

2015 상반기 고객 만족도 설문조사 결과

- ❖ 장애인체육 행정서비스에 대한 고객의 Needs를 파악하고 이를 개선하여 고객만족도를 제고하고 보다 나은 행정서비스를 제공

I 설문목적

- 경북장애인체육회에서 제공하는 행정서비스를 이용하는 고객을 대상으로 행정서비스 등에 대한 만족도 현황을 파악하고, 미흡한 사항은 개선을 통해 전반적인 만족도의 향상을 도모

II 설문개요

- 조사대상 : 장애인선수, 가맹경기단체, 장애인체육 유관기관 관계자 등
- 조사기간 : 2015. 8. 10. ~ 2015. 8. 31.
- 표본크기 : 총 표본 수 25명(설문응답자 기준)
- 설문참여인원 : 25명 (응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 25명(설문응답자 기준)
 - 홈페이지 설문조사 게시판 설문등록
 - 가맹경기단체 및 시지부 등에 설문조사 협조 공문 발송
 - 응답자 자기 기입 방식 (Self administrated survey)
 - 무기명, 1인 1회 응답
- 자료분석 : 리커드척도 (Likert scale)

III 설문내용

□ 설문지 구성

고객만족 설문조사

I. 통계를 위한 기초자료 부문	-	5문항
II. 업무처리의 만족도	-	5문항
III. 행정서비스 만족도	-	6문항
IV. 편의시설 만족도	-	1문항
		총 17문항

IV 조사 산출 방법

□ 5점 척도 환산기준

매우 그렇다 (매우 만족)	→	100점
그렇다 (만족)	→	75점
보통이다 (보통)	→	50점
그렇지 않다 (불만족)	→	25점
전혀 그렇지 않다 (매우 불만족)	→	0점

※ 무응답을 체크하거나 답변을 하지 않는 경우는 100점 환산 시 제외함.

$$\text{※ 평균} = \frac{(\text{응답수} \times 100 + \text{응답수} \times 75 + \text{응답수} \times 50 + \text{응답수} \times 25 + \text{응답수} \times 0)}{\text{전체 응답수}}$$

V 설문결과

회수(응답)율 : 25.5% (98개 유관기관 담당자 중 25명 설문참여)

평균점수 : **89점(%)** (Likert척도 환산 점수의 평균)

VI 평가 및 개선사항

평가

- 전체 만족도는 89점으로 높은 결과를 보였고, 부문별로는 담당자의 응대태도 및 전반적 행정서비스에 대한 만족도가 96점으로 가장 높았다. 방문 시 편의 시설 사용의 편리성이 52점으로 가장 낮았으며, 이를 개선하기 위한 편의 시설 확충이 시급한 과제로 확인되었다.
- 응답자 중 남성과 여성이 각각 13명(52%), 12명(48.0%)이었고, 주로 이용하는 분야는 '기획총무' 1명(4%), '전문체육' 9명(36%), '생활체육' 13명(52%), '기타' 2명(8%)이며 연령은 '40대' 9명(36%)으로 가장 많았다.
- 담당자의 업무처리 시 공정성 및 응대태도의 친절성, 업무개선을 위한 노력, 업무에 대한 전문적 지식 및 능력에 대한 만족도는 **96점**으로 점수가 가장 높았고, '민원신청 시 처리절차의 편리성(88점)'과 '업무처리 진행 및 결과의 확인(88점)'은 만족도가 다소 낮게 나타났다.

개선이 필요한 사항

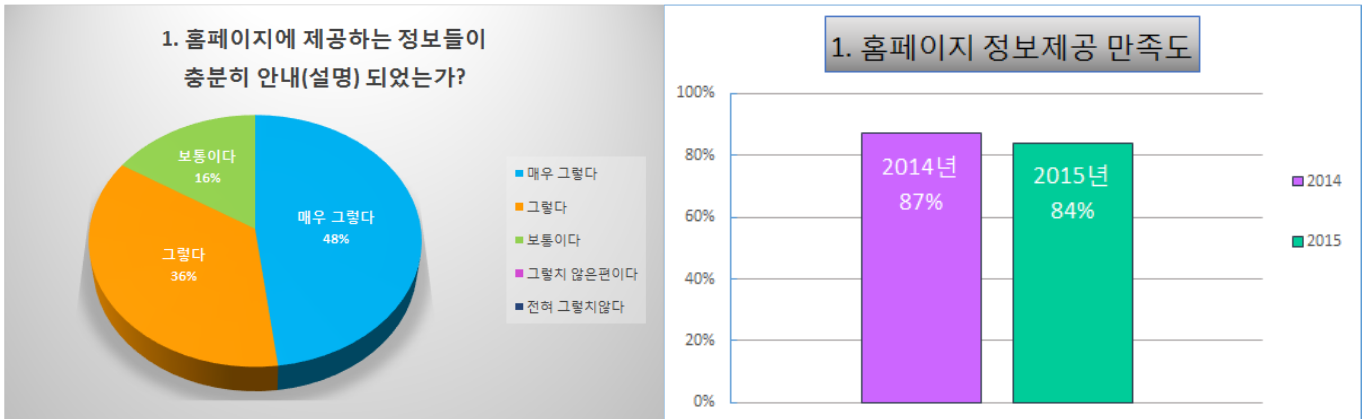
- 방문 시 편의시설 사용의 편리성 점수가 2014년(62점)에 이어 2015년(52점)으로 더욱 낮아져 편의시설 확충이 시급함
- 홈페이지에서 제공하는 정보에 대한 충분한 보충 설명이 필요

Ⅵ 설문 결과 분석

▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

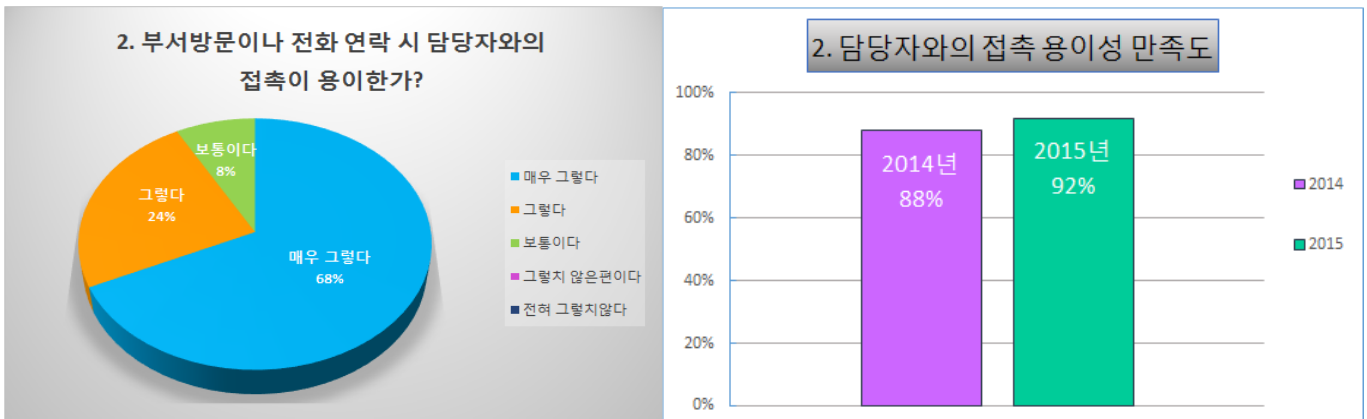
• 설문 총인원 : 25명 [전년도대비 8명↓] 남성 : 13명 [52%], 여성 : 12명 [48%]

1. 경북장애인체육회 홈페이지에 제공하는 정보들이 고객님의게서 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까? 에 대한 고객만족도



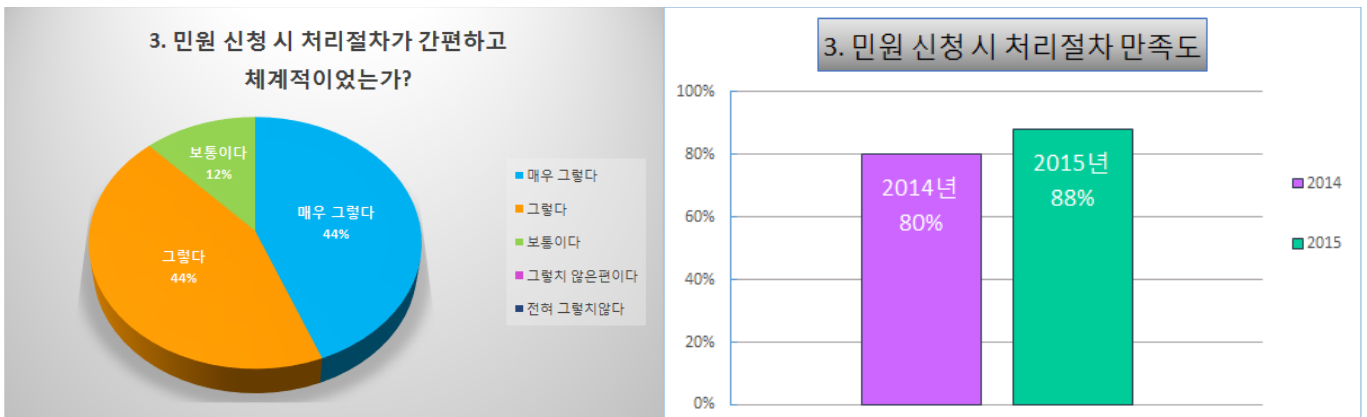
⇒ 84%로 높은 만족도를 보이고 있으나 전년 대비 4% 하락.

2. 부서방문이나 전화 연락 시 담당자와의 접촉이 용이하다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



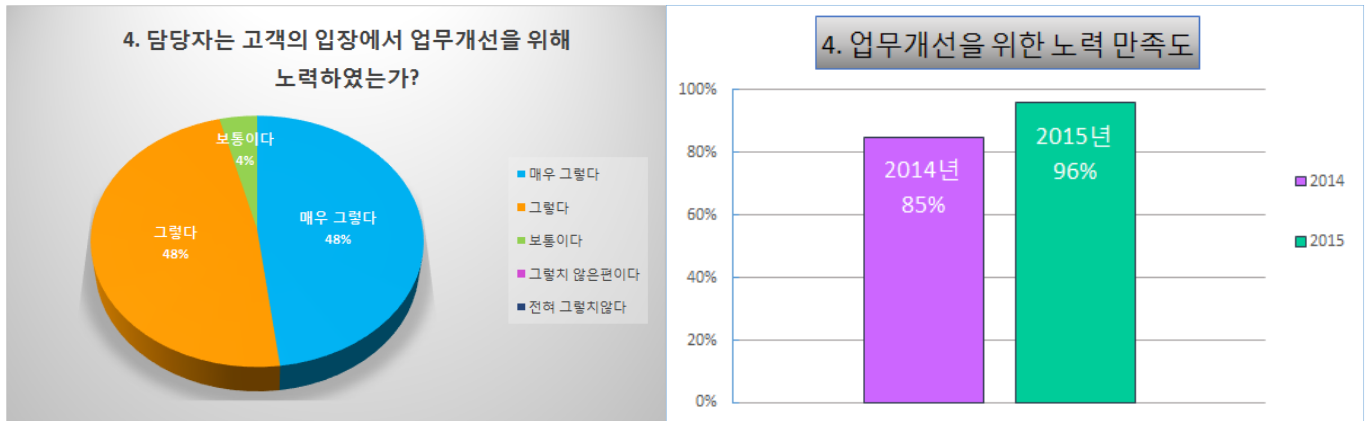
⇒ 92%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 4% 상승.

3. 민원 신청 시 제출하는 구비서류나 처리절차가 간편하고 체계적이었습니까? 에 대한 고객만족도



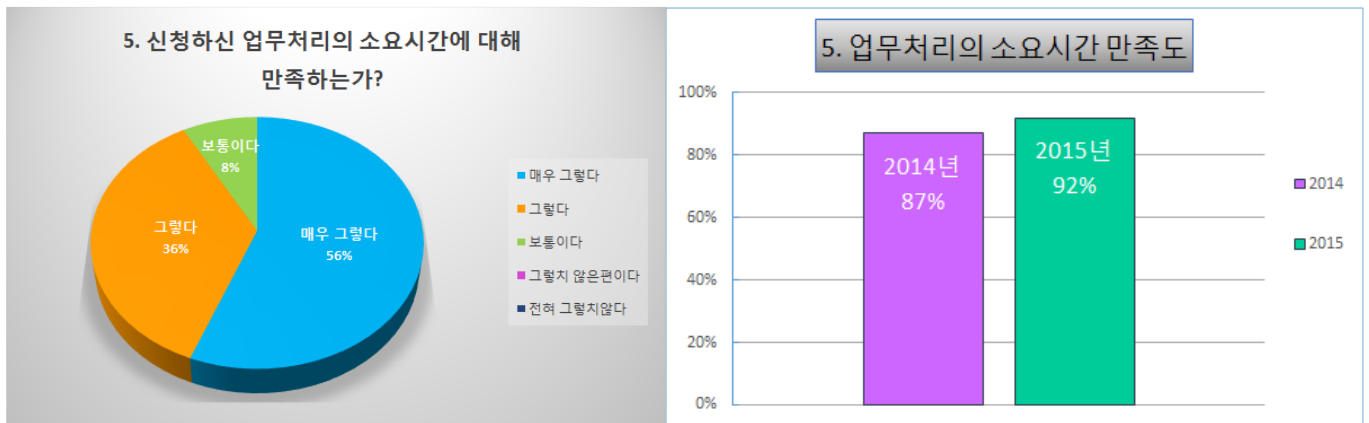
⇒ 88%로 높은 만족도를 보이며 전년 대비 8% 상승.

4. 담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까? 에 대한 고객만족도



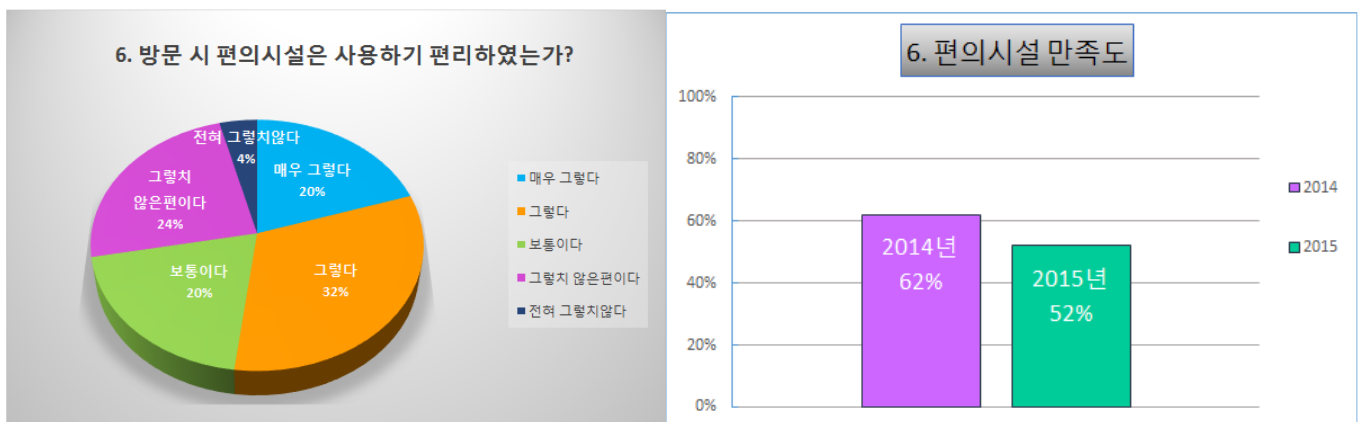
⇒ 96%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 11% 상승.

5. 신청하신 업무처리의 소요시간에 대해 만족하십니까? 에 대한 고객만족도



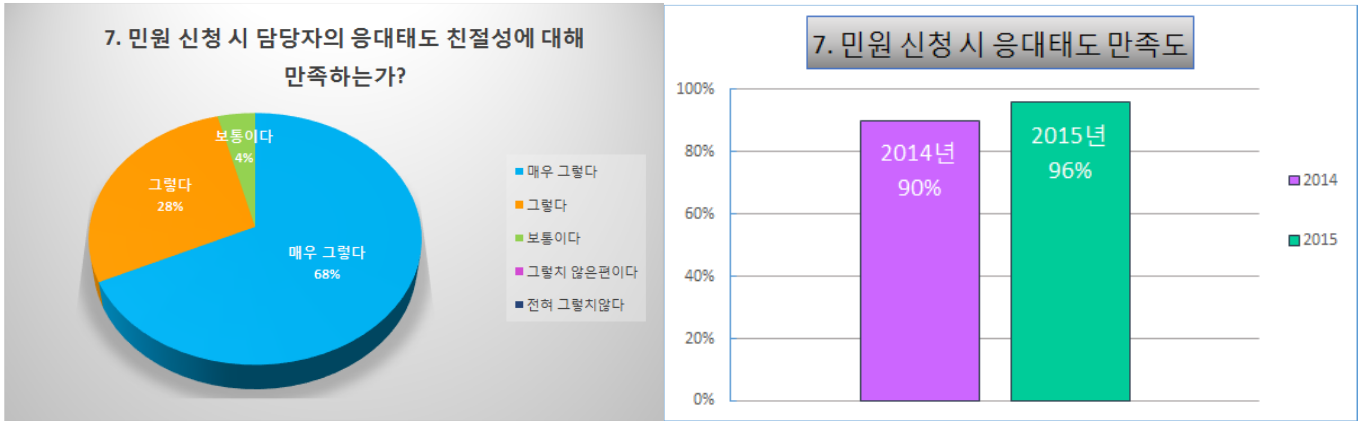
⇒ 92%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 5% 상승.

6. 경북장애인체육회 방문 시 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까? 에 대한 고객만족도



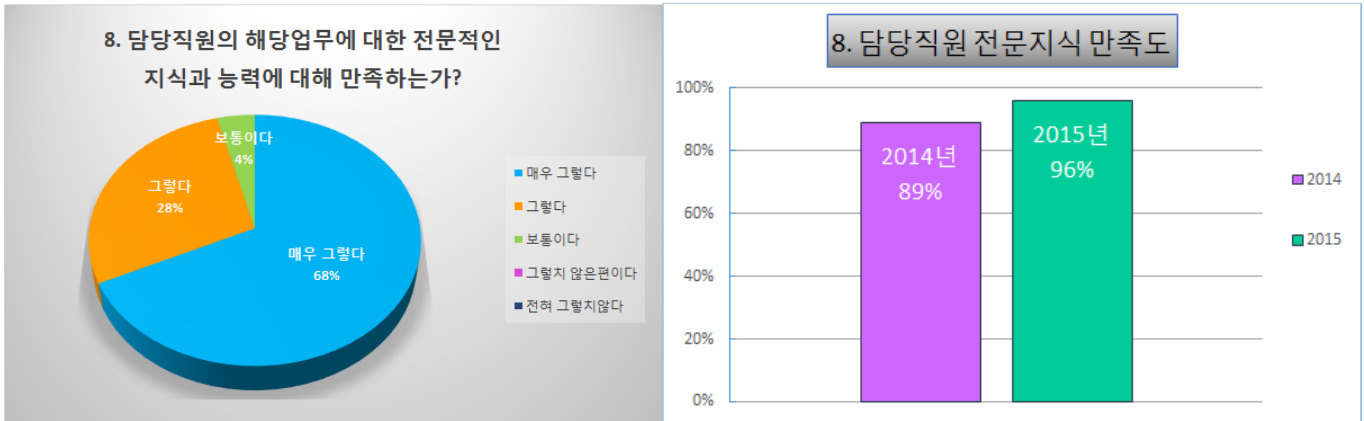
⇒ 52%로 낮은 만족도를 보이며 전년 대비 10% 하락.

7. 민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하십니까? 에 대한 고객 만족도



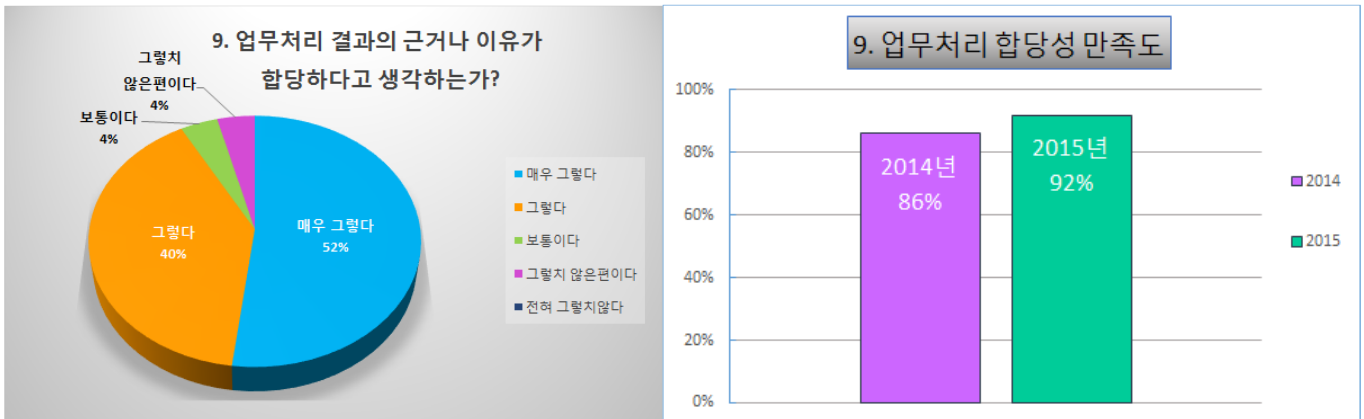
⇒ 96%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 6% 상승.

8. 업무처리 담당직원이 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



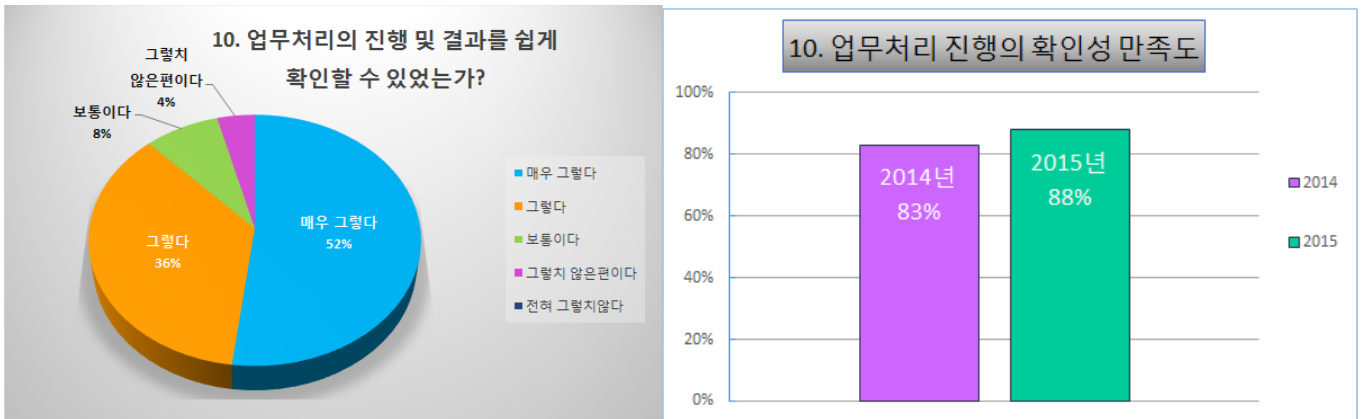
⇒ 96%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 7% 상승.

9. 업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하십니까? 에 대한 만족도



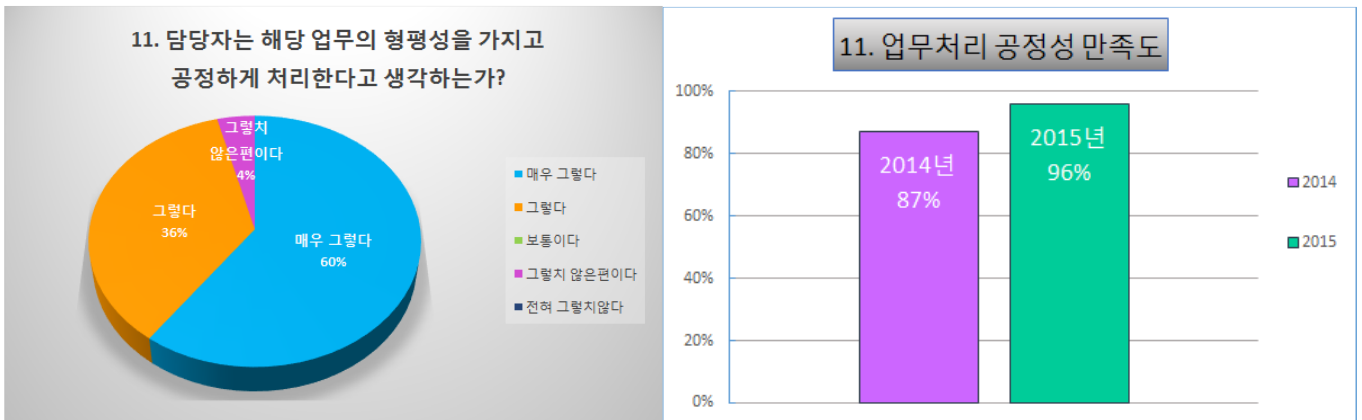
⇒ 92%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 6% 상승.

10. 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?에 대한 만족도



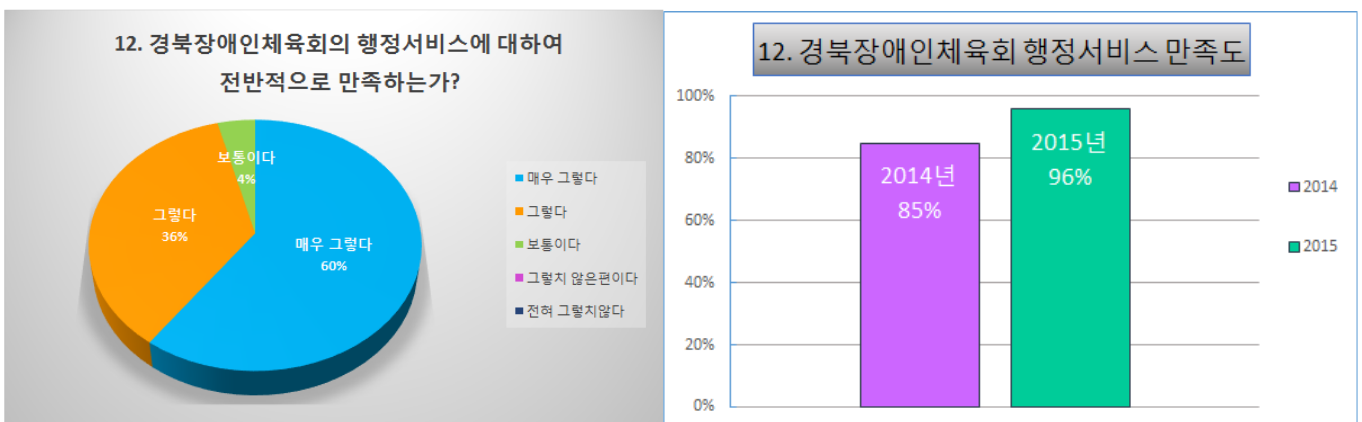
⇒ 88%로 높은 만족도를 보이며 전년 대비 3% 상승.

11. 담당자는 해당 업무를 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하십니까?에 대한 만족도



⇒ 96%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 9% 상승.

12. 지금까지 응답하신 내용을 종합할 때 경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?에 대한 고객만족도



⇒ 96%로 매우 높은 만족도를 보이며 전년 대비 11% 상승.

설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 25명)

응답인원 성별	남		여				
	13명 (52%)		12명 (48%)				
응답인원 연령	20대	30대	40대	50대이상			
	7명(28%)	4명(16%)	9명(36%)	5명(20%)			
주로 이용하는 분야	기획총무	전문체육	생활체육	기타			
	1명(4%)	9명(36%)	13명(52%)	2명(8%)			
주로 이용한 행정서비스 종류	대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)		
	8명(32%)	13명(52%)	0	3명(12%)	1명(4%)		
민원을 의뢰하는 방식	방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타		
	2(8%)	3(12%)	2(8%)	17(68%)	1(4%)		
항 목		배점(명)					만족도
		100점	75점	50점	25점	0점	
1	홈페이지에 제공하는 정보들이 충분히 안내(설명) 되었는가?	12	9	4	0	0	84%
2	부서방문이나 전화 연락 시 담당자와의 접촉이 용이한가?	17	6	2	0	0	92%
3	민원 신청 시 처리절차가 간편하고 체계적이었는가?	11	11	3	0	0	88%
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?	12	12	1	0	0	96%
5	신청하신 업무처리의 소요시간에 대해 만족하는가?	14	9	2	0	0	92%
6	방문 시 편의시설은 사용하기 편리하였는가?	5	8	5	6	1	52%
7	민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하는가?	17	7	1	0	0	96%
8	담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대해 만족하는가?	17	7	1	0	0	96%
9	업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하는가?	13	10	1	1	0	92%
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?	13	9	2	1	0	88%
11	담당자는 해당 업무의 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하는가?	15	9	0	1	0	96%
12	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?	15	9	1	0	0	96%