

- 2019년 충청남도 직무성과계약과제 중 -

# 공약사업 도민만족도 조사 결과



# 목 차

---

## I 조사 개요

1 조사의 목적 및 기본 정보

2 설문 항목 및 공약 설명

3 결과 분석 및 활용

II 전체 조사 결과

III 조사 결과

IV 이슈 및 개선사항

# 1. 조사의 목적 및 기본 정보

## I 조사개요

2019년 직무성과계약공약에 대한 고객만족도 조사는 도정의 고객중심 마인드 확산 및 도민 서비스 개선을 목적으로, 총 101개 공약 4,007명의 응답인원을 대상으로 2019년 10월 01일~10월 08일까지 수행함

### 고객만족도조사 목적 및 대상

### 조사 내용 및 수행 방법

<b>설문조사 목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무성과평가 계약공약에 대해 전문적인 고객만족도 조사를 실시하여 도민의 만족도를 측정하고, 정책의 개선 방향을 도출</li> <li>4급 이상 공무원의 직무성과평가에 고객만족도 조사 결과를 반영하여, 책임성 있는 고객만족 행정을 구현                     <ul style="list-style-type: none"> <li>만족도 조사를 실시하지 못한 경우 전체 평균점수 일괄 적용</li> </ul> </li> </ul>	<b>조사내용</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>만족도 조사 (정책 인지도, 필요성, 소통노력도, 홍보성, 투명성, 충실성/대응성, 효과성, 전반적 만족도)</li> <li>일반사항 (연령대, 성별, 직업)</li> </ul>
<b>표본 및 응답인원</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 4,007명* 발송 1,784명 응답(44.5%)</li> </ul>	<b>조사대상</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019년 직무성과평가 피평가자(실·국·과장 101명) 1인당 1개 공약</li> </ul>
<b>표집방법</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>피평가부서 추천 대상 4,007명</li> </ul>	<b>조사방법</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Call back url / E-mail 조사</li> <li>조사 방법은 Call back url 방식에 의거한 스마트폰 설문을 원칙으로 함</li> <li>다만 스마트폰 설문에 적합하지 않은 응답자를 고려하여 E-mail 조사 및 유선설문조사를 병행함</li> </ul>
<b>신뢰도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>신뢰수준 95%, 오차범위 ±2.32%</li> <li>※ 신뢰수준 95%일 경우 표본오차 공식 : <math>1.96 \times \sqrt{0.25/n} \times 100</math>, n=표본 수</li> <li>※ 충남도 전체 인구 대비 응답자 수를 표본으로 추정함</li> </ul>	<b>조사기간</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019년 10월 01일~11월 08일</li> </ul>

\* 번호 오류, 부서 내 명단 중복 등 설문 제외 대상이 포함된 부서 20개(33명)

## 2. 설문 항목 및 공약 설명

## I 조사개요

고객 만족도 요소를 정책인지도, 필요성, 소통노력도 등 8개 항목으로 구분하였으며, 이에 응답하는데 필요한 정보를 제공하기 위해 설문 대상 공약의 추진계획과 집행과정 공개내역 정보를 제공함

### 설문 항목 및 설명

항목	설문 내용	
정책 인지도	본 정책(공약)에 대하여 들어봤거나 알고 있다	
요소만족도	필요성	이 정책은 충남의 비전(더 행복한 충남, 대한민국의 중심)에 비추어 볼 때 필요성이 있다
	소통노력도	도민(정책 대상자)과의 소통 기회가 충분히 마련되어 있으며, 정책 수립·추진 과정에서 수렴된 의견이 잘 반영되고 있다
	홍보성	정책의 집행과정에서 적극적이고 효율적인 홍보가 이루어졌으며, 정책 내용이 이해하기 쉽고 구체적이다
	투명성	정책의 집행과정이 투명하게 공개되고 있다.
	충실성/대응성	정책이 계획대로 충실하게 진행되고 있으며, 환경변화 등 문제에 대한 대응이 신속하게 이루어지고 있다.
	효과성	정책의 추진으로 인해 충분한 혜택을 받고 있다
전반적만족도	정책의 수립, 집행, 결과 등 모든 것을 고려할 때, 해당 정책에 대해 전반적으로 만족한다	
	만족하지 않는다고 응답한 경우, 그 이유는 무엇인가(서술형)	

### 공약 설명

사업 수혜자(택1)	<input type="checkbox"/> 특정 도민 <input type="checkbox"/> 유관기관 <input type="checkbox"/> 시군 공무원 <input checked="" type="checkbox"/> 내부 직원
<b>사업 개요</b>	
<p>‘후생복지 시책에 대한 직원 만족도 제고’는 다양한 후생복지 시책에 대한 직원 만족도 제고를 위한 사업으로, 직원이 희망하는 직장분위기 조성을 위해 공무원연금 등 생활안정 지원, 맞춤형복지 등 여가생활 및 가족친화적 시책, 의무실 등 직장건강, 근무여건 개선 등 다양한 시책을 추진하는 사업으로 인사과에서는 내부 직원의 만족도를 높이고자 최선을 다하겠습니다.</p>	
<b>실행 계획</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 맞춤형 복지제도 운영 : 단체보험 체결 및 복지포인트 배정(평균 143만원)</li> <li>○ 휴양시설(콘도) 회원권 운영 : 직원 여가활동 지원을 위해 콘도회원권 관리(207구좌)</li> <li>○ 효도여행 및 자녀와의 추억캠프 지원 : 320명, 1인당 30만원</li> <li>○ 장기근속 공무원 국외연수 실시 : 상반기 2회, 하반기 1회 실시</li> <li>○ 도청 어린이집 운영 : 정원 233명</li> <li>○ 직원 임차 통근버스 운영(3대), 임신직원 편의용품 지원, 직원 출산용품 구입비 지원(30만원), 임시숙소(3세대) 운영, 공감센터(심리상담실) 운영</li> <li>○ 공무원연금, 임대주택 지원, 국고대여장학금 지원, 상호회 및 금강복지회 운영 등</li> </ul>	
<b>집행과정 공개</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 직원 후생복지 시책은 행정포털 메인화면에 있는 [후생복지 포털]에 공지하여 모든 직원이 자신에게 지원 가능한 시책을 한눈에 알 수 있도록 운영</li> <li>○ 임차 통근버스 및 단체보험은 공개 입찰을 통해 업체를 선정하여 운영 중</li> <li>○ 효도여행 및 자녀와의 추억캠프 지원 선정은 공개된 점수에 따라 공정하게 선발</li> <li>○ 행정포털 토론방, 노조의 질의, 전화문의, 콘도예약 등에 대해 성실히 답변하는 등 직원의 궁금증 해소와 후생복지 증진을 위해 최선을 다하고 있음</li> </ul>	

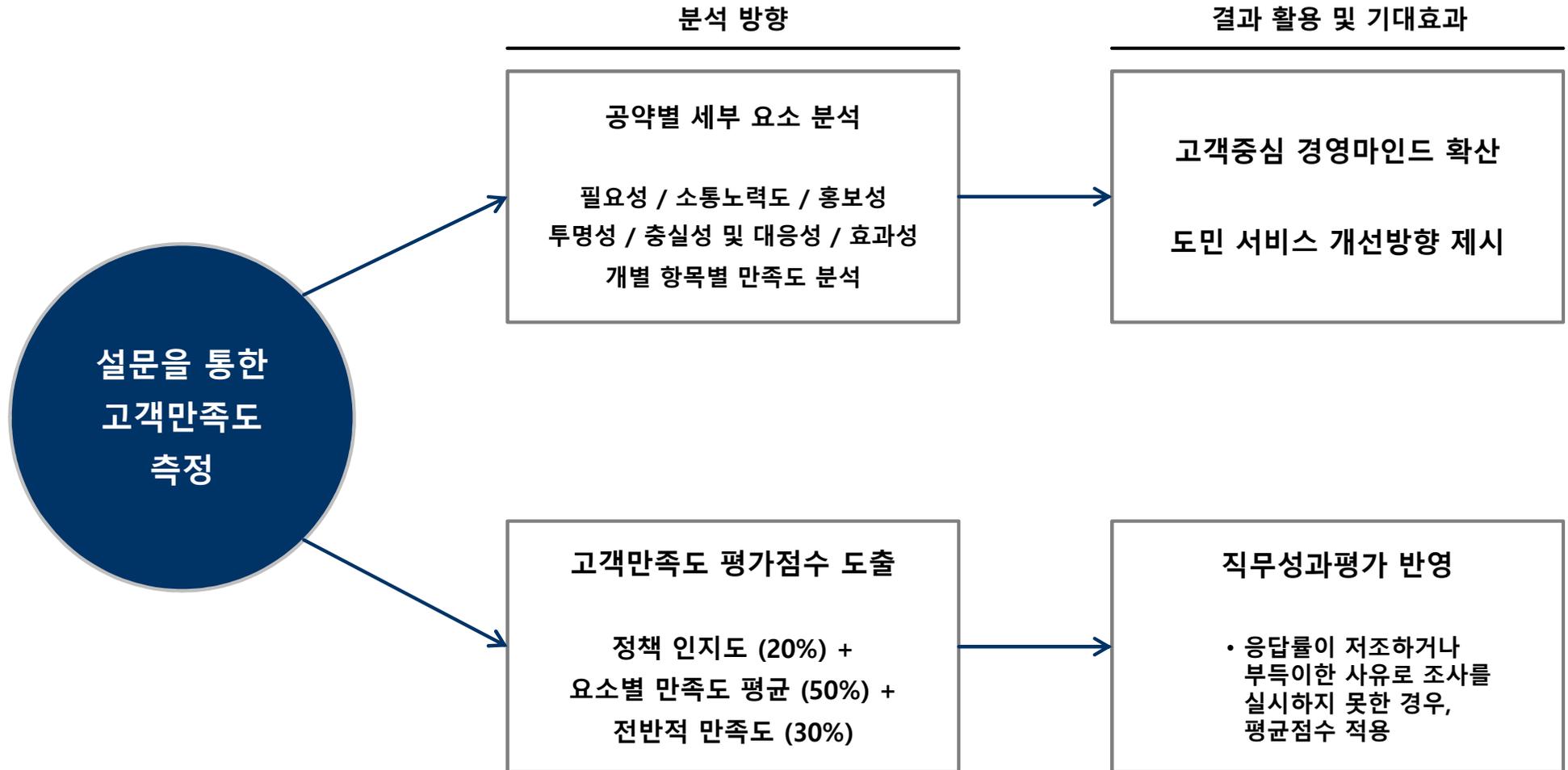
Example

- 의견수렴도를 반영 뿐만 아니라, 과정까지 포함한 소통노력도로 변경
- 충실성은 기존 계획 대비 충실성에 환경변화 등 문제발생에 대한 대응성을 측정하도록 변경

- 설문응답에 필요한 정보를 확보할 수 있도록 공약설명을 추진계획 및 집행과정 공개내역으로 구성

### 3. 결과 분석 및 활용

이러한 고객만족도 측정 결과는 요소별 분석을 통하여, 고객중심 경영마인드 확산 및 도민 서비스 개선 방향을 제시하는 데 활용되며, 이 결과는 직무성과평가에 일부 반영함



# 목 차

---

## I 조사 개요

## II 전체 조사 결과

### 1 결과 요약

### 2 직업별 결과 비교

### 3 연령대별 결과 비교

## III 세부 조사 결과

# 1. 결과 요약

## II 전체 조사 결과

2019년 직무성과계약공약 고객만족도 조사 결과 최근 4개년 중 만족도가 가장 높았으며, 항목 중 정책인지도, 세부항목 중 필요성이 가장 높게 나타남. 응답자 유형별로는 남성, 40대, 공무원의 만족도가 높은 수준임. 우수공약과 부진공약의 만족도 차이는 요소만족도 중 소통노력도와 홍보성에서 가장 크게 나타나, 대민 홍보 및 의견수렴과정을 강화할 필요가 있음

1. 총점은 2018년 대비 1.31점 가량 상승한 **83.38점**으로, 최근 4개년(2016~2019) 중 만족도가 가장 높게 나타남
2. 항목 중 정책인지도의 상승폭이 가장 크게 나타남 → **소셜미디어를 활용한 홍보** 등 과거에 비해 접근성 측면에서 개선됨
3. 세부 항목 별로는 필요성, 충실성/대응성은 소폭 하락한 반면, 그 외 4개 항목은 상승하였으며, 특히 홍보성, 투명성이 크게 상승한 점은 정책인지도의 상승과 연관이 있을 것으로 판단됨
4. 성인지적 관점으로 검토한 결과, 남성 대비 **여성의** 만족도가 상대적으로 낮았으며, 응답자 직업군으로는 **사무직, 공무원**의 만족도가 높은 편이고 **시민단체/언론, 영업/서비스직 그룹**의 만족도가 낮음. 연령대별로는 40대, 50대, 60대 이상, 30대, 20대 순으로 상대적으로 고연령층의 만족도가 높음
5. 동일 실국 공약에서 국단위 공약과 과단위 공약 만족도 편차 발생 → 업무 수직연계 필요
6. 우수공약-부진공약 비교 결과, 항목 중 **요소만족도**, 그 중 **소통노력도와 홍보성**의 편차가 크게 나타남 → 효율적인 홍보 및 의견수렴 방식 발굴 필요

## 2. 직업별 결과 비교

## Ⅱ 전체 조사 결과

직업별로는 영업/서비스직 종사자에게서 만족도가 전체적으로 낮게 측정되었고, 세부요소 중 필요성에서는 농/임/어/축산업 종사자가, 그 외 세부요소는 공무원이 가장 높은 만족도를 표시하였음

총괄					요소별 비교						
직업군	정책인지도	요소 만족도	전반적 만족도	종합 만족도	직업군	필요성	소통 노력도	홍보성	투명성	충실성/대응성	효과성
자영업	87.08	81.57	82.24	<b>82.87</b>	자영업	89.69	79.75	80.50	80.37	80.75	78.39
영업/서비스	<b>76.81</b>	<b>74.93</b>	<b>77.10</b>	<b>75.96</b>	영업/서비스	<b>82.90</b>	<b>73.33</b>	<b>74.20</b>	<b>75.07</b>	<b>71.59</b>	<b>72.46</b>
사무/관리	85.16	82.47	82.43	<b>83.00</b>	사무/관리	89.23	80.50	80.25	83.77	81.89	79.21
전문직	84.23	83.28	83.09	<b>83.41</b>	전문직	90.89	81.63	79.67	83.09	84.23	80.16
농/임/어/축산업	86.22	82.19	83.46	<b>83.38</b>	농/임/어/축산업	92.08	79.93	79.08	82.47	81.34	78.23
공무원	86.73	85.36	86.02	<b>85.83</b>	공무원	89.04	84.72	84.16	86.76	84.72	82.76
시민단체/언론	85.29	80.98	79.41	<b>81.37</b>	시민단체/언론	91.18	78.82	78.24	82.35	78.24	77.06
기타(학생 등)	84.79	83.51	84.58	<b>84.09</b>	기타(학생 등)	92.08	80.42	82.08	84.58	82.08	79.79

■ : 최고값 ■ : 최저값

### 주요 설명

- 공무원이 요소 만족도, 전반적 만족도, 종합 만족도에서 평균적으로 다른 직업에 비해 만족도가 높게 나타남
- 요소별로는 필요성에서 농/임/어/축산업 종사자가 높은 만족도를 보였으며, 그 외 요소는 공무원의 만족도가 높음
- 영업 / 서비스직 종사자가 모든 평가 요소에서 다른 직업에 비해 불만족한 것으로 집계됨

### 3. 연령대별 결과 비교

### Ⅱ 전체 조사 결과

연령대별로는 40대의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 정책인지도, 필요성은 50대에서 가장 높게 나타남. 반면, 20대의 만족도가 80점 이하로 가장 낮게 나타났으며, 요소별 만족도 역시 모든 항목에서 가장 낮은 수준임

총괄					요소별 비교						
연령대	정책인지도	요소 만족도	전반적 만족도	종합 만족도	연령대	필요성	소통 노력도	홍보성	투명성	총실성/대응성	효과성
20대	75.93	76.86	77.56	<b>76.88</b>	20대	84.39	75.61	73.50	77.72	76.42	73.50
30대	82.87	81.05	81.72	<b>81.62</b>	30대	86.74	79.37	79.01	81.78	80.37	79.06
40대	87.71	85.50	85.82	<b>86.04</b>	40대	91.27	84.25	83.38	86.33	84.58	83.20
50대	88.72	84.40	84.68	<b>85.35</b>	50대	91.28	83.18	83.38	85.38	83.26	79.92
60대 이상	83.56	81.40	83.11	<b>82.34</b>	60대 이상	90.41	78.17	79.00	81.74	81.64	77.44

  : 최고값       : 최저값

<b>주요 설명</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40대~50대의 만족도가 높은 편인 반면, 20대의 만족도가 가장 낮음</li> <li>20대의 만족도가 타 연령층에 비해 상대적으로 낮아, 향후 전 연령대를 포괄할 수 있는 정책 수립 필요</li> <li>특히, 필요성은 타 연령층과의 편차가 크지 않아 정책의 필요성은 공감한다고 볼 수 있으며, 홍보 및 의견 수렴 방식을 젊은 층이 공감할 수 있는 방식으로 진행할 필요가 있음</li> <li>효과성은 40대를 제외한 모든 연령층에서 80점 미만으로, 도민들이 정책의 효과를 체감할 수 있는 정책수립·홍보 방식 및 콘텐츠 제작 필요</li> </ul>
------------------	---

# 목 차

---

I 조사 개요

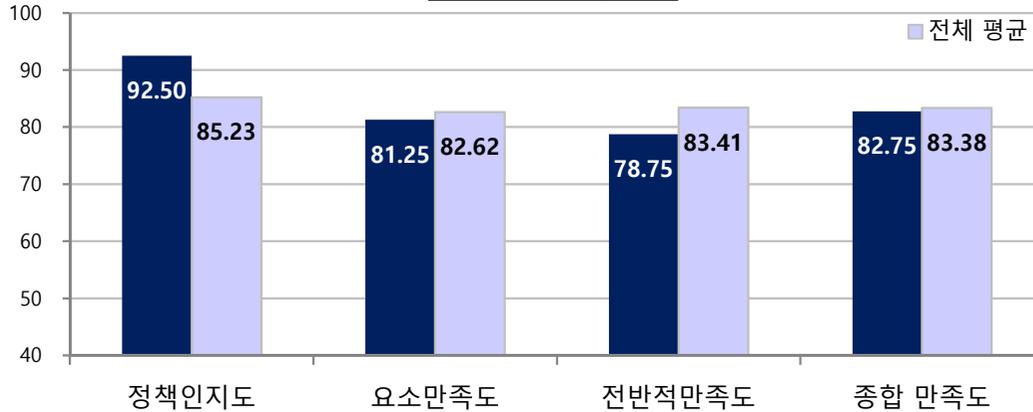
II 전체 조사 결과

**III 세부 조사 결과**

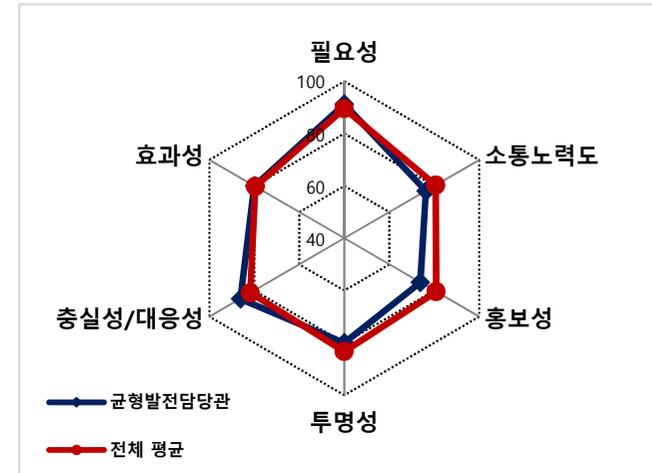
**1 고객만족도 측정 결과**

공약 : 6-1-1 지역균형발전 및 국내외 기업유치 강화

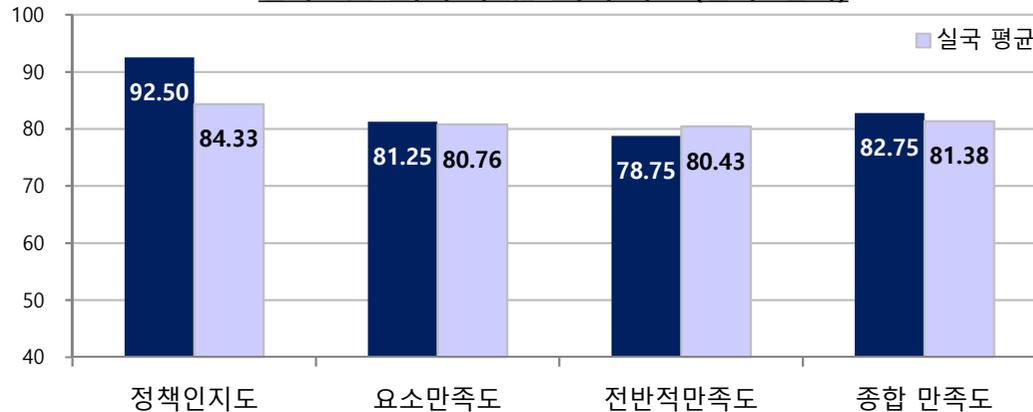
전체 평균과의 비교



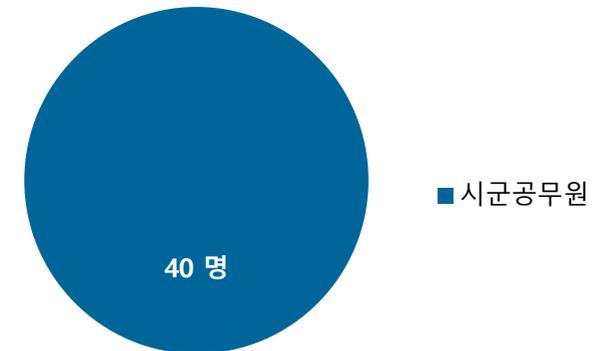
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



주요 설명

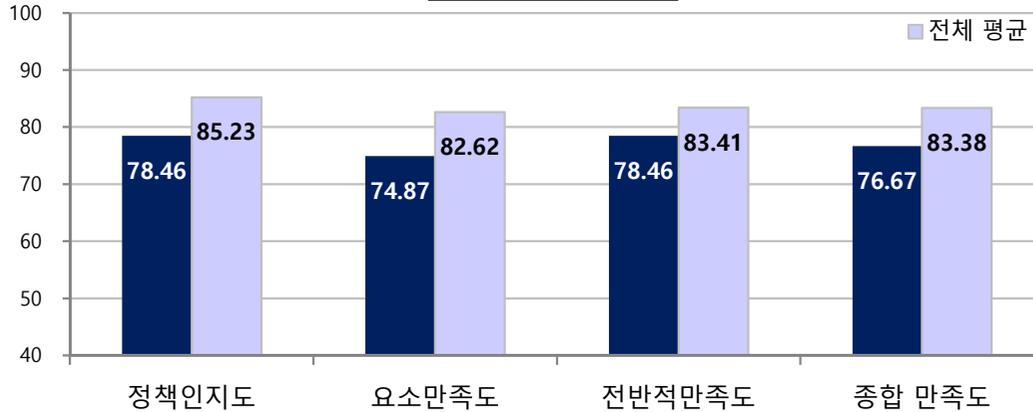
- 정책인지도 측면에서 평균 대비 크게 상회하나, 요소만족도 및 종합만족도가 평균 대비 소폭 낮음
- 같은 실국 평균과의 비교에서는 전반적만족도를 제외한 모든 요소가 평균을 상회함
- 불만족 원인에 '작은 군인 경우 사업의 진입장벽이 높고 자율성이 보장되지 않는다'는 의견이 있어 검토가 필요함
- 정책인지도가 매우 높은 편으로, 타 항목은 전체 평균 대비 소폭 낮은 수준임. 특히 요소 중 홍보성이 상대적으로 편차가 크게 나타남. 서술의견으로 제시된 바를 고려하여 지역 특성에 맞는 사업 수립, 시군 대상 홍보 활동 등을 추진할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 재난안전실 -안전정책과, 사회재난과

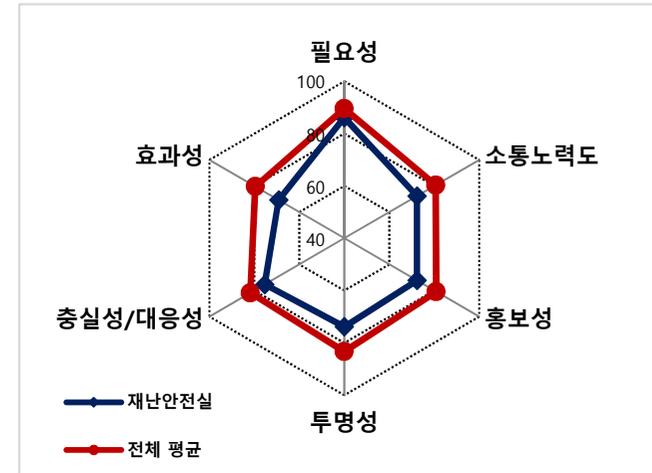
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 1-2-1 재난안전 통합관리체계 구축을 통한 안전복지실현

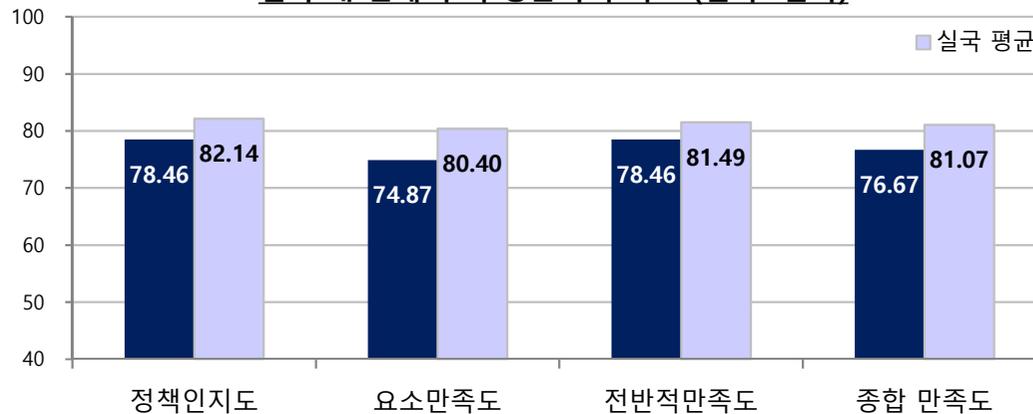
전체 평균과의 비교



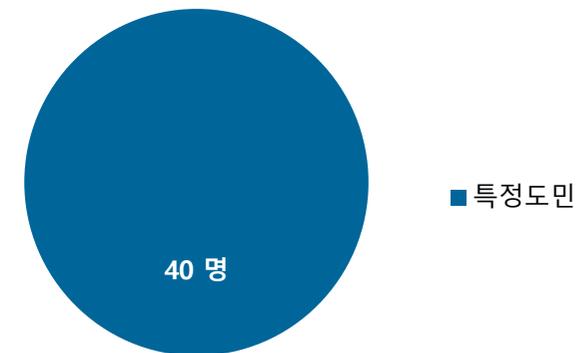
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

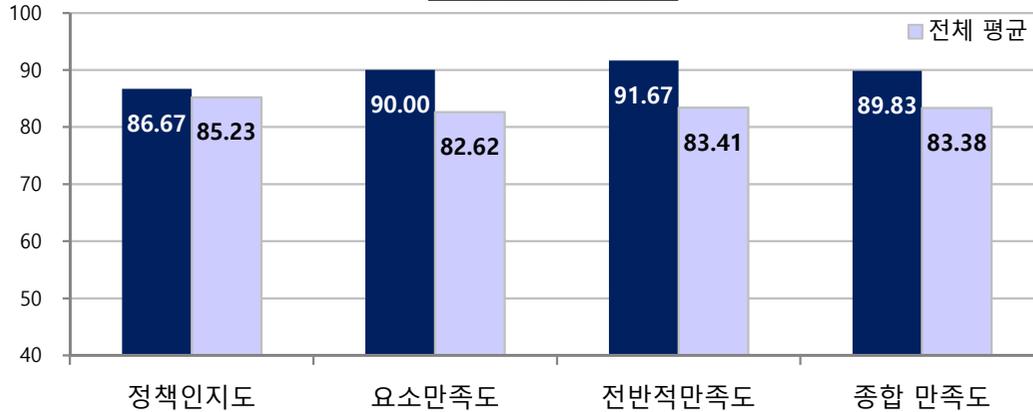
- 필요성은 전체 평균과 비슷한 수준이지만, 다른 모든 요소에서 낮은 만족치를 보임
- 특히 필요성을 제외한 효과성 및 각 요소에서 낮은 만족도를 나타내고 있어 개선이 필요함
- 실국 내 전체 부서의 공약 중 만족도가 가장 낮은 수준으로, 실과 수준의 공약은 관리가 잘 되고 있으나 상위 단계에서는 관리가 잘 되지 않는 것으로 보여, 신규 공약 발굴, 전략적인 홍보 방식 수립 등 고민이 필요할 것으로 판단됨

# 고객만족도 측정 결과 : 저출산보건복지실 - 출산보육정책과

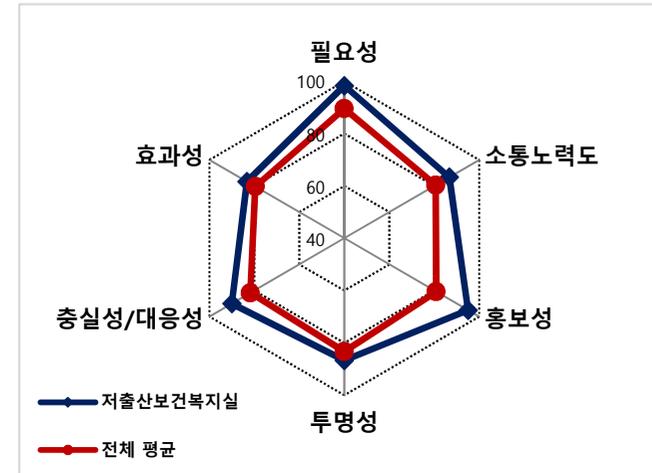
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 11-3-4 다 함께 돌봄사업 확대, 활성화

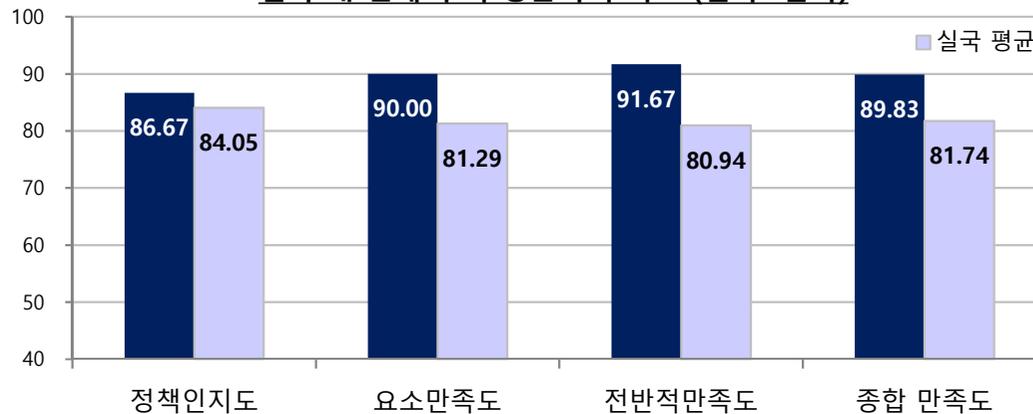
전체 평균과의 비교



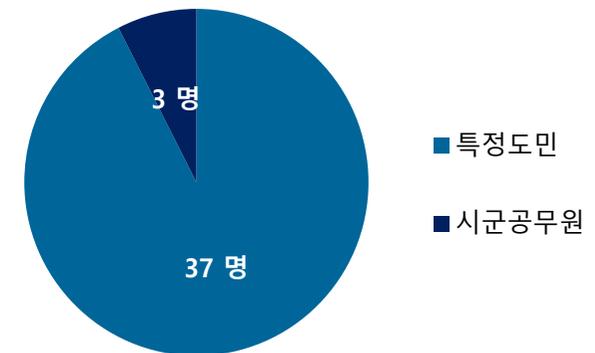
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

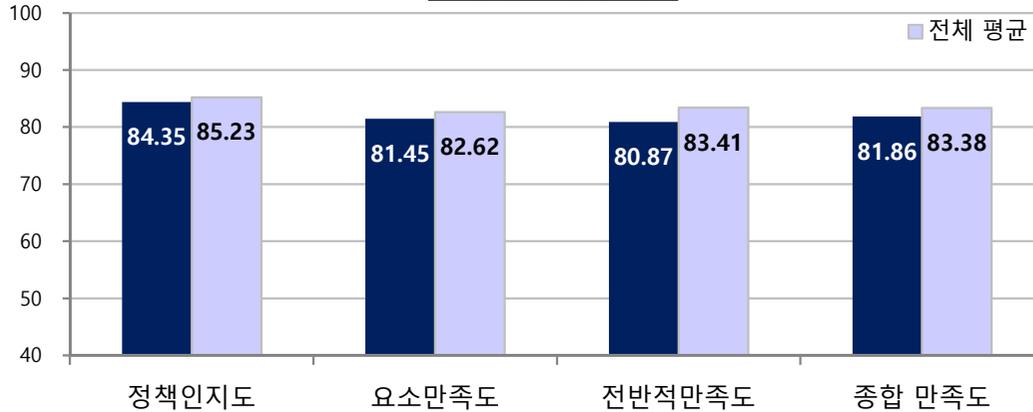
- 전체적으로 평균 대비 높은 만족도를 나타내고 있으며 특히 전반적 만족도와 홍보성에서 높은 만족도를 보임
- 같은 실국 평균과 비교하였을 때도 타 부서 대비 높은 만족도를 보여줌
- 전반적으로 우수한 공약으로 현 수준을 유지하기 위한 노력이 필요함. 다만, 조사대상을 시군공무원 외 수혜자인 도민과 유관기관 직원의 비율을 확대할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 저출산보건복지실 - 출산보육정책과

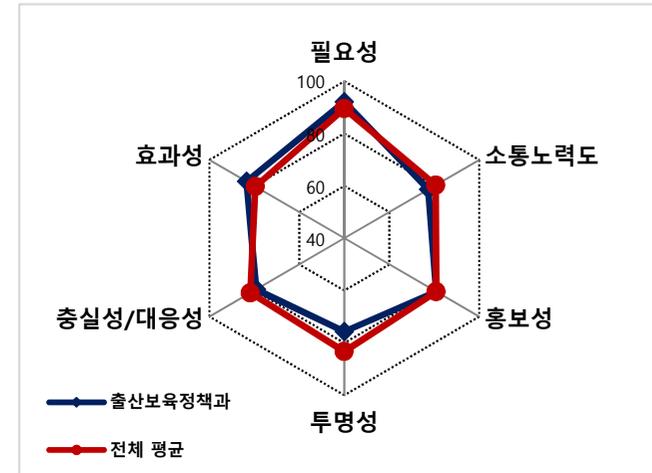
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 2-1-1 충남 아기수당 도입

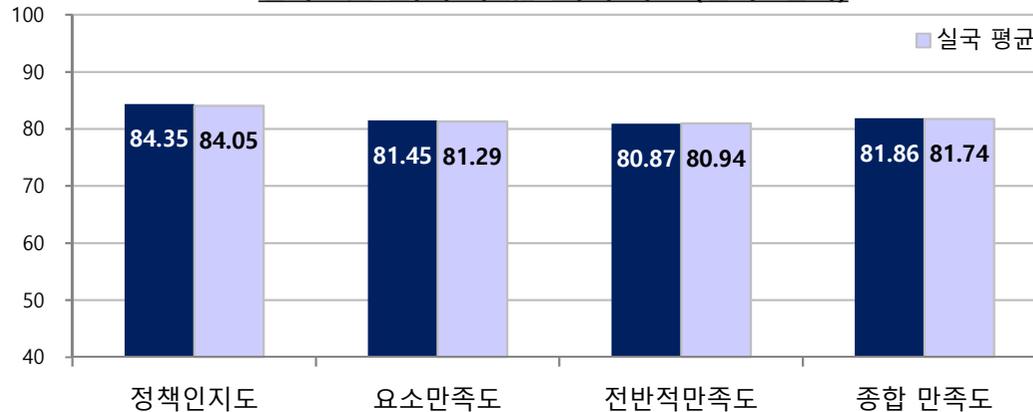
전체 평균과의 비교



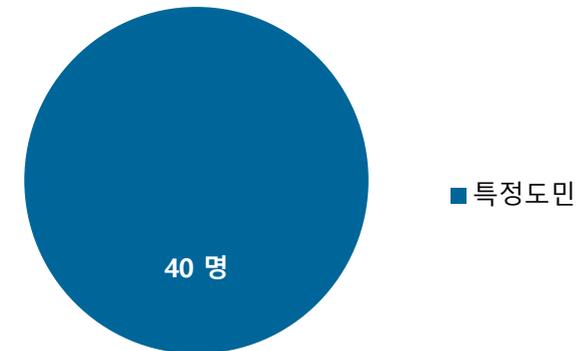
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

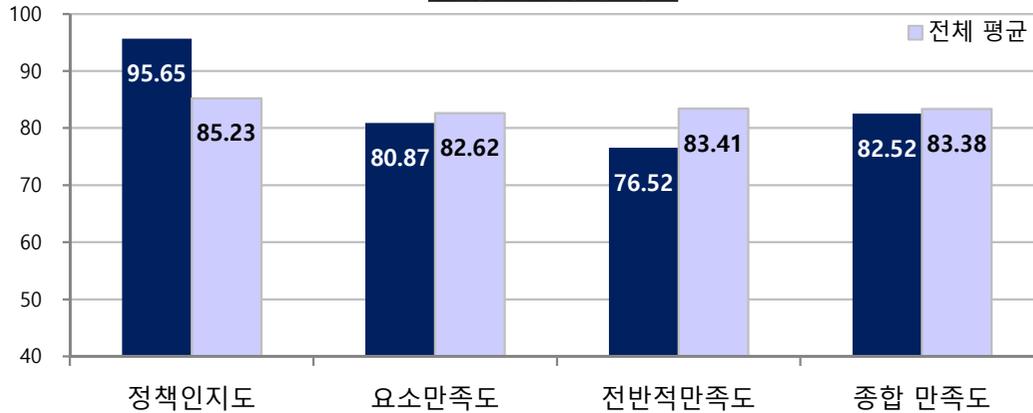
- 필요성과 효과성을 제외한 타 요소들과 만족들이 전체 평균보다 소폭 낮게 측정됨
- 실국 평균과 비교하였을 때 전반적 만족도를 포함한 타 요소들은 평균과 비슷한 수준으로 나타남
- 정책에 대한 만족도는 전체 평균 대비 소폭 낮은 수준으로, 세부 요소 중 투명성이 다소 낮아 개선이 필요함. 조사 대상에 도민 뿐만 아니라 유관기관 직원 등을 포함시켜 다양한 이해관계자의 의견을 수렴할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 저출산보건복지실 - 노인복지과

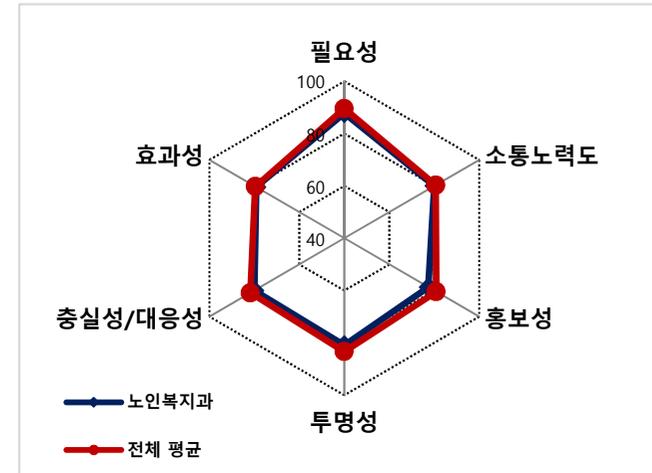
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 4-1-2 노인대학 활성화로 행복한 노후생활지원/ 경로당 운영활성화

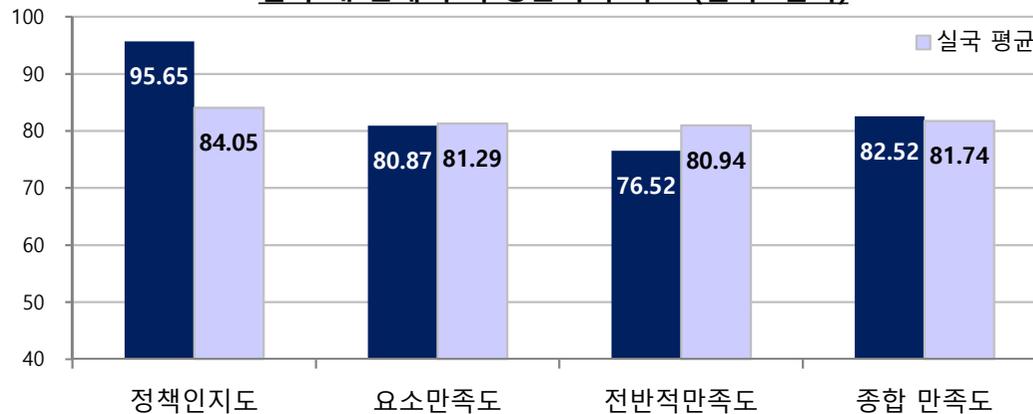
전체 평균과의 비교



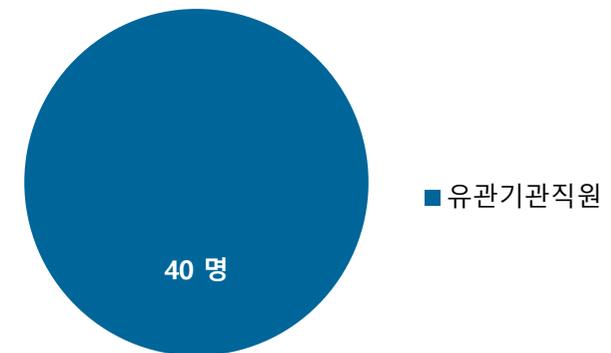
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

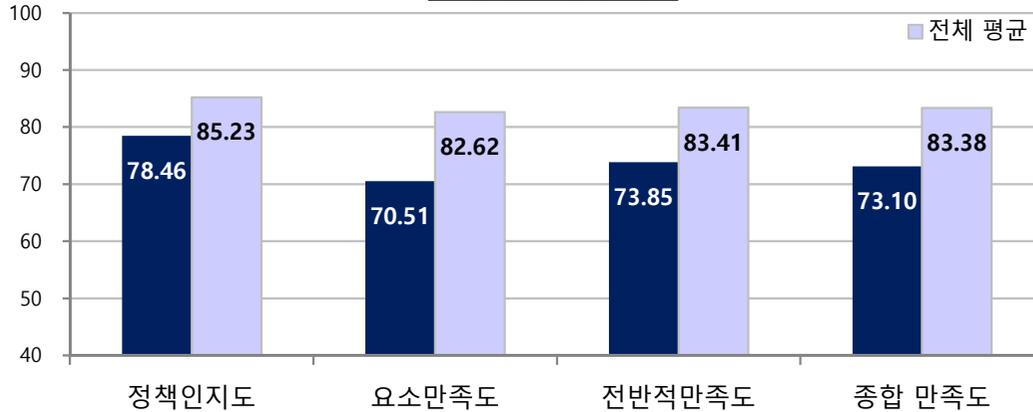
- 정책인지도 측면에서 전체 평균 대비 높은 만족도를 나타냄
- 하지만 타 요소들은 전반적으로 평균보다 소폭 낮은 편이며, 특히 전반적만족도는 평균보다 낮은 만족도를 보임
- 공약의 공평성과 지속성에 대해 아쉬워하는 의견들이 많으므로, 공평하고 지속적인 지원과 현장 맞춤형 공약 설립이 필요함
- 복지 정책으로 인지도는 높으나, 전반적인 만족도가 낮은 편임. 특히, 서술 의견으로 제시된 바와 같이 경로당 간 지원 수준 차이 등에 대한 점검이 필요하며, 이 과정에서 현장과 전문가 의견을 수렴할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 저출산보건복지실 - 장애인복지과

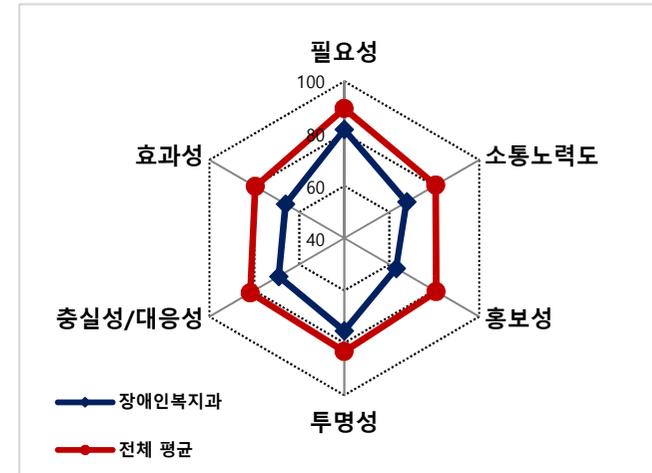
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 3-1-2 공공건물 등의 장애물 없는 생활환경(BF) 인증 추진

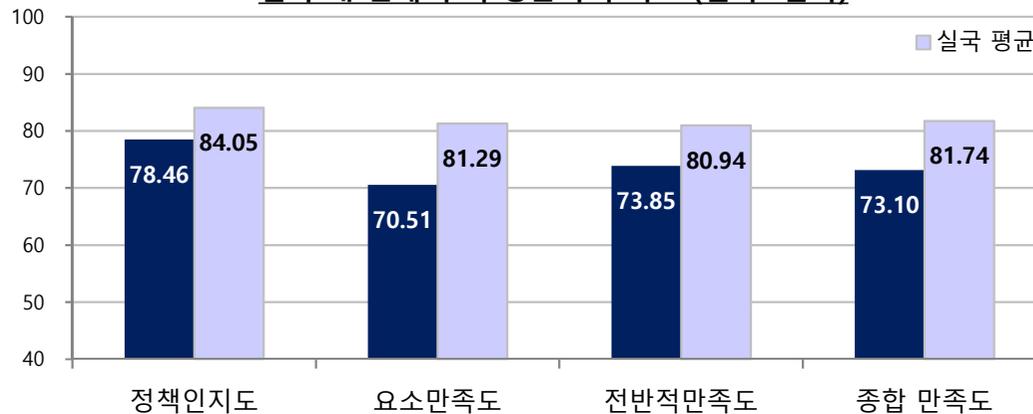
전체 평균과의 비교



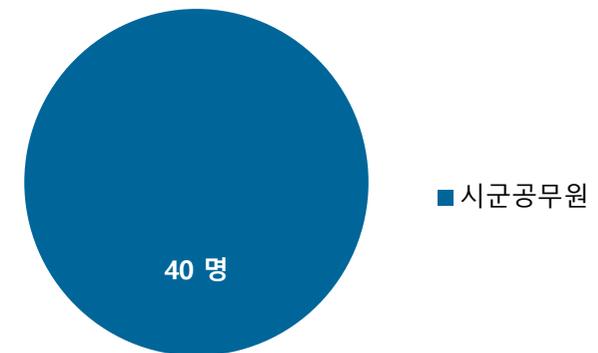
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

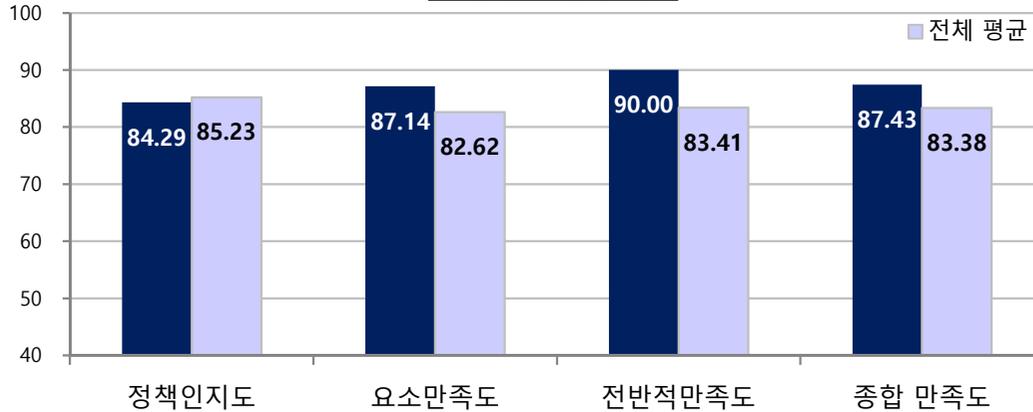
- 전체 평균 대비 모든 요소와 만족도가 낮은 수준으로 집계됨
- 특히 요소 만족도가 낮으며, 소통노력도와 효과성 측면에서 13점, 홍보성 측면에서 17점 낮은 만족도를 보여 개선 필요성이 큼
- 복지 성격의 공약임에도 만족도가 낮은 수준으로 개선이 시급함. 고객 유형이 시군공무원으로 구성되었는데, 실제 수혜자를 대상으로 포함할 필요가 있음. 다만, 직접 수혜자는 조사에 응하기 어려울 수 있으므로 보호자, 시설 관리인 등을 포함시키는 방안 고려

# 고객만족도 측정 결과 : 저출산보건복지실 - 건강증진식품과

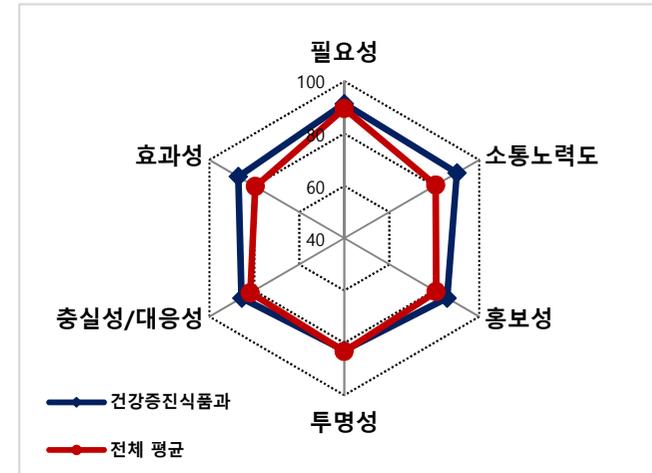
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 4-1-4 생명사랑 자살예방 사업

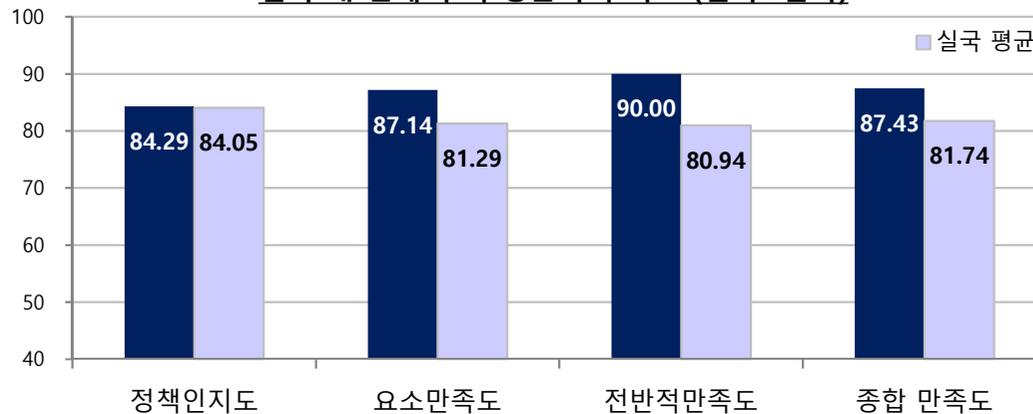
전체 평균과의 비교



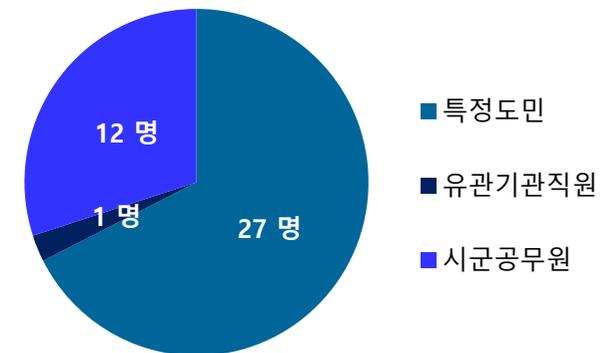
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

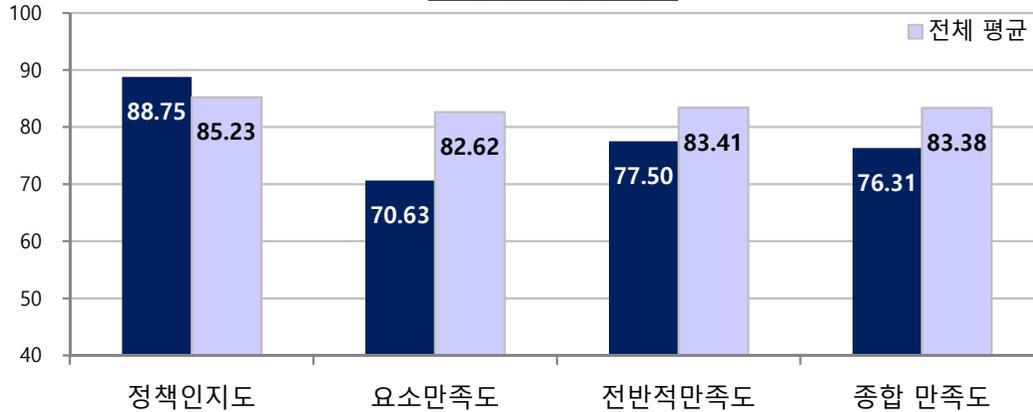
- 정책인지도와 투명성, 필요성은 전체 평균과 비슷한 수준이며 타 요소들은 평균보다 높은 만족도를 보임
- 특히, 소통노력도와 효과성에서 높은 만족도를 나타내고 전반적만족도도 타 부서보다 높은 수치를 나타냄
- 불만족 의견으로 상담 시 장소를 오픈했으면 좋겠다는 의견이 있어 검토가 필요함
- 전반적으로 만족도가 우수하며, 조사 대상 설정도 적절하다고 판단됨. 다만, 서술 의견을 통해 제시된 상담 시 개별면담보다 장소를 오픈하는 것이 적절한지에 대한 고민은 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 경제통상실 - 일자리노동청년과

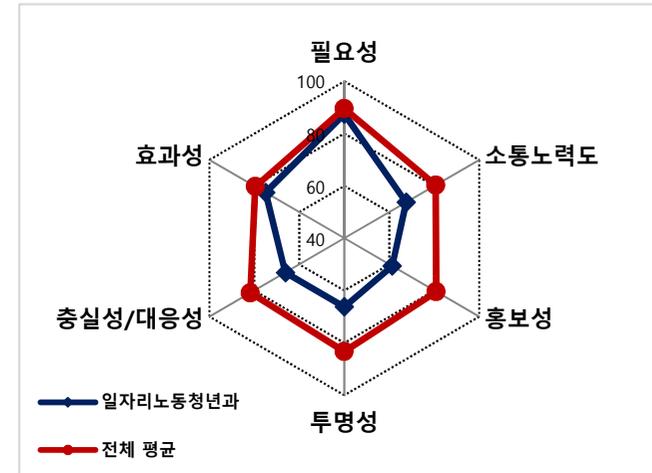
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 10-2-1지역대학 충남 인재의 장학금 및 취업지원

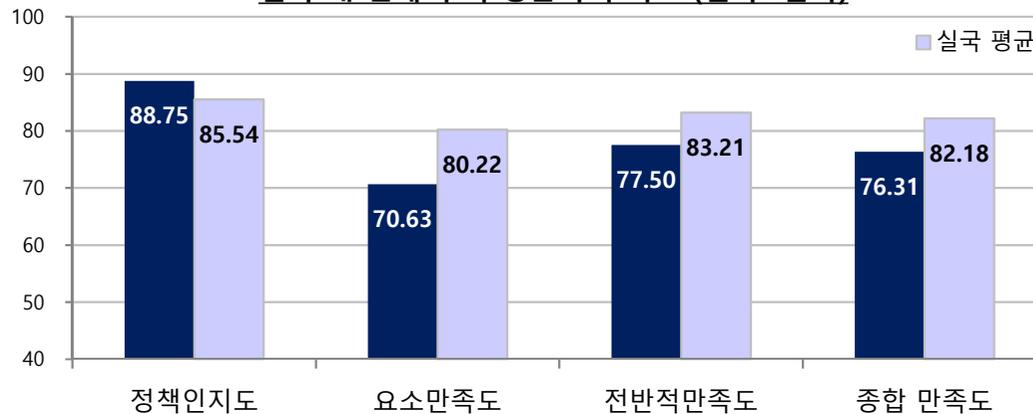
전체 평균과의 비교



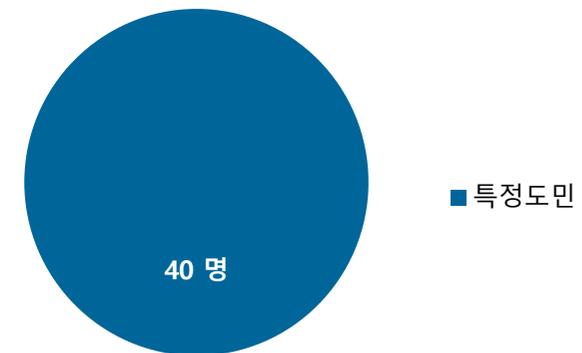
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

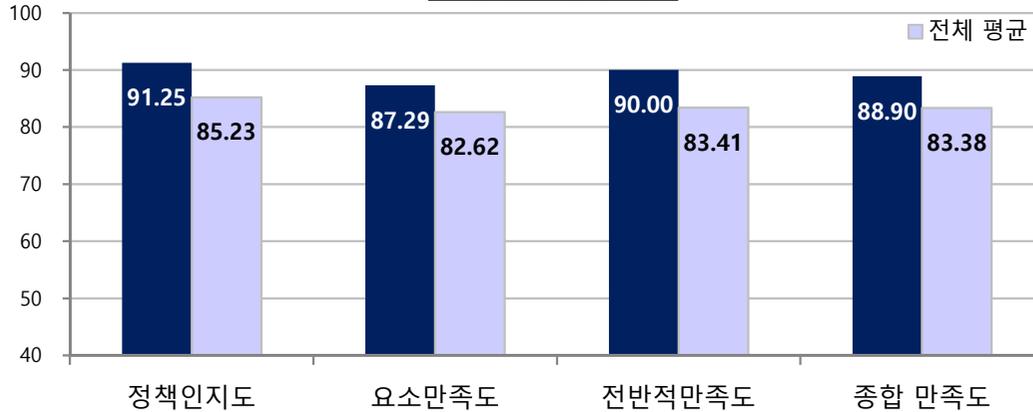
- 정책인지도와 필요성에서는 높은 점수를 나타내 공약의 필요성이 크다 볼 수 있음
  - 그러나 그 외의 모든 지표들이 낮게 측정됐으며 특히 소통노력도, 홍보성, 투명성, 충실성에서 평균 대비 아주 낮게 측정됨
  - 불만족 의견에도 소통과 홍보가 부족하다는 의견이 있어 소통노력도와 홍보성을 향상시키기 위한 공약 재검토가 필요함
- 인지도를 제외한 모든 항목이 다소 낮은 편이며, 세부적으로 필요성 및 효과성을 제외한 모든 요소가 낮은 편으로, 서술 의견에 제시된 바와 같이 홍보 및 의견수렴과정 추진이 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 경제통상실 - 소상공기업과

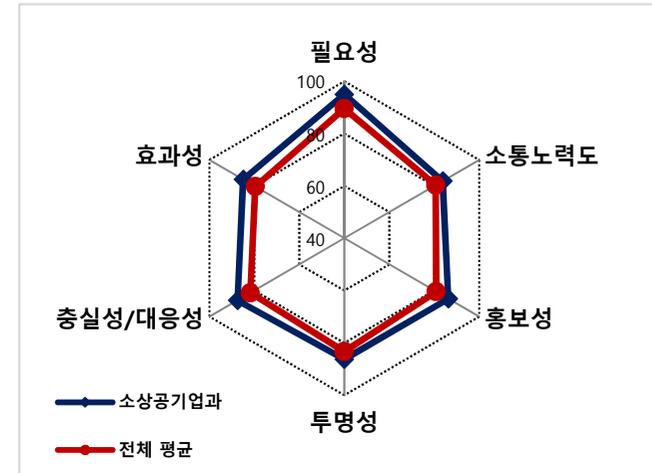
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 5-2-1 소상공인 자영업자 육성 및 지원강화

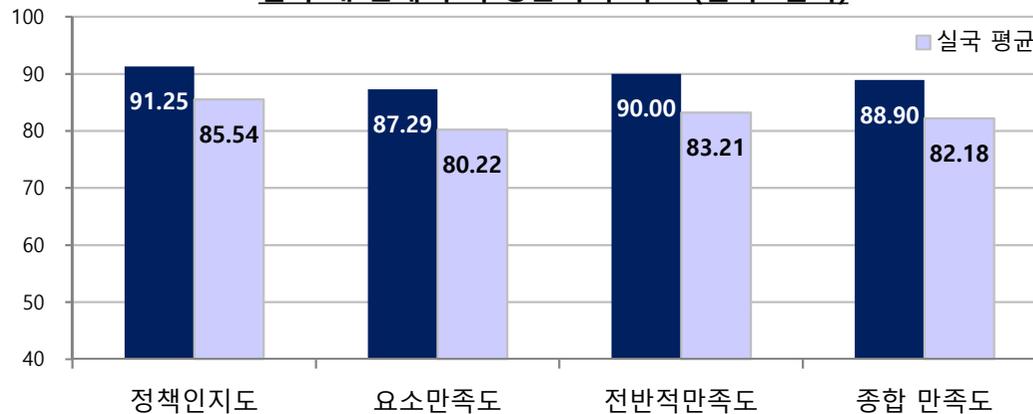
전체 평균과의 비교



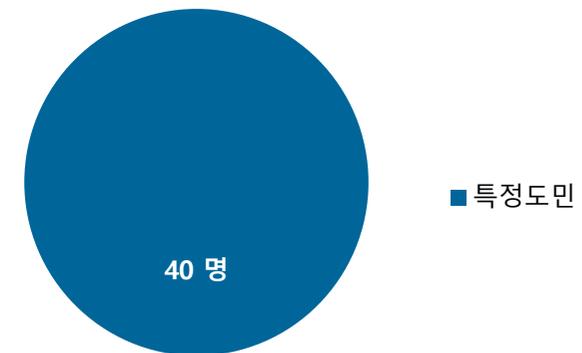
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

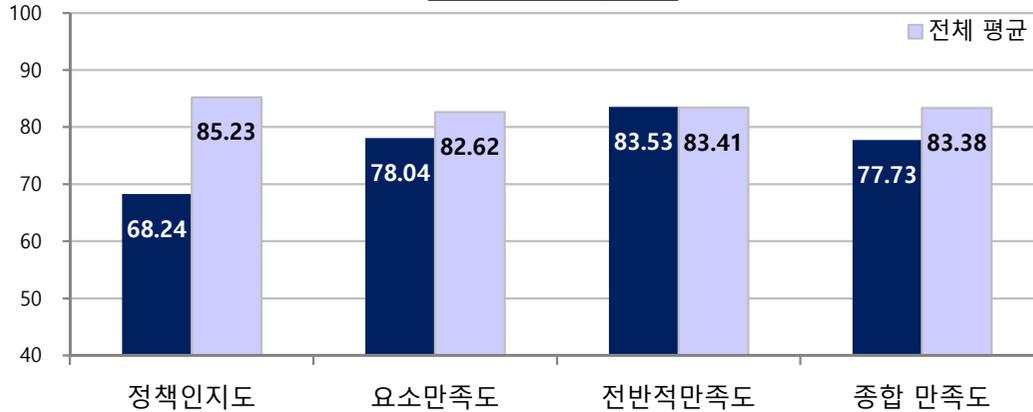
- 만족도를 포함한 모든 요소들이 전반적으로 평균보다 높은 경향을 보임
- 실국 평균과 비교하였을 때에도 모든 요소들이 높게 측정됨
- 전반적으로 우수한 공약으로 현 수준을 유지하기 위한 노력이 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 경제통상실 - 투자입지과

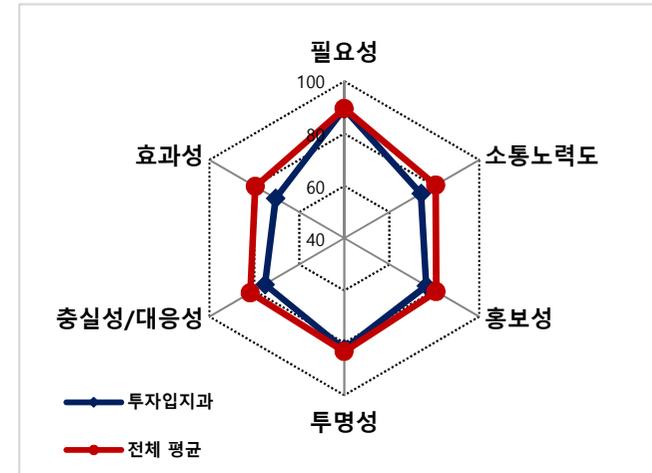
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 5-1-1 지역균형발전 및 국내외 기업유치 강화

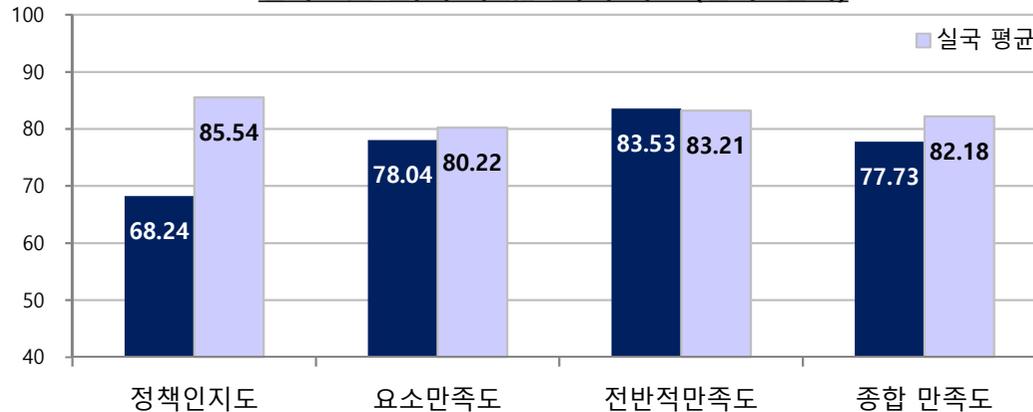
전체 평균과의 비교



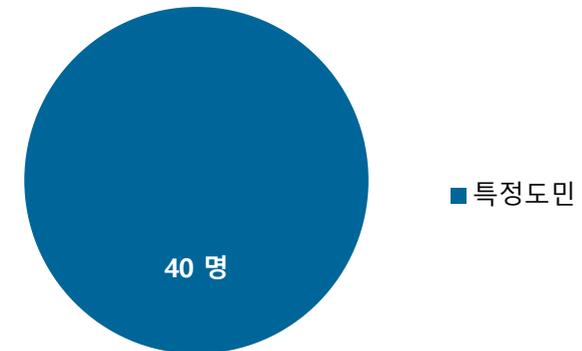
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

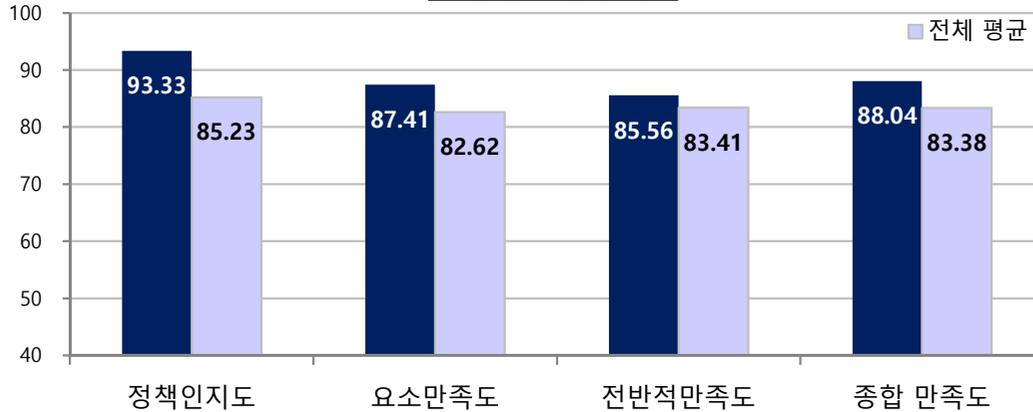
- 전반적만족도와 투명성, 필요성은 전체 평균 대비 비슷한 수준이나 다른 지표들은 평균 대비 낮은 수치가 나타남
- 특히, 정책인지도가 매우 낮게 측정되어 해당 정책을 도민에게 알리기 위한 방안 수립이 시급함
- 정책에 대한 인지도가 매우 낮은 편임. 해당 공약은 도민 외에도 시군공무원, 기업 관계자, 유관기관 직원 등을 조사대상에 포함하는 방안을 고려할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 자치행정국 - 자치행정과

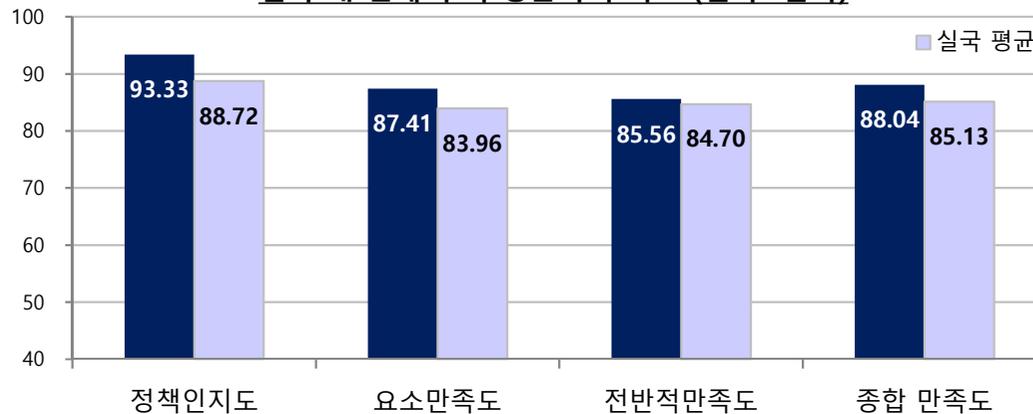
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 11-11-1 당진,평택항 매립지 관할권 회복

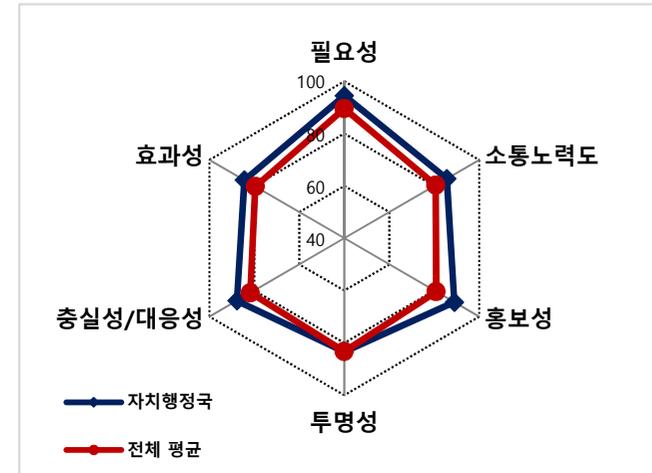
전체 평균과의 비교



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



요소별 만족도



고객 유형별 비율

고객명부(모집단:38명)



설문 응답자(18명)



■ 특정도민 ■ 유관기관직원 ■ 시군공무원

### 주요 설명

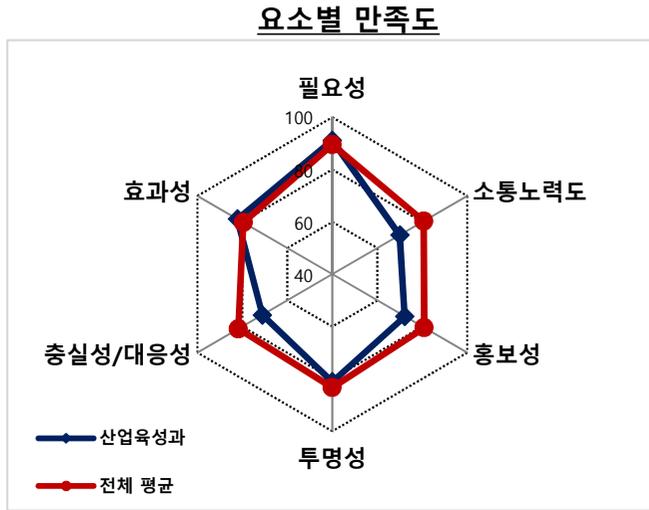
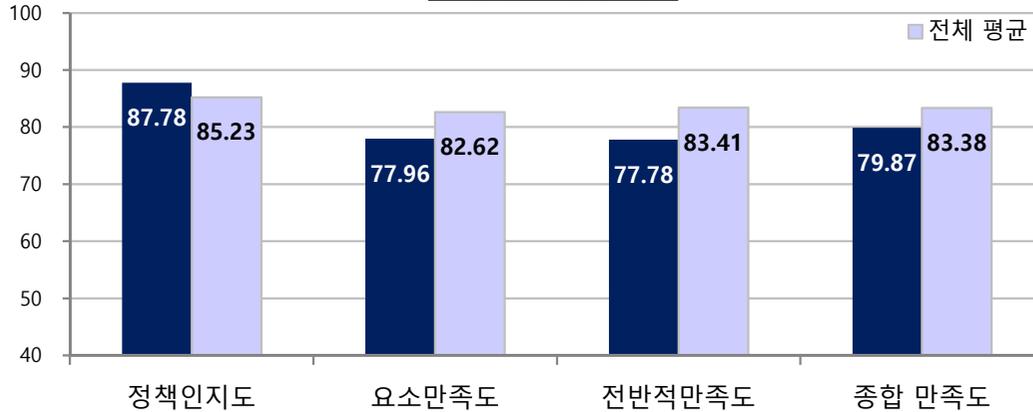
- 전 항목 및 전반적 만족도 모두 평균보다 높게 평가 받음
- 불만족 의견으로 적극적이지 않은 대응에 대한 아쉬움이 있어 대응성을 상승시키기 위한 검토가 필요함
- 전반적으로 만족도가 높고, 고객 유형도 적절한 편임. 다만, 투명성이 타 항목에 비해 낮은 수준으로, 적극적인 정책 추진 과정 공개가 이루어질 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 미래산업국 - 산업육성과

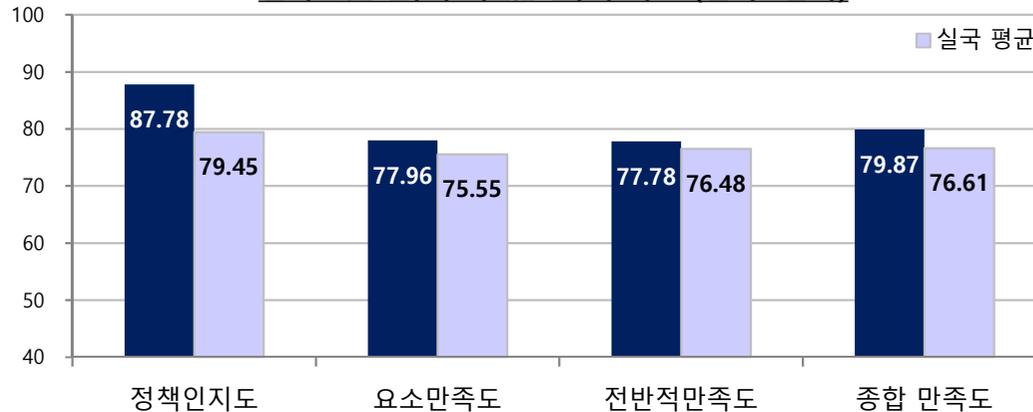
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 5-3-1 혁신도시 지정 추진, 충남국가혁신클러스터 지정

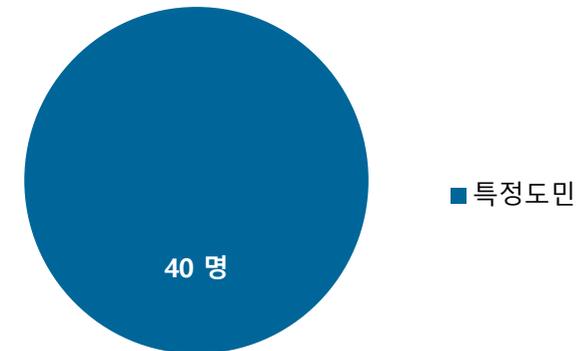
전체 평균과의 비교



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율

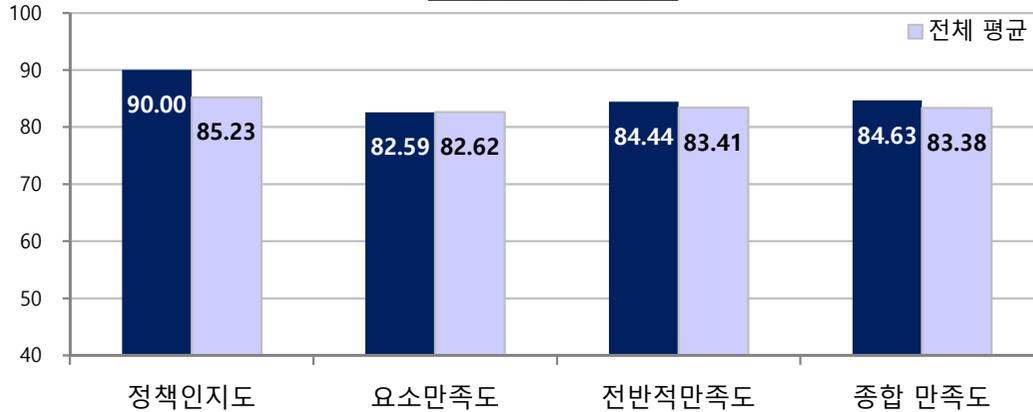


### 주요 설명

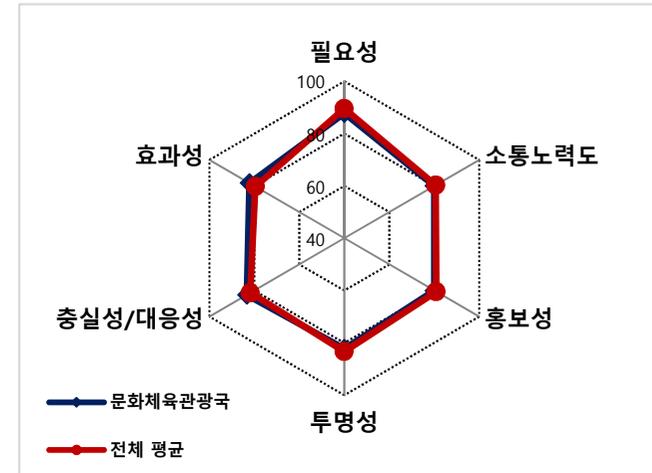
- 필요성, 효과성, 정책인지도를 제외한 모든 지표에서 낮은 만족도를 보임
  - 특히 충실성/대응성 요소에서 현저히 낮은 만족도가 나타나 개선 방안이 필요함
  - 설치된 충전소 수의 부족과 민원에 대응 속도에 대한 아쉬워하는 의견이 있어 해당 사항에 대한 검토가 필요함
- 전반적으로 개선이 필요한 공약으로, 특히 소통노력도, 홍보성, 충실성/대응성 제고 필요. 서술 의견과 같이 충전소 문제, 민원에 대한 대응 등 문제 해결 측면에서 고민이 필요할 것으로 판단됨

공약 : 9-1-2 충남 도립미술관 건립

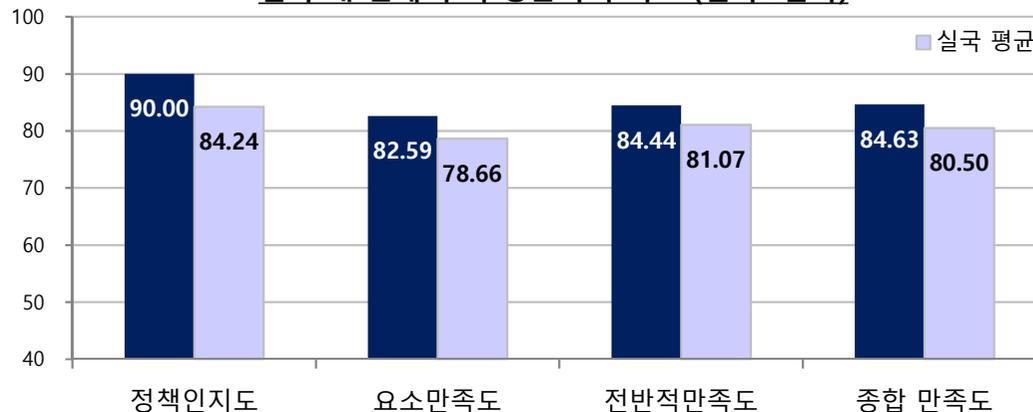
전체 평균과의 비교



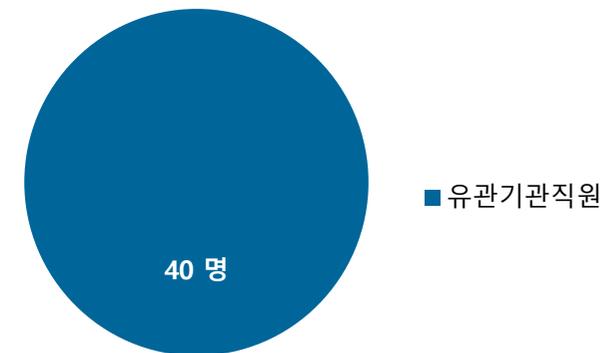
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율

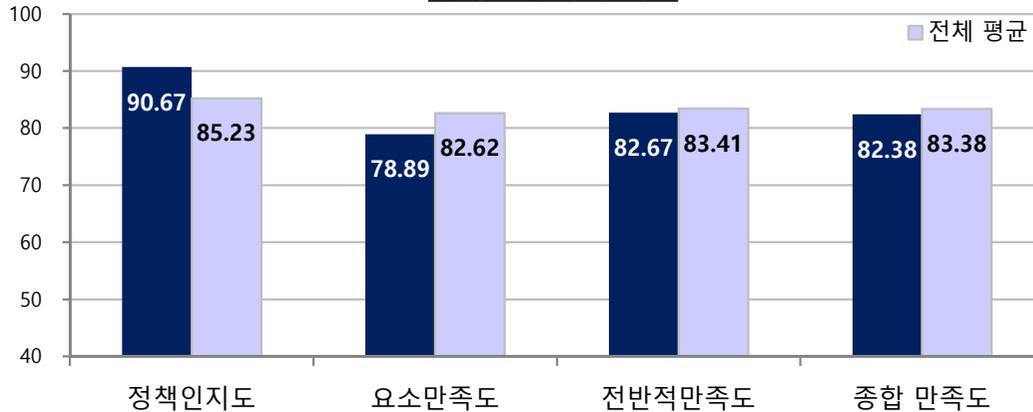


### 주요 설명

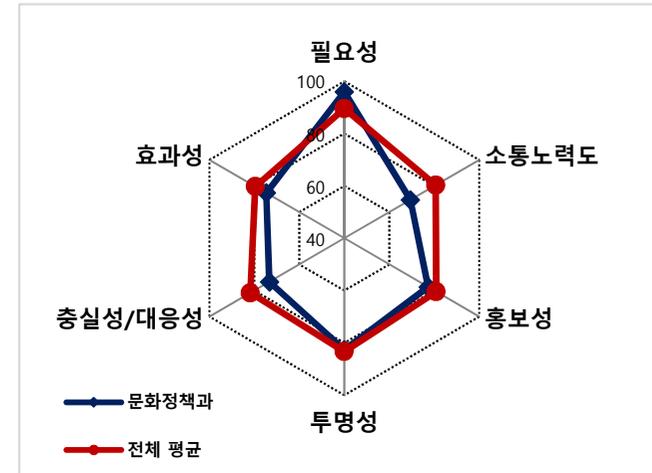
- 모든 지표가 평균과 유사한 점수 분포를 보이고 있으며, 정책인지도가 상대적으로 평균 대비 높게 집계됨
- 전반적으로 평균과 유사한 수준으로, 문화체육관광국 내 전체 부서 평균 대비 높은 수준임. 향후 조사 대상에 문화체육시설을 활용하는 도민들을 포함시킬 필요가 있음

공약 : 9-1-3 도민의 문화향유 기회 확대, 인력양성, 발전기반 강화

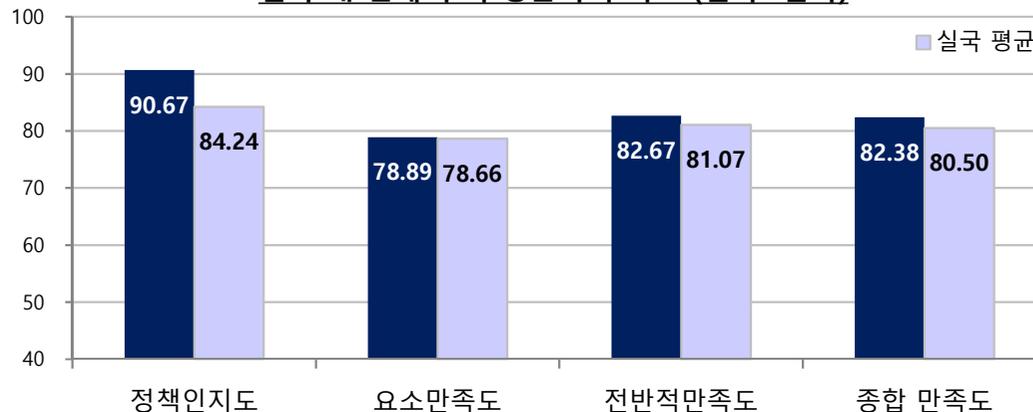
전체 평균과의 비교



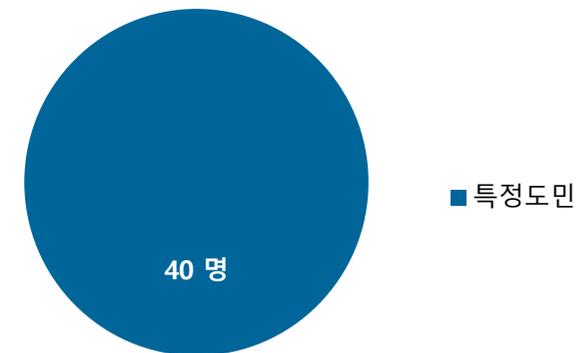
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



주요 설명

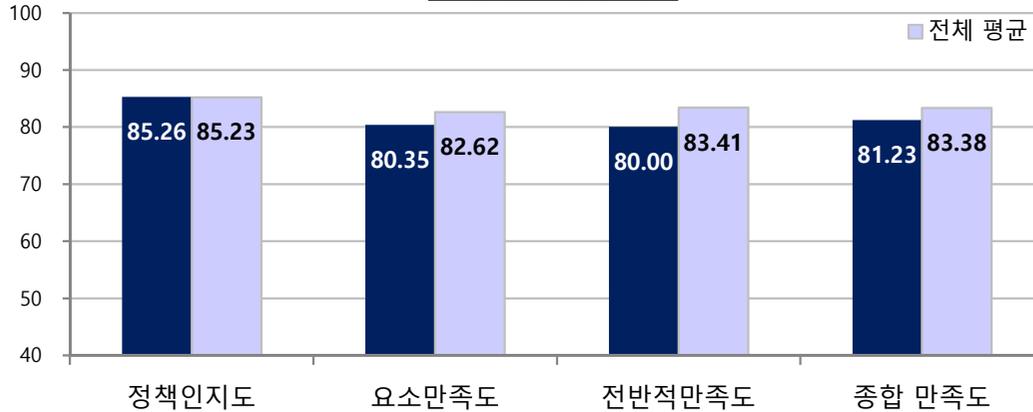
- 정책인지도와 필요성은 평균 대비 높게 측정됐지만 소통노력도와 충실성/대응성이 평균 대비 낮게 나타나고 있음
- 실국 평균 대비 만족도는 평균과 비슷하거나 높게 측정됨
- 전반적으로 평균보다 소폭 낮은 수준임. 정책에 대한 인지도나 필요성은 도민들이 공감하고 있으므로, 도민들과의 소통 노력이 최우선으로 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 농림축산국 - 식량원예과

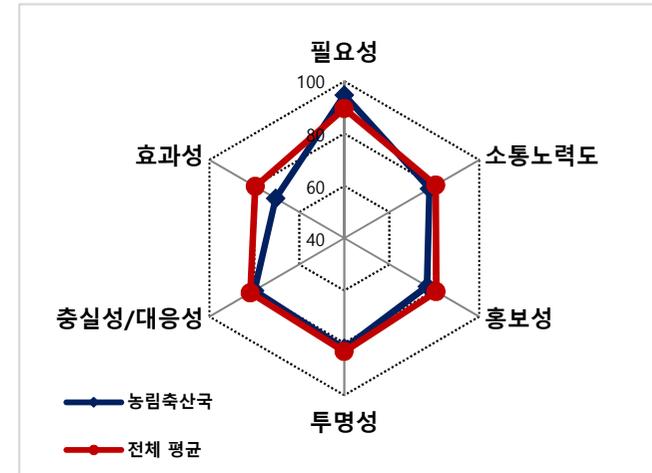
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 7-1-1 주요 농산물 가격 안정제 도입

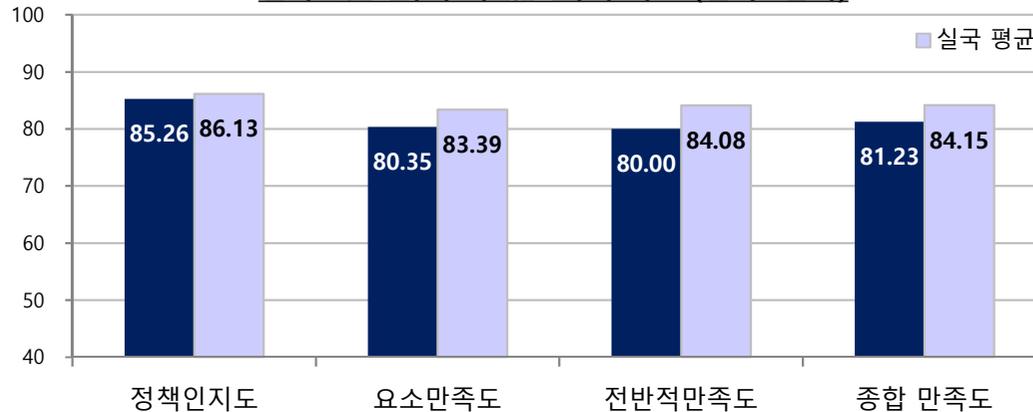
전체 평균과의 비교



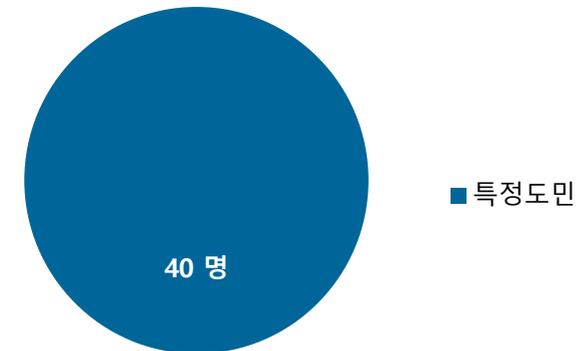
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

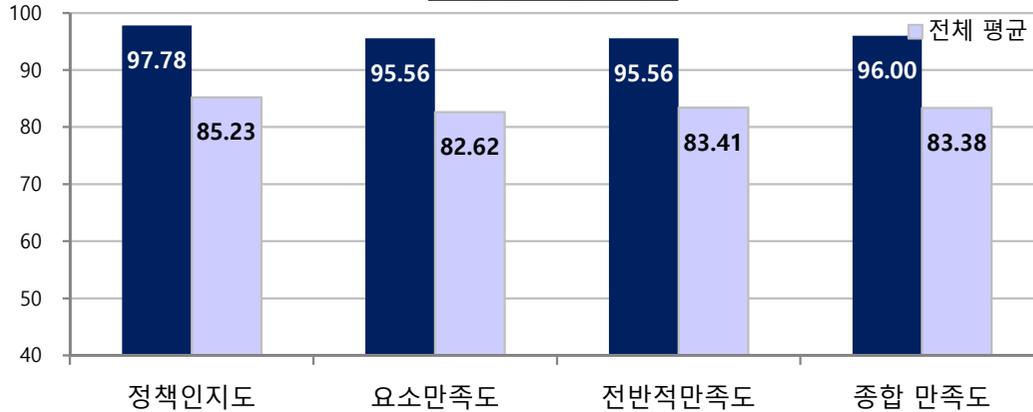
- 타 부서 대비 필요성은 높은 만족도를 보이나, 효과성에서 낮은 만족도를 보여 개선이 필요함
- 타 요소도 평균 대비 소폭 낮게 측정됨
- 전체 평균에 비해 만족도가 낮은 수준인 효과성과 홍보성에 대한 개선 노력이 필요함. 필요성에 대해서 도민들이 공감하고 있으므로, 홍보 전략 등 개선에 따라 전반적인 공약 만족도가 개선될 수 있을 것으로 판단됨

# 고객만족도 측정 결과 : 농림축산국 - 농식품유통과

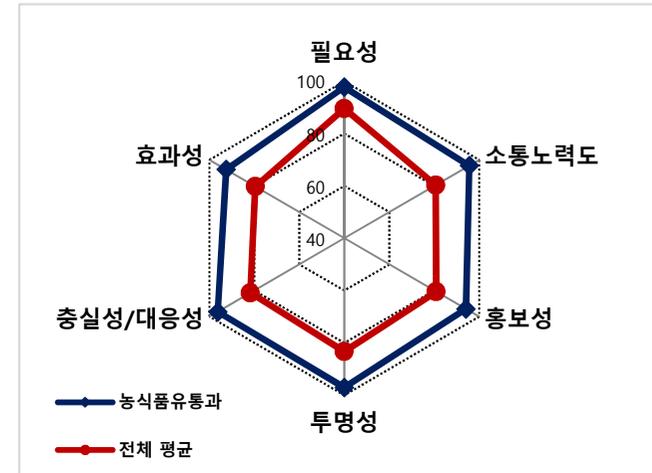
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 11-4-4 농어촌 순환경제 활성화로 소득증대

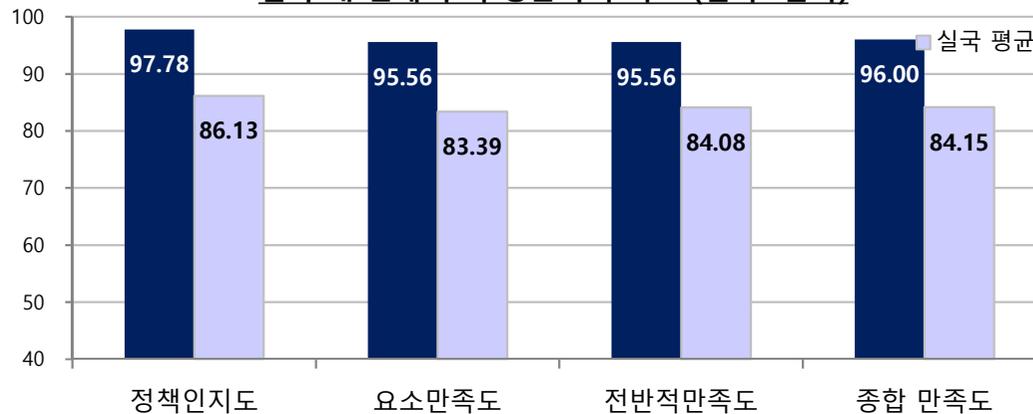
전체 평균과의 비교



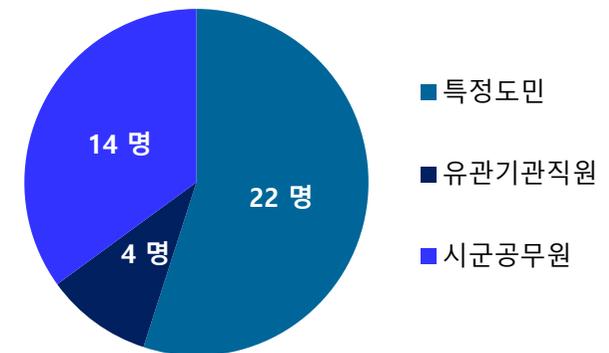
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

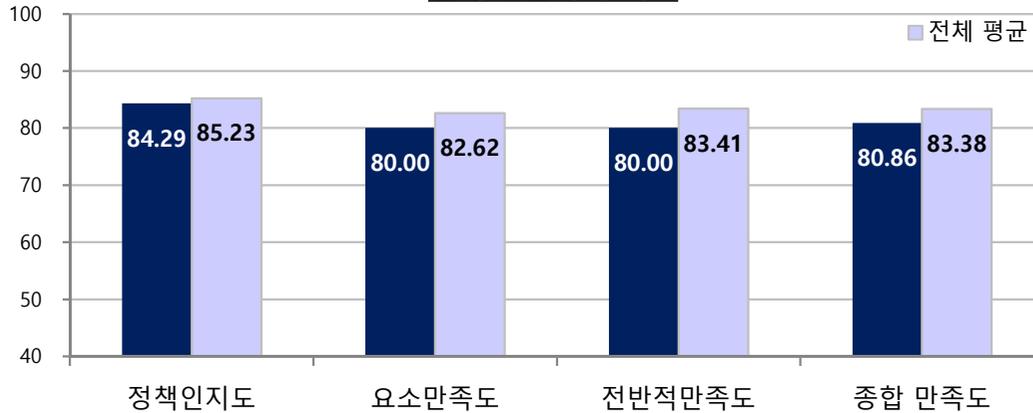
- 모든 요소와 만족도가 전체, 실국 평균 대비 대폭 높은 점수 분포를 나타냄
- 전반적으로 만족도가 우수하며, 고객 유형이 다양하게 구성되는 등 우수한 공약임. 현 수준을 유지하기 위한 노력 필요

# 고객만족도 측정 결과 : 농림축산국 - 축산과

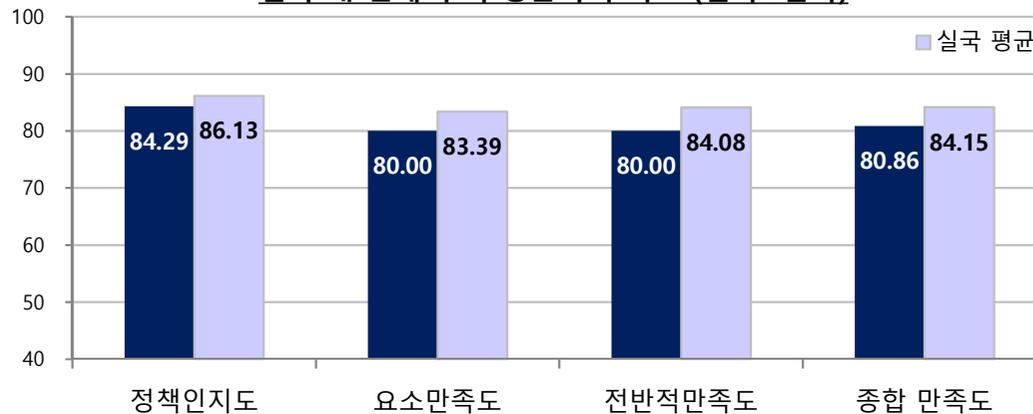
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 7-1-4 가축 사육기반 조성을 통한 축산물 가격안정 추진

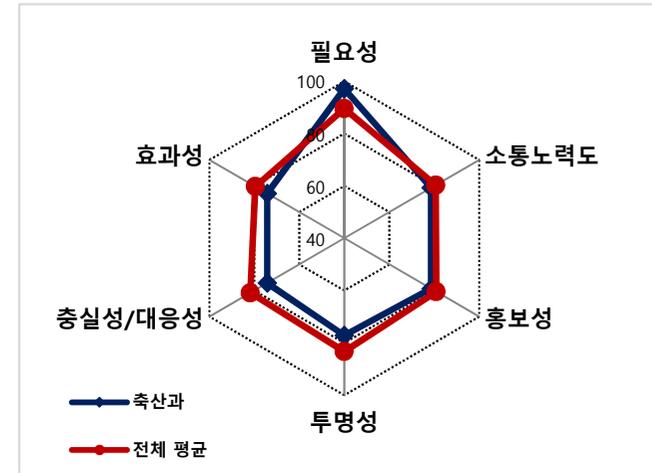
전체 평균과의 비교



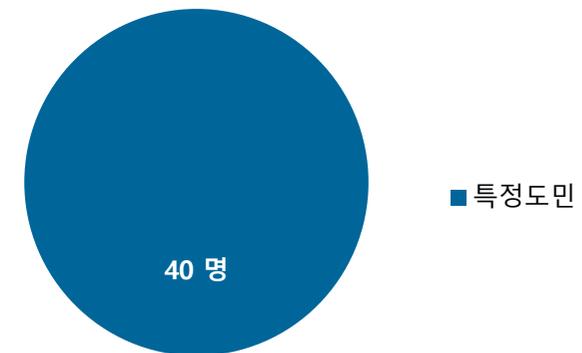
실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



요소별 만족도



고객 유형별 비율



### 주요 설명

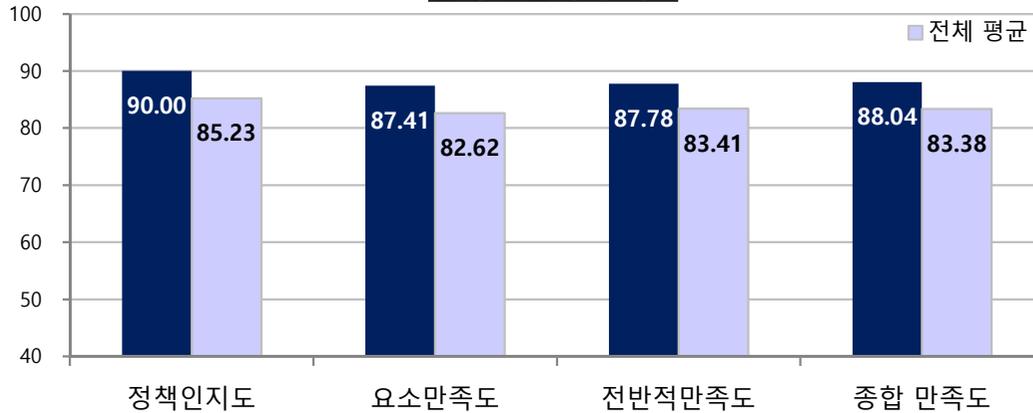
- 필요성은 높게 측정되나, 다른 요소들과 만족도가 평균보다 소폭 낮게 측정됨
- 특히, 충실성/대응성이 타 요소보다 낮게 측정되어 개선이 필요함
- 전체 평균 대비 낮은 수준인 요소들에 대한 보완이 필요함. 필요성, 소통노력도, 홍보성은 높은 수준으로 계획 대비 추진이 잘되고 있는지 등을 점검할 필요가 있음

# 고객만족도 측정 결과 : 건설교통국 - 교통정책과

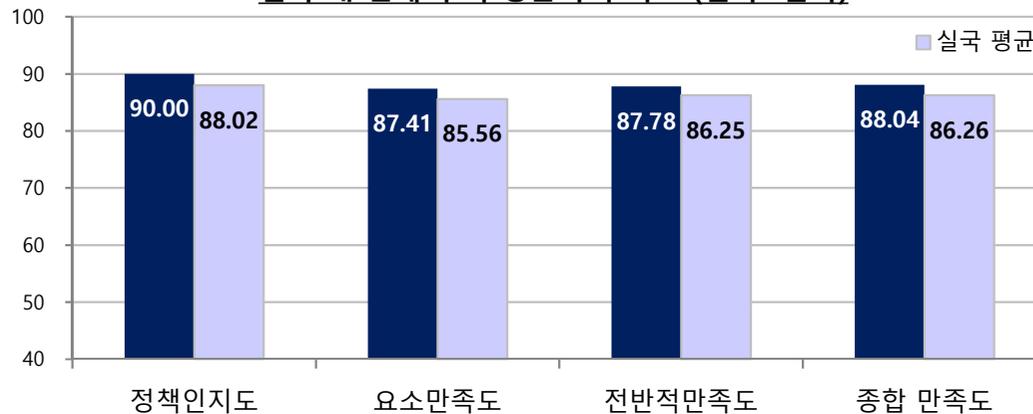
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 4-1-1 충청남도가 선도적으로 75세 이상 어르신들의 버스비 무료화

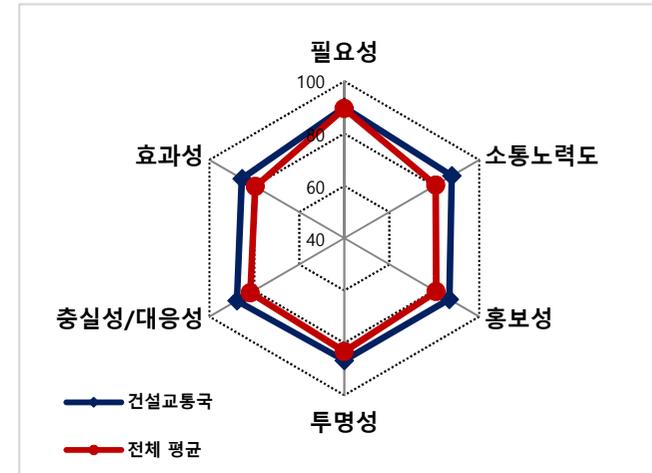
전체 평균과의 비교



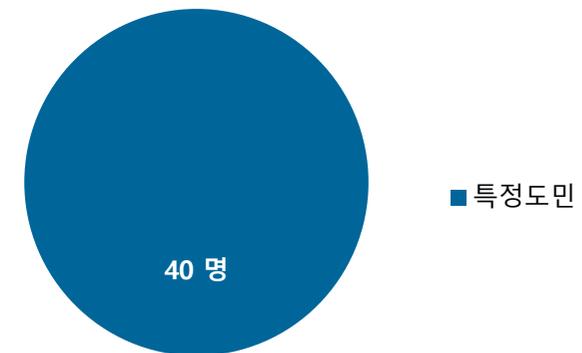
실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



요소별 만족도



고객 유형별 비율



### 주요 설명

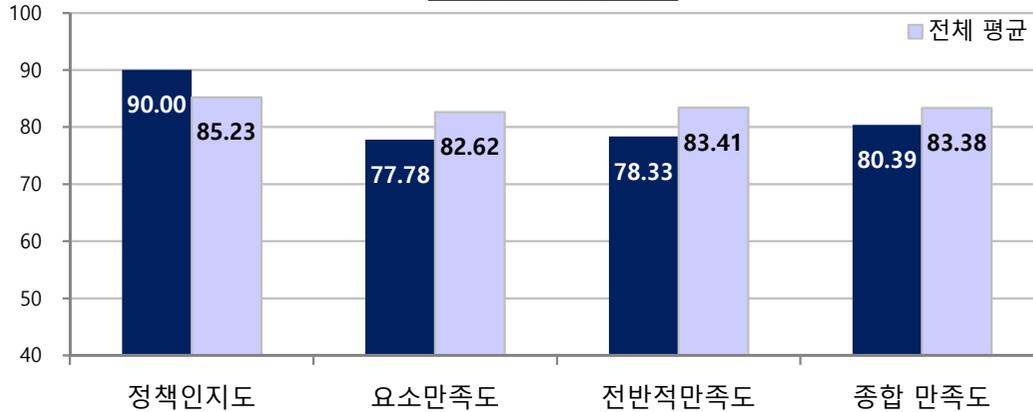
- 대부분의 요소와 만족도에서 전체적으로 평균 대비 소폭 높은 분포를 나타냄  
→ 전반적으로 만족도가 높은 수준으로, 현 수준을 유지하기 위한 노력 필요

# 고객만족도 측정 결과 : 건설교통국 - 교통정책과

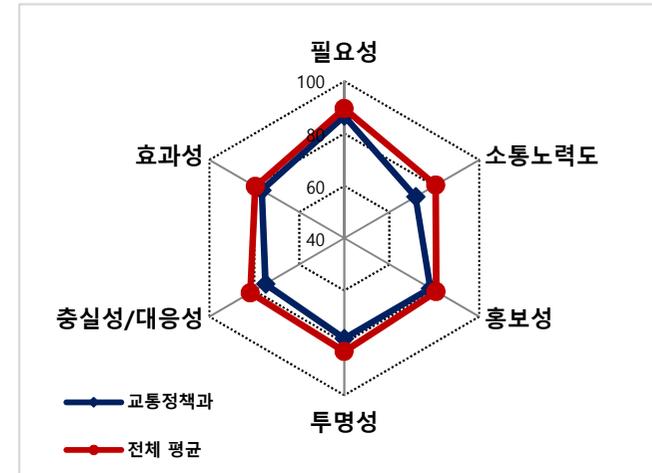
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 3-1-1 장애인콜택시 광역이동지원센터 구축

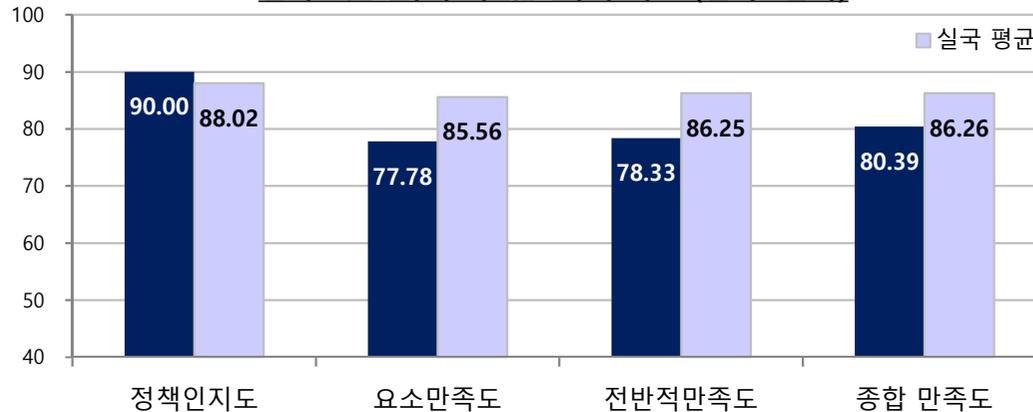
전체 평균과의 비교



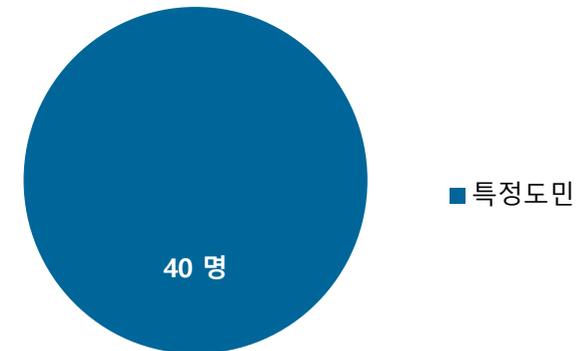
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

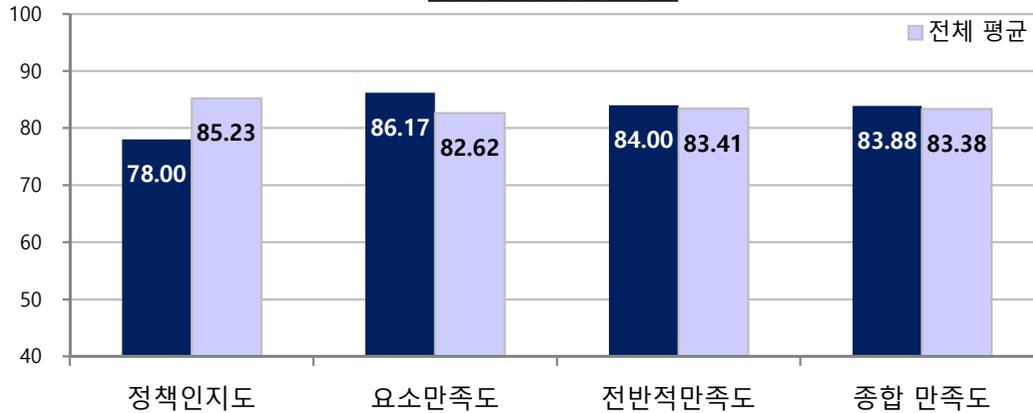
- 소통노력도와 충실성/대응성에서 평균 대비 낮은 만족도를 보여 개편이 필요함
- 상대적으로 소통노력도에 대한 점수가 낮아 도민들의 의견 수렴을 통한 정책개선, 적극적인 홍보 등이 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 건설교통국 - 도로철도항공과

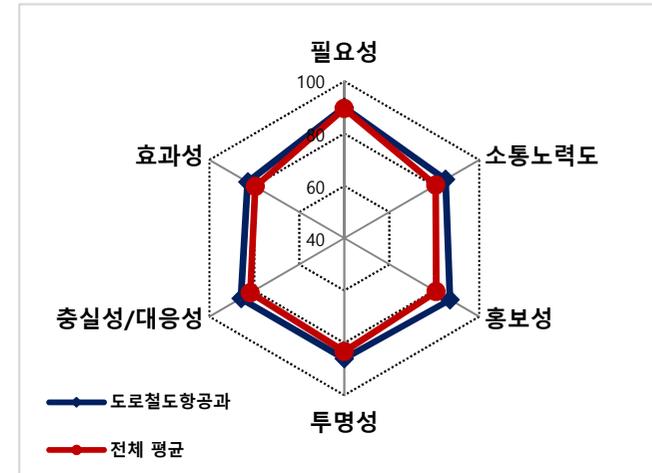
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 11-1-4 수도권 전철(서해선) 태안 연장 추진

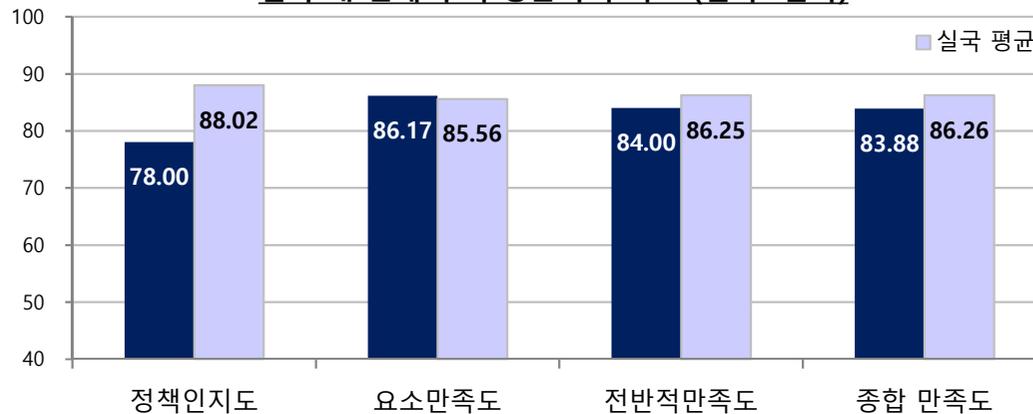
전체 평균과의 비교



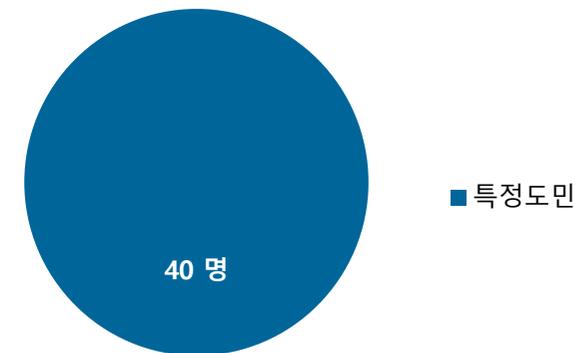
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

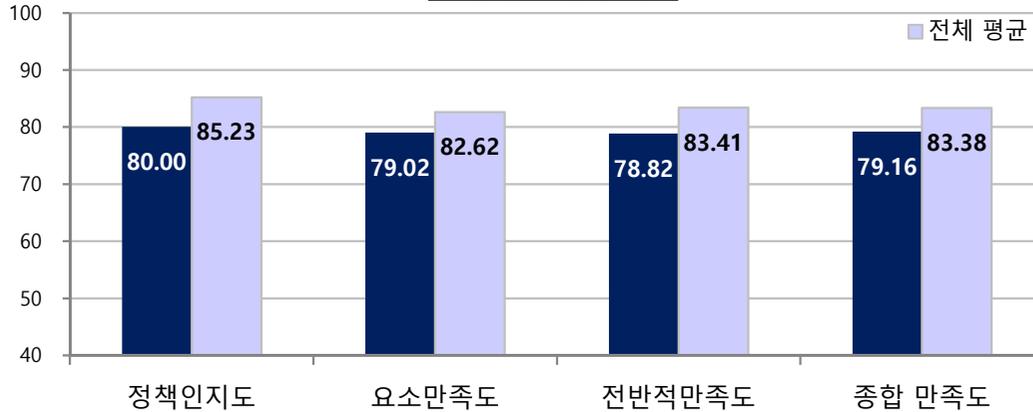
- 모든 지표에 대해 평균과 유사한 분포를 보이지만, 정책인지도에 대한 수치가 낮아 홍보에 대한 방안 수립이 필요함
- 전체 평균과 비교했을 때 상대적으로 낮은 정책인지도를 높이기 위해 정책 집행과정에서 적극적인 홍보가 필요하며, 정책 추진에 대해 실질적인 효과가 있도록 개선해야 함

# 고객만족도 측정 결과 : 해양수산국 - 해운항만과

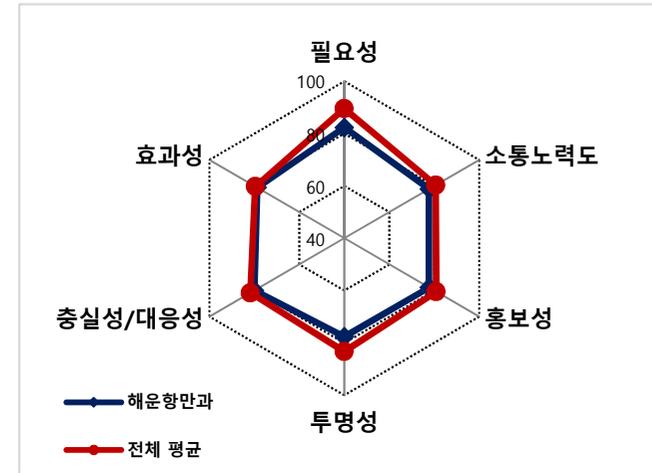
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 6-1-3 대산항 확대

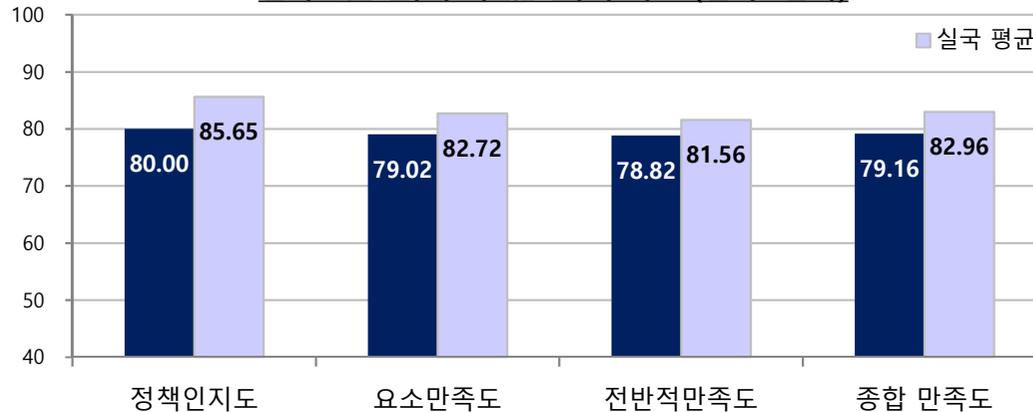
전체 평균과의 비교



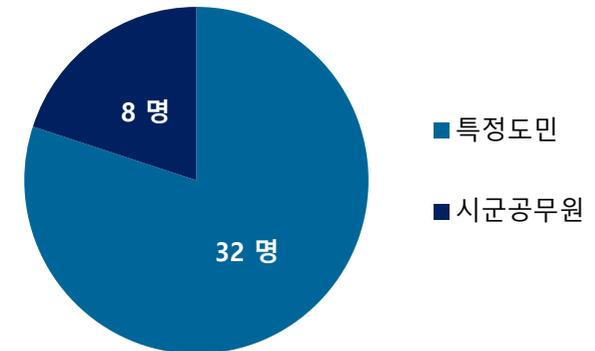
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

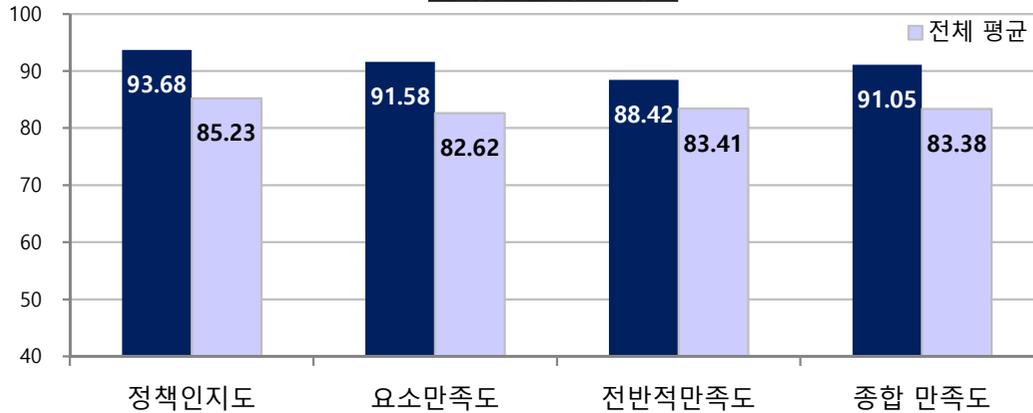
- 필요성이 전체 평균 대비 낮게 측정되어 공약에 대한 필요성의 재검토가 필요함
- 투명한 정책 집행 과정 공개와 정책 효과 극대화 노력을 통해 전반적인 만족도를 높이는 것이 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 해양수산국 - 어촌산업과

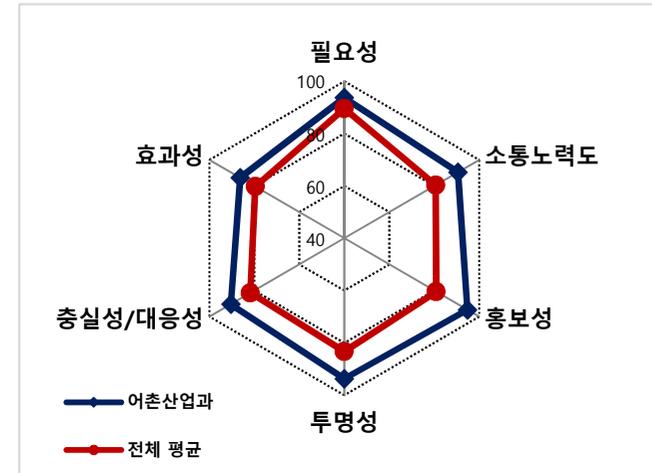
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 11-4-4 농어촌 순환경제 활성화로소득증대

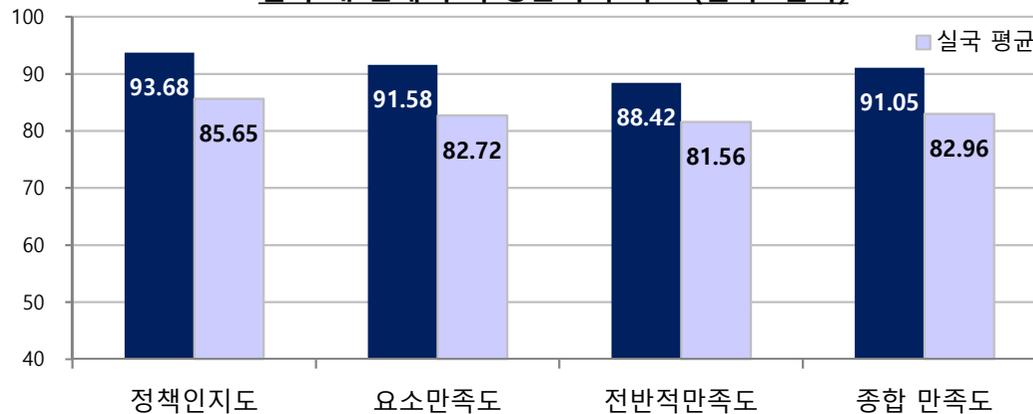
전체 평균과의 비교



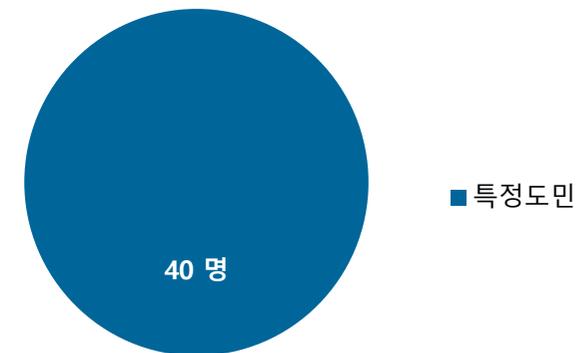
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

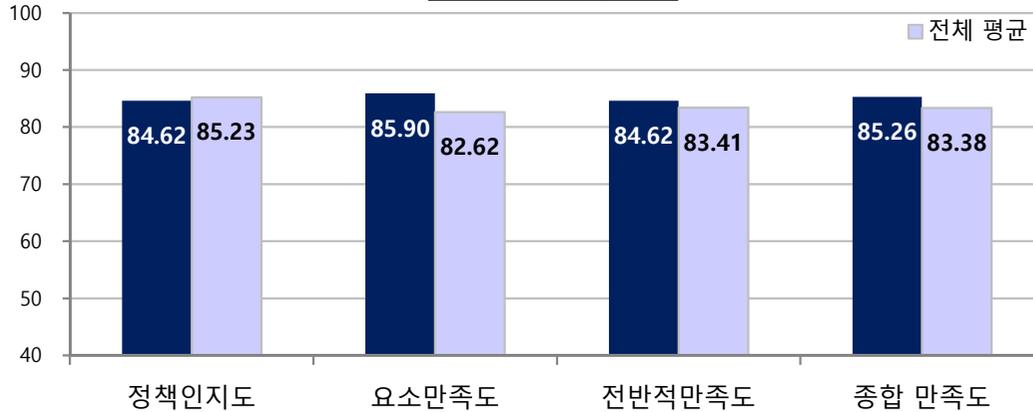
- 모든 요소와 만족도가 전체, 실국 평균 대비 높은 점수 분포를 나타냄
- 전체 평균 대비 대부분의 만족도가 높아 현 수준을 유지하기 위한 지속적인 부서의 노력이 필요함

# 고객만족도 측정 결과 : 소방본부 - 119광역기동단

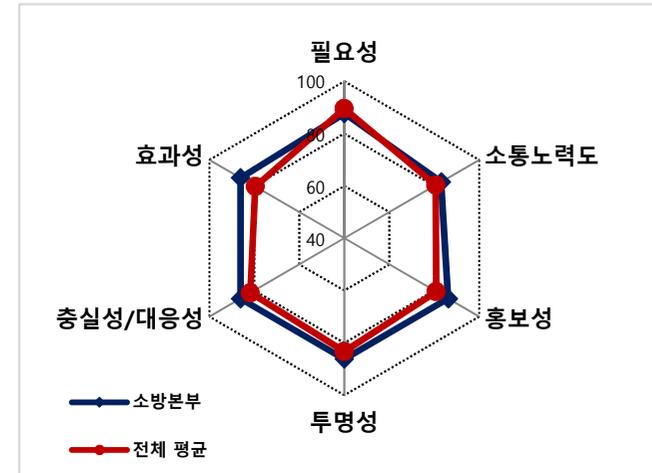
## Ⅲ 세부 조사 결과

공약 : 1-2-3 도민 안전을 위한 재난현장관리 스마트시스템 구축

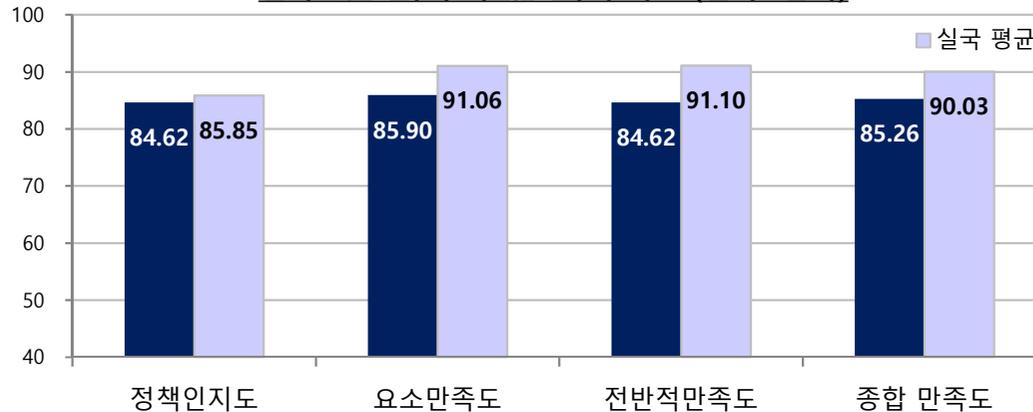
전체 평균과의 비교



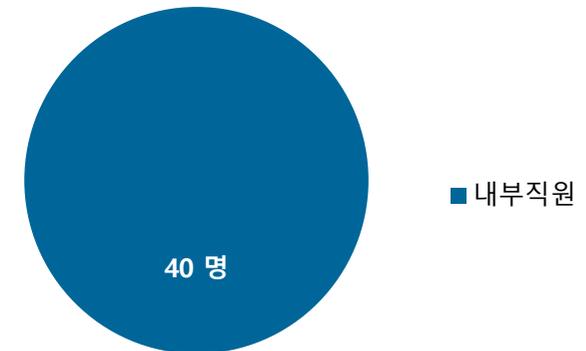
요소별 만족도



실국 내 전체 부서 평균과의 비교 (실국+실과)



고객 유형별 비율



### 주요 설명

- 모든 요소와 만족도가 전체 평균과 비교하여 비슷한 분포를 보임
- 실국 평균과 비교하였을 시엔 평균보다 낮은 분포를 보임
- 전체 평균과 비교했을 때 상대적으로 낮은 본 공약의 정책인지도를 위해 적극적인 의견수렴과 홍보가 필요함

---

**End of Document**