
'22년 직무성과계약과제 **고객만족도 조사 결과보고**



자치행정국
인사과

■ 목 차 ■

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

<붙임> 과제별 만족도 조사 결과

'22년 직무성과평가 고객만족도 조사 결과 보고

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

I. 조사 개요

- (조사대상) 4급 이상 112명 과제(실국장 18명, 과장급 94명 / 1인당 1개)
- (고객규모) 표본 3,331명 / 응답 1,429명 * 응답률 : 44.4%('21년 43.4%)
- (추진기간) '22. 9. 15. ~ 11. 18.(설문) / 11. 19. ~ 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

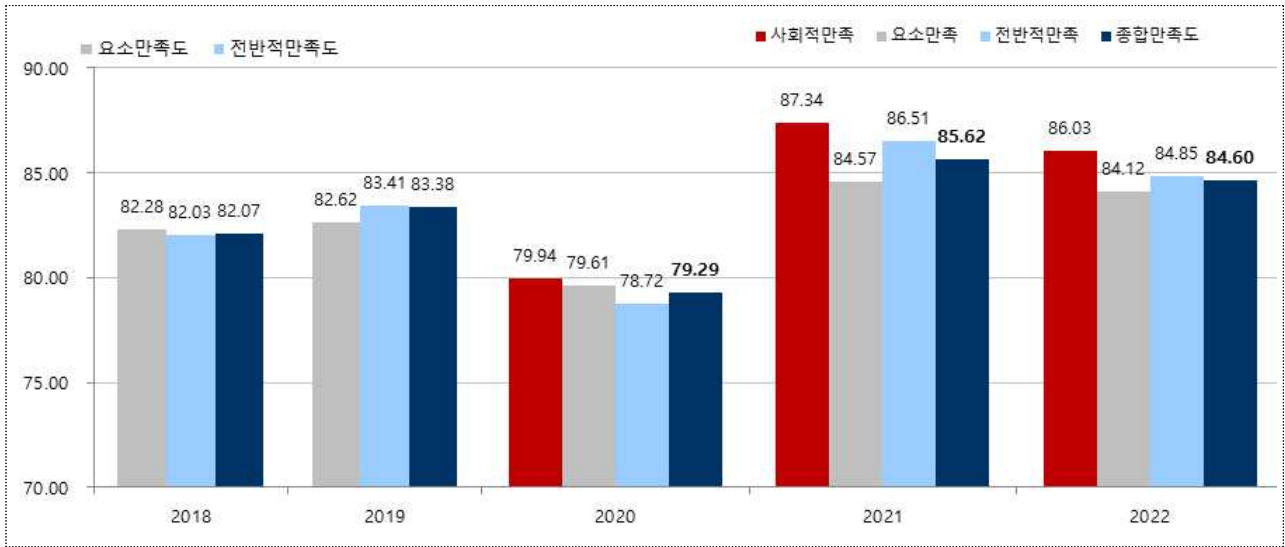
84.60점/100점 : 전년(85.62점) 대비 1.02점 소폭 하락, 전반적으로 '만족' 수준

- 전년 대비 종합만족도는 소폭 하락하였으나, 최근 10년간 만족도 점수 추이가 우상향하는 경향을 보이며, 대체로 높은 수준의 만족도를 보임
 - 지표별 설문대상 확대(20명→30명), 응답자 수 증가(978명→1,429명)로 조사의 신뢰도를 높임
 - 기존 응답률 제고를 위해 활용된 일반도민(패널)과 자체평가위원 참여를 배제하여 조사의 객관성을 보완함



[그림] 연도별(2011~2022) 고객만족도 점수 추이

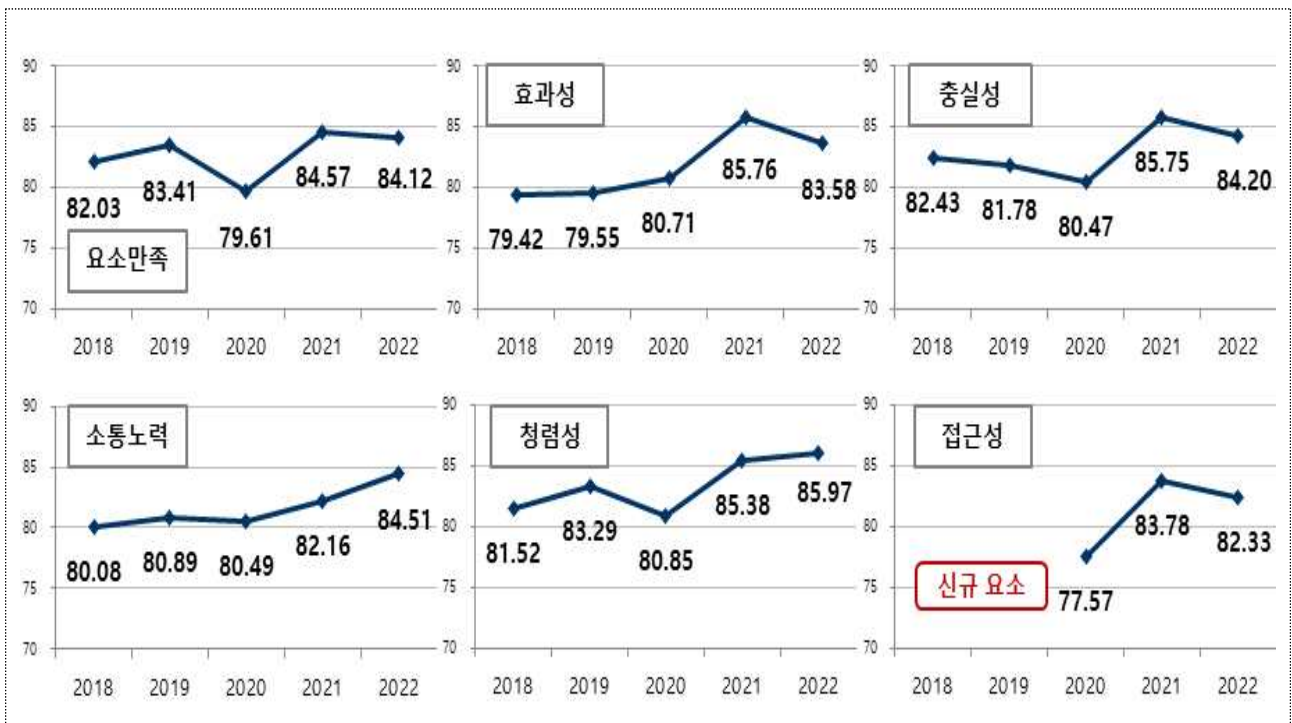
2 항목별 분석



가. 요소 만족도

84.12점/100점 : 청렴성 85.97점으로 최고점, 접근성 82.33점으로 최저점

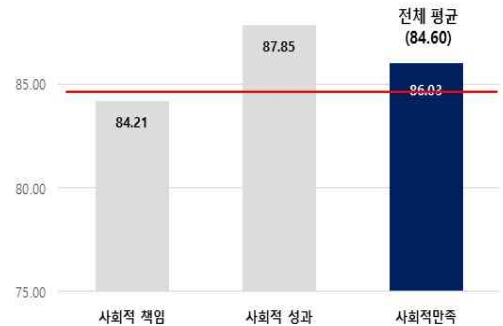
- 전년 만족도 대비 요소 만족도는 전체적으로 소폭 하락하였음
- 소통노력은 도민의 의견수렴과 투명한 정책집행 공개로 도민의 체감도가 전년 대비 많이 개선되었고(82.16→84.51점), 청렴성은 지속적으로 상승 추세임
- 반면, 소폭 하락한 효과성, 접근성 등의 만족도 제고를 위해 정책의 효과를 도민이 체감할 수 있도록 적극적인 홍보 노력이 요구되고 있음



나. 사회적 만족도

86.03점/100점 : [사회적 책임] 84.21점 / [사회적 성과] 87.85점

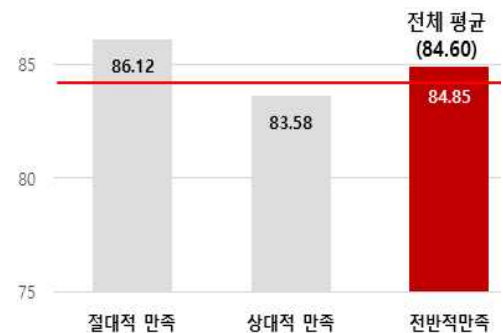
- 사회적 만족도는 86.03점으로, 종합만족도 84.60점 대비 1.43점 높음
- 도민의 삶의 질 향상와 지역발전 기여도를 판단하는 '사회적 성과(88.54점)'는 우수
- 반면, 상대적으로 사회적 문제 해결 노력을 평가하는 '사회적 책임(84.21점)'은 낮음



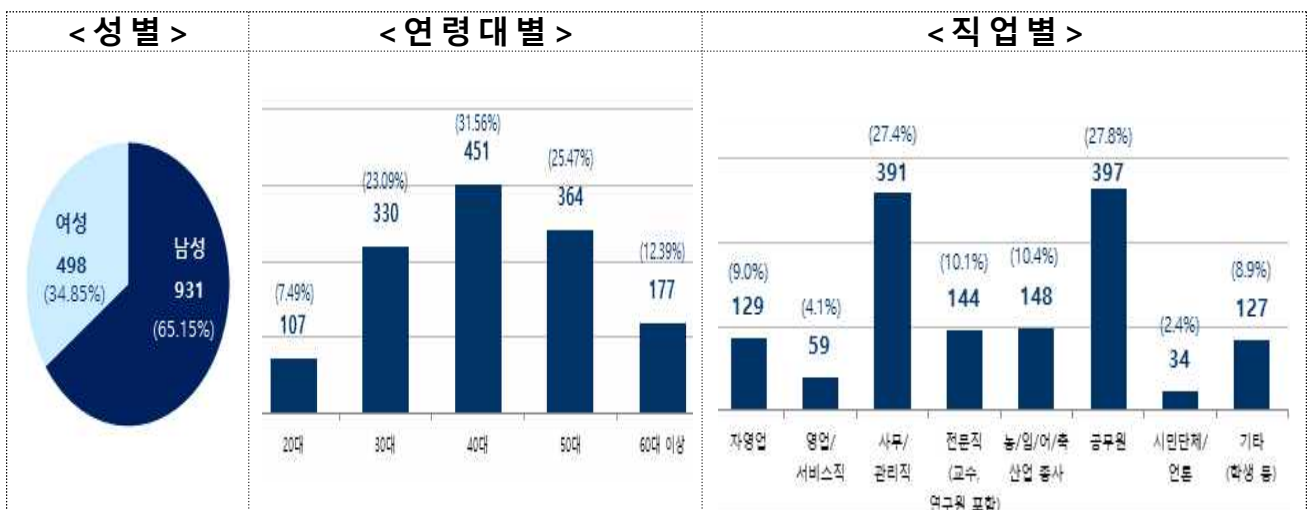
다. 전반적 만족도

84.85점/100점 : [절대적 만족] 86.12점 / [상대적 만족] 83.58점

- 정책에 대한 기대했던 수준 대비 만족도인 '상대적 만족(83.58점)' 보다 실제로 제공한 서비스에 대해 고객이 인지한 '절대적 만족(86.12점)'이 높음
- 사회적 거리두기 해제 등으로 정책의 변화와 기대에 비하여 이에 부합하는 정책을 제공하려는, 보다 적극적인 노력 필요

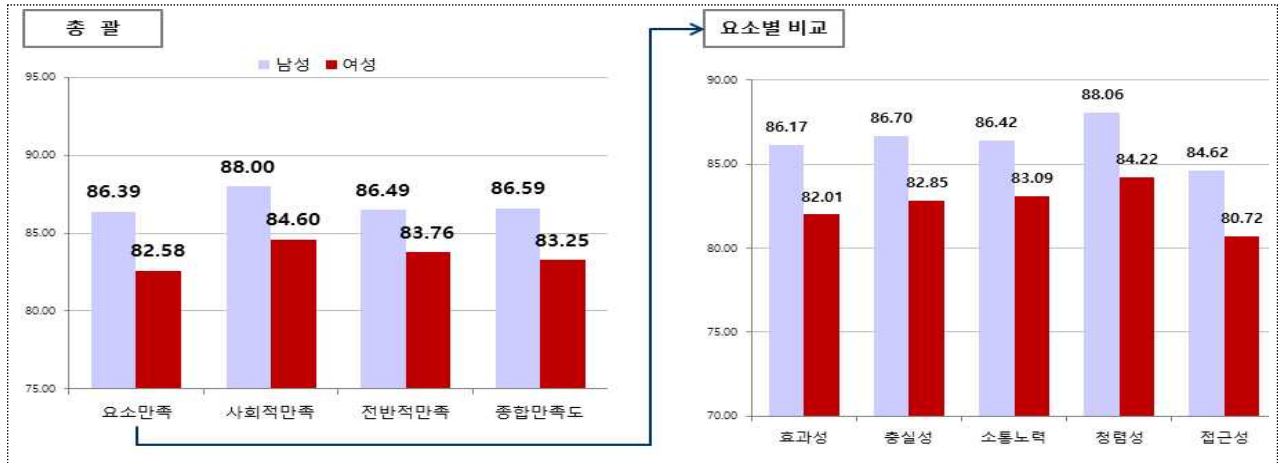


3 응답자별 분석



가. 성별 분석

- 여성이 남성에 비해 낮은 만족도를 나타내고 있고 모든 요소가 85점 미만으로, 특히 정책의 접근성을 체감하지 못하고 있는 것으로 보임
- 남성은 접근성을 제외한 모든 항목에서 85점 이상의 만족도를 보이고, 여성응답자와 마찬가지로 청렴성에서 가장 높은 수준임
- ⇒ 정책 수립 시 사업효과에 대한 성별 영향 등을 고려하여 추진 필요



나. 연령별 분석

- 40대의 만족도가 높고, 20대가 가장 낮음
- 전 세대에서 대부분 85점 이상 만족도를 보여 연령별 격차가 크게는 없는 편임
- 반면, 20대 요소만족도가 상대적으로 낮은 점은 정책 추진에 대한 효과를 체감하기 어렵고 접근성이 떨어짐
- ⇒ 20대의 만족도가 낮은 점을 고려, 향후 청년들이 공감할 수 있는 정책이 필요

연령대	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
20대	82.69	85.79	85.61	84.17
30대	84.42	86.15	86.09	85.26
40대	85.92	87.49	85.76	86.01
50대	84.88	86.62	84.89	85.06
60대 이상	85.90	87.34	85.20	85.76

다. 직업별 분석

- 전반적 만족도는 자영업, 그 외 항목은 영업/서비스직 종사자에게서 낮게 측정됨
- 유가·원자재 가격상승, 고물가 등 불안정한 경제상황에 대한 직·간접적인 영향으로 판단
- ⇒ 만족도가 낮은 직업군(영업/서비스직, 자영업 등)에 대해 맞춤형 정책 발굴 노력

직업군	요소만족	사회적만족	전반적만족	종합 만족도
자영업	82.88	83.57	82.09	82.64
영업/서비스직	81.08	83.39	82.71	81.97
사무/관리직	85.55	88.11	86.80	86.31
전문직 (교수, 연구원 포함)	85.33	87.15	85.49	85.58
농/임/어/축산업 종사	85.54	86.62	84.12	85.08
공무원	86.40	87.56	87.10	86.80
시민단체/언론	85.88	90.00	86.18	86.41
기타(학생 등)	82.36	84.41	83.07	82.85

붙임**과제별 만족도 조사 결과**

▶ 과제별 만족도 평균 : 84.60점/100점 / 112개 과제

연번	과제명	종합만족도 (100점)	비고
1	충남형 선도모델 전국적 홍보 강화	94.91	
2	다양한 가족 및 청소년 특성에 맞는 맞춤형 지원	85.19	
3	공공데이터 이용 활성화 및 데이터 활용 업무간소화	97.73	
4	정부예산 확보 및 지방소멸 위기 극복	79.00	
5	충남의 지속발전을 위한 정책개발 및 관리	86.07	
6	재정 운용 관리강화로 재정건전성·효율성 제고	81.50	
7	미래 융합인재 육성 및 도-도 교육청 교육협력 활성화	73.40	
8	메타버스 기반 첨단행정서비스를 통한 소통강화	65.09	
9	더불어 잘사는 충남을 위한 양극화 해소	83.36	
10	수도권 전진기지 역할증대	65.83	
11	선제적 재해예방 및 지방하천 국가정책 선도	85.75	
12	함께하는 안전문화 및 안전산업 육성	78.75	
13	사회재난 대응역량 강화 및 위험시설 선제적 대응	79.13	
14	자연재난 대비 맞춤형 지원체계 구축	84.83	
15	안전복지 실현을 위한 하천정비	95.00	
16	전 세대를 아우르는 충남형 돌봄체계 구축	80.78	
17	아이 키우기 좋은 출산 인프라 구축	93.53	
18	건강하고 행복한 노후안정 시설 지원 강화	87.45	
19	보훈문화 조성을 통한 보훈관 만족도 향상	88.38	
20	장애인 지역사회 정착 위한 탈시설 인프라 구축	65.27	
21	도민이 만족할 수 있는 공공의료서비스 구축	88.94	
22	감염병 확산 차단을 위한 방역체계 및 역량 강화	80.08	
23	더불어 행복한 치매안심사회 구현	81.30	
24	노후산업단지 대개조 및 첨단투자지구 지정을 통한 제조혁신 구현	52.75	
25	전통시장 경쟁력 강화 및 소비자 중심의 시장환경 구현	74.15	
26	노동권익 강화와 중대산업재해 예방으로 노동존중 일터 구축	85.00	
27	중소기업 판로지원 및 기술혁신형 육성자금 지원성과 증대	84.67	

연번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비고
28	성장촉진지역 균형발전을 위한 산단 조성 기반 마련	87.44	
29	공공외교 확대 및 국제사회에서의 역할 강화	82.79	
30	더불어 잘사는 지역균형발전체계 구축 및 지역업체 수주율 제고	77.70	
31	도민이 만족하는 행정 서비스 제공	82.08	
32	다목적 광장 조성 및 편리하고 안전한 청사환경 구현	94.85	
33	활력 넘치는 직장분위기 조성을 위한 후생복지시책 추진	88.59	
34	조세정의 실현을 위한 체납액 징수율 제고	83.77	
35	지역균형발전을 통한 양극화 해소기반 마련	81.60	
36	지역산업 글로벌 경쟁력 강화를 통한 미래시장 개척	77.30	
37	4차 산업혁명 가속화를 위한 제조혁신 생태계 조성	85.56	
38	지역산업 경쟁력 강화를 통한 혁신성장 견인	73.20	
39	신재생에너지 보급 가속화 및 그린뉴딜 추진	76.33	
40	청년이 살고 싶은 충남	82.64	
41	청년 역량 강화 기반 조성	74.14	
42	주민 주도적 지역문제해결로 「더 행복한 충남」 구현	76.33	
43	사회적경제 저변 확대를 통한 사회적경제기업 발굴	91.07	
44	충남 체육·관광의 재도약	83.20	
45	충남 문화산업 육성 및 문화예술 지원 활성화	77.25	
46	세계유산 및 K-종교유산 자원화	81.82	
47	도민 건강수명 증진을 위한 생활체육 활성화	86.11	
48	국내 마케팅 강화를 통한 관광객 유치 증대	88.75	
49	도민의 독서문화 향유 기회 확대	94.78	
50	농촌인력난 해소 및 통합 마케팅을 통한 농가소득 증대	90.45	
51	용수시설확충과 농지대장 정비로 농지이용 효율화 도모	97.93	
52	식량작물 공동경영체 육성 및 스마트팜 보급 확산	79.11	
53	농산물 수출확대 및 중·소농가 소득증대	96.68	
54	농촌관광 및 6차산업 관리강화로 농촌경제 활성화	83.83	
55	2050 탄소중립 연계 중장기 산림정책 지속 추진	88.27	

연번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비고
56	사료 품질관리 및 안전성 확보	79.11	
57	축산물 품질 Up! 건강 먹거리 Up!	96.61	
58	재난형 가축전염병 사전검색으로 농장 차단방역 강화	88.79	
59	산림분야 기후변화 적응·감축 등 신기후체제 대응 역량 강화	82.79	
60	우량종축(자) 보급을 통한 가축개량 촉진	79.11	
61	지속가능한 자원 선순환 사회 및 생태환경 조성	73.50	
62	지속가능한 생태관광 및 환경교육 활성화	79.08	
63	도민 건강보호를 위한 환경보건 복지 서비스 강화	77.56	
64	환경오염·위해요인 관리 강화	85.71	
65	안정적 용수공급 기반마련 및 물환경 건강성 강화	92.75	
66	도민이 더 행복한 주거 및 교통복지 강화	87.20	
67	지역건설산업 활성화와 공정상생 건설문화 조성	88.62	
68	성공적 도시재생-체계적 빈집정비 도민 주거행복 실현	91.91	
69	사람 중심의 지속가능한 교통환경 실현	87.07	
70	균형발전을 선도하는 미래교통체계 구축	93.67	
71	바로 서는 우리땅의 새역사 기반 마련	91.93	
72	충남혁신도시 추진을 위한 사전준비 및 공공기관 등 유치	82.60	
73	지방도 과적차량 단속강화 및 안전한 건설공사 추진 홍보강화	80.70	
74	명품수산물 육성과 고부가 가치화로 미래경쟁력 확보	82.87	
75	해양신산업 기반 활성화 및 해양환경보전	92.58	
76	자연과 조화되는 연안 및 살기좋은 섬 조성	87.00	
77	어촌·어항을 지역경제 중심지로 재창조	80.00	
78	더불어 잘사는 어촌구현	85.93	
79	귀어희망자 어촌정착 지원 및 안전한 수산물 생산·공급	72.56	
80	화재로부터 안전한 충남 구현	99.29	
81	소방공무원 심신건강 및 안전관리 강화	95.43	
82	현장 중심 소방차량 운용역량 강화	96.23	
83	도민 안전의식 제고	86.00	
84	충남소방 청렴도 향상	97.67	
85	신속한 인명구조를 통한 도민 생명 보호	92.78	

연번	과 제 명	종합만족도 (100점)	비고
86	119재난상황 대응력 강화	94.85	
87	충남 주요작물 기후변화 대응 신제품 개발 및 보급 확대	91.21	
88	쾌적하고 안전한 근무환경 조성	83.59	
89	충남특화작목 현장 실용화 기술 개발·보급	77.33	
90	현장중심의 식량작물 농업기술 보급으로 경쟁력 강화	83.33	
91	벼 신제품 확산 및 브랜드쌀 가치향상	94.08	
92	4차 산업혁명 대응 농업 빅데이터 구축 및 현장 지원	72.10	
93	농업현장 대응 행정 서비스 강화	91.67	
94	지역농업 지도기반 활성화와 뉴미디어 홍보 강화	82.58	
95	탄소저감·이상기상 대응기술 보급 강화	76.45	
96	농촌고령화 대응 건강한 농촌생활 지원	89.56	
97	농업기계 정비 전문인력 양성 및 수리 지원	91.22	
98	순도 높은 식량작물 종자 생산	89.93	
99	우수정책 발굴 및 비대면 교육만족도 제고	77.84	
100	미래지향적 교육훈련계획 수립 및 활성화, 쾌적하고 안전한 교육환경 조성	80.68	
101	미래지향적 융합인재 양성	84.27	
102	고성과 공직자 양성을 위한 체계적 역량교육 추진	90.07	
103	국제적 분석능력 인증 및 현장 기술지원 교육	86.63	
104	코로나19 등 대응역량 고도화 및 선제감시	83.73	
105	국제행사 성공적인 개최를 위한 위해미생물 안전환경 조성	81.43	
106	생활주변 대기오염물질 감시 강화 및 배출억제	86.00	
107	귀농귀촌인의 성공적 정착을 위한 수질검사 지원	89.17	
108	가장 청렴한 지방정부 구현	80.48	
109	자치경찰 공무원의 수용성 제고를 통한 신뢰행정 구현	94.75	
110	계룡세계군문화엑스포 성공 개최	87.56	
111	안전하고 특색 있는 엑스포 관람권 제공	84.07	
112	보령해양머드박람회 성공 개최	83.70	