

2018년 민원행정서비스 만족도 조사

수 행 기 관	(주)케이티씨에스
연구 책임자	진 윤 정

제 출 문

고창군 귀중

본 보고서를 「2018년 고창군 민원행정서비스 만족도 조사」의 최종 보고서로 제출합니다.

2018년 11월

연구수행기관 : (주)케이티씨에스

연구 책임자 : 진 윤 정(케이티씨에스 팀장)

참여 연구원 : 최 금 이(케이티씨에스 연구원)

박 선 주(케이티씨에스 연구원)

김 연 희(케이티씨에스 연구원)

목 차

요 약	1
제1장 서론	7
1. 조사개요	9
2. 표본설계	10
3. 응답자 특성	11
4. 조사 추진 내용	12
제2장 만족도 조사결과	15
1. 친절성 만족도	17
2. 간편성 만족도	18
3. 신속성 만족도	19
4. 공정성 만족도	20
5. 전문성 만족도	21
6. 쾌적성 만족도	22
7. 접근성 만족도	23
8. 전반적 만족도	24
9. 기타의견	25
제3장 응답자 특성별 만족도	27
1. 친절성 만족도	29
2. 간편성 만족도	34
3. 신속성 만족도	39
4. 공정성 만족도	44
5. 전문성 만족도	49
6. 쾌적성 만족도	54
7. 접근성 만족도	59
8. 전반적 만족도	64

제4장 부서별 만족도 69

1. 친절성 만족도	71
2. 간편성 만족도	74
3. 신속성 만족도	77
4. 공정성 만족도	80
5. 전문성 만족도	83
6. 쾌적성 만족도	86
7. 접근성 만족도	89
8. 전반적 만족도	92

제5장 연도별 분석 95

1. 친절성 만족도	97
2. 간편성 만족도	100
3. 신속성 만족도	103
4. 공정성 만족도	106
5. 전문성 만족도	109
6. 쾌적성 만족도	112
7. 접근성 만족도	114
8. 전반적 만족도	119

제6장 결론 121

1. 직원응대 서비스	123
2. 업무처리 서비스	123
3. 편의시설 서비스	123
4. 절대 만족도	124
5. 종합 만족도	124

■ 부록 126

○ 조사표	129
-------------	-----

표 목 차

《표 I》 설문조사 내용	1
《표 II》 만족도 조사 응답자 특성별 현황	2
《표 III》 조사 결과 종합	4
《표 IV》 종합만족도 순위	5
《표1-1》 주관부서 설문대상 표본설계	10
《표1-2》 설문대상 및 표본 수 기준	11
《표1-3》 응답자 현황	11
《표2-1》 친절성 만족도	17
《표2-2》 간편성 만족도	18
《표2-3》 신속성 만족도	19
《표2-4》 공정성 만족도	20
《표2-5》 전문성 만족도	21
《표2-6》 쾌적성 만족도	22
《표2-7》 접근성 만족도	23
《표2-8》 전반적 만족도	24
《표3-1》 성별 친절성 만족도	29
《표3-2》 지역별 친절성 만족도	30
《표3-3》 연령별 친절성 만족도	31
《표3-4》 민원유형별 친절성 만족도	32
《표3-5》 소속별 친절성 만족도	33
《표3-6》 성별 간편성 만족도	34
《표3-7》 지역별 간편성 만족도	35
《표3-8》 연령별 간편성 만족도	36
《표3-9》 민원유형별 간편성 만족도	37
《표3-10》 소속별 간편성 만족도	38

《표3-11》	성별 신속성 만족도	39
《표3-12》	지역별 신속성 만족도	40
《표3-13》	연령별 신속성 만족도	41
《표3-14》	민원유형별 신속성 만족도	42
《표3-15》	소속별 공정성 만족도	43
《표3-16》	성별 공정성 만족도	44
《표3-17》	지역별 공정성 만족도	45
《표3-18》	연령별 공정성 만족도	46
《표3-19》	민원유형별 공정성 만족도	47
《표3-20》	소속별 공정성 만족도	48
《표3-21》	성별 전문성 만족도	49
《표3-22》	지역별 전문성 만족도	50
《표3-23》	연령별 전문성 만족도	51
《표3-24》	민원유형별 전문성 만족도	52
《표3-25》	소속별 전문성 만족도	53
《표3-26》	성별 쾌적성 만족도	54
《표3-27》	지역별 쾌적성 만족도	55
《표3-28》	연령별 쾌적성 만족도	56
《표3-29》	민원유형별 쾌적성 만족도	57
《표3-30》	소속별 쾌적성 만족도	58
《표3-31》	성별 접근성 만족도	59
《표3-32》	지역별 접근성 만족도	60
《표3-33》	연령별 접근성 만족도	61
《표3-34》	민원유형별 접근성 만족도	62
《표3-35》	소속별 접근성 만족도	63
《표3-36》	성별 전반적 만족도	64
《표3-37》	지역별 전반적 만족도	65
《표3-38》	연령별 전반적 만족도	66
《표3-39》	민원유형별 전반적 만족도	67
《표3-40》	소속별 전반적 만족도	68

《표4-1》 실과소 친절성 만족도	72
《표4-2》 읍면별 친절성 만족도	73
《표4-3》 실과소 간편성 만족도	75
《표4-4》 읍면별 간편성 만족도	76
《표4-5》 실과소 신속성 만족도	78
《표4-6》 읍면별 신속성 만족도	79
《표4-7》 실과소 공정성 만족도	81
《표4-8》 읍면별 공정성 만족도	82
《표4-9》 실과소별 전문성 만족도	84
《표4-10》 읍면별 전문성 만족도	85
《표4-11》 실과소 쾌적성 만족도	87
《표4-12》 읍면별 쾌적성 만족도	88
《표4-13》 실과소 접근성 만족도	90
《표4-14》 읍면별 접근성 만족도	91
《표4-15》 실과소 전반적 만족도	93
《표4-16》 읍면별 전반적 만족도	94
《표5-1》 민원인 특성별 친절성 만족도	99
《표5-2》 민원인 특성별 간편성 만족도	102
《표5-3》 민원인 특성별 신속성 만족도	105
《표5-4》 민원인 특성별 공정성 만족도	108
《표5-5》 민원인 특성별 전문성 만족도	111
《표5-6》 민원인 특성별 쾌적성 만족도	114
《표5-7》 민원인 특성별 접근성 만족도	117
《표5-8》 민원인 특성별 전반적 만족도	120
《표6-1》 민원행정서비스 만족도 종합	125
《표6-2》 종합만족도 순위	126

일 러 두 기

- 본 보고서에 작성된 비율 및 평균점수 등은 소수점 첫째자리에서 반올림 한 값으로 합계에서 약간의 차이가 발생할 수 있음
- 민원인 소재지 구분
 - 본 보고서에서는 고창군, 전북(고창군 제외), 그외지역으로 구성하여 분석
- 연령대 구분
 - 응답자 수가 매우 적은 20대 이하는 30대와 통합하여 30대 이하로 재구성하여 분석
- 명칭 변경
 - 2017년 주민복지실에서 2018년 주민복지과로 명칭 변경으로 본 보고서에서는 주민복지과로 작성
- 증감률
 - 본 보고서는 2017년 대비 증감률을 표기함
 - 증감률 계산식

$$\text{증감률} = \left(\frac{\text{비교대상} - \text{기준}}{\text{기준}} \right) \times 100$$

- 예) 2017년 대비 2018년 증감률의 경우 비교대상은 2017년의 만족도이며 기준은 2017년 만족도

- 종합만족도
 - 본 보고서의 종합만족도는 항목별 만족도 점수와 전반적만족도를 50%씩 반영하여 표기

I 조 사 개 요

○ 조사목적

- 민원인의 업무처리 객관적 체감 만족도를 통해 민원행정서비스의 문제점을 개선하고 만족도 향상 방안 마련

○ 조사기간

- 2018. 10. 1. ~ 2018. 10. 19.

○ 조사대상

- 2018년 민원행정서비스 이용 경험이 있는 민원인
- ※ 2018년 8월 말 기준 각 부서 민원인

○ 조사방법

- 민원인명부에 의거, 규격화된 설문지를 통한 전화 면접조사

○ 조사내용

《표 I》 설문 조사 내용

구 분	설문 내용
친절성	담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?
간편성	업무처리접수 및 신청절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?
신속성	업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?
공정성	업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?
전문성	업무처리담당자는 전문성(지식,기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?
쾌적성	방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다고 생각하십니까?
접근성	홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문시 담당부서, 담당자를 찾는 데 편했다고 생각하십니까?
절대만족	민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족하십니까?
기타 건의사항	고창군 민원행정서비스 및 군정발전에 대한 좋은 의견이 있으시면 말씀해주세요

II 조사 현황

- 고창군 민원행정서비스 만족도 조사에 응답한 특성(성, 민원인 소재지, 연령, 민원유형, 주관부서)별 인원수와 그 비율은 다음과 같음

《표 II》 만족도 조사 응답자 특성별 현황

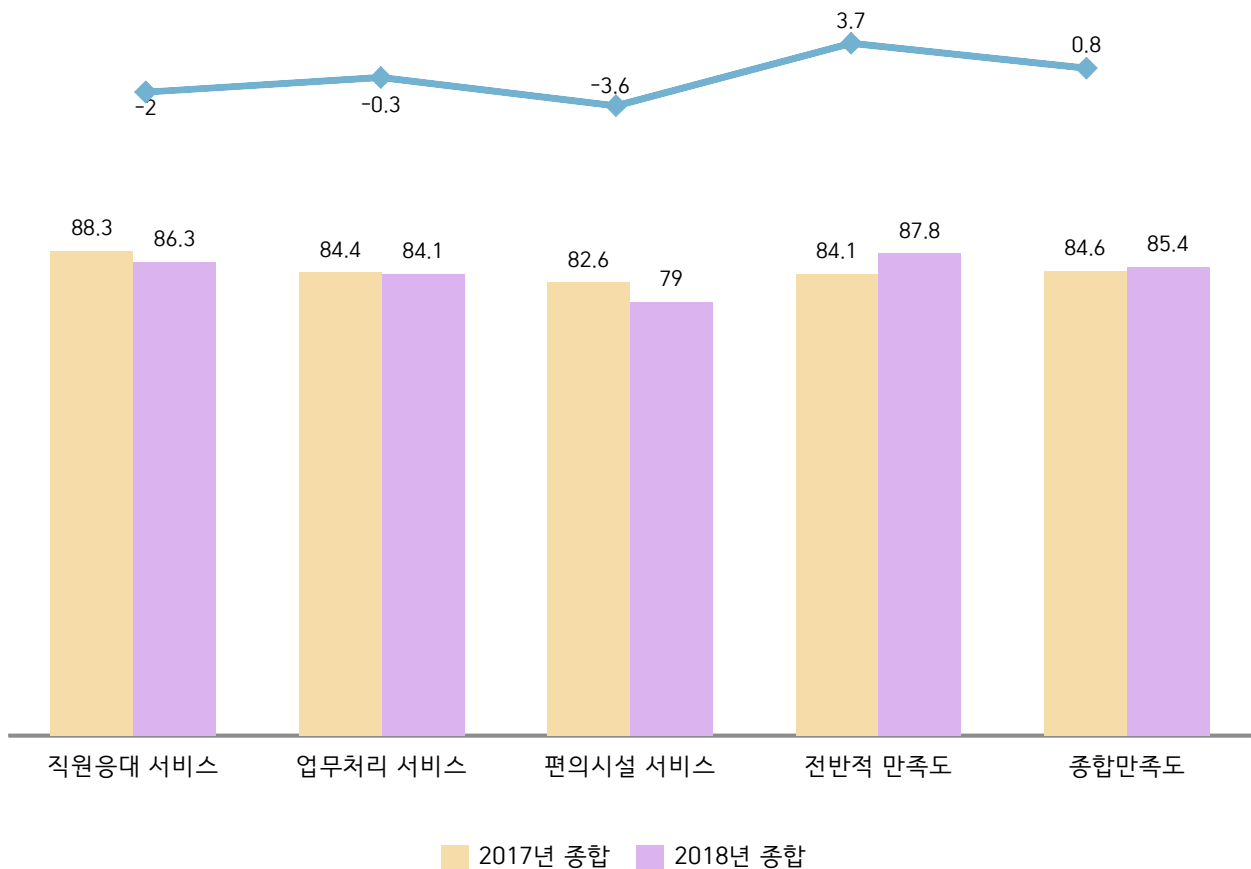
(단위 : 명, %)

내 용	구 분	사 례 수	비 율
성별	남	362	80.8
	여	86	19.2
민원인 소재지	고창	372	83.0
	전북(고창 제외)	38	8.5
	그 외 지역	38	8.5
연령	30대 이하	52	11.6
	40대	100	22.3
	50대	139	31.0
	60대 이상	157	35.0
민원 유형	단순민원	411	91.7
	복합민원	33	7.4
	고충민원	4	0.9
주관부서	군청	222	49.6
	사업소	21	4.7
	읍면사무소	205	45.8
전체		448	100.0

※ 읍면사무소는 총 205명(14개 읍면, 15명씩)을 조사하였으나 상하면은 10명 조사하였음

Ⅲ 조사 결과 종합

- 고창군 민원행정서비스 만족도 조사에 응답한 448명에 대한 응답자 특성(성별, 민원인 소재지, 연령, 민원유형, 주관부서)별 만족도 점수를 종합하면 다음과 같음
- 종합만족도는 2017년 84.6점에서 2018년 85.4점으로 0.8점 상승함
- 전반적만족도는 2017년 84.1점에서 2018년 87.8점으로 3.7점 상승함
- 종합만족도 순위는 성내면이 96.4점으로 가장 높고, 문화관광과 79.3점으로 가장 낮게 나타남
- 실과소별로는 보건소 95.5점, 체육청소년사업소 91.4점, 종합민원과 87.9점 등의 순으로 나타남
- 읍면별로는 성내면 96.4점, 아산면 94.5점, 심원면 89.0점 등의 순으로 나타남



《표Ⅲ》 민원행정서비스 만족도 종합

(단위 : 점)

내용	구분	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
성별	남자	86.7	84.2	79.3	87.8	85.5
	여자	84.7	83.7	77.6	87.7	84.9
민원인 소재지	고창	86.7	84.4	78.7	88.1	85.6
	전북	81.6	79.9	76.8	83.7	81.5
	그외지역	87.9	85.4	84.5	88.4	87.0
연령	30대 이하	87.7	85.8	79.6	89.6	87.0
	40대	87.0	85.5	78.8	89.0	86.4
	50대	85.9	84.3	79.5	87.1	85.1
	60대 이상	85.9	82.6	78.5	87.0	84.4
민원유형	단순민원	86.8	84.5	79.5	88.2	85.8
	복합민원	80.0	79.4	72.1	82.4	79.9
	고충민원	90.0	85.0	80.0	85.0	84.6
주관부서	군청	84.4	82.3	73.9	85.9	83.1
	사업소	85.7	81.7	76.2	90.5	85.6
	읍면사무소	88.5	86.3	84.8	89.5	87.8
2017년 종합		88.3	84.4	82.6	84.1	84.6
2018년 종합		86.3	84.1	79.0	87.8	85.4

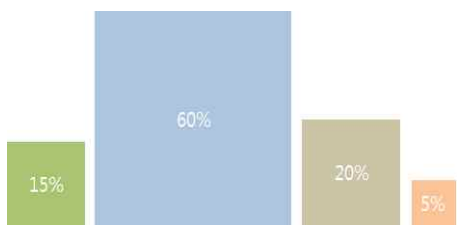
《표Ⅳ》 종합 만족도 순위

(단위 : 점)

순위	부서	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
1	성내면	96.0	92.3	92.0	100.0	96.4
2	보건소	92.0	94.3	93.3	97.3	95.5
3	아산면	92.0	89.0	92.0	98.7	94.5
4	체육청소년사업소	90.0	87.5	81.7	96.7	91.4
5	심원면	89.3	89.3	87.3	89.3	89.0
6	공음면	86.7	88.0	82.7	90.7	88.5
7	성송면	90.7	88.7	88.0	88.0	88.4
8	고수면	90.7	86.7	82.7	90.7	88.4
9	종합민원과	90.0	92.0	81.1	87.1	87.9
10	주민복지과	98.0	85.5	79.0	90.0	87.7
11	고창읍	89.3	85.3	79.3	89.3	86.8
12	흥덕면	89.3	87.3	84.7	86.7	86.8
13	신림면	94.7	82.7	85.3	88.0	86.6
14	해리면	81.3	84.7	84.7	86.7	85.4
15	대산면	85.3	84.3	84.0	85.3	84.9
16	부안면	86.7	83.0	80.7	86.7	84.8
17	상하면	84.0	87.5	81.0	84.0	84.6
18	무장면	81.3	80.0	81.3	86.7	83.6
19	상하수도사업소	84.0	79.3	74.0	88.0	83.2
20	재난안전과	80.0	77.5	69.0	90.0	82.7
21	자치행정과	92.0	79.5	64.0	88.0	82.4
22	해양수산과	82.3	82.5	71.9	83.8	81.6
23	환경위생과	84.0	81.5	71.0	84.0	81.4
24	산림공원과	83.1	80.8	70.8	83.8	81.0
25	민생경제과	84.6	77.1	71.2	85.4	80.9
26	농업진흥과	78.0	74.0	75.0	86.0	80.4
27	건설도시과	79.2	78.7	73.1	83.1	80.1
28	축산과	78.7	79.0	66.7	84.0	79.7
29	문화관광과	78.0	83.0	70.0	80.0	79.3
2017년 종합		88.3	84.4	82.6	84.1	84.6
2018년 종합		86.3	84.1	79.0	87.8	85.4

제1장 서론

1. 조사 개요	9
2. 표본 설계	10
3. 응답자 특성	11
4. 조사 추진 내용	12



제1장 서론

1

조사 개요

1. 조사목적

- 민원인의 업무처리 객관적 체감 만족도를 통해 민원행정서비스의 문제점을 개선하고 만족도 향상 방안 마련

2. 조사내용

구 분	설문 내용
친절성	담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?
간편성	업무처리접수 및 신청절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?
신속성	업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?
공정성	업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?
전문성	업무처리담당자는 전문성(지식,기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?
쾌적성	방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다고 생각하십니까?
접근성	홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문시 담당부서, 담당자를 찾는데 편했다고 생각하십니까?
절대만족	민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족한다
건의사항	고창군 민원행정서비스 및 군정발전에 대한 좋은 의견이 있으시면 말씀해주세요

3. 조사방법

- 민원인명부에 의거 규격화된 설문지를 통한 전화조사

4. 조사대상

- 2018년 민원행정서비스 이용 경험있는 민원인
- ※ 2018년 8월 기준 각 부서 민원인

5. 조사기간

- 2018. 10. 1 ~ 2018. 10. 19

- 모집단 : 2018년 8월말 기준 각 부서 민원인
- 표본 추출방법 : 부서별 최소 10일을 기준으로 하되, 민원인이 적은 경우의 부서(실과소, 읍면)는 민원인 수에 비례 추출하여 전체 400표본이상을 됨

《표1-1》 주관부서 설문대상 표본 설계

(단위 : 명)

구분	민원건수	표본수	설문대상
실과소	기획예산실	6	-
	주민복지과	60	40
	자치행정과	41	40
	민생경제과	948	104
	종합민원과	1,883	112
	문화관광과	28	28
	재무과	6	-
	재난안전과	25	25
	농업진흥과	61	40
	건설도시과	880	104
	산림공원과	645	104
	해양수산과	906	104
	축산과	198	60
	환경위생과	52	40
	보건소	136	60
	농업기술센터	-	-
	생물권보전사업소	1	-
	체육청소년사업소	12	12
	상하수도사업소	417	60
	환경시설사업소	1	-
읍면	고창읍	220	60
	고수면	129	60
	아산면	162	60
	무장면	221	60
	공음면	198	60
	상하면	99	40
	해리면	153	60
	성송면	160	60
	대산면	232	60
	심원면	128	60
	흥덕면	209	60
	성내면	160	60
	신림면	163	60
	부안면	125	60
전 체	8,665	1,753	448

《표1-2》 설문대상 및 표본 수 기준

방문민원인수	설문대상	표본 수
10이하	설문안함	기준 : 설문대상의 4배 (4배이하시 방문 민원인의 범위내)
100건이하	10명	
100건이상	15명	
500건이상	26명	
1000건이상	28명	
2000건이상	30명	

3

응답자 특성

- 고창군 민원행정서비스 만족도 조사에 응답한 응답자 특성(성, 민원인 소재지, 연령, 민원유형, 주관부서)별 인원수와 그 비율은 다음과 같음

《표 1-3》 응답자 현황

(단위 : 명, %)

내 용	구 분	사 례 수	비 율
성별	남	362	80.8
	여	86	19.2
민원인 소재지	고창	372	83.0
	전북(고창 제외)	38	8.5
	그 외 지역	38	8.5
연령	30대 이하	52	11.6
	40대	100	22.3
	50대	139	31.
	60대 이상	157	35.0
민원 유형	단순민원	411	91.7
	복합민원	33	7.4
	고충민원	4	0.9
주관부서	군청	222	49.6
	사업소	21	4.7
	읍면사무소	205	45.8
전체		448	100.0

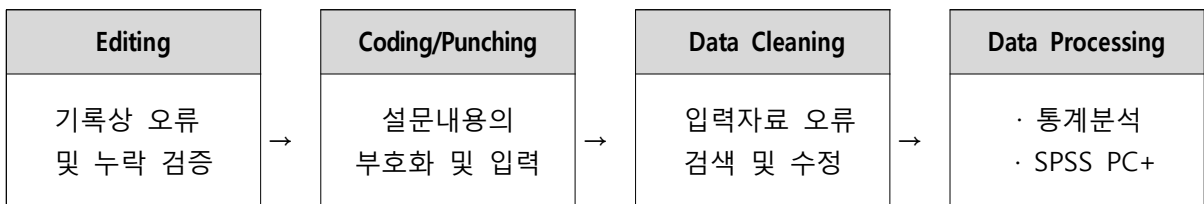
1. 추진과정

- 본 사업은 2018년 9월 13일부터 2018년 11월 7일까지 진행되었음
- 사업수행은 조사계획 수립, 조사수행, 보고서 작성의 과정으로 이루어짐
- 사업 내용별 추진 내용을 정리하면 다음과 같음



2. 자료처리

- 수집된 자료(Raw Data)는 마이크로소프트사의 범용적 자료관리 프로그램인 엑셀을 이용하여 Editing, Coding, Punching 과정을 거쳐 통계분석 프로그램인 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)를 활용하여 입력 자료에 대한 검증과정을 수행함
- 본 조사 연구의 자료처리 과정 및 방법은 다음과 같음



3. 분석방법

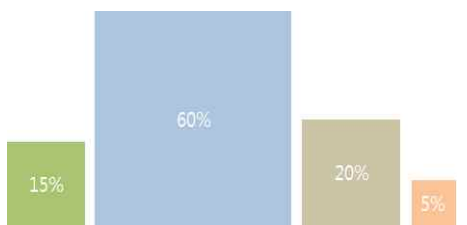
- 인구통계변수별 설문문항에 대한 빈도분석, 평균분석(응답자 특성별, 부서별 만족도 평균 분석)
 - 빈도분석은 수집된 자료의 특성을 파악하기 위한 원자료(Raw Data)의 분포현황을 파악하여 변수들의 빈도, 중심화 경향, 분포도 등 변수의 개략적 특성을 살펴보는 분석방법임
 - 평균분석은 만족도를 통계적으로 분석 가능하도록 각 문항에 대한 응답을 100점 만점의 등간격 점수로 수치화하여 만족도 문항간 비교분석 및 변수 특성별 분석을 가능하도록 하는 방법임

구분	매우불만	불만	보통	만족	매우만족
점수	0점	25점	50점	75점	100점

- 인구통계변수 분류기준
 - 성별, 거주지별, 연령별, 민원유형별, 처리부서별
- 부서특성별수 분류기준
 - 실과소(15개), 읍면(14개)

제2장 만족도 조사결과

1. 친절성 만족도	17
2. 간편성 만족도	18
3. 신속성 만족도	19
4. 공정성 만족도	20
5. 전문성 만족도	21
6. 쾌적성 만족도	22
7. 접근성 만족도	23
8. 전반적 만족도	24
9. 기타의견	25



제2장 만족도 조사 결과

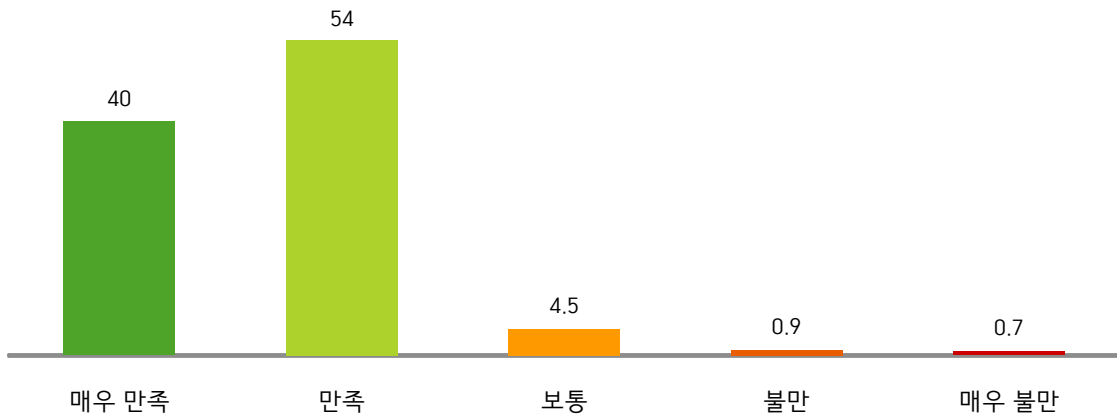
1

친절성 만족도

담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?

담당자의 친절성 만족(매우 만족+만족)은 94.0%로 나타남

○ 직원 응대 서비스의 친절성은 만족(매우만족 40.0%, 만족 54.0%) 94.0%, 보통 4.5%, 불만족(매우불만 0.7%, 불만 0.9%) 1.6%로 나타남



《표2-1》 친절성 만족도

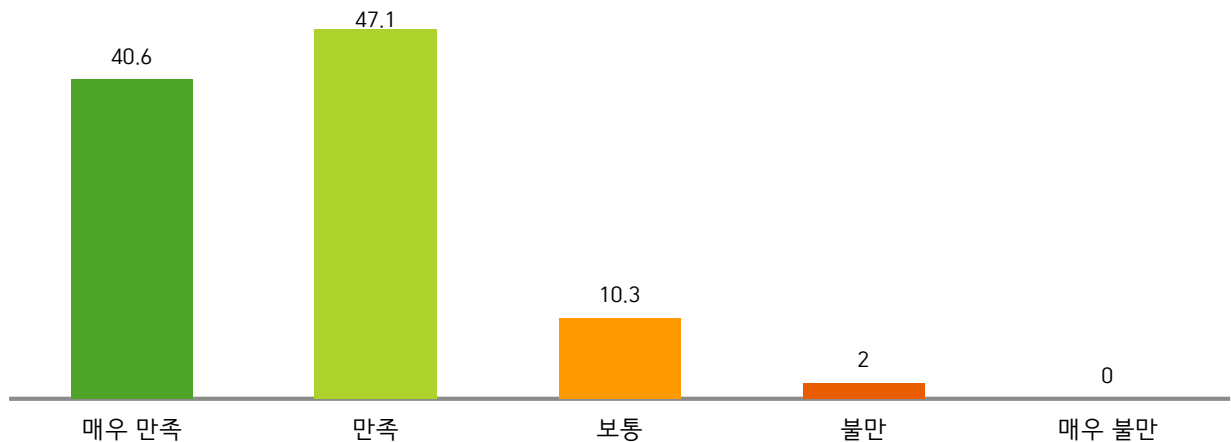
(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	179	40.0	40.0
만족	242	54.0	94.0
보통	20	4.5	98.5
불만	4	0.9	99.4
매우 불만	3	0.7	100.0
합계	448	100.0	-

업무처리 접수 및 신청 절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?

업무처리 간편성 만족(매우 만족+만족)은 87.7%로 나타남

○ 업무처리 서비스의 간편성은 만족(매우만족 40.6%, 만족 47.1%) 87.7%, 보통 10.3%, 불만족(매우불만 0% 불만 2.0%) 2.0%로 나타남



《표2-2》 간편성 만족도

(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	182	40.6	40.6
만족	211	47.1	87.7
보통	46	10.3	98.0
불만	9	2.0	100.0
매우 불만	0	0.0	100.0
합계	448	100.0	-

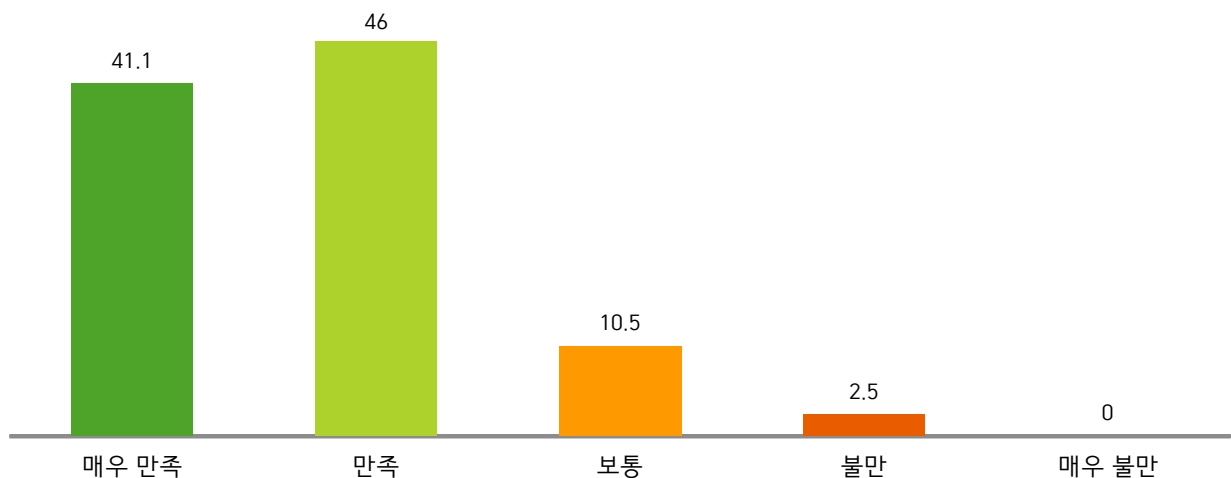
3

신속성 만족도

업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?

업무처리 신속성 만족(매우 만족+만족)은 87.1%로 나타남

○ 업무처리 서비스의 신속성은 만족(매우만족 41.1%, 만족 46.0%) 87.1%, 보통 10.5%
불만족(매우불만 0%, 불만 2.5%) 2.5%로 나타남



《표2-3》 신속성 만족도

(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	184	41.1	41.1
만족	206	46.0	87.1
보통	47	10.5	97.6
불만	11	2.5	100.0
매우 불만	0	0.0	100.0
합계	448	100.0	-

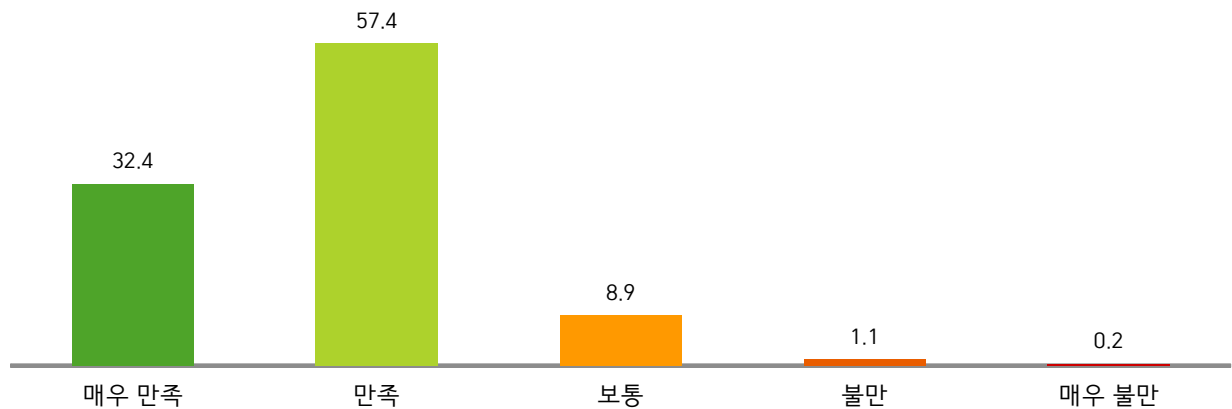
4

공정성 만족도

업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?

업무처리 공정성 만족(매우 만족+만족)은 89.8%로 나타남

○ 업무처리 서비스의 공정성은 만족(매우만족 32.4%, 만족 57.4%) 89.8%, 보통 8.9%, 불만족(매우불만 0.2%, 불만 1.1%) 1.3%로 나타남



《표2-4》 공정성 만족도

(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	145	32.4	32.4
만족	257	57.4	89.8
보통	40	8.9	98.7
불만	5	1.1	99.8
매우 불만	1	0.2	100.0
합계	448	100.0	-

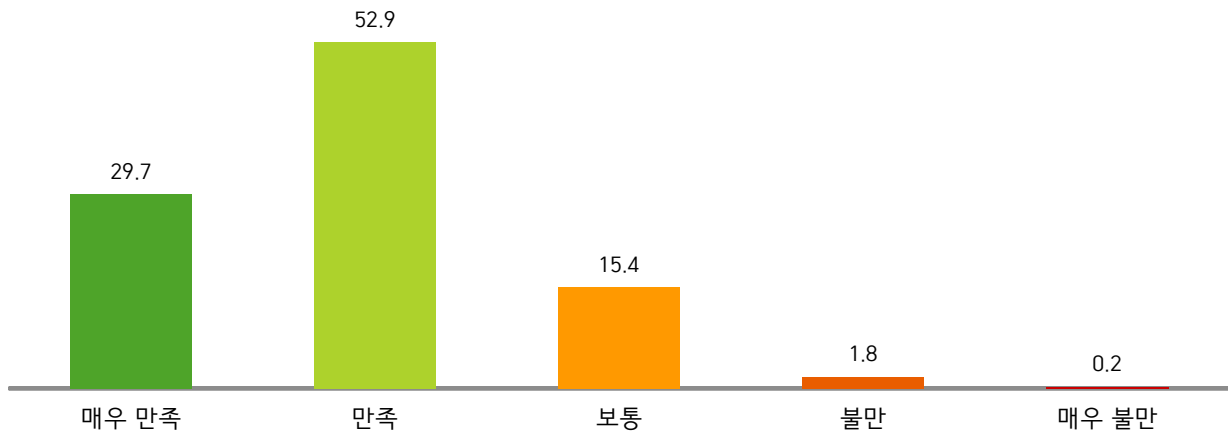
5

전문성 만족도

업무처리 담당자는 전문성(지식, 기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?

업무처리 담당자의 전문성 만족(매우 만족+만족)은 82.6%로 나타남

○ 업무처리 담당자의 전문성은 만족(매우만족 29.7%, 만족 52.9%) 82.6%, 보통 15.4%, 불만족(매우불만 0.2%, 불만 1.8%) 2.0%로 나타남



《표2-5》 전문성 만족도

(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	133	29.7	29.7
만족	237	52.9	82.6
보통	69	15.4	98.0
불만	8	1.8	99.8
매우 불만	1	0.2	100.0
합계	448	100.0	-

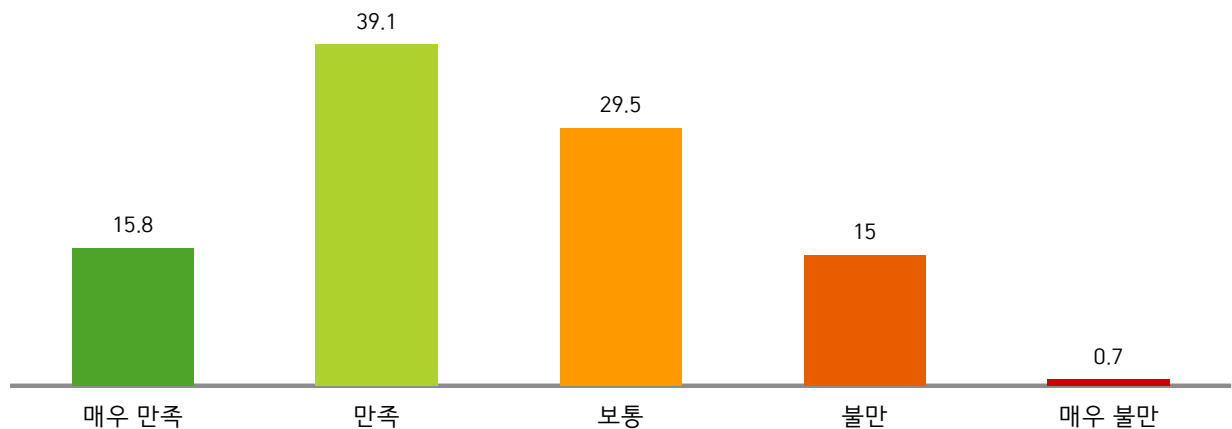
6

쾌적성 만족도

방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다고 생각하십니까?

편의시설의 쾌적성 만족(매우 만족+만족)은 54.9%로 나타남

○ 편의시설의 쾌적성은 만족(매우만족 15.8%, 만족 39.1%) 54.9%, 보통 29.5%, 불만족(매우불만 0.7%, 불만 15.0%) 15.7%로 나타남



《표2-6》 쾌적성 만족도

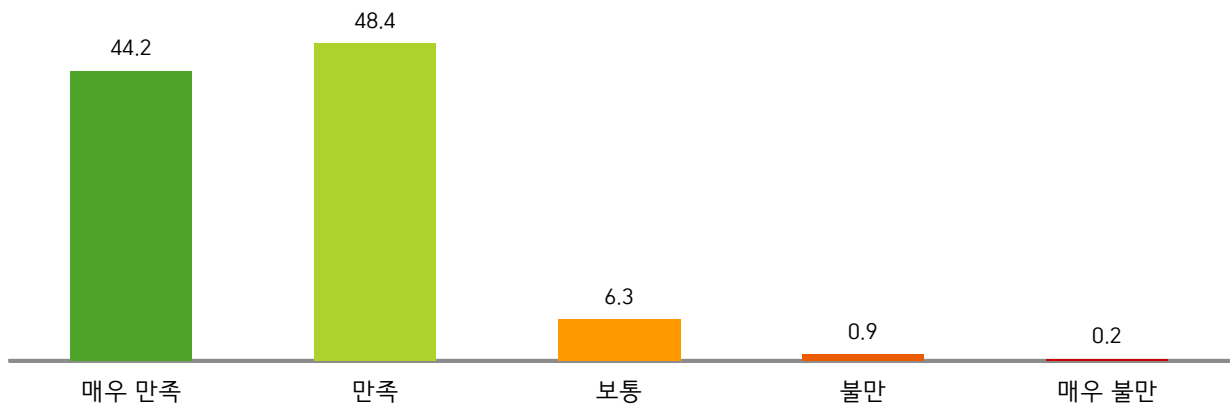
(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	71	15.8	15.8
만족	175	39.1	54.9
보통	132	29.5	84.4
불만	67	15.0	99.3
매우 불만	3	0.7	100.0
합계	448	100.0	-

홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문 시 담당부서, 담당자를 찾는데 편했다고 생각하십니까?

편의시설의 접근성 만족(매우 만족+만족)은 92.6%로 나타남

○ 편의시설의 접근성은 만족(매우만족 44.2%, 만족 48.4%) 92.6%, 보통 6.3%, 불만족(매우불만 0.2%, 불만 0.9%) 1.1%로 나타남



《표2-7》 접근성 만족도

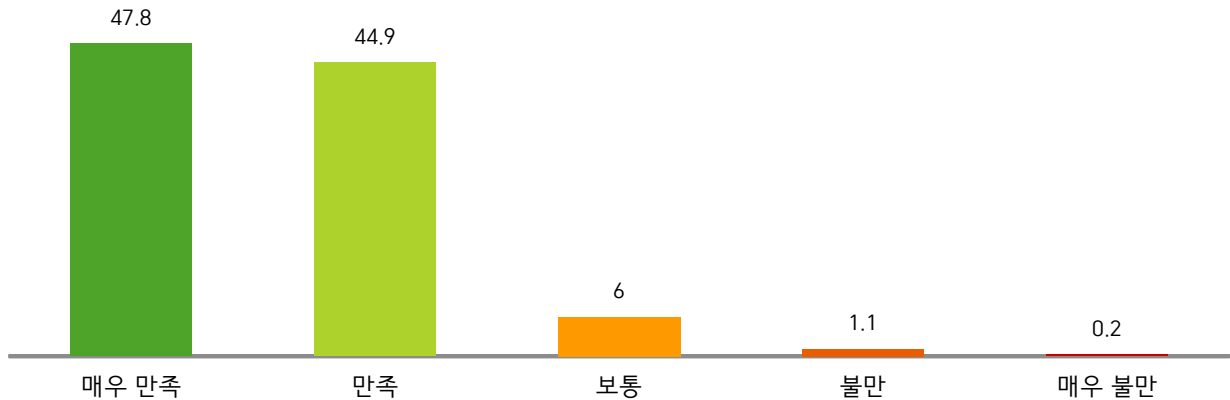
(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	198	44.2	44.2
만족	217	48.4	92.6
보통	28	6.3	98.9
불만	4	0.9	99.8
매우 불만	1	0.2	100.0
합계	448	100.0	-

민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족한다

전반적 만족도의 만족(매우 만족+만족)은 92.7%로 나타남

- 전반적 만족도의 만족(매우만족 47.8%, 만족 44.9%) 92.7%, 보통 6.0%,
불만족(매우불만 0.2%, 불만 1.1%) 1.3%로 나타남



《표2-8》 전반적 만족도

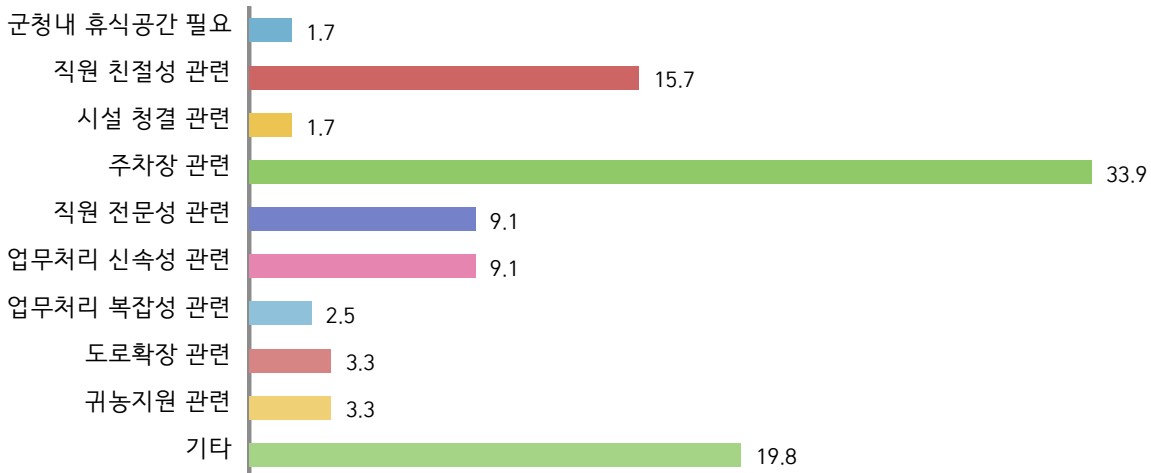
(단위 : 명, %)

항목	사례수	비율	누적비율
매우 만족	214	47.8	47.8
만족	201	44.9	92.7
보통	27	6.0	98.7
불만	5	1.1	99.8
매우 불만	1	0.2	100.0
합계	448	100.0	-

고창군 민원행정서비스 및 군정발전에 대한 좋은 의견이 있으시면 말씀해주세요

주차장 증설관련이 33.9%로 가장 높게 나타남

○ 주차장 증설 33.9%, 직원의 친절성 15.7%, 직원의 전문성 9.1%, 업무처리신속성 9.1% 등의 순으로 나타남

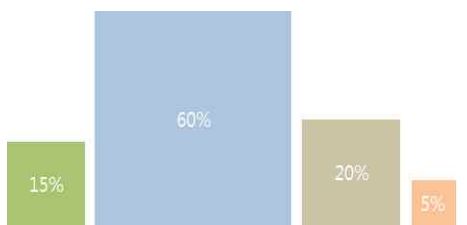


□ 주요 요구사항

- 주차시설이 협소하여 불편함 개선필요
- 직원들이 친절하게 밝은 얼굴로 응대 해줬으면 좋겠다
- 안내가 잘 이루어지지 않고 담당자가 모르면 물어서라도 아니면 배워서라도 민원처리를 해야 하는데 권위의식만 가지고 민원인을 대하려고 한다
- 일처리가 우왕좌왕하고 공무원들도 잘 설명해주지 않고 기분 나쁘게 대했다 아직도 해결이 안된 상황이다
- 업무가 되는지 안되는지 신속하게 처리가 되었으면 좋겠고 유무를 정확하게 얘기해줬으면 좋겠다
- 업무처리시간이 너무 길고 담당자가 친절하지 못한 부분이 있었다
- 행정절차가 복잡하고 요즘 공무원들이 창의력이 부족하다 생각함. 군민 소득사업에 적극적으로 생각 해 주셨으면 한다
- 청보리밭 들어가는 도로가 좁은데 4차선으로 넓혀주시면 좋겠다
- 현재 귀농귀촌 협의회 말고 군소속 전문 귀농귀촌에 관한 부서가 있었으면 좋겠다
- 군수가 토론회를 많이 개최했으면 좋겠다. 군민들과 많은 대화를 하자

제3장 응답자 특성별 만족도

1. 친절성 만족도	29
2. 간편성 만족도	34
3. 신속성 만족도	39
4. 공정성 만족도	44
5. 전문성 만족도	49
6. 쾌적성 만족도	54
7. 접근성 만족도	59
8. 전반적 만족도	64



제3장 응답자 특성별 만족도

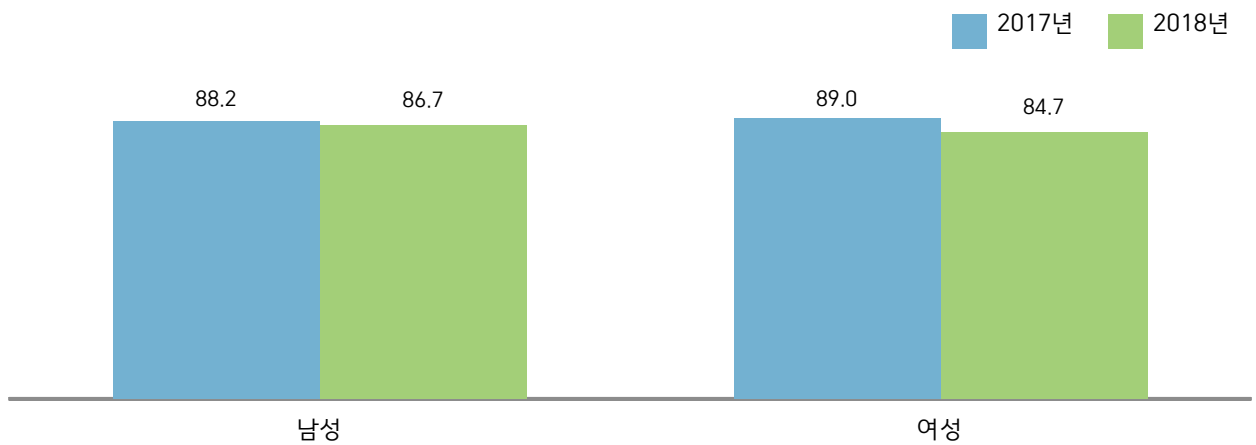
1 친절성 만족도

담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?

1 성별 분석

담당자의 친절성 만족도는 남자가 여자 보다 2.0점 높게 나타남

- 담당자의 친절성 만족도는 남자 86.7점, 여자 84.7점으로 남자가 2.0점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 1.5%, 여자는 4.3% 감소하여 전체적으로 2.1% 감소한 것으로 나타남



《표3-1》 성별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

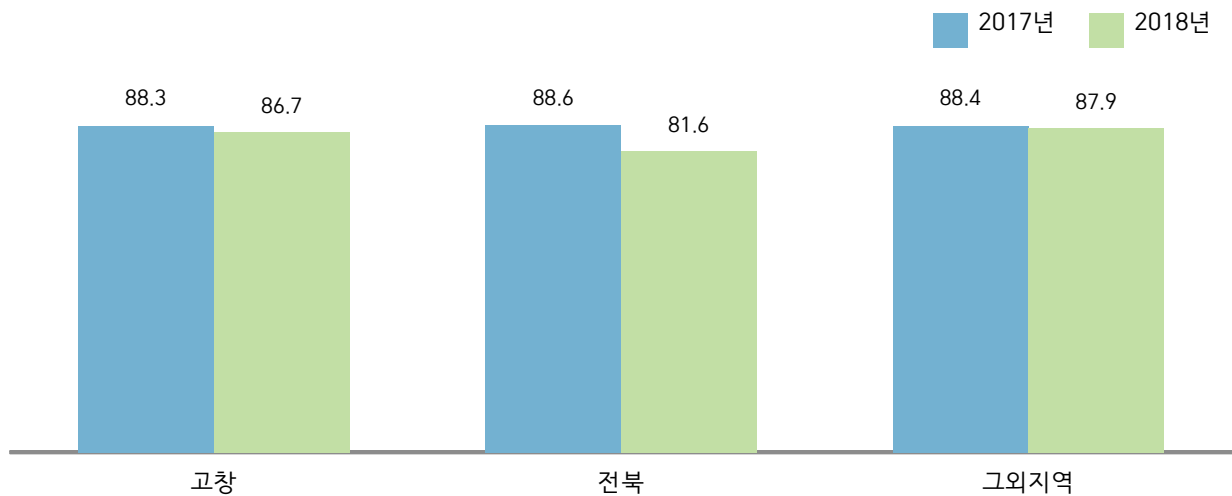
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	88.2	86.7	-1.5
여성	86	89.0	84.7	-4.3
전체	448	88.4	86.3	-2.1

2

지역별 분석

지역별 친절성 만족도는 그외지역이 87.9점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로 만족도는 전북지역이 81.6점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 지역이 감소하였으며, 특히 전북지역은 7.0% 감소한 것으로 나타남



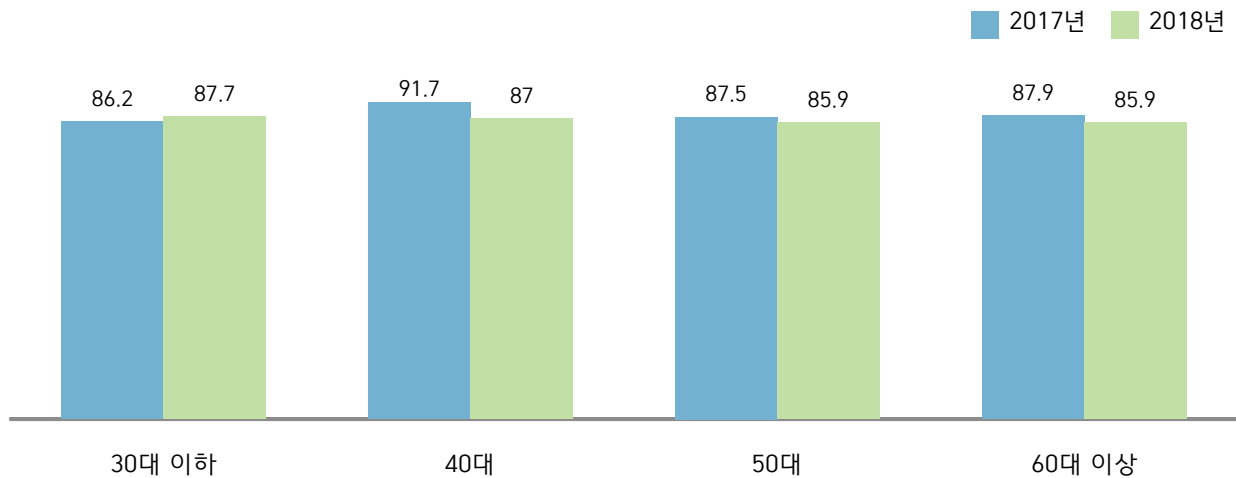
《표3-2》 지역별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고 창	372	88.3	86.7	-1.6
전 북	38	88.6	81.6	-7.0
그 외 지 역	38	88.4	87.9	-0.5
전체	448	88.4	86.3	-2.1

연령별 친절성 만족도는 30대 이하가 87.7점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 연령별로 유의미한 차이를 보이지 않은 것으로 나타남
- 전년도 대비 연령대가 감소 하였으며, 반면 30대 이하가 1.5% 증가한 것으로 나타남



《표3-3》 연령별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

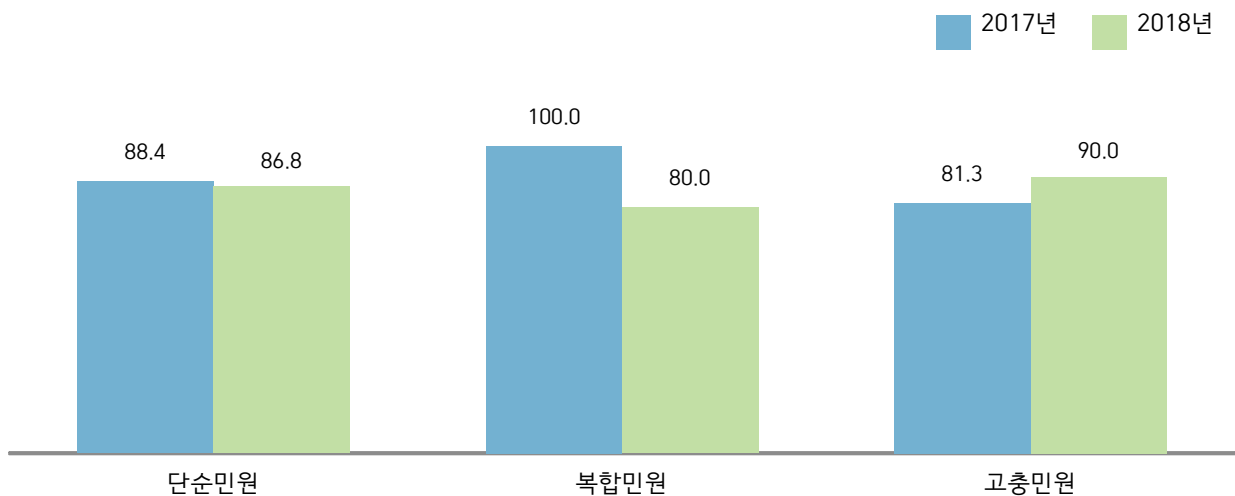
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	86.2	87.7	1.5
40대	100	91.7	87.0	-4.7
50대	139	87.5	85.9	-1.6
60대 이상	157	87.9	85.9	-2.0
전체	448	88.4	86.3	-2.1

4

민원유형별 분석

민원유형별 친절성 만족도는 고충민원이 90.0점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 80.0점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고충민원 8.7% 증가 하였으나, 단순민원 1.6%, 복합민원 20.0% 감소한 것으로 나타남



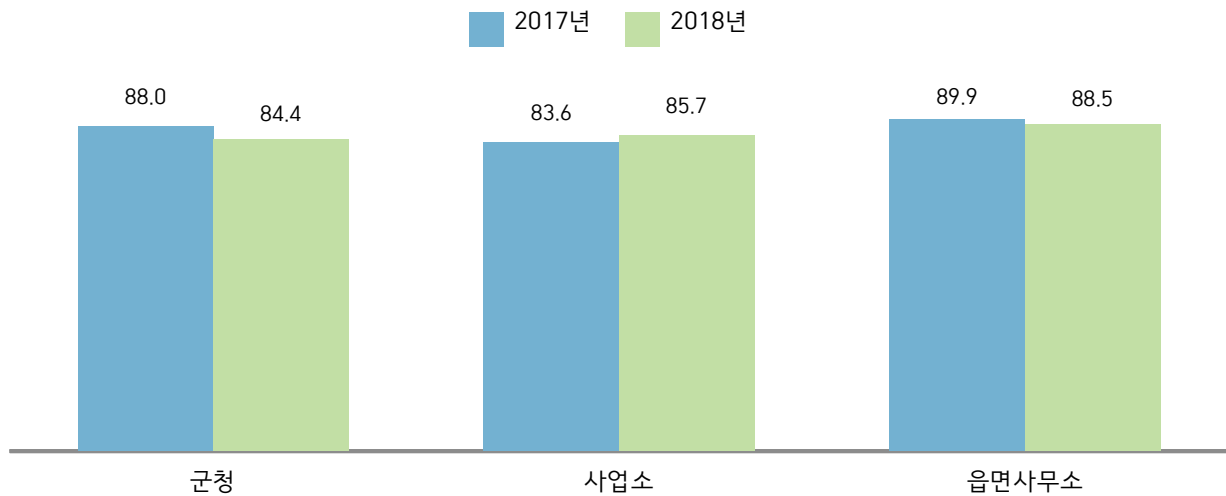
《표3-4》 민원유형별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	88.4	86.8	-1.6
복합민원	33	100.0	80.0	-20.0
고충민원	4	81.3	90.0	8.7
전체	448	88.4	86.3	-2.1

소속별 친절성 만족도는 읍면사무소가 88.5점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 군청이 84.4점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 2.1% 증가 하였으나, 군청 3.6%, 읍면사무소 1.4% 감소한 것으로 나타남



《표3-5》 소속별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	88.0	84.4	-3.6
사업소	21	83.6	85.7	2.1
읍면사무소	205	89.9	88.5	-1.4
전체	448	88.4	86.3	-2.1

2

간편성 만족도

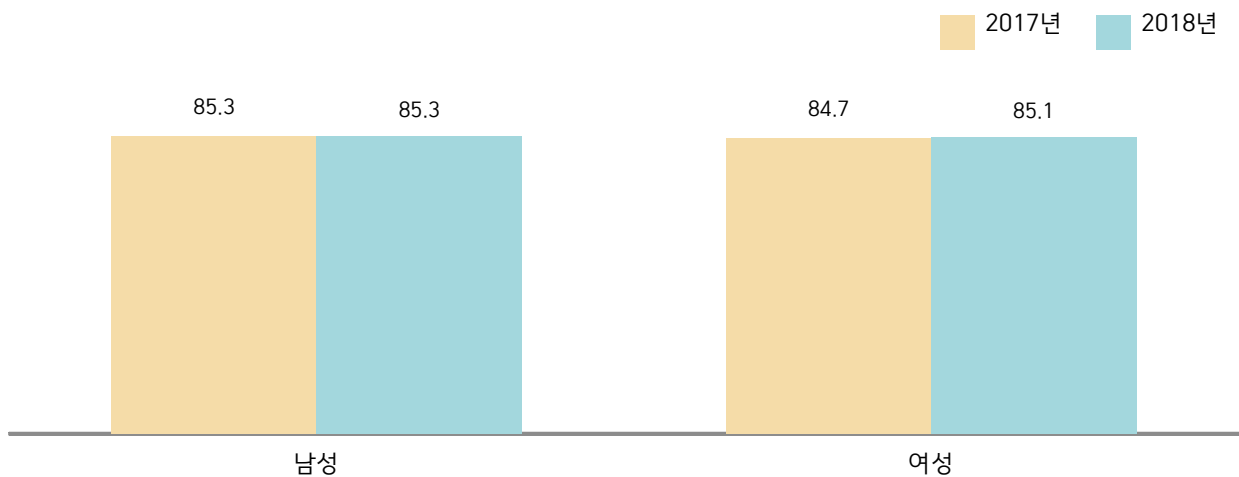
업무처리 접수 및 신청 절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?

1

성별 분석

업무처리의 간편성 만족도는 남자가 여자 보다 0.2점 높게 나타남

- 업무처리의 간편성 만족도는 남자 85.3점, 여자 85.1점으로 남자가 0.2점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 동일하며, 여자는 0.4% 증가하여 전체적으로 0.1% 증가한 것으로 나타남



《표3-6》 성별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

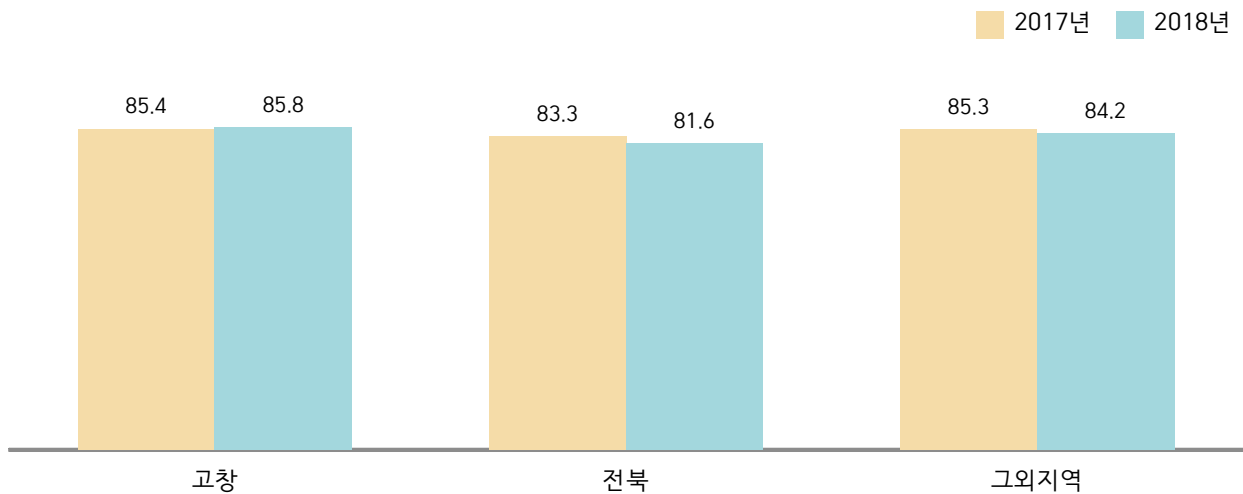
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	85.3	85.3	0.0
여성	86	84.7	85.1	0.4
전체	448	85.2	85.3	0.1

2

지역별 분석

업무처리의 간편성 만족도는 고창이 85.8점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 81.6점 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 지역이 비슷하였으며, 특히 고창지역은 0.4% 증가한 것으로 나타남



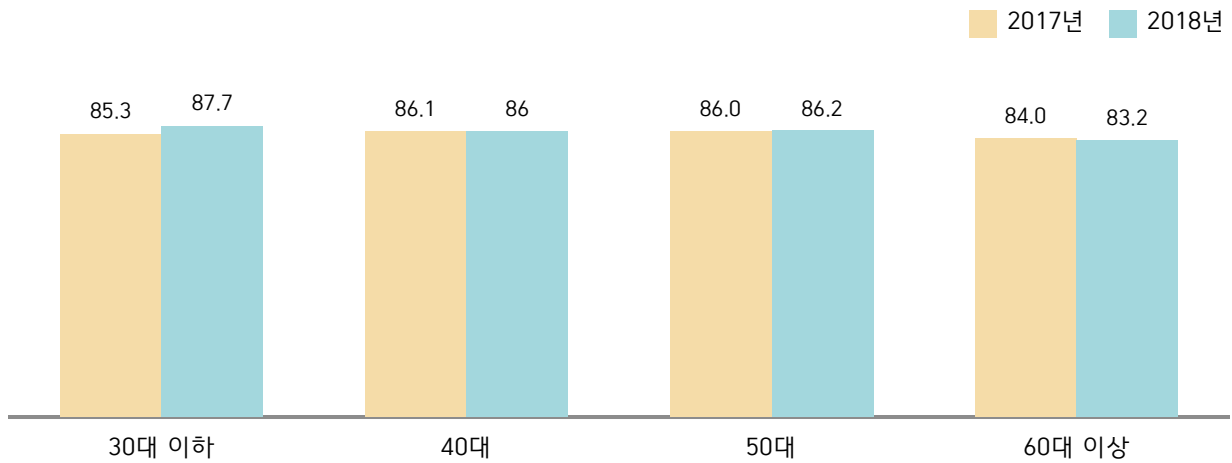
《표3-7》 지역별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	85.4	85.8	0.4
전북	38	83.3	81.6	-1.7
그외지역	38	85.3	84.2	-1.1
전체	448	85.2	85.3	0.1

연령별 간편성 만족도는 30대 이하가 87.7점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상이 83.2점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 연령대가 비슷하였으며, 특히 30대 이하는 2.4% 증가한 것으로 나타남



《표3-8》 연령별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

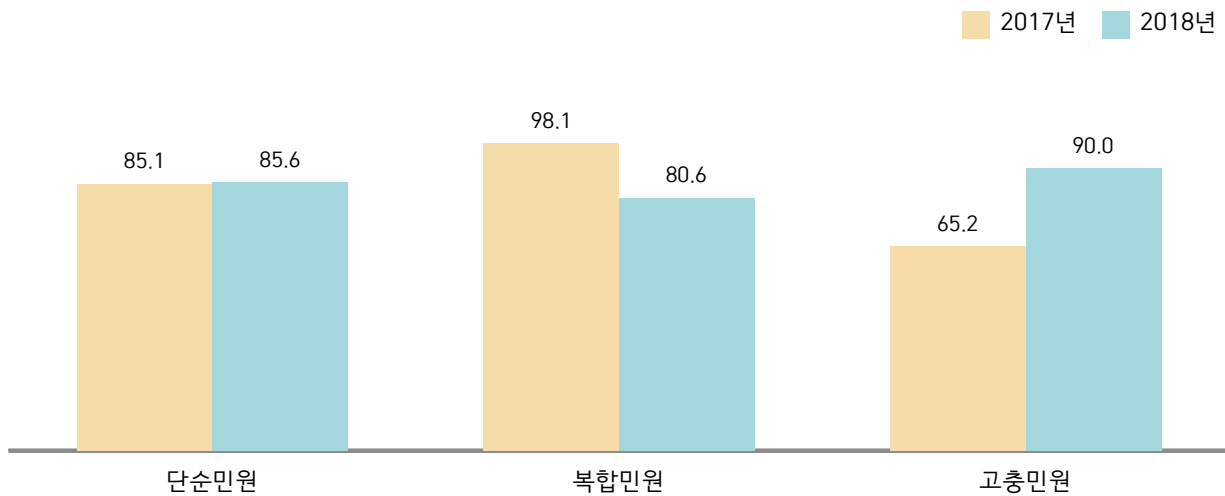
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	85.3	87.7	2.4
40대	100	86.1	86.0	-0.1
50대	139	86.0	86.2	0.2
60대 이상	157	84.0	83.2	-0.8
전체	448	85.2	85.3	0.1

4

민원유형별 분석

민원유형별 간편성 만족도는 고충민원이 90.0점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 80.6점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 단순민원 0.5%, 고충민원 24.8% 증가 하였으나, 특히 복합민원은 17.5% 감소한 것으로 나타남



《표3-9》 민원유형별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

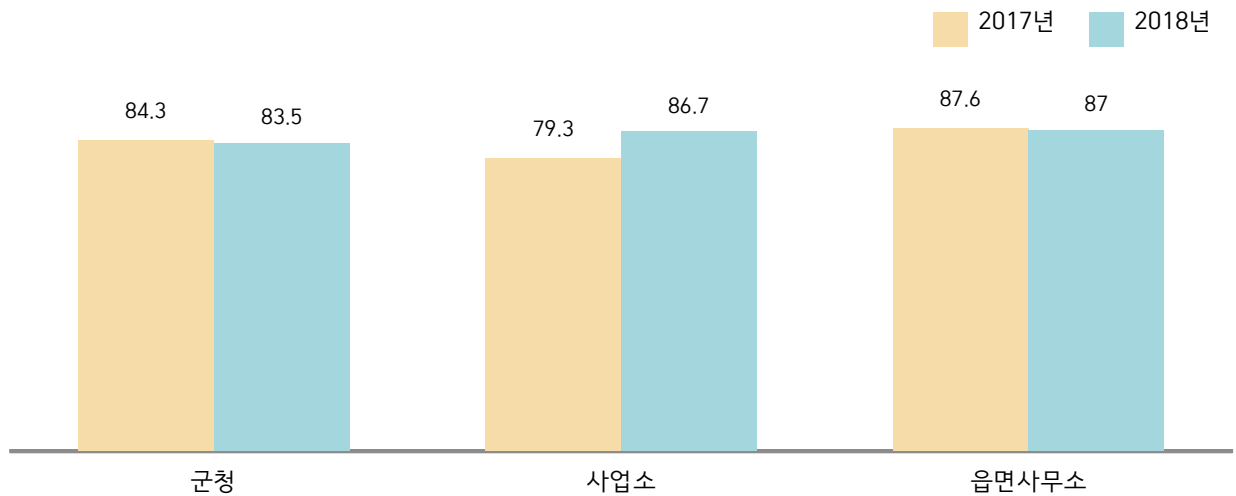
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	85.1	85.6	0.5
복합민원	33	98.1	80.6	-17.5
고충민원	4	65.2	90.0	24.8
전체	448	85.2	85.3	0.1

5

소속별 분석

소속별 간편성 만족도는 읍면사무소가 87.0점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 군청이 83.5점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 7.4% 증가 하였으나, 군청 0.8%, 읍면사무소 0.6% 감소한 것으로 나타남



《표3-10》 소속별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	84.3	83.5	-0.8
사업소	21	79.3	86.7	7.4
읍면사무소	205	87.6	87.0	-0.6
전체	448	85.2	85.3	0.1

3

신속성 만족도

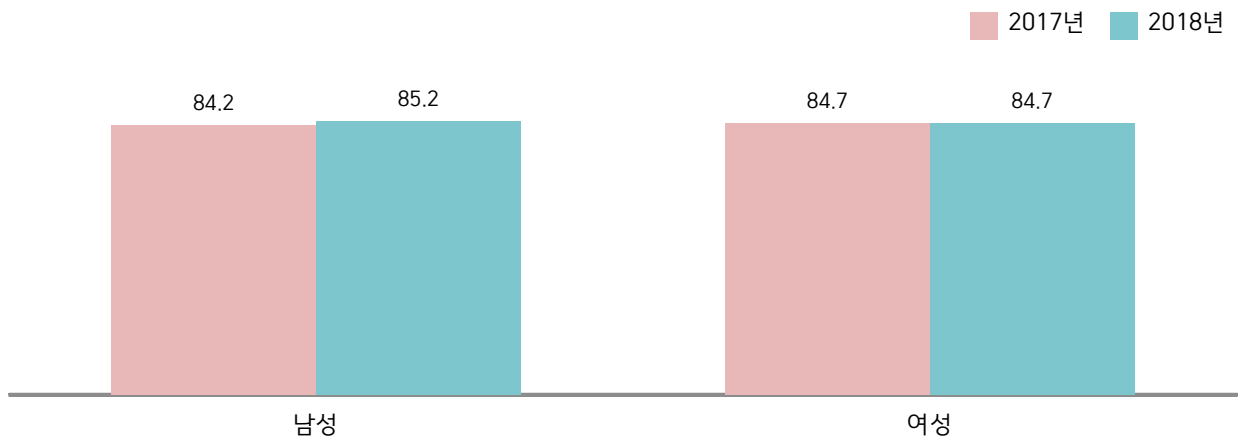
업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?

1

성별 분석

업무처리의 신속성 만족도는 남자가 여자 보다 1.0점 높게 나타남

- 업무처리의 간편성 만족도는 남자 85.2점, 여자 84.7점으로 남자가 1.0점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 1.0% 증가 하였으며, 전체적으로 0.8% 증가한 것으로 나타남



《표3-11》 성별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

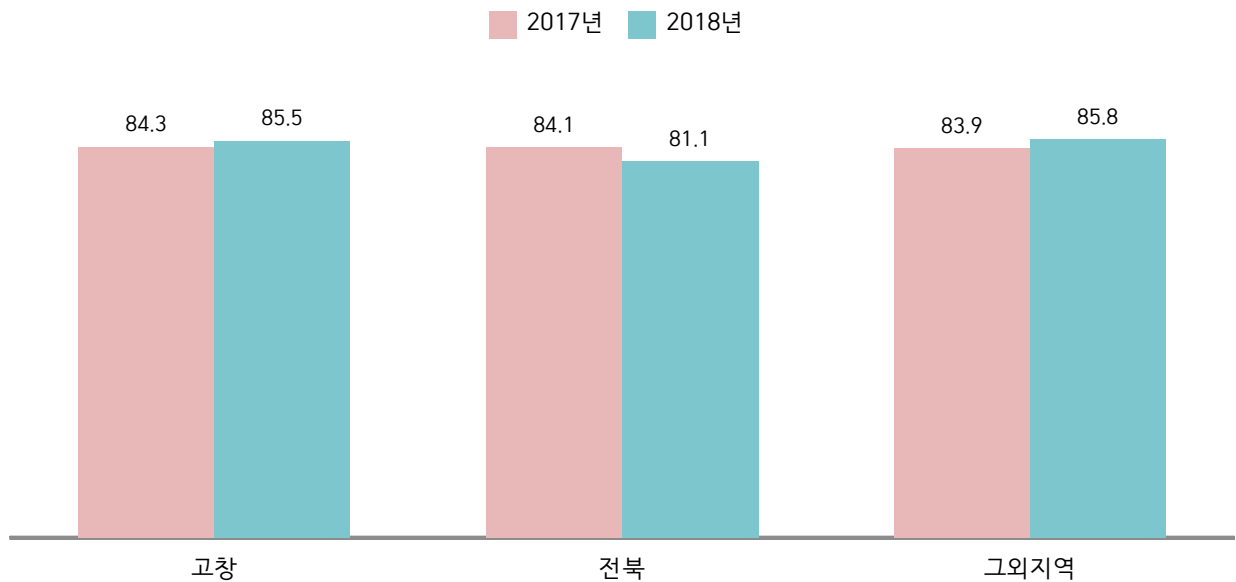
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	84.2	85.2	1.0
여성	86	84.7	84.7	0.0
전체	448	84.3	85.1	0.8

2

지역별 분석

업무처리의 신속성 만족도는 그외지역이 85.8점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 81.1점 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 지역이 비슷하였으며, 특히 전북지역은 3.0% 감소한 것으로 나타남



《표3-12》 지역별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

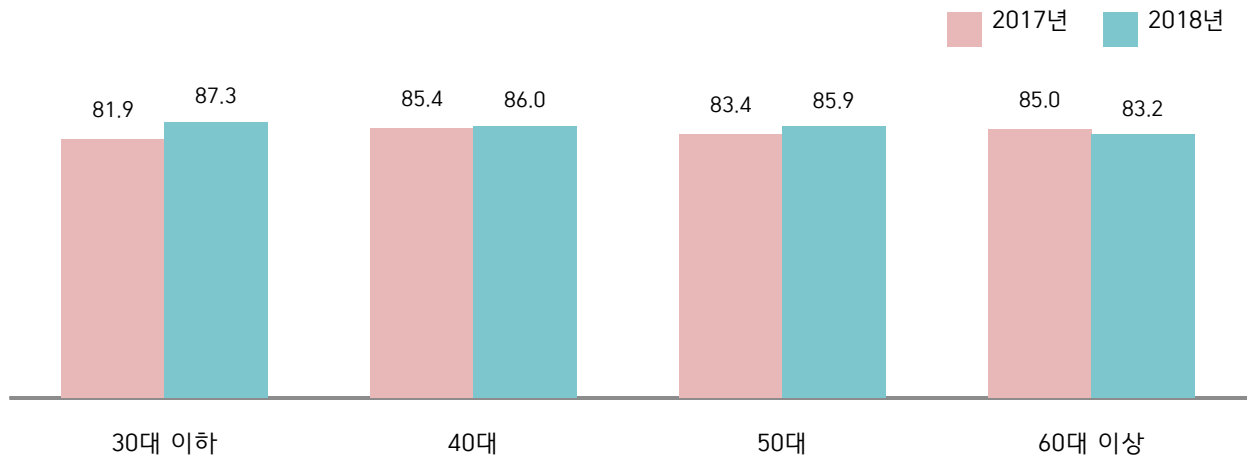
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	84.3	85.5	1.2
전북	38	84.1	81.1	-3.0
그외지역	38	83.9	85.8	1.9
전체	448	84.3	85.1	0.8

3

연령별 분석

연령별 신속성 만족도는 30대 이하가 87.3점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상이 83.2점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 30대 이하는 5.4%, 50대 이상은 2.5%, 40대는 0.6% 증가하였으며, 반면 60대 이상은 1.8% 감소한 것으로 나타남



《표3-13》 연령별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

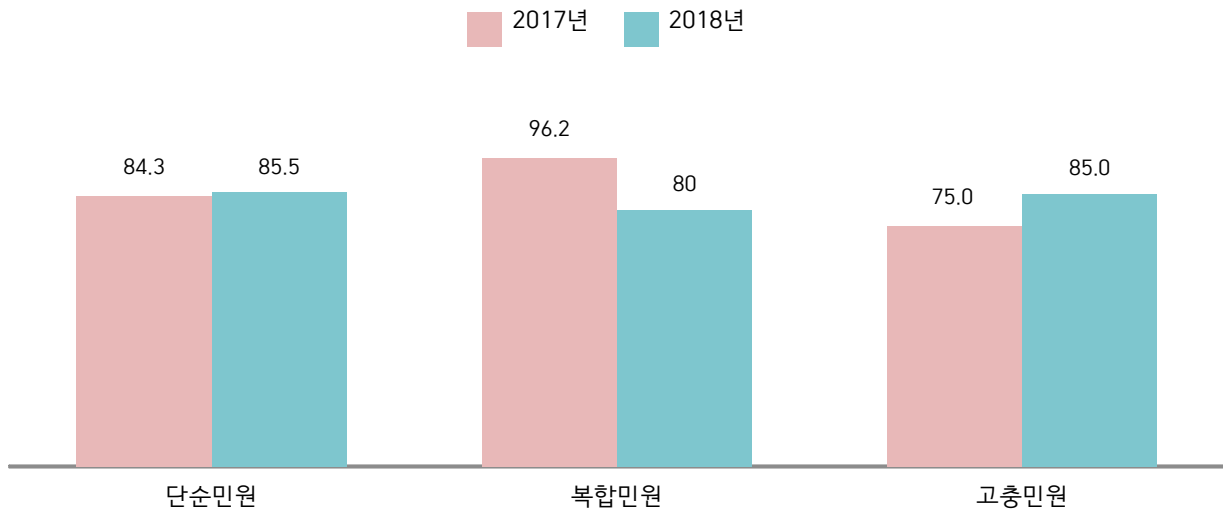
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	81.9	87.3	5.4
40대	100	85.4	86.0	0.6
50대	139	83.4	85.9	2.5
60대 이상	157	85.0	83.2	-1.8
전체	448	84.3	85.1	0.8

4

민원유형별 분석

민원유형별 신속성 만족도는 단순민원이 85.5점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 80.0점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고충민원은 10.0% 증가 하였으나, 반면 복합민원은 16.2% 감소한 것으로 나타남



《표3-14》 민원유형별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

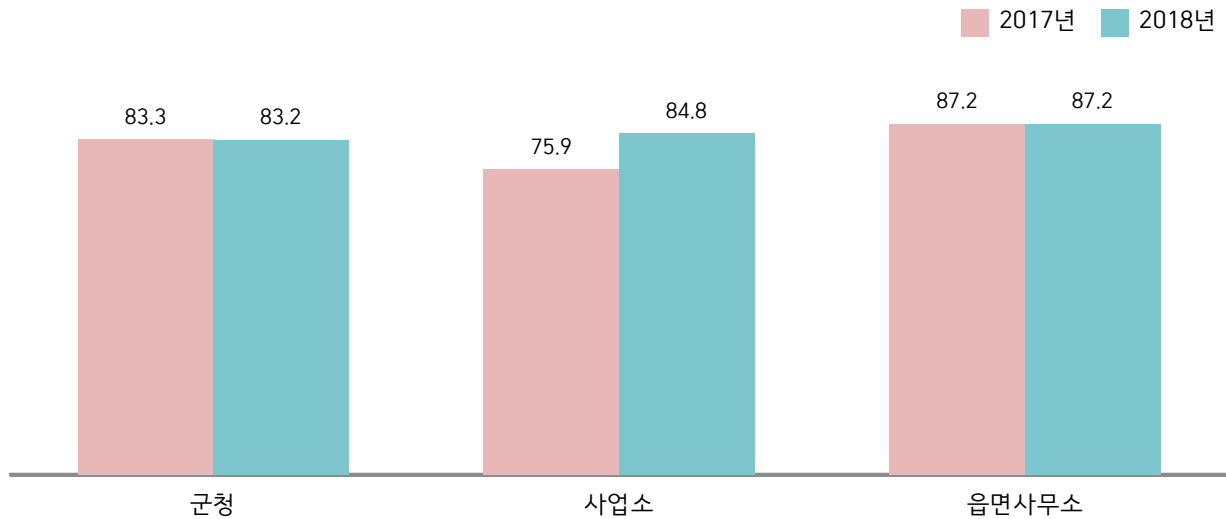
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	84.3	85.5	1.2
복합민원	33	96.2	80.0	-16.2
고충민원	4	75.0	85.0	10.0
전체	448	84.3	85.1	0.8

5

소속별 분석

소속별 신속성 만족도는 읍면사무소가 87.2점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 군청이 83.2점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 8.9% 증가 하였으나, 반면 군청이 0.1% 감소한 것으로 나타남



《표3-15》 소속별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	83.3	83.2	-0.1
사업소	21	75.9	84.8	8.9
읍면사무소	205	87.2	87.2	0.0
전체	448	84.3	85.1	0.8

4

공정성 만족도

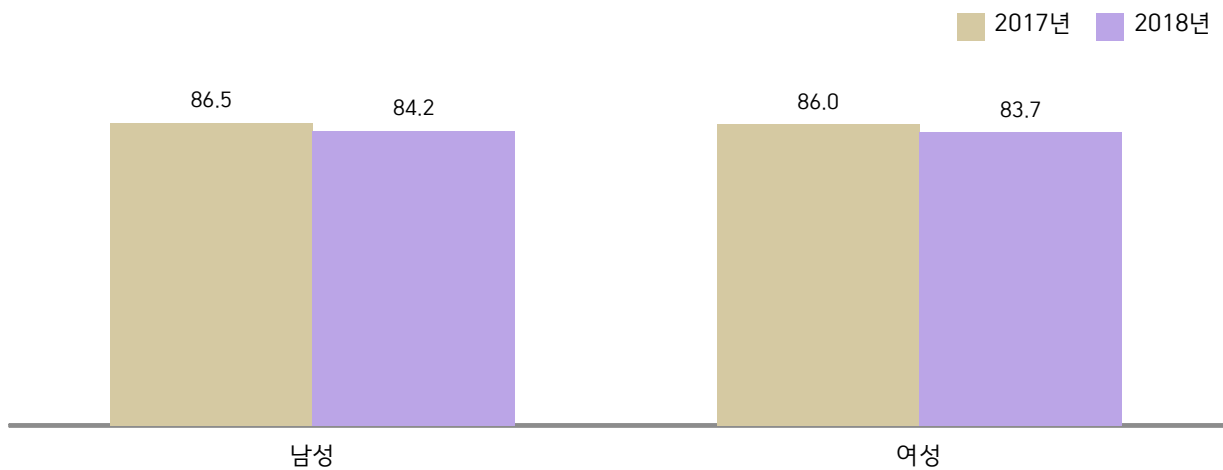
업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?

1

성별 분석

업무처리의 공정성 만족도는 남자가 여자보다 0.5점 높게 나타남

- 업무처리의 공정성 만족도는 남자 84.2점, 여자 83.7점으로 남자가 0.5점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자와 여자 모두 2.3% 감소하여 전체적으로 2.4% 감소한 것으로 나타남



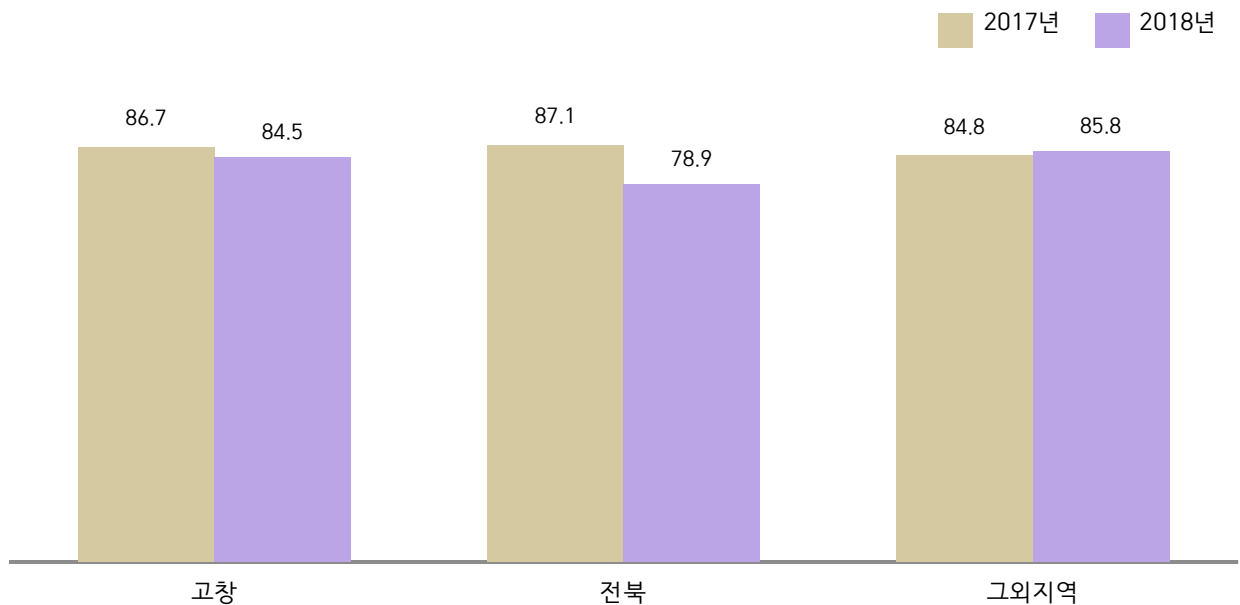
《표3-16》 성별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	86.5	84.2	-2.3
여성	86	86.0	83.7	-2.3
전체	448	86.5	84.1	-2.4

업무처리의 공정성 만족도는 그외지역이 85.8점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 78.9점 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 그외지역은 1.0% 증가하였으나, 반면 고창지역 2.2%, 전북지역 8.2% 감소한 것으로 나타남



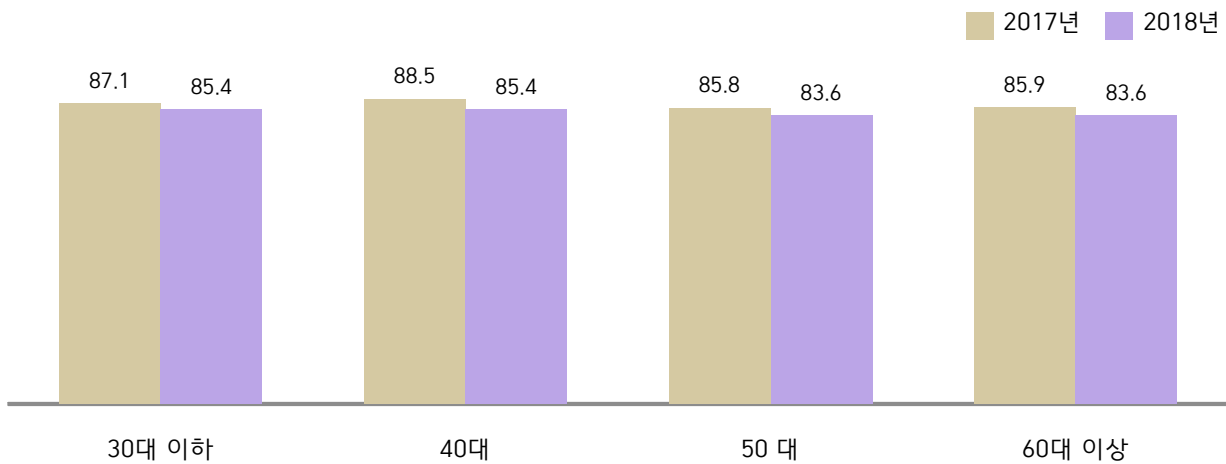
《표3-17》 지역별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	86.7	84.5	-2.2
전북	38	87.1	78.9	-8.2
그외지역	38	84.8	85.8	1.0
전체	448	86.5	84.1	-2.4

연령별 공정성 만족도는 30대 이하가 85.4점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상이 83.6점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 연령대가 감소하여 특히 40대는 3.1% 감소한 것으로 나타남



《표3-18》 연령별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

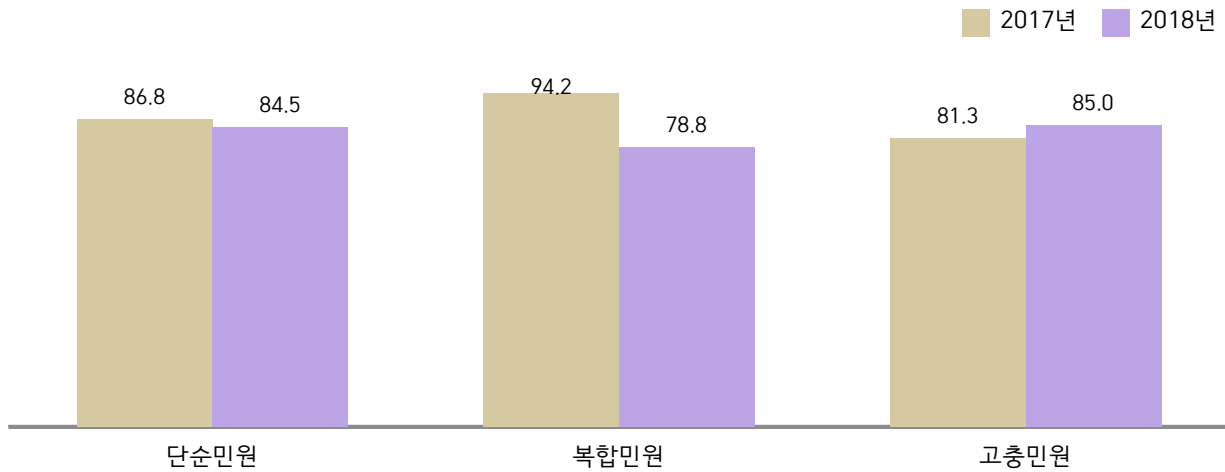
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	87.1	85.4	-1.7
40대	100	88.5	85.4	-3.1
50대	139	85.8	83.6	-2.2
60대 이상	157	85.9	83.6	-2.3
전체	448	86.5	84.1	-2.4

4

민원유형별 분석

민원유형별 공정성 만족도는 고충민원이 85.0점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 78.8점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고충민원이 3.7% 증가하였으나, 반면 복합민원 15.4% 감소한 것으로 나타남



《표3-19》 민원유형별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

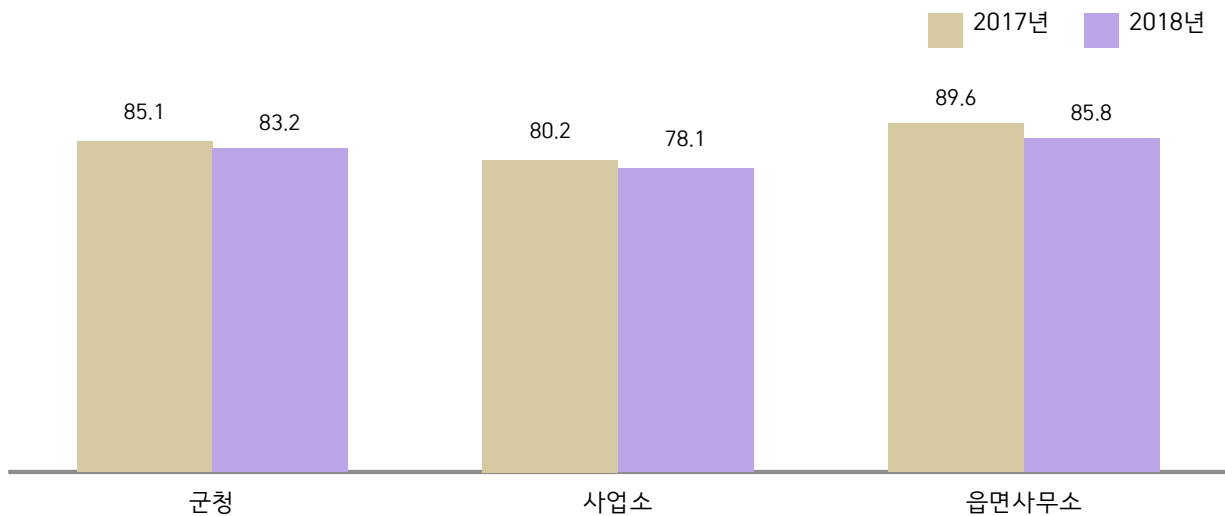
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	86.8	84.5	-2.3
복합민원	33	94.2	78.8	-15.4
고충민원	4	81.3	85.0	3.7
전체	448	86.5	84.1	-2.4

5

소속별 분석

소속별 공정성 만족도는 읍면사무소가 85.8점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 사업소가 78.1점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모두 감소하였으며, 특히 읍사무소는 3.8% 감소한 것으로 나타남



《표3-20》 소속별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	85.1	83.2	-1.9
사업소	21	80.2	78.1	-2.1
읍면사무소	205	89.6	85.8	-3.8
전체	448	86.5	84.1	-2.4

5

전문성 만족도

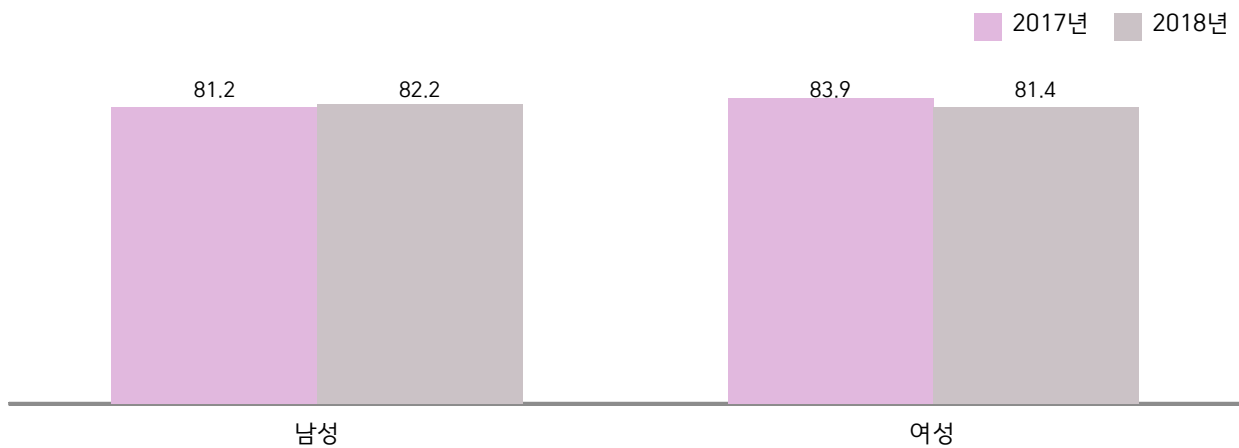
업무처리 담당자는 전문성(지식, 기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?

1

성별 분석

업무처리의 전문성 만족도는 남자가 여자보다 0.8점 높게 나타남

- 업무처리의 전문성 만족도는 남자 82.2점, 여자 81.4점으로 남자가 0.8점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 1.0% 증가하였으나, 여자는 2.5% 감소하였으며 전체적으로 0.4% 증가한 것으로 나타남



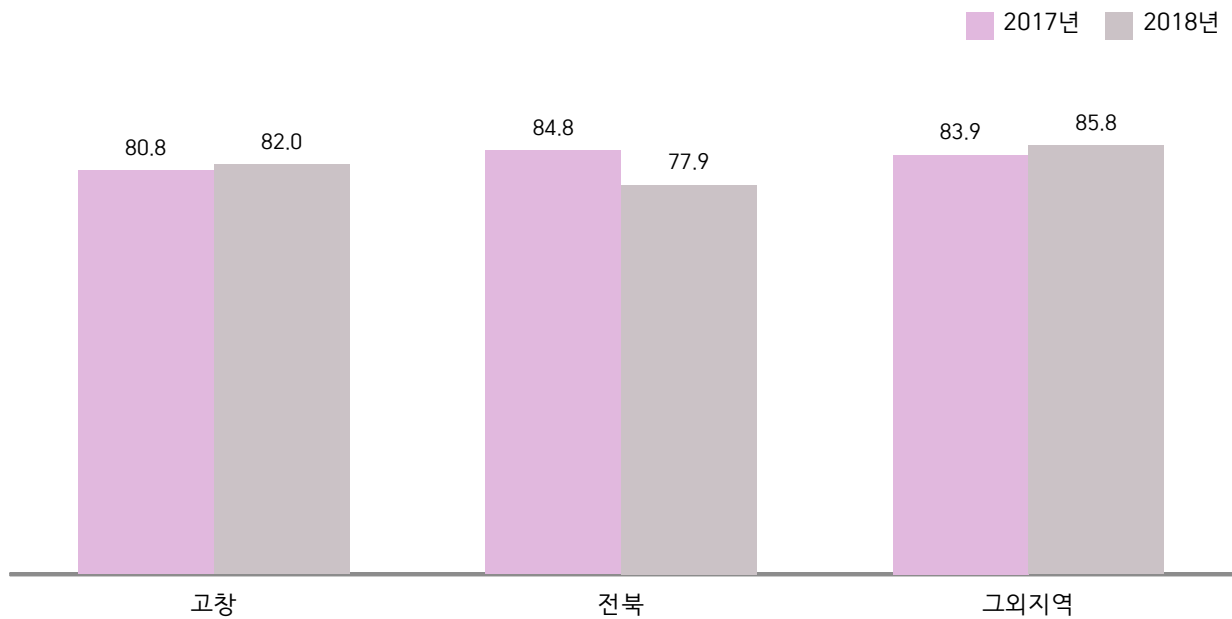
《표3-21》 성별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	81.2	82.2	1.0
여성	86	83.9	81.4	-2.5
전체	448	81.6	82.0	0.4

업무처리의 전문성 만족도는 그외지역이 85.8점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 77.9점 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고창은 1.2%, 그외지역은 1.9% 증가한 반면, 전북지역은 6.9% 감소한 것으로 나타남



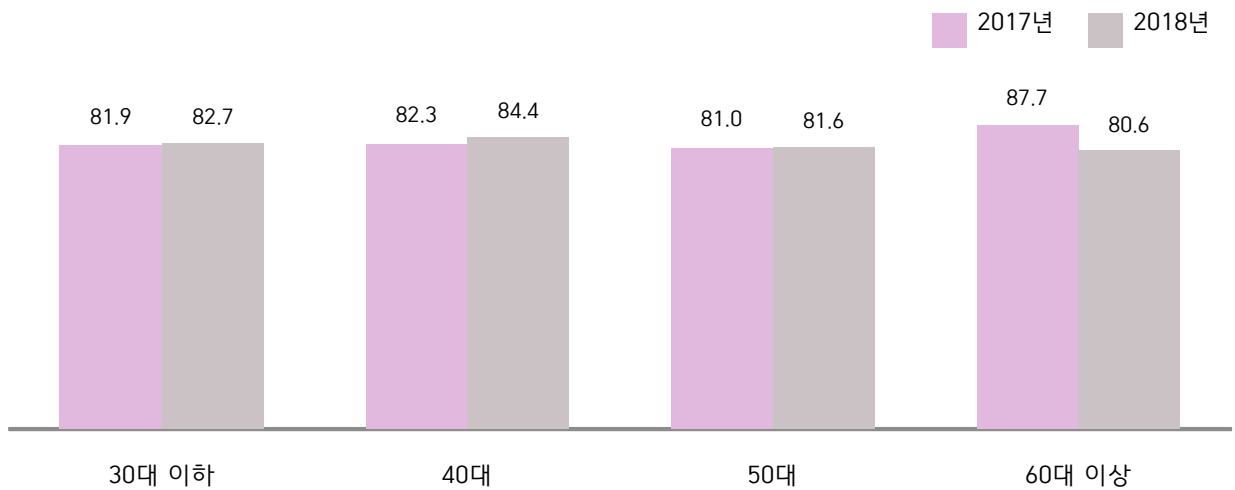
《표3-22》 지역별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	80.8	82.0	1.2
전북	38	84.8	77.9	-6.9
그외지역	38	83.9	85.8	1.9
전체	448	81.6	82.0	0.4

연령별 전문성 만족도는 40대가 84.4점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상이 80.6점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 연령대가 증가하였으나, 반면 60대이상은 7.1% 감소한 것으로 나타남



《표3-23》 연령별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

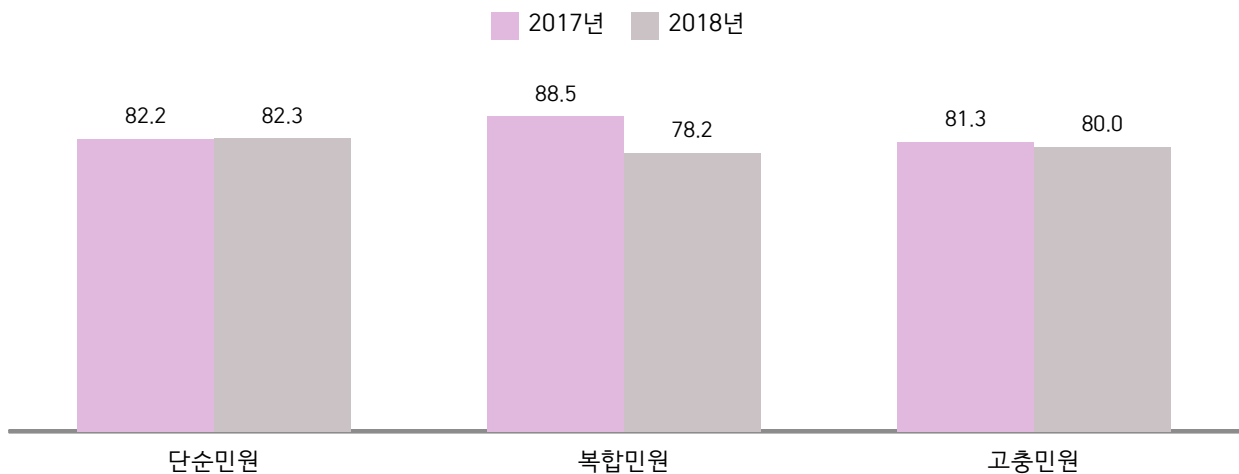
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	81.9	82.7	0.8
40대	100	82.3	84.4	2.1
50대	139	81.0	81.6	0.6
60대 이상	157	87.7	80.6	-7.1
전체	448	81.6	82.0	0.4

4

민원유형별 분석

민원유형별 전문성 만족도는 단순민원이 82.3점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 78.2점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 단순민원 0.1% 증가 하였으나, 반면 복합민원은 10.3%, 고충민원 1.3% 감소한 것으로 나타남



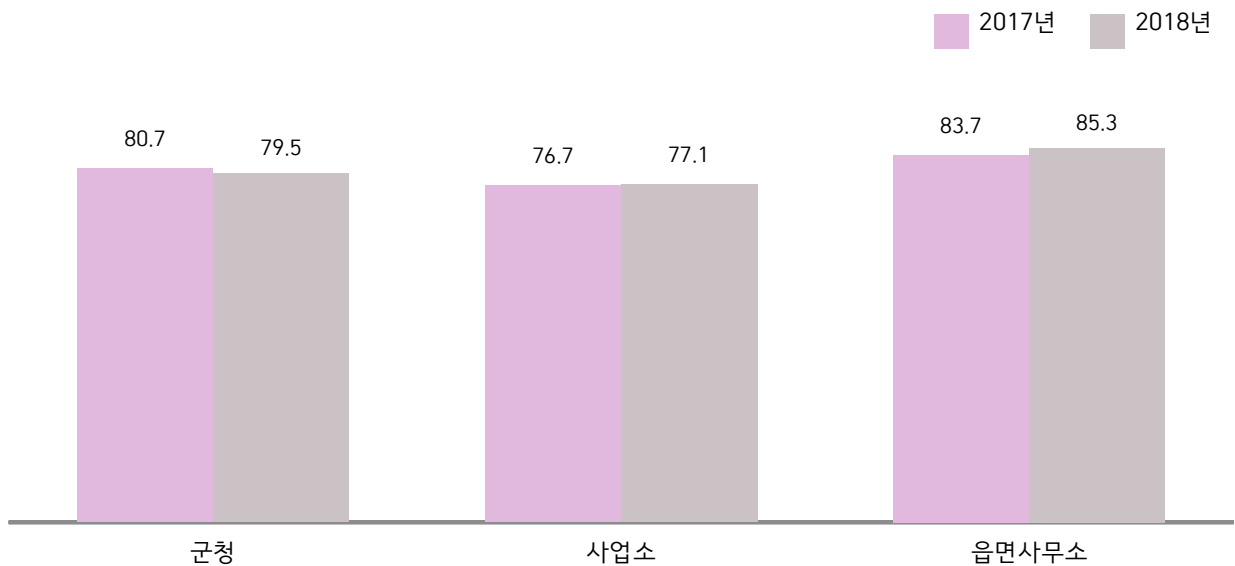
《표3-24》 민원유형별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	82.2	82.3	0.1
복합민원	33	88.5	78.2	-10.3
고충민원	4	81.3	80.0	-1.3
전체	448	81.6	82.0	0.4

소속별 전문성 만족도는 읍면사무소가 85.3점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 사업소가 77.1점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 0.4%, 읍면사무소는 1.6% 증가하였으나, 반면 군청은 1.2% 감소한 것으로 나타남



《표3-25》 소속별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	80.7	79.5	-1.2
사업소	21	76.7	77.1	0.4
읍면사무소	205	83.7	85.3	1.6
전체	448	81.6	82.0	0.4

6

쾌적성 만족도

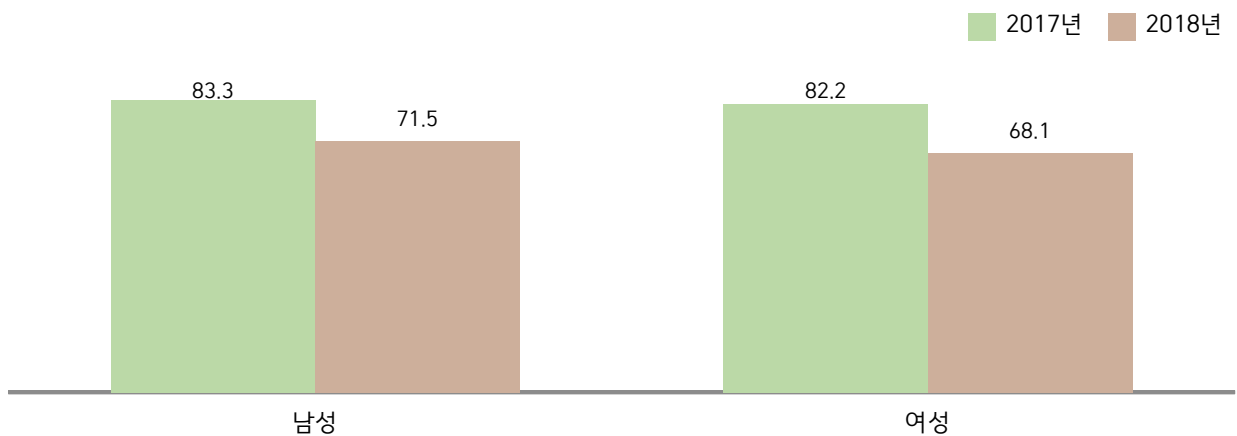
방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다고 생각하십니까?

1

성별 분석

업무처리의 쾌적성 만족도는 남자가 여자보다 3.4점 높게 나타남

- 업무처리의 쾌적성 만족도는 남자 71.5점, 여자 68.1점으로 남자가 3.4점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 11.8%, 여자는 14.1% 감소하여 전체적으로 12.2% 감소한 것으로 나타남



《표3-26》 성별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

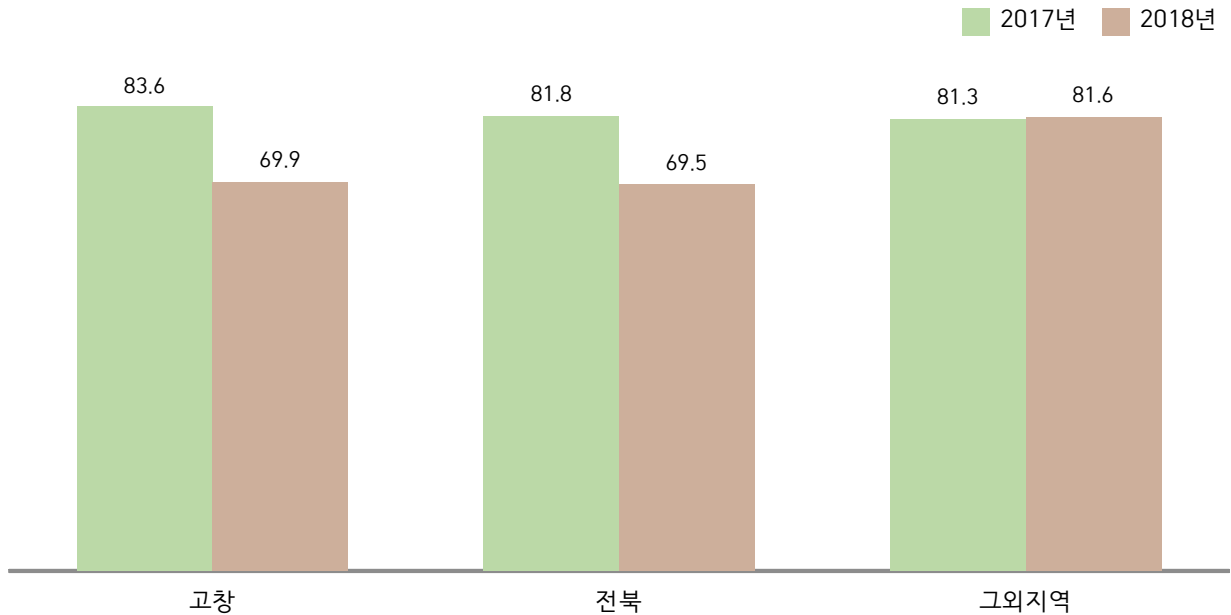
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	83.3	71.5	-11.8
여성	86	82.2	68.1	-14.1
전체	448	83.1	70.9	-12.2

2

지역별 분석

편의시설의 쾌적성 만족도는 그외지역이 81.6점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 69.5점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 그외지역은 0.3% 증가하였으나, 반면 고창지역 13.7%, 전북지역 12.3% 감소한 것으로 나타남



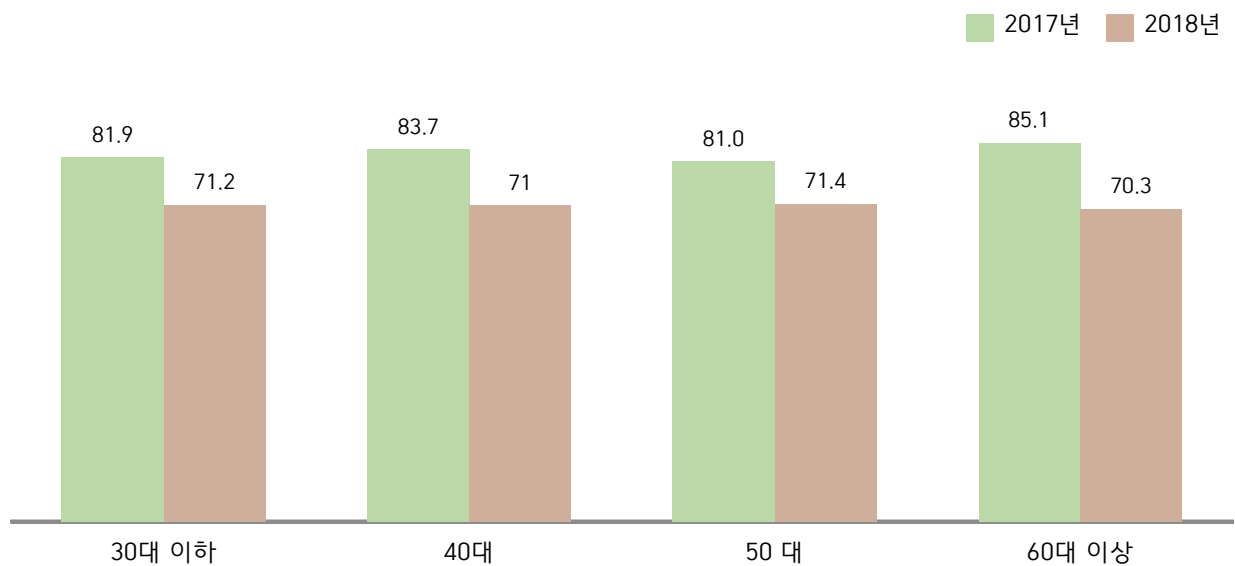
《표3-27》 지역별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	83.6	69.9	-13.7
전북	38	81.8	69.5	-12.3
그외지역	38	81.3	81.6	0.3
전체	448	83.1	70.9	-12.2

연령별 쾌적성 만족도는 50대가 71.4점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상 70.3점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 연령대가 감소하였으며, 특히 60대 이상은 14.8% 감소한 것으로 나타남



《표3-28》 연령별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

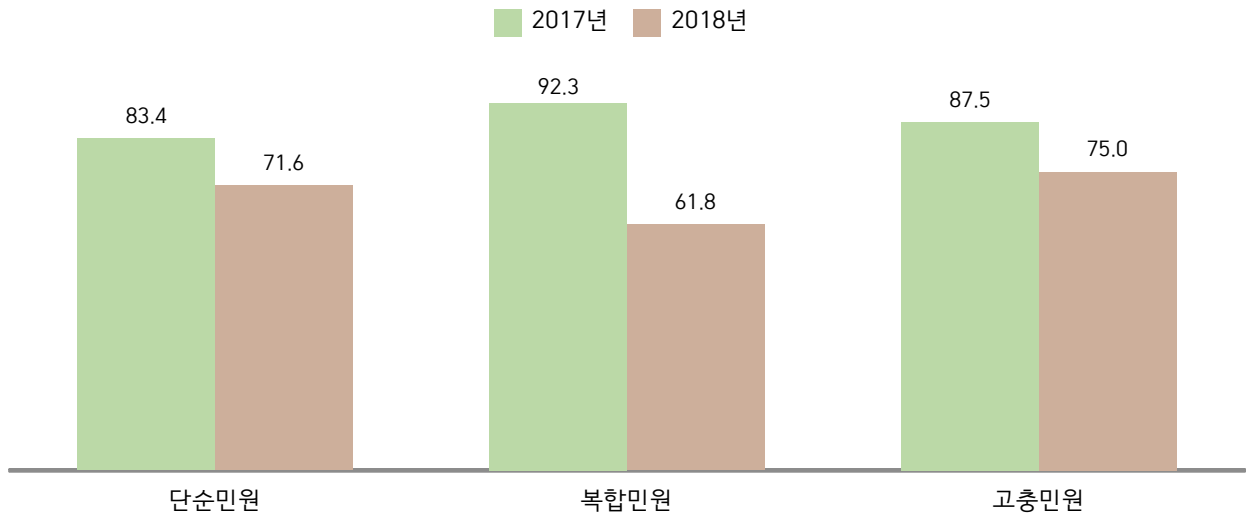
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	81.9	71.2	-10.7
40대	100	83.7	71.0	-12.7
50대	139	81.0	71.4	-9.6
60대 이상	157	85.1	70.3	-14.8
전체	448	83.1	70.9	-12.2

4

민원유형별 분석

민원유형별 쾌적성 만족도는 고충민원이 75.0점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 61.8점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모두 감소하였으며, 특히 복합민원은 30.5% 감소한 것으로 나타남



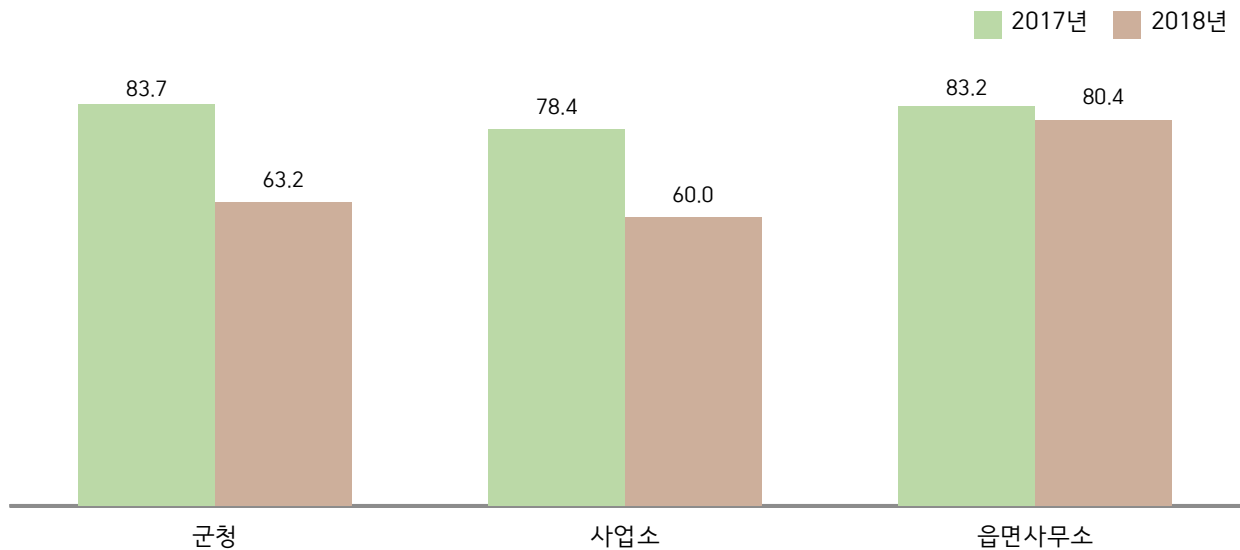
《표3-29》 민원유형별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	83.4	71.6	-11.8
복합민원	33	92.3	61.8	-30.5
고충민원	4	87.5	75.0	-12.5
전체	448	83.1	70.9	-12.2

소속별 쾌적성 만족도는 읍면사무소가 80.4점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 사업소는 60.0점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 전체적으로 감소하였으며, 특히 군청은 20.5% 감소한 것으로 나타남



《표3-30》 소속별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	83.7	63.2	-20.5
사업소	21	78.4	60.0	-18.4
읍면사무소	205	83.2	80.4	-2.8
전체	448	83.1	70.9	-12.2

7

접근성 만족도

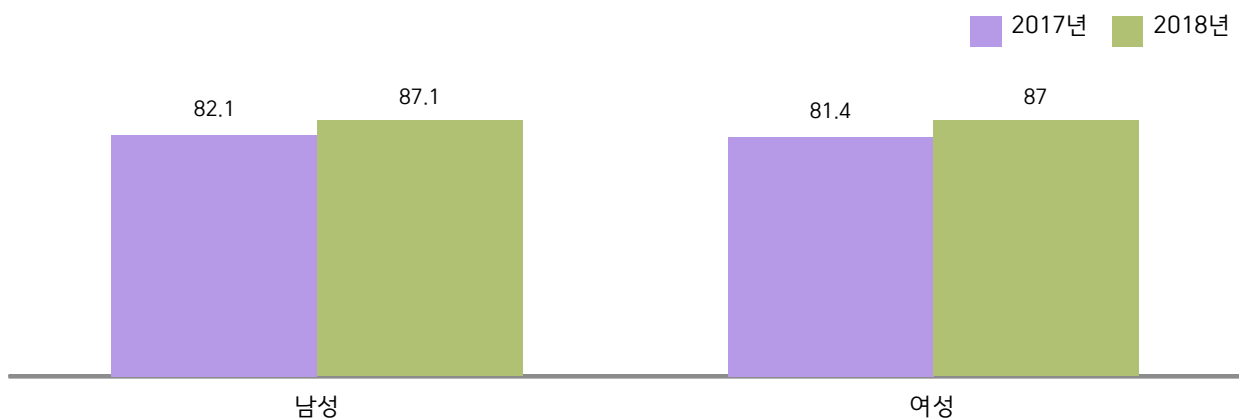
홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문 시 담당부서, 담당자를 찾는 데 편했다고 생각하십니까?

1

성별 분석

편의시설의 접근성 만족도는 남자가 여자 보다 0.1점 높게 나타남

- 편의시설의 접근성 만족도는 남자 87.1점, 여자 87.0점으로 남자가 0.1점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 5.0%, 여자는 5.6% 증가하여 전체적으로 5.1% 증가한 것으로 나타남



《표3-31》 성별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

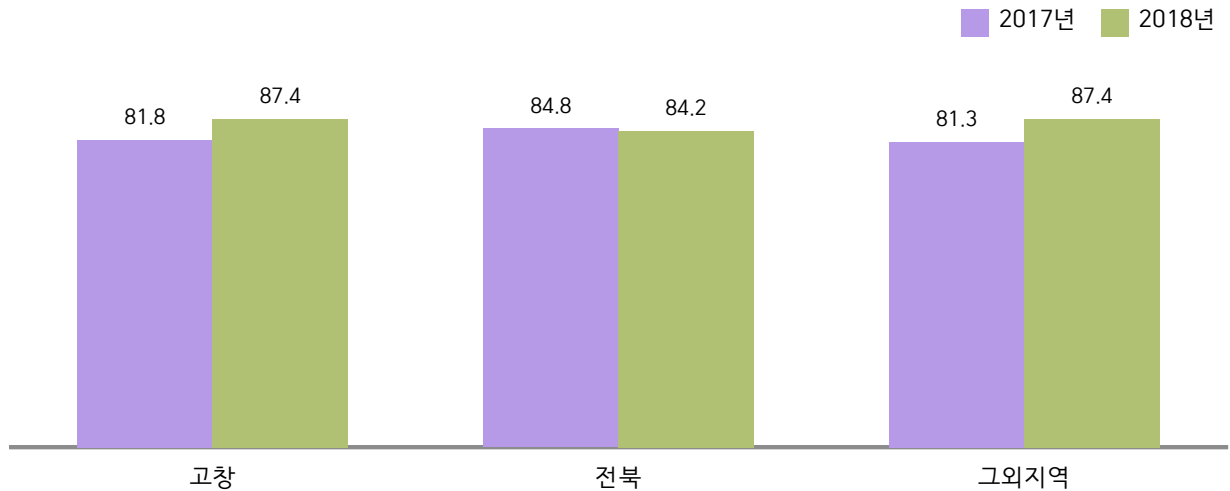
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	82.1	87.1	5.0
여성	86	81.4	87.0	5.6
전체	448	82.0	87.1	5.1

2

지역별 분석

편의시설의 접근성 만족도는 고창지역이 87.4점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 84.2점 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고창지역은 5.6%, 그외지역은 6.1% 증가 하였으나, 반면 전북지역은 0.6% 감소한 것으로 나타남



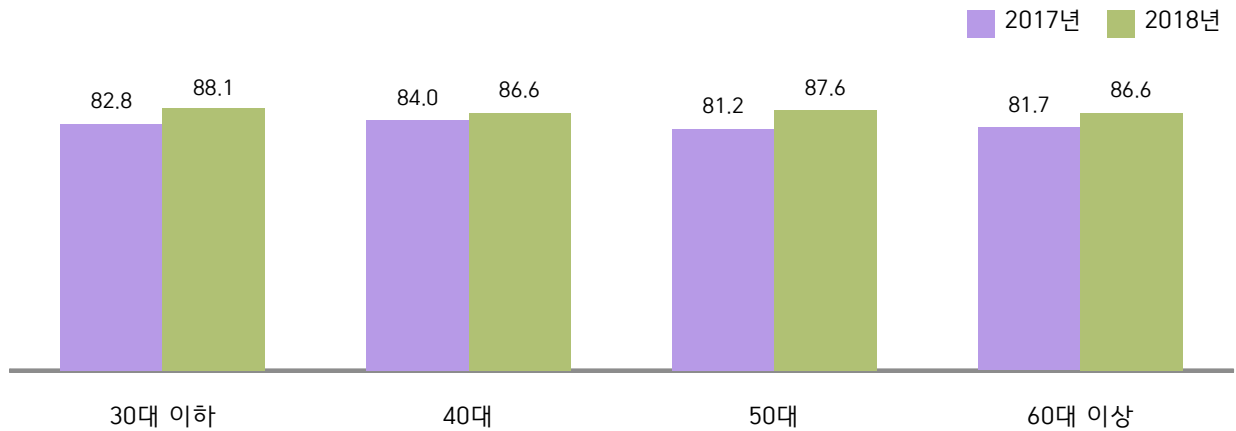
《표3-32》 지역별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	81.8	87.4	5.6
전북	38	84.8	84.2	-0.6
그외지역	38	81.3	87.4	6.1
전체	448	82.0	87.1	5.1

연령별 접근성 만족도는 30대 이하가 88.1점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 40대와 60대 이상이 86.6점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 모든 연령대가 증가하였으며, 특히 50대는 6.4% 증가한 것으로 나타남



《표3-33》 연령별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

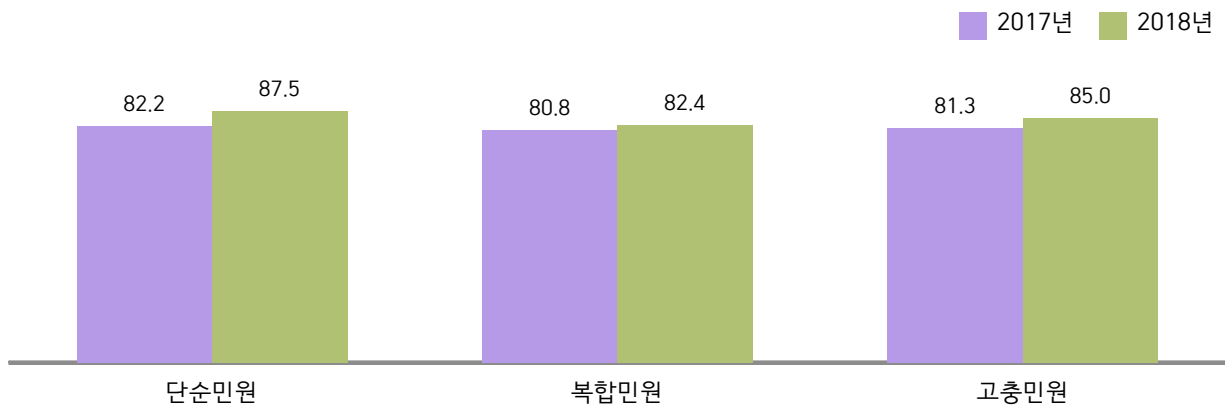
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	82.8	88.1	5.3
40대	100	84.0	86.6	2.6
50대	139	81.2	87.6	6.4
60대 이상	157	81.7	86.6	4.9
전체	448	82.0	87.1	5.1

4

민원유형별 분석

민원유형별 접근성 만족도는 단순민원이 87.5점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 82.4점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 단순민원은 5.3%, 복합민원은 1.6%, 고충민원은 3.7% 증가한 것으로 나타남



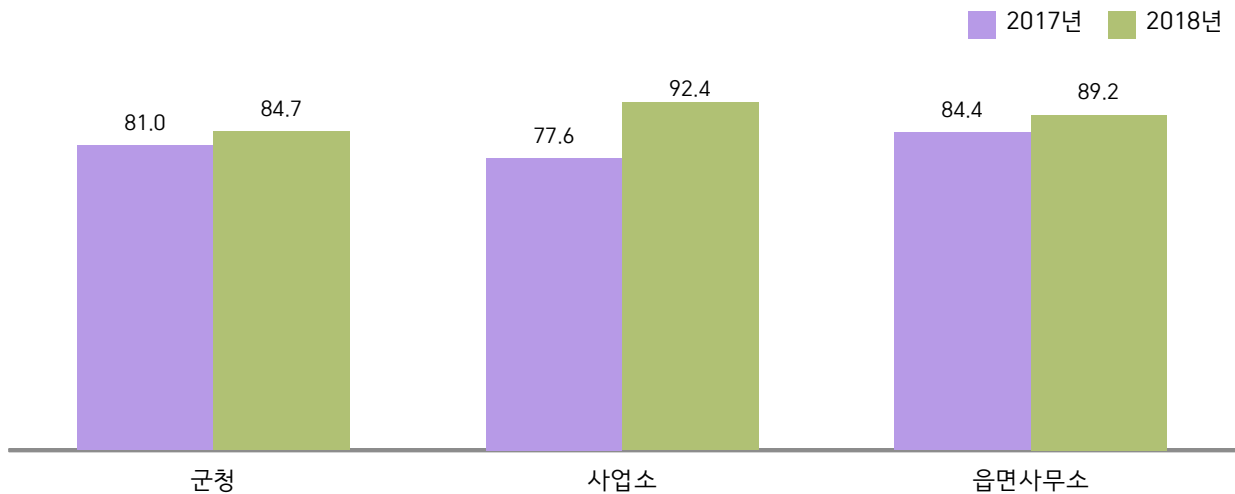
《표3-34》 민원유형별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	82.2	87.5	5.3
복합민원	33	80.8	82.4	1.6
고충민원	4	81.3	85.0	3.7
전체	448	82.0	87.1	5.1

소속별 접근성 만족도는 사업소가 92.4점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 군청이 84.7점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 14.8%, 읍면사무소는 4.8% 군청은 3.7% 증가한 것으로 나타남



《표3-35》 소속별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	81.0	84.7	3.7
사업소	21	77.6	92.4	14.8
읍면사무소	205	84.4	89.2	4.8
전체	448	82.0	87.1	5.1

8

전반적 만족도

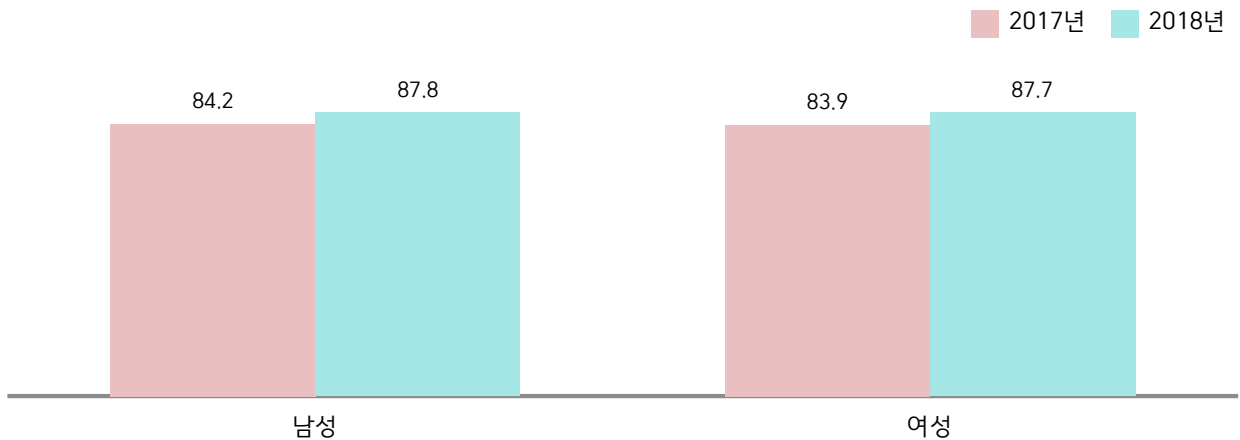
민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족한다

1

성별 분석

전반적 만족도는 남자가 여자 보다 0.1점 높게 나타남

- 전반적 만족도는 남자 87.8점, 여자 87.7점으로 남자가 0.1점 높게 나타남
- 전년도 대비 남자는 3.6%, 여자는 3.8% 증가하여 전체적으로 3.7% 증가한 것으로 나타남



《표3-36》 성별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

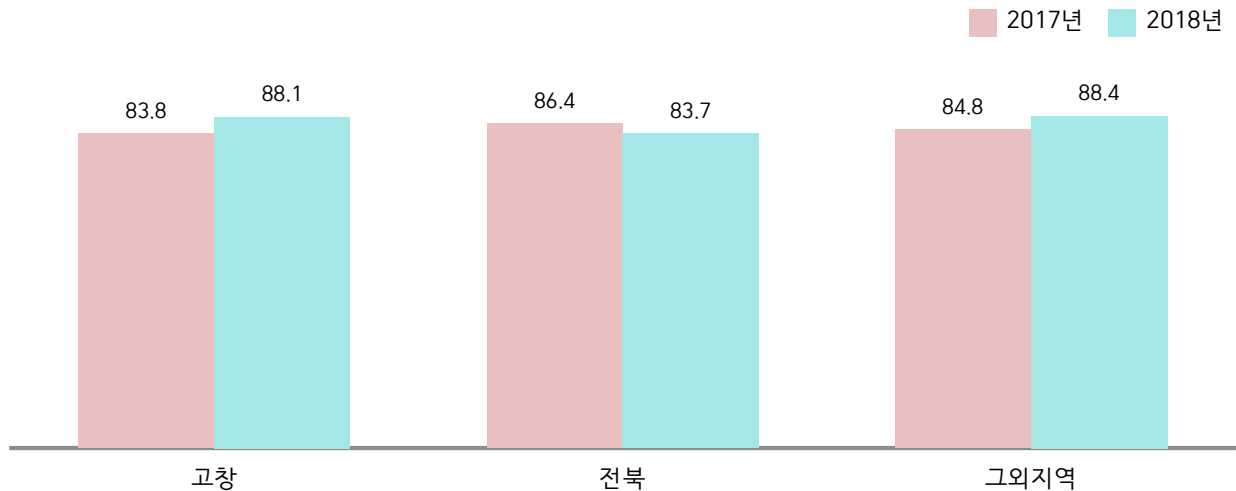
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
남성	362	84.2	87.8	3.6
여성	86	83.9	87.7	3.8
전체	448	84.1	87.8	3.7

2

지역별 분석

전반적 만족도는 그외지역이 88.4점으로 가장 높게 나타남

- 지역별로는 전북지역이 83.7점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고창지역은 4.3% 그외지역은 3.6% 증가 하였으나, 반면 전북지역은 2.7% 감소한 것으로 나타남



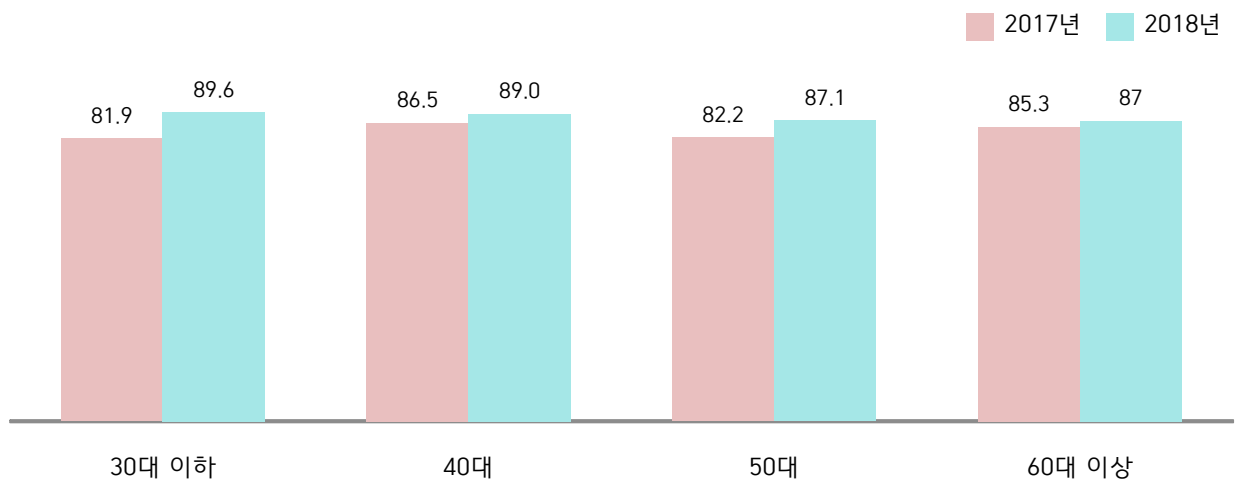
《표3-37》 지역별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창	372	83.8	88.1	4.3
전북	38	86.4	83.7	-2.7
그외지역	38	84.8	88.4	3.6
전체	448	84.1	87.8	3.7

연령별 전반적 만족도는 30대 이하가 89.6점으로 가장 높게 나타남

- 연령별 만족도는 60대 이상이 87.0점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 30대 이하는 7.7%, 40대 2.5%, 50대 4.9%, 60대 이상 1.7% 증가한
으로 나타남



《표3-38》 연령별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

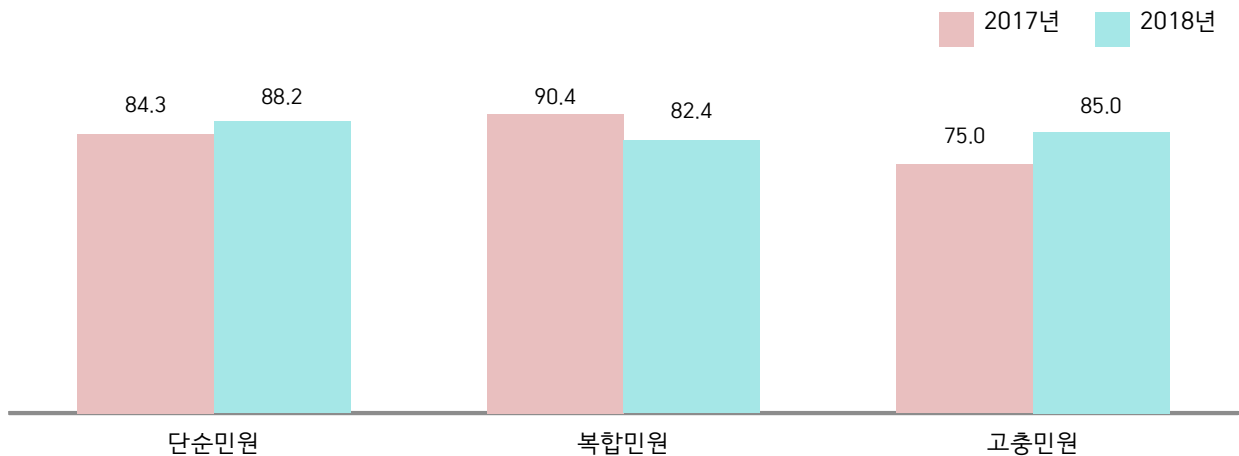
구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
30대 이하	52	81.9	89.6	7.7
40대	100	86.5	89.0	2.5
50대	139	82.2	87.1	4.9
60대 이상	157	85.3	87.0	1.7
전체	448	84.1	87.8	3.7

4

민원유형별 분석

민원유형별 전반적 만족도는 단순민원이 88.2점으로 가장 높게 나타남

- 민원유형별 만족도는 복합민원이 82.4점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 고충민원은 10.0%, 단순민원은 3.9%, 증가하였으나, 복합민원은 8.0% 감소한 것으로 나타남



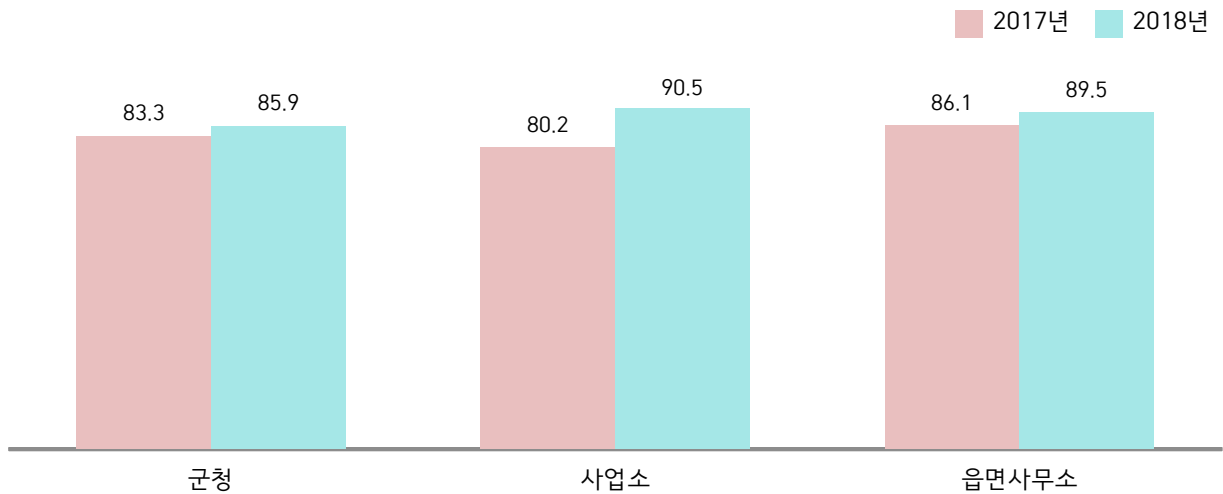
《표3-39》 민원유형별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
단순민원	411	84.3	88.2	3.9
복합민원	33	90.4	82.4	-8.0
고충민원	4	75.0	85.0	10.0
전체	448	84.1	87.8	3.7

소속별 전반적 만족도는 사무소가 90.5점으로 가장 높게 나타남

- 소속별 만족도는 군청이 85.9점으로 가장 낮게 나타남
- 전년도 대비 사업소는 10.3%, 읍면사무소는 3.4%, 군청은 2.6% 증가한 것으로 나타남



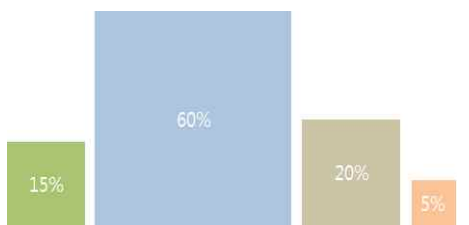
《표3-40》 소속별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
군청	222	83.3	85.9	2.6
사업소	21	80.2	90.5	10.3
읍면사무소	205	86.1	89.5	3.4
전체	448	84.1	87.8	3.7

제4장 부서별 만족도

1. 친절성 만족도	71
2. 간편성 만족도	74
3. 신속성 만족도	77
4. 공정성 만족도	80
5. 전문성 만족도	83
6. 쾌적성 만족도	86
7. 접근성 만족도	89
8. 전반적 만족도	82



제4장 부서별 만족도

1

친절성 만족도

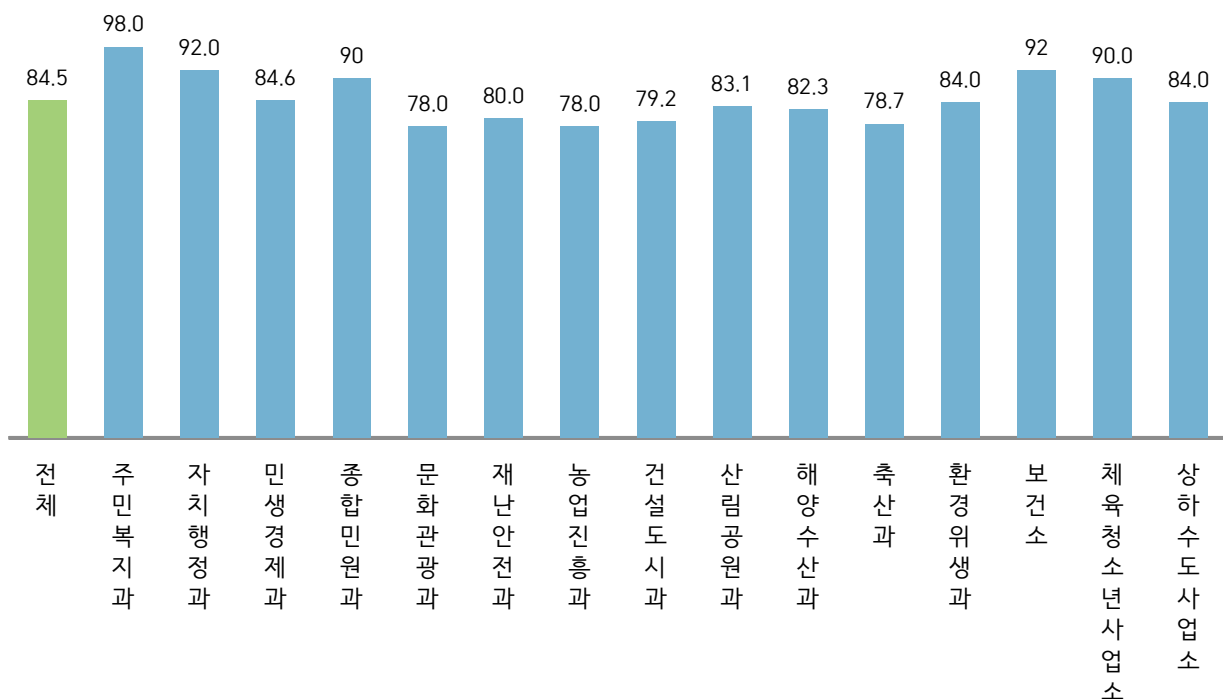
담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 친절성 만족도는 84.5점으로 나타남

- 실과소별 친절성 만족도는 주민복지과가 98.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 2.3% 감소하였고, 환경위생과는 7.1% 증가한 반면 건설도시과는 20.8% 감소한 것으로 나타남



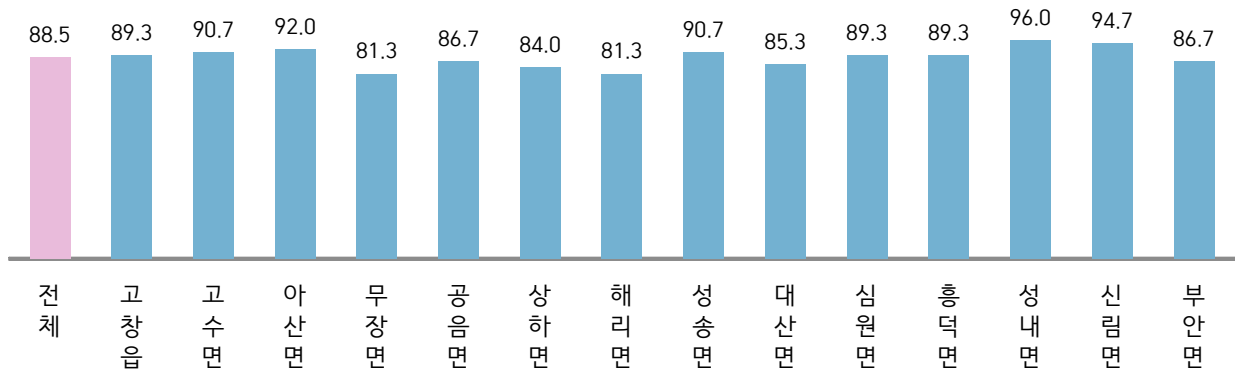
《표4-1》 실과소별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	98.0	3.0
자치행정과	10	90.0	92.0	2.2
민생경제과	26	78.3	84.6	6.3
종합민원과	28	84.8	90.0	5.2
문화관광과	10	-	78.0	-
재난안전과	10	95.0	80.0	-15
농업진흥과	10	87.5	78.0	-9.5
건설도시과	26	100.0	79.2	-20.8
산림공원과	26	98.3	83.1	-15.2
해양수산과	26	78.3	82.3	4.0
축산과	15	98.3	78.7	-19.6
환경위생과	10	76.9	84.0	7.1
보건소	15	97.5	92.0	-5.5
체육청소년사업소	6	-	90.0	-
상하수도사업소	15	80.0	84.0	4.0
전체	243	86.8	84.5	-2.3

읍면별 친절성 만족도는 88.5점으로 나타남

- 읍면별 친절성 만족도는 성내면이 96.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 1.1% 감소하였고, 아산면은 19.9% 증가한 반면 무장면은 15.4% 감소한 것으로 나타남



《표4-2》 읍면별 친절성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	96.7	89.3	-7.4
고수면	15	86.7	90.7	4.0
아산면	15	76.7	92.0	19.9
무장면	15	96.7	81.3	-15.4
공음면	15	95.0	86.7	-8.3
상하면	10	80.0	84.0	4.0
해리면	15	76.7	81.3	4.6
성송면	15	83.3	90.7	7.4
대산면	15	98.3	85.3	-13.0
심원면	15	98.3	89.3	-9.0
흥덕면	15	93.3	89.3	-4.0
성내면	15	100.0	96.0	-4.0
신림면	15	85.0	94.7	9.7
부안면	15	88.3	86.7	-1.6
전체	205	89.6	88.5	-1.1

2

간편성 만족도

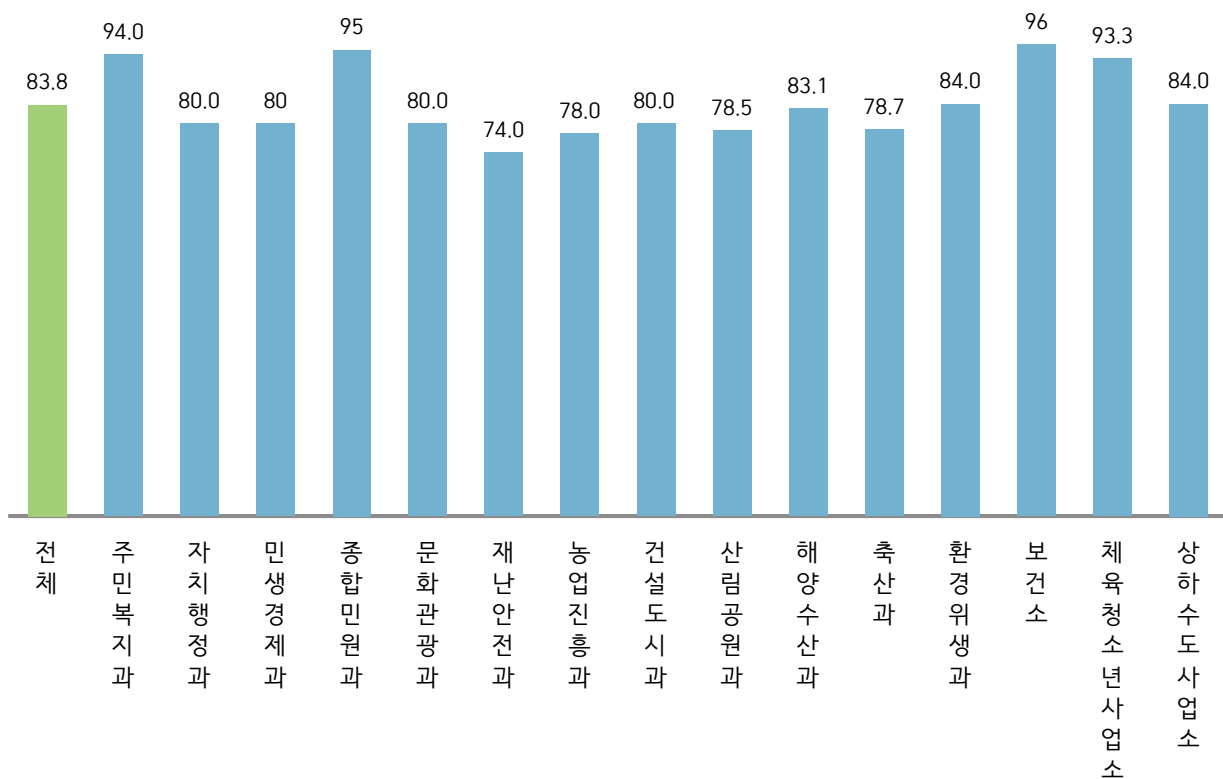
업무처리 접수 및 신청 절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 간편성 만족도는 83.8점으로 나타남

- 실과소별 간편성 만족도는 보건소가 96.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 0.1% 증가하였고, 종합민원과는 12.0% 증가한 반면 재난안전과는 26.0% 감소한 것으로 나타남



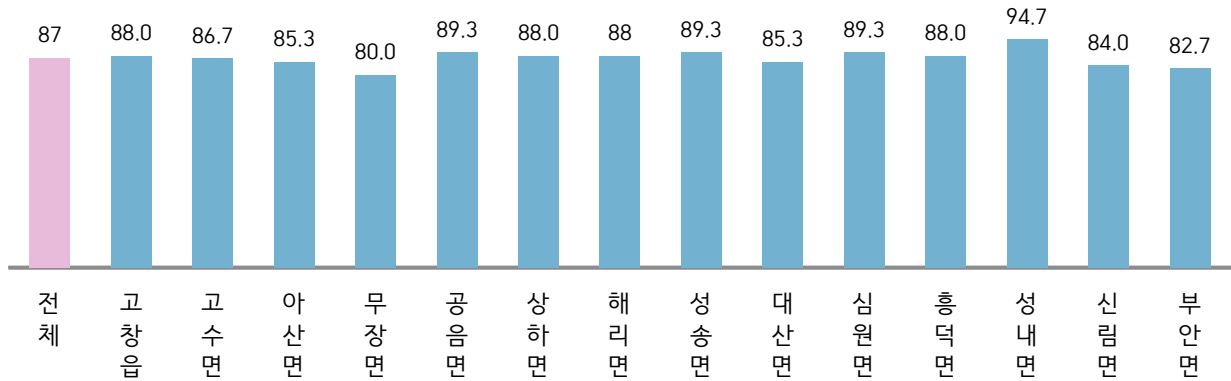
《표4-3》 실과소별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	94.0	-1.0
자치행정과	10	85.0	80.0	-5.0
민생경제과	26	75.0	80.0	5.0
종합민원과	28	83.0	95.0	12.0
문화관광과	10	-	80.0	-
재난안전과	10	100.0	74.0	-26.0
농업진흥과	10	72.5	78.0	5.5
건설도시과	26	100.0	80.0	-20.0
산림공원과	26	91.7	78.5	-13.2
해양수산과	26	75.0	83.1	8.1
축산과	15	90.0	78.7	-11.3
환경위생과	10	76.0	84.0	8.0
보건소	15	97.5	96.0	-1.5
체육청소년사업소	6	-	93.3	-
상하수도사업소	15	80.0	84.0	4.0
전체	243	83.7	83.8	0.1

읍면별 간편성 만족도 87.0점으로 나타남

- 읍면별 간편성 만족도는 성내면이 94.7점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 0.5% 증가하였고, 상하면은 23.0% 증가한 반면 무장면은 15.0% 감소한 것으로 나타남



《표4-4》 읍면별 간편성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	85.0	88.0	3.0
고수면	15	81.7	86.7	5.0
아산면	15	70.0	85.3	15.3
무장면	15	95.0	80.0	-15.0
공음면	15	95.0	89.3	-5.7
상하면	10	65.0	88.0	23.0
해리면	15	70.0	88.0	18.3
성송면	15	95.0	89.3	-5.7
대산면	15	100.0	85.3	-14.7
심원면	15	85.0	89.3	4.3
흥덕면	15	95.0	88.0	-7.0
성내면	15	100.0	94.7	-5.3
신림면	15	83.3	84.0	0.7
부안면	15	91.7	82.7	-9.0
전체	205	86.5	87.0	0.5

3

신속성 만족도

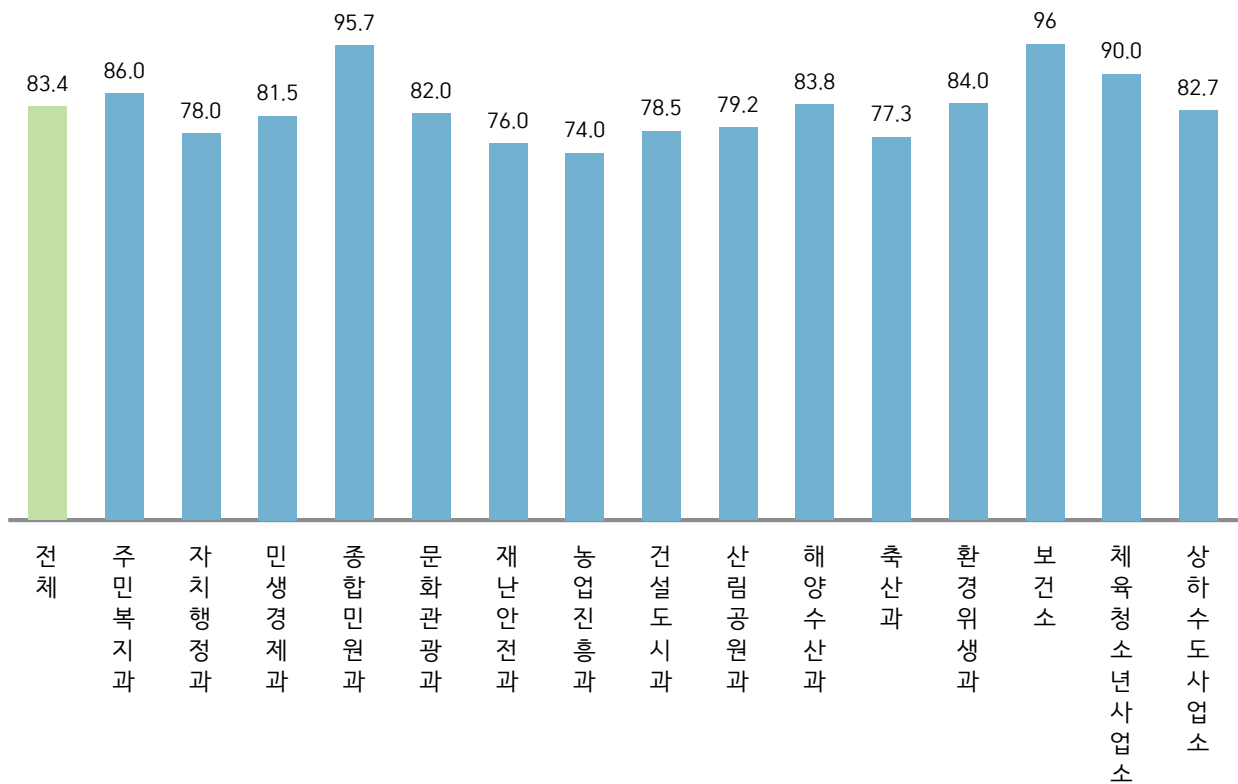
업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 신속성 만족도는 83.4점으로 나타남

- 실과소별 신속성 만족도는 보건소가 96.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 0.5% 증가하였고, 환경위생과는 10.9% 증가한 반면 재난안전과는 19.0% 감소한 것으로 나타남



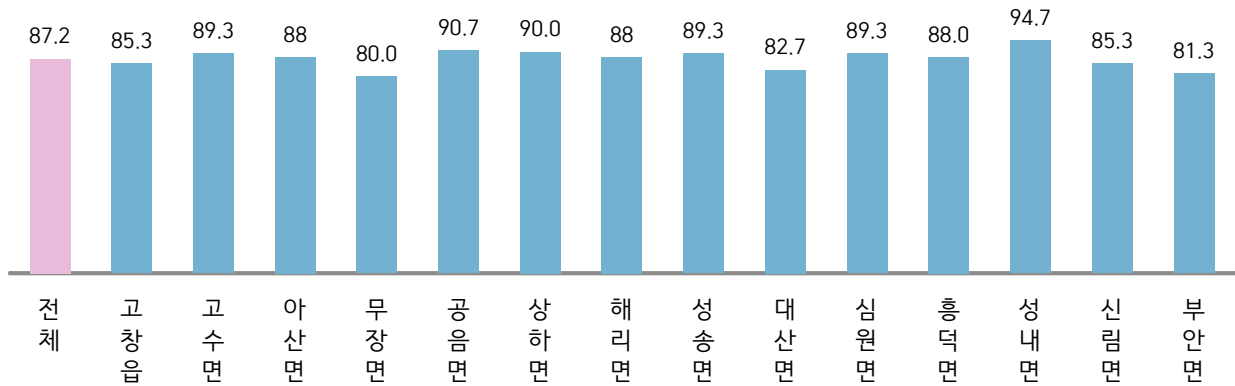
《표4-5》 실과소별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	86.0	-9.0
자치행정과	10	80.0	78.0	-2.0
민생경제과	26	73.3	81.5	8.2
종합민원과	28	84.8	95.7	10.9
문화관광과	10	-	82.0	-
재난안전과	10	95.0	76.0	-19.0
농업진흥과	10	67.5	74.0	6.5
건설도시과	26	95.0	78.5	-16.5
산림공원과	26	96.7	79.2	-17.5
해양수산과	26	75.0	83.8	8.8
축산과	15	95.0	77.3	-17.7
환경위생과	10	73.1	84.0	10.9
보건소	15	90.0	96.0	6.0
체육청소년사업소	6	-	90.0	-
상하수도사업소	15	80.0	82.7	2.7
전체	243	82.9	83.4	0.5

읍면별 신속성 만족도 87.2점으로 나타남

- 읍면별 신속성 만족도는 성내면이 94.7점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 1.7% 증가하였고, 상하면은 23.3% 증가한 반면 무장면은 20.0% 감소한 것으로 나타남



《표4-6》 읍면별 신속성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	88.3	85.3	-3.0
고수면	15	83.3	89.3	6.0
아산면	15	71.7	88.0	16.3
무장면	15	100.0	80.0	-20.0
공음면	15	91.7	90.7	-1.0
상하면	10	66.7	90.0	23.3
해리면	15	73.3	88.0	14.7
성송면	15	75.0	89.3	14.3
대산면	15	100.0	82.7	-17.3
심원면	15	85.0	89.3	4.3
흥덕면	15	95.0	88.0	-7.0
성내면	15	100.0	94.7	-5.3
신림면	15	81.7	85.3	3.6
부안면	15	85.0	81.3	-3.7
전체	205	85.5	87.2	1.7

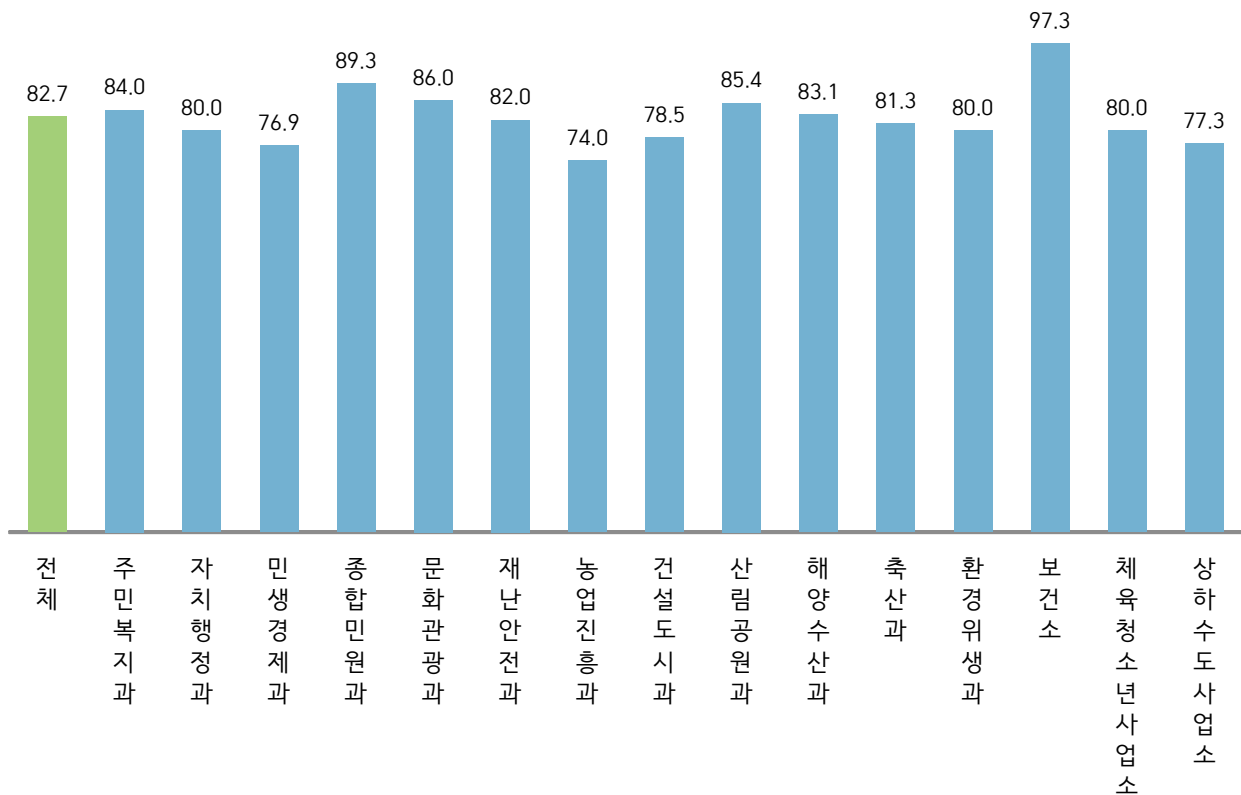
업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 공정성 만족도는 82.7점으로 나타남

- 실과소별 공정성 만족도는 보건소가 97.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 1.1% 감소하였고, 해양수산과는 6.2% 증가한 반면 건설도시과는 16.5% 감소한 것으로 나타남



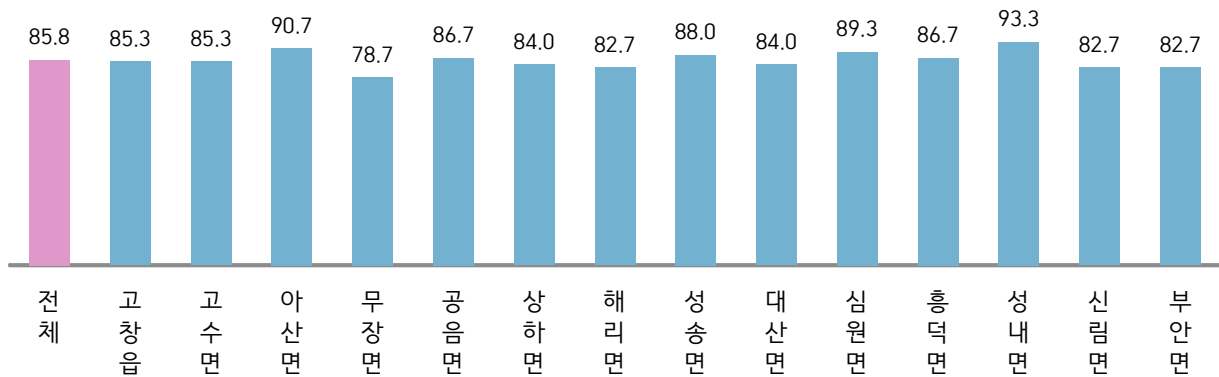
《표4-7》 실과소별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	84.0	-11.0
자치행정과	10	80.0	80.0	0.0
민생경제과	26	73.3	76.9	3.6
종합민원과	28	88.4	89.3	0.9
문화관광과	10	-	86.0	-
재난안전과	10	95.0	82.0	-13.1
농업진흥과	10	72.5	74.0	1.5
건설도시과	26	95.0	78.5	-16.5
산림공원과	26	95.0	85.4	-9.6
해양수산과	26	76.9	83.1	6.2
축산과	15	95.0	81.3	-13.7
환경위생과	10	74.0	80.0	6.0
보건소	15	97.5	97.3	-0.2
체육청소년사업소	6	-	80.0	-
상하수도사업소	15	73.3	77.3	4.0
전체	243	83.8	82.7	-1.1

읍면별 공정성 만족도 85.8점으로 나타남

- 읍면별 공정성 만족도는 성내면이 93.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 3.0% 감소하였고, 아산면은 14.0% 증가한 반면 무장면은 18.0% 감소한 것으로 나타남



《표4-8》 읍면별 공정성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	96.7	85.3	-11.4
고수면	15	85.0	85.3	0.3
아산면	15	76.7	90.7	14.0
무장면	15	96.7	78.7	-18.0
공음면	15	95.0	86.7	-8.3
상하면	10	75.0	84.0	9.0
해리면	15	71.7	82.7	11.0
성송면	15	80.0	88.0	8.0
대산면	15	100.0	84.0	-16.0
심원면	15	91.7	89.3	-2.4
흥덕면	15	100.0	86.7	-13.3
성내면	15	100.0	93.3	-6.7
신림면	15	83.3	82.7	-0.6
부안면	15	91.7	82.7	-9.0
전체	205	88.8	85.8	-3.0

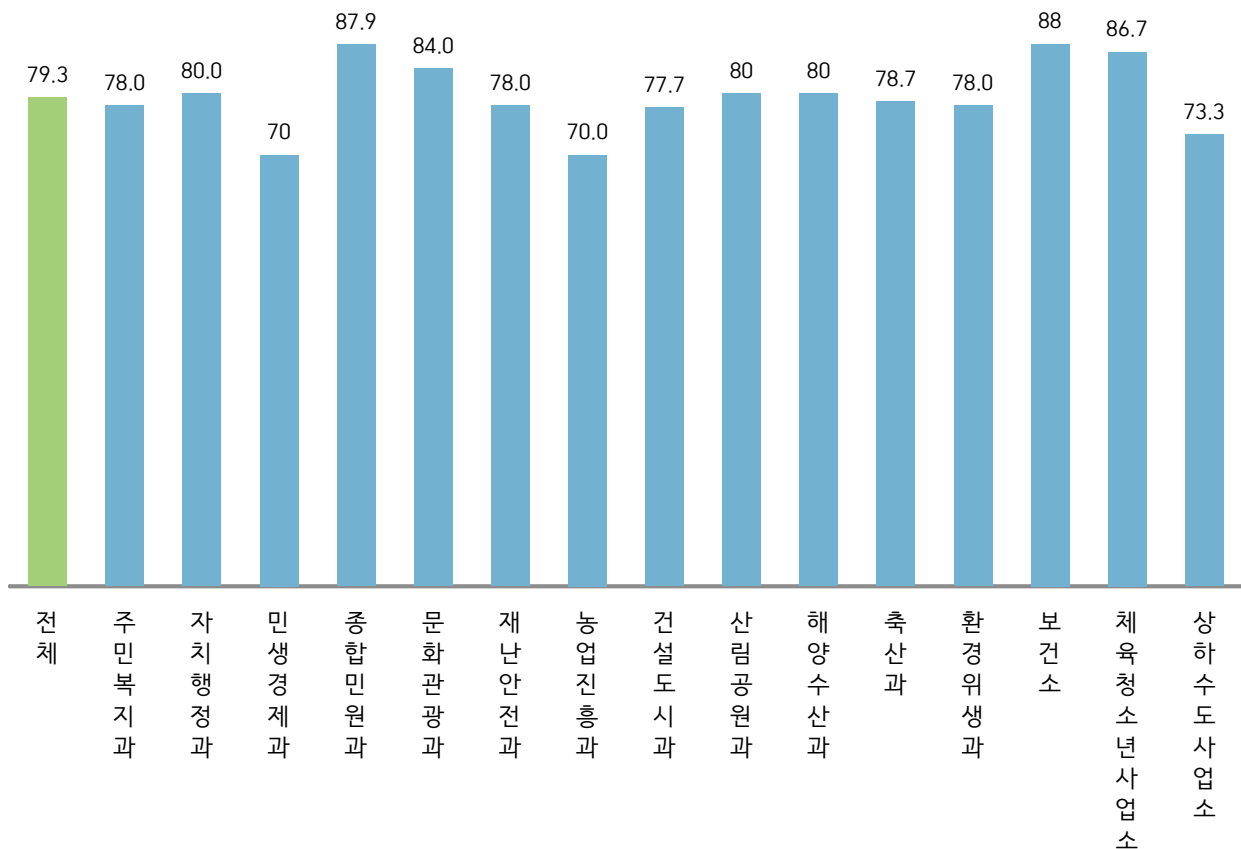
업무처리 담당자는 전문성(지식, 기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 전문성 만족도는 79.3점으로 나타남

- 실과소별 전문성 만족도는 보건소가 88.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 0.1% 증가하였고, 종합민원과는 10.2% 증가한 반면 재난안전과와 주민복지과는 17.0% 감소한 것으로 나타남



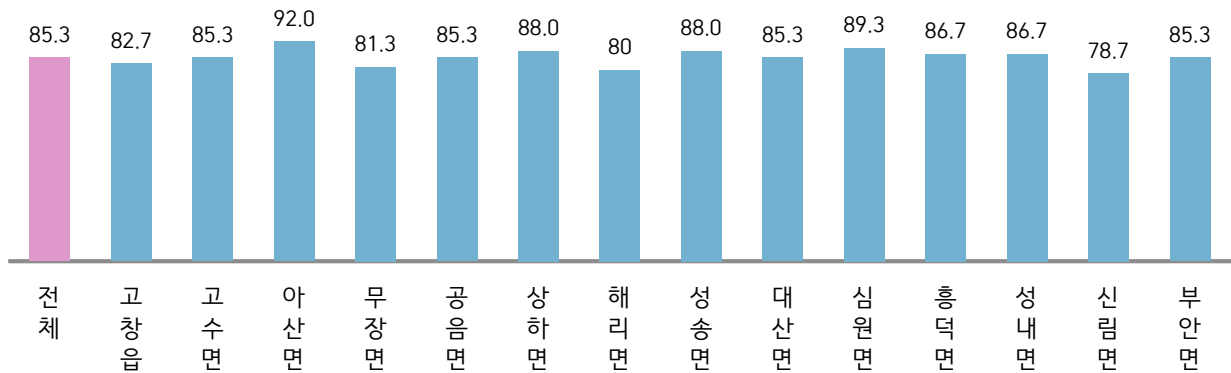
《표4-9》 실과소별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	78.0	-17.0
자치행정과	10	80.0	80.0	0.0
민생경제과	26	68.3	70.0	1.7
종합민원과	28	77.7	87.9	10.2
문화관광과	10	-	84.0	-
재난안전과	10	95.0	78.0	-17.0
농업진흥과	10	67.5	70.0	2.5
건설도시과	26	91.7	77.7	-14.0
산림공원과	26	91.7	80.0	-11.7
해양수산과	26	72.1	80.0	7.9
축산과	15	95.0	78.7	-16.3
환경위생과	10	70.2	78.0	7.8
보건소	15	90.0	88.0	-2.0
체육청소년사업소	6	-	86.7	-
상하수도사업소	15	70.0	73.3	3.3
전체	243	79.2	79.3	0.1

읍면별 전문성 만족도 85.3점으로 나타남

- 읍면별 전문성 만족도는 아산면이 92.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 1.6% 증가하였고, 상하면은 24.7% 증가한 반면 무장면은 15.4% 감소한 것으로 나타남



《표4-10》 읍면별 전문성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	78.3	82.7	4.4
고수면	15	78.3	85.3	7.0
아산면	15	71.7	92.0	20.3
무장면	15	96.7	81.3	-15.4
공음면	15	90.0	85.3	-4.7
상하면	10	63.3	88.0	24.7
해리면	15	70.0	80.0	10.0
성송면	15	81.7	88.0	6.3
대산면	15	100.0	85.3	-14.7
심원면	15	91.7	89.3	-2.4
흥덕면	15	95.0	86.7	-8.3
성내면	15	95.0	86.7	-8.3
신림면	15	75.0	78.7	3.7
부안면	15	85.0	85.3	0.3
전체	205	83.7	85.3	1.6

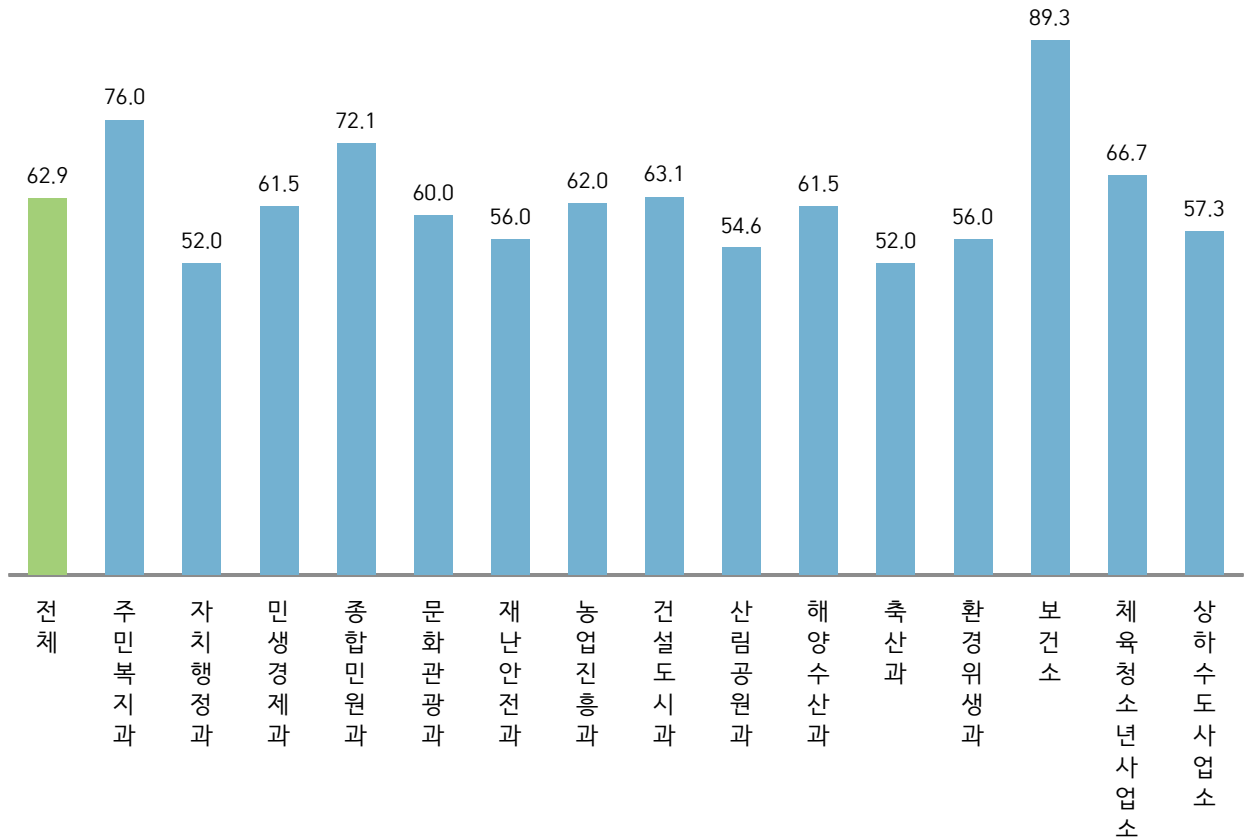
방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다고 생각하십니까?

1

실과소별 분석

실과소별 쾌적성 만족도는 62.9점으로 나타남

- 실과소별 쾌적성 만족도는 보건소가 89.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 20.0% 감소하였으며 특히 재난안전과는 44.0% 감소한 것으로 나타남



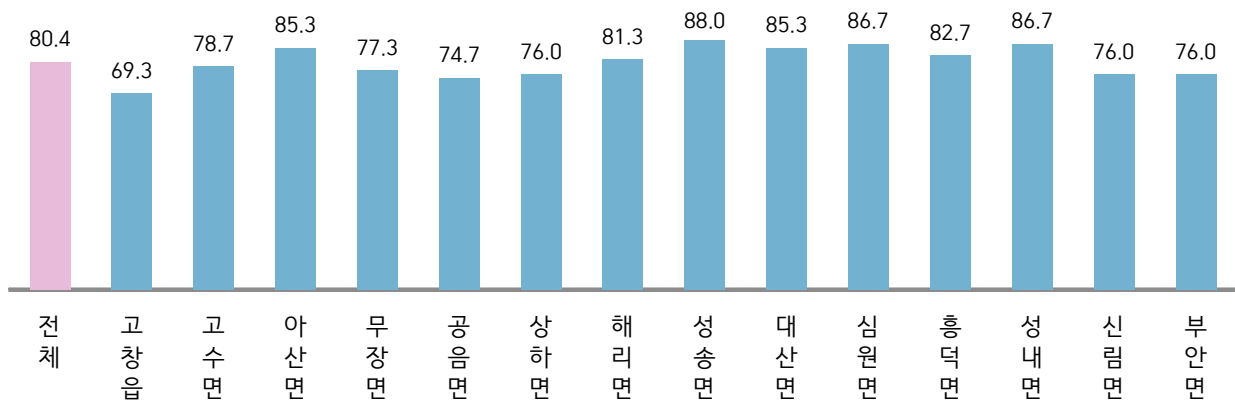
《표4-11》 실과소별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	76.0	-19.0
자치행정과	10	80.0	52.0	-28.0
민생경제과	26	71.7	61.5	-10.2
종합민원과	28	91.7	72.1	-19.6
문화관광과	10	-	60.0	-
재난안전과	10	100.0	56.0	-44.0
농업진흥과	10	72.5	62.0	-10.5
건설도시과	26	93.3	63.1	-30.2
산림공원과	26	93.3	54.6	-38.7
해양수산과	26	72.1	61.5	-10.6
축산과	15	95.0	52.0	-43.0
환경위생과	10	72.1	56.0	-16.1
보건소	15	95.0	89.3	-5.7
체육청소년사업소	6	-	66.7	-
상하수도사업소	15	73.3	57.3	-16.0
전체	243	82.9	62.9	-20.0

읍면별 쾌적성 만족도 80.4점으로 나타남

- 읍면별 쾌적성 만족도는 성송면이 88.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 2.9% 감소하였고, 아산면은 13.6% 증가한 반면 고창읍은 15.7% 감소한 것으로 나타남



《표4-12》 읍면별 쾌적성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	85.0	69.3	-15.7
고수면	15	75.0	78.7	3.7
아산면	15	71.7	85.3	13.6
무장면	15	90.0	77.3	-13.0
공음면	15	90.0	74.7	-15.3
상하면	10	65.0	76.0	11.0
해리면	15	70.0	81.3	11.3
성송면	15	86.7	88.0	1.3
대산면	15	91.7	85.3	-6.4
심원면	15	90.0	86.7	-3.7
흥덕면	15	88.3	82.7	-5.6
성내면	15	91.7	86.7	-5.0
신림면	15	81.7	76.0	-5.7
부안면	15	90.0	76.0	-14.0
전체	205	83.3	80.4	-2.9

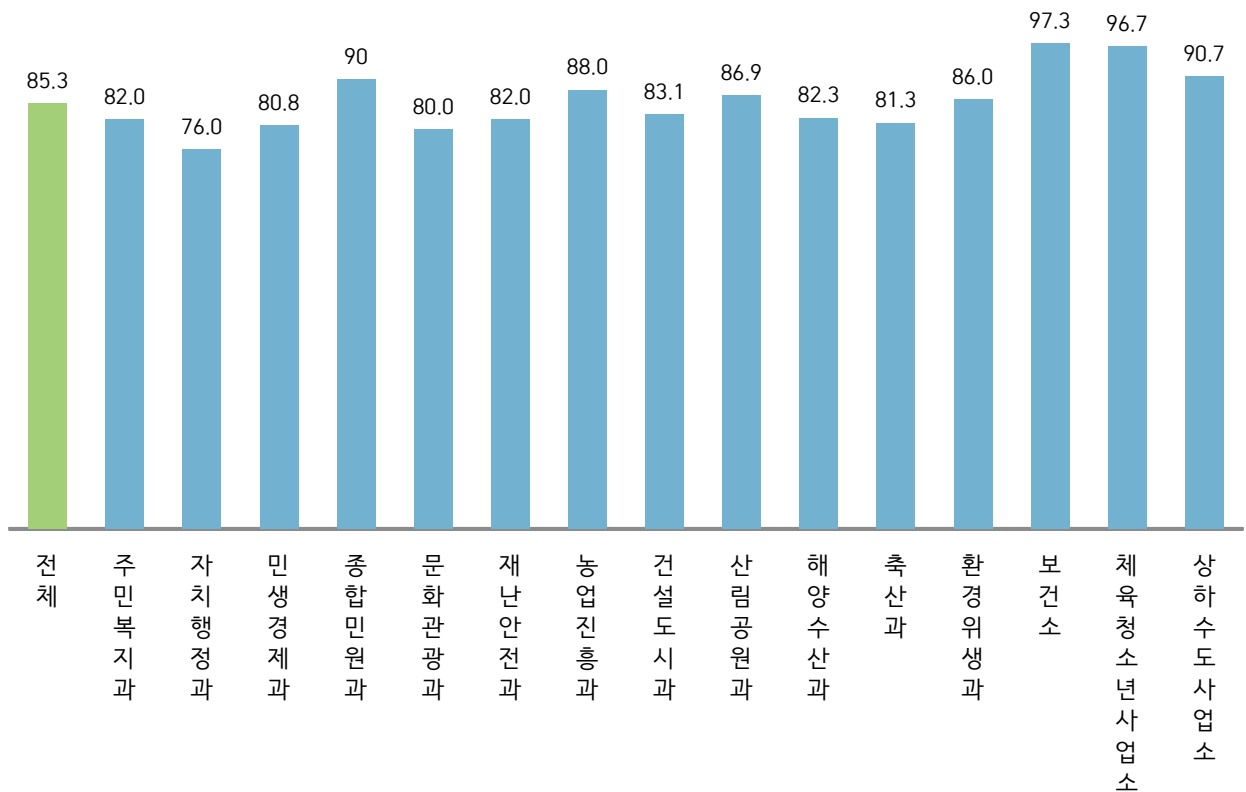
홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문 시 담당부서, 담당자를 찾는데 편했다고 생각하십니까?

1

성과소별 분석

성과소별 접근성 만족도는 85.3점으로 나타남

- 성과소별 접근성 만족도는 보건소가 97.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 성과소 전체는 4.6% 증가하였고, 농업진흥과는 18.0% 증가한 반면 축산과는 14.4% 감소한 것으로 나타남



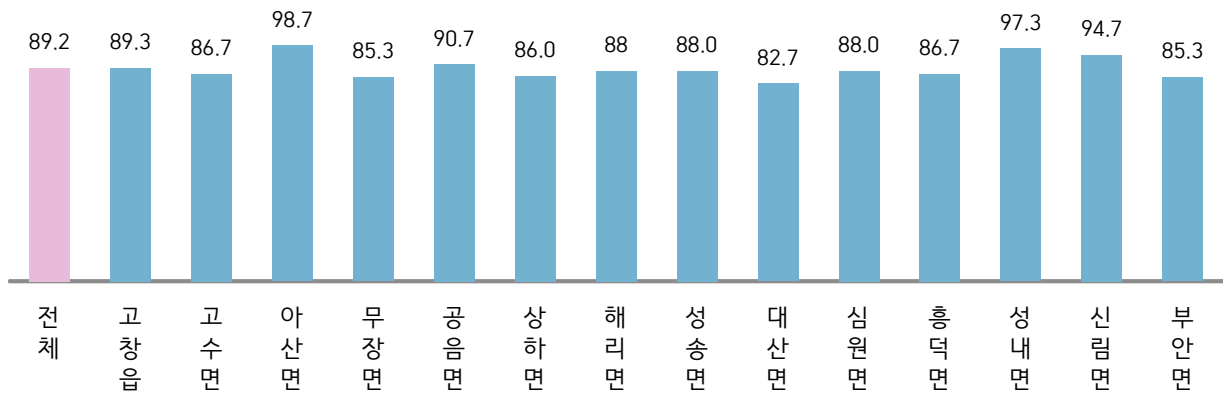
《표4-13》 실과소별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	82.0	-13.0
자치행정과	10	80.0	76.0	-4.0
민생경제과	26	68.3	80.8	12.5
종합민원과	28	88.4	90.0	1.6
문화관광과	10	-	80.0	-
재난안전과	10	95.0	82.0	-13.0
농업진흥과	10	70.0	88.0	18.0
건설도시과	26	85.0	83.1	-1.9
산림공원과	26	93.3	86.9	-6.4
해양수산과	26	69.2	82.3	13.0
축산과	15	95.0	81.3	-14.4
환경위생과	10	71.2	86.0	13.7
보건소	15	92.5	97.3	4.8
체육청소년사업소	6	-	96.7	-
상하수도사업소	15	73.3	90.7	17.4
전체	243	80.7	85.3	4.6

읍면별 접근성 만족도 89.2점으로 나타남

- 읍면별 접근성 만족도는 성내면이 97.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 6.0% 증가하였고, 아산면은 27.0% 증가한 반면 대산면은 12.3% 감소한 것으로 나타남



《표4-14》 읍면별 접근성 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	88.3	89.3	1.0
고수면	15	75.0	86.7	11.7
아산면	15	71.7	98.7	27.0
무장면	15	96.7	85.3	-11.4
공음면	15	73.3	90.7	17.4
상하면	10	63.3	86.0	22.7
해리면	15	70.0	88.0	18.0
성송면	15	86.7	88.0	1.3
대산면	15	95.0	82.7	-12.3
심원면	15	86.7	88.0	1.3
흥덕면	15	90.0	86.7	-3.3
성내면	15	100.0	97.3	-2.7
신림면	15	78.3	94.7	16.4
부안면	15	90.0	85.3	-4.7
전체	205	83.2	89.2	6.0

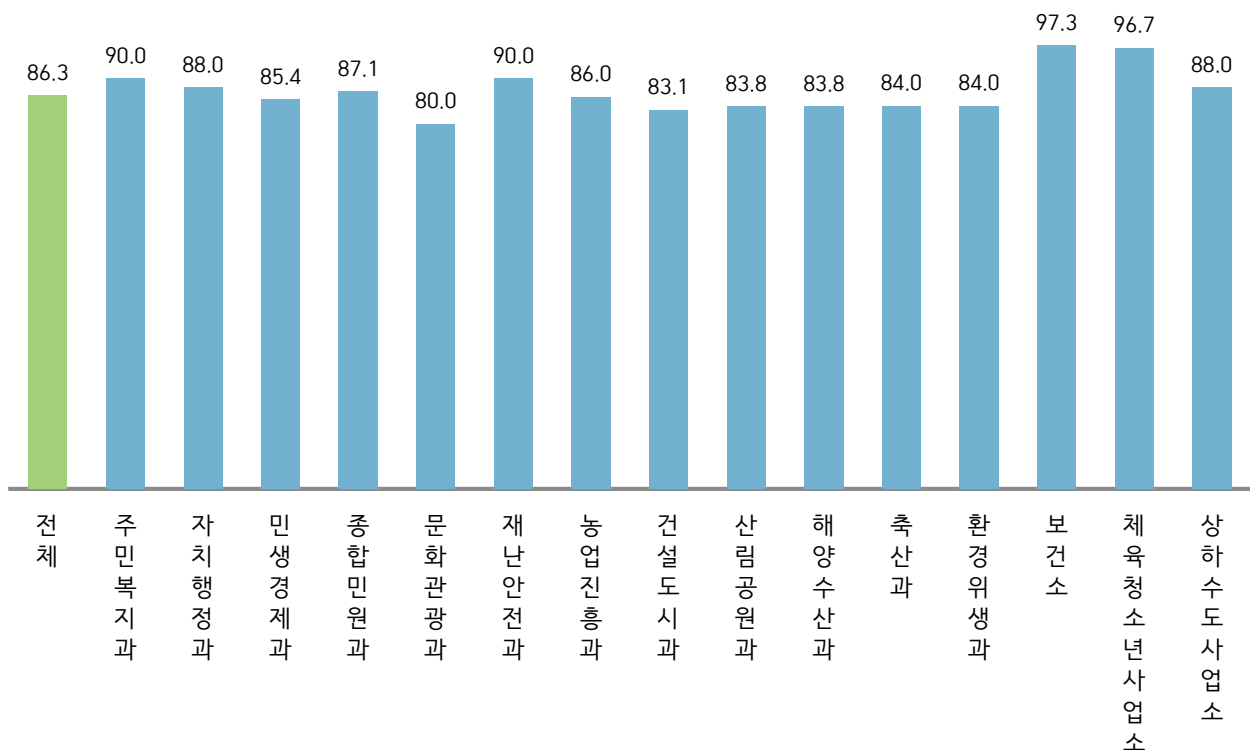
민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족한다

1

실과소별 분석

실과소별 전반적 만족도는 86.3점으로 나타남

- 실과소별 전반적 만족도는 보건소가 97.3점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 실과소 전체는 5.0% 증가하였고, 농업진흥과는 16.0% 증가한 반면 건설도시과는 5.2% 감소한 것으로 나타남



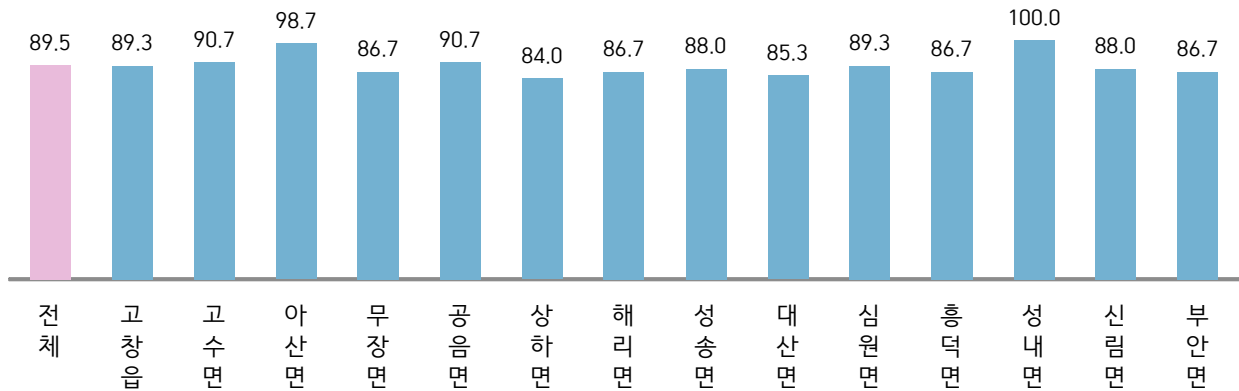
《표4-15》 실과소별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
주민복지과	10	95.0	90.0	-5.0
자치행정과	10	80.0	88.0	8.0
민생경제과	26	75.0	85.4	10.4
종합민원과	28	82.1	87.1	5.0
문화관광과	10	-	80.0	-
재난안전과	10	100.0	90.0	-10.0
농업진흥과	10	70.0	86.0	16.0
건설도시과	26	88.3	83.1	-5.2
산림공원과	26	91.7	83.8	-4.5
해양수산과	26	76.0	83.8	7.8
축산과	15	86.7	84.0	-2.7
환경위생과	10	74.0	84.0	10.0
보건소	15	92.5	97.3	4.8
체육청소년사업소	6	-	96.7	-
상하수도사업소	15	75.0	88.0	13.0
전체	243	81.3	86.3	5.0

읍면별 전반적 만족도 89.5점으로 나타남

- 읍면별 전반적 만족도는 성내면이 100.0점으로 가장 높게 나타남
- 전년도 대비 전체 2.8% 증가하였고, 아산면은 20.4% 증가한 반면 무장면은 11.6% 감소한 것으로 나타남



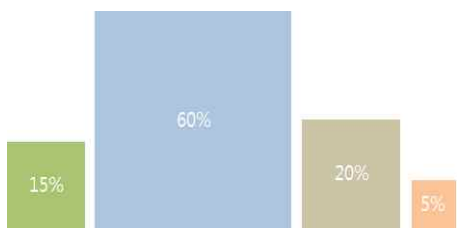
《표4-16》 읍면별 전반적 만족도

(단위 : 명, 점, %)

구분	사례수	평균		전년대비 증감율
		2017년	2018년	
고창읍	15	85.0	89.3	4.3
고수면	15	81.7	90.7	9.0
아산면	15	78.3	98.7	20.4
무장면	15	98.3	86.7	-11.6
공음면	15	93.3	90.7	-2.6
상하면	10	75.0	84.0	9.0
해리면	15	71.7	86.7	15.0
성송면	15	81.7	88.0	6.3
대산면	15	95.0	85.3	-9.7
심원면	15	95.0	89.3	-5.7
흥덕면	15	95.0	86.7	-8.3
성내면	15	95.0	100.0	5.0
신림면	15	81.7	88.0	6.3
부안면	15	86.7	86.7	0.0
전체	205	86.7	89.5	2.8

제5장 연도별 만족도

1. 친절성 만족도	97
2. 간편성 만족도	100
3. 신속성 만족도	103
4. 공정성 만족도	106
5. 전문성 만족도	109
6. 쾌적성 만족도	112
7. 접근성 만족도	114
8. 전반적 만족도	119



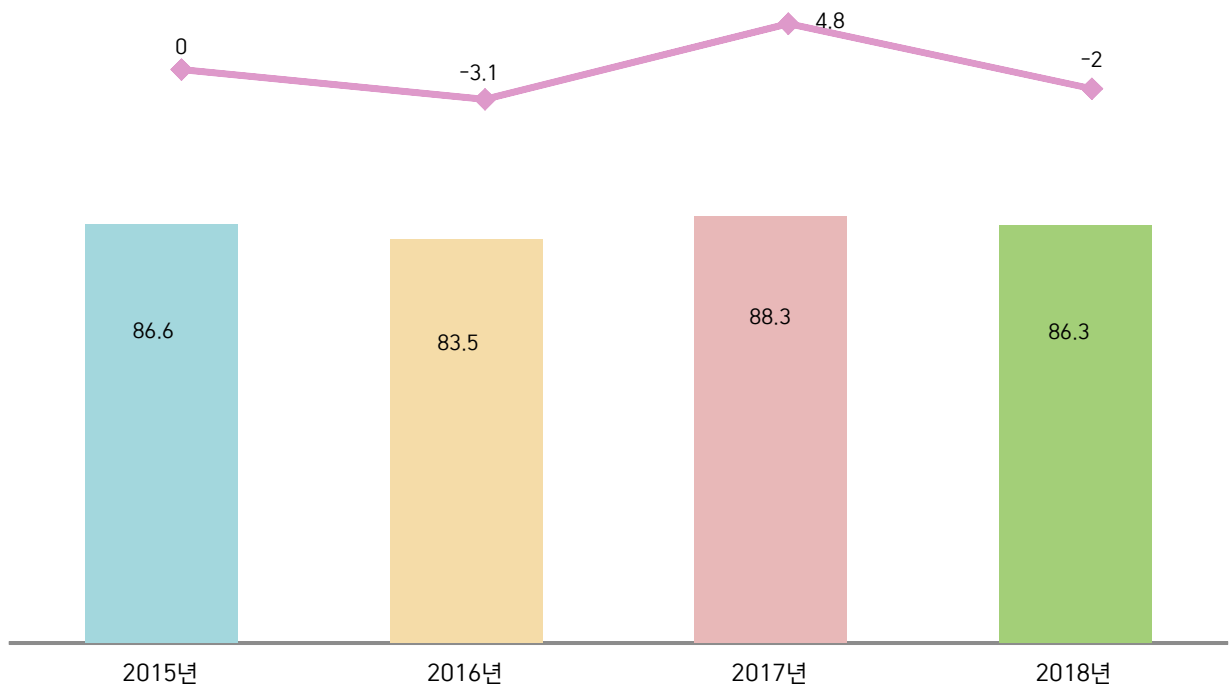
제5장 연도별 만족도

1

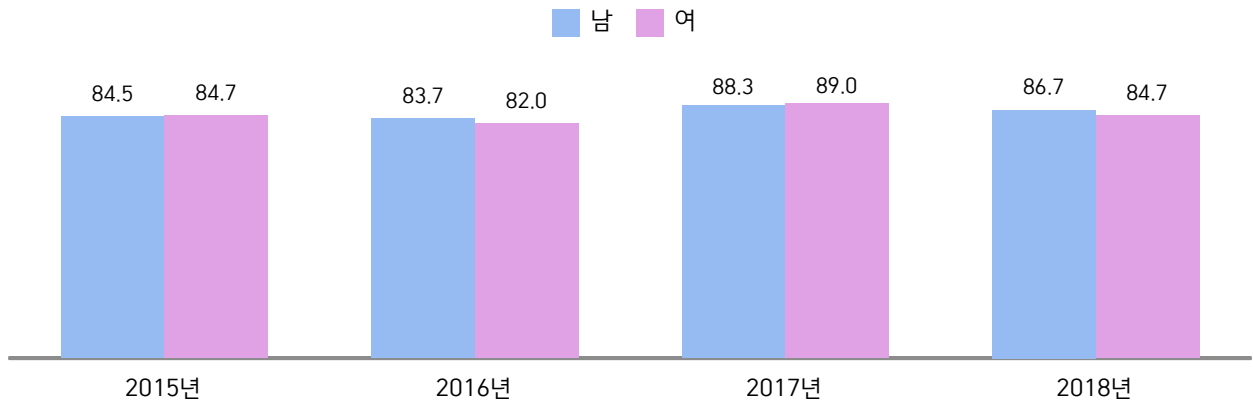
친절성 만족도

연도별 친절성 전년대비 2.0점 감소한 것으로 나타남

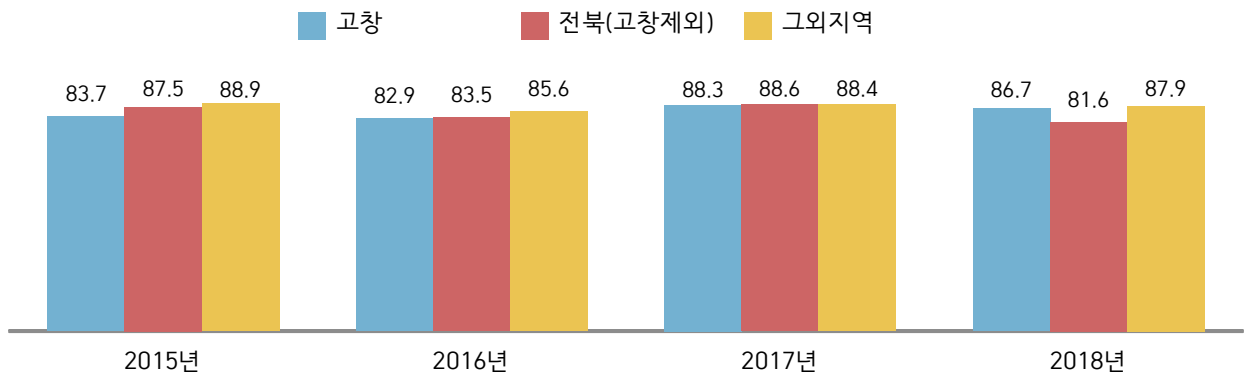
- 성별은 전년대비 남자와 여자 모두 1.6점, 4.3점 하락한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 1.6점, 전북(고창제외) 7.0점, 그외지역 0.5점 하락한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 1.5점 증가하였으나, 40대 4.7점, 50대 1.6점, 60대 이상 2.2점 하락한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 고충민원은 8.7점 증가하였으나, 단순민원 1.6점, 복합민원 20.0점 하락한 것으로 나타남



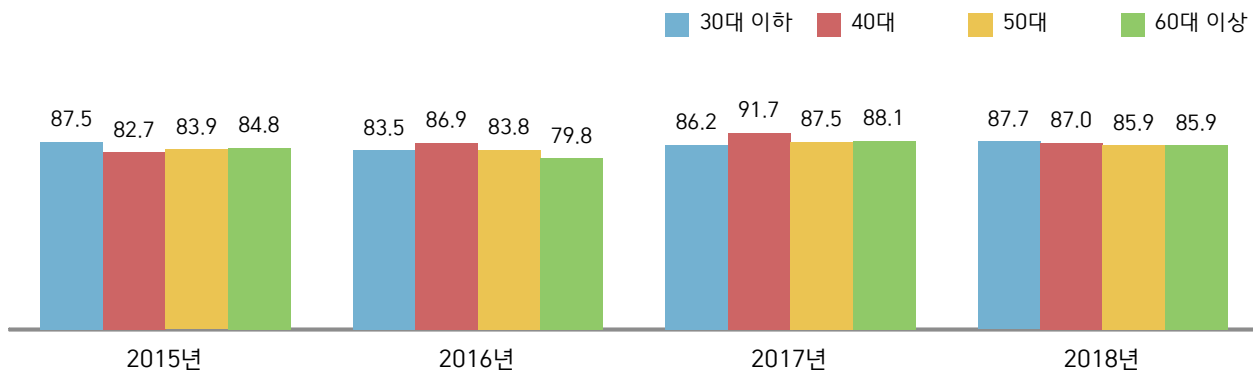
<연도별 친절성 만족도 추이>



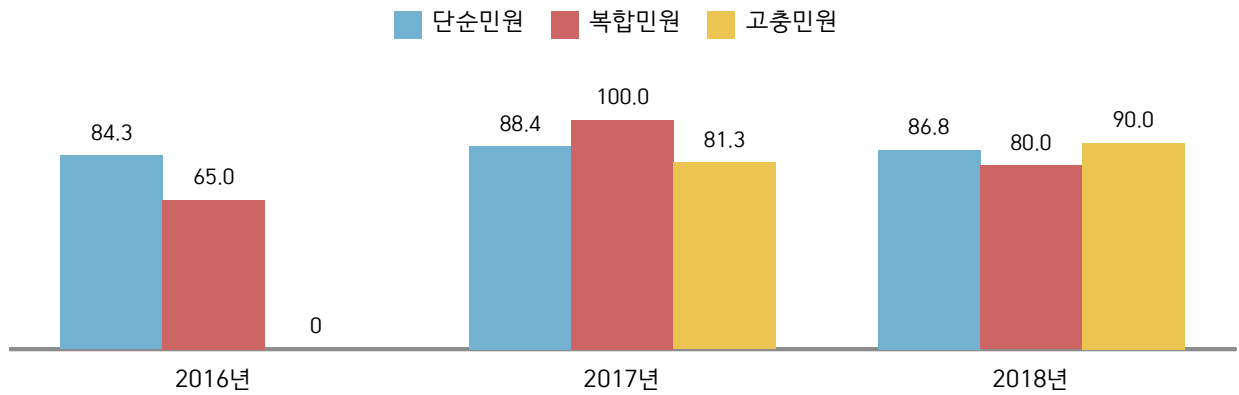
<성별 친절성 만족도 추이>



<지역별 친절성 만족도 추이>



<연령별 친절성 만족도 추이>



<민원유형별 친절성 만족도 추이>

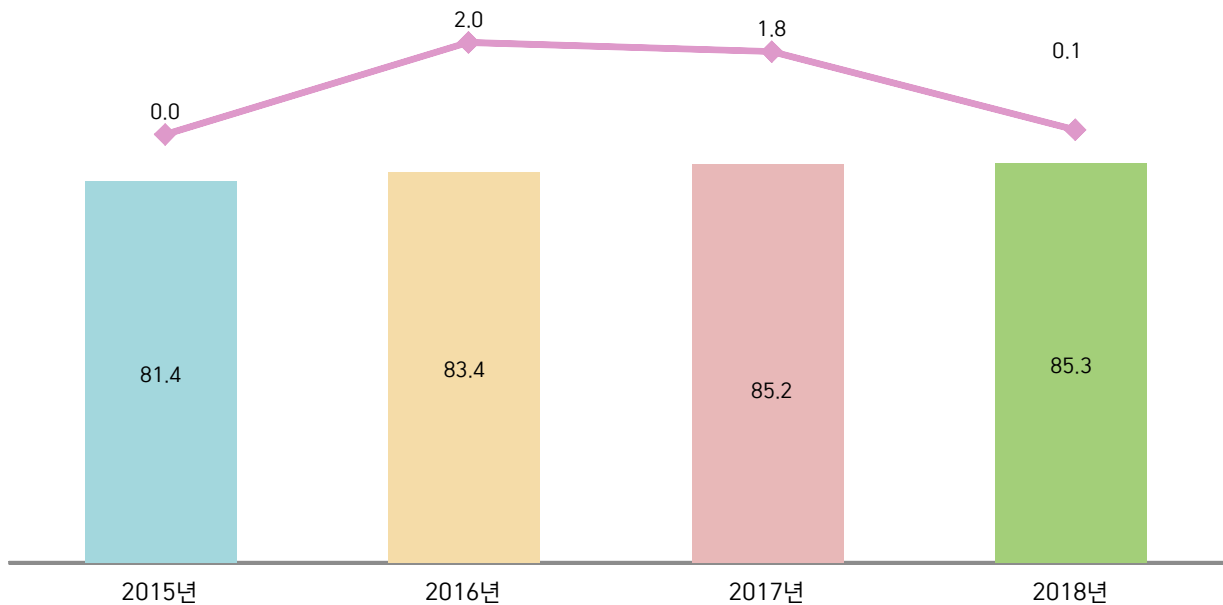
《표5-1》 민원인 특성별 친절성 만족도

(단위 : 점)

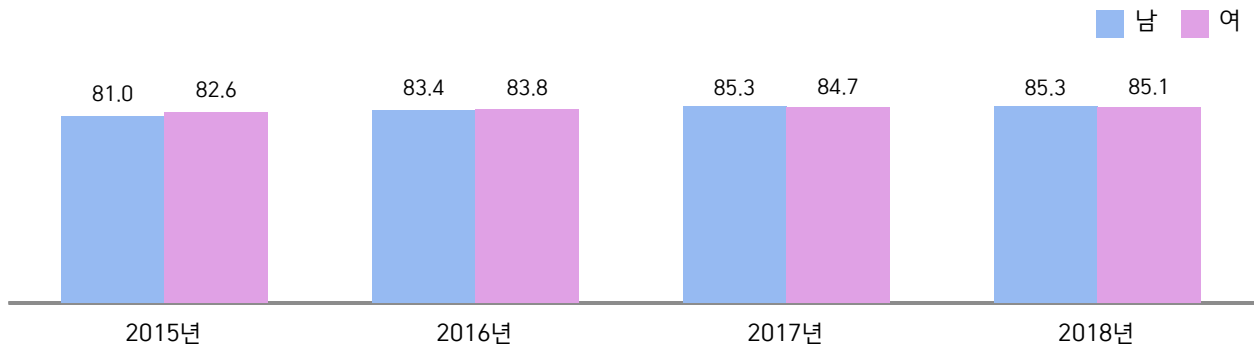
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	84.5	83.7	88.3	86.7
	여	84.7	82.0	89.0	84.7
민원인 소재지	고창	83.7	82.9	88.3	86.7
	전북(고창제외)	87.5	83.5	88.6	81.6
	그 외 지역	88.9	85.6	88.4	87.9
연령	30대 이하	87.5	83.5	86.2	87.7
	40대	82.7	86.9	91.7	87.0
	50대	83.9	83.8	87.5	85.9
	60대 이상	84.8	79.8	88.1	85.9
민원유형	단순민원	-	84.3	88.4	86.8
	복합민원	-	65.0	100.0	80.0
	고충민원	-	-	81.3	90.0
전체		86.6	83.5	88.3	86.3

간편성 만족도는 전년대비 0.1점 증가한 것으로 나타남

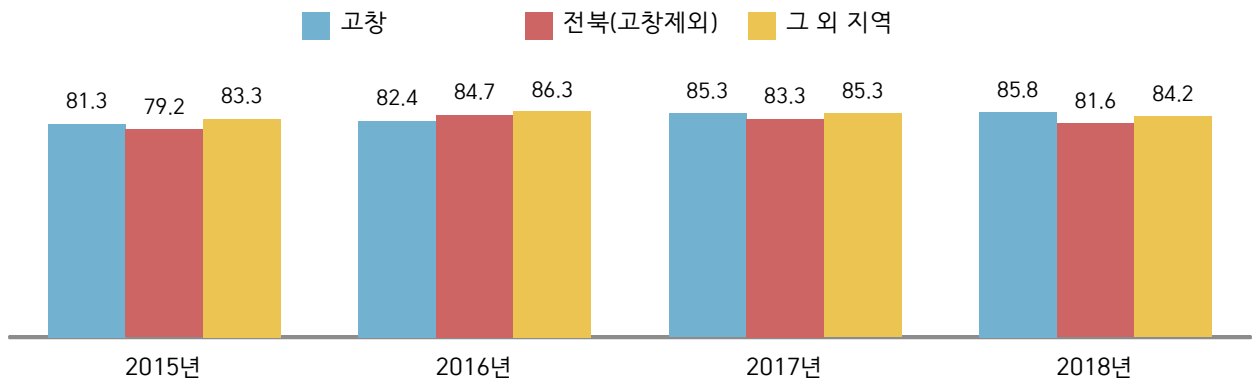
- 성별로는 전년대비 남자는 동일하며 여자 0.4점 증가한 것으로 나타남
- 민원소재지별 전년대비 고창지역 0.4점 증가하였으나, 전북(고창제외) 1.7점, 그외지역 1.1점 감소한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하는 2.4점, 50대 0.2점 증가하였으나, 40대 0.1점 60대 이상 0.8점 감소한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 0.5점 고충민원 27.5점 증가하나, 복합민원 17.5점 감소한 것으로 나타남



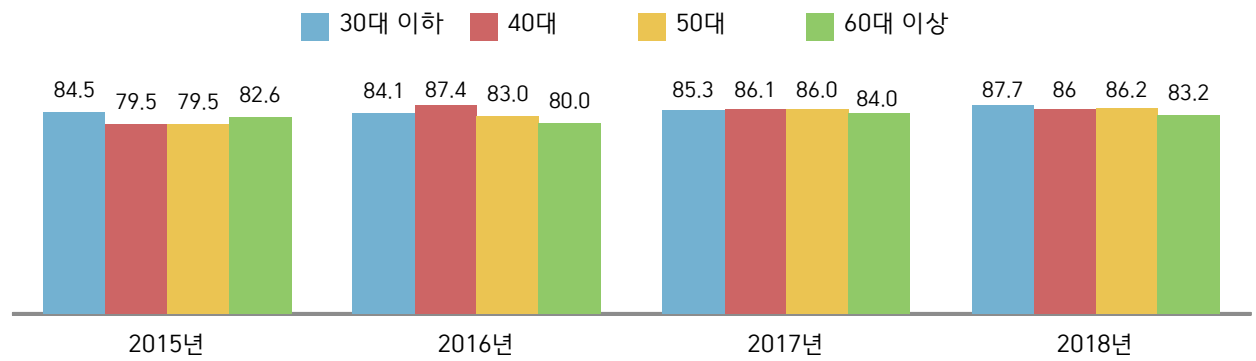
<연도별 간편성 만족도 추이>



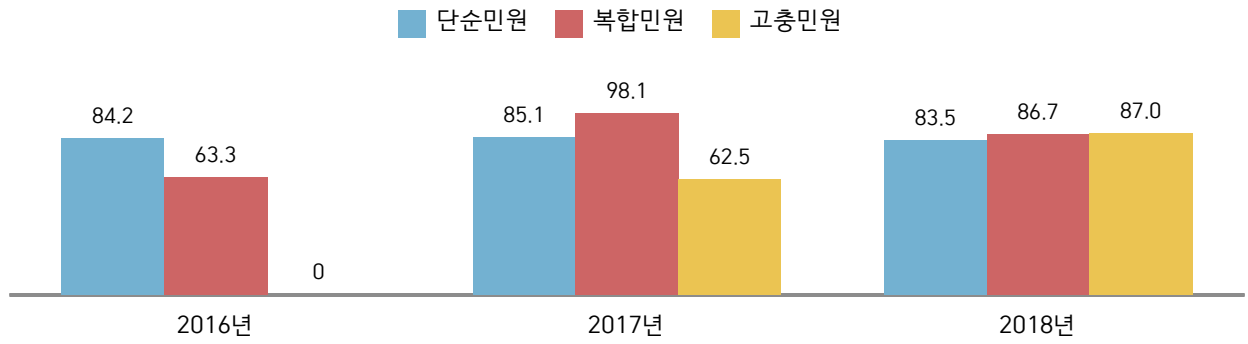
<성별 간편성 만족도 추이>



<지역별 간편성 만족도 추이>



<연령별 간편성 만족도 추이>



<민원유형별 간편성 만족도 추이>

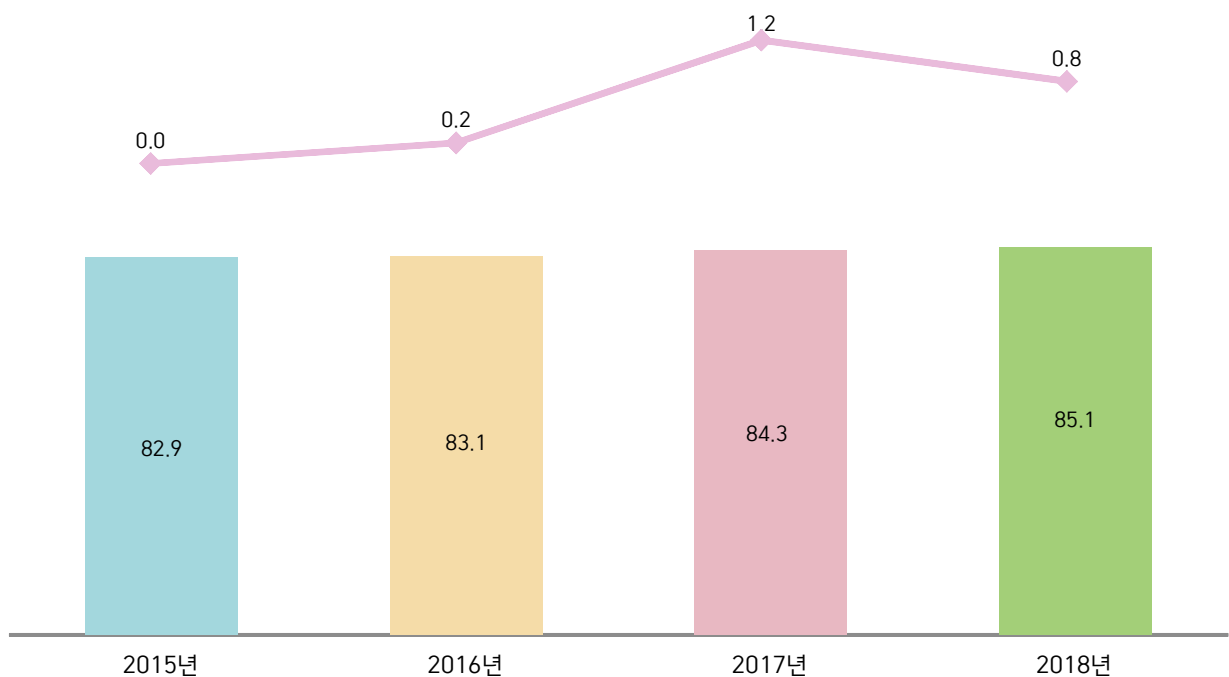
《표5-2》 민원인 특성별 간편성 만족도

(단위 : 점)

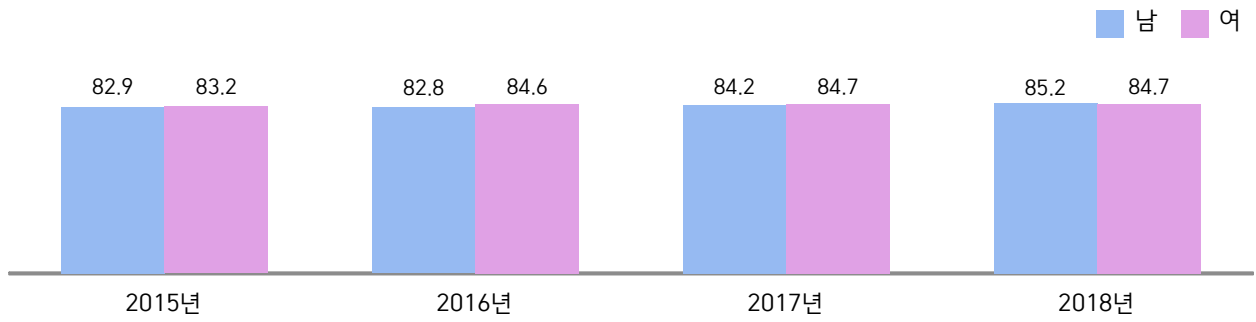
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	81.0	83.4	85.3	85.3
	여	82.6	83.8	84.7	85.1
민원인 소재지	고창	81.3	82.4	85.4	85.8
	전북(고창제외)	79.2	84.7	83.3	81.6
	그 외 지역	83.3	86.3	85.3	84.2
연령	30대 이하	84.5	84.1	85.3	87.7
	40대	79.5	87.4	86.1	86.0
	50대	79.5	83.0	86.0	86.2
	60대 이상	82.6	80.0	84.0	83.2
민원유형	단순민원	-	84.2	85.1	85.6
	복합민원	-	63.3	98.1	80.6
	고충민원	-	-	62.5	90.0
전체		81.4	83.4	85.2	85.3

신속성 만족도는 전년대비 0.8점 증가한 것으로 나타남

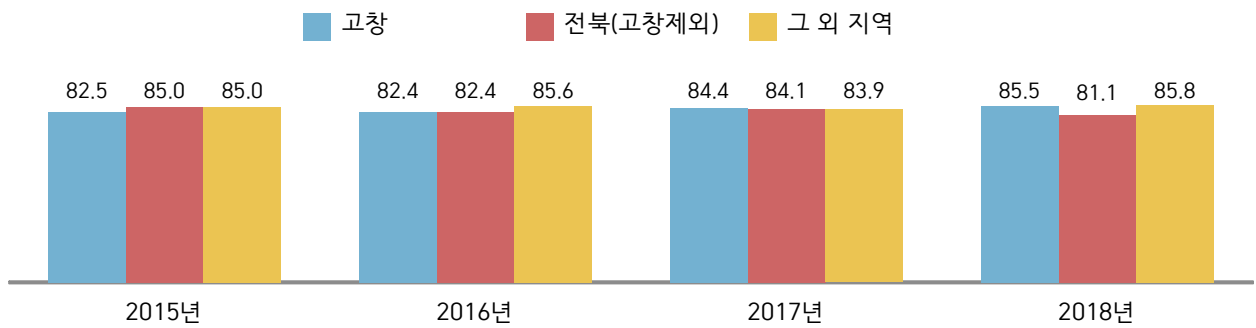
- 성별로는 전년대비 남자는 1.0점 증가하였으나, 여자는 전년과 동일한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 1.1점, 그외지역은 1.9점 증가하였으나, 전북(고창제외) 3.0점 감소한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 5.4점, 40대 0.6점 50대는 2.5점 증가하였으나, 60대 이상 1.9점 감소한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 1.2점, 고충민원 10.0점 증가하였으나, 복합민원 16.2점 감소한 것으로 나타남



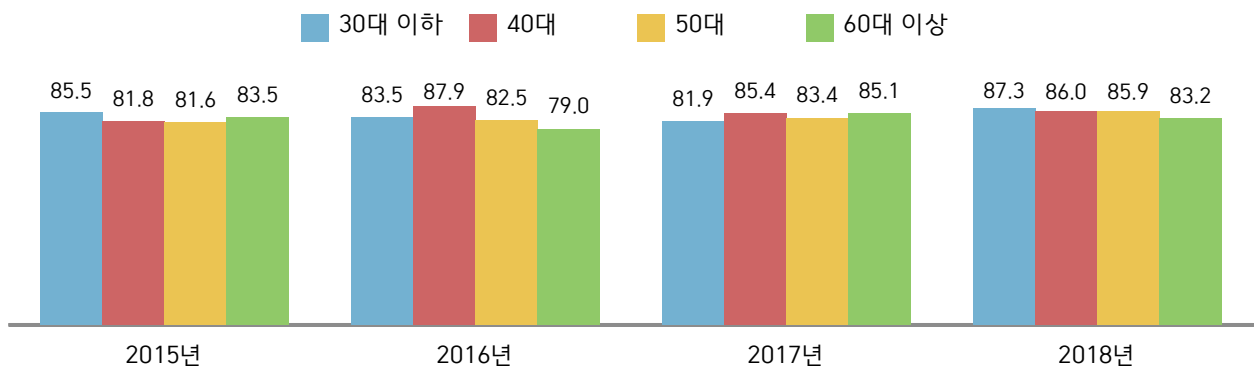
<연도별 신속성 만족도 추이>



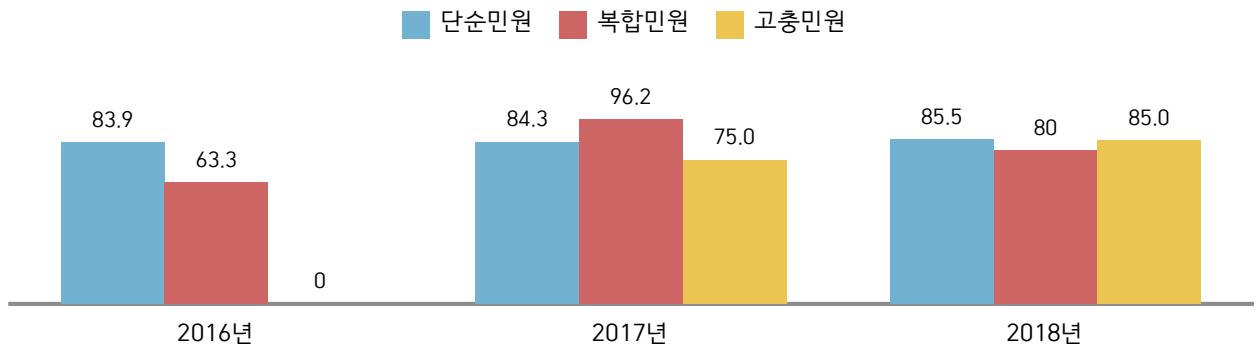
<성별 신속성 만족도 추이>



<지역별 신속성 만족도 추이>



<연령별 신속성 만족도 추이>



<민원유형별 신속성 만족도 추이>

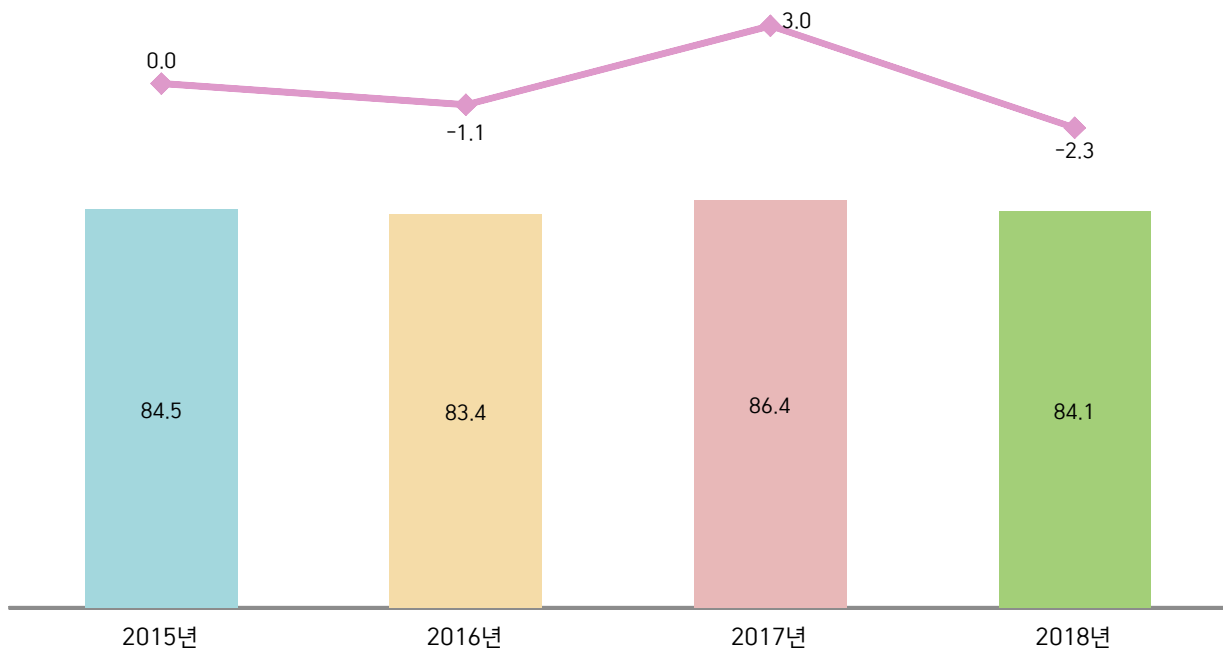
《표5-3》 민원인 특성별 신속성 만족도

(단위 : 점)

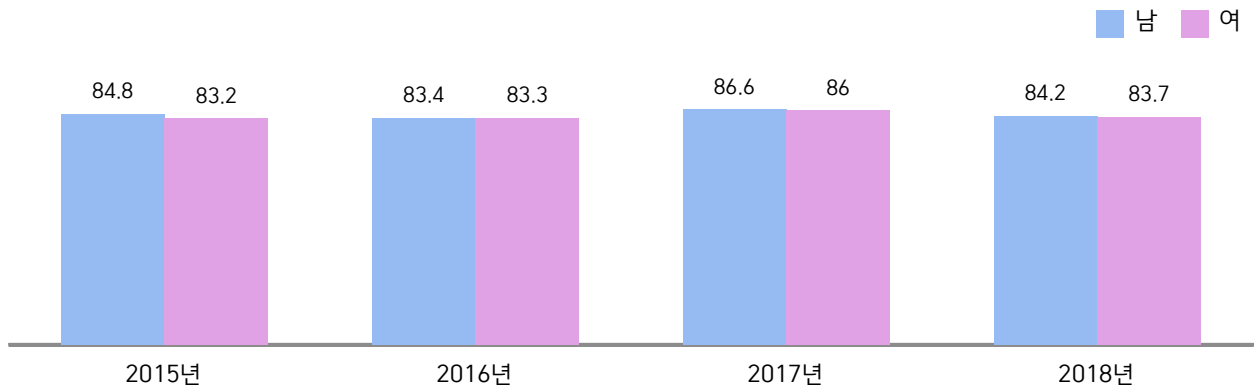
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	82.9	82.8	84.2	85.2
	여	83.2	84.6	84.7	84.7
민원인 소재지	고창	82.5	82.4	84.4	85.5
	전북(고창제외)	85.0	82.4	84.1	81.1
	그 외 지역	85.0	85.6	83.9	85.8
연령	30대 이하	85.5	83.5	81.9	87.3
	40대	81.8	87.9	85.4	86.0
	50대	81.6	82.5	83.4	85.9
	60대 이상	83.5	79.0	85.1	83.2
민원유형	단순민원	-	83.9	84.3	85.5
	복합민원	-	63.3	96.2	80.0
	고충민원	-	-	75.0	85.0
전체		82.9	83.1	84.3	85.1

공정성 만족도는 전년대비 2.3점 감소한 것으로 나타남

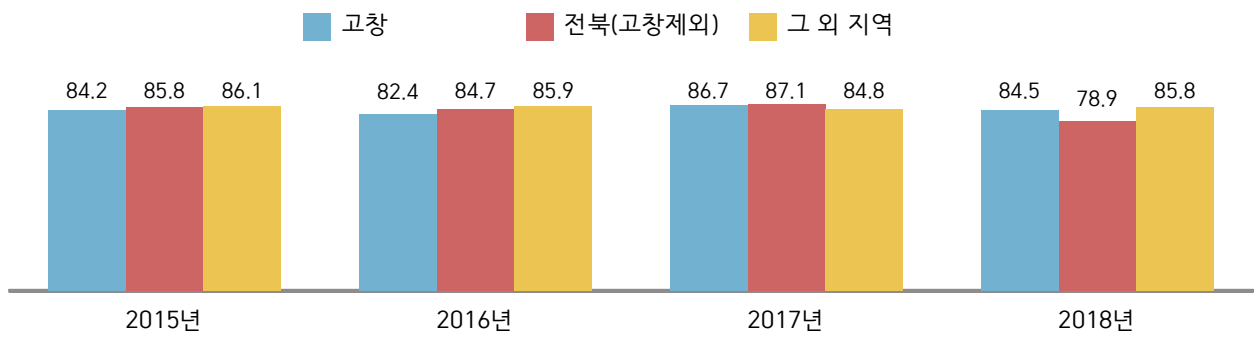
- 성별로는 전년대비 남자와 여자 모두 2.4점, 2.3점 감소한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 2.2점, 전북(고창제외) 8.2점 감소하였으나, 그외지역은 1.0점 증가한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 1.7점, 40대 3.1점, 50대 2.2점, 60대 이상 2.8점 감소한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 고충민원 3.7점 상승하였으나, 단순민원 2.3점, 복합민원 15.4점 감소한 것으로 나타남



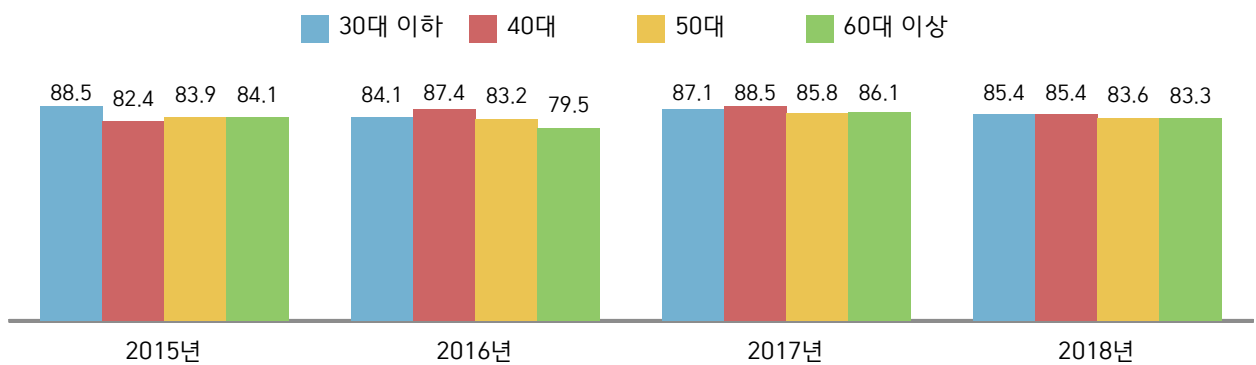
연도별 공정성 만족도 추이



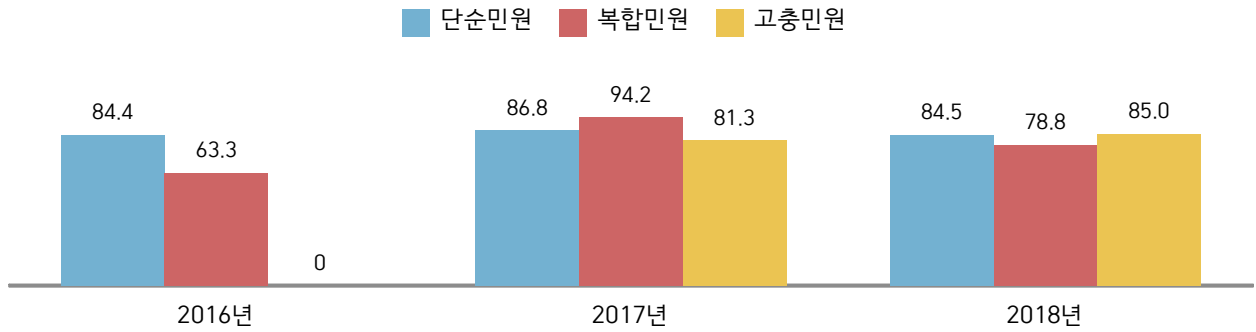
<성별 공정성 만족도 추이>



<지역별 공정성 만족도 추이>



<연령별 공정성 만족도 추이>



<민원유형별 공정성 만족도 추이>

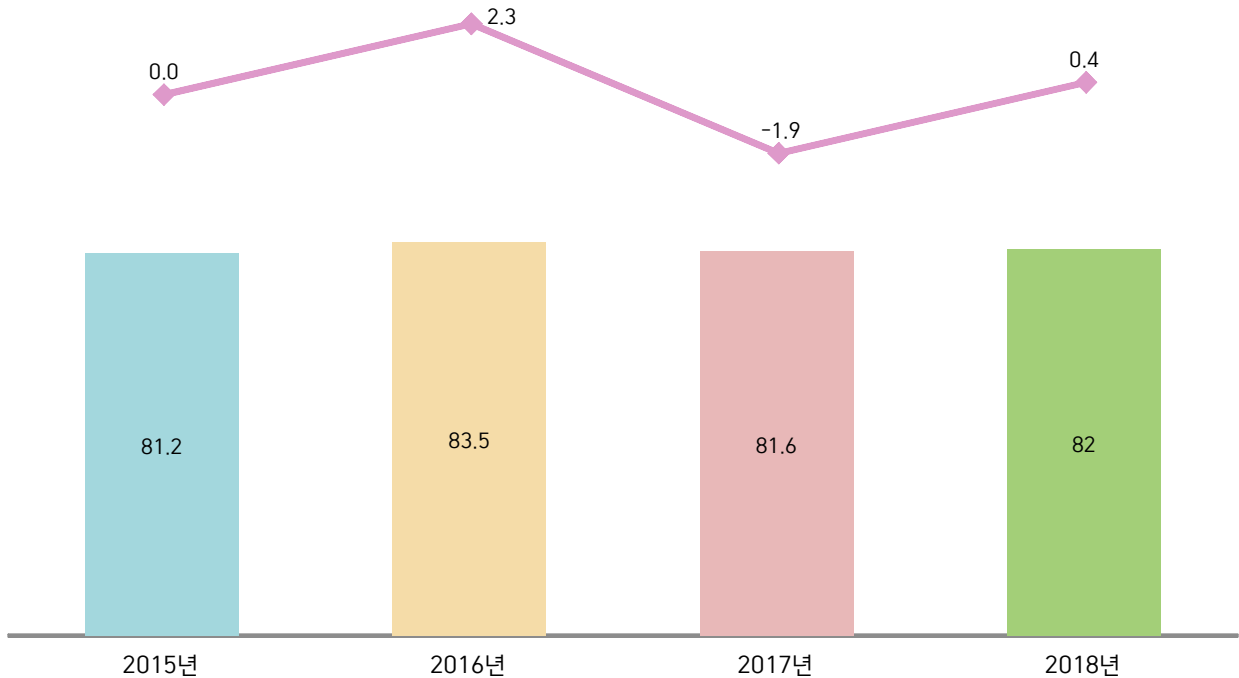
《표5-4》 민원인 특성별 공정성 만족도

(단위 : 점)

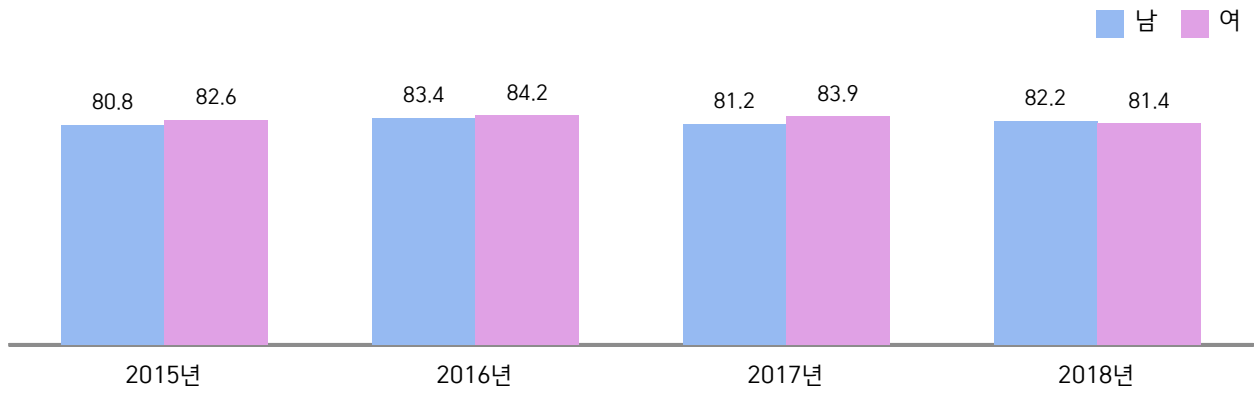
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	84.8	83.4	86.6	84.2
	여	83.2	83.3	86.0	83.7
민원인 소재지	고창	84.2	82.4	86.7	84.5
	전북(고창제외)	85.8	84.7	87.1	78.9
	그 외 지역	86.1	85.9	84.8	85.8
연령	30대 이하	88.5	84.1	87.1	85.4
	40대	82.4	87.4	88.5	85.4
	50대	83.9	83.2	85.8	83.6
	60대 이상	84.1	79.5	86.1	83.3
민원유형	단순민원	-	84.4	86.8	84.5
	복합민원	-	63.3	94.2	78.8
	고충민원	-	-	81.3	85.0
전체		84.5	83.4	86.4	84.1

전문성 만족도는 전년대비 0.4점 상승한 것으로 나타남

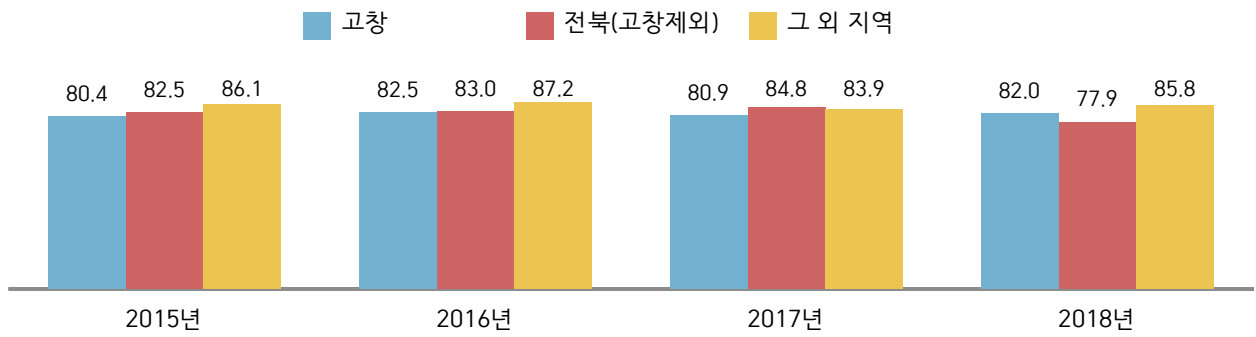
- 성별로는 전년대비 남자는 1.0점 증가하였으나, 여자는 2.5점 감소한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 1.1점, 그외지역 1.9점 증가하였으나, 전북(고창제외) 6.9점 감소한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 0.8점, 40대 2.1점, 50대는 0.6점 증가하였으나, 60대 이상 1.3점 감소한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 0.1점 증가하였으나, 복합민원 10.3점 고충민원 1.3점 감소한 것으로 나타남



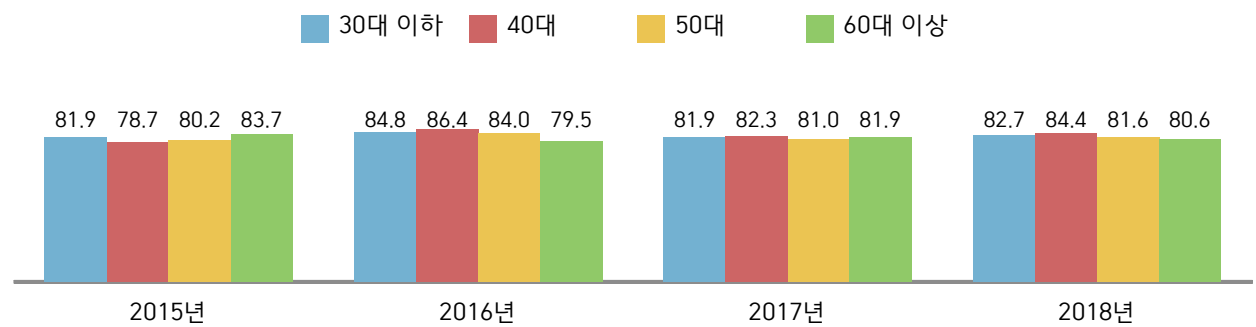
<연도별 전문성 만족도 추이>



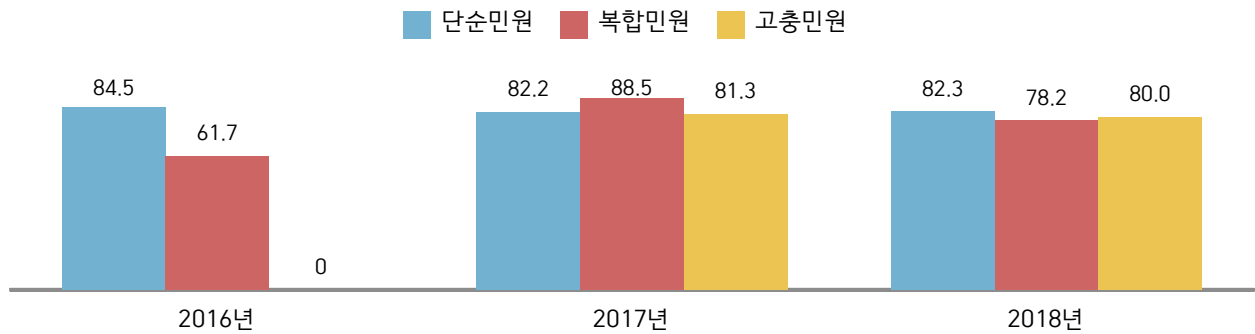
<성별 전문성 만족도 추이>



<지역별 전문성 만족도 추이>



<연령별 전문성 만족도 추이>



<민원유형별 전문성 만족도 추이>

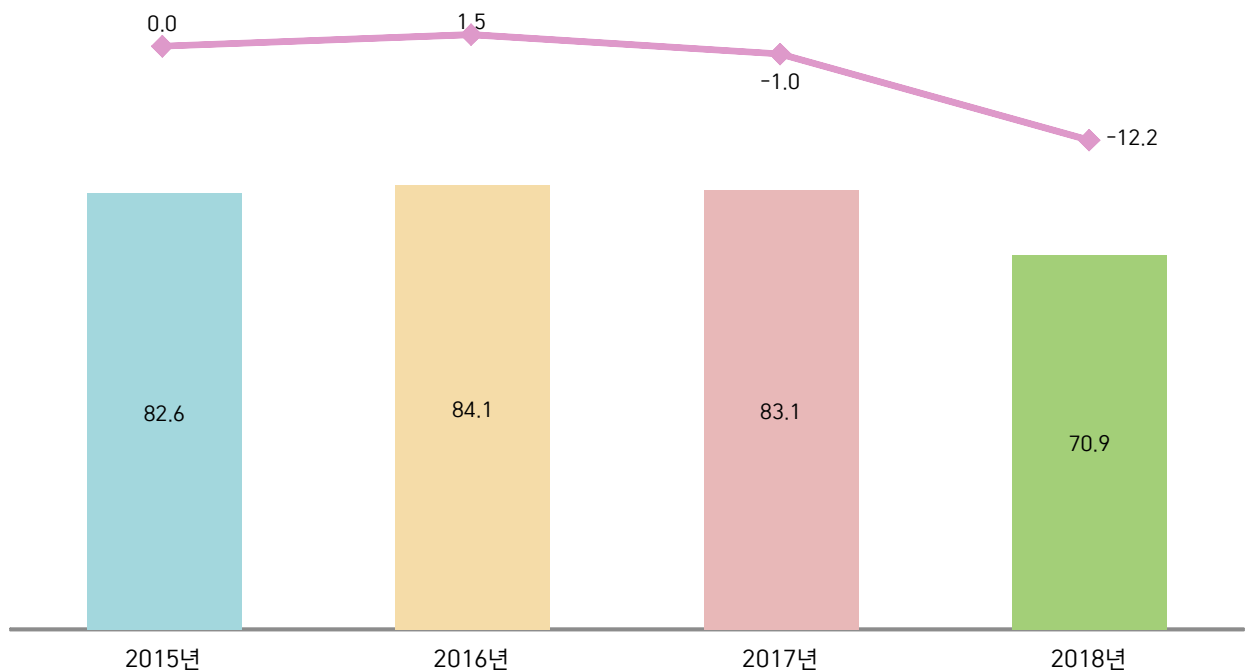
《표5-5》 민원인 특성별 전문성 만족도

(단위 : 점)

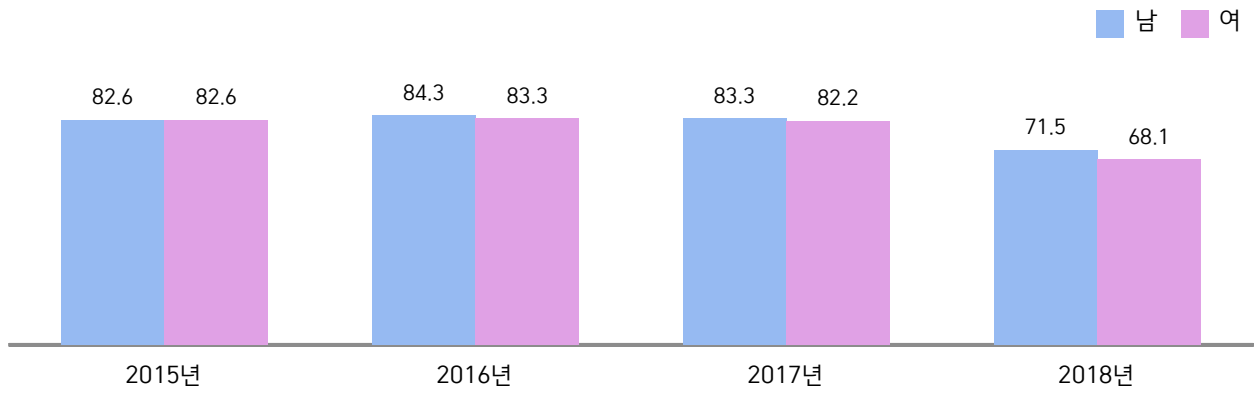
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	80.8	83.4	81.2	82.2
	여	82.6	84.2	83.9	81.4
민원인 소재지	고창	80.4	82.5	80.9	82.0
	전북(고창제외)	82.5	83.0	84.8	77.9
	그 외 지역	86.1	87.2	83.9	85.8
연령	30대 이하	81.9	84.8	81.9	82.7
	40대	78.7	86.4	82.3	84.4
	50대	80.2	84.0	81.0	81.6
	60대 이상	83.7	79.5	81.9	80.6
민원유형	단순민원	-	84.5	82.2	82.3
	복합민원	-	61.7	88.5	78.2
	고충민원	-	-	81.3	80.0
전체		81.2	83.5	81.6	82.0

쾌적성 만족도는 전년대비 12.2점 감소한 것으로 나타남

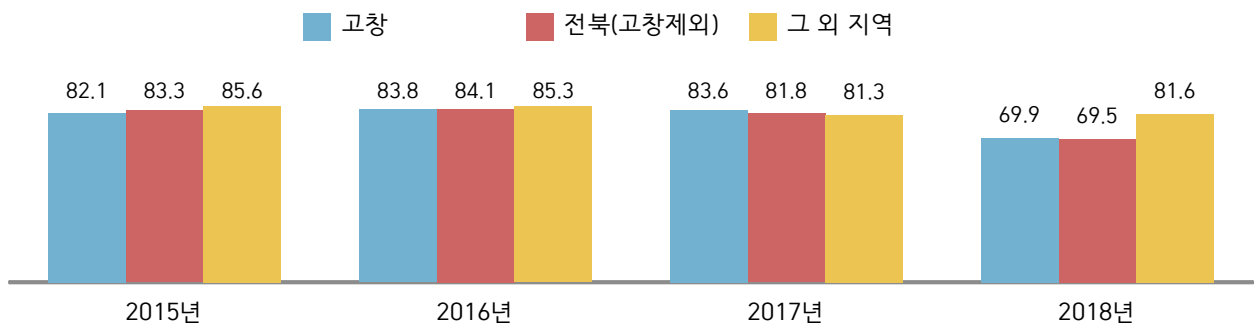
- 성별은 전년대비 남자와 여자 모두 11.8점, 14.1점 감소한 것으로 나타남
- 민원소재지별은 전년대비 고창지역 13.7점, 전북(고창제외) 12.3점 감소하였으나, 그외지역은 0.3점 증가한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 10.7점, 40대 12.7점, 50대는 9.6점, 60대 이상 14.8점 감소한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 11.8점, 복합민원 30.5점, 고충민원 12.5점 감소한 것으로 나타남



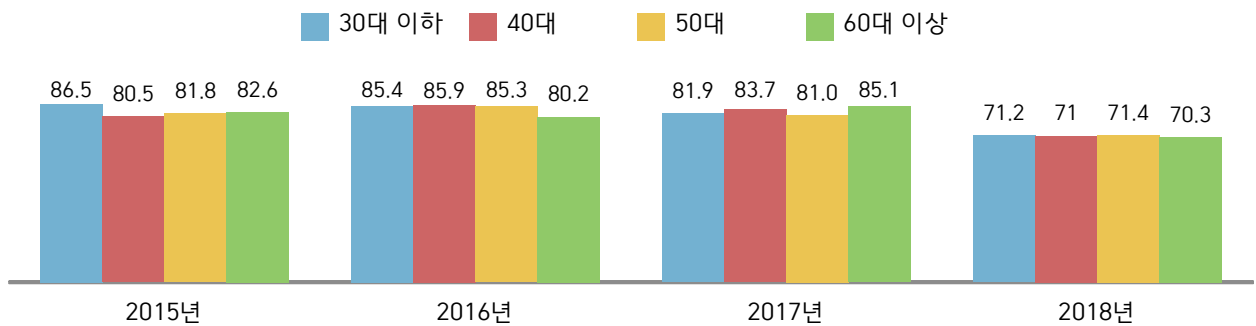
<연도별 쾌적성 만족도 추이>



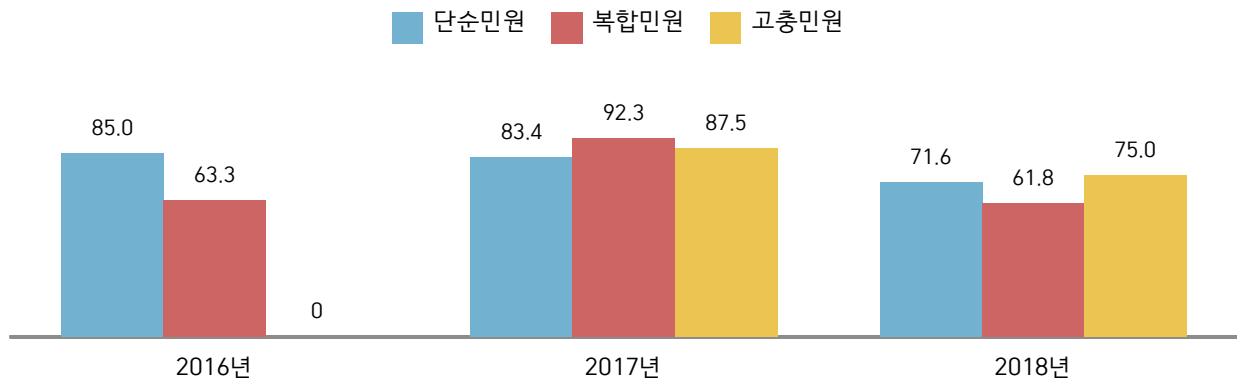
<성별 쾌적성 만족도 추이>



<지역별 쾌적성 만족도 추이>



<연령별 쾌적성 만족도 추이>



<민원유형별 쾌적성 만족도 추이>

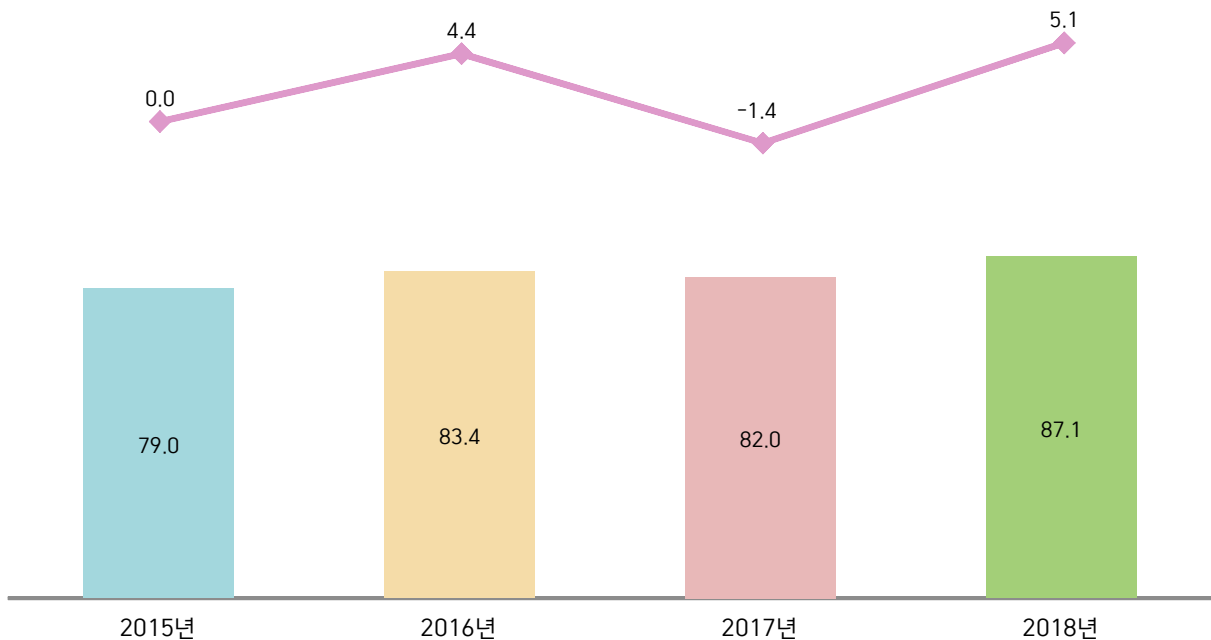
《표5-6》 민원인 특성별 쾌적성 만족도

(단위 : 점)

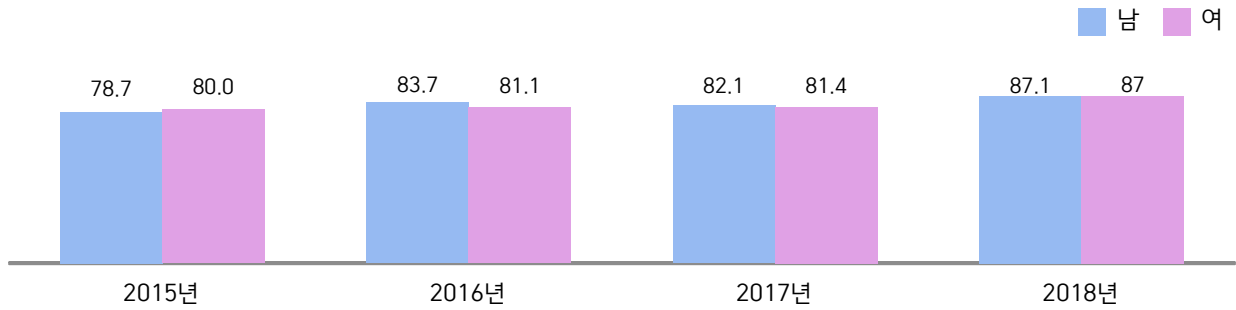
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	82.6	84.3	83.3	71.5
	여	82.6	83.3	82.2	68.1
민원인 소재지	고창	82.1	83.8	83.6	69.9
	전북(고창제외)	83.3	84.1	81.8	69.5
	그 외 지역	85.6	85.3	81.3	81.6
연령	30대 이하	86.5	85.4	81.9	71.2
	40대	80.5	85.9	83.7	71.0
	50대	81.8	85.3	81.0	71.4
	60대 이상	82.6	80.2	85.1	70.3
민원유형	단순민원	-	85.0	83.4	71.6
	복합민원	-	63.3	92.3	61.8
	고충민원	-	-	87.5	75.0
전체		82.6	84.1	83.1	70.9

접근성 만족도는 전년대비 5.1점 증가한 것으로 나타남

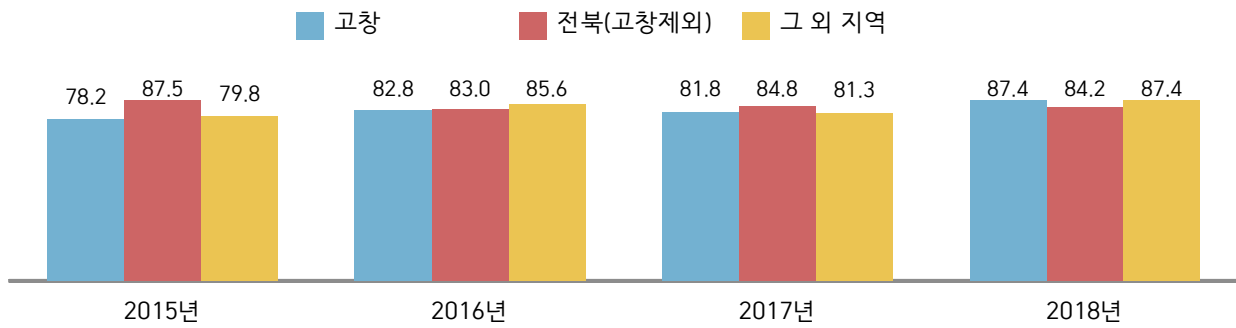
- 성별로는 전년대비 남자와 여자 모두 5.0점, 5.6점 증가한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 5.6점, 그외지역 6.1점 증가하였으나, 전북(고창제외)은 0.6점 감소한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 5.3점, 40대 2.6점, 50대는 6.4점 60대 이상 4.9점 증가한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 5.3점, 복합민원 1.6점, 고충민원은 3.7점 증가한 것으로 나타남



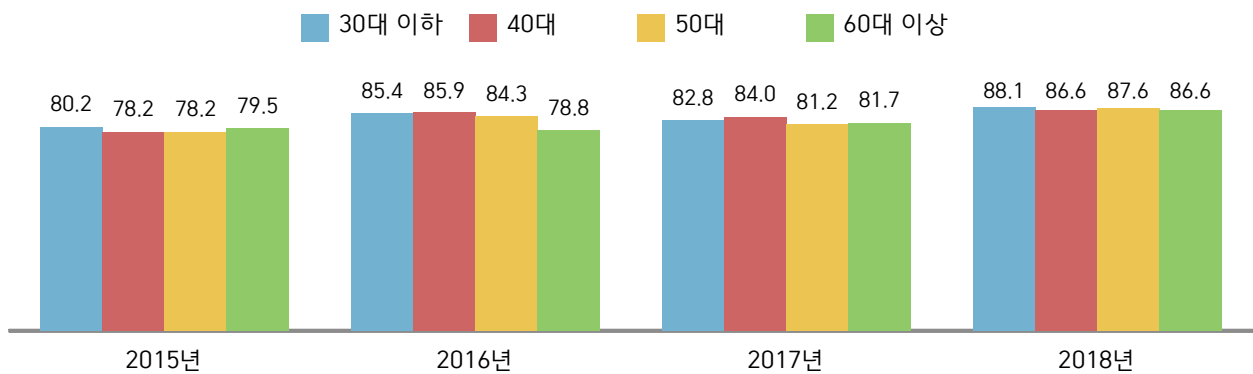
<연도별 접근성 만족도 추이>



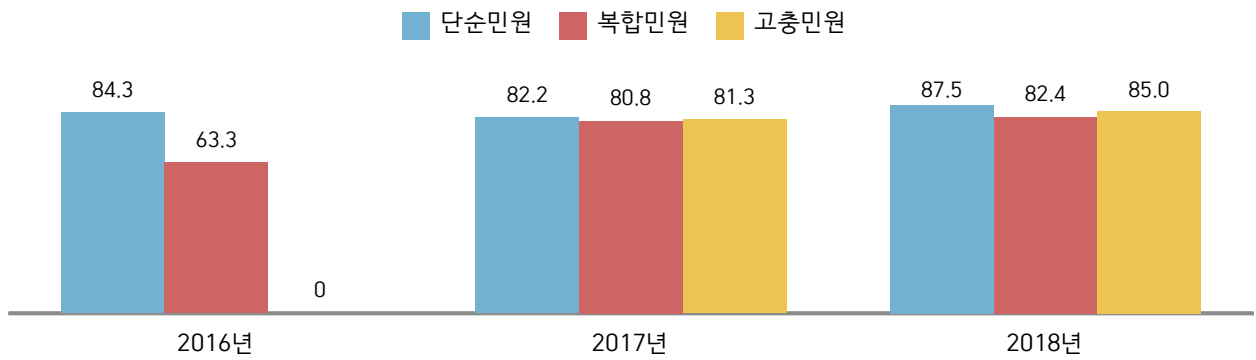
<성별 접근성 만족도 추이>



<지역별 접근성 만족도 추이>



<연령별 접근성 만족도 추이>



<민원유형별 접근성 만족도 추이>

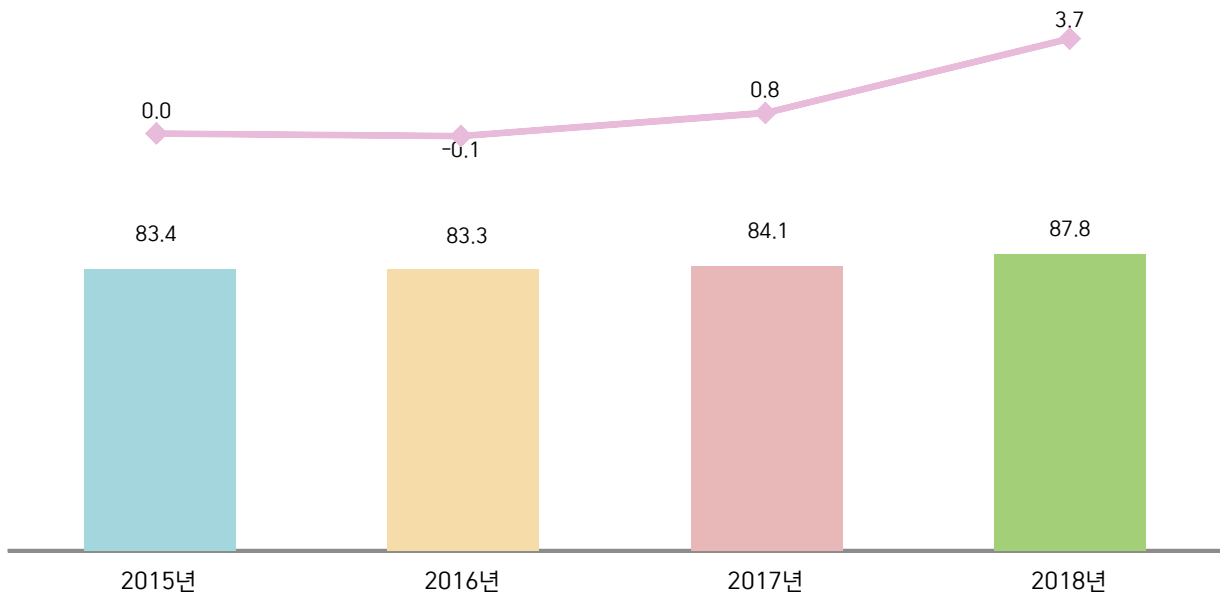
《표5-7》 민원인 특성별 접근성 만족도

(단위 : 점)

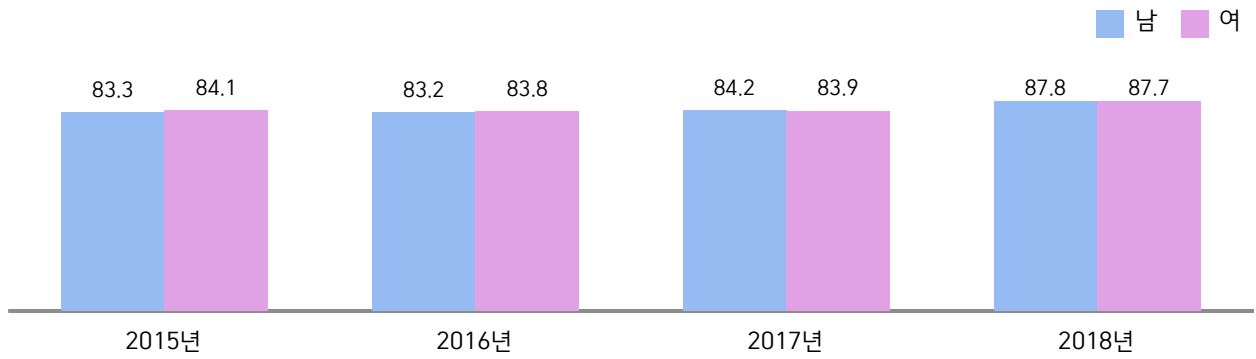
내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	78.7	83.7	82.1	87.1
	여	80.0	81.1	81.4	87.0
민원인 소재지	고창	78.2	82.8	81.8	87.4
	전북(고창제외)	87.5	83.0	84.8	84.2
	그 외 지역	79.8	85.6	81.3	87.4
연령	30대 이하	80.2	85.4	82.8	88.1
	40대	78.2	85.9	84.0	86.6
	50대	78.2	84.3	81.2	87.6
	60대 이상	79.5	78.8	81.7	86.6
민원유형	단순민원	-	84.3	82.2	87.5
	복합민원	-	63.3	80.8	82.4
	고충민원	-	-	81.3	85.0
전체		79.0	83.4	82.0	87.1

전반적 만족도는 전년대비 3.7점 증가한 것으로 나타남

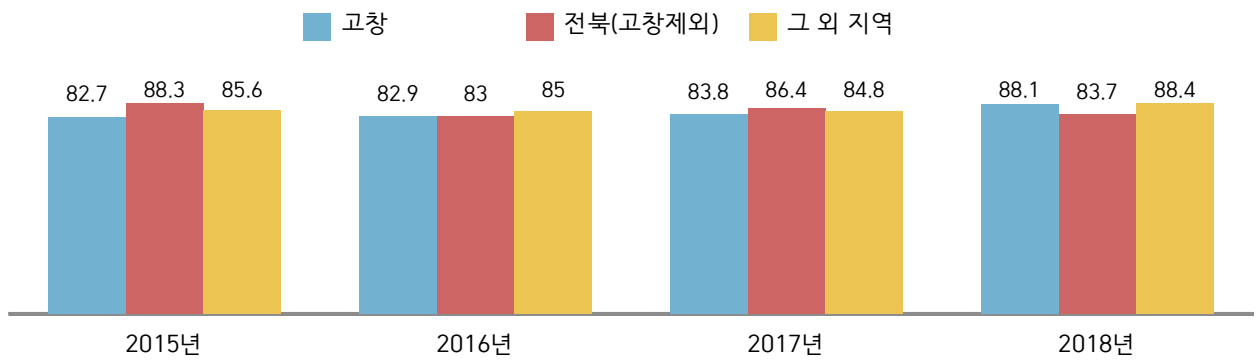
- 성별로는 전년대비 남자와 여자 모두 3.6점, 3.8점 증가한 것으로 나타남
- 민원소재지별로는 전년대비 고창지역 4.3점, 그외지역 3.6점 증가하였으나, 전북(고창제외)은 2.7점 감소한 것으로 나타남
- 연령별은 전년대비 30대 이하 7.7점, 40대 2.5점, 50대 4.9점, 60대 이상 1.7점 증가한 것으로 나타남
- 민원유형별은 전년대비 단순민원 3.9점, 고충민원 10.0점 증가하였으나, 복합민원은 8.0점 감소한 것으로 나타남



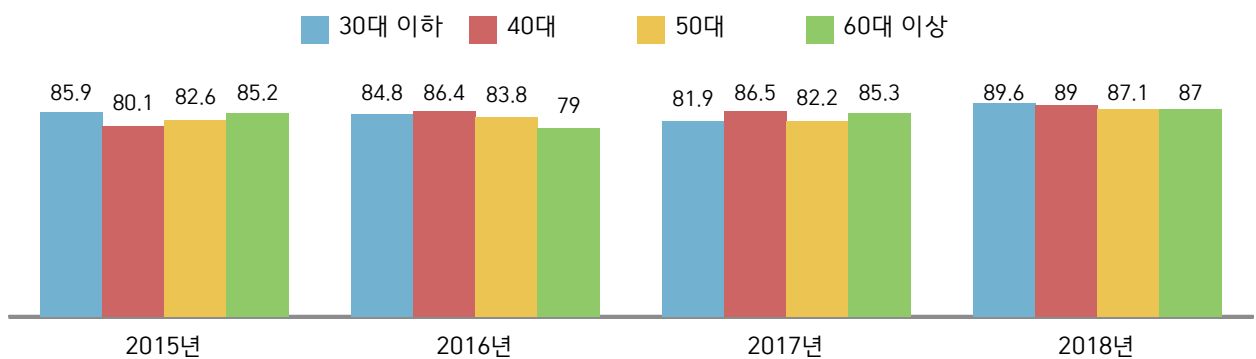
<연도별 전반적 만족도 추이>



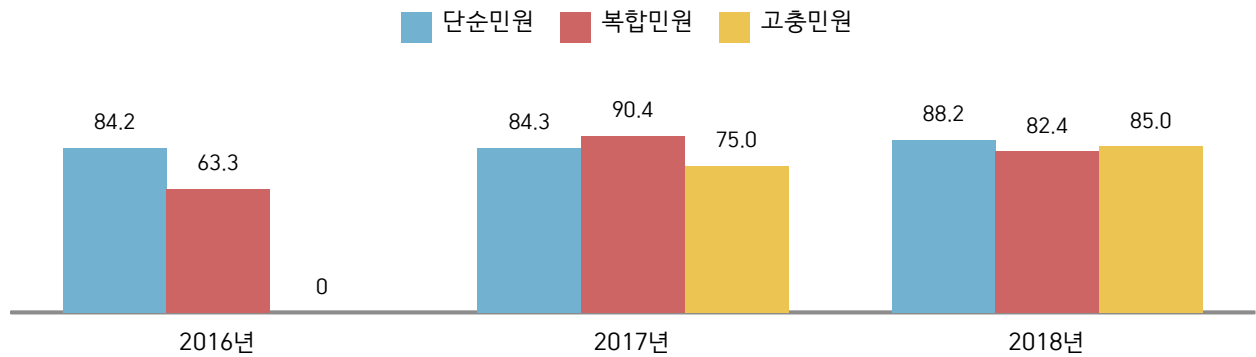
<성별 전반적 만족도 추이>



<지역별 전반적 만족도 추이>



<연령별 전반적 만족도 추이>



<민원유형별 전반적 만족도 추이>

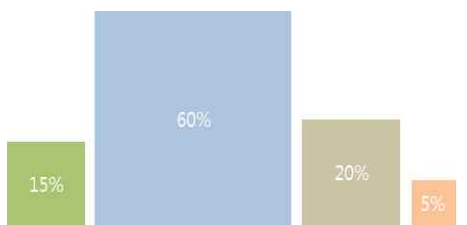
《표5-8》 민원인 특성별 전반적 만족도

(단위 : 점)

내용	구분	2015년	2016년	2017년	2018년
성별	남	83.3	83.2	84.2	87.8
	여	84.1	83.8	83.9	87.7
민원인 소재지	고창	82.7	82.9	83.8	88.1
	전북(고창제외)	88.3	83.0	86.4	83.7
	그 외 지역	85.6	85.0	84.8	88.4
연령	30대 이하	85.9	84.8	81.9	89.6
	40대	80.1	86.4	86.5	89.0
	50대	82.6	83.8	82.2	87.1
	60대 이상	85.2	79.0	85.3	87.0
민원유형	단순민원	-	84.2	84.3	88.2
	복합민원	-	63.3	90.4	82.4
	고충민원	-	-	75.0	85.0
전체		83.4	83.3	84.1	87.8

제6장 결론

1. 직원응대서비스	123
2. 업무처리서비스	123
3. 편의시설서비스	123
4. 절대 만족도	124
5. 종합 만족도	124



제6장 결론

1

직원 응대 서비스

- 직원응대 서비스는 친절성 항목으로 구성되어 있으며, 직원응대 서비스는 86.3점으로 전반적 만족도 87.8점 보다 1.5점 낮게 나타남
- 성별은 남자가 86.7점으로 여자 84.7점보다 2.0점 높게 나타남
- 민원소재지는 그외지역이 87.9점으로 가장 높게 나타남
- 연령별로는 30대 이하가 87.7점으로 가장 높게 나타남
- 민원유형별로는 고충민원이 90.0점으로 가장 높게 나타남

2

업무처리 서비스

- 직원응대 서비스는 간편성, 신속성, 공정성, 전문성 항목으로 구성되어 있으며, 전반적 만족도 87.8점 보다 높게 나타난 항목은 없음
- 성별은 남자가 간편성, 신속성, 공정성, 전문성이 높게 나타남
- 민원소재지는 고창지역이 간편성, 그외지역이 신속성, 공정성, 전문성이 높게 나타남
- 연령별로는 30대 이하는 간편성, 신속성, 공정성, 40대는 전문성이 가장 높게 나타남
- 민원유형별로는 고충민원이 간편성, 공정성, 단순민원이 신속성, 전문성이 높게 나타남

3

편의시설 서비스

- 직원응대 서비스는 쾌적성, 접근성 항목으로 구성되어 있으며, 전반적 만족도 87.8점 보다 높게 나타난 항목은 없음
- 성별은 남자가 쾌적성, 접근성 모두 여자 보다 높게 나타남

- 민원소재지는 그외지역이 모든 항목에서 가장 높게 나타남
- 연령별로는 30대는 접근성, 50대는 쾌적성이 가장 높게 나타남
- 민원유형별로는 고충민원이 쾌적성, 단순민원이 접근성이 가장 높게 나타남

4

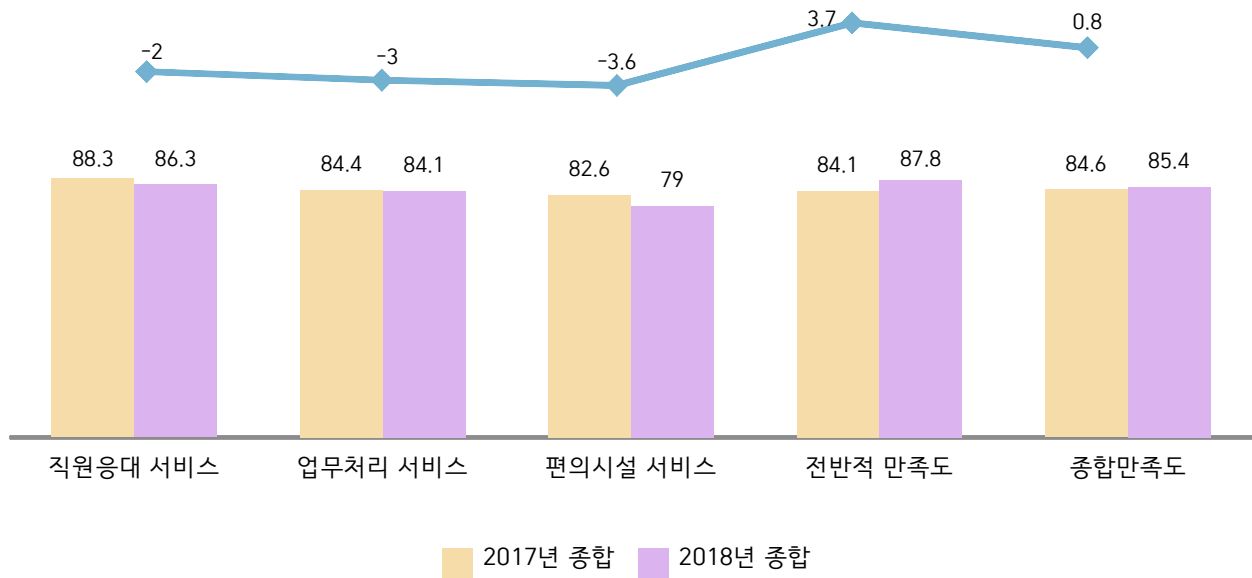
절대 만족도

- 성별은 남자가 87.8점으로 여자 87.7점보다 0.1점 높게 나타남
- 민원소재지는 그외지역이 88.4점으로 가장 높게 나타남
- 연령별로는 30대 이하가 89.6점으로 가장 높게 나타남
- 민원유형별로는 단순민원이 88.2점으로 가장 높게 나타남

5

종합 만족도

- 2018년 종합만족도는 2017년 84.6점에서 2018년 85.4점으로 0.8점 상승한 것으로 나타남
- 직원응대 서비스는 2017년 88.3점에서 2018년 86.3점으로 2.0점 하락한 것으로 나타남
- 업무처리서비스는 2017년 84.4점에서 2018년 84.1점으로 0.3점 하락한 것으로 나타남
- 편의시설서비스는 2017년 82.6점에서 2018년 79.0점으로 3.6점 하락한 것으로 나타남
- 전반적만족도는 2017년 84.1점에서 2018년 87.8점으로 3.7점 상승한 것으로 나타남
- 종합만족도 순위는 성내면이 96.4점으로 가장 높고, 문화관광과가 79.3점으로 가장 낮게 나타남
- 실과소별로는 보건소 95.5점, 체육청소년사업소 91.4점, 종합민원과 87.9점 등의 순으로 나타남
- 읍면별로는 성내면 96.4점, 아산면 94.5점, 심원면 89.0점 등의 순으로 나타남



《표6-1》 민원행정서비스 만족도 종합

(단위 : 점)

내용	구분	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
성별	남자	86.7	84.2	79.3	87.8	85.5
	여자	84.7	83.7	77.6	87.7	84.9
민원인 소재지	고창	86.7	84.4	78.7	88.1	85.6
	전북	81.6	79.9	76.8	83.7	81.5
	그외지역	87.9	85.4	84.5	88.4	87.0
연령	30대 이하	87.7	85.8	79.6	89.6	87.0
	40대	87.0	85.5	78.8	89.0	86.4
	50대	85.9	84.3	79.5	87.1	85.1
	60대 이상	85.9	82.6	78.5	87.0	84.4
민원유형	단순민원	86.8	84.5	79.5	88.2	85.8
	복합민원	80.0	79.4	72.1	82.4	79.9
	고충민원	90.0	85.0	80.0	85.0	84.6
주관부서	군청	84.4	82.3	73.9	85.9	83.1
	사업소	85.7	81.7	76.2	90.5	85.6
	읍면사무소	88.5	86.3	84.8	89.5	87.8
2017년 종합		88.3	84.4	82.6	84.1	84.6
2018년 종합		86.3	84.1	79.0	87.8	85.4

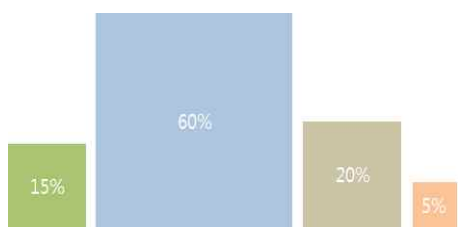
《표6-2》 종합 만족도 순위

(단위 : 점)

순위	부서	직원응대 서비스	업무처리 서비스	편의시설 서비스	전반적 만족도	종합 만족도
1	성내면	96.0	92.3	92.0	100.0	96.4
2	보건소	92.0	94.3	93.3	97.3	95.5
3	아산면	92.0	89.0	92.0	98.7	94.5
4	체육청소년사업소	90.0	87.5	81.7	96.7	91.4
5	심원면	89.3	89.3	87.3	89.3	89.0
6	공음면	86.7	88.0	82.7	90.7	88.5
7	성송면	90.7	88.7	88.0	88.0	88.4
8	고수면	90.7	86.7	82.7	90.7	88.4
9	종합민원과	90.0	92.0	81.1	87.1	87.9
10	주민복지과	98.0	85.5	79.0	90.0	87.7
11	고창읍	89.3	85.3	79.3	89.3	86.8
12	흥덕면	89.3	87.3	84.7	86.7	86.8
13	신림면	94.7	82.7	85.3	88.0	86.6
14	해리면	81.3	84.7	84.7	86.7	85.4
15	대산면	85.3	84.3	84.0	85.3	84.9
16	부안면	86.7	83.0	80.7	86.7	84.8
17	상하면	84.0	87.5	81.0	84.0	84.6
18	무장면	81.3	80.0	81.3	86.7	83.6
19	상하수도사업소	84.0	79.3	74.0	88.0	83.2
20	재난안전과	80.0	77.5	69.0	90.0	82.7
21	자치행정과	92.0	79.5	64.0	88.0	82.4
22	해양수산과	82.3	82.5	71.9	83.8	81.6
23	환경위생과	84.0	81.5	71.0	84.0	81.4
24	산림공원과	83.1	80.8	70.8	83.8	81.0
25	민생경제과	84.6	77.1	71.2	85.4	80.9
26	농업진흥과	78.0	74.0	75.0	86.0	80.4
27	건설도시과	79.2	78.7	73.1	83.1	80.1
28	축산과	78.7	79.0	66.7	84.0	79.7
29	문화관광과	78.0	83.0	70.0	80.0	79.3
2017년 종합		88.3	84.4	82.6	84.1	84.6
2018년 종합		86.3	84.1	79.0	87.8	85.4

제7장 부록

조사표 129



고창군 민원행정서비스 만족도 설문조사

ID				
----	--	--	--	--

안녕하세요? 저는 고창군 민원행정서비스 만족도 조사원 ○○○입니다.

저희 고창군에서 민원행정서비스에 대한 만족도에 관한 의견을 여쭙어 보고 있습니다.

본 설문을 통해 수집된 결과는 향후 고창군 민원행정서비스를 개선하는데 필요한 기초자료를 획득하고 통계처리에만 이용될 뿐, 외부 유출이나 다른 용도로 이용되는 일이 없으니 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내시어 응답해 주시면 소중한 자료로 활용하겠습니다.

감사합니다.

2018년 10월

- 주 관 : 고창군청 종합민원과(063-560-2381)
- 조사기관 : (주)케이티씨에스
- 담 당 자 : 진 윤 정
- 회 신 처 : FAX. 063-252-6300 / E-mail : gido2000@ktcs.co.kr

□ 인구통계적 특성

성별	① 남	② 여			
민원인소재지	① 고창	② 전북(고창제외)	③ 그외지역		
응답자연령	① 20대이하	① 30대	② 40대	③ 50대	④ 60대이상
업무구분	① 단순민원	② 복합민원	③ 고충민원		
주관부서 처리부서	①군청	- ()			
	②사업소	- ()			
	③읍면사무소	- ()			

□ **민원행정서비스 만족도**

차원	항목	내용	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
A. 직원응대 서비스	A-1. 친절성	담당자가 친절하게 안내하고 대응했다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
B. 업무처리 서비스	B-1. 간편성	업무처리접수 및 신청절차, 구비서류는 간편하다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	B-2. 신속성	업무가 생각하신 것보다 빠르게 처리되었 다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	B-3. 공정성	업무는 절차에 따라 공정하고 투명하게 처리되었다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	B-4. 전문성	업무처리 담당자는 전문성(지식,기술)을 갖고 있다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
C. 편의시설 서비스	C-1. 쾌적성	방문기관 편의시설(음료, 화장실, 주차장, 민원실 환경 등)은 쾌적하게 갖춰져 있다 고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
	C-2. 접근성	홈페이지는 검색이나 안내가 수월하며 군청 방문시 담당부서, 담당자를 찾는데 편했다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
D. 전반만족도	D-1. 절대만족	민원처리서비스에 대해 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

○ 마지막으로 고창군 민원행정서비스 및 군정발전에 대한 좋은 의견이 있으시면 말씀해
주세요

♣ 끝까지 성실하게 질문에 응해 주셔서 대단히 감사드립니다. ♣

2018년 고창군 민원행정서비스 만족도 조사

2018년 11월 일 인쇄
2018년 11월 일 발행

저 자 (주)케이티씨에스
전북 전주시 덕진구 사평로 66(덕진동1가)
TEL : 063-279-7016 / FAX : 063-252-6300

발행처 고창군청
전북 고창군 고창읍 중앙로 245 고창군청
종합민원과

인 쇄 사대씨앤피
TEL : 063-275-2247
