

2025년 가람군 민원행정서비스 만족도 조사 결과보고서

목차

조사 결과 요약

- I. 종합 고객만족도 현황
- II. 서비스 과정 현황
- III. 서비스 결과 현황
- IV. 서비스 환경 현황
- V. 친절 공무원 및 개선사항(VOC)
- VI. 조사 총평

제1장 조사개요

- 1. 조사의 목적
- 2. 조사대상 및 방법
- 3. 응답자 특성
- 4. 평가 영역별 종합 고객만족지수(CSI) 산출

제2장 종합 고객만족도 현황

- 1. 종합 고객만족도(CSI)
- 2. 기관별 분석 현황
- 3. 부서별 분석 현황
- 4. 응답자 특성별 비교 현황

제3장 서비스 과정 현황

- 1. 서비스 과정 만족도 현황
- 2. 전문성
- 3. 친절성
- 4. 적극성

제4장 서비스 결과 현황

- 1. 서비스 결과 만족도 현황
- 2. 공정성
- 3. 대응성
- 4. 신속성

제5장 서비스 환경 및 만족도 현황

- 1. 서비스 환경 및 만족도 현황
- 2. 민원처리 만족도

제6장 친절 공무원 및 개선사항(VOC)

1. 친절 공무원 추천

2. 개선사항(VOC)

부록. 설문지

부록. 분석 점검

조사 결과 요약

I. 종합 고객만족도 현황

- 2025년 가람군 민원행정서비스 종합 만족도는 82.2점으로 나타남.
- 반기별로는 상반기 81.2점, 하반기 83.2점으로 하반기가 2.0점 높게 조사됨.
- 종합 만족도는 전년(2024년 80.9점) 대비 1.3점 상승한 것으로 나타남.
- ‘읍면’(83.3점)이 ‘군청’(81.6점)보다 1.7점 높게 조사됨.

II. 서비스 과정 현황

- 과정 만족도는 85.5점으로 나타남.
- 과정 만족도는 전년(2024년 84.1점) 대비 1.4점 상승한 것으로 나타남.
- 세부 항목별로는 ‘친절성’(88.2점) > ‘전문성’(85.5점) > ‘적극성’(82.6점) 순으로 나타남.

III. 서비스 결과 현황

- 결과 만족도는 79.8점으로 나타남.
- 결과 만족도는 전년(2024년 79.6점) 대비 0.2점 상승한 것으로 나타남.
- 세부 항목별로는 ‘공정성’(84.5점) > ‘신속성’(78.7점) > ‘대응성’(76.2점) 순으로 나타남.

IV. 서비스 환경 현황

- 환경 만족도는 81.2점으로 나타남.
- 환경 만족도는 전년(2024년 79.9점) 대비 1.3점 상승한 것으로 나타남.
- 민원처리 만족도는 83.7점으로 나타남.
- ‘민원처리 만족도’에 대해 긍정 응답(매우+약간 그렇다)은 86.2%, 부정 응답(별로+전혀 그렇지 않다)은 1.8%로 조사됨.

V. 친절 공무원 및 개선사항(VOC)

- 친절 공무원 추천은 모두 436건이며, ‘민원봉사과’가 68건으로 가장 많았음.
- 개선사항 자유응답은 578건이 수집됨.
- ‘대응성’ 관련 의견이 154건(26.6%)으로 가장 많았으며, 이어 ‘신속성’(145건), ‘환경’(118건) 순으로 나타남.

VI. 조사 총평

- 종합 만족도는 82.2점으로 나타남.

- 영역별로는 '과정'(85.5점)이 가장 높고 '결과'(79.8점)가 가장 낮게 나타남.
- 세부 항목 가운데 '대응성'(76.2점)이 가장 낮아 우선 개선 대상으로 조사됨.

제1장 조사개요

1. 조사의 목적

민원인이 체감하는 민원행정서비스 수준을 측정하여 민원행정 개선 방향을 마련하는 데 기초 자료로 활용하고자 함.

2. 조사대상 및 방법

〈표 1-1〉 조사 설계

구분	내용
조사 대상	조사 연도 민원 처리 완료자(군청 부서 및 읍·면 행정복지센터)
조사 방법	컴퓨터를 이용한 전화 면접 조사(CATI)
표본 크기	2,028명 (상반기 1,023 + 하반기 1,005)
표본 추출	부서별 민원 처리 건수에 비례 할당된 뒤 처리 완료자 명부에서 무작위 추출
표본 오차	95% 신뢰수준에서 $\pm 2.18\%p$ (단순무작위 추출 가정 · $p=0.5$)
조사 기간	상반기 2025년 6월 2일 ~ 6월 20일 / 하반기 2025년 11월 3일 ~ 11월 21일
조사 내용	과정(전문성·친절성·적극성) · 결과(공정성·대응성·신속성) · 환경 · 민원처리 만족도 · 친절 공무원 · 자유응답(VOC) · 응답자 특성
조사 기관	(조사기관명 — 조사기관이 적는 자리)

주: 표본오차는 단순무작위 추출을 가정한 수치임(층화·할당 설계의 보정은 부록에 적음).

3. 응답자 특성

〈표 1 -2〉 응답자 특성

구분	전체		반기별 사례수	
	사례수	%	상반기	하반기
전체	2,028	100.0	1,023	1,005
기관 구분 · 군청	1,294	63.8	659	635
기관 구분 · 읍면	734	36.2	364	370
민원 종류 · 증명서발급	689	34.0	350	339
민원 종류 · 등록	421	20.8	200	221
민원 종류 · 신고	412	20.3	216	196
민원 종류 · 인허가	291	14.3	144	147
민원 종류 · 기타	215	10.6	113	102
성별 · 남성	1,041	51.3	526	515
성별 · 여성	987	48.7	497	490
연령 · 29세 이하	205	10.1	100	105
연령 · 30대	292	14.4	146	146
연령 · 40대	462	22.8	236	226
연령 · 50대	537	26.5	281	256
연령 · 60세 이상	532	26.2	260	272
거주지 · 읍 지역	933	46.0	463	470
거주지 · 면 지역	838	41.3	434	404
거주지 · 관외	257	12.7	126	131

4. 평가 영역별 종합 고객만족지수(CSI) 산출

- 민원행정서비스 고객만족지수(CSI)는 민원인이 체감한 서비스 수준을 100점 만점으로 나타낸 지수임.
- 각 문항은 5점 척도(매우 그렇다 5점 ~ 전혀 그렇지 않다 1점)로 측정하고 $(\text{응답} - 1) \div 4 \times 100$ 으로 100점 환산함.
- 영역 점수는 영역에 속한 항목 점수의 평균임.
- 반기 종합 만족도는 민원처리 만족도를 종속변수로, 일급 항목을 독립변수로 한 다중회귀의 표준화 계수를 합이 1이 되도록 나눈 가중치로 항목 점수를 가중 합산함.
- 연간 종합 만족도는 상·하반기 종합 만족도의 평균임.

- 점수는 소수 첫째 자리까지 표기하며(그다음 자리에서 반올림), 사례수 5 미만 집단은 '해석 유의', 사례수 20 이하 부서는 순위에서 제외함.
- 부서 순위는 군청 부서와 읍면을 나누어 따로 매김.

〈표 1-3〉 반기별 항목 가중치(%)

(단위: %)

항목	영역	상반기	하반기
전문성	과정	1.5	24.9
친절성	과정	18.2	11.8
적극성	과정	16.2	14.7
공정성	결과	16.9	12.4
대응성	결과	20.8	15.7
신속성	결과	18.3	16.9
환경	환경	8.2	3.8

주: 회귀 적합과 가중치 점검은 부록의 「분석 점검」에 있음.

점수 해석 기준(예): 80점 이상 '우수', 70점 이상 '양호', 60점 이상 '보통', 60점 미만 '미흡' — 조사기관 기준으로 바꿔 씀.

제2장 종합 고객만족도 현황

1. 종합 고객만족도(CSI)

〈표 II-1〉 종합 고객만족도

(단위: 점)

구분	종합	25-상	25-하	GAP(하-상)	'24	GAP('25-'24)*
종합 고객만족도(CSI)	82.2	81.2	83.2	+2.0	80.9	+1.3
서비스 과정	85.5	84.7	86.2	+1.5	84.1	+1.4
서비스 결과	79.8	79.2	80.4	+1.2	79.6	+0.2
서비스 환경	81.2	80.6	81.7	+1.1	79.9	+1.3
민원처리 만족도	83.7	83.0	84.5	+1.5	82.6	+1.1

주: GAP(하-상) = 하반기 - 상반기 · * GAP('25-'24) = 올해 종합 - 전년 · 모두 표시 반올림 수끼리의 차.

○ 종합 고객만족도는 전년보다 상승함.

○ 영역별로는 '서비스 과정' > '서비스 환경' > '서비스 결과' 순으로 나타남.

종합 고객만족도 추이(점)



[그림 II-1] 종합 고객만족도 추이

2. 기관별 분석 현황

〈표 II-2〉 기관별 고객만족도

(단위: 명, 점)

구분	사례수	종합	서비스 과정	서비스 결과	서비스 환경	'24	GAP('25-'24)*
전체	2,028	82.2	85.5	79.8	81.2	80.9	+1.3
군청	1,294	81.6	84.8	79.2	80.2	80.5	+1.1
읍면	734	83.3	86.6	80.8	82.9	81.6	+1.7

주: * GAP('25-'24) = 올해 종합 - 전년.

○ '읍면'이 '군청'보다 1.7점 높게 조사됨.

○ 군청은 전년보다 상승함.

○ 읍면은 전년보다 상승함.

3. 부서별 분석 현황

〈표 II-3〉 군청 부서별 종합 고객만족도

(단위: 명, 점)

부서	사례수	종합	군청 안 순위	비고
주민복지과	36	91.6	1	
도시과	24	87.4	2	
농업정책과	29	87.2	3	
안전총괄과	35	85.9	4	
사회복지과	39	85.4	5	
건설과	23	85.1	6	
교통과	21	85.0	7	
건축과	123	84.4	8	
보건행정과	31	82.6	9	
민원봉사과	395	81.9	10	
상하수도과	36	81.1	11	
문화관광과	35	81.0	12	
경제과	34	80.9	13	
재무과	30	79.4	14	
산림과	46	79.0	15	
세무과	172	77.8	16	
환경과	40	76.8	17	
친환경농업과	32	75.5	18	
행정과	35	72.6	19	
해양수산과	1	100.0	-	해석 유의
기획예산실	18	86.6	-	순위 제외
축산과	20	85.2	-	순위 제외
체육진흥과	16	83.2	-	순위 제외
여성가족과	19	76.4	-	순위 제외

〈표 II-3〉 군청 부서별 종합 고객만족도 (계속)

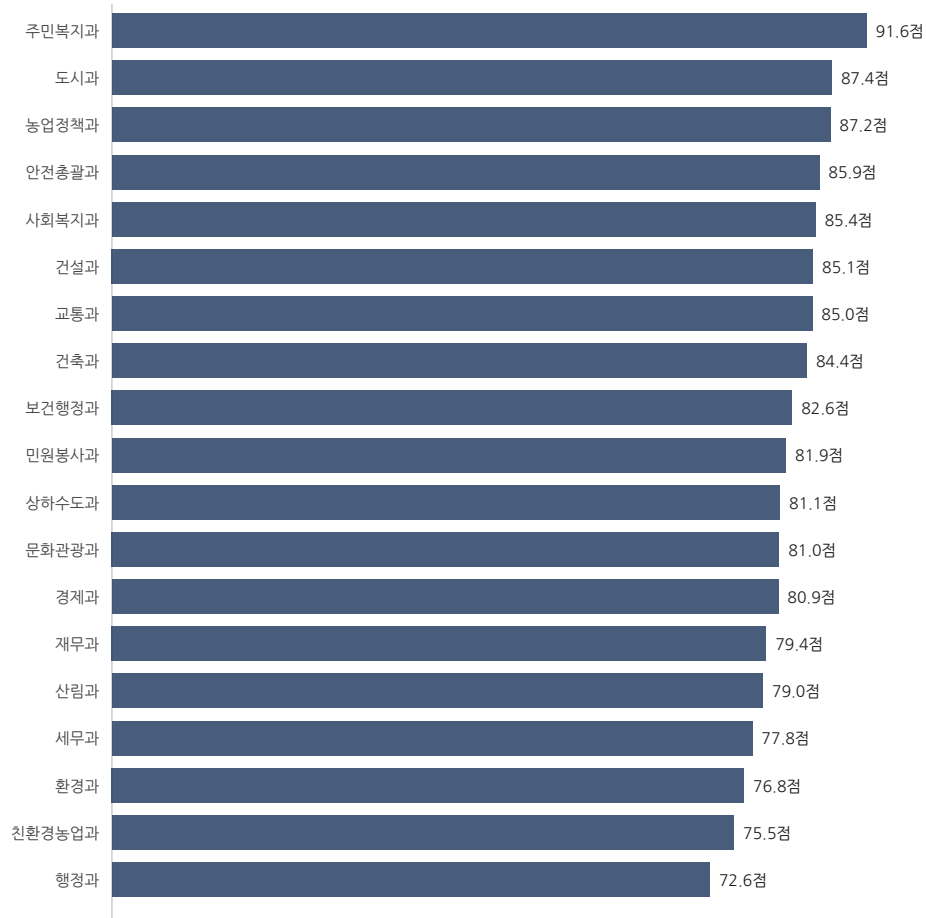
(단위: 명, 점)

부서	사례수	종합	군청 안 순위	비고
일자리과	4	59.3	-	해석 유의

주: 순위는 군청 안에서 매김 · 사례수 20 이하는 순위 제외 · 5 미만은 해석 유의.

○ 군청 순위 부서 가운데 ‘주민복지과’가 가장 높고 ‘행정과’가 가장 낮으며, 둘의 차이는 19.0점임.

군청 부서별 종합 고객만족도(사례수 20 초과)



[그림 II-2] 군청 부서별 종합 고객만족도

〈표 II-4〉 읍면 부서별 종합 고객만족도

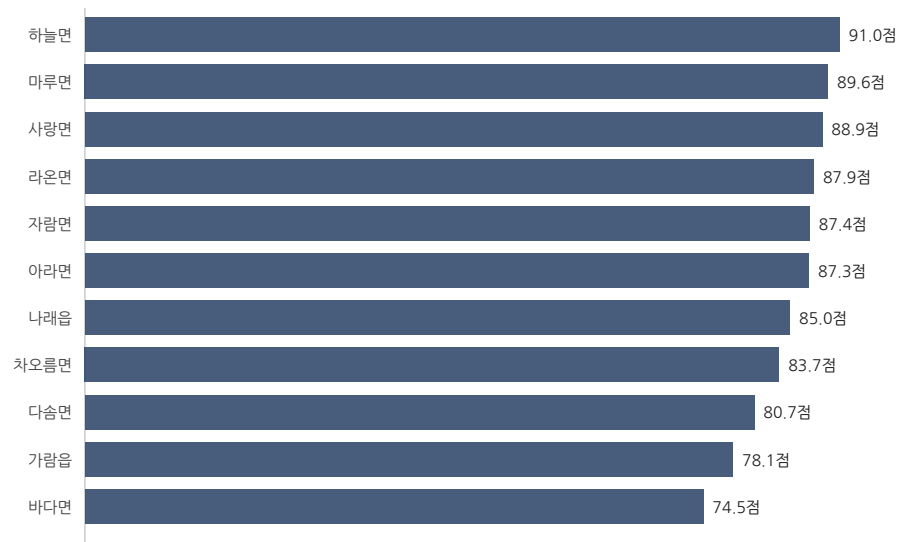
(단위: 명, 점)

부서	사례수	종합	읍면 안 순위	비고
하늘면	25	91.0	1	
마루면	54	89.6	2	
사랑면	57	88.9	3	
라온면	43	87.9	4	
자람면	53	87.4	5	
아라면	39	87.3	6	
나래읍	131	85.0	7	
차오름면	45	83.7	8	
다솜면	56	80.7	9	
가람읍	164	78.1	10	
바다면	67	74.5	11	

주: 순위는 읍면 안에서 매김 · 사례수 20 이하는 순위 제외 · 5 미만은 해석 유의.

○ 읍면 순위 부서 가운데 ‘하늘면’이 가장 높고 ‘바다면’이 가장 낮으며, 둘의 차이는 16.5점임.

읍면 부서별 종합 고객만족도(사례수 20 초과)



[그림 II-3] 읍면 부서별 종합 고객만족도

○ 순위를 매긴 곳은 모두 30곳이며, 사례수가 적어 순위에서 뺀 곳은 6곳임.

4. 응답자 특성별 비교 현황

〈표 II-5〉 민원 종류별 고객만족도

(단위: 명, 점)

구분	사례수	종합	서비스 과정	서비스 결과	서비스 환경	비고
증명서발급	689	81.8	85.3	79.2	80.8	
등록	421	82.6	85.6	80.5	81.4	
신고	412	82.2	85.4	79.7	81.1	
인허가	291	81.9	85.3	79.1	82.1	
기타	215	83.4	86.1	81.7	80.9	

○ 민원 종류별로는 ‘기타’ > ‘등록’ > ‘신고’ > ‘인허가’ > ‘증명서발급’ 순으로 나타남.

〈표 II-6〉 성별별 고객만족도

(단위: 명, 점)

구분	사례수	종합	서비스 과정	서비스 결과	서비스 환경	비고
남성	1,041	82.5	85.8	80.0	81.3	
여성	987	81.9	85.1	79.6	81.0	

○ 성별별로는 ‘남성’ > ‘여성’ 순으로 나타남.

〈표 II-7〉 연령별 고객만족도

(단위: 명, 점)

구분	사례수	종합	서비스 과정	서비스 결과	서비스 환경	비고
29세 이하	205	81.2	84.2	79.0	79.7	
30대	292	82.7	86.0	80.1	81.4	
40대	462	82.7	86.2	80.1	81.0	
50대	537	82.0	85.3	79.7	81.0	
60세 이상	532	82.1	85.1	79.8	81.8	

○ 연령별로는 ‘30대’ = ‘40대’ > ‘60세 이상’ > ‘50대’ > ‘29세 이하’ 순으로 나타남.

〈표 II-8〉 거주지별 고객만족도

(단위: 명, 점)

구분	사례수	종합	서비스 과정	서비스 결과	서비스 환경	비고
읍 지역	933	82.2	85.4	79.8	80.9	
면 지역	838	82.5	85.8	80.0	81.9	
관외	257	81.2	84.4	78.9	79.7	

○ 거주지별로는 ‘면 지역’ > ‘읍 지역’ > ‘관외’ 순으로 나타남.

제3장 서비스 과정 현황

1. 서비스 과정 만족도 현황

〈표 III-1〉 서비스 과정 영역 점수 (단위: 점)

구분	종합	25-상	25-하	GAP(하-상)	'24	GAP('25-'24)*
서비스 과정	85.5	84.7	86.2	+1.5	84.1	+1.4
전문성	85.5	84.6	86.4	+1.8	84.1	+1.4
친절성	88.2	87.6	88.9	+1.3	87.9	+0.3
적극성	82.6	81.9	83.3	+1.4	80.2	+2.4

주: GAP(하-상) = 하반기 - 상반기 · * GAP('25-'24) = 올해 종합 - 전년 · 모두 표시 반올림 수끼리의 차.

- 세부 항목별로는 ‘친절성’ > ‘전문성’ > ‘적극성’ 순으로 나타남.
- 서비스 과정은 전년보다 상승함.

서비스 과정 세부 항목(점)



[그림 III-1] 서비스 과정 세부 항목

2. 전문성

〈표 III-2〉 전문성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	1,166 (57.5)	590 (29.1)	234 (11.5)	35 (1.7)	3 (0.1)	86.6	1.9	85.5
군청	1,294	733 (56.6)	365 (28.2)	167 (12.9)	27 (2.1)	2 (0.2)	84.9	2.2	84.8
읍면	734	433 (59.0)	225 (30.7)	67 (9.1)	8 (1.1)	1 (0.1)	89.6	1.2	86.8

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

- ‘전문성’에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.
- 전문성은 전년보다 상승함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 2.0점 높게 조사됨.

3. 친절성

〈표 III-3〉 친절성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	1,295 (63.9)	543 (26.8)	164 (8.1)	20 (1.0)	6 (0.3)	90.6	1.3	88.2
군청	1,294	801 (61.9)	369 (28.5)	112 (8.7)	8 (0.6)	4 (0.3)	90.4	0.9	87.8
읍면	734	494 (67.3)	174 (23.7)	52 (7.1)	12 (1.6)	2 (0.3)	91.0	1.9	89.0

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

○ ‘친절성’에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.

○ 친절성은 전년보다 상승함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 1.2점 높게 조사됨.

4. 적극성

〈표 III-4〉 적극성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	1,025 (50.5)	660 (32.5)	284 (14.0)	54 (2.7)	5 (0.2)	83.1	2.9	82.6
군청	1,294	633 (48.9)	432 (33.4)	187 (14.5)	37 (2.9)	5 (0.4)	82.3	3.2	81.9
읍면	734	392 (53.4)	228 (31.1)	97 (13.2)	17 (2.3)	0 (0.0)	84.5	2.3	83.9

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

○ ‘적극성’에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.

○ 적극성은 전년보다 상승함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 2.0점 높게 조사됨.

제4장 서비스 결과 현황

1. 서비스 결과 만족도 현황

〈표 IV-1〉 서비스 결과 영역 점수

(단위: 점)

구분	종합	25-상	25-하	GAP(하-상)	'24	GAP('25-'24)*
서비스 결과	79.8	79.2	80.4	+1.2	79.6	+0.2
공정성	84.5	83.8	85.2	+1.4	84.9	-0.4
대응성	76.2	76.0	76.4	+0.4	74.0	+2.2
신속성	78.7	77.7	79.7	+2.0	79.8	-1.1

주: GAP(하-상) = 하반기 - 상반기 · * GAP('25-'24) = 올해 종합 - 전년 · 모두 표시 반올림 수끼리의 차.

○ 세부 항목별로는 '공정성' > '신속성' > '대응성' 순으로 나타남.

○ 서비스 결과는 전년보다 상승함.

서비스 결과 세부 항목(점)



[그림 IV-1] 서비스 결과 세부 항목

2. 공정성

〈표 IV-2〉 공정성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	1,105 (54.5)	635 (31.3)	249 (12.3)	32 (1.6)	7 (0.3)	85.8	1.9	84.5
군청	1,294	688 (53.2)	405 (31.3)	177 (13.7)	18 (1.4)	6 (0.5)	84.5	1.9	83.8
읍면	734	417 (56.8)	230 (31.3)	72 (9.8)	14 (1.9)	1 (0.1)	88.1	2.0	85.7

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

○ '공정성'에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.

○ 공정성은 전년보다 하락함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 1.9점 높게 조사됨.

3. 대응성

〈표 IV-3〉 대응성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	777 (38.3)	718 (35.4)	411 (20.3)	98 (4.8)	24 (1.2)	73.7	6.0	76.2
군청	1,294	477 (36.9)	460 (35.5)	285 (22.0)	60 (4.6)	12 (0.9)	72.4	5.6	75.7
읍면	734	300 (40.9)	258 (35.1)	126 (17.2)	38 (5.2)	12 (1.6)	76.0	6.8	77.1

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

○ ‘대응성’에 대해서는 긍정 평가가 과반을 차지함.

○ 대응성은 전년보다 상승함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 1.4점 높게 조사됨.

4. 신속성

〈표 IV-4〉 신속성 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	857 (42.3)	728 (35.9)	339 (16.7)	91 (4.5)	13 (0.6)	78.2	5.1	78.7
군청	1,294	528 (40.8)	481 (37.2)	212 (16.4)	63 (4.9)	10 (0.8)	78.0	5.6	78.1
읍면	734	329 (44.8)	247 (33.7)	127 (17.3)	28 (3.8)	3 (0.4)	78.5	4.2	79.7

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

○ ‘신속성’에 대해서는 긍정 평가가 과반을 차지함.

○ 신속성은 전년보다 하락함.

○ ‘읍면’이 ‘군청’보다 1.6점 높게 조사됨.

제5장 서비스 환경 및 만족도 현황

1. 서비스 환경 및 만족도 현황

〈표 V-1〉 환경 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	959 (47.3)	681 (33.6)	322 (15.9)	62 (3.1)	4 (0.2)	80.9	3.3	81.2
군청	1,294	586 (45.3)	442 (34.2)	220 (17.0)	42 (3.2)	4 (0.3)	79.4	3.6	80.2
읍면	734	373 (50.8)	239 (32.6)	102 (13.9)	20 (2.7)	0 (0.0)	83.4	2.7	82.9

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

- ‘환경’에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.
- 환경은 전년보다 상승함.
- ‘읍면’이 ‘군청’보다 2.7점 높게 조사됨.

2. 민원처리 만족도

〈표 V-2〉 민원처리 만족도 응답 분포

구분	사례 수	응답 분포 — 빈도(%)					긍정 (%)	부정 (%)	평점
		매우 그렇다	약간 그렇다	보통	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다			
전체	2,028	1,025 (50.5)	724 (35.7)	242 (11.9)	37 (1.8)	0 (0.0)	86.2	1.8	83.7
군청	1,294	629 (48.6)	471 (36.4)	170 (13.1)	24 (1.9)	0 (0.0)	85.0	1.9	82.9
읍면	734	396 (54.0)	253 (34.5)	72 (9.8)	13 (1.8)	0 (0.0)	88.4	1.8	85.1

주: 빈도(%) · 긍정 = 매우+약간 그렇다 · 부정 = 별로+전혀 그렇지 않다 · 평점 = 100점 환산 평균.

- ‘민원처리 만족도’에 대해서는 응답자 대부분이 긍정적으로 평가함.
- 민원처리 만족도는 전년보다 상승함.
- ‘읍면’이 ‘군청’보다 2.1점 높게 조사됨.

제6장 친절 공무원 및 개선사항(VOC)

1. 친절 공무원 추천

〈표 VI-1〉 친절 공무원 추천(부서별)

(단위: 건)

부서	추천 건수	추천된 공무원
민원봉사과	68	이○○(3), 조○○(3), 강○○(2), 김○○(2), 박○○(2), 윤○○(2)
가람읍	43	강○○(2), 강○○(2), 강○○(2), 김○○(2), 임○○(2), 임○○(2)
세무과	28	임○○(3), 박○○(2), 강○○(1), 강○○(1), 강○○(1), 김○○(1)
나래읍	27	이○○(2), 임○○(2), 장○○(2), 조○○(2), 강○○(1), 강○○(1)
건축과	23	박○○(2), 윤○○(2), 윤○○(2), 강○○(1), 김○○(1), 김○○(1)
마루면	19	김○○(2), 윤○○(2), 강○○(1), 강○○(1), 강○○(1), 김○○(1)
사랑면	19	강○○(1), 강○○(1), 강○○(1), 김○○(1), 김○○(1), 박○○(1)
바다면	14	김○○(2), 김○○(1), 박○○(1), 박○○(1), 박○○(1), 박○○(1)
자람면	13	강○○(1), 김○○(1), 김○○(1), 윤○○(1), 윤○○(1), 이○○(1)
보건행정과	12	김○○(1), 김○○(1), 김○○(1), 윤○○(1), 윤○○(1), 임○○(1)
아라면	10	윤○○(2), 김○○(1), 김○○(1), 윤○○(1), 윤○○(1), 이○○(1)
안전총괄과	10	강○○(1), 윤○○(1), 임○○(1), 장○○(1), 장○○(1), 정○○(1)
친환경농업과	10	강○○(1), 박○○(1), 임○○(1), 임○○(1), 임○○(1), 정○○(1)
교통과	9	김○○(1), 김○○(1), 윤○○(1), 임○○(1), 임○○(1), 장○○(1)
상하수도과	9	강○○(1), 김○○(1), 김○○(1), 김○○(1), 박○○(1), 임○○(1)
다솜면	8	김○○(1), 박○○(1), 이○○(1), 장○○(1), 장○○(1), 조○○(1)
도시과	8	강○○(1), 강○○(1), 박○○(1), 윤○○(1), 임○○(1), 장○○(1)
주민복지과	8	김○○(1), 박○○(1), 박○○(1), 윤○○(1), 이○○(1), 임○○(1)
환경과	8	강○○(1), 김○○(1), 박○○(1), 박○○(1), 윤○○(1), 정○○(1)
경제과	7	강○○(1), 김○○(1), 박○○(1), 이○○(1), 임○○(1), 임○○(1)
라온면	7	박○○(2), 조○○(2), 윤○○(1), 장○○(1), 최○○(1)
사회복지과	7	김○○(1), 이○○(1), 임○○(1), 정○○(1), 조○○(1), 조○○(1)
산림과	7	박○○(1), 박○○(1), 윤○○(1), 장○○(1), 정○○(1), 정○○(1)
건설과	6	강○○(1), 박○○(1), 장○○(1), 정○○(1), 정○○(1), 최○○(1)

〈표 VI-1〉 친절 공무원 추천(부서별) (계속)

(단위: 건)

부서	추천 건수	추천된 공무원
기획예산실	6	최○○(2), 김○○(1), 김○○(1), 이○○(1), 정○○(1)
농업정책과	6	강○○(1), 강○○(1), 이○○(1), 임○○(1), 임○○(1), 정○○(1)
여성가족과	6	강○○(1), 김○○(1), 임○○(1), 조○○(1), 조○○(1), 최○○(1)
재무과	6	김○○(1), 김○○(1), 이○○(1), 장○○(1), 장○○(1), 정○○(1)
차오름면	6	김○○(2), 윤○○(1), 윤○○(1), 조○○(1), 최○○(1)
축산과	6	박○○(1), 윤○○(1), 임○○(1), 임○○(1), 장○○(1), 최○○(1)
하늘면	6	강○○(1), 강○○(1), 강○○(1), 김○○(1), 박○○(1), 윤○○(1)
문화관광과	5	장○○(2), 강○○(1), 박○○(1), 장○○(1)
행정과	5	최○○(2), 김○○(1), 임○○(1), 임○○(1)
해양수산과	2	이○○(1), 장○○(1)
일자리과	1	장○○(1)
체육진흥과	1	임○○(1)

주: 이름은 가렸음. 실명 공개 여부는 기관이 정함.

○ 추천이 가장 많은 부서는 ‘민원봉사과’임.

2. 개선사항(VOC)

〈표 VI-2〉 개선사항 영역별 분류

(단위: 건, %)

영역	건수	비율
전문성	87	15.1
친절성	49	8.5
적극성	102	17.6
공정성	78	13.5
대응성	154	26.6
신속성	145	25.1
환경	118	20.4
미분류	46	8.0

주: 한 의견이 여러 영역에 걸리면 모두에 셈(합계가 응답 수보다 클 수 있음). 분류는 낱말 사전으로 함.

○ 영역별로는 ‘대응성’ > ‘신속성’ > ‘환경’ 순으로 의견이 많았음.

〈표 VI-3〉 개선사항 영역별 주요 의견(영역별 최대 3건)

영역	의견
전문성	담당자가 업무를 잘 몰라서 여러 번 다시 물어봐야 했음
전문성	서류를 두 번이나 다시 냈음, 처음부터 정확히 알려 주면 좋겠음
전문성	담당 직원의 업무 숙지가 부족해 보였음 / 대기 시간이 길어서 한참을 기다렸음
친절성	좀 더 친절하게 설명해 주셨으면 함
친절성	같은 민원인데 사람마다 기준이 달라 공정하지 않다고 느꼈음 / 직원 말투가 통명스러워서 불쾌했음
친절성	다른 부서로 떠넘기지 말고 끝까지 책임져 주었으면 함 / 응대 태도가 불친절하다고 느꼈음
적극성	소극적으로 처리하는 느낌이었음
적극성	전화 연결이 잘 안 되고 회신도 없었음 / 안 된다는 말만 하고 방법을 찾아 주려는 노력이 없었음
적극성	소극적으로 처리하는 느낌이었음 / 진행 상황을 문자로라도 알려 주면 좋겠음
공정성	다른 부서로 떠넘기지 말고 끝까지 책임져 주었으면 함 / 아는 사람은 먼저 처리해 주는 것 같아 형평에 어긋남
공정성	서류를 두 번이나 다시 냈음, 처음부터 정확히 알려 주면 좋겠음 / 같은 민원인데 사람마다 기준이 달라 공정하지 않다고 느꼈음
공정성	아는 사람은 먼저 처리해 주는 것 같아 형평에 어긋남
대응성	진행 상황을 문자로라도 알려 주면 좋겠음 / 허가가 나기까지 한 달 넘게 늦어졌음
대응성	서류를 두 번이나 다시 냈음, 처음부터 정확히 알려 주면 좋겠음
대응성	전화 연결이 잘 안 되고 회신도 없었음 / 안 된다는 말만 하고 방법을 찾아 주려는 노력이 없었음
신속성	진행 상황을 문자로라도 알려 주면 좋겠음 / 허가가 나기까지 한 달 넘게 늦어졌음
신속성	대기 시간이 길어서 한참을 기다렸음
신속성	담당 직원의 업무 숙지가 부족해 보였음 / 대기 시간이 길어서 한참을 기다렸음
환경	안내 표지판이 잘 안 보여서 창구를 찾기 어려웠음
환경	민원실 주차 공간이 부족함
환경	전화 연결이 잘 안 되고 회신도 없었음 / 민원실 대기 의자가 부족하고 좁았음

〈표 VI-4〉 미분류 의견

(단위: 건)

의견	건수
군에서 하는 일이 더 많아졌으면 함	15
다음에도 이용하겠습니다	13
코로나 이후로 많이 달라진 것 같음	11
그냥 그렇습니다	7

주: 사전에 없는 낱말 — 사람이 읽고 영역을 정함.

부록. 설문지

〈표 부록1-1〉 만족도 문항

번호	영역	항목	문항
문1	과정	전문성	담당 공무원은 민원 업무를 정확히 알고 처리하였습니까?
문2	과정	친절성	담당 공무원은 친절하고 예의 바르게 응대하였습니까?
문3	과정	적극성	담당 공무원은 민원을 해결하려고 적극적으로 노력하였습니까?
문4	결과	공정성	민원은 법과 규정에 따라 공정하게 처리되었습니까?
문5	결과	대응성	민원 처리 결과와 진행 상황을 충분히 안내받았습니까?
문6	결과	신속성	민원은 약속한 기간 안에 신속하게 처리되었습니까?
문7	환경	환경	민원실의 시설·안내·편의 환경은 이용하기에 편리하였습니까?
문8	종합	민원처리 만족도	전반적으로 이번 민원 처리에 얼마나 만족하십니까?

주: 응답 척도: 매우 그렇다(5) · 약간 그렇다(4) · 보통(3) · 별로 그렇지 않다(2) · 전혀 그렇지 않다(1)

이 설문지는 설정 파일의 문항 글로 다시 짤 것이며 조사기관의 설문지 원본을 대신하지 않음.

부록. 분석 점검

본문 산출 식과 별도로 항목 가중치의 안정성과 회귀 적합을 점검한 결과이며, 조사기관이 넣거나 뺄 수 있음.

〈표 부록2-1〉 반기별 회귀 적합

반기	사례수	R ²	수정 R ²	최대 VIF	가중 방식	비고
상반기	1,023	0.716	0.714	1.75	regression	
하반기	1,005	0.661	0.659	1.72	regression	

〈표 부록2-2〉 반기별 회귀 계수와 가중치

항목	상반기				하반기			
	b	β	가중(%)	VIF	b	β	가중(%)	VIF
전문성	0.017	0.017	1.5	1.50	0.276	0.284	24.9	1.43
친절성	0.216	0.205	18.2	1.61	0.146	0.134	11.8	1.44
적극성	0.169	0.183	16.2	1.69	0.152	0.167	14.7	1.40
공정성	0.185	0.190	16.9	1.61	0.134	0.141	12.4	1.61
대응성	0.194	0.235	20.8	1.75	0.140	0.179	15.7	1.72
신속성	0.176	0.206	18.3	1.69	0.161	0.192	16.9	1.59
환경	0.084	0.092	8.2	1.62	0.038	0.043	3.8	1.62

○ 경고: 상반기 '전문성' 가중치가 2% 미만임 — 이 항목의 점수 변화가 종합 만족도에 거의 반영되지 않음.

○ 경고: '전문성' 가중치가 반기 사이에 23.4%p 달라짐(문턱 10%p) — 반기 사이 종합 만족도 비교에 주의.

〈표 부록2-3〉 회귀 가중 vs 균등 가중

구분	회귀 가중	균등 가중	차이
연간 종합	82.2	82.4	-0.2
상반기	81.2	81.8	-0.6
하반기	83.2	83.1	+0.1

〈표 부록2-4〉 표본오차(95%)

구분	사례수	표본오차(%p)
전체	2,028	±2.18
상반기	1,023	±3.06
하반기	1,005	±3.09

주: 가정: 단순무작위 추출 · $p=0.5 \cdot \pm 1.96 \cdot \sqrt{(0.25/n)}$. 층화·할당 설계효과와 유한모집단 보정은 넣지 않음.

