

여성 치과종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 조절효과에 관한 연구

한소라 · 김지영 · 이선미[‡]

경남정보대학교 치위생과 교수

The Effect of Emotional Labor on the Intention to Leave among Female Employees at Dental Clinics and the Moderating Effect of Internal Marketing

So-Ra Han, MSc · Ji-Young Kim, Ph.D · Sun-Mi Lee, Ph.D[‡]

[‡]*Dept. of Dental Hygiene, Kyungnam College of Information & Technology, Professor*

Abstract

Purpose : This study aims to assess the impact of the emotional labor on female dental clinic employees' intention to leave, and the moderating effect of internal marketing, reducing the intention to leave and providing basic data for an effective human resources management of dental clinics.

Methods : The structured self-administered questionnaires were distributed to dental hygienists, dental assistants and other employees (including administrative staff and dental coordinators, but excluding dentists) working at a dental hospital and at dental clinics in the Busan and Gyeongnam area. This study used SPSS Windows version 18.0 program (Chicago, IL, USA) to perform frequency factor, reliability, correlation, and hierarchical regression analyses were performed using SPSS.

Results : First, emotional labor had a positive effect on the intention to leave. Two components of the internal marketing, communication and employee welfare system, had a significant moderating effect on the relationship between employees' emotional labor and their intention to leave, while the education/training component of the internal marketing showed no moderating effect.

Conclusion : Enhancement of communication and the employee welfare system will help dental care organizations reduce their employees' emotional labor and hence employees' turnover.

Key Words : dental clinic, emotional labor, intention to leave, internal marketing

*교신저자 : 이선미, sm50327@hanmail.net

논문접수일 : 2021년 4월 15일 | 수정일 : 2021년 5월 7일 | 게재승인일 : 2021년 5월 14일

I. 서론

치과 병·의원은 의료소비자에게 차별화된 의료서비스를 제공하기 위해 호텔을 연상하게 하는 병원 내부의 작업 흐름을 갖추기 위해 친절, 미소, 따뜻한 보살핌과 같은 감정적 노동의 성격을 요구하고 있다(Ahn, 2011).

이때 자신이 느끼는 감정을 억누른 채, 자신의 직무에 맞게 정형화된 행위를 해야 하는 감정노동은 감정적 부조화를 초래하며 심한 스트레스를 유발하므로, 감정노동 종사자들에 대한 대비가 필요하다. 결국 감정노동이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 알려져 있다(Moon, 2014; Song, 2010).

한편, 내부마케팅 요인이 조직구성원의 기능을 향상시키고 사기를 진작시키며 적극적으로 동기를 부여하여 생산성의 향상과 불평, 결근, 이직 등의 감소를 가져온다고 하였다(Lee, 1997). 치과의 조직적 내부마케팅 요인으로서 현재는 물론 미래의 보상과 관련된 장래성, 승진, 평가, 복리후생의 불만족으로 인한 이직을 최소화하는 것이 치과경영의 성공을 위해 필요하다. 하지만 아직까지 치과 마케팅 연구에서는 내부마케팅이란 개념조차 거의 없을 뿐만 아니라 선행연구도 희소한 실정이고 (Back, 2009), 상기와 같이 내부마케팅이 감정노동과 관계가 있는 것으로 언급되어왔으나 병원조직은 특히나 아직 감정노동 상황에서의 내부마케팅 역할에 대한 체계적인 연구는 거의 알려진 것이 없다.

따라서 본 연구자는 여성 치과종사자에서 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 이들 관계에 미치는 내부마케팅 하부요인의 조절효과를 분석함으로써 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색하여 치과종사자의 근로생활의 질을 향상시키고, 이직의도를 감소시켜 치과종사자 인력의 효율적 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구의 대상

부산, 경남지역 치과 병·의원을 대상으로 근무 중인

여성 치과종사자 365명을 임의로 선정하여 2014년 3월 18일부터 3월 31일까지 설문지 배포 후 355부 회수했으나, 통계자료로 사용할 수 없는 설문지 15부를 제외한 340부를 최종분석에 활용하였다.

2. 측정도구

감정노동 측정에 사용된 설문지는 Morris와 Feldman (1996)에 의해 개발된 문항을 선별하여 총 9문항, 내부마케팅 측정에 사용된 설문지는 Back(2009)의 연구에서 검증된 설문지 21문항, 이직의도 측정에 사용된 설문지는 Park(2002) 연구에 사용된 4문항으로 총 34문항과 사회인구학적 측정에 사용된 설문지 13문항이 사용되었다.

각 문항은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동이 높고, 내부마케팅에 대한 인지정도가 높으며 이직의도가 높음을 의미한다. 사용된 도구의 신뢰도는 감정노동 Cronbach's $\alpha = .842$, 내부마케팅 Cronbach's $\alpha = .907$, 이직의도 Cronbach's $\alpha = .904$ 였다.

3. 자료분석

자료의 분석은 Window SPSS ver.18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 특성을 알아보기 위해 빈도분석과 측정항목들에 대한 신뢰도와 타당성을 검정하기 위하여 요인분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 내부마케팅의 차이를 검증하기 위해 t-test, ANOVA로 검정하였으며, 사후검정은 Scheffe test를 실시하였다. 대상자의 감정노동, 이직의도, 내부마케팅 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson 상관관계 분석을 실시하였고, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 효과를 분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

III. 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성 및 직무특성

연구대상자의 일반적 특성을 빈도 분석으로 실시한

결과는 다음과 같다(Table 1). 먼저, 연령을 보면 20세~29세가 73.5 %로 가장 많은 분포를 보였고, 최종학력은 3년제 졸업이 65.6 %로 가장 많았으며, 결혼 상태는 미혼이 77.41 %로 기혼보다 많았다. 치과 규모는 치과의원과, 치과병원이 45 %로 같은 빈도를 나타냈으며, 직종은 치과위생사가 82.6 %로 주된 업무는 진료가 76.2 %로 많았으며 직위는 팀장급 15.3 % 실장급 14.7 %로 비슷하였

고, 스텝(보직없음)이 70 %로 가장 높았다. 근무기간은 1개월~36개월이 55.3 %로 많았으며, 전체 임상경력은 1개월~36개월 37.6 %, 73개월 이상이 34.1 %, 37개월~72개월 28.2 % 순으로 조사되었으며, 월 실수령액은 130만원~159만원이 29.4 %로 가장 많았으며, ‘이직경험이 없다’가 ‘이직경험이 있다’ 35.6 %에 비해 64.4 %로 많았다.

Table 1. General characteristics and job characteristics of the subject

| Variable | Division | Frequency (n) | Percentage (%) |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------|----------------|
| Age | 20 ~ 29 years old | 250 | 73.5 |
| | 30 ~ 39 years old | 75 | 22.1 |
| | 40 ~ 49 years old | 15 | 4.4 |
| Final education | Less than 3 years | 58 | 17.1 |
| | 3~year graduation | 223 | 65.6 |
| | University graduate or higher | 59 | 17.4 |
| Married | Married | 77 | 22.6 |
| | Single | 263 | 77.4 |
| Dental scale | Dental clinic | 154 | 45.3 |
| | Dental Hospital | 154 | 45.3 |
| | General hospital abnormality | 32 | 9.4 |
| Occupation | Dental hygienist | 281 | 82.6 |
| | Dental assistant | 23 | 6.8 |
| | Administrative | 36 | 10.6 |
| Main task | Clinic | 259 | 76.2 |
| | Counseling | 36 | 10.6 |
| | Administrative | 45 | 13.2 |
| Position | No position | 238 | 70.0 |
| | Team leader level | 52 | 15.3 |
| | Managerial level | 50 | 14.7 |
| Employment period | 1 ~ 36 months | 188 | 55.3 |
| | 37 ~ 72 month | 73 | 21.5 |
| | 73 months or more | 79 | 23.2 |
| Total career | 1 ~ 36 months | 128 | 37.6 |
| | 37 ~ 72 month | 96 | 28.2 |
| | 73 months or more | 116 | 34.1 |
| Monthly real income | 1.0 ~ 1.29 million won | 35 | 10.3 |
| | 1.3 ~ 1.59 million won | 100 | 29.4 |
| | 1.6 ~1.89 million won | 70 | 20.6 |
| | 1.9 ~ 2.19 million won | 62 | 18.2 |
| | Over 2.2 million won | 73 | 21.5 |
| Number of working days Per week | Working five days a week | 183 | 53.8 |
| | Exceeded 5 days of work | 157 | 46.2 |
| Turnover rate | To have none | 219 | 64.4 |
| | To exist | 121 | 35.6 |
| Sum | | 340 | 100 |

2. 측정도구의 타당도 및 신뢰도

1) 내부마케팅의 측정도구의 타당도

변수들의 타당성 검정을 위해 요인분석(factor analysis) 기법 중에 주성분분석(principle components analysis)을 사용하였고, 회전방식은 직교회전방식(varimax)을 채택하

였으며, 요인분석을 통한 결과는 Table 2와 같다.

내부마케팅 하부요인 교육·훈련제도, 커뮤니케이션, 후생복지제도 3가지 요인으로 요인과 문항의 선택기준인 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인부하량은 모두 0.5 이상으로 변수측정의 타당성의 기능을 충족시키고 있다.

Table 2. Analysis of factors in internal marketing

| Variable | Statement | Commonality | Components (factor load) | | |
|-------------------------------|-----------|-------------|--------------------------|--------|--------|
| | | | 1 | 2 | 3 |
| Education and training system | 1 | .741 | | | .821 |
| | 2 | .679 | | | .722 |
| | 3 | .521 | | | .635 |
| | 4 | .665 | | | .752 |
| Communication | 6 | .556 | .688 | | |
| | 7 | .683 | .767 | | |
| | 8 | .593 | .656 | | |
| | 9 | .596 | .690 | | |
| | 20 | .587 | .655 | | |
| | 21 | .548 | .671 | | |
| Welfare and welfare System | 10 | .518 | | .582 | |
| | 11 | .632 | | .748 | |
| | 12 | .683 | | .750 | |
| | 13 | .612 | | .734 | |
| | 14 | .527 | | .674 | |
| Eigen values | | | 6.581 | 1.443 | 1.117 |
| Description variable (%) | | | 22.936 | 20.520 | 17.486 |
| Cumulative Variant (%) | | | 22.936 | 43.456 | 60.942 |

2) 감정노동, 이직의도, 내부마케팅의 신뢰도 및 기술통계 Cronbach's alpha 계수를 활용한 신뢰성 분석결과는 Table 3과 같다. 조절변수인 내부마케팅의 하부요인 중

교육·훈련제도, 커뮤니케이션, 후생복지제도의 신뢰도 및 기술통계 분석을 실시한 결과 모두 0.8 이상의 값으로 높은 신뢰도를 보였다.

Table 3. Technical statistics and reliability analysis of key variables

| Variable | Average / perfect score | Standard deviation | Cronbach's |
|--|-------------------------------|--------------------|------------|
| Independent variable | Emotional labor | 3.13 / 5 | .608 |
| Dependent variable | Turnover intention | 2.98 / 5 | .884 |
| Adjustment variable (internal marketing) | Education and training system | 2.64 / 5 | .863 |
| | Communication | 3.08 / 5 | .745 |
| | Welfare and welfare system | 3.13 / 5 | .780 |

3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 이직의도의 차이

감정노동과 이직의도 차이의 결과는 Table 4와 같으며, t-test 및 ANOVA를 실시하였다.

Table 4. Differences in the intentions of emotional labor and turnover according to the general characteristics of the study subjects

| Variable | Sortation | Emotional labor | Turnover intention |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | Mean±SD | Mean±SD |
| Age | 20 ~ 29 years old | 3.16(.57) ^b | 3.10(.85) ^b |
| | 30 ~ 39 years old | 3.09(.69) ^{ab} | 2.70(.91) ^{ab} |
| | 40 ~ 49 years old | 2.78(.79) ^a | 2.45(.94) ^a |
| | F(p) | 3.079(.047) | 8.870(<0.001) |
| Final education | Less than 3 years | 2.99(.85) | 2.77(.99) |
| | 3~year graduation | 3.16(.52) | 3.02(.85) |
| | University graduate or higher | 3.17(.64) | 3.03(.89) |
| | F(p) | 1.979(.140) | 1.956(.143) |
| Married | Married | 3.11(.70) | 2.78(.92) |
| | Single | 3.14(.58) | 3.04(.87) |
| | t(p) | -.291(.771) | -2.281(.023) |
| Dental scale | Dental clinic | 3.12(.69) | 2.96(.96) |
| | Dental Hospital | 3.12(.52) | 3.05(.82) |
| | General hospital abnormality | 3.20(.63) | 2.72(.73) |
| | F(p) | .261(.770) | 1.976(.140) |
| Occupation | Dental hygienist | 3.15(.55) | 3.00(.87) |
| | Dental assistant | 2.85(.87) | 2.77(1.06) |
| | Administrative | 3.16(.78) | 2.97(.93) |
| | F(p) | 2.743(.066) | .697(.499) |
| Main task | Clinic | 3.10(.60) ^{ab} | 3.00(.89) |
| | Counseling | 3.05(.56) ^a | 2.73(.81) |
| | Administrative | 3.35(.67) ^b | 3.08(.88) |
| | F(p) | 3.585(0.29) | 1.812(.165) |
| Position | No position | 3.11(.58) | 2.99(.84) |
| | Team leader level | 3.25(.69) | 3.12(.99) |
| | Managerial level | 3.10(.64) | 2.79(.95) |
| | F(p) | 1.146(.319) | 1.854(.158) |
| Employment period | 1 ~ 36 months | 3.12(.61) | 2.88(.85) ^a |
| | 37 ~ 72 month | 3.19(.55) | 3.28(.75) ^b |
| | 73 months or more | 3.11(.65) | 2.94(1.02) ^a |
| | F(p) | .474(.623) | 5.785(.003) |
| Total career | 1 ~ 36 months | 3.10(.57) | 2.88(.85) ^a |
| | 37 ~ 72 month | 3.17(.57) | 3.20(.77) ^b |
| | 73 months or more | 3.14(.68) | 2.92(.98) ^{ab} |
| | F(p) | .345(.708) | 4.091(.018) |
| Monthly real income | 1.0 ~ 1.29 million won | 3.13(.55) | 2.83(.71) ^{ab} |
| | 1.3 ~ 1.59 million won | 3.10(.56) | 2.94(.87) ^{ab} |
| | 1.6 ~ 1.89 million won | 3.17(.60) | 3.26(.83) ^b |
| | 1.9 ~ 2.19 million won | 3.19(.74) | 3.12(.91) ^{ab} |
| | over 2.2 million won | 3.07(.60) | 2.72(.92) ^a |
| | F(p) | .437(.782) | 4.111(.003) |
| Number of working days | Working five days a week | 3.10(.65) | 3.03(.94) |
| | Exceeded 5 days of work | 3.17(.56) | 2.92(.82) |
| | t(p) | -1.031(.303) | 1.124(.262) |
| Turnover rate | To have none | 3.16(.57) | 3.05(.86) |
| | To exist | 3.03(.65) | 2.92(.94) |
| | t(p) | 1.611(.108) | 1.021(.308) |

a,b is a subgroup at a significance level of 0.05 that followed Scheffe's post-test.

첫째, 감정노동은 연령, 주된 업무에 유의한 차이를 보였다($p<0.05$). 특히 연령에서는 20세~29세인 경우에 감정노동이 높았으며, 주된 업무에서는 행정업무가 감정노동이 가장 높다는 것을 알 수 있다.

둘째, 이직의도는 연령, 결혼상태, 근무기간, 총 임상경력, 월실수령액에 유의한 차이가 있으며($p<0.05$), 연령이 낮을수록, 기혼보다는 미혼이, 근무기간과 총 임상경력에서는 모두 37개월~72개월에서 이직의도가 가장 높

았으며, 월 실수령액에서는 160만원~189만원에서 이직의도가 가장 높게 나타났다.

4. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 내부마케팅 인식의 차이

내부마케팅의 하부요인인 교육·훈련제도, 커뮤니케이션, 후생복지제도의 차이를 살펴보기 위해 t-test, ANOVA를 실시한 결과는 Table 5와 같다.

Table 5. Differences in internal marketing recognition according to the general characteristics of the study subjects

| Variable | Sortation | Education and training system | Communication | Welfare and welfare system |
|-------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | | Mean±SD | Mean±SD | Mean±SD |
| Age | 20 ~ 29 | 2.66(.87) | 3.14(.71) | 3.13(.73) |
| | 30 ~ 39 | 2.62(.87) | 2.93(.80) | 3.13(.90) |
| | 40 ~ 49 | 2.42(.56) | 2.79(.99) | 3.01(1.02) |
| | F(p) | .576(.563) | 3.397(.035) | .167(.846) |
| Final education | Less than 3 years | 2.40(.81) | 2.65(.77) ^a | 2.74(.92) ^a |
| | 3~year graduation | 2.71(.88) | 3.19(.70) ^b | 3.22(.73) ^b |
| | University graduate or higher | 2.61(.82) | 3.08(.77) ^b | 3.16(.74) ^b |
| | F(p) | 2.969(.053) | 12.611(<0.001) | 9.066(<0.001) |
| Married | Married | 2.58(.90) | 2.99(.83) | 3.25(.89) |
| | Single | 2.65(.85) | 3.10(.71) | 3.09(.74) |
| | t(p) | -.630(.529) | -1.211(.227) | 1.533(.126) |
| Dental scale | Dental clinic | 2.43(.90) ^a | 2.97(.82) ^{ab} | 2.97(.85) ^a |
| | Dental Hospital | 2.82(.83) ^b | 3.23(.68) ^b | 3.21(.70) ^{ab} |
| | General hospital abnormality | 2.77(.61) ^{ab} | 2.87(.50) ^a | 3.51(.62) ^b |
| | F(p) | 8.390(<0.001) | 6.106(.002) | 8.170(<0.001) |
| Occupation | Dental hygienist | 2.69(.87) | 3.15(.72) ^b | 3.20(.75) ^b |
| | Dental assistant | 2.30(.80) | 2.63(.84) ^a | 2.57(.90) ^a |
| | Administrative | 2.47(.83) | 2.80(.71) ^{ab} | 2.92(.81) ^{ab} |
| | F(p) | 2.959(.053) | 8.377(<0.001) | 8.890(<0.001) |
| Main task | Clinic | 2.63(.87) | 3.08(.76) | 3.12(.79) |
| | Counseling | 2.67(.72) | 3.08(.72) | 3.03(.69) |
| | Administrative | 2.68(.94) | 3.07(.72) | 3.22(.81) |
| | F(p) | .097(.907) | .002(.998) | .564(.570) |
| Position | No position | 2.58(.88) | 3.08(.73) | 3.11(.77) |
| | Team leader level | 2.66(.79) | 2.94(.76) | 3.09(.81) |
| | Managerial level | 2.88(.83) | 3.21(.77) | 3.25(.77) |
| | F(p) | 2.395(.093) | 1.652(.193) | .759(.469) |
| Employment period | 1 ~ 36 months | 2.64(.91) | 3.18(.77) ^b | 3.15(.80) |
| | 37 ~ 72 month | 2.57(.80) | 2.92(.61) ^a | 3.04(.72) |
| | 73 months or more | 2.69(.81) | 2.97(.77) ^{ab} | 3.15(.80) |
| | F(p) | .384(.681) | 4.447(.012) | .563(.570) |

| Variable | Sortation | Education and training system | Communication | Welfare and welfare system |
|------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|
| | | Mean±SD | Mean±SD | Mean±SD |
| Total career | 1 ~ 36 months | 2.83(.86) ^b | 3.30(.72) ^b | 3.21(.72) |
| | 37 ~ 72 month | 2.47(.83) ^a | 2.96(.63) ^a | 3.04(.77) |
| | 73 months or more | 2.56(.87) ^{ab} | 2.92(.80) ^a | 3.11(.84) |
| | F(p) | 5.469(>0.005) | 10.141(<0.001) | 1.328(.266) |
| Monthly real income | 1.0 ~ 1.29 million won | 2.94(.79) ^b | 3.50(.57) ^b | 3.27(.58) ^{ab} |
| | 1.3 ~ 1.59 million won | 2.79(.88) ^{ab} | 3.15(.74) ^{ab} | 3.13(.76) ^{ab} |
| | 1.6 ~ 1.89 million won | 2.42(.80) ^a | 3.10(.71) ^{ab} | 3.09(.77) ^{ab} |
| | 1.9 ~ 2.19 million won | 2.50(.86) ^{ab} | 2.80(.79) ^a | 2.85(.82) ^a |
| | over 2.2 million won | 2.63(.87) ^{ab} | 3.00(.73) ^a | 3.33(.81) ^b |
| | F(p) | 3.402(.010) | 5.807(<0.001) | 3.660(.006) |
| Number of working days | Working five days a week | 2.73(.88) | 3.09(.78) | 3.09(.82) |
| | Exceeded 5 days of work | 2.53(.83) | 3.06(.71) | 3.17(.73) |
| | t(p) | 2.196(.029) | .388(.699) | -.899(.369) |
| Turnover rate | To have none | 2.78(.83) | 3.18(.68) | 3.17(.72) |
| | To exist | 2.43(.85) | 2.92(.77) | 3.13(.89) |
| | t(p) | 2.828(>0.005) | 2.530(.012) | .263(.793) |

a,b is a subgroup at a significance level of 0.05 that followed Scheffe's post-test.

첫째, 교육·훈련제도는 치과규모, 총 임상경력, 월 실수령액, 주 근무일수, 이직경험에 유의한 차이를 보였다 ($p<0.05$). 치과의원보다 치과병원에서 더 교육·훈련제도에 대한 인식이 긍정적이었고, 총 임상경력은 1개월~36개월, 월 실수령액은 100만원~129만원에서 가장 유의한 차이를 보였으며, 주 5일 근무를 하고 이직경험이 없는 그룹에서 긍정적인 인식이 높다는 것을 알 수 있다.

둘째, 커뮤니케이션에서는 연령, 최종학력, 치과규모, 직종, 근무기간, 총 임상경력, 월 실수령액, 이직경험과 유의한 차이가 있었는데($p<0.05$), 20대에 3년제 졸업, 치과병원과 치과위생사가 커뮤니케이션에 대해 긍정적인 인식을 보였다. 근무기간과 총 임상경력은 1개월~36개월에서 유의한 차이를 볼 수 있었고, 월 실수령액 100만원~129만원에서 가장 높았으며, ‘이직경험이 있다’보다 ‘이직경험이 없다’에서 커뮤니케이션에 대한 긍정적인 인식이 더 높았다.

셋째, 후생복지제도는 최종학력, 치과규모, 직종, 월 실수령액에서 유의한 차이가 있으며($p<0.05$), 3년제졸업과 종합병원 이상, 치과위생사에서 후생복지제도에 대한 긍정적인 인식이 높았고, 월 실수령액이 높을수록 긍정적 인식이 높다는 것을 알 수 있다.

5. 주요변수의 상관관계분석

상관관계 분석결과는 Table 6과 같다. 우선, 감정노동은 내부마케팅의 하부요인들과는 유의한 관련성을 나타내지 않았으나, 이직의도와는 양(+)의 관련성을 보였다.

이직의도와 내부마케팅의 하부요인은 후생복지제도, 커뮤니케이션, 교육·훈련제도 순으로 유의한 음(-)의 관련성을 나타냈다.

6. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 교육·훈련제도의 조절효과

감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 교육·훈련제도의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 7).

위계적 회귀모형에서는 우선, 단변량분석에서 이직의도에 유의한 영향요인으로 연령, 결혼상태, 근무기간, 총 임상경력, 월 실수령액이 있었으나, 내부마케팅 하부요인 중 교육·훈련제도는 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 조절효과가 없는 것으로 분석되었다.

Table 6. Correlation analysis of major variables

| Variable | Emotional labor | Turnover intention | Internal marketing | | |
|------------------------------|-----------------|--------------------|------------------------|---------------|---------------------|
| | | | Education and training | Communication | Welfare and welfare |
| Emotional labor | 1.00 | | | | |
| Turnover intention | .413** | 1.00. | | | |
| Education and raining system | .040 | -.281** | 1.00 | | |
| Communication | -.080 | -.350** | .583** | 1.00 | |
| Welfare and Welfare System | -.002 | -.352** | .495** | .652** | 1.00 |

**p<.01

Table 7. Effects of emotional labor on the turnover intention and the adjustment effect of education and training system

| Variable | Model 1 | | Model 2 | | Model 3 | | Model 4 | |
|---|---------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Beta | t | Beta | t | Beta | t | Beta | t |
| Age | -.229 | -2.274* | -.164 | -1.768 | -.228 | -2.602** | -.229 | -2.606** |
| Married dummy ¹⁾ | -.016 | -.219 | -.043 | -.649 | -.030 | -.475 | -.030 | -.480 |
| Employment period | .093 | 1.182 | .116 | 1.599 | .181 | 2.619** | .182 | 2.631** |
| Month 100 dummy ²⁾ | -.071 | -.844 | -.039 | -.505 | -.006 | -.081 | -.004 | -.055 |
| Month 130 dummy ³⁾ | -.026 | -.251 | .021 | .221 | .048 | .540 | .048 | .548 |
| Month 160 dummy ⁴⁾ | .146 | 1.701 | .158 | 2.008* | .129 | 1.739 | .129 | 1.733 |
| Month 190 dummy ⁵⁾ | .107 | 1.452 | .100 | 1.481 | .080 | 1.260 | .080 | 1.249 |
| Emotional labor | | | .397 | 8.107*** | .412 | 8.903*** | .414 | 8.851*** |
| Education and training system | | | | | -.307 | -6.482*** | -.307 | -6.482*** |
| Emotional labor × Education and training system | | | | | | | .017 | .364 |
| R ² | .067 | | .221 | | .309 | | .309 | |
| R ² | .067 | | .155 | | .088 | | <0.001 | |
| F | 3.384 | | 65.721 | | 42.015 | | .132 | |
| F Significant probability | .002 | | <0.001 | | <0.001 | | .716 | |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

- 1) Married dummy- Dummy variable of marital status married 1, single 0
- 2) month 100 dummy- Monthly average real age dummy variable 1 ~ 1.29 million won 1, All other values 0
- 3) month 130 dummy- Monthly average real age dummy variable 130-1.59 million won 1, All other values 0
- 4) month 160 dummy- Monthly average real age dummy variable 160-1.89 million won 1, All other values 0
- 5) month 190 dummy- Monthly average real age dummy variable 190-2.19 million won 1, All other values 0

7. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 커뮤니케이션의 조절효과

감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 커뮤니케이션의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 8).

분석결과, 모형1에서는 연령에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 모형2에서는 월 실수령액 160만원~189만원과 감정노동이 유의한 영향을 미치는 변수였

으며, 모형3에서는 연령, 근무기간, 월 실수령액 160만원~189만원, 감정노동과 커뮤니케이션이 통계적으로 유의했다. 모형4에서는 연령, 월 실수령액 160만원~189만원이 유의한 영향을 미쳤고, 감정노동과 커뮤니케이션 두 변수의 상호작용변수도 마찬가지로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 커뮤니케이션은 감정노동과 이직의도와의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

Table 8. The effect of emotional labor on turnover intention and the moderating effect of communication

| Variable | Model 1 | | Model 2 | | Model 3 | | Model 4 | |
|---------------------------------|---------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Beta | t | Beta | t | Beta | t | Beta | t |
| Age | -.229 | -2.274* | -.164 | -1.768 | -.250 | -2.887** | -.223 | -2.715** |
| Married dummy | -.016 | -.219 | -.043 | -.649 | -.012 | -.197 | -.007 | -.111 |
| Employment period | .093 | 1.182 | .116 | 1.599 | .153 | 2.279* | .131 | 1.956 |
| Month 100 dummy | -.071 | -.844 | -.039 | -.505 | .013 | .178 | .011 | .153 |
| Month 130 dummy | -.026 | -.251 | .021 | .221 | .029 | .332 | .018 | .206 |
| Month 160 dummy | .146 | 1.701 | .158 | 2.008* | .163 | 2.233* | .164 | 2.277* |
| Month 190 dummy | .107 | 1.452 | .100 | 1.481 | .055 | .873 | .053 | .856 |
| Emotional labor | | | .397 | 8.107*** | .368 | 8.062*** | .323 | 6.714*** |
| Communication | | | | | -.349 | -7.405*** | -.370 | -7.811*** |
| Emotional labor × Communication | | | | | | | -.130 | -2.672** |
| R ² | .067 | | .221 | | .332 | | .346 | |
| R ² | .067 | | .155 | | .111 | | .014 | |
| F | 3.384 | | 65.721 | | 54.830 | | 7.140 | |
| F Significant probability | .002 | | <0.001 | | <0.001 | | .008 | |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

8. 감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 후생복지제도의 조절효과

감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 하부요인 중 후생복지제도의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 9).

분석결과, 모형1에서는 연령에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 모형2에서는 월 실수령액 160만원~189만원과 감정노동이 유의한 영향을 미치는 변수였으며, 모형3에서는 연령, 근무기간, 감정노동과 후생복지제도가 통계적으로 유의했다. 모형4에서는 연령이 유의한 영향을 미쳤고, 마찬가지로 감정노동과 후생복지제도

두 변수의 상호작용변수가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 후생복지제도는 감정노동과 이직의도와 의 관계에서 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

Table 9. The effect of emotional labor on turnover intention and the moderating effect of the welfare system

| Variable | Model 1 | | Model 2 | | Model 3 | | Model 4 | |
|--|---------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|-----------|
| | Beta | t | Beta | t | Beta | t | Beta | t |
| Age | -.229 | -2.274* | -.164 | -1.768 | -.260 | -3.017** | -.233 | -2.762** |
| Married dummy | -.016 | -.219 | -.043 | -.649 | .007 | .121 | .030 | .487 |
| Employment period | .093 | 1.182 | .116 | 1.599 | .152 | 2.271* | .108 | 1.626 |
| Month 100 dummy | -.071 | -.844 | -.039 | -.505 | -.066 | -.928 | -.079 | -1.141 |
| Month 130 dummy | -.026 | -.251 | .021 | .221 | -.043 | -.503 | -.072 | -.848 |
| Month 160 dummy | .146 | 1.701 | .158 | 2.008* | .101 | 1.379 | .091 | 1.285 |
| Month 190 dummy | .107 | 1.452 | .100 | 1.481 | .007 | .114 | .018 | .296 |
| Emotional labor | | | .397 | 8.107*** | .397 | 8.775*** | .327 | 6.957*** |
| Welfare and welfare system | | | | | -.355 | -7.670*** | -.392 | -8.519*** |
| Emotional labor × Welfare and welfare system | | | | | | | -.206 | -4.215*** |
| R ² | .067 | | .221 | | .339 | | .373 | |
| R ² | .067 | | .155 | | .118 | | .034 | |
| F | 3.384 | | 65.721 | | 58.830 | | 17.770 | |
| F Significant probability | .002 | | <0.001 | | <0.001 | | <0.001 | |

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

IV. 고찰

부산광역시와 경남지역에 소재한 치과 병·의원에 근무하는 여성 치과위생사, 치과조무사, 기타(행정직, 코디네이터 등) 종사자(의사 제외) 365명을 대상으로 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 이들 관계에 미치는 내부마케팅의 조절효과를 분석함으로써 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색하여 치과종사자의 근로생활의 질을 향상시키고, 이직의도를 감소시켜 치과종사자 인력의 효율적 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구결과에서 연구대상자의 감정노동 수준은 5점 척도에 평균 3.13 점으로 보통이상의 감정노동을 보였고, 같은 측정도구로 치과위생사를 대상으로 한 감정노동의 점수가(Kim, 2013) 평균 3.18 점, Moon(2014)의 평균 3.28 점과 비슷하였으며, Yoon과 Kim(2011)의 치과위생사를 대상으로 한 감정노동 점수 평균 2.74 점보다도 높은 것이었다.

일반적 특성에 따른 감정노동은 연령이 낮을수록 감정노동이 높았으며, 행정업무가 감정노동이 가장 높았다. Kim(2013)의 치과위생사의 감정노동과 소진 및 이직의도와와의 관련성 연구와 비교해 보면 주 업무분야 상당

실, 데스크, 진료실 순으로 감정노동이 높았는데 본 연구의 결과는 행정업무(데스크, 보험청구, 인사관리)가 감정노동이 가장 높았다. 이의 차이점은 대상이 치과위생사만 있는 Kim(2013)의 연구와 비전문직이 포함되어 있는 본 연구 대상자의 차이로 상담업무보다 비전문가가 많이 포함되어 있는 행정업무에서 감정노동이 더 높았던 것으로 선행연구와 일치하지 않게 나타났다.

일반적 특성에 따른 이직의도는 연령이 낮을수록, 기혼보다는 미혼이, 근무기간과 총 임상경력 37개월에서 72개월 사이에서 이직의도가 가장 높았으며 월 실수령액 또한 160만원에서 189만원 사이에서 이직의도가 가장 높게 나왔다. 이와 같은 결과는 Kim(2011)의 연령이 낮을수록, 총 근무경력이 3~6년 미만의 간호사의 이직의도가 유의하게 높게 나온 연구 결과와 일치하게 나타났다. 치과위생사를 대상으로 한 Kim(2013)의 연구 결과와 마찬가지로 연령이 낮을수록 기혼보다는 미혼이, 현 병원 근무기간이 3년 이상~5년 미만에서 가장 이직의도가 높았다는 결과를 나타냈으며, 여성 치과종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향의 연구결과는 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 이론적 고찰과 같이 일치하게 나왔으며(Jung, 2013; Kim, 2013) 감정노동과 내부마케팅의 하부요인 중 커뮤니케이션과 후생복지제도의 상호작용 변수들의 유의성 역시 이직의도와와의 관계에서 통계적으로 부(-)의 관계를 나타내고 F의 변화량의 유의확률이 >0.005보다 작으므로 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 내부마케팅의 하부요인 중 커뮤니케이션과 후생복지제도는 조절효과가 있다고 나타났고, 내부마케팅의 하부요인 중 교육훈련제도는 상호작용 변수가 이직의도와 유의하지 않으며, F의 변화량의 유의확률이 >0.005보다 크므로 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이는 자동차 영업사원을 대상으로 한 감정부조화 상황에서 이직의도간의 관계에서 내부마케팅 구성요소 의사소통, 보상시스템, 교육훈련, 권한위임으로 조절효과를 나타냈다(Seo, 2014)는 결과는 선행연구와 일치했으나, 연구대상자가 영업사원과 치과종사자라는 대상자의 차이가 있어 내부마케팅의 하부요인에서는 차이를 보였다.

본 연구결과는 부산, 경남지역이라는 지역적인 한계와, 연구 대상자가 여성 치과종사자 중 치과조무사와 기

타(행정직, 코디네이터 등)에 비해 치과위생사가 82.6 %로 월등히 높은 빈도를 보여 여성 치과종사자 전체로 일반화 하는 데는 제한점이 있다. 따라서 향후 연구는 전국적인 치과종사자를 대상으로 내부마케팅의 하부요인 중 다른 변수로도 다양한 연구가 이루어져야 할 부분이라고 사료된다.

V. 결론

감정노동이 이직의도에 미치는 영향과 내부마케팅의 조절효과분석을 통하여 감정노동을 경감시킬 수 있는 방안을 모색함으로써 치과종사자의 근로생활의 질을 향상시키고, 이직의도를 감소시키기 위한 치과종사자의 효율적인 관리를 위한 기초자료를 제공하는 데 목적이 있었다.

설문 문항의 타당도와 신뢰도, 각 변수들 간의 상호관계를 파악하기 위하여 SPSS Ver.18.0을 활용하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과종사자의 감정노동이 높을수록 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
2. 치과종사자의 감정노동과 이직의도간의 관계에 있어 내부마케팅 하부요인 중 커뮤니케이션과 후생복지제도는 유의한 조절효과를 가지는 것으로 나타났으나, 교육·훈련제도는 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

즉, 감정노동은 피할 수 없는 현상으로 역할 수행에 도움을 주기도 하지만 반복 또는 지속적이거나 감당하기 어려운 경우 이직을 초래하게 되므로 내부마케팅의 하부요인 중 커뮤니케이션과 후생복지제도는 치과종사자의 감정노동을 감소시키고, 이직을 줄이기 위한 효과적인 관리방법이 될 수 있음을 본 연구를 통해 확인하였다.

참고문헌

- Ahn SY(2011). Understanding medical consumer behavior for effective medical service marketing. Seoul, Bomungak, pp.128-129.
- Baek SM(2009). The influence of the internal marketing factors in dental hospitals and clinics on the dental hygienist's turnover intention. Graduate school of Social Development, Chung-Ang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Jung SB(2013). The effect of emotional labor on burnout, job satisfaction and turnover intension among clinical dental hygienists. Graduate school of Public Health, Gachon University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim HS(2011). Influence of emotional labor on job burnout and job withdrawal behavior. Graduate school of Kyungwon University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim JM(2013). The relations among emotional labor, burn out and turnover intention of dental hygienists. Graduate school of Health, Gyeongsang National University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee HC(1997). An empirical study on the influence of internal marketing on the attitude of employees, the quality of service and the response of customers in hotel industry. Graduate school of Kyungsung University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Moon SJ(2014). Effect of dental hygienists' emotional labor on job stress and turnover intention. Graduate school of Health and Environment, Wonkwang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Morris JA, Feldman DC(1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management review, 21(4), Printed Online. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>.
- Park HS(2002). Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses. Graduate school of Health, Yonsei University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Seo YH(2014). A study on the roles of internal marketing in emotional dissonance situations : Focused on automobile salesperson. Graduate school of Business Administration, Mokpo University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Song HJ(2010). The effects of employees' organizational commitment, job satisfaction, and organizational justice on turnover intention in resort. Graduate school of Tourism Management, Kwandong University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Yoon SW, Kim JS(2011). Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. J Korean Soc Acad Dent Hyg, 11(2), 179-188.