

치과위생사의 자기결정성동기가 직무열의에 미치는 영향 및 보상 만족도의 조절효과

김민정¹ · 김지영^{2*} · 류시원²

¹연세치과의원 총괄실장, ²경남정보대학교 치위생과 교수, ³인제대학교 보건대학원 교수

Effect of Self-determination Motivation on Job Engagement and the Moderating Effect of Compensation Satisfaction in Dental Hygienists

Min-Jeong Kim, MS¹ · Ji-Young Kim, Ph.D¹ · See-Won Ryu, Ph.D²

¹Dept. of Yonsei Dental Clinic, General manager

^{2*}Dept. of Dental Hygienics, Kyungnam College of Information & Technology, Professor

³Dept. of Health Administration Graduate School of Public Health, Inje University, Professor

Abstract

Purpose : The purpose of this study was two-fold: to identify the effect of dental hygienist's self-determination motivation on their job engagement and to analyze the moderating effect of compensation satisfaction that affect the relevance.

Methods : Data were collected using a structured self-report questionnaire administered to 260 dental hygienists working in dental hospitals and clinics in Busan, South Korea. These were analyzed using IBM SPSS Statistics version 26.0 and SPSS Process Macro 3.5. A frequency analysis, including the respondents' general characteristics, frequency, percentages, and standard deviations, was performed. A regression analysis was also performed using SPSS Process Macro to verify the moderating effect of compensation satisfaction in the effect of self-determination motivation on job engagement.

Results : The self-determination motivation of the dental hygienists had a statistically significant positive effect on their job engagement, which was the dependent variable. Higher intangible compensation satisfaction levels led to a stronger effect of intrinsic motivation but a weaker effect of extrinsic motivation on job engagement. Moreover, higher tangible compensation satisfaction levels strengthened the effect of intrinsic motivation on job engagement.

Conclusion : Recently, the demand for oral health care has been increasing, Competition in the dental medical service market warrants, high-quality dental services based on accurate diagnosis and treatment. In this context, dental hygienists' job engagement must be improved. For this purpose, increasing the satisfaction of dental hygienists with self-determination motivation and appropriate compensation is effective. In addition, attention must be paid to the moderating effect of compensation satisfaction on the relationship between intrinsic motivation and job engagement. On the basis of the implications of this study, the results can be used as basic data for improving dental hygienists' welfare system and manpower management.

Key Words : compensation satisfaction, dental hygienist, job engagement, self-determination motivation

*교신저자 : 김지영, kjiy@eagle.kit.ac.kr

제출일 : 2022년 7월 11일 | 수정일 : 2022년 8월 11일 | 게재승인일 : 2022년 8월 19일

I. 서론

1. 연구의 배경 및 필요성

현대 사회에서 구강건강의 중요성은 날로 증가하고 있다. 이에 문제가 생기면 삶의 질도 저하할 수 있으므로 소비자는 질 높은 치과 의료서비스에 대한 욕구가 증가하였고(Hong, 2016), 치과 진료에 대한 기대가 상승하면서 치과 병·의원의 경쟁이 심화하고 있다. 과거의 치과 조직은 치과의사의 통솔력으로도 운영이 되었지만, 현재는 소비자의 치과 진료 만족도를 높이기 위해서 치과의사와 치과위생사의 협력 관계가 치과 의료서비스에 큰 영향을 미친다(Choi, 2009). 치과위생사는 구강 보건 교육, 예방치과 처치나 진료 협조를 통해 치과 의료서비스 질 향상에 이바지하며, 치과 경영관리를 지원하거나 국민의 구강건강증진업무를 수행하고 있다. 치과위생사는 다양한 역할을 수행하면서 많은 스트레스를 받고 있으며, 근무조건과 근무환경에 대한 만족도가 낮은 것으로 알려져 있다(Choi 등, 2014).

치과 병·의원에서 받는 직무 스트레스는 치과위생사라는 직업에 대한 직무만족을 떨어뜨림과 동시에 직무열의를 감소시킬 수 있는 요인으로 작용한다. 직무열의가 저하된 상태에서 근무한다면 치과 의료서비스의 질이 떨어지고 소비자의 기대를 충족시키지 못할 수 있다. 이러한 측면에서 치과 의료서비스 만족도에 직접적인 영향을 미치는 치과위생사의 직무열의는 치과 경영에 핵심 요인이라 할 수 있다.

직무열의는 자신의 업무에 대하여 본인의 모든 것을 투입하는 것이며, 업무를 수행하기 위하여 인지적, 감정적, 육체적으로 고용하고 표현한다고 정의하였다(Kahn, 1990). 여기서 인지적 측면은 조직, 리더 그리고 근무조건에 대한 종사자의 믿음에 관한 것, 감정적 측면은 어떻게 느끼고 조직 및 리더에 대하여 갖는 태도에 관한 것이고 육체적 측면은 업무를 수행하기 위한 물리적인 에너지에 관한 것이다(Kim, 2015).

치과위생사의 직무열의를 향상하는 요인 중의 하나는 심리적 요인인 자기결정성동기를 강화하는 것이다(Jang, 2019). 자기결정성동기 유형은 내재적 동기와 외재적 동

기로 구분 지을 수 있고 내재적 동기는 업무에 흥미를 느끼고 즐겁게 업무를 수행할 수 있는 동기이고 외재적 동기는 진급, 보상 같은 동기인 것을 의미한다(Son, 2020). 동기가 발생하면 업무에 대한 몰입을 향상시키고 높은 성과에 긍정적인 영향을 미치는 영향요인으로 직무열의가 극대화될 수 있음을 확인하였다(Joo & Hyeon, 2018). 자기결정성동기가 부여되면 치과위생사가 자발적으로 직무행동에 참여하도록 하여 조직의 목표를 성취하게 도와준다.

자기결정성동기와 직무열의의 관계에서 적절한 보상 만족도가 제공되면 직무열의는 더욱 높아질 수 있다. 보상 만족도는 무형의 보상 만족도와 유형의 보상 만족도로 구분 지을 수 있고, 무형의 보상 만족도는 본인의 직업과 직무에 대한 만족감이고 유형의 보상 만족도는 적절한 보상, 급여수준과 근로시간에 대한 만족감이다. 보상에 대한 만족감이 발생하면 구성원이 조직에 대한 만족감을 증가시킴으로 조직에 대한 긍정적인 태도를 가져옴을 확인하였다(Lee, 2018). 이러한 보상은 자기결정성동기와 더불어 직무열의를 향상할 것이다.

기존의 직무열의에 관한 선행 연구들의 대부분은 호텔이나 미용관련 서비스업에 근무하는 종사자들을 대상으로 한 것이며, 치과 의료서비스 향상을 위하여 치과 병·의원에 종사하는 치과위생사의 직무열의에 관한 연구는 상대적으로 많지 않으며, 이에 대한 연구가 필요하다.

따라서 본 연구는 자기결정성동기가 치과위생사의 직무열의에 미치는 영향에서 보상의 만족도 조절효과를 분석함으로써 치과 병·의원의 치과위생사 인적자원관리를 위한 시사점을 제공하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 연구의 윤리성을 위하여 인제대학교 생명윤리위원회 승인을 받았다(INJE 2021-01-021-003). 연구대상자는 연구목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 부

산광역시 치과위생사들을 편의표본 추출하였다. 치과 위생사의 표본 수는 G-Power 3.1.9.7을 이용하여 다중회귀분석을 시행하였다. 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95 수준으로 변수 2개를 투입하여 산출한 결과 최소 필요 표본 수는 107명이었고, 260부를 배부하였으며, 누락과 이중 표기 등 불성실한 응답자 27부를 제외한 233부를 최종분석에 사용하였다.

2. 연구도구

1) 직무열의

직무열의는 Schaufeli와 Baker(2004)가 개발하고 Kim(2016)이 사용한 것을 본 연구에 맞게 추출하여 수정·보완하였다. 직무열의의 설문 문항은 5점 Likert 척도로 점수는 최저 1점(전혀 그렇지 않다)에서 최고 5점(매우 그렇다)사이이고, 총 10문항으로 구성되어 있다.

2) 자기결정성동기

(1) 내재적 동기

내재적 동기는 Amabile 등(1994)이 개발하고 Byeon(2014)이 사용한 것을 본 연구에 맞게 추출하여 수정·보완하였다. 내재적 동기의 설문 문항의 척도점은 5점 Likert 척도로 점수는 최저 1점(전혀 그렇지 않다)에서 최고 5점(매우 그렇다)으로 구성하였으며, 총 10문항으로 구성되어 있다.

(2) 외재적 동기

외재적 동기는 Amabile 등(1994)이 개발하고 Byeon(2014)이 사용한 것을 본 연구에 맞게 추출하여 수정·보완하였다. 외재적 동기의 설문 문항의 척도점은 5점 Likert 척도로 점수는 최저 1점(전혀 그렇지 않다)에서 최고 5점(매우 그렇다)으로 구성하였으며, 총 7문항으로 구성되어 있다.

3) 보상 만족도

(1) 무형의 보상 만족도

무형의 보상 만족도는 Brayfield와 Rothe(1951)가 개발하고 Kim(2018)이 사용한 것을 본 연구에 맞게 추출하여

수정·보완하였다. 무형의 보상 만족도의 설문 문항의 척도점은 5점 Likert 척도로 점수는 최저 1점(전혀 그렇지 않다)에서 최고 5점(매우 그렇다)으로 구성하였으며, 총 5문항으로 구성되어 있다.

(2) 유형의 보상 만족도

유형의 보상 만족도는 Brayfield와 Rothe(1951)가 개발하고 Kim(2018)이 사용한 것을 본 연구에 맞게 추출하여 수정·보완하였다. 유형외의 보상 만족도의 설문 문항의 척도점은 5점 Likert 척도로 점수는 최저 1점(전혀 그렇지 않다)에서 최고 5점(매우 그렇다)으로 구성하였으며, 총 4문항으로 구성되어 있다.

3. 자료분석

본 연구는 구조화된 설문지를 사용하여 자기기입식 방식으로 수집된 자료를 IBM SPSS statistics version 26.0 과 SPSS Process macro 3.5를 통하여 활용하였다.

응답자의 일반적인 특성, 빈도, 백분율, 표준편차 같은 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였고 척도의 타당도 검정을 위한 타당도분석과 신뢰도를 검정하기 위해 Cronbach's Alpha 계수를 산출하였다. 연구변수인 연구대상자의 인구사회학적 특성별 변이분석을 위해 독립표본 t검정을 실시하였고 각 변수 간 상관정도를 파악하기 위해서 Pearson's 상관분석을 실시하였다. 마지막으로 자기결정성동기가 직무열의에 미치는 영향에서의 보상 만족도의 조절효과 검증을 위하여 SPSS Process macro를 활용한 회귀분석을 실시하였다.

III. 결 과

1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구대상자는 총 233명으로 남성이 14.6 %, 여성이 85.4 %, 기혼이 21.5 %, 미혼이 78.5 %, 치과 규모는 치과의원(5인 이하)이 41.2 %, 치과의원(6인 이상) 및 병원급 이상이 58.8 %였다. 연령대는 20대가 60.5 %, 30대 이상이 39.5 %, 인센티브가 있는 치과위생사가 34.8 %, 없

는 치과위생사가 65.2 %, 직급은 사원이 61.8 %, 팀장 및 실장이 38.2 %였다. 현 치과 근속 연수는 3년 미만이 48.5 %, 3년 이상이 51.5 %, 총 치과 근속 연수는 5년 미만이 43.3 %, 5년 이상이 56.7 %였다. 최종학력은 전문대

학 졸이 49.8 %, 대학교 졸 이상이 50.2 %, 월 소득은 250만원 미만이 67.0 %, 250만원 이상이 33.0 %였다 (Table 1).

Table 1. General characteristics of subject (n=233)

Characteristics	Division	n	Percentage (%)
Gender	Male	34	14.6
	Female	199	85.4
Marital status	Married	50	21.5
	Single	183	78.5
Dental size	Dental clinic (<5)	96	41.2
	Dental clinic (≥6) & Dental hospital	137	58.8
Age	20~29	141	60.5
	≥30	92	39.5
Incentive	Yes	81	34.8
	No	152	65.2
Position	Staff	144	61.8
	Leader	89	38.2
Current dental service years	<3 years	113	48.5
	≥3 years	120	51.5
Total dental service years	<5 years	101	43.3
	≥5 years	132	56.7
Final academic background	college	116	49.8
	University & Higher	117	50.2
Montly income	<2,500,000 won	156	67.0
	≥2,500,000 won	77	33.0
Sum		233	100.0

2. 내재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 무형의 보상 만족도의 조절효과

내재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 무형의 보상 만족도의 조절효과에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 독립변수인 내재적 동기는 종속변수인 직무열의에 유의한 영향을 미치고($\beta = .255, p < .001$), 조절변수인 무형의 보상 만족도도 직무열의에 유의한 영향을 미쳤다(β

$= .479, p < .001$). 내재적 동기와 무형의 보상 만족도의 상호작용항은 직무열의에 정적으로 유의한 영향을 미쳐 조절효과가 있었다($\beta = .218, p < .01$). 즉, 내재적 동기가 직무열의에 미치는 영향은 무형의 보상 만족도 크기에 따라 달라짐을 의미한다. 또한 상호작용항이 추가됨에 따른 R^2 변화량(.039, $p < .01$)도 통계적으로 유의하였다 (Table 2).

Table 2. The moderating effect of type intangible compensation satisfaction in the relationship between intrinsic motivation and job engagement (n=233)

Variable	β	se	t	p	
Constant	3.00	.16	18.29	<.001	
Intrinsic motivation	.25	.05	4.50	<.001	
Intangible compensation satisfaction	.47	.05	8.81	<.001	
Intrinsic motivation x Intangible compensation satisfaction	.21	.05	3.91	<.001	
Increasing R ² with interaction		R ²	F	p	
		.03	15.29	<.001	
Conditional indirect effect		β	se	LLCI*	ULCI**
16 th (-.778)		.08	.06	-.04	.21
50 th (.076)		.27	.05	.15	.38
84 th (.743)		.41	.07	.27	.56

*LLCI=Lower limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect, **ULCI=Upper limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect

내재적 동기와 직무열의의 관계에서 무형의 보상 만족도의 조절효과가 통계적으로 유의하였으므로 그 형태를 확인하기 위하여 조절효과를 시각화한 결과는 Fig 1 과 같다. 유의한 상호작용의 패턴을 확인하기 위하여 무형의 보상 만족도를 저집단과 고집단으로 나누어 평균의 변화량을 살펴보았다.

무형의 보상 만족도가 높은 경우에는 무형의 보상 만족도가 낮은 경우에 비하여 내재적 동기의 직무열의에 대한 영향을 강하게 하였다. 즉 무형의 보상 만족도가 커질수록 내재적 동기가 직무열의에 미치는 정(+)의 영향이 강화되었다

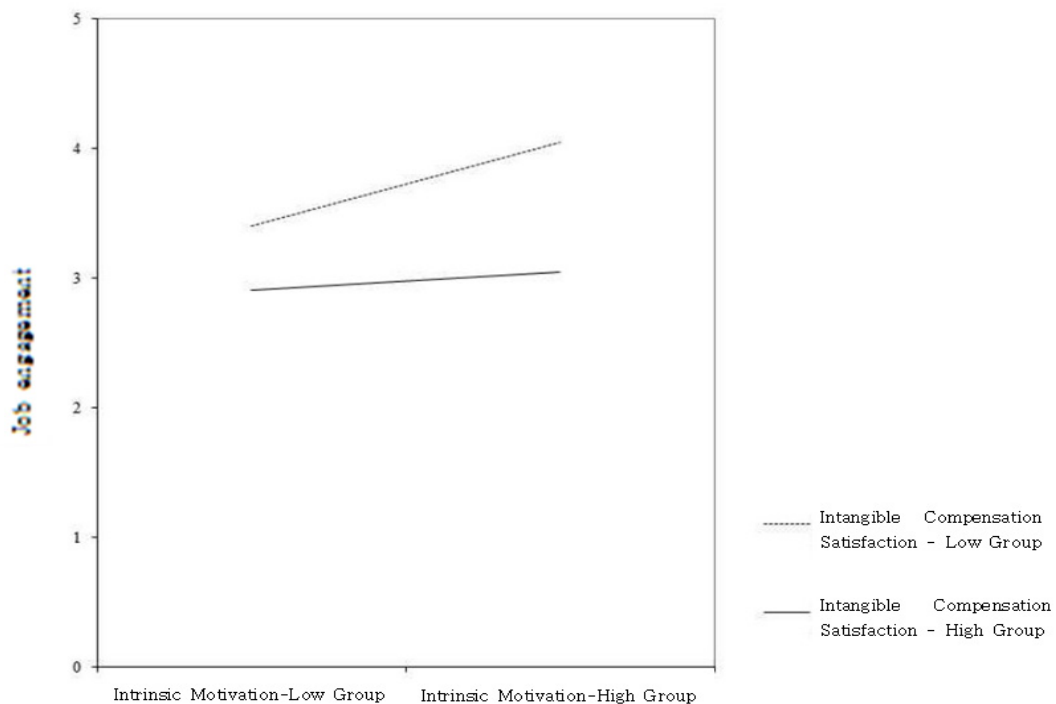


Fig 1. The moderating effect of type intangible compensation satisfaction in the relationship between intrinsic motivation and job engagement

3. 외재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 무형의 보상 만족도의 조절효과

외재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 무형의 보상 만족도의 조절효과에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 독립변수인 외재적 동기는 종속변수인 직무열의에 유의한 영향을 미치고($\beta = .138, p < .01$), 조절변수인 무형의 보

상 만족도도 직무열의에 유의한 영향을 미쳤다($\beta = .542, p < .001$). 외재적 동기와 무형의 보상 만족도의 상호작용항은 직무열의에 부적으로 유의한 영향을 미쳐 조절효과가 있었다($\beta = -.280, p < .001$). 즉, 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향은 무형의 보상 만족도 크기에 따라 달라짐을 의미한다. 또한 상호작용항이 추가됨에 따른 R^2 변화량(.050, $p < .001$)도 통계적으로 유의하였다(Table 3).

Table 3. The moderating effect of type intangible compensation satisfaction in the relationship between extrinsic motivation and job engagement (n=233)

Variable	β	Se	t	p
Constant	2.59	.19	13.63	<.001
Extrinsic motivation	.13	.05	2.76	.006
Intangible compensation satisfaction	.54	.05	9.84	<.001
Extrinsic motivation x Intangible compensation satisfaction	-.27	.06	-4.45	<.001
Increasing R^2 with interaction	R^2 .04		F 19.82	p <.001
Conditional indirect effect	β	Se	LLCI*	ULCI**
16 th (-.778)	.35	.07	.20	.50
50 th (.076)	.11	.04	.01	.21
84 th (.743)	-.06	.06	-.19	.05

*LLCI=Lower limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect, **ULCI=Upper limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect

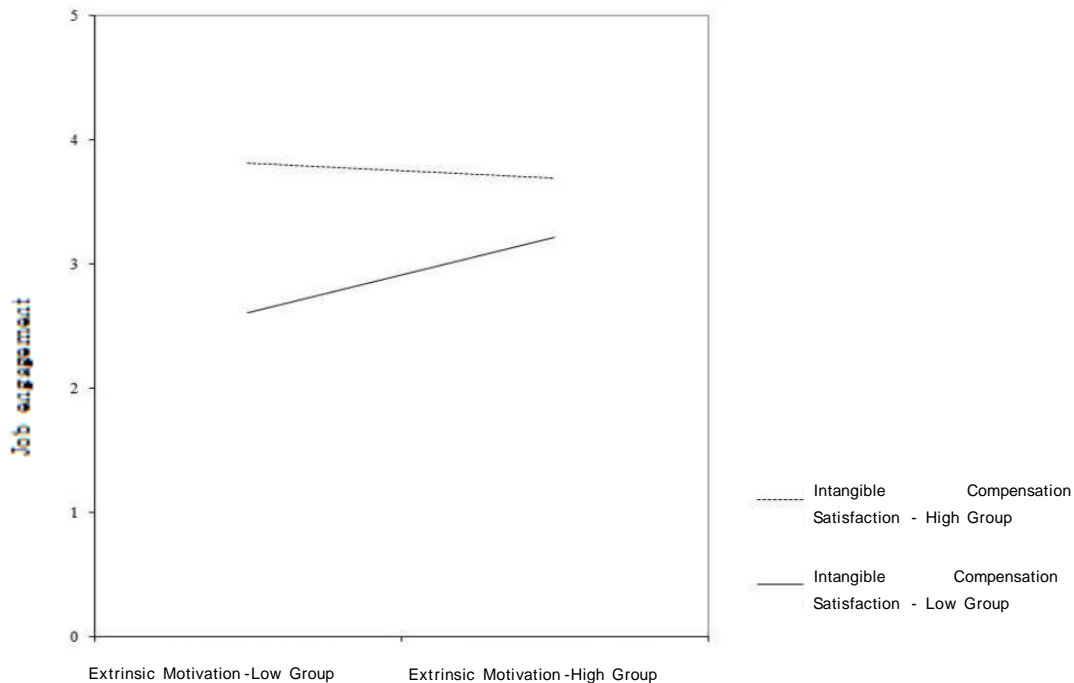


Fig 2. The moderating effect of type intangible compensation satisfaction in the relationship between extrinsic motivation and job engagement

외재적 동기와 직무열의의 관계에서 무형의 보상 만족도의 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타났으므로 그 형태를 확인하기 위하여 조절효과를 시각화한 결과는 Fig 2와 같다. 유의한 상호작용의 패턴을 확인하기 위하여 무형의 보상 만족도를 저집단과 고집단으로 나누어 평균의 변화량을 살펴보았다.

무형의 보상 만족도가 낮을 경우에는 외재적 동기의 직무열의에 대한 영향을 강하게 하고, 무형의 보상 만족도가 높을 경우에는 외재적 동기의 직무열의에 대한 영향을 약하게 하였다. 즉 무형의 보상 만족도는 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향을 역조절하였다.

4. 내재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 유형의 보상 만족도의 조절효과

내재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 유형의 보상 만족도의 조절효과에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 독립변수인 내재적 동기는 종속변수인 직무열의에 유의한 영향을 미치고($\beta = .396, p < .001$), 조절변수인 유형의 보상 만족도도 직무열의에 유의한 영향을 미쳤다($\beta = .496, p < .001$). 내재적 동기와 유형의 보상 만족도의 상호작용항은 직무열의에 부적으로 유의한 영향을 미쳐 조절효과가 있었다($\beta = -.135, p < .05$). 즉, 내재적 동기가 직무열의에 미치는 영향은 유형의 보상 만족도 크기에 따라 달라짐을 의미한다. 또한 상호작용항이 추가됨에 따른 R² 변화량(.011, $p < .05$)도 통계적으로 유의하였다 (Table 4).

Table 4. The moderating effect of type tangible compensation satisfaction in the relationship between intrinsic motivation and job engagement (n=233)

Variable	β	Se	t	p	
Constant	3.31	.15	20.76	<.001	
Intrinsic motivation	.39	.05	7.58	<.001	
Tangible compensation satisfaction	.49	.04	10.16	<.001	
Intrinsic motivation x Tangible compensation satisfaction	-.13	.06	-2.05	.041	
Increasing R ² with interaction		R ²	F	p	
		.01	4.22	.041	
Conditional indirect effect		β	Se	LLCI*	ULCI**
16 th (-.778)		.49	.07	.34	.63
50 th (.076)		.38	.05	.28	.49
84 th (.743)		.28	.06	.15	.42

*LLCI=Lower limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect, **ULCI=Upper limit within 95 % confidence interval of boot indirect effect

내재적 동기와 직무열의의 관계에서 유형의 보상 만족도의 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타났으므로 그 형태를 확인하기 위하여 조절효과를 시각화한 결과는 Fig 3과 같다. 유의한 상호작용의 패턴을 확인하기 위하여 유형의 보상 만족도를 저집단과 고집단으로 나누어 평균의 변화량을 살펴보았다.

유형의 보상 만족도가 낮을 경우에는 유형의 보상 만족도가 높은 경우에 비하여 내재적 동기의 직무열의에 대한 영향을 약하게 하였다. 즉 유형의 보상 만족도가 커질수록 내재적 동기가 직무열의에 미치는 정(+)의 영향이 약화되었다.

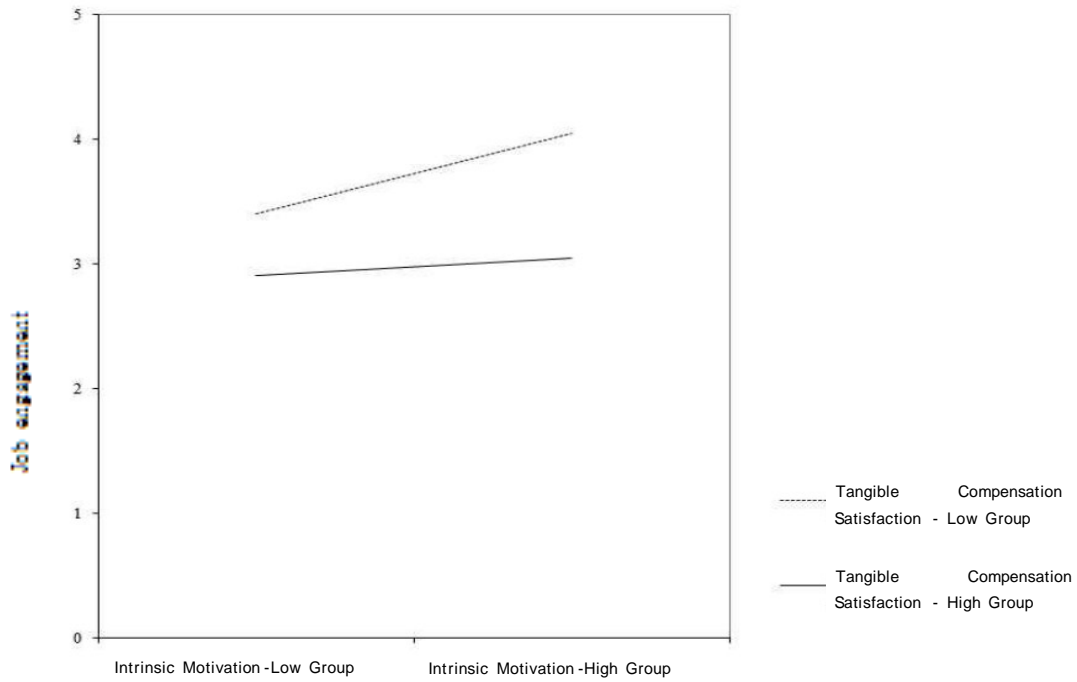


Fig 3. The moderating effect of type tangible compensation satisfaction in the relationship between intrinsic motivation and job engagement

5. 외재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 유형의 보상 만족도의 조절효과

외재적 동기의 직무열의에 대한 영향 및 유형의 보상 만족도의 조절효과에 대해 분석한 결과는 다음과 같다. 독립변수인 외재적 동기는 종속변수인 직무열의에 유의한 영향을 미치지 않았으나($\beta = .053, p > .05$), 조절변수인

유형의 보상 만족도는 직무열의에 유의한 영향을 미쳤다($\beta = .506, p < .001$). 외재적 동기와 유형의 보상 만족도의 상호작용항은 직무열의에 유의하지 않았다($\beta = -.080, p > .05$). 즉, 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향은 유형의 보상 만족도 크기에 따라 달라지 않음을 의미한다. 또한 상호작용항이 추가됨에 따른 R^2 변화량(.004, $p > .05$)도 통계적으로 유의하지 않았다(Table 5).

Table 5. The moderating effect of type tangible compensation satisfaction in the relationship between extrinsic motivation and job engagement (n=233)

variable	β	Se	t	p
constant	2.31	.17	11.94	<.001
extrinsic motivation	.05	.05	1.05	.290
tangible compensation satisfaction	.50	.05	9.68	<.001
extrinsic motivation x tangible compensation satisfaction	-.08	.06	-1.30	.194
Increasing R^2 with interaction	R^2	F		p
	.00	1.69		.194

IV. 고 찰

구강건강에 대한 중요성이 주목되면서 질 높은 치과 의료서비스를 받고자 하는 소비자의 욕구가 증가하고 있으며 진료에 대한 기대도 상승하고 있다. 이러한 환경에서 볼 때 치과위생사의 인적 자원 관리는 매우 중요한 과제가 되었다. 치과위생사는 단순히 진료에 협조하는 전문가의 역할뿐만 아니라 구강 보건교육, 예방 치과 처치, 경영관리 지원과 국민의 구강건강증진업무를 수행하는 역할도 수행하고 있다. 이러한 과중한 업무로 치과위생사의 직무에 대한 만족뿐만 아니라 직무열의도 감소 시킴으로 치과 의료서비스의 질이 점차 낮아진다. 그러므로 치과 병·의원의 치과 의료서비스 향상과 소비자의 만족을 증가시키기 위하여 치과위생사의 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 직무열의를 끌어낼 수 있는 자기결정성동기를 강화하는 것이 필요하다. 동시에 이런 관계가 치과위생사에 대한 보상 만족도에 따라서 동일한 것인지를 확인할 필요도 있다.

분석한 결과 내재적 동기가 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 이는 공공기관을 대상으로 한 연구(Youn 등, 2020), 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 연구(Chung & Park, 2012), 호텔 종사자를 대상으로 한 연구(Jang, 2019), 지방자치단체에 근무하고 있는 공무원들을 대상으로 한 연구(Kwon, 2018)에서도 내재적 동기가 직무열의에 정(+)의 영향을 주는 결과를 확인함으로써 선행연구들의 주장을 뒷받침할 수 있다. 또한 외재적 동기가 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것도 확인하였다. 이는 호텔 종사원을 대상으로 한 연구(Pyoo, 2016)에서도 외재적 동기가 직무열의에 정(+)의 영향을 주는 결과를 확인함으로써 선행연구들의 주장을 뒷받침할 수 있다. 이렇듯 본 연구의 결과는 치과위생사가 가지는 자기결정성동기가 부여되고 이에 맞게 충족됨에 따라 업무에 대한 활력과 헌신, 몰두를 높이게 되므로 자기결정성동기를 통하여 직무열의가 향상될 수 있음을 확인하였다.

내재적 동기가 직무열의에 미치는 영향에서 무형과 유형의 보상 만족도가 가지는 조절효과를 검증한 결과 보상만족도가 큰 집단과 작은 집단에 따라서 그 영향이

다르다는 것을 확인하였다. 내재적 동기가 부여되면 직무열의는 상승되고 이에 무형의 보상만족도나 유형의 보상만족도가 추가로 보상된다면 직무열의는 더욱 상승함을 의미한다. 이는 장기요양기관 사회복지사를 대상으로 한 연구(Kim, 2013), 미용 서비스 종사자들을 대상으로 한 연구(Kim, 2020), 비정규직 사회복지종사자를 대상으로 한 연구(Kang, 2018), 뷰티서비스 종사자들을 대상으로 한 연구(Lee, 2019)에서도 무형과 유형의 보상 만족도가 직무열의에 정(+)의 영향을 주는 결과를 확인함으로써 선행연구들의 주장을 뒷받침할 수 있다. 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향에서 무형의 보상 만족도의 조절효과를 검증한 결과 역조절하는 것을 확인하였다. 외재적 동기와 직무열의의 관계에서 적절한 급여나 근로시간이 아닌 직무에 대한 보람을 느끼는 무형의 보상 만족도가 주어진다면 직무열의는 낮아짐을 의미한다. 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향에서 유형의 보상 만족도의 조절효과를 검증한 결과 유의하지 않음을 확인하였다. 이는 금전적 보상, 적절한 급여나 근로시간인 유형의 보상에 대한 기준이 직급이나 근속 연수에 따라 개인이 느끼는 만족도가 다르기 때문인 것으로 생각된다.

기존 연구에서는 대부분이 내재적 동기와 직무열의의 관계에 초점을 두고 있었다. 본 연구에서는 실증연구가 다소 부족했던 외재적 동기를 포함한 자기결정성동기가 직무열의의 선행요인으로 작동하고 있다는 것을 확인하였다는 의의가 있다. 이는 직무열의를 향상시키게 하는 것이 자기결정성동기이라는 것을 실증적으로 검증해냄으로서, 치과 의료서비스의 질과 소비자의 만족도를 상승시킬 수 있는 직무열의를 향상하려면 자기결정성동기가 강화시켜야 한다는 것을 제안할 수 있다. 또한 적절한 보상 만족도는 자기결정성동기와 마찬가지로 치과 의료서비스를 상승시킬 직무열의의 원동력이 될 수 있음을 제안할 수 있다.

치과위생사의 자기결정성동기가 직무열의에 미치는 영향에서 보상 만족도의 조절효과에 대해 검증하였으며 이러한 결과를 통해 얻을 수 있는 실무적 시사점은 다음과 같다. 치과위생사의 직무열의를 향상하기 위해 정책적으로 치과위생사의 임금 및 처우 개선 복지가 필요로 하다. 보건의료 인력 실태조사(Shin 등, 2018)에 따르면

요양기관에서 근무하는 치과위생사의 세전 월평균 임금은 247.42만원 수준이었고 2017년 평균소득은 287만원으로 치과위생사의 소득은 타 직종의 소득보다 현저히 적은 편이다. 근로자가 4인 이하인 치과 병·의원에서도 고용의 안정성을 보장할 수 있는 고용체계를 구상하고 구체적인 월 소득 기준선을 마련하여 치과위생사의 활력, 몰두, 헌신을 증가시켜야 한다. 그리고 우리나라에서 치과위생사는 단순히 간호사라 불리며 직업에 대해 국민이 모르고 가치를 인정받지 못하고 있다. 따라서 치과위생사라는 직업의식을 고취하고 간호사와는 다른 구강보건을 위한 전문직으로 인정받기 위한 노력이 필요하다.

본 연구는 위와 같이 유의미한 결과가 있었음에도 불구하고 아래와 같은 한계점이 존재한다. 연구들에 관한 한계는 다음과 같다.

전국에 소재하는 많은 치과 병·의원 중에 부산에 있는 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 260명을 대상으로 설문 조사를 하였기 때문에 본 연구 결과를 전국 치과 병·의원에서 근무하는 치과위생사로 일반화하는 데 한계가 있다. 그러므로 후속 연구에서는 전국으로 연구표집 지역을 확대하여 표본의 구성이 한쪽으로 치우쳐지지 않도록 연구를 설계하여 검증하는 연구를 시행하고 일반화할 가능성을 높일 필요가 있다.

조절변수를 보상 만족도에 한정하여 살펴보았다. 보상을 보상 선호도와 만족도 등으로 세밀하게 구분하여 분석하는 연구가 추후 수행될 필요가 있다. 치과위생사는 직무 부분에서 크게 진료실 업무와 진료실 업무 외 상담, 경영, 총괄책임으로 나뉠 수 있으며 그에 따른 자기결정성동기와 보상 만족도의 차이가 있을 수 있다. 따라서 후속 연구에서는 치과위생사의 직무적인 면에서 세밀하게 구분하여 분석할 필요가 있다. 자료 수집을 위한 설문지에 급여 부분에 관한 내용이 포함되는 등 응답자가 성실하게 응답할 수 있는 문항들로 인해 연구결과가 왜곡되었을 가능성이 있다는 점에서 한계가 있을 수 있다.

따라서 위와 같은 한계점들을 극복하여, 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사들에게 일반화시킬 수 있는 연구를 제안한다.

V. 결 론

본 연구는 치과위생사의 자기결정성동기가 직무열의에 미치는 영향을 규명하고, 그 관련성에 영향을 미치는 보상 만족도의 조절효과를 분석함으로써 치과위생사의 직무열의 향상을 위한 시사점을 도출하는 데 목적이 있다.

본 연구는 결과 도출을 위해 부산광역시에 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사 260명에게 구조화된 설문지를 배부하여 회수된 233부를 실증분석 자료에 사용하였다.

치과위생사의 자기결정성동기는 종속변수인 직무열의에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향이 있었다. 무형의 보상 만족도가 커질수록 내재적 동기가 직무열의에 미치는 영향이 강화되었고 무형의 보상 만족도가 커질수록 외재적 동기가 직무열의에 미치는 영향이 약화되었다. 또한, 유형의 보상 만족도가 커질수록 내재적 동기가 직무열의에 미치는 영향이 강화되었다. 하지만 유형의 보상 만족도는 외재적 동기와 직무열의 관계에서 유의한 조절효과가 없었다.

최근 구강보건 의료에 대한 수요가 증가하고 있으며, 치과 의료서비스 시장의 경쟁에서 정확한 진단과 치료를 기반으로 한 양질의 치과 의료서비스가 요구되고 있다. 이러한 맥락에서 치과위생사의 직무열의 향상이 필요하며, 이를 위하여 치과위생사의 자기결정성동기 유발 및 적절한 보상에 대한 만족도는 효과적이라고 할 수 있다. 그러므로 본 연구에서 시사점을 바탕으로 치과 병·의원에서 치과위생사 직무열의 향상을 위한 치과위생사의 복지제도 및 인력관리에 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

참고문헌

Amabile TM, Hill KG, Hennessey BA, et al(1994). The work preference inventory: Assessing intrinsic and extrinsic motivation in the workplace. *J Personal Soc Psychol*, 66(5), 950-967. <https://doi.org/10.1037//0022-3514.66.5.950>.
 Brayfield AH, Rothe HF(1951). An index of job satisfaction. *J Appl Psychol*, 35(5), 307-311. <https://doi.org/10.1037>

- 7/h0055617.
- Byeon JS(2014). The moderating effects of intrinsic-extrinsic motivation on the relationship between absorptive capacity, unlearning and creative behavior in case of knowledge workers in the service industries. Graduate school of Paichai University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, et al(2014). Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dental Hyg Sci*, 14(3), 295-301. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2014.14.3.295>.
- Choi WY(2009). Dentist and dental hygienist perception of inter-professional collaboration. Graduate school of Hanyang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Chung MJ, Park IH(2012). The effects of the psychological capital on work engagement of the airline flight attendants: the mediating effects of intrinsic job motivation. *J Korean Soc Aviation Manag*, 10(3), 201-220.
- Hong JR(2016). Essays on the health insurance coverage expansion. Graduate school of Seoul University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Jang SJ(2019). Effect on the influence of positive psychological capital and motivation of hotel employees on job engagement. Graduate school of Kyonggi University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Joo JH, Hyeon SH(2018). The impact of cruise employees' job-stress recovery experience on intrinsic job motivation, innovation behavior and work engagement. *Korea Tourism Manag Assoc*, 33(1), 297-316.
- Kahn WA(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Acad Manag J*, 33(4), 692-724. <https://doi.org/10.5465/256287>.
- Kang DW(2018). The effects of job environment of non-regular workers in social services on job satisfaction. Graduate school of Pusan University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim HK(2013). The effect on job satisfaction of social workers in the long-term care center job environment. Graduate school of Catholic University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Kim JS(2016). Factors affecting customer orientation of local government officials- focused on the mediating effect of job engagement. Graduate school of Dankook University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim KI(2020). The effect of compensation recognition on job satisfaction and the effect of compensation recognition on job satisfaction and organizational immersion of beauty service workers. *J Beauty Art Manag*, 14(4), 53-71.
- Kim MS(2015). Antecedents and consequences of job engagement. Graduate school of Soongsil University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kim TH(2018). Effects of rewards and job experience on public service motivation- focused on self-determination factors. Graduate school of Korea University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Kwon W(2018). A study on the effects of positive leadership on members' job engagement- focusing on mediating effects of intrinsic motivation and trust in supervisor. Graduate school of Dongshin University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Lee GH(2018). Relationship between monetary and non-monetary rewards and turnover intentions. Graduate school of Chungang University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Lee YA(2019). The effect of internal marketing on job satisfaction and organizational commitment of beauty service employees. Graduate school of Seokyeong University, Republic of Korea, Master's thesis.
- Pyo DS(2016). Effect of the intrinsic and extrinsic motivation within the service company on the job satisfaction, organizational commitment, customer orientation, and service performance in service industry. Graduate school of Tongmyong University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.
- Schaufeli WB, Bakker AB(2004). Job demand, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *J Organ Behav*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>.

Son HR(2020). Effect of self determinant motivation of hotel staff on job attitude in work life balance era: focusing on the mediating effect of self efficacy. Graduate school of Keimyung University, Republic of Korea, Doctoral dissertation.

Youn CW, Yoon DW, Chang JW(2020). The effects of transformational leadership on work engagement in a public

agency- the mediating effect of intrinsic motivation. *Human Resour Manag Res*, 27(2), 81-100.

Shin YS, Yoon KJ, Kim SW, et al(2018). A survey on health and medical personnel. Available at https://kfmp.org/wp-content/uploads/2020/08/health_and_medical_personnel_fact-finding.pdf Accessed July 18, 2022.