

1. 고객만족도 조사

1) 선행요인모형 측정항목 (안)

차원	구성요소	개념	측정항목
서비스 상품 품질요인 [제공하는 상품 자체의 품질]	편익성	해당부서가 제공하는 업무서비스의 혜택	• 상품자체가 주는 혜택과 가치의 정도, 제공하는 업무서비스 상품내용의 적절성, 비용의 적절성, 고객에게 주는 혜택
	전문성	업무서비스 상품을 제공 하기 위한 능력의 보유정도	• 업무체계의 전문성, 정확성 및 완성도, 필요기술의 보유수준 업무에 필요한 지식의 보유 정도
	혁신성	고객을 위한 새로운 아이디어 또는 기획정도	• 새로운 아이디어 제안, 창의적 프로그램의 기획, 업무혁신을 위한 개선활동
서비스 전달 품질요인 [서비스 전달 과정에서 고객이 서비스 제공자 와 제공 수단으로 부터 느끼는 품질]	대응성	인적응대 및 시스템 또는 절차의 고객응대 수준	• 절차 또는 구비서류의 간편성, 업무처리의 신속성, 의사소통의 명확성, 고객의견의 반영 정도, 직원을 신뢰할 수 있는 정도
	지원성	고객에 대한 정보제공 또는 사후적 자원관리의 정도	• 정보 및 자료제공의 접근 용이성, 안내물 등의 비치여부, 최신 자료의 갱신, 사후수행지원 관리, 업무 처리 후 확인점검
	공감성	고객을 이해하고 배려하는 정도	• 고객의 니즈에 대한 이해, 고객에 대한 친근감, 고객을 배려하는 정도 친절할 태도, 정중하고 예의 바름
서비스 환경 품질요인 [서비스 제공 시설 및 환경에 대한 품질]	쾌적성	서비스 제공환경과 시설의 쾌적한 정도	• 환기, 온도, 소음, 청소상태의 청결, 쾌적성 여부
	편리성	서비스 제공환경, 시설의 편리성 정도, 정보접촉 및 담당자 접촉의 편리성	• 물적 시설의 이용 편리성, 이용하기에 편리한 입지, 안내표지 구비정도, 정보/담당자 접촉 용이성
	심미성	서비스 환경과 시설의 아름다운 정도	• 공간배치 및 구성의 적절성, 근무자의 단정한 용모, 건물시설

1. 고객만족도 조사

2) 만족모형 측정항목 (안)

차원	구성요소	개념	측정항목
전반적 만족 [전반적이고 총체적인 평가결과 및 감정상태]	절대적 만족	업무서비스를 이용하고 난 후의 전반적인 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○의 업무서비스에 전반적으로 만족하십니까?
	상대적 만족	업무서비스에 대한 상대적인 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○의 업무서비스에 기대했던 것보다 만족하십니까? 귀하는 ○○○의 서비스에 대해 귀하가 소요한 노력, 시간 또는 비용과 비교할 때 얼마나 만족하십니까?
	감정적 만족	업무서비스를 이용한 후에 느끼는 감정적인 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○를 이용한 후 ○○○에 호감을 갖게 되었습니까?
요소만족 [전체 서비스를 구성하는 요소에 대한 만족도]	서비스 상품만족	핵심적인 업무서비스 또는 상품에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 이용하신 ○○○의 ○○○업무서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 귀하는 ○○○의 서비스를 이용함으로써 추구하던 목적이 얼마나 충족되었습니까?
	서비스 전달만족	업무서비스 전달과정에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○의 관련 업무처리 절차 및 시스템에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 귀하는 ○○○의 직원의 태도와 행동에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
	서비스 환경만족	시설 및 환경에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○의 내외부 주변환경 및 직원 접촉 용이성에 대해 얼마나 만족하십니까? 귀하는 ○○○의 제반시설 및 정보이용에 대해 얼마나 만족하십니까?

1. 고객만족도 조사

3) 성과모형 측정항목 (안)

차원	구성요소	개념	측정항목
기관성과 [고객으로부터 얻는 성과]	신뢰	정책 또는 활동에 대해 신뢰하는 정도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○를 이용한 후 ○○○의 사업/활동을 얼마나 더 신뢰하게 되었습니까?
	지지	정책 또는 활동에 대해 지지하는 정도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○를 이용한 후 ○○○의 사업/활동을 얼마나 더 지지하게 되었습니까?
	인식전환	평판과 이미지를 더 좋게 평가하는 정도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○를 이용한 후 ○○○에 대한 인식이 얼마나 더 좋아질 것이라고 생각하게 되었습니까?
사회성과 [업무서비스가 국가 발전의 기여한 정도]	국가발전	업무서비스가 국가 및 사회 발전에 기여한 정도	<ul style="list-style-type: none"> 귀하는 ○○○이 국가 및 사회발전에 얼마나 기여한다고 생각하십니까? 귀하는 ○○○가 해당부문 산업의 진흥/육성에 얼마나 기여한다고 생각하십니까?