

# 2022 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 : 137개 기관
  - 가맹경기단체(가맹경기단체 23개 기관, 인정단체 2개, 시군지부 4개 기관)
  - 기타 관계기관(군장애인스포츠대학 6개 대학, 교실 및 동호회 102개 기관)
- 조사기간 : 2022. 11. 22.(화) ~ 12. 09.(금)
- 설문참여인원 : 81명(응답률 : 100%)
- 자료수집 도구 및 방법 : 총 표본 수 81명(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	-	7문항
IV. 편의시설 만족도	-	2문항
		총 20문항

### IV 조사 산출 방법

#### □ 5점 척도 환산기준

매우 그렇다 (매우 만족)	→	100점
그렇다 (만족)	→	80점
보통이다 (보통)	→	60점
그렇지 않다 (불만족)	→	40점
전혀 그렇지 않다 (매우 불만족)	→	0점

※ 무응답을 체크하거나 답변을 하지 않는 경우는 100점 환산 시 제외함.

$$\text{※ 평균} = \frac{(\text{응답수} \times 100 + \text{응답수} \times 80 + \text{응답수} \times 60 + \text{응답수} \times 40 + \text{응답수} \times 0)}{\text{전체 응답수}}$$

### V 설문결과

- 회수(응답)율 : 59% (137개 관계기관 중 81명 설문참여)
- 평균점수 : (Likert척도 환산 점수의 평균)

## VI 평가 및 개선사항

### □ 평가

- 전체 만족도는 88점으로 전년대비 상승한 수치를 보였으며, 설문 참가율이 2021년 38명, 2022년 81명으로 43명 증가된 결과를 나타냄.  
설문 문항 중 담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내에 대해 91점으로 가장 높은 결과로 도출됨.
- 우리 체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설 만족에 대한 응답 76점으로, 설문 문항 중 낮은 비율을 나타냈으며, 이와 같은점을 향후 지속적으로 보완할 수 있는 개선방안이 필요함.
- 응답자 중 남성 56%(45명), 여성 44%(36명)으로 남성이 좀 더 많은 비율을 보였으며, 주로 이용하는 분야는 '생활체육75%(61명)', 전문체육' 16%(13명), 기획총무'5%(4명), 기타' 4%(3명), 순으로 나타남. 연령대는 '40대가 40%(32명)으로 가장 높은 분포를 보였음.

### □ 개선사항

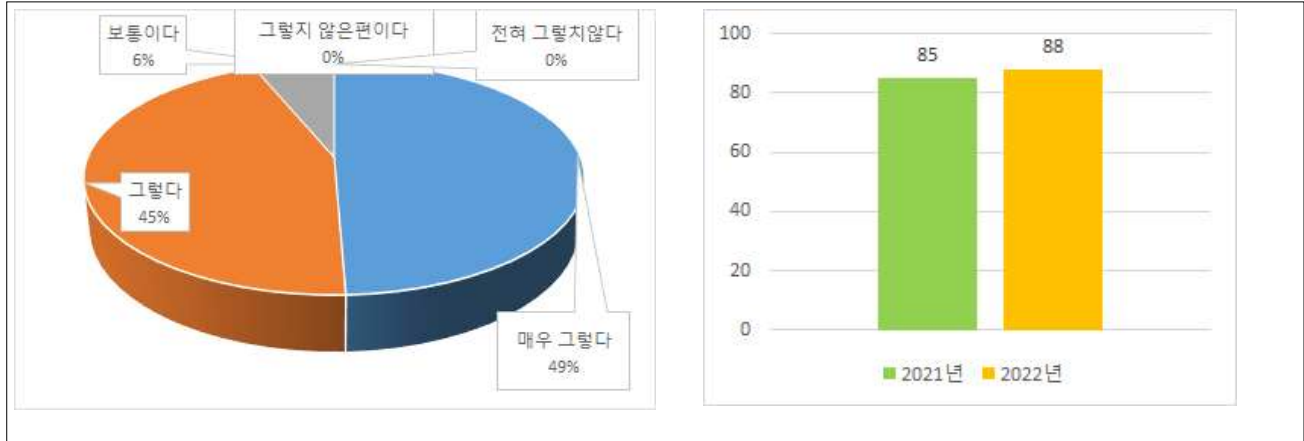
- 사무처(체육회)의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설을 더욱 편리하게 이용할 수 있는 방안마련이 필요함.

## VII 설문 결과 분석

### ▶ 항목별 고객 만족도 설문조사 분석

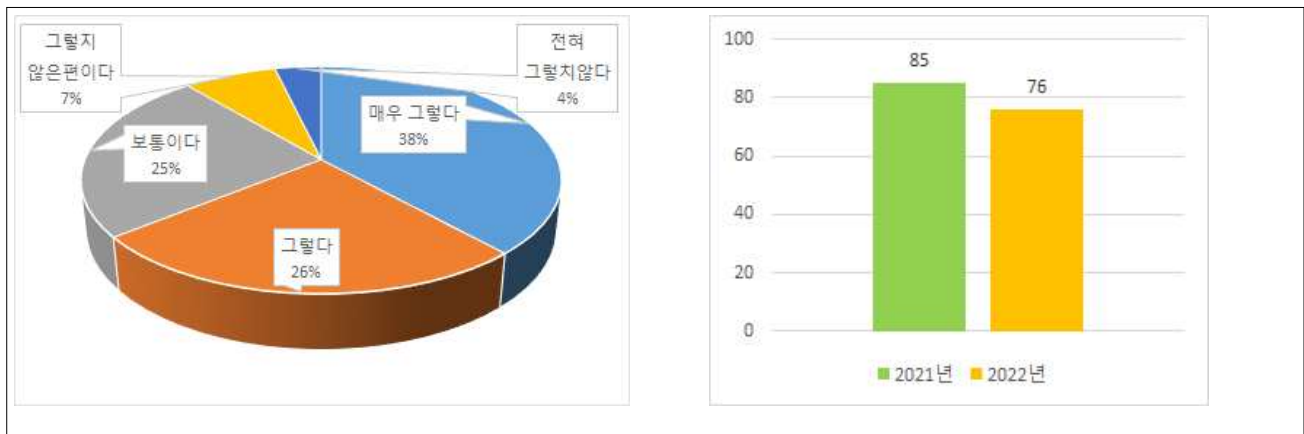
• 설문 총인원 : 81명 [전년도대비 43명 ↑] 남성 : 45명 [56%], 여성 : 36명 [44%]

1. 우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?



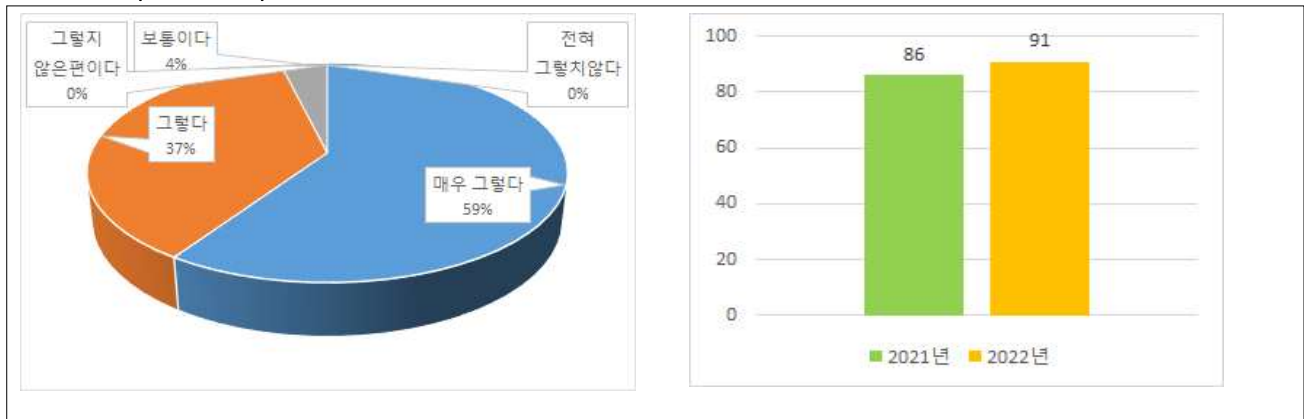
⇒ 88%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 3% 상승.

2. 우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?



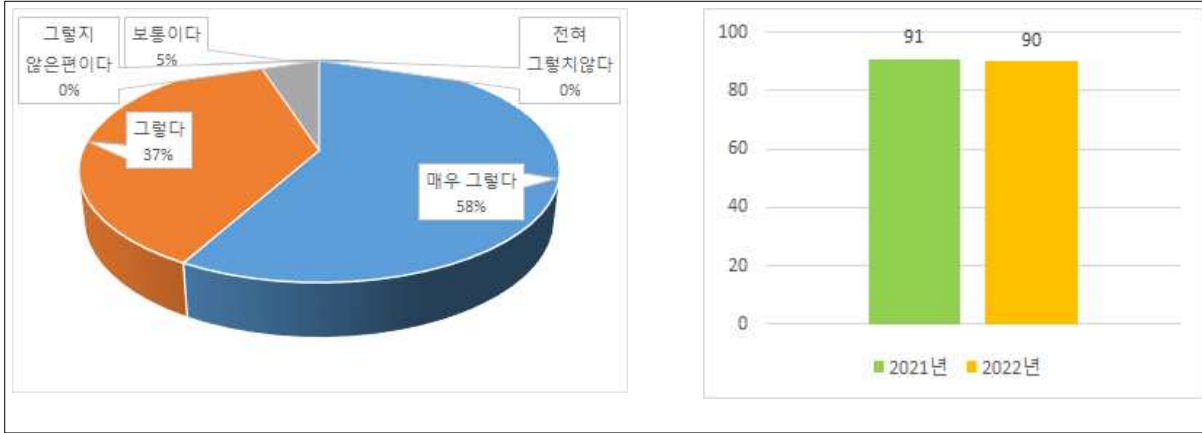
⇒ 76%로 전체 만족도 평균보다 하락한 비율을 보였으며, 전년 대비 9% 하락.

3. 담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?



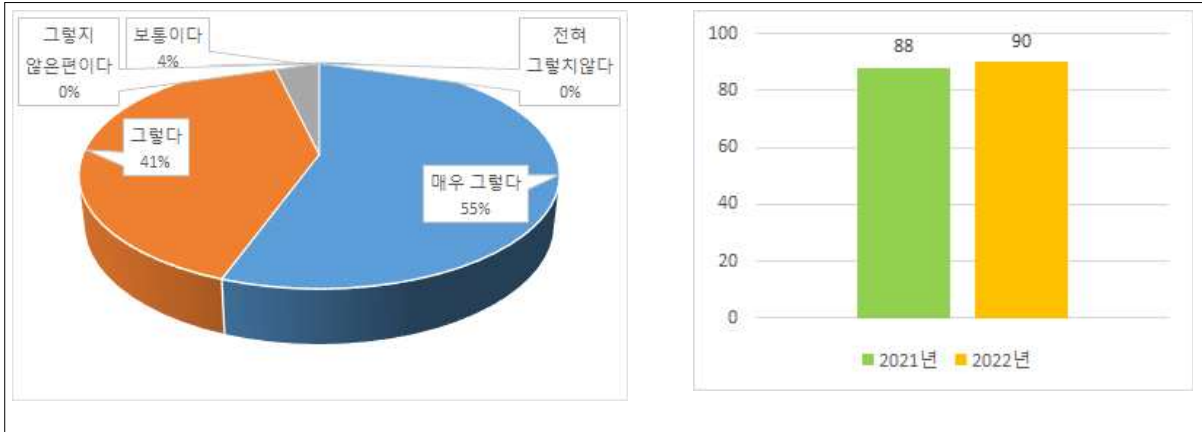
⇒ 91%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 5% 상승.

4. 담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?



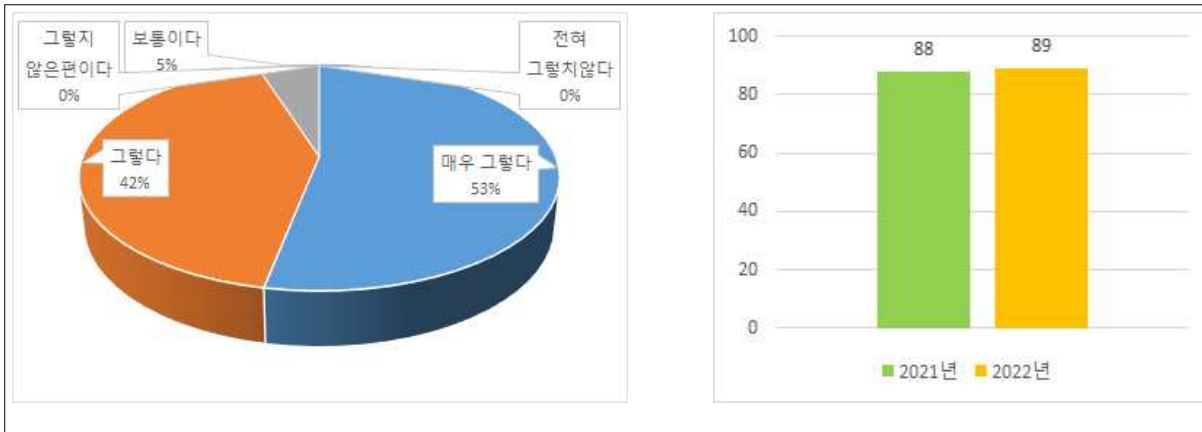
⇒ 90%로 전체 만족도 평균보다 하락한 비율을 보였으며, 전년 대비 1% 하락.

5. 담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?



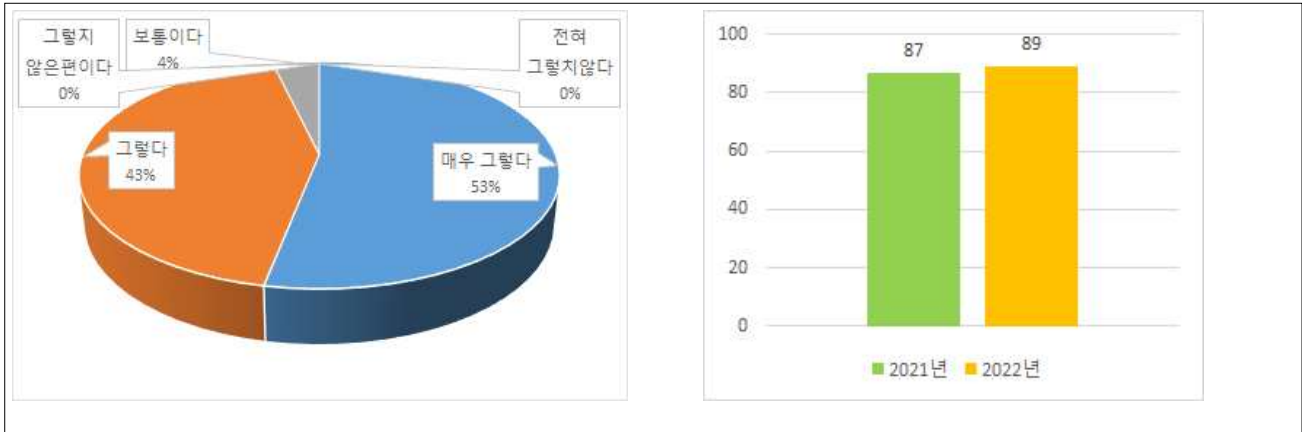
⇒ 90%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 2% 상승.

6. 담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?



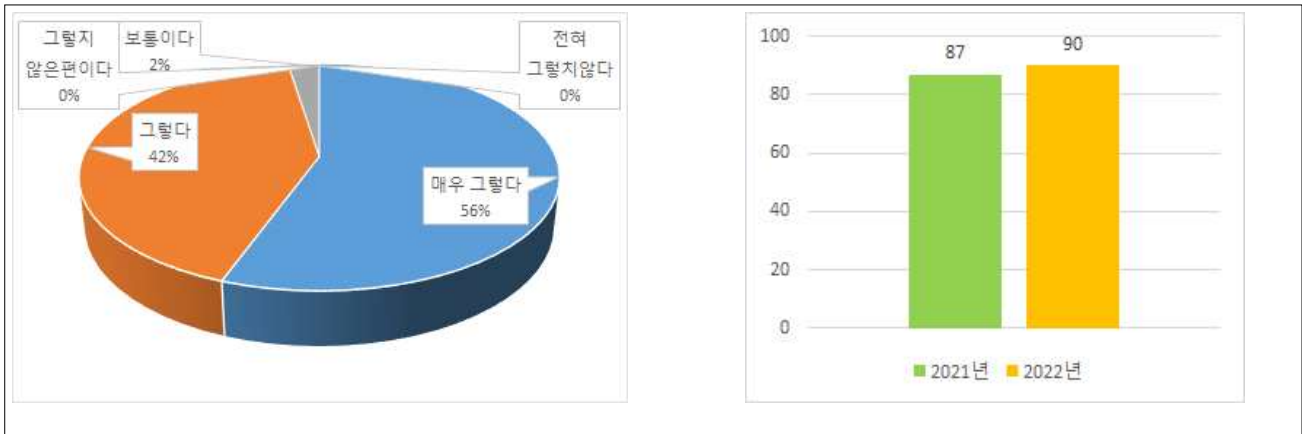
⇒ 89%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 1% 상승.

7. 담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?



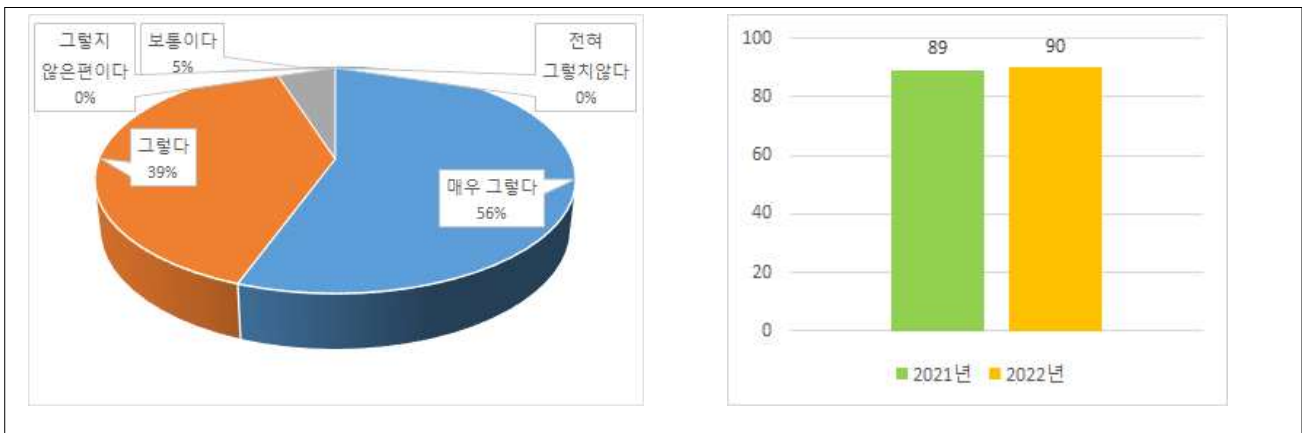
⇒ 89%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 2% 상승.

8. 담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?



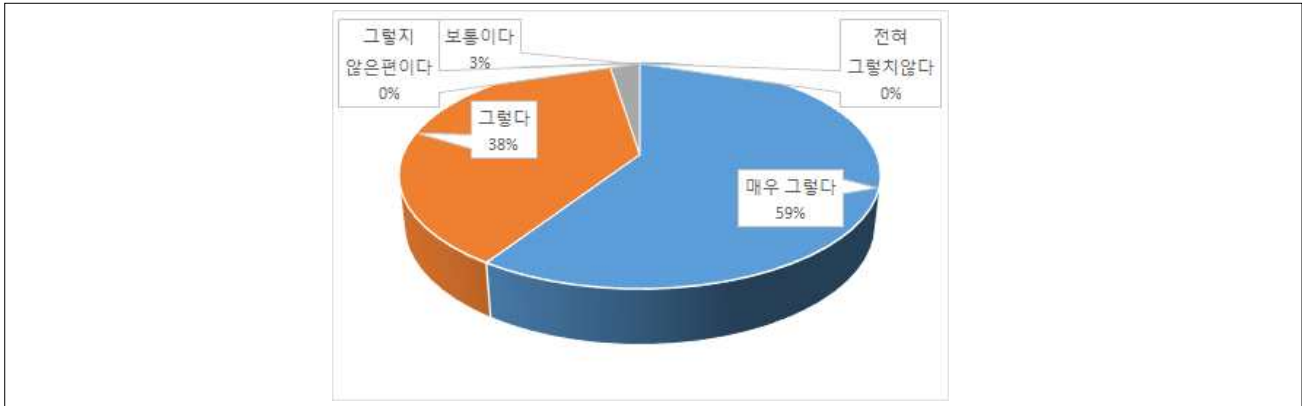
⇒ 90%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 3% 상승.

9. 담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?



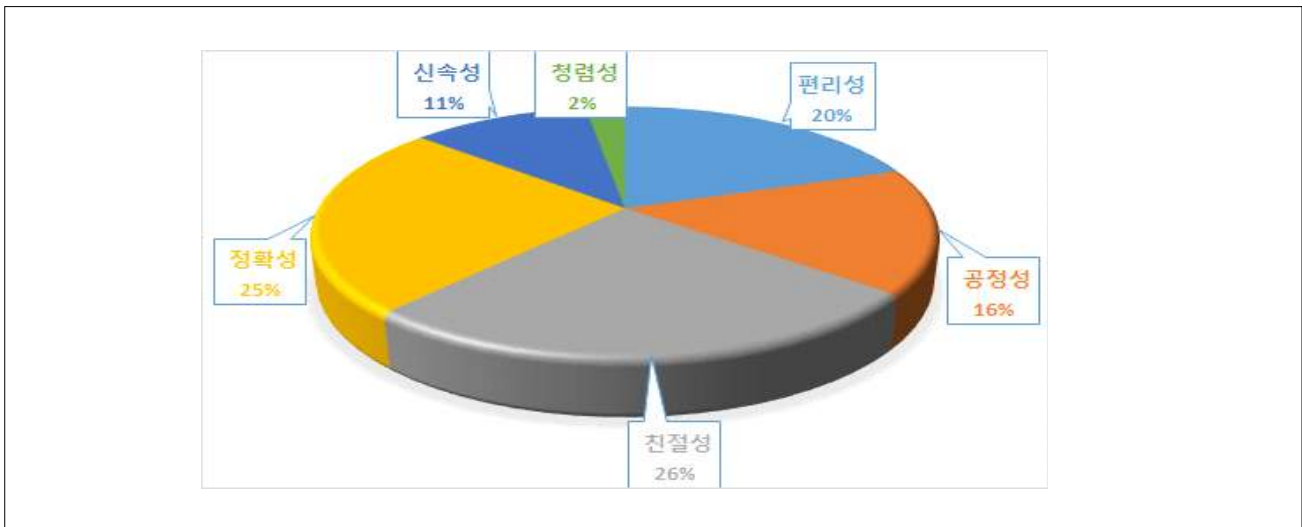
⇒ 90%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 1% 상승.

10. 담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까?



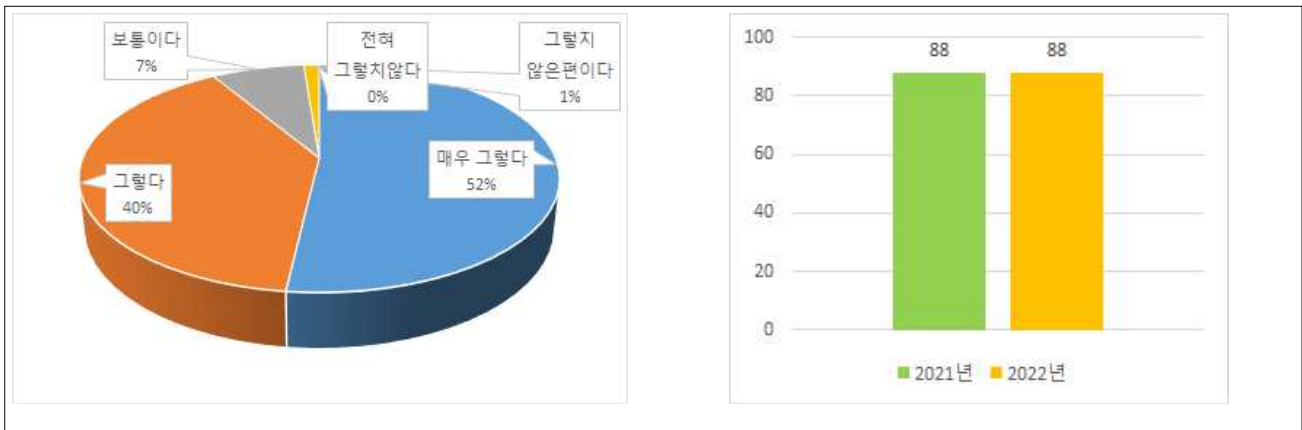
⇒ 2022년도 신문향으로 전년대비 불가

11. 업무와 관련한 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇입니까?



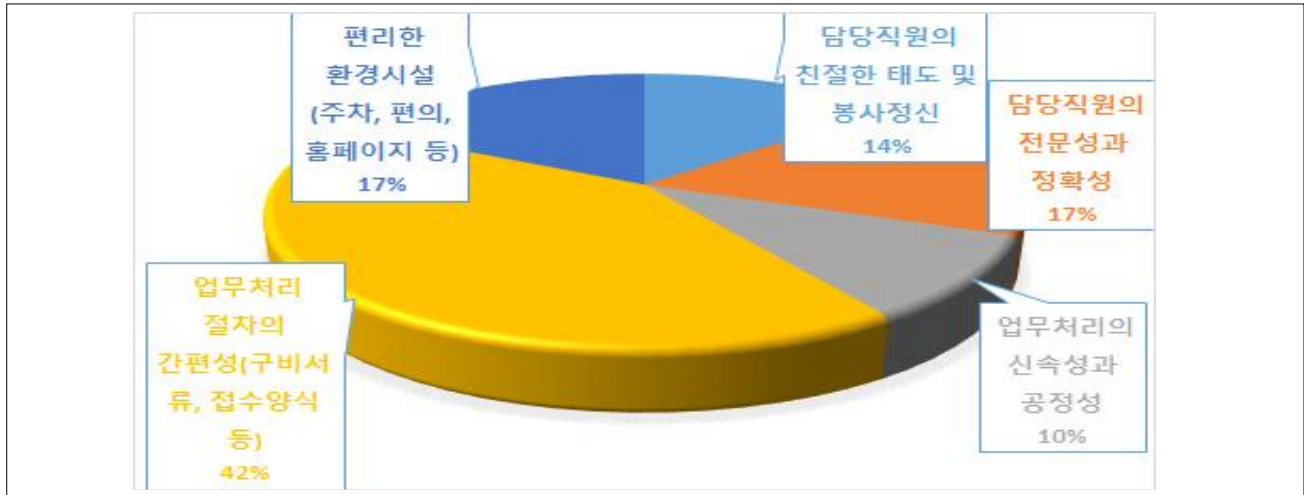
⇒ 만족도 조사에서 친절성이 제일큰 비율을 보임

12. 경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?



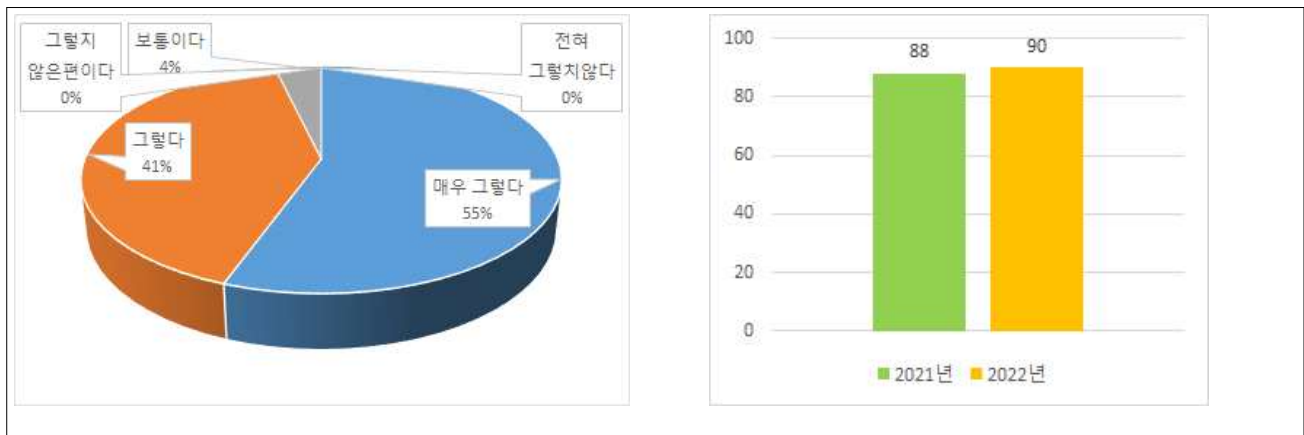
⇒ 88%로 전체 만족도 결과를 나타냈으나, 전년 대비 동일.

13. 경상북도장애인체육회의 업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇이라고 생각하십니까?



⇒ 만족도 조사에서 업무처리 절차의 간편성(구비서류, 접수양식등)이 제일큰 비율을 보임

14. 지금까지 응답하신 내용을 종합할 때 경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?



⇒ 90%로 전체 만족도 평균보다 상승한 비율을 보였으며, 전년 대비 2% 상승.

15. 경상북도장애인체육회에 대하여 자유롭게 작성해주세요.

- 1.앞으로도 생활 체육 사업에 많은 지원 부탁드립니다.
- 2.내년에도 화이팅 하십시오
- 3.감사합니다.
- 4.장애인 체육 발전에 노고가 많으십니다. 고맙습니다.
- 5.지역장애인들을 위해 보다 나은 서비스제공
- 6.항상 수고 많으십니다.
- 7.한해동안 수고하셨습니다!
- 8.모두들 수고 많으십니다. 항상 감사한 마음 입니다.
- 9.한해동안 수고 많으셨습니다.



10. 전반적으로는 매우 만족합니다. 다만, 경기력향상을 위한 실업선수의 지원과 경기가맹단체별 경기력 향상을 위한 훈련과 지원책 등이 필요합니다.
- 11.항상 고생많으십니다.
- 12.없습니다.
- 13.....
- 14.생활체육활성화 방안 모색
- 15.장애인들을 위해 불철주야 고생이 많으십니다
16. 화이팅 ㅎㅎ
- 17.항상 좋은 정보 감사드립니다.
- 18.경상북도내 장애인들의 위한 체육 프로그램을 지원 하시느라 수고가 많으십니다!
- 19.다양한 사업기회제공에 감사하게 생각하고 있습니다.
- 20.도내 장애체육인들을 위해 항상 수고가 많으십니다.
- 21.감사합니다
- 22.장애인거주시설에서도 마음껏 운동을 할 수 있는 환경조성 부탁드립니다. 풋살장을 꼭 하나 만들고 싶습니다.
- 23.수고 많으세요^^
- 24.늘 감사드립니다
- 25.회원들의 욕구에 맞게 보급형이 아닌 고급형 용품을 구매했으면 좋겠습니다
- 26.^^
- 27.수고가 많으십니다.
- 28.장애인의 생활체육 활성화에 지속적인 관심 부탁드립니다.
- 29.장애인체육활동 증진에 힘써주셔서 감사합니다.
- 30.매우 친절하고 좋아요
- 31.항상 고생많으십니다.
- 32.수고하십시요.....
- 33.신규 참여자로 사업 진행 절차에 익숙하지 않아 의문사항이 있었습니다. 원활한 사업운영을 위해 전체적인 매뉴얼이 마련되면 좋을 것 같습니다.
- 34.장애인체육 발전을 위해 항상 힘쓰시는 경북장애인체육회에 깊은 감사를 표합니다. 앞으로 장애인체육이 더욱 발전할 수 있도록 힘써주시길 바랍니다
- 35.장애인체육을 위해 누구보다 노력 하시는 체육회 관계자분들 모두 칭찬 합니다.
- 36.항상 수고가 많으십니다.
- 37..
- 38.열정적이고 적극적인 경북장애인체육회 직원분들. 감사합니다~!!
- 39.너무 좋습니다~~^^
- 40.장애인을위해 편리한 시설필요
- 41.지난 한해동안도 수고 고생 많으셨습니다
- 42.매우 수고 많습니다
- 43.항상 감사합니다
- 44.항상감사하며 장애인의 건강증진에 앞장서주심에 고맙습니다. 뇌병변 포항시지회기억해주세요.
- 45.항상 수고가 많습니다
- 46.수고 많으십니다.
- 47.지역내에서 장애인이 생활체육을 손쉽게 참여할수 있도록 다양한 프로그램을 계획
48. 장애인 체육회의 발전을 위해 도청으로 이전을 하기를 원합니다
- 49.다른 기관하고 많고 변화가에 위치해있어서 주차가 부족한듯합니다. 주차장 많았으면 좋겠습니다.

- 50.각 복지관 많은지원바랍니다
- 51.경북장애인체육회 직원들 모두 열정이 넘치십니다. 앞으로도 많은 발전을 기원합니다.
- 52.각 지역별로 운동할 수 있는 시설이 필요합니다.
- 53....
- 54.경북장애인체육회 노고에 감사드립니다
- 55.장애인들의 건강증진을 위해 물심양면 도움을 주어 감사합니다.
- 56.장애인분들을 위해 열심히 일해주셔서 고맙습니다
- 57.전문체육지도자 활성화 방안 모색
- 58.장애인이 다양한 활동을 할수 있게 예산확대를 부탁드립니다~~
- 59.장애인체육마우치 활성화
- 60.한해 동안 수고 많으셨습니다.
- 61.감사합니다
- 62.경북장애인체육회 화이팅^^
- 63.22년 고생하셨습니다
- 64.빠른 체전 대진표
- 65.특별히 제안 할것이 없습니다.
- 66.사업신청시 연속으로 진행될수 있게끔 되었으면 합니다.
- 67.경북장애인수영 화이팅~
- 68.발전을 기원합니다
- 69.지속적인 생활체육사업이 될 수 있도록 지원해주세요
- 70.사업시 서류 간소화
- 71.친절하고 답변이 정확하고 좋음
- 72.프로그램을 통해 장애인의 건강증진에 앞장 서 주심에 감사드리며, 뇌병변지회에 더 많은 지원을 부탁드립니다.
- 73.체육회를 통해서 시설 이용자분들에게 좀 더 나은 체육프로그램을 진행 할 수 있도록 지원해줌에 대해 감사하게 생각합니다.
- 74.수고합니다.
- 75.홈페이지를 통해 더 많은 정보가 제공 되었으면 합니다.
- 76.장애인체육을 위해 노력하시느라 늘 고생 많으십니다.
- 77.수고하십니다.
- 78.열심히 일해주셔서 감사합니다
- 79.더 많은 사업이 있으면 좋겠습니다.
- 80.없음
- 81.항상 많은 지원과 노고 감사드립니다.

## Ⅷ 설문조사 상세 내용 분석

(응답인원 :81명)

응답인원 성별		남		여			
		45명(56%)		36명(44%)			
응답인원 연령		20대	30대	40대	50대이상		
		9명(11%)	14명(17%)	32명(40%)	26명(32%)		
주로 이용하는 분야		기획총무	전문체육	생활체육	기타		
		4명(5%)	13명(16%)	61명(75%)	3명(4%)		
주로 이용한 행정서비스 종류		대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)	
		17명(21%)	60명(74%)	0명(0%)	2명(2.5%)	2명(2.5%)	
민원을 의뢰하는 방식		방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타	
		3명(3%)	24명(30%)	4명(5%)	47명(58%)	3명(4%)	
항 목		배점(명)					만족도
		100점	80점	60점	40점	0점	
1	우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?	40	36	5	0	0	88%
2	우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?	31	21	20	6	3	76%
3	담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?	48	30	3	0	0	91%
4	담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?	47	30	4	0	0	90%
5	담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?	45	33	3	0	0	90%
6	담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?	43	34	4	0	0	89%
7	담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?	43	35	3	0	0	89%
8	담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?	45	34	2	0	0	90%
9	담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?	45	32	4	0	0	90%
10	담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까?	48	31	2	0	0	91%
11	업무와 관련한 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇입니까?	편리성 16	공정성 13	친절성 21	정확성 20	신속성 9	청렴성 2
12	경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?	42	32	6	1	0	88%
13	경상북도장애인체육회의 업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇이라고 생각하십니까?	친절,봉사 11	전문,정확 14	신속,공정 8	절차간편 34	환경 14	
14	지금까지 응답하신 내용을 종합할 때 경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?	45	33	3	0	0	90%