

2016 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 : 2016. 8. 1. ~ 2016. 8. 22.
- 표본크기 : 총 표본 수 44명(설문응답자 기준)
- 설문참여인원 : 44명 (응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 44명(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 : 39.6% (111개 유관기관 담당자 중 44명 설문참여)

 평균점수 : **79점(%)** (Likert척도 환산 점수의 평균)

VI 평가 및 개선사항

■ 평가

- 전체 만족도는 79점으로 전년대비 10점 하락했음, 부문별로는 담당자의 응대 태도 및 전반적 업무개선을 위한 노력에 대한 만족도가 83점으로 가장 높았다. 방문 시 편의시설 사용의 편리성이 71점으로 가장 낮았으나, 전년대비 19점 상승하여 환경개선을 통한 편의시설 확충이 지속적인 개선과제로 확인되었다.
- 응답자 중 남성과 여성이 각각 20명(45%), 24명(55%)이었고, 주로 이용하는 분야는 '기획총무' 2명(5%), '전문체육' 5명(11%), '생활체육' 27명(61%), '기타' 10명(23%)이며 연령은 '40대' 19명(43%)으로 가장 많았다.
- 담당자의 업무처리 시 응대태도의 친절성, 업무개선을 위한 노력에 대한 만족도는 **83점**으로 점수가 가장 높았고, '민원신청 시 처리절차의 편리성(76점)'과 '업무처리 진행 및 결과의 확인(78점)'은 만족도가 다소 낮게 나타났다.

■ 개선이 필요한 사항

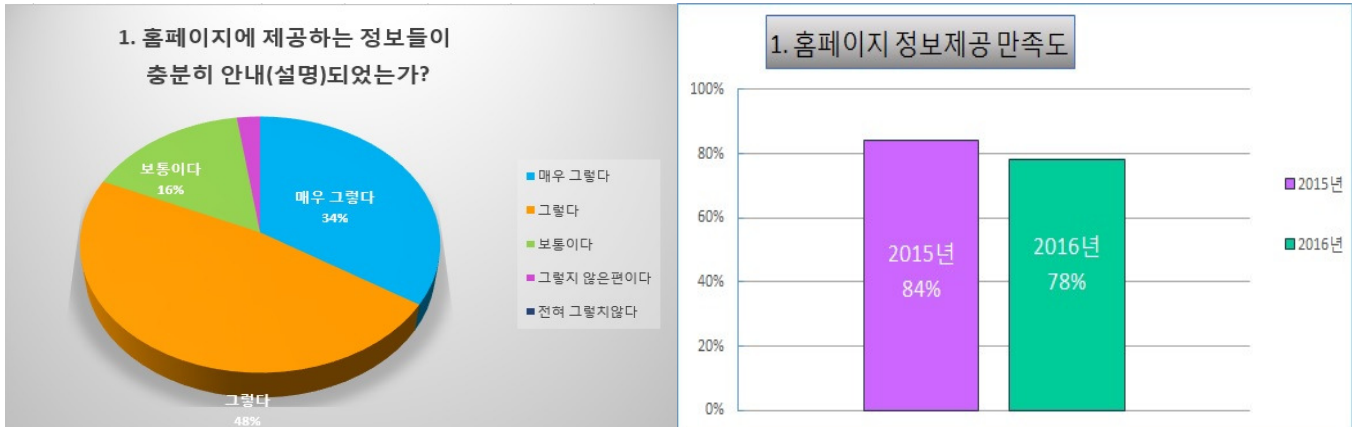
- 방문 시 편의시설 사용의 편리성 점수가 2015년(52점)대비 2016년(71점)으로 상승한 것을 제외하면 모든 부분에서 만족도 점수가 낮아져 고객만족도 향상을 위한 노력이 필요함.
- 주 이용고객의 특성을 감안한 홈페이지에서 제공하는 정보의 충실성이 요구됨.

Ⅵ 설문 결과 분석

▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

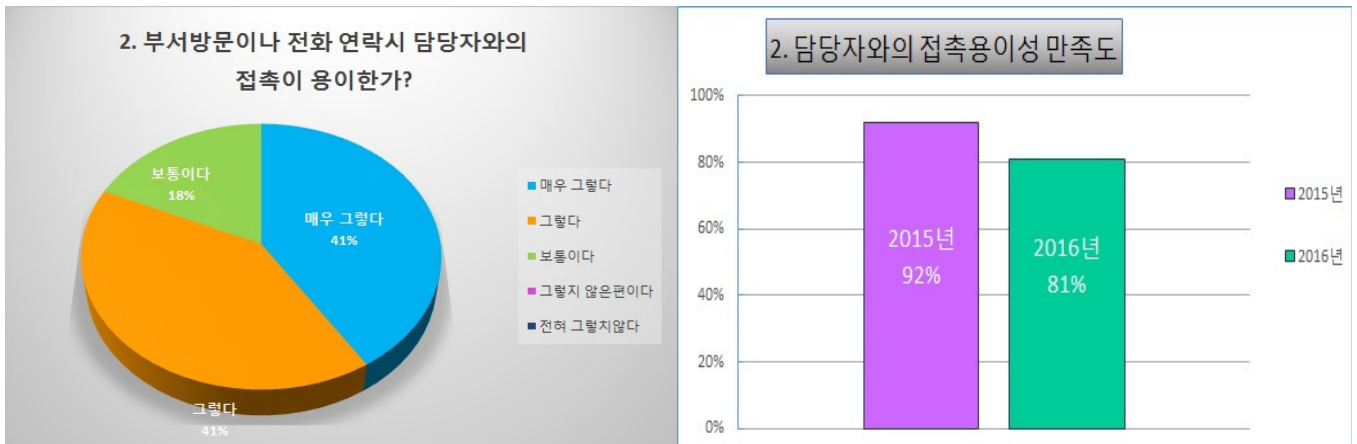
• 설문 총인원 : 44명 [전년도대비 19명↑] 남성 : 20명 [45%], 여성 : 24명 [55%]

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



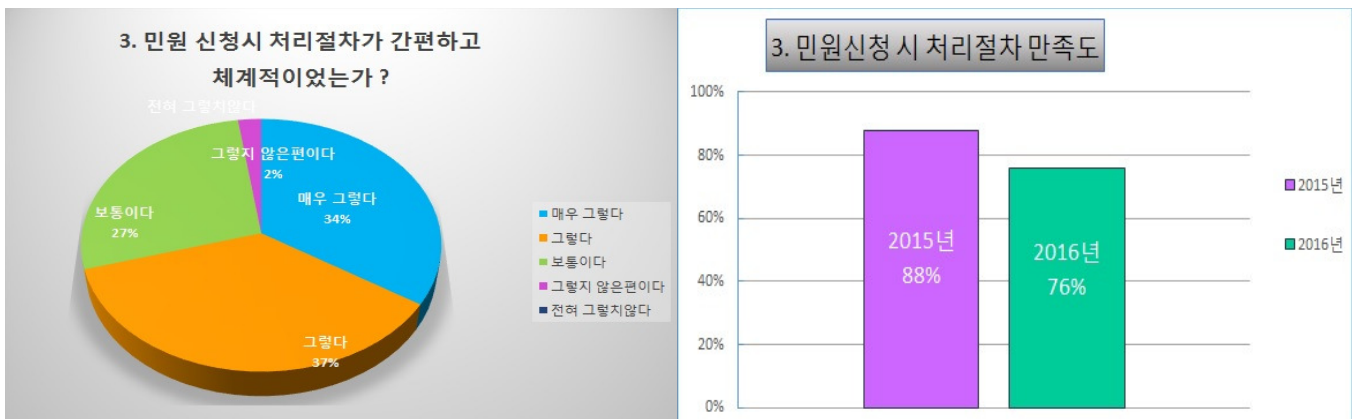
⇒ 78%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 6% 하락.

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



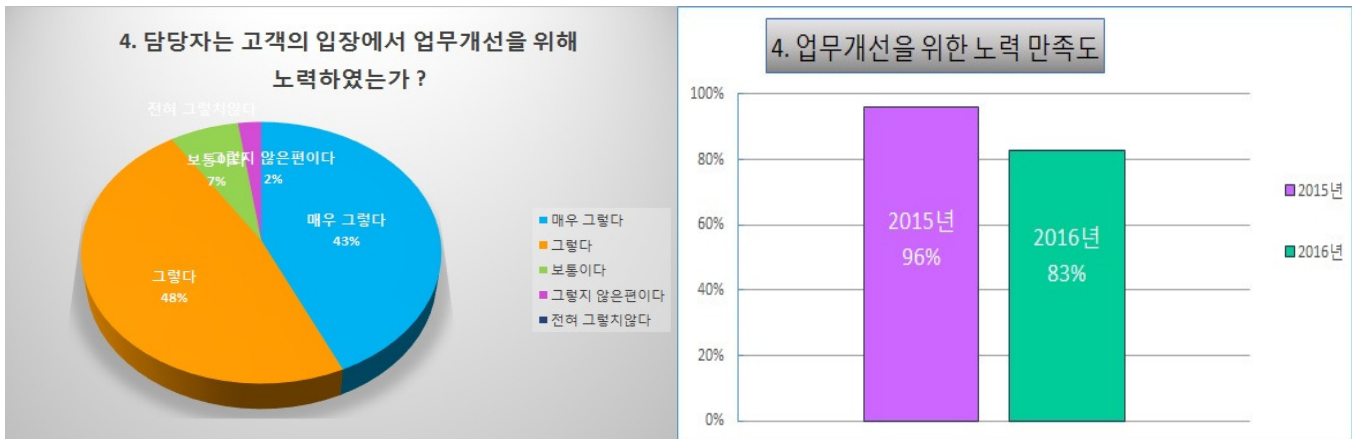
⇒ 81%로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 11% 하락.

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



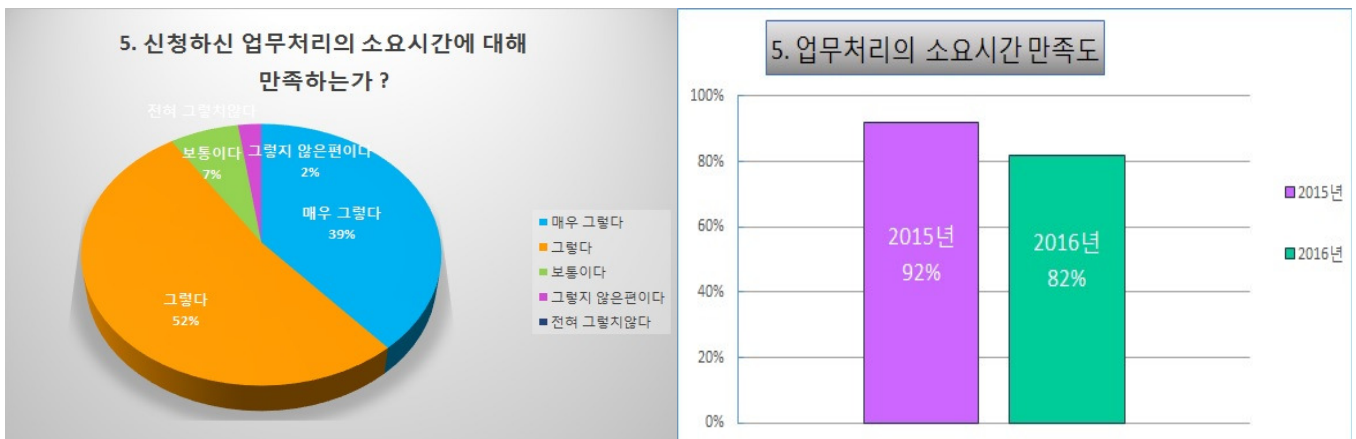
⇒ 76%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 12% 하락.

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



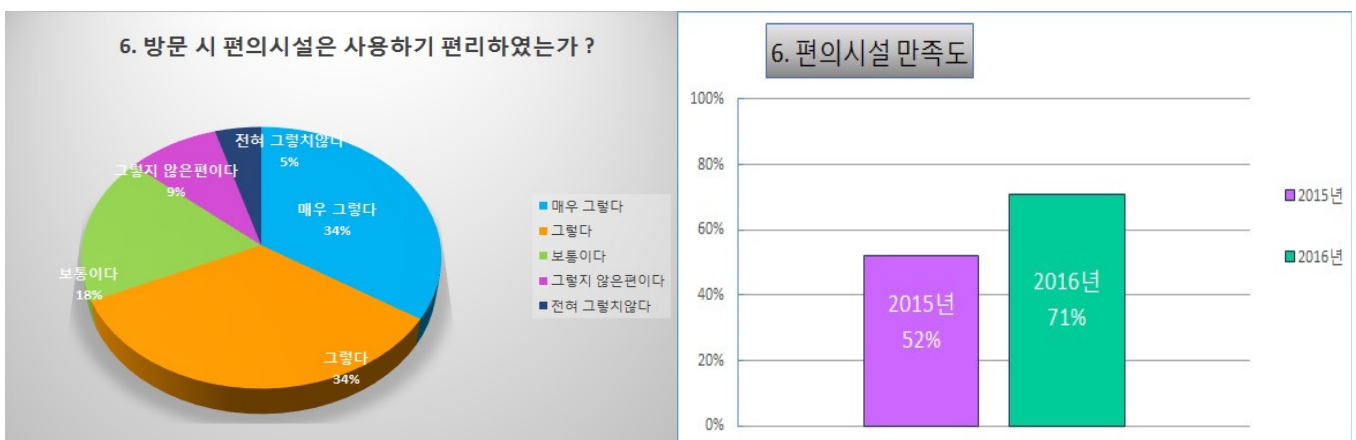
⇒ **83%**로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 13% 하락.

5. 신청하신 업무처리의 소요시간에 대해 만족하십니까? 에 대한 고객만족도



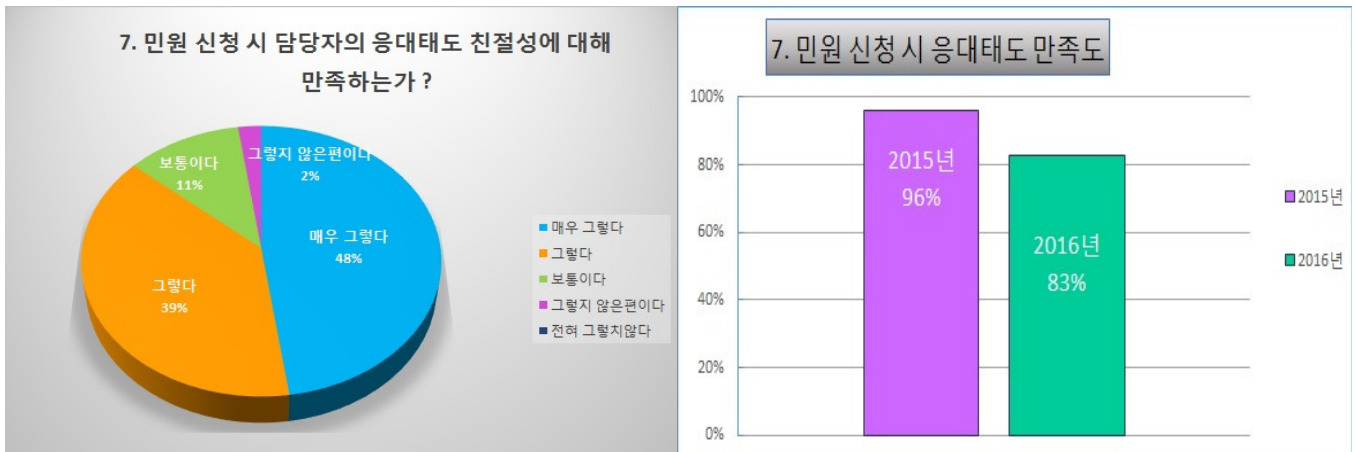
⇒ **82%**로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 10% 하락.

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



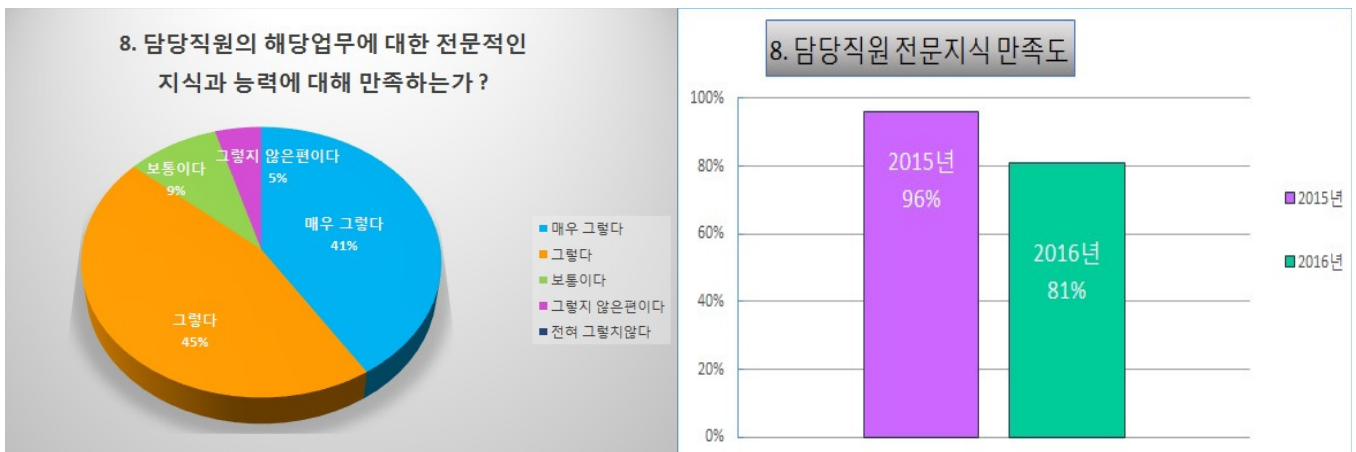
⇒ **71%**로 낮은 만족도를 보이거나 전년 대비 19% 큰폭 상승.

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



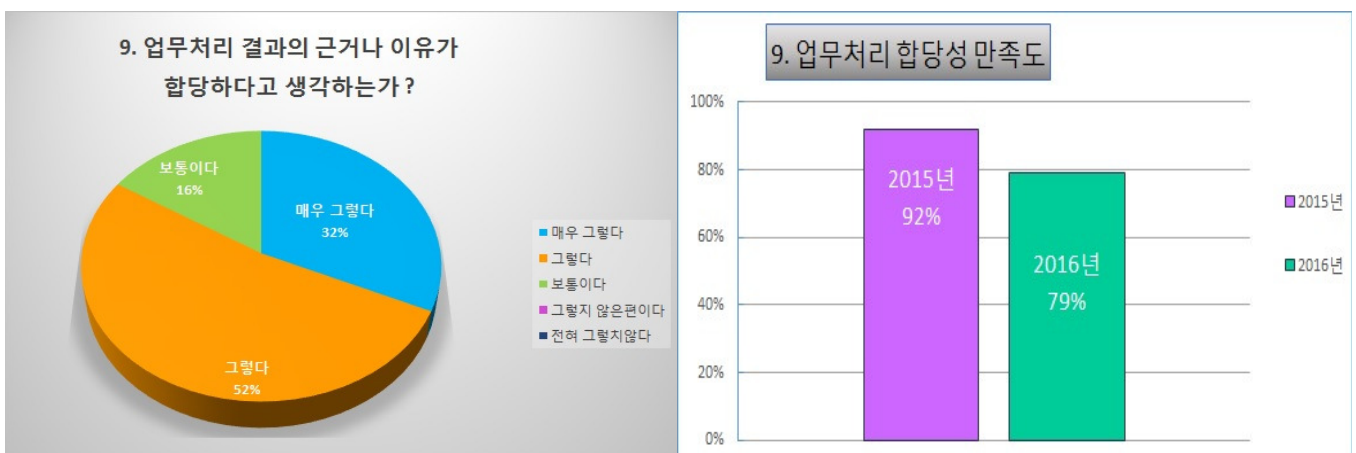
⇒ **83%**로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 13% 하락.

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



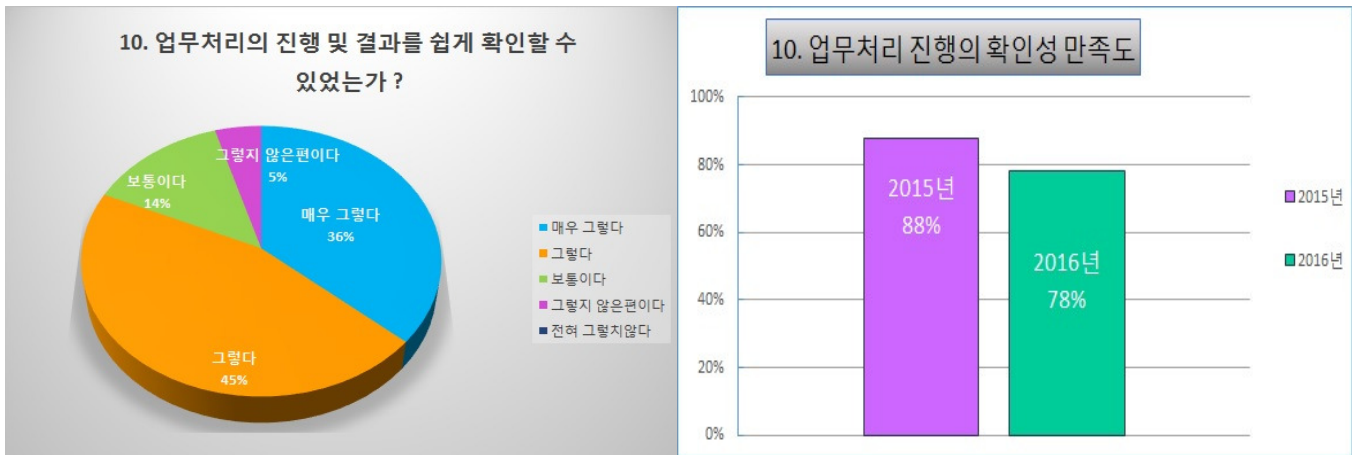
⇒ **81%**로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 15% 하락.

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



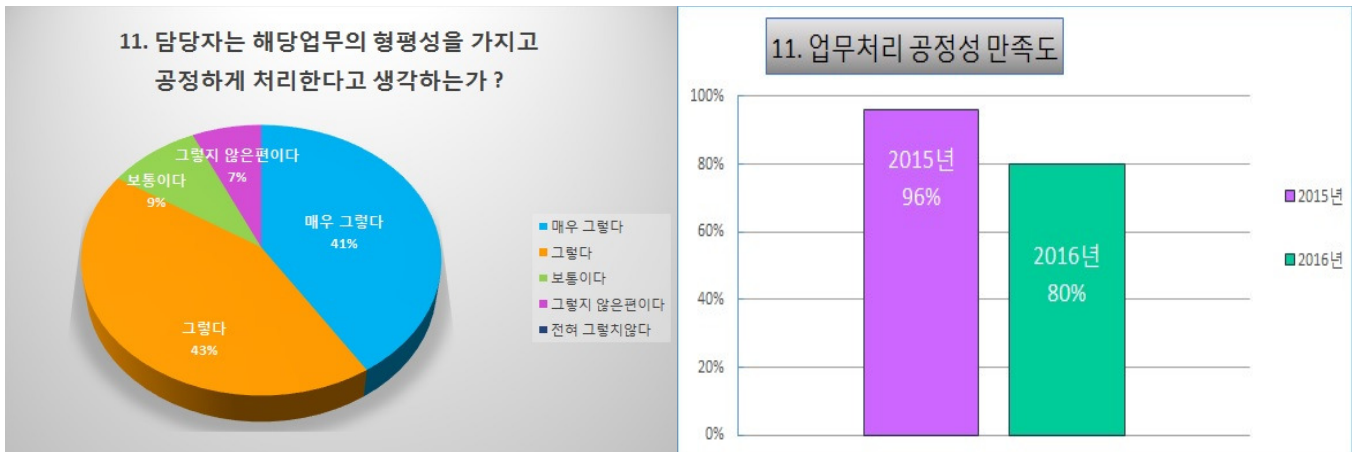
⇒ **79%**로 전체 만족도 평균 수준이나 전년 대비 13% 하락.

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



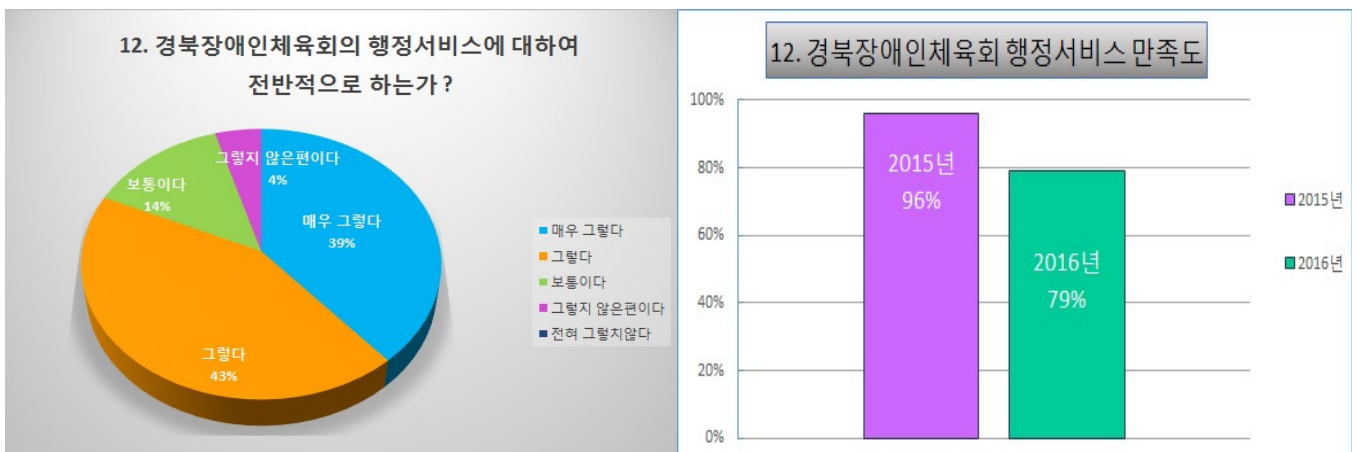
⇒ 78%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 10% 하락.

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



⇒ 81%로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 16% 하락.

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



⇒ 79%로 전체 만족도 평균 수준이나 전년 대비 17% 하락.

■ 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 44명)

응답인원 성별	남		여					
	20명 (45%)		24명 (55%)					
응답인원 연령	20대	30대	40대	50대이상				
	9명(20%)	14명(32%)	19명(43%)	2명(5%)				
주로 이용하는 분야	기획총무	전문체육	생활체육	기타				
	2명(5%)	5명(11%)	27명(61%)	10명(23%)				
주로 이용한 행정서비스 종류	대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)			
	15명(34%)	25명(57%)	1(2%)	0명(0%)	3명(7%)			
민원을 의뢰하는 방식	방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타			
	2(5%)	9(20%)	0(0%)	30(68%)	3(7%)			
항 목		배점(명)					만족도	
		100점	75점	50점	25점	0점		
1	홈페이지에 제공하는 정보들이 충분히 안내(설명) 되었는가?		15	21	7	1	0	78%
2	부서방문이나 전화 연락 시 담당자와의 접촉이 용이한가?		18	18	8	0	0	81%
3	민원 신청 시 처리절차가 간편하고 체계적이었는가?		15	16	12	1	0	76%
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?		19	21	3	1	0	83%
5	신청하신 업무처리의 소요시간에 대해 만족하는가?		17	23	3	1	0	82%
6	방문 시 편의시설은 사용하기 편리하였는가?		15	15	8	4	2	71%
7	민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하는가?		21	17	5	1	0	83%
8	담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대해 만족하는가?		18	20	4	2	0	81%
9	업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하는가?		14	23	7	0	0	79%
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?		16	20	6	2	0	78%
11	담당자는 해당 업무의 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하는가?		18	19	4	3	0	80%
12	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?		17	19	6	2	0	79%