

소비자불만족에 대한 대응행동 유형과 판별변수에 관한 연구

-학원 교육서비스를 중심으로-

이 은 희* (인하대학교 소비자아동학과 교수)

민 남 희 (인하대학교 소비자아동학과 석사)

본 연구는 대학생의 학원교육서비스 불만족에 대한 대응행동의 유형별 경향을 파악하고, 소비자불만족의 내용들과 대응행동 관련변수들이 대응행동 유형을 구분하는데 판별력을 보이는가를 파악하는데 그 목적이 있다. 여기서 대응행동의 유형은 사적 대응행동과 공적 대응행동으로 구분하였으며 공적 대응행동은 다시 1)학원측에 불만족 사항의 시정요구 2)학원측에 환불요구 3)소비자보호기관에 불만호소 4)언론 및 통신매체에 불만토로 등으로 나누었다.

연구목적에 의해 학원을 직접 선택하고 대응행동을 스스로 할 수 있는 대학생을 조사대상으로 선정하였으며 예비조사를 거쳐 1998년 7월 27일부터 8월 15일까지 본 조사를 실시하였다. 배포된 600부 중 546부를 최종 분석에 사용하였으며 자료분석은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, Pearson의 적률상관분석, 일원분산분석, 판별분석 등을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대응행동의 유형별 경향을 보면 '사적 대응행동'의 평균은 3.36, '학원측에 불만족 사항의 시정요구'는 2.08, '학원측에 환불요구'는 1.58, '소비자보호기관에 불만호소'는 1.33, '언론 및 통신매체에 불만토로'는 1.41로 나타났다(5점척도).

둘째, 소비자불만족 내용들의 대응행동 유형 구분에 대한 판별을 살펴보면, '사적 대응행동'에 대해서는 수강료에 대한 불만이, '언론 및 통신매체에 불만토로' 행동에 대해서는 수강료 지불방법이 판별력이 있는 것으로 나타났다. 판별함수의 판별력에 대한 적중률은 각각 42.7%, 40.6%로 나타났다.

셋째, 대응행동 관련변수들의 대응행동 유형 구분에 대한 판별을 살펴보면, '사적대응행동'에 대해서는 대응행동에 대한 태도가 (적중률 47.1%), '학원측에 불만족 사항의 시정요구'에 대해서는 대응행동성공 자신감, 대응행동에 대한 비용인식도와 이익인식도, 대응행동에 대한 태도 등이 판별력이 있는 것으로 나타났다(적중률 48.9%). 그리고 '학원측에 환불요구'에 대해서는 대응행동에 대한 비용인식이(적중률 49.1%), '소비자보호기관에 불만호소'에 대해서는 대응행동에 대한 비용인식과 태도가 (적중률 52%), '언론 및 통신매체에 불만토로'에 대해서는 대응행동에 대한 비용인식이 판별력이 있는 것으로 나타났다(적중률 58.9%).

넷째, 대응행동 유형 각각에 대한 사회인구학적 변수들과 학원교육 서비스 관련변수들의 일원분산 분석 결과를 보면 사적 대응행동은 월평균 용돈, 전공학과, 학년, 성별에 따라 유의미한 차이를 보였으며, '학원측에 불만족 사항의 시정요구' 행동은 학원비 조달방법과 학년에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 '학원측에 환불요구' '소비자 보호기관에 불만호소' '언론 및 통신매체에 불만토로' 행동은 모두 수강료의 크기에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다.