creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

碩士學位論文

濟州海上觀光 沿岸旅客船 利用實態에 관한 硏究

– 서비스 및 施設 利用滿足을 중심으로 –

濟州大學校 經營大學院

觀光開發學科

金 熹 鉉

2012年 2月

목 차

Ⅰ. 서 론 ····· 1

1. 연구배경 ····· 1
2. 연구목적 ····· 4
3. 연구방법 및 범위 ····· 4

Ⅱ. 이론적 고찰 ····· 7

1. 해상관광교통 ····· 7
   1) 관광교통 ····· 7
   2) 해상관광교통 ····· 17
2. 연안여객선 이용만족 ····· 21
   1) 연안여객선의 개념과 종류 ····· 21
   2) 연안여객선 이용만족 ····· 27
3. 제주해상관광 연안여객선 현황 ····· 34
   1) 연안여객선 운항연혁 ····· 34
   2) 연안여객선 운항실태 ····· 35
4. 선행연구 동향 ····· 42
   1) 관광교통 연구동향 ····· 42
   2) 이용만족 연구동향 ····· 50

Ⅲ. 연 구 설 계 ····· 53

1. 연구모형과 가설의 설정 ····· 53
   1) 연구모형의 설정 ····· 53
   2) 연구가설의 설정 ····· 53
2. 조사설계 ····· 54
   1) 설문지 구성 ····· 54

dCollection @ jeju

2) 자료수집 및 분석방법 ····· 55
3. 측정도구의 평가 ····· 57
1) 신뢰도 검증 ····· 57
2) 타당성 검증 ····· 58

Ⅳ. 실증분석 결과 ····· 60

1. 기술통계 분석 ····· 60
1) 인구통계학적 특성 분석 ····· 60
2) 연안여객선 이용특성 분석 ····· 61
3) 연안여객선 이용만족과 전반적 만족 기술분석 ····· 63
2. 가설검증 ····· 65
1) 인구통계학적 차이검증 ····· 65
2) 이용특성별 차이검증 ····· 71
3) 이용만족요인과 전반적 만족도 ····· 82
4) 이용만족과 재이용 및 추천의사 ····· 83
3. 분석결과 ····· 85
1) 분석결과 요약 ····· 85
2) 시사점 ····· 87

Ⅴ. 결 론 ····· 89

참 고 문 헌 ····· 93
부록 : 설 문 지 ····· 102
Abstract ····· 105

dCollection @ jeju

표 목 차

<표 Ⅱ-1> 관광교통수단의 역할에 의한 분류 ····· 16
<표 Ⅱ-2> 해상여객운송사업의 여객선 보유량 기준 ····· 18
<표 Ⅱ-3> 주요 관광교통수단의 장단점 ····· 20
<표 Ⅱ-4> 선박의 종류 ····· 23
<표 Ⅱ-5> 만족의 개념 ····· 30
<표 Ⅱ-6> 이용만족의 측정 ····· 33
<표 Ⅱ-7> 제주해상 연안여객선 ····· 36
<표 Ⅱ-8> 제주 내국인 관광객 수와 연안여객선 관광객 수 ····· 38
<표 Ⅱ-9> 제주 노선별 연안여객선 관광객 수 ····· 38
<표 Ⅱ-10> 향후 취항예정 또는 신청된 제주해상 연안여객선 현황 ····· 39
<표 Ⅱ-11> 제주 연안여객 터미널 현황 ····· 41
<표 Ⅱ-12> 관광교통 선행연구 ····· 48
<표 Ⅲ-1> 설문지 구성 ····· 55
<표 Ⅲ-2> 연안여객선을 이용만족도에 대한 신뢰도 검증 결과 ····· 58
<표 Ⅲ-3> 해상관광교통 만족도에 대한 타당성 검증 결과 ····· 59
<표 Ⅳ-1> 인구통계학적 특성 분석 ····· 60
<표 Ⅳ-2> 연안여객선 이용특성 분석 ····· 62
<표 Ⅳ-3> 연안여객선 이용만족 기술분석 ····· 64
<표 Ⅳ-4> 연안여객선 전반적 만족 및 재이용의사, 추천의사 기술분석 ····· 64
<표 Ⅳ-5> 성별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 65
<표 Ⅳ-6> 연령별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 66
<표 Ⅳ-7> 교육수준별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 67
<표 Ⅳ-8> 직업별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 68
<표 Ⅳ-9> 거주지별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 69
<표 Ⅳ-10> 가설 1의 검증 ····· 71
<표 Ⅳ-11> 동행인 수에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 72
<표 Ⅳ-12> 제주 방문목적에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 74
<표 Ⅳ-13> 도내 이동교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 76
<표 Ⅳ-14> 입도 관광교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 77

dCollection @ jeju

<표 Ⅳ-15> 연안여객선 이용 이유에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 79
<표 Ⅳ-16> 향후 연안여객선 이용여부에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석 ····· 81
<표 Ⅳ-17> 가설 2의 검증 ····· 81
<표 Ⅳ-18> 연안여객선 이용만족요인이 전반적 만족도에 미치는 영향 ····· 82
<표 Ⅳ-19> 연안여객선 이용만족도가 재이용 의사에 미치는 영향 ····· 83
<표 Ⅳ-20> 연안여객선 이용만족도가 추천 의사에 미치는 영향 ····· 84

그 림 목 차

[그림 Ⅰ-1] 연구의 구성 및 흐름 ····· 5
[그림 Ⅱ-1] 관광교통 시스템 ····· 8
[그림 Ⅱ-2] 관광교통의 개념 ····· 9
[그림 Ⅱ-3] 관광교통 운송서비스 체계에 의한 분류 ····· 17
[그림 Ⅱ-4] 해상여객운송사업의 구분 ····· 18
[그림 Ⅱ-5] 제주해상 연안여객선 노선 ····· 37
[그림 Ⅲ-1] 연구모형 ····· 53

dCollection @ jeju

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경

관광은 기본적으로 개인의 즐거움과 휴식을 위한 여행으로서, 이를 통하여 생리적이고 문화적인 욕구를 충족시켜 나가는 하나의 사회현상으로 이해될 수 있다(M. Rafferty, 1993; 7). 이러한 관광활동은 사람들의 이동을 증가시키고, 관광객들은 다양한 교통수단을 이용하여 관광에 대한 욕구를 충족시켜 나가고 있다. 교통수단을 체계적으로 이용하고 발전시켜 나가면서 관광대중화의 실현의 기반을 구축하는데 기여하였으며, 교통수단의 발달은 여행자들의 출발지로부터 목적지까지의 시간을 단축시켰고, 이동요금을 값싸게 만들었다. 이렇게 관광분야와 교통분야 간의 연계는 더욱 심화되고 있으며, 관광객 이동을 위한 관광교통체계의 규모는 더욱 확대되고, 그 다양성 또한 증대되고 있다(이경모·김창수, 2008; 44).

우리나라는 1960년대 경제개발계획의 수행과 1970년대 고도의 성장을 거치면서 국민소득 향상과 사회·경제적 발전에 따른 이동성의 증가가 이루어졌고, 1980년대 이후에는 국내 자동차 대수, 특히 승용차의 수는 급격히 증가하였다. 이러한 경제성장과 더불어 사회·문화 등 환경변화에 따른 여가시간의 증가, 소득수준의 향상, 그리고 교통의 발달로 인한 이동성의 증가는 관광에 대한 욕구증가로 이어지게 되었다(정은혜, 2007; 1). 관광지의 관광교통수단은 이동수단으로서의 편리성뿐만 아니라 등산열차, 관광케이블카, 우마차 등 다양한 형태의 교통수단이 활용되면서 교통수단 그 자체가 관광자원으로서의 역할을 수행하고 있다. 즉, 관광교통수단을 지역의 특화 관광상품으로 발전시켜 지역이 가지고 있는 자연 관광자원과 연계, 관광객의 지역 유인력을 증대시키고 관광지의 매력을 높이고 있다. 이러한 추세에 맞추어 우리나라의 많은 지방자치단체에서도 이미 관광지의 대중교통을 활성화시키고, 관광자원 시스템과 이를 연계시켜 지역특화 상품으로 개발하는 사례가 점점 증가하고 있는 실정이다(김재진, 2009). 이러한 관광교통체계의 개선의 중요성을 인식하여, 문화관광부는 2002년에서 2011년 동안 장기계획으로 추진 중인 '제2차 관광개발기본계획'에서 국제적 관광시설

dCollection @ jeju

개발 추진을 위한 '관광교통체계 구축'을 전략적 추진계획으로 수립하고 있으며, 광역시·도는 위의 계획에 따른 시도별 계획의 경쟁력 요소로 관광교통체계에 대한 투자의 중요성을 주요 추진계획으로 수립하고 있다(문화관광부, 2001).

하지만 관광자원이 수려하고 관광지가 훌륭하게 개발되었다고 하더라도 여행자를 실어 나르는 교통체계 및 교통수단이 개발되지 못한다면 관광자원의 가치는 감소되고, 관광사업의 발전은 저해되고 말 것이다. 따라서 관광사업으로서 교통업은 여행자가 관광활동을 함에 있어 필수적인 요소이고, 교통시설은 여행자의 관광경험 과정에서도 중요한 매력대상이기도 하다. 하지만 관광과 교통이 상호 밀접한 연관성을 갖고 있음에 따라 관광과 교통분야에 대한 통합적인 연구가 매우 필요한 실정임에도 불구하고, 관광교통과 관련된 연구들은 아직 체계적으로 진행되어지지 않고 있으며, 양적으로도 많은 연구가 이루어지지 못하고 있다. 실질적으로 1970년대부터 관광과 교통은 분리될 수 없는 영역으로 간주되어 왔음에도 불구하고 학문적으로는 제한적인 발전만 있어 왔다(Lumsdon & Page, 2004; 1~2). 교통수단의 발전과 더불어 관광의 대중화가 실현되면서 관광사업 분야의 중심적 위치를 차지하고 있으나, 그 가치는 타 관광사업 분야에 비하여 과소평가되었고, 학문적인 연구도 이루어지지 못하고 있는 실정이다(이경모·김창수, 2008; 44).

항공 서비스와 관련된 연구는 어느 정도의 성과를 보이고 있지만, 여객선과 관련된 연구는 크루즈와 관련된 연구에만 한정되고 있는 실정이다. 녹색관광에 대한 관심 고조와 섬에 대한 관광자원 가치의 상승으로 인해 연안 섬을 중심으로 한 여객선 이용 관광객은 증가하고 있으나, 이에 대한 연구는 미미한 실정이다. 기존 관광목적지는 전통적으로 국가, 도시 등 지리적 영역으로 간주되었지만, 교통수단의 발달로 인한 접근성 문제의 해결과 섬 지역 관광자원의 자연적 매력성과 문화적 특성 등이 선호요인으로 작용하면서 우리나라에서도 섬 관광목적지의 매력성이 증가하고 있다(오상훈·임화순·고계성, 2005). 특히, 우리나라의 대표적인 섬 관광지인 제주특별자치도는 해양관광을 발전시킬 수 있는 천혜의 자연자원과 인문자원을 갖추고 있을 뿐만 아니라 대륙과 해양을 연결시키는 요충지로서 해양개발의 거점지역으로 발전할 수 있는 잠재력을 갖고 있다(송재호, 2003).

이러한 요인에 힘입어 제주특별자치도를 찾은 관광객은 매년 증가하여 2011년에는 800만명을 넘어설 예정이다(제주의 소리, 2011년 11월10일자). 제주를 방문한 관광

dCollection @ jeju

객의 변화 추이를 보면, 1960년에 제주를 찾은 관광객은 6천여 명에 불과하였으나, 제주-부산간 정기여객선이 1965년에 취항하면서 관광객이 76천여 명으로 급증하였고, 1977년에는 제주-부산간 동양고속훼리 1호의 취항으로 본격적인 대형 카훼리 시대를 열면서 관광객이 50만명을 돌파하였다. 1988년에는 아시아나 항공의 취항에 힘입어 관광객 200만명을 넘어섰으며, 2006년 제주항공 등 지역항공시대가 열리면서 2009년에는 600만명, 2010년에는 700만명 이상의 관광객이 제주를 방문하였다.

이렇게 제주관광의 발전은 연륙교통수단 발달과 깊은 연관 관계를 갖고 있으며, 현재 대한항공과 아시아나 항공, 제주항공, 부산에어, 진에어, 이스타항공, 티웨이항공 등 많은 항공사가 운항되고 있다. 또한, 제주의 관광시대를 개척했던 해상교통은 항공교통의 발달로 인해 상대적으로 경쟁력을 상실하면서 위기에 몰렸으나, 2002년 88만명에서 2003년에는 100만명을 돌파하였고, 2007년에는 140만명으로 급증하기 시작하여 3년 후인 2010년에는 228만명이 여객선을 이용하여 제주를 방문하였다(제주특별자치도, 2011). 이처럼 여객선을 이용한 관광객이 증가한 것은 부산과 완도, 목포 노선에 한정되었던 여객선 항로가 인천, 평택, 녹동, 장흥 등 7개 항로에 16척의 선박이 운항하고 있기 때문이다. 또한 2011년에 서귀포와 여수 항로에 초고속 여객선 운항을 위한 조건부 해상여객 운송사업 면허가 발급되고, 애월과 군산항로에 위그선 운항을 위한 조건부 해상여객 운송사업 면허가 발급되는 등 2011년 10월 취항을 목표로 신규 8개 항로에 8척이 추가로 취항계획을 세우고 있다(제주의 소리, 2011년 7월 24일자).

이와 같이 연안여객선 항로가 확대되고 여객선을 이용한 관광객이 증가하고 있는 시점에서 해상관광교통을 활성화하고 발전시키기 위해서는 소비자인 관광객들이 요구하는 수준의 시설과 서비스를 제공하는 것이 무엇보다도 중요할 것이다. 따라서 본 연구는 우리나라의 대표적인 연안 해상관광교통 요충지라고 할 수 있는 제주특별자치도를 중심으로 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객의 연안여객선 이용만족도를 조사하여 분석함으로서 연안여객선을 이용한 해상관광교통을 활성화 시킬 수 있는 방안을 수립하는데 있어서의 시사점을 제공하고자 한다.

dCollection @ jeju

2. 연구목적

앞에서 제시한 본 연구의 필요성을 바탕으로 연구지역인 제주지역의 여객선을 이용한 관광객을 대상으로 여객선 이용에 대한 만족도를 파악하고 문제점을 도출해냄으로써 연안여객선을 이용한 해상관광교통 활성화를 위한 방안을 모색하고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 관광교통과 해상관광교통에 대한 이론을 체계화하고 연안여객선 관광에 대한 동향과 현황을 분석하여 정리한다.

둘째, 연안여객선을 이용하여 연구지역인 제주지역을 방문하는 관광객을 대상으로 실증분석을 실시하여 연안여객선을 이용한 해양관광교통 활성화 방안 설정의 근거로 삼는다.

셋째, 이론연구와 현황분석, 실증분석 등의 연구 성과를 종합적으로 논의하고, 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도와 재방문 의사, 추천의사와의 연관성을 파악함으로서 연안여객선을 이용한 해상관광교통 활성화 방안을 제시하고자 한다.

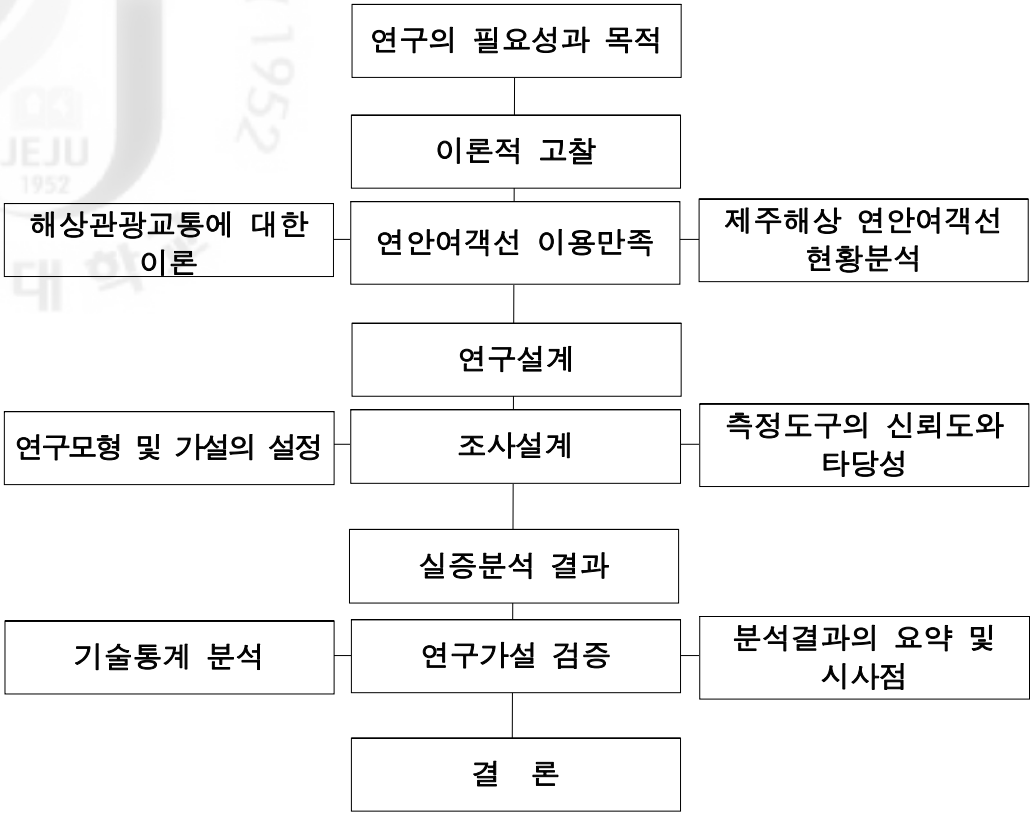
3. 연구방법 및 범위

본 연구의 시간적 범위는 연구지역인 제주지역의 여객선 관광객이 급증하기 시작한 2002년을 시작년도로 설정하고 200만명을 돌파한 2010년을 기준년도로 설정한다.

연구의 내용적 범위는 연안여객선을 이용하여 제주지역을 방문한 관광객의 인식으로 한정하였고, 공간적 범위는 연구지역인 제주지역을 출발하는 연안여객선과 항만시설로 하며, 실증조사의 대상은 연안여객선을 이용하여 제주지역을 방문한 내국인 관광객으로 한정하였다.

본 연구의 구성은 제1장 서론을 포함하여 총 5개의 장으로 구성하였는데, 이를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

dCollection @ jeju



[그림 Ⅰ-1] 연구의 구성 및 흐름

제1장은 서론으로서 연구 배경과 목적, 연구방법과 범위를 기술하였고, 제2장은 연구의 이론적 고찰로서 제1절은 해상관광교통에 대한 이론을 관광교통의 개념과 성격, 해상관광교통의 개념과 특성 등에 대해 기술하였다. 제2절은 연안여객선 이용만족에 대한 이론적 고찰로서 연안여객선의 개념과 종류, 연안여객선 이용만족에 대한 이론을 기술하였다. 제3절은 연구지역인 제주지역의 연안여객선 운항연혁과 운항실태에 대한 현황분석을 실시하였다. 마지막 제4절은 선행연구로서 관광교통과 이용만족에 대한 선행연구를 검토하였다.

제3장은 연구설계로서 제1절은 연구모형과 가설을 설정하였고, 제2절은 조사설계로서 설문지 구성과 자료수집, 분석방법에 대해 기술하였다. 그리고 제3절은 측정도구의 평가로서 연안여객선 이용만족 항목에 대한 신뢰도와 타당성 분석을 실시하였다.

제4장은 실증분석 결과로서 제1절은 기술통계분석을 실시하였다. 기술통계는 인구통계학적 특성과 연안여객선 이용 관광객의 이용특성을 분석하고, 연안여객선 이용만

dCollection @ jeju

족을 기술 분석하였다. 그리고 제2절은 가설검증으로서 연구모형과 연구가설에서 설정한 가설을 검증하였다. 제3절은 분석결과의 요약과 시사점으로서 가설검증 결과에 대한 요약과 분석결과에 대한 시사점을 제시하였다.

마지막 제5장은 결론으로 구성하였으며, 이러한 본 연구의 구성 및 흐름은 위 [그림 Ⅰ-1]과 같다.

Collection @ jeju

Ⅱ. 이론적 고찰

1. 해상관광교통

1) 관광교통

(1) 관광교통의 개념

현대사회를 살아가는 데 있어 인간생활과 떨어질 수 없는 아주 밀접한 관계에 있는 것이 교통이다. '교통'은 영어로 Traffic, Transportation, Circulation, Communication 이란 용어로 사용하고 있으나, 각각의 의미는 다소간의 차이를 가지고 있다(이경모·김창수, 2008: 21). 또한 교통의 개념에 대해서 학자들마다 그 정의가 다르지만 '공간의 장애를 극복시켜 주고 여러 가지 목적을 위한 수단적 서비스를 제공해 주는 활동'이라고 규정하는 경향이 많다(김기홍, 2004: 15).

사전적 의미에서 교통이란 ① 오고 가는 일, 왕래, ② 서로 떨어진 지역간에 있어서 사람의 왕복, 화물의 수송, 기차·자동차 등의 운행하는 일의 총칭, ③ 의사의 통달 이라고 한다. 또한 사람이나 재화 등 유체물은 물론 의사, 정보 등 무체물의 장소적 이동을 총칭하는 것으로서, 좁은 의미에서의 교통은 유체물의 장소적 이동을 뜻하는데, 인간의 사회생활은 항상 일정한 지역적인 확대를 가지며, 이러한 지역적인 확대, 즉 공간적 거리를 극복하는 행위를 교통이라고 한다(네이버백과사전, 2011).

따라서 교통은 '어떤 반복현상을 수반하는 체계있는 기관을 가지고 거리의 저항을 극복함으로써 이루어지는 인간·화물·의지의 장소적 이동'이라고 정의할 수 있다(이경모·김창수, 2008: 22).

한편, 교통의 구성요소는 교통주체·교통수단·교통시설로 구분할 수 있는데, 일반적으로 교통의 범주에 해당하는 의지의 이동을 통신으로 구분한다면, 교통의 주체는 이동하는 것으로서 사람과 물건이다. 교통수단은 주체를 태우거나 싣고 교통로를 따라 이동하는 것으로서 자동차·버스·전철·비행기·선박 등이 있다. 교통시설은 교통수단이 이용하는 도로·철도·운하·항로 등의 교통로와 이들의 접속점인 역·주차장·공항·항만을 포

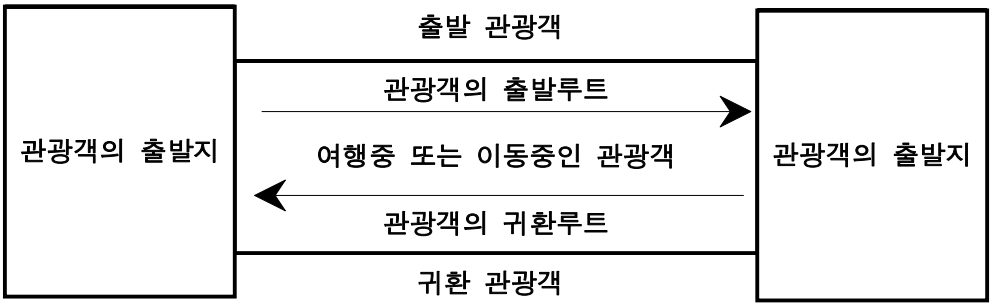
dCollection @ jeju

함한다(이경모·김창수, 2008; 22).

이러한 교통시설은 관광의 본질적 요소 가운데 하나인 이동을 담당하는 것이므로 관광과는 불가분의 관계를 가지면서 발전해 왔다. 관광산업이 오늘날처럼 세계적인 산업으로 발전할 수 있었던 것은 실질적으로 교통의 발달에 기인한다. 하지만 관광과 교통이란 개념을 하나로 정의하기 어렵듯이 관광교통이라는 개념도 한마디로 정의하기가 쉽지 않다. 더욱이 교통수단을 이용하는 이용객을 관광객과 그렇지 않은 사람으로 구별하기 무척 어렵기 때문에 교통수단으로 접근하지 않으면 관광교통이라는 개념을 적용하기가 사실상 어렵다(김기홍, 2004: 19).

많은 학자들은 관광분야에서 교통이 매우 중요한 구성요소라는 것을 인식하고 있는데, Gunn은 관광체계에서 교통이라는 부분은 가장 중요한 구성요소라고 강조하면서, 교통이라는 것은 지역내, 즉 관광지 내의 이동은 물론, 관광객을 목적지와 연결시키는 중요한 연결장치로 정의하고 있다(정은혜, 2007; 2).

그리고 Leiper는 관광 시스템에는 관광객, 관광출발지, 관광목적지, 출발지와 목적지 사이에서 관광객을 운송하는 루트, 여행·관광산업이 있으며, 교통은 관광객의 출발지와 목적지를 연결하면서 관광 시스템의 일부를 구성하고 있다고 보고 있다(이경모·김창수, 2008; 22).



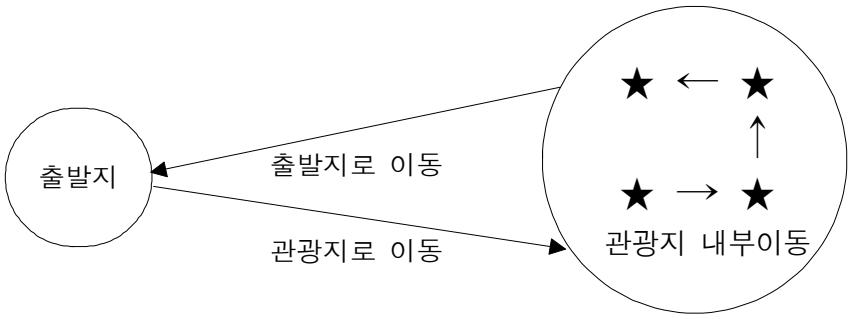
자료 : S. J. Page(1994). Editorial : the spatial implications of the channel Tunnel, Applied geography, Vol.14(1), 3-8.

[그림 Ⅱ-1] 관광교통 시스템

또한 관광교통은 출발지에서 목적지가 되는 관광지로의 이동과 관광지 내부에서의 이동 그리고 관광지에서 출발지로 다시 돌아오는 귀환이동을 포함한다. 이를 세분화하

dCollection @ jeju

면 출발지(Zone 1)에서 관광지 주변지역(Zone 2)까지의 지역 이동교통(광역교통)과 주변지역에서 관광지(Zone 3)로의 접근교통 및 관광지 내부에서의 이동교통의 3단계로 분류할 수 있다. 그러나 1단계인 지역이동 교통은 전국차원에서의 광역교통 측면에서 해결해야 할 문제이므로 관광교통에서는 2단계 및 3단계(주변지역에서 관광지역으로의 접근교통 및 관광지 내부교통)교통을 관광교통의 개념으로 정의할 수 있다(이민희·송연정, 2006: 268~285).



자료 : 이경모·김창수(2008), 관광교통론, 대왕사, p.47.

[그림 Ⅱ-2] 관광교통의 개념

따라서 김기홍(2004: 20)은 관광교통 자체가 목적일 수도 있지만, 주로 관광이라는 활동을 지원하기 위한 하나의 체계로서 관광객 이동의 장애를 해소하고, 안전하고 편리하며, 경제적인 관광이 이루어질 수 있도록 관광객을 수송하는 중요한 매개체라고 하였다. 또한 이경모와 김창수(2008: 47)는 관광교통을 '관광객이 일상생활을 떠나 반복적이면서 체계있고 관광성이 있는 교통기관을 이용하여 관광자원을 찾아 가면서 이루어지는 경제적·사회적·문화적 현상이 내포된 이동행위의 총체'라고 정의하였다.

그러므로 관광교통은 '관광객이 일상생활을 떠나 교통수단을 이용하여 관광자원을 찾아 가면서 이루어지는 경제적·사회적·문화적 현상이 내포된 이동행위의 총체이며, 관광활동에 수반되는 교통 전반에 대하여 관광객이 쾌적하고 안전하게 이동할 수 있는 교통체계를 구축하는 것을 목적'으로 한다.

이와 같이 관광교통은 관광루트와 관광코스를 결정짓는 가장 중요한 요소이고, 인간의 이동이라는 대의를 가지고 있으면서도 그 자체가 인간의 만남과 문화의 발달을 동시에 추구하며, 관광대상으로서 기능한다는 점에서 인류에게는 매우 중요한 생활영위

dCollection @ jeju

의 수단이고, 관광활동을 가치있고 다양하게 하는 역할을 한다.

(2) 관광교통의 성격

관광교통의 성격을 6가지로 정리하면 다음과 같다.

첫째는 무형재의 성격을 갖는다는 것이다. 관광교통은 저장해 둘 수 없는 재화를 의미하는 절시재(instantaneous goods) 또는 무형재(invisible goods)라고 부른다. 즉, 생산이 곧 소비인 재화의 특성을 갖는다는 것이다(김기홍, 2004: 21). 유형재는 반드시 일정한 형태와 상품이 만들어진 후 일정기간의 존속기간을 가지며, 그 생산과 소비는 각기 다른 때와 장소에서 이루어지는 것이 보통이지만(Forbes, 1994: 193), 교통서비스는 생산되고 있는 중간에 소비되지 않으면 실효를 거둘 수 없다. 다시 말해서 생산의 성격을 띠고 있기 때문에 생산된 교통 서비스의 저장이 불가능하다. 이는 관광교통 수요에 대하여 항상 이에 대응할 수 있는 적정규모의 수송시설이 존재하지 않으면 안된다는 것을 의미한다. 그렇다고 해서 수요가 항상 일정수준을 유지하고 있는가 하면, 그렇지 못하기 때문에 관광교통사업에 어려움이 따르는 것이다(이경모·김창수, 2008: 47).

둘째는 수요의 변동성이 있다는 점이다. 출·퇴근시나 주말의 특정노선의 교통 혼잡성을 보면 알 수 있는 바와 같이 교통수요는 시간적·자연적으로 커다란 파동이 있다. 예를 들면 출·퇴근교통의 경우는 1일 혹은 1주일 단위의 주기로 첨두(peak)와 비첨두(off peak)가 나타난다. 반면 관광교통의 경우는 계절적 혹은 1년단위로 성수기(peak season) 혹은 비수기(off season)가 생기는 것이 일반적이다(김기홍, 2004: 21).

이처럼 통근이나 업무상 출장과 같은 이른바 '생산적 교통수요'인 경우에는 성수기와 비수기의 파동은 대체적으로 안정되어 있으나 관광이나 쇼핑과 같은 '소비적 교통수요'의 경우에서 보면 1년간을 통한 계절적 파동은 기후조건 또는 사회적·경제적 조건에 좌우되는 경향이 높다. 특히 관광교통은 통근 등과 같은 별도의 목적을 위하여 교통수단을 이용하는 파생수요와는 달라서 관광 그 자체가 목적으로 되어 있는 본원적 수요이기 때문에 수요의 탄력성이 매우 크다. 일반 교통업은 운임이 갑자기 인상되었다고 해서 통근이나 업무상 출장을 포기할 수는 없으나, 관광교통업은 그 영향을 받아 위축되기 쉽다. 따라서 관광교통은 소득의 탄력성도 크고, 다른 한편에서는 경기변동의 영향도 받기 쉽다. 그러나 일반적으로 특정상품에 대한 수요는 처음에는 사회적·

dCollection @ jeju

문화적인 성격을 띠게 되나 점차 소비관행으로 정착하게 되고, 필요성이 높은 것으로 전환되는 것이 통례이다. 관광교통은 그런 의미에서 보면 아직 과도기적 현상에 놓여 있다고 말할 수 있다(이경모·김창수, 2008: 48).

셋째는 자본의 유효성이다. 관광교통수요가 시간적·지역적으로 편재하고 있다는 것은 성수기를 제외하면 적재력이 언제나 남아돌아간다는 것이며, 자본이 유휴화된다는 것을 뜻한다. 도로·운반용구·동력이라는 교통수단을 구성하는 3대 요소를 생각해 본다면 교통사업의 총 비용 가운데서 차지하는 감가상각비, 고정인건비, 고정적 유지·관리비, 수리비 등의 이른바 고정비의 비율이 높고, 그 때문에 조업도의 증가에 따른 단위당 고정비의 감소가 강하게 작용하므로 조업률이 높은 만큼 평균비용이 감소되면서 경영에 많은 어려움을 겪고 있다(이경모·김창수, 2008: 48).

넷째는 독점성과 외부경제의 내부화이다. 관광객과 관광자원의 매개체 역할을 수행하고 있는 관광교통은 이동을 전제로 하는 관광의 특성상 독점형태의 성격을 띠고 있다. 그러므로 대체 교통수단이 없을 경우에 운임이 크게 인상되었다고 해도 그 교통수단을 이용하지 않을 수 없다(이경모·김창수, 2008: 48). 교통은 이 같은 독점에 따른 폐단이 크기 때문에 교통사업에 대한 통제는 언제나 있기 마련이고, 또한 있어 왔다. 그리고 도로의 개설 혹은 노선의 개설이 지가의 상승과 같은 외부효과를 가져오게 된다. 그러나 교통수단이 원래 독점성을 가지고 있기 때문에 터미널에 백화점을 동시에 운영하든가 하여 교통수요를 창출하거나 경제적 수익을 올림으로써 외부경제를 내부화할 수 있는 특징을 갖고 있다(김기홍, 2004: 22).

다섯째는 안락함의 중요성이다. 도시교통에서는 주로 이동성과 접근성이 중요하다. 즉 얼마나 빠른 속도로 목적지까지 이동하는가와 목적지에 가깝게 도착하면 속도가 늦어지더라도 다른 차와의 충돌을 최소화하면서 도착할 수 있을까 하는 것에 관심을 가진다는 것이다. 그러나 관광교통에서는 이와 같은 이동성과 접근성도 중요하지만, 편안함을 더 추구한다는 것이다. 단순히 관광교통이 관광활동과 분리되어 단시간 이용되고 끝나는 것이 아니기 때문이다(김기홍, 2004: 20).

여섯째는 사전정보에 의존한다는 것이다. 도시교통에서는 목적지가 있으면 목적지에 대한 사전정보를 파악하면 된다. 그러나 관광교통의 성격은 단순히 목적지까지만의 자료가 필요한 것이 아니라, 1차 도착지로서의 관광지까지의 정보는 물론, 1차 도착지에서 관광활동을 하기 위한 2차적 관광지로의 정보를 사전에 파악해야 하는 특성을 가

dCollection @ jeju

지고 있다. 즉, 복합적 측면에서의 정보까지 필요한 것으로, 이러한 정보를 취득했느냐, 못했느냐가 관광교통에 영향을 미치기도 하고, 관광활동에 영향을 미치는 성격을 지니고 있다(김기홍, 2004: 20~21).

(3) 관광교통의 특성과 역할성격

현대인의 관광교통수단에 대한 요구는 시간가치의 절대성에 따른 신속성과 안전에 대한 절대적인 희구인 안정성을 추구하고 있다. 장거리 여행, 시차를 겪는 문제, 관광지의 경찰 시스템과 보안의 지원을 받아 범죄로부터의 안전성 확보, 여러 가지 교통수단을 이용해야 하는 문제 등으로 인해 관광 중의 안전성과 안전하게 원래의 출발지로 돌아오려는 속성이 더 강조될 수밖에 없다. 그러나 관광교통은 이러한 신속성·안정성도 물론 중요하지만 최근에는 위락성과 쾌적성을 매우 중요한 가치로 인식하고 있다. 관광객들이 교통수단을 선택할 때에는 경제성을 고려하기도 하지만, 이동간의 쾌적성과 위락성을 추구하는 특성을 갖고 있다. 교통수단을 쉬는 공간으로 중시하는 경향도 있는데, 관광교통수단은 이동의 목적에 이용되기도 하지만, 이동시 쉬는 공간으로서의 의미를 부여하기 때문에 쾌적성이 특히 요구된다. 또한 관광지에서의 관광교통은 주변경관을 살펴보기 위한 통행, 관광지로 이동시 익숙하지 않은 경관에 대한 호기심으로 주변경관을 살피는 통행이 발생하는 경향이 많다(김기홍, 2004: 24).

이처럼 관광객은 거주지를 떠나 교통수단을 이용하는 시점부터 여행의 즐거움이 시작되는 관광의 속성상 관광교통수단은 '쾌적하고 낭만있는 여행의 연출'에 초점을 맞추어 나아가고 있는 것을 찾아 볼 수 있다. 현대의 관광교통이 단순히 이동적 기능만을 성격으로 하는 것이 아니라 관광대상적 기능과 관광상품적 기능을 보유하는 것이 일반적 특성이라고 볼 때, 관광교통은 관광객이 무엇을 원하는지에 대한 관심과 욕구를 파악하여 충분한 관광성을 갖추도록 하는 지속적 노력이 필요하다. 이러한 관점에서 관광교통의 특성을 요약하면 크게 7가지로 정리할 수 있다(이경모·김창수, 2008: 49~51).

첫째, 관광객 스스로 교통 서비스를 생산하고 소비하는 DIY(Do It Yourself)에 의하든, 관광교통업으로부터 서비스를 구입하든 간에 관광객의 공간적 이동은 반드시 시간의 소비를 수반한다. 곧 일반재화와는 달리 관광교통 서비스는 관광객이 관광교통기관을 직접 찾아가는 형태로 생산과 소비가 동시에 이루어지기 때문에 다른 용도로 사

dCollection @ jeju

용할 수 있는 시간을 희생하는 시간이 많아 기간의 가치성을 중요시한다. 따라서 거주지에서 관광목적지까지 이동에 걸리는 시간이 짧은 관광교통수단을 선호하는 것이다.

둘째, 자동차·철도·선박·항공 등의 일반교통과 RV(Recreational Vehicle), 캠핑카, 렌터카, 관광버스(전세버스), 관광열차, 리조트열차, 크루즈, 헬기 등의 관광교통수단의 서비스는 신속성·쾌적성·교통체계의 연계성 등이 각각 상이한 특성을 가지고 있다. 따라서 대부분의 관광객은 쾌적하고 안락하며, 갈아타는 횟수가 적은 관광교통수단을 선호한다.

셋째, 관광교통 서비스는 재고가 불가능한 서비스라는 특성상 수요의 파동이 심하여 성수기에는 교통시설의 용량, 수송설비능력, 교통관련시설의 부족 등으로 혼잡이 발생한다. 그러나 성수기의 수요에 대처하기 위하여 관광교통 관련시설을 확충한다면 비수기에는 시설이나 설비가 유휴화되어 자본의 낭비가 발생한다. 그러므로 관광교통수단의 요금은 수요변동에 탄력적으로 대응하는 요금정책을 추진하고 있다.

넷째, 관광교통은 국민의 권리인 사회활동과 관광객들의 기본적인 권리인 관광활동을 수행하는 데 필요한 수단으로서 공익성과 기업으로서 추구하는 수익성을 동시에 가지고 있는 성격을 가지고 있다. 공익성측면에서 관광교통 서비스는 일정수준을 일관성 있게 유지시켜 항상 이용할 수 있어야 한다. 곧 일반 여객과 관광객은 낮과 밤, 4계절 구분 없이 한결같은 교통서비스를 기대하므로 경영상태가 악화되었다고 해서 공급량을 줄여서는 안된다는 것이다.

다섯째, 관광교통은 신속성·정확성·안전성·경제성·연계성 등을 유지하도록 끊임없는 기술을 개발하고, 유지해야 한다. 특히 관광교통은 희귀성·진기성·호화성·쾌적성 등의 요소가 갖추어질 때 '관광성'을 갖게 되는 것이다. 예를 들면 모노레일, 케이블카, 관광잠수함 등이 관광성을 인정받고 있는 것이다.

여섯째, 관광교통은 관광도로의 개발과 불가분의 관계에 있다. 관광교통기관이 이용하는 교통로는 관광교통수단과 어울리는 관광도로의 개설이 필요하다. 특히 관광지와 관광지간 또는 관광자원과의 특정구간은 경관성이 탁월한 경관도로, 수변탐방로, 산악탐방로, 해안도록, 자전거도로 등을 개발하고, 다양한 관광루트를 개발하여 관광객의 이용편의를 도모하여야 한다.

일곱째, 관광교통은 인력에 크게 의존한다. 운송 및 정비분야의 종사자는 24시간 긴장상태에서 근무해야 하고, 조종사·운전사·기관사·서비스 요원 등은 엄격한 규율 아래

dCollection @ jeju

한 순간의 방심도 없이 근무해야 한다.

한편, 관광교통의 역할은 도시교통 또는 지역교통에서 단순히 다루고 있는 단순한 이동의 목적을 위한 기능을 넘어서 다음과 같은 다양한 역할을 담당하고 있다(권영인·박준석·김대관·김영준, 2001; 김기홍, 2004: 63~64; 이경모·김창수, 2008: 51~52).

첫째, 관광지의 연출축으로서의 교통이다. 소설과 희곡이 시간축에 따라서 연출되듯이 관광지는 관광객의 공간적 이동에 따라서 연출되며, 기존 관광자원의 대부분은 지역에 고정되어 있고, 관광객은 교통시설에 의해 이동경로를 선택하기 때문에 교통이 관광지의 연출축이 된다. 또한 관광지 입구의 연출, 이동에 따른 풍경의 전개, 관광자원 유희, 휴식, 식사, 숙박지의 배치 등 이동의 시간적 변화, 즉 교통축상에서 연출되기 때문이다.

둘째, 관광자원으로서의 교통이다. 등산열차, 관광케이블카, 증기기관차, 유람선, 우마차, 인력거 등의 다양한 교통수단은 그 자체가 관광자원으로 도입될 수 있으며, 지역 고유의 디자인으로 구성된 버스 터미널 등 교통시설이 관광구성요소의 하나로 사용될 수 있고, 이는 랜드마크의 의미를 갖는 경우도 많다.

셋째, 관광자원의 경관과 시점으로서 교통시설이다. 관광자원을 보는 장소의 상당부분은 교통공간이며, 해안선 및 산악지 도로 및 철도·항공기의 차창과 같이 결과적으로 미려한 풍광을 제공할 뿐만 아니라 케이블카 및 등산열차와 같이 풍광을 보여주기 위해 도입되는 교통시설 및 교통수단도 있다.

넷째, 편리성 향상을 위한 교통이다. 관광지의 매력도를 구성하는 요소로서 접근교통의 편리성과 관광지내 이동의 편리성도 매우 중요하며, 도시내 교통과 마찬가지로 신속성·쾌적성·대중성은 물론, 관광지에서는 이러한 요소와 함께 제반요소에 의한 교통의 편리성 향상이 필요하다.

다섯째, 관광수요 통제수단으로서의 교통이다. 관광자원측면에서 관광용량에 대한 과잉수요에 대처하기 위해 수요억제가 불가피한 경우도 있는데, 그 통제수단의 하나가 교통을 매개체로 하는 방안이다. 진입도로 건설의 억제와 우회도록 및 원격지 주차장의 설치로 관광차량의 우회 및 유도, 대중교통수단으로의 전환, 각종 교통규제, 보행으로의 유도 등이 가능하다. 교통수단의 통제와 경로의 시간적·공간적 억제는 교통뿐

dCollection @ jeju

만 아니라 관광시설 배치 및 요금에 의한 억제 등 여러 정책의 조합에 의해 보다 효과적일수도 있고, 교통 서비스에 따라 관광객의 수는 물론, 관광의 질도 통제가 가능하다. 산악지형의 경우 관광 케이블카의 유무에 따라 관광객의 종류 및 활동도 변화하는 것이 전형적인 사례이다.

여섯째, 관광지의 토지이용 통제수단으로서의 교통이다. 도시계획적 토지이용규제가 지역의 개발과 변화를 억제하듯이 대부분의 관광지에서는 자연 지역의 개발억제와 교통에 의한 억제수단이 매우 중요하다.

일곱째, 지역생활기반으로서의 교통이다. 관광지의 교통시설은 관광객뿐만 아니라 지역주민의 생활교통 및 물류의 원활한 이동을 위한 역할도 담당하게 되며, 지역의 생활 및 관광교통의 혼재가 지역주민과 관광객 모두에게 문제발생원인이 되는 경우가 많기 때문에 계획을 신중하게 수립해야 할 것이다.

(4) 관광교통의 구성요소와 분류

교통의 구성요소는 교통주체, 교통수단, 교통시설로 구분할 수 있다. 그러나 관광교통의 구성요소는 상호유기적인 체계를 형성하고 있는 것으로 볼 때, 관광교통의 특성상 관광교통주체, 관광교통수단, 관광교통시설, 운임, 관광서비스를 포함하여 5가지로 구성될 수 있다(이경모·김창수, 2008: 54~55).

① 관광교통의 주체

관광교통의 주체인 여행자는 관광의 주체이기도 하면서 관광교통시장의 수요를 창출하는 수요시장이다.

② 관광교통수단

여객선을 관광목적지까지 실어 나르는 기구로서 일반교통수단인 자동차·열차·선박·항공기는 물론 RV(Recreational Vehicle), 캠핑카, 렌터카, 관광버스(전세버스), 관광열차, 리조트열차, 크루즈, 헬기 등이 대표적인 운반구이다.

③관광교통시설

관광교통수단이 이용하는 도로·철도·해로·항로 등의 교통로와 교통로의 터미널인 공항·항만·역 등 뿐만 아니라 관광주차장, 오토캠핑장, 마리나, 헬기투어장과 같은 관광교통시설이 이에 해당된다.

dCollection @ jeju

④ 운임

관광교통수단의 운임은 일반운임과는 달리 관광패키지 상품에 적용된 포괄요금의 형태와 시간·장소·계절에 따라 탄력적으로 적용되는 운임체계를 가지고 있는 것이 특징이다.

⑤ 관광서비스

관광교통은 일반교통과는 달리 인적·물적 서비스가 상품화되어 그 가치를 부여받고 있으며, 서비스의 양과 질에 따라 관광교통수단에 대한 가치평가는 물론 관광상품의 전반적인 가치에도 큰 영향을 준다.

한편, 관광교통수단은 크게 ① 여행자의 거주지로부터 관광목적지까지 일반여객과 관광객 수송을 맡고 있는 일반교통수단, ② 거주지를 떠나 관광목적지까지 이동하는 관광객만을 실어 나르는 교통수단과 관광지 내에서 유람적인 여객수송을 담당하는 특수교통수단으로 구분할 수 있다.

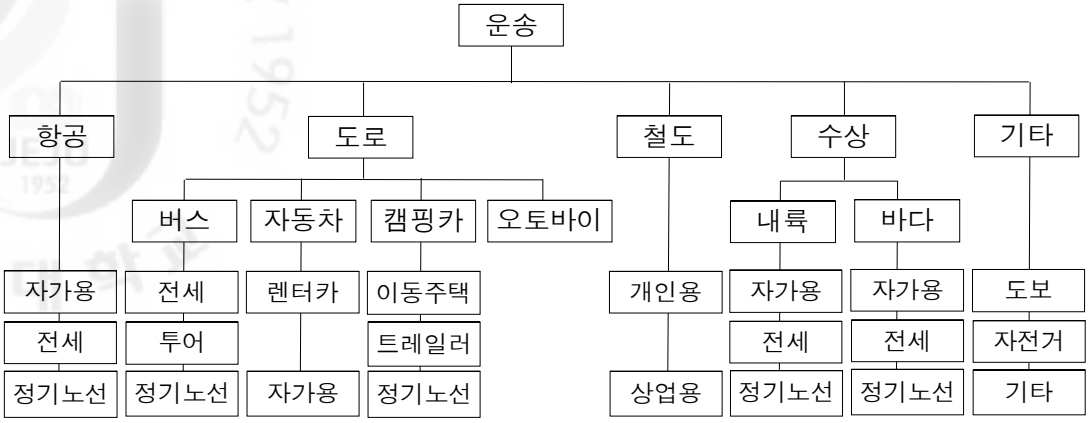
<표 Ⅱ-1> 관광교통수단의 역할에 의한 분류

일반 교통수단	육상교통	자동차, 버스, 택시, 오토바이
	철도교통	열차, 고속전철, 경전철, 지하철
	해상교통	여객선
	항공교통	항공기
특수교통수단	육상교통	렌터카, 관광버스, RV카, 캠핑카
	철도교통	관광열차, 리조트열차, 모노레일
	해상교통	크루즈, 요트, 관광잠수함
	항공교통	케이블카, 로프웨이, 스키리조트

자료 : 이경모·김창수(2008), 관광교통론, 대왕사, p.57.

McIntosh & Goeldner(1995)는 관광교통 운송서비스체계에 의해 항공·도로·철도·수상·기타로 구분하고, 교통서비스의 성격이 어떤지에 따라 관광교통수단을 구체적으로 분류하였다.

dCollection @ jeju



자료 : R. W. McIntosh & C. R. Goeldner(1995), Tourism: Principles, Practices, Philosophies, New York: John Wiley & Sons; 이경모·김창수(2008), 전게서, p.58 재인용.

[그림 Ⅱ-3] 관광교통 운송서비스 체계에 의한 분류

2) 해상관광교통

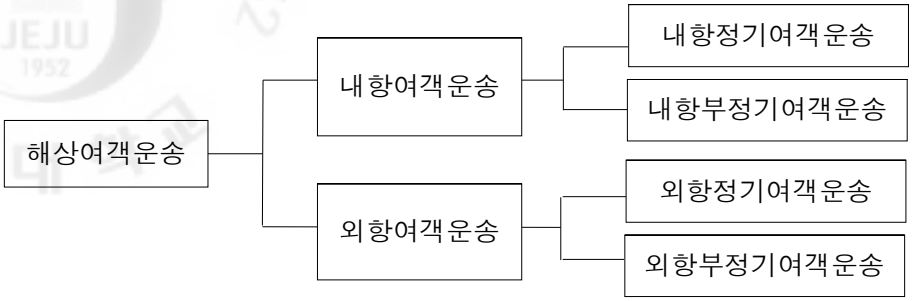
(1) 해상관광교통의 개념과 분류

해상교통(marine transportation) 또는 해운(Shipping)이라 함은 해상에서 선박을 이용하여 사람·화물을 운송하고 그 대가로서 운임을 받는 상행위를 말한다. 이 중에서도 해상교통은 다극화시대에 살고 있는 경제인들의 활동을 원활히 하고, 물적 유통을 효율적·경제적으로 이전시킴으로써 경제발전의 주요 수단으로 역할을 수행해 왔다(이경모·김창수, 2008: 281).

해상여객운송사업은 해상 또는 해상과 연접한 내륙수로에서 여객선(13인 이상의 여객정원을 가진 선박)으로 사람 또는 사람과 물건을 운송하거나 이에 수반되는 업무를 처리하는 사업이다. 다만 항만운송사업법 제2조4항의 규정에 의한 항만운송관련사업, 즉 통선으로 본선과 육지간의 연락을 중계하는 행위를 하면서 선원 등이나 승선지를 운송하는 행위는 해상여객운송사업에서 제외하고 있다. 그리고 해상여객운송은 법규상 상법의 해상편에서 언급되고 있으며, 운항하는 항로에 따라 내항여객운송과 외항해상여객운송으로 구분하고 있고, 이를 다시 운항주기에 따른 정시성을 기준으로 정기와 부정기로 구분하고 있다. 이러한 해상여객운송사업을 영위하기 위해서는 해운법에 따

dCollection @ jeju

라 항로별로 사업의 종류와 항로에 따른 국토해양부장관의 면허를 받아야 한다.



자료 : 이경모·김창수(2008), 전게서, p.281.

[그림 Ⅱ-4] 해상여객운송사업의 구분

해운법은 해상여객운송의 종류를 크게 내항여객운송과 외항여객운송으로 구분하고 있다. 해운법에 명시된 내항정기여객운송은 국내항간에 일정한 항로 및 일정표에 의하여 운항하는 해상여객운송을 말한다. 또한 내항부정기여객운송은 국내항간에 일정한 항로 또는 일정표에 의하지 아니하고 운항하는 해상여객운송을 의미한다.

외항여객운송도 정기와 부정기로 구분하여 외항정기여객은 국내항과 외국항간, 또는 외국항간에 일정한 항로 및 일정표에 의하여 운항하는 해상여객운송을 의미하고, 외항부정기여객운송은 국내항과 외국항 또는 외국항간에 일정한 항로 및 일정표에 의하지 아니하고 운항하는 해상여객운송을 말한다.

<표 Ⅱ-2> 해상여객운송사업의 여객선 보유량 기준

사업의 종류	여객선 보유량
내항여객운송사업	여객선의 총톤수 합계가 100톤 이상일 것
외항여객운송사업	총톤수 500톤(속도가 30노트 이상의 선박인 경우에는 총 톤수 200톤) 이상의 여객선 1척 이상일 것

자료 : 이경모·김창수(2008), 전게서, p.301 재인용.

최근에는 해상교통의 역할이 물적 유통뿐만 아니라 사람을 운송하는 상행위로서 역할이 점점 증가하고 있다. 특히 도서주민의 교통수단으로 이용되어 왔던 여객선은 교육수준과 생활수준의 향상에 따른 여가선용의 방법으로서 미지의 바다에 대한 동경과

Collection @ jeju

해양 레포츠 활동 등이 급속히 확산되면서 해양관광을 겸한 연안여객선 운항이 활성화 되고 있다. 또한 해양관광산업이 본격적으로 개발되면서 해양관광을 목적으로 해상유람을 즐기고자 하는 관광객들을 대상으로 특급호텔수준의 시설과 서비스를 제공하면서 주요 항구도시 및 해양관광자원을 운항하는 크루즈가 해양관광객의 교통수단으로서 그 가치가 높아지고 있다. 이러한 크루즈 사업은 국제적으로 중요하게 부상되고 있는 해상여객운송사업으로서 외래관광객 유치와 유치지역의 높은 경제적 효과로 인해 그 중요성이 높게 인식되고 있다(이경모·김창수, 2008: 282).

(2) 해상관광교통의 특징

관광교통수단은 과학기술의 발달에 따라 급속히 발전해 왔다. 관광객들은 도보로 여행을 시작하면서부터 초음속항공기까지 이용하고 있다. 교통이라 함은 해상교통·육상교통·철도교통·항공교통과 이들의 결합에 의한 복합교통으로 구분할 수 있는데, 이러한 교통형태의 특수성은 안전·정확·신속·편리·쾌적·자유 등과 경제성에 따라 타 운송수단과 비교하여 우위성을 확보하며, 각각의 형태가 경쟁하고 있다.

자동차는 단거리여행이나 가족단위의 개인여행시 가장 인기 있는 관광교통수단이고, 열차는 과거보다는 이용률이 저조하나 고속철도시대의 도래에 따라 많은 관광객들로부터 인기를 얻고 있어 관광산업의 유망한 업종으로 자리 잡고 있으며, 항공기는 장거리 관광객이나 시간절약을 새로운 기회비용으로 인식하는 사람들에게 널리 이용되고 있는 유력한 관광교통이다.

이와 같은 관광교통수단은 기능적 특성상 서비스 수준에 있어서 장·단점을 가지고 있는데 이를 정리하면 다음 <표 Ⅱ-3>과 같다.

해상교통은 육상의 기차·전차·자동차 및 공중의 항공기에 비해 속력이 느린 단점은 있지만, 대량의 화물을 일시에 수송할 수 있고, 운임이 싸다는 점을 가지고 있다. 세계 물자 수송의 절반이 해상수송에 의존하고 있는 것은 이러한 이점 때문이다. 해상교통을 육상교통·철도교통·항공교통과 비교하여 그 특성을 살펴보면 다음과 같이 요약할 수 있다(이석호, 2009).

첫째는 대량수송체계이다. 선박을 이용한 해상교통은 교통기관 중에 가장 대규모의 단위수송능력을 지니고 있다. 항공교통은 신속성이 확보되지만 운송량이 제한되고, 철도는 객차연결로 승객 및 화물의 운송량을 대형화할 수 있으나 수송량의 한계가 존재

dCollection @ jeju

하고 있다. 그러나 해상교통은 일시에 승객과 화물을 일정한 지역으로 대량 이동시킬 수 있으므로 대량수송의 표본이 되고 있다.

둘째는 원거리 수송이다. 해상교통은 항구와 항구, 섬과 섬, 바다와 바다, 대륙과 대륙을 연결하는 원거리 수송을 담당하고 있다. 세계 해양의 면적은 모두 3억 6,106만㎢로 지구 전체 표면적인 5억 995만㎢의 70.8%를 차지하고 있어 1억 4,889만㎢인 육지 면적의 2배가 넘는다. 따라서 지구의 약 3분의 2는 수면으로 덮여 있고, 해상교통의 주요수단인 선박은 시장의 요구에 부응하는 매우 다양한 해수면을 항해하며, 세계 운송의 중심적인 축을 담당하고 있다.

<표 Ⅱ-3> 주요 관광교통수단의 장단점

구분	장점	단점
자동차	· 여정과 중간 경유지의 자유로운 선정 · 출발시간의 통제기능 · 수하물과 장비를 자유롭게 운송 · 3~4명의 여행시 경비절감 · 관광지에서 자유로운 이동 편리	· 안전성, 안락성 결여 · 대량수송의 불가능 · 운전자의 육체적·정신적 피로
전세 버스	· 여정에 따른 관광활동 보장 · 단체관광객의 이동편리성 · 개인당 상대적인 저렴한 요금 · 관광안내원의 관광안내	· 대형사고의 위험성 상존 · 안락성, 쾌적성 결여 · 서비스 질 저하 우려
열차	· 중장거리 여행 · 관광객 대량 수송 · 상대적으로 저렴한 요금 · 안전성 보장 · 여행 중 흥미로운 일상사 경험, 감상 · 열차 내의 자유로운 이동	· 장시간의 운행 · 출발시간의 상대적 융통성 결여 · 한정된 철도노선 이용 · 음식 서비스의 질 저하 · 열차 내의 소음
선박	· 안락하고 낭만적인 여행 · 대량수송의 보장 · 비교적 저렴한 요금	· 많은 여행시간 소요 · 기상상태에 좌우되는 안전성 · 지루하고 단조로운 여행
항공기	· 신속성, 안전성, 경제성, 쾌적성을 갖추고 있어 신선한 이미지 · 관광객의 대량수송 · 비행 전, 비행 중, 비행 후에 완벽한 서비스 제공	· 여행요금의 고가 · 접근가능한 지역 한정 · 공항을 오가면서 많은 시간 낭비

자료 : 이경모·김창수(2008), 전게서, p.58 재인용.

dCollection @ jeju

셋째는 상대적으로 저렴한 운송비이다. 해상교통은 육상교통의 도로나 철도교통의 철로와 같은 항로의 기반시설이 필요하지 않으며, 1회에 대량수송이 이루어지기 때문에 단위당 수송비가 저렴한 편이다. 일반적으로 거리면에서 해상운임과 철도운임을 비교하면 해상교통이 절반정도에 불과하다는 것은 해상교통의 저렴성을 입증하는 예라고 할 수 있다.

넷째는 자유로운 운송로이다. 국제법에 따라 공인된 '공해자유론'은 해양자유의 원칙에 따라 공해에 있어서 자유로운 항해가 보장됨에 따라 급속한 해운업의 발전을 가져왔다고 할 수 있다. 이와 같은 자유로운 항로선택에 따라 해상교통은 다른 교통수단에 비해 운송로의 자유성을 지닌다고 할 수 있다.

다섯째는 운송형태의 국제성이다. 해상교통에 있어 선박은 상호 국적에 영향을 받지 않고 원칙적으로 항만에 입출항이 가능하며, 주요항로가 공해상이라는 점이 특정국가의 성격을 벗어나 공해상에서 타국적의 선박과 경쟁하는 국제성을 띠고 있다. 따라서 선박운송에 관한 규정은 대부분 국제협약이나 국제조약, 국제해사기구(IMO)와 같은 국제기구의 규정을 기준으로 하고 있다.

여섯째는 운송시간의 지연성이다. 해상교통의 가장 큰 단점 중 하나는 교통수단의 속도라고 할 수 있다. 최근 여객운송에 있어 초고속 페리와 같은 선박이 다양하게 개발되고 있으나, 해상교통의 속력은 육상교통보다 평균속도가 늦고, 항공교통속도와는 비교할 수 없을 정도로 느리다. 세계 주요 정기선의 속력은 시간당 18~45논트(시속 약 33~83㎞)이며, 크루즈 선박이나 일부 부정기선의 순항속도는 12~18노트(시속 약 22~33㎞)로 신속성을 필요로 하는 사람과 화물의 이동에는 이용의 한계가 있다.

2. 연안여객선 이용만족

1) 연안여객선의 개념과 종류

(1) 연안여객선의 개념

선박(vessel)이란 물에 떠서 사람·가축·물자를 싣고 물 위로 이동할 수 있는 구조물을 통칭하는 용어로, 넓게는 물 위의 교통기관을 총칭하지만, 단순히 목재나 대나무

Collection @ jeju

등을 엮어 묶은 것은 뗏목이라 구별한다. 길이가 짧은 몇 m의 소형선은 주(舟)·정(艇)·단정(端艇) 등으로 부르고, 그보다 큰 것은 배·선박이라고 부른다. '박(舶)'이라는 글자는 거선(巨船)을 의미한다(이경모·김창수, 2008: 285).

영어의 'ship'은 대형선을 의미하고, 범선시대의 항양선(航洋船)을 대표하는 3개 또는 4개의 돛대를 가진 횡범선(横帆船)의 호칭이었다. 그러나 소형선을 지칭할 때는 'Boat'를 사용하는 경우가 많으며, 'Vessel'은 용기(容器)라는 뜻으로 대소에 관계없이 모든 배의 총칭으로 사용된다(두산 사이버백과사전). 따라서 선박의 일반적 개념은 해상에서 사람이나 화물을 싣고 공간적 이동을 수행하기 위하여 부양성·적재성·이동성의 3요소를 동시에 갖춘 구조물을 말한다.

법규상의 개념은 상법 제7조에 의하면, '선박이라 함은 상행위 기타 영리를 목적으로 항해에 사용하는 선박'으로 규정하고 있어 상행위를 하지 않더라도 국·공유외의 선박으로서 항해에 사용할 수 있는 한 상법상의 선박으로 간주해야 할 것이다. 따라서 유람선이나 탐험선도 상법상의 선박에 해당된다. 우리나라에서는 현재 법규상 총톤수 5톤 이상의 것을 선박으로 취급하고 있으나, 세계적으로는 영국선급협회가 배의 통계자료로 채택하고 있는 총톤수 100톤 이상의 강선을 선박으로 취급하고 있다.

선박은 일반적으로 용도별·재료별·구조별·추진방법별·운항항로별·법규별 등으로 분류될 수 있으나, 대표적인 분류방법은 크게 용도에 따른 분류와 추진동력에 의한 분류로 구분되고 있다.

용도별로 분류하면, ① 승객과 화물을 수송하는 상선, ② 특수목적을 위한 특수선, ③ 국방에 사용되는 군용선, ④ 어업을 목적으로 하는 어선 등으로 구분할 수 있다. 이 중 해상관광교통과 관련있는 상선은 용도별로 여객선과 화물선으로 나눌 수 있다.

여객선은 ① 정기항로여객선(liner ship), ② 관광순항여객선(cruise ship), ③ 이민선(immigrant ship), ④ 순례선(pilgrime ship)[1], ⑤ 카페리(car ferry), ⑥ 기타 유람선(pleasure boat) 등으로 구분할 수 있다. 또한 추진동력에 의한 분류는 ①범선과 같이 풍력을 이용한 풍력선, ② 증기를 사용하여 프로펠러를 회전시키는 기선(steam ship), ③ 디젤기관을 이용한 발동기선(motor ship), ④ 가스기관·전기추진기관·원자력기관 등을 이용한 선박으로 구분할 수 있다.

해상여객운송사업은 해운법 제2조제2호에 의거 해상 또는 해상과 연접한 내륙수로

1) 메카 순례의 이슬람교도 수송선박

Collection @ jeju

에서 13인 이상 여객정원을 가진 여객선으로 사람 또는 사람과 물건을 운송하거나 이에 수반되는 업무를 처리하는 사업으로서 항만운송사업법 제2조제4항의 규정에 의한 항만운송관련사업외의 것을 말하며, 세부적으로는 연안정기여객운송사업과 연안부정기여객운송사업으로 분류된다. 연안정기여객운송사업은 국내항간에 일정한 항로 및 일정표에 의하여 운항하는 사업이며, 본 연구에서는 연안여객선으로 지칭하였다.

연안여객선은 해상여객운송사업에 사용되는 선박을 말하며 여객을 운송하는 선박을 특별히 여객선으로 분류·규정한 이유는 화물을 운송하는 화물선보다 인명을 안전하게 수송하기 위하여 국가 또는 관련기관에서 특별히 지도 감독을 하기 위한 것으로 설미나 운항 등 기술적인 모든 방면에서 많은 규제와 지원을 하고 있는 것이 현실이다. 그렇다고 한 사람의 여객이라도 탑승시켰다고 해서 여객선이라 정의되는 것은 아니고 13인 이상의 여객을 승선시킬 수 있는 선박만을 여객선이라 정의하고 있으며, 13인 미만의 여객을 승선시킬 수 있는 선박은 여객선이 아닌 화물선으로 분류하고 있다(이용섭, 2005).

<표 Ⅱ-4> 선박의 종류

구 분	종 류
용 도	상선, 어선, 군함, 특수선 등
재료·구조	목선, 철선, 피복선, 콘크리트선, 강선, 합판선, 경합금선, 플라스틱선 등
추진 원동력	노도선(櫓棹船, 인력), 범선(풍력), 기선(석탄·석유를 원료로 하는 기계력), 원자력 등
법 적	국적에 의한 한국선과 외국선, 등기·등록에 의해 등기선·등록선과 부등기선·부등록선, 소유자에 의한 공선과 사유선, 관청선과 민간선, 무역내용에 의한 내항선과 외항선, 항법에 의한 동력선과 범선·잡종선, 노도선, 여객운송에 의한 여객선과 비여객선, 국제성에 의한 국내항로선·단거리 국제항로선·장거리국제항로선, 구명설비에 의한 제1종선·제2종선, 어선의 종·업제한에 의한 제1종~제3종 어선 구별 등
기 타	운항에 의한 자영선과 용선, 경영에 의한 정기선과 부정기선, 영리선과 비영리선, 항로의 성질에 따르는 명령항로선과 자유항로선, 항로의 구역에 의한 원양항로선·근해항로선·연해항로선·평수항로선·내수선 등

자료 : 이경모·김창수(2008), 전게서, p.287 재인용.

dCollection @ jeju

그 이유는 여객선으로 분류되면 안전성 확보를 위하여 복원성, 구명설비, 거주설비, 소화·소방설비, 대피통로, 대피방법, 객실의 소재 등 이외에도 많은 부분에서 만일의 경우에 여객의 생명을 위험으로부터 최소화하기 위한 배려로 정부나 관련기관의 엄정한 규제가 적용되기 때문이다. 특히 여객선을 경영, 운항하는 사람은 관련 법규를 충분히 숙지하여야 하며 많은 경험과 기술을 겸비해야 한다.

여객선은 속도와 수송형태에 따라 일반선, 고속선, 쾌속선, 초쾌속선, 카훼리선 및 차도선 등 6가지로 분류하고 있다. 일반선은 운항속력이 15노트 미만인 여객선, 고속선은 운항속력이 15~20노트 미만, 쾌속선은 운항속력이 20~35노트 미만, 초쾌속선은 운항속력이 35노트 이상인 여객선, 카훼리선은 차량탑재구역이 폐위된 차량운송겸용 여객선, 차도선은 차량탑재구역이 상시 개방되어 있고 차량의 적·양하와 여객의 승·하선이 주로 선수램프를 통해 이루어지는 차량운송겸용 여객선을 말한다. 용도별로 분류할 경우 크루즈선(장기유람여행용으로 유람선, 관광선으로서 숙식을 할 수 있고, 위락실 등을 갖춘 호화 장거리 여객선 및 유람선을 일컫는다)과 교통선(여객 및 화물을 싣고 교통에 공용되는 일반적인 여객선을 지칭함)으로 구분할 수 있는데 우리나라 여객선은 전체가 교통선으로 분류되고 있으며, 크루즈선은 1척도 없는 실정이다(이용섭, 2005).

(2) 항만의 개념과 종류

한편, 항만(harbour)은 항구(port)와 동의어로 사용되기도 하지만, 항구가 선박을 해상의 풍랑이나 파도 등에 비교적 안전하게 피난 또는 정박할 수 있는 내항으로서 접안시설을 중심으로 부두구역을 만들어 여객의 승강과 화물의 적화 및 양륙에 필요한 시설을 갖춘 곳이라면, 항만은 안전정박을 위한 수면과 수심, 넓은 접안시설, 하역장비 및 창고, 화물장치장과 육상교통과의 연계, 입·출항에 필요한 세관 및 검역시설 등 간접시설이 정비된 곳을 말한다.

또한, 항만은 천연적으로 또는 인공적으로 선박이 안전하게 출입·정박·계류하고 해상과 육상교통의 연결, 친수공간의 활용 등 다양한 활동이 이루어지는 공간이다. 항만은 해상수송을 육지와 연결시키는 운송시설의 역할을 담당하며, 해운과 내륙운송을 연결하는 복합운송과 정보·화물·사람의 교류거점으로서 물류·생산·유통·정보생산 및 국제교역기능과 배후지의 경제발전을 위한 기지로서의 역할을 수행하는 종합공간의 특징

dCollection @ jeju

을 가진다(이석호, 2009).

항만의 종류는 사용목적에 의한 분류, 법률에 의한 분류, 항만건설에 의한 분류, 지형조건에 의한 분류, 결빙 여부에 의한 분류, 지질에 의한 분류로 나누어 살펴볼 수 있다.

① 사용목적에 의한 분류 : 상업항, 공업항, 어항, 군항, 피난항, 검역항

② 법률에 의한 분류 : 외국선의 출입이 개방된 항구인 개항(open port), 국내선만이 출입이 허용되는 항구인 불개항(local port), 수출입화물에 대하여 관세가 부과되지 않고 일정한 임해구역 안에서는 모든 재화에 대하여 보세구역과 같은 기능과 역할을 하는 항구인 자유항(free port)

③ 항만건설에 의한 분류 : 천연항, 인공항

④ 지형조건에 의한 분류 : 연안항, 하구항, 해협항, 하천항, 호항, 운하항

⑤ 결빙 여부에 의한 분류 : 동항, 부동항

⑥ 지질에 의한 분류 : 사빈항, 암반항

⑦ 개·폐 여부에 의한 분류 : 조차(潮差)가 크지 안항 항구가 항상 열려 있는 항구인 개구항, 조차(潮差)가 커 갑문을 설치한 항구인 폐구항

항만의 주요기능은 승객 및 무역량 운송을 위한 해상·육상 연결지점, 자원의 배분을 위한 지역간 연결교차지점, 교역증대, 교통, 배분, 고용창출, 무역창출, 국위선향, 국방, 도시개발, 공업생산증대, 서비스 산업 증진 등을 들 수 있다. 이러한 기능은 다음의 네가지 측면이 효율적으로 이루어져야 경제적 가치가 있다(이석호, 2009).

첫째, 항만배후지에서 발생하는 국제무역수요를 효율적이고 경제적인 방법으로 원활히 처리할 수 있어야 한다. 둘째, 지역산업개발과 무역을 창출시키는데 보조적 기능을 충분히 수행해야 한다. 셋째, 국내용과 환적화물의 증가분에 효율적으로 대처할 수 있어야 한다. 넷째, 항만은 전·후방기지 및 해·육 연결점으로서 이용대상에 대한 효율적인 전환시설 기능을 다 할 수 있어야 한다.

또한, 항만의 기능을 크게 두 가지로 나눌 수 있는데, 첫째는 항만의 경제활동에 대한 지원기능으로서 항만은 경제활동에 따라 유발되는 수송수요를 충족시키는 기능을 수행한다. 항만은 육지와 수면, 수면과 수면 사이의 수송수단을 효율적이고 저렴하게 연계·통합하는 서비스를 제공해야 한다.

둘째는 지원기능 이외에 항만은 자체적으로 부가가치 및 고용을 창출하는 산업 활

dCollection @ jeju

동 장소로서의 기능을 수행한다. 항만의 두 번째 부가가치 및 고용창출기능은 독립된 하나의 산업으로서 부가가치 물류활동의 중요성이 강조됨에 따라 점차 강화되고 있다. 항만은 항만배후지에 생산물의 가공, 포장, 조립 등이 가능한 대규모 단지의 조성과 운영을 통하여 물류서비스의 부가가치 증대를 추진하고 있다.

항만은 과거에 터미널 기능만을 수행함으로써 신속한 선박 회항이 곤란하여 원활한 화물유통을 지연시키는 경우가 많았으나, 점차 선박에 대한 수요가 증대하고 하역장비 등 항만시설이 현대화됨에 따라 항만의 기능은 접안기능, 보관기능, 통관기능, 수송기능을 담당하게 되었으며 보다 넓은 항만 배후지를 보유하게 되었다.

이와 같은 항만기능의 변화 요인은 첫째, 선박의 크기와 속도에서의 규모의 경제를 추구하고자 하는 선주들의 노력과 해운에서의 특화와 그에 따른 선형의 변화이다.

둘째로는 화물취급에서의 경제성을 추구하고자 하는 화물의 물리적 형태의 변화에 따른 취급, 보관, 가공 등에서의 새로운 기술의 도입이다. 셋째는 화물의 벌크화, 규격화와 같은 화물형태의 특수화에 따른 새로운 시설의 요구이다.

이렇게 항만기능은 여건변화에 따라 달라지며, 항만기능의 변화는 다음과 같은 요인에 의해 초래되고 있다(이석호, 2009).

첫째, 선박·하역·정보통신·수송기술 여건의 변화이다. 이는 항만기능을 변화시키는 주요 요인이다. 특히 선박의 대형화, 전용선화, 컨테이너화, 하역·보관·창고 기술의 발전, 정보관리체계의 고도화 등은 항만 기능의 고도화와 아울러 시설 및 장비규모의 증대와 자동화, 정보화 및 효율화를 촉진시키고 있다.

둘째는 경제성장·산업구조·무역·기타 경제여건의 변화이다. 국제적으로 개방체계가 확산됨에 따라 항만의 경제활동 지원기능이 증대되고 있다. 항만의 기능변화에 따라 물류비용의 절감과 서비스의 개선을 도모하고 있다. 즉, 항만시설의 확충과 더불어 하역장비와 시설의 현대화, 자동화, 정보화 등은 항만의 기능변화를 나타낸 것이다. 산업과 무역구조의 변화에 따라 벌크화물과 일반화물 중심에서 고부가가치 컨테이너화물로 화물 구성이 진화하고 있으며, 이에 따라 컨테이너 물동량 증가와 컨테이너 터미널 확충이 지속되고 있다.

셋째, 물류산업 여건의 변화이다. 물류산업은 과거 공공성이 중시되어 국가와 공기업이 주도로 운영되었으나 점차 민영화·개방화되고 있다. 개방체제가 확산됨에 따라 시장의 경쟁환경이 바뀌고 있으며, 공급사슬관리의 발전에 따라 물류기업 및 하주의

dCollection @ jeju

통합물류서비스의 요구가 증가하고 있다.

넷째 사회적 여건의 변화 등을 들 수 있다. 물류환경측면에서 경쟁성의 원천, 생산의 본질, 조직측면에서 후기 포디즘(Fordism) 사회로 전환된 영향 등을 들 수 있다.

2) 연안여객선 이용만족

(1) 이용만족의 개념

만족(satisfaction)이라는 단어는 라틴어의 satis(enough)와 facere(to door make)에서 유래되었다. 이 어원으로 볼 때 만족은 채우기(filling)혹은 충족 (fulfillment)을 의미한다(Oliver, 1993). 관광분야에서 만족의 개념은 학자에 따라 그 관점이 다르지만, 연구자들은 만족이 고객의 태도나 반응수준이라는 견해에 어느 정도 동의하고 있다(김경희, 2009). 그러나 1976년에 미국 시카고에서는 소비자 만족 및 불만족의 개념의 규정과 측정이라는 주제로 소비자 만족에 관한 최초의 학술회의가 개최되면서(Hunt, 1977), 많은 학계와 업계에서 연구와 관심을 가져왔으나 아직까지도 만족의 개념에 대한 뚜렷한 합의가 이루어지지 않고 있다.

Hunt(1977)에 의하면 고객만족은 소비자들이 제품이나 서비스를 구매 비교 평가 선택하는 과정에서 그들이 어느 정도 호의적 혹은 비호의적 감정을 경험하느냐 하는 것이며, 상품이나 서비스에 대한 사전기대보다 실제적인 사용감정이 좋거나 높은 것이라고 하였다. 즉, 소비자들은 어떤 브랜드를 구매하기 전에 그 성과에 대한 기대를 형성하며, 브랜드를 사용한 후 소비자가 인식하는 기대와 경험에 의해서 비교하게 된다. 결국 만족은 기대와 성과간의 불일치에 의해 다양하게 이론으로 구성하게 된다(Mazurskey,1985). 또한 Oliver(1981)는 만족이란 '소비자가 자신의 욕구가 얼마나 채워졌는지에 대하여 판단하는 반응'이라고 총체적인 정의를 하면서, 개인차원 수준의 만족은 한 거래시점에서의 만족에서부터 장기적인 관점에서의 만족이라는 연장선상에서 생각될 수 있다고 하였다. 또한 이러한 고객만족을 마케팅 활동의 핵심개념으로 보고 기대가 소비경험에 관한 고객의 이전 감정과 불일치할 때 느끼는 심리적 상태라고 정의하였다(Oliver& Linda, 1981). 또한, Day(1990)는 사전기대와 소비 후 지각된 제품의 실제성능 간의 지각된 불일치 등 소비자의 호의적, 비호의적 평가와 반응을 만

dCollection @ jeju

족으로 보고 있다. 만족은 사전기대와 실제 소비경험의 일치여부에 대한 평가로 소비와 관련하여 발생하는 감정에 의한 형성과 소비자 충족상태에 대한 반응으로 제품 및 서비스에 대한 제공이 어떠하였는가에 대한 판단을 의미한다고 하였다.

Tse & Wilton(1988)은 고객만족이란 개념은 어떤 제품이나 서비스가 비교적 잘 수행되었는가 혹은 제품이나 서비스가 사용목적에 적합한가에 대한 의식적 판단 또는 평가라고 하였으며 평가과정으로서의 요소를 강조하여 선택한 대안이 이전의 신념과 일치되는지에 대한 평가(Engel& Blackwell,1982), 구매전 기대에 근거한 구매후의 제품 품질에 대한 평가(Anderson& Sullivan,1993), 특정한 구매 선택과 관련된 선택후의 평가적 판단(Westbrook& Oliver,1991)으로 정의하면서, 결과를 강조하느냐 아니면 과정을 중시하느냐에 따라 정의가 달라질 수 있다는 의미를 내포하고 있다.

이렇게 관광객 이용만족에 대한 연구는 그 주제에 대한 명확한 정의가 필요한데 이것은 관광객 이용만족이 전체적 평가를 지향하는지 또는 그 구성요소 자체에 대해서 평가를 할 것인지에 대한 문제가 제기될 수 있기 때문이다(권정택, 2000).

따라서 관광객 이용만족의 정의도 크게 평가과정에 초점을 둔 이용만족에 대한 접근(Hunt, 1977 Tse & Wilton, 1988 Oliver, 1993)과 관광소비경험에서 발생한 결과지향적 접근(Dann, 1977 Pizam, Neumanm & Reichel, 1978 Lounsbury & Polik, 1992) 두 가지로 구분할 수 있다[2].

평가과정 중심에서는 소비자 만족의 선행 요인들이 소비자 만족을 형성하는 과정에 초점을 둔다. Hunt(1977)는 이용경험이 최소한 기대되었던 것보다 좋았다고 평가하였고, Gava & Goldman(1990)은 선택된 대안이 사전에 갖고 있던 신념과 일치성을 가진다는 평가라고 하였다. Van Raaij & Francken(1984)은 사전적 기대와 사후에 느낀 성과 사이의 지각된 불일치 등으로 정의하였다(정지원, 2003). Walker(1995)는 전반적인 서비스 만족은 '특정조직에서 모든 접점과 경험에 기초한 조직에 대한 소비자의 전반적인 만족/불만족'으로 정의하였고, 두 구조(서비스 접점 만족과 전반적 만족)에서 만족의 차이가 있다고 주장했으며 이 정의는 만족/불만족의 개념에 기초하고 있다(석강훈, 2007). Oliver(1993)는 기대일치/불일치 패러다임에서의 만족은 인지적

2) 그러나 평가과정에 초점을 둔 관광객 만족도에 대한 접근이 관광객의 전체적인 관광경험을 다루고 있고, 각 단계에서 중요한 역할을 하는 각 요소들을 개별적으로 측정하여 중요한 과정을 확인시킨다는 점에서 결과 지향적 접근보다 이점을 가지고 있어 관광객 만족에 대한 연구에서 많이 사용되어지고 있다(김정준, 2009).)

dCollection @ jeju

만족, 감성적 만족, 속성적 만족 등으로 구분되어 하나의 개별 결정요소로서 역할을 한다고 주장하였다.

관광 이용경험에서 발생한 결과로 정의하면 '관광객 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로 관광경험의 총체에 대한 일종의 태도'로 정의되고 (Lounsbury & Polik, 1992), 또한 Pizam, Neumann& Reichel(1978)의 연구에서는 관광객 만족을 '관광목적지에 대한 사전 기대와 관광객의 실제 이용경험 간의 상호작용에 의한 결과로 보고 관광객 만족의 구성개념을 여행경험에 있어서 특정 영역에 대한 관광객 태도의 조합'으로 정의하였다.

한편, 국내연구자들의 고객만족에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

조광행(1999)은 누적적 고객만족을 강조하면서 거래에 대한 고객의 지각된 경험들이 모여서 브랜드 또는 점포에 대한 전체적인 평가결과로서 고객만족이 결정된다고 하였다. 또한 조형지(2000)는 고객만족의 정의와 관점을 언급하면서 인지적 관점, 기대-불일치관점, 정서적 반응 관점과 인지적 판단과 정서적 반응의 결합으로 보는 관점으로 고객만족을 접근하고 있다. 그리고 김준호·이동진(2004)은 고객만족을 소비자가 경험한 희생에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상 받았다고 느끼는 인지적 상태이거나 제공받은 서비스에 대한 감정적 반응으로 정의하였으며, 박시숙(2006)은 고객이 상품 또는 서비스에서 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 고객의 재구매 의도를 높이고 그 상품 또는 서비스에 대한 충성도가 지속되도록 하는 상태를 의미한다고 하였다.

박영기(2009)는 관광객 만족은 관광 전에 갖고 있던 기대와 실제 경험간의 차이로 볼 수 있으며 관광객이 기대했던 느낌 이상의 성취반응으로 관광객의 기대를 충족시키는 것으로 정의하였으며, 주현식(2008)은 고객만족을 개인적 차원에서의 전반적인 서비스에 대한 지각된 성과로 정의하고 있다.

위의 선행연구에서 살펴본 바와 같이 최근 많은 학자들은 고객만족이 고객 애호도나 구매의도의 중요한 요인이지만 충분 조건은 아니며 고객만족만으로는 충분히 설명할 수 없다고 주장하면서 고객만족의 사전적, 사후적 주요 변수와 관련한 광범위한 연구의 필요성을 제기하고 있는 것으로 나타났다(Homburg& Rudolph,2001). 이는 일반적인 제품과는 달리 보다 무형적이고 인적접촉이 중요한 관광분야에서 예외일 수 없다. 이상의 만족에 대한 정의를 정리하면 다음 <표 Ⅱ-5>와 같다.

Collection @ jeju

<표 Ⅱ-5> 만족의 개념

연구자	만족의 개념
Czeple *et al.*(1974)	욕구나 요구를 충족시키는 정도에 대한 소비자의 주관적 평가
Hunt(1977)	경험에 대한 만족감이 아니라 경험이 보다 좋게 될 것으로 추측하는 평가의 관점과 제품이나 소비자에 대하여 인식적인 감정의 평가
Pizam, Neumann & Reichel(1978)	관광목적지에 대한 사전 기대와 관광객의 실제 경험 간의 상호작용에 의한 결과로 보고 관광객 만족의 구성개념을 여행경험에 있어서 특정 영역에 대한 관광객 태도의 조합
Dann(1979)	기대에 대한 불일치를 경험하는 경우의 감정과 관광소비경험에 대해 사전적으로 관광객이 갖는 감정이 복합적으로 야기되는 전체적인 심리 상태
Oliver(1981)	기대가 소비경험에 관한 고객의 이전 감정과 불일치할 때 느끼는 심리적 상태
Westbrook & Reilly(1983)	구매한 특정 제품이나 서비스 상점 심지어는 전반적인 시장 뿐만 아니라 쇼핑과 구매행동패턴과 관련된 경험에 대한 정서적반응(emotional response)
Van Raaij & Francken(1984)	사전적 기대와 사후에 느낀 성과사이의 지각된 불일치 등으로 정의
Tse & Wilton(1988)	사전 기대와 사용 후 지각되는 실제 제품 성과간의 지각된 불일치에 대한 소비자의 평가적 반응
Day(1990)	사전기대와 소비 후 지각된 제품의 실제성능 간의 지각된 불일치 평가에 대한 소비자의 반응
Lounsbury & Polik(1992)	관광객 자신이 관광경험 총체에 대한 사후 이미지를 평가하는 것으로 관광경험의 총체에 대한 일종의 태도
Walker(1995)	특정조직에서 모든 접점과 경험에 기초한 조직에 대한 소비자의 전반적인 만족/불만족으로 정의
Pertrick(1999)	기대와 경험간의 비교로 평가할 수 있으며 지각된 실제경험과 사전에 기대했던 것과의 일치 정도
조광행(1999)	누적적 고객만족을 강조하면서 거래에 대한 고객의 지각된 경험들이 모여서 브랜드 또는 점포에 대한 전체적인 평가결과로서 고객만족이 결정된다고 함
조형지(2000)	인지적 관점, 기대-불일치관점, 정서적 반응 관점과 인지적판단과 정서적 반응의 결합으로 보는 관점으로 고객만족에 접근
Kotler(2003)	기대와의 관계에서 제품의 지각된 성과의 비교 결과 지각된 기쁨 혹은 실망에 대한 한사람의 느낌
김준호·이동진(2004)	소비자가 경험한 회생에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상받았다고 느끼는 인지적 상태이거나 제공받은 서비스에 대한 감정적 반응으로 정의
박시숙(2006)	고객이 상품 또는 서비스에서 원하는 것을 기대 이상으로 충족시켜 감동시킴으로써 재구매 의도를 높이고 그 상품 또는 서비스에 대한 충성도가 지속되도록 하는 상태
주현식(2008)	고객만족을 개인적 차원에서의 전반적인 서비스에 대한 지각된 성과

dCollection @ jeju

연구자	만족의 개념
박영기(2009)	관광 전에 갖고 있던 기대와 실제 경험간의 차이로 볼 수 있으며 관광객이 기대했던 느낌 이상의 성취반응으로 관광객의 기대를 충족시키는 것
고한익(2010)	개인적 차원에서의 전반적인 서비스에 대한 지각된 성과
최병길(2010)	관광지 방문경험에 대한 관광객의 종합적이고 총체적인 평가

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 재작성

(2) 연안여객선 이용만족의 측정

관광행동연구에서 가장 중요하게 다루어진 주제는 만족과 같은 사후태도 개념이며(고동우, 2005), 관광객이 서비스를 평가하는 중요한 판단 기준이다(Bowen and Jackie, 2002). 즉, 관광객 이용만족은 여러 욕구가 충족된 정도의 전체적인 만족 측정과 후속 태도인 행동의도 변수인 재방문과 추천의도와의 관계로 볼 수 있는데, 많은 선행연구의 결과에서 만족한 관광객은 긍정적인 추천을 하며 재방문의도에 긍정적인 역할을 하는 것으로 나타났다(박재관, 2011).

관광객의 이용만족에 대한 측정방법에는 하나 또는 그 이상의 문항으로 직접 경험한 것에 대한 느낌이나 만족, 선호도 등을 질문함으로써 관광객을 측정하는 직접 측정법과 관광객으로 하여금 관광상품의 여러 측면 또는 속성에 대해 평가하도록 하고 이들 응답 값들을 다양한 방식으로 계산해서 얻은 단일점수를 관광객 이용만족의 지표로 삼는 간접 측정법으로 나누어진다(장보경, 2008). 이용만족은 소비만족, 관광활동만족, 비교만족, 전반적 만족 등을 고려하여 구성하는 것이 타당하지만, 이용만족을 구성하는 변수가 많으면 관광객의 최종적이면서도 전반적인 만족도를 제대로 파악할 수 없다. 따라서 관광객 이용만족의 구성요인은 단순하면서도 함축적 의미를 담고 있어야 한다(후원원, 2009). 또한, 이용만족은 고객만족을 바라보는 시각에 따라 결과로 보는 입장과 과정으로 보는 입장으로 나눌 수 있다(이애주·백대환·박진우, 2003).

현대의 이용만족 측정은 기존의 고객과 잠재고객뿐만 아니라 나아가 유통경로, 사회를 고객으로 생각하고 이용만족 측정범위에 포함시켜야 하는데, 이는 이용만족 측정에 조사대상으로 생각해야 할 이용객이 다양하다는 것을 의미한다(전형규, 2005).

Barsky & Labagh(1992)는 호텔 이용객 만족 측정에서 종사원의 태도, 위치, 객실, 가격, 시설, 리셉션, 서비스, 주차, 식음료 만족 등으로 제시하였고, 박창규(1997)는

Collection @ jeju

주제공원에 대한 만족을 시설과 행사내용, 서비스 효율성 등과 같은 물적 서비스와 종업원 친절성, 관리운영의 신뢰성 등과 같은 인적 서비스, 그리고 가격, 접근성, 이용성 등을 비용 만족으로 측정하였다. 또한, 엄서호와 박창규(1998)는 관광객의 '총체적인 만족'은 '서비스만족'과 가격, 접근성, 이용성의 개념을 포괄하는 '비용만족'으로 구성된다고 하였다.

Hailin & Elsa(1998)는 크루즈 관광객을 대상으로 숙박, 식음료, 오락, 편의시설, 직원 서비스로 나누어 만족도를 측정하였으며, Victor & Denis(1998)의 연구에서는 크루즈 관광객을 대상으로 상품구성요소와 직원서비스 수행, 청결, 승무원, 음식, 안내데스크, 관광과 서비스에 대한 14개 문항으로 만족도를 분석하였다.

김천중(1999)은 크루즈 상품을 선박규모, 환전, 통신, 오락, 식음료, 사우나, 쇼핑, 브랜드 이미지, 물적서비스, 인적서비스, 접안시설, 출입국 수속, 관광지 명성과 만족 등으로 구성하였고, 김성혁·고호석(1999)은 호텔의 전반적 서비스, 분위기 및 홍보, 편리성 및 전문성, 공지성, 비용 및 접근성, 쾌적성 및 주차 편리성 등으로 제시하였다.

홍수희(2003)는 관광지만족, 직원 서비스 만족, 경제적 만족, 접근성 만족, 전반적 만족으로 측정하였고, 박혜영(2003)은 관광객이 관광을 하기 위해서 구매한 상품을 경험하면서 느끼는 전반적인 감정정도를 관광만족으로 하고, 가격만족, 서비스 만족, 교통만족, 상품만족을 조사, 연구하고자 하였다.

김계섭·안윤지(2004)는 지식욕구 충족성, 전통문화의 보유성, 문화적 매력성, 방문가치성, 발전가능성 등의 인지만족과 추억, 낭만적 공간, 즐겁고 신명난 공간, 안전·쾌적한 공간 등의 정서적 만족, 그리고 시간만족, 접근 용이성, 비용만족, 서비스 만족 등의 효용 만족으로 구분하였으며, 이진희(2008)은 라이프스타일 유형에 따른 제주해양관광의 속성 및 만족도에 관한 연구에서 다양한 해양자원 보유, 적당한 수온, 적당한 파고, 기상악화시 대체이용시설 보유, 다양한 부대시설, 우수한 해양레저용 장비대여를 해양관광을 즐긴 후의 만족 항목으로 설정하였다.

김기호 등(2010)은 자연경관, 역사적 가치 등을 상품만족 요인, 입장료, 교통요금, 숙박요금, 음식가격 등을 가격만족 요인, 경관조화, 주민친숙, 안내표지판, 지역특산물, 휴식공간 등을 장소만족 요인, 터미널, 주차장, 숙박시설, 안내소의 편리성 등을 인프라 만족요인으로 측정하였다.

dCollection @ jeju

유재충·노재헌(2010)은 국가별 스킨스쿠버 관광목적지 선택속성이 관광 참가만족 및 방문의도에 미치는 영향 연구에서 프로그램 만족, 시설 및 장소 만족, 지불 비용 만족, 종사원 서비스 만족으로 측정하였고, 최종필(2011)은 리조트 참여자들의 지각된 가치가 서비스 품질 및 고객만족에 미치는 영향 연구에서 시설 만족과 서비스 만족으로 측정하였다.

따라서 이와 같은 선행연구의 결과를 검토한 결과, 박창규(1997), 엄서호·박창규(1998), 박혜영(2003), 김계섭·안윤지(2004), 김기호 등(2010), 유재충·노재헌(2010), 최종필(2011) 등의 연구를 토대로 연안여객선 이용만족을 다음 <표 Ⅱ-6>에 기술하는 바와 같이 서비스 만족과 시설(인프라) 만족, 비용만족, 운항(상품)만족 등을 측정 항목으로 본 연구는 사용하고자 한다.

<표 Ⅱ-6> 이용만족의 측정

연구자	이용 만족의 측정
박창규(1997)	물적서비스, 인적서비스, 비용만족
엄서호·박창규(1998)	서비스만족, 비용만족
박혜영(2003)	가격만족, 서비스 만족, 교통만족, 상품만족
김계섭·안윤지(2004)	인지만족, 정서적 만족, 효용만족
김기호 등(2010)	상품만족, 가격만족, 장소만족, 인프라 만족
유재충·노재헌(2010)	프로그램, 시설 및 장소, 지불 비용, 종사원 서비스
최종필(2011)	시설만족, 서비스만족
본 연구	시설만족, 서비스 만족, 비용만족, 운항만족

(3) 여객선 이용객의 재방문 의도

본 연구의 재방문의도 측정은 재방문의도와 추천의도의 측정으로 구분하여 연구하였다. 재방문 의도는 해당서비스 상품의 재방문 가능성이 있거나 또는 다른 사람들에게 해당서비스 상품의 우수성을 자발적으로 추천할 가능성이 높은 상태를 의미하는데, 관광지를 방문한 관광객이 다시 그 관광지를 방문할 가능성과 다른 사람들에게 권유할 가능성이 있을 때, 그 관광객은 재방문의도가 형성된 것으로 간주할 수 있다(최나리, 2005).

장경수·김형섭·이귀옥(2004)은 행동의도를 재방문의도와 추천의도의 2개의 항목을

dCollection @ jeju

설정하여 조사하였으며, 최나리(2005)는 방문객이 해수욕장을 방문하고 난 후의 만족, 그리고 재방문의도와 방문동기를 조사하고, 방문동기가 관광만족에 영향을 미치는지와 관광 만족이 재방문의도에 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 또한, 윤세목 노용호(2005)는 그것을 재방문의사, 권유의사, 추천의사로 설정하였다.

이상의 연구들은 고객만족이 구매 후 태도뿐만 아니라 재구매의도 또는 추천의사 및 상표전환에 영향을 미친다는 공통적인 견해를 제시하고 있는데, 이는 고객 만족은 재 구매의도 및 추천의사에 영향을 미친다(Oliver, 1980 Eggert & Ulaga, 2002)는 선행연구의 결과에 근거하고 있다. 또한, Oliver(1993)는 고객이 지각(知覺)하는 서비스 품질에 대한 만족은 재구매 및 추천의도에 영향을 미치고, 지각된 서비스 품질과 고객만족은 재이용의도에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였고, 이유재(2000)는 고객만족, 구전활동, 재구매, 점포 애호도에 대해 인과 관계를 규명하면서, 만족한 고객은 긍정적인 구전활동 재구매 및 점포애호도와 같은 반응을 보이는 반면, 불만족한 고객은 부정적인 구전활동과 다양한 유형의 불평행동을 한다고 설명하고 있다.

3. 제주해상관광 연안여객선 현황

1) 연안여객선 운항연혁

해방직후 우리나라의 정기여객항로는 부산(항무청 관내)에 1사 7항로, 목포는 11사 19항로, 여수 1사 3항로, 마산 2사 2항로, 포항 1사 2항로, 인천 4사 10항로였으며, 1948년 2월 운수부 직영으로 FS(미군용선) 6척을 여객선으로 개조하여 무지개항로(갈색로 부산-묵호, 등색로 부산-군산, 황색로 부산-통영, 청색로 부산-울릉도, 녹색로 부산-제주, 자색로 군산-옹률)를 개설 취항하였으나 1949년 3월부터 대한해운공사 창립 때까지 점차 폐항하는 과정을 겪게 된다. 그 후 연안여객선은 도서주민의 육지와 유일한 교통수단이자 생필품 공급의 수송수단으로써 경제 및 산업발전에 따른 임해공업단지의 개발에 힘입어 크게 발전하였으며, 60~70년대의 목적지를 향한 운송수단의 개념에서 최근에는 좀 더 편리하고 안전하면서 속력이 빠르고 안락한 시설을 갖춘 현대화된 여객선이 요구되었다(이용섭, 2005).

dCollection @ jeju

이에 따라 제주-목포간 정기여객선이 1963년에 취항하고 1965년에는 제주-부산간 정기여객선이 취항하면서 여객선 관광의 시대가 개막되었고 이는 제주관광 발전의 밑거름이 되었다. 이 후 정부와 업계의 노력으로 여객선에 대한 현대화와 대형화가 추진되어 오면서 여객과 화물을 동시에 수송할 수 있는 카훼리선이 취항하게 되었다. 1972년 11월에 카훼리호(종전 동남잠보훼리)가 부산~제주 항로에 취항하면서 업계 전체의 분위기가 안전하고 빠르며 편리한 여행을 추구하게 되었으며, 1978년에는 제주~목포 항로에도 카훼리가 취항하면서 카훼리 여객선 시대를 열었다.

그러나 제주국제공항으로 승격된 1968년 이후 항공산업도 크게 성장하면서, 여객선 사업에 악영향을 미치기 시작하였다. 1973년 보잉 727기 취항으로 항공 여객수송도 대형으로 탈바꿈하였고, 아시아나 항공의 취항으로 국적 항공사가 2개 항공사로 확대되면서 제주기점 여객선 운항은 점차 어려움에 처하게 되었다.

한편, 국제 여객선이라 할 수 있는 크루즈 여객선의 제주지역 취항은 점차 증가하면서 2007년에는 24회 17천명, 2008년에는 39회 30천명, 2009년에는 37회 38천명, 201년에는 49회 55천명이 입도하였고, 2011년 10월 현재 69회 64천명이 방문하였다.

2) 연안여객선 운항실태

현재, 제주지역의 연안여객선 현황을 보면 7개 항로에 13척의 여객선이 운항 중에 있으며, 1만5천톤이 넘는 스타크루즈호를 비롯하여 40노트의 속력을 자랑하는 쾌속선 오렌지1호가 운항 중에 있다. 하지만, 여객선 진수년월을 보면 1986년 1월에 진수된 코지아일랜드호는 25년이 넘었고, 가장 최근에 진수된 여객선은 1998년 6월에 진수된 오렌지1호도 13년이 된 여객선이라는 점에서 노후화된 여객선이 대부분을 차지하고 있다.

여객정원을 보면 현재 12척(설봉호 소실)의 여객선이 9,451명을 수송하고 있는데, 완도가 총 3척의 여객선이 운항되며, 1회에 총 1,693명을 제주로 수송하고 있으며, 목포도 총 3척의 여객선이 2,828명을 수송하고 있다. 또한, 녹동은 1척의 여객선이 1,081명을 수송하고 있으며 단일 여객선으로는 최대의 인원을 수송하고 있다. 노력도

dCollection @ jeju

는 최근에 합류한 오렌지 2호와 함께 2척이 1,290명을 수송하고 있다. 이렇게 호남권 지역에서 총 4개의 항로에 9척의 여객선이 6,891명을 수송하고 있다. 경상권 지역은 부산에서 2척의 여객선이 1,402명을 수송하고 있으나, 지난 2011년 9월에 현대 설봉호가 화재로 소실되면서 현재 코지아일랜드호만 운항 중에 있다.

<표 Ⅱ-7> 제주해상 연안여객선

(2011년 7월말 현재)

구분	선 명	총톤수 (속력)	진수년월 (취항년월)	운항 시간	여객 정원	여객선사
제주/ 완도	한일 카훼리1호	6,327 (20)	`91. 4. (`06.12.)	02:50	975	(주)한일고속
	한일 카훼리2호	3,211 (18)	`94. 1. (`04.11.)	02:50	463	(주)한일고속
	한일 카훼리3호	606 (14.2)	`86. 4. (‘00.12.)	05:00	255	(주)한일고속
제주/ 목포	카훼리 레인보우호	4,734 (21)	`89. . (‘02.10.)	04:30	642	카훼리레인보우(주)
	스타 크루즈호	15,089 (23)	`90. 7 (‘11. 2.)	04:20	1,935	씨월드고속훼리(주)
	핑크돌핀호	223 (35)	`96. 6. (‘04.8.)	03:10	250	씨월드고속훼리(주)
제주/ 녹동	남해고속 카훼리7호	3,719 (20)	`91. 4. (‘04. 3.)	03:30	1,081	(주)남해고속
성산/ 노력도	오렌지호	2,071 (40)	98. 6. (10. 7. 2)	01:50	564	(주)장흥해운
	오렌지2호	4,599 (37)	96. 4 (11.7.2)	02:20	726	
제주/ 부산	COZY ISLAND호	4,388 (17)	`86. 1. (`96.12.)	11:00	723	(주)카훼리코리아나
	현대설봉호	4,166 (18)	`98. 2 (‘04. 2.)	12:00	679	동양고속훼리(주)
제주/ 인천	오하마나호	6,322 (21)	‘89. 6. (‘03.3.)	13:00	937	(주)청해진해운
제주/ 평택	세창 코델리아호	8,596 (20)	‘86. 4. (‘11. 3)	13:00	900	세창해운(주)

자료 : 제주특별자치도, 해양수산국 내부자료(2011).

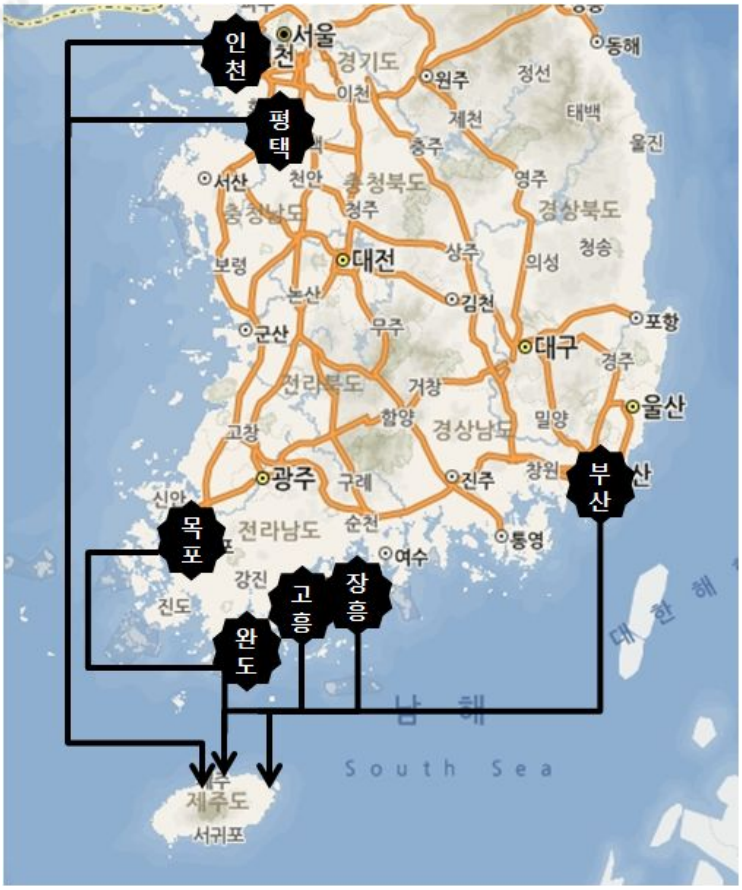
경기권인 인천지역은 1척의 여객선이 937명을 수송하고 있으며, 평택지역도 1척의 여객선이 900명을 수송하고 있어, 총 2척의 여객선이 1,837명을 수송하고 있다.

경상권 지역은 부산에서 2척의 여객선이 1,402명을 수송하고 있으나, 지난 2011년

dCollection @ jeju

9월에 현대 설봉호가 화재로 소실되면서 현재 코지아일랜드호만 운항 중에 있다.

경기권인 인천지역은 1척의 여객선이 937명을 수송하고 있으며, 평택지역도 1척의 여객선이 900명을 수송하고 있어, 총 2척의 여객선이 1,837명을 수송하고 있다.



[그림 Ⅱ-5] 제주해상 연안여객선 노선

제주지역의 내국인 관광객 수는 2001년 이후, 2004년을 제외하고 매년 증가하여 2010년에는 680만명을 넘어섰다. 연안여객선 관광객 수도 2001년 77만명에서 매년 증가하여 2010년에는 180만명 이상으로 증가하였다. 내국인 관광객 수 대비 연안여객선 관광객 비중은 2001년 20.7%에서 매년 상승하여 2010년에는 33.6%를 차지하고 있다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅱ-8> 제주 내국인 관광객 수와 연안여객선 관광객 수

년도	내국인 관광객 수	전년 대비	연안여객선 관광객 수	전년 대비	내국인 관광객 대비 연안여객선 관광객 비중
2001년	3,907,524	102%	772,374	100%	20.7%
2002년	4,226,019	108%	854,671	111%	21.0%
2003년	4,692,376	111%	1,007,028	118%	22.1%
2004년	4,603,297	98%	1,061,679	105%	23.8%
2005년	4,641,552	101%	1,091,618	103%	24.3%
2006년	4,852,638	105%	1,145,786	105%	24.6%
2007년	4,887,949	101%	1,198,986	105%	29.2%
2008년	5,281,501	108%	1,424,402	119%	33.2%
2009년	5,891,584	112%	1,481,499	104%	31.8%
2010년	6,801,301	115%	1,813,258	122%	33.6%

자료 : 제주특별자치도 관광협회 홈페이지(2011)의 자료를 연구자가 재구성.

<표 Ⅱ-9> 제주 노선별 연안여객선 관광객 수

2011년	계	전년 대비	제주/완도	전년 대비	제주/목포	전년 대비	제주/부산	전년 대비
1월	160,727	105%	22,310	86%	43,867	81%	10,264	82%
2월	168,661	161%	22,227	96%	48,372	118%	9,600	110%
3월	179,255	138%	19,606	71%	58,035	117%	7,283	106%
4월	306,631	130%	35,144	86%	89,412	110%	12,755	104%
5월	339,354	134%	40,158	87%	94,420	114%	15,952	109%
6월	211,529	121%	26,755	94%	64,824	101%	9,570	80%
7월	267,802	119%	34,964	99%	64,148	108%	11,807	82%
8월	350,613	116%	45,517	91%	100,055	122%	18,446	96%
9월	190,853	108%	25,447	87%	56,044	125%	4,965	56%
1~9월	2,175,425		272,128		619,177		100,642	
기간	제주/인천	전년 대비	제주/녹동	전년 대비	제주/평택	전년 대비	성산/노력도	전년 대비
1월	7,495	71%	16,006	71%	-	-	35,393	-
2월	7,568	128%	12,802	90%	-	-	39,032	-
3월	6,303	83%	15,768	84%	481	-	30,412	-
4월	10,158	83%	28,612	82%	2,633	-	51,166	-
5월	12,468	86%	29,242	99%	2,698	-	53,952	-
6월	7,465	74%	10,837	97%	1,261	-	39,833	-
7월	8,155	97%	15,852	89%	2,771	-	84,025	178%
8월	8,921	87%	22,982	88%	6,895	-	86,589	154%
9월	6,958	104%	11,441	86%	2,098	-	38,696	122%
1~9월	75,491		163,542		18,837		459,098	

자료 : 제주특별자치도 관광협회 홈페이지의 자료(2011)를 연구자가 재구성.

Collection @ jeju

2011년 9월까지의 노선별 관광객 수를 보면, 2010년에 비해 5~61% 증가세를 보이고 있다. 특히, 성산/노력도는 오렌지 2호의 추가 등으로 인해 2010년에 비해 22~78%의 증가세를 보였으며, 목포 노선도 1~25%의 증가세를 보이고 있다. 하지만 이로 인해 완도와 녹동은 2010년에 비해 29~1%의 감소세를 보였다.

인천도 2월과 9월을 제외하고 29~3%의 감소세를 보이고 있으나 이러한 현상은 평택노선이 3월부터 취항함에 따라 인천 노선의 여객선 이용객이 분산된 결과로 보여진다. 부산노선은 9월에 설봉호가 화재로 소실됨에 따라 56%의 비중만 보이고 있으며, 앞으로 계속 이 수준을 유지할 것으로 예상된다.

현재 7개 노선의 12척의 여객선(설봉호의 소실)이 운항되고 있으나, 앞으로 연안여객선의 관광객 유치경쟁은 더 심화될 것으로 예상된다. 현재 신규로 조건부 면허를 취득한 여객선은 6개 여객선사가 있으며, 기존의 4개 여객선사도 노선을 더 확대할 것으로 나타났다.

<표 Ⅱ-10> 향후 취항예정 또는 신청된 제주해상 연안여객선 현황

(2011년 현재)

업 체 명	항로별	취 항 예정일	선 명	톤급	소요 시간	적재능력	
						승객	차량
(주)청해진해운	제주 ⇔인천	투입(증선)예정	M/V car Ferry	5,000 ~6,000톤		750명	
(주)한일고속	애월 ⇔완도	'12. 03	미정(위그선)	50톤	40분	50명	-
(주)씨월드고속훼리	제주 ⇔우수영	'11. 10	미 정	5,000톤	1시간 40분	794명	175대
(주)남해고속	녹동 ⇔제주	'12. 8	미 정 (쾌속카페리)	2,500 ~3,000톤	2시간 30분	600명	90대
(주)오션익스프레스	애월 ⇔군산	'11. 05	미정(위그선)	50톤	1시간 50분	50명	-
(주)대한해운	서귀 ⇔여수	'11. 10	미 정 (초고속카페리)	4,051톤	3시간 30분	640명	145대
(주)여수훼리	제주 ⇔여수	'12. 03	미 정	5,700톤	5시간	900명	-
(주)대아로지스틱	제주 ⇔통영	'12. 04	미 정	5,603톤	6시간	520명	90대-
(주)두우해운	제주 ⇔삼천포	'12. 04	오리엔탈펄2호	10,627톤	7시간	480명	
대한해운(주)	녹동 ⇔서귀	'11. 12	미 정 (쾌속카페리)	4,923톤	2시간 30분	700명	148대
계						5,484	648

자료 : 제주특별자치도, 해양수산국 내부자료(2011).

dCollection @ jeju

(주)청해진해운이 현재의 인천 노선에 5~6천톤급의 여객선을 증선할 예정이며, 제주-완도를 운항하는 (주)한일고속은 제주의 애월항과 완도를 연결하는 위그선을 계획 중에 있다. 그리고 제주-목포를 운항하는 (주)씨월드고속훼리는 제주와 우수영을 잇는 새로운 노선에 5천톤급 여객선을 투입할 예정이며, 제주-녹동을 운항하는 (주)남해고속은 쾌속카페리를 신규로 투입할 예정이다.

또한 신규 여객선사로는 (주)오션익스프레스가 제주-군산 간 위그선을 계획하고 있으며, (주)대한해운도 서귀포-여수를 잇는 초고속 카페리를 계획하고 있다. 또한 (주)여수훼리도 제주-여수를 있는 5천톤급 여객선을 계획하고 있고, (주)대아로지스틱은 제주-통영간 5천톤급 여객선을 신청하였다. 그리고 (주)두우해운은 1만톤급의 여객선을 제주-삼천포 노선에 투입할 예정이며, 대한해운(주)는 4천톤급의 쾌속카페리를 서귀-녹동에 준비 중에 있다.

향후 취항예정인 여객선들이 취할 할 경우, 현재의 완도, 목포, 평택, 인천, 녹동, 노력도, 부산의 7개 노선에 우수영, 군산, 여수, 통영, 삼천포의 5개 노선이 추가될 예정이며, 제주항과 성산항으로 한정된 여객터미널은 애월과 서귀포로 4개 항만으로 확대될 예정이다. 또한 12척의 여객선이 9,451명을 수송하고 있는데 취항예정된 여객선들이 취항하게 되면, 총 22척의 여객선과 위그선이 14,935명을 수송하고 차량도 648대가 더 수송된다. 현재의 50%가 넘는 수송인원이 더 확대될 것으로 예상됨에 따라 이에 따른 관광객 유치 경쟁은 더 치열하게 전개될 것으로 예상된다.

앞으로 여객선 취항이 급증하고 있으나, 이에 따른 여객터미널 현황을 보면, 제주시의 연안여객터미널과 국제여객터미널, 그리고 성산포항 여객터미널 3곳의 현황은 다음 <표 Ⅱ-11>과 같다.

현재 정기 여객선은 9척이 연안여객터미널, 2척은 국제여객터미널, 2척은 성산포 여객터미널을 이용하고 있다. 스타쿠르즈호가 1,935명, 남해고속훼리가 1,081명을 수송하고 있지만, 여객선의 수용능력은 1,093명과 1,241명에 불과하며 앉을 수 있는 의자의 수는 108개와 240개에 불과하다. 이로 인해 관광객들이 바닥에 앉는 현상이 반복되고 있다. 연간 80만명이 이용하는 연안여객 터미널은 화장실이 5개소에 불과하며, 70만명이 이용하는 국제여객 터미널도 국내선은 화장실이 2개소에 불과하다. 앞으로 5개의 여객선이 제주항을 노선으로 포함하고 있어서 여객터미널 혼잡도는 더 증가할 것으로 예상된다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅱ-11> 제주 연안여객 터미널 현황

(2011년 현재)

구 분		연안여객 터미널	국제여객 터미널	성산포항 여객 터미널
건물면적 (1층/2층)		6,954㎡ (4,647㎡/2,307㎡)	1층 2,660㎡	2,064.12㎡ 1대합실(808.1㎡/456.76㎡), 2대합실(799.26㎡))
수용능력		1,241명	1,093명	400명
편의시설		의자 240개 화장실 1층 3개소 2층 2개소	의자 108개 화장실 국내용 2개소 국제용 1개소	
공사금액		13,277백만원	1,111백만원 (민자유치/국가귀속)	2,594백만원
준공연월일		'05. 01. 05	'89. 10. 05	'04. 5. 28
입주현황		국가기관 및 해운단·업체, 편의시설 등	해운관련단·업체, 편의시설 등	해운업체, 편의시설 등
이용여객선		정기여객선 : 9척	· 정기여객선 : 2척 · 부정기크루즈선 : 연간 50여회	선박 : 9척(여객선 2, 잠수함 2, 유선 2, 기타선 3)
이용객수	'07년도	719천명	514천명 (내 497천명/외 17,285명)	622천명
	'08년도	831천명	623천명 (내 593천명/외 30,523명)	699천명
	'09년도	828천명	692천명 (내 654천명/외 38,147명)	826천명
	'10년도	842천명	768천명 (내 713천명/외 55,423명)	1,027천명
	'11년9월	625천명	685천명 (내 625천명/외 60,006명)	1,019천명

자료 : 제주특별자치도, 해양수산국 내부자료(2011).

또한 오렌지호가 이용하는 성산포항은 오렌지 1호가 564명, 2호는 726명을 수송하고 있지만, 수용능력은 400명에 불과하며, 우도 도항선 관광객과 잠수함 이용 관광객으로 연간 100만명 이상이 방문하고 있어서 연일 북새통을 이루고 있다.

하지만, 제주항 확장 공사가 마무리 되면서 350억원이 투입되는 국제크루즈 여객터미널이 건립될 예정이다. 연면적 9,904㎡로 2013년에 완공 예정이며, 2012년 1월에

dCollection @ jeju

실시설계 용역, 3월에 국제크루즈 여객터미널 신축공사 착수, 2013년 12월에 신축공사를 완공할 예정이다. 그러나 국제크루즈 여객터미널이 완공되는 2014년까지는 제주여객터미널의 혼잡도는 계속 이어질 것으로 예상된다.

4. 선행연구 동향

1) 관광교통 연구동향

(1) 국외 연구동향

관광 분야와 교통분야는 상호 밀접한 관련성을 맺고 있음에도 불구하고, 각각의 영역으로 분리되어 연구가 진행되어 왔다. 관광 분야와 교통분야를 통합한 '관광교통' 분야란 관광객이 일상생활을 떠나 교통수단을 이용하여 관광활동을 하면서 이루어지는 경제적·사회적·문화적 현상이 내포된 이동행위의 총체를 연구하는 분야이다(정은혜, 2007). 다시말해, 관광교통이란, 관광과 교통이 함께 어우러져 어떻게 관광교통 경험이 되는지를 설명하는 개념으로서, 여기서 교통은 관광객을 이곳에서 저곳으로 이동시키는 목적으로 사용되어지나, 이러한 교통이 관광활동과 합쳐짐으로써 교통 자체의 특성과 더불어 관광지의 위치·매력·전통, 그리고 관광객들의 관심의 정도·즐거움·새로움, 또한 잠재적으로 관광객들의 건강과 관련된 여러 가지의 가치까지도 함께 제공할 수 있는 개념이다(Lumsdon & Page, 2004: 6). 따라서 관광교통은 관광경험의 중요한 부분으로서 간주되어 질 수 있다.

이러한 관광교통의 개념은 전후 꾸준한 경제성장과 더불어 이루어진 사람들의 지적이고 사회적인 수준의 향상, 소득수준의 향상, 근로시간의 단축, 여가시간의 증대, 그리고 교통의 발달에 따른 이동성의 증가 등 여러 가지 이유로 관광에 대한 욕구를 증대시키면서, 그 중요성이 부각되기 시작하였다. 즉 관광교통은 관광활동 과정에서 단순한 이동일 뿐만 아니라 그 외 여러 가지 다양한 관광경험으로서 중요한 위상을 차지하게 됨으로, 이 분야로의 관심이 증대되어가고 있다. 따라서 관광교통 분야에 대한 연구가 필요하다는 인식이 대두되었다(정은혜, 2007).

관광교통분야에 대한 통합적인 연구가 필요하다는 인식이 증가함에 따라, 관광교통

dCollection @ jeju

연구는 아직까지는 많이 미흡하기는 하지만, 외국의 경우 현재 여러 가지 주제로 세분화되어 다양한 연구가 진행 중에 있다.

Page(1999)는 전 세계 많은 지역에서 관광수요가 크게 성장하고 있음에도 불구하고, 주요 관광관련 교과서에서 관광교통 분야를 다루는 부분이 적고, 교통관련 학회지에도 이를 다루는 부분이 거의 찾아볼 수 없음을 지적한다. 동시에 관광교통 시스템에 대한 정의를 개념화해야 한다고 설명하였다. 그는 관광교통시스템이란, 여행 전의 계획에서부터 돌아오기까지의 전체 관광경험에 대해 영향을 미치는 요소들의 집합이라고 서술하였다. 즉 관광교통은 관광교통시스템 내에서의 모든 행태를 포함하는 용어로서, 관광을 위한 교통으로서 일반적인 교통의 개념과는 다르게 인식되어져야 하고, 따라서 구분된 시장을 가져야 한다고 주장하였다. 또한, Leiper(1990: 384~387)는 사람들이 왜 여러 행태의 관광과 목적지와 그리고 교통을 선택하는지에 대한 행동학적인 접근방법을 통하여 관광교통을 설명하고자 하였다. 즉 관광교통이란 관광객을 유인할 수 있는 중요한 요소라고 설명하였다.

Gunn(1994)는 교통은 일반적으로 관광에 있어 목적이 아니라, 관광의 필요악이라고 언급하였다. 이 연구는, 관광객들의 만족도나 유용성의 척도로서 비용 다음으로 중요한 요소가 시간이라고 설명하면서, 관광교통수단은 이러한 시간의 가치를 위해 투자되어질 수 있는 중요한 부분이라고 설명하고 있다.

이와 같이 일반적인 교통의 개념과는 다르게 인식해야 하는 관광을 위한 교통으로서의 관광교통 분야에 대한 필요성을 언급하고 있다. 하지만, 이러한 인식에서 더 나아가, 단순히 관광을 위한 교통(Transport for tourism)으로서가 아니라, '관광대상으로서의 교통(Transport as tourism)'에 대한 개념으로 발전시키고 있다. 즉 기차여행, 크루즈 여행, 자동차 여행 등과 같이 교통수단을 특성화시킨 테마관광에 대한 연구들이 증가하고 있다고 볼 수 있다(Dann, 1994: 775~783). 이는 교통이 그 자체로서 매력을 갖고 있으며, 관광자체로서의 교통으로서 점차적으로 다르게 인식되어지고 있다는 사실을 반영한다. 이에 대해 Wood(2000: 345~370)는 관광교통시스템으로서의 크루즈에 대해 설명하고, 동시에 이 크루즈 여행이 지난 20년간 국제적인 규모로 성장한 원천으로서, 크루즈는 관광자체로서의 교통으로 잠재성을 지니고 있기 때문이라고 설명하였다.

외국에서의 최근 연구들은 '건강과 연광된 관광교통'에 관해 이야기하고 있다. 사실

dCollection @ jeju

관광은 사람들이 일상적인 환경에서 벗어나 새로운 곳으로 이동함으로써 친숙하지 않은 환경, 즉 미지에 대한 알 수 없는 위험과 도전을 감수하게 하는 여정이 포함된다. 이러한 관광에 있어서의 비친숙한 환경으로의 노출과 그로 인한 불안감은 건강과 관련된 새로운 이슈를 떠오르게 했고, 실질적으로 이 분야에 대한 연구가 시작되었다(정은혜, 2007).

The Journal of Travel Medicine의 보고에 따르면, 항공을 통한 국제적인 여행수요가 증가하고 있음에도 불구하고, 60%의 관광객들은 비행에 대해 불안해하고 초조해한다고 응답하였다(Lumsdon & Page, 2004: 11 재인용). 또한 Wilks & Page(2003)는 관광교통 연구에 있어 관광객이 직면한 건강에 대한 새로운 이슈는 관광객들이 좀 더 사용하기 편리한 터미널을 고안하도록 만들고 있고, 교통수단에 대한 과학적인 접근방법으로 새로운 디자인이 탄생하도록 만들고 있다고 지적하였다. 또한 관광객들의 스트레스와 멀미, 그리고 질병의 범위에 대한 관심이 증대되고 있는 만큼, 이와 관련한 관광교통수단의 대응책 마련도 함께 이루어져야 한다고 설명하고 있다(Lumsdon & Page, 2004: 11). 즉, 건강에 대한 관심은 관광교통수단이 관광객들의 장기간 이동에도 견딜 수 있는 인체공학적 디자인으로 설계되도록 변화시키고 있으며, 또한 보다 쾌적한 조건하에서 이동이 이루어질 수 있도록 서비스의 질도 높아지고 있다고 설명한다. 또한, 지속가능한 관광교통에 관한 논의도 활발히 진행 중에 있다. 이 지속가능한 관광에 대한 이슈를 교통과 관련지어 생각해본다면, 사실 관광교통 분야는 절대적으로 지속가능성에 부정적인 기여를 해 왔다. 많은 연구들은 교통의 에너지 소비, 환경오염과 결부시켜 지속가능성에 대한 필요성을 언급하였으나, 반대로 다른 많은 연구들에서는 현실적인 문제로 돌아왔을 때의 사회·경제적 장벽과 관련하여, 지속가능성에 대한 개발과 과정에 있어서의 공정성과 형평성에 대한 문제제기를 해 오고 있다(Lumsdon & Page, 2004: 18).

Countryside Commission(1992), 그리고 Culliane(1997: 267~279)의 연구에서 1991년에 영국 국립공원 방문객은 1억3백만 명이었으며, 이 중 가장 인기 있는 Lake District and Peak District Parks는 방문객의 90%가 자가용 승용차로 이용했음을 사례로 들며, 향후 2025년까지 자가용 승용차 이용은 더욱 증가될 것으로 예상하였다. 이러한 자가용 승용차의 사용은 관광을 위해 대중교통을 이용하는 관광객의 비중이 자가용 승용차 이용자에 비해 현저하게 떨어질 것이라는 점과 이는 결국 향후 지속가

dCollection @ jeju

능한 환경을 위한 방안 마련이 시급하다는 것을 의미한다고 지적하였다.

Eaton & Holding(1996: 55~65)은 영국의 많은 관광지들이 자가용 승용차에 맞게 고안되어져 있어, 실제적인 환경문제에 대응할 수 있는 효율적인 환경정책이 없음을 지적했다. 그리고 Owen & Lumsdon(2004: 157~169)는 자가용 승용차를 이용한 관광비용으로 다른 교통수단을 이용한 관광으로 유도하여 대중교통수단을 이용한 관광이 지속적으로 증진될 수 있는 계획을 도입하는 시도가 얼마나 어려운 문제점들에 직면하고 있는지에 대해 서술하였다.

또 다른 한편으로는 관광객의 이동과 교통간의 관계에 대한 연구인 '관광을 위한 경로선택에 관한 연구' 와 관광정보와 교통 네트워크 프로그램 개발, 관광교통 서비스의 품질, 서비스 공급업체 비교 등의 필요성을 강조하면서, 관광교통 서비스에 대한 관광객의 고객 만족도와 관련된 '관광교통 서비스에 관한 연구'도 이루어지고 있다.

Fesenmaier(1988: 175~191)는 위락을 위한 경로선택을 설명하기 위해, 자가용 승용차를 이용하는 사람들의 여행 루트를 만들어 봄으로써, 일련의 규칙성을 제시하였으며, Bannister(1995)와 Erlander & Stewart(1990)의 연구에서도 관광객의 흐름과 교통간의 종속관계를 모델화하여 강조하고 있다.

Lyons & Harman(2002: 1~13)의 연구는 관광객에게 최신의 관광정보와 대중교통 네트워크 정보를 제공할 수 있는 실시간 관광교통 네트워크 프로그램의 개발이 절대적으로 필요하다는 것을 언급하면서, 영국의 사례를 들고 있다. 영국에서는 다양한 종류의 관광정보를 통합한 관광 네트워크 프로젝트가 도입되어 관광객들의 대중교통 선택과 이용을 돕고 있다고 서술하고 있다. 또한 Noe(1999)의 연구에서, 교통 서비스에 대해 평가해 온 고객 만족도와 관련한 연구들은 많이 있으나, 이러한 연구들은 사업적인 이슈에 초점이 맞추어져 있어 학문적으로 사용되기엔 다소 어려움이 있다고 하였다. 그리고 Kandampully *et al.*(2001)는 예상되어지는 관광교통 서비스와 실질적인 관광교통 서비스 사이의 차이, 관광교통 서비스 공급업체간의 비교, 그리고 관광교통 서비스 품질에 대한 평가 등은 이를 이용하는 관광객의 만족도를 측정할 수 있음을 시사하며, 이러한 만족도 자료와 비교작업은 향후 서비스 공급업체들 간의 벤치마킹을 도울 수 있으며, 이는 장기적으로 관광교통 시스템의 발달에 기여할 수 있다고 주장하였다. 뿐만 아니라 이 주제는 관광교통의 총체적인 연구로서 교통만족에 관한 자료의 수집과 해석을 위한 산학 협동연구로서도 가치가 있을 것이라고 주장하였다.

dCollection @ jeju

이상과 같이 관광교통수단 선택에 있어서의 형평성의 문제는 탈 산업사회가 도래하고 지역적으로 전문화되어 감에 따라 사회·경제적 행위를 위한 수요지와 공급지간의 공간적 격리가 더욱 심화되어 가고 있고, 이것은 또한 사람들의 개인적인 능력에 따른 삶의 질과도 큰 관련성을 가지게 된다고 생각된다. 다시 말해, 사람들의 개인적 특성에 따라 관광활동의 범위, 그리고 관광교통수단의 선택에 있어서도 상당한 차이를 유발할 수밖에 없다는 연구를 제공한다(정은혜, 2004).

(2) 국내 연구동향

국내연구에 있어서 사회·경제적 특성에 따른 관광교통 분야에 관한 연구는 다른 연구들에 비해 상대적으로 많지 않으며, 상대적으로 미흡한 실정이다. 실질적으로 1970년대부터 관광과 교통은 분리될 수 없는 영역으로 간주되어 왔음에도 불구하고(노시학·정은혜, 2004: 324), 관광교통 분야는 학문적으로 제한적인 발전만이 있어왔다.

정태홍(1992: 303~314)은 관광객들의 차별적인 차원에서, 국내 관광객 이동의 특징을 거리 조락관계로서 설명하고자 하였고, 김명수(1998)는 대규모 관광지의 교통특성을 고려한 교통수단선택 모형 개발 연구에서 관광지 교통계획시 교통수요 예측과 관광객 선호의식 파악 등에 따라 관광지내 새로운 교통시스템 적용과 교통체계의 효율적인 개선이 필요하다고 지적하였다.

손영수(1996)는 철도산업을 사람 또는 물질의 이동을 위해 존재하는 교통산업으로 규정하고, 인간의 삶의 질을 높이려는 마케팅적 관점에서 철도교통 서비스를 정의하였다. 이 연구는 실질적으로 국내 철도 이용객을 대상으로 철도교통 서비스를 경험한 것을 바탕으로, 각 열차별 이용현황과 열차별 서비스 차별화에 대해 조사하여, 향후 경제적·관광적 의미에서 철도산업 발달을 위한 마케팅의 중요성에 대해 주장하였다.

또한, 김정애(2000)는 철도 관광상품의 관광객을 이동시키는 중간매체로서의 역할뿐만 아니라 열차시설 자체가 관광객의 욕구를 충족시키는 일차적 매력물로서 역할을 담당하는 속성을 포함하고 있다고 설명하고 있다. 국내 철도 관광상품들(정동진 해돋이 열차, 환상선 눈꽃순환 열차)을 사례로, 국내 철도 관광상품의 문제점을 파악하고 이에 대한 개선방안을 탐색하여 더 나은 철도 관광상품을 개발할 수 있도록 편의시설 및 연계교통수단의 개발 등의 효율적인 시사점을 제시하였다.

권경동(2001)은 거리지각이 관광지 선택행동에 미치는 영향에 관한 연구를 수행했

dCollection @ jeju

는데, 관광객들이 여행하고자 하는 여러 지역들(미국, 호주, 프랑스, 일본, 괌, 뉴질랜드, 이탈리아, 필리핀 등)에 대하여 이동거리의 인지가 관광목적지 선택에 어떠한 영향을 주는가를 연구하여, 실질적으로 관광객들이 관광 경로를 선택할 때 거리 요소를 간과할 수 없다는 점을 시사하고 있다.

이성락(2001)은 우리나라의 자동차 대여사업(렌터카 사업)이 지난 20여년간 많은 발전과 성장을 해왔으나, 구체적인 현황조사나 사업자 등록, 수요자인 이용자의 실태를 파악할 수 없었음을 지적하고, 날로 다양화되어가는 수요자(관광객)들에 부응하기 위한 자동차 대여사업의 향후 발전방안들을 제시하였다. 즉 지속적인 자동차 대여사업 성장을 위해 등록기준 대수를 정해야 하고, 대여사업등록을 일원화해야 하며, 프랜차이즈를 통한 활성화를 도모해야 하는 등의 노력이 자동차 대여사업이 관광교통수단으로서 지속적인 발전을 이룰 수 있는 방법이라고 주장하였다.

이환무(2002)는 우리나라는 관광시장 및 그 세력권의 분포상 지역 편향적 성격이 강하고, 특정지역에 과밀 집중되어 있어, 여타 선진국의 관광지에 비하여 그 성숙도 또한 낮은 편에 속한다고 지적하고, 관광자가 관광목적지를 선택할 때는 그 관광지가 자신의 관광동기나 욕구를 충족시킬 수 있는 흡인력과 매력성이 이어야 하고, 또한 이들을 연계시켜줄 편리한 교통수단이 요구된다고 하였다.

김광호(2005)는 교통수단선택을 이용한 관광지역에 대한 연구에서 개인의 경제적 속성에 기초한 권역별 관광지 선택 우선순위 변화에 대해 권역별 관광지 매력도의 적용은 공·민사가추진하는 관광지개발 사업에서 관광교통 특성 및 관광지 매력도를 고려한 최적지를 선정하는 의사결정체로 활용이 가능하다고 주장하였다.

이재후(2007)는 마케팅믹스 요인이 관광교통 서비스업에 미치는 영향에 관한 연구에서 관광교통서비스업이 관광사업으로서 단순히 생존이 아니라 마케팅믹스의 성공을 위해서는 우월한 상품을 제공하여 품질을 높이는 것이 중요함을 지적하였고, 정은혜(2007)는 관광교통수단 선택과 관광행태간의 연관성에 대한 연구에서 관광객들의 사회·경제적 계층에 따라 관광교통수단의 선택이 다르게 나타나며, 대중교통수단 이용자들은 선택적 이용자가 아니라 비선택적 이용자임을 주장하였다.

홍미영(2010)은 교통수단에 따른 방한외래 관광수요 결정요인 연구를 통해 관광발전에 큰 영향을 미치는 교통수단에 따른 전반적인 외래객 입국 수요에 영향을 주는 여러 인과관계를 분석하면서, 총 입국수요와 교통수단으로 분류하여 경제변수, 선정된

dCollection @ jeju

더미변수와의 인과관계와 탄력성 등을 비교하였다.

해상관광교통과 관련되어서는 크루즈에 대한 연구가 비교적 많이 진행되고 있는데, 윤종섭(2000)은 새롭게 부각되고 있는 크루즈 관광의 역사 및 현황에 대해 조사하고, 국내 금강산 크루즈 관광객들을 대상으로 조사하여 문제점을 파악하고 개선방안을 탐색하였다. 국내 크루즈 관광객들은 서비스 및 크루즈 관광의 안전, 선상시설, 방문지의 문화 접촉 등의 속성을 중요하게 생각하고 있다고 설명하였다. 그러나 크루즈 횟수가 많지 않고, 연령대면에서도 어느 나이대가 많이 이용한다고 일반화하기가 어려울 만큼 흔하지 않은 관광교통수단이므로, 향후 크루즈 관광의 개발이 시급하며, 이를 위해 가격의 다양화, 노선의 다양화, 관광목적에 따른 다양화 등을 선보일 수 있는 크루즈 상품들의 개발이 이루어져야 관광으로서의 교통으로 거듭날 수 있다고 주장하였다.

또한, 하인수(2002)는 국내 크루즈 개발방안에 대해 보다 구체적으로 명시하였다. 먼저 크루즈의 접·이안이 가능한 항만시설이 잘 갖추어진 곳에서 크루즈 사업이 이루어져야 하며, 또한 주변 관광자원, 육상교통연계 및 주차시설, 쇼핑시설, 국제공항 및 공항의 근접성 등이 중요한 요소라고 지적하였다. 뿐만 아니라 크루즈 선 개발과 관련하여 프랜차이즈에 의한 개발이 바람직하며, 그 외 크루즈선의 규모, 가격, 유통에 이르기까지 전문가들의 조사를 바탕으로, 관광을 위한 국내 크루즈의 발전방안에 대해 상세히 제시하였다.

<표 Ⅱ-12> 관광교통 선행연구

연구자	관광교통 선행연구
Fesenmaier(1988)	위락을 위한 경로선택을 설명하기 위해, 자가용 승용차를 이용하는 사람들의 여행 루트를 만들어 봄으로써, 일련의 규칙성을 제시
Leiper(1990)	관광교통이란 관광객을 유인할 수 있는 중요한 요소
Erlander & Stewart(1990)	관광객의 흐름과 교통간의 종속관계를 모델화하여 강조
정태홍(1992)	광객들의 차별적인 차원에서, 국내 관광객 이동의 특징을 거리조락관계로서 설명하고자 하였음.
Gunn(1994)	관광객들의 만족도나 유용성의 척도로서 비용 다음으로 중요한 요소가 시간이라고 설명하면서, 관광교통수단은 이러한 시간의 가치를 위해 투자되어질 수 있는 중요한 부분
Eaton & Holding(1996)	영국의 많은 관광지들이 자가용 승용차에 맞게 고안되어져 있어, 실제적인 환경문제에 대응할 수 있는 효율적인 환경정책이 없음을 지적

dCollection @ jeju

연구자	관광교통 선행연구
손영수(1996)	철도산업을 사람 또는 물질의 이동을 위해 존재하는 교통산업으로 규정하고, 인간의 삶의 질을 높이려는 마케팅적 관점에서 철도교통 서비스를 정의하였으며, 향후 경제적·관광적 의미에서 철도산업 발달을 위한 마케팅의 중요성에 대해 주장
Culliane(1997)	향후 2025년까지 자가용 승용차 이용은 더욱 증가될 것으로 예상하였으며, 자가용 승용차의 사용은 관광을 위해 대중교통을 이용하는 관광객의 비중이 자가용 승용차 이용자에 비해 현저하게 떨어질 것이라는 점과 이는 결국 향후 지속가능한 환경을 위한 방안 마련이 시급하다는 것을 의미한다고 지적
김명수(1998)	관광지 교통계획시 교통수요 예측과 관광객 선호의식 파악 등에 따라 관광지내 새로운 교통시스템 적용과 교통체계의 효율적인 개선이 필요하다고 지적
Page(1999)	관광교통은 관광교통시스템 내에서의 모든 행태를 포함하는 용어로서, 관광을 위한 교통으로서 일반적인 교통의 개념과는 다르게 인식되어져야 하고, 따라서 구분된 시장을 가져야 한다.
Noe(1999)	교통 서비스에 대해 평가해 온 고객 만족도와 관련한 연구들은 많이 있으나, 이러한 연구들은 사업적인 이슈에 초점이 맞추어져 있어 학문적으로 사용되기엔 다소 어려움이 있음
Wood(2000)	관광교통시스템으로서의 크루즈에 대해 설명하고, 크루즈 여행이 지난 20년간 국제적인 규모로 성장한 원천으로서, 크루즈는 관광자체로서의 교통으로 잠재성을 지니고 있기 때문
김정애(2000)	철도 관광상품의 관광객을 이동시키는 중간매체로서의 역할뿐만 아니라 열차시설 자체가 관광객의 욕구를 충족시키는 일차적 매력물로서 역할을 담당하는 속성을 포함하고 있다고 설명
윤종섭(2000)	향후 크루즈 관광의 개발이 시급하며, 이를 위해 가격의 다양화, 노선의 다양화, 관광목적에 따른 다양화 등을 선보일 수 있는 크루즈 상품들의 개발이 이루어져야 관광으로서의 교통으로 거듭날 수 있다고 주장
이성락(2001)	지속적인 자동차 대여사업 성장을 위해 등록기준 대수를 정해야 하고, 대여사업등록을 일원화해야 하며, 프랜차이즈를 통한 활성화를 도모해야 하는 등의 노력이 자동차 대여사업이 관광교통수단으로서 지속적인 발전을 이룰 수 있는 방법이라고 주장
Kandampully *et al.*(2001)	예상되어지는 관광교통 서비스와 실질적인 관광교통 서비스 사이의 차이, 관광교통 서비스 공급업체간의 비교, 그리고 관광교통 서비스 품질에 대한 평가 등은 이를 이용하는 관광객의 만족도를 측정할 수 있음을 시사
권경동(2001)	관광객들이 여행하고자 하는 여러 지역들(미국, 호주, 프랑스, 일본, 괌, 뉴질랜드, 이탈리아, 필리핀 등)에 대하여 이동거리의 인지가 관광목적지 선택에 어떠한 영향을 주는가를 연구하여, 실질적으로 관광객들이 관광 경로를 선택할 때 거리 요소를 간과할 수 없다는 점을 시사
Lyons & Harman(2002)	관광객에게 최신의 관광정보와 대중교통 네트워크 정보를 제공할 수 있는 실시간 관광교통 네트워크 프로그램의 개발이 절대적으로 필요하다는 것을 언급
하인수(2002)	크루즈의 접·이안이 가능한 항만시설이 잘 갖추어진 곳에서 크루즈 사업이 이루어져야 하며, 주변 관광자원, 육상교통연계 및 주차시설, 쇼핑시설, 국제공항 및 공항의 근접성 등이 중요한 요소라고 지적

dCollection @ jeju

연구자	관광교통 선행연구
이환무(2002)	관광자가 관광목적지를 선택할 때는 그 관광지가 자신의 관광동기나 욕구를 충족시킬 수 있는 흡인력과 매력성이 이어야 하고, 또한 이들을 연계시켜줄 편리한 교통수단이 요구
Wilks & Page(2003)	관광교통 연구에 있어 관광객이 직면한 건강에 대한 새로운 이슈는 관광객들이 좀 더 사용하기 편리한 터미널을 고안하도록 만들고 있고, 교통수단에 대한 과학적인 접근방법으로 새로운 디자인이 탄생하도록 만들고 있다고 지적
Owen & Lumsdon(2004)	자가용 승용차를 이용한 관광비용으로 다른 교통수단을 이용한 관광으로 유도하여 대중교통수단을 이용한 관광이 지속적으로 증진될 수 있는 계획을 도입하는 시도가 얼마나 어려운 문제점들에 직면하고 있는지에 대해 서술
김광호(2005)	개인의 경제적 속성에 기초한 권역별 관광지 선택 우선순위 변화에 대해 권역별 관광지 매력도의 적용은 공·민사가추진하는 관광지개발 사업에서 관광교통 특성 및 관광지 매력도를 고려한 최적지를 선정하는 의사결정체로 활용이 가능하다고 주장
이재후(2007)	관광교통서비스업이 관광사업으로서 단순히 생존이 아니라 마케팅믹스의 성공을 위해서는 우월한 상품을 제공하여 품질을 높이는 것이 중요함을 지적
정은혜(2007)	관광객들의 사회·경제적 계층에 따라 관광교통수단의 선택이 다르게 나타나며, 대중교통수단 이용자들은 선택적 이용자가 아니라 비선택적 이용자임을 주장
홍미영(2010)	관광발전에 큰 영향을 미치는 교통수단에 따른 전반적인 외래객 입국 수요에 영향을 주는 여러 인과관계를 통하여, 총 입국수요와 교통수단으로 분류하여 경제변수, 선정된 더미변수와의 인과관계와 탄력성 등을 비교

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 재작성

2) 이용만족 연구동향

고객만족에 관한 선행연구들을 살펴보면 고객과 기업이 장기적 상호과정을 통해 발생되는 고객의 감정적 상태로 서비스 제공자에 의해 수행되어 온 역할에 대한 평가로 이루어져 있다. 박동균(2002)은 고품질의 서비스 제공이 고객 만족을 증대시키게 되며, 만족한 고객은 만족하지 않은 고객보다 상대적으로 특정 서비스에 대해서 애호도를 형성하기 때문에 결국 고객의 재방문을 이끄는 원천이 될 수 있다고 하였다. 또한 박명호·조형지(2000)는 만족을 소비자의 최종 심리적 과정으로 보고, 고객만족을 인지적 상태(cognitive states), 평가(evaluation), 정서적 반응(emotionalresponse),인지적 판단과 정서적 반응이 결합된 만족에 대한 판단(satisfactionjudgment)의 네 가지

Collection @ jeju

관점에서 정의하고 있다

이러한 고객만족의 정의는 두 가지 접근방법으로 제시할 수 있는데, 먼저 고객만족을 소비경험으로부터 얻어진 결과로 설명하는 방법으로 고객만족은 소비자가 경험한 특성에 대해 적절하게 혹은 부적절하게 보상받았다고 느끼는 인지적 상태 혹은 기대에 대해 불일치를 경험하게 되는 복합적인 심리상태를 말하며, 다른 하나는 고객만족을 평가과정에 초점을 맞춰 설명하는 입장으로 소비경험이 최소한 기대한 것 이상 평가하는 것이라 정의하고 있다(이유재, 1990).

이와 같이 고객만족은 과정에 중점을 두느냐 혹은 결과에 중점을 두느냐에 따라 달라질 수 있으며, 마케팅 측면에서 고객만족은 서비스나 제품의 경험 후 소비자행동을 예측하기 위한 핵심변수로 고객의 필요와 기대에 부응하여 그 결과 제품이나 서비스의 재구입이 이루어지는 마케팅 사고의 중심적 개념이라 할 수 있다(이정학,2007).

이러한 고객만족을 설명하는 연구는 다각적으로 이루어져 왔으며, 이들 결정변수에 대한 연구는 주로 기대불일치 패러다임, 공정성패러다임, 귀인 패러다임, 성과패러다임 등이 대표적인 연구이며 고객만족을 설명하는 패러다임들의 근거이론으로서는 기대불일치이론, 동화이론, 대조이론, 동화대조이론, 일반화된 부정론 등이 주를 이루고 있다. Oliver(1981)가 제시한 기대불일치 모형은 기대를 비교기준으로 하였을 경우 지각된 성과가 기대했던 것에 못 미칠 때는 부정적 불일치를 인지하게 되며 지각된 성과가 기대와 같으면 일치 그리고 지각된 성과가 기대보다 더 낫게 평가될 경우에는 긍정적 불일치가 나타난다고 하여 기대불일치가 만족여부를 결정하는데 중요한 역할을 한다고 하였다. 이러한 기대불일치의 대표적인 연구는 Churchill & Suprenant(1982)의 기대불일치 모형이다.

한편 Spreng등(1996)은 고객만족 결정요인의 재평가를 통해 지금까지의 고객만족에 관한 연구가 기대불일치 패러다임에 표적을 맞추어 온 것을 비판하고 새로운 개념적 모델을 통해 고객만족의 속성만족과 정보만족을 제시하였으며, Fornell 등(1996)은 고객만족의 결정요인으로서 지각된 서비스품질, 고객기대, 지각된 가치를 제시하였고, Iacobucci등(1995)은 고객만족에 영향을 주는 요인으로 신속성, 서비스 회복, 물리적 환경 등을 제시하였다. Voss등(1998)은 고객만족의 결정요인으로 가격성과 그리고 기대를 제시하고 있다. Oliver(1981)의 주장과 마찬가지로 만족의 개념은 기대와 경험간의 비교로 평가할 수 있으며 지각된 실제경험과 사전에 기대했던 것과의 일

dCollection @ jeju

치정도로 표현하였다(Pertrick, 1999).

다른 관점으로서 Day(1990)는 사전 기대와 소비 후 지각된 제품의 실제 성능간의 지각된 불일치의 평가에 대한 소비자의 반응을 만족으로 보고 있으며 Churchill & Superant(1982)는 개념적인 측면과 실천적인 측면에서 두 가지 관점으로 고객만족을 평가하였는데 먼저 개념적인 측면에서는 고객이 구매나 사용에 따른 구매비용과 실제 보상에 대한 구매자의 비교에서 발생하게 된다고 하였다.

최근의 연구에서 Hellier등(2003)은 고객만족을 고객들의 기대와 욕구를 충족시키기 위한 서비스 수행의 결과로부터 고객들이 느끼는 전반적인 즐거움 또는 흡족함의 정도라고 하였다. Kotler(2003)는 기대와의 관계에서 제품의 지각된 성과를 비교한 결과 지각된 기쁨 혹은 실망에 대한 한 사람의 느낌으로 정의하고 있다.

고객만족과 불만족 문헌에서는 고객들이 이용하는 경험 전 비교기준에 대하여 다음과 같은 세 가지 관념적 접근법이 제시되고 있다. 첫째, 공정성과는 공정성 이론에서 유래된 것으로 성과에 대한 규범적 기준을 의미하는데 이는 개인이 투자한 비용과 예측되는 보상간에 존재하는 암시적 관계에 근거를 둔다. 즉, 주어진 지각비용하에서 고객이 받아야 마땅한 당위성과 기준을 의미한다고 하였다(Liechty& Churchil,1979). 이러한 개념의 기준은 지불가격, 투자된 노력(Jacoby *et al.*,1978) 및 과거의 제품 경험(Woodruffetal.,1983)에서 비롯되고 있다. 둘째, 이상적 제품성과는 고객 선호 및 선택에 대한 이상적 모형(Holbrook,1986)에서 유래된 것으로 고객이 이상적으로 희망하는 최적제품 성과를 의미한다. 이러한 기준은 광고 또는 구전을 통해 형성된 사전 제품 경험에 기초한 것이라 할 수 있다. 셋째, 기대제품성과는 기대이론에서 유래된 것으로 제품이 가질 수 있는 가장 가능한 성과를 의미하는데, 고객만족과 불만족 문헌에서 가장 보편적으로 이용되는 소비 전 비교기준으로 주로 평균제품성과(Miller, 1977)나 광고효과(Olson& Dover,1979)의 영향을 받는 것으로 알려지고 있다.

dCollection @ jeju

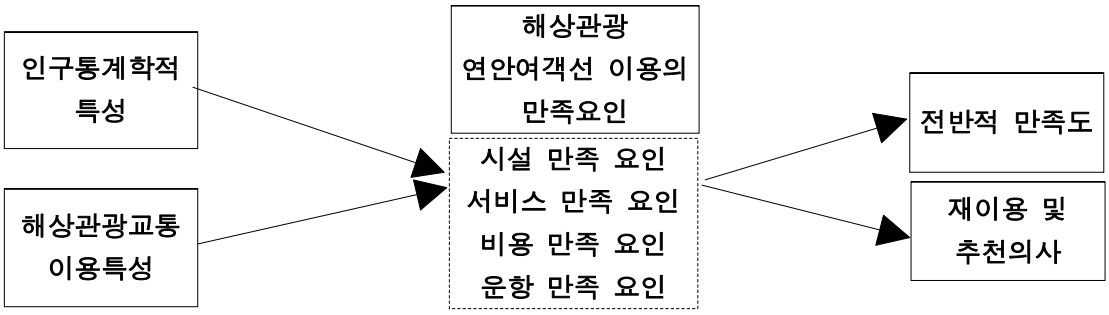
Ⅲ. 연 구 설 계

1. 연구모형과 가설의 설정

1) 연구모형의 설정

본 연구는 앞 장에서 수행된 이론적 고찰 부분에서 언급된 연안여객선을 이용한 관광객의 관광형태는 어떠한지, 그리고 연안여객선 관광객 만족도는 어떤 차이가 있는지, 그리고 만족도가 재이용의사와 추천의사에는 어떠한 영향이 있는지에 대해 실증분석하는데 초점을 두고 있다.

앞의 이론적 고찰과 선행연구 결과를 토대로 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도 항목을 시설 만족과 서비스 만족, 비용만족, 운항만족으로 하고, 이러한 만족요인이 재이용의사와 추천의사에 미치는 영향을 규명하기 위해 연구모형을 다음과 같이 도출하였다.



[그림 Ⅲ-1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

위의 연구모형을 토대로 하여 본 연구의 가설을 설정한 결과는 다음과 같다.

연구가설 1. 연안여객선을 이용한 관광객의 인구통계학적 특성에 따라 만족도에는

dCollection @ jeju

차이가 있을 것이다.

연구가설 2. 연안여객선을 이용한 관광객의 이용특성에 따라 만족도에는 차이가 있을 것이다.

연구가설 3. 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 4. 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도는 재이용 및 추천 의사에 영향을 미칠 것이다.

2. 조사설계

1) 설문지 구성

본 연구의 만족도 변수들은 리커트 5점 척도로 매우 그렇다 5점, 전혀 그렇지 않다를 1점으로 하여 측정하고자 한다. 연안여객선 만족도 측정항목은 선행연구에 기초하였다. 박창규(1997), 엄서호·박창규(1998), 박혜영(2003), 김계섭·안윤지(2004), 김기호 등(2010), 유재충·노재헌(2010), 최종필(2011) 등의 연구를 토대로 연안여객선 이용만족을 서비스 만족과 인프라(시설) 만족, 비용만족 등 3개의 측정항목을 본 연구에 적합하게 조정하여 채택하였다.

설문지 구성은 전체 5개 항목으로 설정하였다. 연안여객선 관광객 만족도 변수는 서비스 만족도 4개 문항과 서비스 만족도 6개 문항, 비용만족 2개 문항, 운항만족 4개 문항으로 구분하였다. 서비스 만족은 승무원 친절, 서비스 제공도, 용모, 전문적 지식 항목으로 구성하였고, 시설 만족은 휴식공간 편의성, 편의시설, 선내 청결성, 화장실 청결성, 휴식공간의 충분성, 최신시설 등으로 구성하였다. 비용 만족은 선내 편의시설 가격 적절성, 승선권 및 차량 가격 적절성 등 2개 항목으로 구성하였다. 운항 만족은 정시성, 승선권 예매, 수하물 취급, 공기 쾌적성 등 4개 항목으로 구성하였다.

그리고 전반적 만족도 및 재이용, 추천의사 3개 문항, 해상관광교통 이용형태 8개 문항, 인구통계학적 특성 5개 문항으로 총 30개 문항으로 구성하였다.

연구의 실증분석을 위한 설문항목에 따른 설문지 구성은 다음 <표 Ⅲ-1>과 같다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅲ-1> 설문지 구성

영역 및 내용			문항 수	척도
이용특성		동행인(복수응답) 동행인 수 제주방문 목적 주요 관광활동 제주지역내 이동 교통수단 제주 입도 관광교통수단 해상관광교통 이용 이유 향후 제주관광의 해상관광교통 이용 의사	8	명목척도
여객선 이용 관광객 만족도	서비스 만족도	1. 여객선 승무원 친절성 2. 여객선 승무원의 서비스 제공도 3. 여객선 승무원의 단정한 용모 4. 여객선 승무원의 전문적 지식	4	리커트 5점척도
	시설 만족	1. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성 2. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설 3. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성 4. 여객선 화장실의 청결성 5. 여객선내 침실·좌석 등 휴식 공간 여유 6. 여객선 시설의 최신시설	6	
	비용 만족	1. 여객선 내 상품 가격 적절성 2. 여객선 승선 및 차량 가격 적절성	2	
	운항 만족	1. 여객선 정시성 2. 승선권 예약·구매 신속성 3. 수하물·차량 취급 신속성 4. 여객선내 공기의 쾌적성	4	
전반적 만족도 재이용/추천의사		전반적 만족도 재이용 의사 추천의사	3	
인구통계학적 특성		성 별 연 령 학 력 직 업 거주지	5	명목척도

2) 자료수집 및 분석방법

(1) 자료수집 방법

본 연구의 조사대상은 제주지역의 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 15세 이상의 내국인 관광객을 대상으로 편의표본추출 방식을 이용하여 선정하였다. 설문조사는 조사원이 설문조사의 목적과 방법 등을 상세히 알려준 후 응답자가 설문항목에 대해

dCollection @ jeju

직접 기입하는 자기기입방식을 사용하였으며, 응답자가 설문지에 응답하는 시간은 평균 5~10분이 소요되었다.

설문조사기간은 2011년 7월 20일~8월 5일까지 약 15일간 이루어졌으며, 제주지역을 출발하는 7개의 연안여객선 노선별로 조사원이 여객선에 탑승하여 조사하였다. 각 노선별로 100부의 설문지를 배포하여 총 700부를 모두 회수하였으나, 이 중 불성실하게 응답한 설문지 76부를 제외한 624부를 최종 유효 설문지로 확정하여 분석하였다.

(2) 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계분석 프로그램인 SPSS 11.0 버전을 이용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 기술통계 분석 중 빈도분석과 평균차이 분석을 실시하였으며, 빈도분석은 제주해상 연안여객선을 이용한 관광객의 이용형태를 알아보기 위해 실시하였다. 그리고 설문지의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바하 알파계수를 이용하고, 요인분석을 통하여 내적 타당성, 구성 타당성 등을 검증하였다.

또한 가설 검증을 위해 유의수준 $p<0.05$에서 두 집단간의 차이검증은 t-test를 이용하고, 세 집단 이상의 차이 검증을 위해서는 분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 마지막으로 만족도와 전반적 만족도, 재이용 의사, 추천의사에 미치는 영향정도를 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

분석절차에 따른 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 제주해상 연안여객선을 이용한 관광객의 이용형태를 알아보고자 연안여객선 이용특성과 인구통계학적 특성에 따른 빈도분석을 실시하고, 만족도 항목에 대한 기술통계 분석을 실시한다.

둘째, 이용형태와 인구통계학적 특성에 따라 만족도에는 어떠한 차이가 있는지를 알아보기 위해 분산분석과 t-검증을 실시하였다.

셋째, 연안여객선 이용만족도가 전반적 만족도, 재이용의사, 추천의사에는 어떠한 영향이 있는지를 분석하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

Collection @ jeju

3. 측정도구의 평가

1) 신뢰도 검증

신뢰도란 둘 이상의 관찰자가 각기 관찰해서 동일한 결과를 얻을 수 있는 정도로서, 타당성과 더불어 측정에서 가장 중요한 요소이자 측정대상의 지표의 구비요소이기도 하다. 그러므로 지표가 신뢰성 있게 측정됐다고 하는 것을 그 자료가 안정되고, 일관성이 있으며, 정확해 믿을 만하고, 나아가 예측 가능성이 있음을 의미하는 것(김광욱, 1992)으로 동일한 항목에 대해 측정을 반복했을 때 측정값들의 분산들로 표현할 수 있는 개념이다(고경업, 2010).

신뢰도는 비교 가능한 독립된 측정방법에 의해 특정 대상을 측정하는 경우 결과가 비슷하게 나타나야 하는 것으로, 이의 목적은 각 항목의 측정결과가 일관성을 유지하는가의 여부를 확인하기 위한 목적으로 이용된다(고계성, 2006).

이러한 측정도구의 신뢰도를 측정하기 위한 방법으로는 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적 일관성 등이 있으며(한상인, 2006), 본 연구의 신뢰도 측정방법으로 내적 일관성의 크론바하 알파(Chronbach's Alpha) 계수를 이용해 신뢰도를 측정했다. 크론바하 알파계수는 0과 1사이의 값을 가지며, 사전 조사를 통해 신뢰도가 낮은 항목을 삭제한 후에 본 연구를 위한 측정도구를 개발할 때 이용되기도 하고, 조사가 끝난 뒤에 신뢰도가 낮은 항목을 분석에서 제거시킬 때에도 이용될 수 있는데, 사회과학 자료의 경우 0.7이상이면 신뢰도가 높다(김충련, 1997).

본 연구의 신뢰도 검증 결과, 여객선 승선권 및 차량 가격의 적절성 항목과 여객선 정시성의 항목은 알파계수의 신뢰도는 떨어지는 것으로 나타나 제거하여 다시 시행하였다. 승선권 가격의 신뢰성이 떨어진 것은 여객선이 출발하는 지역에서 다른 여객선을 선택할 여지가 없다는 점에서 승선권 가격 비교가 불가능하다는 점이다. 즉, 현재의 승선권 가격이 다른 여객선 가격에 비해 적당한지에 대한 판단 기준이 없기 때문인 것으로 풀이된다. 또한 여객선 정시성에 대해서는 모든 여객선이 대부분 여객선 출도착 시간을 정확히 지키고 있음에 따라 이에 대한 항목의 만족도가 변동이 없기 때문인 것으로 풀이된다.

최종적인 신뢰도 검증 결과는 다음 <표 Ⅲ-2>와 같으며, 본 연구의 알파계수는

dCollection @ jeju

0.947로 매우 높게 나타나 설문지 구성항목들이 여객선 이용만족도 요인을 도출하는데 적절한 측정 항목임이 입증됐다. 결론적으로 전체적인 측면에서 본 연구의 만족도 측정에 대한 신뢰도는 만족할 만한 결과라고 할 수 있다.

<표 Ⅲ-2> 연안여객선을 이용만족도에 대한 신뢰도 검증 결과

연안여객선 이용만족도	수정된 항목 전체 상관계수	항목 제외 시 알파계수	전체 신뢰도
1. 승선권 예약과 구입 과정은 신속했다	0.571	0.947	
2. 수하물 및 차량 취급은 신속했다	0.668	0.945	
3. 여객선 승무원의 서비스는 친절했다	0.743	0.943	
4. 여객선 승무원에게 서비스를 충분히 잘 받았다	0.803	0.941	
5. 여객선 승무원의 용모는 단정하고 깨끗했다	0.731	0.943	
6. 여객선 승무원들은 전문적인 지식을 갖고 업무수행능력이 뛰어났다	0.769	0.942	
7. 여객선 내 침실과 휴식공간은 정리정돈이 잘 되어 있다	0.800	0.941	0.947
8. 여객선 내의 식당과 슈퍼, 노래방 등 편의시설은 잘 되어 있다	0.762	0.942	
9. 여객선 내의 복도, 계단 등은 청결하다	0.769	0.942	
10. 여객선 화장실은 깨끗하고 위생적이다	0.734	0.943	
11. 여객선내 공기가 쾌적했다	0.775	0.942	
12. 여객선내 침실, 좌석 등 휴식 공간은 충분하다	0.714	0.944	
13. 여객선의 시설은 최신시설로 보인다	0.749	0.943	
14. 여객선 내에서 판매되는 상품의 가격은 적당하다	0.637	0.946	

2) 타당성 검증

본 연구에서 사용된 측정척도 구성개념들의 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석에서 요인추출은 주성분 분석(principal component analysis)을 한 이후에 고유값이 1.0이상인 요인들을 베리맥스 회전 방식에 의한 직교회전을 실시하여 요인적재값을 산출하였다. 요인분석은 해상관광교통 만족도에 대한 측정결과를 기준으로 검증하였다.

먼저 공통요인들에 의해 설명되어지는 변수의 분산비율을 나타내는 공유치(communalities)가 0.536~0.783으로서 사회과학에서의 기준치인 0.4를 상회하였으며

dCollection @ jeju

(전채구, 2008: 83), 표준화된 분산을 나타내는 고유값이 1이상으로 추출된 2개의 요인들에 의한 분산설명력은 68.207%에 달하고 있다.

변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO값이 0.943로서 측정변수들의 선정이 적정한 수준임을 보이고 있으며, 상관관계행렬이 단위행렬이라는 귀무가설을 기각하기 위한 Bartlett 구상검정치(sphericity)의 유의수준이 0.0001로서 요인분석모형의 적합성이 확보된 것으로 나타났다. 또한 각 변수와 요인 간의 상관관계를 나타내는 요인적재량이 0.638 이상으로 나타나 높은 유의성을 가지고 있다.

<표 Ⅲ-3> 해상관광교통 만족도에 대한 타당성 검증 결과

요 인	속 성	공통성	요인 적재값	고유값	분산(%) (누적율)
서비스 만족 요인	1. 승선권 예약·구매 신속성	0.634	0.780	1.166	30.107 (30.107)
	2. 수하물·차량 취급 신속성	0.564	0.638		
	3. 여객선 승무원 친절성	0.771	0.804		
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	0.783	0.753		
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	0.755	0.800		
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	0.700	0.682		
시설 만족 요인	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	0.746	0.786	8.383	38.100 (68.207)
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	0.652	0.686		
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	0.536	0.690		
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	0.697	0.758		
	11. 여객선 화장실의 청결성	0.664	0.756		
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	0.728	0.792		
	13. 여객선내 침실·좌석 등 휴식 공간 여유	0.656	0.764		
	14. 여객선 시설의 최신시설	0.663	0.736		
KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) Measure of Adequacy = 0.943					
Bartlett's Test of Sphericity = 6800.194 df = 91 Sig = 0.000					

요인분석 결과, 신뢰도 검정에서 제외된 승선권 가격 적절성 항목과 정시성 항목이 제외되면서 선박내 상품 가격 적절성과 쾌적성 항목은 시설만족 요인으로 포함되었다. 또한 운항 만족요인의 항목이었던 승선권 예약·구매 신속성과 수하물·차량 취급 신속성 항목은 서비스 만족 요인으로 포함되었다.

따라서 도출된 2개의 여객선 이용만족요인들에 대하여 해당 속성들을 고려하여 각각 시설 만족요인과 서비스 만족요인으로 명명하였다.

Collection @ jeju

Ⅳ. 실증분석 결과

1. 기술통계 분석

1) 인구통계학적 특성 분석

응답자의 인구통계학적 특성을 분석한 결과, 여성이 317명(50.8%)으로 남성 307명(49.2%)에 비해 약간 많이 표집되었으며, 연령별로는 40대가 196명(31.4%)으로 가장 많이 표집되었으며, 다음으로 20대 이하 187명(30.0%), 30대 158명(25.3%), 50대 이상 83명(13.3%)으로 조사되었다.

교육수준별로는 대학 재학 이상이 331명(53.0%)으로 가장 많았으며, 고졸이하 151명(24.2%), 전문대 재학 및 졸업 142명(22.8%) 순으로 나타났다.

<표 Ⅳ-1> 인구통계학적 특성 분석

인구통계학적 특성		빈도	비율(%)
성 별	남성	307	49.2
	여성	317	50.8
연령별	20대 이하	187	30.0
	30대	158	25.3
	40대	196	31.4
	50대 이상	83	13.3
교육수준별	고졸이하	151	24.2
	전문대 재/졸	142	22.8
	대학 재학 이상	331	53.0
직업별	전문/기술직	111	17.8
	사무직	73	11.7
	서비스/판매직	77	12.3
	전업주부	97	15.5
	학 생	129	20.7
	자영업	84	13.5
	무직/기타	53	8.5
거주지별	수도권	197	31.6
	충청권	50	8.0
	호남권	197	31.6
	경상권	180	28.8
계		624	100.0

dCollection @ jeju

직업별로는 학생이 129명(20.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 전문/기술직 111명(17.8%), 전업주부 97명(15.5%), 자영업 84명(13.5%), 서비스·판매직 77명(12.3%), 사무직 73명(11.7%), 무직 및 기타 53명(8.5%) 순으로 조사되었다.

거주지별로 보면 수도권과 호남권이 각각 197명(31.6%)으로 가장 많았으며, 다음으로 경상권 180명(28.8%), 충청권 50명(8.0%) 순으로 나타났다.

2) 연안여객선 이용특성 분석

제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객의 이용특성을 보면 다음 <표 Ⅳ-2>와 같다.

동행인에 대해 복수응답으로 조사한 결과, 부부동반이 46.3%로 가장 많았으며, 다음으로 자녀동반 34.9%, 친구동반 26.1%, 부모동반 17.3%, 형제자매 동반 17.1%, 소속단체 11.2% 순으로 조사되었다.

동행인 수에 대해서는 5~9명 동반이 33.3%이며, 다음으로 3~4명이 24.8%, 10명 이상의 단체가 22.0%, 2명 19.9% 순으로 조사되었다.

제주 방문 목적을 보면, 42.0%는 가족여행으로 나타났으며, 다음으로 33.7%는 휴양 및 관람 목적, 9.0%는 단체 단합여행, 8.8%는 회의·업무여행 순으로 나타났다.

제주에서의 주요 관광활동은 관광지 관람이 42.1%로 가장 많았으며, 다음으로 휴식·휴양 29.0%, 해수욕/하이킹 등과 같은 레저스포츠 활동이 13.3%, 올레길 및 생태숲, 한라산 등반이 9.0%, 기타 회의 및 쇼핑, 식도락 활동이 6.6%로 조사되었다.

제주지역 내 이동 교통수단에 대해서는 39.6%가 배에 실어서 갖고 온 본인 자가용으로 나타났으며, 27.7%는 렌터카, 12.2%는 택시·버스 등 대중교통수단, 9.1%는 관광버스, 7.2%는 업무·지인 차량, 4.2%는 자전거로 조사되었다.

제주 입도 관광교통수단에 대해서는 72.4%가 출도와 같은 여객선을 이용한 것으로 조사되었으며, 14.3%는 항공기로 입도한 후 여객선으로 출도, 13.3%는 제주 출도와는 다른 여객선으로 입도한 것으로 조사되었다.

연안여객선을 이용한 이유에 대해 30.8%는 자가용(자전거)을 싣고 오기 위해서라고 응답하였고, 26.1%는 여행 비용 절감을 위해서, 19.6%는 배를 이용한 여행을 하

dCollection @ jeju

고 싶어서, 8.3%는 항공권을 구하기 어려워서, 7.7%는 공항이용 불편과 같은 기타이유, 7.5%는 여행사 상품 이용 순으로 조사되었다.

향후 제주관광을 할 경우 연안여객선 이용의사에 대해 50.3%는 여객선을 이용하겠다고 응답하였고, 27.9%는 항공기를 이용하겠다, 21.8%는 아직 모르겠다는 의견을 보였다.

<표 Ⅳ-2> 연안여객선 이용특성 분석

연안여객선 이용특성		빈도	비율(%)
동행인 (복수응답)	부부동반	289	46.3
	부모동반	108	17.3
	형제자매 동반	107	17.1
	자녀동반	218	34.9
	친척동반	46	7.4
	친구동반	163	26.1
	직장동료	62	9.9
	소속단체	70	11.2
동행인 수	2명	124	19.9
	3~4명	155	24.8
	5~9명	208	33.3
	10명 이상	137	22.0
제주방문 목적	단체 단합여행	56	9.0
	업무여행	55	8.8
	휴양/관람	210	33.7
	가족여행	262	42.0
	기타여행	41	6.6
주요 관광활동	관광지 관람	263	42.1
	휴식/휴양	181	29.0
	생태관광(올레/한라산/숲)	56	9.0
	레저스포츠(해수욕/하이킹)	83	13.3
	기타(회의/쇼핑/식도락)	41	6.6
제주지역내 이동 교통수단	렌터카	173	27.7
	자가용(배 탑재)	247	39.6
	관광버스	57	9.1
	지인/업무차량	45	7.2
	택시/버스	76	12.2
	자전거	26	4.2
제주 입도 관광교통수단	항공기 이용	89	14.3
	같은 여객선 이용	452	72.4
	다른 여객선 이용	83	13.3
계		624	100.0

dCollection @ jeju

연안여객선 이용특성		빈도	비율(%)
연안여객선 이용 이유	여행사 상품	47	7.5
	항공권 구하기 어려워서	52	8.3
	배를 이용한 여행하고싶어서	122	19.6
	여행비용 절감	163	26.1
	자가용(자전거)갖고 가기 위해	192	30.8
	기타(공항불편/건강)	48	7.7
향후 제주관광의 연안여객선 이용 의사	여객선 이용	314	50.3
	모름	136	21.8
	항공기 이용	174	27.9
계		624	100.0

3) 연안여객선 이용만족과 전반적 만족 기술분석

(1) 연안여객선 이용만족 기술분석

연안여객선 이용만족도에 대한 기술분석 결과는 다음 <표 Ⅳ-3>과 같다. '매우 만족'을 5점, '매우 불만족'을 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다.

서비스 만족요인을 보면, '여객선 승무원의 단정한 용모'가 3.73점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '여객선 승무원의 친절도' 3.67점, '승선권 예약·구매 신속성' 3.62점, '수하물·차량 취급 신속성'과 '여객선 승무원의 서비스 제공도'가 각각 3.56점, '여객선 승무원의 전문적 지식' 3.49점 순으로 나타나, 전체 평균은 3.60점으로 만족한다는 의견이 많은 것을 알 수 있다.

시설 만족요인에 대해서는 '여객선 시설의 최신시설'이 3.35점으로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '여객선 내 복도·계단 등의 청결성'이 3.34점, '여객선 내 식당·슈퍼 등의 편의시설' 3.32점, '여객선 내 침실·휴식공간의 편의성' 3.29점, '여객선내 공기의 쾌적성' 3.28점, '여객선 화장실의 청결성' 3.14점, '여객선 침실·좌석 등 휴식공간의 여유성' 3.04점 순으로 만족한 것으로 나타났다. 그러나 '여객선 내의 판매 상품 가격 적절성'은 2.93점으로 평점 3점보다 낮게 나타나 불만족 의견이 많은 것으로 조사되었다. 전체 시설 만족요인은 3.21점으로 만족하다는 의견이 많았으나 서비스 만족요인 보다는 낮게 나타났다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅳ-3> 연안여객선 이용만족 기술분석

요 인	문 항	평균(5점 만점)	표준편차
서비스 만족 요인	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.62	0.852
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.56	0.796
	3. 여객선 승무원 친절성	3.67	0.7919
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.56	0.957
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.73	0.854
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.49	0.902
	평 균	3.60	0.733
시설 만족 요인	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.29	0.946
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.32	0.946
	9. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.34	1.032
	10. 여객선 화장실의 청결성	3.14	1.062
	11. 여객선내 공기의 쾌적성	3.28	1.022
	12. 여객선내 침실·좌석 등 휴식 공간 여유	3.04	1.082
	13. 여객선 시설의 최신시설	3.35	1.047
	14. 여객선 내의 판매상품 가격 적절성	2.93	1.0536
	평 균	3.21	0.835

(2) 연안여객선 전반적 만족 및 재이용·추천의사 기술분석

연안여객선 전반적 만족과 재이용 의사, 추천의사에 대한 기술분석 결과는 다음 <표 Ⅳ-4>와 같다. 전반적 만족도는 '매우 만족' 5점, '매우 불만족'을 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다. 전반적 만족도는 3.33점으로 만족한다는 의견이 많은 것으로 나타났다. 재이용의사는 '반드시 이용' 5점, '절대 이용안함' 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다. 연안여객선 재이용 의사는 3.22점으로 다시 이용하겠다는 의견이 많은 것으로 나타났다.

추천의사는 '반드시 추천' 5점, '절대 추천안함' 1점으로 환산한 평균점수를 이용하였다. 연안여객선 추천의사는 3.16점으로 추천하겠다는 의견이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4> 연안여객선 전반적 만족 및 재이용의사, 추천의사 기술분석

문 항	평균(5점 만점)	표준편차
1. 전반적 만족도	3.33	0.916
2. 재이용 의사	3.22	1.101
3. 추천 의사	3.16	1.183

dCollection @ jeju

2. 가설검증

1) 인구통계학적 차이검증

여객선을 이용한 관광객의 인구통계학적 특성에 따라 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있을 것이라는 가설 1을 검증하기 위해 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

(1) 성별 차이분석

성별에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 Ⅳ-5> 성별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 성 별		남 성	여 성	전체	t
서비스 만족요인	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.64	3.59	3.62	0.807
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.56	3.56	3.56	-0.018
	3. 여객선 승무원 친절성	3.73	3.61	3.67	1.603
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.65	3.47	3.56	2.378*
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.76	3.70	3.73	0.766
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.58	3.40	3.49	2.490*
	전 체	3.65	3.56	3.60	1.663
시설 만족요인	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.38	3.20	3.29	2.376*
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.45	3.20	3.32	3.427**
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	2.95	2.91	2.93	0.431
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.37	3.32	3.34	0.523
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.21	3.07	3.14	1.715
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.29	3.28	3.28	0.151
	13. 여객선내 침실·좌석 등 휴식 공간 여유	3.11	2.98	3.04	1.498
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.35	3.35	3.35	-0.016
	전 체	3.26	3.16	3.21	1.503

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

서비스 만족요인 항목을 보면 '여객선 승무원의 서비스 정도'와 '여객선 승무원의 전문지식'은 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 승무원의 서비스 제공도에 대해서 남성(3.65점)은 여성(3.47점)에 비해 만

Collection @ jeju

족도가 높은 것으로 나타났으며, 여객선 승무원의 전문적 지식에 대해서도 남성(3.58점)이 여성(3.40점)에 비해 만족도가 더 높은 것을 알 수 있다.

시설 만족요인 항목으로는 '여객선 내 침실·휴식공간의 편의성'은 $p<0.05$ 수준에서, '여객선 내 식당·슈퍼 등의 편의시설'은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 내 침실·휴식공간의 편의성에 대해서도 남성(3.38점)이 여성(3.20점)에 비해 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 여객선 내 식당·슈퍼 등의 편의시설에 대해서도 남성(3.45점)이 여성(3.20점)에 비해 만족도가 더 높은 것을 알 수 있다.

(2) 연령별 차이분석

연령별에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 Ⅳ-6> 연령별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 연령별		20대 이하	30대	40대	50대 이상	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.65	3.55	3.70	3.45	3.62	2.104
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.59	3.53	3.61	3.42	3.56	1.320
	3. 여객선 승무원 친절성	3.70	3.55	3.70	3.78	3.67	1.488
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.65	3.45	3.58	3.51	3.56	1.373
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.81	3.63	3.71	3.78	3.73	1.289
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.54	3.47	3.43	3.53	3.49	0.513
	전 체	3.66	3.53	3.63	3.58	3.60	0.921
시설 만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.34	3.16	3.36	3.27	3.29	1.536
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.37	3.23	3.33	3.38	3.32	0.806
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	2.88	2.81	3.03	3.04	2.93	1.655
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.40	3.18	3.40	3.39	3.34	1.692
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.17	3.05	3.18	3.14	3.14	0.580
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.17	3.28	3.37	3.32	3.28	1.281
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.12^{ab}	2.86^{a}	3.04^{ab}	3.24^{b}	3.04	2.672^{*}
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.33	3.24	3.47	3.34	3.35	1.574
	전 체	3.22	3.10	3.27	3.27	3.21	1.402

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Collection @ jeju

서비스 만족요인 항목은 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고, 시설 만족요인 항목은 '여객선 내 침실·좌석공간 여유'만 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 내 침실·좌석공간 여유에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 50대 이상(3.24점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으나, 30대(2.86점)는 불만족한 것으로 나타나 차이를 보인다.

(3) 교육수준별 차이분석

교육수준별에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 Ⅳ-7> 교육수준별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

교육수준별 / 연안여객선 이용만족도		고졸이하	전문대 재/졸	대학 재학 이상	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.54	3.64	3.64	3.62	0.681
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.49	3.60	3.58	3.56	0.911
	3. 여객선 승무원 친절성	3.77	3.69	3.62	3.67	1.393
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.62	3.60	3.51	3.56	0.837
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.80	3.77	3.68	3.73	1.090
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.57^{ab}	3.61^{b}	3.39^{a}	3.49	3.875*
	전 체	3.63	3.65	3.57	3.60	0.736
시설 만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.27	3.40	3.25	3.29	1.296
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.39	3.42	3.25	3.32	2.059
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	3.07^{b}	3.05^{b}	2.81^{a}	2.93	4.425*
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.36	3.44	3.30	3.34	0.955
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.06	3.30	3.10	3.14	2.328
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.32	3.32	3.25	3.28	0.368
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.11	3.05	3.01	3.04	0.512
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.25	3.44	3.37	3.35	1.282
	전 체	3.23	3.30	3.17	3.21	1.338

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

서비스 만족요인 항목으로는 '여객선 승무원의 전문적 지식'만 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

Collection @ jeju

여객선 승무원의 전문적 지식에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 전문대 재학 및 졸업(3.61점)은 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 대학 재학 이상(3.39점)은 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

시설 만족요인 항목으로는 '여객선 내의 판매 상품 가격 적절성'만 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 내의 판매 상품 가격 적절성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 고졸 이하(3.07점)와 전문대 재학 및 졸업(3.05점)은 만족한 것으로 나타났으나, 대학 재학 이상(2.81점)은 불만족한 것으로 나타나 차이를 보인다.

(4) 직업별 차이분석

직업별에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

서비스 만족요인과 시설 만족요인 항목도 직업별로는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 Ⅳ-8> 직업별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 직업별		전문기술	사무	서비스	전업주부	학생	자영업	기타	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.67	3.52	3.77	3.64	3.66	3.42	3.54	3.62	1.554
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.60	3.45	3.61	3.67	3.58	3.50	3.43	3.56	0.952
	3. 승무원 친절성	3.81	3.60	3.75	3.51	3.73	3.67	3.50	3.67	1.504
	4. 승무원의 서비스 제공도	3.56	3.53	3.55	3.39	3.68	3.61	3.54	3.56	0.955
	5. 승무원의 단정한 용모	3.80	3.72	3.72	3.67	3.85	3.60	3.66	3.73	0.996
	6. 승무원의 전문적 지식	3.54	3.61	3.45	3.32	3.55	3.50	3.39	3.49	1.044
	전 체	3.66	3.57	3.64	3.53	3.68	3.55	3.51	3.60	0.755
시설 만족	7. 침실·휴식공간의 편의성	3.32	3.13	3.35	3.32	3.37	3.27	3.16	3.29	0.725
	8. 식당·슈퍼 등 편의시설	3.46	3.10	3.19	3.23	3.38	3.41	3.41	3.32	1.756
	9. 판매 상품 가격 적절성	3.01	2.93	2.94	2.81	2.96	2.97	2.83	2.93	0.457
	10. 복도·계단 등의 청결성	3.27	3.32	3.37	3.46	3.37	3.23	3.37	3.34	0.484
	11. 화장실의 청결성	3.15	3.02	3.10	3.25	3.23	3.08	3.01	3.14	0.667
	12. 공기의 쾌적성	3.21	3.38	3.22	3.45	3.09	3.38	3.41	3.28	1.722
	13. 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.04	2.98	2.94	2.98	3.07	3.23	3.01	3.04	0.647
	14. 최신시설	3.33	3.42	3.49	3.35	3.27	3.23	3.54	3.35	0.893
	전 체	3.22	3.16	3.20	3.23	3.22	3.23	3.22	3.21	0.066

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

dCollection @ jeju

(5) 거주지별 차이분석

거주지별에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

서비스 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 충청권(3.91점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 경상권(3.45점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 또한 시설 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 충청권(3.51점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 경상권(3.01점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

<표 Ⅳ-9> 거주지별에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 거주지		수도	충청	호남	경상	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.71^{b}	3.96^{c}	3.59^{ab}	3.45^{a}	3.62	6.068^{**}
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.65^{b}	3.92^{c}	3.53^{ab}	3.39^{a}	3.56	7.176^{**}
	3. 여객선 승무원 친절성	3.75^{ab}	3.94^{b}	3.64^{a}	3.55^{a}	3.67	3.110^{*}
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.76^{bc}	3.80^{c}	3.53^{ab}	3.31^{a}	3.56	8.301^{**}
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.73^{a}	4.18^{b}	3.71^{a}	3.63^{a}	3.73	5.514^{**}
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.60^{bc}	3.70^{c}	3.44^{ab}	3.35^{a}	3.49	3.568^{*}
	전 체	3.70^{b}	3.91^{c}	3.57^{ab}	3.45^{a}	3.60	7.237^{**}
시설 만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.39^{ab}	3.60^{b}	3.26^{a}	3.13^{a}	3.29	4.147^{**}
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.45^{bc}	3.66^{c}	3.28^{ab}	3.14^{a}	3.32	5.800^{**}
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	3.03^{bc}	3.30^{c}	2.93^{ab}	2.73^{a}	2.93	4.826^{**}
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.45^{b}	3.64^{b}	3.39^{b}	3.10^{a}	3.34	5.799^{**}
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.09^{a}	3.56^{b}	3.22^{a}	2.99^{a}	3.14	4.392^{**}
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.46^{b}	3.48^{b}	3.20^{ab}	3.12^{a}	3.28	4.656^{**}
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.21^{b}	3.18^{b}	3.08^{b}	2.78^{a}	3.04	5.406^{**}
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.44^{b}	3.66^{b}	3.41^{b}	3.12^{a}	3.35	5.167^{**}
	전 체	3.31^{bc}	3.51^{c}	3.22^{ab}	3.01^{a}	3.21	6.622^{**}

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

서비스 만족요인 항목에서는 '여객선 승무원의 서비스 제공도'와 '여객선 승무원의 전문적 지식'은 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 나머지 항목은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

승선권 예약·구매 신속성과 수하물·차량 취급 신속성은 충청권(3.96점, 3.65점)이

dCollection @ jeju

가장 만족도가 높고, 경상권(3.45점, 3.39점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 또한 여객선 승무원 친절성은 충청권(3.94점)이 가장 만족도가 높고, 호남권(3.64점)과 경상권(3.55점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

또한 여객선 승무원의 서비스 제공도와 여객선 승무원의 전문적 지식은 충청권(3.80점, 3.70점)은 가장 만족도가 높고, 경상권(3.31점, 3.35점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 그리고 여객선의 승무원의 단정한 용모는 충청권(4.18점)은 가장 만족도가 높고, 나머지 지역은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 내 침실·휴식공간의 편의성은 충청권(3.60점)이 가장 만족도가 높고, 호남권(3.26점)과 경상권(3.13점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 또한 여객선 내의 식당·슈퍼 등 편의시설도 충청권(3.66점)이 가장 만족도가 높고, 경상권(3.14점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

시설 만족요인 항목에서는 모든 항목이 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 내의 판매상품 가격 적절성도 충청권(3.30점)이 가장 만족도가 높았으나, 경상권(2.73점)은 불만족한 것으로 조사되었으며, 여객선 내 복도·계단 등의 청결성과 여객선 시설의 최신시설은 경상권(3.10점, 3.12점)만 다른 지역에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 화장실의 청결성은 충청권(3.56점)이 다른 지역에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 여객선내 공기의 쾌적성은 충청권(3.48점)과 수도권(3.46점)은 상대적으로 높은 만족도를 보였으며, 경상권(3.12점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 또한 여객선 내의 침실·좌석 휴식공간 여유는 경상권(2.78점)만 불만족한 것으로 나타났다.

이상 인구통계학적 특성에 따른 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있다는 가설 1을 검증한 결과를 정리하면 다음 <표 Ⅳ-10>과 같다. 거주지별로는 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있는 것으로 분석되었으나, 성별과 연령, 학력, 직업에 따라 연안여객선 이용만족도에는 차이가 없는 것으로 나타남에 따라, 인구통계학적 특성에 따라 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있다는 가설 1은 기각되었다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅳ-10> 가설 1의 검증

인구통계학적 특성 → 연안여객선 이용만족	채택여부	
성별 → 서비스 만족도	기각	기각
성별 → 시설 만족도	기각	
연령별 → 서비스 만족도	기각	기각
연령별 → 시설 만족도	기각	
교육수준별 → 서비스 만족도	기각	기각
교육수준별 → 시설 만족도	기각	
직업별 → 서비스 만족도	기각	기각
직업별 → 시설 만족도	기각	
거주지별 → 서비스 만족도	채택	채택
거주지별 → 시설 만족도	채택	

2) 이용특성별 차이검증

연안여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용특성에 따라 연안여객선 이용만족에는 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하기 위해 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

(1) 동행인 수 차이분석

동행인 수에 따른 연안여객선 이용만족도에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지만, 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

서비스 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 2명 동행(3.77점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 5~9명(3.49점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

서비스 만족요인 항목은 '승선권 예약·구매 신속성'과 '여객선 승무원 친절성', '여객선 승무원의 단정한 용모', '여객선 승무원의 전문적 지식'은 $p<0.01$ 수준에서, '여객선 승무원의 서비스 제공도'는 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 하지만 '수하물·차량 취급 신속성'은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

승선권 예약·구매 신속성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 5~9명(3.45

dCollection @ jeju

점) 동행만 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 승무원의 친절도에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 2명(3.93점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였고, 5~9명(3.52점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 승무원의 서비스 제공도에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 2명(3.77점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였고, 3~4명(3.50점)과 5~9명(3.47점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 승무원의 단정한 용모에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 2명(3.84점)과 10명 이상(3.90점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였으며, 3~4명(3.65점)과 5~9명(3.62점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 승무원의 전문적 지식에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 2명(3.75점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였으며, 3~4명(3.32점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

<표 Ⅳ-11> 동행인 수에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 동행인 수		2명	3~4명	5~9명	10명 이상	전체	F
서비스만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.69^{b}	3.65^{b}	3.45^{a}	3.76^{b}	3.62	4.335^{**}
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.64	3.52	3.49	3.64	3.56	1.566
	3. 여객선 승무원 친절성	3.93^{c}	3.58^{ab}	3.52^{a}	3.76^{bc}	3.67	6.142^{**}
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.77^{b}	3.50^{a}	3.47^{a}	3.58^{ab}	3.56	2.854^{*}
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.84^{b}	3.65^{a}	3.62^{a}	3.90^{b}	3.73	4.324^{**}
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.75^{c}	3.32^{a}	3.40^{ab}	3.56^{bc}	3.49	6.431^{**}
	전 체	3.77^{c}	3.54^{ab}	3.49^{a}	3.70^{bc}	3.60	5.112^{**}
시설만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.22	3.20	3.30	3.45	3.29	1.952
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.24	3.30	3.34	3.40	3.32	0.707
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	2.97	2.90	2.99	2.84	2.93	0.655
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.21^{a}	3.22^{a}	3.41^{ab}	3.51^{b}	3.34	2.823^{*}
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.02	3.13	3.16	3.23	3.14	0.877
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.20^{ab}	3.12^{a}	3.36^{ab}	3.43^{b}	3.28	3.006^{*}
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.02	3.00	3.01	3.17	3.04	0.817
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.19^{a}	3.14^{a}	3.38^{a}	3.71^{b}	3.35	8.902^{**}
	전 체	3.13	3.13	3.24	3.34	3.21	2.139

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

Collection @ jeju

시설 만족요인 항목은 '여객선 내 복도·계단 등의 청결성'과 '여객선 공기의 쾌적성'은 $p<0.05$ 수준에서, '여객선 시설의 최신시설'은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 하지만 나머지 항목들은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 내 복도·계단 등의 청결성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 10명 이상(3.51점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였으며, 2명(3.21점)과 3~4명(3.22점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 공기의 쾌적성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 10명 이상(3.43점) 동행은 가장 높은 만족도를 보였으며, 3~4명(3.12점) 동행은 다른 동행인 수에 비해 낮은 만족도를 보였다.

여객선 시설의 최신시설에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 10명 이상(3.71점) 동행이 가장 높은 만족도를 보였으며, 나머지 동행인 수는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

(2) 제주 방문목적별 차이분석

제주 방문목적에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

서비스 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.94점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(3.55점)과 가족여행(3.55점), 기타여행(3.51점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

시설 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.55점)과 업무여행(3.53점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(3.09점)과 가족여행(3.20점), 기타여행(3.05점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

서비스 만족요인 항목은 '승선권 예약·구매 신속성'은 $p<0.05$ 수준에서, '여객선 승무원 친절성'과 '여객선 승무원의 단정한 용모', '여객선 승무원의 전문적 지식'은 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 하지만 '수하물·차량 취급 신속성'과 '승무원 서비스 제공도'는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

승선권 예약·구매 신속성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.92점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(3.51점)과 가족여행(3.61점), 기타여행(3.56점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

dCollection @ jeju

여객선 승무원의 친절성과 여객선 승무원의 단정한 용모에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(4.14점, 4.23점)은 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 다른 방문목적은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 승무원의 전문적 지식에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.82점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 가족여행(3.40점)과 기타여행(3.29점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

<표 Ⅳ-12> 제주 방문목적에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 방문목적		단합 여행	업무 여행	휴양 관람	가족 여행	기타 여행	전체	F
서비스만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.92^{b}	3.76^{ab}	3.51^{a}	3.61^{a}	3.56^{a}	3.62	3.051*
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.71	3.69	3.49	3.59	3.34	3.56	2.156
	3. 승무원 친절성	4.14^{b}	3.76^{a}	3.65^{a}	3.57^{a}	3.70^{a}	3.67	4.721**
	4. 승무원의 서비스 제공도	3.83	3.72	3.57	3.48	3.41	3.56	2.238
	5. 승무원의 단정한 용모	4.23^{b}	3.87^{a}	3.62^{a}	3.68^{a}	3.75^{a}	3.73	6.406**
	6. 승무원의 전문적 지식	3.82^{c}	3.76^{bc}	3.48^{ab}	3.40^{a}	3.29^{a}	3.49	4.371**
	전 체	3.94^{b}	3.76^{ab}	3.55^{a}	3.55^{a}	3.51^{a}	3.60	4.389**
시설만족	7. 침실·휴식공간의 편의성	3.53^{b}	3.58^{b}	3.17^{a}	3.31^{ab}	3.09^{a}	3.29	3.602**
	8. 식당·슈퍼 등 편의시설	3.80^{b}	3.69^{b}	3.26^{a}	3.24^{a}	3.04^{a}	3.32	7.475**
	9. 판매 상품 가격 적절성	3.12	3.00	2.82	2.99	2.80	2.93	1.447
	10. 복도·계단 등의 청결성	3.75^{b}	3.69^{b}	3.16^{a}	3.35^{a}	3.26^{a}	3.34	5.475**
	11. 화장실의 청결성	3.51^{c}	3.43^{bc}	3.05^{a}	3.09^{ab}	3.00^{a}	3.14	3.507**
	12. 공기의 쾌적성	3.46^{bc}	3.61^{c}	3.16^{ab}	3.31^{bc}	3.04^{a}	3.28	3.233*
	13. 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.28^{ab}	3.50^{b}	2.95^{a}	2.98^{a}	2.95^{a}	3.04	3.887**
	14. 시설의 최신시설	3.96^{b}	3.72^{b}	3.12^{a}	3.35^{a}	3.24^{a}	3.35	9.535**
	전 체	3.55^{b}	3.53^{b}	3.09^{a}	3.20^{a}	3.05^{a}	3.21	6.007**

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* p<0.05, ** p<0.01

시설 만족요인 항목은 '여객선 내 침실·휴식 공간의 편의성'과 '여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설', '여객선 내의 복도·계단 등의 청결성', '여객선 내의 화장실 청결성', '역개선 내의 침실·좌석 휴식공간 여유성', '여객선 시설의 최신시설'은 p<0.01 수준에서, '여객선 내의 공기의 쾌적성'은 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 하지만 '여객선 내의 판매 상품 가격 적절성'은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

Collection @ jeju

여객선 침실·휴식공간의 편의성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.53점)과 업무여행(3.58점)은 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(3.17점)과 기타여행(3.09점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 내의 식당·슈퍼 등 편의시설과 여객선 내 복도·계단 등의 청결성, 그리고 여객선 시설의 최신시설에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.80점, 3.75점, 3.96점)과 업무여행(3.69점, 3.69점, 3.72점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다.

여객선 화장실의 청결성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 단합여행(3.51점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(3.05점)과 기타여행(3.00점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 내 공기의 쾌적성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 업무여행(3.61점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 기타여행(3.04점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 내 침실·좌석 등 휴식공간의 여유에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 업무여행(3.50점)이 만족도가 가장 높은 것으로 나타났으며, 휴양·관람(2.95점)과 가족여행(2.98점), 기타여행(2.95점)은 불만족한 것으로 나타났다.

(3) 제주지역내 이동교통수단별 차이분석

제주지역 내 이동교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인은 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지만, 시설 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

서비스 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 자전거(4.15점) 이용자는 가장 만족도가 높게 나타났으며, 렌터카(3.63점)와 자가용(3.55점)은 다른 도내 이동교통수단에 비해 낮은 만족도를 보였다.

서비스 만족요인 항목은 '여객선 승무원의 친절성'과 '여객선 승무원의 단정한 용모'만 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 나머지 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 승무원의 친절성과 여객선 승무원의 단정한 용모에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 자전거(4.15점, 4.15점)는 가장 만족도가 높게 나타났으며, 렌터

dCollection @ jeju

카(3.63점, 3.61점)와 자가용(3.55점, 3.62점)은 다른 도내 이동교통수단에 비해 낮은 만족도를 보였다.

시설 만족요인 항목은 '여객선 내 공기의 쾌적성'만 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 나머지 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 내 공기의 쾌적성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 관광버스(3.50점)는 가장 만족도가 높게 나타났으며, 자전거(2.92점)와 지인·업무차량(2.93점)은 불만족 의견이 더 많은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-13> 도내 이동교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요안 \ 도내 이동교통수단		렌터카	자가용	관광버스	지인/업무차량	택시/버스	자전거	전체	F
서비스만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.52	3.54	3.84	3.84	3.71	3.84	3.62	2.815
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.54	3.57	3.54	3.37	3.56	3.92	3.56	1.604
	3. 승무원 친절성	3.63^{a}	3.55^{a}	3.92^{ab}	3.80^{ab}	3.76^{ab}	4.15^{b}	3.67	3.655^{**}
	4. 승무원의 서비스 제공도	3.56	3.48	3.63	3.51	3.69	3.92	3.56	1.445
	5. 승무원의 단정한 용모	3.61^{a}	3.62^{a}	4.00^{ab}	4.04^{ab}	3.82^{ab}	4.15^{b}	3.73	5.306^{**}
	6. 승무원의 전문적 지식	3.46	3.44	3.52	3.37	3.61	3.92	3.49	1.849
	전 체	3.55^{a}	3.53^{a}	3.74^{ab}	3.65^{ab}	3.69^{ab}	3.98^{b}	3.60	2.717^{*}
시설만족	7. 침실·휴식공간의 편의성	3.29	3.29	3.35	3.24	3.19	3.61	3.29	0.822
	8. 식당·슈퍼 등 편의시설	3.36	3.28	3.28	3.24	3.32	3.69	3.32	1.029
	9. 판매 상품 가격 적절성	2.97	2.87	2.96	3.00	3.02	2.84	2.93	0.396
	10. 복도·계단 등의 청결성	3.52	3.31	3.24	3.40	3.15	3.23	3.34	1.739
	11. 화장실의 청결성	3.12	3.15	3.08	3.06	3.11	3.46	3.14	0.568
	12. 공기의 쾌적성	3.32^{ab}	3.30^{ab}	3.50^{b}	2.93^{a}	3.31^{ab}	2.92^{a}	3.28	2.366^{*}
	13. 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.20	2.93	3.10	2.95	3.07	3.00	3.04	1.417
	14. 최신시설	3.42	3.34	3.50	3.46	3.19	3.00	3.35	1.465
	전 체	3.28	3.18	3.25	3.16	3.17	3.22	3.21	0.349

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

(4) 입도 관광교통수단별 차이분석

입도 관광교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인은 $p<0.01$ 수준에서, 시설 만족요인은 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

서비스 만족요인에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 항공기 이용(3.66점)

dCollection @ jeju

과 같은 여객선 입도(3.66점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 다른 여객선 입도(3.27점)는 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

시설 만족요인에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 같은 여객선 입도(3.26점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 다른 여객선 입도(3.02점)는 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-14> 입도 관광교통수단에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 입도 관광교통수단		항공기 이용	같은 여객선	다른 여객선	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.75^{b}	3.70^{b}	3.03^{a}	3.62	24.280**
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.61^{b}	3.59^{b}	3.31^{a}	3.56	4.824**
	3. 여객선 승무원 친절성	3.70^{b}	3.73^{b}	3.32^{a}	3.67	7.145**
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.62^{b}	3.61^{b}	3.24^{a}	3.56	5.597**
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.69^{b}	3.80^{b}	3.40^{a}	3.73	7.696**
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.58	3.50	3.30	3.49	2.407
	전 체	3.66^{b}	3.66^{b}	3.27^{a}	3.60	10.473**
시설 만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.26	3.32	3.14	3.29	1.384
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.35	3.35	3.15	3.32	1.584
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	2.76	2.99	2.80	2.93	2.487
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	3.32^{ab}	3.40^{b}	3.04^{a}	3.34	4.364*
	11. 여객선 화장실의 청결성	3.37^{b}	3.14^{ab}	2.89^{a}	3.14	4.421*
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	3.21	3.32	3.18	3.28	0.925
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.01^{ab}	3.10^{b}	2.75^{a}	3.04	3.742*
	14. 여객선 시설의 최신시설	3.13^{a}	3.43^{b}	3.20^{ab}	3.35	4.057*
	전 체	3.18^{ab}	3.26^{b}	3.02^{a}	3.21	2.958*

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* p<0.05, ** p<0.01

서비스 만족요인 항목은 '승선권 예약·구매 신속성'과 '수하물·차량 취급 신속성', '여객선 승무원의 친절성', '여객선 승무원의 서비스 제공도', '여객선 승무원의 단정한 용모'는 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지만, '여객선 승무원의 전문적 지식'은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

승선권 예약·구매 신속성과 수하물·차량 취급 신속성, 여객선 승무원의 친절성, 여객선 승무원의 서비스 제공도, 여객선 승무원의 단정한 용모에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 모두 다른 여객선은 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

dCollection @ jeju

시설 만족요인 항목은 '여객선 내 복도·계단 등의 청결성'과 '여객선 내 화장실의 청결성', '여객선 내 침실·좌석 휴식공간 여유', '여객선 시설의 최신시설'은 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이지만, 나머지 시설 만족요인 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 내 복도·계단 등의 청결도에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 같은 여객선 입도(3.40점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 다른 여객선 입도(3.04점)는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

여객선 내 화장실의 청결도에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 항공기 이용(3.37점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 다른 여객선 입도(2.89점)는 불만족 의견이 많은 것으로 나타났다.

여객선 내 침실·좌석 휴식공간의 여유에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 같은 여객선 입도(3.10점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 다른 여객선 입도(2.75점)는 불만족 의견이 많은 것으로 나타났다.

여객선 내 시설의 최신시설에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 같은 여객선 입도(3.43점)는 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 항공기 이용(3.13점)은 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

(5) 연안여객선 이용이유 차이분석

연안여객선 이용 이유에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않고, 시설 만족요인만 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

시설 만족요인에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 기타 이유(3.60점)가 가장 만족도가 높게 나타났다.

서비스 만족요인 항목은 '여객선 승무원의 친절성'만 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이며, 나머지 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 승무원의 친절성에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여행사 상품(3.85점)과 기타 이유(3.91점)는 가장 만족도가 높게 나타났으며, 항공권 구입 불가(3.51점)와 자동차 탑재 가능(3.51점)은 다른 연안여객선 이용 이유에 비해 낮은 만족도를 보였다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅳ-15> 연안여객선 이용 이유에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 이용 이유		여행사 상품	항공권 구입 불가	배 여행	여행 비용 절감	자동차 탑재 가능	기타	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.87	3.67	3.67	3.48	3.59	3.72	3.62	1.972
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.51	3.44	3.50	3.53	3.63	3.72	3.56	1.151
	3. 승무원 친절성	3.85^{b}	3.51^{a}	3.74^{ab}	3.74^{ab}	3.51^{a}	3.91^{b}	3.67	2.821*
	4. 승무원의 서비스 제공도	3.68	3.55	3.58	3.57	3.46	3.77	3.56	0.982
	5. 승무원의 단정한 용모	3.78	3.75	3.73	3.75	3.64	3.97	3.73	1.310
	6. 승무원의 전문적 지식	3.51	3.48	3.51	3.47	3.42	3.75	3.49	1.021
	전 체	3.70	3.57	3.62	3.59	3.54	3.81	3.60	1.222
시설 만족	7. 침실·휴식공간의 편의성	3.36	3.15	3.27	3.31	3.22	3.66	3.29	1.987
	8. 식당·슈퍼 등 편의시설	3.25	3.07	3.40	3.33	3.27	3.64	3.32	2.194
	9. 판매 상품 가격 적절성	3.14	2.76	2.82	2.98	2.88	3.25	2.93	1.938
	10. 복도·계단 등의 청결성	3.46^{ab}	3.23^{a}	3.21^{a}	3.41^{a}	3.27^{a}	3.77^{b}	3.34	2.656*
	11. 화장실의 청결성	3.25^{a}	3.00^{a}	3.08^{a}	3.17^{a}	3.04^{a}	3.64^{b}	3.14	2.955*
	12. 공기의 쾌적성	3.36^{a}	3.07^{a}	3.27^{a}	3.31^{a}	3.18^{a}	3.79^{b}	3.28	3.276**
	13. 침실·좌석 휴식 공간 여유	3.10^{ab}	2.75^{a}	3.28^{b}	3.11^{ab}	2.84^{a}	3.31^{b}	3.04	4.152**
	14. 최신시설	3.59^{ab}	3.30^{a}	3.26^{a}	3.39^{a}	3.23^{a}	3.79^{b}	3.35	2.928*
	전 체	3.31^{a}	3.04^{a}	3.20^{a}	3.25^{a}	3.12^{a}	3.60^{b}	3.21	3.334**

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p<0.05$, ** $p<0.01$

시설 만족요인 항목은 '여객선 내 복도·계단 등의 청결성'과 '여객선 내 화장실의 청결성', '여객선 시설의 최신시설'은 $p<0.05$ 수준에서, '여객선 내 공기의 쾌적성'과 '여객선 내 침실·좌석 휴식공간 여유'는 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보.이며, 나머지 항목은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

여객선 내 복도·계단 등의 청결성과 여객선 내 화장실의 청결성, 여객선 공기의 쾌적성, 여객선 시설의 최신시설에 대해서 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 기타 이유가 가장 만족도가 높게 나타났다.

(6) 향후 연안여객선 이용여부 차이분석

향후 연안여객선 이용여부에 따른 연안여객선 이용만족요인에 대한 차이분석 결과, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 모두 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

서비스 만족요인에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.73점)

Collection @ jeju

은 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 항공 이용(3.43점)과 아직 모름(3.54점)은 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

시설 만족요인에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.45점)이 가장 만족도가 높고, 다음으로 아직 모름(3.22점)이며, 항공 이용(2.89점)은 불만족이 높은 것으로 나타났다.

서비스 만족요인 항목은 '승선권 예약·구매 신속성'을 제외한 모든 항목이 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

수하물·차량 취급 신속성과 여객선 승무원의 단정한 용모에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.66점, 3.90점)은 만족도가 높은 것으로 나타났다.

여객선 승무원 친절성과 여객선 승무원의 서비스 제공도, 여객선 승무원의 전문적 지식에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 항공 이용은 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다.

시설 만족요인 항목 모두 $p<0.01$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

여객선 내 침실·휴식공간의 편의성과 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.49점, 3.51점)이 가장 만족도가 높은 것으로 나타났다.

여객선 내의 판매 상품 가격 적절성에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.17점)은 가장 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 항공 이용(2.62점)과 아직 모르겠다(2.77점)는 불만족 의견이 많은 것으로 나타났다.

여객선 내 복도·계단 등의 청결성과 여객선 내 화장실의 청결도, 여객선 내의 공기 쾌적성, 여객선 시설의 최신시설에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용이 가장 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 다음은 아직 모르겠다의 만족도가 높게 나타났으나, 항공 이용은 불만족 의견이 많은 것으로 조사되었다.

여객선 내 침실·좌석 휴식공간의 여유에 대해 Scheffe 사후검정으로 분석한 결과, 여객선 이용(3.28점)은 가장 만족도가 높은 것으로 나타났으나, 아직 모르겠다(2.97점)와 항공 이용(2.67점)은 불만족 의견이 많은 것으로 나타났다.

dCollection @ jeju

<표 Ⅳ-16> 향후 연안여객선 이용여부에 따른 연안여객선 이용만족요인 차이분석

연안여객선 이용만족요인 \ 향후 연안여객선 이용		항공 이용	아직 모름	여객선 이용	전체	F
서비스 만족	1. 승선권 예약·구매 신속성	3.63	3.50	3.66	3.62	1.818
	2. 수하물·차량 취급 신속성	3.45[a]	3.47[a]	3.66[b]	3.56	4.908**
	3. 여객선 승무원 친절성	3.44[a]	3.64[b]	3.81[b]	3.67	9.247**
	4. 여객선 승무원의 서비스 제공도	3.27[a]	3.55[b]	3.73[b]	3.56	13.794**
	5. 여객선 승무원의 단정한 용모	3.53[a]	3.59[a]	3.90[b]	3.73	13.518**
	6. 여객선 승무원의 전문적 지식	3.28[a]	3.47[b]	3.61[b]	3.49	7.803**
	전 체	3.43[a]	3.54[a]	3.73[b]	3.60	10.192**
시설 만족	7. 여객선 내 침실·휴식공간의 편의성	3.04[a]	3.16[a]	3.49[b]	3.29	14.522**
	8. 여객선 내 식당·슈퍼 등 편의시설	3.08[a]	3.21[a]	3.51[b]	3.32	13.686**
	9. 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성	2.62[a]	2.77[a]	3.17[b]	2.93	18.598**
	10. 여객선 내 복도·계단 등의 청결성	2.94[a]	3.19[b]	3.64[c]	3.34	29.973**
	11. 여객선 화장실의 청결성	2.85[a]	3.07[b]	3.33[c]	3.14	12.603**
	12. 여객선내 공기의 쾌적성	2.96[a]	3.19[b]	3.50[c]	3.28	16.945**
	13. 여객선내 침실·좌석 휴식 공간 여유	2.67[a]	2.97[b]	3.28[c]	3.04	19.176**
	14. 여객선 시설의 최신시설	2.93[a]	3.22[b]	3.65[c]	3.35	30.280**
	전 체	2.89[a]	3.10[b]	3.45[c]	3.21	29.331**

주) a<b<c는 Scheffe Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* p<0.05, ** p<0.01

이상 연안여객선 이용특성에 따른 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있다는 가설 2를 검증한 결과를 정리하면 다음 <표 Ⅳ-17>과 같다.

<표 Ⅳ-17> 가설 2의 검증

연안여객선 이용 특성 → 연안여객선 이용만족요인	채택여부	
동행인 수 → 서비스 만족요인	채택	부분 채택
동행인 수 → 시설 만족요인	기각	
방문목적 → 서비스 만족요인	채택	채택
방문목적 → 시설 만족요인	채택	
도내 이동 교통수단 → 서비스 만족요인	채택	부분 채택
도내 이동 교통수단 → 시설 만족요인	기각	
입도 관광교통수단 → 서비스 만족요인	채택	채택
입도 관광교통수단 → 시설 만족요인	채택	
연안여객선 이용 이유 → 서비스 만족요인	기각	부분 채택
연안여객선 이용 이유 → 시설 만족요인	채택	
향후 연안여객선 이용 여부 → 서비스 만족요인	채택	채택
향후 연안여객선 이용 여부 → 시설 만족요인	채택	

dCollection @ jeju

동행인 수는 서비스 만족요인, 방문목적은 서비스와 시설 만족요인, 도내 이동 교통수단은 서비스 만족요인, 입도 관광교통수단은 서비스와 시설 만족요인, 연안여객선 이용 이유는 시설 만족요인, 향후 연안여객선 이용 여부는 서비스와 시설 만족요인에 차이가 있는 것으로 나타남에 따라, 연안여객선 이용 특성에 따라 연안여객선 이용만족도에는 차이가 있다는 가설 2는 채택되었다.

3) 이용만족요인과 전반적 만족도

여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과는 다음 <표 Ⅳ-18>과 같이 연안여객선 이용만족도가 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅳ-18> 연안여객선 이용만족요인이 전반적 만족도에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	베타(β)	
(상수)	0.257	0.122		2.102*
서비스 만족요인	0.350	0.051	0.280	6.870**
시설 만족요인	0.565	0.045	0.514	12.614**
R^2=0.561	F=397.442	p=0.000**		

* p<0.05, ** p<0.01

여기에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수는 0.561로 56.1%를 설명해주는 것으로 설명력이 높으며 유의수준도 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

연안여객선 이용만족도 요인인 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 전반적 만족도에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이것은 서비스 만족도와 시설 만족도가 높으면 전반적 만족도가 높아진다는 것을 의미한다. 특히 서비스 만족보다 시설 만족도가 더 높을수록 전반적 만족도가 더 높아짐을 나타내고 있는데, 이것은 전반적 만족도를 향상시키기 위해서는 연안여객선 이용

Collection @ jeju

만족도 중 시설 만족도를 더 향상시켜야 함을 의미한다.

따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었다.

4) 이용만족과 재이용 및 추천의사

연안여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족은 재이용 및 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

(1) 연안여객선 이용만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 재이용 의사에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 Ⅳ-19>와 같다.

연안여객선 이용만족도가 재이용 의사에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅳ-19> 연안여객선 이용만족도가 재이용 의사에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	베타(β)	
(상수)	-0.115	0.175		-0.655
서비스 만족요인	0.128	0.073	0.079	1.758
시설 만족요인	0.876	0.064	0.618	13.697**
R^2=0.463	F=267.358	p=0.000**		

* p<0.05, ** p<0.01

여기에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수는 0.463으로 46.3%를 설명해주는 것으로서 설명력이 높으며 유의수준도 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

연안여객선 이용만족도 요인인 서비스 만족요인과 시설 만족요인 중 시설 만족요인만 재이용 의사에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이것은 서비스 만족과 시설 만족도가 높으면 추천 의사가 높아진다는 것을 의미한

Collection @ jeju

다. 특히 서비스 만족보다 시설 만족도가 더 높을수록 추천의사가 더 높아짐을 나타내고 있는데, 이것은 추천 의사를 높이기 위해서는 연안여객선 이용만족도 중 시설 만족도를 더 향상시켜야 함을 의미한다.

따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다.

(2) 연안여객선 이용만족도가 추천의사에 미치는 영향

여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과는 다음 <표 Ⅳ-20>과 같다.

연안여객선 이용만족도가 추천 의사에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅳ-20> 연안여객선 이용만족도가 추천 의사에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t
	B	표준오차	베타(β)	
(상수)	-0.078	0.156		-0.502
서비스 만족요인	0.212	0.065	0.141	3.260**
시설 만족요인	0.790	0.057	0.599	13.853**
R^2=0.507 F=318.904 p=0.000**				

* p<0.05, ** p<0.01

여기에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수는 0.507이며, 이는 50.7%를 설명해주는 것으로서 설명력이 높으며, 유의수준도 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

연안여객선 이용만족도 요인인 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 추천 의사에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이것은 연안여객선 이용만족도가 높으면 추천의사가 높아진다는 것을 의미한다. 이것은 연안여객선 재이용 의사를 높이기 위해서는 연안여객선 이용만족도 중 시설 만족도를 더 향상시켜야 함을 의미한다.

따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 재이용 의사에 영향을 미칠 것이라는 가설은 채택되었다.

dCollection @ jeju

이상의 결과를 종합하면, 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 재이용 의사와 추천의사에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 이용만족도는 재이용 및 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었다.

3. 분석결과

1) 분석결과 요약

제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객의 이용특성을 보면 부부(46.3%)와 자녀(34.9%)를 동반한 가족여행(42.0%)이 많으며, 5~9명(33.3%)과 3~4명(24.8%) 동행이 많은 것으로 분석되었다. 주로 관광지 관람(42.1%)과 휴식·휴양(29.0%)을 주로 하며, 올레길이나 한라산 등반과 같은 생태관광은 9.0% 수준이었다. 제주지역 내에서는 배에 실어서 갖고 온 자가용(39.6%)과 렌터카(27.7%)를 주로 이용하며, 제주에 입도할 때도 출도할 때와 같은 여객선(72.4%)을 이용하였고, 14.3%는 항공기로 입도 한 후 출도 할 때는 여객선을 이용하였다.

여객선을 이용한 이유는 자가용(자전거)을 싣고 오기 위해서(30.8%)와 비용절감(26.1%)이 가장 큰 이유이며, 8.3%는 항공권을 구하기 어려워서 이용한 것으로 나타났다. 향후 제주관광을 할 경우에 여객선을 이용한 연안여객선을 이용하겠다는 의견은 50.3%이며, 27.9%는 항공을 이용하겠다는 의견을 보였다.

서비스 만족요인에서는 승무원의 단정한 용모(3.73점)와 친절도(3.67점)가 높은 만족도를 보인 반면, 승무원의 전문지식(3.49점)이 상대적으로 낮은 만족도를 보였다.

시설 만족요인에 대해서는 여객선 시설의 최신시설(3.35점)과 복도·계단의 청결성(3.34점)이 높은 만족도를 보인 반면, 여객선 침실·좌석 등 휴식공간의 여유성(3.04점)은 낮은 만족도를 보였고, 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성(2.93점)은 불만족한 것으로 나타났다.

전반적 만족도(3.33점)와 재이용 의사(3.22점), 추천의사(3.16점) 모두 긍정적으로 나타났다.

dCollection @ jeju

다음으로 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도가 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있을 것이라는 가설 1을 검증하였다. 그 결과 거주지만 연안여객선 만족도에는 차이가 있고, 나머지 인구통계학적 특성별로는 연안여객선 만족도에는 차이가 없는 것으로 나타나 가설 1은 기각되었다.

여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도가 연안여객선 이용 특성에 따라 차이가 있을 것이라는 가설 2를 검증하였다. 그 결과 연안여객선 이용 특성에 따라 연안여객선 만족도에는 차이가 있는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

동행인 수는 서비스 만족요인에 차이를 보이는데, 5~9명의 동행인은 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 특히, 승선권 예약·구매 신속성, 여객선 승무원의 친절도와 서비스 제공도, 단정한 용모에 대한 만족도가 상대적으로 낮게 나타났다.

방문목적은 서비스 만족요인과 시설 만족요인에 차이를 보이는데, 휴양·관람과 가족여행, 기타여행은 단합여행에 비해 서비스 만족요인과 시설 만족요인이 상대적으로 낮게 나타났다. 특히, 서비스 만족요인에서는 승선권 예약·구매 신속성, 승무원의 친절성과 단정한 용모, 전문적 지식이 상대적으로 단합여행에 비해 낮게 나타났다. 그리고 시설 만족요인에서는 침실·휴식공간의 편의성, 식당·슈퍼 등의 편의시설, 복도·계단 등의 청결성, 여객선 시설의 최신시설, 화장실의 청결성, 공기 쾌적성에 대해서는 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 특히, 여객선 내 침실·좌석 등 휴식공간 여유에 대해서는 불만족한 것으로 나타났다.

제주지역내 이동교통수단에 따라 서비스 만족요인만 차이를 보인다. 특히 렌터카와 자가용 이용자가 상대적으로 낮은 서비스 만족도를 보였는데, 여객선 승무원의 친절성과 단정한 용모에 대한 만족도가 상대적으로 낮았다.

입도 관광교통수단에 따라 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 차이를 보인다. 서비스 만족요인과 시설 만족 요인 모두 다른 여객선 입도가 상대적으로 낮은 만족도를 보였다. 특히, 서비스 만족요인에서는 승선권 예약·구매 신속성과 수하물·차량 취급 신속성, 여객선 승무원의 친절성, 여객선 승무원의 서비스 제공도, 여객선 승무원의 단정한 용모에 대해 상대적으로 낮은 시설 만족도를 보인다. 시설 만족요인에서는 복도·계단 등의 청결도는 상대적으로 낮은 만족도를 보이며, 화장실 청결도와 침실·좌석 휴식공간 여유에 대해서는 불만족 의견이 높은 것으로 나타났다.

연안여객선 이용 이유에 따라 시설 만족요인만 차이를 보인다. 기타 이유가 시설 만

Collection @ jeju

족도에 대해 높게 나타났는데 특히, 여객선 내 복도·계단 등의 청결성과 여객선 내 화장실의 청결성, 여객선 공기의 쾌적성, 여객선 시설의 최신시설에 대해 기타 이유가 가장 만족도가 높게 나타났다.

향후 연안여객선 이용여부에 따라 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 차이를 보인다. 특히 여객선 이용은 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 높은 만족도를 보인다.

이상의 결과를 종합하면, 연안여객선 이용 특성에 따른 연안여객선 만족도에는 차이가 있다는 가설 2는 채택되었다.

여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 연안여객선의 서비스 만족요인과 시설 만족요인 모두 전반적 만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 시설 만족요인이 전반적 만족도에 더 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었다.

다음은 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 재이용 및 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설 4를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였으며, 연안여객선 만족도의 시설 만족요인은 재이용 의사에 영향을 미치며, 서비스 만족요인과 시설 만족요인은 추천의사에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 특히 시설 만족요인이 추천의사에 더 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 따라서 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 재이용 및 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설 4는 채택되었다.

2) 시사점

본 연구는 제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객을 대상으로 연안여객선에 대한 만족도를 측정하였다. 여객선 내의 상품 가격에 대해서만 불만족이 높은 것으로 나타났다. 따라서 여객선 내의 편의점과 음식점의 가격을 일반 편의점과 음식점과 동일한 가격으로 판매할 필요가 있다. 특히 여객선내의 음식점은 종류가 다양하지 않고 시설이 열악하여 일반 음식점과 동일한 가격으로 판매하고 있다는 점에서

dCollection @ jeju

불만족 요인이 높은 것으로 풀이된다. 그리고 편의점의 상품들도 일반 시중에서 판매되고 있는 상품과 동일한 상품임에도 불구하고 높은 가격을 받는 것은 지양해야 할 것이다.

제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객은 가족동반객과 자가용을 탑재하기 위해 방문한 경우가 많다는 점에서 자가용 이용객을 위한 할인제도를 더 확대할 필요가 있다.

또한 28%가 여객선이 아닌 항공기를 이용하겠다는 의견을 보였다는 점에서 여객선 재이용을 더 확대시키기 위해서는 이에 대한 방안을 마련할 필요가 있다. 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도가 전반적 만족도에 영향을 미치며, 특히 시설 만족이 더 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 재이용 의사와 추천의사에서 시설 만족은 재이용 의사에 영향을 미치며, 추천 의사는 서비스와 시설 만족요인 모두 영향을 미치고 있다. 따라서 시설에 대한 만족도를 더 향상시켜서 재 이용의사를 더 확대시켜야 한다. 예전에 비해 샤워실 등 편의시설이 많이 갖추어져 있지만, 아직도 수령이 오래된 여객선을 이용하고 있다는 점에서 시설에 대한 정비가 더 필요하다.

이와 같은 시사점에도 불구하고 본 연구의 한계는 제주해상 연안여객선만을 한정하였다는 점에서 일반화하기 어렵다는 한계를 안고 있다. 또한 조사시점이 8월 성수기에 조사하였다는 점에서 비수기 조사에서의 문제점을 도출하지 못하고 있다는 점이다. 마지막으로는 각 노선별로 적은 표본을 추출하여 노선별 분석을 하지 못하였다는 점이다. 따라서 향후에는 제주지역 뿐만 아니라 우리나라 도서지역 연안여객선을 대상으로 한 연구를 확대함으로써 연안여객선 만족에 대한 일반화된 요인을 도출시킬 필요가 있을 것이다.

Collection @ jeju

Ⅴ. 결 론

해양이란 바다라는 용어를 과학적으로 쓰는 경우에 사용하며, 넓고 큰 바다라고 표현되고 있는데, 해안과 연안 및 해상, 도서를 포괄하고, 해양관광은 해역과 해안에서 이루어지는 활동이다(이진희, 2008). 이러한 해양을 이용한 해상관광교통은 녹색관광에 대한 관심 고조와 섬에 대한 관광자원 가치의 상승으로 인해 연안 섬을 중심으로 한 여객선 이용 관광객은 증가하고 있으나, 이에 대한 연구는 미미한 실정이다.

제주관광의 발전은 연륙교통수단 발달과 깊은 연관 관계를 갖고 있으며, 현재 대한항공과 아시아나 항공, 제주항공, 부산에어, 진에어, 이스타항공, 티웨이항공 등 많은 항공사가 운항되고 있다. 또한, 제주의 관광시대를 개척했던 해상교통은 항공교통의 발달로 인해 상대적으로 경쟁력을 상실하면서 위기에 몰렸으나, 2010년에는 228만명이 여객선을 이용하여 제주를 방문하였다(제주특별자치도, 2011). 이와 같이 연안여객선 항로가 확대되고 여객선을 이용한 관광객이 증가하고 있는 시점에서 해상관광교통을 활성화하고 발전시키기 위해서는 소비자인 관광객들이 요구하는 수준의 시설과 서비스를 제공하는 것이 무엇보다도 중요할 것이다.

따라서 본 연구는 우리나라의 대표적인 연안 해상관광교통 요충지라고 할 수 있는 제주특별자치도를 중심으로 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객의 연안여객선 이용만족도를 조사하여 분석함으로서 연안여객선을 이용한 해상관광교통을 활성화시킬 수 있는 방안을 수립하는데 있어서의 시사점을 제공하고자 하였다.

이를 위해 첫째, 문헌연구를 통해 관광교통과 해상관광교통에 대한 이론을 체계화하고 연안여객선 관광에 대한 동향과 현황을 분석하여 정리하고, 둘째, 연안여객선을 이용하여 연구지역인 제주지역을 방문하는 관광객을 대상으로 실증분석을 실시하여 연안여객선을 이용한 해양관광교통 활성화 방안 설정의 근거로 삼았다. 셋째, 이론연구와 현황분석, 실증분석 등의 연구 성과를 종합적으로 논의하고, 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도와 재방문 의사, 추천의사와의 연관성을 파악함으로서 연안여객선을 이용한 해상관광교통 활성화 방안을 제시하고자 하였다.

dCollection @ jeju

본 연구의 시간적 범위는 연구지역인 제주지역의 여객선 관광객이 급증하기 시작한 2002년을 시작년도로 설정하고 200만명을 돌파한 2010년을 기준년도로 설정하였으며, 연구의 내용적 범위는 연안여객선을 이용하여 제주지역을 방문한 관광객의 인식으로 한정하였다. 공간적 범위는 연구지역인 제주지역을 출발하는 연안여객선과 항만시설로 하며, 실증조사의 대상은 연안여객선을 이용하여 제주지역을 방문한 내국인 관광객으로 한정하였다.

본 연구는 연안여객선을 이용한 관광객의 관광형태는 어떠한지, 그리고 연안여객선 관광객 만족도는 어떤 차이가 있는지, 그리고 만족도가 재이용의사와 추천의사에는 어떠한 영향이 있는지에 대해 실증분석하는데 초점을 두고 있다.

앞의 이론적 고찰과 선행연구 결과를 토대로 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도 항목을 시설 만족과 서비스 만족, 비용만족으로 하고, 이러한 만족요인이 재이용의사와 추천의사에 미치는 영향을 규명하기 위해 연구모형을 설정하고, 연구모형을 토대로 하여 본 연구의 가설을 설정하여 분석하였다.

연안여객선 만족도 측정항목은 선행연구에 기초하였다. 박창규(1997), 엄서호·박창규(1998), 박혜영(2003), 김계섭·안윤지(2004), 김기호 등(2010), 유재충·노재헌(2010), 최종필(2011) 등의 연구를 토대로 연안여객선 이용만족을 서비스 만족과 인프라(시설) 만족, 비용만족, 운항(상품)만족 등 4개의 측정항목을 본 연구에 적합하게 조정하여 채택하였다.

설문조사기간은 2011년 7월 20일~8월 5일까지 약 15일간 이루어졌으며, 제주지역을 출발하는 7개의 연안여객선 노선별로 조사원이 여객선에 탑승하여 조사하였다. 각 노선별로 100부의 설문지를 배포하여 총 700부를 모두 회수하였으나, 이 중 불성실하게 응답한 설문지 76부를 제외한 624부를 최종 유효 설문지로 확정하여 분석하였다.

본 연구에서 수집된 자료는 통계분석 프로그램인 SPSS 11.0 버전을 이용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 기술통계 분석 중 빈도분석과 평균차이 분석을 실시하였으며, 빈도분석은 제주해상 연안여객선을 이용한 관광객의 이용형태를 알아보기 위해 실시하였다. 그리고 설문지의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바하 알파계수를 이용하고, 요인분석을 통하여 내적 타당성, 구성 타당성 등을 검증하였다.

또한 가설 검증을 위해 유의수준 $p<0.05$에서 두 집단간의 차이검증은 t-test를 이용하고, 세 집단 이상의 차이 검증을 위해서는 분산분석(ANOVA)를 실시하였다. 마지

Collection @ jeju

막으로 만족도와 전반적 만족도, 재이용 의사, 추천의사에 미치는 영향정도를 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객의 이용특성을 보면, 가족관광객과 관광지 관람(42.1%)과 휴식·휴양(29.0%) 활동을 주로 한다는 점이다. 또한 입도할 때도 출도할 때와 같은 여객선(72.4%)을 이용하며, 여객선을 이용한 이유는 자가용(자전거)를 싣고 오기 위해서(30.8%)와 비용절감(26.1%)으로 조사되었다.

둘째, 서비스 만족요인에서는 승무원의 단정한 용모(3.73점)와 친절도(3.67점)가 높은 만족도를 보인 반면, 승무원의 전문지식(3.49점)이 상대적으로 낮은 만족도를 보였으며, 시설 만족요인에 대해서는 여객선 시설의 최신시설(3.35점)과 복도·계단의 청결성(3.34점)이 높은 만족도를 보인 반면, 여객선 침실·좌석 등 휴식공간의 여유성(3.04점)은 낮은 만족도를 보였고, 여객선 내의 판매 상품 가격 적절성(2.93점)은 불만족한 것으로 나타났다.

셋째, 향후 제주관광을 할 경우에 여객선을 이용한 연안여객선을 이용하겠다는 의견은 50.3%이며, 27.9%는 항공을 이용하겠다는 의견을 보였다. 그리고 전반적 만족도(3.33점)와 재이용 의사(3.22점), 추천의사(3.16점) 모두 긍정적으로 나타났다.

넷째, 인구통계학적 특성별로는 연안여객선 만족도에는 차이가 없는 것으로 나타나 가설 1은 기각되었으며, 연안여객선 이용 특성에 따라 연안여객선 만족도에는 차이가 있는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다.

다섯째, 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 전반적 만족도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 채택되었다.

여섯째, 여객선을 이용한 관광객의 연안여객선 만족도는 재이용 및 추천의사에 영향을 미칠 것이라는 가설 4도 채택되었다.

이상의 연구결과를 토대로 시사점을 제시하면, 첫째, 여객선 내의 상품 가격에 대해서만 불만족이 높은 것으로 나타났다. 여객선내의 음식점은 종류가 다양하지 않고 시설이 열악하여 일반 음식점과 동일한 가격으로 판매하고 있다는 점에서 불만족 요인이 높은 것으로 풀이된다. 그리고 편의점의 상품들도 일반 시중에서 판매되고 있는 상품과 동일한 상품임에도 불구하고 높은 가격을 받는 것은 지양해야 할 것이다.

dCollection @ jeju

둘째, 제주해상 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 관광객은 가족동반객과 자가용을 탑재하기 위해 방문한 경우가 많다는 점에서 자가용 이용객을 위한 할인제도를 더 확대할 필요가 있다.

셋째, 여객선 재이용을 더 확대시키기 위해서는 이에 대한 방안을 마련할 필요가 있다. 연안여객선을 이용한 관광객의 만족도가 전반적 만족도에 영향을 미치며, 특히 시설 만족이 더 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 재이용 의사와 추천의사에서 시설 만족은 재이용 의사에 영향을 미치며, 추천 의사는 서비스와 시설 만족요인 모두 영향을 미치고 있다. 따라서 시설에 대한 만족도를 더 향상시켜서 재 이용의사를 더 확대시켜야 한다. 예전에 비해 샤워실 등 편의시설이 많이 갖추어져 있지만, 아직도 수령이 오래된 여객선을 이용하고 있다는 점에서 시설에 대한 정비가 더 필요하다.

이와 같은 시사점에도 불구하고 본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 제주해상 연안여객선만을 한정하였다는 점에서 일반화하기 어렵다는 한계를 안고 있으며, 선행연구, 특히 제주관광교통과 해상관광교통에 대한 선행연구가 부족하여 이론적 배경이 다소 취약했다는 점을 들 수 있다. 연안여객선 이용실태를 이용만족 분석으로 한정함으로써 이용여건, 해상관광 전망, 운항규제 등과의 상호관계를 논외로 함으로서 총체적인 관점의 실태파악이 다소 결여된 점을 반성하지 않을 수 없다고 본다. 또한, 조사시점이 8월 성수기에 조사하였다는 점에서 비수기 조사에서의 문제점을 도출하지 못하고 있다는 점과 각 노선별로 적은 표본을 추출하여 노선별 분석을 하지 못하였다는 점이다.

특히, 이론적 고찰에 입각해 설문지 구성에서 서비스와 시설, 비용, 운항 만족 항목들을 보다 세분화해 제시하지 못한 점은 미비된 점이라고 밝혀두고자 한다.

따라서 향후에는 제주해상 뿐만 아니라 우리나라 도서지역 연안여객선을 대상으로 한 연구를 확대함으로써 연안여객선 만족에 대한 일반화된 요인들을 세분화하여 도출시킬 필요가 있을 것이다.

dCollection @ jeju

참 고 문 헌

고경업(2010), 주제공원 방문객의 관광동기가 만족에 미치는 영향 : 제주지역을 중심으로, 제주대학교 대학원 석사학위논문.

고계성(2006), 관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한 연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문.

고동우(1998), 관광의 심리적 체험과 만족감의 관계, 고려대학교 대학원 박사학위논문.

고한익(2010), 외국인 관광객의 관광지 서비스 품질, 지각된 가치가 자기 효능감 및 만족에 미치는 영향, 동아대학교 대학원, 박사학위논문.

권경동(2001), 거리지각이 관광지 선택행동에 미치는 영향에 관한 연구, 청주대학교 대학원 석사학위논문.

권영인·박준석·김대관·김영준(2001), 관광교통계획의 수립방안, 한국교통연구원.

권정택(2000), 관광이벤트의 방문동기와 사후이미지가 만족과 재방문의도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.

김경희(2010), 축제 서비스품질이 축제 이미지와 지각된 가치, 행동의도에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

김광웅(1992), 사회과학연구방법론, 박영사.

김광호(2005), 교통수단선택을 이용한 관광지역에 대한 연구: 수도권 이용자를 중심으로, 한양대학교 대학원 박사학위논문.

김기호·정기한·신재익(2010), 관광지요인, 관광지 이미지, 고객만족, 고객충성도 간의 관계에 관한 연구: 통영관광지를 중심으로, 관광연구, 24(6): 151~172.

김기홍(2004), 관광교통서비스, 대왕사.

김두경·장성수·강재은(2006), 관광정보 웹사이트 품질평가에 관한 연구: 제주지역 방문객을 중심으로, 관광·레저연구 18(3): 311~325.

김명수(1998), 대규모 관광지의 교통특성을 고려한 교통수단선택 모형 개발, 명지대학교 대학원 박사학위논문.

김성혁·고호석(1999), 호텔 이벤트 이용객의 만족에 관한 실증적 연구, 호텔경영학연구 8(1): 175~187.

dCollection @ jeju

김영란(1997), 관광교통속성의 중요도 인식에 관한 연구: 제주도 내도관광객을 중심으로, 제주대학교 석사학위논문.

김재진(2009), 동해안 관광교통 시스템의 개선방향, 강원발전연구원.

김정애(2000), 철도관광상품 마케팅 전략에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

김정준(2009), 관광지 유형에 따른 관광동기, 관여도와 관광매력성 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

김종호·전준현·이덕재·김성일·김통일(2007), 농산촌체험관광마을 방문자 실태조사와 만족도 분석, 한국산림휴양학회지 11(3): 7~14.

김준호·이동진(2004), 승용차 A/S의 기대 불일치가 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 생산성논집, 18(1): 3~44.

김천중(1999), 크루즈관광 상품 개발방안 연구, 산업경영논총 5: 95~112.

김충련(1997), SAS라는 통계상자, 데이터플러스.

노시학·정은혜(2004), 국내 관광 지리학의 연구동향 분석, 관광연구저널 제18권 제2호.

노용호·이수형·최이규·양희진(2004), 생태관광자 만족의 영향요인에 관한 연구, 관광학연구 28(1): 27~42.

박명호·조형지(2000), 고객만족의 개념 재정립과 척도 개발에 관한 연구, 마케팅연구, 15(3): 94~95.

박시숙(2006), 서비스 품질이 브랜드 자산과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 서비스전문대학원 박사학위논문.

박영기(2009), 관광 목적지의 이미지와 브랜드 개성의 관계에 관한 연구, 관광·레저연구 21(3): 55~70.

_____(2010), 크루즈관광 상품속성이 관광만족에 미치는 영향: 일본방문 한국인 관광객을 중심으로, 관광연구 25(1): 439~459.

박재관(2011), 지역축제 환경단서와 관광체험이 축제개최효과와 방문객만족에 미치는 영향 연구, 동국대학교 대학원 박사학위논문.

박창규(1997), 관광자만족 결정경로와 요인에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

박혜영(2003), 방한 일본 직장여성의 관광동기와 관광만족 및 재방문 의도에 미치는 영향, 동아대학교 대학원 석사학위논문.

dCollection @ jeju

석강훈(2007), 스포츠 관광객의 편익추구와 라이프스타일을 통한 지각된 가치가 고객만족에 미치는 영향. 계명대학교 대학원 박사학위논문.

손영수(1996), 철도산업의 서비스 마케팅에 관한 연구: 이론적 고찰 및 실태 분석, 한양대학교 대학원 석사학위논문.

송재호(2003), 제주 해역 문화자원 활용방안, 탐라문화 23: 117~131.

송재호·고계성(2011), 문화관광객 선택속성에 따른 세분시장별 관광상품 개발에 관한 연구, 관광연구저널 25(4): 55~70.

오상훈·임화순·고계성(2005), 관광매력성의 계절간 비교 연구: 제주를 중심으로, 관광·레저연구 17(4): 83~98.

오세조·김상덕·오일두(2003), 관계기간에 따른 통제기제 및 관료화가 프랜차이즈 가맹점의 결속과 관계 만족에 미치는 영향, 유통연구, 8(1): 47~67.

유재충·노재헌(2010), 국가별 스킨스쿠버 관광목적지 선택속성이 관광 참가만족 및 방문의도에 미치는 영향, 한국사회체육학회지 41: 275~293.

윤종섭(2000), 크루즈 관광의 선택속성에 관한 연구: 국내 크루즈 관광을 중심으로, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

이경모·김창수(2008), 관광교통론, 대왕사.

이민희·송연정(2006), 한국관광교통의 발전방안: 관광교통패스를 중심으로, 한국교통연구원, 교통정책연구 제13권 제1호.

이석호(2009), 우리나라 해운·항만산업 활성화를 위한 인프라 확충방안, 순천대학교 경영행정대학원 석사학위논문.

이성락(2001), 자동차대여사업에 대한 규제완화방안 연구, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문.

이애자(2010), 한식의 로하스 이미지, 지각된 품질, 태도, 만족도 및 행동의도 간 관계 연구: 방한 중국인을 중심으로, 순천향대학교 대학원 박사학위논문.

이애주·백대환·박진우(2003), 외식업체의 서비스 품질이 고객만족과 재방문 의도, 구전의도에 미치는 영향, 호텔경영학연구 12(1): 191~213.

이용섭(2005), 연안여객선의 대중교통화방안에 관한 연구, 조선대학교 경영대학원 석사학위논문.

이재후(2007), 마케팅믹스 요인이 관광교통 서비스업에 미치는 영향에 관한 연구: 국내관광 전세버스업을 중심으로, 안양대학교 대학원 박사학위논문.

dCollection @ jeju

이정록·안종현(2004), 지역축제 방문객의 만족도 결정요인에 관한 연구, 한국지역지리학회지 10(3): 642~653.

이진희(2008), 라이프스타일 유형에 따른 제주해양관광의 속성 및 만족도에 관한 연구, 관광학연구 32(4): 213~233.

_____(2011), 제주도 어촌관광 동기분석에 따른 관광활성화 방안에 관한 연구, 농촌계획 17(3): 43~53.

이환무(2002), 관광지 자동차대여 선택속성에 대한 탐색적 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.

임화순·고미영(2007), 생활권 여가활동참가와 제약요인에 관한 연구, 관광연구 22(1): 37~56.

임화순·강영순(2008), 관광행태별 관광자원 선호도에 관한 연구, 관광·레져연구 20(2): 231~233.

장성수(1999), 관광지 개발잠재력 평가요인과 투자결정경로에 관한 구조분석, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

장성수·김종기(2011), 제주관 연구동향에 관한 고찰 ; 내용분석 및 의미연결망 분석을 중심으로, 2011년 제주학회 제 36차 전국학술대회 자료집.

전형규(2005), 관광호텔 종사원의 서비스 품질이 고객만족에 미치는 영향, Tourism Research 21(1): 189~209.

정은혜(2007), 관광교통수단 선택과 관광행태간의 연관성에 대한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

정은혜(2007), 관광교통수단선택과 관광행태간의 연관성에 대한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

정지원(2003), 관광이벤트 참가자 만족, 불만족과 사후 행위의도에 관한 연구: 문화관광축제를 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문.

정태홍(1992), 관광발생량과 거리의 조락관계 분석, 관광지리학 2.

조광행(1999), 호텔업에서의 고객충성도 결정요인에 관한 연구, 관광학연구 22(3): 134~156.

조형지(2000), 고객만족 개념의 재정립, 한국 마케팅저널 1(4): 126~151.

주현식(2008), 호텔레스토랑의 LOHAS이미지, 지각된 서비스 품질 및 가치, 고객만족, 충성도와의 영향관계, 경희대학교 대학원 박사학위논문.

Collection @ jeju

최용복(2006), 제주도 농촌지역내 돌담 문화자원의 활용을 위한 실태조사 연구, 농촌계획 12(3): 57~65.

_____(2006), 제주텔레매틱스 시범도시사업에 대한 관광객 인지와 컨텐츠 선호도에 관한 연구, 한국지리정보학회지 9(2): 172~182.

최종필(2011), 리조트 참여자들의 지각된 가치가 서비스 품질 및 고객만족에 미치는 영향, 관광연구 26(1): 467~487.

하인수(2002), 국내 크루즈 산업의 개발방안에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

홍미영(2010), 교통수단에 따른 방한외래 관광수요 결정요인, 세종대학교 대학원 박사학위논문.

후원원(2009), 쇼핑관광동기와 만족 연구: 방한 중국인 중심으로, 경기대학교 석사학위논문.

문화관광부(2001), 제2차 관광개발기본계획.

제주의 소리 \http://www.jejusori.net/

네이버 백과사전, http://100.naver.comt/

제주특별자치도, 해양수산국.

제주특별자치도관광협회 http://www.hijeju.or.kr/

Anderson, E. W., and Sullivan, M. W.(1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12(2): 125~143.

Bannister, D.(1995). *Transport and urban development*, London: E. & F. N. Spon.

Barsky, J. D. and Labagh(1992). A Strategy for Customer Satisfaction. *Cornell Hospitality Quarterly*, 33(5): 32~40.

Churchill, G. A. Jr., and Surprenant, T.(1982). An investigation into the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4): 491~504.

dCollection @ jeju

Countryside Commission(1992). *Trends in transport and the countryside.* Cheltenham: Countryside Commission.

Culliane, S.(1997). Traffic management in Britain's national parks. *Transport Review*, 17(3): 267-279.

Czepiel, J. A., Rosenberg, L. J., and Akerele, A.(1974). *Perspectives on Consumer Satisfaction AMA Educators*. Proceedings, Chicago.

Dann, G. M. S.(1977). Anomie, ego-enhancement and tourism, *Annals of Tourism Research*, 4(4): 184~194.

_____(1994). *Travel by train: Keeping nostalgia on the track,* In: A. V. Seaton(ed.), Tourism - A State of the Art. Chichester: Wiley: Wiley.

Day, R. L.(1990). A comprehensive study of satisfaction with consumer services. *Journal of Consumer Satisfaction*, Dissatisfaction and Complaining Behavior: 64~70.

Eaton, B., and Holding, D.(1996). The evaluation of public transport alternatives to the car in British national parks. *Journal of transport Geography*, 4(1): 55~65.

Engel, J. F., and Blackwell, R. D.(1982). *Consumer Behavior*. New York : Holt, Rinegart, and Winston.

Erlander, S., and Stewart, N. F.(1990). *The gravity model in transportation analysis: Theory and extensions*, Utrecht: VSP.

Fesenmaier, D.(1988). Integrating activity patterns into destination choice models, *Journal of Leisure Research*, 20(3): 175~191.

Forbes, A. H.(1994). *Tourism and Transport policy in the european union*, A. V. Seaton(ed.), Tourism-The State of the Art, New York: John Wiley & Sons.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J. S., and Bryant, B. E.(1996). The american customer satisfaction index: Nature, purpose and findings. *Journal of Marketing*, 60(October): 7~18.

Geva, A. & Goldman, A.(1990). Duality in Consumer Post-Purchase Attitude, *Journal of Economic Psychology*, 12: 141~164.

Gunn, C. A.(1994). *Tourism planning*(3rd ed.), New York: Taylor and Francis.

Collection @ jeju

Hailin, Qu, and Elsa Wong Yee Ping(1998), A Service Performance Model of Hong Kong Cruise Traveler Motivation Factors and Satisfaction, *Tourism Management*, 20: 237~244.

Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., and Rickard, J. A.(2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of Marketing*, 37(11/12): 1762~1800.

Holbrook, M. B.(1986). Emotion in the consumption experience: Toward a new model of the human consumer, in the role of affect in consumer behaviour, Robert A. Peterson, Wayne D. Hoyer and William R. Wilson, eds., MA: Lexington Books :17~52.

Howard, J. A., and Sheth, J. N.(1969). *The Theory of Buyer Behavior*. New York: John Wiley and Sons.

Hunt, H. K.(1977). CS/D-Overview & future, research direction, in conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatifaction, H. Keith Hunt, ed. Cambridge, MA: *Marketing Science Institute*: 455~488.

Iacobucci, D., Ostrom, A. L.,& Grayson, K.(1995). distinguishing service quality and customer satisfaction: The voice of the consumer. *Journal of Consumer Psychology*, 4(3): 277~303.

Jacoby, J., and Chestnut, R.(1978). *Brand Loyalty Measurement and Management*. New York: John Wiley and Sons.

Kandampully, J., Mok, C., & Sparks, B.(2001), *Service quality management in hospitality tourism, and leisure*, USA: Haworth Press.

Kotler, P.(2003). *Marketing Management*, 11th, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

Leiper, N.(1990). Tourist Attractions system. *Annals of Tourism,* 17: 384~387.

Les Lumsdon & S. J. Page(2004). *Tourism and Transport - Issues and Agenda for the New Millennium*, Elsevier: 1~2.

Liechty, M. G., and Churchill, G. A.(1979). Conceptual insights into consumer satisfaction with services. In Educators' Conference Proceedings Series, 44. N. Beckwith et al.(eds.), *Chicago American Marketing Association*: 509~515.

Collection @ jeju

Lounsbury, J. W. & J. R. Polik.(1992). Leisure Needs and Vacation Satisfaction, *Leisure Science*, 14(2): 105~119.

Lyons, G., & Harman, R.(2002). The U.K. public transport industry and provision of multi-modal traveller information. *International Journal of Transport Management*, 1: 1~13.

Masurskey, D.(1985), Past Experience at Heritage Sites: A Phenomenological Approach, *Journal of Travel Research*, 34(3): 20~25.

McIntosh, R. W. & Goeldner, C. R.(1995). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, New York: John Wiley & Sons.

Miller, M. H.(1977). Debt and taxes. Journal of Finance, 32(2): 261~275.

Noe, F. P.(1999). *Tourism service satisfaction*, Champaignm IL: Sagamore.

Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric Theory(2nd)*, New York: McGraw-Hill.

Oliver, R. L. and Linda, G.(1981), Effects of Satisfaction and its Antecedents on Consumer Preferences and Intention, Advances in Consumer Research. 8, kent B. Monroe, ed. Ann Arbor, MI: *Association for Consumer Research*: 88~93.

Oliver, R. L.(1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail setting. *Journal of Retailing*, 57(3): 25~48.

_____(1993), A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goals, Different Concepts, *Advances in Services Marketing and Management*, 2: 65~85.

_____(1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston: Irwin McGraw-Hill.

Olson, J., and Dover, P.(1979). Disconfirmation of consumer expectations through product trial. *Journal of Applied Psychology*, 64: 179~189.

Page, S. J.(1999). *Transport for tourism*. Harlow: Addison Westey and Longman: 3~8.

Petrick, J. F.(1999). *An examination of the relationship between golf travelers' satisfaction*, Perceived value and loyalty and their intentions to revisit. Ph. D. Dissertation Paper, Clemson University: 55~56.

Pizam, A., Neumann, Y. & A. Reichel(1978). Dimensions of Tourist Satisfaction

Collection @ jeju

with A Destination Area, *Annals of Tourism Research*, 5(3): 314~322.

Rafferty, M.(1993). *A Geography of World Tourism*, Prentice Hall, New Jersey: 7.

Shailes, A., Senior, M., & Barry, P.(2001). Tourists; travel behavior in response to congestion: The case of car trips to Cornwall, United Kingdom. *Journal of Transport Geography*, 9(1): 49~60.

Spreng, R. A., and Mackoy, R. D.(1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(2): 201~214.

Tse, D. K. & P. C. Wilton(1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension, *Journal of Marketing Research*, 25(2): 204~212.

Van Raaij, W. F. & Francken(1981). Satisfaction With Leisure Time Activities, *Journal of Leisure Research*, 13: 337~352.

Victor, B. & Denis, L.(1998), Product and Service Delivery Satisfaction among North American Cruise Passengers, *Tourism Management*, 19: 2.

Voss A. K., Thomas, T., and Gruss, P.(1998). Efficiency Assessment of the Gene Trap Approach. *Developmental Dynamics*, 212(2): 171~180.

Walker, J. L.(1995). Service Encounter Satisfaction: Conceptualized, *Journal of Service Marketing,* 9(1): 5~14.

Westbrook, R. A., and Reilly, M. D.(1983). Value-percept disparity - an alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research*, 10(1): 258~265.

Wilks, J., & Page, S. J.(2003). *Managing tourist health and safety*. Oxford: Pergarmon.

Wood, R. E.(2000). Caribbean cruise tourism: Globalization at sea. *Annals of Tourism Research*, 27(2): 345~370.

Woodruff, R. B., Cadotte, E. R., and Jenkins, R. L.(1983). Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms. *Journal of Marketing Research*, 20(3): 296~304.

Collection @ jeju

부록 : 설 문 지

제주해상관광 연안여객선을 이용하여 제주를 방문한 내국인 관광객 설문조사

ID			

안녕하십니까?

제주대학교 관광개발학과에서 석사학위 논문을 준비 중인 김희현입니다. 본 연구는 여객선을 이용하여 제주를 방문한 내국인 관광객을 대상으로 여객선 이용행태에 대한 설문조사를 수행하고 있습니다. 여러분의 소중한 응답이 제주관광 발전에 중요한 자료로 활용될 것입니다.

본 설문의 응답은 통계처리를 위해서만 사용될 것이며, 절대로 다른 용도로 활용되지 않을 것임을 약속드립니다.

다시 한 번 설문에 응해주신 여러분께 감사의 말씀을 드립니다.

여러분의 건승을 기원합니다.

2011년 7월

제주대학교 경영대학원 관광개발학과

석사과정 김희현

지도교수 장성수

SQ1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령은? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

SQ3. 귀하의 학력은?

① 고졸이하 ② 전문대 재·졸 ③ 대학 재·졸 ④ 대학원 재학 이상

SQ4. 귀하의 직업은?

① 전문기술직 ② 행정관리직 ③ 사무직 ④ 판매/영업직 ⑤ 서비스직
⑥ 생산직 ⑦ 운수직 ⑧ 농수축임산업 ⑨ 단순노무직 ⑩ 전업주부
⑪ 학생 ⑫ 은퇴/무직 ⑬ 자영업 ⑭기타( )

SQ5. 귀하의 거주지는? ( )광역시/도

SQ6. 귀하의 거주 지역은? ① 특별시·광역시 ② 시(市) 지역 ③ 군(郡) 지역

dCollection @ jeju

※ 다음은 제주 방문형태입니다.

문1. 이번 제주방문에는 **누구와 동행**하셨습니까? **모두** 표시해주십시오.
① 혼자 ② 부부 ③ 부모님 ④ 형제자매 ⑤ 자녀 ⑥ 친척
⑦ 친구·연인 ⑧ 직장동료 ⑨ 소속단체 회원 ⑩ 기타 ( )

문2. 이번 제주방문에서 **총 몇 분과 동행**하셨습니까? (명)

문3. 이번 제주방문의 **주요 방문목적**은 무엇입니까?
① 회의·세미나 ② 회원간 단합여행 ③ 업무 활동 ④ 휴양관람
⑤ 신혼여행 ⑥ 효도여행 ⑦ 가족여행 ⑧ 친족방문 ⑨ 수학여행
⑩ 기타( )

문4. 이번 제주방문의 **가장 중요한 관광 활동 하나만** 표시해주십시오.
① 사업/회의 등 업무 ② 관광지 관람 ③ 휴식/휴양 ④ 식도락
⑤ 쇼핑 ⑥ 자전거 여행 ⑦ 한라산 등반 ⑧ 올레 걷기
⑨ 오름 및 생태숲 체험 ⑩ 역사/문화 탐방 ⑪ 골프 ⑫ 낚시
⑬ 해수욕 ⑭ 레저스포츠 ⑮ 기타( )

문5. **제주도내 관광을 위한 도내 교통수단**은 무엇입니까?
① 렌터카 이용 ② 자가용(여객선을 통해 직접 싣고 감) ③ 단체 관광버스
④ 지인·친척 차량 이용 ⑤ 회사 및 단체에서 차량제공 ⑥ 택시 및 버스 이용
⑦ 자전거/오토바이 ⑧ 기타( )

문6. 이번 **제주를 방문할 때에 이용하신 연륙교통수단**(항공, 항만)은 어떻게 되십니까?
① 같은 여객선 이용 ② 다른 여객선 이용 ③ 항공기 이용

문7. **여객선을 이용한 제주관광을 하신 가장 큰 이유**는 무엇입니까?
① 여행사 여행상품이라서 ② 항공권 구하기 힘들어서
③ 배를 이용한 여행을 하고 싶어서 ④ 여행비용 절감을 위해
⑤ 자가용을 싣고 가기 위해 ⑥ 공항 교통이 불편해서
⑦ 여객터미널(항구) 교통이 편리해서 ⑧ 고소 공포증 심적 불안때문에
⑨ 주위사람들이 권유해서 ⑩ 결정할 권한이 없었다
⑪ 자전거 싣기 위해 ⑫ 기타 ( )

dCollection @ jeju

※ 다음은 연안여객선에 대한 만족도 항목입니다.

지금 이용하고 있는 여객선은...	매우 그렇다	그런 편	보통 이다	그렇지 않은 편	전혀 그렇지 않다
1. 여객선 승무원의 서비스는 친절했다	①	②	③	④	⑤
2. 여객선 승무원에게 서비스를 충분히 잘 받았다	①	②	③	④	⑤
3. 여객선 승무원의 용모는 단정하고 깨끗했다	①	②	③	④	⑤
4. 객선 승무원들은 전문적인 지식을 갖고 업무수행능력이 뛰어났다	①	②	③	④	⑤
5. 여객선 내 침실과 휴식공간은 정리정돈이 잘 되어 있다	①	②	③	④	⑤
6. 여객선 내의 식당과 슈퍼, 노래방 등 편의시설은 잘 되어 있다	①	②	③	④	⑤
7. 여객선 내의 복도, 계단 등은 청결하다	①	②	③	④	⑤
8. 여객선 화장실은 깨끗하고 위생적이다	①	②	③	④	⑤
9. 여객선내 침실, 좌석 등 휴식 공간은 충분하다	①	②	③	④	⑤
10. 여객선의 시설은 최신시설로 보인다	①	②	③	④	⑤
11. 여객선 내에서 판매되는 상품의 가격은 적당하다	①	②	③	④	⑤
12. 여객선 승선권 및 차량 탑재 가격은 적당하다	①	②	③	④	⑤
13. 여객선은 출발 및 도착 시간을 잘 지켰다	①	②	③	④	⑤
14. 승선권 예약과 구입 과정은 신속했다	①	②	③	④	⑤
15. 수하물 및 차량 취급은 신속했다	①	②	③	④	⑤
16. 여객선내 공기가 쾌적했다	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 연안여객선 이용에 대한 전반적 만족도와 추천의사입니다.

이용한 여객선은...	매우 그렇다	그런 편	보통 이다	그렇지 않은 편	전혀 그렇지 않다
1. 전반적으로 여객선은 내가 원하는 바를 충분하게 충족시켜주었다	①	②	③	④	⑤
2. 다른 사람들에게 이 여객선을 한 번 꼭 이용해보라고 강력히 추천하겠다	①	②	③	④	⑤

문8. 다음번 제주를 방문하게 되면 <u>여객선을 이용한 여행</u>을 하시겠습니까?

① 반드시 여객선을 이용할 것이다 ② 아마 이용할 것 같다 ③ 아직 모르겠다
④ 다음에는 항공기를 이용할 것 같다 ⑤ 다음에는 반드시 항공기를 이용하겠다

***** 지금까지 설문에 응답해 주셔서 대단히 고맙습니다 *****

dCollection @ jeju

Abstract

A Study on the Utilization of Coastal Passenger Ships in Jeju Marine Tourism
– Focused on Tourists' Satisfaction of Service and Facilities –

Now that the routes for coastal passenger ships are being expanded and the number of tourists using passenger ships is more and more increasing, it is most crucial to provide tourists with demanded facilities and service with a view to facilitating and improving the marine tourism transportation. Therefore, this study aimed to examine and analyze the satisfaction of tourists using coastal passenger ships to visit to Jeju, which is considered as the most representing spot of the coastal marine tourism transportation in Korea and ultimately to provide implications for the strategies to facilitate the marine tourism transportation using coastal passenger ships.

This study set the year 2002 as a starting point when the tourists using passenger ships rapidly increased in Jeju region and the year 2010 was chosen as a base year when the number of passenger tourists soared to a record 2 million, and it confined its range of survey to the perception of tourists visiting to Jeju by coastal passenger ship. It is also confined to the coastal passenger ships departing from Jeju and its port facilities and the subjects surveyed were the domestic tourists who visited to Jeju by coastal passenger ship.

This study focused on analyzing substantially the type of tourism of tourists using coastal passenger ships, the level of tourists' satisfaction, and what impacts the satisfaction have on the intention to reuse and recommend.

Based on previous theoretical examination and previous studies, this study subdivided the satisfaction of tourists using coastal passenger ships into three items; satisfaction of facilities, satisfaction of service, and satisfaction of cost, and designed a study model to identify the effects of those factors on reuse and

dCollection @ jeju

recommendation intention, based on which, the hypothesis of this study was constructed and analyzed.

Some of implications were drawn from the results of this study. Firstly, it was indicated that the tourists showed high dissatisfaction only with the price of products sold on the passenger ships. This can be explained from the fact that though the restaurants on the ships rarely serve a variety of food and have poor facilities, the foods are priced at the same level as those in ordinary restaurants. It is also pointed out that the convenience stores on the ship should not price their items higher than the same products on the market.

Secondly, it is demanded that more discounts and benefits should be provided for the tourists bringing their own cars on the ship in that those who visit to Jeju by using coastal passenger ships mostly tended to accompany their family members and bring their cars on board.

Thirdly, it is necessary to come up with the ways for expanding tourists' reuse of passenger ships. From the results, it was shown that the satisfaction of tourists using coastal passenger ships, especially, the satisfaction of facilities affected the overall satisfaction. Furthermore, as far as the reuse and recommendation intention were concerned, the satisfaction of facilities affected the reuse intention, and the recommendation intention had an effect on both the service and facilities factors. With these regards, it is desirable to make tourists satisfied at the facilities of the ships and increase the intention of tourists to reuse. Although more facilities like shower stalls are better equipped than before, it is urgent to maintain and repair those facilities more as most of the passenger ships operated currently are already out-dated.

Despite those implications, this study has some limitations as followed.

First, this study is difficult to be generalized in that it was targeted only at the Jeju marine coastal passenger ships and its theoretical background was somewhat weak due to the lack of previous studies, particularly, those about the Jeju tourism transportation and marine tourism transportation. By analyzing only

Collection @ jeju

tourists' satisfaction in surveying the utilization of coastal passenger ships and by leaving out the inter-relationships with other factors such as use conditions, outlook of the marine tourism, and sailing regulations, this study was rather insufficient to fully identify the facts with an overall view. In addition, it failed to find out the results during the off season as this survey was conducted on August, the peak season and it also failed to select smaller samples from each ship route and analyze them by route.

Especially, in constructing the questionnaire based on theoretical examination, this study segmented the items such as service, facilities, cost, and tourists' satisfaction inadequately.

Therefore, it is recommended that generalized factors related with the satisfaction of coastal passenger ships should be segmented and achieved by expanding the study on the utilization of coastal passenger ships targeting for all the islands of Korea as well as Jeju island in the future.

Collection @ jeju