

발간등록번호

11-1543000-002930-01

2019년 농업인 복지사업 만족도 조사 결과보고서

2019년 11월



농림축산식품부

提 出 文

농림축산식품부 貴下

2019년 농업인 복지사업 만족도 조사 보고서 제출

귀 부로부터 의뢰받은

“2019년 농업인 복지사업 만족도 조사” 용역에 대한 최종 보고서로
제출합니다.

연구수행기관 : (주)현대리서치연구소
연구 책임자 : 이상경(현대리서치연구소 대표이사)
공동 연구원 : 홍종호(현대리서치연구소 사회여론조사팀 팀장)
오탁경(현대리서치연구소 사회여론조사팀 과장)

2019년 11월

(주)현대리서치연구소

제1장 조사개요	1
제2장 주요결과 요약	8
제 I 부 종합만족지수	8
제 II 부 사업별 만족지수	11
I. 취약농가인력지원 사업	11
1. 취약농가인력지원 사업 - 행복나눔이	14
2. 취약농가인력지원 사업 - 영농도우미	19
II. 학자금융자지원 사업	24
III. 보험료지원 사업	29
1. 보험료지원 사업 - 건강보험료	32
2. 보험료지원 사업 - 연금보험료	37
IV. 리스트와 응답자 일치 여부	42
V. 중요도 분석	43
VI. 2018년 종합만족도와 비교	44
제3장 조사결과 분석	45
제 I 부 종합만족지수	45
제 II 부 사업별 만족지수	49
I. 취약농가인력지원 사업	49
I. 취약농가인력지원 사업 - 행복나눔이	53
1. 종합만족지수	53
2. 체감만족도 및 중요도	55

3. portfolio 분석	56
4. 항목별 분석	57
I. 취약농가인력지원 사업 - 영농도우미	71
1. 종합만족지수	71
2. 체감만족도 및 중요도	73
3. portfolio 분석	74
4. 항목별 분석	75
II. 학자금융자지원 사업	89
1. 종합만족지수	89
2. 체감만족도 및 중요도	91
3. portfolio 분석	92
4. 항목별 분석	93
III. 보험료지원 사업	107
III. 보험료지원 사업 - 건강보험료	111
1. 종합만족지수	111
2. 체감만족도 및 중요도	113
3. portfolio 분석	114
4. 항목별 분석	115
III. 보험료지원 사업 - 연금보험료	130
1. 종합만족지수	130
2. 체감만족도 및 중요도	132
3. portfolio 분석	133
4. 항목별 분석	134

제1장 조사개요

I. 조사목적

본 조사는 농림축산식품부에서 진행하고 있는 복지 서비스를 지원 받는 농어업인을 대상으로 만족도를 측정해 농어업인의 안정적인 영농활동과 농촌생활유지에 도움을 줄 수 있는 복지 서비스 제공과 서비스의 질적 향상에 기여하기 위함.

II. 조사방법

1. 조사대상 : 복지 서비스를 지원 받은 농어업인
2. 조사방법 : 전화조사(Telephone Survey)
3. 조사기간 : 2019년 11월 12일 ~ 11월 22일(9일간)
4. 조사도구 : 구조화된 조사표(Structured Questionnaire)
5. 표본추출방법 : 사업별 균등할당
6. 응답률 : 11.2% (※ 산출식=조사성공 건수/총 조사시도 건수×100)

III. 평가사업

1. 농가 행복나눔이 지원사업
2. 영농도우미 지원사업
3. 농촌 출신 대학생 학자금융자 지원사업
4. 농어업인 건강보험료 지원사업
5. 농어업인 연금보험료 지원사업

IV. 자료처리 및 분석방법

수집된 자료는 Editing-Coding-Programming 과정을 거쳐 통계패키지인 SPSS PC+(ver 21)에 의해 분석됨.

V.
만족지수
산출방법

종합 만족지수	(항목 만족지수 × 0.7) + (체감만족도 × 0.3)
항목 만족지수	농림축산식품부 복지 서비스에 대한 항목별 만족도와 항목별 가중치의 곱을 합산
	$\Sigma(\text{항목별 직관적 만족도} \times \text{항목별 가중치})$
체감 만족도	직접적인 단일설문을 통해 도출된 만족수준
항목별 중요도	체감 만족도와 항목 만족도 간 상관분석을 실시해, 설문항목별 상관계수를 도출, 그 합에 대한 각 변수의 비중을 산출함

VI.
100점
환산방법

● 100점 환산 = $(X_i - 1) \times 100 / 4$, ($X_i = 1, 2, 3, 4, 5$)

매우 만족	→	▶	100점	} 만족
만족	→	▶	75점	
보통	→	▶	50점	— 보통
불만족	→	▶	25점	} 불만족
매우 불만족	→	▶	0점	

VII.
만족지수
세부
평가항목

1. 친절도
2. 처리절차
3. 도움성
4. 체감 만족도

* '향상도' 질문은 만족도 점수에 포함되지 않음

** 각 응답비율(%)은 소수점 둘째자리에서 반올림하여 표기함
(각 응답비율의 합이 100.0%이 아닐 수 있음)

Ⅶ.
응답자
특성
(행복
나눔이)

구분 (행복나눔이)		표본수 (명)	구성비 (%)
전체		300	100.0
수혜 기간	1년 미만	88	29.3
	1~5년	158	52.7
	5~10년	20	6.7
	10년 이상	8	2.7
	모름	26	8.7
성별	남성	99	33.0
	여성	201	67.0
연령	30대	1	0.3
	40대	1	0.3
	50대	6	2.0
	60대	19	6.3
	70대	104	34.7
	80대 이상	169	56.3
지역	경기	41	13.7
	강원	13	4.3
	충북	21	7.0
	충남	56	18.7
	전북	33	11.0
	전남	60	20.0
	경북	28	9.3
	경남	28	9.3
	제주	4	1.3
	기타(광역시)	16	5.3

Ⅶ.
응답자
특성
(영농
도우미)

구분 (영농도우미)		표본수 (명)	구성비 (%)
전체		300	100.0
수해 기간	1년 미만	220	73.3
	1~5년	53	17.7
	5~10년	6	2.0
	10년 이상	3	1.0
	모름	18	6.0
성별	남성	200	66.7
	여성	100	33.3
연령	20대	2	0.7
	30대	2	0.7
	40대	10	3.3
	50대	31	10.3
	60대	126	42.0
	70대	109	36.3
	80대 이상	20	6.7
지역	경기	7	2.3
	강원	5	1.7
	충북	14	4.7
	충남	23	7.7
	전북	26	8.7
	전남	58	19.3
	경북	101	33.7
	경남	44	14.7
	제주	11	3.7
	기타(광역시)	11	3.7

Ⅶ.
응답자
특성
(학자금
용자)

구분 (학자금용자)		표본수 (명)	구성비 (%)
전체		300	100.0
수혜 기간	1년 미만	60	20.0
	1~5년	216	72.0
	5~10년	15	5.0
	모름	9	3.0
성별	남성	187	62.3
	여성	113	37.7
연령	20대	286	95.3
	30대	4	1.3
	40대	2	0.7
	50대	6	2.0
	60대	2	0.7
지역	경기	90	30.0
	강원	16	5.3
	충북	14	4.7
	충남	34	11.3
	전북	14	4.7
	전남	18	6.0
	경북	46	15.3
	경남	35	11.7
	제주	3	1.0
	기타(광역시)	30	10.0

Ⅶ.
응답자
특성
(건강
보험료)

구분 (건강보험료)		표본수 (명)	구성비 (%)
전체		300	100.0
수혜 기간	1년 미만	17	5.7
	1~5년	63	21.0
	5~10년	58	19.3
	10년 이상	109	36.3
	모름	53	17.7
성별	남성	254	84.7
	여성	46	15.3
연령	20대	1	0.3
	40대	24	8.0
	50대	63	21.0
	60대	123	41.0
	70대	62	20.7
	80대 이상	27	9.0
지역	경기	43	14.3
	강원	20	6.7
	충북	19	6.3
	충남	39	13.0
	전북	27	9.0
	전남	53	17.7
	경북	53	17.7
	경남	31	10.3
	제주	9	3.0
	기타(광역시)	6	2.0

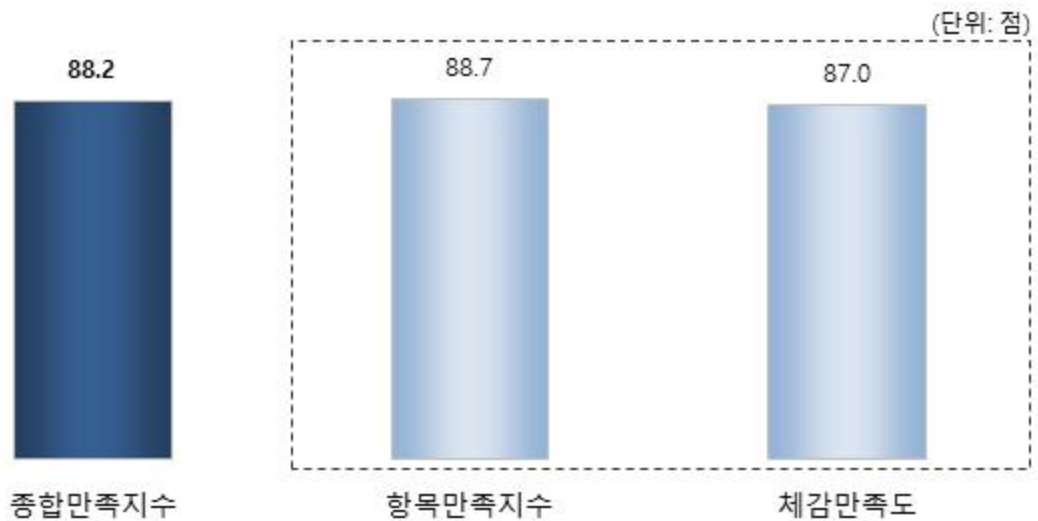
Ⅶ.
응답자
특성
(연금
보험료)

구분 (연금보험료)		표본수 (명)	구성비 (%)
전체		300	100.0
수혜 기간	1년 미만	50	16.7
	1~5년	88	29.3
	5~10년	59	19.7
	10년 이상	64	21.3
	모름	39	13.0
성별	남성	179	59.7
	여성	121	40.3
연령	30대	3	1.0
	40대	18	6.0
	50대	78	26.0
	60대	199	66.3
	70대	2	0.7
지역	경기	25	8.3
	강원	20	6.7
	충북	19	6.3
	충남	37	12.3
	전북	28	9.3
	전남	49	16.3
	경북	55	18.3
	경남	39	13.0
	제주	6	2.0
	기타(광역시)	22	7.3

제2장 주요결과 요약

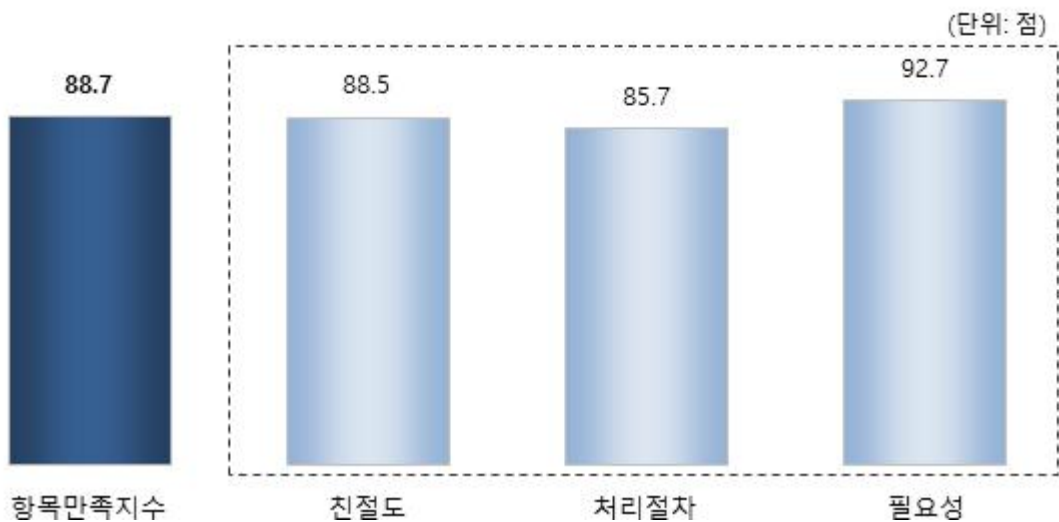
제 I 부 종합만족지수

- ① 농림축산식품부의 농어업인 복지 고객만족도에 대한 종합만족지수는 88.2점으로 나타남.



$$\text{종합만족지수}(88.2\text{점}) = \text{항목 만족지수}(88.7\text{점}) \times 0.7 + \text{체감만족도}(87.0\text{점}) \times 0.3$$

- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.7점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(88.5점), '처리절차'(85.7점)의 순으로 나타남.



③ 농림축산식품부 농어업인 복지 고객만족도 조사 종합 만족도는 88.2점으로 나타남. 사업별로는 영농도우미에서 91.6점으로 가장 높게 나타났으며, 건강보험료에서 82.8점으로 가장 낮게 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1년 미만: 90.7점, 1~5년: 89.4점, 5~10년: 87.4점, 10년 이상: 84.4점) 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

향상도의 경우 사업별로 행복나눔이(82.8점)와 대학생 학자금융자(80.5점), 영농도우미(80.4점)에서 상대적으로 높게 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1~5년: 79.2점, 1년 미만: 79.0점, 5~10년: 72.9점, 10년 이상: 65.8점) 향상도가 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

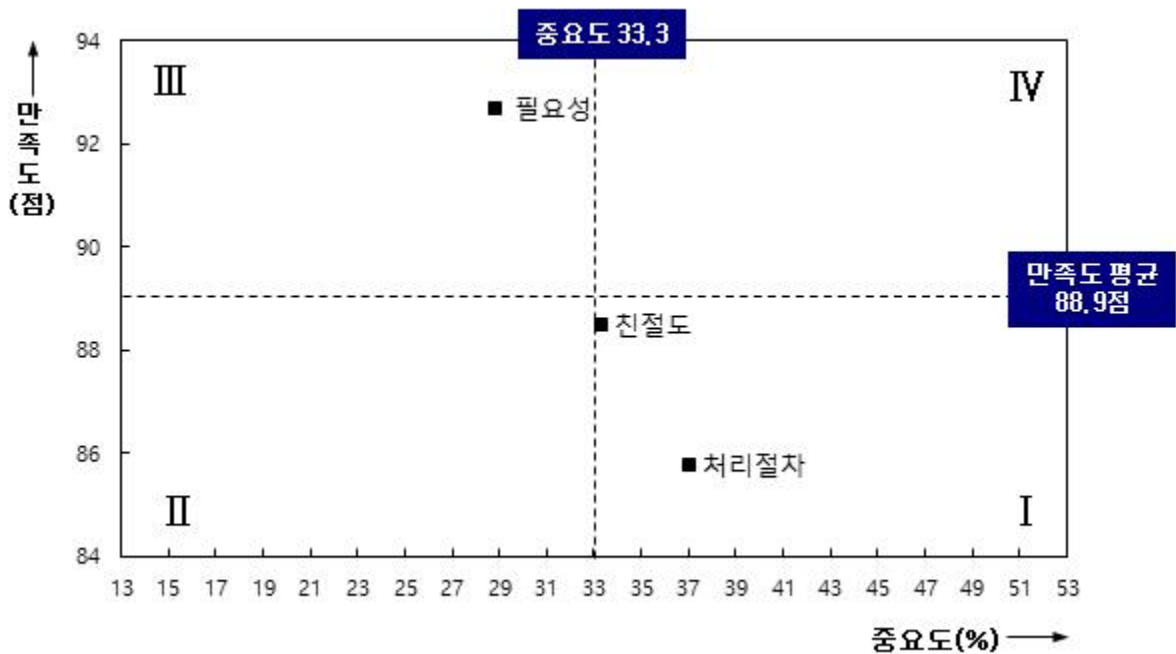
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		1,500	88.5	85.7	92.7	87.0	88.7	88.2	75.8
사업별	행복나눔이	300	92.0	89.3	91.1	89.8	90.8	90.5	82.8
	영농도우미	300	92.2	88.8	95.9	90.1	92.2	91.6	80.4
	대학생 학자금융자	300	89.5	86.0	92.0	88.9	89.0	89.0	80.5
	건강보험료	300	81.7	80.1	90.8	82.1	83.1	82.8	68.2
	연금보험료	300	86.9	84.5	93.5	84.0	87.7	86.6	67.3
수혜 기간	1년 미만	435	91.1	88.6	94.3	89.6	91.1	90.7	79.0
	1~5년	578	89.9	86.8	92.9	89.0	89.6	89.4	79.2
	5~10년	158	87.2	85.4	92.6	85.6	88.1	87.4	72.9
	10년 이상	184	84.5	81.8	91.3	81.9	85.5	84.4	65.8
	모름	145	80.9	78.1	88.6	79.0	82.1	81.2	68.6
성별	남성	919	87.1	84.1	92.5	85.4	87.5	86.9	73.7
	여성	581	90.7	88.3	92.9	89.5	90.4	90.2	79.2
연령	20대	289	89.4	85.9	92.0	89.0	88.8	88.9	80.4
	30대	10	90.0	85.0	92.5	85.0	88.9	87.7	77.5
	40대	55	85.5	81.4	94.1	83.6	86.4	85.6	68.6
	50대	184	86.5	85.1	94.4	83.8	88.3	87.0	70.5
	60대	469	87.5	84.9	93.9	86.1	88.4	87.7	72.5
	70대	277	89.8	86.8	91.0	88.4	89.0	88.8	78.2
	80대 이상	216	89.9	87.6	91.2	88.1	89.4	89.0	80.3
거주 지역	경기	206	87.4	84.5	90.0	85.3	87.1	86.5	75.7
	강원	74	89.2	85.1	93.2	87.2	88.9	88.3	73.6
	충북	87	89.4	87.4	94.8	86.8	90.2	89.2	78.2
	충남	189	86.8	84.9	91.7	86.4	87.5	87.2	76.9
	전북	128	86.7	85.0	92.2	87.1	87.7	87.5	75.2
	전남	238	89.2	86.7	93.2	88.6	89.4	89.1	77.1
	경북	283	89.5	86.0	93.8	87.6	89.4	88.9	76.2
	경남	177	89.7	86.7	93.5	87.7	89.7	89.1	74.9
	제주	33	89.4	83.3	95.5	84.1	88.9	87.5	67.4
	기타(광역시)	85	87.4	86.2	90.9	85.3	87.9	87.1	74.7

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 농어업인 복지 고객 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 37.3%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 29.1%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	88.5	33.6
처리절차	85.7	37.3
필요성	92.7	29.1

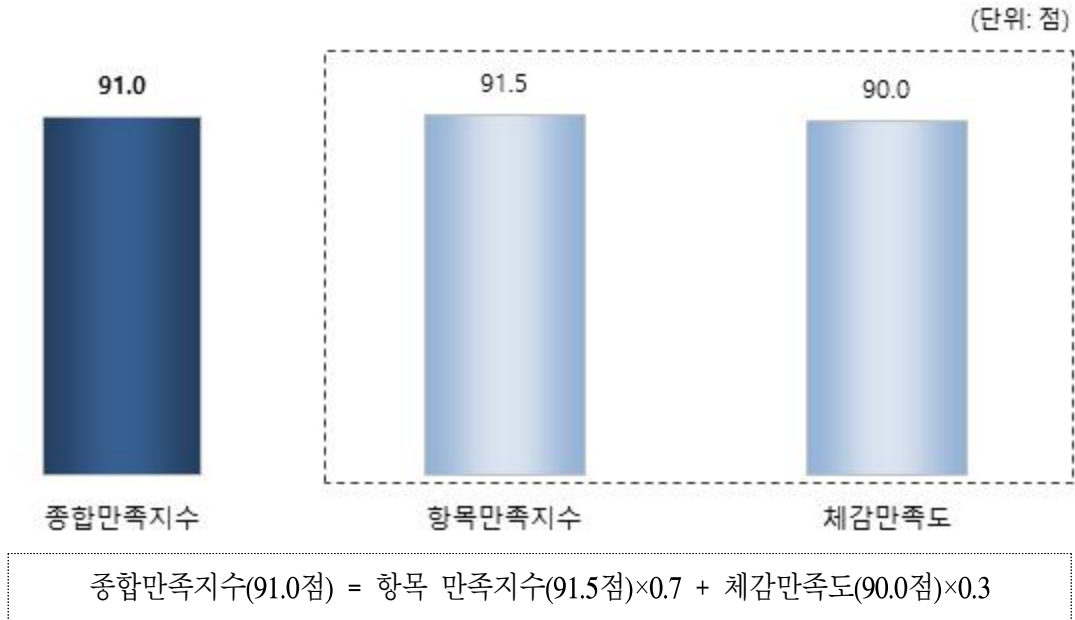
⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



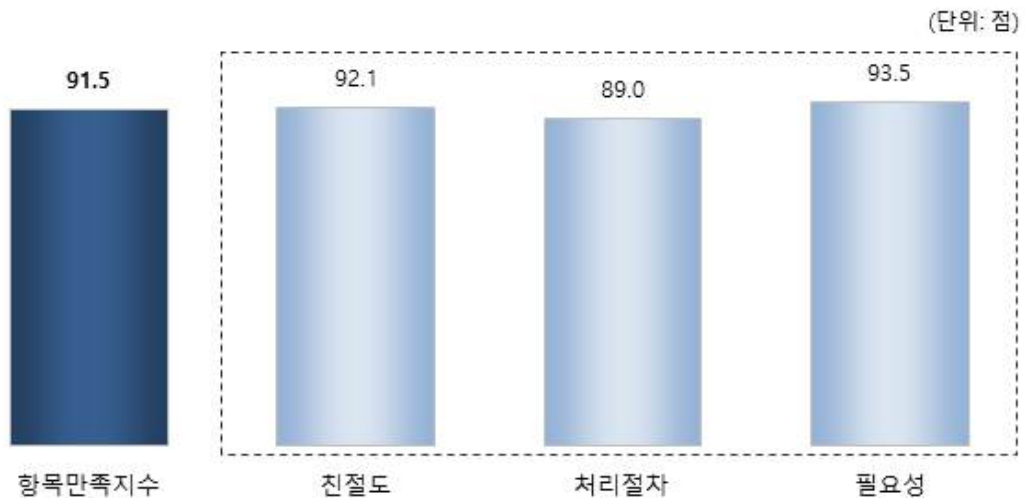
제Ⅱ부 사업별 만족지수

I. 취약농가인력지원 사업

- ① 농림축산식품부의 취약농가인력지원 사업에 대한 종합만족지수는 91.0점으로 나타남.



- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성' 항목이 93.5점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(92.1점), '처리절차'(89.0점)의 순으로 나타남.



③ 취약농가인력지원 사업의 종합 만족도는 91.0점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만에서 92.1점으로 가장 높고, 10년 이상에서 83.9점으로 낮게 나타남.

향상도의 경우 사례수는 적지만 연령별로 30대에서 83.3점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

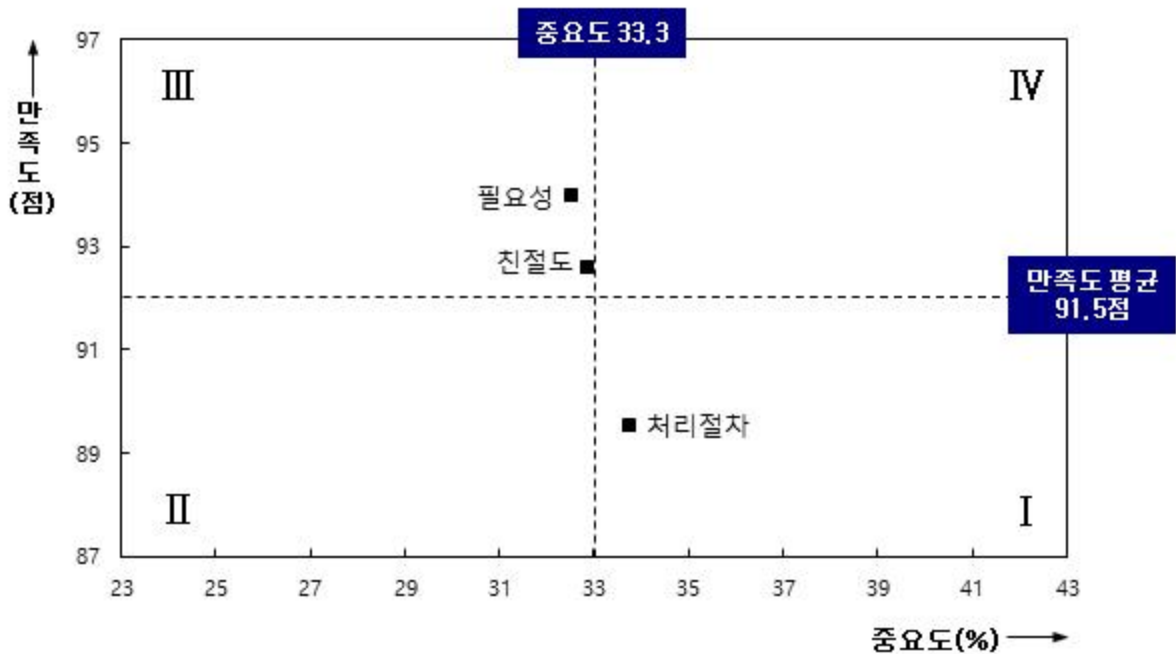
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		600	92.1	89.0	93.5	90.0	91.5	91.0	81.6
수혜 기간	1년 미만	308	92.7	90.1	94.9	91.0	92.5	92.1	82.0
	1~5년	211	92.4	89.5	93.6	91.4	91.8	91.7	83.5
	5~10년	26	93.3	88.5	91.3	85.6	91.0	89.4	81.7
	10년 이상	11	90.9	77.3	86.4	81.8	84.8	83.9	68.2
	모름	44	85.8	83.0	86.4	80.7	85.0	83.7	72.7
성별	남성	299	90.6	87.8	94.3	88.5	90.8	90.2	79.8
	여성	301	93.6	90.3	92.7	91.4	92.2	91.9	83.3
연령	20대	2	87.5	87.5	100.0	87.5	91.6	90.4	75.0
	30대	3	83.3	91.7	91.7	91.7	88.9	89.7	83.3
	40대	11	93.2	88.6	100.0	86.4	93.9	91.6	72.7
	50대	37	91.2	90.5	98.0	93.2	93.2	93.2	82.4
	60대	145	93.6	89.7	96.4	90.5	93.2	92.4	81.7
	70대	213	91.9	88.5	91.5	89.4	90.6	90.3	80.9
	80대 이상	189	91.4	88.9	92.2	89.7	90.8	90.5	82.7
거주 지역	경기	48	91.7	88.0	89.6	87.0	89.7	88.9	81.8
	강원	18	95.8	94.4	91.7	93.1	94.0	93.7	79.2
	충북	35	92.1	89.3	95.0	87.9	92.1	90.8	79.3
	충남	79	92.4	87.7	92.4	88.3	90.8	90.0	84.2
	전북	59	91.9	90.7	92.8	90.7	91.8	91.5	78.8
	전남	118	91.3	89.2	94.5	92.4	91.6	91.9	82.6
	경북	129	93.4	88.8	95.0	91.5	92.3	92.1	82.2
	경남	72	91.3	88.5	92.4	88.2	90.7	90.0	81.3
	제주	15	90.0	86.7	95.0	85.0	90.5	88.9	76.7
	기타(광역시)	27	89.8	90.7	95.4	88.9	92.0	91.0	80.6

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 취약농가인력지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 차이는 크지 않지만 ‘처리절차’ 항목이 34.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, ‘필요성’ 항목이 32.8%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.

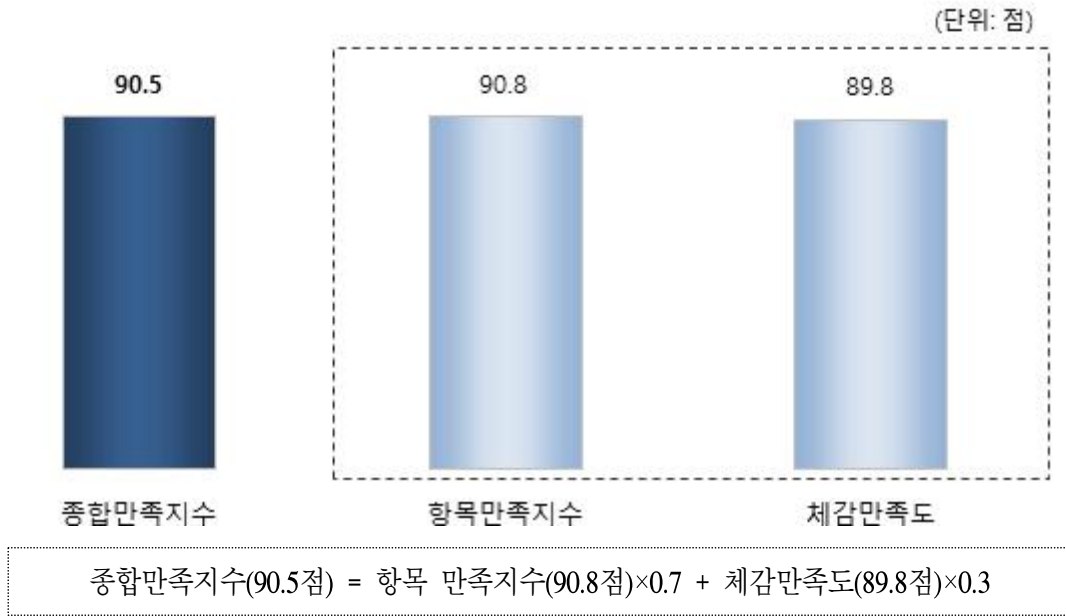
항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.1	33.1
처리절차	89.0	34.1
필요성	93.5	32.8

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, ‘처리절차’ 항목은 중요도는 높지만 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

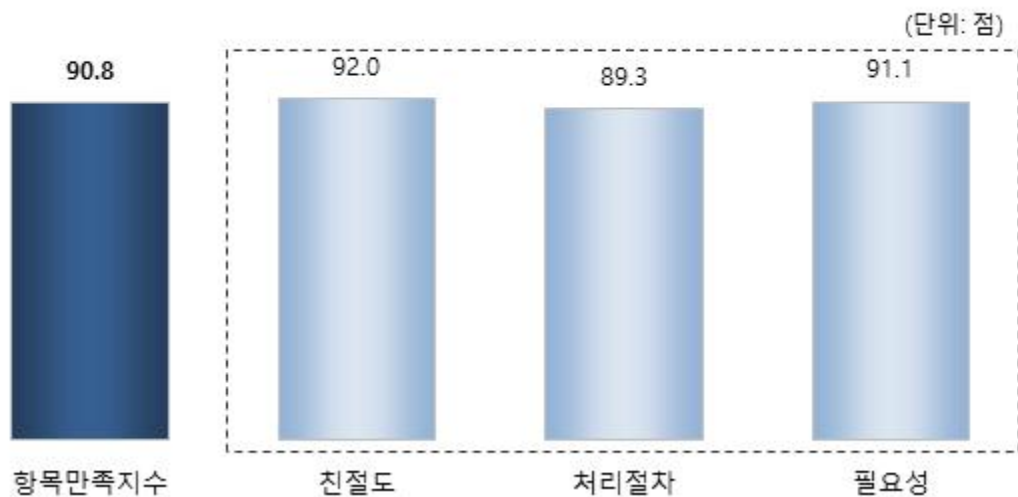


1. 취약농가인력지원 사업 - 행복나눔이

- ① 취약농가인력지원 사업의 행복나눔이 서비스에 대한 종합만족지수는 90.5점으로 나타남.



- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '친절도'가 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 '필요성'(91.1점), '처리절차'(89.3점)의 순으로 나타남.



③ 행복나눔이 지원 사업의 종합 만족도는 90.5점으로 나타남. 수혜기간별로는 1~5년에서 91.6점으로 가장 높게 나타남.

향상도의 경우 사례수는 적지만 연령별로 50대에서 87.5점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

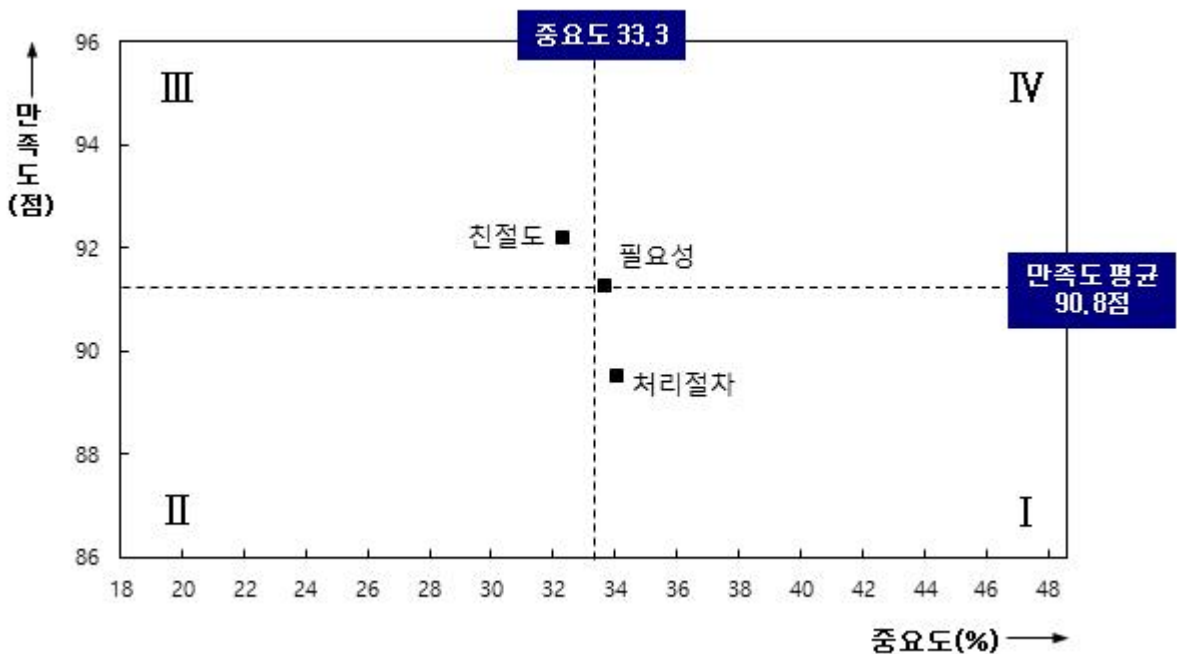
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	92.0	89.3	91.1	89.8	90.8	90.5	82.8
수혜 기간	1년 미만	88	91.8	89.8	90.9	90.3	90.8	90.7	82.1
	1~5년	158	92.7	90.7	92.4	90.8	91.9	91.6	84.2
	5~10년	20	92.5	88.8	90.0	90.0	90.4	90.3	82.5
	10년 이상	8	90.6	75.0	87.5	81.3	84.2	83.3	75.0
	모름	26	88.5	84.6	85.6	84.6	86.2	85.7	78.8
성별	남성	99	88.6	85.6	91.4	86.1	88.5	87.8	80.1
	여성	201	93.7	91.2	90.9	91.7	91.9	91.8	84.1
연령	30대	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	40대	1	75.0	75.0	100.0	50.0	83.4	73.4	50.0
	50대	6	95.8	95.8	91.7	95.8	94.4	94.9	87.5
	60대	19	92.1	88.2	90.8	85.5	90.3	88.9	77.6
	70대	104	92.3	89.4	90.1	90.6	90.6	90.6	82.9
	80대 이상	169	91.7	89.2	91.6	89.8	90.8	90.5	83.1
거주 지역	경기	41	91.5	88.4	87.8	86.0	89.2	88.2	80.5
	강원	13	94.2	92.3	90.4	96.2	92.3	93.4	80.8
	충북	21	91.7	89.3	94.0	88.1	91.7	90.6	81.0
	충남	56	92.0	86.2	91.5	87.9	89.8	89.3	87.1
	전북	33	93.2	91.7	91.7	92.4	92.2	92.2	81.1
	전남	60	92.1	91.7	92.9	92.1	92.2	92.2	83.3
	경북	28	93.8	89.3	87.5	90.2	90.1	90.1	80.4
	경남	28	91.1	87.5	88.4	87.5	89.0	88.5	79.5
	제주	4	93.8	81.3	100.0	93.8	91.6	92.2	93.8
	기타(광역시)	16	87.5	92.2	95.3	92.2	91.7	91.9	85.9

*'향상도' 항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 행복나눔이 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 차이는 크지 않지만 ‘처리절차’ 항목이 34.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, ‘친절도’ 항목은 32.3%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.0	32.3
처리절차	89.3	34.1
필요성	91.1	33.6

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, ‘처리절차’ 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



- ‘친절도’ 항목의 만족도는 92.0점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 96.7%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 0.3%, ‘보통’ : 3.0%).

조사 항목	조사 결과		
친절도	· 매우 만족	71.7%	} 만족 (96.7%)
	· 만족	25.0%	
	· 보통		3.0%
	· 불만족	0.3%	} 불만족 (0.3%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		92.0점

- ‘처리절차’ 항목의 만족도는 89.3점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 92.3%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 0.3%, ‘보통’ : 7.3%).

조사 항목	조사 결과		
처리절차	· 매우 만족	65.3%	} 만족 (92.3%)
	· 만족	27.0%	
	· 보통		7.3%
	· 불만족	0.3%	} 불만족 (0.3%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		89.3점

- '필요성' 항목의 만족도는 91.1점이며, 비율별로는 '필요'하다는 응답은 95.0%로 상당히 높게 나타남('불필요' : 0.7%, '보통' : 4.3%).

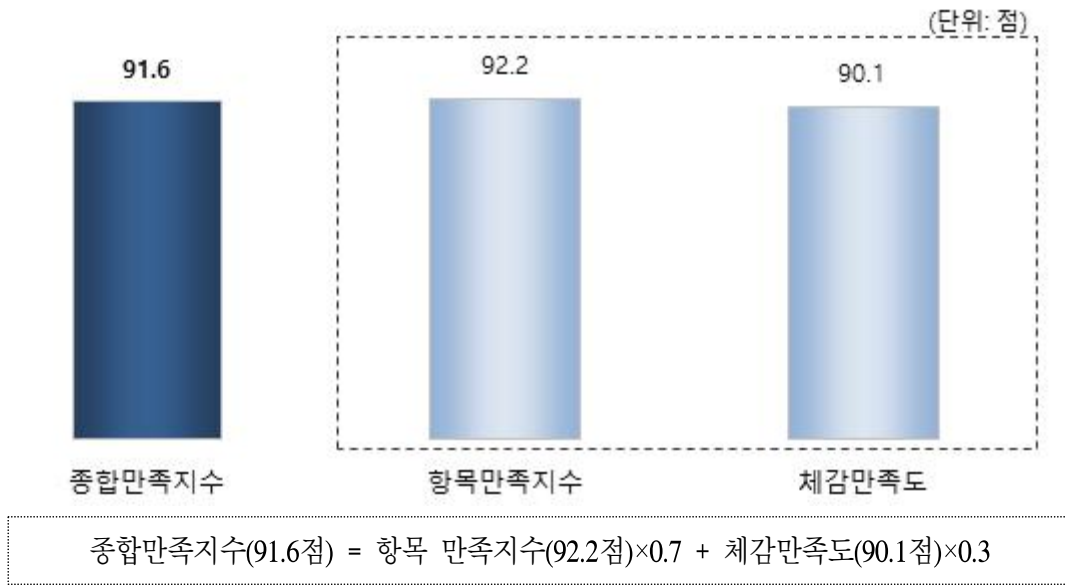
조사 항목	조사 결과		
필요성	· 매우 필요하다	70.0%	} → 필요 (95.0%)
	· 필요하다	25.0%	
	· 보통		4.3%
	· 필요하지 않다	0.7%	} → 불필요 (0.7%)
	· 전혀 필요하지 않다	0.0%	
	· 100점 평균		91.1점

- '향상도' 항목의 만족도는 82.8점이며, 비율별로는 '그렇다'는 응답은 87.3%로 높게 나타남('그렇지 않다' : 0.7%, '보통' : 12.0%).

조사 항목	조사 결과		
향상도	· 매우 그렇다	44.3%	} → 그렇다 (87.3%)
	· 그렇다	43.0%	
	· 보통		12.0%
	· 그렇지 않다	0.7%	} → 그렇지 않다 (0.7%)
	· 전혀 그렇지 않다	0.0%	
	· 100점 평균		82.8점

2. 취약농가인력지원 사업 - 영농도우미

- ① 취약농가인력지원 사업의 영농도우미 서비스에 대한 종합만족지수는 91.6점으로 나타남.



- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 95.9점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(92.2점), '처리절차'(88.8점)의 순으로 나타남.



③ 영농도우미 지원 사업의 종합 만족도는 91.6점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만에서 92.6점, 1~5년에서 91.9점으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간이 짧을수록 높게 나타나는 경향을 보임.

(단위 : 점)

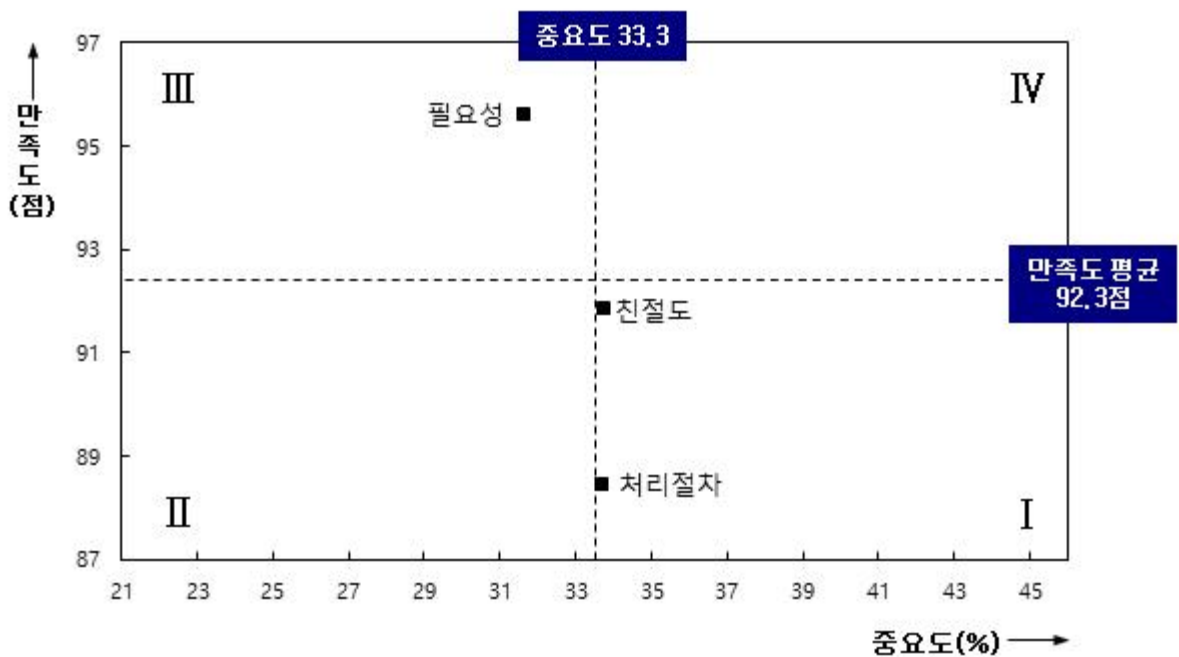
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	92.2	88.8	95.9	90.1	92.2	91.6	80.4
수혜 기간	1년 미만	220	93.1	90.2	96.5	91.3	93.2	92.6	81.9
	1~5년	53	91.5	85.8	97.2	92.9	91.4	91.9	81.6
	5~10년	6	95.8	87.5	95.8	70.8	93.0	86.3	79.2
	10년 이상	3	91.7	83.3	83.3	83.3	86.2	85.3	50.0
	모름	18	81.9	80.6	87.5	75.0	83.2	80.8	63.9
성별	남성	200	91.5	88.9	95.8	89.8	92.0	91.3	79.8
	여성	100	93.5	88.5	96.3	90.8	92.7	92.1	81.8
연령	20대	2	87.5	87.5	100.0	87.5	91.5	90.3	75.0
	30대	2	75.0	87.5	87.5	87.5	83.2	84.5	75.0
	40대	10	95.0	90.0	100.0	90.0	94.9	93.4	75.0
	50대	31	90.3	89.5	99.2	92.7	92.9	92.8	81.5
	60대	126	93.8	89.9	97.2	91.3	93.6	92.9	82.3
	70대	109	91.5	87.6	92.9	88.3	90.6	89.9	78.9
	80대 이상	20	88.8	86.3	97.5	88.8	90.7	90.1	78.8
거주 지역	경기	7	92.9	85.7	100.0	92.9	92.7	92.8	89.3
	강원	5	100.0	100.0	95.0	85.0	98.4	94.4	75.0
	충북	14	92.9	89.3	96.4	87.5	92.8	91.2	76.8
	충남	23	93.5	91.3	94.6	89.1	93.1	91.9	77.2
	전북	26	90.4	89.4	94.2	88.5	91.3	90.4	76.0
	전남	58	90.5	86.6	96.1	92.7	91.0	91.5	81.9
	경북	101	93.3	88.6	97.0	91.8	92.9	92.6	82.7
	경남	44	91.5	89.2	94.9	88.6	91.8	90.8	82.4
	제주	11	88.6	88.6	93.2	81.8	90.1	87.6	70.5
	기타(광역시)	11	93.2	88.6	95.5	84.1	92.4	89.9	72.7

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 영농도우미 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 3개의 항목이 유사한 수준으로 나타났으며, '친절도'와 '처리절차' 항목이 각각 34.0%로 상대적으로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.2	34.0
처리절차	88.8	34.0
필요성	95.9	31.9

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



- ‘친절도’ 항목의 만족도는 92.2점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 95.0%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 0.3%, ‘보통’ : 4.7%).

조사 항목	조사 결과		
친절도	· 매우 만족	74.0%	} 만족 (95.0%)
	· 만족	21.0%	
	· 보통		4.7%
	· 불만족	0.3%	} 불만족 (0.3%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		92.2점

- ‘처리절차’ 항목의 만족도는 88.8점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 91.3%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 1.0%, ‘보통’ : 7.7%).

조사 항목	조사 결과		
처리절차	· 매우 만족	64.7%	} 만족 (91.3%)
	· 만족	26.7%	
	· 보통		7.7%
	· 불만족	1.0%	} 불만족 (1.0%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		88.8점

- '필요성' 항목의 만족도는 95.9점이며, 비율별로는 '필요하다'는 응답은 98.7%로 매우 높게 나타남('불필요' : 0.0%, '보통' : 1.3%).

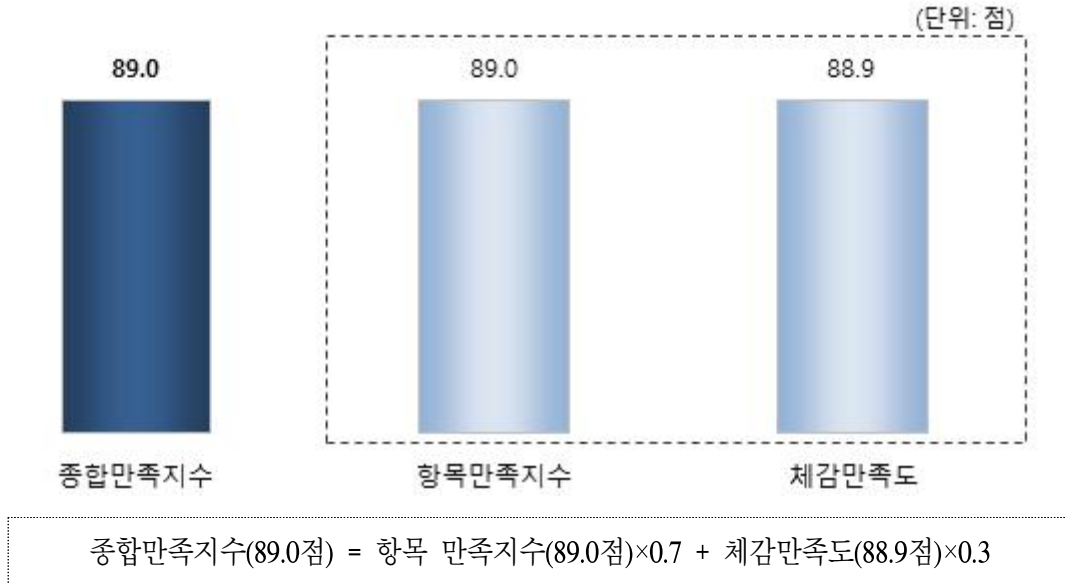
조사 항목	조사 결과		
필요성	· 매우 필요	85.0%	} → 필요 (98.7%)
	· 필요	13.7%	
	· 보통	1.3%	
	· 필요하지 않다	0.0%	} → 불필요 (0.0%)
	· 전혀 필요하지 않다	0.0%	
	· 100점 평균	95.9점	

- '향상도' 항목의 만족도는 80.4점이며, 비율별로는 '그렇다'는 응답은 79.7%로 높게 나타남('그렇지 않다' : 3.7%, '보통' : 16.7%).

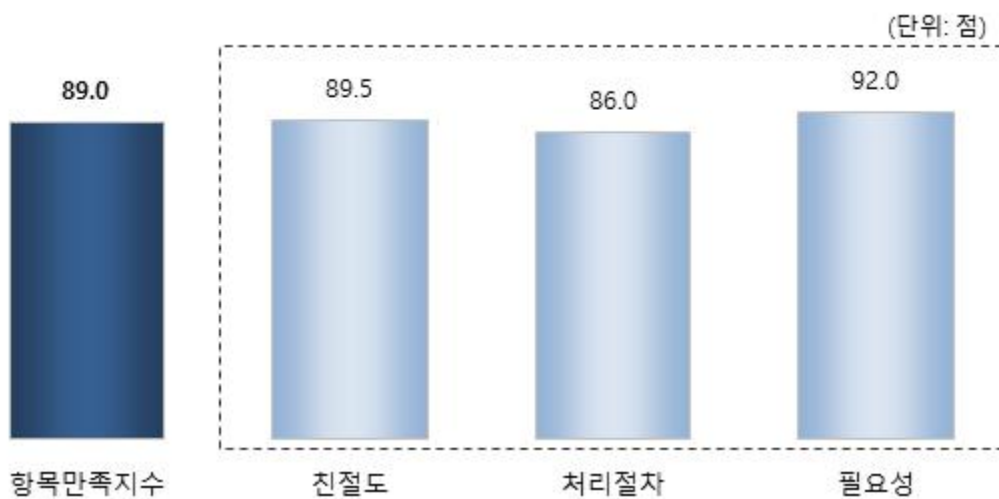
조사 항목	조사 결과		
향상도	· 매우 그렇다	45.7%	} → 그렇다 (79.7%)
	· 그렇다	34.0%	
	· 보통	16.7%	
	· 그렇지 않다	3.7%	} → 그렇지 않다 (3.7%)
	· 전혀 그렇지 않다	0.0%	
	· 100점 평균	80.4점	

II. 학자금융자지원 사업

① 농림축산식품부의 학자금융자지원 사업에 대한 종합만족지수는 89.0점으로 나타남.



② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(89.5점), '처리절차'(86.0점)의 순으로 나타남.



③ 학자금융자지원 사업의 종합 만족도는 89.0점으로 나타남. 타 복지사업 대비 수혜기간이 1년 미만과 1~5년인 응답자가 대부분이며, 수혜기간별로 종합 만족도는 88.5점~89.6점으로 유사한 수준으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 1~5년에서 81.4점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

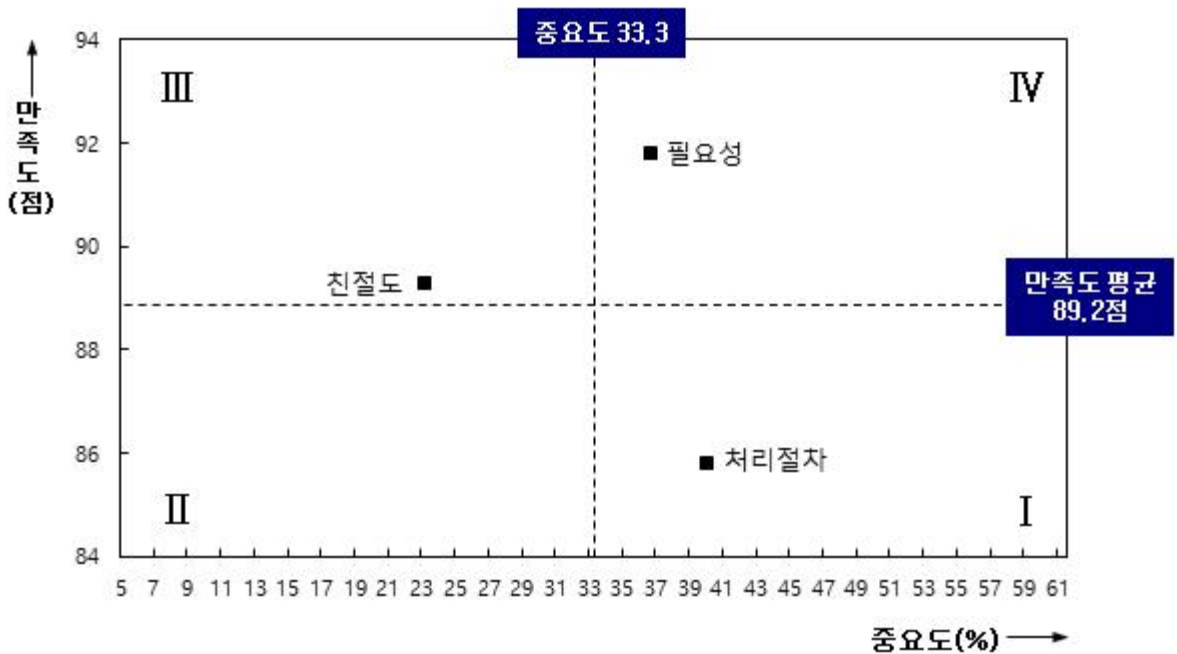
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	89.5	86.0	92.0	88.9	89.0	89.0	80.5
수혜 기간	1년 미만	60	87.9	85.8	92.1	88.3	88.6	88.5	79.2
	1~5년	216	90.3	86.2	92.0	89.2	89.3	89.3	81.4
	5~10년	15	85.0	88.3	93.3	90.0	89.4	89.6	75.0
	모름	9	88.9	77.8	88.9	83.3	84.4	84.1	77.8
성별	남성	187	88.9	84.5	91.2	88.9	88.0	88.3	79.5
	여성	113	90.5	88.5	93.4	88.9	90.7	90.2	82.1
연령	20대	286	89.4	85.9	91.9	89.1	88.9	89.0	80.4
	30대	4	93.8	75.0	93.8	81.3	86.2	84.7	75.0
	40대	2	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	83.8	62.5
	50대	6	91.7	91.7	95.8	87.5	93.2	91.5	87.5
	60대	2	87.5	100.0	100.0	100.0	97.1	98.0	100.0
거주 지역	경기	90	89.2	86.4	89.7	88.1	88.3	88.2	80.0
	강원	16	92.2	89.1	96.9	92.2	92.7	92.5	81.3
	충북	14	92.9	85.7	92.9	92.9	90.0	90.9	82.1
	충남	34	83.1	87.5	92.6	91.2	88.4	89.2	75.7
	전북	14	87.5	80.4	92.9	89.3	86.6	87.4	85.7
	전남	18	97.2	93.1	93.1	93.1	94.0	93.7	84.7
	경북	46	88.6	83.7	93.5	87.5	88.4	88.1	81.5
	경남	35	92.1	84.3	94.3	89.3	89.8	89.6	80.7
	제주	3	91.7	75.0	91.7	75.0	85.0	82.0	58.3
	기타(광역시)	30	89.2	86.7	89.2	85.8	88.2	87.5	81.7

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

- ④ 학자금융자지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 40.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '친절도' 항목은 23.2%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	89.5	23.2
처리절차	86.0	40.1
필요성	92.0	36.8

- ⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



- ‘친절도’ 항목의 만족도는 89.5점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 91.0%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’: 0.7%, ‘보통’ : 8.3%).

조사 항목	조사 결과		
친절도	· 매우 만족	67.7%	} 만족 (91.0%)
	· 만족	23.3%	
	· 보통		8.3%
	· 불만족	0.7%	} 불만족 (0.7%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		89.5점

- ‘처리절차’ 항목의 만족도는 86.0점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 86.0%로 높게 나타남(‘불만족’ : 2.3%, ‘보통’ : 11.7%).

조사 항목	조사 결과		
처리절차	· 매우 만족	60.3%	} 만족 (86.0%)
	· 만족	25.7%	
	· 보통		11.7%
	· 불만족	2.3%	} 불만족 (2.3%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균		86.0점

- '필요성' 항목의 만족도는 92.0점이며, 비율별로는 '필요하다'는 응답은 96.0%로 상당히 높게 나타남('불필요' : 0.7%, '보통' : 3.3%).

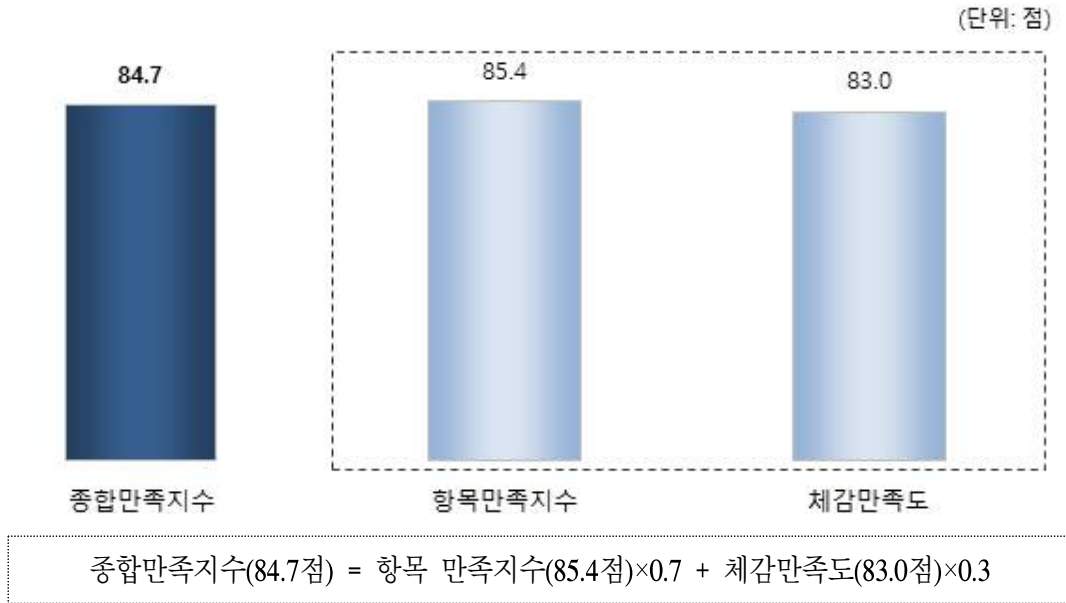
조사 항목	조사 결과		
필요성	· 매우 필요	72.7%	} → 필요 (96.0%)
	· 필요	23.3%	
	· 보통		3.3%
	· 필요하지 않음	0.7%	} → 불필요 (0.7%)
	· 전혀 필요하지 않음	0.0%	
	· 100점 평균		92.0점

- '향상도' 항목의 만족도는 80.5점이며, 비율별로는 '그렇다'는 응답은 80.0%로 나타남('그렇지 않다' : 3.7%, '보통' : 16.3%).

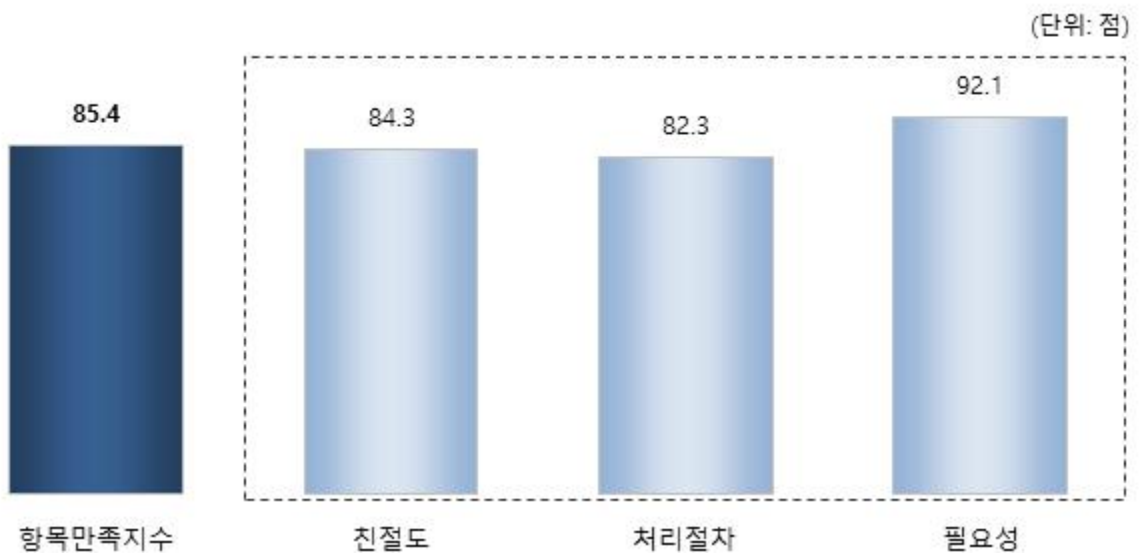
조사 항목	조사 결과		
향상도	· 매우 그렇다	46.3%	} → 그렇다 (80.0%)
	· 그렇다	33.7%	
	· 보통		16.3%
	· 그렇지 않다	3.0%	} → 그렇지 않다 (3.7%)
	· 전혀 그렇지 않다	0.7%	
	· 100점 평균		80.5점

Ⅲ. 보험료지원 사업

① 농림축산식품부의 보험료지원 사업에 대한 종합만족지수는 84.7점으로 나타남.



② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.1점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(84.3점), '처리절차'(82.3점)의 순으로 나타남.



③ 보험료지원 사업의 종합 만족도는 84.7점으로 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1년 미만 : 86.6점, 1~5년과 5~10년 : 각각 86.4점, 10년 이상 : 84.2점) 높게 나타남.

향상도의 경우 연령별로 사례 수는 적지만 20대와 30대에서 각각 75.0점으로 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

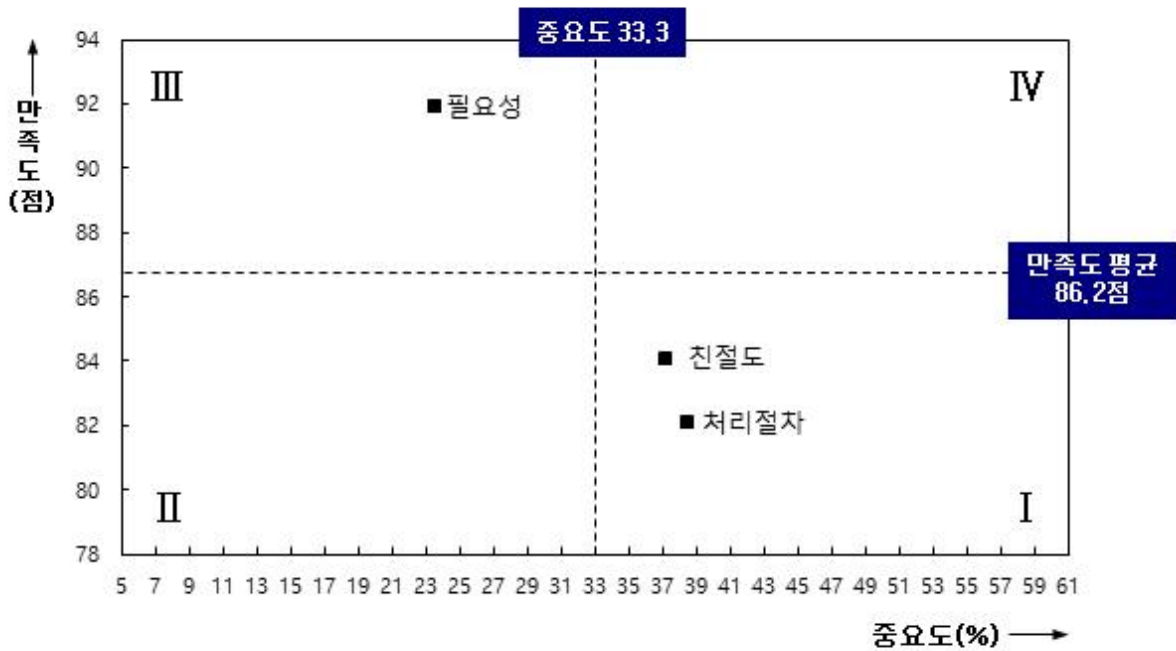
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		600	84.3	82.3	92.1	83.0	85.4	84.7	67.8
수혜 기간	1년 미만	67	86.9	84.3	93.7	84.3	87.5	86.6	65.3
	1~5년	151	85.9	83.9	93.0	85.4	86.8	86.4	70.2
	5~10년	117	86.1	84.4	92.7	85.0	87.0	86.4	70.7
	10년 이상	173	84.1	82.1	91.6	81.9	85.1	84.2	65.6
	모름	92	77.7	75.8	89.7	77.7	79.8	79.2	65.8
성별	남성	433	83.8	81.5	91.7	81.6	84.8	83.8	66.9
	여성	167	85.5	84.4	93.1	86.7	86.9	86.8	69.9
연령	20대	1	75.0	75.0	100.0	75.0	80.9	79.2	75.0
	30대	3	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	89.2	75.0
	40대	42	83.3	79.2	92.9	83.3	84.0	83.8	67.9
	50대	141	85.1	83.3	93.4	81.2	86.4	84.8	66.7
	60대	322	84.7	82.7	92.7	84.0	85.8	85.3	68.2
	70대	64	82.8	81.3	89.1	84.8	83.7	84.0	69.1
	80대 이상	27	79.6	78.7	84.3	76.9	80.4	79.3	63.9
거주 지역	경기	68	82.0	79.4	90.8	80.5	83.1	82.3	65.8
	강원	40	85.0	79.4	92.5	82.5	84.6	84.0	68.1
	충북	38	85.5	86.2	95.4	83.6	88.1	86.8	75.7
	충남	76	82.6	80.9	90.5	82.2	83.8	83.3	69.7
	전북	55	80.9	80.0	91.4	82.7	83.0	82.9	68.6
	전남	102	85.3	82.6	91.7	83.3	85.8	85.0	69.4
	경북	108	85.2	83.6	92.6	83.1	86.3	85.4	66.9
	경남	70	86.8	86.1	94.3	86.4	88.3	87.7	65.4
	제주	15	88.3	81.7	96.7	85.0	87.7	86.9	60.0
	기타(광역시)	28	83.0	81.3	88.4	81.3	83.6	82.9	61.6

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

- ④ 보험료지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 38.8%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 23.8%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

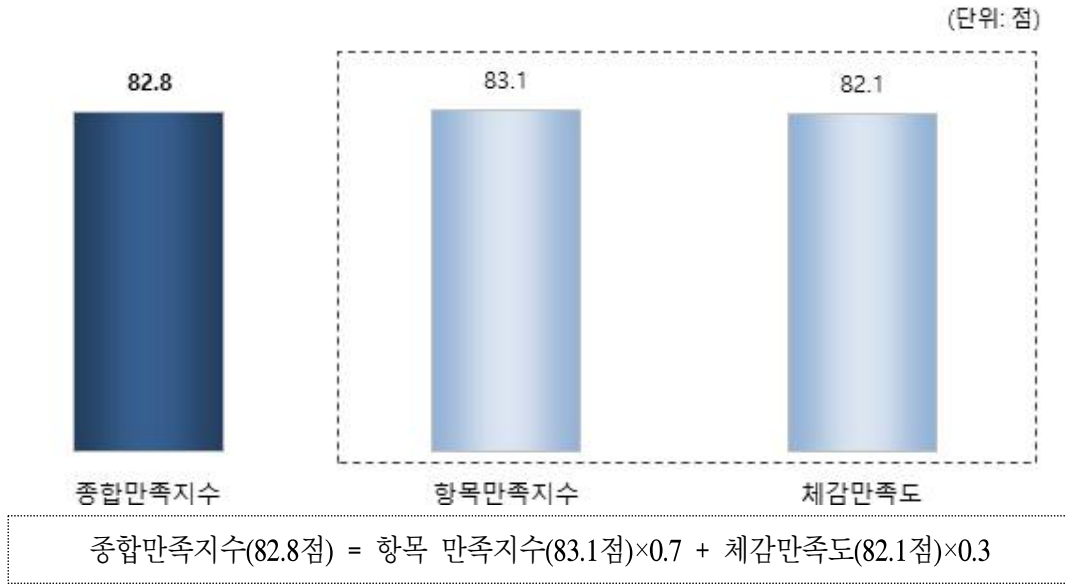
항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	84.3	37.5
처리절차	82.3	38.8
필요성	92.1	23.8

- ⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

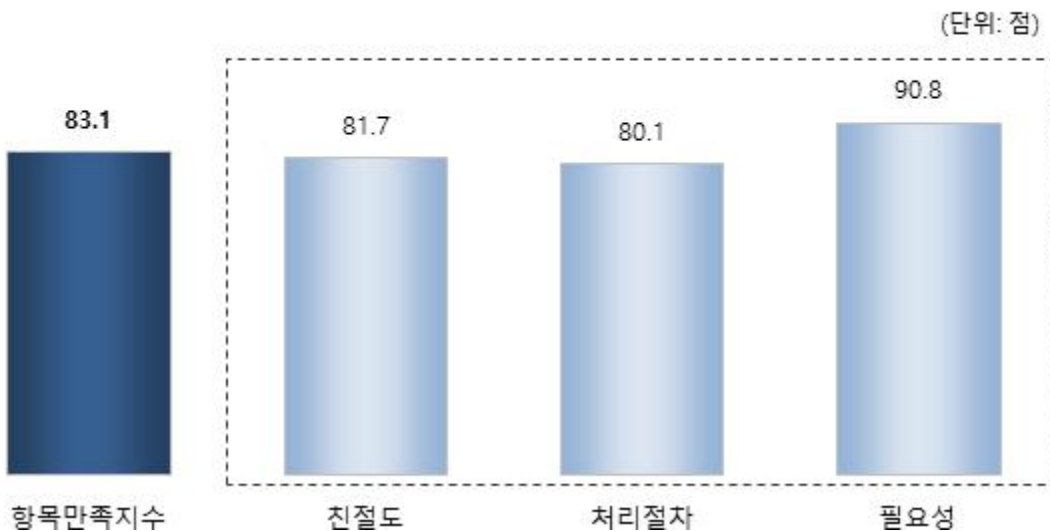


1. 보험료지원 사업 - 건강보험료

① 보험료지원 사업의 건강보험료 서비스에 대한 종합만족지수는 82.8점으로 나타남.



② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 90.8점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(81.7점), '처리절차'(80.1점)의 순으로 나타남.



③ 건강보험료 지원 사업의 종합 만족도는 82.8점으로 나타남. 수혜기간별로는 1~5년 (85.6점)과 5~10년(85.1점)에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 10년 이상을 제외하고 수혜기간이 길수록(5~10년: 71.6 점, 1~5년: 70.6점, 1년 미만: 66.2점) 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

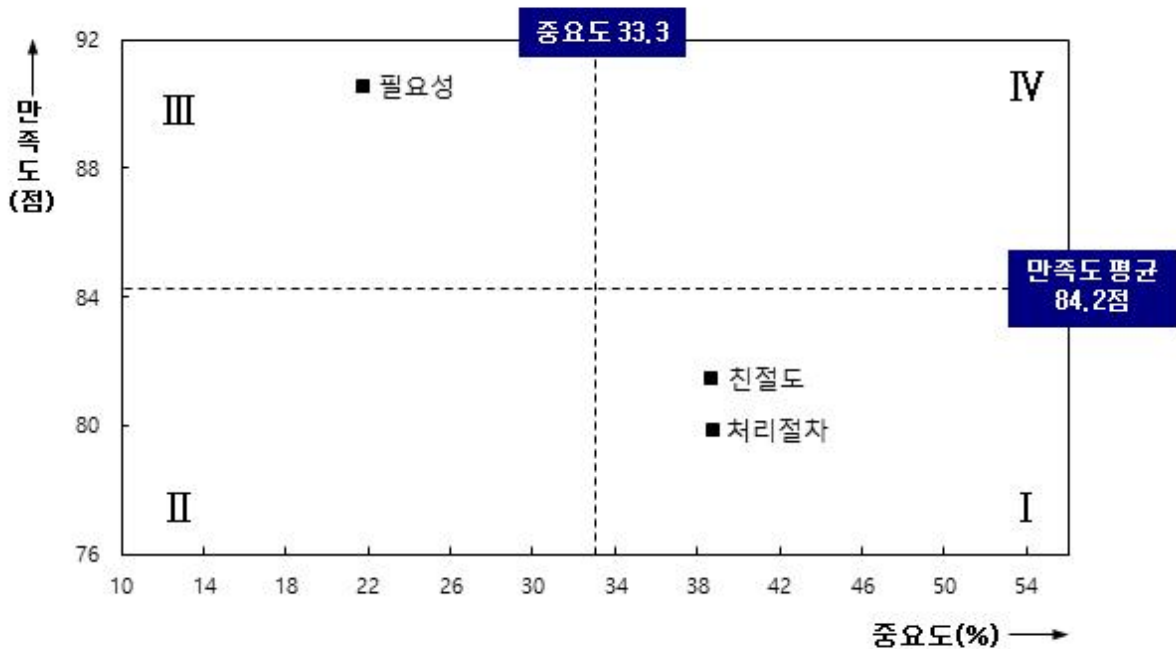
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	81.7	80.1	90.8	82.1	83.1	82.8	68.2
수혜 기간	1년 미만	17	79.4	76.5	91.2	82.4	80.9	81.3	66.2
	1~5년	63	84.5	82.9	92.1	85.7	85.6	85.6	70.6
	5~10년	58	84.5	83.2	91.4	84.1	85.5	85.1	71.6
	10년 이상	109	82.8	80.7	90.8	82.1	83.8	83.3	67.2
	모름	53	73.6	73.1	88.2	75.5	76.6	76.3	64.2
성별	남성	254	81.8	79.4	90.6	81.5	82.8	82.4	67.7
	여성	46	81.0	83.7	91.8	85.3	84.4	84.7	70.7
연령	20대	1	75.0	75.0	100.0	75.0	80.5	78.9	75.0
	40대	24	82.3	79.2	90.6	82.3	82.9	82.7	65.6
	50대	63	82.5	81.3	92.5	81.0	84.3	83.3	66.7
	60대	123	80.9	79.5	91.9	82.5	82.8	82.7	69.9
	70대	62	83.1	81.0	89.5	84.7	83.7	84.0	69.0
	80대 이상	27	79.6	78.7	84.3	76.9	80.3	79.3	63.9
거주 지역	경기	43	80.8	77.3	89.5	79.1	81.4	80.7	65.7
	강원	20	86.3	80.0	91.3	82.5	84.9	84.2	66.3
	충북	19	84.2	86.8	92.1	85.5	87.0	86.5	73.7
	충남	39	79.5	78.8	91.0	80.8	81.8	81.5	70.5
	전북	27	74.1	75.9	90.7	80.6	78.5	79.1	69.4
	전남	53	82.1	81.1	87.7	80.2	83.0	82.1	67.0
	경북	53	82.5	81.1	92.0	84.4	84.1	84.2	70.3
	경남	31	83.1	83.1	92.7	85.5	85.2	85.3	66.1
	제주	9	88.9	77.8	97.2	83.3	86.4	85.5	58.3
	기타(광역시)	6	83.3	75.0	87.5	83.3	81.0	81.7	70.8

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 보험료지원 사업의 건강보험료 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차'(39.0%)와 '친절도'(38.9%) 항목이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 22.0%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	81.7	38.9
처리절차	80.1	39.0
필요성	90.8	22.0

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



- ‘친절도’ 항목의 만족도는 81.7점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 87.3%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 1.0%, ‘보통’ : 11.7%).

조사 항목	조사 결과		
친절도	· 매우 만족	40.7%	} 만족 (87.3%)
	· 만족	46.7%	
	· 보통		11.7%
	· 불만족	0.7%	} 불만족 (1.0%)
	· 매우 불만족	0.3%	
	· 100점 평균		81.7점

- ‘처리절차’ 항목의 만족도는 80.1점이며, 비율별로는 ‘만족’한다는 응답은 84.3%로 상당히 높게 나타남(‘불만족’ : 1.7%, ‘보통’ : 14.0%).

조사 항목	조사 결과		
처리절차	· 매우 만족	38.0%	} 만족 (84.3%)
	· 만족	46.3%	
	· 보통		14.0%
	· 불만족	1.3%	} 불만족 (1.7%)
	· 매우 불만족	0.3%	
	· 100점 평균		80.1점

- '필요성' 항목의 만족도는 90.8점이며, 비율별로는 '필요하다'는 응답은 96.7%로 상당히 높게 나타남('불필요' : 0.7%, '보통' : 2.7%).

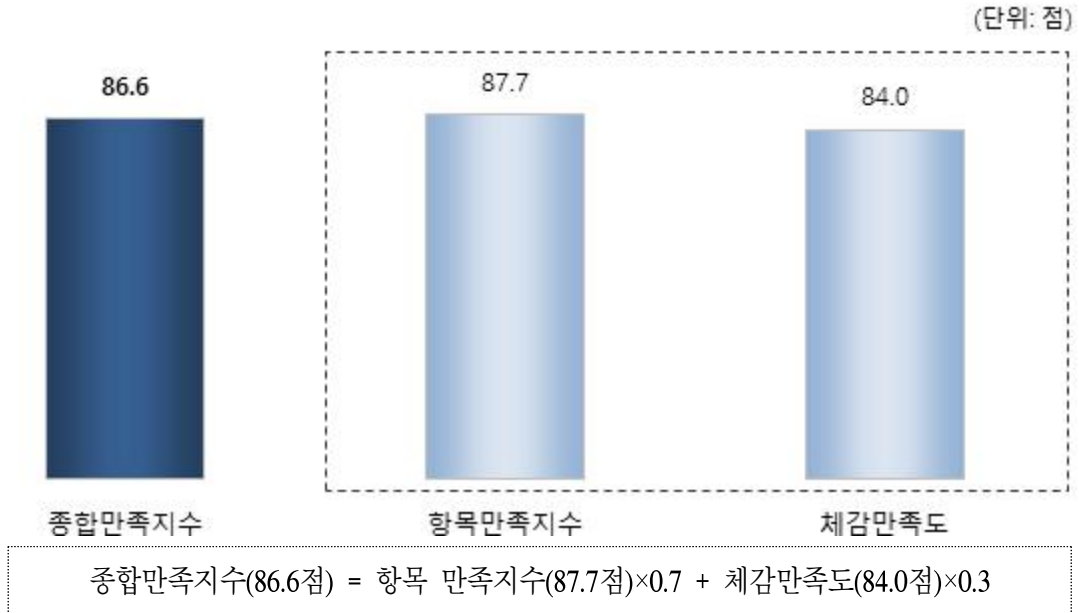
조사 항목	조사 결과		
필요성	· 매우 필요	67.0%	} → 필요 (96.7%)
	· 필요	29.7%	
	· 보통	2.7%	
	· 필요하지 않음	0.7%	} → 불필요 (0.7%)
	· 전혀 필요하지 않음	0.0%	
	· 100점 평균	90.8점	

- '향상도' 항목의 만족도는 68.2점이며, 비율별로는 '그렇다'는 응답이 61.0%로 나타남('그렇지 않다': 8.0%, '보통' : 31.0%).

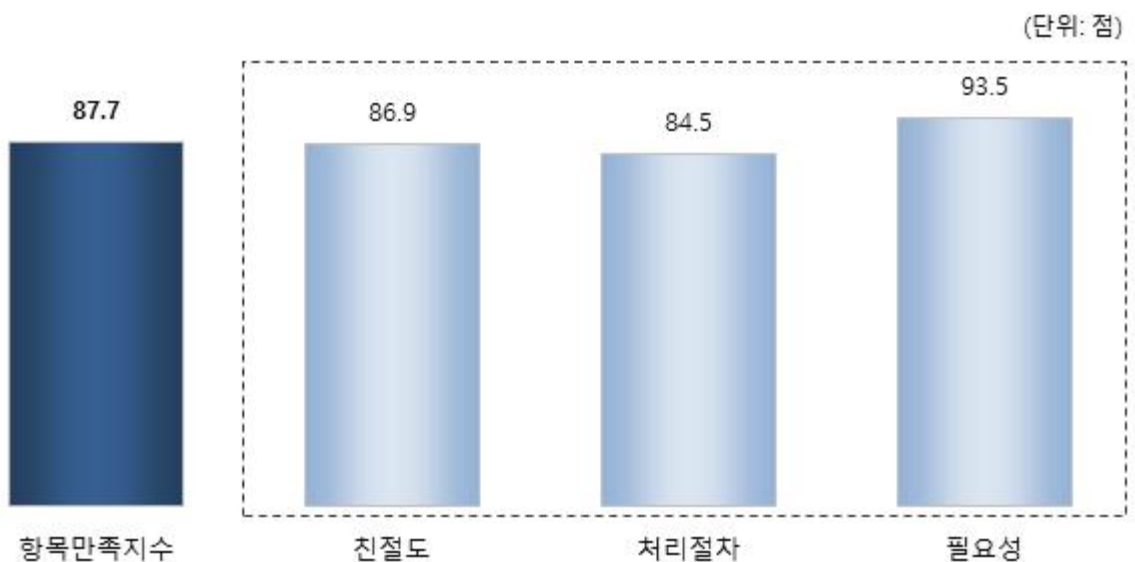
조사 항목	조사 결과		
향상도	· 매우 그렇다	21.0%	} → 그렇다 (61.0%)
	· 그렇다	40.0%	
	· 보통	31.0%	
	· 그렇지 않다	6.7%	} → 그렇지 않다 (8.0%)
	· 전혀 그렇지 않다	1.3%	
	· 100점 평균	68.2점	

2. 보험료지원 사업 - 연금보험료

① 보험료지원 사업의 연금보험료 서비스에 대한 종합만족지수는 86.6점으로 나타남.



② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 93.5점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(86.9점), '처리절차'(84.5점)의 순으로 나타남.



③ 연금보험료 지원 사업의 종합 만족도는 86.6점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만(88.4점)에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 1~5년과 5~10년(각각 69.9점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

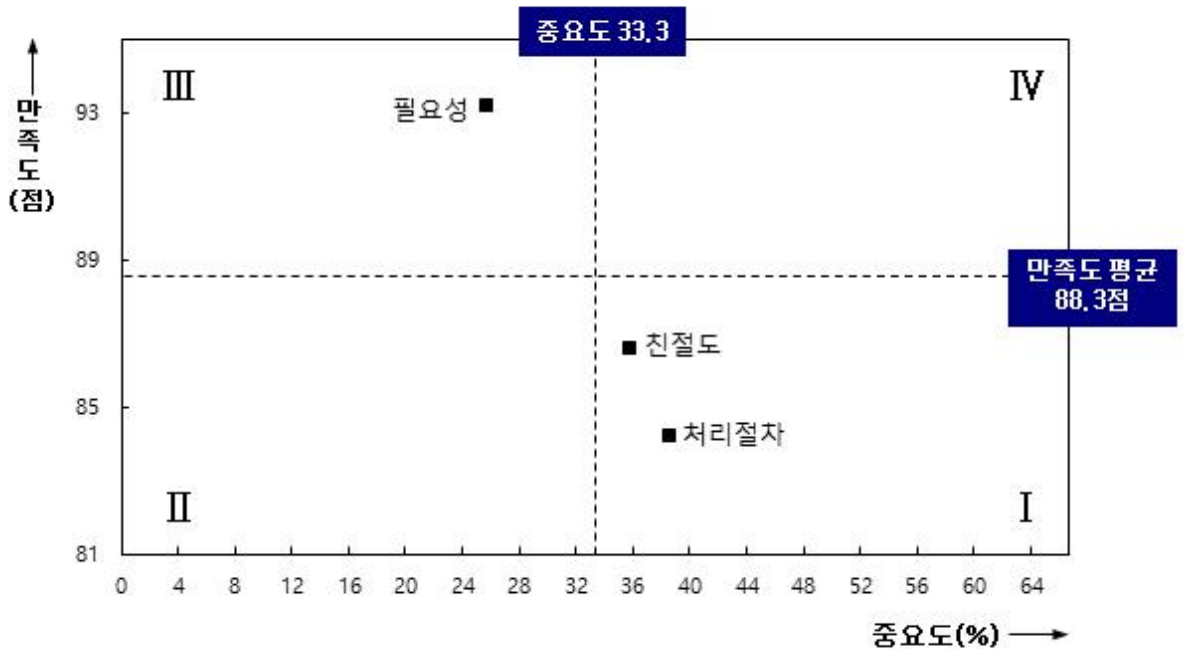
		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	86.9	84.5	93.5	84.0	87.7	86.6	67.3
수혜 기간	1년 미만	50	89.5	87.0	94.5	85.0	89.8	88.4	65.0
	1~5년	88	86.9	84.7	93.8	85.2	87.8	87.0	69.9
	5~10년	59	87.7	85.6	94.1	86.0	88.5	87.8	69.9
	10년 이상	64	86.3	84.4	93.0	81.6	87.3	85.6	62.9
	모름	39	83.3	79.5	91.7	80.8	84.0	83.0	67.9
성별	남성	179	86.7	84.4	93.4	81.8	87.5	85.8	65.8
	여성	121	87.2	84.7	93.6	87.2	87.9	87.7	69.6
연령	30대	3	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	89.2	75.0
	40대	18	84.7	79.2	95.8	84.7	85.4	85.2	70.8
	50대	78	87.2	84.9	94.2	81.4	88.1	86.1	66.7
	60대	199	87.1	84.7	93.2	84.9	87.7	86.9	67.1
	70대	2	75.0	87.5	75.0	87.5	79.8	82.1	75.0
거주 지역	경기	25	84.0	83.0	93.0	83.0	85.9	85.1	66.0
	강원	20	83.8	78.8	93.8	82.5	84.4	83.8	70.0
	충북	19	86.8	85.5	98.7	81.6	89.4	87.0	77.6
	충남	37	85.8	83.1	89.9	83.8	85.8	85.2	68.9
	전북	28	87.5	83.9	92.0	84.8	87.3	86.5	67.9
	전남	49	88.8	84.2	95.9	86.7	88.8	88.2	71.9
	경북	55	87.7	85.9	93.2	81.8	88.4	86.4	63.6
	경남	39	89.7	88.5	95.5	87.2	90.7	89.7	64.7
	제주	6	87.5	87.5	95.8	87.5	89.6	89.0	62.5
	기타(광역시)	22	83.0	83.0	88.6	80.7	84.4	83.3	59.1

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

- ④ 연금보험료 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 38.5%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 25.7%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	86.9	35.8
처리절차	84.5	38.5
필요성	93.5	25.7

- ⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



- '친절도' 항목의 만족도는 86.9점이며, 비율별로는 '만족'한다는 응답은 91.0%로 상당히 높게 나타남('불만족' : 0.0%, '보통' : 9.0%).

조사 항목	조사 결과		
친절도	· 매우 만족	56.7%	} → 만족 (91.0%)
	· 만족	34.3%	
	· 보통	9.0%	
	· 불만족	0.0%	} → 불만족 (0.0%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균	86.9점	

- '처리절차' 항목의 만족도는 84.5점이며, 비율별로는 '만족'한다는 응답은 87.7%로 상당히 높게 나타남('불만족' : 1.3%, '보통' : 11.0%).

조사 항목	조사 결과		
처리절차	· 매우 만족	51.7%	} → 만족 (87.7%)
	· 만족	36.0%	
	· 보통	11.0%	
	· 불만족	1.3%	} → 불만족 (1.3%)
	· 매우 불만족	0.0%	
	· 100점 평균	84.5점	

- '필요성' 항목의 만족도는 93.5점이며, 비율별로는 '필요'하다는 응답은 98.3%로 상당히 높게 나타남('불필요' : 0.0%, '보통' : 1.7%).

조사 항목	조사 결과		
필요성	· 매우 필요하다	75.7%	} → 필요 (98.3%)
	· 필요하다	22.7%	
	· 보통	1.7%	
	· 필요하지 않다	0.0%	} → 불필요 (0.0%)
	· 전혀 필요하지 않다	0.0%	
	· 100점 평균	93.5점	

- '향상도' 항목의 만족도는 67.3점이며, 비율별로는 '그렇다'는 응답이 56.7%, '그렇지 않다'는 응답은 10.3%로 나타남('보통' : 33.0%).

조사 항목	조사 결과		
향상도	· 매우 그렇다	23.0%	} → 그렇다 (56.7%)
	· 그렇다	33.7%	
	· 보통	33.0%	
	· 그렇지 않다	10.3%	} → 그렇지 않다 (10.3%)
	· 전혀 그렇지 않다	0.0%	
	· 100점 평균	67.3점	

IV. 리스트와 응답자 일치 여부

- 지원사업 리스트와 실제 서비스를 경험한 설문 응답자의 일치 정도는 사업별로 '대학생 학자금융자'에서 98.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 차이는 크지 않지만 '건강보험료'(97.7%), '행복나눔이', '영농도우미', '연금보험료'(각각 94.7%)의 순으로 나타남.

'대학생 학자금융자' 지원 사업의 리스트 일치 정도가 다른 사업 대비 높은 이유로는 지원 사업 대상 연령대가 비교적 낮아 신청 및 수혜를 본인이 직접 경험하였기 때문으로 보임.

		행복나눔이		영농도우미		대학생 학자금융자		건강보험료		연금보험료	
		사례수 (명)	일치%	사례수 (명)	일치%	사례수 (명)	일치%	사례수 (명)	일치%	사례수 (명)	일치%
전체		300	94.7	300	94.7	300	98.0	300	97.7	300	94.7
수혜 기간	1년 미만	88	97.7	220	95.5	60	98.3	17	100.0	50	100.0
	1~5년	158	92.4	53	92.5	216	98.1	63	96.8	88	92.0
	5~10년	20	95.0	6	83.3	15	93.3	58	100.0	59	93.2
	10년 이상	8	100.0	3	66.7	-	-	109	98.2	64	96.9
	모름	26	96.2	18	100.0	9	100.0	53	94.3	39	92.3
성별	남성	99	94.9	200	94.5	187	100.0	254	98.8	179	92.7
	여성	201	94.5	100	95.0	113	94.7	46	91.3	121	97.5
연령	20대	-	-	2	100.0	286	99.3	1	0.0	-	-
	30대	1	100.0	2	100.0	4	100.0	-	-	3	66.7
	40대	1	0.0	10	100.0	2	100.0	24	100.0	18	100.0
	50대	6	100.0	31	96.8	6	66.7	63	100.0	78	96.2
	60대	19	84.2	126	95.2	2	0.0	123	97.6	199	94.5
	70대	104	98.1	109	93.6	-	-	62	98.4	2	50.0
	80대 이상	169	94.1	20	90.0	-	-	27	92.6	-	-
거주 지역	경기	41	87.8	7	100.0	90	96.7	43	97.7	25	100.0
	강원	13	100.0	5	100.0	16	93.8	20	100.0	20	90.0
	충북	21	95.2	14	85.7	14	100.0	19	94.7	19	100.0
	충남	56	91.1	23	91.3	34	100.0	39	97.4	37	94.6
	전북	33	93.9	26	96.2	14	100.0	27	88.9	28	89.3
	전남	60	96.7	58	94.8	18	94.4	53	100.0	49	98.0
	경북	28	100.0	101	93.1	46	97.8	53	98.1	55	90.9
	경남	28	96.4	44	97.7	35	100.0	31	100.0	39	92.3
	제주	4	100.0	11	100.0	3	100.0	9	100.0	6	100.0
	기타(광역시)	16	100.0	11	100.0	30	100.0	6	100.0	22	100.0

V. 중요도 분석

- 중요도는 체감 만족도(전반적 만족도)와 항목 만족도(친절도, 처리절차, 필요성) 간 상관분석을 실시, 설문항목별로 상관계수를 도출한 후, 그 합에 대한 각 항목의 비중으로 산출함.

사업별로는 모든 사업에서 '처리절차'에 대한 중요도가 34.0%~40.1%로 가장 높게 나타남.

한편, '처리절차'에 대한 중요도 대비 만족도가 3개 항목 중 가장 낮게 나타나, 향후 서비스 제공 시 처리절차에 대한 만족도 제고 방안(서류 간소화, 진행상황 알림 등의 불편사항 경감)을 도출할 필요가 있다고 보여짐.

항목	전체 (1,500명)		행복나눔이 (300명)		영농도우미 (300명)		대학생 학자금융자 (300명)		건강보험료 (300명)		연금보험료 (300명)	
	만족도 (점)	중요도 (%)	만족도 (점)	중요도 (%)	만족도 (점)	중요도 (%)	만족도 (점)	중요도 (%)	만족도 (점)	중요도 (%)	만족도 (점)	중요도 (%)
친절도	88.5	33.6	92.0	32.3	92.2	34.0	89.5	23.2	81.7	38.9	86.9	35.8
처리절차	85.7	37.3	89.3	34.1	88.8	34.0	86.0	40.1	80.1	39.0	84.5	38.5
필요성	92.7	29.1	91.1	33.6	95.9	31.9	92.0	36.8	90.8	22.0	93.5	25.7

VI. 2018년 종합만족도와 비교

- 2019년 농업인 복지사업 전체 종합만족지수는 88.2점으로 2018년 87.9점 대비 0.3점 상승함.

2019년 영농도우미 지원사업의 종합 만족지수는 91.6점으로 5개 사업 중 가장 높으며, 2018년 대비 종합만족지수가 0.4점 상승한 것으로 나타남.

대학생 학자금융자 지원사업의 종합만족지수는 89.0점으로 2018년 대비 종합만족지수가 0.7점 상승하여 다른 지원사업 대비 가장 크게 상승함.

2018년 대비 2019년 향상정도		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		1,500	0.4	0.4	-2.2	-0.6	0.7	0.3	-0.7
사업별	행복나눔이	300	0.6	2.2	-2.3	-1.0	0.7	0.2	-1.0
	영농도우미	300	0.2	1.0	0.6	-0.1	0.6	0.4	-2.3
	대학생 학자금융자	300	2.7	0.9	-3.5	-2.4	2.0	0.7	2.0
	건강보험료	300	-0.3	0.2	-4.0	0.2	0.2	0.2	-1.4
	연금보험료	300	-1.4	-1.9	-1.8	0.2	0.2	0.2	-1.4

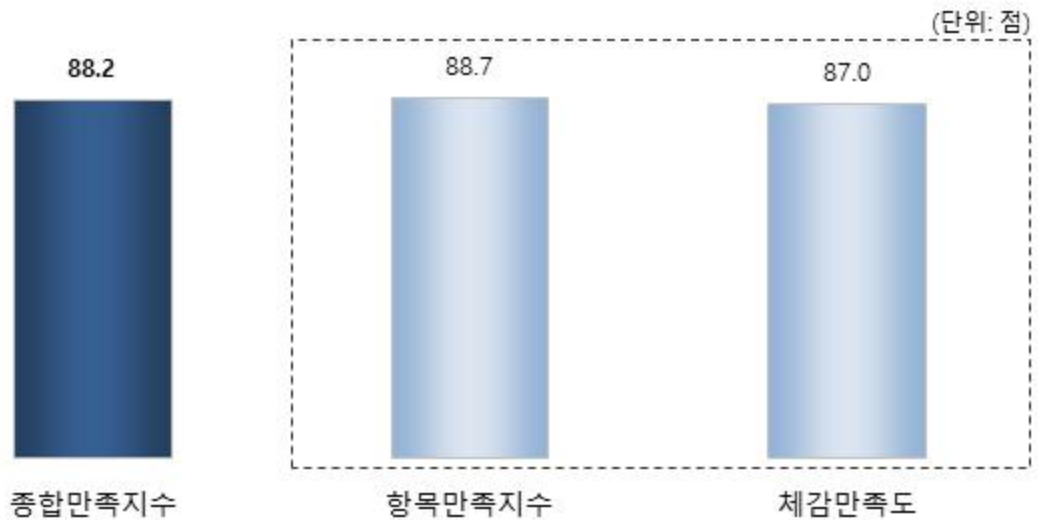
2019년		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		1,500	88.5	85.7	92.7	87.0	88.7	88.2	75.8
사업별	행복나눔이	300	92.0	89.3	91.1	89.8	90.8	90.5	82.8
	영농도우미	300	92.2	88.8	95.9	90.1	92.2	91.6	80.4
	대학생 학자금융자	300	89.5	86.0	92.0	88.9	89.0	89.0	80.5
	건강보험료	300	81.7	80.1	90.8	82.1	83.1	82.8	68.2
	연금보험료	300	86.9	84.5	93.5	84.0	87.7	86.6	67.3

2018년		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		1,500	88.1	85.3	94.9	87.6	88.0	87.9	76.5
사업별	행복나눔이	300	91.4	87.1	93.4	90.8	90.1	90.3	83.8
	영농도우미	300	92.0	87.8	95.3	90.2	91.6	91.2	82.7
	대학생 학자금융자	300	86.8	85.1	95.5	91.3	87.0	88.3	78.5
	건강보험료	300	82.0	79.9	94.8	81.9	82.9	82.6	69.6
	연금보험료	300	88.3	86.4	95.3	83.8	87.5	86.4	68.7

제3장 조사결과 분석

제 I 부 종합만족지수

- ① 농림축산식품부의 농어업인 복지 고객만족도에 대한 종합만족지수는 88.2점으로 나타남.



$$\text{종합만족지수}(88.2\text{점}) = \text{항목 만족지수}(88.7\text{점}) \times 0.7 + \text{체감만족도}(87.0\text{점}) \times 0.3$$

- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.7점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(88.5점), '처리절차'(85.7점)의 순으로 나타남.



③ 농림축산식품부 농어업인 복지 고객만족도 조사 종합 만족도는 88.2점으로 나타남. 사업별로는 영농도우미에서 91.6점으로 가장 높게 나타났으며, 건강보험료에서 82.8점으로 가장 낮게 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1년 미만: 90.7점, 1~5년: 89.4점, 5~10년: 87.4점, 10년 이상: 84.4점) 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

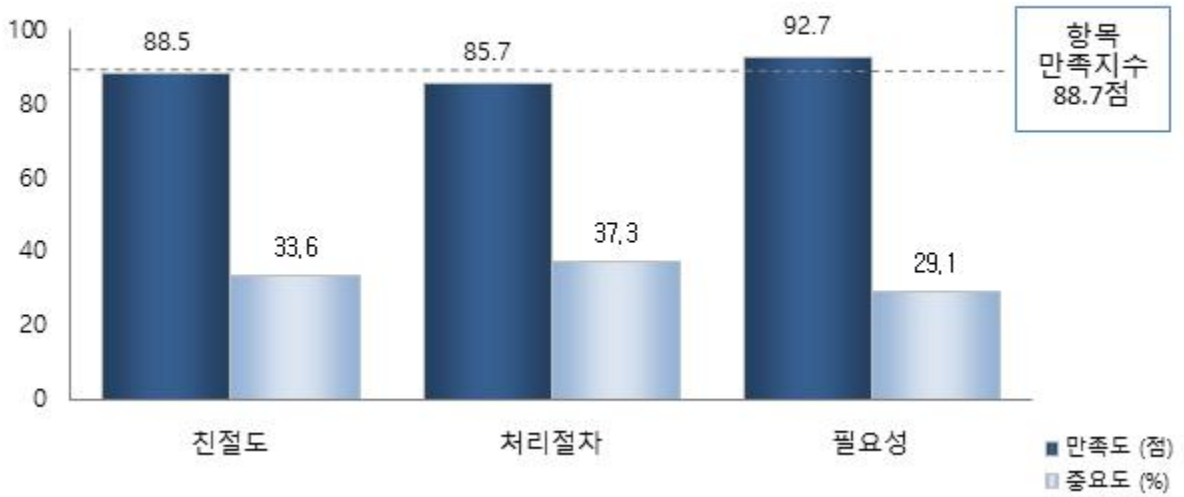
향상도의 경우 사업별로 행복나눔이(82.8점)와 대학생 학자금융자(80.5점), 영농도우미(80.4점)에서 상대적으로 높게 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1~5년: 79.2점, 1년 미만: 79.0점, 5~10년: 72.9점, 10년 이상: 65.8점) 향상도가 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		1,500	88.5	85.7	92.7	87.0	88.7	88.2	75.8
사업별	행복나눔이	300	92.0	89.3	91.1	89.8	90.8	90.5	82.8
	영농도우미	300	92.2	88.8	95.9	90.1	92.2	91.6	80.4
	대학생 학자금융자	300	89.5	86.0	92.0	88.9	89.0	89.0	80.5
	건강보험료	300	81.7	80.1	90.8	82.1	83.1	82.8	68.2
	연금보험료	300	86.9	84.5	93.5	84.0	87.7	86.6	67.3
수혜 기간	1년 미만	435	91.1	88.6	94.3	89.6	91.1	90.7	79.0
	1~5년	578	89.9	86.8	92.9	89.0	89.6	89.4	79.2
	5~10년	158	87.2	85.4	92.6	85.6	88.1	87.4	72.9
	10년 이상	184	84.5	81.8	91.3	81.9	85.5	84.4	65.8
	모름	145	80.9	78.1	88.6	79.0	82.1	81.2	68.6
성별	남성	919	87.1	84.1	92.5	85.4	87.5	86.9	73.7
	여성	581	90.7	88.3	92.9	89.5	90.4	90.2	79.2
연령	20대	289	89.4	85.9	92.0	89.0	88.8	88.9	80.4
	30대	10	90.0	85.0	92.5	85.0	88.9	87.7	77.5
	40대	55	85.5	81.4	94.1	83.6	86.4	85.6	68.6
	50대	184	86.5	85.1	94.4	83.8	88.3	87.0	70.5
	60대	469	87.5	84.9	93.9	86.1	88.4	87.7	72.5
	70대	277	89.8	86.8	91.0	88.4	89.0	88.8	78.2
	80대 이상	216	89.9	87.6	91.2	88.1	89.4	89.0	80.3
거주 지역	경기	206	87.4	84.5	90.0	85.3	87.1	86.5	75.7
	강원	74	89.2	85.1	93.2	87.2	88.9	88.3	73.6
	충북	87	89.4	87.4	94.8	86.8	90.2	89.2	78.2
	충남	189	86.8	84.9	91.7	86.4	87.5	87.2	76.9
	전북	128	86.7	85.0	92.2	87.1	87.7	87.5	75.2
	전남	238	89.2	86.7	93.2	88.6	89.4	89.1	77.1
	경북	283	89.5	86.0	93.8	87.6	89.4	88.9	76.2
	경남	177	89.7	86.7	93.5	87.7	89.7	89.1	74.9
	제주	33	89.4	83.3	95.5	84.1	88.9	87.5	67.4
	기타(광역시)	85	87.4	86.2	90.9	85.3	87.9	87.1	74.7

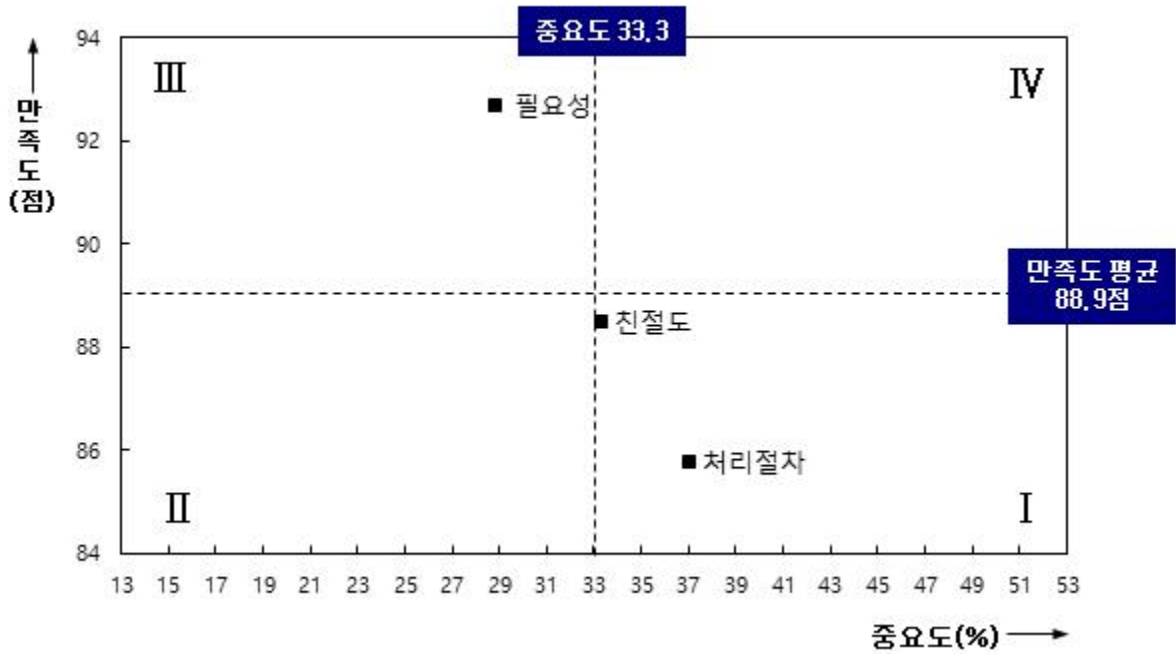
*'향상도' 항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 농어업인 복지 고객 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 37.3%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 29.1%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.



항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	88.5	33.6
처리절차	85.7	37.3
필요성	92.7	29.1

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

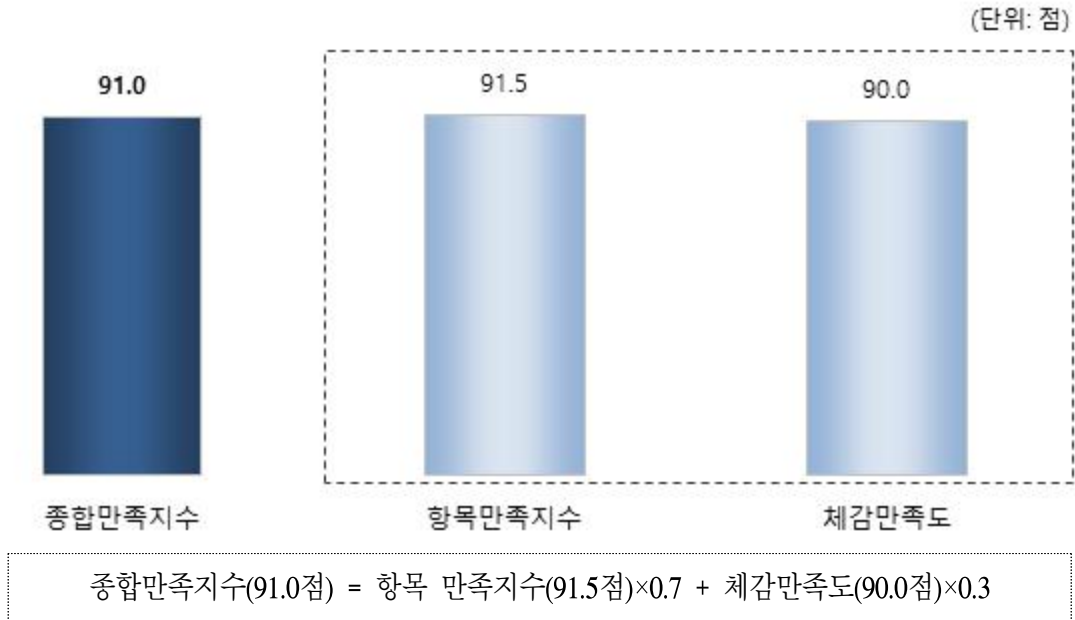


I 긴급개선분야 :	친절도, 처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

제Ⅱ부 사업별 만족지수

I. 취약농가인력지원 사업

- ① 농림축산식품부의 취약농가인력지원 사업에 대한 종합만족지수는 91.0점으로 나타남.



- ② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성' 항목이 93.5점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(92.1점), '처리절차'(89.0점)의 순으로 나타남.



③ 취약농가인력지원 사업의 종합 만족도는 91.0점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만에서 92.1점으로 가장 높고, 10년 이상에서 83.9점으로 낮게 나타남.

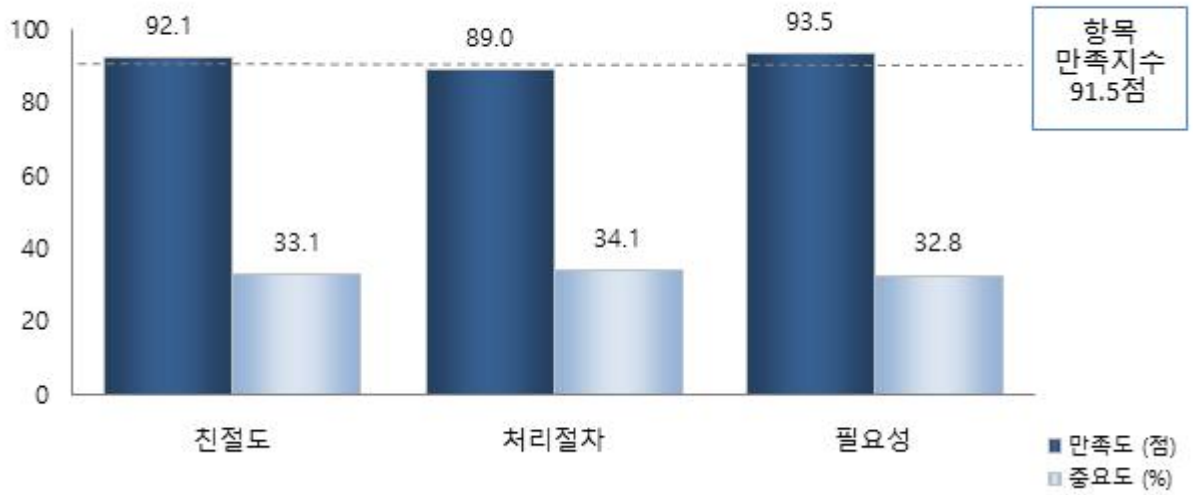
향상도의 경우 사례수는 적지만 연령별로 30대에서 83.3점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		600	92.1	89.0	93.5	90.0	91.5	91.0	81.6
수혜 기간	1년 미만	308	92.7	90.1	94.9	91.0	92.5	92.1	82.0
	1~5년	211	92.4	89.5	93.6	91.4	91.8	91.7	83.5
	5~10년	26	93.3	88.5	91.3	85.6	91.0	89.4	81.7
	10년 이상	11	90.9	77.3	86.4	81.8	84.8	83.9	68.2
	모름	44	85.8	83.0	86.4	80.7	85.0	83.7	72.7
성별	남성	299	90.6	87.8	94.3	88.5	90.8	90.2	79.8
	여성	301	93.6	90.3	92.7	91.4	92.2	91.9	83.3
연령	20대	2	87.5	87.5	100.0	87.5	91.6	90.4	75.0
	30대	3	83.3	91.7	91.7	91.7	88.9	89.7	83.3
	40대	11	93.2	88.6	100.0	86.4	93.9	91.6	72.7
	50대	37	91.2	90.5	98.0	93.2	93.2	93.2	82.4
	60대	145	93.6	89.7	96.4	90.5	93.2	92.4	81.7
	70대	213	91.9	88.5	91.5	89.4	90.6	90.3	80.9
	80대 이상	189	91.4	88.9	92.2	89.7	90.8	90.5	82.7
거주 지역	경기	48	91.7	88.0	89.6	87.0	89.7	88.9	81.8
	강원	18	95.8	94.4	91.7	93.1	94.0	93.7	79.2
	충북	35	92.1	89.3	95.0	87.9	92.1	90.8	79.3
	충남	79	92.4	87.7	92.4	88.3	90.8	90.0	84.2
	전북	59	91.9	90.7	92.8	90.7	91.8	91.5	78.8
	전남	118	91.3	89.2	94.5	92.4	91.6	91.9	82.6
	경북	129	93.4	88.8	95.0	91.5	92.3	92.1	82.2
	경남	72	91.3	88.5	92.4	88.2	90.7	90.0	81.3
	제주	15	90.0	86.7	95.0	85.0	90.5	88.9	76.7
	기타(광역시)	27	89.8	90.7	95.4	88.9	92.0	91.0	80.6

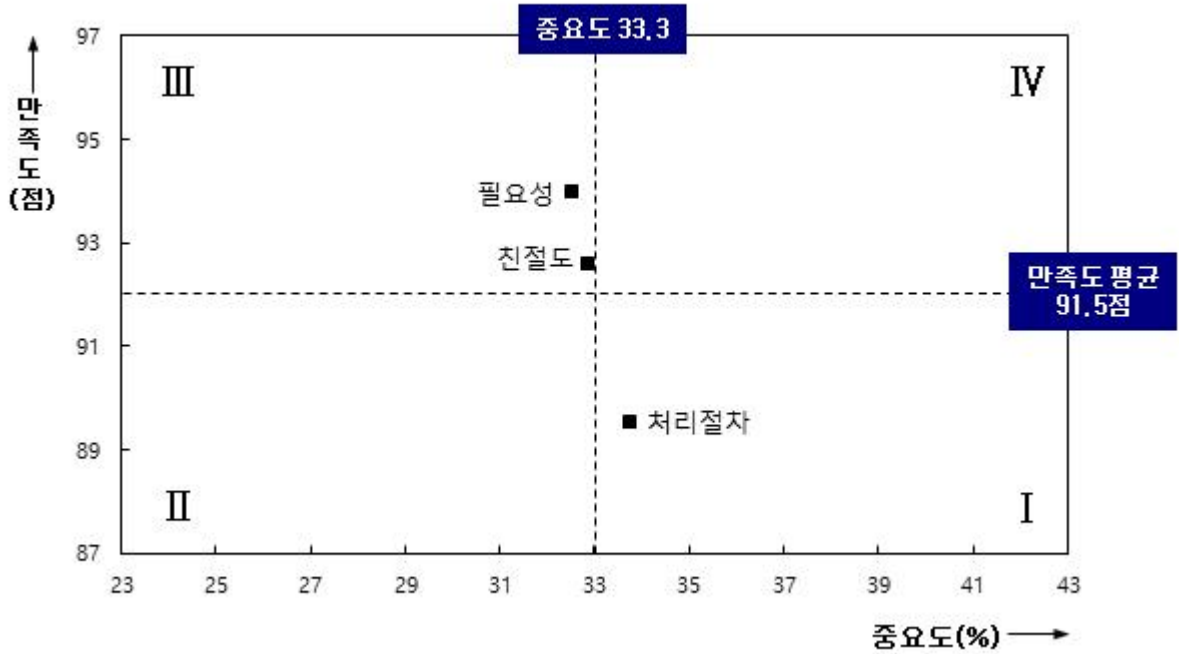
*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 취약농가인력지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 차이는 크지 않지만 '처리절차' 항목이 34.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목이 32.8%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.



항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.1	33.1
처리절차	89.0	34.1
필요성	93.5	32.8

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '처리절차' 항목은 중요도는 높지만 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

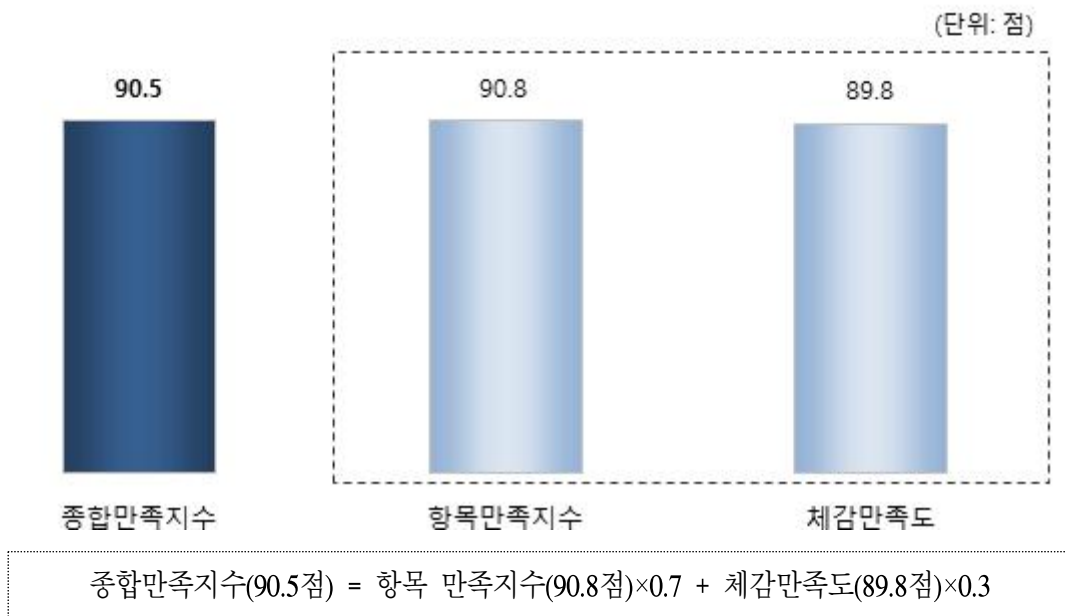


I 긴급개선분야 :	처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

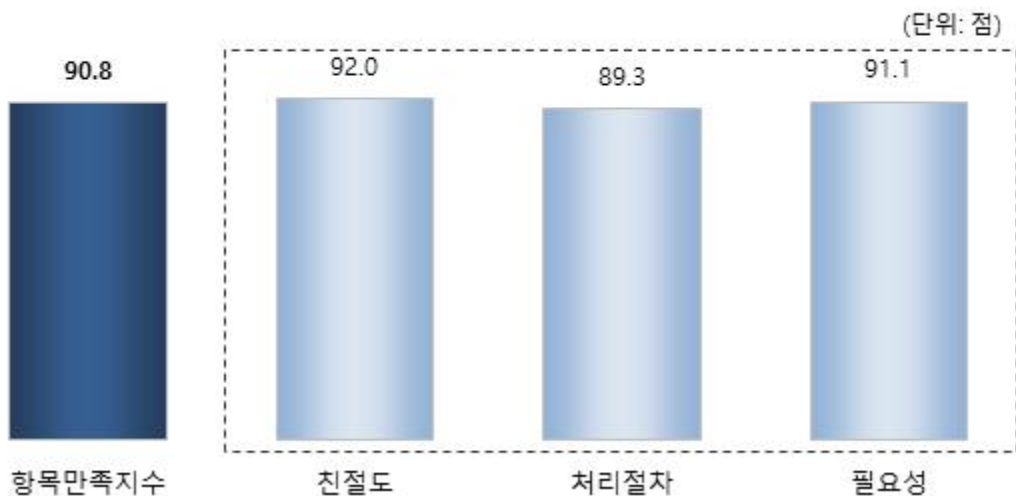
I. 취약농가인력지원 사업 - 행복나눔이

1. 종합만족지수

- 취약농가인력지원 사업의 행복나눔이 서비스에 대한 종합만족지수는 90.5점으로 나타남.



- 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '친절도'가 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 '필요성'(91.1점), '처리절차'(89.3점)의 순으로 나타남.



- 행복나눔이 지원 사업의 종합 만족도는 90.5점으로 나타남. 수혜기간별로는 1~5년에서 91.6점으로 가장 높게 나타남.

향상도의 경우 사례수는 적지만 연령별로 50대에서 87.5점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	92.0	89.3	91.1	89.8	90.8	90.5	82.8
수혜 기간	1년 미만	88	91.8	89.8	90.9	90.3	90.8	90.7	82.1
	1~5년	158	92.7	90.7	92.4	90.8	91.9	91.6	84.2
	5~10년	20	92.5	88.8	90.0	90.0	90.4	90.3	82.5
	10년 이상	8	90.6	75.0	87.5	81.3	84.2	83.3	75.0
	모름	26	88.5	84.6	85.6	84.6	86.2	85.7	78.8
성별	남성	99	88.6	85.6	91.4	86.1	88.5	87.8	80.1
	여성	201	93.7	91.2	90.9	91.7	91.9	91.8	84.1
연령	30대	1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	40대	1	75.0	75.0	100.0	50.0	83.4	73.4	50.0
	50대	6	95.8	95.8	91.7	95.8	94.4	94.9	87.5
	60대	19	92.1	88.2	90.8	85.5	90.3	88.9	77.6
	70대	104	92.3	89.4	90.1	90.6	90.6	90.6	82.9
	80대 이상	169	91.7	89.2	91.6	89.8	90.8	90.5	83.1
거주 지역	경기	41	91.5	88.4	87.8	86.0	89.2	88.2	80.5
	강원	13	94.2	92.3	90.4	96.2	92.3	93.4	80.8
	충북	21	91.7	89.3	94.0	88.1	91.7	90.6	81.0
	충남	56	92.0	86.2	91.5	87.9	89.8	89.3	87.1
	전북	33	93.2	91.7	91.7	92.4	92.2	92.2	81.1
	전남	60	92.1	91.7	92.9	92.1	92.2	92.2	83.3
	경북	28	93.8	89.3	87.5	90.2	90.1	90.1	80.4
	경남	28	91.1	87.5	88.4	87.5	89.0	88.5	79.5
	제주	4	93.8	81.3	100.0	93.8	91.6	92.2	93.8
	기타(광역시)	16	87.5	92.2	95.3	92.2	91.7	91.9	85.9

*'향상도' 항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

2. 체감만족도 및 중요도

- 「취약농가인력지원 사업의 행복나눔이 서비스」 사업부분의 체감만족도는 89.8점으로 나타남. 비율별로는 '만족'한다는 응답은 93.3%(매우 만족 : 66.7% + 만족 : 26.7%), '불만족'한다는 응답은 0.7%로 나타남(보통 : 6.0%).

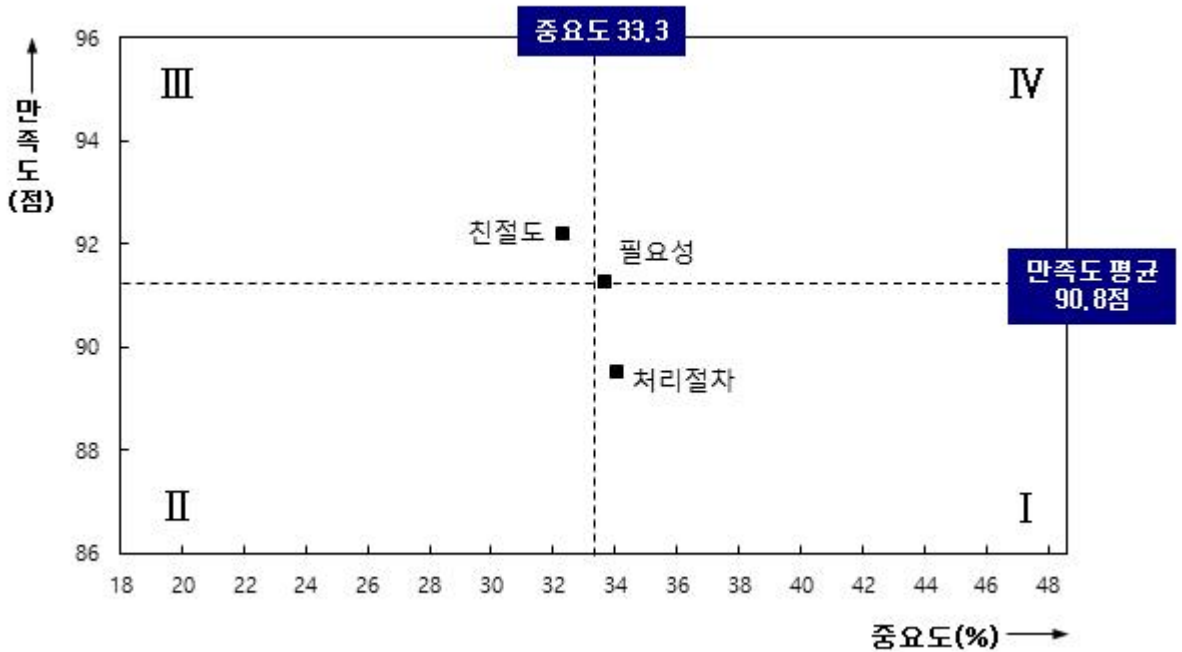


- 행복나눔이 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 차이는 크지 않지만 '처리절차' 항목이 34.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '친절도' 항목은 32.3%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.0	32.3
처리절차	89.3	34.1
필요성	91.1	33.6

3. portfolio 분석

- 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

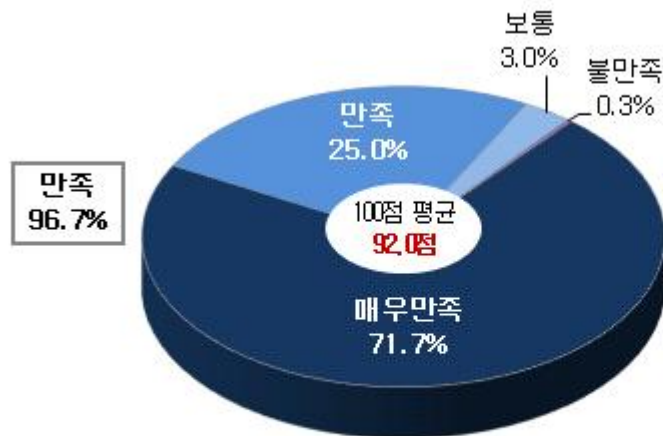


I 긴급개선분야 :	처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 항목별 분석

1) 친절도

- 행복나눔이 지원 사업의 친절도에 대한 만족도는 92.0점으로 나타남.
 비율별로는 ‘만족한다’는 응답이 96.7%(매우 만족: 71.7% + 만족: 25.0%),
 ‘불만족한다’는 응답은 0.3%로 나타남(보통: 3.0%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 92.7점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 93.7점으로 남성(88.6점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 강원(94.2점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	71.7	25.0	3.0	0.3	96.7	0.3	92.0	
수혜 기간	1년 미만	88	75.0	17.0	8.0	0.0	92.0	0.0	91.8
	1~5년	158	71.5	27.8	0.6	0.0	99.4	0.0	92.7
	5~10년	20	70.0	30.0	0.0	0.0	100.0	0.0	92.5
	10년 이상	8	62.5	37.5	0.0	0.0	100.0	0.0	90.6
	모름	26	65.4	26.9	3.8	3.8	92.3	3.8	88.5
성별	남성	99	60.6	34.3	4.0	1.0	94.9	1.0	88.6
	여성	201	77.1	20.4	2.5	0.0	97.5	0.0	93.7
연령	30대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	50대	6	83.3	16.7	0.0	0.0	100.0	0.0	95.8
	60대	19	68.4	31.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.1
	70대	104	74.0	21.2	4.8	0.0	95.2	0.0	92.3
	80대 이상	169	70.4	26.6	2.4	0.6	97.0	0.6	91.7
거주 지역	경기	41	68.3	29.3	2.4	0.0	97.6	0.0	91.5
	강원	13	84.6	7.7	7.7	0.0	92.3	0.0	94.2
	충북	21	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	충남	56	69.6	28.6	1.8	0.0	98.2	0.0	92.0
	전북	33	75.8	21.2	3.0	0.0	97.0	0.0	93.2
	전남	60	76.7	16.7	5.0	1.7	93.3	1.7	92.1
	경북	28	78.6	17.9	3.6	0.0	96.4	0.0	93.8
	경남	28	67.9	28.6	3.6	0.0	96.4	0.0	91.1
	제주	4	75.0	25.0	0.0	0.0	100.0	0.0	93.8
기타(광역시)	16	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5	

2) 처리절차

- 행복나눔이 지원 사업의 처리절차에 대한 만족도는 89.3점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 92.3%(매우 만족: 65.3% + 만족: 27.0%), '불만족한다'는 응답은 0.3%로 나타남(보통: 7.3%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 90.7점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 91.2점으로 남성(85.6점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(95.8점, 6명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	65.3	27.0	7.3	0.3	92.3	0.3	89.3	
수혜 기간	1년 미만	88	68.2	23.9	6.8	1.1	92.0	1.1	89.8
	1~5년	158	67.7	27.2	5.1	0.0	94.9	0.0	90.7
	5~10년	20	60.0	35.0	5.0	0.0	95.0	0.0	88.8
	10년 이상	8	25.0	50.0	25.0	0.0	75.0	0.0	75.0
	모름	26	57.7	23.1	19.2	0.0	80.8	0.0	84.6
성별	남성	99	53.5	36.4	9.1	1.0	89.9	1.0	85.6
	여성	201	71.1	22.4	6.5	0.0	93.5	0.0	91.2
연령	30대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	50대	6	83.3	16.7	0.0	0.0	100.0	0.0	95.8
	60대	19	57.9	36.8	5.3	0.0	94.7	0.0	88.2
	70대	104	66.3	26.0	6.7	1.0	92.3	1.0	89.4
	80대 이상	169	65.1	26.6	8.3	0.0	91.7	0.0	89.2
거주 지역	경기	41	56.1	41.5	2.4	0.0	97.6	0.0	88.4
	강원	13	76.9	15.4	7.7	0.0	92.3	0.0	92.3
	충북	21	57.1	42.9	0.0	0.0	100.0	0.0	89.3
	충남	56	62.5	19.6	17.9	0.0	82.1	0.0	86.2
	전북	33	69.7	27.3	3.0	0.0	97.0	0.0	91.7
	전남	60	73.3	20.0	6.7	0.0	93.3	0.0	91.7
	경북	28	64.3	28.6	7.1	0.0	92.9	0.0	89.3
	경남	28	60.7	28.6	10.7	0.0	89.3	0.0	87.5
	제주	4	75.0	0.0	0.0	25.0	75.0	25.0	81.3
기타(광역시)	16	68.8	31.3	0.0	0.0	100.0	0.0	92.2	

3) 필요성

- 행복나눔이 지원 사업의 필요성에 대한 만족도는 91.1점으로 나타남.
 비율별로는 '필요하다'는 응답이 95.0%(매우 필요 하다: 70.0% + 필요 하다: 25.0%),
 '불필요하다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 4.3%).



응답자 특성

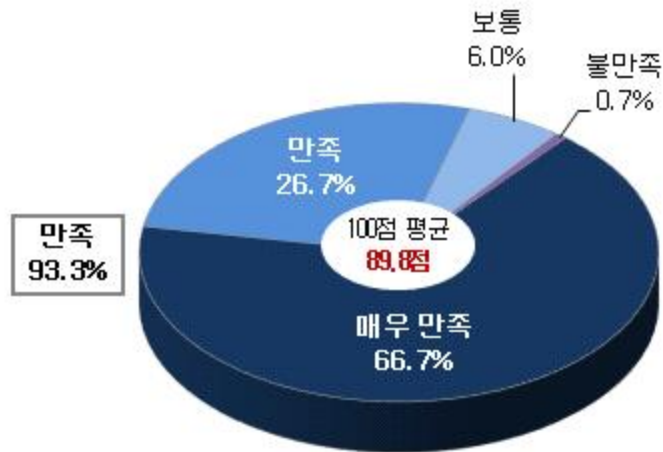
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '필요'응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 92.4점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성이 91.4점으로 여성(90.9점)과 비슷한 수준으로 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(91.7점)와 80대 이상(91.6점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 필요	필요	보통	필요하지 않음	종합		100점 평균(점)	
						필요	불필요		
전체	300	70.0	25.0	4.3	0.7	95.0	0.7	91.1	
수혜 기간	1년 미만	88	72.7	19.3	6.8	1.1	92.0	1.1	90.9
	1~5년	158	73.4	23.4	2.5	0.6	96.8	0.6	92.4
	5~10년	20	60.0	40.0	0.0	0.0	100.0	0.0	90.0
	10년 이상	8	62.5	25.0	12.5	0.0	87.5	0.0	87.5
	모름	26	50.0	42.3	7.7	0.0	92.3	0.0	85.6
성별	남성	99	67.7	31.3	0.0	1.0	99.0	1.0	91.4
	여성	201	71.1	21.9	6.5	0.5	93.0	0.5	90.9
연령	30대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	50대	6	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	60대	19	73.7	15.8	10.5	0.0	89.5	0.0	90.8
	70대	104	70.2	22.1	5.8	1.9	92.3	1.9	90.1
	80대 이상	169	69.2	27.8	3.0	0.0	97.0	0.0	91.6
거주 지역	경기	41	58.5	34.1	7.3	0.0	92.7	0.0	87.8
	강원	13	76.9	7.7	15.4	0.0	84.6	0.0	90.4
	충북	21	76.2	23.8	0.0	0.0	100.0	0.0	94.0
	충남	56	69.6	26.8	3.6	0.0	96.4	0.0	91.5
	전북	33	69.7	27.3	3.0	0.0	97.0	0.0	91.7
	전남	60	76.7	18.3	5.0	0.0	95.0	0.0	92.9
	경북	28	64.3	25.0	7.1	3.6	89.3	3.6	87.5
	경남	28	60.7	35.7	0.0	3.6	96.4	3.6	88.4
	제주	4	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	기타(광역시)	16	81.3	18.8	0.0	0.0	100.0	0.0	95.3

4) 체감만족도

- 행복나눔이 지원 사업의 체감만족도는 89.8점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 93.3%(매우 만족: 66.7% + 만족: 26.7%), '불만족한다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 6.0%).



응답자 특성

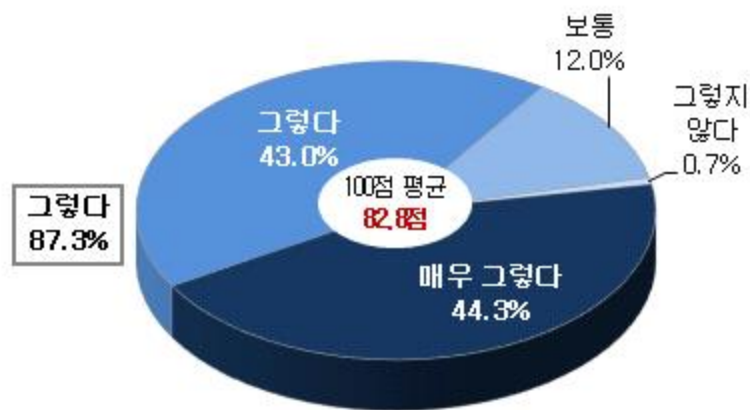
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 90.8점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 91.7점으로 남성(86.1점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(95.8점), 거주지역별로 강원(96.2점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)
							만족	불만족	
전체		300	66.7	26.7	6.0	0.7	93.3	0.7	89.8
수혜 기간	1년 미만	88	68.2	25.0	6.8	0.0	93.2	0.0	90.3
	1~5년	158	69.0	26.6	3.2	1.3	95.6	1.3	90.8
	5~10년	20	65.0	30.0	5.0	0.0	95.0	0.0	90.0
	10년 이상	8	50.0	25.0	25.0	0.0	75.0	0.0	81.3
	모름	26	53.8	30.8	15.4	0.0	84.6	0.0	84.6
성별	남성	99	56.6	32.3	10.1	1.0	88.9	1.0	86.1
	여성	201	71.6	23.9	4.0	0.5	95.5	0.5	91.7
연령	30대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	50대	6	83.3	16.7	0.0	0.0	100.0	0.0	95.8
	60대	19	57.9	31.6	5.3	5.3	89.5	5.3	85.5
	70대	104	69.2	25.0	4.8	1.0	94.2	1.0	90.6
	80대 이상	169	65.7	27.8	6.5	0.0	93.5	0.0	89.8
거주 지역	경기	41	58.5	26.8	14.6	0.0	85.4	0.0	86.0
	강원	13	92.3	0.0	7.7	0.0	92.3	0.0	96.2
	충북	21	66.7	23.8	4.8	4.8	90.5	4.8	88.1
	충남	56	58.9	33.9	7.1	0.0	92.9	0.0	87.9
	전북	33	72.7	24.2	3.0	0.0	97.0	0.0	92.4
	전남	60	73.3	21.7	5.0	0.0	95.0	0.0	92.1
	경북	28	67.9	28.6	0.0	3.6	96.4	3.6	90.2
	경남	28	53.6	42.9	3.6	0.0	96.4	0.0	87.5
	제주	4	75.0	25.0	0.0	0.0	100.0	0.0	93.8
	기타(광역시)	16	75.0	18.8	6.3	0.0	93.8	0.0	92.2

5) 향상도

- 행복나눔이 지원 사업의 향상도에 대한 만족도는 82.8점으로 나타남.
비율별로는 ‘그렇다’는 응답이 87.3%(매우 그렇다: 44.3% + 그렇다: 43.0%), ‘그렇지 않다’는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 12.0%).



응답자 특성

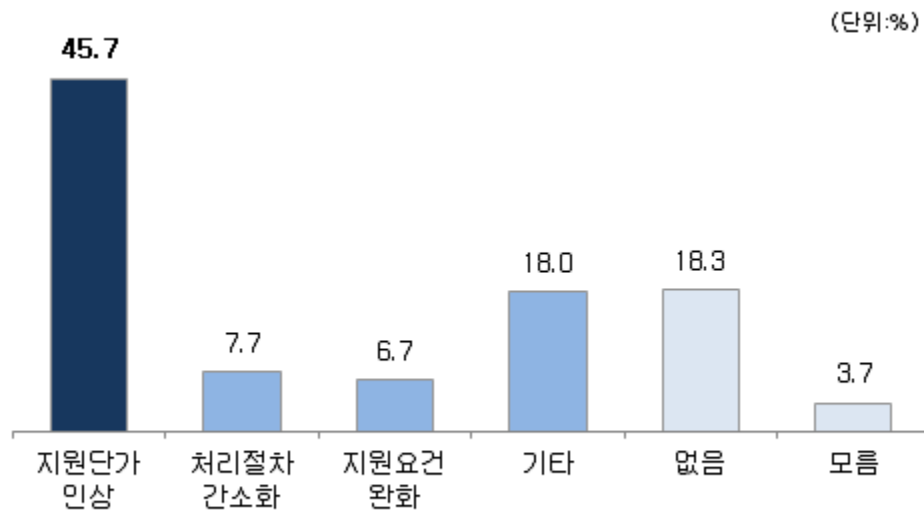
- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 '그렇다' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 84.2점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 84.1점으로 남성(80.1점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(87.5점, 6명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	종합		100점 평균(점)	
						그렇다	그렇지 않다		
전체	300	44.3	43.0	12.0	0.7	87.3	0.7	82.8	
수혜 기간	1년 미만	88	40.9	46.6	12.5	0.0	87.5	0.0	82.1
	1~5년	158	48.1	41.1	10.1	0.6	89.2	0.6	84.2
	5~10년	20	35.0	60.0	5.0	0.0	95.0	0.0	82.5
	10년 이상	8	25.0	50.0	25.0	0.0	75.0	0.0	75.0
	모름	26	46.2	26.9	23.1	3.8	73.1	3.8	78.8
성별	남성	99	32.3	55.6	12.1	0.0	87.9	0.0	80.1
	여성	201	50.2	36.8	11.9	1.0	87.1	1.0	84.1
연령	30대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	50대	6	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	60대	19	31.6	52.6	10.5	5.3	84.2	5.3	77.6
	70대	104	47.1	38.5	13.5	1.0	85.6	1.0	82.9
	80대 이상	169	43.8	45.0	11.2	0.0	88.8	0.0	83.1
거주 지역	경기	41	41.5	41.5	14.6	2.4	82.9	2.4	80.5
	강원	13	38.5	46.2	15.4	0.0	84.6	0.0	80.8
	충북	21	38.1	47.6	14.3	0.0	85.7	0.0	81.0
	충남	56	55.4	37.5	7.1	0.0	92.9	0.0	87.1
	전북	33	42.4	42.4	12.1	3.0	84.8	3.0	81.1
	전남	60	46.7	40.0	13.3	0.0	86.7	0.0	83.3
	경북	28	35.7	50.0	14.3	0.0	85.7	0.0	80.4
	경남	28	32.1	53.6	14.3	0.0	85.7	0.0	79.5
	제주	4	75.0	25.0	0.0	0.0	100.0	0.0	93.8
	기타(광역시)	16	50.0	43.8	6.3	0.0	93.8	0.0	85.9

6) 개선사항

- 행복나눔이 지원 사업의 개선사항에 대해 '지원단가 인상'이 45.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '처리절차 간소화'(7.7%), '지원요건 완화'(6.7%)의 순으로 나타남 (기타: 18.0%, 없음: 18.3%, 모름: 3.7%).



응답자 특성

- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 '지원단가 인상' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 5~10년(60.0%)에서 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(66.7%, 6명), 거주지역별로 제주(75.0%, 4명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	지원단가 인상	처리절차 간소화	지원요건 완화	기타	없음	모름
전체		300	45.7	7.7	6.7	18.0	18.3	3.7
수혜 기간	1년 미만	88	54.5	6.8	0.0	19.3	19.3	0.0
	1~5년	158	42.4	10.8	7.6	13.3	19.6	6.3
	5~10년	20	60.0	0.0	10.0	20.0	5.0	5.0
	10년 이상	8	37.5	0.0	37.5	0.0	25.0	0.0
	모름	26	26.9	0.0	11.5	46.2	15.4	0.0
성별	남성	99	45.5	11.1	8.1	18.2	13.1	4.0
	여성	201	45.8	6.0	6.0	17.9	20.9	3.5
연령	30대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	50대	6	66.7	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0
	60대	19	42.1	15.8	10.5	26.3	5.3	0.0
	70대	104	47.1	5.8	8.7	15.4	19.2	3.8
	80대 이상	169	45.0	7.1	4.7	18.9	20.1	4.1
거주 지역	경기	41	36.6	14.6	4.9	14.6	22.0	7.3
	강원	13	30.8	15.4	15.4	7.7	30.8	0.0
	충북	21	57.1	9.5	9.5	14.3	4.8	4.8
	충남	56	46.4	8.9	7.1	16.1	17.9	3.6
	전북	33	33.3	3.0	3.0	24.2	36.4	0.0
	전남	60	53.3	5.0	6.7	23.3	10.0	1.7
	경북	28	57.1	0.0	3.6	17.9	14.3	7.1
	경남	28	46.4	7.1	10.7	17.9	17.9	0.0
	제주	4	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	기타(광역시)	16	31.3	12.5	6.3	18.8	25.0	6.3

7) 건의사항

- 행복나눔이 지원 사업 응답자들이 추가로 필요하다고 생각하는 복지사업은 '매년 지원 필요'(1.0%, 3명), '가사도우미 역할 필요'(0.7%, 2명) 등의 의견이 나타남.

의견	사례수(명)	%
매년 지원 필요	3	1.0
가사도우미 역할 필요	2	0.7
낮 시간 말고 저녁 시간에 도움이 필요	1	0.3
지속적인 지원	1	0.3
다양한 프로그램 실행	1	0.3
노인 일자리 사업	1	0.3
노인 가정 방문 필요	1	0.3
돌봄으로 특별히 해 주는 것이 없다	1	0.3
지원금 지급 요망	1	0.3
의료 지원 필요 (의료시설 등)	1	0.3
농번기 도움	1	0.3
행복 나눔이 서비스 시간을 늘렸으면 한다	1	0.3
대화 상대역 필요	1	0.3
반찬 지원	1	0.3
보건소 직원 집 방문 요청	1	0.3
비타민 약 보급이 더 지원	1	0.3
운동 기구/ 운동 시설 지원	1	0.3
노인만 사는 곳 지원 확대	1	0.3
지원금 향상	1	0.3
치매 예방 활동/치매 지원	1	0.3
무응답 / 잘 모름	277	92.3

8) 리스트와 응답자 일치여부

- 행복나눔이 지원 사업의 리스트와 실제 서비스를 경험한 응답자의 일치 정도는 94.7%로 나타남.

응답자 특성

- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 리스트와 실제 서비스 응답자의 일치정도가 상당히 높은 것으로 나타남.
- ▶ 성별로 남성(94.9%)과 여성(94.5%)이 유사한 수준으로 나타남.

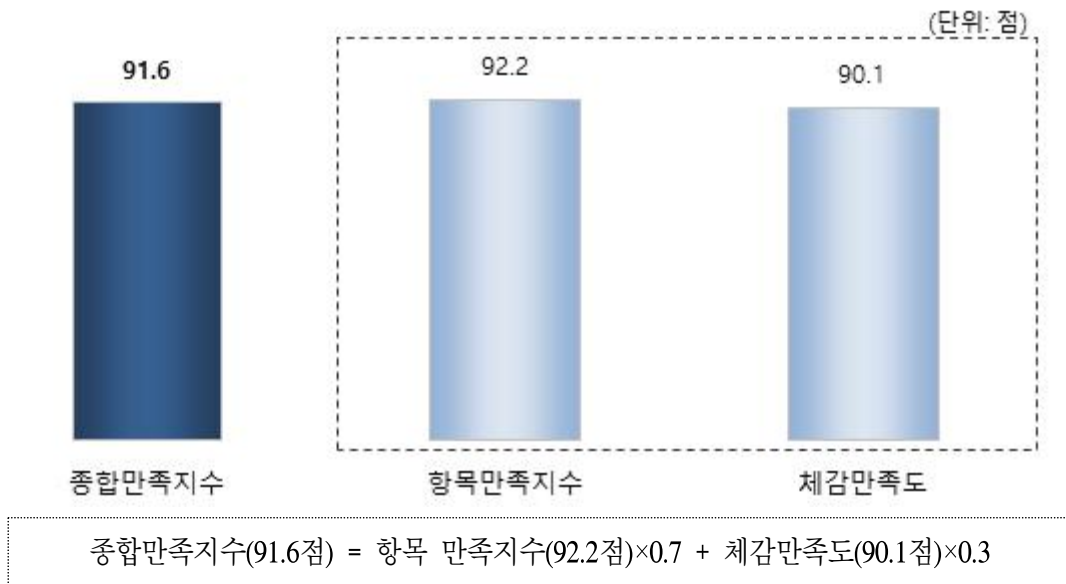
(단위 : %)

		사례수 (명)	리스트와 응답자 일치	리스트와 응답자 불일치
전체		300	94.7	5.3
수혜 기간	1년 미만	88	97.7	2.3
	1~5년	158	92.4	7.6
	5~10년	20	95.0	5.0
	10년 이상	8	100.0	0.0
	모름	26	96.2	3.8
성별	남성	99	94.9	5.1
	여성	201	94.5	5.5
연령	30대	1	100.0	0.0
	40대	1	0.0	100.0
	50대	6	100.0	0.0
	60대	19	84.2	15.8
	70대	104	98.1	1.9
	80대 이상	169	94.1	5.9
거주 지역	경기	41	87.8	12.2
	강원	13	100.0	0.0
	충북	21	95.2	4.8
	충남	56	91.1	8.9
	전북	33	93.9	6.1
	전남	60	96.7	3.3
	경북	28	100.0	0.0
	경남	28	96.4	3.6
	제주	4	100.0	0.0
	기타(광역시)	16	100.0	0.0

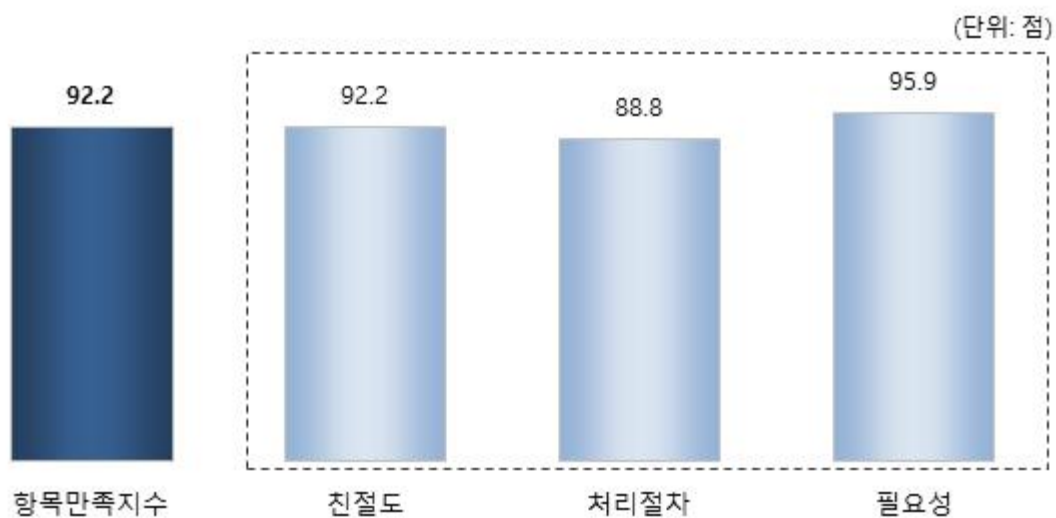
I. 취약농가인력지원 사업 - 영농도우미

1. 종합만족지수

- 취약농가인력지원 사업의 영농도우미 서비스에 대한 종합만족지수는 91.6점으로 나타남.



- 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 95.9점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(92.2점), '처리절차'(88.8점)의 순으로 나타남.



- 영농도우미 지원 사업의 종합 만족도는 91.6점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만에서 92.6점, 1~5년에서 91.9점으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간이 짧을수록 높게 나타나는 경향을 보임.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	92.2	88.8	95.9	90.1	92.2	91.6	80.4
수혜 기간	1년 미만	220	93.1	90.2	96.5	91.3	93.2	92.6	81.9
	1~5년	53	91.5	85.8	97.2	92.9	91.4	91.9	81.6
	5~10년	6	95.8	87.5	95.8	70.8	93.0	86.3	79.2
	10년 이상	3	91.7	83.3	83.3	83.3	86.2	85.3	50.0
	모름	18	81.9	80.6	87.5	75.0	83.2	80.8	63.9
성별	남성	200	91.5	88.9	95.8	89.8	92.0	91.3	79.8
	여성	100	93.5	88.5	96.3	90.8	92.7	92.1	81.8
연령	20대	2	87.5	87.5	100.0	87.5	91.5	90.3	75.0
	30대	2	75.0	87.5	87.5	87.5	83.2	84.5	75.0
	40대	10	95.0	90.0	100.0	90.0	94.9	93.4	75.0
	50대	31	90.3	89.5	99.2	92.7	92.9	92.8	81.5
	60대	126	93.8	89.9	97.2	91.3	93.6	92.9	82.3
	70대	109	91.5	87.6	92.9	88.3	90.6	89.9	78.9
	80대 이상	20	88.8	86.3	97.5	88.8	90.7	90.1	78.8
거주 지역	경기	7	92.9	85.7	100.0	92.9	92.7	92.8	89.3
	강원	5	100.0	100.0	95.0	85.0	98.4	94.4	75.0
	충북	14	92.9	89.3	96.4	87.5	92.8	91.2	76.8
	충남	23	93.5	91.3	94.6	89.1	93.1	91.9	77.2
	전북	26	90.4	89.4	94.2	88.5	91.3	90.4	76.0
	전남	58	90.5	86.6	96.1	92.7	91.0	91.5	81.9
	경북	101	93.3	88.6	97.0	91.8	92.9	92.6	82.7
	경남	44	91.5	89.2	94.9	88.6	91.8	90.8	82.4
	제주	11	88.6	88.6	93.2	81.8	90.1	87.6	70.5
	기타(광역시)	11	93.2	88.6	95.5	84.1	92.4	89.9	72.7

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

2. 체감만족도 및 중요도

- 취약농가인력지원 사업의 영농도우미 서비스 사업부분 체감만족도는 90.1점으로 나타남.
비율별로는 '만족'한다는 응답은 93.7%(매우 만족 68.0% + 만족 25.7%), '불만족'한다는 응답은 1.3%로 나타남(보통 : 5.0%).

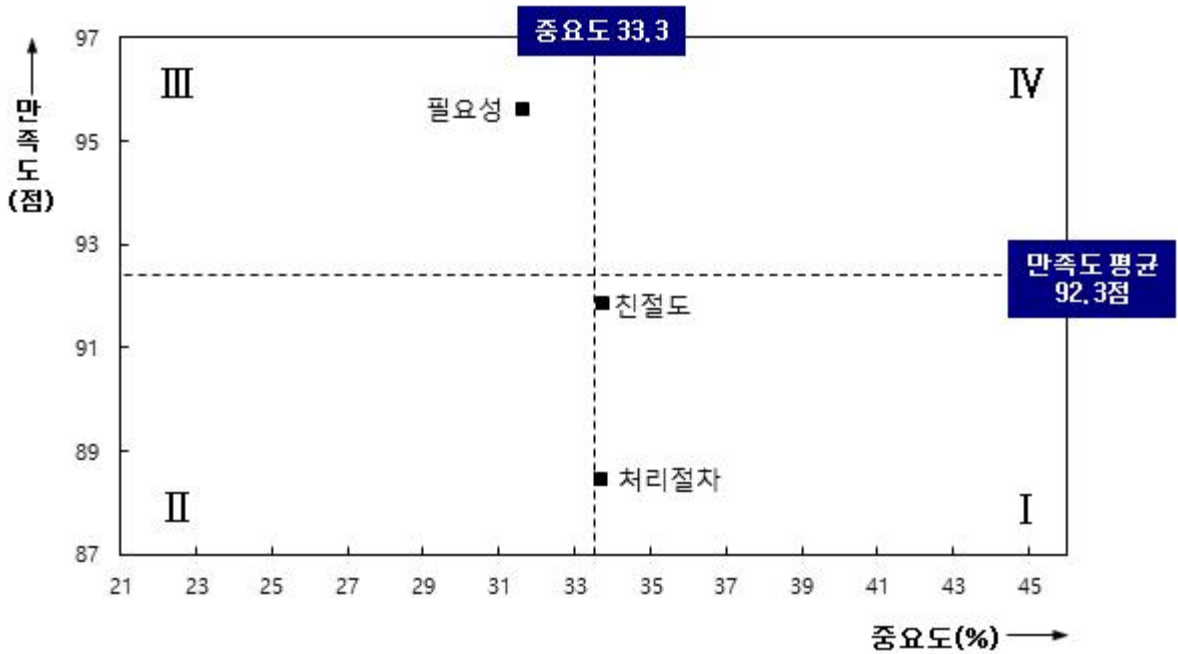


- 영농도우미 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, 3개의 항목이 유사한 수준으로 나타났으며, '친절도'와 '처리절차' 항목이 각각 34.0%로 상대적으로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	92.2	34.0
처리절차	88.8	34.0
필요성	95.9	31.9

3. portfolio 분석

- 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



I 긴급개선분야 :	친절도, 처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 항목별 분석

1) 친절도

- 영농도우미 지원 사업의 친절도에 대한 만족도는 92.2점으로 나타남.
 비율별로는 '만족한다'는 응답이 95.0%(매우 만족: 74.0% + 만족: 21.0%),
 '불만족한다'는 응답은 0.3%로 나타남(보통: 4.7%).



응답자 특성

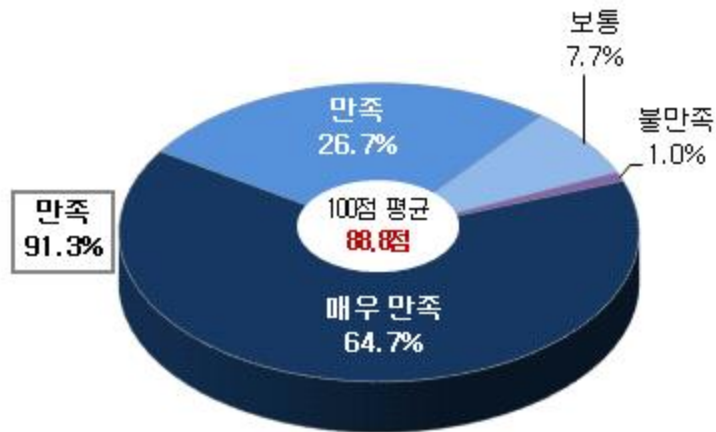
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 5~10년에서 95.8점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 93.5점으로 남성(91.5점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 40대(95.0점), 거주지역별로 강원(100.0점, 5명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	74.0	21.0	4.7	0.3	95.0	0.3	92.2	
수혜 기간	1년 미만	220	76.8	18.6	4.5	0.0	95.5	0.0	93.1
	1~5년	53	73.6	20.8	3.8	1.9	94.3	1.9	91.5
	5~10년	6	83.3	16.7	0.0	0.0	100.0	0.0	95.8
	10년 이상	3	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	모름	18	38.9	50.0	11.1	0.0	88.9	0.0	81.9
성별	남성	200	72.0	22.5	5.0	0.5	94.5	0.5	91.5
	여성	100	78.0	18.0	4.0	0.0	96.0	0.0	93.5
연령	20대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	30대	2	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	75.0
	40대	10	80.0	20.0	0.0	0.0	100.0	0.0	95.0
	50대	31	71.0	22.6	3.2	3.2	93.5	3.2	90.3
	60대	126	78.6	18.3	3.2	0.0	96.8	0.0	93.8
	70대	109	71.6	22.9	5.5	0.0	94.5	0.0	91.5
	80대 이상	20	65.0	25.0	10.0	0.0	90.0	0.0	88.8
거주 지역	경기	7	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.9
	강원	5	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	충북	14	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.9
	충남	23	73.9	26.1	0.0	0.0	100.0	0.0	93.5
	전북	26	69.2	23.1	7.7	0.0	92.3	0.0	90.4
	전남	58	70.7	22.4	5.2	1.7	93.1	1.7	90.5
	경북	101	77.2	18.8	4.0	0.0	96.0	0.0	93.3
	경남	44	72.7	20.5	6.8	0.0	93.2	0.0	91.5
	제주	11	63.6	27.3	9.1	0.0	90.9	0.0	88.6
	기타(광역시)	11	81.8	9.1	9.1	0.0	90.9	0.0	93.2

2) 처리절차

- 영농도우미 지원 사업의 처리절차에 대한 만족도는 88.8점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 91.3%(매우 만족: 64.7% + 만족: 26.7%),
'불만족한다'는 응답은 1.0%로 나타남(보통: 7.7%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1년 미만에서 90.2점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성이 88.9점으로 여성(88.5점)과 유사하게 나타남.
- ▶ 연령별로 40대(90.0점), 60대(89.9점), 50대(89.5점) 거주지역별로 강원(100.0점, 5명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	64.7	26.7	7.7	1.0	91.3	1.0	88.8	
수혜 기간	1년 미만	220	69.1	23.2	7.3	0.5	92.3	0.5	90.2
	1~5년	53	56.6	34.0	5.7	3.8	90.6	3.8	85.8
	5~10년	6	66.7	16.7	16.7	0.0	83.3	0.0	87.5
	10년 이상	3	66.7	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	83.3
	모름	18	33.3	55.6	11.1	0.0	88.9	0.0	80.6
성별	남성	200	64.0	28.0	7.5	0.5	92.0	0.5	88.9
	여성	100	66.0	24.0	8.0	2.0	90.0	2.0	88.5
연령	20대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	30대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	40대	10	70.0	20.0	10.0	0.0	90.0	0.0	90.0
	50대	31	67.7	25.8	3.2	3.2	93.5	3.2	89.5
	60대	126	69.0	23.0	6.3	1.6	92.1	1.6	89.9
	70대	109	61.5	27.5	11.0	0.0	89.0	0.0	87.6
	80대 이상	20	50.0	45.0	5.0	0.0	95.0	0.0	86.3
거주 지역	경기	7	42.9	57.1	0.0	0.0	100.0	0.0	85.7
	강원	5	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	충북	14	64.3	28.6	7.1	0.0	92.9	0.0	89.3
	충남	23	73.9	17.4	8.7	0.0	91.3	0.0	91.3
	전북	26	65.4	30.8	0.0	3.8	96.2	3.8	89.4
	전남	58	60.3	27.6	10.3	1.7	87.9	1.7	86.6
	경북	101	63.4	28.7	6.9	1.0	92.1	1.0	88.6
	경남	44	65.9	25.0	9.1	0.0	90.9	0.0	89.2
	제주	11	72.7	9.1	18.2	0.0	81.8	0.0	88.6
	기타(광역시)	11	63.6	27.3	9.1	0.0	90.9	0.0	88.6

3) 필요성

- 영농도우미 지원 사업의 필요성에 대한 만족도는 95.9점으로 나타남.
 비율별로는 '필요하다'는 응답이 98.7%(매우 필요하다: 85.0% + 필요하다: 13.7%),
 '불필요하다'는 응답은 0.0%로 나타남(보통: 1.3%).



응답자 특성

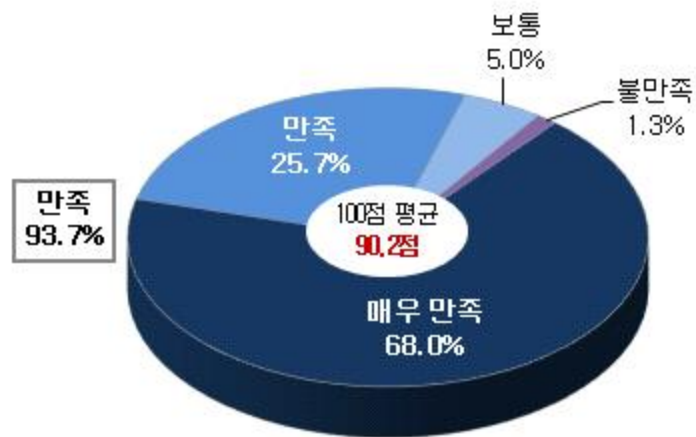
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '필요'응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 96.3점으로 남성(95.8점)과 비슷한 수준으로 나타남.
- ▶ 연령별로 40대(100.0점)와 20대(100.0점, 2명), 거주지역별로 경기(100.0점, 7명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 필요	필요	보통	종합 필요	100점 평균(점)
전체		300	85.0	13.7	1.3	98.7	95.9
수혜 기간	1년 미만	220	86.8	12.3	0.9	99.1	96.5
	1~5년	53	88.7	11.3	0.0	100.0	97.2
	5~10년	6	83.3	16.7	0.0	100.0	95.8
	10년 이상	3	33.3	66.7	0.0	100.0	83.3
	모름	18	61.1	27.8	11.1	88.9	87.5
성별	남성	200	85.0	13.0	2.0	98.0	95.8
	여성	100	85.0	15.0	0.0	100.0	96.3
연령	20대	2	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	30대	2	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5
	40대	10	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	50대	31	96.8	3.2	0.0	100.0	99.2
	60대	126	89.7	9.5	0.8	99.2	97.2
	70대	109	74.3	22.9	2.8	97.2	92.9
	80대 이상	20	90.0	10.0	0.0	100.0	97.5
거주 지역	경기	7	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0
	강원	5	80.0	20.0	0.0	100.0	95.0
	충북	14	85.7	14.3	0.0	100.0	96.4
	충남	23	78.3	21.7	0.0	100.0	94.6
	전북	26	76.9	23.1	0.0	100.0	94.2
	전남	58	86.2	12.1	1.7	98.3	96.1
	경북	101	89.1	9.9	1.0	99.0	97.0
	경남	44	84.1	11.4	4.5	95.5	94.9
	제주	11	72.7	27.3	0.0	100.0	93.2
	기타(광역시)	11	81.8	18.2	0.0	100.0	95.5

4) 체감만족도

- 영농도우미 지원 사업의 전반적 만족도는 90.2점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 93.7%(매우 만족: 68.0% + 만족: 25.7%),
'불만족한다'는 응답은 1.3%로 나타남(보통: 5.0%).



응답자 특성

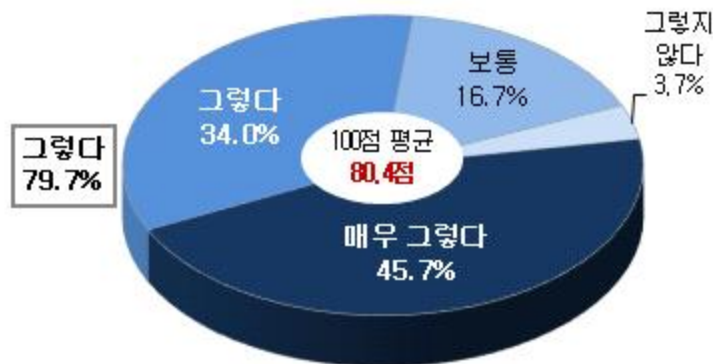
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년에서 92.9점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 90.8점으로 남성(89.8점)과 유사한 수준으로 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(92.7점), 거주지역별로 경기(92.9점, 7명)와 전남(92.7점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	68.0	25.7	5.0	1.3	93.7	1.3	90.1	
수혜 기간	1년 미만	220	70.0	25.9	3.2	0.9	95.9	0.9	91.3
	1~5년	53	77.4	17.0	5.7	0.0	94.3	0.0	92.9
	5~10년	6	33.3	33.3	16.7	16.7	66.7	16.7	70.8
	10년 이상	3	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3
	모름	18	33.3	38.9	22.2	5.6	72.2	5.6	75.0
성별	남성	200	67.5	25.5	5.5	1.5	93.0	1.5	89.8
	여성	100	69.0	26.0	4.0	1.0	95.0	1.0	90.8
연령	20대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	30대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	40대	10	70.0	20.0	10.0	0.0	90.0	0.0	90.0
	50대	31	77.4	16.1	6.5	0.0	93.5	0.0	92.7
	60대	126	72.2	21.4	5.6	0.8	93.7	0.8	91.3
	70대	109	61.5	33.0	2.8	2.8	94.5	2.8	88.3
	80대 이상	20	65.0	25.0	10.0	0.0	90.0	0.0	88.8
거주 지역	경기	7	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.9
	강원	5	40.0	60.0	0.0	0.0	100.0	0.0	85.0
	충북	14	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	충남	23	69.6	17.4	13.0	0.0	87.0	0.0	89.1
	전북	26	61.5	34.6	0.0	3.8	96.2	3.8	88.5
	전남	58	72.4	25.9	1.7	0.0	98.3	0.0	92.7
	경북	101	71.3	24.8	4.0	0.0	96.0	0.0	91.8
	경남	44	70.5	15.9	11.4	2.3	86.4	2.3	88.6
	제주	11	54.5	27.3	9.1	9.1	81.8	9.1	81.8
	기타(광역시)	11	63.6	18.2	9.1	9.1	81.8	9.1	84.1

5) 향상도

- 영농도우미 지원 사업의 향상도에 대한 만족도는 80.4점으로 나타남.
비율별로는 ‘그렇다’는 응답이 79.7%(매우 그렇다: 45.7% + 그렇다: 34.0%),
‘그렇지 않다’ 응답은 3.7%로 나타남(보통: 16.7%).



응답자 특성

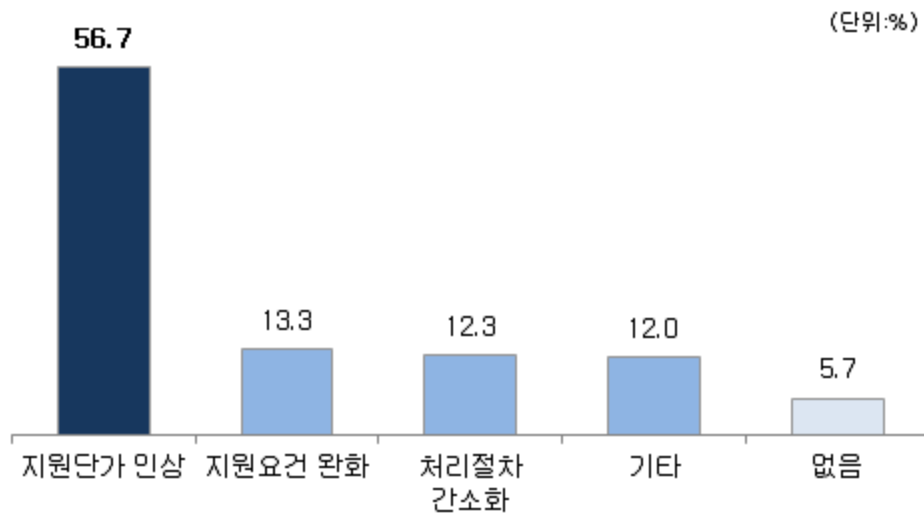
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '그렇다'는 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 수혜기간이 짧을수록 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 81.8점으로 남성(79.8점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 60대(82.3점)와 50대(81.5점), 거주지역별로 경기(89.3점, 7명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	종합		100점 평균(점)	
						그렇다	그렇지 않다		
전체	300	45.7	34.0	16.7	3.7	79.7	3.7	80.4	
수혜 기간	1년 미만	220	47.7	35.0	14.5	2.7	82.7	2.7	81.9
	1~5년	53	50.9	26.4	20.8	1.9	77.4	1.9	81.6
	5~10년	6	33.3	50.0	16.7	0.0	83.3	0.0	79.2
	10년 이상	3	0.0	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	50.0
	모름	18	16.7	38.9	27.8	16.7	55.6	16.7	63.9
성별	남성	200	46.0	32.0	17.0	5.0	78.0	5.0	79.8
	여성	100	45.0	38.0	16.0	1.0	83.0	1.0	81.8
연령	20대	2	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	75.0
	30대	2	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	40대	10	40.0	30.0	20.0	10.0	70.0	10.0	75.0
	50대	31	51.6	22.6	25.8	0.0	74.2	0.0	81.5
	60대	126	50.0	32.5	14.3	3.2	82.5	3.2	82.3
	70대	109	41.3	37.6	16.5	4.6	78.9	4.6	78.9
	80대 이상	20	40.0	40.0	15.0	5.0	80.0	5.0	78.8
거주 지역	경기	7	57.1	42.9	0.0	0.0	100.0	0.0	89.3
	강원	5	20.0	60.0	20.0	0.0	80.0	0.0	75.0
	충북	14	35.7	35.7	28.6	0.0	71.4	0.0	76.8
	충남	23	39.1	34.8	21.7	4.3	73.9	4.3	77.2
	전북	26	34.6	42.3	15.4	7.7	76.9	7.7	76.0
	전남	58	48.3	31.0	20.7	0.0	79.3	0.0	81.9
	경북	101	51.5	31.7	12.9	4.0	83.2	4.0	82.7
	경남	44	50.0	34.1	11.4	4.5	84.1	4.5	82.4
	제주	11	27.3	36.4	27.3	9.1	63.6	9.1	70.5
	기타(광역시)	11	36.4	27.3	27.3	9.1	63.6	9.1	72.7

6) 개선사항

- 영농도우미 지원 사업의 개선사항에 대해 '지원단가 인상'이 56.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '지원요건 완화'(13.3%), '처리절차 간소화'(12.3%)의 순으로 나타남(기타: 12.0%, 없음: 5.7%).



응답자 특성

- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 '지원단가 인상' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성(57.0%)과 여성(56.0%)이 유사하며, 연령별로 60대(63.5%), 거주지역별로 경기(100.0%, 7명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	지원단가 인상	지원요건 완화	처리절차 간소화	기타	없음
전체		300	56.7	13.3	12.3	12.0	5.7
수혜기간	1년 미만	220	55.0	13.6	11.8	13.6	5.9
	1~5년	53	67.9	9.4	13.2	3.8	5.7
	5~10년	6	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0
	10년 이상	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
	모름	18	38.9	16.7	16.7	22.2	5.6
성별	남성	200	57.0	15.0	10.5	12.0	5.5
	여성	100	56.0	10.0	16.0	12.0	6.0
연령	20대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	30대	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	40대	10	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	50대	31	51.6	25.8	19.4	3.2	0.0
	60대	126	63.5	9.5	11.9	11.1	4.0
	70대	109	51.4	12.8	10.1	17.4	8.3
	80대 이상	20	45.0	20.0	10.0	10.0	15.0
거주 지역	경기	7	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	강원	5	20.0	20.0	0.0	20.0	40.0
	충북	14	64.3	28.6	7.1	0.0	0.0
	충남	23	52.2	13.0	21.7	8.7	4.3
	전북	26	50.0	26.9	11.5	11.5	0.0
	전남	58	53.4	12.1	15.5	13.8	5.2
	경북	101	62.4	10.9	9.9	9.9	6.9
	경남	44	47.7	13.6	11.4	20.5	6.8
	제주	11	45.5	9.1	27.3	9.1	9.1
	기타(광역시)	11	72.7	0.0	9.1	18.2	0.0

7) 건의사항

- 영농도우미 지원 사업 응답자들이 추가로 필요하다고 생각하는 복지사업은 ‘인력 지원’(3.7%, 11명), ‘영농 도우미 확대’(3.3%, 10명) 등의 순으로 나타남.

의견	사례수(명)	%
인력 지원	11	3.7
영농 도우미 확대	10	3.3
문화생활 / 문화 시설 지원	3	1.0
지원 복지 확대	3	1.0
의료 지원 필요 (의료시설 등)	2	0.7
교통 지원	2	0.7
농기계 지원 (배송, 지원금)	2	0.7
기본 소득 증가 및 안정 정책	2	0.7
노인 복지 사업	2	0.7
노인 회관 필요	2	0.7
농사에 대한 지원 (관로, 판매금액, 농약 등)	2	0.7
공동목욕탕 설치	1	0.3
고령화 복지	1	0.3
젊은 사람들을 위한 복지	1	0.3
노인 생활 지원	1	0.3
농가 여성에게 지원	1	0.3
노인 환경 개선	1	0.3
한 곳에서 노인들 케어 서비스	1	0.3
노인들을 위한 행복 도우미	1	0.3
도우미 지원	1	0.3
농촌 지역의 사람이 많이 살 수 있는 환경 조성	1	0.3
보장 지원 사업	1	0.3
공평한 혜택 보장	1	0.3
청소년을 위한 복지	1	0.3
연령과 상관없는 보험 혜택	1	0.3
일자리 창출	1	0.3
경로당 지원 사업 횟수 늘리기	1	0.3
무응답 / 잘 모름	245	81.7

8) 리스트와 응답자 일치여부

- 영농도우미 지원 사업의 리스트와 실제 서비스를 경험한 응답자의 일치 정도는 94.7%로 나타남.

응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 리스트와 실제 서비스 응답자의 일치정도가 상당히 높은 것으로 나타남.
- ▶ 연령별로 연령이 낮을수록 높게 나타남.
- ▶ 지역별로 경기, 강원, 제주, 기타(광역시)에서 각각 100.0%로 높게 나타남.

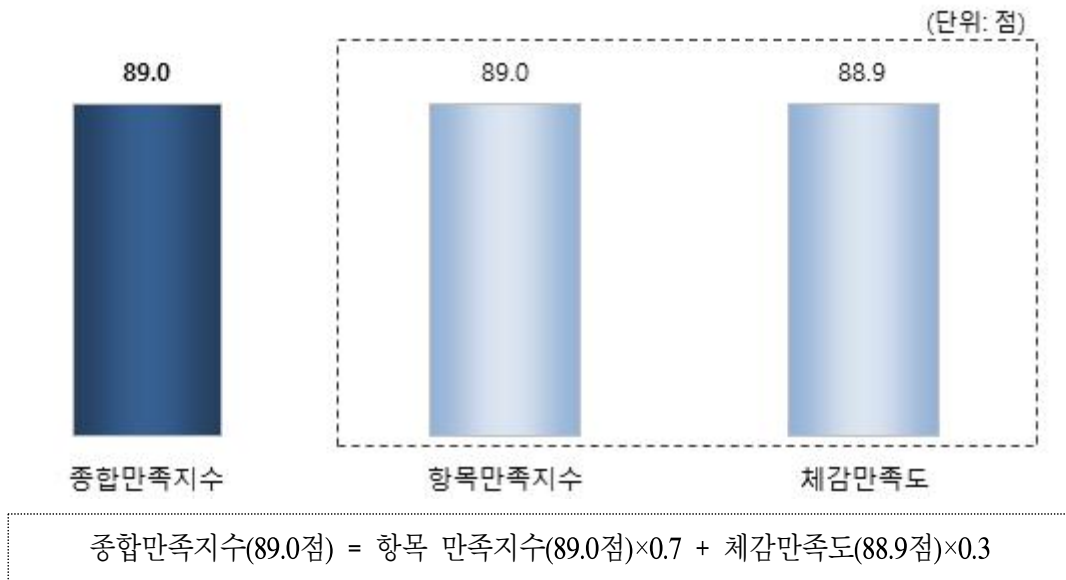
(단위 : %)

		사례수 (명)	리스트와 응답자 일치	리스트와 응답자 불일치
전체		300	94.7	5.3
수혜 기간	1년 미만	220	95.5	4.5
	1~5년	53	92.5	7.5
	5~10년	6	83.3	16.7
	10년 이상	3	66.7	33.3
	모름	18	100.0	0.0
성별	남성	200	94.5	5.5
	여성	100	95.0	5.0
연령	20대	2	100.0	0.0
	30대	2	100.0	0.0
	40대	10	100.0	0.0
	50대	31	96.8	3.2
	60대	126	95.2	4.8
	70대	109	93.6	6.4
	80대 이상	20	90.0	10.0
거주 지역	경기	7	100.0	0.0
	강원	5	100.0	0.0
	충북	14	85.7	14.3
	충남	23	91.3	8.7
	전북	26	96.2	3.8
	전남	58	94.8	5.2
	경북	101	93.1	6.9
	경남	44	97.7	2.3
	제주	11	100.0	0.0
	기타(광역시)	11	100.0	0.0

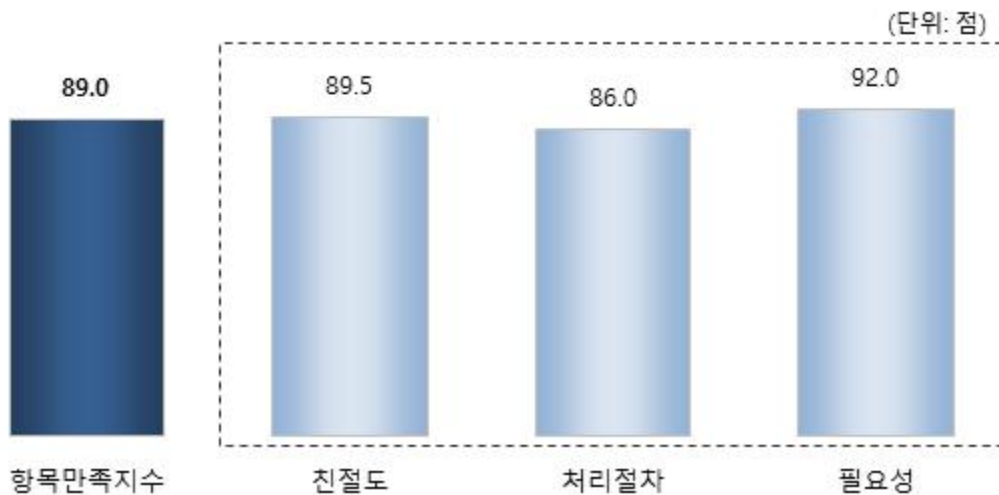
II. 학자금융자지원 사업

1. 종합만족지수

- 농림축산식품부의 학자금융자지원 사업에 대한 종합만족지수는 89.0점으로 나타남.



- 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.0점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(89.5점), '처리절차'(86.0점)의 순으로 나타남.



- 학자금융자지원 사업의 종합 만족도는 89.0점으로 나타남. 타 복지사업 대비 수혜기간이 1년 미만과 1~5년인 응답자가 대부분이며, 수혜기간별로 종합 만족도는 88.5점~89.6점으로 유사한 수준으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 1~5년에서 81.4점으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	89.5	86.0	92.0	88.9	89.0	89.0	80.5
수혜 기간	1년 미만	60	87.9	85.8	92.1	88.3	88.6	88.5	79.2
	1~5년	216	90.3	86.2	92.0	89.2	89.3	89.3	81.4
	5~10년	15	85.0	88.3	93.3	90.0	89.4	89.6	75.0
	모름	9	88.9	77.8	88.9	83.3	84.4	84.1	77.8
성별	남성	187	88.9	84.5	91.2	88.9	88.0	88.3	79.5
	여성	113	90.5	88.5	93.4	88.9	90.7	90.2	82.1
연령	20대	286	89.4	85.9	91.9	89.1	88.9	89.0	80.4
	30대	4	93.8	75.0	93.8	81.3	86.2	84.7	75.0
	40대	2	87.5	87.5	87.5	75.0	87.5	83.8	62.5
	50대	6	91.7	91.7	95.8	87.5	93.2	91.5	87.5
	60대	2	87.5	100.0	100.0	100.0	97.1	98.0	100.0
거주 지역	경기	90	89.2	86.4	89.7	88.1	88.3	88.2	80.0
	강원	16	92.2	89.1	96.9	92.2	92.7	92.5	81.3
	충북	14	92.9	85.7	92.9	92.9	90.0	90.9	82.1
	충남	34	83.1	87.5	92.6	91.2	88.4	89.2	75.7
	전북	14	87.5	80.4	92.9	89.3	86.6	87.4	85.7
	전남	18	97.2	93.1	93.1	93.1	94.0	93.7	84.7
	경북	46	88.6	83.7	93.5	87.5	88.4	88.1	81.5
	경남	35	92.1	84.3	94.3	89.3	89.8	89.6	80.7
	제주	3	91.7	75.0	91.7	75.0	85.0	82.0	58.3
	기타(광역시)	30	89.2	86.7	89.2	85.8	88.2	87.5	81.7

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

2. 체감만족도 및 중요도

- 「학자금융자지원」 사업부분 체감만족도는 88.9점으로 나타남.
비율별로는 '만족'한다는 응답은 95.3%(매우 만족 : 61.0% + 만족 : 34.3%),
'불만족'한다는 응답은 0.7%로 나타남(보통 : 4.0%).

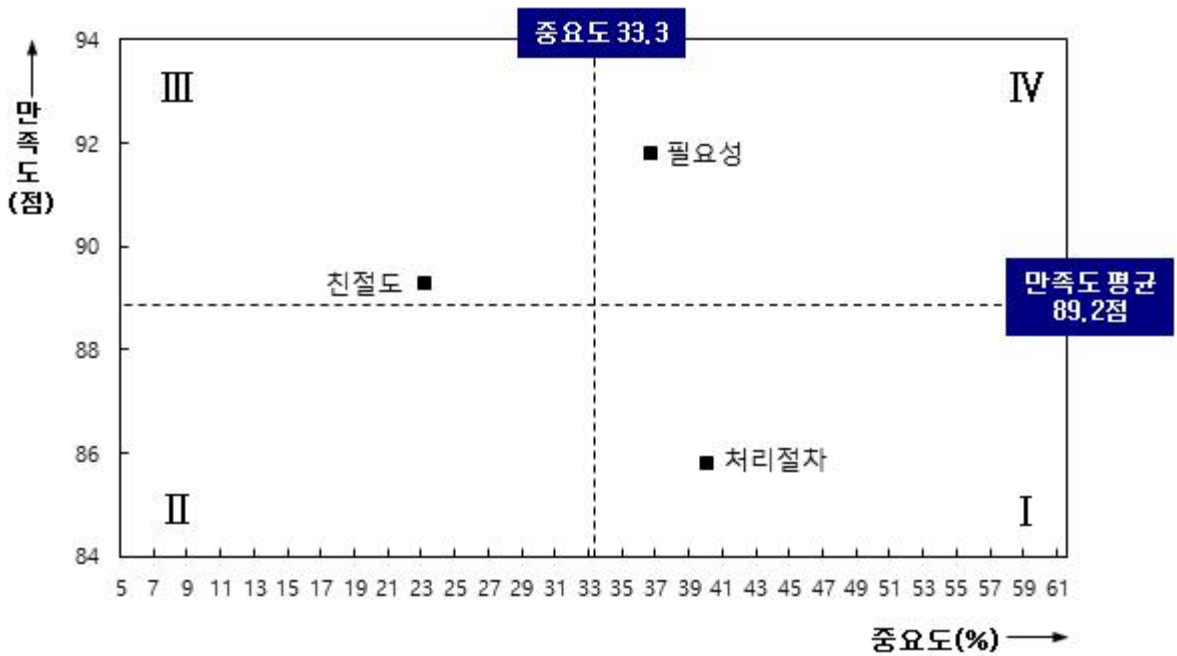


- 학자금융자지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 40.1%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '친절도' 항목은 23.2%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	89.5	23.2
처리절차	86.0	40.1
필요성	92.0	36.8

3. portfolio 분석

- 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '처리절차' 항목은 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.



I 긴급개선분야 :	처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 항목별 분석

1) 친절도

- 학자금융자지원 사업의 친절도에 대한 만족도는 89.5점으로 나타남.
 비율별로는 '만족한다'는 응답이 91.0%(매우 만족: 67.7% + 만족: 23.3%),
 '불만족한다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 8.3%).



응답자 특성

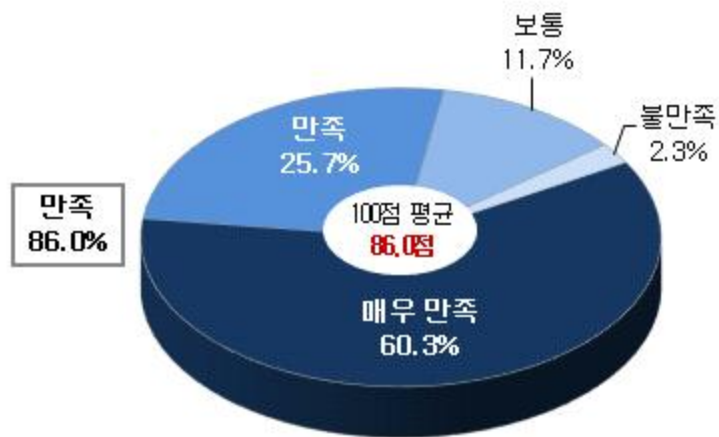
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1~5년(90.3점)에서 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 90.5점으로 남성(88.9점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 전남(97.2점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)
							만족	불만족	
전체		300	67.7	23.3	8.3	0.7	91.0	0.7	89.5
수혜 기간	1년 미만	60	65.0	21.7	13.3	0.0	86.7	0.0	87.9
	1~5년	216	69.4	23.1	6.5	0.9	92.6	0.9	90.3
	5~10년	15	60.0	20.0	20.0	0.0	80.0	0.0	85.0
	모름	9	55.6	44.4	0.0	0.0	100.0	0.0	88.9
성별	남성	187	65.8	25.1	8.0	1.1	90.9	1.1	88.9
	여성	113	70.8	20.4	8.8	0.0	91.2	0.0	90.5
연령	20대	286	67.8	22.7	8.7	0.7	90.6	0.7	89.4
	30대	4	75.0	25.0	0.0	0.0	100.0	0.0	93.8
	40대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	50대	6	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	60대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
거주 지역	경기	90	65.6	25.6	8.9	0.0	91.1	0.0	89.2
	강원	16	81.3	6.3	12.5	0.0	87.5	0.0	92.2
	충북	14	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.9
	충남	34	50.0	32.4	17.6	0.0	82.4	0.0	83.1
	전북	14	64.3	28.6	0.0	7.1	92.9	7.1	87.5
	전남	18	88.9	11.1	0.0	0.0	100.0	0.0	97.2
	경북	46	69.6	17.4	10.9	2.2	87.0	2.2	88.6
	경남	35	71.4	25.7	2.9	0.0	97.1	0.0	92.1
	제주	3	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
기타(광역시)	30	66.7	23.3	10.0	0.0	90.0	0.0	89.2	

2) 처리절차

- 학자금융자지원 사업의 처리절차에 대한 만족도는 86.0점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 86.0%(매우 만족: 60.3% + 만족: 25.7%),
'불만족한다'는 응답은 2.3%로 나타남(보통: 11.7%).



응답자 특성

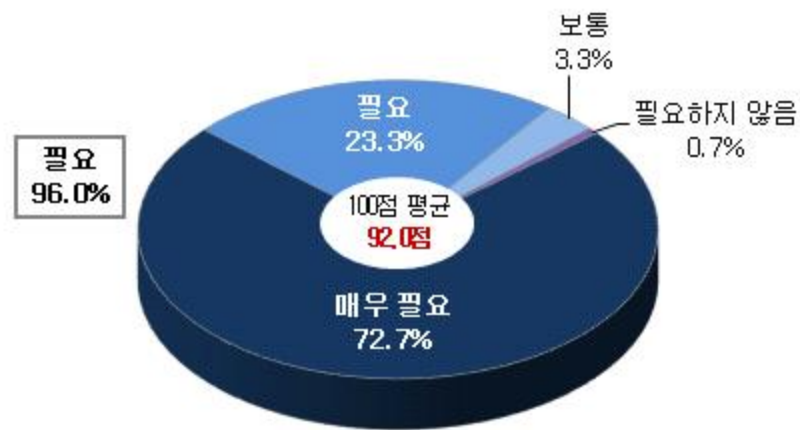
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 88.5점으로 남성(84.5점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 전남(93.1점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	60.3	25.7	11.7	2.3	86.0	2.3	86.0	
수혜 기간	1년 미만	60	63.3	18.3	16.7	1.7	81.7	1.7	85.8
	1~5년	216	58.8	29.2	10.2	1.9	88.0	1.9	86.2
	5~10년	15	73.3	13.3	6.7	6.7	86.7	6.7	88.3
	모름	9	55.6	11.1	22.2	11.1	66.7	11.1	77.8
성별	남성	187	57.8	26.2	12.3	3.7	84.0	3.7	84.5
	여성	113	64.6	24.8	10.6	0.0	89.4	0.0	88.5
연령	20대	286	60.5	25.2	11.9	2.4	85.7	2.4	85.9
	30대	4	25.0	50.0	25.0	0.0	75.0	0.0	75.0
	40대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	50대	6	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	60대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
거주 지역	경기	90	61.1	23.3	15.6	0.0	84.4	0.0	86.4
	강원	16	75.0	12.5	6.3	6.3	87.5	6.3	89.1
	충북	14	64.3	21.4	7.1	7.1	85.7	7.1	85.7
	충남	34	67.6	14.7	17.6	0.0	82.4	0.0	87.5
	전북	14	42.9	42.9	7.1	7.1	85.7	7.1	80.4
	전남	18	77.8	16.7	5.6	0.0	94.4	0.0	93.1
	경북	46	54.3	30.4	10.9	4.3	84.8	4.3	83.7
	경남	35	48.6	40.0	11.4	0.0	88.6	0.0	84.3
	제주	3	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	75.0
기타(광역시)	30	63.3	26.7	3.3	6.7	90.0	6.7	86.7	

3) 필요성

- 학자금융자지원 사업의 필요성에 대한 만족도는 92.0점으로 나타남.
 비율별로는 '필요하다'는 응답이 96.0%(매우 필요하다: 72.7% + 필요하다: 23.3%),
 '불필요하다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 3.3%).



응답자 특성

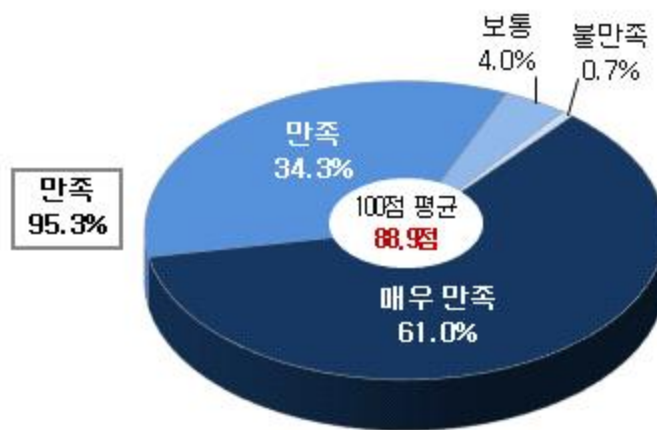
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '필요'응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 93.4점으로 남성(91.2점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 강원(96.9점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 필요	필요	보통	필요 하지 않음	종합		100점 평균(점)	
						필요	불필요		
전체	300	72.7	23.3	3.3	0.7	96.0	0.7	92.0	
수혜 기간	1년 미만	60	73.3	21.7	5.0	0.0	95.0	0.0	92.1
	1~5년	216	71.8	25.0	2.8	0.5	96.8	0.5	92.0
	5~10년	15	80.0	13.3	6.7	0.0	93.3	0.0	93.3
	모름	9	77.8	11.1	0.0	11.1	88.9	11.1	88.9
성별	남성	187	71.7	22.5	4.8	1.1	94.1	1.1	91.2
	여성	113	74.3	24.8	0.9	0.0	99.1	0.0	93.4
연령	20대	286	72.4	23.4	3.5	0.7	95.8	0.7	91.9
	30대	4	75.0	25.0	0.0	0.0	100.0	0.0	93.8
	40대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	50대	6	83.3	16.7	0.0	0.0	100.0	0.0	95.8
	60대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
거주 지역	경기	90	67.8	24.4	6.7	1.1	92.2	1.1	89.7
	강원	16	87.5	12.5	0.0	0.0	100.0	0.0	96.9
	충북	14	78.6	14.3	7.1	0.0	92.9	0.0	92.9
	충남	34	76.5	17.6	5.9	0.0	94.1	0.0	92.6
	전북	14	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.9
	전남	18	72.2	27.8	0.0	0.0	100.0	0.0	93.1
	경북	46	76.1	21.7	2.2	0.0	97.8	0.0	93.5
	경남	35	77.1	22.9	0.0	0.0	100.0	0.0	94.3
	제주	3	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	기타(광역시)	30	63.3	33.3	0.0	3.3	96.7	3.3	89.2

4) 체감만족도

- 학자금융자지원 사업의 체감만족도는 88.9점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 95.3%(매우 만족: 61.0% + 만족: 34.3%),
'불만족한다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 4.0%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 5~10년에서 90.0점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성과 여성이 각각 88.9점으로 나타남.
- ▶ 거주지역별로 전남(93.1점), 충북(92.9점) 등에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	61.0	34.3	4.0	0.7	95.3	0.7	88.9	
수혜 기간	1년 미만	60	60.0	35.0	3.3	1.7	95.0	1.7	88.3
	1~5년	216	60.6	35.6	3.7	0.0	96.3	0.0	89.2
	5~10년	15	73.3	13.3	13.3	0.0	86.7	0.0	90.0
	모름	9	55.6	33.3	0.0	11.1	88.9	11.1	83.3
성별	남성	187	61.5	33.7	3.7	1.1	95.2	1.1	88.9
	여성	113	60.2	35.4	4.4	0.0	95.6	0.0	88.9
연령	20대	286	61.2	34.6	3.5	0.7	95.8	0.7	89.1
	30대	4	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	0.0	81.3
	40대	2	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	75.0
	50대	6	66.7	16.7	16.7	0.0	83.3	0.0	87.5
	60대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
거주 지역	경기	90	58.9	35.6	4.4	1.1	94.4	1.1	88.1
	강원	16	68.8	31.3	0.0	0.0	100.0	0.0	92.2
	충북	14	78.6	14.3	7.1	0.0	92.9	0.0	92.9
	충남	34	67.6	29.4	2.9	0.0	97.1	0.0	91.2
	전북	14	57.1	42.9	0.0	0.0	100.0	0.0	89.3
	전남	18	72.2	27.8	0.0	0.0	100.0	0.0	93.1
	경북	46	54.3	41.3	4.3	0.0	95.7	0.0	87.5
	경남	35	60.0	37.1	2.9	0.0	97.1	0.0	89.3
	제주	3	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	75.0
	기타(광역시)	30	56.7	33.3	6.7	3.3	90.0	3.3	85.8

5) 향상도

- 학자금융자지원 사업의 향상도에 대한 만족도는 80.5점으로 나타남.
비율별로는 ‘그렇다’는 응답이 80.0%(매우 그렇다: 46.3% + 그렇다: 33.7%),
‘그렇지 않다’(전혀 그렇지 않다: 0.7% + 그렇지 않다: 3.0%)는 응답은 3.7%로 나타남(보통: 16.3%).



응답자 특성

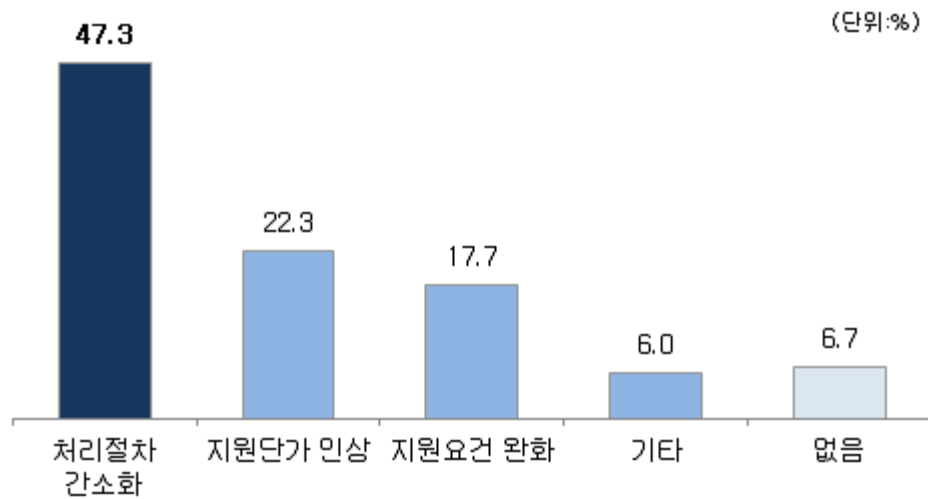
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '그렇다'는 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 82.1점으로 남성(79.5점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 전북(85.7점)과 전남(84.7점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	종합		100점 평균 (점)	
							그렇다	그렇지 않다		
전체	300	46.3	33.7	16.3	3.0	0.7	80.0	3.7	80.5	
수혜 기간	1년 미만	60	40.0	40.0	16.7	3.3	0.0	80.0	3.3	79.2
	1~5년	216	48.6	32.4	15.3	3.2	0.5	81.0	3.7	81.4
	5~10년	15	40.0	33.3	20.0	0.0	6.7	73.3	6.7	75.0
	모름	9	44.4	22.2	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	77.8
성별	남성	187	43.9	35.3	17.1	2.7	1.1	79.1	3.7	79.5
	여성	113	50.4	31.0	15.0	3.5	0.0	81.4	3.5	82.1
연령	20대	286	46.2	33.6	16.8	2.8	0.7	79.7	3.5	80.4
	30대	4	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0	75.0
	40대	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	50.0	62.5
	50대	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
	60대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
거주 지역	경기	90	46.7	31.1	17.8	4.4	0.0	77.8	4.4	80.0
	강원	16	43.8	37.5	18.8	0.0	0.0	81.3	0.0	81.3
	충북	14	57.1	21.4	14.3	7.1	0.0	78.6	7.1	82.1
	충남	34	32.4	44.1	17.6	5.9	0.0	76.5	5.9	75.7
	전북	14	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	92.9	0.0	85.7
	전남	18	50.0	38.9	11.1	0.0	0.0	88.9	0.0	84.7
	경북	46	50.0	32.6	13.0	2.2	2.2	82.6	4.3	81.5
	경남	35	48.6	31.4	17.1	0.0	2.9	80.0	2.9	80.7
	제주	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	66.7	33.3	58.3
	기타(광역시)	30	50.0	26.7	23.3	0.0	0.0	76.7	0.0	81.7

6) 개선사항

- 학자금융자지원 사업의 개선사항에 대해 ‘처리절차 간소화’가 47.3%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 ‘지원단가 인상’(22.3%), ‘지원요건 완화’(17.7%)의 순으로 나타남 (기타: 6.0%, 없음: 6.7%).



응답자 특성

- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 '처리절차 간소화' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성(48.7%), 거주지역별로 충북(78.6%)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	처리절차 간소화	지원단가 인상	지원요건 완화	기타	없음
전체		300	47.3	22.3	17.7	6.0	6.7
수혜 기간	1년 미만	60	43.3	28.3	21.7	5.0	1.7
	1~5년	216	50.5	19.4	16.2	6.0	7.9
	5~10년	15	26.7	40.0	13.3	6.7	13.3
	모름	9	33.3	22.2	33.3	11.1	0.0
성별	남성	187	48.7	21.9	14.4	7.0	8.0
	여성	113	45.1	23.0	23.0	4.4	4.4
연령	20대	286	47.6	22.7	17.1	5.9	6.6
	30대	4	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	40대	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
	50대	6	16.7	16.7	50.0	0.0	16.7
	60대	2	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
거주 지역	경기	90	48.9	21.1	15.6	6.7	7.8
	강원	16	56.3	12.5	18.8	0.0	12.5
	충북	14	78.6	7.1	0.0	7.1	7.1
	충남	34	44.1	20.6	20.6	8.8	5.9
	전북	14	35.7	28.6	7.1	14.3	14.3
	전남	18	44.4	33.3	22.2	0.0	0.0
	경북	46	54.3	21.7	19.6	2.2	2.2
	경남	35	42.9	17.1	28.6	11.4	0.0
	제주	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	기타(광역시)	30	30.0	33.3	16.7	3.3	16.7

7) 건의사항

- 학자금융자지원 사업 응답자들이 추가로 필요하다고 생각하는 복지사업은 '장학금 지원 제도'와 '생활비 지원 / 경제적 지원'(각각 2.3%, 7명)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '기숙사 비용 지원'(1.3%, 4명) 등의 순으로 나타남.

의견	사례수(명)	%
장학금 지원 제도	7	2.3
생활비 지원 / 경제적 지원	7	2.3
기숙사 비용 지원	4	1.3
등록금 지원 사업	2	0.7
문화생활 / 문화 시설 지원	1	0.3
겨울철 일자리 필요	1	0.3
귀농정책	1	0.3
기본 소득 증가 및 안정 정책	1	0.3
농촌 지역 학교 프로그램 지원	1	0.3
대학원생도 지원	1	0.3
대학 입시에 대한 정보 지원	1	0.3
도서관 복지 필요	1	0.3
모든 복지 확대	1	0.3
마을을 위한 환경 사업 (농로 확장 등)	1	0.3
전공과와 상관없이 동일한 용자 지원	1	0.3
학자금 확대 지원	1	0.3
학생 원거리 교통비 지원	1	0.3
타 지역 학생을 위한 주거 단지 필요	1	0.3
무응답 / 잘 모름	269	89.7

8) 리스트와 응답자 일치여부

- 학자금융자지원 사업의 리스트와 실제 서비스를 경험한 응답자의 일치 정도는 98.0%로 나타남.

응답자 특성

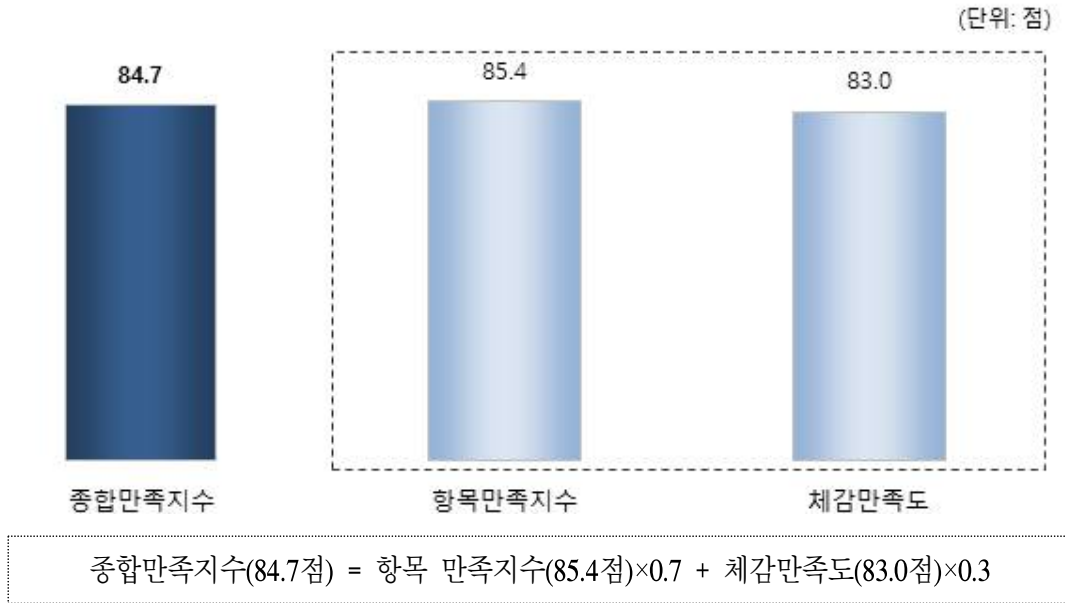
- ▶ 모든 응답자 특성에서 리스트와 실제 서비스 응답자의 일치정도가 상당히 높은 것으로 나타남.
- ▶ 성별로 남성에서 100.0%로 높게 나타남.
- ▶ 지역별로 경기, 강원, 전남, 경북을 제외한 나머지 지역에서 100.0%로 나타남.

(단위 : %)

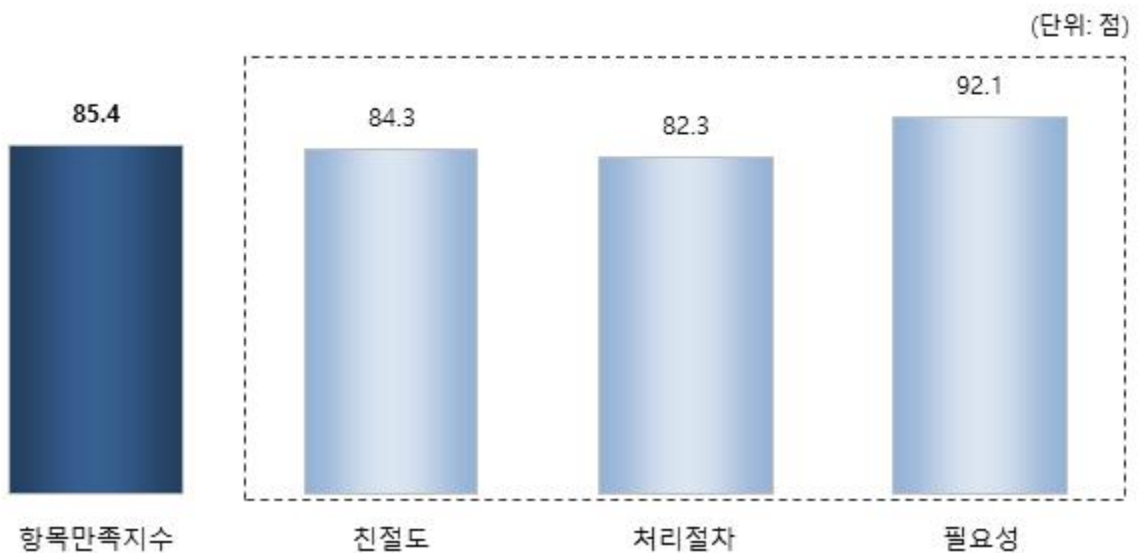
		사례수 (명)	리스트와 응답자 일치	리스트와 응답자 불일치
전체		300	98.0	2.0
수혜 기간	1년 미만	60	98.3	1.7
	1~5년	216	98.1	1.9
	5~10년	15	93.3	6.7
	모름	9	100.0	0.0
성별	남성	187	100.0	0.0
	여성	113	94.7	5.3
연령	20대	286	99.3	0.7
	30대	4	100.0	0.0
	40대	2	100.0	0.0
	50대	6	66.7	33.3
	60대	2	0.0	100.0
거주 지역	경기	90	96.7	3.3
	강원	16	93.8	6.3
	충북	14	100.0	0.0
	충남	34	100.0	0.0
	전북	14	100.0	0.0
	전남	18	94.4	5.6
	경북	46	97.8	2.2
	경남	35	100.0	0.0
	제주	3	100.0	0.0
	기타(광역시)	30	100.0	0.0

Ⅲ. 보험료지원 사업

① 농림축산식품부의 보험료지원 사업에 대한 종합만족지수는 84.7점으로 나타남.



② 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 92.1점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(84.3점), '처리절차'(82.3점)의 순으로 나타남.



③ 보험료지원 사업의 종합 만족도는 84.7점으로 나타남. 수혜기간별로는 수혜기간이 짧을수록(1년 미만 : 86.6점, 1~5년과 5~10년 : 각각 86.4점, 10년 이상 : 84.2점) 높게 나타남.

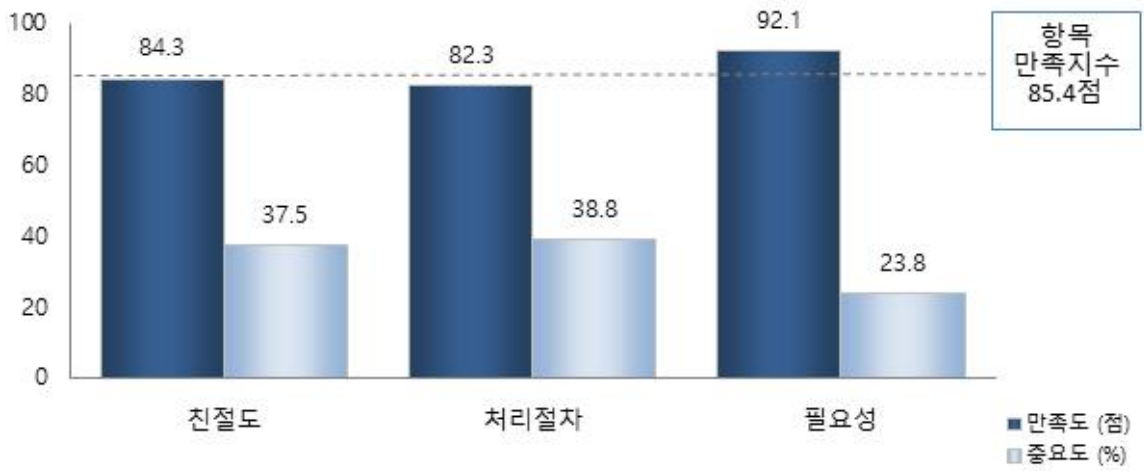
향상도의 경우 연령별로 사례 수는 적지만 20대와 30대에서 각각 75.0점으로 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		600	84.3	82.3	92.1	83.0	85.4	84.7	67.8
수혜 기간	1년 미만	67	86.9	84.3	93.7	84.3	87.5	86.6	65.3
	1~5년	151	85.9	83.9	93.0	85.4	86.8	86.4	70.2
	5~10년	117	86.1	84.4	92.7	85.0	87.0	86.4	70.7
	10년 이상	173	84.1	82.1	91.6	81.9	85.1	84.2	65.6
	모름	92	77.7	75.8	89.7	77.7	79.8	79.2	65.8
성별	남성	433	83.8	81.5	91.7	81.6	84.8	83.8	66.9
	여성	167	85.5	84.4	93.1	86.7	86.9	86.8	69.9
연령	20대	1	75.0	75.0	100.0	75.0	80.9	79.2	75.0
	30대	3	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	89.2	75.0
	40대	42	83.3	79.2	92.9	83.3	84.0	83.8	67.9
	50대	141	85.1	83.3	93.4	81.2	86.4	84.8	66.7
	60대	322	84.7	82.7	92.7	84.0	85.8	85.3	68.2
	70대	64	82.8	81.3	89.1	84.8	83.7	84.0	69.1
	80대 이상	27	79.6	78.7	84.3	76.9	80.4	79.3	63.9
거주 지역	경기	68	82.0	79.4	90.8	80.5	83.1	82.3	65.8
	강원	40	85.0	79.4	92.5	82.5	84.6	84.0	68.1
	충북	38	85.5	86.2	95.4	83.6	88.1	86.8	75.7
	충남	76	82.6	80.9	90.5	82.2	83.8	83.3	69.7
	전북	55	80.9	80.0	91.4	82.7	83.0	82.9	68.6
	전남	102	85.3	82.6	91.7	83.3	85.8	85.0	69.4
	경북	108	85.2	83.6	92.6	83.1	86.3	85.4	66.9
	경남	70	86.8	86.1	94.3	86.4	88.3	87.7	65.4
	제주	15	88.3	81.7	96.7	85.0	87.7	86.9	60.0
	기타(광역시)	28	83.0	81.3	88.4	81.3	83.6	82.9	61.6

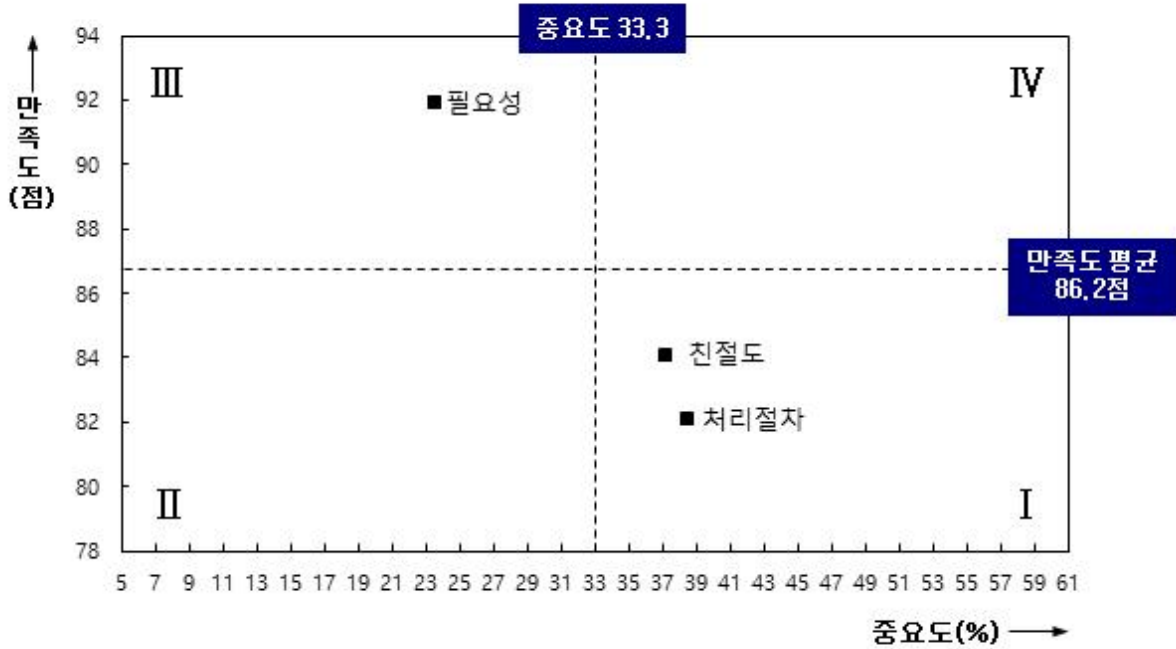
*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

④ 보험료지원 사업 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 38.8%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 23.8%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.



항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	84.3	37.5
처리절차	82.3	38.8
필요성	92.1	23.8

⑤ 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, ‘친절도’와 ‘처리절차’ 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

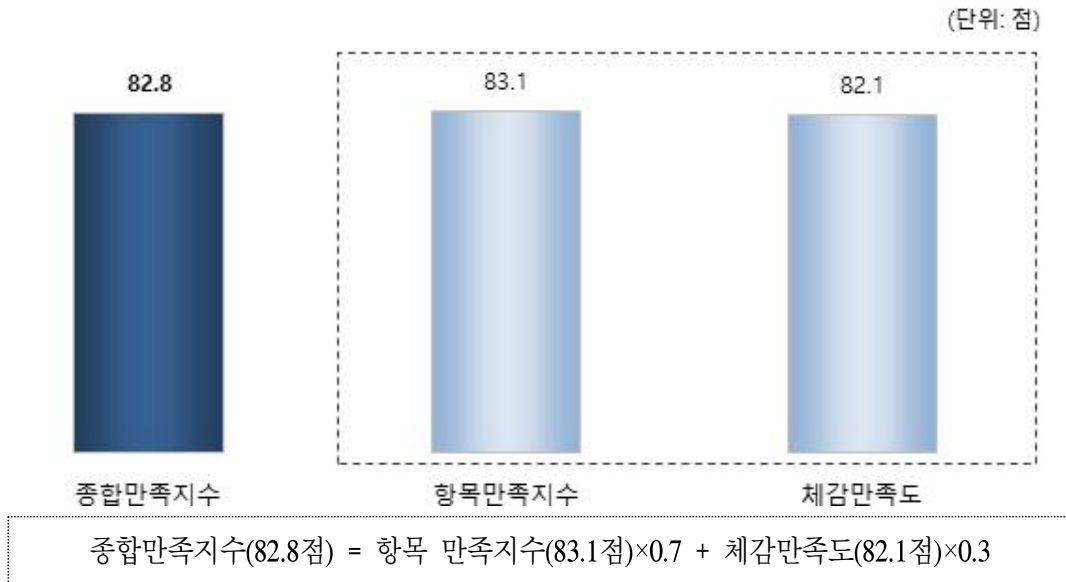


I 긴급개선분야 :	친절도, 처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

Ⅲ. 보험료지원 사업 - 건강보험료

1. 종합만족지수

- 보험료지원 사업의 건강보험료 서비스에 대한 종합만족지수는 82.8점으로 나타남.



- 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 90.8점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(81.7점), '처리절차'(80.1점)의 순으로 나타남.



- 건강보험료 지원 사업의 종합 만족도는 82.8점으로 나타남. 수혜기간별로는 1~5년 (85.6점)과 5~10년(85.1점)에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 10년 이상을 제외하고 수혜기간이 길수록(5~10년: 71.6 점, 1~5년: 70.6점, 1년 미만: 66.2점)상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	81.7	80.1	90.8	82.1	83.1	82.8	68.2
수혜 기간	1년 미만	17	79.4	76.5	91.2	82.4	80.9	81.3	66.2
	1~5년	63	84.5	82.9	92.1	85.7	85.6	85.6	70.6
	5~10년	58	84.5	83.2	91.4	84.1	85.5	85.1	71.6
	10년 이상	109	82.8	80.7	90.8	82.1	83.8	83.3	67.2
	모름	53	73.6	73.1	88.2	75.5	76.6	76.3	64.2
성별	남성	254	81.8	79.4	90.6	81.5	82.8	82.4	67.7
	여성	46	81.0	83.7	91.8	85.3	84.4	84.7	70.7
연령	20대	1	75.0	75.0	100.0	75.0	80.5	78.9	75.0
	40대	24	82.3	79.2	90.6	82.3	82.9	82.7	65.6
	50대	63	82.5	81.3	92.5	81.0	84.3	83.3	66.7
	60대	123	80.9	79.5	91.9	82.5	82.8	82.7	69.9
	70대	62	83.1	81.0	89.5	84.7	83.7	84.0	69.0
	80대 이상	27	79.6	78.7	84.3	76.9	80.3	79.3	63.9
거주 지역	경기	43	80.8	77.3	89.5	79.1	81.4	80.7	65.7
	강원	20	86.3	80.0	91.3	82.5	84.9	84.2	66.3
	충북	19	84.2	86.8	92.1	85.5	87.0	86.5	73.7
	충남	39	79.5	78.8	91.0	80.8	81.8	81.5	70.5
	전북	27	74.1	75.9	90.7	80.6	78.5	79.1	69.4
	전남	53	82.1	81.1	87.7	80.2	83.0	82.1	67.0
	경북	53	82.5	81.1	92.0	84.4	84.1	84.2	70.3
	경남	31	83.1	83.1	92.7	85.5	85.2	85.3	66.1
	제주	9	88.9	77.8	97.2	83.3	86.4	85.5	58.3
	기타(광역시)	6	83.3	75.0	87.5	83.3	81.0	81.7	70.8

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

2. 체감만족도 및 중요도

- 「보험료지원 사업의 건강보험료 서비스」 사업부분 체감만족도는 81.9점으로 나타남. 비율별로는 '만족'한다는 응답은 87.0%(매우 만족 : 42.3% + 만족 : 44.7%), '불만족'한다는 응답은 1.0%로 나타남(보통 : 12.0%).

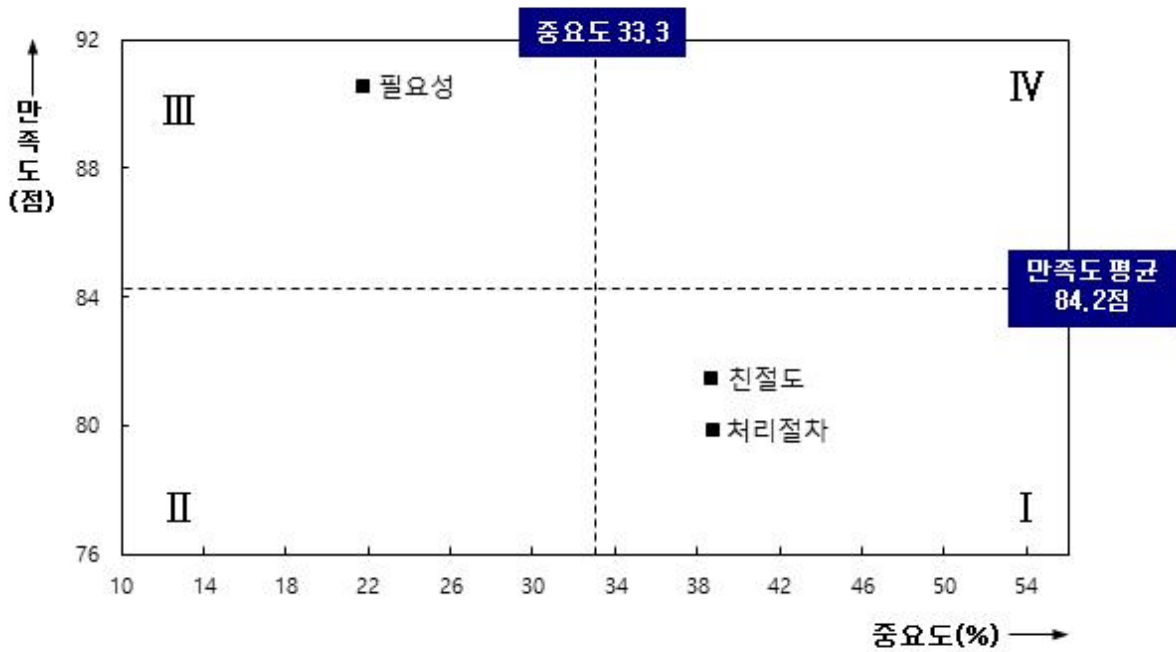


- 보험료지원 사업의 건강보험료 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차'(39.0%)와 '친절도'(38.9%) 항목이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 22.0%로 가장 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	81.7	38.9
처리절차	80.1	39.0
필요성	90.8	22.0

3. portfolio 분석

- 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

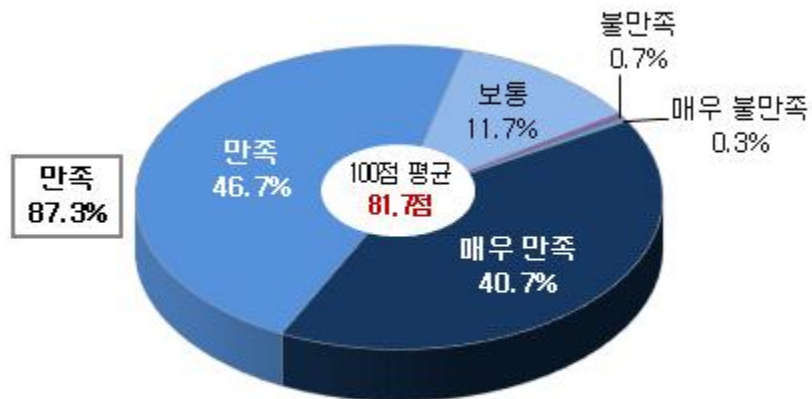


I 긴급개선분야 :	친절도, 처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 항목별 분석

1) 친절도

- 건강보험료 서비스의 친절도에 대한 만족도는 81.7점으로 나타남.
 비율별로는 '만족한다'는 응답이 87.3%(매우 만족: 40.7% + 만족: 46.7%),
 '불만족한다'는 응답은 1.0%로 나타남(보통: 11.7%).



응답자 특성

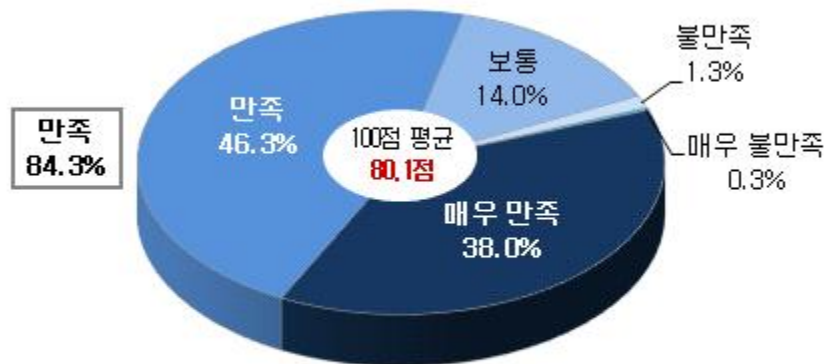
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성(81.8점)과 여성(81.0점)과 유사한 수준으로 나타남.
- ▶ 거주지역별로 제주(88.9점, 9명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	종합		100점 평균(점)	
							만족	불만족		
전체	300	40.7	46.7	11.7	0.7	0.3	87.3	1.0	81.7	
수혜 기간	1년 미만	17	41.2	41.2	11.8	5.9	0.0	82.4	5.9	79.4
	1~5년	63	47.6	42.9	9.5	0.0	0.0	90.5	0.0	84.5
	5~10년	58	46.6	44.8	8.6	0.0	0.0	91.4	0.0	84.5
	10년 이상	109	40.4	52.3	6.4	0.0	0.9	92.7	0.9	82.8
	모름	53	26.4	43.4	28.3	1.9	0.0	69.8	1.9	73.6
성별	남성	254	40.6	47.2	11.4	0.4	0.4	87.8	0.8	81.8
	여성	46	41.3	43.5	13.0	2.2	0.0	84.8	2.2	81.0
연령	20대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	40대	24	41.7	45.8	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0	82.3
	50대	63	41.3	49.2	7.9	1.6	0.0	90.5	1.6	82.5
	60대	123	40.7	44.7	13.0	0.8	0.8	85.4	1.6	80.9
	70대	62	41.9	48.4	9.7	0.0	0.0	90.3	0.0	83.1
	80대 이상	27	37.0	44.4	18.5	0.0	0.0	81.5	0.0	79.6
거주 지역	경기	43	37.2	48.8	14.0	0.0	0.0	86.0	0.0	80.8
	강원	20	55.0	35.0	10.0	0.0	0.0	90.0	0.0	86.3
	충북	19	42.1	52.6	5.3	0.0	0.0	94.7	0.0	84.2
	충남	39	33.3	53.8	10.3	2.6	0.0	87.2	2.6	79.5
	전북	27	33.3	37.0	25.9	0.0	3.7	70.4	3.7	74.1
	전남	53	35.8	56.6	7.5	0.0	0.0	92.5	0.0	82.1
	경북	53	41.5	47.2	11.3	0.0	0.0	88.7	0.0	82.5
	경남	31	45.2	45.2	6.5	3.2	0.0	90.3	3.2	83.1
	제주	9	66.7	22.2	11.1	0.0	0.0	88.9	0.0	88.9
	기타(광역시)	6	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	83.3

2) 처리절차

- 건강보험료 서비스의 처리절차에 대한 만족도는 80.1점으로 나타남.
비율별로는 ‘만족한다’는 응답이 84.3%(매우 만족: 38.0% + 만족: 46.3%), ‘불만족한다’(매우 불만족: 0.3% + 불만족: 1.3%)는 응답은 1.7%로 나타남 (보통: 14.0%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 83.7점으로 남성(79.4점)보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 50대(81.3점)와 70대(81.0점), 거주 지역별로 충북(86.8점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	종합		100점 평균(점)	
							만족	불만족		
전체	300	38.0	46.3	14.0	1.3	0.3	84.3	1.7	80.1	
수혜 기간	1년 미만	17	35.3	41.2	17.6	5.9	0.0	76.5	5.9	76.5
	1~5년	63	44.4	42.9	12.7	0.0	0.0	87.3	0.0	82.9
	5~10년	58	50.0	34.5	13.8	1.7	0.0	84.5	1.7	83.2
	10년 이상	109	35.8	53.2	10.1	0.0	0.9	89.0	0.9	80.7
	모름	53	22.6	50.9	22.6	3.8	0.0	73.6	3.8	73.1
성별	남성	254	37.0	46.1	15.0	1.6	0.4	83.1	2.0	79.4
	여성	46	43.5	47.8	8.7	0.0	0.0	91.3	0.0	83.7
연령	20대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	40대	24	50.0	25.0	20.8	0.0	4.2	75.0	4.2	79.2
	50대	63	34.9	57.1	6.3	1.6	0.0	92.1	1.6	81.3
	60대	123	37.4	43.9	17.9	0.8	0.0	81.3	0.8	79.5
	70대	62	40.3	46.8	9.7	3.2	0.0	87.1	3.2	81.0
	80대 이상	27	33.3	48.1	18.5	0.0	0.0	81.5	0.0	78.7
거주 지역	경기	43	34.9	44.2	18.6	0.0	2.3	79.1	2.3	77.3
	강원	20	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	80.0	0.0	80.0
	충북	19	52.6	42.1	5.3	0.0	0.0	94.7	0.0	86.8
	충남	39	30.8	56.4	10.3	2.6	0.0	87.2	2.6	78.8
	전북	27	29.6	48.1	18.5	3.7	0.0	77.8	3.7	75.9
	전남	53	43.4	39.6	15.1	1.9	0.0	83.0	1.9	81.1
	경북	53	35.8	52.8	11.3	0.0	0.0	88.7	0.0	81.1
	경남	31	38.7	54.8	6.5	0.0	0.0	93.5	0.0	83.1
	제주	9	44.4	22.2	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	77.8
	기타(광역시)	6	50.0	16.7	16.7	16.7	0.0	66.7	16.7	75.0

3) 필요성

- 건강보험료 서비스의 필요성에 대한 만족도는 90.8점으로 나타남.
 비율별로는 '필요하다'는 응답이 96.7%(매우 필요하다: 67.0% + 필요하다: 29.7%),
 '불필요하다'는 응답은 0.7%로 나타남(보통: 2.7%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '필요' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 91.8점으로 남성(90.6점) 보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 제주(97.2점, 9명)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 필요	필요	보통	필요하지 않음	종합		100점 평균(점)	
						필요	필요하지 않음		
전체	300	67.0	29.7	2.7	0.7	96.7	0.7	90.8	
수혜 기간	1년 미만	17	64.7	35.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.2
	1~5년	63	71.4	25.4	3.2	0.0	96.8	0.0	92.1
	5~10년	58	72.4	22.4	3.4	1.7	94.8	1.7	91.4
	10년 이상	109	65.1	33.0	1.8	0.0	98.2	0.0	90.8
	모름	53	60.4	34.0	3.8	1.9	94.3	1.9	88.2
성별	남성	254	66.9	29.1	3.1	0.8	96.1	0.8	90.6
	여성	46	67.4	32.6	0.0	0.0	100.0	0.0	91.8
연령	20대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
	40대	24	62.5	37.5	0.0	0.0	100.0	0.0	90.6
	50대	63	71.4	27.0	1.6	0.0	98.4	0.0	92.5
	60대	123	71.5	24.4	4.1	0.0	95.9	0.0	91.9
	70대	62	64.5	30.6	3.2	1.6	95.2	1.6	89.5
	80대 이상	27	44.4	51.9	0.0	3.7	96.3	3.7	84.3
거주 지역	경기	43	62.8	32.6	4.7	0.0	95.3	0.0	89.5
	강원	20	65.0	35.0	0.0	0.0	100.0	0.0	91.3
	충북	19	68.4	31.6	0.0	0.0	100.0	0.0	92.1
	충남	39	71.8	20.5	7.7	0.0	92.3	0.0	91.0
	전북	27	63.0	37.0	0.0	0.0	100.0	0.0	90.7
	전남	53	62.3	30.2	3.8	3.8	92.5	3.8	87.7
	경북	53	67.9	32.1	0.0	0.0	100.0	0.0	92.0
	경남	31	74.2	22.6	3.2	0.0	96.8	0.0	92.7
	제주	9	88.9	11.1	0.0	0.0	100.0	0.0	97.2
	기타(광역시)	6	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5

4) 체감만족도

- 건강보험료 서비스의 체감만족도는 82.1점으로 나타남.
비율별로는 ‘만족한다’는 응답이 87.0%(매우 만족: 42.3% + 만족: 44.7%),
‘불만족한다’는 응답은 1.0%로 나타남(보통: 12.0%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 85.3점으로 남성(81.5점) 보다 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 70대(84.7점), 거주지역별로 충북과 경남(각각 85.5점) 등에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	42.3	44.7	12.0	1.0	87.0	1.0	82.1	
수혜 기간	1년 미만	17	47.1	35.3	17.6	0.0	82.4	0.0	82.4
	1~5년	63	50.8	41.3	7.9	0.0	92.1	0.0	85.7
	5~10년	58	44.8	48.3	5.2	1.7	93.1	1.7	84.1
	10년 이상	109	43.1	43.1	12.8	0.9	86.2	0.9	82.1
	모름	53	26.4	50.9	20.8	1.9	77.4	1.9	75.5
성별	남성	254	41.7	43.7	13.4	1.2	85.4	1.2	81.5
	여성	46	45.7	50.0	4.3	0.0	95.7	0.0	85.3
연령	20대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	40대	24	37.5	54.2	8.3	0.0	91.7	0.0	82.3
	50대	63	38.1	50.8	7.9	3.2	88.9	3.2	81.0
	60대	123	47.2	36.6	15.4	0.8	83.7	0.8	82.5
	70대	62	46.8	45.2	8.1	0.0	91.9	0.0	84.7
	80대 이상	27	25.9	55.6	18.5	0.0	81.5	0.0	76.9
거주 지역	경기	43	44.2	30.2	23.3	2.3	74.4	2.3	79.1
	강원	20	35.0	60.0	5.0	0.0	95.0	0.0	82.5
	충북	19	52.6	36.8	10.5	0.0	89.5	0.0	85.5
	충남	39	33.3	56.4	10.3	0.0	89.7	0.0	80.8
	전북	27	33.3	55.6	11.1	0.0	88.9	0.0	80.6
	전남	53	41.5	41.5	13.2	3.8	83.0	3.8	80.2
	경북	53	45.3	47.2	7.5	0.0	92.5	0.0	84.4
	경남	31	48.4	45.2	6.5	0.0	93.5	0.0	85.5
	제주	9	44.4	44.4	11.1	0.0	88.9	0.0	83.3
	기타(광역시)	6	66.7	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	83.3

5) 향상도

- 건강보험료 서비스의 향상도에 대한 만족도는 68.2점으로 나타남.
 비율별로는 ‘그렇다’는 응답이 61.0%(매우 그렇다: 21.0% + 그렇다: 40.0%),
 ‘그렇지 않다’(전혀 그렇지 않다: 1.3% + 그렇지 않다: 6.7%)는 응답은 8.0%로
 나타남(보통: 31.0%).



응답자 특성

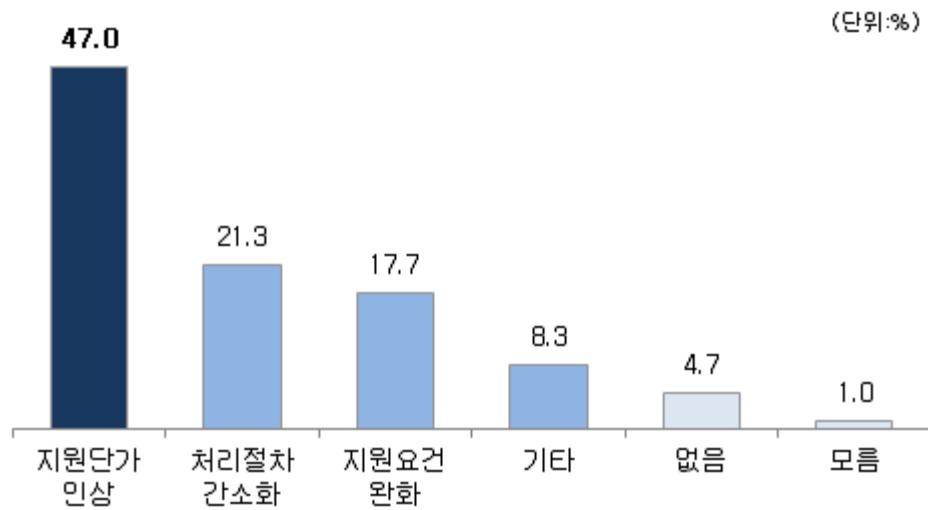
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '그렇다'는 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 70.7점으로 남성(67.7점) 보다 상대적으로 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 충북(73.7점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	종합		100점 평균(점)	
							그렇다	그렇지 않다		
전체	300	21.0	40.0	31.0	6.7	1.3	61.0	8.0	68.2	
수혜 기간	1년 미만	17	5.9	52.9	41.2	0.0	0.0	58.8	0.0	66.2
	1~5년	63	27.0	41.3	20.6	9.5	1.6	68.3	11.1	70.6
	5~10년	58	27.6	41.4	24.1	3.4	3.4	69.0	6.9	71.6
	10년 이상	109	22.0	34.9	33.9	8.3	0.9	56.9	9.2	67.2
	모름	53	9.4	43.4	41.5	5.7	0.0	52.8	5.7	64.2
성별	남성	254	20.9	39.4	31.1	7.1	1.6	60.2	8.7	67.7
	여성	46	21.7	43.5	30.4	4.3	0.0	65.2	4.3	70.7
연령	20대	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	75.0
	40대	24	16.7	37.5	37.5	8.3	0.0	54.2	8.3	65.6
	50대	63	17.5	42.9	28.6	11.1	0.0	60.3	11.1	66.7
	60대	123	25.2	39.0	28.5	4.9	2.4	64.2	7.3	69.9
	70대	62	21.0	40.3	33.9	3.2	1.6	61.3	4.8	69.0
	80대 이상	27	14.8	37.0	37.0	11.1	0.0	51.9	11.1	63.9
거주 지역	경기	43	23.3	25.6	41.9	9.3	0.0	48.8	9.3	65.7
	강원	20	15.0	45.0	30.0	10.0	0.0	60.0	10.0	66.3
	충북	19	31.6	36.8	26.3	5.3	0.0	68.4	5.3	73.7
	충남	39	20.5	51.3	20.5	5.1	2.6	71.8	7.7	70.5
	전북	27	29.6	29.6	29.6	11.1	0.0	59.3	11.1	69.4
	전남	53	18.9	43.4	28.3	5.7	3.8	62.3	9.4	67.0
	경북	53	18.9	49.1	26.4	5.7	0.0	67.9	5.7	70.3
	경남	31	16.1	41.9	35.5	3.2	3.2	58.1	6.5	66.1
	제주	9	22.2	0.0	66.7	11.1	0.0	22.2	11.1	58.3
	기타(광역시)	6	16.7	50.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	70.8

6) 개선사항

- 건강보험료 지원 사업의 개선사항에 대해 '지원단가 인상'이 47.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '처리절차 간소화'(21.3%), '지원요건 완화'(17.7%)의 순으로 나타남(기타: 8.3%, 없음: 4.7%, 모름: 1.0%).



응답자 특성

- ▶ 대부분의 응답자 특성에서 '지원단가 인상' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1년 미만에서 58.8%로 높게 나타남.
- ▶ 연령별로 80대 이상(55.6%), 거주지역별로 경기(62.8%)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	지원단가 인상	처리절차 간소화	지원요건 완화	기타	없음	모름
전체		300	47.0	21.3	17.7	8.3	4.7	1.0
수혜 기간	1년 미만	17	58.8	23.5	5.9	0.0	5.9	5.9
	1~5년	63	52.4	14.3	17.5	7.9	7.9	0.0
	5~10년	58	36.2	25.9	29.3	5.2	1.7	1.7
	10년 이상	109	46.8	27.5	12.8	8.3	4.6	0.0
	모름	53	49.1	11.3	18.9	15.1	3.8	1.9
성별	남성	254	46.9	21.3	18.5	7.5	4.7	1.2
	여성	46	47.8	21.7	13.0	13.0	4.3	0.0
연령	20대	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	24	37.5	20.8	33.3	8.3	0.0	0.0
	50대	63	49.2	22.2	17.5	4.8	3.2	3.2
	60대	123	50.4	20.3	14.6	8.1	6.5	0.0
	70대	62	37.1	25.8	21.0	9.7	4.8	1.6
	80대 이상	27	55.6	14.8	11.1	14.8	3.7	0.0
거주 지역	경기	43	62.8	14.0	11.6	7.0	4.7	0.0
	강원	20	50.0	20.0	30.0	0.0	0.0	0.0
	충북	19	52.6	5.3	26.3	10.5	0.0	5.3
	충남	39	33.3	23.1	12.8	23.1	7.7	0.0
	전북	27	25.9	29.6	22.2	14.8	7.4	0.0
	전남	53	45.3	26.4	17.0	5.7	3.8	1.9
	경북	53	56.6	17.0	15.1	1.9	7.5	1.9
	경남	31	38.7	32.3	16.1	9.7	3.2	0.0
	제주	9	55.6	22.2	22.2	0.0	0.0	0.0
	기타(광역시)	6	50.0	16.7	33.3	0.0	0.0	0.0

7) 건의사항

- 건강보험료 지원 사업 응답자들이 추가로 필요하다고 생각하는 복지사업은 '의료 지원 필요 (의료시설 등)'(2.3%, 7명), '운동 기구 / 운동 시설 지원'(1.7%, 5명) 등의 순으로 나타남.

의견	사례수(명)	%
의료 지원 필요 (의료시설 등)	7	2.3
운동 기구 / 운동 시설 지원	5	1.7
치매 예방 활동 / 치매 지원	3	1.0
문화생활 / 문화 시설 지원	3	1.0
농기계 지원 (배송, 지원금)	3	1.0
노인 복지 사업	3	1.0
농사에 대한 지원 (판로, 판매금액, 농약 등)	3	1.0
농촌 지역의 사람이 많이 살 수 있는 환경 조성	3	1.0
교통 지원	2	0.7
농촌 복지 활성화	2	0.7
건강검진을 좀 더 세밀하게	2	0.7
건강 관련 분야	2	0.7
건강보험료 금액 지원	2	0.7
기본 소득 증가 및 안정 정책	2	0.7
한 곳에서 노인들 케어 서비스	2	0.7
농민 수당 지원	2	0.7
다쳤을 때 산재 처리	2	0.7
자연재해 피해 보상 사업	2	0.7
주거 복지	2	0.7
지원 복지 확대	2	0.7
현장 실사를 통한 정확한 복지	2	0.7
지원금 향상	1	0.3
의료 보험료 지원	1	0.3
연료 지원	1	0.3
추수 시 차단막 지원	1	0.3
공동목욕탕 설치	1	0.3
고령화 복지	1	0.3
젊은 사람들을 위한 복지	1	0.3
난방비 지원	1	0.3
노노케어	1	0.3
노인 복지 예산 증액	1	0.3
농촌지역 복지에 대한 홍보 필요	1	0.3
농업인을 위한 차별화된 정책	1	0.3
모든 복지 확대	1	0.3
마을을 위한 환경 사업 (농로 확장 등)	1	0.3
세금 경감	1	0.3

의견	사례수(명)	%
공평한 혜택 보장	1	0.3
장애인을 위한 혜택 필요	1	0.3
전동차 지원	1	0.3
요양 시설 필요	1	0.3
무응답 / 잘 모름	227	75.7

8) 리스트와 응답자 일치여부

- 건강보험료 지원 사업의 리스트와 실제 서비스를 경험한 응답자의 일치 정도는 97.7%로 나타남.

응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 리스트와 실제 서비스 응답자의 일치정도가 상당히 높은 것으로 나타남.

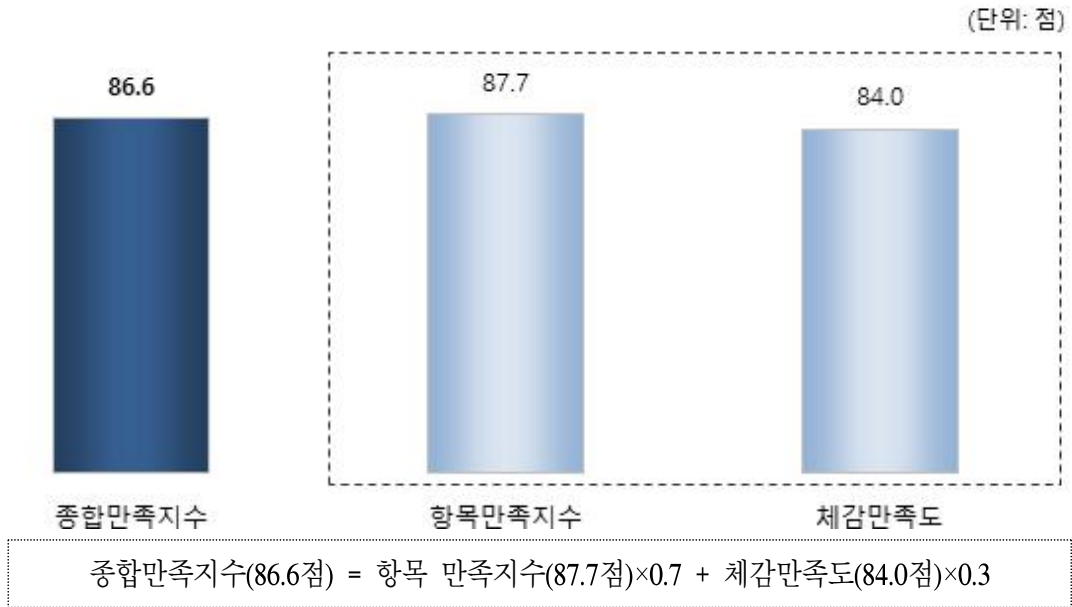
(단위 : %)

		사례수(명)	리스트와 응답자 일치	리스트와 응답자 불일치
전체		300	97.7	2.3
수혜 기간	1년 미만	17	100.0	0.0
	1~5년	63	96.8	3.2
	5~10년	58	100.0	0.0
	10년 이상	109	98.2	1.8
	모름	53	94.3	5.7
성별	남성	254	98.8	1.2
	여성	46	91.3	8.7
연령	20대	1	0.0	100.0
	40대	24	100.0	0.0
	50대	63	100.0	0.0
	60대	123	97.6	2.4
	70대	62	98.4	1.6
	80대 이상	27	92.6	7.4
거주 지역	경기	43	97.7	2.3
	강원	20	100.0	0.0
	충북	19	94.7	5.3
	충남	39	97.4	2.6
	전북	27	88.9	11.1
	전남	53	100.0	0.0
	경북	53	98.1	1.9
	경남	31	100.0	0.0
	제주	9	100.0	0.0
	기타(광역시)	6	100.0	0.0

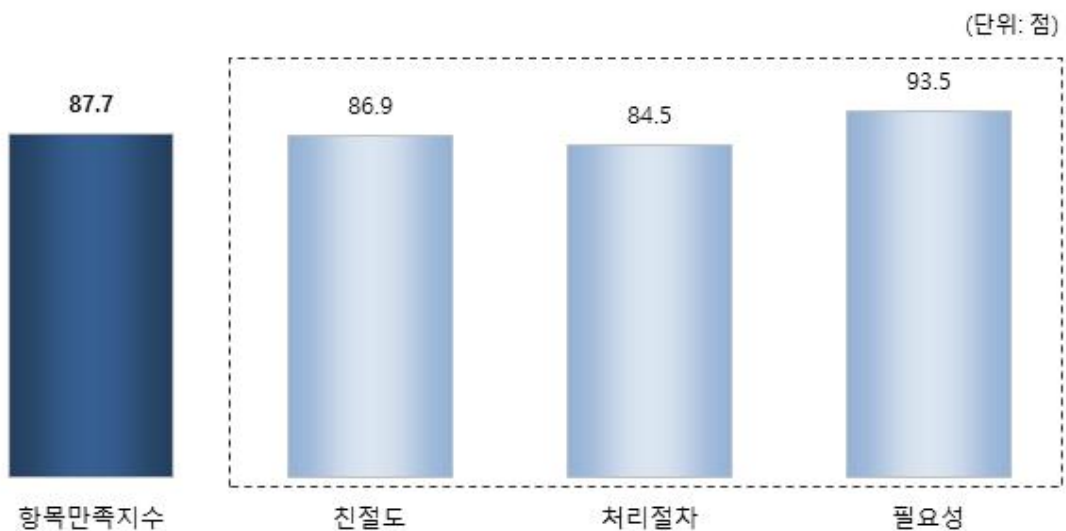
Ⅲ. 보험료지원 사업 - 연금보험료

1. 종합만족지수

- 보험료지원 사업의 연금보험료 서비스에 대한 종합만족지수는 86.6점으로 나타남.



- 각 항목의 만족도를 비교한 결과, '필요성'이 93.5점으로 가장 높고, 다음으로 '친절도'(86.9점), '처리절차'(84.5점)의 순으로 나타남.



- 연금보험료 지원 사업의 종합 만족도는 86.6점으로 나타남. 수혜기간별로는 1년 미만(88.4점)에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

향상도의 경우 수혜기간별로 1~5년과 5~10년(각각 69.9점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : 점)

		사례수 (명)	친절도	처리절차	필요성	체감 만족도	항목 만족도	종합 만족지수	향상도*
전체		300	86.9	84.5	93.5	84.0	87.7	86.6	67.3
수혜 기간	1년 미만	50	89.5	87.0	94.5	85.0	89.8	88.4	65.0
	1~5년	88	86.9	84.7	93.8	85.2	87.8	87.0	69.9
	5~10년	59	87.7	85.6	94.1	86.0	88.5	87.8	69.9
	10년 이상	64	86.3	84.4	93.0	81.6	87.3	85.6	62.9
	모름	39	83.3	79.5	91.7	80.8	84.0	83.0	67.9
성별	남성	179	86.7	84.4	93.4	81.8	87.5	85.8	65.8
	여성	121	87.2	84.7	93.6	87.2	87.9	87.7	69.6
연령	30대	3	91.7	91.7	91.7	83.3	91.7	89.2	75.0
	40대	18	84.7	79.2	95.8	84.7	85.4	85.2	70.8
	50대	78	87.2	84.9	94.2	81.4	88.1	86.1	66.7
	60대	199	87.1	84.7	93.2	84.9	87.7	86.9	67.1
	70대	2	75.0	87.5	75.0	87.5	79.8	82.1	75.0
거주 지역	경기	25	84.0	83.0	93.0	83.0	85.9	85.1	66.0
	강원	20	83.8	78.8	93.8	82.5	84.4	83.8	70.0
	충북	19	86.8	85.5	98.7	81.6	89.4	87.0	77.6
	충남	37	85.8	83.1	89.9	83.8	85.8	85.2	68.9
	전북	28	87.5	83.9	92.0	84.8	87.3	86.5	67.9
	전남	49	88.8	84.2	95.9	86.7	88.8	88.2	71.9
	경북	55	87.7	85.9	93.2	81.8	88.4	86.4	63.6
	경남	39	89.7	88.5	95.5	87.2	90.7	89.7	64.7
	제주	6	87.5	87.5	95.8	87.5	89.6	89.0	62.5
	기타(광역시)	22	83.0	83.0	88.6	80.7	84.4	83.3	59.1

*'향상도'항목은 종합 만족지수에 포함되지 않음.

2. 체감만족도 및 중요도

- 「보험료지원 사업의 연금보험료 서비스」 사업부분 체감만족도는 84.0점으로 나타남.
비율별로는 '만족'한다는 응답은 85.3%(매우 만족 : 51.7% + 만족 : 33.7%), '불만족'한다는 응답은 1.0%로 나타남(보통 : 13.7%).

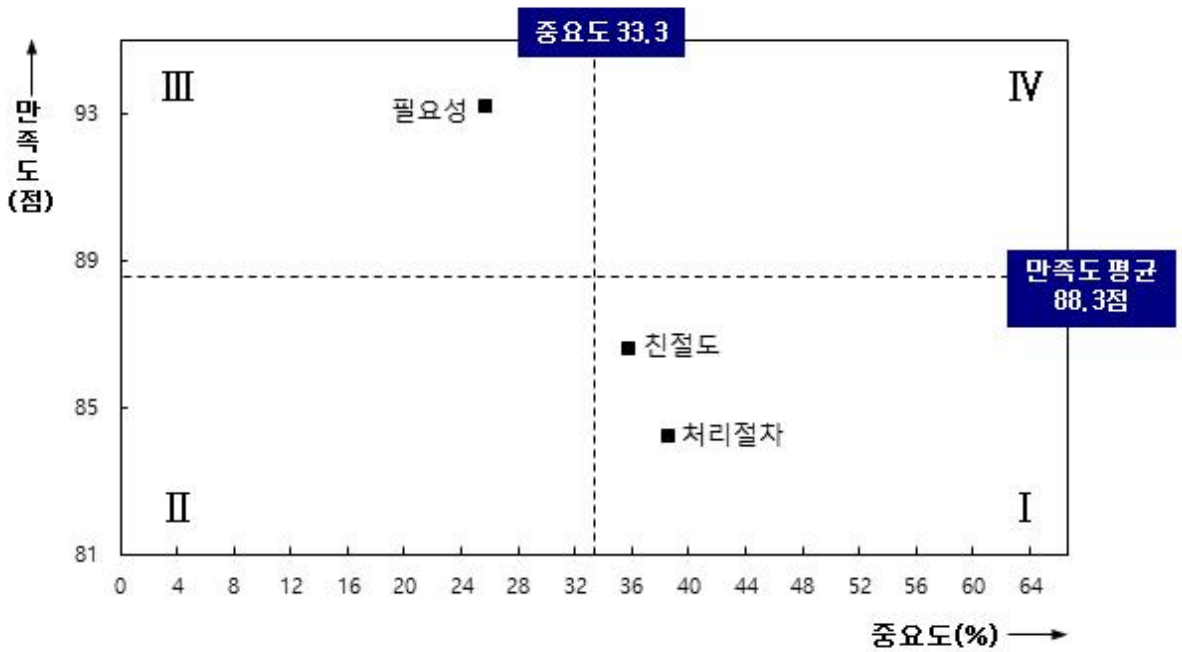


- 연금보험료 서비스 만족지수에 미치는 각 항목의 영향(중요도)을 분석한 결과, '처리절차' 항목이 38.5%로 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, '필요성' 항목은 25.7%로 상대적으로 영향이 적은 것으로 나타남.

항목	만족도(점)	중요도(%)
친절도	86.9	35.8
처리절차	84.5	38.5
필요성	93.5	25.7

3. portfolio 분석

- 항목별 중요도와 만족도를 이용하여 Portfolio Chart를 분석한 결과, '친절도'와 '처리절차' 항목은 중요도 대비 만족도가 낮아 개선이 필요한 것으로 분석됨.

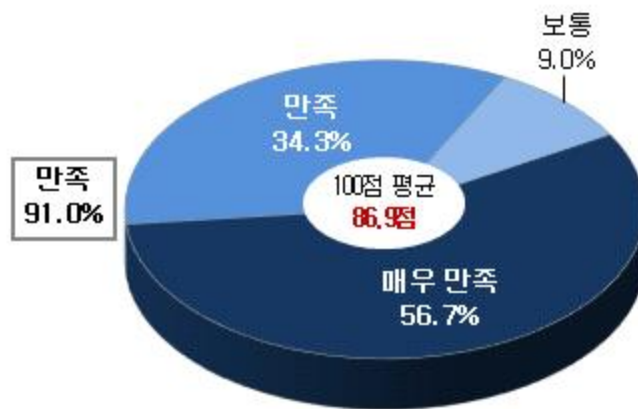


I 긴급개선분야 :	친절도, 처리절차
II 개선권장분야 :	-
I 긴급개선분야 :	민원인들이 생각하는 중요도는 높으나 만족도가 낮아 개선이 시급한 약점분야
II 개선권장분야 :	중요도와 만족도가 모두 낮아 향후 개선이 필요한 분야
III 현상유지분야 :	중요도는 낮으나 만족도가 높아 만족도를 현상 유지해야 할 분야
IV 개선유지분야 :	중요도와 만족도가 모두 높아 강점분야 라고 볼 수 있으며, 현 만족도를 유지하기 위해 지속적인 개선이 필요한 분야

4. 항목별 분석

1) 친절도

- 연금보험료 서비스의 친절도에 대한 만족도는 86.9점으로 나타남.
 비율별로는 '만족한다'는 응답이 91.0%(매우 만족: 56.7% + 만족: 34.3%),
 '불만족한다'는 응답은 0.0%로 나타남(보통: 9.0%).



응답자 특성

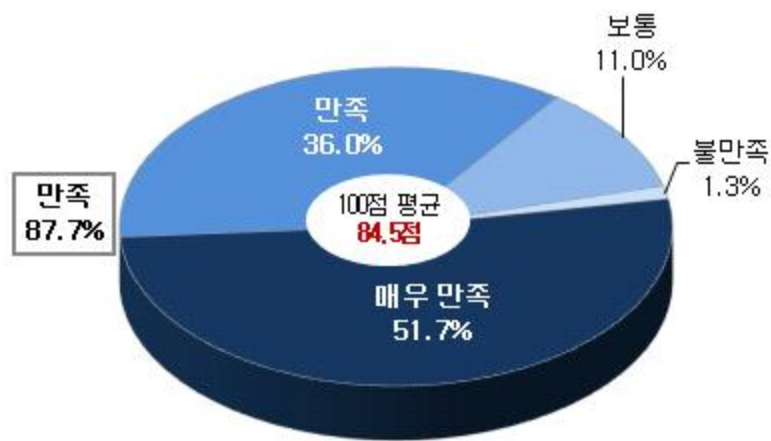
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1년 미만(89.5점)에서 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성(87.2점)과 남성(86.7점)이 유사하게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	종합	100점 평균(점)
						만족	
전체		300	56.7	34.3	9.0	91.0	86.9
수혜 기간	1년 미만	50	66.0	26.0	8.0	92.0	89.5
	1~5년	88	58.0	31.8	10.2	89.8	86.9
	5~10년	59	59.3	32.2	8.5	91.5	87.7
	10년 이상	64	53.1	39.1	7.8	92.2	86.3
	모름	39	43.6	46.2	10.3	89.7	83.3
성별	남성	179	56.4	34.1	9.5	90.5	86.7
	여성	121	57.0	34.7	8.3	91.7	87.2
연령	30대	3	66.7	33.3	0.0	100.0	91.7
	40대	18	50.0	38.9	11.1	88.9	84.7
	50대	78	57.7	33.3	9.0	91.0	87.2
	60대	199	57.3	33.7	9.0	91.0	87.1
	70대	2	0.0	100.0	0.0	100.0	75.0
거주 지역	경기	25	44.0	48.0	8.0	92.0	84.0
	강원	20	50.0	35.0	15.0	85.0	83.8
	충북	19	63.2	21.1	15.8	84.2	86.8
	충남	37	45.9	51.4	2.7	97.3	85.8
	전북	28	60.7	28.6	10.7	89.3	87.5
	전남	49	63.3	28.6	8.2	91.8	88.8
	경북	55	56.4	38.2	5.5	94.5	87.7
	경남	39	69.2	20.5	10.3	89.7	89.7
	제주	6	50.0	50.0	0.0	100.0	87.5
기타(광역시)	22	50.0	31.8	18.2	81.8	83.0	

2) 처리절차

- 연금보험료 서비스의 처리절차에 대한 만족도는 84.5점으로 나타남.
 비율별로는 '만족한다'는 응답이 87.7%(매우 만족: 51.7% + 만족: 36.0%),
 '불만족한다'는 응답은 1.3%로 나타남(보통: 11.0%).



응답자 특성

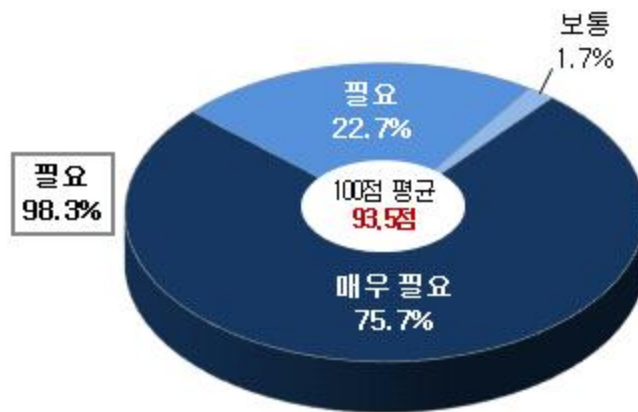
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1년 미만에서 87.0점으로 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성(84.7점)과 남성(84.4점)이 유사한 수준으로 나타남.
- ▶ 거주지역별로 경남(88.5점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

	사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)	
						만족	불만족		
전체	300	51.7	36.0	11.0	1.3	87.7	1.3	84.5	
수혜 기간	1년 미만	50	60.0	30.0	8.0	2.0	90.0	2.0	87.0
	1~5년	88	55.7	29.5	12.5	2.3	85.2	2.3	84.7
	5~10년	59	57.6	28.8	11.9	1.7	86.4	1.7	85.6
	10년 이상	64	46.9	43.8	9.4	0.0	90.6	0.0	84.4
	모름	39	30.8	56.4	12.8	0.0	87.2	0.0	79.5
성별	남성	179	49.7	39.1	10.1	1.1	88.8	1.1	84.4
	여성	121	54.5	31.4	12.4	1.7	86.0	1.7	84.7
연령	30대	3	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	91.7
	40대	18	38.9	38.9	22.2	0.0	77.8	0.0	79.2
	50대	78	53.8	33.3	11.5	1.3	87.2	1.3	84.9
	60대	199	51.8	36.7	10.1	1.5	88.4	1.5	84.7
	70대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
거주 지역	경기	25	52.0	32.0	12.0	4.0	84.0	4.0	83.0
	강원	20	35.0	50.0	10.0	5.0	85.0	5.0	78.8
	충북	19	57.9	31.6	5.3	5.3	89.5	5.3	85.5
	충남	37	40.5	51.4	8.1	0.0	91.9	0.0	83.1
	전북	28	57.1	25.0	14.3	3.6	82.1	3.6	83.9
	전남	49	49.0	38.8	12.2	0.0	87.8	0.0	84.2
	경북	55	54.5	34.5	10.9	0.0	89.1	0.0	85.9
	경남	39	66.7	20.5	12.8	0.0	87.2	0.0	88.5
	제주	6	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
기타(광역시)	22	45.5	40.9	13.6	0.0	86.4	0.0	83.0	

3) 필요성

- 연금보험료 서비스의 필요성에 대한 만족도는 93.5점으로 나타남.
 비율별로는 '필요하다'는 응답이 98.3%(매우 필요하다: 75.7% + 필요하다: 22.7%),
 '불필요하다'는 응답은 0.0%로 나타남(보통: 1.7%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '필요'응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성(93.6점)과 남성(93.4점)이 유사한 수준으로 나타남.
- ▶ 연령별로 40대(95.8점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 필요	필요	보통	종합	100점 평균(점)
						필요	
전체		300	75.7	22.7	1.7	98.3	93.5
수혜 기간	1년 미만	50	78.0	22.0	0.0	100.0	94.5
	1~5년	88	76.1	22.7	1.1	98.9	93.8
	5~10년	59	78.0	20.3	1.7	98.3	94.1
	10년 이상	64	75.0	21.9	3.1	96.9	93.0
	모름	39	69.2	28.2	2.6	97.4	91.7
성별	남성	179	75.4	22.9	1.7	98.3	93.4
	여성	121	76.0	22.3	1.7	98.3	93.6
연령	30대	3	66.7	33.3	0.0	100.0	91.7
	40대	18	88.9	5.6	5.6	94.4	95.8
	50대	78	78.2	20.5	1.3	98.7	94.2
	60대	199	74.4	24.1	1.5	98.5	93.2
	70대	2	0.0	100.0	0.0	100.0	75.0
거주 지역	경기	25	72.0	28.0	0.0	100.0	93.0
	강원	20	75.0	25.0	0.0	100.0	93.8
	충북	19	94.7	5.3	0.0	100.0	98.7
	충남	37	64.9	29.7	5.4	94.6	89.9
	전북	28	67.9	32.1	0.0	100.0	92.0
	전남	49	85.7	12.2	2.0	98.0	95.9
	경북	55	76.4	20.0	3.6	96.4	93.2
	경남	39	82.1	17.9	0.0	100.0	95.5
	제주	6	83.3	16.7	0.0	100.0	95.8
기타(광역시)	22	54.5	45.5	0.0	100.0	88.6	

4) 체감만족도

- 연금보험료 서비스의 체감만족도는 84.0점으로 나타남.
비율별로는 '만족한다'는 응답이 85.3%(매우 만족: 51.7% + 만족: 33.7%), '불만족한다'는 응답은 1.0%로 나타남(보통: 13.7%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '만족' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 87.2점으로 남성(81.8점)보다 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 제주(87.5점, 6명), 전남(86.7점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 만족	만족	보통	불만족	종합		100점 평균(점)
							만족	불만족	
전체		300	51.7	33.7	13.7	1.0	85.3	1.0	84.0
수혜 기간	1년 미만	50	50.0	40.0	10.0	0.0	90.0	0.0	85.0
	1~5년	88	56.8	29.5	11.4	2.3	86.4	2.3	85.2
	5~10년	59	64.4	16.9	16.9	1.7	81.4	1.7	86.0
	10년 이상	64	45.3	35.9	18.8	0.0	81.3	0.0	81.6
	모름	39	33.3	56.4	10.3	0.0	89.7	0.0	80.8
성별	남성	179	48.0	32.4	18.4	1.1	80.4	1.1	81.8
	여성	121	57.0	35.5	6.6	0.8	92.6	0.8	87.2
연령	30대	3	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	83.3
	40대	18	50.0	38.9	11.1	0.0	88.9	0.0	84.7
	50대	78	47.4	32.1	19.2	1.3	79.5	1.3	81.4
	60대	199	53.8	33.2	12.1	1.0	86.9	1.0	84.9
	70대	2	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	87.5
거주 지역	경기	25	52.0	36.0	4.0	8.0	88.0	8.0	83.0
	강원	20	40.0	50.0	10.0	0.0	90.0	0.0	82.5
	충북	19	52.6	21.1	26.3	0.0	73.7	0.0	81.6
	충남	37	40.5	54.1	5.4	0.0	94.6	0.0	83.8
	전북	28	57.1	25.0	17.9	0.0	82.1	0.0	84.8
	전남	49	61.2	24.5	14.3	0.0	85.7	0.0	86.7
	경북	55	43.6	40.0	16.4	0.0	83.6	0.0	81.8
	경남	39	66.7	17.9	12.8	2.6	84.6	2.6	87.2
	제주	6	66.7	16.7	16.7	0.0	83.3	0.0	87.5
기타(광역시)	22	40.9	40.9	18.2	0.0	81.8	0.0	80.7	

5) 향상도

- 연금보험료 서비스의 향상도에 대한 만족도는 67.3점으로 나타남.
 비율별로는 ‘그렇다’는 응답이 56.7%(매우 그렇다: 23.0% + 그렇다: 33.7%),
 ‘그렇지 않다’는 응답은 10.3%로 나타남(보통: 33.0%).



응답자 특성

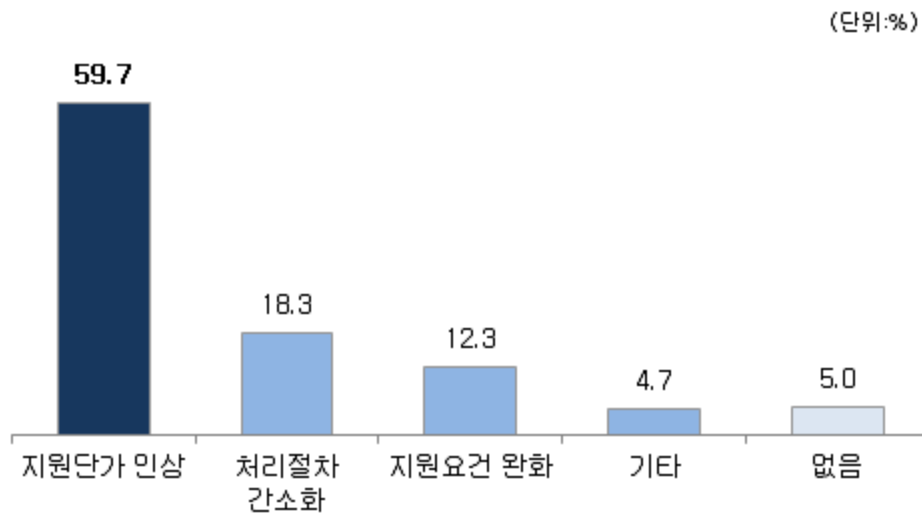
- ▶ 모든 응답자 특성에서 '그렇다' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 성별로 여성이 69.6점으로 남성(65.8점) 보다 상대적으로 높게 나타남.
- ▶ 거주지역별로 충북(77.6점)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않다	종합		100점 평균(점)
							그렇다	그렇지 않다	
전체		300	23.0	33.7	33.0	10.3	56.7	10.3	67.3
수혜 기간	1년 미만	50	16.0	44.0	24.0	16.0	60.0	16.0	65.0
	1~5년	88	31.8	26.1	31.8	10.2	58.0	10.2	69.9
	5~10년	59	23.7	37.3	33.9	5.1	61.0	5.1	69.9
	10년 이상	64	20.3	25.0	40.6	14.1	45.3	14.1	62.9
	모름	39	15.4	46.2	33.3	5.1	61.5	5.1	67.9
성별	남성	179	20.7	33.5	34.1	11.7	54.2	11.7	65.8
	여성	121	26.4	33.9	31.4	8.3	60.3	8.3	69.6
연령	30대	3	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	75.0
	40대	18	38.9	22.2	22.2	16.7	61.1	16.7	70.8
	50대	78	17.9	38.5	35.9	7.7	56.4	7.7	66.7
	60대	199	23.1	33.2	32.7	11.1	56.3	11.1	67.1
	70대	2	50.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	75.0
거주 지역	경기	25	20.0	32.0	40.0	8.0	52.0	8.0	66.0
	강원	20	25.0	35.0	35.0	5.0	60.0	5.0	70.0
	충북	19	36.8	42.1	15.8	5.3	78.9	5.3	77.6
	충남	37	21.6	37.8	35.1	5.4	59.5	5.4	68.9
	전북	28	35.7	17.9	28.6	17.9	53.6	17.9	67.9
	전남	49	24.5	44.9	24.5	6.1	69.4	6.1	71.9
	경북	55	20.0	30.9	32.7	16.4	50.9	16.4	63.6
	경남	39	23.1	25.6	38.5	12.8	48.7	12.8	64.7
	제주	6	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	62.5
	기타(광역시)	22	9.1	31.8	45.5	13.6	40.9	13.6	59.1

6) 개선사항

- 연금보험료 지원 사업의 개선사항에 대해 '지원단가 인상'이 59.7%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '처리절차 간소화'(18.3%), '지원요건 완화'(12.3%)의 순으로 나타남(기타: 4.7%, 없음: 5.0%).



응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 '지원단가 인상' 응답이 높게 나타남.
- ▶ 수혜기간별로 1년 미만(66.0%)에서 높게 나타남.
- ▶ 성별로 남성에서 60.9%, 연령별로 50대(69.2%), 거주지역별로 경남(79.5%)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수 (명)	지원단가 인상	지원요건 완화	처리절차 간소화	기타	없음
전체		300	59.7	12.3	18.3	4.7	5.0
수혜 기간	1년 미만	50	66.0	12.0	14.0	4.0	4.0
	1~5년	88	62.5	8.0	20.5	3.4	5.7
	5~10년	59	52.5	18.6	18.6	6.8	3.4
	10년 이상	64	60.9	14.1	15.6	4.7	4.7
	모름	39	53.8	10.3	23.1	5.1	7.7
성별	남성	179	60.9	11.2	16.2	5.6	6.1
	여성	121	57.9	14.0	21.5	3.3	3.3
연령	30대	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40대	18	50.0	5.6	38.9	0.0	5.6
	50대	78	69.2	7.7	16.7	3.8	2.6
	60대	199	56.3	15.1	17.6	5.0	6.0
	70대	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
거주 지역	경기	25	56.0	24.0	16.0	4.0	0.0
	강원	20	55.0	10.0	30.0	5.0	0.0
	충북	19	63.2	5.3	26.3	0.0	5.3
	충남	37	37.8	16.2	27.0	13.5	5.4
	전북	28	60.7	7.1	17.9	7.1	7.1
	전남	49	73.5	4.1	16.3	2.0	4.1
	경북	55	52.7	20.0	14.5	3.6	9.1
	경남	39	79.5	7.7	10.3	2.6	0.0
	제주	6	33.3	33.3	16.7	0.0	16.7
기타(광역시)	22	59.1	9.1	18.2	4.5	9.1	

7) 건의사항

- 연금보험료 지원 사업 응답자들이 추가로 필요하다고 생각하는 복지사업은 '의료 지원 필요 (의료시설 등)'과 '농기계 지원 (배송, 지원금)'(각각 2.7%, 8명), '운동 기구 / 운동 시설 지원', '문화생활 / 문화 시설 지원', '농사에 대한 지원 (판로, 판매 금액, 농약 등)', '연금 보험료 지원'(각각 1.3%, 4명) 등의 순으로 나타남.

의견	사례수(명)	%
의료 지원 필요 (의료시설 등)	8	2.7
농기계 지원 (배송, 지원금)	8	2.7
운동 기구 / 운동 시설 지원	4	1.3
문화생활 / 문화 시설 지원	4	1.3
농사에 대한 지원 (판로, 판매금액, 농약 등)	4	1.3
연금 보험료 지원	4	1.3
교통 지원	3	1.0
의료 보험료 지원	3	1.0
건강 관련 분야	3	1.0
젊은 사람들을 위한 복지	3	1.0
인력 지원	2	0.7
생활비 지원 /경제적 지원	2	0.7
마을을 위한 환경 사업 (농로 확장 등)	2	0.7
여가 활동 지원	2	0.7
지원금 향상	1	0.3
연료 지원	1	0.3
건강검진을 좀 더 세밀하게	1	0.3
기본 소득 증가 및 안정 정책	1	0.3
노인 생활 지원	1	0.3
난방비 지원	1	0.3
농가 여성에게 지원	1	0.3
노노케어	1	0.3
노인 복지 사업	1	0.3
농민 수당 지원	1	0.3
농지 정부 구매 지원	1	0.3
농촌지역 복지에 대한 홍보 필요	1	0.3
농지매매에 대한 혜택	1	0.3
농촌 개발 사업	1	0.3

의견	사례수(명)	%
대상의 보험료 인상	1	0.3
모든 복지 확대	1	0.3
영농 도우미 확대	1	0.3
수신료 경감	1	0.3
공평한 혜택 보장	1	0.3
쌀 소득직불제는 소농인에게 혜택이 적다	1	0.3
청소년을 위한 복지	1	0.3
현장 실사를 통한 정확한 복지	1	0.3
무응답 / 잘 모름	228	76.0

8) 리스트와 응답자 일치여부

- 연금보험료 지원 사업의 리스트와 실제 서비스를 경험한 응답자의 일치 정도는 94.7%로 나타남.

응답자 특성

- ▶ 모든 응답자 특성에서 리스트와 실제 서비스 응답자의 일치정도가 상당히 높은 것으로 나타남.
- ▶ 연령별로 40대에서 100.0%로 높게 나타남.
- ▶ 지역별로 경기, 충북, 제주, 기타(광역시)(각각 100.0%)에서 상대적으로 높게 나타남.

(단위 : %)

		사례수(명)	리스트와 응답자 일치	리스트와 응답자 불일치
전체		300	94.7	5.3
수혜 기간	1년 미만	50	100.0	0.0
	1~5년	88	92.0	8.0
	5~10년	59	93.2	6.8
	10년 이상	64	96.9	3.1
	모름	39	92.3	7.7
성별	남성	179	92.7	7.3
	여성	121	97.5	2.5
연령	30대	3	66.7	33.3
	40대	18	100.0	0.0
	50대	78	96.2	3.8
	60대	199	94.5	5.5
	70대	2	50.0	50.0
거주 지역	경기	25	100.0	0.0
	강원	20	90.0	10.0
	충북	19	100.0	0.0
	충남	37	94.6	5.4
	전북	28	89.3	10.7
	전남	49	98.0	2.0
	경북	55	90.9	9.1
	경남	39	92.3	7.7
	제주	6	100.0	0.0
기타(광역시)	22	100.0	0.0	