

2018 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 행정서비스에 제반되는 만족도 현황을 파악하고, 미흡한 사항은 개선·보완을 통해 전반적인 만족도의 향상을 도모함.

II 설문개요

- 조사대상 : 장애인선수, 가맹경기단체, 장애인체육 유관기관 관계자 등
- 조사기간 : 2018. 09. 07. ~ 2018. 10. 04.
- 표본크기 : 총 표본 수 30명(설문 응답자 기준)
- 설문참여인원 : 30명(응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 30명(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 : 31% (94개 유관기관 담당자 중 30명 설문참여)

 평균점수 : **86점(%)** (Likert척도 환산 점수의 평균)

VI 평가 및 개선사항

평가

- 전체 만족도는 86점으로 전년대비 8점 상승된 수치를 보였으며, 설문 문항 중 담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대한 만족도가 90점으로 가장 높은 결과로 도출됨. 반면 내방 시 민원신청 처리 절차의 간편성, 체계성은 77점으로 가장 낮은 비율을 보임. 민원 신청 처리절차가 전년대비 5점 상승하였지만, 서류 제출 시 간소화 등이 필요한 것으로 판단됨. 편의시설 사용 편리성은 전년대비 10점 상승되었지만, 환경개선을 통해 당사자를 위한 편의시설 촉진이 향후 지속적인 개선과제로 확인됨.
- 응답자 중 남성 21명(70%), 여성 9명(30%)으로 남성이 좀 더 많은 비율을 보였으며, 주로 이용하는 분야는 '기획총무' 0명(0%), '기타' 5명(16%), '전문체육' 6명(20%), '생활체육' 19명(63%)으로 순으로 나타났음. 연령대는 '30대' 16명(53%)으로 가장 높은 비율로 나타남.
- 전반적으로 긍정적인 결과치를 얻을 수 있었으며, 담당 직원과의 면담, 통화 등이 용이한가에 대한 응답(85점)은 만족도가 다소 낮게 나타남.

개선이 필요한 사항

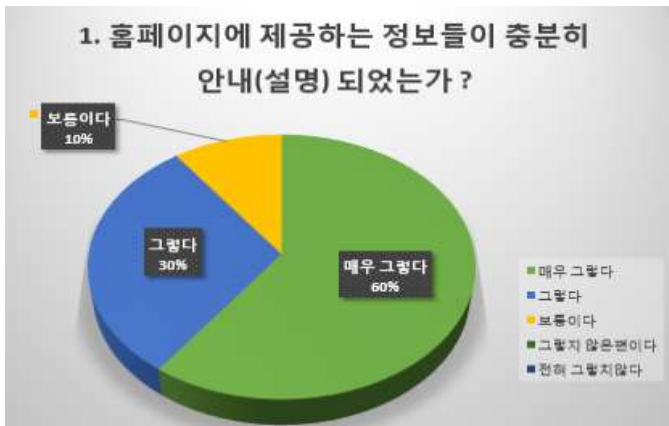
- 본회 홈페이지에 접속하는 고객을 점차 확대할 수 있는 방안을 마련하여, 전반적인 행정서비스 만족도를 향상하는 것이 필요하다.
- 설문 문항별 만족도 점수가 전년 대비 상승하였지만, 내방 고객을 위한 환경 및 고객편의시설 사용의 편리성 비율이 다소 낮은 결과로 나타났다. 따라서 고객 편의시설 확충이 필요하다.
- 주 이용고객의 특성을 감안하여 홈페이지 개선을 통해 접근성을 높여나간다.

Ⅶ 설문 결과 분석

▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

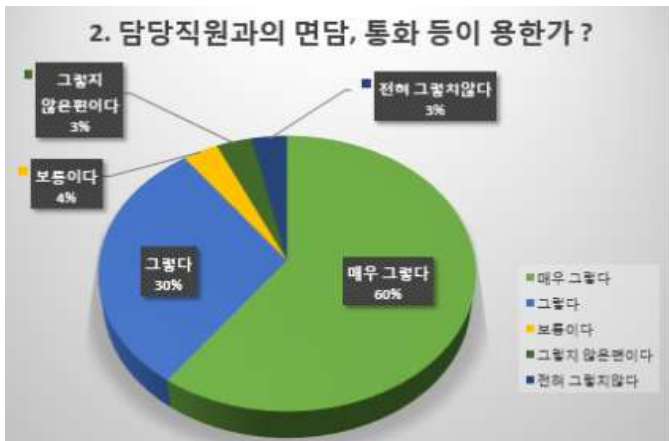
• 설문 총인원 : 30명 [전년도대비 8명↓] 남성 : 21명 [70%], 여성 : 9명 [30%]

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



⇒ 87%로 전체 만족도 평균보다 높으며, 전년 대비 또한 10% 상승.

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



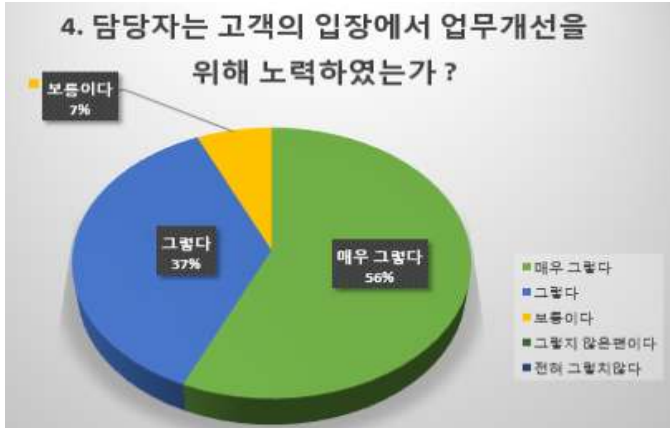
⇒ 85%로 전체 만족도 평균보다 다소 낮지만, 전년 대비율은 9% 상승.

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



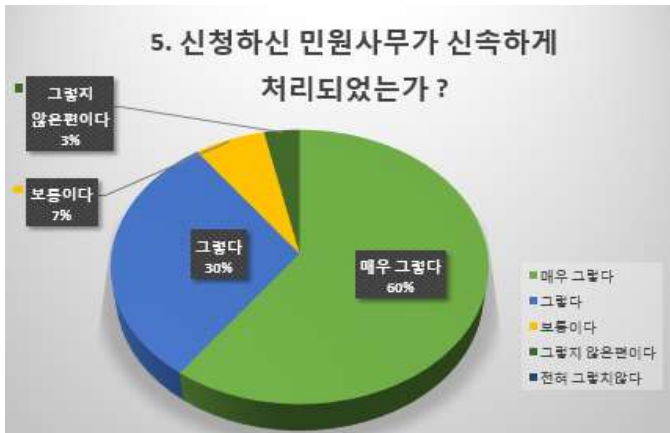
⇒ 77%로 전체 만족도 평균보다 낮은 비율을 나타냈으며, 전년 대비율은 5% 상승.

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



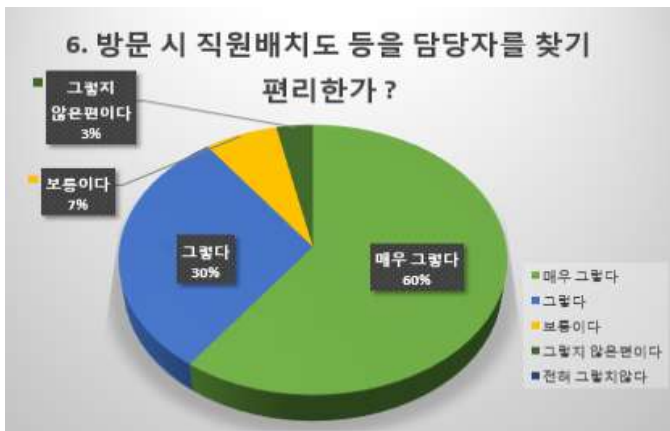
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 높으며, 전년 대비율 10% 대폭 상승.

5. 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가? 에 대한 고객만족도



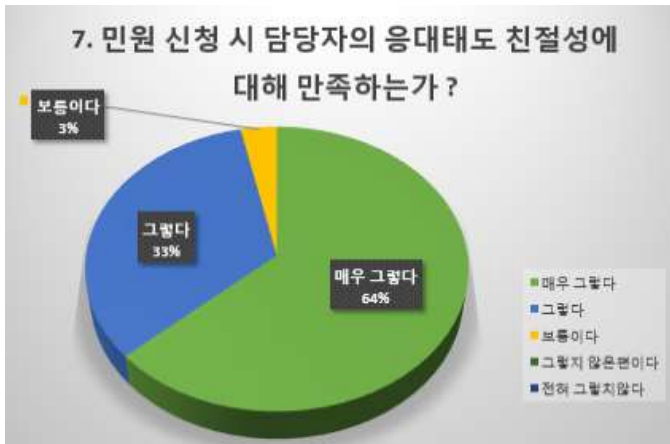
⇒ 87%로 전체 만족도 평균은 높았으며, 전년 대비 또한 9% 상승.

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



⇒ 87%로 비교적 높은 만족도를 보였으며, 전년 대비율 또한 6% 상승.

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



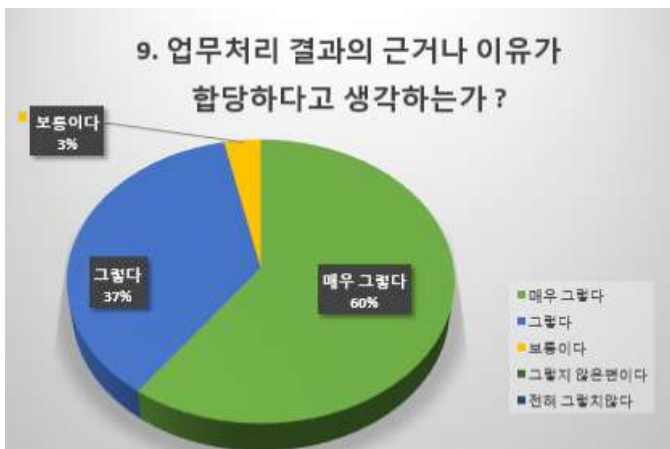
⇒ 90%로 전체 만족도 평균 이상 높았으며, 전년 대비 또한 10% 대폭 상승.

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



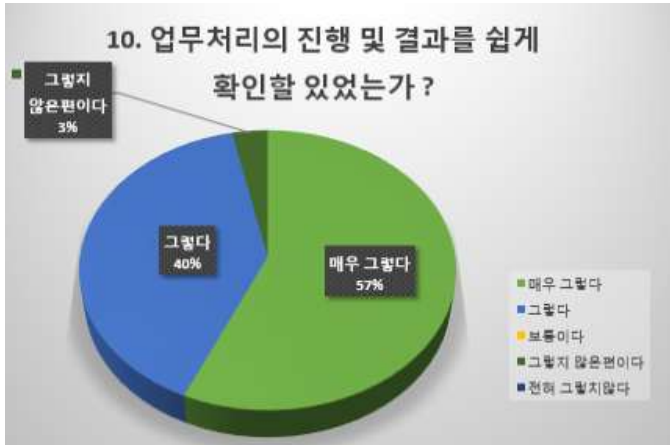
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상대적으로 높으며, 전년 대비율 6% 상승.

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



⇒ 89%로 전체 만족도 평균보다 높으며, 전년 대비율 11% 대폭 상승.

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



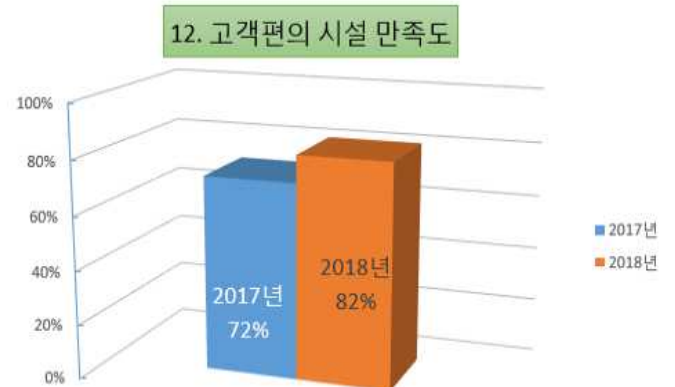
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 높은 결과를 나타냈으며, 전년 대비 12% 대폭 상승.

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



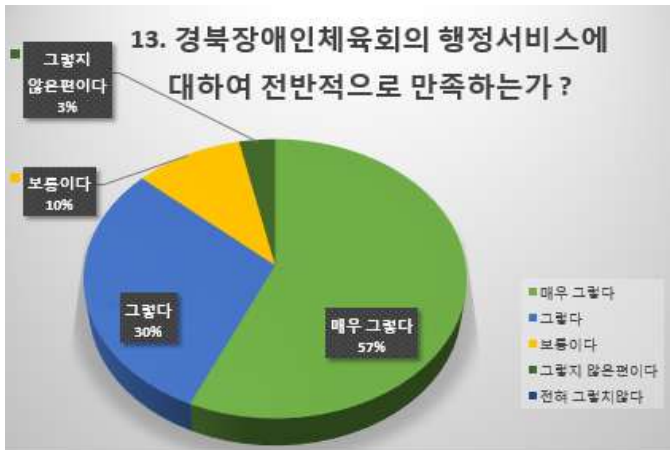
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 높았으며, 전년 대비 7% 상승.

12. 고객편의 시설 등 환경은 만족하는가? 에 대한 고객만족도



⇒ 82%로 전체 만족도 평균보다 낮았으며, 전년 대비율은 10% 상승.

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



⇒ 85%로 전체 만족도 평균보다 다소 낮은 수치를 나타냈으나, 전년 대비율은 5% 상승.

Ⅷ 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 30명)

응답인원 성별		남		여			
		21명(70%)		9명(30%)			
응답인원 연령		20대	30대	40대	50대이상		
		4명(13%)	16명(53%)	6명(20%)	4명(13%)		
주로 이용하는 분야		기획총무	전문체육	생활체육	기타		
		0명(0%)	6명(20%)	19명(63%)	5명(16%)		
주로 이용한 행정서비스 종류		대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)	
		8명(26%)	17명(56%)	0(0%)	0명(0%)	5명(16%)	
민원을 의뢰하는 방식		방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타	
		2명(6%)	4명(13%)	1명(3%)	19명(63%)	4명(13%)	
항 목		배점(명)					만족도
		100점	75점	50점	25점	0점	
1	홈페이지에 제공하는 정보들이 충분히 안내(설명) 되었는가?	18	9	3	0	0	87%
2	담당직원과의 면담, 통화 등이 용이한가?	18	9	1	1	1	85%
3	민원 신청 시 처리절차가 간편하고 체계적이었는가?	13	9	5	3	0	77%
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?	17	11	2	0	0	88%
5	신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가?	18	9	2	1	0	87%
6	방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기 편리한가?	18	9	2	1	0	87%
7	민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하는가?	19	10	1	0	0	90%
8	담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대해 만족하는가?	19	9	1	1	0	88%
9	업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하는가?	18	11	1	0	0	89%
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?	17	12	0	1	0	88%
11	담당자는 해당 업무의 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하는가?	18	10	2	0	0	88%
12	고객편의시설 등 환경은 만족하는가?	14	10	6	0	0	82%
13	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?	17	9	3	1	0	85%
14	업무와 관련된 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇인가?	편리성 8	공정성 3	친절성 10	정확성 5	신속성 3	청렴성 1
15	업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇인가?	친절, 봉사 6	전문, 정확 1	신속, 공정 2	절차간편 13	환경 8	