

석사학위논문

골프장 이용자의 만족도에 관한 연구



제주대학교 대학원

체육학과

강 훈 철

2003년 12월

골프장 이용자의 만족도에 관한 연구

지도교수 이 세 형

강 훈 철

이 논문을 체육학 석사학위 논문으로 제출함

2003년 12월



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

강훈철의 체육학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 대학원

2003년 12월

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

Kang, Hoon-Chul

(Supervised by professor Lee, Sei-Hyoung)



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PHYSICAL EDUCATION

DEPARTMENT OF PHYSICAL EDUCATION
GRADUATE SCHOOL
CHEJU NATIONAL UNIVERSITY

2003. 12.

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구의 문제	3
3. 연구의 제한점	3
II. 이론적 배경	4
1. 골프의 역사	4
2. 골프 코스	9
3. 골프의 대중화	11
4. 골프장 운영 현황	12
5. 소비자 만족도	16
6. 선행연구	18
III. 연구 방법	20
1. 조사대상	20
2. 조사도구	21
3. 조사절차 및 자료처리	23
IV. 연구 결과	24
1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 만족도	24
2. 골프장 이용객의 이용실태에 따른 만족도	30
V. 논 의	39
1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 하위 만족요인	39
2. 골프장 이용객의 이용실태에 따른 만족도	40



VI. 결론 및 제언	42
1. 결론	42
2. 제언	43
참고문헌	44
부 록	47



표 차례

〈표 1〉 한국 골프 역사 연표	8
〈표 2〉 골프장 현황	13
〈표 3〉 회원제 골프장 이용객 현황	15
〈표 4〉 조사 대상자의 일반적 특성	20
〈표 5〉 조사 대상자의 골프장 이용실태	21
〈표 6〉 설문지 구성지표와 구성내용	22
〈표 7〉 성별에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	24
〈표 8〉 연령에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	25
〈표 9〉 학력에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	26
〈표 10〉 직업에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	27
〈표 11〉 거주지역에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	28
〈표 12〉 소득수준에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	29
〈표 13〉 경력에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	31
〈표 14〉 타수에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	32
〈표 15〉 회원여부에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	33
〈표 16〉 월간 골프장 이용횟수에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	34
〈표 17〉 골프장 주 이용 목적에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	36
〈표 18〉 골프장 선택시 고려요인에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증	37

Summary

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.

1. Through analysis about general characteristics of golfers in sub-factors of satisfaction, female golfers were more satisfied with prior reservation than male golfers. But statistically significant difference was not found between age or education and satisfaction.

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.

2. 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.

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

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, 정보 처리 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, 여가 선용 등의 다양한 개인목적을 달성하며, 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. 그러나 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 향응의 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 활성화를 하고 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 이루어져 오고 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), 조경학적 측면에서 골프장 설계에 관한 연구, 환경적 측면에서의 연구(조현서, 1995; 김진원·박은우, 1997), 골프정책에 관한 연구(안민석, 1997)가 있다. 선행연구의 사례와 빈도로 살펴보았을 때, 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 수련장소를 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.

2. 연구의 문제

본 연구의 문제는 다음과 같다.

- 1) 골프 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도는 어떠한가?
- 2) 골프 이용객의 골프 이용실태에 따른 골프장의 시설 및 서비스 만족도는 어떠한가?

3. 연구의 제한점

본 연구를 수행함에 있어서 제한점으로는 본 연구에서의 조사 대상자들은 제주도에 소재한 골프장을 이용하는 이용객으로 한정하였으며, 골프장 만족도의 요인을 시설만족도, 구성원 만족도, 비용만족도, 예약시스템 만족도, 전체 만족도로 제한하였다.

II. 이론적 배경

1. 골프의 역사

1) 골프의 개념

골프란 Green, Ozone, Lights, Foot의 약자로서 자연 내 신선한 공기 및 태양을 즐기는 스포츠이며 일반적으로 18개의 Hole을 경기장에서 클럽으로 공을 쳐서 차례로 구멍을 넣어 횡수가 적은 사람이 이기는 방식으로 이루어진다. 골프라는 운동이 성립되기 위해서는 골퍼(Golfer), 시설, 용구의 3가지 요소가 갖추어 져야 하며, 골프경기를 하는 장소를 골프코스(Golf Course)라고 한다. 골프코스(Golf Course)는 18홀을 한 단위로 한다. 실제로 6홀이나 9홀의 코스도 있으나 한 경기는 원칙적으로 18홀로 성립된다. 넓이와 면적, 장애물 등은 코스에 따라 다르다. 한 홀을 볼을 치기 시작하는 티 그라운드(Tee Ground), 잔디가 깔린 정규코스인 페어웨이(Fairway), 잡초가 난 지역인 러프(Rough), 연못, 시내, 바다 등의 워터 해저드(Water Hazard), 모래 등에 의한 인공 장애물인 벙커(Bunker), 그린(Green), 홀(Hole) 등으로 구성된다.



2) 골프의 유래

골프가 네덜란드에서 유래되었다고 하는 주장이다. 그 근거로 콜벤(혹 콜프)을 이야기한다. 이 게임과 형식은 상당한 부분 많이 알려져 있다. 하지만 아직도 프리슬란트와 네덜란드 북부 지방에 남아있다. 콜벤은 종종 실외의 빙판에서 치러지기도 한다. 그렇지만 이 게임은 본격적으로 나무로 만들어진 플로어와 특별히 설치된 코트에서 치러지는 실내경기이다.

“콜벤”의 폭은 약 20피트(6m)이고 길이가 약 60피트(18m)인 실내에 제한된 실내에서 행하는 사실을 에든버러 케논게이트 교회 목사인 Rev. Walker가 서술하고 있다. 좀더 자세히 알아보면 플로어는 모래와 찰흙, 송진 등을 섞어서 당구대처럼 평평하게 만든다. 그리고 가장 자리에는 플로어로부터 2피트(60cm) 높이로 벽을 쌓았으며 벽에는 볼이 정확하게 바운드 되어 나오도록 반질반질한 돌이나 얇은 납판을 붙였다. 양쪽 벽의 각 중간지점으로부터 약 8~10피트(2.5m~5.5m)에는 직경이 약 5인치(13cm)기둥을 세워 놓는다. 그래서 이 두개의 기둥은 40피트(12m) 정도의 거리를 두고 마주 보며 서있다. 콜벤이 골프와 닮은 점은 극히 일부에 불과한 것으로 보인다. 오히려 이 게임은 하기 혹은 얼어붙은 운하에 적합하도록 변형된

아이스하키에 더 많은 영향을 끼친 것으로 보인다.

다음으로는 프랑스 남부지방에서 성행했던 죄드마이(Jeu De Mail: 방망이로 하는 게임)라는 스포츠에서 유래한 설이 있다. 이 게임에서는 마이(mail 목재 방망이)와 함께 나무로 만든 볼이 사용된다. 방망이는 탄력성이 있어 상당한 거리까지 볼을 쳐낼 수 있었다. 게임방식은 특정한 지점까지 지정된 코스를 따라 볼을 쳐가는 것이다. 죄드마이는 시작되어 끝날 때까지 각 경기자가 모두 자신의 볼만을 사용하는 게임인 동시에 특히 지정된 지점까지 가장 적은 타수를 기록한 사람이 승자가 되는 게임으로 상당히 골프와 유사하다.

또 다른 골프의 유래 설은 콜은 죄 드 마이가 변형된 형태로서 14세기 중반 벨기에와 프랑스에서 시작된 크로스컨트리 방식의 게임인 "콜과 크로스"이다. 긴 목재와 샤프트를 가진 클럽이 이용되었으며 볼은 너도밤나무 나 가죽으로 만들어 졌다. 그리고 내부는 무엇이든 손쉽게 구할 수 있는 재료들로 채워졌다. 게임은 넓은 벌판에서 치러졌고 어느 고정된 지점까지 도달하는 것이 게임의 목표였으며, 그 목표지점도 상당히 먼 거리에 위치해 있는 경우가 많았다. 그리고 일정한 타수 안에 목표지점에 볼을 쳐가야 했다. 골프와의 차이점은 상대방까지 포함해서 모든 경기자들이 단 한 개의 볼을 사용했다는 것이다.

크로스는 단순히 콜의 또 다른 변형이었던 것으로 추측된다. 게임의 명칭은 구부러진 스틱을 의미하는 프랑스어에서 유래된 것이다. 이 게임의 사용되는 클럽은 골프클럽과 마찬가지로 헤드가 강철로 만들어 졌다. 그러나 콜과 크로스는 실질적인 면에서 볼 때는 골프 보다 오히려 하키와 유사한 점이 많았다.

마지막으로 "스코틀랜드"의 유래설이다. 13세기중엽 영국 스코틀랜드 동해안에서 치기 시작했다는 게 정설로 여겨지고 있다. 스코틀랜드의 어부들이 해안에서 집으로 돌아갈 때 그들은 심심풀이로 막대기를 가지고 조약돌을 치며 걸어갔을 것이다. 그러다가 조약돌을 좀더 멀리 날리는 사람이 우쭐했을 테고 그런 인간의 경쟁심이 경기로 발전했을 것이다.

1457년 스코틀랜드 왕인 제임스2세는 골프가 궁술훈련에 많은 지장을 초래한 다하여 골프 금지를 선포했다. 당시 잉글랜드와 전쟁을 벌여야 했던 스코틀랜드로서는 전 국민이 골프에 빠져 활쏘기 등의 훈련을 소홀히 하는 것이 큰 문제가 됐던 것이었으며 문헌에 나타난 이 골프금지령이 바로 당시 "골프의 존재"를 확인시키고 있다. 이로 인해 적어도 금지령이전 100년 전부터는 이미 골프가 성행한 것으로 추측할 수 있다. 간혹 골프의 발상지에 대해 여러 가지 설이 나오고 있으나 위와 같은 "스코틀랜드에서의 발상"을 뒤집을 만한 증거는 아직 없다.

3) 한국의 골프역사

(1) 영국인으로부터 시작

1940년 11월 일본에서 발행된 「조선 골프 소사」에서 저자인 다카하다가 "한국 최초의 골

프코스는 영국인에 의하여 1900년 원산 세관구내에서 시작되었다”고 기술하고 있다. 영국인이 원산에 거주하게 된 것은 골프코스의 개설과 깊은 관계를 갖고 있기 때문으로 1972년 1월 28일 일본 관세협회발행의 「세관백년사」 상권 제3장 제1절에 「1880년은 원산이 개항되었고 관세의 징수사무를 청국에 위촉하였는데 당시 청국의 세관업무 관리는 영국인을 중심으로 한 외국인에 의하여 운영되었다. 그러나 한국정부의 관세행정기관은 총세무사청이라는 독립기관이 설치되어 있었다. 1905년 9월부터는 관세전반업무가 일본 재정고문에게 이관되었다」 라고 기술되어 있다.

코스에 관한 내용은 「조선 골프 소사」에 의하면 구한국시대에 외국인 고문이었던 영국인들이 개항 도시인 원산의 세관 구내에 6홀 코스를 건설했었다고 전해지고 있는데, 이것은 이곳 세관구내 주변에 거주하고 있던 부락촌으로의 구전으로 전해져 왔을 뿐 자세한 내용이나 기록은 없다.

(2) 일제시대의 골프태동

가. 효창원 골프코스

1917년 조선철도국은 만주철도 주식회사로 이관되었다. 동년 7월 만주철도국 安藤又三郎이사는 대련 만철 본사에 출장 중, 성포 골프코스의 광대함과 장쾌한 플레이 현장을 목격하고 경성에도 골프코스를 건설할 구상을 하게 되었다. 다각도로 연구 검토한 결과 철도국 직영의 조선호텔 숙박객에 대한 서비스 및 고객 유인책의 일환으로 호텔부속 골프코스를 건설할 것을 결정하고 철도국장 久保要三의 양해와 호텔 지배인 猪原貞雄의 협력을 얻어 골프코스를 철도국 관리 하에 건설할 계획이 추진되었다.

이 계획의 주요골자는 「근래 골프가 성행하여 호텔부속시설로서 필요 불가결하다. 이는 숙박객의 체제기간을 연장시킬 수 있고 나아가서는 수입의 증가를 기할 수 있다. 따라서 용산 효창원 부근의 국유지를 차용하여 골프장을 건설하여 운영코자 함...」 이라고 되어 있었으며 철도국은 이를 1918년 5월 許可하게 되었다.

효창원 골프장의 선정은 위에서 기록한 安藤又三郎이사와 猪原貞雄지배인과 만주철도 이사 國澤新兵衛가 참여하였으며 설계는 猪原지배인의 神戸골프구락부 회원인 H.E.Dannt에 교섭하여 1919년 의뢰하게 되었다. 시공 예산은 당시 6,000원으로 우선 6홀이 건설되었다. 이후 9홀로 확장되었으나 유지가 어려워 7홀이 사용되었다고 한다. 정식 개장식은 1921년 6월 1일이었으며 이용자는 외국인뿐이어서 경영난에 허덕이게 되었다. 그래서 구락부 조직으로 개선하기 위하여 총독부, 우정국, 도청, 군기관, 주요민간인들에게 입회를 권유하게 되었다. 당시의 일본인 회원들은 규칙은 물론 타법도 모르고 에티켓도 지켜지지 아니하였다. 심지어는 「무사

도정신에 위배되는 퍼팅 같은 볼을 굴리는 것은 집어치우자」라고 하여 퍼팅 없이 플레이를 하였다고 한다.

나. 대구골프 구락부

대구에는 교통요지 인데 다가 공업용수가 풍부하여 경공업과 방직공업이 발달했으며, 전국 상공인의 집합소로도 유명하여 금융계의 거래가 이곳에서 이루어졌다. 1923년 대구 골프구락부는 이러한 경제적 배경으로 조직되었으며, 경상북도 수성면 대명동에 전장 2,870야드 9홀과 35의 골프코스를 건설했다. 회원으로는 주로 경상북도청 관리들과 은행원, 철도원 그리고 한일상공인들이 회원이었다. 코스의 설계는 기록에 없어서 알 수는 없으나, 자연능선과 야생 잔디를 그대로 활용한 것으로 보아 능숙한 설계자가 손을 댄 것만은 사실이다. 이후 주변에서 한일회원들이 많이 증가했으며 부득이 코스의 증설이 필요했으므로 더블 띠에 의존하여 5,590야드 파 69의 18홀 형식을 갖춘 코스로 확장했다.

다. 청량리 골프코스로 이전

효창원이 공원으로 편입되었기 때문에 청량리 李王家의 陵林을 차용하여 이전하게 되었다. 설계는 日本 東京의 井上信이 자금은 만철이 20,000원, 기타 유지가 20,000원을 출자하여 시공하고, 철도국과 호텔로부터 독립하여 1924년 4월 20일 사단법인 경성 골프구락부가 설립되었다. 1925년에 제1회 전 조선 선수권 경기가 거행되었다. 당시 경성이외에도 대구와 원산에 9홀의 코스가 있었다.

라. 군자리 골프코스로 재 이전

1927년부터 구락부운영이 충실하게 됨에 따라 광대한 코스의 필요성을 느껴 이전계획을 구상하면서 조선의 裕陵이 있었던 군자리 토지 약 30만평을 득하고저 李王職長官이 영친왕에게 이 뜻을 전하여 토지 일체를 무상으로 임대 받고 건설, 하야금 20,000원과 3년 간에 걸쳐 매년 5,000원의 보조금을 하사 받게 되었다.

또한 구락부기금 20,000원과 기타 유지들의 기부금을 합하여 공사비에 충당하기로 하여 1927년 6월 11일 착공하게 되었다. 군자리는 당시 행정구역으로 경기도 고양군 뜻도면 군자리(서울특별시 성동구 능동 438번지 현 어린이대공원)였다. 이곳은 왕실의 말과 양을 기르던 곳이었다. 그래서 동리이름도 양마동이니 마장동이라고 했으며, 또는 마장안(내)이라고 있다. 「마장안」이라 하면 그 부근일대의 군자리능내 모동리, 화양리등 6개의 리를 포함하는 지역이었다. 그래서 골프코스가 들어선 땅은 군자리가 중심이 되었기에 보통 「군자리 골프코스」라고 부르게 되었다. 코스설계는 영미코스설계에 조예가 깊었던 赤星六郎, 건설위원 本間德雄

이 담당하였고, 1929년 6월 22일에 정식으로 재 이전하였다.

마. 평양골프 구락부

평양에서는 1928년 11월 28일 경성과 대구에 이어 세 번째로 평양 골프구락부를 창설했고 명승지를 낀 시내 의암리에 전장 2,550야드 9홀 코스를 中上數一 프로의 설계로 개장하게 되었다. 동 구락부운영은 최초에는 철도관계의 요원들로 운영되었다가 차츰 상공인들과 구간부들의 입회가 늘어나 활기를 띠었다. 구락부 사무실은 철도호텔 내에 두어 내외호텔 투숙객들을 유도해냈다. 태평양전쟁이 일어나자 일본군부는 즉각 군사적 요지로 평양골프장을 징발하고 평양비행장으로 변신했었다.

바. 원산 골프구락부

원산 앞 바다의 점점이 흘러져 있는 작은 섬들을 바라보며 끝없이 맑은 물결이 북으로 흰 모래와 푸른 솔밭을 따라 올라가면 우리나라 제일의 송수해수욕장에 이른다. 송림 사이에는 풍치가 넘치는 별장들이 있다. 앞에서 기술한 바와 같이 이곳에 거주하던 영국인들이 이 송수해수욕장 부근에 골프코스를 만들고는 휴일을 즐긴 것이 1900년 전후, 그로부터 30여 년이 지난, 1929년 원산 골프 구락부회원인 일본인들 손으로 다시 송수해수욕장 부근에 전장 2,200야드 9홀 코스가 건설되었다.



<표 1> 한국 골프 역사 연표

연 도	골프 코스	설계자	내 용
1900년		영국인 추정	6홀 운영 추정
1921년 6월 1일	효창원 골프 코스	H.E.Dannt	9홀중 7홀만 운영 건설 비용 : 6,000원
1923년	대구 골프 코스	미상	9홀 2,870야드 파35 18홀 5,900야드 파69
1924년 4월 20일	청량리 골프 코스	정상신	18홀 3,572m로 개장 건설 비용 : 40,000원
1928년 11월 28일	군자리 골프 코스	赤星穴郎	18홀 5,633m로 개장 건설 비용 : 55,000원
1929년	평양 골프 코스	中上數一	9홀 2,550야드 파35
1929년 6월 22일	원산 골프 코스	미상	9홀 2,610야드 파33 건설 비용 : 140,000원
1932년 2월 8일	부산 골프 코스	赤星穴郎	9홀 2,200야드

이 코스는 입회금이 없는 것이 특징이었으며, 매월 5원을 지불하면 일요일에는 자동차운임까지 포함되어 골프를 칠 수 있는 실로 호화판골프를 즐길 수 있었으며 캐디피는 1주에 5~10전만 지불하면 족했다. 이렇게 보급되어 가는 골프코스에는 회사원, 은행원, 우편국장, 중등학교교사, 신문사 지국장들도 클럽, 백을 걸머지고 코스를 드나들 수 있었다고 한다.

사. 부산 골프구락부

우리나라 동남의 현관에 위치하고 있어 상공은 눈부시게 발달해 나아갔고, 상공인이 많이 집결해 있는 곳이 바로 부산이었다. 이때 釜山府 大廳町에 있던 부산은행 집회소 내에서 부산 골프구락부를 조직했다. 당시 銀行頭取였던 稅田谷五郎을 중심으로 부산유지 70여명이 1인당 2천원씩 출자하여 동래군 남면 있는 수영천 부근에 赤星六郎의 설계로 전장 2,610야드, 파33의 9홀 코스를 건설, 1932년 2월 8일에 개장했다. 태평양전쟁이 일어나자 이 코스는 수영 비행장으로 징발되어 해상에서 양륙된 탄약이 비행장을 이용해서 수송되기도 했다.

2. 골프코스

1) 골프장의 종류

골프장의 종류에는 크게 프라이빗 클럽, 멤버십 클럽, 세미퍼블릭 클럽, 퍼블릭 클럽 등 4가지로 대별할 수 있다. 세부적으로 살펴보면

- 프라이빗 클럽: 회원이 회원을 위하여 클럽을 설립하고 회원과 그 동반 손님으로 운영하는 골프장
- 멤버십 클럽: 회원이 회원을 위하여 클럽을 설립하고 회원 및 비회원들로 운영하는 골프장
- 세미퍼블릭 클럽: 기업이 회원이 낸 자금으로 코스를 건설하고 회원과 방문객의 수입으로 운영
- 퍼블릭 클럽: 기업이 자기 자본으로 코스를 건설하고 방문객의 수입으로 경영하는 골프장

2) 골프코스의 종류

골프 코스에는 챔피언십 코스, 레귤러 코스, 이그제티브 코스 등 세가지로 구분할 수 있다.

챔피언쉽 코스는 챔피언쉽 시합 개최가 가능한 시설, 즉 종합 연습장이 있고 갤러리 및 경기 개최에 대응할 수 있는 시설이 있고 근대 골프기술을 겨루는 내용으로 건설된 코스로 18홀 길이가 얼마 전까지는 6500야드 이상으로 요구되고 있다. 레귤러 코스는 근대 골프의 기술을 겨루는 내용의 코스이지만 대규모 경기에 대응할 수 없는 시설의 코스이다. 이그제티브 코스는 6000m이하의 거리로 내용이 빈약하고 단지 골프를 즐기고 연습하는 코스로 파는 72이하로 70정도까지이고 연습시설도 완비하지 못한 코스로 오늘날 외국에서는 이런 코스가 증가 하고 있다.

3) 골프장의 형태

골프장의 형태에는 임간, 구릉, 산악, 하천부지, 씨사이드 등으로 구분할 수 있다.

임간은 하나 하나의 홀이 너무나 숲으로 격리된 평탄한 코스를 말한다. 구릉은 깎지 않고 자연의 구릉지에 건설한 코스를 말한다. 산악은 최근 대부분의 코스로서 용지 확보를 위하여 될 수 있는 한 산의 평탄한 부분에 설계하여 건설한 코스, 전체적으로 기복이 있어 홀의 폭도 좁게 되어 있다. 하천부지는 큰 강 또는 하천의 내륙부에 건설되고 수목이 없는 평탄한 코스를 말한다. 씨사이드는 해변을 따라서 건설된 자연의 아름다움을 살린 코스, 바람의 영향을 많이 받으므로 어려운 코스가 많다.



4) 클럽의 호칭

클럽의 호칭으로는 컨트리 클럽과 골프 클럽으로 구분된다. 컨트리 클럽은 클럽에서의 모든 생활이 이루어질 수 있도록 골프코스, 테니스, 수영장 등이 있고 파티, 기타 사교성이 강한 클럽으로 회원중심의 폐쇄적 경향의 클럽을 말한다. 반면 골프 클럽은 스포츠로써의 골프코스가 중심이고 부대시설이 다소 있을 수 있으나 스포츠 클럽적인 성격이 강한 클럽으로 회원제 이긴 하나 그다지 폐쇄적인 것은 아니다.

5) 코스의 구성

홀이 모여져서 골프코스를 이루는데 홀은 보통 18, 27, 36, 54, 72홀 등이 있고 보통 18홀을 기준으로 해서 단거리 홀 4, 중거리 홀 10, 장거리 홀, 4로 구성되어 있다. 1번 홀에서 9번 홀 까지를 아웃코스, 10번 홀에서 18번 홀까지를 인코스라 하며 대부분의 골프장은 각 코스마다 클럽하우스로 돌아오게끔 배치되어 있다. 1번 홀에서 18번 홀까지 도는 것을 1라운드라고 하

며 1번홀에서 9번홀까지의 9홀 또는 10번 홀에서 18홀까지의 9홀만을 도는 것을 하프 라운드라 칭한다.

최근에 와서는 아웃코스·인코스라 부르지 않고 '서코스', '동코스' 또는 초목의 이름이나 토지의 명칭 등을 부르는 코스가 많이 생겼다.

3. 골프의 대중화

골프 대중화는 골프장 이용자들의 다양화 및 표준화라는 측면과 대중 골프장의 설립의 증대라는 두 가지 측면을 들고자 한다. 전자의 경우는 관계 기관의 골프 대중화 추진 정책과 국민의 보편적인 공감대 형성이 되지 못하는 문제점을 극복해 가면서 소득 증대에 따른 국민의 잠재된 여가 욕구로 그 실현이 증대되어 질 수 있으며, 정부의 정책적 행정 조직의 확대 연구 및 민간 기업의 스포츠 산업경영에 대한 인식이 후진성을 탈피해야 하겠다.

정부는 지난 '89년'체육 시설의 설치, 이용에 관한 법률'에 의해 골프장 사업을 사치성 오락에서 체육 시설 사업으로 변경하였다. 또한 91년에는 지적법상 골프장 용지를 유원지에서 체육 용지로 변경하였다. 이로써 일단 골프가 건전한 레저 산업으로 발전할 수 있는 법적 토대가 마련되었다. 그러나 현재 골프장과 관련된 세제는 체육 시설 사업으로 분류되고 있는 스키장, 수영장, 볼링장과 달리 사치성 재산으로 계속 규정되어 있어 체육시설 사업으로 분류된 골프장을 계속 사치업종으로 중과세 하는 것은 형평성에도 어긋나는 조세수입확대를 위한 이기주의적 발상으로밖에 볼 수 없다. 골프 인구가 1백만이 넘고 이용객 수도 연간 1천 만 명을 넘어선 현실은 골프가 이제 국민의 건전한 레저 스포츠로서 성장할 가능성을 충분히 보이고 있다.

국내 골프산업은 1998년 박세리 선수가 세계 메이저대회 2회 우승을 포함해 4회 우승을 계기로 99년 10월 김대중 대통령의 '골프대중화 선언'이 나오면서 호황국면에 접어들고 있다. 특히 1998년 박세리 선수의 세계 메이저대회에서의 우승은 IMF 사태로 시름에 빠져 있던 우리 국민들에게 희망을 주었고 골프에 대한 일반국민들의 부정적인 인식을 변화시키는데 크게 기여하였다. 즉 박세리 선수는 골프의 불모지나 다름없는 우리나라에서 골프를 대중화시키는데 시금석 역할을 한 것으로 높이 평가할 만하다.

2002년에는 골프장 이용객수가 1,428만명에 달했는데, IMF 사태의 영향을 받은 1998년보다 71.6%나 증가하였다. 골프장수도 165개소로 95년(99개소)보다 66.7% 증가했다.

홀당 이용객수를 보면, 회원제 골프장은 2002년에 4,160명, 퍼블릭 골프장은 6,743명에 달했다. 회원제 골프장의 홀당 이용객수를 18홀로 환산하면 1998년 56,736명에서 2002년에는 74,898명으로 늘어나면서 골프 부킹난이 극에 달하고 있다.

전체 골프장 중 퍼블릭 골프장의 비중은 1995년의 16.2%에서 2002년에는 29.1%로 높아졌

다. 그러나 홀수를 기준으로 한 퍼블릭 골프장의 비중은 1995년의 9.8%에서 2002년에는 15.8%로 높아졌지만 골프 선진국에 비해서는 여전히 낮은 수준이다. 퍼블릭 골프장의 수익성이 회원제 골프장의 수익성보다 높다는 점에서 앞으로 퍼블릭 골프장이 크게 늘어날 가능성이 높다.

정부도 늘어나는 중산층 골퍼들의 수요를 충족시키기 위해 저렴하게 이용할 수 있는 퍼블릭 골프장에 대한 稅制, 金融, 行政지원을 확대할 것으로 기대된다. 이 경우 지원받는 퍼블릭 골프장의 그린피는 정부의 통제를 받는 것이 합당할 것이다. 노무현 대통령도 후보시절 퍼블릭 골프장의 비중을 30% 수준으로 끌어올리겠다고 공약한 바 있다.

또한 골프회원권을 분양할 때 받는 입회보증금 규모도 업체 평균 437억원에 달하고 있는데, 향후 골프경기 침체를 대비해 이 제도를 사전에 개선해야 한다. 그리고 골프장에 대한 중과세로 18홀 회원제 골프장의 평균 조세부담액이 연간 43억 7천만원에 달하고 있고 그린피에서 차지하는 비중도 39.3%에 달했는데, 세금이 그린피 인상의 주요인으로 작용하고 있다 (<http://www.kolec.co.kr/>).

4. 골프장 운영 현황

1) 골프장 건설 현황



(1) 운영중인 골프장 현황

〈표 2〉에 나타난 바와 같이 2003년 6월 현재 운영중인 골프장은 회원제 골프장 117개와 대중 골프장 48개를 모두 합쳐서 165개이다.

시·도별 분포현황을 살펴보면 경기도 지역이 84개로 가장 많은 골프장을 가지고 있는 것으로 나타났는데, 이것은 서울과 수도권에 인구와 경제력이 집중되어 있고 지리적으로 교통이 편리한 가까운 위치에 있기 때문에 많은 골프장들이 있는 것으로 추정된다. 이처럼 골프장이 수도권에 집중되어 있기 때문에 골프장의 지역 편중과 이용객의 집중현황은 좀처럼 해소될 것 같지 않다.

〈표 2〉에서 나타난 바와 같이 운영중인 대중 골프장은 48개이며, 회원제 골프장에 비해 대중골프장이 상대적으로 턱없이 부족한 실정임을 알 수 있는데, 이렇게 대중골프장 건설을 기피하는 가장 큰 이유는 회원권 분양을 할 수 없어 많은 투자비에 따른 자금의 회수가 어렵기 때문이다.

(2) 건설중인 골프장 현황

〈표 2〉 골프장 현황

구분	총계			운영중			건설중			미착공		
	회원	대중	합계	회원	대중	합계	회원	대중	합계	회원	대중	합계
서울	2	1	3	2	1	3						
부산	4		4	3		3	1		1			
대구	1	1	2	1	1	2						
인천	1	2	3	1	2	3						
광주												
대전	1	1	2	1	1	2						
울산	2	1	3	1		1	1		1		1	1
경기	75	31	106	63	21	84	11	8	19	1	2	3
강원	15	13	28	6	10	16	7	2	9	2	1	3
충북	11	3	14	6	1	7	5	2	7			
충남	6	2	8	5	1	6				1	1	2
전북	5	4	9	2	1	3	3	1	4		2	2
전남	7	3	10	4	1	5	3	1	4		1	1
경북	10	6	16	5	4	9	2	2	4	3		3
경남	9	1	10	8		8	1	1	2			
제주	16	11	27	9	4	13	3	6	9	4	1	5
합계	165	80	245	117	48	165	37	23	60	11	9	20

* 자료출처: 한국골프장경영협회 (2003.6)

회원제 골프장 37개 대중 골프장 23개를 모두 합쳐서 60의 골프장이 건설중이다. 여기서도 건설중인 골프장이 경기도 지역에 19개로 편중되어 있고, 대중 골프장 보다 회원제 골프장 위주로 건설중이다.

문화관광부는 처음 골프장 관장업무를 건설교통부로부터 이관 받으면서 우리나라가 구미 선진국에 비해 대중적인 골프시설이 부족한 점에 착안하여 골프대중화의 조기실현을 위한 시책의 하나로 회원제 골프장 건설 시 대중 골프장의 병설 내지는 조성비 납부의무를 제도화하였다. 이것은 국내에 골프장을 획기적으로 확충함으로써 골프를 명실상부한 생활 체육으로 자리 잡게 한다는 취지로서 신설 골프장은 18홀당 6홀 이상의 대중 골프장을 의무적으로 병설하도록 유도하고 대중 골프장 병설 대신 조성비를 납부하는 경우에는 그 기금을 따로 모아 정부 차원에서 대중 골프장을 증설해 나간다는 것이었다.

(3) 미 착공·골프장 현황

〈표 2〉에 나타난 바와 같이 2003년 6월 현재 미 착공 골프장은 회원제 골프장 11개와 대중 골프장 9개를 합쳐서 20개의 골프장이 미착공 상태인데 골프장 건설에 따른 과도한 조세부담이 가장 큰 걸림돌로 작용한다고 볼 수 있다.

그리고 체육시설의 설치·이용에 관한 법률 부칙 제4조 제1항에 이 법 시행당시 종전의 규정에 의하여 사업계획의 승인을 얻은 자에 대해서는 제16조의 규정을 적용한다. 다만, 그 사업계획의 승인을 얻은 날부터 1년 이상이 경과한자는 제16조의 규정에 불구하고 이 법 시행일부터 5년 이내에 그 사업시설의 설치공사를 준공하되, 그 施設設置工事を 착수하지 아니한 자 또는 중단한 자는 이 법 시행일 부터 2년 이내에 시설설치공사를 착수하거나 재개하여야 한다(문화관광부, 2000).

우리나라는 미국, 영국은 제외하고라도 다른 아시아국들과 비교해도 골프장은 훨씬 적다. 일본은 약 2천3백개, 태국은 약 2백60개의 골프장이 있으며, 우리보다 면적이 작은 대만도 1백40개의 골프장이 있다(한국경제신문, 2001).

2) 골프장 인적 현황

(1) 골프장 이용객 현황

골프장 이용객 수는 문민정부 출범 이후 김영삼 대통령의 “재임기간 중 골프를 치지 않겠다”는 특별 언급이후 공직자는 물론 최고 통치자의 영향권 내에 있는 사람들은 하고 싶어도 마음놓고 할 수 없게 되었음에도 불구하고 다음의 〈표 3〉에서 나타난 바와 같이 골프장의 이용객도 골프장의 증가에 비례하여 계속적으로 많은 증가세를 보였는데 이는 소득 수준의 향상과 생산성 향상에 따른 여가시간의 증대와 레저에 대한 욕구가 다양화되고 있으며 여가참여 욕구 또한 지속적으로 증대되고 있기 때문이다.

경제기획원 추정에 의하면 1990년 중반의 국민 1인당 여가시간은 주당 50시간을 초과하는 것으로 나타나는데 비하여 늘어나는 여가시간과 이에 대한 참여욕구를 충족시켜줄 레저시설은 태부족인 실정이다. 따라서 국민정서와 능력향상을 위한 여가시설의 공급이 필수적이며 이와 함께 지금 선진국에서 2000년대의 스포츠로 각광을 받고 있는 골프도 급속도로 증가하고 있는 골프인구에 비례하여 시설이 확충되어야 할 것이다.

그리고 골프는 18홀을 기준으로 할 때 약 8km의 보행이 필요한 전신운동이고 노년층에 시작하여도 되는 운동이며 잘 조화된 자연공간에서 이루어지는 운동으로 국민체력 향상과 정서 함양에 알맞은 좋은 여가운동이 될 수 있다. 또한 푸른 잔디가 펼쳐져 있는 공간에서 일상생

활에 찌든 현대인의 스트레스를 해소함으로써 새로운 활기를 재충전할 기회를 가지고 재충전되어진 신체로 국민의 생산적 효과를 더욱 증진시킬 수 있을 것으로 사료된다.

골프장의 이용객은 국내에서 가장 인기스포츠 종목인 프로야구의 1995년도 한해동안 총 관중수인 5,406,374명과는 비교도 안 될 정도로 훨씬 많다. 외형적으로 두 종목을 비교한다면 프로야구의 관중은 단순히 보는 스포츠에 불과하지만 골프장의 이용객은 직접 하는 스포츠로서 겉으로 나타난 수치상으로 이미 대중화되었다고 해도 과언은 아닐 것이다.

가. 회원제 골프장 이용객 현황

〈표 3〉의 회원제 골프장 이용객 수는 1995년도에 7,031,228명이었다. 이때 증가율을 살펴보면 1993년도에 신정부의 사정하와 때문에 증가율이 7.2%로 잠시 주춤하다가 그 후부터 다시 회복되어 1995년에는 15.4%가 늘어났으며, 1998년에는 IMF 경제 한파로 인하여 -13.74%로 줄어들었다가 2001년에는 회원제골프장 이용객만도 1,000만명을 넘어섰으며, 이후 꾸준히 증가하고 있는 실정이다.

나. 대중 골프장 이용객 현황

대중 골프장 이용객 수는 1990년도에 316,410명, 1995년도에는 1,211,699명으로 늘었으며, 1998년에는 IMF로 인하여 감소했으나 2000년에는 200만 명을 넘어섰다. 대중 골프장이용객 증가가 회원제 골프장의 이용객 증가가 2배 이상 되고 있는데, 이는 회원권 제도가 없으며 비용이 적게 드는 장점 때문이라 생각된다.

〈표 3〉 회원제 골프장 이용객 현황

구 분	1993	1994	1995	1996	1997
이 용 객 수(명)	5,276,611	6,092,016	7,031,228	7,586,143	8,165,978
증 가 율(%)	7.2	15.5	15.4	7.9	7.6
골 프 장 수(개)	69	74	83	86	92
구 분	1998	1999	2000	2001	2002
이 용 객 수(명)	7,042,091	8,615,792	9,760,768	10,262,439	11,169,522
증 가 율(%)	-13.8	22.3	13.3	5.1	8.8
골 프 장 수(개)	97	108	114	117	120

* 자료출처: 한국골프장경영협회

5. 소비자 만족도

1) 소비자 만족도 정의

경영 분야에서 소비자 만족 개념을 최초로 취급하였던 학자는 사업의 목적을 이윤 추구가 아니라 고객 창조라고 주장하였다. 즉, 고객 만족은 새로운 고객 창조의 시발점이 되며 고객의 창조가 이윤을 가져다준다는 의미이다. 따라서 그는 이러한 시장 창조를 위해서는 고객 만족 추구 지향 마케팅 전략이 필요하다고 강조하였다.

이와 같은 소비자 만족 추구는 현대 마케팅 행동의 중심적 과제로 자리 잡아 왔으며, 마케팅 수행에는 이윤 이외에 소비자의 필요를 중심으로 하는 이중 개념(Dual Concept)이 동시에 필요하다면서 소비자 만족을 추구하는 자세가 기업 이념으로 필요하다고 지적하였다. 또한 Howard와 Sheth(1969)는 소비자 만족(Consumer Satisfaction)이란 소비자가 구매 상황에서 제공한 그의 희생이 적절히 보상되고 있다고 지각하는 상태라고 정의하였다. 더욱이 소비자 만족이란 구매 행동을 통해 자신의 심리적인 불안 상태를 해소시켜 바람직한 생활로의 준비를 도모하는 정도라고 하였다. 따라서 Oliver(1981)는 서비스 만족은 소비자의 과거 경험에 대한 기대와 현재의 성과가 불일치된 상황에서 생기는 심리적 상태로서 이를 태도와 구분하였다. 즉, 만족은 특정한 소비와 관련된 불일치 경험에서 생기는 감정적인 반응인 반면, 태도는 소비자의 비교적 지속적인 감정적 성향이라는 것이다. 이러한 점에서 시간 경과에 걸쳐 소비자 만족의 발생은 결과적으로 소비자의 서비스의 질 인식으로 타나나는 것이다.

이와 같은 소비자 만족도 정의를 바탕으로 이 연구에서는 스포츠 소비자 만족도를 스포츠 서비스 제품의 소비를 통하여 얻게 되는 개인의 종합적인 심리 상태의 표현이라고 조작적으로 정의한다.

2) 소비자 만족의 개념

소비자는 제품의 구매 전에 가졌던 기대감과 제품의 구매 및 사용 후에 느끼는 주관적인 감정의 비교를 통해 제품의 평가를 내리게 된다. 이때 만약 제품의 구매 및 사용으로 인한 기대감이 충분히 충족되었다면 소비자의 기대와 성과가 일치되는 상태가 되는 것이다. 이러한 상태를 바로 소비자 만족이라고 할 수 있다.

소비자 만족에 관한 연구를 크게 세 부분으로 구분하면 첫째, 소비자 만족의 정의와 측정(definition and measurement)에 관한 연구, 둘째, 소비자 만족의 선행요인/결정요인(determinants)에 관한 연구, 셋째, 소비자 만족의 결과(consequences)에 관한 연구이다. 이러

한 소비자 만족에 관한 연구는 주로 소비자 만족의 이론적 결정요인 규명에 초점을 맞추어 발전되어 왔는데, 만족이 형성되는 이유를 설명하기 위한 이론들 중 학계에서 널리 사용되고 있는 이론으로 '기대-불일치 패러다임', '공정성 이론', '가치인지 부조화 이론' 등이 있다. 기대-불일치 패러다임은 고객의 기대와 성과간의 불일치에 의해 만족 또는 불만족이 발생한다는 것이고, 공정성 이론은 소비자가 지불한 대가로 얻은 성과와 사용한 비용을 비교해 소비자가 유리하다고 느낄 때 만족이 발생한다는 것이다. 인지부조화 개념이란 소비자의 가치기준과 평가대상에 대한인지 비교를 통해 만족이 형성된다고 보는 이론으로 기존의 불일치 패러다임이 설명할 수 없는 기대가 존재하지 않는 상황에도 적용할 수 있어 혁신적인 신제품의 경우에 적용가능성이 매우 높다고 하였다.

Anderson(1973)에 의하면 소비자 만족이란 소비자의 기대와 평가간의 차이가 바로 만족·불만족이며 기대보다 평가가 높게 나오면 만족이고, 기대보다 평가가 낮으면 불만족이 생긴다고 하였다. Day(1977)는 소비자 만족의 개념을 해석하는 방법을 크게 2가지로 구분하였는데, 만족을 소비자 효용이론으로 접근하려는 방법과 심리적으로 해석하려는 방법이었다. 우선 효용이론으로 접근하는 방법은 소비자가 의사결정을 함에 있어서 자신의 효용을 극대화시키기 위해 합리적인 선택을 할 것이라는 가정 하에 어떤 제품이라도 소비자를 위해 가장 높은 효용수준의 제품과 제품속성이 소비자에게 제시되어 소비자가 만족감을 느끼게 된다는 것이다. 심리적인 해석법은 어떠한 제품을 사용한 소비자가 그 제품을 사용하기 전에 가졌던 기대와 제품을 사용한 후에 과연 기대를 충족시켰는지의 여부를 판단하여 성과를 측정하는 것이다. Oliver(1980)에 의하면 소비자들은 제품을 구매하기 전에 제품에 대한 사전기대감을 가지게 되고, 제품 구매 후 사용을 통해 제품의 실제성과를 파악하여 이를 비교하게 됨으로써 실제 성과가 크면 정의 불일치(만족)가 실제 성과가 작으면 부의 불일치(불만족)가 발생한다고 하였다. Yi(1990)는 최근까지의 소비자 만족에 관한 선행연구를 체계적으로 분류·재정리하여 결과와 과정 중 어느 측면을 강조하느냐에 따라 소비자 만족을 두 가지 형태로 분류할 수 있다고 하였다. 기존의 연구들에 의하면 어떤 정의는 소비자 만족을 소비 경험으로부터 얻어진 결과로 파악하고 있으며, 어떤 정의들은 평가과정이 소비자 만족의 기초가 되는 중요한 요소라고 하였다. 따라서 만족은 고정된 심적 상태라기보다는 구매 활동에 따르는 역동적이고 다차원적이며 주관적인 과정으로 개념화되어야 한다. 이처럼 소비자 만족 형성과정에 관한 연구는 많은 학자들 간에 혼재된 양상을 보이고 있다.

따라서 본 연구에서 소비자 만족이란 소비자들이 구매선택 후 실제 성과에 대한 평가로 정의하기로 한다.

3) 소비자 만족과 관련변수

소비자 만족과 관련변수간의 관계를 선행연구를 통해 알아보면 사회인구학적 변수 중에서 안민석(1997)의 연구는 성별 중 여성이 소비자 만족에 중요한 결정요인으로 작용하고 있음을 보여주고 있다. 연령의 경우 Webster(1970)에 의하면 연령과 소비자 만족은 직접적인 관계가 있기 때문에 연령이 많을수록 소비자 만족이 증가함을 보여주고 있다. 김진원 등(1997)의 연구에 의하면 교육수준이 높을수록 더 풍부하고 객관적인 정보를 원하게 되며, 실제의 정보 탐색량도 많아지기 때문에 교육수준과 소비자 만족은 정적인 관계에 있다고 하였다. 안민석(1997)의 연구에 의하면 소득수준이 높을수록 정보탐색활동량과 제품 속성에 대한 탐색정도가 많은 것으로 나타났으며, 주요품목을 구입할 때 더 많은 정보와 다양한 정보원천을 사용하기 때문에 구매하려는 제품을 비교하고 성능을 판단하는 능력이 향상되어 소비자의 만족이 높다는 것을 알 수 있다.

구매경험횟수는 소비자 만족과 정적인 관계에 있으므로 구매경험이 많을수록 소비자 만족이 증가하는 것을 알 수 있고, 인터넷 사용기간 및 사용시간의 경우 인터넷 사용기간과 인터넷 사용시간이 길수록 소비자 만족이 증가하는 것을 알 수 있다.

6. 선행연구

골프장에 관한 연구로는 유시건(1998), 오대현(1998), 김용(1999) 등이 골프장이용자의 만족도에 관하여 연구하였다. 세부적으로 보면 골프장 내장객들의 참여실태(김용, 1999; 신은영, 1996), 골프 내장객의 골프장 만족도(유시건, 1997; 전종규, 2000), 골프장 선택요인(최봉암, 1999) 등의 연구가 진행되었다. 김용우와 변우희(1999)는 골프관광 활성화 방안에 관하여 연구하였다. 또한 김시덕(1997)은 골프장 서비스품질 이미지 지각에 따른 포지셔닝 전략에 관하여 연구하였다.

골프장 내장객의 시설 및 전반적 서비스에 대한 연구는 임영삼과 김경렬(2001), 민인에(2001) 등이 있으며, 골프장의 경영전략에 관한 연구는 국내외적으로도 그다지 많지 않은 실정이다. 또한 막대한 자금을 투자하여 개발한 이들 골프장들이 어떠한 방향으로 운영되고, 개선되어야 하는가와 신규골프장을 개발할 때 어떻게 소비자의 요구에 부응할 것인가 하는 측면에서도 포지셔닝 전략 수립에 대한 연구의 필요성이 높다고 할 수 있다. 이제 골프는 국민 누구나 즐길 수 있는 대중 여가스포츠로 자리 매김하고 있다.

골프소비자들은 많은 골프장을 이용하기보다는 가능한 편안하고 안정적으로 접근할 수 있는 장소를 선호하고 있다. 그러므로 상호간에 상이점이 많은 골프장들은 폭넓고 차별화된 서비스품질 이미지를 통해 소비자 선택을 유인해야 한다. 또한 사회지향적 마케팅의 일환으로서

긍정적인 메시지나 문화활동을 수행하여 사회로부터 골프장이 호응을 얻을 수 있는 전략이 필요하며, 경쟁업체보다 자사가 더 우수하다는 사실을 믿게 하는 적극적이고 직접적인 마케팅 전략을 시도해야 한다.

또한 경쟁 골프장에 대한 서비스품질이미지를 속성별로 파악할 수 있다면 비교우위를 지킬 수 있는 포지셔닝 전략을 설정하는데 큰 도움이 될 수 있다. 즉 경쟁자에 대한 분석이 마케팅 전략을 제시해 줄 수 있게 하기 위해서는 서비스품질요인(코스상태, 종사원 이미지, 시설, 운영관리, 교통편리 등)에 대해 경쟁자가 상대적으로 어떠한 위치를 차지하고 있는지를 파악해야 한다. 그리고 변화하는 소비자 욕구를 적절하고 빠르게 수용하기 위해서는 경쟁골프장에 대한 이미지 변화를 지속적으로 고려하고 있어야 한다(김시덕 등, 1997).

골프장이미지는 이용자에 의해서 오랜 시간에 걸쳐 학습되어 형성된 개념이라고 할 수 있다. 골프장 사업자도 자신의 골프장에 대한 이미지의 속성 차원을 개발하여 표적시장에 마케팅 노력을 집중시킬 수 있으며, 다른 골프장에 비하여 차별적 우위를 달성하기 위하여 독특한 시설과 서비스 혜택을 부여할 수도 있다. 골프장이미지는 골프코스, 부대시설, 상품의 질 및 가격, 장식, 서비스의 종류, 교통여건, 이용자 등이 결합된 총체적 이미지(overall image)이다. 이미지의 창출은 마케팅활동에 있어서 포지셔닝을 의미한다. 골프장의 이미지는 세분시장의 욕구에 맞게 포지셔닝되어야 하며, 세분시장은 효과적인 포지셔닝이 가능하여야 한다. 마케팅 전략의 핵심요소는 포지셔닝(positioning)이며, 이는 표적시장의 지각 상에 경쟁자의 제품과 서비스보다 우위의 이미지를 개발하는 것이다.

골프는 복잡한 생활을 하는 현대인들에게 자연과 벗삼아 스포츠를 즐길 수 있는 독특한 수련장소를 제공하는 곳이다. 이러한 여가생활을 즐길 수 있는 골프장이 비싼 가격과 시설 및 서비스가 좋지 못하면 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. 그러나 기존의 연구에서는 골프장의 시설 및 서비스 만족도에 관한 연구가 체계적으로 진행되지 못하였다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 조사대상

본 연구에서는 2003년 현 제주도 지역에 위치하고 있는 골프장을 모집단으로 설정한 후 지역적 특성에 따라 4곳을 선정하였다. 표집방법으로는 이용자를 집락 표집하는 유층집락 무선 표집법(stratified cluster random sampling)을 이용하여 600명을 선정하여 설문조사를 실시하였으며, 최종 분석에 사용된 설문지는 408명이다. <표 4>는 조사 대상자의 일반적 특성을, <표 5>는 골프장 이용실태를 나타낸 것이다.

<표 4> 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 5〉 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 설문지

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

<표 6> 설문지의 구성지표와 구성내용

구성지표	구성내용	문항수
사회인구학적 특성	· 성별 · 연령 · 학력 · 직업 · 거주지역 · 월수입	6
골프장 이용실태	· 경력 · 타수 · 회원여부 · 이용횟수 · 방문이유 · 선택요인	6
골프장의 이용 만족도	· 사전예약 · 이용요금 · 주차시설 · 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 조연으로 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 검정하기 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), 경기전 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 자기평가기입법(self-administration method)으로 조사를 실시하였다.

2) 자료처리

회수된 설문지는 오류검사를 통해 내용이 부실하거나, 신뢰성이 없다고 판단되는 자료는 제외하였고 자료 가능한 설문지만 전산처리 하였다.

통계분석 방법은 대상자의 제반 여건을 설명하기 위하여 평균 및 표준편차를 산출하고, 항목별 평균값의 차이를 검증하기 위하여 t-test와 일원 분산분석(one-way ANOVA)으로 처리하였다. 본 연구의 통계적 유의 수준은 $\alpha = .05$ 로 설정하였다.

IV. 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 알아보하고자 t-test와 일원분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 만족도

1) 골프장 이용객의 성별에 따른 만족 요인에 대한 검증

〈표 7〉은 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.

제주대학교 중앙도서관
〈표 7〉 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

2) 골프장 이용객의 연령에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 8〉은 골프장 이용객의 연령에 따른 하위 만족요인에 대한 검증 결과를 나타낸 것이다. 전체적으로 유의수준 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

〈표 8〉 연령에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	연령	N	M ± SD	F	p
예약	40이하	101	2.85 ± 0.70	0.356	0.785
	41-45	100	2.84 ± 0.62		
	46-50	106	2.88 ± 0.77		
	51이상	101	2.93 ± 0.71		
요금	40이하	101	2.80 ± 0.65	1.349	0.258
	41-45	100	2.84 ± 0.74		
	46-50	106	2.87 ± 0.77		
	51이상	101	2.99 ± 0.67		
주차	40이하	101	3.17 ± 0.81	0.120	0.948
	41-45	100	3.15 ± 0.74		
	46-50	106	3.17 ± 0.83		
	51이상	101	3.22 ± 0.75		
캐디	40이하	101	3.42 ± 1.10	0.318	0.813
	41-45	100	3.41 ± 0.99		
	46-50	106	3.34 ± 1.01		
	51이상	101	3.29 ± 1.18		
조경	40이하	101	3.00 ± 0.79	0.899	0.441
	41-45	100	3.02 ± 0.76		
	46-50	106	3.12 ± 0.80		
	51이상	101	3.15 ± 0.75		
식당	40이하	101	3.18 ± 0.60	0.250	0.862
	41-45	100	3.14 ± 0.62		
	46-50	106	3.21 ± 0.65		
	51이상	101	3.15 ± 0.65		
락커	40이하	101	3.08 ± 0.76	1.085	0.355
	41-45	100	3.24 ± 0.76		
	46-50	106	3.17 ± 0.81		
	51이상	101	3.25 ± 0.73		
서비스	40이하	101	3.08 ± 0.71	0.512	0.674
	41-45	100	3.06 ± 0.78		
	46-50	106	3.17 ± 0.73		
	51이상	101	3.14 ± 0.73		

3) 골프장 이용객의 학력에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 9〉는 골프장 이용객의 학력에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과를 나타낸 것이다. 학력에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 전체적으로 유의수준 $\alpha = .05$ 수준에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다.

〈표 9〉 학력에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 검증

항목	학력	N	M ± SD	F	p
예약	고졸이하	87	2.87 ± 0.65	0.310	0.734
	대졸이하	283	2.87 ± 0.68		
	대학원이상	38	2.96 ± 0.96		
요금	고졸이하	87	2.92 ± 0.82	0.329	0.720
	대졸이하	283	2.86 ± 0.68		
	대학원이상	38	2.83 ± 0.73		
주차	고졸이하	87	3.00 ± 0.90	2.827	0.060
	대졸이하	283	3.22 ± 0.74		
	대학원이상	38	3.25 ± 0.71		
캐디	고졸이하	87	3.29 ± 1.19	0.357	0.700
	대졸이하	283	3.37 ± 1.04		
	대학원이상	38	3.46 ± 1.04		
조경	고졸이하	87	3.03 ± 0.75	0.305	0.737
	대졸이하	283	3.08 ± 0.76		
	대학원이상	38	3.14 ± 0.90		
식당	고졸이하	87	3.16 ± 0.58	0.201	0.818
	대졸이하	283	3.16 ± 0.63		
	대학원이상	38	3.23 ± 0.68		
락커	고졸이하	87	3.11 ± 0.83	0.495	0.610
	대졸이하	283	3.20 ± 0.73		
	대학원이상	38	3.21 ± 0.91		
서비스	고졸이하	87	2.98 ± 0.68	2.034	0.132
	대졸이하	283	3.16 ± 0.75		
	대학원이상	38	3.09 ± 0.78		

4) 골프장 이용객의 직업에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 10〉 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			

〈표 10〉은 골프장 이용객의 직업에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과를 나타낸 것이다. 〈표 10〉에 나타난 바와 같이 경기전 서비스에서 주부가 3.31로 자영업 2.99보다 높은 만족도를 나타냈다.

5) 골프장 이용객의 거주지역에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 11〉 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			
조경	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

〈표 11〉은 골프장 이용객의 거주지역에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증결과를 나타낸 것이다. 이용요금에서 제주지역이 3.02로 중부지역 2.73보다 만족도가 높았으며, 조경·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.

6) 골프장 이용객의 소득수준에 따른 만족 요인에 대한 차이 검증

〈표 12〉 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			

〈표 12〉는 골프장 이용객의 소득수준에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증결과를 나타낸 것이다. 〈표 12〉에 의하면 라커(샤워장)에서 250-400만원미만이 3.29로 400만원이상의 3.09보다 높은 만족도를 보였다.

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 라카·샤워실에서 250-400만원미만이 400만원이상 보다 높은 만족도를 보였다.

2. 골프장 이용객의 골프장 이용실태에 따른 만족도

1) 골프장 이용객의 경력에 따른 만족도

골프장 이용객의 경력에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 〈표 13〉과 같이 나타났다. 사전예약에서 1-3년, 1년 미만, 6-9년 보다 높은 만족도를 나타냈고, 10년이상 4-5년 보다 높은 만족도를 보였다. 주차시설에서 6-9년이 1-3년, 10년이상 보다 높은 만족도를 보였으며, 조경·코스관리상태는 6-9년, 4-5년이 1-3년, 1년 미만 보다 높은 만족도를 보였고, 10년이상 이 1-3년 보다 높은 만족도를 나타냈다. 경기전 서비스에서는 10년이상, 1년미만이 2-3년 보다 높은 만족도를 보였다.

〈표 13〉 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 5>3
	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

2) 골프장 이용객의 골프 타수에 따른 만족도

〈표 14〉 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			
조경	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 14〉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, 101타이상인 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 15〉 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			

〈표 16〉 월간 골프장 이용횟수에 따른 하위 만족 요인에 대한 차이 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 5>4
	2회	106	3.07 ± 0.66			
	3회	77	3.39 ± 0.72			
	4회	84	2.89 ± 0.73			
	5회 이상	91	3.18 ± 0.82			

골프장 이용객의 회원여부에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 15>와 같이 나타났다. 이용요금에서 주중회원이 3.10로 비회원의 2.79보다 높은 만족도를 보였으며, 주차시설에서도 주중회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였다. 조정·코스관리상태에서 주중회원과 개인회원이 비회원보다 높은 만족도를 보였고, 경기전 서비스에 대해서는 개인회원이 비회원과 법인회원보다 높은 만족도를 보였다.

4) 골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 만족도

골프장 이용객의 월간 골프장 이용횟수에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과는 <표 16>과 같이 나타났다. 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.

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

골프장 이용객의 골프장 주 이용 목적에 따른 하위 만족 요인에 대한 검증 결과 <표 17>과 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 18>과 같이 나타났다. 사전예약 에서 예약(부킹)과 교통이 각각 3.03과 2.95로 2.57로 나타난 기타보다 높은 만족도를 보였다.

〈표 17〉 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			

〈표 18〉 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			

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, 락커·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 2회 보다 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. 논의

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 사회인구학적 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 나타나게 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 조정(코스), 락카(샤워실), 식당(그늘집), 사전예약, 주차시설에서 통계적으로 유의한 차이를 나타내었으며, 골프장 이용객의 이용특성에 따른 하위 만족 요인에서는 이용객의 선택요인에 따른 조정/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, 조정(코스상태)에서는 3년 이상의 경력의 집단이 그미만의 집단보다 만족도가 높았으며, 경기전 서비스에서는 10년 이상의 그룹과 1년 미만의 그룹이 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, 조정(코스상태), 식당(그늘집), 락카(샤워실), 경기전 서비스에서, 골프장 이용객의 회원여부에 따른 만족요인은 이용요금, 주차시설, 조정(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 저렴한데서 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 위해서 집단이 다른 집단보다 주차시설과 캐디에 대한 만족도가 높게 나왔는데 이는 골프장에 투자하는 시간과 비

례하는 것으로 생각되며, 사업을 위해서는 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.



VI. 결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 골프장 이용객의 골프장 시설 및 서비스에 관한 만족도를 규명하였고, 이러한 연구목적을 달성하기 위해 2003년 8월 현 제주도 지역에 위치하고 있는 골프장을 지역 특성에 맞게 4곳을 선정하여 408명을 조사하여 연구 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 골프장 이용객의 사회인구학적 특성에 따른 골프장 하위 만족 요인에서 성별에 따른 만족요인은 사전예약에서 여성이 남성보다 더 높은 만족 수준을 나타내었으며, 연령과 학력에 따른 만족요인에서는 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다. 직업에 따른 만족요인은 경기전 서비스에 대해서 주부가 자영업보다 높은 만족수준을 나타내었고, 거주지역에 따른 만족요인에서는 조정·코스관리상태에서 제주지역이 수도권, 중부지역보다 높은 만족수준을 보였고, 경기전 서비스에서 제주지역이 수도권, 중부지역, 영호남지역보다 높은 만족수준을 보였다. 소득수준에 따른 만족요인에서는 락카·샤워실에서 250-400만원미만이 400만원 이상 보다 높은 만족도를 보였다.

2. 골프장 이용실태에 따른 골프장 하위 만족요인에서 골프 경력에 따른 만족요인에서 유의한 차이가 나타났으며 경력이 증가함에 따라 하위 만족 요인별 만족수준은 낮게 나타났다. 골프 타수에 따른 만족요인에는 경기전 서비스, 이용요금, 캐디의 전문성과 친절도에 대한 만족요인을 제외하고 전 요인에서 유의한 차이를 나타내었다. 회원여부에 따른 만족요인은 이용요금, 주차시설, 조정/코스과 경기전 서비스에서 유의한 차이를 나타내었다. 골프장 이용횟수에 따른 만족요인은 사전예약, 요금, 주차시설, 캐디와 경기전 서비스에서 유의한 차이가 있으며, 골프장 주 이용목적에 따른 만족요인은 주차시설, 캐디, 식당/그늘집, 경기전 서비스에서 유의한 차이를 나타냈다. 골프장 선택시 고려요인에 따른 만족요인은 예약부분에서 유의한 차이가 나타났다.

2. 제언

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



【참고문헌】

- 강봉한(1992). 골프스윙동작의 운동학적 분석. 한국체육학회지, 제31권 제1호.
- 강원희(1994). 골프연감, 골프다이제스트 출판부.
- 골프장 신문(2003,7). 월간 발행.
- 김 용(1999). 골프장 이용 실태와 만족도에 관한 연구, 제주대학교 석사학위논문.
- 김 중(1997). 국내 스포츠 마케팅 현황 및 전망 고찰, 한국체육학회지, 제36권, 제4호.
- 김시덕·김학신·윤우상(1997). 골프장서비스품질 이미지지각에 따른 포지셔닝 전략. 한국체육학회지, 제36권, 제4호.
- 김영준(1998). 스포츠 소비자의 개념과 유형. 한국 스포츠 행정경영학회지, 제3권, 제2호.
- 김용우·변우희(1999). 골프관광활성화를 위한 선택결정요인 영향도 분석. 관광학 연구 23(1): 170-188.
- 김준형(2000). 골프장의 고객 만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 단국대학교.
- 김진원·박은우(1997). 우리나라 골프장 잔디에서 분리한 *pythisum* spp. 한국균학회지, 제4권, 제1호.
- 김철용(2001). 골프 참여유형과 골프장 선택요인의 관계. 미간행 석사학위논문, 한국체육대학교.
- 김치조(1993). 스포츠 마케팅. 태근문화사.
- 김현준(1999). 골프의 대중화를 위한 골프장 마케팅 전략. 미간행 석사학위논문, 한양대학교.
- 류양섭(1998). 골프산업의 서비스경영 전략에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 경기대학교.
- 문화관광부(2000.1). 체육시설의 설치·이용에 관한 법률.
- 민인애(2001). 골프장 만족도에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 한양대학교.
- 박세혁·전호문·김용만(2000). 스포츠마케팅. 서울: 학현사.
- 박홍수(1999). 소비자 구매 동향에 따른 마케팅 전략. 마케팅.
- 송윤경(2000). 골프 대중화를 위한 정책개선 방향. 미간행 석사학위논문, 용인대학교.
- 신승필(1998). 골프장기업의 그린마케팅 포지셔닝 전략 방안. 미간행 석사학위논문, 세종대학교.
- 신은영(1996). 여성의 골프운동 참여실태와 저변확대방안. 미간행 석사학위논문, 원광대학교 교육대학원.

- 안민석(1997). 골프정책의 변화 추이와 정책방향. 한국체육학회지, 36(3).
- 오대현(1998). 골프장 이용객의 만족도 요인에 관한 실증연구. 미간행 석사학위논문, 제주대학교.
- 오연철·곽채기(1996). 골프산업에 대한 조세제도의 합리적 개편방안. 조광출판사.
- 유시건(1998). 골프장 이용자의 만족도 영향요인에 관한 연구. 미간행 석사학위논문, 한남대학교.
- 이상일(1994). 골프 대중화를 위한 발전방향. 고려대학교 스포츠과학연구소, 스포츠과학논총.
- 임동우(1994). 21세기를 향한 한국 골프산업의 발전 방안. 한얼경제사업연구원.
- 임영삼·김경렬(2001). 레저스포츠 시설과 서비스분석-퍼블릭 골프장을 중심으로. 한국여가레크리에이션학회지.
- 전종규(2001). 골프클럽하우스 이용 고객의 만족도에 관한 실증적 연구. 미간행 석사학위논문, 세종대학교.
- 정우익(1996). 우리나라 골프장 운영현황과 대중화 방안. 미간행 석사학위논문, 용인대학교.
- 정중훈(1998). 골프대중화 전략에 관한 연구. 한국체육학회지, 37권, 1호.
- 조현서(1995). 골프장에 살포되는 농약의 강우 유출특성과 risk assessment. 한국환경과학회지, 4권 1호.
- 채관석(1995). 골프 참여자의 사회인구학적 특성과 스포츠 사회화 주관자에 관한 연구. 한국체육학회지, 37권, 1호.
- 최봉암(1999). 골프시장 활성화를 위한 시장 세분화 마케팅 전략. 미간행 석사학위논문, 수원대학교.
- 한국 골프장 사업회(1999). 운영중인 골프장 홀 현황. 골프장 회보.
- 한국경제신문. 1997년. 7월 14일자, 2000년. 3월 29일자.
- Anderson, R. E.(1973, February), Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on perceived Product Performance, *Journal of Marketing Research*, 10, 38-44
- Day, R. L.(1977). Extending the concept of consumer satisfaction. *Advances in Consumer Research* 4: 149-154.
- Howard, J. A. and Jagdish M. S.(1969), *The Theory of Buyer Behavior*, New York, John Wiley & Sons.
- Oliver(1981), Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting, *Journal of Retailing*, 57(3), 25-48.

Webster, F.E.(1970). Informal communication in industrial markets. *J of Marketing Research*
181-195.

Yi, Youjae(1990), A Critical Review of Consumer Satisfaction, in *Review of Marketing*,
Valarie A. Zeithaml, ed., Chicago, IL: American Marketing Association, 68-123

<http://www.kgba.co.kr> /

<http://www.kolec.co.kr> /



골프장 시설 및 서비스 만족도에 관한 조사

안녕하십니까?

본 설문지는 **골프장 시설 및 서비스**의 조사입니다. 귀하께서 응답하신 내용은 연구 목적 이외의 다른 용도는 절대로 사용하지 않으며, 개인에 대한 사항은 절대 비밀이 보장됨을 약속드립니다.

골프발전을 위해 여러분의 생각을 솔직히 경험하신 대로 응답해 주신다면 연구에 많은 도움이 될 것입니다. 귀하의 귀중한 시간에 설문 조사에 응하여 주셔서 대단히

귀하의 건강과 무궁한 발전을 빕니다. 감사합니다.

2002년 월

제주대학교 대학원 체육학과 강 훈 철

* 아래 질문에 해당되는 난에 기입하거나 V표하여 주시기 바랍니다.

<신 상>

1. 성 별 : ① 남 ② 여
2. 연 령 : 만 _____ 세
3. 학 력 : _____
4. 직 업 : _____
5. 거주지역 : _____
6. 월평균수입 : 약 _____만원

<골프에 관한 개인적 특성>

1. 귀하의 골프 경력은 얼마나 되십니까?

- ① 1년 미만 ② 1-3년 ③ 4-5년 ④ 6-9년 ⑤ 10년 이상

<이용요금>

	①	②	③	④	⑤
1. 그린피 가격이 적당하다.					
2. 캐디피 가격이 적당하다.					
3. 전동카트 이용 시 가격이 적당하다.					
4. 식음료 가격이 적당하다.					
5. 다른 스포츠에 비하여 이용요금이 비싼 편이라고 생각된다.					

<주차시설>

	①	②	③	④	⑤
1. 개인 주차 시 주차하기가 편리하다.					
2. 주차장과 클럽하우스의 거리가 가깝다.					
3. 주차장과 골프장까지의 거리가 적당하다.					
4. 주차장의 규모는 이용객의 수에 비하여 충분하다.					
5. 파킹 서비스가 좋다.					
6. 차량 도착 시 도어실 근무자의 신속성이 좋다.					
7. 도어실 근무자의 태도가 매우 친절하다.					

<캐 디>



제주대학교 중앙도서관
JEJU NATIONAL UNIVERSITY LIBRARY

	①	②	③	④	⑤
1. 캐디의 태도가 친절하다.					
2. 캐디가 필드경험이 풍부하여 플레이 하기에 수월하다.					
3. 캐디의 골프에 관한 지식이 풍부하다.					
4. 캐디의 복장과 용모가 단정하다.					
5. 캐디의 업무능력(그린읽기, 거리파악, 분실구확인)이 뛰어나다.					
6. 경기 종료 후에도 마지막까지 업무에 충실하다.					

<조경, 코스관리상태>

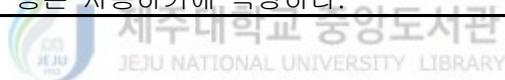
	①	②	③	④	⑤
1. 코스내 조경상태가 양호하다.					
2. 티잉 그라운드의 상태가 좋다..					
3. 코스의 디보트 수리상태가 좋다.					
4. 홀별 홀 위치의 핀 위치가 적당하다.					
5. 그린 위의 볼자국 정리 상태가 좋다.					
6. 페어웨이와 잔디의 정리 상태가 좋다.					
7. 코스내 해저드 정리정돈 상태가 좋다.					

<식당, 그늘집>

	①	②	③	④	⑤
1. 식당, 그늘집의 메뉴가 다양하며 계절음식이 제공된다.					
2. 식당, 그늘집이 매우 청결하여 위생적이다.					
3. 식당, 그늘집의 시설 및 수준에 만족한다.					
4. 식당, 그늘집의 직원들이 매우 친절하다.					
5. 식당, 그늘집의 음식의 맛과 질에 만족한다.					
6. 식당, 그늘집의 이용자가 많아도 쾌적한 상태에서 여유 있는 식사를 할 수 있다.					
7. 단체 이용 시 사용 할 수 있는 연회장이 잘 갖춰져 있다.					

<락커, 샤워장>

	①	②	③	④	⑤
1. 락커의 크기가 의류와 휴대품을 보관하기에 충분 하다.					
2. 락커의 안전성(보안성)에 대하여 신뢰 할 수 있다.					
3. 락커 및 샤워장은 청결하여 사용하기에 쾌적하다.					
4. 락커 및 샤워실의 냉난방 시설에 만족한다.					
5. 샤워실의 시설에 매우 만족 한다.					
6. 샤워실의 크기는 사용하기에 편안하다.					
7. 비취 된 화장품 등은 사용하기에 적당하다.					



<경기전의 서비스>

	①	②	③	④	⑤
1. 라운딩 전 연습장의 활용 및 연습그린 활용이 용이하다.					
2. 연습장 이용 시 주변의 청결 상태가 좋다.					
3. 연습 볼의 품질 및 청결이 좋은 상태이다.					
4. 출발선 진행자의 근무태도가 좋다.					
5. 제시간에 출발시간이 이루어진다.					

▷ 제주도는 지금 국제적인 스포츠메카로 발돋움하고 있습니다. 제주도내골프장이 세계적인 골프장수준으로 끌어올릴 수 있는 방안을 제시해 주십시오.

- 바쁘신 시간에도 마지막까지 성의 있게 답변하여 주셔서 대단히 감사합니다. -