	32.5	40.0
④+⑤	21.2	12.0	45.0	47.5	17.5
계	100	100	100	100	100

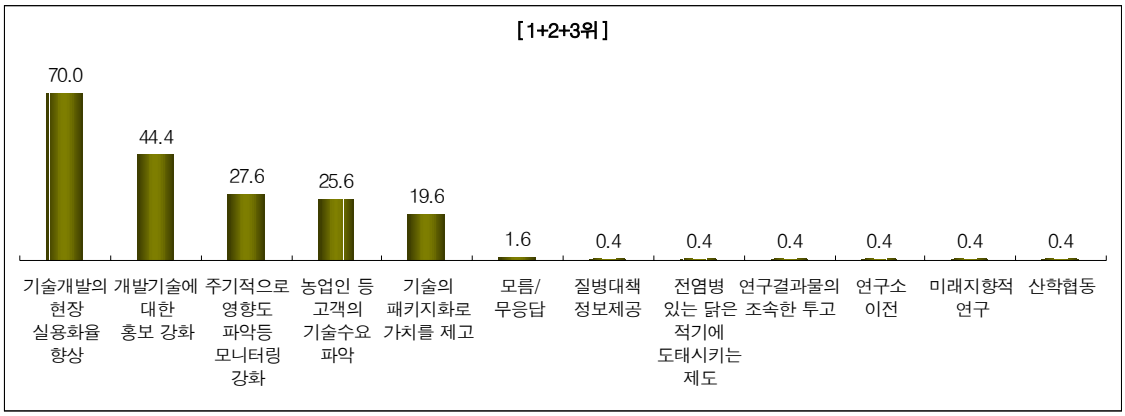
(4) 연구결과물 활용도 증대를 위한 개선사항

■ 축산연구소에서 제공하는 연구결과물(영농활동, 시책건의, 심포지엄 등)의 활용도 증대를 위하여 연구소에서 개선해야 할 사항으로 '기술개발의 현장 실용화율 향상'이 가장 시급한 부분으로 나타남

(단위 : %)





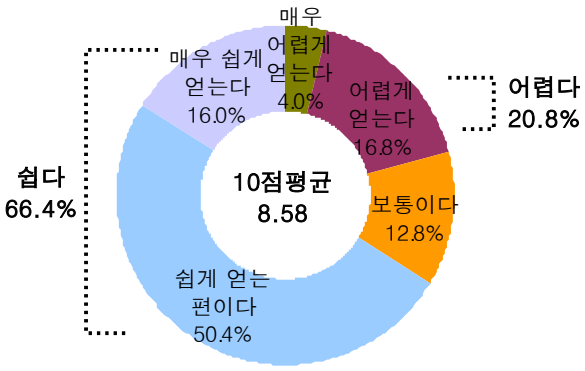


(단위 : %)

		전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수		250	150	20	40	40
1위	**기술개발의 현장 실용화율 향상**	**49.2**	**44.0**	**65.0**	**60.0**	**50.0**
	개발기술에 대한 홍보 강화	19.6	24.0	25.0	2.5	17.5
	농업인 등 고객의 기술수요 파악	15.6	14.0	10.0	22.5	17.5
	주기적으로 영향도 파악 등 모니터링 강화	7.2	10.0	0	2.5	5.0
	기술의 패키지화로 가치를 제고	5.2	3.3	0	12.5	7.5
	모름/ 무응답	1.6	2.7	0	0	0
	질병대책 정보제공	0.4	0.7	0	0	0
	연구결과물의 조속한 투고	0.4	0.7	0	0	0
	미래지향적 연구	0.4	0	0	0	2.5
	산학협동	0.4	0.7	0	0	0
1+2위	**기술개발의 현장 실용화율 향상**	**68.0**	**62.7**	**90.0**	**75.0**	**70.0**
	개발기술에 대한 홍보 강화	37.6	40.7	70.0	12.5	35.0
	농업인 등 고객의 기술수요 파악	22.4	23.3	10.0	25.0	22.5
	주기적으로 영향도 파악 등 모니터링 강화	19.6	20.0	10.0	12.5	30.0
	기술의 패키지화로 가치를 제고	15.2	10.7	10.0	22.5	27.5
	모름/ 무응답	1.6	2.7	0	0	0
	질병대책 정보제공	0.4	0.7	0	0	0
	전염병 있는 닭은 적기에 도태시키는 제도	0.4	0.7	0	0	0
	연구결과물의 조속한 투고	0.4	0.7	0	0	0
	연구소 이전	0.4	0.7	0	0	0
	미래지향적 연구	0.4	0	0	0	2.5
	산학협동	0.4	0.7	0	0	0
1+2+3위	**기술개발의 현장 실용화율 향상**	**70.0**	**64.7**	**95.0**	**75.0**	**72.5**
	개발기술에 대한 홍보 강화	44.4	45.3	90.0	20.0	42.5
	주기적으로 영향도 파악 등 모니터링 강화	27.6	28.0	25.0	15.0	40.0
	농업인 등 고객의 기술수요 파악	25.6	26.0	10.0	27.5	30.0
	기술의 패키지화로 가치를 제고	19.6	15.3	10.0	25.0	35.0
	모름/ 무응답	1.6	2.7	0	0	0
	질병대책 정보제공	0.4	0.7	0	0	0
	전염병 있는 닭은 적기에 도태시키는 제도	0.4	0.7	0	0	0
	연구결과물의 조속한 투고	0.4	0.7	0	0	0
	연구소 이전	0.4	0.7	0	0	0
	미래지향적 연구	0.4	0	0	0	2.5
	산학협동	0.4	0.7	0	0	0

2. 기타사항

(1) 정보/자료 이용 용이성



■ 축산연구소에서 개발한 기술정보나 자료를 손쉽게 구할 수 있었다는 의견이 66.4%(매우 쉬움 16.0%, 쉬운 편임 50.4%), 그렇지 않았다는 의견이 20.8%(매우 어려움 4.0%, 어려운 편임 16.8%)로 나타남. 10점만점 기준으로 보았을 때, 만족도는 8.58점으로 나타남

○ 소속별로 만족도를 살펴보면, 지도기관이 9.18점으로 가장 높고, 학계(9.13점) > 축산업체(8.95점) > 축산농가(8.22점)로 나타남

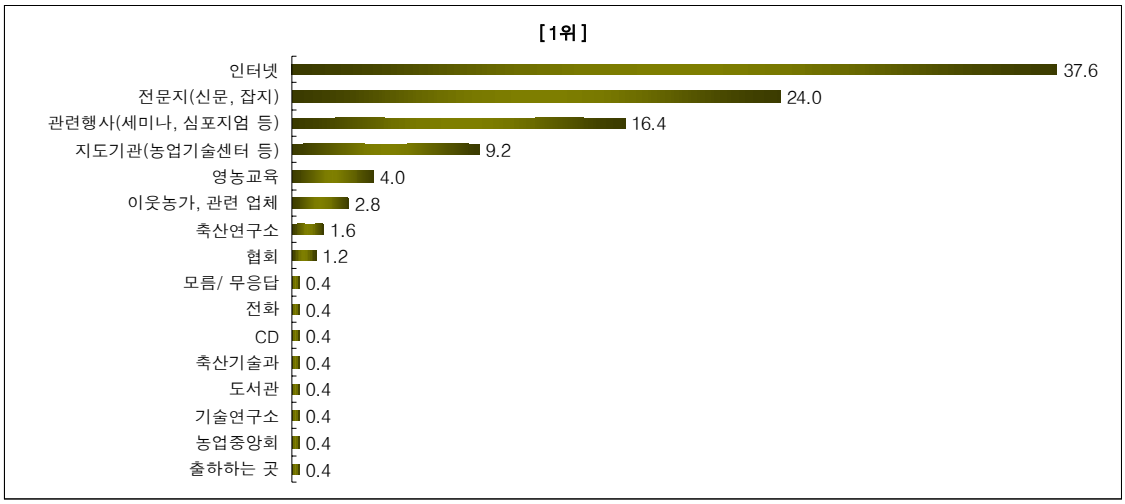
(단위 : %)

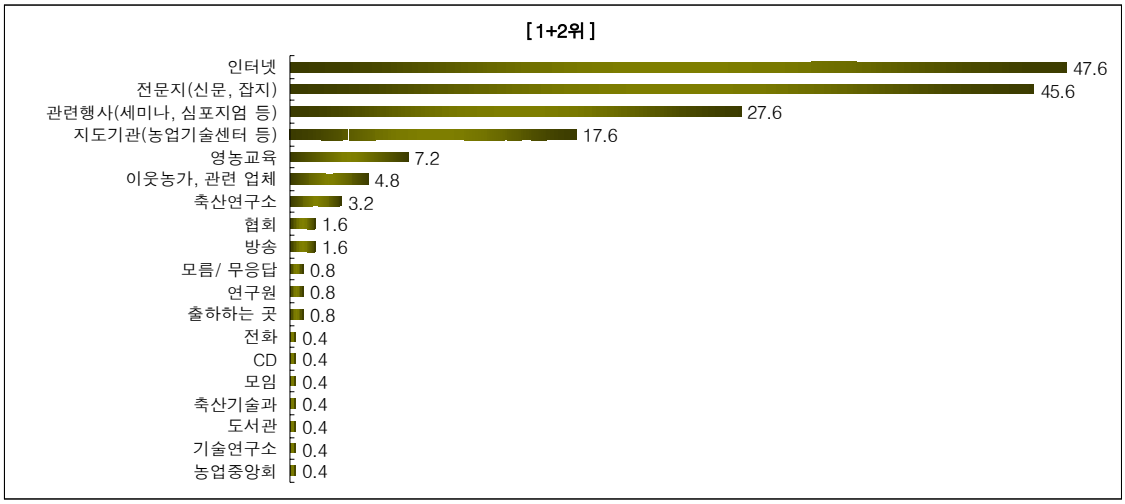
	전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수	250	150	20	40	40
① 매우 어렵게 얻는다	4.0	6.0	0	2.5	0
② 어렵게 얻는다	16.8	26.0	5.0	2.5	2.5
③ 보통이다	12.8	16.0	35.0	2.5	0
④ 쉽게 얻는 편이다	50.4	44.0	20.0	60.0	80.0
⑤ 매우 쉽게 얻는다	16.0	8.0	40.0	32.5	17.5
평균 : 10점 만점	**8.58**	**8.22**	**8.95**	**9.18**	**9.13**
①+②	20.8	32.0	5.0	5.0	2.5
③	12.8	16.0	35.0	2.5	0
④+⑤	66.4	52.0	60.0	92.5	97.5
계	100	100	100	100	100

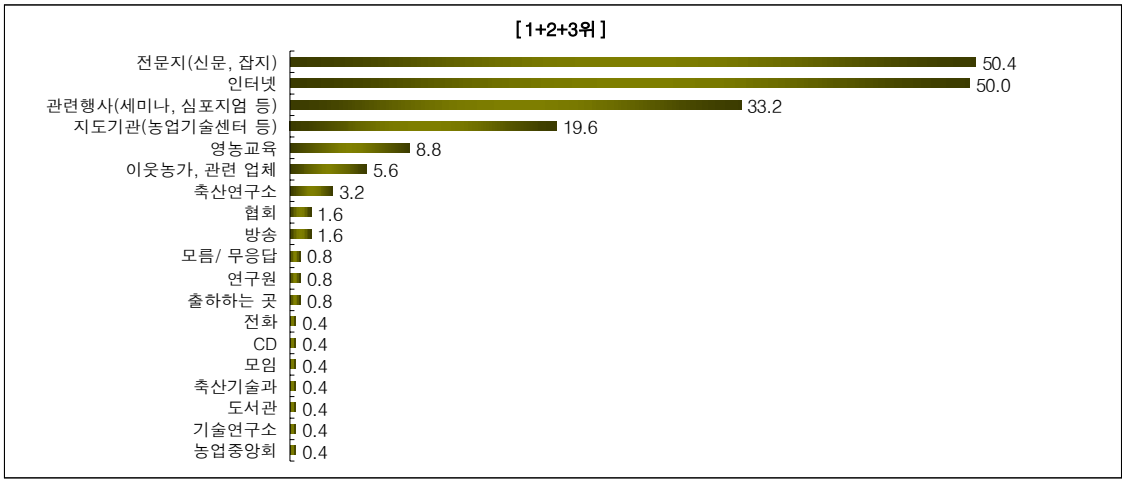
(2) 개발 기술정보/자료 취득경로

■ 축산연구소의 개발기술정보/자료 취득경로는 인터넷, 전문지(신문, 잡지), 관련행사(세미나, 심포지엄 등)가 가장 많음

(단위 : %)





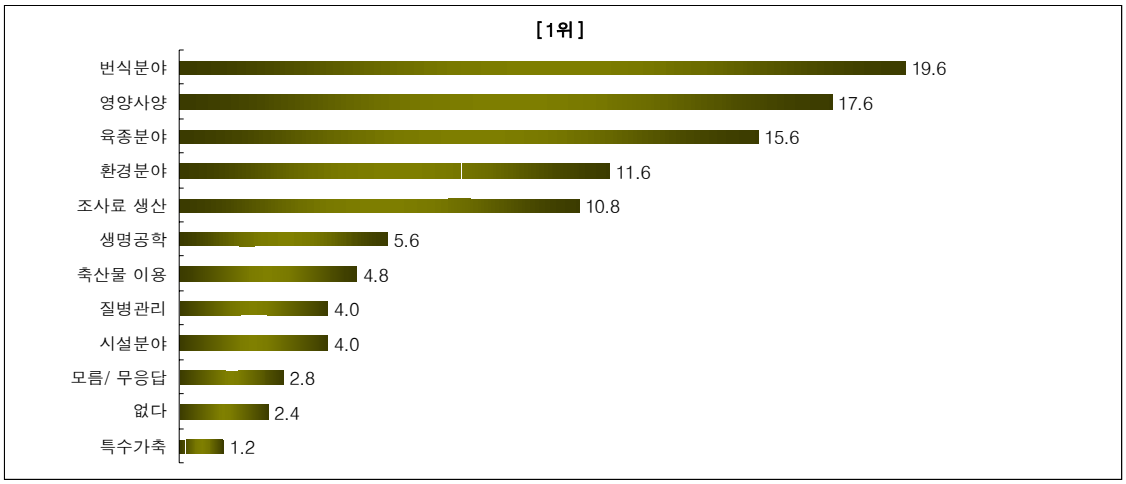


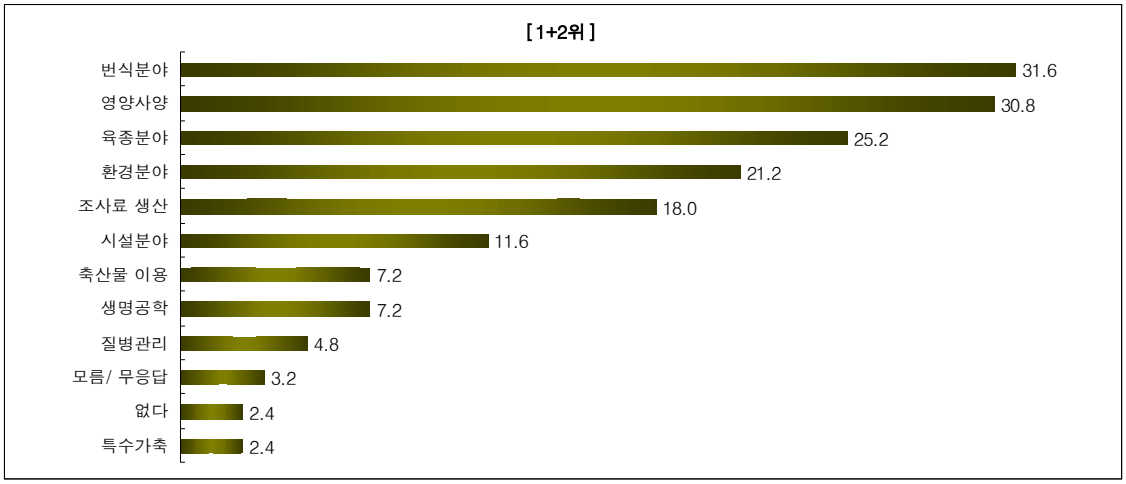
		전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수		250	150	20	40	40
1위	**인터넷**	**37.6**	**37.3**	**60.0**	**57.5**	**7.5**
	전문지(신문, 잡지)	**24.0**	**29.3**	**10.0**	**2.5**	**32.5**
	관련행사(세미나, 심포지엄 등)	**16.4**	**8.7**	**20.0**	**10.0**	**50.0**
	지도기관(농업기술센터 등)	9.2	7.3	5.0	27.5	0
	영농교육	4.0	6.7	0	0	0
	이웃농가, 관련 업체	2.8	4.0	5.0	0	0
	축산연구소	1.6	1.3	0	2.5	2.5
	협회	1.2	2.0	0	0	0
	출하하는 곳	0.4	0.7	0	0	0
	농업중앙회	0.4	0.7	0	0	0
	기술연구소	0.4	0.7	0	0	0
	도서관	0.4	0.7	0	0	0
	축산기술과	0.4	0.7	0	0	0
	CD	0.4	0	0	0	2.5
	전화	0.4	0	0	0	2.5
	모름/ 무응답	0.4	0	0	0	2.5
1+2위	**인터넷**	**47.6**	**44.0**	**65.0**	**75.0**	**25.0**
	전문지(신문, 잡지)	**45.6**	**54.0**	**30.0**	**15.0**	**52.5**
	관련행사(세미나, 심포지엄 등)	**27.6**	**18.7**	**40.0**	**12.5**	**70.0**
	지도기관(농업기술센터 등)	17.6	12.7	30.0	47.5	0
	영농교육	7.2	10.7	0	2.5	2.5
	이웃농가, 관련 업체	4.8	6.7	10.0	0	0
	축산연구소	3.2	2.7	5.0	2.5	5
	방송	1.6	1.3	5.0	0	2.5
	협회	1.6	2.7	0	0	0
	출하하는 곳	0.8	0.7	0	0	2.5
	연구원	0.8	1.3	0	0	0
	모름/ 무응답	0.8	0.7	0	0	2.5
	농업중앙회	0.4	0.7	0	0	0
	기술연구소	0.4	0.7	0	0	0
	도서관	0.4	0.7	0	0	0
	축산기술과	0.4	0.7	0	0	0
	모임	0.4	0.7	0	0	0
	CD	0.4	0	0	0	2.5
	전화	0.4	0	0	0	2.5
1+2+3위	**전문지(신문, 잡지)**	**50.4**	**58.7**	**30.0**	**20.0**	**60.0**
	인터넷	**50.0**	**44.7**	**70.0**	**77.5**	**32.5**
	관련행사(세미나, 심포지엄 등)	**33.2**	**26.7**	**45.0**	**15.0**	**70.0**
	지도기관(농업기술센터 등)	19.6	14.0	35.0	52.5	0
	영농교육	8.8	12.0	5.0	5	2.5
	이웃농가, 관련 업체	5.6	7.3	15.0	0	0
	축산연구소	3.2	2.7	5.0	2.5	5
	방송	1.6	1.3	5.0	0	2.5
	협회	1.6	2.7	0	0	0
	출하하는 곳	0.8	0.7	0	0	2.5
	연구원	0.8	1.3	0	0	0
	모름/ 무응답	0.8	0.7	0	0	2.5
	농업중앙회	0.4	0.7	0	0	0
	기술연구소	0.4	0.7	0	0	0
	도서관	0.4	0.7	0	0	0
	축산기술과	0.4	0.7	0	0	0
	모임	0.4	0.7	0	0	0
	CD	0.4	0	0	0	2.5
	전화	0.4	0	0	0	2.5

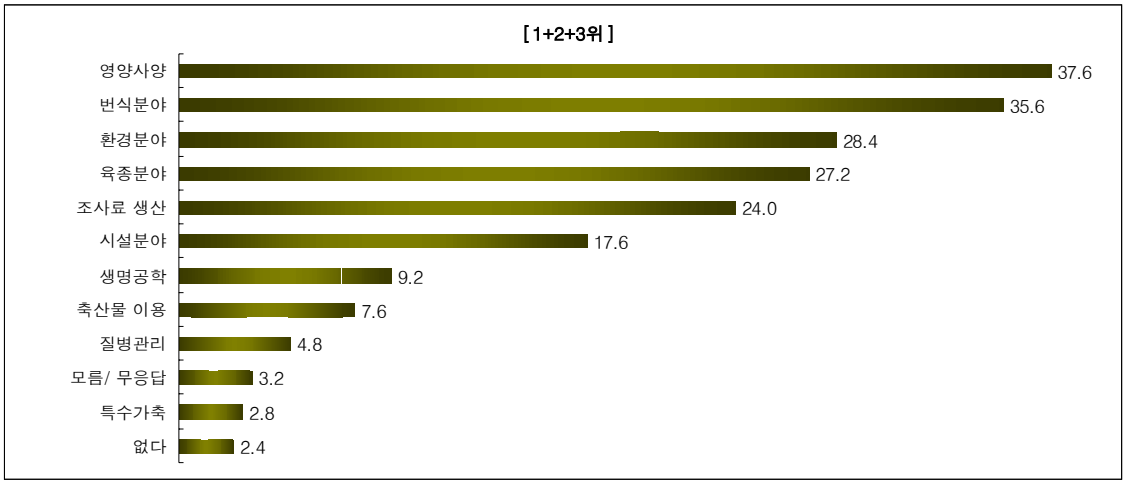
(3) 개발 기술 활용분야

■ 축산연구소에서 개발한 기술중에서 가장 많이 활용하는 분야는 번식분야와 영양사양, 육종분야가 가장 많음

(단위 : %)







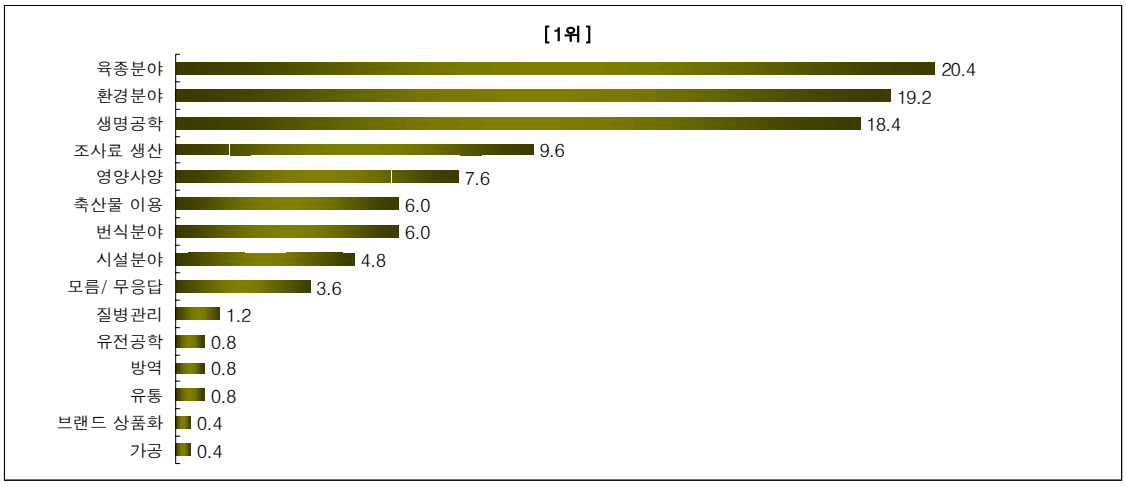
(단위 : %)

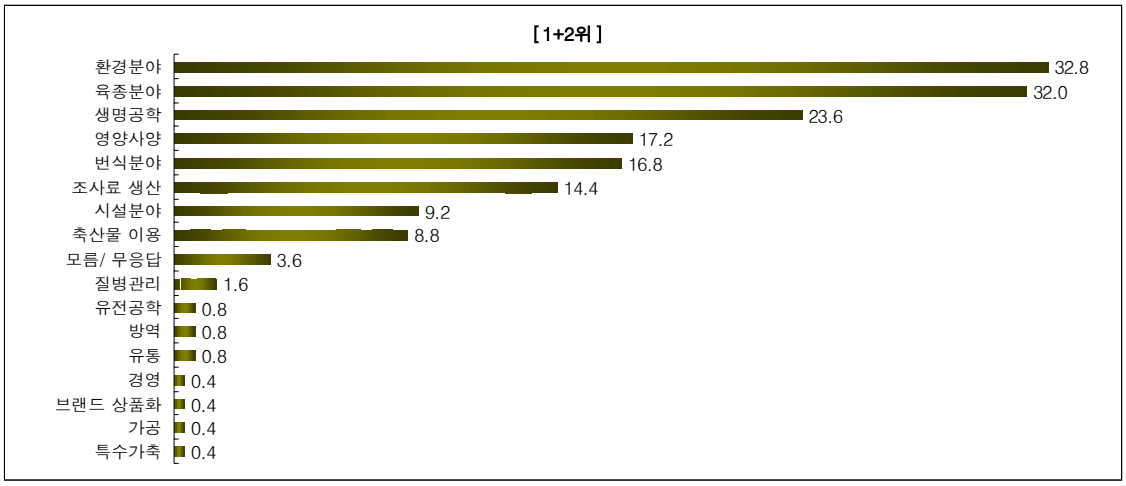
		전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수		250	150	20	40	40
1위	**번식분야**	**19.6**	**23.3**	**10.0**	**20.0**	**10.0**
	영양사양	**17.6**	**14.7**	**10.0**	**30.0**	**20.0**
	육종분야	**15.6**	**18.7**	**15.0**	**7.5**	**12.5**
	환경분야	11.6	12.7	25.0	5.0	7.5
	조사료 생산	10.8	8.7	5.0	22.5	10.0
	생명공학	5.6	2.0	20.0	0	17.5
	축산물 이용	4.8	3.3	0	2.5	15.0
	시설분야	4.0	3.3	10.0	7.5	0
	질병관리	4.0	5.3	5.0	2.5	0
	모름/ 무응답	2.8	4.0	0	0	2.5
	없다	2.4	2.7	0	0	5
	특수가축	1.2	1.3	0	2.5	0
1+2위	**번식분야**	**31.6**	**35.3**	**20.0**	**30.0**	**25.0**
	영양사양	**30.8**	**23.3**	**30.0**	**50.0**	**40.0**
	육종분야	**25.2**	**30.0**	**20.0**	**10.0**	**25.0**
	환경분야	21.2	24.0	40.0	10.0	12.5
	조사료 생산	18.0	14.7	5.0	37.5	17.5
	시설분야	11.6	12.0	10.0	20.0	2.5
	생명공학	7.2	4.0	25.0	0	17.5
	축산물 이용	7.2	4.7	0	5.0	22.5
	질병관리	4.8	6.0	10.0	2.5	0
	모름/ 무응답	3.2	4.7	0	0	2.5
	특수가축	2.4	2.7	5.0	2.5	0
	없다	2.4	2.7	0	0	5.0
1+2+3위	**영양사양**	**37.6**	**30.0**	**30.0**	**57.5**	**50.0**
	번식분야	**35.6**	**38.7**	**20.0**	**35.0**	**32.5**
	환경분야	**28.4**	**29.3**	**55.0**	**22.5**	**17.5**
	육종분야	27.2	32.0	20.0	10.0	30.0
	조사료 생산	24.0	21.3	5.0	42.5	25.0
	시설분야	17.6	18.7	10.0	25.0	10.0
	생명공학	9.2	5.3	25.0	2.5	22.5
	축산물 이용	7.6	5.3	0	5.0	22.5
	질병관리	4.8	6.0	10.0	2.5	0
	모름/ 무응답	3.2	4.7	0	0	2.5
	특수가축	2.8	3.3	5.0	2.5	0
	없다	2.4	2.7	0	0	5.0

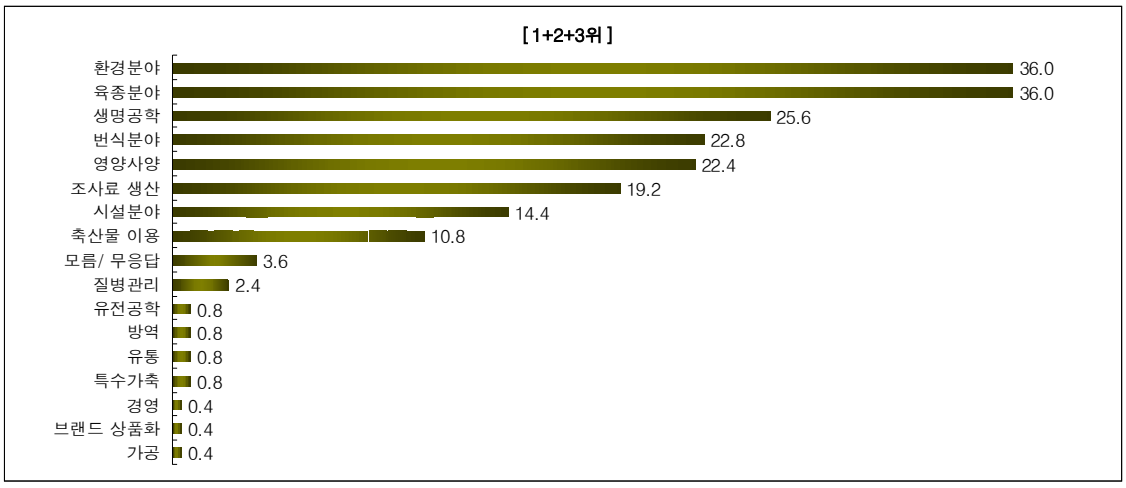
(4) 향후 중점 연구 수행되어야 할 분야

■ 축산연구소에서 향후 가장 중점적으로 연구가 수행되어야 할 분야는 육종분야, 환경분야, 생명공학 분야로 나타남

(단위 : %)







(단위 : %)

		전체	농가	업체	지도기관	학계
샘플수		250	150	20	40	40
1위	**육종분야**	**20.4**	**24.7**	**10.0**	**15.0**	**15.0**
	환경분야	**19.2**	**13.3**	**50.0**	**25.0**	**20.0**
	생명공학	**18.4**	**16.7**	**15.0**	**15.0**	**30.0**
	조사료 생산	9.6	10.0	10.0	12.5	5.0
	영양사양	7.6	9.3	5.0	2.5	7.5
	번식분야	6.0	8.7	0	2.5	2.5
	축산물 이용	6.0	5.3	0	10.0	7.5
	시설분야	4.8	4.7	10.0	7.5	0
	모름/ 무응답	3.6	2.7	0	2.5	10.0
	질병관리	1.2	2.0	0	0	0
	유통	0.8	1.3	0	0	0
	방역	0.8	0.7	0	2.5	0
	유전공학	0.8	0.7	0	0	2.5
	가공	0.4	0	0	2.5	0
	브랜드 상품화	0.4	0	0	2.5	0
1+2위	**환경분야**	**32.8**	**30.7**	**70.0**	**35.0**	**20.0**
	육종분야	**32.0**	**38.0**	**30.0**	**20.0**	**22.5**
	생명공학	**23.6**	**22.0**	**25.0**	**15.0**	**37.5**
	영양사양	17.2	18.7	20.0	5.0	22.5
	번식분야	16.8	20.7	0	12.5	15.0
	조사료 생산	14.4	15.3	10.0	17.5	10.0
	시설분야	9.2	8.7	10.0	12.5	7.5
	축산물 이용	8.8	6.7	0	10.0	20.0
	모름/ 무응답	3.6	2.7	0	2.5	10.0
	질병관리	1.6	2.7	0	0	0
	유통	0.8	1.3	0	0	0
	방역	0.8	0.7	0	2.5	0
	유전공학	0.8	0.7	0	0	2.5
	특수가축	0.4	0	0	0	2.5
	가공	0.4	0	0	2.5	0
	브랜드 상품화	0.4	0	0	2.5	0
	경영	0.4	0	0	0	2.5
1+2+3위	**육종분야**	**36.0**	**43.3**	**30.0**	**20.0**	**27.5**
	환경분야	**36.0**	**34.7**	**75.0**	**37.5**	**20.0**
	생명공학	**25.6**	**24.7**	**30.0**	**15.0**	**37.5**
	번식분야	22.8	27.3	0	15.0	25.0
	영양사양	22.4	22.7	25.0	10.0	32.5
	조사료 생산	19.2	20.7	10.0	25.0	12.5
	시설분야	14.4	16.7	15.0	12.5	7.5
	축산물 이용	10.8	10.0	0	10.0	20.0
	모름/ 무응답	3.6	2.7	0	2.5	10.0
	질병관리	2.4	4.0	0	0	0
	특수가축	0.8	0	5.0	0	2.5
	유통	0.8	1.3	0	0	0
	방역	0.8	0.7	0	2.5	0
	유전공학	0.8	0.7	0	0	2.5
	가공	0.4	0	0	2.5	0
	브랜드 상품화	0.4	0	0	2.5	0
	경영	0.4	0	0	0	2.5

부록 : 설문지