

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(쥬웨슬리퀘스트) 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

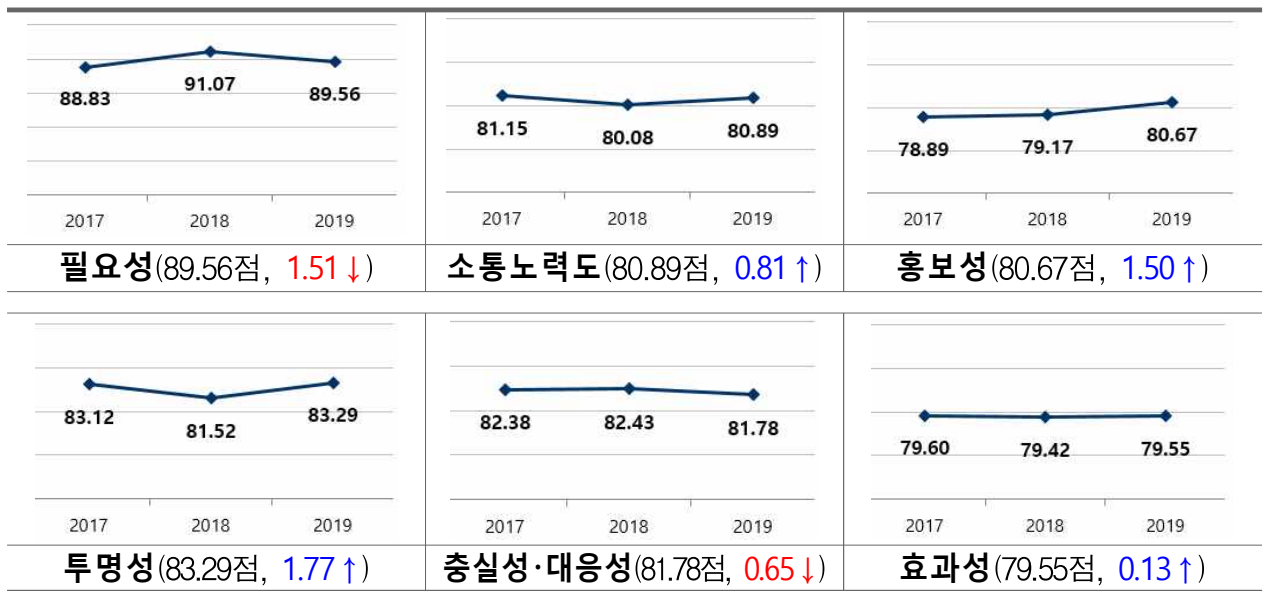
82.62점/100점 : 전년대비(82.28점) 0.34점 ↑ ⇒ 필요성 최고(89.56점), 효과성 최저(79.55점)

○ 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

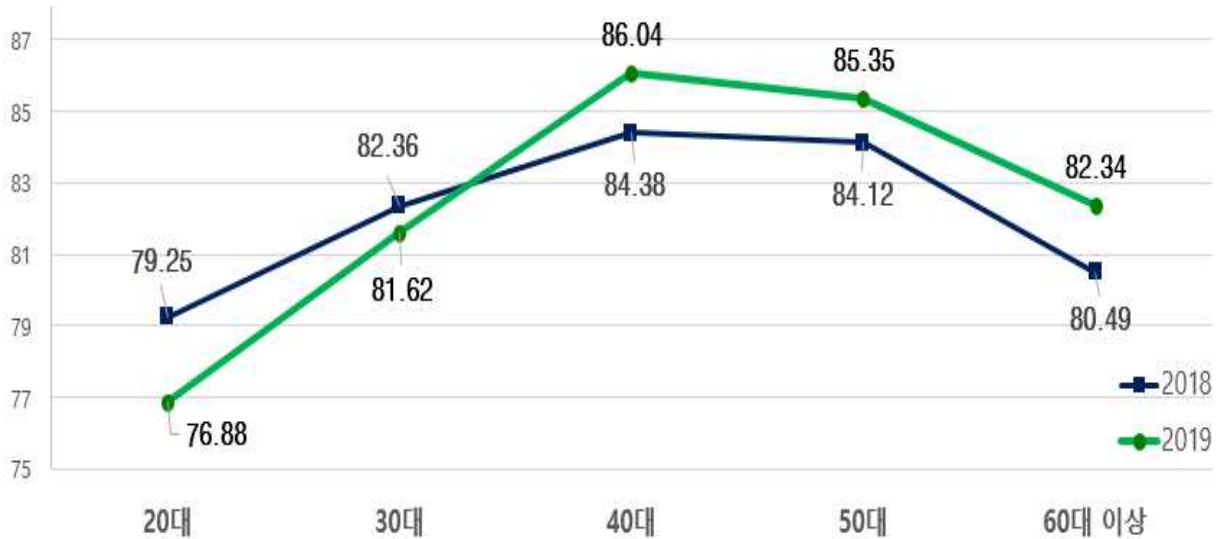
구 분	2018년	2019년
전반적 만족도	82.03점	83.41점(전년 대비 1.38 ↑)
요소 만족도	82.28점	82.62점(전년 대비 0.34 ↑)

- ⇒ 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

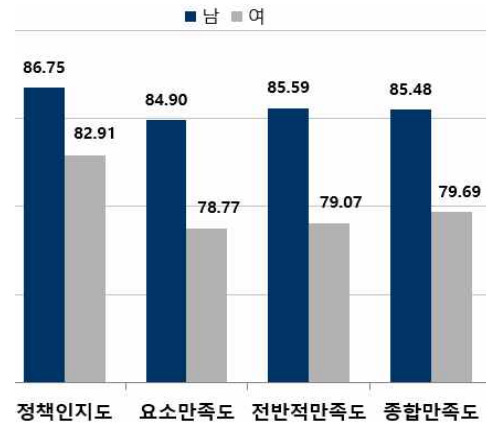
⇒ 전년도에 이어 20대의 만족도가 가장 낮아 정책수립 시 연령대별 수요를 고르게 반영하는 등 균형적인 관점이 요구됨

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

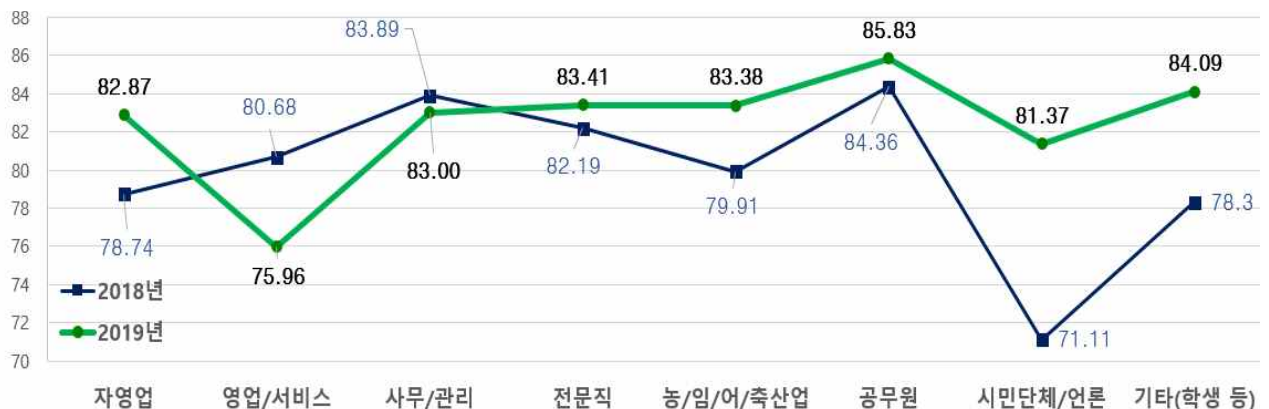
⇒ 성별영향평가 내실화 등을 통해 양성이 고르게 만족하는 정책추진 필요

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,

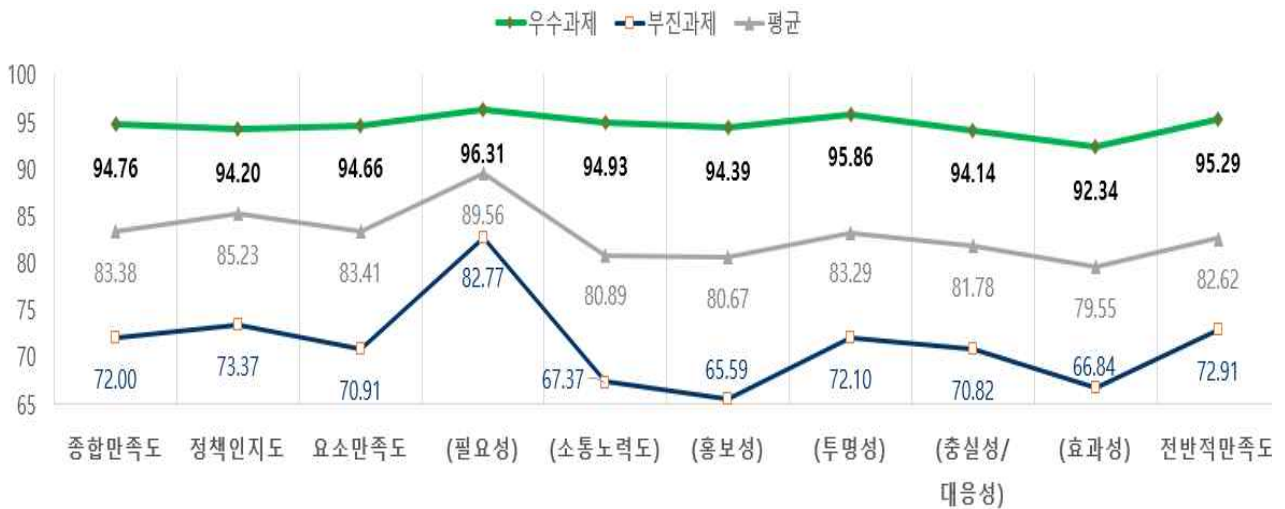
- 우수과제 94.76점(1.17점↓), 부진과제 72.00점(6.74점↑)
으로 우수과제는 소폭 하락한 반면, 부진과제는 대폭 상승*하여 과제별 편차가 개선됨

* 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)

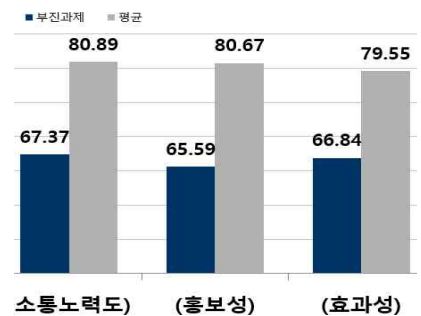
③ 부진과제 분석

- 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	