

「2023년 김제시 상반기 고객만족도 조사」 결 과 보 고 서

2023. 06.



요 지

1. 조사개요

가. 조사대상 : 2023년 김제시 상반기 민원 신청자 대상

나. 조사방법 : 구조화된 설문지를 이용한 모바일 및 ARS 전화 조사

다. 조사내용

1) 요소만족도 : 5개 항목

2) 전반적 만족도

3) 기타 : 고객의 소리

라. 결과분석 : 부서별 순위 및 차원(항목)별 만족도 지수 분석

마. 표 본 수 : 총 1,113명 (부서별 847명, 읍면동 266명)

바. 종합만족도 지수 산출방식

1) 종합만족지수 = $\sum(\text{시설쾌적성, 친절성, 신속성, 전문성, 공정성, 전반적만족도}) \div 6$

사. 조사기관 : (주)모노커뮤니케이션즈/모노리서치

2. 조사결과

1) 2023년 상반기 민원만족도 조사 결과

구분		빈도	종합 만족도
전체		(1,113)	89.7
구분	부서별	(847)	89.8
	읍면동	(266)	89.4

3. 부서별 고객만족도 조사결과

구 분	부서명	고 객 만족도	순위	구 분	부서명	고 객 만족도	순위
부서별	교육문화과	96.9	1	읍면동	죽산면	93.7	1
	농촌활력과	95.7	2		성덕면	92.7	2
	회계과	93.6	3		광활면	92.6	3
	미래농업과	93.5	4		신평동	92.1	4
	청소자원과	93.2	5		금구면	91.9	5
	교통행정과	93.1	6		용지면	91.4	6
	해양항만과	92.9	7		청하면	91.4	6
	치매재활과	92.7	8		항산면	90.7	8
	관광홍보축제실	92.2	9		요촌동	90.1	9
	경로장애인과	92.2	9		검산동	90.0	10
	건설과	91.4	11		부량면	89.8	11
	환경과	91.3	12		금산면	89.8	11
	보건위생과	91.3	12		공덕면	88.2	13
	새만금전략과	91.1	14		백산면	87.9	14
	총무과	91.0	15		봉남면	87.6	15
	투자유치과	91.0	15		교월동	86.8	16
	세정과	90.9	17		진봉면	86.4	17
	경제진흥과	90.6	18		만경읍	86.2	18
	주민복지과	90.6	18		백구면	82.7	19
	공영개발과	90.5	20				
	도시과	90.3	21				
	벽골제아리랑사업소	90.2	22				
	정보통신과	90.1	23				
	가족복지과	89.9	24				
	기획감사실	89.7	25				
	상하수도과	89.3	26				
	건강증진과	89.1	27				
	농촌지원과	88.0	28				
	민원지적과	87.8	29				
	공원녹지과	87.5	30				
	축산진흥과	87.5	30				
	건축과	87.4	32				
	기술보급과	87.3	33				
	안전재난과	86.4	34				
	농업정책과	86.0	35				
	시립도서관	83.3	36				
	체육진흥과	81.3	37				

제1장

조 사 개 요

1. 조사 배경 및 목적

- 본 조사는 전라북도 김제시의 민원서비스 개선을 위하여 해당 민원 신청자들을 대상으로 시설쾌적성, 친절성, 신속성, 전문성, 공정성, 전반적인 만족도 등에 대한 행정서비스 고객의 만족 정도를 객관적으로 평가하여 업무 개선을 위한 기초자료로 활용하기 위함
- 부서별 자체 만족도 조사로 내부 직원의 대민 친절의식 고취
- 개선 및 건의사항 청취 등을 통한 세부적인 만족도 향상 방안 마련

2. 조사 설계

조사 대상	전라북도 김제시 민원행정서비스 이용자 (2023년 상반기)
조사 도구	구조화된 조사표(Structured Questionnaire)
조사 방법	모바일 및 ARS전화조사
표본 추출	부서별 유의추출
조사 기간	2023.06.07. ~ 2023.06.09.
표본 크기	부서별 847표본, 읍면동 266표본 (총 1,113표본)
조사 기관	(주) 모노커뮤니케이션즈/모노리서치

3. 자료처리 및 분석방법

- 조사는 모바일 및 ARS 전화조사 방법으로 진행함
- 결번 및 끝까지 응답하지 않은 접촉표본에 대해서는 최종 통계처리에서 제외하며, 의견표명 유보 표본에 대해서는 유효 표본으로 포함하여 통계 처리함
- 조사를 통해 수집된 데이터는 컴퓨터 전문 통계 프로그램(SPSS)을 통해 빈도 및 교차 분석함
- SPSS로 자료처리 후 소수점 둘째 자리에서 반올림하여 계산하기 때문에 일부 합계가 일치하지 않을 수 있음

4. 분석 설계

1) 종합만족도 점수계산 방식

- 각 영역의 평가항목별 점수를 구하고 이를 가중 평균하여 영역별 지수를 산출한 다음 이를 다시 가중 평균하여 종합만족도를 산출함

$$* \text{종합만족지수} = \sum(\text{시설쾌적성, 친절성, 신속성, 전문성, 공정성, 전반적만족도}) \div 6$$

항목별 가중치						
항목별	요소만족도					전반적인 만족도
	시설 쾌적성	친절성	신속성	전문성	공정성	
가중치	16.66%	16.66%	16.66%	16.66%	16.66%	16.66%

2) 조사 척도

- 만족도를 측정하는 각 질문은 리커트(Likert) 5점 척도를 이용하였으며, 100점으로 환산함

보기내용	① 매우 만족	② 만족	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족
척도	1	2	3	4	5
배점(100점)	100점	90점	75점	65점	50점

제2장

조사결과 요약

1. 기초표본의 특성

1) 부서별/종합점수/순위

(단위 : 명, %, 점)

응답자 특성		빈도	퍼센트	평점	GAP	순위
전체		1,113	100.0	89.7	-	-
부서별	합계	847	76.1	89.8	0.1	-
	교육문화과	9	0.8	96.9	7.2	1
	농촌활력과	12	1.1	95.7	6.0	2
	회계과	11	1.0	93.6	3.9	3
	미래농업과	16	1.4	93.5	3.8	4
	청소자원과	42	3.8	93.2	3.5	5
	교통행정과	10	0.9	93.1	3.4	6
	해양항만과	13	1.2	92.9	3.2	7
	치매재활과	14	1.3	92.7	3.0	8
	관광홍보축제실	12	1.1	92.2	2.5	9
	경로장애인과	21	1.9	92.2	2.5	9
	건설과	39	3.5	91.4	1.7	11
	환경과	38	3.4	91.3	1.6	12
	보건위생과	13	1.2	91.3	1.6	12
	새만금전략과	19	1.7	91.1	1.4	14
	총무과	13	1.2	91.0	1.3	15
	투자유치과	20	1.8	91.0	1.3	15
	세정과	13	1.2	90.9	1.2	17
	경제진흥과	63	5.7	90.6	0.9	18
	주민복지과	17	1.5	90.6	0.9	18
	공영개발과	13	1.2	90.5	0.8	20
	도시과	45	3.9	90.3	0.6	21
	벽골제아리랑사업소	10	0.9	90.2	0.5	22
	정보통신과	7	0.6	90.1	0.4	23
	가족복지과	20	1.8	89.9	0.2	24
	기획감사실	15	1.3	89.7	0.0	25
	상하수도과	16	1.4	89.3	-0.4	26
	건강증진과	21	1.9	89.1	-0.6	27
	농촌지원과	15	1.3	88.0	-1.7	28
	민원지적과	98	8.8	87.8	-1.9	29
	공원녹지과	17	1.5	87.5	-2.2	30
	축산진흥과	20	1.8	87.5	-2.2	30
	건축과	88	7.9	87.4	-2.3	32
	기술보급과	11	1.0	87.3	-2.4	33
	안전재난과	21	1.9	86.4	-3.3	34
	농업정책과	13	1.2	86.0	-3.7	35
	시립도서관	10	0.9	83.3	-6.4	36
	체육진흥과	12	1.1	81.3	-8.4	37

2) 읍면동/종합점수/순위

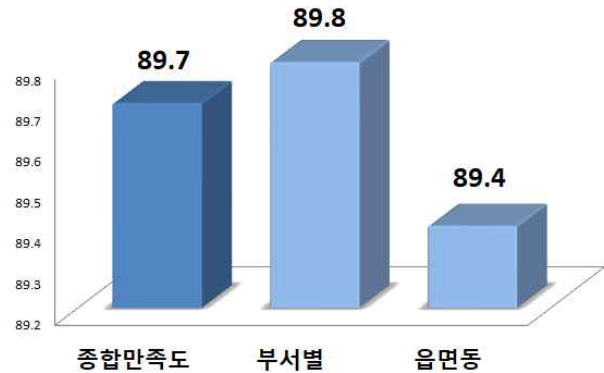
(단위 : 명, %, 점)

응답자 특성		빈도	퍼센트	평점	GAP	순위
전체		1,113	100.0	89.7	-	-
읍면동	합계	266	23.9	89.4	-0.3	-
	죽산면	7	0.7	93.7	4.0	1
	성덕면	15	1.3	92.7	3.0	2
	광활면	11	1.0	92.6	2.9	3
	신흥동	12	1.1	92.1	2.4	4
	금구면	15	1.3	91.9	2.2	5
	용지면	14	1.3	91.4	1.7	6
	청하면	14	1.3	91.4	1.7	6
	황산면	17	1.5	90.7	1.0	8
	요촌동	10	0.9	90.1	0.4	9
	검산동	16	1.4	90.0	0.3	10
	부량면	16	1.4	89.8	0.1	11
	금산면	13	1.2	89.8	0.1	11
	공덕면	14	1.3	88.2	-1.5	13
	백산면	13	1.2	87.9	-1.8	14
	봉남면	23	2.1	87.6	-2.1	15
	교월동	10	0.9	86.8	-2.9	16
	진봉면	15	1.3	86.4	-3.3	17
	만경읍	16	1.4	86.2	-3.5	18
	백구면	15	1.3	82.7	-7.0	19

2. 평가영역별 조사결과 요약

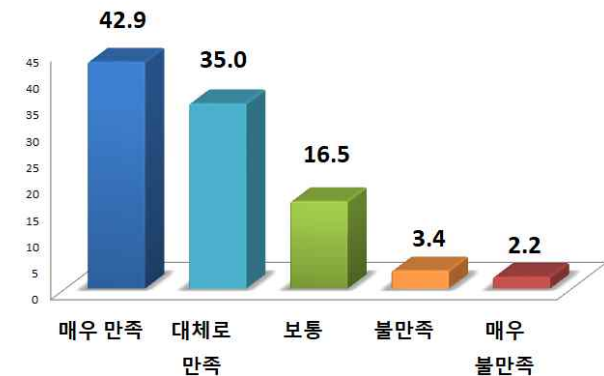
1) 종합만족도

종합 만족도(CSI)	빈도	점수
부서별	(847)	89.8
읍면동	(266)	89.4
종합만족도 점수	89.7점	



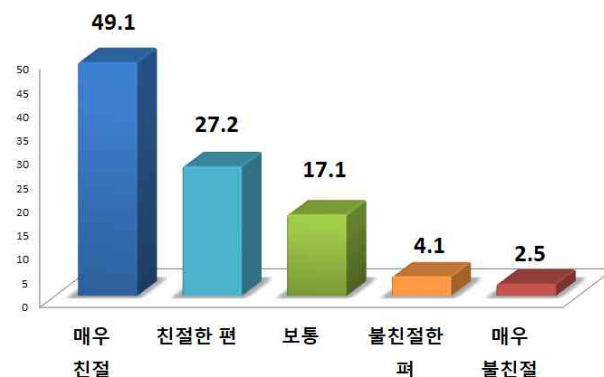
2) 시설쾌적성

시설쾌적성	빈도	퍼센트
매우 만족	(477)	42.9
만족	(390)	35.0
보통	(184)	16.5
불만족	(38)	3.4
매우 불만족	(24)	2.2
합계	(1,113)	100.0
평점	90.1점	



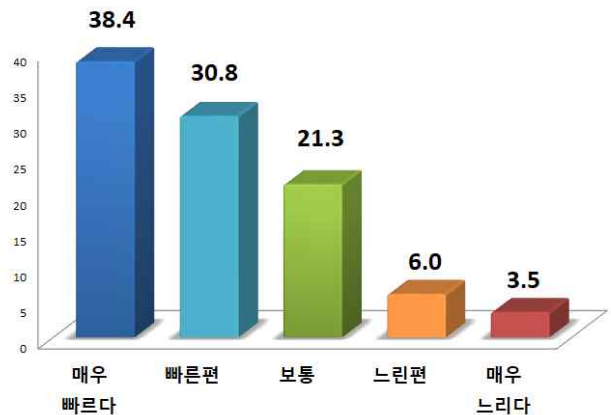
3) 친절성

친절성	빈도	퍼센트
매우 친절	(547)	49.1
친절한 편	(303)	27.2
보통	(189)	17.1
불친절한 편	(46)	4.1
매우 불친절	(28)	2.5
합계	(1,113)	100.0
평점	90.3점	



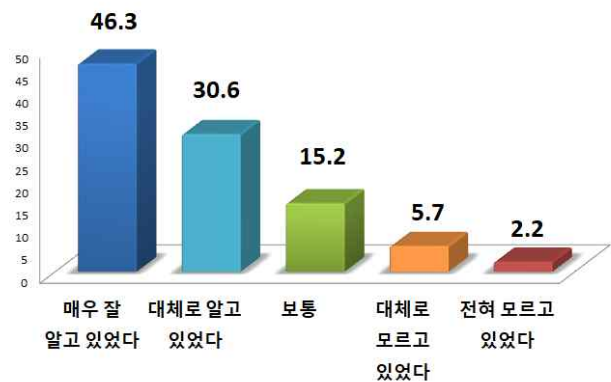
4) 신속성

신속성	빈도	퍼센트
매우 빠르다	(427)	38.4
빠른 편이다	(343)	30.8
보통	(237)	21.3
느린 편이다	(67)	6.0
매우 느리다	(39)	3.5
합계	(1,113)	100.0
평점	87.7점	



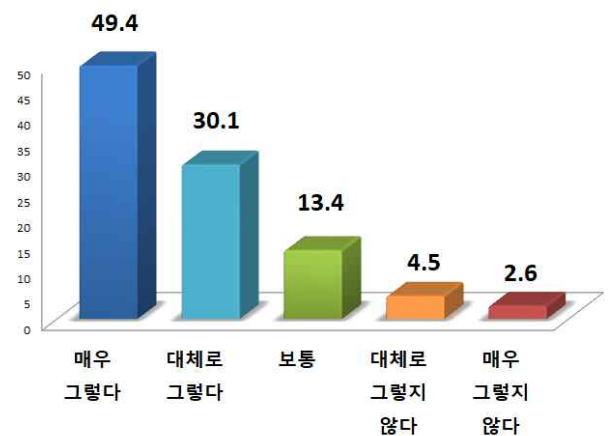
5) 전문성

전문성	빈도	퍼센트
매우 잘 알고 있다	(515)	46.3
대체로 알고 있다	(341)	30.6
보통	(169)	15.2
대체로 모르고 있다	(63)	5.7
매우 모르고 있다	(25)	2.2
합계	(1,113)	100.0
평점	90.0점	



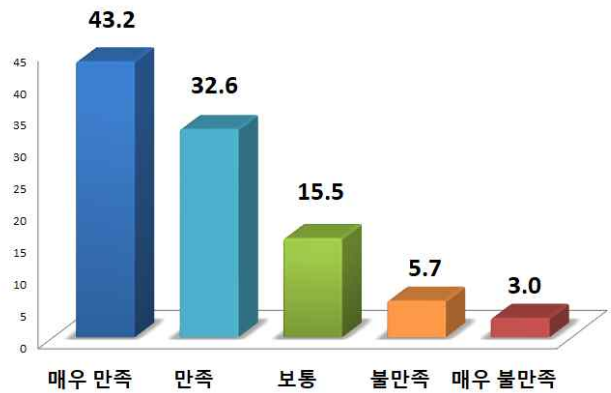
6) 공정성

공정성	빈도	퍼센트
매우 그렇다	(550)	49.4
대체로 그렇다	(335)	30.1
보통	(149)	13.4
대체로 그렇지 않다	(50)	4.5
매우 그렇지 않다	(29)	2.6
합계	(1,113)	100.0
평점	90.8점	



7) 전반적 만족도

전반적 만족도	빈도	퍼센트
매우 만족	(481)	43.2
대체로 만족	(363)	32.6
보통	(173)	15.5
불만족	(63)	5.7
매우 불만족	(33)	3.0
합계	(1,113)	100.0
평점	89.4점	



제3장

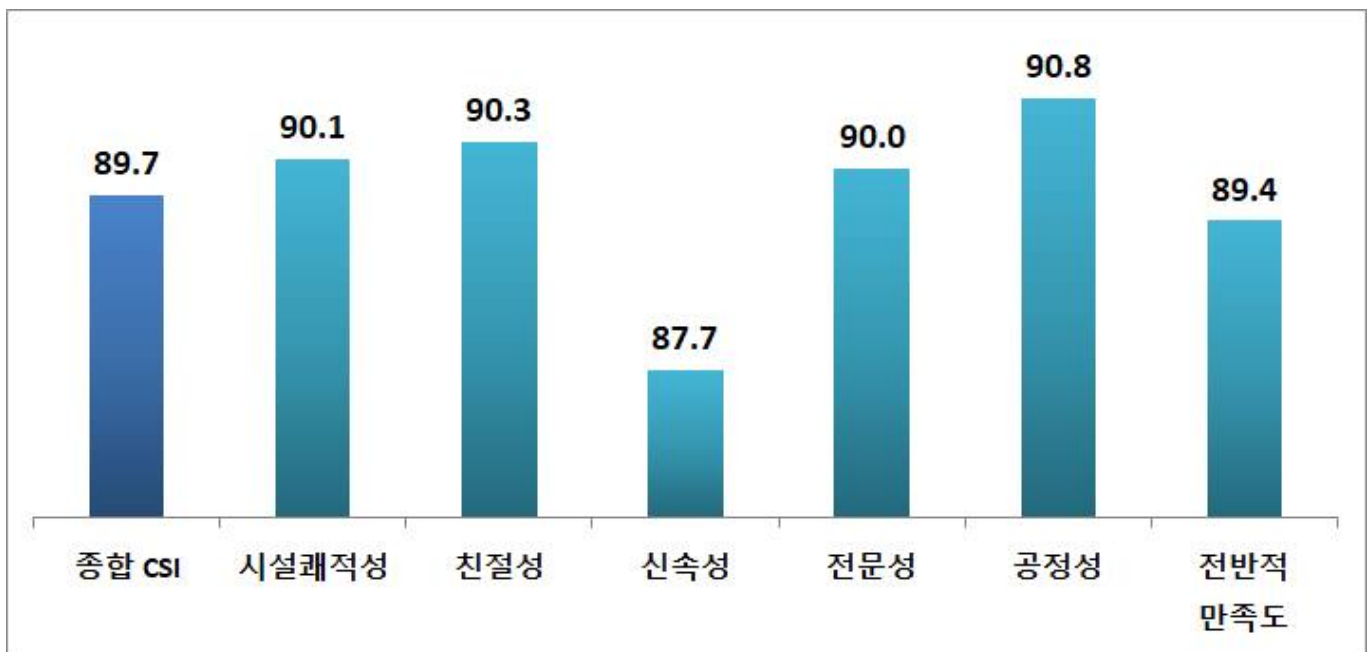
조사결과 분석

1. 평가영역별 조사결과 분석

1) 종합 상세결과

- 김제시 2023년 상반기 민원만족도 점수는 87.7점으로 나타남
- 항목별로는 공정성이 90.8점으로 가장 높은 점수를 받았으며, 신속성이 87.7점으로 가장 낮은 점수를 받음

항목별	2023년 상반기	GAP
종합 CSI	89.7	-
시설쾌적성	90.1	0.4
친절성	90.3	0.6
신속성	87.7	-2.0
전문성	90.0	0.3
공정성	90.8	1.1
전반적인 만족도	89.4	-0.3



2) 시설쾌적성 상세결과

- 시설쾌적성의 경우 읍면동(89.2점)보다 부서별(90.4점)이 높게 나타났으며, 부서별에서는 **농촌활력도가 96.7점**으로 가장 높았고 **시립도서관이 81.5점**으로 가장 낮게 나타남

시설쾌적성		매우 만족	대체로 만족	보통	불만족	매우 불만족	합계	평점	GAP
		42.9	35.0	16.5	3.4	2.2	100.0	90.1	-
부서	부서별	43.9	34.9	15.7	3.3	2.1	100.0	90.4	0.3
	기획감사실	40.0	33.3	13.3	0.0	13.3	100.0	86.7	-3.4
	관광홍보축제실	41.7	41.7	16.7	0.0	0.0	100.0	91.7	1.6
	총무과	30.8	53.8	15.4	0.0	0.0	100.0	90.8	0.7
	교육문화과	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	100.0	93.9	3.8
	체육진흥과	25.0	25.0	41.7	0.0	8.3	100.0	82.9	-7.2
	민원지적과	31.6	42.9	16.3	5.1	4.1	100.0	87.8	-2.3
	세정과	61.5	23.1	7.7	0.0	7.7	100.0	91.9	1.8
	회계과	54.5	36.4	9.1	0.0	0.0	100.0	94.1	4.0
	정보통신과	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	100.0	86.4	-3.7
	청소자원과	54.8	28.6	16.7	0.0	0.0	100.0	93.0	2.9
	경제진흥과	49.2	23.8	20.6	3.2	3.2	100.0	89.8	-0.3
	투자유치과	35.0	45.0	15.0	0.0	5.0	100.0	89.3	-0.8
	주민복지과	52.9	23.5	11.8	11.8	0.0	100.0	90.6	0.5
	경로장애인과	52.4	47.6	0.0	0.0	0.0	100.0	95.2	5.1
	가족복지과	45.0	45.0	5.0	5.0	0.0	100.0	92.5	2.4
	교통행정과	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	100.0	94.5	4.4
	도시과	57.8	22.2	20.0	0.0	0.0	100.0	92.8	2.7
	안전재난과	33.3	19.0	42.9	4.8	0.0	100.0	85.7	-4.4
	건축과	35.2	38.6	18.2	6.8	1.1	100.0	88.6	-1.5
	건설과	59.0	25.6	12.8	2.6	0.0	100.0	93.3	3.2
	환경과	50.0	36.8	7.9	5.3	0.0	100.0	92.5	2.4
	상하수도과	43.8	31.3	12.5	12.5	0.0	100.0	89.4	-0.7
	공원녹지과	29.4	52.9	5.9	11.8	0.0	100.0	89.1	-1.0
	새만금전략과	47.4	47.4	5.3	0.0	0.0	100.0	93.9	3.8
	공영개발과	53.8	23.1	7.7	7.7	7.7	100.0	89.2	-0.9
	해양항만과	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	100.0	91.5	1.4
	보건위생과	61.5	30.8	7.7	0.0	0.0	100.0	95.0	4.9
	건강증진과	38.1	38.1	19.0	4.8	0.0	100.0	89.8	-0.3
	치매재활과	50.0	35.7	14.3	0.0	0.0	100.0	92.9	2.8
	농업정책과	38.5	38.5	15.4	0.0	7.7	100.0	88.5	-1.6
	미래농업과	56.3	25.0	12.5	0.0	6.3	100.0	91.3	1.2
	농촌활력과	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7	6.6
	축산진흥과	30.0	45.0	25.0	0.0	0.0	100.0	89.3	-0.8
	농촌지원과	26.7	46.7	26.7	0.0	0.0	100.0	88.7	-1.4
	기술보급과	45.5	18.2	27.3	0.0	9.1	100.0	86.8	-3.3
	시립도서관	20.0	40.0	10.0	20.0	10.0	100.0	81.5	-8.6
	벽골제아리랑사업소	50.0	40.0	0.0	0.0	10.0	100.0	91.0	0.9

- 읍면동에서는 **부량면이 94.1점**으로 가장 높았고 **백구면이 83.7점**으로 가장 낮게 나타남

시설쾌적성		매우 만족	대체로 만족	보통	불만족	매우 불만족	합계	평점	GAP
		42.9	35.0	16.5	3.4	2.2	100.0	90.1	-
읍면동	읍면동	39.5	35.3	19.2	3.8	2.3	100.0	89.2	-0.9
	만경읍	12.5	50.0	31.3	6.3	0.0	100.0	85.0	-5.1
	죽산면	42.9	28.6	0.0	14.3	14.3	100.0	85.0	-5.1
	백산면	46.2	30.8	23.1	0.0	0.0	100.0	91.2	1.1
	용지면	50.0	28.6	21.4	0.0	0.0	100.0	91.8	1.7
	백구면	26.7	33.3	20.0	13.3	6.7	100.0	83.7	-6.4
	부량면	50.0	43.8	6.3	0.0	0.0	100.0	94.1	4.0
	공덕면	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	100.0	90.0	-0.1
	청하면	50.0	35.7	7.1	0.0	7.1	100.0	91.1	1.0
	성덕면	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	100.0	92.0	1.9
	진봉면	33.3	26.7	26.7	6.7	6.7	100.0	85.0	-5.1
	금구면	60.0	26.7	6.7	6.7	0.0	100.0	93.3	3.2
	봉남면	34.8	34.8	26.1	0.0	4.3	100.0	87.8	-2.3
	황산면	41.2	52.9	5.9	0.0	0.0	100.0	93.2	3.1
	금산면	30.8	30.8	30.8	7.7	0.0	100.0	86.5	-3.6
	광활면	63.6	9.1	27.3	0.0	0.0	100.0	92.3	2.2
	요촌동	40.0	30.0	20.0	10.0	0.0	100.0	88.5	-1.6
	신평동	33.3	50.0	8.3	8.3	0.0	100.0	90.0	-0.1
	검산동	25.0	37.5	31.3	0.0	6.3	100.0	85.3	-4.8
	교월동	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	100.0	88.5	-1.6

3) 친절성 상세결과

- 친절성의 경우 부서별(90.1점)보다 읍면동(90.9점)의 점수가 높게 나타났으며, 부서별에서는 **교육문화과가 97.8점**으로 가장 높았고 **체육진흥과가 80.8점**으로 가장 낮게 나타남

친절성		매우 친절	친절한 편	보통	불친절한 편	매우 불친절	합계	평점	GAP
		49.1	27.2	17.1	4.1	2.5	100.0	90.3	-
부서	부서별	48.5	27.2	17.7	3.9	2.7	100.0	90.1	-0.2
	기획감사실	53.3	33.3	13.3	0.0	0.0	100.0	93.3	3.0
	관광홍보축제실	58.3	16.7	25.0	0.0	0.0	100.0	92.1	1.8
	총무과	46.2	38.5	15.4	0.0	0.0	100.0	92.3	2.0
	교육문화과	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	100.0	97.8	7.5
	체육진흥과	25.0	16.7	41.7	8.3	8.3	100.0	80.8	-9.5
	민원지적과	40.8	33.7	13.3	5.1	7.1	100.0	88.0	-2.3
	세정과	61.5	15.4	15.4	0.0	7.7	100.0	90.8	0.5
	회계과	54.5	36.4	0.0	9.1	0.0	100.0	93.2	2.9
	정보통신과	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	100.0	90.0	-0.3
	청소자원과	61.9	21.4	14.3	2.4	0.0	100.0	93.5	3.2
	경제진흥과	50.8	30.2	9.5	6.3	3.2	100.0	90.8	0.5
	투자유치과	55.0	20.0	15.0	5.0	5.0	100.0	90.0	-0.3
	주민복지과	52.9	17.6	23.5	5.9	0.0	100.0	90.3	0.0
	경로장애인과	47.6	33.3	19.0	0.0	0.0	100.0	91.9	1.6
	가족복지과	30.0	45.0	20.0	5.0	0.0	100.0	88.8	-1.5
	교통행정과	60.0	30.0	10.0	0.0	0.0	100.0	94.5	4.2
	도시과	51.1	22.2	15.6	8.9	2.2	100.0	89.7	-0.6
	안전재난과	38.1	19.0	42.9	0.0	0.0	100.0	87.4	-2.9
	건축과	42.0	26.1	25.0	2.3	4.5	100.0	88.1	-2.2
	건설과	56.4	25.6	15.4	2.6	0.0	100.0	92.7	2.4
	환경과	57.9	15.8	15.8	7.9	2.6	100.0	90.4	0.1
	상하수도과	50.0	18.8	25.0	6.3	0.0	100.0	89.7	-0.6
	공원녹지과	23.5	52.9	23.5	0.0	0.0	100.0	88.8	-1.5
	새만금전략과	47.4	42.1	10.5	0.0	0.0	100.0	93.2	2.9
	공영개발과	46.2	30.8	15.4	7.7	0.0	100.0	90.4	0.1
	해양항만과	69.2	15.4	15.4	0.0	0.0	100.0	94.6	4.3
	보건위생과	53.8	38.5	7.7	0.0	0.0	100.0	94.2	3.9
	건강증진과	38.1	42.9	19.0	0.0	0.0	100.0	91.0	0.7
	치매재활과	57.1	21.4	14.3	7.1	0.0	100.0	91.8	1.5
	농업정책과	53.8	0.0	30.8	0.0	15.4	100.0	84.6	-5.7
	미래농업과	62.5	18.8	18.8	0.0	0.0	100.0	93.4	3.1
	농촌활력과	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0	97.5	7.2
	축산진흥과	30.0	25.0	35.0	10.0	0.0	100.0	85.3	-5.0
	농촌지원과	40.0	33.3	20.0	6.7	0.0	100.0	89.3	-1.0
	기술보급과	45.5	27.3	9.1	0.0	18.2	100.0	85.9	-4.4
	시립도서관	30.0	20.0	30.0	20.0	0.0	100.0	83.5	-6.8
	벽골제아리랑사업소	60.0	20.0	10.0	0.0	10.0	100.0	90.5	0.2

- 읍면동에서는 **죽산면이 97.1점**으로 가장 높았고 **백구면이 84.0점**으로 가장 낮게 나타남

친절성		매우 친절	친절한 편	보통	불친절한 편	매우 불친절	합계	평점	GAP
		49.1	27.2	17.1	4.1	2.5	100.0	90.3	-
읍면동	읍면동	51.1	27.4	14.7	4.9	1.9	100.0	90.9	0.6
	만경읍	31.3	56.3	6.3	6.3	0.0	100.0	90.6	0.3
	죽산면	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0	100.0	97.1	6.8
	백산면	38.5	30.8	23.1	7.7	0.0	100.0	88.5	-1.8
	용지면	50.0	28.6	14.3	7.1	0.0	100.0	91.1	0.8
	백구면	33.3	26.7	26.7	0.0	13.3	100.0	84.0	-6.3
	부량면	43.8	37.5	18.8	0.0	0.0	100.0	91.6	1.3
	공덕면	42.9	21.4	35.7	0.0	0.0	100.0	88.9	-1.4
	청하면	64.3	21.4	7.1	7.1	0.0	100.0	93.6	3.3
	성덕면	46.7	40.0	13.3	0.0	0.0	100.0	92.7	2.4
	진봉면	40.0	26.7	20.0	6.7	6.7	100.0	86.7	-3.6
	금구면	66.7	20.0	0.0	13.3	0.0	100.0	93.3	3.0
	봉남면	47.8	34.8	8.7	0.0	8.7	100.0	90.0	-0.3
	황산면	64.7	11.8	17.6	5.9	0.0	100.0	92.4	2.1
	금산면	46.2	23.1	15.4	15.4	0.0	100.0	88.5	-1.8
	광활면	72.7	9.1	18.2	0.0	0.0	100.0	94.5	4.2
	요촌동	60.0	20.0	10.0	10.0	0.0	100.0	92.0	1.7
	신평동	66.7	16.7	8.3	8.3	0.0	100.0	93.3	3.0
	검산동	62.5	25.0	6.3	6.3	0.0	100.0	93.8	3.5
	교월동	40.0	30.0	30.0	0.0	0.0	100.0	89.5	-0.8

4) 신속성 상세결과

- 신속성의 경우 읍면동(87.0점)보다 부서별(88.0점)이 높게 나타났으며, 부서별에서는 **교육문화과 & 농촌활력과는 각 96.7점**으로 가장 높았고 **체육진흥과는 77.9점**으로 가장 낮게 나타남

신속성		매우 빠르다	빠른편	보통	느린편	매우 느리다	합계	평점	GAP
		38.4	30.8	21.3	6.0	3.5	100.0	87.7	-
부서	부서별	40.0	29.8	20.8	5.8	3.7	100.0	88.0	0.3
	기획감사실	40.0	26.7	20.0	0.0	13.3	100.0	85.7	-2.0
	관광홍보축제실	58.3	8.3	33.3	0.0	0.0	100.0	90.8	3.1
	총무과	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	100.0	91.5	3.8
	교육문화과	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7	9.0
	체육진흥과	16.7	16.7	41.7	16.7	8.3	100.0	77.9	-9.8
	민원지적과	26.5	41.8	19.4	8.2	4.1	100.0	86.1	-1.6
	세정과	46.2	15.4	30.8	0.0	7.7	100.0	86.9	-0.8
	회계과	45.5	36.4	9.1	9.1	0.0	100.0	90.9	3.2
	정보통신과	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	100.0	90.0	2.3
	청소자원과	52.4	23.8	14.3	9.5	0.0	100.0	90.7	3.0
	경제진흥과	47.6	30.2	11.1	4.8	6.3	100.0	89.4	1.7
	투자유치과	50.0	25.0	15.0	0.0	10.0	100.0	88.8	1.1
	주민복지과	35.3	29.4	23.5	5.9	5.9	100.0	86.2	-1.5
	경로장애인과	38.1	33.3	28.6	0.0	0.0	100.0	89.5	1.8
	가족복지과	40.0	30.0	25.0	5.0	0.0	100.0	89.0	1.3
	교통행정과	50.0	20.0	30.0	0.0	0.0	100.0	90.5	2.8
	도시과	48.9	17.8	24.4	2.2	6.7	100.0	88.0	0.3
	안전재난과	28.6	23.8	28.6	14.3	4.8	100.0	83.1	-4.6
	건축과	36.4	27.3	23.9	6.8	5.7	100.0	86.1	-1.6
	건설과	46.2	25.6	20.5	7.7	0.0	100.0	89.6	1.9
	환경과	52.6	26.3	7.9	10.5	2.6	100.0	90.4	2.7
	상하수도과	37.5	31.3	25.0	0.0	6.3	100.0	87.5	-0.2
	공원녹지과	29.4	23.5	35.3	11.8	0.0	100.0	84.7	-3.0
	새만금전략과	31.6	36.8	26.3	5.3	0.0	100.0	87.9	0.2
	공영개발과	53.8	7.7	30.8	7.7	0.0	100.0	88.8	1.1
	해양항만과	23.1	61.5	7.7	7.7	0.0	100.0	89.2	1.5
	보건위생과	30.8	30.8	30.8	7.7	0.0	100.0	86.5	-1.2
	건강증진과	33.3	28.6	38.1	0.0	0.0	100.0	87.6	-0.1
	치매재활과	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	100.0	92.1	4.4
	농업정책과	23.1	30.8	30.8	7.7	7.7	100.0	82.7	-5.0
	미래농업과	50.0	37.5	12.5	0.0	0.0	100.0	93.1	5.4
	농촌활력과	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	100.0	96.7	9.0
	축산진흥과	35.0	30.0	30.0	5.0	0.0	100.0	87.8	0.1
	농촌지원과	20.0	46.7	20.0	13.3	0.0	100.0	85.7	-2.0
	기술보급과	45.5	27.3	9.1	0.0	18.2	100.0	85.9	-1.8
	시립도서관	30.0	20.0	20.0	20.0	10.0	100.0	81.0	-6.7
	벽골제아리랑사업소	50.0	30.0	10.0	0.0	10.0	100.0	89.5	1.8

- 읍면동에서는 **죽산면이 93.6점**으로 가장 높았고 **백구면이 78.7점**으로 가장 낮게 나타남

신속성		매우 빠르다	빠른편	보통	느린편	매우 느리다	합계	평점	GAP
		38.4	30.8	21.3	6.0	3.5	100.0	87.7	-
읍면동	읍면동	33.1	34.2	22.9	6.8	3.0	100.0	87.0	-0.7
	만경읍	12.5	37.5	43.8	6.3	0.0	100.0	83.1	-4.6
	죽산면	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	100.0	93.6	5.9
	백산면	38.5	30.8	23.1	0.0	7.7	100.0	87.3	-0.4
	용지면	35.7	35.7	21.4	7.1	0.0	100.0	88.6	0.9
	백구면	33.3	6.7	33.3	6.7	20.0	100.0	78.7	-9.0
	부량면	18.8	50.0	31.3	0.0	0.0	100.0	87.2	-0.5
	공덕면	28.6	7.1	57.1	7.1	0.0	100.0	82.5	-5.2
	청하면	21.4	57.1	14.3	0.0	7.1	100.0	87.1	-0.6
	성덕면	46.7	40.0	6.7	6.7	0.0	100.0	92.0	4.3
	진봉면	26.7	40.0	13.3	20.0	0.0	100.0	85.7	-2.0
	금구면	53.3	26.7	0.0	13.3	6.7	100.0	89.3	1.6
	봉남면	26.1	39.1	21.7	8.7	4.3	100.0	85.4	-2.3
	황산면	47.1	29.4	11.8	11.8	0.0	100.0	90.0	2.3
	금산면	46.2	23.1	30.8	0.0	0.0	100.0	90.0	2.3
	광활면	27.3	45.5	18.2	9.1	0.0	100.0	87.7	0.0
	요촌동	40.0	20.0	20.0	10.0	10.0	100.0	84.5	-3.2
	신평동	33.3	50.0	8.3	8.3	0.0	100.0	90.0	2.3
	검산동	31.3	43.8	18.8	6.3	0.0	100.0	88.8	1.1
	교월동	20.0	30.0	50.0	0.0	0.0	100.0	84.5	-3.2

5) 전문성 상세결과

- 전문성의 경우 읍면동(89.9점)보다 부서별(90.1점)이 높게 나타났으며, 부서별에서는 **교육문화과가 98.9점**으로 가장 높았고 **시립도서관이 82.5점**으로 가장 낮게 나타남

전문성		매우 잘 알고 있었다	대체로 알고 있었다	보통	대체로 모르고 있었다	전혀 모르고 있었다	합계	평점	GAP
		46.3	30.6	15.2	5.7	2.2	100.0	90.0	-
부서	부서별	47.2	29.9	14.9	5.3	2.7	100.0	90.1	0.1
	기획감사실	46.7	40.0	13.3	0.0	0.0	100.0	92.7	2.7
	관광홍보축제실	50.0	25.0	16.7	8.3	0.0	100.0	90.4	0.4
	총무과	46.2	38.5	15.4	0.0	0.0	100.0	92.3	2.3
	교육문화과	88.9	11.1	0.0	0.0	0.0	100.0	98.9	8.9
	체육진흥과	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0	100.0	85.0	-5.0
	민원지적과	40.8	37.8	10.2	8.2	3.1	100.0	89.3	-0.7
	세정과	61.5	15.4	15.4	7.7	0.0	100.0	91.9	1.9
	회계과	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0	100.0	92.7	2.7
	정보통신과	57.1	14.3	28.6	0.0	0.0	100.0	91.4	1.4
	청소자원과	64.3	21.4	9.5	4.8	0.0	100.0	93.8	3.8
	경제진흥과	55.6	23.8	11.1	4.8	4.8	100.0	90.8	0.8
	투자유치과	55.0	35.0	0.0	5.0	5.0	100.0	92.3	2.3
	주민복지과	58.8	17.6	17.6	5.9	0.0	100.0	91.8	1.8
	경로장애인과	47.6	38.1	9.5	4.8	0.0	100.0	92.1	2.1
	가족복지과	35.0	40.0	20.0	0.0	5.0	100.0	88.5	-1.5
	교통행정과	50.0	30.0	20.0	0.0	0.0	100.0	92.0	2.0
	도시과	62.2	15.6	13.3	8.9	0.0	100.0	92.0	2.0
	안전재난과	38.1	28.6	19.0	9.5	4.8	100.0	86.7	-3.3
	건축과	39.8	26.1	19.3	8.0	6.8	100.0	86.4	-3.6
	건설과	51.3	30.8	12.8	2.6	2.6	100.0	91.5	1.5
	환경과	50.0	28.9	15.8	2.6	2.6	100.0	90.9	0.9
	상하수도과	43.8	37.5	12.5	6.3	0.0	100.0	90.9	0.9
	공원녹지과	23.5	47.1	23.5	5.9	0.0	100.0	87.4	-2.6
	새만금전략과	36.8	36.8	26.3	0.0	0.0	100.0	89.7	-0.3
	공영개발과	53.8	30.8	7.7	7.7	0.0	100.0	92.3	2.3
	해양항만과	53.8	38.5	0.0	7.7	0.0	100.0	93.5	3.5
	보건위생과	53.8	7.7	38.5	0.0	0.0	100.0	89.6	-0.4
	건강증진과	38.1	38.1	19.0	0.0	4.8	100.0	89.0	-1.0
	치매재활과	50.0	35.7	14.3	0.0	0.0	100.0	92.9	2.9
	농업정책과	38.5	38.5	7.7	7.7	7.7	100.0	87.7	-2.3
	미래농업과	68.8	12.5	18.8	0.0	0.0	100.0	94.1	4.1
	농촌활력과	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	100.0	94.2	4.2
	축산진흥과	30.0	30.0	25.0	15.0	0.0	100.0	85.5	-4.5
	농촌지원과	13.3	46.7	40.0	0.0	0.0	100.0	85.3	-4.7
	기술보급과	36.4	36.4	9.1	9.1	9.1	100.0	86.4	-3.6
	시립도서관	30.0	40.0	0.0	10.0	20.0	100.0	82.5	-7.5
	벽골제아리랑사업소	50.0	30.0	10.0	0.0	10.0	100.0	89.5	-0.5

- 읍면동에서는 **죽산면이 95.7점**으로 가장 높았고 **백구면이 83.3점**으로 가장 낮게 나타남

전문성		매우 잘 알고 있었다	대체로 알고 있었다	보통	대체로 모르고 있었다	전혀 모르고 있었다	합계	평점	GAP
		46.3	30.6	15.2	5.7	2.2	100.0	90.0	-
읍면동	읍면동	43.2	33.1	16.2	6.8	0.8	100.0	89.9	-0.1
	만경읍	18.8	31.3	43.8	6.3	0.0	100.0	83.8	-6.2
	죽산면	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7	5.7
	백산면	46.2	23.1	23.1	7.7	0.0	100.0	89.2	-0.8
	용지면	50.0	35.7	14.3	0.0	0.0	100.0	92.9	2.9
	백구면	40.0	13.3	20.0	20.0	6.7	100.0	83.3	-6.7
	부량면	37.5	43.8	12.5	6.3	0.0	100.0	90.3	0.3
	공덕면	35.7	50.0	14.3	0.0	0.0	100.0	91.4	1.4
	청하면	57.1	21.4	14.3	7.1	0.0	100.0	91.8	1.8
	성덕면	60.0	26.7	6.7	6.7	0.0	100.0	93.3	3.3
	진봉면	40.0	20.0	33.3	6.7	0.0	100.0	87.3	-2.7
	금구면	53.3	33.3	6.7	6.7	0.0	100.0	92.7	2.7
	봉남면	34.8	34.8	21.7	4.3	4.3	100.0	87.4	-2.6
	황산면	35.3	41.2	0.0	23.5	0.0	100.0	87.6	-2.4
	금산면	61.5	30.8	7.7	0.0	0.0	100.0	95.0	5.0
	광활면	45.5	45.5	9.1	0.0	0.0	100.0	93.2	3.2
	요촌동	40.0	50.0	0.0	10.0	0.0	100.0	91.5	1.5
	신평동	58.3	25.0	8.3	8.3	0.0	100.0	92.5	2.5
	검산동	31.3	56.3	6.3	6.3	0.0	100.0	90.6	0.6
	교월동	40.0	0.0	60.0	0.0	0.0	100.0	85.0	-5.0

6) 공정성 상세결과

- 공정성의 경우 읍면동(90.5점)보다 부서별(90.9점)이 높게 나타났으며, 부서별에서는 **교육문화과가 96.1점**으로 가장 높았고 **체육진흥과가 79.6점**으로 가장 낮게 나타남

공정성		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계	평점	GAP
		49.4	30.1	13.4	4.5	2.6	100.0	90.8	-
부서	부서별	49.8	30.6	12.3	4.4	3.0	100.0	90.9	0.1
	기획감사실	53.3	26.7	6.7	6.7	6.7	100.0	90.0	-0.8
	관광홍보축제실	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0	100.0	93.8	3.0
	총무과	53.8	23.1	15.4	0.0	7.7	100.0	90.0	-0.8
	교육문화과	77.8	11.1	11.1	0.0	0.0	100.0	96.1	5.3
	체육진흥과	25.0	16.7	41.7	0.0	16.7	100.0	79.6	-11.2
	민원지적과	41.8	33.7	13.3	8.2	3.1	100.0	88.9	-1.9
	세정과	61.5	23.1	7.7	7.7	0.0	100.0	93.1	2.3
	회계과	54.5	45.5	0.0	0.0	0.0	100.0	95.5	4.7
	정보통신과	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	100.0	92.1	1.3
	청소자원과	69.0	14.3	16.7	0.0	0.0	100.0	94.4	3.6
	경제진흥과	63.5	20.6	7.9	1.6	6.3	100.0	92.2	1.4
	투자유치과	55.0	35.0	5.0	5.0	0.0	100.0	93.5	2.7
	주민복지과	58.8	17.6	17.6	5.9	0.0	100.0	91.8	1.0
	경로장애인과	42.9	42.9	14.3	0.0	0.0	100.0	92.1	1.3
	가족복지과	45.0	45.0	5.0	0.0	5.0	100.0	91.8	1.0
	교통행정과	70.0	10.0	20.0	0.0	0.0	100.0	94.0	3.2
	도시과	55.6	22.2	8.9	6.7	6.7	100.0	89.9	-0.9
	안전재난과	38.1	28.6	23.8	9.5	0.0	100.0	87.9	-2.9
	건축과	37.5	40.9	9.1	6.8	5.7	100.0	88.4	-2.4
	건설과	48.7	28.2	17.9	2.6	2.6	100.0	90.5	-0.3
	환경과	52.6	28.9	15.8	0.0	2.6	100.0	91.8	1.0
	상하수도과	50.0	25.0	18.8	6.3	0.0	100.0	90.6	-0.2
	공원녹지과	23.5	47.1	23.5	5.9	0.0	100.0	87.4	-3.4
	새만금전략과	63.2	21.1	15.8	0.0	0.0	100.0	93.9	3.1
	공영개발과	61.5	23.1	7.7	7.7	0.0	100.0	93.1	2.3
	해양항만과	61.5	30.8	7.7	0.0	0.0	100.0	95.0	4.2
	보건위생과	46.2	30.8	23.1	0.0	0.0	100.0	91.2	0.4
	건강증진과	38.1	42.9	9.5	9.5	0.0	100.0	90.0	-0.8
	치매재활과	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	100.0	93.2	2.4
	농업정책과	38.5	38.5	7.7	7.7	7.7	100.0	87.7	-3.1
	미래농업과	75.0	12.5	6.3	6.3	0.0	100.0	95.0	4.2
	농촌활력과	66.7	25.0	8.3	0.0	0.0	100.0	95.4	4.6
	축산진흥과	35.0	50.0	10.0	5.0	0.0	100.0	90.8	0.0
	농촌지원과	33.3	46.7	13.3	6.7	0.0	100.0	89.7	-1.1
	기술보급과	54.5	27.3	0.0	9.1	9.1	100.0	89.5	-1.3
	시립도서관	50.0	20.0	10.0	20.0	0.0	100.0	88.5	-2.3
	벽골제아리랑사업소	50.0	30.0	10.0	0.0	10.0	100.0	89.5	-1.3

- 읍면동에서는 **죽산면 & 광활면이 95.0점**으로 가장 높았고 **백구면이 85.0점**으로 가장 낮게 나타남

공정성		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통	대체로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	합계	평점	GAP
		49.4	30.1	13.4	4.5	2.6	100.0	90.8	-
읍면동	읍면동	48.1	28.6	16.9	4.9	1.5	100.0	90.5	-0.3
	만경읍	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	100.0	88.8	-2.0
	죽산면	85.7	0.0	0.0	14.3	0.0	100.0	95.0	4.2
	백산면	46.2	15.4	23.1	7.7	7.7	100.0	86.2	-4.6
	용지면	57.1	14.3	28.6	0.0	0.0	100.0	91.4	0.6
	백구면	33.3	26.7	26.7	6.7	6.7	100.0	85.0	-5.8
	부량면	37.5	31.3	25.0	6.3	0.0	100.0	88.4	-2.4
	공덕면	35.7	42.9	21.4	0.0	0.0	100.0	90.4	-0.4
	청하면	50.0	28.6	14.3	7.1	0.0	100.0	91.1	0.3
	성덕면	46.7	46.7	6.7	0.0	0.0	100.0	93.7	2.9
	진봉면	53.3	26.7	13.3	6.7	0.0	100.0	91.7	0.9
	금구면	66.7	13.3	0.0	20.0	0.0	100.0	91.7	0.9
	봉남면	39.1	26.1	26.1	0.0	8.7	100.0	86.5	-4.3
	황산면	47.1	35.3	11.8	5.9	0.0	100.0	91.5	0.7
	금산면	38.5	46.2	15.4	0.0	0.0	100.0	91.5	0.7
	광활면	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	100.0	95.0	4.2
	요촌동	60.0	30.0	0.0	10.0	0.0	100.0	93.5	2.7
	신평동	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	100.0	94.2	3.4
	검산동	62.5	18.8	6.3	12.5	0.0	100.0	92.2	1.4
	교월동	30.0	30.0	40.0	0.0	0.0	100.0	87.0	-3.8

7) 전반적 만족도 상세결과

- 전반적 만족도의 경우 읍면동(88.7점)보다 부서별(89.6점)이 높게 나타났으며, 부서별에서는 **교육문화과가 97.8점**으로 가장 높았고 **체육진흥과가 81.3점**으로 가장 낮게 나타남

전반적 만족도		매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	합계	평점	GAP
		43.2	32.6	15.5	5.7	3.0	100.0	89.4	-
부서	부서별	44.6	31.8	15.2	5.2	3.2	100.0	89.6	0.2
	기획감사실	46.7	33.3	13.3	0.0	6.7	100.0	90.0	0.6
	관광홍보축제실	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	100.0	94.2	4.8
	총무과	38.5	30.8	30.8	0.0	0.0	100.0	89.2	-0.2
	교육문화과	77.8	22.2	0.0	0.0	0.0	100.0	97.8	8.4
	체육진흥과	25.0	25.0	25.0	16.7	8.3	100.0	81.3	-8.1
	민원지적과	31.6	39.8	15.3	8.2	5.1	100.0	86.8	-2.6
	세정과	61.5	15.4	15.4	0.0	7.7	100.0	90.8	1.4
	회계과	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	100.0	95.0	5.6
	정보통신과	28.6	57.1	14.3	0.0	0.0	100.0	90.7	1.3
	청소자원과	61.9	21.4	16.7	0.0	0.0	100.0	93.7	4.3
	경제진흥과	50.8	31.7	9.5	1.6	6.3	100.0	90.7	1.3
	투자유치과	40.0	50.0	5.0	5.0	0.0	100.0	92.0	2.6
	주민복지과	64.7	17.6	11.8	5.9	0.0	100.0	93.2	3.8
	경로장애인과	38.1	52.4	9.5	0.0	0.0	100.0	92.4	3.0
	가족복지과	30.0	45.0	20.0	5.0	0.0	100.0	88.8	-0.6
	교통행정과	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	100.0	93.0	3.6
	도시과	53.3	17.8	17.8	6.7	4.4	100.0	89.2	-0.2
	안전재난과	38.1	28.6	23.8	9.5	0.0	100.0	87.9	-1.5
	건축과	37.5	31.8	15.9	9.1	5.7	100.0	86.8	-2.6
	건설과	51.3	25.6	15.4	5.1	2.6	100.0	90.5	1.1
	환경과	52.6	28.9	13.2	2.6	2.6	100.0	91.6	2.2
	상하수도과	31.3	37.5	25.0	6.3	0.0	100.0	87.8	-1.6
	공원녹지과	29.4	41.2	23.5	5.9	0.0	100.0	87.9	-1.5
	새만금전략과	47.4	21.1	15.8	10.5	5.3	100.0	87.6	-1.8
	공영개발과	46.2	30.8	15.4	0.0	7.7	100.0	89.2	-0.2
	해양항만과	61.5	23.1	15.4	0.0	0.0	100.0	93.8	4.4
	보건위생과	46.2	38.5	7.7	7.7	0.0	100.0	91.5	2.1
	건강증진과	33.3	38.1	19.0	4.8	4.8	100.0	87.4	-2.0
	치매재활과	42.9	50.0	7.1	0.0	0.0	100.0	93.2	3.8
	농업정책과	38.5	23.1	15.4	15.4	7.7	100.0	84.6	-4.8
	미래농업과	68.8	18.8	6.3	6.3	0.0	100.0	94.4	5.0
	농촌활력과	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0	100.0	93.8	4.4
	축산진흥과	30.0	35.0	25.0	10.0	0.0	100.0	86.8	-2.6
	농촌지원과	33.3	40.0	26.7	0.0	0.0	100.0	89.3	-0.1
	기술보급과	45.5	27.3	18.2	9.1	0.0	100.0	89.5	0.1
	시립도서관	30.0	30.0	10.0	20.0	10.0	100.0	82.5	-6.9
	벽골제아리랑사업소	50.0	40.0	0.0	0.0	10.0	100.0	91.0	1.6

- 읍면동에서는 **죽산면이 95.7점**으로 가장 높았고 **백구면이 81.7점**으로 가장 낮게 나타남

전반적 만족도		매우 만족	대체로 만족	보통	대체로 불만족	매우 불만족	합계	평점	GAP
		43.2	32.6	15.5	5.7	3.0	100.0	89.4	-
읍면동	읍면동	38.7	35.3	16.5	7.1	2.3	100.0	88.7	-0.7
	만경읍	18.8	50.0	18.8	12.5	0.0	100.0	85.9	-3.5
	죽산면	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0	100.0	95.7	6.3
	백산면	30.8	30.8	15.4	23.1	0.0	100.0	85.0	-4.4
	용지면	57.1	21.4	21.4	0.0	0.0	100.0	92.5	3.1
	백구면	26.7	26.7	26.7	6.7	13.3	100.0	81.7	-7.7
	부량면	25.0	43.8	25.0	6.3	0.0	100.0	87.2	-2.2
	공덕면	21.4	50.0	21.4	0.0	7.1	100.0	86.1	-3.3
	청하면	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	100.0	93.9	4.5
	성덕면	40.0	53.3	0.0	6.7	0.0	100.0	92.3	2.9
	진봉면	33.3	20.0	13.3	26.7	6.7	100.0	82.0	-7.4
	금구면	46.7	40.0	0.0	13.3	0.0	100.0	91.3	1.9
	봉남면	34.8	43.5	13.0	4.3	4.3	100.0	88.7	-0.7
	황산면	52.9	17.6	17.6	11.8	0.0	100.0	89.7	0.3
	금산면	38.5	23.1	30.8	7.7	0.0	100.0	87.3	-2.1
	광활면	54.5	27.3	18.2	0.0	0.0	100.0	92.7	3.3
	요촌동	60.0	20.0	10.0	0.0	10.0	100.0	90.5	1.1
	신평동	50.0	33.3	16.7	0.0	0.0	100.0	92.5	3.1
	검산동	37.5	37.5	18.8	6.3	0.0	100.0	89.4	0.0
	교월동	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	100.0	86.0	-3.4

8) 서비스 우선순위 상세결과

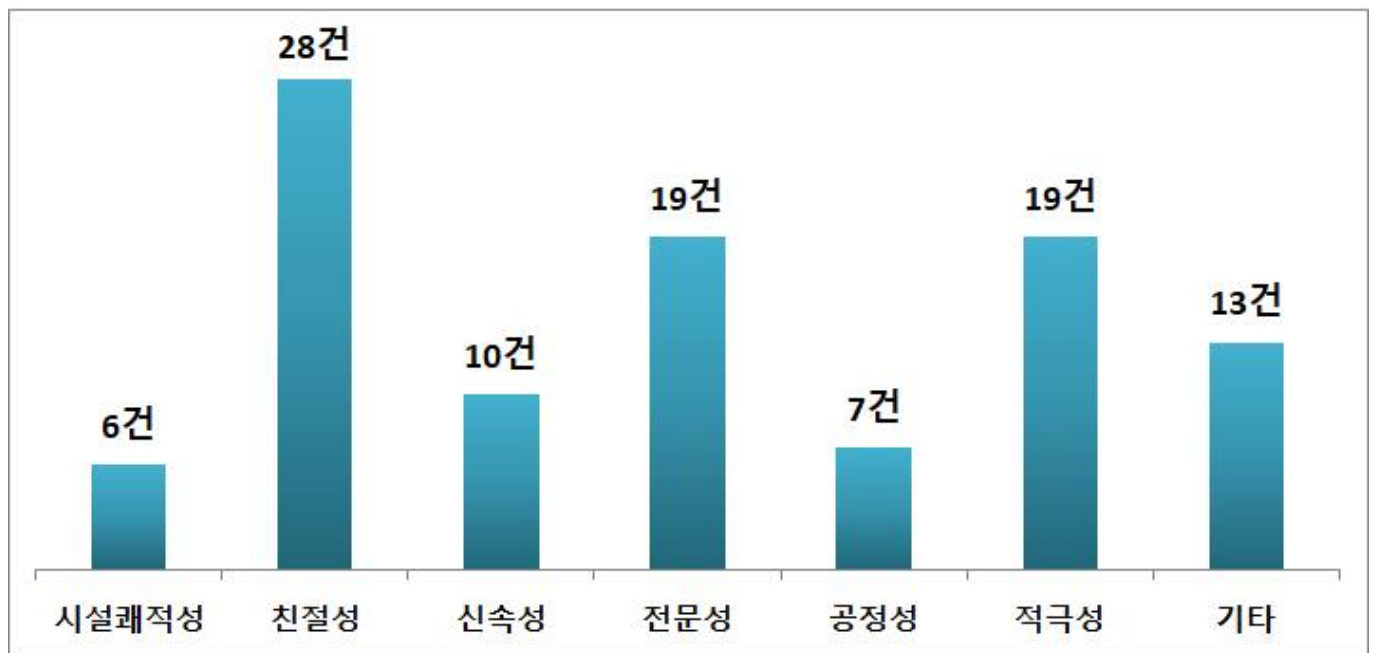
- '담당 공무원의 친절한 응대'가 31.4%로 가장 높게 나타남. 다음으로 '민원안내와 접근 용이' (22.4%) > '업무에 대한 전문성 및 공정한 처리' (15.8%) 등의 순으로 조사됨
- 부서별 및 읍면동에서도 '담당 공무원의 친절한 응대'가 각 31.1%, 32.7%로 가장 높은 비율을 차지함

서비스 우선순위		민원안내와 접근용이	민원실 이용 편리성 및 쾌적성	담당공무원의 친절한 응대	신속한 민원처리	업무에 대한 전문성 및 공정한 처리	합계
		22.4	10.7	31.4	19.7	15.8	100.0
부서별	부서별	23.1	10.6	31.1	18.9	16.3	100.0
	기획감사실	13.3	13.3	26.7	13.3	33.3	100.0
	관광홍보축제실	8.3	8.3	25.0	25.0	33.3	100.0
	총무과	23.1	0.0	46.2	7.7	23.1	100.0
	교육문화과	33.3	11.1	44.4	0.0	11.1	100.0
	체육진흥과	0.0	0.0	16.7	41.7	41.7	100.0
	민원지적과	17.3	10.2	28.6	26.5	17.3	100.0
	세정과	38.5	7.7	23.1	30.8	0.0	100.0
	회계과	9.1	18.2	36.4	18.2	18.2	100.0
	정보통신과	28.6	14.3	42.9	0.0	14.3	100.0
	청소자원과	47.6	7.1	19.0	19.0	7.1	100.0
	경제진흥과	27.0	14.3	34.9	12.7	11.1	100.0
	투자유치과	25.0	15.0	25.0	20.0	15.0	100.0
	주민복지과	35.3	11.8	35.3	11.8	5.9	100.0
	경로장애인과	14.3	19.0	38.1	19.0	9.5	100.0
	가족복지과	25.0	10.0	35.0	30.0	0.0	100.0
	교통행정과	40.0	0.0	40.0	10.0	10.0	100.0
	도시과	24.4	2.2	44.4	15.6	13.3	100.0
	안전재난과	14.3	19.0	23.8	19.0	23.8	100.0
	건축과	18.2	11.4	25.0	18.2	27.3	100.0
	건설과	35.9	12.8	17.9	17.9	15.4	100.0
	환경과	28.9	13.2	31.6	13.2	13.2	100.0
	상하수도과	18.8	6.3	37.5	25.0	12.5	100.0
	공원녹지과	29.4	11.8	29.4	23.5	5.9	100.0
	새만금전략과	10.5	15.8	36.8	26.3	10.5	100.0
	공영개발과	15.4	23.1	30.8	23.1	7.7	100.0
	해양항만과	15.4	0.0	61.5	23.1	0.0	100.0
	보건위생과	30.8	0.0	30.8	23.1	15.4	100.0
	건강증진과	19.0	14.3	52.4	4.8	9.5	100.0
	치매재활과	35.7	7.1	42.9	7.1	7.1	100.0
	농업정책과	7.7	30.8	30.8	7.7	23.1	100.0
	미래농업과	25.0	0.0	12.5	25.0	37.5	100.0
	농촌활력과	16.7	8.3	41.7	25.0	8.3	100.0
	축산진흥과	25.0	0.0	35.0	20.0	20.0	100.0
	농촌지원과	13.3	6.7	46.7	20.0	13.3	100.0
	기술보급과	9.1	9.1	27.3	18.2	36.4	100.0
	시립도서관	10.0	10.0	0.0	40.0	40.0	100.0
	벽골제아리랑사업소	40.0	30.0	10.0	0.0	20.0	100.0

서비스 우선순위		민원안내와 접근용이	민원실 이용 편리성 및 쾌적성	담당공무원의 친절한 응대	신속한 민원처리	업무에 대한 전문성 및 공정한 처리	합계
		22.4	10.7	31.4	19.7	15.8	100.0
읍면동	읍면동	19.9	10.9	32.7	22.2	14.3	100.0
	만경읍	25.0	6.3	43.8	25.0	0.0	100.0
	죽산면	28.6	28.6	0.0	14.3	28.6	100.0
	백산면	23.1	7.7	38.5	15.4	15.4	100.0
	용지면	14.3	14.3	50.0	14.3	7.1	100.0
	백구면	26.7	13.3	40.0	13.3	6.7	100.0
	부량면	18.8	12.5	25.0	31.3	12.5	100.0
	공덕면	14.3	21.4	35.7	21.4	7.1	100.0
	청하면	21.4	21.4	14.3	35.7	7.1	100.0
	성덕면	13.3	13.3	40.0	13.3	20.0	100.0
	진봉면	26.7	6.7	13.3	33.3	20.0	100.0
	금구면	6.7	0.0	66.7	20.0	6.7	100.0
	봉남면	30.4	8.7	13.0	34.8	13.0	100.0
	황산면	29.4	29.4	11.8	11.8	17.6	100.0
	금산면	15.4	0.0	46.2	7.7	30.8	100.0
	광활면	27.3	0.0	27.3	18.2	27.3	100.0
	요촌동	20.0	0.0	40.0	20.0	20.0	100.0
	신평동	8.3	16.7	33.3	33.3	8.3	100.0
	검산동	12.5	0.0	31.3	25.0	31.3	100.0
	교월동	10.0	10.0	60.0	20.0	0.0	100.0

2. 건의사항[VOC]

- 김제시 불만 사항 및 개선의견은 총 102건으로 조사됨
- 항목별로는 '친절성'이 28건으로 가장 많았으며, 그 다음으로 '전문성' & '적극성' (각 19건) > '기타' (13건) > '신속성' (10건) > '공정성' (7건) > '시설쾌적성' (6건) 의 순으로 많았음
- 주로, '친절하고 적극적인 응대 및 민원인의 입장을 배려하는 태도', '업무에 대한 전문지식 습득 및 정확한 업무처리', '민원처리 안내 및 결과에 대한 신속한 통보', '주차공간 개선', '담당 직원 부재 시 및 점심시간 동안 업무대응이 가능할 수 있도록 순환 근무 바람' 등의 의견이 많았음



(단위 : 건, %)

불만/개선 의견		시설 쾌적성	친절성	신속성	전문성	공정성	적극성	기타	합계	긍정
전체	빈도	6	28	10	19	7	19	13	102	35
	%	5.9	27.5	9.8	18.6	6.9	18.6	12.7	100.0	-

부 록



설 문 지

[인사말]

안녕하십니까? 김제시청입니다. 김제시청에서는 민원서비스 개선을 위해 고객님의 만족도를 조사하고 있습니다. 바쁘시더라도 김제시의 발전을 위하여 잠시만 시간을 내어주시면 감사하겠습니다.

총 7개 문항의 질문을 경청하신 후 전화기의 해당번호를 눌러 주십시오.

(질문1) 시청 (읍면동) 이용시 편의시설과 환경의 쾌적성에 대해 어느 정도 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 대체로 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

(질문2) 민원업무 처리과정 중, 담당공무원들의 대면응대 및 전화응대태도가 친절하십니까?

- ① 매우 친절하였다 ② 친절한 편이었다 ③ 보통이었다 ④ 불친절한 편이었다 ⑤ 매우 불친절하였다

(질문3) 민원을 처리하는 과정에서 업무의 신속성은 어떠하였습니까?

- ① 매우 빠르다 ② 빠른편이었다 ③ 보통이다 ④ 느린편이었다 ⑤ 매우 느렸다

(질문4) 담당공무원은 신청한 민원에 대해 정확히 잘 알고 있었습니까?

- ① 매우 잘 알고 있었다 ② 대체로 알고 있었다 ③ 보통이었다 ④ 대체로 모르고 있었다 ⑤ 매우 모르고 있었다

(질문5) 담당공무원은 신청한 민원에 대해 공정한 기준으로 처리했습니까?

- ① 매우 그렇다 ② 대체로 그렇다 ③ 보통이다 ④ 대체로 그렇지 않다. ⑤ 매우 그렇지 않다.

(질문6) 시청 (읍면동) 행정서비스 경험 결과 전반적으로 만족도는 어떠하였습니까?

- ① 매우 만족한다 ② 대체로 만족한다 ③ 보통이다 ④ 대체로 만족하지 않았다 ⑤ 매우 만족하지 않았다

(질문7) 민원행정 서비스 개선 시, 가장 중요하다고 생각하시는 분야는 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 민원안내와 접근용이 ② 민원실 이용 편리성 및 쾌적성
③ 담당공무원의 친절한 응대 ④ 신속한 민원처리
⑤ 업무에 대한 전문성 및 공정한 처리

(질문8) 마지막으로 선생님께서 업무를 처리하시면서 불편하셨던 점이나 제도적으로 개선되었으면 하는 것이 있다면 구체적으로 기재부탁드립니다 <모바일전용>

[맺음말]

끝까지 김제시청 만족도 조사에 응해주신 것에 대해 진심으로 감사드립니다. 좋은 하루되십시오.