

계획된 행동이론을 적용한 소비자들의 부적절한 불만행동에 대한 연구

이 영 애(인천대 조교수) · 홍 순 천(인천대 석사과정)

본 연구에서는 인간의 사회적 행동을 분석하는데 유용한 이론 체계인 계획된 행동이론(Hubbels, Ajzen, and Daigle, 2010)을 적용하여 부적절한 불만행동에 영향을 미치는 요인들을 체계적으로 파악하고자 하였다. 본 연구를 통해 소비자들의 부적절한 불만행동의 영향요인을 파악하고 다양한 문제행동에 대한 각 경제주체들의 전략적인 대응방안을 도출하기 위한 기초자료와 소비자교육 자료를 제공하고자 한다. 조사대상은 구매한 상품이나 서비스에 불만이 생겨 불만을 제기한 경험이 있는 만 20세 이상의 남녀 소비자 1,000명으로 소비자들의 부적절한 불만행동에 대한 구조화된 설문에 응답하도록 하였다. 본 연구에 사용된 측정도구는 각 변인들에 대한 기존 연구와 기업의 실무자들을 대상으로 진행된 탐색연구의 결과를 토대로 구성되었다. 구체적으로 설문지는 소비자들의 부적절한 불만행동에 대한 계획된 행동이론의 선행 결정요인에 대한 문항인 태도, 주관적 규범, 지각된 행동통제로 구성되었으며, 부적절한 불만행동의도 및 행동, 사회인구학적 요인이 측정되었다. 자료의 분석은 요인분석, Cronbach's α 값을 이용한 문항의 내적 일관성을 측정하였고 빈도, 평균, 백분율, t-test, 분산분석을 사용하였으며 다중회귀분석을 통해 소비자들의 부적절한 불만행동 의도 및 행동에 영향을 미치는 관련 변수들의 영향력을 분석하였다. 또한 소비자들의 부적절한 불만행동에 영향을 미치는 변수들의 인과관계를 분석하기 위해 경로분석을 수행하였다. 본 연구의 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 소비자들의 부적절한 불만행동의도 및 행동은 크게 두 가지로 구분될 수 있는데, 주로 불만을 표출하는 과정에서 감정적으로 흥분하여 자신의 의견을 지속적으로 주장하는 등의 행동을 보이는 저강도 수준과 과도한 요구 및 자신의 주장을 관철하기 위해 업무방해를 하는 등의 고강도 수준으로 분류할 수 있다. 저/고강도 부적절한 불만행동의도와 불만행동 수준은 성별, 결혼여부, 연령, 거주지, 가계소득 등과 같은 인구통계학적 변인에 따라 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 둘째, 소비자들의 부적절한 불만행동의도 및 부적절한 불만행동 수준은 계획된 행동이론의 관련변수 중 주관적 규범과 지각된 행동통제가 높을수록 의도 및 행동이 증가하는 것으로 나타났다. 즉 저강도 부적절한 불만행동의도에서는 주관적 규범의 영향력이 높았으나, 고강도 부적절한 불만행동의도에서는 지각된 행동통제의 영향력이 높은 것으로 나타났다. 또한 주관적 규범이 높을수록 저강도 부적절한 불만행동이 증가하지만, 지각된 행동통제가 높을수록 고강도 부적절한 불만행동이 증가하는 것으로 나타났다. 셋째, 경로분석을 통해 소비자들의 부적절한 불만행동에 대한 지각된 행동통제의 직접효과가 유의하지 않았고, 부적절한 불만행동의도가 해당 행동을 예측하는데 매개역할을 담당한다고 할 수 있다. 그러나 부적절한 불만행동을 하기 위해 자신이 보유하고 있는 자원과 신념을 의미하는 지각된 행동통제의 영향력이 큰 것으로 나타나 소비자들의 부적절한 불만행동의도를 낮추고 부적절한 불만행동을 자제시키기 위해서는 소비자들의 인식 전환을 위한 소비자교육의 필요성이 절실함을 함의하고 있다고 하겠다.