

외국인 의료관광객의 만족영향력 예측 연구

김사영^{1*}

¹대구과학대학교 호텔관광과

A Study on the Forecasting of Satisfaction Influence in the Foreign Medical Tourist

Sa-Young Kim^{1*}

¹Dept. of Hotel & Tourism, Taegu Science University

요약 본 연구는 외국인 의료관광객을 대상으로 의료관광 만족에 영향을 줄 수 있는 특성요인을 찾는데 있다. 의료관광 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 대상자의 특성에서 유의한 차이를 나타낸 변수들을 가능한 영향요인으로 선정하여 분석한 결과에서는 전체여행 예산, 의료서비스를 위한 방문 횟수, 직업(자영업), 학력(대학 졸업 이상), 월평균 가구 소득, 의료비 예산, 방문기간이 유의한 영향요인으로 나타났다. 이러한 영향요인들이 대상자의 의료관광 만족을 43.5% 설명하였으며, 가장 높은 영향요인은 전체여행 예산으로 나타났다. 의료관광 만족이 구전 의사와 재방문의도에 미치는 영향력을 예측하기 위한 분석결과에서는 의료관광 만족요인이 구전 의사와 재방문의도에 유의한 예측 영향요인으로 나타났다. 즉 의료관광 만족이 1단위 높을수록 구전 의사가 있을 확률은 없을 확률보다 1.57배 높았고, 재방문의도가 있을 확률은 없을 확률보다 1.85배 높았다.

Abstract The purpose of this study was to forecast which factors provided satisfaction for the foreign medical tourist. The study concluded that the following key factors most affected the satisfaction of medical tourism: total travel budget, number of visits for medical services, occupation, education, monthly household income, budget for medical expenses, and the visiting period. Overall satisfaction of medical tourism explained was 43.5%. The influence of satisfaction on medical tourism through a word-of-mouth and the revisit intention was significant. These conclusions suggest that overall satisfaction with medical tourism based on this study's key factors may be an important factor for increasing the word-of-mouth and the revisit intention by the medical tourist in the future.

Key Words : Medical Tourism, Medical Tourism Satisfaction, Satisfaction Influence

1. 서론

의료서비스 분야에서 의료관광은 급속한 변화를 보이고 있다. 한국 의료관광은 의료관광객 수와 의료관광 수익 측면에서도 양적으로 빠르게 성장하고 있다. 외국인환자 유치실적을 보면 2009년 60,201명, 2010년 81,789명, 2011년 122,297명으로 연평균 증가율 42.5%로 빠른 증가세를 나타냈다. 2011년 외국인환자 유치사업의 전체 경제효과는 2,210억원이었고, 이 가운데 진료수익이 1,828

억원이었으며 관광수익은 382억원으로 나타났다. 향후 외국인환자 유치수에서 2015년 320,000명, 2020년 1,000,000명으로 전망되었고, 전체 경제효과도 2015년 8,925억원(관광수익 1,125억원), 2020년 48,985억원(관광수익 4,076억원)으로 전망되었다[1].

앞으로 의료관광의 질적 발전을 위해서는 한국을 찾는 외국인 의료관광객들을 정확히 이해하고 이들의 의료관광 참여를 유도할 체계적인 연구접근을 필요로 한다. 그러기 위해서는 의료관광서비스 만족수준[2,3], 의료관광

이 논문은 2012년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2012- S1A5A2A01016466)

*Corresponding Author : Sa-Young Kim(Taegu Science Univ.)

Tel: +82-53-320-1086 email: sykim@tsu.ac.kr

Received January 16, 2014

Revised (1st February 5, 2014, 2nd February 5, 2014)

Accepted March 6, 2014

객들의 특성별 만족차이[4], 그리고 의료관광서비스 품질에 영향을 미치는 요인[5,6]을 종합적으로 파악할 수 있어야 한다. 더 나아가서 의료관광산업에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 의료관광 만족영향요인들의 설명력을 통하여 의료관광 만족요인을 예측할 필요도 있다. 이는 연구 결과를 토대로 한 의료관광 마케팅전략 수립 및 정책방안 모색 등의 배경이 될 수 있다.

지금까지는 의료관광활성화를 위한 관광패키지개발과 의료관광 구매의사결정 관련연구[7] 중심으로 진행되었다. 그러나 한국 의료관광 환경의 급속한 변화에 능동적으로 대응하기 위해서는 외국인 의료관광객을 대상으로 한 의료관광 만족영향을 명확히 파악하는 것이 무엇보다 중요하게 되었다. 따라서 본 연구에서는 실제 외국인 의료관광객을 대상으로 그들의 의료관광 만족수준을 파악하고 의료관광서비스를 평가하고자 하였다. Kim[8]이 신뢰도와 타당도 검증을 통해 개발한 의료관광 만족평가 측정도구를 활용하여 외국인 의료관광객의 의료관광 만족영향력 파악을 연구의 배경으로 하였다.

본 연구의 목적은 외국인 의료관광객을 대상으로 의료관광 만족에 영향을 줄 수 있는 특성요인을 찾는 데 있다. 구체적으로 외국인 의료관광객의 만족 수준, 영향요인, 설명력 및 의료관광 만족이 구전의사와 재방문의도에 미치는 영향력을 파악하는데 연구의 목적이 있다. 세부적인 연구 목표로 첫째는 외국인 의료관광객을 대상으로 의료관광 만족정도를 파악한다. 둘째는 외국인 의료관광객의 특성별 의료관광 만족차이를 파악한다. 셋째는 외국인 의료관광객을 대상으로 의료관광 만족영향요인 및 설명력을 파악한다. 넷째는 외국인 의료관광객의 의료관광 만족이 재방문의도와 구전의사에 미치는 영향력 정도를 파악한다.

외국인 의료관광객의 만족영향력을 예측하고자 하는 연구에 대한 연구방법은 이론적 고찰을 위한 문헌조사 중심의 기술적 연구(descriptive study)와 Kim[8]이 개발한 의료관광 만족평가 측정도구를 활용하여 외국인 의료관광객의 만족수준, 특성별 의료관광만족도 차이 및 만족영향요인 예측을 위해 종합병원이나 전문병원을 방문한 외국인 의료관광객을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 조사자료를 통계적으로 분석하는 실증적 분석방법을 병행하였다.

2. 이론적 배경

의료관광 만족영향력 예측과 관련 된 연구는 의료관광 만족을 측정할 수 있는 척도가 없어 선행연구가 거의 이

루어지지 않은 실정이다. 광의적 측면에서 의료관광 상품 개발상 의료활동 요인변수로 미용치료(안과치료, 치과치료, 모발이식, 미용성형) 활동[9], 건강검진 및 질병치료 분야[10], 의료관광 서비스품질 요인으로는 서비스의 혁신성 및 공감성, 서비스의 반응성, 서비스의 유형성[5], 보건활동(건강용품 구입), 피부미용활동(온천욕, 피부관리) 등이 있고, 관광활동 선호변수로는 문화관광, 위락관광, 체험관광 활동 등이 활용되었다[11].

의료관광 만족연구[12,13]에서 활용된 의료관광 만족변수들로는 전문통역 및 마케팅 전문가 양성, 의료관광 경험자 교육 및 자격제도 도입, 가치있는 의료관광 홍보, 산관학 협의체 구성, 의료관광도시 지정, 효용성을 갖춘 의료관광지의 지속적인 발굴 등이 제시되었다. 의료관광의 성과연구[14,15]를 통한 만족영향력 요인으로 의료성과-의료외적성과, 의료재정과 의료외적재정, 의료심리-의료외적신체, 한국형 의료관광개발, 지방자치단체별로 경쟁력을 갖춘 고유의 의료관광 상품기획 및 개발, 산업활성화 측면에서 적극적이고 긍정적인 의료법 제정, 의료관광을 위한 행정재정적 지원 등이 제시되었다. 의료관광객의 위험지각요인 연구[16]로 사전사후관리, 의료시설, 의료품질과 효과, 의료사고 처리 등의 성능위험요인, 관광체류비용과 의료비용의 재무위험요인, 언어소통, 보험적용가능성, 의료정보수집 등의 사회위험요인 등이 제시되었다.

의료관광 선택속성 연구[4,17-20]에서 활용된 만족영향력 관련변수들로는 의료관광 목적지로서의 이미지, 의료관광상품의 고유성, 건강·행복·복지를 위한 삶의 질 향상, 의료관광목적지 인프라 및 인지도, 의료전문성 및 의료기관 명성, 환자관리 및 병원운영, 의료비용 및 정책지원, 의료윤리 및 의료서비스 등이 있고, 의료관광산업 활성화 연구[2,21,22]에서 활용된 관련변수들로는 의료관광의 신뢰도, 의료관광 매력, 의료관광의 법·제도적 서비스, 의료관광 인프라 구성, 의료관광 서비스 품질, 출입국 절차 등 조직화된 서비스, 진료시간 및 의료진들의 친절성, 의료인프라의 우수성, 관광인프라의 적절성 등이 제시되었다.

의료관광 만족영향력을 예측하기 위한 특성요인으로 재방문의도와 구전의사 관련변수들로는 의료관광에서 지각된 위험과 의료서비스에 대한 신뢰 및 의료서비스 이용의도와와의 관계[7], 의료서비스 품질, 의료시설의 현대화, 의료관광 서비스품질(상호작용 품질, 물리적 환경품질, 결과품질)이 의료관광객의 만족과 이후 충성도[23] 등이 제시되었다. 재방문의도 관련연구[3,24-26]에서 활용된 변수들로는 여행 및 치료비용, 진료상의 의사소통, 사전사후 관리서비스, 접근의 용이성, 관광프로그램의 매

력성, 자연경관 및 음식 등이 제시되었다. 한편 의료관광 만족영향력 예측을 위하여 의료관광 구전 의사 관련연구 [27,28]에서 활용된 관련변수들은 피부미용·미용치료, 건강검진·질병치료 등의 희망 의료활동, 의료수준 및 여건·비의료여건·물리적 여건 등의 의료관광 참여이유, 관광시장특성, 자연관광·문화관광·체험관광·위락관광 등의 희망 연계관광활동이 제시되었다.

3. 연구방법

3.1 연구도구

본 연구에서 사용한 외국인 의료관광 만족 측정도구는 Kim[8]이 1차 연구로 개발한 것을 이용하였다. 외국인 의료관광 만족 하위영역은 의료서비스의 질(11문항), 대응성(7문항), 관광연계성(4문항), 공감성(6문항), 편리성(4문항), 신뢰성(5문항), 경제성(5문항)으로 7개 영역 42개 항목으로 구성되었다. 설문지는 42문항에 대하여 리커트 5점 척도로 구성하였고, 대상자의 특성변수로 국적 등 19개 항목은 명목척도로 구성하였으며, 구전 의사와 재방문 의도는 이분항(예, 아니오)으로 구성하였다.

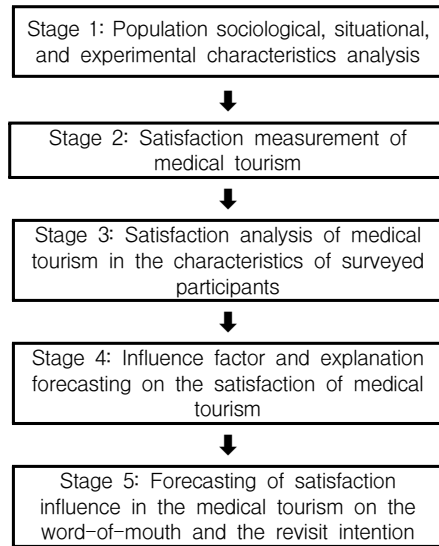
3.2 자료수집

실증분석을 위한 자료수집 방법으로는 설문지를 이용한 직접방문조사 및 면접조사를 실시하였다. 조사대상은 의료관광서비스 부문에 적극적으로 참여하고 있는 서울·부산·대구지역에 있는 4개 대학병원, 4개 종합병원, 2개 전문병원에서 여행을 통하거나 개인적으로 방문한 외국인 의료관광객(영어권, 중국어권, 일본인)을 대상으로 본 연구의 목적을 설명하고 참여를 수락한 외국인 의료관광객으로 하였다. 표본크기는 309부이었고, 회수된 설문지 가운데 부적합한 설문지 8부를 제외한 301부를 최종분석에 사용하였다. 설문조사 기간은 2013년 7월 22일부터 2013년 11월 15일까지 실시하였고, 수집방법은 조사활동 전문가에 의하여 직접 실시하였으며 주로 자기기입식 방법을 사용하였으나 일부 대상자에 대해서는 조사원이 보완 설명하는 개별면접방법을 병행하였다.

3.3 분석방법 및 절차

의료관광의 만족영향력 예측연구를 위한 분석은 SPSS/WIN 19.0 프로그램을 이용하였다. 구체적 분석절차로 첫째는 대상자의 특성은 실수와 백분율, 대상자의 의료관광 만족도 정도는 평균, 표준편차, 범위, 최솟값, 최댓값을 이용한 기술통계로 검증하였다. 둘째는 대상자

의 특성에 따른 의료관광 만족도의 차이는 t-test, one-way ANOVA로 분석하였고, 집단 간의 차이를 확인하는 사후검증은 Scheffe 검증을 실시하였다. 셋째는 대상자의 의료관광 만족 영향요인 및 설명력을 예측하기 위하여 stepwise multiple regression analysis로 검증하였다. 넷째는 대상자의 재방문의도와 구전 의사에 대한 의료관광 만족의 영향력 예측은 multiple logistic regression으로 검증하였으며, 분석절차를 요약하면 Fig. 1과 같다.



[Fig. 1] Analysis Process

4. 분석결과

4.1 대상자의 인구사회 및 의료관광 특성

대상자의 인구사회 및 의료관광 특성을 보면 전체 301명 중 언어권은 영어권 80명(26.6%), 일어권 123명(40.9%), 중국어권 98명(26.6%)이었으며, 국적은 미국 37명(12.3%), 캐나다 16명(5.3%), 영국 10명(3.3%), 필리핀 13명(4.3%), 호주 4명(1.3%), 싱가포르 5명(1.7%), 일본 120명(39.9%), 중국 58명(19.3%), 대만 20명(6.6%), 홍콩 16명(5.3%)으로 나타났다. 성별은 여자 175명(58.1%), 남자 126명(41.9%)으로 여자가 더 많았으며, 연령은 20세 미만 12명(4.0%), 20-30세 미만 52명(17.3%), 30-40세 미만 69명(22.9%), 40-50세 미만 46명(15.3%), 50-60세 미만 72명(23.9%), 60세 이상 50명(16.6%)으로 50-60세 미만이 가장 많았다. 직업은 회사원 81명(26.9%), 공무원 29명(9.6%), 자영업 51명(16.9%), 주부 95명(31.6%), 학생 20명(6.6%)으로 주부가 가장 많았으며, 학력은 고등학

교 졸업 141명(46.8%), 대학(교) 졸업 135명(44.9%), 대학원 졸업 이상 25명(8.3%)으로 고등학교 졸업이 가장 많았다.

성격은 내성적 146명(48.5%), 외향적 155명(51.5%)으로 외향적이 더 많았으며, 결혼 여부는 기혼 201명(66.8%), 미혼 100명(33.2%)으로 기혼이 더 많았다. 월평균 가구소득은 5000~7000달러 미만인 87명(28.9%)으로 가장 많았으며, 관광형태는 개별관광 188명(62.5%), 단체관광 113명(37.5%)으로 개별관광이 더 많았다. 전체 여행 예산은 5000달러 이상 84명(27.9%)이 가장 많았으며, 의료비 예산은 1000~2000달러 미만인 99명(32.9%)으로 가장 많았다.

방문유형은 경유지 방문 103명(34.2%), 목적지 방문 198명(65.8%)으로 목적지 방문이 더 많았으며, 동반자 형태는 개인 38명(12.6%), 친구·동료 98명(32.6%), 가족·친지 121명(40.24%), 일반단체 38명(12.6%)으로 가족·친지가 가장 많았다. 방문기간은 7~9일 미만이 90명(29.9%)으로 가장 많았으며, 정보획득원은 신문·TV 대중매체나 인터넷 91명(30.2%), 가족·친구·동료 72명(23.9%), 팸플릿·홍보물 75명(24.9%), 여행사 59명(19.6%)으로 신문·TV 대중매체가 가장 많았다.

진료 분야는 건강검진 42명(14.0%), 성형외과 81명(26.9%), 안과 56명(18.6%), 치과 66명(21.9%), 피부과 47명(15.6%)으로 성형외과가 가장 많았다. 의료서비스를 위한 방문 횟수는 처음방문 128명(42.5%), 전체 방문 횟수는 1~2회 159명(52.8%)으로 가장 많았다. 의료관광 전반적 만족 여부는 만족 219명(72.8%), 불만족 82명(27.2%)로 만족이 더 많았으며, 구진 의사 여부는 있음 216명(71.8%), 재방문의도 여부는 있음 226명(75.1%)으로 나타났다. 이를 종합하면 Table 1과 같다.

[Table 1] Population sociological and medical tourism characteristics of surveyed participants

Spec.		n or M	% or SD
Language area	English-speaking world	80	26.6
	Japanese	123	40.9
	Chinese language area	98	26.6
Nationality	U.S.A.	37	12.3
	Canada	16	5.3
	U.K.	10	3.3
	Philippines	13	4.3
	Australia	4	1.3
	Singapore	5	1.7
	Japan	120	39.9
	China	58	19.3
	Taiwan	20	6.6
	Hong Kong	16	5.3
Gender	Female	175	58.1
	Male	126	41.9

Age	Under 20	12	4.0
	20-29	52	17.3
	30-39	69	22.9
	40-49	46	15.3
	50-59	72	23.9
	60 and over	50	16.6
Occupation	Company employee (including Professional)	81	26.9
	Civil servant	29	9.6
	Self-employed	51	16.9
	Homemaker	95	31.6
	Student	20	6.6
	Other	25	8.3
Education	Secondary education	141	46.8
	College education	135	44.9
	Graduate education	25	8.3
Personality	Introverted	146	48.5
	Extroverted	155	51.5
Marital status	Married	201	66.8
	Unmarried	100	33.2
Monthly household income	Under US \$3,000	64	21.3
	US \$3,000~4,999	78	25.9
	US \$5,000~6,999	87	28.9
	US \$7,000 and over	72	23.9
Tourism type	Individual tourism	188	62.5
	Team tourism	113	37.5
Total travel budget	Under US \$2,000	53	17.6
	US \$2,000~2,999	79	26.2
	US \$3,000~3,999	62	20.6
	US \$4,000~4,999	23	7.6
	US \$5,000 and over	84	27.9
Budget for medical expenses	Under US \$1,000	63	20.9
	US \$1,000~1,999	99	32.9
	US \$2,000~2,999	62	20.6
	US \$3,000 and over	77	25.6
Visit type	Transit	103	34.2
	Actual destination	198	65.8
Companions	None	38	12.6
	Friend or colleague	98	32.6
	Family or relative	121	40.2
	As a team	38	12.6
	Other	6	2.0
Visiting period	Less than 5 days	66	21.9
	5-6 days	70	23.3
	7-8 days	90	29.9
	9 days and over	75	24.9
Source of tourism information	Mass medias(e.g. news-paper, TV) or internet	91	30.2
	Family, friend, or colleague	72	23.9
	Pamphlet or advertisement	75	24.9
	Tourist agency	59	19.6
	Other	4	1.3
Chosen medical service	Health examination center	42	14.0
	Cosmetic surgery	81	26.9
	Ophthalmology(eye)	56	18.6
	Dentistry	66	21.9
	Dermatology(skin)	47	15.6
Other	9	3.0	

Number of visits for medical services	1	128	42.5
	2	108	35.9
	3	42	14.0
	4 and more	23	7.7
Total number of visits to Korea	1~2	159	52.8
	3~4	86	28.6
	5~6	28	9.3
	7 and more	28	9.3
Overall level of satisfaction	Satisfied	219	72.8
	Dissatisfied	82	27.2
Word-of-mouth	Yes	216	71.8
	No	85	28.2
Revisit intention	Yes	226	75.1
	No	75	24.9

4.2 대상자의 의료관광 만족 정도

대상자의 의료관광 만족 정도는 5점 만점에 3.66점(±0.77)으로 나타났으며, 하위영역에서는 의료서비스의 질 3.69점(±0.81), 대응성 3.64점(±0.81), 관광연계성 3.63점(±0.85), 공감성 3.70점(±0.77), 편리성 3.66점(±0.85), 신뢰성 3.66점(±0.84), 경제성 3.60점(±0.83)으로 나타나 공감성이 가장 높았다

의료관광 만족 하위영역 구체적 항목 만족 정도를 살펴보면, 의료서비스의 질에서는 ‘치료를 위한 의료진의 협력’이 3.77점으로 가장 높았으며, ‘진료나 치료를 위한 충분한 시간 제공’이 3.62점으로 가장 낮았다. 대응성에서는 ‘환자의 개인적 특성에 따라 융통성 있는 대처’와 ‘자국어로 원활한 의사소통’이 3.66점으로 가장 높았으며, ‘환자의 자국문화에 대한 배려’가 3.62점으로 가장 낮았다.

관광 연계성에서는 ‘의료서비스 전 만족스러운 관광활동’이 3.67점으로 가장 높았으며, ‘의료서비스 후 만족스러운 관광활동’이 3.59점으로 가장 낮았다. 공감성에서는 ‘환자들의 요구사항에 의료진과 직원의 민감한 반응’이 3.72점으로 가장 높았으며, ‘증상, 진단결과, 처치에 대한 의료진의 충분한 설명’이 3.69점으로 가장 낮았다. 편리성에서는 ‘다양한 진료분야’가 3.71점으로 가장 높았으며, ‘다양한 의료관광상품 패키지 구성’이 3.59점으로 가장 낮았다.

신뢰성에서는 ‘의료진과 치료에 대한 신뢰감’이 3.71점으로 가장 높았으며, ‘체재기간 환자의 안전 보장’이 3.62점으로 가장 낮았다. 경제성에서는 ‘적정한 의료비 수준’이 3.65점으로 가장 높았으며, ‘의료비 청구의 공정성’과 ‘지불한 비용에 대비한 의료서비스의 가치’가 3.57점으로 가장 낮았다. 이를 종합하면 Table 2와 같다.

4.3 대상자의 특성에 따른 의료관광 만족 차이

대상자의 특성에 따른 의료관광 만족 차이는 국적(F=2.39, p=.010), 연령(F=14.64, p<.001), 직업(F=9.70, p<.001), 학력(F=8.88, p<.001), 성격(t=-2.35, p=.019), 결혼여부(t=-2.35, p<.001), 월평균 가구소득(F=25.66, p<.001), 관광형태(t=3.23, p=.001), 전체여행 예산(F=45.28, p<.001), 의료비 예산(F=27.08, p<.001), 방문유형(t=2.78, p=.006), 동반자 형태(F=16.24, p<.001), 방문기간(F=36.86, p<.001), 진료 분야(F=5.99, p<.001), 의료서비스를 위한 방문 횟수(F=19.00, p<.001), 전체 방문 횟수(F=9.52, p<.001), 구진 의사 여부(t=21.11, p<.001), 재방문의도 여부(t=19.33, p<.001)에서 유의한 차이가 있었다.

국적에서는 캐나다, 호주, 싱가포르가, 연령에서는 60세 이상이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 직업에서는 자영업, 학력에서는 대학(교) 졸업과 대학원 졸업 이상이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 성격은 외향적, 결혼여부는 기혼, 월평균 가구 소득은 7000달러 이상, 관광형태는 개별관광이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 전체여행예산은 5000달러 이상, 의료비 예산은 3000달러 이상, 방문유형은 경유지 방문, 동반자 형태는 가족·친지가 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 방문기간은 9일 이상, 진료 분야는 안과와 치과, 의료서비스를 위한 방문 횟수는 7회 이상이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 그리고 구진 의사 여부와 재방문의도 여부에서 있음이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 이를 종합하면 Table 3과 같다.

4.4 대상자의 의료관광 만족 영향요인 및 설명력

대상자의 의료관광 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 대상자의 특성에서 유의한 차이를 나타낸 국적, 연령, 직업, 학력, 성격, 결혼여부, 월평균 가구소득, 관광형태, 전체여행 예산, 의료비 예산, 방문유형, 동반자 형태, 방문기간, 진료 분야, 의료서비스를 위한 방문 횟수, 전체 방문 횟수 등의 변수를 가능한 영향요인으로 선정하였다. 이러한 영향요인 중에서 질적변수인 국적, 직업, 학력, 성격, 결혼여부, 관광형태, 방문유형, 동반자 형태, 진료 분야 특성은 더미변수로 처리하여 단계적 다중회귀분석 방법으로 분석하였다. 분석 결과, 전체여행 예산, 의료서비스를 위한 방문 횟수, 직업(자영업), 학력(대학 졸업 이상), 월평균 가구 소득, 의료비 예산, 방문기간이 유의한 영향 요인으로 나타났다. 이러한 영향요인들이 대상자의 의료관광 만족을 43.5% 설명하였으며, 가장 높은 영향요인은 전체여행 예산(β=.46)으로 나타났다. 이를 종합하면 Table 4와 같다.

[Table 2] Medical tourism satisfaction of surveyed participants

	Spec.	Range	Min	Max	M	SD
1. Quality of medical service	The medical staff's high level of medical skills		1	5	3.75	1.03
	The safety and comfort of medical services		1	5	3.73	1.00
	The effects of medical treatment		1	5	3.71	0.97
	Specialized expertise for treatment		2	5	3.69	0.94
	Provision of adequate time for a patient during a diagnosis or treatment process		1	5	3.62	0.99
	Moral support for a patient during a treatment process	1~5	1	5	3.60	0.99
	Provision of promised medical services		1	5	3.72	0.95
	The punctuality of the medical staff in regard to examination and treatment hours		1	5	3.67	0.92
	Cooperation among the medical staff for the patient's treatment		1	5	3.77	0.99
	The amenities and services of the hospital		1	5	3.72	1.02
	The appropriateness of the medical facilities for treatment		1	5	3.67	0.97
	Total		1.73	5.00	3.69	0.81
2. Correspondance	Constant care and monitoring of a patient's condition and behavior		1	5	3.65	0.98
	Consideration for a patient's native culture		1	5	3.62	0.98
	Flexible approach to a patient's individual needs and circumstances		1	5	3.66	0.97
	Individual attention to a patients by the medical staff	1~5	1	5	3.59	0.96
	Comfortable atmosphere for patients to ask questions of the medical staff		1	5	3.64	1.00
	Attention to a patient's opinion in the treatment process		1	5	3.65	0.97
	Communication in a patient's native language		1	5	3.66	0.99
Total		1.43	5.00	3.64	0.81	
3. Tourism connection	Satisfying tourism activities after medical services		1	5	3.59	1.01
	Satisfying tourism activities before medical services		1	5	3.67	0.95
	Various tourism goods developed in connection with the medical tourism	1~5	1	5	3.62	0.98
	Convenient and diversified shopping facilities		1	5	3.64	1.06
	Total		1.25	5.00	3.63	0.85
4. Sympathy	Attitude of hospital employees(health workers and administrators)		1	5	3.70	0.87
	Prompt response of the medical staff to a patient's request		1	5	3.72	0.85
	Adequate explanation of symptoms, diagnosis, and treatment by the medical staff		1	5	3.69	0.95
	Attitude of the medical staff(doctors and nurses)	1~5	1	5	3.74	0.94
	Cleanness and comfort of the hospital facilities		1	5	3.70	0.97
	Diversity of treatment skills and experience		1	5	3.70	0.99
	Total		1.50	5.00	3.70	0.77
5. Convenience	Convenient means for international traveling		1	5	3.70	1.04
	Diversity of medical tour package goods		1	5	3.59	0.98
	Easy visa process and immigration control	1~5	1	5	3.67	0.95
	Diversity of medical departments		1	5	3.71	1.00
	Total		1.00	5.00	3.66	0.85
6. Believability	Protection of personal information in regard to medical charts		1	5	3.64	1.01
	Exact care of a patient's medical record		1	5	3.63	1.04
	Circumspection(carefulness) in diagnosis and treatment	1~5	1	5	3.69	0.96
	Confidence in the medical staff and their treatment		1	5	3.71	0.93
	Security assurance during a medical tourism		1	5	3.62	0.98
	Total		1.20	5.00	3.66	0.84
7. Economical efficiency	Lower expense compared with a patient's own country		1	5	3.64	0.98
	Amount of the medical expense		1	5	3.65	0.95
	Value of medical services for the time and effort spent	1~5	1	5	3.58	0.94
	Fair medical bill		1	5	3.57	0.98
	Value of medical services for the expense		1	5	3.57	1.03
	Total		1.60	5.00	3.60	0.83
Medical tourism satisfaction		1~5	1.76	4.93	3.66	0.77

[Table 3] Satisfaction analysis of medical tourism in the characteristics of surveyed participants

	Spec.	M(SD)	t/F	p	scheffe
Language area	English-speaking world	3.81(0.80)	2.11	.123	
	Japanese	3.61(0.69)			
	Chinese language area	3.59(0.83)			
Nationality	U.S.A. ^a	3.49(0.83)	2.39	.010	b,e,f>a,c,h
	Canada ^b	4.11(0.49)			
	U.K. ^c	3.33(1.01)			
	Philippines ^d	3.98(0.69)			
	Australia ^e	4.37(0.20)			
	Singapore ^f	4.46(0.08)			
	Japan ^g	3.63(0.69)			
	China ^h	3.48(0.89)			
	Taiwan ⁱ	3.88(0.70)			
	Hong Kong ^j	3.78(0.77)			
	Other ^k	3.66(0.77)			
Gender	Female	3.64(0.73)	-0.65	.513	
	Male	3.70(0.83)			
Age	Under 20 ^a	3.66(0.62)	14.64	<.001	f>b,c,d c,e>b
	20-29 ^b	3.08(0.73)			
	30-39 ^c	3.56(0.72)			
	40-49 ^d	3.53(0.73)			
	50-59 ^e	3.93(0.74)			
	60 and over ^f	4.15(0.52)			
Occupation	Company employee (including Professional) ^a	3.32(0.80)	9.70	<.001	c>a,b,d d>a
	Civil servant ^b	3.49(0.80)			
	Self-employed ^c	4.19(0.56)			
	Homemaker ^d	3.70(0.75)			
	Student ^e	3.56(0.50)			
	Other ^f	3.79(0.65)			
Education	Secondary education ^a	3.47(0.84)	8.88	<.001	b,c>a
	College education ^b	3.79(0.68)			
	Graduate education ^c	3.99(0.59)			
Personality	Introverted	3.56(0.82)	-2.35	.019	
	Extroverted	3.77(0.69)			
Marital status	Married	3.77(0.75)	3.85	<.001	
	Unmarried	3.42(0.75)			
Monthly household income	Under US \$3,000 ^a	3.39(0.68)	25.66	<.001	d>a,b,c
	US \$3,000~4,999 ^b	3.39(0.70)			
	US \$5,000~6,999 ^c	3.60(0.80)			
	US \$7,000 and over ^d	4.27(0.52)			
Tourism type	Individual tourism	3.76(0.78)	3.23	.001	
	Team tourism	3.46(0.71)			
Total travel budget	Under US \$2,000 ^a	3.32(0.62)	45.28	<.001	e>a,b,c c,d>b
	US \$2,000~2,999 ^b	3.18(0.68)			
	US \$3,000~3,999 ^c	3.51(0.75)			
	US \$4,000~4,999 ^d	3.92(0.80)			
	US \$5,000 and over ^e	4.26(0.26)			
Budget for medical expenses	Under US \$1,000 ^a	3.35(0.56)	27.08	<.001	d>a,b,c c>a,b
	US \$1,000~1,999 ^b	3.29(0.74)			
	US \$2,000~2,999 ^c	3.85(0.78)			
	US \$3,000 and over ^d	4.23(0.51)			
Visit type	Transit	3.82(0.82)	2.78	.006	
	Actual destination	3.56(0.73)			

Companions	None ^a	3.54(0.12)	16.24	<.001	c>a,b,d
	Friend or colleague ^b	3.40(0.79)			
	Family or relative ^c	4.05(0.61)			
	As a team ^d	3.22(0.70)			
	Other ^c	3.70(0.62)			
Visiting period	Less than 5 days ^a	3.24(0.58)	36.86	<.001	d>a,b,c c>a,b
	5-6 days ^b	3.24(0.74)			
	7-8 days ^c	3.85(0.71)			
	9 days and over ^d	4.20(0.59)			
Source of tourism information	Mass medias(e.g. news- paper, TV) or internet ^a	3.58(0.82)	.43	.781	
	Family, friend, or colleague ^b	3.74(0.71)			
	Pamphlet or advertisement ^c	3.65(0.85)			
	Tourist agency ^d	3.70(0.61)			
	Other ^c	3.71(1.21)			
Chosen medical service	Health examination center ^a	3.75(0.74)	5.99	<.001	c,d>b
	Cosmetic surgery ^b	3.37(0.80)			
	Ophthalmology(eye) ^c	3.92(0.71)			
	Dentistry ^d	3.87(0.73)			
	Dermatology(skin) ^c	3.57(0.64)			
Other ^f	3.13(0.90)				
Number of visits for medical services	1 ^a	3.28(0.72)	19.00	<.001	c,d>a
	2 ^b	3.87(0.68)			
	3 ^c	3.91(0.72)			
	4 and more ^d	4.25(0.45)			
Total number of visits to Korea	1 ~ 2 ^a	3.47(0.80)	9.52	<.001	d>a,b c>a
	3 ~ 4 ^b	3.71(0.69)			
	5 ~ 6 ^c	3.97(0.59)			
	7 and more ^d	4.27(0.50)			
Overall level of satisfaction	Satisfied	4.02(0.49)	21.11	<.001	
	Dissatisfied	2.71(0.47)			
Word-of-mouth	Yes	3.99(0.53)	19.33	<.001	
	No	2.66(0.47)			

[Table 4] Influence factor and explanation forecasting on the satisfaction of medical tourism

Spec.	B	SE	β	t	p
Total travel budget	.24	.04	.46	5.70	<.001
Number of visits for medical services	.15	.04	.18	3.75	<.001
Occupation(Self-employed)	.07	.02	.15	3.57	<.001
Education(College education)	.15	.05	.12	2.76	.006
Monthly household income	.17	.05	.24	3.45	.001
Budget for medical expences	.11	.04	.16	2.61	.009
Visiting period	.09	.04	.12	1.98	.048

adjusted R²=.435 F=33.93 p<.001

[Table 5] Forecasting of satisfaction influence in the medical tourism on the word-of-mouth

Spec.	B	S.E	Odds ratio	95%CI	P
Medical tourism satisfaction	-.45	.57	1.57	1.40-1.76	<.001

-2Log likelihood: 131.643

Chi-square: 226.667(p<.001)

Hosmer & Lemeshow: X²=8.222(p=.412)

[Table 6] Forecasting of satisfaction influence in the medical tourism on the revisit intention

Spec.	B	S.E	Odds ratio	95%CI	P
Medical tourism satisfaction	-.62	.58	1.85	.87-3.94	<.001

-2Log likelihood: 131.065

Chi-square: 206.911(p<.001)

Hosmer & Lemeshow: $X^2=9.342(p=.396)$

4.5 대상자의 의료관광 만족이 구전의사에 미치는 영향력

대상자의 의료관광 만족이 구전의사에 미치는 영향력을 예측하기 위해 의료관광 만족요인은 공변수, 구전의를 결과변수로 하여 로지스틱회귀분석으로 분석하였다. 모형의 적합도는 -2Log likelihood, Chi-square, Hosmer & Lemeshow로 검증한 결과 적합한 로짓모형의 가정을 충족하였다. 분석결과, 의료관광 만족요인이 구전의사에 유의한 예측 영향요인으로 나타났다. 즉 의료관광 만족이 1단위 높을수록 구전의사가 있을 확률은 없을 확률보다 1.57배 높았다[Table 5].

4.6 대상자의 의료관광 만족이 재방문의도에 미치는 영향력

대상자의 의료관광 만족이 재방문의도에 미치는 영향력을 예측하기 위해 의료관광 만족요인은 공변수, 재방문의도를 결과변수로 하여 로지스틱회귀분석으로 분석하였다. 모형의 적합도는 -2Log likelihood, Chi-square, Hosmer & Lemeshow로 검증한 결과 적합한 로짓모형의 가정을 충족하였다. 분석결과, 의료관광 만족요인이 재방문의도에 유의한 예측 영향요인으로 나타났다. 즉 의료관광 만족이 1단위 높을수록 재방문의도가 있을 확률은 없을 확률보다 1.85배 높았다[Table 6].

5. 논의 및 결론

본 연구는 외국인 의료관광객을 대상으로 의료관광 만족에 영향을 줄 수 있는 특성요인을 찾는데 있다. 구체적으로 외국인 의료관광객의 만족 수준, 영향요인, 설명력 및 의료관광 만족이 구전의사와 재방문의도에 미치는 영향력을 파악하고자 수행되었다.

대상자의 특성에 따른 의료관광 만족 차이는 국적에서는 캐나다·호주·싱가포르, 연령에서는 60세 이상, 직업에서는 자영업, 학력에서는 대학(교) 졸업과 대학원 졸업 이상, 성격은 외향적, 결혼여부는 기혼, 월평균 가구 소득은 7000달러 이상, 관광형태는 개별관광, 전체여행예산은

5000달러 이상, 의료비 예산은 3000달러 이상, 방문유형은 경유지 방문, 동반자 형태는 가족·친지, 방문기간은 9일 이상, 진료 분야는 안과와 치과, 의료서비스를 위한 방문 횟수는 7회 이상이 의료관광 만족 정도가 유의하게 높았다. 이는 외국인 의료관광객의 방문수요 결정요인에서 전체 방문횟수, 관광형태, 동반자 형태, 성별 등의 변수가 유의한 차이를 나타낸 연구결과와도 같은 맥락이라고 볼 수 있다[23,29]. 대상자의 특성에 따른 의료관광 만족 차이를 확인한 연구결과는 의료관광관련 광고[20] 및 상품패키지화를 위한 활용[2,9,14] 측면에서도 시사점을 찾을 수 있다.

의료관광 만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 대상자의 특성에서 유의한 차이를 나타낸 변수들을 가능한 영향요인으로 선정하여 분석한 결과에서는 전체여행 예산, 의료서비스를 위한 방문 횟수, 직업(자영업), 학력(대학 졸업 이상), 월평균 가구 소득, 의료비 예산, 방문기간이 유의한 영향 요인으로 나타났다. 이러한 영향요인들이 대상자의 의료관광 만족을 43.5% 설명하였으며, 가장 높은 영향요인은 전체여행 예산으로 나타났다. 이는 의료관광객의 재무적 지각위험이 의료관광목적지 선택에 미치는 영향 연구결과[16]와도 같은 맥락이라고 볼 수 있다. 특히 전체여행 예산, 월평균 가구 소득, 의료예산 등 재무적 변수들이 의료관광 만족 영향요인으로 파악된 연구결과는 선행연구들의 연구결과[21,28]와 같이 맥락으로 외국인 의료관광객들에게는 의료관광을 하는 것에 대한 경제적 제약이 중요 요인인 것으로 사료된다.

의료관광 만족이 구전의사 및 재방문의도에 미치는 영향력을 예측하기 위해 의료관광 만족요인은 공변수, 구전의사 및 재방문의도를 결과변수로 하여 분석한 결과에서는 의료관광 만족요인이 구전의사 및 재방문의도에 유의한 예측 영향요인으로 나타났다. 즉 의료관광 만족이 1단위 높을수록 구전의사가 있을 확률은 없을 확률보다 1.57배 높았고, 재방문의도가 있을 확률은 없을 확률보다 1.85배 높았다. 이는 의료관광 만족이 고객의 행동의도에 유의한 영향을 미친다는 연구결과[3], 의료관광객의 전반적인 만족이 재방문의도와 추천의사에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과[17], 의료관광객의 지각된 의료가치도 행동의도(구매의도)에 영향을 미친다는 연구결과[15]와

도 같은 맥락이라고 볼 수 있다. 따라서 본 연구결과는 외국인 의료관광객의 만족요인에 대한 체계적 관리기준을 제시할 수 있는 근거가 될 뿐만 아니라 향후 잠재적 의료관광객들이 우리나라를 의료관광목적으로 재방문하도록 의료관광 마케팅전략을 수립하는데도 기여할 것으로 사료된다. 또한 지금까지 광의적이고 특화되지 못하였던 의료관광 연구접근에서 벗어나 실무적으로 의료관광 개발정책 및 의료관광마케팅전략 수립에 중요한 의료관광서비스 차별화에 대한 개념적 기준을 제시하는 역할을 할 것으로 사료된다.

본 연구는 이상의 결론과 시사점을 통하여 외국인 의료관광객의 만족영향력을 예측하여 국내 의료관광의 지속적인 발전을 도모하고자 하였다. 그러나 본 연구의 통계분석에 사용된 외국인 의료관광객의 표본수가 적합하다고 할지라도 언어권 내 국가별 표본의 편중으로 나타난 결과를 일반화시키는데 한계가 따른다. 따라서 향후 연구에서는 언어권 또는 국가단위별로 보다 많은 표본수의 확보를 통하여 표본의 대표성을 향상시키는 노력이 요구된다.

References

- [1] Korea Health Industry Development Institute, *Statistics on International Patients in Korea 2011*, 2012.
- [2] H. Y. Kim, "An Analysis on Influencing Factors to Activate the Medical Tourism Industry", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 23(4), pp.5-18, 2009.
- [3] E. S. Park, J. S. Lee, "Effects of Medical Tourism Service Quality on Satisfaction and Behavioral Intention among Japanese Medical Tourists", *Korean Journal of Tourism Research*, Vol 26(4), pp.487-502, 2011.
- [4] E. Boulton, "Medical Tourism: Overview and Cost Comparisons", *British Journal of Healthcare Management*, Vol 18(6), pp.294-297, 2012.
- [5] M. H. Cho, K. D. Choi, "The Perceptions of Medical Staffs in terms of Human Resources, Training Programs, and Service Quality of Medical Tourism", *Journal of Tourism Sciences*, Vol 35(5), pp.341-371, 2011.
- [6] J. Snyder, V. A. Crooks, "Medical Tourism and Bariatric Surgery: More Moral Challenges", *The American Journal of Bioethics*, Vol 10(12), pp.28-30, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/15265161.2010.528510>
- [7] J. T. Han, et. al., "A Study on Effects of Types of Perceived Risk on Purchase Intention to Medical Tourism in Korea", *Korean Journal of Business Administration*, Vol 26(1), pp.1-20, 2013.
- [8] S. Y. Kim, "A Study on the Development of Satisfaction Index in the Medical Tourism of Foreign Tourist", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol 14(4), pp.1663-1674, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.4.1663>
- [9] J. Connell, "Medical Tourism: Sea, Sun, Sand, and Surgery", *Tourism Management*, Vol 27, pp.1093-1100, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2005.11.005>
- [10] L. Vick, "The Perils of Cosmetic Surgery: Medical Tourism", *The AvMA Medical & Legal Journal*, Vol 18(3), 106-109, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1258/cr.2012.012017>
- [11] M. K. Kim, et. al., "The Exploratory Study on Development of Medical Tourism Product in Korea", *Journal of Tourism Sciences*, Vol 32(6), pp.431-447, 2008.
- [12] D. Y. Kim, M. S. Kim, "Structural Equation A Study on the Model of Marketing Strategy for the Medical Tourism", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 22(2), pp.261-281, 2008.
- [13] R. Goodrich, "Socialist Cuba: A Study on Health Tourism", *Journal of Travel Research*, Vol 32(1), pp.36-42, 1993.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/004728759303200106>
- [14] W. K. Lee, B. W. Chung, "A Case Study for the Activation of Medical Tourism", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 21(2), pp.389-406, 2007.
- [15] H. G. Jung, et. al., "A Study on the Impact of Perceived Value and Risk on Behavioral Intentions in Medical Tourism", *Journal of Korea Trade*, Vol 37(5), pp.525-549, 2012.
- [16] J. J. Kang, Y. K. Suh, "The Effect of Medical Travelers' Perceived Risks on the Selection Intention for Medical Tourist Destination", *Journal of Regional Studies*, Vol 19(4), pp.115-134, 2011.
- [17] H. P. Park, "An Empirical Study on the Destination Choice Attributes, Satisfaction, and Behavioral Intention of Medical Tourism in Korea", *Korean Journal of Business Administration*, Vol 25(1), pp.1-20, 2012.
- [18] D. C. Parry, "There is Life after Breast Cancer: Nine Vignettes Exploring Dragon Boat Racing for Breast Cancer Survivors", *Leisure Sciences*, Vol 29(1),

- pp.53-69, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/01490400600983420>
- [19] A. Spiers, G. J. Walker, "The Effects of Ethnicity and Leisure Satisfaction on Happiness, Peacefulness, and Quality of Life", *Leisure Sciences*, Vol 31(1), pp.84-99, 2009.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/01490400802558277>
- [20] A. NaRanong, V. NaRanong, "The Effects of Medical Tourism: Thailand's Experience", *Bull World Health Organ*, Vol 89, pp.336-344, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.09.072249>
- [21] E. M. Lee, et. al., "Medical Tourism Selection Attributes and Development Strategy for Daegu", *Korea Journal of Tourism Research*, Vol 24(2), pp.109-125, 2009.
- [22] L. Burkett, "Medical Tourism: Concerns, Benefits, and the American Legal Perspective", *The Journal of Legal Medicine*, Vol 28, pp.223-245, 2007.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/01947640701357763>
- [23] A. Garcia-Altes, "The Development of Health Tourism Services", *Annals of Tourism Research*, Vol 32(1), pp.262-266, 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.annals.2004.05.007>
- [24] H. S. Kim, "An Exploratory Case Study for Strategic of Development Oriental Medicine Tourism: Focused on Oriental Medicine Therapia in Jin-An Province of Trial Ginseng Plantation", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 23(1), pp.373-393, 2009.
- [25] J. Y. Yu, "A Cross-Cultural Study on Participation Intention to Medical Tourism among Korean, Chinese & Japanese Visitors in Korea", *Journal of Tourism Sciences*, Vol 33(3), pp.187-204, 2009.
- [26] G. Vijay, D. Poonam, "Medical Tourism in India", *Clinics in Laboratory Medicine*, Vol 32(2), pp.321-325, 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cll.2012.04.007>
- [27] M. K. Kim, "Determinants of Participation Intention in Medical Tourism to Korea: Focused on Potential Users in Japan and China", *Korea Journal of Tourism Research*, Vol 24(6), pp.213-232, 2010.
- [28] D. York, "Medical Tourism: The Trend Toward Outsourcing Medical Procedures to Foreign Countries", *Journal of Continuing Education in the Health Professions*, Vol 28(2), pp.99-102, 2008.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/chp.165>
- [29] S. O. Lyu, et. al., "Determinants of International Medical Tourists' Demand for Visiting Korea: An Individual Approach to Medical and Tourism Services",

Journal of Tourism Sciences, Vol 37(1), pp.123-141, 2013.

김 사 영(Sa-Young Kim)

[정회원]



- 1990년 8월 : 한양대학교 대학원 관광학과 (문학석사)
- 1995년 8월 : 한양대학교 대학원 관광학과 (문학박사)
- 1993년 3월 ~ 현재 : 대구과학대학교 호텔관광과 교수

<관심분야>
관광개발, 여행사경영