

# 1. 결론

IV. 결론 ..



## 1 경북 문경관광진흥공단의 내부고객만족도는 57.1점

- 경북 문경관광진흥공단의 내부고객만족도는 57.1점으로, 내부고객만족도 조사 결과를 연도별로 비교해보면, 2017년 61.5점에서 2018년 59.9점으로 -1.6점 하락하였으며, 2019년에는 57.1점으로 2018년 대비 -2.8점 하락함



## 2 가장 만족도가 높은 요소는 '직장 만족도' 76.1점

- 내부고객만족도 조사 결과를 요소별로 비교해보면 '직장 만족도'가 76.1점으로 가장 높은 평가를, '인사·승진 만족도'가 45.6점으로 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남
- 항목별로 비교해 보면 '정규직'의 '기관 발전 위해 최선을 다함'이 93.5점으로 가장 높은 평가를, '무기계약직'의 '인사(채용)는 공정하게 이루어짐'이 35.3점으로 가장 낮은 평가를 받은 것으로 나타남



## 3 가장 먼저 개선되어야 할 과제는 '전 직원 일체감 형성' 항목이 29.0%

- 기관 향후 개선 과제 결과를 살펴보면 '전 직원 일체감 형성' 항목이 29.0%으로 가장 높은 비중을 보인 반면, '교육훈련제도 개선, 기관 비전제시 및 경영계획 수립' 항목은 0%으로 가장 낮은 비중으로 나타남



## 4 가장 높은 채용유형별 만족도는 정규직이 68.9점

- 내부고객만족도를 응답자 특성별로 비교한 결과, 정규직이 68.9점, 여성이 60.8점, 40대 63.5점 그리고 근무기간이 8년 이상 ~ 10년 미만인 응답자에게서 59.5점으로 해당 유형 내에서 가장 높게 나타남
- 반면, 무기계약직이 51.1점, 남성이 54.6점, 50대 이상 51.9점 그리고 근무기간이 2년 미만인 응답자는 52.7점으로 가장 낮게 나타남

