

2021 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

- 설문대상 : 115개 기관
 - 가맹경기단체(가맹경기단체 23개 기관, 시군지부 4개 기관)
 - 기타 관계기관(군장애인스포츠대학 8개 대학, 교실 및 동호회 80개 기관)
- 조사기간 : 2021. 09. 17.(금) ~ 10. 25.(월)
- 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 : 33% (115개 관계기관 중 38명 설문참여)
- 평균점수 : 87점(%) (Likert척도 환산 점수의 평균)

VI 평가 및 개선사항

평가

- 전체 만족도는 87점으로 전년대비 상승한 수치를 보였으며, 설문 참가율이 2020년 43명, 2021년 38명으로 5명 감소된 결과를 나타냄.
설문 문항 중 담당자의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하는가 91점으로 가장 높은 결과로 도출됨.
- 우리 체육회의 환경 및 고객편의시설 등 만족에 대한 응답 85점으로, 설문 문항 중 낮지만 준수한 비율을 나타냈으며, 이와 같은점을 향후 지속적인 관리 할 수 있도록 확인됨.
- 응답자 중 남성 53%(20명), 여성 47%(18명)으로 남성이 좀 더 많은 비율을 보였으며, 주로 이용하는 분야는 '전문체육' 5%(2명), '기획총무'16%(6명), '생활체육'76%(29명)', '기타' 3%(1명), 순으로 나타남. 연령대는 '40대 47%(18명)으로 가장 높은 분포를 보였음.

관리 필요한 사항

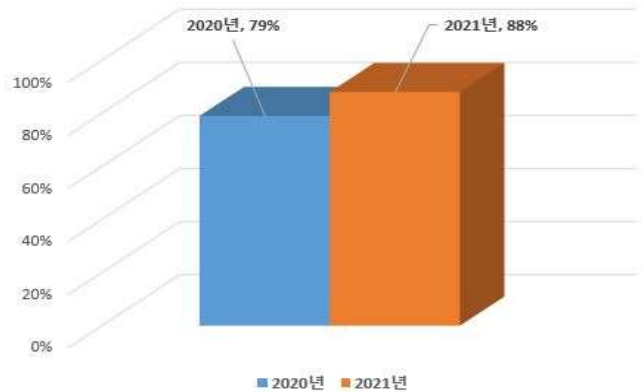
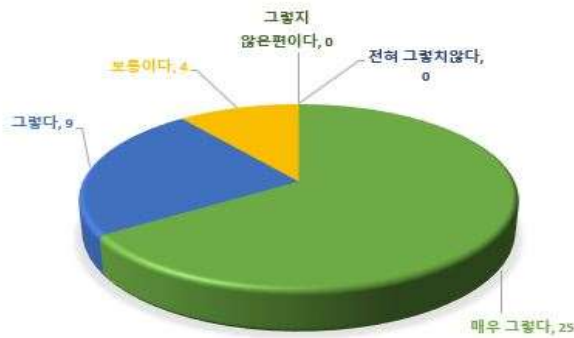
- 사무처(체육회)의 환경 및 고객편의시설 등을 더욱 편리하게 전급성이 좋게 할 수 있는 관리함이 필요함.

VII 설문 결과 분석

▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

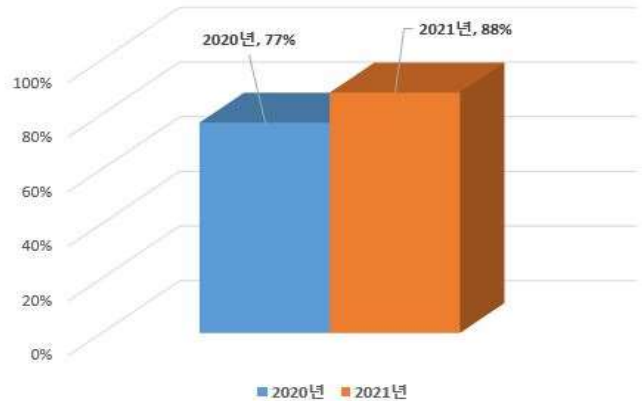
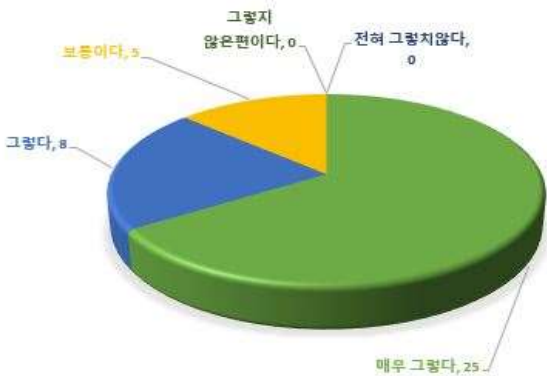
• 설문 총인원 : 38명 [전년도대비 5명↓] 남성 : 20명 [53%], 여성 : 18명 [47%]

1. 경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까? 에 대한 고객만족도



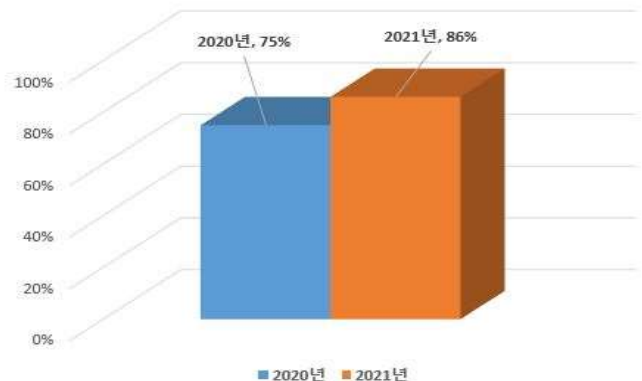
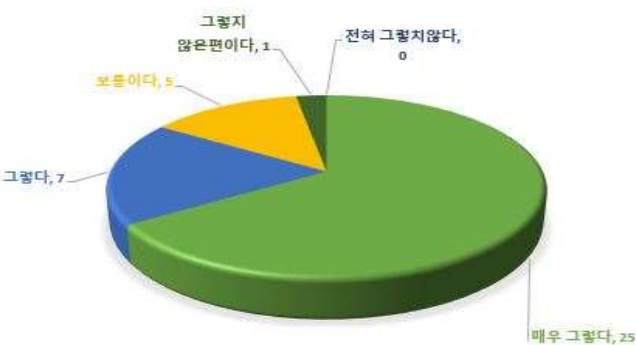
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 9% 상승.

2. 담당 직원과의 의사소통이 원활하게 이루어졌다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



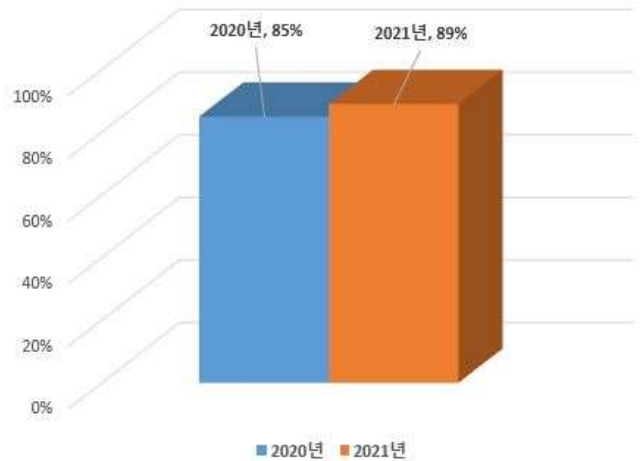
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 11% 상승.

3. 문의하신 내용에 대해 담당자는 정확한 정보를 제공해 주었습니까? 에 대한 고객만족도



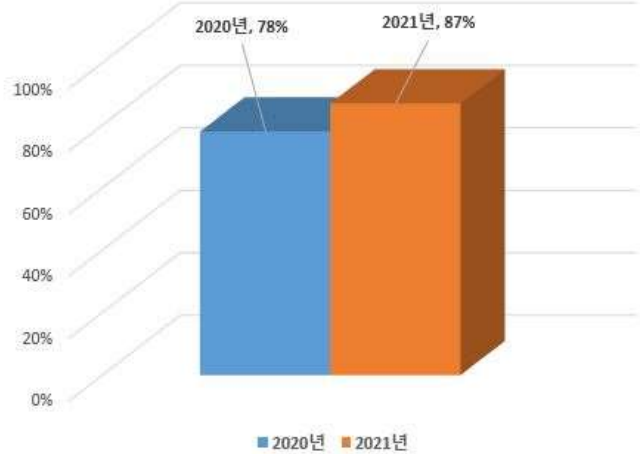
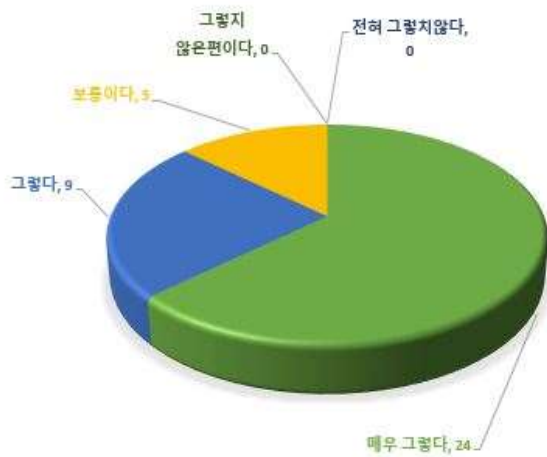
⇒ 86%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 11% 상승.

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



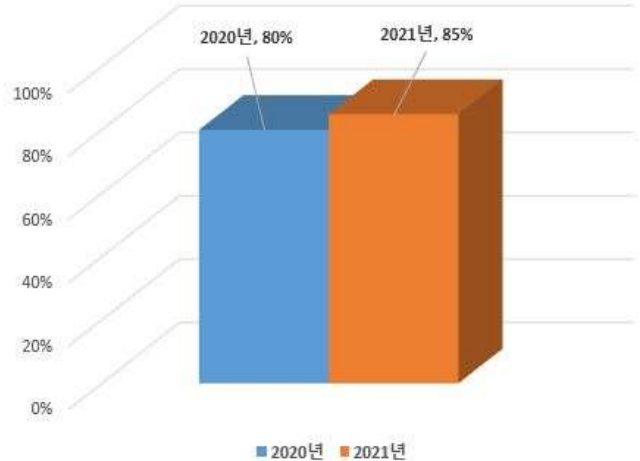
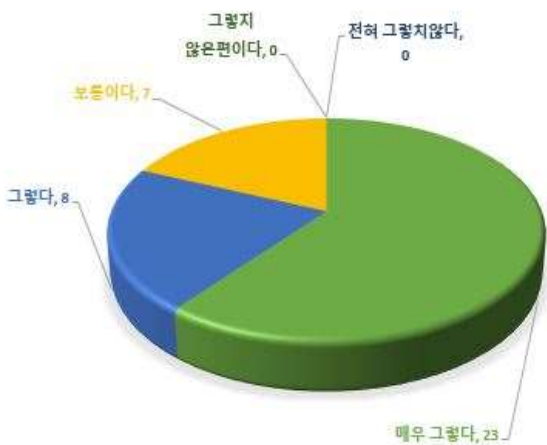
⇒ 89%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 5% 상승.

5. 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



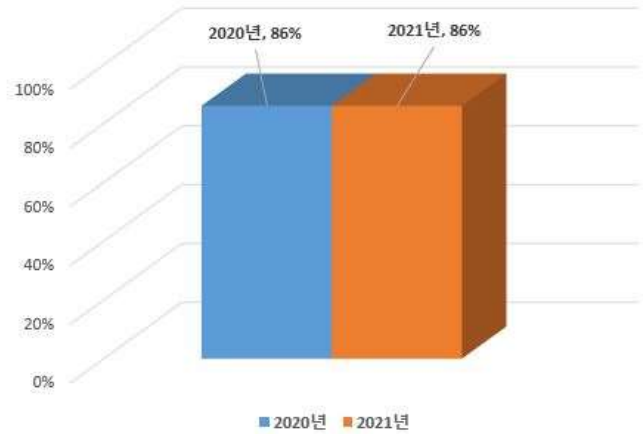
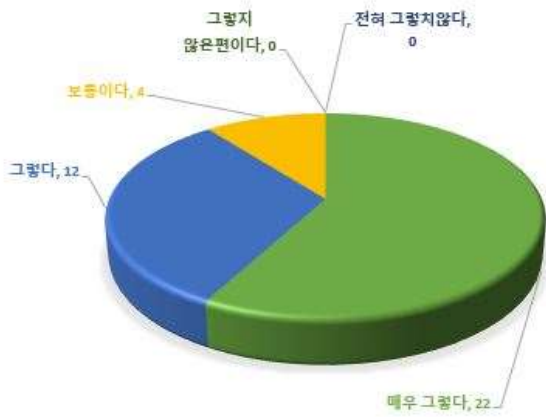
⇒ 87%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 9% 상승.

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



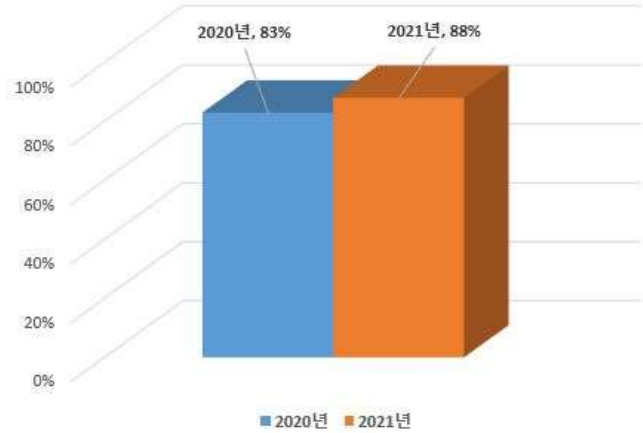
⇒ 85%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 5% 상승.

7. 업무관련 문의 시 담당자가 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까? 에 대한 고객 만족도



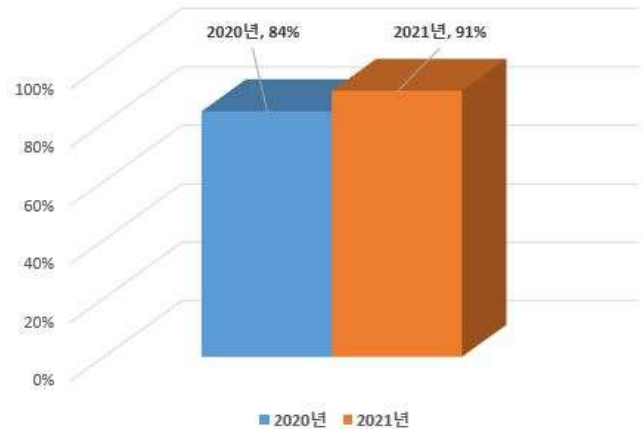
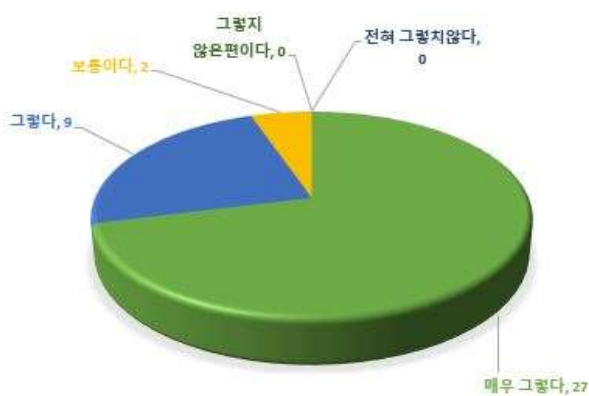
⇒ 86%로 전체 만족도 평균보다 높은 결과를 나타냈으나, 전년 대비 동일.

8. 담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까? 에 대한 고객만족도



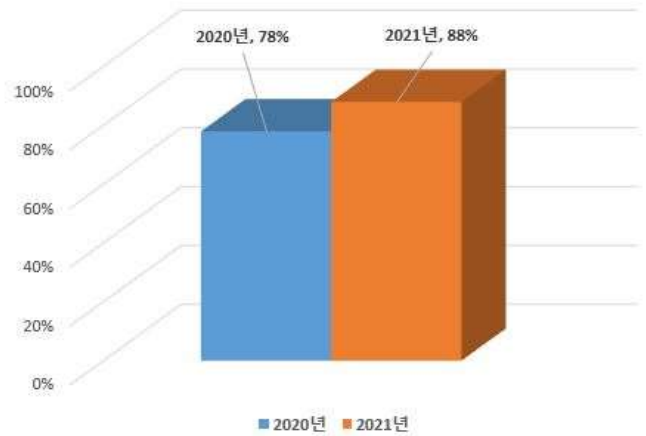
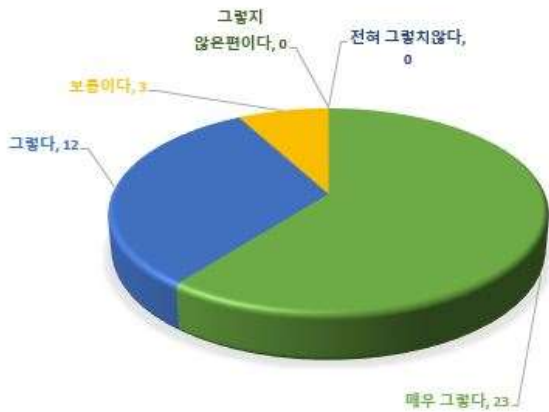
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 5% 상승.

9. 담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까? 에 대한 만족도



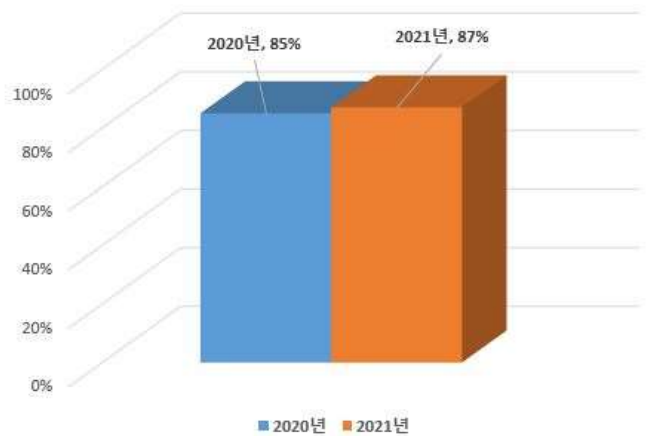
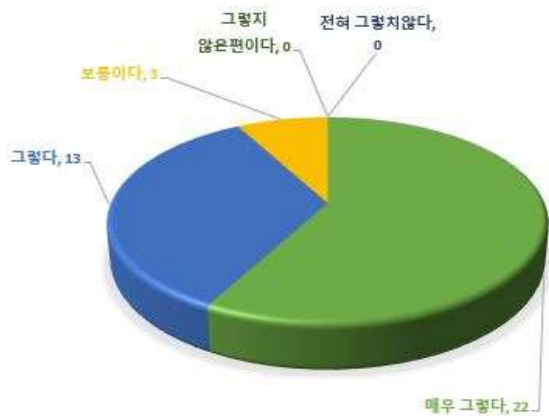
⇒ 91%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 7% 상승.

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



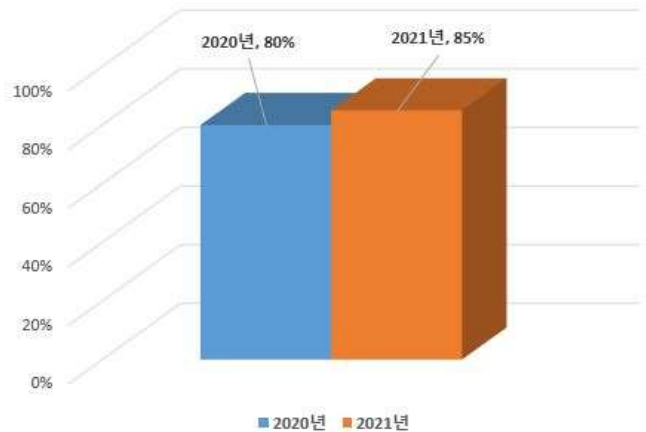
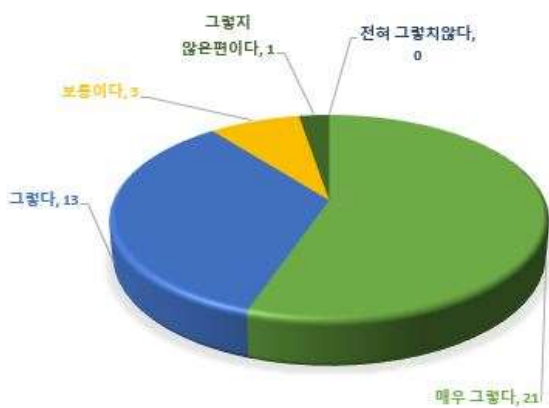
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 10% 상승.

11. 담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까? 에 대한 만족도



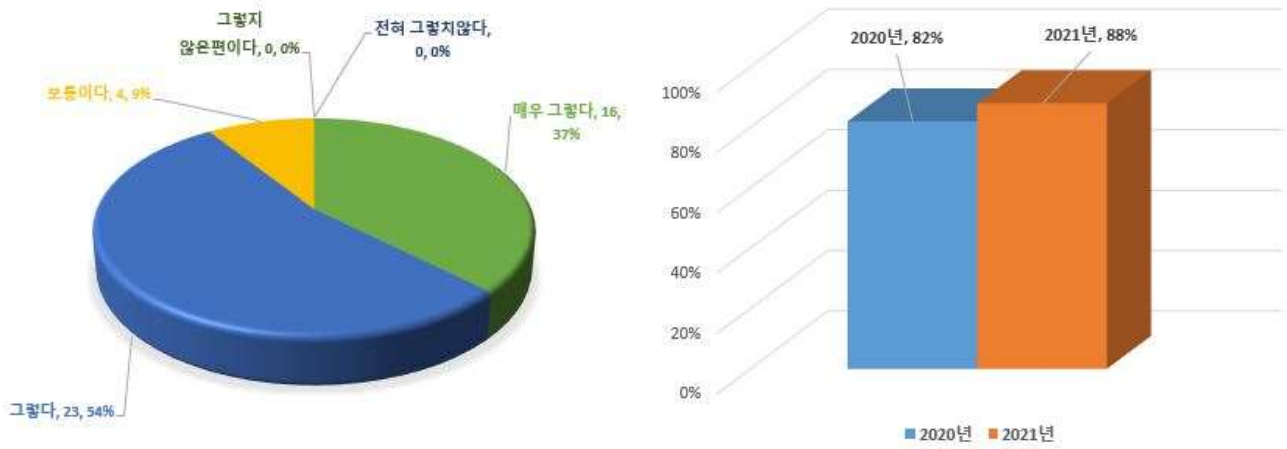
⇒ 87%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 2% 상승.

12. 우리체육회의 환경 및 고객편의시설 등 만족하십니까? 에 대한 고객만족도



⇒ 85%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 5% 상승.

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



⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 6% 상승.

Ⅷ 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 : 38명)

응답인원 성별	남		여				
	20명(53%)		18명(47%)				
응답인원 연령	20대	30대	40대	50대이상			
	3명(8%)	11명(29%)	18명(47%)	6명(16%)			
주로 이용하는 분야	기획총무	전문체육	생활체육	기타			
	6명(16%)	2명(5%)	29명(76%)	1명(3%)			
주로 이용한 행정서비스 종류	대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)		
	9명(24%)	27명(71%)	0명(0%)	0명(0%)	2명(5%)		
민원을 의뢰하는 방식	방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타		
	2명(5%)	14명(37%)	2명(5%)	18명(48%)	2명(5%)		
항 목		배점(명)					만족도
		100점	75점	50점	25점	0점	
1	장애인체육회 홈페이지에서 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명) 되었는가?	25	9	4	0	0	88%
2	담당직원과의 의사소통이 원활하게 이루어졌다고 생각합니까?	25	8	5	0	0	88%
3	문의하신 내용에 대해 담당자는 정확한 정보를 제공해 주었습니까?	25	7	5	1	0	86%
4	담당자는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였는가?	25	10	3	0	0	89%
5	신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?	24	9	5	0	0	87%
6	방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기 편리하였습니까?	23	8	7	0	0	85%
7	업무관련 문의 시 담당자가 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?	22	12	4	0	0	86%
8	담당자는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?	24	11	3	0	0	88%
9	담당자의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하는가?	27	9	2	0	0	91%
10	업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었는가?	23	12	3	0	0	88%
11	담당자는 투명하고 공정하게 업무를 처리한다고 생각하십니까?	22	13	3	0	0	87%
12	우리체육회의 환경 및 고객편의시설 등 만족하십니까?	21	13	3	1	0	85%
13	경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하는가?	23	12	3	0	0	88%
14	업무와 관련된 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇인가?	편리성	공정성	친절성	정확성	신속성	청렴성
		10	7	5	10	4	2
15	업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇인가?	친절, 봉사	전문, 정확	신속, 공정	절차간편	환경	
		7	10	3	16	2	