

-2018년 충청남도 직무성과계약과제 중 -

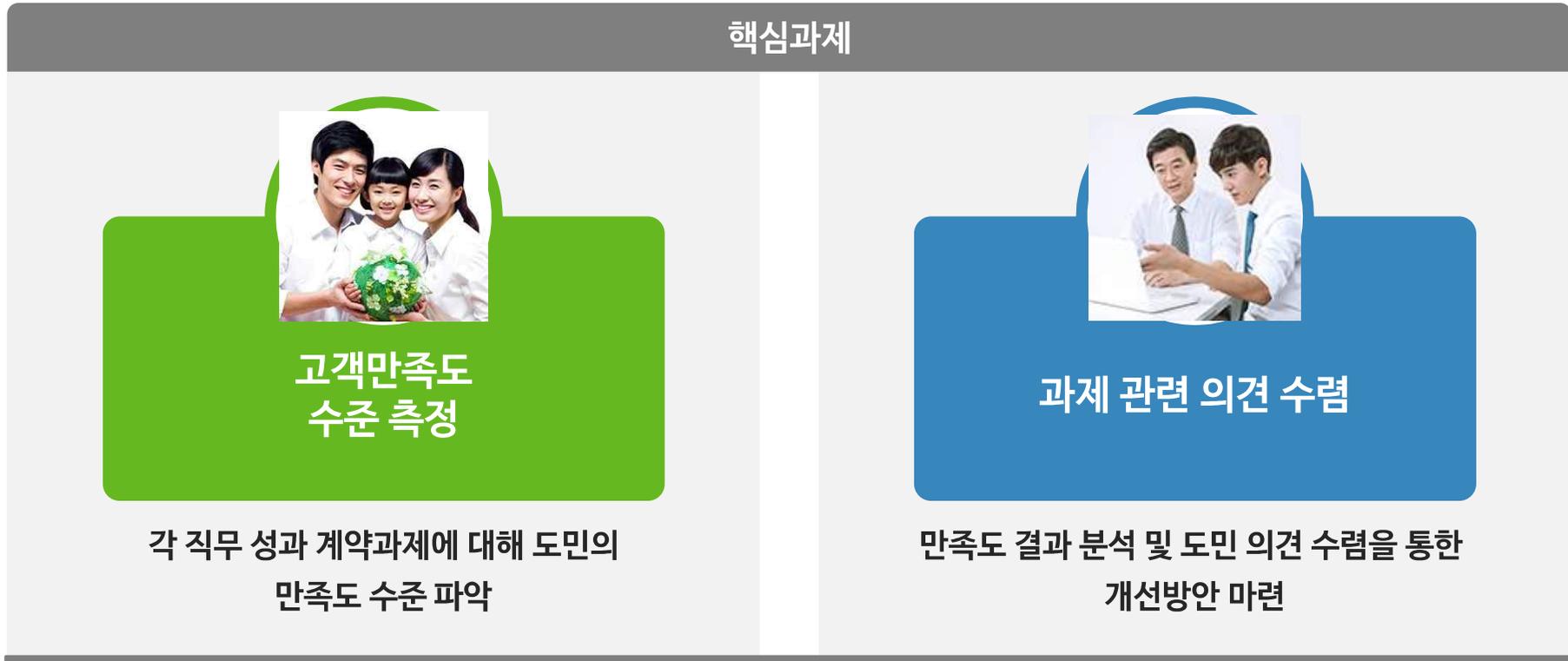
공약사업 고객만족도 조사 결과



충청남도 정책기획관

01 조사의 목적

- ☑ 직무성과 계약과제에 대한 도민의 만족도를 파악하고, 관련 의견을 수렴하여 정책의 개선방향을 도출하고자 함



조사결과를 통해 정책의 개선방향을 도출하여 책임성 있는 고객만족 행정 구현

02 조사 개요

☑ 본 조사는 총 121개 과제, 4,840명 고객을 대상으로 2018년 10월 5일부터 10월 22일까지 수행되었음

- 조사 대상**

 - 총 121개 과제*, 총 4,840명 고객 (121과제X40명 고객)
 - * 직무성과평가 피평가자(실·국·과장 99명) 1인당 1~2개 과제

- 표본 규모**

 - 총 2,142명(회수율 44.3%)
 - * 결과 분석 시에는 총 2,046표본(112개 과제)을 분석함(회수율 40% 미만 과제 제외)

- 조사 방법**

 - 모바일 조사를 기본으로 하되, 필요시 전화조사 및 E-mail 조사 병행

- 조사 기간**

 - 2018년 10월 5일 ~ 10월 22일

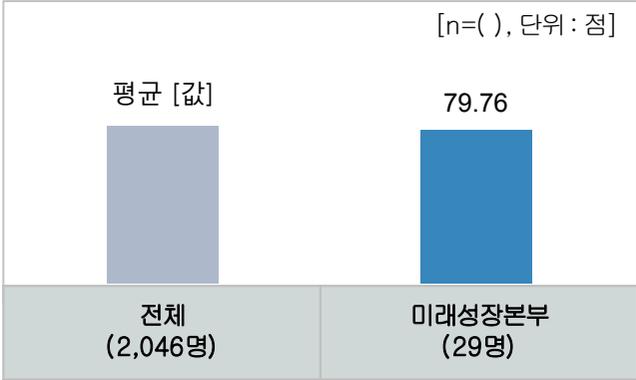
- 조사기관**

 - (주)리서치랩

미래성장본부

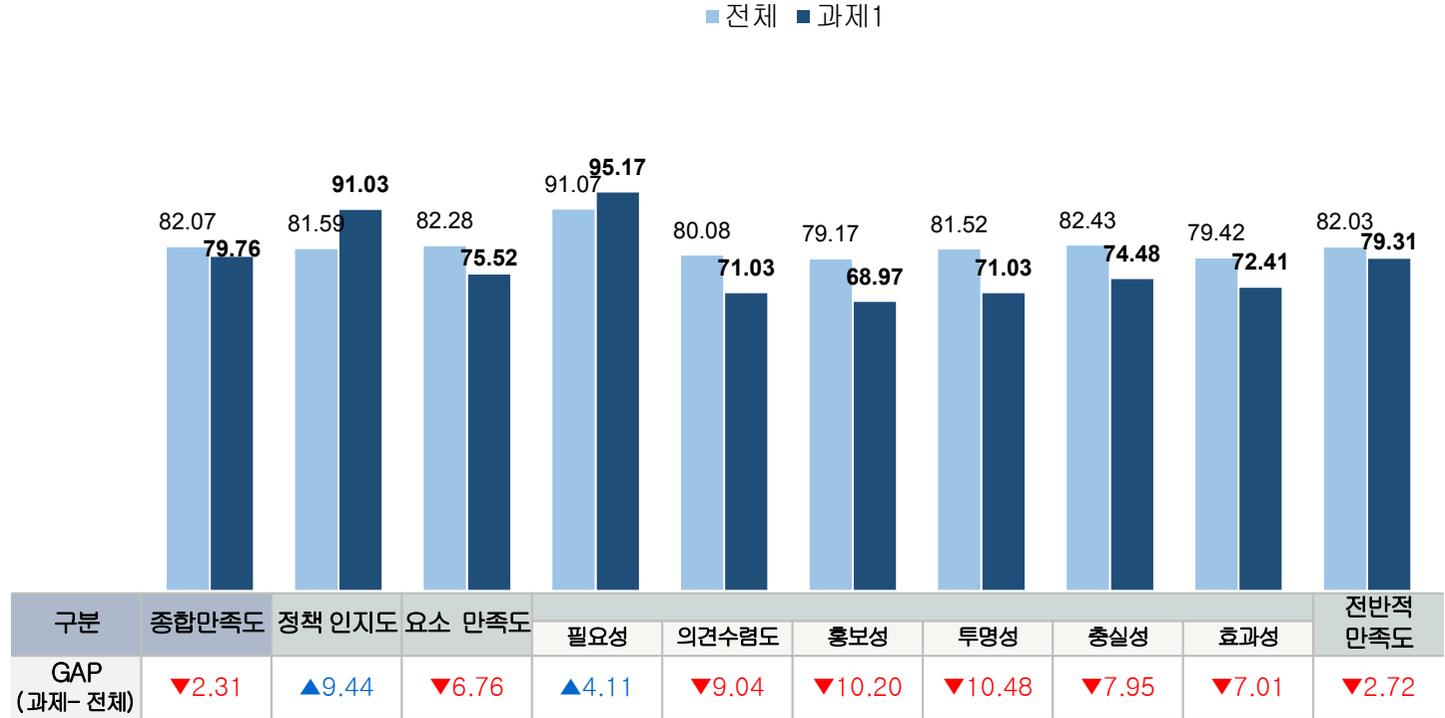
- ☑ '산업변화대응의 전략적 거점「천안아산KTX역세권 R&D집적지구」조성' 과제의 종합만족도는 79.76점임
- ☑ 항목 점수는 '정책 인지도' (91.03점), '전반적 만족도' (79.31점), '요소 만족도' (75.52점)순이며, 세부 문항은 '필요성'이 95.17점으로 가장 높음

▶ 주관식 개선의견으로 '충남관계자들의 공감과 산학연과의 연계 노력이 부족하다.'는 점이 있음.
이 점을 반영하여 의견수렴도와 투명성을 개선할 필요가 있음



공약번호(11-9-4) 천안아산 KTX역세권 R&D 집적지구 조성[산업변화대응의 전략적 거점「천안아산KTX역세권 R&D집적지구」조성]

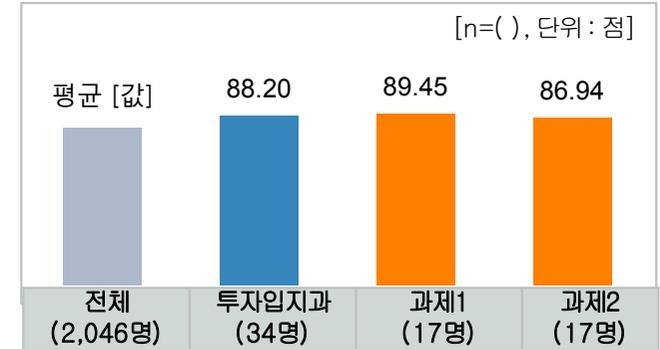
[n=29, 단위 : 점]



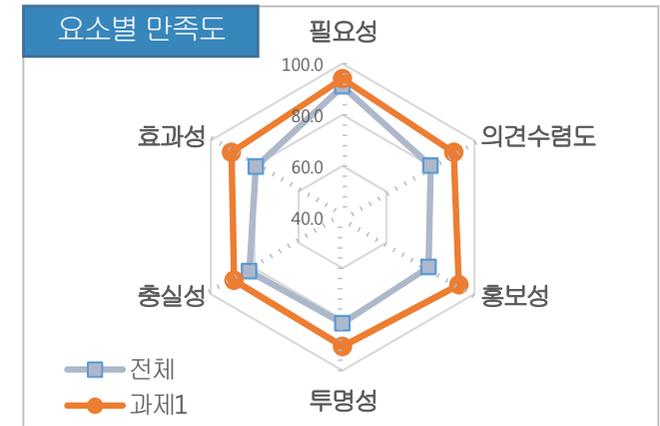
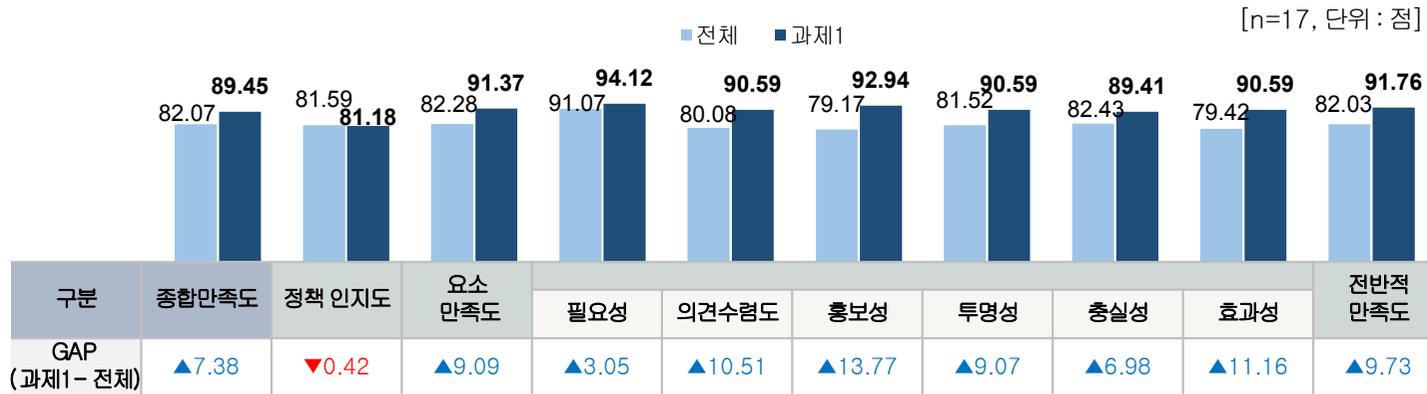
투자입지과

- ☑ 종합만족도는 88.20점으로 전체 대비 높은 수준이며, 과제1(89.45점)의 점수가 과제2(86.94점)보다 높게 나타남
- ☑ 과제1은 전반적으로 평균 대비 높은 점수를 보이거나 '정책 인지도' 점수가 상대적으로 낮음.
- ☑ 과제2 역시 전반적인 점수가 평균 대비 높은 가운데, '필요성'이 가장 높게 나타났음.

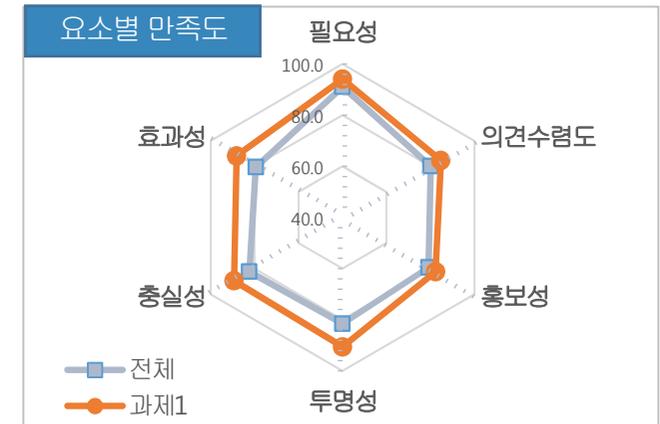
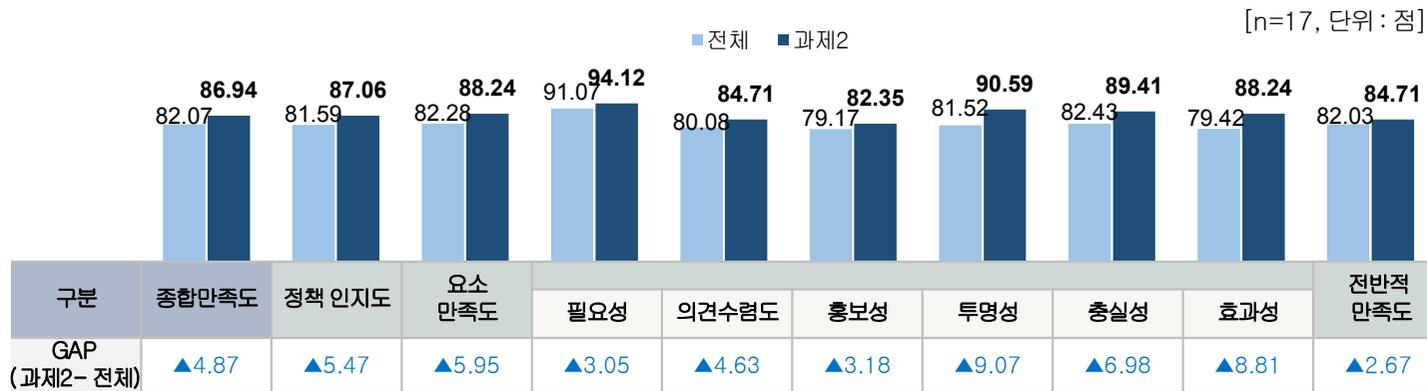
▶ 2개 과제 모두 평균대비 높은 점수를 보임. 점수를 유지하기 위해 부서의 지속적인 노력이 필요함.



공약번호(5-1-1) 지역균형발전 및 국내외 기업유치 강화[신성장 산업 투자의 국내외기업 유치를 통한 일자리 창출]



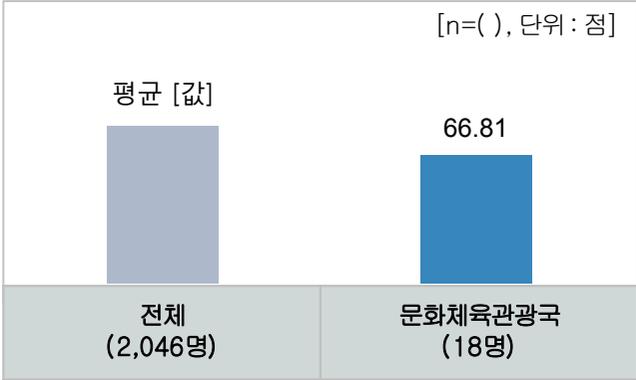
과제2 - 산업용지 공급 및 상생산단 조성사업추진



문화체육관광국

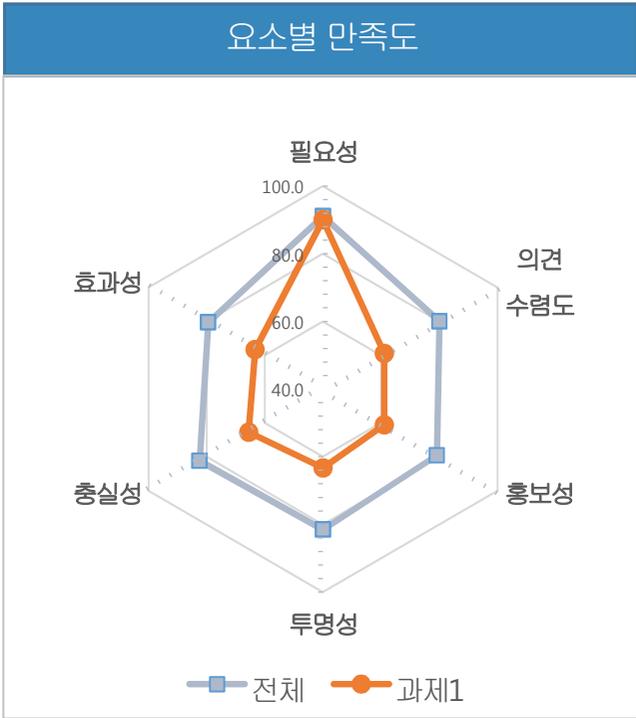
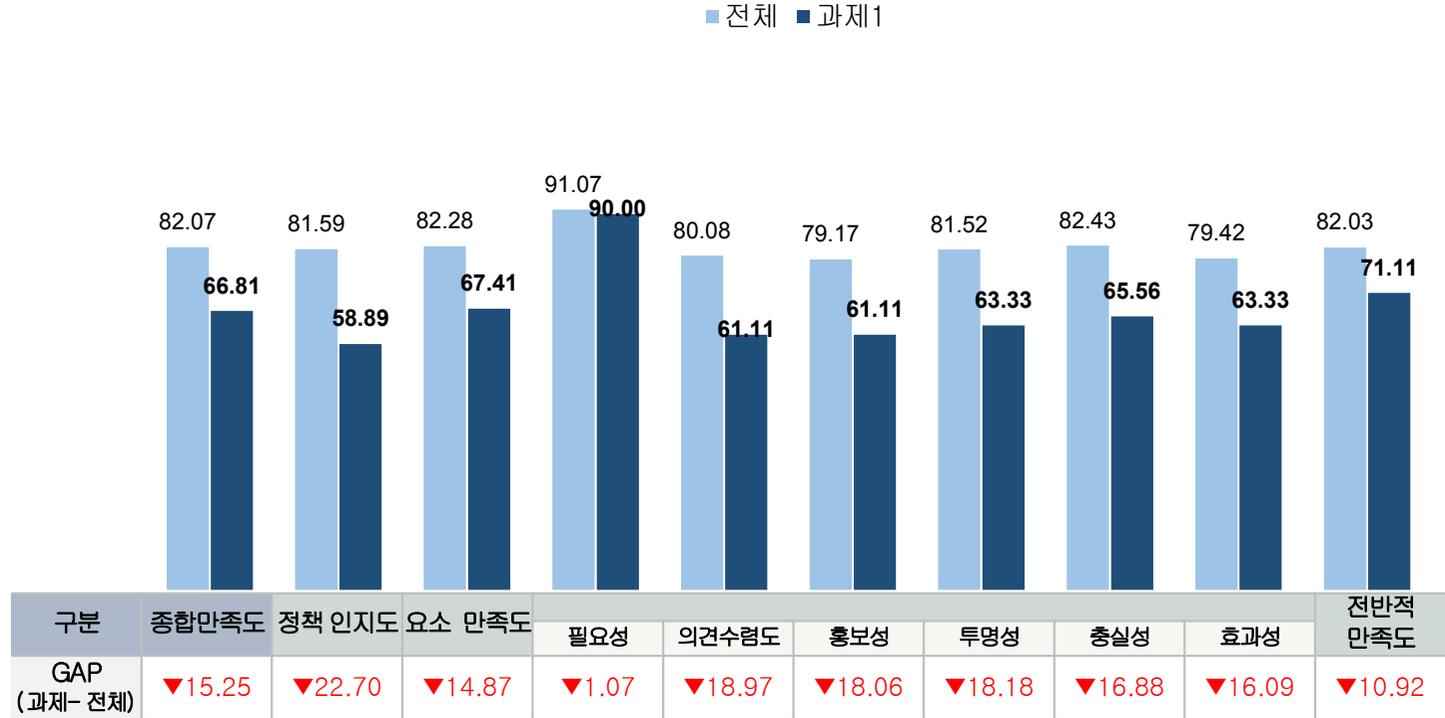
- ☑ '도민의 행복한 삶을 위한 문화향유 기회 확대' 과제의 종합만족도는 66.81점임
- ☑ 항목 점수는 '전반적 만족도' (71.11점), '요소 만족도' (67.41점), '정책 인지도' (58.89점) 순이며, 세부사항은 '필요성'이 90.00점으로 가장 높음

▶ 종합만족도는 평균대비 낮은 점수로 만족도 제고를 위해 지속적인 노력이 필요함.
특히 점수가 낮은 정책 인지도의 경우, 도민들에게 정책을 인식시키기 위해 개선 방안이 필요함.



공약번호(9-1-3) 도민의 문화향유 기회 확대, 인력양성, 발전기반 강화 [도민의 행복한 삶을 위한 문화향유 기회 확대]

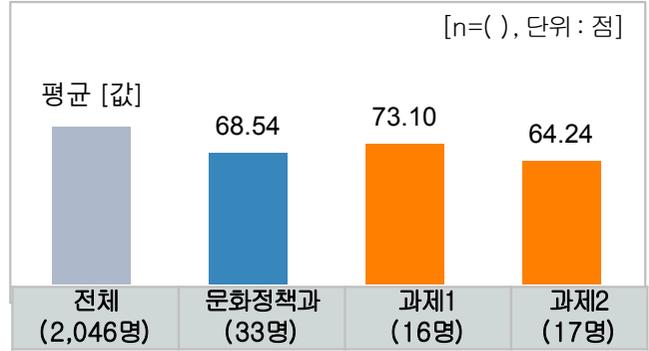
[n=18, 단위 : 점]



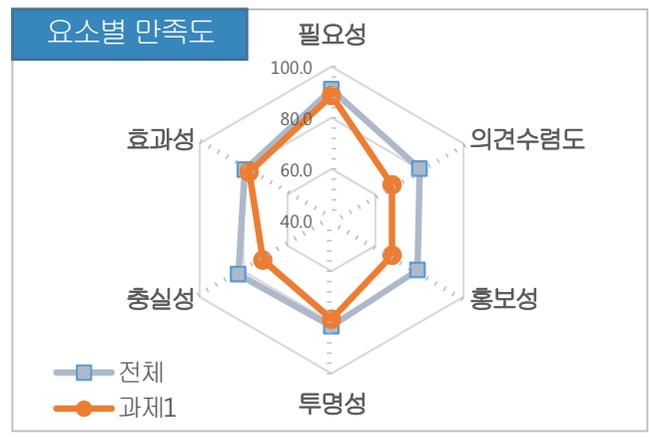
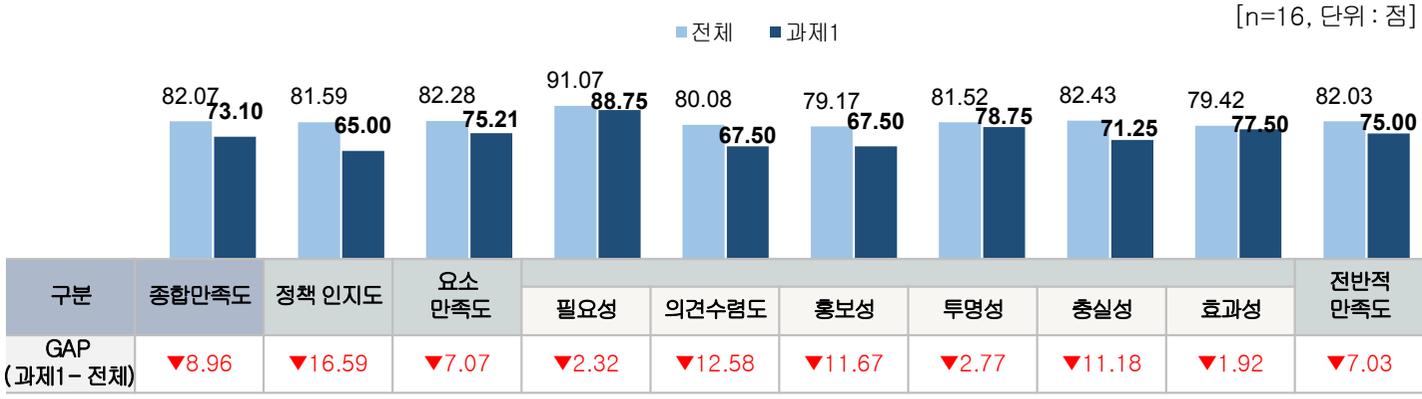
문화정책과

- ☑ 문화정책과의 종합만족도는 68.54점으로 전체 평균 대비 점수가 낮음
- ☑ 두 과제 모두 '정책 인지도'의 점수가 낮으며, 타 문항 대비 '필요성' 점수가 높음

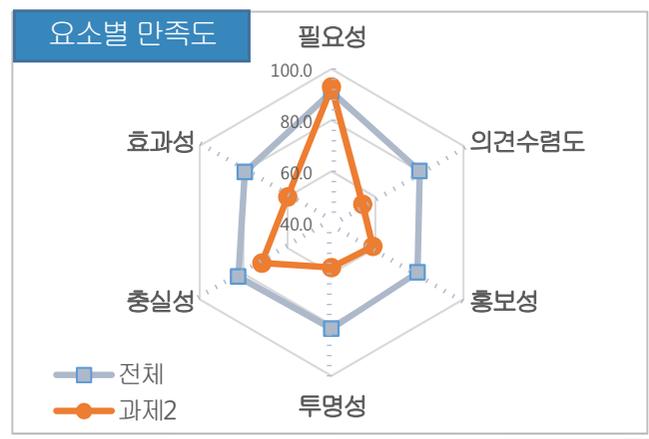
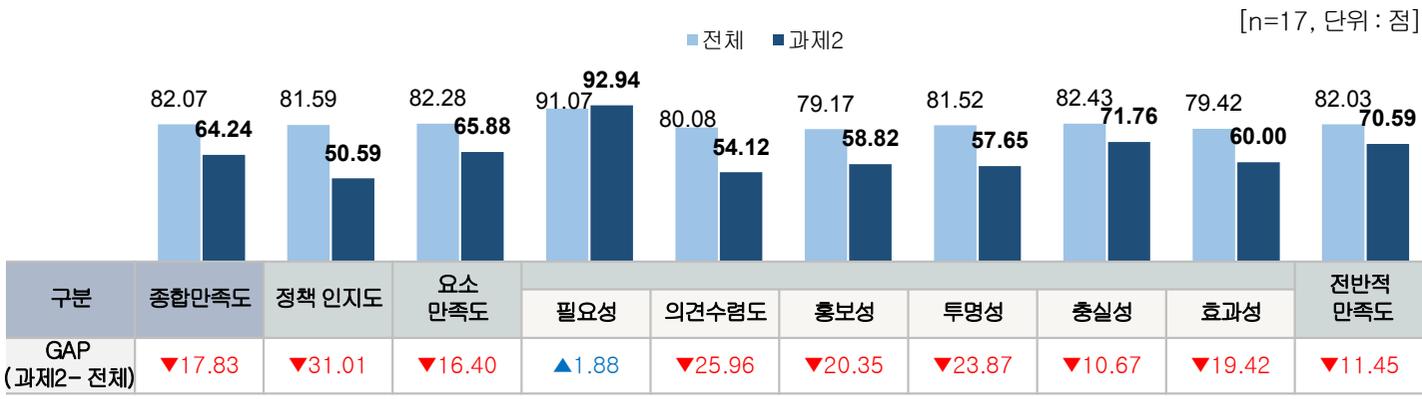
▶ 2개 과제 모두 평균 대비 낮은 점수를 보임. '문화콘텐츠 창작자 창업지원 및 일자리 창출' 과제의 경우, 필요성 항목이 평균 점수 대비 높은 편임.



공약번호(9-1-3) 도민의 문화향유 기회 확대, 인력양성, 발전기반 강화 [도민의 행복한 삶을 위한 문화향유 기회 확대]



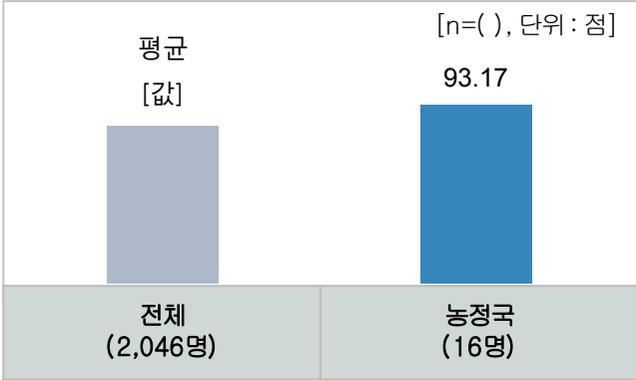
과제2 - 문화콘텐츠 창작자 창업지원 및 일자리 창출



농정국

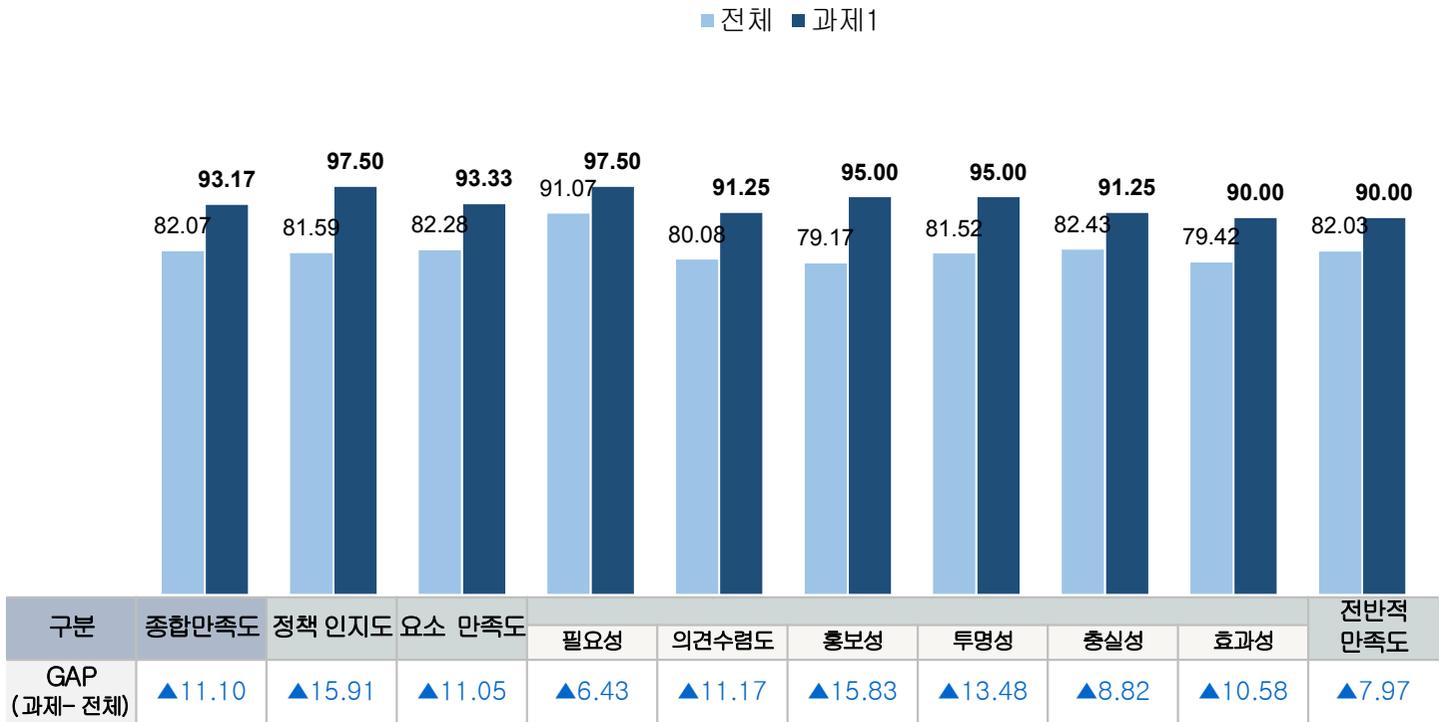
- ☑ '통합마케팅(충남오감, 시군브랜드) 매출액 확대' 과제의 종합만족도는 93.17점으로 평균 대비 높은 수준임
- ☑ 항목 점수는 '정책 인지도' (97.50점), '요소 만족도' (93.33점), '전반적 만족도' (90.00점) 순이며, 세부 문항은 '필요성'이 97.50점으로 가장 높음

▶ 본 과제에 대해서는 전반적으로 평균 대비 매우 높은 점수를 보여 이를 유지발전하기 위한 지속적인 노력이 요구됨



공약번호(11-6-4) 충남 농산물 브랜드 육성 지원[통합마케팅(충남오감, 시군브랜드) 매출액 확대]

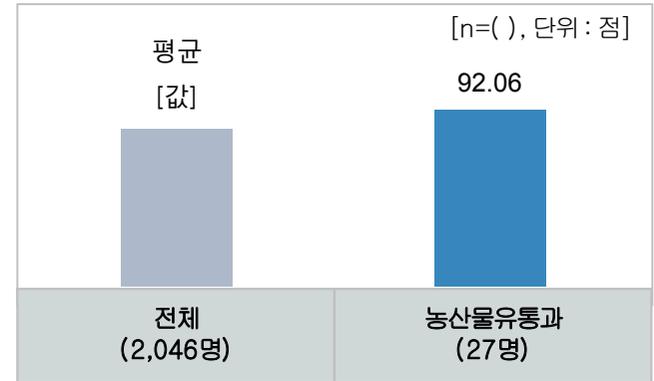
[n=16, 단위: 점]



농산물유통과

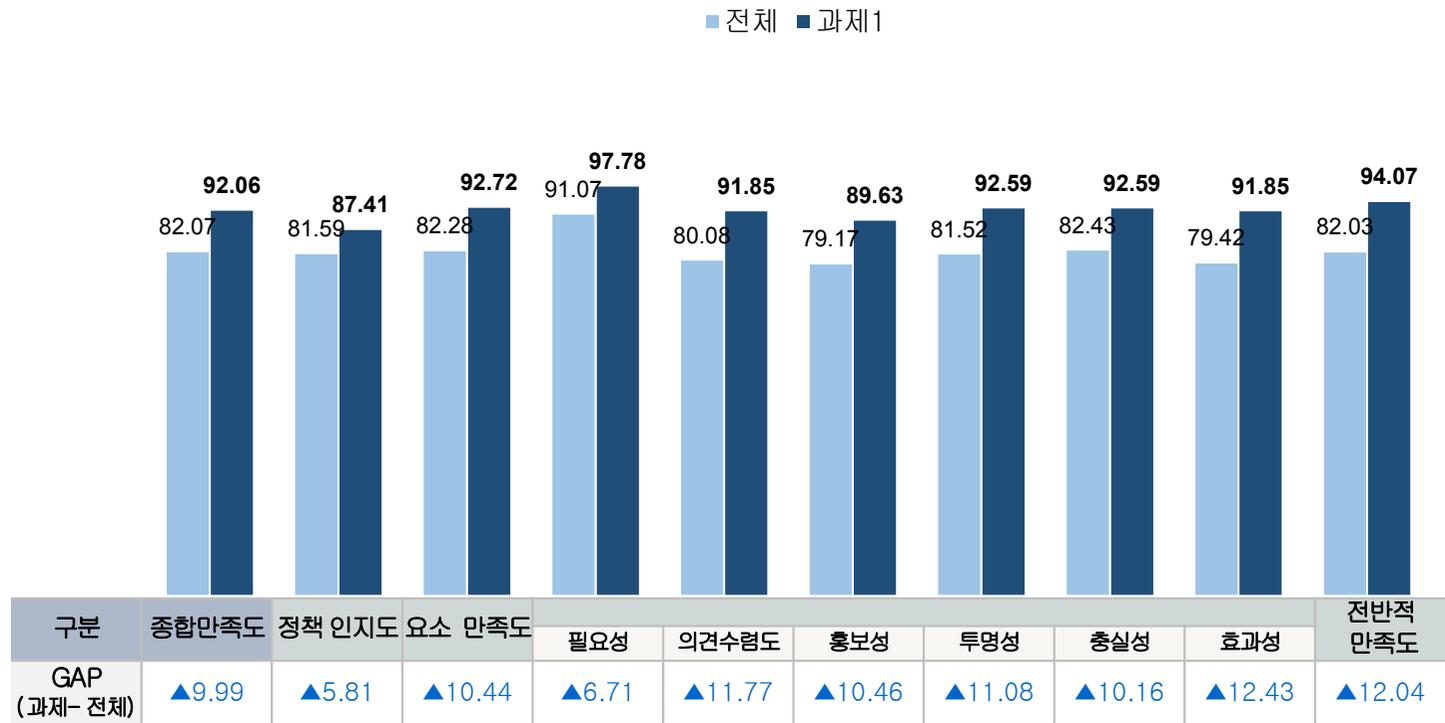
- ☑ '학교급식 기반 지역식품 순환체계 구축' 과제의 종합만족도는 92.06점으로 평균 대비 높은 수준임
- ☑ 항목 점수는 '전반적 만족도' (94.07점), '요소 만족도' (92.72점), '정책 인지도' (87.41점) 순이며, 세부사항은 '필요성'이 97.78점으로 가장 높음

▶ 본 과제에 대해서는 전반적으로 평균 대비 매우 높은 점수를 보여 고객의 신뢰가 높은 것으로 판단됨. 이를 유지하기 위한 부서의 노력이 필요함



공약번호(7-2-1) 친환경급식 차액지원 사업으로 농민소득 증대 [학교급식 기반 지역식품 순환체계 구축]

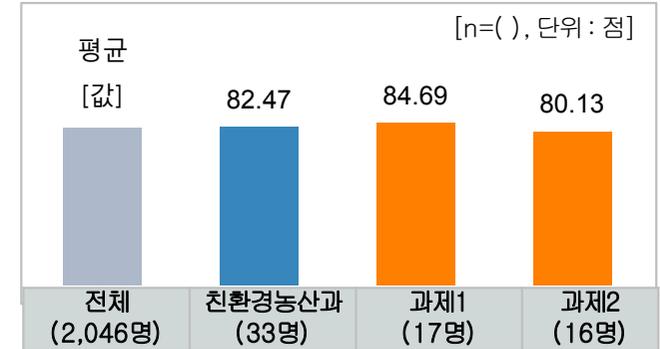
[n=27, 단위: 점]



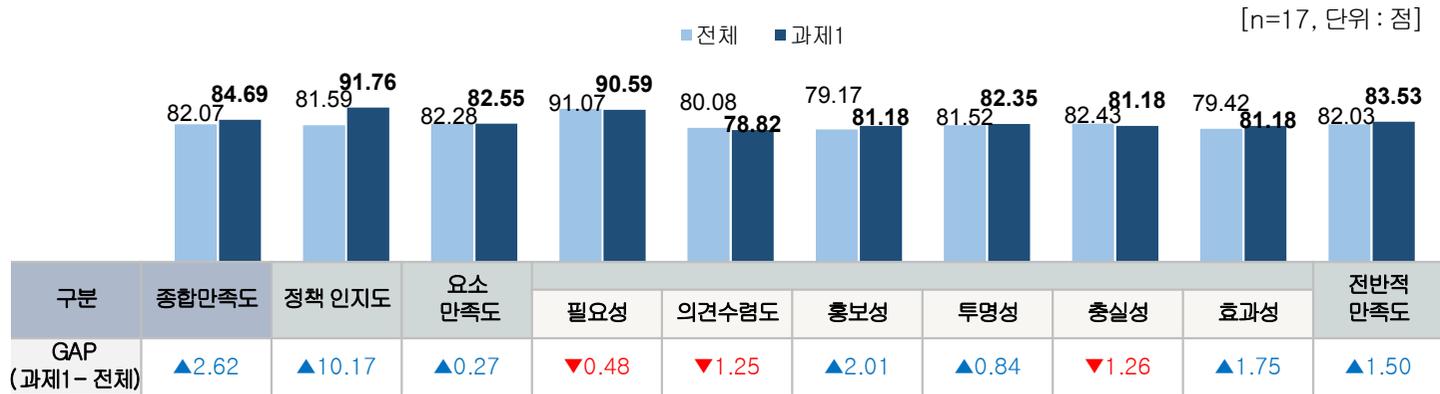
친환경농산과

- ☑ 친환경농산과의 종합만족도는 82.47점으로 전체 평균 대비 높으며, 과제1(84.69점) 점수가 과제2(80.13점) 보다 높음
- ☑ 과제1은 '정책인지도'의 점수가 가장 높음. 과제2는 '필요성'과 '정책 인지도'가 가장 높음.

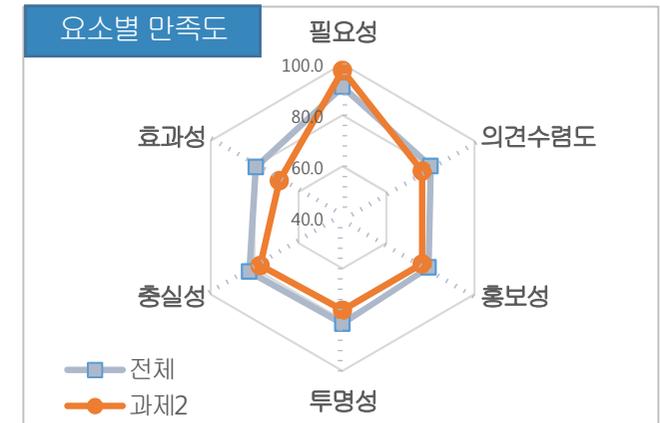
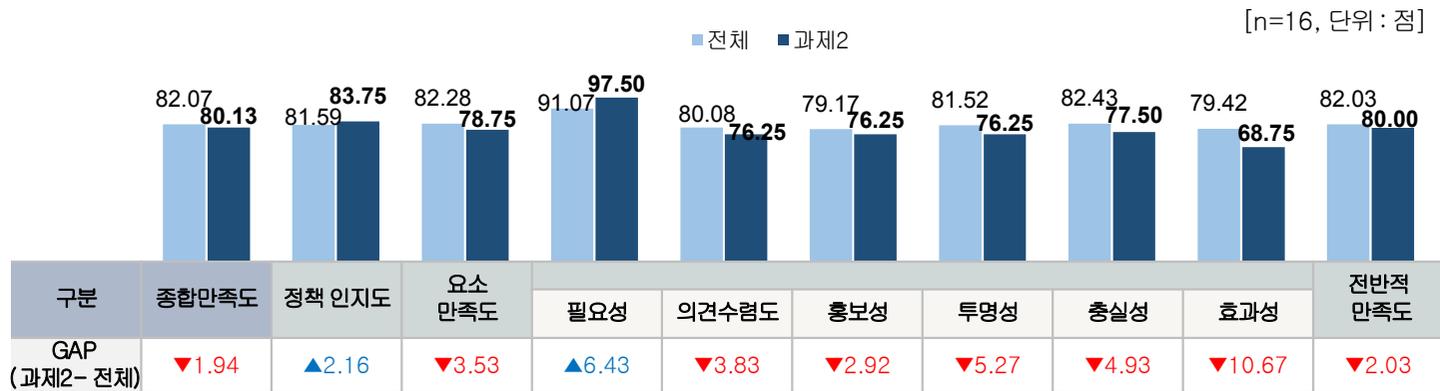
▶ 과제1은 타 문항 대비 의견 수렴도 점수가 낮아 적극적인 의견 수렴이 필요함.
과제2는 필요성에 비해 효과성의 점수가 낮아 정책수혜자들이 충분한 혜택을 받을 수 있도록 검토가 필요함.



공약번호(11-3-2) 충남 고품질 쌀 생산비 지원[충남쌀 고품질화 및 유통역량 강화]



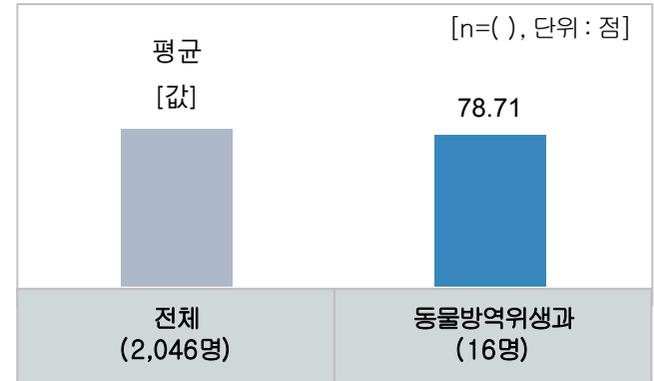
과제2 - 친환경농산물 생산자 조직화 및 판매망 확충



동물방역위생과

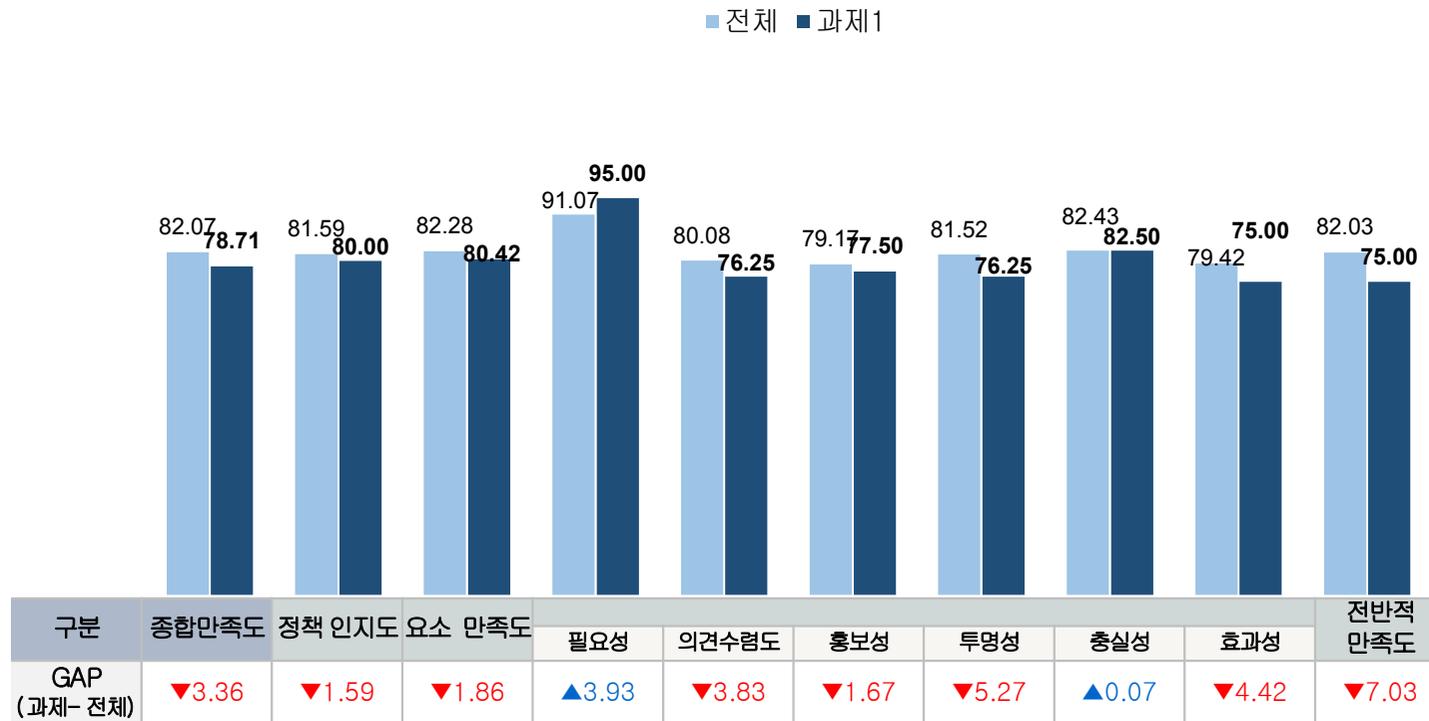
- ☑ '구제역 청정화 기반 구축' 과제의 종합만족도는 78.71점임
- ☑ 항목 점수는 '요소 만족도' (80.42점), '정책 인지도' (80.00점), '전반적 만족도' (75.00점) 순이며, 세부 문항은 '필요성'이 95.00점으로 가장 높음

▶ 본 과제의 필요성은 매우 높으나 그 외 항목들이 모두 낮아 필요성을 충족시켜주지 못하고 있으므로, 적극적 개선을 위해 과제 홍보, 도민의 의견 수렴, 정책의 실질적인 체감 효과 개선 방안을 고민해야함



공약번호(11-8-3) 인수공통전염병 전담 대응팀 설치[구제역 청정화 기반 구축]

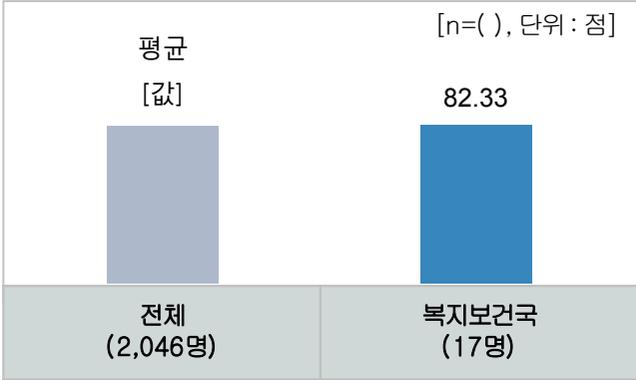
[n=16, 단위: 점]



복지보건국

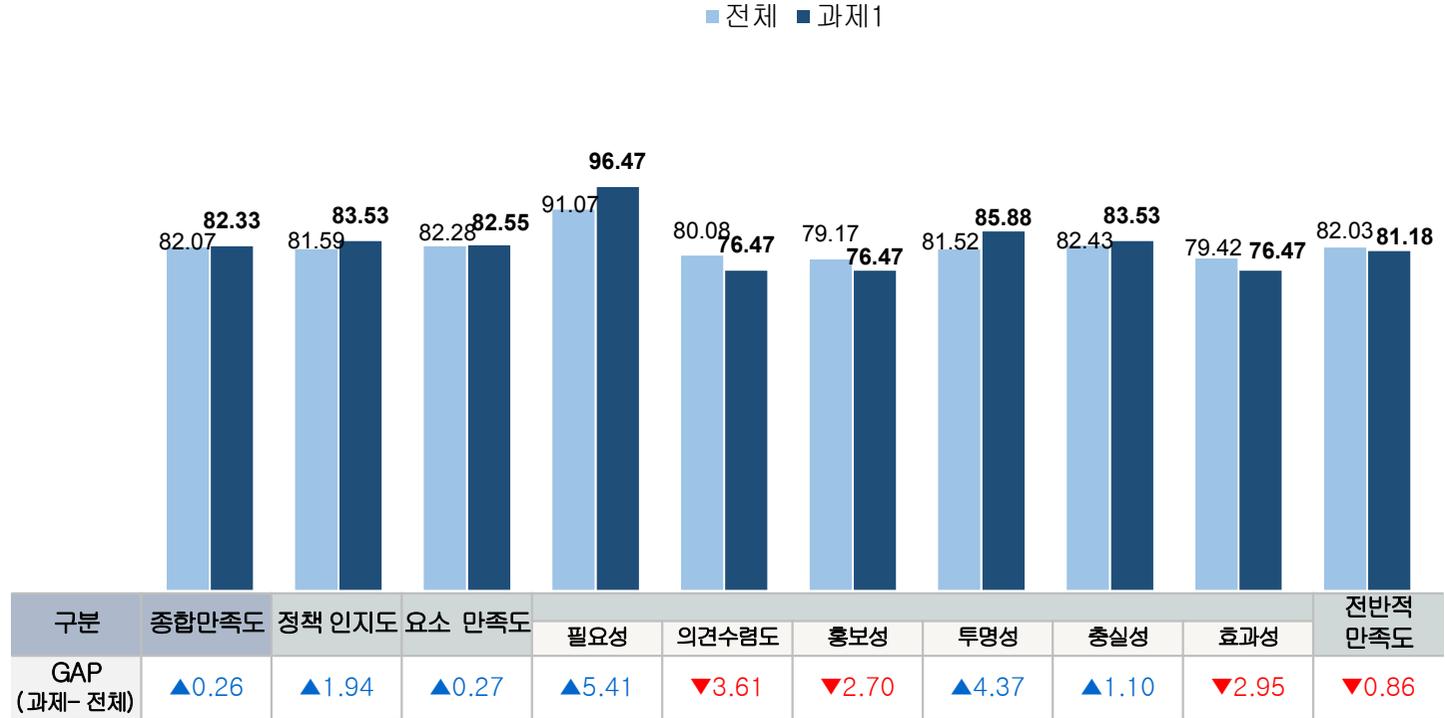
- ☑ '치매안심사회 구현으로 행복한 노후생활' 과제의 종합만족도는 82.33점으로 전체 평균 점수와 유사함
- ☑ 항목 점수는 '정책 인지도' (83.53점), '요소 만족도' (82.55점), '전반적 만족도' (81.18점) 순이며, 세부사항은 '필요성'이 96.47점으로 가장 높음

▶ 본 과제의 필요성 점수가 높은 데 비해 의견 수렴도, 홍보성, 효과성 점수가 낮음.
과제의 필요성을 충족시키기 위해 도민들의 의견 수렴을 통한 정책개선, 적극적인 홍보 등이 필요함



공약번호(4-1-3) 치매 국가책임제 실현 [치매안심사회 구현으로 행복한 노후생활]

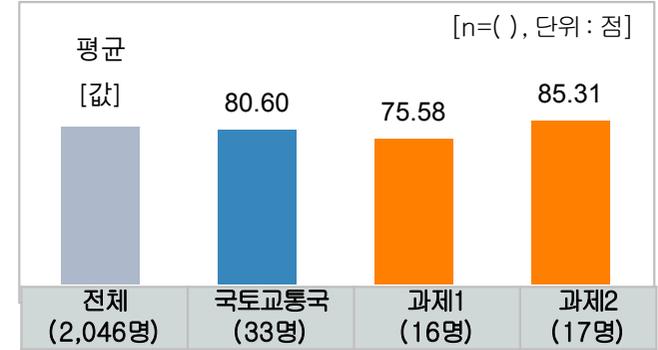
[n=17, 단위 : 점]



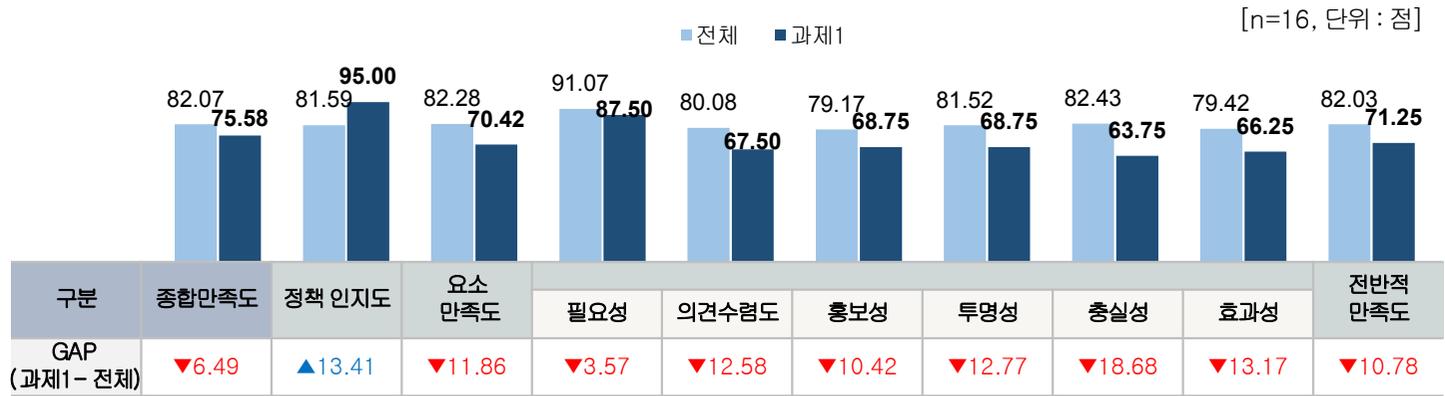
국토교통국

- ☑ 국토교통국의 종합만족도는 80.60점으로 전체 평균 대비 소폭 낮음
- ☑ 과제1은 '정책 인지도'가 전체 대비 매우 높으나 그 외 항목과 문항은 낮음. 과제 2는 각 항목과 문항의 점수가 상대적으로 높게 나타난 가운데, '투명성'의 점수는 다소 낮음

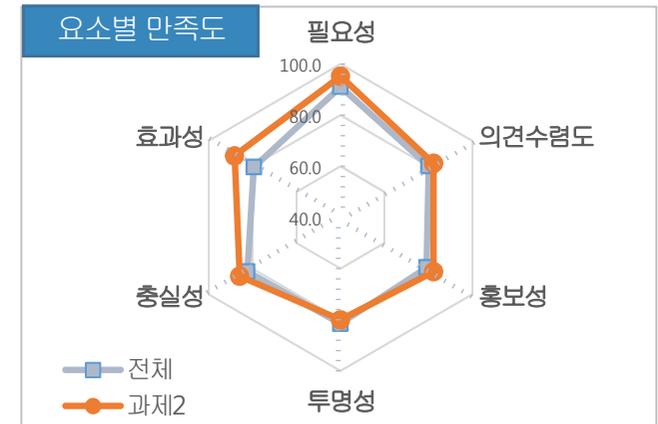
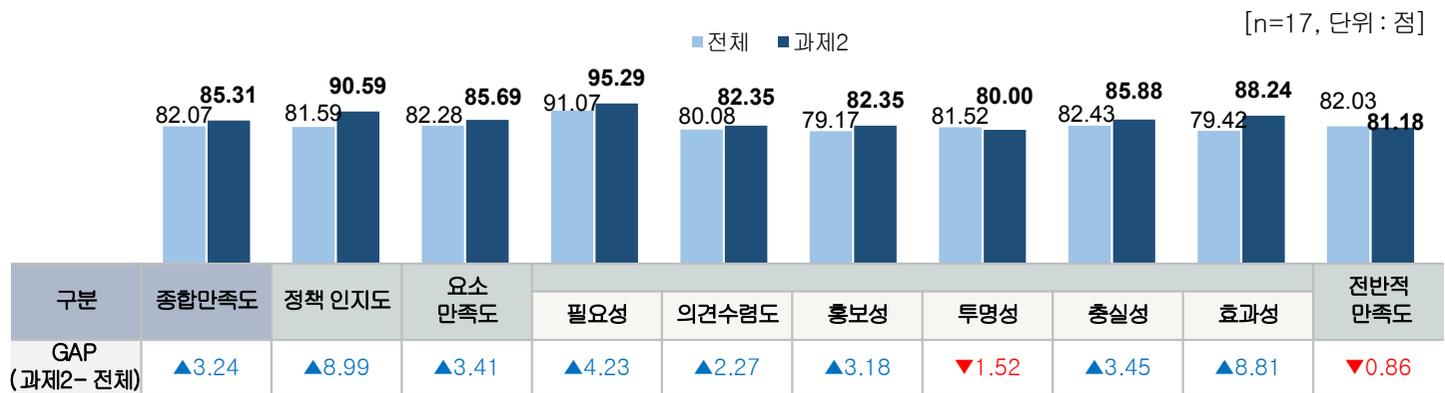
▶ 2개 과제 간 점수편차가 다소 큼. '도로안전 및 교통편의 증진' 과제의 경우 평균대비 높은 점수를 보임. 과제1, 2 모두 정책 집행 과정을 투명하게 공개함으로써 전반적 만족도를 높이는 등의 개선이 필요함



공약번호(11-9-5) 천안역세권 도시재생 뉴딜사업 지원[도시 경쟁력 강화를 위한 도시재생 뉴딜사업]

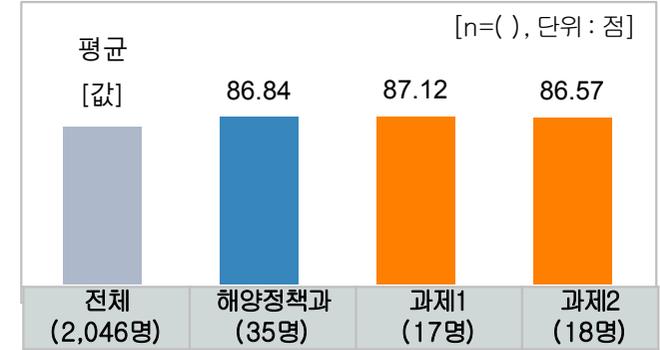


과제2 - 도로안전 및 교통편의 증진



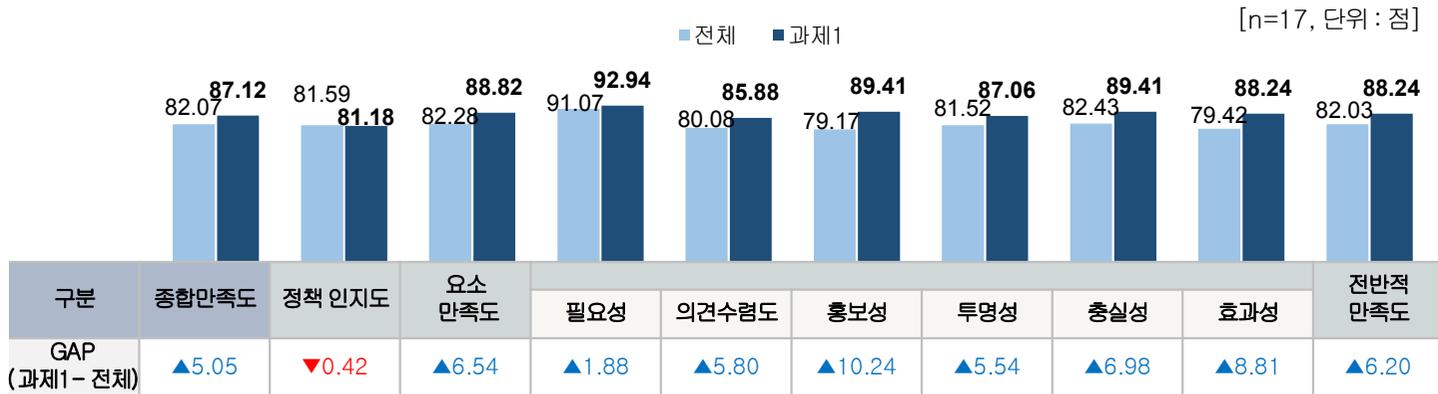
해양정책과

- ☑ 해양정책과의 종합만족도는 86.84점으로 전체 평균 대비 높음. 과제1 (87.12점)과 과제2(86.57점)의 점수는 유사함
- ☑ 과제1과 과제2 모두 전반적으로 평균 대비 높은 점수를 보임.

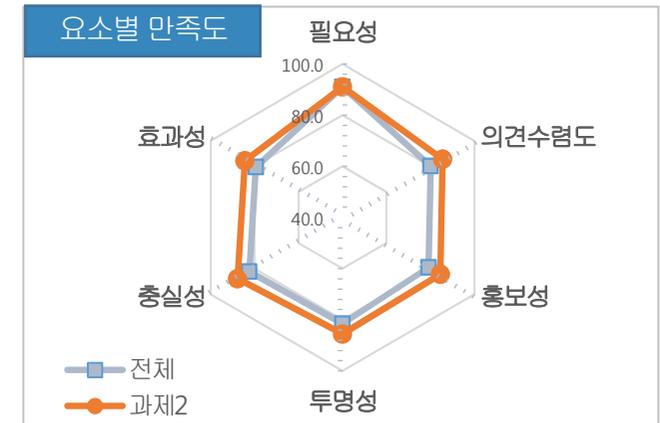
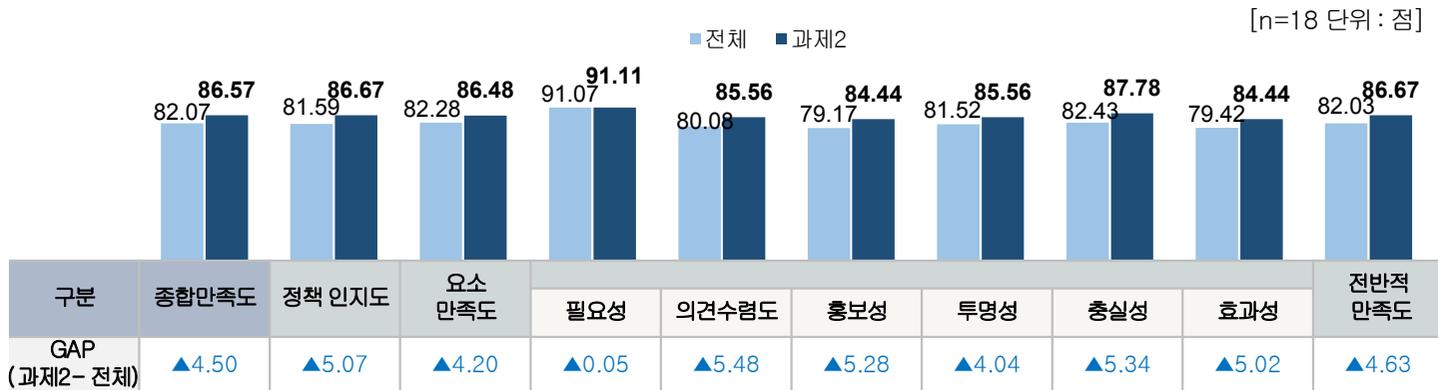


▶ 과제1 과 과제2 모두 전반적으로 평균 대비 높은 점수로 나타나 이를 유지하기 위한 부서의 지속적인 노력이 필요함.

과제1 - 충남 해양역사문화 인식 및 향유기회 확대



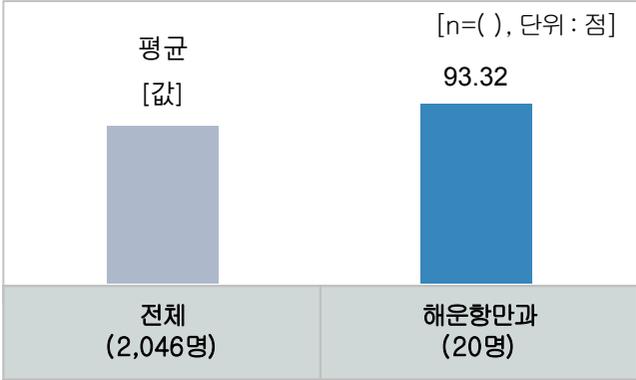
공약번호(11-1-2) 가로림만 국가해양정원 조성 [지속가능한 해양생태공간 조성]



해운항만과

- ☑ '대산항 국제여객선 취항 등 항만 활성화 기반 확립' 과제의 종합만족도는 93.32점으로 평균 대비 높은 수준임
- ☑ 항목 점수는 '전반적 만족도' (94.00점), '요소 만족도' (93.83점), '정책 인지도' (91.00점) 순이며, 세부항목은 '필요성'과 '투명성'이 95.00점으로 가장 높음

▶ 본 과제의 각 항목 및 문항의 점수가 평균 대비 높아 과제에 대한 고객의 신뢰도가 높다고 할 수 있으며, 이를 유지하기 위한 부서의 지속적인 노력이 필요함



공약번호(6-1-3)대산항 확대[대산항 국제여객선 취항 등 항만 활성화 기반 확립]

[n=20, 단위: 점]

