

고객만족도 조사결과

< 요약 >

□ 조사개요

- 조사대상 : (과제) 101개, (고객) 4,007명(1,784명 응답, 응답률 44.52%)
- 조사내용 : 정책인지도, 요소만족도, 전반적 만족도 등
 - 종합만족도 = 정책인지도(20%) + 요소만족도(50%) + 전반적 만족도(30%)
↳ 6개 항목 : 필요성, 소통노력도, 홍보성, 투명성, 충실성, 효과성
- 조사방법 : 모바일 조사를 기본으로 전화 또는 이메일 조사로 보충
- 실시기간 : (설문) '19.10.1.~11.08./ (분석) 11.09.~11.15.

□ 조사결과

- 종합만족도 83.38점 : '전반적으로 만족' 수준
 - 전년(82.07점) 대비 1.31점 상승하여 고객만족도 조사 실시 이래 가장 우수
 - ※ 민선7기 2년차, 도정 주요성과에 대한 도민들의 긍정적 평가 반영
- 3개 항목별 분석결과

1. 정책인지도 85.23(3.64점↑)* 2. 요소만족도 82.62(0.34점↑) 3. 전반적 만족도 83.41(1.38점↑)
* ()는 지난해와 점수 차이

- 3개 항목 모두 전년보다 향상, 정책인지도 점수가 가장 높으며 상승폭도 큼
- 요소만족도 분석 결과

| 필요성 | 소통노력도 | 홍보성 | 투명성 | 충실성·대응성 | 효과성 |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 89.56점(1.51점↓) | 80.89점(0.81점↑) | 80.67점(1.50점↑) | 83.29점(1.77점↑) | 81.78점(0.65점↓) | 79.55점(0.13점↑) |

- 필요성(89.56점)이 가장 높으나 전년 대비 하락폭이 가장 크고(1.51점↓), 효과성(79.55점)은 타 항목에 비해 낮으나 전년 대비 소폭 상승(0.13점↑)
 - 홍보성(80.67점, 1.50점↑), 투명성(83.29점, 1.77점↑), 소통노력도(80.89점, 0.81점↑)는 다소 향상된 데 비해 충실성·대응성(81.78점, 0.65점↓)은 소폭 하락
- ⇒ 정책 발굴 및 계획 수립, 추진과정의 소통·홍보 등은 점차 나아지고 있으나 도민 체감효과는 다소 낮아 수요자와 성과 중심으로 개선 노력 필요

□ 후속조치

- 4급 이상 직무성과평가 점수 반영 (5점 만점)
- 과제별 만족도 조사결과 부서 통보(시사점 공유), 대외공개(홈페이지)

목 차

| | |
|--------------------|---|
| I. 조사개요 | 1 |
| II. 조사결과 | 1 |
| 1. 종합만족도 | 1 |
| 2. 항목별 분석 | 2 |
| 3. 응답자별 분석 | 4 |
| 4. 우수/부진과제 분석 | 6 |
| 5. 실국별 분석 | 8 |
| III. 조사의 한계 및 개선방향 | 9 |
| IV. 행정사항(후속조치 계획) | 9 |

- 붙임 1. 개인별 만족도 조사 결과 및 직무성과평가 반영 점수.
2. 고객만족도 조사 설문 내용.
3. 고객만족도 조사 용역 결과보고서(별도 붙임).

2019년 직무성과계약과제 고객 만족도 조사 결과

I 조사 개요

- 조사목적 : 도 주요정책에 대한 고객 만족도를 4급 이상 평가에 반영하고 정책 환류체계를 구축하여 도민이 성과를 체감하는 도정 운영
- 조사과제 : 101개 과제 ※ 피평가자(실·국·과장 101명) 1인당 1개 과제
- 고객규모 : 4,007명 / 응답 1,784명(응답률 44.52%, 신뢰수준 95%, 오차범위 ±2.32%)
※ 1개 과제당 고객(모집단) 40명 이내를 대상으로 무작위 설문 실시
- 조사항목 : 3개 항목 (세부항목 8개)

| | 조사항목 [가중치] | 세부 문항 |
|---------------------|---------------|-------------------------------------|
| 종합 만족도 (100%) | 정책 인지도 [20%] | (1개) |
| | 요소 만족도 [50%] | (6개) 필요성, 소통노력도, 홍보성, 투명성, 충실성, 효과성 |
| | 전반적 만족도 [30%] | (1개) |

- 실시기간 : 2019. 10. 1. ~ 11. 8.(설문) / 11. 9. ~ 11. 15.(분석)
- 조사방법 : 모바일 조사(URL)를 기본으로 전화 또는 이메일 조사로 보충
※ 전문 조사기관(주웨슬리퀘스트) 용역 실시

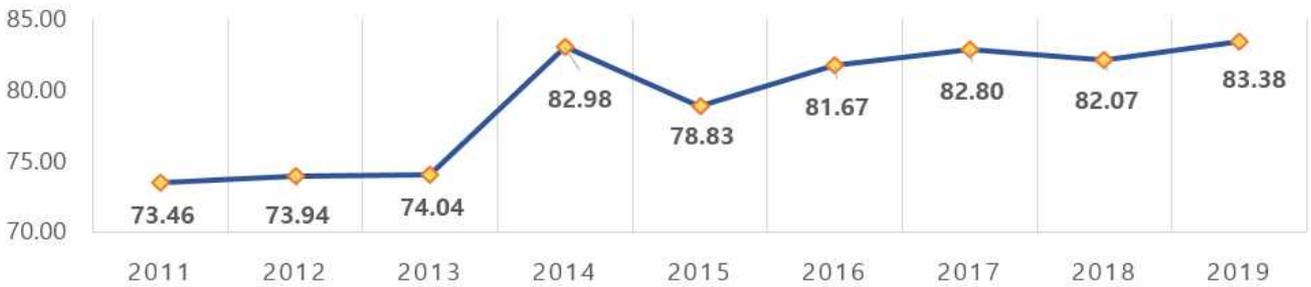
II 조사 결과

1. 종합만족도

83.38점/100점 : 전년 대비 1.31점 상승, 전반적으로 만족 수준

※ 매년 조사대상 과제(고객)가 다르므로 단순비교에는 한계가 있음

- 고객만족도 조사 실시 이래 가장 높은 점수(그간 최고점 대비 0.4점 ↑)
- 최고점 순 : 83.38('19년) > 82.98('14년) > 82.80('17년) > 82.07('18년)
- ⇒ 민선 7기 2년차 도정 성과에 대한 도민들의 긍정적 평가가 반영된 것으로 분석



[그림1] 연도별(2011-2019) 고객만족도 추이
 (※ 직무성과과제 고객만족도조사는 '11년부터 실시)

2. 항목별 분석



1 정책 인지도

85.23점/100점 만점 : 전년(81.59점) 대비 3.64점 ↑ / 전반적 우수한 수준

○ 3개 항목 중 가장 높은 수준, 전년 대비 가장 큰 폭 상승

- 최근 3년간 추이 : 85.23점('19년) > 83.19점('17년) > 81.59점('18년)

※ '19년부터 고객명부 선정방식을 변경*함에 따라 정책인지도 향상에 일부 영향

* ('18년까지) 정책서포터즈 등 일반고객 포함 → ('19년) 과제와 관련이 있는 특정고객 선정

⇒ 행정서비스 이용을 위해서는 정책의 인지가 선행되어야 하므로 인지도 향상을 위해 지속적인 관심과 홍보방안 마련 필요

2 요소 만족도

82.62점/100점 : 전년대비(82.28점) 0.34점 ↑ ⇒ 필요성 최고(89.56점), 효과성 최저(79.55점)

○ 6개 요소*의 평균 만족도는 82.62점, 전년 대비 0.34점 상승하여 최근 3년간 가장 높게 나타남

- 최근 3년간 추이 : 82.62점('19년) > 82.33점('17년) > 82.28점('18년)

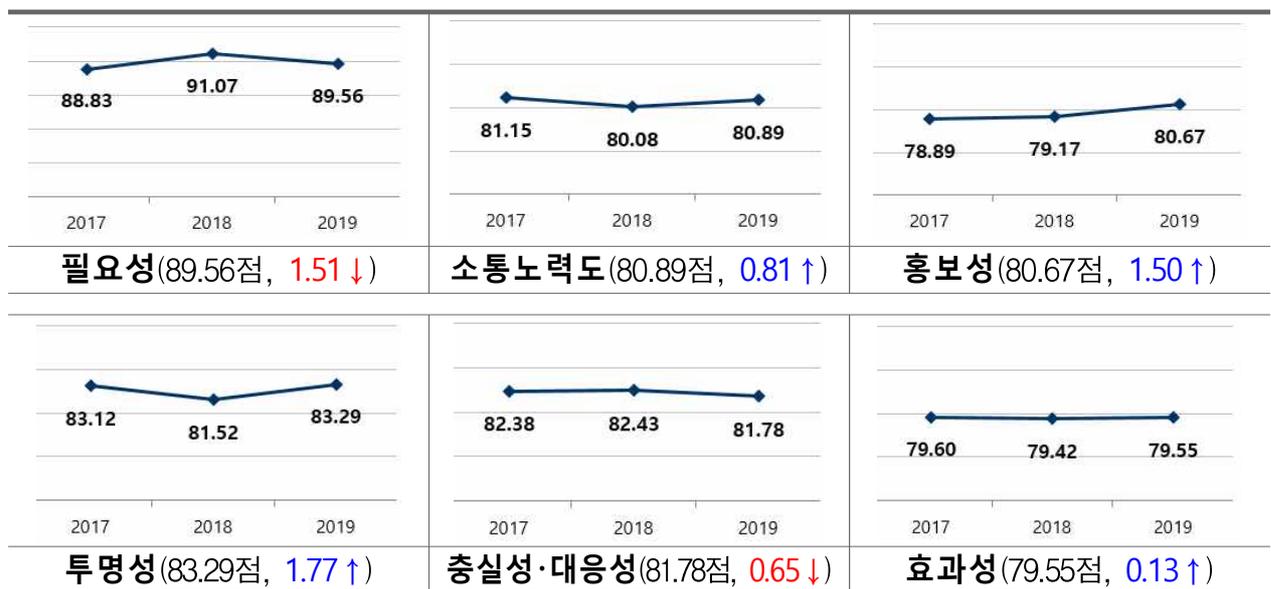
* 6개 요소 : 필요성, 소통노력도, 홍보성, 투명성, 충실성/대응성, 효과성

○ 필요성(89.56점)이 가장 높으나 전년 대비 하락폭이 가장 크고(1.51점↓), 효과성(79.55점)은 낮은 수준이나 전년 대비 소폭 상승(0.13점↑)

- 홍보성(80.67점, 1.50↑), 투명성(83.29점, 1.77↑), 소통노력도(80.89점, 0.81↑)는 다소 향상되었고 충실성·대응성(81.78점, 0.65↓)은 소폭 하락

※ 6개 요소 중 효과성은 전년도와 동일하게 80점 미만으로 평가

⇒ 정책 발굴 및 계획 수립, 추진과정의 소통·홍보 등은 점차 나아지고 있으나 도민 체감 효과는 여전히 낮아 수요자와 성과 중심으로 개선 필요



[그림2] 2017-2019년 요소만족도 세부항목별 비교

3 전반적 만족도

83.41점 /100점 : 전년대비(82.03점) 1.38점 상승, 최근 3년간 최고 수준

○ 정책의 수립, 집행, 결과 등 전반에 대해 고객의 주관적·정서적 만족도를 측정한 항목으로 전년도와 동일하게 요소 만족도보다 높은 경향을 보임

※ 2018, 2019년 전반적 만족도 및 요소 만족도 비교

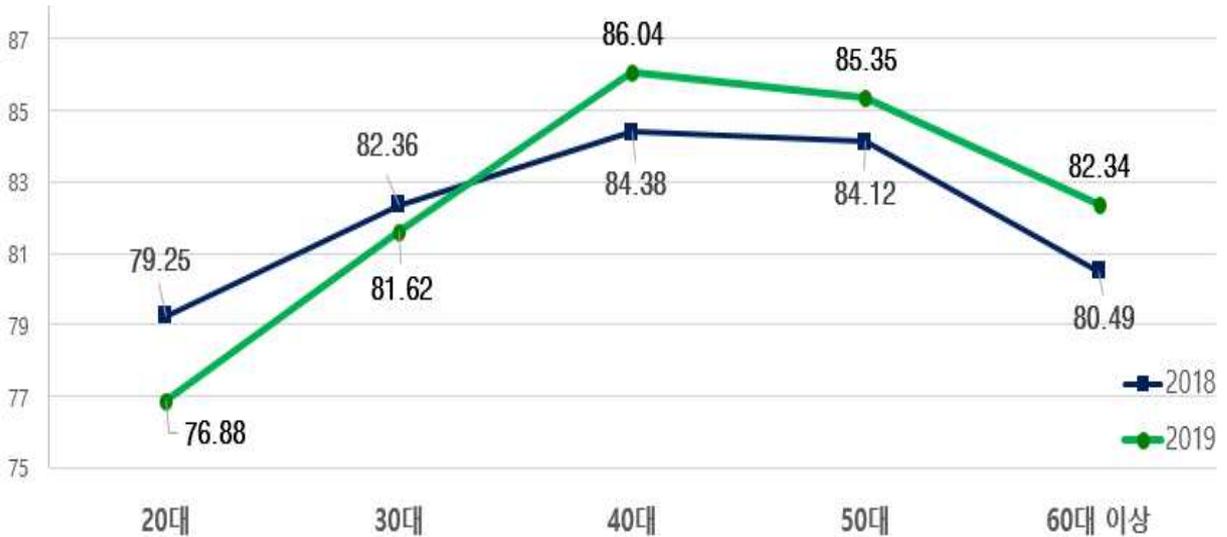
| 구 분 | 2018년 | 2019년 |
|---------|--------|----------------------|
| 전반적 만족도 | 82.03점 | 83.41점(전년 대비 1.38 ↑) |
| 요소 만족도 | 82.28점 | 82.62점(전년 대비 0.34 ↑) |

⇒ 전반적 만족도의 지속적인 향상을 위해서는 요소별 개선노력과 더불어 고객관점에서 정책 전반에 대한 점검 필요

3. 응답자별 분석

① 연령대별 분석

- 종합만족도는 40대(86.04점)가 가장 높고 20대(76.88점)가 가장 낮음
 - 40~60대 전체에서 전년 대비 향상되어 전반적인 상승을 견인



[그림3] 2018-2019년 연령대별 만족도 비교

- 정책인지도는 20-30대 청년층(75.93점)이 중장년층에 비해 저조하여 소셜미디어(SNS) 등 젊은층을 대상으로 한 홍보채널 강화 필요

* 연령별 정책 인지도 : 50대 88.72점 > 40대 87.71점 > 60대 이상 83.56점 > 30대 82.87점 > 20대 75.93점

- 세부항목에서는 홍보성(9.88점차)과 효과성(9.70점차)에서 연령별로 가장 큰 차이를 보임

- ① 홍보성은 20-30대, 60대 이상이 평균 이하 낮은 수준(평균 80.67점)

* 연령별 홍보성 : 40·50대 83.38점 > 30대 79.01점 > 60대 이상 79.00점 > 20대 73.50점

- ② 효과성은 40대(83.20점)를 제외한 전 세대에서 80점 미만

- 특히, 홍보성과 동일하게 젊은층의 점수가 낮은 수준

* 연령별 효과성 : 40대 83.20점 > 50대 79.92점 > 30대 79.06점 > 60대 이상 77.44점 > 20대 73.50점

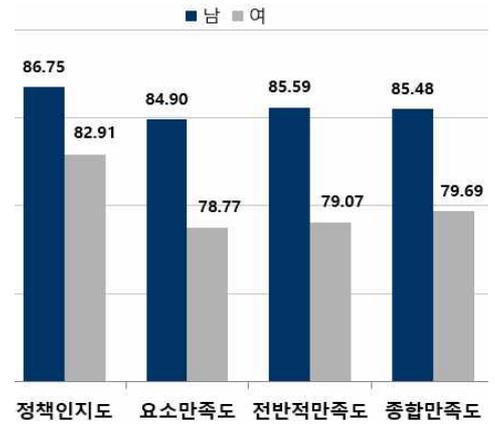
⇒ 전년도에 이어 20대의 만족도가 가장 낮아 정책수립 시 연령대별 수요를 고르게 반영하는 등 균형적인 관점이 요구됨

2 성별 분석

○ 성별로는 남성(85.48점)에 비해 여성(79.69점)의 만족도가 낮음(5.79점차)

- 전년도와 동일하게 여성이 남성보다 모든 항목에서 만족도가 낮음
- 성별차가 가장 큰 항목은 요소 만족도로, 특히 투명성(7.05점차), 충실성/대응성(6.67점차)이 가장 큰 차이를 보임

| 구분 | 필요성 | 소통노력도 | 홍보성 | 투명성 | 충실/대응성 | 효과성 |
|----|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 남 | 90.86 | 83.47 | 83.14 | 85.96 | 84.30 | 81.70 |
| 여 | 86.91 | 76.85 | 76.50 | 78.91 | 77.63 | 75.81 |



※ 전 항목에서 여성이 남성보다 낮은 경향은 매년 지속되어 성별 평가경향의 차이가 존재할 수 있음

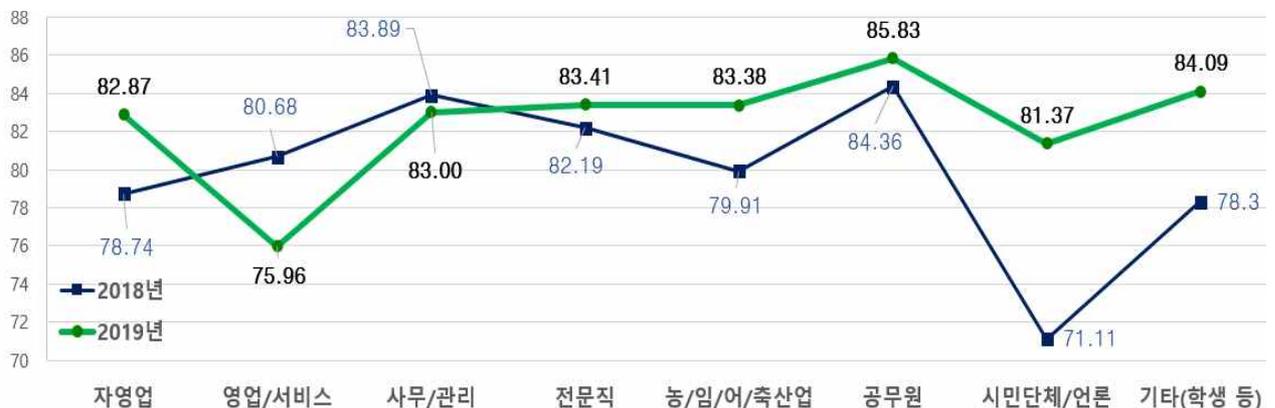
⇒ 성별영향평가 내실화 등을 통해 양성이 고르게 만족하는 정책추진 필요

3 직업별 분석

○ 직업별로는 영업·서비스직군(75.96점)이 만족도가 가장 낮고 공무원(85.83점)이 가장 높게 나타남

- 공무원은 정책 추진과정 상의 재정적, 법적 한계 등을 인지하고 있어 다른 직업군에 비해 만족도가 높은 것으로 보임

⇒ 행정서비스의 공급자와 수요자가 추진 상의 한계를 인지함으로써 원만한 협의에 도달하도록 한계요소 또한 도민에게 공개 필요



[그림4] 2018-2019년 직업별 만족도 비교

4. 우수/부진과제 분석

1] 종합분석

○ 종합만족도 상위, 하위과제(상·하 각각 5개씩)의 평균을 비교한 결과,

- 우수과제 94.76점(1.17점↓), 부진과제 72.00점(6.74점↑)
으로 우수과제는 소폭 하락한 반면, 부진과제는 대폭 상승*하여 과제별 편차가 개선됨

* 금년도 상·하위과제 평균차이(22.76점차)가 전년도(30.67점차)에 비해 감소(7.91점차)



○ 요소별 만족도는 필요성은 두 그룹 모두 80점 이상으로 높아 정책 필요성은 공감(상·하 13.54점차)하나, 홍보성(상·하 28.80점차) 및 소통노력도 (27.56점차)에서는 그룹 간 격차가 커 하위과제의 집중 개선 노력이 필요한 것으로 분석

※ 특히 하위과제는 소통노력도, 홍보성, 효과성 등 3개 항목에서 70점 미만으로 저조



[그림5] 우수과제, 부진과제의 요소 만족도 비교

2] 우수과제 분석

○ 정책고객에게 직접적·구체적 혜택을 주는 사업, 단기간에 가시적 성과창출이 가능한 과제에 대한 만족도가 높은 것으로 나타남

※ 상위 5개 과제

| 연번 | 과제명(점수) |
|----|-------------------------------------|
| 1 | ● 산지조직화 및 광역 유통·판매망 확대(96.00) |
| 2 | ● 고품질 지적·공간정보 제공과 도민 삶의 질 향상(95.61) |
| 3 | ● 건설공사 집행률 제고 및 만족도 향상(94.35) |
| 4 | ● 소방현장 전문가 양성(93.93) |
| 5 | ● 재난현장 지원체계 강화(93.90) |

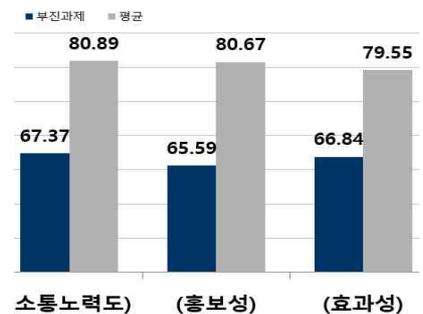
③ 부진과제 분석

- 정책환경 개선 및 인프라 조성 등 중장기적·간접적인 효과가 기대되는 과제의 만족도가 낮게 나타남

※ 하위 5개 과제

| 연번 | 과제명(점수) |
|----|--|
| 1 | ● 4차 산업혁명 대응 강화 및 과제 발굴(69.49) |
| 2 | ● 정책협업과 주민참여를 통한 중앙-도-시·군 정책연계 강화(71.58) |
| 3 | ● 주민 삶의 질 향상을 위한 희망마을 조성확대(72.27) |
| 4 | ● 장애물 없는 생활환경(BF) 조성 및 편의시설 확대(73.10) |
| 5 | ● 농산물 안정생산을 위한 기술지원 및 민원 해결(73.57) |

- 특히, 부진과제는 평균 대비 홍보성 15.08점차, 소통노력도 13.52점차, 효과성 12.71점차로 저조하여 정책 홍보를 강화하고 도민과의 적극적인 소통·공감 노력이 더욱 요구됨



⇒ '20년에는 연초 정책(과제)별 실행계획 수립 시 적극 반영 필요

붙임 : 과제별 만족도 조사 결과. 끝.

【붙임】 과제별 만족도 조사 결과

▶ 과제별 만족도 평균 : 83.38점/100점 / 101개 과제

| 연 번 | 과 제 명 | 종합만족도 (100점) | 비 고 |
|-----|-------------------------------|-----------------|-----|
| 1 | 도정 주요정책 홍보 강화 | 86.93 | |
| 2 | 아이와 청소년의 안전하고 건강한 성장 지원 | 75.74 | |
| 3 | 지역문제 해결 노력을 통한 도민행복 구현 | 75.16 | |
| 4 | 지방재정 안정적 확보 및 도민참여 확대 | 79.21 | |
| 5 | 도정비전 실현을 위한 체계적인 정책관리 | 77.15 | |
| 6 | 책임과 성과중심의 건전한 재정운용 | 84.30 | |
| 7 | 지역혁신체계 구축을 통한 국가균형발전 사업 확대 | 82.75 | |
| 8 | 제도개선을 통한 규제개혁 및 자치법규 관리 | 76.25 | |
| 9 | 공공데이터 발굴·개방 확대로 데이터기반 정책결정 지원 | 76.17 | |
| 10 | 수도권 전진기지 역할증대 | 93.79 | |
| 11 | 재난지휘관 역량 및 민·관 협력체계 강화 | 76.67 | |
| 12 | 「안전충남 2050」 실행 및 안전문화 확산 | 80.90 | |
| 13 | 시설물 안전진단의 내실화 | 81.63 | |
| 14 | 자연재난 대비 맞춤형 지원체계 강화 | 77.39 | |
| 15 | 기후변화 대비 쾌적하고 안전한 하천정비 | 88.78 | |
| 16 | 아이부터 어르신까지 더 행복한 충남 실현 | 89.83 | |
| 17 | 아동이 행복한 충남 실현 | 81.86 | |
| 18 | 건강하고 행복한 노후생활 지원체계 강화 | 82.52 | |
| 19 | 포용적 복지의 실현으로 행복 충남 구현 | 77.11 | |
| 20 | 장애물 없는 생활환경(BF) 조성 및 편의시설 확대 | 73.10 | |
| 21 | 공공의료서비스 강화를 통한 의료접근성 향상 | 80.33 | |
| 22 | 예방중심의 건강관리 지원 | 87.43 | |
| 23 | 충남형 양극화 대응방안 마련 및 일자리 창출 | 74.14 | |
| 24 | 지역경제 선순환체계 확립 | 87.77 | |
| 25 | 청년이 살기 좋은 충남 만들기 | 76.31 | |

| 연 번 | 과 제 명 | 종합만족도 (100점) | 비 고 |
|-----|--------------------------------------|-----------------|-----|
| 26 | 전통시장 경쟁력 강화 및 소상공인 사회안전망 구축 | 88.90 | |
| 27 | 산업용지 공급 및 남부권 국내기업 유치 | 77.73 | |
| 28 | 중소수출기업 밀착서비스 지원체계 마련 | 88.24 | |
| 29 | 지방정부 차원의 정책모델 정립을 통한 도민 자긍심 제고 | 88.04 | |
| 30 | 정책협업과 주민참여를 통한 중앙-도-시·군 정책연계 강화 | 71.58 | |
| 31 | 편리하고 안전한 청사환경 구현 | 86.10 | |
| 32 | 수요자 중심의 후생복지 시책 추진 | 90.57 | |
| 33 | 도정비전을 안정적으로 뒷받침할 지방세 징수액 목표달성 | 89.37 | |
| 34 | 산업간 융합, 맞춤형 지역 발전을 위한 충남 산업성장 중심축 마련 | 80.98 | |
| 35 | 4차 산업혁명 대응 강화 및 과제 발굴 | 69.49 | |
| 36 | 친환경차 보급 확산 및 규제자유특구 지정 | 79.87 | |
| 37 | 재생에너지 보급 확대 | 77.24 | |
| 38 | 자족기능 확충을 위한 내포신도시 조성 | 75.46 | |
| 39 | 문화체육시설 확충을 통한 도민 문화향유기반 구축 | 84.63 | |
| 40 | 지역 콘텐츠산업 활성화 및 문화시설 확충 | 82.38 | |
| 41 | 문화재 보수정비 품질 및 보존관리 향상 | 87.33 | |
| 42 | 생활체육활성화를 통한 도민의 건강과 행복증진 | 75.88 | |
| 43 | 국내외 마케팅 강화를 통한 관광객 유치 증대 | 73.92 | |
| 44 | 충청남도 공공도서관 서비스역량 강화 | 78.85 | |
| 45 | 소득주도형 농림산업 기반 전략적 구축 | 81.23 | |
| 46 | 3농정책 현장실천 및 농촌복지서비스 확대 | 80.54 | |
| 47 | 산지조직화 및 광역 유통·판매망 확대 | 96.00 | |
| 48 | 농업분야 인력수급 체계구축 및 농가 인력중개 확대 | 85.80 | |
| 49 | 주민 삶의 질 향상을 위한 희망마을 조성확대 | 72.27 | |
| 50 | 산림재해 최소화 및 산림일자리 인프라 확대 | 90.09 | |
| 51 | 고품질 축산물 생산을 위한 사육기반 조성 | 80.86 | |
| 52 | 고병원성 AI 사전 예방체계 마련 | 79.90 | |

| 연 번 | 과 제 명 | 종합만족도 (100점) | 비 고 |
|-----|--------------------------------------|-----------------|-----|
| 53 | 수요자 중심의 가축방역 행정서비스 제공 | 85.67 | |
| 54 | 가치있는 산림생명자원 발굴 및 상용화 기술 개발 | 92.24 | |
| 55 | 우수 유전자원 공급을 통한 가축개량 유도 | 81.03 | |
| 56 | 상하수도 보급률 향상 | 86.46 | |
| 57 | 지속가능한 생태환경 조성 및 환경교육 활성화 | 79.14 | |
| 58 | 재활용 회수시스템 확대로 쓰레기의 안정적 처리 | 85.37 | |
| 59 | 체계적인 지하수 관리기반 마련 | 84.08 | |
| 60 | 아이와 청년, 어른이 행복한 주거 및 교통복지 실현 | 88.04 | |
| 61 | 주민이 살기 편한 충남형 행복한 도시 건설 | 83.31 | |
| 62 | 디자인을 통한 경관향상과 도시경쟁력 강화 | 78.23 | |
| 63 | 버스교통의 공공성강화 및 맞춤형 교통수단 확충 | 80.39 | |
| 64 | 국가철도망 구축계획 효율적·적극적 대응 | 83.88 | |
| 65 | 고품질 지적·공간정보 제공과 도민 삶의 질 향상 | 95.61 | |
| 66 | 건설공사 집행률 제고 및 만족도 향상 | 94.35 | |
| 67 | 친환경 스마트양식 산업 육성 | 76.93 | |
| 68 | 해양산업 및 레저관광 활성화 | 82.00 | |
| 69 | 환황해 시대, 거점 항만 육성을 통한 미래가치 창출 | 79.16 | |
| 70 | 어촌사회 주역으로 여성어업인 육성 | 82.72 | |
| 71 | 수산식품의 산업화 및 유통혁신 | 91.05 | |
| 72 | 유류피해극복기념관 운영 활성화 | 89.50 | |
| 73 | 수요자 중심 어업인 교육강화 및 안전하고 건강한 수산물 생산 공급 | 79.35 | |
| 74 | 재난현장대응력 강화 | 85.26 | |
| 75 | 소방현장 전문가 양성 | 93.93 | |
| 76 | 과학적 화재조사 기반 구축 | 93.52 | |
| 77 | 119구급서비스 역량 강화 | 83.55 | |
| 78 | 재난현장 지원체계 강화 | 93.90 | |

| 연 번 | 과 제 명 | 종합만족도 (100점) | 비 고 |
|-----|--------------------------------------|-----------------|-----|
| 79 | 충남 주요 작물의 우량품종 개발 및 보급 | 86.27 | |
| 80 | 내·외부 고객과의 소통으로 상생 발전 | 87.86 | |
| 81 | 충남특화작목 현장 실용화 기술 개발·보급 | 85.12 | |
| 82 | 양송이 신품종 보급확대 및 스마트팜 모델 현장 실증 | 90.80 | |
| 83 | 기후변화대응 원예작물 현장 실용화 기술 개발 | 80.50 | |
| 84 | 농산물 안정생산을 위한 기술지원 및 민원 해결 | 73.57 | |
| 85 | 쌀 수급안정 및 소비촉진 기술보급 | 89.89 | |
| 86 | 농촌 융복합사업 활성화로 농가소득증대 | 85.31 | |
| 87 | 현장 협업기술 실천으로 농가소득 제고 | 81.54 | |
| 88 | 농작업 및 가공사업장 개선으로 농업인 안전성 확보 | 91.28 | |
| 89 | 농산업기계 정비수리 전문인력양성 | 91.62 | |
| 90 | 순도 높은 식량작물(벼, 콩, 맥류) 원종생산 | 86.48 | |
| 91 | 일 잘하는 지방정부 구현을 위한 미래인재 양성 | 93.90 | |
| 92 | 자기구조학습 핵심역량 프로그램 개발 | 78.10 | |
| 93 | 도정 성과 창출을 위한 교육운영 강화 | 84.19 | |
| 94 | 맞춤형 역량교육 및 현업적용 분석을 통한 교육효과 제고 | 79.89 | |
| 95 | 집단식중독 신속대응체계 강화를 통한 도민 건강보호 | 86.62 | |
| 96 | 기후환경 변화 대비 곰팡이독소 선제적 관리 | 80.30 | |
| 97 | 지하수 중 자연방사성물질 실태 조사 | 92.85 | |
| 98 | 합리적인 대학 조직운영과 쾌적하고 안전한 학교시설물 이용환경 제공 | 74.62 | |
| 99 | 충청남도 청렴도 향상 | 89.78 | |
| 100 | 문제해결형 예방감사 강화 | 82.45 | |
| 101 | 현장중심의 효율적 계약심사 추진 | 83.48 | |