

2024년 고객만족도 설문조사 결과보고서

- 장애인체육행정서비스 이용 고객의 만족도를 파악하여 양질의 행정서비스를 제공하기 위한 기초 자료 제공
- 설문 결과를 바탕으로 고객 중심 행정 운영을 효율적으로 개선

■ 조사 개요

- 실시기간: 2024. 12. 5.(목)~12. 19.(목) / 15일
- 대상: 경상북도장애인체육회 사업 참여자 누구나
 - 139개 기관(가평경기단체 23, 인정단체 4, 시군지부 6, 생활체육프로그램운영기관 106 등)
- 설문내용: 5개 영역, 15개 항목

문항구분	항목수	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

■ 결과 개요

- 참여건수: 63회(무기명)
- 자료수집 방법
 - 홈페이지 설문조사 게시판 설문 등록, 응답자 자기 기입 방식
 - 대상 기관에 설문조사 협조 공문 및 개인별 문자 발송
- 자료분석: 5분위 척도(리커드 척도)
- 분야별 설문 결과

연도	참여인원	평균	접근용이성	업무편리성	고객응대태도	업무처리만족도	종합만족도
2024년	63명	92%(▲3)	90%(▲8)	93%(▲3)	92%(▲2)	92%(▼1)	91%(▲2)
2023년	54명	89%	82%	90%	90%	93%	88%

설문조사 결과표

○ 참여건수: 63회(무기명) / *만족도 환산(6,300점 만점)

기본현황		성별	남		여				
			37명(58.7%)		26명(41.3%)				
주로 이용하는 분야		연령	20대	30대	40대	50대이상			
			7명(11.1%)	27명(42.9%)	15명(23.8%)	14명(22.2%)			
주로 이용한 행정서비스 종류		주로 이용하는 분야	기획총무	전문체육	생활체육	기타			
			9명(14.3%)	14명(22.2%)	35명(55.6%)	5명(7.9%)			
민원을 의뢰하는 방식		주로 이용한 행정서비스 종류	대회관련	사업관련	단순증명	질의건의	기타(상담)		
			25명(39.7%)	24명(38.1%)	1명(1.6%)	8명(12.7%)	5명(7.9%)		
		민원을 의뢰하는 방식	방문	홈페이지	우편/팩스	전화	기타		
			4명(6.3%)	30명(47.6%)	2명(3.2%)	26명(41.3%)	1명(1.6%)		
항 목			배점(명)					만족도	
			100점	80점	60점	40점	0점		
접근 용이성	1	우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?	45명	12명	5명	1명	-	92.1%	
	2	우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?	39명	16명	4명	4명	-	88.6%	
업무 편리성	3	담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?	44명	15명	3명	1명	-	92.5%	
	4	담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?	45명	15명	2명	1명	-	93%	
	5	담당자(담당부서)는 업무에 대한 전문적인 지식과 능력을 갖추었다고 생각하십니까?	44명	16명	2명	1명	-	92.7%	
고객 응대 태도	6	담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?	44명	16명	3명	-	-	93%	
	7	담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?	43명	15명	3명	2명	-	91%	
업무 처리 태도	8	담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?	44명	15명	4명	-	-	92.7%	
	9	담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?	43명	15명	3명	2명	-	91.4%	
	10	담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까?	43명	17명	3명	-	-	92.7%	
종합 만족도	11	경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?	37명	22명	2명	2명	-	89.8%	
	12	업무와 관련한 서비스 중 가장 중요하게 생각하는 것은 무엇입니까?	편리성	공정성	친절성	정확성	신속성	청렴성	-
			22명	8명	5명	16명	10명	2명	
	13	경북장애인체육회의 업무처리에 있어서 가장 개선이 되어야 할 분야가 있다면 무엇이라고 생각하십니까?	친절태도 봉사성	전문성 정확성	신속성 공정성	절차의간 편성	편리한 환경	-	
9명			18명	8명	20명	8명			
14	지금까지 응답하신 내용을 종합할 때 경북장애인체육회의 행정서비스에 대하여 전반적으로 만족하십니까?	44명	15명	4명	-	-	92.7%		
자유의견		<ul style="list-style-type: none"> 지역사회와의 연계를 강화하고 비장애인과 함께 즐길 수 있는 체육 프로그램 증설 요청 체육 시설 확충 및 기존 시설의 개보수 검토 요청 타 장애인 체육회와의 협력 및 기업과의 파트너십을 통한 기회 확대 제안 장애 인식 개선을 위한 홍보활동과 캠페인 필요 장애인을 위한 상담 프로그램 강화 필요 선수들의 대회 참가를 위한 많은 지원 요청 장애인 주차 및 시설 개선 요청 편리한 설문조사 참여를 위해 구글폼 사용을 요청 							

평가 및 개선사항

- 전년대비 9명이 증가한 63명이 참여하였으며, 평균 만족도는 92%로 전년 대비 3p 증가하여 높은 성과를 기록함
- 업무편리성 항목이 93%로 가장 높은 만족도 결과를 보였으며, 접근 용이성이 90%로 가장 낮은 만족도를 보임
- 사무처 접근 용이성을 높이기 위하여 주변편의시설(주차 등)에 대한 대안마련이 필요함
- 향후 편리한 설문조사 참여를 위한 다양한 방법 강구

행정사항

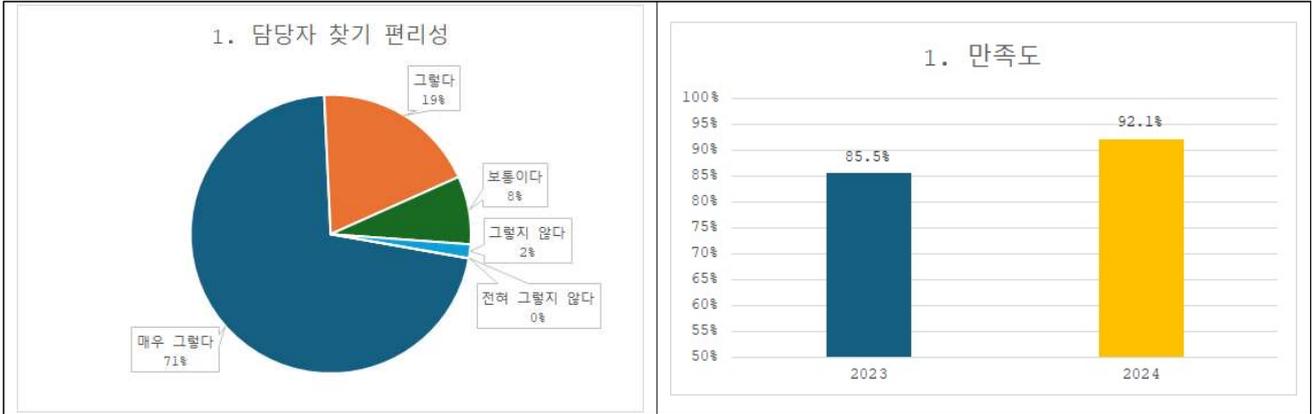
- 설문조사 참가자(58명*) 모바일 상품권 발송
 - * 총 63회 설문조사 참여가 있었으며, 1인 1회 응답을 원칙으로 하였으나 동일인의 중복 응답 5건이 발생하여 실제 설문조사 참가자는 58명으로 집계됨
- 설문조사 결과 전체 공유 및 홈페이지 게시

붙임

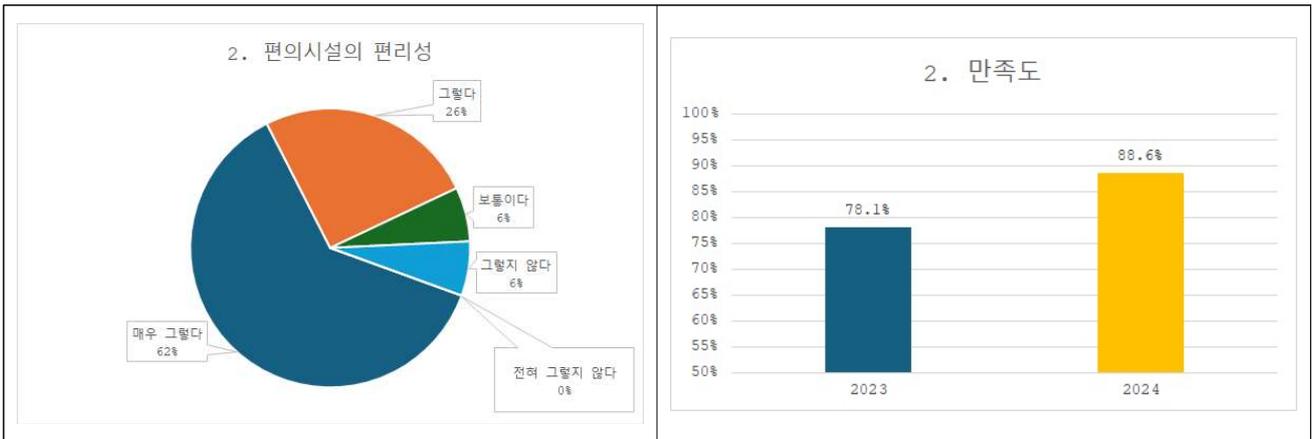
세부 항목별 설문조사 결과

○ 참여건수: 총63회 / 남성 37회(58.7%) 여성 26회(41.3%)

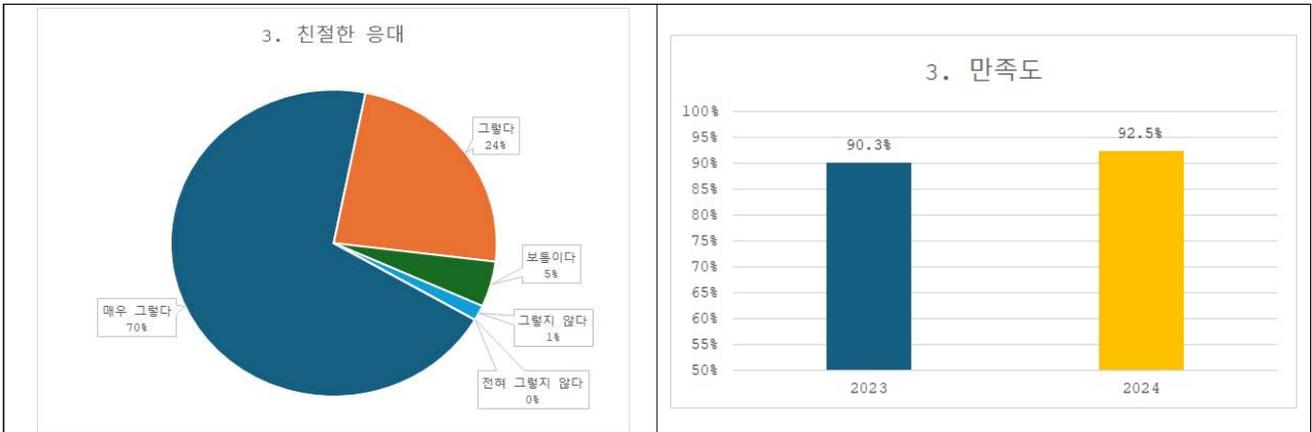
1. 우리체육회 방문 시 직원배치도 등을 통해 담당자를 찾기가 편리하였습니까?



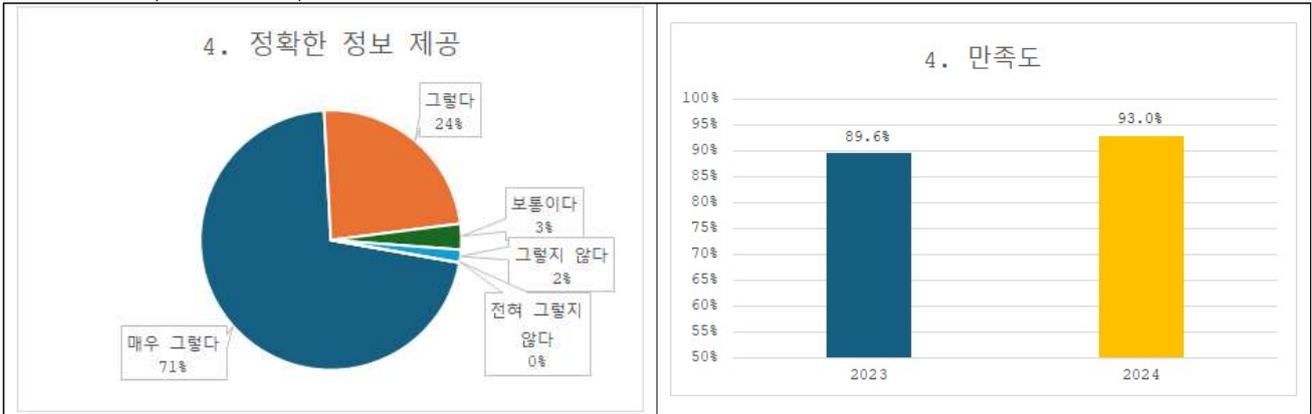
2. 우리체육회의 휴식공간과 주차장 등의 편의시설은 사용하기 편리하였습니까?



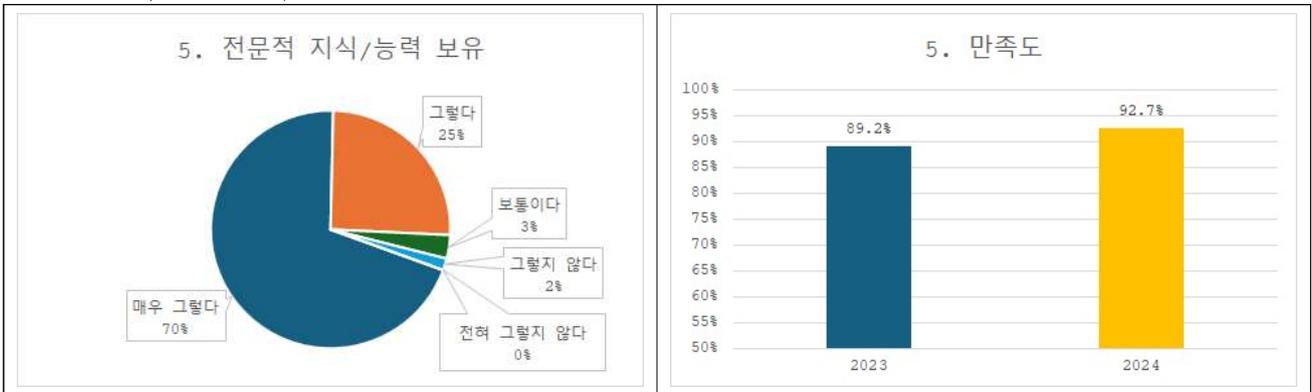
3. 담당자(담당부서)가 업무관련 문의 시 친절하게 응대 및 안내하였다고 생각하십니까?



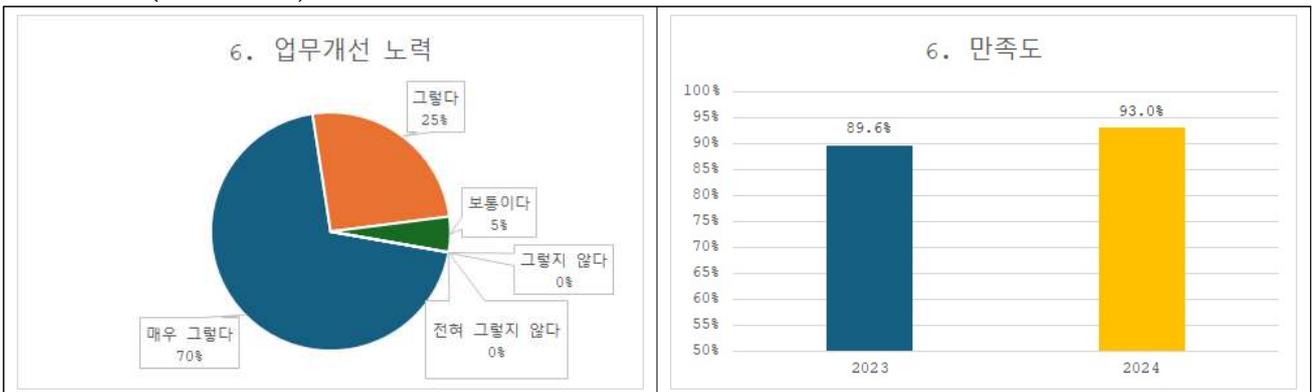
4. 담당자(담당부서)가 문의하신 내용에 정확한 정보를 제공해 주었습니까?



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



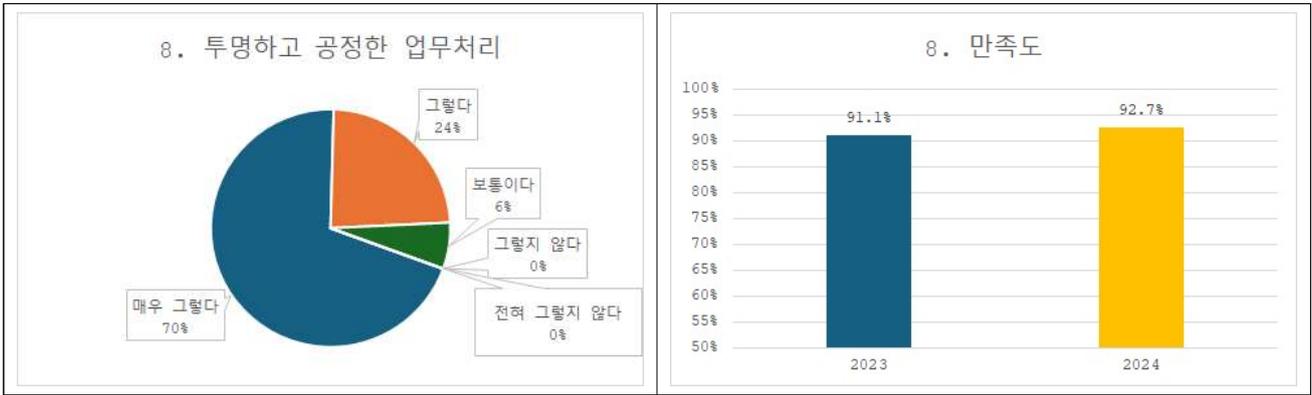
6. 담당자(담당부서)는 고객의 입장에서 업무개선을 위해 노력하였습니까?



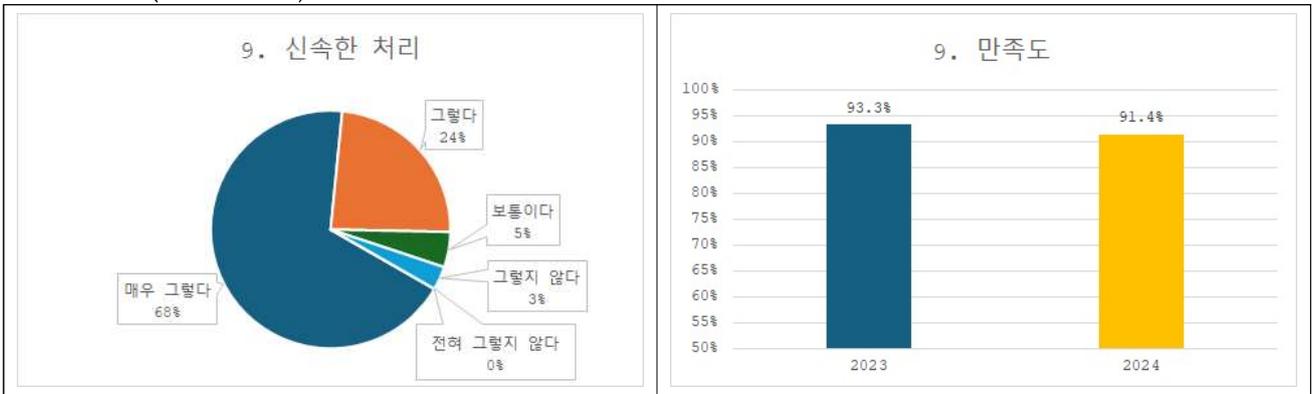
7. 담당자(담당부서)가 업무처리의 진행 및 결과를 쉽게 확인할 수 있었습니까?



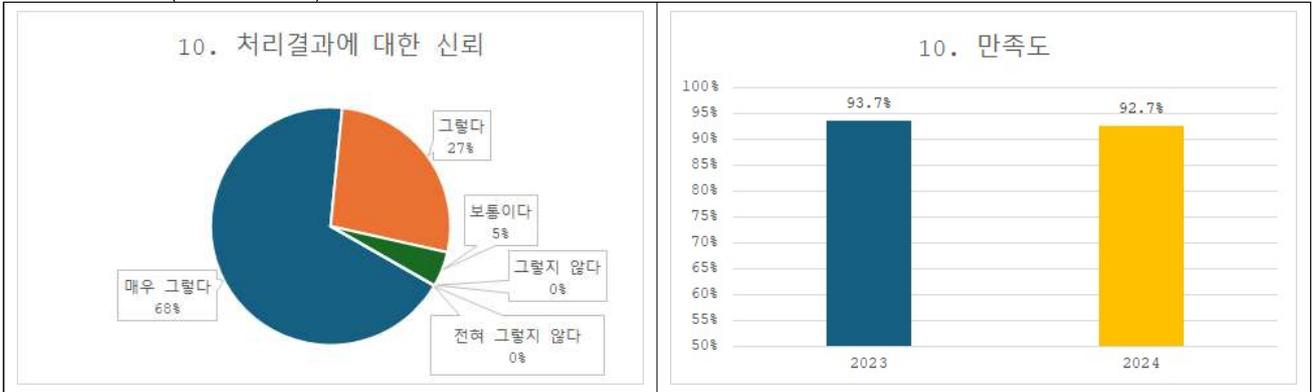
8. 담당자(담당부서)는 투명하고 공정하게 업무를 처리하였다고 생각하십니까?



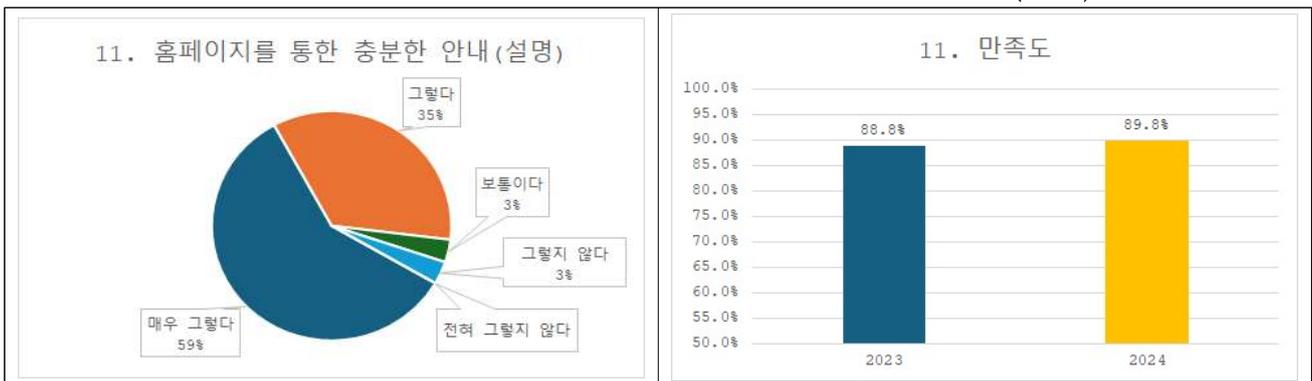
9. 담당자(담당부서)가 신청하신 민원사무가 신속하게 처리되었다고 생각하십니까?



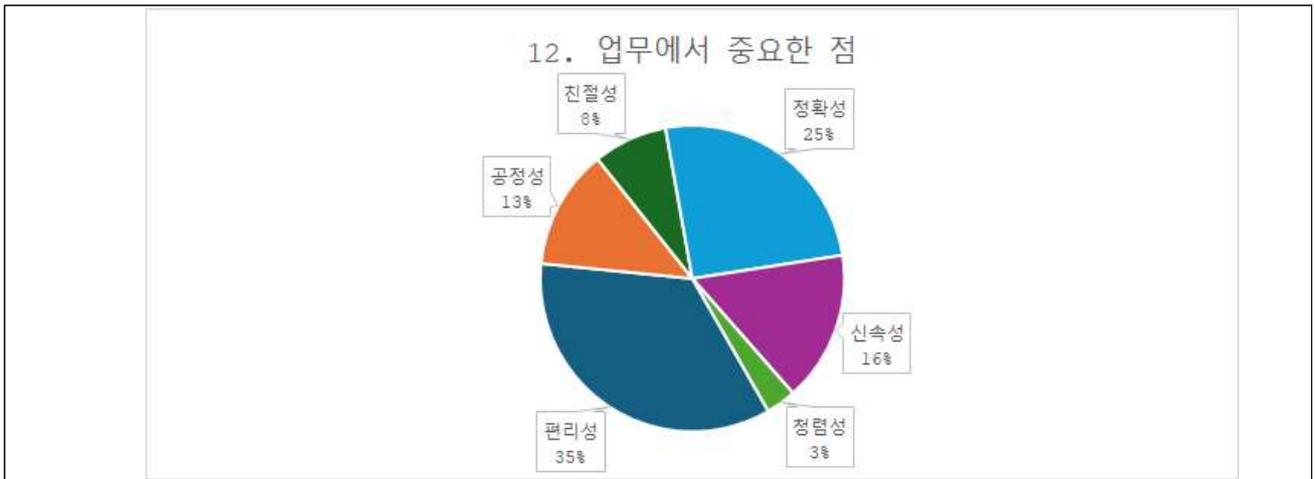
10. 담당자(담당부서)의 업무처리 결과에 대해 신뢰한다고 생각하십니까?



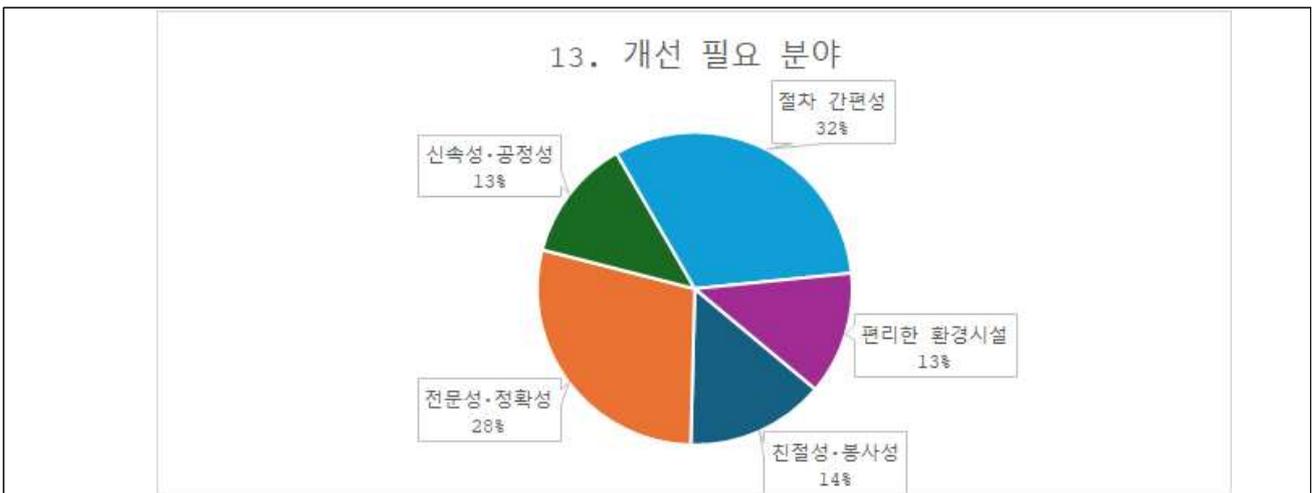
11. 경북장애인체육회 홈페이지에서는 알고자 하는 정보를 충분히 안내(설명)하고 있습니까?



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?

