업 무 자 료

ESG소통 2026-04-245

OPEN 출처표시 상업용금지 변경금지
공공누리 공공저작물 자유이용허락

WORLD FRIENDS KOREA

2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사

결과 보고서

2025. 12.

KOICA

목 차

제1장. 조사 개요 ····· 1

1. 조사 배경 및 목적 ····· 3

2. 평가 모델 및 내용 ····· 4

1) 고객만족지수 평가 모델 ····· 4
2) 주요 조사 내용 ····· 5

3. 조사 설계 ····· 8

1) WFK 봉사단 응답률 ····· 9
2) 개발협력인재 응답률 ····· 9

4. 평가 과정 ····· 10

5. 자료 분석 ····· 11

1) 지수 계산 방식 ····· 11
2) 평가 항목별 척도 점수화 ····· 11
3) 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석 ····· 12

제2장. 봉사단원 전체 만족도 ····· 13

1. 응답자 특성 ····· 15

2. 종합만족도 ····· 16

3. 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 17

4. 응답자 특성별 종합만족도 ····· 18

1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 18
2) 대륙별 종합만족도 ····· 19
3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 20

5. 봉사단 사업별 만족도 비교 ····· 21

1) 봉사단 사업별 종합만족도 비교 ····· 21
2) 봉사단 사업별 만족지수 ····· 22

6. 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 27

7. 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 28

8. 자기 효능감 ····· 29

9. 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 30

제3장. 봉사단 유형별 만족도 ····· 31
1. KOICA 봉사단 ····· 33
1) 응답자 특성 ····· 33
2) 종합만족도 ····· 34
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 35
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 36
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 37
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 37
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 38
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 39
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 40
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 41
8) 자기효능감 ····· 42
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 43

1-1. KOICA 일반봉사단 ····· 44
1) 응답자 특성 ····· 44
2) 종합만족도 ····· 45
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 46
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 47
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 48
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 48
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 49
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 50
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 51
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 52
8) 자기효능감 ····· 53
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 54

1-2. NGO 봉사단 ····· 55
1) 응답자 특성 ····· 55
2) 종합만족도 ····· 56
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 57
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 58
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 59
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 59
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 60
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 61
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 62
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 63
8) 자기효능감 ····· 64
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 65

1-3. 청년중기 봉사단 ····· 66
1) 응답자 특성 ····· 66
2) 종합만족도 ····· 67
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 68
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 69
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 70
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 70
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 71
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 72
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 73
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 74
8) 자기효능감 ····· 75
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 76

2. WFK 시행기관 봉사단 ····· 77
1) 응답자 특성 ····· 77
2) 종합만족도 ····· 78
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 79
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 80
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 81
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 81
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 82
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 83
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 84
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 85
8) 자기효능감 ····· 86
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 87

2-1. IT 봉사단 ····· 88
1) 응답자 특성 ····· 88
2) 종합만족도 ····· 89
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 90
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 91
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 92
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 92
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 93
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 94
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 95
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 96
8) 자기효능감 ····· 97
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 98

2-2. 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) ····· 99
1) 응답자 특성 ····· 99
2) 종합만족도 ····· 100
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 101
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 102
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 103
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 103
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 104
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 105
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 106
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 107
8) 자기효능감 ····· 108
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 109

2-2-1. KUCSS 청년봉사단 ····· 110
1) 종합만족도 ····· 110
2) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 111
3) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 112
4) 자기효능감 ····· 113

2-2-2. PAS 청년봉사단 ····· 114
1) 종합만족도 ····· 114
2) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 115
3) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 116
4) 자기효능감 ····· 117

2-3. 한의약봉사단 ····· 118
1) 응답자 특성 ····· 118
2) 종합만족도 ····· 119
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 120
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 121
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 122
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 122
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 123
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 124
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 125
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 126
8) 자기효능감 ····· 127
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 128

3. 자문단 ····· 129
1) 응답자 특성 ····· 129
2) 종합만족도 ····· 130
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 131
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 132
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 133
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 133
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 134
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 135
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 136
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 137
8) 자기효능감 ····· 138
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 139

3-1. KOICA 자문단 ····· 140
1) 응답자 특성 ····· 140
2) 종합만족도 ····· 141
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 142
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 143
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 144
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 144
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 145
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 146
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 147
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 148
8) 자기효능감 ····· 149
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 150

3-2. NIPA 자문단 ····· 151
1) 응답자 특성 ····· 151
2) 종합만족도 ····· 152
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 153
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 154
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 155
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 155
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 156
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 157
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 158
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 159
8) 자기효능감 ····· 160
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 161

4. 개발협력인재 ····· 162
1) 응답자 특성 ····· 162
2) 종합만족도 ····· 163
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 164
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 165
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 166
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 166
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 167
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 168
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 169
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 170
8) 자기효능감 ····· 171
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 172

4-1. UNV봉사단 ····· 173
1) 응답자 특성 ····· 173
2) 종합만족도 ····· 174
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 175
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 176
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 177
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 177
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 178
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 179
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 180
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 181
8) 자기효능감 ····· 182
9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도 ····· 183

4-2. 다자협력전문가(KMCO) ····· 184
1) 응답자 특성 ····· 184
2) 종합만족도 ····· 185
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 186
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 187
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 188
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 188
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 189
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 190
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 191
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 192
8) 자기효능감 ····· 193

4-3. 글로벌협력의사 ····· 194
1) 응답자 특성 ····· 194
2) 종합만족도 ····· 195
3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 196
4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교 ····· 197
5) 응답자 특성별 종합만족도 ····· 198
(1) 성별 및 연령별 종합만족도 ····· 198
(2) 대륙별 종합만족도 ····· 199
(3) 활동 분야별 종합만족도 ····· 200
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도 ····· 201
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석) ····· 202
8) 자기효능감 ····· 203

일러두기

- 통계표에 수록된 숫자는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치하지 않을 수 있다.
  일례로 단일응답 문항의 세목 응답률을 모두 합할 경우 총합이 100.1이 되거나 99.9가 될 수 있다.

- 보고서 내 값은 소수점에서 반올림이 적용된 값이므로, 단순 사례수를 계산하여 산출된 값과 차이가 있을 수 있다.

- 본문에 표현된 그래프는 소수점 둘째 자리에서 반올림한 수치이므로, 그래프 상에서 동일한 값이더라도 소수점 둘째 자리 이하의 차이가 날 수 있다.

- 통계표에서 사용된 부호인 '-'는 단위 미만 또는 해당 숫자가 없음을 의미한다.

제1장

조사 개요

1. 조사 배경 및 목적
2. 평가 모델 및 내용
3. 조사 설계
4. 평가 과정
5. 자료 분석

1. 조사 배경 및 목적

❍ 2009년 5월 KOICA 봉사단, 한국지능정보사회진흥원의 IT 봉사단, 한국대학사회봉사협의회의 청년봉사단, 한국연구재단의 과학기술지원단 등 각 행정부처에서 분산 시행하던 해외봉사단 사업이 하나의 브랜드인 World Friends Korea(이하 WFK)로 통합됨.

❍ 통합브랜드 발족 이후 KOICA의 자문단과 정보통신산업진흥원(NIPA)의 퇴직전문가, 태평양아시아협회(PAS)의 청년봉사단 등이 추가됨에 따라, 매년 파견되는 WFK 봉사단 규모가 5,000명에 이르는 등 WFK사업이 양적·질적으로 확대되고 있고, 외부 평가시 WFK 사업 평가를 통한 사업 개선점 마련 등을 요구하고 있어, 사업성과에 대한 통합 평가 관리의 필요성이 점차 증대되고 있음.

❍ 동 조사를 통해 WFK 각 사업별 특성을 고려한 표준화된 평가 체계를 구축하여 봉사단원의 만족도를 보다 객관적으로 측정하고, 그 평가 결과를 비교 분석하여 결과 활용도 제고 및 향후 지속적인 평가를 위한 기반을 마련하고자 함.

❍ 동 조사는 WFK KOICA 봉사단(일반봉사단, NGO 봉사단, 청년중기봉사단) 및 WFK 자문단(KOICA 자문단, NIPA 자문단), WFK 시행기관 봉사단(IT 봉사단, 과학기술지원단, 청년봉사단, 한의약봉사단) 등 10개 WFK 봉사단 프로그램과 KOICA 개발협력인재사업[다자협력전문가(KMCO), UNV 대학생봉사단, 글로벌협력의사]를 대상으로 진행되었음.

※ 다자협력전문가(KMCO) 및 글로벌협력의사는 전반적 만족도 파악 차원에서 조사대상에 포함

2. 평가 모델 및 내용

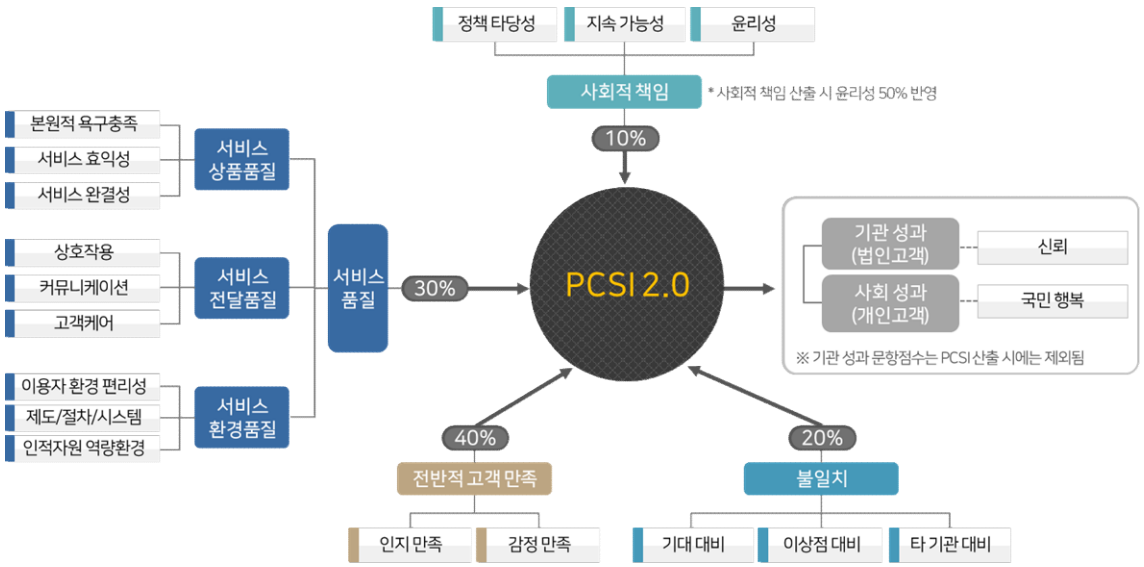
1) 고객만족지수 평가 모델

❍ 한국국제협력단이 준정부기관으로 지정된 이후 기획재정부 공공기관 고객만족도 조사 통합조사기관으로 분류되면서 PCSI 2.0 모델[주1]을 활용하였음.

❍ 전문가 협의를 통해 PCSI 2.0 문항 이외에 사업 특성을 고려한 문항을 추가하여 세부적인 만족 및 불만족 요인을 파악하여 환류과제를 도출할 수 있도록 하였음.
단, 응답자가 직관적으로 이해하기 어렵게 되어 있어서 PCSI 2.0 문항은 응답자들이 이해하기 쉽게 용어를 변경하였음.

❍ 설문내용은 '서비스 품질' 차원의 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '서비스 완결성', '상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어', '이용자 환경 편리성', '제도/절차/시스템 환경', '인적자원 역량환경', '사회적 책임' 차원의 '정책타당성', '지속가능성', '윤리성', '불일치' 차원의 '기대 대비', '이상점 대비', '타 기관 대비', '전반적 고객 만족' 차원의 '인지만족', '감정만족'으로 구분됨.

〈그림 1-1〉 고객만족지수 평가 모델



※ 주1) PCSI(Public-service Customer Satisfaction Index) 2.0 모델은 공공기관의 운영에 관한 법률 제13조 제 2항에 의해 국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관을 대상으로 하는 기획재정부의 만족도 모델임. 2016년 기존의 PCSI1.0 모델을 보완하여 2.0이 개발되었으며 본 조사는 2.0모델을 적용하여 설계하였음.

2) 주요 조사 내용

❍ WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사는 PCSI 2.0 모델을 적용하였고, 조사 문항도 동일하게 구성하여 진행되었음.

〈표 1-1〉 주요 조사 내용

구분	평가항목
서비스 상품품질 (3문항)	1. WFK 봉사단은 나의 이용 목적에 부합한다
	2. WFK 봉사단을 통해 목적을 달성할 수 있다
	3. WFK 봉사단은 전 과정에 걸쳐 이용하는 데에 문제가 없다
서비스 전달품질 (3문항)	1. KOICA 직원이 고객을 대하는 태도는 친절하고 만족스럽다
	2. KOICA는 필요한 정보나 업무처리결과 등을 분명하게 알려준다
	3. KOICA 직원은 내가 필요한 서비스를 받을 수 있도록 최선을 다한다
서비스 환경품질 (3문항)	1. (방문) KOICA의 관련 시설 및 환경은 쾌적하다 (비방문) KOICA의 서비스는 쉽고 편하게 이용할 수 있다
	2. KOICA 직원은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다
	3. KOICA의 직원의 업무처리 능력은 우수하다
사회적 책임 (3문항)	1. KOICA는 본래의 설립목적과 취지에 맞추어 정책을 추진하고 있다
	2. KOICA는 국가나 사회의 미래가치 창출을 위한 업무를 수행하고 있다
	3. KOICA의 업무수행은 공정하고 투명하게 이루어진다
불일치 (3문항)	1. 사전에 기대하셨던 것과 비교할 때, WFK 봉사단은 어떠셨습니까?
	2. 상상하실 수 있는 가장 이상적인 서비스 수준과 비교할 때, WFK 봉사단은 어떠셨습니까?
	3. 경험하셨던 다른 기관이나 국가의 서비스와 비교할 때, WFK 봉사단은 어떠셨습니까?
전반적 만족 (4문항)	1. WFK 봉사단은 전반적으로 만족스럽다
	2. WFK 봉사단을 이용한 후, KOICA에 대해 긍정적인 느낌이 든다
	3. 향후에도 WFK 봉사단을 수행할 의향이 있다
	4. 주변에서 WFK 봉사단에 참여하고자 한다면, 추천할 의향이 있다

❍ WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사 후 봉사단원 대상으로 자기 효능감과 관련된 설문을 구성하여 진행함.

〈표 1-2〉 주요 조사 내용 – WFK 봉사단 및 KMCO 자기효능감

설문항목 (괄호 안은 KMCO 대상 조사 내용)
1. 나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다 (1. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다)
2. 나는 봉사단 활동 이후, 어려운 일이나 새로운 일이 생겼을 때 두려워하지 않고 그 일을 잘 해결해 나갈 수 있는 자신감이 생겼다 (2. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동 이후, 어려운 일이나 새로운 일이 생겼을 때 두려워하지 않고 그 일을 잘 해결해 나갈 수 있는 자신감이 생겼다)
3. 나는 봉사단 활동을 통해 봉사활동의 가치를 알게 되었고, 앞으로도 봉사활동을 지속하고자 하는 마음이 생겼다 (3. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동 경험을 통해 개발협력분야의 가치를 알게 되었고, 앞으로도 동 분야에서 활동을 지속하고자 하는 마음이 생겼다)
4. 나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다 (4. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동 경험을 통해 파견 국가에 대한 이해도가 높아졌다)
5. 나는 봉사단 활동을 통해 외국어(영어 또는 현지어 등)로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다 (5. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 외국어(영어 또는 현지어 등)로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다)
6. 나는 봉사단 활동을 통해 스스로가 국제사회의 일원임을 인식하고, 서로 다른 문화적 배경을 가진 사람들과 협력할 수 있다는 자신감을 갖게 되었다 (6. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 스스로가 국제사회의 일원임을 인식하고, 서로 다른 문화적 배경을 가진 사람들과 협력할 수 있다는 자신감을 갖게 되었다)
7. 나는 봉사단 활동을 통해 개발협력분야 업무 수행에 필요한 역량을 쌓게 되었다 (7. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 개발협력분야 업무 수행에 필요한 역량을 쌓게 되었다)
8. 나는 봉사단 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다 (8. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다)
9. 나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다 (9. 나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다)

〈표 1-3〉 주요 조사 내용 – 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

설문항목
1. 나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다.
2. 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국 사람들과 문화에 대한 이해도가 높아졌다고 생각한다.
3. 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류가 양국간 상호이해 및 신뢰도 향상에 도움이 된다고 생각한다.
4. 해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다.

3. 조사 설계

❍ WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사는 KOICA의 봉사단 사업을 통해 해외에 파견된 봉사단원을 대상으로 진행되었으며, 총 840명이 조사에 참여하였음. (응답률 29.7%)

〈표 1-4〉 조사 설계 및 개요

구분	WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사
조사 대상	지난 1년('24.08.01~25.04.30)간 WFK 봉사단 사업[주2]을 통해 해외에 파견되어 활동한 봉사단원 및 개발협력인재
표본 크기[주3]	유효 표본 840명 (전체 모집단 2,826명) (1) WFK 봉사단 : 807명 (전체 모집단 2,755명) (2) 개발협력인재 : 33명 (전체 모집단 71명)[주4]
조사 기간	2025. 06. 20(금) ~ 2025. 07. 30(수), 약 6주
자료수집도구	구조화된 질문지(Structured Questionnaire)
조사 방법	표준화된 평가표를 이용한 온라인 조사

※ 주2) 2009년 5월 각 행정부처에서 분산 시행하던 해외봉사단 사업이 하나의 브랜드 월드프렌즈코리아(WFK)로 통합됨에 따라 한국국제협력단(일반봉사단, NGO 봉사단, 청년중기봉사단, 대학생 UNV봉사단, KOICA 자문단), 한국지능정보사회진흥원(IT 봉사단), 한국연구재단(과학기술지원단), 정보통신산업진흥원(NIPA 자문단), 태평양아시아협회(청년봉사단), 한국대학사회봉사협의회(청년봉사단), 대한한의약의료봉사단(한의약봉사단) 등 7개 기관이 총 10개 봉사단 파견 사업을 운영함.

※ 주3) 봉사단원의 전체 리스트를 확보하여 이를 모집단으로 보고 별도의 표본 할당 없이 전수조사의 형태로 진행함.

※ 주4) 개발협력인재사업의 다자협력전문가(KMCO), 글로벌협력의사는 WFK 봉사단이 아니지만 KOICA에서 선발 및 파견한 글로벌인재로 전반적 만족도 파악 차원에서 조사대상에 포함.

1) WFK 봉사단 응답률

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에는 2,755명의 모집단 중에서 807명(응답률 29.3%)이 조사에 참여함.

〈표 1-5〉 사업별 응답률

시행기관	참여 사업명	봉사단원		
		모집단수 (명)	응답자수 (명)	응답률 (%)
전체		**2,755**	**807**	29.3
한국국제협력단(KOICA)	KOICA 봉사단	1,125	572	50.8
	- 일반봉사단	527	307	58.3
	- NGO 봉사단	198	103	52.0
	- 청년중기봉사단	400	162	40.5
한국지능정보사회진흥원(NIA)	IT 봉사단	50	7	14.0
한국대학사회봉사협의회(KUCSS)	KUCSS 청년봉사단	1,303	188	14.4
태평양아시아협회(PAS)	PAS 청년봉사단	206	15	7.3
한국연구재단	과학기술지원단	1	-	-
대한한의약해외의료봉사단(KOMSTA)	한의약봉사단	53	15	28.3
자문단	KOICA	15	8	53.3
	NIPA	2	2	100.0

2) 개발협력인재 응답률

❍ 2025년 개발협력인재 만족도 조사에는 71명의 모집단 중에서 33명(응답률 46.5%)이 조사에 참여함.

〈표 1-6〉 사업별 응답률

시행기관	사업명	봉사단원		
		모집단수 (명)	응답자수 (명)	응답률 (%)
전체		**71**	**33**	**46.5**
한국국제협력단(KOICA)	다자협력전문가(KMCO)	30	19	63.3
	UNV 대학생봉사단	34	11	32.4
	글로벌협력의사	7	3	42.9

4. 평가 과정

❍ WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사의 조사 기간 단축과 응답률 제고, 응답자의 편의 제공을 위해 웹을 통해 설문에 참여할 수 있도록 웹 설문지를 제작하여 발송하였으며, 설문지는 영어, 프랑스어, 스페인어, 아랍어, 러시아어로 제공하였음.

❍ 조사 대상자에게 웹 설문지를 E-mail로 발송하여 응답하도록 하였고, 일정기간 경과 후 웹 설문지의 응답이 없는 응답자는 응답률 제고를 위해 요일과 시간대를 다르게 조사 환기 및 참여 독려를 위한 메일을 발송함.

❍ 스마트폰으로 E-mail을 볼 경우, 모바일 버전 환경으로 변환되게 웹 시스템을 개발함으로써 온라인 접근성과 편의성을 높임.

❍ 실시간 응답률 등 진행 상황을 공유하여 응답률을 제고함.

〈그림 1-2〉 온라인 설문 시스템



5. 자료 분석

1) 지수 계산 방식

❍ 하위구성요소는 각 문항의 산술평균으로 계산되며, 각 차원(전반적 만족, 서비스 품질, 불일치, 사회적 책임)의 점수는 하위 구성요소의 산술평균값으로 계산함.

❍ 종합만족도는 각 차원별 가중치(전반적 만족 40%, 서비스 품질 30%, 불일치 20%, 사회적 책임 10%)와 차원 만족 값을 곱하여 산출함.

〈그림 1-3〉 지수 계산 방식



2) 평가 항목별 척도 점수화

❍ 종합만족도를 구성하는 평가항목들은 모두 11점 척도 방식을 사용하여 자료를 수집하였으며, 이 점수는 지수화 및 해석 시 이해를 돕기 위해 100점 만점의 점수로 환산하여 분석함.

〈표 1-7〉 평가 항목별 척도 환산을 위한 배점

	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다
11점 척도	0 --- 1 --- 2 --- 3 --- 4 --- 5 --- 6 --- 7 --- 8 --- 9 --- 10		
100점 만점	0 — 10 — 20 — 30 — 40 — 50 — 60 — 70 — 80 — 90 — 100		

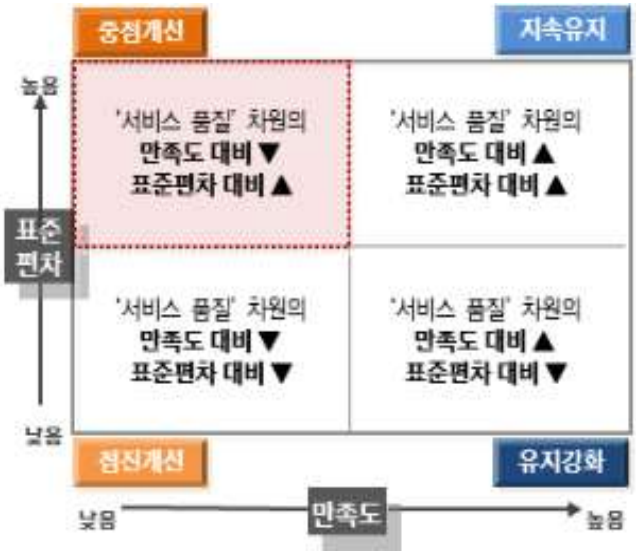
3) 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석

❍ 포트폴리오 분석(Portfolio Analysis)은 2가지 속성을 축으로 활용하여 매트릭스(행, 열) 형태로 대상을 분석하는 방법으로 기관의 상황을 분석하고 분석 결과를 토대로 자원을 효율적으로 투입하기 위해 진행하는 분석 기법임.

❍ '서비스 품질' 차원의 9개 세부 항목을 대상으로 사업별 포트폴리오 분석을 실시함.

❍ 수평축 지표는 서비스 품질 차원의 '만족도', 수직축 지표는 서비스 품질 차원의 '표준편차'를 활용함.

〈그림 1-4〉 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석



〈표 1-8〉 개선항목 도출을 위한 포트폴리오 분석

구분	내용
중점개선	서비스 품질의 '만족도' 평균보다 낮으나, '표준편차' 평균보다 높아 중점적으로 개선이 필요한 항목
점진개선	서비스 품질의 '만족도' 및 '표준편차' 평균보다 낮아 점진적으로 개선이 필요한 항목
지속유지	서비스 품질의 '만족도' 및 '표준편차' 평균보다 높아 지속적으로 유지가 필요한 항목
유지강화	서비스 품질의 '만족도' 평균보다 높으나, '표준편차' 평균보다 낮아 유지강화가 필요한 항목

제2장

봉사단원 전체 만족도

1. 응답자 특성
2. 종합만족도
3. 전년 대비 항목별 만족지수 비교
4. 응답자 특성별 종합만족도
5. 봉사단 사업별 만족도 비교
6. 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도
7. 최우선 개선항목
8. 자기 효능감
9. 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

1. 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 만족도 조사에 참여한 봉사단원 응답자 수는 840명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 2-1〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 응답자 특성

[Base: WFK 봉사단 봉사단원 전체 840명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		(840)	100.0
성별	남성	(308)	36.7
	여성	(532)	63.3
연령대	20대	(437)	52.0
	30대	(98)	11.7
	40대	(61)	7.3
	50대	(85)	10.1
	60~64세	(87)	10.4
	65세 이상	(72)	8.6
대륙	아시아태평양	(497)	59.2
	아프리카	(140)	16.7
	중남미	(106)	12.6
	중동중앙아	(88)	10.5
	해당없음	(9*)	1.1
소속기관 유형	개인	(106)	12.6
	공공기관	(10*)	1.2
	교육및연구기관	(59)	7.0
	국가기관	(14*)	1.7
	국제기구	(24*)	2.9
	비영리법인	(239)	28.5
	기타	(20*)	2.4
	해당없음	(7*)	0.8
	미분류	(361)	43.0
활동 분야	공공행정	(21*)	2.5
	교육	(250)	29.8
	국제개발	(2*)	0.2
	기술환경에너지	(73)	8.7
	농림수산	(7*)	0.8
	범분야	(5*)	0.6
	보건의료	(36)	4.3
	기타	(63)	7.5
	미분류	(383)	45.6

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

* 소속기관 유형 및 활동 분야는 미분류가 포함되어 있으므로 해석에 주의를 요함

2. 종합만족도

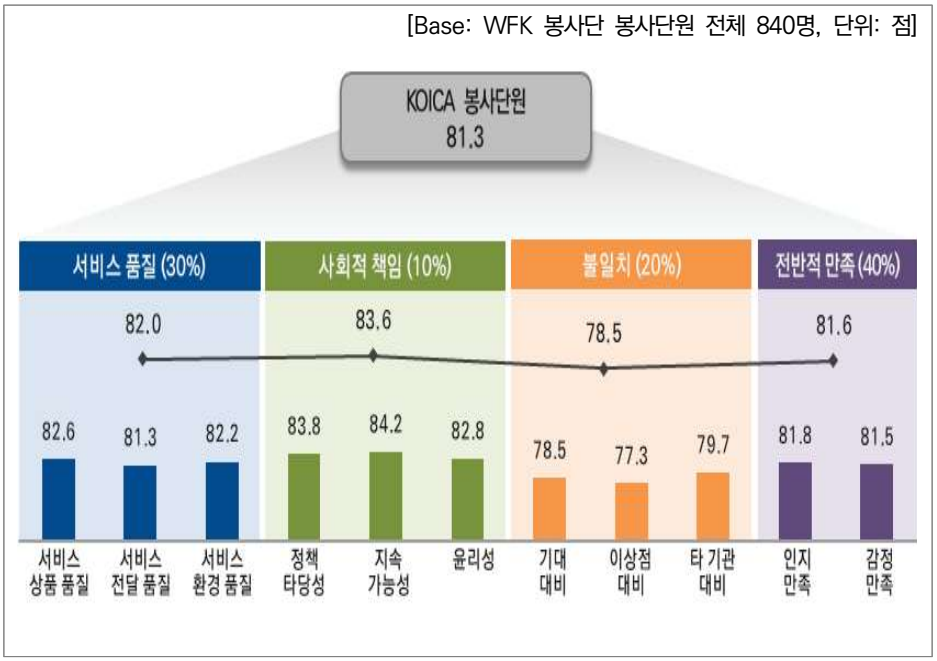
❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 81.3점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'이 83.6점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스 품질'이 82.0점, '전반적 만족'이 81.6점, '불일치'가 78.5점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 82.6점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 84.2점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 79.7점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 81.8점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 2-1〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 종합만족도

[Base: WFK 봉사단 봉사단원 전체 840명, 단위: 점]



3. 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ WFK 봉사단 봉사단원의 종합만족도 81.3점은 전년 75.4점 대비 5.9점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치' 차원이 7.0점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '서비스 완결성'과 '기대 대비', '이상점 대비'(7.5점 상승)가 가장 크게 상승하였음.

〈표 2-2〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 WFK 봉사단 봉사단원 (A)	2025년 WFK 봉사단 봉사단원 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(665)	(840)	-
종합만족도			75.4	81.3	5.9
서비스 품질	Total		77.4	82.0	4.6
	서비스 상품 품질	Total	76.7	82.6	5.9
		본원적 문제해결	79.0	84.0	5.0
		서비스 효익성	78.3	83.6	5.3
		서비스 완결성	72.8	80.3	7.5
	서비스 전달 품질	Total	77.1	81.3	4.2
		인적상호작용	78.7	82.6	3.9
		커뮤니케이션	74.9	79.8	4.9
		고객케어	77.6	81.6	4.0
	서비스 환경 품질	Total	78.5	82.2	3.7
		이용자환경편리성	82.0	84.3	2.3
		제도/절차/시스템	77.7	81.4	3.7
		인적자원역량환경	75.7	80.8	5.1
사회적 책임	Total		78.5	83.6	5.1
	정책타당성		78.8	83.8	5.0
	지속가능성		79.5	84.2	4.7
	윤리성		77.8	82.8	5.0
불일치	Total		71.5	78.5	7.0
	기대 대비		71.0	78.5	7.5
	이상점 대비		69.8	77.3	7.5
	타 기관 대비		73.5	79.7	6.2
전반적 만족	Total		75.0	81.6	6.6
	인지만족		75.0	81.8	6.8
	감정만족		75.0	81.5	6.5

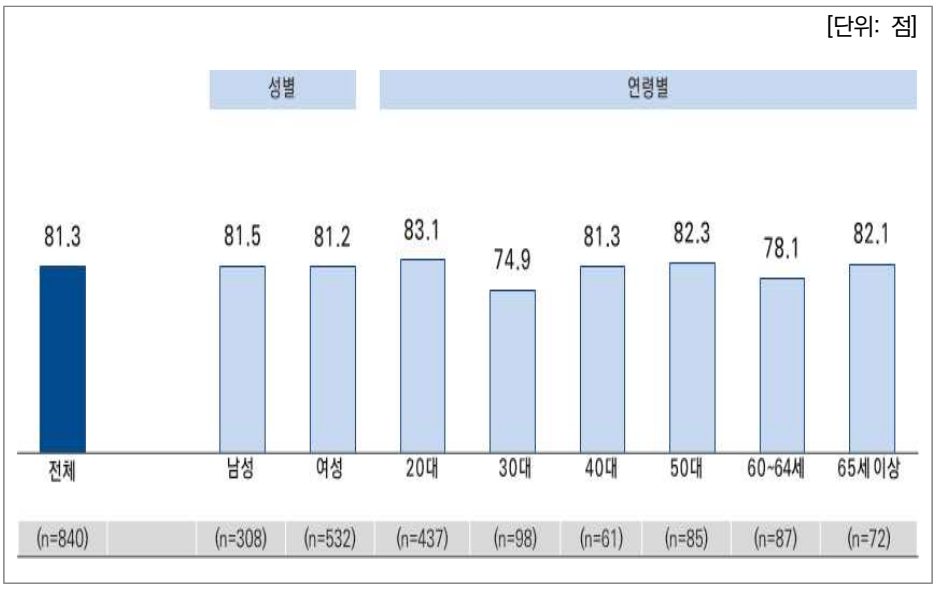
4. 응답자 특성별 종합만족도

1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 81.5점으로 '여성'(81.2점)보다 높게 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 83.1점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대'에서 82.3점, '65세 이상' 82.1점, '40대' 81.3점, '60~64세' 78.1점, '30대' 74.9점 순으로 높게 나타남.

〈그림 2-2〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 성별 및 연령별 종합만족도

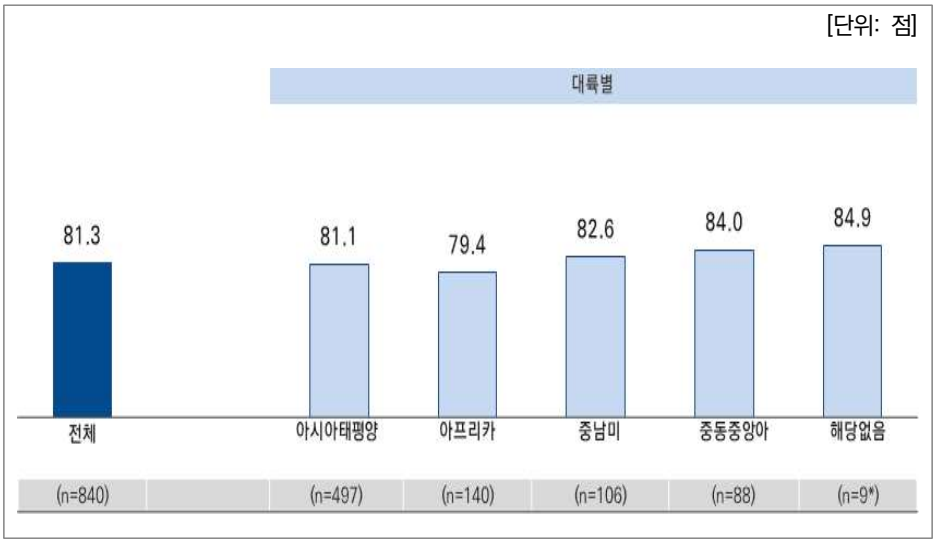


2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중동중앙아'에서 84.0점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '중남미' 82.6점, '아시아태평양' 81.1점, '아프리카' 79.4점 순으로 높게 나타남. 한편 '해당없음'은 84.9점으로 나타남.

〈그림 2-3〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 활동기관 위치 대륙별 종합만족도



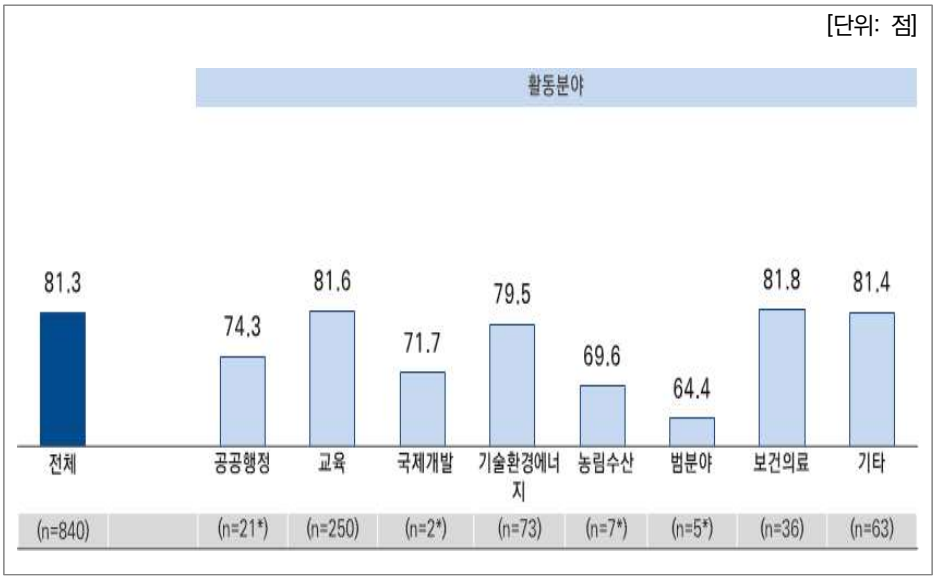
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

3) 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘보건의료’에서 81.8점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘교육’ 81.6점, ‘기술환경에너지’ 79.5점, ‘공공행정’ 74.3점, ‘국제개발’ 71.7점 등의 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 81.4점임.

〈그림 2-4〉 WFK 봉사단 봉사단원 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

5. 봉사단 사업별 만족도 비교

1) 봉사단 사업별 종합만족도 비교

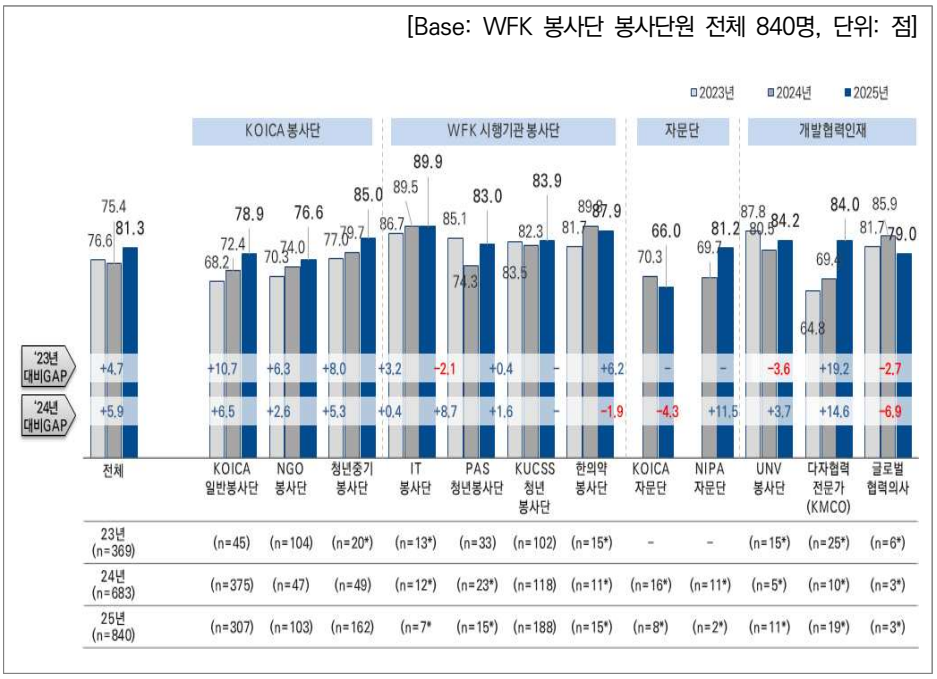
❍ 봉사단 사업별 종합만족도를 보면, 'IT 봉사단'이 89.9점으로 가장 높게 나타남.

❍ '24년과 비교하면, '다자협력전문가(KMCO)'가 14.6점 가장 크게 상승한 것으로 나타남. 반면 '글로벌협력의사'가 6.9점 가장 크게 하락함.

❍ 한편 '23년과 비교하면, '다자협력전문가(KMCO)'가 19.2점 가장 크게 상승한 것으로 나타남. 반면 'UNV 봉사단'은 3.6점 가장 크게 하락함.

〈그림 2-5〉 WFK 봉사단 봉사단원 – 봉사단별 종합만족도 비교

[Base: WFK 봉사단 봉사단원 전체 840명, 단위: 점]



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 봉사단 사업별 만족지수

❍ 봉사단 사업별 만족지수를 차원별로 보면, 'IT 봉사단'에서 '사회적 책임', '전반적 만족' 차원 만족도가 91.4점으로 가장 높게 나타남.

〈표 2-3〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 봉사단 사업별 항목별 만족지수(1/2)

[단위: 점]

구성요소			KOICA 봉사단			시행기관 봉사단			
			KOICA 일반 봉사단	NGO 봉사단	청년 중기 봉사단	IT 봉사단	KUCSS 청년 봉사단	PAS 청년 봉사단	한의약 봉사단
(사례수)			(307)	(103)	(162)	(7*)	(188)	(15*)	(15*)
종합만족도			78.9	76.6	85.0	89.9	83.9	83.0	87.9
서비스 품질	Total		80.4	77.2	85.7	90.0	83.0	81.3	85.3
	서비스 상품 품질	Total	80.7	78.6	86.5	88.6	83.4	76.2	86.4
		본원적 문제해결	82.5	81.9	87.8	84.3	83.0	75.3	88.7
		서비스 효익성	82.0	79.7	87.3	90.0	84.2	75.3	84.0
		서비스 완결성	77.7	74.3	84.3	91.4	82.9	78.0	86.7
	서비스 전달 품질	Total	79.2	76.1	84.8	93.8	83.2	83.3	86.2
		인적상호작용	80.4	77.8	86.5	94.3	84.1	86.0	88.0
		커뮤니케이션	77.6	74.6	82.4	92.9	82.4	83.3	86.7
		고객케어	79.7	76.1	85.6	94.3	83.0	80.7	84.0
	서비스 환경 품질	Total	81.4	76.7	85.9	87.6	82.5	84.4	83.1
		이용자환경편리성	85.2	80.6	86.9	82.9	81.7	86.0	83.3
		제도/절차/시스템	80.0	74.4	85.9	90.0	82.6	86.0	82.0
		인적자원역량환경	78.9	75.2	85.0	90.0	83.1	81.3	84.0
사회적 책임	Total		81.9	79.7	87.1	91.4	85.2	86.7	86.2
	정책타당성		81.8	80.0	87.5	91.4	85.5	90.7	86.7
	지속가능성		82.7	79.9	88.2	92.9	85.4	87.3	85.3
	윤리성		81.3	79.3	85.7	90.0	84.7	82.0	86.7
불일치	Total		75.3	72.8	81.9	85.7	83.5	78.2	90.0
	기대 대비		75.2	72.2	81.2	84.3	84.0	77.3	93.3
	이상점 대비		74.0	71.0	80.5	87.1	83.2	77.3	88.7
	타 기관 대비		76.7	75.3	84.0	85.7	83.4	80.0	88.0
전반적 만족	Total		78.8	77.4	85.4	91.4	84.5	85.7	89.3
	인지적 만족		78.9	77.3	85.7	90.0	84.6	86.0	90.7
	감정적 만족		78.8	77.5	85.1	92.9	84.4	85.3	88.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

〈표 2-4〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 봉사단 사업별 항목별 만족지수(2/2)

[단위: 점]

구성요소			자문단		개발협력인재		
			KOICA 자문단	NIPA 자문단	UNV봉사단	다자협력 전문가 (KMCO)	글로벌협력 의사
(사례수)			(8*)	(2*)	(11*)	(19*)	(3*)
종합만족도			66.0	81.2	84.2	84.0	79.0
서비스 품질	Total		71.9	87.8	89.2	85.8	90.0
	서비스 상품 품질	Total	75.8	85.0	92.4	89.5	90.0
		본원적 문제해결	81.3	85.0	94.5	94.7	90.0
		서비스 효익성	80.0	90.0	91.8	89.5	90.0
		서비스 완결성	66.3	80.0	90.9	84.2	90.0
	서비스 전달 품질	Total	72.1	85.0	87.9	82.6	90.0
		인적상호작용	70.0	85.0	88.2	84.2	93.3
		커뮤니케이션	68.8	85.0	86.4	81.1	83.3
		고객케어	77.5	85.0	89.1	82.6	93.3
	서비스 환경 품질	Total	67.9	93.3	87.3	85.3	90.0
		이용자환경편리성	78.8	95.0	89.1	90.5	86.7
		제도/절차/시스템	67.5	95.0	87.3	83.7	93.3
		인적자원역량환경	57.5	90.0	85.5	81.6	90.0
사회적 책임	Total		67.1	88.3	87.9	81.9	84.4
	정책타당성		65.0	85.0	88.2	83.2	83.3
	지속가능성		68.8	90.0	89.1	83.7	83.3
	윤리성		67.5	90.0	86.4	78.9	86.7
불일치	Total		63.3	70.0	74.2	83.0	64.4
	기대 대비		65.0	75.0	79.1	82.6	70.0
	이상점 대비		60.0	65.0	70.0	81.6	70.0
	타 기관 대비		65.0	70.0	73.6	84.7	53.3
전반적 만족	Total		62.5	80.0	84.5	83.7	76.7
	인지적 만족		60.0	75.0	83.6	87.4	80.0
	감정적 만족		65.0	85.0	85.5	80.0	73.3

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

❍ 최근 3개년 봉사단 사업별 종합만족도를 보면, ‘KOICA 일반봉사단’, ‘NGO 봉사단’, ‘청년중기 봉사단’, ‘IT 봉사단’, ‘다자협력전문가(KMCO)’에서 상승세를 보이고 있음. 반면, ‘글로벌협력의사’에서 전년 대비 하락하였음.

〈표 2-5〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 최근 3개년 봉사단 사업별 만족지수(1/3)

[단위: 점]

구성요소			KOICA 봉사단								
			일반봉사단			NGO봉사단			청년중기봉사단		
			‘23	‘24	‘25	‘23	‘24	‘25	‘23	‘24	‘25
(사례수)			(45)	(375)	(307)	(104)	(47)	(103)	(20*)	(49)	(162)
종합만족도			68.2	72.4	78.9	70.3	74.0	76.6	77.0	79.7	85.0
서비스 품질	Total		72.1	75.2	80.4	72.6	75.3	77.2	77.9	81.1	85.7
	서비스 상품 품질	Total	72.1	73.7	80.7	72.2	72.6	78.6	82.0	83.1	86.5
		본원적 문제해결	74.2	76.6	82.5	75.5	74.9	81.9	82.5	85.9	87.8
		서비스 효익성	73.8	75.8	82.0	73.4	73.8	79.7	83.5	84.1	87.3
		서비스 완결성	68.2	68.8	77.7	67.8	69.1	74.3	80.0	79.2	84.3
	서비스 전달 품질	Total	70.1	74.4	79.2	74.2	75.0	76.1	77.0	81.9	84.8
		인적상호작용	72.7	76.1	80.4	77.1	76.0	77.8	79.0	85.7	86.5
		커뮤니케이션	67.6	72.1	77.6	72.4	74.0	74.6	74.5	77.6	82.4
		고객케어	70.2	75.0	79.7	73.0	74.9	76.1	77.5	82.4	85.6
	서비스 환경 품질	Total	74.1	77.5	81.4	71.5	78.4	76.7	74.8	78.4	85.9
		이용자환경편리성	82.7	83.0	85.2	72.4	79.4	80.6	76.0	80.4	86.9
		제도/절차/시스템	71.8	76.2	80.0	70.3	78.7	74.4	72.0	78.6	85.9
		인적자원 역량환경	68.0	73.3	78.9	71.7	77.2	75.2	76.5	76.1	85.0
사회적 책임	Total		70.7	75.7	81.9	75.1	78.7	79.7	79.0	82.3	87.1
	정책타당성		69.6	75.9	81.8	75.5	78.9	80.0	79.5	83.5	87.5
	지속가능성		73.8	76.8	82.7	76.3	81.1	79.9	81.5	83.9	88.2
	윤리성		68.7	75.1	81.3	73.4	77.4	79.3	76.0	81.0	85.7
불일치	Total		61.7	67.5	75.3	67.0	70.6	72.8	73.3	76.4	81.9
	기대 대비		60.9	66.1	75.2	66.9	70.0	72.2	73.0	75.1	81.2
	이상점 대비		58.7	66.1	74.0	66.0	67.0	71.0	73.0	74.9	80.5
	타 기관 대비		65.6	70.2	76.7	68.1	74.7	75.3	74.0	79.2	84.0
전반적 만족	Total		67.9	71.8	78.8	69.1	73.4	77.4	77.5	79.7	85.4
	인지적 만족		67.6	71.8	78.9	68.9	73.2	77.3	76.5	80.2	85.7
	감정적 만족		68.2	71.9	78.8	69.2	73.6	77.5	78.5	79.2	85.1

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

〈표 2-6〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 최근 3개년 봉사단 사업별 만족지수(2/3)

[단위: 점]

구성요소			시행기관 봉사단											
			IT 봉사단			KUCSS 청년봉사단			PAS 청년봉사단			한의약봉사단		
			'23	'24	'25	'23	'24	'25	'23	'24	'25	'23	'24	'25
(사례수)			(13*)	(12*)	(7*)	(102)	(118)	(188)	(33)	(23*)	(15*)	(15*)	(11*)	(15*)
종합만족도			86.7	89.5	89.9	83.5	82.3	83.9	85.1	74.3	83.0	81.7	89.8	87.9
서비스 품질	Total		84.8	88.1	90.0	83.0	83.1	83.0	85.6	71.8	81.3	83.5	89.6	85.3
	서비스 상품 품질	Total	83.6	86.1	88.6	83.2	83.2	83.4	84.2	73.8	76.2	82.0	88.8	86.4
		본원적 문제해결	86.2	87.5	84.3	82.8	83.6	83.0	84.2	76.5	75.3	83.3	87.3	88.7
		서비스 효익성	84.6	87.5	90.0	84.0	84.0	84.2	85.8	74.3	75.3	82.0	90.0	84.0
		서비스 완결성	80.0	83.3	91.4	82.6	82.0	82.9	82.7	70.4	78.0	80.7	89.1	86.7
	서비스 전달 품질	Total	85.4	89.4	93.8	84.1	84.6	83.2	87.1	69.9	83.3	84.9	90.0	86.2
		인적상호작용	85.4	89.2	94.3	83.7	85.3	84.1	90.0	72.2	86.0	85.3	92.7	88.0
		커뮤니케이션	86.2	89.2	92.9	84.4	83.7	82.4	84.8	63.0	83.3	86.0	89.1	86.7
		고객케어	84.6	90.0	94.3	84.0	84.7	83.0	86.4	74.3	80.7	83.3	88.2	84.0
	서비스 환경 품질	Total	85.4	88.9	87.6	81.6	81.7	82.5	85.6	71.9	84.4	83.6	90.0	83.1
		이용자환경편리성	83.1	88.3	82.9	80.5	80.8	81.7	85.5	70.4	86.0	83.3	91.8	83.3
		제도/절차/시스템	86.2	88.3	90.0	82.2	82.3	82.6	84.5	72.6	86.0	82.7	88.2	82.0
		인적자원 역량환경	86.9	90.0	90.0	82.3	81.9	83.1	86.7	72.6	81.3	84.7	90.0	84.0
사회적 책임	Total		88.5	89.2	91.4	83.8	83.7	85.2	88.6	81.0	86.7	88.2	91.1	86.2
	정책타당성		88.5	89.2	91.4	83.9	84.0	85.5	89.4	81.7	90.7	88.7	91.8	86.7
	지속가능성		89.2	89.2	92.9	84.4	84.5	85.4	89.4	81.3	87.3	89.3	92.7	85.3
	윤리성		87.7	89.2	90.0	83.0	83.2	84.7	87.0	80.4	82.0	86.7	90.0	86.7
불일치	Total		85.9	89.7	85.7	82.5	80.6	83.5	81.4	71.3	78.2	75.1	87.0	90.0
	기대 대비		86.9	90.8	84.3	82.8	81.6	84.0	80.9	73.0	77.3	75.3	88.2	93.3
	이상점 대비		84.6	88.3	87.1	81.9	78.8	83.2	82.1	69.1	77.3	72.0	85.5	88.7
	타 기관 대비		86.2	90.0	85.7	82.7	81.3	83.4	81.2	71.7	80.0	78.0	87.3	88.0
전반적 만족	Total		88.1	90.4	91.4	84.4	82.2	84.5	85.8	75.9	85.7	82.0	90.9	89.3
	인지적 만족		88.5	90.0	90.0	84.4	82.7	84.6	86.7	74.3	86.0	81.3	90.9	90.7
	감정적 만족		87.7	90.8	92.9	84.4	81.6	84.4	84.8	77.4	85.3	82.7	90.9	88.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

〈표 2-7〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 최근 3개년 봉사단 사업별 만족지수(3/3)

[단위: 점]

구성요소			자문단						개발협력인재								
			KOICA 자문단			NIPA 자문단			UNV봉사단			다자협력 전문가(KMCO)			글로벌협력 의사		
			'23	'24	'25	'23	'24	'25	'23	'24	'25	'23	'24	'25	'23	'24	'25
(사례수)			-	(16*)	(8*)	-	(11*)	(2*)	(9*)	(5*)	(11*)	(24*)	(10*)	(19*)	(4*)	(3*)	(3*)
종합만족도			-	70.3	66.0	-	69.7	81.2	87.8	80.5	84.2	64.8	69.4	84.0	81.7	85.9	79.0
서비스 품질	Total		-	74.0	71.9	-	74.9	87.8	87.0	84.9	89.2	67.9	76.1	85.8	85.3	88.9	90.0
	서비스 상품 품질	Total	-	77.7	75.8	-	76.7	85.0	91.5	78.7	92.4	73.5	82.3	89.5	88.3	86.7	90.0
		본원적 문제해결	-	80.0	81.3	-	80.9	85.0	93.3	80.0	94.5	80.0	92.0	94.7	92.5	83.3	90.0
		서비스 효익성	-	77.5	80.0	-	82.7	90.0	93.3	74.0	91.8	76.7	89.0	89.5	92.5	90.0	90.0
		서비스 완결성	-	75.6	66.3	-	66.4	80.0	87.8	82.0	90.9	63.8	66.0	84.2	80.0	86.7	90.0
	서비스 전달 품질	Total	-	71.9	72.1	-	72.4	85.0	84.4	84.7	87.9	61.0	68.7	82.6	80.8	92.2	90.0
		인적상호작용	-	73.1	70.0	-	73.6	85.0	87.8	92.0	88.2	63.8	69.0	84.2	80.0	96.7	93.3
		커뮤니케이션	-	70.6	68.8	-	71.8	85.0	81.1	80.0	86.4	57.5	67.0	81.1	80.0	90.0	83.3
		고객케어	-	71.9	77.5	-	71.8	85.0	84.4	82.0	89.1	61.7	70.0	82.6	82.5	90.0	93.3
	서비스 환경 품질	Total	-	72.3	67.9	-	75.8	93.3	85.2	91.3	87.3	69.2	77.3	85.3	86.7	87.8	90.0
		이용자환경편리성	-	78.8	78.8	-	83.6	95.0	86.7	96.0	89.1	78.3	83.0	90.5	92.5	90.0	86.7
		제도/절차/시스템	-	69.4	67.5	-	73.6	95.0	84.4	92.0	87.3	64.2	79.0	83.7	87.5	86.7	93.3
		인적자원 역량환경	-	68.8	57.5	-	70.0	90.0	84.4	86.0	85.5	65.0	70.0	81.6	80.0	86.7	90.0
사회적 책임	Total		-	75.3	67.1	-	73.9	88.3	85.2	76.5	87.9	64.0	76.5	81.9	80.8	83.3	84.4
	정책타당성		-	74.4	65.0	-	74.5	85.0	84.4	72.0	88.2	64.6	77.0	83.2	80.0	90.0	83.3
	지속가능성		-	74.4	68.8	-	73.6	90.0	86.7	70.0	89.1	64.6	73.0	83.7	82.5	83.3	83.3
	윤리성		-	76.3	67.5	-	73.6	90.0	84.4	82.0	86.4	62.9	78.0	78.9	80.0	80.0	86.7
불일치	Total		-	65.6	63.3	-	64.5	70.0	83.7	72.7	74.2	63.3	63.3	83.0	80.0	87.8	64.4
	기대 대비		-	68.8	65.0	-	68.2	75.0	80.0	78.0	79.1	65.4	70.0	82.6	80.0	90.0	70.0
	이상점 대비		-	65.0	60.0	-	63.6	65.0	81.1	70.0	70.0	58.8	55.0	81.6	82.5	86.7	70.0
	타 기관 대비		-	63.1	65.0	-	61.8	70.0	90.0	70.0	73.6	65.8	65.0	84.7	77.5	86.7	53.3
전반적 만족	Total		-	68.8	62.5	-	67.3	80.0	91.1	82.0	84.5	63.5	65.5	83.7	80.0	83.3	76.7
	인지적 만족		-	69.4	60.0	-	66.4	75.0	93.3	80.0	83.6	66.3	70.0	87.4	80.0	83.3	80.0
	감정적 만족		-	68.1	65.0	-	68.2	85.0	88.9	84.0	85.5	60.8	61.0	80.0	80.0	83.3	73.3

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6. 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

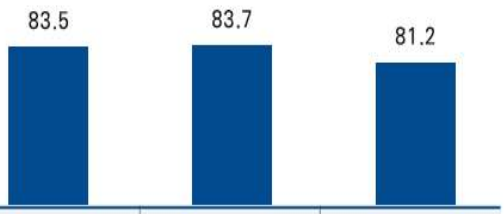
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 83.5점, '타인추천 의향'은 83.7점, '신뢰도'는 81.2점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면 '50대'에서 '(재)수행/추천 의향'이, '65세 이상'에서 '신뢰도'가 각각 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기타' 분야에서 '(재)수행/추천 의향'이 84.3점으로 가장 높게 나타났고, '교육'에서 '추천 의향'이 84.6점으로 가장 높고, '보건의료'에서 '신뢰도'가 81.9점으로 각각 가장 높게 나타남.

〈그림 2-6〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: WFK 봉사단 봉사단원 전체 840명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(308)	84.0	84.4	81.9
	여성	(532)	83.2	83.2	80.8
연령별	20대	(437)	84.9	84.9	83.0
	30대	(98)	74.5	75.3	72.4
	40대	(61)	83.9	84.1	83.0
	50대	(85)	86.5	86.7	82.5
	60~64세	(87)	81.5	81.4	77.4
	65세 이상	(72)	86.0	86.3	84.2
활동 분야	공공행정	(21*)	78.1	72.9	69.0
	교육	(250)	83.6	84.6	80.5
	국제개발	(2*)	70.0	70.0	80.0
	기술환경에너지	(73)	83.6	82.9	80.0
	농림수산	(7*)	62.9	61.4	64.3
	범분야	(5*)	62.0	72.0	54.0
	보건의료	(36)	83.9	83.1	81.9
	기타	(63)	84.3	84.0	80.2

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7. 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '고객케어', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

❍ 지속유지 항목은 '인적상호작용'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 2-7〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 최우선 개선항목

[Base: WFK 봉사단 봉사단원 전체 840명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	80.3	22.1
커뮤니케이션	79.8	23.5
고객케어	81.6	22.6
제도/절차/시스템	81.4	22.2
인적자원역량환경	80.8	22.6

점진개선

지속유지

	만족도	표준편차
인적상호작용	82.6	21.8

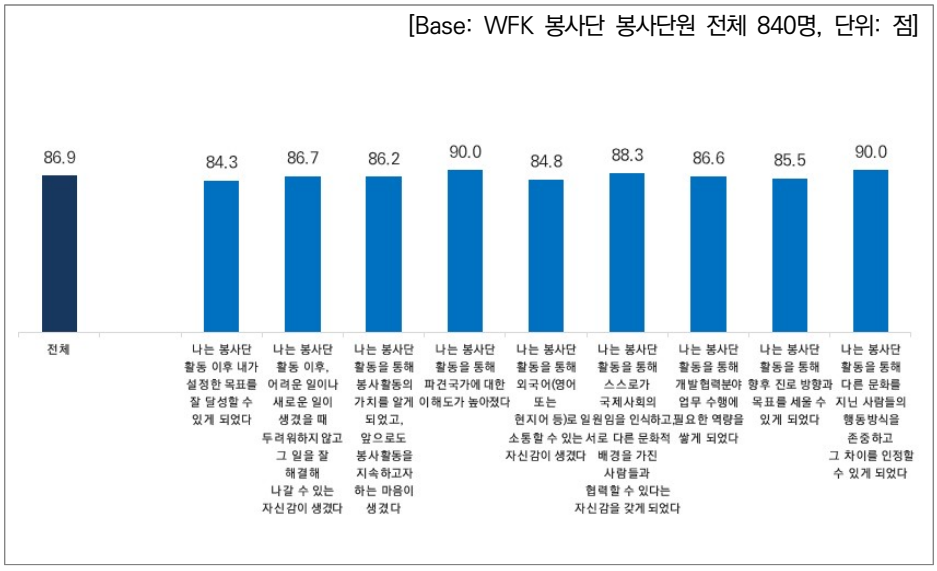
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	84.0	19.5
서비스 효익성	83.6	19.4
이용자환경편리성	84.3	18.9

8. 자기 효능감

○ 자기 효능감을 보면, WFK 봉사단 전체 86.9점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'와 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 각각 90.0점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 84.3점으로 가장 낮게 나타남.

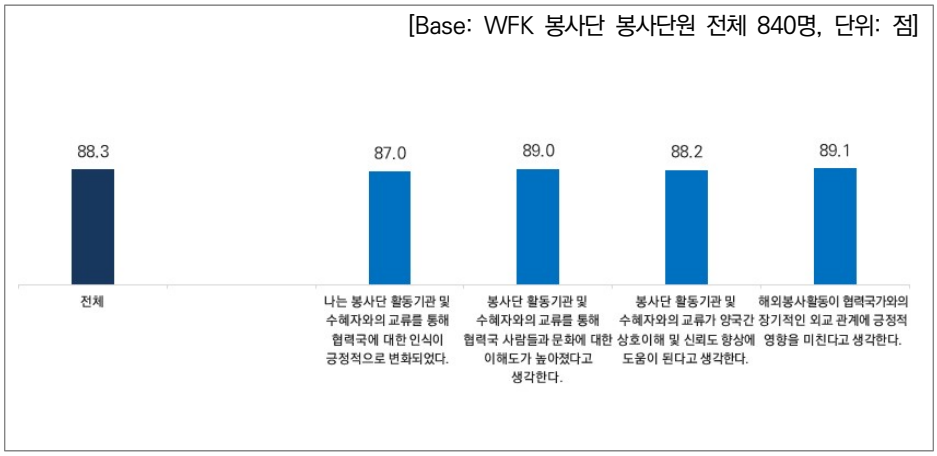
〈그림 2-8〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 자기 효능감



9. 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면, WFK 봉사단 전체 88.3점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 89.1점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 87.0점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 2-9〉 WFK 봉사단 봉사단원 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



제3장

봉사단 유형별 만족도

1. KOICA 봉사단
   1-1. KOICA 일반봉사단
   1-2. NGO 봉사단
   1-3. 청년중기 봉사단
2. WFK 시행기관 봉사단
   2-1. IT 봉사단
   2-2. 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS)
      2-2-1. KUCSS 청년봉사단
      2-2-2. PAS 청년봉사단
   2-3. 한의약봉사단
3. 자문단
   3-1. KOICA 자문단
   3-2. NIPA 자문단
4. 개발협력인재
   4-1. UNV봉사단
   4-2. 다자협력전문가(KMCO)
   4-3. 글로벌협력의사

1. KOICA 봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 KOICA 봉사단 응답자 수는 572명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-1-1〉 KOICA 봉사단 - 응답자 특성

[Base: KOICA 봉사단 전체 572명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(572)**	**100.0**
성별	남성	(196)	34.3
	여성	(376)	65.7
연령대	20대	(284)	49.7
	30대	(60)	10.5
	40대	(30)	5.2
	50대	(56)	9.8
	60~64세	(75)	13.1
	65세 이상	(67)	11.7
대륙	아시아태평양	(287)	50.2
	아프리카	(119)	20.8
	중남미	(99)	17.3
	중동중앙아	(67)	11.7
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(63)	11.0
	공공기관	(9*)	1.6
	교육및연구기관	(54)	9.4
	국가기관	(8*)	1.4
	국제기구	(3*)	0.5
	비영리법인	(239)	41.8
	기타	(3*)	0.5
	해당없음	(7*)	1.2
	미분류	(186)	32.5
활동 분야	공공행정	(18*)	3.1
	교육	(226)	39.5
	국제개발	(2*)	0.3
	기술환경에너지	(71)	12.4
	농림수산	(5*)	0.9
	범분야	(3*)	0.5
	보건의료	(18*)	3.1
	기타	(41)	7.2
	미분류	(188)	32.9

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

* 소속기관 유형 및 활동 분야는 미분류가 포함되어 있으므로 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2024년 KOICA 봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 80.2점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 83.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스품질'이 81.4점, '전반적 만족'이 80.4점, '불일치'가 76.7점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 82.0점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 83.8점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 78.5점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지 만족'이 80.5점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 3-1-1〉 KOICA 봉사단 - 종합만족도

[Base: KOICA 봉사단 전체 572명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 봉사단의 종합만족도 80.2점은 전년 73.3점 대비 6.9점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치'가 76.7점으로 전년 대비 8.0점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 상승했는데, 특히 '서비스 완결성'이 9.1점 가장 크게 상승함.

〈표 3-1-2〉 KOICA 봉사단 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 KOICA 봉사단 (A)	2025년 KOICA 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(471)	(572)	-
종합만족도			73.3	80.2	6.9
서비스 품질	Total		75.8	81.4	5.6
	서비스 상품 품질	Total	74.6	82.0	7.4
		본원적 문제해결	77.4	83.9	6.5
		서비스 효익성	76.4	83.1	6.7
		서비스 완결성	69.9	79.0	9.1
	서비스 전달 품질	Total	75.2	80.3	5.1
		인적상호작용	77.0	81.7	4.7
		커뮤니케이션	72.8	78.4	5.6
		고객케어	75.8	80.7	4.9
	서비스 환경 품질	Total	77.7	81.8	4.1
		이용자환경편리성	82.4	84.8	2.4
		제도/절차/시스템	76.7	80.7	4.0
		인적자원역량환경	73.9	79.9	6.0
사회적 책임	Total		76.7	83.0	6.3
	정책타당성		77.0	83.1	6.1
	지속가능성		77.9	83.8	5.9
	윤리성		75.9	82.2	6.3
불일치	Total		68.7	76.7	8.0
	기대 대비		67.4	76.4	9.0
	이상점 대비		67.1	75.3	8.2
	타 기관 대비		71.6	78.5	6.9
전반적 만족	Total		72.8	80.4	7.6
	인지만족		72.8	80.5	7.7
	감정만족		72.8	80.3	7.5

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 봉사단의 종합만족도 80.2점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 1.1점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(76.7점)이 전체 점수(78.5점) 대비 1.8점 차이를 보이며 가장 낮게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '이용자환경편리성'(0.6점 높음)을 제외한 모든 항목이 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '기대대비'(76.4점)가 WFK 봉사단 전체 점수(78.5점) 대비 2.1점 낮아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-1-3〉 KOICA 봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 KOICA 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(572)	-
종합만족도			81.3	80.2	-1.1
서비스 품질	Total		82.0	81.4	-0.7
	서비스 상품 품질	Total	82.6	82.0	-0.6
		본원적 문제해결	84.0	83.9	-0.1
		서비스 효익성	83.6	83.1	-0.4
		서비스 완결성	80.3	79.0	-1.3
	서비스 전달 품질	Total	81.3	80.3	-1.1
		인적상호작용	82.6	81.7	-0.9
		커뮤니케이션	79.8	78.4	-1.4
		고객케어	81.6	80.7	-0.9
	서비스 환경 품질	Total	82.2	81.8	-0.3
		이용자환경편리성	84.3	84.8	0.6
		제도/절차/시스템	81.4	80.7	-0.7
		인적자원역량환경	80.8	79.9	-0.9
사회적 책임	Total		83.6	83.0	-0.6
	정책타당성		83.8	83.1	-0.7
	지속가능성		84.2	83.8	-0.5
	윤리성		82.8	82.2	-0.6
불일치	Total		78.5	76.7	-1.8
	기대 대비		78.5	76.4	-2.1
	이상점 대비		77.3	75.3	-2.0
	타 기관 대비		79.7	78.5	-1.2
전반적 만족	Total		81.6	80.4	-1.2
	인지만족		81.8	80.5	-1.3
	감정만족		81.5	80.3	-1.1

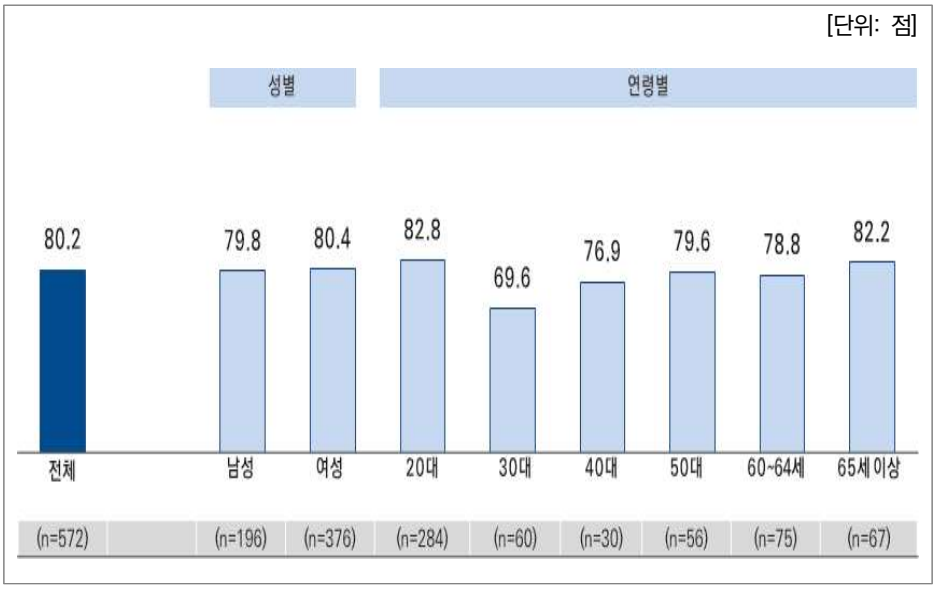
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '여성'에서 80.4점으로 '남성'(79.8점)보다 높게 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 82.8점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '65세 이상' 82.2점, '50대' 79.6점, '60~64세' 78.8점, '40대' 76.9점, '30대' 69.6점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-2〉 KOICA 봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도



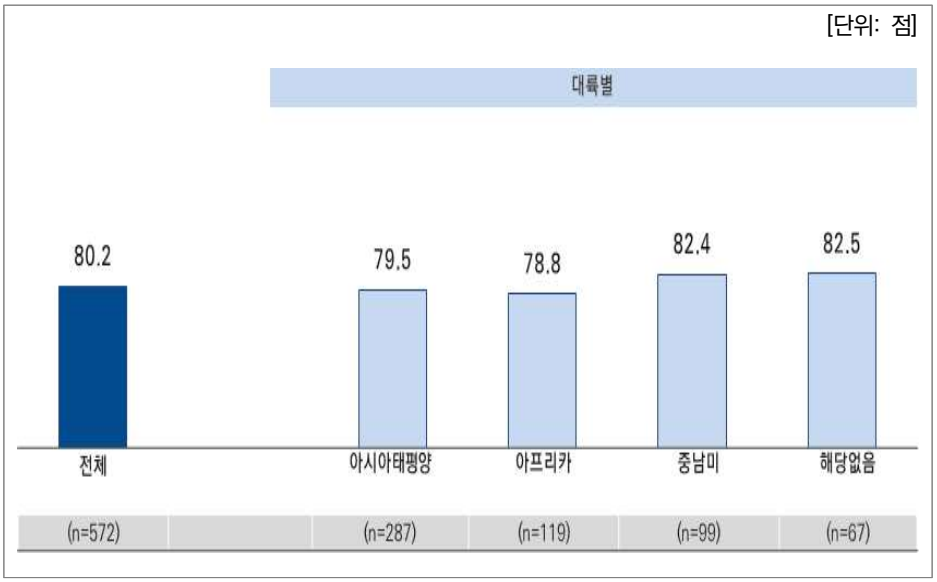
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중남미'에서 82.4점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '아시아태평양' 79.5점, '아프리카' 78.8점 순으로 높게 나타남. 한편, '해당없음'은 82.5점으로 나타남.

〈그림 3-1-3〉 KOICA 봉사단 - 대륙별 종합만족도



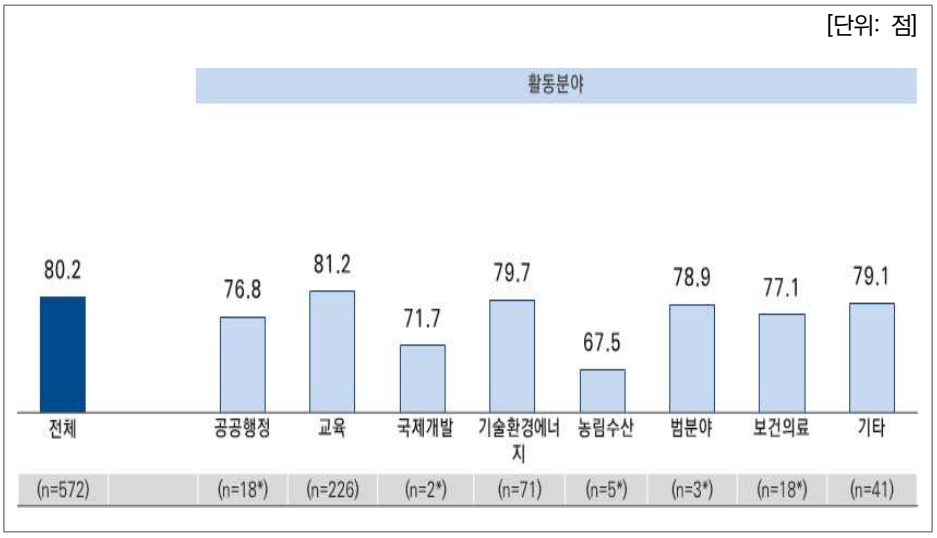
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 81.2점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘기술환경에너지’ 79.7점, ‘범분야정’ 78.9점, ‘보건의료’ 77.1점 등의 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 79.1점임.

〈그림 3-1-4〉 KOICA 봉사단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

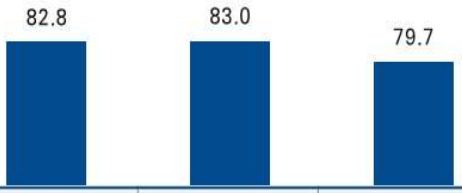
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 82.8점, '타인추천 의향'은 83.0점, '신뢰도'는 79.7점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남.
한편 연령별로 보면, '65세 이상'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기술환경에너지' 분야에서 '(재)수행 의향'이, '교육' 분야에서 '추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-1-5〉 KOICA 봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: KOICA 봉사단 전체 572명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(196)	83.1	83.7	80.2
	여성	(376)	82.7	82.7	79.5
연령별	20대	(284)	85.3	85.4	82.1
	30대	(60)	68.3	68.8	67.0
	40대	(30)	78.3	80.0	77.7
	50대	(56)	84.3	85.4	79.1
	60~64세	(75)	82.4	81.9	78.1
	65세 이상	(67)	86.3	86.6	84.2
활동 분야	공공행정	(18*)	80.0	74.4	69.4
	교육	(226)	83.1	84.2	80.4
	국제개발	(2*)	70.0	70.0	80.0
	기술환경에너지	(71)	83.8	83.1	80.0
	농림수산	(5*)	58.0	56.0	60.0
	범분야	(3*)	80.0	80.0	66.7
	보건의료	(18*)	80.0	81.1	74.4
	기타	(41)	82.9	81.5	78.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

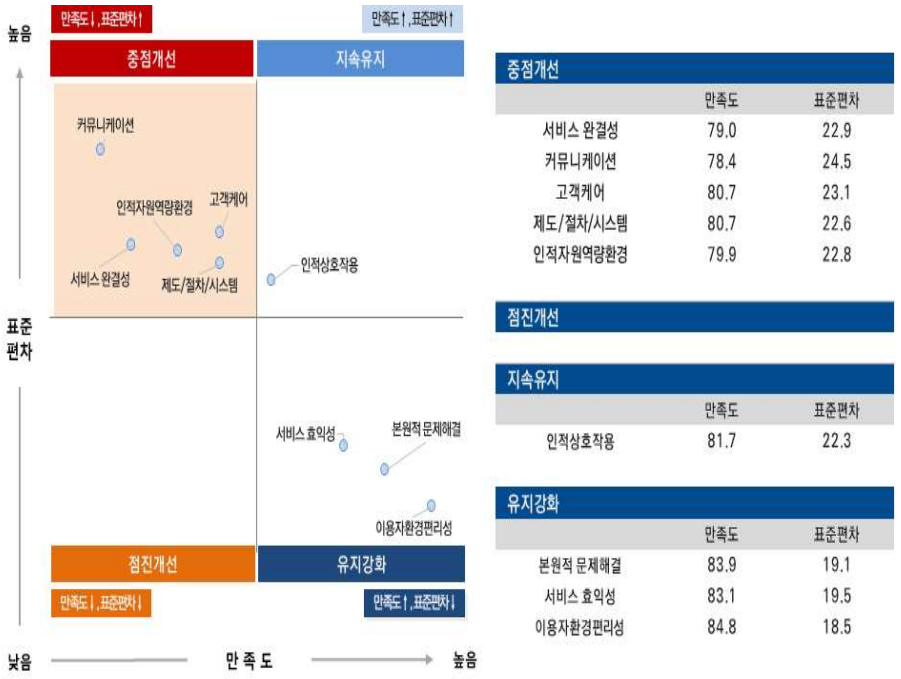
○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '고객케어', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

○ 지속유지 항목은 '인적상호작용'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 3-1-6〉 KOICA 봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: KOICA 봉사단 전체 572명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	79.0	22.9
커뮤니케이션	78.4	24.5
고객케어	80.7	23.1
제도/절차/시스템	80.7	22.6
인적자원역량환경	79.9	22.8

점진개선

지속유지

	만족도	표준편차
인적상호작용	81.7	22.3

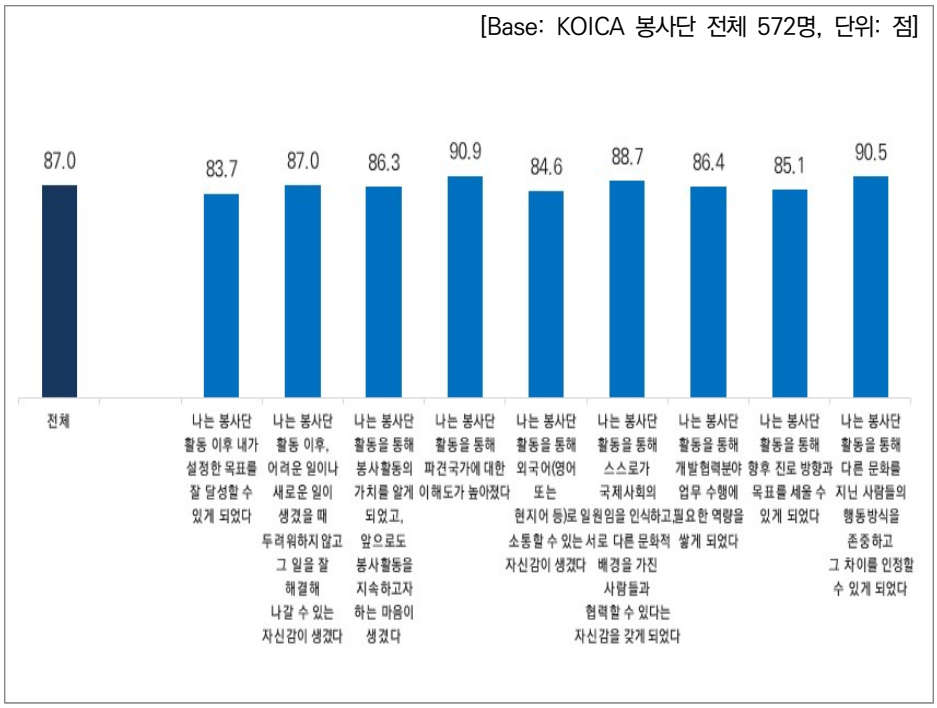
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	83.9	19.1
서비스 효익성	83.1	19.5
이용자환경편리성	84.8	18.5

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 87.0점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 90.9점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 83.7점으로 가장 낮게 나타남.

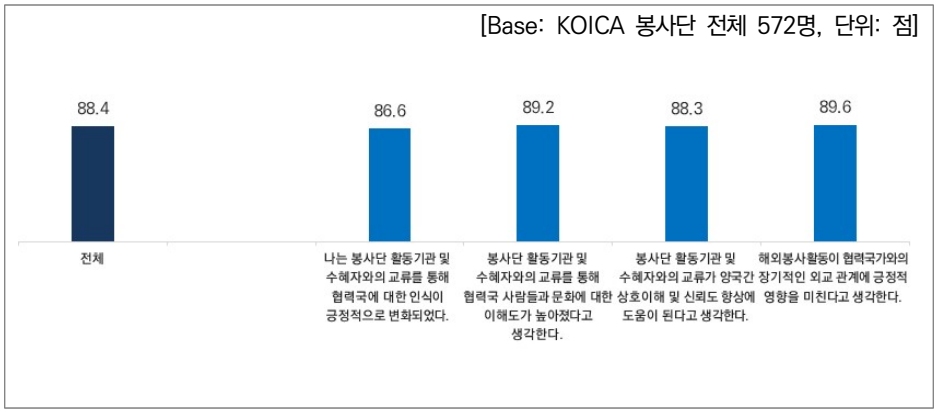
〈그림 3-1-7〉 KOICA 봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 88.4점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 89.6점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 86.6점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-1-8〉 KOICA 봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



1-1. KOICA 일반봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 KOICA 일반봉사단 응답자 수는 307명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-1-1-1〉 KOICA 일반봉사단 - 응답자 특성

[Base: KOICA 일반봉사단 전체 307명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(307)**	**100.0**
성별	남성	(136)	44.3
	여성	(171)	55.7
연령대	20대	(73)	23.8
	30대	(39)	12.7
	40대	(20*)	6.5
	50대	(47)	15.3
	60~64세	(64)	20.8
	65세 이상	(64)	20.8
대륙	아시아태평양	(130)	42.3
	아프리카	(62)	20.2
	중남미	(70)	22.8
	중동중앙아	(45)	14.7
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(52)	16.9
	공공기관	(9*)	2.9
	교육및연구기관	(54)	17.6
	국가기관	(8*)	2.6
	국제기구	(3*)	1.0
	기타	(3*)	1.0
	해당없음	(7*)	2.3
	미분류	(171)	55.7
활동 분야	공공행정	(8*)	6.0
	교육	(78)	58.2
	기술환경에너지	(7*)	5.2
	농림수산	(2*)	1.5
	범분야	(3*)	2.2
	보건의료	(8*)	6.0
	기타	(28*)	20.9

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

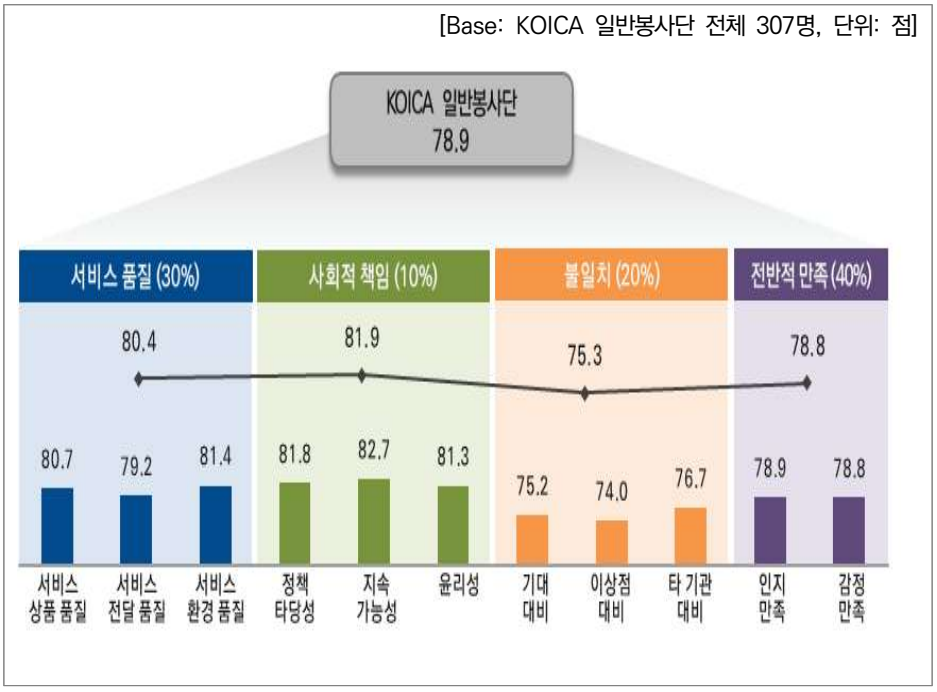
❍ 2025년 KOICA 일반봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 78.9점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 81.9점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스품질'이 80.4점, '전반적 만족'이 78.8점, '불일치'가 75.3점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 환경품질'이 81.4점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 82.7점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 76.7점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 78.9점으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-1-1〉 KOICA 일반봉사단 - 종합만족도

[Base: KOICA 일반봉사단 전체 307명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 일반봉사단의 종합만족도 78.9점은 전년 대비(72.4점) 6.5점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치'가 75.3점으로 전년 대비 7.8점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 상승했는데, 특히 '기대대비'가 75.2점으로 전년 대비 9.1점 가장 크게 상승한 것으로 나타남.

〈표 3-1-1-2〉 KOICA 일반봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 KOICA 일반봉사단 (A)	2025년 KOICA 일반봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(375)	(307)	-
종합만족도			72.4	78.9	6.5
서비스 품질	Total		75.2	80.4	5.2
	서비스 상품 품질	Total	73.7	80.7	7.0
		본원적 문제해결	76.6	82.5	5.9
		서비스 효익성	75.8	82.0	6.2
		서비스 완결성	68.8	77.7	8.9
	서비스 전달 품질	Total	74.4	79.2	4.8
		인적상호작용	76.1	80.4	4.3
		커뮤니케이션	72.1	77.6	5.5
		고객케어	75.0	79.7	4.7
	서비스 환경 품질	Total	77.5	81.4	3.9
		이용자환경편리성	83.0	85.2	2.2
		제도/절차/시스템	76.2	80.0	3.8
		인적자원역량환경	73.3	78.9	5.6
사회적 책임	Total		75.7	81.9	6.2
	정책타당성		75.9	81.8	5.9
	지속가능성		76.8	82.7	5.9
	윤리성		75.1	81.3	6.2
불일치	Total		67.5	75.3	7.8
	기대 대비		66.1	75.2	9.1
	이상점 대비		66.1	74.0	7.9
	타 기관 대비		70.2	76.7	6.5
전반적 만족	Total		71.8	78.8	7.0
	인지만족		71.8	78.9	7.1
	감정만족		71.9	78.8	6.9

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 일반봉사단의 종합만족도 78.9점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.4점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(75.3점)이 전체 점수(78.5점) 대비 3.2점 차이를 보이며 가장 낮게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '이용자환경편리성'(0.9점 높음)을 제외한 모든 항목이 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '기대대비'(75.2점), '이상점 대비'(74.0점)가 WFK 봉사단 전체 점수 대비 3.3점 낮아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-1-1-3〉 KOICA 일반봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 KOICA 일반봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(307)	-
종합만족도			81.3	78.9	-2.4
서비스 품질	Total		82.0	80.4	-1.6
	서비스 상품 품질	Total	82.6	80.7	-1.9
		본원적 문제해결	84.0	82.5	-1.5
		서비스 효익성	83.6	82.0	-1.5
		서비스 완결성	80.3	77.7	-2.6
	서비스 전달 품질	Total	81.3	79.2	-2.1
		인적상호작용	82.6	80.4	-2.2
		커뮤니케이션	79.8	77.6	-2.2
		고객케어	81.6	79.7	-1.9
	서비스 환경 품질	Total	82.2	81.4	-0.8
		이용자환경편리성	84.3	85.2	0.9
		제도/절차/시스템	81.4	80.0	-1.4
		인적자원역량환경	80.8	78.9	-1.9
사회적 책임	Total		83.6	81.9	-1.7
	정책타당성		83.8	81.8	-2.0
	지속가능성		84.2	82.7	-1.5
	윤리성		82.8	81.3	-1.5
불일치	Total		78.5	75.3	-3.2
	기대 대비		78.5	75.2	-3.3
	이상점 대비		77.3	74.0	-3.3
	타 기관 대비		79.7	76.7	-3.0
전반적 만족	Total		81.6	78.8	-2.8
	인지만족		81.8	78.9	-2.9
	감정만족		81.5	78.8	-2.7

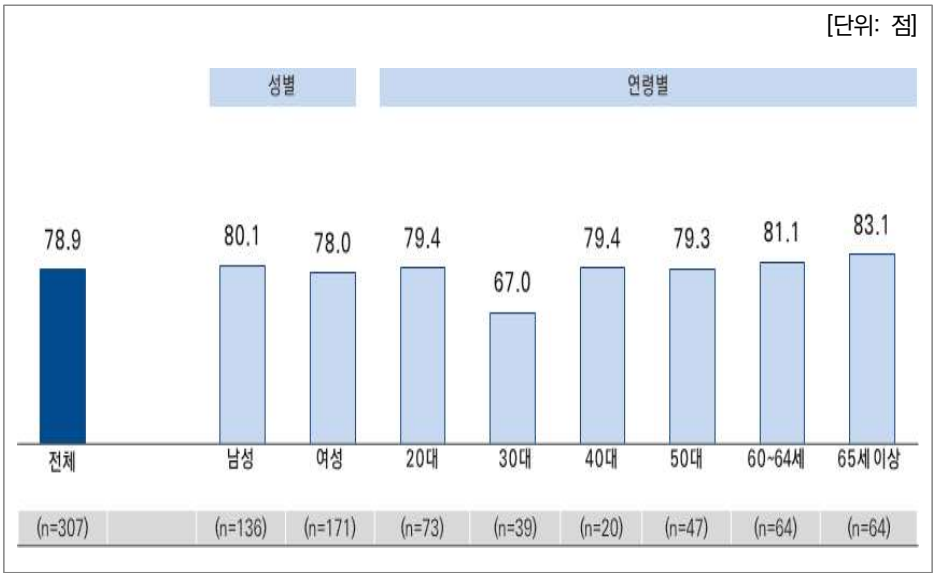
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 80.1점으로 '여성'(78.0점)보다 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '65세 이상'에서 83.1점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '60~64세' 81.1점, '20대', '40대' 79.4점, '50대' 79.3점, '30대' 67.0점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-1-2〉 KOICA 일반봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도



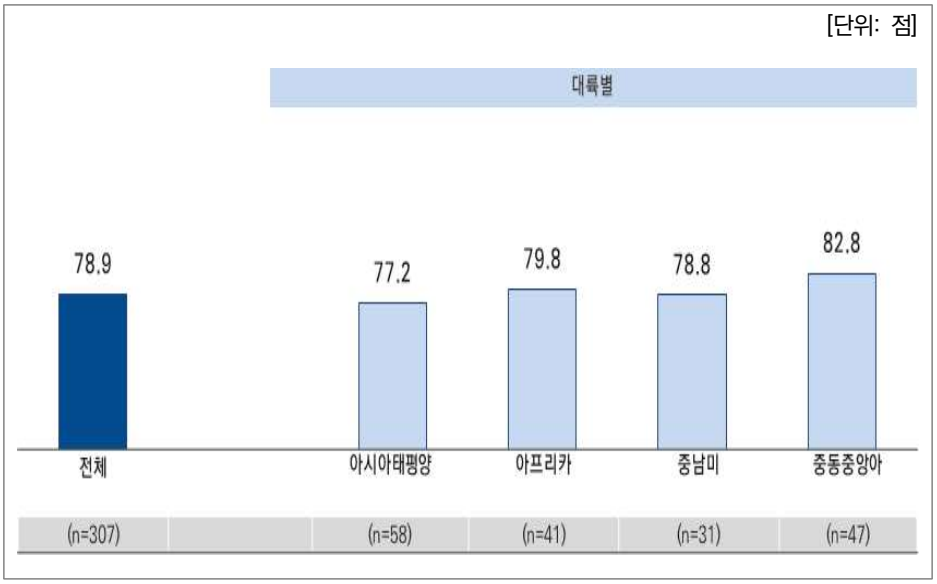
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중동중앙아'에서 82.8점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '아프리카' 79.8점, '중남미' 78.8점, '아시아태평양' 77.2점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-1-3〉 KOICA 일반봉사단 - 대륙별 종합만족도



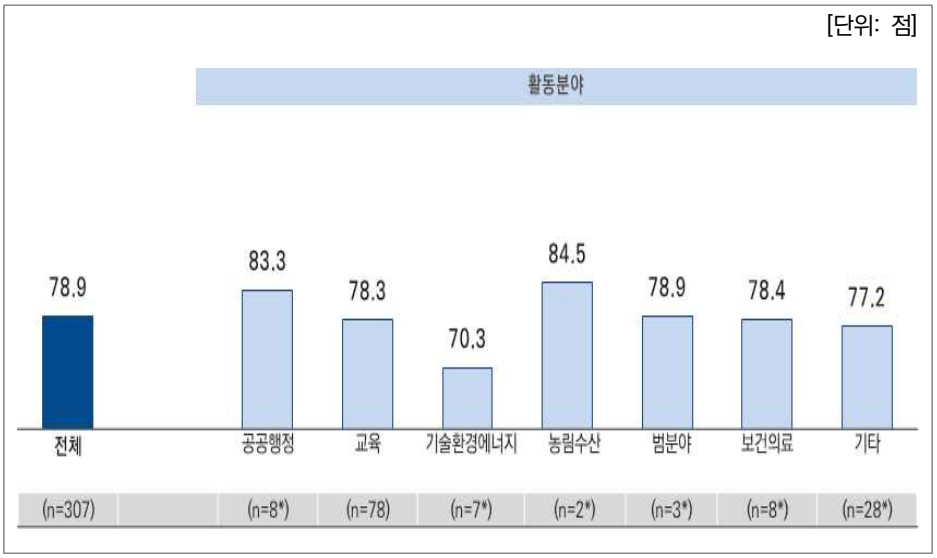
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘농림수산’에서 84.5점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘공공행정’ 83.3점, ‘범분야’ 78.9점, ‘보건의료’ 78.4점 등의 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 77.2점임.

〈그림 3-1-1-4〉 KOICA 일반봉사단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

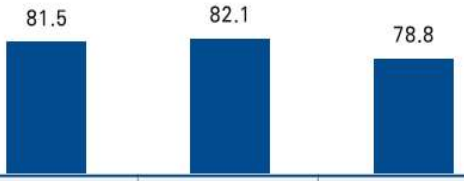
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 81.5점, '타인추천 의향'은 82.1점, '신뢰도'는 78.8점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '65세 이상'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '농림수산' 분야에서 '(재)수행 의향', '공공행정' 분야에서 '타인추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-1-1-5〉 KOICA 일반봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: KOICA 일반봉사단 전체 307명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(136)	84.0	84.3	80.8
	여성	(171)	79.5	80.3	77.3
연령별	20대	(73)	79.9	81.0	79.3
	30대	(39)	65.4	66.9	63.1
	40대	(20)	82.0	83.0	81.0
	50대	(47)	84.3	85.3	79.4
	60~64세	(64)	85.9	85.2	80.8
	65세 이상	(64)	86.6	86.9	84.8
활동 분야	공공행정	(8*)	83.8	83.8	78.8
	교육	(78)	79.5	82.2	77.8
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(7*)	74.3	65.7	70.0
	농림수산	(2*)	85.0	80.0	70.0
	범분야	(3*)	80.0	80.0	66.7
	보건의료	(8*)	80.0	82.5	71.3
	기타	(28)	82.5	80.4	76.1

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

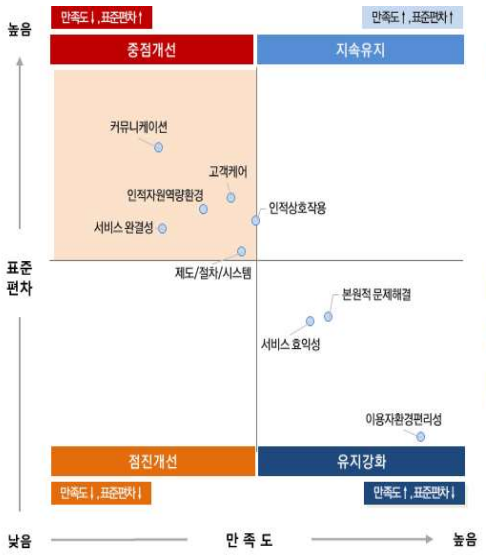
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '고객케어', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경', '인적상호작용'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 3-1-1-6〉 KOICA 일반봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: KOICA 일반봉사단 전체 307명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	77.7	22.2
커뮤니케이션	77.6	24.3
고객케어	79.7	23.0
제도/절차/시스템	80.0	21.6
인적자원역량환경	78.9	22.7
인적상호작용	80.4	22.4

점진개선

지속유지

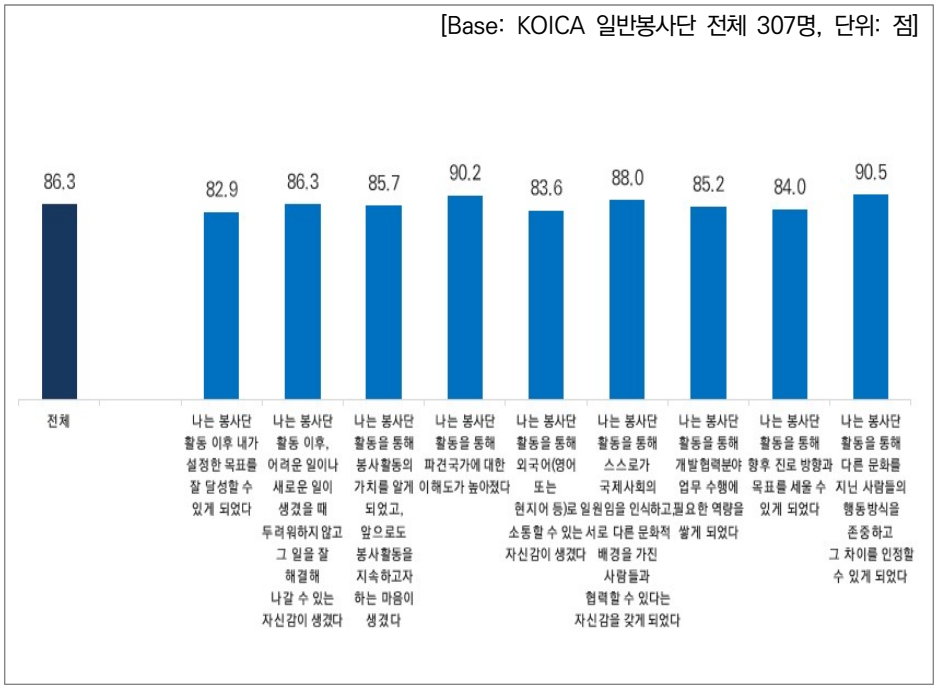
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	82.5	19.9
서비스 효익성	82.0	19.8
이용자환경편리성	85.2	16.8

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 86.8점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 90.5점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 82.9점으로 가장 낮게 나타남.

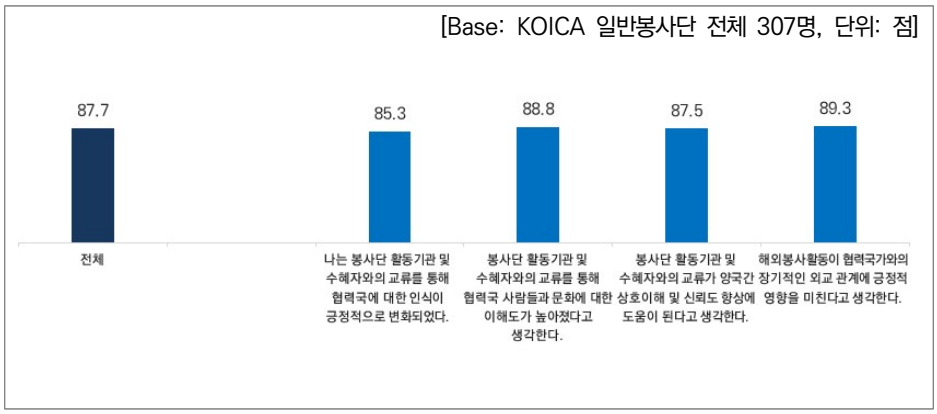
〈그림 3-1-1-7〉 KOICA 일반봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 87.7점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 89.3점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 85.3점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-1-1-8〉 KOICA 일반봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



1-2. NGO 봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 NGO 봉사단 응답자 수는 103명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-1-2-1〉 NGO 봉사단 - 응답자 특성

[Base: NGO 봉사단 전체 103명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(103)**	**100.0**
성별	남성	(8*)	17.0
	여성	(39)	83.0
연령대	20대	(56)	54.4
	30대	(14*)	13.6
	40대	(10*)	9.7
	50대	(9*)	8.7
	60~64세	(11*)	10.7
	65세 이상	(3*)	2.9
대륙	아시아태평양	(75)	72.8
	아프리카	(21*)	20.4
	중남미	(2*)	1.9
	중동중앙아	(5*)	4.9
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(103)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	(10*)	9.7
	교육	(38)	36.9
	국제개발	(2*)	1.9
	기술환경에너지	(27*)	26.2
	농림수산	(3*)	2.9
	보건의료	(10*)	9.7
	기타	(13*)	12.6

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

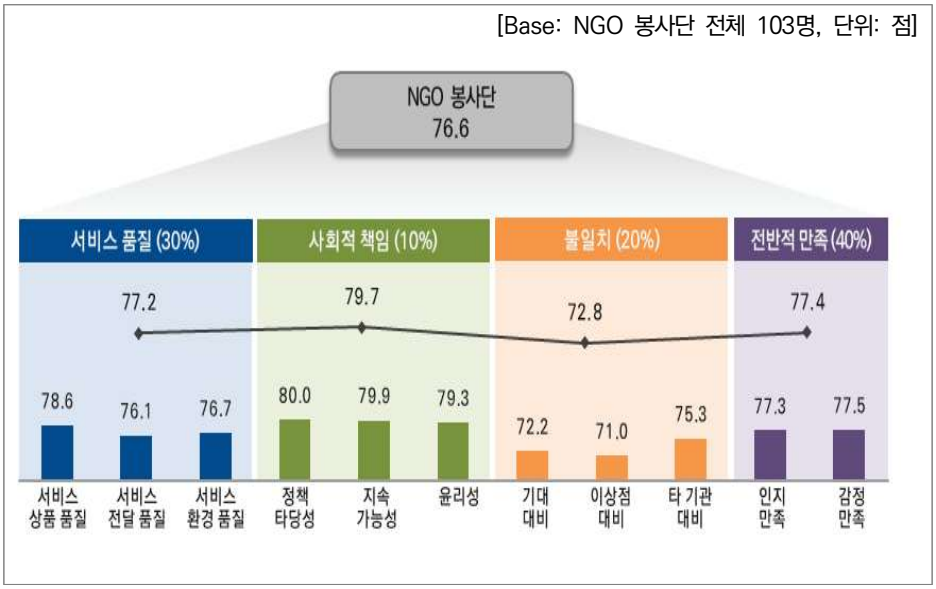
❍ 2025년 NGO 봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 76.6점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 79.7점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 77.4점, '서비스 품질'이 77.2점, '불일치'가 72.8점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 78.6점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'이 80.0점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 75.3점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '감정만족'이 77.5점으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-2-1〉 NGO 봉사단 - 종합만족도

[Base: NGO 봉사단 전체 103명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ NGO 봉사단의 종합만족도 76.6점은 전년 대비(74.0점) 2.6점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '전반적 만족'이 77.4점으로 전년 대비 4.0점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'이 81.9점으로 전년 대비 7.0점 가장 크게 상승한 반면, '제도/절차/시스템'은 74.4점으로 전년 대비 4.3점 가장 크게 하락함.

〈표 3-1-2-2〉 NGO 봉사단 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 NGO 봉사단 (A)	2025년 NGO 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(47)	(103)	-
종합만족도			74.0	76.6	2.6
서비스 품질	Total		75.3	77.2	1.9
	서비스 상품 품질	Total	72.6	78.6	6.0
		본원적 문제해결	74.9	81.9	7.0
		서비스 효익성	73.8	79.7	5.9
		서비스 완결성	69.1	74.3	5.2
	서비스 전달 품질	Total	75.0	76.1	1.1
		인적상호작용	76.0	77.8	1.8
		커뮤니케이션	74.0	74.6	0.6
		고객케어	74.9	76.1	1.2
	서비스 환경 품질	Total	78.4	76.7	-1.7
		이용자환경편리성	79.4	80.6	1.2
		제도/절차/시스템	78.7	74.4	-4.3
		인적자원역량환경	77.2	75.2	-2.0
사회적 책임	Total		78.7	79.7	1.0
	정책타당성		78.9	80.0	1.1
	지속가능성		81.1	79.9	-1.2
	윤리성		77.4	79.3	1.9
불일치	Total		70.6	72.8	2.2
	기대 대비		70.0	72.2	2.2
	이상점 대비		67.0	71.0	4.0
	타 기관 대비		74.7	75.3	0.6
전반적 만족	Total		73.4	77.4	4.0
	인지만족		73.2	77.3	4.1
	감정만족		73.6	77.5	3.9

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ NGO 봉사단의 종합만족도 76.6점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 4.7점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원이 72.8점으로 전체 점수 대비 5.7점 차이로 가장 큰 차이를 보임

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '제도/절차/시스템'이 전체 대비 7.0점 차이로 가장 큰 차이를 보임

〈표 3-1-2-3〉 NGO 봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 NGO 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(103)	-
종합만족도			81.3	76.6	-4.7
서비스 품질	Total		82.0	77.2	-4.8
	서비스 상품 품질	Total	82.6	78.6	-4.0
		본원적 문제해결	84.0	81.9	-2.1
		서비스 효익성	83.6	79.7	-3.9
		서비스 완결성	80.3	74.3	-6.0
	서비스 전달 품질	Total	81.3	76.1	-5.2
		인적상호작용	82.6	77.8	-4.8
		커뮤니케이션	79.8	74.6	-5.2
		고객케어	81.6	76.1	-5.5
	서비스 환경 품질	Total	82.2	76.7	-5.5
		이용자환경편리성	84.3	80.6	-3.7
		제도/절차/시스템	81.4	74.4	-7.0
		인적자원역량환경	80.8	75.2	-5.6
사회적 책임	Total		83.6	79.7	-3.9
	정책타당성		83.8	80.0	-3.8
	지속가능성		84.2	79.9	-4.3
	윤리성		82.8	79.3	-3.5
불일치	Total		78.5	72.8	-5.7
	기대 대비		78.5	72.2	-6.3
	이상점 대비		77.3	71.0	-6.3
	타 기관 대비		79.7	75.3	-4.4
전반적 만족	Total		81.6	77.4	-4.2
	인지만족		81.8	77.3	-4.5
	감정만족		81.5	77.5	-4.0

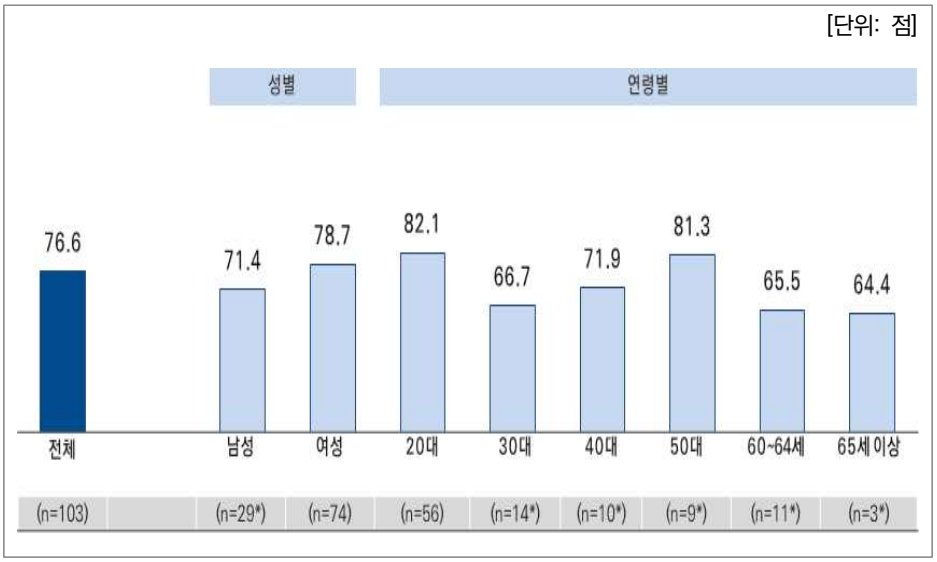
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '여성'에서 78.7점으로 '남성'(71.4점)보다 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 82.1점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대' 81.3점, '40대' 71.9점, '30대' 66.7점, '60~64세 65.5점, '65세 이상' 64.4점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-2-2〉 NGO 봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도



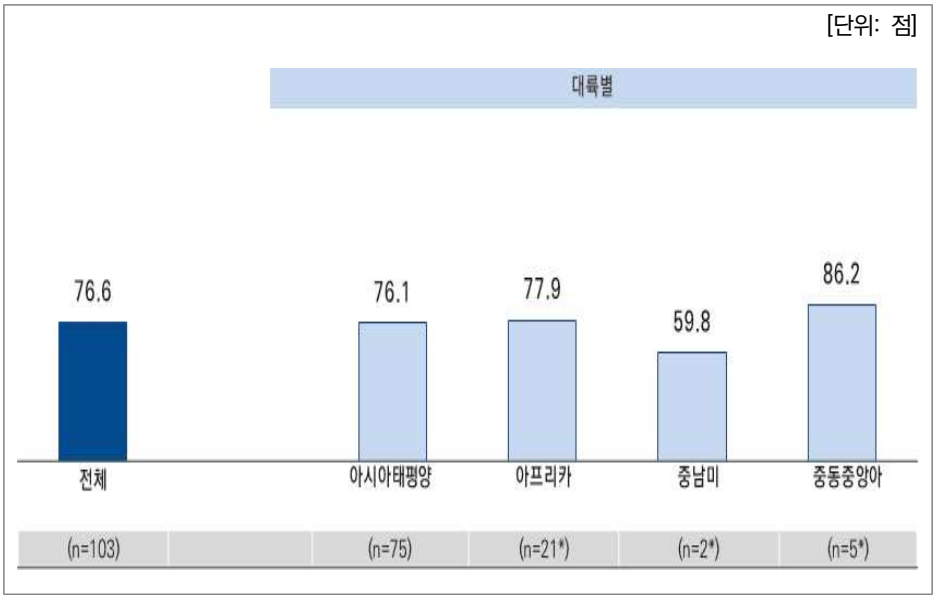
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중동중앙아'에서 86.2점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '아프리카' 77.9점, '아시아태평양' 76.1점, '중남미' 59.8점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-2-3〉 NGO 봉사단 - 대륙별 종합만족도



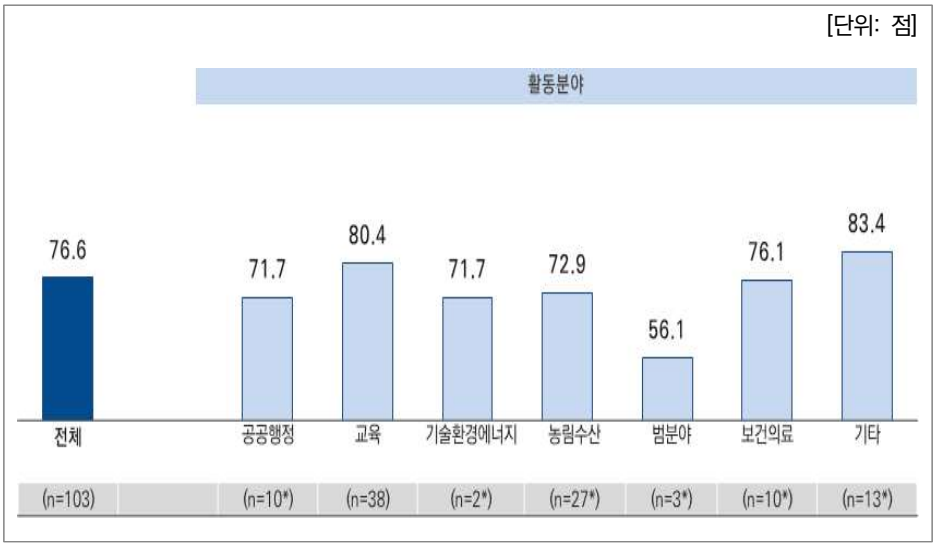
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 80.4점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘보건의료’ 76.1점, ‘농림수산’ 72.9점, ‘공공행정’, ‘기술환경에너지’ 각각 71.7점 등의 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 83.4점임.

〈그림 3-1-2-4〉 NGO 봉사단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 78.8점, '타인추천 의향'은 79.0점, '신뢰도'는 75.2점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '여성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '남성'보다 상대적으로 높게 나타남.
한편 연령별로 보면, '20대'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '교육' 분야에서 '추천 의향'이, '기타' 분야에서 '(재)수행 의향 및 신로도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-1-2-5〉 NGO 봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: NGO 봉사단 전체 103명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(29*)	73.1	74.5	69.3
	여성	(74)	81.1	80.8	77.6
연령별	20대	(56)	85.5	85.5	80.5
	30대	(14*)	67.1	65.0	66.4
	40대	(10*)	71.0	74.0	71.0
	50대	(9*)	84.4	85.6	77.8
	60~64세	(11*)	61.8	62.7	62.7
	65세 이상	(3*)	80.0	80.0	70.0
활동 분야	공공행정	(10*)	77.0	67.0	62.0
	교육	(38)	82.4	84.2	77.9
	국제개발	(2*)	70.0	70.0	80.0
	기술환경에너지	(27*)	76.7	78.5	73.7
	농림수산	(3*)	40.0	40.0	53.3
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	(10*)	80.0	80.0	77.0
	기타	(13*)	83.8	83.8	83.8

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

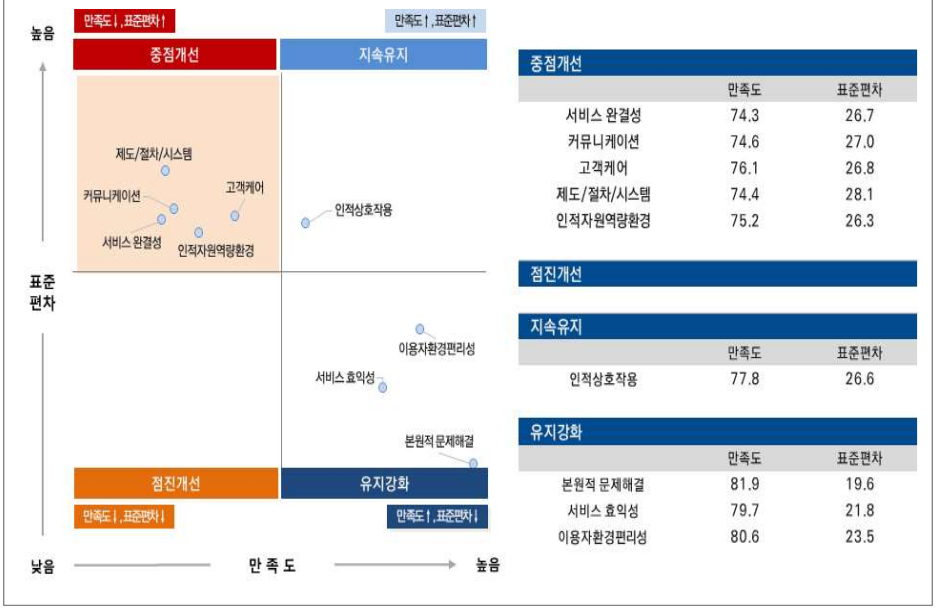
❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '고객케어', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

❍ 지속유지 항목은 '인적상호작용'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 3-1-2-6〉 NGO 봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: NGO 봉사단 전체 103명, 단위: 점]



중점개선	만족도	표준편차
서비스 완결성	74.3	26.7
커뮤니케이션	74.6	27.0
고객케어	76.1	26.8
제도/절차/시스템	74.4	28.1
인적자원역량환경	75.2	26.3

점진개선		

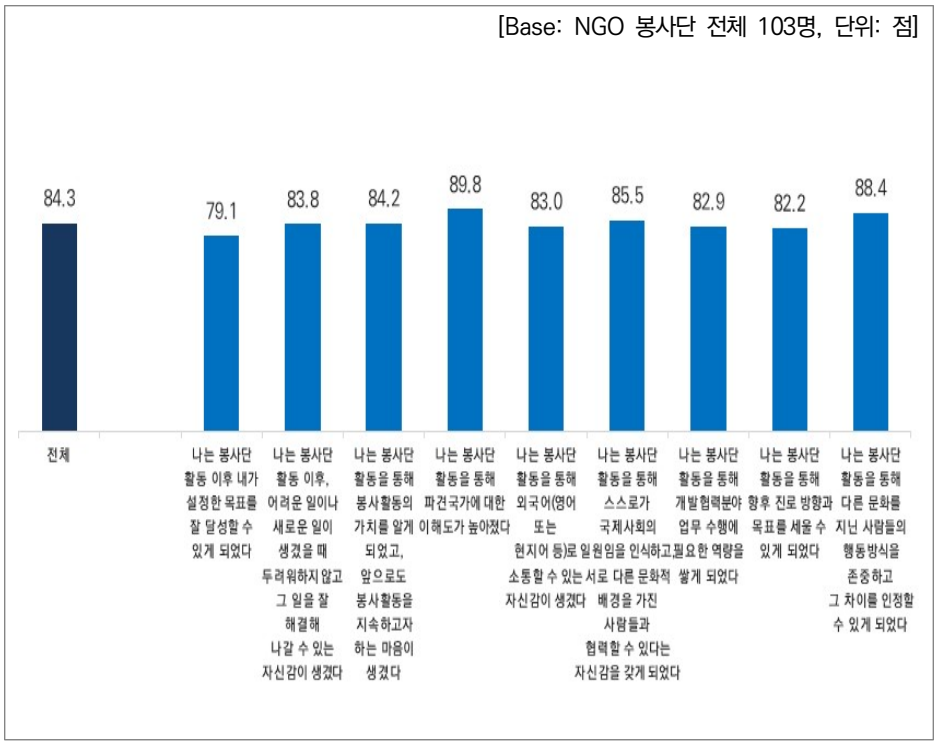
지속유지	만족도	표준편차
인적상호작용	77.8	26.6

유지강화	만족도	표준편차
본원적 문제해결	81.9	19.6
서비스 효익성	79.7	21.8
이용자환경편리성	80.6	23.5

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 84.3점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 89.8점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 79.1점으로 가장 낮게 나타남.

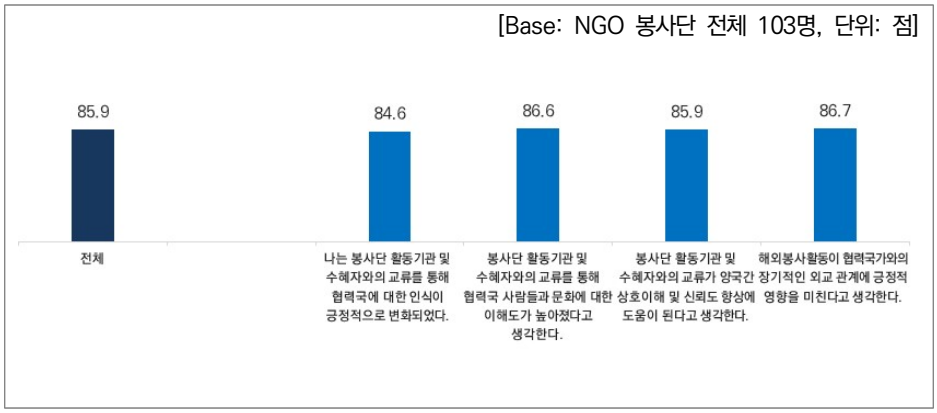
〈그림 3-1-2-7〉 NGO 봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 85.9점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 86.7점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 84.6점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-1-2-8〉 NGO 봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



1-3. 청년중기 봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 청년중기 봉사단 응답자 수는 162명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-1-3-1〉 청년중기 봉사단 - 응답자 특성

[Base: 청년중기 봉사단 전체 162명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(162)**	**100.0**
성별	남성	(31)	19.1
	여성	(131)	80.9
연령대	20대	(155)	95.7
	30대	(7*)	4.3
	40대	-	-
	50대	-	-
	60~64세	-	-
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	(82)	50.6
	아프리카	(36)	22.2
	중남미	(27*)	16.7
	중동중앙아	(17*)	10.5
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(162)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	(110)	67.9
	기술환경에너지	(37)	22.8
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	기타	-	-
	미분류	(15*)	9.3

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

* 소속기관 유형 및 활동 분야는 미분류가 포함되어 있으므로 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2025년 청년중기 봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 85.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘사회적책임’이 87.1점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘서비스품질’이 85.7점, ‘전반적 만족’이 85.4.점, ‘불일치’가 81.9점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 상품품질’이 86.5점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’이 88.2점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘타 기관 대비’가 84.0점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘인지만족’이 85.7점으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-3-1〉 청년중기 봉사단 - 종합만족도

[Base: 청년중기 봉사단 전체 49명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 청년중기 봉사단의 종합만족도 85.0점은 전년 대비(79.7점) 5.3점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '전반적 만족'이 85.4점으로 전년 대비 5.7점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전년 대비 상승했는데, 특히 '인적자원역량환경'이 85.0점으로 전년 대비 8.9점 가장 크게 상승한 것으로 나타남.

〈표 3-1-3-2〉 청년중기 봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 청년중기 봉사단 (A)	2025년 청년중기 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(49)	(162)	-
종합만족도			79.7	85.0	5.3
서비스 품질	Total		81.1	85.7	4.6
	서비스 상품 품질	Total	83.1	86.5	3.4
		본원적 문제해결	85.9	87.8	1.9
		서비스 효익성	84.1	87.3	3.2
		서비스 완결성	79.2	84.3	5.1
	서비스 전달 품질	Total	81.9	84.8	2.9
		인적상호작용	85.7	86.5	0.8
		커뮤니케이션	77.6	82.4	4.8
		고객케어	82.4	85.6	3.2
	서비스 환경 품질	Total	78.4	85.9	7.5
		이용자환경편리성	80.4	86.9	6.5
		제도/절차/시스템	78.6	85.9	7.3
		인적자원역량환경	76.1	85.0	8.9
사회적 책임	Total		82.3	87.1	4.8
	정책타당성		83.5	87.5	4.0
	지속가능성		83.9	88.2	4.3
	윤리성		81.0	85.7	4.7
불일치	Total		76.4	81.9	5.5
	기대 대비		75.1	81.2	6.1
	이상점 대비		74.9	80.5	5.6
	타 기관 대비		79.2	84.0	4.8
전반적 만족	Total		79.7	85.4	5.7
	인지만족		80.2	85.7	5.5
	감정만족		79.2	85.1	5.9

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 청년중기 봉사단의 종합만족도 85.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 3.7점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '전반적 만족' 차원(85.4점)이 전체 점수(81.6점) 대비 3.8점 차이를 보이며 가장 큰 차이를 보임.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '제도/절차/시스템'(85.9점)이 WFK 봉사단 전체 점수 대비 4.5점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-1-3-3〉 청년중기 봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 청년중기 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(162)	-
종합만족도			81.3	85.0	3.7
서비스 품질	Total		82.0	85.7	3.7
	서비스 상품 품질	Total	82.6	86.5	3.9
		본원적 문제해결	84.0	87.8	3.8
		서비스 효익성	83.6	87.3	3.8
		서비스 완결성	80.3	84.3	4.1
	서비스 전달 품질	Total	81.3	84.8	3.5
		인적상호작용	82.6	86.5	3.9
		커뮤니케이션	79.8	82.4	2.6
		고객케어	81.6	85.6	4.0
	서비스 환경 품질	Total	82.2	85.9	3.8
		이용자환경편리성	84.3	86.9	2.6
		제도/절차/시스템	81.4	85.9	4.5
		인적자원역량환경	80.8	85.0	4.2
사회적 책임	Total		83.6	87.1	3.5
	정책타당성		83.8	87.5	3.7
	지속가능성		84.2	88.2	4.0
	윤리성		82.8	85.7	3.0
불일치	Total		78.5	81.9	3.4
	기대 대비		78.5	81.2	2.7
	이상점 대비		77.3	80.5	3.2
	타 기관 대비		79.7	84.0	4.3
전반적 만족	Total		81.6	85.4	3.8
	인지만족		81.8	85.7	4.0
	감정만족		81.5	85.1	3.6

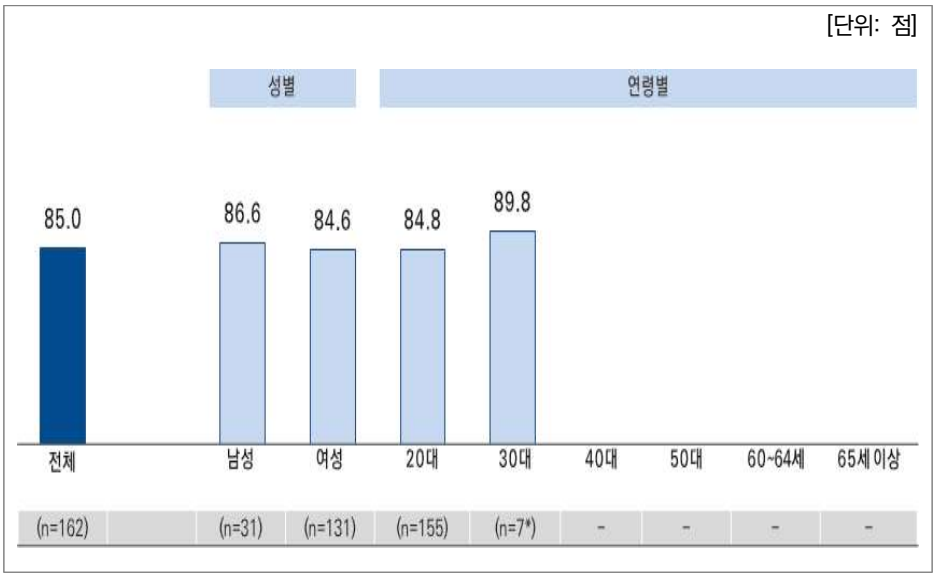
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 86.6점으로 '여성'(84.6점)보다 높게 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '30대'에서 89.8점, '20대'에서 84.8점으로 나타남.

〈그림 3-1-3-2〉 청년중기 봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도

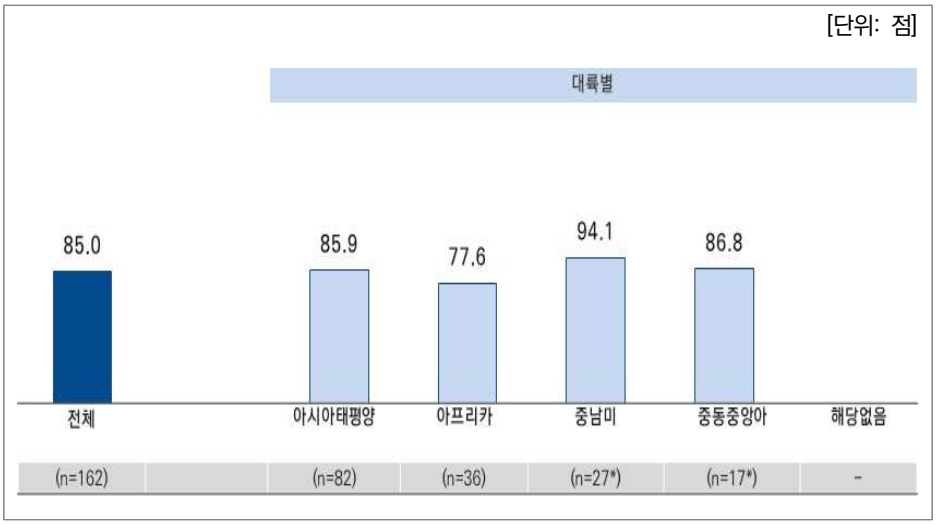


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중남미'에서 94.1점으로 가장 높게 나타남. 다음으로는 '중동중앙아' 86.8점, '아시아태평양' 85.9점, '아프리카' 77.6점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-3-3〉 청년중기 봉사단 - 대륙별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘기술환경에너지’에서 86.5점, ‘교육’ 83.6점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-1-3-4〉 청년중기 봉사단 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

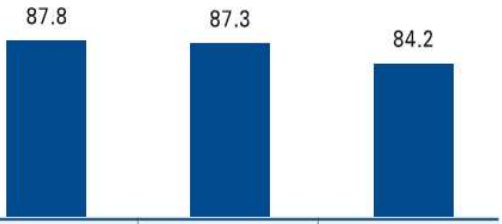
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 87.8점, '타인추천 의향'은 87.3점, '신뢰도'는 84.2점으로 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기술환경에너지' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 각각 90.8점, 89.7점, 86.5점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 3-1-3-5〉 청년중기 봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 청년중기 봉사단 전체 162명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(31)	88.4	89.7	87.4
	여성	(131)	87.6	86.8	83.4
연령별	20대	(155)	87.8	87.4	83.9
	30대	(7*)	87.1	87.1	90.0
	40대	-	-	-	-
	50대	-	-	-	-
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	-	-	-	-
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	(110)	86.0	85.7	83.0
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(37)	90.8	89.7	86.5
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

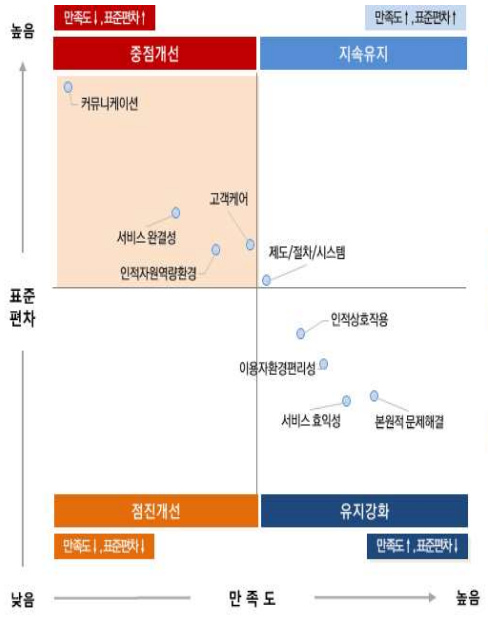
○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '고객케어', ''인적자원역량환경'으로 나타남.

○ 지속유지 항목은 '제도/절차/시스템'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성', '인적상호작용'으로 나타남.

〈그림 3-1-3-6〉 청년중기 봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: 청년중기 봉사단 전체 162명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	84.3	20.4
커뮤니케이션	82.4	22.8
고객케어	85.6	19.8
인적자원역량환경	85.0	19.7

점진개선

지속유지

	만족도	표준편차
제도/절차/시스템	85.9	19.1

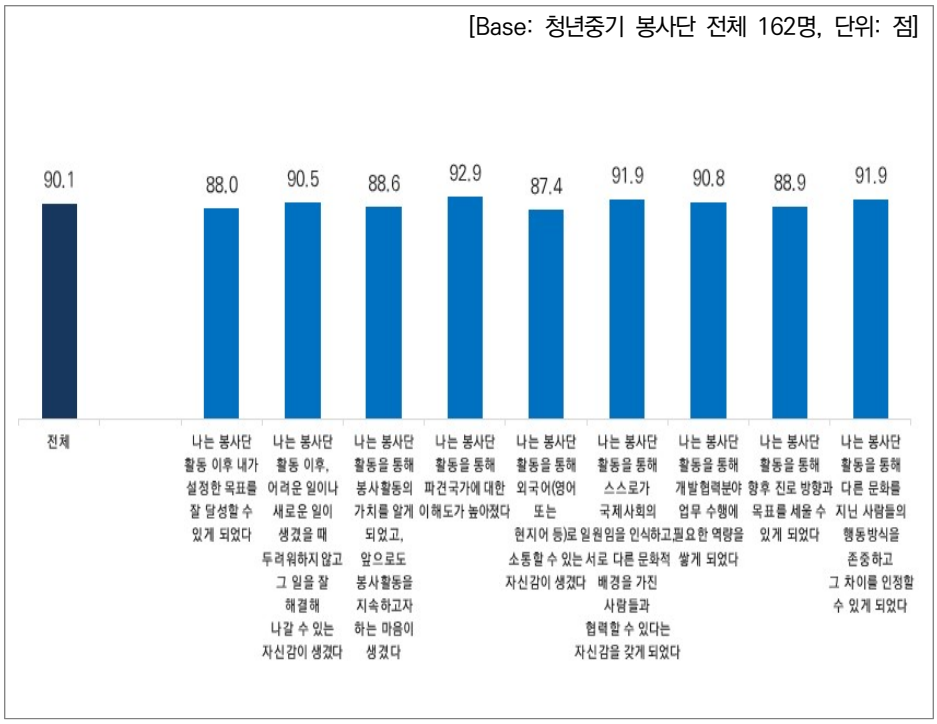
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	87.8	16.9
서비스 효익성	87.3	16.8
이용자환경편리성	86.9	17.5
인적상호작용	86.5	18.1

8) 자기효능감

❍ 자기 효능감을 보면 90.1점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 92.9점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 외국어로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다'에서 87.4점으로 가장 낮게 나타남.

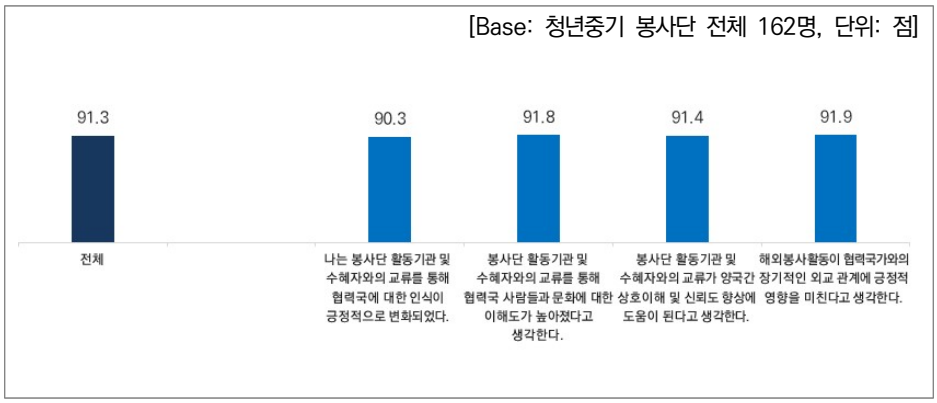
〈그림 3-1-3-7〉 청년중기 봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 91.3점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 91.9점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 90.3점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-1-3-8〉 청년중기 봉사단 – 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



2. WFK 시행기관 봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 WFK 시행기관 봉사단 응답자 수는 225명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-2-1〉 WFK 시행기관 봉사단 - 응답자 특성

[Base: WFK 시행기관 봉사단 전체 225명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(225)**	**100.0**
성별	남성	(95)	42.2
	여성	(130)	57.8
연령대	20대	(140)	62.2
	30대	(23*)	10.2
	40대	(28*)	12.4
	50대	(27*)	12.0
	60~64세	(6*)	2.7
	65세 이상	(1*)	0.4
대륙	아시아태평양	(193)	85.8
	아프리카	(14*)	6.2
	중남미	-	-
	중동중앙아	(18*)	8.0
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(225)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	(22*)	9.8
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	(15*)	6.7
	기타	(188)	83.6

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2025년 WFK 시행기관 봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 84.3점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 85.6점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 85.1점, '불일치'이 83.7점, '서비스 품질'가 83.3점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 83.7점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'이 86.1점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '기대대비'가 84.2점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 85.3점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-1〉 WFK 시행기관 봉사단 - 종합만족도

[Base: WFK 시행기관 봉사단 전체 225명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ WFK 시행기관 봉사단의 종합만족도 84.3점은 전년 대비(82.1점) 2.2점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치'가 83.7점으로 전년 대비 3.5점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '이상점 대비'가 83.3점으로 전년 대비 4.8점 가장 크게 상승한 반면, '고객케어'는 83.2점으로 전년 대비 0.5점 가장 큰 하락을 보임.

〈표 3-2-2〉 WFK 시행기관 봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 WFK 시행기관 봉사단 (A)	2025년 WFK 시행기관 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(167)	(225)	-
종합만족도			82.1	84.3	2.2
서비스 품질	Total		82.3	83.3	1.0
	서비스 상품 품질	Total	82.4	83.3	0.9
		본원적 문제해결	83.1	82.9	-0.2
		서비스 효익성	83.3	83.8	0.5
		서비스 완결성	80.9	83.1	2.2
	서비스 전달 품질	Total	83.1	83.7	0.6
		인적상호작용	84.2	84.8	0.6
		커뮤니케이션	81.5	83.1	1.6
		고객케어	83.7	83.2	-0.5
	서비스 환경 품질	Total	81.4	82.8	1.4
		이용자환경편리성	81.0	82.1	1.1
		제도/절차/시스템	81.6	83.0	1.4
		인적자원역량환경	81.6	83.3	1.7
사회적 책임	Total		84.2	85.6	1.4
	정책타당성		84.6	86.1	1.5
	지속가능성		84.9	85.7	0.8
	윤리성		83.7	84.8	1.1
불일치	Total		80.2	83.7	3.5
	기대 대비		81.4	84.2	2.8
	이상점 대비		78.5	83.3	4.8
	타 기관 대비		80.8	83.6	2.8
전반적 만족	Total		82.4	85.1	2.7
	인지만족		82.5	85.3	2.8
	감정만족		82.3	84.9	2.6

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ WFK 시행기관 봉사단의 종합만족도 84.3점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 3.0점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(83.7점)이 전체 점수(78.5점) 대비 5.2점 차이를 보이며 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결(1.1점 낮음), '이용자환경편리성'(2.1점 낮음)을 제외한 모든 항목이 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '이상점 대비'(83.3점)가 WFK 봉사단 전체 점수 대비 6.0점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-3〉 WFK 시행기관 봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 WFK 시행기관 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(225)	-
종합만족도			81.3	84.3	3.0
서비스 품질	Total		82.0	83.3	1.2
	서비스 상품 품질	Total	82.6	83.3	0.7
		본원적 문제해결	84.0	82.9	-1.1
		서비스 효익성	83.6	83.8	0.2
		서비스 완결성	80.3	83.1	2.8
	서비스 전달 품질	Total	81.3	83.7	2.4
		인적상호작용	82.6	84.8	2.2
		커뮤니케이션	79.8	83.1	3.3
		고객케어	81.6	83.2	1.7
	서비스 환경 품질	Total	82.2	82.8	0.6
		이용자환경편리성	84.3	82.1	-2.1
		제도/절차/시스템	81.4	83.0	1.6
		인적자원역량환경	80.8	83.3	2.5
사회적 책임	Total		83.6	85.6	2.0
	정책타당성		83.8	86.1	2.3
	지속가능성		84.2	85.7	1.5
	윤리성		82.8	84.8	2.1
불일치	Total		78.5	83.7	5.2
	기대 대비		78.5	84.2	5.7
	이상점 대비		77.3	83.3	6.0
	타 기관 대비		79.7	83.6	3.8
전반적 만족	Total		81.6	85.1	3.5
	인지만족		81.8	85.3	3.5
	감정만족		81.5	84.9	3.5

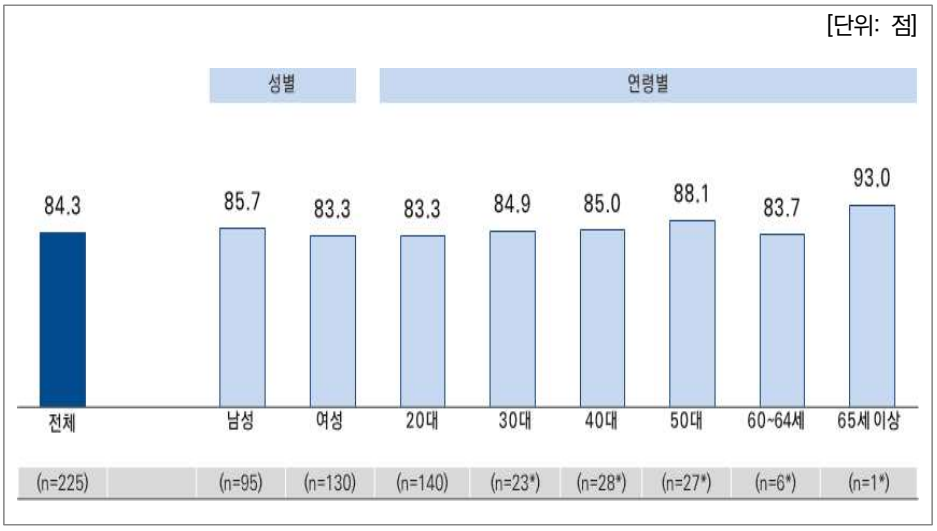
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 85.7점으로 '여성'(83.3점)보다 높게 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '65세 이상'에서 93.0점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대' 88.1점, '40대' 85.0점, '30대' 84.9점, '60~64세' 83.7점, '20대' 83.3점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2〉 WFK 시행기관 봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도



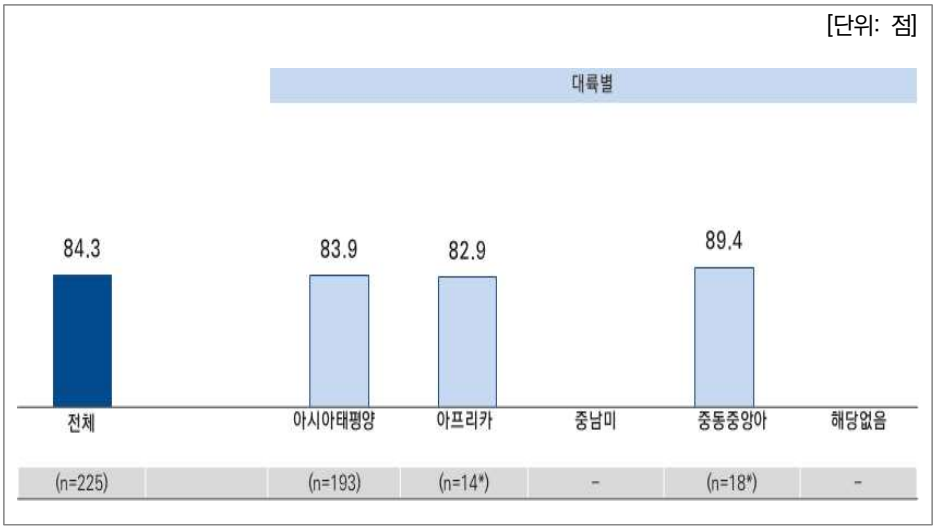
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중동중앙아'에서 89.4점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '아시아태평양' 83.9점, '아프리카' 82.9점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-3〉 WFK 시행기관 봉사단 - 대륙별 종합만족도

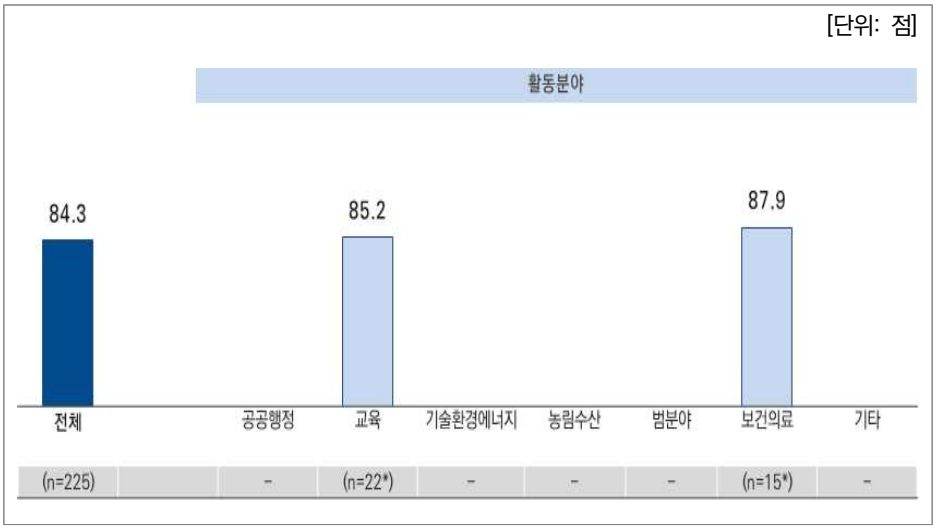


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘보건의료’에서 87.9점, ‘교육’에서 85.2점으로 나타남.

〈그림 3-2-4〉 WFK 시행기관 봉사단 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

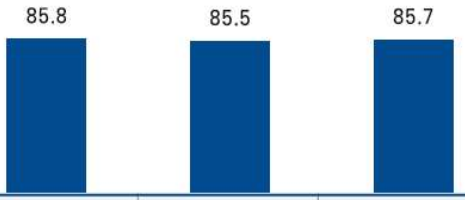
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 87.2점, '타인추천 의향'은 87.4점, '신뢰도'는 86.4점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '60~64세'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도' 모두 100.0점으로 가장 높게 나타남

❍ 활동 분야별로는 '보건의료' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-2-5〉 WFK 시행기관 봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: WFK 시행기관 봉사단 전체 225명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(95)	87.2	87.4	86.4
	여성	(130)	84.8	84.1	85.2
연령별	20대	(140)	83.9	83.6	84.6
	30대	(23*)	87.4	85.7	85.2
	40대	(28*)	88.9	88.6	87.1
	50대	(27*)	90.7	90.4	89.6
	60~64세	(6*)	86.7	88.3	86.7
	65세 이상	(1*)	100.0	100.0	100.0
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	(22*)	88.2	88.2	81.8
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	(15*)	88.7	88.7	90.0
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '본원적 문제해결', '제도/절차/시스템', '고객케어', '인적자원역량환경'으로 나타남.

❍ 점진개선 항목은 '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '이용자환경편리성'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '서비스 효익성', '인적상호작용'으로 나타남.

〈그림 3-2-6〉 WFK 시행기관 봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: WFK 시행기관 봉사단 전체 225명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	82.9	21.5
제도/절차/시스템	83.0	21.2
고객케어	83.2	20.9
인적자원역량환경	83.3	20.9

점진개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	83.1	20.2
커뮤니케이션	83.1	20.4
이용자환경편리성	82.1	20.2

지속유지

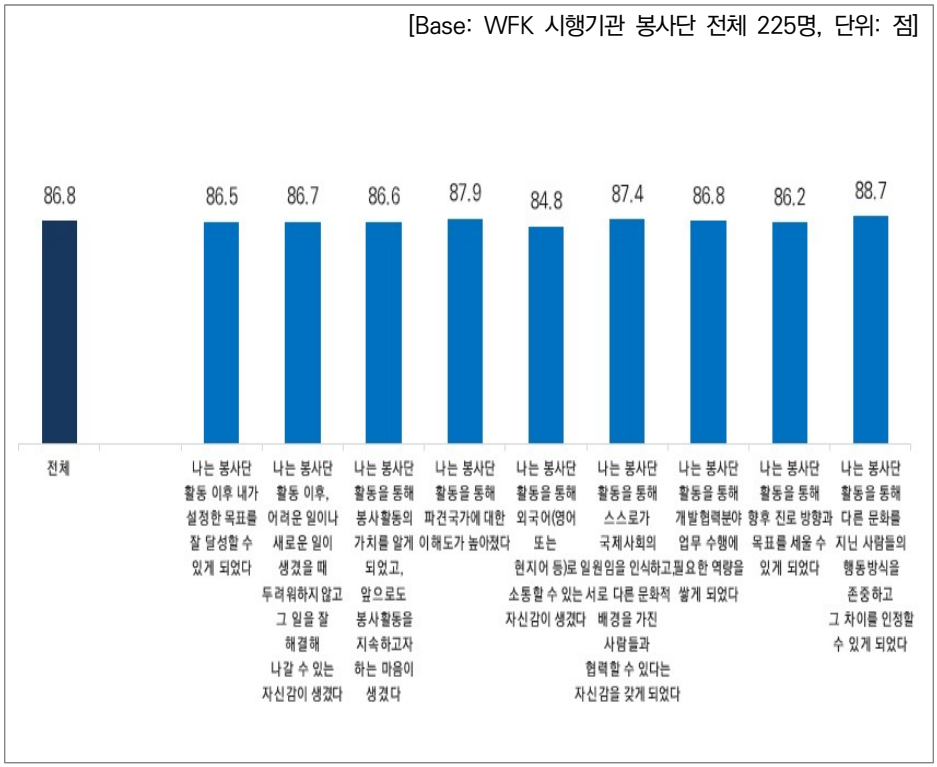
유지강화

	만족도	표준편차
서비스 효익성	83.8	20.1
인적상호작용	84.8	20.1

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 86.8점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 88.7점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 외국어로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다'에서 84.8점으로 가장 낮게 나타남.

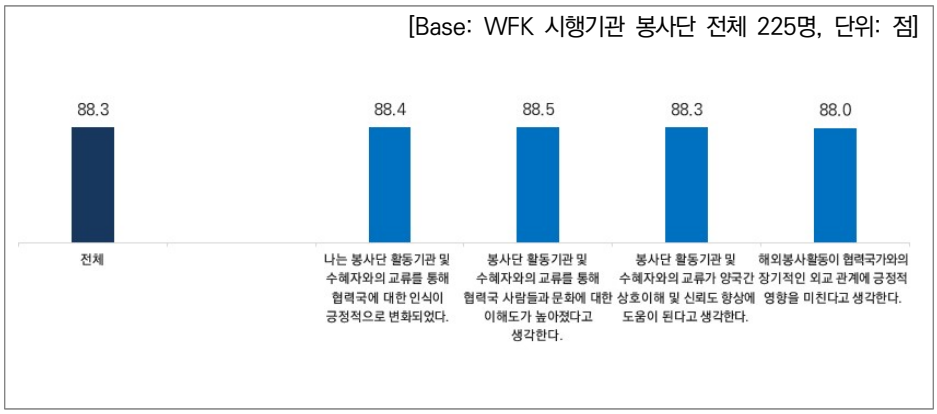
〈그림 3-2-7〉 WFK 시행기관 봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 88.3점으로 나타났으며, 항목별로 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국 사람들과 문화에 대한 이해도가 높아졌다고 생각한다'가 88.5점으로 가장 높은 반면, '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'에서 88.0점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-2-8〉 WFK 시행기관 봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



2-1. IT 봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 IT 봉사단 응답자 수는 7명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-2-1-1〉 IT 봉사단 - 응답자 특성

[Base: IT 봉사단 전체 7명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(7*)**	**100.0**
성별	남성	(4*)	57.1
	여성	(3*)	42.9
연령대	20대	(7*)	100.0
	30대	-	-
	40대	-	-
	50대	-	-
	60~64세	-	-
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	(4*)	57.1
	아프리카	(3*)	42.9
	중남미	-	-
	중동중앙아	-	-
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(7*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	(7*)	100.0
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	기타	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

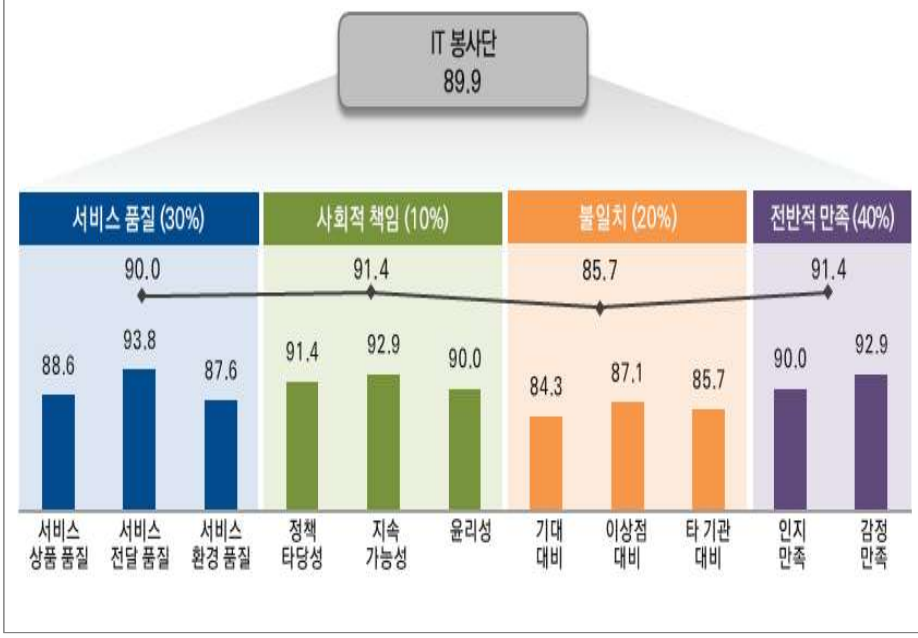
❍ 2025년 IT 봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 89.9점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적 책임'과 '전반적 만족'이 각각 91.4점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '서비스 품질'이 90.0점, '불일치' 85.7점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 93.8점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 92.9점으로 동일한 수준이며, '불일치' 차원에서는 '이상점대비'가 87.1점으로 가장 높았으며, '전반적 만족' 차원에서는 '감정만족'이 92.9점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-1-1〉 IT 봉사단 - 종합만족도

[Base: IT 봉사단 전체 7명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ IT 봉사단의 종합만족도 89.9점은 전년 대비(89.5점) 0.4점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'은 91.4점으로 전년 대비 2.2점 가장 크게 상승한 반면, '불일치'는 85.7점으로 전년 대비 4.0점 하락함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '서비스 완결성'은 91.4점으로 전년 대비 8.1점 가장 크게 상승한 반면, '기대 대비'는 84.3점으로 전년 대비 6.5점 하락함.

〈표 3-2-1-2〉 IT 봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 IT 봉사단 (A)	2025년 IT 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(12*)	(7*)	-
종합만족도			89.5	89.9	0.4
서비스 품질	Total		88.1	90.0	1.9
	서비스 상품 품질	Total	86.1	88.6	2.5
		본원적 문제해결	87.5	84.3	-3.2
		서비스 효익성	87.5	90.0	2.5
		서비스 완결성	83.3	91.4	8.1
	서비스 전달 품질	Total	89.4	93.8	4.4
		인적상호작용	89.2	94.3	5.1
		커뮤니케이션	89.2	92.9	3.7
		고객케어	90.0	94.3	4.3
	서비스 환경 품질	Total	88.9	87.6	-1.3
		이용자환경편리성	88.3	82.9	-5.4
		제도/절차/시스템	88.3	90.0	1.7
		인적자원역량환경	90.0	90.0	0.0
사회적 책임	Total		89.2	91.4	2.2
	정책타당성		89.2	91.4	2.2
	지속가능성		89.2	92.9	3.7
	윤리성		89.2	90.0	0.8
불일치	Total		89.7	85.7	-4.0
	기대 대비		90.8	84.3	-6.5
	이상점 대비		88.3	87.1	-1.2
	타 기관 대비		90.0	85.7	-4.3
전반적 만족	Total		90.4	91.4	1.0
	인지만족		90.0	90.0	0.0
	감정만족		90.8	92.9	2.1

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ IT 봉사단의 종합만족도 89.9점은 전체 봉사단원 종합만족도 대비 8.5점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '전반적 만족' 차원(91.4점)이 전체 점수 대비 9.8점 가장 큰 차이로 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '커뮤니케이션'(92.9점)이 WFK 봉사단 전체 점수 대비 13.1점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-1-3〉 IT 봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 IT 봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(7*)	-
종합만족도			81.3	89.9	8.5
서비스 품질	Total		82.0	90.0	8.0
	서비스 상품 품질	Total	82.6	88.6	6.0
		본원적 문제해결	84.0	84.3	0.3
		서비스 효익성	83.6	90.0	6.4
		서비스 완결성	80.3	91.4	11.2
	서비스 전달 품질	Total	81.3	93.8	12.5
		인적상호작용	82.6	94.3	11.7
		커뮤니케이션	79.8	92.9	13.1
		고객케어	81.6	94.3	12.7
	서비스 환경 품질	Total	82.2	87.6	5.5
		이용자환경편리성	84.3	82.9	-1.4
		제도/절차/시스템	81.4	90.0	8.6
		인적자원역량환경	80.8	90.0	9.2
사회적 책임	Total		83.6	91.4	7.8
	정책타당성		83.8	91.4	7.7
	지속가능성		84.2	92.9	8.6
	윤리성		82.8	90.0	7.2
불일치	Total		78.5	85.7	7.2
	기대 대비		78.5	84.3	5.8
	이상점 대비		77.3	87.1	9.8
	타 기관 대비		79.7	85.7	6.0
전반적 만족	Total		81.6	91.4	9.8
	인지만족		81.8	90.0	8.2
	감정만족		81.5	92.9	11.4

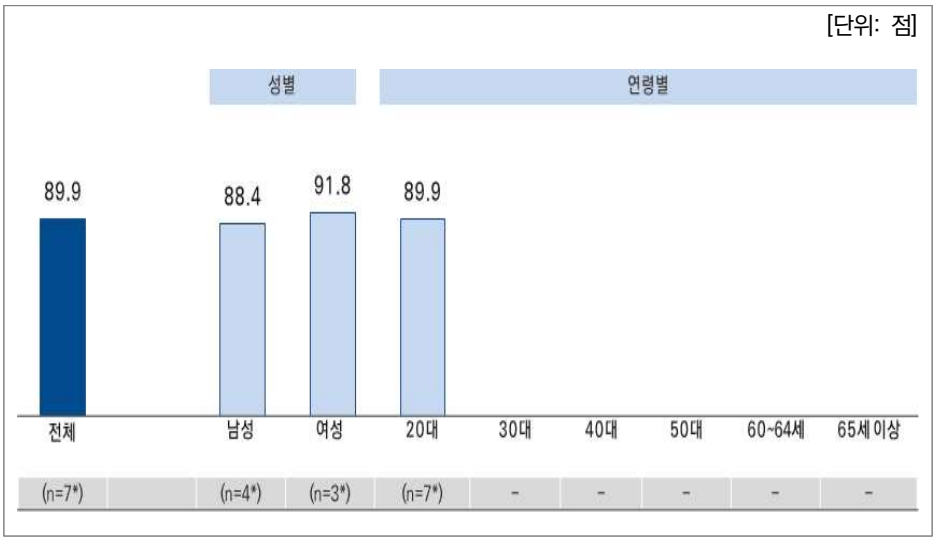
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '여성'에서 91.8점으로 '남성'(88.4점)보다 높게 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 89.9점으로 나타남.

〈그림 3-2-1-2〉 IT 봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도

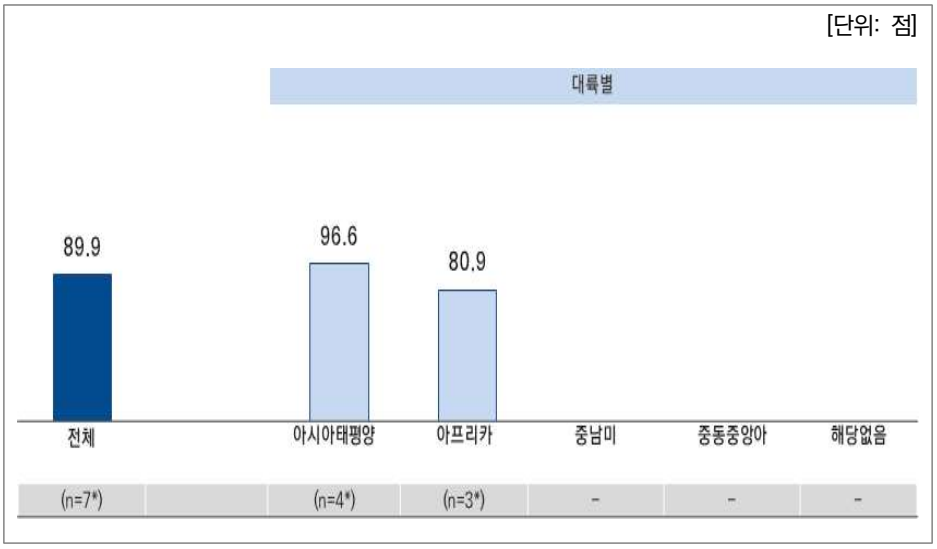


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양'에서 96.6점, '아프리카' 80.9점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-1-3〉 IT 봉사단 - 대륙별 종합만족도

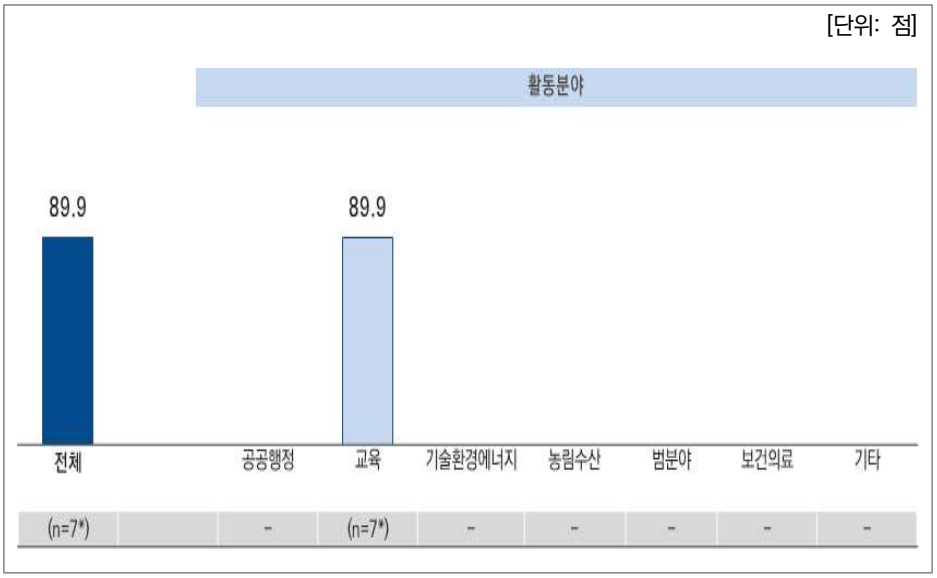


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 89.9점으로 나타남.

〈그림 3-2-1-4〉 IT 봉사단 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

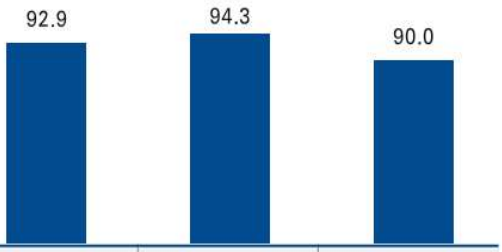
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 92.9점, '타인추천 의향'은 94.3점, '신뢰도'는 90.0점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '여성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '남성'보다 상대적으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-1-5〉 IT 봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: IT 봉사단 전체 7명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(4*)	90.0	92.5	87.5
	여성	(3*)	96.7	96.7	93.3
연령별	20대	(7*)	92.9	94.3	90.0
	30대	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-
	50대	-	-	-	-
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	-	-	-	-
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	(7*)	92.9	94.3	90.0
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

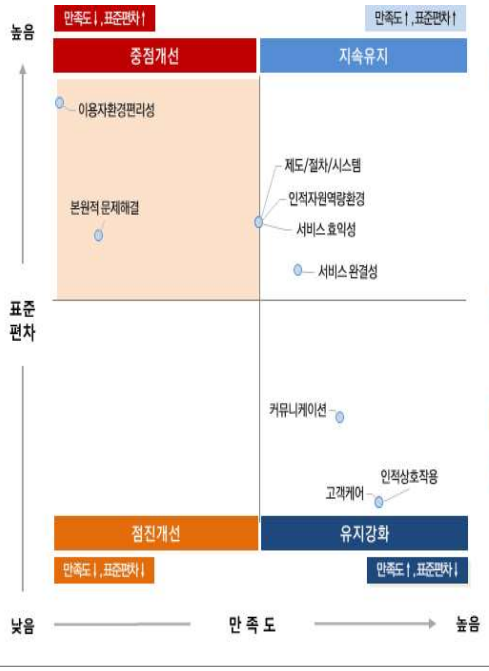
○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경', '이용자환경편리성'으로 나타남.

○ 점진개선 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '커뮤니케이션', '인적상호작용', '고객케어'로 나타남.

〈그림 3-2-1-6〉 IT 봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: IT 봉사단 전체 7명, 단위: 점]



중점개선	만족도	표준편차
본원적 문제해결	84.3	15.1
서비스 효익성	90.0	15.3
제도/절차/시스템	90.0	15.3
인적자원역량환경	90.0	15.3
이용자환경편리성	82.9	17.0

점진개선	만족도	표준편차
서비스 완결성	91.4	14.6

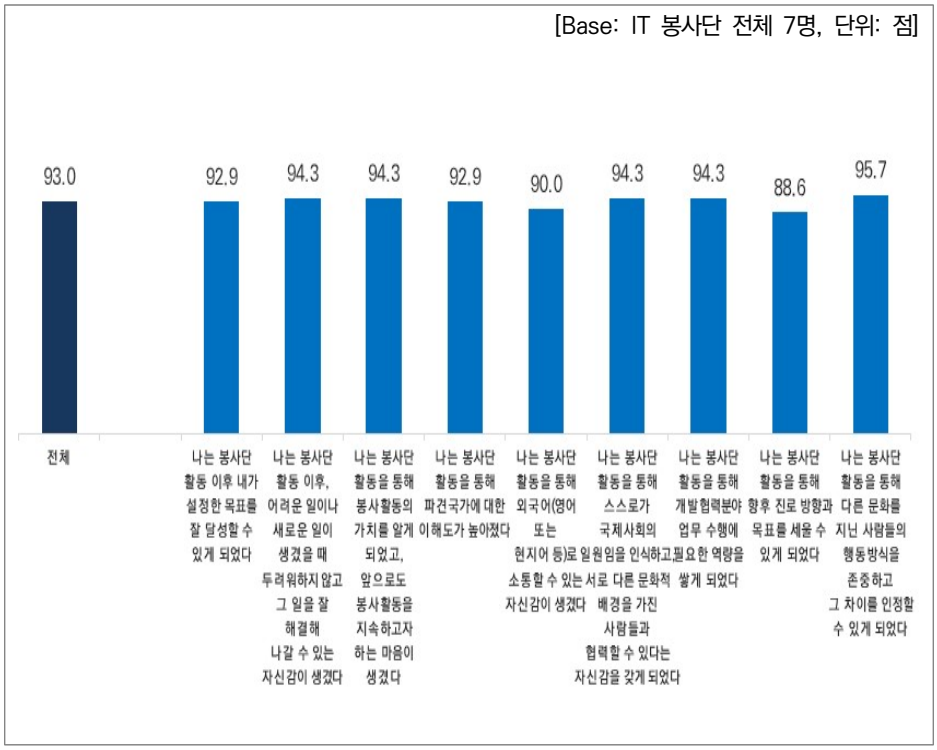
지속유지

유지강화	만족도	표준편차
커뮤니케이션	92.9	12.5
인적상호작용	94.3	11.3
고객케어	94.3	11.3

8) 자기효능감

❍ 자기 효능감을 보면 93.0점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 95.7점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다'에서 88.6점으로 가장 낮게 나타남.

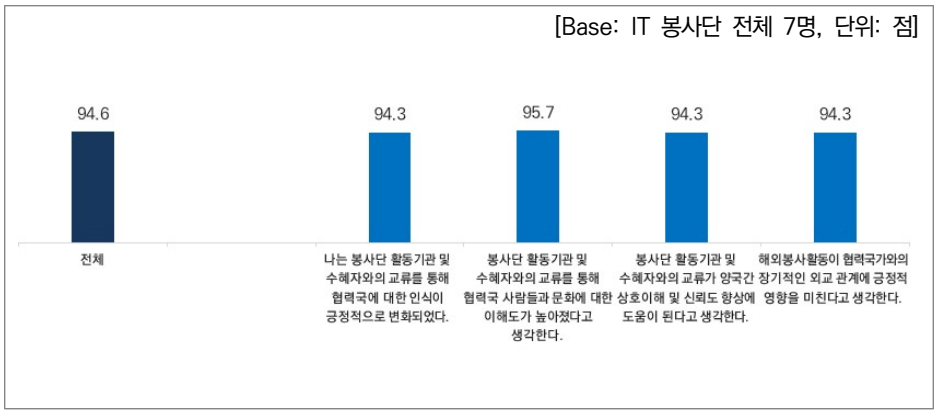
〈그림 3-2-1-7〉 IT 봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

○ 공공외교 기여도를 보면 94.6점으로 나타났으며, 항목별로 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국 사람들과 문화에 대한 이해도가 높아졌다고 생각한다'가 95.7점으로 가장 높고, 이 외의 3개 항목은 모두 94.3점으로 나타남.

〈그림 3-2-1-8〉 IT 봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



2-2. 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS)

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) 응답자 수는 203명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-2-2-1〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 응답자 특성

[Base: 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) 전체 203명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(203)**	**100.0**
성별	남성	(83)	40.9
	여성	(120)	59.1
연령대	20대	(126)	62.1
	30대	(19*)	9.4
	40대	(25*)	12.3
	50대	(26*)	12.8
	60~64세	(6*)	3.0
	65세 이상	(1*)	0.5
대륙	아시아태평양	(182)	89.7
	아프리카	(11*)	5.4
	중남미	-	-
	중동중앙아	(10*)	4.9
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(15*)	7.4
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
	기타	(17*)	8.4
	미분류	(171)	84.2
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	(15*)	7.4
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	기타	-	-
	미분류	(188)	92.6

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

* 소속기관 유형 및 활동 분야는 미분류가 포함되어 있으므로 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2025년 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS)에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 83.9점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 85.3점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 84.6점, '불일치' 83.2점, '서비스 품질'가 82.9점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 전달품질'이 83.2점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'이 85.9점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '기대대비'가 83.5점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 84.7점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-1〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 종합만족도

[Base: 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) 전체 203명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS)의 종합만족도 83.9점은 전년 대비(81.0점) 2.9점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치'가 83.2점으로 전년 대비 4.1점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 대부분의 항목이 상승하였는데, 특히 '이상점 대비'가 5.6점 가장 크게 상승하였음.

〈표 3-2-2-2〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) (A)	2025년 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(141)	(203)	-
종합만족도			81.0	83.9	2.9
서비스 품질	Total		81.3	82.9	1.6
	서비스 상품 품질	Total	81.7	82.8	1.1
		본원적 문제해결	82.4	82.5	0.1
		서비스 효익성	82.4	83.5	1.1
		서비스 완결성	80.1	82.5	2.4
	서비스 전달 품질	Total	82.2	83.2	1.0
		인적상호작용	83.2	84.3	1.1
		커뮤니케이션	80.4	82.5	2.1
		고객케어	83.0	82.8	-0.2
	서비스 환경 품질	Total	80.1	82.6	2.5
		이용자환경편리성	79.1	82.0	2.9
		제도/절차/시스템	80.7	82.8	2.1
		인적자원역량환경	80.4	83.0	2.6
사회적 책임	Total		83.3	85.3	2.0
	정책타당성		83.6	85.9	2.3
	지속가능성		84.0	85.5	1.5
	윤리성		82.8	84.5	1.7
불일치	Total		79.1	83.2	4.1
	기대 대비		80.2	83.5	3.3
	이상점 대비		77.2	82.8	5.6
	타 기관 대비		79.7	83.2	3.5
전반적 만족	Total		81.1	84.6	3.5
	인지만족		81.3	84.7	3.4
	감정만족		80.9	84.4	3.5

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS)의 종합만족도 83.9점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.5점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(83.2점)이 전체 점수(78.5점) 대비 4.6점 차이를 보이며 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'(1.5점 낮음), '이용자환경편리성'(2.3점 낮음)을 제외한 모든 항목에서 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '이상점 대비'(82.8점)가 WFK 봉사단 전체 점수(77.3점) 대비 5.4점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-2-3〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(203)	-
종합만족도			81.3	83.9	2.5
서비스 품질	Total		82.0	82.9	0.9
	서비스 상품 품질	Total	82.6	82.8	0.2
		본원적 문제해결	84.0	82.5	-1.5
		서비스 효익성	83.6	83.5	0.0
		서비스 완결성	80.3	82.5	2.3
	서비스 전달 품질	Total	81.3	83.2	1.9
		인적상호작용	82.6	84.3	1.7
		커뮤니케이션	79.8	82.5	2.7
		고객케어	81.6	82.8	1.2
	서비스 환경 품질	Total	82.2	82.6	0.5
		이용자환경편리성	84.3	82.0	-2.3
		제도/절차/시스템	81.4	82.8	1.4
		인적자원역량환경	80.8	83.0	2.2
사회적 책임	Total		83.6	85.3	1.7
	정책타당성		83.8	85.9	2.1
	지속가능성		84.2	85.5	1.3
	윤리성		82.8	84.5	1.8
불일치	Total		78.5	83.2	4.6
	기대 대비		78.5	83.5	5.0
	이상점 대비		77.3	82.8	5.4
	타 기관 대비		79.7	83.2	3.4
전반적 만족	Total		81.6	84.6	3.0
	인지만족		81.8	84.7	2.9
	감정만족		81.5	84.4	3.0

* 차이 값은 반올림 전 원자료 기준

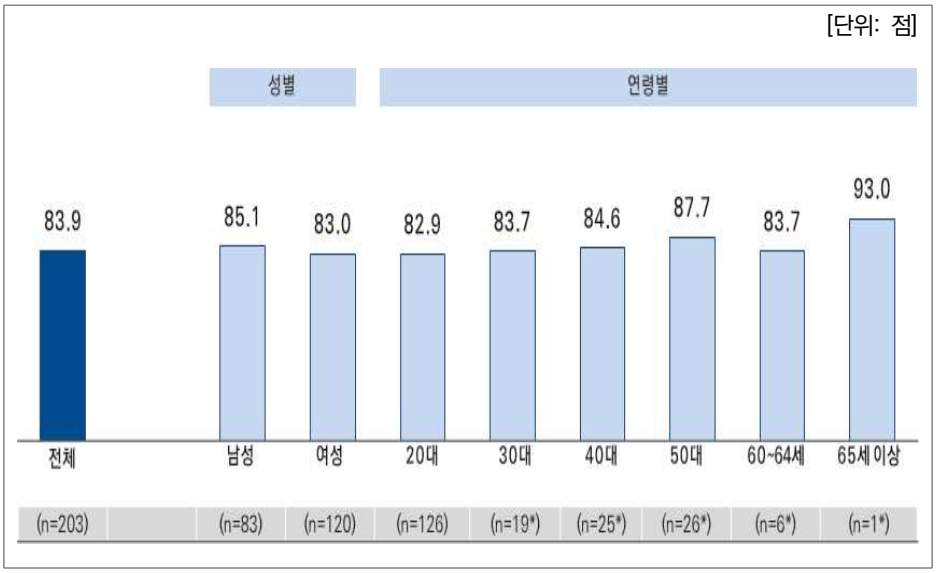
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 85.1점으로 '여성'(83.0점)보다 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '65세 이상'에서 93.0점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대' 87.7점, '40대' 84.6점, '30대'와 '60~64세' 각각 83.7점, '20대' 82.9점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-2〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 성별 및 연령별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중동중앙아'에서 89.6점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '아시아태평양' 83.6점, '아프리카' 83.5점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-3〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 대륙별 종합만족도

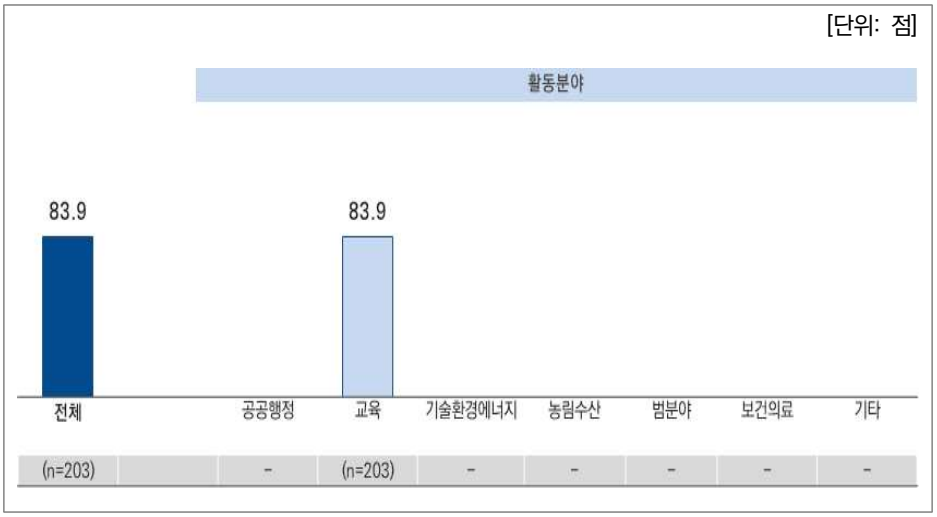


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 83.9점으로 나타남.

〈그림 3-2-2-4〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

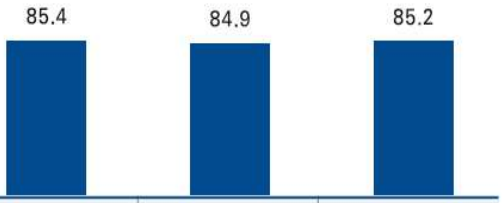
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 85.4점, '타인추천 의향'은 84.9점, '신뢰도'는 85.2점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'의 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '65세 이상'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 100.0점으로 다른 연령대보다 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-5〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) 전체 203명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(83)	86.7	86.7	85.9
	여성	(120)	84.4	83.7	84.8
연령별	20대	(126)	83.3	83.1	84.1
	30대	(19*)	86.8	84.7	83.2
	40대	(25*)	88.8	87.6	87.2
	50대	(26*)	90.4	90.0	89.2
	60~64세	(6*)	86.7	88.3	86.7
	65세 이상	(1*)	100.0	100.0	100.0
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	(203)	85.4	84.9	85.2
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '본원적 문제해결', '고객케어', '커뮤니케이션', '제도/절차/시스템'으로 나타남.

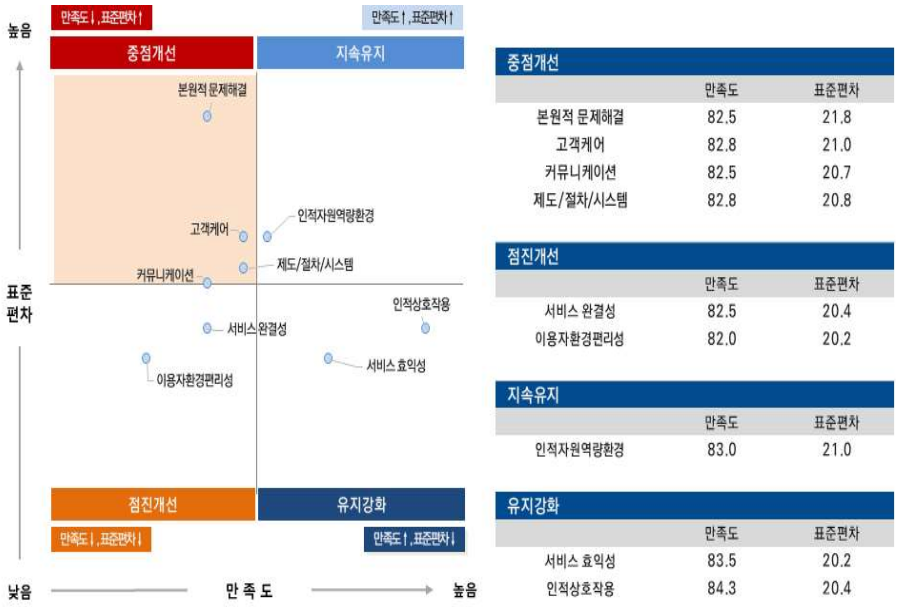
❍ 점진개선 항목은 '서비스 완결성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

❍ 지속유지 항목은 '인적자원역량환경'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '서비스 효익성', '인적상호작용'으로 나타남.

〈그림 3-2-2-6〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 최우선 개선항목

[Base: 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) 전체 203명, 단위: 점]



중점개선	만족도	표준편차
본원적 문제해결	82.5	21.8
고객케어	82.8	21.0
커뮤니케이션	82.5	20.7
제도/절차/시스템	82.8	20.8

점진개선	만족도	표준편차
서비스 완결성	82.5	20.4
이용자환경편리성	82.0	20.2

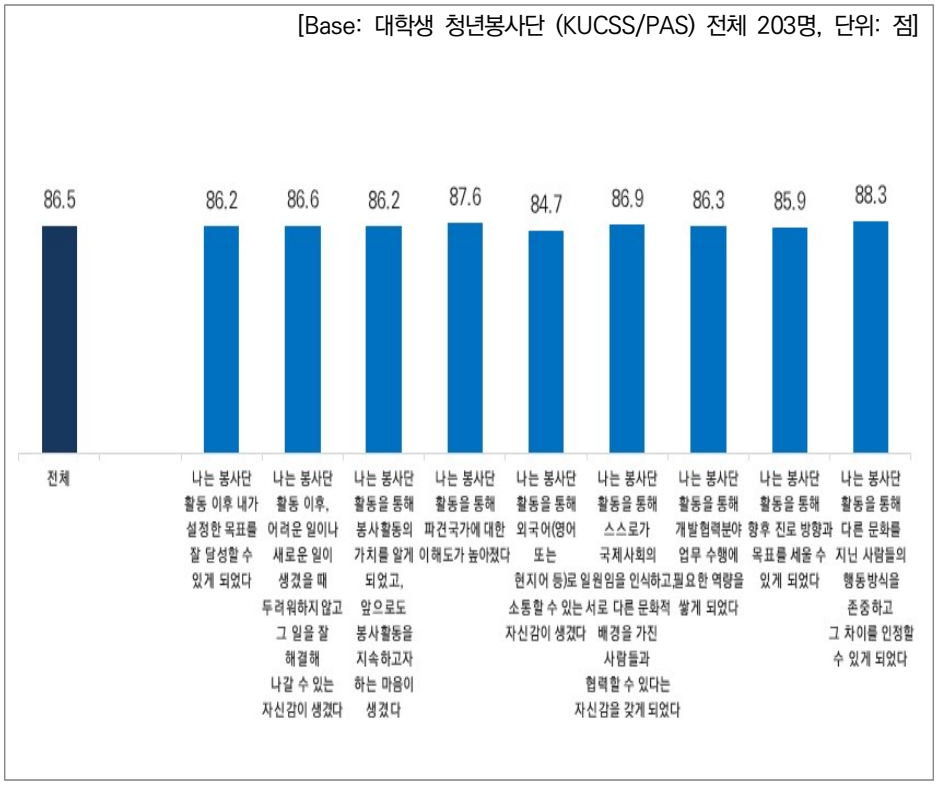
지속유지	만족도	표준편차
인적자원역량환경	83.0	21.0

유지강화	만족도	표준편차
서비스 효익성	83.5	20.2
인적상호작용	84.3	20.4

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 86.5점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 88.3점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 외국어로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다'에서 84.7점으로 가장 낮게 나타남.

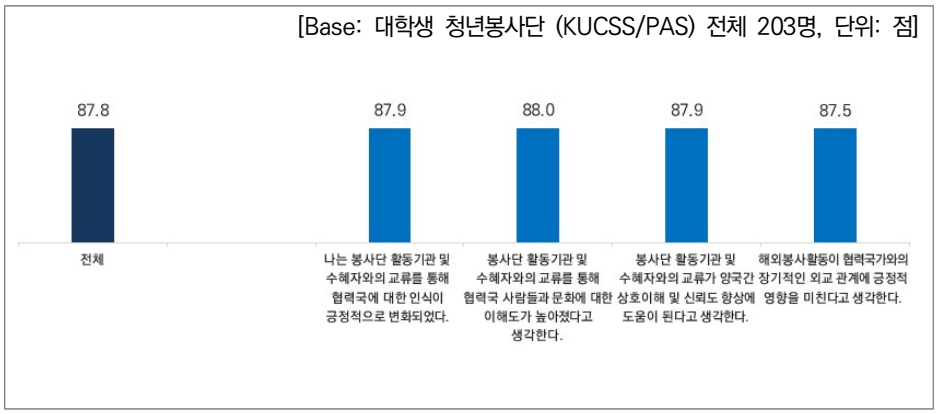
〈그림 3-2-2-7〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 87.8점으로 나타났으며, 항목별로 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국 사람들과 문화에 대한 이해도가 높아졌다고 생각한다'가 88.0점으로 가장 높은 반면, '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'에서 87.5점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-2-2-8〉 대학생 청년봉사단 (KUCSS/PAS) - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



2-2-1. KUCSS 청년봉사단

1) 종합만족도

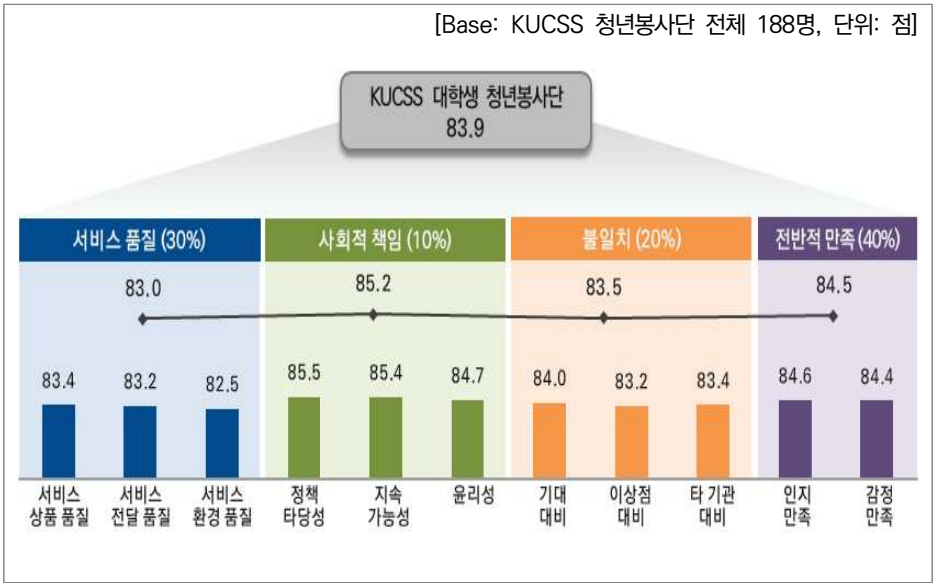
❍ 2025년 KUCSS 청년봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 83.9점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 85.2점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 84.5점, '불일치' 83.5점, '서비스 품질' 83.0점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 83.4점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'이 85.5점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '기대대비'가 84.0점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 84.6점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-9〉 KUCSS 청년봉사단 - 종합만족도

[Base: KUCSS 청년봉사단 전체 188명, 단위: 점]



2) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KUCSS 청년봉사단의 종합만족도 83.9점은 전년 대비(82.3점) 1.6점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질' 차원에서 전년 대비 0.1점 하락한 것을 제외한 모든 차원에서 상승했는데, 특히 '불일치' 차원에서 2.9점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '이상점 대비'가 전년 대비 4.4점 가장 크게 상승한 반면, '고객케어'는 1.7점 가장 크게 하락함.

〈표 3-2-2-4〉 KUCSS 청년봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 KUCSS 청년봉사단 (A)	2025년 KUCSS 청년봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(118)	(188)	-
종합만족도			82.3	83.9	1.6
서비스 품질	Total		83.1	83.0	-0.1
	서비스 상품 품질	Total	83.2	83.4	0.2
		본원적 문제해결	83.6	83.0	-0.6
		서비스 효익성	84.0	84.2	0.2
		서비스 완결성	82.0	82.9	0.9
	서비스 전달 품질	Total	84.6	83.2	-1.4
		인적상호작용	85.3	84.1	-1.2
		커뮤니케이션	83.7	82.4	-1.3
		고객케어	84.7	83.0	-1.7
	서비스 환경 품질	Total	81.7	82.5	0.8
		이용자환경편리성	80.8	81.7	0.9
		제도/절차/시스템	82.3	82.6	0.3
		인적자원역량환경	81.9	83.1	1.2
사회적 책임	Total		83.7	85.2	1.5
	정책타당성		84.0	85.5	1.5
	지속가능성		84.5	85.4	0.9
	윤리성		83.2	84.7	1.5
불일치	Total		80.6	83.5	2.9
	기대 대비		81.6	84.0	2.4
	이상점 대비		78.8	83.2	4.4
	타 기관 대비		81.3	83.4	2.1
전반적 만족	Total		82.2	84.5	2.3
	인지만족		82.7	84.6	1.9
	감정만족		81.6	84.4	2.8

3) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KUCSS 청년봉사단의 종합만족도 83.9점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.6점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(83.5점)이 전체 점수(78.5점) 대비 5.0점 차이를 보이며 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'(1.0점 낮음), '이용자환경편리성'(2.6점 낮음)을 제외한 모든 항목에서 전체 대비 높게 나타났는데 특히 '이상점대비'(83.2점)이 WFK 봉사단 전체 점수(77.3점) 대비 5.9점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-2-5〉 KUCSS 청년봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

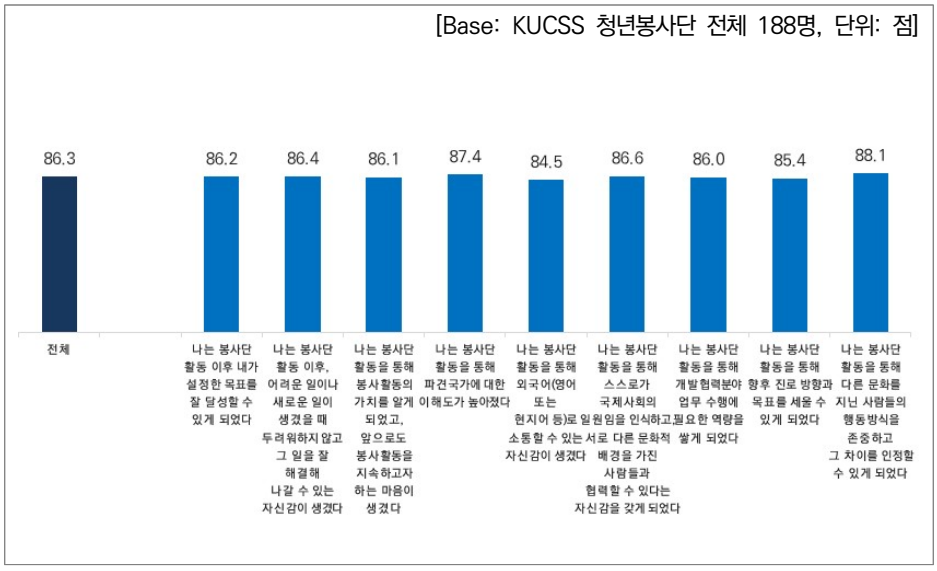
[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 KUCSS 청년봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(188)	-
종합만족도			81.3	83.9	2.6
서비스 품질	Total		82.0	83.0	1.0
	서비스 상품 품질	Total	82.6	83.4	0.8
		본원적 문제해결	84.0	83.0	-1.0
		서비스 효익성	83.6	84.2	0.6
		서비스 완결성	80.3	82.9	2.6
	서비스 전달 품질	Total	81.3	83.2	1.9
		인적상호작용	82.6	84.1	1.6
		커뮤니케이션	79.8	82.4	2.7
		고객케어	81.6	83.0	1.4
	서비스 환경 품질	Total	82.2	82.5	0.3
		이용자환경편리성	84.3	81.7	-2.6
		제도/절차/시스템	81.4	82.6	1.2
		인적자원역량환경	80.8	83.1	2.3
사회적 책임	Total		83.6	85.2	1.6
	정책타당성		83.8	85.5	1.7
	지속가능성		84.2	85.4	1.1
	윤리성		82.8	84.7	2.0
불일치	Total		78.5	83.5	5.0
	기대 대비		78.5	84.0	5.5
	이상점 대비		77.3	83.2	5.9
	타 기관 대비		79.7	83.4	3.7
전반적 만족	Total		81.6	84.5	2.9
	인지만족		81.8	84.6	2.8
	감정만족		81.5	84.4	2.9

4) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 86.3점으로 나타났으며, 항목별로 ‘나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다’가 88.1점으로 가장 높은 반면, ‘나는 봉사단 활동을 통해 외국어로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다’에서 84.5점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-2-2-10〉 KUCSS 청년봉사단 - 자기효능감



2-2-2. PAS 청년봉사단

1) 종합만족도

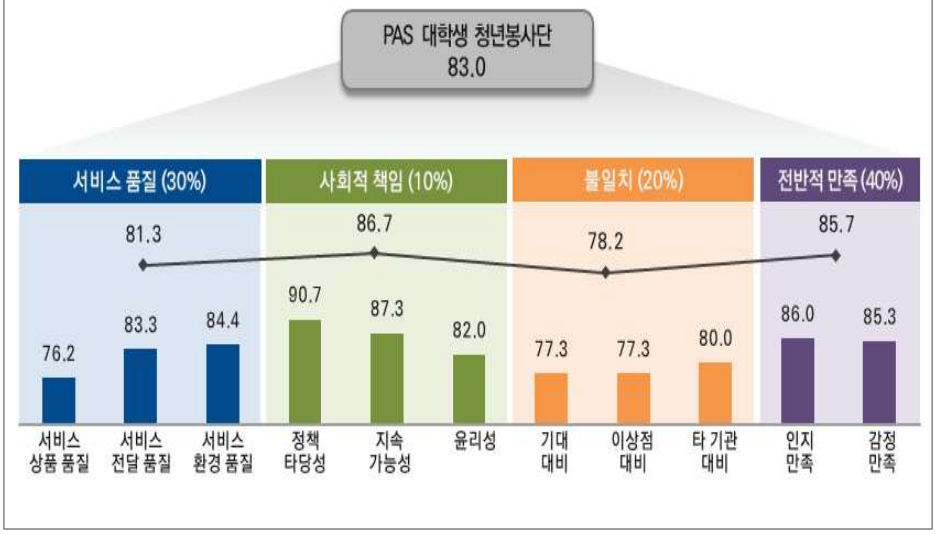
❍ 2025년 PAS 청년봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 83.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '사회적책임'이 86.7점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 85.7점, '서비스품질'이 81.3점, '불일치'가 78.2점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 환경품질'이 84.4점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'이 90.7점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타 기관 대비'가 80.0점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 86.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-2-11〉 PAS 청년봉사단 - 종합만족도

[Base: PAS 청년봉사단 전체 15명, 단위: 점]



2) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ PAS 청년봉사단의 종합만족도 83.0점은 전년 대비(74.3점) 8.7점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '전반적 만족'이 85.7점으로 전년 대비 9.8점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'(1.2점 하락)을 제외한 모든 항목에서 전년 대비 상승했는데, 특히 '커뮤니케이션'이 20.3점 가장 크게 상승함.

〈표 3-2-2-6〉 PAS 청년봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 PAS 청년봉사단 (A)	2025년 PAS 청년봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(23*)	(15*)	-
종합만족도			74.3	83.0	8.7
서비스 품질	Total		71.8	81.3	9.5
	서비스 상품 품질	Total	73.8	76.2	2.4
		본원적 문제해결	76.5	75.3	-1.2
		서비스 효익성	74.3	75.3	1.0
		서비스 완결성	70.4	78.0	7.6
	서비스 전달 품질	Total	69.9	83.3	13.4
		인적상호작용	72.2	86.0	13.8
		커뮤니케이션	63.0	83.3	20.3
		고객케어	74.3	80.7	6.4
	서비스 환경 품질	Total	71.9	84.4	12.5
		이용자환경편리성	70.4	86.0	15.6
		제도/절차/시스템	72.6	86.0	13.4
		인적자원역량환경	72.6	81.3	8.7
사회적 책임	Total		81.0	86.7	5.7
	정책타당성		81.7	90.7	9.0
	지속가능성		81.3	87.3	6.0
	윤리성		80.4	82.0	1.6
불일치	Total		71.3	78.2	6.9
	기대 대비		73.0	77.3	4.3
	이상점 대비		69.1	77.3	8.2
	타 기관 대비		71.7	80.0	8.3
전반적 만족	Total		75.9	85.7	9.8
	인지만족		74.3	86.0	11.7
	감정만족		77.4	85.3	7.9

3) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ PAS 청년봉사단의 종합만족도 83.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 1.7점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '전반적 만족' 차원(85.7점)은 전체 점수(81.6점) 대비 4.1점 가장 높게 나타난 반면, '서비스품질'(81.3점)은 전체 점수(82.0점) 대비 0.7점 차이를 보이며 가장 낮게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '정책타당성'(90.7점)이 전체 점수(83.8점) 대비 6.9점 높고, '본원적 문제해결'(75.3점)이 전체 점수(84.0점) 대비 8.7점 낮아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-2-7〉 PAS 청년봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

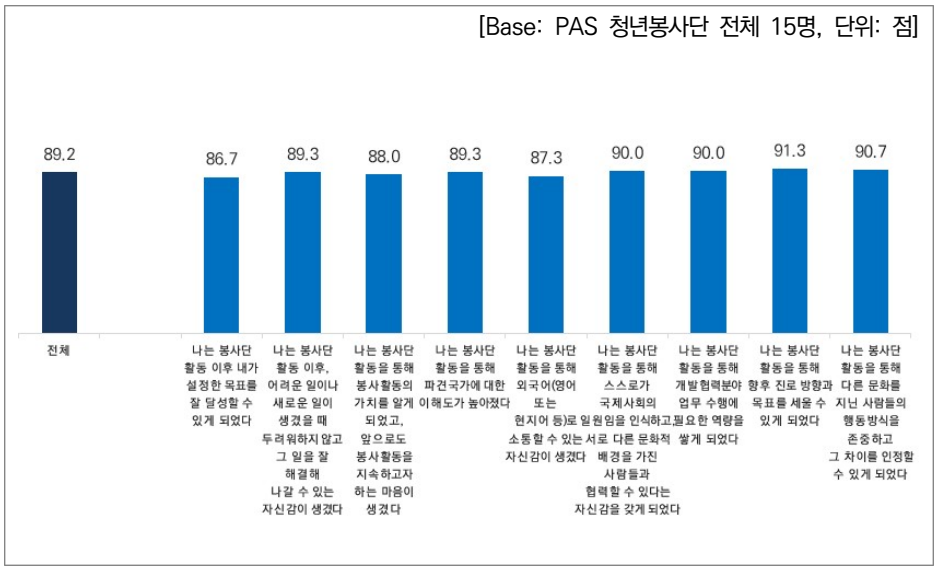
[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 PAS 청년봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(15*)	-
종합만족도			81.3	83.0	1.7
서비스 품질	Total		82.0	81.3	-0.7
	서비스 상품 품질	Total	82.6	76.2	-6.4
		본원적 문제해결	84.0	75.3	-8.7
		서비스 효익성	83.6	75.3	-8.2
		서비스 완결성	80.3	78.0	-2.3
	서비스 전달 품질	Total	81.3	83.3	2.0
		인적상호작용	82.6	86.0	3.4
		커뮤니케이션	79.8	83.3	3.5
		고객케어	81.6	80.7	-0.9
	서비스 환경 품질	Total	82.2	84.4	2.3
		이용자환경편리성	84.3	86.0	1.7
		제도/절차/시스템	81.4	86.0	4.6
		인적자원역량환경	80.8	81.3	0.5
사회적 책임	Total		83.6	86.7	3.1
	정책타당성		83.8	90.7	6.9
	지속가능성		84.2	87.3	3.1
	윤리성		82.8	82.0	-0.8
불일치	Total		78.5	78.2	-0.3
	기대 대비		78.5	77.3	-1.2
	이상점 대비		77.3	77.3	0.0
	타 기관 대비		79.7	80.0	0.3
전반적 만족	Total		81.6	85.7	4.1
	인지만족		81.8	86.0	4.2
	감정만족		81.5	85.3	3.9

4) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 89.2점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다'가 91.3점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다'에서 86.7점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-2-2-12〉 PAS 청년봉사단 - 자기효능감



2-3. 한의약봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 한의약봉사단 응답자 수는 15명이며, 세부 응답자
특성은 아래와 같음.

〈표 3-2-3-1〉 한의약봉사단 - 응답자 특성

[Base: 한의약봉사단 전체 15명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(15*)**	**100.0**
성별	남성	(8*)	53.3
	여성	(7*)	46.7
연령대	20대	(7*)	46.7
	30대	(4*)	26.7
	40대	(3*)	20.0
	50대	(1*)	6.7
	60~64세	-	-
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	(7*)	46.7
	아프리카	-	-
	중남미	-	-
	중동중앙아	(8*)	53.3
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(15*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	-	-
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	(15*)	100.0
	기타	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

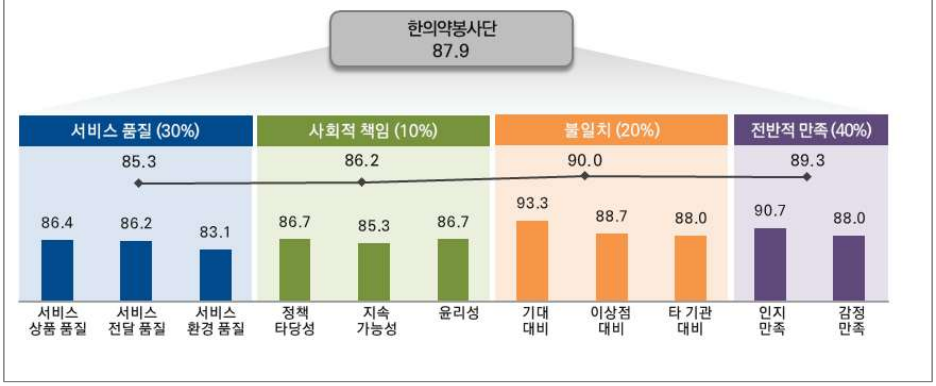
❍ 2025년 한의약봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 87.9점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '불일치'가 90.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적 만족'이 89.3점, '사회적 책임'이 86.2점, '서비스 품질'가 85.3점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 86.4점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '정책타당성'과 '윤리성이 각각 86.7점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '기대대비'가 93.3점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 90.7점으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-3-1〉 한의약봉사단 - 종합만족도

[Base: 한의약봉사단 전체 15명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 한의약봉사단의 종합만족도 87.9점은 전년 대비(89.8점) 1.9점 하락하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, '불일치' 차원 3.0점 상승을 제외한 모든 차원에서 하락했는데 특히 '사회적 책임'이 86.2점으로 전년 대비 4.9점 가장 크게 하락함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 특히 '기대 대비'는 5.1점 가장 크게 상승한 반면, '이용자환경편리성'은 8.5점 가장 크게 하락함.

〈표 3-2-3-2〉 한의약봉사단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 한의약봉사단 (A)	2025년 한의약봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(11*)	(15*)	–
종합만족도			89.8	87.9	-1.9
서비스 품질	Total		89.6	85.3	-4.3
	서비스 상품 품질	Total	88.8	86.4	-2.4
		본원적 문제해결	87.3	88.7	1.4
		서비스 효익성	90.0	84.0	-6.0
		서비스 완결성	89.1	86.7	-2.4
	서비스 전달 품질	Total	90.0	86.2	-3.8
		인적상호작용	92.7	88.0	-4.7
		커뮤니케이션	89.1	86.7	-2.4
		고객케어	88.2	84.0	-4.2
	서비스 환경 품질	Total	90.0	83.1	-6.9
		이용자환경편리성	91.8	83.3	-8.5
		제도/절차/시스템	88.2	82.0	-6.2
		인적자원역량환경	90.0	84.0	-6.0
사회적 책임	Total		91.1	86.2	-4.9
	정책타당성		91.8	86.7	-5.1
	지속가능성		92.7	85.3	-7.4
	윤리성		90.0	86.7	-3.3
불일치	Total		87.0	90.0	3.0
	기대 대비		88.2	93.3	5.1
	이상점 대비		85.5	88.7	3.2
	타 기관 대비		87.3	88.0	0.7
전반적 만족	Total		90.9	89.3	-1.6
	인지만족		90.9	90.7	-0.2
	감정만족		90.9	88.0	-2.9

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 한의약봉사단의 종합만족도 87.9점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 6.6점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원(90.0)이 전체 점수(78.5점) 대비 11.5점 차이를 보이며 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '이용자환경편리성'(0.9점 낮음)을 제외하고 모두 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '기대 대비'(93.3점)가 WFK 봉사단 전체 점수(78.5점) 대비 14.8점 높아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-2-3-3〉 한의약봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 한의약봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(15*)	-
종합만족도			81.3	87.9	6.6
서비스 품질	Total		82.0	85.3	3.2
	서비스 상품 품질	Total	82.6	86.4	3.8
		본원적 문제해결	84.0	88.7	4.7
		서비스 효익성	83.6	84.0	0.4
		서비스 완결성	80.3	86.7	6.4
	서비스 전달 품질	Total	81.3	86.2	4.9
		인적상호작용	82.6	88.0	5.4
		커뮤니케이션	79.8	86.7	6.9
		고객케어	81.6	84.0	2.4
	서비스 환경 품질	Total	82.2	83.1	1.0
		이용자환경편리성	84.3	83.3	-0.9
		제도/절차/시스템	81.4	82.0	0.6
		인적자원역량환경	80.8	84.0	3.2
사회적 책임	Total		83.6	86.2	2.6
	정책타당성		83.8	86.7	2.9
	지속가능성		84.2	85.3	1.1
	윤리성		82.8	86.7	3.9
불일치	Total		78.5	90.0	11.5
	기대 대비		78.5	93.3	14.8
	이상점 대비		77.3	88.7	11.4
	타 기관 대비		79.7	88.0	8.3
전반적 만족	Total		81.6	89.3	7.7
	인지만족		81.8	90.7	8.9
	감정만족		81.5	88.0	6.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 90.6점으로 '여성'(84.9점)보다 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '50대'에서 98.7점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '30대' 90.8점, '40대' 88.7점, '20대' 84.5점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-2-3-2〉 한의약봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도

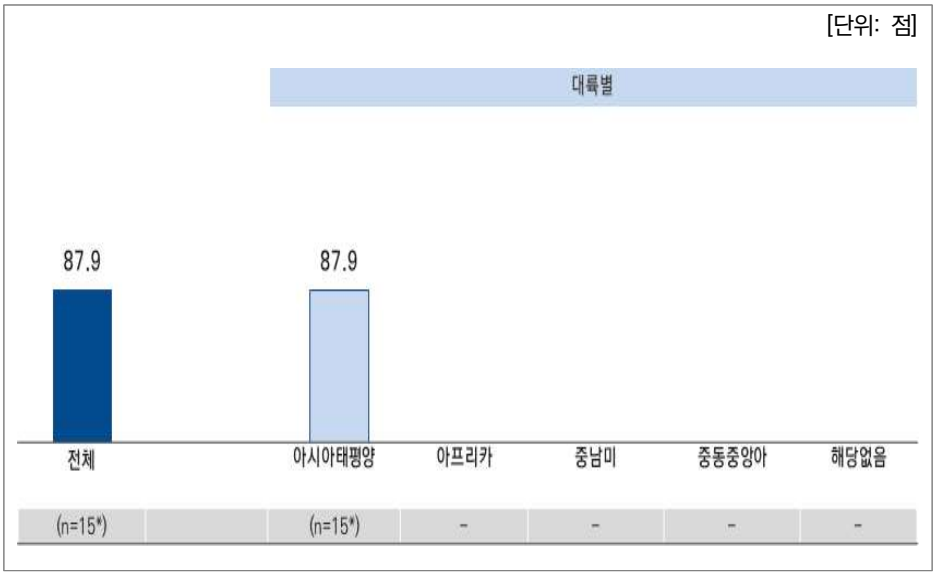


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양'에서 87.9점으로 나타남.

〈그림 3-2-3-3〉 한의약봉사단 - 대륙별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘보건의료’에서 87.9점으로 나타남.

〈그림 3-2-3-4〉 한의약봉사단 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

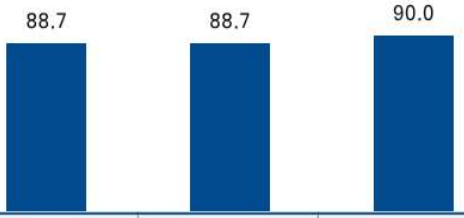
6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 88.7점, '타인추천 의향'은 88.7점, '신뢰도'는 90.0점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'는 '남성'이 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '50대'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 100.0점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 3-2-3-5〉 한의약봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 한의약봉사단 전체 15명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(8*)	90.0	90.0	91.3
	여성	(7*)	85.7	87.1	85.7
연령별	20대	(7*)	82.9	85.7	82.9
	30대	(4*)	87.5	90.0	90.0
	40대	(3*)	96.7	90.0	96.7
	50대	(1*)	100.0	100.0	100.0
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	-	-	-	-
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	(15*)	88.0	88.7	88.7
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

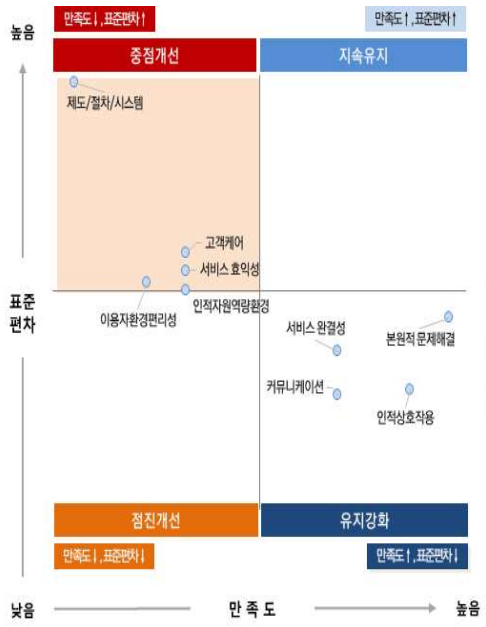
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '제도/절차/시스템', '서비스 효익성', '이용자환경편리성', '인적자원역량환경', '고객케어'로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 완결성', '커뮤니케이션', '인적상호작용'으로 나타남.

〈그림 3-2-3-6〉 한의약봉사단 – 최우선 개선항목

[Base: 한의약봉사단 전체 15명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
제도/절차/시스템	82.0	28.8
서비스 효익성	84.0	22.3
이용자환경편리성	83.3	21.9
인적자원역량환경	84.0	21.6
고객케어	84.0	22.9

점진개선

지속유지

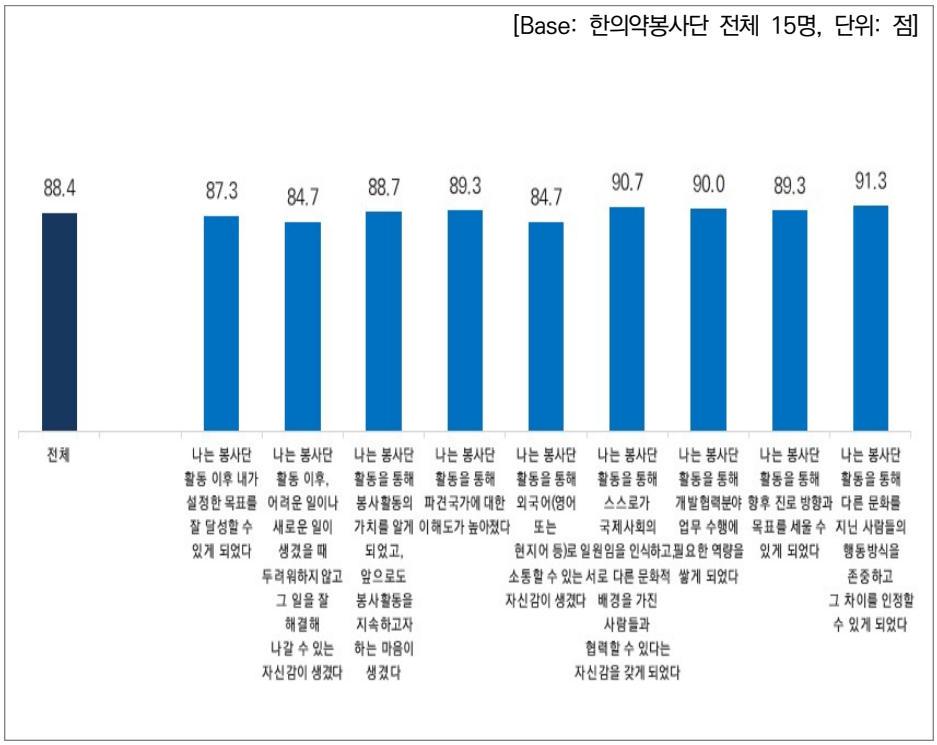
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	88.7	20.7
서비스 완결성	86.7	19.5
커뮤니케이션	86.7	18.0
인적상호작용	88.0	18.2

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 88.4점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 91.3점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 어려운 일이나 새로운 일이 생겼을 때 두려워하지 않고 그 일을 잘 해결해 나갈 수 있는 자신감이 생겼다'와 '나는 봉사단 활동을 통해 외국어(영어 또는 현지어 등)로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다'에서 모두 84.7점으로 가장 낮게 나타남.

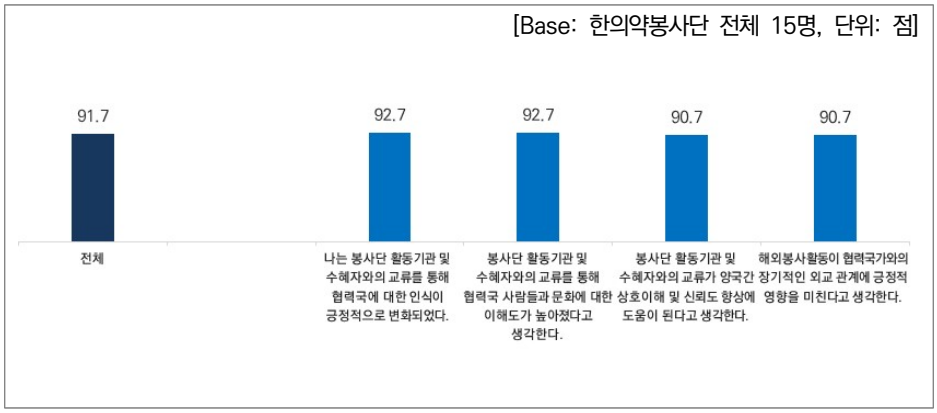
〈그림 3-2-3-7〉 한의약봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 91.7점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'와 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국 사람들과 문화에 대한 이해도가 높아졌다고 생각한다'가 모두 92.7점으로 높은 반면, '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류가 양국간 상호이해 및 신뢰도 향상에 도움이 된다고 생각한다'와 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'에서 각각 90.7점으로 낮게 나타남.

〈그림 3-2-3-8〉 한의약봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



3. 자문단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 자문단 응답자 수는 10명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-3-1〉 자문단 - 응답자 특성

[Base: 자문단 전체 10명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(10*)**	**100.0**
성별	남성	(10*)	100.0
	여성	-	-
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	-	-
	50대	(1*)	10.0
	60~64세	(6*)	60.0
	65세 이상	(3*)	30.0
대륙	아시아태평양	(9*)	90.0
	아프리카	(1*)	10.0
	중남미	-	-
	중동중앙아	-	-
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(10*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	(2*)	20.0
	교육	(2*)	20.0
	기술환경에너지	(1*)	10.0
	농림수산	(2*)	20.0
	보건의료	-	-
	기타	(2*)	20.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2025년 자문단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 69.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’이 75.1점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘사회적 책임’이 71.3점, ‘전반적 만족’이 66.0점, ‘불일치’가 64.7점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 상품품질’이 77.7점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’이 73.0점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’가 67.0점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘감정만족’이 69.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-1〉 자문단 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 자문단의 종합만족도 69.0점은 전년 대비(70.1점) 1.1점 하락하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임'이 71.3점으로 전년 대비 3.4점 가장 크게 하락함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 특히 '고객케어'는 7.1점 가장 크게 상승한 반면, '정책타당성'은 5.4점 가장 크게 하락함.

〈표 3-3-2〉 자문단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 자문단 (A)	2025년 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(27*)	(10*)	-
종합만족도			70.1	69.0	-1.1
서비스 품질	Total		74.4	75.1	0.7
	서비스 상품 품질	Total	77.3	77.7	0.4
		본원적 문제해결	80.4	82.0	1.6
		서비스 효익성	79.6	82.0	2.4
		서비스 완결성	71.9	69.0	-2.9
	서비스 전달 품질	Total	72.1	74.7	2.6
		인적상호작용	73.3	73.0	-0.3
		커뮤니케이션	71.1	72.0	0.9
		고객케어	71.9	79.0	7.1
	서비스 환경 품질	Total	73.7	73.0	-0.7
		이용자환경편리성	80.7	82.0	1.3
		제도/절차/시스템	71.1	73.0	1.9
		인적자원역량환경	69.3	64.0	-5.3
사회적 책임	Total		74.7	71.3	-3.4
	정책타당성		74.4	69.0	-5.4
	지속가능성		74.1	73.0	-1.1
	윤리성		75.2	72.0	-3.2
불일치	Total		65.2	64.7	-0.5
	기대 대비		68.5	67.0	-1.5
	이상점 대비		64.4	61.0	-3.4
	타 기관 대비		62.6	66.0	3.4
전반적 만족	Total		68.1	66.0	-2.1
	인지만족		68.1	63.0	-5.1
	감정만족		68.1	69.0	0.9

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 자문단의 종합만족도 69.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 12.3점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '전반적 만족' 차원이 66.0점으로 전체 대비 15.6점 차이를 보이며 가장 낮게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목이 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '인지만족'이 63.0점으로 전체 대비 18.8점 낮아, 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-3-3〉 자문단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(10*)	-
종합만족도			81.3	69.0	-12.3
서비스 품질	Total		82.0	75.1	-6.9
	서비스 상품 품질	Total	82.6	77.7	-4.9
		본원적 문제해결	84.0	82.0	-2.0
		서비스 효익성	83.6	82.0	-1.6
		서비스 완결성	80.3	69.0	-11.3
	서비스 전달 품질	Total	81.3	74.7	-6.6
		인적상호작용	82.6	73.0	-9.6
		커뮤니케이션	79.8	72.0	-7.8
		고객케어	81.6	79.0	-2.6
	서비스 환경 품질	Total	82.2	73.0	-9.2
		이용자환경편리성	84.3	82.0	-2.3
		제도/절차/시스템	81.4	73.0	-8.4
		인적자원역량환경	80.8	64.0	-16.8
사회적 책임	Total		83.6	71.3	-12.3
	정책타당성		83.8	69.0	-14.8
	지속가능성		84.2	73.0	-11.2
	윤리성		82.8	72.0	-10.8
불일치	Total		78.5	64.7	-13.8
	기대 대비		78.5	67.0	-11.5
	이상점 대비		77.3	61.0	-16.3
	타 기관 대비		79.7	66.0	-13.7
전반적 만족	Total		81.6	66.0	-15.6
	인지만족		81.8	63.0	-18.8
	감정만족		81.5	69.0	-12.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

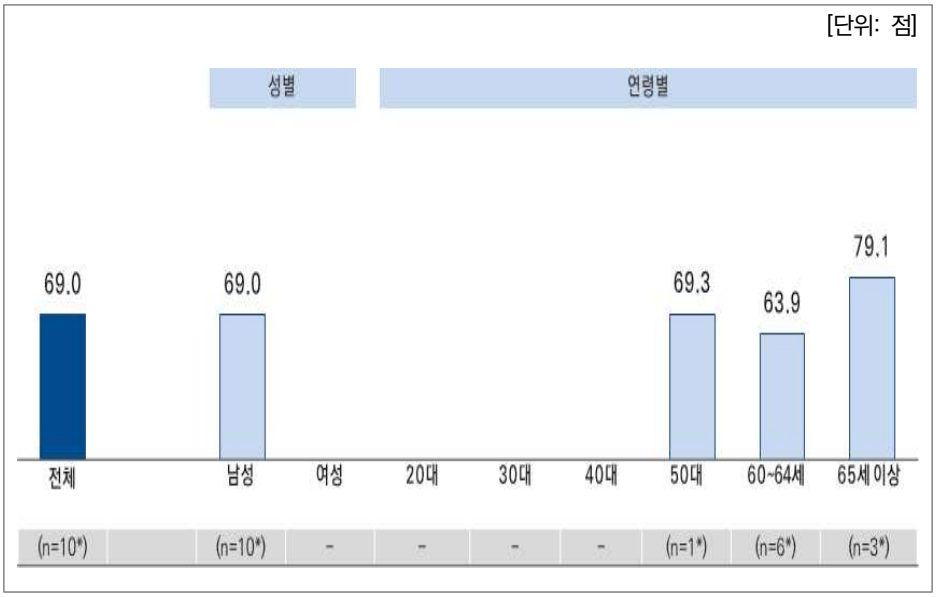
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'이 69.0점으로 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '65세 이상'에서 79.1점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대' 69.3점, '60~64세' 63.9점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-2〉 자문단 - 성별 및 연령별 종합만족도

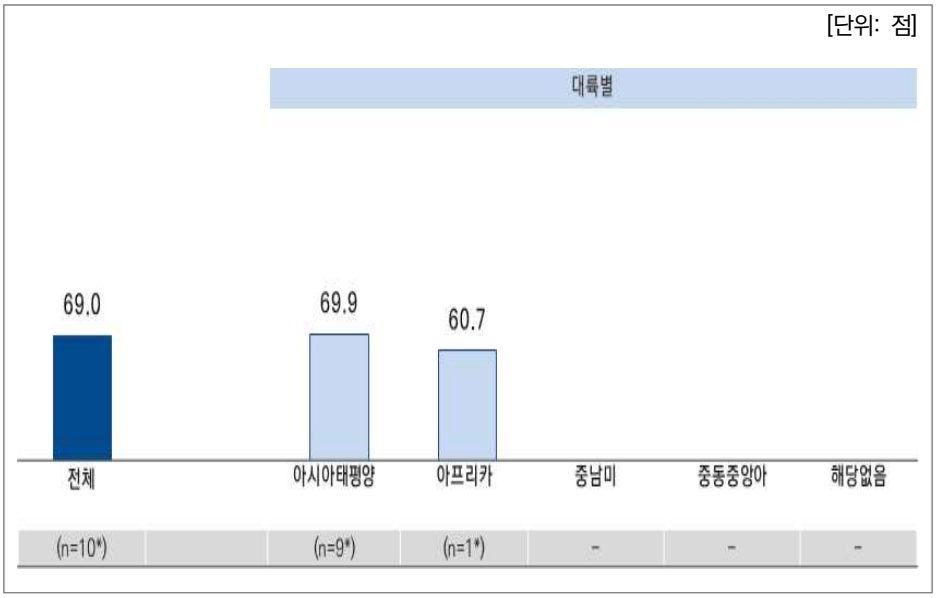


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양' 69.9점, '아프리카' 60.7점 순으로 나타남.

〈그림 3-3-3〉 자문단 - 대륙별 종합만족도



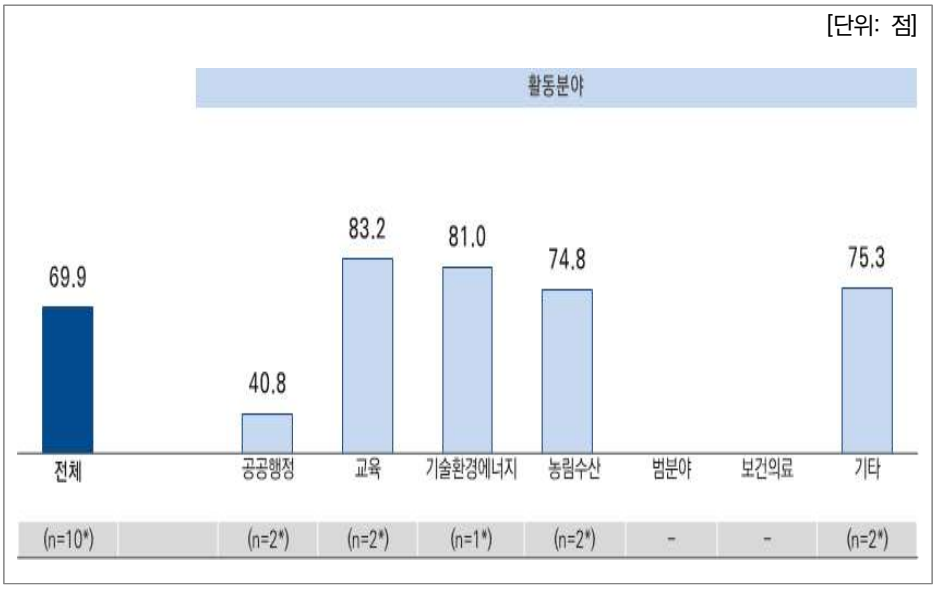
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 83.2점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘기술환경에너지’ 81.0점, ‘농림수산’ 74.8점, ‘공공행정’ 40.8점 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 75.3점임.

〈그림 3-3-4〉 자문단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 71.0점, '타인추천 의향'은 72.0점, '신뢰도'는 66.0점으로 나타남.

❍ 성별로 보면 '남성'에서 '(재)수행/추천 및 신뢰도'가 나타남. 한편 연령별로 보면, '50대'에서 '(재)수행/추천 의향', '65세 이상'에서 '신뢰도'가 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기타' 분야에서 '(재)수행/추천 의향', '교육' 분야에서 '신뢰도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-3-5〉 자문단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 자문단 전체 10명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(10*)	71.0	72.0	66.0
	여성	-	-	-	-
연령별	20대	-	-	-	-
	30대	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-
	50대	(1*)	90.0	80.0	70.0
	60~64세	(6*)	65.0	68.3	58.3
	65세 이상	(3*)	76.7	76.7	80.0
활동 분야	공공행정	(2*)	50.0	45.0	50.0
	교육	(2*)	80.0	80.0	85.0
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(1*)	80.0	80.0	80.0
	농림수산	(2*)	75.0	75.0	75.0
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	(2*)	90.0	85.0	80.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

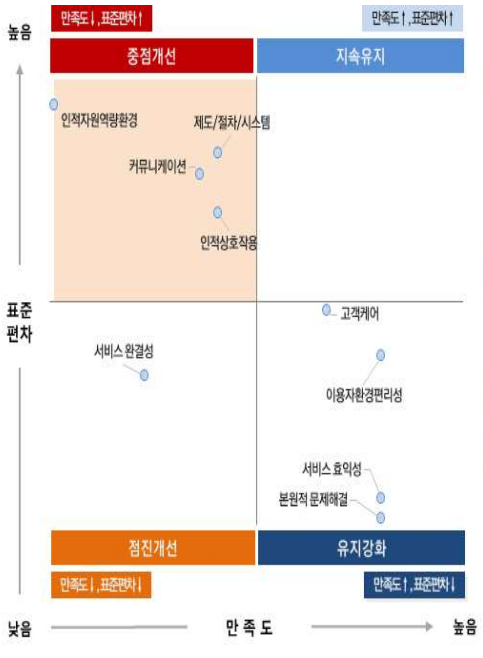
❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '인적자원역량환경', '제도/절차/시스템', '커뮤니케이션', '인적상호작용'으로 나타남.

❍ 점진개선 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남

❍ 유지강화 항목은 '고객케어', '이용자환경편리성', '본원적 문제해결', '서비스 효익성'으로 나타남.

〈그림 3-3-6〉 자문단 - 최우선 개선항목

[Base: 자문단 전체 10명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
인적자원역량환경	64.0	30.3
제도/절차/시스템	73.0	28.3
커뮤니케이션	72.0	27.4
인적상호작용	73.0	25.8

점진개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	69.0	19.1

지속유지

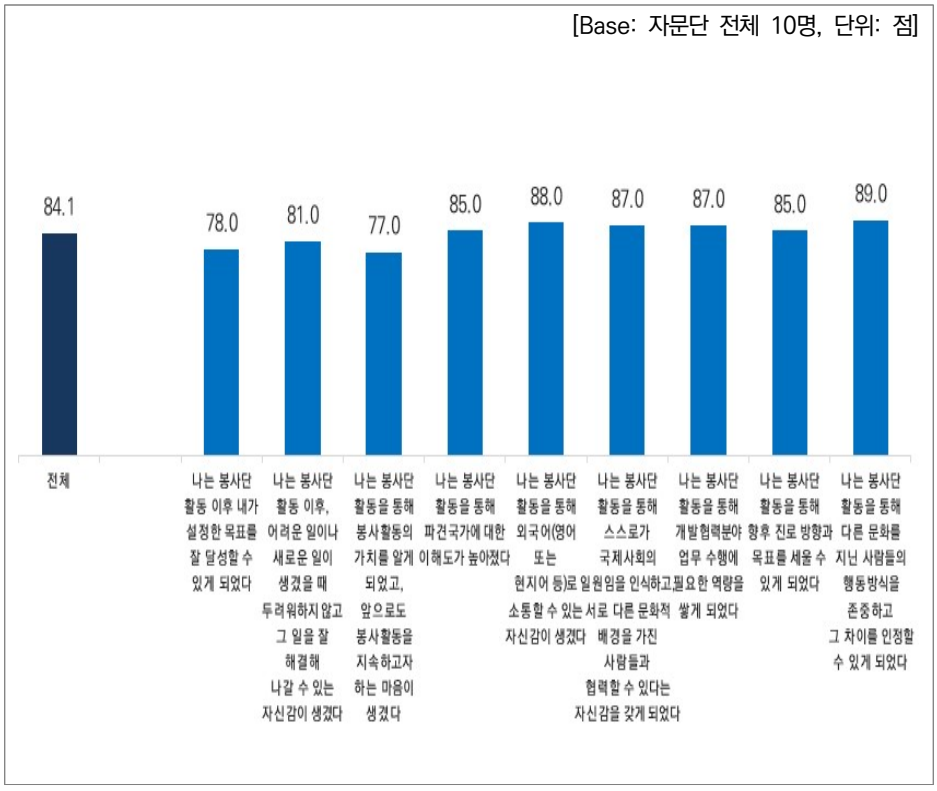
유지강화

	만족도	표준편차
고객케어	79.0	21.8
이용자환경편리성	82.0	19.9
본원적 문제해결	82.0	13.2
서비스 효익성	82.0	14.0

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 84.1점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 89.0점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 봉사활동의 가치를 알게 되었고, 앞으로도 봉사활동을 지속하고자 하는 마음이 생겼다'에서 77.0점으로 가장 낮게 나타남.

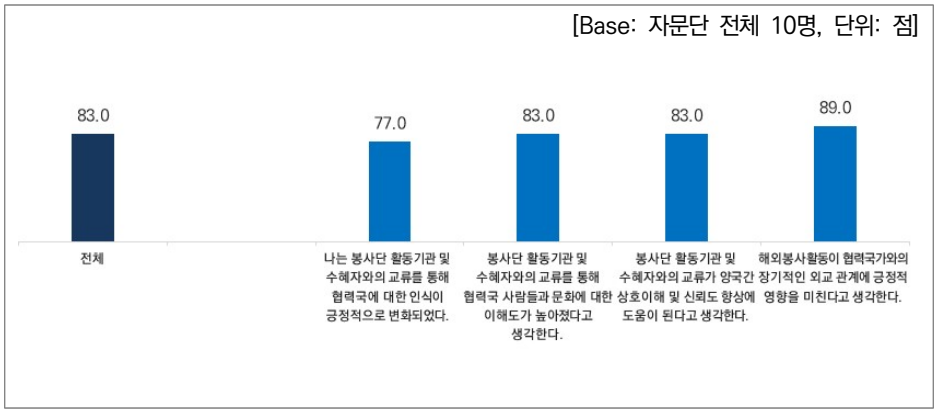
〈그림 3-3-7〉 자문단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 83.0점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 89.0점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 77.0점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-3-8〉 자문단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



3-1. KOICA 자문단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 KOICA 자문단 응답자 수는 8명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-3-1-1〉 KOICA 자문단 - 응답자 특성

[Base: KOICA 자문단 전체 8명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(8*)**	**100.0**
성별	남성	(8*)	100.0
	여성	-	-
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	-	-
	50대	(1*)	12.5
	60~64세	(4*)	50.0
	65세 이상	(3*)	37.5
대륙	아시아태평양	(7*)	87.5
	아프리카	(1*)	12.5
	중남미	-	-
	중동중앙아	-	-
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(8*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	(2*)	28.6
	교육	(2*)	28.6
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	(2*)	28.6
	보건의료	-	-
	기타	(1*)	14.3

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

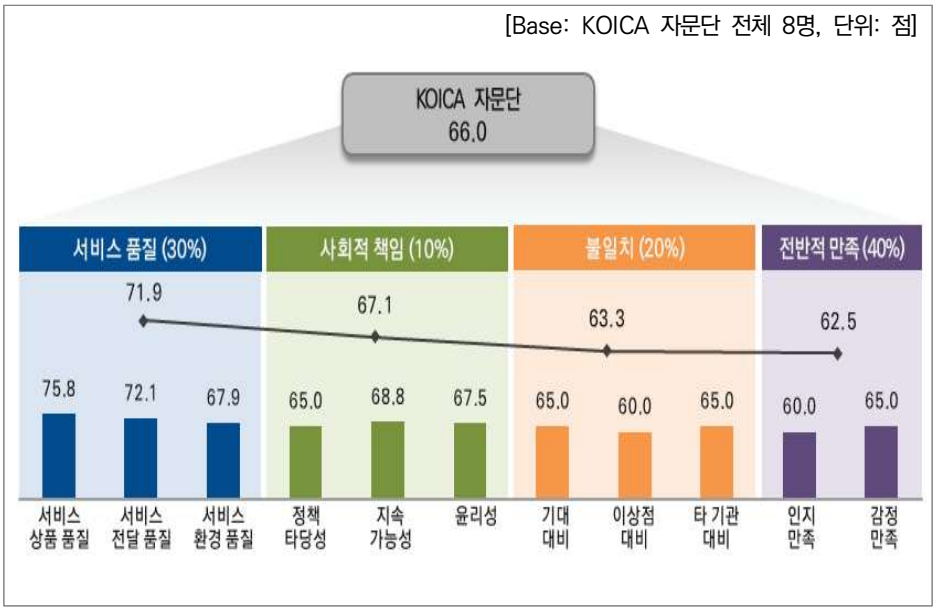
2) 종합만족도

❍ 2025년 KOICA 자문단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 66.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’이 71.9점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘사회적 책임’이 67.1점, ‘불일치’가 63.3점, ‘전반적 만족’이 62.5점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 상품품질’이 75.8점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’이 68.8점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’, ‘타 기관 대비’가 모두 65.0점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘감정만족’이 65.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-1-1〉 KOICA 자문단 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 자문단의 종합만족도 66.0점은 전년 대비(70.3점) 4.3점 하락하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 하락하였으며 특히 '사회적 책임'이 67.1점으로 전년 대비 8.2점 가장 크게 하락함

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '고객케어'가 77.5점으로 5.6점 가장 크게 상승한 반면, '인적자원역량환경'은 57.5점으로 전년 대비 11.3점 가장 크게 하락함.

〈표 3-3-1-2〉 KOICA 자문단 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 KOICA 자문단 (A)	2025년 KOICA 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(16*)	(8*)	-
종합만족도			70.3	66.0	-4.3
서비스 품질	Total		74.0	71.9	-2.1
	서비스 상품 품질	Total	77.7	75.8	-1.9
		본원적 문제해결	80.0	81.3	1.3
		서비스 효익성	77.5	80.0	2.5
		서비스 완결성	75.6	66.3	-9.3
	서비스 전달 품질	Total	71.9	72.1	0.2
		인적상호작용	73.1	70.0	-3.1
		커뮤니케이션	70.6	68.8	-1.8
		고객케어	71.9	77.5	5.6
	서비스 환경 품질	Total	72.3	67.9	-4.4
		이용자환경편리성	78.8	78.8	0.0
		제도/절차/시스템	69.4	67.5	-1.9
		인적자원역량환경	68.8	57.5	-11.3
사회적 책임	Total		75.3	67.1	-8.2
	정책타당성		74.4	65.0	-9.4
	지속가능성		74.4	68.8	-5.7
	윤리성		76.3	67.5	-8.8
불일치	Total		65.6	63.3	-2.3
	기대 대비		68.8	65.0	-3.8
	이상점 대비		65.0	60.0	-5.0
	타 기관 대비		63.1	65.0	1.9
전반적 만족	Total		68.8	62.5	-6.3
	인지만족		69.4	60.0	-9.4
	감정만족		68.1	65.0	-3.1

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ KOICA 자문단의 종합만족도 66.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 15.4점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '전반적 만족' 차원이 62.5점으로 전체 대비 19.1점 차이로 가장 큰 차이를 보임.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 전체 대비 낮게 나타났는데, 특히 '인적자원역량환경'이 57.5점으로 전체 대비 23.3점 차이로 가장 큰 차이를 보임.

〈표 3-3-1-3〉 KOICA 자문단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 KOICA 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(8*)	-
종합만족도			81.3	66.0	-15.4
서비스 품질	Total		82.0	71.9	-10.1
	서비스 상품 품질	Total	82.6	75.8	-6.8
		본원적 문제해결	84.0	81.3	-2.8
		서비스 효익성	83.6	80.0	-3.6
		서비스 완결성	80.3	66.3	-14.0
	서비스 전달 품질	Total	81.3	72.1	-9.2
		인적상호작용	82.6	70.0	-12.6
		커뮤니케이션	79.8	68.8	-11.0
		고객케어	81.6	77.5	-4.1
	서비스 환경 품질	Total	82.2	67.9	-14.2
		이용자환경편리성	84.3	78.8	-5.5
		제도/절차/시스템	81.4	67.5	-13.9
		인적자원역량환경	80.8	57.5	-23.3
사회적 책임	Total		83.6	67.1	-16.5
	정책타당성		83.8	65.0	-18.8
	지속가능성		84.2	68.8	-15.5
	윤리성		82.8	67.5	-15.3
불일치	Total		78.5	63.3	-15.2
	기대 대비		78.5	65.0	-13.5
	이상점 대비		77.3	60.0	-17.3
	타 기관 대비		79.7	65.0	-14.7
전반적 만족	Total		81.6	62.5	-19.1
	인지만족		81.8	60.0	-21.8
	감정만족		81.5	65.0	-16.5

* 차이 값은 반올림 전 원자료 기준

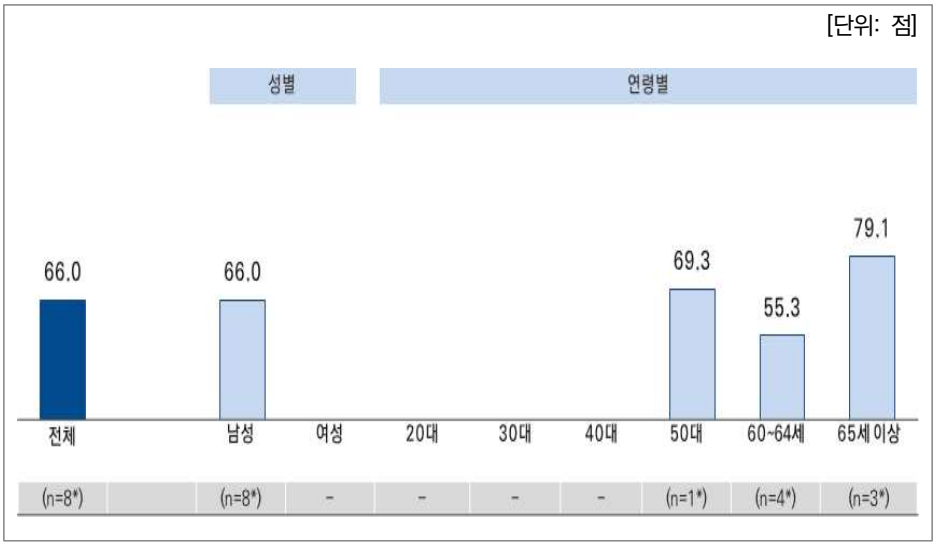
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'이 66.0점으로 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '65세 이상'에서 79.1점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '50대' 69.3점, '60~'64세 55.3점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-1-2〉 KOICA 자문단 - 성별 및 연령별 종합만족도

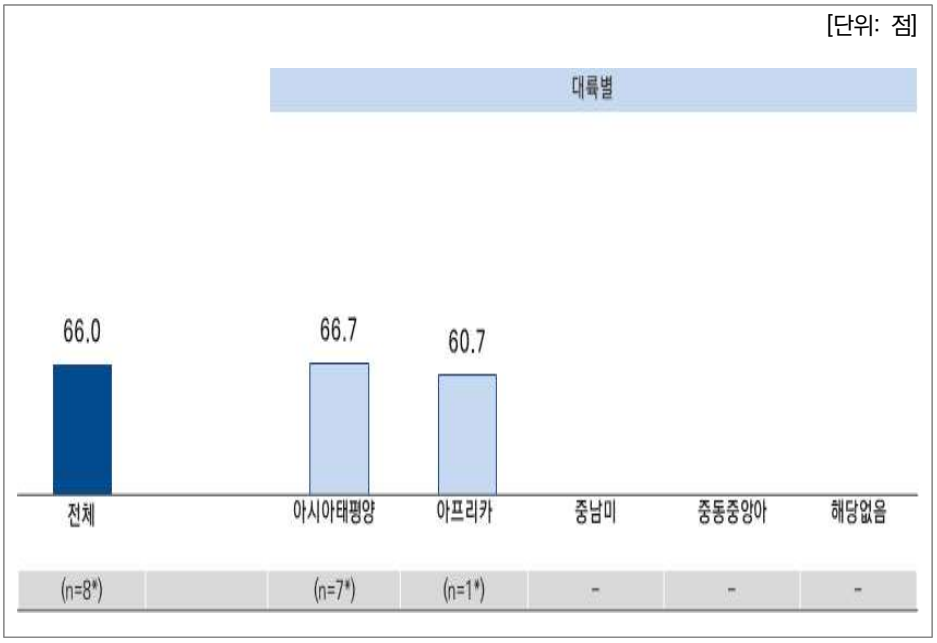


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양' 66.7점, '아프리카' 60.7점 순으로 나타남.

〈그림 3-3-1-3〉 KOICA 자문단 - 대륙별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘교육’에서 83.2점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 ‘농림수산’ 74.8점, ‘공공행정’ 40.8점 순으로 높게 나타남.
한편 ‘기타’ 분야는 69.3점임.

〈그림 3-3-1-4〉 KOICA 자문단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

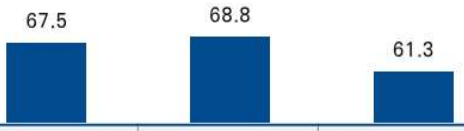
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 67.5점, '타인추천 의향'은 68.8점, '신뢰도'는 61.3점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남. 한편 연령별로 보면, '50대'에서 '(재)수행/추천 의향', '65세 이상'에서 '신뢰도'가 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기타' 분야에서 '(재)수행/추천 의향', '교육' 분야에서 '추천 의향 및 신뢰도'가 가장 높게 나타남.

〈그림 3-3-1-5〉 KOICA 자문단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: KOICA 자문단 전체 8명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(8*)	67.5	68.8	61.3
	여성	-	-	-	-
연령별	20대	-	-	-	-
	30대	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-
	50대	(1*)	90.0	80.0	70.0
	60~64세	(4*)	55.0	60.0	45.0
	65세 이상	(3*)	76.7	76.7	80.0
활동 분야	공공행정	(2*)	50.0	45.0	50.0
	교육	(2*)	80.0	80.0	85.0
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	(2*)	75.0	75.0	75.0
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	(1*)	90.0	80.0	70.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경', '커뮤니케이션', '인적상호작용'으로 나타남.

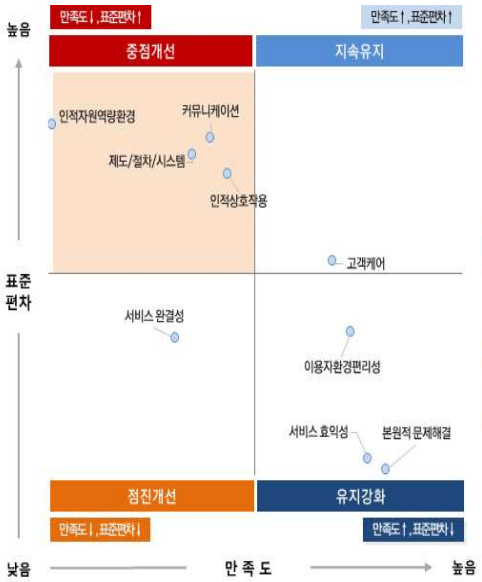
❍ 점진개선 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남.

❍ 지속유지 항목은 '고객케어'로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '이용자환경편리성', '본원적 문제해결', '서비스 효익성'으로 나타남.

〈그림 3-3-1-6〉 KOICA 자문단 - 최우선 개선항목

[Base: KOICA 자문단 전체 8명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
제도/절차/시스템	67.5	29.2
인적자원역량환경	57.5	30.6
커뮤니케이션	68.8	30.0
인적상호작용	70.0	28.3

점진개선

	만족도	표준편차
서비스 완결성	66.3	20.7

지속유지

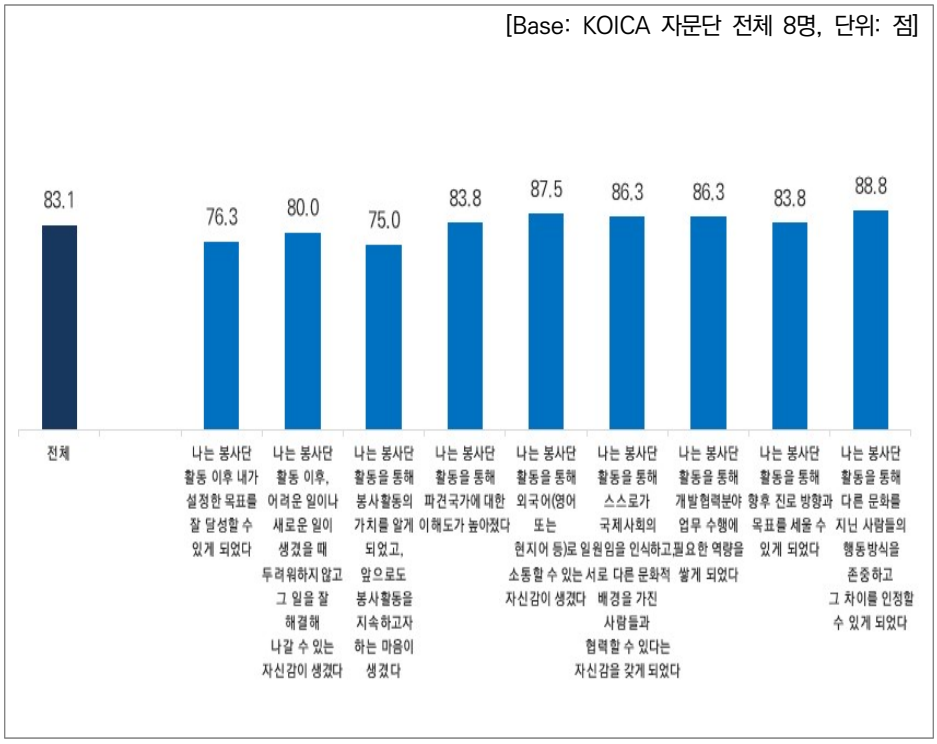
유지강화

	만족도	표준편차
고객케어	77.5	24.3
이용자환경편리성	78.8	21.0
본원적 문제해결	81.3	14.6
서비스 효익성	80.0	15.1

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 83.1점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 88.8점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 봉사활동의 가치를 알게 되었고, 앞으로도 봉사활동을 지속하고자 하는 마음이 생겼다'에서 75.0점으로 가장 낮게 나타남.

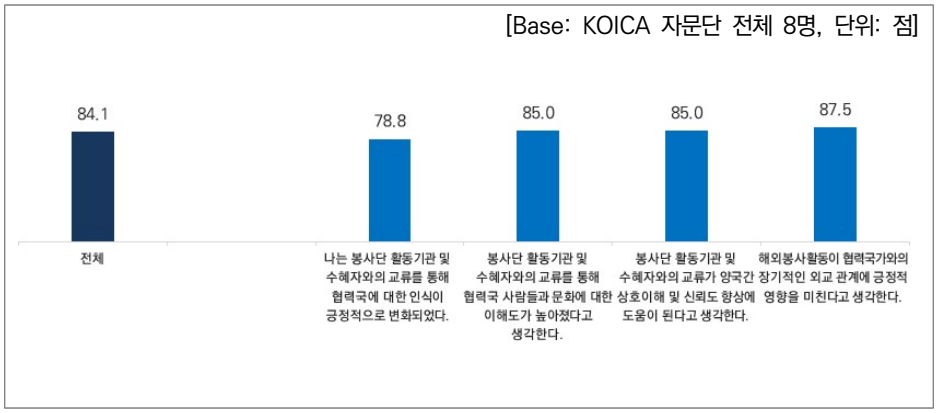
〈그림 3-3-1-7〉 KOICA 자문단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 84.1점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 87.5점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 78.8점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-3-1-8〉 KOICA 자문단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



3-2. NIPA 자문단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 NIPA 자문단 응답자 수는 2명이며, 세부 응답자
특성은 아래와 같음.

〈표 3-3-2-1〉 NIPA 자문단 - 응답자 특성

[Base: NIPA 자문단 전체 2명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		(2*)	100.0
성별	남성	(2*)	100.0
	여성	-	-
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	-	-
	50대	-	-
	60~64세	(2*)	100.0
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	(2*)	100.0
	아프리카	-	-
	중남미	-	-
	중동중앙아	-	-
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(2*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	-	-
	기술환경에너지	(1*)	50.0
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	기타	(1*)	50.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

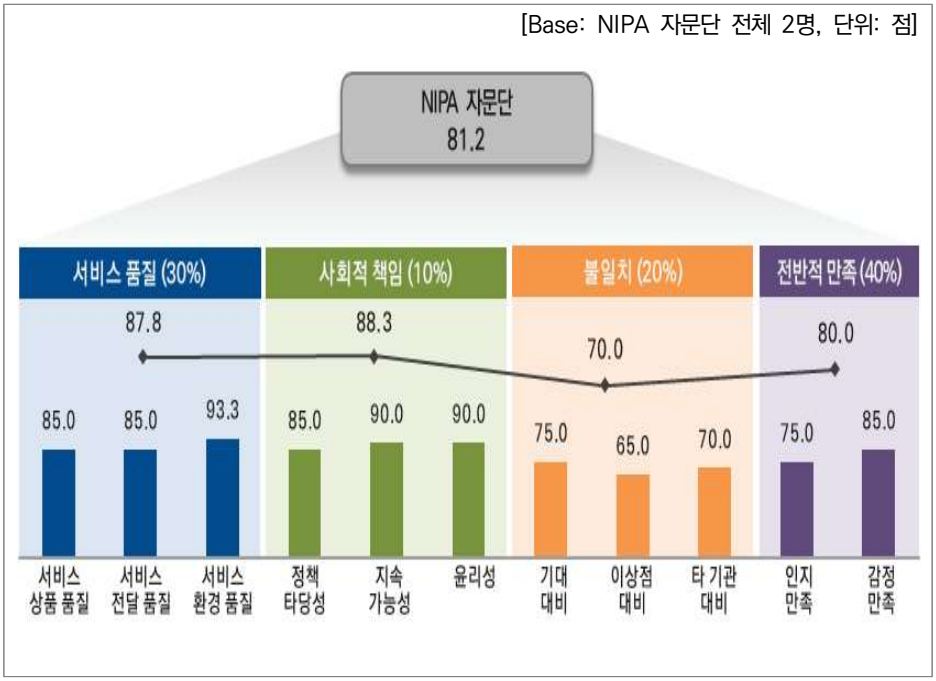
❍ 2025년 NIPA 자문단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 81.2점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘사회적 책임’이 88.3점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘서비스품질’이 87.8점, ‘전반적만족’이 80.0점, ‘불일치’가 70.0점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 환경품질’이 93.3점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’, ‘윤리성’이 모두 90.0점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’가 75.0점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘감정만족’이 85.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-2-1〉 NIPA 자문단 - 종합만족도

[Base: NIPA 자문단 전체 2명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ NIPA 자문단의 종합만족도 81.2점은 전년 대비(69.7점) 11.5점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데, 특히 '사회적 책임'이 88.3점으로 전년 대비 14.4점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목이 상승했는데, 특히 '제도/절차/시스템'이 21.4점 가장 크게 상승함.

〈표 3-3-2-2〉 NIPA 자문단 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 NIPA 자문단 (A)	2025년 NIPA 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(11*)	(2*)	-
종합만족도			69.7	81.2	11.5
서비스 품질	Total		74.9	87.8	12.9
	서비스 상품 품질	Total	76.7	85.0	8.3
		본원적 문제해결	80.9	85.0	4.1
		서비스 효익성	82.7	90.0	7.3
		서비스 완결성	66.4	80.0	13.6
	서비스 전달 품질	Total	72.4	85.0	12.6
		인적상호작용	73.6	85.0	11.4
		커뮤니케이션	71.8	85.0	13.2
		고객케어	71.8	85.0	13.2
	서비스 환경 품질	Total	75.8	93.3	17.5
		이용자환경편리성	83.6	95.0	11.4
		제도/절차/시스템	73.6	95.0	21.4
		인적자원역량환경	70.0	90.0	20.0
사회적 책임	Total		73.9	88.3	14.4
	정책타당성		74.5	85.0	10.5
	지속가능성		73.6	90.0	16.4
	윤리성		73.6	90.0	16.4
불일치	Total		64.5	70.0	5.5
	기대 대비		68.2	75.0	6.8
	이상점 대비		63.6	65.0	1.4
	타 기관 대비		61.8	70.0	8.2
전반적 만족	Total		67.3	80.0	12.7
	인지만족		66.4	75.0	8.6
	감정만족		68.2	85.0	16.8

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ NIPA 자문단의 종합만족도 81.2점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 0.2점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질' 차원이 87.8점으로 전체 대비 5.8점 차이를 보이며 가장 높게 나타났고, '불일치' 차원이 70.0점으로 전체 대비 8.5점 가장 크게 낮은 것으로 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '제도/절차/시스템'이 95.0점으로 전체 대비 13.6점 높아 가장 큰 차이를 보임. 반면 '이상점 대비'가 65.0점으로 전체 대비 12.3점 차이로 가장 낮은 것으로 나타남.

〈표 3-3-2-3〉 NIPA 자문단 – 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 NIPA 자문단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(2*)	-
종합만족도			81.3	81.2	-0.2
서비스 품질	Total		82.0	87.8	5.8
	서비스 상품 품질	Total	82.6	85.0	2.4
		본원적 문제해결	84.0	85.0	1.0
		서비스 효익성	83.6	90.0	6.4
		서비스 완결성	80.3	80.0	-0.3
	서비스 전달 품질	Total	81.3	85.0	3.7
		인적상호작용	82.6	85.0	2.4
		커뮤니케이션	79.8	85.0	5.2
		고객케어	81.6	85.0	3.4
	서비스 환경 품질	Total	82.2	93.3	11.2
		이용자환경편리성	84.3	95.0	10.7
		제도/절차/시스템	81.4	95.0	13.6
		인적자원역량환경	80.8	90.0	9.2
사회적 책임	Total		83.6	88.3	4.7
	정책타당성		83.8	85.0	1.2
	지속가능성		84.2	90.0	5.8
	윤리성		82.8	90.0	7.2
불일치	Total		78.5	70.0	-8.5
	기대 대비		78.5	75.0	-3.5
	이상점 대비		77.3	65.0	-12.3
	타 기관 대비		79.7	70.0	-9.7
전반적 만족	Total		81.6	80.0	-1.6
	인지만족		81.8	75.0	-6.8
	감정만족		81.5	85.0	3.5

* 차이 값은 반올림 전 원자료 기준

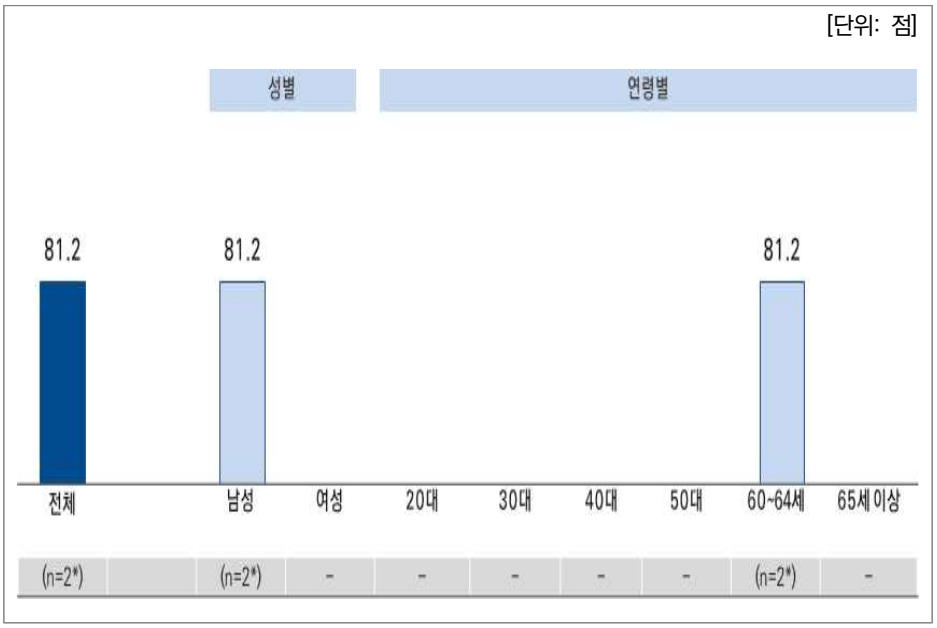
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 81.2점으로 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '60~64세'에서 81.2점으로 나타남.

〈그림 3-3-2-2〉 NIPA 자문단 - 성별 및 연령별 종합만족도

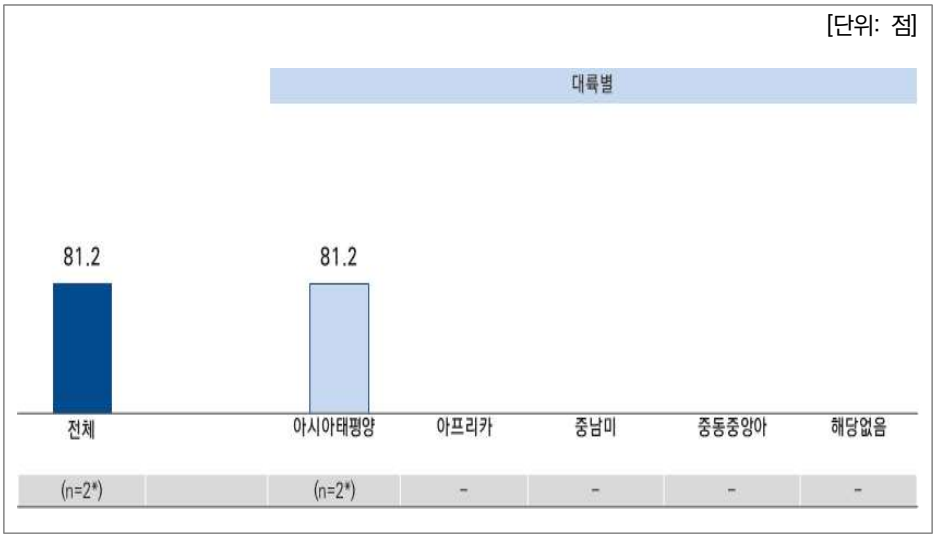


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양'에서 81.2점으로 나타남.

〈그림 3-3-2-3〉 NIPA 자문단 - 대륙별 종합만족도

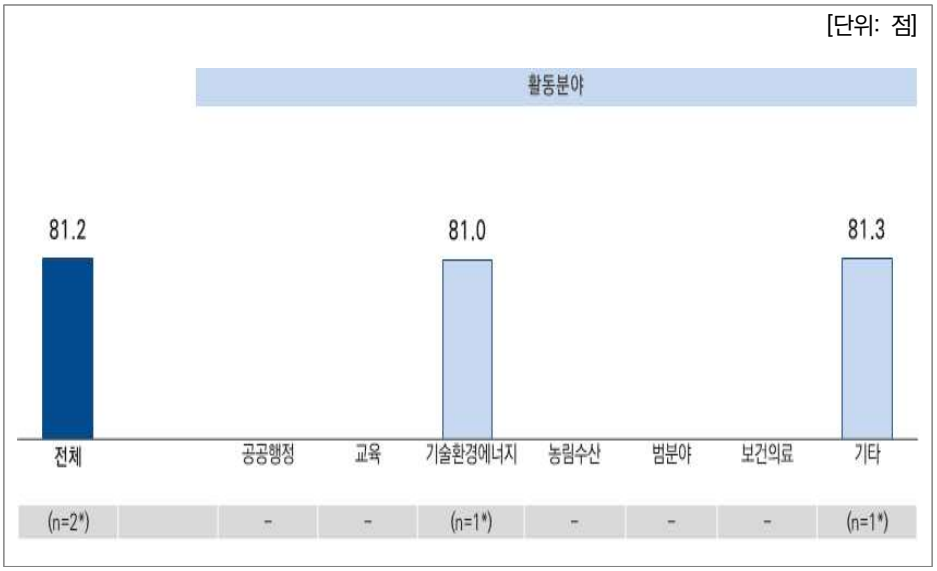


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘기술환경에너지’에서 81.0점, ‘기타’ 81.3점으로 나타남.

〈그림 3-3-2-4〉 NIPA 자문단 - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

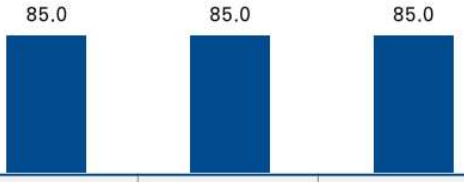
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 85.0점, '타인추천 의향'은 85.0점, '신뢰도'는 85.0점으로 나타남.

❍ 연령별로 보면, '60~64세'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남.

❍ 활동분야별로 보면, '기타'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 90.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-3-2-5〉 NIPA 자문단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: NIPA 자문단 전체 2명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(2*)	85.0	85.0	85.0
	여성	-	-	-	-
연령별	20대	-	-	-	-
	30대	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-
	50대	-	-	-	-
	60~64세	(2*)	85.0	85.0	85.0
	65세 이상	-	-	-	-
활동분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(1*)	80.0	80.0	80.0
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	(1*)	90.0	90.0	90.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '본원적 문제해결', '커뮤니케이션', '고객케어', '인적상호작용'으로 나타남.

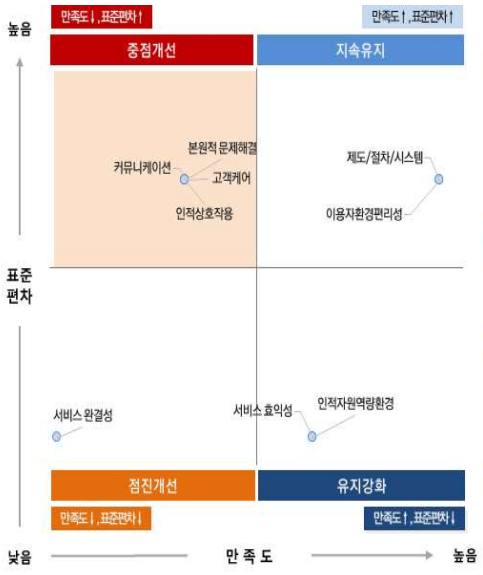
❍ 점진개선 항목은 '서비스 완결성'으로 나타남.

❍ 지속유지 항목은 '제도/절차/시스템', '이용자환경편리성'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '서비스 효익성', '인적자원역량환경'으로 나타남.

〈그림 3-3-2-6〉 NIPA 자문단 - 최우선 개선항목

[Base: NIPA 자문단 전체 2명, 단위: 점]



중점개선	만족도	표준편차
본원적 문제해결	85.0	7.1
커뮤니케이션	85.0	7.1
고객케어	85.0	7.1
인적상호작용	85.0	7.1

점진개선	만족도	표준편차
서비스 완결성	80.0	0.0

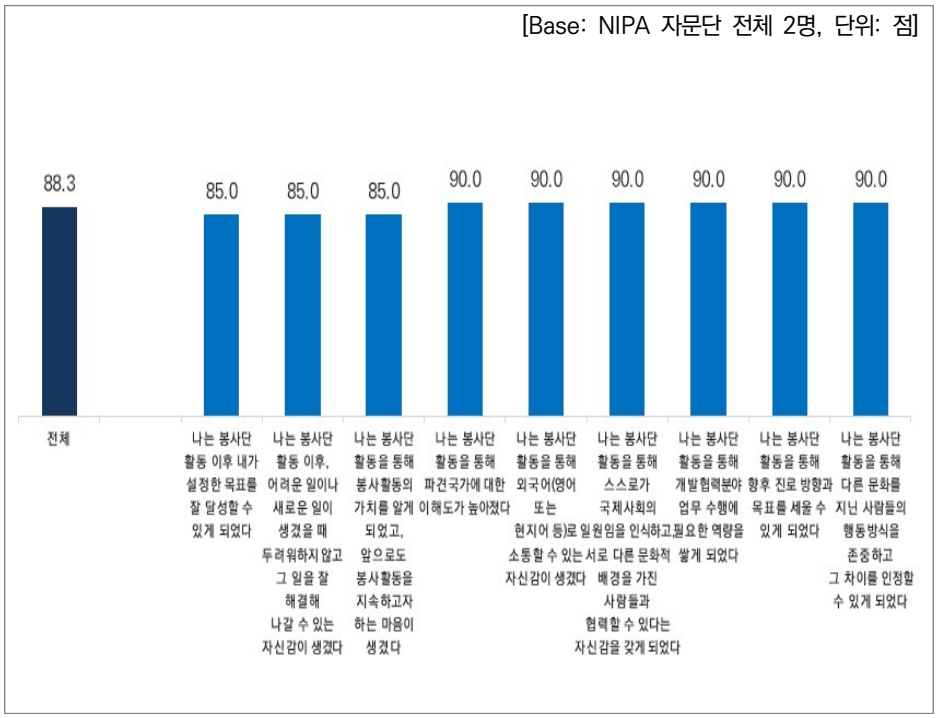
지속유지	만족도	표준편차
제도/절차/시스템	95.0	7.1
이용자환경편리성	95.0	7.1

유지강화	만족도	표준편차
서비스 효익성	90.0	0.0
인적자원역량환경	90.0	0.0

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 88.3점으로 나타났으며, 항목별로 대부분의 항목이 90.0점으로 나온 반면, ‘나는 봉사단 활동을 통해 외국어로 소통할 수 있는 자신감이 생겼다’, ‘나는 봉사단 활동 이후, 어려운 일이나 새로운 일이 생겼을 때 두려워하지 않고 그 일을 잘 해결해 나갈 수 있는 자신감이 생겼다’, ‘나는 봉사단 활동을 통해 봉사활동의 가치를 알게 되었고, 앞으로도 봉사활동을 지속하고자 하는 마음이 생겼다’에서 모두 85.0점으로 낮게 나타남.

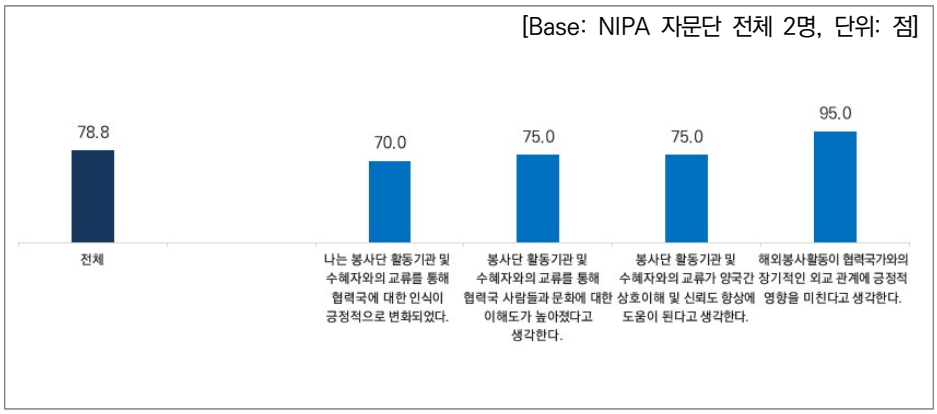
〈그림 3-3-2-7〉 NIPA 자문단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 78.8점으로 나타났으며, 항목별로 '해외봉사활동이 협력국가와의 장기적인 외교 관계에 긍정적 영향을 미친다고 생각한다'가 95.0점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류를 통해 협력국에 대한 인식이 긍정적으로 변화되었다'에서 70.0점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-3-2-8〉 NIPA 자문단 – 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



4. 개발협력인재

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 개발협력인재 응답자 수는 33명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-4-1〉 개발협력인재 - 응답자 특성

[Base: 개발협력인재 전체 33명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(33)**	**100.0**
성별	남성	(7*)	21.2
	여성	(26*)	78.8
연령대	20대	(13*)	39.4
	30대	(15*)	45.5
	40대	(3*)	9.1
	50대	(1*)	3.0
	60~64세	-	-
	65세 이상	(1*)	3.0
대륙	아시아태평양	(8*)	24.2
	아프리카	(6*)	18.2
	중남미	(7*)	21.2
	중동중앙아	(3*)	9.1
	해당없음	(9*)	27.3
소속기관 유형	개인	(33)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	(1*)	3.7
	교육	-	-
	기술환경에너지	(1*)	3.7
	범분야	(2*)	7.4
	농림수산	-	-
	보건의료	(3*)	11.1
	기타	(20)	74.1

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

❍ 2025년 개발협력인재에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 83.6점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘서비스품질’이 87.3점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘사회적책임’이 84.1점, ‘전반적 만족’이 83.3점, ‘불일치’가 78.4점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 상품품질’이 90.5점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’이 85.5점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’가 80.3점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘인지만족’이 85.5점으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-1〉 개발협력인재 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 개발협력인재의 종합만족도 83.6점은 전년 대비(75.2점) 8.4점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '전반적 만족'이 83.3점으로 전년 대비 10.2점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 상승했는데 특히 '서비스 완결성'이 13.1점 가장 크게 상승함.

〈표 3-4-2〉 개발협력인재 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 개발협력인재 (A)	2025년 개발협력인재 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(18*)	(33)	-
종합만족도			75.2	83.6	8.4
서비스 품질	Total		80.7	87.3	6.6
	서비스 상품 품질	Total	82.0	90.5	8.5
		본원적 문제해결	87.2	94.2	7.0
		서비스 효익성	85.0	90.3	5.3
		서비스 완결성	73.9	87.0	13.1
	서비스 전달 품질	Total	77.0	85.1	8.1
		인적상호작용	80.0	86.4	6.4
		커뮤니케이션	74.4	83.0	8.6
		고객케어	76.7	85.8	9.1
	서비스 환경 품질	Total	83.0	86.4	3.4
		이용자환경편리성	87.8	89.7	1.9
		제도/절차/시스템	83.9	85.8	1.9
		인적자원역량환경	77.2	83.6	6.4
사회적 책임	Total		77.6	84.1	6.5
	정책타당성		77.8	84.8	7.0
	지속가능성		73.9	85.5	11.6
	윤리성		79.4	82.1	2.7
불일치	Total		70.0	78.4	8.4
	기대 대비		75.6	80.3	4.7
	이상점 대비		64.4	76.7	12.3
	타 기관 대비		70.0	78.2	8.2
전반적 만족	Total		73.1	83.3	10.2
	인지만족		75.0	85.5	10.5
	감정만족		71.1	81.2	10.1

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 개발협력인재의 종합만족도 83.6점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.3점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '불일치' 차원에서 0.1점 낮은 것을 제외한 모든 차원에서 높게 나타났는데, 특히 '서비스 품질' 차원에서 5.3점 가장 크게 높은 것으로 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'이 전체 대비 10.2점 가장 크게 높게 나타난 반면, '타 기관 대비'는 1.5점 가장 크게 낮게 나타남.

〈표 3-4-3〉 개발협력인재 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 개발협력인재 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(33)	-
종합만족도			81.3	83.6	2.3
서비스 품질	Total		82.0	87.3	5.3
	서비스 상품 품질	Total	82.6	90.5	7.9
		본원적 문제해결	84.0	94.2	10.2
		서비스 효익성	83.6	90.3	6.7
		서비스 완결성	80.3	87.0	6.7
	서비스 전달 품질	Total	81.3	85.1	3.7
		인적상호작용	82.6	86.4	3.8
		커뮤니케이션	79.8	83.0	3.2
		고객케어	81.6	85.8	4.2
	서비스 환경 품질	Total	82.2	86.4	4.2
		이용자환경편리성	84.3	89.7	5.4
		제도/절차/시스템	81.4	85.8	4.4
		인적자원역량환경	80.8	83.6	2.8
사회적 책임	Total		83.6	84.1	0.5
	정책타당성		83.8	84.8	1.1
	지속가능성		84.2	85.5	1.2
	윤리성		82.8	82.1	-0.7
불일치	Total		78.5	78.4	-0.1
	기대 대비		78.5	80.3	1.8
	이상점 대비		77.3	76.7	-0.6
	타 기관 대비		79.7	78.2	-1.5
전반적 만족	Total		81.6	83.3	1.7
	인지만족		81.8	85.5	3.7
	감정만족		81.5	81.2	-0.3

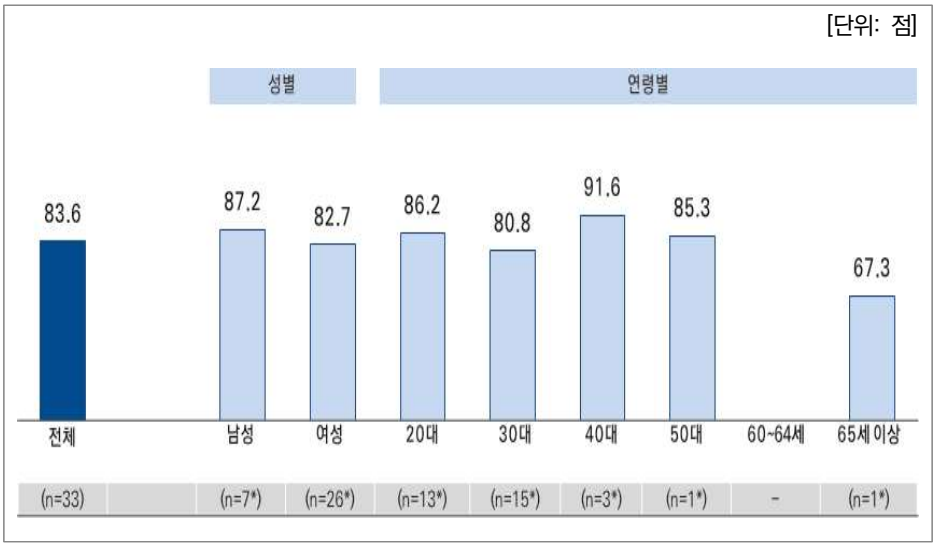
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 87.2점으로 '여성'(82.7점)보다 상대적으로 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '40대'에서 91.6점으로 다른 연령대에 비해 가장 높게 나타남. 다음으로는 '20대' 86.2점, '50대' 85.3점, '30대' 80.8점, '65세 이상' 67.3점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-2〉 개발협력인재 - 성별 및 연령별 종합만족도



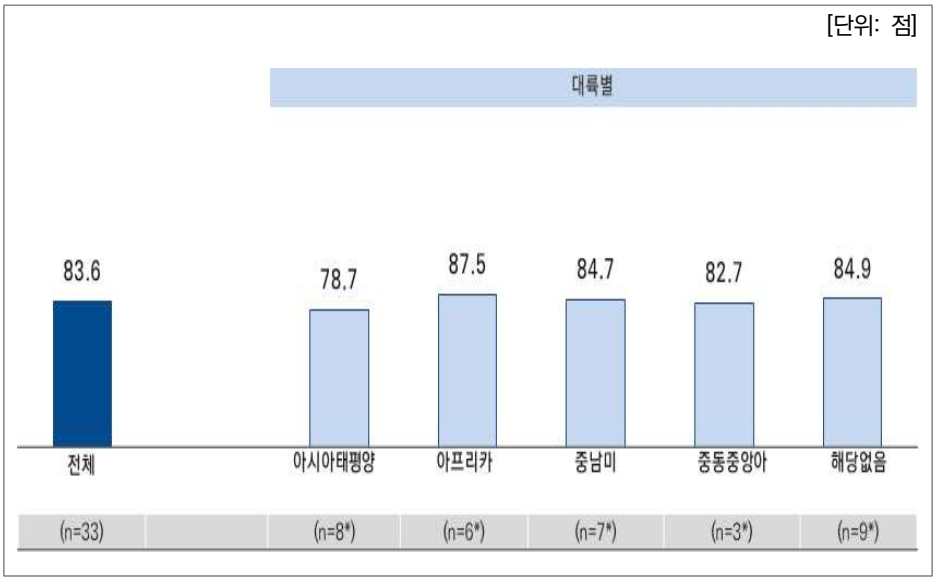
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아프리카'에서 87.5점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '중남미' 84.7점, '중동중앙아' 82.7점, '아시아태평양' 78.7점 순으로 높게 나타남. 한편, '해당없음'은 84.9점으로 나타남.

〈그림 3-4-3〉 개발협력인재 - 대륙별 종합만족도



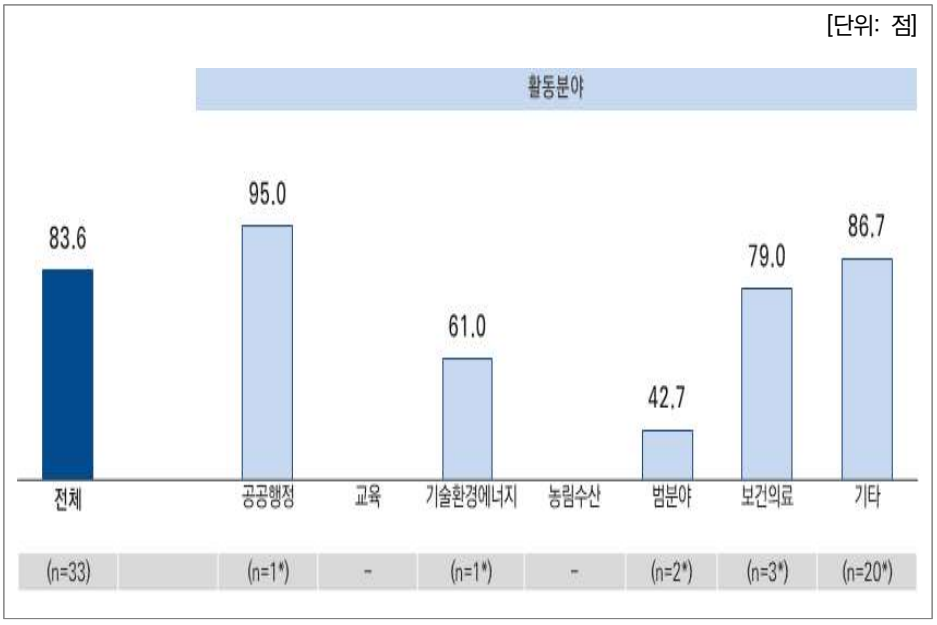
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘공공행정’에서 95.0점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로 ‘보건의료’ 79.0점, ‘기술환경에너지’ 61.0점, ‘범분야’ 42.7점 순으로 높게 나타남. 한편 ‘기타’ 분야는 86.7점임.

〈그림 3-4-4〉 개발협력인재 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

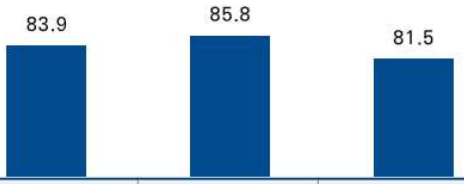
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 83.9점, '타인추천 의향'은 85.8점, '신뢰도'는 81.5점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '(재)수행 의향 및 신뢰도'는 '남성', '추천 의향'은 '여성'이 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '40대'에서 '(재)수행 의향 및 신뢰도', '20대'에서 '추천 의향'이 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '공공행정' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 100.0점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 3-4-5〉 개발협력인재 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 개발협력인재 전체 33명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(7*)	87.1	82.9	90.0
	여성	(26*)	83.1	86.5	79.2
연령별	20대	(13*)	86.9	88.5	85.4
	30대	(15*)	79.3	85.3	74.7
	40대	(3*)	93.3	83.3	96.7
	50대	(1*)	90.0	70.0	90.0
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	(1*)	80.0	80.0	80.0
활동 분야	공공행정	(1*)	100.0	100.0	100.0
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(1*)	70.0	70.0	80.0
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	(2*)	35.0	60.0	35.0
	보건의료	(3*)	83.3	66.7	86.7
	기타	(20*)	86.5	89.0	83.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

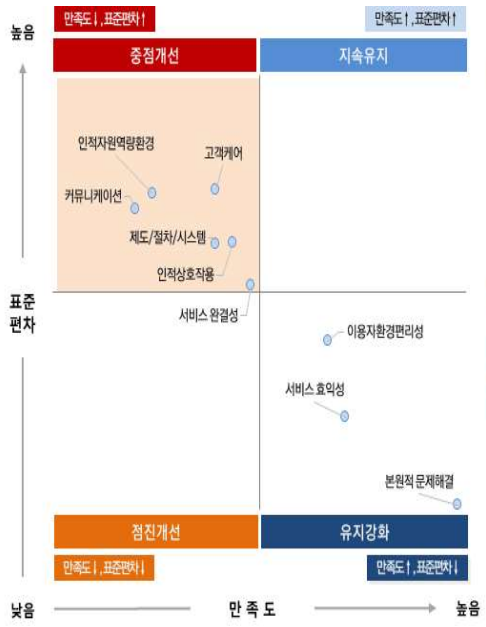
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '인적상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 3-4-6〉 개발협력인재 – 최우선 개선항목

[Base: 개발협력인재 전체 33명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
인적상호작용	86.4	21.3
커뮤니케이션	83.0	23.0
고객케어	85.8	24.0
제도/절차/시스템	85.8	21.2
인적자원역량환경	83.6	23.8

점진개선

지속유지

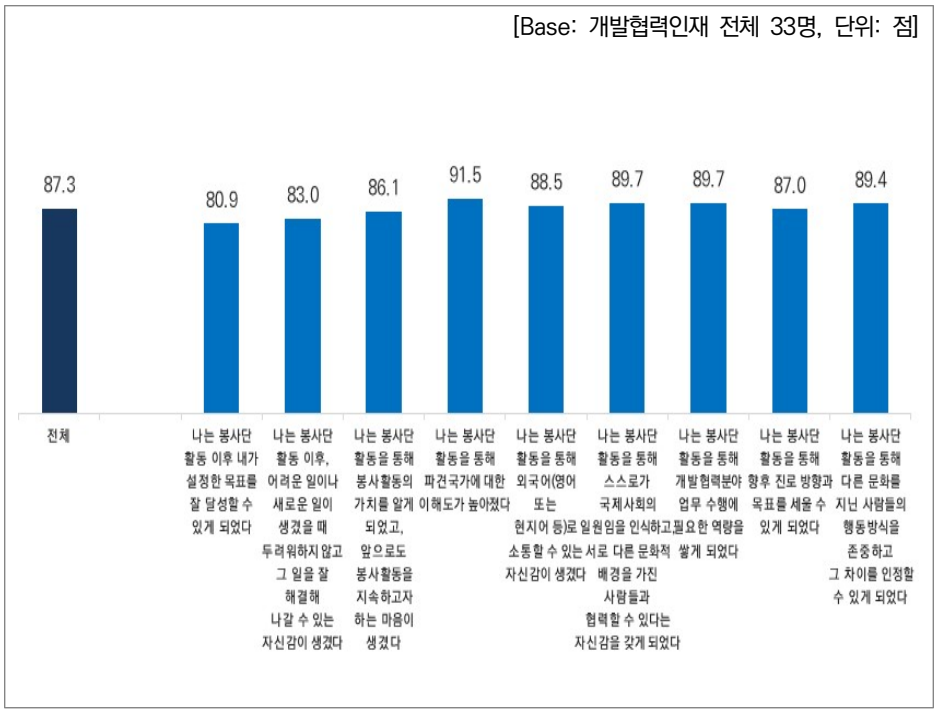
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	94.2	7.9
서비스 효익성	90.3	12.4
이용자환경편리성	89.7	16.3

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 87.3점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 91.5점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 80.9점으로 가장 낮게 나타남.

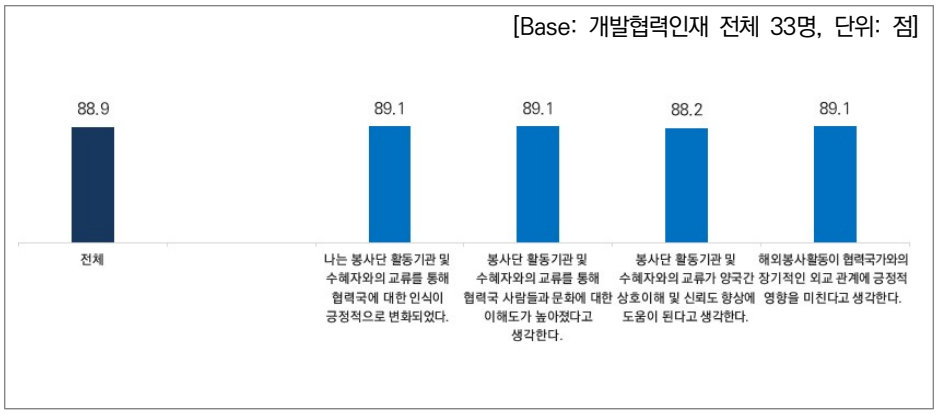
〈그림 3-4-7〉 개발협력인재 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 88.9점으로 나타났으며, 항목별로 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류가 양국간 상호이해 및 신뢰도 향상에 도움이 된다고 생각한다'에서 88.2점으로 가장 낮았으며, 이외 모든 항목에서 89.1점으로 동일하게 나타남.

〈그림 3-4-8〉 개발협력인재 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



4-1. UNV봉사단

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 UNV봉사단 응답자 수는 11명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-4-1-1〉 UNV봉사단 - 응답자 특성

[Base: UNV봉사단 전체 11명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(11*)**	**100.0**
성별	남성	-	-
	여성	(11*)	100.0
연령대	20대	(11*)	100.0
	30대	-	-
	40대	-	-
	50대	-	-
	60~64세	-	-
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	-	-
	아프리카	-	-
	중남미	(2*)	18.2
	중동중앙아	-	-
	해당없음	(9*)	81.8
소속기관 유형	개인	(11*)	100.0
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	-	-
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	기타	(11*)	100.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

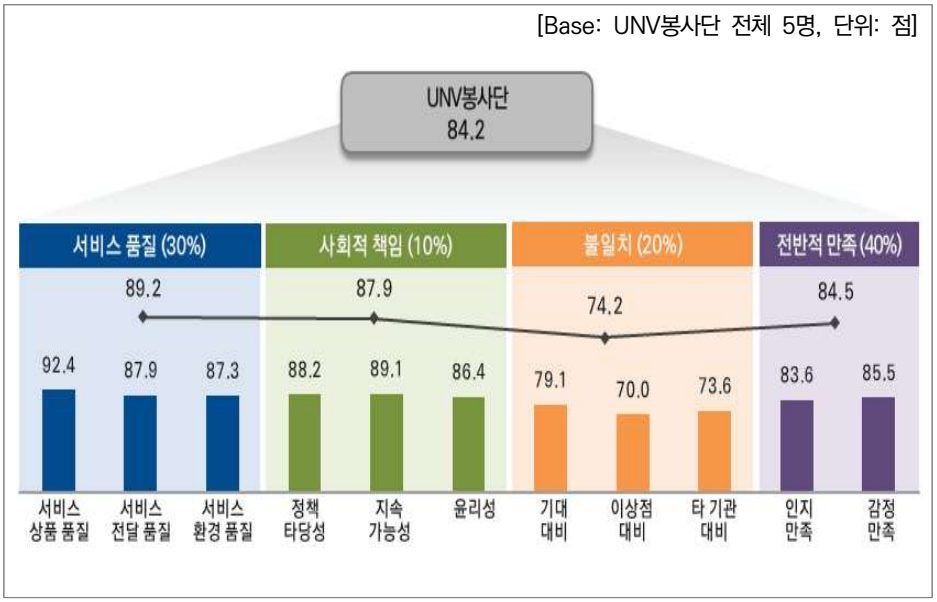
2) 종합만족도

❍ 2025년 UNV봉사단에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 84.2점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’이 89.2점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘사회적책임’이 87.9점, ‘전반적만족’이 84.5점, ‘불일치’가 74.2점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 ‘서비스 상품품질’이 92.4점으로 가장 높았고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘지속가능성’이 89.1점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’가 79.1점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘감정만족’이 85.5점으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-1-1〉 UNV봉사단 - 종합만족도



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ UNV봉사단의 종합만족도 84.2점은 전년 대비(80.5점) 3.7점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '사회적 책임'이 87.9점으로 전년 대비 11.4점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '지속가능성'이 전년 대비 19.1점 가장 크게 상승한 반면, '이용자환경편리성'은 6.9점 가장 크게 하락함.

〈표 3-4-1-2〉 UNV봉사단 - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 UNV봉사단 (A)	2025년 UNV봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(5*)	(11*)	-
종합만족도			80.5	84.2	3.7
서비스 품질	Total		84.9	89.2	4.3
	서비스 상품 품질	Total	78.7	92.4	13.7
		본원적 문제해결	80.0	94.5	14.5
		서비스 효익성	74.0	91.8	17.8
		서비스 완결성	82.0	90.9	8.9
	서비스 전달 품질	Total	84.7	87.9	3.2
		인적상호작용	92.0	88.2	-3.8
		커뮤니케이션	80.0	86.4	6.4
		고객케어	82.0	89.1	7.1
	서비스 환경 품질	Total	91.3	87.3	-4.0
		이용자환경편리성	96.0	89.1	-6.9
		제도/절차/시스템	92.0	87.3	-4.7
		인적자원역량환경	86.0	85.5	-0.5
사회적 책임	Total		76.5	87.9	11.4
	정책타당성		72.0	88.2	16.2
	지속가능성		70.0	89.1	19.1
	윤리성		82.0	86.4	4.4
불일치	Total		72.7	74.2	1.5
	기대 대비		78.0	79.1	1.1
	이상점 대비		70.0	70.0	0.0
	타 기관 대비		70.0	73.6	3.6
전반적 만족	Total		82.0	84.5	2.5
	인지만족		80.0	83.6	3.6
	감정만족		84.0	85.5	1.5

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ UNV봉사단의 종합만족도 84.2점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.9점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '불일치' 차원이 74.2점으로 전체 대비 4.3점 낮게 나타난 것을 제외한 모든 차원에서 높게 나타났는데, 특히 '서비스 품질' 차원이 89.2점으로 전체 대비 7.2점 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '서비스완결성'이 전체 대비 10.6점 가장 크게 높게 나타난 반면, '이상점 대비'는 7.3점 가장 크게 낮게 나타남.

〈표 3-4-1-3〉 UNV봉사단 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 UNV봉사단 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(11*)	-
종합만족도			81.3	84.2	2.9
서비스 품질	Total		82.0	89.2	7.2
	서비스 상품 품질	Total	82.6	92.4	9.8
		본원적 문제해결	84.0	94.5	10.5
		서비스 효익성	83.6	91.8	8.3
		서비스 완결성	80.3	90.9	10.6
	서비스 전달 품질	Total	81.3	87.9	6.6
		인적상호작용	82.6	88.2	5.6
		커뮤니케이션	79.8	86.4	6.6
		고객케어	81.6	89.1	7.5
	서비스 환경 품질	Total	82.2	87.3	5.1
		이용자환경편리성	84.3	89.1	4.8
		제도/절차/시스템	81.4	87.3	5.9
		인적자원역량환경	80.8	85.5	4.7
사회적 책임	Total		83.6	87.9	4.3
	정책타당성		83.8	88.2	4.4
	지속가능성		84.2	89.1	4.9
	윤리성		82.8	86.4	3.6
불일치	Total		78.5	74.2	-4.3
	기대 대비		78.5	79.1	0.6
	이상점 대비		77.3	70.0	-7.3
	타 기관 대비		79.7	73.6	-6.1
전반적 만족	Total		81.6	84.5	2.9
	인지만족		81.8	83.6	1.9
	감정만족		81.5	85.5	4.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

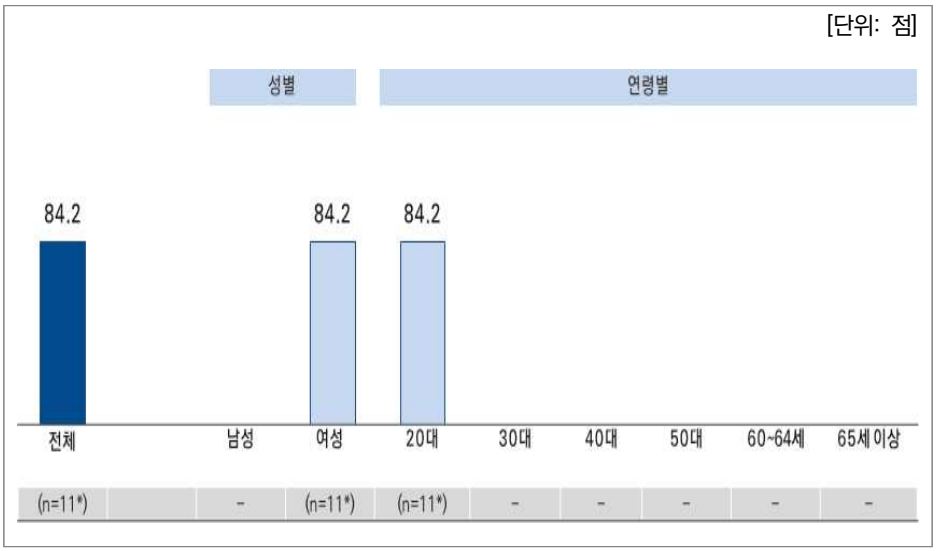
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '여성'에서 84.2점으로 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 84.2점으로 나타남.

〈그림 3-4-1-2〉 UNV봉사단 - 성별 및 연령별 종합만족도

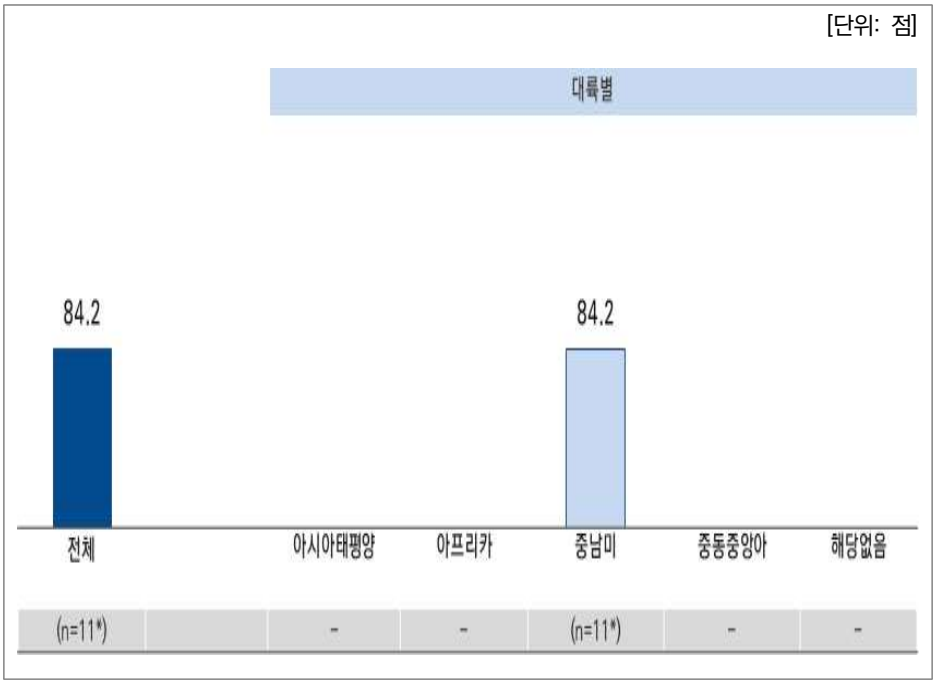


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '중남미'에서 84.2점으로 나타남.

〈그림 3-4-1-3〉 UNV봉사단 - 대륙별 종합만족도

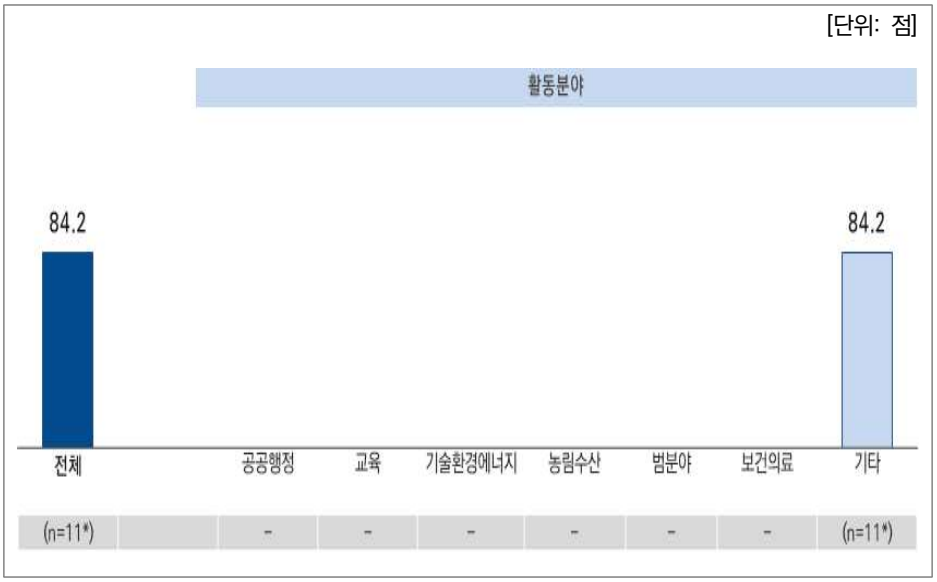


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘기타’에서 84.2점으로 나타남.

〈그림 3-4-1-4〉 UNV봉사단 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

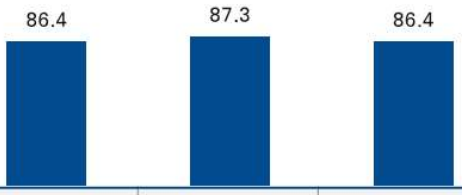
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 86.4점, '타인추천 의향'은 87.3점, '신뢰도'는 86.4점으로 나타남.

❍ 성별로 보면 '여성', 연령별로 보면, '20대'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '기타' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남.

〈그림 3-4-1-5〉 UNV봉사단 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: UNV봉사단 전체 11명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	-	-	-	-
	여성	(11*)	86.4	87.3	86.4
연령별	20대	(11*)	86.4	87.3	86.4
	30대	-	-	-	-
	40대	-	-	-	-
	50대	-	-	-	-
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	-	-	-	-
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	-	-	-	-
	기타	(11*)	86.4	87.3	86.4

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

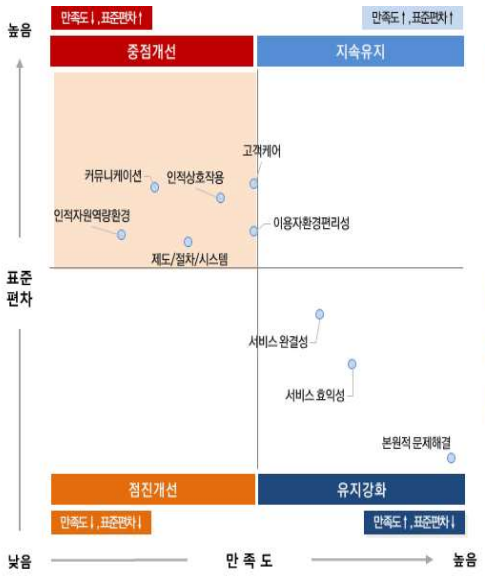
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '인적상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어', '이용자환경편리성', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '서비스 완결성'으로 나타남.

〈그림 3-4-1-6〉 UNV봉사단 - 최우선 개선항목

[Base: UNV봉사단 전체 11명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
인적상호작용	88.2	15.4
커뮤니케이션	86.4	15.7
고객케어	89.1	15.8
이용자환경편리성	89.1	14.5
제도/절차/시스템	87.3	14.2
인적자원역량환경	85.5	14.4

점진개선

지속유지

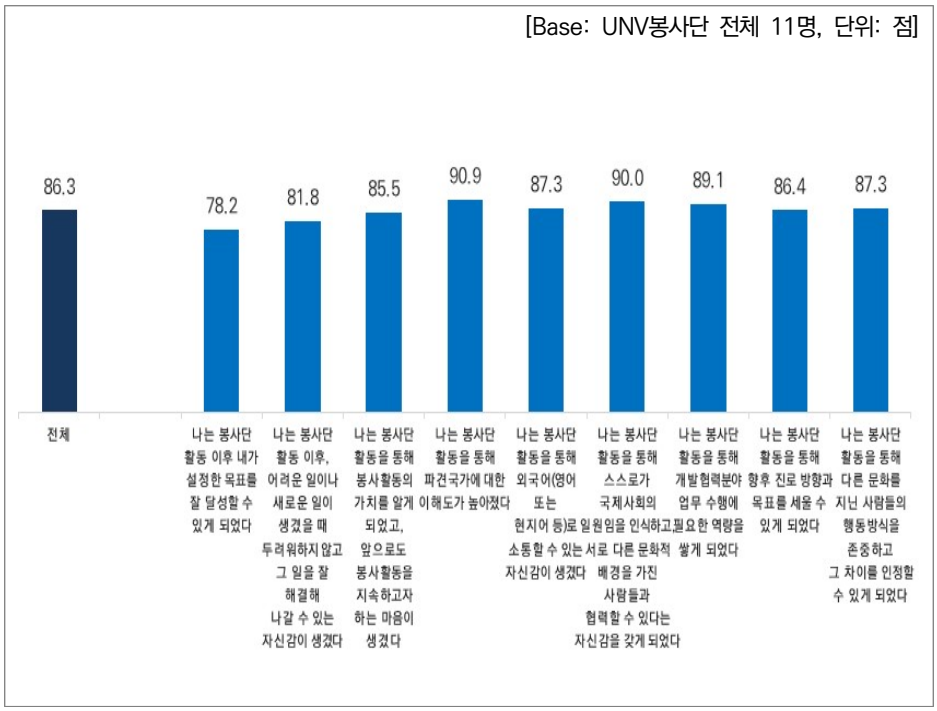
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	94.5	8.2
서비스 효익성	91.8	10.8
서비스 완결성	90.9	12.2

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 86.3점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 90.9점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 78.2점으로 가장 낮게 나타남.

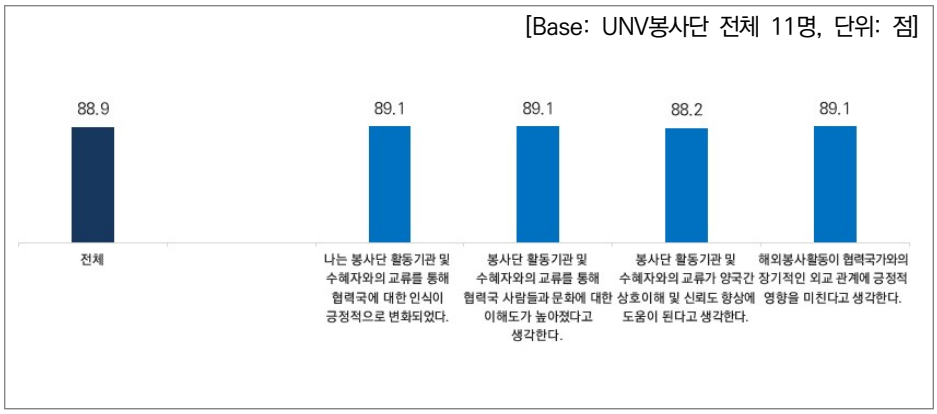
〈그림 3-4-1-7〉 UNV봉사단 - 자기효능감



9) 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도

❍ 공공외교 기여도를 보면 88.9점으로 나타났으며, 항목별로 '봉사단 활동기관 및 수혜자와의 교류가 양국간 상호이해 및 신뢰도 향상에 도움이 된다고 생각한다'가 88.2점으로 가장 낮은 반면, 이외 모든 항목에서 89.1점으로 동일하게 나타남.

〈그림 3-4-1-8〉 UNV봉사단 - 공공외교 기여도 및 한국과 협력국에 대한 인식도



4-2. 다자협력전문가(KMCO)

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 다자협력전문가(KMCO) 응답자 수는 19명이며,
세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-4-2-1〉 다자협력전문가(KMCO) - 응답자 특성

[Base: 다자협력전문가(KMCO) 전체 19명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(19*)**	**100.0**
성별	남성	(4*)	21.1
	여성	(15*)	78.9
연령대	20대	(2*)	10.5
	30대	(15*)	78.9
	40대	(2*)	10.5
	50대	-	-
	60~64세	-	-
	65세 이상	-	-
대륙	아시아태평양	(7*)	36.8
	아프리카	(4*)	21.1
	중남미	(3*)	15.8
	중동중앙아	(5*)	26.3
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(5*)	26.3
	공공기관	-	-
	교육및연구기관	-	-
	국가기관	-	-
	국제기구	(12*)	63.2
	비영리법인	-	-
	미분류	(2*)	10.5
활동 분야	공공행정	(1*)	6.7
	교육	-	-
	기술환경에너지	(1*)	6.7
	농림수산	-	-
	보건의료	-	-
	범분야	(2*)	13.3
	기타	(11*)	73.3

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

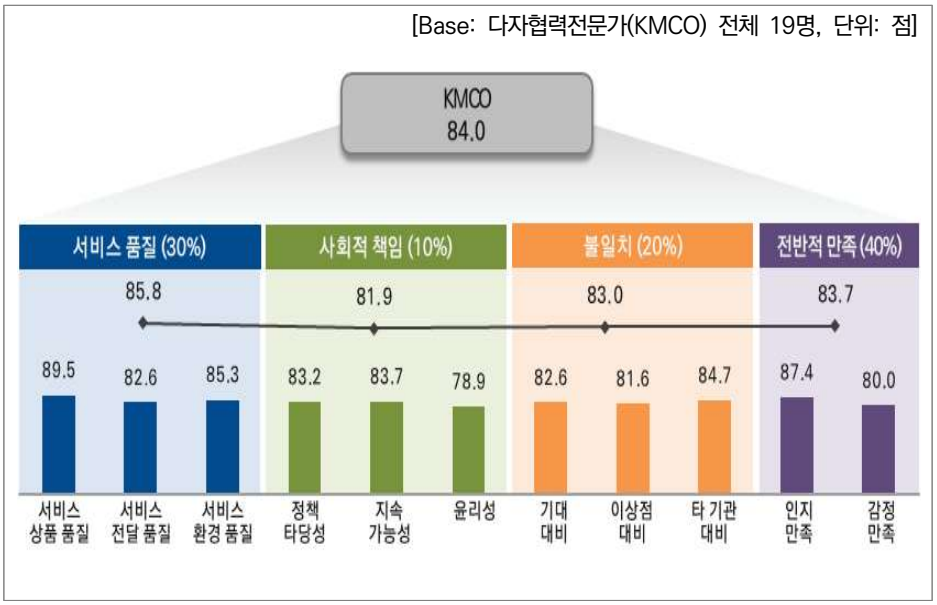
❍ 2025년 다자협력전문가(KMCO)에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 84.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, '서비스품질'이 85.8점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 '전반적만족'이 83.7점, '불일치'가 83.0점, '사회적 책임'이 81.9점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, '서비스 품질' 차원에서는 '서비스 상품품질'이 89.5점으로 가장 높았고, '사회적 책임' 차원에서는 '지속가능성'이 83.7점으로 가장 높았고, '불일치' 차원에서는 '타기관대비'가 84.7점으로 가장 높았고, '전반적 만족' 차원에서는 '인지만족'이 87.4점으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-2-1〉 다자협력전문가(KMCO) - 종합만족도

[Base: 다자협력전문가(KMCO) 전체 19명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 다자협력전문가(KMCO)의 종합만족도 84.0점은 전년 대비(69.4점) 14.6점 상승하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, 모든 차원에서 상승했는데 특히 '불일치'가 83.0점으로 전년 대비 19.7점 가장 크게 상승함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, 모든 항목에서 상승했는데 특히 '이상점 대비'가 26.6점 가장 크게 상승함.

〈표 3-4-2-2〉 다자협력전문가(KMCO) - 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 다자협력전문가 (KMCO) (A)	2025년 다자협력전문가 (KMCO) (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(10*)	(19*)	-
종합만족도			69.4	84.0	14.6
서비스 품질	Total		76.1	85.8	9.7
	서비스 상품 품질	Total	82.3	89.5	7.2
		본원적 문제해결	92.0	94.7	2.7
		서비스 효익성	89.0	89.5	0.5
		서비스 완결성	66.0	84.2	18.2
	서비스 전달 품질	Total	68.7	82.6	13.9
		인적상호작용	69.0	84.2	15.2
		커뮤니케이션	67.0	81.1	14.1
		고객케어	70.0	82.6	12.6
	서비스 환경 품질	Total	77.3	85.3	8.0
		이용자환경편리성	83.0	90.5	7.5
		제도/절차/시스템	79.0	83.7	4.7
		인적자원역량환경	70.0	81.6	11.6
사회적 책임	Total		76.5	81.9	5.4
	정책타당성		77.0	83.2	6.2
	지속가능성		73.0	83.7	10.7
	윤리성		78.0	78.9	0.9
불일치	Total		63.3	83.0	19.7
	기대 대비		70.0	82.6	12.6
	이상점 대비		55.0	81.6	26.6
	타 기관 대비		65.0	84.7	19.7
전반적 만족	Total		65.5	83.7	18.2
	인지만족		70.0	87.4	17.4
	감정만족		61.0	80.0	19.0

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 다자협력전문가(KMCO)의 종합만족도 84.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.7점 높게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '사회적 책임' 차원에서 1.7점 낮은 것을 제외한 모든 차원이 전체 대비 높게 나타났는데, 특히 '불일치' 차원이 83.0점으로 전체 점수 대비 4.5점 차이를 보이며 가장 높게 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '본원적 문제해결'이 전체 대비 10.7점 가장 크게 높게 나타난 반면, '윤리성'은 3.8점 가장 크게 낮게 나타남.

〈표 3-4-2-3〉 다자협력전문가(KMCO) - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 다자협력전문가 (KMCO) (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(19*)	-
종합만족도			81.3	84.0	2.7
서비스 품질	Total		82.0	85.8	3.8
	서비스 상품 품질	Total	82.6	89.5	6.9
		본원적 문제해결	84.0	94.7	10.7
		서비스 효익성	83.6	89.5	5.9
		서비스 완결성	80.3	84.2	4.0
	서비스 전달 품질	Total	81.3	82.6	1.3
		인적상호작용	82.6	84.2	1.6
		커뮤니케이션	79.8	81.1	1.3
		고객케어	81.6	82.6	1.1
	서비스 환경 품질	Total	82.2	85.3	3.1
		이용자환경편리성	84.3	90.5	6.3
		제도/절차/시스템	81.4	83.7	2.3
		인적자원역량환경	80.8	81.6	0.8
사회적 책임	Total		83.6	81.9	-1.7
	정책타당성		83.8	83.2	-0.6
	지속가능성		84.2	83.7	-0.6
	윤리성		82.8	78.9	-3.8
불일치	Total		78.5	83.0	4.5
	기대 대비		78.5	82.6	4.1
	이상점 대비		77.3	81.6	4.3
	타 기관 대비		79.7	84.7	5.0
전반적 만족	Total		81.6	83.7	2.1
	인지만족		81.8	87.4	5.6
	감정만족		81.5	80.0	-1.5

* 차이 값은 반올림 전 원자료 기준

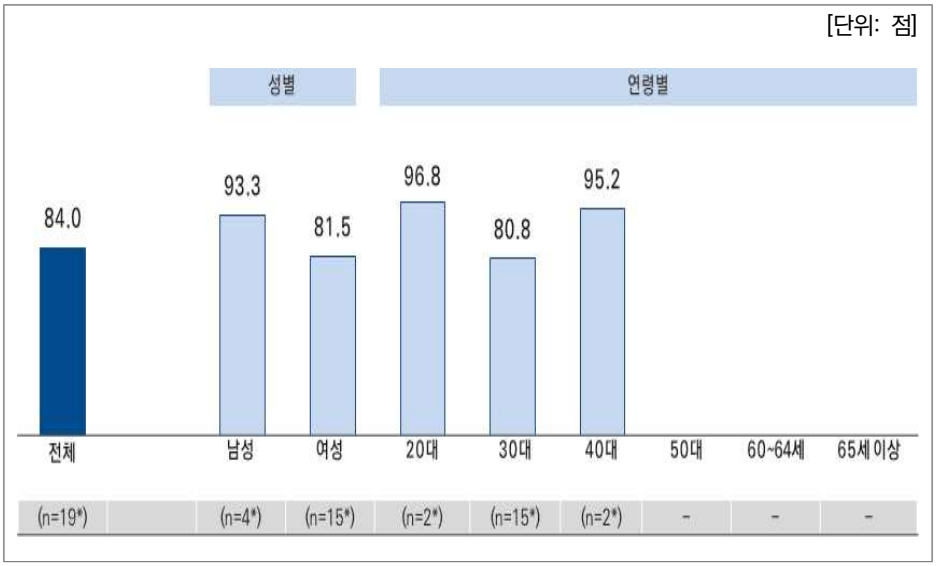
5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

○ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 93.3점으로 '여성'(81.5점)보다 상대적으로 높게 나타남.

○ 연령별 종합만족도를 보면, '20대'에서 96.8점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로는 '40대' 95.2점, '30대' 80.8점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-2-2〉 다자협력전문가(KMCO) - 성별 및 연령별 종합만족도



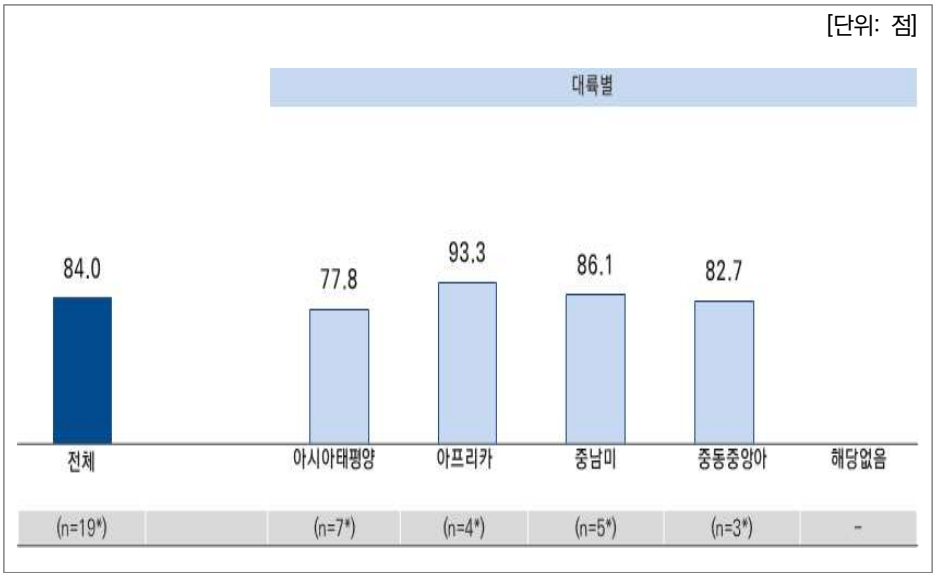
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아프리카'에서 93.3점으로 다른 대륙에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로는 '중남미' 86.1점, '중동중앙아' 82.7점, '아시아태평양' 77.8점 순으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-2-3〉 다자협력전문가(KMCO) - 대륙별 종합만족도



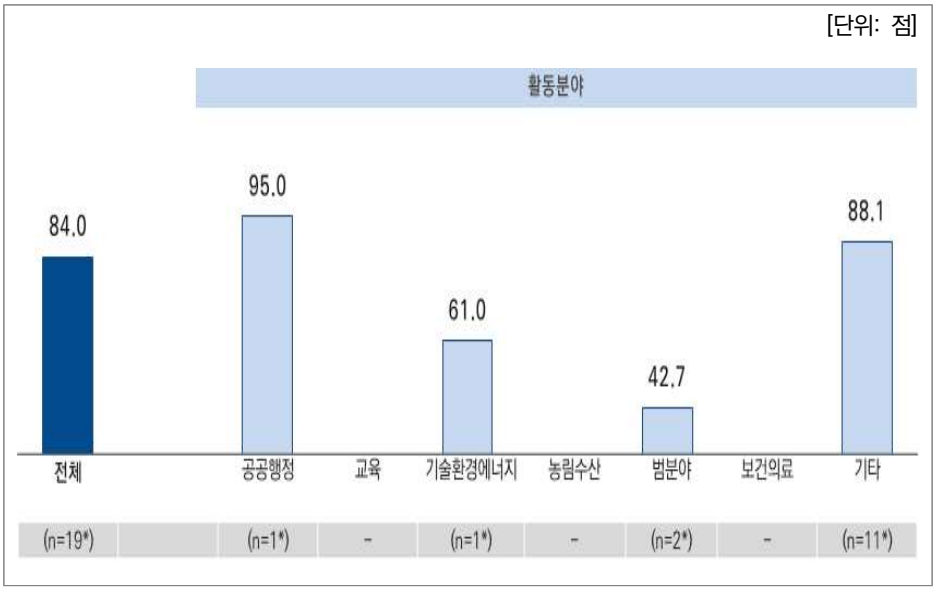
* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, '공공행정'에서 95.0점으로 다른 분야에 비해 가장 높게 나타남.

❍ 다음으로 '기술환경에너지' 61.0점, '범분야 42.7점 순으로 높게 나타남. 한편 '기타'에서 88.1점으로 나타남.

〈그림 3-4-2-4〉 다자협력전문가(KMCO) - 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

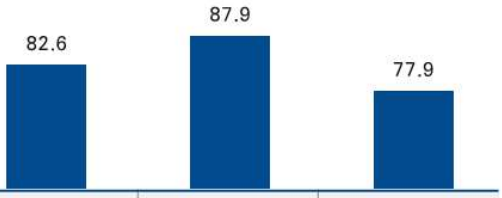
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 82.6점, '타인추천 의향'은 87.9점, '신뢰도'는 77.9점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'는 '남성'이 '여성'보다 상대적으로 높게 나타남. 한편 연령별로 보면, '40대'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 100.0점으로 가장 높게 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '공공행정' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 모두 100.0점으로 가장 높게 나타남.

〈그림 3-4-2-5〉 다자협력전문가(KMCO) - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 다자협력전문가(KMCO) 전체 19명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(4*)	90.0	95.0	92.5
	여성	(15*)	80.7	86.0	74.0
연령별	20대	(2*)	90.0	95.0	80.0
	30대	(15*)	79.3	85.3	74.7
	40대	(2*)	100.0	100.0	100.0
	50대	-	-	-	-
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	-	-	-	-
활동 분야	공공행정	(1*)	100.0	100.0	100.0
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	(1*)	70.0	70.0	80.0
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	(2*)	35.0	60.0	35.0
	보건의료	-	-	-	-
	기타	(11*)	86.4	90.0	80.0

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

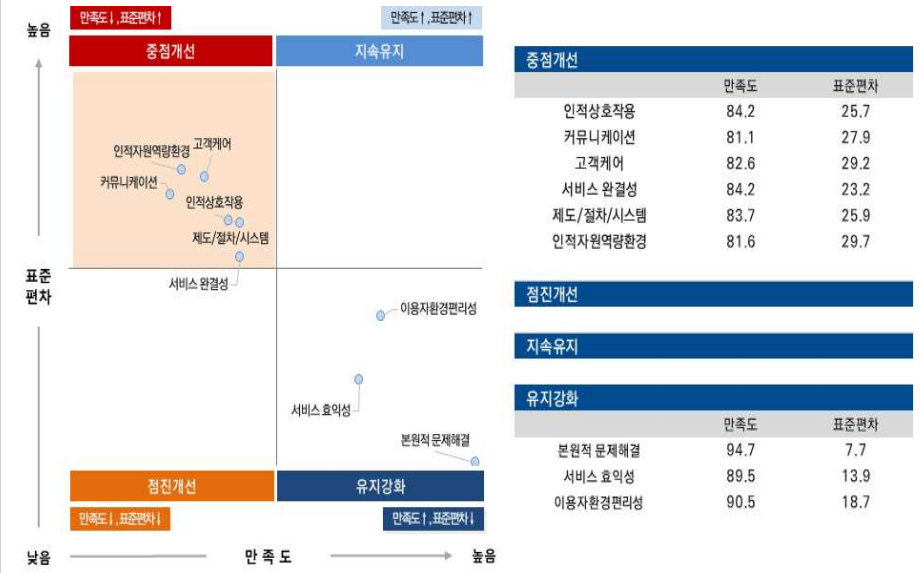
7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

○ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '인적상호작용', '커뮤니케이션', '고객케어', '서비스 완결성', '제도/절차/시스템', '인적자원역량환경'으로 나타남.

○ 유지강화 항목은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '이용자환경편리성'으로 나타남.

〈그림 3-4-2-6〉 다자협력전문가(KMCO) - 최우선 개선항목

[Base: 다자협력전문가(KMCO) 전체 19명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
인적상호작용	84.2	25.7
커뮤니케이션	81.1	27.9
고객케어	82.6	29.2
서비스 완결성	84.2	23.2
제도/절차/시스템	83.7	25.9
인적자원역량환경	81.6	29.7

점진개선

지속유지

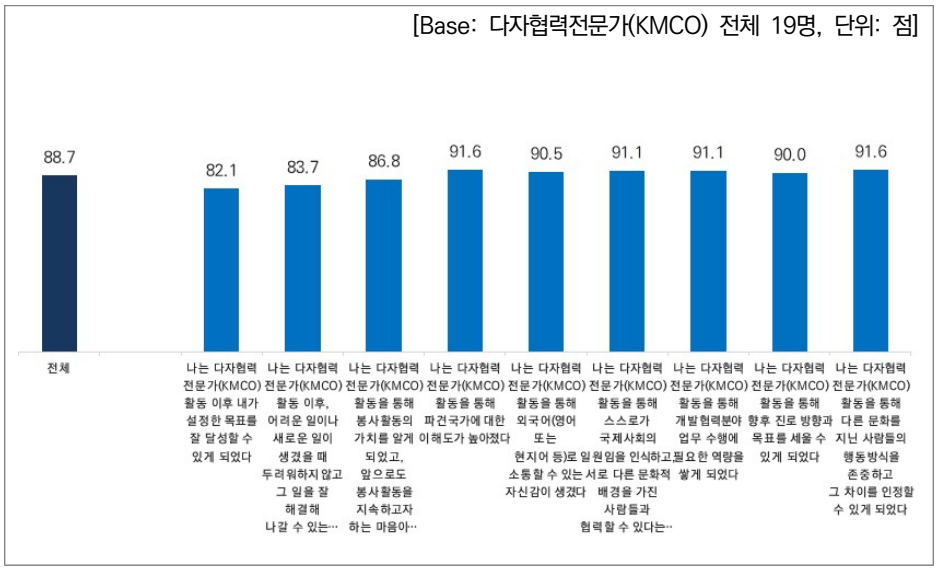
유지강화

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	94.7	7.7
서비스 효익성	89.5	13.9
이용자환경편리성	90.5	18.7

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 88.7점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'와 '나는 다자협력전문가(KMCO) 활동을 통해 다른 문화를 지닌 사람들의 행동방식을 존중하고 그 차이를 인정할 수 있게 되었다'가 모두 91.6점으로 가장 높은 반면, '나는 다자협력전문가(KMCO) 활동 이후 내가 설정한 목표를 잘 달성할 수 있게 되었다'에서 82.1점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-4-2-7〉 다자협력전문가(KMCO) - 자기효능감



4-3. 글로벌협력의사

1) 응답자 특성

❍ 2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사에 참여한 글로벌협력의사 응답자 수는 3명이며, 세부 응답자 특성은 아래와 같음.

〈표 3-4-3-1〉 글로벌협력의사 - 응답자 특성

[Base: 글로벌협력의사 전체 3명, 단위: 명, %]

구분		사례수(명)	비중(%)
전체 응답자		**(3*)**	**100.0**
성별	남성	(3*)	100.0
	여성	-	-
연령대	20대	-	-
	30대	-	-
	40대	(1*)	33.3
	50대	(1*)	33.3
	60~64세	-	-
	65세 이상	(1*)	33.3
대륙	아시아태평양	(1*)	33.3
	아프리카	(2*)	66.7
	중남미	-	-
	중동중앙아	-	-
	해당없음	-	-
소속기관 유형	개인	(1*)	33.3
	공공기관	(1*)	33.3
	교육및연구기관	(1*)	33.3
	국가기관	-	-
	국제기구	-	-
	비영리법인	-	-
활동 분야	공공행정	-	-
	교육	-	-
	기술환경에너지	-	-
	농림수산	-	-
	보건의료	(3*)	100.0
	기타	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

2) 종합만족도

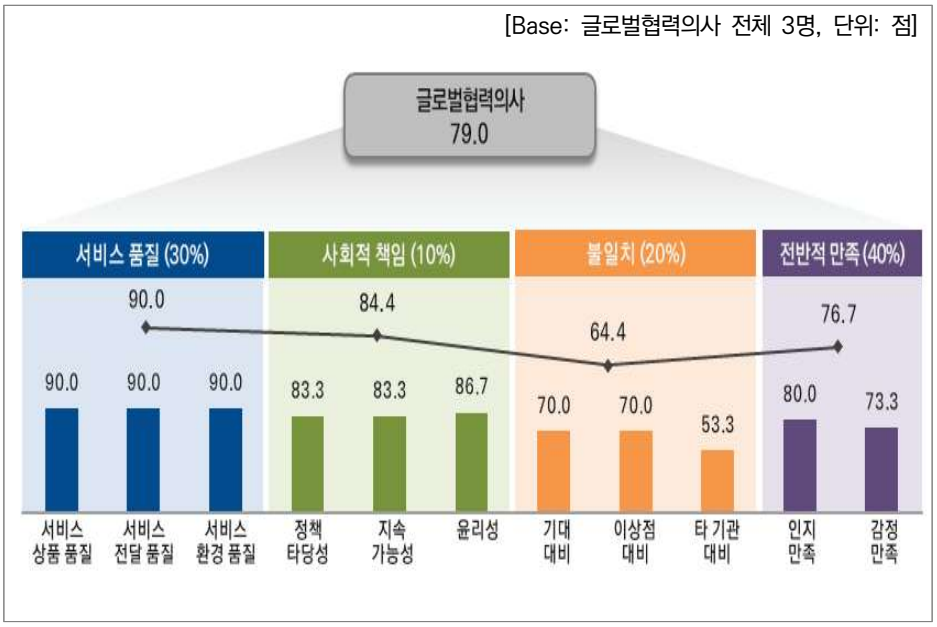
❍ 2025년 글로벌협력의사에서 활동한 봉사단원의 종합만족도 지수(100.0점 만점)는 79.0점임.

❍ 차원별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’이 90.0점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘사회적책임’이 84.4점, ‘전반적 만족’이 76.7점, ‘불일치’가 64.4점으로 나타남.

❍ 세부 항목별 만족도를 보면, ‘서비스 품질’ 차원에서는 모든 항목이 90.0점으로 동일했고, ‘사회적 책임’ 차원에서는 ‘윤리성’이 86.7점으로 가장 높았고, ‘불일치’ 차원에서는 ‘기대대비’와 ‘이상적대비’가 모두 70.0점으로 가장 높았고, ‘전반적 만족’ 차원에서는 ‘인지만족’이 80.0점으로 높게 나타남.

〈그림 3-4-3-1〉 글로벌협력의사 - 종합만족도

[Base: 글로벌협력의사 전체 3명, 단위: 점]



3) 전년 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 글로벌협력의사의 종합만족도 79.0점은 전년 대비(85.9점) 6.9점 하락하였음.

❍ 차원별로 비교해 보면, ‘서비스 품질’ 차원 90.0점, ‘사회적 책임’ 차원 84.4점으로 모두 1.1점 상승하였고, ‘불일치’ 차원에서 64.4점으로 전년 대비 23.4점 가장 크게 하락함.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, ‘본원적 문제해결’ 90.0점, ‘윤리성’ 86.7점으로 모두 전년 대비 6.7점 가장 크게 상승한 반면, ‘타기관대비’는 53.3점으로 전년 대비 33.4점 가장 크게 하락함.

〈표 3-4-3-2〉 글로벌협력의사 – 전년 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2024년 글로벌협력의사 (A)	2025년 글로벌협력의사 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(3*)	(3*)	-
종합만족도			85.9	79.0	-6.9
서비스 품질	Total		88.9	90.0	1.1
	서비스 상품 품질	Total	86.7	90.0	3.3
		본원적 문제해결	83.3	90.0	6.7
		서비스 효익성	90.0	90.0	0.0
		서비스 완결성	86.7	90.0	3.3
	서비스 전달 품질	Total	92.2	90.0	-2.2
		인적상호작용	96.7	93.3	-3.4
		커뮤니케이션	90.0	83.3	-6.7
		고객케어	90.0	93.3	3.3
	서비스 환경 품질	Total	87.8	90.0	2.2
		이용자환경편리성	90.0	86.7	-3.3
		제도/절차/시스템	86.7	93.3	6.6
		인적자원역량환경	86.7	90.0	3.3
사회적 책임	Total		83.3	84.4	1.1
	정책타당성		90.0	83.3	-6.7
	지속가능성		83.3	83.3	0.0
	윤리성		80.0	86.7	6.7
불일치	Total		87.8	64.4	-23.4
	기대 대비		90.0	70.0	-20.0
	이상점 대비		86.7	70.0	-16.7
	타 기관 대비		86.7	53.3	-33.4
전반적 만족	Total		83.3	76.7	-6.6
	인지만족		83.3	80.0	-3.3
	감정만족		83.3	73.3	-10.0

4) 전체 대비 항목별 만족지수 비교

❍ 글로벌협력의사의 종합만족도 79.0점은 전체 봉사단원 종합만족도(81.3점) 대비 2.3점 낮게 나타남.

❍ 차원별로 비교해 보면, '서비스 품질' 차원이 90.0점으로 전체 대비 8.0점 가장 크게 높았고, '불일치' 차원이 64.4점으로 전체 대비 14.1점 가장 크게 낮은 것으로 나타남.

❍ 세부 항목별로 비교해 보면, '제도/절차/시스템'이 93.3점으로 전체 대비 11.9점 가장 크게 높았고, '타기관대비'가 53.3점으로 전체 대비 26.4점 가장 크게 낮은 것으로 나타남.

〈표 3-4-3-3〉 글로벌협력의사 - 전체 대비 항목별 만족지수 비교

[단위: 점]

구성요소			2025년 WFK 봉사단 전체 (A)	2025년 글로벌협력의사 (B)	차이 (B-A)
(사례수)			(840)	(3*)	-
종합만족도			81.3	79.0	-2.3
서비스 품질	Total		82.0	90.0	8.0
	서비스 상품 품질	Total	82.6	90.0	7.4
		본원적 문제해결	84.0	90.0	6.0
		서비스 효익성	83.6	90.0	6.4
		서비스 완결성	80.3	90.0	9.8
	서비스 전달 품질	Total	81.3	90.0	8.7
		인적상호작용	82.6	93.3	10.7
		커뮤니케이션	79.8	83.3	3.5
		고객케어	81.6	93.3	11.8
	서비스 환경 품질	Total	82.2	90.0	7.8
		이용자환경편리성	84.3	86.7	2.4
		제도/절차/시스템	81.4	93.3	11.9
		인적자원역량환경	80.8	90.0	9.2
사회적 책임	Total		83.6	84.4	0.8
	정책타당성		83.8	83.3	-0.4
	지속가능성		84.2	83.3	-0.9
	윤리성		82.8	86.7	3.9
불일치	Total		78.5	64.4	-14.1
	기대 대비		78.5	70.0	-8.5
	이상점 대비		77.3	70.0	-7.3
	타 기관 대비		79.7	53.3	-26.4
전반적 만족	Total		81.6	76.7	-5.0
	인지만족		81.8	80.0	-1.8
	감정만족		81.5	73.3	-8.1

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

5) 응답자 특성별 종합만족도

(1) 성별 및 연령별 종합만족도

❍ 성별 종합만족도를 보면, '남성'에서 79.0점으로 나타남.

❍ 연령별 종합만족도를 보면, '50대'에서 85.3점으로 다른 연령에 비해 가장 높게 나타났고, 다음으로 '40대' 84.3점, '65세 이상' 67.3점 순으로 높은 것으로 나타남.

〈그림 3-4-3-2〉 글로벌협력의사 - 성별 및 연령별 종합만족도

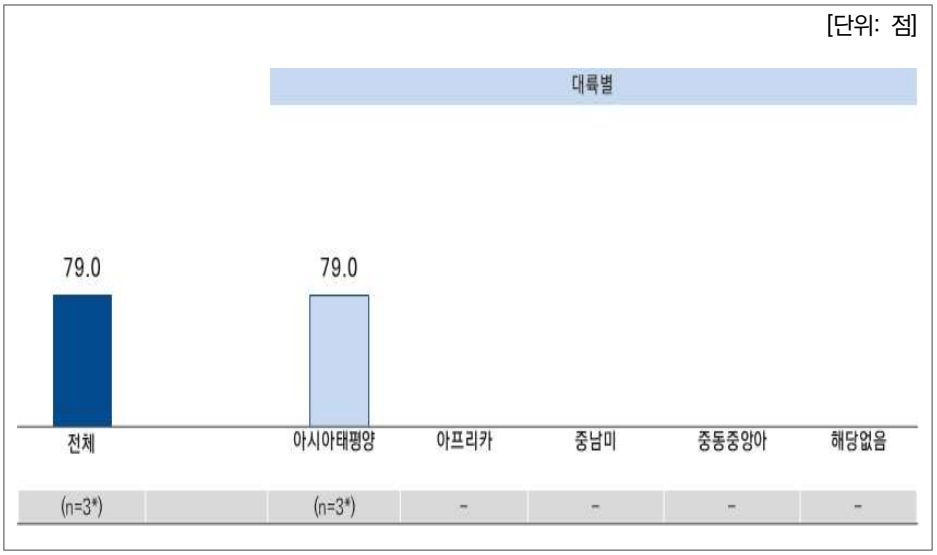


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

(2) 대륙별 종합만족도

❍ 대륙별 종합만족도를 보면, '아시아태평양' 79.0점으로 나타남.

〈그림 3-4-3-3〉 글로벌협력의사 - 대륙별 종합만족도

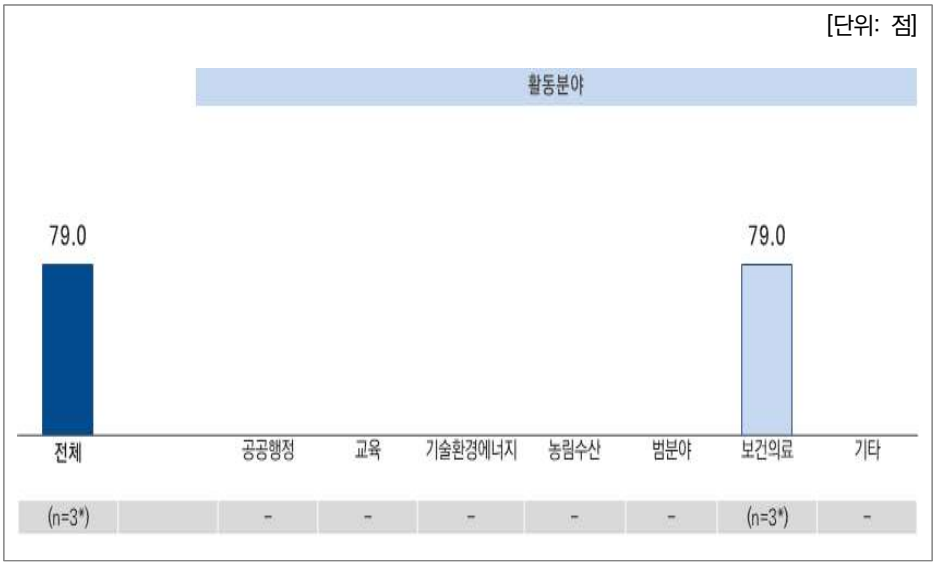


* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

⑶ 활동 분야별 종합만족도

❍ 활동 분야별 종합만족도를 보면, ‘보건의료’에서 79.0점으로 나타남.

〈그림 3-4-3-4〉 글로벌협력의사 – 활동 분야별 종합만족도



* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

6) 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

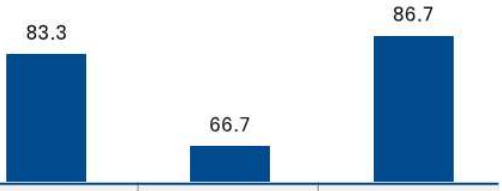
❍ 사업의 '(재)수행 의향'은 83.3점, '타인추천 의향'은 66.7점, '신뢰도'는 86.7점으로 나타남.

❍ 성별로 보면, '남성'에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남. 한편 연령별로 보면, '50대'에서 '(재)수행 의향 및 신뢰도', '65세 이상'에서 '추천 의향', '40대'에서 '신뢰도'가 가장 높은 것으로 나타남.

❍ 활동 분야별로는 '보건의료' 분야에서 '(재)수행/추천 의향 및 신뢰도'가 나타남.

〈그림 3-4-3-5〉 글로벌협력의사 - 사업의 (재)수행/추천 의향 및 신뢰도

[Base: 글로벌협력의사 전체 3명, 단위: 점]



		사례수	(재)수행 의향	타인추천 의향	사업의 신뢰도
성별	남성	(3*)	83.3	66.7	86.7
	여성	-	-	-	-
연령별	20대	-	-	-	-
	30대	-	-	-	-
	40대	(1*)	80.0	50.0	90.0
	50대	(1*)	90.0	70.0	90.0
	60~64세	-	-	-	-
	65세 이상	(1*)	80.0	80.0	80.0
활동 분야	공공행정	-	-	-	-
	교육	-	-	-	-
	국제개발	-	-	-	-
	기술환경에너지	-	-	-	-
	농림수산	-	-	-	-
	범분야	-	-	-	-
	보건의료	(3*)	83.3	66.7	86.7
	기타	-	-	-	-

* 사례수 30명 미만의 경우, 해석에 주의를 요함

7) 최우선 개선항목 (만족도X표준편차 분석)

❍ 서비스 품질을 구성하는 세부 항목들의 만족도와 표준편차를 기반으로 포트폴리오 분석을 실시한 결과, 중점적으로 개선이 필요한 항목들은 '본원적 문제해결', '서비스 효익성', '서비스 완결성', '커뮤니케이션'으로 나타남.

❍ 점진개선 항목은 '이용자환경편리성'으로 나타남.

❍ 유지강화 항목은 '고객케어', '인적자원역량환경', '인적상호작용', '제도/절차/시스템'으로 나타남.

〈그림 3-4-3-6〉 글로벌협력의사 - 최우선 개선항목

[Base: 글로벌협력의사 전체 3명, 단위: 점]



중점개선

	만족도	표준편차
본원적 문제해결	90.0	10.0
서비스 효익성	90.0	10.0
서비스 완결성	90.0	10.0
커뮤니케이션	83.3	11.5

점진개선

	만족도	표준편차
이용자환경편리성	86.7	5.8

지속유지

유지강화

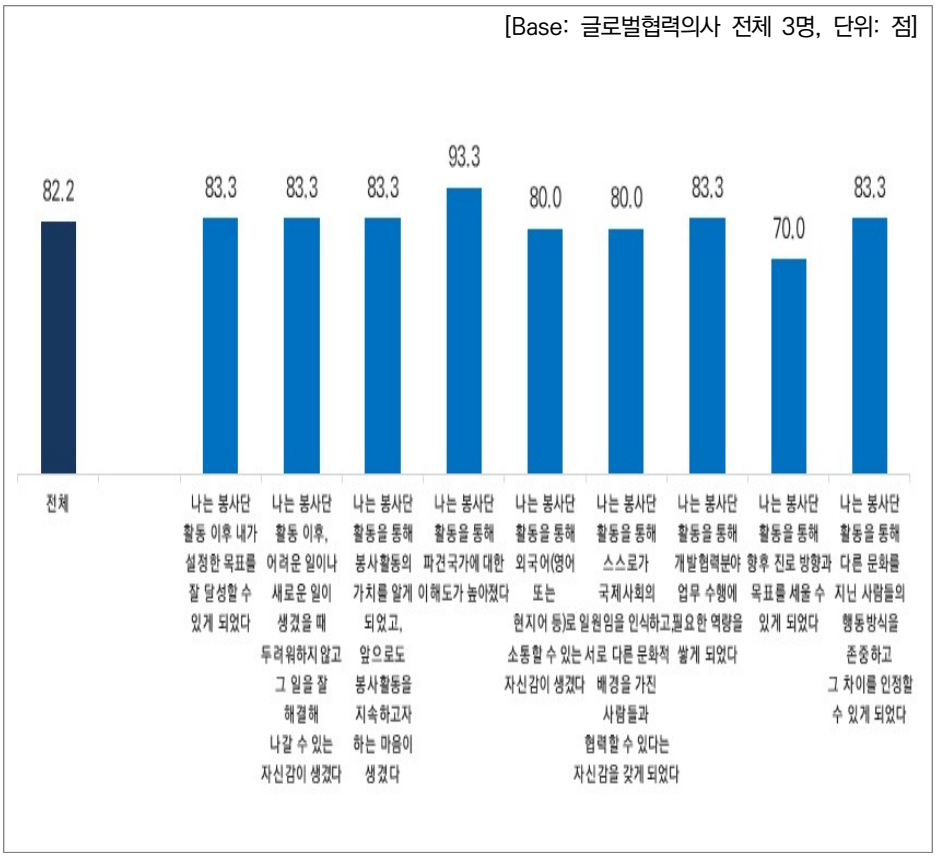
	만족도	표준편차
고객케어	93.3	5.8
인적자원역량환경	90.0	0.0
인적상호작용	93.3	5.8
제도/절차/시스템	93.3	5.8

8) 자기효능감

○ 자기 효능감을 보면 82.2점으로 나타났으며, 항목별로 '나는 봉사단 활동을 통해 파견국가에 대한 이해도가 높아졌다'가 93.3점으로 가장 높은 반면, '나는 봉사단 활동을 통해 향후 진로 방향과 목표를 세울 수 있게 되었다'가 70.0점으로 가장 낮게 나타남.

〈그림 3-4-3-7〉 글로벌협력의사 - 자기효능감

[Base: 글로벌협력의사 전체 3명, 단위: 점]



2025년 WFK 봉사단 봉사단원 만족도 조사 결과보고서

발 행 일 : 2025년 12월

발 행 처 : 한국국제협력단

조사기관 : (주)메가리서치

서울특별시 금천구 가산디지털1로 225

에이스 가산 포휴(지식산업센터) 1218호, 1219호

☏ 02) 3447-2900

업 무 자 료
ESG 2026-04-245

KOICA
13449 경기도 성남시 수정구 대왕판교로 825
Tel. 031-740-0114 Fax. 031-740-0655
http://www.koica.go.kr