

碩士學位論文

IPA를 활용한 濟州의 溫泉觀光地
活性化 方案에 關한 研究



濟州大學校 經營大學院
觀光開發學科 觀光開發學專攻

文 在 洪

2010年 2月

석사학위논문

IPA를 활용한 제주의 온천관광지
활성화 방안에 관한 연구

제주대학교 경영대학원
관광개발학과 관광개발학전공
문재홍

2009년 12월

IPA를 활용한 제주지역의 온천관광지 활성화 방안에 관한 연구

지도교수 최 용 복

문 재 홍

이 論文을 觀光學 碩士學位 論文으로 提出함

2010年 2月

문재홍의 觀光學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 _____ (印)

委 員 _____ (印)

委 員 _____ (印)

濟州大學校 經營大學院

2010年 2月

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	3
3. 연구 방법 및 범위	3
II. 이론적 고찰	6
1. 온천관광지에 대한 이론적 고찰	6
1) 관광지의 개념과 유형	6
2) 온천관광지의 개념과 개발과정	9
3) 온천관광지에 대한 선행연구	17
2. 중요도-성취도(IPA)에 대한 이론적 고찰	22
1) 중요도-성취도(Importance-Performance Analysis: IPA)의 개념	22
2) 중요도-성취도 분석방법	24
3) IPA에 대한 선행연구	27
3. 온천관광지 사례 분석	30
1) 외국의 온천관광지 사례 분석	30
2) 우리나라의 온천관광지 사례분석	35
3) 제주지역의 온천관광지 사례분석	40
III. 연구설계	49
1. 연구모형과 가설설정	49
1) 연구모형의 설정	49
2) 연구가설 설정	50
2. 조사설계	50
1) 설문지 구성	50
2) 자료수집 및 분석방법	52
3. 측정도구의 평가	53

IV. 실증분석 결과	56
1. 기술통계분석	56
1) 인구통계학적 특성 분석	56
2) 온천관광지 이용 특성 분석	57
3) 온천관광지 선택속성의 중요도와 성취도 기술분석	59
2. 가설검증	60
1) 가설1의 검증	60
2) 가설2의 검증	61
3) 가설3의 검증	62
4) 추가분석	72
3. IP 분석	79
4. 분석결과 요약과 시사점	80
1) 분석결과 요약	80
2) 분석결과에 대한 시사점	82
V. 결론	86
참고 문헌	90
ABSTRACT	96
부록: 설문지	100

표 차례

<표 II-1> 요양형 온천지와 관광형 온천지의 비교	10
<표 II-2> 천온에 의한 분류	13
<표 II-3> 화학적 조성에 의한 분류	14
<표 II-4> 온천수의 효능 및 특징	15
<표 II-5> 관광지 속성에 대한 선행연구	19
<표 II-6> 온천관광지 선행연구	21
<표 II-7> IPA 중심점 요약	25
<표 II-8> 실행격자 4분면	26
<표 II-9> IPA를 활용한 국내 연구	30
<표 II-10> 우리나라 근대 온천 발달 시대구분	37
<표 II-11> 온천법 제정이전 온천원 보호지구	38
<표 II-12> 전국 온천현황(2006년 기준)	39
<표 III-1> 온천관광지 선택속성 변수	51
<표 III-2> 설문지 구성	52
<표 IV-1> 인구통계학적 특성 분석	56
<표 IV-2> 온천관광지 이용특성 분석	58
<표 IV-3> 온천관광지 선택속성의 중요도와 성취도 기술분석	59
<표 IV-4> 온천관광지 중요속성이 재방문에 미치는 영향	60
<표 IV-5> 온천관광지 성취속성이 재방문에 미치는 영향	61
<표 IV-6> 국내 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석	62
<표 IV-7> 해외 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석	63
<표 IV-8> 제주 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석	63
<표 IV-9> 동행인에 따른 중요속성 요인 차이분석	64
<표 IV-10> 동행인 수에 따른 중요속성 요인 차이분석	64
<표 IV-11> 체류시간에 따른 중요속성 요인 차이분석	65
<표 IV-12> 정보입수처에 따른 중요속성 요인 차이분석	65
<표 IV-13> 제주관광일정에 따른 중요속성 요인 차이분석	66

<표 IV-14> 국내 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석	67
<표 IV-15> 해외 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석	67
<표 IV-16> 제주 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석	68
<표 IV-17> 동행인에 따른 성취속성 요인 차이분석	68
<표 IV-18> 동행인 수에 따른 성취속성 요인 차이분석	69
<표 IV-19> 체류시간에 따른 성취속성 요인 차이분석	70
<표 IV-20> 정보입수처에 따른 성취속성 요인 차이분석	71
<표 IV-21> 제주관광일정에 따른 성취속성 요인 차이분석	71
<표 IV-22> 가설3-2의 요약	72
<표 IV-23> 성별에 따른 중요속성 요인 차이분석	73
<표 IV-24> 성별에 따른 성취속성 요인 차이분석	73
<표 IV-25> 연령에 따른 중요속성 요인 차이분석	74
<표 IV-26> 연령에 따른 성취속성 요인 차이분석	74
<표 IV-27> 학력에 따른 중요속성 요인 차이분석	75
<표 IV-28> 학력에 따른 성취속성 요인 차이분석	75
<표 IV-29> 소득수준에 따른 중요속성 요인 차이분석	76
<표 IV-30> 소득수준에 따른 성취속성 요인 차이분석	76
<표 IV-31> 직업에 따른 중요속성 요인 차이분석	77
<표 IV-32> 직업에 따른 성취속성 요인 차이분석	77
<표 IV-33> 추가분석의 요약	78
<표 IV-34> 제주지역 온천관광지 선택속성 IP분석표	79

그림 차례

[그림 I-1] 연구의 구성	4
[그림 II-1] 온천관광지 개발 절차	16
[그림 II-2] 중요도-성취도 분석도형	25
[그림 II-3] 세화·송당 도시개발사업지구 지형도	41
[그림 II-4] 세화·송당 도시개발사업지구 조감도	42
[그림 II-5] 세화·송당 도시개발사업지구 평면도	42
[그림 II-6] 중문·색달 온천지구 지형도	43
[그림 II-7] 중문·색달 온천지구 조감도	44
[그림 II-8] 중문·색달 온천지구 배치도	45
[그림 II-9] 사계리 온천지구 위치도	46
[그림 II-10] 사계리 온천지구 전경	47
[그림 II-11] 사계리 온천지구 지형도	47
[그림 III-1] 연구모형	49
[그림 IV-1] 제주지역 온천관광지 선택속성 IP분석	79

I. 서론

1. 연구의 필요성

경제성장과 산업 고도화에 따른 현대 생활의 변화는 충분한 휴식과 여가의 기회를 요구하게 되면서 현대사회에 있어서의 관광은 일상생활에 없어서는 안 될 만큼 중요한 관심사로 인식되고 있다. 특히 현대사회의 관광은 일과 일사이의 휴식만을 의미하지 않으며, 현재 자신이 누리고 있는 여가생활보다 조금 더 나은 여가생활 또는 새로운 미지의 세계에 대한 동경을 가지고 관광을 즐기기 위해 지금 이 순간에도 열심히 일을 하기도 한다(설혜심, 2002 : 25).

이렇게 관광을 통해 휴양과 휴식을 즐기므로써 정서를 가꾸려는 의식이 확산되고 있고, 고학력사회의 출현과 평균수명 연장에 따른 노년층 증대, 그리고 생활을 적극적으로 즐기려는 가치관의 변화 등으로 인해 관광지에 대한 수요가 급증하고 있다. 관광객들이 관광지를 찾아가는 이유는 매우 다양하기 때문에, 관광지는 관광객들의 욕구를 충족시키기 위해 다각적인 전략 마련과 매력창출을 통해 새로운 활용가치를 발휘하고자 노력하고 있다. 이러한 관광의 패러다임에 따른 변화를 꾀하는 관광지들은 관광객들을 유인하기 위한 치열한 경쟁과 더불어 새로운 관광시장으로 떠오르고 있다. 따라서 관광산업의 발전은 가속화되는 경쟁과 더불어 확대되어 가는 관광지를 반영하게 되는 것이다(김혜원, 2008: 23-24).

이러한 관광지 가운데 과거에서 현재에 이르기까지 꾸준히 개발되어온 관광지 가운데 하나가 바로 온천관광지이다(박정열, 2007: 1). 온천은 인류역사와 더불어 인간 생활과 밀접한 관계와 불가분의 인연을 갖고 있으며, 직·간접적으로 인간에게 많은 혜택을 부여하여 왔다. 온천은 고대부터 전래된 민간요법에서부터 현대의 관광자원 이용에까지 인간의 보건과 국가 경제에 기여한바가 크다고 할 수 있다. 특히 지방화 시대의 도래와 더불어 각 지방자치단체는 지역발전을 위한 각종 대안의 하나로 온천관광지 개발사업에 많은 관심을 갖게 되면서, 공공 및 민간부문에서도 많은 온천관광지가 무분별하게 개발되고 있는 실정이다(김시중, 2005: 497).

온천법이 제정된 1981년에만 하더라도 15개소에 불과했던 온천지구는 2007년 기준으로 404개소의 온천지구가 지정되어 이용 중이다(행정안전부, 2008: 27). 하지만 단조로운 온천 자원만을 활용하고, 숙박과 식음, 목욕의 획일화된 형태로만 개발되어 왔기 때문에 일부 특화된 온천관광지라 할지라도 다양한 관광객의 욕구를 충족시킬 수 있는 특화된 시설은 많지 않았다. 일례로 1920년대에 개발된 우리나라의 대표적인 유성온천만 하더라도 국내 온천관광지의 공급과잉으로 관광객 수가 증가하지 못하고 있으며, 관광객들은 현실적으로 다른 온천들과 비교하여 차별화를 인지하지 못하고 비슷하게 느끼고 있음에 따라 만족도 역시 떨어지고 있는 실정이다(김시중, 2009: 162).

이처럼 온천관광지의 주요 이용층이 30-40대의 중·장년층으로 획일화되면서 그 외 다수의 연령층에게서 외면당하면서 대부분의 온천관광지는 쇠퇴기에 접어들었다고 하겠다.

하지만 최근에 들어서면서 건강을 우선으로 하는 웰빙 생활방식의 확산으로 인해 이와 밀접한 관련이 있는 온천관광지에 대한 관심도 높아지고 있다(김수진, 2005: 2). 특히, 주 5일 근무제 도입 등의 영향으로 인해 종래의 요양을 위한 온천관광지의 기능에서, 보양과 휴양에 일익을 담당하는 새로운 형태의 관광자원으로서의 중요성이 부각되고 있다(김현지, 2000). 이러한 추세에 맞추어 최근에는 온천과 스파시설을 특징으로 하는 새로운 온천관광지가 생겨나기 시작하였고, 기존의 온천관광지에도 워터파크와 스파시설, 스파테라피 시설로 리모델링하여 개관하는 추세이다(김수진, 2005: 2).

쇠퇴기에서 벗어나 새로운 형태의 관광지로 발돋움을 하고 있는 온천관광지를 활성화하고 발전시키기 위해서는 무엇보다도 소비자인 관광객들이 요구하는 온천관광지의 선택 속성에 대한 연구가 필요한 시점이라고 하겠다.

따라서 본 연구는 이러한 온천관광지의 선택속성에 대해 온천관광지를 이용하는 관광객들을 대상으로 중요속성과 성취속성으로 조사하여 분석·비교함으로써 온천관광지를 이용하는 관광객들이 요구하는 수준의 온천관광지로 개발하기 위한 방안을 수립하는데 있어서의 시사점을 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

앞에서 제시한 본 연구의 필요성을 바탕으로 연구지역인 제주지역의 온천관광지를 이용한 관광객을 대상으로 온천관광지를 선택할 때 중요하게 고려하는 중요속성과 이용 후의 성취속성을 파악하고 문제점을 도출해냄으로써 보다 나은 온천관광지로 개발할 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 문헌연구를 통해 온천관광지에 대한 이론을 체계화하고 온천관광에 대한 동향과 현황을 분석하여 정리한다.

둘째, 연구지역인 제주지역의 온천관광지를 방문한 관광객을 대상으로 실증분석을 실시하여 온천관광지에 대한 발전방안 설정의 근거로 삼는다.

셋째, 이론연구와 현황분석, 실증분석 등의 연구성과를 종합적으로 논의하고, 온천관광지 이용객의 중요도-성취도분석(IPA)을 통해 제주지역 온천관광지 활성화 방안을 제시하고자 한다.

3. 연구 방법 및 범위

본 연구의 시간적 범위는 온천과 관련된 법률인 온천법이 제정되어 시행된 1981년을 시작년도로 설정하고 온천법이 새롭게 개정되고, 온천관광지와 관련된 통계자료 중 가장 최근의 2008년을 기준년도로 설정한다.

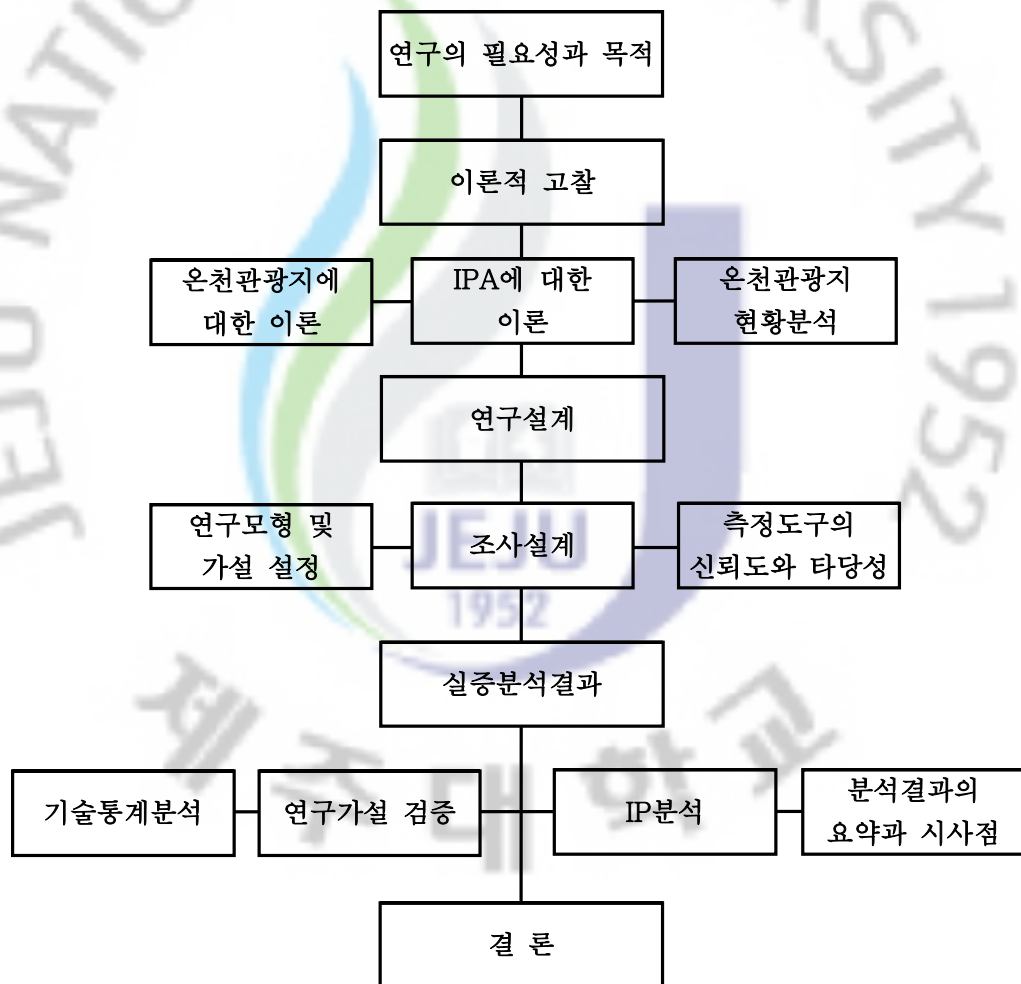
연구의 내용적 범위는 제주지역의 온천관광지를 방문한 관광객의 인식으로 한정하였고 공간적 범위는 우리나라의 대표적인 관광지인 제주지역의 온천관광지를 그 대상으로 하며, 실증분석의 조사대상은 제주지역 온천관광지를 이용한 관광객으로 한정하였다.

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

제1장은 서론으로서 연구의 필요성과 목적, 연구방법과 범위를 기술하였고, 제2장

은 연구의 이론적 고찰로서 제1절은 온천관광지에 대한 이론을 관광지의 개념과 유형, 온천관광지의 개념과 개발과정, 온천관광지에 대한 선행연구에 대해 기술하였다. 제2절은 IPA에 대한 이론적 고찰로서 IPA의 개념과 분석방법, IPA를 이용한 선행연구에 대해 정리하였다. 마지막 제3절은 온천관광지 현황 분석으로서 외국과 우리나라, 제주지역으로 분류하여 정리하였다.

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

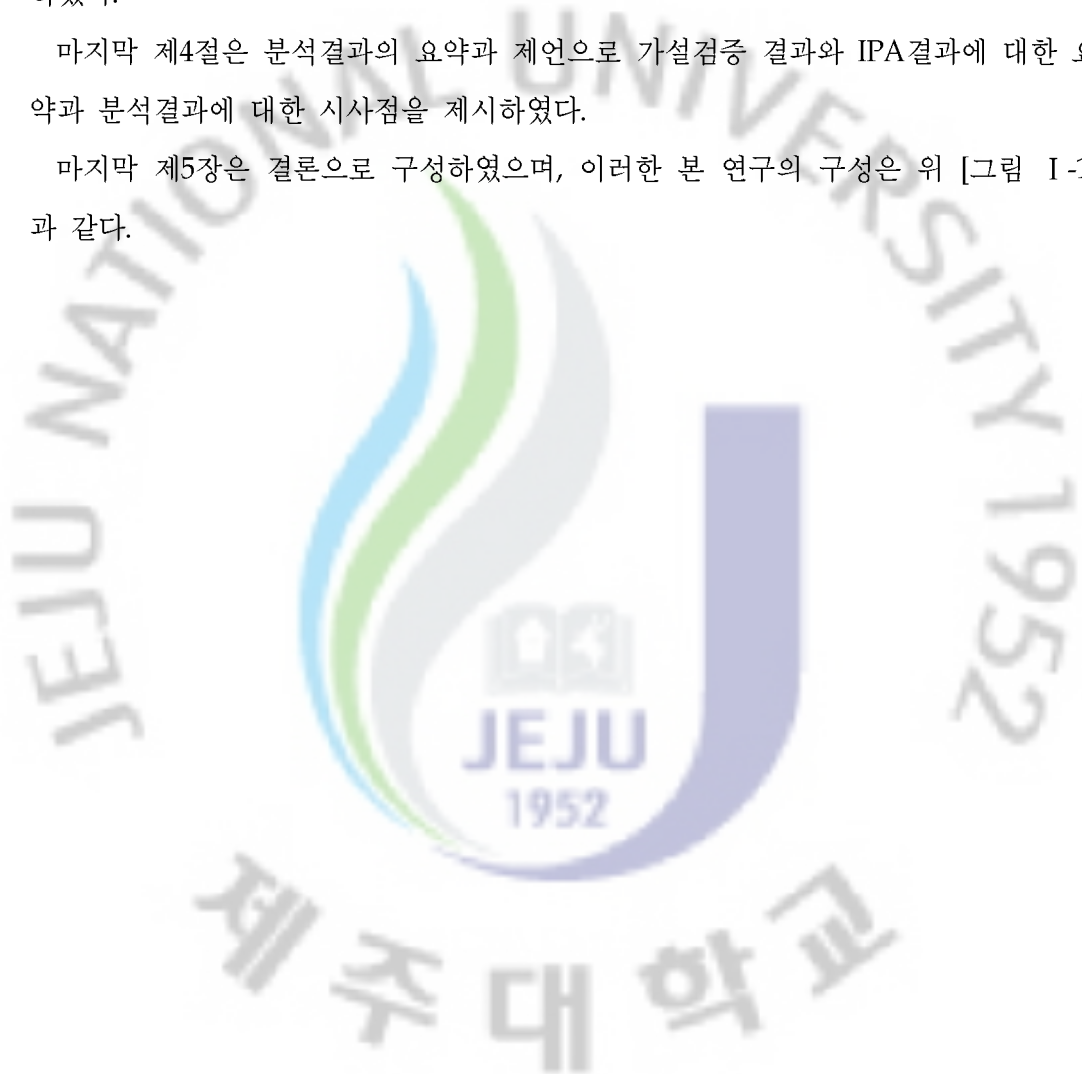


[그림 I-1] 연구의 구성

제4장은 실증분석 결과로서 제1절은 기술통계분석으로서 인구통계학적 특성과 온천관광지 이용특성을 분석하고 온천관광지 선택속성의 중요도와 성취도를 기술분석하였다. 그리고 제2절은 가설검증으로서 연구모형과 가설에서 설정한 3개의 가설을 검증하고 추가적으로 인구통계학적 특성별 차이분석을 실시하였다. 제3절은 중요성과 성취속성을 이용한 IPA를 실시하여 우선적으로 개선해야 할 사항에 대해 논의하였다.

마지막 제4절은 분석결과의 요약과 제언으로 가설검증 결과와 IPA결과에 대한 요약과 분석결과에 대한 시사점을 제시하였다.

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



II. 이론적 고찰

1. 온천관광지에 대한 이론적 고찰

1) 관광지의 개념과 유형

(1) 관광지의 개념

여러 학자들의 관광지에 대한 정의를 살펴보면, Mill & Morrison(1985: 201)는 필수불가결한 관광공급 요소인 매력물, 시설, 하부구조, 교통, 환대로 구성된 지역이라고 정의하고 있고, Hu & Ritchie(1993: 25-39)은 관광시설물과 서비스의 패키지로 구성된 지역이라고 정의하였다. 또한 Leiper(1995: 86-88)는 관광객이 인지된 매력을 경험하기 위해 찾아가서 일정기간 머무는 장소로서, 최소 일일 체류가 이루어지고 여행 경험과 만족을 제공할 수 있게끔 계획되고 갖추어진 지역이라고 하였다.

그리고 Kelly & Nankervis(2001: 13)는 관광객들이 요구하는 서비스 시설과 더불어 수많은 매력물들을 포함하는 지역이라고 하였고 Kozak(2004: 38)는 관광객들이 방문하도록 동기와 자극을 유도하는 다양한 관광상품이 소개되고 생산되며 동시에 제공되는 지역을 관광지라고 정의하고 있다.

국내 연구자들의 관광지에 대한 정의를 보면, 오상훈(1992)은 물리적 또는 추상적인 관광지가 여행자에 의해 선호, 선택, 이용 및 확산 등 객체로서 규정될 수 있는 개념이라고 하였으며, 김홍범(1998: 340-361)은 기후, 하부구조, 상부구조, 서비스 그리고 자연적 및 문화적 속성 등 매력을 부여하는 다속성으로 구성된 지역이라고 하였다.

또한, 임주환(1998)은 관광객의 욕구를 충족시켜주는 관광대상, 자연자원과 문화, 사회, 산업, 레크리에이션 시설의 인문자원이 존립하여 관광목적인 휴양, 문화, 운동, 오락 활동을 수행할 수 있고 그 목적을 위한 필요한 시설이 갖추어진 일정한 지역을 관광지라고 정의하였다. 그리고 박석희(2000)는 관광지는 관광자가 일상 생활권을 떠나서 자신의 관광욕구를 충족시키면서 일정시간 동안 체재하는 지역으로서, 자연관광

자원, 인문관광자원, 관광시설 자원 가운데 한 가지 이상 가치 있는 관광자원을 갖춘 일정한 공간으로 정의하고 있다.

이후석(2005)은 관광객이 일상생활권을 벗어나 관광욕구를 충족시키면서 일정기간 동안 체재하는 지역으로서 관광자원과 관광시설을 갖추고 있으며 정보제공 서비스가 이루어지는 일정한 공간을 관광지라고 정의하고 있다.

따라서 학문적으로는 관광객이 일상 생활권을 벗어나 자신의 관광욕구를 충족시키기 위하여 일정기간 동안 체재하는 지역으로서, 자연·인문·산업 등의 관광자원과 관광자의 관광활동을 가능하게 할 각종 숙박시설, 식음료시설, 기반시설 등과 같은 교통·통신·상하수도·전력·정보서비스 시설 등의 제반시설이 갖추어진 지역공간을 관광지라고 정의할 수 있을 것이다(이후석·이승곤·윤병국·이동희, 2002; 박석희, 1997: 72; 이장춘, 1997: 99-100).

한편, 법률적 개념으로의 관광지는 관광자원이 풍부하고 관광객의 접근이 용이하며 개발제한요소가 적어 개발이 가능한 지역과 관광정책상 관광지로 개발하는 것이 필요하다 판단되는 지역을 관광진흥법에 의해 지정된 곳으로 정의되고 있지만 인접 법률(자연공원법, 도시공원법, 관광진흥법, 산림법, 온천법, 문화재보호법)에 의해 관광지 개념은 확대될 수 있다(이환무, 2002: 6).

이와 같이 일반적으로 관광지라는 용어는 그 정의와 대상의 한계가 불명확하기 때문에 사용하는 목적에 따라서 그 의미가 다소 다르다고 할 수 있다. 우리가 일상적으로 쓰이는 관광지라는 용어와 전문적 또는 학술적으로 쓰이는 용어와는 그 대상부터가 다르고 학술적인 사용에서도 사용하는 분야에 따라 용어에 대한 개념이 다른 경우가 있다. 이렇게 같은 용어임에도 불구하고 서로 다른 의미를 지니게 된 근본적인 원인은 법률적으로 관광지 시설에 대한 정의가 다르기 때문이라고 할 수 있다(김수경, 2000: 13). 또한, 관광지는 지역전체가 관광욕구를 충족시킬 수 있다는 점에서는 관광자원과 동일하나 모든 관광자원이 일정지역이라는 공간적 개념을 갖지 않는다는 점에서 관광자원과 구분되며, 관광지도 관광자원의 범주에 든다. 그리고 관광지는 여가공간의 한 가지 형태로서 기본적으로는 여가공간이 갖는 성격을 갖고 있다(임주환, 1998: 90). 따라서 관광지는 단순한 여가공간이 아니라 본질적인 공간이며, 생산적 공간과 반생산적인 공간으로 구분한다면 관광지도 반생산적 공간이고, 실체적 공간이 아니라 추상적, 개념적 공간이라고 할 수 있다(仙田滿, 1974: 130).

(2) 관광지의 유형

다양한 관광시설들과 서비스들로 구성된 다차원적 속성을 지니고 있는 관광지는 다양한 구성요소의 복합체로서 하나의 완성된 관광상품이기 때문에 그 유형은 매우 다양하다(이현중, 2007: 28). 관광지를 몇 개의 기준에 의해 유형별로 분류되고 있지만 관광행태 및 관광자체가 변화하므로 관광객을 주체로 하는 객체로서, 관광지 계획과 경영, 관리 등의 다양한 변화 요소들과 이해하도록 하는 유형으로 구분되어야 한다(강평년, 2005).

따라서 관광지가 장소 이동의 목적물이 되는 대상물이며 관광객을 유인하는 매력성을 갖고 있기 때문에 관광자원 유형 및 매력물 구성요소를 근거로 관광지 유형을 분류할 수 있는데, 일반적으로 매력물의 성격, 관광자의 관광목적, 관광지 규모, 수명주기, 관광시장거리, 체재기간, 이용상태, 입지, 관광일정, 매력물 유형 등을 중심으로 구분하고 있다(박석희, 1997: 100)

박석희(1997: 74)는 관광지 유형을 크게 자연중심형과 문화중심형, 인공중심형으로 분류하고 자연중심형에는 산악형과 내륙수변형, 해안형, 동굴·온천 등과 같은 기타형으로 구분하고 있고, 문화중심형에는 문화유적형, 종교문화형, 생활현장형으로, 인공중심형에는 관람형과 이용형으로 구분하고 있다.

자연중심형은 자연자원을 중심으로 조성된 지역으로서 여러 관광자원 가운데 가장 원천적인 것이라고 할 수 있는데(고계성, 2006: 15) 이러한 자연자원 의존형 관광지는 기후적 조건과 지형적 요인들에 따라 복잡하게 결합되어 관광지별로 독특한 자연적 관광자원의 가치를 형성하고 있다(김정옥, 1997: 80). 그리고 문화중심형은 관광대상이 되는 문화유산 그 자체를 말한다. 문화유적과 종교사찰, 정원 등의 특이한 문화경관이 포함되는데, 종전에는 이러한 정적인 대상물이 중심이었으나 최근에는 거주지역 중심의 생활현장형 관광대상이 관광자원화 되어 매력있는 문화형 관광지를 구성하고 있다.

인공중심형은 관광의 목적이 되는 인공적 관람시설 및 이용시설을 의미하며 관광욕구를 일으키게 하는 자원성을 가진 대상물을 말한다(長谷政弘著, 1999: 93). 다양한 관람형 관광대상과 더불어 이용형 관광대상이 관광객들에게 근접되어 있어서 쉽게 이용 가능한 일반적 입지를 특징으로 한다(박석희, 1997: 80-82).

따라서 본 연구는 전체 관광지 유형 가운데 수변형, 산악형에 이어 다수 개발되는 자연중심형 관광지인 온천관광지를 대상으로 관광객의 온천관광지 선택속성을 분석하여 보다 나은 온천관광지로 개발하고자 한다.

2) 온천관광지의 개념과 개발과정

(1) 온천관광지의 개념

온천관광지란 용어는 보편적인 개념이나 법정 용어는 아니지만, 법규상으로 볼 때 관광지로 지정되어 개발되는 곳 중에서 온천을 주요한 관광자원으로 하는 곳이라 할 수 있다(김시중, 2009: 160).

일본조경학회(1987)에서는 온천관광지란 일상생활권에서 떨어져 있는 곳에서 온천을 통한 보양을 위한 목적으로 체재하는 관광지라고 정의하고 있다. 따라서 온천관광지란 온천이라는 관광자원을 중심으로 관광자의 욕구와 동기를 충족시킬 수 있는 편의시설 그리고 기반시설 등이 구비된 공간으로서 뿐만 아니라 경제적 편의까지 추구되는 지역이라고 할 수 있다(류홍선, 2001: 16).

온천관광지는 온천이라는 하나의 관광자원을 가지고 관광객을 유인하는 경향이 있으므로 온천과 그에 따른 부대시설 등의 인공적인 자원개발은 반드시 이루어져야 한다(김도경, 2001). 또한 온천은 체류형 관광지이면서 휴양지적인 성격(권순조, 1996)을 지니고 있기 때문에 온천의 이용형태는 숙박과 강하게 연결되어 숙박시설이 중심이 되는 공간의 형태로 나타나게 된다(조일형, 1990). 결국 온천관광지에서는 온천의 이용과 숙박이 중심을 이루게 되는 특징을 보인다(김시중, 2009: 161).

온천관광지는 관광객의 이용형태에 따라서 또는 시설의 발달에 의해서 요양형 온천지와 관광형 온천지, 자연형 온천관광지와 전원형 온천관광지, 도시형 온천관광지 등으로 그 형태를 구분할 수 있다(박정열, 2007: 13; 허만자, 2002: 65).

요양형 온천지는 자연상태가 우세한 온천지로서 류마티스, 신경통, 감기, 피로회복 등의 치료가 탁월하거나, 약간의 숙박시설이 갖추어진 비교적 조용한 곳에 위치한 온천지를 말한다(박정열, 2007: 13). 그리고 관광형 온천지란 온천이 유일한 관광자원으로 등장되어 온천지에 온천도시화 현상이 일어나고 온천도시화 현상이 일어나

고 온천장 주변에 숙박시설은 물론 상가가 발달한 온천지를 말한다(허만자, 2002: 65). 요양 온천지와 관광형 온천지를 비교하면 다음 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 요양형 온천지와 관광형 온천지의 비교

지표 \ 유형	요양 온천지 (요양형, 보양형)	관광온천지	
		숙박형·환락지	야외 레크리에이션 휴양지
위치·교통	산간, 고원, 교통불편, 소박한 취락경관	대도시 직결의 교통망 형성, 인공화, 과밀화	고원, 해안, 교통편리한 자연경관
발달	전통적인 온천지	신흥 온천지 > 전통적 온천지	전통적 온천지 > 신흥 온천지
자본	지역자본 중심	외래자본 진출	외래자본 진출
온천	외탕(공동탕), 내탕 효능 현저	내탕, 인탕, 사유, 효능 무시	외탕, 인탕, 사유, 효능무시
숙박형태	자취, 반자취, 저요금, 장기체재(1주 이상)	고요금, 단기체재, 일귀·일박	고요금, 단기체재, 일귀·수일숙박
객층	농어민, 무직의 노인층, 단독 혹은 그룹의 고정객	회사원, 중고령층, 중규모 단체, 소그룹	학생, 회사원, 청소년층, 소그룹, 가족
시장	도내, 근린지 local 관광시장	대도시 관광시장, 전국적 관광시장(광역화)	대도시 관광시장
관광산업	여관옥외 일용식당, 잡화점이 있으며 관광산업의 질이 낮고 농업중심	여관, 토산품, 식당 등 관광시설이 많고 관광산업의 질이 낮으나 전업화 현상	여관, 토산품, 식당이 있으며 위락시설이 없고 관광산업의 지위는 중간정도
노동력	가족노동중심	고용력 증대	고용력 증대
개발경향	유보도, 공원	레저시설, 여관대형화	스키장, 골프장, 빌라 개발

자료: 김종환, 고용현 공저(1988), 관광지리학, 집문당: 203; 박정열(2007), 온천수요의 결정요인 및 시장세분화 연구-동래온천을 중심으로-, 세종대학교 대학원 석사학위논문: 13 재인용.

한편, 자연형 온천지는 자연상태와 사회개발상태를 비교하여 아직도 자연상태가 월등하거나 온천이 아직 자연 그대로 용출되는 온천지를 말한다. 특히 지리적으로 볼 때 관광객의 거주지에서 거리가 먼 곳에 위치하고 이어 개발가능성이 별무한 온천지가 이에 속한다(박정열, 2007: 13). 또한 전원형 온천관광지는 도고, 오색, 내금산, 수안보온천 등과 같이 수려한 경관을 배경으로 주변의 관광자원 지역과 함께 발달한 관광지 형태를 말하며 도시형 온천관광지는 온양, 유성, 동래, 해운대 온천 등과 같이 지형성 평지에 입지하면서 대도시와 인접하여 도시화와 함께 형성된 관광

지로 정의(김홍운, 1982: 120-122)할 수 있는데 대부분의 우리나라 온천 관광지의 형성은 이런 유형을 보이고 있다(허만자, 2002: 66).

① 온천의 정의

온천(溫泉, Hot spring)은 일반적으로 땅속에서 지표위에 평균기온 이상의 물이 자연적으로 솟는 샘을 의미한다(이희승, 1979; 내무부, 1983: 24).

Bates & Jackson(1980: 751)은 수온이 지역의 연평균 기온보다 뚜렷이 높은 샘이라고 하였고, 김현식(1994)은 지열로 말미암아 땅속에서 평균기온 이상의 온도로 데워진 물이 자연적으로 솟아나는 샘이라고 하였다. 좀 더 구체적으로 정의한다면, 지표에 자연 용출되거나 인공적인 착정 시추를 실시하여 끌어올린 지하수의 수온이 그 지역의 연평균 기온 또는 그 지역의 얕은 지층의 지하수 수온보다 높은 것이라고 정의할 수 있다(행정자치부, 2001: 3).

한편, 화학적 특성으로는 샘물에 광물성 물질이 용해되어 있어 용존 화학성분의 질과 양이 보통의 물과 달라 특별히 구별할 필요가 있는 경우는 보통 광천(鑛泉)이라고 한다. 따라서 온천학상 광의의 온천은 물리적, 화학적으로 보통의 물과는 그 성질이 다른 천연의 특수한 물이 땅속에서 지표로 나오는 현상으로 규정하며 이 물을 온천수로 정의함으로써 보통의 물과 구별하고 있다(내무부, 1983: 25).

이와 같이 협의의 온천과 광천을 합쳐 넓은 뜻으로 온천이라 하는 경우도 있는데, 현실적으로 여러 국가에서 온천을 규정할 때 협의의 온천과 광천을 포함한 광의의 온천을 개념으로 채택하고 있다(내무부, 1983: 27).

하지만 이러한 온천의 개념은 예로부터 일상의 경험에서 축적된 현상을 학문의 발달과정에서 일정한 범위를 갖는 용어로 정착시킨 것으로서 온천으로부터 느끼거나 얻게 되는 온열효과, 물리효과, 화학효과, 심리효과 등은 사람마다 일정하지 않기 때문에 과학적 기준만으로 온천을 획일적으로 정의하는 데는 근본적으로 한계를 안고 있다(행정자치부, 2001: 5).

보통의 지하수 온도는 대체로 그 지역의 연평균 기온보다 1~4℃ 높은 정도이지만 그 이상의 온도의 물이 지중에 지표로 나올 경우를 흔히 협의의 온천으로 보고 있으며 적어도 열에너지의 일부가 태양열 이외의 지구 내부 열원에 유래한다면 수온은 일반지하수와 차이가 있게 된다(행정자치부, 2001: 4).

이러한 온천은 그 동안 인류의 발달과 더불어 학문적으로 연구되었으며, Stearn(1953)은 그 지역의 지표의 년 평균기온보다 10°F 정도만 높아도 온천의 정의에 포함된다고 하였고, Gilbert(1975)는 온천수가 그 지역의 년 평균기온보다 15°F가 높은 경우에 온천이라 하였다. 따라서 지표의 연평균 온도보다도 어느 정도 높으면 온천이라고 하며, 일반적으로 5°C(10°F)의 온도차를 많이 채택하고 있다. 하지만 극한지방에서는 아주 저온의 온천도 존재할 수 있기 때문에 편의상 각국에서는 자기나라의 기온을 고려하여 적당한 한계온도를 정하고 있다. 우리나라를 비롯한 일본과 남아프리카 공화국에서는 수온이 25°C 이상의 온수를 온천이라고 하고 있으며, 영국·독일·프랑스·이탈리아 등 유럽 각국에서는 20°C, 미국에서는 21.1°C 이상을 온천으로 정의하고 있다(김수진, 2005: 15).

법률적으로 우리나라는 온천법 제2조에서 '온천이라 함은 지하로부터 용출되는 25°C 이상의 온수로서 그 성분이 인체에 해롭지 아니한 것'으로 규정하고 있는데, 이는 1981년 법 제정 당시 일본의 온천법을 원용하여 만들어진채 오늘에 이르고 있어 천온(泉溫)이 25°C 이상만 되면 모두 온천이 될 수 있는 결과를 초래하였다(행정자치부, 2001: 8).

따라서 우리나라 대부분의 온천이 수질의 농도가 비교적 낮은 단순천이어서 일반 지하수와 구별이 쉽지 않기 때문에 온천의 수질기준을 구체적으로 규정하기 곤란하다. 그렇기 때문에 우리나라의 온천은 대부분 지하 1,000m 이상 침투된 지하수가 열을 받아 용출된 순화수인 것으로 알려져 있다.

② 온천의 분류

온천은 성인(成因)에 의한 분류, 천온에 의한 분류, 수소이온 농도에 의한 분류, 화학조성 등에 의한 분류 등으로 구분할 수 있다.

성인에 의한 분류는 열수형과 지하수형, 분기형, 화석수형으로 구분되는데 열수형은 지하 심부에서 상승한 고온의 수용액과 보통의 지하수가 혼합된 것이다. 그리고 지하수형은 보통의 지하수가 지열에 의해 데워진 것이며, 분기형은 지하수에 분기가 혼합된 것을 말한다. 그리고 화석수형은 열수가 해수와 혼합된 것이다(행정자치부, 2001: 12).

천온에 의한 분류는 냉천, 미온천, 온천, 고온천으로 분류할 수 있는데 온천수가 지표로 유출되었을 때의 온도가 그 지역의 연평균 기온보다 높거나 낮거나에 따라 구별한다. 우리나라의 온천법상 구분으로 볼 때는 냉천 이상의 온도를 보일 때를 온천이라 한다.

<표 II-2> 천온에 의한 분류

분류	천온
냉천	25℃ 이하
미온천	25~34℃
온천	34~42℃
고온천	42℃ 이상

자료: 한국온천개발연구소(1997), 월간온천정보 37호: 90-105에서 제작성.

하지만 우리나라의 지하 증온율은 26℃/km로서 600m를 굴착시에 28.6℃의 수온을 얻을 수 있으며, 현재 굴착기술이 지하 1,000m까지 가능하다는 점을 감안하면, 개발 의지만 있다면 전국의 어디에서도 규정에 따른 수온 이상의 온천수를 채수할 수 있다는 것을 알 수 있다.

따라서 우리나라의 온천수의 온도가 깊은 심도에서 비롯되는 수온을 지니며, 단지 법적 기준을 통과하는 정도의 수온을 지니고 있다면 온천이 관광 자원으로서는 지니는 매력은 줄어들게 될 것이다.

수소이온농도에 의한 분류는 학자에 따라 다소간의 차이가 있지만 한국지질자원 연구원은 수소이온농도가 3.0이하이면 산성, 3.0~6.0은 약산성, 6.0~7.5는 중성, 7.5~8.5는 약알칼리성, 8.5 이상은 알칼리성으로 분류하고 있다(행정자치부, 2001: 179). 화학적 조성에 의한 분류는 온천수 1kg중 고형성분 1,000mg 이상을 함유하는 것을 기준으로 하며 11가지로 다음 <표 II-3>과 같다.

<표 II-3> 화학적 조성에 의한 분류

분류	천은
단순천	이산화탄소·증발잔사가 온천 1kg 중 1g미만으로 천은 25℃이상인 것
단순탄산천	유리탄산이 1kg 중 1g이상으로 증발잔사가 1kg 중 1g 미만인 것
탄산수소토류천	증발잔사가 1kg 중 1g이상으로 탄산수소칼슘이나 탄산수소마그네슘이 많은 것
알칼리천	탄산수소나트륨이 주성분이며 끓이면 알칼리성을 나타내는 것.
식염천	소금을 주성분으로 하고 함량이 1kg 중 15g이상의 것을 강식염천, 5g 미만의 것을 약식염천이라 함.
황산염천	주요 음이온으로서 황산이온이 많으며 양이온과의 조성에 따라 망초천(주로 황산나트륨)·석고천(주로 황산칼슘)·정고미천(주로 황산마그네슘) 등으로 구분
철천	제1, 제2철이온이 1kg 중 0.01g이상인 것으로 조성된 음이온에 따라 탄산수소 이온이 많으면 탄산철천, 황산이온이 많으면 녹반천(황산철천), 염소이온이 많으면 함염화물철천이라고 함
명반천	황산알루미늄이 주성분인 것
황천	메르캡토이온 또는 그것과 티오황산이온이나 황화수소가 함유된 것으로 유리탄산이나 유리황화수소를 함유한 것을 황화수소천, 이들을 함유하지 않은 것을 좁은 뜻의 황천이라고 함
산성천	수소이온이 1kg 중 1mg이상으로 산성을 나타내는 것
방사능천(라듐천)	온천수 1kg 중 라돈 8.25mache 이상이거나 라듐 1억분의 1mg이상인 것

자료: 행정자치부(2001), 온천의 효율적 개발·이용·관리방안: 13~14를 참고하여 작성

단순천의 경우는 온천수가 함유하는 성분이 미약하여 특수한 자극은 없고 단지 온천으로서의 일반적인 성능인 피로회복, 신경통 등에 효능이 있다는 것으로 온천이라는 단어 자체에서 말해 주듯 단지 더운 물에 몸을 담갔을 때 얻을 수 있는 효열과 같다는 것을 알 수 있다. 또한 게르마늄온천, 유황온천, 탄산 온천 등으로 온천을 홍보하는 이유도 별다른 성분이 없는 단순천이 아님을 강조하여 관광객을 유치하려는 수단으로 여겨지며, 이는 온천의 성분에 따른 온천수의 효능이 온천을 찾게 하는 중요한 요인임을 보여주는 단적인 예라 할 수 있다.

이러한 효능을 갖고 있는 대표적인 온천수 효능과 특징을 정리하면 다음 <표 II-4>와 같다.

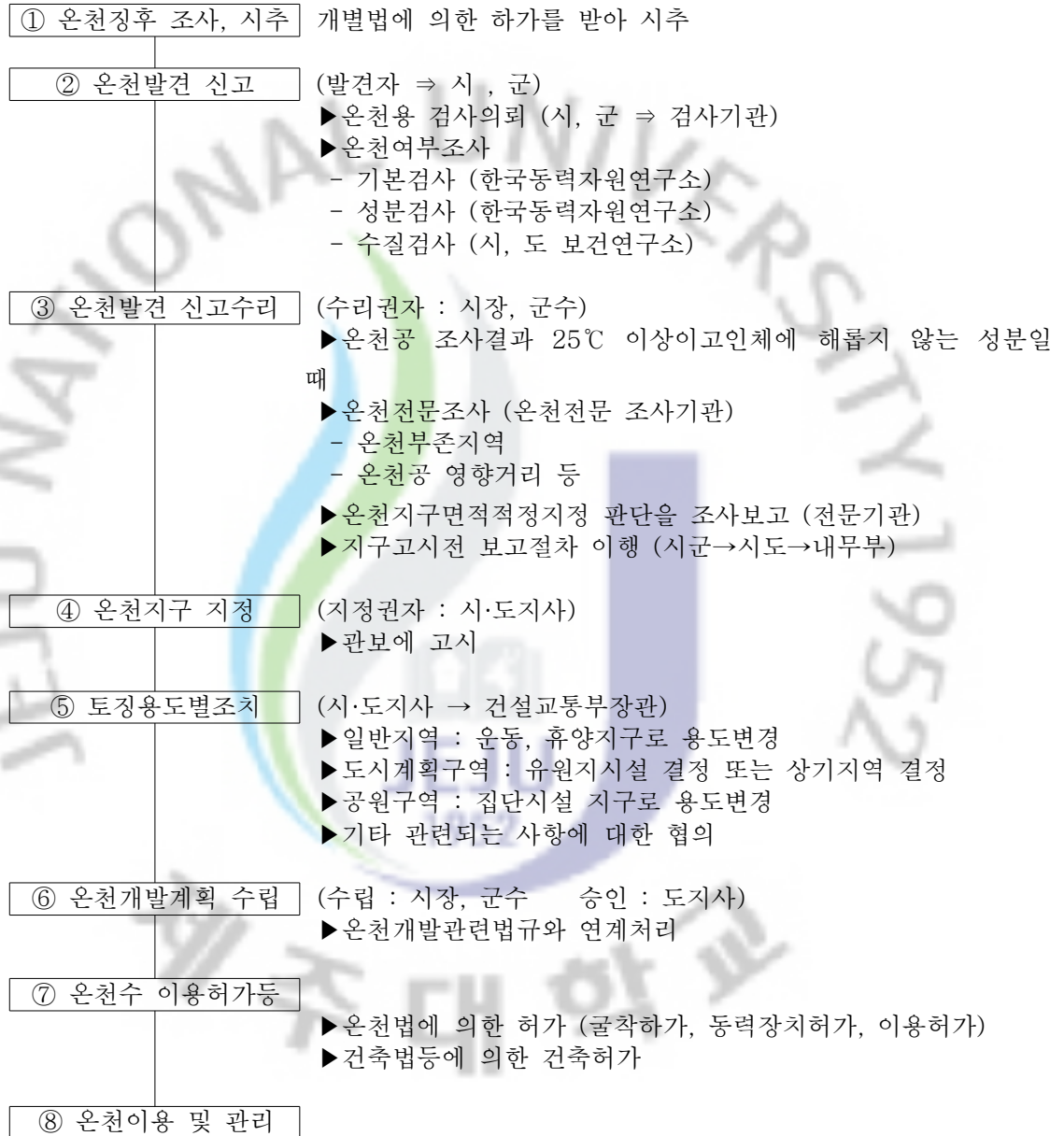
<표 II-4> 온천수의 효능 및 특징

화학성분에 의한 분류	화학성분	효능 및 특징	국내
단순천	함유성분이 적은 온천으로 25℃이상의 온천이고, 고형성분 및 유리탄소의 함유량이 물 1L 가운데 1,000mg이하인 것	무색투명하고 염분의 함유량이 적기 때문에 특수한 자극은 없고 단지 온천으로서의 일반적인 성능인 피로회복, 신경통 등에 효염이 있다는 것으로 온천이라는 단어 자체에서 말해 주듯 단지 더운 물에 몸을 담그었을 때 얻을 수 있는 효염과 같다	우리나라 대부분이 여기에 속하며, 이천온천, 척산온천, 수안보온천, 홍주온천, 덕산온천, 예천온천, 문경온천 등
식염천	물 1kg중 1,500mg이상의 식염이 함유하면 강식염천, 물 1kg중 5mg이하인 것은 약식염천이라함	몸을 데우는 작용이 강하므로 류러티즘·신경통·창상·만성피부염 등에 욕용(浴用)으로 이용될 뿐만 아니라, 음용하면 위장의 작용을 활발하게 하므로 만성위장염, 특히 위산감소나 만성변비등에 좋다. 그러나 위산과다, 고혈압, 심장병에는 해롭다.	발안식염온천, 신촌온천, 우성온천, 용암온천, 북면온천, 월출산 온천, 해운대 온천, 동래온천 등
유황천	1kg중 1mg이상의 유황을 함유한 온천	단순 유황천과 유화수소천의 2종이 있고, 용출시에는 투명하지만, 곧 황백색의 물로 되고 달걀 섞은 냄새가 난다. 만병에 좋다고 알려져 있는데, 특히 피부병 계통에 좋다.	포천일동온천지구, 양지유황천랜드, 산천파크온천, 도고온천, 변산온천, 대둔산온천, 장수온천, 부곡온천 등
유산염천	마시면 쓴맛이 있다. 물 1L 중 1,000mg이상의 고형성분을 함유하면 망초천, 석고천, 정고이천 3가지로 분류된다	망초천: 신경통, 소화기질환, 만성부인병 석고천: 방광염, 늑막염, 당뇨병, 결핵 정고미천: 신경통, 신장염	우리나라에는 별로 알려져 있지 않으며 국내에는 발견되지 않고 있다.
방사능천	온천수 1리터 중 1g이상의 광물질이 용해되어 있으면 방사능천이라 함	온천수에 라듐이나 라돈이 기준치 이상 함유되었기 때문에 라듐천, 라돈천이라고 하며 주로 화강암지대에서 많이 발견되는 온천수로 수질은 미끄럽고 부드러우며, 진정작용이 뛰어나 신경통, 피부병, 류머티스, 부인병 등에 좋다.	수안보온천, 온양온천, 덕산온천, 유성온천, 백암온천, 해운대 온천 등
탄산천	탄산가스를 포함한 온천으로, 마시면 사이타와 같은 맛이 난다. 입욕하면 기포가 피부에 생긴다.	고혈압, 간장병, 중풍, 복부팽만감, 위장병, 이뇨작용에 좋다	신북온천, 명덕레저, 둔산온천, 능암온천, 오색천 등
중탄산나트륨천(중조천, 알카리천)	탄산수소이온이 음이온으로서, 칼슘이온 및 마그네슘이온이 양이온의 주성분을 이루고 유충성분이 물 1L 중 1,000mg이상 인 것	피부병, 위장병, 알레르기체질, 진정, 경련완화, 소염작용, 골막염, 관절염, 간경변, 약물중독, 당뇨병, 신장결석	신북온천, 홍천온천, 홍성온천, 아산온천, 신광온천, 영일만온천 등

자료: 한국온천개발연구소(1997), 월간온천정보 37호: 99-105; 박병권(1991), 보양형 온천 리조트 조성 방안에 관한 연구, 홍익대학교 환경대학원 석사학위논문: 13-14. 참고하여 재구성.

(2) 온천관광지 개발과정

온천은 온천법의 규정에 의해 최초 온천 징후 조사, 온천발견 신고, 온천발견신고 수리, 온천지구 지정, 토지용도별 조치, 온천개발계획 수립, 온천수 이용허가, 온천 이용 및 관리의 절차를 거쳐 개발된다(류홍선, 2001: 13).



자료: 김희병(1997), 관광사업개발관련법규, 누리에, p.204; 류홍선(2001), 우리나라 온천관광지의 실태에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 14. 재인용.

[그림 II-1] 온천관광지 개발 절차

온천관광지 개발의 절차는 최초 온천 굴착허가를 받아 온천을 시추하여 한국 동력자원연구소 및 시·도 보건 연구소에서 기본 검사, 성분 검사 및 수질 검사를 통해 온천 여부를 조사하여 온도가 25℃이상이고, 인체에 해롭지 않은 성분일 때 온천 발견 신고를 하며, 온천 전문 조사 기관을 통해 온천 보존 지역, 온천공 영향 거리 등의 온천 전문 조사를 통해 온천 지구 면적 적정 지정 판단을 위한 조사보고와 지구 고시전 보고 절차 이행 (시·군·시·도-행정자치부)을 통해 온천 지구를 시정하게 된다. 지구 지정의 면적은 온천 가채수량 및 온천공의 영향 거리 등에 의해 결정된다.

지구 지정이 된 이후 토지 용도별 조치를 통해 온천 개발 계획을 광역시장·군수의 수립과 시·도지사의 승인으로 개발 계획을 수립하여 온천수 이용허가를 득하게 되며 온천법에 의한 허가(굴착허가, 동력장치허가, 이용허가)와 건축법등에 의한 건축허가를 득하여 온천을 이용 및 관리하게 된다.

온천의 최초 온천 징후 조사, 온천 발견 신고, 온천 발견신고 수리, 온천 지구 지정, 토지용도별 조치, 온천 개발 계획 수립, 온천수 이용허가, 온천 이용 및 관리의 절차에 대한 절차는 위의 [그림 II-1]과 같다(류홍선, 2001: 13).

3) 온천관광지에 대한 선행연구

(1) 관광지 속성에 대한 선행연구

소비자 행동 연구에서 소비자의 선택행동이 중요하듯이 관광객은 관광의 전 과정에 걸쳐 부단히 선택을 위한 의사결정을 하게 되며 그것은 연속의 과정으로 나타난다(오상훈, 1992). 관광객의 관광지 선택행동이란 관광관련 결정을 하게 되는 심리적, 사회적 과정에서부터 관광행동을 위한 각종 준비물 즉, 상품구매의 실제적 과정을 총괄하는 것이라고 하였다(한경수, 1992).

Witter(1985)는 리조트에 대한 태도를 연구하면서 수상스포츠와 골프, 테니스 등의 시설 이용가능성, 자연경관의 아름다움, 사람들의 상냥한 태도, 휴식과 건강 완화의 기회, 역사·문화적 매력물, 쇼핑시설, 요리, 오락시설의 이용가능성, 적절한 숙박시설의 이용가능성 등을 관광지의 선택적 매력속성으로 평가하였다.

관광지로서 핀란드의 경쟁우위를 연구한 Hahti(1986)는 관광지를 선택하는 결정

인자와 관광지 속성에 대한 관광객의 지각과 선호의 관계를 연구하면서, 10가지의 관광지의 선택속성을 제시하였는데, 즉 접근성, 스포츠시설, 야간유흥과 오락, 안락한 휴가, 친절한 주민, 캠핑 및 자연공원, 비용에 대한 편익, 아름다운 자연 등을 포함한다. 그리고 Fakeye & Crompton(1991)은 관광소비자와 재 방문객들간에 이미지 차이 유·무를 검증하기 위해 사회적 접촉기회와 매력물, 자연적 형태와 문화적 설비, 숙박과 교통시설, 하부구조, 음식 및 친절한 지역주민, 육체적으로 쾌적한 오락활동, bar와 야간 오락 등과 같은 관광지의 선택속성을 채택하였다.

또한 Um & Crompton(1992)은 구체적인 속성으로 관광지의 기후, 즐거움, 다양성, 행복감, 특별한 야외 오락활동, 사람들과의 만남, 도전성, 매력적인 자연환경, 휴식, 금전, 건강, 시간, 안전 등을 포함하였다.

Goodrich(1997)는 경치, 지역주민의 태도, 숙박시설, 휴식 및 긴장해소, 문화에 대한 흥미, 음식, 수상스포츠, 쇼핑시설, 유흥, 골프, 테니스 등을 포함하였다.

국내의 관광지 선택속성 연구를 보면, 이에주(1988)는 크게 자연경관에 의한 속성, 사회 및 문화적 속성, 인위적 속성으로 분류하고 스포츠시설, 수상 스포츠 시설, 쇼핑시설, 식음료시설, 오락시설, 숙박시설, 역사문화적 흥밋거리, 자연경관, 주민의 친절성, 휴양과 휴식시설 등 10개의 속성으로 구분하였고, 김원인(1994)는 도시위락 관광지 선택연구에서 관광속성을 크게 귀속에, 새로운 경험, 경제적 기분전환, 교육활동 등으로 나누고, 편익속성으로 추억/향수, 소속집단과의 우의/사랑, 특별한 음식, 쇼핑, 특별한 놀이활동, 아름다운 경관감상, 이색적인 동식물, 경제적 위락활동, 쾌적한 위락장소, 체험을 통한 산교육의 효과, 용이한 도달 등 총 11개로 구분하였다.

이진희(1995)는 스키리조트의 이미지 평가연구에서 리조트 속성을 전체 분위기의 고급정도, 운동시설의 질, 숙박시설의 질, 흥미유발의 경험, 여가활동의 선택가능성, 음식의 질, 유흥활동의 기회, 휴식의 적합성, 건강회복의 기회, 종업원의 친절정도, 시설 이용요금의 적당성 등 16가지로 구분하였다.

전기환과 강현만(1997)은 주제공원 이용객의 행동특성에 관한 연구에서 가격의 저렴성, 청결성과 안전성, 안내서비스, 식음료 서비스, 운동 및 휴식공간, 교육적 요소, 여흥 서비스, 시설의 다양성, 타 지역과의 연계성, 접근성 등의 선택속성을 제시하였다.

<표 II-5> 관광지 속성에 대한 선행연구

연구자	선택속성
Witter(1985)	수상스포츠와 골프, 테니스 등의 시설 이용가능성, 자연경관, 상냥한 태도, 휴식과 건강완화의 기회, 역사·문화적 매력물, 쇼핑시설, 요리, 오락시설의 이용가능성, 적절한 숙박시설의 이용가능성 등
Haahti(1986)	접근성, 스포츠시설, 야간유흥, 오락, 안락한 휴가, 친절한 주민, 캠핑, 자연공원, 편의, 자연
Fakeye & Crompton(1991)	사회적 접촉기회, 매력물, 자연적 형태, 문화적 설비, 숙박시설 교통시설, 하부구조, 음식 및 친절성, 오락활동 bar, 야간오락 등
Um & Crompton(1992)	기후, 즐거움, 다양성, 행복감, 야외 오락활동, 만남, 도전성, 자연환경, 휴식, 금진, 건강, 시간, 안전
Goodrich(1997)	경치, 지역주민의 태도, 숙박시설, 휴식 및 긴장해소, 문화에 대한 흥미, 음식, 수상스포츠, 쇼핑시설, 유흥, 골프, 테니스
이애주(1988)	스포츠시설, 수상스포츠시설, 쇼핑시설, 식음료시설, 오락시설, 숙박시설, 역사문화적 흥밋거리, 자연경관, 주민 친절성, 휴양과 휴식시설
김원인(1994)	추억·향수, 우의·사랑, 특별한 음식, 쇼핑, 특별한 놀이 활동, 아름다운 경관감상, 이색적인 동식물, 경제적 위락활동, 쾌적한 위락장소, 체험, 용이한 도달
이진희(1996)	전체 분위기 고급정도, 운동시설의 질, 숙박시설의 질, 흥미유발의 경험, 여가활동의 선택가능성, 음식의 질, 유흥활동의 기회, 휴식의 적합성, 건강회복의 기회, 종업원의 친절정도, 시설 이용요금의 적당성
전기환과 강현만(1997)	저렴성, 청결성과 안전성, 안내서비스, 식음료 서비스, 운동 및 휴식공간, 교육적 요소, 여흥 서비스, 시설의 타당성, 타 지역과의 연계성, 접근성
김성혁과 고희석(1998)	기후, 접근성, 교통의 편리성, 자연경관, 명성도, 해양 레크리에이션, 식음료, 숙박시설, 편의시설, 물가, 친절성, 독특한 지방색, 관광지내 혼잡성, 분위기, 청결상태
이경하·문혜경·김홍범(2002)	경치, 친절한 서비스, 숙박시설, 교통편리성, 관광지의 안전성, 기후, 교통비용, 식당시설, 문화재 및 축제, 쇼핑, 휴양시설, 유적 및 유물, 관광지로의 접근성, 유흥 및 스포츠 시설, 관광지의 유명도

자료 : 정길영(2005), 패키지 상품의 관광목적지 선택결정요인에 관한 연구, 광주대학교 산업대학원 석사학위논문: 11-14; 김이향(2006), 방한 중국인의 한류태도, 관광목적지 이미지, 관광지 선택속성, 만족 및 재방문 의도에 관한 연구, 동아대학교 경영대학원 석사학위 논문을 참조하여 재구성.

김성혁과 고희석(1998)은 하계 해안관광지 중심의 관광이미지 평가에 관한 실증적 연구에서 관광지의 속성을 기후, 주변 관광지 접근성, 교통의 편리성, 자연경관, 명성도, 해양레크리에이션, 식음료의 품질, 숙박시설, 편의시설, 관광에서의 물가, 지역

주민의 친절성, 지역의 독특한 지방색, 관광지 내에서의 혼잡성, 분위기, 청결상태 등의 13개의 관광지 선택속성을 제시하였다.

이경하·문혜경·김홍범(2002)은 관광지 속성과 공간마찰력변수가 관광지 선택에 미치는 영향 연구에서 경치, 친절한 서비스, 숙박시설, 교통편리성, 관광지의 안전성, 기후, 교통비용, 식당시설, 문화재 및 축제, 쇼핑, 휴양시설, 유적 및 유물, 관광지로의 접근성, 유흥 및 스포츠시설, 관광지의 유명도 등의 관광지 속성을 제시하였다.

지금까지 서술한 관광지 선택속성을 요약 정리하면 위 <표 II-5>와 같다.

(2) 온천관광지에 대한 선행연구

과거 1970년대와 1980년대의 온천관광지 관련 선행연구를 살펴보면 개별 온천관광지를 대상으로 지역, 특성, 환경, 시설 분석 및 개발방향에 관한 연구가 이루어졌으며, 다른 한편으로는 온천 방문 관광객 대상의 온천관광지 실태 및 구조 분석 등이 주류를 이루고 있다(김시중, 2009; 162).

한편, 1990년대에는 온천관광객의 온천관광지 방문행태, 온천관광지 선택요인 등에 관한 연구가 주류를 이루고 있는데 한병선(1990)의 연구에서는 9개의 온천관광지를 사례로 속성변수를 이용한 분석과 관광지의 이미지 구조와 선호형태를 분석하였다. 그리고 고동완(1994)은 온천 이용객들의 선택속성에 관한 연구에서 온천을 선택함에 있어 영향을 미치는 요인들을 외생적, 내생적 요인으로 분류하여 연구하면서, 온천수, 간접이용시설, 혼잡·청결, 지명도, 접근성·비용, 관광지 연계, 주변권유 속성으로 분류하였다.

이경자(1998)는 우리나라에 분포하는 46개의 온천지구를 중심으로 수명주기를 분석하여 개발단계, 성장단계, 성숙단계, 침체·쇠퇴단계 및 재활단계로 유형화하였으며, 이러한 수명지구의 형태와 단계가 다양하게 나타나는 원인과 요인을 설명하였다.

2000년 이후의 연구를 살펴보면, 송일문·양강호(2000)는 온천리조트 이미지와 선호에 관한 연구를 통해 온천 이용객들의 온천에 대한 이미지와 그 선호도의 분석을 통해 온천 리조트별 포지셔닝에 대한 연구를 수행하면서, 온천 선택속성을 온천수질, 온천탕 우수성, 부대시설 다양성, 온천탕 청결, 온천 이용요금, 유흥·오락시설, 쇼핑, 토속음식, 지명도, 잘 조성된 관광지, 접근성, 친절성, 여행비용으로 분류하였다. 그리고 김도경(2001)은 국내 온천관광지 29개소를 대상으로 실태조사와 분석을

실시하였고, 김원국(2002)은 온천관광지 이용동기와 온천 선택속성 조사에 의한 시장세분화 연구를 수행하였다. 김수진(2005)의 온천리조트 선택 시의 중요사항과 만족도와 재방문의사를 측정하여 리조트 선택속성의 세분화 연구를 수행하였다.

김시중(2005)은 온천관광지 이미지, 속성 및 선호도 분석연구에서 관광지 선행연구에서 도출한 관광지 속성과 온천수질 속성을 포함한 총 8개의 온천관광지 속성을 선택하였는데 자연경관과 공원을 묶은 관광명소, 문화와 분위기를 묶은 온천전통, 오락·유흥과 쇼핑, 식도락 등을 묶은 체험활동, 그리고 부대시설, 고객서비스, 이용비용, 접근성 등 총 7개의 속성을 도출하고 온천수질을 추가적인 측정 속성 변수로 하여 총 8개의 온천관광지 속성으로 분석하였다. 그리고 박정열(2008)은 온천수요의 결정요인 및 시장세분화 연구에서 부대시설, 숙박시설, 주변 관광지, 타의적 방문, 온천수, 대중온천탕, 접근성의 7가지 요인을 추출하였다.

이상의 온천관광지 선행연구를 정리하면 다음 <표 II-6>과 같다.

<표 II-6> 온천관광지 선행연구

연구자	연구내용
김병문(1977)	온천지역 및 방문객 실태분석, 지역개발방향 제시, 온천관광지 특성 파악
정승익(1979)	관광자원, 관광시설, 관광객 구조 분석
박영철(1980)	발달과정 및 특성 분석, 개발방향 제시
최미숙(1981)	취락형성과 관광객의 구조적 특색 분석
정태홍(1981)	관광환경 분석
김홍운(1982)	도시화와 온천관광도시의 개발
방운영(1983)	농촌과 도시를 연결하는 개발방향 제시 연구
원학회(1984)	온천취락의 지역구성
김성희(1986)	지리적 요인, 연계성, 이용실태, 관광객 구조
김상훈(1987)	온천관광지 형성과정과 제 기능 종합적 고찰, 관광객 구조, 계절 특성, 온천관광지의 고유특성
한병선(1990)	9개 온천관광지의 속성변수, 관광지 이미지 구조, 선호형태 파악
고동완(1994)	온천이용객들의 선택속성을 외생적, 내생적 요인으로 구분하여 분류
이경자(1998)	46개 온천관광지를 수명주기를 이용하여 각 온천관광지를 단계로 유형화하여 단계가 나타나는 원인과 요인분석
송일문·양강호(2000)	온천리조트 이용객들의 온천에 대한 이미지와 선호도를 분석

연구자	연구내용
김도경(2001)	국내 온천관광지 29개소를 대상으로 실태조사와 분석 실시
김원국(2002)	온천관광지 이용 동기와 온천 선택속성 조사에 의한 시장세분화 연구
김수진(2005)	온천리조트 선택시 중요사항과 만족도, 재방문의사를 측정하여 선택속성 세분화 연구를 수행
김시중(2005)	9개의 온천관광지의 이미지, 속성 및 선호도 분석을 통해 8개의 온천관광지 선택속성 도출
박정열(2008)	온천수요의 결정요인 및 시장세분화 연구에서 7가지의 요인을 추출

자료 : 김시중(2005), 온천관광지 이미지, 속성 및 선호도 분석, 한국지역지리학회지 11(4): 498 참조하여 재구성

2. 중요도-성취도(IPA)에 대한 이론적 고찰

1) 중요도-성취도(Importance-Performance Analysis: IPA)의 개념

중요도-성취도 분석(Importance-Performance Analysis: 이하 IPA)은 상품이나 서비스가 지니고 있는 중요속성들에 대하여 중요도(Importance) 및 성취도(Performance)를 소비자가 어떻게 인식하고 있는지를 동시에 분석하기 위해 마케팅에서 개발된 기법으로 이용자의 만족도를 측정하기 위하여 우선 이용자가 어떤 속성을 중요하게 여기는지를 이용 전에 각 속성의 중요도를 조사하고, 이용 후에는 성취도를 이용자 스스로가 평가하게 하여 각각의 속성을 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석하는 기법이다(Hammit, 1996, 고순영, 2005).

IPA의 기본가정은 성취도 속성에 대한 고객의 수준은 상품이나 서비스 성취도의 기대와 판단에 의해 주로 파생되고 있다는 것이다. 즉, IPA는 이용자의 성취도를 측정하기 위하여 이용 전에는 각 속성의 중요도, 이용 후에는 성취도를 이용자 스스로가 평가하게 함으로써 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교·분석하는 평가기법이다(한송이, 2006 재인용).

즉, Frank Guadagnolo(1985)가 정리하였듯이, 특정제품의 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 소비자의 성취도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 각각의 특징에 대한 공급 측의 활용도를 설정하고자 하는 것이 IPA의 목적이며 IPA는 이용자 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 스스로 이 항목의 중요도를 평가하도록 하고, 경영주체의 성취정도를 측정하여 중요도와 성취도를 비교·검토하는 기법인 것이다. 다시 말해, IPA는 여러 속성들을 제공하는 연구대상인 제품, 관광지, 회사에서 여러 속성들의 상대적인 주요 성과를 보여주는 과정이다 (김병삼, 1998).

이렇듯, IPA는 기업이나 특정 상품에 대한 고객만족도 제고에 초점을 맞추고 있다. 고객 만족도 조사를 위해 두 가지 차원의 조사가 진행되는데 X축에 사용되는 속성의 중요도와 Y축에 사용되는 실제 성취도를 조사하게 된다. 고객은 특정한 속성이 기업의 서비스나 제품을 평가하는데 얼마나 중요한 요인인가를 스스로 평가하게 하고 동시에 특정 제품이나 서비스가 이러한 요소들을 얼마나 잘 달성하고 있는가를 평가하게 한다. 이때 규명되는 속성은 분석결과의 유용성을 판별하는데 대한 면밀한 검토를 필요로 하게 된다(김문수, 2003).

IPA는 다양하고 복잡한 성격을 가진 항목을 평가할 수 있을 뿐만 아니라 어려운 통계적 기법을 사용하지 않고도 평가속성의 평균값과 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해낼 수 있기 때문에 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 할 사항을 결정하는데 유용한 정보를 제공한다(공기열, 2006). 또한, 기존 연구에서 밝혀진 만족관련 이론을 단순화시키고 분석 결과를 그래프로 표현함으로써 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있는 장점이 있다(Martilla&James,1977). 다른 기법에 비하여 시각적 판단이 쉽고, 고도의 학문적 지식이 없어도 일선 실무자들이 이용하기 용이한 장점을 지니고 있으며, 비용과 시간의 한계를 안고 있는 실무자들이 어떤 부분에 우선순위를 두고 역량을 집중할 것인가에 대하여 분석을 통해 답을 제시해 주는 특징이 있다고 하였으며, 또한 최정우(1996)에 의하면 IPA는 기존의 연구에서 밝혀진 관련이론을 단순화시키고 실무자들도 연구결과를 쉽게 파악할 수 있다는 장점이 있다고 하였다.

Martilla& James(1997)가 14개의 속성을 적용하여 자동차 판매상들의 서비스 중요성을 파악하려고 적용된 이래로 IPA는 마케팅 리서치 분석가들이 많이 이용하는 이

분석기법은 강점과 약점제시로 인한 상품, 서비스, 자원의 효율적 분포, 관광지의 경쟁력 판단 등을 명확하게 진단하는 기법으로 인식되고 있다

IPA는 1970년대 경영분야에서 최초로 소개되어 건강·마케팅·은행·교육·스포츠 심리학 등 여러 분야에서 활용되었으며, 현대산업분야에서는 서비스를 평가하고 개선점을 찾아내기 위한 방법으로 응용하였다(이형래, 2005).

어떤 조직이든지 재정적인 제약이 있기 때문에, 한정된 재원을 활용하여 최대한의 고객만족을 이끌어 낼 것인가를 결정하는 것이 중요하다. 이러한 투자의 우선순위 결정에 활용될 수 있는 기법이 IPA로, IPA는 고객들이 중시하는 요소와 이들 요소에 대한 고객의 만족도를 매트릭스 상의 좌표로 표시하여 식별하는 방법으로 고객만족은 특정속성에 대한 고객의 기대수준과 그러한 속성에 대한 성취도에 의해 결정된다고 보는 것이다(기기철, 2005).

2) 중요도-성취도 분석방법

본 연구에서 활용된 IPA는 온천관광지 선택속성들의 상대적인 중요도와 성취도를 보여주는 과정으로 이 분석은 온천관광지를 방문한 관광객이 어떤 속성을 중요하게 여기는가를 조사한 뒤 관광한 후에 중요도를 관광객 스스로 평가하여 각각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교 분석하는데 사용되었다. IPA는 어려운 통계적 기법을 사용하지 않고도 평가 속성의 평균값과 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해 낼 수 있기 때문에 시간과 비용의 한계를 안고 있는 관광사업자에게 매우 유용하다.

IPA는 다음 [그림 II-2]와 같이 평가요소의 중요도와 성취도를 측정하여 2차원 도면에 표시하고 그 위치에 따라 의미를 부여한다. IPA는 중심점을 기준으로 나누어진 4분면에 대해 각각 '집중', '유지', '저순위', '과잉'으로 표시할 수 있다. 중요도-성취도 분석의 유용성은 바로 우선순위의 항목을 도출해 내는 것이다. 이 매트릭스는 정해진 인력과 예산 하에 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는 데 유용한 정보를 제공하며 집중 면에 속한 항목들이 개선의 우선 대상이 된다.

↑ 중 요 도 Low	high	집중(Ⅱ사분면) (Concentrate here) 중요도(고) 성취도(저)	유지(Ⅰ사분면) (Keep up the good work) 중요도(고) 성취도(고)
	Low	저순위(Ⅲ사분면) (Low Priority) 중요도(저) 성취도(저)	과잉(Ⅳ사분면) (Possible overkill) 중요도(저) 성취도(고)
		Low	High

자료: 김시중(2009), IP분석에 의한 온천관광지 선택속성 평가연구, 한국경제지리학회지 12(2); 159-178.

[그림 II-2] 중요도-성취도 분석도형

IPA에서 범위와 그 교차점은 평가요소가 어떤 영역에 속하게 될지를 구분하는 결정적인 역할을 하게 되기 때문에 기존자료와 유사조사에 결정적 요소이므로 매우 중요한데 선행 연구자들이 제안하는 방법은 크게 4가지로 요약될 수 있는데, 척도의 중앙값(Mengak, Dottavio, & O'Leary, 1986), 표준편차에 의한 계산(김병삼, 1998), 평균값의 최대값과 최소값의 중앙값(Vaske, Beaman, Stanley, & Grenier, 1996), 임의적인 방법(Hudson & Shephard, 1998; Guadagnalo, 1985) 등이 있다(박상현, 2001).

<표 II-7> IPA 중심점 요약

구분	방법	선행 연구자
척도의 중앙값	평가요소의 전체적인 분포시 유효함	최기종·박상현(2001)
표준편차	5점 척도에서 표준편차가 2보다 큰지, 적은지에 따라 중앙값 또는 평균값을 중심점으로 결정	손대현·김병삼(1999)
전체 평균값	각 평균에 대해서 전체 평균값을 구하고, 그 값을 중앙값으로 결정	Vaske et al(1996), Duke & Persia(1996), Fuchs & Weiermair(2003)
임의적인 방법	연구자가 임의적으로 설정하는 방법	Go & Zhang(1989), Hudson & Shephard(1998), Guadagnalo (1985), Bruyere et al(2002)

자료: 변우희·노정철(2002), 백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략: IPA 적용, 관광·레저연구 14(2): 25-46.

본 연구에서는 크게 네 가지로 요약되는 방법 중 분포 정도에 따른 평가에 단점을 지닌 척도의 중앙값, 임의적인 연구자의 설정으로 한계성을 갖고 있는 임의적인 방법, 그리고 표준편차 적용 방법보다는, 각 평가에 대해서 전체 평균값을 구한 후 그 값을 중앙값으로 결정하는 방법인 '전체 평균값'을 적용하여 활용할 것이다.

사분면으로 나누어진 격자를 그래픽으로 나타내면 Y축은 관광 전 관광지에 대한 고객의 선택속성 인식에 관한 중요도, X축은 관광 후 이러한 속성과 관련된 성취도를 보여준다. IP분석의 X축과 Y축은 중요도와 성취도이며, 표시되는 점이 바로 평가 항목이다. 즉 관광지 안에서 여러 가지 속성 항목의 상태를 파악하고 어디에 우선순위를 두어서 개선해 나갈 것인가를 측정하는 것이다. IPA의 유용성은 우선순위의 항목을 도출해 내는 것으로 IPA 매트릭스는 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 될 사항을 결정하는 유용한 정보를 제공하며 '집중'면에 속한 항목들이 개선의 우선대상이 된다(김성삼·임재문·이형룡, 2001).

<표 II-8> 실행격자 4분면

구분	분석
I 사분면	응답자에게 매우 중요한 속성으로 인식되며, 동시에 조직은 이러한 행위에 대한 높은 수준의 실행을 가지게 됨
II 사분면	속성들이 응답자에게는 대단히 중요하게 인식되지만 성취도는 매우 낮다. 이 부분은 개선의 노력이 집중되어야 한다는 것을 직접적으로 의미함
III 사분면	중요도도 낮고 성취도도 낮은 속성이다. 이러한 낮은 우선순위 부분에 대해서는 제한된 자원이 소비되어야 함
IV 사분면	이 부분은 낮은 중요도의 속성을 가지지만 상대적으로 높은 성취도를 가지고 있다. 응답자들은 조직의 성취도에 대해 만족을 가지고 있다. 그러나 경영자는 과도하게 존재하고 있으므로 이 부분의 속성에 대해 현재의 노력을 고려해야 함

자료: 변우희·노정철(2002), 백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략: IPA 적용, 관광·레저연구 14(2): 25-46.

IPA방법으로 온천관광지의 선택속성에 여러 가지 평가항목의 상태를 평가하여 제주를 방문한 관광객들이 어떤 선택속성을 중요하게 생각하는지를 파악하고 어떤 속성을 만족하는 지도 파악할 수 있다. 그래서 온천관광지 경영자의 입장에 보면 응답자에게는 대단히 중요하게 인식된 선택속성의 성취도가 낮은 부분은 개선의 노력이

집중되어야 한다. 또한 응답자에게 매우 중요한 속성으로 인식되며, 중요도와 성취도가 낮은 선택속성 항목은 경영자는 과도하게 집중해서는 안 된다. 이 부분에 대해 관광객들은 별로 중요하게 생각하지 않기 때문이다.

IPA 분석의 문제점으로는 중요도 속성에 대한 명확한 정의를 제공하지 못하고 있다는 점이다. 대다수의 기존 관광 연구 분야에서는 줄곧 중요도 속성을 절대적인 구매의사의 결정요인으로 간주되어 왔다. 차츰 소비자만족에 기준을 맞추어 중요도와 성취도 연구가 제시되었지만, 다른 많은 연구자들은 중요도와 기대를 혼용하여 연구에 적용하고 있기도 하다. 중요도는 고객이 서비스 질 인식에서 바라던 결과이고 기대는 묵인된 결과라는 차이점으로 분류하기도 한다. 타 연구에서도 기대는 다차원적인 정의와 애매 모호성이 있다고 평가되기도 한다.

3) IPA에 대한 선행연구

IPA를 처음으로 연구한 Martilla & James(1977)는 자동차 딜러 서비스부문의 속성들에 대한 순위를 매기는 중요도-성과의 격차를 분석하여 마케팅 전략 수립에 이용하였고, 관광개발과 보존이라는 문제에 직면한 웨스트버지니아 주립공원에서 우두막집 대여를 잠재적은 해결책으로 기대하면서 우두막집 체험에 관한 여러 속성의 중요성을 확인하는데 IPA기법을 사용하였다(Hpplendorst & Olson & Fortney, 1992).

그리고 Frank Guadagnolo(1985)는 이용자의 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 소비자의 의견을 체계적으로 분석하고 소비자가 특정 제품이나 서비스의 속성 중 무엇을 중 무엇을 중요하게 여기는지를 판단하기 위한 가장 적절한 분석기법으로 IPA의 활용도를 설명하였다.

이후 주로 마케팅 분야의 연구자들에 의해 이용되고 있으며 이 분석 기법은 제품, 혹은 서비스의 강점과 약점을 제시함으로써 제품 및 서비스의 효율적인 분포, 경쟁력 판단을 명확하게 진단하는 기법으로 결과를 빠르고 쉽게 도출해 낼 수 있다는 장점 때문에 자주 이용되고 있다(Im, 1995).

이러한 이유로 IPA는 건강, 마케팅, 은행, 교육, 스포츠 심리학 등 여러 분야에서 사용되고 있으며(이형래, 2005). 특히 관광산업 분야에서는 레스토랑 서비스, 호텔

서비스, 농촌관광, 자연휴양림, 관광 상품의 연구 등에서 많이 용되어왔으며 적용법 위 또한 점차 확산되어 가는 추세이다.

실버타운의 경쟁력 평가를 위한 연구(Hawes, Kiser & Rao, 1982)와 건강분야에 있어 소비자의 인식을 다룬 연구(Hawes & Rao, 1985)가 IPA를 적용하였고 Sethna(1982)는 IPA 기법이 서비스의 질을 측정하는데 유효한 기법임을 입증하였다.

또한 Lewis(1985)는 IPA를 호텔의 전반적 서비스에 대한 고객인식을 분석하는데 이용하였고 Lewis와Chambers(1989)는 고객만족을 모니터링 하기 위한 방안으로서 IPA를 활용하였다. Martin(1995) 역시 고객의 호텔서비스에 대한 기대 및 인식을 분석하기 위해 IPA를 활용하였다.

한편 Evans와 Chon(1989)은 관광정책을 형성하고 평가하는데 IPA를 사용하였고 레스토랑 포지셔닝 전략에도 활용되었다(Keyt, Yavas & Riecken, 1994; Hsu, Byun & Yang, 1997). 또한 Zhang(2004)은 IPA를 이용하여 중국에서 홍콩으로 송출되는 관광객들이 홍콩투어가이드의 서비스 질을 평가하였다. 그는 투어가이드 서비스 제공에 필요한 속성 20개를 선정하였는데 분석결과 직업적 능력, 신뢰성, 그리고 언어 능력 등 11개 속성에 있어서는 양호한 성과를 보여주었지만, 가이드의 문제해결능력 속성은 집중적으로 개선해야 될 사항임을 밝혀냈다. 이러한 연구를 통해 IPA모델이, 투어 가이드 서비스 질을 개선하기 위해 어떤 노력이 필요한 가를 밝히는데 유용한 도구가 될 수 있음을 보여주었다.

개별관광기업에 대한 평가 이외에 관광지의 전반적인 경쟁력을 평가하기 위한 연구에도 IPA 모델이 활용되었는데 Enright와 Newton(2004)은 홍콩 방문 관광객들이 중요하게 여기는 속성과 상대적으로 경쟁력을 보완해야 할 속성을 제시하였다.

한편, chu와 choi(2000)는 홍콩호텔기업의 경쟁력 분석을 위해 IPA를 활용하였는데 비즈니스 여행객과 순수 관광객 집단을 대상으로 6개의 호텔선택속성(서비스 질, 비즈니스편의시설, 이용 가치, 객실과 프론트 서비스, 식음료 및 레크리에이션 서비스, 보안)을 선정하였다. 분석결과 서비스의 질, 객실 및 프론트 서비스, 보안 속성은 좋은 성과를 보이면서 형상태가 지속되어야 함을 나타냈고 비즈니스 편의시설과 식음료 및 레크리에이션 부분은 낮은 중요도와 성취도를 보여주었다. 반면, 호텔의 이용가치속성에 있어서 중요도는 높으나 성취도는 낮게 제시되어 집중적으로 개선해야 할 사항을 밝혔다.

국내에서도 IPA를 활용한 연구를 보면, 관광지로서의 산정호수에 대한 평가를 시각화하고 그에 대한 의미 분석과 개선방안을 도출한 연구(최기종·박상현, 2001), 자연휴양림을 선택하는데 있어 중요한 속성을 도출하고 이용후의 성취도에서 만족하는 속성을 분석한 연구(서철현·송은주·이상돈, 2003), 백제문화권에 내재되어있는 관광자원속성 변수에 대한 가치를 평가하는데 IPA를 적용한 연구(변우희·노정철, 2002)등이 진행되었다. 또한 관광정보시스템(노정철, 2003; 김문수, 2004), 컨벤션(이혜련·김정만, 2003; 강정은, 2002), 전시회 참관객 서비스요인 평가(조은정, 1999) 등 많은 영역에서 적용되었다. 이와 같이 상품의 시장성 검토를 위해 IPA는 여러 분야에서 널리 적용되어 왔으며, 이용자 의견을 경영방침에 반영하기 용이하고 실무적으로 활용도가 높다는 점에 유용하다고 할 수 있다.

기기철(2005)은 모든 조직들은 그들 고객들의 만족도를 평가하고 제고하기 위한 활동이 매우 중요하다는 사실을 강조하면서 고객의 만족도를 평가하기 위해서는 고객의 만족도와 성취도를 결정짓는 중요한 인식들을 식별하는 작업이 우선되어야 하지만 재정적인 제약이 있거나 한정된 자원만을 가지고 있는 조직은 우선순위에 의해 투자의 결정이 이루어져야 한다고 하였다. 이러한 이유로 IPA는 고객들이 중요하게 생각하는 요소와 이들 요소에 대한 고객들의 만족도를 매트릭스 상의 좌표로 표시하여 식별하는 IPA를 통해 각각의 속성을 비교분석하여야 한다고 주장하였다(고순영, 1995).

공기열(2006)은 다양하고 복잡한 성격을 가진 항목을 평가 할 수 있고 어려운 통계기법을 사용하지 않고서도 평가속성의 평균값과 매트릭스를 이용하여 빠르고 쉽게 결과를 도출해 낼 수 있기 때문에 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 하는 사항을 결정하는 데 유용한 정보를 제공하는 분석기법이라고 주장하였다.

정미란(2006)은 호텔 와인 이벤트 참가자들을 대상으로 중요도와 성취도 수준을 평가하여 실무적으로 와인 이벤트를 기획하고 개최하는데 유용한 정보를 제공과 함께 호텔 레스토랑 마케터들과 경영자들에게 효율적인 와인 이벤트 마케팅 전략 수립에 도움을 주었는데 결국 이벤트 참가자의 중요도가 낮은 서비스에 대한 투자에서 중요도에 비해 성취도가 낮은 부분으로 집중관리와 투자 결정 방향을 선회하게 만드는 계기가 되었다고 주장하였다.

이밖에 IPA를 이용한 대표적인 국내 연구를 정리하면 다음 <표 II-9>와 같다.

<표 II-9> IPA를 활용한 국내 연구

연구자	관련연구
박지영(1999)	중요도-성취도 분석을 이용한 지역축제 개선방안에 관한 연구
손대현·김병삼(1999)	관광지의 서비스 품질 제고
최준호(2001)	국외여행인솔자의 여행상품질에 대한 영향 연구
최기종·박상현(2001)	IPA를 이용한 지역축제 개선방향에 관한 연구
박성현(2001)	관광지 개선을 위한 IPA 이용한 범위설정에 관한 연구
변우희·노정철(2002)	백제 문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략
양태석·박준규(2002)	패밀리 레스토랑의 고객만족 IPA 분석에 관한 연구
김종원·정관석(2002)	국내실버타운의 활성화를 위한 노인구매층의 실버타운 내적 환경에 관한 연구
서철현·이상현·송은주(2003)	자연휴양림 이용객의 이용 후 평가에 관한 연구
김효실(2004)	관광호텔 휘트니스센터 서비스품질 평가에 관한 연구
이진영(2004)	호텔 뷔페의 메뉴품질에 관한 연구
장병수·변우희(2004)	외래관광객의 여행상품지각에 의한 관광목적지 가치 평가에 관한 연구
이재곤(2005)	해양관광자원 개발 방향
오상훈·임화순·고계성(2005)	관광매력성의 계절 간 비교
고계성·오상훈(2004)	섬 관광지 매력성 비교
임화순·고계성(2006)	관광 목적지 매력 속성에 따른 중요도-성취도 연구

3. 온천관광지 사례 분석

1) 외국의 온천관광지 사례 분석

중세 사람들은 물을 신이 내린 은총의 매개체(holy water)로, 신성에 의 한 치유력이 있다고 믿었으며, 근대과학은 성천(聖泉)의 물을 광천수(mineral water)라 재명명하면서 질병을 치유한다고 주장하기고 했다. 온천은 화산활동과 밀접한 관계를 가지고 있어 세계적으로 화산이 많은 나라는 자연적으로 온천도 많은 수가 분포하고 있다. 화산활동은 지진활동과 밀접한 관계를 가지며 세계적인 화산대와 지진대가 서로 일치하고 있다. 이들은 또한 시기조산대, 해령(바다속의 산맥)과도 밀접히 관련되

어 있으며, 특히 환태평양 조산대의 지중해 ~ 히말라야 조산대와 같은 큰 조산대가 있다. 이 지역에는 지진도 많고 화산작용도 많이 일어나며 온천은 이 지역에 밀집되어 있다. 따라서 환태평양 조산대에 해당되는 일본, 뉴질랜드, 북미, 캘리포니아 등에 많이 분포하고 있으며 핀란드, 독일, 프랑스, 영국 등 지중해 조산대에 해당하는 나라들에서 많이 분포한다. 반면에 화산활동이 거의 일어나지 않는 지역에서도 상당수의 온천이 분포하고 있으며 최근에는 지열 에너지를 얻기 위한 방안으로 세계 여러 나라에서 탐사와 연구되기도 하였다(서수원, 2003: 20-21).

온천은 주로 현재 화산활동이 활발하거나 아니면 활동이 잠시 멈춘 지역, 즉 휴화산지역에 많이 분포하는데 화산대에 속한 캐나다, 미국, 독일, 헝가리, 콜롬비아, 자마이카, 폴란드 등 여러 나라에 온천이 많이 있고 우리나라도 그 중에 포함된다. 이 중에 대표적인 화산국이라고 할 수 있는 나라는 아이슬란드, 일본, 뉴질랜드이며, 특히 일본은 세계최대의 온천보유국으로 일본의 환경청에 등록된 온천의 개수만 무려 16,000여개이며, 그중 유명한 곳은 2,100여개나 된다. 이 가운데 세계적으로 유명한 온천관광지는 독일의 Baden-Baden, 캐나다의 Banff, 미국의 Yellowstone park, 일본의 “벳부온천”이라고 할 수 있다(서수원, 2003: 22).

(1) 일본의 온천관광지

예부터 일본민족은 온천을 좋아하는 민족으로 온천의 입지조건 즉. 천원(泉原)의 종류는 지구상에서 가장 좋으며, 온천의 수량도 매우 풍부한 나라로서 온천욕이 일본사람들의 생활 속에 깊이 자리잡고 있었다. 이들 온천은 전국에 걸쳐 골고루 분포되어 있는 것이 특징이다. 이와 같이 온천이 많은 이유는 일본의 지형이 화산지대이기 때문이다. 특히 해양성 기후 조건을 가진 일본은 대륙성 몬순기후인 우리나라보다 훨씬 더 습한 기후조건 때문에 목욕문화가 발달되어 왔다. 최근 통계자료에 의하면 전체국민의 4분의 3이상이 1년에 1회 정도의 온천을 즐기고 있으며, 이용하는 일시적은 관광과 오락, 휴양, 요양 또는 치료 등 다양한 목적을 가지고 이용하고 있다(서수원, 2003: 25).

일본의 온천 총수는 26,076개소인데, 이용 중인 온천이 17,686개소, 미 이용이 8,370개소로서 가히 온천 천국이라 할 만 하다(행정자치부, 2001: 96).

이렇듯이 일본온천 문화는 일본의 관광산업과 요식업, 숙박업을 지탱하는 원류이

며, 이러한 온천문화를 빼 일본관광은 생각도 할 수 없을 만큼 중요하다. 특히 온천 주변으로 발달된 온천여과이나, 호텔, 기타 숙박시설 등은 관광의 거점이 되며, 이곳을 중심으로 각종레저나 관광에 대한 정보 및 예약까지 연결해 주는 각종 여행편의가 함께 제공된다(서수원, 2003: 25).

일본의 대표적인 온천관광지 중 하나인 구로카와 온천은 치쿠고강 계곡을 따라 해발 약 700미터에 형성된 온천마을로서 노천탕의 매력을 높이는 것은 주변 자연환경이라는 점을 인식하여 나무를 심는 사업을 추진하였고 식수와 노천탕 정비사업이 온천지 전체에서 진행되었다. 구로카와 온천관광 여관협동조합에서는 마을마다 온천, 관광시설 수준 등을 통일하는 조례를 제정하여 건물의 높이나 색조 등을 통일하여 온천 마을에 있는 안내표지나 점포간판, 도로의 가드레일 등에 검은 천 바탕에 하얀 글씨로 통일한 색조를 쓰고 있으며 이것이 지역의 색깔이 되었다. 또한 관광객이 증가함에 따라 치쿠고강 오염문제가 발생함에 따라 여관 관계자들이 정화사업에 나섰고, 환경에 좋은 비누와 샴푸 등을 개발하여 마을 전체가 사용하고 있다(행정안전부, 2008: 39-40).

또 하나의 대표적인 일본 온천 중 하나인 유후인 온천은 해발 1,000미터의 산들이 둘러싸고 있는 분지 지역으로 숙박시설은 약 100곳이며, 전국적으로 유명한 고급 여관이나 호텔, 펜션, 민박, 공공단체에서 운영하여 비교적 저렴한 가격에 이용이 가능한 '고쿄노야도' 등 다양한 시설을 갖추어 따라 2006년의 온천 숙박객수는 93만명에 이른다. 30곳 이상의 미술관과 갤러리, 체험시설 등이 모여 있고 관광마차나 클래식 버스 등 독특한 오락시설과 유후인 음악제, 유후인 영화제 등과 같은 문화적 이벤트가 개최되고 있다. 특히 목초지 등을 지키기 위한 목적으로 열린 '소 절규대회'와 같은 이벤트는 주민과 관광객이 교류할 수 있는 이벤트도 개최되면서 무명의 유후인이 대표적인 온천관광지로 알려지게 일조하였다(행정안전부, 2008: 41-43).

일본온천지의 발달과정은 요양온천지, 보양온천지, 관광온천지의 3단계로 구분되어진다. 요양온천지는 환자들이 병을 고치기 위해서 이용하는 경우이고, 보양온천지는 병을 예방하거나 건강을 유지시켜 주기 위하여 이용되는 휴양지적 성격을 지닌 온천장이며, 관광휴양지는 그 기능이 다양하지만 종합적 종합적인 관광위락시설을 갖춘 온천숙박지를 의미한다.

최근에는 새로운 보양형 온천시설로 네스파(NESPA: new spa)를 도입하고 있는데

야의 운동욕을 할 수 있도록 풀의 크기를 확대하고 수심을 깊게 한 것이 특징이다. 네스파는 건강의 유지, 회복, 증진에 있는데 의료용 전신욕 용도로도 활용되고 있다 (행정자치부, 2001: 97-98).

(2) 미주지역의 온천관광지

미국에서는 자연적으로 용출되는 고온의 온천이 대단히 많이 있으나 동양권(일본, 한국)에서와 같이 온천욕을 즐기는 것이 아니라 자연자원의 일부로서 또는 관광상품으로서 보호하고 있는 면에서 의미가 다르다. 미국은 온천을 즐기는 방식은 유럽과는 다르다. 유럽에서는 소수의 사람들이 심신을 동시에 휴식시키기 위해 온천을 이용하는데 비해 미국은 다이내믹한 활동이 주체가 되고 온천은 그런 동적인 여러 공간 중 일부로 조용함을 즐길 수 있는 장소로서 선호된다. 세계적으로 유명한 온천관광지의 하나인 Yellow Stone National park는 와이오밍(wyoming)주의 “맘모스 핫 스프링스” 부근에 위치한 온천, 간헐천으로서, 천연으로 용출되는 고온의 물을 그대로 방류시켜 관광 상품화하고 있으며 목욕은 하지 않는다. 또한 Arkansas주의 Hot springs National parks는 수온은 57℃~53℃이고 물리치료 요법으로 이용되기도 한다(서수원, 2003: 31).

이와 같이 미국의 온천은 Wyoming, California, New-Maxico, Uta, Colorado, Oregon, Arkansas등지에 넓게 분포하고 있다. 자연보존 의식이 투철한 미국에서는 우리나라의 최근에 신고된 온천과 다르게 주로 천연으로 용출되는 화산성 온천(수질성분은 마그마에 의해 크게 좌우되고 있음)형태이며 철저하게 보호하여 관리하고 있다(서수원, 2003: 31). 이처럼 민간 차원의 온천관광지 개발이 많이 이루어지고 있는데 워터파크(water park)시설에도 온천기능이 들어 있다. 예를 들면, 동굴모양의 온욕탕(溫浴湯), 열대 스타일을 연출한 야구지, 사우나를 배치하여 휴식할 수 있는 공간을 구성 해 놓았다. 그러나 워터파크의 본래 중심체는 모험으로서 대단히 규모가 큰 수영장에서의 스릴, 스피드를 포인트로 하여 파도를 만드는 풀, 워터슬라이드, 류수(流水)풀등이 주소를 이룬다. 미국에서의 온천은 주류는 아니고 워터파크의 하위시스템으로 존재하고 있다.

(3) 독일의 온천관광지

독일에서는 나우하임 온천(Bad Neuheim), 노이에나르 온천(Bad Neuerallr), 오인하우젠(Bad Oeynhausien), 바덴바덴(Baden-Baden), 등의 온천이 유명하며 입욕 및 물리치료 요법 등으로 이용된다. 특히 “쿠어하우스(Kurhaus)”라고 불리는 온천 휴양지가 많이 발달되어있으며, 뿐만 아니라 도시지명에 바트(Bad) 또는 바덴(Baden)이라는 단어가 들어간 곳은 십중팔구 온천과 관계된 곳이라고 보면 틀림이 없다. 독일 사람들은 만성질환을 치료하는 데 목욕이나 온천요법을 적극 활용하고 있다. 건강을 위해 온천 휴양지로 장기간 여행을 떠나는가 하면 온천 전문의라는 직업도 따로 있다니, 독일인의 삶에 온천이 얼마나 깊숙이 침투되어 있는지 짐작할 수 있다(서수원, 2003: 32).

독일의 온천은 휴양지와 요양지에 주로 존재하면서 이러한 시설의 한 부분으로 인식하고 있고, 요양지는 독일과 각 주의 사회복지부에서 관리하고 있다. 독일은 유럽의 국가들과는 달리 대규모 스파타운 시설의 건설로 온천수를 다방면으로 이용하는 접근법을 주로 활용하고 있으며, 이와 같은 대규모의 투자는 안정된 사회와 경제, 그리고 정치로부터 기인하는 것을 알 수 있다(행정자치부, 2001: 99).

이처럼 독일 사람들은 온천 휴양지에서 온천 전문의로부터 처방 받는 온천요법뿐 아니라 물리치료, 운동치료, 식이요법 등 종합적인 치료를 받는다. 온천마다 주로 함유된 미네랄이 다르고 또 이에 따라 치유되는 질병이 다르기 때문에, 한 휴양지에는 비슷한 환자들이 모이게 된다. 또한 온천수의 응용도 활발히 이루어지며, 온천뿐 아니라 수(水)치료 또한 매우 발달되어 있다. 따라서 물의 효과인 부력효과, 정수압 효과 등을 최대한 활용하는 재활 치료법이 활성화되어 있다(서수원, 2003: 33).

(4) 영국의 온천관광지

온천이 질병을 치유한다는 근대과학에 온천지역 비즈니스를 부상시켰는데 그 대표적인 도시가 영국 남서쪽 아본강변에 위치한 바스(Bath)이며, 오늘날 목욕과 관련된 모든 명칭에 달라붙는 “바스”란 단어는 이 도시에서 시작되었다고 말한다. 이는 고대 로마인들의 목욕탕 로만바스(Roman Baths)가 바스의 중심부에 위치하고 있다. 이 로만바스 옆에는 왕과 귀족층의 전용 목욕탕인 크로스바스(Cross Bath)와 펌프룸(Pump Room)이 있는데 이 건축물들은 1980년대 초에 그 가치를 인정받아 세계문

화유산으로 지정되었다(행정안전부, 2008: 51).

로마인들이 세운 공중목욕탕과 미네르바여신을 위한 신전, 대도시가 발견된 것은 1880년이지만 1500년이 지나도록 이런 시설의 존재를 알 수 없었던 가장 중요한 요인은 지면에서 500m 정도아래 건설되어 있었다는 것이다. '로만바스'의 시스템은 현대인의 눈으로 보아도 놀라울 정도로 과학적으로 뜨거운 욕탕과 찬 욕탕이 별도로 마련되어 있고 운동도 할 수 있는 시설도 있는데 대표적인 예가 바로 온수 수영장인 대욕장(Great Bath)이다. 이 대욕장 가장자리에 있는 수많은 돌들은 목욕을 즐기는 주인들의 손톱을 다듬고 마사지를 해주던 시녀들을 위한 장소로 추측된다. 온천 목욕을 마친 후에는 본격적인 사교를 시작하기 전에 들렀던 장소인 '펌프 룸(Pump room)'은 지금도 찻집으로 영업을 하고 있으며 건강에 좋다는 미네랄 워터를 팔고 있고, 또한 바스온천의 원천중 하나인 '왕온천(The king's Spring)에서 샘솟는 이 미네랄워터는 지금 '스파워터'란 다른 이름으로 관광객들에게 판매되고 있다(서수원, 2003: 36).

과거에는 온천휴양산업의 최대 성수기를 맞이한 바스는 20세기에 들어서면서 시설의 노후화와 유럽대륙과 연계된 교통시설의 발달로 부유한 관광객들을 유럽대륙의 온천관광지에 빼앗기면서 침체하기 시작하였고 결국, 도시 슬럼화 현상도 발생하였다. 이에 바스의 행정당국은 도시회생을 위해 유네스코 세계문화유산으로 지정하여 바스를 온천관광도시에서 문화유적 관광도시로 탈바꿈시키고, 바스 스파 프로젝트(Bath Spa Project)를 추진하여 바스 문화유적지 내에 온천관련시설들을 복원하여 온천치료 및 건강증진 프로그램과 연계하고 나아가 지역 전체의 경기를 회복하고자 노력하였다(행정안전부, 2008: 51-53).

2) 우리나라의 온천관광지 사례분석

(1) 우리나라 온천관광지 발달과정

우리나라는 예로부터 대륙성 기후로 인해 섬나라인 일본에 비해 목욕의 필요성이 그다지 높지는 않았다. 하지만 '목욕재계'라는 말에서 알 수 있는 우리나라에서의 목욕은 단지 육체적인 청결만이 아니라 마음의 청결까지 내포하고 있었다. 새해를 맞

을 때, 집안의 경사가 있을 때, 신에게 기원할 때, 또한 어떠한 목적을 가지고 간절한 소원을 빌 때 등 중요한 의식을 치르기 앞서 사람들은 목욕을 행해왔다. 물론 상류층에서는 서구만큼은 아니더라도 서민층에 비하면 호화로운 목욕문화를 가지고 있었을 것이나 현재까지 자세하게 알려져 있는 것은 없다. 기록에 의하면 《삼국사기(三國史記)》부터 목욕에 관련된 언급이 나타난 것으로 보아 목욕을 즐기는 것은 동서고금을 막론하고 공통된 사항이 아니었나 싶다(서수원, 2003: 23).

우리나라의 고대문헌에 등장하는 온천이야기는 사건의 무대이거나 요양치료지였다는 사실이 대중을 이루고 있다. 처음에 온천을 이용한 사람도 왕족이나 사신, 국가관리 등이 많았고 일반인들은 인근의 주민 또는 난치병이나 만성질환을 가진 소수의 사람들 이었다. 한국의 역사책 속에 온천이 등장하는 기사 가운데 오래된 사실이 기록된 책은 동사강목인데, 제1권 상 무인년 가을 7월에 보면 백제가 지금의 충남 온양시에 탕정성을 쌓았다는 기사가 게재되어 있다. 이때는 서기 18년으로 지금부터 1974년전의 일이다. 그리고 백제 건국 초기인 당시에 오늘날의 온양온천을 「목욕하는 샘이 있는 성」이라고 그 지명을 호칭한 것을 보면 이 무렵에도 온천이 있었다는 것을 알 수 있다(최운현, 2001: 29).

통일신라 신문왕 3년(서기 683년)에는 재상 충원공이 동래온천을 이용하였다는 기사가 삼국유사에 나와 있다(박명삼, 1990: 18). 이렇게 동래온천의 역사도 오래되었음을 알 수 있다. 용제총화에 의하면 그 당시 우리나라의 온천은 경기도, 전라도를 제외한 전역에 분포한다고 하였다(김상훈, 1985: 18). 즉, 동래온천이 가장 좋고 평해군 서쪽의 백암산 아래에도 온천이 있으며, 황해도는 전국에서 온천이 가장 많은데, 해주의 마산 온정이 가장 기이하다고 하였으며, 평안도에는 성천(成川)에 온정(溫情)이 있다고 하였다. 조선시대에 남해에 분포한 온천중에서 유명한 것은 동래, 유성, 온양, 수안보, 백암 등이었다(김상훈, 1985: 19).

유성온천은 태조가 계룡산에 대궐터를 잡으러 올 때와 태종이 임실현에 가서 강무(講武) 할 때 이용하였다고 한다. 온양온천은 세종, 세조가 방문하였는데, 특히 세조가 머물 때에 온정 옆에서 차가운 물이 솟아올라 이를 신기하게 여겨 신정비(神井碑)를 세웠다. 일반적 근대 한국의 온천관광지의 발달과정은 시대적으로 5단계로 구분 할 수 있다.

<표 II-10> 우리나라 근대 온천 발달 시대구분

구 분	시대적 구분
~ 1910 년	한국형 전통적 온천 이용기
1910년 ~ 1945년	일본인의 온천지개발·경영·이용의 본격화 시기
1945년 ~ 1961년	해방후 공백 및 쇠퇴기
1962년 ~ 1975년	관광사업 및 온천이용 부흥기
1975년 ~ 현재	온천 이용·개발 발전기

자료: 任和淳(1996), 近代韓國 たあける 温泉観光地の 發達過程に關する史的硏究, 東京工業大 博士學位論文.

1910년 까지는 일본이 조선총독부를 설치하면서 지금까지 인근주민의 탕치목적의 온천이용이 주류를 이루던 전통적인 한국형 온천지에 일본인의 이용과 경영이 침입 되는 시기라 할 수 있다. 동래온천에 일본인이 여관을 개업하고, 온양온천에는 일본인에 의해 온양온천주식회사가 설립되었다(김천중·임화순, 1998: 285).

1945년까지는 일본인 온천지 개발, 경영, 이용이 본격화 되는 시기로 1910년부터 일본에 의한 신정치가 되면서 철도 및 도로가 부설되고 土地收用令 발동 등으로 일본의 지배가 강화되고 각 온천지에도 일본인의 경영이 본격화 되었다(김천중·임화순, 1998: 286).

1961년까지는 해방에 의한 일본인의 총 徵收와 한국전쟁으로 혼란과 공백의 시기라 할 수 있고, 1962년 새로운 정부의 출범으로 정치적 안정과 계획적인 경제정책이 시작되어 이와 더불어 관광사업진흥법이 제정되었고 관광공사의 설립으로 관광산업의 부흥기를 맞으면서 온천도 역시 장기적이 미로에서 벗어나 이용과 개발이 부흥기에 시동을 걸게 되었으며, 1970년대에 이르러 국민생활의 안정과 향상으로 국민관광 및 레크레이션 활동이 활발화되기 시작했으며 1975년 관광사업법과 관광기본법의 제정, 1981년 온천법 제정 등 관광과 온천의 개발에 관한 강력한 법제도가 탄생되었고 고도의 경제성장과 국민소득의 증대는 관광산업 및 온천이용의 급성장을 이루는데 시발전의 시기라 볼 수 있다(김천중·임화순, 1998: 286).

1980년대 및 현재에 이르러 온천관광은 단순히 여가, 레저 목적의 온천이용이 아닌 새로운 형태의 온천시설과 기능을 요구하는 시기가 되었다. 단순 온천수로서의 역할 뿐만 아니라 건강 활동에 온천을 적극 이용하려는 건강 증진형 온천 이용시기가 볼 수 있으며, 온천시설 또한 소규모일반 대중탕 수준에서 동래 허심천 이천 미

란다, 부곡하와이, 서울 온천 등과 같이 대규모 복합형 온천시설이 집중 발전되는 시기로 온천이 발전기라고 할 수 있다. 이 시기부터 일부 관광객들만이 이용하던 온천이 민간자본에 의해 관광휴양지로 개발되면서 이용객이 급격히 증가하기 시작하였다. 고속도로의 개통으로 접근성이 개선됨으로써 대도시에서 멀리 떨어진 온천관광지로 본격적으로 개발되었다.

우리나라 온천관광지의 발전과정을 감안하여 온천지를 기능별로 그 발전단계를 구분해 보면 탕치장 단계, 휴양지 단계, 온천관광도시화 단계로 나누어진다. 탕치장 단계는 개발의 초기단계로 인근 지방주민들도 이용객이 주종을 이루며, 휴양지 단계는 온천지와 주요 대도시의 연결이 용이해서 지방도시 뿐만 아니라 인근 도외주민의 이용도가 높아 입장객이 연간 50만명 이상 100만명 이하의 규모이다. 끝으로 온천관광도시화 단계는 온천본연의 단일 기능으로만으로 성립·발전하는 온천관광지로서 이용객은 전국에 걸쳐 분포된다.

(2) 우리나라 온천관광지 현황

시·도별 공중위생법 등의 각 개별법에 의해 관리되었던 온천지의 체계적인 관리를 위해 1981년 온천법이 제정되기 이전에는 북한에 52개소, 남한에 14개소로 남북한 전역에 걸쳐 총 66개소가 있었다(행정자치부, 2004; 정삼철, 2007: 40-61).

<표 II-11> 온천법 제정이전 온천원 보호지구

온천명	소재지	발견신고수리일
마금산	창원시 북면 신촌리 일원	1927년
척산	속초시 노학동 972번지 일원	1940년
경산	경산시 남산면 상대리 일원	1972.5.22
부곡	창녕군 부곡면 거문리	1973.1.10
동래	부산시 동래구 온천1동 96번지 일원	기존온천
해운대	부산시 해운대구 우중동 일원	기존온천
이천	이천시 안흥동 408-1	기존온천
덕산	예산군 덕신면 시랑 신평 읍내리, 삽교읍 신리 일원	온천법 제정이전
오색	양양군 서면 오색리 1-24번지 일원	조선말
도고	아산시 도고면 기곡리 일원	일제시대
온양	아산시 온양온천 1동 일원	조선시대
수안보	충주시 상모면 온천리 일원	1018년
백암	울진군 온정면, 온정, 소태리 일원	-
덕구	울진군 북면 덕구리 일원	-

자료: 행정자치부(2004), 온천의 효율적 개발·이용·관리방안: 30; 정삼철(2007), 충북지역 온천관광 활성화 방안, 한국동서경제연구 19(1): 42.

<표 II-12> 전국 온천현황(2006년 기준)

시·도	합계	신고수리 <업소>	지구지정			보호구역지정			연간 이용 인원 (천명)
			계	이용중 <업소>	개발중	계	이용중 <업소>	개발중	
계	379 <586>	118 <12>	138 <476>	68 <476>	70	123 <98>	93 <98>	33	50,084
서울	8 <7>	1 <1>	1 <0>	0 <0>	1	6 <6>	6 <6>	0	2,266
부산	23 <115>	6 <0>	3 <103>	2 <103>	1	14 <12>	14 <12>	0	4,612
대구	13 <10>	2 <0>	3 <3>	2 <3>	1	8 <7>	6 <7>	2	1,302
인천	13 <1>	7 <1>	4 <0>	0 <0>	4	2 <0>	0 <0>	2	348
광주	3 <2>	0 <0>	2 <1>	1 <1>	1 0	1 <1>	1 <1>	0	311
대전	1 <66>	0 <0>	1 <66>	1 <66>	0	0 <0>	0 <0>	0	3,561
울산	7 <8>	0 <0>	4 <7>	4 <7>	0	3 <1>	3 <1>	0	1,198
경기	44 <34>	10 <0>	19 <19>	6 <19>	13	15 <15>	11 <15>	4	3,522
강원	42 <39>	16 <7>	14 <22>	7 <22>	7	12 <10>	12 <10>	3	3,132
충북	20 <36>	7 <0>	10 <35>	7 <35>	3	3 <1>	1 <1>	2	3,471
충남	28 <104>	12 <0>	13 <102>	7 <102>	6	3 <2>	1 <2>	2	7,147
전북	22 <7>	7 <1>	13 <6>	4 <6>	9	2 <0>	0 <0>	2	207
전남	15 <37>	5 <0>	6 <35>	6 <35>	0	4 <2>	1 <2>	3	3,468
경북	81 <73>	18 <0>	31 <42>	17 <42>	14	32 <31>	27 <31>	5	8,983
경남	49 <45>	23 <2>	10 <34>	3 <34>	7	16 <9>	8 <9>	8	6,550
제주	10 <2>	4 <0>	4 <1>	1 <1>	3	2 <1>	2 <1>	0	6

자료: 정삼철(2007), 충북지역 온천관광 활성화 방안-충주지역을 중심으로, 한국동서경제연구 19(1): 40-61.

1981년 온천법이 제정되면서 부곡, 백암 등 15개소의 온천보호지구 지정이 이루어졌다. 당시에는 굴착기술이 발달하지 못한 관계로 온천지구는 온천수 채취가 용이한 중서부, 남동부 및 동해안 등과 같은 지역에 집중·분포되었다(김현, 2007: 85-95).

1997년부터 2006년까지 온천 이용 관광객의 추이를 보면 1997년에는 연간 42,342

천명이었던 것이 2003년까지 52,883천명으로 증가하였다가, 2004년 이후 점차 감소하여 2006년 12월말 현재 50,084만명으로 계속 감소하고 있는 실정이다(쿠키뉴스, 2007.5.15일자). 2006년 기준으로 총 379개 온천지구가 지정되었으며, 1997년 209개였던 것이 10년 후인 2006년 현재까지 170개소가 증가한 것이다. 이에 따라 최근 10년간 온천지구는 81.3%의 증가율을 보인 것으로 이용업소도 1997년 449개소에서 2005년 606개소까지 증가하였다가, 2006년에는 20개소가 감소한 586개소로 나타났다. 2006년 말 기준의 전국 온천지구, 이용업소 현황 및 연간 이용인원을 살펴보면 위 <표 II-12>와 같다. 지역별로 보면 경북지역이 8,983천명으로 가장 많았고 다음으로 충남지역 7,147천명, 경남지역 6,550천명, 부산 4,612천명 순이다. 전체 379개의 온천지구 가운데 경북지역이 81개소, 경남 49개소, 경기지역 44개소, 강원지역 42개소 순이다.

한편, 관광진흥법을 근거로 지정된 온천관광지 지정현황을 보면 2006년 12월말 현재 총 40개로서 전체 온천지구의 10.6%가 온천관광지로 지정되어 있다. 온천관광지의 총 지정면적은 2006년 기준으로 25.265km²이고 1개소당 평균면적은 0.63km²로 일반 지정관광지 평균 면적 0.678km²와 비슷하다. 온천관광지의 개발유형은 공공주도형 개발유형은 전무하고, 민관협력형 방식이 전체의 77.0%인 31개소이며, 민간 주도형은 9개소(23.0%)이다.

3) 제주지역의 온천관광지 사례분석

(1) 세화·송당 온천지구

① 세화·송당 온천지구 일반현황

제주 최초 온천지구 지정 받음으로써 유일의 제주온천관광 휴양지이다. 오름군의 완만한 굴곡과 분화구의 웅장함, 끝이 보이지 않은 주변초지와 억새밭, 삼나무가 만 들어내는 터널 모습 등이 한데 어울려 최고의 자연경관을 연출하고 있다. 제주의 전형적인 야생 초지를 이용하여 제주 최대의 자연목장지대로 이용되고 있으며, 최근에 개발중인 온천을 통하여 온천관광도 즐길 수 있는 온천 종합휴양관광지로 주목 받고 있다.

세화·송당 관광개발지구는 제주시 구좌읍 송당리 일원에 위치하며, 총면적 2,362,800㎡(714,000평)이 개발되며, 아직 사업시행자 및 투지비는 미정으로 있으며 숙박시설, 상가시설, 휴양시설, 운동 오락시설, 유희시설 등을 주요 도입시설로 하며 1994년 이후 현재에 이르기까지 꾸준히 시행 중에 있다.



자료 : (주)제주온천 내부자료

[그림 II-3] 세화·송당 도시개발사업지구 지형도

② 자연환경

제주도 세화·송당 온천지구의 기후는 국토남단에 위치한 아열대성 기후대로서 내륙지방보다 약 2~4가 높은 온화하다. 연평균기온은 15.9℃ (최고기온 : 18.9℃, 최저기온: 12.9℃)이며, 연평균 강수량은 1510.5mm로 이중 82.7%가 여름철에 집중되고 있으며, 연평균 풍속은 3.6%(최대풍속 : 20%)를 나타내고 있다. 세화·송당 지구를 중심으로 주변지역에는 월랑봉, 돛오름(북측), 높은오름, 동거문오름, 손자봉, 용눈이오름(남동측) 등 기생화산이 산재해 있다. 지형은 낮은 경사의 용암지대로서 남고북저의 형태를 띠고 있으며, 분출된 용암들이 이동하여 형성된 계단형태의 지형을 형성하고 있고, 대부분의 지역이 방목지로 형성되어 있으며 부분적으로 임야 및 경작지(전)가 분포되어 있다.

세화·송당 지구는 지역내부에서 오부로의 경관조망이 양호하여 동쪽으로는 성산포의 일출봉이, 서남측으로는 한라산이 조망되어지며 또한, 역사풍의 군락이 주류를 이루고 있는 평원지대로 목가적인 분위기 자아내고 있다. 수계는 외곽의 각 분출구 부근이 높고 중앙이 낮은 지형을 보임으로써 유수가 지역 중앙으로 유입되어져 북으로 흐르는 형태를 갖지만 우기를 제외하고는 특별한 수계가 형성되지 않고 지구

내 남측에 소규모의 양지못이 자리잡고 있다.

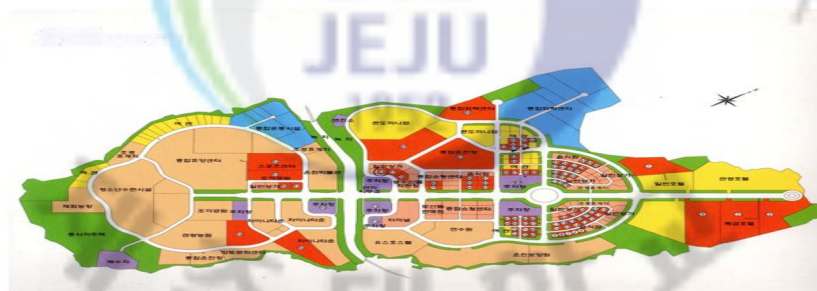


자료 : (주)제주온천 내부자료

[그림 II-4] 세화·송당 도시개발사업지구 조감도

③ 인문환경

인구 및 가구환경은 본 온천지구내에 거주하고 있는 인구 및 가구가 전무한 상태라 개발조건이 양호하다. 입지여권은 제주공항에서 동남측으로 약 35km지점에 위치하고 국도 16호선이 당 지역 중심지를 관통하고 있음으로 접근이 용이하다. 토지이용현황은 지목상 임야가 전체면적의 90.4%(2,135,866㎡)로서 부분을 차지하고 있고 세화·송당 온천지구내 토지는 대부분 방목지로 이용되고 있다. 전 및 수림이 일부 분포하고 있으며, 관광개발에 저촉되는 시설이 전무하여 개발이 용이하다.



자료 : (주)제주온천 내부자료

[그림 II-5] 세화·송당 도시개발사업지구 평면도

④ 온천현황

세화·송당 온천관광개발지구는 1994년 8월 31일 2,362,800㎡(약717,747평)을 대상으로 제주도고시 1994-64호로 지정되었다. 1일 온천수 가채수량은 3,973 TON/

일이며, 개발된 온천공수는 6개공으로 용출온도는 27.5℃~ 32.3℃이다. 수질은 PH 7.4 내외의 중성에 가까운 약알칼리성 중탄산천이며, 혈액순환, 피로회복, 류마티스, 신경통, 요통, 근육통, 관절염, 만성피부병, 위장병, 위산과다증 등에 효과가 있는 것으로 나타났다. 세화·송당 온천관광개발지구 개발은 온천수를 이용한 온천관광 휴양지를 건설하여 제주관광형태에 다변화를 추진하고, 증대에 기여코자함이다. 또한 주변 관광자원과의 상호 연계하여 이용함으로써 지역적 특성을 살리는 동시에 주변 지역과의 균형적이고, 상호보완적인 온천관광지를 조성하고자 함이다(북제주군, 1994).

(2) 중문·색달 온천지구

①. 중문·색달 온천지구 일반현황

중문·색달 온천지구는 국제자유도시인 제주도의 서남 측에 입지 되어있으며, 서귀포시 색달동 30번지 일원으로 서귀포시청부터 약 9km 지점에 위치하고 있다.

중문·색달지구는 제주시로부터 약 40km, 서귀포시로부터 약 14km지점에 위치하고 있으며, 국도95호선인 서부산업도로와 국도 99호선인 제2횡단도로 (1100도로), 국도 16호선인 중산간도로를 이용하여 중문관광단지(3km)를 경유 개발지역에 접근이 가능하다.



자료 : (주)21세기 내부자료

[그림 II-6] 중문·색달 온천지구 지형도

② 자연환경

개발지역 반경 5km내에 중문관광단지의 여미지식물원, 지삿개주상절리, 해수욕장,

퍼시픽랜드, 중문골프장, 천제연폭포, 관광호텔(롯데, 신라, 하얏트, 그린실라)등 대유수렵장 등이 분포되어 있으며, 15km이내의 지역에는 산방산, 화순해수욕장, 이시돌목장, 천지연폭포, 제주조각공원, 서귀포자연휴양림 등이 입지하고 있다.

개발지역의 자연환경은 전체적으로 15%이하의 완만한 경사를 이루고 있으며, 표고 250m~400m의 중산간 지역에 분포하고 있고, 특이한 식생은 없다. 소나무 및 활작목이 대상부지내 전체적으로 넓게 분포되어 있으며, 남측으로 중문관광단지와 바다, 북동쪽으로 한라산이 조망되는 중산간지역 특유의 뛰어난 경관을 보이고 있다.

주목할 만한 토지이용현황은 없으며, 양호한 교통접근체계의 형성과 관광 흡인력이 풍부하여 주변의 관광환경과 조화될 수 있는 위락관광지로 개발이 가능한 지역으로서 주변의 풍부한 관광자원과 합리적인 연계관광체계 구축을 유도하고 기존의 관광형태를 과감히 탈피한 가족단위나 중장년층을 위한 대중휴양 관광문화의 정착에 기여할 수 있는 종합휴양관광지 조성을 위한 필요충분조건을 확보하고 있다.



자료 : (주)21세기 내부자료

[그림 II-7] 중문·색달 온천지구 조감도

③ 인문환경

제주도의 개발축은 북측의 제주시와 남측의 서귀포시를 중심축으로 설정되어 있다. 본 대상지는 그 중심축 선상에 위치되어 있어 개방잠재력이 매우 높다. 토지이용 현황은 대부분이 임야로 방치되어 있고 주목할 만한 토지이용 사항은 없다. 대상지좌측과 우측에 소하천이 형성되어 있으나 제주도의 일반적인 하천이 그러하듯 평시에는 건천의 상태이다. 대상지내에 거주지는 없으며 국토이용관리법상 관리지역이며, 산림법상 준보전임지이다.



자료 : (주)21세기 내부자료

[그림 II-8] 중문·색달 온천지구 배치도

④ 온천현황

중문·색달 온천지구 2003년 4월17일 1,092,600㎡(330,510평)을 대상면적으로 제주도 고시 제2003-9호로 지정되었다. 1일 온천수 채수량은 2,070TON/일이며, 개발된 온천공수는 3개공으로 용출온도는 25.4℃~27.5℃이다. 수질은 PH 7.4 내외의 중성에 가까운 약알칼리성 중탄산나트륨 온천이며, 피부병은 물론 위산과다증, 만성변비, 호흡기질환, 당뇨병에 효험이 있는 것으로 알려졌다. 중문·색달 온천관광지 사업은 중문·색달동 제2산록도로 남쪽 일대에 총 사업비 2,300억원을 투입해 일본 벳푸, 캐나다 밴쿠버, 터키 한맘, 말레이 코타키발루 등 전 세계적으로 유명한 10개국의 온천 문화를 체험하고 즐길 수 있는 세계온천문화휴양촌을 조성하는 사업과 제주 천혜의 자연환경 속에서 제주바다를 감상하면서 온천을 즐길 수 있는 야외 온천탕과 사우나코스, 다이어트코스, 건강보양코스를 체험하는 웰빙스와 체험도 마련된다. 이밖에 최근 급증하고 있는 고소득 노인층을 위한 노인휴양촌 등을 시설하고 휴양촌 시설 이용자 가족과 함께 휴양할 수 있는 호텔, 콘도 및 스포츠 콤플렉스 등도 들어선다.

제주특별자치도는 서귀포시 중문·색달온천 보호지구 개발사업을 추진하고 있는 서귀포시 색달동 320 일원의 부지에 대한 제2종지구단위계획 승인을 받은 데 이어 중문·색달 온천관광단지조성 사업허가도 받았다.

(3) 사계리 온천지구

① 사계리 온천지구 일반현황

한반도의 서남단 해상 (동경 126도 10분에서 126도 58분, 북위 33도 06분에서 34

도 00분 사이)에 위치한 화산섬 중앙에 1,950m의 한라산을 중심으로 동서 방향은 매우 완만하고 남북 방향은 약간 급한 경사를 이고, 국내외 항공사가 취항하는 국제적 수준의 공항, 항구가 있어 제주도의 접근성은 양호하며 섬을 관통·순환하는 도로의 확대 및 개선과 간선도로의 네트워크가 잘 갖추어져 있어 전반적인 도로현황은 양호하고 접근도로는 국도 12호선 (일주도로), 중산간도로 16호선 (제주-모슬포), 95번 서부관광도로 (제주-중문)와 1115번 산록도로, 국도 12호선 제주일주도로가 사업부지 북측과 접해있다.



자료 : 제주특별자치도 홈페이지 자료

[그림 II-9] 사계리 온천지구 위치도

② 자연환경

사업부지는 제주도 서남부권 서귀포시 안덕면에 산방산과 단산 사이에 위치하고 있으며 한라산 및 남측해안의 형제섬, 바다조망이 양호하며 전·답 등 농경지로 형성되어 있으며 90%이상 평지다. 북고 남저형의 지형으로 표고차가 거의 없는 환경사 내지는 평탄지고, 표고는 해발 26~58m로 32m의 표고차를 나타낸다. 부지는 대부분 밭으로 이용되고 있으며 부지를 관통하는 몇 개의 농로가 있다. 부지내에는 대부분 평탄지형으로 특별한 수계를 이루고 있지 않으며 농수로 등은 강우시 외에는 건천상태며, 사업부지가 위치한 제주도는 우리나라 서남쪽 해상에 위치한 섬 지역으로 강한 바람이 많고 일기변화는 잦으나 해상에 의한 기후성질로 대체로 온화하며 강우량이 많은 다우지대로서 해양성 기후를 나타낸다. 연 평균 기온은 15.8℃, 연평균 강우량은 1,704.1mm 상대습도는 연평균 68%이며, 현상일수 맑은날 40일, 흐린날 148일, 안개 27일, 눈 10일 등으로 맑은 날보다 흐린날이 많이 발생한다. 사업부지는 대부분이 농경지 또는 감귤농장으로 형성되어 주로 노변식물 및 양지성 초본류, 귀화식

물 주변의 식재수종이 분포 붉나무, 동백나무 등의 목본류가 있으나 다양한 식물군이 형성되지 못하여 대상지에는 야생동물의 서식처가 될 만한 대규모 산림식생지가 없어 동물상이 대체로 빈약하다.

대상지 남측으로는 산방산과 단산 사이로 형제섬이 바라보이는 경관 연출 대상지 내는 경작지, 감귤농장, 비닐하우스, 농로 등 전형적인 제주의 농촌경관이다.

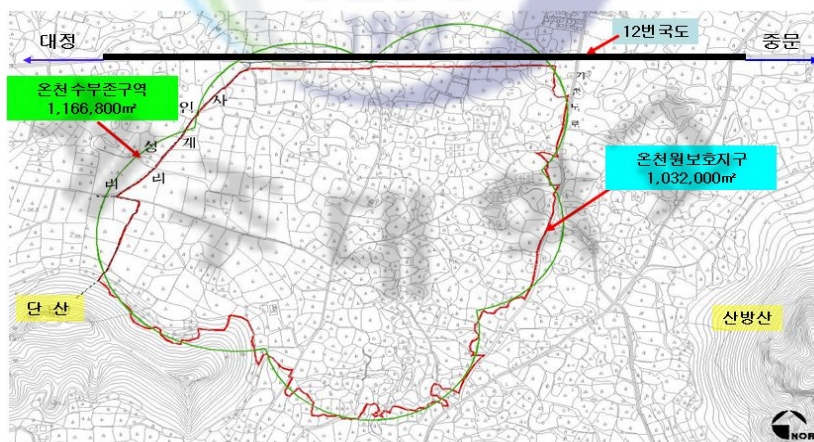


자료 : (주)산방산탄산온천 내부자료

[그림 II-10] 사계리 온천지구 전경

③ 인문환경

GIS 시스템의 지하수, 경관, 생태계 등 4~5등급으로서 행위제한은 없다. 한라산을 중심으로 한 소화산, 계곡, 절벽, 능선 등의 산악자원과 해안단애, 폭포, 중산간 초지 등 육지부에 비해서 매우 특이한 경관자원을 가지고 있고, 지형상으로는 산악지대, 중산간지대, 해안지대로 구분형성 지표의 90% 이상이 현무암으로 덮여 있으며 “화산의 보고”라고 칭할 정도로 화산지형이 다채롭게 발달되어 있다.



자료 : (주)산방산탄산온천 내부자료

[그림 II-11] 사계리 온천지구 지형도

④ 온천현황

사계리 온천보호지구 2004년 5월 4일 1,032,000m²(약312,000평)을 대상면적으로 제주도고시 제2004-12호로 지정되었다. 총용존 고형물질(T-Solid)은 4,520mg/ℓ로서 인체에 이로운 광물질을 다량 함유하고 있다. 유리탄산, 중탄산이온, 나트륨성분은 국내최대치로 공식판명(Free CO₂ : 1,628 mg/ℓ, HCO₃ : 3,563mg/ℓ, Na : 1,180mg/ℓ)되어 3개공의 1일 적정 양수량은 2,537m³/일이다. 향후 개발계획에 따라 추가 채수 계획 중이며, 수소이온 농도에 의한 분류로는 pH값이 평균 6.58-7.78ppm의 중성 및 약알칼리성 수질에 의한 온천분류상 탄산온천(“중탄산나트륨천” 혹은 “중탄산트륨천”)에 해당된다. 온도에 의한 분류는 용출온도는 29.6~31.0°C으로써 미온천에 해당하나 탄산온천으로써는 높은 편이다.

천혜의 관광자원인 온천수를 이용하여 대규모 온천휴양지를 건설하면, 관광시설의 다양화에 따른 풍부한 관광수요의 창출 및 각종 스포츠, 위락, 휴양 등의 여가를 즐기려는 욕구를 충족시킬 수 있을 뿐만 아니라 제주도내의 거점적 관광으로서 특징 있는 온천 관광휴양지로서 발전할 수 있을 것으로 예측한다. 사계리 온천관광지 개발 사업은 최고수질의 온천을 활용하여 건강 증진 및 심신요양시설을 겸비한 보양 온천으로 테마를 설정하여 최근 급부상하고 있는 의료관광의 선두적 역할과 기존의 관광지조성사업의 틀을 벗어나 삶의 질과 가치를 부각시키는 국내유일의 온천관광지로 조성하고 있다.

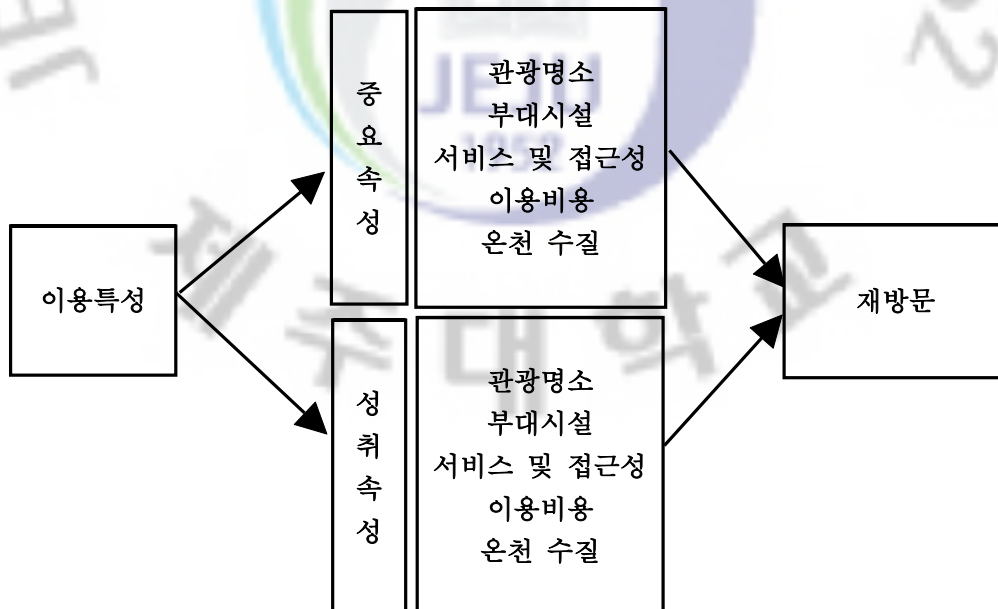
Ⅲ. 연구설계

1. 연구모형과 가설설정

1) 연구모형의 설정

본 연구는 앞 장에서 수행된 이론적 고찰 부분에서 언급된 관광지로서의 온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성을 중요속성과 성취속성으로 분류하고 온천관광지 이용특성에 따라 차이가 있는지, 재방문에 어떤 영향이 있는지에 대해 실증분석하는데 초점을 두고 있다. 그리고 IPA 분석을 통해 제주지역 온천관광지 활성화 방안을 모색하는데 도움이 되고자 하였다.

앞의 이론적 고찰과 선행연구 결과를 토대로 온천관광지에 대한 선택속성을 추출하고, 온천관광지 방문을 통해 얻어지는 중요속성과 성취속성이 재방문에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구모형을 다음과 같이 도출하였다.



[그림 Ⅲ-1] 연구모형

2) 연구가설 설정

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

연구가설 1) 온천관광지를 방문한 관광객의 중요속성은 재방문에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2) 온천관광지를 방문한 관광객의 성취속성은 재방문에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 3) 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성과 만족속성에는 차이가 있을 것이다.

2. 조사설계

1) 설문지 구성

본 연구의 변수들은 리커트 5점 척도 형식의 다항목 척도들로 측정하고자 한다 (1=전혀 그렇지 않다, 5= 매우 그렇다). 각 변수의 측정항목은 선행연구에 기초하였다. 이미 선행연구에서 신뢰성과 타당성이 검증된 온천관광지 선택속성 항목을 도출하여 본 연구에 적합하게 조정하여 채택하였다.

온천관광지 선택속성 변수는 고동완(1994)과 송일문·양강호(2000), 김시중(2005), 박정열(2008)의 온천관광지 선택속성에 대한 선행연구를 바탕으로 Muller(1991)와 이진희(1996), 이주형·이재곤(2000), 송재호·허향진(2003)의 관광지 선택속성 연구를 추가하여 중복되거나 유사한 의미의 속성은 묶거나 분리하여 총 21개의 변수에 7개 속성으로 축소하여 본 연구의 온천관광지 선택속성으로 활용하였으며 다음 <표 III-1>과 같다.

설문지 구성은 전체 5개 항목으로 설정하였다. 온천관광지 선택 전 중요속성(21문항), 온천관광지 이용 후 성취도(21문항), 재방문의도(1문항), 온천관광지 이용특성

(8문항), 인구통계학적 특성(5문항)으로 구성하였다.

연구의 실증분석을 위한 설문항목에 따른 설문지의 구성은 다음 <표 III-2>와 같다.

<표 III-1> 온천관광지 선택속성 변수

선행연구에서의 선택속성	선행 연구 자								본 연구에서의 선택속성
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	
자연경관 우수성	●	●	●	●	●		●	●	관광명소
독특한 역사문화	●	●	●	●	●			●	
주변 관광시설					●	●	●		
부대시설 다양성	●	●	●	●	●	●	●	●	부대시설
편의·주차시설		●	●				●		
숙박시설 청결	●	●	●	●	●			●	
유희·오락시설	●	●	●	●	●	●	●	●	
쇼핑·식음 시설	●	●		●		●	●	●	
지역주민 친절성		●	●	●	●	●	●	●	고객서비스 및 접근성
종사원 태도					●	●	●	●	
온천 분위기		●	●	●	●	●		●	
교통수단 편리성		●	●					●	
주변 관광지 연계					●			●	
접근성					●	●	●	●	
온천탕 이용요금					●	●	●	●	이용비용
부대시설 이용요금					●	●	●	●	
여행비용	●	●				●			
온천수 온도					●			●	온천수질
온천수 수질					●	●	●	●	
온천수 효능					●	●		●	

자료 : ① Muller(1991), ② 이진희(1996), ③ 이주형·이재곤(2000), ④ 송재호·허향진(2003), ⑤ 고동완(1994), ⑥ 송일문·양강호(2000), ⑦ 김시중(2005), ⑧ 박정열(2008) ; 김시중(2005; 2009)를 참조하여 재구성.

<표 III-2> 설문지 구성

영역 및 내용	문항 수	척도
이용특성	8	명목척도
중요도	20	리커트 5점 척도
성취도	20	리커트 5점 척도
재방문	2	리커트 5점 척도
인구통계적 특성	6	명목척도

2) 자료수집 및 분석방법

(1) 자료의 수집

본 연구의 조사대상은 제주지역의 산방산탄산온천을 방문한 20세 이상의 관광객을 대상으로 편의 추출방식을 이용하여 선정하였다. 설문조사는 본인이 직접 조사에 임하여 실시하였다. 설문조사시 설문조사의 목적과 방법 등을 상세히 알려준 후 응답자가 설문항목에 대해 직접 기입하는 자기기입방법을 사용하였으며 응답자가 설

문지에 응답하는 시간은 평균 10-15분이 소요되었다.

설문조사 기간은 2009년 10월 28일부터 2009년 11월 3일까지 약 1주간 이루어졌다. 배포·회수된 300부의 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지 43부를 제외한 257부가 유효 설문지였다.

(2) 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 통계분석 프로그램 SPSS 10.0 버전을 이용하여 분석하였다. 자료의 분석은 크게 기술통계 분석 중 빈도분석과 평균차이분석을 실시하였으며, 빈도분석(Frequency Analysis)은 온천관광지를 방문한 관광객의 이용형태를 알아보기 위해 실시하였다. 그리고 설문 내용의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바하 알파계수를 이용하고 요인 분석을 통하여 내적 타당성, 구성 타당성 등을 검증하였다. 또한 가설의 검증을 위해 유의수준 $p < 0.05$ (신뢰도 95% 이상)에서 두 집단 간의 차이 검증을 위해 T-TEST를 실시하고 세 집단 이상의 차이 검증을 위해서는 일원배치 분산 분석(one way ANOVA)을 실시하였다. 마지막으로 중요속성과 성취속성이 재방문에 미치는 영향정도를 파악하기 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

분석절차에 따른 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 사용된 표본의 이용형태를 알아보고자 방문형태와 인구통계학적 특성에 따른 빈도분석을 실시하고 중요속성과 성취속성 항목에 대한 기술통계분석을 실시한다.

둘째, 이용형태에 따라 중요속성과 성취속성, 재방문에는 차이가 있는지를 알아보고자 일원배치분산분석과 t-검증을 실시하였다.

3. 측정도구의 평가

본 연구에 사용된 측정척도 구성개념들의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석에서 요인추출은 주성분 분석(principal component analysis)을 한 이후에 고유값(eigen valye)이 1.0이상인 요인들을 Varimax 회전 방식에 의한 직교회

전을 실시하여 요인적재 값을 산출하였다. 요인분석은 온천관광지 선택속성에 대한 중
요도 측정결과를 기준으로 검증하였다.

<표 III-3> 온천관광지에 대한 선택속성의 신뢰성과 타당성 결과

요 인	속 성	요인 적재값	고유값	분산(%) (누적율)	항목 제거시 알파값	크론바하 알파값
온천 수질	온천수 온도의 적정성	0.847	7.425	37.127 (37.127)	0.8327	0.8944
	온천수의 효능	0.822			0.8739	
	온천수 수질의 청결성	0.812			0.8404	
이용비용	온천 부대시설 이용 비용	0.879	2.034	10.171 (47.298)	0.7795	0.8812
	온천 이용 비용	0.843			0.8237	
	온천관광지 주변 여행 비용	0.764			0.8793	
부대시설	다양한 오락·유흥시설	0.662	1.785	8.923 (56.221)	0.7449	0.7753
	다양한 쇼핑·식음료 시설	0.647			0.7344	
	편리한 주차시설	0.645			0.7117	
	다양한 부대시설	0.636			0.7410	
	청결한 숙박시설	0.620			0.7366	
접근성과 서비스	온천관광지의 분위기	0.673	1.109	5.546 (61.768)	0.8169	0.8429
	이동교통의 편리성	0.646			0.8034	
	종사원의 상세한 안내	0.606			0.8208	
	주변 관광지와의 연계성	0.588			0.8131	
	공항·터미널 간 접근성	0.550			0.8169	
	지역주민 친절성	0.492			0.8310	
관광명소	주변의 독특한 역사문화 유적	0.867	1.041	5.204 (66.972)	0.5860	0.7231
	수려한 자연경관	0.719			0.6249	
	다양한 주변 관광시설	0.623			0.6860	

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) Measure of Adequacy = 0.871

Bartlett's Test of Sphericity = 2737.604 Sig = 0.000

먼저 공통요인들에 의해 설명되어지는 변수의 분산비율을 나타내는 공유치
(communalities)가 0.529~0.842로서 사회과학에서의 기준치인 0.4를 상회하였으며(전채
구, 2008: 83), 표준화된 분산을 나타내는 고유값이 1이상으로 추출된 5개의 요인들에
의한 분산설명력은 66.972%에 달하고 있다.

변수쌍들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 설명되는 정도를 나타내는 KMO값이
0.871로서 측정변수들의 선정이 적절한 수준임을 보이고 있으며, 상관관계행렬이 단위
행렬이라는 귀무가설을 기각하기 위한 Bartlett 구상검정치(sphericity)의 유의수준이
0.000으로서 요인분석모형의 적합성이 확보된 것으로 나타났다. 또한 각 변수와 요인

간의 상관관계를 나타내는 요인적재량이 0.492 이상으로 나타나 비교적 높은 유의성을 가지고 있다.

한편, 신뢰성(reliability)은 측정된 결과치의 일관성, 정확성, 의존가능성, 안정성, 예측가능성 등과 관련된 개념으로서 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 비체계적인 오차와 관련된 측정값들의 분산을 의미한다(채서일, 2003).

신뢰도 검증을 위해 Chronbach's alpha 값을 이용하여 세부항목들 간의 내적 일관성을 측정하기 위하여 신뢰성을 검증하였다.

크론바하 알파계수에 의한 신뢰도 분석에서 항목제거시 알파값이 높아지는 항목이 나타나지 않고 알파계수가 기준치 0.6이상으로 나타나 각 요인을 구성하는 속성들끼리 서로 동일한 개념을 갖는 변수로 판정되어 본 연구에 활용된 자료의 신뢰성이 확보된 것으로 검증되었다(채서일, 2003).

요인분석 결과 압축되어 도출된 5개의 온천관광지 선택속성 요인들에 대하여 해당 선택속성들을 고려하여 각각 '온천수질', '이용비용', '부대시설', '접근성과 서비스', '관광명소'로 명명하였으며, 이는 김시중(2005)의 연구결과와 유사한 결과라고 할 수 있다.

IV. 실증분석 결과

1. 기술통계분석

1) 인구통계학적 특성 분석

응답자의 인구통계학적 특성을 분석한 결과, 여성이 158명(61.5%)으로 남성 99(38.5%)에 비해 많이 표집되었으며, 연령별로는 30대가 70명(27.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로 40대 67명(26.1%), 20대와 50대 이상이 각각 60명(23.3%)으로 조사되었다.

<표 IV-1> 인구통계학적 특성 분석

인구통계학적 특성		빈도	비율(%)
성별	남성	99	38.5
	여성	158	61.5
연령별	20대	60	23.3
	30대	70	27.2
	40대	67	26.1
	50대	60	23.3
학력별	고졸이하	59	23.0
	대재/대졸	174	67.7
	대학원 이상	24	9.3
소득별	150만원 미만	28	10.9
	150-200만원	41	16.0
	201-250만원	28	10.9
	251-300만원	32	12.5
	301-400만원	33	12.8
	401-500만원	44	17.1
	501만원 이상	51	19.8
직업별	사무직	55	21.4
	전문직	35	13.6
	기술직	13	5.1
	서비스직	31	12.1
	자영업	26	10.1
	전업주부	47	18.3
	학생	21	8.2
	무직, 은퇴	12	4.7
	기타 직업	17	6.6
계		257	100.0

학력별로는 대재·졸이 174명(67.7%)으로 가장 많았으며, 고졸이하 59명(23.0%), 대학원 이상 24명(9.3%) 순으로 나타났고, 가계 월 평균 소득별로 보면 501만원 이상이 51명(19.8%)으로 가장 많았으며, 401-500만원 44명(17.1%), 150-200만원 41명(16.0%) 순으로 조사되었다.

직업별로는 사무직이 55명(21.4%)으로 가장 많았으며, 전업주부 47명(18.3%), 전문직 35명(13.6%), 판매·서비스직 31명(12.1%), 자영업 26명(10.1%) 순으로 조사되었다.

2) 온천관광지 이용 특성 분석

제주지역 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성을 보면 다음 <표 IV-2>와 같다. 국내 온천 관광지 방문 경험에 대해 24.5%가 '3~4회' 방문 한 것으로 나타났으며, 다음으로 18.3%인 '5~9회', 15.6%는 10~14회 순으로 조사되어 전체 평균 7.3회로 분석되었다. 해외 온천관광지 방문 경험에 대해서는 48.6%가 '경험이 없다'는 의견을 보였고, 전체 평균은 2.5회로 분석되었다.

제주 온천관광지 방문 경험에 대해서는 62.3%가 '이번이 처음 방문한 것'으로 나타났으며, 19.8%는 '두번째', 11.7%는 '3~4회', 6.2%는 '5회 이상'으로 전체 평균은 1.9회로 조사되었다.

이번 제주 온천관광지에 같이 동행한 사람에 대해 37.0%는 '가족'으로 조사되었고, 31.1%는 '친구', 24.1%는 '단체모임', 7.8%는 '혼자' 방문한 것으로 조사되었다. 또한 동행한 사람의 수에 대해서는 27.2%가 각각 '2인'과 '3~4인'으로 나타났으며, '5~9인'은 24.1%, '10인 이상'은 13.6%로 전체 평균 5.9명으로 조사되었다.

온천관광지 체류시간에 대해 40.1%는 '1~2시간'으로 조사되었고, 22.6%는 '3시간', 19.5%는 '13시간 이상', 17.9%는 '4-12시간' 순으로 나타나 평균 9.7시간 머문 것으로 조사되었다.

온천관광지에 대한 정보는 35.0%가 '주변사람'에게서 습득하는 것으로 조사되었고, 27.6%는 '인터넷', 16.3%는 '홍보책자' 순으로 조사되었다.

제주관광 일정을 보면 42.0%는 '2박 3일'로 나타났고, 26.1%는 각각 '3박 4일'과 '4박 5일 이상'으로 조사되었다.

<표 IV-2> 온천관광지 이용특성 분석

온천관광지 이용 특성		빈도	비율(%)
국내 온천관광지 방문 경험	1회	32	12.5
	2회	37	14.4
	3-4회	63	24.5
	5-9회	47	18.3
	10-14회	40	15.6
	15회 이상	38	14.8
	평균	7.3회	
해외 온천관광지 방문경험	경험없음	125	48.6
	1회	42	16.3
	2회	42	16.3
	3-4회	26	10.1
	5회 이상	22	8.6
	평균	2.5회	
제주 온천관광지 방문경험	처음	160	62.3
	2회	51	19.8
	3-4회	30	11.7
	5회 이상	16	6.2
	평균	1.9회	
동행인	혼자	20	7.8
	가족동반	95	37.0
	친구	80	31.1
	단체모임	62	24.1
동행인 수	혼자	20	7.8
	2인	70	27.2
	3-4인	70	27.2
	5-9인	62	24.1
	10인 이상	35	13.6
	평균	5.9명	
체류시간	1-2시간	103	40.1
	3시간	58	22.6
	4-12시간	46	17.9
	13시간 이상	50	19.5
	평균	9.7시간	
정보 습득처	주변사람	90	35.0
	홍보책자	42	16.3
	인터넷	71	27.6
	여행사	20	7.8
	기타	34	13.2
제주관광일정	1박2일	15	5.8
	2박3일	108	42.0
	3박4일	67	26.1
	4박5일 이상	67	26.1
계		257	100.0

3) 온천관광지 선택속성의 중요도와 성취도 기술분석

온천관광지 선택속성 요인들의 중요도와 성취도에 대한 기술분석 결과는 다음 <표 IV-3>과 같다.

온천관광지 선택속성 요인들에 대한 중요도를 보면, 온천수의 온도와 효능, 수질 청결성 등의 '온천수질 요인'에 대하여 특히 높게 나타났으며, 그 다음으로는 '이용비용 요인', '부대시설 요인', '접근성과 서비스 요인', '관광명소 요인' 순으로 나타났다.

온천관광지 이용 후의 성취도를 보면, '온천 수질 요인'이 가장 성취도가 높으며, 다음으로 '부대시설 요인', '관광명소 요인', '접근성과 서비스 요인' 순으로 나타났고 '이용비용 요인'이 가장 낮은 성취도를 보였다.

<표 IV-3> 온천관광지 선택속성의 중요도와 성취도 기술분석

요 인	속 성	중요도(I)		성취도(P)	
		평균	표준편차	평균	표준편차
온천 수질	온천수 온도의 적정성	4.47	0.745	3.99	0.847
	온천수의 효능	4.56	0.704	4.12	0.866
	온천수 수질의 청결성	4.62	0.697	3.97	0.838
	평균	4.55	0.650	4.03	0.781
이용비용	온천 부대시설 이용 비용	3.89	0.818	3.26	1.010
	온천 이용 비용	3.93	0.881	3.27	1.069
	온천관광지 주변 여행 비용	3.80	0.863	3.23	0.927
	평균	3.87	0.768	3.25	0.907
부대시설	다양한 오락·유희시설	4.11	0.825	4.03	0.860
	다양한 쇼핑·식음료시설	4.12	0.811	3.67	0.940
	편리한 주차시설	3.96	0.889	3.73	0.867
	다양한 부대시설	3.96	0.860	3.22	0.952
	청결한 숙박시설	4.25	0.862	3.82	0.837
	평균	4.00	0.611	3.69	0.665
접근성과 서비스	온천탕의 비혼잡성	4.11	0.814	3.87	0.888
	이동교통의 편리성	4.14	0.839	3.22	1.027
	상세한 안내	4.01	0.814	3.41	0.985
	주변 관광지와의 연계성	4.06	0.836	3.42	0.945
	공항·터미널 간 접근성	3.85	1.022	3.04	0.969
	지역주민 친절성	4.32	0.755	3.66	0.933
평균	4.08	0.637	3.44	0.730	
관광명소	주변의 독특한 역사문화 유적	3.63	0.971	3.40	0.922
	수려한 자연경관	4.04	0.906	3.94	0.850
	다양한 주변 관광시설	3.84	0.880	3.55	0.951
	평균	3.83	0.738	3.63	0.751

2. 가설검증

1) 가설1의 검증

온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 중요속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 분석하기 위하여 선형회귀분석을 실시한 결과 <표 IV-4>와 같이 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

<표 IV-4> 온천관광지 중요속성이 재방문에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타(β)		
(상수)	2.373	0.426		5.573	.000**
온천 수질요인	.224	0.096	.172	2.331	.021*
이용비용요인	-.119	0.082	-.107	-1.440	.151
부대시설요인	-8.26E-04	0.123	-.001	-0.007	.995
접근성 및 서비스요인	-1.87E-03	0.117	-.001	-0.016	.987
관광명소요인	.308	0.089	.268	3.462	.001**
R ² =0.107		F=6.046	p=0.000**		

* p<0.05, ** p<0.01

여기에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수는 0.107로 10.7%를 설명해주는 것으로 설명력이 낮지만 유의수준 p<0.01 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

중요속성 요인 가운데 온천 수질요인과 관광명소 요인만 재방문에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

온천관광지 선택속성 가운데 온천의 수질과 주변 관광명소를 중요하게 고려할수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다. 특히 관광명소 요인이 온천 수질요인에 비해 더 중요하게 고려될수록 재방문 의사가 높아짐을 나타내고 있다.

이것은 온천 관광지 주변에 관광명소가 많이 있어서 관광객들이 온천관광지를 선택할때 중요하게 고려할수록 재방문 의사가 높아지는 것으로 주변에 볼거리가 많으면 다시 온천관광지를 재방문하는 의사가 높아짐을 의미한다.

따라서 온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 중요속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 채택되었다.

2) 가설2의 검증

온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 성취속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 분석하기 위하여 선형회귀분석을 실시한 결과 <표 IV-5>와 같이 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

여기에서 독립변수가 종속변수를 설명해주는 결정계수는 0.449로 44.9%를 설명해주는 것으로 설명력이 높으며 유의수준도 $p < 0.01$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

성취속성 요인 가운데 온천 수질요인과 부대시설 요인만 재방문에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

온천관광지 선택속성 가운데 온천의 수질과 부대시설에 대한 성취도가 높을수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다. 특히 온천수질 요인이 온천 부대시설 요인에 비해 성취도가 더 높을수록 재방문 의사가 높아짐을 나타내고 있다.

이것은 온천 관광지의 온천 수질과 부대시설에 대해 만족하면 재방문 의사가 높아진다는 것을 의미한다.

따라서 온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 성취속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 채택되었다

<표 IV-5> 온천관광지 성취속성이 재방문에 미치는 영향

독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	p
	B	표준오차	베타(β)		
(상수)	0.553	0.261		2.117	.035*
온천 수질요인	0.503	0.062	.463	8.144	.001**
이용비용요인	5.562E-02	0.059	.060	.946	.345
부대시설요인	0.272	0.088	.213	3.110	.002**
접근성 및 서비스요인	-4.08E-02	0.089	-.035	-0.460	.646
관광명소요인	.132	0.068	.117	1.944	.053
R ² =0.449		F=40.859	p=0.000**		

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

3) 가설3의 검증

온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성과 만족속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3을 분석하기 위하여 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-1과 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 성취속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-2의 하위가설을 설정하였다.

이들 하위가설에 대한 검증을 위해 온천관광지 이용특성을 독립변수, 선택속성 요인의 중요도와 성취도를 종속변수로 하여 일원분산분석과 T-test를 실행하였다. 사후검정으로는 Duncan의 다중검정방법(DMRT)를 이용하였다.

(1) 가설 3-1의 검증

① 국내 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 차이검정

국내 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 부대시설 요인과 관광명소 요인은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고 다른 속성들은 차이를 보이지 않는다. 부대시설 요인을 보면 '15회 이상' 국내 온천관광지를 방문한 관광객은 다른 관광객에 비해 부대시설 요인을 더 중요하게 고려하고 있는 것으로 파악된다. 그리고 '5-9회'와 '15회 이상' 국내 온천관광지를 방문한 관광객은 다른 관광객에 비해 관광명소 요인을 더 중요하게 고려하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-6> 국내 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석

국내경험 중요속성	1회	2회	3-4회	5-9회	10-14회	15회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.47	4.50	4.46	4.63	4.57	4.71	4.55	0.969 (0.438)
이용 비용 요인	3.80	3.90	3.73	3.80	4.04	4.05	3.87	1.351 (0.244)
부대시설 요인	3.86ab	3.81a	3.96ab	4.11bc	3.98abc	4.25c	4.00	2.790 (0.018)*
접근성 및 서비스 요인	3.93	4.09	3.97	4.12	4.11	4.29	4.08	1.656 (0.146)
관광명소 요인	3.63a	3.57a	3.81ab	4.07b	3.85ab	4.00b	3.83	2.885 (0.015)*

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

② 해외 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 차이검정

해외 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-7> 해외 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석

해외경험 중요속성	경험 없음	1회	2회	3-4회	5회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.55	4.49	4.57	4.62	4.54	4.55	0.186 (0.945)
이용 비용 요인	3.79	3.93	4.05	3.74	4.06	3.87	1.536 (0.192)
부대시설 요인	3.91	3.98	4.10	4.13	4.18	4.00	1.723 (0.145)
접근성 및 서비스 요인	4.10	4.02	4.08	4.08	4.12	4.08	0.138 (0.968)
관광명소 요인	3.80	3.69	3.91	4.00	3.96	3.83	1.067 (0.373)

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

③ 제주 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 차이검정

제주 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-8> 제주 온천관광지 방문경험에 따른 중요속성 요인 차이분석

제주경험 중요속성	처음	2회	3-4회	5회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.53	4.67	4.22	4.64	4.55	1.220 (0.303)
이용 비용 요인	3.86	3.85	3.93	4.00	3.87	0.226 (0.878)
부대시설 요인	3.99	3.98	4.02	4.18	4.00	0.538 (0.657)
접근성 및 서비스 요인	4.07	4.07	4.10	4.19	4.08	0.186 (0.906)
관광명소 요인	3.76	3.90	3.97	4.14	3.83	1.993 (0.115)

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

④ 동행인에 따른 중요속성 차이검정

동행인에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-9> 동행인에 따른 중요속성 요인 차이분석

동행인 중요속성	혼자	가족	친구	단체/모임	전체	F(p)
온천수질 요인	4.71	4.54	4.53	4.54	4.55	0.444 (0.722)
이용 비용 요인	3.88	3.91	3.86	3.82	3.87	0.203 (0.894)
부대시설 요인	3.75	4.08	4.05	3.89	4.00	2.636 (0.050)
접근성 및 서비스 요인	4.16	4.10	4.13	3.96	4.08	1.065 (0.364)
관광명소 요인	3.60	3.88	3.84	3.83	3.83	0.835 (0.476)

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

⑤ 동행인 수에 따른 중요속성 차이검정

동행인 수에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-10> 동행인 수에 따른 중요속성 요인 차이분석

동행인 수 중요속성	혼자	2인	3-4인	5-9인	10인 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.71	4.56	4.48	4.57	4.54	4.55	0.527 (0.716)
이용 비용 요인	3.88	3.85	3.83	3.94	3.87	3.87	0.162 (0.957)
부대시설 요인	3.75	4.00	3.97	4.07	4.06	4.00	1.232 (0.298)
접근성 및 서비스 요인	4.16	4.15	3.99	4.11	4.03	4.08	0.789 (0.533)
관광명소 요인	3.60	3.76	3.80	3.96	3.98	3.83	1.509 (0.200)

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

⑥ 체류시간에 따른 중요속성 차이검정

체류시간에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-11> 체류시간에 따른 중요속성 요인 차이분석

체류시간 중요속성	1~2 시간	3시간	4~12 시간	13시간 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.58	4.59	4.49	4.49	4.55	0.464 (0.708)
이용 비용 요인	3.99	3.80	3.86	3.73	3.87	1.560 (0.200)
부대시설 요인	3.96	4.03	4.00	4.04	4.00	0.241 (0.868)
접근성 및 서비스 요인	4.14	4.04	4.00	4.08	4.08	0.627 (0.598)
관광명소 요인	3.77	3.90	3.84	3.88	3.83	0.508 (0.677)

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

⑦ 정보입수처에 따른 중요속성 차이검정

정보입수처에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 중요속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-12> 정보입수처에 따른 중요속성 요인 차이분석

정보입수처 중요속성	주변 사람	홍보 채자	인터넷	여행사	기타	전체	F(p)
온천수질 요인	4.48	4.57	4.48	4.75	4.74	4.55	1.680 (0.155)
이용비용 요인	3.79	3.86	3.82	4.28	3.97	3.87	1.878 (0.115)
부대시설 요인	4.06	4.05	3.90	4.00	3.98	4.00	0.694 (0.597)
접근성 및 서비스 요인	4.05	4.05	4.08	4.20	4.12	4.08	0.279 (0.891)
관광명소 요인	3.95	3.88	3.69	3.76	3.82	3.83	1.249 (0.291)

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

⑧ 제주관광일정에 따른 중요속성 차이검정

제주관광일정에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 부대시설 요인만 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

부대시설 요인을 보면 제주관광일정이 짧을수록 온천관광지의 부대시설 요인을 더 중요하게 고려하고 있는 것으로 파악된다. 즉, 제주관광 일정이 짧은 만큼 온천 관광지에서 즐길 수 있는 부대시설에 대해 더 중요하게 생각하고 있음을 말해준다.

<표 IV-13> 제주관광일정에 따른 중요속성 요인 차이분석

관광일정 중요속성	1박2일	2박3일	3박4일	4박5일 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.75	4.62	4.55	4.39	4.55	2.371 (0.071)
이용비용 요인	4.20	3.93	3.87	3.70	3.87	2.246 (0.084)
부대시설 요인	4.20b	4.07ab	4.04ab	3.80a	4.00	3.545* (0.015)
접근성 및 서비스 요인	4.16	4.11	4.17	3.94	4.08	1.682 (0.171)
관광명소 요인	3.75	3.91	3.92	3.65	3.83	2.090 (0.102)

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

이상 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-1을 검정한 결과, 국내 온천관광지 방문경험에 따라 부대시설 요인과 관광명소 요인이, 제주관광일정에 따라 부대시설 요인만 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

따라서 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-1은 부분적으로 기각되었다.

(2) 가설 3-2의 검증

① 국내 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 차이검정

국내 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 모든 성취속성 요인들이 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-14> 국내 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석

국내경험 성취속성	1회	2회	3-4회	5-9회	10-14회	15회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.12	4.01	4.04	3.92	3.98	4.12	4.03	0.388 (0.857)
이용비용 요인	3.46	3.45	3.35	3.09	3.03	3.15	3.25	1.741 (0.126)
부대시설 요인	3.78	3.74	3.60	3.67	3.68	3.75	3.69	0.422 (0.833)
접근성 및 서비스 요인	3.43	3.55	3.41	3.36	3.34	3.57	3.44	0.668 (0.648)
관광명소 요인	3.47	3.64	3.46	3.83	3.60	3.82	3.63	2.188 (0.056)

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

② 해외 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 차이검정

해외 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 이용비용 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인은 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

이용 비용과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인을 보면, 해외 온천관광지를 5회 이상 방문한 관광객은 다른 관광객들에 비해 이용비용 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인에 대해 낮은 성취도를 보이는 것으로 나타났다. 이것은 해외 온천관광지를 많이 다녀온 관광객일수록 제주지역 온천관광지 이용비용과 부대시설, 접근성 및 서비스 요인에 대해 만족하지 않음을 알 수 있다.

<표 IV-15> 해외 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석

해외경험 성취속성	경험 없음	1회	2회	3-4회	5회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.02	4.03	3.98	4.30	3.80	4.03	1.331 (0.259)
이용비용 요인	3.41b	3.32b	3.04ab	3.11ab	2.80a	3.25	3.151 (0.015)*
부대시설 요인	3.70b	3.71b	3.68b	3.93b	3.32a	3.69	2.592 (0.037)*
접근성 및 서비스 요인	3.45b	3.48b	3.38ab	3.73b	3.05a	3.44	2.800 (0.027)*
관광명소 요인	3.61	3.68	3.56	3.85	3.54	3.63	0.823 (0.511)

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

③ 제주 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 차이검정

제주 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 관광명소 요인은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

관광명소 요인을 보면, 제주 온천관광지를 5회 이상 방문한 관광객은 다른 관광객들에 비해 관광명소 요인에 대해 높은 성취도를 보이는 것으로 나타났다. 이것은 제주 온천관광지를 방문한 횟수가 많은 관광객일수록 제주지역 온천관광지의 관광명소 요인에 대해 만족하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-16> 제주 온천관광지 방문경험에 따른 성취속성 요인 차이분석

제주경험 성취속성	처음	2회	3-4회	5회 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	3.96	4.20	3.97	4.29	4.03	1.917 (0.127)
이용비용 요인	3.34	3.10	3.04	3.22	3.25	1.554 (0.201)
부대시설 요인	3.69	3.74	3.55	3.86	3.69	0.890 (0.447)
접근성 및 서비스 요인	3.46	3.44	3.23	3.56	3.44	0.973 (0.406)
관광명소 요인	3.61ab	3.79b	3.35a	3.87b	3.63	2.763 (0.043)*

주) $a < b < c$ 는 Duncan's Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

④ 동행인에 따른 성취속성 차이검정

동행인에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 성취속성 요인 모두 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-17> 동행인에 따른 성취속성 요인 차이분석

동행인 성취속성	혼자	가족	친구	단체/모임	전체	F(p)
온천수질 요인	3.66	4.01	4.00	4.20	4.03	2.554 (0.056)
이용비용 요인	3.38	3.22	3.22	3.30	3.25	0.249 (0.862)
부대시설 요인	3.47	3.64	3.67	3.88	3.69	2.644 (0.050)
접근성 및 서비스 요인	3.30	3.44	3.38	3.55	3.44	0.870 (0.457)
관광명소 요인	3.33	3.72	3.58	3.65	3.63	1.671 (0.174)

주) $a < b < c$ 는 Duncan's Multiple range Test시 집단차이가 나타남을 말함.
* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

⑤ 동행인 수에 따른 성취속성 차이검정

동행인 수에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인과 부대시설 요인은 $p < 0.01$ 수준에서, 이용비용 요인과 관광명소 요인은 $p < 0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

온천수질 요인을 보면, 10인 이상 동행한 관광객은 다른 관광객들에 비해 온천수질요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다. 이것은 동행인 수가 많을 수록 온천수질 요인에 대한 성취도가 높음을 의미한다.

이용비용 요인을 보면, 10인 이상 동행한 관광객은 다른 관광객들에 비해 이용비용 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다. 반면 5-9인 동행인 관광객은 성취도가 매우 낮은 것으로 나타나 차이를 보인다.

부대시설 요인을 보면, 10인 이상 동행한 관광객은 다른 관광객들에 비해 부대시설 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

관광명소 요인을 보면 5-9인과 10인 이상 동행한 관광객은 다른 관광객들에 비해 관광명소 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-18> 동행인 수에 따른 성취속성 요인 차이분석

동행인 수 성취속성	혼자	2인	3-4인	5-9인	10인 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	3.66a	3.87ab	4.00ab	4.12bc	4.38c	4.03	4.678 (0.001)**
이용비용 요인	3.38ab	3.21ab	3.33ab	2.99a	3.56b	3.25	2.623 (0.035)*
부대시설 요인	3.47a	3.60a	3.67a	3.70a	4.05b	3.69	3.581 (0.007)**
접근성 및 서비스 요인	3.30	3.26	3.45	3.55	3.65	3.44	2.397 (0.051)
관광명소 요인	3.33a	3.51ab	3.60ab	3.76b	3.84b	3.63	2.492 (0.044)*

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

⑥ 체류시간에 따른 성취속성 차이검정

체류시간에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인은 $p < 0.05$ 수준에서, 부대시설 요인과 접근성 및 서비스 요인, 관광명소 요인은 $p < 0.01$ 수준에

서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

온천수질 요인을 보면, 3시간 동안 체류한 관광객은 다른 관광객들에 비해 온천수질 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

부대시설 요인을 보면, 4시간 이상 체류한 관광객은 다른 관광객들에 비해 부대시설 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

접근성 및 서비스 요인을 보면, 3시간 이상 체류한 관광객은 다른 관광객들에 비해 접근성 및 서비스 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

관광명소 요인을 보면, 3시간 이상 체류한 관광객은 다른 관광객들에 비해 관광명소 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-19> 체류시간에 따른 성취속성 요인 차이분석

체류시간 성취속성	1~2 시간	3시간	4~12 시간	13시간 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	3.86a	4.17b	4.10ab	4.15ab	4.03	2.857 (0.038)*
이용비용 요인	3.11	3.31	3.24	3.50	3.25	2.194 (0.089)
부대시설 요인	3.49a	3.72ab	3.83b	3.95b	3.69	6.756 (0.001)**
접근성 및 서비스 요인	3.19a	3.57b	3.63b	3.63b	3.44	7.327 (0.001)**
관광명소 요인	3.41a	3.83b	3.70b	3.78b	3.63	5.305 (0.001)**

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

⑦ 정보입수처에 따른 성취속성 차이검정

정보입수처에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 부대시설 요인과 접근성 및 서비스 요인만 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

부대시설 요인을 보면, 주변사람에게 정보를 입수한 관광객이 그렇지 않은 관광객에 비해 부대시설 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

접근성 및 서비스 요인도 주변사람에게 정보를 입수한 관광객이 그렇지 않은 관광객에 비해 접근성 및 서비스 요인에 대한 성취도가 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-20> 정보입수처에 따른 성취속성 요인 차이분석

정보입수처 성취속성	주변 사람	홍보 책자	인터넷	여행사	기타	전체	F(p)
온천수질 요인	4.15	3.76	4.01	4.16	3.98	4.03	2.082 (0.084)
이용비용 요인	3.44	3.17	3.25	2.83	3.10	3.25	2.378 (0.052)
부대시설 요인	3.81b	3.51ab	3.78ab	3.58ab	3.47a	3.69	3.026 (0.018)*
접근성 및 서비스 요인	3.61b	3.34ab	3.44ab	3.25a	3.21a	3.44	2.663 (0.033)*
관광명소 요인	3.73	3.69	3.63	3.53	3.35	3.63	1.771 (0.135)

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

⑧ 제주관광일정에 따른 성취속성 차이검정

제주관광일정에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인과 부대시설 요인만 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

온천수질 요인을 보면 4박5일 이상 관광일정이 긴 관광객이 다른 관광객에 비해 온천수질 요인에 대한 성취도가 낮으며, 2박3일 관광객이 온천수질 요인에 대한 성취도가 가장 높게 나타났다.

부대시설 요인을 보면, 4박5일 이상 관광일정이 긴 관광객이 다른 관광객에 비해 부대시설 요인에 대한 성취도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 IV-21> 제주관광일정에 따른 성취속성 요인 차이분석

관광일정 성취속성	1박2일	2박3일	3박4일	4박5일 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.00ab	4.17b	4.06ab	3.77a	4.03	3.845 (0.010)*
이용비용 요인	3.44	3.22	3.10	3.41	3.25	1.557 (0.200)
부대시설 요인	3.73b	3.73b	3.75b	3.55a	3.69	3.545 (0.015)*
접근성 및 서비스 요인	3.48	3.50	3.37	3.39	3.44	1.682 (0.171)
관광명소 요인	3.73	3.68	3.67	3.49	3.63	2.090 (0.102)

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

이상 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 성취속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-2를 검정한 결과를 요약하면 다음 <표 IV-22> 와 같다.

<표 IV-22> 가설3-2의 요약

독립변수	종속변수	검증결과
국내 온천관광지 방문경험		기각
해외 온천관광지 방문경험	이용비용 요인 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인	부분 채택
제주 온천관광지 방문경험 동행인	관광명소 요인	부분 기각 기각
동행인 수	온천수질 요인 부대시설 요인 이용비용 요인 관광명소 요인	부분 채택
체류시간	온천수질 요인 부대시설 요인 접근성 및 서비스 요인 관광명소 요인	부분 채택
정보입수처	부대시설 요인 접근성 및 서비스 요인	부분 채택
제주관광일정	온천수질 요인 부대시설 요인	부분 채택

따라서 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 성취속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-2는 부분적으로 채택되었다.

4) 추가분석

온천관광지를 방문한 관광객의 인구통계학적 특성에 따라 중요속성 요인과 성취속성 요인에는 어떤 차이가 있는지를 추가분석을 통해 확인하고자 한다.

(1) 성별에 따른 중요속성과 성취속성 차이분석

성별에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 모든 중요속성 요인에 대해 통

계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-23> 성별에 따른 중요속성 요인 차이분석

중요속성 \ 성 별	남 성	여 성	전체	t(p)
온천수질 요인	4.48	4.59	4.55	-1.373 (0.171)
이용비용 요인	3.76	3.94	3.87	-1.810 (0.071)
부대시설 요인	4.02	3.99	4.00	0.422 (0.673)
접근성 및 서비스 요인	4.00	4.13	4.08	-1.623 (0.106)
관광명소 요인	3.78	3.87	3.83	-0.939 (0.349)

* p<0.05, ** p<0.01

성별에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과도 모든 성취속성 요인에 대해 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-24> 성별에 따른 성취속성 요인 차이분석

성취속성 \ 성 별	남 성	여 성	전체	t(p)
온천수질 요인	4.02	4.03	4.03	-0.068 (0.946)
이용비용 요인	3.24	3.26	3.25	-0.183 (0.855)
부대시설 요인	3.71	3.68	3.69	0.293 (0.770)
접근성 및 서비스 요인	3.38	3.47	3.44	-0.974 (0.331)
관광명소 요인	3.54	3.69	3.63	-1.561 (0.120)

* p<0.05, ** p<0.01

(2) 연령에 따른 중요속성과 성취속성 차이분석

연령에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 부대시설 요인만 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다. 부대시설 요인을 보면, 20대가 상대적으로 가장 낮은 중요도를 보이고 있고, 30대와 50대 이상이 다른 연령층에 비해 부대시설을 중요하게 고려하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-25> 연령에 따른 중요속성 요인 차이분석

연령 중요속성	20대	30대	40대	50대 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.40	4.58	4.54	4.69	4.55	2.127 (0.097)
이용비용 요인	3.76	3.89	3.92	3.91	3.87	0.547 (0.650)
부대시설 요인	3.81a	4.04b	4.00ab	4.15b	4.00	3.372 (0.019)*
접근성 및 서비스 요인	4.01	4.07	4.10	4.14	4.08	0.414 (0.743)
관광명소 요인	3.64	3.82	3.87	4.00	3.83	2.509 (0.059)

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

연령에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인만 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

온천수질 요인을 보면, 연령이 많을수록 온천 수질에 대해 더 만족했음을 알 수 있다.

<표 IV-26> 연령에 따른 성취속성 요인 차이분석

연령 성취속성	20대	30대	40대	50대 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	3.83a	3.92ab	4.13bc	4.23c	4.03	3.515 (0.016)*
이용비용 요인	3.49	3.26	3.19	3.07	3.25	2.291 (0.079)
부대시설 요인	3.64	3.77	3.61	3.74	3.69	0.856 (0.464)
접근성 및 서비스 요인	3.45	3.40	3.38	3.52	3.44	0.440 (0.725)
관광명소 요인	3.43	3.65	3.67	3.76	3.63	2.068 (0.105)

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

(3) 학력에 따른 중요속성과 성취속성 차이분석

학력에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 관광명소 요인만 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

관광명소 요인을 보면, 고졸이하가 상대적으로 높은 중요도를 보이고 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-27> 학력에 따른 중요속성 요인 차이분석

중요속성 \ 학력	고졸이하	대재/졸	대학원 이상	전체	F(p)
온천수질요인	4.61	4.53	4.55	4.55	0.343 (0.710)
이용비용 요인	3.82	3.89	3.88	3.87	0.174 (0.840)
부대시설 요인	4.05	3.97	4.07	4.00	0.571 (0.565)
접근성 및 서비스 요인	4.06	4.09	4.09	4.08	0.043 (0.958)
관광명소 요인	4.05b	3.77a	3.77a	3.83	3.201 (0.042)*

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

연령에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인은 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보이고, 이용비용 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인은 p<0.05 수준에서 유의한 차이를 보인다.

온천수질 요인과 이용비용 요인, 접근성 및 서비스 요인 모두 학력이 낮을수록 온천수질과 이용비용, 부대시설, 접근성 및 서비스에 대해 더 만족했음을 알 수 있다.

<표 IV-28> 학력에 따른 성취속성 요인 차이분석

성취속성 \ 학력	고졸이하	대재·졸	대학원 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.25b	4.00b	3.68a	4.03	5.088 (0.007)**
이용비용 요인	3.33b	3.29b	2.73a	3.25	4.497 (0.012)*
부대시설 요인	3.82b	3.69b	3.39a	3.69	3.615 (0.028)*
접근성 및 서비스 요인	3.60b	3.43b	3.11a	3.44	3.970 (0.020)*
관광명소 요인	3.75	3.60	3.56	3.63	0.953 (0.387)

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

(3) 소득수준에 따른 중요속성과 성취속성 차이분석

소득수준에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-29> 소득수준에 따른 중요속성 요인 차이분석

소득수준 중요속성	150 만원 미만	150- 200 만원	201- 250 만원	251- 300 만원	301- 400 만원	401- 500 만원	500 만원 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.61	4.42	4.64	4.55	4.75	4.45	4.53	4.55	1.132 (0.344)
이용비용 요인	3.97	3.85	3.82	3.80	4.13	3.83	3.79	3.87	0.890 (0.503)
부대시설 요인	4.05	4.01	4.00	3.98	4.10	3.93	3.97	4.00	0.321 (0.926)
접근성 및 서비스 요인	4.16	3.97	4.04	4.06	4.26	4.02	4.10	4.08	0.817 (0.558)
관광명소 요인	3.73	3.81	3.88	3.81	3.86	3.81	3.90	3.83	0.204 (0.975)

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

소득수준에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 이용비용 요인은 p<0.01 수준에서, 부대시설 요인은 p<0.05 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

이용비용과 부대시설 요인 모두 401만원 이상의 고소득층이 다른 소득층에 비해 이용비용 요인과 부대시설 요인에 대해 만족하지 않음을 알 수 있다.

<표 IV-30> 소득수준에 따른 성취속성 요인 차이분석

소득수준 성취속성	150 만원 미만	150- 200 만원	201- 250 만원	251- 300 만원	301- 400 만원	401- 500 만원	500 만원 이상	전체	F(p)
온천수질 요인	4.03	4.13	4.13	4.14	4.19	4.00	3.73	4.03	1.841 (0.092)
이용비용 요인	3.50bc	3.38abc	3.42abc	3.63c	3.12ab	3.03a	2.96a	3.25	3.156 (0.005)**
부대시설 요인	3.67ab	3.77ab	3.80ab	3.99b	3.73ab	3.55a	3.49a	3.69	2.546 (0.021)*
접근성 및 서비스 요인	3.46	3.55	3.31	3.72	3.37	3.25	3.43	3.44	1.706 (0.120)
관광명소 요인	3.60	3.62	3.50	3.79	3.63	3.62	3.64	3.63	0.387 (0.887)

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

(4) 직업에 따른 중요속성과 성취속성 차이분석

직업에 따른 중요속성 요인에 대한 차이분석 결과 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않는다.

<표 IV-31> 직업에 따른 중요속성 요인 차이분석

직업 중요속성	사무직	전문직	기술직	판매 서비스	자영업	주부	학생	무직/ 은퇴	기타 직업	계	F(p)
온천수질 요인	4.53	4.38	4.64	4.66	4.51	4.56	4.41	4.88	4.66	4.55	1.061 (0.391)
이용비용 요인	3.72	3.75	3.87	3.98	3.94	4.04	3.74	4.22	3.74	3.87	1.235 (0.279)
부대시설 요인	3.91	4.00	4.10	4.07	4.19	4.00	3.81	4.16	3.91	4.00	0.940 (0.484)
접근성 및 서비스 요인	4.02	4.08	4.01	4.15	3.94	4.21	3.96	4.25	4.13	4.08	0.713 (0.680)
관광명소 요인	3.73	3.60	4.00	3.89	4.08	3.96	3.76	3.94	3.70	3.83	1.332 (0.228)

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

직업에 따른 성취속성 요인에 대한 차이분석 결과 온천수질 요인은 p<0.05 수준에서, 이용 비용 요인은 p<0.01 수준에서 통계적으로 유의한 차이를 보인다.

<표 IV-32> 직업에 따른 성취속성 요인 차이분석

직업 성취속성	사무직	전문직	기술직	판매 서비스	자영업	주부
온천수질 요인	3.95ab	3.70a	4.41b	4.11ab	4.10ab	4.06ab
이용비용 요인	3.28ab	3.21ab	3.66bc	3.23ab	3.10ab	2.86a
부대시설 요인	3.72	3.56	4.15	3.74	3.69	3.57
접근성 및 서비스 요인	3.39	3.34	3.83	3.34	3.28	3.45
관광명소 요인	3.43	3.61	3.94	3.70	3.64	3.70

성취속성 \ 직업	학생	무직/ 은퇴	기타직업	계	F(p)
온천수질 요인	3.87a	4.47b	4.19ab	4.03	2.049 (0.041)*
이용비용 요인	3.65bc	3.88c	3.33abc	3.25	2.940 (0.004)**
부대시설 요인	3.65	3.91	3.70	3.69	1.381 (0.205)
접근성 및 서비스 요인	3.47	3.95	3.47	3.44	1.585 (0.130)
관광명소 요인	3.61	3.91	3.56	3.63	1.113 (0.355)

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

온천수질 요인은 기술직과 무직·은퇴 직업이 가장 만족한 것으로 나타났으며, 전문직과 학생이 가장 낮은 만족도를 보였다.

이용비용 요인은 무직·은퇴 직업이 가장 만족한 것으로 조사되었으며, 전업주부가 가장 만족도가 낮은 것으로 조사되었다.

이상 인구통계학적 특성에 따른 온천관광지 중요속성과 성취속성과의 차이분석을 실시한 결과를 정리하면 다음 <표 IV-33>과 같다.

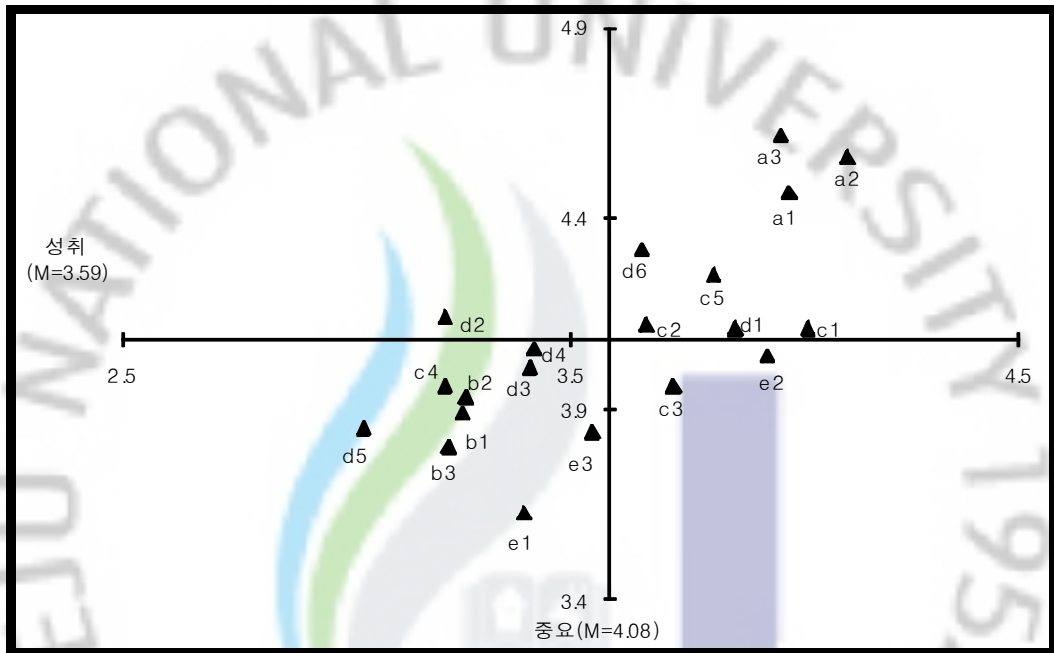
보는 바와 같이 인구통계학적 특성별로는 온천관광지의 중요속성보다는 성취속성과 차이가 있음을 알 수 있다.

<표 IV-33> 추가분석의 요약

독립변수	종속변수	
	중요속성	성취속성
연령	부대시설 요인	온천수질 요인
학력	관광명소 요인	온천수질 요인
		이용비용 요인
		부대시설 요인
소득수준		접근성 및 서비스 요인
		이용비용 요인
직업		부대시설 요인
		온천수질 요인
		이용비용 요인

3. IP 분석

본 연구의 목적에 따라 연구지역인 제주지역의 온천관광지 활성화를 위한 개발방안 측면에서의 시사점 도출을 목적으로 제주지역 온천관광지 선택속성에 대한 IPA를 실행하였다.



[그림 IV-1] 제주지역 온천관광지 선택속성 IP분석

<표 IV-34> 제주지역 온천관광지 선택속성 IP분석표

구 간	속 성
I 사분면 / 유지	온천수 온도의 적정성(a1) / 온천수의 효능(a2) / 온천수 수질의 청결성(a3) / 다양한 오락·유흥시설(c1) / 다양한 쇼핑·식음시설(c2) / 청결한 숙박시설(c5) / 지역주민 친절성(d6) / 온천관광지의 분위기(d1)
II 사분면 / 집중	이동교통의 편리성(d2)
III 사분면 / 저순위	온천 부대시설 이용 비용(b1) / 온천 이용 비용(b2) / 온천관광지 주변 여행 비용(b3) / 다양한 부대시설(c4) / 상세한 안내(d3) / 주변 관광지와의 연계성(d4) / 공항·터미널 간 접근성(d5) / 주변의 독특한 역사문화 유적(e1) / 다양한 주변 관광시설(e3)
IV 사분면 / 과잉	편리한 주차시설(c3) / / 수려한 자연경관(e2)

IP분석결과 최우선적으로 집중해서 개발해야 할 분야는 II사분면에 위치한 '이동 교통의 편리성'이다. 그리고 현 상태를 지속적으로 유지해야 할 분야는 I사분면에 위치한 '온천수 온도의 적정성'과 '온천수의 효능', '온천수 수질의 청결성' 등과 같은 온천수질 요인, 그리고 '다양한 오락·유흥시설', '다양한 쇼핑·식음시설', '청결한 숙박시설', '지역주민 친절성', '온천관광지의 분위기'로 나타났다.

중요도와 성취도가 모두 상대적으로 낮은 분야인 III사분면에 위치한 항목은 '온천 부대시설 이용비용'과 '온천 이용비용', '주변 여행 비용' 등과 같은 비용 요인, 그리고 '양한 부대시설', '상세한 안내', '주변 관광지 연계성', '공항·항만 접근성', '독특한 역사문화유적', '다양한 주변 관광시설'로 나타났다.

마지막으로 중요도는 떨어지지만 성취도가 높아서 과잉상태인 IV사분면은 '편리한 주차시설'과 '수려한 자연경관'으로 나타났다.

따라서 제주지역 온천관광지를 활성화시키기 위해서는 온천관광지까지 이동하는 교통수단을 우선적으로 개선해야 할 것이다.

또한 온천수의 온도와 효능, 수질의 청결성 등과 같은 온천수질 요인과 다양한 오락·유흥시설, 다양한 쇼핑·식음시설, 청결한 숙박, 주민 친절함, 온천관광지 분위기를 지속적으로 유지해야하는 과제를 안고 있다.

4. 분석결과 요약과 시사점

1) 분석결과 요약

온천관광지 선택속성을 요인분석한 결과, '온천수질'과 '이용비용', '부대시설', '접근성과 서비스', '관광명소' 등 5개 요인으로 분류되었으며, 이는 김시중(2005)의 연구결과와 유사한 결과라고 할 수 있다.

온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 중요속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 채택되었다. 이는 온천관광지 선택속성 가운데 온

천의 수질과 주변 관광명소를 중요하게 고려할수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다. 특히 관광명소 요인이 온천 수질요인에 비해 더 중요하게 고려될수록 재방문 의사가 높아짐을 나타내고 있다. 이것은 온천 관광지 주변에 관광명소가 많이 있어서 관광객들이 온천관광지를 선택할때 중요하게 고려할수록 재방문 의사가 높아지는 것으로 주변에 볼거리가 많으면 다시 온천관광지를 재방문하는 의사가 높아짐을 의미한다.

온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 성취속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 채택되었다. 이는 온천관광지 선택속성 가운데 온천의 수질과 부대시설에 대한 성취도가 높을수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다. 특히 온천수질 요인이 온천 부대시설 요인에 비해 성취도가 더 높을수록 재방문 의사가 높아짐을 나타내고 있다. 이것은 온천 관광지의 온천 수질과 부대시설에 대해 만족하면 재방문 의사가 높아진다는 것을 의미한다.

온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-1을 검정한 결과, 부분적으로 기각되었다. 그러나 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 성취속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-2는 부분적으로 채택되었는데 해외 온천관광지 방문경험에 따라 성취속성 가운데 이용비용 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인에는 차이가 있는 것으로 나타났다.

또한 동행인 수에 따라 성취속성 가운데 온천수질 요인과 부대시설 요인, 이용비용 요인, 관광명소 요인에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 체류시간에 따라 성취속성 가운데 온천수질 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인, 관광명소 요인에는 차이가 있는 것으로 나타났다. 체류시간에 따라 성취속성인 온천수질 요인과 부대시설 요인, 접근성 및 서비스 요인, 관광명소 요인에는 차이가 있는 것으로 분석되었으며, 정보입수처에 따라 성취속성인 부대시설 요인과 접근성 및 서비스 요인에는 차이가 있는 것으로 분석되었다. 마지막으로 제주관광일정에 따라 온천수질 요인과 부대시설 요인에는 차이가 있다.

추가적으로 인구통계학적 특성에 따른 온천관광지 중요속성과 성취속성과의 차이 분석을 실시한 결과 중요속성보다는 성취속성에 차이를 보이고 있다. 특히 학력과 소득수준, 직업은 성취속성에 차이를 보이고 있다.

본 연구의 목적에 따라 연구지역인 제주지역의 온천관광지 활성화를 위한 개발방

안 측면에서의 시사점 도출을 목적으로 제주지역 온천관광지 선택속성에 대한 IPA 분석을 실행하였다.

IP분석 결과 최우선적으로 집중해서 개발해야 할 분야는 II사분면에 위치한 '이동교통의 편리성'이다. 그리고 현 상태를 지속적으로 유지해야 할 분야는 I사분면에 위치한 '온천수 온도의 적정성'과 '온천수의 효능', '온천수 수질의 청결성' 등과 같은 온천수질 요인, 그리고 '다양한 오락·유흥시설', '다양한 쇼핑·식음시설', '청결한 숙박시설', '지역주민 친절성', '온천관광지의 분위기'로 나타났다.

중요도와 성취도가 모두 상대적으로 낮은 분야인 III사분면에 위치한 항목은 '온천부대시설 이용 비용'과 '온천 이용 비용', '주변 여행 비용' 등과 같은 비용 요인, 그리고 '양한 부대시설', '상세한 안내', '주변 관광지 연계성', '공항·항만 접근성', '독특한 역사문화유적', '다양한 주변 관광시설'로 나타났다.

마지막으로 중요도는 떨어지지만 성취도가 높아서 과잉상태인 IV사분면은 '편리한 주차시설'과 '수려한 자연경관'으로 나타났다.

따라서 제주지역 온천관광지를 활성화시키기 위해서는 온천관광지까지 이동하는 교통수단을 우선적으로 개선해야 할 것이다.

또한 온천수의 온도와 효능, 수질의 청결성 등과 같은 온천수질 요인과 다양한 오락·유흥시설, 다양한 쇼핑·식음시설, 청결한 숙박, 주민 친절함, 온천관광지 분위기를 지속적으로 유지해야하는 과제를 안고 있다.

2) 분석결과에 대한 시사점

1) 이동교통 편리성 향상을 위한 방안

본 연구의 IP분석 결과 가장 우선적으로 해결해야 할 속성으로 이동교통의 편리성을 지적하고 있다. 또한 해외온천관광지 방문경험이 많거나 온천관광지 체류시간이 1-2시간인 이용객들은 접근성 및 서비스 속성에 대한 성취도가 상대적으로 낮은 것으로 나타났다. 이는 연구대상인 사계리 온천지구에 있는 산방산탄산온천은 공항 및 항만과 1시간 정도 소요되지만, 숙박시설이 밀집된 제주시 도심과 서귀포 도심에서 비교적 떨어진 안덕면에 위치하고 있어서 대중교통은 불편한 실정이다. 또한 도

심과 가까운 곳에 위치한 해외 온천관광지나 온천관광지에서 숙박하지 않고 잠시 머물고 가는 이용객들에게는 교통 편리성이 떨어짐을 보여준다고 하겠다.

따라서 제주국제공항에서 중문관광단지까지 연결하는 600번 공항리무진버스 운영을 검토해 볼 필요가 있다. 일례로 2009년 8월 1일부터 600번 공항리무진버스가 풍림리조트를 경유하게 되면서 올레 7코스 관광객들이 풍림리조트를 많이 이용하게 되었다. 따라서 산방산탄산온천 또한 주변의 올레 9코스와 10코스를 이용하는 관광객들을 유인하고 공항 및 중문관광단지에 숙박하는 관광객들의 교통 편리성을 위해 서 600번 공항리무진 버스를 경유하도록 할 필요가 있다.

또한 숙박시설이 밀집된 중문관광단지와 주변 펜션이 밀집된 대정읍, 그리고 올레 9코스와 10코스, 11코스 이용객들의 교통 편의를 위한 셔틀버스를 운행함으로써 이동교통의 편리성을 향상시킬 필요가 있다.

2) 탄산온천 및 청정 제주 지하수 이미지 홍보 강화

온천수질요인은 중요도와 성취도 모두 재방문에 영향을 미치는 중요한 온천관광지 속성으로 분석되었다. 또한 동행인 수가 적을수록, 체류시간이 짧을수록, 제주관광 일정이 길수록, 짧은 층일수록 온천수질 성취도가 상대적으로 낮은 것으로 분석되었다.

이는 온천관광지 속성 가운데 온천수질 속성이 가장 중요하다는 것을 의미하기 때문에 온천수질을 좋은 수준으로 유지하고 이를 인지할 수 있도록 홍보하는 것이 매우 중요하다. 특히 잠깐 동안 방문하는 관광객, 또는 젊은 층, 관광일정이 긴 관광객들의 성취도가 상대적으로 낮다는 점에서 이들을 대상으로 한 온천수의 효능과 수질에 대한 홍보를 강화하여 탄산온천의 효능에 대해 이해할 수 있도록 도움을 줄 필요가 있다.

현재 산방산탄산온천은 우리나라에 많은 단순천이나 식염천, 광천온천, 유황온천보다 희귀한 탄산온천으로서 아직 탄산온천이 많지 않다는 점에서 그 효능이나 인지도가 떨어져 있다. 따라서 우리나라에서 경험하기 힘든 탄산온천이라는 점을 홍보하고 이러한 탄산온천이 류머티스나 고혈압, 두드러기에 효능이 있고 수온이 높지 않다는 점을 이해시킬 필요가 있다. 이렇게 온천관광지에 대한 홍보보다는 우선적으로 탄산온천의 효능에 대해 우선적으로 홍보하면서, 삼다수로 대표되는 제주의 물에

대한 청정이미지도 적극적으로 활용할 필요가 있다. 제주의 삼다수는 우리나라를 대표하는 생수로서 전국 점유율 1위를 차지하고 있으며, 이로 인해 제주의 지하수는 청정 이미지를 갖고 있기 때문이다.

따라서 제주 유일의 탄산온천관광지라는 점에서 탄산온천의 효능과 함께 제주의 청정 지하수라는 점을 적극적으로 홍보하여 이용객들의 이해도를 높임으로써 성취도를 상승시키고, 이를 통해 재방문을 유도할 수 있을 것이다. 또한 추후에 개발될 제주의 온천관광지 또한 제주의 청정 지하수 이미지를 적극적으로 활용하여 홍보할 필요가 있으며, 난개발을 방지하기 위해 우리나라에 많은 단순천이나 식염천, 광천 온천, 유황온천 보다는 희귀한 온천수만으로 개발될 수 있도록 행정적으로 제한을 둘 필요가 있다.

3) 다양한 메뉴개발 및 계층별 할인제 도입

현재 오락·유희시설, 쇼핑·식음시설, 숙박시설을 갖춘 산방산탄산온천에 대한 관광객들의 성취도는 중요도에 비해 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 특히 부대시설 요인은 재방문에 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 재방문을 유도하기 위해서는 중요한 속성으로 분석되었다. 또한 관광 일정이 길거나, 해외온천관광지 방문 경험이 많은 관광객, 동행인 수가 적은 관광객, 체류시간이 짧은 관광객, 고소득층일수록 부대시설에 대한 성취도가 상대적으로 낮은 것으로 분석되었다.

따라서 부대시설 속성이 재방문에 영향을 미치기 때문에 부대시설 성취도를 높일 필요가 있다. 현재의 부대시설 수준이 높은 것으로 나타나 IP분석에서 유지해야할 속성으로 나타났지만 오락, 유희, 쇼핑, 식음, 숙박시설 등과 같은 부대시설은 재방문객들에게는 새로움이 떨어지기 때문에 부대시설을 활용한 다양한 프로그램을 제시하여 이용도를 높일 필요가 있다. 예를 들면 사계절 동일한 음식메뉴를 제공하기 보다는 계절음식메뉴를 개발하여 월별, 계절별 별미메뉴를 제공하고 매월 노래경연 대회와 같은 이벤트를 개최함으로써 성취도를 향상시킬 필요가 있다.

또한 온천관광지는 단체관광객 유인을 위한 할인혜택은 많지만 소수의 관광객이나 올레 탐방객과 같이 짧은 시간을 이용하는 관광객들에 대한 할인제도가 미흡하기 때문에 부대시설 부문에서 소수 관광객을 위한 할인제도를 도입하여 성취도를 높일 필요가 있다. 또한 고소득층이나 제주관광일정이 긴 관광객들을 위한 메뉴개발

과 시설을 확충할 필요가 있다. 예를 들면 커플 할인제, 3인가족 할인제, 올레꾼을 위한 메뉴 및 할인제, 럭셔리 메뉴, 친환경 메뉴 등을 도입하여 소수 동행인이나 짧은 시간 방문하는 관광객, 고소득층의 부대시설 성취도를 향상시킬 필요가 있다.



V. 결 론

과거에서 현재에 이르기까지 꾸준히 개발되어진 관광지 가운데 하나가 바로 온천 관광지이다(박정열, 2007: 1). 온천은 인류역사와 더불어 인간생활과 밀접한 관계와 불가분의 인연을 갖고 직·간접적으로 인간에게 많은 혜택을 부여하여 왔으며, 고대부터 전래된 민간요법에서부터 현대 관광자원 이용에까지 인간의 보건과 국가 경제에 기여한바가 크다고 할 수 있다. 특히 지방화시대의 도래와 더불어 각 지방자치단체는 지역발전을 위한 각종 대안의 하나로 온천관광지 개발사업에 많은 관심을 갖게 되면서, 공공 및 민간부문에서도 많은 온천관광지가 무분별하게 개발되고 있는 실정이다(김시중, 2005: 497). 하지만 최근에는 건강을 우선으로 하는 웰빙 생활방식으로 인해 이와 밀접한 관련이 있는 온천관광지에 대한 관심도 높아지고 있다(김수진, 2005: 2). 특히 주 5일 근무제의 도입 등의 영향으로 인해 종래의 요양을 위한 온천관광지의 기능에서, 보양과 휴양에 일익을 담당하는 새로운 형태의 관광자원으로서의 중요성이 부각되고 있으며, 관광에 대한 인식 변화에 의해 더욱 증대되고 있다(김현지, 2000).

이러한 추세에 맞추어 최근에는 온천과 스파시설을 특징으로 하는 온천관광지가 새로 생겨나면서 기존의 온천관광지가 워터파크와 스파시설, 스파테라피 시설을 강화해 리모델링하여 개관하는 추세이다(김수진, 2005: 2). 따라서 온천관광지 활성화와 발전을 위해서는 이를 이용하는 관광객들을 중심으로 온천관광지 선택시 우선적으로 중요하게 고려되는 여러 속성들에 대한 필요와 욕구를 파악하여 이용객에 맞는 온천관광지로의 개발이 필요한 시점이라고 할 수 있다.

본 연구는 온천관광지의 중요 선택속성이 어느 정도 성취되고 있는지를 파악하여 비교함으로써 온천관광지를 이용하는 관광객들이 요구하는 온천관광지 개발 방안을 수립하는데 있어서 시사점을 제공하고자 하였다.

이러한 연구의 필요성을 바탕으로 하여 본 연구에서는 연구지역인 제주지역의 온천관광지를 활성화시킬 수 있는 방안을 마련하기 위해 제주지역 온천관광지를 이용한 관광객을 대상으로 온천관광지 선택의 중요속성과 성취속성을 파악하고 문제점

을 도출해냄으로써 보다 나은 온천관광지 개발 방안을 모색하고자 하였다. 이를 위해 우리나라의 대표적인 관광지인 제주지역의 온천관광지를 그 대상으로 하며, 실증 분석의 조사대상은 제주지역 온천관광지를 이용한 관광객으로 한정하였다.

본 연구의 조사대상은 제주지역의 산방산탄산온천을 방문한 20세 이상의 관광객을 대상으로 편의 추출방식을 이용하여 선정하였다. 설문조사 기간은 2009년 10월 28일부터 2009년 11월 3일까지 약 1주간 이루어졌다. 배포·회수된 300부의 설문지 중 불성실하게 응답한 설문지 43부를 제외한 257부가 유효 설문지였다. 수집된 자료는 크게 기술통계 분석 중 빈도분석과 평균차이분석을 실시하였으며, 빈도분석(Frequency Analysis)은 온천관광지를 방문한 관광객의 이용형태를 알아보기 위해 실시하였다.

그리고 설문 내용의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 크론바하 알파계수를 이용하고 요인 분석을 통하여 내적 타당성, 구성 타당성 등을 검증하였다. 또한 가설의 검증을 위해 유의수준 $p < 0.05$ (신뢰도 95% 이상)에서 두 집단간의 차이 검증을 위해 T-TEST를 실시하고 세 집단 이상의 차이 검증을 위해서는 일원배치 분산 분석(one way ANOVA)을 실시하였다. 마지막으로 중요속성과 성취속성이 재방문에 미치는 영향정도를 파악하기 위해 선형회귀분석을 실시하였다.

가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 중요속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 부분적으로 채택되었다. 이는 온천관광지 선택속성 가운데 온천의 수질과 주변 관광명소를 중요하게 고려할수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다.

둘째, 온천관광지를 방문한 관광객의 선택속성요인 중 성취속성은 재방문에 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 채택되었다. 이는 온천관광지 선택속성 가운데 온천의 수질과 부대시설에 대한 성취도가 높을수록 재방문 의사가 높다는 것을 의미한다.

셋째, 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 중요속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-1을 검정한 결과, 부분적으로 기각되었다.

넷째, 온천관광지를 방문한 관광객의 이용특성에 따라 성취속성에는 차이가 있을 것이라는 가설 3-2는 부분적으로 채택되었는데 해외 온천관광지 방문경험과 동행인수, 체류시간, 정보입수처, 제주관광일정에 따라 차이를 보였다.

추가적으로 인구통계학적 특성에 따른 온천관광지 중요속성과 성취속성과의 차이 분석을 실시한 결과 중요속성보다는 성취속성에 차이를 보이고 있다. 특히 학력과 소득수준, 직업은 성취속성에 차이를 보이고 있다.

본 연구의 목적에 따라 연구지역인 제주지역의 온천관광지 활성화를 위한 개발방안 측면에서의 시사점 도출을 목적으로 제주지역 온천관광지 선택속성에 대한 IPA 분석을 실시한 결과, 최우선적으로 집중해서 개발해야 할 분야는 II사분면에 위치한 '이동교통의 편리성'이다. 그리고 현 상태를 지속적으로 유지해야 할 분야는 I사분면에 위치한 '온천수 온도의 적정성'과 '온천수의 효능', '온천수 수질의 청결성' 등과 같은 온천수질 요인, 그리고 '다양한 오락·유흥시설', '다양한 쇼핑·식음시설', '청결한 숙박시설', '지역주민 친절성', '온천관광지의 분위기'로 나타났다. 중요도와 성취도가 모두 상대적으로 낮은 분야인 III사분면에 위치한 항목은 '온천 부대시설 이용 비용'과 '온천 이용 비용', '주변 여행 비용' 등과 같은 비용 요인, 그리고 '양한 부대시설', '상세한 안내', '주변 관광지 연계성', '공항·항만 접근성', '독특한 역사문화유적', '다양한 주변 관광시설'로 나타났다. 마지막으로 중요도는 떨어지지만 성취도가 높아서 과잉상태인 IV사분면은 '편리한 주차시설'과 '수려한 자연경관'으로 나타났다.

이상의 실증분석을 토대로 제주지역 온천관광지 활성화 방안에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 이동교통 편리성 향상을 위한 방안을 마련해야 한다. IP분석에서 시정해야 할 사항으로 분석된 이동교통의 편리성 향상을 위해 공항리무진버스 경유 및 올레꾼을 위한 셔틀버스 운영을 검토할 필요가 있다.

둘째, 탄산온천 및 청정 제주 지하수 이미지 홍보 강화이다. 우리나라에 많지 않은 탄산온천에 대한 인지도를 높이고, 이에 대한 홍보를 제주의 청정 지하수 이미지를 활용하여 적극적으로 홍보함으로써 온천관광지 재방문에 큰 영향을 미치는 온천수 수질 속성을 향상시킬 필요가 있다.

마지막으로 다양한 부대시설 메뉴개발 및 계층별 할인제 도입이다. 부대시설 속성 역시 재방문에 영향을 미치기 때문에 중요한 온천관광지 속성이다. 따라서 제철음식 메뉴 개발, 이벤트 개최, 커플 할인제, 올레꾼을 위한 메뉴개발, 친환경 음식메뉴 개발 등을 통해 부대시설 성취도를 향상시킬 필요가 있다.

이상의 연구결과를 통해 본 연구는 온천관광지 중요속성과 성취속성을 파악하고 IPA를 이용하여 보다 나은 온천관광지 개발방안을 마련하고자 하였다. 그러나 연구 지역인 제주지역에서 현재 운영 중인 온천관광지는 1개소만 운영되고 있음에 따라 조사대상 또한 온천관광지 1개소로 국한한 한계를 안고 있다. 그리고 제주지역은 섬이라는 지리적 특성으로 인해 제주를 방문하는 관광객이 온천관광지를 목적으로 하지 않고 온천관광지를 포함한 다양한 관광지 방문을 목적으로 방문한다는 점에서 다른 지역의 온천관광지 속성으로 일반화하는데 한계를 안고 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 온천관광지의 속성을 도출하여 IP분석을 통해 개발방안에 대한 시사점을 제공하였다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있겠다. 따라서 제주지역 이외의 다른 지역 온천관광지 속성연구를 전개하여 향후 제주지역 온천관광지 속성과의 비교할 수 있는 후속 연구를 기대해 본다.



참고 문헌

1) 국내문헌

- 강평년(2005), 농촌관광지 속성에 관한 실증적 연구, 목포대학교 대학원 박사학위 논문.
- 고계성(2006), 관광목적지 유형에 따른 매력성 평가에 관한 연구 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 고동완(1994), 온천관광지 이용자의 동기, 선택 및 만족도 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문
- 권순조(1997), 온천관광지 이용행태에 관한 연구, 관광정보연구, 3.
- 기기철(2005), 중요도-성취도 분석(IPA)을 이용한 교육서비스 평가: Y 공업대학을 중심으로, 경상대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 김 현(2007), 온천관광지 개발실태 조사연구, 농촌계획 13(1): 85-95.
- 김동훈(2005), 관광지 속성이 지각된 관광가치, 관광만족 및 재방문의도에 미치는 영향에 관한 연구, 제주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김상훈(1985), 한국온천관광지의 형성과정과 기능에 관한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 김성혁·고호석(1998), 관광지 이미지 평가에 관한 실증적 연구, 관광개발논총 8: 99-120.
- 김수경(2000), 관광지 선호속성에 관한 연구-대학생의 위락활동을 중심으로, 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 김수진(2005), 온천리조트 이용고객의 리조트 선택속성에 관한 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김시중(2005), 온천관광지 이미지, 속성 및 선호도 분석, 한국지역지리학회지, 11(4), 497-510.
- 김원인(1994), 위락관광지 선택에 관한 연구, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 김이향(2006), 방한 중국인의 한류태도, 관광목적지 이미지, 관광지 선택속성, 만족 및 재방문 의도에 관한 연구, 동아대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김중환·고용현 공저(1988), 관광지리학, 집문당

- 김천중·임화순(1998), 우리나라 온천관광지의 발달궤적과 그 성격의 유형화에 관한 연구, 용인대학교 논문집 16호, 281-298.
- 김향자(1996), 휴가목적지 선택행동의 지각행동조절에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 김현지(2000), 한국 온천 개발의 특성 및 문제점, 관광정책학연구, 3, 43-64.
- 김혜원(2008), 2008년 북경올림픽 이후 국제 관광목적지로서 북경이미지에 관한 연구, 배재대학교 대학원 석사학위논문.
- 김홍운(1982), 우리나라 온천지역의 도시화와 온천관광도시의 개발에 관한 연구, 한국지리교육학회.
- 나상문(2002), 온천휴양지 선택요인과 만족도에 관한 연구, 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 내무부(1983), 온천지.
- 류홍선(2001), 우리나라 온천관광지의 실태에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 문수지(2007), 전시킨벤션 참가동기에 따른 지역 연계관광목적지 활성화 방안 연구, 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박명삼(1990), 한국온천 1900년사, 월간온천정보 제16호
- 박석희(1989), 신관광자원론, 명보문화사.
- _____ (2000), 관광 후 이미지와 만족도간의 관련성, 관광학연구, 26(1).
- 박정열(2007), 온천수요의 결정요인 및 시장세분화 연구-동래온천을 중심으로-, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 박정열(2008), 온천수요의 결정요인 및 시장세분화 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 변우희·노정철(2002), 백제문화권 관광발전을 위한 가치평가와 대응전략: IPA 적용, 관광·레저연구 14(2): 25-46.
- 북제주군(1994). 종합개발계획 북제주군 실시계획.
- 서수원(2003), 강원지역 온천관광지 개발방향에 관한 연구 - 설악·금강산지역 온천관광지 중심으로, 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 서태양(1991), 관광지 포지션에 관한 연구, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 설혜심(2002), 온천의 문화사, 한길사.

- 여창원(1999), 온천관지 선택행동과 만족도에 관한 연구. 대구대학교 대학원 석사학위논문.
- 이경하·문혜경·김홍범(2002), 관광지 속성과 공간마찰력변수가 관광지 선택에 미치는 영향, 관광연구, 17(2): 1-22.
- 이상봉(2003), 관광지 이미지가 관광지선택에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 이에주(1988), 관광지 선택행동에 관한 연구, 세종대학교 대학원 박사학위논문.
- 이재곤(1998), 리조트 관광자의 선택행동에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이진희(1996), 동계형 리조트의 포지셔닝에 관한 연구, 성균관대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현중(2007), 체험관광동기에 따른 관광목적지 유형에 관한 연구, 경희대학교 대학원 박사학위논문.
- 이환무(2002), 관광지 자동차대여 선택속성에 대한 탐색적 연구, 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 이후석(2005), 관광지 조사방법, 백산출판사.
- 이후석·이승곤·윤병국·이동희(2002), 현대관광의 이해, 학문사.
- 일본관광협회(1983), 觀光計劃の手法
- 임주환 외(1998), 환경친화적 관광지 개발론, 백산출판사.
- 임화순(1996), 近代韓國 たあける 温泉観光地の 發達過程に關する史的研究, 東京工業大 博士學位
- 임화순·고계성(2006), 관광목적지 매력속성에 따른 중요도-성취도 연구, 관광연구, 21(1), 177-190
- 長谷政弘著, 안중윤·김형태역(1999), 관광학사전, 백산출판사.
- 전기환·강현만(1997), 주제공원 이용객의 행동특성에 관한 연구, 한국관광개발학회, 관광개발논총: 159-180.
- 전채구(2008), 컨벤션 개최지역 및 개최호텔의 선택속성에 대한 중요도와 성취도 연구 : 컨벤션 기획자를 대상으로, 배재대학교 대학원 박사학위논문.
- 정길영(2005), 패키지 상품의 관광목적지 선택결정요인에 관한 연구, 광주대학교 산업대학원 석사학위논문.

- 정삼철(2007), 충북지역 온천관광 활성화 방안-충주지역을 중심으로, 한국동서경제 연구 19(1): 40-61.
- 조경도(1995), 우리나라 온천시설의 개선방향, 한국온천협회 회보'온천' 제2호.
- 채서일(2003), 사회과학 조사방법론, 학현사.
- 최강수(2004), 관광진흥을 위한 관광홍보전략에 관한 연구: 전남의 3개 지역 축제를 중심으로, 목포대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 최기중·박상현(2001), IPA를 이용한 관광지 평가 : 산정호수 사례연구. 호텔경영학 연구, 10(1).
- 최운현(2001), 아산지역 온천관광의 발전방향에 관한 연구, 순천향대 산업정보대 석사학위논문.
- 한국온천 홈페이지 <http://myhome.hanafos.com/~kym3/index.html>
- 행정안전부(2008), 온천타운 개념 설정 및 평가방안.
- 행정자치부(2001), 온천의 효율적 개발·이용·관리방안.
- 허만자(2002), 월악산 온천 관광개발 연구, 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 홍성화·허향진·송재호(2005), IPA를 이용한 관광목적지로서 경쟁력 평가. 관광연구저널 제2호, 315-327
- 홍준표(1998), 온천의 이용동기 및 선택요인에 관한 연구. 계명대학교 경영대학원 석사학위논문

2) 국외문헌

- Bates, R. L. & J. A. Jackson(1980), *Glossary of Geology(2nd Ed.)*, American Geological Institute: 751.
- Buhalis, D.(2000), Marketing the Competitive Deatination of the Future, *Tourism Management*, 21: 97-116.
- Calson, E. Glenn(1976), The Effect of People and Man-induced Conditions on Preferences for Outdoor Recreation Landscapes, *Journal of Leisure Research*, 6: 113-124.

- Deng, W.(2007), Using A Revised Importance Performance Analysis Approach: The case of Taiwanese hot springs tourism, *Tourism Management* 28: 1274-1284.
- Fakeye, Paule & John L. Crompton(1991), Image Deference between Prospective, First-Time and Repeat Visitors to Lower Rio Grande Valley, *Journal of Travel Research*: 10-15.
- Ferrario, F. F.(1979), The Evaluation of Tourist Resources: An Applied Methodology, *Journal of Travel Research*, Winter.
- Gartner, W. C.(1989), Tourism Image : Attribute Measurement of State Tourism Products using Multidimensional Scaling Techniques, *Journal of Travel Research*, 28(2): 162-174.
- Goeldner, C. R., McIntosh, R. W. & J. R. Ritchie(1998), *Tourism : Principles, Practices, Philosophies*(7th ed.), John Wiley & Sons.
- Goodrich, J. N.(1997), Benefit Bundle Analysis: An Empirical Study of International Travels, *Journal of Travel Research*, 16: 1-3.
- Goodrich, J. N.(1980), Benefit Segmentation of U.S. International Travelers, *Tourism, Marketing, and Management Issues*, George Washington University, Washington D. C.
- Gunn, C. A.(1988), *Tourism Planning*(2nd edn.), New York: Taylor and Francis.
- Haahti, A.(1986), Finland;s Competitive Position As a Destination, *Annals of Tourism Research*, 13(1): 11-35.
- Hu, Y. & J. R. Ritchie(1993), Measuring Destination Attractiveness: A Contextual Approach, *Journal of Travel Research*, Fall : 25-39.
- Jafari, Jafar et. al.(2000), *Encyclopedia of tourism*, N.Y.: Routledge: 144.
- Kelly, I. & T. Nankervis(2001), *Visitor Destination*, Sydney: John Wiley & Sons: 13.
- Kozak, M.(2004), *Destination Benchmarking*, Oxon: CABI Publishing : 38.
- Laws, E.(1995), *Tourist Destination Management: Issues, Analysis and Politics*, New York: Routledge.
- Leiper, N.(1995), *Tourism Management*, Melbourne: RMIT Press: 86-88.

- Mill, R. C. & A. M. Morrison(1985), *The Tourism System*, N.Y.:Prentic-Hall, Inc: 201.
- Muller, T. E.(1991), Using Personal Values to Define Segments in an International Tourism Market, *International Marketing Review*, 1: 57-70.
- Murphy, P. E.(1985), *Tourism : A Community Approach*, New York: Routledge.
- Pizam, Abraham, Y. Neuman & A. Reichal(1979), Tourist Satisfaction, *Annals of Tourism Research*, 6.
- Ritchie, J. R. B. & M. Zins(1978), Culture as Determinant of Attractiveness of a Tourism Region, *Annals of Tourism Research*, 5: 252-268.
- Smith, V. L.(1994), *Tourism Alternatives*, John Wilet & sons : Chichester.
- Um, Seoho & J. L. Crompton(1990), Attitude Determinants in Tourism Destination Choice, *Annals of Tourism Research*, 17(3).
- Um, Seoho & J. L. Crompton(1990), The Role of Perceive Inhibitors and Facilitators in Pleasure Travel Destination Decisions, *Journal of Travel Research*: 18-25.
- Var, Turgut R., D. A. Beck & P. Loftus(1977), Determination of Touristic Attractiveness of The Touristic Areas in British Columbia; *Journal of Travel Research*, 15: 23-29.
- Witter, B. S.(1985), Attitude about a Resort Area: A Comparison of Tourists and Local Retailers, *Journal of Travel Research*: 14-19.
- 仙田満(1974), レジヤ-空間の構造, 祖父江孝南 編, 日本経済新聞: 130.

ABSTRACT

A Study on Activation Plans for Hot spring tourist resorts in Jeju using IPA

Jae-hong Moon

Department of Tourism Development

The Graduate School of Business Administration

Jeju National University

Supervised by professor Yong-bok Choi

Hot spring tourist resorts, one of tourist attractions that are constantly developed from the past to the present have provided human with many benefits directly and indirectly with the close relation and connection with human life along with human history. Due to recent well-being life style prioritizing health, the interest in its closely related hot spring resorts is getting increased. In particular, due to the introduction of the five-day workweek, importance of the resorts is increasingly highlighted as a new type of tourism resources playing a recuperation and rest role from the function of recuperation, and it is getting enlarged due to changes in perception of tourism.

To activate and develop hot spring resorts that got out of ebb tide of the past and started to stand on as a new type of tourist attractions, now it's

time to conduct the study on destination attributes of hot spring resorts tourists who are consumers want. Therefore, this study aimed to investigate, compare and analysis main properties and achievement properties targeting tourists using hot spring resorts to present implications for establishing plans for hot spring resorts satisfying tourists' demands.

Based on the need of the study, this study grasped main properties and achievement properties for the choice of hot spring resorts in order to prepare the plans to activate hot spring resorts in Jeju targeting tourists of hot spring resorts in Jeju, and drew problems to seek for development plans for better hot spring resorts. To this end, Jeju, Korea's one of domestic representative tourist attractions was its subject and the target of empirical analysis was only tourists using hot spring resorts in Jeju. This study selected tourists aged 20 years old and over who visited Sanbongsan spa in Jeju as its subject, and it distributed a total of 300 questionnaires from Oct. 28 to Nov.3, 2009, and 257 were confirmed as the effective sample. The data were collected by using the frequency analysis and the average difference analysis among descriptive statistical analyses, and the frequency analysis was conducted to analyze the types of tourists of hot spring resorts. In addition, for verification of hypothesis, T-TEST and one way ANOVA were used. Lastly, linear regression analysis was used to examine the degree of effects of main properties and achievement properties on re-visit.

The results of hypothesis testing are summarized as follows.

First, hypothesis 1 that main properties among achievement properties of hot spring resort visitors may affect revisit was adopted. This means that the more quality of hot spring and surrounding tourist attractions is considered, the higher intention to revisit becomes.

Second, hypothesis 2 that achievement properties among tourists' choice property factors may affect revisit was adopted. It means the higher achievement about hot spring water and annex facilities had higher intention

to revisit.

Third, hypothesis 3-1 that main properties may depend on hot spring resort users' characteristics was partially rejected.

Fourth, hypothesis 3-2 that achievement properties may depend on hot spring resort users' characteristics was partially adopted, but it showed difference according to visit experiences of overseas hot spring resorts, the number of companies, stay hours, the source of information, and schedule of Jeju tourism.

According to the purpose of the study, it conducted IP analysis on choice properties of hot spring resorts in Jeju to draw implications from the perspective of development plans for activation of hot spring resorts in Jeju, subject area of this study, and the result showed the field that needs to be firstly developed was 'traffic convenience' located in quadrant II.

Based on the above empirical analysis, the implications about activation plans for hot spring resorts in Jeju are as follows.

First, it should prepare plans to improve traffic convenience, and traffic convenience that needs to be improved in the IP analysis should review passage-through of airport limousines and operation of shuttle buses for Olle street visitors.

Second, it needs to intensify image promotion of spas and underground water in Jeju. It should raise recognition of spas that are just a few in Korea and promote clean underground water by using clean underground water image of Jeju to improve quality properties of hot spring water quality affecting greatly revisit to hot spring resorts.

Lastly, it is the menu development of various annex facilities and introduction of the discount system according to different class. The property of annex facilities also influenced revisit, so it was also important properties of hot spring resorts. Therefore, it is necessary to improve the achievement of annex facilities through the development of seasonal food menu, event

opening, couple discount, menu development for Olle street visitors, and development of eco-friendly food menu.

Based on the findings, this study aimed to grasp main and achievement properties of hot spring resorts and prepare development plans of hot spring resorts by using IPA. However, as only one hot spring resort in Jeju, the target area is currently run, the subject of the survey also was limited to one hot spring resort. In addition, due to the geometrical characteristic of an island, it had limits to generalize because tourists visited Jeju for the various purposes including a hot spring resort not only for the hot spring resort.

Despite those limits, it is meaningful in that it drew properties of hot spring resorts and provided implications about development plans through IP analysis. Accordingly, it is expected that the follow-up study will be made to compare properties of future hot spring resorts in Jeju by conducting the study on properties of hot spring resorts in other areas other than Jeju.

부록: 설문지

제주 온천관광지 방문객 설문조사

안녕하십니까?

이렇게 지면으로나 만나 뵙게 되어 반갑습니다. 바쁘신 중에도 불구하고 귀중한 시간을 할애해 주신데 대하여 감사드립니다.

본 설문지는 “중요도-성취도(IPA)를 활용한 온천관광지 활성화에 관한 연구”를 위한 기초 자료를 얻기 위한 것이오니 평소에 느끼신 바를 솔직하게 답하여 주시면 감사하겠습니다.

본 조사는 익명으로 처리되며, 학문적 연구목적 이외에는 사용되거나 공표되지 않습니다. 또한 개인의 어떠한 불이익도 초래하지 않을 것을 약속드립니다. 성의껏 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

다시 한번 귀하의 협조에 감사드리며 건강과 행운이 함께 하시길 기원합니다.

2009년 10월

제주대학교 경영대학원 관광개발학과 석사과정

지도교수 : 최 용 복 연구자 : 문 재 흥 (TEL 064-754-3170)

1. 다음은 온천관광에 관한 일반적인 사항입니다. 해당사항에 하나만 v 표시를 해 주십시오.

1. 이번을 포함해서 지금까지 우리나라 온천관광지를 몇 번 방문 하셨습니까?

() 번

2. 지금까지 외국의 온천관광지는 몇 번 방문 하셨습니까? ()번

3. 이번 방문을 포함해서 제주의 온천관광지는 몇 번째 방문입니까? ()번째

4. 이번 제주온천관광지를 방문하실 때 누구와 함께 오셨습니까?

- ① 혼자 ② 가족·친척동반 ③ 친구·연인 ④ 동료·모임

5. 귀하를 포함해서 몇 분이 함께 제주온천관광지를 방문하셨습니다? ()명

6. 이번 제주온천관광지에 몇 시간동안 머무르시겠습니까? ()시간

7. 이번 온천관광지에 관한 정보는 어떻게 얻으셨습니까?

- ① 주변사람 ② 홍보책자 ③ 인터넷 ④ 여행사 ⑤ 기타()

8. 이번 제주방문의 일정은 몇 박 몇 일입니까? ()박 ()일

II. 귀하께서는 이번 제주의 온천관광지를 방문하기 전에 온천관광지에 대해 어떻게 생각하셨는지를 각각의 해당번호에 √를 해 주십시오. 여기서 부대시설이란 수영장, 식음료시설, 노천탕, 찜질방 등 온천탕 외의 시설을 말합니다.

속성	문항 내용	전혀 중요 하지않음	별로 중요하지 않음	보통	어느 정도 중요	매우 중요
관광명소	1. 수려한 자연 경관	①	②	③	④	⑤
	2. 주변의 독특한 역사문화유적	①	②	③	④	⑤
	3. 다양한 주변 관광시설	①	②	③	④	⑤
부대시설	4. 온천의 다양한 부대시설	①	②	③	④	⑤
	5. 온천의 편리한 주차시설	①	②	③	④	⑤
	6. 주변의 청결한 숙박시설	①	②	③	④	⑤
	7. 다양한 오락·유희시설	①	②	③	④	⑤
서비스 및 접근성	8. 다양한 쇼핑·식음시설	①	②	③	④	⑤
	9. 지역주민의 친절성	①	②	③	④	⑤
	10. 온천관광지의 분위기	①	②	③	④	⑤
	11. 종사원 상세한 안내·태도	①	②	③	④	⑤
	12. 이동교통의 편리성	①	②	③	④	⑤
	13. 주변관광지와 연계성	①	②	③	④	⑤
이용비용	14. 공항·터미널간 접근성	①	②	③	④	⑤
	15. 온천이용 비용	①	②	③	④	⑤
	16. 온천 부대시설의 이용비용	①	②	③	④	⑤
	17. 온천관광지 주변 여행 비용	①	②	③	④	⑤

속성	문항 내용	전혀 중요 하지않음	별로 중요하지 않음	보통	어느 정도 중요	매우 중요
온천수질	18. 온천수 수질의 청결성	①	②	③	④	⑤
	19. 온천수 온도의 적정성	①	②	③	④	⑤
	20. 온천수의 효능	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 귀하께서는 이번 제주의 온천관광지를 방문하면서 느끼신 점에 대해 각각의 해당번호에 √를 해 주십시오.

속성	문항 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편	보통	그런 편이다	매우 그렇다
관광명소	1. 수려한 자연 경관	①	②	③	④	⑤
	2. 주변의 독특한 역사문화유적	①	②	③	④	⑤
	3. 다양한 주변 관광시설	①	②	③	④	⑤
부대시설	4. 온천의 다양한 부대시설	①	②	③	④	⑤
	5. 온천의 편리한 주차시설	①	②	③	④	⑤
	6. 주변의 청결한 숙박시설	①	②	③	④	⑤
	7. 다양한 오락·유희시설	①	②	③	④	⑤
서비스 및 접근성	8. 다양한 쇼핑·식음시설	①	②	③	④	⑤
	9. 지역주민의 친절성	①	②	③	④	⑤
	10. 온천관광지의 분위기	①	②	③	④	⑤
	11. 종사원 상세한 안내·태도	①	②	③	④	⑤
	12. 이동교통의 편리성	①	②	③	④	⑤
이용비용	13. 주변관광지와 연계성	①	②	③	④	⑤
	14. 공항·터미널간 접근성	①	②	③	④	⑤
	15. 온천이용 비용	①	②	③	④	⑤
온천수질	16. 온천 부대시설의 이용비용	①	②	③	④	⑤
	17. 온천관광지 주변 여행 비용	①	②	③	④	⑤
	18. 온천수 수질의 청결성	①	②	③	④	⑤
온천수질	19. 온천수 온도의 적정성	①	②	③	④	⑤
	20. 온천수의 효능	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 이번 방문하신 온천지에 대한 귀하의 생각을 해당번호에 √를 해 주십시오.

9. 제주를 다시 방문하면 이번 온천관광지를 다시 방문하겠습니까?

- ① 절대 방문하지 않을 것이다 ② 아마 방문하지 않을 것이다 ③ 모르겠다
 ④ 아마 방문할 것 같다 ⑤ 반드시 방문하겠다

10. 이번에 거주지역으로 돌아가시면 주변사람들에게 제주 온천관광지를 추천하시겠습니까?

- ① 방문하지 말라고 말릴 것이다 ② 아마 추천하지는 않을 것이다 ③ 모르겠다
④ 한번쯤 가볼만 하다고 할 것 같다 ⑤ 반드시 가봐야 한다고 할 것이다

V. 다음은 인구통계학적 특성입니다. 통계처리상 꼭 필요한 부분이오니 모든 문항에 대해 √를 해 주십시오.

11. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

12. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

13. 귀하의 교육정도는?

- ① 고졸이하 ② 대재/대졸(전문대포함) ③ 대학원 이상

14. 귀하 가정의 월평균 총 소득수준은?

- ① 150만원 미만 ② 150-200만원 ③ 201-250만원 ④ 251-300만원
⑤ 301-400만원 ⑥ 401만원-500만원 ⑦ 501만원 이상

15. 귀하의 직업은?

- ① 사무직(회사원, 공무원) ② 전문직 ③ 기술·기능직
⑤ 판매서비스직 ⑦ 자영업·회사대표 ⑧ 전업주부 ⑨ 학생
⑩ 무직·은퇴 ⑪ 기타()

-설문에 응답해주셔서 대단히 감사합니다.-