

# 자연휴양림의 서비스 품질이 이용자 만족도 및 재방문 의도에 미치는 영향 분석

- 경북지역 5개 자연휴양림을 중심으로 -

이종진\* · 이현택\*\* · 조현주\*

\*경북대학교 대학원 조경학과 · \*\*경북대학교 조경학과

## Influence of the Natural Forest Service Quality on User's Satisfaction and Demand for Revisit

- By Focusing on Five Natural Forest in Kyung-buk Province -

Lee, Jong-Jin\* · Lee, Hyun-Taek\*\* · Cho, Hyun-Ju\*

\*Dept. of Landscape Architecture, Graduate School, Kyungpook National University

\*\*Dept. of Landscape Architecture, Kyungpook National University

### ABSTRACT

The purpose of this research is to practically figure out the relationship between Natural Forest service quality on user's satisfaction and demand to revisit. The results are as follows:

First, the agent service quality, facility, accessibility, and cost as factors of the Natural Forest service quality. These are all influenced positively for visitor's satisfaction by priority of agent service> accessibility> facility> cost.

Second, the agent service quality, facility, accessibility are all influenced positively on visitor's demand on revisit by priority of agent service> accessibility> facility. But the cost doesn't make an influence on revisiting.

Third, the visitor's satisfaction made it as an influence on revisiting demand positively. These are the results for the research on service quality, user's satisfaction, facility, accessibility, and cost of the 5 Natural Forest over the Kyung-buk Province.

We finally figured out the agent service quality is the most important factor to improve the quality of Natural Forest facility. We are sure about the improvement of the agent service quality which will make it successful.

*Key Words: Agent Service, Accessibility, Facility, Satisfaction, Relationship*

### 국문초록

본 연구에서는 국내 자연휴양림 이용자들이 지각하는 서비스 품질과 이용자의 특정 방문 휴양림에 대한 이용자 만족도

**Corresponding author:** Hyun-Taek Lee, Dept. of Landscape Architecture, Kyungpook National University, Daegu 702-701, Korea, Tel.: +82-53-950-5782, E-mail: htlee@knu.ac.kr

및 추후 재방문 의도 간의 상관관계와 인과관계를 실증적으로 검증해 보는 것을 주요한 목적으로 하고 있다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

우선 자연휴양림 서비스 품질 요인인 직원서비스 요인과 시설, 접근성, 그리고 비용 요인 모두 이용자 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이용자 만족도에 대한 상대적 영향력은 직원 서비스, 접근성, 시설, 비용의 순으로 나타났다. 다음으로 자연휴양림 서비스 품질 요인이 자연휴양림의 재방문 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는지 파악해 보기 위하여 회귀분석을 수행한 결과, 직원 서비스와 시설, 접근성 등의 요인이 자연휴양림의 재방문 의도에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 그러나 비용은 유의한 영향을 미치지 않았다.

마지막으로 자연휴양림에 대한 이용자 만족도가 재방문 의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 단순회귀분석을 수행한 결과, 이용자 만족도는 재방문 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자연휴양림에 대한 이용자 만족도를 높이면 추후 재방문 의도를 높일 수 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과를 종합해 보면 자연휴양림 이용자 만족도를 높이기 위해서는 서비스 품질 요인에 속하는 4가지 요인 즉, 직원 서비스, 시설, 접근성, 비용의 개선이 필요하며, 특히 직원 서비스 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향력이 가장 크다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 이용자들의 추후 재방문 의도를 높이기 위해서는 비용요인보다는 직원 서비스, 시설, 접근성 요인의 개선이 중점적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다.

주제어: 직원 서비스, 접근성, 시설, 만족도, 상관관계

## 1. 서론

### 1. 연구배경 및 목적

자연휴양림은 도시지역이나 도시근교 등 휴양가치의 우수성이 높은 지역에 입지하는 녹지유형으로서, 이용자 지향형 도시공원이나 유휴지와는 다른 입지 특성을 가진다. 즉, 이용자에게 다양한 경험을 제공하기 위한 접근성이 전제됨으로써 일반 산림이 갖는 폐쇄성보다는 다소 유연한 개방성을 갖는 중간 형태의 녹지공간이라 할 수 있다(김세천, 1993; 김중은과 양덕희, 2000; 이혁진, 1998).

이러한 자연휴양림은 경제의 급속한 성장과 생활수준의 향상 등으로부터 야기되는 자연휴양에 대한 욕구를 충족시켜 줄 수 있는 중요한 시설로 인식되고 있으며, 국내의 경우 1988년 유명산 자연휴양림을 시작으로 2010년 현재 123개소까지 지속적으로 증가하고 있다(산림청, 2010). 또한 웰빙과 건강을 추구하는 현대인들의 수요로 인해 자연휴양림을 방문하는 이용자 수도 매년 증가하고 있다.

최근에는 복잡한 도심으로부터 벗어나 자연 속에서 휴식을 취하고자 하는 요구가 증대되면서 자연휴양림의 중요성이 더욱 부각되었으며, 이에 관한 연구도 활발하게 진행되고 있다(송형섭과 광경호, 1993; 이창현 등, 2004; 한상열 등, 2008). 특히 자연휴양림 이용객 형태 및 만족도와 관련된 연구를 살펴보면, 우선 하경량(2002)은 전라남도에 분포하는 대표적인 자연휴양림 6개소를 대상으로 이용자의 행태 패턴을 조사·분석하고, 이를 토대로 새로운 형태의 관광지 이용 패턴에 대한 함

의 및 시사점을 도출하였다.

이와는 또다른 측면에서 자연휴양림의 휴양자원 특성과 만족도에 관한 연구도 일부 진행되었던 바, 장병문(2000)은 국·공유 휴양림 7개소, 민간 휴양림 3개소를 연구대상지로 선정하여, 이용자를 대상으로 자연휴양자원의 이용 만족도를 조사하고, 물리적 자원인 계곡 또는 물이 휴양림 전체 이용 만족도에 어느 정도 영향을 미치고 있는지를 분석한 바 있었다.

또한 자연휴양림 시설과 이용 만족도와와의 관계에 있어서, 윤지환과 김수진(2003)은 유명산, 청대산 휴양림 이용자들의 설문분석을 통해, 시설의 만족도를 높이기 위해서는 청결성과 관리자의 친절성이 우선적으로 개선되어야 할 요인이라 역설하였다. 더불어 전경수 등(2000)은 자연휴양림의 만족도를 높이고 재방문을 유도하기 위해서는 이용자들을 대상으로 하는 체험 프로그램 도입이 우선시 되어야 하며, 이용자의 정보를 지속적으로 조사·수집하여 체계적인 마케팅 전략을 도입한 필요성이 있다고 주장하였다.

그러나 이러한 다양한 연구에도 불구하고 지금까지의 자연휴양림에 관한 선행연구는 주로 이용행태 및 이용 만족도에 관한 연구로 국한되어 있는 실정이다. 즉, 자연 휴양림 이용자들이 지각하는 서비스 품질이 특정 방문 휴양림에 대한 만족도와 추후 재방문 의도에 어떤 양향을 미치고 있는지에 대한 연구는 다소 부족한 것으로 사료된다.

따라서 본 연구에서는 특정 자연휴양림에 이용자 만족에 미치는 요인과 이용자 만족이 재방문 의도에 미치는 영향을 규명해 보기 위해 자연휴양림 서비스 품질, 이용자 만족도, 재방문 의도 간의 상관관계를 실증적으로 검증해 보는데 가장 큰 의의를 두었다.

## II. 서비스 품질 및 이용자 만족의 의미해석

### 1. 서비스 품질

미국 마케팅학회(AMA)에 따르면 서비스란 '판매 목적으로 제공되거나 또는 상품 판매와 연계하여 제공되는 활동, 편익, 만족이다'라고 정의하고 있다. 따라서 서비스 품질은 이러한 서비스의 수준을 의미한다고 볼 수 있다. Gronroos(1984)은 '서비스 품질은 지각된 서비스의 질을 외부적 요인인 구전, 이념, 마케팅 활동 등 과거 경험에 의해 기대된 서비스와 이용자 간의 상호작용에서 발생하여 소비자에게 지각되는 것'이라 정의하면서 서비스 품질은 이용자의 기대, 기술적, 기능적 특성, 이미지와 같은 여러 변수와 유기적인 상관관계가 있다고 역설하였다. 또한 Parasuraman *et al.*(1988)은 '서비스 품질이란 서비스에 대한 소비자의 기대와 지각 사이의 불일치 정도와 그 방향이다.'라고 정의하고 있다.

이상에서 살펴본 바와 같이 서비스 품질은 여러 분야 및 연구자에 따라 다소 상이하게 정의되고 있다. 그러나 이들의 내용을 종합해 보면, 서비스 품질은 객관적인 개념보다는 주관적인 "지각된 서비스 품질(Perceived Service Quality)"이라는 의미로 사용되어지고 있으며, 평가에 있어서도 단지 서비스 결과에 대해서만이 아니라, 서비스 제공 과정에 대한 평가까지도 포함된다고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서의 자연휴양림 서비스 품질은 '자연휴양림을 방문하는 이용자들의 평가에 의해 결정되어지는 기대 혹은 욕구'로 규정하였다.

### 2. 이용자 만족

이용자 만족은 소비자 구매의사 결정과정의 결과변수로서, 마케팅 전략상 중요한 의미를 가지는 개념이라 할 수 있다. Westbrook and Reilly(1983)는 '이용자 만족이란 어떤 특정한 제품이나 서비스의 구매 또는 소비 경험에 대한 이용자의 주관적인 평가반응이다.'라고 정의하면서 이러한 평가반응은 느낌이나 감정뿐만 아니라 판단적 신념을 모두 포함하고 있다고 설명하였다. 즉, 평가의 기초는 이용자마다 다양할 수 있으며, 각 개

인이 기대하는 비교의 기준이나 제품속성, 혜택, 소비결과에 따라 상이하게 나타날 수 있다고 역설하였다.

또한 Hunt and Thomas(1997)는 '이용자 만족은 소비 경험이 최소한 이용자가 기대했던 만큼 훌륭했다고 명시적으로 나타낸 평가'라고 정의하였으며, 우양호와 홍미영(2004)은 '제품과 서비스의 사용결과로 나타나는 감정적 반응'을 이용자 만족의 의미로 파악하였다.

이러한 이용자 만족에 대한 여러 개념 정의는 연구자의 관점에 따라 다양하게 해석되고 있다. 그러나 초기 연구에서는 대체로 정서적 반응 또는 인지적 판단의 단일차원으로 정의하는 것이 보편적이었으나, 후속 연구들에서는 정서적 반응과 인지적 반응이 결합된 다차원의 개념으로 이해하는 추세이다(Richard, 2000).

따라서 본 연구에서 '자연휴양림 이용자들이 자연 휴양림의 서비스를 이용함에 있어서 경험하는 인지적인 판단과 정서적 반응이 누적되어 이용자의 기대한 바를 충족되었다고 판단하는 상태'를 이용자 만족이라 정의하였으며, 이러한 이용자의 기대와 서비스 이용만족과의 일치 정도에 따른 총체적인 만족도를 측정해 보고자 한다.

## III. 연구내용 및 방법

### 1. 조사 대상지 선정 및 현황

본 연구는 경북지역에 소재하는 총 20개소의 자연휴양림 중 국가가 운영하는 휴양림 2개소와 지자체가 운영하는 휴양림 3개소 등 총 5개소를 조사 대상으로 선정하였다(표 1 참조).

각 조사 대상지별 현황을 살펴보면, 일례로 운문산 자연휴양림의 경우, 경상남·북도와 울산광역시의 경계부에 위치하고 있으며, 면적은 약 1,961ha 정도이다. 개장년도는 2000년이며, 1일 최대 수용인원은 1,000명으로 조사되었다. 특히 이 지역은 700여 종의 동·식물이 분포하고 있으며, 다른 지역에서 흔히 찾아보기 힘든 노각나무, 고로쇠나무, 사람주나무 등이 다수 자생하고 있었다. 주요 시설로는 숲속의 집, 산림문화 휴양관, 숲속 수련장, 야생식물 관찰원, 야영테크 등으로 타 휴양림에 비해 다양하게 분포하고 있는 것으로 나타났다.

표 1. 조사 대상지 위치 및 주요시설

자연휴양림	운영주체	위치	면적(ha)	개장년도	수용인원 (최대/최적)	주요시설
운문산	국가	청도군 운면면 신원리	1,961	2000	1,000/500명	숲속의 집 5실, 연립동 5실, 산림문화 휴양관 30실, 숲속 수련장, 물놀이장, 운동장, 야생식물 관찰원 1개소, 야영테크
대야산	국가	문경시 가은읍 완장리	820	2009	1,000/500명	숲속의 집 5실, 산림문화휴양관 8실, 숲 체험로
청송	지자체	청송군 부남면 대전리	211	1997	1,000/500명	숲속의 집 14실, 연수의 집 1실, 족구장, 야영테크
구수곡	지자체	울진군 북면 십이령로	200	2001	1,500/950명	숲속의 집 20실, 야영장, 물놀이장, 목교, 야생화단지, 표고재배장
성주봉	지자체	상주시 은척면 남곡리	200	2001	1,000/500명	숲속의 집 7실, 한방산림휴양관 11실, 야영테크, 캠프화이어장, 산림교육장

또한 구수곡 자연휴양림의 경우 경상북도 울진군 북면에 위치하고 있으며, 면적은 약 200ha 정도로 타 휴양림에 비해 소규모로 조성되어 있었다. 그러나 숙박시설의 규모가 커 최대 수용인원은 1,500명으로 조사 대상 자연휴양림 중 가장 높은 수치를 보였다. 특히 이 지역은 10km에 달하는 계곡부를 따라 200년 이상의 울진 소나무 군락지와 산양 등의 희귀 동·식물들이 서식하고 있었으며, 크고 작은 소와 폭포가 형성되어 있어 자연경관의 미·시각적 가치가 매우 높은 것으로 분석되었다. 주요시설로는 숲속의 집, 야영장, 물놀이장, 주차장, 화장실, 출렁다리 및 목교, 야생화단지 등이며, 교육·체육시설로 야생화단지, 표고재배장, 야외무대 및 운동장이 설치되어 있었다.

## 2. 연구모형과 가설의 설정

본 연구는 자연휴양림 이용자들이 지각하는 서비스 품질이 이용자 만족도 및 재방문 의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명해 보려는 것으로서, 서비스 품질 및 이용 만족도의 선행 연구결과(Parasuraman *et al.*, 1988)를 비교·검토하여 연구모형을 설정하였다(그림 1 참조). 먼저 독립변수는 자연휴양림 서비스 품질로 설정하였으며, 직원 서비스, 시설, 접근성, 비용 등 총 4개의 하위 변인으로 요인화 하였다. 또한 종속변수는 이용자 만족도 및 재방문 의도 변인을 각각 설정하였다.

이상과 같은 모형을 토대로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 자연휴양림 서비스 품질은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 자연휴양림 직원서비스는 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 자연휴양림 시설은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 자연휴양림 접근성은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4: 자연휴양림 비용은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

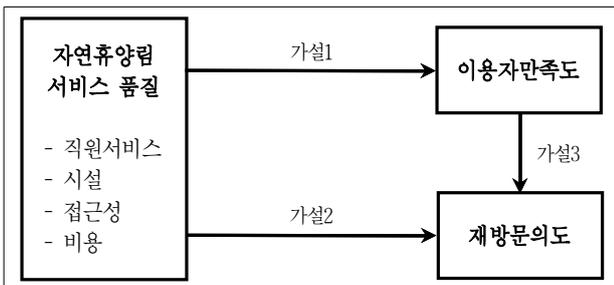


그림 1. 연구모형

가설 2: 자연휴양림 서비스 품질은 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 자연휴양림 직원서비스는 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 자연휴양림 시설은 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3: 자연휴양림 접근성은 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4: 자연휴양림 비용은 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3: 자연휴양림 이용자만족도는 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 3. 설문지 설계 및 자료수집

본 연구는 구조화된 연구모형을 활용한 실증연구로, 설문지는 자연휴양림 방문에 관한 일반적 내용, 서비스 품질, 자연휴양림 만족도, 재방문 의도 등 총 3개 부분으로 구성하였다. 인구통계학적 특성에 관한 사항은 성별, 연령, 직업, 거주지 등 4개 문항으로 구성하였다.

서비스 품질 및 만족도, 재방문 의도에 관한 측정은 5점 리커트 척도를 기본으로 사용하였으며, 매우 그렇다는 5점, 전혀 그렇지 않다는 1점으로 측정된 후 연전하여 분석하였다. 설문조사는 상기와 같이 경북지역 5개소 자연휴양림으로 제한하였으며, 2011년 6월 한 달 동안 총 5차례에 걸쳐 각 휴양림 대표소를 지나는 이용자들을 대상으로 진행되었다. 특히 설문조사에서는 만 20세 이상의 방문객을 대상으로 하였으며, 총 325부를 배부 및 회수하여, 이중 불성실한 응답을 제외하고 최종적으로 300부를 설문분석에 활용하였다. 설문조사 과정은 대표소 앞을 지나 는 이용자를 대상으로 설문 참여 희망자에 한하여 수행되었다.

## 4. 통계분석 방법

본 연구를 위해 수집된 자료의 통계처리는 SPSS 17.0 프로 그래를 이용하였으며, 우선 자연휴양림 방문에 관한 일반적 내용과 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 또한 조사대상 자연휴양림에 따라 자연휴양림 서비스 품질 요인인 직원서비스, 시설, 접근성, 비용에 대한 인식과 이용자 만족도, 재방문 의도 등에 차이가 있는지를 알아보기 위해 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

더불어 자연휴양림 서비스 품질 요인과 이용자 만족도, 재방문 의도 간의 관계를 파악하기 위해서 피어슨의 상관관계 분석(Pearson correlation analysis)을 실시하였으며, 각 변수 간 인과 관계를 검증하는 연구가설의 검증을 위해서 회귀분석(Regression Analysis)을 수행하였다.

## 5. 응답자의 인구 통계학적 특성

본 연구의 조사 대상지인 5개소 자연휴양림 이용자 300명에 대한 인구통계학적 특성은 표 2와 같다. 먼저 성별 분포를 살펴보면, 남성 50.7%, 여성 49.3%로 거의 비슷한 구성비를 보이고 있었다. 연령층 분포는 50대 이상이 29.0%로 가장 많았으며, 다음으로 40대 28.7%, 30대 25.0%, 20대 17.3% 순으로 나타났다. 전반적으로 보면, 모든 연령층에서 비교적 고르게 방문하고 있는 것을 알 수 있었다.

직업에 따른 구성 분포는 회사원이 31.0%로 가장 많았으며, 다음으로 주부 24.0%, 공무원과 자영업 17.3%, 학생 6.7%, 기타 3.7% 순으로 나타났다. 거주지역에 따른 분포의 경우, 경북·대구지역 거주자가 68.7%로 가장 많았고, 서울·경기·인천지역이 14.3%, 경남·부산·울산지역이 11.0%, 전라도와 충청도 등 기타지역 거주자가 6.0% 순으로 조사되었다. 이는 경북지역에 위치한 자연휴양림을 조사하였기 때문에 접근성을 고려해 볼 때 경북·대구지역의 이용자가 방문하기에 유리하기 때문인 것으로 사료된다.

## IV. 결과 및 고찰

### 1. 자연휴양림 방문에 관한 일반적 특성

자연휴양림 방문에 관한 일반적 특성분석 결과, 먼저 자연휴

표 2. 이용자의 인구통계학적 특성

구분		빈도(명)	구성비(%)
성별	남	152	50.7
	여	148	49.3
연령	20대	52	17.3
	30대	75	25.0
	40대	86	28.7
	50대 이상	87	29.0
직업	학생	20	6.7
	주부	72	24.0
	공무원	52	17.3
	회사원	93	31.0
	자영업	52	17.3
	기타	11	3.7
거주지역	경북/대구	206	68.7
	경남/부산/울산	33	11.0
	서울/경기/인천	43	14.3
	기타 지역	18	6.0
계		300	100.0

양림 연간 방문횟수는 5회 이상이 28.0%로 가장 많았고, 다음으로 2회 25.3%, 1회 23.0%, 3회 15.0%, 4회 8.7% 순으로 분석되었다. 또한 동반자는 가족 및 친지와 함께 방문한 이용자가 33.3%로 가장 많았고, 다음으로 친구 및 연인 24.0%, 직장동료 23.0%, 단체 18.7%, 기타 1.0% 순으로 나타났다. 선행연구(전승현, 2011)에서도 가족단위 휴가를 목적으로 자연휴양림을 이용하는 사례가 가장 많다고 언급하고 있는 바, 본 연구결과를 뒷받침하고 있다고 볼 수 있다.

자연휴양림의 방문 목적을 살펴보면, 산책이나 삼림욕이 위해서가 25.8%로 가장 높았고, 다음으로 직원들과의 단합대회나 연수 19.1%, 일상탈출 18.9%, 등산과 같은 산악활동 11.4%, 스트레스 해소 8.2%, 새로운 곳에 대한 호기심과 비용이 저렴해서 6.7%, 주위의 관광자원과 연계가 가능 1.9%, 기타 1.3% 순으로 나타났다. 자연휴양림까지의 교통수단은 자가용 이용자가 82.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 다음으로 대중교통 15.3%, 미니밴 2.7% 순으로 나타났다. 이는 조사 대상지 자연휴양림들의 지리적 입지 유형이 대부분 산간오지형이라 대중교통의 이용이 불편하며, 소규모 가족단위 중심의 이용자들이 대부분을 차지하고 있는 바, 자가용의 이용이 가장 높게 나타난 것으로 사료된다.

자연휴양림의 재방문의사를 나타낸 이용자는 총 300명 중 292명으로 약 97.3%가 재방문 의향이 있는 것으로 나타났고, 재방문 희망 이유로는 조용하고 휴식을 취하기 적합해서가 28.7%로 가장 높았으며, 자연경관이 좋아서 22.7%, 등산이나 야영 등 야외활동을 하기에 적합해서 16.5%, 가격이 다른 휴양림에 비해 싸서 8.5%, 자연에 대한 지식을 확충하기에 적합해서 6.6%, 새소리를 듣거나 야생 동물을 관찰하기에 적합해서 6.3%, 편의 시설 및 휴식공간이 잘 되어 있어서 6.0%, 접근성이 다른 휴양림에 비해 유리해서 4.7% 순으로 나타났다.

즉, 조사 대상지 자연휴양림들의 경우 정적인 활동의 비율이 높음을 알 수 있다. 이는 기존 관광지에서 나타났던 단순하게 먹고 즐기는 위주의 이용형태가 아니라 휴식과 안정을 도모하는 이용형태로 변화되고 있음을 나타내고 있음을 알 수 있고, 또한, 자연휴양림에서의 여가에 대한 이용자들의 인식 변화를 단적으로 보여주는 것이라 할 수 있다.

### 2. 측정도구의 신뢰도

자연휴양림 서비스 품질과 이용자 만족도 및 재방문 의도를 측정하기 위한 설문도구의 신뢰도 검증은 위해 요인분석을 실시하였다. 먼저 자연휴양림 서비스 품질 항목들을 주성분분석 방법을 이용한 Varimax 회전에 의해 요인분석을 수행한 결과, 요인적재량이 낮거나 연구개념이 상이한 요인에 높은 적재량을 보이는 3개 항목을 제거하고 4개의 요인이 도출되었으며,

표 3. 자연휴양림 서비스 품질 측정항목의 요인분석과 신뢰도

항목		요인적재량				신뢰도 (Cronbach's $\alpha$ )
		요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	
직원 서비스	안내원의 지식과 설명 태도	<b>0.819</b>	0.210	0.068	0.123	0.909
	직원의 자발적 도움 의지	<b>0.808</b>	0.221	0.063	0.078	
	이용자의 욕구 반영	<b>0.800</b>	0.242	0.123	0.190	
	프로그램에 대한 전문적 지식	<b>0.772</b>	0.218	0.134	0.129	
	불편, 불만사항에 대한 신속한 처리	<b>0.748</b>	0.162	0.248	0.138	
	직원 친절성	<b>0.710</b>	0.057	0.310	0.134	
시설	주차시설	-0.001	<b>0.720</b>	-0.103	0.129	0.813
	산책로 및 휴식공간	0.240	<b>0.661</b>	0.361	0.082	
	화장실	0.268	<b>0.617</b>	0.319	0.097	
	안내표지판	0.222	<b>0.564</b>	0.102	0.429	
	주변 시설 및 경관	0.340	<b>0.540</b>	0.132	-0.056	
	숙박시설	0.222	<b>0.528</b>	0.518	0.203	
	놀이 및 체육시설	0.179	<b>0.460</b>	0.291	0.069	
비용	숙박비	0.142	0.254	<b>0.801</b>	0.159	0.783
	매점 및 식사비	0.176	0.267	<b>0.766</b>	0.198	
	교통비	0.136	0.178	<b>0.648</b>	0.390	
	입장료	0.379	-0.116	<b>0.460</b>	0.132	
접근성	자가용 이용 편리성	0.213	0.132	0.115	<b>0.840</b>	0.819
	소요시간	0.199	-0.049	0.315	<b>0.782</b>	
	도로 포장상태	0.081	0.352	0.281	<b>0.705</b>	
고유치		7.897	2.065	1.515	1.116	
분산비율(%)		39.487	10.327	7.577	5.580	
누적분산비율(%)		39.487	49.814	57.391	62.972	

요인들의 분산설명력은 62.972%로 나타났다(표 3 참조).

요인분석 결과로 요인 1은 자연휴양림 직원서비스 관련 요인으로 확인되었고, 고유치는 7.897이며, 분산설명비율은 39.486%로 나타났다. 구성 항목들 간의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.909로 높게 나타났다. 요인 2는 자연휴양림 시설 관련 요인으로 확인되었고, 고유치는 2.065, 분산설명비율은 10.327%로 나타났다. 구성 항목들 간의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.813으로 비교적 높게 나타났다. 또한 요인 3의 경우 자연휴양림 비용 관련 요인으로 확인되었고, 고유치는 1.515, 분산설명비율은 7.577%로 나타났으며, 구성 항목들간의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.783로 분석되었다. 마지막으로 요인 4는 자연휴양림 접근성 관련 요인으로 명명하였으며, 고유치는 1.116, 분산설명비율은 5.580%, Cronbach's  $\alpha$  값이 0.819로 나타났다.

다음으로 자연휴양림 이용자 만족도와 재방문 의도 측정항목에 대한 요인분석과 신뢰도 검증 결과는 표 4와 같다. 요인분석 결과, 고유치가 1 이상인 2개의 요인을 도출하였으며, 요인들의 분산설명력은 67.617%로 나타났다. 요인 1은 자연휴양림 이용자만족도 요인으로 확인되었고, 고유치는 4.637, 분산설명비율은 51.521%, Cronbach's  $\alpha$  값은 0.874로 비교적 높게 나타

났다. 또한 요인 2는 자연휴양림 재방문의도 관련 요인으로 확인되었으며, 고유치는 1.449, 분산설명비율은 16.097%, Cronbach's  $\alpha$  값은 0.830으로 분석되었다.

### 3. 각 조사 대상지별 서비스 품질, 이용 만족도, 재방문 의도의 차이

#### 1) 조사 대상 자연휴양림별 서비스 품질 분석

우선 각 휴양림별 직원서비스에 대한 분산분석 결과,  $p < 0.001$ 의 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었으며, 대야산 자연휴양림이 3.68로 가장 높은 값을 보였다. 반면, 성주봉 자연휴양림은 2.66으로 보통 이하의 결과값을 나타내었다. 이는 대야산 자연휴양림의 경우 무료 숲해설 프로그램을 2시간마다 운영하고 있으며, 직원의 친절교육을 주기적으로 실시하고 있기 때문인 것으로 사료되며, 성주봉 자연휴양림의 경우 직원의 부족으로 많은 숙박 및 체험시설을 관리하기 어렵기 때문인 것으로 판단된다.

또한 각 휴양림별 시설에 대한 분산분석 결과, 역시  $p < 0.001$ 의 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 평균값을

표 4. 자연휴양림 이용자 만족도와 재방문 의도 측정항목의 요인분석과 신뢰도

항목		요인적재량		신뢰도 (Cronbach's $\alpha$ )
		요인 1	요인 2	
이용자만족도	비용 만족도	<b>0.855</b>	0.101	0.874
	시설 만족도	<b>0.828</b>	0.205	
	접근성 만족도	<b>0.773</b>	0.259	
	직원서비스 만족도	<b>0.757</b>	0.188	
	전반적 만족도	<b>0.712</b>	0.372	
재방문의도	같은 서비스 품질 및 비용 지불시 현 자연휴양림 재방문	0.200	<b>0.840</b>	0.830
	타 지역민에게 추천의사	0.248	<b>0.814</b>	
	타 자연휴양림보다 비용이 다소 비싸더라도 현 자연휴양림 재방문	0.093	<b>0.770</b>	
	가족, 친구에게 추천의사	0.373	<b>0.701</b>	
고유치		4.637	1.449	
분산비율(%)		51.521	16.097	
누적분산비율(%)		51.521	67.617	

비교해 보면, 대야산 자연휴양림이 4.41로 가장 높았으며, 운문산 자연휴양림(3.94), 구수곡 자연휴양림(3.80), 청송 자연휴양림(3.61), 성주봉 자연휴양림(3.17) 순으로 분석되었다. 즉, 대체적으로 모든 자연휴양림에서 보통 이상의 시설 만족도를 보이고 있었다.

접근성에 대한 평가에서도  $p<0.001$ 의 수준에서 유의한 차이를 보였으며, 운문산 자연휴양림이 3.91로 가장 높은 값을 나타내었다. 반면, 구수곡 자연휴양림은 2.64로 가장 낮은 값을 보였는데, 이는 타 자연휴양림에 비해 진입로 포장상태가 불량하며, 주요 국도와의 이격거리가 크기 때문인 것으로 사료된다. 마지막으로 비용에 따른 각 자연휴양림별 분산분석 결과,  $p<0.001$ 의 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 분석되었으며, 평균값의 경우, 성주봉 자연휴양림을 제외하고는 3점 이상으로 높은 값을 보였다.

2) 조사 대상 자연휴양림별 이용자 만족도 및 재방문 의도의 차이

먼저 각 조사 대상 자연휴양림별 이용자 만족도의 차이를 분석해 보기 위해 분산분석을 수행한 결과,  $p<0.001$ 의 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 만족도 평균값을 비교해 보면, 대야산 자연휴양림(3.96)과 운문산 자연휴양림(3.78)이 가장 높은 만족도를 보였으며, 청송 자연휴양림(3.51), 구수곡 자연휴양림(3.32), 성주봉 자연휴양림(2.90) 순으로 평가되었다. 서비스 품질의 결과값과 연계시켜 볼 때, 성주봉 자연휴양림의 경우 접근성을 제외하고 모든 항목에서 가장 낮은 값을 보였던 바, 전체 만족도에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 사료되며, 이는 서비스 품질이 이용자 만족도에 정(+ )의 영향을 미칠 것이라는 가설을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

자연휴양림별 재방문 의도의 경우, 모든 대상지에서 3.40 이

표 5. 각 조사대상지별 서비스 품질에 대한 분산분석 결과

항목	평균	표준편차	F 값	유의확률	Duncan test	
직원 서비스	(a)운문산	3.34	0.72	21.139	0.000*	e<a,c,d<b
	(b)대야산	3.68	0.60			
	(c)청송	3.31	0.70			
	(d)구수곡	3.39	0.71			
	(e)성주봉	2.66	0.33			
시설	(a)운문산	3.94	0.53	34.628	0.000*	e<c<a,d<b
	(b)대야산	4.14	0.53			
	(c)청송	3.61	0.56			
	(d)구수곡	3.80	0.50			
	(e)성주봉	3.17	0.23			
접근성	(a)운문산	3.91	0.66	48.123	0.000*	de<a,b,c
	(b)대야산	3.85	0.62			
	(c)청송	3.66	0.77			
	(d)구수곡	2.64	0.81			
	(e)성주봉	2.79	0.47			
비용	(a)운문산	3.68	0.67	20.302	0.000*	d<e<a,b,c
	(b)대야산	3.65	0.54			
	(c)청송	3.60	0.59			
	(d)구수곡	3.34	0.47			
	(e)성주봉	2.96	0.18			

\*:  $p<0.001$

상으로 높은 평균값을 나타내었다. 분산분석 결과,  $p<0.01$ 의 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 사후검증 결과, 운문산 자연휴양림(3.74)과 대야산 자연휴양림(3.78)이 타 자연휴양림에 비해 높은 재방문 의도가 있는 것으로 분석되었다.

표 6. 각 조사대상지별 이용자 만족도 및 재방문 의도에 대한 분산 분석 결과

항목	평균	표준편차	F 값	유의확률	Duncan test	
이용자 만족도	(a) 운문산	3.78	0.63	32.247	0.000*	e<c,d<b,a
	(b) 대야산	3.96	0.62			
	(c) 청송	3.51	0.67			
	(d) 구수곡	3.32	0.54			
	(e) 성주봉	2.90	0.27			
재방문 의도	(a) 운문산	3.74	0.65	4.379	0.002**	c,d,e<a,b
	(b) 대야산	3.78	0.57			
	(c) 청송	3.47	0.61			
	(d) 구수곡	3.41	0.73			
	(e) 성주봉	3.51	0.51			

\*:  $p < 0.001$ , \*\*:  $p < 0.01$

#### 4. 가설의 검증

##### 1) 상관관계 분석

상기 설정한 연구모형 및 가설을 검증하기에 앞서 변인들 간의 어떠한 관련성이 있는지 살펴보기 위해 상관관계분석을 실시하였다. 분석 결과, 자연휴양림 서비스 품질 요인과 이용자 만족도 간에는 직원 서비스, 시설, 접근성, 비용 요인 모두 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 직원 서비스와 이용자 만족도 간의 상관관계수는 0.709로 가장 높은 상관성을 나타내고 있는 것으로 분석되었다.

또한 자연휴양림 서비스 품질 요인과 재방문 의도 간에도 서비스 품질 요인 모두 재방문 의도와 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 분석되었다. 더불어 이용자 만족도와 재방문 의도 역시 유의미한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(표 7 참조). 따라서 자연휴양림 서비스 품질 요인과 이용자 만족도, 재방문 의도 서로 간에는 모두 밀접한 관련성이 있음을 알 수 있으며, 이용자들이 인지하는 서비스 품질이 높아질수록

표 7. 자연휴양림 서비스 품질과 이용자만족도 및 재방문 의도간의 상관관계

구분	서비스 품질				이용자 만족도	재방문 의도
	직원 서비스	시설	접근성	비용		
서비스 품질	직원 서비스	1.000	-	-	-	-
	시설	0.562*	1.000	-	-	-
	접근성	0.409*	0.491*	1.000	-	-
	비용	0.495*	0.590*	0.544*	1.000	-
이용자 만족도	0.709*	0.663*	0.646*	0.646*	1.000	-
재방문 의도	0.430*	0.411*	0.406*	0.349*	0.520*	1.000

\*:  $p < 0.001$

이용자 만족도와 추후 재방문 의도가 높아질 수 있음을 유추해 볼 수 있다.

##### 2) 자연휴양림 서비스 품질이 이용자 만족도에 미치는 영향

자연휴양림 서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설 1을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 자연휴양림 서비스 품질 요인들의 이용자 만족도에 대한 분산 설명력은 71.1%로 높게 나타났고, 회귀모형은 통계적으로 유의미하였다( $F=181.310, p<0.001$ ).

표 8과 같이 자연휴양림 서비스 품질 요인인 직원서비스와 시설, 접근성, 그리고 비용 요인 모두 이용자 만족도에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 표준화 계수에 의한 상대적 영향력은 직원서비스, 접근성, 시설, 비용 등의 순으로 이용자 만족도에 미치는 영향력이 큰 것으로 나타났다.

결과적으로 자연휴양림의 직원서비스, 접근성, 시설, 비용 등에 대해 긍정적으로 평가할수록 이용자 만족도가 높은 것으로 분석되었던 바, 이러한 요인들이 이용자 만족도를 높이는 중요 예측 요인임을 파악할 수 있었다. 따라서 가설 1-1. “자연휴양림 직원서비스는 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”, 가설 1-2. “자연휴양림 시설은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”, 가설 1-3. “자연휴양림 접근성은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”, 가설 1-4. “자연휴양림 비용은 이용자만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 모두 채택되었다.

##### 3) 자연휴양림 서비스 품질이 재방문 의도에 미치는 영향

자연휴양림 서비스 품질 요인이 재방문 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설 2를 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 분산설명력은 26.4%로 나타났으며, 회귀식이 통계적으로 유의한지를 파악해 본 결과, F값이 26.471 이고, 유의확률 0.000으로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

표 9에서 보는 바와 같이 자연휴양림 서비스 품질 요인인 직원서비스와 시설, 접근성 등의 요인이 자연휴양림의 재방문 의

표 8. 자연휴양림 서비스 품질 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향

독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t-값	유의확률
	B	SE			
(상수)	-0.024	0.147	-	-0.165	0.869
직원서비스	0.369	0.037	0.391	9.964	0.000*
시설	0.223	0.049	0.194	4.524	0.000*
접근성	0.228	0.030	0.293	7.569	0.000*
비용	0.206	0.049	0.178	4.211	0.000*

$R^2=0.711, \text{ Adjusted } R^2=0.707, F=181.310(p=0.000^*)$

\*:  $p < 0.001$

표 9. 자연휴양림 서비스 품질 요인이 재방문 의도에 미치는 영향

독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t-값	유의확률
	B	SE	$\beta$		
(상수)	1.637	0.222	-	7.376	0.000
직원서비스	0.218	0.056	0.245	3.909	0.000**
시설	0.168	0.074	0.155	2.272	0.024*
접근성	0.162	0.045	0.220	3.561	0.000**
비용	0.018	0.074	0.016	0.238	0.812

$R^2=0.264$ , Adjusted  $R^2=0.254$ ,  $F=26.471(p=0.000***)$

\*: $p<0.05$ , \*\*: $p<0.001$ 

도에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 비용은 유의미한 영향력은 나타나지 않았다. 이들 서비스 품질 요인들의 상대적 영향력은 직원 서비스, 접근성, 시설 등의 순으로 재방문의도에 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다. 즉, 자연휴양림의 재방문 의도를 높이기 위해서는 이용 시 소요되는 비용보다는 직원 서비스, 접근성, 시설 등의 서비스 품질 요인을 우선적으로 개선할 필요가 있을 것으로 판단된다.

따라서 가설 2-1. “자연휴양림 직원서비스는 이용자 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”, 가설 2-2. “자연휴양림 시설은 이용자 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.” 그리고 가설 2-3. “자연휴양림 접근성은 이용자 재방문 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 모두 채택되었다. 그러나 가설 2-4. “자연휴양림 비용은 이용자 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 기각되었다.

4) 자연휴양림 이용자 만족도가 재방문 의도에 미치는 영향  
자연휴양림에 대한 이용자만족도가 재방문의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측한 연구가설 3을 검증하기 위하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 먼저 자연휴양림의 이용자 만족도 변인의 재방문의도에 대한 분산설명력은 27.1%로 나타났고, 회귀모형은 통계적으로 유의미하였으며( $F=110.644$ ,  $p<0.001$ ), 자연휴양림에 대한 이용자 만족도가 높을수록 재방문 의도가 높아지는 것을 알 수 있었다. 선행연구(전문장과 심규원, 2010)에서도 이용자 만족도가 높을수록 재방문 의향 및 이용자 충성도가 높은 것으로 나타나고 있는 바, 본 연구의 결과를 뒷받침해 줄 수 있다고 볼 수 있다.

표 10. 자연휴양림의 이용자만족도가 재방문 의도에 미치는 영향

독립변인	비표준화 계수		표준화 계수	t-값	유의확률
	B	SE	$\beta$		
(상수)	1.869	0.166	-	11.255	0.000*
이용자 만족도	0.491	0.047	0.520	10.519	0.000*

$R^2=0.271$ , Adjusted  $R^2=0.268$ ,  $F=110.644(p=0.000*)$

\*: $p<0.001$ 

따라서 가설 3. “자연휴양림 이용자 만족도는 재방문 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.”는 채택되었다. 특히 표준화 계수는 0.520으로 비교적 높은 값을 보였던 바, 이용자 만족도가 재방문 의도에 미치는 영향은 매우 큰 것으로 사료된다.

## V. 결론

본 연구에서는 국내 자연휴양림 이용자들이 지각하는 서비스 품질과 이용자의 특정 방문 휴양림에 대한 이용자 만족도, 그리고 추후 재방문 의도 간의 상관관계 및 인과관계를 실증적으로 검증해 보는데 가장 큰 의의를 두었다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 자연휴양림 서비스 품질 요인인 직원서비스 요인과 시설, 접근성, 그리고 비용 요인 모두 이용자 만족도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 요인 간의 상대적 영향력은 직원 서비스, 접근성, 시설, 비용의 순으로 이용자 만족도에 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

둘째 자연휴양림 서비스 품질 요인이 자연휴양림의 재방문의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는지 파악해 보기 위하여 회귀분석을 수행한 결과, 직원 서비스와 시설, 접근성 등의 요인이 자연휴양림의 재방문 의도에 유의미한 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 비용은 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

셋째, 자연휴양림에 대한 이용자 만족도가 재방문 의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 단순회귀분석을 수행한 결과, 이용자 만족도는 재방문 의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자연휴양림에 대한 이용자 만족도를 높이면 추후 재방문 의도를 높일 수 있음을 알 수 있었다.

이상의 결과를 종합해 보면 자연휴양림 이용자 만족도를 높이기 위해서는 서비스 품질 요인에 속하는 4가지 요인 즉, 직원 서비스, 시설, 접근성, 비용의 개선이 필요하며, 특히 직원 서비스 요인이 이용자 만족도에 미치는 영향력이 가장 크다는 것을 확인할 수 있었다.

또한 이용자들의 추후 재방문 의도를 높이기 위해서는 비용 요인보다는 직원 서비스, 시설, 접근성 요인의 개선이 중점적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다. 더불어 앞서 이용자 만족도의 경우와 마찬가지로 재방문 의도에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 직원 서비스로 나타났던 바, 자연휴양림의 긍정적인 개선을 위해서는 무엇보다 철저한 직원교육을 통한 직원 서비스의 개선이 필요할 것으로 판단된다.

마지막으로 본 연구의 한계점으로 우선, 경북지역 일부 자연휴양림 이용자들을 대상으로 하였던 바, 차후 연구에서는 전국적 분포의 사례지 설정이 필요할 것으로 사료된다. 또한 조사 일자를 6월로 한정하여 수행하였던 바, 각 계절별 조사가 추가

로 이루어져야 할 것으로 판단된다.

### 인용문헌

1. 김세천(1993) 자연휴양림의 개발이용 및 관리개선방안. 한국조경학회지 21(2): 130-134.
2. 김종은, 양덕희(2000) 관광자원으로서의 자연휴양림에 관한 지리적 연구: 유명산, 대관령, 청태산 중심으로. 산림휴양연구 4(3): 55-73.
3. 산림청(2010) 임업통계연보.
4. 송형섭, 광경호(1993) 휴양림 이용자의 특성 및 이용행태에 관한 조사연구. 지역개발논총 5: 201-221.
5. 우양호, 홍미영(2004) "공공서비스 질" 측정의 타당성 평가에 관한 연구: "SERVPERF 모형"의 적용가능성 탐색. 한국행정논집 16(3): 647-671.
6. 윤지환, 김수진(2003) 자연휴양림 숙박시설 이용자의 행태분석. 관광학연구 27(3): 61-77.
7. 이창현, 정향숙, 시종근(2004) 이용객이 선호하는 자연휴양림 내 숙박시설의 형태. 한국산림휴양학회지 8(3): 31-39.
8. 이혁진(1998) 자연휴양림의 여가특성에 관한 연구: 중부지방 6개 지역을 사례로. 경희대학교 지리학과 박사학위논문.
9. 장병문(2000) 이용 만족도에 영향을 미치는 자연휴양림의 자원요소. 한국산림휴양학회지 4(3): 27-41.
10. 전경수, 박문수, 안기완, 박종민(2000) 자연휴양림의 마케팅 전략 수립에 관한 연구. 한국산림휴양학회지 6(3): 77-86.
11. 전문장, 심규원(2010) 자연휴양림 이용자 만족이 충성도에 미치는 영향: 33개소 국유자연휴양림을 대상으로. 한국환경과학회지 19(8): 961-969.
12. 전승현(2011) 전라남도 안양산 자연휴양림의 계절별 이용행태에 관한 연구. 전남대학교 입학과 대학원 석사학위논문.
13. 하경량(2002) 자연휴양림에 대한 이용 형태 및 인식에 관한 연구. 국토지리학회지 36(3): 205-216.
14. 한상열, 장우환, 이민하, 조은경(2008) 국유자연휴양림의 고객만족 경로 분석. 한국산림휴양학회지 12(4): 19-25.
15. Gronroos, C.(1984) Internal marketing-theory and practice. American Marketing Association's Services Conference Proceedings, pp. 41-47.
16. Hunt, M. D. and W. S. Thomas(1997) The marketing strategy center: Diagnosing the industrial marketer interdisciplinary role. Journal of Marketing 48(3): 53-61.
17. Parasuraman, A., V. A. Zeithmal and L. L. Berry(1988) A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 64: 12-40.
18. Richard, M. A.(2000) A discrepancy model for measuring customer satisfaction with rehabilitation services. Journal of Rehabilitation 34(3): 37-42.
19. Westbrook, R. A. and M. D. Reilly(1983) Value percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of consumer satisfaction, advances in consumer research. Association for Consumer Research 22: 256-261.

---

원 고 접 수 일: 2012년 3월 19일  
 심 사 일: 2012년 4월 15일(1차)  
 계 재 확 정 일: 2012년 4월 18일  
 3 인 의 명 심 사 필