

일부 치과기공사의 임파워먼트와 자기효능감 이직의도와의 관계연구

성형치과기공소
이 주 희

[Abstract]

A Study on the relationship of Empowerment, Self-efficacy and Turnover intention of dental technician

Ju-Hee, Lee
Sung Hyung Dental Laboratory

The purpose of this study was to investigate the relationship of empowerment, self-efficacy and turnover intention of dental technicians. The subjects of this study were selected by haphazard sampling and the size was 142 of the dental technician.

The results were analyzed with spss/pc+ and the conclusion is as follows ;

1. The mean of dental technicians empowerment was 3.24, Self-efficacy was 3.51, and their turnover intention was 2.72.

2. In characteristics of subjects, turnover experience and position are significantly different in empowerment.

3. In characteristics of subjects, a working experience, income, position, marriage and turnover experience are significantly different in self-efficacy.

4. In characteristics of subjects, a position and a working experience are significantly different in turnover intention.

5. Empowerment showed a positive correlation with self-efficacy and a negative correlation with turnover intention.

The above results is different from other empowerment studys which empowerment is related with self-efficacy and turnover intention. The study on empowerment is important in the aspect of stratege for increasement of work performance.

• Key Words : Empowerment, Self-efficacy, Turnover intention

교신
저자

•성명 : 이 주 희 •전화 : 017-216-9760 •E-mail : heeya291@hanmail.net
•주소 : 서울 서초구 양재동 8-55 서진빌딩 2층 성형치과기공소

I. 서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 조직 내·외적으로 경쟁이 심화되고 경쟁력이 없는 기업들은 도태되어 퇴출 되고 있다. 급박하게 움직이는 기업 환경은 1~2년 앞도 제대로 예측하기 어려울 정도로 빠르고 복잡하게 얽혀서 돌아가고 있으며, 기업들로 하여금 지금까지와는 다른 경영 패러다임을 채택할 것을 요구하고 있다. 조직은 그동안의 경영 관리방식의 한계를 인정하고 이를 극복하기 위한 새로운 방식의 혁신기법을 도입하지 않을 수 없게 되었다. 즉, 과거의 관료주의 조직운영에서 인간의 기본적인 가치와 존엄성을 인정하는 “인간존중(human respect)”의 경영이 요구되고 있다(신유근, 1997). 창의에 의한 조직 운영이 필요한 현 상황에서는 조직을 구성하는 가장 중요한 요소인 인력의 활용이 무엇보다도 중요한 성공요인이 되고 있다. Drucker가 ‘조직성공의 열쇠는 인간’, ‘인간자원이야말로 가장 위대한 자산’이라고 말하였듯이, 조직경영의 성과는 얼마나 사람을 잘 관리하는가에 달려있다고 한다(신유근, 1997).

이러한 상황에서 볼 때 조직이 보유하고 있는 가장 중요한 자원이라 할 수 있는 인적자원을 어떻게 효율적으로 활용할 수 있는냐에 따라 조직의 성패가 달려있다 하여도 과언이 아니다. 따라서 조직 구성원들로 하여금 자신이 조직을 위해서 많은 중요한 일을 할 수 있는 권력, 힘, 능력 등을 갖고 있다는 확신을 심어주는 과정(백기복, 1990)인 임파워먼트에 관심을 갖게 되었다. 임파워먼트는 조직구성원이 최선의 의사결정 방법을 발견하도록 하며, 팀원들의 시너지 효과를 통

해 문제를 해결해 나가고, 새로운 아이디어를 창조해 나가는 능력의 증대 등을 주목적으로 한다(Kinlaw, 1995). 개인, 집단, 조직 그리고 사회전반에 걸쳐 임파워먼트를 이룩하는 것은 인적자원 개발 측면에서 보면 매우 자연스러운 일이다. 또한 임파워먼트는 관리자로 하여금 보다 많은 변수를 고려하도록 함으로써 인적자원이라는 개념을 보다 세련되게 바꾸고 있기 때문에, 조직구조는 바뀔 수 없다는 구시대의 관념을 사라지게 하였다(Vogt & Murrell, 1990).

치과기공사의 업무는 치과의사로부터 의뢰 받은 보철물, 즉 구강내 장착되는 수복물과 보철물, 치료 또는 예방을 위해 사용되는 교정장치, 보격장치, 교합유도장치 등의 인공물을 주로 금속재료, 유기재료, 무기재료를 처리하여 제작, 가공, 수리하는 것으로, 수작업에 의해 이루어진다(김유정, 1997). 수작업이므로 각 개인의 정신·육체적 건강 상태라든지, 할 수 있다는 자신감이 치과보철물의 완성도에 많은 영향을 미친다. 이러한 인공물은 치과치료의 효과와 대단히 관계가 깊다(이화식 등, 1995). 특히 치과기공물과 밀착된 관계를 가지고 있는 치과치료는 치과보철물이 치과 진료의 성패를 좌우할 수도 있다. 이는 치과기공사에게 자신이 국민들의 구강건강에 큰 영향을 미친다는 책임감을 지워주게 되기도 한다. 임파워먼트는 치과기공사의 자율성, 자기효능, 몰입, 통제력 증진에 크게 기여하게 되는 바, 치과기공사가 임파워되고, 임파워 시킬 수 있는 능력을 갖게 된다는 것은 자신감을 불어 넣어 양질의 보철물을 제작 할 수 있다는 것이고, 넓게 보면 국민의 구강건강의 질을 향상시키는데 큰 역할을 할 수 있으며, 치과기공을 보람

있는 전문직업으로 키워나갈 수 있다는 것이다.

임파워먼트를 통하여 치과기공사는 스스로 자
각과 자기 성장에 이르는 자극을 주는 사람으로
서 뿐만 아니라 자신을 하나의 자원으로 이해
하여야 하며 개인, 가족, 지역사회 구성원들을
지원하고 임파워 시킬 수 있어야 할 것이다.

그러나 아직까지 치과기공사의 임파워먼트와
관련된 연구는 거의 이루어지지 않고 있다.

이에 본 연구에서는 치과기공사의 임파워먼트
에 영향을 미치는 변인들을 규명하는 연구를 하
고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 치과기공사를 대상으로 임
파워먼트를 결정하는 선행변인과 임파워먼트의
결과변인을 확인함으로써 임파워먼트를 증진시
키기 위한 관리전략을 제시하는데 있으며 구체
적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 임파워먼트와 자기효능감 및 이직의도를 파
악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따라 임파워먼트의
차이를 파악한다.
- 3) 임파워먼트와 자기효능감과 이직의도와의
관계를 파악한다.

3. 용어의 정의

1) 임파워먼트(empowerment)

임파워먼트란 조직원들에게 자신이 조직을 위
해서 많은 중요한 일을 할 수 있다는 권력, 힘,
능력 등을 갖고 있다는 확신을 심어주는 과정이
다(백기복, 1990). 둘 이상의 인간관계에서 서로
를 믿고 신뢰하고 존경하며 타인의 파워 증진을

위하여 서로 격려하고 지지하며 자원과 기회를
제공해 주는 과정으로 조직이 지닌 자원, 정보,
지지, 기회의 네 가지 구조에의 접근정도를 말한
다(Kanter, 1983).

2) 자기효능감(self-efficacy)

자기효능감이란 Bandura의 사회인지이론의
구성개념으로 특정과업을 수행할 수 있는 능력
에 대한 개인 스스로의 믿음을 의미한다. 특정
업무를 성취하기 위해 필요한 행동을 조직, 수행
하는 자신의 능력에 대한 판단을 말한다. 즉, 사
고, 학습, 선택, 적절한 의사결정을 할 수 있고
생의 도전에 대처해 나갈 수 있는 본인의 능력에
대한 자신감을 말한다(박원우, 1998).

3) 이직의도(turnover intention)

이직의도란 조직에 계속 머물러 있을 것인지
에 관한 치과기공사의 의도를 말한다.

4. 연구의 제한점

본 연구의 대상은 서울·경기지역에 위치하고
있는 치과기공소와 치과의(병)원 기공실에 근무
하는 치과기공사를 대상으로 임의추출 되었으
므로 우리나라 전체 치과기공사의 특성으로 일반
화하는 데는 신중을 기하여야 한다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구의 대상자는 2002년 11월 서울·경기
지역의 치과기공소와 치과의(병)원 기공실에 근
무하는 치과기공사 181명을 임의 추출하여 설문
조사를 실시하였고, 이 중 자료처리에 부적합한
39부를 제외한 142부(78.4%)를 자료분석에 사

용하였다.

2. 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 일반적 사항 10문항, 임파워먼트 측정도구 23문항, 자기효능감 측정도구 4문항, 이직의도 2문항을 포함한 총 39문항으로 구성하였다.

1) 임파워먼트 측정도구

임파워먼트 측정은 Kanter의 이론을 바탕으로 Chandler가 개발하고 Laschinger(1994)가 수정한 Conditions of Work Effectiveness Questionnaire(CWEQ)문항을 수정, 보완한 21문항과 전체적인 임파워먼트를 측정하는 도구인 Global Measure of Empowerment (GE)가 2문항으로 구성되어 있으며 5점 척도이다. CWEQ는 4가지 하부척도인 기회구조와 정보, 자원, 지지가 속하는 파워구조를 측정하게 되어 있으며 점수가 높을수록 조직에서의 기회와 파워구조에 강하게 접근하고 있음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.917$ 이었다.

2) 자기효능감 측정도구

자기효능감 측정은 Riggs와 Knight(1994)가 제시한 자기효능감 측정설문을 이용하여 직무수행 능력에 대한 자기확신정도, 집단 내 타인에 비해 스스로 업무를 얼마나 더 효율적으로 수행할 수 있다고 생각하는가의 정도, 그리고 자신이 가진 업무능력과 기술에 대한 자부심 정도 등을 측정하였다. 본 연구에 사용된 문항은 4개의 문항으로 5점 척도이며 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.754$ 이었다.

3) 이직의도 측정도구

그 조직에 계속 머물러 있을 것인지에 대한 치과기공사의 이직의도는 5점 척도로 구성된 '나는 현재 이 병원을 떠날 생각이 없다'와 '나는 가까운 미래에 이 병원을 그만 둘 것이다'의 두 문항으로 측정하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.734$ 이었다.

3. 자료분석방법

수집된 자료의 통계분석은 SPSS-PC+통계프로그램을 이용하여 처리하였다.

1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.

2) 임파워먼트, 자기효능감, 이직의도에 대한 점수는 기술통계를 이용하여 분석하였다.

3) 일반적 특성에 따른 임파워먼트와 자기효능감, 이직의도는 T-Test 와 one-way ANOVA를 이용하였으며, 사후검정은 Duncan multiple range test를 이용하였다.

4) 임파워먼트, 자기효능감, 이직의도와와의 관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

5) 치과기공사의 임파워먼트와 자기효능감, 이직의도와와의 관계를 알아보기 위해 단계적 중회귀분석(Stepwise Multiple Regression)을 이용하였다.

Ⅲ. 연구성적

1. 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 <표

1)과 같다.

근무처는 치과기공소가 87.3%로 가장 많았고, 치과병원기공실 8.5%, 치과의원기공실 4.2%였다. 주요업무분야는 wax-up 분야가 30.3%, porcelain-contouring(trimming) 분야가 20.4%, build-up 분야가 19.0%순이었고, 교정이 4.2%로 가장 적었다. 직위를 살펴보면, 일반기사가 52.8%로 조사대상자의 과반수를 넘었으며, 주임기사가 25.4%, 보조기사가 11.3%, 실장이 10.6% 순이었다.

성별은 남성이 66.9%로 여성의 33.1%비해 훨씬 많았다. 결혼상태는 기혼이 50.7%, 미혼이 49.3%로 비슷한 분포를 보였다. 연령은 26-30세가 31.7%로 가장 많았고, 그 다음이 31-35세로 29.6%, 36-40세가 16.2% 순이었고 46-50

세가 2.8%로 가장 적었고, 50세 이상은 조사 대상자 중에 한 명도 없었다. 근무경력을 보면 4-6년이 23.9%로 가장 많았고, 10년 이상이 23.2%, 7-10년이 21.8%, 1-3년이 21.1%, 1년 미만이 9.9% 순이었다. 이직경험은 0-1회가 41.5%로 가장 많았고, 2-3회가 33.8%, 4-5회가 15.5%, 6-7회 8.5%, 8회 이상이 0.7%순이었다. 월수입은 150-199만원이 28.2%로 가장 많았고, 그 다음이 200-249만 27.5%, 100-149만원이 14.8%, 100만원 미만이 13.4%, 250-299만원이 10.6%, 300만원 이상이 5.6% 순이었다.

근무시간별로는 9-10시간이 39.4%로 가장 많았고, 11-12시간 37.3%, 12시간이상도 14.1%나 되었고, 8시간 미만이 9.2% 순이었다.

〈표 1〉 일반적 특성

특 성	구 분	수 (%)
근 무 처	치과기공소	124(87.3%)
	치과의원 기공실	6(4.2%)
	치과병원 기공실	12(8.5%)
주요업무	wax-up	43(30.3%)
	por-contouring, (trimming)	29(20.4%)
	por-build-up	27(19.0%)
	polishing	12(8.5%)
	국소의치 및 총의치	13(9.2%)
	교정	6(4.2%)
	전반적인분야	12(8.5%)
현재직위	일반기사	75(52.8%)
	주임기사	36(25.4%)
	보조기사	16(11.3%)
	실장	15(10.6%)
성 별	남성	95(66.9%)
	여성	47(33.1%)
결혼상태	기혼	72(50.7%)
	미혼	70(49.3%)

특 성	구 분	수 (%)
연 령	25세 이하	20(14.1%)
	26-30세	45(31.7%)
	31-35세	42(29.6%)
	36-40세	23(16.2%)
	41-45세	8(5.6%)
	46-50세	4(2.8%)
근무경력	1년 미만	14(9.9%)
	1-3년	30(21.1%)
	4-6년	34(23.9%)
	7-10년	31(21.8%)
	10년 이상	33(23.2%)
이직경험	0-1회	59(41.5%)
	2-3회	48(33.8%)
	4-5회	22(15.5%)
	6-7회	12(8.5%)
	8회이상	1(0.7%)
월 수 입	100만원 미만	19(13.4%)
	100-149만원	21(14.8%)
	150-199만원	40(28.2%)
	200-249만원	39(27.5%)
	250-299만원	15(10.6%)
	300만원 이상	8(5.6%)
근무시간	8시간 미만	13(9.2%)
	9-10시간	56(39.4%)
	11-12시간	53(37.3%)
	12시간 이상	20(14.1%)
합 계		142

2. 연구변수에 대한 서술적 통계

연구에 포함된 변수에 대한 각각의 평균은 살펴보면 임파워먼트에 포함된 각 하부구조의 평균은 지지구조가 3.40점으로 제일 높게 지각하고 있었으며, 자원구조가 3.12점으로 가장 낮게

지각된 구조이었다. 임파워먼트 전체의 평균은 3.24점으로 보통보다 높은 정도로 지각되었다. 효과성 개념으로 측정된 자기효능감은 3.51점으로 보통보다 높게 지각하고 있었으며, 이직의도는 2.72점의 수준을 보이고 있었다 <표 2>.

<표 2> 연구변수에 대한 서술적 통계

변 수	평 균	표준편차	변 수	평 균	표준편차
기회구조	3.27	.69	GE(전체적 임파워먼트)구조	3.20	.84
지지구조	3.40	.79	임파워먼트*	3.24	.58
자원구조	3.12	.66	자기효능감	3.51	.69
정보구조	3.17	.77	이직의도	2.72	.99

* 임파워먼트 = 기회+지지+자원+정보+GE(전체적 임파워먼트)

3. 치과기공사의 임파워먼트 정도

치과기공사가 지각하는 전체 임파워먼트의 정도는 <표 3>과 같다.

각 문항별 임파워먼트 정도를 살펴보면, '직무를 취해 필요한 물품이 제공된다'(3.81)는 항목에서 가장 높은 수준을 보였고, '직무수행에 필요한 자료와 물품을 구할 때 도움을 받는다'(3.62), '업무위기 발생 시 도움을 받는다'(3.60), '업무에 대한 도전성이 주어진다'(3.59), '업무수행 시 도움이 될만한 힌트나 문제해결에 대한 조언이 주어진다'(3.54), '직무수행 시 필요할 때 일시적 도움을 받을 수 있다'(3.49), '직무

에 대한 새로운 기술과 지식을 얻을 수 있는 기회가 주어진다'(3.47), '귀하 자신의 기술과 지식 모두를 사용할 수 있는 업무의 기회가 주어진다'(3.47)의 순서로 비교적 높은 수준을 보였다.

가장 낮은 수준을 보인 문항은 '동료 치과기공사에 대한 보상을 결정할 수 있다'(2.33)이었고, '현재 직무와 관련이 없는 다른 업무를 맡을 기회가 주어진다'(2.71), '직원 채용의 결정 과정에 영향을 줄 수 있다'(2.72), '귀하와 같은 직위의 사람들에 대한 급여 결정이 어떻게 내려지는지에 대하여 알고 있다'(2.81)순이었다.

<표 3> 임파워먼트 정도

내 용		M	SD
기 회 구 조	1. 업무에 대한 도전성이 주어진다	3.59	.98
	2. 직무(치과기공물 제작)에 대한 새로운 기술과 지식을 얻을 수 있는 기회가 주어진다	3.47	.91
	3. 새로운 것을 배울 수 있는 프로그램에 접할 기회가 주어진다	2.95	.95
	4. 귀하의 상관(상사)과 밀접하게 일할 기회가 주어진다	3.44	1.01
	5. 귀하 자신의 기술과 지식 모두를 사용할 수 있는 업무의 기회가 주어진다	3.47	.91
	6. 현재 직무와 관련이 없는 다른 업무를 맡을 기회가 주어진다	2.71	1.09
저 지 구 조	7. 귀하가 잘 행하는 업무에 대한 구체적인 정보가 주어진다	3.08	.90
	8. 업무수행 시 도움이 될만한 힌트나 문제해결에 대한 조언이 주어진다	3.54	.95
	9. 업무 위기 발생 시 도움을 받는다	3.60	1.03
	10. 직무 수행에 필요한 자료와 물품을 구할 때 도움을 받는다	3.62	.91
	11. 직무를 잘 수행했을 때 보상과 인정을 받는다	3.17	1.11
자 원 구 조	12. 직무를 위해 필요한 물품이 제공된다	3.81	.84
	13. 직무수행에 필요한 시간이 주어진다	3.17	.96
	14. 직무수행 시 필요할 때 일시적 도움을 받을 수 있다	3.49	.92
	15. 동료 치과기공사에 대한 보상을 결정 할 수 있다	2.33	1.16
	16. 직원 채용의 결정 과정에 영향을 줄 수 있다	2.72	1.13
	17. 필요한 장비나 물품 구입 결정에 영향을 줄 수 있다	3.22	1.02
	정 보 구 조	18. 치과기공소(실)의 현재 상태에 대하여 전반적으로 알고 있다	3.33
19. 귀하와 같은 직위에 있는 다른 사람들이 업무를 어떻게 수행하고 있는지 알고 있다		3.36	.85
20. 귀하와 같은 지위의 사람들에 대한 급여 결정이 어떻게 내려지는지에 대하여 알고 있다		2.81	1.08
21. 최고 경영층(소장, 원장, 실장)의 가치관에 대하여 알고 있다		3.18	1.03
GE** 구 조	22. 전체적으로 귀하의 현재 업무환경은 귀하를 임파워(empower)시켜 귀하의 업무가 효과적인 방법으로 성취되도록 한다	3.18	.91
	23. 전체적으로 귀하는 근무지가 임파워된(empowering) 환경이라고 생각한다.	3.22	.94
전 체 평 균		3.24	

• 기회구조 (1~6), 지지구조 (7~11), 자원구조 (12~17), 정보구조 (18~21), GE**(전체적 임파워먼트)구조 (22,23)

3. 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 자기효능감, 이직의도의 차이

연구대상자의 특성에 따른 임파워먼트와 자기효능감, 이직의도의 차이는 <표 4>와 같다.

임파워먼트는 일반적 특성 중 직위(p<.01), 이직 경험(p<.05)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈는데, 직위가 가장 높은 실장(3.78)이 가장 임파워먼트 수준이 높았으며, 그 다음은 보조기사(3.50), 주임기사(3.32)였고, 일반기사(3.04)가 가장 낮은 수준을 나타냈다. 이직 경험(p<.05)에 따라서는 0-1회(3.26) 이직경험을 한 집단에서 가장 높은 수준을 보였고, 4-5회(2.99)의 이직을 경험한 군에서 가장 낮은 수준을 나타냈다.

자기효능감은 직위(p<.01), 결혼상태(p<.05), 근무경력(p<.05), 이직경험(p<.05), 월수입(p<.01)에 따라 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈는데, 직위(p<.01)에 따라서는 실장(4.01)이 효능감수준이 가장 높았고, 주임기사(3.67), 일반기사(3.38), 보조기사(3.26) 순이었다. 결혼상태(p<.05)는 기혼(3.62)이 미혼(3.40)에 비해 자

기효능감 수준이 높았다. 근무경력(p<.05)에 있어서는 경력이 많을수록 높은 자기효능감 수준을 나타냈다. 10년 이상(3.68)이 가장 높았고, 7-10년(3.64), 4-6년(3.56), 1-3년(3.25)순이었고, 0-1년(3.23)이 가장 낮은 자기효능감 수준을 나타냈다. 이직경험(p<.05)은 2-3회(3.66)의 경우가 가장 높았고, 4-5회(3.39), 0-1회(3.38)에서 비슷하게 낮았다. 월수입(p<.01)은 월수입이 가장 많은 300만원 이상((4.01)인 경우가 가장 높았고, 200-249만원(3.69), 250-299만원과 150-199만원(3.51)이 같은 수준이었고, 100만원 미만(3.11)이 가장 낮은 수준을 보였다.

이직의도는 직위(p<.01), 근무경력(p<.01)에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 직위(p<.01)는 실장(1.74)이 가장 이직의도가 낮았고, 보조기사(2.16), 주임기사(2.69)순이었고, 일반기사(3.04)가 가장 높은 이직의도를 나타냈다. 근무경력(p<.01)은 1년 미만(2.00)이 이직의도가 가장 낮았고, 실장(2.49), 1-3년(2.77), 4-6년(2.86), 7-10년(3.07)이 가장 높은 이직의도를 나타냈다.

<표 4> 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 자기효능감

특 성	구 분	임파워먼트			자기효능감			이 직 의 도		
		M±SD	F or T	P	M±SD	F or T	P	M±SD	F or T	P
근 무 처	치과기공소	3.21±.60			3.48±.64			2.78±1.02		
	치과의원기공실	3.39±	.843	.433	3.66±.40	.737	.481	2.42±.37	.208	.129
	치과병원기공실	3.42±.52			3.68±.59			2.21±.68		
주요업무	wax-up	3.20±.64			3.48±.60			2.69±.89		
	por-contour,trimming	3.20±.49			3.47±.66			2.85±.86		
	por-build-up	3.10±.61			3.45±.62			3.00±.98		
	polishing	3.34±.54	1.886	.088	3.25±.59	1.977	.073	2.92±1.01	1.737	.117
	국소의치 및 총의치	3.14±.42			3.50±.55			2.31±1.21		
	교정	3.44±.80			3.66±.75			1.92±.97		
전반적인분야	3.71±.44			4.04±.52			2.46±1.17			

이주희 : 일부 치과기공사의 임파워먼트와 자기효능감 이직의도와의 관계연구

특 성	구 분	임파워먼트			자기효능감			이 직 의 도		
		M±SD	F or T	P	M±SD	F or T	P	M±SD	F or T	P
직 위	일반기사	3.04±.59	10.027	.000**	3.38±.59	6.503	.000**	3.04±.87	11.284	.000**
	주임기사	3.32±.36			3.67±.56			2.69±1.00		
	보조기사	3.50±.50			3.26±.67			2.16±.81		
	실 장	3.78±.58			4.01±.57			1.74±.84		
성 별	남 성	3.27±.58	.137	.365	3.51±.61	1.346	.926	2.75±.94	1.753	.601
	여 성	3.17±.58			3.50±.62			2.65±1.09		
결혼여부	미 혼	3.25±.58	.399	.859	3.40±.60	.119	.041*	2.79±.99	.055	.373
	기 혼	3.23±.59			3.62±.63			2.64±.99		
연 령	25세 이하	3.36±.60	.746	.590	3.20±.67	1.933	.093	2.38±1.11	1.245	.291
	26-30세	3.14±.52			3.42±.53			2.90±.98		
	31-35세	3.30±.58			3.62±.56			2.80±.91		
	36-40세	3.21±.78			3.63±.81			2.48±1.12		
	41-45세	3.09±.22			3.75±.65			2.88±.79		
	46-50세	3.47±.14			3.68±.37			2.38±.47		
근무경력	1년 미만	3.60±.35	1.835	.126	3.23±.74	3.256	.014*	2.00±.65	3.655	.007**
	1-3년	3.25±.63			3.25±.58			2.77±1.10		
	4-6년	3.10±.49			3.56±.49			2.86±.79		
	7-10년	3.21±.66			3.64±.63			3.07±.96		
	10년 이상	3.24±.59			3.68±.64			2.49±1.06		
이직경험	0-1회	3.26±.47	3.081	.018*	3.38±.61	3.046	.019*	2.62±1.11	2.114	.082
	2-3회	3.33±.64			3.66±.56			2.63±.84		
	4-5회	2.99±.47			3.39±.58			2.14±.80		
	6-7회	3.07±.81			3.60±.77			2.88±1.04		
	8회이상	4.6			5.0			1.00		
월 수 입	100만원 미만	3.42±.80	1.589	.167	3.11±.77	4.158	.002**	2.43±1.15	1.141	.342
	100-149만원	3.30±.62			3.32±.58			2.89±1.09		
	150-199만원	3.06±.50			3.51±.49			2.83±.89		
	200-249만원	3.23±.52			3.69±.61			2.77±.97		
	250-299만원	3.24±.51			3.51±.65			2.70±.86		
	300만원 이상	3.53±.55			4.04±.43			2.13±1.06		
근무시간	8시간 미만	2.94±.90	1.248	.295	3.50±.67	1.158	.328	2.35±1.08	.732	.535
	9-10시간	3.26±.44			3.62±.53			2.77±.92		
	11-12시간	3.26±.56			3.43±.64			2.70±1.08		
	12시간 이상	3.30±.71			3.38±.78			2.83±.86		

* P<0.05, ** P<0.01

4. 임파워먼트 및 자기효능감과 이직의도의 관계

임파워먼트 및 자기효능감과 이직의도와의 상관관계를 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)로 분석한 결과는 <표

5>와 같다.

임파워먼트와 자기효능감, 이직의도의 관계는 통계적으로 유의한 순 상관관계를 보였고, 임파워먼트의 5개의 하부구조 모두 자기효능감과 이직의도와 유의한 역 상관관계를 보였다.

<표 5> 임파워먼트, 임파워먼트 세부영역과 자기효능감, 이직의도와의 상관관계

	임파워먼트	자기효능감	기회구조	지지구조	자원구조	정보구조	GE구조
자기효능감	.480**		.328**	.319**	.402**	.431**	.572**
이직의도	-.493**	-.377**	-.311**	-.391**	-.463**	-.378**	-.458**

** P<0.01

업무관련 임파워먼트 구조와 치과기공사의 자기효능감과 이직의도와의 관계를 구체적으로 알아보기 위해 자기효능감과 이직의도를 종속변수로 하는 단계적 중회귀분석(stepwise multiple regression)을 실시한 결과는 <표 6>, <표 7>과 같다.

자기효능감을 종속변수로 한 회귀분석에서는 임파워먼트와 이직의도의 설명변량은 25.6%로 나타났고, 이직의도를 종속변수로 한 회귀분석에서는 임파워먼트와 자기효능감이 26.8%의 설명력을 나타냈다.

<표 6> 자기효능감을 종속변수로 한 단계적 중회귀분석

	B	SE B	Beta	T	Sig	
Constant	2.472	.385		6.413	.000	R2 = .256
임파워먼트	.417	.090	.389	4.626	.000	F = 23.902
이직의도	-7.64E-02	.035	-.184	-2.194	.030	Sig = .000

<표 7> 이직의도를 종속변수로 한 단계적 중회귀분석

	B	SE B	Beta	T	Sig	
Constant	9.019	.720		12.522	.000	R2 = .268
임파워먼트	-1.049	.214	-.405	-4.901	.000	F = 25.428
자기효능감	-.438	.200	-.181	-2.194	.030	Sig = .000

IV. 총괄 및 고안

본 연구는 치과기공사의 임파워먼트와 변수간의 상관관계를 다룬 연구로서 치과기공사들의 임파워먼트 정도를 알아보고 임파워먼트가 자기

효능감과 이직의도와 어떤 관계인가를 조사 연구한 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

일반적 특성의 분포를 살펴보면, 아직도 치과기공의 대부분은 치과기공소를 중심으로 돌아가고 있다. 업무분야에서는 예전과 업무분담의 형

태가 변화된 관계로 wax-up을 하면서 polishing을 겸하는 경우가 많아 이런 경우 wax-up 분야로 포함시켜 대상자가 편중된 듯하다. 그리고 여전히 porcelain(contouring, trimming, build-up) 분야의 종사자가 가장 많았는데, 이는 부가가치를 높일 수 있는 porcelain(도재)분야가 치과기공사들에게 인기 있는 분야이기 때문이다. 성별과 연령 분포를 보면, 남성이 월등히 많았는데, 이는 여성들이 하기에는 장비가 많이 현대화되기는 했지만, 그래도 소화해내기 쉽지만은 않은 것이 현실이다. 또한 근무시간이 여전히 타 직업에 비해 길다. 그러므로 기혼여성일 경우는 가정과 육아를 담당해야 하므로 일의 고됨을 떠나서 이런 근무시간을 감당해 내기가 어려운 것이다. 일 자체는 결혼을 해도 언제든 할 수 있으나 작업환경이나 복지가 여성들이 계속해서 작업일선에서 물러날 수밖에 없게 하는 원인이라 생각한다. 치과기공의 역사가 그리 오래되지 않은 만큼 연령분포는 젊은 연령층이 절대적으로 많다. 이는 일의 특성상 나이가 들수록 신체의 노화에 따라 육체적인 체력의 소진이 정밀한 수작업을 통해 완성해야 하는 일에 부담을 느끼기 때문일 것이다.

치과기공사들의 임파워먼트 수준은 보통보다 높은 정도(3.24)로 나타났다. 이러한 결과는 치과위생사를 대상으로 한 이선미(2002)의 연구와 임상간호사를 대상으로 한 김미옥(1999); 장영애(1999); 양길모(1998); Wilson & Laschinger (1994) 등의 연구에서 나타난 임파워먼트 수준보다 다소 높게 나타났는데, 이는 치과 보철물제작이 고도의 전문성이 있는 분야이며, 한 사업장 안에 자신의 분야는 자신만이 처리할 수 있는 전

문성의 시스템이 원인이라 할 것이다. 그러므로 자연스럽게 권한부여가 타 직종보다 많이 되어 있리라 사료된다. 항목별로 살펴보면, '직무를 취해 필요한 물품이 제공된다' (3.81)는 항목에서 가장 높은 수준을 보였고, '직무수행에 필요한 자료와 물품을 구할 때 도움을 받는다' (3.62), '업무위기 발생 시 도움을 받는다' (3.60), '업무에 대한 도전성이 주어진다' (3.59), 업무수행 시 도움이 될만한 힌트나 문제해결에 대한 조언이 주어진다' (3.54), '귀하 자신의 기술과 지식 모두를 사용할 수 있는 업무의 기회가 주어진다' (3.47)등이 비교적 높은 수준을 보였다. 치과기공은 하나의 완전한 완성품을 만들기 위해서는 소장이나 실장 등 높은 직위에 있는 사람들이 관리만을 담당하는 것이 아니라 일에 대한 숙련자로서 각 부분에 있는 미숙련자들을 끊임없이 가르치고 조언해줘서 다같이 힘을 합쳐 즉, 숙련자는 미숙련자를 끊임없이 교육시켜 숙련자로 만들어 가고, 미숙련자는 숙련자가 일을 잘 할 수 있도록 뒷받침을 잘해주는 상호보완의 관계 속에서 일을 처리해 나가야 한다. 이렇게 상호보완의 관계가 잘 지속될 때만 하나의 온전한 치과보철물이 완성될 수 있다. 그러므로 미숙련자로서는 업무수행에 필요한 조언을 듣는 것이 숙련자가 되기 위한 작업과정의 하나라 인식해도 될 것이다. 또한 숙련자든 미숙련자든 이런 주변의 도움과 함께 본인이 적극적으로 일을 터득하고자 하는 도전의식을 끊임없이 가질 때 더욱더 양질의 기술력을 확보할 수 있을 것이다. 가장 낮은 수준을 보인 문항은 '동료 치과기공사에 대한 보상을 결정할 수 있다' (2.33)이었고, '현재 직무와 관련이 없는 다른 업무를 맡을 기회가 주어진다'

다' (2.71), '직원 채용의 결정 과정에 영향을 줄 수 있다' (2.72), '귀하와 같은 직위의 사람들에 대한 급여 결정이 어떻게 내려지는지에 대하여 알고 있다' (2.81)등 이었다. 이는 각 분야가 고도로 전문화된 만큼 같은 직장에 근무할 지라도 타인이나 타 분야에 관여할 수 있는 경우가 드문 것이 현 작업장의 현실임을 추측해볼 수 있다.

임파워먼트 구조를 기회, 정보, 지지, 자원, GE(전체적 임파워먼트) 5개의 구조로 나누어 보았을 때, 지지구조(3.40)의 수준이 가장 높았으며, 그 다음이 기회구조(3.27)순으로 자원구조(3.12)가 가장 낮았다. 그러나 치위생사를 대상으로 한 이선미(2002)의 연구에서는 정보구조에 대한 지각이 제일 높아 본 연구결과와는 차이점을 보였다. 구옥희(1998); 양길모(1998)의 연구에서는 지지구조를 제일 높게 지각해 같은 맥락을 보였으며, 외국의 여러 연구(Laschinger et al(1999); Laschinger&Havens(1996); Mcdermott et al(1996))에서는 기회구조를 제일 높게 지각했다.

자기효능감 (3.51)은 보통수준을 넘는 수준을 보여, 자신만이 처리할 수 있는 고유업무에 대한 자신감이 높다고 말할 수 있겠다. 이선미(2002)의 연구와 비슷하나 약간 수치적으로 낮은 점수를 보였으며, 연구도구와 직종은 같지 않으나 이명희(1997); 안은경(1999); 양길모(1998) 등의 다른 연구에서의 자기효능감 점수도 비슷하게 나타나, 대부분 연구에서 자기효능감은 높게 지각되고 있음을 알 수 있었다.

이직의도(2.72)는 치위생사를 대상으로 한 이선미(2002)보다 이직의도가 다소 낮았으나 일반적인 통념으로 보자면, 아직까지 치과기공사의

이직이 큰 문제점으로 지적되고 있는 것이 현실이다. 자기효능감이 높는데 반해 이직의도가 높은 것은 치과기공물을 제작하는 작업 자체에는 자부심과 자신감이 크지만, 지금 처해진 근무지가 만족스럽지 못한 결과라고 사료된다. 이는 치과기공계의 열악한 환경과 복지를 가장 큰 원인으로 꼽을 수 있을 것이다. 또한 역으로 이런 이직의도가 환경을 더욱 열악하게 만드는 원인일 수도 있는 것이다.

일반적 특성에 따른 임파워먼트 수준을 살펴보면, 임파워먼트가 권한부여인 만큼 직위에 따라 임파워먼트 수준이 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 직위가 가장 높은 실장이 가장 높은 임파워먼트 수준을 보였으며, 치과기공에 처음 입문해 일에 대해 가장 왕성한 열의를 보일 때인 보조기사가 그 다음으로 높았다.

일반적 특성에 따른 자기효능감 수준을 보면 직위가 높을 수록 높은 효능감수준을 보였는데, 이는 이선미(2002)의 연구와도 같은 결과였는데, 열심히 일해서 능력을 인정받아 직위가 올라간 만큼 자신의 일에 대한 자신감이 높아지는 결과일 것이다. 또한 기혼자가 미혼자 보다 자기효능감이 통계적으로 유의하게 높았는데, 기혼자일 경우 미혼자보다 가정에 대한 책임감등이 좀 더 강하므로 자신의 일에 대한 애착이나 책임감등이 큰것이 원인일 것이다. 근무경력에서도 유사한 결과치가 나왔는데, 경력이 많을 수록 효능감수준이 높게 산출되었다. 이는 경력과 연륜이 쌓이면서 실수도 덜하고 일 처리도 능숙해지며, 일에 대한 자신감이 생기게 되는 것이다. 월수입에서도 수입이 많은 대상자가 수입이 적은 대상자보다 자기효능감이 통계적으로 유의하게 높았

는데 이도 직위나 근무경력 등과 비슷한 맥락으로 이해해야 할 것이다.

이직의도를 일반적 특성에 따라 살펴보면, 근무 경력에 따라서 통계적으로 유의미한 차이를 보였는데, 근무경력은 7-10년 미만이 이직의도가 가장 높고, 1년 미만이 가장 낮았고, 그 다음 10년 이상이 이직의도가 낮았는데, 통상적으로 3-4년 정도를 주기로 현장의 치과기공사들은 일의 숙련도 등을 생각해 볼 때 현재의 직장에서 새로운 탈출구를 찾는 경우가 많다. 이런 과정 속에 10년 정도가 지나면 그때부터는 주변에 흔들리지 않고 대부분 안정을 할 수 있는 시기로 접어드는 것이다. 이런 주기를 생각해 볼 때 어느 정도 부합되는 결과라 할 수 있다. 1년미만의 치과기공사들은 아직 일을 배우고자하는 열의가 충만할 때고 이직보다는 치과기공일에 적응하기 위해 부단히 노력해야 하는 시기이므로 이직의도가 낮았던 것으로 추측된다.

이직현상이 중요시되는 이유는 바로 이직이 조직의 상태를 반영하고 있기 때문이며, 이직률이 높으면 높을수록 조직에 대한 소속감이 저하되고 구성원들의 사기저하는 물론 조직목표 달성을 저해하여 결국 조직의 생산성 달성에 지장을 초래하게 되기 때문이다(이선미, 2002).

임파워먼트와 자기효능감, 이직의도와의 관계에 있어 임파워먼트와 자기효능감의 관계($r=.480, p<.01$)는 통계적으로 유의한 순상관관계를 보여 치과기공사의 임파워먼트가 높을수록 자기효능감이 높음을 알 수 있었고, 임파워먼트와 이직의도와의 관계($r=.493, p<.01$)도 통계적으로 유의한 역상관관계를 보여 치과기공사의 임파워먼트가 높을수록 이직의도는 낮음을 알

수 있었다.

업무관련 임파워먼트 구조와 치과기공사의 자기효능감과 이직의도와의 관계를 구체적으로 알아보기 위해 자기효능감을 종속변수로 하는 단계적 중회귀분석(stepwise multiple regression)의 결과에서는 임파워먼트와 자기효능감이 유의미한 설명요인으로 설명변량은 25.6%로 나타났으며, 이직의도를 종속변수로한 자기효능감과 함께 임파워먼트는 이직의도의 유의미한 설명요인으로서 26.8%의 설명력을 보였다. 따라서 임파워먼트가 치과기공사의 자기효능감 및 이직의도와 중요한 상관관계를 가지며, 임파워먼트의 지각이 자기효능감을 향상시키고 이직의도를 저하시킬 수 있음을 알 수 있었다.

이상을 종합해보면 치과기공사가 Kanter(1993)의 이론에서 제시되었듯이 치과기공사 개인적 특성의 변화에 대한 노력보다는 조직의 구조적 관리를 변화시킴으로써 치과기공사의 업무효과성이 증가될 것이라는 명제를 지지한 결과라 할 수 있다. 그러므로 조직관리자들이 치과기공사를 임파워시키기 위해서는 조직에서 구조적인 관리의 변화를 시도해야 할 것이다.

V. 결 론

본 연구는 치과기공사의 임파워먼트에 영향을 주는 인자를 알아보기 위해 서울·경기지역의 치과기공소와 치과병·의원기공실에 근무하는 치과기공사 142명을 대상으로 설문조사 하였으며, SPSS-PC+를 이용하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 치과기공사의 임파워먼트 수준은 3.24점,

자기효능감은 3.51점, 이직의도는 2.72점으로 나타났다.

2. 일반적 특성에 따른 차이에 있어서 임파워먼트에 있어서는 직위, 이직경험이 통계적으로 유의미하였고, 자기효능감에 있어서는 직위, 결혼상태, 근무경력, 이직경험, 월수입이 통계적으로 유의미하였고, 이직의도에 있어서는 직위와 근무경력에 따라 통계적으로 유의한 차이 ($p < .05$)를 나타냈다.

3. 임파워먼트와 자기효능감의 관계는 통계적으로 유의한 순상관관계를 나타냈다. 즉, 임파워먼트가 높을수록 자기효능감이 높음을 알 수 있었다($r = .480, p < .01$). 임파워먼트와 이직의도와 의 관계도 통계적으로 유의한 역상관관계를 보여 치과기공사의 임파워먼트가 높을수록 이직의도는 낮음을 알 수 있었다($r = .493, p < .01$).

4. 자기효능감을 종속변수로 한 회귀분석에서는 임파워먼트와 이직의도가 유의미한 설명요인으로 작용하여 25.6%의 설명력을 나타냈으며, 이직의도를 종속변수로 한 회귀분석에서는 임파워먼트와 자기효능감이 26.8%의 설명력을 나타냈다.

이상의 결과들을 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 치과기공사의 임파워먼트에 영향을 줄 수 있는 다양한 변인을 포함하여 임파워먼트를 결정하는 선행변인을 규명하는 연구의 실시를 제언한다

2. 치과기공사의 임파워먼트를 증진시켜 직무 만족을 증대시킬 방안과 조직몰입과의 관계에 대한 후속연구가 필요하다.

참 고 문 헌

강부월. 조직몰입도 인과요인에 관한 실증적 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1999.

구옥희. 권력부여에 대한 개념분석. 대한간호학회지, 28(1): 37~46. 1998.

김미옥. 간호사가 인식하는 중부지역 3차 진료 기관 수간호사의 임파워먼트에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999.

김유정. 치과기공소 조직내의 갈등원인 조사연구. 중앙대학교 대학원 보건행정 석사학위논문, 1997.

김은실. 임상간호사의 임파워먼트 관련요인에 관한 연구. 전북대학교 대학원 석사학위논문, 2000.

박원우. 임파워먼트 실천매뉴얼. 서울:시그마컨설팅그, 1998.

백기복. 조직행동연구. 서울:법문사, 1990.

신명숙. 치과위생사의 조직전념도가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1999.

신유근. 인간존중의 경영. 서울:다산출판사, 1997.

안은경. 간호사의 자기효능감과 업무성과 구조 모형 구축. 충남대학교 대학원 박사학위논문, 1999.

양길모. 간호사의 임파워먼트, 업무관련 개인적 특성, 업무성과 관계분석. 경희대학교 대학원 박사학위논문, 1998.

이명희. 임상간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족간의 관계연구. 고려대학교 대학원

- 석사학위논문, 1997.
- 이선미. 치위생사의 임파워먼트와 자기효능감, 이직의도와의 관계 연구, 치위생교육학 회지, 2(2). 134~143. 2002.
- 이화식등. 치과기공학 개론. 서울, 대학서림, 1995.
- 장영애. 간호단위조직내 리더십 유형과 임파워먼트에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 1999.
- Havens DS, Mills ME. Staff nurse empowerment : Current status and future projections. *Nursing administration quarterly*.16(3):58~64. 1992.
- Kanter RM. *The change masters*. New York : simon & Schuster. 1983.
- Kanter RM. *Men and women of the corporation* 2nd Ed. New York : basic books. 1993.
- Kinlaw DC. *The Practice of Empowerment*, Gower. 1995.
- Laschinger HKS, Havens DS. Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice : Conditions of work effectiveness. *Journal of nursing administration*. 26(9):27~35. 1996.
- Laschinger HKS, Wong C, McMaban L, Kanfmann C. Leader behavior impact on Staff nurse empowerment job tension, and work effectiveness. *Journal of nursing administration*. 29(5):28~39. 1999.
- Laschinger HKS, Shamian J. Staff nurse's and nurse manager's perceptions of job-related empowerment and managerial self-efficacy. *Journal of Nursing Administration*. Oct. 24(10):38~46. 1994.
- Mcdermott K, Laschinger HKS, Shamian J. Work empowerment and organizational commitment. *nursing management*. 27(5):44~48. 1996.
- Riggs M, Knight PA. The impact of perceived group success-failure on motivational beliefs and attitudes. *Journal of Applied Psychology*. 79:755~766. 1994.
- Vogt JF, Murrell KL. *Empowerment in organizations : How to speak exceptional performance*. San piego california : Pfeiffer & Company. 1990.
- Wilson B, Laschinger HK. Staff nurse perception of job empowerment and organizational commitment. *Journal of nursing administration*. 24(4s):39~47. 1994.