

# 2023년 고객만족도 설문조사 결과보고서

- 장애인체육행정에 대한 객관적인 조사를 통해 고객이 원하는 맞춤형 행정서비스 도입
- 만족도 조사 결과를 바탕으로 고객 중심 행정과 욕구 반영을 통해 양질의 서비스 제공

## □ 설문개요

- 기 간 : 2023. 11. 21.(화) ~ 12. 14.(목) / 24일
- 대 상 : 경상북도장애인체육회 사업 참여자 누구나
  - 126개 기관(가맹경기단체 23, 인정단체 3, 시군지부 5, 생활체육프로그램운영기관 95 등)
- 설문내용 : 5개 영역, 15개 문항

문항구분	주요내용
접근용이성 (2)	시설 이용 접근성 및 편리성
업무편리성 (3)	직원 대응성 및 전문성
고객응대태도 (2)	직원 업무개선 노력 및 업무처리 과정 확인 유무
업무처리만족도 (3)	처리결과의 공정성 및 신속성 등
종합만족도 (5)	홈페이지 및 행정서비스 만족도, 개선사항 등

- 조사방법 : 온라인(홈페이지 설문조사 게시판)
  - 본회 홈페이지 > 알림마당 > 설문조사

## □ 설문개요

- 참여인원 : 총54명(무기명, 1인 1회 응답)
- 자료수집 방법
  - 홈페이지 설문조사 게시판 설문 등록, 응답자 자기 기입 방식
  - 대상 기관에 설문조사 협조 공문 및 개인별 문자 발송
- 자료분석 : 리커드척도(강제 선택형 척도)
- 분야별 설문 결과

연도	참여인원	평균	접근용이성	업무편리성	고객응대태도	업무처리만족도	종합만족도
2023년	54명	89%	82%	90%	90%	93%(▲3)	88%(▼1)
2022년	81명	89%	82%	90%	90%	90%	89%

# □ 설문조사 결과표

○ 참여인원 : 총54명(무기명, 1인 1회 응답) / \*만족도 환산(5,400점 만점)

기본 현황	성별	남			여					
		33명(61.1%)			21명(38.9%)					
	연령	20대	30대	40대	50대 이상					
		8명(14.8%)	19명(35.2%)	18명(33.3%)	9명(16.7%)					
	주로 이용하는 분야	기획총무	전문체육	생활체육	기타					
		3명(5.6%)	3명(5.6%)	46명(85.2%)	2명(3.7%)					
	주로 이용한 행정서비스 종류	대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)				
		3명(5.6%)	47명(87%)	-	1명(1.9%)	3명(5.6%)				
	민원을 의뢰하는 방식	방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타				
		4명(7.4%)	19명(35.2%)	2명(3.7%)	28명(51.9%)	1명(1.9%)				
항 목				배점(명)					만족도	
				100점	80점	60점	40점	0점		
접근 용이성	1	우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?		25명	22명	6명	-	1명	85.5%	
	2	우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?		23명	17명	6명	5명	3명	78.1%	
업무 편리성	3	담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?		35명	15명	3명	-	1명	90.3%	
	4	담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?		34명	15명	4명	-	1명	89.6%	
	5	담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?		35명	13명	4명	1명	1명	89.2%	
고객 응대 태도	6	담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?		34명	15명	4명	-	1명	89.6%	
	7	담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?		34명	15명	4명	-	1명	89.6%	
업무 처리 만족도	8	담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?		36명	15명	2명	-	1명	91.1%	
	9	담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?		34명	16명	3명	-	1명	93.3%	
	10	담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까?		35명	15명	3명	-	1명	93.7%	
종합 만족도	11	경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?		35명	12명	5명	1명	1명	88.8%	
	12	업무와 관련된 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇입니까?		편의성	공정성	친절성	정확성	신속성	창렴성	-
				18명	5명	10명	20명	-	1명	
	13	경상북도장애인체육회의 업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇이라고 생각하십니까?		태도및 봉사	전문성 정확성	신속성 공정성	절차의 간편성	편의하 환경	-	
7명				10명	5명	26명	6명			
14	지금까지 응답하신 내용을 종합할 때 경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?		30명	18명	5명	-	1명	87.7%		
자유의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 장애인스포츠대학 예산 증액 요구</li> <li>○ 시군장애인어울림한마당대회 개최 요청</li> <li>○ 다양한 사업 확대 필요</li> <li>○ 장애인 당사자 직원 필요(장애인들과의 소통 역할을 해주는 직원 필요)</li> <li>○ 교실형 생활체육프로그램 확대 요청(사업 횟수 및 예산 증액 필요)</li> <li>○ 전년도 사업 참여자 배제 검토</li> <li>○ 체육회 주변 주차장 협소</li> <li>○ 사업계획서와 정산서 서류 제출할 때 통일된 절차 필요</li> <li>○ 기부금 영수증 발급의 간소화 및 빠른 발급 요청(대한장애인체육회)</li> </ul>									

## □ 평가 및 개선사항

- 참여인원은 전년 대비 27명이 줄어든 54명이 참여하였으며, 전체 만족도는 전년과 동일한 수치를 보였음.
- 설문 문항 중 업무처리 만족도 항목이 93%로 가장 높은 결과를 나타냈으며, 접근용이성 항목이 82%로 가장 낮은 결과를 나타냄.
- 사무처 접근 용이성을 높이기 위하여 주변 편의시설(주차 등)에 대한 대안마련이 필요함.

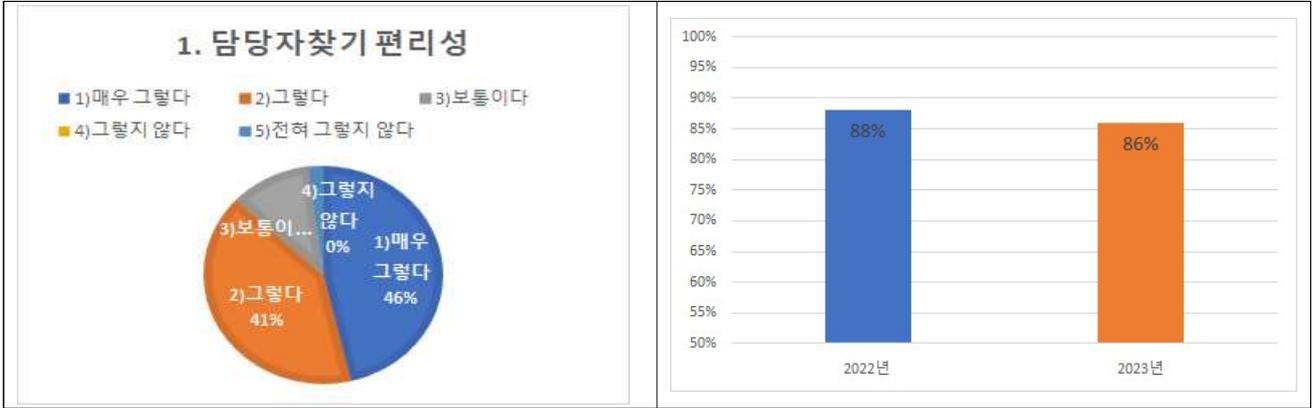
## □ 행정사항

- 설문조사 참가자(54명) 모바일 상품권 발송
- 설문조사 결과 전체 공유 및 홈페이지 게시

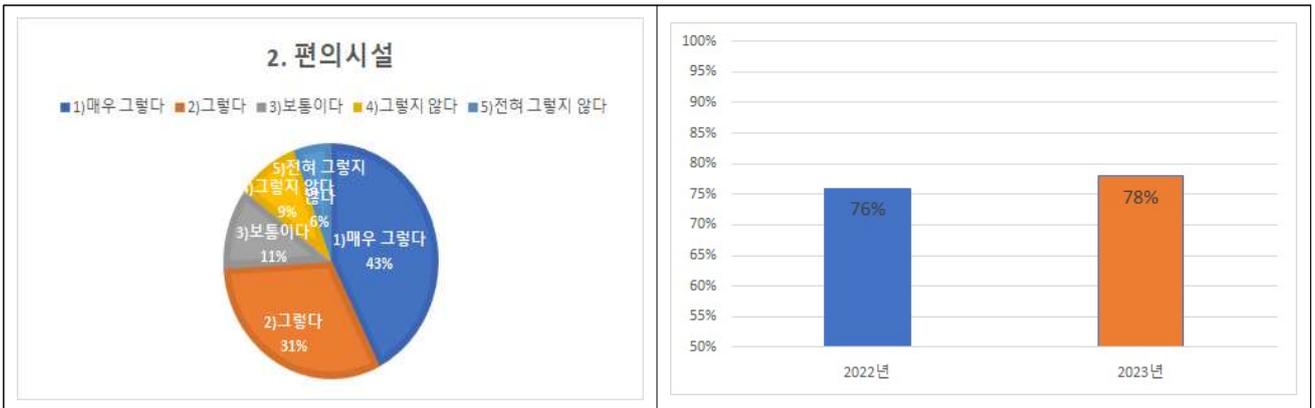
※붙임: 세부 항목별 설문조사 결과 1부. 끝.

○ 참여인원 : 총54명 / 남자 33명(61%), 여자 21명(39%)

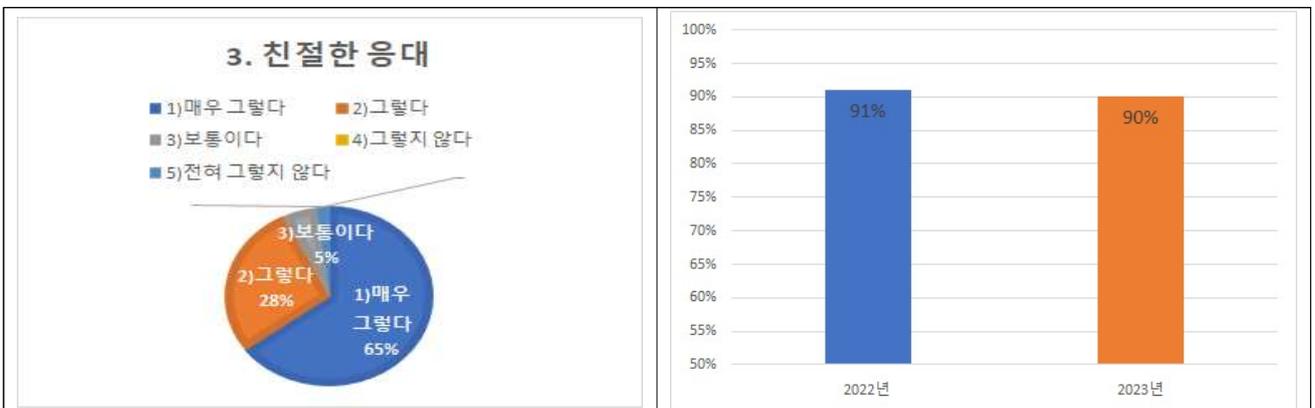
**1. 우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?**



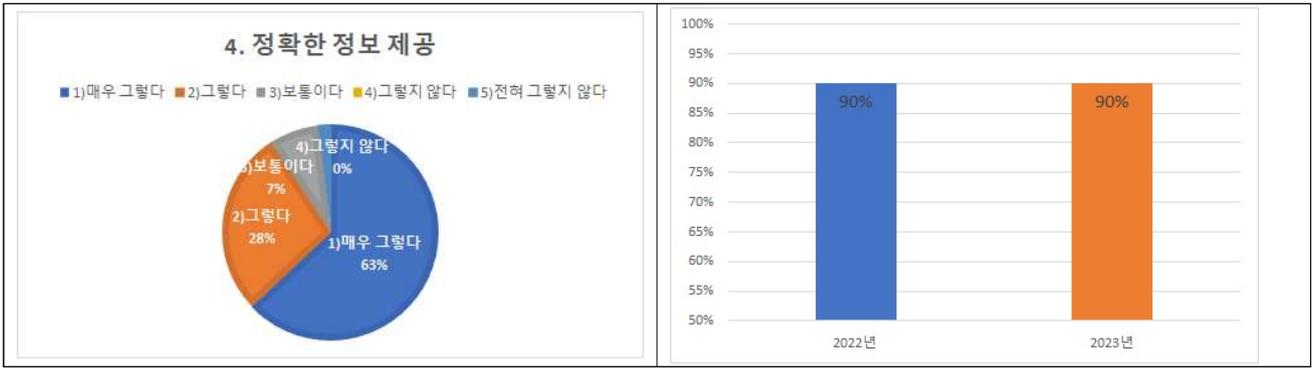
**2. 우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?**



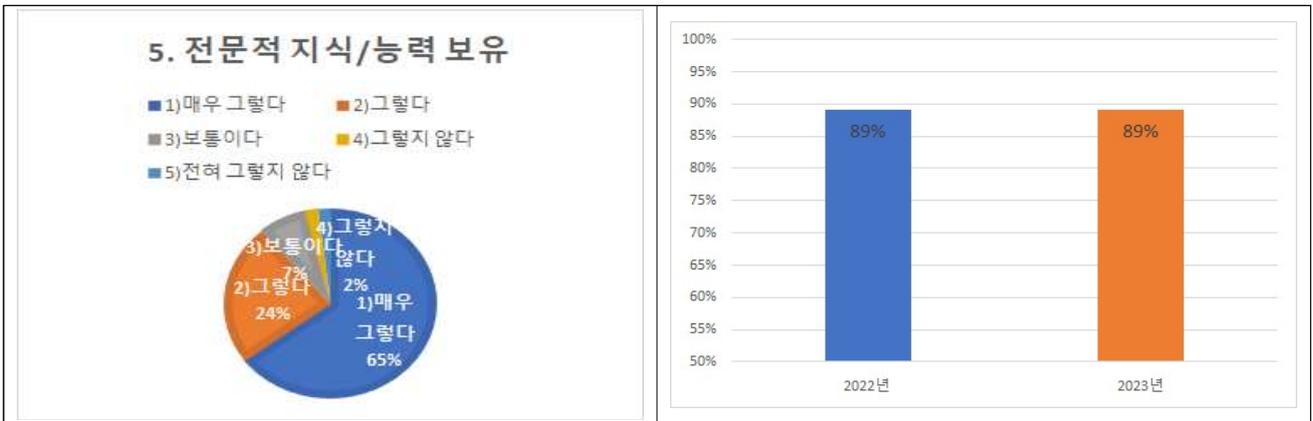
**3. 담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?**



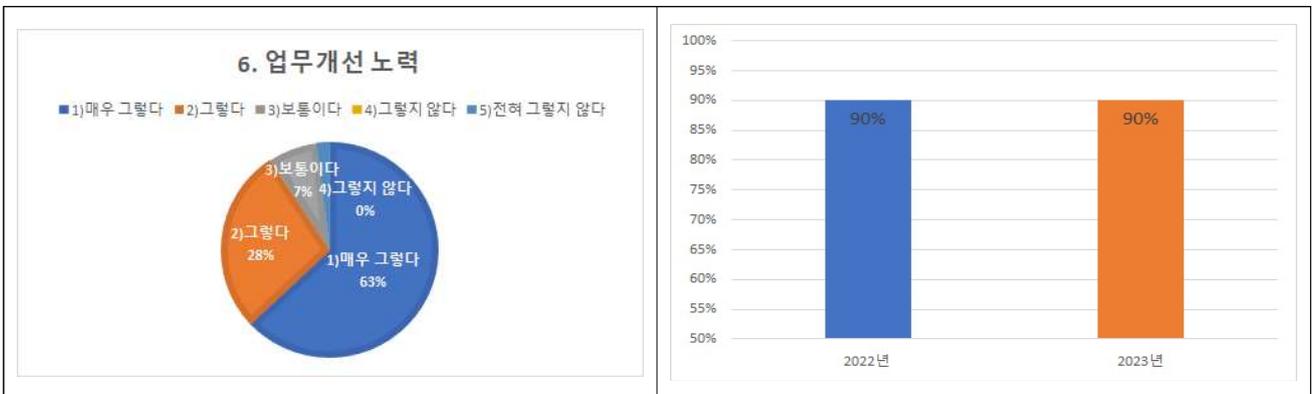
4. 담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?



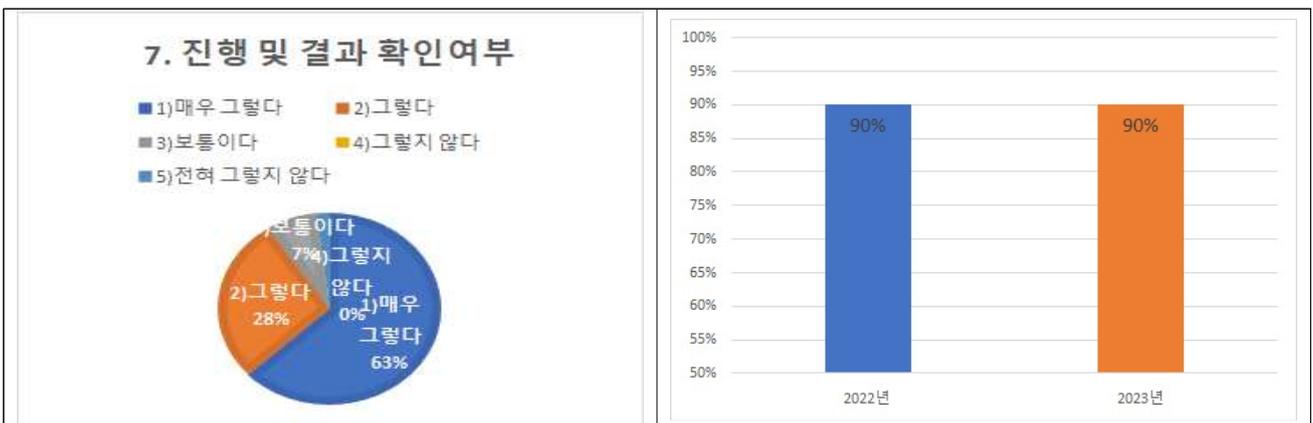
5. 담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?



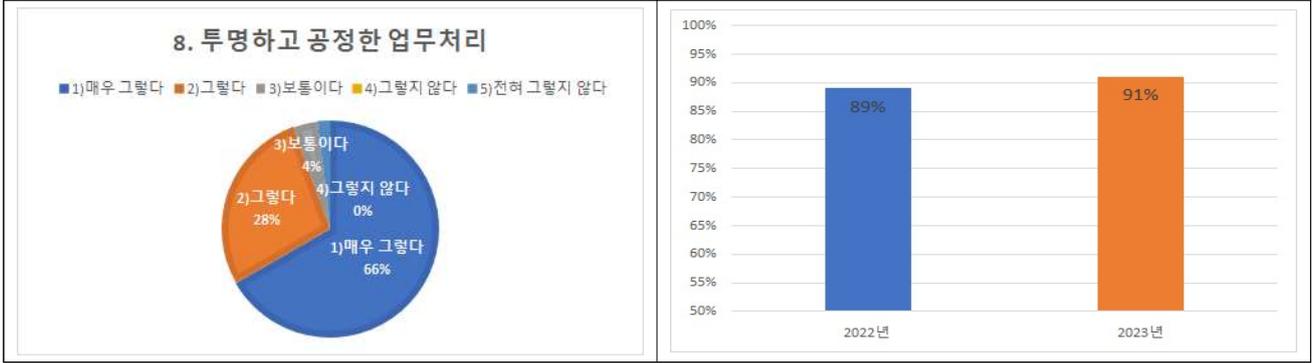
6. 담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?



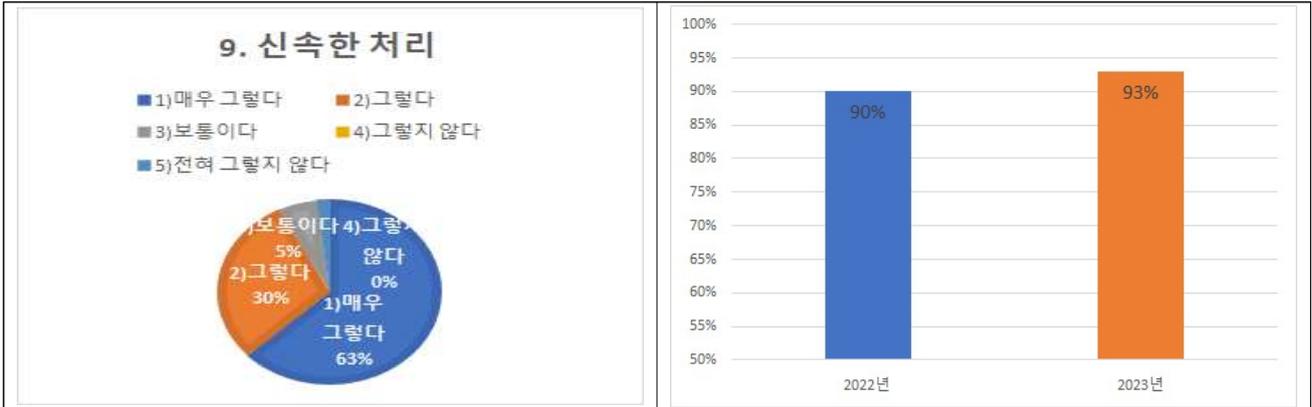
7. 담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?



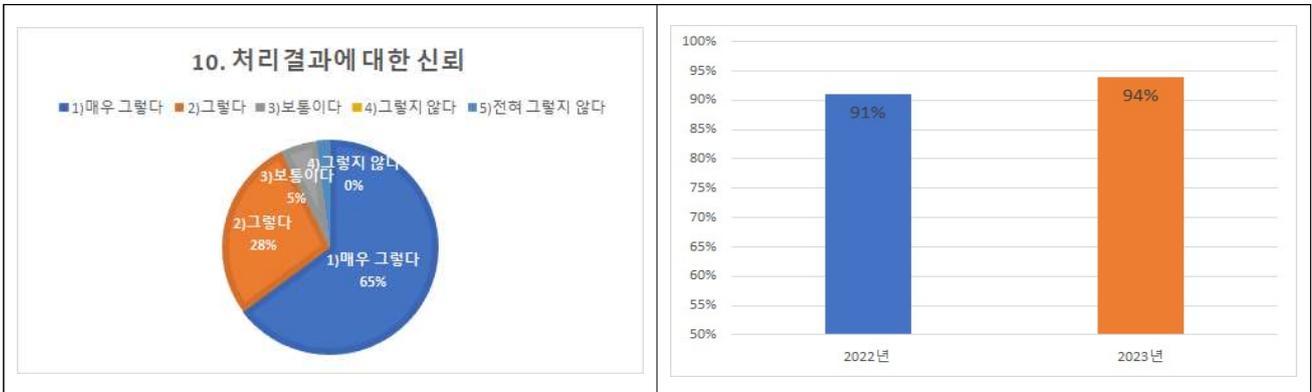
8. 담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?



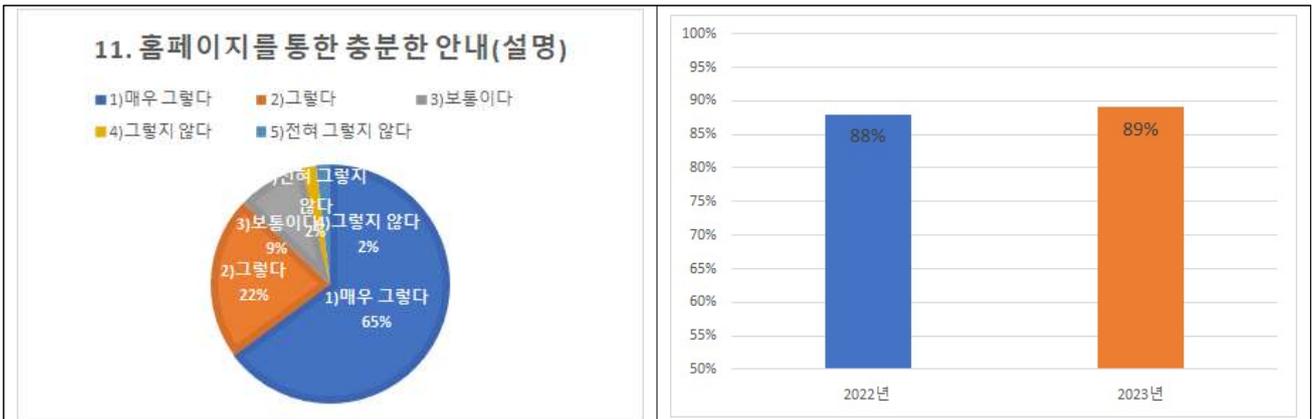
9. 담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?



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



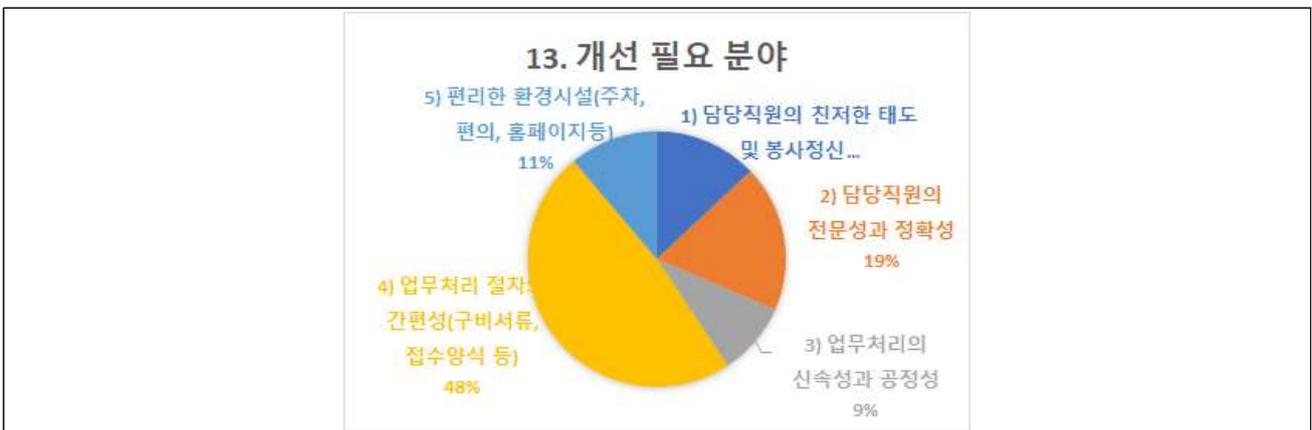
11. 경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?



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



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



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

