

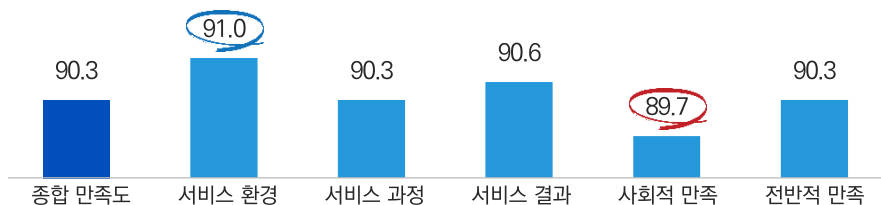
05 캠핑장관리사업_초막골캠핑장



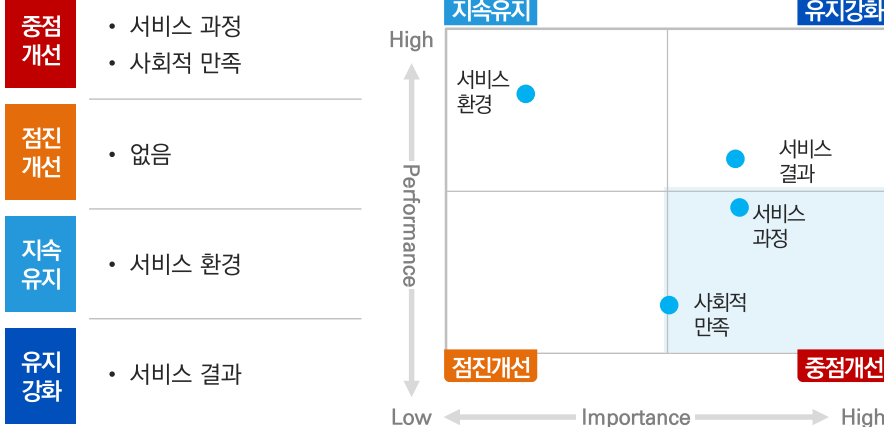
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석

01 캠핑장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 90.3점

- ↑ 최고득점 차원 : 서비스 환경 91.0점
 ↓ 최저득점 차원 : 사회적 만족 89.7점

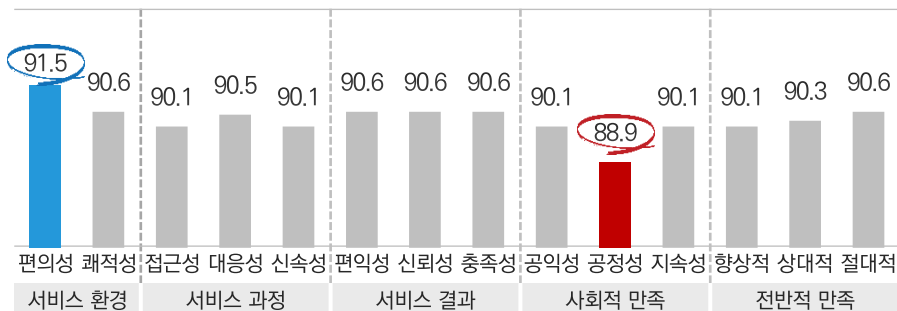


02 중점개선 차원 : 서비스 과정, 사회적 만족



03 강점 : 편의성 / 약점 : 공정성

- 상대적으로 강한 부분 : 서비스 환경 / 편의성
 ■ 상대적으로 약한 부분 : 사회적 만족 / 공정성



04 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '주변 환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 불만족요인은 없음

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'은 가장 큰 향상요인이며, 저해요인은 없음

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았으며, 그 외 '나무 및 조경 개선이 필요함' 등도 개선되어야 할 점으로 언급됨

PSI
모델

		측정 항목
서비스 환경	편의성	✓ 시설은 이용하는 절차가 편하다
	쾌적성	✓ 시설은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다
서비스 과정	접근성	✓ 시설에 대한 안내가 잘 되고 있다
	대응성	✓ 시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다 ✓ 시설의 직원들은 친절하다
	신속성	✓ 시설과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다
서비스 결과	편익성	✓ 시설은 고객의 편익을 증대시킨다. ✓ 시설의 이용요금은 적당하다. ✓ 시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다
	신뢰성	✓ 시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다
	충족성	✓ 시설 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다 ✓ 시설의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다

PSI
모델

		측정 항목
사회적 만족	공익성	✓ 시설은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다
	공정성	✓ 시설은 누구나 이용(신청)하기 편리하다
	지속성	✓ 시설을 재방문할 의향이 있다
전반적 만족	향상적	✓ 시설 관련 서비스는 나아지고 있다
	상대적	✓ 시설 관련 서비스는 기대했던 것보다 만족스럽다
	절대적	✓ 시설 관련 서비스에 대해 전반적으로 만족한다

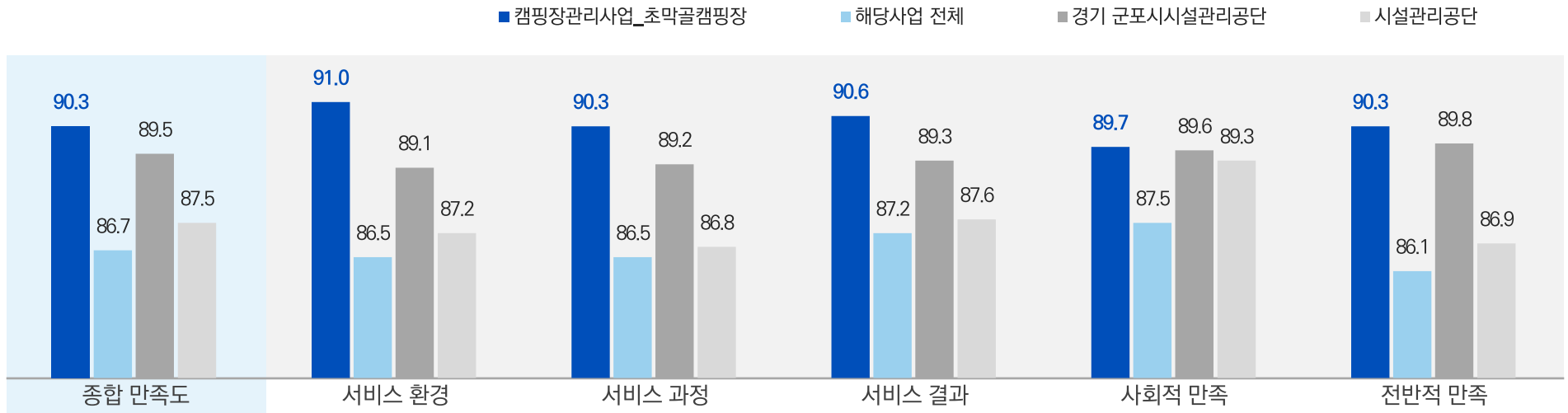
☑ 종합만족도 전체 결과 비교

- 캠핑장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 90.3점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남

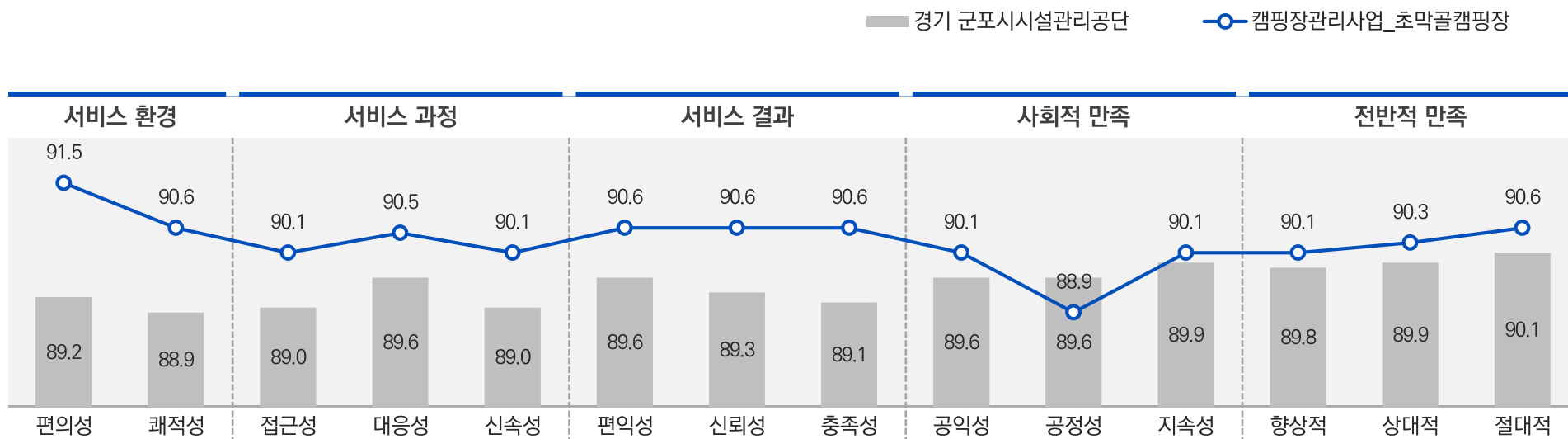
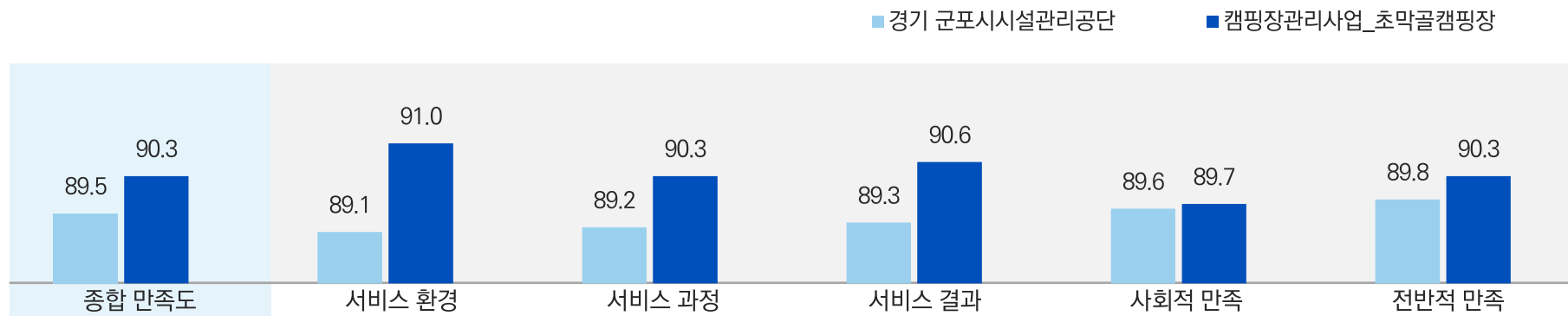
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
캠핑장관리사업_초막골캠핑장	90.3	-	91.0	-	90.3	-	90.6	-	89.7	-	90.3	-
해당사업 전체	86.7	▲3.6	86.5	▲4.5	86.5	▲3.8	87.2	▲3.4	87.5	▲2.2	86.1	▲4.2
경기 군포시시설관리공단 전체	89.5	▲0.8	89.1	▲1.9	89.2	▲1.1	89.3	▲1.3	89.6	▲0.1	89.8	▲0.5
시설관리공단 전체	87.5	▲2.8	87.2	▲3.8	86.8	▲3.5	87.6	▲3.0	89.3	▲0.4	86.9	▲3.4

* 해당사업 전체 : 시설관리공단 사업 중 “캠핑장관리사업” 전체에 대한 만족도 점수

[단위 : 100점 만점]



평가문항별 만족도



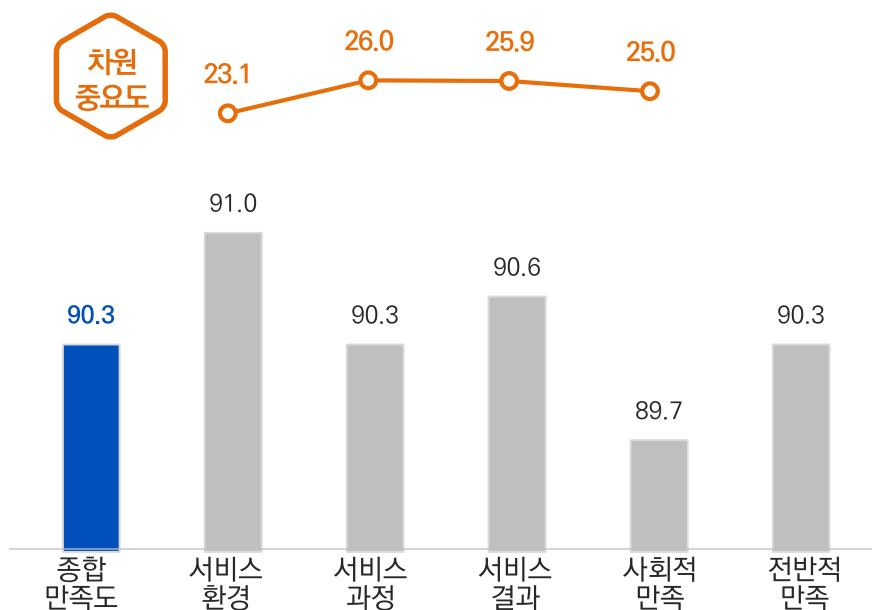
※ 기관의 전체 차원 점수는 사업별 가중치가 적용된 점수임

☑ 차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

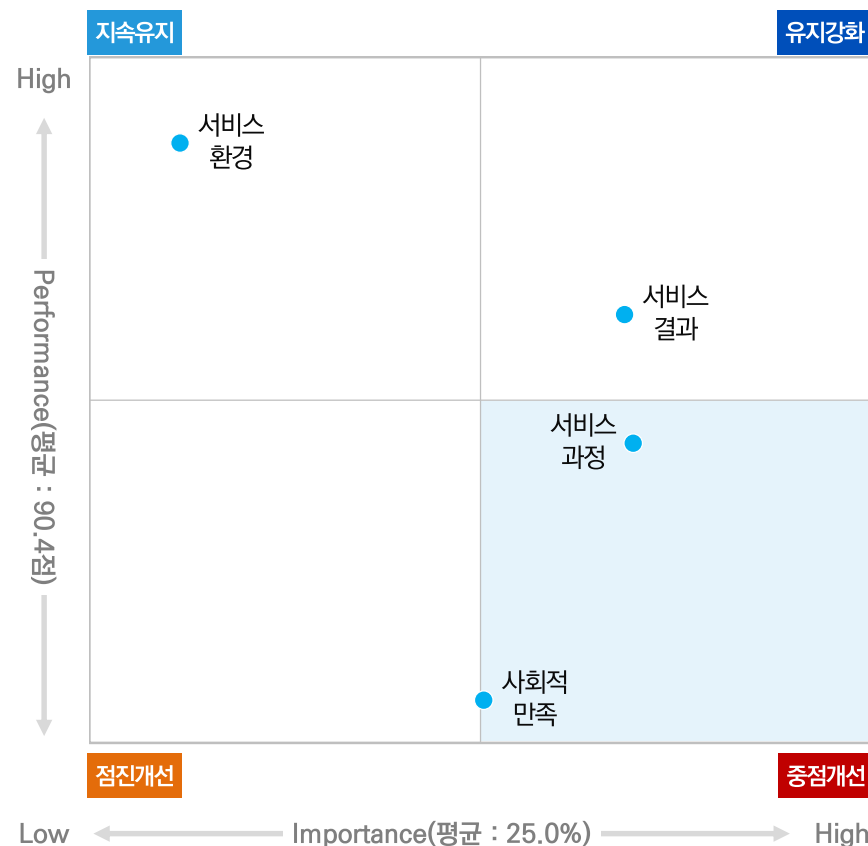
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



* 차원중요도 : 각 차원별 만족도와 전반적 만족도의 상관분석으로 도출한 상관계수를 이용하여 산출된 수치

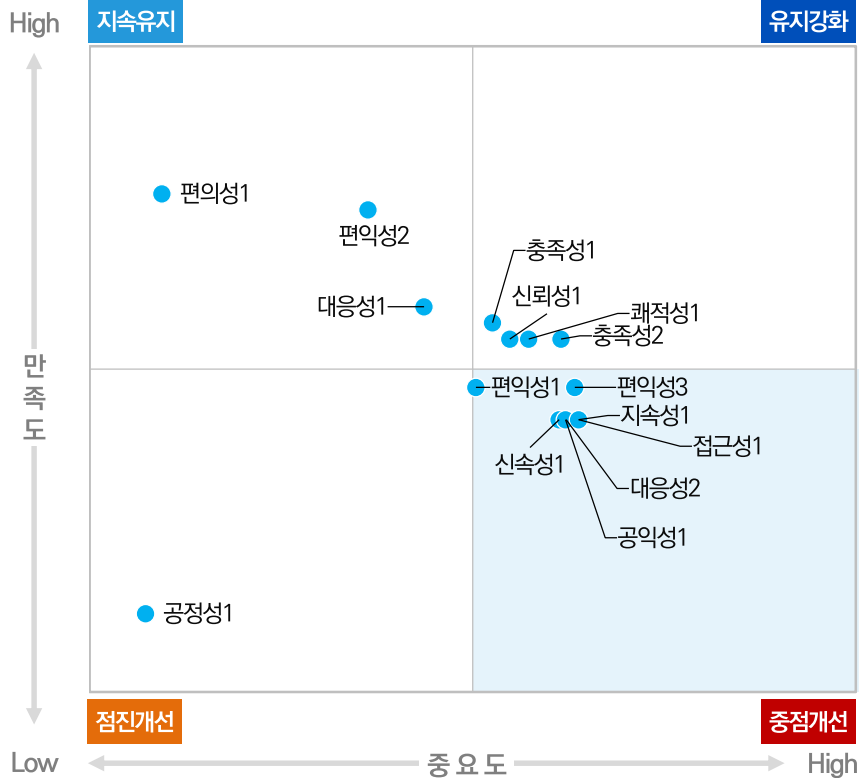
차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)



☑ 항목별 IPA분석

- '중점개선' 요인으로 서비스 과정 차원의 '접근성1, 대응성2, 신속성1' 항목, 서비스 결과 차원의 '편익성1, 편익성3' 항목, 사회적 만족 차원의 '공익성1, 지속성1' 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석

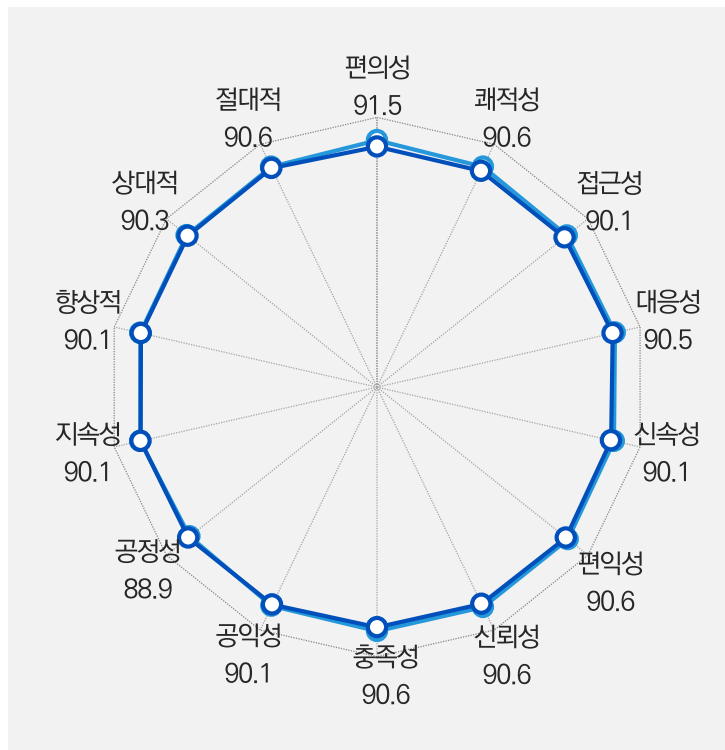


항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도 (점)	중요도 (%)
서비스 환경	편익성1	시설은 이용하는 절차가 편하다	91.5	4.6
	쾌적성1	시설은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	90.6	7.0
서비스 과정	접근성1	시설에 대한 안내가 잘 되고 있다	90.1	7.4
	대응성1	시설에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	90.8	6.3
	대응성2	시설의 직원들은 친절하다	90.1	7.3
	신속성1	시설과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	90.1	7.2
서비스 결과	편익성1	시설은 고객의 편익을 증대시킨다.	90.3	6.7
	편익성2	시설의 이용요금은 적당하다.	91.4	6.0
	편익성3	시설은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	90.3	7.3
	신뢰성1	시설과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	90.6	6.9
	충족성1	시설 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	90.7	6.8
	충족성2	시설의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	90.6	7.2
	공익성1	시설은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	90.1	7.3
	공정성1	시설은 누구나 이용(신청)하기 편리하다	88.9	4.5
사회적 만족	지속성1	시설을 재방문할 의향이 있다	90.1	7.4

차원 및 요소별 강·약점 ①

캠핑장관리사업_초막골캠핑장 경기 군포시시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함*

□ 보통

■ 상대적으로 강함**

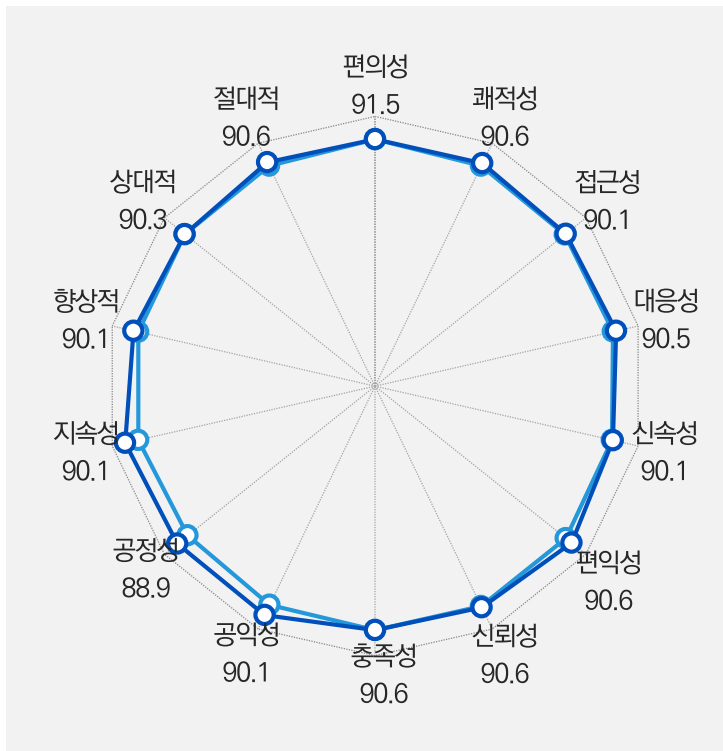
서비스 환경	편의성
	쾌적성
서비스 과정	접근성
	대응성
	신속성
서비스 결과	편익성
	신뢰성
	총족성
사회적 만족	공익성
	공정성
	지속성
전반적 만족	향상적
	상대적
	절대적

*상대적으로 약함 : 기관별 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 상대적으로 강함 : 기관별 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

캠핑장관리사업_초막골캠핑장 경기 군포시시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

□ 보통

■ 점진개선**

서비스 환경	편의성 쾌적성
서비스 과정	접근성 대응성 신속성
서비스 결과	편의성 신뢰성 총족성
사회적 만족	공익성 공정성 지속성
전반적 만족	향상적 상대적 절대적

*우선개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소

** 점진개선 : 차원/요소별 최고점수 대비 두번째로 낮은 평가를 받은 차원/요소

서비스 만족 주요 VOC

[Base=176]

만족 요인	중복(%)
주변 환경이 좋음/쾌적함	21.0
시설 깨끗함/쾌적함	17.0
강사 / 직원들이 친절함	17.0
시설이 좋음/잘 관리함	9.7
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	8.0
시설이용이 좋음/편리함	6.8
이용요금이 저렴함 / 합리적임	4.0
이용시설/프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋고 다양함	3.4
서비스가 좋음/다양함	2.3
시설/프로그램의 분위기가 좋음(조용하다)	2.3
주차가 편함/주차장이 넓음	1.1
시설의 위치가 좋음	1.1
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	1.1
신속하게 업무 처리함	1.1
시설 이용이 즐겁다 / 여러 사람들과 함께 이용해서 좋다	1.1

※ 주요 응답만 제시

주요 만족 요인 상세 VOC

[Base=176]

만족 요인
• 시설 환경이 좋고 아이들과 같이 지낼 수 있도록 안전하다
• 시민한테 혜택을 주어서 좋고 시설이 청결하다
• 직원들이 친절하게 안내해주고 청결하고 쾌적하다
• 공기가 좋고 주변 경관이 아름답고 직원이 친절하다
• 직원들이 친절하고 공기도 좋고 전화 상담도 만족한다
• 시설이 잘 되어 있고 아이들과 즐길 거리가 많다
• 시설 관리가 잘 되고 이용이 편리하며 직원이 친절하다
• 접근성이 좋고 아이들이랑 이용하기 편리하다
• 도심에 가까운 캠핑장이 있어 아주 만족합니다
• 가격이 저렴하고 주변 환경이 쾌적하다
• 이용 요금이 저렴하고 주변 환경이 쾌적하다
• 접근성이 좋고 아이들 놀거리가 많아서 편리하다
• 접근성이 좋고 주변에 생태공원이 있어서 볼거리가 많다
• 숲속에 있어서 조용하고 공기도 좋고 직원이 매우 친절하다
• 조용하고 시설이 청결하고 직원이 매우 친절함
• 주변 경관이 아름답고 주차장이 잘 되어 있다
• 주차장 이용이 편리하고 청결하고 친절함
• 공기가 좋고 도심에 캠핑장이 있어 만족합니다
• 도심 근처에 있어서 좋고 시설이 잘 되어 있다
• 직원의 서비스가 좋고 시설이 청결해서 좋다

서비스 향상 주요 VOC

[Base=106]

향상 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	29.2
강사/직원들이 친절함	22.6
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	20.8
시설의 이용이 좋음/편리함	4.7
민원/업무에 대해서 신속하게 업무 처리함	4.7
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.8
프로그램(교육,영화,체험 등) 내용 좋음/다양함	3.8
강사/직원들 업무를 잘함/서비스가 좋음	3.8
시스템이 좋아짐	1.9
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	0.9
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	0.9
시설/프로그램의 분위기가 좋음	0.9
과거보다 개선 됨/ 노력함	0.9
만족함/전반적으로 만족함	0.9

※ 주요 응답만 제시

주요 향상 요인 상세 VOC

[Base=106]

향상 요인
• 시설보수로 인해서 물품이나 시설물이 청결해졌다
• 리모델링을 해서 시설물이 청결하다
• 직원들이 친절하고 항상 웃는 얼굴로 고객을 대함
• 직원들의 친절도가 전반적으로 향상됨
• 시설이 변화되었고 주변에 편의시설이 좋다
• 그네 등 놀이시설이 잘 되어 있다
• 짐수레가 전자동으로 바뀌어서 만족합니다
• 시설보수가 되어서 더욱 더 편의성이 좋아졌다
• 신속한 처리와 민원에 대한 빠른 응답 좋다
• 신속한 일처리가 좋다
• 숲속에 위치해 환경이 쾌적하다
• 조경이 아름다워짐
• 주변에 볼거리나 즐길 거리가 많아졌다
• 포토존과 도키올타리가 생김
• 문의사항에 대해 자세히 설명한다
• 직원의 서비스가 매우 좋아졌다
• 모바일 예약 시스템 구축으로 편리해짐
• 예약 시스템이 좋아짐
• 편하게 보낼 수 있도록 해주는 서비스가 좋다
• 수도권 인근에 있어 접근성이 우수함

서비스 개선사항 주요 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선 필요함	29.2
나무 및 조경 개선이 필요함	20.8
접수/예약 방식의 개선이 필요	16.7
유지바람	8.3
불거리 및 놀거리 추가(행사,이벤트 포함)	8.3
이용 서비스/혜택 개선이 필요함	4.2
소음 관리 및 스피커 음질 개선 필요	4.2
편의시설 증설 및 관리 개선이 필요함	4.2
주차 공간 부족/주차비 및 이용시간 주차장 관련 불편	4.2

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 개선사항 상세 VOC

[Base=24]

서비스 개선사항
• 글램핑이 더 많았으면 좋겠음
• 캠핑장 면수 확대 요청함
• 주변에 꽃 좀 많이 심어 주었으면 함
• 꽃나무가 좀 더 있었으면 합니다
• 예약 상담신청이 어려우므로 개선 요청함
• 인터넷 접수시 많이 힘듭니다
• 계속 이용하고 싶습니다
• 지금처럼 해주면 좋겠음
• 아이들이 놀 수 있는 물놀이장이 있었으면 함
• 아이들과 같이 왔을 때 놀 수 있는 공간 필요함
• 할인이 많았으면 함
• 글램핑과 글램핑 간격이 좁아져서 약간 소란스러운데 좀 더 사이벌어지면 좋겠음
• 위탁 편의시설이 있으면 좋겠다
• 주차공간 확충해야 함
• 데크가 확충되면 좋겠음
• 캠핑장 확장해야 함
• 시설이 늘었으면 함
• 다양한 꽃이 있으면 좋겠다
• 나무가 많았으면 좋겠다
• 꽃이 더 많아졌으면 함

Chapter

V

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약

경기 군포시시설관리공단 종합만족도는 89.5점

- ③ 경기 군포시시설관리공단의 종합만족도는 89.5점으로 시설관리공단 전체 점수(87.5점)에 비해서 2.0점 높고, 지방공기업 전체 점수(80.9점)에 비해서는 8.6점 높게 나타남



전년 대비 종합만족도는 5.7점 상승함

- ③ 경기 군포시시설관리공단 연도별 종합 만족도는 2017년 80.3점에서 2018년 83.8점으로 3.5점 상승했으며, 2019년에는 89.5점으로 2018년 대비 5.7점 상승함



사업별로는 공영주차장관리사업이 가장 높음

- ③ 경기 군포시시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 공영주차장관리사업이 91.8점으로 가장 높고, 체육전용시설관리사업_시민체육광장이 86.8점으로 가장 낮게 나타남



요소별로는 전반적 만족 차원의 절대적이 가장 높음

- ③ 경기 군포시시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 전반적 만족 차원의 절대적이 90.1점으로 가장 높은 반면, 서비스 환경 차원의 쾌적성이 88.9점으로 가장 낮게 나타남



체육전용시설관리사업_시민체육광장

① 체육전용시설관리사업_시민체육광장의 종합만족도는 86.8점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 0.1점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.7점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.7점 낮게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 서비스 결과'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운

① 체육전용시설관리사업_복합생활스포츠타운의 종합만족도는 89.2점으로, 체육전용시설관리사업 전체 점수에 비해서는 2.5점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.3점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.7점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '사회적 만족'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



공영주차장관리사업

① 공영주차장관리사업의 종합만족도는 91.8점으로, 공영주차장관리사업 전체 점수에 비해서는 5.2점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.3점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 4.3점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 결과'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되며, '서비스 환경, 서비스 과정'은(는) 점진개선 영역으로 도출되어 해당 차원에 대한 만족도 개선 노력이 필요함

③ 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



교통약자이동지원사업

① 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 89.4점으로, 교통약자이동지원사업 전체 점수에 비해서는 2.1점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.1점 낮게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.9점 높게 나타남

② 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 환경, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함

③ 서비스에 대해 '강사 / 직원들이 친절함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



캠핑장관리사업_초막골캠핑장

- ① 캠핑장관리사업_초막골캠핑장의 종합만족도는 90.3점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 3.6점 높게, 경기 군포시시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 2.8점 높게 나타남
- ① 차원별 IPA 분석 결과, '서비스 과정, 사회적 만족'은(는) 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 필요함
- ① 서비스에 대해 '주변 환경이 좋음/쾌적함'은 가장 큰 만족요인이며, 시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선 필요함' 의견이 가장 많았음



Thank you

