

의료서비스를 이용한 외국인환자의 요소만족 및 체감만족이 재방문의도에 미치는 영향

이창원*, 김대건**†

*한양대학교 경영대학 교수, **한양대학교 대학원 경영학과 박사과정

〈Abstract〉

The Effects of Factor Satisfaction and Experience Satisfaction in Foreign Medical Services on Revisit Intentions - Focused on Medical Institutions in Daegu Metropolitan City

Chang Won Lee* · Dae Geun Kim**†

*Hanyang University Business School, Seoul 04763, Korea

**Hanyang University Graduate School, Department of Business Administration, Seoul 04763, Korea

Objective: This study conducted an empirical research on foreign patients who had visited the medical institutions of Daegu region in order to identify the effects of the factor satisfaction and experience satisfaction with medical services on their revisit intentions.

Methods: This study reviewed the existing studies on medical services to foreign patients with a main focus on medical tourism, and conducted the empirical research through a survey on foreign patients from the Russian, Chinese and English-speaking regions based on the Daegu Medical Tourism Promotion Institute's DB of foreign patients. The empirical research conducted a multiple regression analysis on factor satisfaction and experience satisfaction regarding return visit intentions.

Results: The multiple regression analysis results showed that both the factor satisfaction and the experience satisfaction with medical services of foreign patients had positive effects on their return visit intentions, especially, with a relatively greater effect from the factor satisfaction. Specifically, it was found that factor satisfaction elements of 'friendliness of employees', 'good communication', and 'expertise of medical workers'; and experience satisfaction elements of 'reliability of medical information', 'efforts to minimize incompatibility towards foreigners', 'convenient access to medical information' and the like enhanced the return visit intentions.

Conclusion: We discovered that, in the context of medical tourism activities, it is important to enhance factor satisfaction and experience satisfaction with medical services in order to promote return visits of the foreign patients who we once attracted. Especially, there are implications that reliability of medical information and efforts to minimize incompatibility towards foreigners enhance return visits of foreign patients.

Keywords: Factor Satisfaction, Experience Satisfaction, Return Visit Intention

* 투고일자 : 2017년 11월 17일, 수정일자 : 2018년 6월 26일, 게재확정일자 : 2018년 6월 26일

† 교신저자 : 김대건. Tel: 010-2055-7447, Fax:02-2220-1169, E-mail: essekim@naver.com

I. 서론

외국인 환자에 대한 의료서비스 제공은 의료산업과 관광산업의 융복합 모델인 의료관광산업에서 외국인환자 유치와 관련된 행위에서 시작한다. 일반 관광산업과 달리 의료관광산업은 외국인환자에 대한 서비스 제공으로 인해 발생하는 수익이 큰 고부가가치 산업으로 평가되고 있다 [1-3]. 이에 따라 병원경영 분야에서도 의료관광에 대한 연구들이 국내에서도 최근 많이 진행되고 있다[4-7]. 의료관광산업의 발전 모델은 연구자 또는 국가에 따라 다르게 정의하고 있지만, 큰 틀에서는 그 의미를 같이 한다. 외국인환자 유치로 인해 제공되는 단순 의료서비스가 1차 모델이며, 관광산업과의 접목이 이루어지는 모델이 2차 모델이다. 그리고 중·장기 체류를 목적으로 하는 웰니스 산업과 접목시키는 것이 3차 모델이라 할 수 있다. 한국의 의료관광산업은 현재 1차와 2차 모델의 중간 상태라 할 수 있으며, 외국인환자 유치로 인해 제공되는 의료 서비스와 관련된 비중이 상당히 크다.

한국보건산업진흥원에 따르면 2016년 기준 대한민국을 찾는 외국인환자는 30만명이 넘어선 것으로 나타났다. 이 수치는 대한민국의 지자체가 의료관광산업에 뛰어들어 만들어낸 성과라 할 수 있다. 특히, 지자체 중 서울과 수도권권을 제외하고 대구광역시의 외국인환자 유치 실적에 눈에 띄게 높은 것을 알 수 있다. 대구광역시의 의료관광객 유치 실적은 2009년 2,816명에서 2016년 21,100명으로 약 7.5배 성장한 것으로 나타난다[2].

지금까지 고객만족과 재방문 의도에 대한 연구는 경영뿐만 아니라 의료서비스 산업을 포함하여 다양한 분야에서 많은 연구가 되어 왔다. 그러나 의료관광 맥락에서 외국인 환자를 대상으로 고객만족과 재방문에 대한 연구는 거의 찾아보기 힘들다. 특히, 입지적으로 유리한 수도권권을 제외한 지역 차원에서 의료관광 활성화 맥락에서 외국인 환자의 유치 활성화 및 지속적인 고객관리 차원에서 의료서비스 만족과 재방문에 관한 연구는 거의 진행되지 않고 있는 실정이다. 따라서 본 연구는 수도권 제외 전국 최초로 의료관광객 2만명을 달성한 의료관광의 선도도시로써 위상을 확립하고 있는 대구지역을 대상으로 실증적으로 규명한다는 점에서 그 의의가 크다. 또한 의료관광에 있어서 고객만족 전반적인 차원보다 요소만족과 체감만족이라는 구체화하여 재방문의도와외의 관계를 분석하는

데 의의가 있다.

본 연구의 목적은 지역을 찾는 외국인 환자의 의료서비스의 만족도가 재방문에 미치는 영향을 분석하여 지역의 의료관광산업의 경쟁력 강화 및 더 나아가 대한민국 의료관광산업이 나아가야 할 방향을 제시하는데 그 의의를 두고자 한다. 또한, 본 연구를 통해 지속적인 성장과 경쟁력 강화 측면에서의 정책 수립 대안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 외국인 환자 의료서비스(의료관광)

최근 외국인 환자 의료서비스는 의료관광산업에 바탕을 두고 있다. 의료관광산업은 의료산업과 관광산업의 결합적 산업의 형태를 말한다[8]. 의료관광은 의료와 관광의 목적을 결합한 것으로 환자와 보호자들이 개인의 여건에 맞는 국가에서 치료와 관광활동을 병행할 것을 목적으로 하는 서비스를 체험하는 형태이다[9]. 이러한 의료관광의 개념에 대해서 다양하게 접근하고 있다. 일레로 Oh[10]는 의료관광산업은 “의료서비스와 관광서비스의 결합으로 탄생한 고부가가치 산업이자 차세대 신성장 동력으로, 첨단 의료기술과 시설을 기반으로 외국인 환자를 유치하여 치료와 함께 관광과 연계하는 산업”으로 정의를 내리고 있다. 한편, 의료관광과 비슷한 개념으로 보건관광(health tourism)이 있다. 이는 건강치료와 건강리조트, 즉 여러 가지 병에 대한 치료에서부터 건강과 휴양 프로그램에 이르기 까지를 포함하는 것을 주된 목적으로 다른 장소를 방문하고 여행하는 것이다[11].

이외에도 Hall[12]은 주요 동기가 건강과 관련 있는 관광으로, Goodrich[13]는 건강관리 서비스 및 시설과 일반적인 관광시설이 결합된 곳에 사람을 유치하기 위한 시도로, Medlik[14]은 헬스케어 투어리즘(Healthcare Tourism)으로 병에 대한 치료에서부터 건강과 휴양 프로그램을 이용하는 것으로, Gupta[15]는 치료를 필요로 하는 환자들에게 관광 등을 제공하여 효과적으로 의료서비스를 제공하는 것으로 정의하고 있다. 이를 종합하면, 외국인 환자 의료서비스라는 것은 외국인환자가 의료기관을 방문하여 의료서비스를 받는 것으로, 의료관광이란 의료서비스 외 부가적인 관광활동을 하는 것으로 정리할 수 있다.

2. 고객만족

외국인 환자 의료서비스가 의료관광산업에 바탕을 두고 있기 때문에, 외국인환자의 의료서비스에 대한 연구들은 주로 의료관광 분야의 연구에서 진행되고 있다. 즉, 외국인 환자 의료서비스가 의료관광의 핵심이라 할 수 있다.

외국인 환자를 유치하기 위해서는 외국인 환자에 대한 의료진, 통역, 코디네이터 등의 전문 인력과 그에 따른 서비스 그리고 의료시설이 요구된다. 따라서 외국인 환자에 의료서비스를 제공하기 위해서는 의료기술의 전문성과 신뢰도를 확보하는 것과 의료 관련 인프라를 향상시키는 것이 중요하다[16].

외국인 환자 유치와 의료서비스 제공과 관련한 선택 요인에 관한 기존 연구는 다양하게 진행되어 왔는데 제한적 정보와 소득의 상황에서 자신의 만족을 극대화시켜줄 수 있는 의료서비스 선택[17]과 의료관광의 의료서비스 품질, 서비스 가치 및 고객 만족 영향 관계[18]가 대표적이다.

한국의 경우 한국능률협회컨설팅에서 KCSI라는 고객만족지수를 특성화하여 요소만족을 중심으로 산업 부문별로 세분화하여 요소품질과 재구매 의도를 중심으로 접근하고 있다. 요소만족은 상품, 서비스, 이미지의 세부요소에 대해서 고객 중요도를 감안하여 산출하게 된다. 요소만족과 고객만족의 관련성은 일반적으로 인정되고 있지만 독립성을 주장하는 논의들도 있다[24]. 이용자 관점에서 고객만족도 측정과 관련하여 일치된 결과는 없지만, 일반적으로 종합만족도, 체감만족도, 요소만족도 등으로 구분하여 접근이 되고 있다. 체감만족도는 일반적으로 서비스 전반에 대한 만족도를 단일 혹은 복수의 문항으로 파악하는 반면에, 요소만족도는 서비스 특성을 최대한 반영하여 서비스의 내용 요소를 범주화한 후에 세부 항의 만족도를 이용하여 산출한다. 종합만족도는 이러한 체감만족도와 요소만족도를 활용하여 산출하며, 오늘날 정부의 행정서비스 평가에 활용이 되고 있다[25].

3. 고객만족과 재방문 의도

한국을 방문한 의료관광객에 대해 의료관광 경험자 만족도 조사를 실시하여 의료관광객의 만족도와 충성도에 대해서 실증 연구들이 진행되고 있다[19-21]. 일례로 대한민국을 찾는 중국인 의료관광객을 대상으로 의료 서비스 품질 및 만족도에 관한 조사를 한 연구 사례도 있다.

이 연구들에서는 의료의 시설, 장비 등 유형성 요소와 의료 서비스 제공자의 지식과 능력, 서비스 태도 등은 재방문 및 추천에 긍정적 영향이 나타난다고 나타났다. 또한, 여미[22]는 의료관광 서비스품질이 의료관광 재방문의도, 의료관광 만족도와 의료관광 신뢰도에 긍정적인 영향을 미친다 라고 규명하여 외국인환자의 의료서비스에 대한 만족도가 재방문 의도와의 관계를 설명하고 있다.

1972년 미국 농산물 소비자만족지수(CSI)의 발표 이후 마케팅 분야를 중심으로 지속적으로 관심이 되고 있는 고객만족은 태도 변화, 재구매 행동, 고객 충성도, 구전, 그리고 불평행동 등을 중심으로 연구가 되어오고 있다[23].

본 연구의 핵심 주제인 고객만족과 재방문에 관한 연구는 주로 고객의 태도를 중심으로 이루어져 오고 있다. Oliver[26]는 이를 고객만족이 고객태도의 변화를 통해 재구매 의도가 이루어진다고 하였다. 이후 Woodside[27]는 서비스 품질에 초점을 두어 고객만족이 재구매 의도를 불러일으키는 요인이라고 지적하였다. 또한 Zeithaml[17]은 고객의 만족이나 서비스에 대한 지각을 통해 고객의 호의적인 행동이나 재구매 의도가 형성되어 긍정적인 구전 활동이 전개되는 일련의 과정을 설명하기도 하였다. 외국인 환자를 중심으로 하는 의료관광 분야에서 서비스 만족도와 재이용 의도에 관한 연구들이 국내에서 일부 진행되고 있다. 일례로 박경돈·오세문[28]은 분야별 만족도와 재이용 의도 사이에 서비스 만족도를 매개변수로 하여 818명의 외국인 환자를 대상으로 실증연구를 실시하였다. 이들의 연구 결과 재방문 의도는 주로 의사만족도, 의료정보 만족도, 환자존중 만족도에 의해 강한 영향을 받는 것으로 확인되었다.

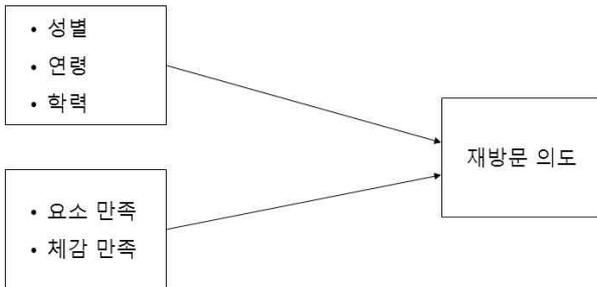
Ⅲ. 연구 방법

1. 연구모형 및 연구가설

본 연구는 대구광역시 의료기관에 의료서비스 경험이 있는 외국인 환자를 대상으로 만족도 요인을 분석하여 재방문 의도에 미치는 영향에 주안점을 두었다. 또한, 실증 연구에서는 인구통계변수와 요소 만족과 체감 만족을 중심으로 하는 재방문 의도를 규명하는 연구 모형을 <그림 1>과 같이 설계하였다.

요소 만족은 의료기관 접근 용이성, 의료기관 의사소통

원활성, 고객편의성, 의료진의 전문성, 의료시설 수준, 직원의 친절성을 포함하였으며, 체감 만족은 의료정보 접근 편리성, 의료정보 신뢰성, 의료비용의 적절성, 치료기간의 적절성, 외국인 위화감 최소화 노력으로 구성하였다.



<그림 1> 연구모형 (Research Model)

요소 만족 및 체감 만족이 재방문 의도에 미치는 영향과 관련한 가설은 기존 의료관광 즉 외국인환자 유치와 관련하여 진행된 연구를 토대로 가설을 설정하였다. Zeithaml[18]의 한정된 재화와 정보 속에서 만족을 극대화시켜줄 수 있는 의료서비스 선택에 대한 연구와 윤설민 등[19] 의료서비스 품질, 서비스, 고객 만족의 영향 관계의 연구를 바탕으로 다음과 같은 가설이 수립되었다.

- 가설 1. 의료기관에 대한 외국인 환자의 요소 만족은 재방문 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 의료기관에 대한 외국인 환자의 체감 만족은 재방문 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 변수의 측정

재방문 의도는 향후 지속적 이용의도와 타인 추천 등 2개 항목을 통해 5점 척도로 측정된 후, 100점으로 환산하여 측정하였다. 만족 요인과 척도의 기준을 동일화하다.

요소 만족은 의료기관 접근 용이성, 의료기관 의사소통 원활성, 고객편의성, 의료진의 전문성, 의료시설 수준, 직원의 친절성 등 6개 항목으로 측정하였다. Zeithmal[17], 윤설민 등[19] 5개 항목으로 측정하였다.

체감 만족은 의료정보 접근 편리성, 의료정보 신뢰성, 의료비용의 적절성, 치료기간의 적절성, 외국인 위화감 최소화 노력 등 5개 항목으로 측정하였으며, Zeithmal[17], 오영인[11] 등의 연구를 적용하였다.

3. 자료수집 및 표본 특성

실증연구를 위한 자료는 대구의료관광진흥원의 협조를 통하여 수집하였다. 조사 대상은 대구를 방문하여 의료서비스를 경험한 외국인환자를 대상으로 2016년 3월에서 2016년 11월까지 총 9개월간 진행된 의료관광 인지 및 이용 관련 특성, 의료관광 서비스 만족도 요인, 의료관광 서비스 재이용 의도에 관하여 조사를 하였다.

조사방법은 현장에 직접 조사자가 설문을 하거나, 의료기관의 외국인환자 담당자가 직접 설문조사를 통해 이루어진 것이다. 분석에 활용된 표본은 총 553개로 국가별로는 러시아권(206명, 37.3%)이 가장 많으며, 중국어권(197명, 35.6%), 영어권(150명, 27.1%)의 순으로 나타났다. 인구통계적 특성에는 여성(278명, 50.3%), 30대(44.3%), 대졸(46.3%), 개인 사업자(32.5%)가 높은 것

<표 1> 표본의 특성 (Sample Characteristics)

구분	내용	빈도(명)	비율(%)
언어권	중국어권	197	35.6
	영어권	150	27.1
	러시아권	206	37.3
성별	남성	275	49.7
	여성	278	50.3
연령대	20대	83	15.0
	30대	245	44.3
	40대	216	39.1
	50대 이상	9	1.6
학력	고졸	104	18.8
	대학생	63	11.4
	대졸	256	46.3
	대학원 이상	130	23.5
총계		553	100

으로 나타났다. 표본의 특성은 <표 1>과 같다.

4. 분석방법

실증분석 및 가설검증을 위해서 SPSSWIN V19를 활용하여, 먼저 복수항목에 대한 신뢰도 및 타당도 검증을 실시하였다. 신뢰도 및 타당도 검증이 확인된 변수를 대상으로 가설 검증을 실시하였다. 가설 검증은 다중회귀분석을 실시하였다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 값이 요소 만족은 .791, 체감 만족은 .739, 재방문 의도 .740으로 나타나 신뢰성에 문제가 없음을 확인하였다. 요인분석을 통해 타당도 분석을 실시한 결과, 본 연구의 설계와 같이 요소 만족과 체감 만족으로 나타내는 2개의 요인이 도출되었으며, 아이겐 값은 요인1(요소 만족) 2.979, 요인 2(체감 만족) 2.598, 요인 3 (재이용 의도) 1.712로 모두 기준 값인 1을 넘는 것으로 나타났으며, 총 설명력(분산 값)은 56.1%(요인 만족 22.9%, 체감 만족 19.9%, 재이용 의도 13.2%)으로 나타났다. 또한 각 요인에 대한 항목의 부하 값은 모두 .5이상으로 나타나 구성 타당도에 문제가 없음을 확인할 수 있었다.

다중회귀분석을 실시하기 전에 잔차 및 정규성과 다중공선성을 검증하였다. 다중회귀모형은 성별, 연령, 학력 등 재이용의도에 영향을 미칠 수 있는 인구통계변수를 통

제변수로 포함하였다. 가설 검증을 위해서 요소만족과 체감만족을 전반적으로 분석하고, 이들 요인을 포함하고 있는 하위 항목 전체를 포함하는 다중회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

1. 기술통계량 및 상관관계 분석

연구모형에 포함된 요소만족도와 체감만족도의 기술통계량은 <표 2>에 나타난 바와 같다. 먼저 요소 만족도를 살펴보면 의료시설 수준은 평균 82.60(표준편차 14.462)이며, 직원의 친절성은 평균 78.52(표준편차 13.458)으로 나타났으며, 체감 만족도는 치료기간의 적절성 평균 81.84(표준편차 13.030), 의료정보 접근 편리성 78.55(표준편차 12.012)로 나타났다.

요소 만족도 및 체감 만족도와 재방문 의도와 상관관계 및 하위 요인별 상관관계 분석 결과는 각각 <표 3>와 <표 4>에 나타난 바와 같다.

요소만족과 재방문의도($r=.585$), 체감만족과 재방문의도($r=.557$) 모두 정(+)의 상관성이 나타났다. 즉, 요인만족 및 체감만족은 재방문의도와 유의한 정(+)의 상관성을

<표 2> 변수의 기술통계량 (Variables Descriptive)

구 분	변수 명	평균	표준 편차
요소만족	의료기관 접근 용이성	79.10	15.272
	의료기관 의사소통 원활성	81.23	14.643
	고객편의성	81.63	14.074
	의료진의 전문성	81.63	13.279
	의료시설 수준	82.60	14.462
	직원의 친절성	78.52	13.458
	전체	80.99	9.60
체감만족	의료정보 접근 편리성	78.55	12.012
	의료정보 신뢰성	80.69	14.996
	의료비용의 적절성	81.08	13.997
	치료기간의 적절성	81.84	13.030
	외국인 위화감 최소화 노력	82.13	14.363
	전체	80.86	9.59
재방문 의도	지속적 이용	69.38	7.71
	타인 추천	70.25	11.43
	전체	68.74	13.05

<표 3> 요소 만족, 체감 만족, 재방문 의도의 상관관계 분석 결과 (Results of Correlations : Holistic Factors)

	재방문의도	요소 만족	체감 만족
재방문의도	1		
요소 만족	.585**	1	
체감 만족	.557**	.576**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

<표 4> 하위 요인별 상관관계 분석 결과 (Results of Correlations : Sub Factors)

id	변수명	v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12
v1	의료기관 접근 용이성	1											
v2	의료기관 의사소통 원활성	.337**	1										
v3	고객편의성	.401**	.282**	1									
v4	의료진의 전문성	.407**	.249**	.331**	1								
v5	의료시설 수준	.257**	.143**	.463**	.427**	1							
v6	직원의 친절성	.381**	.231**	.384**	.431**	.429**	1						
v7	의료정보 접근 편리성	.340**	-.023	.331**	.401**	.401**	.404**	1					
v8	의료정보 신뢰성	.348**	.048	.475**	.322**	.393**	.299**	.533**	1				
v9	의료비용의 적절성	.144**	-.057	.208**	.146**	.169**	.389**	.337**	.500**	1			
v10	치료기간의 적절성	.187**	.243**	.209**	.159**	.113**	.259**	.193**	.335**	.366**	1		
v11	외국인 위화감 최소화 노력	.280**	.308**	.313**	.263**	.326**	.286**	.312**	.434**	.277**	.308**	1	
v12	재방문의도	.386**	.249**	.394**	.426**	.452**	.447**	.482**	.525**	.293**	.165**	.474**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

보이고 있는 것으로 알 수 있다.

하위 요인간에 유의한 정(+)의 상관성이 있지만, 상관 계수 값이 높지 않아 다중공성선이 없는 것으로 판단된다.

2. 분석 결과

가설 검증을 위해서 재이용 의도에 대한 요소 만족 및 체감 만족의 영향에 관한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석은 요소 만족 및 체감 만족을 독립변수로, 재방문 의도를 종속변수로 하는 다중회귀모형의 수립하여 다중회귀분석을 실시하였다. 또한 다중회귀모형에 영향을 미칠 수 있는 외국인 환자의 성별, 연령, 학력 등 인구통계변수를 통제변수로 포함하였다. 성별(여성 0, 남성 1), 연령, 학력은 각각 더미변수로 처리 하였다.

다중회귀분석에 앞서 회귀모형에 대한 잔차 및 정규성 분석을 실시하였다. 잔차 분석 결과 모든 독립변수들이 전반적으로 무작위로 분포되어 있는 것으로 나타나 OLS

에 의한 다중회귀모형의 분석에 문제가 없음을 파악하였다. 또한, Durbin-Wastion Test 결과 1.898로 2에 가까운 값으로 독립성이 확인되었다. Skewness 분석 결과 모두 ± 1 이하로 나타났으며, Kurtosis 분석 결과 모두 ± 3 이하로 나타나 정규성이 확인되었다.

요소만족 및 체감만족과 재이용의도의 다중회귀분석 결과는 <표 5>에 나타난 바와 같다. 다중회귀 모형의 설명력은 adj R2값이 45.3%이고, F값은 51.762로 회귀모형이 유의수준 .01에서 유의한 것으로 나타났다.

전반적으로 재방문의도에 미치는 영향은 요소 만족($\beta = .374$)이 체감 만족($\beta = .326$)보다 상대적으로 강하게 나타났다.

통제변수인 인구통계변수의 경우 성별($\beta = .107$), 연령은 20대($\beta = -.113$), 50대($\beta = -.122$), 학력은 고졸($\beta = -.203$), 대졸($\beta = -.101$)에서 유의한 차이가 나타났다. 이는 남성이 여성보다 재방문의도가 높으며, 20대와 50대가 아닌 경우, 고졸, 대졸이 아닌 경우에 재방문의도

<표 5> 요소 만족 및 체감 만족과 재이용 의도의 다중회귀분석 결과(Results of Multi Regress Analysis : Holistic Approach)

	B	표준 오차	β	t	유의수준	허용 오차	VIF
(상수)	4.782	4.688		1.020	.308		
성별	2.795	.909	.107**	3.073	.002	.815	1.227
연령_20대	-4.111	1.340	-.113**	-3.068	.002	.736	1.359
연령_30대	.152	.863	.006	.176	.861	.987	1.013
연령_40대	.739	.955	.028	.774	.440	.776	1.289
연령_50대	-12.531	3.496	-.122**	-3.585	.000	.861	1.161
학력_고졸	-6.762	1.397	-.203**	-4.840	.000	.565	1.769
학력_대학생	-.727	1.632	-.018	-.445	.656	.626	1.596
학력_대졸	-2.645	1.126	-.101*	-2.349	.019	.534	1.871
학력_대학원	2.033	1.059	.066	1.921	.055	.893	1.119
요소 만족도	.508	.054	.374**	9.441	.000	.631	1.585
체감 만족도	.444	.055	.326**	8.063	.000	.605	1.652
adj R2				.453			
F값				51.762**			

* $p < .05$, ** $p < .01$

가 높은 것을 의미한다. 따라서, 외국인 환자의 재방문 의도는 남성이 여성보다 높으며, 20대와 50대 이외가 높으며, 학력은 고졸과 대졸이 아닌 경우에 높으며, 요소 만족도와 체감만족도가 높을수록 재방문의도가 높아지는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 가설 1과 가설 2를 지지해 주고 있다.

추가적으로 요소 만족과 체감만족의 개별 요인별 영향을 세부적으로 파악하기 위해서 하위 요인별로 다중회귀 분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 6>에서 나타난 바와 같다.

요소 만족 및 체감 만족의 하위 요인별로 재방문의도의 영향을 분석한 결과 다중회귀 모형의 설명력은 adj R2값이 50.5% 이고, F값 34.070로 회귀모형이 유의수준 .01에서 유의하게 나타났다.

요소 만족은 의료기관 의사소통 원활성 ($\beta = .145$), 의료시설 수준 ($\beta = .100$), 직원 친절성 ($\beta = .110$)이 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 체감 만족은 의료정보 신뢰성($\beta = .241$), 외국인 위화감 최소화 노력 ($\beta = .183$), 의료정보 접근 편리성($\beta = .185$) 유의한 정(+)의 영향을, 치료기간의 적절성 ($\beta = -.126$)은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 실증 분석 결과를 종합하면, 외국인 환자의 의료기관 이용에 따른 요소 만족과 체감 만족은 재방문의도에 긍정적으로 작용하며, 요소 만족이 재방문 의도에 미치는 영향이 상대적으로 강하다는 것을 알 수 있다. 특히 요소 만족 구성 요소에서 직원의 친절성과 의사소통의 원활성 및 의료진의 전문성이, 체감 만족 측면에서는 의료 정보의 신뢰성, 외국인 위화감의 최소화 노력, 의료정보 접근의 편리성이 중요한 영향을 미치는 것을 보여주고 있다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 대구광역시 소재 의료기관의 의료서비스를 경험한 외국인 환자를 대상으로 의료기관에서 제공하는 의료서비스에 대한 요소 만족 및 체감 만족이 재방문 요인 미치는 영향에 관하여 실증분석을 실시하였다.

실증분석 결과 외국인 의료서비스 만족도 요인은 재방문 의도에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 특히, 외국인 환자의 의료서비스 재방문의 경우 요소 만족이 체감 만족보다 더 강하게 나타나고 있음을 알 수 있었다. 또한, 외국인 환자의 재방문 의도는 남성이 여성보다 높게

<표 6> 요소 만족 및 체감 만족 개별 항목별 다중회귀분석 결과(Results of Multi Regress Analysis : Sub Factor Approach)

	B	표준 오차	β	t	유의수준	허용 오차	VIF
(상수)	9.297	4.720		1.970	.049		
연령_20대	-3.670	1.386	-.101**	-2.649	.008	.623	1.605
연령_30대	.905	.903	.034	1.003	.316	.802	1.247
연령_40대	.621	.982	.023	.633	.527	.664	1.506
연령_50대	-10.043	3.461	-.097**	-2.902	.004	.795	1.257
학력_고졸	-5.838	1.324	-.175**	-4.408	.000	.570	1.755
학력_대학생	.363	1.607	.009	.226	.822	.585	1.709
학력_대졸	-1.366	1.110	-.052	-1.231	.219	.498	2.007
학력_대학원	1.547	1.046	.050	1.478	.140	.819	1.221
의료기관 접근 용이성	.043	.035	.051	1.250	.212	.547	1.829
의료기관 의사소통 원활성	.115	.029	.145**	3.937	.000	.659	1.517
고객편의성	.012	.037	.013	.333	.739	.549	1.821
의료진의 전문성	.064	.038	.065	1.692	.091	.614	1.628
의료시설 수준	.090	.036	.100	2.515	.012	.572	1.747
직원의 친절성	.106	.040	.110**	2.664	.008	.529	1.891
의료정보 접근 편리성	.202	.046	.185**	4.415	.000	.508	1.967
의료정보 신뢰성	.210	.040	.241**	5.220	.000	.421	2.373
의료비용의 적절성	.027	.038	.029	.716	.474	.532	1.879
치료기간의 적절성	-.127	.037	-.126**	-3.382	.001	.642	1.559
외국인 위화감 최소화 노력	.166	.035	.183**	4.789	.000	.614	1.628
adj R2				.505			
F값				34.070**			

* $p < .05$, ** $p < .01$

나타나는 것을 파악하였다.

요소 만족의 경우 의료기관의 소통 원활성, 의료진의 전문성, 직원의 친절성이 재방문 의도에 중요한 결정 요인으로 작용하고 있음을 파악하였다. 체감 만족의 경우 의료정보 접근 편리성, 의료정보의 신뢰성과 외국인 위화감 최소화 노력이 재방문에 중요한 결정 요인으로 작용하고 있는 사실을 확인하였다.

이상의 본 연구의 결과는 다음과 같은 시사점을 제공한다. 대구광역시의 의료관광의 근본적이고 지속적인 경쟁력을 강화하기 위해서 외국인 환자의 재방문을 높이는 것이 매우 중요한 이슈이며, 이를 위해서는 의료기관에서 제공하는 의료서비스의 요소 만족과 체감 만족을 제고시키는 노력을 강화할 필요성을 시사한다. 이를 위해서는 요소 만족 측면에서 의료기관의 소통 원활성, 의료진의

전문성, 직원의 친절성 제고에 노력을 기울일 필요가 있음을 나타내고 있다. 체감 만족 측면에서는 의료정보의 신뢰성, 외국인 환자 위화감 최소화 노력, 의료정보의 접근성을 높이기 위한 투자를 강화할 필요성을 보여준다.

먼저 요소 만족 차원에서 의료기관의 의사소통의 원활성을 높이기 위해서는 표적 언어권에 대한 전문 코디네이터를 육성할 필요가 있다. 현재 지역 의료의 여건상 상급 대형병원을 제외하고는 대부분 의료기관에서는 모든 언어권을 아우르는 코디네이터를 운영하는 것은 비용과 유지 측면에서 현실적으로 불가능하다. 따라서 표적 언어권 외국인 환자에 주력하는 집중화 전략 차원에서 전문화할 필요가 있다. 또한 의료진의 전문성 측면에서는 모든 진료 과목을 포괄하기 보다는 각기 전문화된 분야로 특화하여 자원 투자를 집중함으로써 전문성을 통한 고객 신뢰를 제

고하고 재방문을 강화할 수 있을 것이다. 한편 수도권에 대비하여 대구 지역이라는 고유 특성과 직원의 낮은 인건비를 고려하면 언어적 표현이나 태도에 있어서 직원의 친절도가 낮은 것이 현실적으로 많이 지적되고 있다. 따라서 외국인 환자를 전담하는 직원을 대상으로 표적 언어권별 문화에 적합한 교육을 정기적으로 실시하고, 외부 전문기관을 통한 정기적인 친절도 모니터링과 같은 노력에 힘을 기울일 필요가 있다.

한편 체감 만족 측면에서 의료정보의 신뢰성과 접근성을 높이기 위해서 전문기관을 통해 외국어 홈페이지 및 모바일 앱을 구축하는 데 투자를 높이고, 의료정보 내용의 정확성에 대하여 각 언어권별로 전문기관을 통해 검수할 필요가 있다. 한편 외국인 환자의 위화감을 줄이기 위해서 의료진을 비롯하여 직원들의 기본적인 생활언어 소통 능력과 문화적 이해도를 높이는 노력을 강화할 필요가 있다. 이를 위해서는 지역의 대학과 산학협동을 통해 각 언어권별 맞춤형 교육 및 문화에 대한 학습 기회를 높이는 것이 중요하다.

본 연구의 결과는 지역 의료관광 활성화 측면에서도 정책적인 시사점을 주고 있다. 대구시는 타 도시와 달리 대구시 정부 차원에서 전담부서(의료허브조성과 의료관광팀)와 전문 실행기관(대구의료관광진흥원)을 설치하여 운영하고 있다. 본 연구의 결과는 이들 대구시와 대구의료관광진흥원과 같은 공공기관 측면에서 정책적 시사점을 제시해주고 있다.

먼저, 개별 의료기관 자체적으로 실행이 어려운 언어권별 의료관광 코디네이터 육성 적극적으로 지원할 필요가 있다. 언어권별 전문 코디네이터 구축이 어려운 병의원의 경우 표적 언어권 코디네이터 육성을 적극적으로 지원하고, 이외의 언어권에 대해서는 진흥원 차원에서 특정 언어권별 의료관광 전문 통역사 및 코디네이터 풀(pool)을 구축하여 이들 병의원에 실시간으로 지원을 강화시킬 필요가 있다. 특히 최근 베트남, 몽골 등 수요가 급증하고 있는 언어권의 경우 다문화가정을 활용하여 의료관광에 대한 전문 교육을 실행하여 충분한 공급 풀(pool)을 구축하는 것이 중요하다. 또한 각 의료기관별 표적 언어에 대한 수요조사를 통해 의료관광에 특화된 외국어 교육을 지원할 필요가 있다. 직원의 친절도 문제를 해결하기 위해서 진흥원 차원에서 의료관광 친절도 교육 및 정기적인 모니터링을 지원하는 정책적 수단이 마련될 필요가 있다.

다음으로 의료정보의 신뢰성 및 접근성을 제고하기 위한 정책적 노력을 강화할 필요가 있다. 개별 의료기관 측면에서 각 언어권별 홈페이지 및 모바일 앱을 구축하기 위해서는 미래의 불확실한 수익 실현 상황 하에서 많은 금전적 투자 위험이 존재한다. 따라서 진흥원 차원에서 지역 해외환자 의료기관 전체를 대상으로 의료정보에 대한 정책적 지원이 필요하다. 즉 각 언어권별로 의료관광 플랫폼을 구축하여 개별 의료기관의 특성과 진료를 연결해주는 의료관광 통합플랫폼 구축이 조속히 마련되어야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 한계점은 아래와 같다.

첫째, 실증분석에 활용된 데이터가 대구광역시 소재 의료기관을 방문한 외국인 환자에 대한 조사로 한정되어 있어서 대구라는 지역적 특수성이 작용하고 있다. 이러한 결과를 수도권을 비롯한 전국적으로 일반화하는 데는 한계가 있다.

둘째, 실증분석에서는 개별 의료기관 특성에 대한 조사 및 분석이 없었다. 이에, 향후 진행될 연구에서는 개별 의료기관 특성별로 의료서비스 만족도 요인과 재방문 의도에 대한 심층적 분석이 필요하다.

셋째, 분석방법에 있어서 50대 이상 표본의 수가 매우 작아서 통계량 산출시 오류의 가능성이 존재한다. 실제 외국인 환자의 경우 중증 환자를 제외하면 50대 이상의 환자가 매우 작은 것이 현실이다. 또한 고령의 중증 환자들이 조사에 참여하기 어려운 현실적인 문제가 있다. 이러한 이유로 이들 50대 이상의 표본의 자료를 구하는데 한계가 있다.

넷째, 외국인 환자의 유입 경로에 대한 조사 및 분석이 필요하다. 외국인 환자의 대구 방문 동기에서 비롯하여 방문 경로, 에이전트 효과 등 여러 유인 요인에 대한 심층적인 분석을 통해 재방문을 종합적으로 분석할 필요가 있다.

다섯째, 의료서비스 요소 이외의 재방문에 영향을 미치는 관광과 관련된 요소들에 대한 조사 및 분석이 필요하다. 의료와 관광 융복합 형태인 의료관광은 의료 서비스 외에도 재방문에 영향을 미치는 관광적 요소들이 존재하므로 이에 대한 종합적 분석이 필요하다.

<참고문헌>

1. So JD. The impact of Medical Tourism Service

- Quality on brand equity and also Recommendation Purpose, *Journal of Tourism Management Research* 2016;73:243-263.
2. Korea Health Industry Development Institute, Report on the Foreign patient Medical Tourism in 2017. <https://www.khidi.or.kr/board/view?linkId48710660&menuId=MENU00093>
 3. Khan, Mohammad J, Chelliah, Shankar, Haron, Mahmud S, Ahmed, Sahrish, Role of Travel Motivations, Perceived Risks and Travel Constraints on Destination Image and Visit Intention in Medical Tourism, *Sultan Qaboos University Medical Journal* 2017;17(1):11-17.
 4. Han JH, Lee KJ, The Analysis of South Korea Medical Tourism Services for the Differences Perceptions by Medical Tourists and Hospital Staffs, *Korean Journal of Hospital Management* 2011;16(4):17-34.
 5. Jin KN, Cha SM, Lee H, Kim HJ, A Study on the Preparation of Medical Institutions for Attracting Russian Medical Tourists, *Korean Journal of Hospital Management* 2015;20(1):13-24.
 6. Lee JE, Zou YJ, A Study on Purchase Intention Considering Perceived Risks and Perceived Benefits, *Korean Journal of Hospital Management* 2015;20(1):25-38.
 7. Kim KE, Yang DH, Inveted Article : Priority Analysis of Factors for Activating Medical Tourism in Busan Using AHP, *Korean Journal of Hospital Management* 2011;26(2):78-97.
 8. Yoo JY, A Cross-Cultural Study on Participation Intention to Medical Tourism among Korean, Chinese & Japanese Visitors in Korea, *Journal of Tourism Sciences* 2009;33(3):187-204.
 9. Kim SH, The Status of Medical Tour Industry in Daegu and Plan of Enhancing the Competitiveness of Medical Tourism Industry[dissertation], Daegu: Keimyung University;2017.
 10. Oh YI, A study on factors affecting satisfaction and loyalty of Korean medical tourism [dissertation], Seoul: Kyunghee University;2011.
 11. Shin JK, Kim DB, A Study on the Incheon Medical Tourism Promotion Status and Vitalization Plan, *Journal of International Trade&Commerce* 2013;9(3):521-543.
 12. Hall, CM : Adventure Sport and Health Tourism in Weiler, London;1992
 13. Goodrich JN, Socialist Cuba : A Study of Health Tourism, *Journal of Travel Research* 1993; 32(1):36-41.
 14. Medlik, S : Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality, Butterworth;1996
 15. Gupta, AS, People's Democracy, Medical Tourism and Public Health 2004;25(7):19-20
 16. Park IK, A Study on the Influences of Medical TourismService Quality on Customer Satisfaction, Reuse Intention and Word-of-Mouth[dissertation], Daegu: Yeungnam University;2013.
 17. Zeithaml, VA, Consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence, *Journal of Marketing* 1988;52(2):2-22.
 18. Yoon SM, Han JS, Kim HR, A Study on the Effects Relation of Medical Service Quality, Service Value and Clients' Satisfaction for the Medical Tourism, *Journal of Korea Service Management Society* 2009;10(1):137-157.
 19. Park ES, Lee JS, Effects of Medical Tourism Service Quality on Satiafaction and Behavioral Intention among japanese Medical Tourists, *Journal of Tourism Sciences* 2011;26(4):487-502.
 20. Choi BS, Kim YS, A Study on selective Factors and Satisfaction and Preference for selective Factors of Korean Medical Tour Service, *The Acadmey of Korea Hospitality&Toruism* 2014;53:122-145
 21. Lee SJ, Choi KH, The study of the influencing relationship between medical tourism motivation, perceived risk, and loyalty of Chinese medical tourists of Korea, *Journal of Tourism Sciences* 2015;67:217-243.
 22. Wei L, The effects of medical tourism service quality on reliability and satisfaction and revisit intention of Chinese tourists[dissertation], Seoul:

- Kyunghee University;2016.
23. Kim KS, Lee SB. Empirical study on Customer Satisfaction and others Factor influencing "would recommend" in NPS(Net Promoter Score). Journal of the Korean Society for Quality Management 2009;37(2):58-67
 24. Cronin JJ and Taylor SA, SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling performance-based and perceptions-minus- expectations measurement of service quality. Journal of Marketing 1994;58: 125-31.
 25. Shin CH. The Study on Development of Service Satisfaction Index-Service User of Community (Development Voucher Program). Korean Journal of Social Welfare Studies 2011;42(1):151-177.
 26. Oliver RL. Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting. Journal of Retailing 1997;57(3):25-48.
 27. Woodside AG, Frey LL, Daly RT. Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavior Intention. Journal of Health Care Marketing 1989;9(4), 5-17.
 28. Park KD, Oh SM. The Satisfaction and Re-use of Medical Services for Foreign Patients in Korea. The Korean Journal of Local Government Studies 2015;19(3):77-102