

충북지역 가계의 재무관리 실태 및 평가

Household Financial Management and its Evaluation in Chungbuk Province

김 인 숙
서원대학교 생활과학부 가족환경학과

Kim, In Sook
Dept. of Family Resources Studies, Seowon University

Abstract

This study was conducted to find how to manage the household financial situation and what households demand to financial organization for their satisfaction in Chungbuk Province. The questionnaire survey was implemented from 24th of Oct. for two months and 330 households data among 350 households were analyzed and selected as a sample. The results were as follows : 1. Many households had four to six bankbooks and wives visited financial organs more frequently than their husbands. 2. Although many respondents regarded the safety as the most important point when they selected the financial organ, they were choosing the organ because of the nearness from their own house. 3. How to manage the households' financial situations and how much they were satisfied with the financial organs were different by the respondents' age and education level. 4. The younger they were and the higher the education level was, they managed the household according to the financial plan. Female consumers were more satisfied with financial organs than male did. 5. The financial problems were solved through the couple's communication in many households. This study showed the tendency that the wives' power were increasing in the households' decision-making about financial problems.

Key words : financial management, consumer satisfaction, household management, demand to financial organ, financial decision maker

I. 서론

20세기를 지내오는 동안 가계의 관리형태는 많은 변화를 거듭하였다. 기술발달과 경제환경의 변화는 우리의 생활양식을 변화시켰고, 개별 소비자 및 가계와 거시경제가 상호간에 민감하게 반응하는 긴밀한 체계를 이루게 되었다. 특히 최근 몇 년 동안 금융시장의 개방과 금융자유화로 인해 금융

환경이 복잡해졌고, 평균수명의 연장과 각종 질병 및 사고, 그리고 조기퇴직과 실업으로 인한 가계경제의 불안감의 증가로 소비자와 가계는 매우 혼란스러운 입장에 처하게 되었다.

한편 가계는 가족원의 목표달성을 위하여 가족 자원, 특히 금전자원을 가족원의 요구에 맞게 효과적으로 사용할 수 있어야 하며, 이를 위한 재무관리 행동을 수행하여야 한다. 그러한 가계재무관리 행동의 일환으로 대부분의 가계에서는 금융기관을 이용하고 있다. 대표적인 예를 들어들면 80년대부터는 고용근로자에게 매달 지급되던 급여가 현금 대신 온라인 시스템을 통하여 각 가정이 보유한 통장으로 직접 입금되는 방식을 취하게 되었고, 이

Corresponding author : Kim, In Sook
Tel : 043) 299-8762 Fax : 043) 299-8760
E-mail : kisook@seowon.ac.kr

에 따라 각 가정에서는 자연스럽게 금융기관을 이용하게 되었다. 또한 복잡한 현대인의 생활환경과 직장이나 유학 등으로 인한 가족원의 타 지역 거주가 보편화되면서 필요한 생활자금 등의 입·출금 역시 금융기관을 통하여 이루어지고 있다. 뿐만 아니라 현재자원 공급의 일부가 현재 목표달성이나 소비에서 미래소비를 위한 저축이나 투자로 전환되기 때문에 가계의 장기적인 재무관리 측면에서도 금융기관의 이용은 필수적이 되었다.

이와 같은 금융시장 환경 하에서 은행을 비롯한 금융서비스 기관의 경우 보다 많은 고객확보를 목표로 생존을 위한 경쟁우위를 달성해야 한다는 당면과제에 직면하게 되었다. 더욱이 몇 해 전 IMF 관리체제에 들어 많은 금융기관이 퇴출·정리되는 상황을 거치면서, 금융기관 경영의 주요목표로 '고객만족'이 되는 것은 당연한 귀결이라고 할 수 있다.

그 동안의 마케팅 관련 연구들에서 서비스 품질에 대한 인지가 고객만족의 감정에 영향을 미치는 것으로 보는 견해가 주류를 이루고 있으며, 최근의 국내연구에서도 서비스 품질지각이 서비스 만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝히고 있어 서비스 품질에 대한 평가의 결과가 서비스 이용자들의 만족도에 영향을 미친다고 나타났다(박종무 등, 1998).

그러나 현실적으로 금융서비스를 이용하는 고객, 즉 금융소비자들은 금융기관에 대한 정보를 잘 알지 못하고 있고, 금융정보에 대한 이해수준도 상당히 낮은 상태라고 할 수 있다. 더욱이 덜 합리적인 소비자들의 경우 실제적인 금융정보에 근거하여 금융기관을 선택하기보다는 다분히 감정적이고 외양적인 요소에 의하여 금융기관을 선택하는 것이 일반적인 경향이라고 할 수 있다.

그럼에도 아직까지는 금융기관의 서비스와 소비자의 만족도와와의 상호관계에 대한 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 이러한 점에 착안하여 본 연구에서는 충북지역 가계를 대상으로 그들의 경제적인 상황인식 정도, 가계 재무관리 및 금융기관 이용 실태를 살펴보고, 아울러 그들이 재무관리를 위하여 거래하는 금융기관에 대한 만족도를 파악함으로써 궁극적으로는 충북지역 가계의 합리적인 재무관리를 유도하고, 금융기관들은 고객만족을 위하여 고려해야 하는 사항이 무엇인가에 대한 정보를 제공하려는 목적을 두고 수행되었다. 이에 본 연구는

이 분야의 탐색적인 자료를 제공할 수 있다는 점에서 연구의 의의를 찾아볼 수 있을 것이다.

II. 가계 재무관리 및 금융기관 이용에 관한 선행연구 고찰

임정빈 등(1998)은 가계의 재무관리행동과 재정만족도에 대한 연구는 국내외에서 꾸준히 진행되어 이 분야의 연구와 실제생활의 적용에 기여하고 있으나, 기존의 연구는 가계의 재무상태와 재정만족도에 대한 단순한 이론검정이나 영향요인의 평가, 객관적 측정과 주관적 측정에 의한 재무상태 및 재무관리간의 관계 등이 연구의 주를 이루었다고 하였다. 또한 홍향숙(1997)은 가계의 재무관리와 관련해서 지금까지 이루어진 연구들은 체계론을 적용하여 가계의 경제적 자원의 종류, 재정상태, 재정적 안정수준을 주로 파악하거나 가계의 재무관리행동과 재정만족도를 살펴본 연구들이고, 가계의 주요 재무목표를 체계론에 적용하여 분석한 연구도 있기는 하나 가계의 주요목표 중에서 노후준비나 자녀교육과 같은 특정 목표에만 초점을 주어 살펴본 정도라고 하였다. 실제로 본 연구와 관련되는 가계재무관리 분야나 금융기관에서 제공하는 서비스에 대한 소비자 만족도를 측정하는 연구는 단편적인 연구 몇 편에 불과하였으며, 본 연구와 같이 이들을 함께 다룬 연구는 찾지 못하였다. 따라서 여기에서는 본 연구의 내용과 관련된다고 판단되는 몇 연구의 결과를 정리하는 것으로 선행연구 고찰을 대신하고자 한다.

먼저 가계재무관리 행동 및 실태와 관련해서는 농촌 중·노년기 가계의 재정상태를 평가한 최윤지 등(1998 a; b)에서 기 개발되어 있는 가계의 재정상태 측정 방법을 다양하게 적용하여 살펴본 결과, 농가를 위한 재무관리 교육프로그램이 다양하게 개발되어 소득과 채무관리를 보다 합리적으로 관리할 수 있도록 하여야 하며, 이를 위해서 재무관리의 가장 기초가 되는 가계부 기록을 체계적으로 하여야 한다고 제안하였다.

가계재무관리행동과 관련해서는 배희선 등(1995)

은 도시근교 농촌주민을 대상으로 한 연구에서 농촌주부들은 가계부 기록, 예산생활, 구매평가에 관한 관리행동이 저조하므로 이와 관련된 지식과 필요성에 대한 교육이 필요하다고 하였으며, 소득이 높을수록 월별 저축율이 높고, 연령이 적을수록 계획과 수행행동을 많이 하는 경향을 나타낸다고 하였다. 그리고 본 연구에서는 가계의 재정상태를 파악하고 상담해 주는 금융기관 등의 재무상담가들에게 농촌가계에 대한 재무관리 실태에 관한 지식을 제공할 필요가 있다고 하여, 가계재무관리와 금융기관과의 관련성에 대한 관심을 언급하였다. 또한 배희선 등(1996)은 가정생활주기에 따른 재무관리행동과 재정만족도에 관한 또 다른 연구에서 가정생활주기에 따라 화폐관리 행동, 자녀교육비 대비행동, 노후준비행동과 재정만족도에 영향을 미치는 유의미한 변수는 각기 다르다고 하면서, 이는 재정만족도에 영향을 주는 재무관리 내용이 달라졌기 때문이라고 하였다.

도시가계를 대상으로는 임정빈 등(1998)이 체계적 접근이론에 의하여 재무관리 체계를 투입요소, 변환과정(재무관리), 산출(재정만족도)로 보고 연구를 진행하였는데, 이들은 일련의 인과관계를 보인다고 하였다. 그리고 홍향숙(1997)이 중년기의 기혼여성들이 주택마련과 자녀교육비 마련을 위해 그 이전 시기에 어느 정도로 재무계획을 세우고 수행하는가, 이에 따른 가계의 재무목표 달성도는 어느 정도인가를 체계적으로 살펴본 연구가 있었다.

그리고 김경자(1998)는 가계재무관리 연구의 일환으로 지금까지의 연구와는 다른 관점에서 소비자의 금융지식 수준을 측정하고, 이들의 금융정보에 대한 요구정도를 파악하였는데, 여기서 조사대상자들은 금융기관 중 은행과 보험회사의 거래 비율이 각각 70% 이상으로 높고, 그 다음은 농협, 축협 등의 신용협동조합 순이라고 하였다. 이들의 금융지식 수준은 100점 만점에 52.8점 정도로 아주 낮은 편이며, 금융지식이 많은 소비자일수록 금융정보에 대한 요구수준이 높게 나타났다고 하였다.

금융기관 서비스와 관련해서는 박종무 등(1998)은 소비자가 이용할 수 있는 금융기관 중 은행만을 대상으로 이용고객의 서비스 품질지각과 만족도에 관한 연구를 하였다. 여기서는 서비스 품질에 관한 연구들에서 제시한 결정요인을 정리하면서, 초기연구

에서는 유형성, 신뢰성, 반응성, 의사소통, 신용도, 안전성, 능력, 예절성, 고객이해성, 접근성을, 후기연구에서는 유형성, 신뢰성, 반응성, 확산성과 공감성으로 구성된다고 하였으며, 이러한 요인에 의하여 실제로 이뤄진 연구에서는 연구자마다 다른 측정도구가 적용되고 있다고 하였다. 그리고 고객만족과의 관계에 대해서는 여러 연구들에서 서비스 품질에 대한 평가결과가 서비스 이용자들의 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 하였다. 그리하여 자신의 연구에서도 서비스 품질의 각 차원과 고객만족과의 관계에서 반응성을 제외한 4개 요인(유형성, 신뢰성, 확산성, 공감성)이 유의적인 것으로 나타났으나, 이들 5개 요인은 고객만족과 정의 관계를 가진다고 하면서, 이는 은행서비스 품질을 결정하는 5개 차원이 우수하다고 인지할수록 은행을 이용하는 고객의 만족도는 증가된다는 것을 나타낸다고 하였다. 그러나 이 연구는 서비스 품질을 구성하는 각 요인과 고객만족과의 관련성을 밝히려 하였으나, 실증적 연구내용은 포함하지 않고 있었다. 그리고 충북지역 가계를 대상으로 거주지역별로 금융서비스 이용실태 및 요구가 어떤 차이를 나타내는가에 대한 김인숙(2000)의 연구가 있다.

그 외에도 소비자만족 측정법의 준거타당도를 확립하려는 김완석 등(1998)의 연구, 서비스 산업의 현황과 서비스 품질에 대한 김재일 등(1996)과 서비스 산업의 현황에 대한 실증연구를 한 이유재 등(1996)의 연구가 있었다.

본 연구는 이상 살펴본 각각의 연구들이 포함하는 내용을 종합하여 충북지역 가계를 대상으로 이들의 가계재무관리 실태는 어떠하며, 재무관리를 위하여 이용하는 금융기관에 대해서는 어느 정도 만족하는가 하는 점에 중점을 두고 연구를 수행하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구문제

본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1) 충북지역 가계의 재무관리 실태는

응답자 특성별 집단간에 어떤 차이가 있는가?

연구문제 2) 충북지역 가계에서 가정 경제적 문제해결에 대한 영향력은 누구에게 있으며, 이는 응답자 특성별 집단간에 어떤 차이가 있는가?

연구문제 3) 충북지역 가계의 재무관리 충실도는 어떠하며, 응답자 특성별 집단간에 어떤 차이가 있는가?

연구문제 4) 충북지역 가계에서 금융기관 이용 만족도의 구성요인은 무엇이며, 각 요인은 응답자 특성별 집단간에 어떤 차이가 있는가?

2. 연구방법

본 연구를 위하여 충북지역 가계를 대상으로 가계 재무관리 실태 및 금융기관에 대한 만족도를 파악하기 위한 설문조사를 실시하였다. 조사표는 관련 문헌을 참고로 하여 연구자가 작성하였으며, 가정경제 환경을 묻는 문항, 가정 경제적 문제해결에 관한 문항, 가계 재무관리 충실도 측정 문항, 선호하는 금융기관 및 이유를 묻는 문항, 금융기관 선택기준에 관한 문항, 그리고 주거래 금융기관에 대한 이용 만족도 측정문항 등으로 구성하였다. 이 중 가계 재무관리 충실도는 각 가계별로 재무관리를 얼마나 계획적이면서 합리적이고 미래지향적으로 하는가를 측정하고자 한 것으로, 구체적인 문항은 지출 전 저축 여부, 규칙적인 저축 여부, 가계부 기록, 예산생

활 정도를 묻는 문항으로 구성하였다. 그리고 금융기관 이용만족도 측정 문항은 김준호 등(1998)에서 사용한 조사표를 참조하여 고객응대, 업무처리 자세 및 지원활동, 자동화 기기, 전화응대, 점포환경, 대출창구 응대태도에 관한 내용 등 11개 문항을 포함시켰다. 이 중 금융기관 이용 만족도 측정문항에 대한 신뢰도(Cronbach's α)는 0.88로 척도로 사용하기에 무리가 없는 수준으로 나타났다.

조사는 충북지역 청주시, 제천시, 음성군, 피산군, 진천군, 보은군, 옥천군, 영동군 등 8개시 군에서 남녀주민 350명을 대상으로 하여 1999년 10월 24일부터 1999년 12월 24일까지 해당시군 공무원의 협조를 받아 기 작성된 조사표를 배부·회수하는 방식으로 실시하였다. 그 결과 338명분의 자료가 수집되었고, 이 중 부실기재 분을 제외한 330명분에 대한 자료가 분석에 이용되었다.

자료분석은 SPSS/Win을 이용하여 빈도와 백분율, 평균값을 구하였고, 집단별 차이를 밝히기 위한 χ^2 검증, F 검증과 T 검증을 실시하였으며, 금융기관 이용만족도 측정문항에 대해서는 요인분석을 실시하였다.

3. 응답자 가정의 일반적 사항

본 연구에 응답한 조사대상자에 대한 일반적 사항을 <표 1>에 정리하였다. 여기서 보면 응답자 성

<표 1> 조사대상자의 일반적 사항

구 분		N	%	구 분		N	%
전 체 계		330	100.0	성별 (329)	남 자	116	35.3
					여 자	213	64.7
연령별 (330)	20 대	31	9.4	학력 수준별 (330)	국졸수준	32	9.7
	30 대	104	31.5		중졸수준	54	16.4
	40 대	132	40.0		고졸수준	113	34.2
	50대 이상	63	19.1		대졸수준	115	34.8
				대학원수준	16	4.8	
주소독자 직업 (326)	회사(임)직원	23	7.1	평균 소득별 (323)	50-99만원	47	14.6
	교사·교수	15	4.6		100-149만원	95	29.4
	자영업	33	10.1		150-199만원	87	26.9
	공무원	121	37.1		200-249만원	52	16.1
	농 업	86	26.4		250-299만원	22	6.8
	기 타	48	14.7		300만원 이상	20	6.2

* 일부 결측치는 제외함.

<표 2> 응답자 가정의 가계재무관리 (투자관련)

월평균 저축율	5% 미만	5-10%	11-15%	16-20%	21-30%	31% 이상	계
N(%)	56(17.3)	61(18.9)	56(17.3)	43(13.3)	60(18.6)	47(14.6)	323(100.0)
보유 통장수	1-3개		4-6개		7개 이상		계
N(%)	101(31.3)		145(44.9)		77(23.8)		323(100.0)
주식투자 경험	경험 있음			경험 없음			계
N(%)	86(26.5)			239(73.5)			325(100.0)
경제상황 이해정도	많이 이해	다소 이해	보통	다소 이해 못함	많이 이해 못함	계	
N(%)	19(5.9)	89(27.6)	135(41.8)	64(19.8)	16(5.0)	323(100.0)	

별은 여자가 남자보다 약간 많은 64.7%였으며, 연령은 40대가 40%로 가장 많았고, 다음이 30대, 50대 이상, 그리고 20대가 가장 적은 비율을 보였다. 응답자의 학력수준은 대졸, 고졸 수준이 각각 34% 정도로 비슷하게 많았고, 다음이 중졸, 국졸, 대학원 수준의 순이었다. 응답자 가정의 월평균 소득은 150만원 미만이 45%, 150-250만원은 43%, 13%가 그 이상의 소득을 나타내었고, 주소득자 직업은 공무원이 가장 많아 37.1%였으며, 다음이 농업, 자영업의 순이었다. 이 외에 연구전문직, 영업·판매직, 자유업, 사무직, 연금·무직, 목사, 의사 등이 약간 명 포함되어 있었다.

IV. 연구결과

1. 가계 재무관리 실태

가계 재무관리 실태는 크게 연구문제 1과 관련하여 투자관련 부분과 금융기관 이용관련 부분을, 그리고 연구문제 2와 관련하여 가정 경제적 문제에 대한 결정 관련 부분의 세부분으로 나누어 정리하였다.

1) 투자관련 부분

먼저 <표 2>에서 투자관련 부분에 대한 실태를

살펴보면, 응답가정의 소득대비 월평균 저축액 비율은 10% 미만가정이 36.2%, 10-20% 미만가정이 30.6%, 그 이상인 가정은 33.2%로 나타났다. 보유 통장 수는 그 가족이 얼마나 저축을 하려는 의지를 가지고 있는가를 판단해 볼 수 있는 자료라고 판단되어 알아보았는데, 전체가정 중 '4-6개' 보유가정이 약 45%로 가장 많았고, 다음이 '1-3개', '7개 이상'보유로 나타나 응답가정에서는 비교적 많은 통장을 보유하고 있다고 할 수 있었다. 그러나 주식투자를 한 적이 있는가 하는 질문에는 '한 적이 없다'라는 응답이 73.5%나 되었고, 우리 경제상황에 대해 얼마나 이해하는가 하는 질문에는 '이해하는 편'이라는 응답이 33.5%, '이해하지 못하는 편'은 24.8%로 나타났다.

이번에는 연령 및 학력수준별 집단간에 가계 재무관리 실태는 어떤 차이가 있는가를 <표 3>과 <표 4>에서 살펴보았다. 먼저 <표 3>에서 연령별로 보면, 월평균 저축률에서는 30대 이하집단은 40대 이상집단에 비해 더 많은 비율의 저축을 하고 있으며, 이 결과는 통계적으로 의미있는 차이를 보였다. 그러나 통장 보유개수, 주식투자의 경험여부 및 경제상황에 대한 이해 면에서는 연령별로 의미 있는 차이가 없었다.

<표 4>에서 학력수준별로 보면, 월평균 저축률에서는 대졸 이상 집단에서 다른 집단에 비해 높은 저축률을 보였고, 통장보유 개수와 주식투자 경험도 많은 것으로 나타났다. 또한 학력수준이 높으

<표 3> 연령별로 본 가계재무관리 (투자관련)

구 분		30대 이하	40대 이상	계	χ^2 값
전 체 N(%)		127 (100.0)	181 (100.0)	308(100.0)	
월평균 저축률	월소득 10% 이하	31 (24.4)	78 (43.1)	109 (35.4)	$\chi^2=16.437$ *** df=2
	11-20% 이하	39 (30.7)	58 (32.0)	97 (31.5)	
	21% 이상	57 (44.9)	45 (24.9)	102 (33.1)	
통장 보유 개수	1-3 개	27 (21.4)	63 (35.4)	90 (29.6)	$\chi^2=7.123$ df=3
	4-6 개	64 (50.8)	75 (42.1)	139 (45.7)	
	7-10 개	31 (24.6)	34 (19.1)	65 (21.4)	
	11개 이상	4 (3.2)	6 (3.4)	10 (3.3)	
주식투자	경험 있다	32 (25.4)	50 (27.8)	82 (26.8)	$\chi^2=0.944$ df=1
	경험 없다	94 (74.6)	130 (72.3)	223 (72.9)	
경제상황 이해	이해하는 편	49 (38.9)	53 (29.3)	102 (33.2)	$\chi^2=4.949$ df=2
	보 통	52 (41.3)	74 (40.9)	126 (41.0)	
	이해못하는 편	25 (19.8)	54 (29.8)	79 (25.7)	

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

<표 4> 학력수준별로 본 가계재무관리 (투자관련)

구 분		중졸 이하	고 졸	대졸 이상	χ^2 값
전 체 N(%)		79 (100.0)	105 (100.0)	122 (100.0)	
월평균 저축률	월소득10% 이하	32 (41.0)	41 (38.7)	36 (29.0)	$\chi^2=16.032$ ** df=4
	11-20% 이하	33 (42.3)	25 (23.6)	39 (31.5)	
	21% 이상	13 (16.7)	40 (37.7)	49 (39.5)	
통장 보유 개수	1-3 개	41 (54.7)	23 (21.9)	26 (21.0)	$\chi^2=35.515$ *** df=6
	4-6 개	26 (34.7)	54 (51.4)	59 (47.6)	
	7-10 개	7 (9.3)	22 (21.0)	36 (29.0)	
	11개 이상	1 (1.3)	6 (5.7)	3 (2.4)	
주식 투자	경험 있다	8 (10.3)	30 (28.3)	45 (36.9)	$\chi^2=18.133$ *** df=4
	경험 없다	70 (89.7)	76 (71.7)	77 (63.1)	
경제 상황 이해	이해하는 편	19 (24.1)	30 (28.3)	53 (43.4)	$\chi^2=16.628$ ** df=4
	보 통	29 (36.7)	51 (48.1)	46 (37.7)	
	이해못하는 편	31 (39.2)	25 (23.6)	23 (18.9)	

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

<표 5> 응답자 가정의 가계재무관리 (금융기관 이용관련)

금융기관 방문자	남편	부인	부부 각자	기타 가족원	계	
N(%)	59(18.3)	162(50.2)	85(26.3)	17(5.3)	323(100.0)	
금융기관 선택기준	기관의 안전	상품 이자	집에서 거리	필요상품 유무	계	
N(%)	168(52.0)	66(20.5)	44(13.6)	25(7.7)	323(100.0)	
선호하는 금융기관	우체국	은행	농협	기타	계	
N(%)	38(11.8)	80(24.8)	170(52.6)	35(10.8)	323(100.0)	
선호하는 이유	직원 친절	상품 우수	집과 거리	규모 커서	자신조합원	기타
N(%)	48(15.0)	51(15.9)	118(36.8)	23(7.2)	39(12.1)	42(13.1)

면 경제상황에 대한 이해도 더 잘하는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 통계적으로 의미있는 차이가 인정되었다.

2) 금융기관 이용

다음에 <표 5>에서 금융기관 이용에 대한 실태

를 보면, 조사대상 가정에서 금융기관을 직접 방문하는 사람은 '부인'이라는 응답비율이 가장 많았고, 금융기관을 선택할 때 적용하는 기준으로는 과반수가 넘는 52%에 해당하는 응답자가 '기관의 안전도'를 보고, '상품의 이자', '집에서의 거리'가 그 다음 순위로 나타났다. 그리고 응답자들이 가장 선호

<표 6> 연령별로 본 가계재무관리 (금융기관 이용관련)

구 분		30대 이하	40대 이상	계	χ^2 값
전 체 N(%)		127 (100.0)	181 (100.0)	308(100.0)	
금융 기관 출입자	남편	24 (19.4)	32 (17.7)	56 (18.4)	$\chi^2=1.390$ df=3
	아내	59 (47.6)	94 (51.9)	153 (50.2)	
	부부 각자	33 (26.6)	48 (26.5)	81 (26.6)	
	기타 가족원	8 (6.5)	7 (3.9)	15 (4.9)	
금융 기관 선택 기준	기관이 안전한가	69 (55.6)	91 (50.3)	160 (52.5)	$\chi^2=12.309^*$ df=5
	이자 높은가	28 (22.6)	33 (18.2)	61 (20.0)	
	중도해지 가능한가	8 (6.5)	35 (19.3)	43 (14.1)	
	집에서 가까운가	5 (4.0)	3 (1.7)	8 (2.6)	
	직원이 친절한가	11 (8.8)	12 (6.6)	23 (7.5)	
선호 하는 금융 기관	기타	3 (2.4)	7 (3.7)	10 (3.3)	$\chi^2=11.144^*$ df=4
	우체국	9 (7.1)	28 (15.7)	37 (12.2)	
	은행	41 (32.5)	34 (19.1)	75 (24.7)	
	신용금고·신협	5 (4.0)	8 (4.5)	13 (4.3)	
	농협	61 (48.4)	98 (55.1)	159 (52.3)	
선호 이유	기타	10 (7.9)	10 (5.6)	20 (6.6)	$\chi^2=11.708^*$ df=5
	직원이 친절해서	21 (16.8)	25 (14.0)	46 (15.2)	
	상품이 우수해서	22 (17.6)	24 (13.5)	46 (15.2)	
	집에서 가까워서	37 (29.6)	78 (43.8)	115 (38.0)	
	규모가 커서	15 (12.0)	7 (3.9)	22 (7.3)	
	자신이 조합원이라서	14 (11.2)	20 (11.2)	34 (11.2)	
기타	16 (12.8)	24 (13.5)	40 (13.2)		

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

하는 금융기관은 '농협', '은행', '우체국'의 순이었으며, 선호하는 이유로는 '집에서 가까워서'가 36.8%로 가장 많았고, 다음이 '상품이 우수해서', '직원이 친절해서', '자신이 조합원이므로'의 순으로 나타났다. 기타에는 회사 거래은행이어서, 그냥 관심이 있어서, 교통이 편리해서 등의 응답이 소수 포함되어 있었다. 또한 표에는 제시하지 않았지만, 응답자들이 가기 싫어하는 금융기관으로는 전체적으로 보험사, 증권사와 투신사 등을 꼽는 것으로 나타났는데, 그 이유로는 '상품구입을 강권하므로', '집에서 멀어서'의 순으로 많은 응답비율을 보였다.

<표 6>에서 연령별로 보면 금융기관의 선택기준으로는 40대 이상집단에서는 중도해지 가능성을 많이 본다 고 한 반면, 기관의 안전성, 직원의 친절성, 상품의 우수성, 그리고 집에서의 거리 면을 고려한다는 응답비율이 30대 이하집단에서 더 높게

나타났다. 실제로 선호하는 금융기관으로는 30대 이하집단에서는 농협과 은행을, 40대 이상집단에서는 농협, 은행, 우체국의 순이었으나, 우체국의 이용비율이 상대적으로 높았으며, 선호하는 이유로는 직원 친절, 우수한 상품과 기관의 규모가 커서라는 응답률이 30대 이하집단에서 더 많았으며, 40대 이상집단에서는 집에서의 거리 때문이라는 응답이 더 높은 비율을 나타내었다. 여기서 금융기관 선택 기준과 선호하는 금융기관 및 선호 이유는 연령집단별로 통계적으로 의미있는 차이를 나타내었으나 금융기관의 주 출입자에서는 통계적으로 의미있는 차이가 없었다.

<표 7>에서 학력수준 별로 보면, 학력수준이 높으면 부부 각자가 금융기관을 이용한다는 비율이 더 많았으며, 선호하는 금융기관으로는 중졸 이하 집단은 우체국을, 고졸 집단은 농협을, 그리고 대

<표 7> 학력수준별로 본 가계재무관리 (금융기관 이용관련)

구 분		중졸 이하	고 졸	대졸 이상	χ^2 값
전 체 N(%)		79 (100.0)	105 (100.0)	122 (100.0)	
금융 기관 출입자	남 편	21 (26.6)	16 (15.2)	19 (15.6)	$\chi^2=12.589^*$ df=6
	부 인	41 (51.9)	57 (54.3)	56 (45.9)	
	부부 각자	15 (19.0)	24 (22.9)	42 (34.4)	
	기타 가족원	2 (2.5)	8 (7.6)	5 (4.1)	
금융 기관 선택 기준	기관이 안전한가	34 (43.6)	57 (53.8)	69 (57.0)	$\chi^2=17.922$ df=10
	이자가 높은가	13 (16.7)	22 (20.8)	26 (21.5)	
	중도해지 가능한가	20 (25.6)	13 (12.3)	10 (8.3)	
	집에서 가까운가	1 (1.3)	4 (3.8)	3 (2.5)	
	직원이 친절한가	5 (6.4)	7 (6.6)	11 (9.1)	
기 타	5 (6.4)	3 (2.8)	2 (1.7)		
선호 하는 금융 기관	우 체 국	21 (27.3)	8 (7.5)	8 (6.6)	$\chi^2=55.251^{***}$ df=8
	은 행	3 (3.9)	25 (23.6)	47 (38.8)	
	신용금고·신협	7 (9.1)	1 (0.9)	5 (4.1)	
	농 협	43 (55.8)	65 (61.3)	51 (42.1)	
	기 타	3 (3.9)	7 (6.6)	10 (8.3)	
선호 이유	직원이 친절해서	10 (13.0)	14 (13.3)	22 (18.2)	$\chi^2=32.692^{***}$ df=10
	상품이 우수해서	4 (5.2)	16 (15.2)	26 (21.5)	
	집에서 가까워서	39 (50.6)	37 (35.2)	39 (32.2)	
	규모가 커서	3 (3.9)	8 (7.6)	11 (9.1)	
	자신이 조합원이므로	16 (20.8)	14 (13.3)	4 (3.3)	
	기 타	5 (6.5)	16 (15.2)	19 (15.7)	

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

<표 8> 선호하는 금융기관과 선호하는 이유

N(%)

구 분	우체국	은행	농축협	기타	계
직원이 친절	9(25.0)	19(25.3)	12(7.5)	5(16.1)	45(15.0)
상품이 우수	2(5.6)	16(21.3)	17(10.7)	11(35.1)	46(15.3)
집과 가까움	18(50.0)	24(32.0)	70(44.0)	3(9.7)	115(38.2)
규모가 큼	2(5.6)	5(6.7)	13(8.2)	2(6.5)	22(7.3)
기 타	5(13.9)	11(14.7)	47(29.6)	10(32.3)	73(24.3)
계	36(100.0)	75(100.0)	159(100.0)	31(100.0)	301(100.0)
χ^2 값	$\chi^2 = 45.764$ *** $df = 12$				

*** P < 0.001

졸 이상집단은 은행을 선호하고 있다. 그리고 선호하는 이유는 학력수준이 높을수록 상품의 우수성, 직원의 친절성과 기관의 규모를, 학력수준이 낮을수록 집에서의 거리와 자신이 조합원임을 꼽고 있었다. 그러나 금융기관 선택기준은 집단간 차이를 보이지 않았다.

이번에는 응답자들이 선호하는 금융기관과 그들이 선호하는 이유를 <표 8>에 정리하였다. 여기에서 보면 각 금융기관 모두에서 '집과의 거리가 가까워서'를 가장 큰 이유로 들고 있었고, 특히 우체국을 선호하는 응답자들의 경우에서 가장 뚜렷하게 나타났다. 이것은 우체국의 경우 전국적인 조직망을 가지고 있기 때문으로 보이며, 우체국을 선호하는 고객의 경우에는 다른 금융기관에서 상당히 많은 응답비율을 보인 '상품이 우수하므로'는 그다지 주요한 고려사항이 아니라고 할 수 있겠다. 그

다음으로는 우체국은 '직원이 친절해서', 은행은 '직원친절'과 '상품 우수성'이, 농축협의 경우에는 기타의 '자신이 조합원이므로'와 '상품이 우수하므로'를 금융기관 선호이유로 꼽고 있었다.

3) 가정 경제적 문제 결정권

<표 9>에서는 연구문제 2와 관련하여 가정의 경제적 문제의 해결에 어떤 가족원이 영향력을 행사하는가에 대한 응답결과를 정리하였다. 각 가정경제적 문제상황에 대한 해결은 주로 '부부 함께' 한다는 가정이 가장 많았으며, 다음으로는 부채연은 문제, 규모 큰 지출문제, 대출연은 문제는 남편이, 목돈마련 저축상품 결정문제, 금융기관 선택문제, 저축 또는 투자규모결정 문제는 부인이 많이 하는 것으로 나타나, 대외적이면서 비교적 규모가 크고 책임이 따르는 경제적 문제는 '남편'이, 대내적이면

<표 9> 가정의 경제적 문제에 대한 결정권자

N(%)

구 분	남 편	아 내	부부상의 (반반)	제각각	계
부채연기	100(33.7)	25(8.4)	161(54.2)	11(3.7)	297(100.0)
목돈마련상품	46(15.1)	91(29.8)	155(50.8)	13(4.3)	305(100.0)
규모 큰 지출	85(28.0)	19(6.3)	194(63.8)	6(2.0)	304(100.0)
대출 결정	90(30.2)	21(7.0)	181(60.7)	6(2.0)	298(100.0)
금융기관 선택	63(20.7)	85(27.9)	124(40.7)	33(10.8)	305(100.0)
저축규모 결정	44(14.7)	75(25.1)	164(54.8)	16(5.4)	299(100.0)

<표 10> 연령별로 본 가정 경제적 문제 결정권자

N(%)

구 분		남 편	부 인	부부상의 (반반)	제각각	계	χ^2 값
부채 얻기	30대 이하	25(20.5)	8(6.6)	81(66.4)	8(6.6)	122(100.0)	$\chi^2=21.754^{***}$ df=3
	40대 이상	75(42.9)	17(9.7)	80(45.7)	3(1.7)	175(100.0)	
목돈마련 상품	30대 이하	8(6.3)	31(24.6)	76(60.3)	11(8.7)	126(100.0)	$\chi^2=26.692^{***}$ df=3
	40대 이상	38(21.2)	60(33.5)	79(44.1)	2(1.1)	179(100.0)	
규모 큰 지출	30대 이하	20(15.9)	4(3.2)	96(76.2)	6(4.8)	126(100.0)	$\chi^2=28.141^{***}$ df=3
	40대 이상	65(36.5)	15(8.4)	98(55.1)	-	178(100.0)	
대출 결정	30대 이하	22(18.0)	7(5.7)	87(71.3)	6(4.9)	122(100.0)	$\chi^2=23.088^{***}$ df=3
	40대 이상	68(38.6)	14(8.0)	94(53.4)	-	176(100.0)	
금융기관 선택	30대 이하	14(11.1)	34(27.0)	62(49.2)	16(12.7)	126(100.0)	$\chi^2=14.090^{**}$ df=3
	40대 이상	49(27.4)	51(28.5)	62(34.6)	17(9.5)	179(100.0)	
저축규모 결정	30대 이하	9(7.1)	25(19.8)	81(64.3)	11(8.7)	126(100.0)	$\chi^2=19.054^{***}$ df=3
	40대 이상	35(20.2)	50(28.9)	83(48.0)	5(2.9)	173(100.0)	

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

서 상대적으로 책임이 덜한 경제적 문제는 '부인'이 주로 담당하는 것으로 해석된다.

다시 연령별과 학력수준별로 가정 경제문제 결정권자에 대한 응답결과를 정리하였다. <표 10>에서 연령별로 보면, 전 영역에서 30대 이하 집단이

40대 이상 집단에 비해 부부가 상의하여 결정한다는 응답비율이 가장 많았다. 그리고 30대 이하 집단에서는 전 영역에서 40대 이상 집단에 비해 남편의 결정권보다는 부인의 결정권이 상대적으로 더 많은 비율을 나타내고 있었다. 이 결과는 통계

<표 11> 학력수준별로 본 가정 경제적 문제 결정권자

N(%)

구 분		남 편	부 인	부부상의 (반반)	제각각	계	χ^2 값
부채 얻기	중졸 이하	43(55.1)	10(12.8)	23(29.5)	2(2.6)	78(100.0)	$\chi^2=36.030^{***}$ df=6
	고 졸	31(29.8)	11(10.6)	57(54.8)	5(4.8)	104(100.0)	
	대졸 이상	26(22.6)	4(3.5)	81(70.4)	4(3.5)	115(100.0)	
목돈 마련 상품	중졸 이하	22(28.2)	33(42.3)	23(29.5)	-	78(100.0)	$\chi^2=36.532^{***}$ df=6
	고 졸	10(9.4)	34(32.1)	58(54.7)	4(3.8)	106(100.0)	
	대졸 이상	14(11.6)	24(19.8)	74(61.2)	9(7.4)	121(100.0)	
규모 큰 지출	중졸 이하	36(46.2)	11(14.1)	31(39.7)	-	78(100.0)	$\chi^2=39.962^{***}$ df=6
	고 졸	30(28.3)	5(4.7)	68(64.2)	3(2.9)	106(100.0)	
	대졸 이상	19(15.8)	3(2.5)	95(79.2)	3(2.6)	120(100.0)	
대출 결정	중졸 이하	37(47.4)	13(16.7)	28(35.9)	-	78(100.0)	$\chi^2=45.925^{***}$ df=6
	고 졸	33(32.0)	6(5.8)	61(59.2)	3(2.9)	103(100.0)	
	대졸 이상	20(17.1)	2(1.7)	92(78.6)	3(2.6)	117(100.0)	
금융 기관 선택	중졸 이하	25(32.1)	29(37.2)	21(26.9)	3(11.3)	78(100.0)	$\chi^2=21.219^{**}$ df=6
	고 졸	18(17.0)	30(28.3)	46(43.4)	12(11.3)	106(100.0)	
	대졸 이상	20(16.5)	26(21.5)	57(47.1)	18(14.9)	121(100.0)	
저축 규모 결정	중졸 이하	21(27.3)	28(36.4)	27(35.1)	1(1.3)	77(100.0)	$\chi^2=28.142^{***}$ df=6
	고 졸	12(11.4)	25(23.8)	61(58.1)	7(6.7)	105(100.0)	
	대졸 이상	11(9.4)	22(18.8)	76(65.0)	8(6.8)	117(100.0)	

* P<0.05 ** P<0.01 *** P<0.001

<표 12> 가게 재무관리 충실도

평균값 · SD (15점만점)			13.3 점(3.1)						
성 별			연 령 별			학 력 수 준 별			
남 자	여 자	T 값	30대 이하	40대 이상	T 값	중졸 이하	고 졸	대졸 이상	F 값
13.2 (3.1)	13.5 (3.0)	-0.922	14.1 (2.7)	14.0 (2.7)	3.280***	12.6 B (3.0)	13.7 A (3.0)	13.6 A (3.1)	3.021*

* P<0.05 *** P<0.001

+ 알파벳은 Duncan's Multiple Range Test 결과임.

적으로 의미있는 차이가 인정되어 연령이 낮은 집단일수록 가게의 경제 문제 결정 시 부인의 의견이 남편의 의견보다 더 우세한 경향을 나타낸다고 할 수 있겠다.

<표 11>에서 학력수준별 결과를 보면, 전 영역에서 학력수준이 높은 집단일수록 부부가 상의하여 결정한다는 응답비율이 높게 나타났다. 또한 학력수준이 낮으면 목돈 마련 상품에 대한 결정을 제외한 모든 영역에서 남편의 결정권이 부인에 비해 상대적으로 더 높은 비율을 나타내었고, 목돈 마련 상품 결정에서는 고졸 집단이 가장 낮은 비율을 나타내었으며, 이러한 결과는 통계적으로 의미있는 차이를 보였다. 여기서 학력수준이 높은 집단에서는 부부가 함께 상의하거나 가게의 경제문제 결정권 시 부인의 의견이 상대적으로 더 많은 비중을 차지하고 있음을 알 수 있었다.

2. 가게 재무관리 충실도

이번에는 연구문제 3과 관련하여 가게 재무관리 충실도를 계획성있는 가게관리 측면에서 살펴 보았는데, <표 12>에서 보는 바와 같이 15점 만점 중 13.3점으로 비교적 충실한 것으로 평가할 수 있었다. 또한 이 결과는 연령과 학력수준별 집단간에 유의한 차이가 있어서 연령이 낮으면, 그리고 학력수준이 높으면 보다 계획성있게 가게 재무관리를 하는 것을 알 수 있었다.

3. 금융기관 이용 만족도

응답자들이 이용하는 금융기관에 대해 얼마나 만족하는가를 측정하기 위한 문항은 직원의 친절

<표 13> 금융기관 이용 만족도 측정문항의 요인분석 결과

구 분	요인 1	요인 2	λ^2
거래 금융기관 직원의 친절정도	0.772		0.605
직원의 귀하 업무 성실처리 정도	0.812		0.685
질문에 대한 설명의 용이함	0.831		0.708
전화상담시 담당자와 연결 정도	0.632		0.624
전화문의에 만족스런 답변 청취	0.625		0.614
거래기관 건물환경의 청결관리 정도	0.508		0.505
대출문의에 대한 직원의 친절응대	0.673		0.559
자동화기기 상시 이용 가능성		0.822	0.687
자동화기기 주변의 청결 정도		0.847	0.754
아이겐 값	3.495	2.246	
누적 R ²	38.835	63.790	
요 인 명	직원 · 점포환경	자동화기기	

도, 업무 처리자세, 자동화기기, 전화응대에서의 성실도와 점포환경에 대하여 각 2문항씩, 대출창구 응대태도 1문항으로 구성하였으며, 모두 11개 문항에 대하여 5점 리커트 척도로 작성하였다.

금융기관 이용 만족도 구성요인을 파악하기 위한 요인분석 실시결과는 다음 <표 13>과 같았다. 요인분석 방법은 주성분 분석(principal component analysis)에 의한 직각회전(varimax rotation) 방법을 이용하였으며, 커뮤날리티가 0.5이상인 문항 9개 만으로 아이겐 값(eigen value)이 1.0 이상인 요인을 추출하였다. 그 결과 2개 요인이 추출되었으며, 창구직원 및 환경(요인 1)과 자동화 기기(요인 2)로 구분되었다.

<표 14>에서 각 요인별 수준을 보면 1요인은 35점 만점에 26.96점(100점 만점에 77점), 2요인은 10

점 만점에 7.16점(100점 만점에 71점)이어서 대체로 만족하는 수준으로 평가할 수 있겠다. 응답자 집단 별로 보면, 직원 및 점포환경 요인은 성별로 유의한 차이가 있어 여자 고객이 남자 고객보다 만족수준이 약간 높았고, 연령 및 학력수준 변수는 유의하지 않았다. 그러나 자동화 기기 요인은 성별, 연령, 학력수준 모두 유의한 차이를 나타내지 않았다. 자신이 이용하는 금융기관 선택시 주요 선택기준에 따라서는 1, 2요인 모두 유의한 차이가 있었으나, 선호하는 금융기관 및 선호하는 이유에 따른 금융기관 이용 만족도는 통계적으로 의미있는 차이가 없어, 표로는 제시하지 않았다. 금융기관 이용 만족도를 측정하기 위하여 단일문항으로 사용한 전반적인 만족도는 성별, 연령별 및 학력수준별, 그리고 금융기관 선택기준별로 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 14> 금융기관 이용 만족도

구 분		직원 및 점포환경(35점)	자동화기기(10점)	전반적인 만족도(5점)
전 체		26.96(5.0)	7.16(1.8)	3.76(0.7)
성별	남 자	26.09(4.5)	7.08(1.7)	3.66(0.7)
	여 자	27.25(4.9)	7.33(1.8)	3.82(0.8)
	t 값	-2.016*	-1.163	-1.627
연령별	20-30대	26.77(4.8)	7.16(1.8)	3.79(0.8)
	40대 이상	26.88(4.8)	7.29(1.7)	3.74(0.7)
	t 값	-.180	-.624	0.611
학력 수준별	중졸 이하	26.96(5.0)	7.16(1.8)	3.71(0.7)
	고 졸	26.95(5.3)	7.43(1.9)	3.72(0.9)
	대졸 이상	26.65(4.2)	7.13(1.6)	3.84(0.6)
	F 값	0.139	0.939	0.970
금융기관 선택 기준별	기관의 안전	27.62(5.0) B	7.45(1.8) B	3.83(0.7)
	상품 이자	25.75(5.3) B	6.85(1.9) AB	3.72(0.7)
	집에서 거리	26.52(4.2) B	7.41(1.6) B	3.79(0.8)
	필요상품유무	27.87(4.3) B	7.30(1.7) B	3.74(0.7)
	기 타	23.26(5.8) A	6.21(2.2) A	3.32(1.1)
	F 값	4.896***	2.925 *	1.811

* P<0.05 *** P<0.001

V. 결론 및 제언

본 연구는 충북지역 주민을 대상으로 가계 재무관리 실태와 금융서비스에 따른 만족도를 파악하려는 노력으로 수행되었으며, 구체적으로는 충북지역 가구에서의 가계재무관리의 일반적 상황을 파악하고, 그 일환으로 이용하는 금융기관의 이용실태 및 금융서비스에 대한 선호도, 그리고 현재 거래하고 있는 금융기관에 대한 만족수준을 파악하여 궁극적으로는 각 가계에서는 합리적인 재무관리를 실시하고, 충북지역 금융기관은 고객만족을 위하여 어떤 변화가 필요한가 하는 점에 대한 탐색적인 자료를 제공하려는 연구목적を 가지고 수행되었다.

본 연구결과는 충북지역의 가계는 재무관리 실태와 금융기관에 대한 선호도 및 만족도에서 소비자 특성별로 차이가 있는 것으로 나타났으며, 본 연구결과에 따라 다음과 같은 결론 및 제언을 하고자 한다.

첫째, 충북지역 가구는 통장을 많이 보유하고 있다는 점과 가계 재무관리 충실도 수준이 높게 나타난 점에서 계획성 있는 재무관리와 저축투자를 하려는 의지 면에서는 비교적 양호한 상태라고 평가할 수 있지만, 저축의 효율성과 관련된 금융기관 선택에 있어서는 다분히 비합리적인 모습을 보이고 있다고 할 수 있겠다. 실제로 금융기관을 이용할 때 금융상품의 우수성을 평가하기보다는 우선 접근이 얼마나 용이한가, 그리고 직원이 얼마나 친절한가, 나와 어떤 관계인가 하는 것과 같은 다분히 감정적이고 인적 관계를 고려하고 있다는 점에서 그러하다. 이와 같은 현상은 소비자들의 재무관리 능력 및 금융지식이 결여된 데에서 기인한다고 할 수 있으므로, 금융소비자들이 합리적인 금융서비스 소비행동을 할 수 있기 위해서는 우선 체계적인 재무관리 프로그램을 개발되어 합리적인 가계재무관리를 수행하고, 경제현상에 대한 올바른 이해와 금융지식을 고양할 수 있도록 전문적인 교육기회를 제공하는 것이 바람직하다고 하겠다.

둘째, 가정 경제적 문제 결정권자는 경제문제의 성격에 따라 다소 차이를 보이고, 금융소비자의 집단특성별로 선호하는 금융기관과 그들에게 만족을

주는 금융서비스의 내용에 다소 차이가 존재하는 것으로 나타난 점에서 기업생존을 위한 치열한 경쟁에서 예외일 수 없는 금융기관의 소비자에 대한 각별한 배려가 요구된다고 보여진다. 따라서 각 금융기관에서는 각 점포마다 획일적인 직원교육과 점포환경조성으로 소비자를 대하기보다는 서비스의 수혜 대상별로 차별화된 금융서비스를 개발하려는 노력이 요구된다고 하겠다.

셋째, 가계를 대상으로 한 재무관리 교육에서는 충실한 가계관리를 위해서는 계획성 있는 가계관리 요령을 포함시켜야 할 것이며, 금융기관은 소비자들이 자신의 특성별로 차별화된 서비스를 요구하므로, 이들의 요구에 부응할 수 있어야 하겠다. 즉 지금까지 보여준 바와 같이 찾아오는 고객을 상대로 금융서비스를 제공하기보다는 각 가계의 재무관리 상태를 평가하고, 맞춤형 금융서비스와 금융정보를 제공하려는 적극적인 자세가 필요한 시기라고 할 수 있겠다. 이를 위해서는 고객과 눈높이를 같이 하려는 직원들의 마음가짐과 고객의 요구를 잘 읽어내는 능력을 배양하는 것이 필요한 과제라고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 충북지역의 가계만을 대상으로 수행되었으므로, 일반화하기에는 다소 무리가 있다는 점과 조사대상을 직장에 종사하는 남자와 여자로 하여 한 가계 당 1인의 응답자를 상대로 조사를 실시하였으나, 조사내용에 따라서는 남녀간의 견해가 다소 엇갈릴 수 있는 내용이 포함되어 있어 응답이 편향되었을 우려가 제기된다는 점을 들 수 있겠다. 그리고 추후에는 이와 같은 제한점을 보완하고, 타 지역으로까지 범위를 확대·수행하고 본 연구결과와 비교한다면 보다 실질적이고 일반적인 자료로 활용할 수 있을 것으로 생각된다.

주제어 : 재무관리, 소비자만족, 가계관리, 금융기관에 대한 요구, 가계 의사결정자

참고문헌

박인숙·송효숙·김경애(1999), "경제적 위기가 가정생활에 미친 영향 - IMF 관리체제 이후

- 의 비교”, 한국가정관리학회지 17(1). 한국가정관리학회.
- 김경자(1998), “소비자의 금융지식과 금융정보 요구에 관한 연구”, 대한가정학회지 36(3).
- 김완석·강용주(1998), “복합점수를 이용하는 소비자만족 측정법들의 준거타당도 연구”, 소비자학연구 9(4). 한국소비자학회.
- 김인숙(2000), “충북지역 주민의 금융서비스 요구에 관한 연구”, 호서문화논총 제14집, 서원대학교 호서문화연구소.
- 김재일·이유재·김주영(1996), “서비스 산업의 현황과 서비스 품질”, '96 한국소비자학회 발표 논문집.
- 김준호·김현희(1998), “서비스 경영성과 측정에 관한 실증적 연구”, '99 한국 소비자문화학회 발표논문집.
- 박종무·이은주(1998), “은행 이용고객의 서비스 품질지각과 만족도에 관한 연구”, 소비문화연구 1(1). 한국소비문화학회.
- 배희선·최은숙(1995), “농촌주부의 재무관리 행동에 관한 연구-도시근교 농촌을 대상으로”, 한국농촌생활과학회지 6(2). 한국농촌생활과학회.
- _____ (1996), “가정생활주기에 따른 농가주부의 재무관리 행동과 재정만족도”, 한국가정관리학회지 14(3). 한국가정관리학회.
- 이유재·김주영·김재일(1996), “서비스 산업의 현황에 대한 실증연구”, 소비자학 연구7(2). 한국소비자학회.
- 임정빈·조미환·이영호(1998), “도시가계의 재무관리 행동과 재정만족도”, 한국가정관리학회지 16(3). 한국가정관리학회.
- 최윤지·최현자(1998a), “재무배율을 이용한 농촌 중·노년기 가계의 재정상태 평가”, 한국가정관리학회지 16(2). 한국가정관리학회.
- _____ (1998b), “재무배율로 평가한 농촌 중·노년기 가계의 재정상태에 영향을 미치는 요인 분석”, 한국농촌생활과학회지 9(1). 한국농촌생활과학회.
- 한국생산성본부(<http://www.kpc.or.kr/ncsi/ncsi/Philosophy.html>).
- 홍향숙(1997), “가계의 재무관리와 재무목표 달성도”, 대한가정학회지 35(6), 대한가정학회.

(2002. 11. 30 접수; 2003. 2. 14 채택)