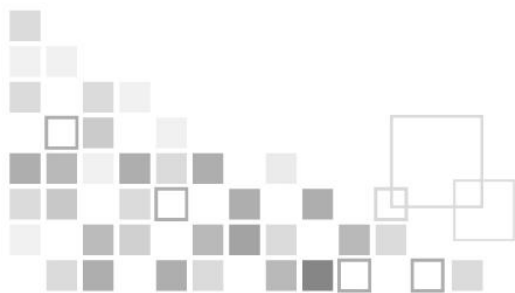


시민이 행복한 품격도시

2021년 익산시 친절행정 고객만족도 결과보고서

- 종합 -

2021. 11.



목차

Part I. 조사 개요	3	Part III. 세부 항목 결과 자료	27
1. 조사 목적	4	1. 민원안내 및 접근성	28
2. 조사 설계	5	2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성	34
3. 응답 특성	6	3. 담당자의 응대태도	38
4. 조사 내용	7	4. 업무처리 신뢰성	46
5. 조사 프로세스	8	5. 친절행정서비스 전반적 만족	54
6. 만족도 산출 방식	9	6. 방문 목적 및 해결 정도	56
7. 포트폴리오 분석 방법	10	7. 익산시 시정 정보 인지 경로	57
Part II. 조사 결과 및 권고	11	Part IV. 별첨	58
1. 고객만족도 종합 결과	12	※ 설문지	59
2. 포트폴리오 분석	15		
3. 응답 특성 만족도	17		
4. 권고	19		
5. 고객의 소리	20		
6. CS제언	25		
7. 요약표	26		

Part I . 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 응답 특성
4. 조사 내용
5. 조사 프로세스
6. 만족도 산출 방식
7. 포트폴리오 분석 방법

1. 조사 목적

익산시 친절행정서비스를 이용한 민원인을 대상으로 이용서비스 품질 수준을 파악·측정하여
향후 민원고객에 대한 만족도를 향상 시킬 수 있는 대안 및 관리방안을 마련

익산시만의 CS경쟁력 및 이미지 제고

→ 고객의 불만족 요인을 도출하고 고객의 소리를 수렴하여
향후 친절행정서비스 향상을 위한 기초 자료로 활용

익산시 친절행정서비스에 대한 전반적인 CS 점검

- 익산시에 대한 서비스 만족 수준
- 차원별, 항목별, 전반적 수준 파악
- 친절행정서비스 전반에 대한 CS점검

친절행정서비스 품질 수준 CS 포인트 발견

- 유지 및 강화 서비스 항목 도출
- 차원별 중요도 대비 만족 수준 점검
을 통한 개선사항 및 유지/강화를 발견
하여 핵심 서비스 선택과 집중 관리

익산시 친절행정서비스 품질 CS 개선

- 고객 니즈 파악으로 관리 방안 구축
- 차원 서비스 품질 개선
- 고객 응대 서비스 마인드 고취



일반민원인들은 익산시 친절행정서비스에 대해 만족하고 있는가?

익산시 친절행정 CS운영에 대한 방안 및 고객 만족 향상

2. 조사 설계

조사 대상

익산시 친절행정서비스를 이용한 경험이 있는 민원인

조사 방법

구조화된 설문지를 활용한 1:1 대면면접조사

조사 기간

상반기 : 2021년 06월 14일 ~ 18일
하반기 : 2021년 10월 11일 ~ 15일

표본 크기

총 : 1,000 샘플

【익산시 친절행정서비스】고객만족도			
(단위: 개수, %)		(사례수)	익산시
▶ 전체		(1000)	100.0
구분	익산시청	(200)	20.0
	사업소	(200)	20.0
	주민센터	(600)	60.0

주) 총 1000샘플 : 상반기 500샘플, 하반기 500샘플

3. 응답 특성

【 익산시 친절행정서비스 】 고객만족도  응답특성			
(단위: 개수, %)		(사례수)	익산시
▶ 전체		(1000)	100.0
성별	남성	(510)	51.0
	여성	(490)	49.0
연령	만19~29세	(76)	7.6
	30대	(151)	15.1
	40대	(211)	21.1
	50대	(260)	26.0
	60대 이상	(302)	30.2
직업	관리/전문/사무직	(178)	17.8
	서비스/판매/생산	(154)	15.4
	자영업자	(180)	18.0
	농업/임업/어업	(98)	9.8
	주부	(220)	22.0
	학생/무직/기타	(170)	17.0
지역	1권역	(305)	30.5
	2권역	(201)	20.1
	3권역	(229)	22.9
	4권역	(233)	23.3
	익산시 외	(32)	3.2
구분	익산시청	(200)	20.0
	사업소	(200)	20.0
	주민센터	(600)	60.0

【 권역 】		
지역	1권역	오산면, 중앙동, 평화동, 인화동, 마동, 모현동, 송학동
	2권역	합열읍, 황등면, 함라면, 웅포면, 성당면, 용안면, 용동면, 남중동, 신동
	3권역	낭산면, 망성면, 여산면, 금마면, 왕궁면, 춘포면, 삼기면, 영등2동, 삼성동
	4권역	동산동, 영등1동, 어양동, 팔봉동

4. 조사 내용

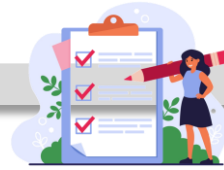
설문 문항 구성	
차원	조사 내용
일반적 사항	<ul style="list-style-type: none"> • 성별, 연령, 지역, 직업
☒ 민원안내 및 접근성	<ul style="list-style-type: none"> • 안내자료 제공 만족도 • 담당부서 접근 용이성 • 담당자 연결 편리성
☒ 시설 이용 용이성 및 쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> • 민원인 사용 시설 쾌적성 • 점심시간 민원서비스 접수 용이성
☒ 담당자의 응대태도	<ul style="list-style-type: none"> • 담당자의 민원 내용 경청 • 담당자의 친절성 • 담당자의 쉬운 용어 설명 • 담당자의 충분한 안내 및 적극성
☒ 업무처리 신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> • 담당자의 업무 전문성 • 민원 처리과정 확인 편리성 • 민원 업무처리 신속성 • 업무처리 결과 신뢰성
■ 친절행정서비스 전반	<ul style="list-style-type: none"> • 친절행정서비스 전반적인 만족도 • 친절행정서비스 개선 및 보완점
민원 해결 정도	<ul style="list-style-type: none"> • 방문 부서 및 용무 • 민원사항 해결 정도
익산시 시정 정보 인지 경로	<ul style="list-style-type: none"> • 익산시 시정 정보 인지 경로

5. 조사 프로세스



조사 설계 및 기획

- **조사 설계**
 - 구분별 표본 할당 (본청, 사업소, 주민센터)
 - 조사 쿼터 및 대상자 확인
 - 조사 지역 선정 (실무자와 협의)
- **설문지 점검 및 개발**
 - 기존 설문을 토대로 문항 개발 및 보완을 통해 설문지 구축
- **조사 권역 정리**
 - 구분별 조사 위치 선정
 - 성별, 연령, 지역 고려



만족도 실사 및 데이터 분석

- **조사원 개인정보보호 교육**
 - 조사 전 조사원들에 대해 정보보호 교육 실시
 - 민감한 개인 정보 유출에 대한 대응력 향상
- **조사원 실사 교육(OT) 및 조사 진행**
 - 조사원 교육 프로그램에 의한 철저한 교육
 - 고객 컨택 시 자연스러운 접근 방안 안내
 - 조사 진행 시 발생하는 문제점 예측을 통한 대응방안 교육
- **조사 진행 및 검증**
 - 수집된 설문지 및 데이터에 대한 신뢰성 확보
 - 취합된 설문응답지 에디팅, 코딩 및 전산 입력
- **전산 처리**
 - 데이터 클리닝, 기초 결과표 및 지수산출을 위한 SPSS통계패키지를 활용한 통계분석 실시



보고서 작성

- **결과자료 분석 및 종합보고서**
 - 전체 및 항목별 만족 지수 산출
 - 구분/권역/직업/연령/성별 만족 지수 도출
 - 결과 보고서 작성
- **VOC (Voice of Customer)**
 - 전반적인 서비스에 대한 만족/불만
 - 개선/보완점 의견 취합
- **각 차원별 세부 개선방안 도출**
 - 포트폴리오 분석
 - 중점개선 영역, 점진개선 영역 도출

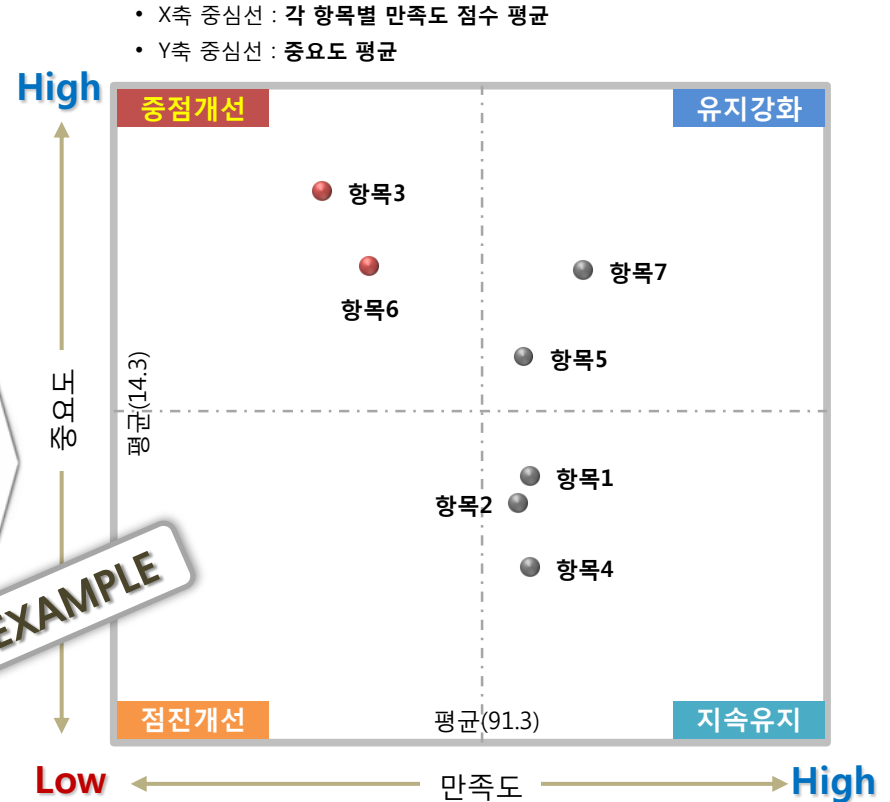
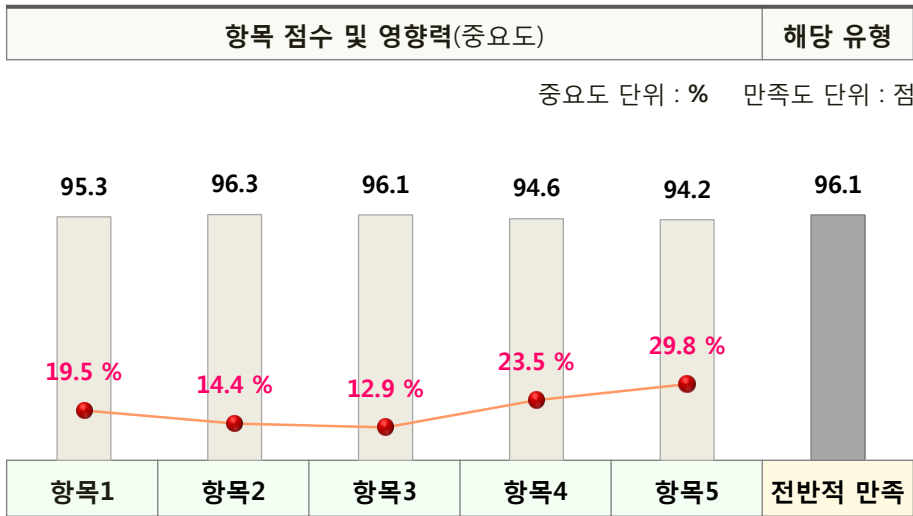
6. 만족도 산출 방식

구분	지수
항목 만족도	<ul style="list-style-type: none">5점 척도(Likert Scale)를 사용하여 얻은 점수의 산술평균값을 13개 항목 각각의 점수로 산출
전반적 만족도 (체감 만족도)	<ul style="list-style-type: none">단일 설문 항목을 통해 전반적인 만족도 산출
차원별 만족도	<ul style="list-style-type: none">차원 내 하위 항목의 산술평균값을 차원별 만족도로 정의차원 만족도 = 항목1, 항목2, 항목3, ... ,항목n의 만족도 산술평균
전체 차원만족도	<ul style="list-style-type: none">각 차원별 만족도 점수에 차원별 중요도(%)를 곱한 값의 합을 전체 차원만족도로 정의
종합만족도	<ul style="list-style-type: none">(전체 차원만족도 × 50%) + (전반적 만족도 × 50%)
5점 척도 100점 환산	

7. 포트폴리오 분석 방법

:: Portfolio 분석 (IPA^(주1) - Importance Performance Analysis) ::

- 중요도 산출 : 각 항목별 만족도 점수와 전반적 만족 점수간의 상관분석을 통해 얻어진 상관계수값을 제공한 후 100%로 환산한 상대적 비율 적용
- 만족도 점수 : 각 항목별 100점화 점수.



※ (주1) IPA :

각 항목별 만족도 점수와 중요도 점수를 통해 2차원 도표상에 각 항목을 위치시키는 분석기법으로 **만족도 평균과 중요도 평균을 중심 축**으로 4분면으로 나눈 후 각 항목의 개선순위를 제시하는 분석 방법임.

I. 중점개선영역

중요도는 높은 반면 만족도가 낮아 개선이 필요한 영역

II. 점진개선영역

중요도와 만족도가 모두 낮아 점진적인 개선이 필요한 영역

III. 지속유지 영역

중요도는 낮고 만족도는 높아 지속적인 관리가 필요한 영역

IV. 유지강화 영역

중요도와 만족도가 모두 높아 항목에 대한 유지강화가 필요한 영역

※ 개선 우선순위 : I → II → III → IV

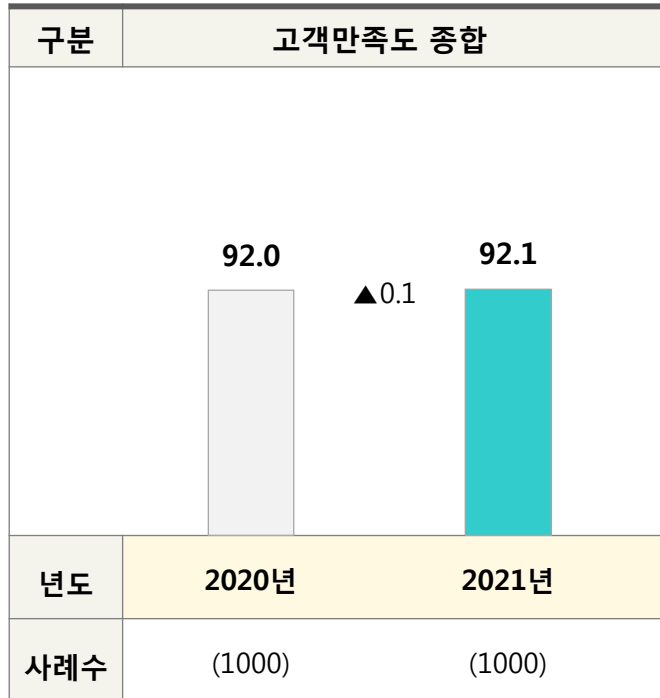
Part Ⅱ. 조사 결과 및 권고

1. 고객만족도 종합 결과
2. 포트폴리오 분석
3. 응답 특성 만족도
4. 권고
5. 고객의 소리
6. CS제언
7. 요약표

1. 고객만족도 종합 결과

1) 종합 요약

- 2021년 익산시 친절행정서비스 고객만족도 지수는 92.1점으로 전년(92.0점) 대비 보합세를 보임.

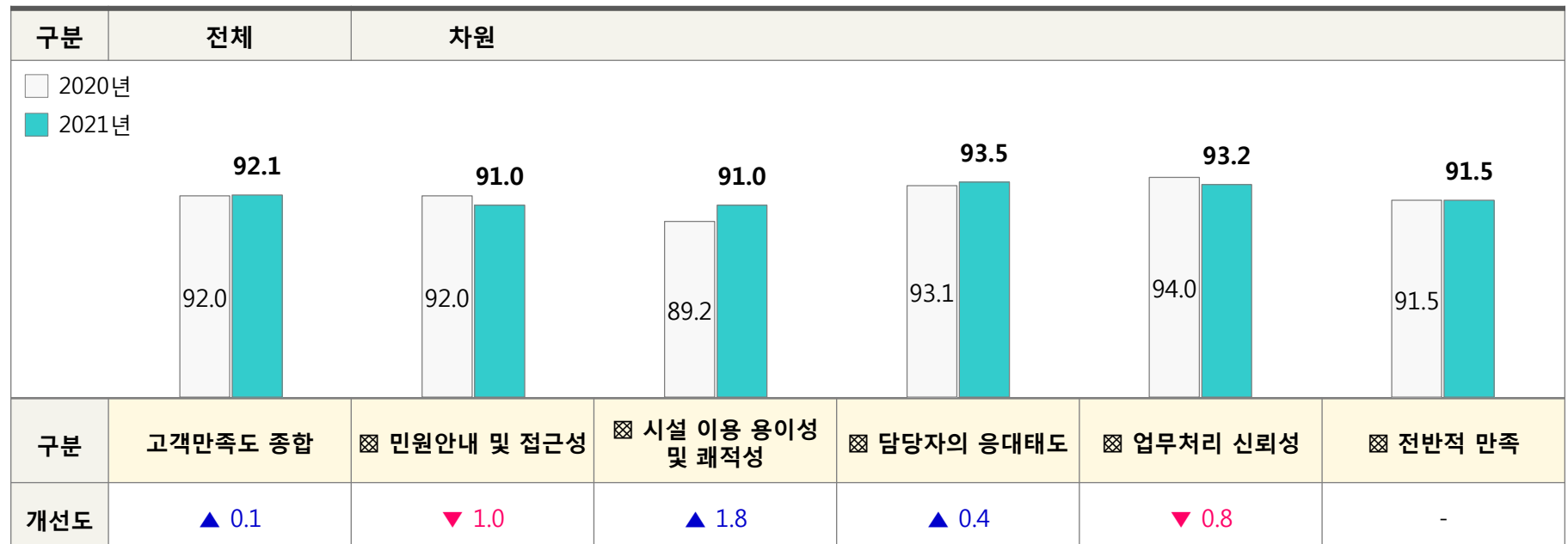


(단위: 점)	2020년 만족도	2021년 만족도	전년대비
(사례수)	(1000)	(1000)	-
▣ 고객만족도	92.0	92.1	▲ 0.1
■ 전체 차원만족도	92.5	92.7	▲ 0.2
☒ 민원안내 및 접근성	92.0	91.0	▼ 1.0
안내자료 제공 만족도	93.4	91.1	▼ 2.3
담당부서 접근 용이성	91.0	90.8	▼ 0.2
담당자 연결 편리성	91.5	91.0	▼ 0.5
☒ 시설 이용 용이성 및 쾌적성	89.2	91.0	▲ 1.8
민원인 사용 시설 쾌적성	89.7	91.7	▲ 2.0
점심시간 민원서비스 접수 용이성	88.7	90.2	▲ 1.5
☒ 담당자의 응대태도	93.1	93.5	▲ 0.4
담당자의 민원 내용 경청	93.7	93.9	▲ 0.2
담당자의 친절성	92.5	93.7	▲ 1.2
담당자의 쉬운 용어 설명	93.2	93.4	▲ 0.2
담당자의 충분한 안내 및 적극성	93.0	93.0	-
☒ 업무처리 신뢰성	94.0	93.2	▼ 0.8
담당자의 업무 전문성	94.6	92.7	▼ 1.9
민원 처리과정 확인 편리성	93.1	93.1	-
민원 업무처리 신속성	93.9	93.3	▼ 0.6
업무처리 결과 신뢰성	94.4	93.8	▼ 0.6
■ 전반적 만족	91.5	91.5	-

1. 고객만족도 종합 결과

2) 전체 및 차원

- '시설 이용 용이성 및 쾌적성'(△1.8점)과 '담당자의 응대태도'(△0.4점)차원은 소폭 상승함.
- 반면, '민원안내 및 접근성'(▽1.0점)과 '업무처리 신뢰성'(▽0.8점)은 전년 대비 소폭 하락.
- '전반적 만족' 차원은 전년 대비 보합세를 보임.
- 차원 모두 90점 이상의 수준으로 만족스러운 수준을 나타내고 있으며, 특히 '담당자의 응대태도'(93.5점) 차원이 상대적으로 가장 높은 만족수준을 나타냄.

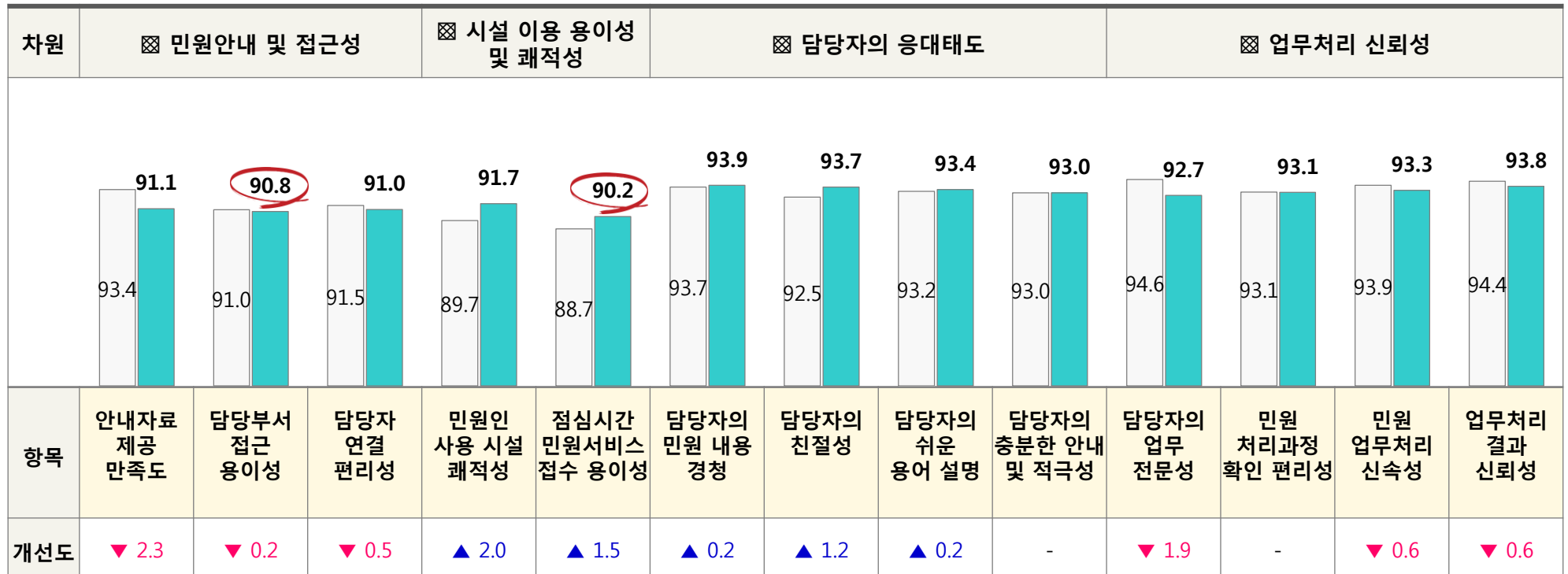


1. 고객만족도 종합 결과

3) 항목 분석

- 상대적으로 가장 높은 항목은 '담당자의 민원 내용 경청'(93.9점)과 '담당자의 친절성'(93.7점)으로 우수함.
- 반면 '담당부서 접근 용이성'(90.8점)과 '점심시간 민원서비스 접수 용이성'(90.2점)으로 상대적으로 가장 낮은 만족 수준임.
- 전년 대비 가장 큰 폭으로 하락한 항목으로는 '안내자료 제공 만족도'(▽2.3)로 나타남.
- 이어서 '담당자의 업무 전문성'(▽1.9점)이 상대적으로 큰 폭으로 하락함.
- 상대적으로 낮은 만족을 보이는 담당부서의 접근성과 점심시간 민원서비스에 대한 개선이 요구됨.

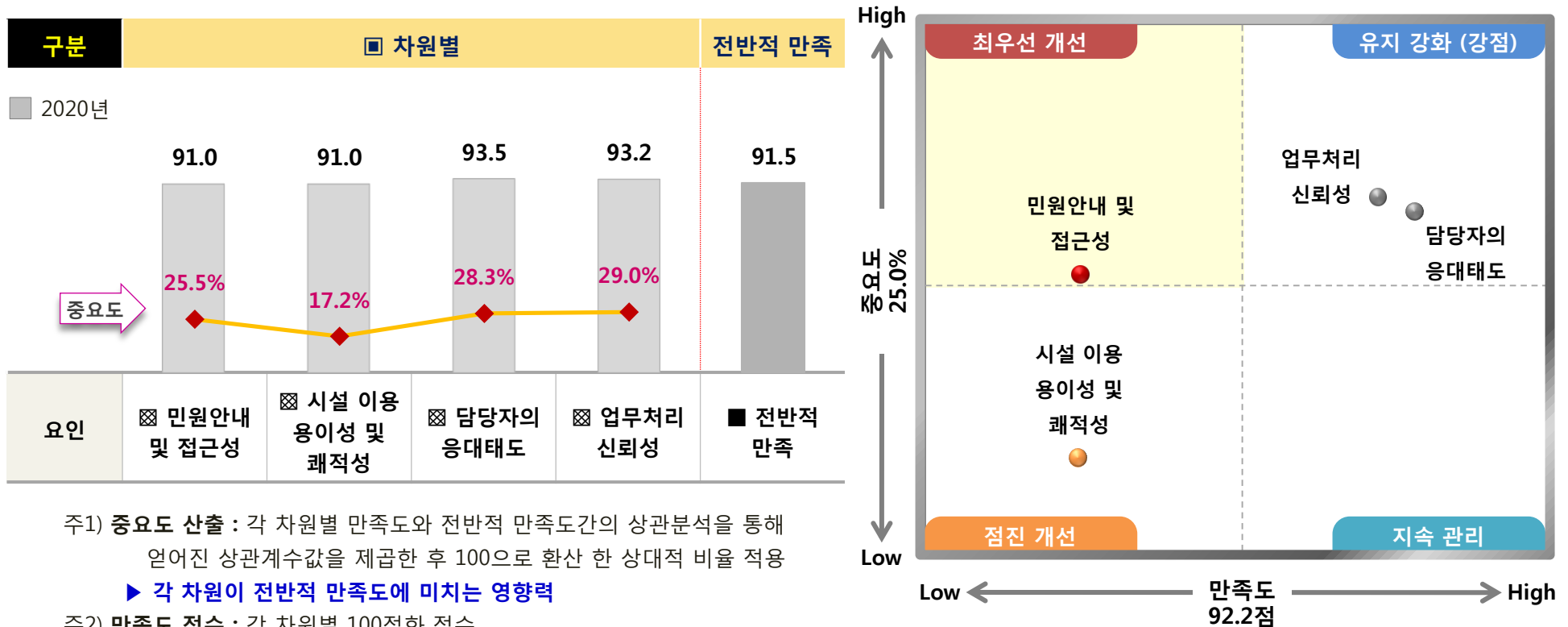
□ 2020년
■ 2021년



2. 포트폴리오 분석

1) 차원 포트폴리오 분석

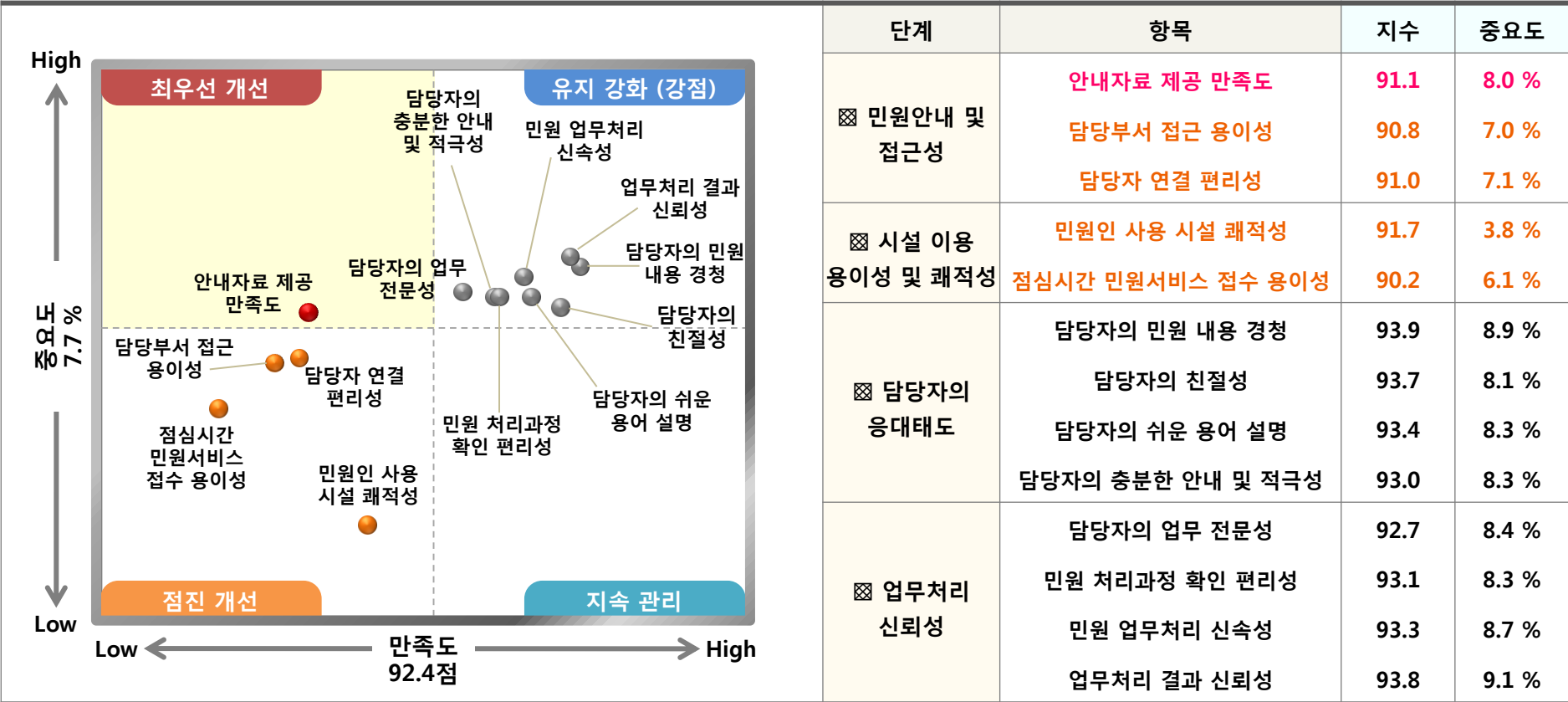
- 각 차원이 '전반적 만족도'에 영향을 주는 중요도(% , 영향력)를 살펴보면, '업무처리 신뢰성'(29.0%)이 가장 큰 영향을 미침.
- 반면, '시설 이용 용이성 및 쾌적성'이 17.2%로 전반적 만족도에 미치는 영향력이 상대적으로 낮음.
- 포트폴리오분석 결과, '민원안내 및 접근성' 요인이 **최우선 개선영역**이며 '시설 이용 용이성 및 쾌적성'은 점진 개선영역임.
- '서비스 결과'의 경우 만족지수가 90.4점(평균이상)이며 영향력(중요도)이 가장 높은 차원으로 지속적인 유지강화 필요.



2. 포트폴리오 분석

2) 항목 포트폴리오 분석

- 전반적 만족도에 영향을 크게 주는 항목이면서 만족도 점수가 평균 대비 상대적으로 낮은 영역 : 최우선 개선
- 최우선 개선영역 : '안내자료 제공 만족도'
- 전반적 만족도에 미치는 영향력이 작은 항목이면서 만족도가 낮은 영역 : 점진 개선(2차 개선 영역)
- 점진 개선영역 : '담당부서 접근 용이성', '연결 편리성', '시설 쾌적성', '점심시간 민원서비스 접수 용이성'

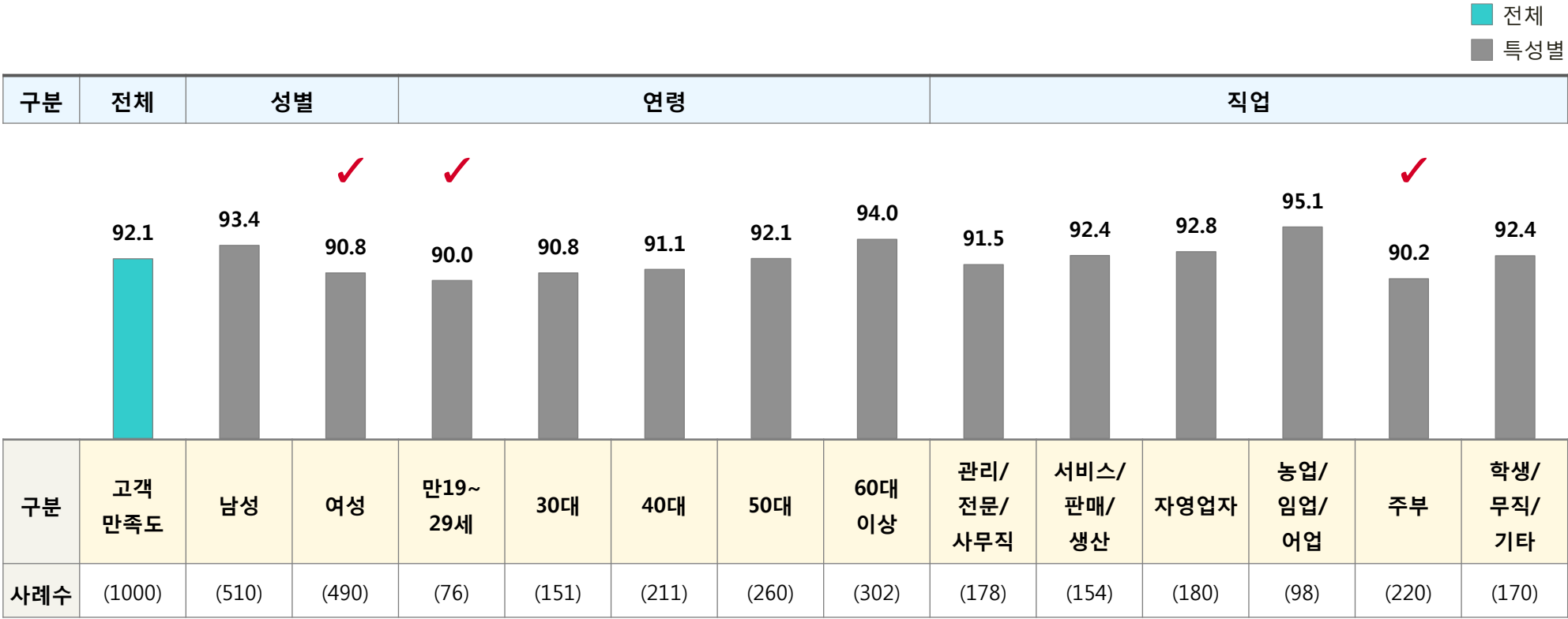


주) 요소별로 전반적 만족도 점수에 미치는 영향력 : 중요도 (%)

3. 응답 특성 만족도

1) 성별 & 연령 & 직업

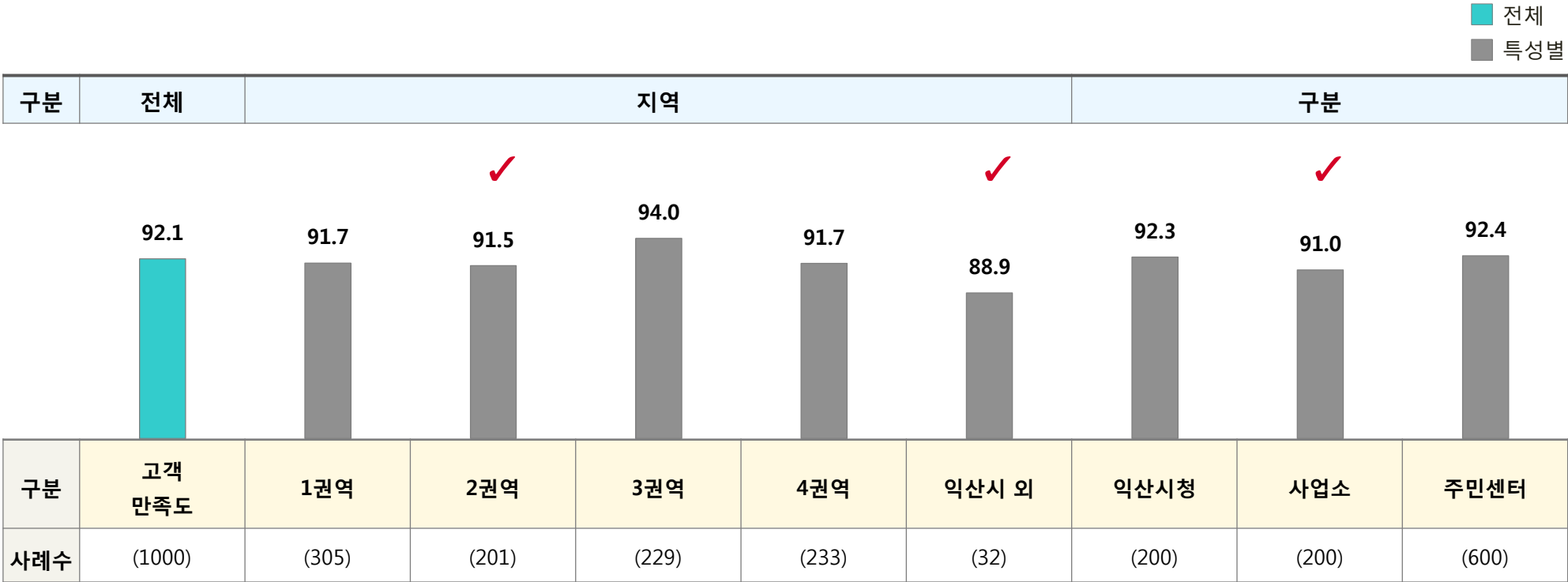
- 응답 특성별로 살펴보면, 성별에서는 ‘남성’(93.4점)보다는 ‘여성’(90.8점)의 만족도가 낮음.
- 연령대를 보면 ‘만19세~29세’(90.0점)의 만족도가 타 연령 대비 상대적으로 가장 낮은 만족 수준을 보임.
- 직업에서는 ‘주부’(90.2점)의 만족 수준이 상대적으로 가장 낮음.
- 상대적으로 가장 높은 만족도를 보인 그룹은 ‘남성’(93.4점), ‘60대 이상’(94.0점), ‘농업/임업/어업’(95.1점)임.



3. 응답 특성 만족도

2) 지역 & 구분

- 지역을 살펴보면, '3권역'(94.0점) > '1권역'(91.7점), '4권역'(91.7점) > '2권역'(91.5점) > '익산시 외'(88.9점) 순임.
- 구분별에서는 '주민센터'(92.4점) > '익산시청'(92.3점) > '사업소'(91.0점) 순임.



4. 권고

▣ 익산시 친절행정 고객만족도 지수는 92.1점으로 만족스러운 수준이며, 95점대 목표로 고객만족 지향

- 익산시를 이용하는 민원인 대상으로 만족도 향상을 위해 직원들에게 고객을 배려할 수 있는 응대태도(친절함, 적극성 등등)와 단계적으로 행정적인 서비스부문을 점검함으로써 전사적으로 CS활성화 홍보 및 체계적인 고객중심적 조직문화 형성
- 연간, 월간, 주간 회의에 CS문화구축 캠페인을 통해 지속적으로 CS컨텐츠(웹진, 오디오 방송, 웹툰, 인터랙티브 모션 등)를 노출함으로써 CS중요성을 환기, 시에서 지속적으로 관심을 보이고 중요성을 강조하고 있음을 전달함으로써 분위기 형성

▣ 항목별 고객만족도 현황

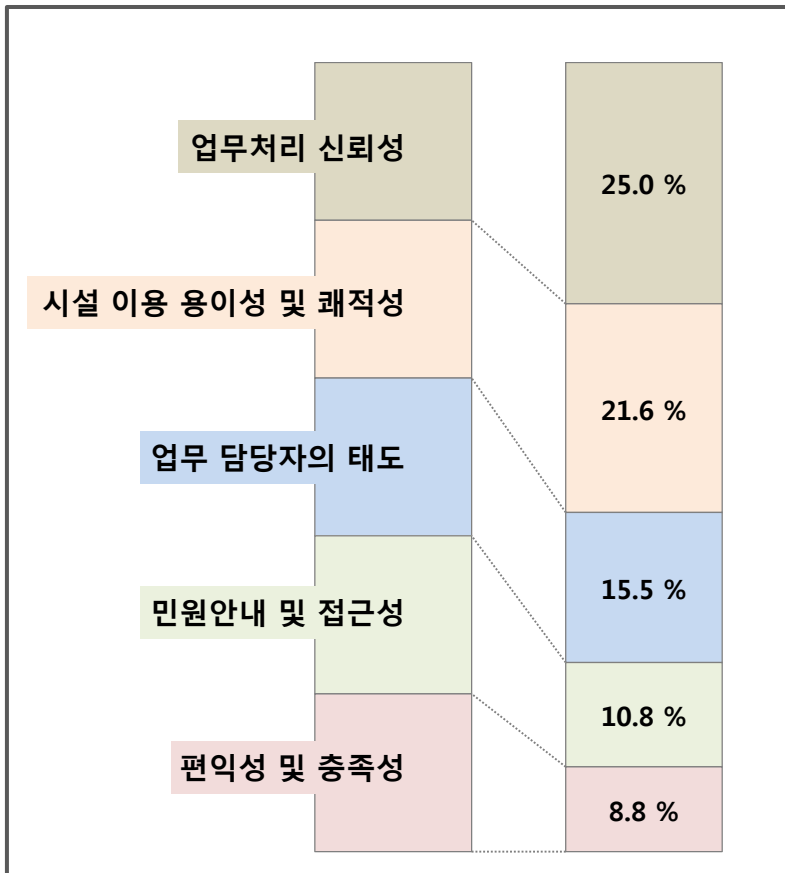
(단위: 점)	▶ 전체	☒ 민원안내 및 접근성			☒ 시설 이용 용이성 및 쾌적성		☒ 담당자의 응대태도				☒ 업무처리 신뢰성			
		안내자료 제공 만족도	담당부서 접근 용이성	담당자 연결 편리성	민원인 사용 시설 쾌적성	점심시간 민원서비스 접수 용이성	담당자의 민원 내용 경청	담당자의 친절성	담당자의 쉬운 용어 설명	담당자의 충분한 안내 및 적극성	담당자의 업무 전문성	민원 처리 과정 확인 편리성	민원 업무처리 신속성	업무 처리 결과 신뢰성
▣ 고객 만족도	92.1	91.1	90.8	91.0	91.7	90.2	93.9	93.7	93.4	93.0	92.7	93.1	93.3	93.8
중요도(%)	-	8.0 %	7.0 %	7.1 %	3.8 %	6.1 %	8.9 %	8.1 %	8.3 %	8.3 %	8.4 %	8.3 %	8.7 %	9.1 %
영역	-	최우선 개선	점진개선	점진개선	점진개선	점진개선	유지강화	유지강화	유지강화	유지강화	유지강화	유지강화	유지강화	유지강화

- 상위 항목 : '담당자의 민원 내용 경청'(93.9점) > '업무처리 결과 신뢰성'(93.8점) > '담당자의 친절성'(93.7점)
- 하위 항목 : '담당자 연결 편리성'(91.0점) > '담당부서 접근 용이성'(90.8점) > '점심시간 민원서비스 접수 용이성'(90.2점)
- 최우선 개선과제 영역과 불만요인(고객의견)을 파악하여 차별화된 CS경쟁력 구축과 좀 더 나은 방향으로 정책계획을 수립.
- '민원안내 및 접근성'차원과 '시설 이용 용이성 및 쾌적성'차원 내의 항목들이 상대적으로 미흡함.
- 즉, 이미지 제고를 위한 단기적(인적요소)인 요소와 중·장기적(시스템, 건물 내·외부 환경) 개선사항 구분하여 전략방향수립

5. 고객의 소리

1) 개선사항 : 업무처리 신뢰성 묶음 (25.0%)

- 익산시 친절행정서비스 관련 개선 의견 중 가장 큰 비중인 '업무처리 신뢰성'(25.0%)을 살펴보면,
'업무를 원활하고 신속하게 처리해줬으면'(8.8%), '업무숙지가 잘 되어 있지 않음'(7.4%) 의견이 상대적으로 많음.
- 이어서 '업무를 적극적으로 응대했으면'(3.4%)하는 고객의견이 많음.



업무처리 신뢰성 : 25.0 %	
(단위: %, 중복응답)	%
업무를 원활하고 신속하게 처리해줬으면	8.8
업무숙지가 잘 되어 있지 않음	7.4
업무를 적극적으로 응대했으면	3.4
전반적으로 마음에 들지 않았음	1.4
소규모 농사 정보 연락주셨으면	0.7
문의하기 전 다양한 정보를 선 제시해 주었으면	0.7
재활용 교환 시 화장지 제공인데 홍보만하고 준비가 되어 있지 않음	0.7
홀로 살고 있으니 연락할 수 있도록 도움주시길	0.7
대형 폐기물 처리비용 기준 명확했으면	0.7
민원 처리과정과 결과 확인 등 실시간으로 제공되었으면	0.7

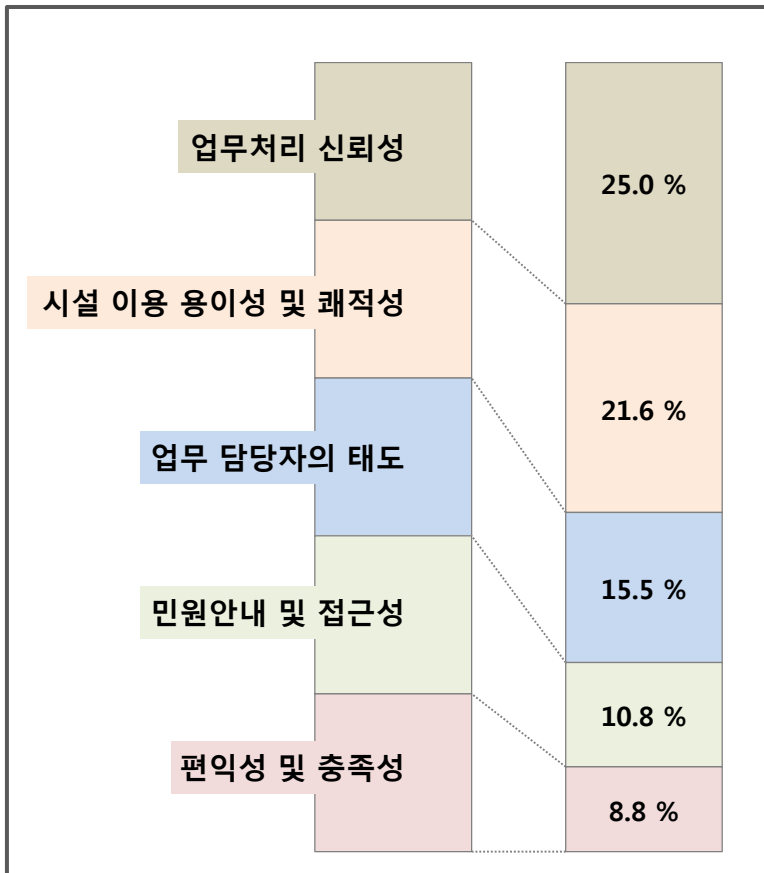
주1) '긍정'(만족스럽다, 친절하다 등등) 30.4%로 나타났으며 '모름/무응답'은 제외함

주2) 사례수 : 148샘플

5. 고객의 소리

2) 개선사항 : 시설 이용 용이성 및 쾌적성 묶음 (21.6%)

- 익산시 친절행정서비스 관련 개선 의견 중 '시설 이용 용이성 및 쾌적성'(21.6%)을 살펴보면, '주차장 협소'(6.8%) 의견이 상대적으로 가장 많음.
- 이어서 '건물 뒤편에 후문을 만들어 줬으면'(4.1%)하는 고객의견이 많음.



시설 이용 용이성 및 쾌적성 : 21.6 %	
(단위: %, 중복응답)	%
주차장 협소	6.8
건물 뒤편에 후문을 만들어 주세요	4.1
화장실 리모델링(개선) 필요	1.4
건물 노후화로 보수 필요	1.4
팩스가 있었으면 (또는 빠른 수리 필요)	1.4
입구에 눈에 잘 띄는 큰 간판이 있었으면	1.4
민원 공간 협소	1.4
냉난방이 잘 되었으면	0.7
민원인이 대기할 수 있는 공간이 없음	0.7
민원인 상담석 필요	0.7
밖에 휴식공간이 제공되었으면	0.7
화장실 바닥물기 및 비품 관리	0.7
번호표 뽑는 기계 위치 조정 필요(좀 더 편하게)	0.7

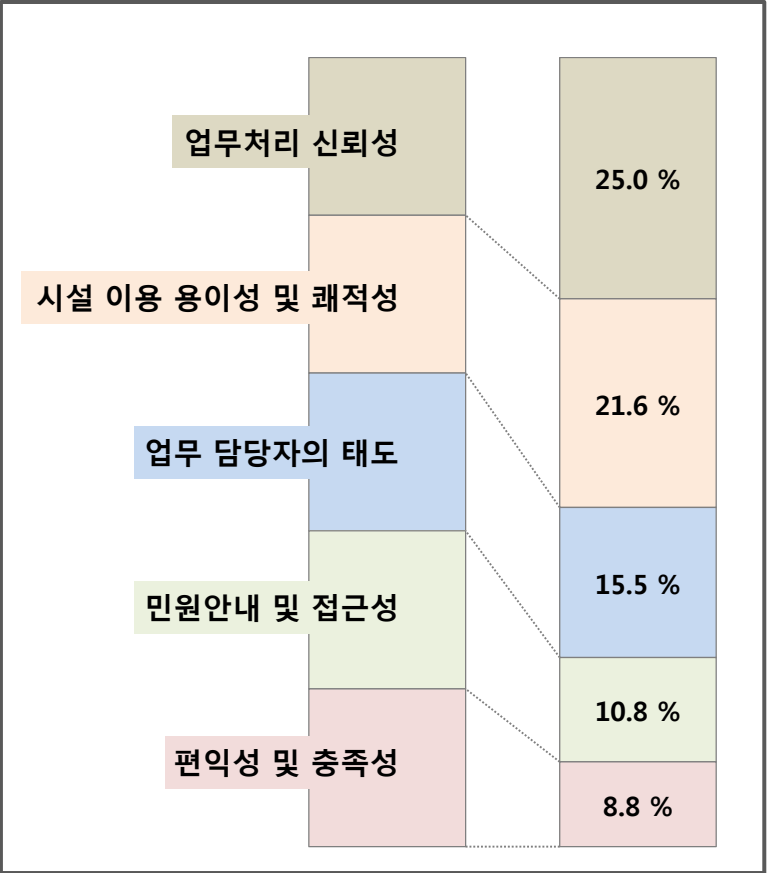
주1) '긍정'(만족스럽다, 친절하다 등등) 30.4%로 나타났으며 '모름/무응답'은 제외함

주2) 사례수 : 148샘플

5. 고객의 소리

3) 개선사항 : 업무 담당자의 태도 묶음 (15.5%)

- 익산시 친절행정서비스 관련 개선 의견 중 '업무 담당자의 태도'(15.5%)을 살펴보면, '직원이 친절했으면'(11.5%) 의견이 상대적으로 가장 많음.
- 이어서 '민원인 입장에서 일처리를 해주었으면'(4.1%)하는 개선의견임.



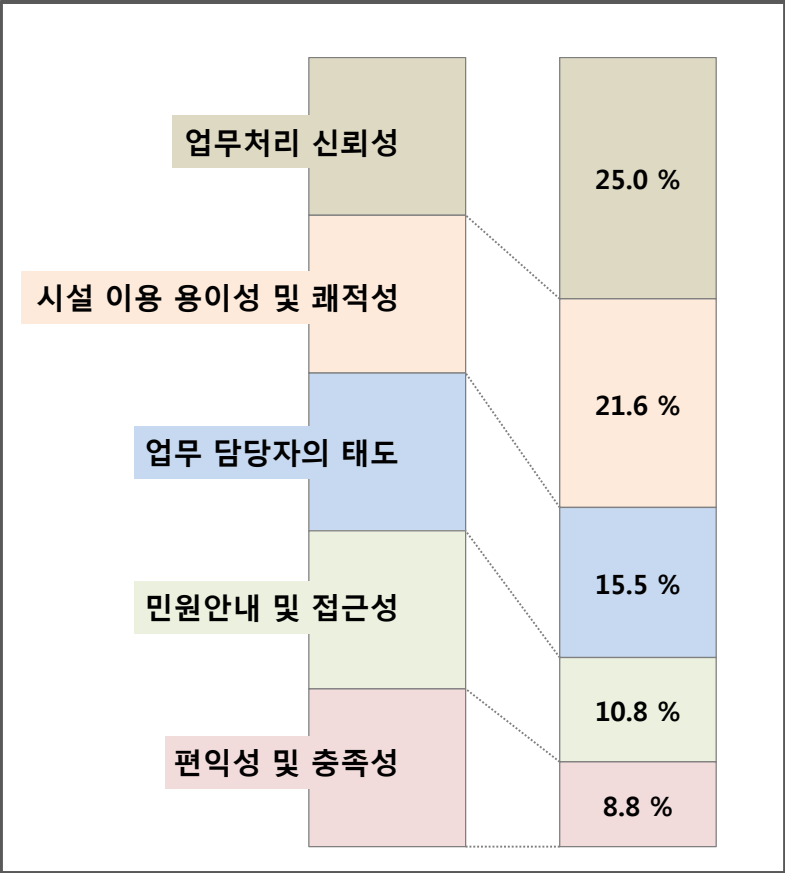
업무 담당자의 태도 : 15.5 %	
(단위: %, 중복응답)	%
직원이 친절했으면	11.5
민원인 입장에서 일처리를 해주었으면	4.1

주1) '긍정'(만족스럽다, 친절하다 등등) 30.4%로 나타났으며 '모름/무응답'은 제외함
주2) 사례수 : 148샘플

5. 고객의 소리

4) 개선사항 : 민원안내 및 접근성 묶음 (10.8%)

- 익산시 친절행정서비스 관련 개선 의견 중 '민원안내 및 접근성'(10.8%)을 살펴보면, '어디서 어떤 업무를 하는지 찾기 힘들'(2.7%) 의견이 상대적으로 많음.
- 이어서 '전화문의 시 통화연결이 잘 되었으면', '점심시간 담당자 교대 없어서 오래기다림'(2.0%) 고객의견이 많음.



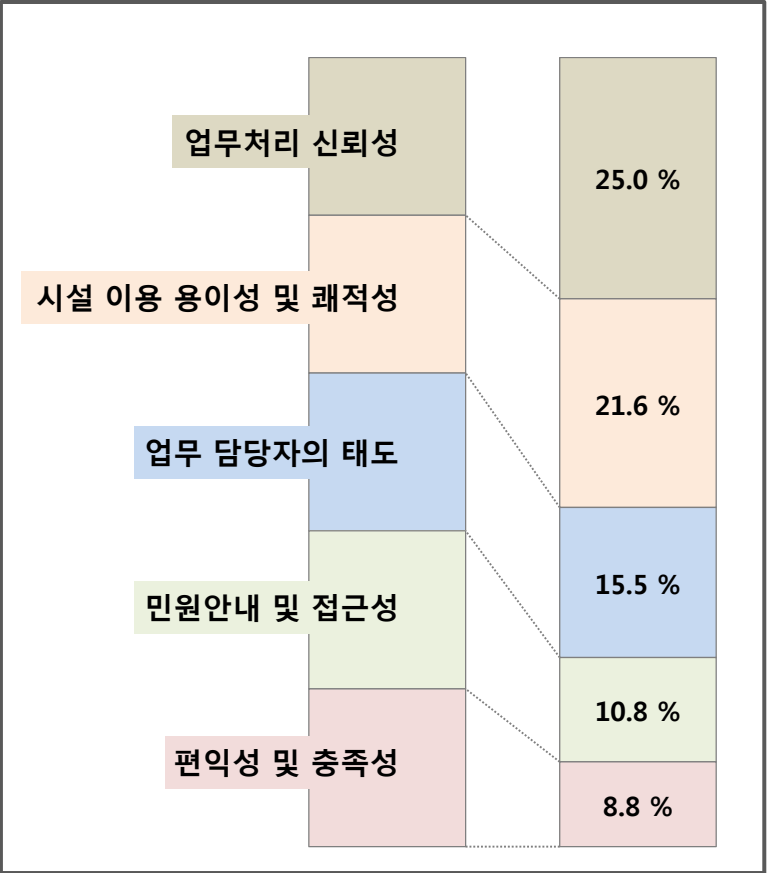
민원안내 및 접근성 : 10.8 %	
(단위: %, 중복응답)	%
어디서 어떤 업무를 하는지 찾기 힘들(부서 위치)	2.7
전화문의 시 통화연결이 잘 되었으면	2.0
점심시간 담당자 교대없어서 오래기다림	2.0
거리가 너무 멀다	1.4
공고할때 누구나 잘 알수 있도록 홍보 필요	1.4
안내표지판 불편	0.7
부서이동이 많음	0.7

주1) '긍정'(만족스럽다, 친절하다 등등) 30.4%로 나타났으며 '모름/무응답'은 제외함
주2) 사례수 : 148샘플

5. 고객의 소리

5) 개선사항 : 편익성 및 충족성 묶음 [8.8%]

- 익산시 친절행정서비스 관련 개선 의견 중 ‘편익성 및 충족성’(8.8%)을 살펴보면,
‘인감 및 가족관계증명서발급이 인터넷으로 간소화 되었으면’(2.0%) 의견이 상대적으로 가장 많음.
- 이어서 ‘서류 간소화’(1.4%)하는 개선의견이 많음.



편익성 및 충족성 : 8.8 %	
(단위: %, 중복응답)	%
인감 및 가족관계증명서발급이 인터넷으로 간소화 되었으면	2.0
서류 간소화 (폐기물, 기타업무 등등)	1.4
납부방법이 현금만 가능해서 불편함	0.7
원하는 견전지를 주셨으면	0.7
카드 수수료 인하	0.7
노인 일자리 임금 올려줬으면	0.7
이륜차량등록 업무가 주민센터에서 가능했으면	0.7
무인발급기 사용방법이 좀 더 쉬웠으면	0.7
무인발급기 설치 요망	0.7
수급자 혜택 폭이 좀 더 확대되었으면	0.7

주1) '긍정'(만족스럽다, 친절하다 등등) 30.4%로 나타났으며 '모름/무응답'은 제외함
주2) 사례수 : 148샘플

6. CS제언

온라인 영상 교육의 가장 큰 단점은 성인대상 교육 시 높은 교육 집중도 어려움

- **마이크로 러닝**이란 **짧은 단위의 교육컨텐츠**를 활용하여, 언제 어디서나 학습을 가능하게 하는 교육 형태로서, 전통적 방법의 집체교육 및 온라인(이러닝) 교육의 한계를 보완할 수 있는 학습방법
- CS교육의 목표는 지식의 함양에 있지 않음, 즉 CS교육은 '마인드의 변화를 통한 태도의 변화'를 추구하는 교육영역
 - 1회성 온라인 교육, 조사결과 기반의 지식전달 컨텐츠로는 CS마인드고취 및 문화구축 어려움
- 바쁜 업무에도 모든 구성원이 쉽고, 재미있게 상시적·정기적 CS교육 컨텐츠에 노출될 수 있게 함으로써 CS문화구축 및 분위기 조성이라는 목적에 매우 적합한 방법

조직에 활기를 불어넣는 **고객만족&동기부여** 마이크로러닝 초간단 활용법

1 인트라넷/모바일 게시판에
화면용 컨텐츠를 올린다



2 사내방송으로 오디오용
컨텐츠를 듣는다.



3 업무준비 하면서
가볍게 보고 듣는다.



7. 요약표

【 익산시 친절행정서비스 】 고객만족도 📄 요약표

(단위: 점)	2020년 만족도	2021년 만족도	전년 대비	성별		연령					직업						지역					구분		
				남성	여성	만 19~ 29세	30대	40대	50대	60대 이상	관리/ 전문/ 사무 직	서비 스/판 매/생 산	자영 업자	농업/ 임업/ 어업	주부	학생/ 무직/ 기타	1권역	2권역	3권역	4권역	익산 시 외	익산 시청	사업 소	주민 센터
(사례수)	(1000)	(1000)	-	(510)	(490)	(76)	(151)	(211)	(260)	(302)	(178)	(154)	(180)	(98)	(220)	(170)	(305)	(201)	(229)	(233)	(32)	(200)	(200)	(600)
▣ 고객만족도	92.0	92.1	▲ 0.1	93.4	90.8	90.0	90.8	91.1	92.1	94.0	91.5	92.4	92.8	95.1	90.2	92.4	91.7	91.5	94.0	91.7	88.9	92.3	91.0	92.4
■ 전체 차원만족도	92.5	92.7	▲ 0.2	93.8	91.5	90.6	91.6	91.4	92.8	94.5	91.7	93.1	93.3	95.3	91.4	92.8	92.2	91.9	94.7	92.4	90.2	92.6	91.7	93.1
☒ 민원안내 및 접근성	92.0	91.0	▼ 1.0	92.6	89.3	89.5	90.3	88.6	91.0	93.3	90.7	91.1	91.3	95.4	88.8	91.1	90.1	90.7	93.1	90.5	89.6	90.4	90.8	91.2
안내자료 제공 만족도	93.4	91.1	▼ 2.3	92.6	89.5	88.5	90.7	89.3	91.3	93.0	90.6	91.2	91.9	95.4	89.2	90.7	90.3	90.8	93.1	90.8	89.1	90.4	90.9	91.5
담당부서 접근 용이성	91.0	90.8	▼ 0.2	92.4	89.1	90.8	90.1	87.6	90.9	93.3	91.0	90.1	90.8	94.9	88.1	92.2	89.6	90.4	93.2	90.3	89.8	90.3	90.0	91.2
담당자 연결 편리성	91.5	91.0	▼ 0.5	92.7	89.3	89.1	90.2	89.0	90.8	93.5	90.4	91.9	91.3	95.9	89.0	90.4	90.3	90.9	93.0	90.2	89.8	90.5	91.5	91.0
☒ 시설 이용 용이성 및 쾌적성	89.2	91.0	▲ 1.8	92.0	89.9	90.3	90.8	88.6	90.5	93.3	89.0	91.9	91.4	93.9	90.2	91.0	90.9	90.2	92.2	90.9	87.1	91.4	89.5	91.3
민원인 사용 시설 쾌적성	89.7	91.7	▲ 2.0	92.5	90.9	91.1	90.9	89.6	91.3	94.1	89.7	91.9	92.1	94.6	91.5	91.9	92.5	90.9	91.2	92.6	87.5	91.8	89.9	92.3
점심시간 민원서비스 접수 용이성	88.7	90.2	▲ 1.5	91.4	89.0	89.5	90.7	87.6	89.6	92.5	88.3	91.9	90.7	93.1	88.9	90.1	89.3	89.6	93.3	89.3	86.7	91.0	89.1	90.3
☒ 담당자의 응대태도	93.1	93.5	▲ 0.4	94.7	92.3	90.0	92.4	92.4	93.8	95.4	92.2	93.7	93.9	96.3	92.6	93.9	93.2	92.4	95.7	93.1	90.4	93.3	91.9	94.1
담당자의 민원 내용 경청	93.7	93.9	▲ 0.2	95.2	92.6	92.4	92.9	93.2	93.7	95.4	92.8	94.3	94.2	97.2	92.4	94.4	93.2	93.2	96.0	93.5	93.8	94.4	92.8	94.1
담당자의 친절성	92.5	93.7	▲ 1.2	94.7	92.7	89.1	92.7	93.0	93.9	95.6	92.6	93.5	93.6	96.7	93.3	94.0	94.0	92.2	95.3	93.6	89.8	93.5	91.9	94.4
담당자의 쉬운 용어 설명	93.2	93.4	▲ 0.2	94.6	92.2	89.5	92.2	92.3	93.9	95.3	92.0	93.3	93.9	95.7	93.2	93.4	93.2	92.2	95.6	93.1	89.1	92.3	92.0	94.3
담당자의 충분한 안내 및 적극성	93.0	93.0	-	94.4	91.6	88.8	91.9	91.1	93.8	95.3	91.4	93.5	93.9	95.7	91.4	94.0	92.5	92.2	95.9	92.3	89.1	92.9	91.1	93.7
☒ 업무처리 신뢰성	94.0	93.2	▼ 0.8	93.9	92.5	91.8	91.6	92.8	93.4	94.6	92.2	93.9	94.3	94.5	92.1	93.2	92.6	92.3	95.2	93.1	91.0	93.3	92.4	93.5
담당자의 업무 전문성	94.6	92.7	▼ 1.9	93.7	91.7	92.1	92.2	91.6	92.3	94.2	91.9	93.3	93.8	94.4	91.3	92.8	92.1	91.8	94.4	92.7	91.4	92.9	92.4	92.8
민원 처리과정 확인 편리성	93.1	93.1	-	93.6	92.6	92.4	90.4	93.0	93.8	94.0	92.3	94.0	93.9	93.1	92.5	92.9	92.8	91.8	95.2	92.7	91.4	93.1	92.6	93.2
민원 업무처리 신속성	93.9	93.3	▼ 0.6	93.8	92.8	90.8	91.2	92.7	93.7	95.2	91.7	93.8	94.3	95.7	92.3	93.5	92.6	92.9	95.2	93.5	88.3	93.4	92.5	93.6
업무처리 결과 신뢰성	94.4	93.8	▼ 0.6	94.7	92.9	91.8	92.5	93.8	93.8	95.0	93.1	94.3	95.3	94.9	92.5	93.5	93.0	92.8	96.1	93.6	93.0	94.0	92.1	94.3
■ 전반적 만족	91.5	91.5	-	92.9	90.0	89.5	89.9	90.8	91.4	93.4	91.4	91.7	92.2	94.9	89.0	91.9	91.2	91.0	93.3	91.0	87.5	92.0	90.4	91.7

Part Ⅲ. 세부 항목 결과 자료

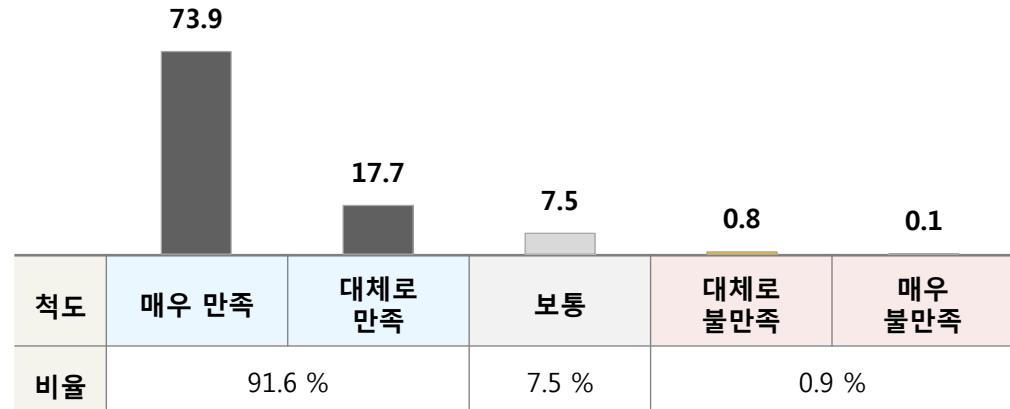
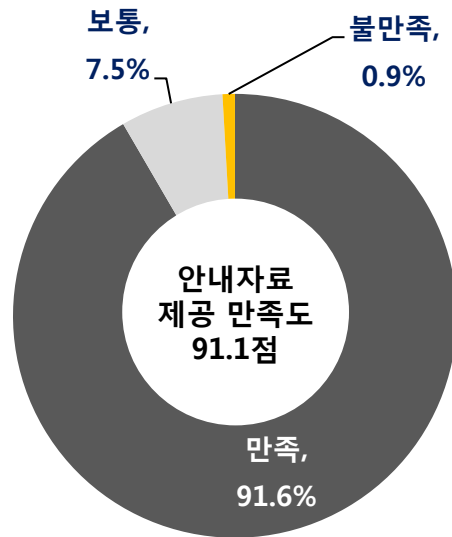
1. 민원안내 및 접근성
2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성
3. 담당자의 응대태도
4. 업무처리 신뢰성
5. 친절행정서비스 전반적 만족
6. 방문 목적 및 해결 정도
7. 익산시 시정 정보 인지 경로

1. 민원안내 및 접근성

1) 안내자료 제공 만족도 [1/2]

- 질문 : '사전에 민원 신청방법과 절차에 대해 알 수 있도록 시청 홈페이지 등에 안내자료가 잘 제공되고 있었다'
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 91.6%는 익산시의 사전 민원 절차 안내자료 제공에 대해 '만족한다'(매우 만족 73.9% + 대체로 만족 17.7%)라고 응답함.
- '안내자료 제공 만족도'는 91.1점(100점 환산)으로 나타남.

【 만족 / 보통 / 불만족 : 비율 】



주1) 사례수 : 1,000샘플

주2) 단위 : 점, %

1. 민원안내 및 접근성

1) 안내자료 제공 만족도 [2/2]

【 익산시 친절행정서비스 】 민원안내 및 접근성 ☞ 안내자료 제공 만족도

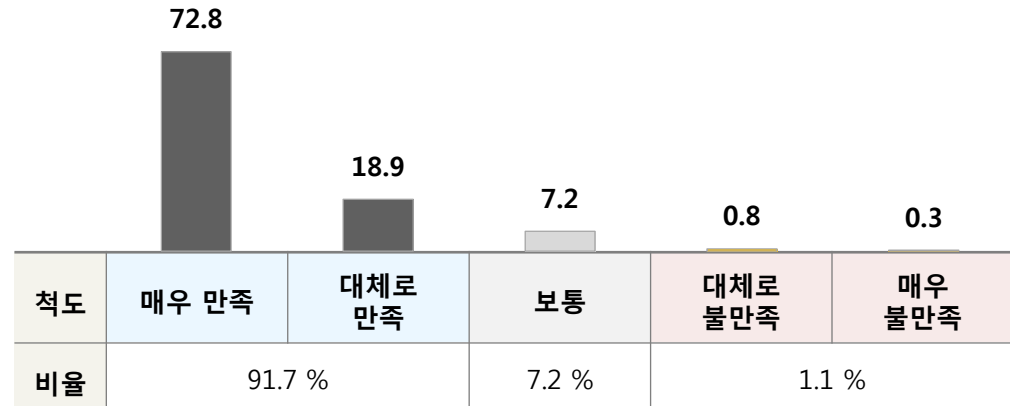
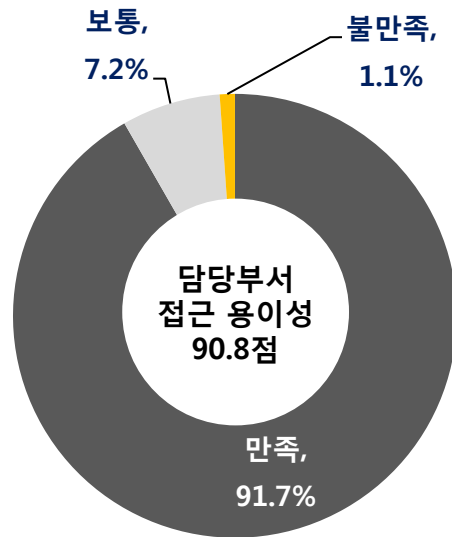
(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	73.9	17.7	7.5	0.8	0.1	91.6	7.5	0.9	4.65	91.1
성별	남성	(510)	78.4	14.7	6.1	0.6	0.2	93.1	6.1	0.8	4.71	92.6
	여성	(490)	69.2	20.8	9.0	1.0		90.0	9.0	1.0	4.58	89.5
연령	만19~29세	(76)	64.5	25.0	10.5			89.5	10.5		4.54	88.5
	30대	(151)	72.2	20.5	6.0	0.7	0.7	92.7	6.0	1.3	4.63	90.7
	40대	(211)	68.7	21.3	8.5	1.4		90.0	8.5	1.4	4.57	89.3
	50대	(260)	75.8	15.0	8.1	1.2		90.8	8.1	1.2	4.65	91.3
	60대 이상	(302)	79.1	14.2	6.3	0.3		93.4	6.3	0.3	4.72	93.0
직업	관리/전문/사무직	(178)	69.7	23.6	6.2	0.6		93.3	6.2	0.6	4.62	90.6
	서비스/판매/생산	(154)	74.7	16.2	8.4	0.6		90.9	8.4	0.6	4.65	91.2
	자영업자	(180)	77.8	13.3	7.8	1.1		91.1	7.8	1.1	4.68	91.9
	농업/임업/어업	(98)	85.7	10.2	4.1			95.9	4.1		4.82	95.4
	주부	(220)	68.2	22.3	7.7	1.8		90.5	7.7	1.8	4.57	89.2
	학생/무직/기타	(170)	74.1	15.9	9.4		0.6	90.0	9.4	0.6	4.63	90.7
지역	1권역	(305)	70.8	20.3	8.2	0.7		91.1	8.2	0.7	4.61	90.3
	2권역	(201)	72.6	19.4	7.0	0.5	0.5	92.0	7.0	1.0	4.63	90.8
	3권역	(229)	80.8	11.4	7.4	0.4		92.1	7.4	0.4	4.72	93.1
	4권역	(233)	73.0	18.5	7.3	1.3		91.4	7.3	1.3	4.63	90.8
	익산시 외	(32)	68.8	21.9	6.3	3.1		90.6	6.3	3.1	4.56	89.1
구분	익산시청	(200)	72.0	19.0	8.0	0.5	0.5	91.0	8.0	1.0	4.62	90.4
	사업소	(200)	73.5	18.5	6.0	2.0		92.0	6.0	2.0	4.64	90.9
	주민센터	(600)	74.7	17.0	7.8	0.5		91.7	7.8	0.5	4.66	91.5

1. 민원안내 및 접근성

2) 담당부서 접근 용이성 [1/2]

- 질문 : '홈페이지, 청사 내 안내표지 등을 통해 해당 업무의 담당부서를 찾아가기가 용이했다'
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 91.7%는 익산시의 담당부서 접근 용이성에 대해 '만족한다'(매우 만족 72.8% + 대체로 만족 18.9%)라고 응답함.
- '담당부서 접근 용이성'은 90.8점(100점 환산)으로 나타남.

【 만족 / 보통 / 불만족 : 비율 】



1. 민원안내 및 접근성

2) 담당부서 접근 용이성 [2/2]

【 익산시 친절행정서비스 】 민원안내 및 접근성 ☞ 담당부서 접근 용이성

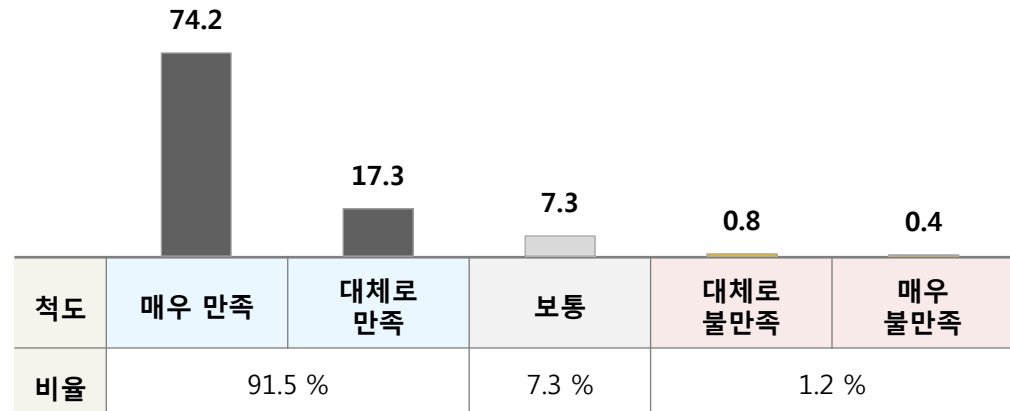
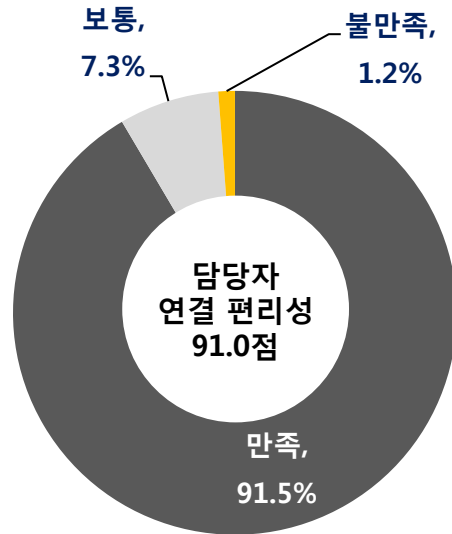
(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	72.8	18.9	7.2	0.8	0.3	91.7	7.2	1.1	4.63	90.8
성별	남성	(510)	77.1	16.3	6.1	0.4	0.2	93.3	6.1	0.6	4.70	92.4
	여성	(490)	68.4	21.6	8.4	1.2	0.4	90.0	8.4	1.6	4.56	89.1
연령	만19~29세	(76)	71.1	22.4	5.3	1.3		93.4	5.3	1.3	4.63	90.8
	30대	(151)	72.2	17.2	9.9		0.7	89.4	9.9	0.7	4.60	90.1
	40대	(211)	64.0	23.7	11.4	0.5	0.5	87.7	11.4	0.9	4.50	87.6
	50대	(260)	72.3	20.8	5.4	1.2	0.4	93.1	5.4	1.5	4.63	90.9
	60대 이상	(302)	80.1	13.9	5.0	1.0		94.0	5.0	1.0	4.73	93.3
직업	관리/전문/사무직	(178)	69.1	25.8	5.1			94.9	5.1		4.64	91.0
	서비스/판매/생산	(154)	71.4	20.1	6.5	1.3	0.6	91.6	6.5	1.9	4.60	90.1
	자영업자	(180)	72.8	18.3	8.3	0.6		91.1	8.3	0.6	4.63	90.8
	농업/임업/어업	(98)	82.7	14.3	3.1			96.9	3.1		4.80	94.9
	주부	(220)	68.6	18.2	10.5	2.3	0.5	86.8	10.5	2.7	4.52	88.1
	학생/무직/기타	(170)	77.6	14.7	7.1		0.6	92.4	7.1	0.6	4.69	92.2
지역	1권역	(305)	72.1	16.7	9.2	1.3	0.7	88.9	9.2	2.0	4.58	89.6
	2권역	(201)	71.1	21.9	5.0	1.5	0.5	93.0	5.0	2.0	4.62	90.4
	3권역	(229)	79.9	13.5	6.1	0.4		93.4	6.1	0.4	4.73	93.2
	4권역	(233)	69.1	23.2	7.7			92.3	7.7		4.61	90.3
	익산시 외	(32)	65.6	28.1	6.3			93.8	6.3		4.59	89.8
구분	익산시청	(200)	70.5	22.0	6.0	1.0	0.5	92.5	6.0	1.5	4.61	90.3
	사업소	(200)	69.5	23.5	5.0	1.5	0.5	93.0	5.0	2.0	4.60	90.0
	주민센터	(600)	74.7	16.3	8.3	0.5	0.2	91.0	8.3	0.7	4.65	91.2

1. 민원안내 및 접근성

3) 담당자 연결 편리성 [1/2]

- 질문 : '해당 업무 담당자를 직접 만나거나 전화 통화를 하기 쉬웠다'
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 91.5%는 익산시의 담당자 연결 편리성에 대해 '만족한다'(매우 만족 74.2% + 대체로 만족 17.3%)라고 응답함.
- '담당자 연결 편리성'은 91.0점(100점 환산)으로 나타남.

【 만족 / 보통 / 불만족 : 비율 】



주1) 사례수 : 1,000샘플

주2) 단위 : 점, %

1. 민원안내 및 접근성

3) 담당자 연결 편리성 [2/2]

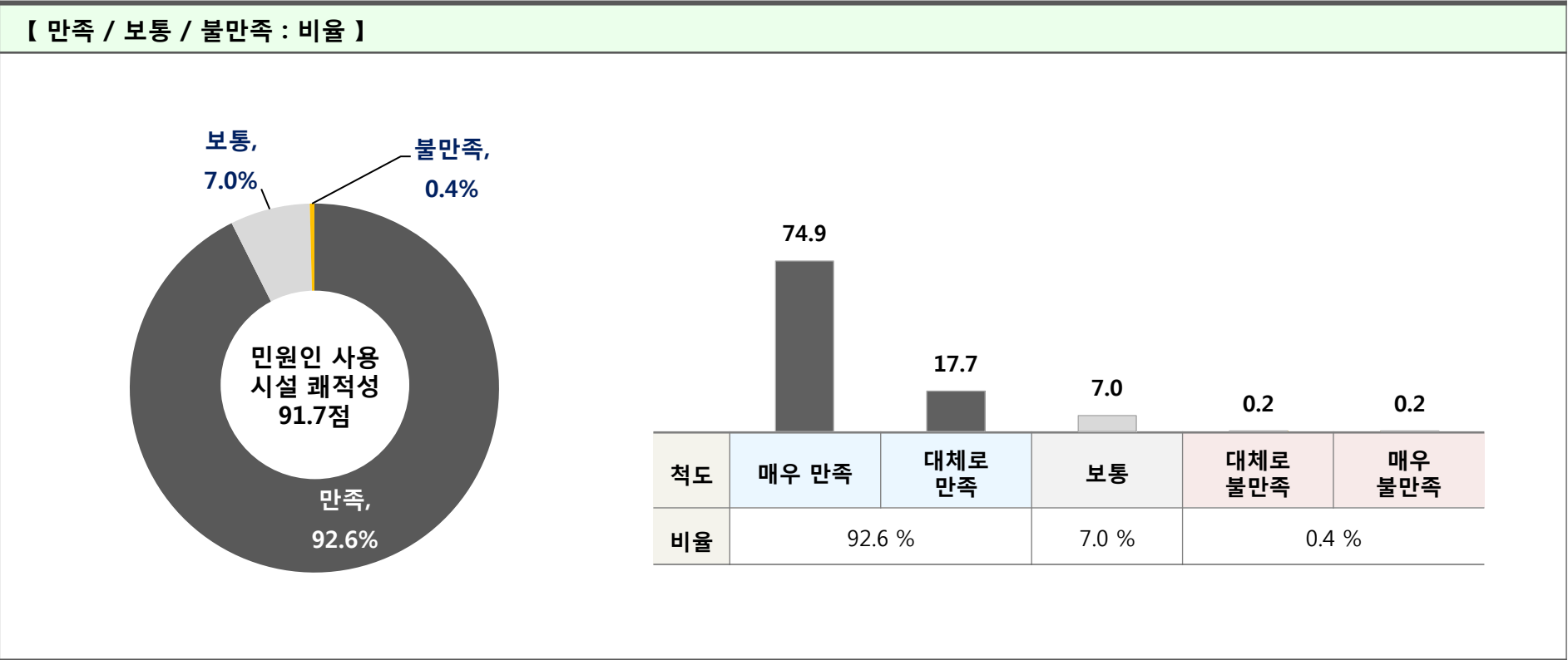
【 익산시 친절행정서비스 】 민원안내 및 접근성 ☞ 담당자 연결 편리성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	74.2	17.3	7.3	0.8	0.4	91.5	7.3	1.2	4.64	91.0
성별	남성	(510)	77.6	16.3	5.5	0.4	0.2	93.9	5.5	0.6	4.71	92.7
	여성	(490)	70.6	18.4	9.2	1.2	0.6	89.0	9.2	1.8	4.57	89.3
연령	만19~29세	(76)	67.1	22.4	10.5			89.5	10.5		4.57	89.1
	30대	(151)	72.2	18.5	7.9	0.7	0.7	90.7	7.9	1.3	4.61	90.2
	40대	(211)	67.3	22.3	9.5	0.9		89.6	9.5	0.9	4.56	89.0
	50대	(260)	74.6	16.9	6.2	1.5	0.8	91.5	6.2	2.3	4.63	90.8
	60대 이상	(302)	81.5	12.3	5.6	0.3	0.3	93.7	5.6	0.7	4.74	93.5
직업	관리/전문/사무직	(178)	69.7	22.5	7.9			92.1	7.9		4.62	90.4
	서비스/판매/생산	(154)	75.3	16.9	7.8			92.2	7.8		4.68	91.9
	자영업자	(180)	74.4	17.8	6.1	1.7		92.2	6.1	1.7	4.65	91.3
	농업/임업/어업	(98)	85.7	12.2	2.0			98.0	2.0		4.84	95.9
	주부	(220)	71.8	15.9	9.5	1.8	0.9	87.7	9.5	2.7	4.56	89.0
	학생/무직/기타	(170)	74.1	16.5	7.6	0.6	1.2	90.6	7.6	1.8	4.62	90.4
지역	1권역	(305)	73.1	17.0	8.5	0.7	0.7	90.2	8.5	1.3	4.61	90.3
	2권역	(201)	74.1	18.4	5.5	1.0	1.0	92.5	5.5	2.0	4.64	90.9
	3권역	(229)	78.6	15.7	4.8	0.9		94.3	4.8	0.9	4.72	93.0
	4권역	(233)	72.1	17.6	9.4	0.9		89.7	9.4	0.9	4.61	90.2
	익산시 외	(32)	68.8	21.9	9.4			90.6	9.4		4.59	89.8
구분	익산시청	(200)	72.0	20.0	6.5	1.0	0.5	92.0	6.5	1.5	4.62	90.5
	사업소	(200)	75.5	16.0	8.0		0.5	91.5	8.0	0.5	4.66	91.5
	주민센터	(600)	74.5	16.8	7.3	1.0	0.3	91.3	7.3	1.3	4.64	91.0

2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성

1) 민원인 사용 시설 쾌적성 [1/2]

- 질문 : ‘민원인들이 대기하는 공간, 화장실 등 민원인들이 사용하는 시설의 환경이 청결하고 쾌적하였다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 92.6%는 익산시의 민원인 사용 시설 쾌적성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 74.9% + 대체로 만족 17.7%)라고 응답함.
- ‘민원인 사용 시설 쾌적성’은 91.7점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플

주2) 단위 : 점, %

2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성

1) 민원인 사용 시설 쾌적성 [2/2]

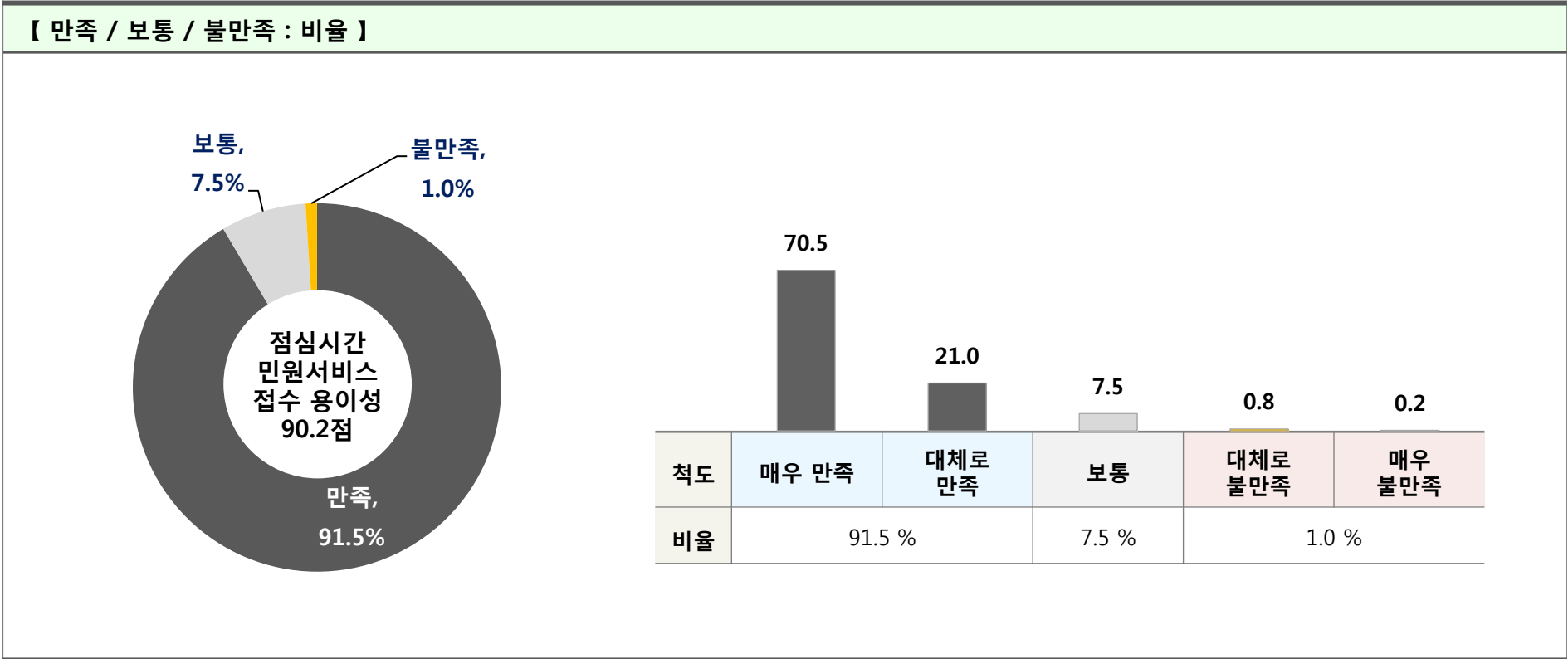
【 익산시 친절행정서비스 】 시설 이용 용이성 및 쾌적성 ☞ 민원인 사용 시설 쾌적성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	74.9	17.7	7.0	0.2	0.2	92.6	7.0	0.4	4.67	91.7
성별	남성	(510)	77.6	15.5	6.5	0.2	0.2	93.1	6.5	0.4	4.70	92.5
	여성	(490)	72.0	20.0	7.6	0.2	0.2	92.0	7.6	0.4	4.63	90.9
연령	만19~29세	(76)	72.4	19.7	7.9			92.1	7.9		4.64	91.1
	30대	(151)	71.5	20.5	7.9			92.1	7.9		4.64	90.9
	40대	(211)	69.2	20.9	9.5		0.5	90.0	9.5	0.5	4.58	89.6
	50대	(260)	74.2	18.1	6.9	0.4	0.4	92.3	6.9	0.8	4.65	91.3
	60대 이상	(302)	81.8	13.2	4.6	0.3		95.0	4.6	0.3	4.76	94.1
직업	관리/전문/사무직	(178)	68.0	23.0	9.0			91.0	9.0		4.59	89.7
	서비스/판매/생산	(154)	74.7	18.2	7.1			92.9	7.1		4.68	91.9
	자영업자	(180)	77.8	13.9	7.8		0.6	91.7	7.8	0.6	4.68	92.1
	농업/임업/어업	(98)	82.7	14.3	2.0	1.0		96.9	2.0	1.0	4.79	94.6
	주부	(220)	75.5	15.9	8.2		0.5	91.4	8.2	0.5	4.66	91.5
	학생/무직/기타	(170)	74.1	20.0	5.3	0.6		94.1	5.3	0.6	4.68	91.9
지역	1권역	(305)	77.0	16.1	6.6	0.3		93.1	6.6	0.3	4.70	92.5
	2권역	(201)	72.6	19.4	7.5		0.5	92.0	7.5	0.5	4.64	90.9
	3권역	(229)	74.2	17.5	7.4	0.4	0.4	91.7	7.4	0.9	4.65	91.2
	4권역	(233)	76.4	17.6	6.0			94.0	6.0		4.70	92.6
	익산시 외	(32)	62.5	25.0	12.5			87.5	12.5		4.50	87.5
구분	익산시청	(200)	73.0	21.0	6.0			94.0	6.0		4.67	91.8
	사업소	(200)	70.5	19.5	9.5		0.5	90.0	9.5	0.5	4.60	89.9
	주민센터	(600)	77.0	16.0	6.5	0.3	0.2	93.0	6.5	0.5	4.69	92.3

2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성

2) 점심시간 민원서비스 접수 용이성 [1/2]

- 질문 : ‘점심식사 시간에도 민원 안내실을 통해 민원서비스를 접수하기가 쉬웠다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 91.5%는 익산시의 점심시간 민원서비스 접수 용이성에 대해 ‘만족한다’
(매우 만족 70.5% + 대체로 만족 21.0%)라고 응답함.
- ‘점심시간 민원서비스 접수 용이성’은 90.2점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플

주2) 단위 : 점, %

2. 시설 이용 용이성 및 쾌적성

2) 점심시간 민원서비스 접수 용이성 [2/2]

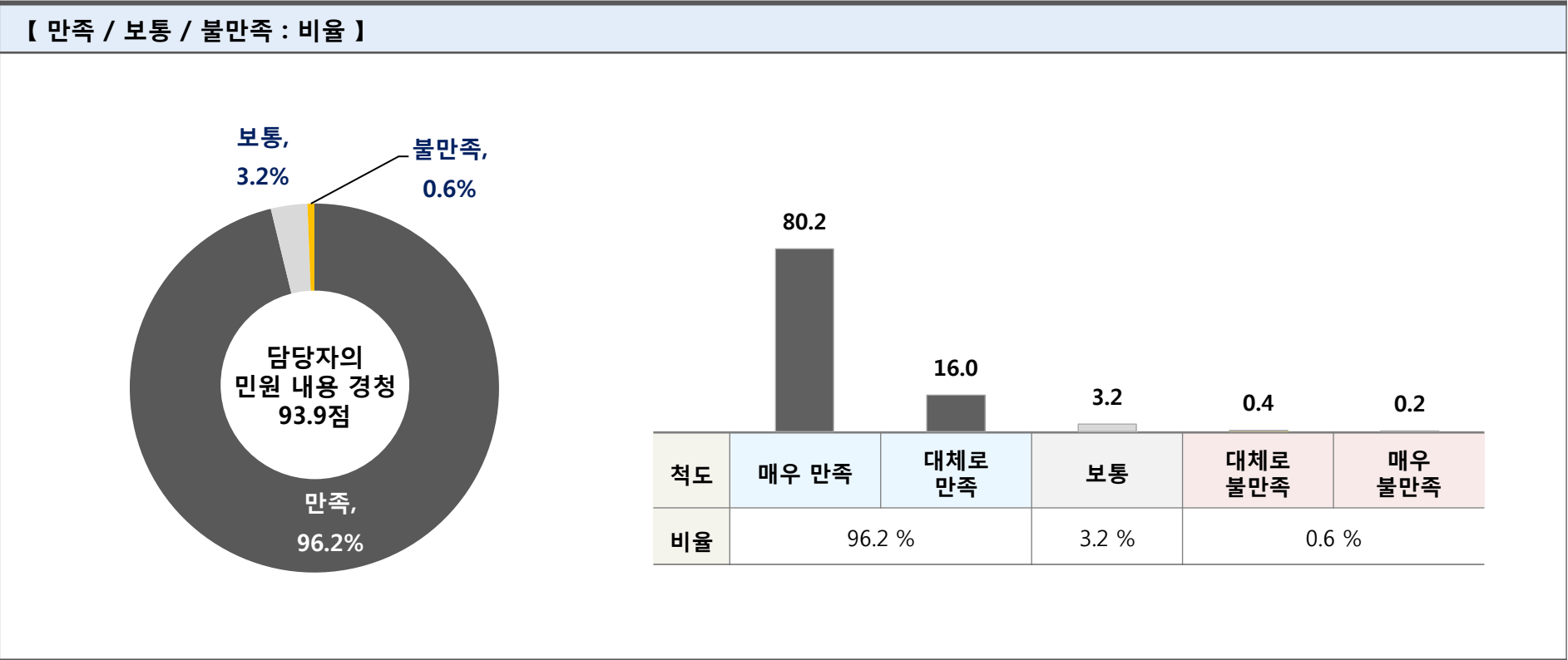
【 익산시 친절행정서비스 】 시설 이용 용이성 및 쾌적성 ☞ 점심시간 민원서비스 접수 용이성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	70.5	21.0	7.5	0.8	0.2	91.5	7.5	1.0	4.61	90.2
성별	남성	(510)	73.3	19.4	6.7	0.6		92.7	6.7	0.6	4.65	91.4
	여성	(490)	67.6	22.7	8.4	1.0	0.4	90.2	8.4	1.4	4.56	89.0
연령	만19~29세	(76)	67.1	25.0	6.6	1.3		92.1	6.6	1.3	4.58	89.5
	30대	(151)	71.5	19.9	8.6			91.4	8.6		4.63	90.7
	40대	(211)	63.5	25.1	10.0	0.9	0.5	88.6	10.0	1.4	4.50	87.6
	50대	(260)	68.5	23.5	6.5	1.2	0.4	91.9	6.5	1.5	4.58	89.6
	60대 이상	(302)	77.5	15.6	6.3	0.7		93.0	6.3	0.7	4.70	92.5
직업	관리/전문/사무직	(178)	63.5	26.4	10.1			89.9	10.1		4.53	88.3
	서비스/판매/생산	(154)	72.1	23.4	4.5			95.5	4.5		4.68	91.9
	자영업자	(180)	73.3	17.2	8.3	1.1		90.6	8.3	1.1	4.63	90.7
	농업/임업/어업	(98)	77.6	18.4	3.1	1.0		95.9	3.1	1.0	4.72	93.1
	주부	(220)	70.5	18.2	8.6	1.8	0.9	88.6	8.6	2.7	4.55	88.9
	학생/무직/기타	(170)	69.4	22.4	7.6	0.6		91.8	7.6	0.6	4.61	90.1
지역	1권역	(305)	68.2	22.0	8.9	1.0		90.2	8.9	1.0	4.57	89.3
	2권역	(201)	70.1	19.4	9.0	1.5		89.6	9.0	1.5	4.58	89.6
	3권역	(229)	77.7	19.2	2.2	0.4	0.4	96.9	2.2	0.9	4.73	93.3
	4권역	(233)	68.7	21.0	9.4	0.4	0.4	89.7	9.4	0.9	4.57	89.3
	익산시 외	(32)	56.3	34.4	9.4			90.6	9.4		4.47	86.7
구분	익산시청	(200)	72.0	20.5	7.0	0.5		92.5	7.0	0.5	4.64	91.0
	사업소	(200)	66.5	24.5	8.0	1.0		91.0	8.0	1.0	4.57	89.1
	주민센터	(600)	71.3	20.0	7.5	0.8	0.3	91.3	7.5	1.2	4.61	90.3

3. 담당자의 응대태도

1) 담당자의 민원 내용 경청 [1/2]

- 질문 : ‘해당 업무 담당자는 민원 내용을 잘 경청하였다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 96.2%는 익산시의 담당자의 민원 내용 경청에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 80.2% + 대체로 만족 16.0%)라고 응답함.
- ‘담당자의 민원 내용 경청’은 93.9점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

3. 담당자의 응대태도

1) 담당자의 민원 내용 경청 [2/2]

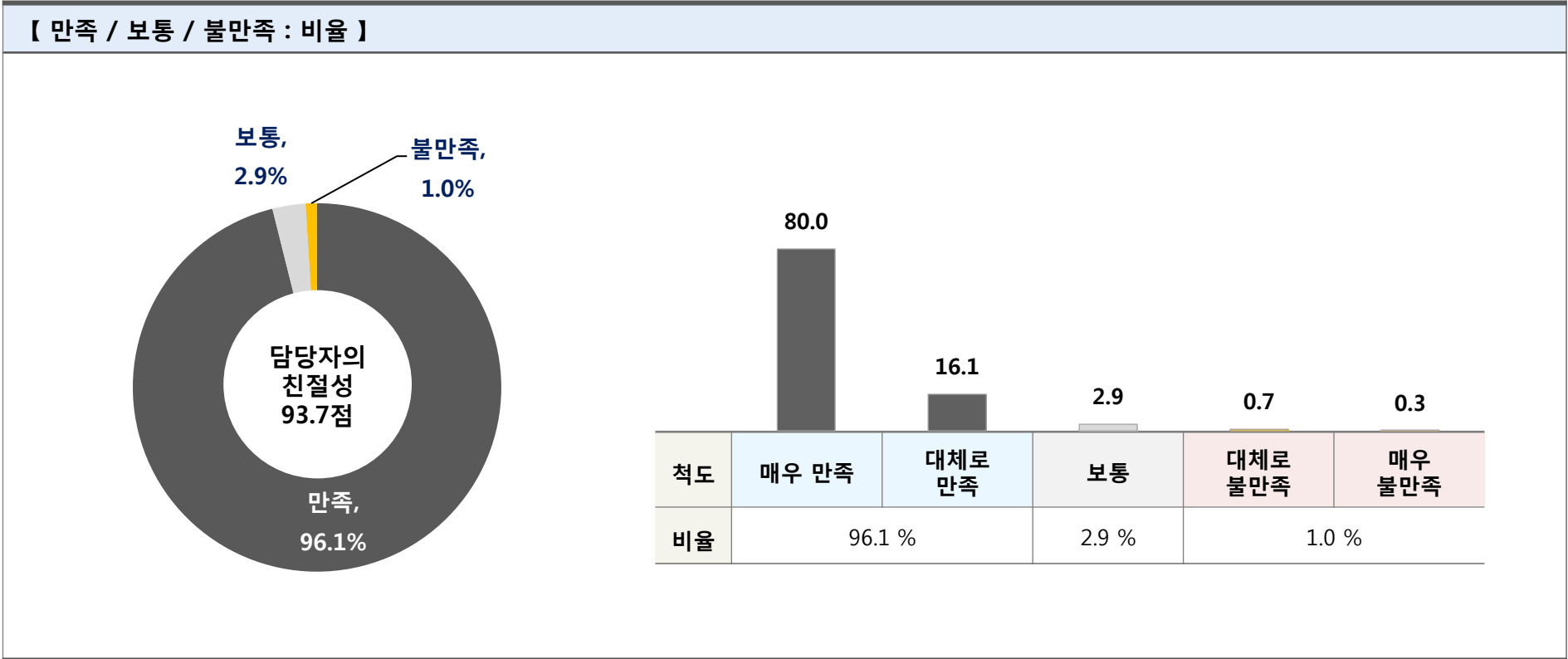
【 익산시 친절행정서비스 】 담당자의 응대태도 ☞ 담당자의 민원 내용 경청

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	80.2	16.0	3.2	0.4	0.2	96.2	3.2	0.6	4.76	93.9
성별	남성	(510)	83.7	14.3	1.4	0.2	0.4	98.0	1.4	0.6	4.81	95.2
	여성	(490)	76.5	17.8	5.1	0.6		94.3	5.1	0.6	4.70	92.6
연령	만19~29세	(76)	76.3	17.1	6.6			93.4	6.6		4.70	92.4
	30대	(151)	77.5	17.9	4.0		0.7	95.4	4.0	0.7	4.72	92.9
	40대	(211)	76.8	19.9	2.8	0.5		96.7	2.8	0.5	4.73	93.2
	50대	(260)	80.0	16.2	2.7	0.8	0.4	96.2	2.7	1.2	4.75	93.7
	60대 이상	(302)	85.1	11.9	2.6	0.3		97.0	2.6	0.3	4.82	95.4
직업	관리/전문/사무직	(178)	75.3	20.8	3.9			96.1	3.9		4.71	92.8
	서비스/판매/생산	(154)	82.5	13.0	3.9	0.6		95.5	3.9	0.6	4.77	94.3
	자영업자	(180)	80.6	16.7	2.2		0.6	97.2	2.2	0.6	4.77	94.2
	농업/임업/어업	(98)	88.8	11.2				100.0			4.89	97.2
	주부	(220)	76.8	17.3	4.5	1.4		94.1	4.5	1.4	4.70	92.4
	학생/무직/기타	(170)	82.4	14.1	2.9		0.6	96.5	2.9	0.6	4.78	94.4
지역	1권역	(305)	78.4	17.0	3.9	0.3	0.3	95.4	3.9	0.7	4.73	93.2
	2권역	(201)	77.1	19.4	3.0		0.5	96.5	3.0	0.5	4.73	93.2
	3권역	(229)	85.6	12.7	1.7			98.3	1.7		4.84	96.0
	4권역	(233)	80.7	13.7	4.3	1.3		94.4	4.3	1.3	4.74	93.5
	익산시 외	(32)	75.0	25.0				100.0			4.75	93.8
구분	익산시청	(200)	79.5	19.5	0.5		0.5	99.0	0.5	0.5	4.78	94.4
	사업소	(200)	78.5	15.0	5.5	1.0		93.5	5.5	1.0	4.71	92.8
	주민센터	(600)	81.0	15.2	3.3	0.3	0.2	96.2	3.3	0.5	4.77	94.1

3. 담당자의 응대태도

2) 담당자의 친절성 [1/2]

- 질문 : ‘해당 업무 담당자는 민원인을 친절하게 대하였다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 96.1%는 익산시의 담당자의 친절성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 80.0% + 대체로 만족 16.1%)라고 응답함.
- ‘담당자의 친절성’은 93.7점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

3. 담당자의 응대태도

2) 담당자의 친절성 [2/2]

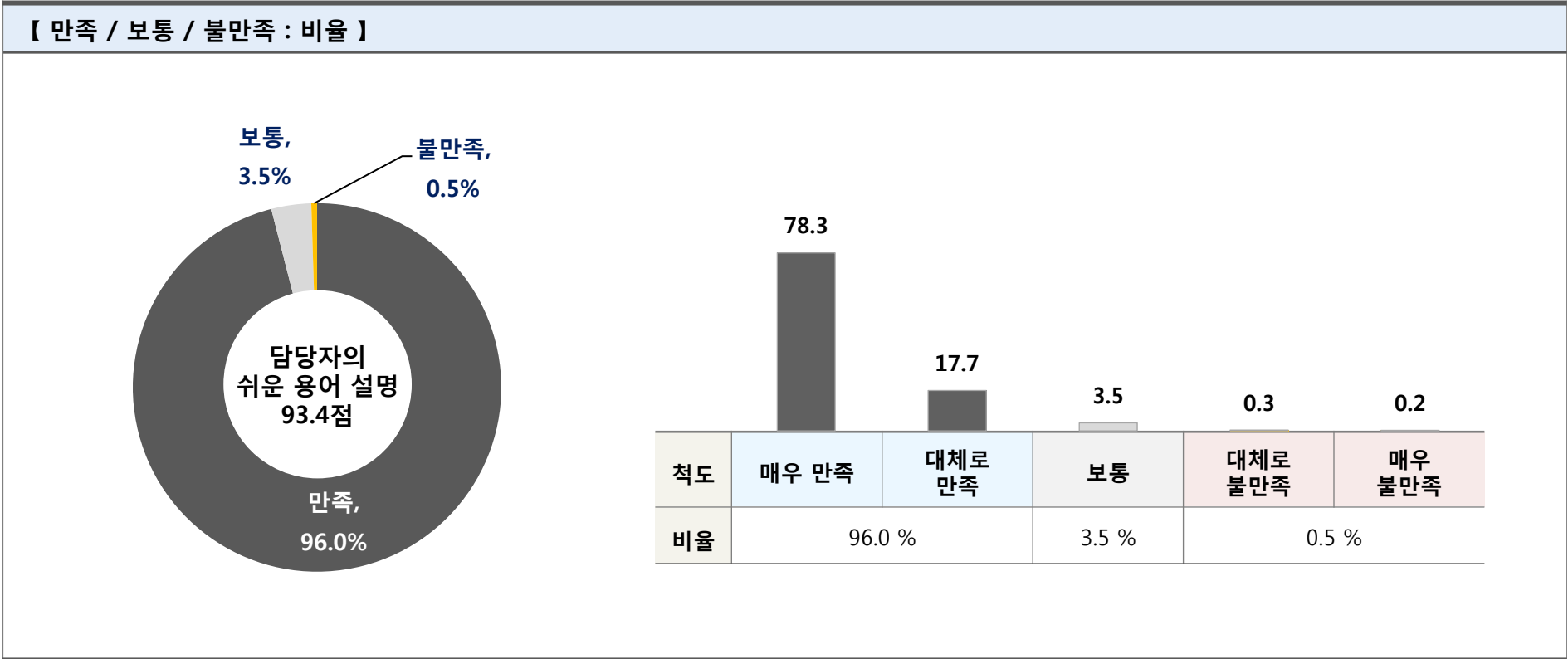
【 익산시 친절행정서비스 】 담당자의 응대태도 📄 담당자의 친절성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	80.0	16.1	2.9	0.7	0.3	96.1	2.9	1.0	4.75	93.7
성별	남성	(510)	82.9	14.3	1.6	0.8	0.4	97.3	1.6	1.2	4.79	94.7
	여성	(490)	76.9	18.0	4.3	0.6	0.2	94.9	4.3	0.8	4.71	92.7
연령	만19~29세	(76)	71.1	18.4	7.9	1.3	1.3	89.5	7.9	2.6	4.57	89.1
	30대	(151)	80.1	12.6	6.0	0.7	0.7	92.7	6.0	1.3	4.71	92.7
	40대	(211)	74.9	22.7	1.9	0.5		97.6	1.9	0.5	4.72	93.0
	50대	(260)	80.4	16.5	1.9	0.8	0.4	96.9	1.9	1.2	4.76	93.9
	60대 이상	(302)	85.4	12.3	1.7	0.7		97.7	1.7	0.7	4.82	95.6
직업	관리/전문/사무직	(178)	77.0	17.4	5.1		0.6	94.4	5.1	0.6	4.70	92.6
	서비스/판매/생산	(154)	78.6	18.2	1.9	1.3		96.8	1.9	1.3	4.74	93.5
	자영업자	(180)	79.4	17.2	1.7	1.7		96.7	1.7	1.7	4.74	93.6
	농업/임업/어업	(98)	86.7	13.3				100.0			4.87	96.7
	주부	(220)	79.1	16.4	3.6	0.5	0.5	95.5	3.6	0.9	4.73	93.3
	학생/무직/기타	(170)	82.4	12.9	3.5	0.6	0.6	95.3	3.5	1.2	4.76	94.0
지역	1권역	(305)	80.0	16.4	3.3	0.3		96.4	3.3	0.3	4.76	94.0
	2권역	(201)	76.6	17.9	3.5	1.5	0.5	94.5	3.5	2.0	4.69	92.2
	3권역	(229)	83.8	14.0	1.7	0.4		97.8	1.7	0.4	4.81	95.3
	4권역	(233)	80.7	14.6	3.4	0.9	0.4	95.3	3.4	1.3	4.74	93.6
	익산시 외	(32)	68.8	28.1			3.1	96.9		3.1	4.59	89.8
구분	익산시청	(200)	78.0	20.0	1.0		1.0	98.0	1.0	1.0	4.74	93.5
	사업소	(200)	76.5	16.5	5.0	2.0		93.0	5.0	2.0	4.68	91.9
	주민센터	(600)	81.8	14.7	2.8	0.5	0.2	96.5	2.8	0.7	4.78	94.4

3. 담당자의 응대태도

3) 담당자의 쉬운 용어 설명 [1/2]

- 질문 : ‘해당 업무 담당자는 민원 내용과 처리 과정에 대해 알아듣기 쉬운 용어로 설명했다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 96.0%는 익산시 민원 처리 과정 중 담당자의 쉬운 용어 사용에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 78.3% + 대체로 만족 17.7%)라고 응답함.
- ‘담당자의 쉬운 용어 설명’은 93.4점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

3. 담당자의 응대태도

3) 담당자의 쉬운 용어 설명 [2/2]

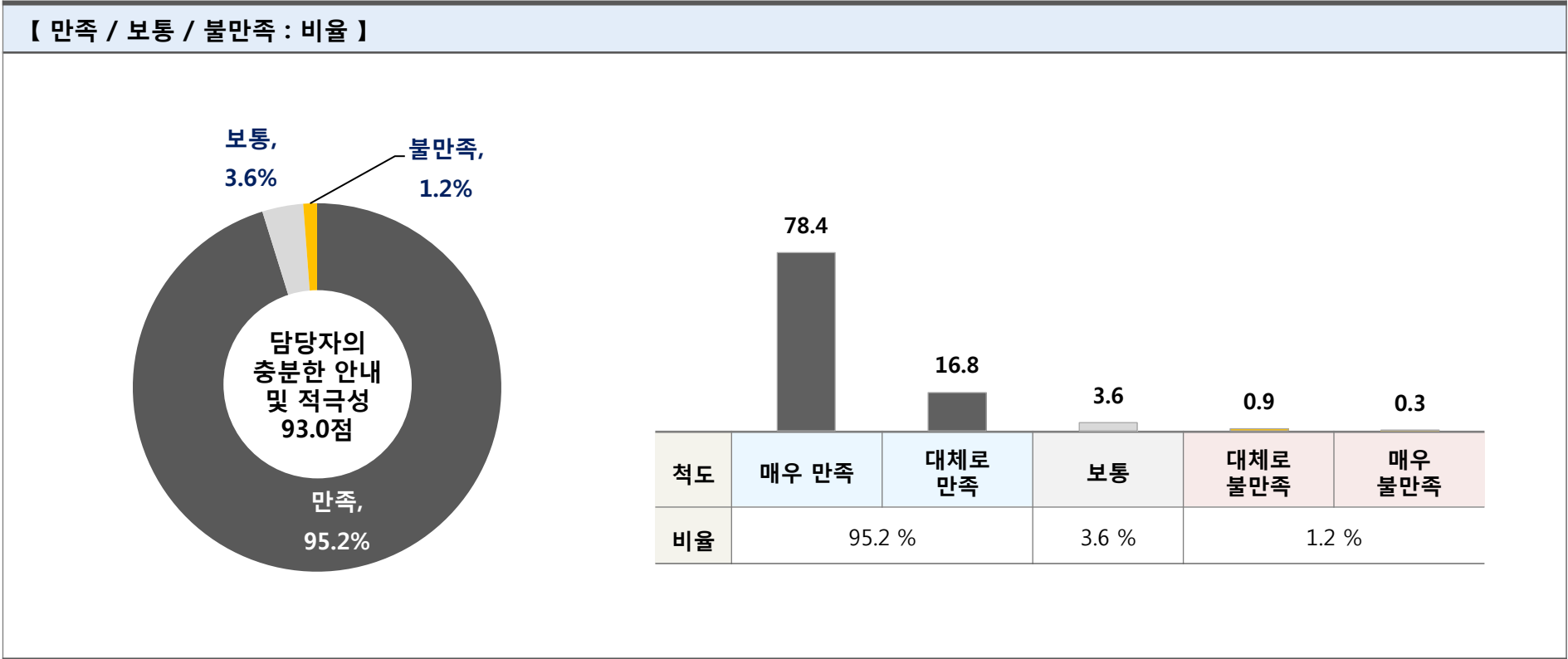
【 익산시 친절행정서비스 】 담당자의 응대태도 📄 담당자의 쉬운 용어 설명

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	78.3	17.7	3.5	0.3	0.2	96.0	3.5	0.5	4.74	93.4
성별	남성	(510)	82.0	15.3	2.2	0.2	0.4	97.3	2.2	0.6	4.78	94.6
	여성	(490)	74.5	20.2	4.9	0.4		94.7	4.9	0.4	4.69	92.2
연령	만19~29세	(76)	68.4	23.7	6.6		1.3	92.1	6.6	1.3	4.58	89.5
	30대	(151)	74.2	21.9	3.3		0.7	96.0	3.3	0.7	4.69	92.2
	40대	(211)	73.5	23.2	2.4	0.9		96.7	2.4	0.9	4.69	92.3
	50대	(260)	80.0	16.2	3.5	0.4		96.2	3.5	0.4	4.76	93.9
	60대 이상	(302)	84.8	11.6	3.6			96.4	3.6		4.81	95.3
직업	관리/전문/사무직	(178)	73.6	21.9	3.9		0.6	95.5	3.9	0.6	4.68	92.0
	서비스/판매/생산	(154)	79.2	15.6	4.5	0.6		94.8	4.5	0.6	4.73	93.3
	자영업자	(180)	77.2	21.1	1.7			98.3	1.7		4.76	93.9
	농업/임업/어업	(98)	83.7	15.3	1.0			99.0	1.0		4.83	95.7
	주부	(220)	79.1	15.5	4.5	0.9		94.5	4.5	0.9	4.73	93.2
	학생/무직/기타	(170)	79.4	15.9	4.1		0.6	95.3	4.1	0.6	4.74	93.4
지역	1권역	(305)	77.0	18.7	4.3			95.7	4.3		4.73	93.2
	2권역	(201)	73.6	22.9	2.5	0.5	0.5	96.5	2.5	1.0	4.69	92.2
	3권역	(229)	84.7	13.1	2.2			97.8	2.2		4.83	95.6
	4권역	(233)	79.0	15.5	4.7	0.9		94.4	4.7	0.9	4.73	93.1
	익산시 외	(32)	68.8	25.0	3.1		3.1	93.8	3.1	3.1	4.56	89.1
구분	익산시청	(200)	76.0	19.0	4.0		1.0	95.0	4.0	1.0	4.69	92.3
	사업소	(200)	70.0	28.5	1.0	0.5		98.5	1.0	0.5	4.68	92.0
	주민센터	(600)	81.8	13.7	4.2	0.3		95.5	4.2	0.3	4.77	94.3

3. 담당자의 응대태도

4) 담당자의 충분한 안내 및 적극성 [1/2]

- 질문 : ‘해당 업무 담당자는 문의사항에 대해 충분히 안내하였고 부가적인 사항에도 적극적으로 안내했다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 95.2%는 익산시 담당자의 충분한 안내 및 적극성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 78.4% + 대체로 만족 16.8%)라고 응답함.
- ‘담당자의 충분한 안내 및 적극성’은 93.0점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플

주2) 단위 : 점, %

3. 담당자의 응대태도

4) 담당자의 충분한 안내 및 적극성 [2/2]

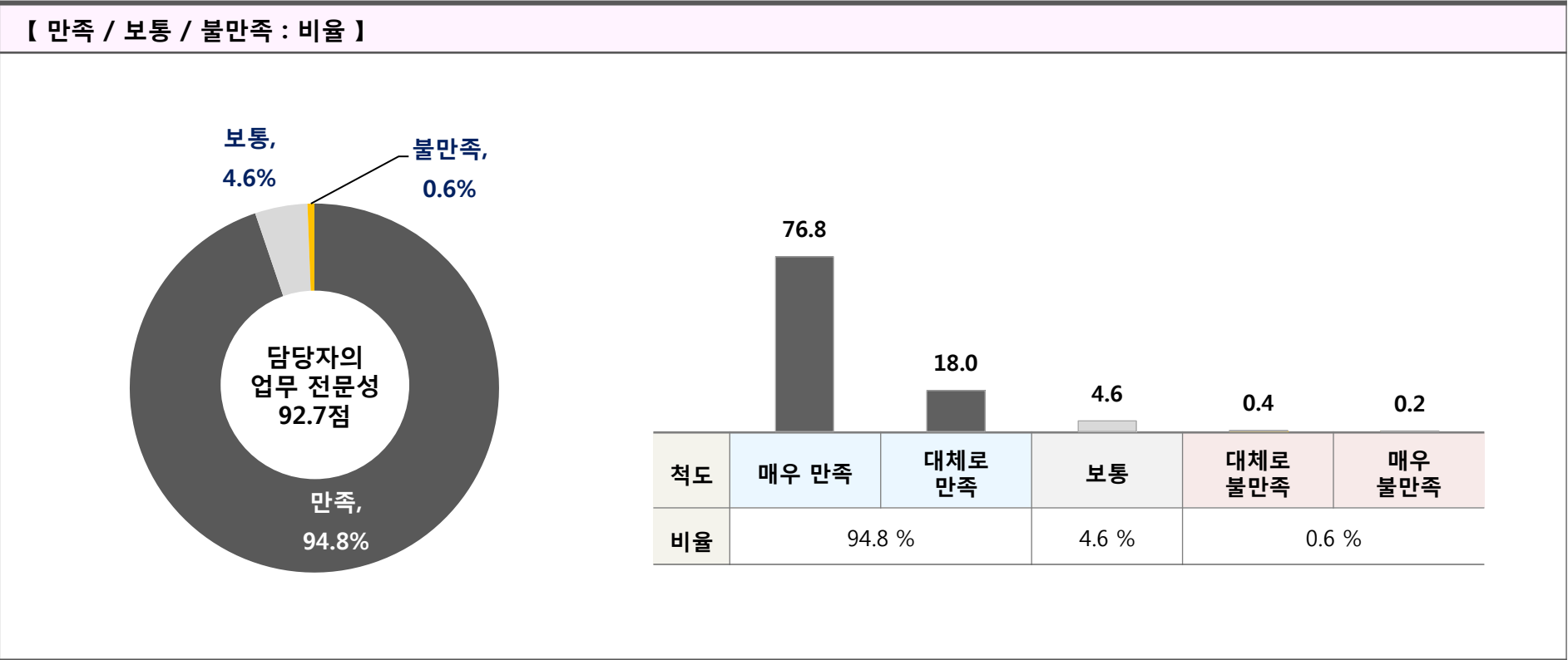
【 익산시 친절행정서비스 】 담당자의 응대태도 ☞ 담당자의 충분한 안내 및 적극성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	78.4	16.8	3.6	0.9	0.3	95.2	3.6	1.2	4.72	93.0
성별	남성	(510)	82.7	13.7	2.4	0.8	0.4	96.5	2.4	1.2	4.78	94.4
	여성	(490)	73.9	20.0	4.9	1.0	0.2	93.9	4.9	1.2	4.66	91.6
연령	만19~29세	(76)	71.1	18.4	6.6	2.6	1.3	89.5	6.6	3.9	4.55	88.8
	30대	(151)	76.8	15.9	6.0	0.7	0.7	92.7	6.0	1.3	4.68	91.9
	40대	(211)	72.0	22.3	3.8	1.9		94.3	3.8	1.9	4.64	91.1
	50대	(260)	79.2	18.1	1.9	0.4	0.4	97.3	1.9	0.8	4.75	93.8
	60대 이상	(302)	84.8	11.9	3.0	0.3		96.7	3.0	0.3	4.81	95.3
직업	관리/전문/사무직	(178)	74.7	18.5	5.1	1.1	0.6	93.3	5.1	1.7	4.66	91.4
	서비스/판매/생산	(154)	77.9	18.8	2.6	0.6		96.8	2.6	0.6	4.74	93.5
	자영업자	(180)	78.9	18.3	2.2	0.6		97.2	2.2	0.6	4.76	93.9
	농업/임업/어업	(98)	85.7	11.2	3.1			96.9	3.1		4.83	95.7
	주부	(220)	75.9	16.8	4.5	2.3	0.5	92.7	4.5	2.7	4.65	91.4
	학생/무직/기타	(170)	81.2	14.7	3.5		0.6	95.9	3.5	0.6	4.76	94.0
지역	1권역	(305)	77.4	17.0	3.6	2.0		94.4	3.6	2.0	4.70	92.5
	2권역	(201)	75.1	20.4	3.0	1.0	0.5	95.5	3.0	1.5	4.69	92.2
	3권역	(229)	86.0	11.4	2.6			97.4	2.6		4.83	95.9
	4권역	(233)	76.4	17.6	5.2	0.4	0.4	94.0	5.2	0.9	4.69	92.3
	익산시 외	(32)	68.8	25.0	3.1		3.1	93.8	3.1	3.1	4.56	89.1
구분	익산시청	(200)	77.5	18.5	3.0		1.0	96.0	3.0	1.0	4.72	92.9
	사업소	(200)	71.5	23.5	3.0	2.0		95.0	3.0	2.0	4.65	91.1
	주민센터	(600)	81.0	14.0	4.0	0.8	0.2	95.0	4.0	1.0	4.75	93.7

4. 업무처리 신뢰성

1) 담당자의 업무 전문성 [1/2]


- 질문 : ‘해당 업무 담당자는 업무와 관련한 전반적인 지식이 충분하였다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 94.8%는 익산시 담당자의 업무 전문성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 76.8% + 대체로 만족 18.0%)라고 응답함.
- ‘담당자의 업무 전문성’은 92.7점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

4. 업무처리 신뢰성

1) 담당자의 업무 전문성 [2/2]

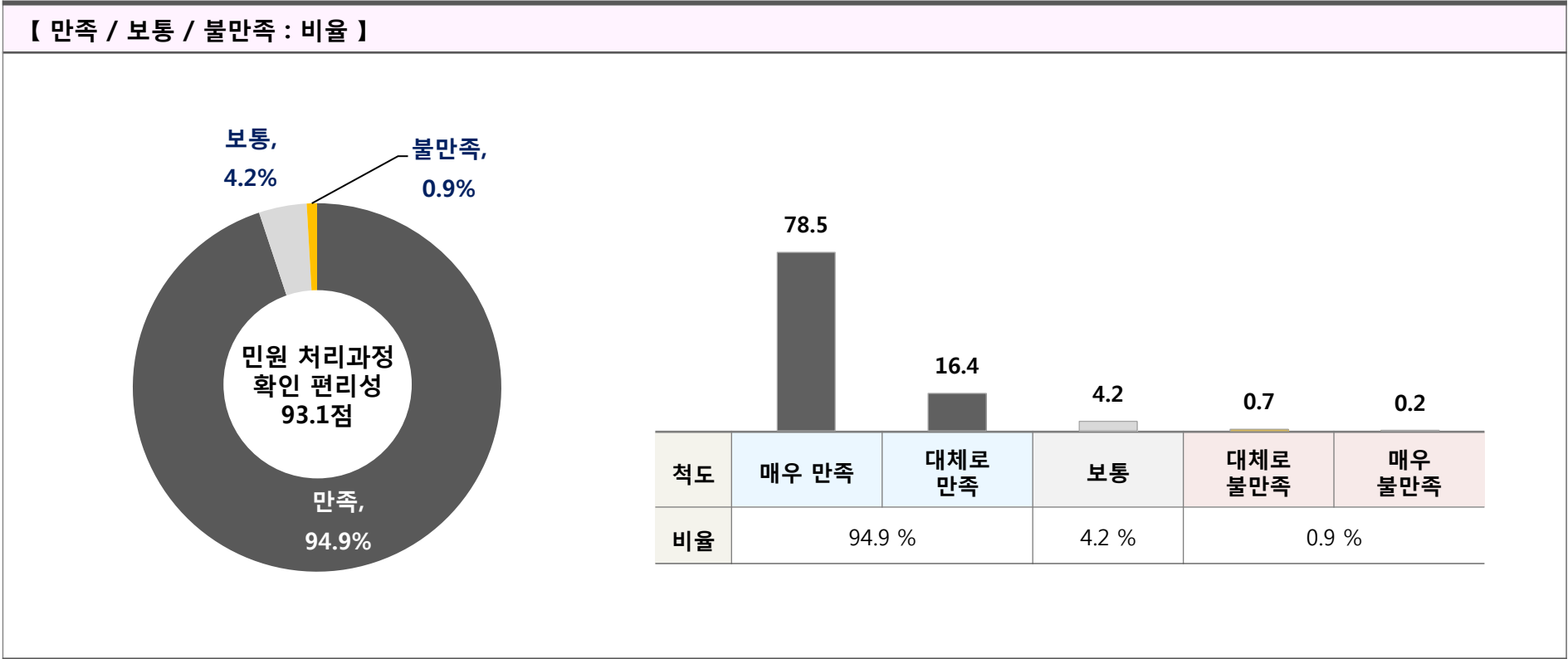
【 익산시 친절행정서비스 】 업무처리 신뢰성  담당자의 업무 전문성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	76.8	18.0	4.6	0.4	0.2	94.8	4.6	0.6	4.71	92.7
성별	남성	(510)	79.0	17.3	3.3	0.2	0.2	96.3	3.3	0.4	4.75	93.7
	여성	(490)	74.5	18.8	5.9	0.6	0.2	93.3	5.9	0.8	4.67	91.7
연령	만19~29세	(76)	75.0	18.4	6.6			93.4	6.6		4.68	92.1
	30대	(151)	78.1	13.9	7.3		0.7	92.1	7.3	0.7	4.69	92.2
	40대	(211)	73.5	20.9	4.7	0.5	0.5	94.3	4.7	0.9	4.66	91.6
	50대	(260)	74.2	21.9	2.7	1.2		96.2	2.7	1.2	4.69	92.3
	60대 이상	(302)	81.1	14.6	4.3			95.7	4.3		4.77	94.2
직업	관리/전문/사무직	(178)	74.2	19.1	6.7			93.3	6.7		4.67	91.9
	서비스/판매/생산	(154)	78.6	16.9	3.9	0.6		95.5	3.9	0.6	4.73	93.3
	자영업자	(180)	78.9	17.8	2.8	0.6		96.7	2.8	0.6	4.75	93.8
	농업/임업/어업	(98)	79.6	18.4	2.0			98.0	2.0		4.78	94.4
	주부	(220)	75.0	16.8	6.8	0.9	0.5	91.8	6.8	1.4	4.65	91.3
	학생/무직/기타	(170)	76.5	19.4	3.5		0.6	95.9	3.5	0.6	4.71	92.8
지역	1권역	(305)	73.4	21.6	4.9			95.1	4.9		4.69	92.1
	2권역	(201)	75.6	18.4	4.5	0.5	1.0	94.0	4.5	1.5	4.67	91.8
	3권역	(229)	81.2	15.3	3.5			96.5	3.5		4.78	94.4
	4권역	(233)	78.5	15.0	5.2	1.3		93.6	5.2	1.3	4.71	92.7
	익산시 외	(32)	71.9	21.9	6.3			93.8	6.3		4.66	91.4
구분	익산시청	(200)	77.5	17.5	4.5		0.5	95.0	4.5	0.5	4.72	92.9
	사업소	(200)	75.5	19.5	4.0	1.0		95.0	4.0	1.0	4.70	92.4
	주민센터	(600)	77.0	17.7	4.8	0.3	0.2	94.7	4.8	0.5	4.71	92.8

4. 업무처리 신뢰성

2) 민원 처리과정 확인 편리성 [1/2]

- 질문 : ‘민원접수, 처리과정 및 결과를 확인하기 쉬웠다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 94.9%는 익산시 민원 처리과정 및 결과 확인 편리성에 대해 ‘만족한다’ (매우 만족 78.5% + 대체로 만족 16.4%)라고 응답함.
- ‘민원 처리과정 확인 편리성’은 93.1점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

4. 업무처리 신뢰성

2) 민원 처리과정 확인 편리성 [2/2]

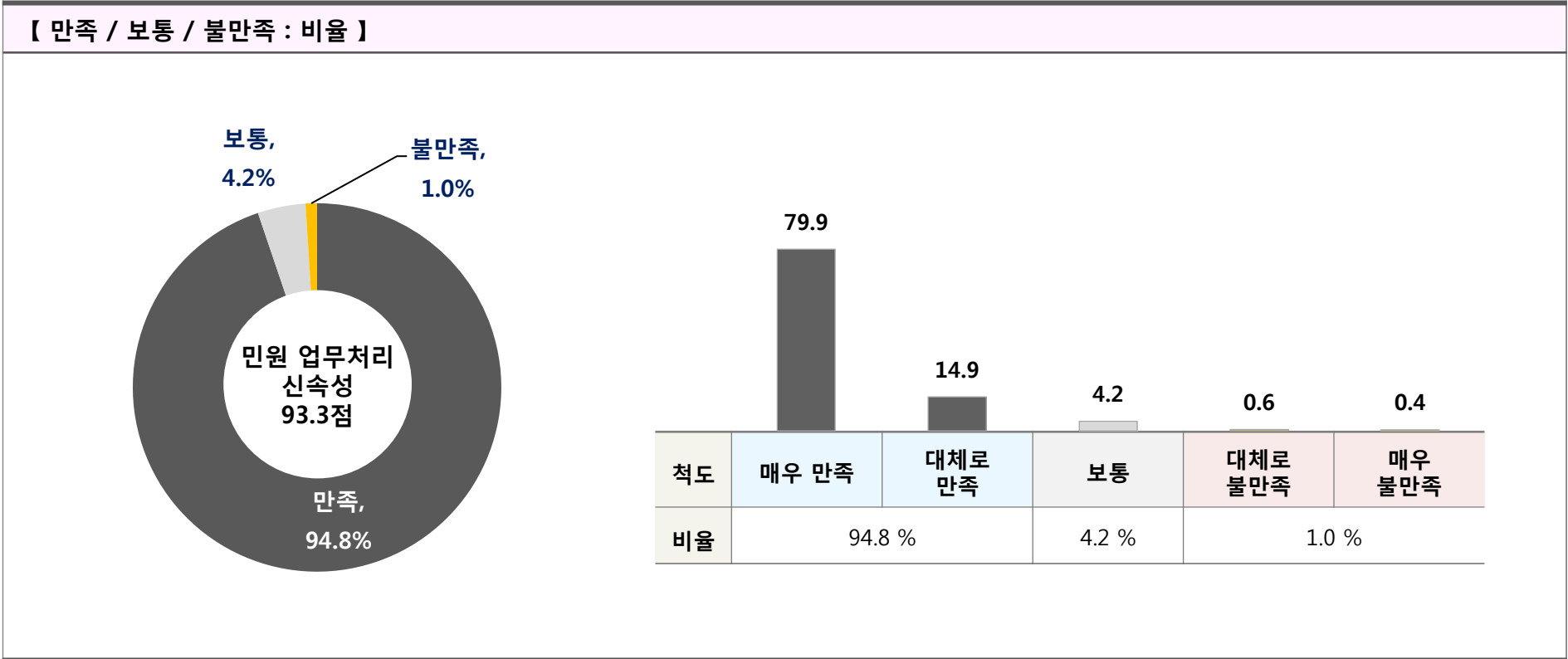
【 익산시 친절행정서비스 】 업무처리 신뢰성 ☞ 민원 처리과정 확인 편리성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	78.5	16.4	4.2	0.7	0.2	94.9	4.2	0.9	4.72	93.1
성별	남성	(510)	80.4	15.1	3.3	0.8	0.4	95.5	3.3	1.2	4.74	93.6
	여성	(490)	76.5	17.8	5.1	0.6		94.3	5.1	0.6	4.70	92.6
연령	만19~29세	(76)	75.0	19.7	5.3			94.7	5.3		4.70	92.4
	30대	(151)	74.8	15.2	7.3	2.0	0.7	90.1	7.3	2.6	4.62	90.4
	40대	(211)	76.3	19.9	3.3	0.5		96.2	3.3	0.5	4.72	93.0
	50대	(260)	79.6	16.9	2.7	0.8		96.5	2.7	0.8	4.75	93.8
	60대 이상	(302)	81.8	13.2	4.3	0.3	0.3	95.0	4.3	0.7	4.76	94.0
직업	관리/전문/사무직	(178)	75.8	18.0	5.6	0.6		93.8	5.6	0.6	4.69	92.3
	서비스/판매/생산	(154)	81.2	14.9	2.6	1.3		96.1	2.6	1.3	4.76	94.0
	자영업자	(180)	78.3	19.4	1.7	0.6		97.8	1.7	0.6	4.76	93.9
	농업/임업/어업	(98)	81.6	12.2	4.1	1.0	1.0	93.9	4.1	2.0	4.72	93.1
	주부	(220)	78.2	14.1	7.3	0.5		92.3	7.3	0.5	4.70	92.5
	학생/무직/기타	(170)	77.6	18.2	2.9	0.6	0.6	95.9	2.9	1.2	4.72	92.9
지역	1권역	(305)	76.1	19.7	3.6	0.7		95.7	3.6	0.7	4.71	92.8
	2권역	(201)	75.1	18.4	5.5	0.5	0.5	93.5	5.5	1.0	4.67	91.8
	3권역	(229)	84.7	12.2	2.2	0.9		96.9	2.2	0.9	4.81	95.2
	4권역	(233)	79.8	12.9	6.0	0.9	0.4	92.7	6.0	1.3	4.71	92.7
	익산시 외	(32)	68.8	28.1	3.1			96.9	3.1		4.66	91.4
구분	익산시청	(200)	80.0	15.0	3.0	1.5	0.5	95.0	3.0	2.0	4.73	93.1
	사업소	(200)	75.5	20.0	4.0	0.5		95.5	4.0	0.5	4.71	92.6
	주민센터	(600)	79.0	15.7	4.7	0.5	0.2	94.7	4.7	0.7	4.73	93.2

4. 업무처리 신뢰성

3) 민원 업무처리 신속성 [1/2]

- 질문 : ‘신속하고 정확하게 업무처리가 이뤄졌다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 94.8%는 익산시 업무처리 신속성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 79.9% + 대체로 만족 14.9%)라고 응답함.
- ‘민원 업무처리 신속성’은 93.3점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

4. 업무처리 신뢰성

3) 민원 업무처리 신속성 [2/2]

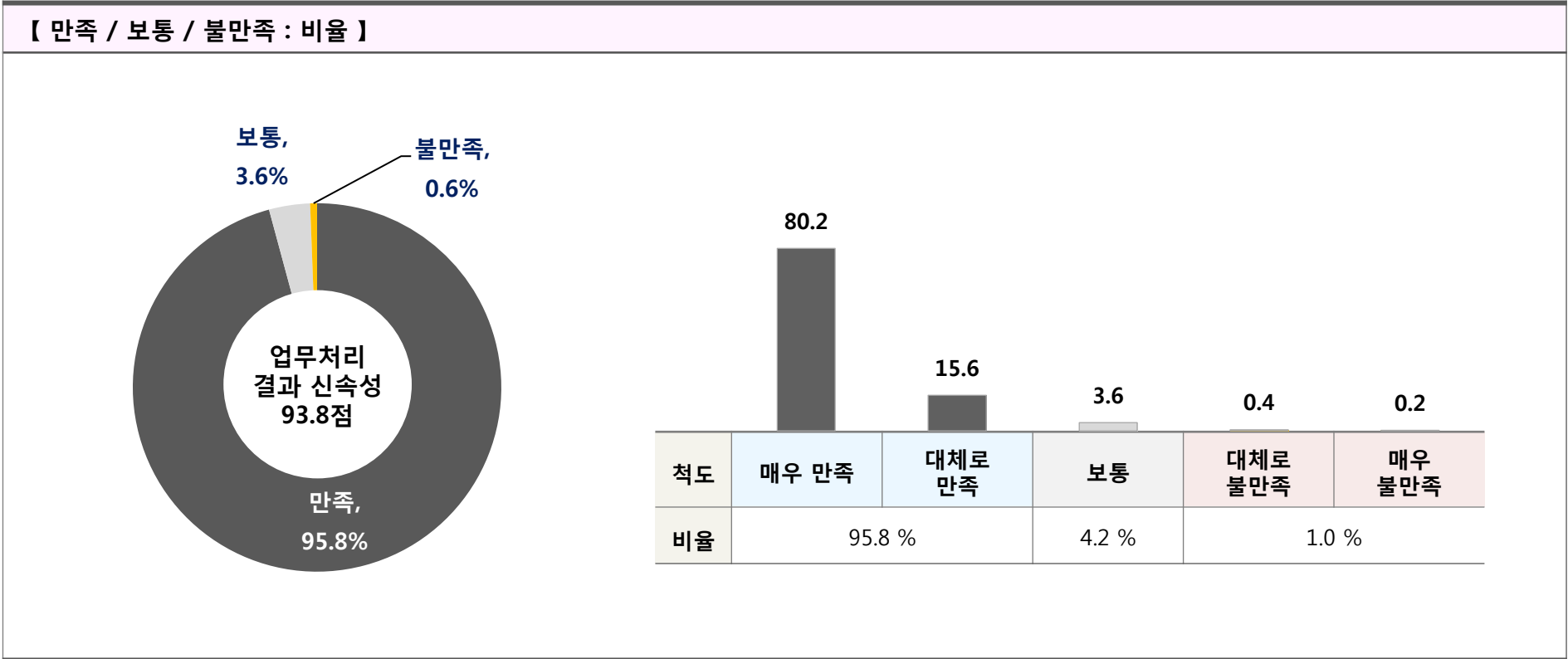
【 익산시 친절행정서비스 】 업무처리 신뢰성 ☞ 민원 업무처리 신속성

(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	79.9	14.9	4.2	0.6	0.4	94.8	4.2	1.0	4.73	93.3
성별	남성	(510)	81.8	13.3	3.7	0.8	0.4	95.1	3.7	1.2	4.75	93.8
	여성	(490)	78.0	16.5	4.7	0.4	0.4	94.5	4.7	0.8	4.71	92.8
연령	만19~29세	(76)	75.0	14.5	9.2	1.3		89.5	9.2	1.3	4.63	90.8
	30대	(151)	76.8	13.9	7.3	1.3	0.7	90.7	7.3	2.0	4.65	91.2
	40대	(211)	76.8	18.5	3.8	0.5	0.5	95.3	3.8	0.9	4.71	92.7
	50대	(260)	80.4	15.4	3.1	0.8	0.4	95.8	3.1	1.2	4.75	93.7
	60대 이상	(302)	84.4	12.6	2.6		0.3	97.0	2.6	0.3	4.81	95.2
직업	관리/전문/사무직	(178)	74.7	18.5	5.6	1.1		93.3	5.6	1.1	4.67	91.7
	서비스/판매/생산	(154)	81.2	13.6	4.5	0.6		94.8	4.5	0.6	4.75	93.8
	자영업자	(180)	81.7	14.4	3.3	0.6		96.1	3.3	0.6	4.77	94.3
	농업/임업/어업	(98)	83.7	15.3	1.0			99.0	1.0		4.83	95.7
	주부	(220)	79.5	12.3	6.8	0.5	0.9	91.8	6.8	1.4	4.69	92.3
	학생/무직/기타	(170)	80.6	15.9	1.8	0.6	1.2	96.5	1.8	1.8	4.74	93.5
지역	1권역	(305)	76.4	18.4	4.6	0.7		94.8	4.6	0.7	4.70	92.6
	2권역	(201)	79.1	15.9	3.5	0.5	1.0	95.0	3.5	1.5	4.72	92.9
	3권역	(229)	85.6	10.5	3.5		0.4	96.1	3.5	0.4	4.81	95.2
	4권역	(233)	81.1	13.3	4.3	0.9	0.4	94.4	4.3	1.3	4.74	93.5
	익산시 외	(32)	68.8	18.8	9.4	3.1		87.5	9.4	3.1	4.53	88.3
구분	익산시청	(200)	81.0	13.5	4.0	1.0	0.5	94.5	4.0	1.5	4.74	93.4
	사업소	(200)	77.0	17.0	5.0	1.0		94.0	5.0	1.0	4.70	92.5
	주민센터	(600)	80.5	14.7	4.0	0.3	0.5	95.2	4.0	0.8	4.74	93.6

4. 업무처리 신뢰성

4) 업무처리 결과 신뢰성 [1/2]


- 질문 : ‘업무처리 결과를 신뢰할 수 있었다’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 95.8%는 익산시 민원 업무처리 결과 신뢰성에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 80.2% + 대체로 만족 15.6%)라고 응답함.
- ‘업무처리 결과 신뢰성’은 93.8점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

4. 업무처리 신뢰성

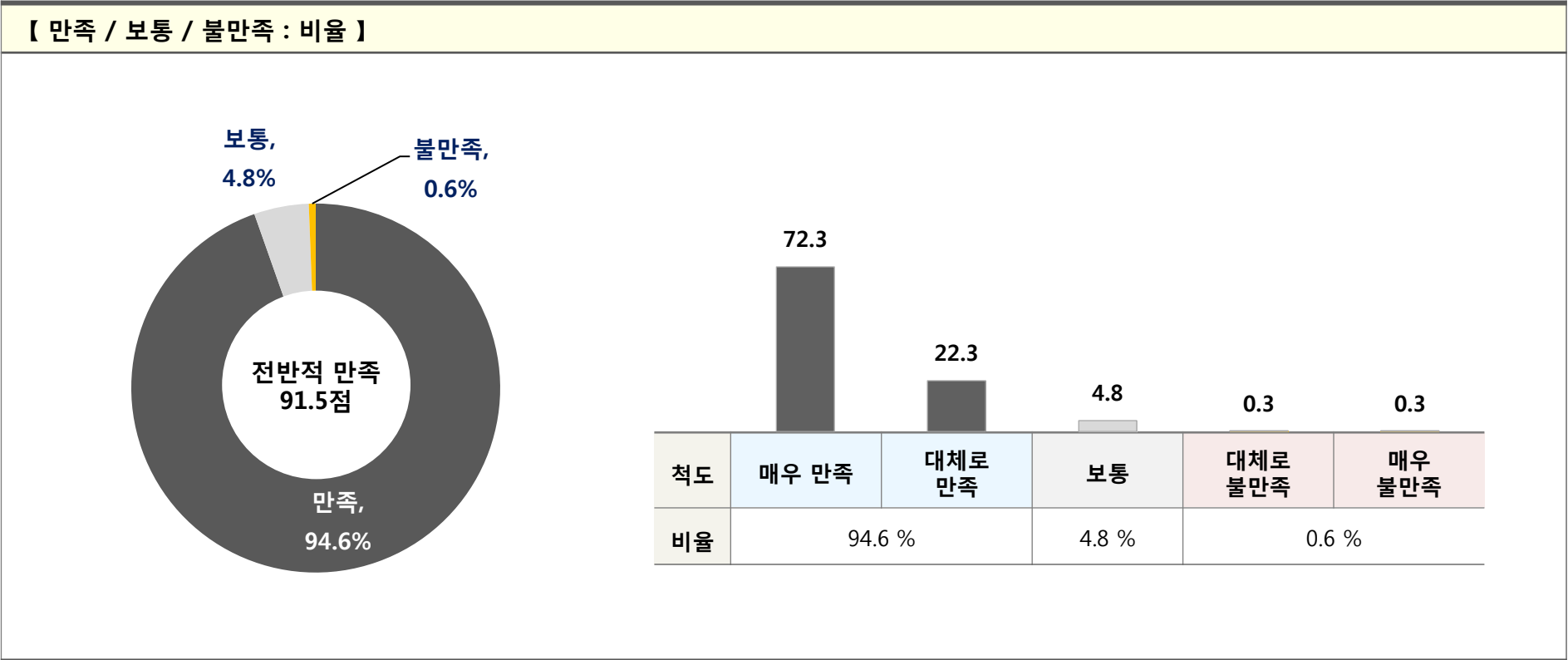
4) 업무처리 결과 신뢰성 [2/2]

【 익산시 친절행정서비스 】 업무처리 신뢰성  업무처리 결과 신뢰성												
(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	80.2	15.6	3.6	0.4	0.2	95.8	3.6	0.6	4.75	93.8
성별	남성	(510)	82.7	13.9	2.9	0.2	0.2	96.7	2.9	0.4	4.79	94.7
	여성	(490)	77.6	17.3	4.3	0.6	0.2	94.9	4.3	0.8	4.71	92.9
연령	만19~29세	(76)	75.0	17.1	7.9			92.1	7.9		4.67	91.8
	30대	(151)	79.5	13.2	6.0	0.7	0.7	92.7	6.0	1.3	4.70	92.5
	40대	(211)	79.6	17.1	2.8		0.5	96.7	2.8	0.5	4.75	93.8
	50대	(260)	79.2	17.7	1.9	1.2		96.9	1.9	1.2	4.75	93.8
	60대 이상	(302)	83.1	13.6	3.3			96.7	3.3		4.80	95.0
직업	관리/전문/사무직	(178)	77.0	18.5	4.5			95.5	4.5		4.72	93.1
	서비스/판매/생산	(154)	81.2	14.9	3.9			96.1	3.9		4.77	94.3
	자영업자	(180)	83.3	15.0	1.1	0.6		98.3	1.1	0.6	4.81	95.3
	농업/임업/어업	(98)	82.7	14.3	3.1			96.9	3.1		4.80	94.9
	주부	(220)	80.0	11.8	6.8	0.9	0.5	91.8	6.8	1.4	4.70	92.5
	학생/무직/기타	(170)	78.2	19.4	1.2	0.6	0.6	97.6	1.2	1.2	4.74	93.5
지역	1권역	(305)	77.0	18.0	4.9			95.1	4.9		4.72	93.0
	2권역	(201)	78.6	16.4	3.5	0.5	1.0	95.0	3.5	1.5	4.71	92.8
	3권역	(229)	86.5	11.8	1.3	0.4		98.3	1.3	0.4	4.84	96.1
	4권역	(233)	80.3	14.6	4.3	0.9		94.8	4.3	0.9	4.74	93.6
	익산시 외	(32)	75.0	21.9	3.1			96.9	3.1		4.72	93.0
구분	익산시청	(200)	81.5	14.5	3.0	0.5	0.5	96.0	3.0	1.0	4.76	94.0
	사업소	(200)	75.5	18.0	6.0	0.5		93.5	6.0	0.5	4.69	92.1
	주민센터	(600)	81.3	15.2	3.0	0.3	0.2	96.5	3.0	0.5	4.77	94.3

5. 친절행정서비스 전반적 만족

친절행정서비스 전반적 만족도 [1/2]

- 질문 : ‘모든 측면을 고려해 볼 때 귀하께서는 익산시청의 민원행정 서비스 전반에 대하여 얼마나 만족하십니까?’
- 익산시 친절행정서비스 이용자(이하 민원인)들의 94.6%는 민원행정 서비스 전반에 대해 ‘만족한다’(매우 만족 72.3% + 대체로 만족 22.3%)라고 응답함.
- ‘친절행정서비스 전반적 만족’은 91.5점(100점 환산)으로 나타남.



주1) 사례수 : 1,000샘플
주2) 단위 : 점, %

5. 친절행정서비스 전반적 만족

친절행정서비스 전반적 만족도 [2/2]

【 익산시 친절행정서비스 】 전반적 만족												
(단위: 점)		(사례수)	① 매우 만족	② 대체로 만족	③ 보통	④ 대체로 불만족	⑤ 매우 불만족	【 ①+② : 만족 】	【 보통 】	【 ④+⑤ : 불만족 】	5점척도 평균	100점 평균
			%	%	%	%	%	%	%	%		
▶ 전체		(1000)	72.3	22.3	4.8	0.3	0.3	94.6	4.8	0.6	4.66	91.5
성별	남성	(510)	75.9	20.6	3.1	0.2	0.2	96.5	3.1	0.4	4.72	92.9
	여성	(490)	68.6	24.1	6.5	0.4	0.4	92.7	6.5	0.8	4.60	90.0
연령	만19~29세	(76)	67.1	23.7	9.2			90.8	9.2		4.58	89.5
	30대	(151)	68.2	24.5	6.6		0.7	92.7	6.6	0.7	4.60	89.9
	40대	(211)	70.1	24.2	4.7	0.5	0.5	94.3	4.7	0.9	4.63	90.8
	50대	(260)	71.2	25.0	2.7	0.8	0.4	96.2	2.7	1.2	4.66	91.4
	60대 이상	(302)	78.1	17.2	4.6			95.4	4.6		4.74	93.4
직업	관리/전문/사무직	(178)	71.9	21.9	6.2			93.8	6.2		4.66	91.4
	서비스/판매/생산	(154)	72.7	22.1	4.5	0.6		94.8	4.5	0.6	4.67	91.7
	자영업자	(180)	73.3	22.8	3.3	0.6		96.1	3.3	0.6	4.69	92.2
	농업/임업/어업	(98)	79.6	20.4				100.0			4.80	94.9
	주부	(220)	67.3	23.6	7.7	0.5	0.9	90.9	7.7	1.4	4.56	89.0
	학생/무직/기타	(170)	73.5	21.8	4.1		0.6	95.3	4.1	0.6	4.68	91.9
지역	1권역	(305)	70.8	23.3	5.9			94.1	5.9		4.65	91.2
	2권역	(201)	71.6	22.9	4.5		1.0	94.5	4.5	1.0	4.64	91.0
	3권역	(229)	77.7	18.3	3.5	0.4		96.1	3.5	0.4	4.73	93.3
	4권역	(233)	71.7	22.3	4.7	0.9	0.4	94.0	4.7	1.3	4.64	91.0
	익산시 외	(32)	56.3	37.5	6.3			93.8	6.3		4.50	87.5
구분	익산시청	(200)	72.5	24.0	3.0		0.5	96.5	3.0	0.5	4.68	92.0
	사업소	(200)	70.5	21.5	7.0	1.0		92.0	7.0	1.0	4.62	90.4
	주민센터	(600)	72.8	22.0	4.7	0.2	0.3	94.8	4.7	0.5	4.67	91.7

6. 방문 목적 및 해결 정도

- 민원인들의 방문하는 주 목적은 대부분이 '각종 증명서 발급'(37.1%)이 가장 많음.
- '사업소'의 경우는 '등록, 신고, 요금납부'(56.0%)의 민원이 대부분임.
- 민원사항들의 96.7%('모두 해결되었다' 86.0% + '대부분 해결 되었다' 10.7%)는 대부분 잘 해결되었다는 의견으로 나타남.

질문) 오늘 어떤 용무로 기관(시청, 사업소, 주민센터)를 방문하셨나요?

↳ 방문 목적		구분		
[단위 : %]	▶ 전체	익산시청	사업소	주민센터
(사례수)	(1000)	(200)	(200)	(600)
각종 증명서 발급	37.1	33.5	18.5	44.5
등록, 신고, 요금납부	25.2	21.5	56.0	16.2
문의 및 상담	17.6	22.0	14.0	17.3
복지 관련 민원	8.9	1.0		14.5
서류접수	3.3	5.0	4.0	2.5
무응답	7.9	17.0	7.5	5.0

질문) 오늘 방문으로 인해 본인의 민원 사항이 얼마나 해결되셨나요?

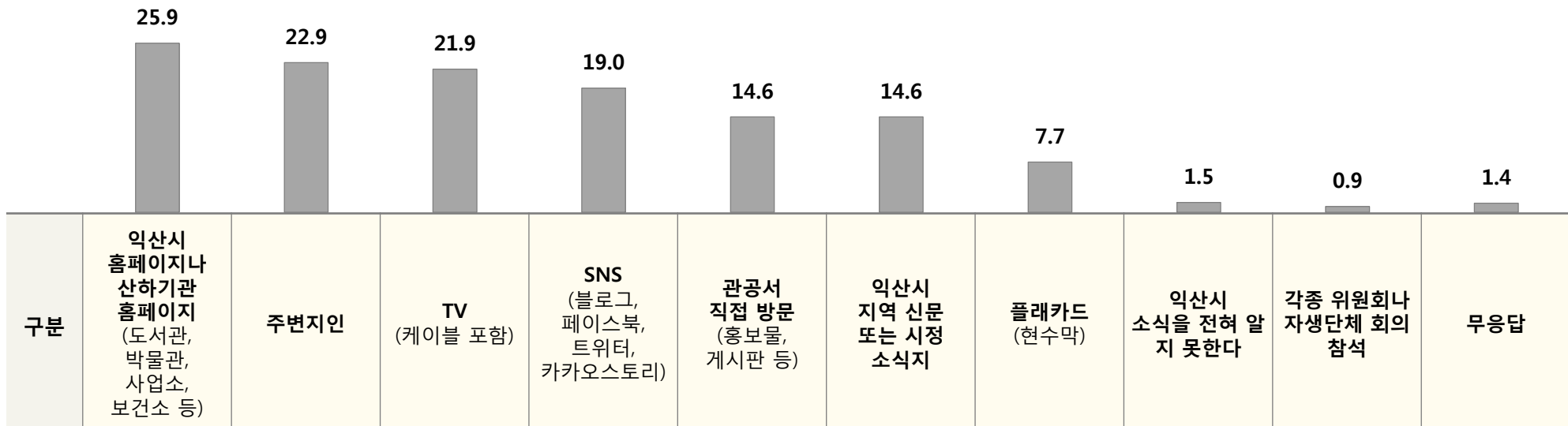
↳ 민원사항 해결 정도	
[단위 : %]	▶ 전체
(사례수)	(1000)
모두 해결 되었다	86.0
대부분 해결 되었다	10.7
대부분 해결되지 못했다	2.5
전혀 해결되지 못했다	.8

7. 익산시 시정 정보 인지 경로

- 익산시 민원인들은 시정 정보를 '익산시 홈페이지나 산하기관 홈페이지'(25.9%), '주변지인'(22.9%), 'TV'(21.9%)를 통해 주로 접하는 것으로 나타남.
- 이어서 'SNS'(19.0%), '관공서 직접 방문'(14.6%), '익산시 지역신문 또는 시정 소식지'(14.6%) 순임.

단위: %, 중복응답

질문) 귀하께서는 익산시 시정 전반에 관한 소식을 주로 어떤 방법을 통해 접하십니까?



Part IV. 별첨

※ 설문지

2021년 친절행정서비스 만족도 조사

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

안녕하십니까? 저희는 여론조사 전문기관인 (주)에스시에스아카데미입니다.
 익산시(시청, 사업소, 주민센터) 행정서비스를 이용하시는 주민들 대상으로 보다 나은 서비스를 제공하기 위해 **만족도 조사**를 실시하고 있습니다.

본 설문지의 응답은 통계법 제33조 및 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제49조에 의거 비밀이 철저히 보장되며 통계목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. 감사합니다.

2021년 10월

주관기관	익산시	조사기관	(주)에스시에스아카데미
		문의	정선하 차장 02-761-1523

조사일시	월 일	조사시간	시 분
조사위치		조사원	

응답자 성명		응답자 연락처	
--------	--	---------	--

I. 설문조사에 앞서 몇가지 여쭙어 보겠습니다

SQ1. 귀하가 현재 거주하고 있는 지역은 어디입니까? 동그라미로 표시 또는 직접기입

1권역	오산면, 중앙동, 평화동, 인화동 마동, 모현동, 송학동	3권역	남산면, 당성면, 여산면, 금마면, 왕궁면, 춘포면, 삼기면, 영동2동, 삼성동
2권역	함열읍, 황동면, 함라면, 웅포면, 성당면, 용안면, 용동면, 남중동, 신동	4권역	동산동, 영동1동, 어양동, 팔봉동
타지역	해당지역없음 () 직접기입 읍면동 ()		

SQ1-1) 쿼터 ① 1권역 ② 2권역 ③ 3권역 ④ 4권역 ⑤ 기타

SQ1-2) 구분 ① 본청 ② 상하수도 사업단 / 차량등록사업소 ③ 주민센터(읍면동)

SQ2	성별	① 남성	② 여성	SQ3	연령	만 세 (만19세 미만 중단)
-----	----	------	------	-----	----	------------------

SQ4	① 관리 / 전문 사무직	② 서비스 / 판매 영업직	③ 자영업자
	④ 생산 / 기능직	⑤ 농 / 임 / 어업 종사자	⑥ 학생
	⑦ 주부	⑧ 은퇴 / 무직	⑨ 기타 ()

SQ5) 귀하 본인이 익산시 공무원이거나 가족 중 공무원이 계십니까?

① 예 → 면접중단 ② 아니오

♣ 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

감사합니다



(08397) 서울시 구로구 디지털로32길 29 키콕스벤처센터 9층
(주)에스시에스아카데미

리서치 사업부

정 선 하 차장

T) 02-761-1523 **M)** 010-9292-2622

E) jsh.nice@scsacademy.com

entia7@daum.net