

우편서비스 고객만족도 조사 :  
별·후납 고객  
**CODE BOOK**

자료번호	A1-2009-0077
연구책임자	이용수
연구수행기관	정보통신정책연구원
조사년도	2009년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2011년
코드북 제작년도	2011년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

#### ■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

정보통신정책연구원. 2009. 「우편서비스 고객만족도 조사 : 별·후남 고객」. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2011년. 자료번호: A1-2009-0077.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2011. 「우편서비스 고객만족도 조사 : 별·후남 고객 CODE BOOK」. pp. 5-10.

이 자료의 코북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전 허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

area

	1	140	38.9	38.9
	2	20	5.6	5.6
	3	20	5.6	5.6
	4	20	5.6	5.6
	5	37	10.3	10.3
	6	44	12.2	12.2
	7	9	2.5	2.5
	8	54	15.0	15.0
	9	16	4.4	4.4
		360	100.0	100.0

post

	1	6	1.7	1.7
	2	20	5.6	5.6
	3	20	5.6	5.6
	4	20	5.6	5.6
	5	8	2.2	2.2
	6	20	5.6	5.6
	7	20	5.6	5.6
	8	20	5.6	5.6
	9	20	5.6	5.6
	10	20	5.6	5.6
	11	12	3.3	3.3
	12	14	3.9	3.9
/	13	16	4.4	4.4
/	14	22	6.1	6.1
/	15	9	2.5	2.5
/	16	32	8.9	8.9
/	17	26	7.2	7.2
/	18	16	4.4	4.4
/	19	21	5.8	5.8
/	20	18	5.0	5.0
		360	100.0	100.0

type

	1	26	7.2	7.2
	2	313	86.9	86.9
	3	21	5.8	5.8
		360	100.0	100.0

sex

	1	200	55.6	55.6
	2	139	38.6	38.6
	9	21	5.8	5.8
		360	100.0	100.0

sq2

	1	188	52.2	52.2
	2	172	47.8	47.8
		360	100.0	100.0

sq3

20	2	127	35.3	35.3
30	3	126	35.0	35.0
40	4	70	19.4	19.4
50	5	37	10.3	10.3
		360	100.0	100.0

q1

1) '가 ?' ' , '

	1	26	7.2	7.2
/ /	2	313	86.9	86.9
	3	21	5.8	5.8
		360	100.0	100.0

q2

2) ' / ' ' ? ' , '

1	1	18	5.0	5.0
1~2	2	57	15.8	15.8
1~2	3	76	21.1	21.1
3~4	4	63	17.5	17.5
	5	113	31.4	31.4
/	9	33	9.2	9.2
		360	100.0	100.0

q3\_1

( )  
3) ' ? ' . '

10	1	34	9.4	11.7
10~ 1	2	78	21.7	26.9
1 ~ 3	3	52	14.4	17.9
3 ~ 5	4	25	6.9	8.6
5 ~ 1	5	26	7.2	9.0
1 ~ 5	6	31	8.6	10.7
5 ~ 1	7	8	2.2	2.8
1	8	15	4.2	5.2
	9	21	5.8	7.2
		70	19.4	
		360	100.0	100.0

q3\_2 ( )

10	1	72	20.0	24.8
10~ 1	2	92	25.6	31.7
1 ~ 3	3	48	13.3	16.6
3 ~ 5	4	13	3.6	4.5
5 ~ 1	5	22	6.1	7.6
1 ~ 5	6	15	4.2	5.2
5 ~ 1	7	4	1.1	1.4
1	8	6	1.7	2.1
	9	18	5.0	6.2
		70	19.4	
		360	100.0	100.0

q4\_1 ( )

4) ‘ ’ ?

1	1	29	8.1	10.0
1~5	2	51	14.2	17.6
5~10	3	26	7.2	9.0
10~ 30	4	76	21.1	26.2
30~ 50	5	20	5.6	6.9
50~ 1	6	23	6.4	7.9
1 ~ 5	7	29	8.1	10.0
5	8	15	4.2	5.2
	9	21	5.8	7.2
		70	19.4	
		360	100.0	100.0

q4\_2 ( )

1	1	45	12.5	15.5
1~5	2	57	15.8	19.7
5~10	3	29	8.1	10.0
10~ 30	4	61	16.9	21.0
30~ 50	5	20	5.6	6.9
50~ 1	6	16	4.4	5.5
1 ~ 5	7	29	8.1	10.0
5	8	15	4.2	5.2
	9	18	5.0	6.2
		70	19.4	
		360	100.0	100.0

q5\_1 : 1

5) ' ' 2 ' . ( ) ?

	1	112	31.1	41.6
	2	71	19.7	26.4
/ /	3	28	7.8	10.4
DM	4	35	9.7	13.0
	5	5	1.4	1.9
	6	2	.6	.7
	7	10	2.8	3.7
	8	3	.8	1.1
	9	2	.6	.7
	97	1	.3	.4
		91	25.3	
		360	100.0	100.0

q5\_2 : 2

	1	43	11.9	22.9
	2	55	15.3	29.3
/ /	3	34	9.4	18.1
DM	4	20	5.6	10.6
	5	16	4.4	8.5
	6	4	1.1	2.1
	7	7	1.9	3.7
	8	7	1.9	3.7
	9	2	.6	1.1
		172	47.8	
		360	100.0	100.0

q6

6) , ?

	1	166	46.1	46.1
	2	82	22.8	22.8
	3	112	31.1	31.1
		360	100.0	100.0

q7

7) ?

	1	3	.8	.8
	2	4	1.1	1.1
	3	29	8.1	8.1
	4	144	40.0	40.0
	5	180	50.0	50.0
		360	100.0	100.0



q8 ( )

8) 가 가 ?

	가 가	1	2	.6	5.6
		2	9	2.5	25.0
( )		3	13	3.6	36.1
		4	4	1.1	11.1
	/	5	1	.3	2.8
( )	/	7	1	.3	2.8
		8	1	.3	2.8
		9	1	.3	2.8
	가	10	1	.3	2.8
/		99	3	.8	8.3
			324	90.0	
			360	100.0	100.0

q9

9) ' ' ?

	가	1	7	1.9	1.9
	가	2	32	8.9	8.9
		3	87	24.2	24.2
	가	4	153	42.5	42.5
		5	78	21.7	21.7
/		9	3	.8	.8
			360	100.0	100.0

q10

10) '가' 가 ?

가	24	가	1	116	32.2	32.2
/			2	104	28.9	28.9
		가	3	96	26.7	26.7
		/ /	4	6	1.7	1.7
		/	5	15	4.2	4.2
		/	6	15	4.2	4.2
			7	5	1.4	1.4
/			99	3	.8	.8
				360	100.0	100.0

q11\_1

: 1

11) '가' 가 ?  
( ) ?

		가	1	63	17.5	17.5
		/	2	44	12.2	12.2
			3	74	20.6	20.6
			4	51	14.2	14.2
		가	5	24	6.7	6.7
		/	6	11	3.1	3.1
		/	7	26	7.2	7.2
		/	8	32	8.9	8.9
			9	24	6.7	6.7
			97	2	.6	.6
			98	6	1.7	1.7
/			99	3	.8	.8
				360	100.0	100.0

q11\_2 ' : 2

	가	1	31	8.6	11.0
/		2	39	10.8	13.8
		3	42	11.7	14.8
		4	40	11.1	14.1
	가	5	22	6.1	7.8
	/	6	20	5.6	7.1
/		7	29	8.1	10.2
/		8	29	8.1	10.2
		9	31	8.6	11.0
			77	21.4	
			360	100.0	100.0

q12

12) '가 '가  
가 ? 가 ?

		1	11	3.1	3.1
		2	36	10.0	10.0
		3	107	29.7	29.7
		4	144	40.0	40.0
		5	62	17.2	17.2
			360	100.0	100.0

q13 (' )

13) ' , 가  
?

		1	172	47.8	55.0
1		2	106	29.4	33.9
2		3	20	5.6	6.4
3		4	11	3.1	3.5
/		9	4	1.1	1.3
			47	13.1	
			360	100.0	100.0

q14\_1 ' : 1

14) ' , 가 ? ( ' ) , 가

	1	178	49.4	49.4
	2	50	13.9	13.9
,	3	59	16.4	16.4
	4	23	6.4	6.4
가	5	6	1.7	1.7
/	6	19	5.3	5.3
	7	24	6.7	6.7
/	99	1	.3	.3
		360	100.0	100.0

q14\_2 ' : 2

	1	56	15.6	19.0
	2	59	16.4	20.0
,	3	62	17.2	21.0
	4	28	7.8	9.5
가	5	9	2.5	3.1
/	6	46	12.8	15.6
	7	35	9.7	11.9
		65	18.1	
		360	100.0	100.0

q15

15) , ' ? 가 ' ? ,

	1	43	11.9	11.9
	2	102	28.3	28.3
	3	146	40.6	40.6
가	4	56	15.6	15.6
가	5	11	3.1	3.1
/	9	2	.6	.6
		360	100.0	100.0

q17

17)

	1	240	66.7	66.7
	2	94	26.1	26.1
	3	14	3.9	3.9
	5	2	.6	.6
	7	8	2.2	2.2
	8	1	.3	.3
/	99	1	.3	.3
		360	100.0	100.0

q18

18)

가

?

	1	92	25.6	25.6
	2	48	13.3	13.3
24	3	73	20.3	20.3
	4	18	5.0	5.0
	5	129	35.8	35.8
		360	100.0	100.0

q19\_1

가

: 1

19)

가  
?( )

가가

?

	1	79	21.9	21.9
/ /	2	41	11.4	11.4
	3	148	41.1	41.1
	4	42	11.7	11.7
	5	36	10.0	10.0
	6	7	1.9	1.9
	97	2	.6	.6
	98	1	.3	.3
/	99	4	1.1	1.1
		360	100.0	100.0



d1

**D1)** , ?

		1	21	5.8	6.3
		2	92	25.6	27.5
		3	16	4.4	4.8
/		4	21	5.8	6.3
		5	93	25.8	27.8
		6	6	1.7	1.8
/		7	65	18.1	19.5
		97	16	4.4	4.8
/		99	4	1.1	1.2
			26	7.2	
			360	100.0	100.0

d2

**D2)** ?

9	/	1	90	25.0	26.9
10	300 /	2	156	43.3	46.7
300	/	3	85	23.6	25.4
		9	3	.8	.9
			26	7.2	
			360	100.0	100.0

d3

D3)

?

		1	22	6.1	6.6
		2	71	19.7	21.3
		3	120	33.3	35.9
/	/	4	51	14.2	15.3
/	/	5	39	10.8	11.7
		6	25	6.9	7.5
		97	4	1.1	1.2
/		99	2	.6	.6
			26	7.2	
			360	100.0	100.0

d4

D4)

?

		2	8	2.2	30.8
		3	4	1.1	15.4
		4	8	2.2	30.8
가		5	1	.3	3.8
		6	2	.6	7.7
		7	1	.3	3.8
/		99	2	.6	7.7
			334	92.8	
			360	100.0	100.0