

| 종이 빨대 만족도 조사 결과 보고서

강서대학교
G2빅데이터경영학
2019166152

이한나

2023.04.26

목 차

Part 1 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 지수 산출 방법
5. 응답자 특성

Part 2 조사 결과

1. 종합 만족도
2. 성별 만족도
3. 나이별 만족도
4. 카페 이용 빈도별 만족도
5. 기능성-환경과의 관계
6. 질문별 만족도

Part 3 요약 및 결론

1. 조사 결과 요약
2. 개선 사항 제안

목 차

Part 1 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 지수 산출 방법
5. 응답자 특성

Part 2 조사 결과

1. 종합 만족도
2. 성별 만족도
3. 나이별 만족도
4. 카페 이용 빈도별 만족도
5. 기능성-환경과의 관계
6. 질문별 만족도

Part 3 요약 및 결론

1. 조사 결과 요약
2. 개선 사항 제안

1. 조사 목적

목적

1.

환경 정책 중 하나인, 종이 빨대 사용에 대한
사용자의 만족도와 의견을 수렴하기 위해
종이 빨대 만족도 조사 실시

2.

카페 이용자 대상으로 만족도를 조사하고,
종이 빨대 도입 전후의 사용자 만족도 및 환경
인식 변화를 파악하여 종이 빨대 사용 정책의
적절성 파악

2. 조사 설계

구분	종이 빨대 사용자
조사대상	종이 빨대 사용 경험이 있는 사용자
표본수	52명
표본 배분방법	성/나이/카페 이용 빈도별 사용자의 비율에 따른 비례할당
조사방법	구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
조사시기	2023.4

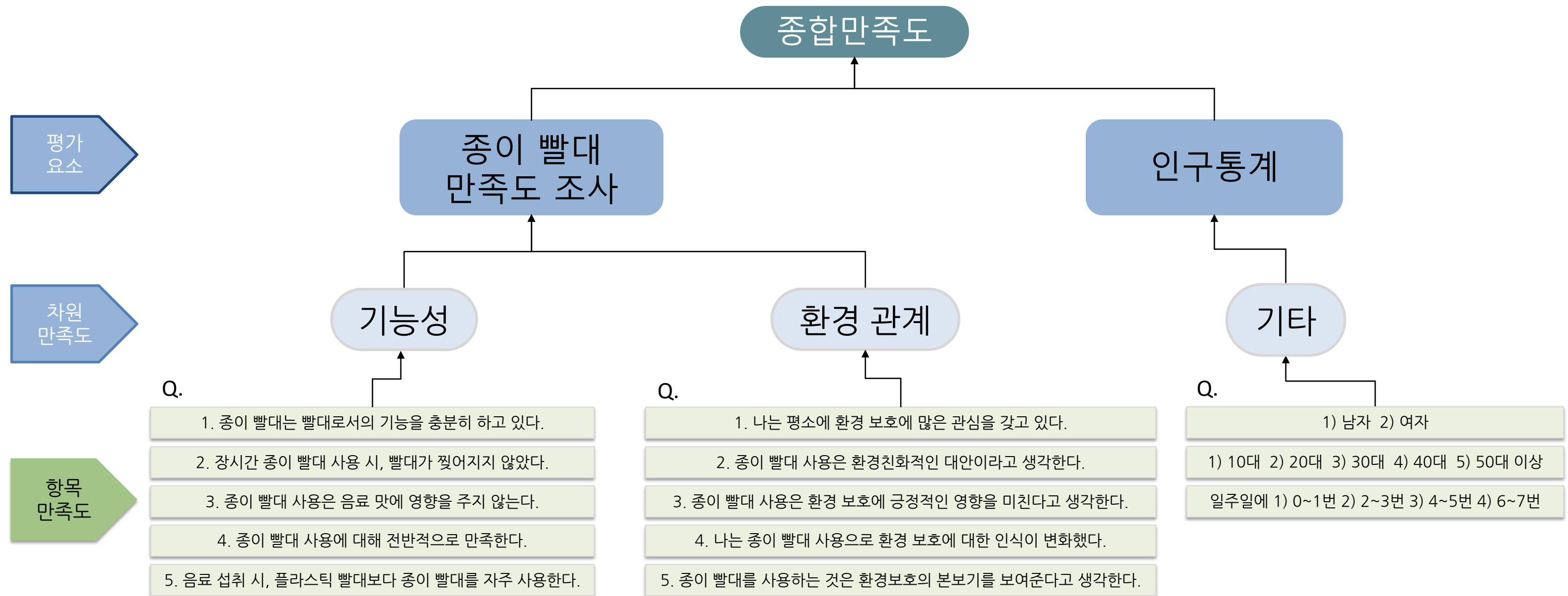
3. 조사 내용

요소	차원	항목
종이 빨대 만족도 조사	기능성	종이 빨대 기능
		종이 빨대 내구성
		맛의 영향
		종이 빨대 만족도
		종이 빨대 사용 빈도
	환경과의 관계	환경 보호 관심도
		종이 빨대 친환경 기능
		환경 보호 영향
		환경 보호 인식 변화
		종이 빨대 사용 영향
인구통계	기타	성별
		나이
		카페 이용 빈도

4. 지수 산출 방법

1) 종이 빨대 만족도 모형

- 종이 빨대 만족도 모형은 종합만족도, 평가요소, 차원만족도, 세부 항목 만족도로 구성되어 있다



4. 지수 산출 방법

2) 척도 변환

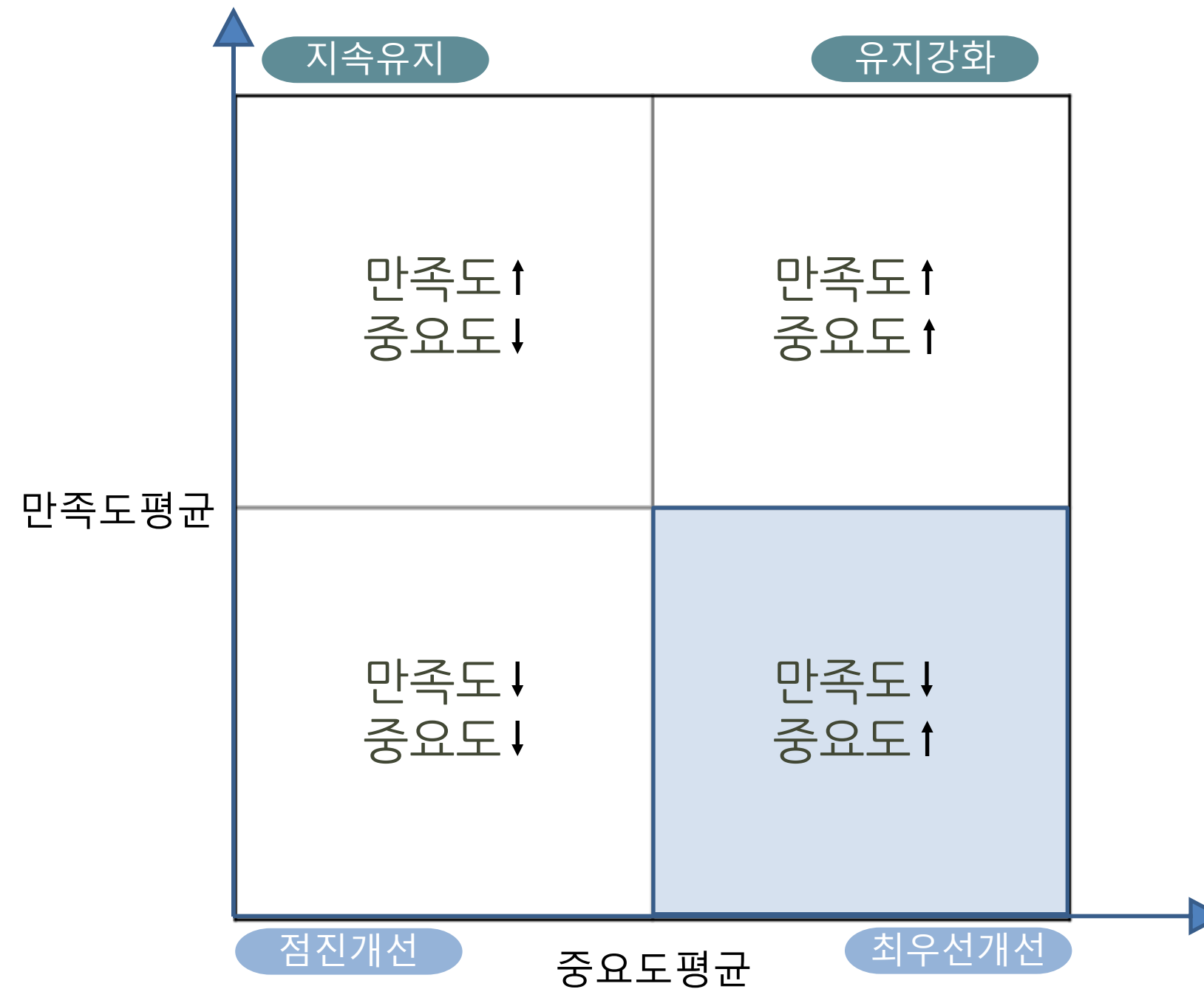
- 5점 척도를 아래의 기준으로 100점 만점 환산점수로 변환하여 분석하였다.

	측정 척도		환산점수
매우 그렇다	5	→	100
그렇다	4	→	75
보통이다	3	→	50
그렇지 않다	2	→	25
매우 그렇지 않다	1	→	0

4. 지수 산출 방법

3) IPA 분석

- 세부항목 또는 차원의 중요도와 만족도를 평가하여 상대적 중요도와 성취도를 동시에 비교 분석
- 중요도와 만족도를 2차원 축으로 도식화하여 개선요소의 우선순위를 파악하는 분석기법



5. 응답자 특성

종이 빨대 사용자		빈도	퍼센트
		52	100.0
성별	남자	22	42.3
	여자	30	57.7
나이	20대	42	80.8
	30대	5	9.6
	40대	1	1.9
	50대 이상	4	7.7
카페 이용 빈도	0~1번	9	17.3
	2~3번	21	40.4
	4~5번	13	25
	6~7번	9	17.3

목 차

Part 1 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 지수 산출 방법
5. 응답자 특성

Part 2 조사 결과

1. 종합 만족도
2. 성별 만족도
3. 나이별 만족도
4. 카페 이용 빈도별 만족도
5. 기능성-환경과의 관계
6. 질문별 만족도

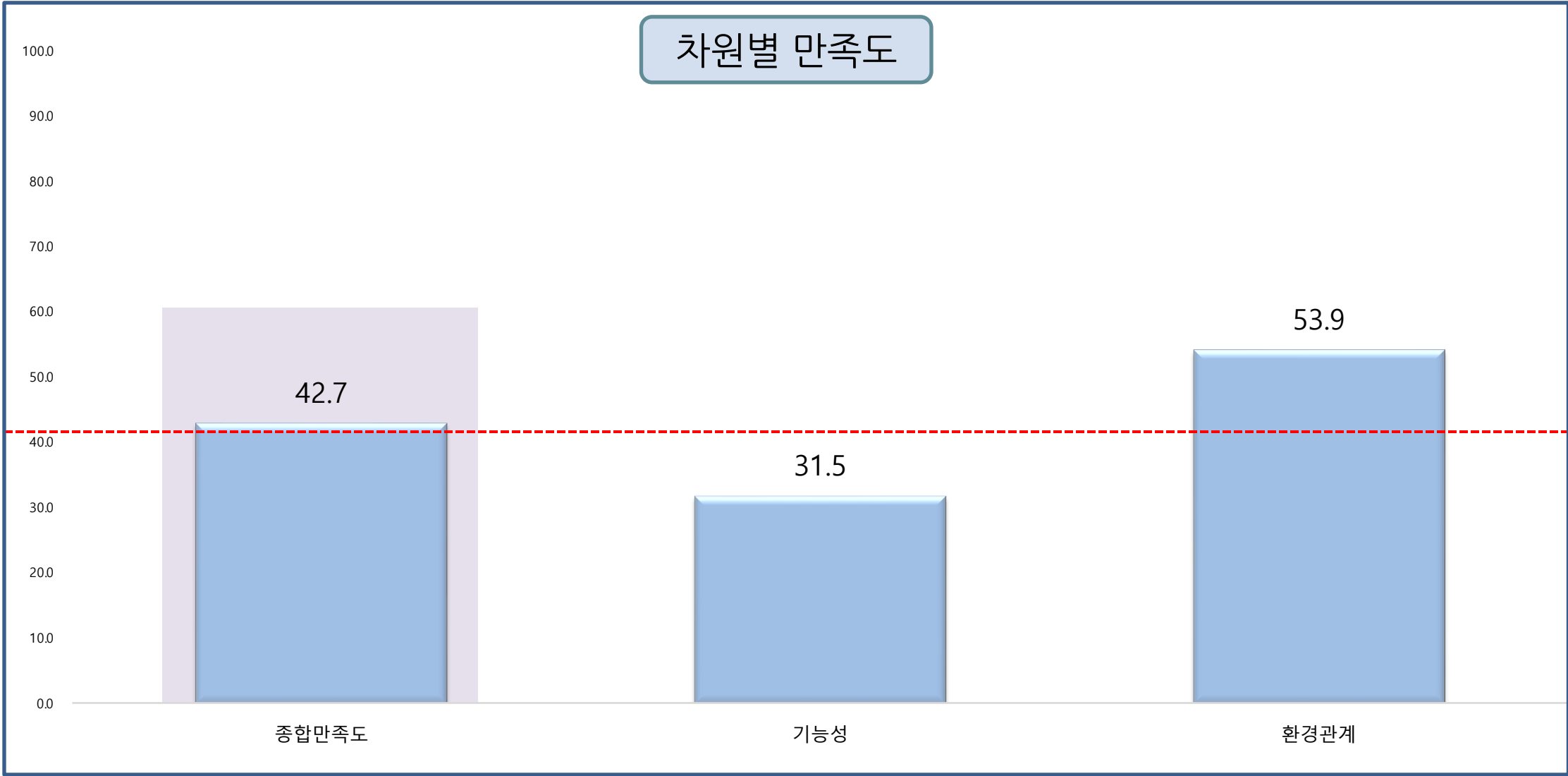
Part 3 요약 및 결론

1. 조사 결과 요약
2. 개선 사항 제안

1. 종합만족도

1) 종합결과

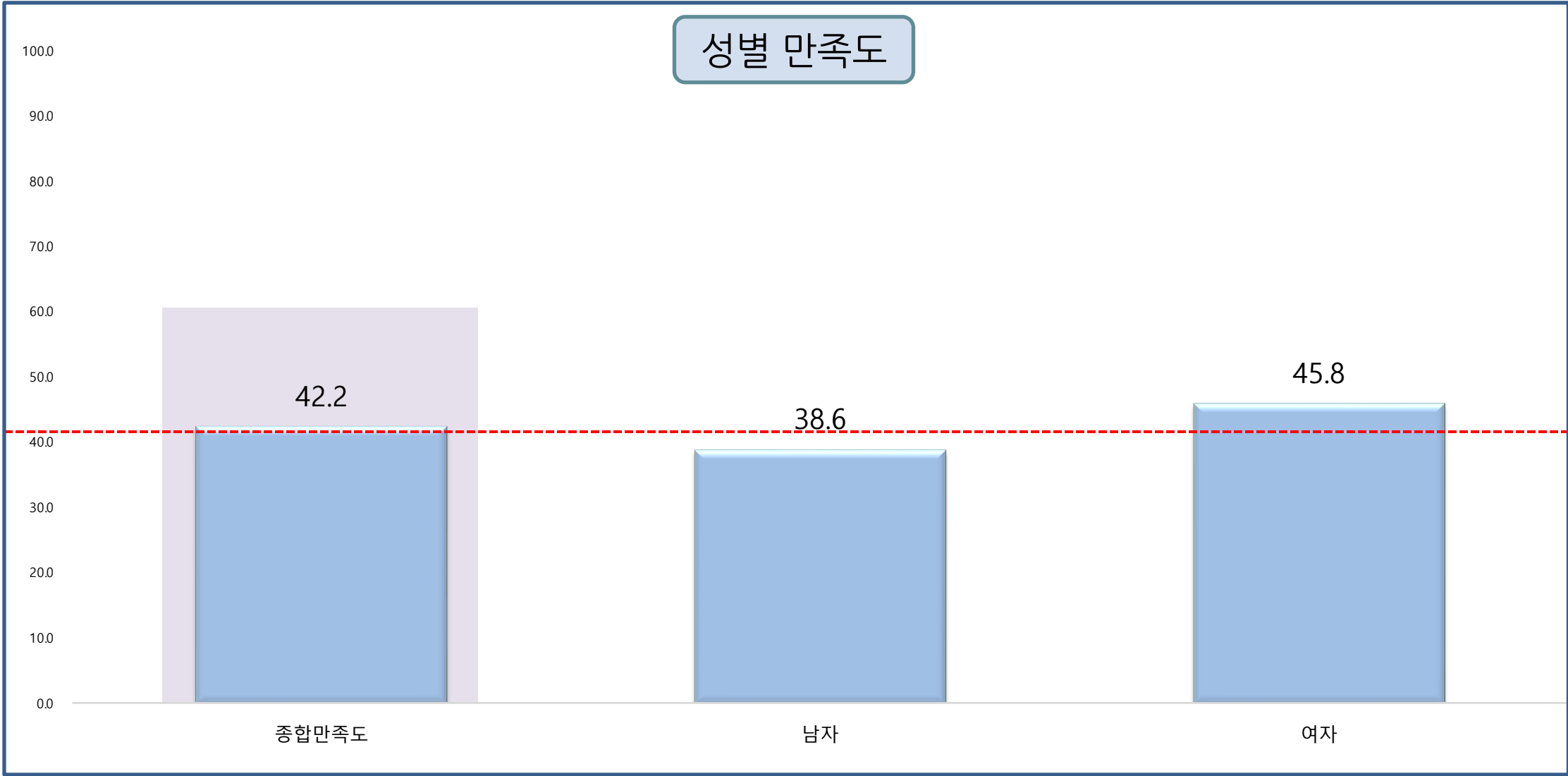
- 차원별로 분석한 결과, 환경 관계 점수가 가장 높고, 기능성 점수가 가장 낮다.



2. 성별 만족도

1) 종합 만족도

- 남자에 비해 여자가 높은 만족도를 보인다.



2. 성별 만족도

2) 차원별 만족도

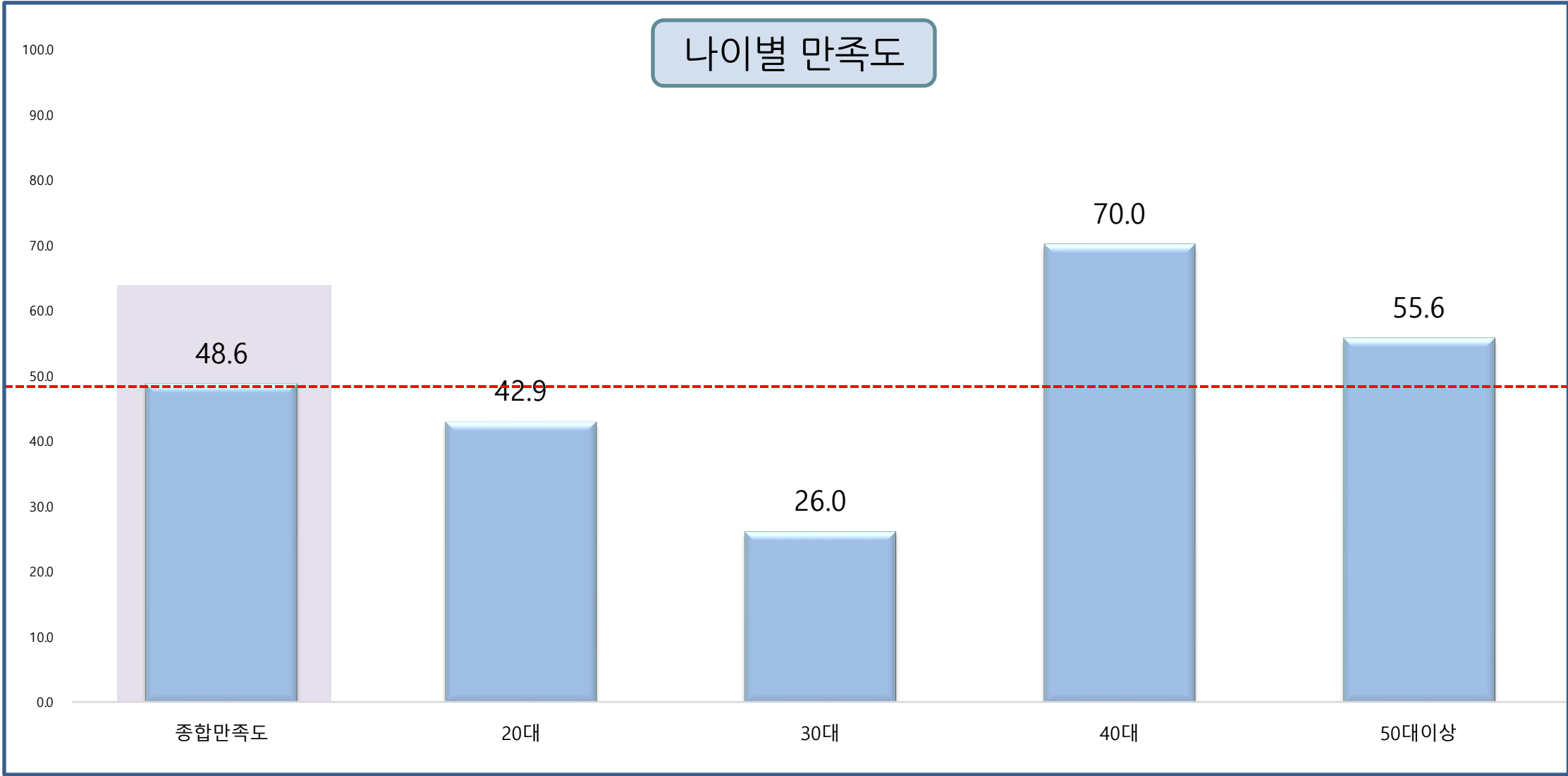
- 남자가 전체적으로 만족도가 낮다.

	남자	여자	전체
기능성	27.7	34.3	31.0
환경 관계	49.5	57.2	53.4
종합만족도	38.6	45.8	42.2

3. 나이별 만족도

1) 종합 만족도

- 40대의 점수가 가장 높고, 30대의 점수가 가장 낮게 나타난다.



3. 나이별 만족도

2) 차원별 만족도

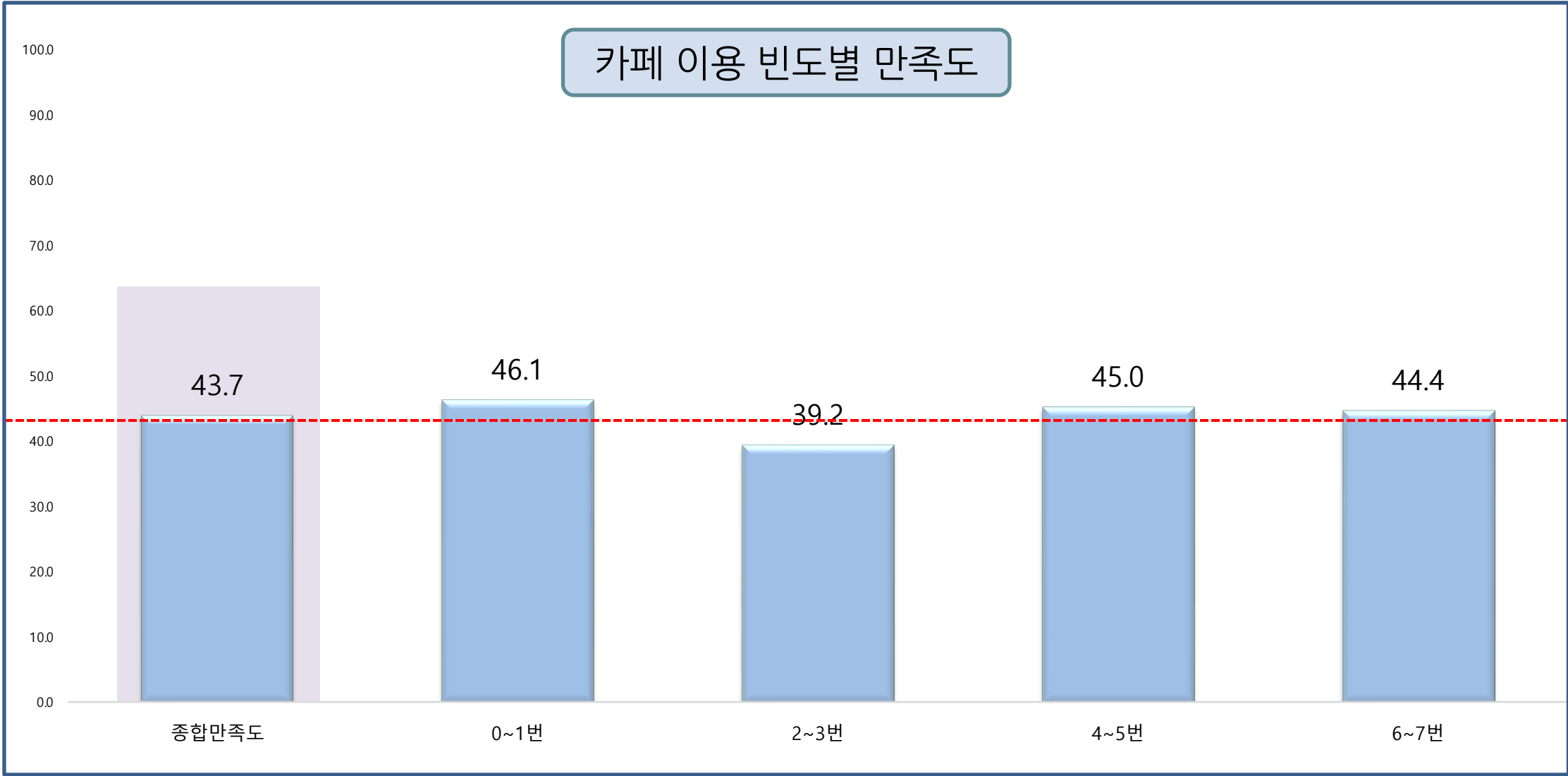
- 30대가 가장 낮은 점수를 보여준다.

	나이				전체
	20대	30대	40대	50대 이상	
기능성	31.9	21	40	38.8	32.9
환경 관계	53.8	31	100	72.5	64.3
종합만족도	42.9	26	70	55.6	48.6

4. 카페 이용 빈도별 만족도

1) 종합 만족도

- 카페 이용 빈도별은 큰 차이가 없다.



4. 카페 이용 빈도별 만족도

2) 차원별 만족도

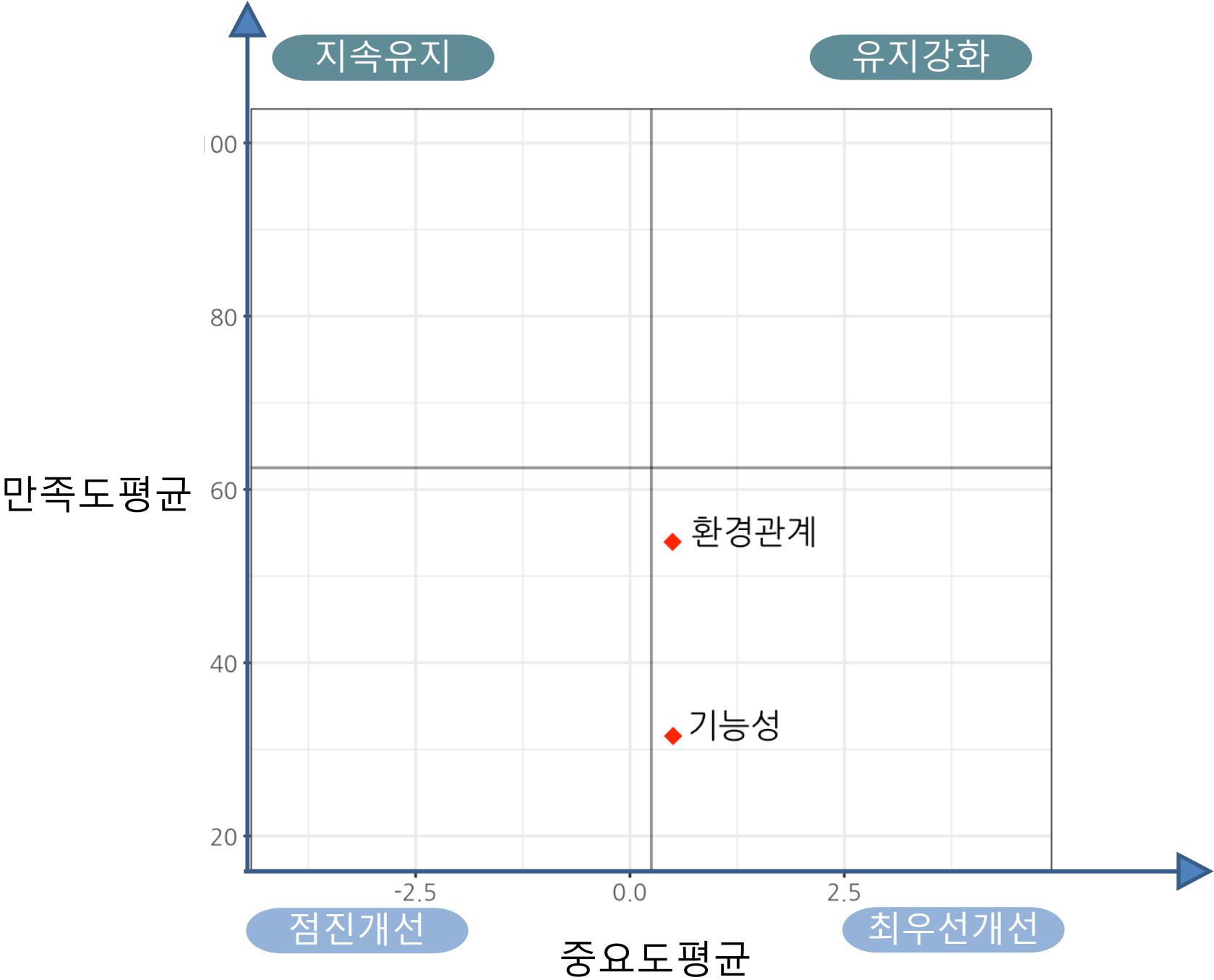
- 카페 이용 빈도별, 큰 차이는 없다.

	0~1번	2~3번	4~5번	6~7번	전체
기능성	41.1	25.2	32.7	35.0	33.5
환경 관계	51.1	53.1	57.3	53.9	53.9
종합만족도	46.1	39.2	45.0	44.4	43.7

5. 기능성-환경관의 관계

차원별 IPA 분석

- 차원별 IPA 분석 결과, 기능성과 환경 관계 모두 최우선 개선 과제로 나타났다.



영역	평가항목
최우선 개선	○ 기능성 ○ 환경 관계
점진 개선	-
지속 유지	-
유지 강화	-

6. 질문별 만족도

1) 기능성 질문별 만족도

기능성 질문	만족도
1. 종이 빨대는 빨대로서의 기능을 충분히 하고 있다.	44.2
2. 장시간 종이 빨대 사용 시, 빨대가 찢어지지 않았다.	22.6
3. 종이 빨대 사용은 음료 맛에 영향을 주지 않는다.	24.5
4. 종이 빨대 사용에 대해 전반적으로 만족한다.	25.0
5. 음료 섭취 시, 플라스틱 빨대보다 종이 빨대를 자주 사용한다.	53.1

6. 질문별 만족도

2) 환경 관계 질문별 만족도

환경과의 관계 질문	만족도
1. 나는 평소에 환경 보호에 많은 관심을 갖고 있다.	66.8
2. 종이 빨대 사용은 환경친화적인 대안이라고 생각한다.	51.4
3. 종이 빨대 사용은 환경 보호에 긍정적인 영향을 미친다고 생각한다.	59.1
4. 나는 종이 빨대 사용으로 환경 보호에 대한 인식이 변화했다.	42.3
5. 종이 빨대를 사용하는 것은 환경보호의 본보기를 보여준다고 생각한다.	50

목 차

Part 1 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 지수 산출 방법
5. 응답자 특성

Part 2 조사 결과

1. 종합 만족도
2. 성별 만족도
3. 나이별 만족도
4. 카페 이용 빈도별 만족도
5. 기능성-환경과의 관계
6. 질문별 만족도

Part 3 요약 및 결론

1. 조사 결과 요약
2. 개선 사항 제안

1. 조사 결과 요약

1) 조사 결과 요약

- 종이 빨대 사용에 전반적인 만족도는 42.7
- 평소 카페를 자주 이용하는 것과 관계 없이 빨대 사용 경험이 있는 대부분의 사용자들이 불만족을 표시.

	사용자
종합만족도	42.7
만족 성별	-
불만족 성별	남자(38.6) 여자(45.8)
만족 나이	40대(70.0) 50대 이상(55.6)
불만족 나이	20대(42.9) 30대(26.0)
최우선 개선차원	환경과의 관계 기능성(종이 빨대 내구성, 맛의 영향)

1. 조사 결과 요약

2) 최우선 개선 영역 IPA 분석 결과 요약

- 종이 빨대의 환경적인 기능은 어느정도 인정하지만 종이빨대의 내구성, 맛의 영향에 불만을 가지고 있음.
- 종이 빨대 사용으로 사람들에게 환경 보호에 대한 긍정적인 인식을 주었기 때문에, 빨대로서의 기능을 충분히 할 수 있는 품질(어떤)로의 개선 필요.

차원		만족도
기능성	• 장시간 종이 빨대 사용 시, 빨대가 찢어지지 않았다.	22.6
	• 종이 빨대 사용은 음료 맛에 영향을 주지 않는다.	24.5
	• 종이 빨대 사용에 대해 전반적으로 만족한다.	25.0
환경과의 관계	• 평소에 환경 보호에 많은 관심을 갖고 있다.	66.8
	• 종이 빨대 사용은 환경 보호에 긍정적인 영향을 미친다고 생각한다.	59.1
	• 종이 빨대 사용으로 환경 보호에 대한 인식이 변화했다.	42.3

2. 개선 사항 제안

환경 보호 인식 변화

- 환경 보호에 많은 관심을 갖는 사람들
- 정부와 기업의 빨대 정책에 대해 긍정적
- 그러나 종이 빨대 사용으로 인한 환경 보호 인식의 변화는 낮음

종이 빨대 사용감 개선

- 가장 만족도가 낮았던 항목인 종이 빨대 내구성
- 장시간 사용해도 훼손되지 않는 제품으로 개발

대체재

- 종이의 한계
- 빨대로서의 기능이 가능한 또 다른 대체재 모색 및 개발