

## 골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

강훈철 · 이세형(제주대학교)

### A Research on the Satisfaction about Golf Course Facilities and Services for Golfers

Kang, Hoon-Chul · Lee, Sei-Hyoung(Cheju National University)

#### ABSTRACT

This Study was to research the satisfaction about golf course facilities and services for golfers. First stratified sample of 4 golf courses in Jeju-do for a month at August 2003 were selected for this research and the second stratified sample of 408 golfers participated in the courses were selected. The results of research and analysis were as follows.

First, through analysis about general characteristics of golfers in sub-factors of satisfaction, female golfers were more satisfied with prior reservation than male golfers. As for job, housewives were more satisfied with pre-rounding service than the self-employed. Jeju local golfers were much more satisfied with gardening and course management than golfers from mainland including Seoul, Kyonggi, Central part of mainland, and Southern part of mainland called Young Ho Nam area. As for income, golfers with the income of 2,500,000~4,000,000 won per month were more satisfied with locker or shower room than golfers with 4,000,000 won a month.

Second, statistically significant difference was found between golf career and satisfaction in rounding. The more career golfers have the less satisfaction in rounding golfers show. Statistically significant difference was found between golf handicap or golf score and all the sub-factors of satisfaction in rounding, excluding pre-rounding service, green fee, professionalism and kindness of caddies. Statistically significant difference was found between membership and the satisfaction of green fee, prior reservation, gardening/course, pre-rounding service. Statistically significant difference was found between the frequency of rounding and the satisfaction of prior reservation, green fee, parking lot, caddy, and pre-rounding service. Statistically significant difference was found between the major object of rounding and the satisfaction of parking lot, caddy, cafeteria/shade, pre-rounding service. Statistically significant difference was found between the choice of golf course and the satisfaction of reservation.

## 1. 서론

현대사회는 과학기술의 발달에 따른 급속한 산업화 및 고도의 경제성장은 노동시간의 단축과 함께 생활수준의 향상, 여가의 증대 등을 수반함으로써 여가향유의 대중화 및 보편화 현상을 초래하고 있다. 즉 여가의 증대로 인하여 인간의 생활양식이 변화함으로써 여가의 활용수단에 대한 필요성이 급격히 증대되고 있다.

일이 중심이 되었던 과거 사회와는 달리 현대 사회는 산업 기술과 문명의 발달로 인하여 여가가 중심이 되는 사회로 바뀌고 있다. 사회 구조적으로도 개인의 여가 시간증대로 인해 여가 활동은 일상의 중요한 부분으로 자리 잡고 있다. 또한 폭발적인 인터넷 보급으로 인하여 원하는 정보 검색이 한결 쉬워졌으며, 정보처리 과정도 신속하게 바뀌고 있다. 이와 같은 사회 변화 속에서 잉여 시간에 대한 효율적인 사용은 현대인의 가장 중요한 문제로 대두될 수 있다. 늘어난 여가 시간에 따른 여가 활동에 대한 사회적인 대안이 부재한 경우에는 여러 가지 문제의 파생은 불가피한 일이다. 따라서 여가가 증가한다는 것은 사회적으로 긍정적인 면과 부정적인 면을 동시에 내포한다. 긍정적인 측면으로는 늘어난 여가 시간에 기분전환이나 창조적인 활동에 좀 더 적극적으로 참가하여 자아성취를 이룰 수 있다. 반면에 부정적인 측면으로는 늘어난 여가 시간을 잘못 사용하여 마약 복용, 무제한적인 성인 사이트 탐닉이나 자살 사이트 운영과 같은 사회적 문제를 일으킬 수도 있다. 여가시간의 증대는 이렇듯 체계적인 계획 없이는 반드시 좋은 것만이 아닌 사회 병리 현상과도 연관될 수도 있다(박세혁, 2000).

현대사회에서 스포츠는 단순히 일회성 행사가 아닌 주기적이고 지속적 여가 활동이며 비즈니스의 수단이 되고 있다. 일반 대중들은 스포츠를 통해서 스트레스 해소, 자긍심 함양, 여가선용 등의 다양한 개인목적 달성을 하며, 기업은 이미지 고양이나 제품판매를 위한 프로모션의 수단으로 이용하고 있다(김종, 1997). 이러한 현상은 스포츠가 예전에는 보고 즐긴다는 개념에서 개개인이 직접 참여하여 즐거움을 느낀다는 개념으로 바뀌어가고 있다. 산업기술과 경제의 발달은 소득 수준의 증가, 물질적 풍요, 여가의 증대를 가져와 국민의 생활수준을 향상시켰다. 이로 인해 삶의 질 향상에 대한 욕구가 증가되었고, 이러한 욕구를 충족시키기 위한 한 가지 방법으로 스포츠에 참여하는 사람들이 늘어나고 있다.

이에 따라 최근 프로스포츠와 같은 관람 스포츠에 대한 관심뿐만 아니라 골프, 스키와 같은 다양한 참여 스포츠의 발달과 활성화를 가져왔다. 이에 편승하여 골프가 가장 각광받고 있는데 골프는 인간의 가장 기초적인 동작인 걷기 운동과 대근 군을 이용한 전신 운동으로 특히 신선한 산소를 섭취할 수 있는 유산소 운동이기 때문이다. 직장인 60% 이상이 "시간과 돈이 허락한다면 골프를 하고 싶다"는 통계자료에 의하면 골프에 대한 선호도는 매우 높게 나타났다. 또한 대학의 가장 인기 있는 과목으로 골프가 설정될 만큼 젊은 층의 요구 또한 높은 인기 스포츠로 부상하고 있다(한국경제신문, 1997). 그러나 IMF로 인한 경제적 한파는 각종 스포츠 분야에도 심각한 영향을 미쳤다. 특히 골프의 경우 회원권 시세의 하락과 더불어 골프장의 이용객 수가 1997년에 비해 30-50% 줄어들었다. 그러나 1998년 5월 박세리의 US LPGA투어 메이저 대회 맥도널드 LPGA선수권대회와 7월 US여자오픈에서의 우승은 잠시 주춤하고 있던 골퍼들의 발길을 다시 골프연습장으로 나오게 하였다.

골프는 선진국에서는 이미 대중화되어 있는 레저 스포츠로서 경제, 환경, 관광산업면에서 대단히 긍정적이고 상품성이 있는 산업으로 평가받고 있으며 최근 우리나라에서도 골프인구가 급격한 증가추세에 있다. 그러

나 골프의 부정적 측면 즉 환경론자들이나 지역 주민들은 골프장이 자연환경 훼손과 환경오염의 주범일 뿐만 아니라 부동산 투기의 대상이 되고 있고, 골프가 일부 특수계층을 위한 사치성 스포츠로서 사회성원간 계층 위화감을 조성한다는 점에 주목하며 골프망국론이라는 상반된 주장도 제기되고 있다(안민석, 1997). 특히 골프장은 대부분 시 외곽에 위치하고 있어 승용차가 반드시 필요하며 고가의 회원권 소지자가 우대 받고, 골프가 간혹 항응의 수단으로 악용되는 경우가 있어 대중화되는 것을 반대하고 있다. 골프장 이용료에 있어서도 우리나라의 경우 세계적으로도 높은 수준에 해당되어 대중화에 걸림돌이 되고 있다. 그러나 국민 소득의 향상과 시민의 스포츠에 대한 인식이 고조됨에 따라 연간 1천만 명 이상의 골프장 이용객 수를 기록하고 있는 현실에서 더 이상 골프의 대중화에 대한 방안 논의(정종훈, 1998)와 각 지방 단체가 내·외국 관광객 유치에 활성화하고 지방 재정 수입을 증대시키는 방안으로 골프장을 건설하려는 움직임과 기업들이 21세기 미래 유망 산업으로 골프장을 비롯한 레저산업에 관심을 보이고 있는 추세로 보아 골프장은 앞으로도 지속적으로 증가될 것으로 추측된다.

2003년 상반기 중 제주도내 골프장 이용객이 36만5천5백5명으로 지난해 같은 기간에 비해 10.4% 증가했다. 협회가 집계한 제주 지역 골프장의 올 상반기 골프장 이용객은 총 36만5천여 명으로 지난해 같은 기간 이용객 33만8백여 명에 비해 10.4% 증가했다. 한편 골프 관광객(외국인 포함 24만7천여 명)은 상반기 전체 관광객 2백38만2천여 명의 8.7%를 점유한 것으로 조사됐다. 제주도는 도내 골프장 이용객이 증가한데 대해 다른 지방 골프장에 비해 입장 요금이 저렴하고 관광을 겸한 골프 관광이 증가한 때문으로 분석했다. 실제로 제주를 찾은 골프 관광객은 지난해 같은 기간 대비 12%나 증가했다. 현재 제주도에 운영중인 9개 골프장의 평균 그린피는 특소세 등 각종 세금 부과 제외 조치로 요금이 인하돼 주중이 9만4천 원, 주말은 12만9천 원으로 육지 골프장의 주중 평균 요금 13만7천 원, 주말 16만9천 원에 비해 4만~4만3천 원이 저렴하다(골프장 신문, 2003).

골프에 대한 국내연구는 다양한 분야에서 이루어져오고 있다. 먼저 사회체육학적 측면에서 골프참여자의 사회인구학적 특성에 관한 연구(채관석, 1995), 골프 대중화 방안 연구(정종훈, 1998; 이상일, 1994), 골프 동작에 관한 연구(강봉한, 1992), 조정학적 측면에서 골프장 설계에 관한 연구, 환경적 측면에서의 연구(조현서, 1995; 김진원·박은우, 1997), 골프정책에 관한 연구(안민석, 1997)가 있다. 선행연구의 사례와 빈도로 살펴보면, 스포츠로서 골프에 대한 기술적 연구와 더불어 골프 산업에 대한 정책, 골프 인구 증가에 따른 골프 대중화 방안으로 변화하고 있는 추세이다. 골프는 국민 누구나 즐길 수 있는 대중 여가스포츠로 자리를 잡아가고 있다. 골프는 복잡한 생활을 하는 현대인들에게 자연과 벗삼아 스포츠를 즐길 수 있는 독특한 수련 장소를 제공하는 곳이다. 이러한 여가생활을 즐길 수 있는 골프장이 비싼 가격과 시설 및 서비스가 좋지 못하다면 이용객에게 사랑을 받지 못하는 시설이 될 소지가 있을 것이다. 골프의 대중화와 저변확대를 위한 가장 시급한 문제는 골프장 확충과 비용, 거리, 시설 및 서비스, 합리적인 조세제도, 골프에 대한 국민들의 선입견 등 많은 문제가 있다.

이에 골프산업의 성패를 좌우하는 소비자, 즉 골프산업에 있어서는 골프장 이용자의 골프장의 시설 및 서비스 만족도에 관한 체계적인 연구가 필요한 실정이다. 따라서, 본 연구는 골프 이용객들의 시설 및 서비스에 관한 구체적인 만족도를 규명하는데 그 목적이 있다. 구체적인 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 골프 이용객의 사회 인구학적 특성에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도는 어떠한가?

둘째, 골프 이용객의 골프 이용실태에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도는 어떠한가?

## II. 연구 방법

### 1. 조사대상

본 연구에서는 2003년 현재 제주도 지역에 위치하고 있는 골프장을 모집단으로 설정한 후 지역적 특성에 따라 4곳을 선정하였다. 표집 방법으로는 이용자를 집락 표집하는 유층집락 무선 표집법(stratified cluster random sampling)을 이용하여 600명을 선정하여 설문조사 하였으며, 최종 분석에 사용된 설문지는 408명이다. <표 1>은 조사 대상자의 일반적 특성을, <표 2>는 골프장 이용실태를 나타낸 것이다.

<표 1> 조사 대상자의 일반적 특성

단위(%)

변 인	구 분	빈 도	비 율
성 별	남	287	70.3
	여	121	29.7
연 령	40세 미만	101	24.8
	40이상 -45세미만	100	24.5
	45이상 -50세미만	106	26.0
	50세 이상	101	24.8
학 력	고졸이하	87	21.3
	대졸이하	283	69.4
	대학원이상	38	9.3
직 업	전문가	37	9.1
	사무직원	79	19.4
	자영업	163	40.0
	주부	70	17.2
	무직	59	14.5
거주지역	수도권	133	32.6
	중부	48	11.8
	영호남	113	27.7
	제주	114	27.9
월수입 (만원)	250 미만	97	23.8
	250이상-400미만	173	42.4
	400이상	138	33.8

〈표 2〉 조사 대상자의 골프장 이용실태

단위(%)

변 인	구 분	빈 도	비 율
경 력	1년미만	73	17.8
	1-3년	112	27.5
	4-5년	83	20.3
	6-9년	79	19.4
	10년이상	61	15.0
타 수	80이하	45	11.0
	81-90	173	42.4
	91-100	101	24.8
	101 이상	89	21.8
회원여부	비회원	265	65.0
	주중회원	47	11.5
	개인회원	67	16.4
	기타	29	7.1
이용횟수	1회	50	12.3
	2회	106	26.0
	3회	77	18.9
	4회	84	20.6
	5회이상	91	22.2
목 적	건강	247	60.5
	대인	55	13.5
	사업	29	7.2
	전문인	12	2.9
	기타	65	15.9
고려요인	시설	167	40.9
	교통	43	10.5
	비용	98	24.0
	예약	85	20.8
	기타	15	3.7

## 2. 조사도구

### 1) 설문도구

골프 이용객의 골프장 시설 및 서비스에 관한 만족도를 규명하기 위한 조사도구로 설문지를 이용하였다. 골프장 시설 및 이용 만족도를 규명하기 위해 적용된 기존의 연구(김현준, 1999; 류양섭, 1997)에서 사용된 설문 문항 중, 본 연구의 내용과 관련된 설문 문항을 기초로 작성하였다. 골프장이용에 대한 이용자 만족도 요인은 시설 만족도, 구성원만족도, 비용 만족도, 예약 시스템 만족도, 전체 만족도 등 7개의 하위 요인들로 구성되어 있다. 골프장의 이용 만족도는 Likert의 5점 척도로 구성하였고, 전혀 그렇지 않다(1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다.

작성된 설문지는 예비 조사를 실시하여 설문 내용의 적합성과 타당도 및 신뢰도를 검증한 후 이를 수정.

## 골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

보완하여 사용하였다. 골프장 이용실태 및 소비자 만족도를 조사하기 위한 설문지의 구성 지표와 내용은 아래 <표 3>에 나타난 바와 같다. 사회인구학적 특성(6문항), 골프장 이용실태(6문항), 그리고 골프장의 이용 만족도(49문항)로 구성되어 있다.

<표 3> 설문지의 구성지표와 구성내용

구성지표	구성내용	문항수
사회인구학적 특성	· 성별 · 연령 · 학력 · 직업 · 거주지역 · 월수입	6
골프장 이용실태	· 경력 · 타수 · 회원여부 · 이용횟수 · 방문이유 · 선택요인 · 사전예약 · 이용요금 · 주차시설	6
골프장의 이용 만족도	· 캐디 · 조경 · 식당 · 락커 · 서비스	49

### 2) 설문지 타당도 및 신뢰도 검사

작성한 기초 설문지의 타당도 검사를 위하여 H대학 스포츠 사회학 및 스포츠 마케팅 전공 박사학위 소지자들의 의견을 반영하여 새로운 내용을 첨부하고 부적당한 용어와 표현은 삭제하거나 수정하였다. 그리고 질문의 내용에서 비슷한 문항과 불필요한 단어 그리고 설문지에 대한 피로감이나 거부감에 대한 조언으로 중복된 문항들은 수정 작업을 통해 제외하였고, 문단 모양에서 줄 간격과 자간 등을 충분히 유지하여 피로감을 줄였으며, 설문 문항에 응답할 시간이 대략 5분 정도 소요될 수 있게끔 문항 수에 대한 거부감이 없도록 하였다.

본 연구에서 사용한 측정 도구의 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach alpha 값을 산출한 결과 모든 요인의 신뢰도가 .5902 - .9513까지 매우 높게 나타났다. 각 요인별 신뢰도 계수는 사전예약( .6589), 이용요금( .5902), 주차시설( .8626), 캐디( .9513), 조경/관리( .8922), 식당/시설수준( .7617), 락커/샤워실( .8508), 경기 전 서비스( .7570)로 나타났으며, 전체 .9419의 신뢰도를 얻었다.

따라서 본 연구에서 사용한 골프 소비자의 이용실태 및 소비자 만족도를 조사하기 위한 본 연구의 설문지의 신뢰성이 높게 나타나고 있다.

## 3. 조사절차 및 자료처리

### 1) 조사절차

본 연구자가 선정된 골프장을 직접 방문하여 전문 협조인의 사전 이해와 협조아래 라운딩을 마친 골프장 이용객들에게 본 설문 조사의 목적을 설명한 후 설문지를 배포한 다음 설문 내용에 응답하도록 요청하였고, 응답은 문항에 대한 답을 직접 기입하는 자기평가 기입법(self-administration method)으로 조사를 실시하였다.

### 2) 자료처리

회수된 설문지는 오류검사를 통해 내용이 부실하거나, 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 제외 하였고 자료 가능한 설문지만 전산처리 하였다. 통계분석 방법은 대상자의 제반 여건을 설명하기 위하여 평균 및 표준편차를 산출하고, 항목별 평균값의 차이를 검증하기 위하여 t-test와 일원 분산 분석으로 처리하였다. 본 연구의 통계적 유의 수준은  $\alpha = .05$ 로 설정하였다.

### III. 연구 결과

본 연구의 결과는 크게 두 부분으로 나누어 볼 수 있다. 첫째 부분인 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 하위 만족 요인에 대한 평균의 차이 검증과 둘째 부분인 골프장 이용객의 골프 이용실태에 따른 하위 만족 요인에 대한 평균의 차이를 알아보고자 t-test와 일원분산분석을 실시하였다.

#### 1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 만족도

##### 1) 골프장 이용객의 성별에 따른 만족 요인에 대한 검증

<표 4>는 골프장 이용객의 성별에 따른 하위 만족요인에 대한 검증 결과를 나타낸 것이다. 골프장 이용객들은 전반적으로 골프장의 이용요금, 주차시설, 캐디, 조경·코스관리상태, 식당·그늘집, 락커·샤워장, 경기전의 서비스에서는 남녀차를 보이지 않았고, 사전예약에서 여자가 2.99로 남자 2.83보다 높은 만족도를 보였다.

<표 4> 성별에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	성별	N	M ± SD	t	p
예약	남	287	2.83 ± 0.67	-2.140	0.033*
	여	121	2.99 ± 0.76		
요금	남	287	2.90 ± 0.72	1.071	0.285
	여	121	2.81 ± 0.71		
주차	남	287	3.19 ± 0.78	0.372	0.710
	여	121	3.15 ± 0.80		
캐디	남	287	3.36 ± 1.06	-0.060	0.952
	여	121	3.37 ± 1.09		
조경	남	287	3.08 ± 0.76	0.400	0.689
	여	121	3.05 ± 0.80		
식당	남	287	3.15 ± 0.63	-0.882	0.378
	여	121	3.21 ± 0.61		
락커	남	287	3.18 ± 0.76	-0.151	0.880
	여	121	3.19 ± 0.78		
서비스	남	287	3.09 ± 0.73	-0.799	0.425
	여	121	3.16 ± 0.76		

\*:  $p < .05$

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

2) 골프장 이용객의 직업에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 5〉는 골프장 이용객의 직업에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과를 나타낸 것이다. 〈표 7〉에 나타난 바와 같이 경기전 서비스에서 주부가 3.31로 자영업 2.99보다 높은 만족도를 나타냈다.

〈표 5〉 직업에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	직업	N	M ± SD	F	p	MC
예약	전문직	37	2.97 ± 0.78	0.947	0.437	
	회사원	79	2.85 ± 0.58			
	자영	163	2.82 ± 0.68			
	주부	70	3.00 ± 0.71			
	기타	59	2.87 ± 0.84			
요금	전문직	37	3.16 ± 0.66	1.760	0.136	
	회사원	79	2.84 ± 0.66			
	자영	163	2.84 ± 0.77			
	주부	70	2.89 ± 0.74			
	기타	59	2.80 ± 0.59			
주차	전문직	37	3.34 ± 0.80	1.082	0.365	
	회사원	79	3.17 ± 0.75			
	자영	163	3.11 ± 0.78			
	주부	70	3.28 ± 0.72			
	기타	59	3.15 ± 0.87			
캐디	전문직	37	3.34 ± 1.10	1.248	0.29	
	회사원	79	3.48 ± 0.92			
	자영	163	3.25 ± 1.08			
	주부	70	3.54 ± 1.02			
	기타	59	3.31 ± 1.25			
조경	전문직	37	3.03 ± 0.74	0.497	0.738	
	회사원	79	3.10 ± 0.72			
	자영	163	3.05 ± 0.78			
	주부	70	3.18 ± 0.74			
	기타	59	3.01 ± 0.88			
식당	전문직	37	3.24 ± 0.66	1.783	0.131	
	회사원	79	3.25 ± 0.53			
	자영	163	3.09 ± 0.65			
	주부	70	3.28 ± 0.59			
	기타	59	3.09 ± 0.69			
락커	전문직	37	3.19 ± 0.81	0.497	0.738	
	회사원	79	3.21 ± 0.62			
	자영	163	3.15 ± 0.78			
	주부	70	3.28 ± 0.72			
	기타	59	3.12 ± 0.90			
서비스	전문직	37	3.16 ± 0.76	2.504	0.042*	4>3
	회사원	79	3.11 ± 0.70			
	자영	163	2.99 ± 0.71			
	주부	70	3.31 ± 0.74			
	기타	59	3.18 ± 0.80			

3) 골프장 이용객의 거주지역에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 6〉은 골프장 이용객의 거주지역에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증결과를 나타낸 것이다. 이용요금에서 제주지역이 3.02로 중부지역 2.73보다 만족도가 높았으며, 조정·코스관리 상태에서 제주지역이 3.26로 수도권 2.98, 중부 2.95보다 만족도가 높았고, 경기전의 서비스에서 제주지역이 3.33으로 수도권 3.02, 중부 3.00, 영호남 3.06보다 높은 만족도를 보였다.

〈표 6〉 거주지역에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	거주지역	N	M ± SD	F	p	MC
예약	수도권	133	2.98 ± 0.70	2.121	0.097	
	중부	48	2.76 ± 0.63			
	영호남	113	2.78 ± 0.73			
	제주	114	2.91 ± 0.70			
요금	수도권	133	2.86 ± 0.74	2.591	0.050*	4)2
	중부	48	2.73 ± 0.75			
	영호남	113	2.81 ± 0.68			
	제주	114	3.02 ± 0.68			
주차	수도권	133	3.10 ± 0.85	2.463	0.062	
	중부	48	3.07 ± 0.74			
	영호남	113	3.15 ± 0.69			
	제주	114	3.34 ± 0.79			
캐디	수도권	133	3.30 ± 1.16	0.996	0.395	
	중부	48	3.28 ± 1.10			
	영호남	113	3.32 ± 0.99			
	제주	114	3.51 ± 1.03			
조정	수도권	133	2.98 ± 0.83	3.261	0.022*	4)1.2
	중부	48	2.95 ± 0.70			
	영호남	113	3.05 ± 0.74			
	제주	114	3.26 ± 0.75			
식당	수도권	133	3.12 ± 0.72	1.953	0.120	
	중부	48	3.15 ± 0.58			
	영호남	113	3.12 ± 0.56			
	제주	114	3.29 ± 0.58			
락커	수도권	133	3.08 ± 0.85	1.529	0.207	
	중부	48	3.14 ± 0.68			
	영호남	113	3.23 ± 0.68			
	제주	114	3.27 ± 0.77			
서비스	수도권	133	3.02 ± 0.80	4.822	0.003**	4)1.2.3
	중부	48	3.00 ± 0.69			
	영호남	113	3.06 ± 0.70			
	제주	114	3.33 ± 0.68			

\*: p<.05. \*\*: p<.01

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

4) 골프장 이용객의 소득수준에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 7〉는 골프장 이용객의 소득수준에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증결과를 나타낸 것이다. 〈표 7〉에 의하면 락커(샤워장)에서 250-400만원미만이 3.29로 400만원이상의 3.09보다 높은 만족도를 보였다. 이는 나타나지 않았다.

〈표 7〉 소득수준에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	소득수준	N	M ± SD	F	p	MC
예약	250만원미만	97	2.83 ± 0.71	0.315	0.730	
	250-400미만	173	2.90 ± 0.66			
	400만원이상	138	2.88 ± 0.75			
요금	250만원미만	97	2.91 ± 0.66	0.738	0.479	
	250-400미만	173	2.82 ± 0.76			
	400만원이상	138	2.91 ± 0.69			
주차	250만원미만	97	3.16 ± 0.82	0.178	0.837	
	250-400미만	173	3.16 ± 0.77			
	400만원이상	138	3.21 ± 0.77			
캐디	250만원미만	97	3.56 ± 1.09	2.207	0.111	
	250-400미만	173	3.30 ± 1.06			
	400만원이상	138	3.30 ± 1.06			
조경	250만원미만	97	3.08 ± 0.82	0.295	0.745	
	250-400미만	173	3.10 ± 0.77			
	400만원이상	138	3.03 ± 0.75			
식당	250만원미만	97	3.21 ± 0.58	0.633	0.532	
	250-400미만	173	3.18 ± 0.64			
	400만원이상	138	3.12 ± 0.64			
락커	250만원미만	97	3.12 ± 0.74	3.234	0.040*	2>3
	250-400미만	173	3.29 ± 0.79			
	400만원이상	138	3.09 ± 0.74			
서비스	250만원미만	97	3.06 ± 0.77	0.375	0.687	
	250-400미만	173	3.14 ± 0.76			
	400만원이상	138	3.12 ± 0.69			

이상의 골프장이용객의 사회 인구학적 특성에 따른 하위 만족 요인에서 결과를 요약해 보면 성별에 따른 만족요인은 사전예약 에서 여성이 남성의 평균 2.83보다 더 높은 2.99의 만족 수준을 나타내었으며 유의수준 5% 내에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 연령과 학력에 따른 만족요인은 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다. 직업에 따른 만족요인에서 경기전 서비스에 대해서 주부가 자영업보다 높은 만족수준을 나타내었고, 거주지역에 따른 만족요인에서 조경·코스관리상태에서 제주지역이 수도권, 중부지역보다 높은 만족수준을 보였고, 경기전 서비스에서 제주지역이 수도권, 중부지역, 영호남지역보다 높은 만족수준을 보였다. 소득수준에 따른 만족요인에서는 락카·샤워실에서 250-400만원미만이 400만원이상 보다 높은 만족도를 보였다.

2. 골프장 이용객의 골프장 이용실태에 따른 만족도

1) 골프장 이용객의 경력에 따른 만족도

〈표 8〉 경력에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	경력	N	M ± SD	F	p	MC
예약	1년미만	73	2.99 ± 0.62	4.249	0.002**	2.1>4
	1-3년	112	2.91 ± 0.64			
	4-5년	83	2.76 ± 0.72			
	6-9년	79	2.68 ± 0.65			
	10년이상	61	3.10 ± 0.87			
요금	1년미만	73	2.72 ± 0.73	1.700	0.149	
	1-3년	112	2.93 ± 0.59			
	4-5년	83	2.79 ± 0.71			
	6-9년	79	2.96 ± 0.82			
	10년이상	61	2.94 ± 0.74			
주차	1년미만	73	3.30 ± 0.81	2.493	0.043*	4 >2.5
	1-3년	112	3.03 ± 0.72			
	4-5년	83	3.20 ± 0.88			
	6-9년	79	3.33 ± 0.83			
	10년이상	61	3.08 ± 0.59			
캐디	1년미만	73	3.55 ± 1.04	1.585	0.177	
	1-3년	112	3.39 ± 1.17			
	4-5년	83	3.34 ± 1.14			
	6-9년	79	3.38 ± 0.96			
	10년이상	61	3.09 ± 0.93			
조경	1년미만	73	2.94 ± 0.66	4.842	0.001***	4.3> 2.1 5>2
	1-3년	112	2.87 ± 0.82			
	4-5년	83	3.19 ± 0.71			
	6-9년	79	3.28 ± 0.93			
	10년이상	61	3.18 ± 0.54			
식당	1년미만	73	3.25 ± 0.55	0.449	0.773	
	1-3년	112	3.14 ± 0.64			
	4-5년	83	3.16 ± 0.56			
	6-9년	79	3.13 ± 0.66			
	10년이상	61	3.19 ± 0.71			
락커	1년미만	73	3.13 ± 0.72	1.766	0.135	
	1-3년	112	3.30 ± 0.68			
	4-5년	83	3.03 ± 0.84			
	6-9년	79	3.16 ± 0.80			
	10년이상	61	3.27 ± 0.79			
서비스	1년미만	73	3.19 ± 0.71	2.376	0.050*	5.1>2.
	1-3년	112	2.94 ± 0.76			
	4-5년	83	3.15 ± 0.65			
	6-9년	79	3.14 ± 0.82			
	10년이상	61	3.25 ± 0.69			

\*: p<.05. \*\*: p<.01. \*\*\*: p<.001

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

골프장 이용객의 경력에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 8>과 같이 나타났다. 사전예약에서 1-3년, 1년 미만, 6-9년 보다 높은 만족도를 나타냈고, 10년이상 4-5년 보다 높은 만족도를 보였다. 주차 시설에서 6-9년이 1-3년, 10년이상 보다 높은 만족도를 보였으며, 조정·코스관리상태는 6-9년, 4-5년이 1-3년, 1년 미만 보다 높은 만족도를 보였고, 10년이상 1-3년 보다 높은 만족도를 나타냈다. 경기전 서비스에 서는 10년이상, 1년미만이 2-3년 보다 높은 만족도를 보였다.

2) 골프장 이용객의 골프 타수에 따른 만족도

<표 9> 타수에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증

항목	타수	N	M ± SD	F	p	MC
예약	80타이하	45	3.07 ± 0.65	3.030	0.029*	1>2
	81-90타	173	2.77 ± 0.75			
	91-100타	101	2.97 ± 0.63			
	101타이상	89	2.88 ± 0.69			
요금	80타이하	45	2.86 ± 0.79	1.032	0.378	
	81-90타	173	2.86 ± 0.71			
	91-100타	101	2.97 ± 0.74			
	101타이상	89	2.79 ± 0.65			
주차	80타이하	45	3.16 ± 0.67	11.083	0.001***	4>2
	81-90타	173	3.21 ± 0.81			1>3
	91-100타	101	2.86 ± 0.74			
	101타이상	89	3.48 ± 0.70			
캐디	80타이하	45	3.37 ± 0.76	7.437	0.001***	4>1,2,3
	81-90타	173	3.28 ± 1.07			
	91-100타	101	3.11 ± 1.22			
	101타이상	89	3.80 ± 0.89			
조정	80타이하	45	3.22 ± 0.56	4.839	0.003**	1,4,2>3
	81-90타	173	3.11 ± 0.88			
	91-100타	101	2.83 ± 0.73			
	101타이상	89	3.20 ± 0.61			
식당	80타이하	45	3.37 ± 0.55	5.796	0.001***	1>2
	81-90타	173	3.13 ± 0.63			4>3
	91-100타	101	3.01 ± 0.68			
	101타이상	89	3.32 ± 0.55			
락커	80타이하	45	3.30 ± 0.63	3.223	0.023*	1,2>3
	81-90타	173	3.28 ± 0.78			
	91-100타	101	3.02 ± 0.81			
	101타이상	89	3.11 ± 0.72			
서비스	80타이하	45	3.24 ± 0.59	3.030	0.029*	1,4,2>3
	81-90타	173	3.16 ± 0.77			
	91-100타	101	2.93 ± 0.75			
	101타이상	89	3.18 ± 0.69			

골프장 이용객의 골프 타수에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 9>와 같이 나타났다. 사전예약에서 80타 이하가 3.07로 81-90타의 2.77보다 높은 만족도를 보였고, 주차시설에서 101타 이상이 81-90타, 80타 이하가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였다. 캐디에서 101타 이상이 다른 모든 타수보다 높은 만족도를 보였고, 조경·코스관리상태에서 80타 이하, 101타 이상, 81-90타가 91-100타 이하 보다 높은 만족도를 보였다. 식당·그늘집에서 80타이하가 81-90타 보다, 101타이상이 91-100타 보다 높은 만족도를 보였고, 락커·샤워장에서 80타이하, 81-90타가 91-100타보다 높은 만족도를 보였으며, 경기전 서비스에서 80타이하, 101타이상, 81-90타가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였다.

3) 골프장 이용객의 회원여부에 따른 만족도

<표 10> 회원여부에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증

항목	회원	N	M ± SD	F	p	MC
예약	비회원	265	2.86 ± 0.68	1.097	0.350	
	주중회원	47	2.97 ± 0.73			
	개인회원	67	2.79 ± 0.76			
	법인회원	29	3.03 ± 0.77			
요금	비회원	265	2.79 ± 0.70	3.879	0.009**	2>1
	주중회원	47	3.10 ± 0.63			
	개인회원	67	2.97 ± 0.73			
	법인회원	29	3.06 ± 0.79			
주차	비회원	265	3.08 ± 0.80	4.203	0.006**	2>1
	주중회원	47	3.47 ± 0.47			
	개인회원	67	3.27 ± 0.64			
	법인회원	29	3.34 ± 1.12			
캐디	비회원	265	3.33 ± 1.07	1.261	0.287	
	주중회원	47	3.26 ± 1.25			
	개인회원	67	3.59 ± 0.84			
	법인회원	29	3.28 ± 1.17			
조경	비회원	265	2.95 ± 0.79	6.896	0.001***	2,3>1
	주중회원	47	3.38 ± 0.71			
	개인회원	67	3.30 ± 0.61			
	법인회원	29	3.14 ± 0.85			
식당	비회원	265	3.12 ± 0.63	2.117	0.097	
	주중회원	47	3.14 ± 0.58			
	개인회원	67	3.33 ± 0.62			
	법인회원	29	3.26 ± 0.64			
락커	비회원	265	3.12 ± 0.76	2.041	0.108	
	주중회원	47	3.26 ± 0.55			
	개인회원	67	3.28 ± 0.79			
	법인회원	29	3.42 ± 0.99			
서비스	비회원	265	3.04 ± 0.77	4.005	0.008**	3>1,4
	주중회원	47	3.27 ± 0.56			
	개인회원	67	3.34 ± 0.62			
	법인회원	29	3.03 ± 0.85			

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

골프장 이용객의 회원여부에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 10>과 같이 나타났다. 이용요금에서 주중회원이 3.10로 비회원의 2.79보다 높은 만족도를 보였으며, 주차시설에서도 주중회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였다. 조경·코스관리상태에서 주중회원과 개인회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였고, 경기전 서비스에 대해서는 개인회원이 비회원과 법인회원보다 높은 만족도를 보였다.

4) 골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 만족도

<표 11> 월간 골프장 이용횟수에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증

항목	이용	N	M ± SD	F	p	MC
예약	1회 이하	50	3.12 ± 0.69	2.746	0.028**	1>4.2.5
	2회	106	2.82 ± 0.66			
	3회	77	2.98 ± 0.42			
	4회	84	2.83 ± 0.67			
	5회 이상	91	2.77 ± 0.92			
요금	1회 이하	50	2.92 ± 0.72	4.736	0.001***	3.4.1.5>2
	2회	106	2.63 ± 0.70			
	3회	77	3.05 ± 0.63			
	4회	84	2.95 ± 0.67			
	5회 이상	91	2.90 ± 0.77			
주차	1회 이하	50	3.15 ± 0.68	4.173	0.003**	3>5.1.2.4
	2회	106	3.08 ± 0.73			
	3회	77	3.49 ± 0.86			
	4회	84	3.06 ± 0.70			
	5회 이상	91	3.15 ± 0.83			
캐디	1회 이하	50	3.75 ± 0.99	3.386	0.010**	1>2.5.4
	2회	106	3.40 ± 0.93			
	3회	77	3.49 ± 1.03			
	4회	84	3.16 ± 1.12			
	5회 이상	91	3.19 ± 1.18			
조경	1회 이하	50	2.99 ± 0.66	1.678	0.154	
	2회	106	3.07 ± 0.67			
	3회	77	3.20 ± 0.68			
	4회	84	2.92 ± 0.79			
	5회 이상	91	3.15 ± 0.96			
식당	1회 이하	50	3.29 ± 0.47	1.384	0.239	
	2회	106	3.16 ± 0.64			
	3회	77	3.13 ± 0.59			
	4회	84	3.07 ± 0.63			
	5회 이상	91	3.24 ± 0.70			
락커	1회 이하	50	3.30 ± 0.83	0.835	0.503	
	2회	106	3.09 ± 0.76			
	3회	77	3.24 ± 0.67			
	4회	84	3.17 ± 0.80			
	5회 이상	91	3.19 ± 0.79			
서비스	1회 이하	50	3.01 ± 0.64	5.417	0.001***	3>2.1.4
	2회	106	3.07 ± 0.66			5>4
	3회	77	3.39 ± 0.72			
	4회	84	2.89 ± 0.73			
	5회 이상	91	3.18 ± 0.82			

〈표 12〉 골프장 주 이용 목적에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	이용목적	N	M ± SD	F	p	MC
예약	건강	247	2.91 ± 0.73	1.826	0.123	
	대인관계	55	2.69 ± 0.57			
	사업상 필요	29	3.03 ± 0.68			
	전문인	12	3.08 ± 0.44			
	기타	65	2.82 ± 0.74			
요금	건강	247	2.83 ± 0.75	1.108	0.352	
	대인관계	55	3.04 ± 0.60			
	사업상 필요	29	2.88 ± 0.55			
	전문인	12	2.93 ± 0.67			
	기타	65	2.90 ± 0.71			
주차	건강	247	3.09 ± 0.78	5.493	0.001***	4)2.5.3.1
	대인관계	55	3.39 ± 0.54			
	사업상 필요	29	3.16 ± 0.64			
	전문인	12	4.01 ± 0.56			
	기타	65	3.18 ± 0.92			
캐디	건강	247	3.24 ± 1.13	2.654	0.033*	4)3.1
	대인관계	55	3.51 ± 0.94			
	사업상 필요	29	3.48 ± 0.74			
	전문인	12	4.04 ± 0.48			
	기타	65	3.51 ± 1.07			
조경	건강	247	3.04 ± 0.82	1.843	0.120	
	대인관계	55	3.17 ± 0.62			
	사업상 필요	29	3.37 ± 0.70			
	전문인	12	2.82 ± 0.52			
	기타	65	3.01 ± 0.75			
식당	건강	247	3.12 ± 0.65	3.048	0.017*	3)4
	대인관계	55	3.09 ± 0.66			
	사업상 필요	29	3.39 ± 0.38			
	전문인	12	3.52 ± 0.47			
	기타	65	3.27 ± 0.58			
락커	건강	247	3.14 ± 0.78	1.559	0.185	
	대인관계	55	3.29 ± 0.81			
	사업상 필요	29	3.45 ± 0.35			
	전문인	12	3.00 ± 0.43			
	기타	65	3.16 ± 0.82			
서비스	건강	247	3.09 ± 0.76	6.449	0.001***	3)1 4)2.5
	대인관계	55	3.27 ± 0.54			
	사업상 필요	29	3.55 ± 0.77			
	전문인	12	3.37 ± 0.45			
	기타	65	2.82 ± 0.72			

골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과는 〈표 11〉과 같이 나타났다. 사전예약에서 1회이하가 4회, 2회, 5회이상 보다 높은 만족도를 보였으며, 사전요금에서 3회, 4회, 1회이하, 5회이상 이 2회보다 높은 만족도를 보였고, 주차시설에서 3회가 5회이상, 1회이하, 2회, 4회보다 높은 만족

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

도를 보였다. 캐디에서 1회이하가 2회, 5회이상, 4회보다 높은 만족도를 보였으며, 경기선 서비스에서 3회가 2회, 1회이하, 4회보다 높은 만족도를 보였고, 5회 이상이 4회보다 높은 만족도를 보였다.

5) 골프장 이용객의 골프장 주 이용 목적에 따른 하위 만족 요인에 따른 만족도

〈표 13〉 골프장 선택시 고려요인에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	고려요인	N	M ± SD	F	p	MC
예약	시설/서비스	167	2.87 ± 0.76	2.392	0.050	4.2>5
	교통	43	2.95 ± 0.54			
	비용	98	2.77 ± 0.69			
	예약	85	3.03 ± 0.66			
	기타	15	2.57 ± 0.70			
요금	시설/서비스	167	2.87 ± 0.76	0.609	0.657	
	교통	43	2.86 ± 0.63			
	비용	98	2.80 ± 0.71			
	예약	85	2.97 ± 0.66			
	기타	15	2.84 ± 0.72			
주차	시설/서비스	167	3.12 ± 0.76	0.760	0.552	
	교통	43	3.25 ± 0.60			
	비용	98	3.23 ± 0.83			
	예약	85	3.16 ± 0.80			
	기타	15	3.39 ± 1.01			
캐디	시설/서비스	167	3.35 ± 1.09	2.274	0.061	
	교통	43	3.64 ± 0.86			
	비용	98	3.49 ± 1.00			
	예약	85	3.13 ± 1.20			
	기타	15	3.12 ± 0.85			
조경	시설/서비스	167	3.02 ± 0.80	0.519	0.721	
	교통	43	3.11 ± 0.58			
	비용	98	3.14 ± 0.75			
	예약	85	3.10 ± 0.85			
	기타	15	2.96 ± 0.69			
식당	시설/서비스	167	3.17 ± 0.68	0.134	0.970	
	교통	43	3.18 ± 0.62			
	비용	98	3.19 ± 0.52			
	예약	85	3.13 ± 0.66			
	기타	15	3.12 ± 0.52			
락커	시설/서비스	167	3.22 ± 0.78	0.943	0.439	
	교통	43	3.08 ± 0.59			
	비용	98	3.20 ± 0.78			
	예약	85	3.10 ± 0.77			
	기타	15	3.43 ± 0.92			
서비스	시설/서비스	167	3.04 ± 0.76	2.248	0.063	
	교통	43	3.05 ± 0.65			
	비용	98	3.15 ± 0.65			
	예약	85	3.29 ± 0.83			
	기타	15	2.87 ± 0.53			

골프장 이용객의 골프장 주 이용 목적에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 12>와 같이 나타났다. 주차시설에서 전문인(선수)이 모든 다른 응답자보다 높은 만족도를 보였으며, 캐디에서 전문인(선수)이 사업상 필요와 건강 보다 높은 만족도를 보였다. 식당·그늘집에서 사업상 필요가 전문인(선수) 보다 높은 만족도를 보였고, 경기전 서비스에서 사업상 필요가 건강 보다, 전문인(선수)과 대인관계가 높은 만족도를 보였다.

6) 골프장 이용객의 골프장 선택시 고려요인에 따른 만족도

골프장 이용객의 골프장 선택시 고려요인에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 13>과 같이 나타났다. 사전예약 에서 예약(부킹)과 교통이 각각 3.03과 2.95로 2.57로 나타난 기타보다 높은 만족도를 보였다.

이상의 결과를 요약해 보면 골프장 이용객의 골프장 이용실태에 따른 만족도에서 골프장 이용객의 경력에 따른 만족도는 사전예약에서 1-3년, 1년 미만이 6-9년보다 높고, 10년 이상이 4-5년보다 높았다. 주차시설에서 6-9년이 1-3년, 10년 이상 보다 높은 만족도를 보였고, 조경·코스관리상태는 6-9년, 4-5년이 1-3년, 1년 이하보다 높은 만족도를 보였고, 10년 이상이 1-3년보다 높은 만족도를 나타냈다. 경기 전 서비스에서는 10년 이상, 1년 미만이 1-3년보다 높은 만족도를 보였다.

골프장 이용객의 골프 타수에 따른 만족도는 사전예약에서 80타 이하가 81-90타보다 높은 만족도를 보였고, 주차시설에서 100타 이상이 81-90타 보다 높은 만족도를 보였고, 80타 이하가 91-100타보다 높은 만족도를 보였다. 캐디에서 100타 초과가 다른 모든 타수보다 높은 만족도를 보였고, 조경·코스관리상태에서 80타 이하, 100타 초과, 81-90타가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였다. 식당·그늘집에서 80타 이하가 81-90타 보다, 100타 초과가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였고, 라커·샤워장에서 80타 이하, 81-90타가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였으며, 경기전 서비스에서 80타 이하, 100타 초과, 81-90타가 91-100타 보다 높은 만족도를 보였다.

골프장 이용객의 회원여부에 따른 만족도는 이용요금과 주차시설에서 주중회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였으며, 조경·코스관리상태에서 주중회원과 개인회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였고, 경기전 서비스에 대해서는 개인회원이 비회원과 법인회원 보다 높은 만족도를 보였다.

골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 만족도는 사전예약에서 1회이하가 4회, 2회, 5회이상 보다 높은 만족도를 보였으며, 사전요금에서 3회, 4회, 1회이하, 5회 이상이 2회보다 높은 만족도를 보였고, 주차시설에서 3회가 5회이상, 1회이하, 2회, 4회보다 높은 만족도를 보였다. 캐디에서 1회이하가 2회, 5회이상, 4회보다 높은 만족도를 보였으며, 경기전 서비스에서 3회가 2회, 1회이하, 4회보다 높은 만족도를 보였고, 5회 이상이 4회보다 높은 만족도를 보였다.

골프장 이용객의 골프장 주 이용목적에 따른 만족도에서는 주차시설에서 전문인(선수)이 모든 다른 응답자보다 높은 만족도를 보였으며, 캐디에서 전문인(선수)이 사업상의 필요와 건강 보다 높은 만족도를 보였다. 식당·그늘집에서 사업상의 필요가 전문인(선수)보다 높은 만족도를 보였고, 경기전 서비스에서 사업상 필요가 건강 보다, 전문인(선수)과 대인관계가 높은 만족도를 보였다.

골프장 이용객의 골프장 선택시 고려요인에 따른 만족도에는 사전예약에서 예약(부킹)과 교통이 높은 만족도를 보였다.

## V. 논 의

골프는 인간의 가장 기초적인 동작인 걷기 운동과 대근 군을 이용한 전신 운동으로 특히 신선한 산소를 섭취할 수 있는 유산소 운동이기 때문이다. 직장인 60% 이상이 “시간과 돈이 허락한다면 골프를 하고 싶다”는 통계자료만 보더라도 골프에 대한 선호도는 매우 높다고 할 수 있겠다. 또한 대학의 가장 인기 있는 과목으로 골프가 설정될 만큼 젊은 층의 요구 또한 높은 인기 스포츠로 부상하고 있다. 우리나라 골프장이용객은 2001년에 회원제골프장 이용객만도 1,000만 명을 넘어섰으며, 퍼블릭 골프장 이용객도 200만 명을 넘어섰고 이후 꾸준히 증가하고 있는 실정이다.

따라서 본 연구에서는 골프장 이용객의 사회인구학적인 특성에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도와, 골프장 이용객의 골프장 이용실태에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도를 규명하고 이를 통해 골프장 이용객의 만족도를 논의 하고자 한다.

### 1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 하위 만족 요인

민인애(2001)의 연구와 비교하여 보면 성별에 따른 만족요인은 남성이 여성보다 라카/샤워실에 대한 만족도가 높게 나타났으며, 연령에 따른 만족요인은 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았으며, 학력에 따른 만족요인은 조경/코스에서 학력이 낮을수록 높은 만족도를 나타내었다. 직업에 따른 만족요인에서 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았으며, 소득수준에서는 모든 부분에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

본 연구는 사회인구학적특성에 따른 골프장 만족요인을 종합하여 보면 여자가 남자보다 예약과 경기전 서비스에 대한 만족이 높았는데 이는 여성이 남성보다 섬세한 성격이라서 나온 결과라고 생각되며, 본 연구에서 지역적 특성을 감안하여 거주지역에 따른 만족도를 살펴보면 제주지역이 요금, 조경/코스, 경기전 서비스의 만족요인에서 다른 지역보다 높은 만족도를 나타내었는데 제주지역 골프장이 이용요금을 도민에게 할인을 해 주었던 점이 높은 만족도를 나타내게 되었다고 사료되며, 소득수준에 따른 라카/샤워실에서의 만족은 소득수준이 높을수록 만족도가 높아지다가 최상위 집단은 낮아졌던 점과 일치하고 있다.

### 2. 골프장 이용객의 이용실태에 따른 만족도

민인애(2001)의 연구와 비교하여 보면 골프장 이용객의 골프 경력 및 이용특성에 따른 만족도에서 골프 경력에 따른 만족 요인에서 경력이 증가함에 따라 하위 만족 요인별 평균값은 낮게 나타났다. 골프 타수에 따른 골프장 하위 만족 요인에 대해 조경(코스), 라카(샤워실), 식당(그늘집), 사전예약, 주차시설에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었으며, 골프장 이용객의 이용특성에 따른 하위 만족 요인에서는 이용객의 선택 요인에 따른 조경/코스에서만 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다.

본 연구는 골프장 이용객의 경력에 따른 만족요인의 사전예약에서는 골프를 시작한지 얼마 되지 않는 집단과 10년 이상 된 그룹의 만족도가 중간집단의 만족도보다 높았으며, 조경(코스상태)에서는 3년 이상의 경력의 집단이 그미만의 집단보다 만족도가 높았으며, 경기전 서비스에서는 10년 이상의 그룹과 1년 미만의 그

룹이 중간구력의 그룹보다 만족도가 높았다. 이는 경력이 높은 골프장 이용객일수록 골프장의 이용에 대한 안목이 넓어서와 골프장에 대하여 짧은 경험 때문이라고 사료된다.

골프장 이용객의 골프 타수에 따른 만족요인은 사전예약, 주차시설, 캐디, 조경(코스상태), 식당(그늘집), 락커(샤워장), 경기전 서비스에서, 골프장 이용객의 회원여부에 따른 만족요인은 이용요금, 주차시설, 조경(코스상태), 경기전 서비스에서, 골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 만족요인은 사전예약, 이용요금, 주차시설, 캐디, 경기전 서비스에서, 골프장 이용객의 골프장 주 이용목적에 따른 만족요인은 주차시설, 캐디, 식당(그늘집), 경기전 서비스에서, 골프 이용객의 골프장 선택시 고려요인에 따른 만족요인에서는 사전예약에서 통계적으로 유의하게 나타났다. 골퍼의 특성상 자신의 타수가 잘나오는 골프장을 선호하고 높은 만족을 나타내어 자주 이용하는 것이며 타수가 낮을수록 높은 만족도를 보이는 것으로 생각되며, 주중회원과 개인회원이 주말회원과 비회원보다 만족도가 높은 것으로 나타났는데 현실적으로 회원의 이용가격이 저렴한 데서 이용요금에 대한 만족도가 높은 것으로 사료된다. 골프장 이용객의 이용횟수에 따른 만족요인의 예약에서는 이용횟수가 적은 집단이 만족도가 높은 것으로 나왔는데 이는 골프장 예약난과 무관하지 않은 것으로 생각되며, 요금에 대해서는 월 1회 이내와 3, 4, 5회가 월 2회 이내 이용집단보다 만족도가 높은 것으로 나타났는데 이는 요금에 대한 부담이 있으면 운동을 자제하거나 요금에 대한 부담은 없는 것으로 사료된다. 골프장 이용객의 이용목적에 따른 만족요인에서는 전문인이 되기 위해서는 집단이 다른 집단보다 주차시설과 캐디에 대한 만족도가 높게 나왔는데 이는 골프장에 투자하는 시간과 비례하는 것으로 생각되며, 사업을 위해서 집단이 전문인이 되기 위해서는 집단보다 높은 만족도를 보였는데 이는 골프장 식당(그늘집)수준이 높은 수준으로 느끼는 것으로 사료된다. 골프장 이용객의 골프장 선택시 고려요인에 따른 만족요인에서 사전예약은 통계적으로 유의하게 나타났는데 이는 사전예약과 교통편이 골프장을 이용하는데 가장 중요한 요소라고 판단되는 것으로 사료된다.

지금까지 골프장 이용객의 만족도를 살펴본 결과 골프 인구는 더욱더 늘어나고 있는데, 골프장의 수는 턱없이 모자란 편이다. 또한 지역적으로 너무 편중되어 분포하고 있으며, 골프장 운영방식도 특성화되어 바뀌어져야 할 것으로 사료된다. 골프를 즐기는 층이 더욱 다양해졌으며, 즐기는 시간도 주말에서 더욱 다양하게 나타나고 있다. 또한 지역적으로 평일에는 손님이 없고 주말에만 집중되는 현상이 나타나기 시작하고 있다. 따라서 골프장에서도 이용객에 대한 서비스의 질을 더욱 높여 편안하게 운동할 수 있는 여건을 위하여 함께 노력해야 할 것이며, 소비자에 대한 체계적이고 과학적인 연구가 절실히 필요한 시점이다.

### 【참고문헌】

- 강봉한(1992). 골프스윙동작의 운동학적 분석. *한국체육학회지*, 31(1).  
 골프장 신문(2003.7). 월간 발행.  
 김 종(1997). 국내 스포츠 마케팅 현황 및 전망 고찰. *한국체육학회지*, 36(4).  
 김진원 · 박은우(1997). 우리나라 골프장 잔디에서 분리한 *pythisum* spp. *한국균학회지*, 4(1).  
 민인애(2001). 골프장 만족도에 관한 연구. 미발행 석사학위논문. 한양대학교.  
 박세혁 · 전호문 · 김용만(2000). *스포츠마케팅*. 서울: 학현사.

골프장 이용객의 만족도에 관한 연구

- 안민석(1997). 골프정책의 변화 추이와 정책방향. *한국체육학회지*, 36(3).
- 이상일(1994). 골프 대중화를 위한 발전방향. *고려대학교 스포츠과학연구소 스포츠과학논총*.
- 정종훈(1998). 골프대중화 전략에 관한 연구. *한국체육학회지*, 37(1).
- 조현서(1995). 골프장에 살포되는 농약의 강우 유출특성과 risk assessment. *한국환경과학회지*, 4(1).
- 채관석(1995). 골프 참여자의 사회인구학적 특성과 스포츠 사회화 주관자에 관한 연구. *한국체육학회지*, 37(1).
- 한국경제신문. 1997년. 7월 14일자, 2000년. 3월 29일자.

접 수 일 : 2003. 12. 12.

게재확정일 : 2003. 12. 23.