

4

캠핑장관리사업

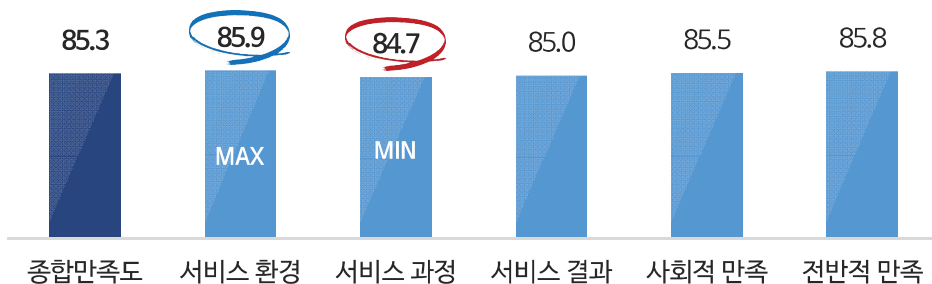
1. 조사 결과 요약
2. 조사 내용
3. 조사 결과
4. 결과 분석
5. VOC 분석



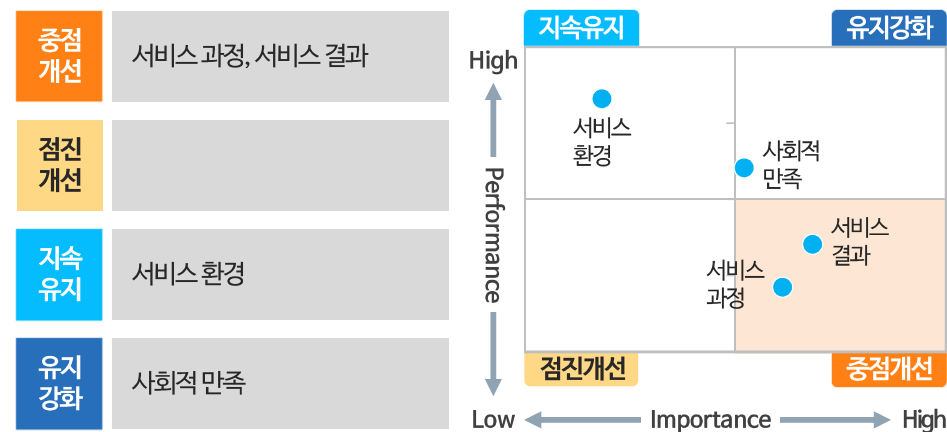


1 캠퍼장관리사업의 종합만족도는 85.3점

↑ 최고득점 차원: 서비스 환경 85.9점
↓ 최저득점 차원: 서비스 과정 84.7점

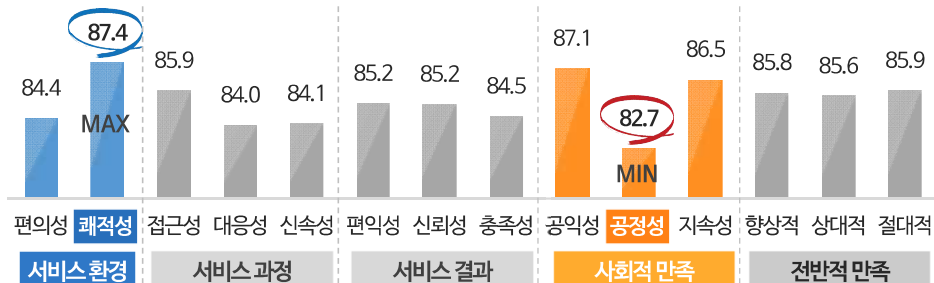


2 중점개선 차원: 서비스 과정, 서비스 결과



3 강점: 서비스 환경 / 약점: 사회적 만족

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



4 고객 니즈 포인트 도출을 위한 VOC 분석

고객 만족 및 불만 요인

- 서비스에 대해 '시설 깨끗함/쾌적함'은 가장 큰 만족요인임

서비스 향상 및 저해 요인

- 전년과 서비스를 비교해 '시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨'은 가장 큰 향상요인이며, '좀 더 개선/노력이 필요함'은 가장 큰 저해요인임

서비스 개선을 위한 고객 요구사항

- 개선해야 할 사항으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음





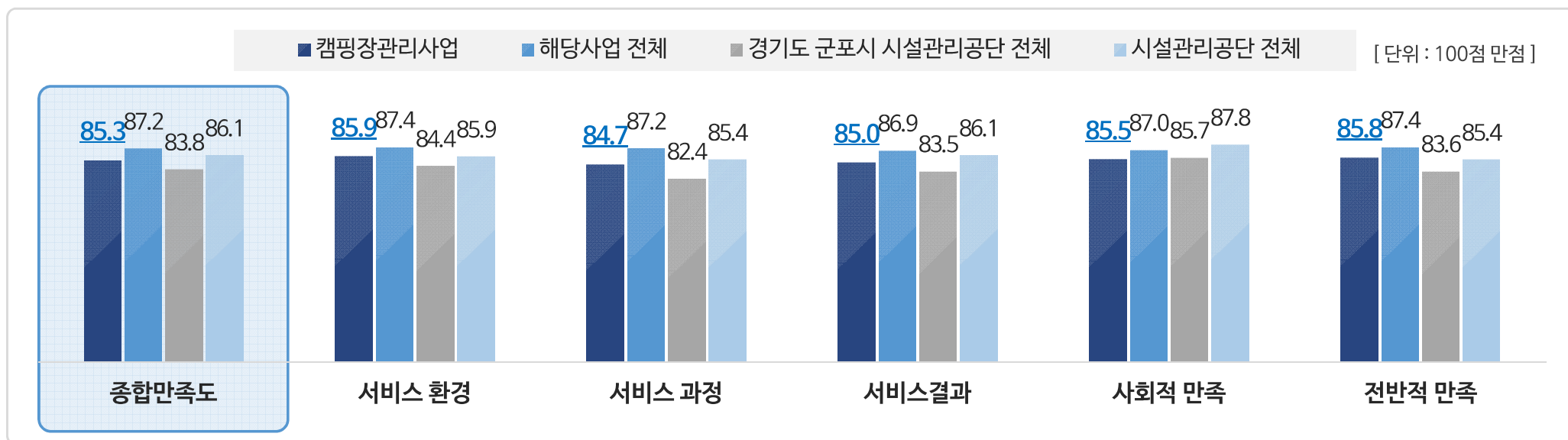


✓ 종합만족도 전체 결과 비교

- 경기도 군포시 시설관리공단 캠핑장관리사업의 종합만족도는 85.3점으로, 캠핑장관리사업 전체 점수에 비해서는 1.9점 낮게, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 1.5점 높게, 시설관리공단 전체 점수에 비해서는 0.8점 낮게 나타남

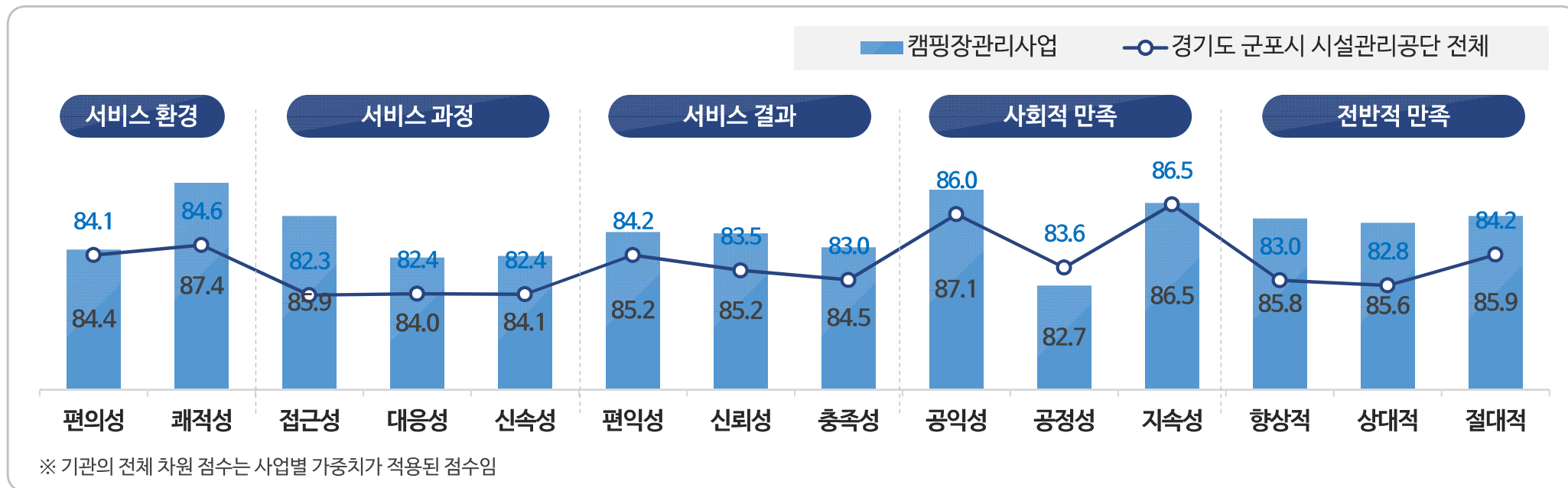
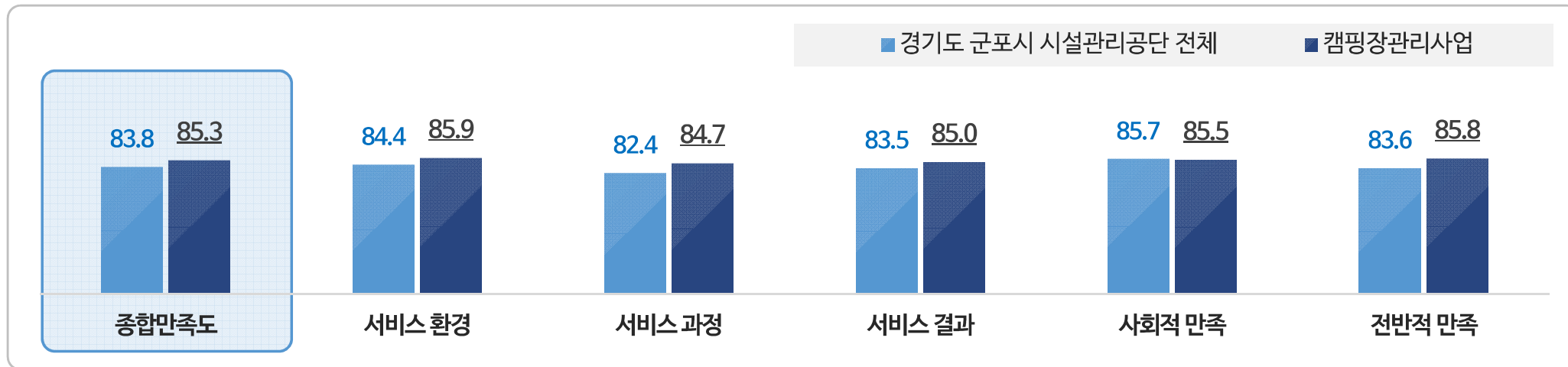
구 분	종합만족도		서비스 환경		서비스 과정		서비스 결과		사회적 만족		전반적 만족	
		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP		GAP
캠핑장관리사업	85.3	-	85.9	-	84.7	-	85.0	-	85.5	-	85.8	-
해당사업 전체	87.2	▼1.9	87.4	▼1.5	87.2	▼2.5	86.9	▼1.9	87.0	▼1.5	87.4	▼1.6
경기도 군포시 시설관리공단	83.8	▲1.5	84.4	▲1.5	82.4	▲2.3	83.5	▲1.5	85.7	▼0.2	83.6	▲2.2
시설관리공단 전체	86.1	▼0.8	85.9	▲0.0	85.4	▼0.7	86.1	▼1.1	87.8	▼2.3	85.4	▲0.4

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





평가문항별 만족도



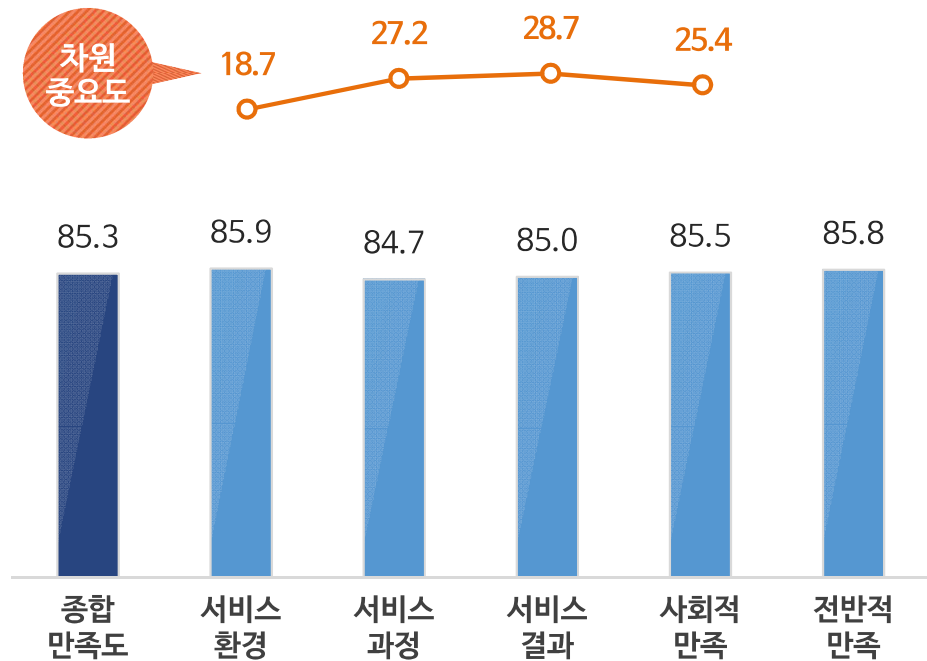


✓ 차원별 IPA 분석

- ▶ 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 나타나 시급한 개선이 요구됨

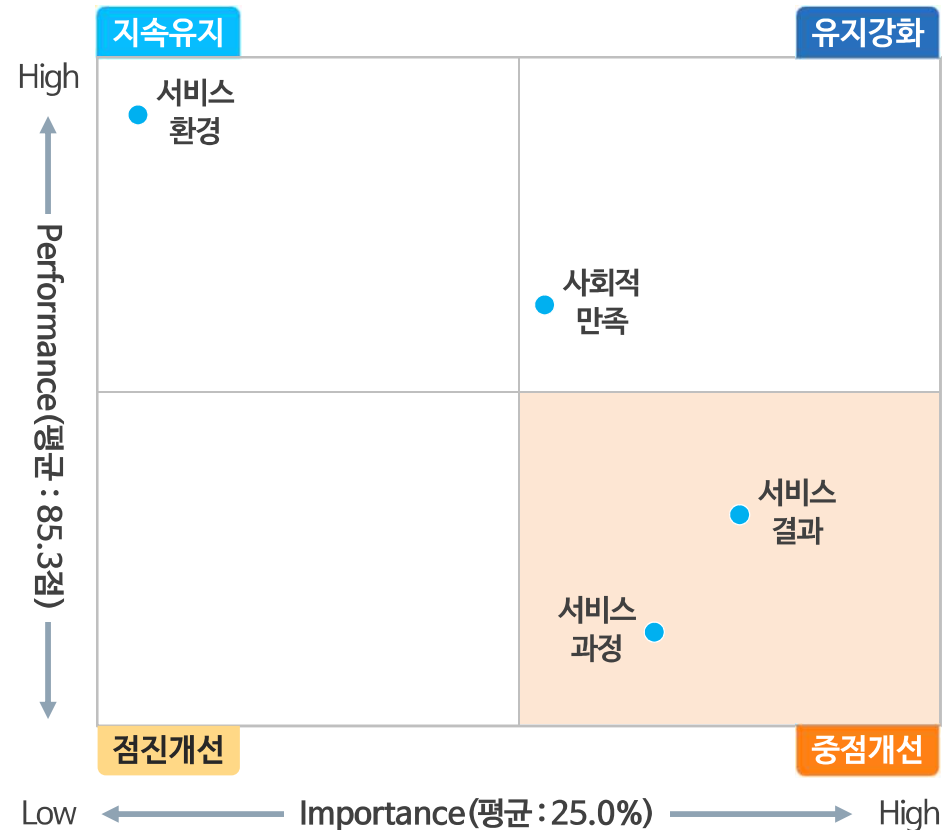
차원별 중요도* 및 만족도

[단위 : 100점 만점]



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

차원별 IPA (Importance-Performance Analysis)

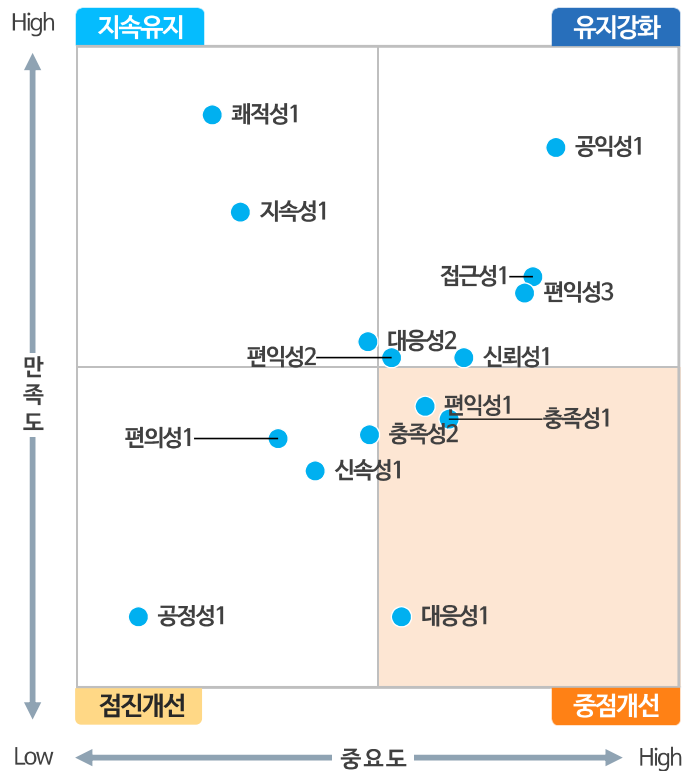




✓ 항목별 IPA분석

- ▶ ‘중점개선’ 요인으로 서비스 과정 차원의 ‘대응성1’ 항목, 서비스 결과 차원의 ‘편의성1’, ‘충족성1’ 항목이 도출됨

항목별 IPA 분석



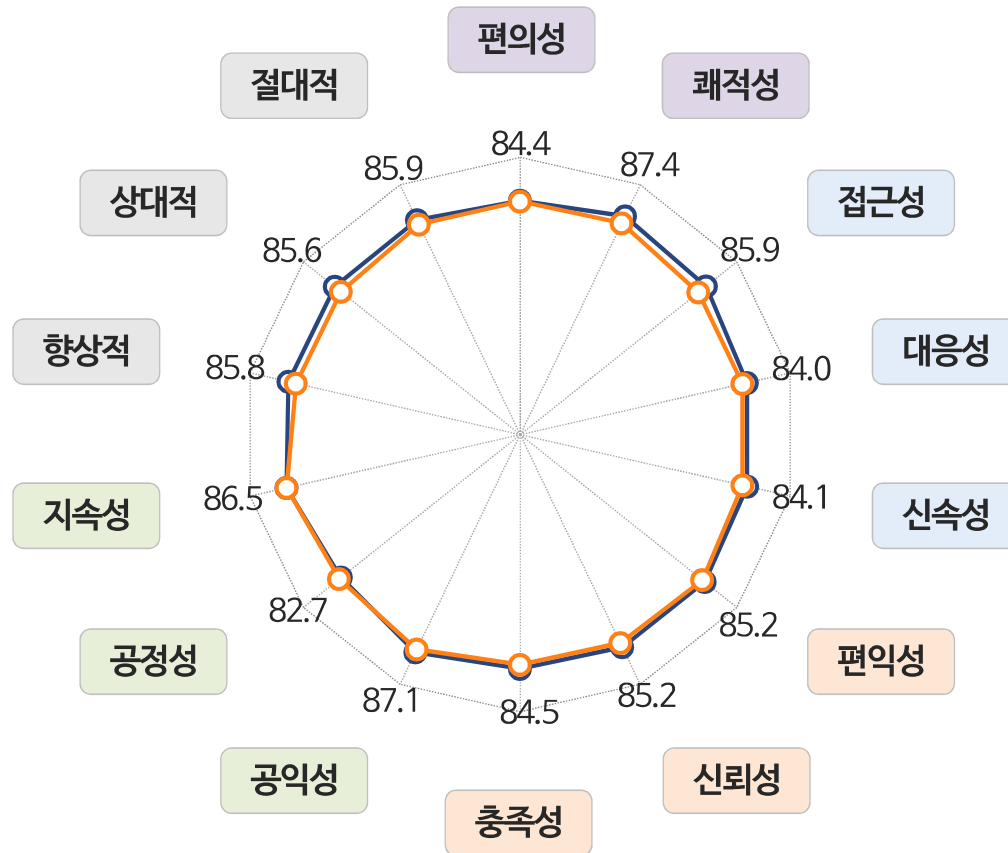
항목별 만족도 및 중요도 분석

차 원	요 소	문 항	만족-중요도 분석(IPA)	
			만족도(점)	중요도(%)
서비스 환경	편의성1	000캠핑장은 이용하는 절차가 편하다	84.4	5.0
	쾌적성1	000캠핑장은 주변환경이나 시설이 쾌적하고 관리가 잘 되고 있다	87.4	3.9
서비스 과정	접근성1	000캠핑장에 대한 안내가 잘 되고 있다	85.9	9.2
	대응성1	000캠핑장에 대한 불만을 해결하는 절차가 잘 갖춰져 있다	82.7	7.1
	대응성2	000캠핑장의 직원들은 친절하다	85.3	6.5
	신속성1	000캠핑장과 관련한 일들을 직원들이 신속하게 처리한다	84.1	5.6
서비스 결과	편의성1	000캠핑장은 고객의 편의를 증대시킨다.	84.7	7.5
	편의성2	000캠핑장의 이용요금은 적당하다.	85.2	6.9
	편의성3	000캠핑장은 설치목적에 맞게 잘 운영되고 있다	85.8	9.1
	신뢰성1	000캠핑장과 관련된 업무 처리는 신뢰할 수 있다	85.2	8.1
	충족성1	000캠핑장 직원들은 고객의 불편을 해소하기 위해 노력한다	84.6	7.8
	충족성2	000캠핑장의 담당직원들은 업무에 대해 잘 알고 있다	84.4	6.5
사회적 만족	공익성1	000캠핑장은 캠핑객 여가활용과 힐링에 기여한다	87.1	9.6
	공정성1	000캠핑장은 누구나 이용(신청)하기 편리하다	82.7	2.7
	지속성1	000캠핑장 서비스를 확대(공급)할 필요가 있다	86.5	4.4



❖ 차원 및 요소별 강·약점 ①

— 캠프장관리사업 — 경기도 군포시 시설관리공단 전체



■ 상대적으로 약함* ■ 보통 ■ 상대적으로 강함**



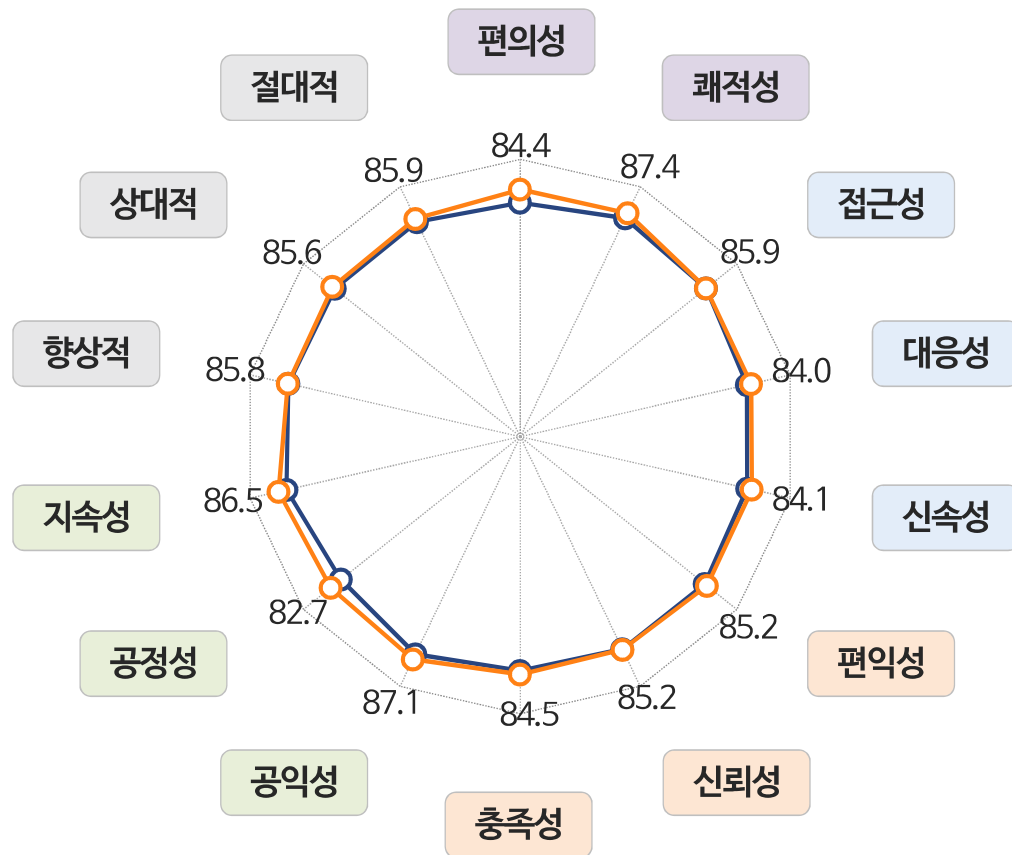
*상대적으로 약함: 시설관리공단 전체 대비 가장 높은 평가를 받은 차원/요소

**상대적으로 강함: 시설관리공단 전체 대비 가장 낮은 평가를 받은 차원/요소



❖ 차원 및 요소별 강·약점 ② - 벤치마킹 분석

— 캠프장관리사업 — 경기도 군포시 시설관리공단 최고점수



■ 우선개선*

■ 보통

■ 점진개선**



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

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



서비스 만족 및 불만족 주요 VOC

[Base=107]

만족 요인	중복(%)
시설 깨끗함/쾌적함	29.0
시설의 위치가 좋음	21.5
시설의 접근이 용이함/교통이 편리함	14.0
주변 환경이 좋음/쾌적함	10.3
시설이 좋음/잘 관리함	6.5
이용시설/프로그램(교육, 영화, 체험 등) 내용 좋고 다양함	4.7
시설이용이 좋음/편리함	3.7

※ 주요 응답만 제시

주요 서비스 향상 및 저해 요인

[Base=26]

향상 요인	중복(%)
시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨	42.3
강사/직원들이 친절함	23.1
시설 깨끗함/쾌적함/깔끔함	19.2
이용 시설 서비스가 좋음/다양함	3.8
주차가 편함/주차장이 넓음	3.8
주변 환경이 좋음/쾌적함	3.8
만족함/전반적으로 만족함	3.8

[Base=2]

저해 요인	중복(%)
좀 더 개선/노력이 필요함	100

※ 주요 응답만 제시



서비스 개선을 위한 고객 요구사항

[Base=46]

개선 요구사항	중복(%)
이용시설이 부족/개선해야 함	60.9
접수/예약 방식의 변화필요/개선바람	13.0
시설의 청결/관리가 필요함	6.5
주변환경/이용객들의 소음 방지해야함	6.5
시설 내 온도를 개선해야 함	2.2
이용수칙 강화 및 개선관리 바람	2.2

※ 주요 응답만 제시

Chapter

V

조사 결과 요약

1. 전체 결과 요약
2. 사업별 결과 요약





1 경기도 군포시 시설관리공단 종합만족도는 83.8점

- 경기도 군포시 시설관리공단의 종합만족도는 83.8점으로 시설관리공단 전체 점수(86.1점)에 비해서 2.3점 낮고, 지방공기업 전체 점수(80.5점)에 비해서는 3.3점 높게 나타남

2 전년 대비 종합만족도는 3.5점 상승함

- 경기도 군포시 시설관리공단의 연도별 종합만족도는 2016년 78.8점에서 2017년 80.3점으로 1.5점 상승했고, 2018년에는 83.8점으로 2017년 대비 3.5점 상승함

3 사업별로는 교통약자이동지원이 가장 높음

- 경기도 군포시 시설관리공단의 사업별 종합만족도를 살펴보면, 교통약자이동지원이 86.9점으로 가장 높고, 공영주차장관리가 78.8점으로 가장 낮게 나타남

4 요소별로는 사회적 만족 차원의 지속성이 가장 높음

- 경기도 군포시 시설관리공단의 요소별 만족도를 살펴보면, 사회적 만족 차원의 지속성이 86.5점으로 가장 높은 반면, 서비스 과정 차원의 접근성이 82.3점으로 가장 낮게 나타남



공영주차장관리사업

- 공영주차장관리사업의 종합만족도는 78.8점으로 해당사업 전체 점수에 비해 5.7점 낮고, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해 5.0점 낮고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 7.3점 낮게 나타남

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 환경, 서비스 과정은 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 결과, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '주차가 편함/주차장이 넓음'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '이용시설이 부족/개선해야 함' 의견이 가장 많았음

교통약자이동지원사업

- 교통약자이동지원사업의 종합만족도는 86.9점으로 해당사업 전체 점수에 비해 1.6점 낮고, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해 3.1점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 0.8점 높게 나타남

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경, 사회적 만족은 지속유지 영역으로 나타남

- 서비스에 대해 '시설이용이 좋음/편리함'은 가장 큰 만족요인이며, '강사/직원들이 친절함'이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 '접수/예약 방식의 변화필요/개선바람' 의견이 가장 많았음



체육전용시설관리사업

- 체육전용시설관리사업의 종합만족도는 86.1점으로 해당사업 전체 점수에 비해 1.6점 높고, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해 2.3점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 0.0점 높게 나타남

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 지속유지, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

- 서비스에 대해 ‘시설 깨끗함/쾌적함’은 가장 큰 만족요인이며, ‘시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨’이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 ‘이용시설이 부족/개선해야 함’ 의견이 가장 많았음

캠핑장관리사업

- 캠핑장관리사업의 종합만족도는 85.3점으로 해당사업 전체 점수에 비해 1.9점 낮고, 경기도 군포시 시설관리공단 전체 점수에 비해 1.5점 높고, 시설관리공단 전체 점수에 비해 0.8점 낮게 나타남

- 차원별 IPA 분석 결과, 서비스 과정, 서비스 결과는 높은 중요도에 비해 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 도출되었으며, 서비스 환경은 지속유지, 사회적 만족은 유지강화 영역으로 나타남

- 서비스에 대해 ‘시설 깨끗함/쾌적함’은 가장 큰 만족요인이며, ‘시설이 잘 갖추어져 있음 / 좋음 / 관리가 잘됨’이 가장 큰 향상요인이고, 개선의견으로는 ‘이용시설이 부족/개선해야 함’ 의견이 가장 많았음



감사합니다