

# 상품 개발을 위한 의료관광객의 선택 의도 분석 - 인터넷 정보 원천 기반

김민철\*, 부창산\*\*

제주대학교 경영정보학과\*, 제주테크노파크 정책기획단\*\*

## Behavioral Intention of Health Tourists for developing the product - Based on Internet Information

Mincheol Kim\*, Chang-San Boo\*\*

Dept. of Management Information Systems, Jeju National University\*  
Policy Planning Division, Jeju Technopark\*\*

**요 약** 최근 의료시장이 글로벌화 되면서 인터넷 정보의 중요성이 인식되고 있다. 이에 본 연구에서는 인터넷 정보를 갖고 의료관광 추구 편익 요인들이 관광 브랜드 자산 요인을 통하여 의료관광지 선택 의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 가진 연구 모형을 갖고 분석을 실시하였다. 분석 결과, 건강 및 미용 추구가 인지 및 품질 매개 요인에 유의한 영향을 미치지 못한 반면, 서비스 및 자연 추구가 인지 및 품질 매개 요인에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 체험 추구가 인지 및 품질에는 유의하지 않았다. 그리고 인지 및 품질 매개 요인은 최종 종속 요인인 의도에 영향을 미치는 것으로 나왔다. 이러한 가설 결과를 통하여 제주 지역 내 의료관광을 육성하는 정책자 입장에서는 기존에 제주지역이 지니고 있는 서비스와 인지도의 향상의 중요성을 감안하고, 이에 기반을 둔 의료관광 상품 개발에 기본적 근간으로 인식해야 할 것이다.

**주제어** : 인터넷 정보, 의료관광, PLS-SEM, 상품개발, 관광지 선택

**Abstract** Recently, as the healthcare market is globalized, the importance of the information on the Internet has been recognized. In this study, the analysis by research model with hypothesis that benefit sought factors of health tourism have a positive effect on behavioral intention of destination selection through tourism brand equity by internet information was carried out. As a result of analysis, benefit sought factors like as health and beauty did not have a positive effect on brand cognition and perceived quality but benefit sought factors like as service and nature had a positive effect on brand cognition and perceived quality. However, benefit sought like as experience did not have a positive effect on brand cognition and perceived quality. And brand equity like as brand cognition and perceived quality had a positive effect on behavioral intention. Thus, according to the results of these hypotheses, policies that foster health tourism in Jeju region will be followed based on product development that considering the importance of the existing service and cognition.

**Key Words** : Internet Information, Health Tourism, PLS-SEM, Product Development, Destination Selection

\* 본 논문은 2009년도 정부재원(교육과학기술부 인문사회연구역량강화사업비)으로 한국연구재단의 지원을 받아 연구되었음 (KRF-2009-327-B00870).

Received 1 April 2013, Revised 25 April 2013

Accepted 20 May 2013

Corresponding Author: Chang-San Boo (Policy planning division, Jeju Technopark)

Email: bcs0202@hanmail.net

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

의료관광(Health Tourism)은 전 세계적으로 이슈가 되고 있는 신 성장 산업 분야로서, 1990년대 중반부터 신흥중산층이 많은 동남아 등 아시아지역이 급격한 성장을 보이고 있다[17]. 의료관광은 환자가 진료·휴양·관광 활동 등을 병행하는 것으로, 선진국과 비교하여 비용이 저렴하면서도 자국의 의료보험 문제나 대기시간 등 선진국 수준의 의료서비스와 관광휴양시설을 갖춘 국가들의 관광지에서 활발하게 이루어진다는 특징을 가지고 있다[50]. 건강에 대한 관심 및 건강관련 지출이 급증하는 이유는 행복이라는 관점에서 개인의 삶을 더욱 중요시 하는 문화가 확산되고, 신체를 변화시킴으로써 외적인 미 효과와 그에 따른 심리적인 안정 효과를 극대화되기 때문이다[39]. 이와 같은 이유로 의료관광은 건강 예방, 미용, 성형수술, 중독치료, 스파 등 다양한 서비스를 제공하고 있다[27].

국내에서도 의료산업이 전 세계적으로 급속히 확대되면서 외국인 환자 유치에 위하여 2009년 5월 의료법을 개정하였다. 의료관광은 고부가가치산업으로 의료관광객 2명을 유치할 경우 중형 자동차 1대를 수출하는 효과가 있는 산업이라는 점에서, 정부는 2015년까지 의료관광객 30만 명 유치 및 8,110억원의 수익을 기대하고 있다[1].

한편 인터넷의 급속한 확산은 새로운 정보매체로 대두된 인터넷의 중요성을 증대시키고 있고, 이러한 추세는 당분간 지속될 전망이다(Peterson & Merino, 2003). 인터넷의 발전은 잠재 관광객들로 하여금 방대한 양의 관광관련 정보를 섭렵할 수 있도록 하였으며, 관광 경험을 공유하는 장을 제공하고 실제적인 관광 상품의 구입 또한 가능하도록 했다는 점에서 관광객 등 소비자의 행동에 지대한 영향을 미치고 있다(Fesenmaier et al., 2003).

이러한 배경 하에서 본 연구에서는 인터넷정보를 통하여 의료관광지를 선택할 때 고려하는 요인이 어떠한 것들이 의미가 있는지를 제주 지역을 대상으로 분석하고자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 인터넷 정보 (Internet Information)

관광정보원천은 여행상품을 선택하는데 있어서 소비자가 직접적으로 상품 정보에 관한 메시지를 전달받고

해석하는데 영향을 미치는 정보 출처이다. 잠재관광객은 자신의 기억으로 대별되는 내부 정보 검색에 의해 충분한 대안을 파악하게 되는 경우에는 외부검색을 필요로 하지 않는 반면, 내부 정보 검색결과에 불만족한 경우에는 외부 정보 검색을 시도하게 된다[13]. 또한 잠재 관광객이 의사결정을 위한 정보수집을 위해 이용하는 외부 정보매체는 신문/잡지 등의 인쇄매체, 친구/친척으로부터의 구전, TV 등 대중전파매체, 관광목적지에서 제공하는 정보, 여행사 정보 등 마케팅 정보로 다양하다[46].

즉, 전통적인 정보매체들은 정보 제공자 위주의 정보를 제공하는 반면, 인터넷정보는 소비자가 직접 정보를 생산해내는 쌍방향성을 갖는다는 특성에 의해서도 비롯된다.

Mathwick & Rigdon(2004)의 연구에서 인터넷 사용시간의 증가와 더불어 인터넷 사용기술은 정보탐색 환경과 정보경험에 영향을 준다고 하였다[35]. Kim et al.(2005)은 개인의 지속적인 정보탐색 경향이 높을수록 대중정보매체를 선호하는 반면 목적지향적인 의사결정을 위한 정보검색 경향이 높을수록 인터넷 등을 선호한다고 하였다[32]. Jeng(1999)는 여행계획은 건설적이고 동적인 과정이라 하였다[28]. 즉, 관광지가 선택된 후에도 단계별 여행계획과정에서 탐색되는 세부적 정보 내용과 유형이 다양하게 이용되거나 평가되므로 관광지 웹사이트의 정보유형과 평가에 대한 특성이 반영되어야 한다[40].

이처럼 인터넷정보는 잠재 관광객에게 관광 전 관광지에 대한 호의적 이미지와 친숙도를 형성할 수 있도록 하며, 정보사용자의 쾌락적 욕구까지 만족시킬 수 있도록 매력적인 방법으로 다양한 정보를 제공함으로써, 관광목적지의 브랜딩 및 이미지를 더욱 효과적으로 형성할 수 있고, 관광 상품의 가치를 증대시킬 수 있다[21].

### 2.2 의료관광 (Health Tourism)

의료관광에 대한 개념은 1980년대 초부터 논의되었지만 학자에 따라 보는 관점에 따라 다양하게 분류되어진다. Goodrich(1987)는 의료관광이란 건강과 관련된 서비스 및 시설을 홍보함으로써 관광객을 유치하는 것이라 하였으며[20], Kasper(1989)는 의료관광이란 건강증진을 위해 전문시설에서 체제하며 건강관리 서비스를 받으며 신체적·정신적·사회적으로 웰빙(Wellbeing)을 추구하는 것을 의미한다고 하였다[30]. Hall(1992)은 특정한 관심관광의 하나로 건강과 관련된 관광이라 하였으며[25],

Connell(2006)은 특정한 치료가 개입을 의료관광이라 하였다[11].

공급자적 측면에서 Charatan(2001)은 의료행위를 외국인 환자들에게 제공하는 사업이라 하였으며[9], Borman(2004)은 특수한 거주자에게 건강관리 서비스의 공급을 제공하는 것이라 하였다[7]. Lunt & Carrera (2010)은 건강관광이란 개념 하에서 의료서비스를 통해 개인의 건강을 회복 및 향상시키기 위해 국내의 의료서비스를 포기하고 해외로 떠나는 여행[33], Kim et al. (2011)은 의료서비스와 관광활동이 결합된 관광형태를 말한다고 하였다[31].

이상의 해외 연구들을 살펴보면 의료관광은 의료 및 관광이 함께 내재되어 있는 개념이지만, 의료와 관광서비스보다 상대적으로 높은 비중을 갖는 것을 의미하고 있다.

### 3. 실증 분석 결과

#### 3.1 연구 방법

본 연구에서는 아래와 같이 사전적으로 인터넷 정보를 갖고 의료관광 추구 편익 요인들이 관광 브랜드 자산 요인을 통하여 의료관광지 선택 의도에 정(+ )의 영향을 미친다는 가설을 가진 연구 모형을 갖고 분석을 실시하고자 한다. 본 연구에서의 독립요인으로서 추구편익(Benefit Sought)이란 잠재 의료관광객이 향후 의료관광시 추구하는 편익을 말하는 것으로서 본 연구와 가장 관련이 있는 추구편익 측정항목을 도출하였다[19][42][12].

연구 모형에서 매개요인으로서의 브랜드 자산(Brand Equity)은 브랜드 인지도, 지각된 품질, 브랜드 이미지, 브랜드 충성도로 구성된 것으로 연구되어왔다[2]. 그리고 브랜드 자산의 다양한 요소 중 브랜드 충성도의 태도 또는 행동적인 특성은 브랜드 인지, 지각된 품질, 브랜드 이미지와 같은 인지적 차원의 브랜드 자산구성요소로부터 영향을 받는 것으로 나타나고 있다[2]. 본 연구에서는 You & Donthu(2001)의 연구를 참조하여 측정변수를 도출하였다[49][32]. 본 연구 모형에서 최종 종속요인으로서 행동 의도(Behavioral Intention)는 관광목적지라는 공간적인 영역에서의 충성도를 브랜드에 대해 관광객이 갖는 감정적 애착과 관광상품을 지속적으로 이용하려는 의도로 이해하여 Yoo & Donthu(2001; 2002), Kim &

Kim(2005)의 연구를 중심으로 측정변수를 활용하였다[49][32].

여기서는 본 연구의 모형의 검증에 위해 표본의 크기에 민감하지 않은 장점을 지닌[43], PLS-SEM (Partial Least Square- Structural Equation Modeling)을 적용하였다.

#### 3.2 연구 결과 및 고찰

##### 3.2.1 표본 선정 및 표본의 일반적 특성

본 조사는 제주지역을 방문한 국내 관광객을 대상으로 조사자가 응답자와의 개별면담 방식으로 설문하게 하였다. 자료 수집을 위해 2011년 8월에 제주공항에서 설문조사지를 배포하고 회수하는 방법을 택하였다. 여기서 회수된 설문지 중 인터넷을 통한 의료관광에 대한 정보를 신뢰한다고 응답한 156명을 갖고 분석을 실시하였다.

설문 조사된 인구통계학적 특성에서 남성이 56.4%, 직업은 사무관리직(32.1%) 및 전문기술직(29.5%) 순으로, 그리고 30대 및 40대가 총 62.2%로 가장 높은 집단으로 구성되어 있음을 알 수 있다.

##### 3.2.2 탐색적 요인 분석

여기서는 타당도 및 신뢰도를 분석하기 위해서 연구모형 내 요인들에 대해 탐색적 요인분석(EFA: Exploratory Factor Analysis)과 내적 일관성을 기준으로 한 신뢰도 분석을 진행하였다.

추구편익 변수에 대한 탐색적 요인분석 결과 고유치(eigen-value)가 1.0 이상이 되는 요인으로서 최종 5개의 요인(서비스 추구, 자연 추구, 미용 추구, 체험 추구, 건강 추구)으로 구성되었다(Gefen and Straub, 2005). 여기서 표본수가 150개와 200개 사이에 있을 때는 요인 적재값(factor loading value)이 0.45 이상이 되어야 함을 권고하였으므로[23], 본 연구에서는 그 기준을 충족하였다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들 간의 내적 일관성을 보여주는 크로바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ : 신뢰도계수)는 본 연구에서는 모두 0.7 이상으로 기준치보다 높게 나타나 신뢰성이 있음을 보여주고 있다[36]. 여기서 표본 수에 대한 적합성 측면에서 KMO는 0.7이상 되어야 하며 Bartlett의 구형성(Test of Sphericity)은 유의해야 하므로, 본 연구의 경우 그 기준을 충족하였다[24]. 또한 표본수가 100개 이상 일 때 탐색적 요인분석이 가능하다는 측면에서 의미가 있다고 볼 수 있다(Henson and Roberts,

(Table 1) Result of EFA on benefit sought variables

Benefit sought items	Factor name					Communality
	Service	Nature	Beauty	Experience	Health	
Tend to require worth the cost paid	.862	.195	-.026	.137	.014	0.801
Emphasis on cleanliness and hygiene facilities	.830	.081	.079	.091	.165	0.738
Requires a friendly and quality service	.822	.250	.097	.052	-.022	0.751
Enjoy the diverse and delicious food	.682	.243	.105	.286	.006	0.617
Prefer a good recreational facilities	.557	.106	.300	.138	.079	0.437
Has a desire to break away from the monotony of day-to-day	.492	.320	-.112	.121	.341	0.488
With time to rediscover yourself.	.046	.748	.185	.152	.030	0.620
Tend to like to walk.	.288	.734	-.003	-.065	.068	0.631
Take recreation and relaxation.	.205	.729	.125	.323	-.117	0.708
Prefer to relieve stress and tension.	.230	.644	-.080	.093	.298	0.572
Like that who are close to nature	.420	.625	.037	.111	.031	0.582
Seeks to cultivate new knowledge and learning opportunities	.075	.508	.125	.222	.380	0.473
Prefer the skin and beauty care	.092	.004	.826	.044	.139	0.712
Tend to prefer a diet management.	.098	-.044	.785	.156	.137	0.670
Prefer health prevention and health care, etc.	.059	.294	.672	.058	.084	0.552
Tend to pursue leisure sports activities	.062	.092	.186	.829	.180	0.766
Prefer to seek interesting things	.391	.219	.068	.710	.120	0.724
Enjoy a variety of cultural experiences	.462	.358	.065	.635	.074	0.755
interested in traditional medicine.	.072	.027	.152	.152	.842	0.761
interested in the treatment of disease.	.076	.133	.227	.059	.810	0.734
Eigen-value	6.890	2.178	1.613	1.278	1.133	
Cumulative explanatory power	34.452	45.343	53.409	59.797	65.459	
Cronbach's $\alpha$	0.850	0.819	0.717	0.786	0.754	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.849						
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square				1451.337	
	Degree of Freedom				190	
	Significance				0.000	

2006). 특히 공통성(communalities) 수치가 최소 0.4 이상을 권고하고 있으므로[23][37][45], 이에 따라 최종 탐색적 요인분석을 제시하였다.

또한 매개변수(브랜드 자산) 및 종속변수(행동 의도)에 대한 탐색적 요인분석 결과 고유치(eigen-value)가 1.0 이상이 되는 요인으로서 각각 2개의 요인 (품질, 인지) 및 1개의 요인으로 구성되었다. 또한 각 요인을 구성하는 문항들 간의 내적 일관성을 보여주는 크로바흐 알파(Cronbach's  $\alpha$ : 신뢰도계수)는 0.7 이상이고, KMO는 0.8 이상이 되어 분석 상의 문제가 없었다. 앞서 추구편익의 탐색적 요인분석에서 제시한 기준들을 충족하여 최종 결과를 제시하였다.

### 3.2.3 확인적 요인 분석

앞서 탐색적 요인분석을 실시한 뒤 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor Analysis) 또한 기본적으로 타당성 및 신뢰성을 검증하게 된다. 본 연구에서는 모형

검증을 위해서 구조방정식 모형(SEM: Structural Equation Modeling)으로 접근하였다. 특히 본 연구의 표본 수가 적은 관계로 PLS-SEM(Partial Least Squares-Structural Equation Modeling) 방법론을 SmartPLS (www.smartpls.de) 소프트웨어를 갖고 분석을 실시하였다. 이러한 PLS 방법을 활용하는 이유는 여러 개가 있으나 (non normality, small samples, formative measurement, exploratory study, theory development), 본 연구에서는 표본 수를 고려하여 적용하게 되었다[43]. 여기서의 최소 표본은 대체적으로 잠재변수(latent variable)에서 20배를 곱해서 기준을 정하는데[47], 본 연구는 앞서 탐색적 요인분석에서 총 8개(외생, 매개, 종속 요인)를 산출하였고, 본 연구에서 적용된 표본 수인 156개가 기준에 근접하므로 큰 문제가 없을 것으로 판단이 된다. 또한 굳건한 (robust)한 PLS을 사용하기 위한 최소 표본 수는 경로의 수를 갖고도 사용 여부를 결정할 수 있는데, 통상적으로 경로 수의 10배를 제안하였는데[5], 본 연구는 앞서 탐색

〈Table 2〉 Result of EFA on brand equity and Intention variables

Brand equity items	Factor name		Communality
	Quality	Recognition	
Good quality of food and drink.	.767	.068	0.593
Good quality of tourism infrastructure	.761	.220	0.627
Good quality of accommodation	.755	.101	0.580
Good quality of service of the service employees	.677	.330	0.660
Easily recall as a tourist destination.	.321	.746	0.660
Familiar in Jeju	.116	.716	0.526
Distinguish easily compared to other places.	.396	.687	0.628
A variety of tourism resources	-.061	.635	0.407
Image of Jeju is familiar to me.	.269	.602	0.435
Eigen-value	3.750	1.275	
Cumulative explanatory power	41.664	55.827	
Cronbach's $\alpha$	0.765	0.741	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.834			
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	421.968	
	Degree of Freedom	36	
	Significance	0.000	
Behavioral intention items	Intention		Communality
Interested in health tourism in Jeju future	0.903		0.815
Provide more benefits over other medical tourism destination	0.901		0.812
Visit Jeju to enjoy health tourism in the near future.	0.895		0.800
Considered as a priority in the selection of health tourists	0.848		0.718
Eigen-value	3.145		
Cumulative explanatory power	78.630		
Cronbach's $\alpha$	0.907		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.827			
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	417.213	
	Degree of Freedom	6	
	Significance	.000	

〈Table 3〉 Summarization of convergent validity and discriminant validity

Latent factors	Health	Beauty	Service	Intention	Recognition	Nature	Experience	Quality	AVE	CR
Health	0.89								0.80	0.89
Beauty	0.34	0.79							0.63	0.83
Service	0.25	0.25	0.77						0.59	0.89
Intention	0.26	0.10	0.27	0.89					0.79	0.94
Recognition	0.16	0.20	0.53	0.36	0.72				0.51	0.84
Nature	0.27	0.26	0.58	0.28	0.48	0.73			0.53	0.87
Experience	0.29	0.29	0.63	0.15	0.38	0.56	0.83		0.70	0.87
Quality	0.17	0.16	0.43	0.30	0.52	0.37	0.28	0.77	0.59	0.85

적 요인분석에서 총 12개(외생요인과 매개요인 간 10개, 매개요인과 종속요인 간 2개)를 산출이 되었으므로 본 연구의 표본 수인 156개를 갖고 PLS 분석을 적용하는데 어려움이 없다고 판단된다.

우선 앞서 산출된 각 잠재요인(latent factors)에 대한 신뢰성을 평가하는 접근 방법 중 하나로서 내적 일관성(internal consistency) 측정치인 CR(복합 신뢰성:

Composite Reliability) 수치를 갖고 평가하게 된다 [16][23]. 일반적인 수치는 0.7를 제안하고 있지만[47][3], 연구 배경 또는 상황을 감안하여 결정할 수 있다[3]. 본 연구에서는 가장 낮은 CR 수치가 0.84 ('인지' 요인)가 제시된 기준 0.7 보다 높은 수치를 기록하고 있어서 신뢰성을 갖고 있음을 확인할 수 있었다. 또한 잠재요인 간 상관관계 계수 값이 0.7 내지 0.8 이상일 때는 다중공선성

(Table 4) Summarization of path hypotheses test

Paths	Sample Mean	Standard Deviation	Coefficients	t-value	Results
Health -> Recognition	-0.0152	0.0776	-0.0202	0.2599	Reject
Health -> Quality	0.0528	0.0751	0.0537	0.7155	Reject
Beauty -> Recognition	0.0530	0.0769	0.0534	0.6937	Reject
Beauty -> Quality	-0.0077	0.1017	-0.0108	0.1059	Reject
Service -> Recognition	0.3732	0.0850	0.3774	4.4414***	Accept
Service -> Quality	0.3323	0.0949	0.3425	3.6085***	Accept
Nature -> Recognition	0.2645	0.0977	0.2569	2.6296***	Accept
Nature -> Quality	0.1998	0.0947	0.1879	1.9850 **	Accept
Experience -> Recognition	-0.0046	0.1109	-0.0101	0.0908	Reject
Experience -> Quality	-0.0420	0.0913	-0.0540	0.5911	Reject
Recognition -> Intention	0.2877	0.0952	0.2828	2.9707***	Accept
Quality -> Intention	0.1616	0.0932	0.1567	1.6814*	Accept

\* $p < 0.1$ , \*\* $p < 0.05$ , \*\*\* $p < 0.01$

(multicollinearity)의 가능성을[4][8][41][34], 그리고 0.9 이상일 때는 공통방법오류(Common Method Bias)의 가능성[38]을 체크해야 하는데 본 연구에서 가장 높은 수치는 0.63(서비스 요인과 체형 요인 간)으로서 높지 않으므로 이러한 문제들은 없다고 볼 수 있다.

확인적 요인분석에서 검증하는 개념타당성(construct validity)에서는 집중타당성(convergent validity)과 판별타당성(discriminant validity)으로 구분하여 측정하게 되는데 그 측정치로서 AVE(평균분산추출: Average Variance Extracted)로 체크하게 된다[23][3]. 우선 집중타당성 측정에서는 여러 수치를 갖고 확인할 수 있는데, AVE의 값이 최소 0.5 이상을 되어야 한다[16][10]. 표에서 보듯이 본 연구에서는 가장 낮은 수치를 보여주는 요인('인지' 요인)이 0.51로서 그 기준을 충족함을 알 수 있다. 그리고 판별타당성의 경우는 AVE의 제공근 값과 각 구성개념 간의 상관관계 계수를 비교함으로써 평가할 수 있는데, AVE의 제공근 값이 각 구성개념 간의 상관관계 계수보다 클 경우 판별타당성이 존재한다고 본다[18]. 표에 나타나 있듯이 모든 AVE의 제공근 값이 개념들 간 상관관계 계수보다 크게 나타나 본 기준을 만족하고 있다.

3.2.4 구조방정식모형 분석에 의한 가설 검증

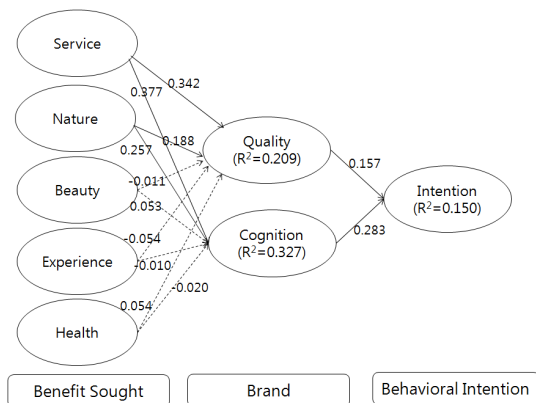
여기서는 구조방정식모형 분석을 위해 부분최소자승법(PLS, Partial Least Squares)과 구조방정식모형(SEM: Structural Equation Model)을 활용하였다. 여기서 PLS는 주로 경로의 유의성에 초점을 둘 때 의미가 있고, SEM은 연구하고자 하는 연구모형의 이론적 적합성과 각 변수들 간의 유의성을 확인할 수 있는 의미 있는 접근 방법이다[22]. 본 연구에서는 제안된 모형 내 경로의 유

의성 및 모형 적합도를 측정하기 위해서 PLS 기준 SEM (PLS based SEM)[51]를 SmartPLS 2.0 M3 소프트웨어를 갖고 분석을 실시하였다. 특히 Ringle et al.(2012)에 의하면 PLS기법은 자료의 비정규성, 적은 표본수, 형성적 지표, 탐색적이고, 이론 개발의 경우 적합하다고 제안하고 있다.

본 연구에서 PLS를 적용할 때 t 값의 유의수준을 정하기 위해서 부트스트랩(bootstrapping) 절차를 거쳐야 하는데[47][22], 재표집(resampling)의 수를 200회로 하여 진행하였다. 분석 결과, 모형에 대한 적합도로서 내생요인(endogenous constructs)의 설명력을 나타내는 R<sup>2</sup>값을 보고 판단할 수 있다. 통상적으로 10% 이상을 상회하면 설명력에 문제가 없다고 판단하므로[14][47], 매개 요인으로서 품질은 20.9%, 인지는 32.6%, 또한 최종 종속 요인은 의도는 15.0%로 나타나 설명력에 문제가 없음을 알 수 있다. 또한 다른 모형 적합도 측정치로서 GoF (Goodness of Fit)로 판단할 수 있는데, 통상적으로 0.36 이상인 경우 제시된 모형과 이에 입력된 자료의 적합도가 높다고 볼 수 있다[48]. 본 연구에서는 분석할 결과, 0.383으로 측정이 되어 모형의 적합성이 있다고 제시할 수 있다.

우선 첫 번째부터 네 번째 경로까지 건강 및 미용 추구가 인지 및 품질 매개 요인에 유의한 영향을 미치지 못한 반면( $\beta = -0.0202$ ,  $\beta = 0.0537$ ,  $\beta = 0.0534$ ,  $\beta = -0.0108$ ), 서비스 및 자연 추구가 인지 및 품질 매개 요인에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = 0.3774$ ,  $\beta = 0.3425$ ,  $\beta = 0.2569$ ,  $\beta = 0.1879$ ). 하지만 체형 추구가 인지 및 품질에는 유의하지 않았고( $\beta = -0.0101$ ,  $\beta = -0.0540$ ), 인지 및 품질 매개 요인은 최종 종속 요인인 의도에 영향을 미치는

것으로 나왔다( $\beta=0.2828$ ,  $\beta=0.1567$ ).



[Fig. 1] SEM analysis result

#### 4. 결론

최근 의료시장이 글로벌화 되면서 국내·외적으로 의료관광 산업이 가속화되고 있다. 특히 경제성장에 따른 소득증대로 건강 및 삶의 질에 대한 관심이 증가함에 따라 의료서비스와 휴양, 문화, 체험이 결합된 새로운 관광형태인 의료관광이 전 세계적으로 각광을 받고 있다[26]. 이러한 추세 하에 정부의 주도 하에 의료관광 산업의 육성 의지를 보여주고 있는 상황이다. 특히 의료관광 산업 육성의 전략적 도구로서 정보기술(IT: Information Technology)의 적극적인 활용을 통한 방안을 모색의 필요성을 인식하고 있다[1]. 여기서의 정보기술은 무엇보다도 인터넷 정보의 적극적인 활용을 의미할 수 있는데, 현대사회에서는 관광객이 그들의 욕구에 충족하고자 보다 적극적인 자세로 관광목적지를 찾아 나서고 있으며, 인터넷은 이러한 잠재 관광객의 관광욕구에 부응하여 관광상품이나 서비스를 제공함으로써 관광객이 보다 많은 정보를 얻어서 이를 실제 관광행동으로 옮겨지게 하고 있다[6].

이에 본 연구에서는 첫째, 인터넷 의료관광정보에 대해 국내 잠재관광객들이 중시하는 요인, 둘째, 인터넷 의료관광정보에 대한 증시요인이 관광목적지 선택에 미치는 영향, 셋째, 인터넷 정보를 통해 제공 되어지는 의료관광정보 중 어떠한 것이 잠재관광객들에게 가장 유용한 정보로 작용하는지 분석하였다.

본 연구의 분석은 PLS-SEM 접근방법에 의해 실시되

었으며, 인터넷 정보를 갖고 의료관광 추구 편익 요인들이 관광 브랜드 자산 요인을 통하여 의료관광지 선택 의도에 정(+)의 영향을 미친다는 가설을 가진 연구 모형을 갖고 분석을 실시하였다. 분석 결과, 건강 및 미용 추구가 인지 및 품질 매개 요인에 유의한 영향을 미치지 못한 반면, 서비스 및 자연 추구가 인지 및 품질 매개 요인에는 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 체험 추구가 인지 및 품질에는 유의하지 않았고, 인지 및 품질 매개 요인은 최종 종속 요인인 의도에 영향을 미치는 것으로 나왔다.

이러한 결과는 국내 의료관광객이 제주지역을 인터넷 정보에 의하여 선택하게 될 때는, 제주지역이 갖고 있는 서비스 및 자연에 대한 관심이 제주 지역의 인지도 및 품질 등을 통하여 의료관광지로서 선택하게 됨을 의미하는 것이다. 특히 의료관광지로의 선택 의도에 가장 영향을 미치는 경로인 서비스 추구가 인지 브랜드를 통하여 선택됨을 알 수 있다. 따라서 의료 관광지로서 여러 서비스 추구 요인(지불 가치, 시설, 서비스, 다양한 음식, 일상 탈피 등)이 좋아질수록, 높은 인지도를 통해 의료관광지로서 선택될 가능성이 높아진다고 볼 수 있다. 이러한 가설 결과는 제주 지역 내 의료관광을 육성하는 정책자 입장에서는 기존에 제주지역이 지니고 있는 서비스와 인지도의 향상의 중요성을 감안하고, 이에 기반을 둔 의료관광 상품 개발에 기본적 근간으로 인식해야 할 것이다.

하지만 본 연구는 제주 지역이 현재 의료관광 산업이 정착이 되지 않은 상황에서 잠재적 선택 의도를 갖고 분석을 실시하였다. 이러한 점은 향후에 보완이 되어야 할 것이다.

#### ACKNOWLEDGMENTS

This work was supported by the National Research Foundation (NRF) Grant funded by the Korean Government (KRF-2009-327-B00870).

#### REFERENCES

[1] Korea Tourism Organization(2012). A Comprehensive Survey on Health Tourism of South Korea 2012.  
 [2] Aaker D. A.(1991). Managing Brand Equity. New

- York: The Free Press.
- [3] Bagozzi, R. P. & Yi, Y.(2012). Specification, Evaluation, and Interpretation of Structural Equation Models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 8-34.
- [4] Bagozzi, R. Yi, P., Y., & Phillips L. W. (1991). Assessing Construct Validity in Organizational Research. *Administrative Science Quarterly*. 36(3), 421-458.
- [5] Barclay, D. W., Higgins, C. A., & Thompson, R.(1995). The Partial Least Squares Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as Illustration. *Technology Studies*, 2(2), 285-309.
- [6] Beirne, E. & Curry P.(1999). The impact of the Internet on the information search process and tourism decision making. In *information and Communication Technologies in Tourism*, Buhalis, D. & Schertler, Eds. 88-97. Wien, Australia: Springer-Verlag.
- [7] Borman E. (2004). Health tourism: Where healthcare, ethics and the state collide. *Br. Med. J.* 328, 60-61.
- [8] Cassel, C., Hackl, P. & Westlund, A. H.(1999). Robustness of Partial Least-Squares Method for Estimating Latent Variable Quality Structures. *Journal of Applied Statistics*, 26(4), 435-446.
- [9] Charatan F.(2001) Foreigners flock to Cuba for medical care. *Br. Mde. J.* 322, 1198.
- [10] Chin, W. W.(1998). Issues and Opinion on Structural Equation Modeling. *MIS Quarterly*, vii-xvi.
- [11] Connell, J.(2006). Medical tourism: sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27. 1093-1100.
- [12] Elizabeth K, Duane D. & Gordon P.(1999). Segmenting Tourism in Rural Areas: The Case of North and Central Portugal. *Journal of Travel Research*, 37(1), 353-363.
- [13] Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W.(1995). *Consumer behavior*. Forthworth: Dryden Press.
- [14] Falk, R. F. & Miller, N. B.(1992). *A Primer for Soft Modeling*. University of Akron Press, Akron, OH.
- [15] Fesenmaier, D. R., Gretzel, U., Hwang, Y. H., & Wang, Y.(2003). Travel and tourism. In H. Bidgoli (ed.), *The Internet Encyclopedia*. John Wiley & Sons, Inc. 459-475.
- [16] Fornell, C. & Larcker, D. F.(1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- [17] Galloway, C. (2008). Medical Tourism. *Urban land*, 67(2): 84-88.
- [18] Gefen, D. & Straub, D.(2005). A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS-Graph: Tutorial and Annotated Example. *Communications of the Association for Information Systems*, 16, 91-109.
- [19] Gitelson, R. J. & Kerstetter, D. L.(1990). The Relationship between Socio-demographic Variable, Benefits sought and Subsequent Vacation Behavior: A Case Study. *Journal of Travel Research*, 28(3), 24-29.
- [20] Goodrich, J. & Goodrich, G.(1987). Health care tourism and exploratory study. *Tourism Management*, 8(3). 217-222.
- [21] Govers, R., & Go, F.(2004). Projected destination image in the information age. *Information Technology & Tourism*, 6, 13-29.
- [22] Hair, J., Sarstedt F., M., Ringle C. M., & Mena J. A.(2012). An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research. *Journal of Academy of Marketing Science*, 40, 414-433.
- [23] Hair, J. F., Anderson R. E., Taltam R. L., & Black W. C.(1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River. NY: Prentice-Hall.
- [24] Hair, Jr. J. F., Black W. C., Babin B. J., & Anderson R. E.(2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- [25] Hall C. M.(1992). Adventure, Sport, and Health Tourism. In B Weiler & C. M Hall(Ed.). *Special-Interest Tourism*. London: Bellhaven Press.
- [26] Henderson, C. J.(2004). Healthcare Tourism in Southeast Asia. *Tourism Review International*,



- 7(314), 112–113.
- [27] Huff-Rouselle, M., Shepherd C. S., Cushman R., Imrie J., & Lalta J.(1995). Prospects for Health Tourism Exports for the English-Speaking Caribbean. Washington: World Bank.
- [28] Jeng, J.(1999). Exploring the vacation Planning hierarchy: An interactive web experiment. Unpublished Dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- [29] Kim, D. Y., Hwang, Y. H., & Fesenmaier, D. R. (2005). Modeling tourism advertising effectiveness. *Journal of Travel Research*, 44(1), 42–49.
- [30] Kasper, C.(1989). From traditional SPA tourism to modern forms of health tourism. *Publications de l’AIEST Association International ed’Eperts Scientifiques du Tourisme, Editions AIEST*, 55–156.
- [31] Kim Y., Boo C. S, Demirel I. & Kim M.(2011). A case study of health tourism in Jeju Special Self-Governing Province. *FIU Hospitality Review*, 29(1), 64–84.
- [32] Kim, H. B., & Kim W. C.(2005). The relationship between equity and firms’ performance in Luxury hotels and chain restaurants. *Tourism Management*, 26(4), 549–560.
- [33] Lunt N. & Carrera p.(2010). Medical tourism: Assessing the evidence on treatment abroad. *Maturitas*, 66(1), 27–32.
- [34] Malhotra, N., Kim, S. & Patil, A.(2006). Common Method Variance in IS Research: A Comparison of Alternative Approaches and a Reanalysis of Past Research. *Management Science*, 52(12), 1865–1883.
- [35] Mathwick, C., & Rigdon, E.(2004). Play, flow, and the online search experience. *Journal of Consumer Research*, 31(2), 324–332.
- [36] Nunnally, J. C.(1978). *Psychometric Theory*, 2nd ed., McGraw-Hill, New York.
- [37] O’Leary-Kelly, S.W. & Vokurka, R. J.(1998). The empirical assessment of construct validity. *Journal of Operations Management*, 16, 387–405.
- [38] Pavlou, P., Liang, H. & Xue, Y.(2007). Understanding and Mitigating Uncertainty in Online Exchange Relationships: A Principal-Agent Perspective. *MIS Quarterly*, 31(1), 105–136.
- [39] Rankin M., Borach G. L., & Perry A. W. (1998). Wey PD; Quality of life outcomes after cosmetic surgery, *Plast Reconstr Surg*, 102, 2139–2145.
- [40] Ratchford, T. B., & Talukdar, D.(2001). A model of consumer Research, 19, 256–270
- [41] Reisinger, Y. & Turner, L.(1999). Structural Equation Modeling with LISREL: Application in Tourism. *Tourism Management*, 20, 71–88.
- [42] Richard, J. G. & Kerstetter D. L.(1990). The Relationship Between Sociodemographic Variables, Benefits Sought and Subsequent Vacation Behavior: A Case Study. *Journal of Travel Research*, 24–29.
- [43] Ringle, C. M., Sarstedt M., & Straub D. W.(2012). A Critical Look at the Use of PLS-SEM in MIS Quarterly. *MIS Quarterly*, 36(1), iii–xiv.
- [44] Rosenberg, H.(1965). *Society and the Adolescent Self-Image*. NJ : Princeton University Press.
- [45] Shi, X. & Wright, P.C.(2001). Developing and validating an international business negotiator’s profile. *Journal of Managerial Psychology*, 16(5), 364–389.
- [46] Snepenger. D., & Snepenger. M.(1993). Information search by pleasure travelers. In Kahn, M. A., Olsen, M. D. & Var. T. (Eds.), *Encyclopedia of hospitality and tourism (830–835)*. New York, NY: Van Nostrand Reinhold.
- [47] Sosik, J. J., Kahai, S. S. & Piovoso, M. J.(2009). Silver Bullet or Voodoo Statistics? A Primer for Using the Partial Least Squares Data Analytic Technique in Group and Organization Research. *Group Organization Management*, 34(1), 15–36.
- [48] Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G. & van Oppen, C.(2009). Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration. *MIS Quarterly*, 33, 177–195.
- [49] Yoo, B. H. & N. Donthu(2001). Developing and Validating a Multidimensional Consumer-based Brand Equity Scale. *Journal of Business Research*, 52(1), 1–14.
- [50] Woodman, J.(2007). *Patient Beyond borders*, NC:

PGW.

[51] SmartPLS (<http://www.smartpls.de>)

### 김민철(Kim, Mincheol)



- 1991년 8월 : 중앙대학교 경영대학 경영학과 경영학사
- 1995년 2월 : 고려대학교 일반대학원 경영학 석사
- 2000년 8월 : 고려대학교 경영학 박사 (경영정보학 전공)
- 2002년 2월 : 서울대학교 보건대학원 보건학 석사
- 2004년 2월 : 서울대학교 대학원 박사수료 (의료정보학 전공)
- 2010년 5월 : 미국 위스콘신 주립대학교, 이학 석사
- 2001년 3월 ~ 현재 : 제주대학교 경영정보학과 교수
- 관심분야 : 유비쿼터스 헬스, 의료관광, 통신경영
- E-Mail : [mck1292@jejunu.ac.kr](mailto:mck1292@jejunu.ac.kr)

### 부창산(Boo, Chang San)



- 2004년 2월 : 제주대학교 관광개발학과(관광학석사)
- 2009년 8월 : 제주대학교 관광개발학과(관광학박사)
- 2011년 5월 ~ 현재 : 제주테크노파크 정책기획단 선임연구원
- 관심분야 : 의료관광, 해양관광, 지역축제
- E-Mail : [bcs0202@hanmail.net](mailto:bcs0202@hanmail.net)