

# 2017 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 : 2017. 7. 31. ~ 2017. 8. 21.
- 표본크기 : 총 표본 수 38명(설문응답자 기준)
- 설문참여인원 : 38명 (응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 38명(설문응답자 기준)
  - 홈페이지 설문조사 게시판 설문등록
  - 가맹경기단체 및 시지부, 생활체육사업 참여기관 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	-	6문항
III. 행정서비스 만족도	-	8문항
IV. 편의시설 만족도	-	1문항
		총 20문항

### 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 : 43.7% (87개 유관기관 담당자 중 38명 설문참여)

 평균점수 : **78점(%)** (Likert척도 환산 점수의 평균)

## VI 평가 및 개선사항

### 평가

- 전체 만족도는 78점으로 전년대비 1점 하락했음, 부문별로는 담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대한 만족도가 82점으로 가장 높았다. 방문 시 민원 신청 시 처리절차의 간편성과 체계성과 편의시설 사용의 편리성이 72점으로 가장 낮게 나타났다. 민원 신청 처리절차가 전년대비 4점 하락하여 서류 제출 시 간소화 등이 필요한 것으로 판단되며, 편의시설 사용 편리성은 전년대비 1점 상승하였지만 환경개선을 통한 편의시설 확충이 지속적인 개선과제로 확인되었다.
- 응답자 중 남성과 여성이 각각 17명(45%), 21명(55%)이었고, 주로 이용하는 분야는 '기획총무' 3명(8%), '전문체육' 7명(18%), '생활체육' 24명(63%), '기타' 4명(11%)이며 연령은 '30대' 17명(45%)으로 가장 많았다.
- 담당자의 업무처리 시 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각한다고 응답한 사람이 81점으로 점수가 높았고, '담당직원과의 면담, 통화 용이성(76점)'과 '업무처리 진행 및 결과의 확인(76점)'은 만족도가 다소 낮게 나타났다.

### 개선이 필요한 사항

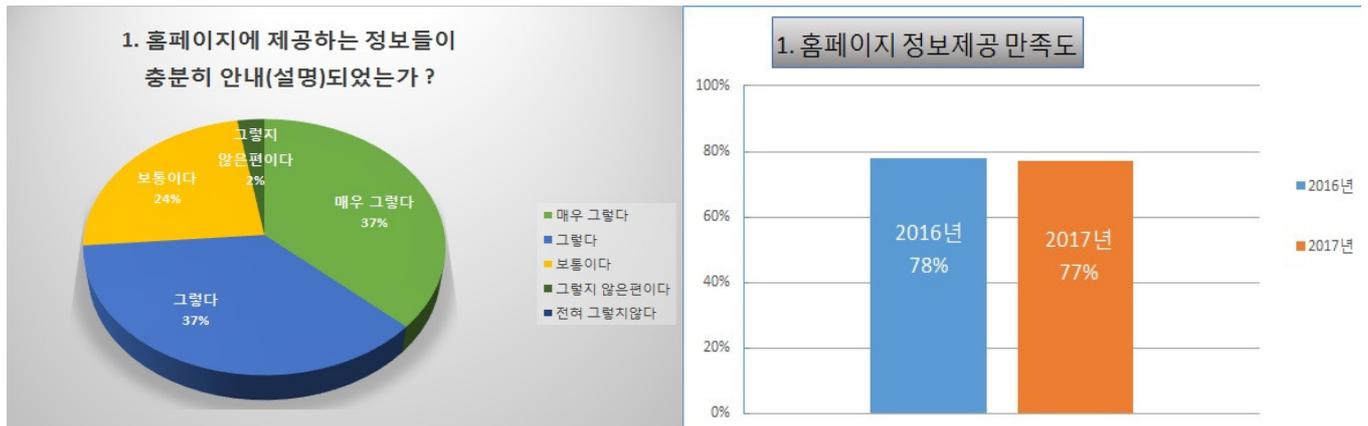
- 고객만족도 향상을 위해 민원 신청 시 처리절차를 간소화 하는 등의 업무개선을 위한 노력이 필요함.
- 주 이용고객의 특성을 감안한 홈페이지에서 제공하는 정보의 충실성이 요구됨.

## Ⅵ 설문 결과 분석

### ▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

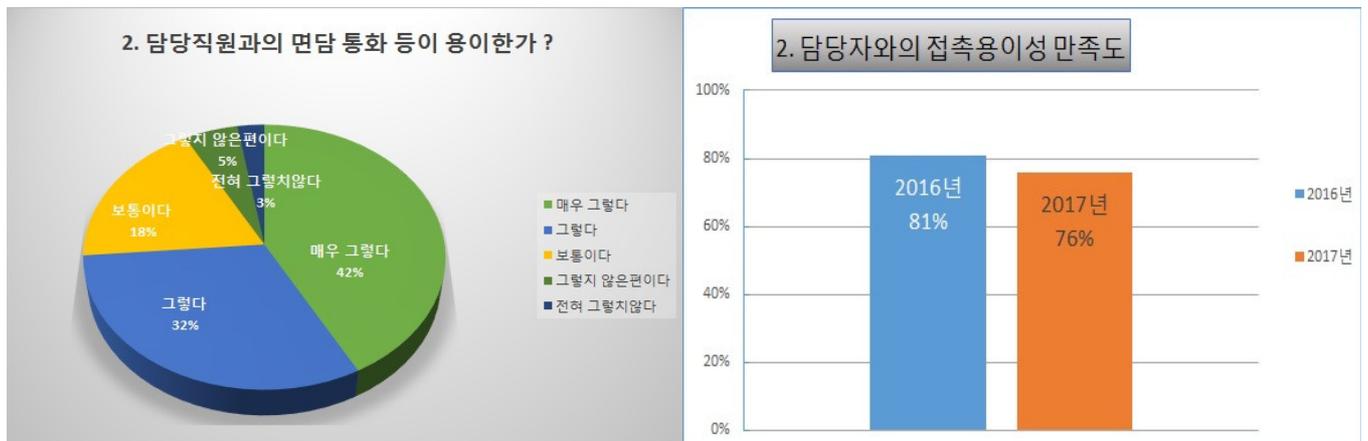
• 설문 총인원 : 38명 [전년도대비 6명↓] 남성 : 17명 [45%], 여성 : 21명 [55%]

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



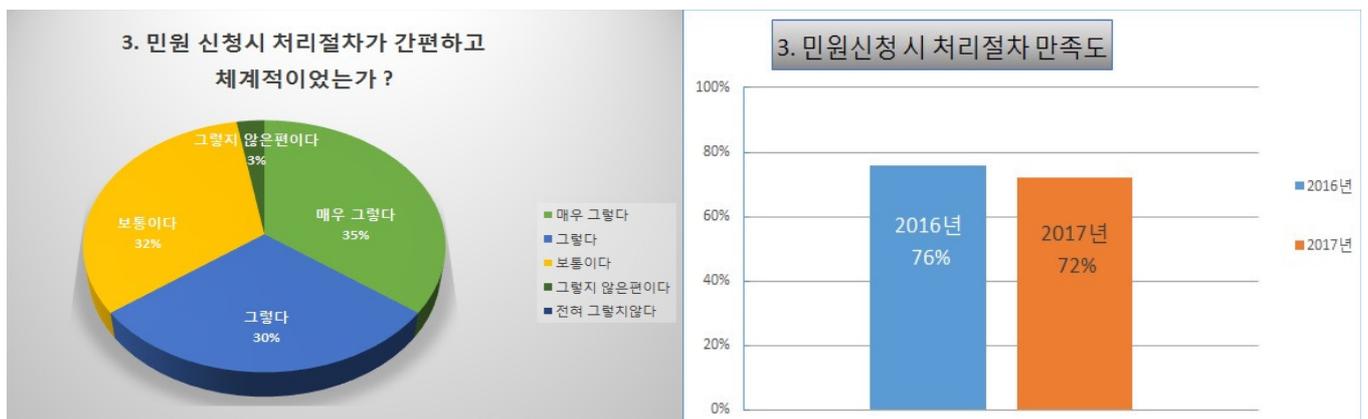
⇒ 78%로 전체 만족도 평균 수준이나 전년 대비 1% 하락.

#### 2. 담당직원과의 면담, 통화 등이 용이하다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



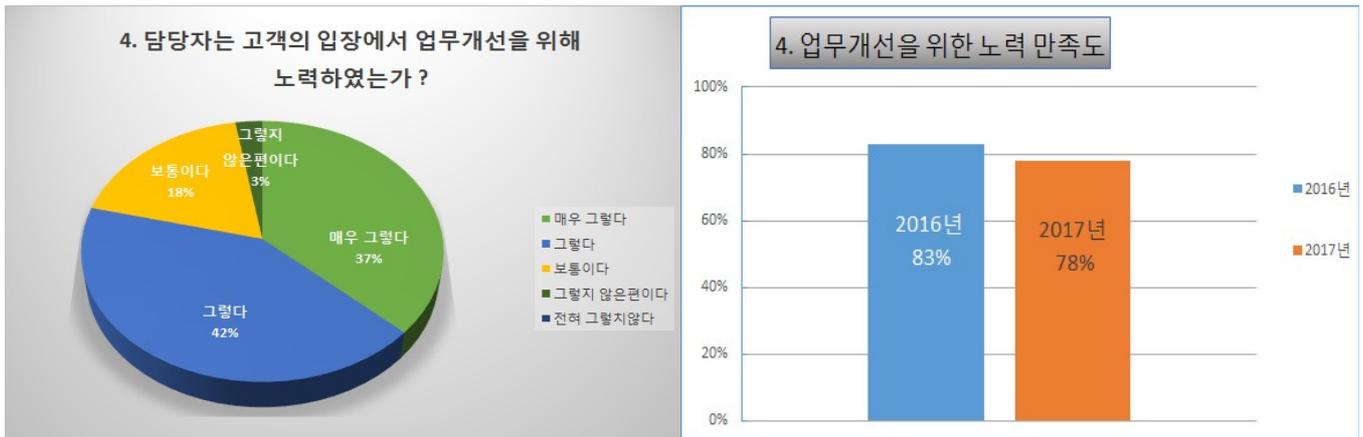
⇒ 76%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 5% 하락.

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



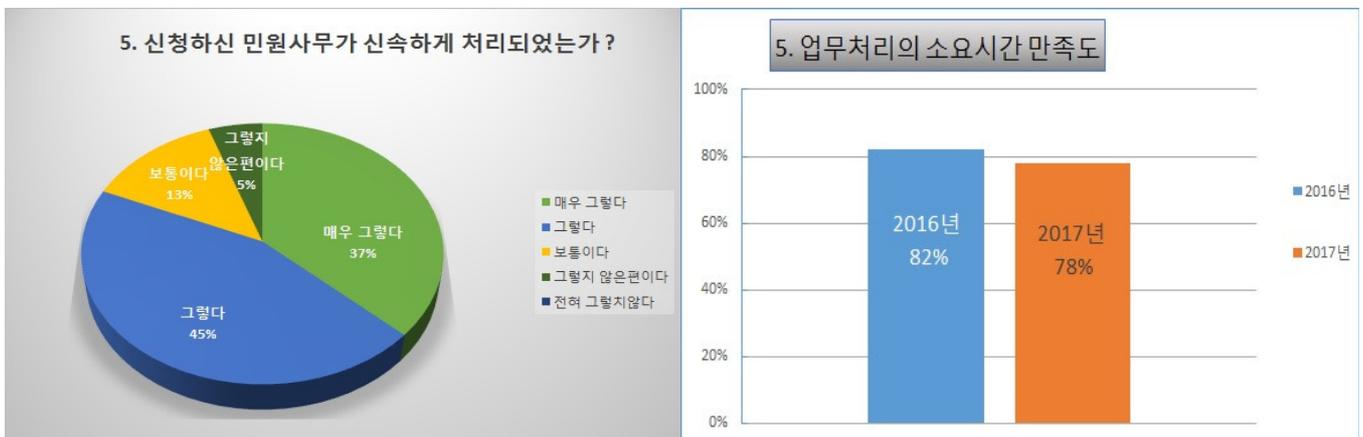
⇒ 72%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 4% 하락.

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



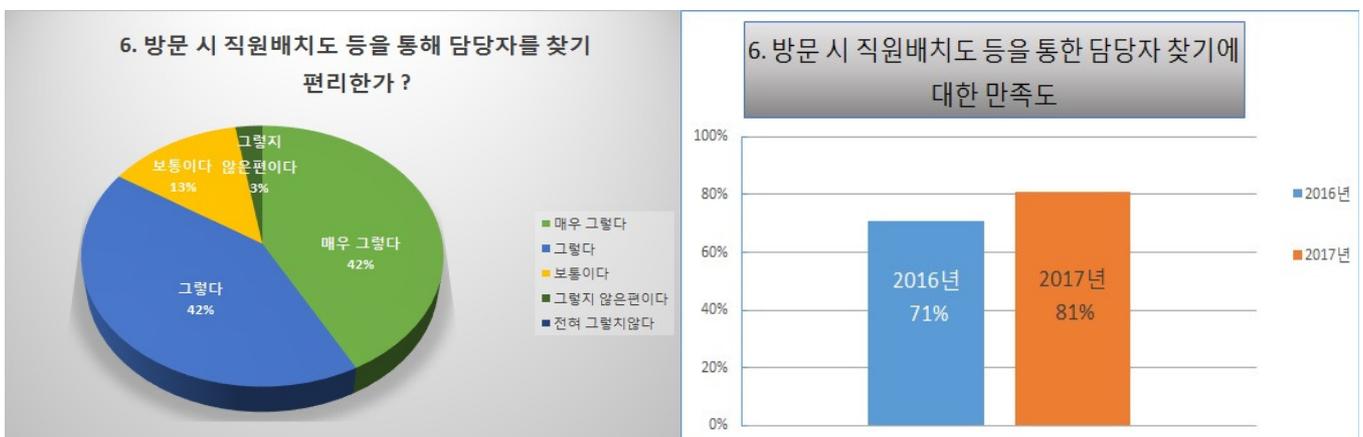
⇒ 78%로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 5% 하락.

**5. 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가? 에 대한 고객만족도**



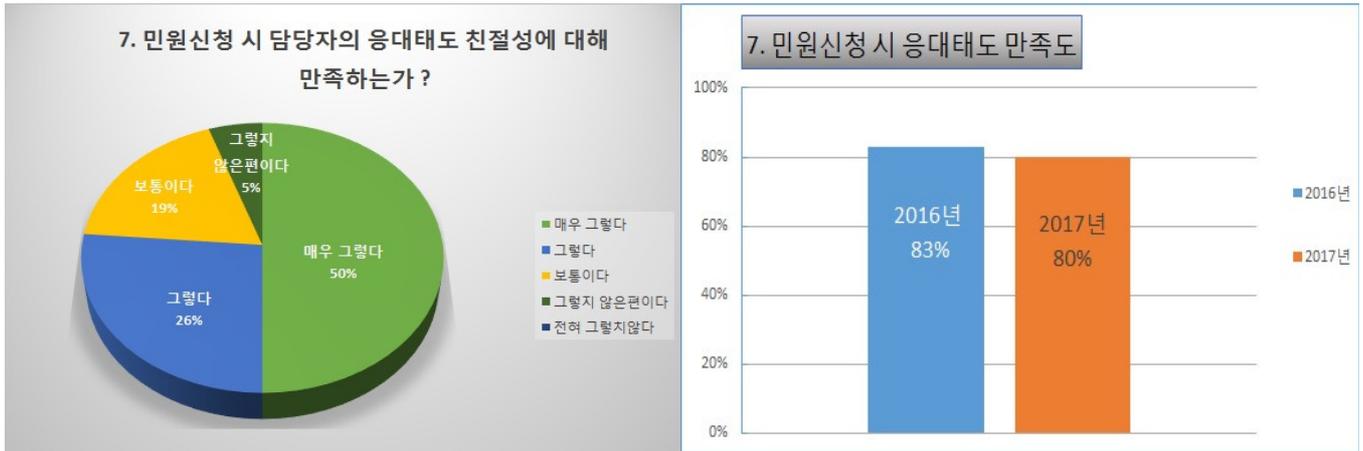
⇒ 78%로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 4% 하락.

**6. 경북장애인체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까? 에 대한 고객만족도**



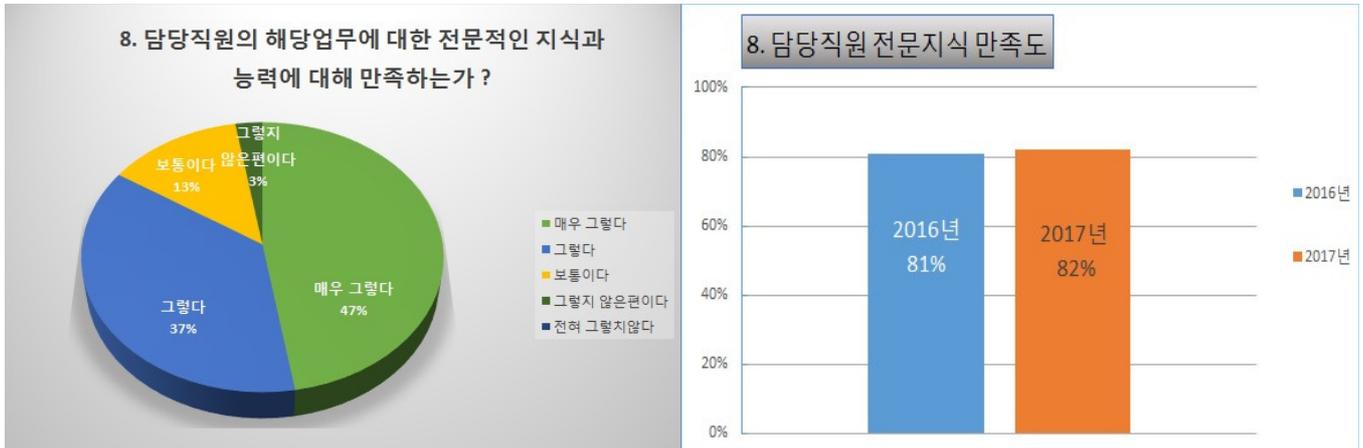
⇒ 81%로 높은 만족도를 보이며 전년 대비 10% 큰폭 상승.

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



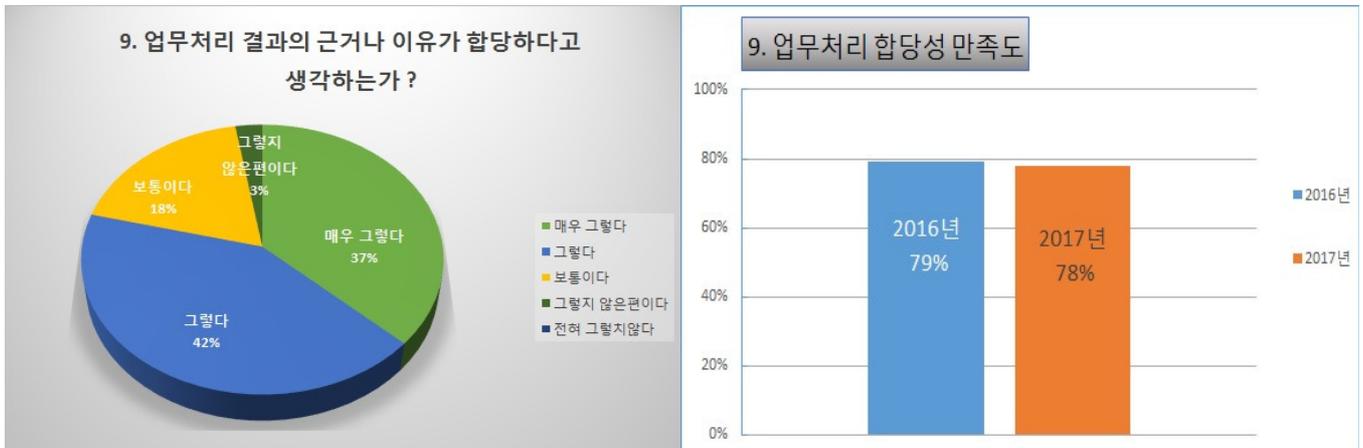
⇒ 80%로 전체 만족도 평균은 상회하나 전년 대비 3% 하락.

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



⇒ 82%로 전체 만족도 평균보다 높으며 전년 대비 1% 상승.

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



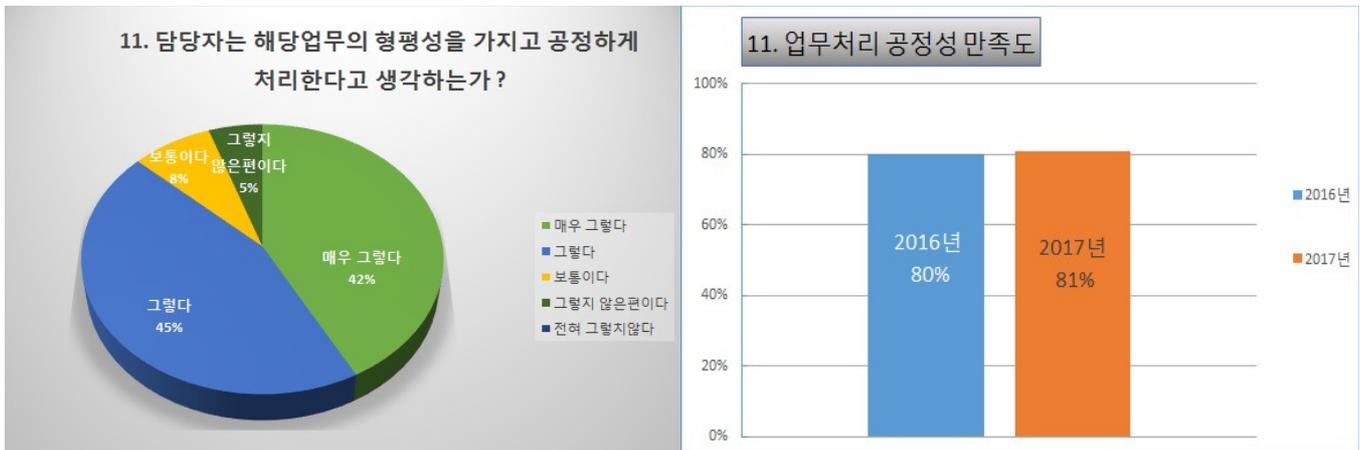
⇒ 78%로 전체 만족도 평균 수준이나 전년 대비 1% 하락.

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



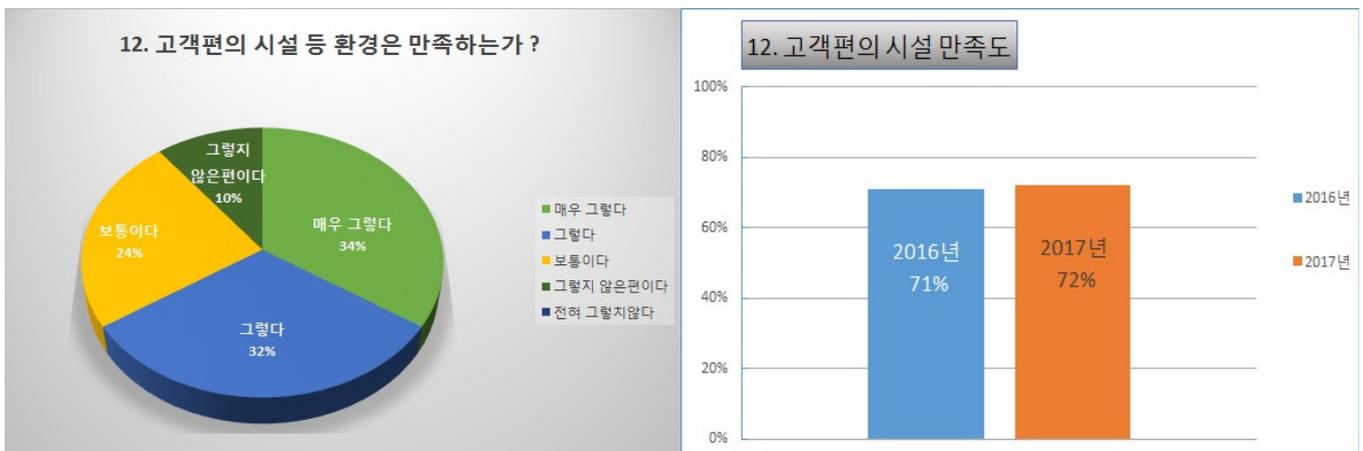
⇒ 76%로 전체 만족도 평균보다 낮으며 전년 대비 2% 하락.

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



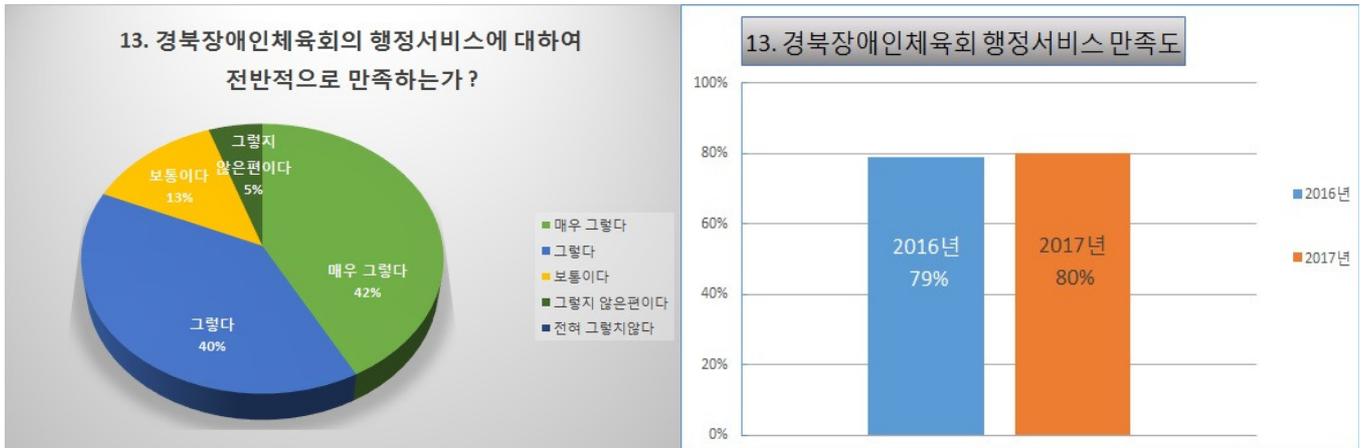
⇒ 81%로 전체 만족도 평균보다 높으며 전년 대비 1% 상승.

**12. 고객편의 시설 등 환경은 만족하는가?에 대한 고객만족도**



⇒ 72%로 전체 만족도보다 낮으나 전년 대비 1% 상승.

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



⇒ 80%로 전체 만족도 평균보다 높으며 전년 대비 1% 상승.

## 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 38명)

응답인원 성별		남		여			
		17명 (45%)		21명 (55%)			
응답인원 연령		20대	30대	40대	50대이상		
		6명(16%)	17명(45%)	9명(23%)	6명(16%)		
주로 이용하는 분야		기획총무	전문체육	생활체육	기타		
		3명(8%)	7명(18%)	24명(63%)	4명(11%)		
주로 이용한 행정서비스 종류		대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)	
		6명(16%)	27명(71%)	1(3%)	0명(0%)	4명(10%)	
민원을 의뢰하는 방식		방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타	
		2(5%)	7(19%)	3(8%)	24(63%)	2(5%)	
항 목		배점(명)					만족도
		100점	75점	50점	25점	0점	
1	홈페이지에 제공하는 정보들이 충분히 안내(설명) 되었는가?	14	14	9	1	0	<b>77%</b>
2	담당직원과의 면담, 통화 등이 용이한가?	16	12	7	2	1	<b>76%</b>
3	민원 신청 시 처리절차가 간편하고 체계적이었는가?	13	11	12	1	0	<b>72%</b>
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?	14	16	7	1	0	<b>78%</b>
5	신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가?	14	17	5	2	0	<b>78%</b>
6	방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기 편리한가?	16	16	5	1	0	<b>81%</b>
7	민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하는가?	19	10	7	2	0	<b>80%</b>
8	담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대해 만족하는가?	18	14	5	1	0	<b>82%</b>
9	업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하는가?	14	16	7	1	0	<b>78%</b>
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?	14	14	8	2	0	<b>76%</b>
11	담당자는 해당 업무의 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하는가?	16	17	3	2	0	<b>81%</b>
12	고객편의시설 등 환경은 만족하는가?	13	12	9	4	0	<b>72%</b>
13	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?	16	15	5	2	0	<b>80%</b>
14	업무와 관련된 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇인가?	편리성 11	공정성 8	친절성 6	정확성 8	신속성 1	청렴성 3
15	업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇인가?	친절, 봉사 6	전문, 정확 5	신속, 공정 5	절차간편 16	환경 6	