

## 임상치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인

민희홍 · 전지현 · 김영숙<sup>1</sup>

대전보건대학교 치위생과 · <sup>1</sup>영동대학교 치위생학과

## Influencing factors of turnover intention in the clinical dental hygienists

Hee-Hong Min · Ji-Hyun Jeon · Young-Suk Kim<sup>1</sup>

Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Science College · <sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Young dong University

\*Corresponding Author: Hee-Hong Min, 21, Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Science College, Chungjeong-ro, Dong-Gu, Daejeon, 330-711, Korea, Tel: +82-42-670-9194, Fax: +82-42-670-9586, E-mail: hhmin1@hanmail.net

Received: 19 July 2015; Revised: 17 September 2015; Accepted: 2 October 2015

### ABSTRACT

**Objectives:** The objective of the study was to investigate the influencing factors of turnover intention in the clinical dental hygienists.

**Methods:** A self-reported questionnaire was completed by 415 dental hygienists in Gyeonggi, Chungcheong, Jeolla, and Kyongsang province from October 1 to December 31, 2014. Data were analyzed using IBM SPSS statistics 19.0 with a significance level of 0.05. The study instruments included 9 questions of the general characteristics of the subjects, 7 questions of job related characteristics, 16 questions of job stress, 20 questions of job satisfaction, 10 questions of burnout, 15 questions of organizational commitment, 10 questions of happiness index, and 10 questions of turnover intention measured by Likert 5 point scale.

**Results:** Turnover intention was significantly related with job stress, burnout, and organizational commitment.

**Conclusions:** In order to reduce the turnover intention in the hospital workers, it is very important to manage the human resources through continuous development of the competence and performance activation program.

**Key Words:** burnout, clinical dental hygienists, job stress, turnover intention

**색인:** 소진, 이직의도, 임상치과위생사, 직무스트레스

### 서론

현대사회는 점점 복잡 다양한 형태로 변화하고 의료 환경도 의료기관에서 의료소비자 중심으로 옮겨지고 있으며 의료기관들도 환자중심 경영으로 방향을 전환하고 있다. 변화의 속도는 의료기관 종사자들이 수용하기 어려울 정도로 빠르게 진행되고<sup>1)</sup>, 이로 인해 의료종사자의 직무스트레스가

증가되고 직무만족도는 낮아지며 이직은 증가하고 있다<sup>2)</sup>. 이와 같이 최근 의료기관은 어려워지는 경영환경으로 인해 치열한 경쟁상황에 처하게 되었고, 중요한 생존전략의 요소로 인적자원에 초점이 맞추고 있으며 치과도 예외가 아니다. 이에 환자와의 최접점에서 업무를 수행하는 치과위생사의 역할과 영향력은 더 중요해졌다. 2014년 건강보험심사평가원 보고<sup>3)</sup>에 의하면 치과병원(2,530명)과 치과의원(24,000명)에 근무하는 치과위생사가 28,708명으로 92.4%를 차지하고 있지만 평균 근무 기간은 3년에 불과하고, 수행하는 업무는 전문적임에도 불구하고 보건의료직 중 근무연수가 가장 짧고 이직률은 높은 것으로 알려져 왔고<sup>4)</sup>, 현재까지 많은 연구자들에 의해 치과위생사의 이직의도에 관한 연구가 이루어져왔다. 치과위생사의 이직의도에 영향을 주는 선

▶ 본 연구는 2014년도 대전보건대학교의 학술지원비 지원으로 이루어짐

Copyright©2015 by Journal of Korean Society of Dental Hygiene  
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in medium, provided the original work is properly cited.

행연구에서 조직몰입, 자기효능감, 직무스트레스, 직무만족, 감정노동 등의 변수들이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고하였다<sup>5-9</sup>). 윤과 김<sup>10</sup>)의 연구에서는 직무스트레스와 소진이 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였고, 간호사를 대상으로 연구한 고와 염<sup>11</sup>)은 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 사회적 지지가 미미하다고 보고하여 연구자마다 상이한 결과를 보고하였다. 이처럼 치과위생사의 이직의도에 대한 다양한 연구가 있지만 이직의도는 시대에 따라서 치과위생사의 가치관과 근무환경에 따라서 변화하고 있다. 현재 치과위생사라는 직종이 우리나라에 도입된 지 50여년이 지나 많은 양적성장이 이루어져 왔고, 더불어 질적 성장이 이루어져야 시점에서 우리나라 치과위생사는 협조 업무에 많은 비중을 차지하고 있는 상황으로 그 업무를 담당하는 임상치과위생사의 이직의도에 관한 연구는 매우 중요한 과제이다. 따라서 본 연구의 목적은 치과위생사의 근속연수가 짧고 이직률이 높은 상황에서 다양한 변수를 적용하여 임상치과위생사의 이직의도에 관련된 요인을 파악하여 이직을 낮추고, 치과의료기관의 인력관리에 기여하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2014년 10월 1일부터 12월 30일까지 경기도·충청도·전라도·경상도 지역에 근무하는 임상치과위생사 중 근무기간이 6개월 이상 된 임상치과위생사를 편의추출하여 직접방문 또는 E-mail을 통하여 연구의 필요성과 연구목적을 설명한 후 자기기입식 방법으로 작성하게 하였다.

자료수집에 앞서 연구대상자들에게 연구의 목적과 개인 비밀 보장 및 연구이외의 목적에는 사용하지 않을 것임을 설명하였고, 연구 참여에 동의한 대상자는 서면 동의서에 서명한 후 설문조사에 참여하였다. 설문지는 450부를 배부하여 응답이 불성실한 35부를 제외한 415부를 최종 연구 분석 자료로 사용하였다.

### 2. 연구방법

본 연구는 연구대상자에 대한 윤리적인 고려를 위하여 대전보건대학교 기관생명윤리위원회의 승인(IRB No: 1041490-201409-HR-001-01)을 얻고 진행하였다. 연구도구는 일반적 특성(9문항), 직무특성(7문항), 직무스트레스(16문항)와 직무만족(20문항)은 정<sup>12</sup>)의 연구도구, 직무소진(10문항)은 이<sup>13</sup>)의 연구도구, 직무몰입(15문항)은 유<sup>14</sup>)의 연구도구, 행복지수(10문항)는 남과 권<sup>15</sup>)의 연구도구, 이직의도(10문항)는 서와 고<sup>16</sup>)의 연구도구를 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완하여 사용하였고, 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 구성하였다. 각 변수는 모두 5점 만점으로 측정되었고, 응답자가 일관성 있게 조사에 응답하였는지 파악하기 위해 Cronbach's  $\alpha$  계수는 <Table 1>과 같이 모두 0.7 이상의 높은 신뢰도를 보였다.

### 3. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였고, 유의수준은 0.05로 고려하였다. 연구대상자의 일반적인 특성과 직무특성은 빈도와 백분율을 실시하였고, 연구대상자의 일반적 특성과 직무 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족, 직무몰입, 행복지수, 이직의도는 t-test와 one way ANOVA를 이용하여 분석하였으며, 사후검정은 Duncan test를 실시하였다. 또한, 각 요인별 상관관계를 파악하기 위해서 Pearson's 상관분석을 실시하였고, 임상치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 다중회귀분석을 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자에 사용한 척도의 특성

연구대상자에 사용한 척도는 모두 5점 만점으로 측정되었고, 이직의도의 평균은 3.02점, 직무스트레스의 평균은 3.52점, 직무소진의 평균은 2.86점, 직무만족의 평균은 3.14점, 조직몰입의 평균은 3.09점, 행복지수의 평균은 3.20점으로 나타났다<Table 1>.

Table 1. Information of scales

Scales	N	M	SD	Range	Cronbach's alpha
Turnover intention	415	3.02	.85	1~5	.836
Job stress	415	3.52	.55	1~5	.788
Burnout	415	2.86	.55	1~5	.798
Job satisfaction	415	3.14	.48	1~5	.879
Organizational commitment	415	3.09	.42	1~5	.787
Happiness index	415	3.20	.55	1~5	.869

Table 2. Level of each scales according to general characteristics

Unit: M±SD

Scales	Categories	N	Job stress	t or F p value	Burn out	t or F p value	Job satisfaction	t or F p value	Organizational commitment	t or F p value	Happiness index	t or F p value	Turnover intention	t or F p value
Age	25	126(30.4)	3.46±0.60	3.499	2.86±0.54 <sup>a</sup>	0.392	3.18±0.53 <sup>a</sup>	1.811	3.06±0.46 <sup>a</sup>	2.704	3.16±0.52 <sup>a</sup>	2.659	2.99±0.86 <sup>a</sup>	3.545
	25-29	183(44.1)	3.51±0.047	0.400	2.94±0.53 <sup>a</sup>	0.002 <sup>**</sup>	3.03±0.44 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	2.99±0.36 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.11±0.51 <sup>a</sup>	0.008 <sup>**</sup>	3.22±0.67 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>
	≥30	106(25.5)	3.56±0.53		2.71±0.58 <sup>b</sup>		3.26±0.44 <sup>a</sup>		3.26±0.42 <sup>b</sup>		3.31±0.62 <sup>b</sup>		2.62±0.71 <sup>c</sup>	
Education	college	291(70.1)	3.48±0.54	0.396	2.91±0.55	0.157	3.14±0.47	0.460	3.08±0.39 <sup>a</sup>	1.647	3.14±0.55	0.330	3.01±0.76	1.055
	bachelor	103(24.8)	3.55±0.50	0.181	2.76±0.54	0.027 <sup>*</sup>	3.10±0.50	0.585	3.04±0.47 <sup>a</sup>	0.043 <sup>*</sup>	3.23±0.51	0.087	3.00±0.82	(0.434)
	graduate school	21( 5.1)	3.67±0.47		2.70±0.61		3.19±0.54		3.30±0.46 <sup>b</sup>		3.37±0.59		2.79±0.87	
Marital status	single	322(77.6)	3.50±0.53	-0.245	2.89±0.53	2.192	3.11±0.48	-1.862	3.04±0.41	-3.870	3.12±0.52	-3.639	3.08±0.75	4.149
	married	93(22.4)	3.52±0.52	0.807	2.75±0.61	0.029 <sup>*</sup>	3.22±0.47	0.063	3.23±0.42	0.000 <sup>***</sup>	3.36±0.60	0.000 <sup>***</sup>	2.71±0.80	0.000 <sup>***</sup>
	<150	102(24.6)	3.50±0.47	1.272	2.93±0.53 <sup>a</sup>	0.135	3.14±0.54 <sup>a</sup>	2.886	3.05±0.47 <sup>a</sup>	3.078	3.19±0.50	0.281	3.07±0.83 <sup>a</sup>	0.666
Income (Unit: million won)	150-199	214(51.6)	3.50±0.56	0.965	2.92±0.54 <sup>ab</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.07±0.47 <sup>a</sup>	0.003 <sup>**</sup>	3.02±0.38 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.12±0.55	0.085	3.16±0.72 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>
	200-249	63(15.2)	3.54±0.50		2.74±0.57 <sup>b</sup>		3.23±0.38 <sup>ab</sup>		3.16±0.34 <sup>a</sup>		3.26±0.58		2.68±0.68 <sup>b</sup>	
	≥250	36( 8.7)	3.51±0.54		2.52±0.54 <sup>c</sup>		3.35±0.42 <sup>c</sup>		3.39±0.46 <sup>b</sup>		3.32±0.55		2.38±0.68 <sup>c</sup>	
Carrier	<3	161(38.8)	3.48±0.58	1.805	2.87±0.53 <sup>a</sup>	0.510	3.16±0.49 <sup>a</sup>	1.415	3.03±0.43 <sup>a</sup>	1.499	3.16±0.51 <sup>ab</sup>	0.582	3.03±0.81 <sup>a</sup>	1.737
	3-5	138(33.3)	3.49±0.51	0.449	2.93±0.56 <sup>a</sup>	0.001 <sup>**</sup>	3.03±0.49 <sup>a</sup>	0.001 <sup>**</sup>	3.03±0.39 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.10±0.56 <sup>a</sup>	0.072	3.23±0.72 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>
	6-8	49(11.8)	3.54±0.45		2.97±0.50 <sup>a</sup>		3.13±0.38 <sup>a</sup>		3.06±0.33 <sup>a</sup>		3.29±0.62 <sup>b</sup>		3.00±0.57 <sup>a</sup>	
Dental type	≥9	67(16.1)	3.59±0.49		2.61±0.59 <sup>b</sup>		3.30±0.42 <sup>b</sup>		3.31±0.48 <sup>b</sup>		3.28±0.55 <sup>ab</sup>		2.43±0.67 <sup>b</sup>	
	clinic	258(62.2)	3.52±0.53	0.487	2.87±0.56	0.317	3.14±0.48	0.544	3.11±0.41	1.732	3.22±0.54	2.293	2.94±0.80	-2.089
	hospital	157(37.8)	3.49±0.53	0.626	2.85±0.55	0.752	3.12±0.47	0.587	3.04±0.43	0.084	3.10±0.56	0.022 <sup>*</sup>	3.10±0.74	0.037 <sup>*</sup>
Turnover experience	Yes	119(28.7)	3.53±0.52	0.647	2.84±0.55	-0.537	3.10±0.49	-0.849	3.11±0.43	0.808	3.17±0.54	-0.144	3.01±0.74	0.258
	No	296(71.3)	3.50±0.53	(0.518)	2.87±0.56	(0.592)	3.15±0.47	(0.396)	3.07±0.42	(0.420)	3.18±0.55	(0.886)	2.99±0.80	(0.796)

<sup>a</sup>by t-test or one way ANOVA  
<sup>\*</sup>p<0.05, <sup>\*\*</sup>p<0.01, <sup>\*\*\*</sup>p<0.001, ab≠a≠b: Duncan

Table 3. Level in each scales according to work characteristics

Unit: M±SD

Scales	Categories	N	Job stress	t or F p value	Burn out	t or F p value	Job satisfaction	t or F p value	Organizational commitment	t or F p value	Happiness index	t or F p value	Turnover intention	t or F p value
Department	General treatment	244(58.8)	3.51±0.51	1.776	2.88±0.56	1.127	3.09±0.46	1.406	3.07±0.42	1.622	3.13±0.54	1.439	3.04±0.76 <sup>a</sup>	1.208
	Prosthodontics	37( 8.9)	3.39±0.59	0.171	2.97±0.42	0.105	3.19±0.48	0.175	3.06±0.40	0.078	3.31±0.63	0.223	3.08±0.83 <sup>a</sup>	0.016 <sup>*</sup>
	Surgery, implant	45(10.8)	3.51±0.67		2.95±0.54		3.11±0.55		3.00±0.39		3.24±0.54		3.18±0.86 <sup>a</sup>	
	Pediatrics	14( 3.4)	3.78±0.41		2.85±0.62		3.17±0.32		3.02±0.26		3.18±0.40		2.86±0.67 <sup>ab</sup>	
	Orthodontic	36( 8.7)	3.41±0.50		2.76±0.61		3.18±0.59		3.12±0.43		3.14±0.61		2.87±0.89 <sup>ab</sup>	
	Reception	39( 9.4)	3.59±0.47		2.66±0.57		3.31±0.42		3.27±0.48		3.30±0.51		2.62±0.58 <sup>b</sup>	
Duty	<8	80(19.3)	3.40±0.53	0.170	2.69±0.58 <sup>a</sup>	1.091	3.29±0.53 <sup>a</sup>	1.331	3.25±0.42 <sup>a</sup>	0.533	3.36±0.51 <sup>a</sup>	3.311	2.75±0.83 <sup>a</sup>	1.641
hours	8-9	255(61.4)	3.52±0.52	0.130	2.87±0.54 <sup>b</sup>	0.002 <sup>**</sup>	3.09±0.47 <sup>b</sup>	0.006 <sup>**</sup>	3.06±0.41 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.18±0.50 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.06±0.76 <sup>b</sup>	0.006 <sup>**</sup>
(hour)	≥10	80(19.3)	3.56±0.55		2.99±0.52 <sup>b</sup>		3.11±0.43 <sup>b</sup>		3.00±0.41 <sup>b</sup>		2.97±0.65 <sup>c</sup>		3.05±0.75 <sup>b</sup>	
Thenumber	<20	120(28.9)	3.45±0.56	0.371	2.77±0.58 <sup>a</sup>	0.480	3.18±0.45	0.494	3.10±0.43	0.715	3.16±0.54	0.363	2.95±0.78	1.746
of patients	20-39	178(42.9)	3.49±0.52	0.173	2.84±0.53 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.11±0.50	0.577	3.09±0.42	0.254	3.23±0.56	0.199	2.98±0.82	0.318
per day	40-59	47(11.3)	3.62±0.48		3.17±0.48 <sup>b</sup>		3.10±0.49		2.97±0.42		3.08±0.56		3.19±0.76	
(persons)	≥60	70(16.9)	3.58±0.50		2.88±0.57 <sup>a</sup>		3.15±0.44		3.11±0.39		3.11±0.50		3.00±0.67	
Operation	standup	259(62.4)	3.54±0.51	1.319	2.95±0.54	4.266	3.07±0.47	-3.389	3.03±0.38	-3.044	3.14±0.54	-1.698	3.19±0.74	3.597
posture	sit down	156(37.6)	3.46±0.55	0.188	2.71±0.54	0.000 <sup>***</sup>	3.24±0.47	0.001 <sup>**</sup>	3.16±0.46	0.002 <sup>**</sup>	3.23±0.55	0.090 <sup>*</sup>	2.82±0.82	0.000 <sup>***</sup>
Strength	tolerable	188(45.3)	3.41±0.55 <sup>a</sup>	0.790	2.61±0.53 <sup>a</sup>	1.837	3.28±0.42 <sup>a</sup>	0.557	3.22±0.41 <sup>a</sup>	3.300	3.35±0.52 <sup>a</sup>	3.006	2.70±0.79 <sup>a</sup>	5.219
of work	hard	192(46.3)	3.56±0.50 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	2.98±0.46 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.05±0.48 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.00±0.40 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.06±0.50 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.15±0.65 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>
	wants to quit	35( 8.4)	3.74±0.43 <sup>b</sup>		3.52±0.39 <sup>c</sup>		2.79±0.48 <sup>c</sup>		2.78±0.29 <sup>c</sup>		2.86±0.64 <sup>c</sup>		3.80±0.60 <sup>c</sup>	
Rest of	restless	139(33.5)	3.55±0.52 <sup>a</sup>	0.861	3.00±0.54 <sup>a</sup>	0.350	3.06±0.48 <sup>a</sup>	0.177	3.04±0.38 <sup>a</sup>	1.884	3.05±0.55 <sup>a</sup>	0.905	3.10±0.73 <sup>a</sup>	0.8711
work	sometimes rest	237(57.1)	3.51±0.52 <sup>a</sup>	0.040 <sup>*</sup>	2.84±0.53 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.13±0.46 <sup>b</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.06±0.42 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	3.20±0.52 <sup>a</sup>	0.000 <sup>***</sup>	2.99±0.77 <sup>a</sup>	0.011 <sup>*</sup>
	often rest	39( 9.4)	3.31±0.60 <sup>b</sup>		2.50±0.58 <sup>b</sup>		3.42±0.46 <sup>b</sup>		3.38±0.43 <sup>b</sup>		3.47±0.58 <sup>b</sup>		2.67±0.91 <sup>b</sup>	
Position	acting	314(75.7)	3.49±0.52	-0.875	2.90±0.54	2.300	3.10±0.49	-2.519	3.04±0.42	-3.484	3.14±0.53	-2.478	3.11±0.77	5.418
	head	101(24.3)	3.55±0.54	0.382	2.75±0.58	0.022 <sup>*</sup>	3.24±0.41	0.012 <sup>*</sup>	3.21±0.40	0.001 <sup>**</sup>	3.29±0.59	0.014 <sup>*</sup>	2.64±0.72	0.000 <sup>***</sup>

\*by t-test or one way ANOVA <sup>\*</sup>p<0.05, <sup>\*\*</sup>p<0.01, <sup>\*\*\*</sup>p<0.001, ab=a≠b : Duncan

## 2. 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 척도별 수준

직무소진은 연령, 교육, 결혼상태, 수입, 근무기간에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 연령에서는 25-29세(2.94점), 교육에서는 3년제(2.91점), 결혼 상태에서는 미혼(2.89점)에서 직무소진이 가장 높게 나타났고, 수입에서는 150만원 미만(2.93점), 근무기간에서는 6-8년(2.97점)에서 직무소진이 가장 높은 것으로 나타났다. 직무만족은 연령, 수입, 근무기간에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 연령에서는 30세 이상(3.26점), 수입에서는 250만원 이상(3.35점), 근무기간에서는 9년 이상(3.30점)에서 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났다. 조직몰입은 연령, 교육, 결혼상태, 수입, 근무기간에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 연령에서는 30세 이상(3.26점), 교육에서는 대학원 이상(3.30점), 결혼 상태에서는 기혼( $M=3.23$ )에서 조직몰입이 가장 높게 나타났고, 수입에서는 250만원 이상(3.39점), 근무기간에서는 9년 이상(3.31점)에서 조직몰입이 가장 높은 것으로 나타났다. 행복지수는 연령, 결혼상태, 치과의 유형에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 연령에서는 30세 이상(3.31점), 결혼 상태에서는 기혼(3.36점)에서 행복지수가 높게 나타났고, 치과의 유형에서는 치과의원(3.22점)에서 행복지수가 높은 것으로 나타났다. 이직의도는 연령, 결혼상태, 수입, 근무기간, 치과의 유형에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 연령에서는 25-29세(3.22점), 결혼 상태에서는 미혼(3.08점), 수입에서는 150-199만원(3.16점)에서 이직의도가 가장 높게 나타났고, 근무기간에서는 3-5년(3.23점), 치과의 유형에서는 치과병원, 대학병원(3.10점)에서 이직의도가 가장 높은 것으로 나타났다<Table 2>.

## 3. 연구대상자의 직무 특성에 따른 척도별 수준

직무스트레스는 근무강도와 근무 중 휴식에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’(3.74점), 근무 중 휴식은 ‘실 틈이 없다’(3.55점)에서 직무스트레스가 가장 높은 것으로 나타났다.

직무소진은 근무시간, 일일 평균 환자 수, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 근무시간은 10시간 이상(2.99점)에서 직무소진이 가장 높게 나타났으며, 일일 평균 환자 수에서는 40-59명(3.17점)에서 직무소진이 가장 높게 나타났다. 작업형태는 ‘서서’(2.95점), 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’(3.52점), 근무 중 휴식은 ‘실 틈이 없다’(3.00점), 직위는 일반직 치과위생사(2.90점)에서 직무소진이 가장 높은 것으로 나타났다.

직무만족은 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 근무시간은 8시간 미만(3.29점)에서 직무만족이 가장 높게 나타났다. 작업형태는 ‘앉아서’(3.24), 근무강도는 ‘참을 만하다’(3.28점), 근무 중 휴식에서는 ‘자주 쉰다’(3.42점), 직위는 ‘책임급 치과위

생사’(3.24)에서 직무만족이 가장 높은 것으로 나타났다.

조직몰입은 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 근무시간은 8시간 미만(3.25점), 작업형태는 ‘앉아서’(3.16점), 근무강도는 ‘참을 만하다’(3.22점), 근무 중 휴식은 ‘자주 쉰다’(3.42점), 직위는 책임급 치과위생사(3.21점)에서 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

행복지수 역시 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 근무시간은 8시간 미만(3.36점), 작업형태는 ‘앉아서’(3.23점), 근무강도는 ‘참을 만하다’(3.35점), 근무 중 휴식은 ‘자주 쉰다’(3.47점), 직위는 책임급 치과위생사(3.29점)에서 행복지수가 높은 것으로 나타났다.

이직의도는 진료영역, 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p < .05$ ). 진료영역은 구강외과 또는 임플란트 영역(3.18점), 근무시간은 8-9시간(3.06점), 작업형태는 ‘서서’(3.19점), 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’(3.80점), 근무 중 휴식은 ‘실 틈이 없다’(3.10점), 직위는 일반직 치과위생사(3.11점)에서 이직의도가 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

## 4. 직무스트레스, 직무소진, 직무만족, 조직몰입, 행복지수, 이직의도 간의 상관관계

이직의도와 상관관계를 보면 직무스트레스( $r=.316$ ,  $p < .001$ ), 직무소진( $r=.182$ ,  $p < .001$ )은 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈고, 조직몰입( $r=-.677$ ,  $p < .001$ ), 행복지수( $r=-.323$ ,  $p < .001$ )는 유의한 부(-)의 상관관계를 나타냈다. 독립변수들 간의 상관성을 보면 직무스트레스와 직무소진( $r=.097$ ,  $p < .05$ ), 직무만족과 조직몰입( $r=.101$ ,  $p < .05$ ), 직무만족과 행복지수( $r=.109$ ,  $p < .05$ ), 조직몰입과 행복지수( $r=.378$ ,  $p < .05$ )는 유의한 정(+)의 상관관계를 보였고, 직무스트레스와 조직몰입( $r=-.179$ ,  $p < .001$ ), 직무소진과 행복지수( $r=-.169$ ,  $p < .01$ )는 유의한 부(-)의 상관관계를 나타냈다<Table 4>.

## 5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 유의한 영향을 준 독립변수들을 보면 직무스트레스가 이직의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났고( $t=5.492$ ,  $p < .001$ ), 직무소진이 이직의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $t=2.835$ ,  $p < .01$ ), 조직몰입이 이직의도에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났고( $t=-16.069$ ,  $p < .001$ ). 회귀분석 가정 중 오차항의 독립성을 본 Durbin-Watson의 값 역시 2에 가까운 것으로 나타나 오차항의 독립성도 만족하는 모형으로 나타났고, 위 모형은 유의한 모형으로 나타났으며( $F=86.307$ ,  $p < .001$ ),  $R^2$ 이 0.507로 설명력은 50.7%를 보였고, 직무스트레스, 직무소



Table 4. Correlations among variable

Variable	Turnover intention	Job stress	Burn out	Job satisfaction	Organizational commitment	Happiness index
Turnover intention	1					
Job stress	0.316***	1				
Burn out	0.182***	0.097*	1			
Job satisfaction	-0.060	0.026	-0.005	1		
Organizational commitment	-0.677***	-0.179***	-0.085	0.101*	1	
Happiness index	-0.323***	-0.048	-0.169**	0.109*	0.378***	1

\*by Pearson's correlation analysis

\*p&lt;.05, \*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

Table 5. Influencing factors of turnover intention

Dependent variable	Independent variable	$\beta$	t	P-value	VIF	R <sup>2</sup>	F	Durbin-Watson
Turnover intention	(constant)	5.967	17.921***	0.000				
	Job stress	0.298	5.492***	0.000	1.044			
	Burn out	0.038	2.835**	0.005	1.038	0.507	86.307***	1.876
	Job satisfaction	0.000	0.116	0.908	1.018			
	Organizational commitment	-1.224	-16.069***	0.000	1.209			
	Happiness index	-0.103	-1.767	0.078	1.201			

\*by regression

\*\*p&lt;.01, \*\*\*p&lt;.001

진, 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다 <Table 5>.

### 총괄 및 고안

이직의도는 직무불만족에 대한 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향을 말한다<sup>10)</sup>. 조직 구성원의 이직의도는 조직의 생산성 향상에 영향을 미치는 요인으로 다수 연구에서 이직의도에 대한 관심과 이직을 낮추기 위한 방안을 모색하고 있고, 치과 의료 인력으로 중요한 역할을 담당하고 있는 치과위생사도 이러한 관심과 연구가 지금까지 이루어지고 있는 상황이다<sup>5-9)</sup>. 따라서 본 연구의 목적은 치과 의료기관의 인력자원에서 중요한 역할을 담당하고 있는 치과위생사의 이직의도 요인을 파악하여 이직을 낮추고 인력관리에 기여하고자 한다.

본 연구에서 척도들의 평균점수를 보면 5점 만점에 이직의도는 3.02점, 직무 스트레스는 3.52점, 직무 소진은 2.86점, 직무만족은 3.14점, 조직몰입은 3.09점, 행복지수는 3.20점으로 나타났고, 최 등<sup>5)</sup>과 강<sup>17)</sup>의 연구결과보다는 높게 나타났으며, 이 등<sup>6)</sup>의 연구와는 비슷한 분포를 보였다.

본 연구에서 이직경험을 조사한 결과 이직경험자는 28.7%로 나타나 이와 성<sup>18)</sup>의 연구와 비슷한 결과를 보였고, 김 등<sup>9)</sup>의 연구보다 높게 나타나 치과위생사의 근무환경과 의식의 변화로 이직의도가 빠르게 변화하고 있어 이에 관한 지속적인 연구가 필요함을 나타냈다.

일반적 특성에 따라 변수간의 차이를 분석한 결과, 직무 소진에서 연령은 '25-29세군', 교육수준은 '3년제 졸업군', 수입은 '150만원 미만군', 근무경력은 '6-8년'에서, 결혼 상태는 '미혼'에서 높게 나타났다(p<.05). 직무만족과 조직몰입, 행복지수는 연령과 수입은 많을수록, 교육수준은 높을수록, 근무경력 길수록, 기혼에서, 의원급에서 높게 나타났고, 직무만족은 연령, 수입, 근무경력에서 유의한 차이가 있었으며, 이 등<sup>6)</sup>의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 또한 행복지수는 연령, 결혼상태, 치과유형에서 유의한 차이가 있었으며(p<.05), 민<sup>19)</sup>의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 이직의도에서 연령은 '25-29세', 결혼 상태는 '미혼', 수입은 '150-199만원', 근무경력은 '3-5년', 치과유형은 '치과병원'에서 높게 나타났고, 유의한 차이가 있었다(p<.05). 25-29세의 연령에서 이직의도가 높게 나타난 결과는 신입 치과위생사 시기에 정보의 부재와 업무미숙으로 자신감이 결여되었다가 근무경력의 증가로 자신감을 획득하여 나타난 결과로 사료되고, 연<sup>20)</sup>과 이 등<sup>6)</sup>의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 또한

치과병원 근무자에서 이직의도가 높게 나타난 것은 계약직 등 비정규직 취업이 증가하여 직업안정성이 떨어져 선호도가 변화하고 있음을 나타냈다.

직무 특성에 따른 변수간의 차이를 분석한 결과, 직무스트레스는 근무강도와 근무 중 휴식에서 유의한 차이가 있었고( $p<.05$ ), 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’, 근무 중 휴식은 ‘설 틈이 없다’에서 높게 나타났으며, 고와 염<sup>21)</sup>은 스트레스란 조직의 특징적인 것으로서 잠재적으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스원을 가르키는 포괄적인 개념으로 병원조직이 일반조직에 비해 상대적으로 직무스트레스가 높다고 하였다. 직무소진을 보면 직위에서는 ‘일반직 치과위생사’, 근무시간은 ‘10시간 이상’, 1일 평균 환자 수는 ‘40-59명’, 작업형태는 ‘서서 근무할 때’, 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’, 근무 중 휴식은 ‘설 틈이 없다’에서 높게 나타났었다( $p<.05$ ). 1일 평균 환자 수가 ‘60명이상’에서보다 ‘40-59명’일 때 직무소진이 높게 나타나 추후 연구에서는 연구도구 개발 시 치과외사 수와 치과위생사 수, 1인당 담당하는 환자 수의 상관관계를 조사하여야 할 것으로 생각된다. 직무소진은 지나치게 일하는데서 발생하는 탈진상태로 봉사적이고 헌신적인 사람에게서 주로 발생하는데 힘들게 일할 때 자주 발생하고, 직무만족 및 조직몰입의 저하, 결근, 조직이나 직무 및 고객에 대한 부정적인 태도를 증가시키는데 영향을 미친다고 하였다<sup>21)</sup>. 조직몰입을 보면 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p<.05$ ). 근무시간은 ‘8시간 미만’(3.25점), 작업형태는 ‘앉아서’(3.16점), 근무강도는 ‘참을 만하다’(3.22점), 근무 중 휴식은 ‘자주 쉬다’(3.42점), 직위는 ‘책임급 치과위생사’(3.21점)에서 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 조직몰입<sup>5)</sup>은 한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도를 의미하고, 최 등<sup>5)</sup>은 조직몰입을 통한 조직관련 요인들을 개선하고 관리하여 치과위생사를 인정하고 존재가치를 인정해줌으로써 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 조직몰입을 높이는 대책이 필요하다고 하였다.

행복지수를 보면 근무시간은 ‘8시간 미만’(3.36점), 작업형태는 ‘앉아서’(3.23점), 근무강도는 ‘참을 만하다’(3.35점), 근무 중 휴식은 ‘자주 쉬다’(3.47점), 직위는 ‘책임급 치과위생사’(3.29점)에서 행복지수가 높게 나타났고( $p<.05$ ), 이 결과는 민<sup>18)</sup>의 연구와 동일한 결과를 보였다. 따라서 직무특성에 나타난 결과를 참고하여 근무시간을 준수하고 직원들간의 배려와 신뢰만이 행복지수를 높일 수 있고 더불어 이직의도는 자연스럽게 낮아질 수 있다고 생각된다.

이직의도에서는 진료영역, 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p<.05$ ). 진료영역은 ‘구강외과’ 또는 ‘임플란트 영역’(3.18점), 근무시간은 ‘8-9시간’(3.06점), 작업형태는 ‘서서’(3.19점), 근무강도는 ‘그만 두고 싶다’(3.80점), 근무 중 휴식은 ‘설 틈이 없다’(3.10점), 직위는 ‘일반직 치과위생사’(3.11점)에서 이

직의도가 높은 것으로 나타났다. 따라서 직무 특성에 따른 지원을 통하여 이직의도를 낮출 수 있는 방안이 모색되어야 하고, 이와 김<sup>7)</sup>은 이직율을 낮출 수 있는 방법으로 치과의료기관에서는 근무환경 개선과 능력개발의 기회를 제공하는 것이 효과적이라고 하였으며, 정 등<sup>7)</sup>은 휴식 공간 마련, 5일 근무제 시행, 취미 및 문화 활동을 고려를 보고하였다. 직무 특성에 따른 이직의도를 감소시킬 수 있는 방법은 직원들간의 배려, 상상에게서의 지지를 통하여 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 하며 또한 자기개발을 통하여 발전할 수 있도록 지원하여야 한다.

임상치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 직무스트레스( $p<.001$ ,  $\beta=.298$ )와 직무소진이 이직의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고( $p<.01$ ,  $\beta=.038$ ), 조직몰입이 이직의도에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났었다( $p<.001$ ,  $\beta=-16.069$ ). 최 등<sup>5)</sup>은 조직몰입이 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 비슷한 결과를 보였고, 간호사에서도 직무스트레스를 적게 느낄 때 직무만족이 증가하고, 조직몰입이 높아지며, 결근과 이직이 감소하고<sup>22)</sup>, 직무소진은 이직의도에 정적 영향을 미친다고 보고하여 본 연구와 동일한 결과를 보였다<sup>23)</sup>.

본 연구의 제한점은 이직의도에 관한 신뢰성이 있고, 표준화된 측정도구의 부재는 연구 상호간의 비교와 연구 성과의 축적을 어렵게 만든다. 따라서 표준화된 연구도구 개발이 이루어져야 할 것으로 사료된다. 이러한 상황에도 불구하고 임상치과위생사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 파악하기 위하여 다양한 변수를 적용하였고, 특히 직무 특성을 활용한 이직의도에 영향을 주는 요인을 확인하였다는 것에 의의가 있다. 따라서 추후 연구에서는 다양한 요인을 적용하고 표준화된 연구도구를 활용한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 결론

임상치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 치과위생사의 이직을 낮추어 치과병·의원 전문인력 관리와 활용에 도움을 주고자 경기도·충청도·전라도·경상도 지역에 근무하는 치과위생사 415명을 대상으로 2014년 10월 1일부터 12월 30일까지 자기기입식 설문조사 방법으로 자료를 수집·분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 연구대상자의 이직의도는 3.02점, 직무스트레스는 3.52점, 소진은 2.86점, 직무만족은 3.14점, 조직몰입은 3.09점, 행복지수는 3.20점으로 나타났다.
2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 척도별 수준을 분석한 결과, 직무소진은 ‘25-29세’, ‘3년제 졸업’, ‘150

만원 미만', 근무경력은 '6-8년', '미혼'에서 높게 나타났다( $p<.05$ ), 직무만족과 조직몰입, 행복지수는 기혼이고, 연령, 수입, 근무경력은 많을수록, 교육수준은 높을수록, 의원급에서 더 높게 나타났다. 또한 이직의도는 25-29세, 150-199만원, 근무경력 3-5년, 미혼이고, 치과병원에서 높게 나타났다( $p<.05$ ).

3. 직무 특성에 따른 변수간의 차이를 분석한 결과, 직무스트레스는 근무강도와 근무 중 휴식에서 유의한 차이가 있었고( $p<.05$ ), 소진은 근무시간, 1일 평균 환자수, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p<.05$ ). 직무만족, 조직몰입, 행복지수는 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었고( $p<.05$ ), 이직의도는 진료영역, 근무시간, 작업형태, 근무강도, 근무 중 휴식, 직위에서 유의한 차이가 있었다( $p<.05$ ).
4. 임상치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 직무스트레스( $p<.001$ ,  $\beta=.298$ )와 소진( $p<.01$ ,  $\beta=.038$ )이 이직의도에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직몰입( $p<.001$ ,  $\beta=-16.069$ )이 이직의도에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이직의도에 유의한 영향을 준 독립변수는 직무스트레스, 소진, 조직몰입으로 나타났고, 설명력은 50.7%로 나타났다.

이상의 결과, 임상치과위생사의 이직의도를 낮추기 위해서는 직무특성에서 나타난 관련 요인을 개선하고, 직무스트레스와 소진을 낮추고, 조직몰입을 높이는 방안을 마련하기 위한 치과계의 공동노력이 필요하며, 또한 제도적·행정적 뒷받침을 통하여 치과인력관리에 도움을 줄 수 있도록 하여야 한다고 사료된다.

## References

1. Heo MY. A thesis on nurses work-related stress, job satisfaction, charater types and intention of job change [Master's Thesis]. Daegu: Univ. of Yeongnam, 2011.
2. Cho HS. A study on the determining factors of work stress coping strategies of nurses[Doctoral dissertation]. Busan: Univ. of Kyungshung, 2001.
3. Health Insurance Review & Assessment Service. Medical examination and evaluation guides. Seoul: Health Insurance Review & Assessment Service; 2014: 16.
4. Korean Health and Medical Workers Union. reports to health and medical workers. Seoul: KHMWU; 2010: 5-6.
5. Choi HN, Lim JW, Cho YS. Factors associated with turnover intention of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2010; 10(6): 973-81.
6. Lee SM, Choi WJ, Han GS, Kim CH. Influencing factors of turnover intention of dental hygienists using by the path analysis. J Dent Hyg Sci 2013; 13(6): 941-9. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2013.13.06.941>.
7. Lee BH, Kim JS. Analysis of the correlation of burnout, job satisfaction and turnover of dental hygienists. J Korean Cont Soci 2010; 10(11): 217-27. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2010.10.11.217>.
8. Kim HY, Choi JO, Seong MG. The effect of self-efficacy and job satisfaction of dental hygienists on the organizational commitment and turnover intention. J Dent Hyg Sci 2012; 12(1): 213-23. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2012.12.1.213>.
9. Jeong SB, Choi EM, Choi JS. The effects of emotional labor on burnout, turnover intention, and job satisfaction among clinical dental hygienists. J Korean Acad Oral Health 2014; 38(1): 50-8. <http://dx.doi.org/10.11149/jkaoh.2014.38.1.50>.
10. Yoon GS, Kim SY. Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. J Korean Acad Nurs Admin 2010; 16(4): 507-16.
11. Ko JW, Yom YH. The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational commitment among hospital nurses. J Korean Acad Nurs 2003; 33(2): 265-74.
12. Jung ES. Effects of clinical nurses job stress and emotional laboron job satisfaction[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Catholic 2014.
13. Lee HA. The relationship between workplace bullying, burnout and turnover intention among clinical nurses [Master's thesis]. Busan: Univ. of Kosin, 2014.
14. Yoo MJ. The influence of trait anger expressions caused by job stress of clinical nurses on job satisfaction, organizational commitment, and organizational performance [Master's thesis]. Chungbuk: Univ. of Konkuk, 2011.
15. Nam MH, Kwon YC. Factors influencing happiness index of hospital nurses. J Korean Acad Nurs Adm 2013; 19(3): 329-39. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.3.329>.
16. Seo YJ, Ko JW. Determinants of intent to leave among physicians working at general hospitals after the separation program of prescribing and dispensing. Korean J Health Policy Admin 2002; 12(4): 1225-1466. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2002.12.4.068>.
17. Kang OH. The determinants of intent to leave of dental hygienists at dental clinics. J Den Hyg Sci 2006; 6(2): 107-11.
18. Lee SK, Seong JM. A study on turnover intention of hospital workers. The Journal of the Korea institute of electronic



- communication sciences 2013; 8(2): 271-7.
19. Min HH. Influencing factors on happiness index in clinical dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2015; 15(1): 1-9.<http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.01.1>.
  20. Yeon MR. The relationship of professionalism and organizational commitment with Intention to change jobs among dental hygienists[Master's thesis]. Suwon: Univ. of Ajou, 2011.
  21. Maslach C, Schaifeli, WB, Leiter MP. Job burnout. Annu Rev Psychol 2001; 52(1): 397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.
  22. Walker MJ. Effects of medication nursing assistant role on nurse on nurse job satisfaction and stress in long-term care. Nursing Administration Quarterly 2008; 32(4): 297-300.<http://dx.doi.org/10.1097/01.NAQ.0000336726.03065.9f>.
  23. Cho CH, Kim MS. An effect of nurses job stress on job burnout and job effectiveness; focusing on large-sized hospital in Daegu, Gyeongbuk Area. Health Service Management Review 2011; 5(1): 1-13.