

한국골프장의 이용자 만족도 결정 요인에 관한 연구

류창현* · 김유일**

*성균관대학교 대학원 조경학과 · **성균관대학교 조경학과

A Study of the Core Factors Influencing the Golfer Satisfaction with Golf Courses in Korea

Ryu, Chang-Hyun* · Kim, Yoo-Il**

*Dept. of Landscape Architecture, Graduate School of Sung Kyun Kwan University

**Dept. of Landscape Architecture, Sung Kyun Kwan University

ABSTRACT

This study was conducted to investigate the correlation between golfer satisfaction and the diverse variables of golf course design and operation from the golfer's point of view. It was intended to reflect the various expectations and desires of golfers regarding golf course design and operation. The study was conducted on 119 golf courses in Korea, and 309 questionnaires were collected and analyzed. Results are summarized as follows.

First, the most influential operational service variables on golfer satisfaction were "appearance of the golf courses", followed by "staff service", and "greens fee".

Second, the most influential course design and maintenance factor variables on satisfaction were "course maintenance status", "teeing ground characteristics", and "landscape architecture".

Third, based on the results shown in these two areas, a linear regression analysis was conducted to synthetically explain "operational service" variables and "course design and maintenance" variables. As a result, it was found that the explanation power of the synthetic model was 36.5%, and a model appropriateness test was found to be positive. As a result of a regression analysis of the synthetic model affecting golfer satisfaction, the most influential factors were "course maintenance status" followed by "landscape architecture", "tee characteristics", and "staff service". Regarding coefficient values, course maintenance status had an influence of 21.8% followed by landscape architecture at 20%, tee characteristics at 17.7%, and staff service at 15.5%. These results were found to be different from preceding studies that emphasized golf course operational service.

Key Words: Golf Course Maintenance, Golf Course Design, Golf Course Operational Service, Landscape Architecture

국문초록

본 연구는 고객(Golfer)의 입장에서 골프장 만족도와 골프장 운영의 다양한 변수들을 분석하여 상호관계성을 밝히고자 하였으며, 분석된 골퍼들의 다양한 기대감과 욕구를 골프장 설계과정과 운영에 반영하고자 실시되었다. 조사를 위해,

Corresponding author: Chang-Hyun Ryu, Dept. of Landscape Architecture, Graduate School of Sung Kyun Kwan University, Suwon 440-746, Korea, Tel.: +82-31-478-4790, E-mail: golfdesign@paran.com

국내의 골프장 119개소를 조사하였으며, 총 309부의 설문이 수집 분석되었다. 연구 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 이용자 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 요인변수는 “골프장 이미지”, “직원 서비스” 그리고 “이용요금”이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 이용자 만족도에 영향을 미치는 코스 설계 및 관리 요인변수는 “코스관리 상태”, “티잉 그라운드 특성” 그리고 “코스 내 조경”이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 이상의 두 부분에서 나타난 결과를 토대로 “운영서비스” 변수와 “코스 설계 및 관리” 변수에 대한 부분을 통합하여 설명하기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 통합모형의 설명력은 36.5%로 나타났으며, 모형의 적합성 검정에서도 적합한 것으로 나타났다. 이용자 만족도에 영향을 미치는 통합 모형의 회귀분석 결과, “코스관리 상태”가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 “코스 내 조경”, “티잉 그라운드 특성”, “직원 서비스” 순으로 나타났다. 계수 값을 보면 “코스관리상태”가 21.8%의 영향력을 미치며, “코스 내 조경”은 20%, “티잉 그라운드의 특성”은 17.7%, “직원서비스”는 15.5%로 나타났다. 이러한 결과는 운영서비스 부분이 강조되어 연구되어온 선행연구와는 다른 결과로 해석된다.

주제어: 골프장 관리, 골프장 설계, 골프장 운영서비스, 조경

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

현재 우리나라는 280여 개소의 골프장이 운영되고 있으며, 골프장 방문자에 따른 골프장 부족 현상이 나타나고 있다. 현재 필요한 골프장의 적정수량은 400개 정도이며, 수요에 따른 공급 부족 현상이 발생하고 있다. 따라서 현재 우리나라의 골프장은 수요자 중심이 아닌 공급자 중심의 골프 시장이 형성되어 있다고 하여도 과언이 아니다. 하지만 앞으로 2010년 정도가 되면 골프장의 공급도 한계점에 다다르게 되며, 운영되는 골프장들은 경쟁력을 상실할 우려가 있다. 따라서 경쟁력 있는 골프장으로 개발, 관리, 운영하기 위한 노력이 가속화 될 전망이다. 그리고 골프장들은 경쟁력을 갖추기 위해 품질 경쟁에 뛰어날 것으로 판단된다. 이러한 측면에서 보면 골프장의 품질을 평가하고 결정짓는 것은 이용자의 만족 요인이라고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 골프 경험이 있는 우리나라 골퍼를 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 골퍼의 체험에 기초한 실질적인 만족결정 변수들을 조사 분석함으로써 골프장 운영 원리의 근거를 제공하고자 하였다. 또한, 골프장 이용자들의 이용 만족에 영향을 미치는 골프장 설계 및 관리요인들을 연구, 분석하고자 하였다. 그리고 본 연구는 골프장 운영자와 이용자 간의 실질적인 커뮤니케이션을 바탕으로 하고 있으며, 골퍼의 만족에 미치는 요인변수들을 구체적으로 탐구하여 골프장 계획과 운영에 필요한 기초자료를 제공하고자 하였다.

II. 연구 방법

1. 조사대상 현황 및 조사방법

본 연구는 우리나라 전체 골프장을 대상으로 하였다. 설문 대상자는 정규 또는 대중 골프장에서 골프를 경험한 사람이거나 현재에도 계속 즐기고 있는 일반 골퍼를 상대로 조사하였다. 설문 응답자가 가장 많이 방문하는 골프장을 대상으로 하였으며, 그 골프장을 이용하고 난 후 각 변수별 만족 정도를 측정하였다. 조사 현황을 살펴보면, 현재 운영 중인 우리나라 전국 골프장 중 경기 북부 17개소, 경기 남부 66개소, 경상남북도 4개소, 전라남북도 5개소, 충청남북도 13개소, 강원도 9개소, 제주도 5개소가 조사되었다. 조사 시기는 2006년 5월 1일부터 2007년 1월 31일까지이며, 총 119개소의 골프장이 조사되었다. 설문지는 332부가 회수되었으며, 불성실한 응답을 제외한 309부의 설문문이 분석에 사용되었다. 표 1은 조사 대상 골프장과 설문수를 나타낸다.

2. 분석방법

본 연구는 골프장 이용자 만족에 영향을 미치는 결정 요인을 분석하였다. 그리고 이러한 요인들이 고객 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 인과적 관련성에 관심을 두고 있다. 본 연구의 구조 방정식 모형 추정을 위한 개념모형을 세부적으로 살펴보면 골프장 이용자의 전체적인 만족도와 재방문 의사는 두 개의 종속 변수로 이루어져 있다. 그리고 골퍼의 만족을 결정짓는 매개변수인 운영서비스, 골프코스 설계 및 관리로 대분류하였다. 이용자가 가장 많이 방문하는 골프장을 대상으로 그 골프장을 경험하고난 후 골프장 이용자 만족도를 평가하였다. 대 분류된 운영서비스와 코스설계 및 관리는 매개변수로서 각 독립변수간의 인과적 관련성을 검증하며, 이용자 만족도에 영향을 미치는 각각의 변인에 대한 관련성을 분석하고자 하였다. 또한, 대분류된 매개변수 간 만족도에 대한 집단 및 변

표 1. 조사대상 골프장 및 설문수

골프장명	설문수	골프장명	설문수	골프장명	설문수
레이크사이드	9	태광	15	실크리버	3
파크밸리	1	뉴코리아	3	경주보문	1
썬밸리	1	강촌	2	양지	1
스카이72	10	한양	4	핀크스	1
남여주	1	중원	3	발안	2
공군체육단연장	1	인천 그랜드	5	임페리얼	3
강남300	3	남서울	5	소피아그린	2
이스트밸리	2	리베라	3	태영	4
지산	4	세븐힐스	4	신라	4
화산	2	중앙	2	남성대	3
스카이밸리	1	신원	2	충주	3
포천아도니스	3	중부	1	안성	1
우정힐스	3	아시아나	5	코리아	3
가평베네스트	9	기흥	3	솔모로	5
남촌	3	한성	6	캐슬렉스	2
안양베네스트	2	여주	5	센츄리21	2
오크밸리	2	88	4	장호원	1
나인브릿지	1	자유	5	포천다이너스티	1
베어크리크	3	뉴서울	3	라비들	1
서원밸리	5	금강	1	평택체육단연장	1
블랙스톤	1	광릉	4	중부	3
레이크힐스	3	파인힐스	1	춘천	1
크리스탈밸리	2	리츠칼튼	5	엘리시안	1
보광휘닉스파크	1	유성	6	골드	1
서서울	3	떼제배	4	수원	3
글렌로스	2	군산	5	인천국제	1
몽베르	1	올림픽	4	무주	2
용인	5	용인프라자	1	용평	1
유성	3	진주	1	크라운	1
청주그랜드	2	에던버러	5	통도	1
레이크우드	3	동서울	1	덕평	2
상록	1	안성	1	필로스	1
양주	4	클럽900	1	전주상그릴라	2
곤지암	2	양지파인	1	성남	2
코리아나	1	썬힐	2	아시아드	1
파인밸리	1	김포씨사이드	1	뉴스프링빌	2
BA비스타	2	은화삼	2	프린스틴밸리	1
그린힐	1	한원	1	김포	1
이포	1	도고	1	태능	1
천룡	2	캐슬파인	2	총 119개소	계: 309

인의 차이를 살펴보고자 하였다. 본 연구의 자료 분석은 SPSS PC+(ver.12)통계 프로그램을 이용하여 기술통계와 다변량 통계분석을 실시하였다. 포괄적인 응답 경향과 분포를 살펴보기 위하여 빈도분석(frequency analysis)을 이용하여 빈도, 퍼센트,

표준편차 등을 산출하고 추가분석 방향을 결정하였다. 각 평가 변수의 수를 줄이고 각각의 변수가 유사하게 그룹화 되는지를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 요인추출을 위해 주성분 분석방식을 사용하고, 요인해석과 추가 분석에 적용하기 위해 직각회전(Verimax)시키며, 산출된 요인에 대해 각 변수의 요인 적재치를 감안하여 적절하게 명명하였다. 요인점수를 회귀방식을 사용하여 산출하였고, 이를 회귀분석(regression analysis)에 적용하였다. 각 평가 변수간의 관계를 알아보기 위해 상관관계 분석이 이루어졌으며, 각 종속변수에 대한 독립변수의 설명력과 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

3. 설문지 구성

설문지 구성은 위에 제시된 운영서비스와 코스설계 및 관리 부분 세부 조사항목을 추정하고자 하는 변수들로 조직화하였다. 예비조사를 통하여 중복적인 변수들을 제거하고, 한국 골프장의 현실에 맞는 변수들을 선정 구성하였다(표 2, 3 참조).

표 2. 설문지의 구성 및 설문조사 항목

설문영역	설문조사 항목	척도
이용행태 (13문항)	가장 자주 방문하는 또는 최근에 이용한 골프장명	명목 척도
	골프장 선택 이유	
	회원권 보유여부	
	골프경력	
	골프실력	
	골프장 이용횟수	
	골프장 이용 시 예약방법	
	골프장 방문동기	
	골프장 이용 요일	
	골프장 이용 계절	
	골프장 이용 시 동반행태	
	골프장 이용 시 1회 소요비용	
	골프장 이용 시 음식점 이용행태	
운영서비스 (35문항)	종업원의 태도 및 친절성(5문항)	5점 리커드 척도
	캐디의 태도 전문성(3문항)	
	예약의 편의성(2문항)	
	회원에 대한 공정성, 시스템, 소속감(3문항)	
	회원관리의 시스템(1문항)	
	회원권의 가치 및 가격(2문항)	
	경기운영 시간, 간격, 준수정도(3문항)	
	식당 및 티 하우스의 맛, 매뉴 다양성(3문항)	
	이용요금의 적절성(그린피, 캐디피, 카트 사용료 등)(3문항)	
	음식 가격 및 용품 가격의 적절성(2문항)	
	골프장의 전통성, 기여도, 지역주민관계 정도(3문항)	
	연습공간의 이용성(1문항)	
골프장 이미지 개선, 종사원 자부심, 운영 철학에 대한 정도(3문항)		
전체적인 운영서비스의 만족정도(1문항)		

표 3. 설문지의 구성 및 설문조사 항목

설문영역	설문조사 항목	척도
골프코스 설계 및 관리 (56문항)	입지선정 및 접근의 편의성(5문항)	5점 리커드 척도
	전체적인 골프장 설계 및 난이도(9문항)	
	천연 잔디 이용 및 대기 장소 편의성(2문항)	
	그린의 설계(크기, 굴곡, 홀핀 위치, 형상)의 적절성(4문항)	
	페어웨이의 설계(폭, 조형, 잔디, IP지점)의 적절성(4문항)	
	벙커의 조형미, 위치, 배치 등의 적절성(3문항)	
	라프의 적절성(1문항)	
	연못 및 계류의 전략성(2문항)	
	교량의 미적 정도(1문항)	
	카트로의 안전, 통행의 편의성(2문항)	
	골프장의 환경 친화도(4문항)	
	주차장 및 차량 동선의 편의성(3문항)	
	코스 내 잔디관리의 만족성(1문항)	
	그린 관리의 우수성(4문항)	
	페어웨이 잔디관리의 우수성(1문항)	
	벙커 관리의 우수성(1문항)	
	수질 관리의 우수성(1문항)	
	코스 내 조경과 수목의 다양성(2문항)	
	코스의 미적 상태(2문항)	
	전체적인 코스관리의 기술 수준(2문항)	
코스 부대시설의 완벽성(1문항)		
전체적인 골프장(경기장)의 수준정도(1문항)		
골프장의 만족수준 (3문항)	종합적인 골프장 만족정도(1문항)	5점 리커드 척도
	골프장의 재방문 의사(1문항)	
	골프장 이용 후 타인에 대한 추천정도(1문항)	
인구통계학적 특성	성별, 연령, 직업, 학력, 소득수준	명목 척도

표 4. 운영서비스에 대한 신뢰도 검증결과

구분	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7
Cronbach's alpha 계수 값	0.849	0.884	0.864	0.816	0.800	0.780	0.792
항목 수	6	7	6	5	3	3	3

2) 운영서비스에 대한 요인분석

운영서비스의 만족도를 구성하는 주 요인을 찾아내기 위하여 요인 분석을 실시하였다. 요인분석 방법으로는 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치를 높이기 위하여 배리맥스 회전을 실시하였다. 운영서비스의 만족도를 구성하는 요인분석 결과 크게 7 가지의 요인으로 분석되었다. 그 결과를 요약 정리해 보면 다음과 같다.

제 1요인은 운영철학, 이미지, 전통, 기여도, 자부심을 포함하는 '골프장 이미지'로 분석되었으며, 제 2요인은 예약, 예약안 내, 예약공정성, 회원권가치, 회원권 가격, 회원소속감 등이 포함된 '예약'으로 분석되었다. 제 3요인은 그린피, 캐디피, 카트 이용료, 음식가격, 용품가격이 포함된 '이용요금'으로 분석되었으며, 제 4요인은 친절도, 표정, 용모, 태도가 포함된 '직원서비스'로 분석되었으며, 제 5요인은 캐디의 친절, 코스 인지도, 신속 정확성이 포함된 '캐디 서비스'로 분석되었다. 제 6요인은 음식의 주문, 신속성, 맛이 포함된 '식음 서비스'로 분석되었으며, 제 7요인으로는 티업간격, 운영시간, 경기소요시간이 포함된 '경기 운영 시스템'으로 분석되었다.

3) 골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 요인
골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 변수의 영향력을 검증하기 위하여 '골프장 이용자 만족도'를 종속변수로 하고 요인분석에 의해 도출된 각각의 운영서비스 변수들을 독립변수로 하여 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 운영서비스 모형의 설명력은 27.3%로 나왔으며, 모형의 적합성 검증에서는 적합한 것으로 나타났다.

골프장 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 변수의 회귀분석결과 계수 값을 보면 골프장 이미지($\beta=0.235$), 골프장 직원 서비스($\beta=0.288$), 이용요금($\beta=0.149$)의 3개 요인이 유의성을 가지며, 골프장 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이상의 결과로 볼 때 골프장 운영에 있어서 고객 만족도를 높이기 위해 우선적으로 고려되어야 할 부분은 골프장의 운영철학, 전통, 기여도, 자부심 등을 포함하는 골프장의 전체적인 이미지 향상에 주력해야 할 것이다. 그 다음은 직원들의 철저한 서비스 교육이 우선되어야 할 것으로 판단된다. 또한 골프장의 서비스 수준에 따른 적절한 이용요금 체계의 정립이 필요하다고 볼 수 있다. 표 8은 고객 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 변수를 나타낸다.

III. 결과 및 고찰

1. 운영서비스가 골프장 이용자 만족도에 미치는 영향

1) 운영서비스에 대한 신뢰도

운영서비스에 대한 요인분석 결과, 총 7가지로 나타났다. 운영서비스에 대한 측정 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수를 이용하여, 해당 변수에 대한 신뢰도를 구하였다. 보통 신뢰도 계수 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 볼 수 있다. 본 측정에서는 신뢰도 검증 결과 최하 0.780, 최고 0.884의 계수 값을 얻어 신뢰도가 높다고 볼 수 있다. 따라서 골프장을 이용하는 이용자의 만족도를 측정하기 위한 35개 측정 문항들 간의 내적 일관성은 대단히 높아 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있음을 알 수 있어, 이 측정 문항의 신뢰성이 인정되고 있다. 운영서비스에 대한 요인별 신뢰도 검증결과는 표 4와 같다.

표 5. 운영서비스 영역 요인분석결과

설문항목	성분						
	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7
문항 46: 직원들의 자부심이 높게 형성되어 있다.	0.722	0.267	0.100	0.142	0.086	0.238	0.113
문항 43: 골프문화 기여도가 높게 형성되어 있다.	0.722	0.166	0.342	0.088	0.078	0.046	0.071
문항 45: 골프장 이미지 개선 노력이 보인다.	0.705	0.096	0.134	0.129	0.232	0.096	0.192
문항 47: 골프장의 운영철학이 마음에 든다.	0.663	0.298	0.177	0.085	0.097	0.124	0.151
문항 42: 전통성과 역사성이 잘 유지된다.	0.624	0.115	0.356	0.139	0.075	0.007	0.079
문항 44: 지역주민과 관계를 잘 유지하고 있다.	0.587	0.432	0.151	-0.054	0.052	0.184	-0.094
문항 24: 회원관리나 안내시스템이 잘 되어 있다.	0.194	0.714	0.159	0.144	0.221	0.145	0.137
문항 23: 희망시간대의 예약이 원활하게 된다.	0.116	0.700	0.269	0.081	0.083	0.032	0.120
문항 25: 부킹에 대한 공정성이 확보되어 있다.	0.258	0.683	0.151	0.107	0.187	0.125	0.143
문항 29: 회원의 소속감이 높고 결집력이 높다.	0.443	0.586	0.155	0.080	0.003	0.232	0.151
문항 28: 회원 간 교류를 형성하도록 노력한다.	0.465	0.543	0.118	0.150	-0.023	0.224	0.123
문항 27: 회원권 가격이 골프장 수준에 비해 높게 형성된다.	0.449	0.547	0.142	0.074	0.012	0.033	0.157
문항 26: 골프장의 가치를 높이려는 노력이 충분하다.	0.496	0.519	0.117	0.103	0.173	0.014	0.165
문항 38: 전동카트 이용요금이 비싸지 않고 적절하다.	0.160	0.154	0.803	0.103	0.133	0.107	0.123
문항 37: 캐디피가 비싸지 않고 적절하다.	0.143	0.142	0.797	-0.007	0.103	0.100	0.110
문항 39: 식당이나 클럽하우스의 음식가격이 적절하다.	0.197	0.233	0.722	0.089	0.055	0.223	0.017
문항 36: 그린피가 골프장 수준에 비해 적절하다.	0.224	0.052	0.711	0.005	0.011	0.211	0.220
문항 40: 골프 샵 판매용품의 가격이 적절하다.	0.192	0.414	0.652	0.040	0.064	0.250	-0.008
문항 41: 연습그린의 공간이 충분하여 이용하기 편리하다.	0.276	0.203	0.523	0.156	0.117	-0.018	0.209
문항 16: 프런트 안내 직원의 응모가 단정하고 친절하다.	0.064	0.123	0.025	0.831	0.117	-0.022	0.107
문항 15: 현관 종업원의 첫 표정이 밝고 친절하다.	0.131	0.114	0.011	0.798	0.126	0.069	0.150
문항 17: 락카가 잘 정리되고 직원의 태도가 친절하다.	0.092	0.025	0.102	0.741	0.251	0.164	0.133
문항 18: 식당 직원의 표정이 밝고 친절하다.	0.158	0.097	0.090	0.601	0.164	0.397	-0.057
문항 14: 전화 예약 시 종업원의 전화응대가 친절하다.	0.075	0.481	0.188	0.483	0.111	0.072	0.098
문항 20: 캐디의 코스에 대한 인지도가 뛰어나며 안내가 좋다.	0.145	0.035	0.080	0.105	0.855	0.019	0.081
문항 21: 캐디 서비스가 신속 정확하다.	0.071	0.154	0.087	0.114	0.791	0.068	0.113
문항 19: 캐디가 친절하고 매너가 훌륭하다.	0.087	0.101	0.059	0.294	0.697	0.039	0.057
문항 22: 운영진이나 코스관리직원이 손님을 우선으로 생각한다.	0.157	0.203	0.190	0.246	0.456	0.179	0.198
문항 34: 식당의 음식 맛이 뛰어나다.	0.199	0.060	0.211	0.113	0.052	0.835	0.030
문항 35: 티 하우스 음식 예약주문이 빠르고 정확하다.	0.094	0.171	0.155	0.117	0.125	0.761	0.163
문항 33: 식당음식의 메뉴가 다양하며 마음에 든다.	0.140	0.275	0.328	0.198	0.010	0.587	0.134
문항 31: 경기진행시간(티움 시간)을 정확하게 준수한다.	0.117	0.108	0.163	0.212	0.139	0.056	0.818
문항 32: 경기소요시간을 잘 준수하고 정제되지 않는다.	0.153	0.244	0.202	0.165	0.085	0.043	0.732
문항 30: 경기 운영 간격이 적절하고 마음에 든다.	0.241	0.226	0.164	0.024	0.207	0.264	0.662

표 6. 모형요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정 값의 표준오차
1	0.522	0.273	0.265	0.69433

표 7. 골프장 이용 만족도에 대한 운영서비스 영역 분산분석결과

모형	제곱 합	자유도	평균제곱	F	유의확률	
1	선형회귀분석	52,955	3	17,652	36,614	0.000
	잔차	141,254	293	0.482		
합계	194,209	296				

표 8. 골프장 이용 만족도에 대한 운영서비스 영역의 회귀분석결과

구분	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의 확률
		B	표준오차			
운영서비스	(상수)	0.718	0.185	-	3.876	0.000
	골프장 이미지	0.190	0.052	0.235	3.655	0.000
	직원 서비스	0.339	0.063	0.288	5.378	0.000
	이용 요금	0.148	0.062	0.149	2.399	0.017

종속변수: 골프장 이용자 만족

2. 코스설계 및 관리가 골프장 이용자 만족도에 미치는 영향

1) 골프코스설계 및 관리에 대한 신뢰도

골프코스설계 및 관리에 대한 요인분석 결과 총 11가지로 나타났다. 골프코스설계 및 관리에 대한 측정 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수를 이용하여, 해당 변수에 대한 신뢰도를 구하였다. 보통 신뢰도 계수 값이 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 볼 수 있다. 따라서 골프장을 이용하는 이용객의 만족도를 측정하기 위한 56개 측정 문항들 간의 내적 일관성은 대단히 높아 동일한 개념을 측정하기 위한 문항으로 구성되어 있음을 알 수 있어, 이 측정 문항의 신뢰성이 인정되고 있다. 본 측정에서는 골프코스설계 및 관리에 대한 신뢰도 검증 결과 최하 0.685, 최고 0.863의 계수 값을 얻어 신뢰도가 매우 높다고 볼 수 있다. 골프코스설계 및 관리에 대한 요인별 신뢰도 검증 결과는 표 9와 같다.

2) 코스설계 및 관리에 대한 요인분석

코스설계 및 관리 만족도를 구성하는 주 요인을 찾아내기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석 방법으로는 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치를 높이기 위하여 배리맥스 회전을 실시하였다. 골프코스설계 및 관리에 대한 요인 분석 결과 11개의 요인으로 분석되었다. 그 결과를 요약 정리해 보면 다음과 같다. 제 1요인으로는 페어웨이 관리, 벙커관리, 연못관리, 코스관리 전문성, 시설관리가 포함된 코스관리 요인이며, 제 2요인으로는 코스거리, 난이도, 다양성, 샷샐류, 공정성, 리듬감이 포함된 코스구성, 제 3요인은 야생동물, 녹지보존, 자연 지형이 포함된 환경친화, 제 4요인은 홀컵, 그린 표면굴곡, 그린 크기, 그린 모양이 포함된 그린특성, 제 5요인은 페어웨이 폭, 랜딩존, 페어웨이 조형, 잔디상태가 포함된 페어웨이 특성, 제 6요인은 안전성, 동선배치, 대기 공간, 티의 배치, 잔디 티가 포함된 티의 특성, 제 7요인은 교통, 혼잡, 시간적 접근, 안내 표지판이 포함된 접근성, 제 8요인은 교량, 카트로 통행, 통행로의 안전이 포함된 코스 통행, 제 9요인은 연못경관, 계류 배치, 미적 차별화, 코스의 아름다움이 포함된 코스의 심미성, 제 10요인은 수목의 계절감, 경관의 조화, 자연성이 포함된 코스 조경, 제 11요인은 클럽하우스 동선, 안내 동선이 포함된 클럽 하우스 특성으로 분석되었다. 표 12는 골프코스설계 및 관리에 대해 회전된 성분 행렬을 나타낸다.

표 9. 골프코스설계 및 관리에 대한 신뢰도 검증결과

구분	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	요인 9	요인 10	요인 11
Cronbach's alpha 계수 값	0.857	0.846	0.793	0.863	0.822	0.835	0.815	0.773	0.837	0.766	0.685
항목 수	6	5	3	4	4	6	4	3	4	4	2

3) 골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 코스설계 및 관리 요인

골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 코스설계 및 관리 변수의 영향력을 검증하기 위하여 '골프장 이용자 만족도'를 종속 변수로 하고 요인분석에 의해 도출된 각각의 코스설계 및 관리 변수들을 독립변수로 하여 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 코스설계 및 관리 모형의 설명력은 36.5%이며, 모형의 적합성 검증에서는 적합한 것으로 나타났다.

이용자 만족도에 영향을 미치는 코스설계 및 관리 변수의 회귀분석결과 계수 값을 보면 코스관리상태($\beta=0.257$), 티잉 그라운드 특성($\beta=0.221$), 코스 내 조경($\beta=0.207$)이 유의성을 가지며 이용자 만족도에 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났다.

이상의 결과는 고객만족도에 영향을 미치는 가장 큰 요인변수는 '코스관리상태'이며, 코스의 만족도를 높이기 위해서는 잔디관리가 가장 중요하며, 잔디를 관리하는 '코스관리요원(Green Keeper)'의 역할이 중요하다는 것을 나타낸다. 지속적인 코스 관리 기술의 향상과 코스 잔디상태를 최상으로 유지하기 위한 노력이 고객만족을 이끌어낸다고 볼 수 있다. 두 번째로 중요한 요인 변수는 '티의 특성'으로 골프를 시작할 때 처음 접하는 티는 동선이동의 적합성과 타구방향을 고려한 안전성, 티의 배치, 잔디 티의 사용 등이 코스의 만족도를 결정하는 주요 변수임이 확인되었다. 세 번째로 영향을 미치는 변수는 '코스 내 조경'으로 코스의 자연성을 살린 조경설계가 요구되며, 주변 경관과의 조화를 유지하고 계절감을 주는 조경계획을 하는 것이 이용자 만족도를 향상시키는 방안이 될 것이다. 표 13은 이용자 만족도에 영향을 미치는 코스설계 및 관리의 정도를 나타낸다.

표 10. 모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정 값의 표준오차
2	0.589	0.347	0.341	0.65775

표 11. 골프장 이용 만족도에 대한 코스설계 및 관리 영역 분산분석 결과

모형		제곱 합	자유도	평균제곱	F	유의확률
2	선형회귀분석	67.448	3	22.483	51.967	0.000
	잔차	126.761	293	0.433	-	-
합계		194.209	296	-	-	-

표 13. 골프장 이용 만족도에 대한 코스설계 및 관리영역 회귀분석결과

구분	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의 확률
		B	표준오차	베타		
코스설계 및 관리	(상수)	0.586	0.159	-	3.676	0.000
	코스관리상태	0.262	0.066	0.257	3.940	0.000
	티잉그라운드 특성	0.239	0.070	0.221	3.400	0.001
	코스 내 조경	0.211	0.063	0.207	3.332	0.001

종속변수: 골프장 이용자 만족

3. 이용자 만족도에 영향을 미치는 통합변수

1) 골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 통합변수

이상의 두 부분에서 나타난 결과를 토대로 운영서비스 변수와 코스설계 및 관리 변수에 대한 부분을 통합하여 설명하기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 통합모형의 설명력은 36.5%로 나타났으며, 모형의 적합성 검증에서도 적합한 것으로 나타났다.

골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 통합 모형의 회귀분석결과 계수 값을 보면 코스관리 상태($\beta=0.218$), 티잉 그라운드 특성($\beta=0.177$), 코스 내 조경($\beta=0.20$), 직원 서비스($\beta=0.155$)로 나타났다. 골프장 이용자 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 변수는 페어웨이 관리, bunker 관리, 연못 관리, 코스관

표 14. 모형 요약

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정 값의 표준오차
3	0.604	0.365	0.356	0.64995

표 15. 골프장 이용 만족도에 대한 분산분석결과

모형		제곱 합	자유도	평균제곱	F	유의확률
3	선형회귀분석	70.856	4	17.714	41.933	0.000(d)
	잔차	123.352	292	0.422	-	-
	합계	194.209	296	-	-	-

표 16. 골프장 이용 만족도에 대한 회귀분석결과

구분	독립변수	비표준화 계수		표준화 계수	t값	유의확률
		B	표준오차	베타		
통합	(상수)	0.431	0.167	-	2.591	.010
	코스관리상태	0.222	0.067	0.218	3.309	.001
	티잉그라운드 특성	0.192	0.072	0.177	2.678	.008
	코스 조경	0.204	0.063	0.200	3.248	.001
	직원 서비스	0.182	0.064	0.155	2.841	.005

종속변수: 골프장 이용자 만족

리 전문성, 시설관리가 포함된 코스관리 상태이며, 두 번째로는 수목의 계절감, 경관과의 조화, 코스의 자연성이 포함된 코스 내 조경 이 세 번째로는 코스의 안전성, 동선배치, 대기 공간, 티의 배치를 포함하는 티의 특성이 네 번째로는 친절도, 표정, 용모, 접객 태도가 포함된 골프장 직원 서비스로 나타났다. 표 16은 통합 모형이 골프장 이용자 만족도에 영향을 미치는 정도를 나타낸다(표 16 참조).

IV. 결론

본 연구는 골프장 운영의 다양한 변수들을 고객(golfer)의 입장에서 만족 정도와 차이점을 분석하여 상호관계성을 밝히 고자 하였으며, 이용객의 다양한 욕구를 파악하고 골프장 이용 고객의 만족 요인변수를 도출하고자 하는 연구이다. 먼저, 이용자 만족도에 영향을 미치는 매개변수는 '운영서비스 영역'과 '코스설계 및 관리 영역'으로 나누어 분석되었다. 크게 두 부분으로 나누어진 각각의 매개변수에 대해 요인분석을 실시한 결과 '운영서비스 영역'의 주요 요인 변수로 골프장 이미지, 예약, 이용요금, 직원서비스, 캐디서비스, 식음서비스, 경기운영 시스템의 7가지로 분류되었다. '코스설계 및 관리 영역'의 주요 요인 변수는 코스관리상태, 코스구성, 환경 친화, 그린 특성, 페어웨이 특성, 티잉 그라운드 특성, 접근성, 코스 통행, 코스의 심미성, 코스 조경, 클럽하우스 특성의 11가지로 분류되었다. 분류된 요인변수를 독립변수로 하여 영역별 이용자 만족도에 미치는 영향 정도를 파악하기 위해 이용자 만족도를 종속변수로 설정하고 각 매개변수별 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 첫째, '이용자 만족도에 영향을 미치는 운영서비스 요인변수'는 '골프장 이미지', '직원 서비스', 그리고 '이용요금'이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 골프장 이미지는 23.5%의 영향력을 가지며 직원 서비스는 28.8%, 이용요금은 14.9%의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이상의 결과로 볼 때 골프장 운영에 있어서 고객 만족도를 높이기 위해 우선적으로 고려되어야 할 부분은 골프장의 운영철학, 전통, 기여도, 자부심등을 포함하는 골프장의 전체적인 이미지 향상에 주력해야 할 것이다. 그 다음은 직원들의 철저한 서비스 교육이 우선되어야 할 것으로 판단된다. 또한, 골프장의 서비스 수준에 따른 적절한 이용요금 체계의 정립이 필요하다고 볼 수 있다.

둘째, '이용자 만족도에 영향을 미치는 코스설계 및 관리 요인변수'는 '코스관리 상태'와 '티의 특성' 그리고 '코스 내 조경'이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 계수 값을 보면 코스관리 상태는 25.7%의 영향력을 나타내며 티의 특성은 22.1%, 코스 내 조경은 20.7%의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과는 이용자 만족도에 영향을 미치는 가장 큰 요인 변수는 '코스관리 상태'이며 이용자 만족도를 높이기 위해서는 잔

디관리가 가장 중요하며, 잔디를 관리하는 '코스관리요원(green keeper)'의 역할이 중요하다는 것을 나타낸다. 지속적인 코스관리 기술의 향상과 코스잔디 상태를 최상으로 유지하기 위한 노력이 고객 만족을 이끌어낸다고 볼 수 있다. 그 다음 중요한 요인 변수는 '티잉 그라운드 특성'으로 골프를 시작할 때 처음 접하는 티는 동선이동의 적합성과 타구방향을 고려한 안전성, 티의 배치, 잔디 티의 사용 등이 이용자 만족도를 결정하는 주요 변수임이 확인되었다. 세번째로 영향을 미치는 변수는 '코스 내 조경'으로 코스의 자연성을 살린 조경계획이 요구되며, 주변 경관과의 조화를 유지하고, 계절감을 주는 조경계획을 하는 것이 이용자 만족도를 향상시키는 방안이 될 것이다.

셋째, 이상의 두 부분에서 나타난 결과를 토대로 '운영서비스' 변수와 '코스설계 및 관리' 변수에 대한 부분을 통합하여 설명하기 위하여 선형회귀분석을 실시하였다. 그 결과 통합모형의 설명력은 36.5%로 나타났으며, 모형의 적합성 검정에서도 적합한 것으로 나타났다. 이용자 만족도에 영향을 미치는 통합모형의 회귀분석 결과, '코스관리 상태'가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 두번째로는 '코스 내 조경'이, 세번째로는 '티의 특성'이, 네번째로는 '직원 서비스'가 이용자 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 계수 값을 보면 코스관리 상태가 21.8%의 영향력을 미치며, 코스 내 조경은 20%, 티의 특성은 17.7%, 직원 서비스는 15.5%로 나타났다. 이러한 결과는 골프장 운영서비스 부분이 강조되어 연구되어온 선행연구와는 다른 결과로 해석된다.

본 연구가 시사하고 있는 점은 첫째, 골프장의 운영서비스, 코스설계 및 관리, 이용자 특성 등이 직·간접적으로 만족도에 영향을 미친다는 사실이다. 따라서 관광학 분야의 마케팅의 관점보다는 좀 더 포괄적인 요인들을 제시하였다는 점이다. 특히 코스설계와 관리는 가장 중요한 영역임이 밝혀졌으므로 이 분야의 질적 수준의 제고가 반드시 필요하다는 것을 시사하고 있다고 볼 수 있다. 둘째, 골프장 고객의 대상을 한 개 골프장이 아니라 전국 119개 골프장을 대상으로 조사 분석하여 골프장 이용자 만족 요인연구의 범위를 광범위하게 확장한 점이다. 셋째, 골프장의 만족 요인을 분석함에 있어서 '운영서비스 측면'과 '코스설계 및 관리적 측면'을 동시에 고려하여 골프장 개발과 운영에 있어 복합적인 시각으로 접근할 수 있도록 하여 개발적 측면과 운영적 측면의 조화를 꾀한 점이다.

그러나 본 연구는 전국 골프장을 대상으로 가급적 많은 고객 만족 요인을 도출하고자 하였으나, 설문을 평가함에 있어서 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 2007년을 연구 시점으로 한 횡단적 연구이기에 시대적으로 급격하게 변화하는 골프장 이용객의 다양한 욕구들을 수용할 수 없는 한계성을 지니고 있다. 특히 퍼블릭 골프장의 수요 증가와 공급은 하나의 변수가 될 수 있을 것이다. 후속연구에서는 더욱 구체적이고 다양한 변화 특성에 중점을 둔 연구가 수행될 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서는 골퍼의 경험이 있는 일반 골퍼를 대상으로 연구가 수행되어 전문가 의견이 반영된 요인변수들이 부족하게 조사되었을 가능성을 가지고 있다. 앞으로는 전문가 설문조사, 관찰, 인터뷰 등의 복합적이고 구체적인 만족 요인 변수에 대한 연구가 필요하다고 볼 수 있다. 셋째, 본 연구는 고객(golfer)의 입장에서만 만족 요인을 조사 분석하였으므로 앞으로는 상호 보완적인 운영자 측면의 골프장 운영에 대한 지표 개발과 골프장 품질에 관한 연구가 진행되어 연구 분야의 확대와 더불어 골프장 운영 환경을 개선할 수 있는 다양한 접근 방법론이 개발되기를 기대한다.

인용문헌

1. 양승용(2005) 골프코스의 서비스 품질 측정 도구 개발에 관한 연구. 경희대학교 박사학위논문.
2. 오준석(1996) 기대 불일치 패러다임을 통한 상업스포츠시설의 고객만족에 관한 연구. 세종대학교 박사학위논문.
3. 박성식(2003) 골프장 이용객 만족도와 충성도 이미지가 재방문에 미치는 영향. 수원대학교 박사학위논문.
4. 윤석조(2005) 골프장 이용자의 참여목적, 서비스 품질, 고객만족 및 구매행동 간의 관련성 연구. 원광대학교 박사학위논문.
5. 우기남(2003) 골프장 서비스에 대한 고객과 서비스 제공자간의 지각 불일치에 관한 연구. 제주대학교 박사학위논문.
6. 김준형(1995) 고객만족 결정변수들에 관한 연구-기대 형성시 정교화 가능성의 조절변수로서의 역할을 중심으로-. 서강대학교 석사학위논문.
7. 이윤희(1994) 고객만족 결정변수에 대한 이론적 고찰. 서울대학교 경영논집.
8. 김유일(1988) 주거 만족도에 관한 경험적 연구-수도권 아파트 가구를 중심으로-. 한양대학교 박사학위논문.
9. 유시건(1997) 골프장 이용자의 만족도 영향 요인에 관한 연구. 한남대학교 석사학위논문.
10. 서천범(2005) 레저백서. 한국레저산업연구소.
11. Muirhead, Desmond and Guy L. Rando(1994) Golf Course Development and Real Estate: 66-67.
13. Johns, Robert Trent Jr(1993) Golf by Design. little brown.
14. Hurdzan, Michael J.(1996) Golf Course Architecture Design, Construction & Restoration. Sleeping bear press.

원 고 접 수 일: 2008년 8월 20일
 심 사 일: 2008년 9월 29일(1차)
 2008년 10월 17일(2차)
 2008년 11월 5일(3차)
 계 재 확 정 일: 2008년 11월 11일
 4인익명 심사필