

자연휴양림 이용자 만족이 충성도에 미치는 영향 : 33개소 국유자연휴양림을 대상으로

전문장 · 심규원^{1)*}

대구대학교 산림자원학과, ¹⁾대구대학교 야외휴양연구소
(2010년 3월 9일 접수; 2010년 4월 23일 수정; 2010년 5월 20일 채택)

The Effects of Recreation Forest Visitors' Satisfaction on Loyalty : A Case of 33 National Natural Recreation Forests

Mun-Jang Jeon, Kyu-Won Sim^{1)*}

Department of Forest Resources, College of Life and Environmental Science, Daegu University, Kyeongsan 712-714, Korea

¹⁾Institute of Outdoor Recreation, Daegu University, Kyeongsan 712-714, Korea

(Manuscript received 9 March, 2010; revised 23 April, 2010; accepted 20 May, 2010)

Abstract

This study was carried out to analyze conceptional structure between visitor's satisfaction and loyalty in the national natural recreation forests. The results of this study showed that facility, natural resources and view, staff service of recreation forest had positive effect on visitor's satisfaction. Reservation system, accessibility, and usage fee of recreation forest was not related to visitor's satisfaction. In addition, visitor's satisfaction was found to have positive effect on visitor's loyalty such as revisiting intention and word of mouth. As a result, managers of recreation forest need to enhance visitor's satisfaction, to improve rate of revisiting intention and to incite word of mouth through building management strategy.

Key Words : National natural recreation forests, Visitor's satisfaction and loyalty

1. 서론

자연휴양림은 자연자원을 바탕으로 한 이용자 중심의 자연자원 의존형 휴양지로서(Gunn, 2002), 국민의 보건휴양정서함양 및 자연학습교육과 산림소유자의 소득 증대를 위하여 조성되었다(산림법 제31조 제1항). 또한 자연휴양림의 양적 증가와 함께 사회적 가치 인식이 증가함에 따라 최근에는 자연휴양림 이용자의 요구도 다양하게 표출되고 있어, 휴양림의 경영이 공

급자 위주에서 이용객의 만족 증진을 통한 양질의 휴양서비스 제공으로 패러다임(paradigm)이 변화하고 있다(한, 2006). 이러한 변화와 함께 산림청은 국유자연휴양림 방문객의 편의를 증진시키기 위하여 통합 운영을 통한 휴양림 관리의 효율성을 향상시켜 국민에게 보다 친숙한 산림휴양 서비스를 제공하기 위해 2005년 2월에 국립자연휴양림 관리소를 설치하였다. 국유자연휴양림의 연간 방문객 수는 약 160만 명(2007년 기준)에 이르고 있으며, 주 5일 근무제의 시행과 삶의 질적 수준에 대한 관심의 증대로 지속적인 증가추세를 보이고 있다. 국토해양부에 의하면, 2008년 기준 도시화율은 90.5%에 달하며(mltm.go.kr) 이로 인하여 산림에 대한 인간의 회귀욕구와 휴양에 대한 공익적 기능

*Corresponding Author : Kyu-Won Sim, Institute of Outdoor Recreation, Daegu University, Kyeongsan 712-714, Korea
Phone: +82-53-850-6732
E-mail: technovision@paran.com

으로의 역할이 점점 더 증가하는 추세로(이와 강, 2007), 현재 117개소의 자연휴양림이 전국에 조성되어 운영되고 있다(산림청, 2006).

지금까지 자연휴양림에 관련된 연구는 크게 자연휴양림의 이용객 행태와 만족도 관련 연구(강과 이, 2002; 서 등, 2003), 자연휴양림의 휴양자원 특성(장과 배, 2001; 장, 2000; 김, 1996), 자연휴양림 시설과 이용 만족도와와의 관계(이, 2001; 이와 강, 2007; 김과 김, 2000; 이 등, 2004; 허와 김, 2004), 이용전 기대수준과 이용 후 만족의 차이와 재방문과의 관계(김 등 2004; 한, 2006) 등에 관한 연구가 이루어졌다.

그러나 지금까지의 자연휴양림에 관한 연구들은 특정 휴양림에 한정하여 단순히 자연휴양림의 자원이나 시설의 평가 또는 만족도만을 평가하는데 그쳤으며, 이용객의 만족에 영향을 주는 요인은 무엇이며, 또한 이용자 만족이 재방문이나 긍정적인 구전을 전파할 의향에 대한 체계적인 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 국유자연휴양림의 이용객 만족에 미치는 영향과 이용객의 만족이 재방문의향이나 구전전파와 같은 이용객 충성도에 미치는 영향을 구조적으로 규명하였다.

2. 자연휴양림의 서비스품질과 이용자 만족 및 충성도에 관한 이론적 검토

만족도는 평가주체인 이용자의 주관적이고 상대적인 개념으로 휴양참여 경험에 대해 긍정적이거나 부정적인 태도를 나타내는 것으로, 이용자의 개인적 욕구를 충족시켜 주는 기대치가 자신의 비교수준에 의해 판단되고 또한 활동목적의 성취도에 대한 반복적 평가로부터 오며 비교평가에서 기대치가 부응하는 정도를 의미한다(Csikszentmihalyi, 1975).

자연휴양림의 경우 이용 만족도는 서비스품질에 의해 결정된다고 볼 수 있으며, 이용 만족도는 재방문의향이나 긍정적인 구전을 전파하는데 영향을 미치는 것으로 많은 휴양 및 관광 관련 연구에서 보고되고 있다(Kozak, 2001; Jang과 Feng, 2007; Petrick과 Backman, 2002; 한, 2006).

자연휴양림의 이용 만족도와 관련된 연구는 주로 숙박시설을 중심으로 한 시설 편의성, 자연휴양림의

경관을 포함한 자연자원 요소, 그리고 서비스 등에 대한 연구는 비교적 활발하게 이루어졌으나, 자연휴양림의 이용 만족에 영향을 주는 요소들을 충분히 고려하여 수행된 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 자연휴양림을 찾는 이용자의 만족도에 영향을 주는 요인들을 규명하기 위해 기존의 연구를 토대로 자연휴양림의 시설, 자연자원 및 경관, 직원 서비스, 이용요금, 예약체계, 그리고 접근성 등으로 구성하였다.

충성도는 선호하는 제품이나 서비스를 지속적으로 구매하게 만드는 특정 상표에 대한 몰입정도로(Oliver, 1993), 충성도가 높은 고객은 다른 사람에게도 긍정적인 구전을 전파함으로써 서비스 기업의 성과를 극대화하는데 기여한다. 이러한 고객의 충성도가 중요하게 인식되어지는 이유는 기업들이 신규 고객의 확보보다 기존 고객을 유지하는 것이 훨씬 효과적이라고 인식하기 때문이다. 또한 고객이 관계를 지속할 것인지에 대한 잠재성을 평가하는데 있어 고객의 미래행동의도를 측정하는 것은 매우 유용하기 때문에 재방문 의도는 경영성과를 결정짓는 핵심요소이며(Zeithmal 등, 1996), 고객의 긍정적 또는 부정적 감정은 긍정적 구전이나 재방문의향에 많은 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.

한편, 이용 만족에 따른 재방문의향이나 다른 사람에게 긍정적인 방문 권유의향 등은 고객 충성도의 개념이라고 볼 수 있으며, 이는 고객과 어떤 제품이나 서비스와의 장기적인 긍정적 관계를 의미한다(한, 2006). 이러한 고객의 충성도 개념은 고객의 재구매행동, 시장점유율, 그리고 브랜드 자산에 대한 최종적인 영향 변수로서 서비스마케팅에서는 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다.

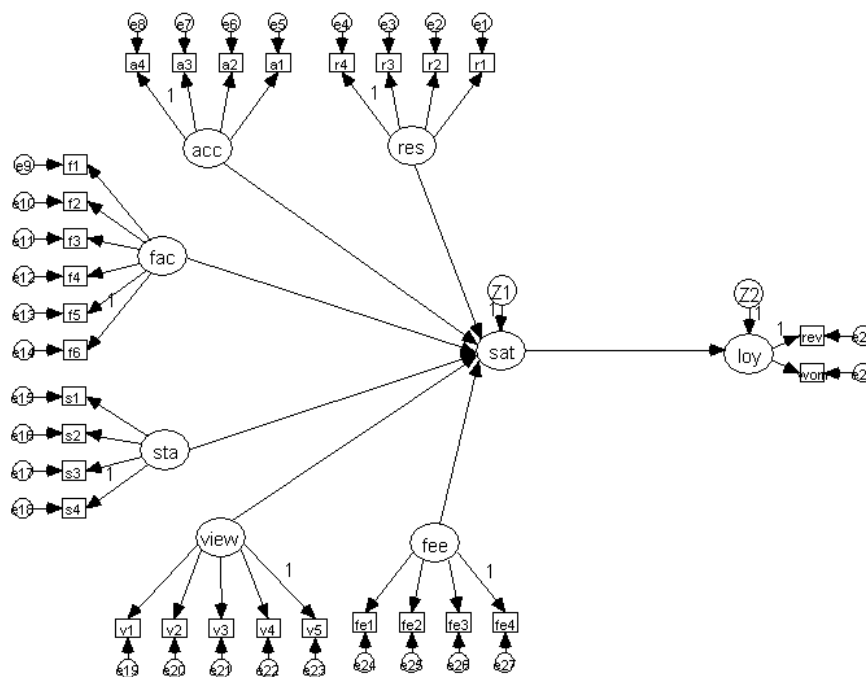
특히, 자연휴양림은 증가하고 있는 산림휴양 수요에 부응하고 또한 산림휴양 기능을 극대화하기 위하여 산림의 문화 및 교육기능을 강화하고, 휴양자원의 관리 및 고객 서비스를 향상시키며, 경영합리화를 통한 보다 다양한 휴양 프로그램 제공을 통하여 국민의 삶의 질 향상에 중점을 두고 있기 때문에(<http://www.huyang.go.kr>) 이용자의 만족이 충성도에 미치는 영향을 구조적으로 규명하는 것은 매우 중요한 일이다.

3. 자료 및 방법

3.1. 연구모형

국유자연휴양림의 이용자 만족은 서비스품질에 영향을 받기 때문에, 이용자의 만족이 이용자의 충성도에 미치는 영향을 규명하고자 선행연구들을 바탕으로 Fig. 1과 같이 연구모형을 설정하여 7개의 연구가설을 설정하였다.

먼저, 자연휴양림 이용자의 만족에 영향을 주는 서비스품질 요인은 측정척도의 신뢰도 및 타당성 검증을 통해 6개의 잠재변수와 27개의 관측변수로 구성하였으며, 이용자의 충성도는 재방문의향과 구전의향의 2개의 관측변수로 구성하였다. 그리고 고객의 만족도는 충성도에 영향을 미치는 선행요인으로 볼 수 있기 때문에 자연휴양림의 이용자 만족은 재방문의향이나 긍정적 구전을 전할 의향에 영향을 미치는 인과관계



- Reservation r1: Access to website r2: Reservation convenience of website r3: Method of reservation r4: Reliability of reservation method
- Accessibility a1: Directions of recreation forest a2: Information leaflet of recreation forest a3: Conditions of access road a4: Promotion of recreation forest
- Natural resource v1: Scenery of forest v2: Cleanness of stream v3: Diversity of flora v4: Diversity of fauna v5: Presence of specific protected and rare species
- Facility f1: Number of accommodation f2: Maintenance of accommodation f3: Size of campground f4: Maintenance of campground f5: Number of restroom f6: Maintenance of restroom
- Personnel service s1: Entrance information s2: Kindness of personnel s3: Attitude/uniform of personnel s4: Solution of problems and promptness
- Fee fe1: Graduated fee between weekday and weekend fe2: Graduated fee between peak season and off season fe3: Entrance fee fe4: Charge of accommodation
- Visitors' satisfaction sat: Satisfaction of natural recreation forest
- Loyalty rev: Revisiting intention wom: Recommendation

Fig. 1. Research model.

로 가정하여 검증하였다.

- 가설 1 : 자연휴양림의 시설은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 2 : 자연휴양림의 자연자원 및 경관은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 3 : 자연휴양림의 직원 서비스는 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 4 : 자연휴양림의 예약체계는 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 5 : 자연휴양림의 접근성은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 6 : 자연휴양림의 이용요금은 이용자 만족도에 영향을 미칠 것이다.
 가설 7 : 자연휴양림의 이용 만족도는 충성도에 영향을 미칠 것이다.

3.2. 분석방법

본 연구는 국유자연휴양림 이용자의 만족도가 충성도에 미치는 영향을 규명하기 위하여 먼저 이용자 만족에 영향을 주는 구성요인들에 대한 신뢰성 평가를 위한 신뢰도 분석과 타당성 평가를 위한 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 제시된 연구모형의 적합도와 검증을 위해 공분산구조분석을 실시하였으며, 모수추정은 최우도추정법을 적용하였다. 또한 앞서

제시된 연구모형을 검증하기 위하여 범용 통계패키지인 SPSS 14.0과 AMOS 5.0을 활용하였다.

3.3. 자료수집

본 연구를 위한 자료수집은 2007년 7월부터 8월까지 국유자연휴양림의 숙박 이용자를 대상으로 현지 설문조사를 통하여 이루어졌다. 현지조사는 국립자연휴양림관리소 산하 33개소 자연휴양림의 조사당일 숙박 이용자를 대상으로 총 909부를 조사하였다.

4. 결과 및 고찰

4.1. 표본의 사회·경제적 특성

본 연구의 표본집단인 909명의 사회·경제적 특성과 방문특성은 Table 2와 같다. 먼저, 자연휴양림 이용자의 성별분포는 남성이 62.0%로 여성(38.0%)에 비해 높게 나타났으며, 연령대 분포는 40대(42.7)와 30대(39.8%)가 가장 높게 나타났다. 이러한 이용자 연령대의 집중은 방문형태가 주로 가족단위(88.6%)로 이루어지고 있어 이와 연관성이 있는 것으로 사료된다. 그리고 이용자의 평균 체류기간은 2박(61.3%)과 3박 이상(37.1%)의 비율이 높게 나타났는데, 이는 여름 휴가철이라는 시기적 특수성에 영향을 받는 것으로 생각된다. 한편, 자연휴양림을 방문하는데 있어 이용된 교통수단은 대부분 자가용(98.8%)이었으며, 소요시간도 4시간 이내(35.0%)가 가장 높은 비율을 차지하

Table 1. Sampling size of national natural recreation forests

Recreation forests	N	Recreation forests	N	Recreation forests	N
Baekun	29	Gumma	30	Sanum	27
Bangjang	27	Hirasn	21	Sinbul	31
Bangtae	32	Hoimun	26	Songni	33
Bokju	35	Hwangjung	27	Tonggo	31
Chilbo	23	Jiri	32	Unak	17
Chungok	24	Jungmi	36	Unjang	33
Chungtae	26	Micungol	25	Unmun	25
Chunkawn	25	Nakan	29	Yongdae	19
Daegwanryung	28	Oseo	26	Yonghwa	23
Dukyu	18	Pyunbaek	27	Yonghyun	29
Gari	30	Sambong	34	Yumyong	31

였고, 다음으로 3시간 이내(31.5%)와 2시간 이내(27.7%)로 나타났다. 자연휴양림을 찾는 이용자는 휴식이나 재충전(79.1%)을 위해 주로 방문하는 것으로 나타났으며, 자연휴양림에서 하는 주된 활동으로는 등산/산책, 산림욕, 자연경관감상, 그리고 휴식/명상 순으로 나타났다. 그러나 교육적 휴양활동인 자연관찰학습이나 숲해설 체험은 상대적으로 낮게 나타나 적극적인 홍보활동을 통해 이를 활성화할 수 있는 방안을 강구할 필요가 있는 것으로 나타났다.

4.2. 측정항목의 기술통계적 분석

측정항목을 구성하고 있는 요인들 중 휴양림 이용 만족도와 재방문의향을 제외한 나머지 요인들은 5점 척도를 이용하여 측정하였으며, 이에 대한 기술통계 분석의 결과는 Table 2와 같다. 이에서 알 수 있듯이 모든 항목들이 평균점수(3점) 이상으로 나타났으며, 10점 척도로 측정된 이용 만족도는 7.47, 재방문의향은 8.15로 나타났다. 특히 화장실 관리상태와 자연휴양림 입구 안내정보 제공 항목은 각각 4.14와 4.08로 높게 나타났으며, 다른 사람에게 자연휴양림 방문을

긍정적으로 전할 의사는 4.45로 매우 높게 나타났다.

4.3. 요인분석 결과

본 연구에 사용된 측정척도의 타당성 검증을 위해 요인분석을 실시하였으며, 요인의 추출은 배리맥스 회전방식을 사용하여 고유값(eigenvalue) 1.0 이상을 기준으로 한정하여 도출하였다. 일반적으로 요인적 재량(factor loading)은 0.30 이상이면 유의하다고 보지만, 보수적인 기준은 0.40 이상이고, 0.50 이상이면 매우 높은 유의성을 가진 것으로 볼 수 있다(정과 최, 1996). 요인분석 결과 고유값이 1.0 이상으로 6개의 요인이 추출되었고, 추출된 6개의 요인은 총 분산의 64.2%를 설명하는 것으로 나타났다. 또한 요인범주 내에서의 속성들의 결합이 일관성을 지니는지 알아보기 위하여 내적 일관성 검정을 실시한 결과 .782~.884로 나타나 요인들의 일관성이 유지되는 것으로 나타났다.

Table 2. Results of descriptive analysis for visitors' satisfaction variables

Variable	Mean	Variable	Mean
Access to website	3.63	Size of campground	3.87
Reservation convenience of website	3.61	Maintenance of campground	3.73
Method of reservation	3.42	Number of restroom	3.62
Reliability of reservation method	3.58	Maintenance of restroom	4.14
Directions of recreation forest	3.37	Entrance information	4.08
Information leaflet of recreation forest	3.30	Kindness of personnel	3.62
Conditions of access road	3.36	Attitude/uniform of personnel	3.22
Promotion of recreation forest	3.26	Solution of problems and promptness	3.17
Scenery of forest	3.15	Graduated fee between weekday and weekend	3.27
Cleanness of stream	3.41	Graduated fee between peak season and off season	3.21
Diversity of flora	3.24	Entrance fee	3.35
Diversity of fauna	3.30	Charge of accommodation	3.29
Presence of specific protected and rare species	3.31	Visitors' satisfaction	7.47*
Number of accommodation	3.33	Revisiting intention	8.15*
Maintenance of accommodation	3.67	Recommendation	4.45

*: measured by 11-points scale. N=909

Table 3. Results of factor analysis

Factor	Variable	Fac 1	Fac 2	Fac 3	Fac 4	Fac 5	Fac 6	cronbachs' α
Facility	Number of accommodation	.485						.789
	Maintenance of accommodation	.564						
	Size of campground	.706						
	Maintenance of campground	.753						
	Number of restroom	.750						
	Maintenance of restroom	.732						
Natural resource	Scenery of forest		.618					.846
	Cleanness of stream		.651					
	Diversity of flora		.798					
	Diversity of fauna		.826					
	Presence of specific protected and rare species		.788					
Personnel service	Entrance information			.725				.884
	Kindness of personnel			.851				
	Attitude/uniform of personnel			.815				
	Solution of problems and promptness			.731				
Fee	Graduated fee between weekday and weekend				.862			.862
	Graduated fee between peak season and off season				.862			
	Entrance fee				.664			
	Charge of accommodation				.761			
Reservation system	Access to website					.718		.789
	Reservation convenience of website					.818		
	Method of reservation					.760		
	Reliability of reservation method					.684		
Accessibility	Directions of recreation forest					.757		.782
	Information leaflet of recreation forest					.746		
	Conditions of access road					.737		
	Promotion of recreation forest					.648		
Eigen value		3.247	3.113	3.041	2.857	2.585	2.490	
Degree of exploration(%)		12.025	11.531	11.263	10.581	9.575	9.224	

Table 4. Results of descriptive analysis for visitors' satisfaction variables

Variable	Mean	Variable	Mean
Access to website	3.63	Size of campground	3.87
Reservation convenience of website	3.61	Maintenance of campground	3.73
Method of reservation	3.42	Number of restroom	3.62
Reliability of reservation method	3.58	Maintenance of restroom	4.14
Directions of recreation forest	3.37	Entrance information	4.08
Information leaflet of recreation forest	3.30	Kindness of personnel	3.62
Conditions of access road	3.36	Attitude/uniform of personnel	3.22
Promotion of recreation forest	3.26	Solution of problems and promptness	3.17
Scenery of forest	3.15	Graduated fee between weekday and weekend	3.27
Cleanness of stream	3.41	Graduated fee between peak season and off season	3.21
Diversity of flora	3.24	Entrance fee	3.35
Diversity of fauna	3.30	Charge of accommodation	3.29
Presence of specific protected and rare species	3.31	Visitors' satisfaction	7.47*
Number of accommodation	3.33	Revisiting intention	8.15*
Maintenance of accommodation	3.67	Recommendation	4.45

*: measured by 11-points scale. N=909

Table 5. Results of hypothesis testing

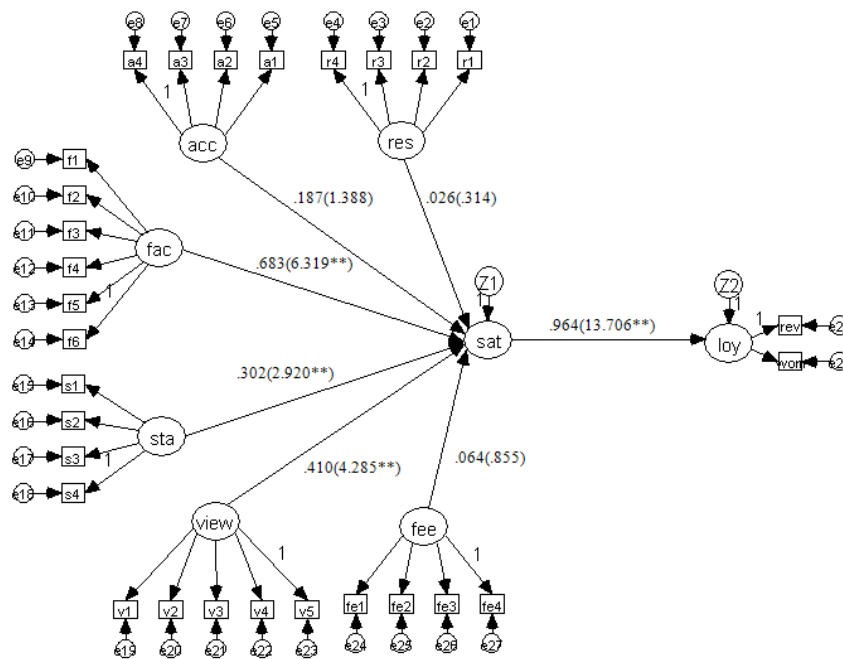
	Hypothesis	Estimate	S.E	C.R	P	Result
1	Reservation system → Visitors' satisfaction	.026	.083	.314	.754	rejected
2	Accessibility → Visitors' satisfaction	.187	.135	1.388	.165	rejected
3	Facility → Visitors' satisfaction	.683	.108	6.319	.000	accepted
4	Natural resources → Visitors' satisfaction	.302	.103	2.920	.003	accepted
5	Personnel service → Visitors' satisfaction	.410	.096	4.285	.000	accepted
6	Fee → Visitors' satisfaction	.064	.075	.855	.392	rejected
7	Visitors' satisfaction → Loyalty	.946	.069	13.706	.000	accepted

4.4. 연구모형의 적합성 및 가설검증

본 연구에서는 자연휴양림의 이용자 만족이 충성도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 공분산구조분석을 실시하였다. 구조모형 분석결과, 자연휴양림의 시설은 경로계수가 .683(p<0.01), 자연자원은 경로계수가 .302(p<0.01), 그리고 직원의 서비스는 .410(p<0.01)로 이용자의 만족에 영향을 주는 것으로 나타났으나, 자연휴양림의 예약체계(.026), 접근성(.187), 그리고 이용요금(.064)은 이용자의 만족에 유의한 영향을 주지

않는 것으로 나타났다. 또한, 이용자의 만족이 재방문 의향이나 구전과 같은 이용자 충성도에 미치는 영향은 경로계수가 .946(p<0.01)로 유의한 것으로 나타나 기준에 보고된 연구결과와 일치하였다.

한편, 연구모형의 분석결과는 Fig. 2와 같은 전체적인 구조모형으로 나타났으며, 앞서 연구모형에서 제시된 외생변수 중 시설, 자연자원 및 경관, 그리고 직원서비스가 매개내생변수인 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 이용자의 만족은 내



* : p < 0.05, ** : p < 0.01

res: Reservation, acc: Accessibility, view: Natural resource, fac: Facility
sta: Personnel service, fee: Fee, sat: Visitors' satisfaction, loy: Loyalty

Fig. 2. Analysis results of research model.

생변수인 이용자 충성도에 영향을 미치는 것으로 나타났다는데, 이는 이용자의 만족도가 재방문의향과 같은 긍정적 행동의도에 영향을 미치는 선행요인임을 알 수 있었다.

그리고 모형의 적합도는 절대적합지수(absolute fit index), 기초모형에 대한 제안모형의 적합도를 비교하는 증분적합지수(increment fit index), 그리고 모형의 간명도와 관련된 간명적합지수(parsimonious fit index)로 평가할 수 있다(한과 설, 2008). Table 6의 결과는 절대적합지수의 X^2 값이 2026.992($p < 0.00$)로 부적합한 것으로 나타났으나, 모형의 적합여부는 모든 지수를 만족해야 되는 절대적인 기준이 있는 것이 아니기 때문에 다른 적합도 검정결과로 판단이 가능하다(송, 2008). 그 외 모형의 적합도 검증에는 GFI, AGFI, RMSEA 등이 주로 이용되고 있으며(노, 2005), GFI의 수치가 0.9 이상, AGFI가 0.8 이상, RMSEA가 0.08 이하일 때 모형이 적합하다고 판단할 수 있다. 이러한 관점에서 볼 때, 본 연구에서 제시된 구조모형 분석은 문제가 없는 것으로 판단된다.

Table 6. Fitness of research model

Type	Fit index	Estimate
Absolute fit index	X^2	2026.992(.000)
	GFI	.862
	RMSEA	.069
	RMR	.053
Increment fit index	NFI	.850
	IFI	.875
	CFI	.874
Parsimonious fit index	AGFI	.832

5. 결론

본 연구는 우리나라의 대표적 산림휴양지인 자연휴양림의 이용자를 대상으로 이용 만족이 충성도에 미치는 영향을 파악하고자 실시하였으며, 연구모형을 통해 분석된 결과는 다음과 같다.

첫째, 자연휴양림의 시설, 자연자원 및 경관, 그리고 직원의 서비스는 이용자의 만족에 정(+의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 그 중 자연휴양림의 숙박시

설, 야영장, 그리고 화장실 등 시설적인 요인들이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 자연휴양림의 예약체계, 접근성, 그리고 이용요금의 경우 이용자의 만족에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 자연휴양림 이용자의 만족은 재방문의향이나 다른 사람에게 긍정적인 구전을 전파할 의향과 같은 이용자의 충성도에 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자연휴양림을 운영·관리하고 있는 주체가 긍정적인 이용자의 행동의도를 제고하여 재방문 비율을 높이고, 또한 다른 사람에게 긍정적인 구전을 유도하기 위하여 이용자 만족도의 다양한 제고방안을 모색할 필요가 있다고 사료된다.

그리고 본 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 다음과 같은 자연휴양림의 운영 및 관리에 대한 정책적 함의를 제시할 수 있다. 현재 산림을 기반으로 한 휴양서비스 대체재들의 경쟁시장이 급격히 성장하고 있는 현실을 고려할 때 자연휴양림의 경영적 측면에서 질적 성과 지표인 고객만족과 재방문과 같은 고객 충성도에 대한 적극적인 대안 마련이 필요하며, 기존의 고객을 유지하는데도 많은 노력이 필요할 것으로 판단된다. 따라서 자연휴양림을 찾는 이용자의 만족도에 영향을 주는 요인들에 대한 관리전략의 수립이 필요하며, 이를 통해 방문객의 재방문을 촉진하고 다른 사람들에게 긍정적인 구전을 유도할 수 있도록 지속적인 노력이 이루어진다면 이용자의 만족을 한층 향상시킬 수 있다. 그리고 본 연구는 국립자연휴양림관리소가 관리하는 33개소 국유자연휴양림을 대상으로 현지조사가 이루어졌기 때문에 특정 자연휴양림에 국한되어 이루어진 기존 연구들에 비해 좀 더 객관적인 연구결과로 생각되어 정책수립이나 의사결정 시에 활용 가능성이 높을 것으로 사료된다.

그러나 본 연구는 자연휴양림의 이용만족에 영향을 주는 요인을 6가지로 한정하여 검토하였고, 또한 자연휴양림 숙박 이용자를 대상으로 현지조사가 이루어져 휴양림별 조사규모가 제한된 한계를 가지고 있다. 따라서 향후 조사규모의 확대와 함께 이용자의 만족과 관련된 다양한 요인들을 고려한 추가적인 연구가 수행될 필요가 있다고 사료된다.

감사의 글

본 연구는 2009년 대구대학교 학술연구비 지원으로 수행되었습니다.

참 고 문 헌

- 강건우, 이주희, 2002, 자연휴양림 이용자 만족도 연구, 한국임학회지, 91, 733-741.
- 국립자연휴양림관리소, 2010, <http://www.huyang.go.kr>.
- 국토해양부, 2010, <http://www.mltm.go.kr>.
- 김기동, 한상열, 최관, 2004, 자연휴양림 이용객 재방문 결정요인 분석, 한국산림휴양학회지, 8(2), 47-53.
- 김상무, 1996, 관광개발론, 계명대학교 출판부, 483.
- 김의경, 김대현, 2000, 금원산 자연휴양림 봄철 이용객의 이용동기와 만족도에 관한 연구, 산림경제연구, 8(1), 52-63.
- 노형진, 2005, SPSS/AMOS에 의한 사회조사분석, 형설출판사.
- 산림청, 2006, 통계연보.
- 서주환, 최현상, 전형석, 2003, 도시근교형 자연휴양림 이용행태와 만족도 분석, 한국조경학회지, 30(6), 57-65.
- 송지준, 2008, SPSS/AMOS 통계분석방법, 21세기사.
- 이기철, 강기래, 2007, 자연휴양림 숙박시설만족도 모형 연구, 한국조경학회지, 34(6), 78-86.
- 이창현, 2001, 자연휴양림 숙박시설 이용자의 휴양 만족도에 관한 연구, 한국정원학회지, 19(35), 96-103.
- 이창현, 정향숙, 시종근, 2004, 이용객이 선호하는 자연휴양림내 숙박시설의 형태, 한국산림휴양학회지, 8(3), 31-39.
- 장병문, 2000, 이용 만족도에 영향을 미치는 자연휴양림의 자원요소, 산림휴양학회지, 4(3), 27-41.
- 장병문, 배민기, 2001, 공공 휴양림과 민간 휴양림의 휴양자원의 차이, 한국조경학회지, 29(2), 29-31.
- 정충영, 최이규, 1996, SPSSWIN을 이용한 통계분석, 무역경영사.
- 한상열, 2006, 기대불일치이론에 의한 자연휴양림 이용객의 만족 및 재방문 결정경로, 한국임학회지, 95(3), 291-298.
- 한상열, 설정옥, 2008, 산촌지역축제의 서비스품질이 방문객의 만족도와 충성도에 미치는 영향분석: 주왕산 수달래축제를 대상으로, 한국임학회지, 97(3), 340-347.
- 히경태, 김대현, 2004, 북부지방산림관리청 관리 자연휴양림의 겨울철 이용객의 이용만족도와 개선방향에 관한 연구, 산림경제연구, 12(2), 48-57.
- Csikszentmihalyi, M., 1975, Beyond boredom and anxiety, San Francisco: Jossey-Bass.
- Gunn, Clare, A., 2002, Tourism Planning, 4th ed., Washington Taylor&Francis, 429.
- Jang, S. C., & Feng, R., 2007, Temporal destination revisit intention: The effects of novelty seeking and satisfaction, Tourism Management, 28, 580-590.
- Kozak, M., 2001, Repeaters' behavior at two distinct destinations, Annals of Tourism Research, 28(3), 784-807.
- Oliver, R. L., 1993, Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response, Journal of Consumer Research, 20(3), 418-430.
- Petrick, J. F., Backman, S. J., 2002, An examination of the destinations of golf travelers' satisfaction, Journal of Travel Research, 40, 252-258.
- Zeithmal, V. Z., Berry, L. L., Parasuramam, A., 1996, The behavioral consequences of service quality, Journal of Marketing, 60, 31-46.