2022년 익산시 민원콜센터 만족도 조사 용역 결과보고서

2022. 10.

시민이 행복한 품격도시 익산

익 산 시

제 출 문

전라북도 익산시청 귀중

본 보고서를 「2022년 익산시 민원콜센터 만족도 조사 용역」의
결과보고서로 제출합니다.

2022. 10.

사단법인 한국산업관계연구원

이 사 장 임 승 택

목차

I. 조사 개요 ····· **1**

1. 조사 배경 및 목적 ····· 3
2. 조사 설계 ····· 3
3. 조사 프로세스 ····· 4
4. 고객만족도 모델 및 점수 산정 ····· 5
5. 응답자 특성 ····· 6

II. 조사결과 요약 ····· **9**

1. 종합만족도 ····· 11
2. 상담분야별 만족도 ····· 13

III. 조사결과 ····· **15**

1. 종합만족도 조사 결과 ····· 17
   가. 익산시 민원콜센터 종합만족도 ····· 17
   나. 익산시 민원콜센터 차원만족도 ····· 21
   다. 익산시 민원콜센터 전반적 만족도 ····· 29
2. 응답자 특성별 만족도 결과 ····· 31
   가. 상담결과별 만족도 ····· 31
   나. 연령별 만족도 ····· 33
   다. 거주지별 만족도 결과 ····· 35
3. 담당자 만족도 결과 ····· 37
4. 익산시 민원콜센터 인지경로 ····· 38
5. 익산시 민원콜센터 개선사항 ····· 40

6. 익산시 민원콜센터 고객의견(VOC 분석) ····· 42
7. IPA 분석 결과 ····· 44

Ⅳ. 결론 ····· 47
1. 만족도 조사 결과 분석 ····· 49
2. 결론 및 제언 ····· 50

부록. 설문지 ····· 51

표 목 차

<표 Ⅰ-1> 조사 설계 ····· 4
<표 Ⅰ-2> 응답자 특성-성별, 연령, 거주지 ····· 6
<표 Ⅰ-3> 응답자 특성 - 상담분야, 상담결과 ····· 7
<표 Ⅱ-1> 상담분야별 만족도 결과 ····· 13
<표 Ⅲ-1> 종합만족도 결과-1 ····· 17
<표 Ⅲ-2> 종합만족도 결과-2 ····· 18
<표 Ⅲ-3> 항목별 만족도 결과-1 ····· 19
<표 Ⅲ-4> 항목별 만족도 결과-2 ····· 20
<표 Ⅲ-5> 차원만족도 결과-1 ····· 21
<표 Ⅲ-6> 차원만족도 결과-2 ····· 22
<표 Ⅲ-7> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과-1 ····· 23
<표 Ⅲ-8> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과-2 ····· 24
<표 Ⅲ-9> 상담 내용 및 절차 만족도 결과-1 ····· 25
<표 Ⅲ-10> 상담 내용 및 절차 만족도 결과-2 ····· 26
<표 Ⅲ-11> 상담 서비스 품질 만족도 결과-1 ····· 27
<표 Ⅲ-12> 상담 서비스 품질 만족도 결과-2 ····· 28
<표 Ⅲ-13> 전반적 만족도 결과-1 ····· 29
<표 Ⅲ-14> 전반적 만족도 결과-2 ····· 30
<표 Ⅲ-15> 상담분야별 종합만족도 결과 ····· 32
<표 Ⅲ-16> 연령별 종합만족도 결과 ····· 33
<표 Ⅲ-17> 거주지별 종합만족도 주요 결과 ····· 35
<표 Ⅲ-18> 거주지별 상담분야 만족도 결과 ····· 36
<표 Ⅲ-19> 담당자 만족도 결과 ····· 37
<표 Ⅲ-20> 익산시 민원콜센터 인지경로-1 ····· 38

<표 Ⅲ-21> 익산시 민원콜센터 인지경로-2 ····· 39
<표 Ⅲ-22> 익산시 민원콜센터 개선사항-1 ····· 40
<표 Ⅲ-23> 익산시 민원콜센터 개선사항-2 ····· 41
<표 Ⅲ-24> 익산시 민원콜센터 고객의견 ····· 42
<표 Ⅲ-25> 차원별 IPA(중요도-만족도) 분포 현황 ····· 45
<표 Ⅲ-26> 항목별 IPA(중요도-만족도) 분포 현황 ····· 46

그 림 목 차

<그림 Ⅰ-1> 조사 배경 및 목적 ····· 3
<그림 Ⅰ-2> 조사 프로세스 ····· 4
<그림 Ⅰ-3> 만족도 조사 평가모델 ····· 5
<그림 Ⅱ-1> 종합만족도 점수 ····· 11
<그림 Ⅱ-2> 종합만족도 점수 비교 ····· 12
<그림 Ⅱ-3> 차원만족도 점수 비교 ····· 12
<그림 Ⅱ-4> 상담분야별 만족도 비교 ····· 13
<그림 Ⅲ-1> 종합만족도 결과 ····· 17
<그림 Ⅲ-2> 항목별 만족도 결과 ····· 19
<그림 Ⅲ-3> 차원만족도 결과 ····· 21
<그림 Ⅲ-4> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과 ····· 23
<그림 Ⅲ-5> 상담 내용 및 절차 만족도 결과 ····· 25
<그림 Ⅲ-6> 상담 서비스 품질 만족도 결과 ····· 27
<그림 Ⅲ-7> 전반적 만족도 결과 ····· 29
<그림 Ⅲ-8> 상담결과별 종합만족도 결과 ····· 31
<그림 Ⅲ-9> 연령별 종합만족도 결과 ····· 33
<그림 Ⅲ-10> 담당자 만족도 결과 ····· 37
<그림 Ⅲ-11> 익산시 민원콜센터 인지경로 ····· 38
<그림 Ⅲ-12> 익산시 민원콜센터 개선사항 ····· 40
<그림 Ⅲ-13> IPA 분석의 개념과 정의 ····· 44
<그림 Ⅲ-14> 차원별 IPA(중요도-만족도) 분석 ····· 45
<그림 Ⅲ-15> 항목별 IPA(중요도-만족도) 분석 ····· 46

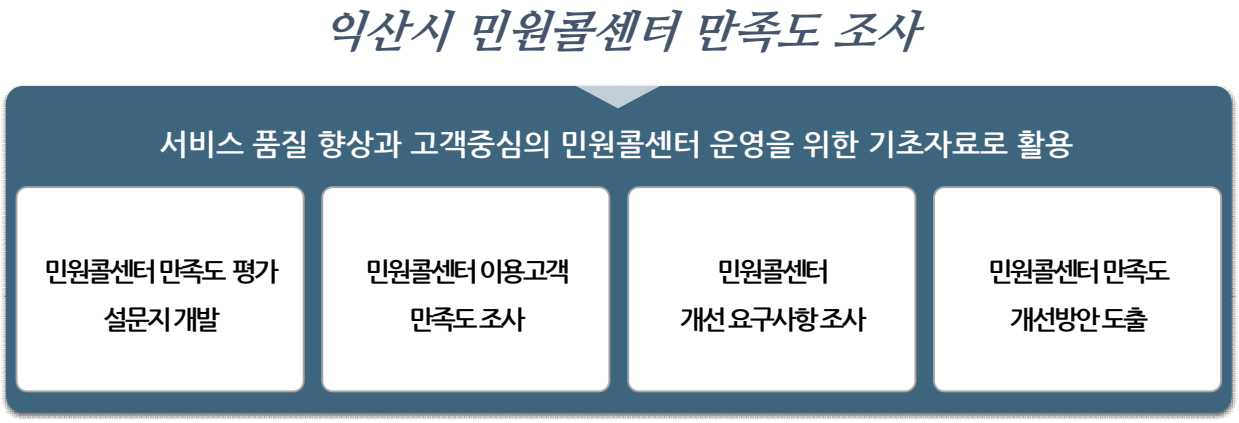
Ⅰ. 조사 개요

Ⅰ. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

○ 익산시 민원콜센터 이용고객을 대상으로 민원콜센터의 상담운영 서비스에 대한 고객만족도 수준과 추진역량을 진단하여 향후 고객만족 행정추진 방향과 전략 수립하고자 함

○ 조사결과 나타난 고객의 요구(Needs) 및 개선요인을 행정 내에 환류·적용함으로써 품질 향상과 고객중심의 민원콜센터를 운영하고자 함



<그림 Ⅰ-1> 조사 배경 및 목적

2. 조사 설계

○ 2022년 5월~7월 익산시 민원콜센터 이용고객을 대상으로 구조화된 설문지를 활용하여 온라인, 전화 설문조사 방법으로 진행함

○ 표본수는 총 1,000명으로 2022년 9월 28일부터 2022년 10월 14일까지 약 3주간 진행함

○ 주요 조사 내용은 민원콜센터 만족도 조사 관련 평가 항목과 민원콜센터 인지경로 및 개선방향에 대한 의견 등으로 구성함

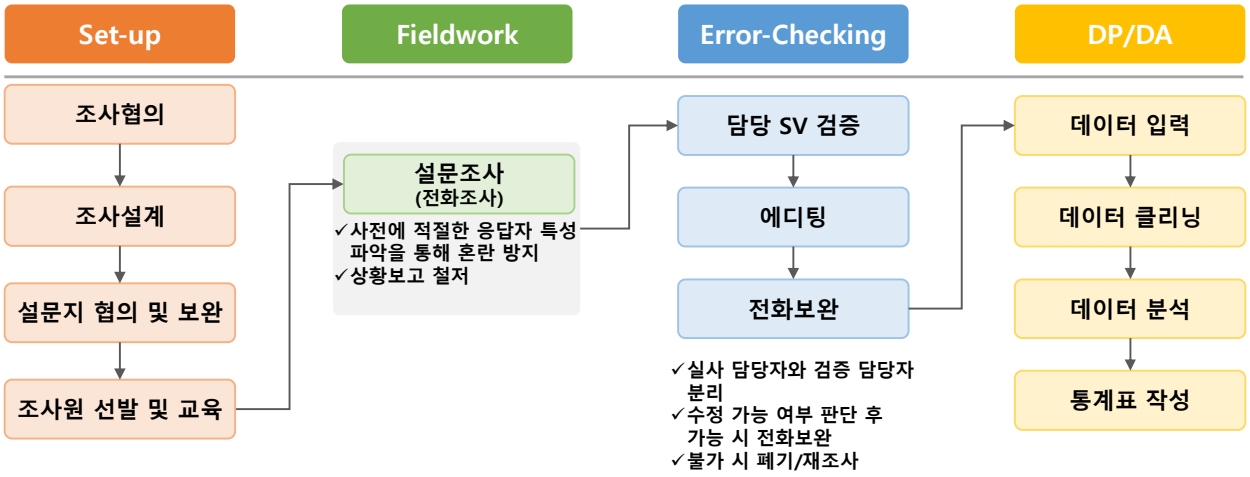
<표 Ⅰ-1> 조사 설계

구분	내용
조사대상	익산시 민원콜센터 이용고객 (2022년 5월~7월 콜센터 이용고객)
유효표본	총 1,000명
조사방법	구조화된 설문지를 활용한 온라인 및 전화조사
조사내용	익산시 민원콜센터 만족도, 개선방향 의견 등
조사기간	2022년 9월 28일 ~ 2022년 10월 14일
조사기관	(재)한국산업관계연구원

3. 조사 프로세스

○ 조사는 익산시 민원콜센터에 대한 만족도 분석을 위해 실시하며, 조사설계, 설문지 협의 및 보완 후 설문지가 확정되면 조사를 실시

○ 이후 조사결과에 대한 검증 및 데이터 클리닝을 통해 조사 신뢰도를 높이고 정확한 분석으로 유의미한 결과를 도출함



<그림 Ⅰ-2> 조사 프로세스

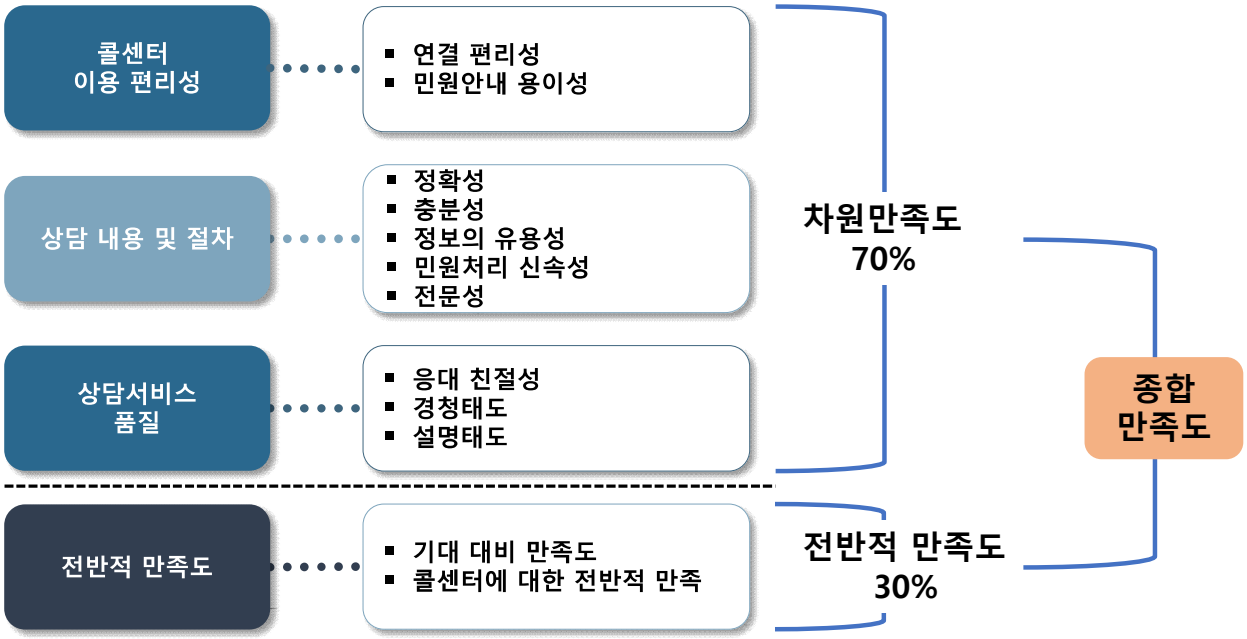
4. 고객만족도 모델 및 점수 산정

○ 익산시 민원콜센터에 대한 만족도 조사 모델은 콜센터 이용 편리성 2개 항목, 상담내용 및 절차 5개 항목, 상담서비스 품질 3개 항목, 전반적 만족도 2개 항목 등으로 구성됨

○ 각 차원별 만족도는 하위 요소(항목 만족도)의 평균으로 산출되고, 종합 만족도는 차원 만족도와 전반적 만족도의 합으로 산출됨

○ 5점 척도를 100점 만족으로 환산하여 만족도를 산출함

[100점 환산점수 = (5점 점수-1)/(5-1)*100]



<그림 Ⅰ-3> 만족도 조사 평가모델

5. 응답자 특성

□ 응답자 특성 – 성별, 연령, 거주지

<표 Ⅰ-2> 응답자 특성-성별, 연령, 거주지

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		1,000	100.0
성별	남성	510	51.0
	여성	490	49.0
연령	20대	89	8.9
	30대	139	13.9
	40대	213	21.3
	50대	306	30.6
	60대 이상	253	25.3
거주지	함열읍	21	2.1
	오산면	27	2.7
	황등면	11	1.1
	함라면	6	0.6
	웅포면	3	0.3
	성당면	6	0.6
	용안면	6	0.6
	낭산면	9	0.9
	망성면	8	0.8
	여산면	15	1.5
	금마면	27	2.7
	왕궁면	18	1.8
	춘포면	21	2.1
	삼기면	17	1.7
	용동면	7	0.7
	중앙동	22	2.2
	평화동	11	1.1
	인화동	12	1.2
	동산동	79	7.9
	마동	27	2.7
	남중동	30	3.0
	모현동	152	15.2
	송학동	31	3.1
	신동	52	5.2
	영등1동	75	7.5
	영등2동	48	4.8
	어양동	71	7.1
	팔봉동	21	2.1
	삼성동	77	7.7
	익산시 외 지역	90	9.0

□ 응답자 특성 – 상담분야, 상담결과

<표 Ⅰ-3> 응답자 특성 – 상담분야, 상담결과

구분		사례수(명)	비율(%)
전체		**1,000**	**100.0**
상담분야	환경보건	257	25.7
	건설교통	91	9.1
	종합민원	87	8.7
	시정일반	90	9.0
	세무	45	4.5
	사회복지	91	9.1
	농정	60	6.0
	상하수도	56	5.6
	일반행정	38	3.8
	민생경제	165	16.5
	문화관광	20	2.0
상담결과	상담	500	50.0
	호전환	300	30.0
	교환	200	20.0

II. 조사결과 요약

Ⅱ. 조사결과 요약

1. 종합만족도

□ **익산시 민원콜센터 이용객 종합만족도 점수: 92.3점**

○ 익산시 민원콜센터 이용객 종합만족도는 100점 만점 기준 92.3점으로 나타나 '매우 우수' 수준으로 평가됨

- 차원만족도는 92.5점, 전반적 만족도는 92.0점으로 나타났으며, 만족도 조사 평가 모델에 따른 산출식으로 계산할 경우 차원만족도(70% 반영) 64.7점와 전반적 만족도(30% 반영) 27.6점의 합으로 종합만족도는 92.3점이 산출됨

○ 각 차원별 세부항목 만족도는 상담 서비스 품질의 응대 친절성이 94.6점으로 가장 높게 나타났으며, 콜센터 이용 편리성의 연결편리성이 91.3점으로 가장 낮은 점수를 나타냄

종합만족도 점수: 92.3점

(차원만족도(70%): 64.7점 + 전반적 만족도(30%): 27.6점)

차원만족도: 92.5점(70%)

콜센터 이용 편리성	연결편리성	91.3
	민원안내 용이성	91.5
상담 서비스 품질	응대 친절성	94.6
	경청태도	93.9
	설명태도	93.2

상담 내용 및 절차	정확성	92.9
	충분성	92.4
	정보의 유용성	92.1
	민원처리 신속성	91.7
	전문성	91.4

전반적 만족도: 92.0점(30%)

기대 대비 만족도	92.8

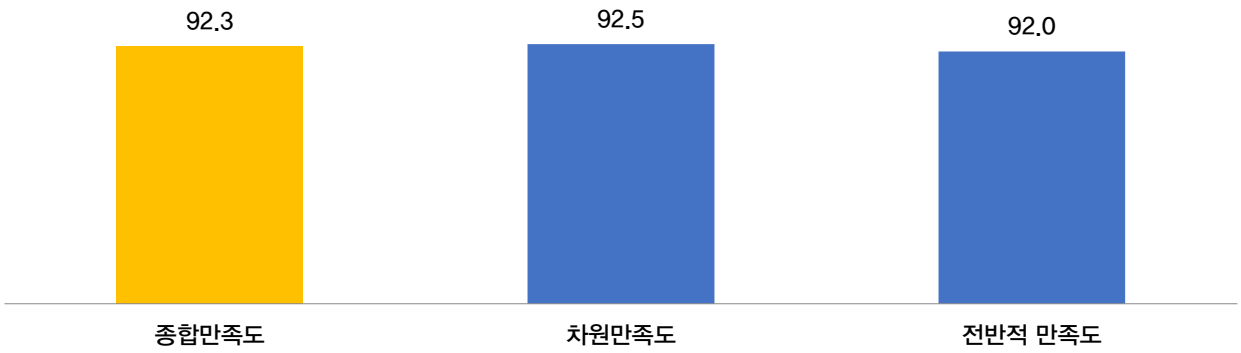
전반적 만족	91.8

<그림 Ⅱ-1> 종합만족도 점수

□ 차원만족도는 92.5점, 전반적 만족도 90.5점

○ 종합만족도를 구성하는 차원만족도와 전반적 만족도 점수는 각각 92.5점, 92.0점으로 전반적 만족도 점수가 0.5점 낮게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)

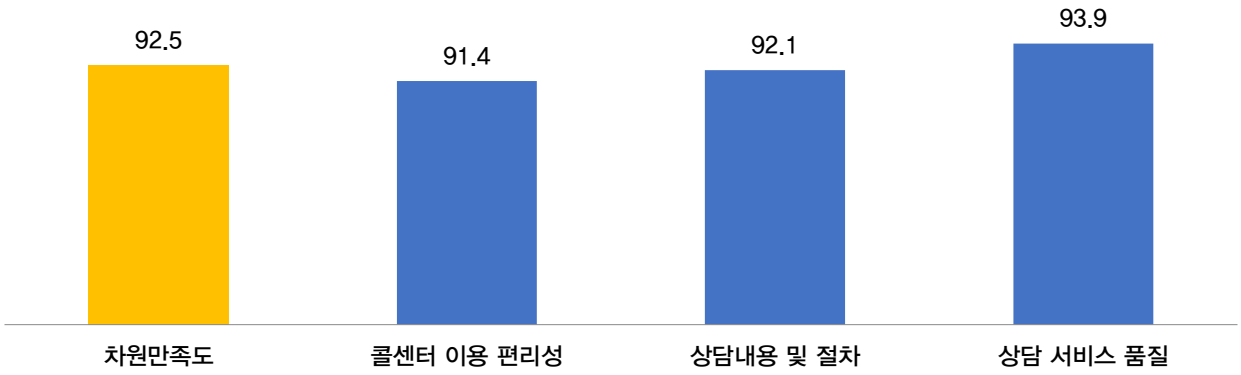


<그림 Ⅱ-2> 종합만족도 점수 비교

□ 차원만족도 92.5점: 상담 서비스 품질 > 상담내용 및 절차 > 콜센터 이용 편리성

○ 각 차원별 만족도는 상담 서비스 품질 93.9점으로 가장 높게 나타났으며, 상담내용 및 절차 92.1점, 콜센터 이용 편리성 91.4점 순으로 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅱ-3> 차원만족도 점수 비교

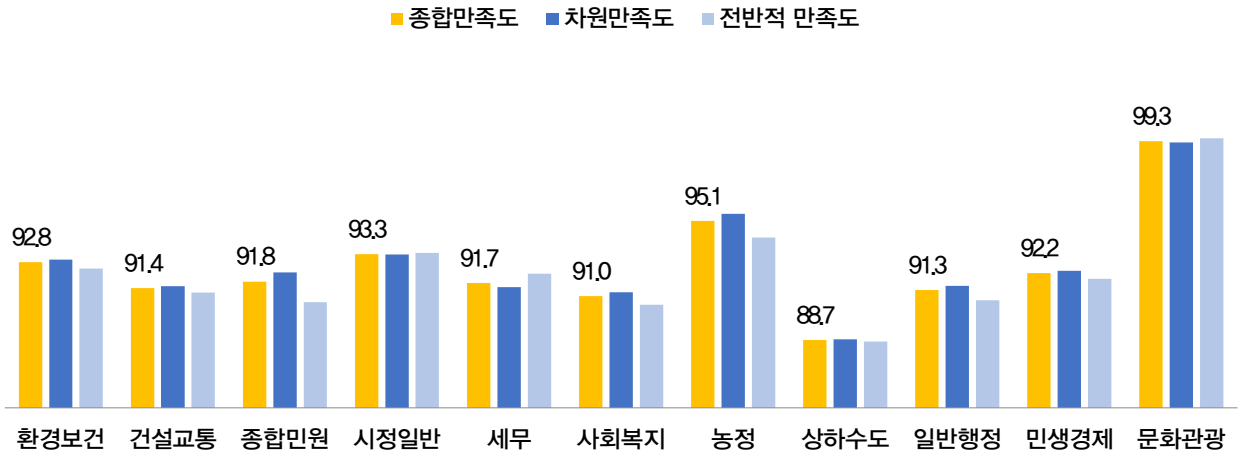
2. 상담분야별 만족도

□ 종합만족도 TOP 5 : 문화관광 > 농정 > 시정일반 > 환경보건 > 민생경제 순

○ 상담분야별 종합만족도는 문화관광 분야가 99.3점으로 가장 높게 나타났으며, 농정 95.1점, 시정일반 93.3점, 환경보건 92.8점, 민생경제 92.2점 순으로 나타남

- 차원만족도 점수로는 문화관광 99.3점, 농정 95.4점, 시정일반 93.3점, 환경보건 93.0점, 민생경제 92.4점 순으로 높게 나타남
- 전반적 만족도 점수로는 문화관광 99.5점, 농정 94.2점, 시정일반 93.3점, 환경보건 92.5점, 세무 92.2점 순으로 높게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅱ-4> 상담분야별 만족도 비교

<표 Ⅱ-1> 상담분야별 만족도 결과

(단위: 명, 점)

구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
상담분야	환경보건	(257)	92.8	93.0	92.5
	건설교통	(91)	91.4	91.5	91.2
	종합민원	(87)	91.8	92.3	90.7
	시정일반	(90)	93.3	93.3	93.3
	세무	(45)	91.7	91.5	92.2
	사회복지	(91)	91.0	91.2	90.5
	농정	(60)	95.1	95.4	94.2
	상하수도	(56)	88.7	88.7	88.6
	일반행정	(38)	91.3	91.6	90.8
	민생경제	(165)	92.2	92.4	91.9
	문화관광	(20)	99.3	99.3	99.5

III. 조사결과

III. 조사결과

1. 종합만족도 조사 결과

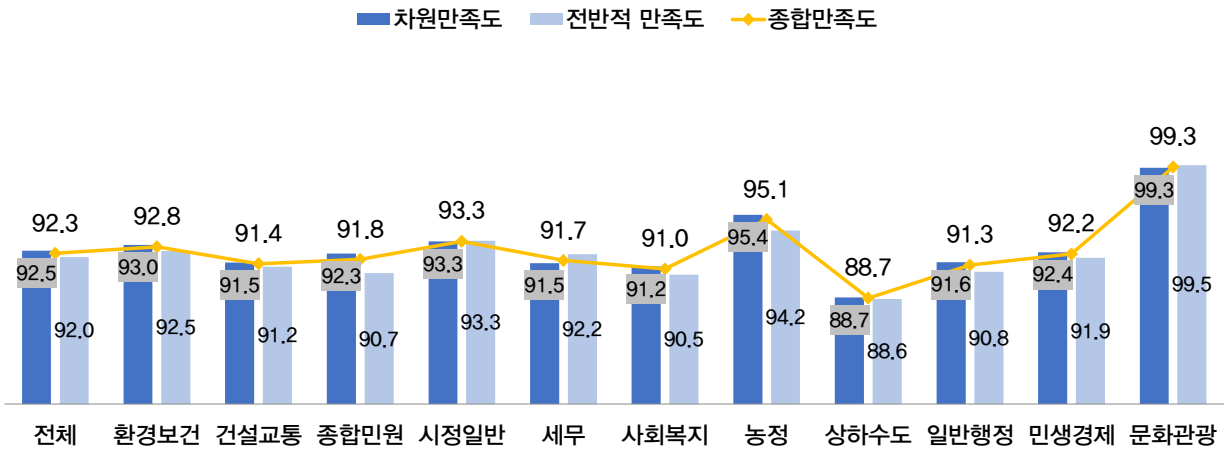
가. 익산시 민원콜센터 종합만족도

1) 종합만족도

○ 익산시 민원콜센터 종합만족도는 92.3점으로 차원만족도는 92.5점, 전반적 만족도는 92.0점으로 나타남

- 상담분야별로 살펴보면, 대체적으로 차원만족도가 전반적 만족도보다 높은 점수를 나타냄

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-1> 종합만족도 결과

<표 Ⅲ-1> 종합만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
상담분야	환경보건	(257)	92.8	93.0	92.5
	건설교통	(91)	91.4	91.5	91.2
	종합민원	(87)	91.8	92.3	90.7
	시정일반	(90)	93.3	93.3	93.3
	세무	(45)	91.7	91.5	92.2
	사회복지	(91)	91.0	91.2	90.5
	농정	(60)	95.1	95.4	94.2
	상하수도	(56)	88.7	88.7	88.6
	일반행정	(38)	91.3	91.6	90.8
	민생경제	(165)	92.2	92.4	91.9
	문화관광	(20)	99.3	99.3	99.5

○ 상담결과별 종합만족도는 상담이 92.9점으로 가장 높게 나타났으며, 호전환 92.1점, 교환 91.3점 순으로 나타남

○ 응답자 특성별 종합만족도는 남성보다는 여성(93.0점)이 높게 나타났으며, 연령별로는 40대(93.7점), 거주지별로는 함라면(99.1점)이 가장 높은 종합만족도 점수를 나타냄

<표 Ⅲ-2> 종합만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

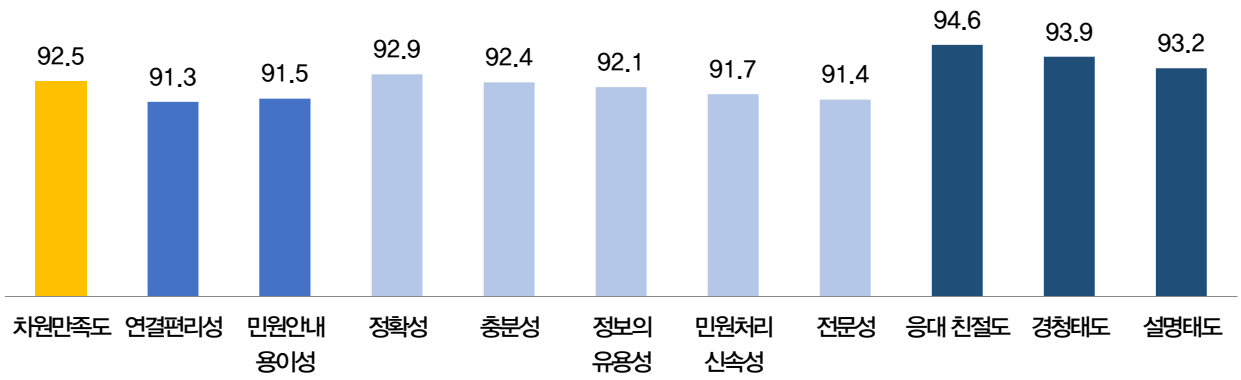
구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
상담결과	상담	(500)	92.9	93.0	92.7
	호전환	(300)	92.1	92.3	91.5
	교환	(200)	91.3	91.4	90.9
성별	남성	(510)	91.6	92.0	90.9
	여성	(490)	93.0	93.0	93.1
연령	20대	(89)	91.4	91.7	90.6
	30대	(139)	91.3	91.4	91.0
	40대	(213)	93.7	93.8	93.6
	50대	(306)	91.6	91.8	91.2
	60대 이상	(253)	92.9	93.0	92.6
거주지	함열읍	(21)	92.5	92.7	91.9
	오산면	(27)	92.9	92.8	93.3
	황등면	(11)	93.4	94.0	91.8
	함라면	(6)	99.1	99.4	98.3
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	96.1	96.5	95.0
	용안면	(6)	92.0	92.1	91.7
	낭산면	(9)	87.0	87.2	86.7
	망성면	(8)	96.2	96.2	96.3
	여산면	(15)	84.3	84.7	83.3
	금마면	(27)	90.1	90.4	89.6
	왕궁면	(18)	93.8	94.2	92.8
	춘포면	(21)	91.4	91.5	91.0
	삼기면	(17)	93.4	93.1	94.1
	용동면	(7)	80.3	83.4	72.9
	중앙동	(22)	91.5	91.3	91.8
	평화동	(11)	87.9	88.6	86.4
	인화동	(12)	93.8	94.0	93.3
	동산동	(79)	93.7	93.9	93.0
	마동	(27)	85.0	85.6	83.7
	남중동	(30)	95.7	95.6	96.0
	모현동	(152)	91.8	91.7	92.0
	송학동	(31)	95.6	95.5	95.8
	신동	(52)	94.3	94.7	93.5
	영등1동	(75)	92.5	92.4	92.5
	영등2동	(48)	94.6	94.4	95.0
	어양동	(71)	91.8	91.9	91.5
	팔봉동	(21)	95.9	95.6	96.7
	삼성동	(77)	90.0	90.4	89.0
	익산시 외 지역	(90)	93.5	93.8	92.7

2) 항목별 만족도

○ 차원만족도의 항목별 만족도 결과, 응대 친절도가 94.6점으로 가장 높게 나타났으며, 경청태도(93.9점), 설명태도(93.2점), 정확성(92.9점), 충분성(92.4점) 순으로 나타남

○ 상대적으로 상담 서비스 품질 차원의 응대친절도, 경청태도, 설명태도 등의 항목은 높게 나타났으나, 콜센터 이용 편리성 차원의 연결편리성, 민원안내 용이성 등의 항목은 낮게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-2> 항목별 만족도 결과

<표 Ⅲ-3> 항목별 만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	차원만족도	연결편리성	민원안내용이성	정확성	충분성	정보의 유용성	민원처리신속성	전문성	응대친절성	경청태도	설명태도
전체		**(1,000)**	**92.5**	**91.3**	**91.5**	**92.9**	**92.4**	**92.1**	**91.7**	**91.4**	**94.6**	**93.9**	**93.2**
상담분야	환경보건	(257)	93.0	91.8	92.1	93.9	93.2	92.8	92.3	92.5	94.6	94.0	93.7
	건설교통	(91)	91.5	90.8	90.8	92.1	90.8	91.6	91.2	89.9	93.2	92.5	92.5
	종합민원	(87)	92.3	91.5	91.5	92.6	92.2	90.8	92.4	91.3	93.8	93.3	93.3
	시정일반	(90)	93.3	92.7	92.4	93.3	92.9	91.1	91.6	90.2	96.7	94.9	94.7
	세무	(45)	91.5	89.8	91.6	92.0	90.7	90.2	90.2	92.4	92.9	94.2	91.1
	사회복지	(91)	91.2	88.8	89.7	91.2	91.4	92.3	90.3	89.2	94.5	93.8	92.3
	농정	(60)	95.4	95.3	93.3	96.3	95.7	96.0	95.0	95.3	96.3	96.7	96.0
	상하수도	(56)	88.7	87.9	88.9	86.8	86.8	86.4	88.6	87.5	92.1	90.4	88.9
	일반행정	(38)	91.6	92.1	91.1	91.6	91.1	91.1	90.0	90.5	93.7	91.6	91.6
	민생경제	(165)	92.4	90.3	90.5	93.2	93.2	92.8	91.8	91.4	95.2	94.2	93.3
	문화관광	(20)	99.3	99.0	100.0	99.0	100.0	100.0	97.0	99.0	99.0	100.0	99.0

○ 대체로 차원만족도의 항목별 만족도는 90점 이상의 높은 점수를 나타내고 있으나, 낭산면(87.2점), 여산면(84.7점), 용동면(83.4점), 평화동(88.6점), 마동(85.6점) 등의 거주지에서는 상대적으로 낮은 차원만족도를 나타냄

<표 Ⅲ-4> 항목별 만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	차원만족도	연결편리성	민원안내용이성	정확성	충분성	정보의 유용성	민원처리신속성	전문성	응대친절성	경청태도	설명태도
전체		**(1,000)**	**92.5**	**91.3**	**91.5**	**92.9**	**92.4**	**92.1**	**91.7**	**91.4**	**94.6**	**93.9**	**93.2**
상담결과	상담	(500)	93.0	91.6	91.6	93.2	93.1	93.2	92.2	91.7	95.4	94.4	94.0
	호전환	(300)	92.3	91.3	92.3	92.9	91.8	91.3	91.0	90.9	93.8	93.7	93.2
	교환	(200)	91.4	90.4	90.1	91.9	91.6	90.6	91.7	91.4	93.8	92.8	91.3
성별	남성	(510)	92.0	91.3	91.2	92.4	91.6	91.8	91.1	90.7	94.0	93.0	92.4
	여성	(490)	93.0	91.3	91.8	93.3	93.3	92.4	92.4	92.2	95.2	94.8	94.1
연령	20대	(89)	91.7	91.2	91.5	91.2	90.6	91.0	91.2	90.1	93.5	93.3	91.9
	30대	(139)	91.4	89.6	90.6	90.8	90.9	90.4	89.6	89.5	94.5	93.8	93.2
	40대	(213)	93.8	92.1	92.1	94.5	94.4	94.1	94.3	93.4	95.5	95.6	94.6
	50대	(306)	91.8	90.6	90.6	92.7	92.1	91.6	90.8	90.4	93.9	93.0	92.7
	60대 이상	(253)	93.0	92.3	92.5	93.5	92.6	92.6	92.0	92.5	95.1	93.8	93.3
거주지	함열읍	(21)	92.7	91.4	89.5	93.3	91.4	96.2	90.5	90.5	96.2	93.3	96.2
	오산면	(27)	92.8	90.4	94.8	95.6	94.8	91.1	94.8	91.9	90.4	92.6	93.3
	황등면	(11)	94.0	96.4	87.3	90.9	94.5	94.5	89.1	94.5	100.0	100.0	92.7
	함라면	(6)	99.4	96.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	96.5	96.7	96.7	93.3	93.3	93.3	96.7	93.3	100.0	96.7	100.0
	용안면	(6)	92.1	96.7	93.3	93.3	90.0	93.3	93.3	86.7	90.0	90.0	90.0
	낭산면	(9)	87.2	86.7	86.7	88.9	82.2	86.7	86.7	82.2	91.1	88.9	88.9
	망성면	(8)	96.2	95.0	92.5	95.0	97.5	97.5	95.0	97.5	97.5	100.0	97.5
	여산면	(15)	84.7	86.7	84.0	82.7	84.0	88.0	81.3	82.7	86.7	85.3	82.7
	금마면	(27)	90.4	92.6	89.6	93.3	86.7	88.1	89.6	86.7	94.1	91.9	87.4
	왕궁면	(18)	94.2	94.4	94.4	94.4	92.2	96.7	93.3	92.2	93.3	96.7	93.3
	춘포면	(21)	91.5	90.5	89.5	90.5	92.4	92.4	92.4	88.6	94.3	92.4	93.3
	삼기면	(17)	93.1	91.8	88.2	95.3	96.5	94.1	90.6	94.1	94.1	95.3	96.5
	용동면	(7)	83.4	82.9	82.9	88.6	82.9	80.0	82.9	74.3	85.7	88.6	82.9
	중앙동	(22)	91.3	85.5	90.0	91.8	92.7	90.9	90.9	87.3	96.4	95.5	94.5
	평화동	(11)	88.6	83.6	89.1	89.1	90.9	89.1	85.5	90.9	90.9	89.1	90.9
	인화동	(12)	94.0	93.3	93.3	91.7	96.7	91.7	95.0	96.7	93.3	93.3	96.7
	동산동	(79)	93.9	92.9	93.7	95.4	93.9	92.7	91.9	93.9	96.2	94.7	93.9
	마동	(27)	85.6	87.4	85.2	83.7	83.0	80.7	84.4	85.9	86.7	87.4	86.7
	남중동	(30)	95.6	95.3	95.3	92.0	95.3	94.0	94.0	94.7	98.7	96.0	97.3
	모현동	(152)	91.7	90.0	90.4	92.4	91.6	91.6	91.6	91.6	94.6	92.9	91.7
	송학동	(31)	95.5	95.5	94.8	97.4	94.8	93.5	96.1	92.3	96.1	96.8	96.8
	신동	(52)	94.7	95.0	94.2	95.4	93.8	93.5	93.5	93.1	95.0	96.9	94.6
	영등1동	(75)	92.4	89.3	92.0	92.3	93.6	92.0	90.7	91.2	96.0	93.9	94.1
	영등2동	(48)	94.4	92.9	94.2	95.0	95.4	94.2	96.3	92.9	95.0	94.2	95.8
	어양동	(71)	91.9	90.7	91.0	92.4	91.5	92.7	90.4	91.3	93.5	93.2	93.0
	팔봉동	(21)	95.6	94.3	94.3	96.2	96.2	96.2	96.2	95.2	98.1	96.2	95.2
	삼성동	(77)	90.4	87.8	89.1	90.4	90.9	90.6	90.4	89.1	92.7	93.2	91.4
	익산시 외 지역	(90)	93.8	92.9	91.8	94.2	93.3	93.8	92.7	93.1	96.4	95.6	94.9

나. 익산시 민원콜센터 차원만족도

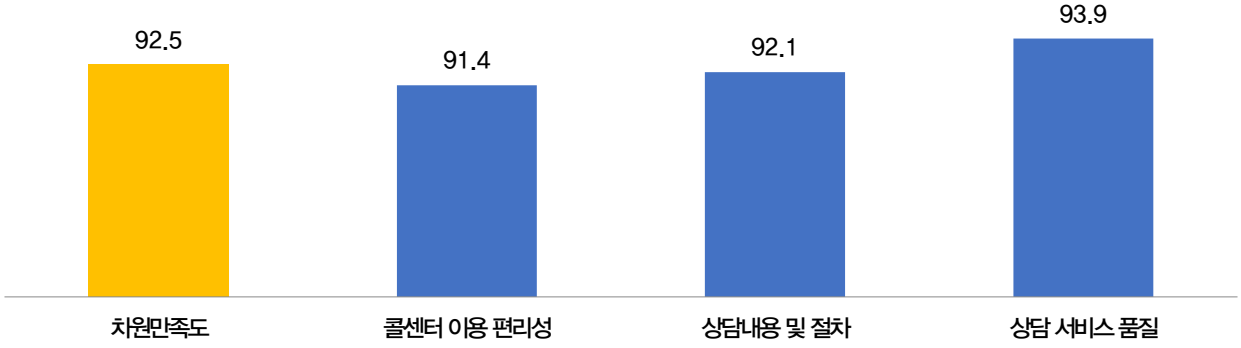
1) 차원만족도 결과

○ 익산시 민원콜센터에 대한 차원만족도는 92.5점이며, 세부적으로는 상담 서비스 품질(93.9점), 상담내용 및 절차(92.1점), 콜센터 이용 편리성(91.4점) 순으로 나타남

- 차원만족도는 문화관광(99.3점), 농정(95.4점), 시정일반(93.3점), 환경보건(93.0점), 민생경제(92.4점) 등의 순으로 나타남

○ 상담분야별로는 문화관광 분야의 상담내용 및 절차(99.5점) 항목이 가장 높게 나타났으며, 상하수도 분야의 상담내용 및 절차(87.2점)의 항목이 가장 낮게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-3> 차원만족도 결과

<표 Ⅲ-5> 차원만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	차원만족도	콜센터 이용 편리성	상담 내용 및 절차	상담서비스 품질
전체		**(1,000)**	**92.5**	**91.4**	**92.1**	**93.9**
상담분야	환경보건	(257)	93.0	91.9	92.9	94.1
	건설교통	(91)	91.5	90.8	91.1	92.7
	종합민원	(87)	92.3	91.5	91.9	93.5
	시정일반	(90)	93.3	92.6	91.8	95.4
	세무	(45)	91.5	90.7	91.1	92.7
	사회복지	(91)	91.2	89.2	90.9	93.6
	농정	(60)	95.4	94.3	95.7	96.3
	상하수도	(56)	88.7	88.4	87.2	90.5
	일반행정	(38)	91.6	91.6	90.8	92.3
	민생경제	(165)	92.4	90.4	92.5	94.2
	문화관광	(20)	99.3	99.5	99.0	99.3

○ 상담결과별 차원만족도는 상담(93.0점), 호전환(92.3점), 교환(91.4점) 순으로 나타남

○ 응답자 특성별로는 남성보다 여성이(93.0점) 높게 나타났으며, 연령별로는 40대(93.8점), 거주지별로는 함라면(99.4점)이 차원만족도에서 높은 점수를 나타냄

<표 Ⅲ-6> 차원만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	차원만족도	콜센터 이용 편리성	상담 내용 및 절차	상담서비스 품질
전체		**(1,000)**	**92.5**	**91.4**	**92.1**	**93.9**
상담결과	상담	(500)	93.0	91.6	92.7	94.6
	호전환	(300)	92.3	91.8	91.6	93.6
	교환	(200)	91.4	90.3	91.4	92.6
성별	남성	(510)	92.0	91.2	91.5	93.1
	여성	(490)	93.0	91.5	92.7	94.7
연령	20대	(89)	91.7	91.3	90.8	92.9
	30대	(139)	91.4	90.1	90.2	93.9
	40대	(213)	93.8	92.1	94.1	95.2
	50대	(306)	91.8	90.6	91.5	93.2
	60대 이상	(253)	93.0	92.4	92.6	94.1
거주지	함열읍	(21)	92.7	90.5	92.4	95.2
	오산면	(27)	92.8	92.6	93.6	92.1
	황등면	(11)	94.0	91.8	92.7	97.6
	함라면	(6)	99.4	98.3	100.0	100.0
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	96.5	96.7	94.0	98.9
	용안면	(6)	92.1	95.0	91.3	90.0
	낭산면	(9)	87.2	86.7	85.3	89.6
	망성면	(8)	96.2	93.8	96.5	98.3
	여산면	(15)	84.7	85.3	83.7	84.9
	금마면	(27)	90.4	91.1	88.9	91.1
	왕궁면	(18)	94.2	94.4	93.8	94.4
	춘포면	(21)	91.5	90.0	91.2	93.3
	삼기면	(17)	93.1	90.0	94.1	95.3
	용동면	(7)	83.4	82.9	81.7	85.7
	중앙동	(22)	91.3	87.7	90.7	95.5
	평화동	(11)	88.6	86.4	89.1	90.3
	인화동	(12)	94.0	93.3	94.3	94.4
	동산동	(79)	93.9	93.3	93.6	94.9
	마동	(27)	85.6	86.3	83.6	86.9
	남중동	(30)	95.6	95.3	94.0	97.3
	모현동	(152)	91.7	90.2	91.7	93.1
	송학동	(31)	95.5	95.2	94.8	96.6
	신동	(52)	94.7	94.6	93.8	95.5
	영등1동	(75)	92.4	90.7	91.9	94.7
	영등2동	(48)	94.4	93.5	94.8	95.0
	어양동	(71)	91.9	90.8	91.7	93.2
	팔봉동	(21)	95.6	94.3	96.0	96.5
	삼성동	(77)	90.4	88.4	90.3	92.5
	익산시 외 지역	(90)	93.8	92.3	93.4	95.6

2) 차원별 만족도 결과

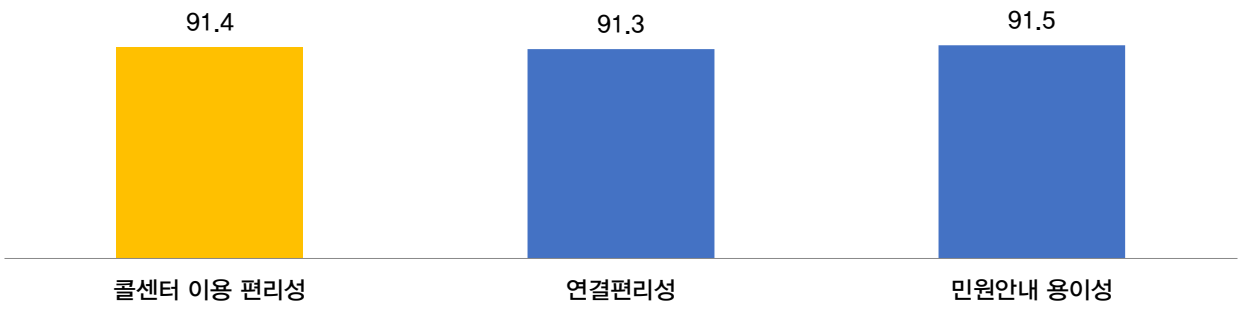
① 콜센터 이용 편리성

○ 익산시 민원콜센터 이용 편리성은 91.4점으로 나타났으며, 민원안내 용이성 91.5점, 연결편리성 91.3점으로 나타남

- 콜센터 이용 편리성은 문화관광(99.5점), 농정(94.3점), 시정일반(92.6점), 환경보건(91.9점), 일반행정(91.6점) 등의 순으로 나타남

○ 상담분야별 결과를 살펴보면, 문화관광 분야의 민원안내 용이성(100.0)이 가장 높게 나타났으며, 상하수도 분야의 연결 편리성(87.9점)이 가장 낮은 점수를 나타냄

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-4> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과

<표 Ⅲ-7> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	콜센터 이용 편리성	연결 편리성	민원안내 용이성
전체		**(1,000)**	**91.4**	**91.3**	**91.5**
상담분야	환경보건	(257)	91.9	91.8	92.1
	건설교통	(91)	90.8	90.8	90.8
	종합민원	(87)	91.5	91.5	91.5
	시정일반	(90)	92.6	92.7	92.4
	세무	(45)	90.7	89.8	91.6
	사회복지	(91)	89.2	88.8	89.7
	농정	(60)	94.3	95.3	93.3
	상하수도	(56)	88.4	87.9	88.9
	일반행정	(38)	91.6	92.1	91.1
	민생경제	(165)	90.4	90.3	90.5
	문화관광	(20)	99.5	99.0	100.0

○ 상담결과별 콜센터 이용 편리성은 호전환(91.8점), 상담(91.6점), 교환(90.3점) 순으로 나타남

○ 응답자 특성별로는 남성보다는 여성(91.5점)이 높게 나타났으며, 연령별로는 60대 이상(92.4점), 거주지별로는 함라면(98.3점)의 콜센터 이용 편리성 만족도가 높게 나타남

<표 Ⅲ-8> 콜센터 이용 편리성 만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	콜센터 이용 편리성	연결 편리성	민원안내 용이성
전체		**(1,000)**	**91.4**	**91.3**	**91.5**
상담결과	상담	(500)	91.6	91.6	91.6
	호전환	(300)	91.8	91.3	92.3
	교환	(200)	90.3	90.4	90.1
성별	남성	(510)	91.2	91.3	91.2
	여성	(490)	91.5	91.3	91.8
연령	20대	(89)	91.3	91.2	91.5
	30대	(139)	90.1	89.6	90.6
	40대	(213)	92.1	92.1	92.1
	50대	(306)	90.6	90.6	90.6
	60대 이상	(253)	92.4	92.3	92.5
거주지	함열읍	(21)	90.5	91.4	89.5
	오산면	(27)	92.6	90.4	94.8
	황등면	(11)	91.8	96.4	87.3
	함라면	(6)	98.3	96.7	100.0
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	96.7	96.7	96.7
	용안면	(6)	95.0	96.7	93.3
	낭산면	(9)	86.7	86.7	86.7
	망성면	(8)	93.8	95.0	92.5
	여산면	(15)	85.3	86.7	84.0
	금마면	(27)	91.1	92.6	89.6
	왕궁면	(18)	94.4	94.4	94.4
	춘포면	(21)	90.0	90.5	89.5
	삼기면	(17)	90.0	91.8	88.2
	용동면	(7)	82.9	82.9	82.9
	중앙동	(22)	87.7	85.5	90.0
	평화동	(11)	86.4	83.6	89.1
	인화동	(12)	93.3	93.3	93.3
	동산동	(79)	93.3	92.9	93.7
	마동	(27)	86.3	87.4	85.2
	남중동	(30)	95.3	95.3	95.3
	모현동	(152)	90.2	90.0	90.4
	송학동	(31)	95.2	95.5	94.8
	신동	(52)	94.6	95.0	94.2
	영등1동	(75)	90.7	89.3	92.0
	영등2동	(48)	93.5	92.9	94.2
	어양동	(71)	90.8	90.7	91.0
	팔봉동	(21)	94.3	94.3	94.3
	삼성동	(77)	88.4	87.8	89.1
	익산시 외 지역	(90)	92.3	92.9	91.8

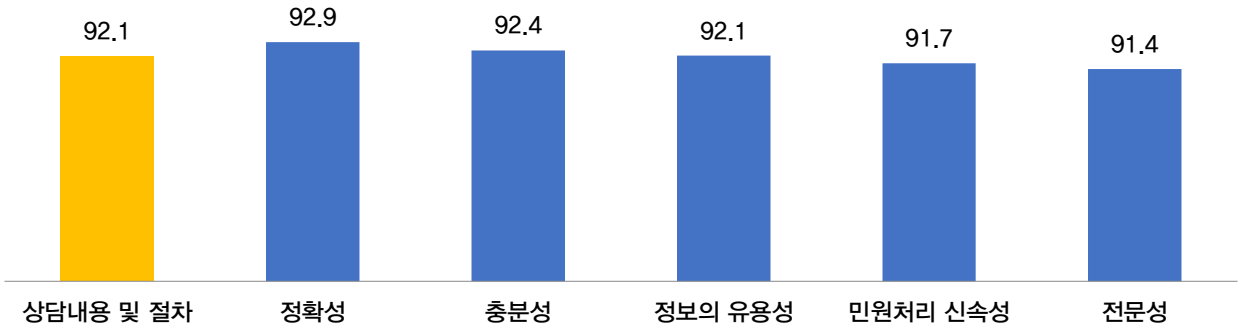
② 상담 내용 및 절차

○ 상담 내용 및 절차 만족도는 92.1점으로 나타났으며, 정확성이 92.9점으로 가장 높게 나타났으며, 전문성은 91.4점으로 가장 낮은 점수를 나타냄

- 정확성(92.9점), 충분성(92.4점), 정보의 유용성(92.1점), 민원처리 신속성(91.7점), 전문성(91.4점) 순으로 나타남
- 상담 내용 및 절차는 문화관광(99.0점), 농정(95.7점), 환경보건(92.9점), 민생경제(92.5점), 종합민원(91.9점) 등의 순으로 나타남

○ 상담분야별 결과를 살펴보면, 문화관광 분야의 충분성, 정보의 유용성(100.0)이 가장 높게 나타났으며, 상하수도 분야의 정보의 유용성(86.4점)이 가장 낮은 점수를 나타냄

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-5> 상담 내용 및 절차 만족도 결과

<표 Ⅲ-9> 상담 내용 및 절차 만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	상담 내용 및 절차	정확성	충분성	정보의 유용성	민원처리 신속성	전문성
전체		**(1,000)**	**92.1**	**92.9**	**92.4**	**92.1**	**91.7**	**91.4**
상담분야	환경보건	(257)	92.9	93.9	93.2	92.8	92.3	92.5
	건설교통	(91)	91.1	92.1	90.8	91.6	91.2	89.9
	종합민원	(87)	91.9	92.6	92.2	90.8	92.4	91.3
	시정일반	(90)	91.8	93.3	92.9	91.1	91.6	90.2
	세무	(45)	91.1	92.0	90.7	90.2	90.2	92.4
	사회복지	(91)	90.9	91.2	91.4	92.3	90.3	89.2
	농정	(60)	95.7	96.3	95.7	96.0	95.0	95.3
	상하수도	(56)	87.2	86.8	86.8	86.4	88.6	87.5
	일반행정	(38)	90.8	91.6	91.1	91.1	90.0	90.5
	민생경제	(165)	92.5	93.2	93.2	92.8	91.8	91.4
	문화관광	(20)	99.0	99.0	100.0	100.0	97.0	99.0

○ 상담결과별 상담 내용 및 절차 만족도는 상담(92.7점), 호전환(91.6점), 교환(91.4점) 순으로 나타남

○ 응답자 특성별로는 남성보다는 여성(92.7점)이 높게 나타났으며, 연령별로는 40대(94.1점), 거주지별로는 함라면(100.0점)의 상담 내용 및 절차 만족도가 높게 나타남

<표 Ⅲ-10> 상담 내용 및 절차 만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	상담 내용 및 절차	정확성	충분성	정보의 유용성	민원처리 신속성	전문성
전체		**(1,000)**	**92.1**	**92.9**	**92.4**	**92.1**	**91.7**	**91.4**
상담결과	상담	(500)	92.7	93.2	93.1	93.2	92.2	91.7
	호전환	(300)	91.6	92.9	91.8	91.3	91.0	90.9
	교환	(200)	91.4	91.9	91.6	90.6	91.7	91.4
성별	남성	(510)	91.5	92.4	91.6	91.8	91.1	90.7
	여성	(490)	92.7	93.3	93.3	92.4	92.4	92.2
연령	20대	(89)	90.8	91.2	90.6	91.0	91.2	90.1
	30대	(139)	90.2	90.8	90.9	90.4	89.6	89.5
	40대	(213)	94.1	94.5	94.4	94.1	94.3	93.4
	50대	(306)	91.5	92.7	92.1	91.6	90.8	90.4
	60대 이상	(253)	92.6	93.5	92.6	92.6	92.0	92.5
거주지	함열읍	(21)	92.4	93.3	91.4	96.2	90.5	90.5
	오산면	(27)	93.6	95.6	94.8	91.1	94.8	91.9
	황등면	(11)	92.7	90.9	94.5	94.5	89.1	94.5
	함라면	(6)	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	94.0	93.3	93.3	93.3	96.7	93.3
	용안면	(6)	91.3	93.3	90.0	93.3	93.3	86.7
	낭산면	(9)	85.3	88.9	82.2	86.7	86.7	82.2
	망성면	(8)	96.5	95.0	97.5	97.5	95.0	97.5
	여산면	(15)	83.7	82.7	84.0	88.0	81.3	82.7
	금마면	(27)	88.9	93.3	86.7	88.1	89.6	86.7
	왕궁면	(18)	93.8	94.4	92.2	96.7	93.3	92.2
	춘포면	(21)	91.2	90.5	92.4	92.4	92.4	88.6
	삼기면	(17)	94.1	95.3	96.5	94.1	90.6	94.1
	용동면	(7)	81.7	88.6	82.9	80.0	82.9	74.3
	중앙동	(22)	90.7	91.8	92.7	90.9	90.9	87.3
	평화동	(11)	89.1	89.1	90.9	89.1	85.5	90.9
	인화동	(12)	94.3	91.7	96.7	91.7	95.0	96.7
	동산동	(79)	93.6	95.4	93.9	92.7	91.9	93.9
	마동	(27)	83.6	83.7	83.0	80.7	84.4	85.9
	남중동	(30)	94.0	92.0	95.3	94.0	94.0	94.7
	모현동	(152)	91.7	92.4	91.6	91.6	91.6	91.6
	송학동	(31)	94.8	97.4	94.8	93.5	96.1	92.3
	신동	(52)	93.8	95.4	93.8	93.5	93.5	93.1
	영등1동	(75)	91.9	92.3	93.6	92.0	90.7	91.2
	영등2동	(48)	94.8	95.0	95.4	94.2	96.3	92.9
	어양동	(71)	91.7	92.4	91.5	92.7	90.4	91.3
	팔봉동	(21)	96.0	96.2	96.2	96.2	96.2	95.2
	삼성동	(77)	90.3	90.4	90.9	90.6	90.4	89.1
	익산시 외 지역	(90)	93.4	94.2	93.3	93.8	92.7	93.1

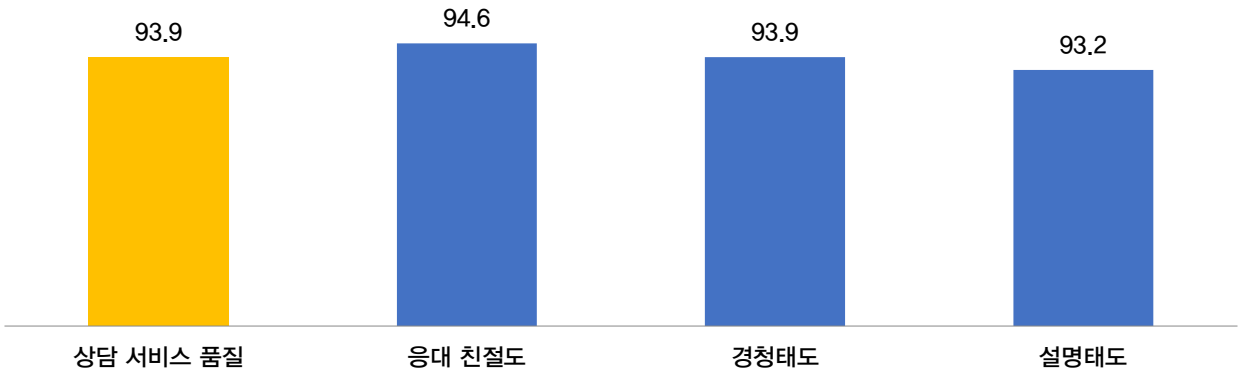
③ 상담 서비스 품질

○ 상담 서비스 품질 만족도는 93.9점으로 나타났으며, 정확성이 94.6점으로 가장 높게 나타났으며, 경청태도 93.9점, 설명태도 93.2점 순으로 나타냄

- 상담 서비스 품질은 문화관광(99.3점), 농정(96.3점), 시정일반(95.4점), 민생경제(94.2점), 환경보건(94.1점) 등의 순으로 나타남

○ 상담분야별 결과를 살펴보면, 문화관광 분야의 경청태도(100.0)가 가장 높게 나타났으며, 상하수도 분야의 설명태도(88.9점)가 가장 낮은 점수를 나타냄

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-6> 상담 서비스 품질 만족도 결과

<표 Ⅲ-11> 상담 서비스 품질 만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	상담서비스 품질	응대친절성	경청태도	설명태도
전체		**(1,000)**	**93.9**	**94.6**	**93.9**	**93.2**
상담분야	환경보건	(257)	94.1	94.6	94.0	93.7
	건설교통	(91)	92.7	93.2	92.5	92.5
	종합민원	(87)	93.5	93.8	93.3	93.3
	시정일반	(90)	95.4	96.7	94.9	94.7
	세무	(45)	92.7	92.9	94.2	91.1
	사회복지	(91)	93.6	94.5	93.8	92.3
	농정	(60)	96.3	96.3	96.7	96.0
	상하수도	(56)	90.5	92.1	90.4	88.9
	일반행정	(38)	92.3	93.7	91.6	91.6
	민생경제	(165)	94.2	95.2	94.2	93.3
	문화관광	(20)	99.3	99.0	100.0	99.0

○ 상담결과별 상담 서비스 품질 만족도는 상담(94.6점), 호전환(93.6점), 교환(92.6점) 순으로 나타남

○ 응답자 특성별로는 남성보다는 여성(94.7점)이 높게 나타났으며, 연령별로는 40대(95.2점), 거주지별로는 함라면(100.0점)의 상담 서비스 품질 만족도가 높게 나타남

<표 Ⅲ-12> 상담 서비스 품질 만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	상담서비스 품질	응대친절성	경청태도	설명태도
전체		**(1,000)**	**93.9**	**94.6**	**93.9**	**93.2**
상담결과	상담	(500)	94.6	95.4	94.4	94.0
	호전환	(300)	93.6	93.8	93.7	93.2
	교환	(200)	92.6	93.8	92.8	91.3
성별	남성	(510)	93.1	94.0	93.0	92.4
	여성	(490)	94.7	95.2	94.8	94.1
연령	20대	(89)	92.9	93.5	93.3	91.9
	30대	(139)	93.9	94.5	93.8	93.2
	40대	(213)	95.2	95.5	95.6	94.6
	50대	(306)	93.2	93.9	93.0	92.7
	60대 이상	(253)	94.1	95.1	93.8	93.3
거주지	함열읍	(21)	95.2	96.2	93.3	96.2
	오산면	(27)	92.1	90.4	92.6	93.3
	황등면	(11)	97.6	100.0	100.0	92.7
	함라면	(6)	100.0	100.0	100.0	100.0
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	98.9	100.0	96.7	100.0
	용안면	(6)	90.0	90.0	90.0	90.0
	낭산면	(9)	89.6	91.1	88.9	88.9
	망성면	(8)	98.3	97.5	100.0	97.5
	여산면	(15)	84.9	86.7	85.3	82.7
	금마면	(27)	91.1	94.1	91.9	87.4
	왕궁면	(18)	94.4	93.3	96.7	93.3
	춘포면	(21)	93.3	94.3	92.4	93.3
	삼기면	(17)	95.3	94.1	95.3	96.5
	용동면	(7)	85.7	85.7	88.6	82.9
	중앙동	(22)	95.5	96.4	95.5	94.5
	평화동	(11)	90.3	90.9	89.1	90.9
	인화동	(12)	94.4	93.3	93.3	96.7
	동산동	(79)	94.9	96.2	94.7	93.9
	마동	(27)	86.9	86.7	87.4	86.7
	남중동	(30)	97.3	98.7	96.0	97.3
	모현동	(152)	93.1	94.6	92.9	91.7
	송학동	(31)	96.6	96.1	96.8	96.8
	신동	(52)	95.5	95.0	96.9	94.6
	영등1동	(75)	94.7	96.0	93.9	94.1
	영등2동	(48)	95.0	95.0	94.2	95.8
	어양동	(71)	93.2	93.5	93.2	93.0
	팔봉동	(21)	96.5	98.1	96.2	95.2
	삼성동	(77)	92.5	92.7	93.2	91.4
	익산시 외 지역	(90)	95.6	96.4	95.6	94.9

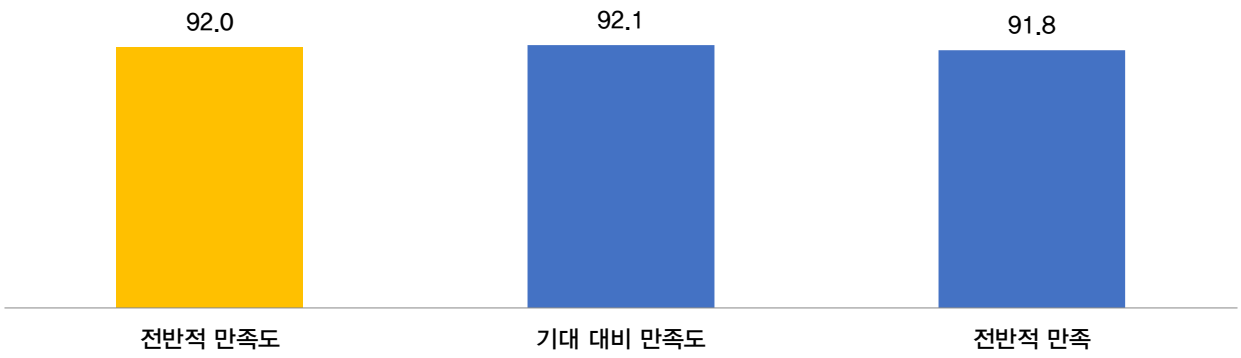
다. 익산시 민원콜센터 전반적 만족도

○ 익산시 민원콜센터에 대한 전반적 만족도는 92.0점이며, 세부적으로는 기대 대비 만족도(92.1점), 전반적 만족(91.8점) 순으로 나타남

- 전반적 만족도는 문화관광(99.5점), 농정(94.2점), 시정일반(93.3점), 환경보건(92.5점), 세무(92.2점) 등의 순으로 나타남

○ 상담분야별로는 문화관광 분야의 전반적 만족도(100.0점) 항목이 가장 높게 나타났으며, 농정분야의 기대 대비 만족도(88.2점)의 항목이 가장 낮게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-7> 전반적 만족도 결과

<표 Ⅲ-13> 전반적 만족도 결과-1

(단위: 명, 점)

구분		사례수	전반적 만족도	기대 대비 만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.0**	**92.1**	**91.8**
상담분야	환경보건	(257)	92.5	92.5	92.5
	건설교통	(91)	91.2	91.2	91.2
	종합민원	(87)	90.7	91.3	90.1
	시정일반	(90)	93.3	93.6	93.1
	세무	(45)	92.2	92.4	92.0
	사회복지	(91)	90.5	91.2	89.9
	농정	(60)	94.2	93.7	94.7
	상하수도	(56)	88.6	88.2	88.9
	일반행정	(38)	90.8	91.6	90.0
	민생경제	(165)	91.9	92.1	91.8
	문화관광	(20)	99.5	100.0	99.0

○ 상담결과별 전반적 만족도는 상담(92.7점), 호전환(91.5점), 교환(90.9점) 순으로 나타남

○ 응답자 특성별로는 남성보다는 여성(93.1점)이 높게 나타났으며, 연령별로는 40대(93.6점), 거주지별로는 함라면(98.3점)의 전반적 만족도가 높게 나타남

<표 Ⅲ-14> 전반적 만족도 결과-2

(단위: 명, 점)

구분		사례수	전반적 만족도	기대 대비 만족도	전반적 만족
전체		**(1,000)**	**92.0**	**92.1**	**91.8**
상담결과	상담	(500)	92.7	92.8	92.6
	호전환	(300)	91.5	91.7	91.3
	교환	(200)	90.9	91.3	90.5
성별	남성	(510)	90.9	91.1	90.7
	여성	(490)	93.1	93.2	93.0
연령	20대	(89)	90.6	90.3	90.8
	30대	(139)	91.0	91.4	90.6
	40대	(213)	93.6	93.6	93.5
	50대	(306)	91.2	91.4	91.0
	60대 이상	(253)	92.6	92.8	92.3
거주지	함열읍	(21)	91.9	93.3	90.5
	오산면	(27)	93.3	94.1	92.6
	황등면	(11)	91.8	92.7	90.9
	함라면	(6)	98.3	100.0	96.7
	웅포면	(3)	93.3	93.3	93.3
	성당면	(6)	95.0	93.3	96.7
	용안면	(6)	91.7	93.3	90.0
	낭산면	(9)	86.7	86.7	86.7
	망성면	(8)	96.3	97.5	95.0
	여산면	(15)	83.3	84.0	82.7
	금마면	(27)	89.6	90.4	88.9
	왕궁면	(18)	92.8	93.3	92.2
	춘포면	(21)	91.0	90.5	91.4
	삼기면	(17)	94.1	95.3	92.9
	용동면	(7)	72.9	71.4	74.3
	중앙동	(22)	91.8	93.6	90.0
	평화동	(11)	86.4	87.3	85.5
	인화동	(12)	93.3	93.3	93.3
	동산동	(79)	93.0	92.7	93.4
	마동	(27)	83.7	83.0	84.4
	남중동	(30)	96.0	95.3	96.7
	모현동	(152)	92.0	91.8	92.1
	송학동	(31)	95.8	95.5	96.1
	신동	(52)	93.5	93.5	93.5
	영등1동	(75)	92.5	92.0	93.1
	영등2동	(48)	95.0	95.0	95.0
	어양동	(71)	91.5	93.0	90.1
	팔봉동	(21)	96.7	96.2	97.1
	삼성동	(77)	89.0	89.6	88.3
	익산시 외 지역	(90)	92.7	92.7	92.7

2. 응답자 특성별 만족도 결과

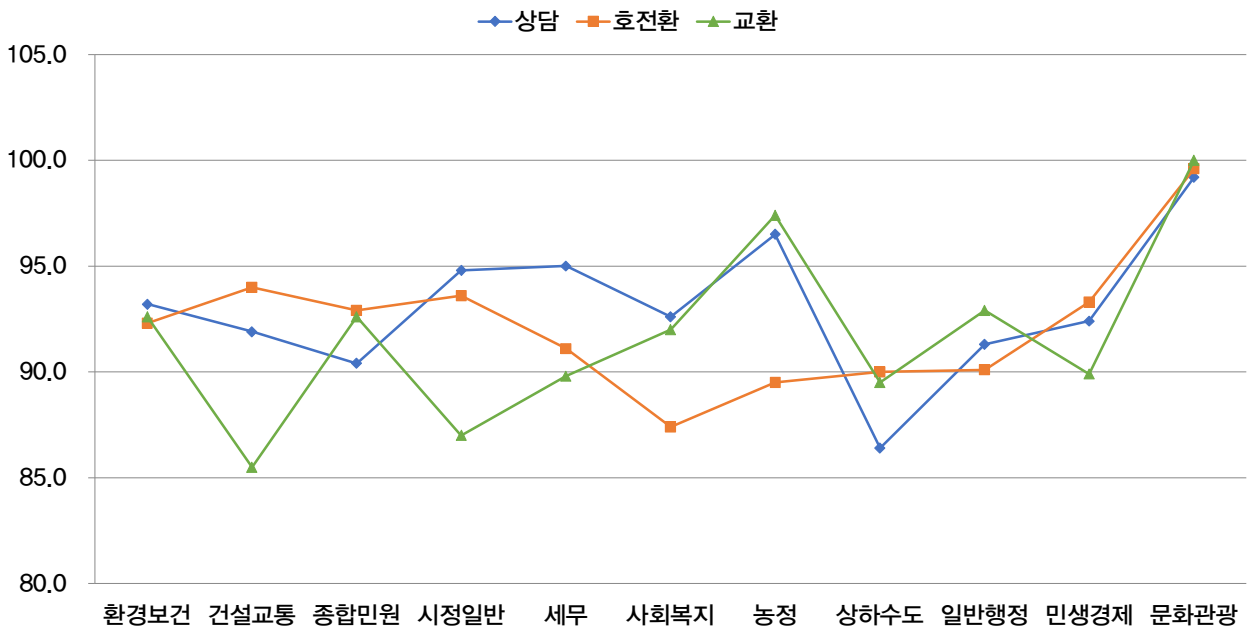
가. 상담결과별 만족도

□ 상담결과별 종합만족도

○ 상담결과에 따른 상담분야별 종합만족도 분석 결과, 상담은 환경보건(93.2점), 시정일반(94.8점), 세무(95.0), 사회복지(92.6점) 분야의 종합만족도가 높게 나타났으며, 호전환은 건설교통(94.0점), 종합민원(92.9점), 상하수도(90.0점), 민생경제(93.3점) 분야에서 종합만족도 점수가 높게 나타남

- 교환은 농정(97.4점), 일반행정(92.9점), 문화관광(100.0점) 분야에서 종합만족도 점수가 높게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-8> 상담결과별 종합만족도 결과

○ 상담결과에 따라 각 분야별 종합만족도 분석 결과, 상담의 경우 문화관광(99.2점) 분야가 가장 높게 나타났으며, 상하수도(86.4점) 분야가 가장 낮은 종합만족도를 나타냄

○ 호전환의 경우 문화관광(99.6점) 분야가 가장 높게 나타났으며, 사회복지(87.4점) 분야가 가장 낮은 종합만족도를 나타냈으며, 교환의 경우 문화관광(100.0점) 분야가 가장 높게 나타났으며, 건설교통(85.5점) 분야가 가장 낮은 종합만족도를 나타냄

○ 차원별 만족도에서는 문화관광 분야의 호전환과 교환(100.0점)이 가장 높게 나타났으며, 건설교통 분야의 교환(85.1점)이 가장 낮은 점수를 나타냄

- 상하수도 분야의 상담(86.4점), 시정일반 분야의 교환(88.1점), 사회복지 분야의 호전환(88.1점), 세무 분야의 교환(88.9점), 상하수도 분야의 교환(89.7점)이 80점대로 상대적으로 낮은 점수를 나타냄

○ 전반적 만족도에서는 문화관광 분야의 상담과 교환(100.0점)이 가장 높게 나타났으며, 시정일반의 교환(84.6점)이 가장 낮은 점수를 나타냄

- 사회복지 분야의 호전환(85.6점), 상하수도 분야의 상담(86.3점), 일반행정 분야의 호전환(86.3점), 건설교통의 교환(86.4점) 등이 상대적으로 낮은 점수를 나타냄

<표 Ⅲ-15> 상담분야별 종합만족도 결과

(단위: 명, 점)

구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
환경보건	상담	(128)	93.2	93.2	93.4
	호전환	(71)	92.3	92.7	91.3
	교환	(58)	92.6	93.0	91.9
건설교통	상담	(54)	91.9	92.3	91.1
	호전환	(23)	94.0	93.8	94.3
	교환	(14)	85.5	85.1	86.4
종합민원	상담	(36)	90.4	90.8	89.4
	호전환	(32)	92.9	93.3	92.2
	교환	(19)	92.6	93.5	90.5
시정일반	상담	(47)	94.8	94.6	95.3
	호전환	(30)	93.6	93.4	94.0
	교환	(13)	87.0	88.1	84.6
세무	상담	(11)	95.0	94.8	95.5
	호전환	(23)	91.1	91.2	90.9
	교환	(11)	89.8	88.9	91.8
사회복지	상담	(43)	92.6	92.7	92.3
	호전환	(25)	87.4	88.1	85.6
	교환	(23)	92.0	91.8	92.6
농정	상담	(34)	96.5	96.9	95.6
	호전환	(14)	89.5	90.4	87.1
	교환	(12)	97.4	97.0	98.3
상하수도	상담	(19)	86.4	86.4	86.3
	호전환	(23)	90.0	90.0	90.0
	교환	(14)	89.5	89.7	89.3
일반행정	상담	(23)	91.3	90.9	92.2
	호전환	(8)	90.1	91.8	86.3
	교환	(7)	92.9	93.6	91.4
민생경제	상담	(93)	92.4	92.7	91.8
	호전환	(44)	93.3	93.2	93.6
	교환	(28)	89.9	90.0	89.6
문화관광	상담	(12)	99.2	98.8	100.0
	호전환	(7)	99.6	100.0	98.6
	교환	(1)	100.0	100.0	100.0

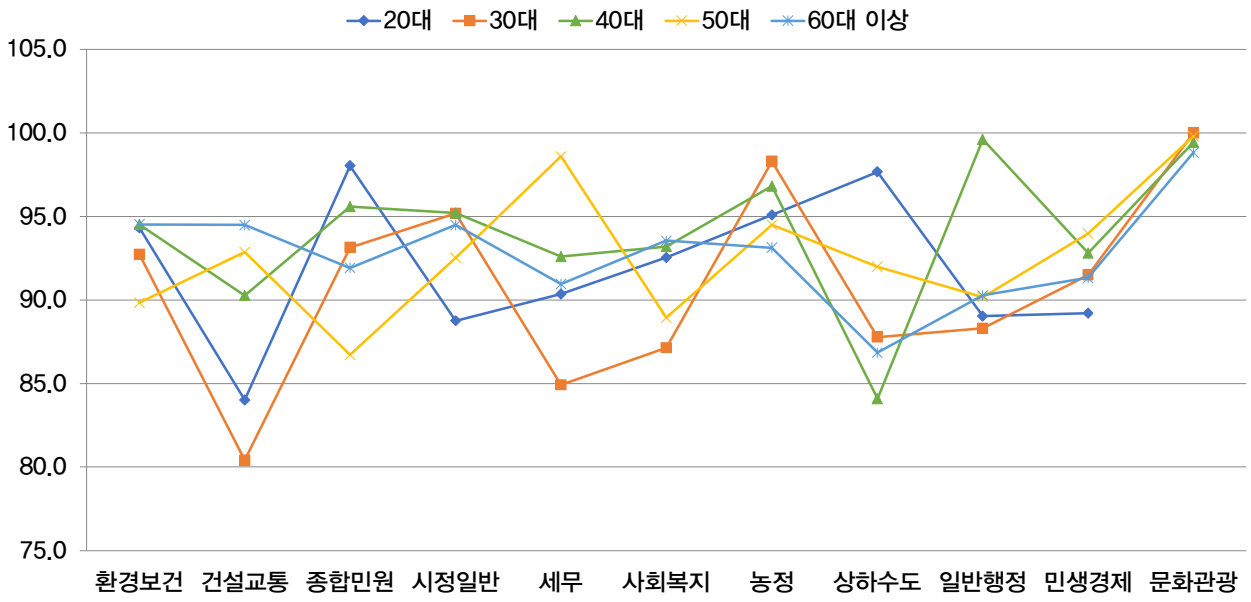
나. 연령별 만족도

□ 연령별 종합만족도

○ 연령에 따른 상담분야별 종합만족도 분석 결과는 다음표와 같음

- 20대는 종합민원(98.0점), 상하수도(97.7점) 분야의 종합만족도가 높게 나타났으며, 30대는 시정일반(95.2점), 농정(98.3점), 문화관광(100.0점) 분야의 종합만족도가 높게 나타남
- 40대는 시정일반(95.2점), 일반행정(99.6점) 분야의 종합만족도가 높게 나타났으며 50대는 세무(98.6점), 민생경제(94.0점) 분야의 종합만족도가 높게 나타남
- 60대 이상은 환경보건(94.5점), 건설교통(94.5점), 사회복지(93.5점) 분야의 종합만족도가 높게 나타남

(N=1,000, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-9> 연령별 종합만족도 결과

<표 Ⅲ-16> 연령별 종합만족도 결과

(단위: 명, 점)

구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
환경보건	20대	(26)	94.3	94.2	94.6
	30대	(46)	92.7	93.3	91.5
	40대	(59)	94.5	94.4	94.9
	50대	(74)	89.9	90.1	89.2
	60대 이상	(52)	94.5	94.7	94.2
건설교통	20대	(8)	84.0	84.7	82.5
	30대	(6)	80.4	82.7	75.0
	40대	(15)	90.3	90.7	89.3
	50대	(28)	92.9	92.4	93.9
	60대 이상	(34)	94.5	94.4	94.7

(단위: 명, 점)

구분		사례수	종합만족도	차원만족도	전반적 만족도
전체		**(1,000)**	**92.3**	**92.5**	**92.0**
종합민원	20대	(2)	98.0	99.3	95.0
	30대	(14)	93.1	93.0	93.6
	40대	(26)	95.6	96.2	94.2
	50대	(26)	86.7	87.3	85.4
	60대 이상	(19)	91.9	92.5	90.5
시정일반	20대	(10)	88.8	89.9	86.0
	30대	(13)	95.2	94.4	96.9
	40대	(9)	95.2	93.6	98.9
	50대	(34)	92.5	92.5	92.6
	60대 이상	(24)	94.5	95.0	93.3
세무	20대	(4)	90.4	89.4	92.5
	30대	(8)	84.9	84.9	85.0
	40대	(10)	92.6	92.4	93.0
	50대	(9)	98.6	98.9	97.8
	60대 이상	(14)	91.0	90.4	92.1
사회복지	20대	(9)	92.5	93.6	90.0
	30대	(11)	87.1	87.1	87.3
	40대	(21)	93.2	93.8	91.9
	50대	(31)	88.9	88.9	89.0
	60대 이상	(19)	93.5	93.5	93.7
농정	20대	(6)	95.1	95.9	93.3
	30대	(7)	98.3	98.2	98.6
	40대	(11)	96.8	96.6	97.3
	50대	(20)	94.5	94.9	93.5
	60대 이상	(16)	93.1	93.9	91.3
상하수도	20대	(2)	97.7	96.7	100.0
	30대	(8)	87.8	87.4	88.8
	40대	(11)	84.1	84.3	83.6
	50대	(20)	92.0	92.2	91.5
	60대 이상	(15)	86.8	86.9	86.7
일반행정	20대	(4)	89.0	90.8	85.0
	30대	(5)	88.3	88.4	88.0
	40대	(6)	99.6	99.4	100.0
	50대	(10)	90.2	90.2	90.0
	60대 이상	(13)	90.3	90.4	90.0
민생경제	20대	(18)	89.2	89.1	89.4
	30대	(20)	91.5	91.3	92.0
	40대	(38)	92.8	93.0	92.4
	50대	(49)	94.0	94.3	93.3
	60대 이상	(40)	91.3	91.5	91.0
문화관광	20대	(0)	-	-	-
	30대	(1)	100.0	100.0	100.0
	40대	(7)	99.4	99.8	98.6
	50대	(5)	99.8	99.7	100.0
	60대 이상	(7)	98.8	98.3	100.0

다. 거주지별 만족도 결과

□ 거주지별 상담분야 종합만족도

○ 거주지별 종합만족도에 따른 주요 상위 상담분야(95점이상 상위 3순위)와 주요 하위 상담분야(85점 미만 하위 3순위) 분석결과는 다음표와 같음

○ 읍면지역의 경우 건설교통(4), 상하수도(3), 사회복지(3), 종합민원(3) 등에 대한 종합만족도가 낮게 나타났으며, 동지역의 경우 상하수도(5), 시정일반(2) 등에 대한 종합만족도가 낮게 나타남

<표 Ⅲ-17> 거주지별 종합만족도 주요 결과

거주지	종합만족도 상위 상담분야 (95점 이상 상위 3순위)			종합만족도 하위 상담분야 (85점 미만 하위 3순위)		
함열읍	종합민원	농정	환경보건	일반행정	사회복지	상하수도
오산면	세무	농정	문화관광	건설교통	종합민원	-
황등면	건설교통	농정	상하수도	종합민원	-	-
함라면	종합민원	시정일반	농정	-	-	-
웅포면	환경보건	-	-	-	-	-
성당면	건설교통	농정	사회복지	-	-	-
용안면	환경보건	건설교통	종합민원	일반행정	-	-
낭산면	건설교통	세무	농정	환경보건	상하수도	사회복지
망성면	건설교통	세무	민생경제	-	-	-
여산면	사회복지	상하수도	민생경제	건설교통	시정일반	-
금마면	환경보건	시정일반	-	상하수도	사회복지	-
왕궁면	농정	일반행정	민생경제	종합민원	-	-
춘포면	시정일반	일반행정	민생경제	-	-	-
삼기면	사회복지	농정	상하수도	건설교통	민생경제	
용동면	-	-	-	환경보건	농정	건설교통
중앙동	일반행정	환경보건	시정일반	상하수도	사회복지	-
평화동	시정일반	-	-	상하수도	-	-
인화동	종합민원	시정일반	민생경제	상하수도	-	-
동산동	문화관광	종합민원	시정일반	-	-	-
마동	세무	-	-	종합민원	-	-
남중동	문화관광	사회복지	농정	-	-	-
모현동	건설교통	문화관광	시정일반	-	-	-
송학동	사회복지	세무	건설교통	농정	-	-
신동	시정일반	농정	사회복지	-	-	-
영등1동	농정	문화관광	종합민원	상하수도	-	-
영등2동	농정	상하수도	일반행정	시정일반	건설교통	-
어양동	건설교통	상하수도	문화관광	시정일반	-	-
팔봉동	종합민원	세무	사회복지	-	-	-
삼성동	일반행정	종합민원	-	상하수도	-	-
익산시 외 지역	상하수도	문화관광	민생경제	세무	-	-

<표 Ⅲ-18> 거주지별 상담분야 만족도 결과

(단위: 명, 점)

구분		사례수	환경보건	건설교통	종합민원	시정일반	세무	사회복지	농정	상하수도	일반행정	민생경제	문화관광
전체		**(1,000)**	**92.8**	**91.4**	**91.8**	**93.3**	**91.7**	**91.0**	**95.1**	**88.7**	**91.3**	**92.2**	**99.3**
거주지	함열읍	(21)	96.2	92.8	100.0	-	-	74.5	100.0	81.1	70.7	87.0	-
	오산면	(27)	92.5	79.8	80.2	99.6	100.0	92.6	100.0	98.8	-	95.6	100.0
	황등면	(11)	96.6	100.0	78.5	-	88.0	-	100.0	100.0	-	98.8	-
	함라면	(6)	-	-	100.0	100.0	-	94.7	100.0	-	-	-	100.0
	웅포면	(3)	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	90.0	-
	성당면	(6)	92.3	100.0	-	-	-	97.0	100.0	-	-	94.7	-
	용안면	(6)	100.0	100.0	100.0	-	-	96.7	-	97.2	57.9	-	-
	낭산면	(9)	70.0	100.0	-	-	100.0	83.6	100.0	76.3	-	-	-
	망성면	(8)	93.6	100.0	85.1	91.9	100.0	99.5	-	-	-	100.0	-
	여산면	(15)	85.3	61.1	-	81.4	92.6	100.0	94.7	100.0	-	100.0	-
	금마면	(27)	96.3	92.0	-	95.4	85.3	75.8	-	72.5	-	94.5	-
	왕궁면	(18)	95.5	94.9	47.0	96.5	-	96.8	100.0	97.7	100.0	97.7	-
	춘포면	(21)	91.6	85.1	91.8	100.0	-	87.5	96.4	86.7	100.0	100.0	-
	삼기면	(17)	90.9	83.9	-	96.3	-	100.0	100.0	100.0	100.0	84.0	-
	용동면	(7)	66.9	84.1	-	86.5	-	-	76.3	-	87.5	-	-
	중앙동	(22)	98.9	95.3	92.6	95.5	-	83.2	-	68.8	100.0	92.7	-
	평화동	(11)	-	-	91.4	100.0	-	-	86.4	70.0	-	93.3	-
	인화동	(12)	87.3	-	100.0	100.0	-	98.3	-	80.0	-	100.0	-
	동산동	(79)	92.6	92.4	99.2	98.4	96.5	96.8	95.4	86.9	90.8	91.9	100.0
	마동	(27)	86.3	-	53.4	-	99.1	88.6	93.6	90.2	-	87.8	-
	남중동	(30)	93.3	96.3	99.8	90.0	94.2	100.0	100.0	97.7	91.2	98.8	100.0
	모현동	(152)	95.0	99.5	85.3	96.0	92.3	85.9	94.3	93.2	90.2	88.0	98.0
	송학동	(31)	95.0	98.1	94.1	94.3	98.4	100.0	84.4	97.7	-	97.9	-
	신동	(52)	92.0	97.3	93.0	100.0	95.2	98.3	100.0	97.3	87.9	93.9	98.3
	영등1동	(75)	91.3	93.5	97.8	92.8	88.6	94.8	100.0	70.0	92.7	91.5	99.5
	영등2동	(48)	96.8	82.9	98.3	85.0	85.9	93.6	100.0	100.0	100.0	97.6	-
	어양동	(71)	92.6	100.0	93.3	78.7	88.8	88.0	93.4	100.0	97.7	93.3	100.0
	팔봉동	(21)	92.8	-	100.0	-	100.0	100.0	100.0	98.4	99.1	90.2	-
	삼성동	(77)	91.3	88.8	95.4	90.8	91.9	86.1	89.8	82.2	100.0	89.9	-
	익산시 외 지역	(90)	93.6	90.4	96.4	92.7	82.3	89.1	96.5	100.0	88.3	97.0	99.6

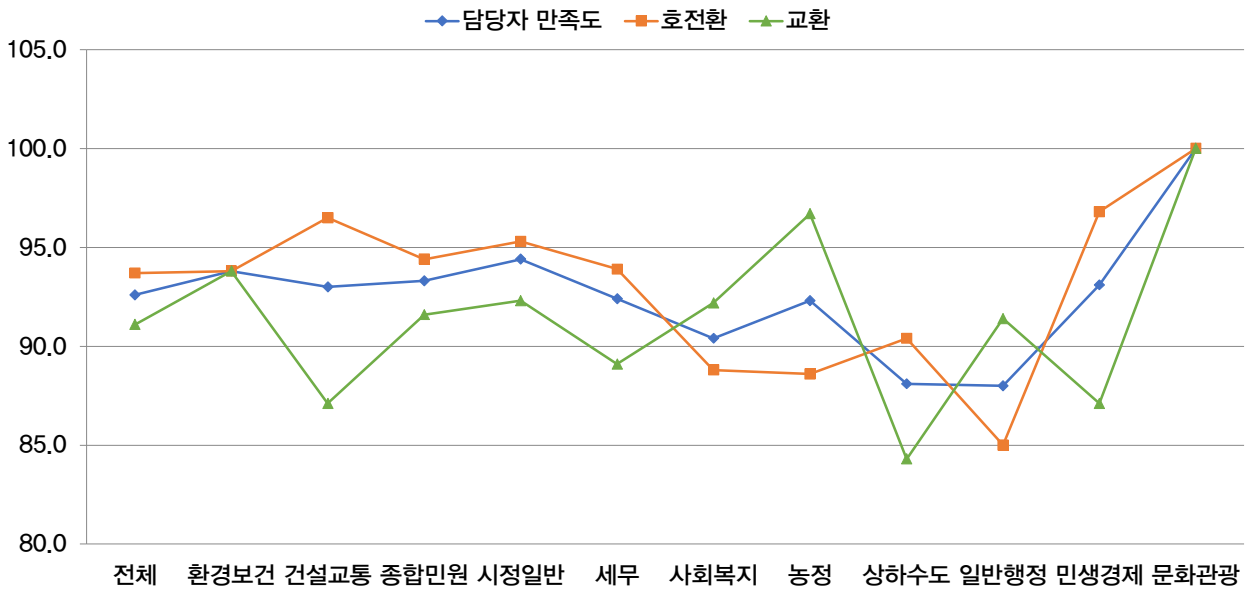
3. 담당자 만족도 결과

□ 담당자 만족도

○ 호전환 또는 교환을 통해 연결된 담당자에 대한 만족도는 92.6점으로 나타났으며, 호전환은 93.7점, 교환은 91.1점으로 나타남

- 상대적으로 상하수도(88.1점) 분야와 일반행정(88.0) 분야의 담당자 만족도가 낮게 나타났으며, 호전환의 경우 일반행정(85.0점) 분야가 낮게 나타났으며, 교환의 경우 상하수도(84.3점) 분야가 낮은 점수를 나타냄

(N=500, 단위: 점)



<그림 Ⅲ-10> 담당자 만족도 결과

<표 Ⅲ-19> 담당자 만족도 결과

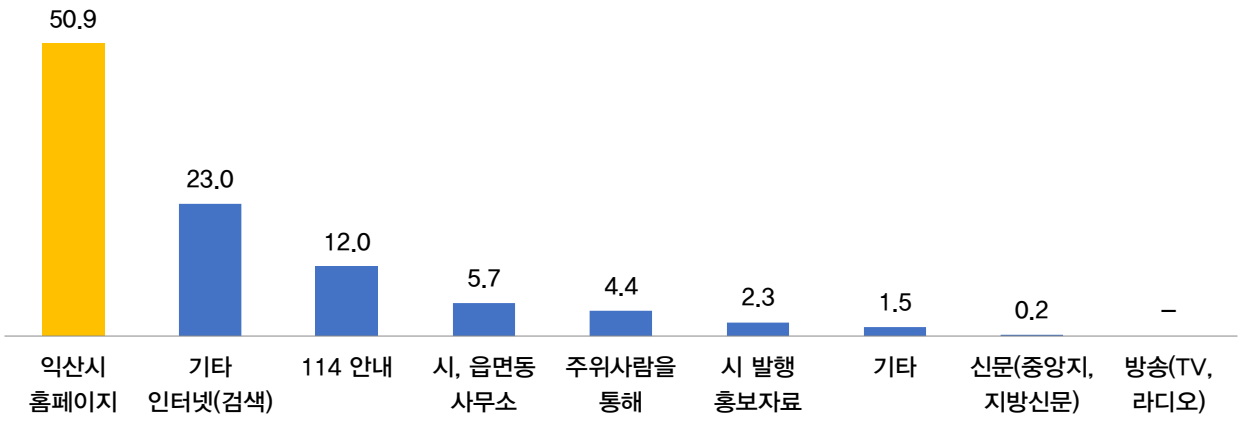
(단위: 명, 점)

구분		사례수	담당자 만족도	호전환	교환
전체		**(500)**	**92.6**	**93.7**	**91.1**
상담분야	환경보건	(129)	93.8	93.8	93.8
	건설교통	(37)	93.0	96.5	87.1
	종합민원	(51)	93.3	94.4	91.6
	시정일반	(43)	94.4	95.3	92.3
	세무	(34)	92.4	93.9	89.1
	사회복지	(48)	90.4	88.8	92.2
	농정	(25)	92.3	88.6	96.7
	상하수도	(37)	88.1	90.4	84.3
	일반행정	(15)	88.0	85.0	91.4
	민생경제	(72)	93.1	96.8	87.1
	문화관광	(8)	100.0	100.0	100.0

4. 익산시 민원콜센터 인지경로

○ 익산시 민원콜센터 주요 인지경로는 익산시 홈페이지가 50.9%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 기타 인터넷(검색)(23.0%), 114 안내(12.0%), 시·읍면동 사무소(5.7%), 주위사람을 통해(4.4%) 등의 순으로 나타남

(N=1,000, 단위: %)



<그림 Ⅲ-11> 익산시 민원콜센터 인지경로

<표 Ⅲ-20> 익산시 민원콜센터 인지경로-1

(단위: 명, %)

구분		사례수	익산시 홈페이지	기타 인터넷(검색)	방송(TV, 라디오)	신문(중앙지, 지방신문)	114 안내	시, 읍면동 사무소	주위사람을 통해	시 발생 홍보자료	기타
전체		**(1,000)**	**50.9**	**23.0**	**-**	**0.2**	**12.0**	**5.7**	**4.4**	**2.3**	**1.5**
상담분야	환경보건	(257)	50.6	23.0	-	-	10.9	3.9	6.6	2.7	2.3
	건설교통	(91)	48.4	20.9	-	1.1	9.9	7.7	7.7	2.2	2.2
	종합민원	(87)	47.1	28.7	-	-	9.2	6.9	4.6	1.1	2.3
	시정일반	(90)	47.8	28.9	-	-	13.3	5.6	2.2	2.2	-
	세무	(45)	44.4	24.4	-	2.2	11.1	2.2	4.4	6.7	4.4
	사회복지	(91)	53.8	18.7	-	-	12.1	9.9	2.2	3.3	-
	농정	(60)	58.3	21.7	-	-	11.7	3.3	1.7	1.7	1.7
	상하수도	(56)	60.7	21.4	-	-	10.7	5.4	1.8	-	-
	일반행정	(38)	63.2	15.8	-	-	5.3	5.3	2.6	2.6	5.3
	민생경제	(165)	46.7	23.0	-	-	17.6	7.3	3.6	1.8	-
	문화관광	(20)	60.0	20.0	-	-	15.0	-	5.0	-	-

○ 연령별로는 대부분 익산시 홈페이지와 인터넷 검색을 통해 알고 있으며, 그 외 60대 이상의 경우 114 안내, 시·읍면 동사무소의 비중이 상대적으로 높게 나타남

<표 Ⅲ-21> 익산시 민원콜센터 인지경로-2

(단위: 명, %)

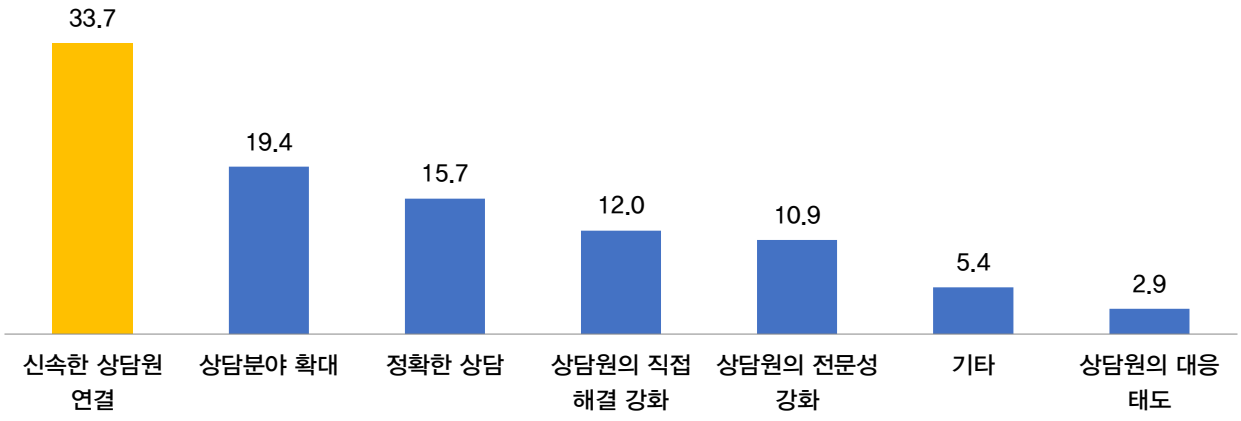
구분		사례수	익산시 홈페이지	기타 인터넷(검색)	방송(TV, 라디오)	신문(중앙지, 지방신문)	114 안내	시, 읍면 동 사무소	주위 사람을 통해	시 발생 홍보 자료	기타
전체		**(1,000)**	**50.9**	**23.0**	**-**	**0.2**	**12.0**	**5.7**	**4.4**	**2.3**	**1.5**
상담결과	상담	(500)	53.6	20.6	-	0.2	10.4	6.8	5.0	1.4	2.0
	호전환	(300)	45.7	26.0	-	0.3	14.7	5.7	3.7	3.0	1.0
	교환	(200)	52.0	24.5	-	-	12.0	3.0	4.0	3.5	1.0
성별	남성	(510)	52.9	19.6	-	-	12.4	6.5	4.1	2.7	1.8
	여성	(490)	48.8	26.5	-	0.4	11.6	4.9	4.7	1.8	1.2
연령	20대	(89)	52.8	21.3	-	-	11.2	5.6	3.4	3.4	2.2
	30대	(139)	49.6	34.5	-	-	4.3	3.6	2.9	2.2	2.9
	40대	(213)	52.6	23.0	-	-	9.9	5.6	6.1	1.4	1.4
	50대	(306)	53.3	20.9	-	0.7	13.4	5.6	2.9	1.6	1.6
	60대 이상	(253)	46.6	19.8	-	-	16.6	7.1	5.9	3.6	0.4
거주지	함열읍	(21)	57.1	14.3	-	-	4.8	4.8	19.0	-	-
	오산면	(27)	37.0	18.5	-	-	14.8	22.2	3.7	-	3.7
	황등면	(11)	36.4	36.4	-	-	-	18.2	9.1	-	-
	함라면	(6)	50.0	33.3	-	-	16.7	-	-	-	-
	웅포면	(3)	33.3	-	-	-	-	33.3	-	33.3	-
	성당면	(6)	83.3	-	-	-	16.7	-	-	-	-
	용안면	(6)	66.7	16.7	-	-	16.7	-	-	-	-
	낭산면	(9)	33.3	22.2	-	-	11.1	22.2	11.1	-	-
	망성면	(8)	37.5	12.5	-	-	-	25.0	25.0	-	-
	여산면	(15)	53.3	-	-	-	13.3	13.3	20.0	-	-
	금마면	(27)	37.0	33.3	-	-	14.8	7.4	-	3.7	3.7
	왕궁면	(18)	44.4	5.6	-	-	27.8	5.6	5.6	11.1	-
	춘포면	(21)	61.9	19.0	-	-	14.3	-	4.8	-	-
	삼기면	(17)	70.6	-	-	-	17.6	-	5.9	5.9	-
	용동면	(7)	57.1	14.3	-	-	28.6	-	-	-	-
	중앙동	(22)	59.1	22.7	-	-	13.6	-	4.5	-	-
	평화동	(11)	27.3	18.2	-	-	36.4	9.1	9.1	-	-
	인화동	(12)	33.3	33.3	-	-	25.0	8.3	-	-	-
	동산동	(79)	50.6	27.8	-	-	7.6	5.1	6.3	-	2.5
	마동	(27)	44.4	11.1	-	-	25.9	11.1	-	3.7	3.7
	남중동	(30)	50.0	20.0	-	-	10.0	13.3	-	6.7	-
	모현동	(152)	52.6	25.7	-	0.7	8.6	5.3	3.3	2.0	2.0
	송학동	(31)	48.4	25.8	-	-	6.5	6.5	9.7	3.2	-
	신동	(52)	53.8	21.2	-	-	11.5	1.9	5.8	3.8	1.9
	영등1동	(75)	53.3	24.0	-	-	17.3	2.7	2.7	-	-
	영등2동	(48)	62.5	25.0	-	-	6.3	-	4.2	-	2.1
	어양동	(71)	54.9	26.8	-	-	9.9	5.6	1.4	1.4	-
	팔봉동	(21)	47.6	14.3	-	-	19.0	14.3	-	4.8	-
	삼성동	(77)	42.9	28.6	-	1.3	11.7	-	5.2	9.1	1.3
	익산시 외 지역	(90)	52.2	25.6	-	-	10.0	5.6	2.2	-	4.4

5. 익산시 민원콜센터 개선사항

○ 익산시 민원콜센터 개선사항으로는 신속한 상담원 연결이 33.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 상담분야 확대(19.4%), 정확한 상담(15.7%), 상담원의 직접 해결 강화(12.0%), 상담원의 전문성 강화(10.9점) 등의 순으로 나타남

- 세무(31.1%) 분야와 문화관광(35.0%) 분야의 경우 상담분야 확대에 대한 의견이 높게 나타남

(N=1,000, 단위: %)



<그림 Ⅲ-12> 익산시 민원콜센터 개선사항

<표 Ⅲ-22> 익산시 민원콜센터 개선사항-1

(단위: 명, %)

구분		사례수	신속한 상담원 연결	상담 분야 확대	정확한 상담	상담원의 대응 태도	상담원의 전문성 강화	상담원의 직접 해결 강화	기타
전체		**(1,000)**	**33.7**	**19.4**	**15.7**	**2.9**	**10.9**	**12.0**	**5.4**
상담분야	환경보건	(257)	32.3	20.6	16.0	3.1	10.9	10.1	7.0
	건설교통	(91)	23.1	20.9	20.9	3.3	9.9	17.6	4.4
	종합민원	(87)	37.9	17.2	17.2	3.4	4.6	12.6	6.9
	시정일반	(90)	25.6	22.2	21.1	1.1	12.2	8.9	8.9
	세무	(45)	26.7	31.1	11.1	-	11.1	15.6	4.4
	사회복지	(91)	42.9	14.3	14.3	2.2	6.6	15.4	4.4
	농정	(60)	43.3	25.0	6.7	-	10.0	15.0	-
	상하수도	(56)	33.9	16.1	14.3	1.8	16.1	8.9	8.9
	일반행정	(38)	36.8	15.8	10.5	-	18.4	10.5	7.9
	민생경제	(165)	38.2	13.9	15.8	6.1	13.3	11.5	1.2
	문화관광	(20)	20.0	35.0	15.0	5.0	10.0	5.0	10.0

○ 연령별로는 대체로 신속한 상담원 연결이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 상담분야 확대 등으로 나타났으나, 20대의 경우 상담분야 확대보다 정확한 상담의 비율이 높게 나타남

<표 Ⅲ-23> 익산시 민원콜센터 개선사항-2

(단위: 명, %)

구분		사례수	신속한 상담원 연결	상담 분야 확대	정확한 상담	상담원의 대응 태도	상담원의 전문성 강화	상담원의 직접 해결 강화	기타
전체		**(1,000)**	**33.7**	**19.4**	**15.7**	**2.9**	**10.9**	**12.0**	**5.4**
상담결과	상담	(500)	33.8	17.8	17.2	2.6	9.4	13.2	6.0
	호전환	(300)	32.7	20.7	12.7	4.3	12.3	10.7	6.7
	교환	(200)	35.0	21.5	16.5	1.5	12.5	11.0	2.0
성별	남성	(510)	30.6	20.2	15.9	2.2	12.4	12.0	6.9
	여성	(490)	36.9	18.6	15.5	3.7	9.4	12.0	3.9
연령	20대	(89)	36.0	12.4	16.9	7.9	10.1	7.9	9.0
	30대	(139)	33.8	18.0	16.5	0.7	10.8	11.5	8.6
	40대	(213)	38.0	20.7	16.0	3.8	6.1	12.2	3.3
	50대	(306)	32.7	19.9	15.4	3.3	11.1	13.4	4.2
	60대 이상	(253)	30.4	20.9	15.0	1.2	15.0	11.9	5.5
거주지	함열읍	(21)	61.9	9.5	4.8	-	4.8	14.3	4.8
	오산면	(27)	33.3	22.2	18.5	-	7.4	14.8	3.7
	황등면	(11)	9.1	18.2	36.4	-	18.2	9.1	9.1
	함라면	(6)	-	33.3	16.7	-	-	33.3	16.7
	웅포면	(3)	-	33.3	-	33.3	33.3	-	-
	성당면	(6)	66.7	16.7	-	-	16.7	-	-
	용안면	(6)	50.0	-	33.3	-	-	16.7	-
	낭산면	(9)	22.2	22.2	22.2	22.2	11.1	-	-
	망성면	(8)	50.0	12.5	25.0	-	-	12.5	-
	여산면	(15)	33.3	20.0	13.3	-	26.7	6.7	-
	금마면	(27)	33.3	22.2	11.1	3.7	14.8	11.1	3.7
	왕궁면	(18)	27.8	33.3	5.6	5.6	5.6	11.1	11.1
	춘포면	(21)	33.3	28.6	14.3	4.8	4.8	9.5	4.8
	삼기면	(17)	47.1	23.5	-	-	11.8	11.8	5.9
	용동면	(7)	42.9	-	14.3	-	-	42.9	-
	중앙동	(22)	22.7	18.2	31.8	4.5	13.6	9.1	-
	평화동	(11)	36.4	18.2	9.1	-	27.3	9.1	-
	인화동	(12)	33.3	33.3	16.7	-	-	16.7	-
	동산동	(79)	36.7	19.0	10.1	6.3	15.2	10.1	2.5
	마동	(27)	40.7	11.1	11.1	7.4	3.7	14.8	11.1
	남중동	(30)	30.0	20.0	23.3	6.7	-	16.7	3.3
	모현동	(152)	34.9	18.4	17.1	2.6	8.6	12.5	5.9
	송학동	(31)	41.9	19.4	25.8	-	9.7	3.2	-
	신동	(52)	34.6	15.4	21.2	3.8	7.7	7.7	9.6
	영등1동	(75)	33.3	17.3	18.7	1.3	13.3	12.0	4.0
	영등2동	(48)	35.4	16.7	18.8	2.1	4.2	22.9	-
	어양동	(71)	40.8	16.9	9.9	5.6	15.5	7.0	4.2
	팔봉동	(21)	28.6	19.0	19.0	-	19.0	14.3	-
	삼성동	(77)	27.3	22.1	16.9	1.3	13.0	15.6	3.9
	익산시 외 지역	(90)	22.2	24.4	11.1	-	14.4	10.0	17.8

6. 익산시 민원콜센터 고객의견(VOC 분석)

○ 민원콜센터 개선점과 관련하여 상담내용 및 절차, 콜센터 이용 편리성, 개선점, 상담서비스 품질, 담당자 연결 등에 대한 의견이 나타남

- 주요 의견으로는 상담원의 정확성과 전문성에 대한 개선과 상담대기 시간 및 연결신속성, 민원상담 후 진행사항 및 처리결과에 대한 사후관리가 필요하다는 의견이 나타남

○ 민원콜센터 만족 의견으로는 현 민원콜센터 서비스에 대한 전반적 만족과 상담원의 친절도 등에 대한 의견이 나타남

<표 Ⅲ-24> 익산시 민원콜센터 고객의견

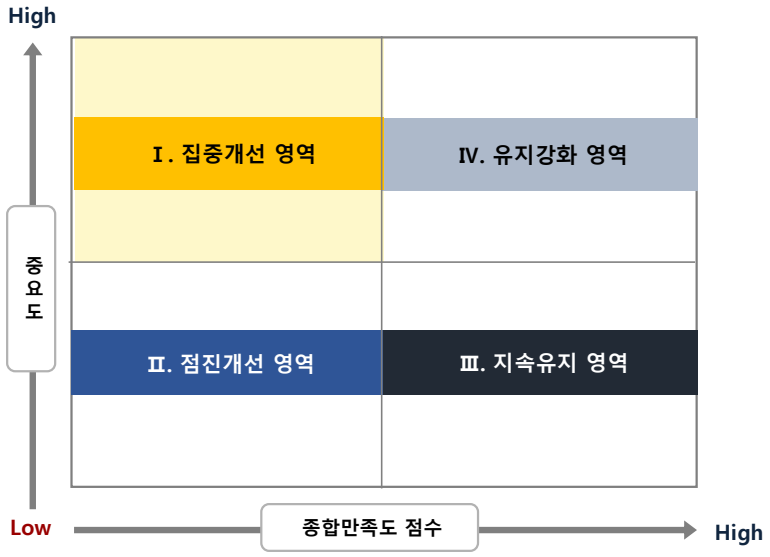
구분			주요 내용
개선의견 (68)	콜센터 이용 편리성 (9)	민원안내 용이성	▪ 대기시간을 줄여서 빠른상담을 하거나 콜센터가 통화중일때는 전화 또는 연락한다고 문자로 안내했으면 함
		민원안내 용이성	▪ 서비스를 받기 위해서 콜센터 상담자와 부서 연결이 잘 안 돼서 담당부서 연락처를 수기로 받아 기록해야 하는 불편함
		민원안내 용이성	▪ 업무 담당자분과 연결하기까지 여러번의 교환절차의 개선
		연결편리성	▪ 연결까지 대기시간이 긴점이 불편하여 상담 인력보충이 필요해 보임.
	상담내용 및 절차 (24)	직접해결	▪ 민원 담당부서로 이관보다 다양한 업무숙지로 상담원이 직접설명 요구됨
		정확성	▪ 문의하고자 하는 내용을 모르는 경우가 많았음
		정확성	▪ 정확한 상담과 신속한 상담원 연결이 필요함
		전문성	▪ 담당업무 배정 후 현장체험을 바탕으로 업무를 진행하는 등의 전문성 향상 필요
		전문성	▪ 담당자의 전문성 개선이 필요하며, 담당부서 연결시 끊어지면 다시 처음부터 민원안내를 받는 불편함 개선 필요
		신속성, 전문성	▪ 신속한 연결이 필요하며 정확한 전문적인 지식이 있었으면 함
		민원처리 신속성	▪ 정확한 답변을 얻기까지 몇번의 연결이 있었으며, 흔치는 않지만 국제업무에 관한 지식 있는 담당자 연결이 쉬웠으면 함
		기타	▪ 민원이 담당자에게 전달되면 해결 정도, 진행상황을 알려주면 좋겠음

	상담서비스 품질 (6)	경청태도	▪ 민원인의 말을 끝까지 듣지 않고 담당자 연결해주려 함
		응대 친절도	▪ 노인이나 장애인이 전화시 좀 더 침착하게 응대해줬으면 함
	담당자 연결 (5)	연결성	▪ 부서로 연결하면 전화를 받지 않는 경우가 많으며 담당자도 답변을 준다고 하면서 미응답한 경우가 많고 다시 전화해야 함
			▪ 담당자 부재시 전화도 안 받고, 업무연결이 안됨
	개선점 (11)	홍보	▪ 민원콜센터 홍보와 이용 편익성 개선
		사후관리	▪ 민원처리에 대한 진행사항 및 결과회신
	기타 (13)	-	▪ 개선의지가 없음
		-	▪ 만족도조사 방식의 개선-몇달전 민원내용으로 만족도 평가하기 어려움
		-	▪ 민원을 먼저 생각해주었으면 함
만족 의견 (33)	전반적 만족 (21)	-	▪ 지금처럼 항상 신속하고 친절하게 지속되길 바람
	친절도 (8)	-	▪ 담당직원분들이 너무 친절하셨고 이해를 못하는 부분에 짜증내지 않고 여러번 설명하고 적극적으로 처리함
	기타 (3)	-	▪ 주말에도 전화 받아줘서 만족스러웠음
			▪ 문제해결에 도움을 주려고 노력하는 점이 좋았음
			▪ 친절하게 응대해주시고 바로 해결해 주셔서 좋았음

7. IPA 분석 결과

□ 분석 방법

○ 각 차원의 항목별 만족도 점수와 중요도(종합 만족도 대비 각 세부 항목의 영향력)를 통해 2차원 도표상의 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 만족도 평균과 중요도 평균을 중심축으로 4분면을 나눈 후 각 항목의 개선순위를 제시함



❖ 중요도는 각 영역(항목)의 점수를 독립변수로, 종합만족도 점수(종합)를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하고, 도출된 표준화계수를 100%로 환산함

Ⅰ 집중개선 영역
: 중요도는 높은 반면 만족도 점수가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 영역

Ⅱ 점진개선 영역
: 중요도와 만족도점수가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역

Ⅲ 지속유지 영역
: 중요도는 낮으나 만족도 점수가 높아 지속적인 관리가 필요한 영역

Ⅳ 유지강화 영역
: 중요도와 만족도 점수가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

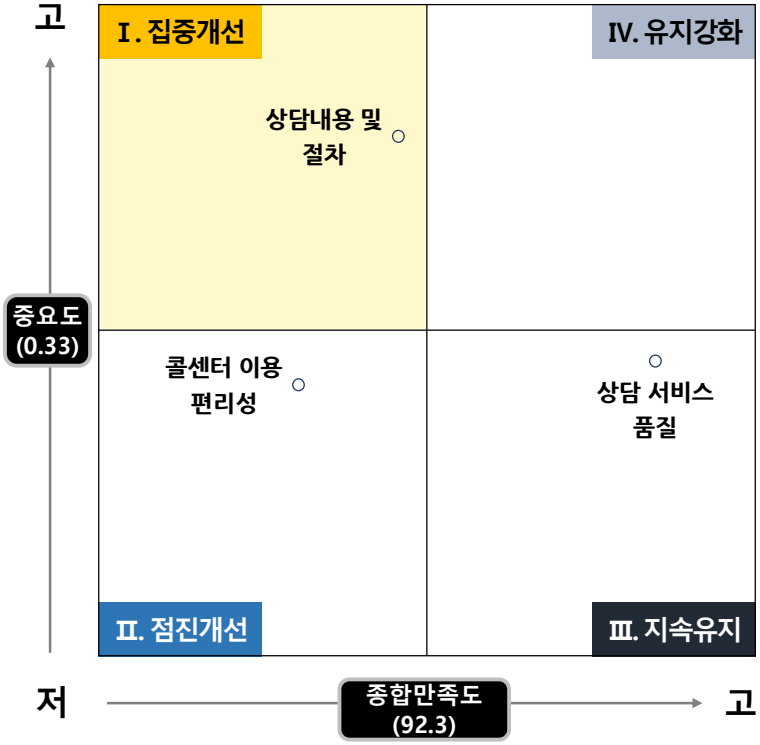
※ 개선 우선 순서 : Ⅰ -> Ⅱ -> Ⅲ -> Ⅳ

<그림 Ⅲ-13> IPA 분석의 개념과 정의

□ 차원별 분석

○ 익산시 민원콜센터 종합만족도 점수를 기준으로 한 차원별 IPA 분석 결과는 아래와 같음

- 중요도는 높은 반면, 차원별 만족도 점수가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 차원은 '상담내용 및 절차'로 나타남
- 중요도와 차원별 만족도 점수가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 차원은 '콜센터 이용 편리성'으로 나타남
- 중요도는 낮으나 차원별 만족도 점수가 높아 지속적인 관리가 필요한 차원은 '상담 서비스 품질'로 나타남



<그림 Ⅲ-14> 차원별 IPA(중요도-만족도) 분석

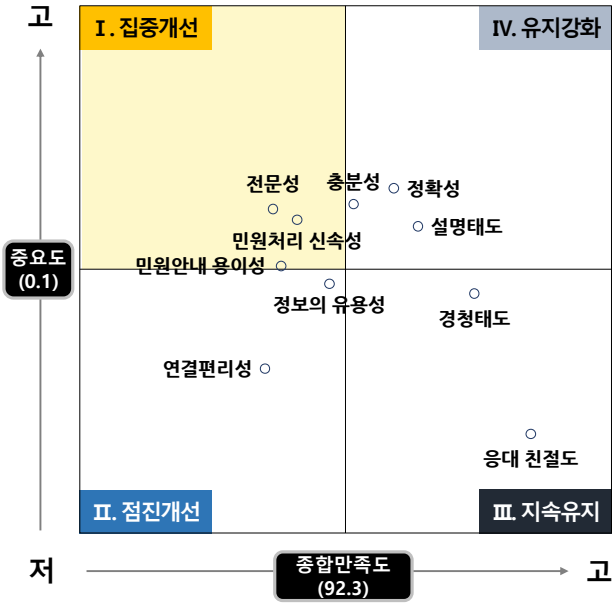
<표 Ⅲ-25> 차원별 IPA(중요도-만족도) 분포 현황

우선순위	영역	의미	평가 항목
1순위	집중개선 영역	즉각적인 개선 필요	▪ 상담내용 및 절차
2순위	점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선 필요	▪ 콜센터 이용 편리성
3순위	지속유지 영역	중요도는 낮으나 만족도가 높아 지속적인 관리 필요	▪ 상담 서비스 품질
4순위	유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 현상유지 필요	

□ 항목별 분석

○ 익산시 민원콜센터 종합만족도 점수를 기준으로 한 항목별 IPA 분석 결과는 아래와 같음

- 중요도는 높은 반면, 항목별 만족도 점수가 낮아 즉각적인 개선이 필요한 지표로는 '민원안내 용이성', '민원처리 신속성', '전문성'으로 나타남
- 중요도와 항목별 만족도 점수가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 지표로는 '연결 편리성', '정보의 유용성'으로 나타남
- 중요도는 낮으나 항목별 만족도 점수가 높아 지속적인 관리가 필요한 지표로는 '응대 친절도', '경청태도'로 나타남
- 중요도와 항목별 만족도 점수가 모두 높아 유지강화가 필요한 지표로는 '정확성', '충분성', '설명태도'로 나타남



<그림 Ⅲ-15> 항목별 IPA(중요도-만족도) 분석

<표 Ⅲ-26> 항목별 IPA(중요도-만족도) 분포 현황

우선순위	영역	의미	평가 항목
1순위	집중개선 영역	즉각적인 개선 필요	▪ 민원안내 용이성 ▪ 민원처리 신속성 ▪ 전문성
2순위	점진개선 영역	중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선 필요	▪ 연결 편리성 ▪ 정보의 유용성
3순위	지속유지 영역	중요도는 낮으나 만족도가 높아 지속적인 관리 필요	▪ 응대 친절도 ▪ 경청태도
4순위	유지강화 영역	중요도와 만족도가 모두 높아 현상유지 필요	▪ 정확성 ▪ 충분성 ▪ 설명태도

Ⅳ. 결론

Ⅳ. 결론

1. 만족도 조사 결과 분석

□ 익산시 민원콜센터 종합만족도 수준은 '매우 우수'

○ 익산시 민원콜센터의 종합만족도는 92.3점으로 '매우 우수'한 수준으로 나타났으며, 특히 조사항목 중 상담원의 응대 친절도가 94.6점으로 '매우 우수' 수준으로 나타남

- 조사항목의 만족도는 전반적으로 90점 이상으로 익산시 민원콜센터에 대한 민원인의 만족도는 높은 것으로 나타남

○ 상담 분야별로는 문화관광 분야에 대한 민원인의 만족도가 99.3점으로 가장 높게 나타났으며, 상하수도 분야의 민원인 만족도는 88.7점으로 '우수' 수준으로 나타남

- 상하수도 분야를 제외한 전반적인 상당 분야별 만족도는 90점 이상으로 '매우 우수' 수준을 나타냈으며, '환경보건', '시정일반', '농정', '문화관광' 분야의 경우 종합만족도보다 높은 만족도 수준을 나타냄

□ IPA 분석에 따른 개선과제 도출

○ IPA 분석을 통해 개선과제를 도출한 결과 콜센터이용 편리성 차원의 '민원안내 용이성'과 상담내용 및 절차 차원의 '민원처리 신속성', '전문성' 등은 중요도와 항목별 만족도가 모두 낮아 1순위로 집중개선이 필요한 지표로 나타남

- 점진적인 개선이 필요한 지표로는 콜센터이용 편리성 차원의 '연결 편리성', 상담내용 및 절차 차원의 '정보의 유용성'이며, 지속적인 관리가 필요한 지표로는 상담서비스 품질 차원의 '응대 친절도', '경청태도'로 나타남
- 중요도와 항목별 만족도 점수가 모두 높아 유지강화가 필요한 지표는 상담내용 및 절차 차원의 '정확성', '충분성'과 상담서비스 품질 차원의 '설명태도'로 나타남

□ 익산시 민원콜센터 개선사항에 대한 의견

○ 설문조사를 통해 익산시 민원콜센터 개선사항으로는 신속한 상담원 연결(33.7%)이 가장 높게 나타났으며, 상담분야 확대(19.4%), 정확한 상담(15.7%) 등으로 나타남

- 세무(31.1%) 분야와 문화관광(35.0%) 분야의 경우 상담분야 확대에 대한 의견이 높게 나타남

○ VOC 분석을 통해 고객의견을 종합한 결과, 상담원의 정확한 내용 안내와 전문성에 대한 개선의견이 나타났으며, 민원상담 후 진행사항 및 처리결과에 대한 안내 등 사후관리가 필요하다는 의견이 나타남

2. 결론 및 제언

□ 콜센터 연결의 편의성 개선 필요

○ 전반적으로 콜센터 이용에 대한 민원인의 만족도는 높게 나타났으나, 상대적으로 콜센터 이용 편리성 차원의 '연결편리성'과 '민원안내 용이성' 등은 낮은 점수를 나타냄

○ 특히 신속한 상담원 연결에 대한 개선의견이 높게 나타남에 따라, 상담 대기시간을 줄이기 위한 방안 및 시스템 개선이 요구됨

- 주요 민원사항에 대한 ARS 안내를 통해 상담원 연결에 대한 민원인 분산 및 전문 상담인 연결 등의 민원인의 민원콜센터 이용시 신속한 연결과 연결 편리성을 개선하여야 함
- 상담원 연결 지원 또는 연결 실패시 문자서비스를 통한 콜백(call Back) 서비스 등을 활용하여 민원인에 대한 연결 편의성을 개선하여야 함

□ 전문성 강화 및 민원처리 신속성 개선

○ 민원콜센터 개선의견 중 상담내용 및 절차에 대한 개선으로 정확한 상담, 상담원의 직접 해결 강화, 상담원의 전문성 강화에 대한 의견이 나타남

○ 다양한 민원요구에 대응하기 위한 서비스교육 및 분야별 업무숙지 등의 상담원의 전문성 향상과 민원처리 진행사항 등에 대한 사후관리 등에 대한 민원처리 시스템의 개선이 필요함

- 담당자 연락처 또는 민원처리 결과를 문자로 안내하는 등의 민원콜센터 이용 후 민원사항에 사후관리를 통해 민원콜센터 상담내용에 대한 만족도를 높일 수 있음

○ 담당자 연결시에도 연결지원 및 부재중으로 연결이 끊길 경우, 사전 또는 사후 담당자 연락처 안내 등을 통해 직접적인 담당부서 연결을 통해 민원처리 신속성을 개선할 수 있음

□ 분야별 전문성 개선 및 유지관리 강화

○ 현재 익산시 민원콜센터 만족도는 매우 우수한 수준이나, 다양한 민원을 해결하기 위해서는 현장 중심의 상담분야별 전문성 개선과 직접 해결능력을 향상시켜야 함

○ 또한, 지속적인 시스템 관리과 담당자 친절도 교육을 통해 익산시 민원콜센터 이용 민원인의 니즈(Needs) 파악 및 만족도를 개선하는 노력을 기울여야 함

부록 - 설문지

ID	CODE

ID (재)한국산업관계연구원 리서치

1 핸드폰에서 카카오톡 실행
2 안드로이드에서 상단 돋보기, 아이폰에서 상단 검색창 터치
3 검색창에서 ID 입력 또는 상단 QR코드 스캔

2022년 익산시 민원콜센터 이용고객 만족도 조사

안녕하십니까? (재)한국산업관계연구원입니다.

익산시는 민원콜센터를 통해 시민들에게 필요한 각종 민원 상담 및 교통·관광·시정 소식·전입 혜택 등 다양한 정보를 제공하고 있습니다.

본 조사는 익산시 민원콜센터 이용고객을 대상으로 콜센터의 서비스수준을 점검하고, 행정서비스 개선에 반영하고자 실시하고 있습니다.

응답하신 설문내용 및 개인신상 정보는 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 통계분석 자료로만 활용되며, 자료처리 과정에 있어 비밀이 보장됩니다.

바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 모든 문항에 성실하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2022년 9월

□ 문 의 처 : (재)한국산업관계연구원 (Tel : 02-588-2183)

주관기관	익산시청	조사기관	(재)한국산업관계연구원

Ⅰ. 응답자 선별

※ 다음은 응답자 선별을 위한 문항입니다. (조사원이 조사리스트 확인)

SQ1. 귀하께서 콜센터를 이용 하신 상담 분야는 무엇입니까?	① 환경보건	② 건설교통	③ 종합민원	④ 시정일반
	⑤ 세무	⑥ 사회복지	⑦ 농정	⑧ 상하수도
	⑨ 일반행정	⑩ 민생경제	⑪ 문화관광	
SQ2. 콜센터 이용 유형은 어떻게 되십니까?	① 상담	② 호전환	③ 교환	

※ 지금부터의 각 질문에 대해 5점 만점을 기준으로 점수를 답변해주십시오.
'매우 그렇다'이면 5점, '보통'인 경우 3점, '전혀 그렇지 않다'이면 1점 등, 1점에서 5점사이의 점수로 답변해주시면 됩니다.

※ 2022년 5월~7월을 기준으로 응답해 주십시오.

Ⅱ. 민원콜센터 만족도 조사

문1. 콜센터 이용 편리성에 대하여 질문드리겠습니다.

항 목	콜센터 이용 편리성				
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1) (연결편리성) 콜센터 상담원과의 연결이 쉽고 편리했습니까?	⑤	④	③	②	①
2) (민원안내 용이성) 콜센터 상담원의 민원안내(또는 담당자 연결)을 받는데 쉽고 편리했습니까?	⑤	④	③	②	①

문2. 상담내용 및 절차 만족도에 대하여 질문드리겠습니다.

항 목	상담내용 및 절차				
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1) (정확성) 콜센터 상담원은 문의내용에 대해 정확하게 이해하고 적정한 처리(답변 또는 담당자 연결)를 해주었습니까?	⑤	④	③	②	①
2) (충분성) 질문에 대한 콜센터 상담원의 답변 내용은 충분했습니까?	⑤	④	③	②	①
3) (정보의 유용성) 콜센터에서 원하는 정보를 습득하였고, 유용했습니까?	⑤	④	③	②	①
4) (민원처리 신속성) 콜센터 상담원이 선생님께서 궁금하셨던 사항에 대해 신속하게 답변 또는 처리를 해주었습니까?	⑤	④	③	②	①
5) (전문성) 콜센터 상담원이 민원 관련 전문적인 지식을 갖고 있다고 생각하십니까?	⑤	④	③	②	①

문3. 상담 서비스 품질 만족도에 대하여 질문드리겠습니다.

항 목	상담 서비스 품질				
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1) (응대 친절도) 콜센터 상담원은 친절하게 응대했습니까?	⑤	④	③	②	①
2) (경청태도) 콜센터 상담원이 선생님의 민원내용을 적극적으로 청취하였습니까?	⑤	④	③	②	①
3) (설명태도) 콜센터 상담원은 선생님께 쉽고 상세하게 정보를 제공하려고 했습니까?	⑤	④	③	②	①

문4. 익산시 민원콜센터 서비스에 대해 전반적으로 얼마나 만족했습니까?

항 목	전반적 만족도				
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) (기대 대비 만족도) 기대하신 만큼 민원콜센터 서비스를 제공 받았다고 생각하십니까?	⑤	④	③	②	①
2) (전반적 만족도) 민원콜센터 전반적 만족도	⑤	④	③	②	①

문4-1. (담당자 연결 시) 연결된 담당자가 친절했으며, 제공된 민원서비스에 만족하셨습니까?

항 목	담당자 만족도					
	당당자 연결하지 않음	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
3) (담당자 만족도) 담당자 연결 만족도	⑥	⑤	④	③	②	①

문5. (인지경로) 귀하께서는 익산시 민원콜센터(1577-0072)를 어떤 경로로 알게 되셨습니까?

① 익산시 홈페이지 ② 기타 인터넷(검색) ③ 방송(TV, 라디오)
④ 신문(중앙지, 지방신문) ⑤ 114 안내 ⑥ 시, 읍면동 사무소
⑦ 주위사람을 통해 ⑧ 시 발행 홍보자료 ⑨ 기타( )

문6. (개선사항) 귀하께서는 익산시 민원콜센터의 가장 시급한 개선사항은 무엇이라고 생각합니까?

① 신속한 상담원 연결 ② 상담분야 확대 ③ 정확한 상담
④ 상담원의 대응 태도 ⑤ 상담원의 전문성 강화 ⑥ 상담원의 직접 해결 강화
⑦ 기타( )

문7. 익산시청 민원콜센터가 보다 나은 민원서비스를 제공할 수 있도록 보완할 사항이나 좋은 의견이 있으시면 말씀해주십시오.

Ⅲ. 응답자 특성

DQ1. 선생님의 성별은 어떻게 되십니까?

① 남성 ② 여성

DQ2. 선생님의 연령대는 어떻게 되십니까?

① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

DQ3. 선생님께서 거주하시는 곳은 어디십니까?

① 함열읍 ② 오산면 ③ 황등면 ④ 함라면 ⑤ 웅포면
⑥ 성당면 ⑦ 용안면 ⑧ 낭산면 ⑨ 망성면 ⑩ 여산면
⑪ 금마면 ⑫ 왕궁면 ⑬ 춘포면 ⑭ 삼기면 ⑮ 용동면
⑯ 중앙동 ⑰ 평화동 ⑱ 인화동 ⑲ 동산동 ⑳ 마동
㉑ 남중동 ㉒ 모현동 ㉓ 송학동 ㉔ 신동 ㉕ 영등1동
㉖ 영등2동 ㉗ 어양동 ㉘ 팔봉동 ㉙ 삼성동 ㉚ 익산시 외 지역 ( )

♣ 수고하셨습니다. 시간을 내어 응답해 주셔서 감사합니다 ♣

2022년 익산시 민원콜센터 만족도조사 용역

발행일 | 2022년 10월

발행처 | (재)한국산업관계연구원
08511 서울시 금천구 디지털로 173, 5층
(가산동, 엘리시아지식산업센터)
Tel : (02)588-2162, Fax : (02)583-9571

* 본 출판물의 저작권 및 판권은 전라북도 익산시에 있습니다.