

치과위생사의 소진과 조직유효성에 관한 연구

김영선[†] · 윤희숙
대구보건대학 치위생과

A Study on Burnout and Organizational Effectiveness of Dental Hygienists

Young-Sun Kim[†] and Hee-Suk Yoon

Department of Dental Hygiene, Daegu Health College, Daegu 702-722, Korea

Abstract This study had collected 322 dental hygienists working in Daegu area, in order to investigate burnout and organizational effectiveness of dental hygienists and find relationship between these, and there were conclusions as follows; 1. The average burnout points are 2.82, and we could gain each point as follows; emotional burnout 3.26, cynical attitude 2.63, and declination of job efficiency 2.58. The average organizational effectiveness points were 3.0, and the gained each point was organizational immersion 3.12, turnover intention 2.73, job satisfaction 3.14. 2. At difference in organizational effectiveness according to general characteristic, the over 30-years-old showed the highest point in organizational immersion (3.41) and job satisfaction (3.48) ($p = .031$, and $.000$). Also the married are significantly higher than the unmarried at organizational immersion (3.37, 3.07) and job satisfaction (3.40, 3.10) ($p = .014$). The work over 6 years showed the highest point in organizational immersion (3.30) and job satisfaction (3.29) ($p = .002$, and $.013$). The work during 3~5 years showed the highest point in turnover intention (2.93) ($p = .005$). The annual salaries were more than 25million won showed the highest point in organizational immersion (3.57) and job satisfaction (3.44) ($p = .000$, and $.001$). 3. The variables related to organizational immersion were declination of job efficiency, and emotional burnout, cynical attitude ($R^2 = .42$). These were significantly abnormal correlation with organizational immersion. Turnover intention was related to emotional burnout, cynical attitude and declination of job efficiency ($R^2 = .33$). These were normal correlation with turnover intention. The variables related job satisfaction were declination of job efficiency, cynical attitude, emotional burnout and ages ($R^2 = .36$). These were attentively abnormal correlation with job satisfaction.

Key words Burnout, Organizational effectiveness, Dental hygienists

서 론

최근 의학의 발전과 함께 의료기관의 대형화, 의료서비스의 경쟁, 의료소비자들의 욕구 다양화와 고급화 등 급변하는 의료 환경에 따라 병원들도 적응해 가고 있다. 이러한 환경변화를 극복하기 위해 내부고객의 만족을 통한 외부고객만족을 중요한 요소로 간주하며, 내부 고객만족을 위해 구성원들의 조직유효성을 높이는 방안들이 요구되고 있다¹⁾.

조직유효성이란 조직의 성과인 설정된 목표의 달성정도를 의미하며, 인적자원측면의 성과, 조직측면의 성과, 재무·회계측면의 성과로 크게 나눌 수 있다. 이 중 인적자원측면의 성과 수준은 주로 조직몰입, 직무만족, 이직의도

등을 측정함으로써 밝혀지는데 이는 조직의 생존과 발전에 중요한 역할을 하게 되며^{2,3)}, 구성원들이 직무에 임하는 마음가짐과 소속 조직에 대한 공헌의욕 그리고 일체감 등은 조직의 유효성 증대에 커다란 영향을 미치게 된다⁴⁾.

치과위생사들도 과거와 같이 단순한 기술이나 기능뿐만 아니라 예방, 교육, 환자와의 대인관계기술, 경영의 동반자와 같은 다양한 역할이 요구되면서⁵⁾, 이를 수행하는 과정에서 내·외부적으로 많은 스트레스에 직면하게 되고, 스트레스가 장기적으로 누적되면 만성적인 스트레스 반응인 소진으로 나타나게 된다. 일반적인 스트레스는 적응이라는 기제를 통해 정상 상태로 복귀할 수 있지만, 소진은 정상 상태로 복귀할 수 있게 하는 적응기제가 작동할 수 없게 되기 때문에 복귀가 불가능하다⁶⁾.

소진이 장기간 누적되거나 심한 경우 개인과 조직에 부정적인 영향을 가져와 결과적으로 조직유효성을 감소시키게 되는데 개인적으로는 심리적, 생리적 증후를 나타내

[†]Corresponding author
Tel: 053-320-1338
Fax: 053-320-1340
E-mail: kimysn@mail.dhc.ac.kr

면서 이상행동을 동반하게 되고 조직적으로는 직무만족 및 조직몰입, 조직에 머무르고자 하는 의도가 떨어져 업무수행 성과가 감소하게 된다⁷⁻¹⁰.

소진으로 인한 조직몰입과 직무만족의 감소, 이직의 증가 등을 고려할 때 구성원들이 소진으로 진행되지 않도록 관리한다는 것은 곧 병원의 경쟁력을 유지하는 지름길이 될 수 있다. 특히 병원종사자들의 스트레스는 보건의료서비스 제공과 관련해 서비스 제공자인 병원종사자에게 다양한 영향을 미치고 궁극적으로 환자가 받는 보건의료서비스의 질에 영향을 미치게 되므로¹¹, 치과의료기관 종사자인 치과위생사의 소진은 양질의 치과의료서비스 제공을 위해서 마땅히 관리되어야 할 것이다.

치과위생사의 조직 효율을 위해서는 치과위생사의 직무 및 조직에 관한 충분한 이해가 필요하며, 치과위생사들이 양질의 의료서비스를 제공하기 위해서는 그들의 근무환경 개선을 통한 직무만족도를 향상시켜야 한다⁹. 또한 치과위생사를 포함한 보건의료기관 구성원들이 직무와 조직에 대한 애착심과 책임감을 느낄 때 진정으로 환자에게 최선을 다할 수 있다¹².

치과위생사의 이직율을 감소하기 위해서는 전문인으로서의 업무확장과 승진기회를 비롯한 보상체계의 확립과 더불어 전문인으로서의 자긍심과 노력을 갖추어야 하고, 일반적이 아닌 상호 수평적인 의사소통 체계를 통하여 긍정적인 조직문화를 형성하여 소속감을 심어주어야 하며^{13,14}, 경력자들에게 대한 분야별 전문화 과정을 통해 지속적인 자기개발을 할 수 있도록 지원해 주어야 한다¹².

그동안 선행연구에서 치과위생사의 직무만족, 이직의도, 조직몰입, 임파워먼트, 스트레스에 관한 단편적인 연구^{5,12-20}는 많이 이루어졌으나, 조직유효성(조직몰입, 이직의도, 직무만족)을 통합적으로 이해하고자 시도된 연구가 거의 없으며, 특히 조직유효성에 영향을 미치는 소진과의 관계를 규명한 연구가 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 대구와 인근지역의 치과병·의원 근무하는 치과위생사를 대상으로 소진과 조직유효성의 정도를 파악하고, 이들의 관계를 조사하여 치과위생사 자신이 유능한 전문직업인으로 성장하고 치위생전문직의 발전과 더불어 고급화된 의료서비스 제공을 위한 조직유효성을 증대시킬 수 있는 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

연구대상자는 2007년 7월 말부터 8월 중순까지 대구와 인근지역에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 설문지는 병원별 책임치과위생사의 도움으로 총 350부를 배부하여 개별적으로 작성하게 한 후 밀봉하여 회수하였고, 응답이 부실한 28명을 제외한 총 322명을 대상으로 분석하였다.

2. 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였고 설문지 내용은 직무소진 15문항, 조직유효성 14문항으로 구성하였다.

1) 소진

소진척도는 다양한 직무에 맞도록 Schaufeli 등(1996)²¹에 의해 개발된 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 신²²이 타당도 연구를 통해 우리나라에서도 직무소진 정도를 MBI-GS로 측정하는 것이 타당하다는 결과를 제시하였고, 본 연구에는 최²³가 사용한 항목을 일부 수정하여 사용하였으며, 하위영역과 문항수는 정서적 소진 5문항, 냉소적 태도 4문항, 직업 효능감 6문항이다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 아니다' 1점으로 구성된 5점 Likert 척도로 긍정적인 문항은 역환산하여 점수를 주었으며, 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha = .87 이었고, 영역별로는 정서적 소진 Cronbach's alpha = .83, 냉소적 태도 Cronbach's alpha = .75, 직업 효능감 감소 Cronbach's alpha = .88 이었다(Table 1).

2) 조직유효성

조직유효성은 조직몰입, 이직의도, 직무만족 세 영역으로 나누어 조사하였고, 조직몰입은 Mowday 등(1982)²⁴이 개발한 5문항, 이직의도는 Becker(1992)²⁵가 개발한 4문항, 직무만족은 Wakefield & Curry(1988)²⁶가 개발한 5문항을 사용하였다. 각 문항은 '매우 그렇다'의 5점에서 '전혀 아니다'의 1점으로 구성된 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직유효성이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 조직몰입 Cronbach's alpha = .91, 이직의도 Cronbach's alpha = .83, 직무만족 Cronbach's alpha = .71 이었다(Table 1).

3. 자료분석 방법

통계분석은 일반적인 특성은 백분율로 구하였고, 일반적인 특성 및 소진과 조직유효성과의 차이는 t-검정과, 분산분석(analysis of variance: 이하 ANOVA/scheffe)검정을 실시하였다. 소진과 조직유효성 간의 관련성은 Pearson's 상관분석으로 검정하였고, 조직유효성에 미치는 영향 요인은 단계투입법(Stepwise)에 의한 다중회귀분석(Multiple

Table 1. Reliability of burnout and organizational effectiveness for dental hygienists

Variables		The number of sentence	Cronbach's alpha
Burnout	emotional burnout	5	0.83
	cynical attitude	4	0.75
	declination of job efficiency	6	0.88
Organizational effectiveness	organizational immersion	5	0.91
	turnover intention	4	0.83
	job satisfaction	5	0.71

regression analysis)을 실시하였으며, 자료처리는 SPSS/PC 12.0 버전을 이용하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자 총 322명의 일반적인 특성 중 연령은 21~24세가 45.7%로 가장 높았고, 25~29세가 41.6%, 30세 이상이 12.7%이었으며, 평균연령은 25.7세이었다. 결혼여부는 미혼이 85.1%로 기혼 14.9%보다 높았고, 근무경력은 3~5년이 36%로 가장 높았으며, 직위는 일반직이 72%로 보직 28.0%보다 높았다. 연봉은 1900만원 이하가 46.9%로 가장 높았고, 2000~2400만원이 41.3%, 2500만원 이상이 11.8%순이었다(Table 2).

2. 소진

연구대상자의 영역별 소진 평균치는 정서적 소진 3.26(범위: 1~5), 냉소적 태도 2.63, 직업 효능감 감소 2.58이었고, 전체 평균은 2.82이었다. 문항별 평균치는 정서적 소진에서 '퇴근시 완전히 지쳐있음을 느낀다'가 3.51로 가장 높았고, 냉소적 태도는 '업무기여도에 대해 더욱 냉소적이다'가 2.93으로 가장 높았으며, 직업 효능감 감소는 역환산 항목으로 '업무상 발생한 문제를 효과적으로 해결할 수 있다'가 2.72로 가장 높았다(Table 3).

3. 조직유효성

연구대상자의 영역별 조직효율성 평균치는 조직몰입

Table 2. General characteristics for the subject

Variables	Category	No	%
Age(years)	21~24	147	45.7
	25~29	134	41.6
	30≤	41	12.7
Marital status	unmarried	274	85.1
	married	48	14.9
Career(years)	1~2	130	32.3
	3~5	106	36.0
	6≤	86	31.7
Position	a member	232	72.0
	a leader	90	28.0
An annual salary (10thousand won)	≤1,900	151	46.9
	2,000~2,400	133	41.3
	2,500≤	38	11.8

Table 3. The average of burnout factors

Variables	Mean ± SD
Emotional burnout	3.26 ± .73
Cynical attitude	2.63 ± .62
Declination of job efficiency*	2.58 ± .56
Total average	2.82 ± .49

*Reversed scale

Table 4. The average of organizational effectiveness factors

Variables	Mean ± SD
Organizational immersion	3.12 ± .77
Turnover intention	2.73 ± .78
Job satisfaction	3.14 ± .55
Total average	3.00 ± .29

3.12, 이직의도 2.73, 직무만족 3.14 이었고, 전체 평균은 3.0이었다. 문항별 평균치는 조직몰입에서 '내가 다니고 있는 병원을 선택한 것을 기쁘게 생각한다'가 3.28로 가장 높았고, 이직의도는 '나는 종종 병원을 그만두고 싶다는 생각이 든다'가 3.26으로 가장 높았으며, 직무만족은 '내게 맡겨진 일을 적극적으로 수행한다'가 3.56으로 가장 높았다(Table 4).

4. 일반적 특성에 따른 영역별 조직유효성

연령에 따른 영역별 조직유효성의 차이는 조직몰입에서 30세 이상이 3.41로 가장 높았고, 21~24세 3.09, 25~29세 3.05 순으로 연령이 높을수록 조직몰입이 통계적으로 유의하게 높았다($p = .031$). 분산분석의 선택사양인 scheffe를 이용하여 연령 간을 비교한 결과 25~29세와 30세 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 이직의도는 21~24세가 2.8로 가장 높았고, 25~29세 2.76, 30세 이상 2.4 순으로 연령이 낮을수록 유의하게 높았다($p = .014$). 직무만족은 30세 이상이 3.48로 가장 높았고, 25~29세 3.12, 21~24세 3.07로 연령이 높을수록 직무만족이 높았다($p = .000$). 이는 21~23세와 30세 이상, 25~19세와 30세 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다.

결혼여부는 기혼이 조직몰입과 직무만족에서 3.37, 3.40으로 미혼의 3.07, 3.10보다 유의하게 높았다($p = .014, .005$) 근무경력은 조직몰입에서 6년 이상이 3.3으로 1~2년의 3.16과 3~5년의 2.92보다 유의하게 높았고($p = .002$), 직무만족은 6년 이상이 3.29로 1~2년의 3.1과 3~5년의 3.08보다 유의하게 높았다($p = .013$). 이는 모두 1~2년 또는 3~5년과 6년 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 이직의도는 3~5년이 2.93으로 1~2년의 2.66과 6년 이상의 2.6보다 유의하게 높았으며($p = .005$), 이는 1~2년 또는 6년 이상과 3~5년의 비교에서 유의한 차이가 있었다. 연봉은 조직몰입과 직무만족에서 각각 2500만원 이상이 3.57, 3.44로 2000~2400만원의 3.07, 3.12와 1900만원이하의 3.05, 3.06보다 유의하게 높았고($p = .000, .001$), 이는 scheffe 검증에서 1900만원 이하 또는 2000~2400만원과 2500만원 이상의 비교에서 유의한 차이가 있었다(Table 5).

5. 영역별 소진에 따른 조직유효성

소진에 따른 영역별 조직유효성의 차이는 소진 요인을 평균미만의 A그룹과 평균이상의 B그룹으로 각각 나누어

Table 5. Difference of oraganizational effectiveness by general characteristics

(Unit: Mean ± SD)

Variables	No (322)	Organizational immersion	p	Turnover intention	p	Job satisfaction	p
Age(years)							
21~24 ^a	147	3.09±.78		2.80±.76		3.07±.55	
25~29 ^b	134	3.05±.70	.031*	2.76±.75	.014*	3.12±.46	.000***
30≤ ^c	41	3.41±.87	(b<c)	2.40±.90	(a,b>c)	3.48±.72	(a,b<c)
Marital status							
unmarried	274	3.07±.75		2.76±.75		3.10±.52	
married	48	3.37±.84	.014	2.54±.91	.120	3.40±.68	.005
Career(years)							
1~2 ^a	130	3.16±.76		2.66±.76		3.10±.53	
3~5 ^b	106	2.92±.75	.002**	2.93±.77	.005**	3.08±.51	.013*
6≤ ^c	86	3.30±.75	(b<c)	2.60±.78	(a,c<b)	3.29±.62	(a,b<c)
Position							
a member	232	3.10±.75		2.73±.76		3.11±.53	
a leader	90	3.15±.81	.651	2.72±.83	.922	3.23±.60	.087
Annual salary							
≤1900 ^a	151	3.05±.73		2.76±.77		3.06±.53	
2000~2400 ^b	133	3.07±.80	.000***	2.78±.78	.059	3.12±.53	.001**
2500≤ ^c	38	3.57±.64	(a,b<c)	2.45±.81		3.44±.64	(a,b<c)

*p < .05, **p < .001, ***p < .0001 ANOVA/scheffe

Table 6. Difference of oraganizational effectiveness by burnout

Variables	No (322)	Organizational immersion	p	Turnover intention	p	Job satisfaction	p
Emotional burnout							
A	162	3.40±.69		2.44±.73		3.30±.53	
B	160	2.83±.73	.000	3.02±.73	.000	3.00±.53	.000
Cynical attitude							
A	167	3.43±.73		2.43±.75		3.34±.54	
B	155	2.78±.66	.000	3.05±.67	.000	2.93±.49	.000
Declination of job efficiency							
A	152	3.44±.72		2.48±.78		3.35±.58	
B	170	2.83±.69	.000	2.95±.71	.000	2.96±.46	.000

A: less than average group, B: more than average group

영역별 조직유효성과의 평균을 비교하였다. 정서적 소진은 A그룹이 조직몰입과 직무만족에서 3.40, 3.30으로 B그룹의 2.83, 3.02보다 유의하게 높았고(p = .000), 이직의도는 B그룹이 3.02로 A그룹의 2.44보다 유의하게 높아(p = .000) 정서적 소진이 낮을수록 조직몰입과 직무만족은 높고, 이직의도는 낮았다. 냉소적 태도와 직업효능감 감소도 정서적 소진과 같은 결과로 조직몰입과 직무만족에서는 A그룹이 B그룹보다 유의하게 높았고(p = .000), 이직의도는 B그룹이 A그룹 보다 유의하게 높아(p = .000) 냉소적 태도와 직업효능감 감소가 낮을수록 조직몰입과 직무만족은 높고, 이직의도는 낮았다(Table 6).

6. 소진과 조직유효성 간의 관련성

소진과 조직유효성과의 관련성에서 정서적 소진, 냉소적 태도 그리고 직업효능감 감소 모두 조직몰입과 직무만족에서 유의한 역상관을 보여 소진 정도가 높을수록 조직몰

입과 직무만족이 낮았다(p = .01). 이직의도는 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소와는 유의한 순상관을 보여 이직의도가 높을수록 소진 정도가 높았다(p = .01, Table 7).

7. 조직유효성에 영향을 미치는 요인

각 변수들이 조직유효성에 미치는 영향을 알아보기 위하여 일반적인 특성과 영역별 소진을 독립변수로 영역별 조직유효성을 종속변수로 하여 단계별 투입법에 의한 다중회귀분석을 실시한 결과 조직몰입과 관련 있는 변수는 직업효능감 감소, 정서적 소진, 냉소적 태도 순이었고 설명력은 42%였다. 직업효능감 감소, 정서적 소진, 냉소적 태도가 낮을수록 조직몰입이 높았다. 이직의도와 관련 있는 변수는 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소 순이었고 설명력은 33%였다. 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소가 높을수록 이직의도가 높았다. 직무만족과 관련 있는 변수는 직업효능감 감소, 냉소적 태도, 정서

Table 7. Correlation between burnout and oraganizational effectiveness

Variables	Emotional burnout	Cynical attitude	Declination of job efficiency	Organizational immersion	Turnover intention
Cynical attitude	.536**				
Declination of job efficiency	.193**	.524**			
Organizational immersion	-.495**	-.539**	-.477**		
Turnover intention	.482**	.494**	.342**	-.708**	
Job satisfaction	-.423**	-.517**	-.459**	.594**	-.471**

**p = .01

Table 8. Stepwise multiple regression about oraganizational effectiveness factors

Variables	B	B (SE)	β	t	P-value
Organizational immersion			Adj R ² = .42		
Declination of job efficiency	-.417	.069	-.307	-6.059	.000
Emotional burnout	-.345	.054	-.327	-6.402	.000
Cynical attitude	-.252	.073	-.203	-3.459	.001
Turnover intention			Adj R ² = .33		
Emotional burnout	.347	.059	.323	5.886	.000
Cynical attitude	.304	.080	.241	3.806	.000
Declination of job efficiency	.212	.075	.153	2.809	.005
Job satisfaction			Adj R ² = .36		
Declination of job efficiency	-.255	.054	-.260	-4.728	.000
Cynical attitude	-.220	.055	-.246	-3.979	.000
Emotional burnout	-.180	.041	-.235	-4.401	.000
Age	.074	.037	.092	1.970	.050

적 소진, 연령 순이었으며 설명력은 36%였다. 연령이 높고, 직업효능감 감소, 냉소적 태도, 정서적 소진이 낮을수록 직무만족이 높았다(Table 8).

고 찰

조직유효성이란 조직이 얼마나 잘되고 있는나 또는 효과적인가를 표시하는 개념으로서 조직의 성과를 평가하는 기준이다²⁾. 이는 개인적인 차원을 넘어 조직의 생존, 효율성과 직결됨에 따라 조직평가에 대한 연구가 지속적으로 시도되고 있으며, 병원조직에서도 최근 들어 조직유효성에 대한 관심이 높아지고 있다²⁷⁾. 치위생분야에서 조직유효성에 관한 연구는 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 이직의도, 임파워먼트, 자기효능감, 치과위생사의 개인적인 특성, 직무특성 등 변수들간의 단편적인 연구가 주로 이루어졌다^{5,12-20)}. 이러한 연구결과를 토대로 본 연구에서는 일반적인 특성 및 조직유효성에 가장 영향을 많이 미칠 것으로 생각되는 소진과 조직유효성 변수 중 조직몰입, 이직의도, 직무만족들과의 관계를 통합적으로 연구하여 치과위생사의 조직유효성을 높이고, 치과 의료서비스 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

전체대상자들의 영역별 소진 평균은 정서적 소진 3.26(5점 척도), 냉소적 태도 2.63, 직업효능감 감소 2.58 이었고, 전체 평균은 2.82로 이²⁸⁾의 2.83과 직무스트레스

를 조사한 권과 정²⁹⁾의 2.82와 거의 비슷한 결과를 보였다. 이는 최신 치과기술의 다양화로 치과위생사가 업무량 증가와 수요자의 기대증가로 인해 육체적, 정신적 피로를 비교적 높게 느끼고 있는 것으로 생각된다.

조직유효성 변수들의 평균은 조직몰입이 3.12로 강¹⁵⁾의 3.45보다는 낮았고, 박¹⁸⁾의 3.01보다는 높았다. Mowday 등(1982)²⁴⁾는 조직몰입이란 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 얼마나 일체감을 갖고 몰두하느냐 하는 정도라고 하여 본 연구결과 평균보다 높은 성적으로 치과위생사들이 업무에 대한 열의와 애착정도가 높다고 사료된다. 이직의도는 2.73으로 강¹⁵⁾의 2.57보다는 높았고, 윤 등¹⁴⁾의 3.23, 강과 이¹⁶⁾의 2.98보다는 낮았다. 이는 조사대상자의 지역적인 차이에 의한 것이라고도 할 수 있으나, 이전 연구들에 비해 비교적 낮은 성적을 보인 것은 현 사회여건이 고학력자의 실업률이 높아지고, 대학을 졸업하고도 보건의료전문직을 찾아 다시 입학하는 학력 유탄현상이 팽배해지면서 이직후 재취업에 대한 불안감이 커진 것과도 관련이 있다고 생각된다. 직무만족은 3.14로 박²⁰⁾의 3.12, 김과 김¹⁷⁾의 3.02, 강¹⁵⁾의 2.87, 이 등¹⁹⁾의 2.83보다는 높았으며, 박¹⁸⁾의 3.27, 윤 등¹⁴⁾의 3.30보다는 낮았다. 이는 평균보다 높은 성적으로 최근 치과위생사들의 안정된 근무여건과 업무의 전문화, 능력별 보수체계의 차등화 등을 도입하여 운영하는 병원이 많아짐에 따른 결과라고 생각된다.

일반적인 특성에 따른 영역별 조직유효성의 차이는 연령, 결혼여부, 근무경력, 연봉 등에서 유의한 차이를 보여 다른 연구자들의 결과와 일치하였는데^{5,13-15,18,19} 연령이 높을수록 조직몰입과 직무만족이 높았으며, 이직의도는 연령이 낮을수록 높았고, 결혼여부는 미혼보다 기혼에서 조직몰입과 직무만족이 높았으며, 이직의도는 낮았다. 이는 연령이 많을수록, 미혼보다는 기혼자가 대인관계가 원만하고 심리적으로 안정적이며, 직무에 대한 책임감과, 가정경제적 문제 등으로 인해 조직에 더욱 몰입하게 된다고 생각된다. 근무경력도 조직몰입과 직무만족에서 6년 이상이 가장 높았고, 3~5년이 1~2년보다 낮았으며, 이직의도는 3~5년이 가장 높았다. 주 등¹³은 신입인 경우에는 업무를 배워가는 단계에서 일에 대한 열정과 흥미가 최고점에 달해 있지만 3년 정도가 되면 어느 정도 업무가 능숙해지면서 치과위생사로서 역할갈등이나 사회적지지, 자아성취감 등 여러 부분에서 갈등을 겪게 되며, 결국 불만이 증가되고 이직이 발생한다고 하여 본 연구와 일부 일치하였다. 연봉이 높을수록 조직몰입과 직무만족이 높았고, 이직의도는 낮았다. 장과 이⁵는 보수가 직무만족에 가장 큰 영향을 미친다고 하여 개인의 업무량과 능력에 따른 차별화된 보수체제를 만들어 직업에 대한 자부심과 긍지를 가질 수 있도록 하는 노력이 필요하다고 하였다.

소진과 조직유효성간의 관련성에서 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소 모두 조직몰입과 직무만족에서 유의한 역상관을 보였고, 이직의도는 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소와 유의한 순상관을 보였다.

영역별 소진에 따른 조직유효성의 차이는 영역별 소진을 평균미만의 A그룹과 평균이상의 B그룹으로 나누어 평균을 비교한 결과 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소 모두 A그룹이 B그룹보다 조직몰입과 직무만족에서 유의하게 높았고, 이직의도는 유의하게 낮았다. 이는 소진을 많이 경험할수록 조직에 몰입하기가 어렵고, 직무에 대한 만족도 낮아지며, 반대로 이직하고자 하는 의도가 높아진다는 것을 시사한다.

조직유효성에 가장 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계투입 다중회귀분석을 실시한 결과 조직몰입과 이직의도와 유의하게 관련 있는 변수는 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소로 설명력은 각각 42%, 33%이었고, 직무만족과 관련 있는 변수는 직업효능감 감소, 냉소적 태도, 정서적 소진, 연령으로 설명력은 36%이었다. 결론적으로 치과위생사들의 조직몰입과 직무만족을 높이고, 이직의도를 낮추기 위해서는 소진요인을 감소시키는 다양한 방안들이 모색되어야 하며, 연령이 낮은 치과위생사들의 직무만족을 높이기 위한 제도적 뒷받침과 자신들의 노력이 필요하다.

이상의 결과에서 치과위생사들의 소진과 조직유효성과 상관관계가 있음을 입증하였고, 조직유효성을 높이기 위해서는 치과위생사 자신이 긍정적이고 적극적인 자세로

소진요인을 감소시키고, 단순·획일화된 업무에서 전문화, 세분화된 업무변화로 직업에 대한 만족도와 자긍심을 고취시키며, 경력자들에게 업무자율성과 병원조직 관리업무를 부여하여 조직에 대한 책임감과 몰입을 증진시켜야 한다. 또한 적절한 보수체계의 확립과 승진제도의 활성화, 복지제도의 다양화 등으로 직무소진 및 이직율을 감소시킬 수 있는 병원경영자의 탄력적인 경영 마인드가 필요하다. 본 연구는 일부지역에 국한된 단면조사이기 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있을 것으로 사료되며, 향후 소진과 조직유효성 요인을 보다 다각적으로 접근한 전향적인 추가연구가 필요하다고 생각된다.

요 약

본 연구는 치과위생사들의 소진과 조직유효성의 정도를 파악하고 이들간의 관계를 알아보기 위해 대구와 인근지역에 근무하는 치과위생사 322명을 대상으로 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 소진 전체 평균은 2.82(5점 척도)였고, 정서적 소진 3.26, 냉소적 태도 2.63, 직업효능감 감소 2.58이었으며, 조직유효성 전체 평균은 3.0(5점 척도)이었고, 조직몰입 3.12, 이직의도 2.73, 직무만족 3.14이었다.
2. 일반적 특성에 따른 조직유효성의 차이는 연령이 30세 이상에서 조직몰입(3.41)과 직무만족(3.48)이 가장 높았고($p = .031, .000$), 결혼여부는 기혼자가 미혼자보다 조직몰입(3.37, 3.07)과 직무만족(3.40, 3.10)에서 유의하게 높았다($p = .014$), 근무경력도 6년 이상에서 조직몰입(3.30)과 직무만족(3.29)이 가장 높았고($p = .002, .013$), 이직의도(2.93)는 3~5년이 가장 높았으며($p = .005$), 연봉은 2,500만원 이상이 조직몰입(3.57)과 직무만족(3.44)에서 가장 높았다($p = .000, .001$).
3. 조직몰입과 관련 있는 변수는 직업효능감 감소, 정서적 소진, 냉소적 태도 순이었고($R^2 = .42$), 이러한 요인들은 통계적으로 유의한 역상관관계로 조직몰입이 높을수록 소진요인은 낮아짐을 알 수 있었다. 이직의도는 정서적 소진, 냉소적 태도, 직업효능감 감소 순으로 유의하게 관련이 있었으며($R^2 = .33$), 이들 요인들은 유의한 순 상관관계로 이직의도가 높을수록 소진요인도 높음을 알 수 있었다. 직무만족과 관련 있는 변수는 직업효능감 감소, 냉소적 태도, 정서적 소진, 연령 순이었고($R^2 = .36$), 이들 요인들은 유의한 역상관관계로 직무만족이 높을수록 소진요인은 낮아짐을 알 수 있었다.

참고문헌

1. Lee YM: The relationship between nursing performance and organizational effectiveness. The Graduate School of Chonnam National University, 2006.

2. Shin YK: Management of respect for persons; approach on organizational behavior. Dasan Publ, Seoul, 2005.
3. Lee KY: The effect of CEO 's transactional and transformational leadership in professional sport team on subordinates' empowerment and organizational effectiveness. The Graduate School of Yonsei University, 2004.
4. Do YK: Interrelationship among organizational justice and culture, individual difference, and supervisory trusts determinants of organizational effectiveness. The Graduate School of Paichai University, 2003.
5. Jang GW, Lee GR: A study on the job satisfaction of the dental hygienists. J Dent Hygiene Science 6(1): 35-39, 2006.
6. Park MS: The effects of organizational members' job burnout on organizational effectiveness. The Graduate School of Sogang University, 2004.
7. Beehr TA, Newman JE: Job stress, employee health and organizational effectiveness; a facet analysis, model and literature review. Personal psychology 31: 665-669, 1978.
8. Gibson JL, Ivancevich JM, Donnelly IH: Organizations; Behavior Structure Process. 5th ed. Business Publ., pp.223, 1985.
9. Moorhead G, Griffin RW: Organizational Behavior. Houshton-Mifflin, 3rd, pp.495, 1992.
10. Ko JW, Seo YJ, Park HY: The effect of job stress and social support on the organizational effectiveness of hospital employees. J Preventive Medicine and Public Health 29(2): 295-308, 1996.
11. Cho HS: A study on the perception factors of job stress and coping strategy of nurse. The Graduate School of Kyung sung University, 2001.
12. Kang OH: The determinants of intent to leave of dental hygienists at dental clinics. J Dent Hygiene Science 6(2): 107-111, 2006.
13. Ju OJ, Kim KS, Lee HO: Analysis of the correlation of job satisfaction to turnover among dental hygienists in the region of J. J Dent Hygiene Science 7(4): 251-256, 2007.
14. Yoon MS, Lee KH, Choi MS: A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists. J Dent Hygiene Science 6(3): 147-152, 2006.
15. Kang BW: A study on causal relationships between antecedent and outcome variables of organizational commitment among dental hygienists. J Korean Acad Oral Health Promotion 1(1): 1-22, 2000.
16. Kang BW, Lee SM: A study on the relationship of empowerment, self-efficacy, and turnover intention of dental hygienists. J Korean Acad Dent Hygiene Education 2(2): 131-143, 2002.
17. Kim KM, Kim CH: A study on the job satisfaction and self-esteem of dental personnels. J Dent Hygiene Science 3(2): 71-76, 2003.
18. Park HS, Choi HS: The study on the relation of empowerment of dental hygienists and job satisfaction · immersion in the organization. J Korean Soc Hygienic Sciences 11(1): 175-181, 2005.
19. Lee HO, Lim CH, Ju OJ et al: A study on factors related to the job satisfaction of dental hygienists in J region. J Dent Hygiene Science 6(4): 285-293, 2006.
20. Park SS: A study on the relationship of characteristics to job satisfaction among dental hygienists. J Korean Acad Dent Hygiene Education 8(1): 45-56, 2008.
21. Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, Jackson SF: MBI-General Survey. In Maslach C, Jackson SF, Leiter MP(Eds). Maslach burnout inventory manual(3rd ed.). Palo Alto CA, Consulting Psychologists Press, 1996.
22. Shin KH: The Maslach Burnout Inventory-General Survey(MBI-GS): An application in South Korea. Korean J Industrial and Organizational Psychology 16(3): 1-7, 2003.
23. Choi EJ: An empirical study on the influence of job stressors on organizational members' burnout. The Graduate School of Sogang University, 2006.
24. Mowday RT, Porter LW, Steers RM: Employee organizational linkage: the psychology of commitment, absenteeism and turnover. Academic Press, New York, 1982.
25. Becker HS: Notes on concept of commitment. American J of Sociology 66: 32-40, 1992.
26. Wakefield DS, Curry JP, Price JL, Mueller CW, McCloskey JC: Differences in work unit outcomes. Job satisfaction, organizational commitment, and turnover among hospital nursing department employees. West J Nurs Res 10(1): 98-105, 1988.
27. Lee CY: Organizational Culture of Hospitals. Empowerment and Organizational Effectiveness. The Graduate School of Inje University, 2003.
28. Lee SM: A study on relationship of work stress, hardiness, and burnout of dental hygienists. J Korean Acad Oral Health Promotion 1(1): 95-108, 2000.
29. Gwon MY, Jung MH: Study of dental hygienist's stress degree and adaptation method. J Dent Hygiene Science 4(3): 133-140, 2004.

(Received August 5, 2008; Accepted December 12, 2008)

