

여행숙박시설과 여행이동수단에 따른 여행 전반 만족도 차이에 관한 연구

- 개인 소득과 여행 총 지출 비용을 중심으로 -

라운수¹⁾ 전찬혁²⁾ 이동근³⁾

<요 약>

본 연구는 여행을 갈 것인지의 여부에 대해 의사결정과정에서 발생하는 요인 중 여행숙박시설과 여행이동수단에 따라 지각하는 여행에 대한 전반적인 만족도가 어떠한 차이가 있는지를 알아보려고 한다. 이러한 차이가 개인 소득과 여행 총 지출 비용에 따라 어떻게 달라지는지 알아보려고 한다.

본 연구의 목적에 따른 결과를 요약하자면 첫째로 개인 소득 상/중/하 집단의 분류를 통해 개인 소득이 적은 집단에서는 여행숙박시설과 여행이동수단 요인에 따른 전반적인 만족도가 둘 다 유의한 차이가 없었고, 개인 소득이 중간인 집단에서는 여행숙박시설과 여행이동수단 요인에 따라 전반적인 만족도가 둘 다 유의한 차이가 있었고, 개인 소득이 많은 집단에서는 여행숙박시설 요인에 따라 전반적인 만족도만 유의한 차이가 없었으나, 여행이동수단에는 유의한 차이가 있었다. 둘째로 여행 총 지출 비용 상/하 집단의 분류를 통해 여행 총 지출 비용이 적은 집단에서는 여행숙박시설 요인에 따라서만 전반적인 만족도 유의한 차이가 있었고, 여행 총 지출 비용이 많은 집단에서는 여행숙박시설 요인에 따른 전반적인 만족도만 유의한 차이가 있었다.

주요용어 : 여행의사결정, 여행숙박시설, 여행이동수단, 전반적 만족도,
개인 소득, 여행 총 지출 비용

1) 가천대학교 글로벌캠퍼스 사회과학대학 응용통계학과 4학년 재학생. E-mail : lys1@gachon.co.kr

2) 가천대학교 글로벌캠퍼스 사회과학대학 응용통계학과 4학년 재학생.
E-mail : cksgur8913@gachon.co.kr

3) 가천대학교 글로벌캠퍼스 사회과학대학 응용통계학과 4학년 재학생.
E-mail : donglee2@gachon.co.kr

1. 서론

여행은 인간이 정신적 여유를 통해 행복을 느끼고자 행하는 여가생활 중 하나이다(허정옥, 이상언, 이동철, 2005). 고도의 경제 발전으로 여가생활에 대한 사람들의 관심과 욕구는 점점 커지고 다양해졌으며, 여행은 우리 생활의 일부분이자 점점 필수적인 요소로 자리 잡아가고 있다(유승각, 2011). 2020년 코로나19 팬더믹이 공식적으로 발표된 이후 관광산업은 위기에 봉착했으며 섯다운(Shut-Down) 상태가 되었지만 최근 위드코로나가 시행된 후 여행업이 다시 활발해지고 있으며 여행하고자 의사결정을 하는 사람들의 수는 증가할 것으로 보인다. 여기서 “여행의사결정”이라 하는 것은 여행자가 자신의 다양한 욕구를 만족시키기 위해 여행을 선택하는 의사결정으로 목적지로 이동하고 숙소를 정하는 등의 과정에서 발생하는 다면적 현상의 의사결정이다(Michael Etgor, 1978). 다시 말해서, 만족스러운/행복한 여행을 하기 위한 요소들을 탐색, 평가해서 의사결정을 하는 것이다(신대중, 1994). 코로나 사태 이후 사람들의 선호도와 행태가 변화함에 따라 여행 의사결정 요인 또한 변화하게 되었다. 심리적 요인과 사회적 요인 등이 시대에 따라 변화하게 되었으며, 최근 경제 활동을 위한 구직자들의 경향도 변화하게 되었다. 직장생활에서 가장 중요한 것을 조사한 결과 급여 수준이나 고용 안정성, 승진 등을 제치고 일과 삶의 균형을 제일 중요시한다고 하는 등 삶의 행복을 중요시하는 것으로 바뀌게 되었다(강우란 외, 2006). 이처럼 관광업에 종사하고 있는 사람들은 관광객들의 요구에 맞춰 많은 요인을 고려해야 할 필요가 있다. 관광객들의 요구를 정확히 파악한다면 그들의 행복으로 이어지며 관광업의 활성화를 도모할 것이다. 이때 관광객들의 추상적인 행복감이 구체적으로 변하는 과정에서 만족도라는 쉬운 개념을 들어볼 수 있다.

본 연구에서는 국내 여행자를 대상으로 개인 소득과 여행 총 지출 비용을 두 집단으로 나눈 후, 여행 의사결정의 영향요인 중 여행숙박시설과 여행이동수단에 따라 만족도에 어떤 영향을 주는지 알아보고자 한다. 연구를 진행하며 여행자들이 대표적으로 사용하는 여행수단을 적용하기 위해 숙박시설로는 호텔, 모텔, 펜션을 선정하고 이동수단으로는 차량, 기차, 비행기, 고속/시외버스를 선정하여 어떤 숙박시설과 이동수단이 전반적 만족도에 고려되는지를 파악하였다.

2. 연구 설계

2.1 연구모형 및 가설

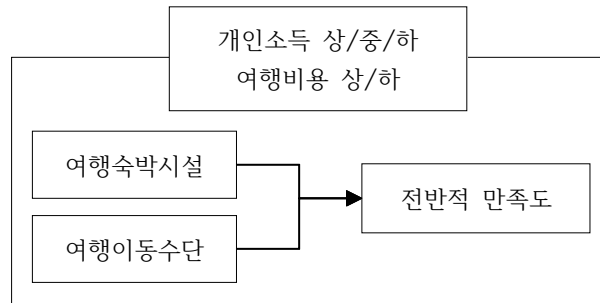
본 연구에서는 사람들이 여행을 할지 말지 의사결정시 여행숙박시설 및 여행이동수단에 따라서 어떠한 만족도 차이가 있는지를 여행 총 지출 비용이 상/하 집단, 개인 소득이 상/중/하 집단 등 5개의 집단으로 분류하여 만족도의 차이를 분석하였고 <그림 1>과 같다.

- 여행 총 지출 비용 상/하, 개인 소득 상/중/하 집단 분류를 통해,
가설1. 여행숙박시설에 따라 만족도가 유의한 차이가 있을 것이다.

가설2. 여행이동수단에 따라 만족도가 유의한 차이가 있을 것이다.

가설3. 여행숙박시설과 여행이동수단 간에는 유의한 상호작용 효과가 있을 것이다.

<그림 1>연구 설계 모형



2.2 분석 방법

이 연구는 국내 여행객을 대상으로 소득별, 여행 총 지출 별로 집단을 구분한 뒤 숙박시설과 이동수단에 따른 여행 전반적 만족도의 차이를 제시한다. 최종적으로 분석에 사용된 자료는 통계분석 패키지인 Minitab과 R을 이용하여 빈도분석, 이원분산분석(Two-way ANOVA) 등을 수행하였다. 이원분산분석은 종속변수가 하나이고 독립 변수가 두 개인 실험 집단에서 집단 간 차이를 분석하는 기법을 말한다. 본 연구에서 종속변수로는 여행객의 전반적 만족도를, 독립 변수로는 숙박시설과 이동 수단을 사용해 분석을 진행하였다.

3. 분석 및 결과

3.1 표본 설명

조사대상으로는 통계청 사이트에서 “2020년 국민여행조사” 자료를 토대로 성별, 연령, 학력, 여행 총 지출 비용, 월평균 개인 소득을 선정하였고, 이에 대해 빈도 분석은 <표 1>과 같다. 성별의 경우 1. 남성이 1247명(52.73%), 2. 여성이 1118명(47.27%)이고, 연령의 경우에는 1. 10대는 52명(2.20%), 2. 20대는 541명(22.88%), 3. 30대는 579명(24.48%), 4. 40대는 581명(24.57%), 5. 50대는 418명(17.67%), 6. 60대는 161명(6.81%), 7. 70대는 33명(1.40%)이다. 학력의 경우에는 1. 무학은 1명(0.04%), 2. 초등졸업은 9명(0.38%), 3. 중학졸업은 34명(1.44%), 4. 고등졸업은 611명(25.84%), 5. 대학졸업(4년제미만)은 500명(21.14%), 6. 대학졸업(4년제이상)은 1196명(50.57%), 7. 대학원석사과정은 13명(0.55%), 8. 대학원박사과정은 1명(0.04%)이다.

<표 1>빈도분석 결과

변수	범주	빈도수	변수	범주	빈도수
성별	1. 남성	1247명	학력	1. 무학	1명
	2. 여성	1118명		2. 초등졸업	9명
연령	1. 10대	52명		3. 중등졸업	34명
	2. 20대	541명		4. 고등졸업	611명
	3. 30대	579명		5. 대학졸업 (4년제 미만)	500명
	4. 40대	581명		6. 대학졸업 (4년제 이상)	1196명
	5. 50대	418명		7. 대학원석사과정	13명
	6. 60대	161명		8. 대학원박사과정	1명
	7. 70대	33명	여행 총 지출 비용	1. 159,750원 이하	1183명
개인소득 (월평균)	1. 200만원미만	689명		2. 159,750원 초과	1182명
	2. 200만원 이상 400만원 미만	1376명			
	3. 400만원 이상	300명			

3.2 가설 검증

3.2.1) 개인소득 집단에 따른 여행숙박시설 및 여행이동수단에 따른 만족도 차이

여행객의 월평균 개인 소득을 상(400만원 이상)/중(200만원 이상 400만원 미만)/하(200만원 미만) 집단으로 분류한 후, 여행숙박시설 대표(호텔, 모텔, 펜션)과 여행이동수단 대표(차량, 기차, 비행기, 고속/시외버스)에 따른 만족도의 차이를 검증하기 위해서 이원분산분석(Two-way ANOVA)을 실시한 결과는 <표 2>, <표 3>, <표 4>와 같다.

이원분산분석 결과, 개인소득이 적은 집단은 이원분산분석 결과 두 개의 주효과는 유의수준 $\alpha=0.05$ 하에서 모두 유의하지 않은 것으로 나타났다. 반면, 개인소득이 중간인 집단은 두 개의 주효과 모두 유의한 차이가 나타났다. 그리고 마지막으로 개인소득이 높은 집단에서는 숙박시설 효과의 경우 유의한 차이가 나타나지 않았지만 이동수단 효과에서 유의한 차이가 나타났다. 세 집단에서 모두 상호작용효과는 유의한 차이가 나지 않는 것으로 나타났다.

<표 2>이원분산분석 결과(개인 소득(하) 200만원 미만)

출처	DF	Adj SS	Adj MS	F-값	p-값
숙박시설	2	1.035	0.5177	2.09	0.124
이동수단	3	0.794	0.2648	1.07	0.361
오차	683	169.107	0.2476		
적합성결여	6	0.863	0.1438	0.58	0.748
순수오차	677	168.244	0.2485		
총계	688	171.176			

<표 3>이원분산분석 결과(개인 소득(중) 200만원 이상 400만원 미만)

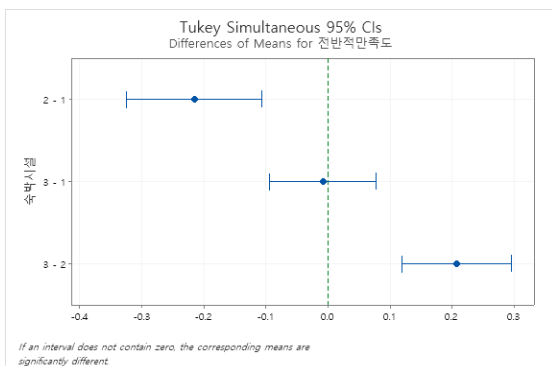
출처	DF	Adj SS	Adj MS	F-값	p-값
숙박시설	2	8.309	4.1543	16.08	0.000
이동수단	3	2.937	0.9791	3.79	0.010
오차	1370	354.025	0.2584		
적합성결여	6	1.480	0.2466	0.95	0.455
순수오차	1364	352.545	0.2585		
총계	1375	366.755			

<표 4>이원분산분석 결과(개인 소득(상) 400만원 이상)

출처	DF	Adj SS	Adj MS	F-값	p-값
숙박시설	2	0.9402	0.4701	1.85	0.159
이동수단	3	4.7997	1.5999	6.30	0.000
오차	294	74.6311	0.2538		
적합성결여	6	1.8628	0.3105	1.23	0.291
순수오차	288	72.7683	0.2527		
총계	299	80.5967			

이원분산분석 결과로 알 수 있듯이 전반적 만족도에 따른 유의한 차이가 있기도 하고 없기도 하였다. 그 결과를 토대로 사후검정(Comparison, Tukey Method)을 실시해본 결과로는 개인소득이 중간인 경우, <그림 2>, <표 5>에서 알 수 있듯이 숙박시설에서 1.호텔과 3.펜션 그리고 2.모텔과 3.펜션의 전반적 만족도의 차이가 존재하는 것을 알 수 있다. <그림 3>, <표 6>에서는 이동수단 중 1.차량과 3.비행기가 전반적 만족도의 차이가 존재하였다. 개인소득이 많은 경우, <그림 4>와 <표 7>에서는 이동수단 중 1.차량과 2.기차 그리고 2.기차와 3.비행기 그리고 2.기차와 4.고속/시외버스가 전반적 만족도의 차이가 존재하였다. <그림 5>, <그림 6>을 통해서 알 수 있듯이 개인소득이 중간인 그룹에서 숙박시설 중 모텔이 가장 낮은 만족도를 보였고, 이동수단 중 비행기가 가장 높고, 고속/시외 버스가 가장 낮은 만족도를 보였다. 개인소득이 많은 그룹에서는 고속/시외 버스가 가장 높고, 기차가 가장 낮은 만족도를 보였다.

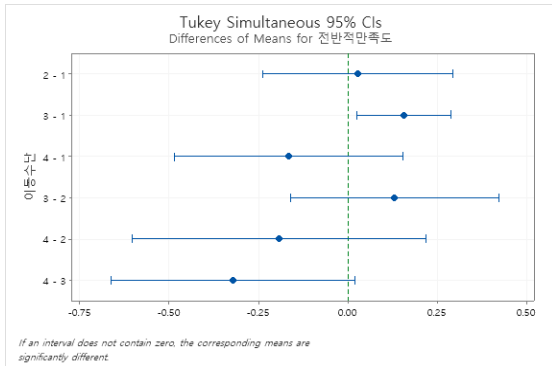
<그림 2>사후검정 숙박시설
(개인 소득(중))



<표 5>사후검정 숙박시설
(개인 소득(중))

숙박시설	N	Mean	Grouping
1	259	4.32037	A
3	885	4.31181	A
2	232	4.10453	B

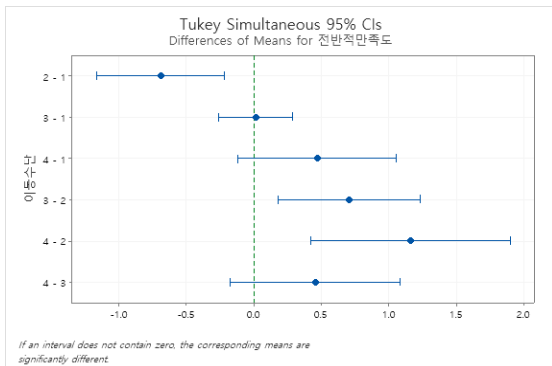
<그림 3>사후검정 이동수단
(개인 소득(중))



<표 6>사후검정 이동수단
(개인 소득(중))

이동수단	N	Mean	Grouping
3	111	4.39745	A
2	25	4.26769	A B
1	1223	4.24173	B
4	17	4.07542	A B

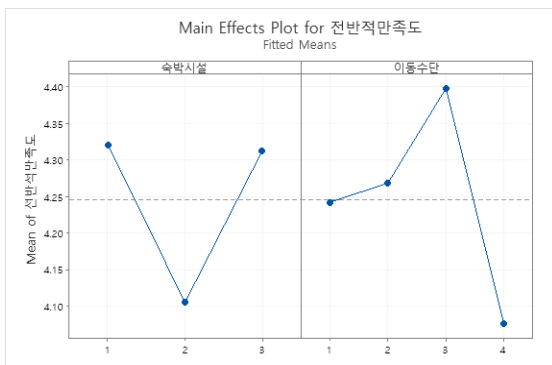
<그림 4>사후검정 이동수단
(개인 소득(상))



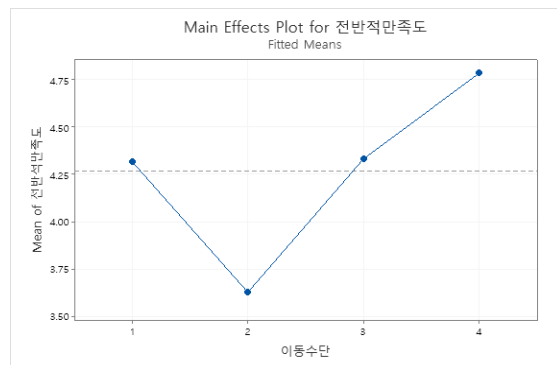
<표 7>사후검정 이동수단
(개인 소득(상))

이동수단	N8	Mean	Grouping
4	5	4.78486	A
3	27	4.33195	A
1	260	4.31772	A
2	8	3.62784	B

<그림 5>주효과도 숙박시설과 이동수단
(개인소득(중))



<그림 6>주효과도 이동수단
(개인소득(상))



3.2.2) 여행 총 지출 비용 집단에 따른 여행숙박시설 및 여행이동수단에 따른 만족도 차이

여행객의 연평균 여행 총 지출 비용을 상(159,750원 초과)/하(159,750원 이하) 집단으로 분류한 후, 여행숙박시설 대표(호텔, 모텔, 펜션)과 여행이동수단

대표(차량, 기차, 비행기, 고속/시외버스)에 따른 만족도의 차이를 검증하기 위해서 이원분산분석(Two-way ANOVA)을 실시한 결과는 <표 8>, <표 9>와 같다.

이원분산분석 결과, 여행지출이 높은 집단에서는 이원분산분석 결과 숙박시설 주효과는 유의수준 $\alpha=0.05$ 하에서 유의한 것으로 나타났고 이동수단은 유의하지 않은 것으로 나타났다. 여행지출이 적은 집단은 숙박시설 효과의 경우 유의한 차이가 나타났지만 이동수단 효과에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 8>이원분산분석 결과(여행 비용(하) 159,750원 이하)

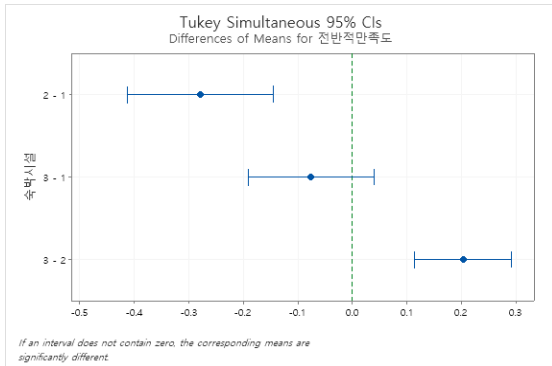
출처	DF	Adj SS	Adj MS	F-값	p-값
숙박시설	2	8.461	4.2304	17.09	0.000
이동수단	3	1.386	0.4620	1.86	0.134
오차	1177	292.209	0.2483		
적합성결여	5	1.507	0.3014	1.22	0.300
순수오차	1172	290.702	0.2480		
총계	1182	302.431			

<표 9>이원분산분석 결과(여행 비용(상) 159,750원 초과)

출처	DF	Adj SS	Adj MS	F-값	p-값
숙박시설	2	1.853	0.9264	3.56	0.029
이동수단	3	2.051	0.6836	2.63	0.049
오차	1176	306.181	0.2604		
적합성결여	6	0.861	0.1434	0.55	0.771
순수오차	1170	305.321	0.2610		
총계	1181	310.695			

이원분산분석 결과로 알 수 있듯이 전반적 만족도에 따른 유의한 차이가 있기도 하고 없기도 하였다. 그 결과를 토대로 사후검정(Comparison, Tukey Method)을 실시해본 결과로는 여행지출이 적은 경우, <그림 7>, <표 10>에서 알 수 있듯이 숙박시설에서 1.호텔과 2.모텔 그리고 2.모텔과 3.펜션의 전반적 만족도의 차이가 존재하는 것을 알 수 있다. 여행지출이 많은 경우, <그림 8>, <표 11>에서는 숙박시설 중 2.모텔과 3.펜션이 전반적 만족도의 차이가 존재하였다. <그림 9>, <그림 10>을 통해서 알 수 있듯이 여행지출 낮은 그룹에서 숙박시설 중 호텔이 가장 높고, 모텔이 가장 낮은 만족도를 보였고, 여행지출이 많은 그룹에서는 숙박시설 중 펜션이 가장 높고, 모텔이 가장 낮은 만족도를 보였다.

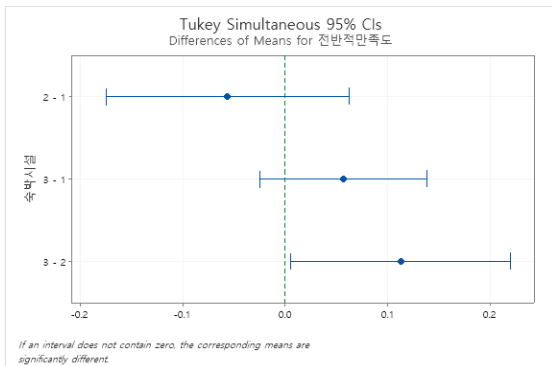
<그림 7>사후검정 숙박시설
(여행 지출(하))



<표 10>사후검정 숙박시설
(여행 지출(하))

숙박시설	N	Mean	Grouping
1	119	4.17975	A
3	848	4.10374	A
2	216	3.90108	B

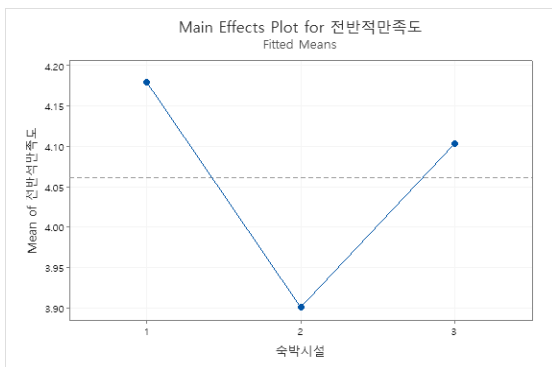
<그림 8>사후검정 숙박시설
(여행 지출(상))



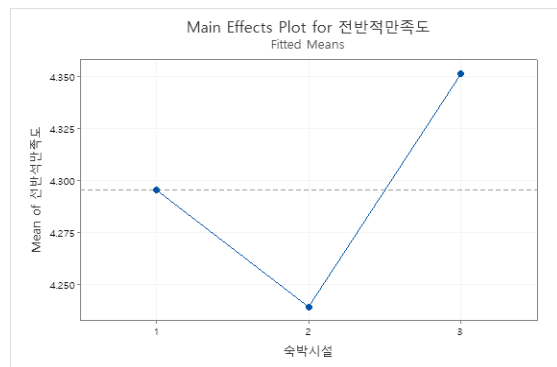
<표 11>사후검정 숙박시설
(여행 지출(상))

숙박시설	N	Mean	Grouping
3	707	4.35129	A
1	319	4.29550	A B
2	156	4.23916	B

<그림 9>주효과도 숙박시설
(여행지출(하))



<그림 10>주효과도 숙박시설
(여행지출(상))



4. 결론

최근 위드코로나가 시행된 이후 여행업이 활발해지고 있다. 여행 불황기를 지나 다시 활성화가 된 시점에서 각 지자체들은 지역 경제 활성화를 위해 여행지의 만족도를 높이는 요소를 파악하는 것이 중요하다. 이에 본 연구에서는 여행 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인 분석을 위해 문화체육관광부에서 조사한 ‘2020년 국민여행조사’ 자료를 사용해 이원분산분석(Two-way ANOVA)을 실시했다.

가설에 따른 분석결과를 정리하면 여행 총 지출을 통해 나눈 집단, 본인 소득을 통해 나눈 집단 모두 숙박시설과 이동수단에 따른 유의한 상호작용효과는 보이지 않았다. 먼저 여행 총 지출 집단의 분류를 통해 숙박시설과 이동수단에 따른 여행 만족도를 보면 두 집단 모두 숙박시설에 따른 만족도는 차이를 보였으나 이동수단의 경우는 유의한 차이를 보이지 않았다. 그리고 본인 소득 집단의 분류를 통해 숙박시설과 이동수단에 따른 여행 만족도를 보면 소득이 적은 관광객들의 경우는 만족도에 유의한 차이를 보이지 못했지만 중간 소득의 관광객들은 모두 만족도에 유의한 차이를 보였다. 마지막으로 소득이 많은 관광객들의 경우 숙박시설에 따른 만족도에는 유의한 차이를 보이지 못했으나 이동수단에 따른 만족도에는 유의한 차이를 보였다.

이처럼 사람들이 어떤 숙박시설과 이동수단을 선택했느냐에 따라서 여행에 대한 전반적인 만족도는 달랐다. 숙박시설 중에서는 소득이 많은 적든, 지출비용이 많은 적든 호텔을 이용한 관광객들의 만족도를 높이기 위해서는 고객들이 원하는 방향으로 문제점들을 찾고 개선해야할 것이다. 이동수단에서도 마찬가지이다. 관광업을 종사하고 있는 사람이라면 관광객들의 요구사항을 충족시켜서 만족감을 높이고 차후에 한 번 더 서비스를 이용하게끔 유도해야할 것이다.

본 연구는 다음 두 가지의 한계점을 가지고 있다. 특정한 여행지역을 선정하지 않고 여러 지역을 일반화하여 연구를 진행하였으나 차후에는 이를 고려한 연구가 필요할 것이다. 또한 시기 즉, 비성수기와 성수기를 고려한 상태에서 여행지출 비용을 고려한 연구도 차후에 필요할 것으로 보인다. 이러한 여행 만족도에 있어 영향을 주는 여러 가지 요소들을 더 고려하여 분석을 진행한다면 실무성 있는 결과를 도출하여 여행에 관한 사회현상을 설명할 수 있을 것이다.

참고문헌

- 강우란·배노조·정지영 (2006). 경영의 새 화두: 일과 생활의 균형 (WLB). CEO Information, 558, 1-21.
- 김월호(2016), “여행의사결정과정에 따른 관광정보 선택과 관광활동만족에 관한 연구” Journal of Hotel & Resort Vol. 15 No. 2 (199p~220p)
- 신대중(1994),“관광객 의사결정에 있어서 정보원 인지에 관한 연구” 경기대학교 대학원, 석사학위논문
- 유승각.(2011).관광 만족도와 소비지출과의 관계 분석 연구.관광레저연구,23(2),5-24.
- 윤유식, 문혜영(2009), “여행객의 구매상황 및 여행상품특성에 따른 인지부조화 지각차이에 관한 연구 - 여행비용 및 여행횟수를 중심으로 -” Journal of the Korean Data Analysis Society, Vol. 11, No. 4 (B), August 2009, pp. 2135-2145
- 허정옥, 이상언, 이동철 (2005). 관광의 심리적 체험이 관광만족도에 미치는 영향, Journal of the Korean Data Analysis Society, Vol. 7, No. 1, pp. 181-194.
- Michael Etgor.(1978). The household as a production Unit. in J. N. sheth(ed). Research in Marketing Vol. 1, Jaipress Inc.:Connecticut, p.79.
- <https://know.tour.go.kr/stat/nRawDataDownloadDis19Re.do> (2022.05.03.)