

힘센충남  
대한민국의 힘

2023. 12.

2023년 직무성과평가

## 고객만족도 조사 결과 보고



기 획 조 정 실  
[ 인사 담당 관 ]



# 목 차

I . 조사 개요 .....	1
II . 조사 결과 .....	1
① 종합만족도 .....	1
② 항목별 분석 .....	2
③ 응답자별 분석 .....	3
④ 우수/부진과제 분석 .....	5
III . 시사점 .....	6

- <붙임> 1. 2023년 고객만족도 조사 과제별 만족도 결과  
2. 2023년 고객만족도 조사 설문항목

# '23년 직무성과평가 고객만족도 조사 결과 보고

- ❖ 4급 이상 직무성과계약과제에 대해 고객만족도를 측정하여 정책 개선사항을 도출하고 직무성과평가에 반영하고자 함

## I. 조사 개요

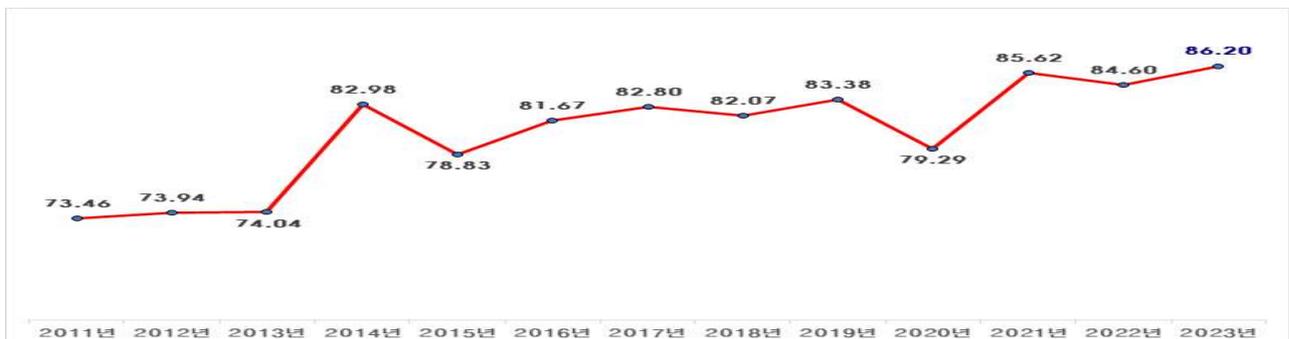
- (조사대상) 4급 이상 109명, 109개 과제(실국장 18명, 과장급 91명)
- (고객규모) 표본 3,270명 중 응답 1,557명, 응답률 47.6%('22년 44.4%)
- (조사기간) 2023. 10. 17. ~ 11. 30. / 45일간  
※ 설문 : 2023. 10. 17. ~ 11. 18. / 분석 : 2023. 11. 19. ~ 11. 30.
- (조사방법) 모바일 조사를 기본으로 하되 전화·이메일 보완
- (조사항목) 3개 항목(요소·사회적·전반적 만족도) ※ 세부항목 9개

## II. 조사 결과

### 1] 종합만족도

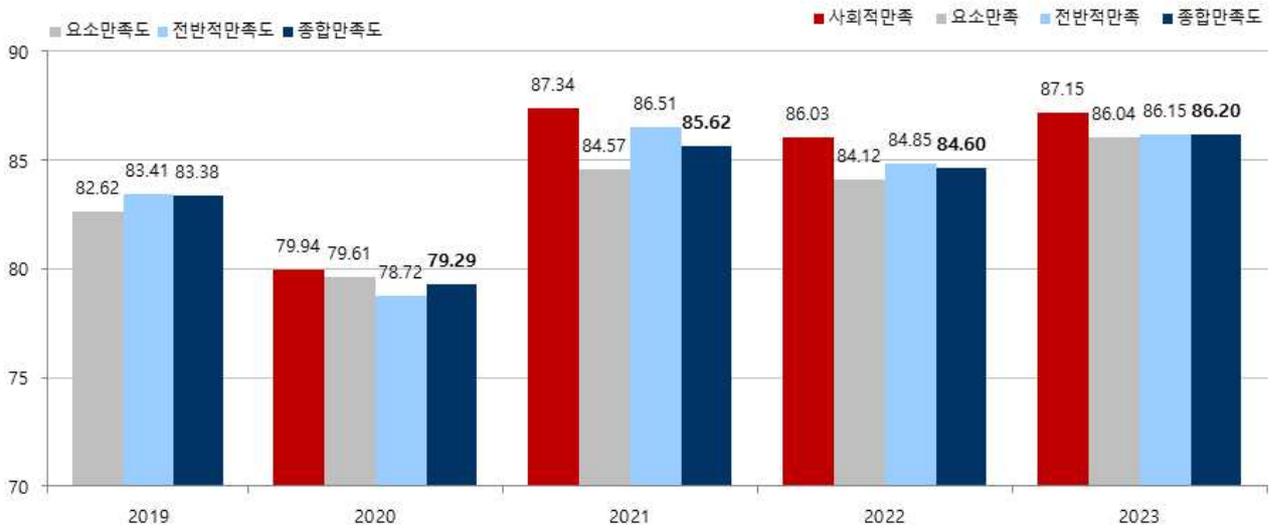
**86.20점/100점 : 전년(84.60점) 대비 상승, 최근 조사 중 가장 높은 만족도**

- 전년 대비 종합만족도가 상승하였으며 최근 조사 중 가장 높은 종합 만족도 수준을 나타냄과 동시에 모든 개별 요소가 전년 대비 상승함
  - 기준 응답률(30%)을 상회하는 응답률로 조사의 신뢰도를 높임
  - 우수/부진과제 비교 결과 소통노력의 편차가 크게 나타나는 경향을 보이며 적극적인 의견 수렴 및 정책에 대한 홍보 강화 필요



[그림] 연도별(2011~2023) 고객만족도(종합만족도) 점수 추이

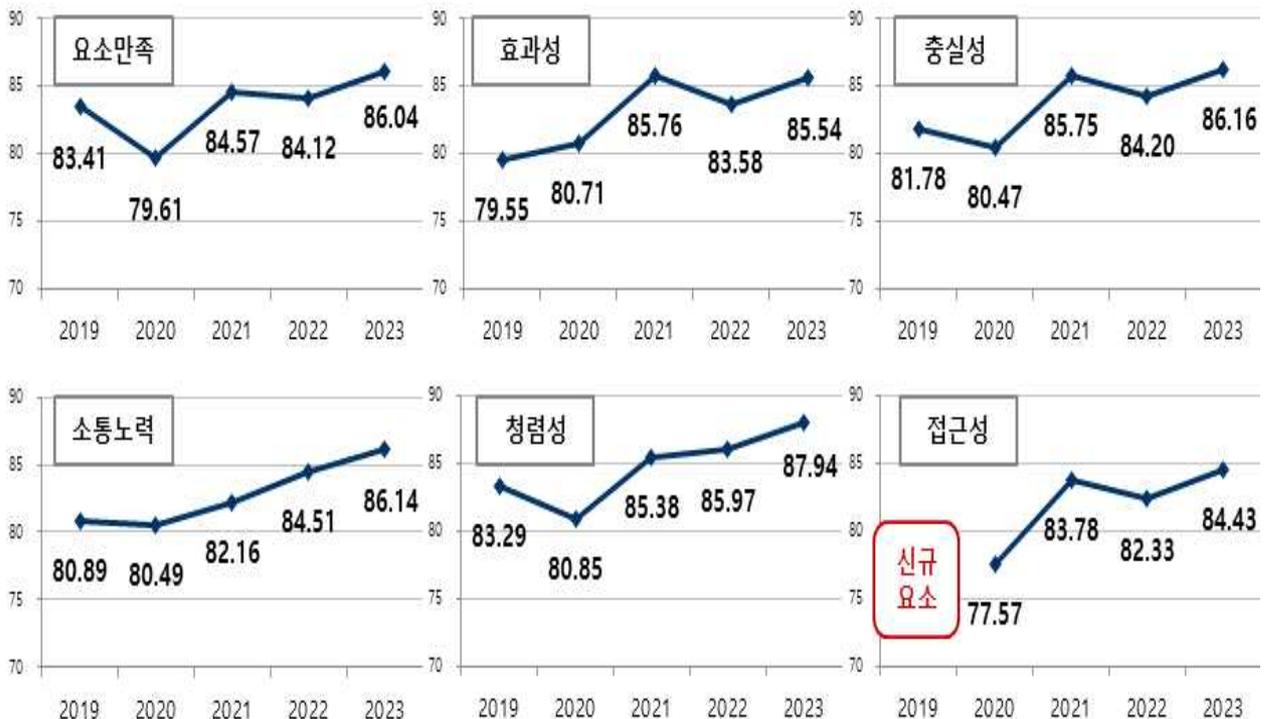
## 2 항목별 분석



### 가. 요소 만족도

**86.04점/100점 : 청렴성 87.94점으로 최고, 접근성 84.43점으로 최저**

- 전년 대비 요소 만족도는 전체적으로 상승하였으며, 전년도에 하락한 효과성, 충실성, 접근성 항목이 반등하여 전체적 만족도가 상승함
- 도민과의 적극적인 의사소통 및 의견 수렴 등 소통노력은 매년 상승하는 추세를 보이며 접근성의 상승폭이 전년 대비 가장 큼



## 나. 사회적 만족도

87.15점/100점 : (사회적 책임) 85.66점 / (사회적 성과) 88.64점

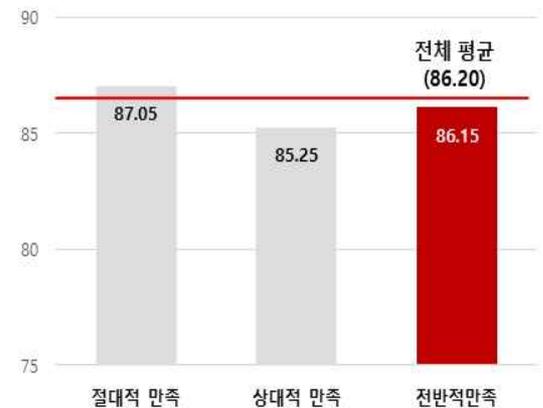
- 사회적 만족도는 전체 평균 대비 소폭 높은 수준(0.95↑)으로
- 사회적 문제 해결 노력을 판단하는 사회적 책임(85.66점)보다 도민의 삶의 질 향상 및 지역발전 기여도를 판단하는 사회적 성과(88.64점)가 높게 평가됨



## 다. 전반적 만족도

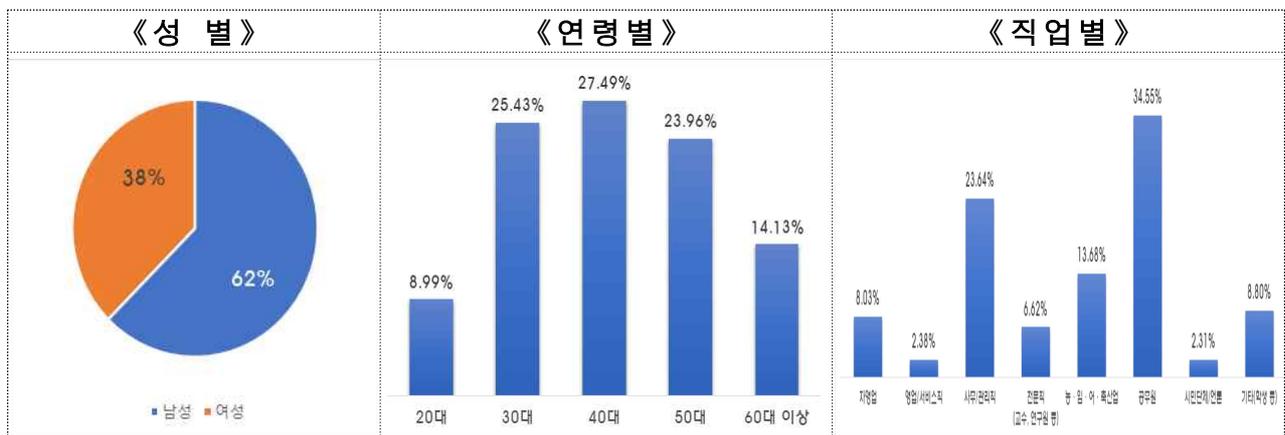
86.15점/100점 : (절대적 만족) 87.05점 / (상대적 만족) 85.25점

- 전반적 만족도는 전체 평균 대비 소폭 낮은 수준(0.05↓)으로
- 정책에 대한 기대 수준 대비 만족도인 상대적 만족(85.25점)보다 실제로 제공한 서비스에 대한 만족도인 절대적 만족(87.05점)이 높게 평가됨



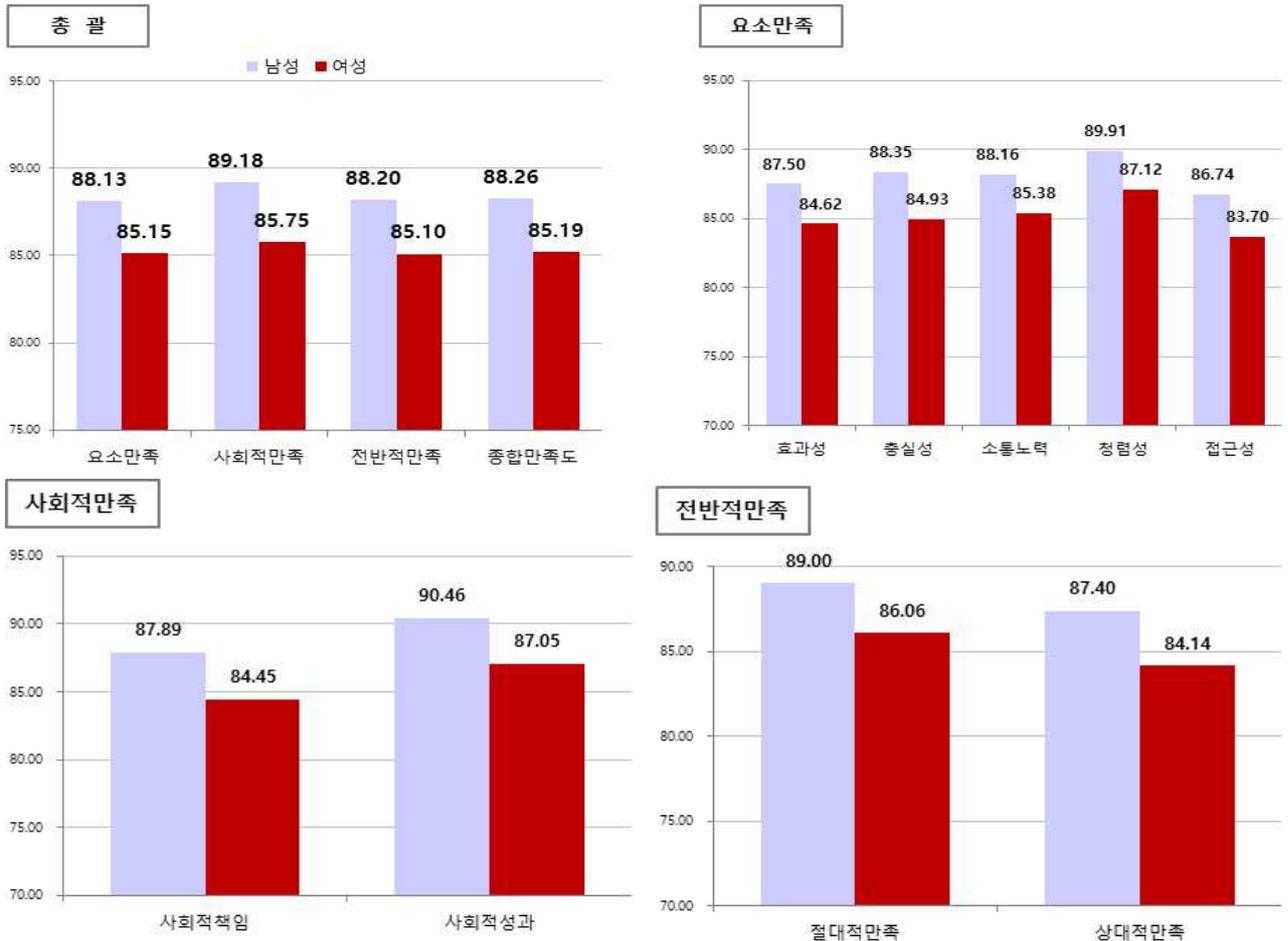
## 3 응답자별 분석

※ 설문 참여자 : 1,557명



## 가. 성별 분석

- 남성에 비해 여성이 낮은 만족도를 나타내고 있으며 거의 모든 항목에서 3점 이상 차이를 나타내고 있음
- 도민과의 적극적인 의사소통 및 의견 수렴 등 소통노력은 매년 상승하는 추세를 보이며 접근성의 상승폭이 전년 대비 가장 큼



## 나. 연령별 분석

- 40대의 만족도가 가장 높고 60대의 만족도가 가장 낮게 나타났으나
- 모든 세대가 85점 이상 만족도를 보이며 연령별 격차는 크지 않음
- 다만 세부항목 중 모든 연령층에서 접근성의 만족도가 낮게 평가되어 향후 정책 추진 시 접근성 제고 노력이 필요함

연령대	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
20대	86.83	88.86	88.14	87.56
30대	86.64	87.12	87.07	86.86
40대	88.64	89.60	88.81	88.81
50대	86.28	87.02	85.52	86.05
60대 이상	85.87	86.82	85.41	85.78

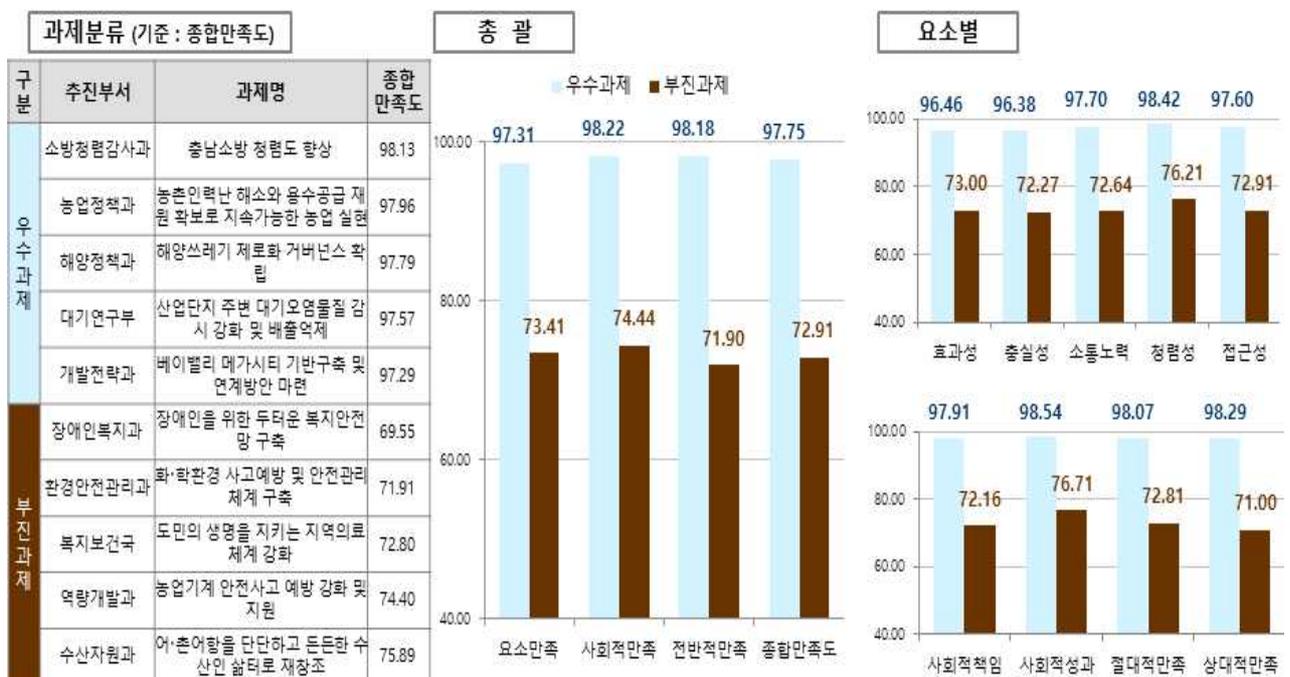
## 다. 직업별 분석

- 시민단체 및 언론 종사자의 만족도가 가장 높게 나타났으며 농·임·어·축산업 종사자의 만족도가 낮게 측정됨
- 만족도가 낮은 직업군에 대한 소통 강화 및 실제 정책을 체감할 수 있는 맞춤형 정책 발굴 노력이 필요함

직업군	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
자영업	85.06	85.04	85.76	85.34
영업/서비스직	87.14	87.03	87.84	87.41
사무/관리직	88.47	89.59	88.59	88.63
전문직 (교수, 연구원 포함)	87.96	88.45	87.67	87.89
농/임/어/축산업 종사	84.06	85.49	82.77	83.69
공무원	87.34	88.16	87.68	87.56
시민단체/언론	90.11	90.00	88.89	89.61
기타(학생 등)	86.66	87.88	87.01	86.92

## 4 우수/부진과제 분석

- (우수과제) 도민의 생명과 안전, 농촌 인력난 해소 및 재원 확보 등 일상 생활에 직·간접적으로 영향을 미치는 분야에서 97점 이상 높은 분포를 보이며 고객들의 높은 체감효과를 나타낸 것으로 보임
- (부진과제) 복지, 환경 등 단기간에 성과를 창출하기 어려운 사업들이 대체적으로 낮은 평가를 받음
  - 요소별 편차는 소통능력이 가장 크게 나타났으며 우수/부진과제 모두 가장 낮게 평가된 충실성을 보완할 필요가 있음



### Ⅲ. 시사점

#### ① 응답률 제고

- 전년 대비 응답률은 상승(44.4%→47.6%, 3.2%↑)하였으며 기준 응답률 미만 부서도 전년보다 소폭 감소함(14개 부서 → 10개 부서)
  - 조사 전 개인정보 제공 동의 시 설문형태(모바일 링크, e-메일, 유선 전화 등)와 설문발신에 대한 사전공지가 응답률 개선됨
- 고객 명단 수 감소 대비 응답자 수 증가(1,429명→1,557명, 128명↑)하였고, 응답률 저조 부서가 지속적으로 감소한 점이 긍정적임

※ 기준 응답률(30%) 미만 부서 : '21) 20개 부서 → '22) 14개 부서 → '23) 10개 부서

응답률	2021		2022		2023	
	부서 수	비율	부서 수	비율	부서 수	비율
40% 이상	64	58%	58	51%	73	67.0%
30%~40%미만	27	24%	42	37%	26	23.9%
20%~30%미만	16	14%	8	7%	9	8.3%
10%~20%미만	3	3%	6	5%	1	0.9%
10% 미만	1	1%	0	0%	0	0%

[그림] 과거 3개년(2021~2023) 응답률 구간 추이

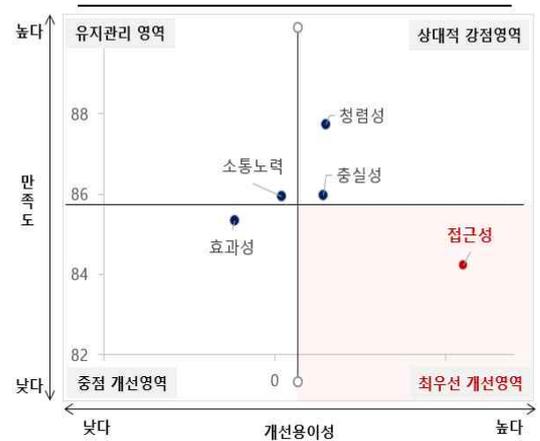
#### ② 명부 오류검증 강화



- 조사 전 명부의 자체검증(인사담당관)을 통해 오류·중복 방지
- 모집단과 응답 고객유형간 불일치를 줄이기 위해 모집단 명부와 응답 고객유형의 차이가 큰 경우 패널티 부여 등 적정성 제고 필요

### 3 개선과제 도출

- 고객유형별 유효한 홍보채널 분석 및 홍보를 통한 정책 실수요자의 접근성 강화 필요
- 정기적 성과 체감도 조사(의견청취 등) 및 개선을 통한 효과성 제고
- 정책 추진에 있어 도민 의견수렴을 위한 정책설명회 등 소통노력 강화



**붙임 1****고객만족도 조사 과제별 만족도 결과**

연번	과 제 명	원점수 (100점)	비고
<b>계</b>		<b>86.23</b>	
1	충남형 선도모델 전국적 홍보 강화	90.52	
2	뉴미디어 홍보 강화를 통한 도정 공감대 확산	87.83	
3	청년 지역 정착을 위한 맞춤형 일자리 지원	86.10	
4	다양한 가족 모두가 행복한 사회	81.53	
5	신시장 개척을 위한 통상협력 강화	96.40	
6	국방공공기관 유치 및 경찰병원 분원 건립을 통한 지역균형 발전 완성	83.43	
7	정부예산 확보 및 도정 성과 제고	81.33	
8	충남의 지속 발전을 위한 정책발굴 및 관리	87.22	
9	적극 집행을 통한 지역경제 활성화	80.77	
10	조직 경쟁력을 높이기 위한 인사 · 교육제도 운영	87.22	
11	공공데이터 이용 활성화 및 데이터 활용 업무간소화	90.57	
12	지역인재 육성	93.13	
13	사이버 위협 대응 및 정보보호 강화	96.91	
14	도 현안사업의 성공적 지원	95.47	
15	재난예방 선제적 대응 및 지역경제 활력 제고	83.38	
16	재난대응체계 고도화 및 사전 재해예방 활동 강화	77.44	
17	도정 성과창출 견인할 조직관리 및 탈북민 지원 강화	85.10	
18	나눔과 협력을 통한 지역사회 연대강화	85.89	
19	편리하고 안전한 공공청사 환경 조성 및 정보공개 확대로 투명한 도정 구현	96.28	
20	체납징수 및 탈루세원 발굴을 통한 조세정의 실현	85.72	
21	함께하는 안전문화 및 안전산업 육성	93.24	
22	도민 안전의식 제고 및 생활안전 확보	86.50	
23	자연재난 대비 맞춤형 지원체계 구축	80.10	
24	미래기술 경쟁력 확보를 위한 New 모빌리티 생태계 창출	89.14	
25	경제위기 모니터링 강화를 통한 경제위기 조기 극복	81.92	
26	성장역량 강화 위한 신산업 육성기반 마련	80.56	
27	유망 중소기업 및 산업 발굴 · 지원 통한 균형발전 · 성장거점 구축	83.10	

연번	과 제 명	원점수 (100점)	비고
28	탈석탄 지역 지원 제도 마련 추진	78.58	
29	소상공인 경쟁력 강화 및 성장기반 조성	83.92	
30	취약노동자 보호와 지역복지 확대로 양극화 해소 기반 구축	81.40	
31	중소기업 성장사다리 구축	92.90	
32	지역균형발전을 위한 체계 구축 및 지방소멸대응기금 확보	76.40	
33	지역균형발전을 통한 살기 좋은 충남 조성	81.00	
34	베이밸리 메가시티 기반구축 및 연계방안 마련	97.29	
35	충남소멸 선제적 대응	77.13	
36	도민의 생명을 지키는 지역의료체계 강화	72.80	
37	초등 돌봄 체계 구축 및 아동보호 증진	90.93	
38	노인여가생활 증진 및 돌봄확대를 위한 노력	88.35	
39	장애인을 위한 두터운 복지안전망 구축	69.55	
40	도서주민 의료이용 확대 및 응급의료 대응강화	91.29	
41	감염병 확산 차단을 위한 방역체계 및 역량 강화	81.21	
42	치매로부터 모두가 안심하는 치매친화사회 구현	84.40	
43	충남 체육 관광의 재도약	90.07	
44	도민 문화향유 기회 확대를 통한 문화 양극화 해소	85.13	
45	지역에서 세계로 문화유산 보존 및 활용	90.38	
46	도민 건강증진을 위한 생활체육 활성화 추진	82.67	
47	국내외 마케팅 강화를 통한 관광객 유치 증대	83.83	
48	도민의 독서문화 향유 기회 확대	77.54	
49	청년농업인 정착기반 조성을 통한 농업의 지속성 확보	94.54	
50	농촌인력난 해소와 용수공급 자원 확보로 지속가능한 농업 실현	97.96	
51	식량작물공동경영체 육성 및 시설원에 스마트팜 보급 확산	90.67	
52	로컬푸드 활성화 및 합리적 학교급식 운영	93.38	
53	지방소멸 위기 대응을 위한 농촌공간 재구조화 추진	83.94	

연번	과 제 명	원점수 (100점)	비고
54	충남 중장기 산림부문 탄소중립 추진전략 체계적 추진	84.00	
55	축산악취 최소화로 지속가능한 친환경 축산업 육성	93.63	
56	축산물 위생관리 Up! 건강 먹거리 Up!	94.00	
57	인수공통전염병 근절을 위한 방역기반 강화	77.00	
58	지역 특색을 살린 명품 숲 조성 및 산림휴양시설 이용 활성화	86.23	
59	실용화 과학축산 기술 및 서비스 제공	87.44	
60	물 부족 해소를 위한 대체 수자원 확보 총력	87.75	
61	기후변화와 도민 교육 확대 및 온실가스 지속 감축	76.53	
62	도민 건강보호를 위한 환경보건 복지서비스 강화	80.36	
63	화학·환경 사고예방 및 안전관리체계 구축	71.91	
64	깨끗하고 안전한 사하수도 관리체계 구축	91.23	
65	자연친화적 하천 환경정비 및 홍수에 안전한 하천 조성	87.36	
66	혁신적 교통 인프라 구축 마련	92.42	
67	지역건설산업 활성화와 공정상생 건설문화 조성	83.64	
68	안전한 충남 구현 및 녹색건축물 확대	77.78	
69	사람 중심의 안전하고 편리한 충남 교통환경 실현	84.10	
70	힘센 충남 실현을 위한 SOC 기반확충	89.57	
71	정확한 토지(위치) 정보 디지털 구축	96.71	
72	지방도 과적차량 단속강화 및 안전한 건설공사 추진성과 홍보강화	85.62	
73	해양수산분야의 미래성장 산업화 기반 마련	92.09	
74	해양쓰레기 제로화 거버넌스 확립	97.79	
75	자연과 조화되는 연안 및 살기좋은 섬 조성	88.92	
76	어촌·어항을 단단하고 든든한 수산인 삶터로 재창조	75.89	
77	국민들이 즐겨찾고 청년들이 살고싶은 어촌으로 재탄생	89.48	
78	안전한 수산물 생산을 위한 안전성조사 및 질병관리 강화	80.73	
79	화재로부터 안전한 충남 구현	96.52	
80	소방공무원 심신 건강 및 안전관리 강화	90.71	
81	현장 중심 소방차량 운용역량 강화	89.69	
82	도민 안전의식 제고	88.00	

연번	과 제 명	원점수 (100점)	비고
83	충남소방 청렴도 향상	98.13	
84	신속한 인명구조를 통한 도민 생명 보호	91.17	
85	119재난상황 대응력 강화	88.80	
86	충남 주요작물 기후변화 대응 신품종 개발 및 보급확대	86.75	
87	쾌적하고 안전한 근무환경 조성	80.41	
88	충남특화작목 현장 실용화 기술 개발 · 보급	77.55	
89	식량작물 현장실용화 기술보급으로 경쟁력 강화	89.75	
90	양송이 국내육성 신품종 보급 확대 및 버섯 우량 계통 선발	89.70	
91	스마트팜 활성화를 위한 DB 구축 및 농가 지원	78.57	
92	농업현장 대응 행정 서비스 강화	90.71	
93	지역농업 지도기반 활성화와 뉴미디어 홍보강화	86.27	
94	고품질 원예작물 안정생산 기술보급 확대	81.00	
95	농촌고령화 대응 안전하고 건강한 농촌생활 지원	76.00	
96	농업기계 안전사고 예방 강화 및 지원	74.40	
97	순도 높은 식량작물 종자생산	78.60	
98	민선 8기 도정철학 공유	88.00	
99	실무능력 갖춘 내부 교수요원 확보	85.95	
100	미래를 선도하는 인재 양성	91.69	
101	수요자 중심의 사이버교육 운영 및 내실화	83.63	
102	탄소중립 실현을 위한 선도적 연구 기반 구축	81.50	
103	의료기관 안전환경 조성 및 감염병 진단체계 고도화	85.83	
104	기후위기 대응 미래세대 건강먹거리 공급	88.20	
105	산업단지 주변 대기오염물질 감시 강화 및 배출억제	97.57	
106	건강 취약계층 먹는물 안전성 강화	89.31	
107	수요자 중심의 맞춤형 감사 추진	93.15	
108	효율적인 자치경찰 관리시스템 구축	85.67	
109	남부권 균형발전사업 추진	79.25	

항 목		문 항
<b>1. 요소 만족도</b>		
1-1. 서비스 상품만족	효과성	정책의 추진/서비스로 인해 충분한 혜택을 받고 있다.
	충실성	정책이 계획대로 진행되고 있다.
1-2. 서비스 전달만족	소통노력	정책 수립 및 추진과정에서 도민과 소통하며, 의견을 반영하려고 노력한다.
	청렴성	집행과정이 투명하게 공개되며, 공정하게 이루어지고 있다.
1-3. 서비스 환경만족	접근성	정책에 대한 정보 획득, 정책 수혜를 위한 과정 등이 접근하기 편리하다.
<b>2. 사회적 만족</b>		
사회적 책임		정책 추진이 사회적 문제를 해결할 수 있도록 운영되고 있다.
사회적 성과		이 정책은 도민 삶의 질 향상과 지역발전에 도움이 된다.
<b>3. 전반적 만족</b>		
절대적 만족		정책에 대해 전반적으로 만족한다.
상대적 만족		정책에 대해 기대했던 것보다 만족한다.
<b>인구통계정보</b>		
성별, 연령대, 직업, 고객유형(특정도민, 유관기관 직원, 시군 공무원, 내부직원)		
<b>기타 항목</b>		
선택형 서술형 문항(매우 만족 또는 매우 불만족 응답 사유 (예시) 매우 만족 또는 매우 불만족으로 응답하신 사유는 무엇입니까?)		

힘센총알  
대한민국의 힘