



더 행복한 중심
대한민국의 중심

2021. 12.

2021년 직무성과평가

「고객만족도 조사」 결과



충청남도

자치행정국
인사과

■ 목 차 ■

I . 조사 개요	1
II . 조사 결과	1
1. 종합만족도	1
2. 항목별 분석	2
3. 응답자별 분석	3

<붙임> 과제 별 만족도 조사 결과

'21년 직무성과평가 고객만족도 조사 결과

◆ 4급 이상 직무성과계약과제에 대해 고객만족도를 측정하여 정책 개선사항을 도출하고, 직무성과평가에 반영하고자 함

I. 조사 개요

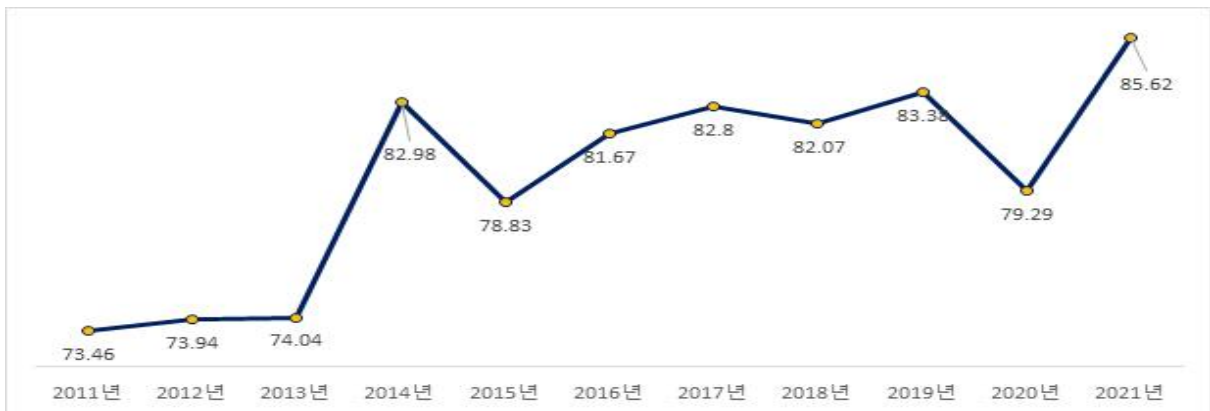
- (조사대상) 4급 이상 111명 과제(실국장 18명, 과장급 93명 / 1인당 1개)
- (고객규모) 표본 2,252명 / 응답 978명* * 응답률 : 43.4%('20년 44.5%)
※ 피평가부서의 고객발굴 부담 완화(40명→20명 제출) 및 외부 전문가(자체평가 위원회 25명, 부서별 11~12명 응답(1,279명))를 투입 → 7:3의 비율로 점수 반영
- (추진기간) '21. 9. 15. ~ 11. 19.(설문) / 11. 20. ~ 11. 30.(분석)
- (조사방법) 모바일 조사를 기본으로 전화·이메일로 보충(전문기관 용역)
- (조사항목) 3개 항목(요소·사회적·전반적 만족도) ※ 세부항목 9개

II. 조사 결과

1. 종합만족도

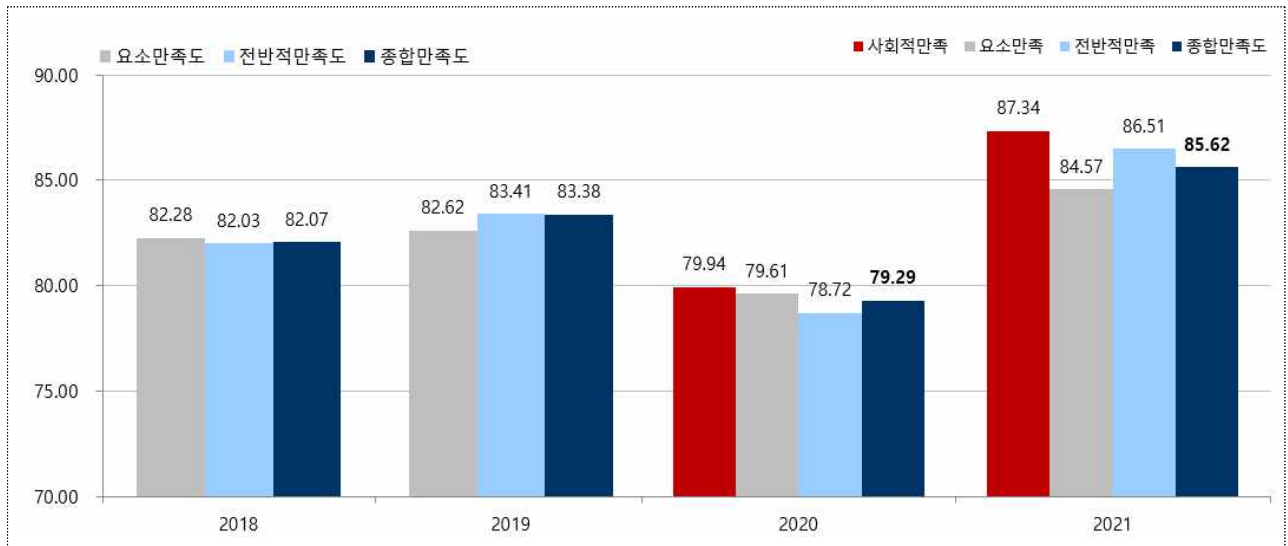
85.62점/100점 : 전년(79.29점) 대비 6.33점 상승, 전반적으로 '만족' 수준

- 고객만족도 조사 실시 이래 가장 높은 점수(그간 '19년 83.38점이 최고점)
- '21년) 85.62점 > '19년) 83.38점 > '14년) 82.98점 > '17년) 82.80점 > '18년) 82.07점
- ⇒ 민선7기 4년차 도정 성과에 대한 도민들의 긍정적 평가가 반영되었으며, 객관성을 높이고자 자체평가위원을 활용*하여 명단을 보완한 점에 기인함
* 기존에는 응답률을 높이고자 일반도민(패널)이 설문에 참여하였으며 올해는 제외



[그림] 연도별(2011~2021) 고객만족도 점수 추이

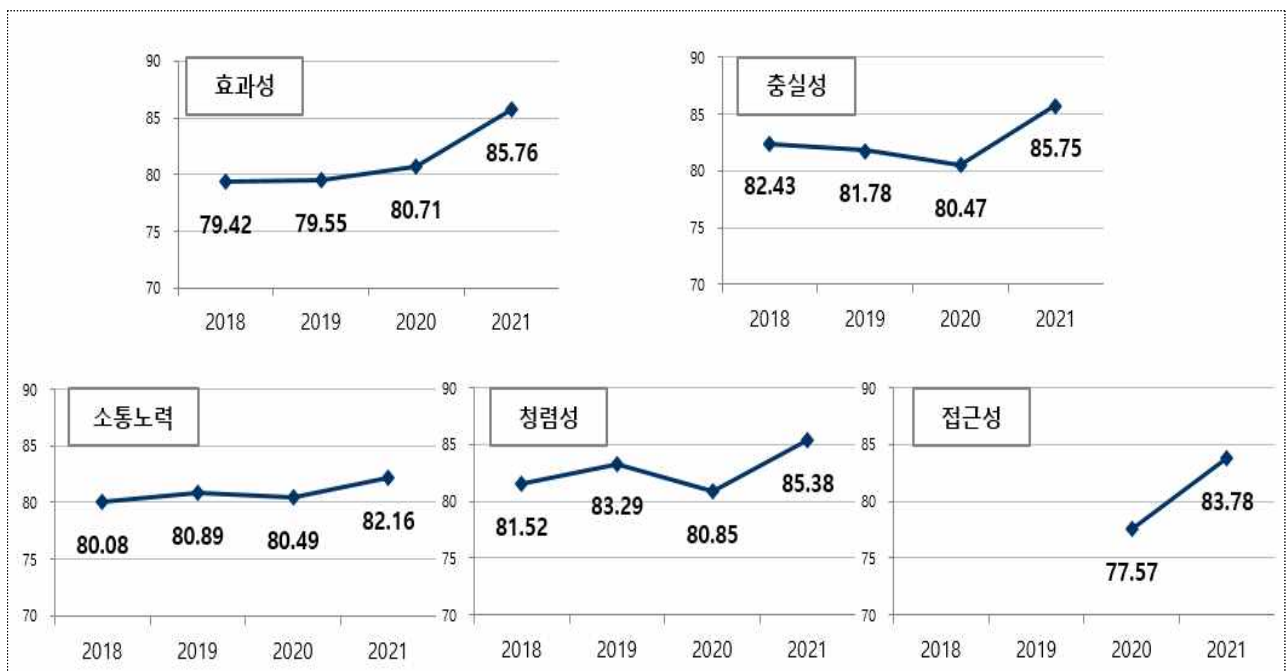
2 항목별 분석



가. 요소 만족도

84.57점/100점 : 효과성 85.76점으로 최고점, 소통노력 82.16점으로 최저점

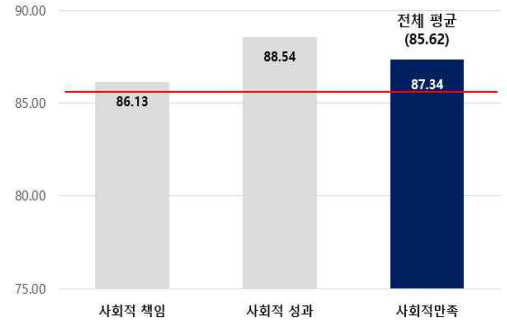
- 모든 항목(5개)에서 전체적으로 점수가 높아졌으며, 전년도에 하락한 충실성, 소통노력, 청렴성 항목이 반등하여 만족도가 상승함
- 특히, 효과성은 '18년 이후 매년 상승하는 추세로, 도정의 주요정책에 대해 실제 도민들이 체감하는 효과가 높아졌음을 확인할 수 있음
- 반면, 소통노력은 상대적으로 상승폭 및 만족도가 가장 낮아 향후 정책 집행과정의 투명한 공개, 도민 의견수렴 등의 노력이 요구되고 있음



나. 사회적 만족도

87.34점/100점 : (사회적 책임) 86.13점 / (사회적 성과) 88.54점

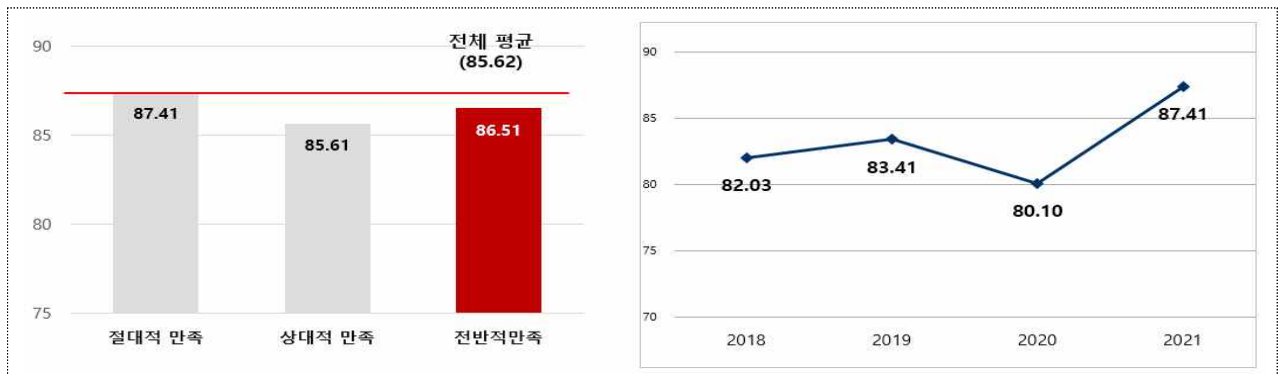
- 사회적 만족도는 87.34점으로, 종합만족도 85.62점 대비 1.72점 높음
- 사회적 문제해결 능력을 측정하는 '사회적 책임(86.13점)' 보다 도민 삶의 질 향상 기여도를 판단하는 '사회적 성과(88.54점)'가 우수



다. 전반적 만족도

86.51점/100점 : (절대적 만족) 87.41점 / (상대적 만족) 85.61점

- 정책에 대한 기대했던 수준 대비 만족도인 '상대적 만족(85.61점)' 보다 실제로 제공한 서비스에 대해 고객이 인지한 '절대적 만족(87.41점)'이 높음
- 전년도에는 코로나19로 인한 급격한 하락이 있었으나 회복하였으며, - 향후, 도민의 기대와 욕구를 사전에 세밀히 파악하고 이에 부합하는 정책을 제공하도록 노력할 필요가 있음

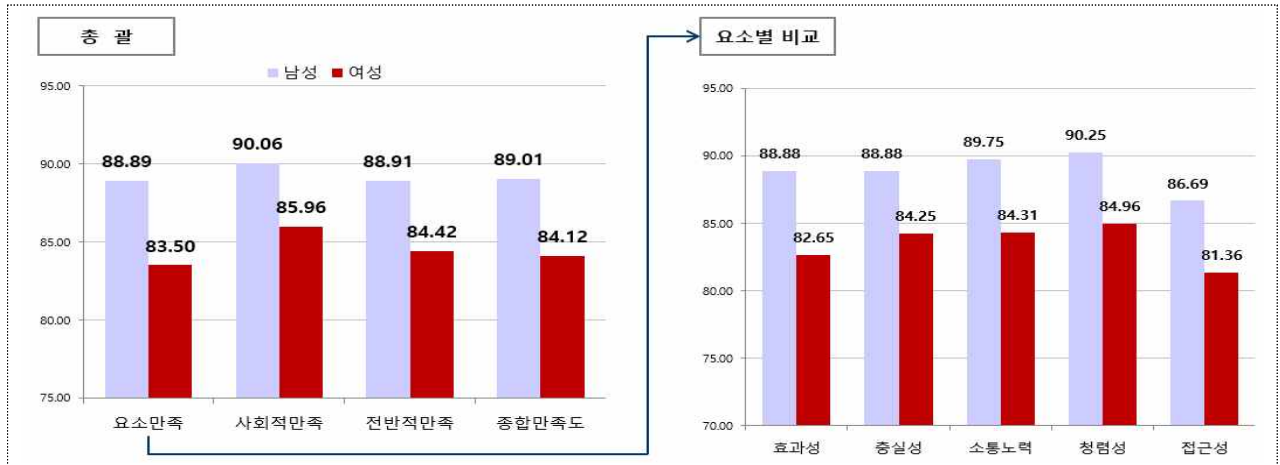


3 응답자별 분석



가. 성별 분석

- 여성이 남성에 비해 낮은 만족도를 나타내고 있고 모든 요소가 85점 미만으로, 특히 정책의 접근성을 체감하지 못하고 있는 것으로 보임
- 반면, 남성은 모든 항목에서 85점 이상의 만족도를 보이고, 여성응답자와 마찬가지로 청렴성에서 가장 높은 수준임
- ⇒ 성별영향평가 내실화 등을 통해 양성이 고르게 만족하는 정책 추진 필요



나. 연령별 분석

- 50대의 만족도가 높고, 20대가 가장 낮음
- 30~50대는 모든 항목이 85점 이상으로,
 - 세대별 수요를 고르게 반영하여 균형적으로 정책을 추진하는 것으로 볼 수 있음
- ⇒ 20대의 만족도가 낮은 점을 고려, 향후 청년들이 공감할 수 있는 정책이 필요

연령대	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
20대	83.35	87.21	83.68	83.87
30대	87.83	88.84	88.06	88.02
40대	87.29	88.99	88.07	87.77
50대	88.40	89.45	87.91	88.31
60대 이상	83.08	85.90	84.50	83.93

다. 직업별 분석

- 공무원의 만족도가 높고, 농림어축산업 종사자의 만족도가 낮음
- 공무원은 정책 추진과정에 대한 전반적인 이해도가 타 직업에 비해 높은 것으로 보임
- ⇒ 만족도가 낮은 직업군(농림어축산업, 자영업 등)에 대해 맞춤형 정책 발굴 노력

직업군	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
자영업	83.10	85.00	84.50	83.85
영업/서비스직	87.22	89.44	88.06	87.78
사무/관리직	88.14	89.91	88.63	88.51
전문직 (교수, 연구원 포함)	85.36	88.82	86.00	85.96
농/임/어/축산업 종사	82.29	82.20	81.10	81.80
공무원	89.31	90.59	89.48	89.50
시민단체/언론	84.00	85.45	83.41	83.91
기타(학생 등)	87.23	89.25	88.28	87.85

【붙임】 과제별 만족도 조사 결과

▶ 과제별 만족도 평균 : 85.62점/100점 / 111개 과제

연 번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비 고
1	충남형 선도모델 전국적 홍보 강화	83.33	
2	수요자 성별 특성에 맞는 경력단절여성 지원정책 추진	83.91	
3	데이터기반행정 활성화 제고	87.54	
4	정부예산 확보 및 가시적 도정성과 창출	85.90	
5	충남의 지속발전을 위한 정책개발 및 관리	82.43	
6	재정 운용 관리강화로 재정건전성.효율성 제고	77.67	
7	교육부 지역혁신사업 공모 선정 및 충남형 교육협력사업추진	75.73	
8	디지털 인재 양성을 위한 ICT이노베이션 충남스퀘어 조성	78.34	
9	수도권 전진기지 역할 증대	89.82	
10	스마트 하천 관리체계 구축 및 지속가능한 하천관리	88.08	
11	비상대비역량 강화 및 민방위대 재난상황 현장 자율참여	88.65	
12	도민생활 보호 및 법질서 확립	88.95	
13	자연재난 대비 맞춤형 지원체계 강화	93.82	
14	스마트하천관리 체계 구축 및 지속가능한 하천관리	91.40	
15	합계 출산율 전국 3위 달성	62.08	
16	보호대상아동 공적책임 강화	81.45	
17	노인일자리 및 돌봄확대로 편안하고 안정된 노후생활보장	82.55	
18	사회서비스 공공성 강화 및 복지사각지대 해소	74.66	
19	장애인과 가족이 행복한 안심케어 서비스 제공	79.30	
20	응급환자 생존율 향상을 위한 재난응급의료 체계 강화	80.85	
21	감염병 확산방지 및 방역체계 강화	85.76	

연 번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비 고
22	보건의료 취약층의 예방적 건강환경 강화	72.98	
23	충남형 양극화 대응 대표 정책과제 신규 발굴 및 노동시장 양극화해소	86.75	
24	소비자 권익증진 환경 조성	87.90	
25	노동권익보호 확대 및 안전한 노동환경 조성	82.75	
26	전통시장 경쟁력 강화 및 소상공인 사회안전망 구축	81.91	
27	국내·외 기업유치를 통한 일자리 창출	88.47	
28	국제사회에서 주민과 함께하는 충남 공공외교 구축	92.82	
29	재정자립과 지역 균형발전 체계 구축	87.57	
30	평화와 인권을 지향하는 도정 구현	74.85	
31	안정적 자금관리 및 지역업체 수주율 제고	86.54	
32	직원 공감대를 높이기 위한 인사·교육제도 운영	79.31	
33	조세 정의 실현을 위한 체납액 징수율 제고	91.30	
34	도민의 삶의 질 향상 위한 균형발전 기반 마련	81.78	
35	충남형 뉴딜 연계한 미래 신산업 생태계기반구축	82.80	
36	4차 산업혁명 가속화를 위한 제조혁신생태계조성	76.03	
37	미래 신사업 발굴 및 육성으로 지역 산업거점도약	80.36	
38	친환경 청정에너지로의 전환	78.30	
39	지속가능한 충남형 공동체 기반 구축	87.61	
40	공유와 협력을 바탕으로 민관협치 플랫폼 운영	71.24	
41	사회적경제 협력체계 구축을 위한 네트워크활성화제고	85.04	
42	청년이 체감할 수 있는 맞춤형 취업지원 강화	77.13	
43	전국체전 상위권 도약으로 충남체육의 위상 강화	85.56	

연 번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비 고
44	충남 문화산업 육성 및 대표 도립문화시설 확충	74.43	
45	충남 문화유산의 보존·관리	85.11	
46	생활체육활성화를 통한 도민의 건강과 행복증진	90.04	
47	국내외 마케팅 강화를 통한 관광객 유치 증대	89.51	
48	독서문화 진흥을 통한 충남도서관 역량강화	91.92	
49	산지 통합마케팅 및 농산물 수출 확대	90.57	
50	안전하고 체계적인 농업생산기반시설 구축	96.21	
51	농촌인력 해결 농작업지원단 및 농기계 임대사업 활성화	82.34	
52	충남먹거리 지역순환체계 구축·운영	88.08	
53	살고싶은 농촌 정주기반 확충	78.83	
54	산림복지 서비스 제공 및 시설 확충	95.34	
55	성숙한 반려동물 관리 문화 정착	81.12	
56	축산물 위생관리 Up! 도민의 건강 Up!	93.26	
57	안전한 축산물 먹거리 생산·검사기반 구축	82.52	
58	산림휴양시설 서비스 향상 증진	81.83	
59	우량종축, 생식세포 공급으로 가축개량 및 번식기반구축	79.33	
60	상·하수도 보급률 향상	90.08	
61	지속가능한 생태환경조성 및 기후환경교육 활성화	91.93	
62	미세먼지 피해·취약 계층 지원으로 환경성질환예방	76.18	
63	자원순환 사회 조성을 위한 재활용 활성화	89.54	
64	내포신도시 축산악취 개선 추진	93.17	
65	도민이 더 행복한 주거 및 교통복지 강화	93.81	
66	지역건설산업활성화와 공정상생 건설문화 조성	92.94	

연 번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비 고
67	도시경쟁력 강화와 도내 빈집 제로화	85.62	
68	교통약자 이동수단 확대를 통한 만족도 제고	80.57	
69	지역 균형발전 기반 구축 및 안전한 도로환경조성	80.14	
70	우리 땅의 새역사 바로 세우기로 가치 재정립	96.58	
71	충남혁신도시 성장동력 마련	84.22	
72	건설현장 안전사고 제로화 및 품질관리	91.54	
73	충남형 해양신산업 성과 가시화	90.18	
74	건강하고 깨끗한 해양환경 보전	88.04	
75	자연과 조화되는 연안 및 서해 해양영토수호전초기지마련	91.96	
76	어촌·어항을 지역경제 중심지로 재창조	83.92	
77	수산물 유통·가공·수출기반 확충으로 미래성장경쟁력실현	93.07	
78	귀어희망자 어촌정착 지원	75.71	
79	화재로부터 안전한 충남 구현	95.94	
80	소방공무원 심신건강관리 및 안전관리 강화	95.99	
81	도민 화재안전의식 향상	96.50	
82	충남소방 청렴도 향상	91.39	
83	신속한 현장 출동체계 구축	90.92	
84	신속하고 안전한 현장 활동 체계 강화	88.40	
85	119재난상황 대응력 강화	95.49	
86	충남 주요 작물 기후변화 대응 신품종 개발 및 보급확대	91.12	
87	쾌적하고 안전한 근무환경 조성	85.86	
88	충남특화작목 현장 실용화 기술 개발·보급	82.59	
89	선제적 병해충 종합관리로 농작물 피해 최소화	82.24	

연 번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비 고
90	양송이 신품종 보급확대 및 스마트팜 모델 현장 실증	91.27	
91	4차 산업혁명 대응 디지털 농업기술 개발 및 현장지원	76.47	
92	농업현장 대응 행정 서비스 강화	89.90	
93	지역농업 지도기반 활성화와 뉴미디어 홍보강화	87.96	
94	고품질 과채류생산 및 조사료 생산면적 확대	73.41	
95	농촌고령화 대응 건강한 농촌생활 지원	71.51	
96	농업기계 정비 전문인력 양성 및 수리 지원	80.19	
97	순도 높은 식량작물 종자생산	88.90	
98	핵심인재 역량교육 강화로 조직 성과 향상	92.17	
99	미래지향적 교육훈련계획 수립 및 활성화	78.89	
100	수요자 중심의 미래인재양성 프로그램 강화	91.80	
101	조직성과 창출을 위한 수요자중심 역량교육 강화	84.07	
102	국가재난형 감염병연구 기반 조성	87.14	
103	SFTS 발생사례 분석 제공으로 질병 사전 예방	79.70	
104	수인성·식품매개 질환으로부터 안전한 충청남도	92.00	
105	민원 다발 사업장 대기오염물질 배출 감시 강화	89.50	
106	미래세대를 위한 더 깨끗하고 안전한 먹는물 공급	91.60	
107	가장 청렴한 지방정부 구현	84.68	
108	사전 컨설팅을 통한 적극행정 활성화	83.08	
109	적극행정을 통한 도민 중심의 공직분위기 조성	83.67	
110	국내.외 군악대 초청 세계 軍문화 화합의 장 마련	76.32	
111	안정과 공감의 자치경찰 인사운영	91.99	