

## 國立公園의 探訪서비스 質이 探訪滿足도에 미치는 影響

李周熙<sup>1\*</sup> · 裴珉琦<sup>2</sup>

<sup>1</sup>大邱大學校 觀光學部, <sup>2</sup>大邱大學校 觀光學部 博士後 研修過程

## The Effects of Visitor's Service Quality Affecting Visitor's Satisfaction in National Parks

Ju-Hee Lee<sup>1\*</sup> and Min-Ki Bae<sup>2</sup>

Division of Tourism, College of Business, Daegu University, Gyeongsan 712-714, Korea

**요약:** 본 연구의 목적은 국립공원 탐방서비스의 질이 탐방만족도에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 국립공원의 탐방서비스와 탐방만족도에 관한 이론적 고찰을 통해 탐방서비스 측정항목을 도출하고 연구의 가설을 설정하였다. 본 연구의 자료는 2005년 봄, 여름, 가을동안 8개의 국립공원 탐방객 4,423명을 대상으로 한 설문조사를 통해 수집되었으며, 기술적 통계분석, 상관분석, 요인분석, 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다. 분석결과, 1) 탐방서비스의 주요요인으로 탐방서비스의 확신성, 신뢰성, 공감성, 유형성, 대응성 등 5개의 요인이 추출되었다. 2) 모든 탐방서비스 요인과 탐방만족도와는 통계적으로 유의한 상관관계가 있었으나 상관계수 값은 작았다. 3) 모든 탐방서비스 요인은 탐방만족도에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있었다. 4) 탐방만족도에 가장 기여도가 큰 변수는 탐방서비스의 확신성이며, 탐방서비스 공감성의 정도를 1.00으로 할 때, 이에 비해 확신성은 2.85배, 신뢰성은 2.56배, 유형성은 2.24배, 대응성은 1.19배 더 중요한 것으로 평가되었다. 본 연구의 결과, 국립공원 탐방만족도를 개선하기 위해서는 무엇보다 자원과 시설의 관리를 철저히 하여 서비스의 확신성을 높이는 것이 가장 중요하다고 판단된다.

**Abstract:** The purpose of this paper was to identify the effects of visitor's service quality affecting visitor's satisfaction in national parks(NPs). After reviewing the literature, this research selected and developed the indicators of visitor's service (VS) and have formulated the hypothesis of this research. This research had obtained data through a questionnaire, which surveyed 4,423 visitors at 8 NPs in 2005. We have analyzed the data using descriptive statistical methods, factor analysis, Pearson's correlation analysis, and multiple linear regression method. We found that 1) the results of factor analysis, the five factors of visitor's service (FVSs) i.e., assurance, reliability, empathy, tangibles, responsiveness have extracted. 2) in bivariate analysis, the positive relationships between user's satisfaction and FVSs are fairly low but statistically significant. The higher the value of the five factors of VS the higher the degree of user's satisfaction, 3) in multiple regression analysis, FVSs have been statistically significant at one percent level, and 4) the relative contribution of the assurance of VS on user's satisfaction have been determined to have respectively 2.85 times more important than that of the empathy of VS. The research results suggest that the management of natural resources, cultural resources, and park facilities in national park was the most important factor to increase visitor's satisfaction.

**Key words :** Visitor's Service Quality, Visitor's Satisfactions, National Park, SERVQUAL

### 서론

최근 삶의 질에 대한 관심의 증가로 인해 국립공원 탐방객들의 탐방서비스 요구수준이 높아짐에 따라 국가에서는 탐방서비스현장 및 서비스 이행 기준을 마련·시행하는 등 국립공원 탐방서비스 질의 개선을 위해 노력하고 있다. 실제로 국가는 국립공원 탐방정보에 대한 모바일서

비스 개시, 연간 9만8천여 명을 동원하는 공원청소, 연간 3,700여회의 자연해설프로그램 운영 등 탐방서비스 질의 개선에 노력하고 있으며, 그 결과 쾌적성 및 청결성, 관리자의 친절성 등 고객대응서비스 부문에 대해서는 탐방객의 평가도 개선되고 있다(국립공원관리공단, 2005). 그러나 이러한 탐방서비스의 개선노력은 현재 탐방서비스 질에 대한 정확한 평가 및 탐방서비스의 질이 탐방만족도에 미치는 영향이 규명되지 못한 상태에서 이루어지고 있기 때문에 실효성이 저하될 위험이 높다. 즉, 탐방서비스 질

\*Corresponding author  
E-mail: jhlee3@daegu.ac.kr

을 관리하기 위해서는 단순히 탐방서비스의 대응성만을 평가하는데 그칠 것이 아니라 자연과 문화가 어우러진 탐방환경은 조성되어 있는지, 체험학습공간 마련 및 인터넷을 통한 정보제공 등 탐방행태변화에 잘 대응하고 있는지, 공원관리자가 탐방객을 대하는 태도는 어떠한지 등과 같은 국립공원 탐방서비스에 대한 전반적인 검토와 평가가 반드시 필요하지만 현재 거의 이루어지지 않고 있다. 또한 탐방서비스와 탐방만족도간의 관계는 어떠한지, 탐방서비스 관리의 궁극적인 목적인 탐방만족도를 개선하기 위해서는 탐방서비스의 어떤 부분을 시급히 개선해야 할지, 또한 어느 정도의 개선이 필요한지 등과 같은 체계적인 관리계획이 우선적으로 수립되어야 함에도 불구하고 아직까지 그에 관한 충분한 지식이 없는 실정이다. 따라서 학문적으로는 물론 탐방만족도 증대라는 실천적인 목적을 달성하기 위해서도 탐방서비스 질이 탐방만족도에 미치는 영향의 유의성, 크기와 방향, 상대적 기여도 등은 시급히 구명되어야 할 연구문제이다.

이에 본 연구에서는 국립공원 탐방서비스의 질을 결정하는 항목들을 선정한 후, 그 중에서 중요한 요인을 도출하고, 도출된 탐방서비스 요인들이 탐방만족도에 미치는 영향을 규명하여 탐방만족도를 개선하는데 기여할 수 있는 탐방서비스 관리방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해서 2장에서는 국립공원 탐방서비스와 탐방만족도에 관련된 이론적 고찰을 통해 탐방만족도 평가항목 및 가설을 도출하고, 4장에서는 3장의 방법론을 통해 수집된 자료를 분석하여 국립공원의 탐방서비스 질의 평가 및 주요요인을 도출한 후 각 요인이 탐방만족도에 미치는 영향을 분석한다. 본 연구결과는 탐방만족도의 증대를 도모하기 위한 국립공원의 탐방서비스 관리에 필요한 지식을 제공하고 나아가 여타의 야외여가공간의 서비스 관리에 기여할 수 있을 것이다.

## 탐방서비스 질과 탐방만족도와의 관계에 관한 이론적 고찰

### 1. 국립공원에서 탐방서비스의 의미

국립공원 탐방서비스의 질은 탐방객이 국립공원을 여러 차례 방문한 경험을 통해 갖게 되는 서비스에 대한 종합적(gestalt) 태도(Parasuraman *et al.*, 1985), 혹은 탐방서비스에 대한 고객의 전반적인 평가(Zeithaml, 1988)라고 할 수 있으며, 탐방객의 만족과 재방문 의사를 결정하는 하나의 요인이 될 수 있다. 국립공원은 우리나라를 대표하는 자연자원과 여러 공원시설 등을 기반으로 다양한 활동이 이루어지는 여가 공간으로서 국가는 국민들에게 탐방서비스를 제공 및 관리하는 공급자로서 이해될 수 있다. 국립공원의 탐방서비스 질의 평가는 탐방객의 유치 혹은

경쟁우위 선점 등을 목적으로 하는 일반 기업의 서비스 질 평가의 목적과는 달리 각 국립공원의 탐방만족도를 개선하는 것을 목적으로 한다. 국립공원의 탐방서비스 질을 파악하면 탐방객의 기대와 욕구의 측정, 이해, 만족도를 높이는데 도움이 될 수 있다. 탐방서비스는 국립공원 관리자의 입장에서 볼 때, 매력물, 정보, 교통 등과 더불어 중요한 관리요소로서(Gunn, 1994) 탐방서비스 질의 관리가 탐방만족도 개선에 많은 도움이 될 것으로 판단되나, 아직까지 국립공원의 탐방서비스 질의 수준이 어느 정도인지, 탐방서비스 질을 어떻게 평가할 것인지 등에 관련된 연구 및 탐방서비스 질의 관리방안에 관한 연구는 거의 이뤄지지 않고 있다.

한편, 서비스 질을 구성하는 속성을 구분함에 있어 Dabholka *et al.*(1996)은 물리적 측면, 신뢰성, 상호작용, 문제해결, 정책을 구성차원으로 보았으며, Andaleed and Basu(1994)는 공정성, 감정이입, 대응성, 신뢰성, 편리성을 구성차원으로 주장하였다. 이외에 다수의 연구자들이 서비스의 구성차원에 대해 언급하였으나 연구대상에 따라 상이할 수 있다. 일반적으로 기존 연구에서 사용되고 있는 서비스 질의 구성차원으로는 신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성이라는 5가지를 들 수 있다(Paresureman *et al.*, 1985). 이는 탐방객 중심의 접근방법으로서 서비스 자체가 탐방객과의 폭넓은 교류와 접촉위에서 이뤄진다는 사실을 기반으로 하고 있다. 세부적으로 보면, 신뢰성은 믿을 수 있게 그리고 정확하게 약속된 다양한 탐방서비스를 제공하는 능력을 의미하며, 확신성은 탐방서비스 수행을 위해 필요한 공원관리자의 기술과 지식의 보유 및 공원자원과 시설의 정비수준 등을 의미하며, 유형성은 탐방서비스를 위한 물리적인 시설, 장비 그리고 공원 관리자의 외모 등을 의미하며, 공감성은 탐방객의 요구사항에 대한 관리자의 이해 정도를 의미하며, 대응성은 탐방객을 도와주고 신속한 서비스를 제공하고자 하는 의지와 준비성을 의미한다. 본 연구에서도 탐방서비스 항목을 도출함에 있어 이와 같은 서비스 질을 구성하는 속성들을 고려하였다.

### 2. 국립공원의 탐방서비스 항목

우리나라 국립공원에서 제공되는 탐방서비스로는 첫째, 매표소에 도우미를 배치하거나 입장시 소요되는 시간을 줄여주고 휴대품을 보관해 주는 등 탐방객을 대하는 친절 한 자세, 둘째, 탐방을 위한 안내판 및 안내자료 비치, 장애인이나 노약자들의 편의제공, 화장실·대피소 등 편의 시설 정비, 자원훼손 및 탐방질서를 어지럽히는 자에 대한 대처 등 탐방환경조성, 셋째, 자연자원 현황조사 및 연구, 자원의 훼손 및 확산 방지 등 자연보전, 넷째, 자연·역사·문화프로그램 운영, 자연 및 문화자원에 대한 질의 답변 등 체험학습, 다섯째, 국립공원 자원봉사활동 프로그

Table 1. 국립공원 탐방서비스 항목.

세부항목	변수명
주차시설이 충분히 잘 갖추어짐	S1
안내시설이 잘 갖추어짐	S2
노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 배려되어 있음.	S3
편의시설이 잘 갖추어짐	S4
공원관리자의 용모와 복장이 단정함	S5
공원 관리자가 친절하고 예의 바름	S6
공원 관리자가 방문객의 요구에 신속하게 반응함	S7
공원 관리자가 공원 내 시설 등에 대하여 잘 숙지하고 있음	S8
입장료 수준의 적절함	S9
문화재 관람료 등이 적절함	S10
공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함.	S11
주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함.	S12
자연자원에 대한 관리가 양호함	S13
문화자원에 대한 관리가 양호함	S14
공원 청소 관리상태가 양호함	S15
시설에 대한 정비 상태가 양호함	S16
탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함	S18
다양한 자연해설프로그램이 개발되어 있음	S19
제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음	S21
국립공원관리공단은 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음	S23

램 확대 및 현장관리체험의 기회제공 등 국민참여의 기회 제공, 여섯째, 인터넷을 통한 탐방정보제공, 사전예약제, 민원의 처리, 학습자료제공 등 인터넷 정보제공, 마지막으로, 고객의견을 수렴 후 문제점 시정 및 지속적인 탐방서비스 조사 등 7가지 서비스를 들 수 있다. 그러나 기존의 탐방서비스 항목에는 입장료 및 시설사용료 등 가격서비스에 대한 내용이 누락되어 있으며, 특정 탐방객만을 대상으로 하는 항목이 포함되어 있기 때문에 평가결과의 공정성이 저하될 위험이 있다. 따라서 본 연구에서는 앞서 고찰한 서비스 질의 구성차원을 고려하여, 기존 서비스 제공 항목이외에 입장료 및 시설사용료 등 소요비용에 대한 항목을 추가하였으며, 일반 탐방객들 모두가 경험할 수 있는 항목으로 재구성하였다(Table 1).

### 3. 국립공원 탐방서비스와 탐방만족도

실제로 동일한 국립공원, 동일한 자원과 시설이라도 탐방객에 따라 인식의 차이가 있으며, 동일한 사람이라도 자원이나 시설을 접하는 시간, 기분, 태도 등에 따라 영향을 받을 수 있기 때문에 탐방만족도와 탐방서비스 질에 영향을 미치는 요소는 탐방객의 수만큼이나 다양하다고 할 수 있다. 그러나 전반적인 탐방만족도는 탐방서비스 질과 이용가격, 접근성, 이용성 등을 포함하여 결정될 수 있으며 (Cronin and Taylor, 1992), 탐방서비스에 대한 감정적 반응으로서 국립공원 선택시 활용된 여러 정보 등에 대한 만족도로 구성될 수 있다(Spreng *et al.*, 1996). Parasuraman *et al.*(1988)이 주장한 바를 국립공원에 적용하면 탐

방만족도는 탐방서비스 질, 탐방의 질 및 가격에 대한 평가로 이루어지며, 이러한 경험이 축적되어 국립공원의 탐방서비스 질, 탐방의 질, 가격 및 전반적 만족을 결정하게 된다고 탐방서비스 질과 탐방만족도의 관계를 재정립할 수 있다. 또한 국립공원이 제공한 탐방서비스에 대한 인식은 탐방객의 기대에 의해 결정되는데 그 기대를 얼마만큼 충족시켜주는가에 따라 탐방서비스 질이 결정될 수 있다. 이렇듯 국립공원의 탐방만족도에 영향을 미치는 요인들의 수가 많기 때문에 탐방서비스가 차지하는 비율이 낮을 수 있으나, 실제로 국립공원 관리자의 노력이 가장 필요한 분야는 탐방서비스 분야이다. 왜냐하면, 국립공원의 자원과 시설은 자연 및 문화자원의 보전이라는 국립공원의 또 다른 목적으로 인해 개설, 확장 등의 개선에 한계가 있음에 반해 탐방서비스의 경우는 한계가 거의 없으며, 입장료 문제와 관리자의 친절도 등 앞으로 어떻게 관리하느냐에 따라서 탐방만족도에 큰 영향을 미칠 수 있는 요인이기 때문이다. 이에 본 연구에서는 탐방서비스에 초점을 맞추고 있다.

기존 연구중에서 국립공원을 대상으로 탐방서비스를 평가한 연구나 탐방서비스와 탐방만족도 간의 관계를 규명한 연구는 거의 없었으나, 스키리조트, 주제공원, 축제 등 상업적 목적을 가진 위락공간들에 대해서는 연구가 활발히 이루어져왔다(이귀옥외 2인, 2003; 서희석과 이동기, 2000; 이환범과 송건섭, 2002; 황춘기와 선은주, 2005; 박건실, 2004). 서비스 질과 만족도간의 방향성에 관해서도 많은 논란이 있었으나 최근의 연구에서는 서비스 질이 만

족에 영향을 미치며, 서비스 품질과 만족이 행동의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있다(Smith and Houston, 1983; Brady and Robertson, 2001; 박승영, 2000; 이승철과 심상신, 2002). 그러나 국립공원의 탐방서비스 질의 관리목적과 인위적으로 조성된 위락공간의 서비스 질 관리목적은 서로 상이하다. 즉, 국립공원은 탐방서비스 질을 관리함으로써 탐방객 만족도의 개선에 목적이 있는 반면, 주제공원이나 리조트 등의 인위적으로 조성된 여가공간들은 다른 경쟁관계에 있는 위락공간들 보다 방문객 수를 늘이는 것이 목적이다. 따라서 기존의 위락공간에서의 서비스 품질 및 만족도에 관한 연구결과를 국립공원에 직접적으로 적용하는 것은 무리가 있다.

기존의 국립공원 탐방만족도에 관한 연구들 중에서 조태동(2004)은 설악산 국립공원의 진입로를 대상으로 탐방객 만족도를 조사한 후, 주차장의 면적과 위치 등에 대한 불만요인이 가장 높음을 규명하고 그에 대한 개선방안을 제시하였다. 장병문과 배민기(2002a)는 국·도립공원의 분위기가 이용만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 혼잡, 조우, 이용질서보다 자원과 시설의 관리상태가 이용만족도에 미치는 영향이 더 크다는 사실을 규명하였다. 장병문과 배민기(2002b)는 경로분석을 통해 국·도립공원의 자원이 이용만족도에 미치는 인과관계에 대해 분석한 결과, 경관의 질이 이용만족도에 미치는 영향이 가장 큰 자원임을 규명하였다. 박장근과 방환복(1999)이 북한산 국립공원 등산객을 대상으로 이용만족도를 조사한 결과, 시설관리에 대한 만족도가 가장 높았으며, 이용만족도는 등산객의 인구학적 속성에 따라 차이가 있음을 규명하였다. 임연진외 2인(2002)이 산악형 국립공원 6개소의 방문객 만족도를 평가한 결과, 분위기와 역사문화자원이 탐방만족도에 가장 큰 영향을 주는 요인임을 규명하였다. 그러나 이와 같은 기존의 연구들은 대부분 자원, 시설, 분위기가 탐방만족도에 미치는 영향을 규명하거나, 만족 경로를 밝히는데 중점을 두고 있을 뿐, 국립공원 탐방서비스의 질을 평가하거나 탐방서비스가 탐방만족도에 미치는 영향을 규명한 연구는 거의 없었다. 서비스 평가가 있다 해도 탐방만족도를 측정하기 위한 다양한 항목 중 하나의 항목으로만 평가되고 있어, 국립공원의 관리자가 구체적인 탐방서비스 개선방안을 수립하는데 미흡한 실정이다.

이상의 고찰결과, 국립공원 탐방서비스 질의 평가 및 탐방서비스의 질이 만족도에 미치는 영향 등에 관한 기존연

구가 거의 이뤄지지 않고 있어 국립공원의 관리자가 국립공원의 탐방서비스의 관리를 통한 탐방만족도 개선방안을 수립하는데 충분한 지식이 없음을 알 수 있었다. 이에 본 연구는 “국립공원의 탐방서비스의 질<sup>1)</sup>은 탐방만족도<sup>2)</sup>에 어떤 영향을 미치는가?”라는 연구의문에 해답을 제공하기 위하여 이론적 고찰로부터 “국립공원의 탐방서비스 질을 평가하는 항목들은 주요한 요인으로 분류될 수 있을 것이며, 이러한 요인들은 탐방만족도에 영향을 미칠 뿐만 아니라 서로 다른 기여도를 가질 것이다.”라는 가설을 설정하고 도합 8개소의 국립공원을 대상으로 탐방서비스의 질을 평가하고, 요인분석을 통해 탐방서비스 요인을 규명한 후 각 요인이 탐방만족도에 미치는 영향을 규명하고자 한다.

## 탐방서비스 질이 탐방만족도에 미치는 영향의 분석을 위한 방법론

### 1. 연구 대상지 선정

본 연구의 대상지는 전체 20개소의 국립공원 가운데 가야산, 내장산, 덕유산, 변산반도(산악), 소백산, 월출산, 주왕산 등 7개의 산악형 국립공원과 한려해상, 변산반도(해안) 등 2개의 해안형 국립공원 등 도합 8개소<sup>3)</sup>의 국립공원을 대상으로 하였다(Table 2).

Table 2. 연구대상지 및 설문매수.

국립공원	계절				전체매수
	봄	여름	가을		
산악형	내장산	101	89	449	639
	가야산	199	158	184	541
	덕유산	124	188	218	531
	주왕산	80	89	232	401
	소백산	198	122	103	422
	월출산	149	103	153	406
	변산반도 (내소사,내변산)	113	118	105	336
해안형	변산반도(격포)	137	154	86	377
	한려해상	285	335	150	770
합계	1,386	1,356	1,680	4,423	

### 2. 표본추출의 방법

본 연구는 연구대상인 국립공원의 탐방서비스 질에 관한 연구이므로 국립공원 탐방객을 대상으로 하는 설문조

<sup>1)</sup>본 연구에서 탐방서비스란 국립공원 관리자가 국립공원 탐방객의 편의를 위해서 제공하는 유·무형의 서비스로서 탐방만족도에 영향을 미치는 하나의 구성개념(construct)을 말하며, 탐방서비스의 질이란 특정시점에서 국립공원 탐방객이 국립공원 관리자가 제공한 탐방서비스에 대한 수준을 계량적으로 평가한 값을 말한다.

<sup>2)</sup>탐방만족도란 탐방객이 국립공원에서 활동한 경험에 대한 전체적인 만족도를 계량적으로 평가한 값을 말한다.

<sup>3)</sup>도시산악형은 여타 산악형 국립공원과는 동반유형, 교통수단 등에서 상이한 이용행태를 가지고 있기 때문에 제외하였다. 또한 변산반도의 경우, 산악형(내소사, 내변산)과 해안형 국립공원(격포) 2개소로 분리하였다.

사를 통해 수행되었다. 국립공원 전체 탐방객을 대표할 수 있는 표본 선정을 위해 계절별 이용자수와 대표소별 탐방객 수를 고려하였으며, 예비조사를 통해 각 국립공원 사무소별로 주요 탐방지점을 추천받았다. 국립공원 탐방객을 대상으로 한 조사표본은 모집단의 대표성을 최대한 확보하기 위하여 단순무작위추출방법이나 계통추출법(systematic sampling)의 적용이 가장 이상적이거나, 국립공원 이용공간이 넓게 산재되어 있으며, 접근 경로가 다양하기 때문에 적용이 사실상 불가능하다. 따라서 조사대상 국립공원별로 중점 이용지점을 선정하고 조사원을 배치하여 가능한 탐방객의 성별비율 및 연령층을 다양하게 조사하도록 하는 편의추출방법을 적용하였다.

3. 변수의 측정

이론적 고찰로부터 국립공원의 탐방만족도를 종속변수로 설정하였고, 탐방만족도에 영향을 미치는 독립변수로는 탐방서비스 측정항목 20개를 변수로 선정하였다 (Table 1). 국립공원의 탐방서비스 항목은 모두 연속형 변수들로 5점의 등간척도(최저 1점, 최고 5점)로 측정하였다.

4. 자료수집절차

설문장소와 설문지는 2005년 4월 사전조사(pretest)를 거쳐 완성하였다. 본 조사는 2005년 5월, 8월, 11월의 주말에 실시하였다. 연구대상인 국립공원에서 조사가 할당

된 응답자 수만큼의 설문지를 가지고 탐방을 마치고 돌아가는 탐방객들에게 대표소에서 1:1 면접법에 따라 응답자 기재방식으로 조사하였다. 불성실한 응답을 한 설문지를 제외한 총 4,423매가 분석에 사용되었다.

5. 분석방법

본 연구는 국립공원의 탐방서비스 질에 관한 연구로서, 모두 5점 등간척도로 측정된 20개의 탐방서비스 항목에서 주요요인을 추출하고 추출된 요인인 탐방만족도라는 결과변수에 영향을 미치는 하나의 다중회귀모형이다. 먼저, 다변량 통계분석에서 요구되는 자료의 특성을 점검하기 위해 독립변수인 탐방서비스 측정항목에 대한 기술적 통계분석을 수행하였다. 다음으로 탐방만족도에 대한 탐방서비스의 효과를 축약된 주요요인으로 검정하기 위해 요인분석을 수행하여 20개의 독립변수들을 축약하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 사용하였으며, 각 탐방서비스 항목들 간에 내재된 관계의 해석을 용이하게 하기 위해서 직각회전인 Varimax를 사용하였다. 국립공원의 탐방만족도와 탐방서비스 요인간의 관계를 검정하기 위해 Pearson의 상관관계분석을 실시하였으며, 탐방서비스 요인이 탐방만족도에 미치는 영향의 유의성, 인과관계의 방향, 인과관계 방향의 크기, 상대적 기여도를 검정하기 위해서 다중회귀분석을 수행하였다. 분석에 사용되는 소프트웨어는 SPSS Ver. 13(SPSS Inc., 2004)을 이용하였다.

Table 3. 탐방서비스 항목의 통계적 요약.

탐방서비스 항목	Mean	Std. Deviation	Min.	Max.	N
탐방만족도	3.65	.688	1	5	3531
주차시설이 충분히 잘 갖추어짐	3.14	.915	1	5	3472
안내시설이 잘 갖추어짐	3.22	.827	1	5	3469
노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 배려되어 있음.	2.87	.855	1	5	3335
편의시설이 잘 갖추어짐	3.15	.856	1	5	3425
공원관리자의 용모와 복장이 단정함	3.43	.755	1	5	3365
공원 관리자가 친절하고 예의 바름	3.37	.768	1	5	3311
공원 관리자가 방문객의 요구에 신속하게 반응함	3.28	.753	1	5	3210
공원 관리자가 공원 내 시설 등에 대하여 잘 숙지하고 있음	3.32	.755	1	5	3145
입장료 수준의 적절함	2.58	.999	1	5	3403
문화재 관람료 등이 적절함	2.67	.968	1	5	3289
공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함.	2.82	.835	1	5	3109
주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함.	2.81	1.139	1	5	3331
자연자원에 대한 관리가 양호함	3.50	.784	1	5	3400
문화자원에 대한 관리가 양호함	3.50	.762	1	5	3345
공원 청소 관리상태가 양호함	3.55	.792	1	5	3398
시설에 대한 정비 상태가 양호함	3.49	.772	1	5	3343
탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함	3.14	.780	1	5	3199
다양한 자연해설프로그램이 개발되어 있음	3.03	.788	1	5	3156
제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음	3.13	.751	1	5	3077
국립공원관리공단은 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음	3.26	.787	1	5	3153

## 국립공원 탐방서비스 질이 탐방만족도에 미치는 영향의 분석

### 1. 탐방서비스 측정항목에 관한 통계적 요약

국립공원 탐방서비스 측정항목에 대한 기술적 통계분석 결과는 Table 3과 같다. 종속변수인 탐방만족도는 평균값이 3.65(표준편차=0.688)로서 분산이 작고 평균값이 상당히 높아 탐방객들은 국립공원 탐방에 대해 상당히 만족하는 것으로 판단된다. 응답자들은 공원의 청소상태, 자연 및 문화자원의 관리상태에 대해서는 각각 평균값 3.55, 3.50, 3.50로 높게 평가하고 있는 것으로 나타난 반면, 입장료수준이 적절함, 문화재 관람료 등이 적절함, 주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함 등 국립공원 탐방에 소요되는 비용에 관련된 항목에 대해서는 각각 평균값 2.58, 2.67, 2.81로 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 이는 응답자가 국립공원 탐방시 소요되는 가격이 적절하지 않다고 판단하고 있음을 의미한다. 특히, 주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함 항목은 개인별 차이가 가장 큰 것으로 나타나 국립공원 탐방서비스 관리항목 중에서 의견수렴이 가장 필요한 항목으로 평가되었다. 연구대상지별로 보면, 소

백산 국립공원의 서비스 품질이 가장 높은 것으로 나타났으나, 가야산, 월출산, 내장산, 덕유산 국립공원 등의 평가 점수와 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 전반적으로 산악형 국립공원들보다 해안해상형 국립공원의 서비스 품질이 떨어지는 것으로 나타났다(부록 1).

각 변수의 값에 대한 정규성을 검정한 결과, 모든 변수들의 표준정규점수(Normal)가 1에 가까워 정규분포의 가정을 충분히 만족시키고 있다. 이상의 변수들의 통계적 특성과 정규성에 대한 검토 결과, 다변량통계분석상의 제한점은 없는 것으로 판단된다.

### 2. 국립공원 탐방서비스의 요인 추출

국립공원의 탐방서비스 질을 구성하고 있는 항목들의 개념타당성(construct validity) 검정을 위해서 요인분석을 이용하였다. 탐색적 요인분석, Cronbach Alpha, 항목-전체 상관관계분석(item-total correlation)등의 척도순화과정(scale purification process)을 통해서 일부항목을 제거하고자 하였으나 투입된 항목들 중에서 제외해야할 항목은 없으므로 분석되었다. 즉, 분석에 투입된 표본 수는 요인의 안정성 기준이 되는 항목수의 4-5배를 충족하며, 요인적재량의 경우도 투입된 변수 모두 0.4이상인 것으로 나타났다

Table 4. 국립공원 탐방서비스 측정항목에 대한 요인분석 결과.

탐방서비스 측정 항목	요인					공통성	신뢰계수
	확신성	신뢰성	공감성	유형성	대응성		
문화자원에 대한 관리가 양호함	0.815	0.188	0.104	0.113	0.163	0.749	0.888
공원 청소 관리상태가 양호함	0.800	0.222	0.061	0.128	0.134	0.728	
자연자원에 대한 관리가 양호함	0.788	0.198	0.106	0.127	0.107	0.699	
시설에 대한 정비 상태가 양호함	0.755	0.180	0.108	0.187	0.178	0.681	
공원 관리자가 친절하고 예의 바름	0.196	0.795	0.119	0.177	0.161	0.741	0.887
공원 관리자가 방문객의 요구에 신속하게 반응함	0.182	0.761	0.158	0.151	0.202	0.701	
공원관리자의 용모와 복장이 단정함	0.210	0.733	0.062	0.262	0.106	0.665	
공원 관리자가 공원내 시설 등에 대하여 잘 숙지하고 있음	0.238	0.673	0.106	0.175	0.187	0.586	
문화재 관람료 등이 적절함	0.052	0.128	0.856	0.072	0.104	0.768	0.893
입장료 수준의 적절함	0.011	0.164	0.844	0.073	0.053	0.748	
공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함	0.120	0.113	0.684	0.159	0.164	0.547	
주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함.	0.156	-0.014	0.431	0.108	0.205	0.264	
주차시설이 충분히 잘 갖추어짐	0.071	0.141	0.045	0.753	0.031	0.595	0.890
안내시설이 잘 갖추어짐	0.198	0.209	0.120	0.714	0.196	0.646	
노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 배려되어 있음.	0.087	0.116	0.186	0.689	0.211	0.575	
편의시설이 잘 갖추어짐	0.200	0.233	0.118	0.632	0.151	0.531	
자연해설프로그램의 다양하게 개발되어 있음	0.083	0.057	0.138	0.197	0.784	0.683	0.889
탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함	0.193	0.154	0.113	0.190	0.733	0.648	
제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음	0.160	0.347	0.214	0.092	0.640	0.610	
공원관리자는 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음	0.238	0.329	0.204	0.105	0.567	0.539	
고유값	7.060	1.865	1.426	1.200	1.152		
분산비율	35.299	9.325	7.131	5.999	5.760		
누적 분산비율	35.299	44.624	51.755	57.754	63.513		

Table 5. 탐방만족도와 탐방서비스 항목간의 상관관계 분석결과.

	확신성	신뢰성	공감성	유형성	대응성
탐방만족도	0.251(0.000 <sup>a</sup> )	0.224(0.000)	0.087(0.000)	0.196(0.000)	0.105(0.000)

<sup>a</sup>: probability

다. 요인으로 구성된 속성들의 결합이 분석자료로서 사용하기에 타당한가를 보기 위해서 신뢰도 분석을 수행한 결과, Cronbach's Alpha 값이 0.895로서 높은 신뢰성을 가진 것으로 판명되었다.

총 20개의 탐방서비스 항목들에 대한 탐색적 요인분석 결과, 고유값이 1.0이상의 요인이 다섯 개 추출되었다. KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)과 Bartlett's Test결과, KMO의 값은 0.907로 나타나 요인분석을 위한 변수선택이 바람직함을 알 수 있다. 또한 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 Bartlett의 구형성 검정치가 21711.799이며 유의확률이 0.000(df=190)이므로 공통요인이 존재한다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서 탐방서비스 질의 평가항목들에 관한 요인분석결과는 채택가능하다고 판단된다(Table 4).

요인 1에는 4개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 7.060로 나타났고 0.755-0.815까지의 요인적재량을 보이고 있다. 요인 1에 포함된 변수의 속성은 자연 및 문화자원의 관리, 공원의 청소, 시설의 정비가 양호한가에 관한 것으로 탐방서비스의 확신성에 해당하는 요인이라 할 수 있다.

요인 2에는 4개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.865로 나타났고 0.795-0.673까지의 요인적재량을 보이고 있다. 요인 2에 포함된 변수의 속성은 국립공원 관리자가 친절한지, 탐방객의 요구에 신속하게 반응하는지, 용모와 복장이 단정한지, 공원 내 시설 등에 대하여 잘 알고 있는지에 관한 것으로 탐방서비스의 신뢰성에 해당하는 요인이라 할 수 있다. SERVQUAL의 평가차원에 따르면 관리자의 용모와 복장은 유형성에 해당하나, 국립공원의 탐방서비스 평가에서는 서비스의 신뢰성을 나타내는 변수로 분류되었다.

요인 3에는 4개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.426으로 나타났고 0.856-0.431까지의 요인적재량을 보이고 있다. 요인 3에 포함된 변수의 속성은 문화재 관람료, 입장료, 공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함과, 주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함에 관한 것으로 서비스의 공감성에 해당하는 요인이라 할 수 있다.

요인 4에는 4개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.200로 나타났고 0.753-0.632까지의 요인적재량을 보이고 있다. 요인 4에 포함된 변수의 속성은 주차시설, 안내시설, 편의시설, 노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 갖춰진 것에 관한 것으로

서비스의 유형성에 해당하는 요인이라 할 수 있다.

요인 5에는 4개의 변수가 적재되었으며, 요인을 분석해주는 분산의 양인 고유값은 1.152로 나타났고 0.784-0.567까지의 요인적재량을 보이고 있다. 요인 5에 포함된 변수의 속성은 자연해설프로그램의 다양하게 개발되어 있음, 탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함, 제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음, 공원관리자는 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음 등에 관한 것으로 서비스의 대응성에 해당하는 요인이라 할 수 있다.

### 3. 탐방만족도와 탐방서비스 요인간의 관계에 관한 검정

종속변수인 탐방만족도와 이에 영향을 미치는 탐방서비스 요인들 간의 관계에 관한 Pearson의 상관분석을 수행한 결과(Table 5), 탐방만족도는 1%의 유의수준에서 모든 탐방서비스 항목들과의 상관계수의 값이 통계적인 유의성이 있으며, 양(+의) 상관관계를 보이고 있다.

탐방만족도와 대부분의 탐방서비스 요인간의 상관계수 값이 상당히 낮은 것으로 나타나 탐방서비스가 탐방만족도에 미치는 영향이 크지 않음을 알 수 있다. 탐방만족도와 상관관계가 높은 탐방서비스 요인은 확신성, 신뢰성, 유형성, 대응성, 공감성 순이며, 각각의 상관계수 값은 0.251, 0.224, 0.196, 0.105, 0.087로 나타났다. 따라서 자연자원에 대한 관리가 양호함, 공원 청소 관리상태가 양호함 등 탐방서비스의 확신성이 탐방만족도에 큰 영향을 미칠 것임을 예측할 수 있다. 탐방서비스 요인들 간에는 Varimax회전을 하였으므로 상관관계는 0으로 분석되었다.

탐방만족도와 탐방서비스 요인들 간의 상관분석의 결과, 다중회귀모형의 정립에서 다중공선성을 야기할 우려가 있는 높은 상관관계를 가진 변수들은 없었다.

### 4. 탐방서비스 요인이 탐방만족도에 미치는 영향분석

#### 1) 회귀모형의 정립의 오류와 가정의 검토

다중회귀분석에 앞서 기존의 이론과 자료로부터 모형정립의 오류(model specifications errors)에 관한 검토를 한 결과 종속변수의 설명에 필요한 변수의 누락, 불필요한 변수의 포함, 가법성, 선형성의 문제는 없었다. 또한 분산팽창계수의 값은 모두 1.00이며, 고유값은 가장 작은 값이 0.997, 상태지수는 1.00이며, 분산비율이 가장 큰 값은 요인 2로 0.77로 나타났다. 이들을 검토해 볼 때, 다중공선성의 문제는 없는 것으로 판단된다. Durbin-Watson의 값이 1.835로 자기상관도 우려할 수준이 아니다.

2) 모형의 적합도

모형의 적합도는  $S_e = \sqrt{MSE}$ , F-검정, 결정계수( $R^2$ )를 통해 검정할 수 있다. 추정값의 표준오차의 값이 작을수록 대부분의 관측점들이 표본회귀선 중심에 집중되므로 적합한 모형이 되는데 표준오차가 0.627로 5점 척도로 변수들이 측정된 점을 고려할 때 상당히 작은 값을 가지고 있다. F-검정의 결과,  $F=105.817(p=0.000)$ 로 나타나 종속변수와 독립변수간에는 상당히 높은 유의성이 있는 것으로 나타났다. 회귀모형의 결정계수( $R^2$ )의 값은 0.174( $Adj.R^2=0.172$ )로 이 모형은 전체 변동의 17.4%의 설명력을 지니고 있다. 이상의 3가지의 모형검정의 결과를 고려할 때 추정된 회귀모형은 적합한 모형으로 수용될 수 있다. 다만, 이 모형에서 종속변수와 독립변수간의 상관계수( $R$ )값은 0.417로서 높은 편임에도 설명력이 떨어지는 이유는 탐방만족도를 구성하는 여러 요인들 중에서 탐방서비스가 차지하는 비율이 낮기 때문인 것으로 판단된다. 즉, 국립공원 탐방만족도에 영향을 미칠 수 있는 교통, 자원·시설과 같은 매력물 등의 요소가 모형에서 누락되었기 때문인 것으로 판단된다. 그러나 본 연구에서는 탐방서비스가 탐방만족도에 미치는 영향을 파악하는데 주목적이 있기 때문에 모형을 수용할 수 있다(Table 6).

3) 탐방서비스 요인에 대한 검정

① 독립변수의 유의성

탐방서비스 요인들인 확신성, 신뢰성, 공감성, 유형성, 대응성 요인들은 모두 1%의 유의수준에서 통계적 유의성이 있었다.

② 인과관계의 방향

각 독립변수가 종속변수에 미치는 영향의 방향은 회귀계수값의 부호로 판단한다. 탐방서비스의 확신성, 신뢰성, 공감성, 유형성, 대응성 등 5개의 독립변수들의 값의 증가는 탐방만족도의 값의 증가를 가져온다. 즉, 탐방서비스

요인의 질이 높아질수록 탐방만족도는 증가한다는 의미이다.

③ 인과관계의 크기

각 독립변수의 값의 증감에 따른 종속변수의 값의 변화는 해당 독립변수의 비표준화 회귀계수(Parameter Estimate)의 값을 통해서 알 수 있다. 다른 조건이 불변인 경우, 탐방서비스의 확신성 요인 값이 1단위 증가하면 종속변수인 탐방만족도의 값은 0.173만큼의 증가한다는 의미이며, 독립변수 중 탐방만족도의 값의 변화에 영향력이 가장 크다. 이는 국립공원의 탐방만족도를 결정함에 있어 국립공원의 매력물인 자원과 시설의 중요성을 확인시켜주는 결과로서, 국립공원이 자원중심형 여가공간으로 자원·시설의 관리가 만족도에 미치는 영향의 중요성을 재확인시켜주고 있다고 판단된다. 반면에 탐방서비스 공감성 요인의 1단위 증가는 탐방만족도 값에 0.060의 증가를 가져와 탐방서비스 요인들 중에서 탐방만족도 값의 변화에 가장 작은 영향을 미치는 것으로 판명되었다.

④ 종속변수에 대한 상대적 기여도의 크기

각 독립변수들이 만족도에 미치는 영향의 상대적 크기는 표준화 회귀계수(Std. Estimate)의 절대값의 크기의 비교를 통해 평가할 수 있다. 독립변수들 중 종속변수인 만족도에 가장 기여도가 큰 변수는 탐방서비스의 확신성으로서 표준화 회귀계수의 값은 0.251이며, 가장 영향력이 작은 변수는 공감성의 정도로 표준화 회귀계수의 값은 0.088이다. 그 외 탐방서비스의 신뢰성, 유형성, 대응성의 표준화 회귀계수의 값은 각각 0.154, 0.135, 0.072로 나타났다. 이들 변수들의 상대적 중요도는 탐방서비스 공감성의 정도를 1.00으로 할 때, 이에 비해 확신성은 2.85배, 신뢰성은 2.56배, 유형성은 2.24배, 대응성은 1.19배 더 중요한 것으로 평가되었다.

이상의 분석결과, 국립공원의 탐방만족도에 가장 큰 영향을 미치는 탐방서비스 요인은 확신성인 것으로 판명되었으며, 다음으로 탐방서비스의 신뢰성, 유형성, 대응성,

Table 6. 탐방서비스 요인이 탐방만족도에 미치는 영향의 분석결과.

a. 분산분석 결과

	df	Sum of Squares	Mean Square	F value	Sig.
Model	5	207.729	41.546	105.817	0.000
Error	2574	1010.601	0.393		
Total	2579	1218.330			

b. 다중회귀분석 결과

	Parameter Estimate	Std. Error	Std. Estimate	T-value	Sig.
(Constant)	3.634	0.012		294.612	0.000
확신성(요인 1)	0.173	0.012	0.251	13.990	0.000
신뢰성(요인 2)	0.154	0.012	0.225	12.510	0.000
공감성(요인 3)	0.060	0.012	0.088	4.890	0.000
유형성(요인 4)	0.135	0.012	0.197	10.950	0.000
대응성(요인 5)	0.072	0.012	0.105	5.870	0.000

공감성의 순으로 나타났다. 이러한 사실은 탐방만족도를 높이기 위해서는 탐방서비스 항목들 중에서 국립공원의 매력물인 자원과 시설의 관리에 가장 주안점을 두어야 함을 의미한다.

## 결론

### 1. 연구의 요약

본 연구는 국립공원의 탐방만족도를 개선하는데 기여할 수 있는 탐방서비스 관리방안을 제시하기 위해서 국립공원의 탐방서비스의 질을 구성하는 항목들 중에서 중요한 요인을 도출하고, 각 탐방서비스 요인이 탐방만족도에 미치는 영향을 규명하였다.

분석결과, 첫째, 응답자의 국립공원 탐방만족도는 상당히 높았으며, 탐방서비스 항목들 중에서는 공원의 청소상태, 자연 및 문화자원의 관리상태가 가장 높게 평가되었다. 반면, 입장료수준이 적절함, 문화재 관람료 등이 적절함 등 소소되는 비용에 관련된 항목은 낮게 평가되었다. 둘째, 탐방서비스의 주요요인을 추출한 결과, 1) 자연 및 문화자원의 관리, 공원의 청소, 시설의 정비가 양호한가에 관한 탐방서비스의 확신성, 2) 국립공원 관리자가 친절한지, 탐방객의 요구에 신속하게 반응하는지, 용모와 복장이 단정한지, 공원 내 시설 등에 대하여 잘 알고 있는지에 관한 탐방서비스의 신뢰성, 3) 문화재 관람료, 입장료, 공원 내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함과 주차료와 입장료에 관한 서비스의 공감성, 4) 주차시설, 안내시설, 편의시설, 노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 갖춰진 것에 관한 서비스의 유형성, 5) 자연해설프로그램의 다양하게 개발되어 있음, 탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함, 제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음, 공원관리자는 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음 등에 관한 서비스의 대응성 등 5개의 요인이 추출되었다. 셋째, 탐방만족도와 탐방서비스 요인들 간의 관계검정에서, 탐방만족도는 1%의 유의수준에서 모든 탐방서비스 요인들과의 상관계수의 값이 통계적인 유의성이 있었으며, 탐방서비스의 확신성, 신뢰성, 유형성, 대응성, 공감성 순으로 상관관계가 높게 나타났다. 넷째, 다중회귀분석에서 1) 탐방서비스 요인들인 확신성, 신뢰성, 공감성, 유형성, 대응성 요인들은 모두 1%의 유의수준에서 통계적 유의성이 있었다. 2) 모든 탐방서비스 요인의 질이 높아질수록 탐방만족도는 증가하는 것으로 나타났다. 3) 다른 조건이 불변인 경우, 탐방서비스의 확신성 요인 값이 탐방만족도의 값의 변화에 영향력이 가장 크다. 반면에 탐방서비스 공감성 요인 값이 탐방만족도 값의 변화에 가장 작은 영향을 미치는 것으로 판명되었다. 4) 탐방만족도에 가장 기여도가 큰 변수는 탐방서비스의 확신성이며, 가장 영향력이 작은 변

수는 공감성으로 나타났다. 상대적 중요도는 탐방서비스 공감성의 정도를 1.00으로 할 때, 이에 비해 확신성은 2.85배, 신뢰성은 2.56배, 유형성은 2.24배, 대응성은 1.19배 더 중요한 것으로 평가되었다.

### 2. 탐방서비스 및 탐방만족도 개선방안 및 제언

본 연구에서 도출된 결과를 볼 때 다음과 같은 탐방서비스 및 탐방만족도 개선방안을 제시할 수 있다.

첫째, 탐방서비스 항목들 중에서는 탐방비용에 대한 평가가 가장 낮은 것으로 평가되어 이에 대한 대책 마련이 시급한 것으로 나타났다. 이를 해결하기 위해서는 국립공원의 구역별 또는 등산로 구간별 입장료 차등화, 휴양요금시범운영제(Recreational Fee Demonstration Program)의 적용, 자율매표제(Honor-based Fee System)의 적용을 고려해 볼 수 있다. 1) 국립공원의 입장료 차등화에 적용될 수 있는 요금제의 종류로는 크게 부하가격요금제와 혼잡요금제를 들 수 있다. 부하가격요금제는 탐방객수가 많은 시간대와 공간에는 요금을 높게 책정하고 탐방객수가 적은 시간대 및 공간에는 요금을 낮게 책정하는 등 탐방객층의 요인에 의해 요금에 차이를 두는 방식이다. 이 요금제는 이전된 수요로부터는 수입증대를 가져오며, 서비스의 질은 높게 유지하고 시설 이용률을 높일 수 있다는 이점이 있다. 두 번째, 혼잡요금제도란 국립공원을 방문한 탐방객이 탐방객 혹은 시설의 혼잡으로 인해 불만요인 증가, 시간가치의 손실, 차량운행비의 증가, 매연으로 인한 국립공원 자연자원훼손 증가 등 추가적으로 발생하는 비용만큼을 혼잡을 유발하는 사람에 대하여 요금으로 부과하는 제도이다. 다만, 혼잡요금을 대폭 올리기 전에는 통행량 감소 효과가 적고, 대폭 인상한다면 일부 부유층만 자유롭게 이용하게 된다는 문제점이 발생할 수 있고 혼잡할 경우에만 적용되기 때문에 특정장소와 특정 시간에 한정하여 적용될 수 있다는 단점도 있다. 2) 휴양요금시범운영제는 입장료 인상 및 인하를 시범적으로 실시해 보는 것을 의미한다. 입장료를 차등화 하는데 전체 국립공원에 대해 적용하기보다는 일정기간 적용 후 나머지 국립공원에의 적용을 결정하는 것과 한 국립공원에서 매표소별 입장료 차등화도 고려할 수 있다. 이를 통해 마련된 수익의 80%는 탐방로, 야영장을 포함한 시설 및 공원 내 도로의 개설 또는 보수, 그리고 탐방 경로의 제고와 자원의 보호를 위해 사용할 수 있다. 3) 자율매표제는 탐방객이 자발적으로 입장료를 내고 국립공원에 입장하도록 하는 것을 의미한다. 국립공원 매표소들 중에서 몇 개의 매표소는 탐방객의 입장료 수입보다 입장료를 받기 위한 관리비용이 더 소소되는 경우가 있으며, 국립공원 탐방로를 이용하는 탐방객과 그렇지 않은 탐방객들 간의 형평성을 고려할 때 도입이 고려될 수 있을 것으로 판단된다. 다만, 자율매표

제를 실시할 경우 어떤 곳에는 매표소를 설치하고 어떤 곳에는 설치하지 않을 것인지 등에 관한 논의는 필요할 것으로 판단된다.

둘째, 국립공원 탐방만족도를 개선하는데 가장 중요한 탐방서비스 요인이 국립공원의 매력물인 자원과 시설의 관리로 나타나 이에 대한 중점적인 관리가 요구된다. 국립공원은 자원중심형 여가공간으로서 탐방객들은 자연·문화자원 및 시설을 기반으로 다양한 활동을 하게 되는데 이러한 활동을 유도하고 지원하는 자원과 시설의 관리가 미흡하여 그 질적·양적 수준이 저하된다면 혼잡과 여러 비용을 감수하며 방문한 탐방객의 만족도는 급격히 저하될 것으로 판단된다. 현실적으로 자원과 시설의 관리를 위해서 고려해 볼 수 있는 것은 국립공원의 수용능력을 초과하는 탐방객 수가 집중되는 구역 혹은 구간을 대상으로 사전예약제 및 해설프로그램을 활성화하는 것을 들 수 있다. 현재는 탐방안내소 등 특정 시설을 이용하는 사람들을 대상으로 실시되고 있지만, 이를 확대 적용하여 특정 구역이나 구간을 대상으로 실시할 수 있다. 이는 탐방객이 가장 많은 구역이나 등산로 구간을 폐쇄하거나 휴식년제를 실시함으로써 탐방객의 접근을 금지시킴으로써 유발될 수 있는 탐방객의 반대를 완화시키면서 자연자원을 보전할 수 있는 방안으로 고려될 수 있다. 인터넷을 통해 예약 가능한 인원 및 현재의 예약상황을 공개하도록 하며, 예약한 탐방객들에게는 입장료를 할인해 준다거나, 해설의 혜택을 준다거나, 주차공간을 따로 마련해 준다거나 하는 식의 인센티브를 마련하는 방안을 고려해 볼 수 있다.

셋째, 탐방객의 인구학적 특성, 교통, 매력물 등 국립공원의 탐방만족도에 영향을 미치는 요인들이 많기 때문에 탐방만족도에서 탐방서비스가 차지하는 비율이 낮은 것으로 나타났지만, 국립공원 관리의 측면에서 볼 때, 탐방서비스의 관리는 매우 중요하다. 왜냐하면, 자연·문화자원의 경우 이미 주어진 것으로 물리적인 인위적인 추가나 개조가 불가능하며, 시설의 경우도 탐방만족도 개선을 위해 등산로, 주차장 등을 임의로 개설 및 확장할 수는 없기 때문이다. 이에 반해 탐방서비스는 국립공원의 우수한 자원과 시설을 어떻게 하면 탐방객들이 편리하게 이용할 수 있는지에 관한 것으로 공원관리자가 유연하게 적용할 수 있으며, 개선할 수 있는 여지가 상당히 많기 때문에 국립공원 만족도 개선을 위해 초점을 맞춰야 할 부문으로 판단된다.

### 3. 연구의 한계 및 장차의 연구

본 연구는 국립공원의 탐방만족도와 탐방서비스와의 관계 규명에 초점을 맞췄기 때문에 탐방만족도에 영향을 미치는 매력물, 교통 등의 요인이 포함되지 않아 회귀모형의 적합도에 비해 설명력이 떨어지고 있다. 앞으로 공급자의 관점에서 정보, 매력물, 서비스, 교통, 탐방객 특성이

탐방만족도에 미치는 영향을 규명해 볼 필요가 있으며, 재방문의사와의 관계도 파악해 볼 필요가 있다.

## 인용문헌

1. 국립공원관리공단. 2005. <http://www.npa.or.kr>.
2. 박건실. 2004. 지역축제 서비스 품질이 고객 만족도에 미치는 영향. *산업경제연구* 17(4): 1171-1194.
3. 박승영. 2000. 관광자 만족에 따른 관광서비스품질관리에 관한 연구. *Journal of Tourism System and Quality Management* 6(1/2): 101-118.
4. 박장근, 방환복. 1999. 북한산 국립공원 등산객의 이용만족도에 관한 연구. *한국레크리에이션교육학회지* 1(1): 89-107.
5. 서희석, 이동기. 2000. 지역축제의 서비스질 구성요인이 방문객의 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. *한국행정논집* 12(3): 581-594.
6. 이귀옥, 장경수, 김형섭. 2003. 스키리조트의 서비스품질이 서비스가치, 방문자만족과 재방문 의도에 미치는 영향. *관광연구* 18(1): 57-78.
7. 이승철, 심상신. 2002. 비수기 스키리조트 서비스품질이 구매행동에 미치는 영향. *한국체육학회지* 41(1): 247-258.
8. 이환범, 송건섭. 2002. 서브컬 요인을 이용한 지역축제의 서비스 질 평가. *한국행정학보* 36(3): 249-268.
9. 임연진, 한상열, 이주희. 2002. 산악형 국립공원의 방문객 만족도 평가. *한국산림휴양학회지* 6(2): 61-67.
10. 장병문, 배민기. 2002a. 자연공원의 분위기가 이용자의 만족도에 미치는 영향. *한국조경학회지* 30(1): 29-43.
11. 장병문, 배민기. 2002b. 자연공원의 자원과 이용만족도 간의 관계에 관한 인과모형. *한국조경학회지* 30(3): 12-24.
12. 조태동. 2004. 설악산 국립공원에 있어서 진입로에 대한 탐방자 만족도에 대하여. *한국환경과학회지* 13(2): 129-134.
13. 황춘기, 선은주. 2005. 테마파크 서비스 품질이 고객만족과 재방문에 미치는 영향. *한국조리학회지* 11(1): 30-49.
14. Andreassen, T. W. 1998. Customer Loyalty and Complex Services. *International Journal of service Industry Management* 9(1): 178-194.
15. Brady, M. K. and Robertson, C. J. 2001. Searching for a consensus on the antecedent role of service quality and satisfaction. *Journal of Business Research* 51: 53-60.
16. Cronin, J. and Taylor, S. 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56(July): 55-68.
17. Dabholkar, P. A., Thorpe, I. D., and J. O. RENTZ. 1996. A Measure of Service Quality for Retail Stores, *Journal of the Academy of Marketing Science* 22(1): 3-16.
18. Gunn, Clare, A. 1994. *Tourism Planning*. 3rd ed.. Washington: Taylor and Francis.
19. Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 49(4): 41-50.

20. Parasuraman. A., Zeithaml. V., and Berry. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, pp. 12-40.

21. Smith, R. and M. Houston. 1983. Script-Based Evaluation of Satisfaction with Service, In Berry, L. L., G. L. Shostack, and G. Upah, eds., Emerging Perspectives on Service Marketing Chicago, IL: American Marketing Association.

22. Spreng, R. A., MacJenzie, S. B., and Olshavsky, R. W. 1996. A Reexamination of the Determinants of Customer Satisfaction. Journal of Marketing 60(July): 15-32.

23. Zeithaml. V. 1998. Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing 52(July): 2-22.

(2006년 1월 6일 접수, 2006년 3월 16일 채택)

<부록 1> 국립공원 탐방서비스 질 평가결과.

서비스	가야산	내장산	덕유산	변산 반도 (산악)	소백산	월출산	주왕산	한려 해상	변산 반도 (해안)	평균
주차시설이 충분히 잘 갖추어짐	3.029	3.245	3.228	3.046	2.849	3.132	3.404	2.950	2.967	3.09
안내시설이 잘 갖추어짐	3.296	3.292	3.214	3.015	3.178	3.090	3.381	2.924	2.768	3.13
노약자·장애인·어린이에 대한 시설이 잘 배려되어 있음.	2.866	2.962	2.817	2.853	2.744	2.947	2.868	2.723	2.620	2.82
편의시설이 잘 갖추어짐	3.283	3.210	3.173	2.956	3.038	3.066	3.208	2.894	2.718	3.06
공원관리자의 용모와 복장이 단정함	3.379	3.391	3.485	3.320	3.582	3.284	3.568	3.067	3.041	3.35
탐방활동에 필요한 정보를 얻는데 용이함	3.160	3.177	3.134	3.062	3.182	3.042	3.213	2.982	2.778	3.08
다양한 자연해설프로그램이 개발되어 있음	3.038	3.103	3.009	2.959	3.017	3.046	3.016	2.964	2.667	2.98
제기된 민원에 신속하게 대응하고 있음	3.173	3.145	3.176	3.039	3.169	3.069	3.169	3.002	2.832	3.09
입장료 수준의 적절함	2.456	2.446	2.619	2.629	2.849	2.759	2.365	2.842	2.660	2.63
문화재 관람료 등이 적절함	2.596	2.564	2.714	2.711	2.862	2.850	2.446	2.806	2.670	2.69
공원내 식비, 기념품비 등 가격이 적절함.	2.782	2.721	2.822	2.887	2.890	2.882	2.835	2.804	2.746	2.82
주차료와 입장료, 문화재 관람료 등을 따로 징수하는 것이 타당함.	2.812	2.842	2.787	2.783	2.864	2.861	2.689	2.783	2.644	2.79
공원 관리자가 친절하고 예의 바름	3.347	3.394	3.394	3.312	3.506	3.232	3.386	3.050	2.931	3.28
자연자원에 대한 관리가 양호함	3.615	3.543	3.522	3.312	3.556	3.244	3.631	3.151	2.945	3.39
문화자원에 대한 관리가 양호함	3.642	3.566	3.498	3.420	3.525	3.230	3.602	3.200	2.978	3.41
공원 청소 관리상태가 양호함	3.703	3.624	3.563	3.338	3.626	3.272	3.603	3.188	2.923	3.43
시설에 대한 정비 상태가 양호함	3.652	3.526	3.468	3.401	3.547	3.249	3.549	3.137	2.866	3.38
공원 관리자가 방문객의 요구에 신속하게 반응함	3.316	3.258	3.316	3.209	3.362	3.148	3.321	3.017	2.923	3.21
공원 관리자가 공원내 시설 등에 대하여 잘 숙지하고 있음	3.379	3.299	3.406	3.256	3.420	3.137	3.379	3.079	2.995	3.26
국립공원관리공단은 탐방객을 이해하기 위해 노력하고 있음	3.346	3.273	3.311	3.124	3.336	3.128	3.291	3.083	2.930	3.20
전체 평균	3.19	3.18	3.18	3.08	3.21	3.08	3.20	2.98	2.83	3.10