

濟州道 觀光客의 觀光行態에 關한 研究

이 論文을 碩士學位 論文으로 提出함

1998年 12月 日

京畿大學校 經營大學院

觀光經營學科 觀光管理專攻

金 明 植

金明植의 碩士學位 論文을 認准함.

審査委員長_____ (印)

審 查 委 員 _____ (印)

審 查 委 員 _____ (印)

1998年 12月 日

京 畿 大 學 校

- 目 次 -

第 1 章 序 論	1
第 1 節 問題提起와 研究 目的	1
1. 問題의 提起	1
2. 研究의 目的	2
第 2 節 研究의 範圍와 研究方法	2
1. 研究의 範圍	2
2. 研究方法	3
第 2 章 觀光 行態에 關한 理論的 背景	4
第 1 節 觀光의 概念과 觀光動機	4
1. 既存의 觀光의 概念	4
2. 觀光의 概念	5
3. 觀光의 動機	6
第 2 節 觀光動機의 發生過程과 類型	8
1. Abraham Maslow	11
2. Robert Christie Mill	12
3. Push 와 Pull 요인(Hudman · Hawkins)	13
4. McIntosh와 Goldenel	15
第 3 節 觀光客의 意思決定과 觀光行態	16
第 3 章 濟州 觀光의 現況과 問題點	22
제 1 절 濟州 觀光의 現況	22
제 2 절 濟州 觀光의 問題點	24

第 4 章 濟州 觀光客의 觀光 行態分析	26
第 1 節 調查 設計	26
1. 設問誌 構成	26
2. 設問 對象 區分	26
第 2 節 實證 分析 結果	27
1. 標本의 特性	27
2. 濟州道 오기 전에 關聯된 事項의 分析	32
3. 旅行中の 活動과 滿足度	43
第 3 節 實證分析 結果에 대한 討論	88
第 5 章 濟州觀光의 方向	89
제 1 절 目 標	89
제 2 절 戰 略	91
第 6 章 結 論	93
***參 考 文 獻	96
***設問誌	99
***ABSTRACT	105

- 표 목 차 -

<표 1> push-pull 요인	14
<표 2> '95-'97년 제주 관광객 방문 현황	24
<표 3> 調査 對象者의 一般的 事項	28
<표 4> 제주도에 여행을 오게 된 목적	32
<표 5> 제주도를 관광지로 삼은 이유	35
<표 6> 제주도 관광시 동반자	37
<표 7> 제주도 체류 기간	40
<표 8> 제주도 방문시 이용한 교통수단	43
<표 9> 제주도 도착 후 이용한 교통수단	46
<표 10> 제주관광객이 이용하는 숙박시설	49
<표 11> 제주관광객이 이용하는 식당시설	51
<표 12> 제주도 관광 중 가장 불편 했던점	53
<표 13> 제주관광 시설(교통시설)의 만족도	56
<표 14> 제주관광시설(숙박시설)의 만족도	58
<표 15> 제주관광시설(식음료시설)의 만족도	60
<표 16> 제주관광 시설(쇼핑시설)의 만족도	63
<표 17> 제주관광 시설(관광편의시설)의 만족도	66
<표 18> 제주관광 시설의 전체만족도	69
<표 19> 제주 관광 자원(해안형)의 만족도	72
<표 20> 제주관광 시설(산악형)의 만족도	75
<표 21> 제주관광 자원(전통문화)의 만족도	78
<표 22> 제주관광 자원(산업형)의 만족도	81
<표 23> 관광시설자원의 만족도	84
<표 24> 관광인적자원의 만족도	86

-그림목차-

<그림 1> Iso-Ahola의 내적 동기/최적각성 모형	9
<그림 2> 관광욕구와 관광행동과의 관계	10
<그림 3> 관광객 형태, 여행동기 및 목적지 형태사이의 관계	16
<그림 4> 관광객의 의사결정 과정	18
<그림 5> 첩의 레크리에이션 경험의 11단계	20

-Chart 목차-

Chart1) 調査對象者の 性比	29
Chart2) 調査對象者の 年齢	29
Chart3) 調査對象者の 職業	30
Chart4) 調査對象者の 學歷	30
Chart5) 調査對象者の 所得	31
Chart6) 調査對象者の 居住地域	31

第 1 章 序 論

第 1 節 問題提起와 研究 目的

1. 問題의 提起

여행은 동물에게는 그 자체가 生存本然의 방식이지만 인간에게는 임의로 선택 가능한 하나의 生活方式이다(高井 黨, 1991:5). 인간은 여행을 하는 것만이 아니라 관광도 하고 있다. 사는 것과는 직접적인 관계가 없이, 여행 그 자체를 즐기며, 각지의 풍물을 보기 위해서 여행을 떠나는 것이다(高井 黨, 1991:3).

현재 살고 있는 일상생활의 세계를 벗어나려고 하는 인간의 근원적 행위의 하나인 관광(高井 黨, 1991:175)은 근대 산업사회의 진전과 더불어 큰 관심과 발전이 주목되는 부분이다. 소수 특정 층만이 누렸던 과거의 관광과 다르게 오늘날에는 관광 층이 大衆化되어 이에 따른 福祉 問題까지 현대 사회의 중요한 위치에 놓이게 되었다.

우리 나라의 경우 1960년대 이후 經濟가 급속히 成長하는 가운데 국민의 所得 水準의 向上과 餘暇 時間의 增加, 價値觀의 變化 등에 따라 국민의 관광 활동은 量的인 增加와 함께 大衆化, 大量化¹⁾ 되고 있으며, 觀光 행태의 多樣化 趨勢와 함께 본격적인 國民 觀光 時代를 맞이하고 있다.

韓國觀光을 시대적으로 區分해보면, 1970年代以前의 發茅基, 1970年代前半基의 發育基, 1970年代後半期の 開發育成基를 거쳐 1980년대의 成熟期로 나누어 볼 수 있다.²⁾

이런 한국 觀光發達史에서 빼놓을 수 없는 것이 濟州道 觀光이 되겠다.

제주도는 1973년에 觀光綜合開發計劃을 수립하고 이를 추진함에 따라 관광산업에 대한 投資가 점차 擴大되었고 관광산업이 濟州地域發展에 크게 기여해왔다. 하지만 관광의 주체인 관광객을 중심으로 한 연구나 마케팅 戰略 등이 매우 未洽하며 대부분

1) 山村順次 淺香幸進, 1974, 觀光地理學, 大明堂, 東京, p. 4.

2) 李長春, 80년대를 향한 韓國觀光의 長期豫測, - 觀協-, 1997.1, pp. 36-39.

의 관광산업도 관광자의 다양한 欲求를 充足시키지 못한 채 이루어지고 있다.

관광을 시작하는 관광객의 行動論에 입각하여 여행의 動機와 意思決定過程에 대해서 관찰하여 다양한 消費者 欲求를 만족시킬 수 있는 觀光産業發展에 기여하고자 하는 것이 이 연구의 趣旨이다.

2. 研究 目的

본 연구는 앞에서 제기한 문제에 대한 解答을 糾明키 위하여 제주도 관광객의 觀光行態에 대한 實證分析을 통하여 향후 바람직한 제주관광의 方向을 제시하는데 그 目的이 있다.

이와 같은 연구목적을 達成키 위한 연구의 구체적 目標은 다음과 같다.

첫째, 관광행태에 관한 理論的 體系化를 통하여 分析의 準據로 삼는다.

둘째, 제주관광의 現況分析을 통하여 問題點을 導出하여 이를 토대로 實證分析 設計의 基礎로 삼는다.

셋째, 제주관광객의 觀光行態에 관한 實證分析을 통하여 앞으로 제주관광의 바람직한 方向을 提示코자 한다.

제주도 관광객을 중심으로 우리 나라 관광이 얼마나 관광객의 欲求를 充足 시켜주고 있는지 그 現況을 조사하고, 관광객의 旅行 動機와 意思決定의 過程을 이론적으로 探究하여 보다 나은 韓國 觀光 産業을 이룩하는 데 도움이 되는 것이 이 연구의 목적이다.

第 2 節 研究範圍와 研究方法

1. 研究 範圍

본 연구의 時間的 範圍는 분석의 기준 연도를 1998년으로 設定하였고, 분석의 목표

연도는 2001년으로 設定하였다.

본 연구의 地域空間 範圍는 제주도로 限定하였고 관광객 대상은 외래관광객을 제외한 내국인 관광객의 제주도 관광에 限定하여 조사하였다.

본 연구의 內容 範圍로 제 2 장은 관광객의 여행 행태를 알기 위해 理論的 考察을 하였는데 우선 觀光動機의 概念, 特性, 發生 過程, 類型들에 대해 알아보았고, 이어 관광객의 意思決定과 觀光行態에 관한 研究을 하였다.

제 3 장에서는 본 연구의 地域的 研究 範圍로 설정한 제주도의 觀光現況에 대해 알아보았고 그에 따른 問題點 또한 알아보았다.

제 4 장에서는 實證的 研究을 위해 설문지를 통한 연구를 기술하였는데 우선적으로 설문지의 構成과 設問 對象을 分析하는 調査設計가 이루어지고 기존 연구를 바탕으로 조사의 假說을 設定한 후 본격적으로 조사의 分析이 이루어진다. 그에 이어 앞서 설정한 假說의 檢證을 하고 그에 따른 討論을 하였다.

제 5 장에서는 조사의 結果를 應用하여 앞으로 나아가야 할 제주도의 方向을 目標와 戰略부분으로 나누어 소개하였다.

설문지의 총 문항은 23문항이며 濟州道에 오기전의 關聯된 事項이 4항, 旅行中の 活動과 滿足度에 관한 事項이 13문항, 調査 對象者の 一般的인 事項이 6문항으로 構成되어 있다.

2. 研究 方法

본 연구의 研究方法은 관광객의 心理的, 社會的 要因을 理論的 土臺로 實證的 濟州道 설문지 調査를 통해 分析하였다. 이 설문지는 주로 제주도의 전반적인 觀光 滿足度에 대해 조사하였으며 특히 제주도의 觀光 資源에 대해 중점을 두었다. 관광객의 行動論을 조사하기 위해 國內外 觀光 관련 圖書를 參考하였으며 관광객의 旅行行態 別 特性을 파악하기 위해 實證的 研究方法을 採用하였다.

第 2 章 觀光 行態에 關한 理論的 背景

第 1 節 觀光의 概念과 觀光動機

1. 既存의 觀光의 概念

1) 한국관광공사(KNTO)의 관광의 정의

관광은 자신의 일상거주지를 벗어나 16km이상(또는 시, 군 등 행정구역을 벗어나 여행) 여행하는 것이며, 그 목적은 여가이용(위락, 휴가, 건강, 연구, 신앙, 스포츠 등)이나 사업, 가족관계, 임무수행, 화합에 참가하는 행위라고 하였다.³⁾

2) WTO(World Tourism Organization)

관광이란 여행목적이 즐거움, 위락, 휴가, 스포츠사업, 친구, 친지방문, 업무회합, 회의, 건강, 연구, 종교 등을 목적으로 하여 방문 국을 적어도 1박 이상 1년 이하 체류하는 행위이다.

3) 미국의 관광의 정의

① 미국의 센서스 국의 관광의 정의

관광이란 거주지에서 편도 50마일 이상을 벗어나 위락활동이라고 하였다.

② 미국 관광자원심의위원회의 관광의 정의

관광은 거주지에서 편도 100마일 이상을 벗어나 위락활동이라고 하였다.

4) 국제관광전문가협회의 관광의 정의

관광이란 생업과의 계속적인 관련이 없이 외지에 여행하고 체재함으로써 일어나는 관계 및 현상의 총체이다.

3) 尹大淳, “관광 경영학 원론”, 技文社, 1997, p22-23.

2. 觀光의 概念

관광이란 자기의 생활을 건전하게 영위하기 위하여, 다시 돌아올 예정으로 여행하면서 경제적인 소비를 행하는 행위로서 사람들의 見聞的인 위락생활과 관광소비가 함께 이루어지는 이동행위인 것이다⁴⁾

- 일상생활을 떠난다.

시간적 개념과 거리의 개념을 포함한 여행목적을 가지고 이동하는 것을 관광이라 한다. “떠나”의 의미에는 공간적으로 벗어난다는 거리의 이동과 심리적으로 떠나 관광을 하는 마음을 갖는다는 두 가지의 의미가 내포되어 있으며 이 두 가지가 동시에 충족될 때 완전한 관광이 된다고 할 수 있다.

- 見聞을 넓힌다.

여행을 하면서 타국 또는 타지방의 문물, 제도, 풍습과 같은 새로운 사실을 넓게 앎으로써 스스로의 능력을 확대하려는 행위이다.

- 慰樂을 한다.

관광지를 여행하면서 운동, 오락, 휴양에 적합한 관광행위를 하는 것을 말한다. 예컨대, 여가를 즐기거나 오락, 음식, 휴식, 보양, 종교, 스포츠, 회합, 遊覽등 어느 것을 막론하고 자기생활의 생활화를 위하여 관광에 참여하는 것을 말한다.

- 經濟的인 소비를 한다.

관광객이 소비하는 money를 말하는 것으로서, 어느 나라를 막론하고 관광객으로부터 경제적인 수입을 얻으려 하고 있다.

4) 李亢求, “觀光學序說”, 白山出版社, 1995, p30~37. 및 尹大淳, “여행사 경영론”, 技文社, 1997. p15~19.

· 내일의 건전한 생활을 위한다.

관광하는 사람은 누구나 자기의 생활을 실질적으로 확대하는 생활을 하려고 한다. 다시말해 관광에 직접 참여하여 미래에 대한 창조성도 개발하려고 한다. 이것은 관광을 소비하는 행위로 보던 시대로부터 내일의 생활을 영위하기 위하여 절대적으로 필요한 행위로 보는 시대로 변화되어 가고 있음을 뜻한다.

3. 觀光의 動機

관광의 동기를 연구한 Loudon과 Bitta는 신체의 에너지를 활성화하여 그것을 바탕으로 외부환경에 존재하는 목표를 달성하도록 지시하는 내적 상태라고 정의했다.⁵⁾ 이와 같이 관광행동에는 복잡한 관광자의 내부 심리적인 요인이 있다. 관광자의 관광행태를 분석한 조셉스미스(Joseph Smith)에 의하면, 관광자 대부분은 그 이유를 알고 있다는 것이다.⁶⁾

하지만 사람들이 관광하는 이유는 상황적 차이에 따른 대답이 나오기 마련이며, 또한 그 대답은 심리적이고 사회적일 수도 있다. 이와 같은 현상을 두고 Lundberg와 같은 학자는 관광자가 말하는 관광동기는 자기자신도 이해하지도 알지도 못하며, 또 분명히 잘라 말하기를 원치 않는 관광자 자신의 내면 깊숙이 내재해 있는 욕구를 단지 나타낸 데 불과하다는 것이다.⁷⁾

Perce와 같은 학자는 관광동기를 합성개념으로 이해하고 있는데⁸⁾ 최근 Graumann

5) G.M.S.Dann, "Tourist Motivation : An Appraisal", *Annals of Tourism Research*, Vol.8, 1981, p.181 & David L. Loudon and Albert J. Della Bitta, *Consumer Behavior*, 2nd ed., McGraw-Hill Co., 1984, p.384.

6) "What Makes Some People Travel and Other and Stay at Home?", *Travel Weekly*, 1972, p.3.

7) Donald E. Lundberg, "The Tourist Business", 6th ed., *Boston : CBI Publishing Company*, 1990, pp.39~42

8) Douglas G. Pearce and Richard W. Butler, "Tourism Research Critiques and

과 Schmalt는 심리학의 전통적 영역은 물론 사회 심리학까지 포함해야 한다고 주장한다. 그리고 학제적 정의를 바탕으로 한 환경심리학까지도 동기연구에 유용한 증거의 틀을 제공하고 있다.⁹⁾

관광동기를 연구한 학자들의 견해를 들어보면 Dann은 관광동기를 특정상황 속에서 인간의행동이해를 정당화시켜줄 선택적, 다학제적인 연구방법의 새로운 적용이며, 혼합개념으로 인식하고 있다. 또 Iso-Ahola의 견해는 관광동기연구에 심리학적 연구가 뒷받침되어야 함을 강조하며, 관광동기의 특성으로 관광 자들로 하여금 그들의 관광행동을 위하여 이벤트 발생에 앞서 시간과 장소를 선택하게 하며, 그러한 행동은 자신의 삶 과정에서 삽화 적이고, 개인의 연고관계에 영향을 받으며, 그를 통한 만족은 반복행동을 가져오게 되며, 또 다른 새로운 형태의 휴일을 시도하게 된다는 주장이다. 또한 그에 따르면 관광동기 연구가 어떻게 하면 관광행동을 잘 이해할 수 있고 그를 만족시키기 위해선 무엇을 제공해야 하느냐의 사이에서 항상 진화하고 상호 작용해 가는 특성도 있다.¹⁰⁾

1954년에 인간의 욕구계층을 다섯 단계로 나누고 생리적 욕구에서부터 보다 복잡하고 고차원이라 할 수 있는 자아실현욕구까지 흥미 있는 견해를 제안하고 있는 매슬로우의 인본주의 심리학이다. 즉, 인간의 기본적 균형의 재구축인 동질정체(hemeostasis)에 관한 것이다.¹¹⁾

또 다른 학자인 프렌티스(Prentice)는 “동기를 개인이나 집단행동을 적절하게 배분하고 연속적으로 각 의사결정에 대한 유효한 표현으로써 다른 사람들에게 이야기 할 수 있는 내적 심리상태”라고 주장하였다.¹²⁾

Challenges : Fundamentals of Tourist Motivation", *Routledge*, 1993, p.113.

9) Giuli Liebman Parrinello, "Motivation and Anticipation in Post-industrial Tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol.20, 1993, pp.233~249.

10) 조명환, "관광동기연구에 관한 재고찰", *관광. 레저연구*(제6호), p95

11) J. Neulinger, "The Psychology of Leisure", *Springfield*, Illinois : Charles C. Thomas, 1974 및 M. Csikszentmihali, "Beyond Boredom and Anxiety", San Fransico : Hossey Bass, 1977.

대개의 경우 동기분석 연구는 인간의 개성을 이해하기 위한, 간단히 말해서 개인을 타인과 다르게 구분 짓는 요소들을 연구하는 보다 폭 넓은 이론의 일부가 된다. 그리하여 자기 통제, 사랑, 성욕, 자신감, 긴장완화, 흥분, 성취감, 인정, 자기개발, 존경심, 호기심, 안정감, 이해, 자기실현 같은 동기들이 나타나게 된다.¹³⁾

第 2 節 觀光動機의 發生過程과 類型

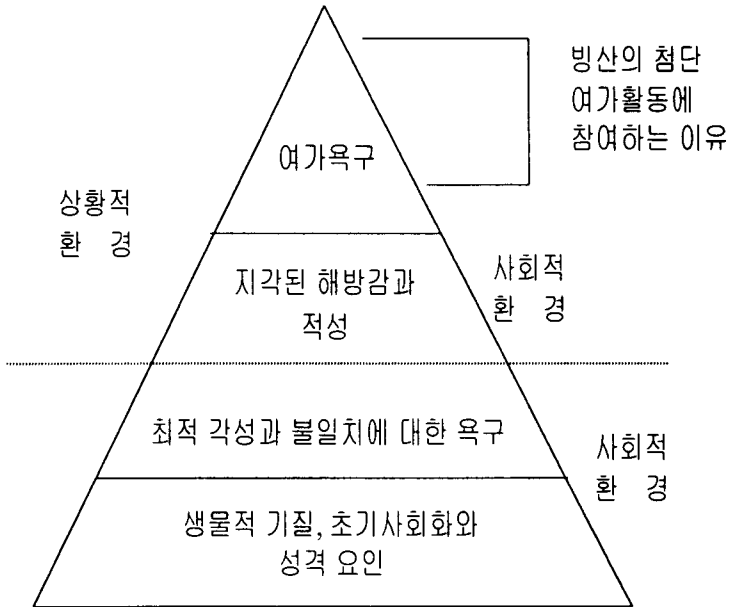
관광동기의 발생과정을 알아보기 위해 앞에서는 관광동기의 개념에 대해 알아보았다. 구체적인 관광동기의 발생과정을 연구한 학자인 Iso-Ahola는 여가행동의 가장 밑바탕이 되는 것은 인간의 생물적 기질과 사회화, 그리고 성격이다라고 정의했다. 그리고 이를 바탕으로 최적각성과 그에 따른 불일치 즉, 개인들은 상이한 수준의 자극을 추구하게 되는 동안은 지나친 자극은 회피하고 정신적으로 지쳐있기 때문에 싫증, 단조로움을 피하려는 그 시점에 여가 욕구가 발생한다는 것이다.¹⁴⁾ Iso-Ahola는 이런 여가 욕구는 정적이고 안정적인 것이 아니라 항상 개인이 발전하는 만큼 변하며 즉흥적인 것들도 있다고 말한다. 그의 말을 그림으로 설명하자면 <그림 1>과 같다.

12) Richard Prentice, "Measuring Tourist Motivation," *Annals of Tourism Research*, 21(3), 1994, p.555.

13) 로버트 W, 매킨토시, 찰스 R, 겔드너 공저, 신 현주의 옮김, "관광학원론", 세종연구원, 1996, pp. 170-172.

14) 조명환, '관광동기연구에 관한 재고찰', 관광·레저연구(제6호), 1995

<그림 1> Iso-Ahola의 내적 동기/최적각성 모형



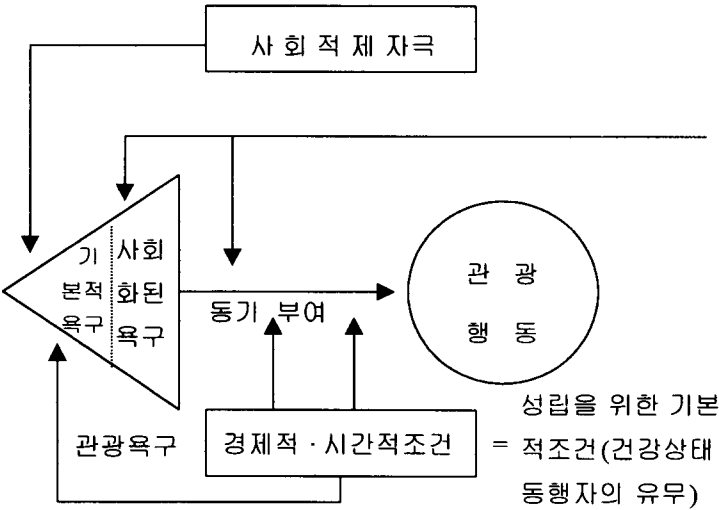
리드(R.D. Reid)는 관광행동의 과정을 욕구, 동기, 관광의사, 관광행동의 4단계로 설명하고 관광행동의 결과가 동시에 피드백 된다고 하였다. 욕구는 개인적 욕구, 경험, 개성과 자기 이미지, 지각, 태도에 영향을 받게 되고 욕구는 동기를 유발하며, 동기는 관광의사를 발생시키게 된다. 궁극적으로 관광의사는 관광행동을 일으키게 하여 다시 동기로 피드백 되어 동기에 영향을 미치고 동기를 변화시킬 수 있다고 하였다.¹⁵⁾

이 두 학자와는 다르게 여가 욕구 발생과정에 소비자의 구매의사결정과를 결부 지 으면서 관광욕구 발생과정과 관광동기 그리고 관광행동과의 관계를 밝힌 것이 前田

15) Robert D. Reid, "Hospitality Marketing Management", New York, Van Nocturnal Reinhold, 1989, p. 163.

勇의 관광욕구와 관광행동 모형이다.¹⁶⁾ 이의 이론은 <그림 2>에서와 같이 기본적인 욕구와 사회화된 욕구가 여러 가지의 사회적 자극을 받아 관광행동을 일으키게 한다는 것이다. 여기에 경제적 조건과 시간적 조건도 관광행동에 영향을 미치지만 이것들은 관광욕구에도 영향을 미친다고 할 수 있다. 사회화된 욕구는 현대사회의 발전과 더불어 두상된 관광이 대중화되면서 나타나게 된 것이라 할 수 있다. 시간적 경제적 조건이 무엇보다도 중요하다는 것이 관광관련 학자들의 공통된 의견인데 경제적 문제가 해결될 때에는 학력수준이나 가족수명주기와 같은 다른 변수들이 중요시 될 수도 있다고 한다.

<그림2> 관광욕구와 관광행동과의 관계



16) 鈴木忠義編 前掲書, pp.30~42.

이런 관광동기의 발생과정을 거쳐 일어나는 관광동기에는 여러 가지가 있을 수 있다. 그것들을 유형별로 연구한 학자들의 이론을 빌리자면 다음과 같다.

1. Abraham Maslow

인간의 동기에 관한 이론 중에서 가장 잘 알려진 것 중의 하나가 아브라함 매슬로우(Abraham Maslow)의 욕구단계이다. 매슬로우는 인간의 기본 욕구를 5가지로 분류하여 나타내었다.¹⁷⁾

- ① 생리적 욕구 : 음식, 물, 산소, 성 등
- ② 안전 욕구 : 안전, 안정, 질서, 보호
- ③ 애정 욕구 : 사랑, 확인, 소속(가족 및 친구)
- ④ 존경 욕구 : 자존, 명예, 성공, 성취
- ⑤ 자아 실현 : 자아만족

이들 욕구는 우선 생리적 욕구부터 바탕이 되어 점차적으로 위로 행위에 영향을 미치게 된다. 주로 빈곤한 사회에서 많이 나타나는 게 생리적 욕구로서 이것이 충족되지 않은 상태에서는 다른 욕구들에는 관심이 없다. 좀더 풍족한 사회로 발전할수록 점차 상위의 욕구들에 관심이 가는데 생리적 욕구 위에 있는 안정욕구는 신체의 유지, 안전 및 안심과 관련된 욕구라 하겠다. 이것은 단지 이 의미에만 그치는 게 아니라 친숙한 것을 그렇지 않은 것 보다 선호하는 의미로 쓰인다.

다음으로 애정욕구는 단체 내에서의 위치확인 같은 느낌을 갖게 하는데 친구나 배우자, 자식을 갖는 것으로 충족될 수 있다. 이런 애정욕구 뒤에 오는 것이 존경욕구인데 이것은 자기가 이 세상에서 쓸모 있다는 느낌(individual's feeling of usefulness in the world)과 관계가 되며 존경이나 명예, 자존, 명성, 지위에 대한 욕구를 나타낸다.

17) Abraham Maslow, "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, Vol. 50(1943), pp.370-396.

또 성취, 독립, 지배, 자신에 대한 욕구뿐만 아니라 남의 눈앞에 그것이 인식되고 존경받는 것까지도 포함된다.

가장 상위욕구에 속하는 자아실현욕구는 각자가 속한 부분에서 자신의 잠재력을 최대한 발휘하는 것이라 하겠다. 이것은 사람마다 잠재력이 다르기 때문에 이 욕구의 정확한 의미도 다르다고 하겠다.

2. Robert Christie Mill

Mill¹⁸⁾은 앞에 말한 매슬로우의 욕구 5단계설을 바탕으로 7단계설을 제안하고 있다. 관광객의 욕구를 바로 파악한다면 보다 효과적인 방법으로 광고를 실행할 수 있으며 그러한 욕구도 정확히 만족시킬 대안제시도 가능해진다고 주장한다. 그의 7단계설은 다음과 같다.

- ① 생리적 욕구 : 떠남, 일탈, 도피, 휴식, 기분전환, 휴양, 휴가
- ② 안전 욕구 : 재미, 운동, 건강한 체격유지, 야외산책, 헬스, 즐거운 기분, 신선한 공기
- ③ 소속 욕구 : 가족화합, 동료의식, 개인적 유대, 대인관계, 조상의 뿌리확인, 인종, 민족, 가족에 대한 애정
- ④ 존경 욕구 : 성취에 대한 자기확신, 품위·위신, 타인에 대한 자기과시, 신분·지위, 사회적 인정, 자기향상, 전문업, 자기개발, 성취, 숙달·장인기능, 능력, 유행
- ⑤ 자아 실현 욕구 : 탐구를 통한 자기평가, 자아발견, 내적 욕구의 충족
- ⑥ 지적 욕구 : 문화, 교육, 방랑벽
- ⑦ 미적 욕구 : 미에 대한 인식요구

18) Robert Christie Mill, "Tourism : The International Business", *PrenticeHall*, Inc, 1990, pp.62-70.

3. Push 와 Pull 요인(Hudman · Hawkins)

Hudman · Hawkins는¹⁹⁾ 관광동기는 배출(push)과 흡입(pull)요인과 관계 있는 것으로 보았다. 푸쉬 요인은 사회 심리적인 요인들을 뜻하며²⁰⁾, 이 요인들이 잠재관광여행자들을 동기 부여시킬 뿐만 아니라 특정 지역의 관광자원들이 가지고 있는 매력성 정도 즉, 풀에도 영향을 미치게 된다.²¹⁾

"pull"요인을 구성하는 매력 물은 관광객이 방문하고자 하는 지역 또는 국가가 갖는 지리적 자산에서부터 문화, 전통, 문화경관, 야생, 위락행위에 이르기까지 다양하다.²²⁾ 이러한 동기요인인 "push"요인의 하나로 아노미(anomie)는 원래 사회에서 지각된 無규범, 無의미의 상태이다. 현대인들의 사회적 적응 문제와 연결시킬 때 문화적 목표(cultural)와 제도화된 수단(institutionalized means)사이의 괴리현상인데 사회 결속력이 약한 개인심리 상태이기도 하며, 사회적으로 부적응된 사람의 심리상태로 규정할 수 있다.²³⁾ 매일 똑같은 일상생활에서 무미건조함을 느끼는 현대 사람들은 이런 아노미(anomie)상태를 탈피하기 위해 여행을 떠난다. 다시 말해 여행을 통해 얻는 다른 사람들이나 다른 문화를 통해 일상생활의 무의미함을 대치시킴으로서 아노미 상태를 경감시킨다는 것이다. "push"요인의 다른 하나에는 자아향상(ego-enhancement)이라는 게 있는데 이

19) 安仁澈, '觀光客의 行動實態에 關한 研究', 慶喜大學校 慶喜 大學院 碩士學位論文, 1993.

20) John L. Crompton, "A System Model of the Tourists Destination Selection Process with Particluar Reference to the Roles of Image and Perceived Constrants", Diss. Texas A & M Univ., 1977 및 Arlin Epperson, "Why People Travel", Leisure Today, 1983. p.54.

21) Lloyd E. Hudman and Donald E. Hawkins, "Tourism in Contemporary Society : An Intrductory Text", *Prentice Hall*, 1989, pp.37~49 및 Lloyd E. Hudman, "Tourism : A Shrinking World", *Columbus, OH : Grid*, 1980.

22) Llyd E. Hudman, *Toruism : A shrinking World* (Ohio:Grid Inc., 1980), p.45.

23) 김병오, "사회심리학" (서울:경문사), 1982, pp.503-514.

것은 현재에 인간이 지니고 있는 지위나 신분에서 탈피 또는 향상하고자 자기
가 알려지지 않는 낯 설은 곳에 가서 자아향상을 목적으로 여가를 즐긴다는 이
론이다. 다시 "push" 와 "pull"요인을 알기 쉽게 표로써 설명하면 다음과 같다.

<표 1> push-pull 요인

배출(Push)요인	흡인(Pull)요인
여행동기	관광객 매력물의 유형
건강 : 물리적 정신적 호기심 : 문화, 정치사회, 공공단체 경관, 재난 스포츠 : 직접적 참여 : 사냥, 낚시, 골프, 테 니스, 게임스키와 기타 겨울 스포츠 관람 : 야구, 축구, 트랙경기와 필드경기, 경마 쾌락추구: 여행, 예술, 음악, 오락, 도박, 신 혼여행 정신적 종교적인 것 :순교, 모임, 종교적 집 회, 역사유물 조사, 드라마와 음악제작 전문적 직업적인 것 : 과학박람회, 회의, 사 업여행, 교육연구 친구 친지 방문 조상참배 : 고국방문 가족관계정립 자존	문화적 경관 : 건축물 역사적인 것 : 기념 무물, 빌딩, 사적지, 박물관 민속적 경관 정치적 목적 건물 교육적 장소 종교적인 건물 현대적 건축물 문화적 전통: 웨스티발 예술 수공예 음악과 무용민속 원주민의 생 활과 습관 언어 종교 정치형태 물리적인 것 : 기후 경치 : 수운, 식생, 지형 야생관찰 : 공원보호, 사파리, 수족관 참여: 사냥과 낚시 오락적인 것 : 스포츠 참여, 관람 놀이 공원 시네마와 극장 Night Life, 유람, 도박

자료 : Lloyd E. Hudman, Tourism : A Shriking World,(Ohio:Grid Inc.1980), pp. 35-59.

이 밖에도 Murphy와 같은 학자는 관광진화의 성장요인을 동기, 능력, 그리고 기동
성 3가지를 들고 있으며, 이 가운데 특히 주목을 끄는 내용은 앞으로 관광동기 연구
에서는 개인의 심리적인 측면은 물론 기업, 각종 여행업무 대행기관, 정부 정책 결정
자 까지 포함하는 연구영역을 확대하자는 주장이다.²⁴⁾ 그리고 그는 관광동기를 시대

24) Peter E.Murphy, "Tourism : A Community Approach", Methuen, 1985,
pp.21~27.

별로 구분하였는데 다음과 같다.

- 1) 전산산업사회 : 탐험, 순례, 교육, 건강
- 2) 산업사회 : 도시로부터의 탈출, 식민국 여행
- 3) 소비자사회 : 의사소통, 일상적인 일로부터의 탈피
- 4) 미래 : 하나의 권리 및 필요로서의 휴가, 상용 및 학습의 결합

4. McIntosh와 Goldenel

이 두 학자들이 제시하는 관광동기유형을 보면 크게 신체적, 문화적, 대인적, 그리고 지위 및 위광 동기 4가지로 나누고 그러한 관광동기에 영향을 미치는 관광객 형태에 관련된 요인들로는 크게 Plog의 5가지 심리도 프로파일²⁵⁾과 소득, 연령, 직업, 출발지, 가족주기와 같은 인구 통계적 프로파일로 2구분하고 있다. 그리고 관광형태는 여행동기가 매개체가 되어 관광목적지를 찾는 관광행동 단계로 발전한다는 것이다. 여기서 목적지 형태에는 크게 2구분하여 여행경험추구형태와 목적지선택으로 나타낼 수 있다.²⁶⁾

McIntosh와 Goldenel는 관광자들의 관광활동 그 자체가 하나의 학습된 행동이므로 관광프로모터들은 많은 사람들이 관광여행에 참가토록 유도하여야 한다는 주장이다.²⁷⁾ 다시 말해 한 번 관광을 한 만족된 결과를 얻었을 때 다시 관광을 시도한다는 말인데 이것은 관광동기 자체가 매우 복잡한 것이므로 확실히 확정 지을 수는 없다.

25) Stanley C. Plog, "Why Destination Areas Rise and Fall in Popularity", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.14, No.4, 1974, pp.55~58.

26) Valen L. Smith, "Host and Guests : Ththropology of Tourism", 2nd ed., *University of Pennsylvania Press*, 1989, pp.2-3.

27) Robert W. McIntosh and Charles R. Goldenel, "Tourism Pripixles", *Practices, Phlosolhies*, 6th ed., John Wiley & Sons Inc., 1990, pp.131-149.

그들의 이론을 그림으로 알기 쉽게 설명한 것이 다음에 보이는<그림 3>이다. 이 그림의 특징은 소비자 구매의사결정과정체계를 원용하여 관광자 태, 기본적 여행동기, 목적지형태의 3가지 체계로 나타내었는데 이것들은 각각자극, 매개체, 반응의 과정이라 할 수 있겠다.

<그림 3> 관광객 형태, 여행동기 및 목적지 형태사이의 관계

관광객 형태	기본적 여행동기	목적지 형태
(a) 심리도 프로파일: 행동형 준 행동형 중간형 준 사고형 사고형 (b)인구 통계적 프로파일: 소득 연령 직업 출발지 가족주기	신체적: 신체휴식 스포츠참가, 해변레크레이션 휴양오락 문화적: 음식, 그림, 음악, 종교, 민속춤 대인적 : 친구 친척 방문, 새로운 친구교 제, 일상 생활로 부터 의 탈피 지위·위광 : 사업, 회의, 유학, 취미, 교 육	(a) 여행경험 추구: 민족, 문화, 역사, 환 경 레크레이션, 산업, 겸 목적 (b)목적지 선택: 아시아 아프리카 라틴아메리카 유럽 북아메리카 미국 오세아니아 기타

자료: Robert W. McIntosh and Charles R. Goldenel, Tourism Principles, Practices, Philosophies, 6th ed., John Wiley & Son Inc., 1990, p.145.

第 3 節 觀光客의 意思決定과 觀光形態

관광자의 관광지 선택은 개인의 특성, 목적지의 특성, 환경적 요인 등 제요인에 의하여 영향을 받게 된다. 여러 연구학자들은 오랫동안 관광자가 어떤 요인에 의하여 목적지를 선택하느냐, 왜 특정 목적지를 선택하게 되느냐 등에 관심을 두어 왔다. 우리 나라에서도 최근 들어 목적지 선택행동에 관한 연구가 다수 수행되기도 한다.²⁸⁾

28) 김향자·엄서호, "休暇目的地 選擇決定 要因으로서 知覺行動調節에 관한 研究", 관광학

앞서 말한 McIntosh와 Goldenel 가 말했듯이 관광행동도 소비행동의 일종이므로 관광행동의 결정방식은 소비자행동 모형 중의 하나인 의사결정과정으로 인식될 수 있다.

관광목적지 선택과 관련된 대표적인 연구로서 Timmermans(1982)가 있는데, 이 연구는 목적지 선택을 개인의 의도, 선호, 그리고 목표가 고려되는 합축적인 인식과정(cognitive process)으로서 다루고 있다. Loviere는 Anderson의 정보통합이론을 논리적으로 발전시켜 입지적 정보통합이론(Hierarchical Information Integration Theory : HIIT)을 제시하고 있다. 이 이론에 의하면 소비자는 각 대안의 지각된 속성을 평가한 후, 이 평가 식을 통합하여 각 대안에 대한 전체적인 효용이나 선호를 형성하고, 그 중에서 가장 큰 효용을 갖는 대안을 선택하여 행동한다는 것이다.²⁹⁾

1960년대 초 Fishbein의 다 속성 태도모형이 소비자행동 분야에 소개된 후, 소비자행동 연구자들에 의하여 태도를 측정하기 위한 많은 연구가 이루어져 왔다. 1975년 Fishbein과 Ajzen은 Fishbein의 모형을 수정하여 합리적 행위이론으로 발전시켰는데, 이 이론은 일명 행동 의도 모형이라고도 한다. 모형의 수정에서 중요한 것은 태도측정이 상표 자체에 대한 태도가 아니라 상표의 구매행동에 대한 태도에 기초하여야만 한다는 것이다. 이러한 합리적 행위이론은 행동적 의도 및 행동의 예측을 위한 모형으로서 폭넓게 사용되어 왔다.³⁰⁾

다음으로는 EKB(Wngel-Kollat-Blackwell)모형을 이용한 밴 라이즈와 프랭켄(Van Raaij and Wall)의 관광의사 모형을 알아보겠다.³¹⁾ 그들은 관광지 선택행동과정에 영향을 주는 요소들에는 개인, 사회, 인구통계학적, 기계적 요소들이 있는데 이들의 복합적인 작용으로 관광행동이 결정된다고 하였다. 또 결정과정은 일반적 결정

연구, 제21권 제1호, 1997, p11.

29) "Louviere & Timmermans", 1992.

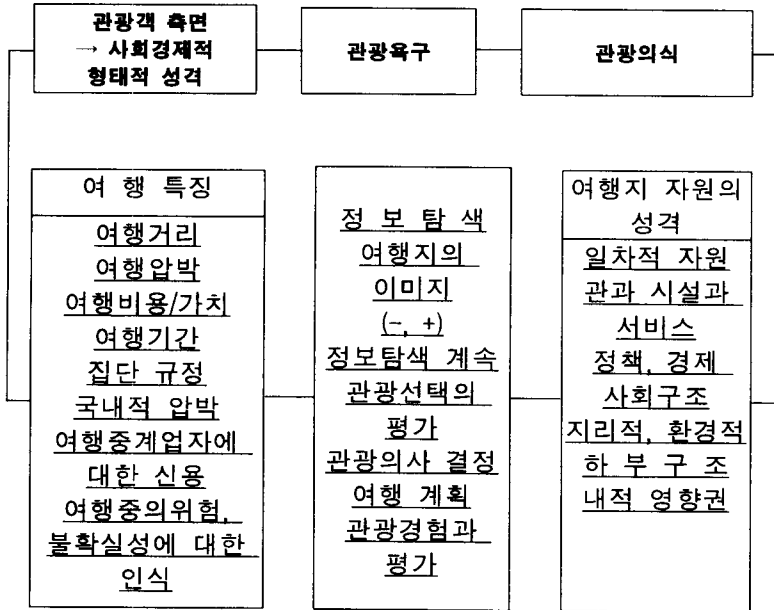
30) Young & Kent, 1985; Ajzen & Fishbein, 1980; Kiely, 1979; Fishbei & Ajzen, 1975.

31) 정동창, '우리 나라 해외여행객의 관광지 선택 관광행동 동기, 만족도에 관한 연구', 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1997. 참고

(generic decision), 정보입수(information acquisition), 공동결정(joint decision making), 관광활동(vacation activities), 만족과 불만족(satisfaction or complaints)의 순서로 이루어진다고 한다.

또 다른 학자인 매티슨과 월 (Mathieson and Wall)은 관광객행동의 결정과정을 여행욕구, 정보수집 및 평가, 여행결정, 여행준비 및 경험, 여행만족의 평가 등으로 나누어 설명하고 있다. 이러한 의사결정과정에 관광객의 상황, 여행자의 자각, 여행 행태, 목적지의 특징이라는 네 변수가 작용하고 있다고 주장하고 있다.³²⁾ 이들의 이론도 <그림 4>와 같이 나타내어 독자의 이해에 도움이 되고자 한다.

<그림 4> 관광객의 의사결정 과정



자료 : Mathieson, A. and Wall, G (1983) Tourism :EconomicPhysical and Social Impact, London and New Yock : Longman, 1983. p.27.

32) "Mathieson and Wall", 1983.

앞에서는 관광객의 결정방식을 거의 소비자의 의사결정패턴에 포함시켜 설명하였는데 관광객의 의사결정은 여행목적을 충족시키고자 하는 목표 지향적 행동(goal-directed behavior)이므로 여타의 다른 소비자 결정패턴과는 다른 것이 사실이다.

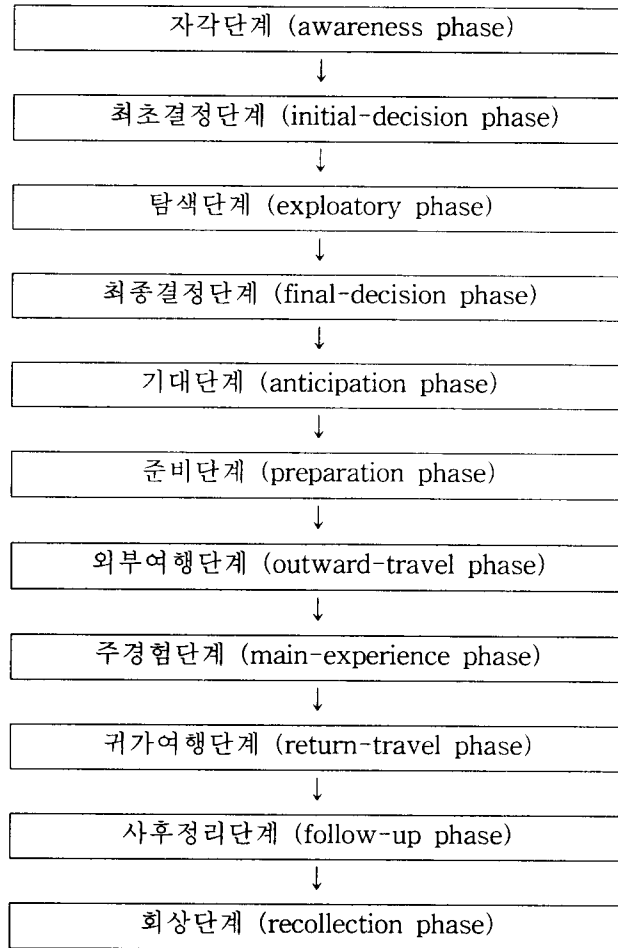
이런 점에 입각하여 관광자의 의사결정을 좀더 광의의 의사결정과정의 측면에서 본다면 그들의 행동은 사회적 행동의 하나이며 목적지로 이동하고 체재하는 과정에서 일어나는 다면적 현상이라 할 수 있다.

광의의 관점에서 볼 때 관광객의 의사결정은 여행 전, 중, 후의 활동으로 나눌 수 있는데 이에 첵의 논의처럼 복잡한 결정(elementary decision)같이 형성될 수도 있다. 첵은 옥외 레크레이션의 경험구조를 11단계로 나누었다. 물론 그의 11단계의 경험단계는 관광객의 의사결정에 딱 들어맞지는 않으나 일반적인 경험구조의 전과정이라고 말할 수 있다. 그의 경험구조는 <그림 5>에 나타난 것과 같이 여러 단계가 연속적으로 진행되기도 하며 그에 반하여 동시적 경험으로 중복되어 발생할 수도 있다.

하워드(Haward)와 스프랭거(Springer)는 관광자의 의사결정을 성격별로 나누어 생각했는데, 먼저 하워드는 구매행동유형을 다음처럼 6가지로 나누었다.

- 1) 관습결정유형(a habit-determined group) ... 브랜드 로열티가 높다.
- 2) 이성형(a cognitive group) ... 관습과의 경제형으로 결정한다.
- 3) 충동형(an impulse group) ... 심리적 요구 시 구매
- 4) 정서반응형(a group of emotional reactors) ... 제품의 심볼과 이미지에 의거하여 구매.
- 5) 충동형(a group of new consumers) ... 새로운 제품을 구매하는 유행선도형 의사 결정자

<그림 5> 찹의 레크리에이션 경험의 11단계



자료 : Michael Chubb, et. al., One Third of Our Time (N. Y. : John Wiley & Sons, Inc., 1981), P.231.

또 스프랭거는 의사결정유형을 6가지로 나누어서 거기에는 경제인, 심미인, 이론인, 사회인, 정치인, 영적인 등이 있다. 세부적으로 각 군에 대해 알아보면 다음과 같다.

- 1) 경제인 ... 유용성과 실용적인 것에 관심을 갖는 효용 지향적
- 2) 심미인 ... 조화·미·개성적 표현을 추구
- 3) 이론인 ... 계획적이며 지적인 것에 관심을 가짐

- 4) 사회인 ... 타인과의 유희와 애정을 추구
- 5) 정치인 ... 권력지향적임
- 6) 영적인 ... 자기부정과 절대적 경험의 추구에서 만족을 추구

다음으로 관광객 의사결정유형을 속성과 대안별로 나눈 이론을 알아보겠다. 실행 가능한 미래결정상황을 위하여 각 속성별 만족스런 상황의 결정 하에서 여행을 하고자 하는 것이 속성별 의사결정이고 여러 대안의 패키지(package)가운데 한가지를 결정하는 것으로 사전에 알 수 없는 잠재적인 결정 상황이 대안별 의사결정이라 하겠다.

第 3 章 濟州 觀光의 現況과 問題點

제 1 절 現況

우리 나라의 최대의 관광지로 꼽을 수 있는 제주도는 천혜의 자연경관을 바탕으로 별 투자 없이도 관광의 산실로 발전할 수 있었다. 그러나 세계화, 국제화의 흐름 속에 차츰 도태되기 시작했다.

1960년대부터 현재에 이르기까지의 제주도 관광개발의 현황을 알아보면 다음과 같다.³³⁾

1962년 처음 발표된 제주도 開發計劃은 섬의 觀光資源을 활용하여 國家經濟에 이익을 주는데 역점을 둔 計劃이었다. 이러한 입장은 地域開發計劃이 産業化 등을 통한 國家經濟成長을 추진하기 위한 補助的인 수단으로 認識되어 왔다. 당시 제주개발은 관광이라는 觀點, 즉 自然保護, 景勝地 保護는 안중에도 없이 무분별한 원시적인 관광사업을 폈다고 볼 수 있다.

1963년 國土建設計劃法에 依據한 特定地域開發을 보면 天然資源 賦存地域이라던가 工業團地, 觀光團地 등 集中投資의 효과가 높은 지역을 중심으로 개발을 하여 1966년부터 30년간 정부의 特別支援를 가능케 하였다.

이러한 제주도개발을 뒷받침해 주는 特別支援은 1966년 濟州道特定地域의 지정과 1967년 濟州道開發促進法 制定, 그리고 1968년에는 建設部가 U.N.D.P의 자문을 받아 계속적인 노력이 가해졌다. 이어 1971년에는 國土全域을 4大圈, 8中圈, 17小圈으로 구분함에 따라 제주도는 8中圈으로 소속되는 第1次 國土開發計劃이 마련되었고, 1973년에 10개년에 걸친 濟州道觀光綜合開發計劃이 수립되어, 이를 바탕으로 1975년 2월 濟州道 特定地域 觀光綜合開發計劃이 建設部 公告 제32부로

33) 康澤三, “濟州道 綜合開發에 關한 研究”, 漢陽大學 行政大學院 碩士學位論文, p. 15~19, 1983. 12.

告示, 본격적인 사업추진에 들어갔다. 당초 '73년에서 '82까지 10개년 계획에 1,420억 원을 투자할 계획이었으나, 그 후 추진과정에서 국내외의 經濟變動과 계획에 없던 새로운 관광사업의 추가와 변경 등으로 현재는 5,073억원에 1부 사업도 '86년까지 연장되고 있다.

1980년 1월 4일 特定地域 綜合開發 促進에 관한 特別措置法이 확정, 공포함에 따라 觀光 基盤施設에 총 2,222억원을 투자하기로 하고, 국제적인 觀光基盤을 조성하고 있다.

1983년에 접어들면서 화순지구 自由港開發 등 제반여건의 변화로 2천년 대를 내다본 새로운 濟州道 綜合開發계획이 정부차원에서 추진되고 있다.

외국인 관광객 유치 현황을 볼 때도 외국인 방문객의 65~75%를 차지하는 일본관광객도 감소추세를 보이고 있다. 나머지 25%가 대만, 미국, 프랑스 등지의 관광객이라 하겠는데 이것도 역시 증가추세는 감소하고 있다.

이러한 濟州道 開發計劃에 이어 현재 제주도 觀光現況을 알아보기 위해 최근의 외국관광객의 방문 현황을 알아보면³⁴⁾외국 관광객의 65~75%를 차지하는 일본관광객과 대만, 미국, 프랑스 등지의 관광객이 감소추세 또는 증가추세의 감소를 보이고 있다. 하지만 일본인이 감소하는 반면 지난해 제주를 방문한 중국인 관광객은 약 4천여명으로 전년대비 7.3%의 성장률을 보이는 현상도 나타났다. 이는 <표 2>에 자세히 나타나 있다.

34) 한국 관광저널, Vol. 12. No. 1, 1998. 3.호 참고

<표 2> '95-'97년 제주 관광객 방문 현황

연도별		95년	96년		97년	
분류		인원(명)	인원(명)	성장률(%)	인원(명)	성장률(%)
총계		3,996,844	4,143,955	3.7	4,363,192	5.3
내국인	일반단체	771,873	806,693	4.5	807,313	0.1
	수학여행	352,056	443,494	26.0	507,248	14.4
	신혼여행	381,658	347,588	-9.0	355,944	2.4
	가족관광	1,724,831	1,859,815	7.8	1,975,088	6.2
	개별관광	524,542	477,112	-9.0	533,196	11.8
	소계	3,754,960	3,934,702	4.8	4,178,789	6.2
외국인	교포	20,323	21,610	6.3	15,594	-27.8
	일본	152,670	128,529	-15.8	121,446	-5.5
	대만	29,471	25,778	-12.5	13,543	-47.5
	홍콩	28,017	18,447	-34.2	18,191	-1.4
	미국	3,164	3,800	20.1	3,082	-18.9
	영국	346	254	-26.6	691	172.0
	독일	480	462	-3.7	648	40.3
	중국	2,582	3,944	52.7	5,075	28.7
	러시아	375	587	56.5	742	26.4
	싱가포르	1,144	1,403	22.6	1,347	-4.0
	기타	3,312	4,439	34.0	4,044	-8.9
	소계	241,884	209,253	-13.5	184,403	-11.9

... '90년 이후 내국인 관광객은 연평균 6%대의 지속적인 증가세인 반면 외국인은 2.4% 감소 세임. '97년에는 5.6%로 증가율이 다소 둔화추세를 보임.

제 2 절 問題點

첫째, 제주도내의 관광자원을 망라한 觀光資源의 價値平家가 미비하여 觀光資源 開發의 優先順位가 정립되지 못하고 있다.

둘째, 中央集權的 開發計劃의 樹立과 執行過程에 濟州道民의 參與가 制度的으로 保障되지 못한 結果 濟州道民의 意思와는 먼 開發이 進行되고 있다.

셋째, 濟州道의 特色있는 上俗的資源을 무시한 開發哲學의 導入으로 地域特性化觀光商品이 開發되지 못하고 있다.

넷째, 濟州道의 位置性, 地域性, 文化性, 歷史性 및 觀光배경을 고려한 觀光開發이 미흡한 實情이다.

다섯째, 濟州道民이 아닌 外地의 資本이 관광개발에 導入됨으로 인하여 개발 이익이 濟州道民에 돌아가지 못하고 外地로 流出되어 濟州道民의 價値觀이 분개와 좌절 中心形으로 變化되고 있다.

여섯째, 據點開發式의 平均衡 개발전략을 採擇함으로 인하여 향후 均衡있는 濟州道觀光開發의 要因이 되고 있다.

일곱째, 濟州地域이 韓國의 觀光需要를 감당할 수 있는 위치가 설정되지 못한 결과, 韓國의 休暇空間 再編成에 障碍要因이 되고 있다.

여덟째, 中國의 觀光門戶開放과 日本人의 海外旅行者 增大 등의 外部的 國制 觀光環境變化에 能動的으로 對應한 觀光供給計劃이 樹立되지 못하고 있다.³⁵⁾

35) 이장춘, “제주지역 관광개발에 관한 연구”, 국제경영논집 별책본 제 12장, 1991. 3.

第 4 章 濟州道 觀光客의 觀光 行態分析

第 1 節 調查 設計

1. 說問誌 構成

본 연구에 사용된 설문지는 제주도라는 특정지역을 대상으로 일반적인 관광객의 행동형태를 연구하고자 하는 것이다. 그러므로 이 설문지는 제주도 여행객들의 여행목적과 여행유형, 그리고 여행 시 택한 경로 및 그에 따른 만족도에 대해 물어 보았다. 응답은 주로 선다형(multif choice)으로 하였으며 구체적인 질문의 내용은 다음과 같다.

- 1) 제주도에 오기 전 관련 사항 ... 총 4 문항
 - 목적, 동반자, 체류기간
- 2) 여행중의 활동과 만족도 ... 총 13 문항
 - 방문횟수, 교통수단, 숙박, 식당, 각 시설에 대한 만족도
- 3) 응답자의 일반적 사항
 - 성별, 연령, 직업, 학력, 소득, 거주 지역

2. 說問 對象 區分

설문 대상은 제주도를 방문한 관광객들을 중심으로 조사했으며 설문지를 직접 주고받는 직접면접을 실행하였다. 1997년 12월부터 1월까지 총360부를 배포하였는데 회수된 설문지는 358부이며, 그 중 자료 처리가 불가능한 것은 16부였다. 그래서 분석대상은 총 342부가되었다.

第 2 節 實證 分析 結果

1. 標本의 特性

연구의 대상자들의 일반적인 사항들을 보면 다음 <표 6>를 보면 쉽게 알 수 있는데 性別로는 남자가 57.6%, 여자가 42.4%로 남자가 여행을 조금 더 많이 하는 것으로 나타났다. 그리고 年齡別로의 20-30세가 51.3%로 가장 많이 응답했으며 그 뒤로 31-40세가 18.8%, 41-50세가 16.4%, 51-60세가 8.8%, 20세 미만은 0.6%로 매우 낮은 응답률을 보였다. 職業別로는 학생이 24.9%로 85명이 가장 많았고 그에 버금가게 회사원이 24.6%인 84명으로 많았다. 그 다음으로 자영업이 20.8%인 71명, 가정주부가 16.1%로 55명, 전문직종이 5.6%로 19명, 공무원이 4.4%로 15명, 기타가 3.5%로 12명이었다. 학력별로는 고졸이 38.5%로 129명이 가장 많이 나타났으며 대졸이 36.7%로 123명, 전문대졸이 16.4%로 55명, 대학원 이상이 5.4%로 18명, 중졸이하가 3.0%로 10명 순으로 나타났다. 다음으로 所得別로는 100-200만원 미만이 41.1%로 116명으로 가장 많았으며 100만원이하가 31.2%로 88명, 200-300만원이 17.7%로 50명, 300-400만원이 4.3%로 12명, 400만원 이상이 5.7%로 16명으로 나타났다. 마지막으로 居住地域別로 대상자들을 살펴보면 대도시가 66.7%로 228명이 응답하여 가장 높은 수치를 나타냈으며 다음으로 중소도시가 30.4%인 104명, 농어촌이 2.9%인 10명이 응답한 결과가 나왔다.

<표 3> 調査 對象者의 一般的 事項

변인	요인	빈도	백분율(%)
성별	남자	197	57.6
	여자	145	42.4
연령	20세 미만	2	0.6
	20 - 30세 미만	175	51.3
	31 - 40세 미만	64	18.8
	41 - 50세 미만	56	16.4
	51 - 60세 미만	30	8.8
	60세 이상	14	4.1
직업	회사원	84	24.6
	자영업	71	20.8
	공무원	15	4.4
	전문직종(의사, 교수, 변호사, 회계사등)	19	5.6
	학생	85	24.9
	가정주부	55	16.1
	기타	12	3.5
학력	중졸 이하	10	3.0
	고졸	129	38.5
	전문대졸	55	16.4
	대졸	123	36.7
	대학원 이상	18	5.4
소득	100만원 이하	88	31.2
	100 - 200만원 미만	116	41.1
	200 - 400만원	50	17.7
	300 - 400만원	12	4.3
	400만원	16	5.7
거주지역	대도시	228	66.7
	중소도시	104	30.4
	농어촌	10	2.9

Chart1) 調査対象者の 性比

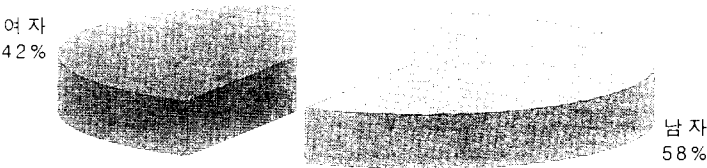


Chart2) 調査対象者の 年齢

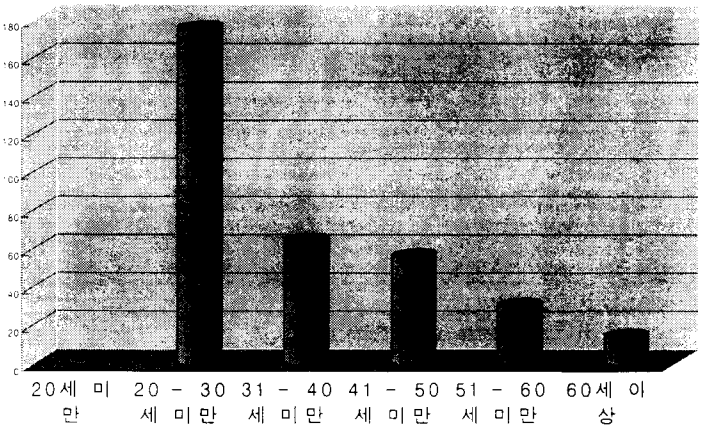


Chart3) 調査対象者の 職業

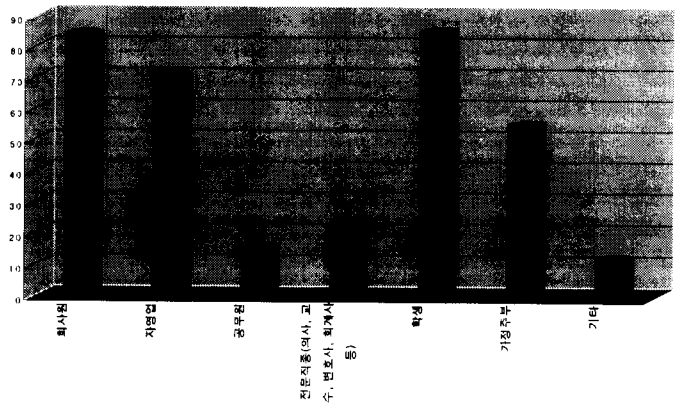


Chart4) 調査対象者の 學歷

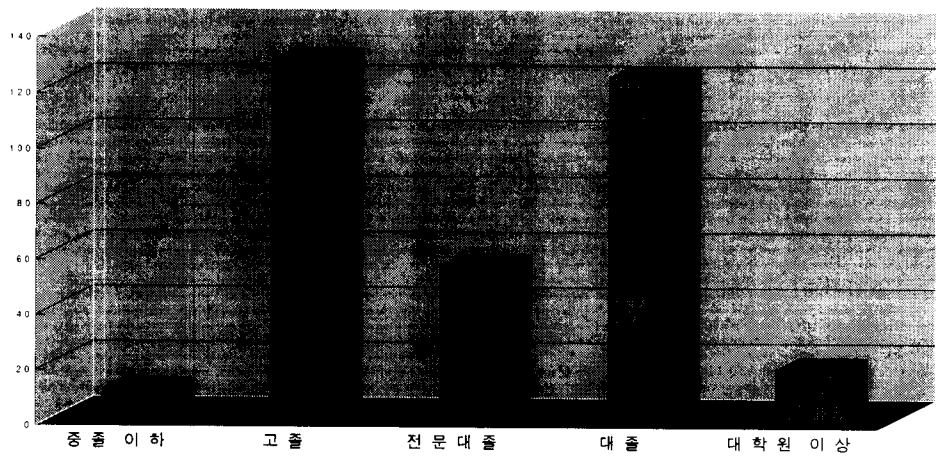


Chart5) 調査対象者の 所得

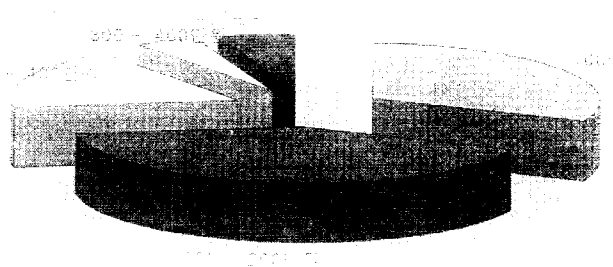
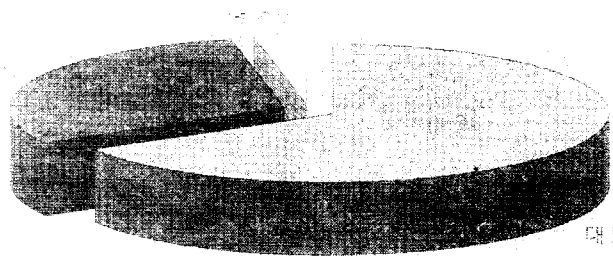


Chart6) 調査対象者の 居住地域



2. 濟州道 오기 전에 關聯된 事項의 分析

<표 4> 제주도에 여행을 오게 된 목적

변 인	요 인	신혼 여행	수학 여행	순수 관광	가족 여행	기념 여행	전문 화대	기타
성 별	남 자	37 18.78	36 18.27	37 18.78	21 10.66	15 7.61	15 25.38	50 0.51
	여 자	36 04.83	24 16.55	27 18.62	31 21.38	15 10.34	12 8.28	0
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	0	1 50.0	0	0
	20 - 30세 미만	55 31.43	57 32.57	24 13.71	7 4.00	2 1.14	30 17.14	0
	31 - 40세 미만	17 26.56	0	14 21.88	12 18.75	6 9.38	14 21.88	1 1.56
	41 - 50세 미만	1 1.79	2 3.57	15 26.79	13 23.21	11 19.64	14 25.00	0
	51 - 60세 미만	0	0	10 33.33	11 36.67	7 23.33	2 6.67	0
	60세 이상	0	0	0	9 64.29	3 21.43	2 14.29	0
직 업	회사원	25 29.76	0	16 19.05	11 13.10	6 7.14	25 29.76	1 1.19
	자영업	13 18.31	0	27 38.03	12 16.90	7 9.86	12 16.90	0
	공무원	5 33.33	1 6.67	3 20.00	2 13.33	2 13.33	2 13.33	0
	전문직종	9 47.37	1 5.26	1 5.26	3 15.79	0	5 1.47	0
	학생	2 2.35	57 67.06	6 7.06	1 1.18	2 2.35	17 20.00	0
	가정주부	15 27.27	1 1.82	7 12.73	20 36.36	12 21.82	0	0
	기타	4 33.33	0	3 25.00	3 25.00	1 8.33	1 8.33	0

변 인	요 인	신혼 여행	수학 여행	순수 관광	가족 여행	기념 여행	전문 확대	기타
학 력	중졸 이하	0	0	0	5 50.0	4 40.0	1 10.0	0
	고 졸	28 21.71	21 16.28	23 17.83	22 17.05	18 13.95	17 13.18	0
	전문대졸	18 32.73	5 9.09	16 29.09	5 9.09	4 7.27	7 12.73	0
	대 졸	20 16.26	30 24.39	23 18.70	16 13.01	4 3.25	29 23.58	1 0.81
	대학원 이상	6 33.33	1 5.56	1 5.56	4 22.22	0	6 33.33	0
소 득	100만원 이하	18 20.45	31 35.23	13 14.77	9 10.23	4 4.55	12 13.64	1 1.14
	100 - 200만원 미만	38 32.76	3 2.59	21 18.10	17 14.66	17 14.66	20 17.24	0
	200 - 400만원	6 12.00	0	11 22.00	13 26.00	5 10.00	15 30.00	0
	300 - 400만원	1 8.33	1 8.33	3 25.00	2 16.67	1 8.33	4 33.33	0
	400만원	2 12.50	0	7 43.75	5 31.25	1 6.25	1 6.25	0
거 주 지 역	대도시	32 14.04	50 21.93	45 19.74	36 15.79	16 7.02	49 21.49	0
	중소도시	39 37.50	9 8.65	18 17.31	13 12.50	11 10.58	13 12.50	1 0.96
	농어촌	2 20.00	1 10.00	1 10.00	3 30.00	3 30.00	0	0

<표 4> 제주도에 여행을 오게 된 목적을 묻는 질문에 남자의 경우 신혼 여행이나 순수관광이라고 응답한 응답자가 가장 많았으며 여자의 경우는 신혼여행, 가족 여행 순으로 나타나 남녀에서 유의한 차이를 보였다. 또한 나이별로 보면 41-50세 미만의 경우 순수관광, 가족 여행 순으로 나타났지만, 20-30세 미만의 경우 수학여행, 신혼여행 순으로 나타났음을 알 수 있으며 유의한 차

이를 보임을 알 수 있다. 직업별로 보면, 회사원의 경우 주로 신혼여행과, 전문확대로 나타났지만, 학생의 경우 수학여행으로 나타남을 알 수 있다. 또한 주부의 경우 가족여행이 가장 많았다. 매우 유의한 차이를 보였다.

학력이 대졸이상의 경우 전문확대로 가장 많은 응답을 보였고, 전문 대졸 이하의 신혼여행으로 나타났음을 알 수 있다. 유의한 차이를 보였다. 소득별로 보면 수입이 100-200만원 미만인 경우 신혼여행이 가장 많았으나 수입이 높을수록 순수관광이나, 전문확대로 나타났다. 유의한 차이를 보였다. 거주지역별로 보면, 대도시의 경우 전문확대, 중소도시의 경우 신혼여행으로 나타났다.

<표 5>에서 제주도를 관광 목적지로 삼은 이유를 묻는 질문에 자연 경관이 수려한 곳이라는 응답이 가장 많은 응답을 보였으며, 전반적으로 이국적 정취를 느낄 수 있는 것, 비용, 시간이 절약되는 것 순으로 응답을 했다. 성별, 연령별, 직업별 유의한 차이는 거의 나타나지 않았다.

학력간에 유의한 차이는 보이지 않았으나, 자연 경관이 수려한 것, 이국적 정취를 느낄 수 있는 것, 비용, 시간이 절약되는 것 순으로 나타남을 알 수 있다. 소득별로 보면 200만원 미만인 경우는 비용, 시간이 절약되는 것이라는 응답이 이국적 정취를 느낄 수 있는 것이라는 여행 동기보다 많은 응답을 한 것을 알 수 있다. 이는 유의한 차이를 나타냄을 알 수 있다.

<표 5> 제주도를 관광지로 삼은 이유

변 인	요 인	비용, 시간 절약	자연 경관이 수려	이국적 정취를 느낌
성 별	남 자	33 18.13	72 39.56	38 20.88
	여 자	29 21.48	49 36.30	27 20.00
연 령	20세 미만	1 50.00	1 50.00	0
	20 - 30세 미만	41 25.47	61 37.89	27 16.77
	31 - 40세 미만	7 11.67	26 43.33	13 21.67
	41 - 50세 미만	6 11.32	16 30.19	20 37.74
	51 - 60세 미만	4 14.81	10 37.04	1 3.70
	60세 이상	3 23.08	7 53.85	3 23.08
직 업	회사원	20 25.97	34 44.16	15 19.48
	자영업	12 18.46	19 29.23	15 23.08
	공무원	2 13.33	5 33.33	5 33.33
	전문직종	4 25.00	2 12.50	5 31.25
	학생	12 15.19	34 43.04	14 17.72
	가정주부	10 19.23	23 44.23	8 15.38
	기타	2 16.67	3 25.00	3 4.62

변 인	요 인	비용, 시간이 절약되는 것	자연 경관이 수려한 것	이 국적 정취를 느낄 수 있는 것
학 력	중졸 이하	2 20.00	7 70.00	1 10.00
	고 졸	24 20.87	37 32.17	25 21.74
	전문대졸	14 26.42	23 43.40	6 11.32
	대 졸	20 17.24	47 40.52	25 21.55
	대학원 이상	5 12.50	1 6.25	8 50.00
소 득	100만원 이하	21 25.30	35 42.17	15 18.07
	100 - 200만원 미만	23 21.90	38 36.19	22 20.95
	200 - 400만원	8 17.78	14 31.11	15 33.33
	300 - 400만원	1 8.33	1 8.33	2 16.67
	400만원	1 6.67	4 26.67	1 6.67
거 주 지 역	대도시	37 17.54	83 39.34	42 19.91
	중소도시	24 25.00	37 38.54	20 20.83
	농어촌	1 10.00	1 10.00	3 30.00

<표 6> 제주도 관광시 동반자

변 인	요 인	혼자	부부나 가족	친지	직장 동료	계모임, 동창회 모임	기타
성 별	남 자	18 9.23	83 42.56	46 23.59	30 15.38	6 3.08	12 6.15
	여 자	3 2.10	78 54.55	46 32.17	4 2.80	3 2.10	9 6.29
연 령	20세 미만	0	1 50.0	1 50.0	0	0	0
	20 - 30세 미만	5 2.87	64 36.78	72 41.38	13 7.47	1 0.57	19 10.92
	31 - 40세 미만	5 8.06	41 66.13	5 8.06	10 16.13	1 1.61	0
	41 - 50세 미만	6 10.71	26 46.43	9 16.07	11 19.64	3 5.36	1 1.79
	51 - 60세 미만	4 13.33	18 60.0	4 13.33	0	4 13.33	0
	60세 이상	1 7.14	11 78.57	1 7.14	0	0	1 7.14
직 업	회사원	7 8.54	47 57.32	8 9.76	20 24.39	0	0
	자영업	11 15.49	37 52.11	14 19.72	4 5.63	4 5.63	1 1.41
	공무원	0	12 80.0	1 6.67	0	0	2 13.3
	전문직종	1 5.26	13 68.4	2 10.5	3 15.8	0	0
	학생	0	4 4.71	57 16.91	5 5.88	1 1.18	16 18.8
	가정주부	0	41 77.3	8 15.0	1 1.89	3 5.66	0
	기타	0	7 58.3	1 8.33	1 8.33	1 8.33	2 16.7

변 인	요 인	혼자	부부나 가족	친지	직 장 동 료	계모임, 동창회 모임	기타
학 력	중졸 이하	0 70.0	7 70	3 30.0	0	0	0
	고 졸	8 6.30	70 55.1	30 23.62	9 7.09	3 2.36	7 5.51
	전문대졸	2 3.64	29 52.73	13 23.64	4 7.27	4 7.27	3 5.45
	대 졸	8 6.61	44 36.36	38 31.40	18 14.88	2 1.65	11 9.09
	대학원 이상	3 16.67	10 55.56	2 11.11	3 16.67	0	0
소 득	100만원 이하	2 2.27	28 31.82	34 38.64	13 14.77	1 1.14	10 11.36
	100 - 200만원 미만	10 8.77	74 64.91	14 12.28	10 8.77	5 4.39	1 0.88
	200 - 400만원	8 16.33	27 55.10	8 16.33	5 10.20	0	1 2.04
	300 - 400만원	0	6 50.0	1 8.33	4 33.33	0	1 8.33
	400만원	1 6.25	10 62.50	2 12.50	2 12.50	1 6.25	0
거 주 지 역	대도시	16 7.05	89 39.21	76 33.48	25 11.01	3 1.32	18 7.93
	중소도시	5 4.95	65 64.36	14 13.86	9 8.91	5 4.95	3 2.97
	농어촌	0 70.0	7 70.0	2 20.0	0	1 10.0	0

<표 6>에서 보는 바와 같이 여행동반자의 경우 남녀 부부나 가족이 가장 많았고, 다음으로 친지 순으로 나타났으며 남녀간의 차이는 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 연령별로 보면 30세 미만의 경우 친지(친구, 이웃)가 가장

많았으나 31세 이상으로는 부부나 가족이 가장 많았음을 알 수 있다. 매우 적은 수준에서 유의한 차이를 보였다. 또한 직업별로 동반자는 회사원의 경우 부부나 가족(57.32%)이 가장 많았고, 직장동료(24.39%)순으로 나타났으며, 자영업의 경우 부부나 가족(52.11%), 친지(친구,이웃)(19.72%) 순이었으며, 공무원은 부부나 가족(80%)이 가장 많았다. 전문직종의 경우에는 부부나 가족(68.4%), 직장동료(15.38%) 순으로 나타났고, 학생의 경우 친지(친구, 이웃)(68.67%)가 가장 많이 나타났고 기타(19.27%) 순으로 나타났고, 유의한 차이가 보임을 알 수 있다.

학력별로 차이를 보면 중졸 이하 부부나 가족(70%)이 가장 많았고, 고졸의 경우 부부나 가족(55.1%), 친지(친구 이웃)(23.62%)순으로 나타났다. 전문대졸의 경우에는 부부나 가족 (52.73%), 친지(친구 이웃)(23.63%) 순이었으며, 대졸의 경우는 부부나 가족(35.36%), 친지(친구, 이웃) (31.40%)순으로 나타났다, 대학원이상의 경우 부부나 가족(55.56%), 혼자, 친지(친구, 이웃)(16.67%) 순으로 나타나 학력 별간에는 여행 동반자 중 부부나 가족이 가장 많은 것으로 조사 되었고 학력간에 차이를 보이지 않았다. 소득별로 차이를 보면 유의한 수준에서 차이를 보였으며 소득이 100만원 이하인 경우 친지와 함께 방문하는 것으로 나타났다. 이것은 학생들이 수학여행을 온 결과로 보인다. 거주지역별로 보면 전체적으로 부부나 가족이 많았고, 친지 순으로 나타났으며 거주지역별은 유의한 차이를 보임을 알 수 있다.

<표 7> 제주도 체류 기간

변 인	요 인	1박2일	2박3일	3박4일	4박5일 이상
성 별	남 자	27 13.99	105 54.40	48 24.87	13 6.74
	여 자	9 6.29	67 46.85	53 37.06	14 9.79
연 령	20세 미만	0	2 100	0	0
	20 - 30세 미만	9 5.17	82 47.13	64 36.78	19 10.92
	31 - 40세 미만	8 12.70	32 50.79	17 26.98	6 9.52
	41 - 50세 미만	16 29.09	30 54.55	9 16.36	0
	51 - 60세 미만	2 7.14	16 57.14	9 32.14	1 3.57
	60세 이상	1 7.69	10 76.92	1 7.69	1 7.69
직 업	회사원	15 18.52	30 37.04	29 35.80	7 8.64
	자영업	11 15.71	36 51.43	15 21.43	8 11.43
	공무원	1 6.67	7 46.67	6 40.0	1 6.67
	전문직종(의사, 교수, 변호사, 회계사등)	3 16.67	4 22.22	8 44.44	3 16.67
	학생	0	65 76.47	18 21.18	2 2.35
	가정주부	4 7.41	25 46.30	20 34.04	5 9.26
	기타	2 16.67	5 41.67	5 41.67	0

변 인	요 인	1박2일	2박3일	3박4일	4박5일 이상
학 력	중졸 이하	0	9 90.0	1 10.0	0
	고졸	11 8.80	69 55.20	34 27.20	11 8.80
	전문대졸	5 9.09	18 32.73	27 49.09	5 9.09
	대졸	15 12.30	70 57.38	29 23.77	8 6.56
	대학원 이상	5 29.41	2 11.76	7 41.18	3 17.65
소 득	100만원 이하	5 5.75	58 66.67	20 22.99	4 4.60
	100 - 200만원 미만	12 10.62	39 34.51	45 39.82	17 15.04
	200 - 400만원	12 25.0	22 45.83	10 20.83	4 8.33
	300 - 400만원	3 25.0	6 50.0	3 25.0	0
	400만원	2 12.50	12 75.0	2 2.50	0
지 역	대도시	28 12.50	126 56.25	52 23.21	18 8.04
	중소도시	7 6.86	40 39.22	46 45.10	9 8.82
	농어촌	1 10.0	6 60.0	3 30.0	0

<표 7> 제주도 체류기간을 보면 전체적으로 2박3일이 가장 많은 비중을 차지했으며 남녀간 많은 차이를 보였다. 연령별 체류기간을 보면 위 표에서와 같이 차이가 거의 없었으나 주로 2박3일에 가장 많은 응답을 했고, 3박4일순으로 응답했음을 알 수 있다. 직업별 차이는 유의한 차이를 보였음을 알 수 있다

학력별에 따른 체류기간을 보면, 대졸의 경우 2박 3일에 가장 많은 여행객이 응답을 했고, 전문대졸인 경우 3박4일이라고 응답을 해 학력간의 유의한 차이를 보임을 알 수 있다. 소득별로 보면 100-200만원 이하인 경우 45(39.8%)로 3박4일 이라고 응답을 했고, 200만원 이상인 경우 2박3일이라고 응답을 해 유의한 차이를 보였다.

3. 旅行中の 活動과 満足度

<표 8> 제주도 방문시 이용한 교통수단

변 인	요 인	항공편 항공편	선박편 선박편	선박편 항공편	항공편 선박편
성 별	남 자	192 97.4		5 2.54	
	여 자	125 86.2	1 0.69	17 11.7	2 1.38
연 령	20세 미만	2 100.0			
	20 - 30세 미만	152 86.8	1 0.5	21 12.0	1 0.5
	31 - 40세 미만	64 100.0			
	41 - 50세 미만	54 96.4		1 1.79	1 1.79
	51 - 60세 미만	30 100.0			
	60세 이상	14 100.0			
직 업	회사원	82 97.6		2 2.3	
	자영업	69 97.1		2 2.8	
	공무원	15 100.0			
	전문직종	18 94.7		1 5.2	
	학생	67 78.8		17 20.0	1 1.1
	가정주부	53 96.3	1 1.8		1 1.8
	기타	12 100.0			

변 인	요 인	항공편 항공편	선박편 선박편	선박편 항공편	항공편 선박편
학 력	중졸 이하	10 100.0	0	0	0
	고 졸	123 95.3	1 0.78	4 3.1	1 0.78
	전문대졸	50 90.9	0	4 7.2	1 1.8
	대 졸	111 90.2	0	12 9.7	0
	대학원 이상	18 100.0	0	0	0
소 득	100만원 이하	84 95.4	0	4 4.5	0
	100 - 200만원 미만	111 95.6	0	4 3.4	1 0.8
	200 - 400만원	49 98.0	0	1 2.0	0
	300 - 400만원	12 100.0	0	0	0
	400만원	16 100.0	0	0	0
거 주 지 역	대도시	206 90.3	0	21 9.2	1 0.4
	중소도시	102 98.0	0	1 0.9	1 0.9
	농어촌	9 90.0	1 10.0	0	0

<표 8> 제주도 방문 시 이용한 교통수단은 전반적으로 도착 시에 항공편, 출발 시에 항공편이 가장 많아 항공편만을 주로 이용하는 것으로 조사되었다. 성별에서는 여자의 경우가 도착 시 항공편, 출발 시 항공편의 경우 (86.2%),

도착 시 선박 편 출발 시 항공편(11.7%)으로 나타나, 남자의 경우 도착 시 항공편, 출발 시 항공편 (97.4%) 도착 시 선박 편 출발 시 항공편(2.54%)보다 차이를 보여 남녀간의 차이에서는 유의한 차이를 나타냈다. 연령간에는 별 차이 없이 대부분 항공편을 이용했지만, 20-30세의 경우에는 모두 항공편을 이용한 경우 (86.8%), 도착 시 선박 편 출발 시 항공편(12.0%)으로 비율을 보여 다른 연령층 보다 도착 시 선박이용 비율이 높았으나 연령간에는 유의한 차이를 보이지 않았다. 직업별간에도 학생을 제외하고 90%이상이 모두 항공편을 이용하는 것으로 나타났는데, 직장인의 경우 시간적으로 여유가 없기 때문인 것으로 보인다.

학력별 간에도 차이를 보이지 않았고 대부분 항공편만을 이용한 것으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았으며, 소득별 간에도 유의한 차이는 보이지 않았지만 100만원이하 모두 항공편 95.4%, 선박 항공편 4.5%, 100-200만원 미만 모두 항공편 95.6%, 선박 항공편 4.5%로 나타나 소득이 적을수록 선박을 이용하는 비율이 약간 높은 것으로 나타났다. 거주지역 별간에 차이에서는 대도시의 경우 90.3%가 모두 항공편을 이용한다고 응답했고, 도착 시 선박 출발 시 항공편9.2%로 답해, 다른 지역과 유의한 차이를 보였다.

<표 9> 제주도 도착 후 이용한 교통수단

변 인	요 인	관광 전세 서비스	장 기 운행버스	렌터카	택시	자가 승용차
성 별	남 자	67	16	74	32	7
		34.1	8.1	37.7	16.3	3.5
	여 자	45	17	51	25	7
		31.0	11.7	35.1	17.2	4.8
연 령	20세 미만	1		1		
		50.0		50.0		
	20 - 30세 미만	78	16	51	23	6
		44.8	9.2	29.3	13.2	3.4
	31 - 40세 미만	8	8	35	11	2
		12.5	12.5	54.6	17.1	3.1
	41 - 50세 미만	11	4	23	15	3
		19.6	7.1	41.0	26.7	5.3
	51 - 60세 미만	9	5	9	5	2
		30.0	16.6	30.0	16.6	6.6
직 업	회사원	4		6	3	1
		28.5		42.8	21.4	7.1
	회사원	14	5	41	19	4
		16.8	6.0	49.4	22.8	4.8
	자영업	10	7	24	25	5
		14.0	9.8	33.8	35.2	7.0
	공무원	4	1	7	3	
		1.1	0.2	2.0	0.8	
	전문직종	3	5	9	2	
		15.7	26.3	47.3	10.5	
직 업	학생	67	8	9	1	
		78.8	9.4	10.5	1.1	
	가정주부	11	5	29	5	5
		20.0	9.0	52.7	9.0	9.0
	기타	3	2	5	2	
		25.0	16.6	41.6	16.6	

변 인	요 인	관광 전세 서비스	장 기 운행버스	렌터카	택시	자가 승용차
학 력	중졸 이하	1 10.0	2 20.0	6 60.0		1 10.0
	고졸	49 38.2	10 7.8	38 29.6	25 19.5	6 4.6
	전문대졸	9 16.3	3 5.4	31 56.3	10 18.1	2 3.6
	대졸	46 37.4	17 13.8	39 31.7	18 14.6	3 2.4
	대학원 이상	3 16.6	1 5.5	8 44.4	4 22.2	2 11.1
소 득	100만원 이하	46 52.2	10 11.3	24 27.2	7 7.9	1 1.1
	100 - 200만원 미만	25 21.7	12 10.4	50 43.4	23 20.0	5 4.3
	200 - 400만원	3 6.0	3 6.0	24 48.0	16 32.0	4 8.0
	300 - 400만원	3 25.0	1 8.3	2 16.6	5 41.6	1 8.3
	400만원	4 25.0	2 12.5	6 37.5	4 25.0	
거 주 지 역	대도시	85 37.4	25 11.0	73 32.1	37 16.3	7 3.0
	중소도시	23 22.1	8 7.6	50 48.0	17 16.3	6 5.7
	농어촌	4 40.0		2 20.0	3 30.0	1 10.0

<표 9>에서 보는 바와 같이 제주도에서 주로 이용하는 교통수단은 전반적으로 렌터카와 관광 전세 버스를 이용한 다는 응답자 수가 많은 것으로 나타났는데 성별간에 차이에서는 남자의 경우 렌터카가 37.7%로 가장 많았고, 관광 전세 버스 34.1% 순으로 나타났으며, 여자의 경우에도 렌터카가 35.1%, 관광 전세 버스 31.0% 순으로 조사되어 남녀간의 차이는 보이지 않았다. 연령간에는 20-30세 미만이 관광 전세 버스가 44.8%로 가장 많아 이는 수학여행을

온 학생들이 단체로 이용하기 때문인 것으로 보인다. 렌터카는 29.3%로 나타났다. 31-40세 미만에서는 렌터카가 54.6%로 가장 많이 나타났고, 택시 17.1% 순으로 나타났고 41-50세 미만의 경우에도 렌터카 41%, 택시 26.7%, 관광전세 버스 19.6%로 나타나 31-40세 미만과 순위는 차이를 보이지 않았지만, 비율에서는 택시와 관광전세 버스가 상대적으로 높게 나타났다. 51-60세 미만에서는 렌터카 30%, 관광전세 버스 30%으로 나타나 이 연령층에도 단체 관광객이 많기 때문인 것으로 다른 연령층과 대조를 보인다. 연령간에는 유의한 차이를 나타냈다. 직업간의 차이에서는 학생을 제외한 대부분이 렌터카를 주로 이용한다고 답했고, 학생의 경우에는 관광전세 버스가 78.8%로 가장 높게 나타나 학생의 경우 단체로 여행을 오기 때문인 것으로 나타났다. 직업간에는 유의한 차이를 나타냈다.

제주도에서 주로 이용하는 교통수단의 학력간에 차이에서는 렌터카와 관광전세 버스가 대부분 높게 나타났다 고졸의 경우에는 관광전세 버스38.2%, 렌터카 29.6%, 택시 19.5% 순이었으며, 전문대졸의 경우 렌터카 56.3%, 택시 18.1% 순으로 나타났고, 대졸의 경우에는 관광전세 버스 37.4%, 렌터카 31.7%로 나타나 학력간의 차이에서는 유의한 차이를 나타냈다. 소득별에 차이에서는 소득 별간에 많은 차이를 나타냈는데, 100만원 이하의 경우 관광전세 버스 52.2%로 가장 많이 나타났다 이는 단체 여행 온 학생들이 많기 때문인 것으로 보인다, 100-200만원 미만의 경우 렌터카 43.3%, 관광전세 버스 21.7%, 택시 20% 순이었으며, 200-400만원 경우 렌터카 48%, 택시 32%, 자가용 8% 순으로 나타났다. 소득 별간에는 매우 유의한 차이를 나타냈다. 지역간에는 대도시의 경우 관광전세 버스가 37.4%로 가장 많이 나타났고, 렌터카 32.1% 순이었으며, 중소도시의 경우 렌터카 48% 관광전세 버스 22.1% 택시 16.3% 순으로 나타나 지역간에는 매우 많은 차이를 보였다.

<표 10> 제주관광객이 이용하는 숙박시설

변 인	요 인	관광 호텔	일반 호텔 및 여관	콘 도 미니엄	민 박	친구 친지의 집	기 타
성 별	남 자	70 35.7	100 51.0	13 6.6	4 2.0	8 4.0	1 0.5
	여 자	48 33.1	61 42.0	20 13.7	7 4.8	9 6.2	
연 령	20세미 만	2 100.0					
	20-30세	57 32.5	90 51.4	13 7.4	4 2.2	10 5.7	1 0.5
	31-40세	27 42.1	25 39.0	7 10.9	3 4.6	2 3.1	
	41-50세	14 25.4	35 63.6	3 5.4	2 3.6	1 1.8	
	51-60세	11 35.6	9 30.0	6 20.0	1 3.3	3 10.0	
	60세이 상	7 50.0	1 7.1	4 28.5	1 7.1	1 7.1	
학 력	중졸 이하	5 50.0	3 30.0	2 20.0	0	0	0
	고졸	41 31.7	69 53.4	9 6.9	2 1.5	8 6.2	0
	전문대 졸	20 36.3	25 45.4	6 10.9	2 3.6	2 3.6	0
	대졸	43 34.9	52 42.2	15 12.2	6 4.8	6 4.8	1 0.8
	대학원 이상	8 47.0	6 35.2	1 5.8	1 5.8	1 5.8	0

변 인	요 인	관광 호텔	일반 호텔 및 여관	콘 도 미니엄	민 박	친구 친지의 집	기 타
소 득	100만원 이하	26 29.5	46 52.2	10 11.3	2 2.2	3 3.4	1 1.1
	100 - 200만원	44 37.9	54 46.5	8 6.9	1 0.8	9 7.7	0
	200 - 400만원	14 28.5	21 42.8	6 12.2	5 10.2	3 6.1	0
	300 - 400만원	5 41.6	5 41.6	2 16.6	0	0	0
	400만원	9 56.2	4 25.0	3 18.7	0	0	0
거 주 지 역	대도시	81 35.6	104 45.8	22 9.6	10 4.4	10 4.4	0
	중소도시	34 32.6	51 49.0	11 10.5	1 0.9	6 5.7	1 0.9
	농어촌	3 30.0	6 60.0	0	0	1 10.0	0

<표 10>에서 보는 바와 같이 제주도 여행객이 주로 이용하는 숙박 시설은 일반 호텔 및 여관이 가장 많았고 관광 호텔 순으로 나타나 성별, 연령, 직업 간에 서로 유의한 차이를 보이지 않았다.

제주도 여행객이 이용하는 숙박시설의 차이에서 학력간에는 대부분 일반 호텔 및 여관, 관광 호텔로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았으며, 소득간에서도 일반 호텔 및 여관이 가장 많이 나타났고, 관광 호텔 순으로 나타나 유의한 차이를 나타내지 않았다. 거주지역 별로도 일반 호텔 및 여관, 관광 호텔 순으로 나타나 유의적인 차이를 보이지 않았다.

<표 11> 제주관광객이 이용하는 식당시설

변 인	요 인	일반 대중 식당	관광 호텔 식당	민 가	친구· 친척 집	기 타
성 별	남 자	125 63.4	61 30.9	1 0.5	7 3.5	3 1.5
	여 자	99 68.7	39 27.0	2 1.3	1 0.6	3 2.0
연 령	20세 미만	2 100.0	0	0	0	0
	20 - 30세 미만	102 58.2	62 35.4	2 1.1	5 2.8	4 2.2
	31 - 40세 미만	54 84.3	9 14.0	0	1 1.5	0
	41 - 50세 미만	39 69.6	15 26.7	0	1 1.7	1 1.7
	51 - 60세 미만	19 63.3	9 30.0	0	1 3.3	1 3.3
	60세 이상	8 57.1	5 35.7	1 7.1	0	0
직 업	회사원	70 83.3	11 13.1	1 1.1	2 2.3	0
	자영업	53 74.6	14 19.7	0	3 4.2	1 1.4
	공무원	9 60.0	6 40.0	0	0	0
	전문직종	15 78.9	4 21.0	0	0	0
	학생	30 35.2	48 56.4	2 2.3	2 2.3	3 3.53
	가정주부	38 70.3	13 24.0	0	1 1.8	2 3.7
	기타	8 66.6	4 33.3	0	0	0

변 인	요 인	일반 대중 식당	관광 호텔 식당	민 가	친구· 친척집	기 타
학 력	중졸 이하	6 60.0	4 40.0	0	0	0
	고 졸	82 64.0	41 32.0	1 0.7	4 3.1	0
	전문대졸	40 72.7	13 23.6	0	1 1.8	1 1.8
	대 졸	79 64.2	35 28.4	2 1.6	3 2.4	4 3.2
	대학원 이상	12 66.6	5 27.7	0	0	1 5.5
소 득	100만원 이하	50 56.8	32 36.3	1 1.1	1 1.1	4 4.5
	100 - 200만원 미만	83 72.1	26 22.6	0	6 5.2	0
	200 - 400만원	40 80.0	9 18.0	0	0	1 2.0
	300 - 400만원	9 75.0	3 25.0	0	0	0
	400만원	10 62.5	6 37.5	0	0	0
거 주 지 역	대도시	140 61.4	75 32.8	2 0.8	7 3.0	4 1.7
	중소도시	78 75.8	21 20.3	1 0.9	1 0.9	2 1.9
	농어촌	6 60.0	4 40.0	0	0	0

<표 11> 제주도 여행객이 이용하는 식당시설을 보면, 전반적으로 일반대중 식당이 가장 많았으며, 다음으로 관광호텔 식당 순으로 나타났다. 성별간에는 일반 대중 식당, 관광 호텔 식당이 가장 많은 순으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았으며, 연령간에도 일반 대중 식당, 관광 호텔 식당 순으로 나타났다

다. 직업간에는 대부분 일반대중 식당, 관광호텔 식당 순으로 나타났지만, 학생의 경우에는 관광호텔식당 56.4%, 일반대중 식당 35.3% 순으로 나타나 다른 직종과 대조를 보였다. 직업간에는 유의한 차이를 나타냈다.

제주도 여행객이 이용하는 식당시설에서 학력간에는 일반대중식당, 관광호텔식당 순으로 나타나 유의한 차이는 보이지 않았으며, 소득간에서도 일반대중식당, 관광호텔식당이 가장 많은 순으로 나타나 유의한 차이를 나타내지 않았다. 거주지역별 역시 일반대중식당, 관광호텔 식당 순으로 가장 많은 비율을 나타내 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 12> 제주도 관광 중 가장 불편 했던점

변 인	요 인	숙박 업소의 서비스 부족	관광 농원 및 쇼핑시 바가지 요 금	종사원 의 불 친절	운 전 기 사 의 불친절 및 바가지 요금	공항 항구에 서의 불친절	교 통 상황(체 계)	관 광 안 내 사항
성 별	남 자	45 25.1	59 32.9	11 6.1	7 3.9	4 2.2	20 11.1	33 18.4
	여 자	28 21.5	37 28.4	9 6.9	8 6.1	6 4.6	14 10.7	28 21.5
연 령	20세 미만		1 50.0					1 50.0
	20 - 30세	44 26.6	46 27.8	11 6.6	8 4.8	6 3.6	17 10.3	33 20.0
	31 - 40세	9 14.2	24 38.1	5 7.9	3 4.7	2 3.1	10 15.8	10 15.8
	41 - 50세	14 28.5	17 34.6	1 2.0	3 6.1	2 4.0	2 4.0	10 20.4
	51 - 60세	4 19.0	7 33.3	2 9.5	1 4.7		3 14.2	4 19.0
	60세 이상	1 12.5	1 12.5	1 12.5			2 25.0	3 37.5

변 인	요 인	숙박 업소의 서비스 부족	관광 농원,쇼핑 시 바가지	종사원 의 불친절	운전사 불친절, 바가지 요금	공항,항 구의 불친절	교통 상황	관광 안내 상황
학 력	중졸 이하	2 33.3	2 33.3	0	0	0	1 16.6	1 16.6
	고 졸	32 28.5	34 30.3	12 10.7	3 2.6	1 0.8	7 6.2	23 20.5
	전 문	10	15	1	2	3	10	10
	대 졸	19.6	29.4	1.9	3.9	5.8	19.6	19.6
	대 졸	25 21.5	38 32.7	6 5.1	8 6.9	6 5.1	13 11.2	20 17.2
	대학원 이상	2 11.76	5 29.4	1 5.8	2 11.7		2 11.7	5 29.4
소 득	100만 원 이하	17 22.6	17 22.6	6 8.0	5 6.6	1 1.3	8 10.6	21 28.0
	100 - 200만 원 미만	22 20.37	41 37.9	6 5.5	3 2.7	1 0.9	17 15.7	18 16.6
	200 - 400만 원	10 22.2	18 40.0	2 4.4	2 4.4	2 4.4	4 8.8	7 15.5
	300 - 400만 원	3 30.0	3 30.0		1 10.0		1 10.0	2 20.0
	400만 원	5 35.7	1 7.1	1 7.1	1 7.1	1 7.1	2 14.2	3 21.4
거 주 지 역	대도시	50 24.0	58 27.8	11 5.2	12 5.7	9 4.3	27 12.9	41 19.7
	중소도 시	18 19.5	37 40.2	7 7.6	3 3.2	1 1.0	7 7.6	19 20.6
	농어촌	5 55.6	1 11.1	2 22.2	0	0	0	1 11.1

<표 12>에서 보는 것과 같이 제주도 여행 시 가장 불편했던 것으로는 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금, 숙박 업소의 서비스 부족, 관광 안내 사항 순으로 나타났다. 성별간에는 가장 불편했던 점을 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금이라고 응답해 유의한 차이를 보이지 않았으며, 연령간에서도 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금을 가장 많이 꼽아 차이를 보이지 않았다. 직업간의 차이에서도 차이를 보이지 않았지만, 학생의 경우 숙박 업소의 서비스 부족 36.7%, 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금 21.5%로 응답해 다른 직종과 약간의 차이를 보였지만 유의한 차이는 보이지 않았다.

제주도 여행 시 가장 불편했던 것으로 학력간에는 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금, 숙박업소의 서비스 부족, 관광안내 순으로 나타나 유의적 차이를 보이지 않았으며, 소득간에도 차이를 보이지 않았다. 거주지역별로도 관광 농원 및 쇼핑 시 바가지 요금, 숙박업소의 서비스 부족, 관광 안내 순으로 응답해 지역간의 유의한 차이를 나타내지 않았다.

<표 13> 제주관광 시설(교통시설)의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	9	28	75	65	19
		4.5	14.2	38.2	33.1	9.6
	여 자	8	21	61	51	4
		5.5	14.4	42.0	35.1	2.7
연 령	20세 미만	0	0	1	1	0
	20 - 30세 미만	8	29	62	62	14
		4.5	16.5	35.4	35.4	8.0
	31 - 40세 미만	5	14	18	21	6
		7.8	21.8	28.1	32.8	9.3
	41 - 50세 미만	1	4	32	17	2
		1.7	7.1	57.1	30.3	3.5
	51 - 60세 미만	2	2	14	11	0
		6.9	6.9	48.2	37.9	
	60세 이상	1	0	9	3	1
		7.1		64.2	21.4	7.4
직 업	회사원	4	17	32	26	5
		4.7	20.2	38.1	30.9	5.9
	자영업	3	9	29	24	5
		4.2	12.8	41.4	34.2	7.1
	공무원	3	3	5	3	1
		20.0	20.0	33.3	20.0	6.6
	전문직종	2	2	5	9	1
		10.5	10.5	26.3	47.3	5.2
	학생	1	11	30	33	10
		1.1	12.9	35.2	38.8	11.7
	가정주부	3	5	28	18	1
		5.4	9.0	50.9	32.7	1.8
	기타	1	2	6	3	0
		8.3	16.6	50.0	25.0	

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 10.0	6 60.0	3 30.0	0
	고졸	5 3.8	13 10.0	57 44.1	44 34.1	10 7.7
	전문대졸	3 5.5	12 22.2	17 31.4	20 37.0	2 3.7
	대졸	5 4.0	20 16.2	49 39.8	39 31.7	10 8.1
	대학원 이상	4 22.2	3 16.6	3 16.6	7 38.8	1 5.5
소 득	100만원 이하	1 1.1	13 14.7	35 39.7	31 35.2	8 9.0
	100 - 200만원	8 6.9	21 18.2	39 33.9	38 33.0	9 7.8
	200 - 400만원	6 12.0	8 16.0	24 48.0	11 22.0	1 2.0
	300 - 400만원		1 8.3	4 33.3	5 41.6	2 16.6
	400만원	1 6.2	1 6.2	4 25.0	8 50.0	2 12.5
거 주 지 역	대도시	13 5.7	33 14.4	94 41.2	71 31.1	17 7.4
	중소도시	4 3.8	16 15.5	38 36.8	40 38.8	5 4.8
	농어촌			4 40.0	5 50.0	1 10.0

<표 13>제주관광 시설의 만족도(교통시설)를 보면 대체적으로 보통이다, 만족한다가 70%이상으로 나타나 대부분 만족하는 것으로 조사되었으며, 집단간에는 유의한 차이를 보이지 않았다. 대부분 보통이다 만족한다가 약70%로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 14> 제주관광시설(숙박시설)의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	8	24	87	61	13
		4.1	12.4	45.0	31.6	6.7
	여 자	5	17	72	45	4
		3.5	11.8	50.3	31.4	2.8
연 령	20세 미만			1		1
				50.0		50.0
	20 - 30세	10	19	85	53	8
	미만	5.7	10.8	48.5	30.2	4.5
	31 - 40세		6	30	26	2
	미만		9.3	46.8	40.6	3.1
	41 - 50세	1	11	25	12	4
직 업	미만	1.8	20.7	47.1	22.6	7.5
	51 - 60세	2	3	10	10	2
	미만	7.4	11.1	37.0	37.0	7.4
	60세 이상		1	8	5	
			7.1	57.1	35.7	
	회사원	1	7	41	29	3
		1.2	8.6	50.6	35.8	3.7
	자영업	3	8	35	18	5
		4.3	11.5	50.7	26.0	7.2
	공무원	1	2	3	8	1
직 업		6.6	13.3	20.0	53.3	6.6
	전문직종		2	9	7	1
			10.5	47.3	36.8	5.2
	학생	5	12	42	21	5
		5.8	14.1	49.4	24.7	5.8
	가정주부	3	10	25	15	2
		5.4	18.1	45.4	27.2	3.6
기타				3	8	
				27.2	72.7	

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중 졸 이 하		1 10.0	5 50.0	2 20.0	2 20.0
		7 5.6	16 12.9	63 50.8	32 25.8	6 4.8
	전문대졸	2 3.7	4 7.4	32 59.2	15 27.7	1 1.8
		2 1.6	17 13.8	47 38.2	49 39.8	8 6.5
	대학원 이상	1 5.5	3 16.6	6 33.3	8 44.4	
소 득	100만원 이하	6 6.8	7 7.9	46 52.2	24 27.2	5 5.6
	100-200 만원	2 1.7	15 13.3	50 44.6	37 33.0	8 7.1
	200-400 만원	3 6.2	6 12.5	21 43.7	17 35.2	1 2.0
	300 - 400만원		1 8.3	6 50.0	5 41.6	
	400만원	1 6.2	4 25.0	5 31.2	5 31.2	1 6.2
거 주 지 역	대도시	8 3.5	28 12.5	103 45.9	71 31.7	14 6.2
	중소도시	5 4.9	9 8.8	52 50.9	33 32.3	3 2.9
	농어촌		4 40.0	4 40.0	2 20.0	

<표 14>제주관광 시설의 만족도(숙박시설)의 경우 보통이다, 만족한다라고 응답한 응답자가 80%이상으로 나타나 대부분 숙박시설에 만족하는 것으로 조사되었으며. 집단간의 유의한 차이는 나타나지 않았다. 보통이다, 만족한다라고 응답한 응답자가 80% 이상으로 나타나 학력별, 소득별, 지역별간에도 대부분 긍정적인 편이었다.

<표 15> 제주관광시설(식음료시설)의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	10 5.2	43 22.6	94 49.4	39 20.5	4 2.1
	여 자	6 4.2	24 16.9	75 52.8	36 25.3	1 0.7
연 령	20세 미만	0	0	2 100.0	0	0
	20 - 30세	5	35	87	41	5
	미만	2.8	20.2	50.2	23.7	2.8
	31 - 40세	4	11	33	15	0
	미만	6.3	17.4	52.3	23.8	0
	41 - 50세	4	14	25	11	0
	미만	7.4	25.9	46.3	20.3	0
직 업	51 - 60세	3	6	12	5	0
	미만	11.5	23.0	46.1	19.2	0
	60세 이상	0	1 7.1	10 71.4	3 21.4	0
	회사원	2 2.5	13 16.4	46 58.2	18 22.7	0
	자영업	4 5.8	16 23.1	32 46.3	16 23.1	1 1.4
	공무원	1 6.6	5 33.3	6 40.0	2 13.3	1 6.6
	전문직종	2 10.5	2 10.5	9 47.3	6 31.5	0
	학생	4 4.7	18 21.1	45 52.9	15 17.6	3 3.5
	가정주부	3 5.6	10 18.8	25 47.7	15 28.3	0
	기타	0	2 18.1	6 54.5	3 27.2	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 10.0	9 90.0	0	0
	고 졸	4 3.28	18 14.7	66 54.1	34 27.8	0
	전문대졸	4 7.5	15 28.3	27 50.9	7 13.2	0
	대 졸	6 4.9	28 22.9	53 43.4	30 24.5	5 4.1
	대학원 이상	2 11.1	4 22.2	8 44.4	4 22.2	0
소 득	100만원 이하	3 3.45	16 18.4	49 56.3	16 18.4	3 3.45
	100 - 200만원 미만	6 5.50	19 17.4	54 49.5	28 25.7	2 1.8
	200 - 400만원	4 8.33	11 22.9	19 39.6	14 29.2	0
	300 - 400만원	0	3 25.0	7 58.3	2 16.6	0
	400만원	1 6.25	5 31.2	7 43.7	3 18.7	0
거 주 지 역	대도시	11 4.9	45 20.3	110 49.7	50 22.6	5 2.26
	중소도시	4 3.96	21 20.7	53 52.3	23 22.7	0
	농어촌	1 10.0	1 10.0	6 60.0	2 20.0	0

<표 15>제주관광 시설의 만족도(식음료 시설)에서 보통, 만족, 불만족 순으로 조사되었고 성별간에는 남자 보통 45%, 만족 31.6%, 불만족 12.4%로 나타났고, 여자의 경우 보통 50.3%, 만족 31.4%, 불만족 11.8%로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았다. 연령간에도 불만족보다 만족한다는 응답이 많았고, 유

의적 차이를 보이지 않았다. 직업간에도 만족한다가 불 만족한다 보다 많이 나타났으며 유의적 차이는 나타나지 않았다. 학력간의 차이에서는 고졸의 경우 보통 54.1%, 만족 27.8%, 불만족 14.7% 순으로 나타났으나, 전문대졸에서는 보통 50.9%, 불만족이 28.3%로 나왔고 만족은 13.2%로 나타나 차이를 보였다. 대졸의 경우는 보통이 43.4%, 만족 24.5%, 불만족 22.9%로 나타나 학력간에서는 유의한 차이를 나타냈다. 소득별에서는 불만족보다 만족이 많았고 집단간에 유의한 차이를 나타내지 않았다. 거주지역별 차이에서는 만족보다 불만족이 약간 많은 것으로 나타났지만, 유의한 차이는 보이지 않았다.

<표 16> 제주관광 시설(쇼핑시설)의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	10 5.21	61 31.77	98 51.04	20 10.42	3 1.56
	여 자	10 7.19	37 26.62	74 53.24	18 12.95	0
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	1 50.0	0
	20 - 30세 미만	11 6.36	52 30.06	88 50.87	21 12.14	1 0.58
	31 - 40세 미만	6 9.38	17 26.56	31 48.44	10 15.63	0
	41 - 50세 미만	0	17 32.69	32 61.54	3 5.77	0
	51 - 60세 미만	3 11.11	8 29.63	11 40.74	3 11.11	2 7.41
	60세 이상	0	4 30.77	9 69.23	0	0
직 업	회사원	6 7.5	20 25.0	43 53.75	10 12.50	1 1.25
	자영업	2 2.9	22 31.88	38 55.07	6 8.70	1 1.45
	공무원	1 6.67	5 33.33	6 40.0	3 20.0	0
	전문직종	3 16.67	4 22.22	7 38.89	4 22.22	0
	학생	3 3.57	26 30.95	45 53.57	9 10.71	1 1.19
	가정주부	4 7.55	17 32.08	28 52.83	4 7.55	0
	기타	1 9.09	4 36.36	4 36.36	2 18.18	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 0.31	4 1.23	3 0.93	1 0.31
	고 졸	5 4.13	35 28.93	64 52.89	16 13.22	1 0.83
	전문대졸	5 9.09	12 21.82	35 63.64	3 5.45	0
	대 졸	8 6.61	42 34.71	58 47.93	12 9.92	1 0.83
	대학원 이상	2 11.11	6 33.33	7 38.89	3 16.67	0
소 득	100만원 이하	3 3.57	25 29.76	43 51.19	12 14.29	1 1.19
	100 - 200만원 미만	13 11.61	34 30.36	46 41.07	17 15.18	2 1.79
	200 - 400만원	2 4.08	15 30.61	28 57.14	4 8.16	0
	300 - 400만원	0	2 16.67	9 75.0	1 8.33	0
	400만원	1 6.67	5 33.33	9 60.0	0	0
거 주 지 역	대도시	14 6.36	64 29.09	116 52.73	25 11.36	1 0.45
	중소도시	5 4.95	31 30.69	52 51.49	11 10.89	2 1.98
	농어촌	1 10.0	3 30.0	4 40.0	2 20.0	0

<표 16>제주관광 시설(쇼핑시설)의 만족도는 대부분 보통이다라고 대답한 사람들이 많았지만, 만족도에서는 불만족이 많은 비율을 보여 쇼핑시설에 대해 불만을 가지고 있는 것으로 나타났다. 성별간에서는 남자의 경우 보통 51.04%, 불만족 31.77%, 만족 10.42% 순으로 나타났고, 여자의 경우 보통

53.24%, 불만족 26.62%, 만족 12.95%로 나타나 성별간의 유의한 차이를 보이지 않았다. 연령간에도 보통, 불만족, 만족, 매우 불만족 순으로 나타나 연령간에 유의적 차이는 나타나지 않았다. 직업간에도 보통, 불만족 순으로 나타났고, 유의한 차이를 나타내지 않았다.

학력간의 차이에서도 보통, 불만족 순으로 나타나 불만족 비율이 높게 나타났고 유의한 차이는 보이지 않았다. 소득간의 경우에도 보통이 가장 많이 응답했고 불만족의 비율이 만족보다 두 배 이상 높게 나타났다. 지역별간의 차이에서도 보통 50%정도의 비율을 보였고, 불만족 30%, 만족 12%정도로 나타났다.

<표 17> 제주관광 시설(관광편의시설)의 만족도

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	10 5.29	31 16.40	89 47.09	54 28.57	5 2.65
	여자	6 4.23	23 16.20	72 50.70	39 27.46	2 1.41
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	0	50.0
	20 - 30세 미만	7 4.02	31 17.82	73 41.95	59 33.91	4 2.30
	31 - 40세 미만	5 7.94	12 19.05	28 44.44	17 26.98	1 1.59
	41 - 50세 미만	1 1.89	6 11.32	36 67.92	10 18.87	0
	51 - 60세 미만	3 11.11	3 11.11	15 55.56	5 18.52	1 3.70
	60세 이상	0	2 16.67	8 66.67	2 16.67	0
직 업	회사원	4 5.0	15 18.75	38 47.50	21 26.25	2 2.50
	자영업	4 5.88	10 14.71	33 48.53	20 29.41	1 1.47
	공무원	0	2 13.33	7 46.67	6 40.0	0
	전문직종	1 5.26	3 15.79	8 42.11	6 31.58	1 5.26
	학생	2 2.38	16 19.05	37 44.05	26 30.95	3 3.57
	가정주부	4 7.41	7 12.96	31 57.41	12 22.22	0
	기타	1 10.0	1 10.0	6 60.0	2 20.0	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0 66.67	0 11.11	6 66.67	1 11.11	2 22.22
	고졸	4 3.28	16 13.11	61 50.0	40 32.79	1 0.82
	전문대졸	3 11.11	7 12.96	28 51.85	13 24.07	0
	대졸	5 4.13	28 23.14	54 44.63	30 24.79	4 3.31
	대학원 이상	1 5.56	3 16.67	8 44.44	6 33.33	0
소 득	100만원 이하	3 3.49	16 18.60	35 40.70	30 34.88	2 2.33
	100 - 200만원 미만	7 6.36	17 15.45	46 41.82	37 33.64	3 2.73
	200 - 400만원	3 6.25	7 14.58	29 60.42	8 16.67	1 2.08
	300 - 400만원	0	2 18.18	6 54.55	3 27.27	0
	400만원	2 12.50	1 6.25	11 68.75	2 12.50	0
거 주 지 역	대도시	12 5.43	37 16.74	103 46.61	63 28.51	6 2.71
	중소도시	4 4.0	16 16.0	52 52.0	27 27.0	1 1.0
	농어촌	0	1 10.0	6 60.0	3 30.0	0

<표 17>제주관광 시설(관광편의시설)의 만족도에서 전체적으로 보통50% 만족28%, 불만족 16%정도로 나타나 관광편의 시설에 대해서는 만족하는 비율이 높게 나타났다. 성별간의 경우 보통, 만족, 불만족 순으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았으며, 연령간의 경우에도 보통, 만족, 불만족 순으로 나타났으며 유의한 차이를 보이지 않았다. 직업별간의 차이에서도 같은 순이었으며, 유

의적 차이를 보이지 않았다.

학력간의 차이에서는 중졸이하에서는 보통 66.67%, 만족 11.11%, 매우 불만족 22.22%순으로 나타나 불만족이 없었으나, 고졸의 경우 보통 50%, 만족 32.79%, 불만족 13.11%, 매우 불만족 3.28%, 매우 불만족 0.82%순으로 나타났고, 전문대졸의 경우에도 같은 순이었으며, 대졸의 경우도 보통 44.64%, 만족 24.79%, 순으로 나타나, 유의한 차이를 보였다. 소득간에는 보통, 만족, 불만족 순으로 나타났으며 유의한 차이는 보이지 않았다. 지역별로도 보통이 50%이상으로 나타났고, 만족, 불만족 순으로 나타났다 유의적 차이는 보이지 않았다.

<표 18> 제주관광 시설의 전체만족도

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	2 1.04	27 13.99	99 51.30	61 31.61	4 2.07
	여자	3 2.17	11 7.97	82 59.42	41 29.71	1 0.72
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	0	1 50.0
	20 - 30세 미만	3 1.73	18 10.40	84 48.55	65 37.57	3 1.73
	31 - 40세 미만	0	8 12.70	32 50.79	22 34.92	1 1.59
	41 - 50세 미만	1 1.92	7 13.46	34 65.38	10 19.23	0
	51 - 60세 미만	1 3.70	4 14.81	18 66.67	4 14.81	0
	60세 이상	0	1 7.14	12 85.71	1 7.14	0
직 업	회사원	0	12 14.81	43 53.09	26 32.10	0
	자영업	3 4.41	7 10.29	42 61.76	14 20.59	2 2.94
	공무원	0	4 26.67	6 40.0	5 33.33	0
	전문직종	0	3 15.79	9 47.37	7 36.84	0
	학생	1 1.19	9 10.71	41 48.81	30 35.71	3 3.57
	가정주부	1 1.96	3 5.88	32 62.75	15 29.41	0
	기타	0	0	7 58.33	5 41.67	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 10.0	6 60.0	2 20.0	1 10.0
	고 졸	1 0.82	11 9.02	72 59.02	36 29.51	2 1.64
	전문대졸	2 3.70	3 5.56	33 61.11	16 29.63	0
	대 졸	1 0.83	18 15.0	57 47.50	42 35.0	2 1.67
	대학원 이상	1 5.56	5 27.78	7 38.89	5 27.78	0
소 득	100만원 이하	0	10 11.49	38 43.68	37 42.53	2 2.30
	100 - 200만원 미만	2 1.80	14 12.61	54 48.65	39 35.14	2 1.80
	200 - 300만원	1 2.08	5 10.42	35 72.95	7 14.58	0
	300 - 400만원	0	1 9.09	7 63.64	3 27.27	0
	400만원	2 12.50	4 25.0	7 43.75	3 18.75	0
거 주 지 역	대도시	5 2.26	25 11.31	113 51.13	73 33.03	5 2.26
	중소도시	0	12.0	61 61.0	27 27.0	0
	농어촌	0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	0

<표 18>제주관광 시설의 전체 만족도를 살펴보면 55%정도가 보통이라고 응답했고, 만족 30%, 불만족 10%정도로 나타나 관광 시설의 전체 만족도는 만족한다는 비율이 불만족보다 높게 나타났다. 성별간의 경우 보통, 만족, 불만족 순으로 남녀간의 유의한 차이를 보이지 않았고, 연령간의 경우 보통, 만족, 불만족 순으로 나타나 차이를 보이지 않았지만 20세미만의 경우 매우 만

족한다 50% 매우 불만족은 나타나지 않았고, 20-30세 미만 경우 매우 불만족 1.73%, 매우 만족 1.73%로 같은 비율을 보였으며, 31-40세 미만의 경우에는 매우 불만족은 나타나지 않았고, 매우 만족한다 1.59%, 41-50세 미만, 51-60세 미만이 '매우 만족한다'는 나타나지 않았고, 매우 불만족이 각 1.92%, 3.70%로 나타나 유의한 차이를 나타냈다.

학력간의 경우에 보통이 55%정도의 비율을 보여 가장 높게 나타났고, 만족한다 30%, 불만족 10% 순으로 나타나 유의한 차이를 나타내지 않았다. 소득별간에는 보통, 만족, 불만족의 순위는 같게 나타났지만 100만원 이하의 경우 매우 불만족은 나타나지 않았고 '매우 만족한다'가 2.30%로 나타났고, 100-200만원의 경우 매우 불만족 1.80%, 매우 불만족 1.80%로 나타나 같은 비율을 보였으며, 200-300만원의 경우 매우 만족한다는 없었고, 매우 불만족 2.08%로 나타났다 400만원 이상의 경우에는 매우 불만족 12.50%, '매우 불 만족한다'는 없었다. 따라서 소득간에는 매우 많은 유의적 차이를 나타냈다. 거주지역별로는 대도시, 중소도시, 농어촌 모두 같은 비율로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 19> 제주 관광 자원(해안형)의 만족도

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	4 2.07	18 9.33	76 39.38	72 37.31	23 11.92
	여자	3 2.21	13 9.56	71 52.21	44 32.35	5 3.68
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	1 50.0	0
	20 - 30세 미만	3 1.78	18 10.65	72 42.60	59 34.91	17 10.06
	31 - 40세 미만	1 1.56	7 10.94	19 29.69	28 43.75	9 14.06
	41 - 50세 미만	2 3.85	4 7.69	28 53.85	16 30.77	2 3.85
	51 - 60세 미만	1 3.57	2 7.14	14 50.0	11 39.29	0
	60세 이상	0	0	13 92.86	1 7.14	0
직 업	회사원	1 1.23	7 8.64	35 43.21	31 38.27	7 8.64
	자영업	2 3.03	4 6.06	31 46.97	22 33.33	7 10.61
	공무원	0	2 13.33	6 40.0	5 33.33	2 13.33
	전문직종	0	2 11.11	10 55.56	5 27.78	1 5.56
	학생	3 3.57	11 13.10	26 30.95	35 41.67	9 10.71
	가정주부	1 1.89	4 7.55	33 62.26	14 26.42	1 1.89
	기타	0	1 8.33	6 50.0	4 33.33	1 8.33

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	0	9 90.0	1 10.0	0
	고 졸	3 2.50	14 11.67	53 44.17	42 35.0	8 6.67
	전문대졸	2 3.77	5 9.43	26 49.06	20 37.74	0
	대 졸	2 1.65	9 7.44	46 38.02	44 36.36	20 16.53
	대학원 이상	0	2 11.11	10 55.56	6 33.33	0
소 득	100만원 이하	1 1.18	8 9.41	26 30.59	39 45.88	11 12.94
	100 - 200만원 미만	3 2.70	8 7.21	55 49.55	33 29.73	12 10.81
	200 - 400만원	0	3 6.12	27 55.10	18 36.73	1 2.04
	300 - 400만원	0	2 18.18	4 36.36	4 36.36	1 9.09
	400만원	2 13.33	2 13.33	7 46.67	3 20.0	1 6.67
거 주 지 역	대도시	6 2.73	18 8.18	94 42.73	83 37.73	19 8.64
	중소도시	1 1.01	12 12.12	48 48.48	29 29.29	9 9.09
	농어촌	0	1 10.0	5 50.0	4 40.0	0

<표 19>제주 관광 자원(해안형)의 만족도에서 전체적으로 보통이다 라고 응답한 사람이 40% 정도로 가장 많았고, 만족 35%, 불만족 10% 정도의 비율을 보여 대체적으로 해안형 관광자원에 만족하는 것으로 나타났다. 성별간의 경우에는 남자의 경우 보통 39.38%, 만족 37.31%, 매우 만족 11.92%, 불만족 9.33%, 순으로 나타났고 여자의 경우에는 보통 52.21%, 만족 32.35%, 불만족

9.56%, 매우 만족 3.68%으로 나타나 성별간에 유의한 차이를 나타냈다. 연령간의 경우 보통, 만족, 불만족 순으로 나타나 유의한 차이를 보이지 않았고, 직업간에도 같은 비율을 보여 유의적 차이를 보이지 않았다. 학력간의 경우에는 보통 45%, 만족 35% 순으로 가장 많은 비율을 보였으나, 대졸의 경우 보통 38.02%, 만족 36.36%, 매우 만족한다 16.53%로 매우 만족한다가 다른 학력보다 높은 비율을 보였다. 학력간에는 유의한 차이를 보였다. 소득간에 경우 100만원 이하의 경우 만족한다 45.88%로 가장 많이 나타났고, 보통 30.59%, 매우 만족한다 12.94% 순으로 나타나, 다른 소득별 보다 만족도가 높게 나타났다. 그 외 소득에서는 보통, 만족, 불만족 순으로 나타났으며 소득간에는 유의한 차이를 보였다. 거주지역별 대도시의 경우에는 보통 42.73%, 만족 37.73%, 매우 만족한다 8.64%, 불만족 8.18% 순으로 나타났으며 중소도시 경우에는 보통 48.48%, 만족 29.29%, 불만족 12.12% 순으로 나타나 대도시와 매우 만족, 불만족에서 차이가 있었지만 지역간에는 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 20> 제주관광 시설(산악형)의 만족도

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	3 1.58	13 6.84	75 39.47	81 42.63	18 9.47
	여자	3 2.31	12 9.23	64 49.23	47 36.15	4 3.08
연 령	20세 미만	0	0	1 50.0	0	1 50.0
	20 - 30세 미만	4 2.42	11 6.67	70 42.42	69 41.82	11 6.67
	31 - 40세 미만	0	5 7.94	26 41.27	25 39.68	7 11.11
	41 - 50세 미만	1 2.0	4 8.0	23 46.0	20 40.0	2 4.0
	51 - 60세 미만	1 3.85	2 7.69	12 46.15	10 38.46	1 3.85
	60세 이상	0	3 21.43	7 50.0	4 28.57	0
직 업	회사원	0	4 5.13	34 43.59	33 42.31	7 8.97
	자영업	1 1.54	3 4.62	28 43.08	30 46.15	3 4.62
	공무원	0	1 6.67	5 33.33	9 60.0	0
	전문직종	0	3 16.67	9 50.0	4 22.22	2 11.11
	학생	4 4.94	6 7.41	33 40.74	31 38.27	7 8.64
	가정주부	1 1.96	7 13.73	25 49.02	16 31.37	2 3.92
	기타	0	1 8.33	5 41.67	5 41.67	1 8.33

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 10.0	7 70.0	1 10.0	1 10.0
	고 졸	2 1.72	10 3.19	48 41.38	50 43.10	6 5.17
	전문대졸	2 3.85	2 385	24 46.15	20 38.46	4 7.69
	대 졸	2 1.71	11 9.40	48 41.03	48 41.03	8 6.84
	대학원 이상	0	1 5.56	8 44.44	7 38.89	2 9.52
소 득	100만원 이하	3 3.57	4 4.76	43 51.19	29 34.52	5 5.95
	100 - 200만원 미만	2 1.85	9 8.33	39 36.11	50 46.30	8 7.41
	200 - 300만원	0	4 8.51	23 48.94	19 40.43	1 2.13
	300 - 400만원	0	1 9.09	1 9.09	7 63.64	2 18.18
	400만원	1 6.67	1 6.67	9 60.0	1 6.67	3 20.0
거 주 지 역	대도시	6 2.82	15 7.04	86 40.38	89 41.78	17 7.98
	중소도시	0	8 8.25	48 49.48	36 37.11	5 5.15
	농어촌	0	2 20.0	5 50.0	3 30.0	0

<표 20>제주관광 자원(산악형)의 만족도를 살펴보면 전체적으로 보통 45% 만족 40%정도로 나타나 대체적으로 산악형 관광자원 대해 만족하는 것으로 나타났다. 성별의 경우 남자는 만족 42.63%로 가장 많았고, 보통 39.47%, 매우 만족 9.47%순이었으며 여자의 경우 보통 49.23%, 만족 36.15%, 불만족 9.23%, 매우 만족 3.08%순으로 나타나 남자가 산악형 관광자원에 더 만족하는 것으로

로 나타나 대조를 보였다 하지만 유의한 차이는 보이지 않았다. 연령간에는 보통 46%, 만족 40%정도의 비율로 나타났으며, 유의한 차이는 나타나지 않았다. 직업별간에는 회사원의 경우 보통 43.59%, 만족 42.31% 순이었으며, 자영업의 경우 만족 46.15%, 보통 43.08% 순으로 나타났다. 학생의 경우에는 보통 40.74%, 만족 38.27%으로 나타나 직업간에는 보통과 만족이 직업간에 약간의 차이는 있었지만 대체적으로 비슷하게 나타났고, 유의적인 차이는 보이지 않았다.

학력간의 차이를 보면 보통 42%, 만족 39% 정도로 나타나 만족의 비율이 불만족 보다 높았고, 유의한 차이는 보이지 않았다. 소득간에도 보통 36%, 만족 33%, 순으로 보통이 많았지만 불만족 6%정도보다 만족의 비율이 훨씬 높게 나타났고, 유의한 차이는 보이지 않았다. 거주지역의 경우도 보통 43% 만족 40%정도의 비율을 보였으며 각 지역간에 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 21> 제주관광 자원(전통문화)의 만족도

변 인	요인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	4 2.12	26 13.76	80 42.33	65 34.39	14 7.41
	여자	3 2.22	24 17.78	59 43.70	41 30.37	8 5.93
연 령	20세 미만	0	1 50.0	1 50.0	0	0
	20 - 30세 미만	3 1.80	19 11.38	62 37.13	64 38.32	19 11.38
	31 - 40세 미만	2 3.23	13 20.97	26 41.94	18 29.03	3 4.84
	41 - 50세 미만	2 3.92	10 19.61	26 50.98	13 25.49	0
	51 - 60세 미만	0	7 25.0	12 42.86	9 32.14	0
	60세 이상	0	0	12 85.71	2 14.29	0
직 업	회사원	1 1.25	6 7.50	37 46.25	32 40.0	4 5.0
	자영업	2 3.23	11 17.74	29 46.77	15 24.19	5 8.06
	공무원	0	2 13.33	7 46.67	6 40.0	0
	전문직종	1 5.56	4 22.22	9 50.0	4 22.22	0
	학생	2 2.44	9 10.98	26 31.71	33 40.24	12 14.63
	가정주부	1 1.85	14 25.93	27 50.0	11 20.37	1 1.85
	기타	0	4 33.33	4 33.33	4 33.33	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	2 20.0	5 50.0	2 20.0	1 10.0
	고 졸	2 1.71	15 12.82	54 46.15	37 31.62	9 7.69
	전문대졸	1 1.92	9 17.31	19 36.54	20 38.46	3 5.77
	대 졸	4 3.33	21 17.50	48 40.0	38 31.67	9 7.50
	대학원 이상	0	1 5.56	10 55.56	7 38.89	0
소 득	100만원이하	1 1.20	9 10.84	31 37.35	34 40.96	8 9.64
	100-200만원	3 2.78	21 19.44	39 36.11	37 34.26	8 7.41
	200-400만원	1 2.13	7 14.89	28 59.57	11 26.40	0
	300-400만원	0	0	6 50.0	5 41.67	1 8.33
	400만원이상	2 13.33	4 26.67	5 33.33	2 13.33	2 13.33
거 주 지 역	대도시	6 2.79	29 13.49	88 40.93	76 35.35	16 7.44
	중소도시	1 1.01	19 19.19	46 46.46	28 28.28	5 5.05
	농어촌	0	2 20.0	5 50.0	2 20.0	1 10.0

<표 21>제주관광 자원(전통문화)의 만족도를 살펴보면 전체적으로 보통 43%, 만족 32.7%, 불만족 15.4% 정도로 나타나 만족의 비율이 두 배 정도 높게 나타났다. 성별간의 차이에서는 남녀모두 보통, 만족, 불만족 순으로 나타났다으며, 유의한 차이는 보이지 않았다. 연령별간의 경우에는 20-30세미만의 경우 만족 38.32%, 보통 37.13%, 매우 만족과 불만족이 각 11.38%순으로 나타났으며, 31-40세미만의 경우 보통 41.94%, 만족 29.03%, 불만족 20.97% 순이었

다. 41-50세미만의 경우에는 보통 50.98%, 만족 25.49%, 불만족 19.61%, 매우 불만족 3.92%로 나타났으며, 매우 만족은 없었다. 연령간에는 $*p<0.05$ 에서 유의한 차이를 나타냈다.

직업간에는 보통이 43%, 만족 32%, 불만족 15% 순이었지만, 학생의 경우 만족 40.24%, 보통 31.71%, 매우 만족 14.63%, 불만족 10.98% 순으로 나타나 다른 직업보다 만족도가 높게 나타났다. 직업간에는 유의한 차이를 보였다.

학력간에는 보통 42%, 만족 32%, 불만족 15% 정도로 나타나 만족의 비율이 높게 나타났다. 유의한 차이는 보이지 않았다. 소득 별간에 차이에서는 100만원이하가 만족 40.96%로 만족이 가장 높았고, 보통 37.35%, 불만족 10.84%로 나타나 다른 소득별보다 만족도가 높았다. 그 외 소득에서는 보통, 만족, 불만족 순으로 나타나 유의한 차이를 나타냈다. 지역별간에서는 보통 43%, 만족 33%, 불만족 15% 순으로 나타나 각 지역별로 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 22> 제주관광 자원(산업형)의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남자	8 4.30	41 22.04	97 52.15	34 18.28	6 3.23
	여자	5 3.91	17 13.28	78 60.64	28 21.88	0
연 령	20세 미만	1 50.0	0	0	0	1 50.0
	20 - 30세 미만	5 3.07	29 17.79	93 27.06	31 19.02	5 3.07
	31 - 40세 미만	3 4.92	14 22.95	28 45.90	16 26.23	0
	41 - 50세 미만	3 6.0	10 20.0	30 60.0	7 14.0	0
	51 - 60세 미만	1 3.70	4 14.81	16 59.26	6 22.22	0
	60세 이상	0	1 9.09	8 72.73	2 18.18	0
직 업	회사원	0	17 5.41	37 47.44	23 29.49	1 1.28
	자영업	4 6.15	10 15.38	41 63.08	9 13.85	1 1.54
	공무원	0	7 46.67	4 26.67	4 26.67	0
	전문직종	0	2 11.76	12 70.59	3 17.65	0
	학생	6 7.69	15 19.23	43 55.13	10 12.82	4 5.13
	가정주부	2 4.08	4 8.16	32 65.31	11 22.45	0
	기타	1 8.33	3 25.0	6 50.0	2 16.67	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0 66.67	0 22.22	6 66.67	2 22.22	1 11.11
	고 졸	5 4.31	18 15.52	67 57.76	26 22.41	0
	전문대졸	2 3.77	4 7.55	31 58.49	14 26.42	2 3.77
	대 졸	5 4.46	31 27.68	59 52.68	14 12.50	3 2.68
	대학원 이상	0	4 23.53	8 47.06	5 29.41	0
소 득	100만원 이하	4 5.0	16 20.0	48 60.0	10 12.5	2 2.5
	100 - 200만원 미만	5 4.59	21 19.27	51 46.79	30 27.52	2 1.83
	200 - 400만원	1 2.17	8 17.39	30 65.22	7 15.22	0
	300 - 400만원	0	2 22.22	5 55.56	2 22.22	0
	400만원	2 13.33	2 13.33	9 60.0	1 6.67	1 6.67
거 주 지 역	대도시	11 5.21	41 19.43	115 54.50	38 18.01	6 2.84
	중소도시	2 2.15	16 17.20	54 58.06	21 22.58	0
	농어촌	0	1 10.0	6 60.0	3 30.0	0

<표 22> 제주관광 자원(산업형)의 만족도에서 전체적으로는 보통이 54%로 가장 많이 나타났고, 만족 19.1%, 불만족 17.9%로 나타나 산업 관광자원에 만족도를 묻는 질문에서는 만족과 불만의 차이는 만족이 약간 높게 나타났다. 성별간의 차이에서는 남자의 경우 보통 52.15%, 불만족 22.04%, 만족 18.28% 순으로 나타났으며 여자의 경우에는 보통 60.64%, 만족 21.88%, 불만족

13.28% 순으로 나타나 여자의 경우가 남자보다 만족하는 비율이 크게 나타났다. 하지만 유의한 차이는 보이지 않았다. 연령별로는 보통 54%, 만족 19%, 불만족 18%로 나타났으나, 20-30세미만 매우 불만족 3.07%, 매우 만족 3.07% 같은 비율을 보였으며 그 외 나이에서는 매우 만족은 나타나지 않았고, 31-40세 미만 매우 불만족 4.92%, 41 - 50세 미만 6%, 51 - 60세 미만 3.70%로 나타나 연령간에서는 유의한 차이를 보였다.

직업별로는 보통 54.68%, 만족 15.3%, 불만족 12.8% 순으로 나타나 만족의 비율이 높게 나타났다. 하지만 공무원의 경우 불만족이 46.67%, 보통 26.67%, 만족 26.67% 순으로 나타나 다른 직업보다 불만족의 비율이 크게 나타났다 직업별로는 유의한 차이를 보였다.

학력간에 차이를 보면 보통 53.43%, 만족 19%, 불만족 17.8%로 나타나 만족의 비율이 약간 높게 나타났다. 하지만 대졸의 경우에는 보통 52.68% 불만족 27.68%, 만족 12.50%로 나타나 다른 학력에 비해 불만족의 비율이 높게 나타났다. 소득별로는 100만원이하 경우 보통 60%, 불만족 20%, 만족 12.5% 순으로 나타났고, 100-200만원 미만의 경우 보통 46.79%, 만족 27.52%, 불만족 19.27% 순으로 나타나 불만족과 만족에서 약간의 차이를 보였지만 유의한 차이는 나타나지 않았다. 거주지역별 차이에서는 대도시의 경우 보통 54.50%, 불만족 19.43%, 만족 18.01% 순이었으며, 매우 불만족도 5.21%로 나타났다. 중소도시의 경우에는 보통 58.06%, 만족 22.58%, 불만족 17.2%, 매우 불만족 2.15%로 나타나 대도시와 만족과 불만족간에 차이를 보였지만 유의한 차이는 보이지 않았다.

<표 23> 관광시설자원의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	7 4.46	24 15.29	96 61.15	24 15.29	6 3.82
	여 자	2 1.79	11 9.82	82 73.21	16 14.29	1 0.89
연 령	20세 미만	0	0	0	1 100	0
	20-30세	7 4.61	16 10.53	102 67.11	21 13.82	6 3.95
	31-40세	0	11 23.40	27 57.45	9 19.15	0
	41-50세	2 4.76	3 7.14	32 76.19	4 9.52	1 2.38
	51-60세	0	3 16.67	11 61.11	4 22.22	0
	60세 이상	0	2 22.22	6 66.67	1 11.11	0
직 업	회사원	1 1.56	9 14.06	42 65.63	11 17.19	1 1.56
	자영업	1 2.04	8 16.33	31 63.27	7 14.29	2 4.08
	공무원	0	3 21.43	7 50.0	4 28.57	0
	전문직종	0	0	12 75.0	4 25.0	0
	학생	7 9.46	10 13.51	45 60.81	8 10.81	4 5.41
	가정주부	0	4 9.82	34 80.95	4 9.52	0
	기타	0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	0

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하	0	1 12.50	6 75.0	1 12.50	0
	고 졸	5 5.49	8 8.79	66 72.53	11 12.09	1 1.10
	전문대졸	1 2.33	4 9.30	30 69.77	7 16.28	1 2.33
	대 졸	3 2.86	20 19.05	62 59.05	15 14.29	5 4.76
	대학원 이상	0	1 6.25	9 56.25	6 37.50	0
소 득	100만원 이하	5 6.76	10 13.51	48 64.86	8 10.81	3 4.05
	100 - 200만원 미만	2 2.25	13 14.61	51 57.30	20 22.47	3 3.37
	200 - 400만원	0	4 10.81	29 78.38	3 8.11	1 2.70
	300 - 400만원	0	0	7 87.50	1 12.50	0
	400만원	1 8.33	2 16.67	7 58.33	2 16.67	0
거 주 지 역	대도시	9 4.86	25 13.51	117 63.24	28 15.14	6 3.24
	중소도시	0	9 12.0	54 72.0	11 14.67	1 1.33
	농어촌	0	1 11.11	7 77.78	1 11.11	0

<표 23>을 살펴보면 집단별 간에 유의적인 차이는 보이지 않았으나 대체적으로 만족도는 보통이라고 응답한 여행객이 가장 많았다. 관광시설 자원의 경우 집단별 유의미한 차이는 보이지 않았으며 대체적으로 보통이다라고 응답한 여행객이 가장 많았고, 만족한다와 불만족한다로 고르게 응답을 했음을 알 수 있다.

<표 24> 관광인적자원의 만족도

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
성 별	남 자	7 3.63	31 16.0	91 47.1	56 29.0	8 4.15
	여 자	7 5.15	15 11.03	72 52.9	38 27.9	4 2.94
연 령	20세 미만			2 100.0		
	20 - 30세	8 4.73	25 14.8	79 46.7	49 28.9	8 4.73
	31 - 40세	2 3.13	9 14.0	30 46.8	21 32.8	2 3.13
	41 - 50세	2 3.9	8 15.7	27 52.9	14 27.4	
	51 - 60세	1 3.45	4 13.8	14 48.3	8 27.6	2 6.90
	60세 이상	1 7.14		11 78.57	2 14.2	
직 업	회사원	1 1.25	10 12.5	39 48.7	26 32.5	4 5.00
	자영업	3 4.48	12 17.9	32 47.8	16 23.8	4 5.97
	공무원	1 6.67	2 13.3	6 40.0	6 40.0	
	전문직종	1 0.30	1 0.30	11 3.35	5 27.7	
	학생	6 7.23	16 19.3	38 45.8	20 24.1	3 3.61
	가정주부	2 3.37	4 7.55	29 54.7	17 32.0	1 1.89
	기타		1 8.33	7 58.3	4 33.3	

변 인	요 인	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
학 력	중졸 이하		1 10.0	7 70.0	2 20.0	
	고 졸	7 5.74	15 12.3	63 51.6	32 26.2	5 1.55
	전문대졸	1 1.85	3 5.66	27 50.0	22 40.7	1 1.85
	대 졸	6 5.04	21 17.6	56 47.0	30 25.2	6 5.04
	대학원 이상		4 23.5	7 41.1	6 35.3	
소 득	100만원이하	4 4.71	16 18.8	38 44.7	23 27.0	4 4.7
	100-200만원	5 4.50	11 9.91	55 49.5	33 29.7	7 6.31
	200-400만원	1 2.08	9 18.7	26 54.1	12 25.00	
	300-400만원		1 8.33	3 25.0	7 58.3	1 8.33
	400만원	1 6.67	2 13.3	8 53.3	4 26.6	
거 주 지 역	대도시	8 3.65	39 17.8	107 48.9	58 26.5	7 3.20
	중소도시	6 6.00	6 6.00	49 49.0	34 34.0	5 5.00
	농어촌		1 10.0	7 70.0	2 20.0	

<표 24>관광인적자원의 만족도를 묻는 질문에 약 70% 이상이 만족 도에 보통이상이라고 응답했으며 성별, 연령별, 직업별로는 유의한 차이는 보이지 않았다.

학력별, 소득별, 거주지역별 유의한 차이는 나타나지 않았으며, 전반적으로 70%이상이 보통이상이라고 응답한 것으로 나타났다.

第 3 節 實證分析 結果에 대한 討論

우선 여행을 가는 목적에 대해 알아보기 위해 물었던 제주도를 온 목적에 대한 문항의 조사결과로는 심층적인 인간 심리적 동기까지 파악하는데 부족하였고, 고학력일수록 전문확대라는 대답이 많이 나온 것이 특징이다.

다음으로 특별히 제주도 관광산업의 발전을 위해 물었던 제주도 여행 중 이용한 시설에 대한 조사에서 대부분의 관광객이 방문 시에는 항공기를, 방문 후에는 렌터카를 사용하며 일반호텔이나 여관에 투숙하여 대중식당을 이용하는 것으로 동일한 상태를 나타내었다. 그에 따른 만족도 조사는 불만족이 만족과 비슷한 비율을 나타내어 제주도 관광객들은 서비스와 쇼핑시설에 불만족을 표시했다.

계속되는 조사결과로 보아 현 제주도 관광산업상태는 보통수준이라 말할 수 있고, 덧붙여서 제주도 관광산업과 제주도 지역개발에 많은 도움이 될 정도의 조사는 이루어지지 않아 아쉬움이 남는 바이다.

第 5 章 濟州觀光의 方向

제 1 절 目 標

관광계획이 추구하는 최고가치로서의 관광계획의 이념을 설정해 보면 公益性, 民主性, 效率性, 衡平性으로 나타낼 수 있다.³⁶⁾

公益性은 관광계획의 效果가 公共利益에 부합하고 개인의 自我實現 欲求를 충족시켜 바람직한 여가문명 사회를 선도할 수 있도록 하는 의의를 지니고 있다. 민주성은 관광계획과정의 민주성을 의미하는 것으로서 관광계획의 공개성, 관광계획 수립시에 지역주민의 參與形態, 方法, 정도를 말한다. 效率性은 能率性과 效果性을 합친 개념으로서 目標 達成度를 반영시키는 生産性을 의미한다. 衡平性은 가치와 기회를 평등하게 배분함으로써 관광분야의 사회적 단층 현상을 제거시키자는 데 목적이 있다.³⁷⁾

이러한 이념적 목표를 바탕으로 濟州道 綜合開發計劃의 基本目標를 알아보면 다음과 같다.³⁸⁾

1) 地域所得의 創出 및 最大化

제주경제의 대내외적 여건, 구조적 특성을 고려하여 1차산업과 관광산업의 集中育成, 1차산업 및 관광산업과의 연계발전을 통해 地域所得基盤을 강화한다.

2) 쾌적한 生活 및 福祉社會의 具現

2001년의 제주지역사회는 經濟的 活力과 能率을 바탕으로 안정적 발전을 기

36) 李長春, 觀光計劃・開發論(서울:大旺社, 1989), pp.38~43.

37) 李長春, 濟州地域 觀光開發에 關한 研究, 國際經營論集 別刷本 第12輯, 1991. 3

38) 濟州道 綜合開發計劃(案). 제주도 1993.p36.任凡燾, 濟州道 觀光開發에 關한 研究, 1993. p45~46 인용.

하여 所得 및 消費가 先進國家水準에 접근하고, 주민의 基本要求를 充足시킬 수 있도록 住居 및 生活環境을 개선하여 물질적 풍요를 누리면서 문화생활을 향유하는 福祉社會로 구현한다.

3) 鄉土文化의 振興

제주도의 傳說, 民謠, 民俗 및 전통적인 生活樣式등 鄉土文化는 수준 높은 독자성과 독창성을 인정받아 民族文化로서의 가치가 높다. 따라서 앞으로 國際化와 開放化를 맞아 鄉土文化의 발굴정리를 통해 鄉土文化의 독창성과 주체성을 유지, 보존하여 제주문화의 전통성을 살려나가도록 한다.

4) 自然景觀 및 人文環境의 保存 強化

漢拏山國立公園 등 주요 자연경관을 영구 보존하며, 개발은 불가피한 최소한도로 하되 개발을 유도함으로써 불필요한 자연의 훼손을 방지하며, 경관과 피 및 환경파괴를 최소화하기 위하여 개발계획을 사전 통제하고 관리기능을 강화한다.

5) 開發惠澤의 형평 제고

종래 불균형 據點開發戰略에서 나타난 특정지역의 집중과 집적에서 야기되는 地域間, 産業間 불균형 發展을 시정한다.

21세기 제주의 위상을 새로이 정립하고 통일한반도시 제주의 역할을 부여키 위하여 제주의 관광개발의 목표는 다음과 같이 정립된다.

제주 관광의 목표는 아시아 제1의 휴양천국(Restopia)을 지향하여 세계적인 휴양관광지로서의 이미지 정립과 국제관광자유지역으로 육성함을 목표로 한다.

제 2 절 戰 略

앞에서 제시한 목표를 달성키 위하여 제주관광개발의 전략을 구체화하면 다음과 같다.

첫째, 觀光開發計劃을 巨視的 段階의 觀光開發計劃, 過程的 段階의 觀光開發計劃, 微視的 段階의 觀光開發計劃으로 구분하여 계획이 수립되어야 한다.

둘째, 관광지의 性格別 類型化는 海洋休養地, 靑少年修練地, 自然景勝地, 觀光레크레이션地區, 保養觀光地, 年金生活者村, 固有海洋資源保存地, 濟州固有文化保存地區, 自然生態界保存地區로 구분하여 목적별 季節別 優先順位 정립에 조화시켜야 한다.

셋째, 현재 건설 중에 있는 中文觀光團地를 觀光自由地域으로 特化시키고 자유지역이 필요로 하는 시설물의 개발과 關聯法規의 補元이 要請된다. 예를 들면 國際金融保險自由地域, 投資自由地域, 觀光自由地域(No visa area), 交易物流自由地域으로 육성이 필요하다.

넷째, 經濟的, 技術的 측면만을 강조하는 기존의 개발전략에서 地方化 時代에 부응하기 위한 環境保全, 地域住民 意思를 고려하는 개발전략이 선택되어야 하며, 이를 보완하기 위하여 제주관광 전문인력을 양성하고, 제주관광 안내 시스템을 개선과 함께 제주관광 정보 data base의 구축이 필요하다.

다섯째, 無形觀光資源目錄集을 작성하고 관광성이 豊富한 民俗과 傳統놀이 는 조속히 재현시켜 觀光商品으로서의 기능과 민족문화의 後世傳承이란 기능을 수행케 하여야 할 것이다.³⁹⁾ 이를 위하여 제주민속문화의 관광상품화가 이루어져야 할 것이다. 예를 들면, 수많은 미신, 귀신의 전설들을 프로그램화하여 연중 공연할 수 있는 시스템을 개발하여야 한다.

여섯째, 제주관광루트의 다양화를 위하여 제주도 내의 역내루트의 다양성이

39) 李長春, 90年代 濟州道觀光開發의 方向, 濟州道研究 제7집, 1990. p47~51.

필요하며 제주도를 방문하기 위한 역간루트의 다양성 또한 필요하다.

일곱째, 제주의 이미지 정립형 고유 Brand 상품을 개발한다. 예를 들면, 휴양천국(Restopia) 건설을 위한 구체적인 휴양상품 및 해양상품 개발이 필요하다. 특히, 장마와 태풍 극복을 위한 Ocean dome의 건설과 같은 상품의 개발이 필요하다.

第 6 章 結 論

본 연구는 제주도의 관광산업에 대한 투자가 점차 확대되었고 관광산업이 제주지역발전에 크게 기여해 왔지만 관광의 주체인 관광객을 중심으로 한 연구나 마케팅 전략 등이 매우 미흡하며 대부분의 관광산업도 관광자의 다양한 욕구를 충족시키지 못한 채 이루어지고 있다고 문제제기를 하였고, 이에 대한 해답을 규명키 위하여 제주도 관광객의 관광행태에 대한 실증분석을 통하여 향후 바람직한 제주관광의 방향을 제시하는데 그 연구목적을 설정하였다.

이와 같은 연구목적을 달성키 위하여 연구범위는 시간적으로 1998년으로 설정하였고 분석의 목표연대는 2001년으로 설정하였고, 지역적으로는 제주도 관광객으로 한정하였다.

연구방법은 설문지 조사방법과 SAS 프로그램을 활용한 통계처리 방법을 사용하였다.

앞에서 다루어진 연구의 실증 분석을 요약해 보겠다.

먼저 표본의 특징을 보면,

성별로는 남자의 응답자가 57.6%의 197빈도를 보여 42.4%의 145 빈도수를 보인 여자보다 많았고, 연령별로는 20-30세 미만이 51.3%의 175빈도로 가장 높게 나타났으며 20세 미만은 0.6%로 가장 낮은 것이 특징이다. 이것으로 보아 아직 20세가 안된 학생들의 일반적인 여행 참여도가 낮음을 알 수 있다. 그러나 직업별로 보았을 때 학생들은 수학여행 등으로 제주도를 관광하는 경우가 많았다. 다음으로 학력별로 보면 고졸인 경우가 38.5%의 129빈도로 가장 많았으며, 그 다음으로 대졸인 경우가 36.7%의 123빈도로 비슷한 응답률을 보였다. 소득별로 본 표본의 특성은 100-200만원 미만이 41.1%로 가장 많았고 그 다음은 100만원 이하가 31.2%를 차지했다. 이것으로 보아 제주도를 방문하는 일반적인 방문객의 소득층을 알 수 있다. 거주지역별로는 대도시가 66.7%

로 가장 많은 것이 특징이다.

다음으로 분석한 것은 문항별 특징인데 크게 4가지로 나누었다.

첫째, 여행을 오기 전에 관련된 사항을 알아보는 조사에서 동반자 유형은 대부분 부부나 가족과 함께 온 경우가 대부분을 차지했으며 그 다음으로는 친지와 함께 온 경우가 있었다. 그리고 제주도 여행을 와서 체류한 기간에 대한 조사결과는 2박3일이 가장 많았고 3박4일이 그 다음으로 많았으며 집단별로 유의한 차이가 있었다.

제주도에 여행을 오게 된 목적에는 각 집단별로 매우 유의한 차이가 나왔는데, 그 특징을 보면 여자, 남자 모두 신혼 여행이 많아서 아직도 제주도가 신혼여행 목적지로서 자리를 잡고 있음을 알 수 있다. 그리고 20-30세 미만도 신혼여행이 많았고, 나이가 많아질수록 가족 여행이나, 순수 관광이 많았다. 역시 학생은 수학여행이 많았고, 그리고 학력, 소득, 거주지역별로는 모두 다양하게 나와 특정한 현상은 나타나지 않았다. 그리고 특별히 제주도를 관광지로 택한 이유에는 거의 모든 집단들이 자연경관이 수려한 점을 꼽아서, 차후 제주 관광산업의 방향을 진단할 수 있었다.

둘째, 제주도 여행중 활동을 알아보는 조사의 목적은 현 제주도 관광산업의 실태를 좀더 구체적인 문항을 통하여 알아보기 위한 것이다. 우선 제주도를 방문해서 이용하는 관광시설에 대해 조사하였다. 제주도 방문시 이용한 교통수단에는 항공편만 이용한 경우가 가장 많았고, 항공편과 선박편을 병행한 경우가 그 다음이었다. 그리고 방문 후 이용한 교통수단에는 전반적으로 렌터카가 많았고, 각 집단들 사이에도 다양한 응답이 나왔다. 여기서도 특별한 점은 그리 발견되지 않았다. 그리고 제주관광객이 이용한 숙박시설을 보면, 대체적으로 관광호텔이나 일반호텔, 여관을 많이 이용하여, 큰 차이는 보이지 않았다. 관광객들이 필수적으로 사용하는 식당시설을 알아보면 일반 대중식당을 가장 많이 사용하였고 그 다음으로 관광호텔식당을 사용하는 경우가 다수를

차지하였다.

셋째, 제주 관광시설을 이용한 후 그에 따른 만족도를 알아보기 위한 연구는 세부적으로 나누어 조사하였는데, 전체적인 대답으로는 보통이다가 가장 많았으며 그 다음으로는 불만족과 만족이 거의 비슷한 수치를 보였다. 관광자원에 대한 만족도에서는 해안형, 산악형, 전통문화, 산업 관광자원, 관광시설 자원, 관광적 자원에 대해 조사하였는데 모두 보통이다와 만족한다라는 응답이 많이 나타났다. 이 결과로는 아직 제주도를 우리 나라의 최고 관광지로 내세우기는 어렵다는 결론이 나왔다.

따라서 향후 아시아 제1의 휴양천국(Restopia)과 세계적인 휴양관광지로서의 이미지 정립과 국제관광자유지역으로 육성하기 위하여 앞에서 언급한 제주관광개발전략의 목표달성을 위하여 보다 현실적인 실태조사와 개발이 필요하다.

본 연구는 관광객의 심리적 관광동기와 행동이론에 입각한 제주도의 관광실태를 조사하여 다가올 세계화에 대응하는 관광산업의 발전을 위해 이루어진 것이다. 하지만 한정된 조사만으로는 제주관광산업 전체의 실태를 파악하기는 어려우며, 본 조사에 미흡한 점이 많으므로 앞으로 더 자세한 조사와 체계적인 연구가 이루어 져야 하겠다.

參考文獻

1. 國內文獻

- 康澤三, '濟州道 綜合開發에 關한 研究', 漢陽大學校 行政大學院 石獅學位論文, 1983.
- 민 창기, "觀光客의 文化間 收容能力이 國際親善의 增進에 미치는 影響", 一信社, 1995.
- 孫大鉉, '사람은 관광하는 동물이다', 한국관광학연구 제18권 제2호
- 安仁澈, '觀光客의 行動實態에 關한 研究', 慶喜大學校 慶喜 大學院 碩士學位論文, 1993.
- 安鐘允, '세계화에 對應하는 韓國觀光政策 發展方向의 摸索', 한국관광학회, 1996.
- 尹大淳, '관광 경영학 원론', 技文社, 1997.
- 李長春, '濟州地域觀光開發의 方向', 京畿大學, 1983.
- 李長春, '韓國 海洋觀光資源 開發의 戰略', 海洋定策研究, 1987.
- 李長春, '國內觀光市場開放에 對備한 韓國觀光業界의 對應戰 略'1990
- 李亢求, '觀光學序說', 白山出版社, 1995.
- 李長春, '濟州地域 觀光開發에 關한 研究', 國際經營論集, 1991.
- 李長春, '90年代 濟州觀光開發의 方向', 濟州道研究 제7집.
- 李長春, '觀光計劃・開發論', 大旺社, 1987.
- 任凡堦, '濟州道 觀光開發에 關한 研究', 東國大學校 行政大學院 碩士學位論文, 1993.
- 정동창, '우리 나라 해외여행객의 관광지 선택 관광행동 동기, 만족도에 관한 연구', 경희대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1997.

鄭承仁, '濟州道 觀光地域의 特性과 觀光行態에 關한 研究', 考慮大學校敎育大學院 碩師學位 論文, 1993.

鄭恩碩, '濟州地域觀光産業의 마아케팅 戰略에 關한 實證的 研究', 世宗大學校大學院 碩士學位論文, 1989.

조명환, '관광동기연구에 관한 재고찰', 관광·레저연구(제6호), 1995.

한국관광저널, 1998, 3.

2. 外國文獻

Csikszentmihali, M., "Beyond Boredom and Anxiety", San Fransisco : Hossey Bass, 1977.

Dann, G.M.S., "Tourist Motivation : An Appraisal", *Annals of Tourism Research*, Vol.8, 1981.

David, L. Loudon and Albert J. Della Bitta, Consumer Behavior, 2nd ed., McGraw-Hill Co., 1984.

Donald, E. Lundberg, "The Tourist Business", 6th ed., Boston : CBI Publishing Company, 1990.

John, L. Crompton, "A System Model of the Tourists Destination Selection Process with Particular Reference to the Roles of Image and Perceived Constrants", Diss. Texas A & M Univ., 1977.

John, L. Crompton, "Motivation for Pleasure Vacation", *Annals of Tourism Research*, 6(4), 1979.

Lloyd, E. Hudman and Donald E. Hawkins, "Tourism in Contemporary Society : An Introductory Text", *Prentice Hall*, 1989.

Neulinger, J., "The Psychology of Leisure", *Springfield*, Illinois : Charles C. Thomas, 1974.

Peter, E. Murphy, "Tourism : A Community Approach", *Methuen*, 1985.

- Parrinello, Giuli Liebman, "Motivation and Anticipation in Post-industrial Tourism", *Annals of Tourism Research*, Vol.20, 1993.
- Richard, Prentice, "Measuring Tourist Motivation," *Annals of Tourism Research*, 21(3), 1994
- Robert, D. Reid, "Hospitality Marketing Management", *New York*, Van Nocturnal Reinhold, 1989. Abraham Maslow, "A Theory of Human Motivation", *Psychological Review*, Vol. 50(1943).
- Robert, Christie Mill, "Tourism : The International Business", *PrenticeHall*, Inc, 1990.
- Robert, W. McIntosh and Charles R. Goldenel, "Tourism Principles", Practices, Philosophies, 6th ed., John Wiley & Sons Inc., 1990.
- "What Makes Some People Travel and Other and Stay at Home?", *Travel Weekly*, 1972

제주도 관광객의 관광행태에 관한 설문조사

여러분의 제주여행을 진심으로 환영합니다.

본 설문은 “제주도 관광객의 관광행태에 관한 설문”으로 제주도 여행객의 여행 실태를 파악하여, 관광 발전을 위한 정책 수립에 기여할 수 있는 기초자료를 얻고자 작성된 것입니다. 설문지에 대한 정답은 없으며 다만 생각하고 계신 것을 성의껏 답해주시면 본 연구에 많은 도움이 될 것입니다.

또한 본 설문은 학술적 목적이외에는 사용되지 않을 것이며 조사 내용은 오직 통계처리로만 처리됩니다.

귀하의 건강과 행운을 바라옵고 즐거운 여행이 되기를 기원합니다.

지도교수 : 행정학 박사 이장춘

연구자 : 경기대학교 경영대학원

관광관리 전공 김명식

I. 제주도에 오기전의 관련된 사항

☞ 해당란에 ‘ν’ 표하세요

1. 귀하가 제주도에 여행을 오게된 목적은?

- ①신혼여행 ② 수학여행 ③ 순수관광 ④ 가족여행
 ⑤ 기념여행(결혼, 회갑기념, 효도) ⑥ 전문확대 ⑦ 기타 ()

2. 귀하가 제주도를 관광 목적지로 삼은 이유 중 아래 항목 중에서 가장 중요하게 생각하는 (세 가지를 우선 순위 표시)

① 비용, 시간이 절약되는 것	
② 자연 경관이 수려한 것	
③ 관광시설이 잘 된 것	
④ 이국적 정취를 느낄 수 있는 것	
⑤ 휴식, 보양에 유리한 것	
⑥ 문화, 풍습이 특이한 것	
⑦ 여가, 레크레이션 시설이 풍부한 것	
⑧ 주위에서 평판이 좋은 것	
⑨ 주민이 친절한 것	
⑩ 기타()	

3. 귀하의 여행 동반자는?

- ① 혼자 ② 부부나 가족 ③ 친지(친구, 이웃) ④ 직장동료
 ⑤ 계모임, 동창회 모임 ⑥ 기 타()

4. 귀하의 제주 체류기간은?

- ① 1박2일 ② 2박3일 ③ 3박4일 ④ 4박5일 이상

II. 여행중의 활동과 만족도

5. 귀하의 제주도 방문 횟수는?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 이상

6. 귀하가 이용한 교통수단은?

- | 도착시 | 출발시 | 도착시 | 출발시 |
|-------|-----|-------|-----|
| ① 항공편 | 항공편 | ② 선박편 | 선박편 |
| ③ 선박편 | 항공편 | ④ 항공편 | 선박편 |

7. 귀하가 제주도에서 도착한 후 주로 이용한 교통수단은?

- ① 관광전세 서비스 ② 정기 운행버스
③ 렌트카 ④ 택시 ⑤ 자가 승용차

8. 귀하가 이용한 숙박 시설은?

- ① 관광호텔 ② 일반호텔 및 여관 ③ 콘도미니엄 ④ 민박
⑤ 친구·친지의 집 ⑥ 기타 ()

9. 귀하가 이용한 식당 시설은?

- ① 일반 대중식당 ② 관광호텔 식당 ③ 민가 ④ 친구·친척집 ⑤ 기타 ()

10. 귀하가 제주도 관광 중에 가장 불편했던 사항은?

- ① 숙박 업소의 서비스 부족
- ② 관광 농원 및 바가지 요금
- ③ 종사원의 불친절
- ④ 운전 기사의 불친절
- ⑤ 공항, 항구에서의 불친절
- ⑥ 교통상황(체계)
- ⑦ 관광 안내 사항

11. 제주도 관광 중에 가장 불편했던 시설은?

- ① 숙박시설 ② 식당시설 ③ 교통수단
- ④ 관광안내 시설 ⑤ 오락, 편의 시설 ⑥ 쇼핑시설
- ⑦ 환경위생시설 ⑧ 방역 및 응급 재난 구급시설 ⑨ 기타()

12. 제주관광 시설의 만족도?

항 목	매 우 불만족	불만족	보 통	만 족	매 우 만 족
교통시설	①	②	③	④	⑤
숙박시설	①	②	③	④	⑤
식음료 시설	①	②	③	④	⑤
쇼핑시설	①	②	③	④	⑤
관광편의시설	①	②	③	④	⑤
관광시설의 전체 만족도는?	①	②	③	④	⑤

13. 제주의 관광자원의 만족도는?

항 목	매 우 불만족	불만족	보 통	만 족	매 우 만 족
해안형 관광자원(해양시설 및 위락시설 등)	①	②	③	④	⑤
산악형 관광자원(한라산 생태계 보존상태 등)	①	②	③	④	⑤
전통문화 관광자원(미풍양속, 전통놀이 등)	①	②	③	④	⑤
산업 관광자원(관광농장, 경마장)	①	②	③	④	⑤
관광 시설자원(골프장 등)	①	②	③	④	⑤
관광 인적자원(종사원 서비스 등)	①	②	③	④	⑤

14. 제주 관광의 이미지 정립 정도는?

① 매우 안됨 ② 안됨 ③ 보통 ④ 잘됨 ⑤ 매우 잘됨

15. 제주 지역 관광물가의 만족도는?

① 매우 불만족 ② 불만족 ③ 보통 ④ 만족 ⑤ 매우 만족

16. 귀하는 다음에 제주에서 다시 관광할 기회를 갖고 싶습니까?

① 그렇다 ② 그렇지 않다

17. 문항 16에서 그렇지 않다면 그 이유는?

()

Ⅲ. 일반적 사항

18. 귀하의 성별은?

- ① 남자 ② 여자

19. 귀하의 연령은?

- ① 20세 미만 ② 20 - 30세 ③ 31 - 40세 ④ 41 - 50세
⑤ 51 - 60세 ⑥ 60세 이상

20. 귀하의 직업은?

- ① 회사원 ② 자영업 ③ 공무원 ④ 전문직종(의사, 교수, 변호사, 회계사등)
⑤ 학생 ⑥ 가정주부 ⑦ 기타 ()

21. 귀하의 학력은?

- ① 중졸이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원 이상

22. 귀하의 월평균 소득은?

- ① 100만원 이하 ② 100 - 200만원 ③ 200 - 300 만원
④ 300 - 400만원 ⑤ 400만원 이상

23. 귀하의 거주 지역은?

- ① 대도시 ② 중소도시 ③ 농어촌

< 감사합니다.>

ABSTRACT

A Study on Behaviors of Tourist in Cheju

Myeong-sik Kim

Dept. of Tourism Management

The Graduate School of Business

Administration

Kyunggi University

(Directed by Professor Chang-chun Lee)

To fulfill this purpose, this study conducted an analysis of the traveler who had to Cheju during a month. Selected from a database of an analysis of the study, the sample consisted of six groups of sex, age, occupation, scholarship, income, one's place of residence.

The method of this study have been used the letter of research, and the total number of questions were twenty-three. Four of those questions were consisted of ones things before visiting Cheju, other thirteen questions were concerned with behavior during the travel, remaining six questions were concerned with other general things of the subjects. The total number of returned letter of research were

358 out of 360, and the numbers of analysis subjects were 342. The results have been analyzed by using the direct research with SAS program.

The key findings of this study are as follows:

The first question what is purpose of The Cheju Travel. And the answer is a honeymoon, a school tour and etc. The other answers are a family tour, widen one's experience. And the reason of decision that Cheju as travel place is a beautiful natural environment.

The second, as invited at Cheju, the travelers use the rent a car and put up at common hotel and use public restaurant. This study revealed the travelers to Cheju have seldom a special tour guide.

The third, the whole degree of travel satisfaction appears middle type. Travelers are unsatisfied with the service of leisure host and shopping facilities. They are satisfied with tourist attraction that the type of mountain, sea, a cultural heritage, industrial, resort facilities, human resource.

The contribution of this study lies attempting to explore the behavior of travelers to Cheju and degree of travel satisfaction. From a practical perspective, the results coming from this study should be appealing to the marketers in the travel industry. It is hoped that this study will provide tourism marketers including travel agents and tourism development authorities some insights about Korean overseas travelers, thereby helping them plan the appropriate marketing and tourism development strategies at the concerned markets.