

전남인재평생교육진흥원  
2022년 서비스 만족도 조사 결과

2022. 11.

# 전남인재평생교육진흥원 서비스 만족도 조사 결과

## □ 설문조사 개요

- (조사 목적) 전화조사를 통해 민원 서비스의 수준이나 방향성에 대한 문제점을 도출하여 개선방안을 강구하는 한편, 고품질의 민원 서비스 제공
- (조사 기간) 2022. 11. 01. ~ 11. 03. (3일간)
- (조사 방식) 전화조사
- (조사 기관) 원리서치연구소
- (응답자 수) 민원인 100명

## □ 서비스 만족도 점수

- '22년 민원 서비스 만족도는 93.2점으로 '우수' 등급(85점 이상 ~ 95점 미만)에 해당
  - 이는 직원의 대응 수준이 대체로 좋으나 보다 나은 서비스 제공을 위한 향상 노력이 필요함을 의미
  - 평가항목별 점수 = 평가받은 원점수 ÷ 각 항목당 배점 × 100
- 항목별로는 '서비스 처리 만족도'가 94.2점으로 가장 높으며, 다음으로 '담당자 친절성'과 '도민생활 기여도'가 각각 93.4점, '서비스 연결 용이성'이 91.8점 순으로 나타남.

〈표 1〉 서비스 만족도 점수

단위: 명, 점

구분	응답 건수	5점 척도	100점 환산 점수
전체	400	4.66	93.2
서비스 연결 용이성(신속성)	100	4.59	91.8
담당자 친절성	100	4.67	93.4
서비스 처리 만족도	100	4.71	94.2
도민생활 기여도	100	4.67	93.4

- 서비스 만족도를 평가점수별로 총 5단계로 등급화(원리서치연구소 자체 기준)하여, 서비스의 정도를 <표 2>와 같이 평정함.

<표 2> 서비스 만족도 평가점수별 등급

S(탁월) 95점 이상 ~ 100점	직원의 대응 수준이 높은 상태로 지속적 유지를 위한 노력이 필요
A(우수) 85점 이상 ~ 95점 미만	대응 수준이 대체로 좋으나 보다 나은 서비스 제공을 위한 향상 노력이 필요
B(보통) 75점 이상 ~ 85점 미만	대응 수준이 평균 수준에 머무르는 상태로서 적극적인 서비스 제공을 위한 개선 노력이 필요
C(미흡) 65점 이상 ~ 75점 미만	사무적이고 형식적인 응대를 제공하는 상태로서 취약 항목에 대한 기본 메뉴얼의 기준을 제시하여 적극적인 개선 노력이 필요
D(불량) 65점 미만	불쾌감과 불만을 가져다주고 나아가 이탈을 유도할 정도의 불량한 상태로서 중점적인 개선과 지속적인 교육이 필요

## □ 서비스 만족도 수준

- '22년 민원 서비스 만족도는 긍정 응답률(만족, 매우 만족)이 95.3%로 부정 응답률(불만, 매우 불만)은 0.4%로 긍정 응답률이 월등히 높게 나타남.

<표 3> 서비스 만족도 수준

단위: 명, %

구분	응답 건수	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족	긍정 응답률
전체	400	0.2	0.2	4.3	23.8	71.5	95.3
서비스 연결 용이성	100	0.0	1.0	5.0	28.0	66.0	94.0
담당자 친절성	100	0.0	0.0	4.0	25.0	71.0	96.0
서비스 처리 만족도	100	0.0	0.0	3.0	23.0	74.0	97.0
도민생활 기여도	100	1.0	0.0	5.0	19.0	75.0	94.0

## □ 개선 및 건의사항

구분	주요 내용
다양한 지원	다양한 프로그램과 교육이 앞으로 더 많았으면 좋겠음
	거리상 부담이 크므로 지역별로 분산되어서 교육 진행 필요
장학금 지원	2학기 장학금에 대한 것은 어떻게 되는지 안내가 잘 이루어졌음 좋겠음
	전남을 위한 장학제도와 프로그램 확대 필요
	장학금 액수를 높여주면 좋겠음
안내 개선	학생이다보니 전화를 못 받는 경우가 많으므로 공지사항은 미리 문자로 안내해 주면 좋겠음
홍보 확대	프로그램이 많은데, 사람들이 많이 모르므로 홍보가 잘 되었음 좋겠음

## □ 제언

### ○ 서비스 대상 리스트 관리 개선

- 현재 외부고객(대학생, 대학원생), 정책고객(교수, 연구위원 등), 교육 대상자(문해교사 보수교육 대상자, 평생학습강사 역량강화교육 수료자)로 구분하여 정리되어 있는데, 통일된 포맷으로 재정리가 필요함.

[첨부] 설문지

**전남인재평생교육진흥원 서비스 만족도 조사 설문지**

안녕하십니까? 전남인재평생교육진흥원의 서비스 향상을 위해 서비스 만족도 조사를 하고자 하오니 바쁘시더라도 30초만 내어주시면 대단히 감사하겠습니다.

질문내용	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
<b>1. 서비스 연결 용이성(신속성)</b> 문1) 진흥원에 방문 또는 통화연결 시 어려움을 느끼신 적이 있으십니까?	①	②	③	④	⑤
<b>2. 담당자 친절성</b> 문2) 전화 또는 방문하신 경우 담당자가 친절하게 안내해 주었습니까?	①	②	③	④	⑤
<b>3. 서비스 처리 만족도</b> 문3) 담당자의 응대에 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤
<b>4. 도민생활 기여도</b> 문4) 진흥원의 도민장학금, 평생교육 프로그램이 도움이 된다고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
<b>5. 개선·건의사항</b> 문5) 끝으로 진흥원에 별도로 건의하고 싶은 내용이 있으십니까?					

[고객 협조 사항]

감사합니다. 주신 의견은 진흥원 발전에 활용토록 하겠습니다.