

치과위생사의 자기효능감과 직무만족이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향

김혜영¹ · 최정옥² · 성미경

¹동의대학교 치위생학과 · ²부산대학교 치과대학 구강해부학교실 · 마산대학교 치위생과

The effect of self-efficacy and job satisfaction of Dental Hygienists' on the organizational commitment and turnover intention

Hye-Young Kim¹ · Jung-Ok Choi² · Mi-Gyung Seong

¹Department of Dental Hygiene, Dongeui University

²Department of oral anatomy, School of Dentistry, Pusan National University

Department of Dental Hygiene, Masan College

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this study is to identify relationships between turnover intention and variable factors among dental hygienists.

Methods : Each factor of validity and reliability were investigated using factor analysis and Cronbach's α . The hypothesis of the data was proven and analyzed using the pearson correlation, regression analysis, and analysis of variance (ANOVA).

Results : The independent variables were based on self-efficacy, the dependent variables were based on job satisfaction. The results of the regression analysis were that self-efficacy is as high as job satisfaction. Independent variables based on self-efficacy and job satisfaction. The dependent variable is organizational commitment multiple regression analysis was used. The results showed that self-efficacy and job satisfaction are as high as organizational commitment. Independent variables based on organizational commitment. The dependent variable is the turnover-intention. Simple regression analysis showed that organizational commitment is as low as turnover-intention. Self-efficacy, job satisfaction and organizational commitment are different depending on individual traits and personal characteristics. Self-efficacy has been shown to have a positive relationship with job experiences, public work and turnover intention. Organizational commitment is also related with job experiences. However, there was no significant difference between job satisfaction, turnover intention and personal characteristics.

Conclusions : According to the factor analysis of turnover intention, self-efficacy, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention were correlated to each other. Self-efficacy, job satisfaction, and organizational commitment has a negative association with turnover intention. (J Korean Soc Dent Hygiene 2012;12(1):213-223)

keyword : job satisfaction, organizational commitment, self-eficacy, turnover intention

색인 : 직무만족, 조직몰입, 자기효능감, 이직의도

▶ 본 논문은 2008학년도 마산대학의 연구비 지원으로 이루어졌음

1. 서론

구강보건의 향상을 위한 의료서비스의 제공이라는 공공성과 경영성과를 달성해야 하는 치과 병·의원에서 치과위생사의 효율적인 활용방안은 중요한 과제이다. 치과병원 조직을 구성하는 인력의 대부분은 치과위생사이며 이들은 환자진료에 있어 중추적인 역할을 하는 전문 인력이다. 이러한 전문 인력의 효과적인 관리는 생산성을 향상시키고 업무의 효율성과 직무만족을 높일 수 있으므로, 인력의 자연스러운 흐름은 매우 중요하다. 이직은 인력 흐름에 있어서 통풍구의 역할을 해 주기 때문에 기술적으로 잘 관리된다면 직원, 조직, 그리고 사회에 공헌하게 되는 긍정적인 측면이 있다. 그러나 구성원이 이직에 의해 조직을 이탈하게 되면 양질의 인력확보가 위협받게 되며, 새로운 인력의 모집, 선발, 훈련에 따른 막대한 비용을 지출해야 하므로 궁극적으로 조직에 손실을 초래하게 된다. 다시 말해, 이직이 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 주며¹⁾, 막대한 재정적 손실과 동료의 사기저하를 가져와 결과적으로 조직의 목표달성에 차질을 초래하기 때문이다²⁾.

이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직에서 그 구성원으로서의 자격을 종결짓는 것이라고 정의하며³⁾, 이직의도는 현재 금전적 보상을 받고 있는 조직에 계속 머물러 있을 것인지, 혹은 떠나려고 하는지에 대한 개인의 의지로 이직을 고려하는 정도를 말한다⁴⁾. 이직은 자신이 속한 회사와, 자신이 수행하던 직무를 떠나는 것이므로, 회사를 지향한 태도 변수인 조직몰입과 직무를 지향한 태도 변수인 직무만족 모두가 이직(의도)의 중요한 영향요인이 된다. 임상에서 치과위생사의 직무에 대한 태도를 나타내는 변수인 직무만족은 이직의도에 중요한 영향을 미치며 부적절한 업무부담, 승진 기회의 부족, 업무의 과부하와 낮은 직무만족은 직접적으로 결정적 영향을 미치는 요인이다^{5), 6)}.

최근 각 병원마다 개인적, 직업적인 이유들로 인해 치과위생사의 이직률이 두드러지게 높아지고 있어 병원

내 인력을 보충하는데 어려움이 있고, 이러한 인력 공급이 충분하지 못하기 때문에 대부분의 치과 병·의원은 치과위생사 확보에 어려움을 겪고 있다. 이는 높은 교육수준과 경제수준으로 인해 건강관리에 대한 기대가 높아져 있는 환자들에게 양질의 전문적인 진료를 제공하지 못하는 점으로 나타나고 있다⁶⁾. 이러한 상황에서 볼 때 인력의 부족을 막기 위해 할 수 있는 가장 효과적인 접근법은 기존 인력의 이직요인을 파악하여 이들의 이직을 최소화하는 것이라고 할 수 있다.

치과위생사들의 이직 경험은 안 등⁷⁾은 72.8%, 윤 등⁸⁾은 39.7%, 주 등⁹⁾은 경력 1~3년 미만이 50%로 보고하였으며, 이직요인은 김¹⁰⁾과 정¹¹⁾은 업무의 불확실성 때문에 이직률이 높다고 보고하였고, 윤 등⁸⁾과 주 등⁹⁾은 직무만족도, 근무조건, 장래성요인, 업무량, 급여수준 등의 순으로 나타났고 직무만족이 낮을수록 이직이 높다고 하였다. 또한 직무 만족도가 낮은 이유는 직무스트레스가 높아서라고 하였으며¹²⁾ 최근에는 꾸준한 자기발전을 위한 노력의 일환으로 새로운 분야에 도전하기 위해서 이직을 한다고 하였다¹³⁾. 또한 경력몰입 수준이 높은 치과위생사 집단에서 인적자원 개발을 적절히 수행하면 교육연한이 길수록 이직의도가 감소하며, 교육연한이 짧으면 이직의도가 증가한다고 보고하여¹⁴⁾ 이직의도에 교육연한도 관련성이 있음을 시사하였다.

치위생 분야에서의 이직과 관련한 연구는 많으나 복합적인 변수 간의 관련성을 분석하는 연구는 미흡한 실정이다. 임상 치과위생사의 이직과 관련한 직무만족과 조직몰입의 명확한 근거의 결핍은 이직의도와 이직을 설명하기에 어려움이 따른다.

따라서 본 연구는 치과병·의원 치과위생사의 이직의도와 관련된 변수들을 확인하고, 이들의 관계를 파악하여 포괄적인 이직의도 관련성을 분석하며, 임상 치과위생사의 병원 내 이직률을 최소화하는 방안을 고찰하고자 한다.

2. 연구방법

2.1. 연구대상

본 연구의 대상자는 2009년 3월 2일부터 4월 30일까

지 부산·경남소재의 치과병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 340명을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 회수된 설문지 중 자료처리에 부적합한 37부를 제외시킨 총 303부의 설문지를 사용하였다.

2.2. 연구모형 및 가설

연구모형의 변수들은 자기효능감, 직무만족, 조직몰입, 그리고 이직의도로 설정하였으며 자기효능감과 직무만족이 조직몰입과의 관계증명 및 조직몰입과 이직의도의 인과관계를 분석하고자 하였으며 연구모형은 아래의 <그림 1>과 같다.

본 연구에서 선행연구들의 검토를 토대로 직무몰입에 대한 연구가설과 이직의도에 대한 연구가설을 밝히기 위해 도출된 연구모형을 검증하기 위하여 설정한 연구가설들의 내용은 다음과 같다.

- 가설 1. 개인적 특성에 따라 이직 의도는 차이가 있을 것이다.
- 가설 2. 자기효능감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 자기효능감과 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.3. 연구도구

본 연구를 위한 도구로는 김¹⁵⁾의 선행연구에서 사용된 설문지를 참조하여 연구목적에 맞게 수정하였다. 설문문의 내용은 다섯 가지 항목으로 구성되어 있으며, 각각의 항목은 개인적 특성 7문항, 자기효능감 15문항, 직무

만족 10문항, 조직몰입 10문항, 이직의도 10문항으로 분류하여 구성하였다. 각 항목의 세부문항을 Likert식 5점 척도를 사용하였으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘그저 그렇다’ 3점, ‘그런 편이다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 하였다. 설문문항의 신뢰도는 Cronbach’s Alpha 계수가 자기효능감 0.615, 직무만족 0.895, 조직몰입 0.921, 이직의도 0.894로 나타나 모든 연구변수가 0.6 이상으로 연구변수에 대한 신뢰성은 높은 것으로 나타났다.

2.4. 분석방법

수집된 자료의 분석은 통계프로그램 SPSS 14.0 for windows를 사용하였다. 먼저 조사대상자의 일반적 특성에 따라 자기효능감, 직무만족, 조직몰입, 이직 의도는 차이를 검증하기 위하여 T-검증과 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. ANOVA 검증에서 집단 간의 유의한 차이가 있을 경우 사후 검증으로 Student-Newman-Keuls(S-N-K)다중비교를 하여 각 집단의 차이를 A, B(평균; A<B)로 표기하였다. 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향, 자기효능감과 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향과 일반적인 특성, 이직경험, 자기효능감, 직무만족, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 보기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

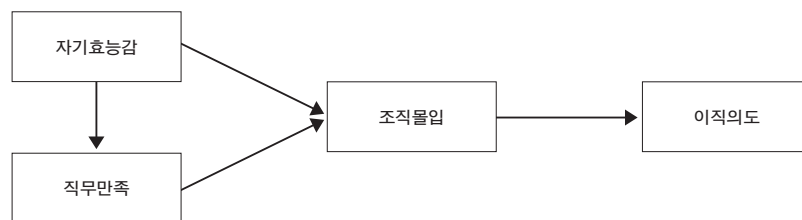


그림 1. 연구의 모형

3. 연구성적

3.1. 대상자의 일반적인 특성

본 연구의 실증조사에 응답한 응답자는 303명이고 응답자의 일반 특성은 <표 1>과 같다. 연령은 20~29세 이하가 229명(75.6%)으로 가장 높았고, 다음으로는 30~39세 이하(21.1%), 40~49세 이하(3.3%) 순으로 나타났다. 근속년수는 3년 이하가 114명(37.7%)으로 가장 높았고, 근무처는 치과병원(52.1%), 치과의원(40.3%), 공공기관/기타(7.6%) 순으로 나타났다. 이직경험이 없다가 75.5%이었고, 이직경험이 있는 경우는 24.5%으로 조사되었다.

3.2. 일반적 특성에 따른 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 차이

가설1-1. 일반적 특성에 따라 자기효능감은 차이가

있을 것이다.

자기효능감에 대한 일반적인 특성별 차이성 검증결과 유의수준 5% 또는 1%에서 유의한 차이를 보여주고 있는 특성은 경력, 근무처, 이직경험으로 조사되었다. 따라서 유의한 차이를 보여주고 있는 일반적 특성에 대한 집단별 평균, 표준편차 및 사후검정한 결과는 <표 2>와 같다. 먼저 경력에 대해 살펴보면 경력이 11~20년인 경우의 평균±표준편차는 3.814±0.507으로 자기효능감에 대한 평균이 높았고, 3년 이하(3.580±0.385), 4~5년(3.533±0.416)은 자기효능감의 평균이 낮아, 경력이 높을수록 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 근무처가 치과병원(3.556±0.420)인 경우는 자기효능감의 평균이 낮았고, 공공기관/기타(3.752±0.467)은 자기효능감의 평균이 상대적으로 높았다. 이직경험이 있는 경우의 자기효능감의 점수는 3.708±0.487으로 이직경험이 없는(3.593±0.404) 경우보다 높아 이직경험이 있는 경우가 자기효능감이 높았다.

표 1. 일반적 특성

구분		빈도	백분율(%)
연령	20~29세	229	75.6
	30~39세	64	21.1
	40~49세	10	3.3
	50~59세	0	0.0
경력	3년 이하	114	37.7
	4~5년	87	28.8
	6~10년	74	24.5
	11~20년	27	8.9
	21년 이상	1	0.3
	무응답	1	0.3
	총계		303
근무처	치과병원	158	52.1
	치과의원	122	40.3
	공공기관/기타	23	7.6
이직경험	있다	74	24.5
	없다	228	75.5
	무응답	1	0.3
이직횟수	1회	41	13.5
	2회	18	5.9
	3회	11	3.6
	4회 이상	3	1.0
	무응답	1	0.3
총계		303	100.0

표 2. 일반적 특성에 따른 자기효능감의 차이

특 성		Mean±SD	t or F	P	다중비교
경력	3년 이하	3.580±0.385	4.511**	0.004	A
	4~5년	3.533±0.416			A
	6~10년	3.707±0.447			AB
	11~20년	3.814±0.507			B
근무처	치과병원	3.556±0.420	3.944*	0.020	A
	치과의원	3.676±0.422			AB
	공공기관/기타	3.752±0.467			B
이직경험	있다	3.708±0.487	2.022*	0.044	
	없다	3.593±0.404			

*: p<0.05, **:p<0.01

가설1-2. 일반적 특성에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다.

직무만족에 대한 일반 특성별 차이성 검증결과 유의 수준 5% 또는 1%에서 유의한 차이를 보여주고 있는 일반적 특성은 없는 것으로 나타났고 그 결과는 <표 3>과 같다.

가설1-3. 일반적 특성에 따라 조직몰입은 차이가 있을 것이다.

조직몰입에 대한 일반 특성별 차이성 검증결과 유의 수준 1%에서 유의한 차이를 보여주고 있는 특성은 경력으로 조사되었고, 그 결과는 <표 4>와 같다. 먼저 경력

에 대해 살펴보면 경력이 3년 이하, 4~5년 이하, 6~10년 이하는 조직몰입이 낮았고, 11~20년(3.951±0.398)인 경우의 조직몰입은 높은 것으로 나타났다.

가설1-4. 일반적 특성에 따라 이직의도는 차이가 있을 것이다.

이직의도에 대한 일반 특성별 차이성 검증결과, 유의 수준 1%에서 유의한 차이를 보여주고 있는 일반적 특성은 없는 것으로 나타났고 그 결과는 <표 5>과 같다.

표 3. 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이

특 성		Mean±SD	t or F	P	다중비교
경력	3년 이하	3.044±0.562	0.662	0.576	
	4~5년	2.946±0.605			
	6~10년	3.043±0.711			
	11~20년	3.100±0.593			
근무처	치과병원	2.980±0.520	0.735	0.481	
	치과의원	3.067±0.708			
	공공기관/기타	3.060±0.683			
이직경험	있다	3.127±0.676	1.736	0.084	
	없다	2.984±0.590			

표 4. 일반적 특성에 따른 조직몰입의 차이

특 성		Mean±SD	t or F	P	다중비교
경력	3년 이하	3.574±0.452	5.247**	0.002	A
	4~5년	3.551±0.460			A
	6~10년	3.588±0.564			A
	11~20년	3.951±0.398			B
근무처	치과병원	3.560±0.480	1.751	0.175	
	치과의원	3.640±0.515			
	공공기관/기타	3.731±0.376			
이직경험	있다	3.658±0.555	1.070	0.286	
	없다	3.587±0.467			

**; p<0.01

표 5. 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

특 성		Mean±SD	t or F	P	다중비교
경력	3년 이하	2.686±0.778	1.331	0.264	
	4~5년	2.739±0.640			
	6~10년	2.591±0.781			
	11~20년	2.451±0.662			
근무처	치과병원	2.624±0.661	1.193	0.305	
	치과의원	2.724±0.789			
	공공기관/기타	2.500±0.869			
이직경험	있다	2.566±0.807	-1.146	0.253	
	없다	2.679±0.704			

3.3. 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관련성

가설2. 자기효능감은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1을 확인하기 위하여 독립변수를 자기효능감으로 두고, 종속변수를 직무만족으로 하여 단순회귀분석을 하였고, 회귀분석 결과를 살펴보면 F값이 11.731(p<0.000)로서 1%의 유의수준에서 회귀식이 의미가 있고, 추정된 회귀계수는 자기효능감(=0.279)이 유의수준 1%에서 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미친다. 따라서 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있다. 즉 가설1이 채택되었다.

가설3. 자기효능감과 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2를 확인하기 위하여 독립변수를 자기효능감, 직무만족으로 두고, 종속변수를 조직몰입으로 하여 중회귀분석을 하였고, 회귀분석 결과를 살펴보면 F값이 112.183(p<0.000)로서 1%의 유의수준에서 회귀식이 의미가 있고, 43.0%의 설명력이 있다. 추정된 회귀계수는 자기효능감(=0.372), 직무만족(=0.406)이 유의수준 1%에서 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미친다. 따라서 자기효능감, 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아짐을 알 수 있고, 가설2가 채택되었다.

표 6. 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 관련성

종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값
직무만족	자기효능감	0.279	0.082	3.425**
			F=11.731, R ² =0.038	
조직몰입	자기효능감	0.372	0.051	7.283**
	직무만족	0.406	0.036	11.424**
			F=112.183, R ² =0.430	
이직의도	조직몰입	-0.797	0.073	-10.859
			F=117.915, R ² =0.283	

** : p<0.01

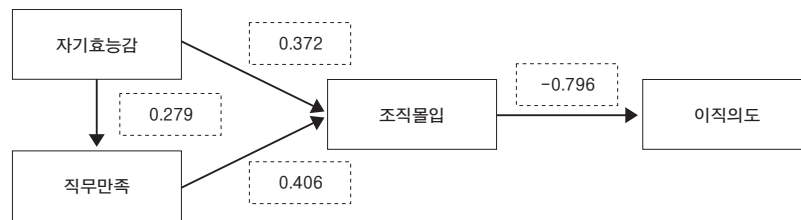


그림 2. 연구모형에 대한 가설검증 결과

가설4. 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
 가설3을 확인하기 위하여 독립변수를 조직몰입으로 두고, 종속변수를 이직의도로 하여 단순회귀분석을 하였

고, 회귀분석 결과를 살펴보면 F값이 117.915(p<0.000)로서 1%의 유의수준에서 회귀식이 의미가 있고, 조직몰입의 추정된 회귀계수는 =-0.797으로 이직의도에 유의수준 1%에서 유의한 부(-)의 영향을 미친다. 그 결과는

표 7. 이직의도에 영향을 미치는 요인

독립변수		추정 회귀계수	표준오차	표준화 회귀계수	t	P
연령		0.064	0.100	0.037	0.634	0.527
경력		-0.039	0.050	-0.045	-0.783	0.434
근무처	치과병원 vs 치과의원	0.197	0.075	0.132	2.620*	0.009
	치과병원 vs 기타	0.017	0.143	0.006	0.117	0.907
이직경험		-0.050	0.080	-0.032	-0.630	0.529
자기효능감		-0.086	0.088	-0.049	-0.979	0.329
직무만족		-0.500	0.066	-0.420	-7.614**	0.000
직무몰입		-0.414	0.090	-0.276	-4.612**	0.000

F=25.625, R²=0.398

*; p<0.05, **; p<0.01

〈표 6〉과 같다. 따라서 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 알 수 있다. 즉 가설3이 채택되었다. 연구모형에 대한 가설을 검증한 결과는 〈그림 2〉와 같다.

3.4. 이직의도에 영향을 미치는 요인

일반적인 특성, 이직경험, 자기효능감, 직무만족, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 보기 위하여 회귀분석을 하였고, 모형의 설명력은 약 40%이었다. 근무경력이 낮을수록, 치과의원 근무자일수록, 직무만족이 낮을수록, 직무몰입이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다〈표 7〉.

4. 총괄 및 고안

본 연구는 최근 증가하고 있는 치과위생사의 이직과 관련된 인력문제를 해결하고자 이들의 이직의도에 영향을 주는 요인들을 분석하여 이직률을 최소화하는 방안을 모색해 보고자 시도되었다. 본 연구는 자기효능감과 직무만족도, 조직몰입, 그리고 이직의도와 관련된 국내의 기존 개별연구들을 토대로, 부산·경남소재 치과 병·의원에 근무하는 임상 치과위생사 303명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였으며, 각 요인들에 대한 타당도 및 신뢰도 분석을 하였으며 사전에 수립된 연구가설을 검증하기 위하여 피어슨 상관관계, 회귀분석, 분산분석을 실시하였다.

본 연구에서 자기효능감은 조직몰입에 정(+)⁵⁾의 영향을 미치며 조직몰입은 이직의도에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. 이러한 결과는 조직몰입을 하게 하는 변수로서 자기효능감이 중요한 변수로 작용함을 알 수 있으며 이는 이직의도에 영향을 미칠 수 있다는 결론에 도달한다. 이러한 요인들은 치과위생사의 개인적 특성에서의 경력이 높을수록 자기효능감과 조직몰입에서 높게 나타나며, 이는 직장생활에서 높은 경력에 맞는 적절한 조직 내 역할과 직무의 숙련도에 따른 자신감에 기인한 것으로 판단된다. 치과위생사의 자기효능감은 막중한 책임을 갖고 임상에서의 직무만족에 변수로서 크게 작용할 수 있으며, 자기효능감이 높을수록 자신에게 주어진 업무를 잘 수행해 낸다는 강⁵⁾의 연구와 일치하며, 자기효능감이 낮

은 개인은 업무수행에 대한 자신감이 부족하기 때문에 오히려 조직을 떠나려는 의향이 높게 나타날 가능성이 높다는 박과 최¹⁶⁾의 연구와 유사한 결과를 볼 수 있다. 하지만 높은 자기효능감을 가진 종업원은 다른 조직으로 이직할 가능성이 높다는 서¹⁷⁾의 연구와는 반대의 결과를 보인다.

또한 독립변수를 자기효능감에 두고, 종속변수를 직무만족으로 하여 회귀분석을 실시한 결과 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있었으며, 독립변수를 자기효능감, 직무만족에 두고, 종속변수를 조직몰입으로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과 자기효능감, 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아짐을 알 수 있었다. 독립변수를 조직몰입에 두고, 종속변수를 이직의도로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었다. 이는 박과 최¹⁸⁾의 치과위생사는 임파워먼트 수준과 직무만족도, 직무몰입도와 의 상관관계가 있으므로 치과위생사를 임파워시켜 직무만족도를 높이는 것이 중요한 인력관리 방안이 된다는 것과 일치한다. 또한 신 등¹⁹⁾의 치과위생사가 인지한 심리적 임파워먼트의 하위수준인 자기결정력, 영향력, 의미요인 수준이 높을수록 치과위생사의 직무만족과 조직몰입 수준이 높아 이직의도가 적은 것으로 나타났다는 보고와도 유사하다. 또한 일반적인 특성, 이직경험, 자기효능감, 직무만족, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 보기 위하여 회귀분석한 결과 모형의 설명력은 약 40%이었다. 치과위생사의 근무경력이 낮을수록, 치과의원 근무자일수록, 직무만족이 낮을수록, 직무몰입이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 김¹⁵⁾의 회귀모형 설명력 38.1%보다 높게 나타났다. 치과위생사의 직무몰입을 향상시키기 위해서는 조직차원에서 개인의 성취동기, 참여동기, 자기효능감을 비롯한 내적 동기변인들을 강화시킬 수 있는 교육을 실시할 필요가 있다. 즉, 각종 연수교육, 학술대회 발표, 사(병원) 외 개인 교육 지원 등을 통해 직원의 자기효능감을 키워 주어야 할 필요가 있다²⁰⁾. 이렇게 함으로써 업무 오류의 감소와 생산성 향상을 가져오고 결과적으로 직무몰입을 가져온다는 시사점을 준다²¹⁾. 이는 장기 근속자에 대한 역할적 분담과 우대를 통해 조직의 몰입을 높일 수 있음을 시사하며 이를 위해서는 성과에 따른 적절한 포상 및 승진의 기회를 제공하여 궁극적으로

이직의도를 낮출 수 있음을 알아야 한다. 또한 조직 내 관리자는 개인의 자기효능감의 정도를 고려한 직무특성에 맞는 적절한 인력을 배치하여 역할을 분담함으로써 업무의 효율성을 높여 조직 내 자신의 직무에 대한 만족도를 높일 수 있어야 할 것이다.

조직은 그 구성원들이 자신에게 주어진 직무에 열정과 최선의 노력을 기울이며 스스로의 직무에 만족하여 깊은 몰입상태를 유지하기를 바라며 구성원들은 조직이 효율적인 조직 관리를 하기 위해 보다 나은 환경을 뒷받침해 주고 적절한 포상을 제공하기를 바란다. 조직과 그 구성원 간의 서로의 상호보완을 바탕으로 조직 내에서 효율적인 인력관리를 통해 숙련된 기술을 발휘하여 안정된 직무특성을 갖추었을 때 고객에게 보다 우수한 의료 환경 및 질을 제공하게 될 것이다. 직장선택 시 우선순위와 이직 원인의 우선순위가 모두 근무조건이라는 권²²⁾의 연구와 근무자의 신분보장, 공무원 연금, 퇴직금 등과 같은 평생직장으로서의 안정감이 있기 때문에 이직의도가 낮다는 최 등²³⁾의 연구에서와 같이 근무조건이나 환경은 이직의도를 최소화하는데 매우 중요함을 알 수 있다.

이직은 고객과 치과위생사, 그리고 그들이 속한 조직 모두에게 부정적인 영향을 미치고 있으며²⁴⁾, 이직의도는 단편적으로 예측할 수는 없지만 이직에 있어 중요한 전조 징후로 인정되고 있다²⁵⁾. 그러므로 이직의도를 감소시키기 위해 적절한 업무 배치로 업무 부담을 최소화할 것과 조직원에서 관심과 적절한 보상을 함으로써 이직을 제고하는 결과를 가져올 수 있다고 판단된다. 이직의 요인은 시대나 환경에 따라 달라질 수 있지만 이직은 정도의 차이는 있겠지만 앞으로도 지속될 수 있는 과제이다. 자존감과 자기효능감을 높이는 것은 일에 대한 성취나 직무만족을 느끼게 하며, 이직의도를 줄이고 안정적인 직장에서의 미래를 계획하며 직무에 몰입하는 치과위생사로서 개인의 권익을 지키며 더 나아가 구강건강관리의 질적 향상을 도모하는 방안이라 사료된다.

본 연구의 제한점은 일정한 시점에서 조사한 단면연구이며, 연구대상자가 부산과 경남의 일부지역에 편중되어 있어 그 결과를 일반화하기에는 다소 한계가 있다. 그러나 자기효능감이 높고 직무만족이 클수록 조직 몰입도가 높아져 이직의도가 낮아진다는 통합적 경로분석과 영향 요인에 대한 조사를 하였음에 의의를 두며, 앞으로 폭넓

은 지역의 많은 치과위생사를 대상으로 하여 이직에 직접적으로 영향을 미치는 심리적 요인들을 파악하고 개선하여 이직을 최소화할 수 있는 인력관리 방안의 모색과 체계적인 프로그램 개발이 필요하다고 하겠다.

5. 결론

2009년 3월 2일~4월 30일까지 부산·경남에 소재하고 있는 치과병·의원내 근무하는 임상 치과위생사 303명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 각 요인들에 대한 타당도 및 신뢰도 분석을 하였으며 사전에 수립된 연구가설을 검증하기 위하여 피어슨 상관관계, 회귀분석, 분산분석을 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 독립변수를 자기효능감에 두고, 종속변수를 직무만족으로 하여 회귀분석을 실시한 결과 자기효능감이 높을수록 직무만족이 높아짐을 알 수 있었다.
2. 독립변수를 자기효능감, 직무만족에 두고, 종속변수를 조직몰입으로 하여 중회귀분석을 실시한 결과 자기효능감, 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아짐을 알 수 있었다.
3. 독립변수를 조직몰입에 두고, 종속변수를 이직의도로 하여 단순회귀분석을 실시한 결과 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었다.
4. 개인적 특성에 따라 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 그리고 이직의도에 차이를 보였다. 자기효능감에서는 경력이 높을수록, 공공기관에 재직할 때, 이직경험이 있는 경우에 높은 것으로 나타났으며 조직몰입에서는 경력이 높을수록 조직몰입도가 높은 것으로 나타났다. 그리고 직무만족과 이직의도에 대한 개인 특성에 대한 유의한 차이를 보이는 항목은 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 이직의도의 많은 변수요인들과의 관계를 규명하여 치과위생사의 이직의도와 관련된 요인을 분석하였음에 의미가 있다. 자기효능감, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 전반적인 연관성을 확인하기 위하여 상관분석을 실시하여 자기효능감, 직무만족, 조직몰입이 낮을

수록 이직의도는 높아짐을 알 수 있었다. 앞으로 본 연구의 결과를 토대로 지속적인 연구를 실시하여 임상에서 최소한의 이직을 위한 인력관리의 방안을 모색하여 조직과 조직을 구성하는 구성원 모두에게 도움이 되었으면 한다.

참고문헌

1. Curry JP, Wakefield DS, Price JL, Muller CW, MoCloskey. Determinants of turnover among nursing department employees. *Research in Nursing & Health* 1985;8(2):397-411.
2. Brief AP. Turnover among hospital nurses—a suggested model. *Journal of Nursing Administration* 1976;6(8):5-58.
3. Mobley WH. Employee turnover, causes, consequences and control. 11th ed. Massachusetts: Addison-Wesley 1982:187-205.
4. 장성일. 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 [석사학위논문]. 서울:한양대학교 경영대학원; 1997.
5. 강옥희. 치과의원에 근무하는 치과위생사의 이직의도 결정요인. *치위생과학회지* 2006;6(2):107-111.
6. 이병숙, 정귀임, 이미순, 유정옥, 오은희. 임상간호사의 이직의도에 관한 개념틀 개발 I. *계명간호과학* 2003;7(1):55-64.
7. 안용순, 신선정, 정세환, 이영수, 임도선. 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 업무 및 이직현황 비교분석. *대한구강보건학회지* 2006;30(3):303-315.
8. 윤미숙, 이경희, 최미숙. 치과위생사의 이직요인에 관한 연구. *치위생과학회지* 2006;6(1):11-17.
9. 주운주, 김경선, 이현옥. J지역의 치과위생사의 직무만족과 이직의 상관관계 분석. *치위생과학회지* 2007;7(4):251-256.
10. 김영경. 구강보건 보조인력 공급 현황에 관한 연구. *대한치과위생학회지* 2000;2(1):49-52.
11. 정재연. 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. *치과연구* 1998;43(2):47-57.
12. 정정옥, 송귀숙. 치과의원에 근무하는 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. *치위생과학회지* 2008;8(4):305-312.
13. 유자혜, 노희진. 치과위생사의 직장선택요인과 이직의 관련성. *대한구강보건학회지* 2009;33(4):664-672.
14. 김기영, 정원균. 치과(병)의원 인적자원 관리 및 개발이 치과위생사의 이직 의도에 미치는 영향. *대한구강보건학회지* 2011;34(4):505-515.
15. 김수정. 치과위생사와 간호조무사의 자기효능감이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향 [석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 경영대학원; 2006.
16. 박향숙, 최미혜. 치과위생사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구. *중앙간호논문집* 2003;7(2):67-76.
17. 서재현. 개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀 몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *조직과 인사관리연구* 2002;26(2):61-87.
18. 박향숙, 최혜숙. 치과위생사의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입과의 관계 연구. *치위생과학회지* 2005;11(1):175-181.
19. 신선정, 정원균, 김기영. 치과위생사의 심리적 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입과의 관계연구. *대한 구강보건학회지* 2011;34(4): 525-533.
20. 서연숙, 김윤찬. 간호사의 이직의도와 직무몰입에 미치는 영향요인에 관한 연구. *경영교육저널* 2007;12:151-172.
21. 이수화. 직무특성 모형에서 자아효능감과 공정성 민감도의 조절효과에 관한 연구 [박사학위 논문]. 광주: 전남대학교 대학원; 2006.
22. 권미영. 치과위생사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. *한국치위생교육학회지* 2007;7(4):395-402.
23. 최하나, 이지원, 조영식. 보건소 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인. *한국치위생학회지* 2011;11(3):343-351.
24. Cavaragh SJ. Nursing turnover—literature—review and methodological critique. *Journal of Advanced Nursing* 1989;14(8):587-596.

25. Price JL, Mueller CW. A causal model of turnover of nurses. *Academy of Management Journal* 1981;3(3):545-550.