

2019 상반기 고객만족도 설문조사 결과보고서

- ❖ 장애인 체육행정에 대한 객관적인 조사를 통해 고객이 원하는 맞춤형 행정서비스 도입
- ❖ 만족도조사 결과를 바탕으로 고객 중심 행정과 욕구 반영을 통해 양질의 서비스 제공

I 설문방침

- 고객의 욕구와 만족도 수준을 측정하여 고객만족경영을 극대화할 수 있는 개선방안을 도출함
- 고객만족도 조사 결과를 민원·사무 등 업무과정에 반영하여 고객만족 서비스 향상에 주력함

II 설문개요

- 조사대상 : 장애인선수, 가맹경기단체, 장애인체육 관계기관 관계자 등
- 조사기간 : 2019. 09. 03.(화) ~ 10. 04.(금)
- 표본크기 : 총 표본 수 48명(설문 응답자 기준)
- 설문참여인원 : 48명(응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 48명(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 : 37% (130개 관계기관 담당자 중 48명 설문참여)
- 평균점수 : 81점(%) (Likert척도 환산 점수의 평균)

VI 평가 및 개선사항

□ 평가

- 전체 만족도는 81점으로 전년대비 5점(86점) 하락된 수치를 보였으나, 설문 참가율이 2018년 30명, 2019년 48명으로 61% 상승된 결과를 나타냄.
설문 문항 중 담당자의 응대태도 친절성에 대한 만족도가 86점으로 가장 높은 결과로 도출됨.
- 반면 민원 시청 시 처리 절차 간편 및 체계에 대한 응답(75점), 내방 시 고객편의 시설 등 환경 부분 응답(77점)은 가장 낮은 비율을 나타냈으며, 이와 같은 취약점은 향후 지속적인 개선 과제로 확인됨.
- 응답자 중 남성 60%(29명), 여성 40%(19명)으로 남성이 좀 더 많은 비율을 보였으며, 주로 이용하는 분야는 '기획총무' 2%(1명), '기타' 4%(2명), '전문체육' 13%(6명), '생활체육' 81%(39명) 순으로 나타남. 연령대는 '30대 44%(21명)으로 가장 높은 분포를 보였음.

□ 개선이 필요한 사항

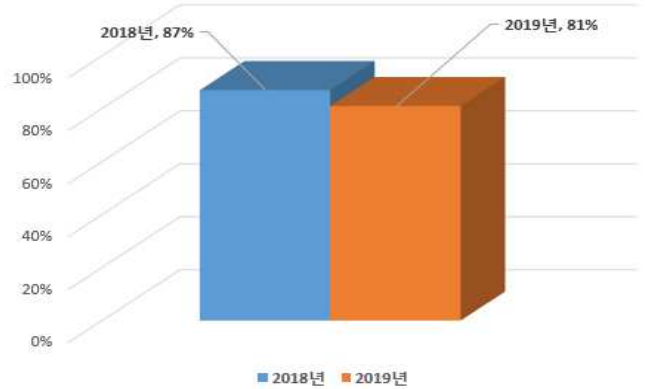
- 민원 신청 시(온라인, 오프라인) 처리절차 간소화 및 보편적으로 접근할 수 방안 모색이 필요함.
- 전년대비 내방 고객편의시설 환경에 대한 비율이 낮은 결과로 도출되었으며, 따라서 고객을 위한 맞춤형 편의시설 제공이 필요한 것으로 사료됨.

Ⅶ 설문 결과 분석

▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

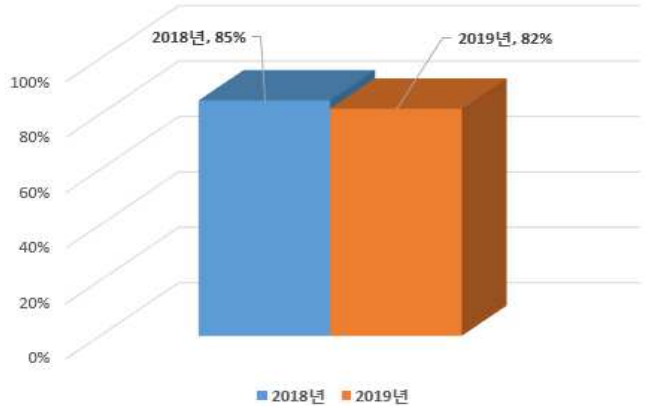
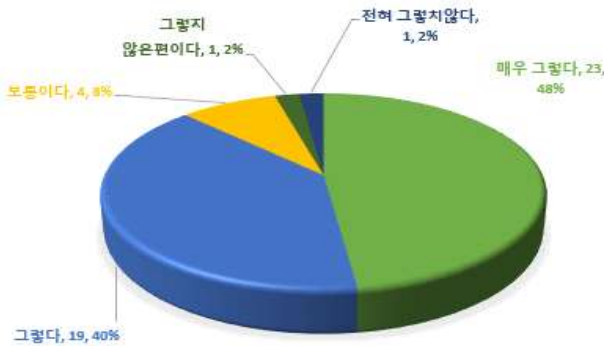
• 설문 총인원 : 48명 [전년도대비 18명↑] 남성 : 29명 [60%], 여성 : 19명 [40%]

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



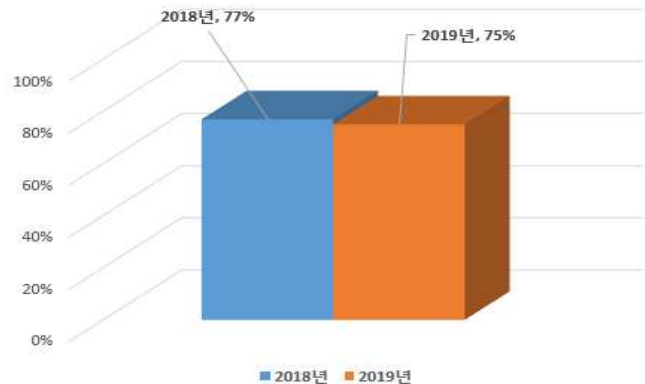
⇒ 81%로 전체 만족도 평균과 동일한 비율을 보였으며, 전년 대비 6% 하락.

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



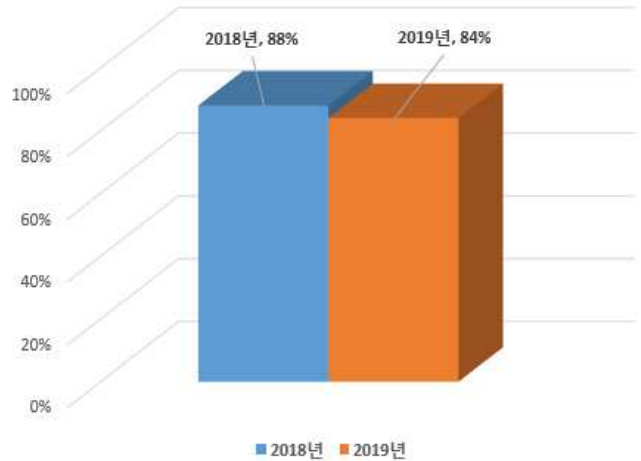
⇒ 82%로 전체 만족도 평균보다 근소한 수치를 보였으나, 전년 대비 3% 하락.

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



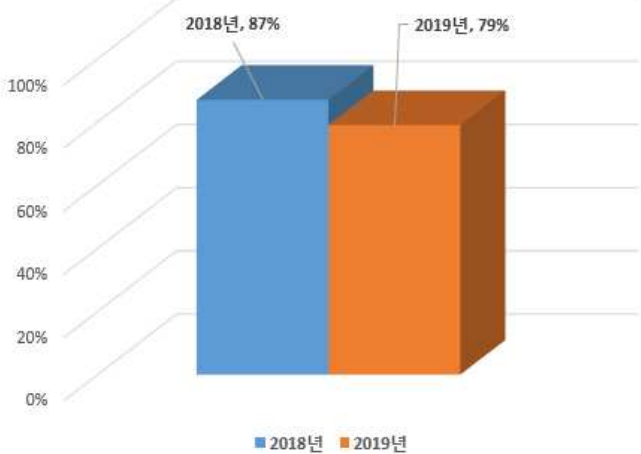
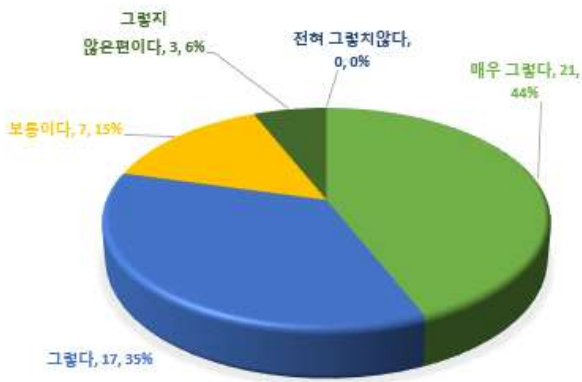
⇒ 75%로 전체 만족도 평균보다 다소 낮으며, 전년 대비 2% 하락.

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



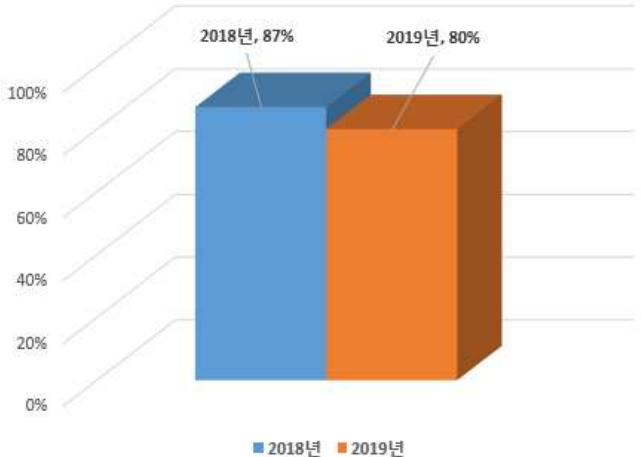
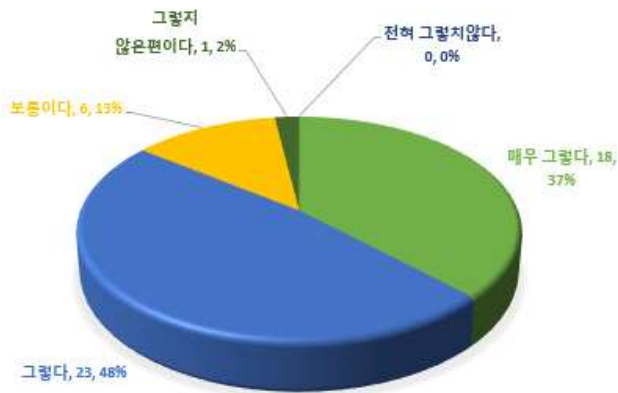
⇒ 84%로 전체 만족도 평균보다 높은 수치를 보였으나, 전년 대비 4% 하락.

5. 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가? 에 대한 고객만족도



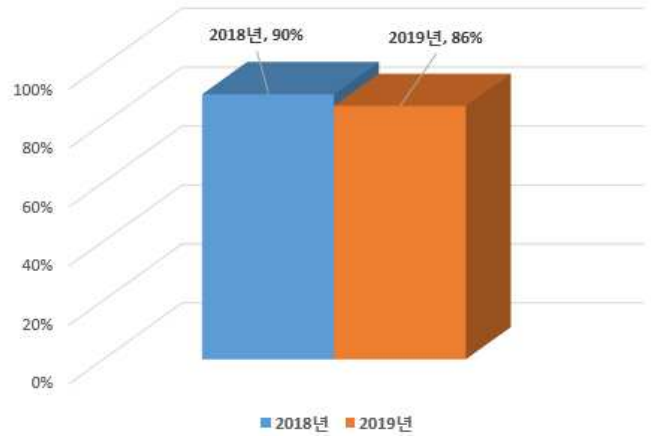
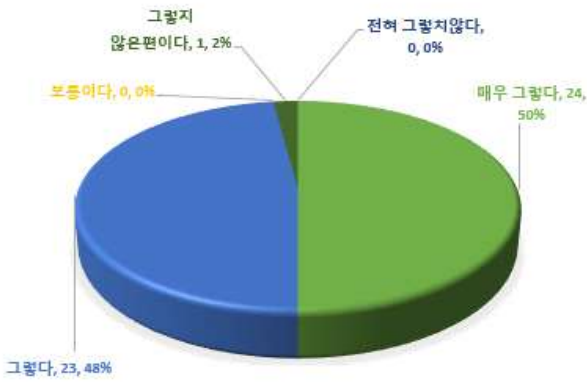
⇒ 79%로 전체 만족도 평균보다 다소 낮으며, 전년 대비 8% 하락.

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



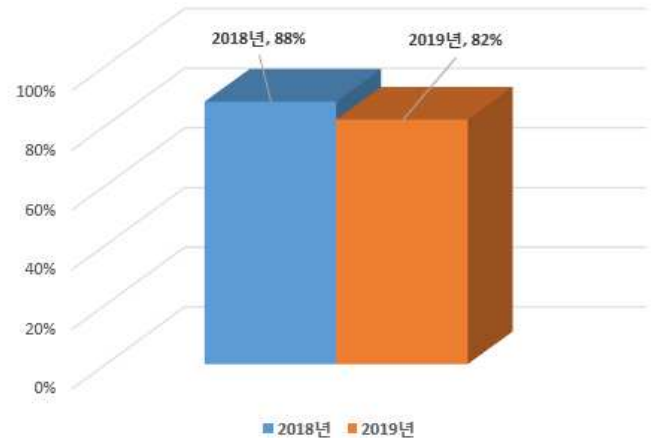
⇒ 80%로 전체 만족도 평균보다 근소한 수치를 보였으나, 전년 대비 7% 하락.

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



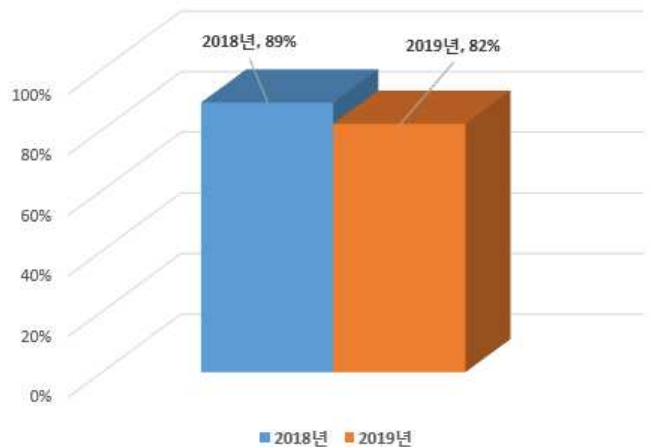
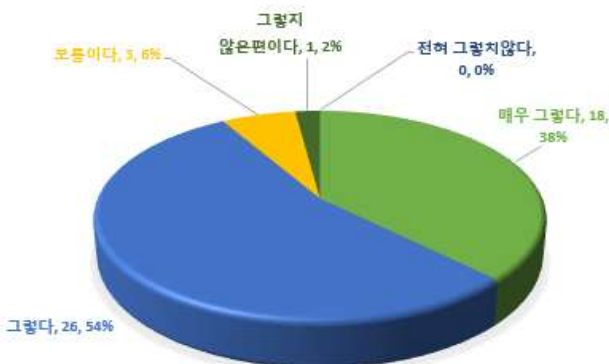
⇒ 86%로 전체 만족도 평균보다 높은 결과를 나타냈으나, 전년 대비 4% 하락.

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



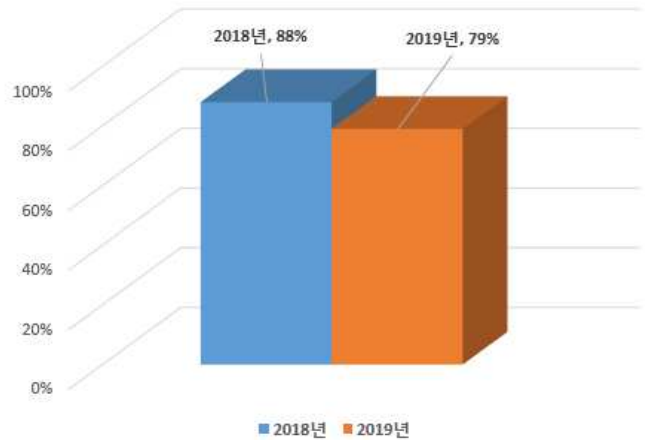
⇒ 82%로 전체 만족도 평균보다 높은 수치를 보였으나, 전년 대비 6% 하락.

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



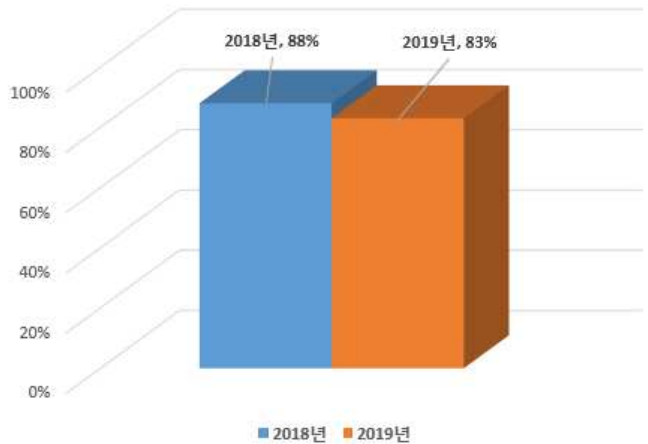
⇒ 82%로 전체 만족도 평균보다 높은 수치를 보였으나, 전년 대비 7% 하락.

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



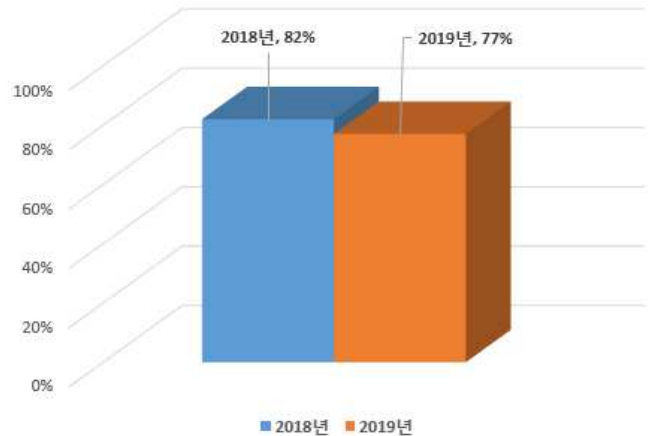
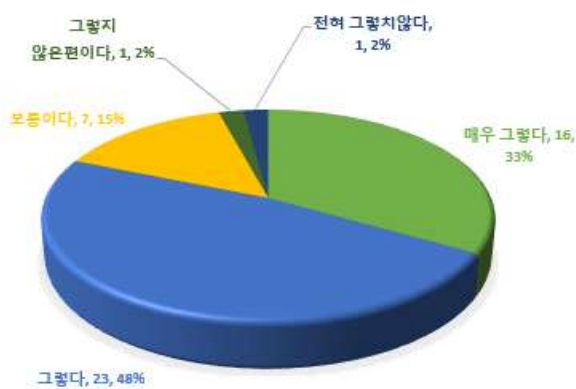
⇒ 79%로 전체 만족도 평균보다 낮은 결과를 나타냈으며, 전년 대비 9% 하락.

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



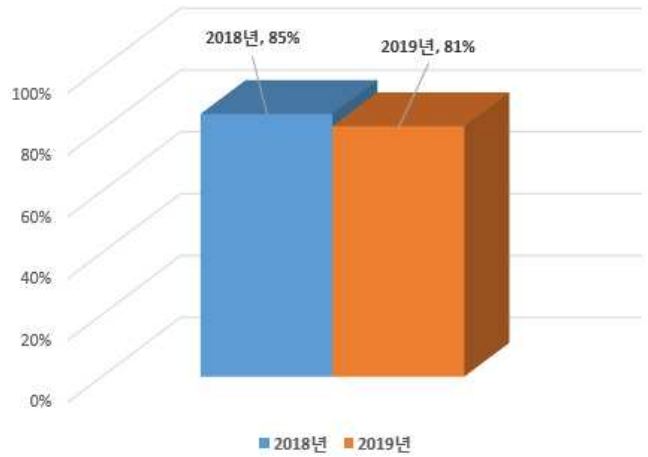
⇒ 83%로 전체 만족도 평균보다 높은 수치를 보였으나, 전년 대비 5% 하락.

12. 고객편의 시설 등 환경은 만족하는가? 에 대한 고객만족도



⇒ 77%로 전체 만족도 평균보다 낮은 수치를 보였으며, 전년 대비 5% 하락.

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



⇒ 81%로 전체 만족도 평균과 동일한 비율을 보였으며, 전년 대비 1% 하락.

Ⅷ 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 48명)

응답인원 성별		남		여			
		29명(60%)		19명(40%)			
응답인원 연령		20대	30대	40대	50대이상		
		7명(15%)	21명(44%)	17명(35%)	3명(6%)		
주로 이용하는 분야		기획총무	전문체육	생활체육	기타		
		1명(2%)	6명(13%)	39명(81%)	2명(4%)		
주로 이용한 행정서비스 종류		대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)	
		16명(33%)	29명(61%)	0명(0%)	2명(4%)	1명(2%)	
민원을 의뢰하는 방식		방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타	
		4명(8%)	11명(23%)	1명(2%)	31명(65%)	1명(2%)	
항 목		배점(명)					만족도
		100점	75점	50점	25점	0점	
1	홈페이지에 제공하는 정보들이 충분히 안내(설명) 되었는가?	21	20	5	2	0	81%
2	담당직원과의 면담, 통화 등이 용이한가?	23	19	4	1	1	82%
3	민원 신청 시 처리절차가 간편하고 체계적이었는가?	16	19	11	1	1	75%
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?	26	17	3	2	0	85%
5	신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었는가?	21	17	7	3	0	79%
6	방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기 편리한가?	18	23	6	1	0	80%
7	민원 신청 시 담당자의 응대태도 친절성에 대해 만족하는가?	24	23	0	1	0	86%
8	담당직원의 해당업무에 대한 전문적인 지식과 능력에 대해 만족하는가?	19	25	3	1	0	82%
9	업무처리 결과의 근거나 이유가 합당하다고 생각하는가?	18	26	3	1	0	82%
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?	20	18	8	2	0	79%
11	담당자는 해당 업무의 형평성을 가지고 공정하게 처리한다고 생각하는가?	23	18	7	0	0	83%
12	고객편의시설 등 환경은 만족하는가?	16	23	7	1	1	77%
13	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?	18	25	4	1	0	81%
14	업무와 관련된 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇인가?	편리성 17	공정성 6	친절성 6	정확성 9	신속성 8	청렴성 2
15	업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇인가?	친절, 봉사 8	전문, 정확 6	신속, 공정 7	절차간편 18	환경 9	