

치과위생사의 LMX (Leader-Member Exchange)와 임파워먼트가 조직성과에 미치는 영향

노은미[†] · 전은숙 · 고효진

춘해보건대학교 치위생과

The Effects of Dental Hygienists' LMX (Leader-Member Exchange) and Empowerment on Organizational Performance

Eun-Mi Noh[†], Eun-Suk Jeon, and Hyo-Jin Ko

Department of Dental Hygiene, Choonhae College of Health Sciences, Ulsan 44965, Korea

The purpose of this study was to determine the effects of dental hygienists' leader-member exchange (LMX) and empowerment on organizational performance, improve human resource management in their organization and their job satisfaction and organizational commitment, and provide basic data that could help improve organizational performance. A survey was conducted in 324 dental hygienists at dental care institutions in Ulsan, Busan, and Daegu from March 2 to 31, 2015 and the following results were obtained: Dental hygienists at dental hospitals had higher levels of LMX than those at dental clinics; those who were at higher positions, who were older, and who were more educated showed higher levels of empowerment. There was significant, positive correlation between LMX and empowerment and job satisfaction and organizational commitment: dental hygienists with better LMX and higher levels of empowerment showed higher levels of job satisfaction and organizational commitment. For dental hygienists, significance ($\beta=0.325$, $p<0.001$) exerted the greatest impact on job satisfaction, followed by organizational commitment ($\beta=0.264$, $p<0.001$) and competence ($\beta=0.164$, $p<0.01$) and LMX ($\beta=0.321$, $p<0.001$) had the greatest impact on organizational commitment, followed by job satisfaction ($\beta=0.275$, $p<0.001$) and significance ($\beta=0.210$, $p<0.001$). To put the results together, dental hygienists in dental care practice had their job satisfaction and organizational commitment affected by LMX and empowerment; therefore, it is necessary to develop diverse education programs with the objective of promoting mutual exchange between a manager of dental hygienists' team and members and improving empowerment.

Key Words: Empowerment, Job satisfaction, LMX, Organizational commitment

서론

급변하는 의료환경 시대를 맞이하여 치과계에서도 무한 경쟁 시대로 접어들면서 치열한 경쟁에서 생존하기 위해 다양한 형태의 치과 병·의원(네트워크식, 공동개원식 등)이 급증하고 있다. 또한 국민의 권리 의식 향상에 따른 소비자의 강한 권리주장에 의해 의료기관에서는 고객 중심의 질 높은 서비스를 통한 고객만족 경영을 하기 위해 대부분의

치과 의료기관에서는 꾸준히 노력하고 있으며 시스템을 재정비하고 있다. 고객만족경영 시스템 재정비에 가장 중요한 부분은 인적자원이며 병원조직에서 인적자원의 수월성은 경쟁력의 핵심 원천이다¹⁾. 특히 치과의료인력은 환자와의 상호작용에 의하여 의료서비스가 전달되므로 유능한 인력확보는 중요한 사항이다. 그리고 치과의료기관 내에서 조직구성원 간의 원활한 의사소통과 긍정적 관계형성은 능력배가와 자질향상으로 조직효율성에 크게 기여하는 인적자

Received: September 8, 2015, Revised: October 2, 2015, Accepted: October 2, 2015

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

[†]Correspondence to: Eun-Mi Noh

Department of Dental Hygiene, Choonhae College of Health Sciences, 9 Daehak-gil, Ungchon-myeon, Ulsan 44965, Korea
Tel: +82-52-270-0295, Fax: +82-52-270-0239, E-mail: molar@ch.ac.kr

Copyright © 2015 by the Korean Society of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

원으로 성장할 것이므로 이들간의 교환관계는 중요한 요인이다. Leader-Member Exchange (LMX)란 상사와 부하간의 양자적 관계에 따라 서로 다른 감독이나 역할관계를 맺는 것을 말하며 부하직원들이 지각하는 상사와의 교환관계의 질을 의미한다²⁾. 전통적 리더십에서는 주로 리더의 일방적 영향력에 대한 연구에 관심을 두는 반면에 리더-구성원 교환관계(LMX)는 리더와 구성원간의 상호작용 과정에 중점을 두었고, 리더의 일방적 영향력보다는 리더와 구성원간의 쌍방향적 영향력과 이들 간의 사회적 교환관계에 초점을 두는 것이다³⁾. 리더-구성원 교환관계(LMX)는 사회적 교환관계를 기반으로 하는 이론이다. 상사와 부하는 서로 이익을 주고 받는 관계이며, 상사가 부하에게 영향력을 행사하여 어떠한 일을 하도록 하기 위해서는 부하에게 그에 상응한 이익을 제공해야 한다. 상사는 부하에게 보상과 승진의 결정, 심리적 배려와 지원, 멘토의 역할 등 다양한 혜택을 줄 수 있으며, 부하는 이에 대해 조직에 대한 공헌이나 상사에 대한 개별화된 충성과 노력 등을 교환한다⁴⁾. 그러므로 리더-구성원 교환관계(LMX)의 질을 높게 지각하는 구성원은 직무만족과 조직몰입이 높았다^{5,6)}.

그리고 치과위생사는 환자들의 욕구를 파악하고 고객지향성을 지녀야 하기 때문에 폭넓은 융통성과 다양성을 지녀야 한다. 이를 위해 임파워먼트를 부여하는 것은 조직효율성 확보를 위해 필요하다. 즉 임파워먼트를 부여하면 고객 욕구에 적절이 대응할 뿐만 아니라 적극적인 자기개발과 역량증대, 그리고 구성원이 과업행동을 주도하고 유지하는 데 긍정적인 영향을 미치기 때문이다⁷⁾. 치과위생사가 자신의 직업에 대한 확신과 만족감이 없으면 효과적인 역할수행이 어렵고 의료서비스의 생산성과 효율성이 감소되고 이로 인한 교육적 낭비와 국가적 손실이라는 사회적 비용이 발생한다. 치과위생사조직에서 관리자들과 팀원들의 상호교환관계형성은 치과위생사 개개인 이 자율적이고 능동적으로 업무를 수행하도록 할 뿐만 아니라 문제를 해결할 수 있게 하고, 직원참여 조직운영으로 팀원들의 권리를 강화시키므로 스스로 직무에 만족하고 조직에 몰입할 수 있을 것으로 생각된다.

따라서 본 연구는 치과의료현장에서 근무하는 치과위생사의 리더-구성원 교환관계(LMX)와 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴봄으로써 치과위생사조직의 관리자와 팀원간의 상호관계형성과 임파워먼트 증진을 위한 다양한 교육프로그램을 개발하는 데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 2015년 3월 2일부터 2015년 3월 31일까지 울산, 부산, 대구지역의 치과의료기관에 종사하는 치과위생사를 대상으로 편의표본 추출하였다. 자발적으로 연구참여에 동의한 대상자에게 연구목적을 설명하고 응답의 비밀을 보장하였으며 오직 연구목적으로만 사용됨을 설명한 다음 자기기입식으로 설문지를 작성하여 즉시 회수하였다. 총 350부를 배부하여 345부(98.5%)를 회수하였으며 이 중 무응답 및 응답이 불분명한 21부를 제외한 324부(회수율 92.6%)를 최종 분석 자료로 이용하였다.

2. 연구도구

1) 리더-구성원 교환관계(LMX)

리더-구성원 교환관계(LMX)를 측정하기 위해 Vecchio⁸⁾가 개발하고 Hong⁹⁾이 번안한 측정 도구를 사용하였다. 이 연구에서 리더-구성원 교환관계(LMX)는 Likert형 5점 척도의 5문항으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 리더-구성원 교환관계(LMX)의 질이 높은 것으로 평가한다. Cronbach's $\alpha=0.852$ 였다.

2) 임파워먼트

임파워먼트를 측정하기 위한 도구는 Spreitzer¹⁰⁾가 개발하고 Jung¹¹⁾이 번안한 도구를 사용하였다. 임파워먼트는 기존연구에서 의미성, 역량성, 영향력, 자기결정성의 4개의 하위영역으로 구분하였으나 이 연구에서는 요인분석결과 영향력과 자기결정성이 하나의 요인으로 묶여서 의미성 3문항, 역량성 3문항, 영향력 6문항으로 하여 3개의 요인으로 총 12문항으로 구성하였다. Likert형 5점 척도로 점수가 높을수록 임파워먼트가 높은 것으로 평가했다.

3) 조직성과(직무만족과 조직몰입)

조직성과는 생산성, 수익성 등을 나타내는 경제적 성과차원의 연구와 심리적·주관적 차원의 직무만족, 조직몰입, 조직에착도, 조직시민행동, 공공서비스동기, 리더십 등 크게 두 가지 차원으로 나누어 볼 수 있다¹²⁾. 이 연구에서는 조직차원의 목표달성보다 개인차원의 목표달성을 중심으로 직무만족과 조직몰입으로 나누어 조직성과를 보고하고자 하였다.

조직성과의 직무만족을 측정하기 위해 Donovan 등¹²⁾이 개발하고 Kim¹³⁾이 번안한 측정도구를 사용하였다. 이 연구

에서 직무만족은 Likert형 5점 척도의 4문항으로 구성되어 있고 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 평가하였으며 Cronbach's $\alpha=0.829$ 였다.

조직몰입을 측정하기 위해 LeRouge 등¹⁴⁾이 개발하고 Kim¹³⁾이 번안한 측정도구를 사용하였다. 이 연구에서 조직몰입은 Likert형 5점 척도의 4문항으로 구성되어 있고 점수가 높을수록 조직몰입도가 높은 것으로 평가하였으며 Cronbach' $\alpha=0.847$ 이었다.

3. 분석방법

수집된 자료는 PASW Statistics 18.0 (IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α 를 이용하였으며, 유의수준은 0.05로 하였다. 조사 대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율로 산출하였고, 일반적 특성에 따른 리더-구성원 교환관계(LMX), 임파워먼트, 조직성과에 대한 차이를 검증하기 위해서 T-test와 ANOVA를 이용하고 유의한 변수에 대하여 Scheffe 사후검정을 시행하였다. 변수 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하였다. 독립변수인 리더-구성원 교환관계(LMX), 임파워먼트가 종속변수인 조직성과의 직무만족과 조직몰입에 미치는 요인을 찾아내기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적인 특성

연구대상자는 여자가 317명(97.8%)으로 대부분을 차지하였고, 나이는 25~29세가 135명(41.7%)으로 가장 많았고 20~24세 88명(27.2%), 30~34세 57명(17.5%), 35세 이상이 44명(13.6%)으로 나타났다. 학력수준에서는 전문대학 졸업이 204명(63.0%)으로 가장 많았고, 대학교 졸업이 81명(25.0%), 대학원 졸업이 39명(12.0%)순이었다. 임상경력은 4~10년이 143명(48.5%), 3년 이하가 94명(31.9%), 10년 이상 58명(17.9%)으로 나타났고, 직급은 일반치과위생사가 260명(80.2%)으로 가장 많았으며, 근무기관의 형태는 치과의원이 154명(47.5%)으로 가장 많았다(Table 1).

2. 임파워먼트 신뢰성과 타당성 분석

임파워먼트에 대한 12문항을 요인분석한 결과는 Table 2에 나타난 바와 같이 고유치(Eigen value)가 1이상인 3개의 요인이 탐색되었으며, 이 요인들의 설명력은 68.79%로 나타났다.

임파워먼트는 기존연구에서 의미성, 역량성, 영향력, 자

기결정성의 4개의 하위영역으로 구분하였으나 이 연구의 요인분석결과 영향력과 자기결정성이 하나의 요인으로 묶여서 요인명을 '영향력'으로 명명하였으며, 6문항으로 적용하였다.

3. 대상자의 특성에 따른 LMX, 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입

연구대상자의 LMX, 임파워먼트, 직무만족 및 조직몰입에 관한 차이를 분석 결과는 다음과 같다(Table 3). LMX는 치과병원이 3.53으로 가장 점수가 높게 나왔으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 임파워먼트의 하위영역 중 의미성은 특정업무나 활동이 자신에게 중요하다는 것을 인지하는 것으로 임상경력이 10년 이상일 때 3.98로 가장 높게 나타났고($p < 0.01$), 직위에 따라서는 일반 치과위생사 3.86, 팀장급 4.02, 부장급 4.05로 직위가 높을수록 높게 나타났다. 임파워먼트의 세 가지 하위영역 중 역량성은 특정업무나 활동을 수행함에 있어서 성공적으로 마무리할 수 있는 능력으로 연령에 따라 35세 이상이 3.93으로 가장 높았고($p < 0.001$), 학력에 따라 대학원 졸업(3.61)이($p < 0.05$),

Table 1. General Characteristics of Subjects

Characteristic	n (%)
Gender	
Male	7 (2.2)
Female	317 (97.8)
Age (y)	
20~24	88 (27.2)
25~29	135 (41.7)
30~34	57 (17.5)
≥35	44 (13.6)
Education status	
College	204 (63.0)
University	81 (25.0)
Postgraduate school	39 (12.0)
Clinical career (y)	
< 3	94 (29.0)
4~10	172 (53.1)
> 10	58 (17.9)
Job position	
Team member	260 (80.2)
Team leader	58 (17.9)
Section chief	6 (1.9)
Agency work type	
Dental clinic	154 (47.5)
Dental Hospital	109 (33.6)
General hospital	61 (18.9)
Total	324 (100)

Table 2. Analysis of Reliability and Validity of Empowerment

Item	Factor 1 (impact)	Factor 2 (meaning)	Factor 3 (competence)
]Empowerment 1		0.829	
Empowerment 2		0.828	
Empowerment 3		0.882	
Empowerment 4			0.766
Empowerment 5			0.830
Empowerment 6			0.801
Empowerment 7	0.718		
Empowerment 8	0.642		
Empowerment 9	0.671		
Empowerment 10	0.812		
Empowerment 11	0.897		
Empowerment 12	0.883		
Eigen value	5.375	2.047	1.165
Variance explained (%)	44.788	17.055	9.0705
Reliability (Cronbach' α)	0.896	0.838	0.829

임상경력에 따라 10년 이상(3.80)인 경우가 가장 높았으며 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 영향력은 자신이 수행한 업무나 활동이 조직결과에 영향을 미칠 수 있다는 것으로 연령에 따라 30~34세에 3.54로 가장 높았고($p < 0.001$), 학력에 따라 대학원 졸업(3.61)이 ($p < 0.05$), 임상경력에 따라 10년 이상(3.64)이, 직위에 따라 팀장(3.70)인 경우가 가장 높았으며 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 직무만족은 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 없었다.

직무몰입은 연령에 따라 35세 이상이 3.54로 가장 높았고, 근무기관에 따라 치과의원에서 근무하는 치과위생사(3.46)가 가장 높았으며 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$).

4. LMX, 임파워먼트, 직무만족 및 직무몰입의 상관관계

LMX, 임파워먼트(의미성, 역량성, 영향력), 직무만족, 직무몰입의 상관관계를 살펴본 결과는 Table 4와 같다. 각 요인들이 모두 양의 상관관계를 보였으며, 조직몰입($r = 0.447$), 직무만족($r = 0.276$)과, 영향력($r = 0.287$), 역량성($r = 0.260$), 의미성($r = 0.206$)과 유의한 상관관계를 확인할 수 있었다.

5. 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족과 관련된 요인들의 연관성의 강도를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 다중 공선성 여부를 확인한 다중 공선성의 위험은 없는 것으로 나타나 회귀분석이 가능하였다.

직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 의미성($\beta = 0.325$), 조직몰입($\beta = 0.264$), 역량성($\beta = 0.164$)순으로 나타났다. 이들 변수 중 의미성, 조직몰입($p < 0.001$)과 역량성 p

< 0.01 은 통계적으로 유의하였으며 이들 변수들의 설명력은 38.6%였다.

6. 조직몰입에 영향을 미치는 요인

조직몰입과 관련된 요인들의 연관성의 강도를 분석한 결과는 Table 6과 같다. 다중 공선성 여부를 확인한 결과 다중 공선성의 위험은 없는 것으로 나타나 회귀분석이 가능하였다.

조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 LMX ($\beta = 0.321$), 직무만족($\beta = 0.275$), 의미성($\beta = 0.210$)순으로 나타났으며 통계적으로 유의미하였다($p < 0.001$). 설명력은 36.0%였다.

고 찰

사회적 변화와 더불어 병원조직도 최근 글로벌 의료산업 환경변화에 발 빠르게 대응해 새로운 시장을 창출할 수 있는 전략모색이 요구되고 있다. 이러한 환경 속에서 지속적으로 의료서비스의 질을 향상시키기 위해서는 현대화된 시설, 선진화된 치료기법, 효율적인 경영 등 많은 조건을 충족해야 하지만 가장 중요한 사항 중의 하나는 인적자원일 것이다. 치과의료에서 인적자원의 대부분을 차지하는 치과위생사는 조직의 성장과 발전에 가장 중요한 요소가 되고 있으므로 구성원간의 관계형성을 도모하고 임파워먼트를 증진시키는 것은 치과위생사의 직무만족과 조직몰입을 높이는 데 중요한 일이다¹⁵⁾. 따라서 본 연구에서는 치과위생사들의 리더와 구성원의 교환관계(LMX), 임파워먼트를 알아보고, 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고자 수행되었다.

Table 3. LMX (Leader-Member Exchange) and Empowerment, Organizational Performance in Accordance with Characteristics

Characteristic	LMX	Empowerment			Organizational performance		
		Meaning	Competence	Impact	Job satisfaction	Organizational commitment	Organizational performance
Age (y)							
20~24	3.46±0.50	3.93±0.63	3.46±0.60 ^a	3.08±0.67 ^a	3.54±0.68	3.34±0.74 ^a	3.34±0.74 ^a
25~29	3.45±0.61	3.81±0.55	3.53±0.57 ^a	3.38±0.64 ^{b,c}	3.49±0.64	3.27±0.58 ^{ab}	3.27±0.58 ^{ab}
30~34	3.39±0.61	3.99±0.50	3.81±0.60 ^b	3.54±0.71 ^c	3.68±0.64	3.52±0.68 ^{ab}	3.52±0.68 ^{ab}
35 <	3.58±0.45	3.93±0.40	3.93±0.41 ^b	3.30±0.59 ^{ab}	3.70±0.51	3.54±0.59 ^b	3.54±0.59 ^b
p-value	0.398	0.135	<0.0001***	<0.0001***	0.119	0.021*	0.021*
Education status							
College	3.47±0.57	3.85±0.52	3.28±0.56 ^a	3.28±0.56 ^a	3.52±0.56	3.33±0.71	3.33±0.71
University	3.47±0.56	3.89±0.55	3.27±0.72 ^{ab}	3.27±0.72 ^a	3.57±0.65	3.39±0.64	3.39±0.64
Postgraduate school	3.41±0.56	3.96±0.58	3.61±0.54 ^b	3.61±0.87 ^b	3.65±0.72	3.31±0.58	3.31±0.58
p-value	0.839	0.594	0.028*	0.015*	0.572	0.659	0.659
Clinical career (y)							
< 3	3.50±0.48	3.96±0.55 ^b	3.56±0.59 ^a	3.06±0.66 ^a	3.56±0.63	3.39±0.68	3.39±0.68
4 ~ 10	3.43±0.63	3.75±0.54 ^a	3.61±0.54 ^a	3.49±0.58 ^b	3.49±0.65	3.31±0.65	3.31±0.65
> 10	3.42±0.65	3.98±0.50 ^b	3.80±0.66 ^b	3.63±0.68 ^b	3.74±0.60	3.42±0.54	3.42±0.54
p-value	0.938	0.005**	0.047*	<0.001***	0.074	0.501	0.501
Job position							
Team member	3.47±0.55	3.86±0.56	3.59±0.58	3.23±0.66 ^a	3.53±0.64	3.34±0.67	3.34±0.67
Team leader	3.44±0.58	4.02±0.45	3.72±0.60	3.70±0.61 ^b	3.74±0.60	3.49±0.55	3.49±0.55
Section chief	3.50±0.85	4.05±0.49	3.44±0.77	3.52±0.67 ^b	3.33±0.51	3.25±0.59	3.25±0.59
p-value	0.938	0.101	0.261	<0.0001***	0.058	0.291	0.291
Agency work type							
Dental clinic	3.47±0.53 ^{ab}	3.93±0.51	3.65±0.54	3.31±0.64	3.58±0.56	3.46±0.69 ^b	3.46±0.69 ^b
Dental Hospital	3.53±0.54 ^b	3.83±0.54	3.56±0.60	3.33±0.66	3.54±0.68	3.33±0.56 ^{ab}	3.33±0.56 ^{ab}
General hospital	3.31±0.65 ^a	3.90±0.64	3.62±0.68	3.30±0.78	3.58±0.94	3.19±0.67 ^a	3.19±0.67 ^a
p-value	0.047*	0.336	0.483	0.932	0.861	0.018*	0.018*

Values are presented as mean±standard deviation.

^{a-c}Values are significantly different using the Scheffe method.

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001, statistically significant by one way ANOVA.

Table 4. Correlation among LMX (Leader-Member Exchange), Empowerment and Organizational Performance

Variable	LMX	Meaning	Competence	Impact	Job satisfaction	Organizational commitment
LMX	1.00	0.206**	0.260**	0.287**	0.276**	0.447**
Meaning		1.00	0.429**	0.261**	0.530**	0.426**
Competence			1.00	0.490**	0.419**	0.294**
Impact				1.00	0.305**	0.258**
Job satisfaction					1.00	0.480**
Organizational commitment						1.00

**p < 0.01.

Table 5. Factors Affecting the Job Satisfaction

Variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p-value	Tolerance	VIF
	B	SE	β				
Constant	0.268	0.252		1.062	0.289		
LMX	0.033	0.056	0.030	0.593	0.553	0.717	1.395
Meaning	0.379	0.060	0.325	6.311	0.000***	0.655	1.526
Competence	0.178	0.058	0.164	3.039	0.003**	0.729	1.372
Impact	0.059	0.048	0.063	1.239	0.216	0.679	1.472
Organizational commitment	0.259	0.052	0.264	4.998	0.000***	0.764	1.309

R=0.629, R²=0.396, Adj R²=0.386, F=41.616***

SE: standard error, VIF: variance inflation factor, LMX: Leader-Member Exchange, Adj: adjusted.

p-value determined from multiple linear regression analysis.

p < 0.01, *p < 0.001.

Table 6. Factors Affecting the Organizational Commitment

Variable	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p-value	Tolerance	VIF
	B	SE	β				
Constant	0.052	0.263		0.198	0.843		
LMX	0.371	0.055	0.321	6.738	0.000***	0.667	1.500
Meaning	0.250	0.065	0.210	3.850	0.000***	0.637	1.570
Competence	-0.013	0.062	-0.011	-0.203	0.840	0.726	1.377
Impact	0.031	0.050	0.033	0.628	0.531	0.872	1.147
Job satisfaction	0.281	0.056	0.275	4.998	0.000***	0.652	1.534

R=0.609, R²=0.370, Adj R²=0.360, F=37.401***

SE: standard error, VIF: variance inflation factor, LMX: Leader-Member Exchange, Adj: adjusted.

p-value determined from multiple linear regression analysis.

***p < 0.001.

리더와 구성원의 교환관계(LMX)는 연령이 많을수록 높은 점수를 보였으나 유의한 차이를 나타나지 않은 데 비해 Yi와 Yi¹⁶⁾의 연구에서는 연령이 많을수록 교환관계 점수가 높게 나타나 유의한 차이를 보였다. 연령이 높을수록 한 부서의 책임을 맡고 있는 팀장급이 대부분이므로 팀원들과의 관계형성에 신경을 많이 쓰고 있음을 나타내는 결과로 보인다. 최종학력은 높을수록 교환관계 점수가 낮게 나타났으며

이는 Gwon과 Jung¹⁷⁾, Choi 등¹⁸⁾의 연구에서도 고학력일수록 상대적인 우울감으로 함께 일하는 치과위생사와 관계형성이 안 좋아 감정노동 수준이 높다는 결과와 일치하였다. 근무기관형태에 따라서는 치과병원에 근무하는 치과위생사가 3.53으로 가장 높은 점수를 보여 치과의원이나 대학병원 치과위생사보다 치과병원에 근무하는 치과위생사가 리더와 구성원의 교환관계(LMX)가 원활한 것으로 나타났다.

치과병원에는 치과위생사 근무인원이 많아 명확한 업무분담과 체계적인 조직도가 이루어져 있으며, 다양한 교육과 소통으로 리더와 구성원의 교환관계(LMX)를 원활하게 해주는 것 같다. 치과위생사의 임파워먼트는 의미성, 역량성, 영향력의 3가지 하부요인으로 조사하였으며, 의미성은 특정업무나 활동이 자신에게 중요하다는 것을 인지하는 것으로 임상경력이 10년 이상인 치과위생사가 3.98로 가장 높게 나타나 유의한 차이를 보였다. 이는 10년 이상인 치과위생사는 대부분 조직에서 리더의 역할을 담당하므로 업무에 대한 책임감으로 의미성이 높게 나타난 것으로 보여 치과위생사의 업무수행에 있어 연차별 업무분담을 통한 책임감과 업무에 대한 성취도를 높여 줄 필요가 있다. 역량성은 특정업무나 활동을 수행함에 있어서 성공적으로 마무리할 수 있는 능력으로 연령이 많을수록 교육수준이 높을수록 임상경력이 오래될수록 높게 나타났다. 연령에 따라서는 35세 이상이 3.93으로 가장 높게 나타나 연령이 많을수록 역량성이 높은 것으로 나타났으며 유의한 차이를 보였다($p < 0.001$). 이는 Shin¹⁹⁾의 연구에서 연령이 증가할수록, 근무경력이 많을수록 임파워먼트가 높다는 결과와 일치하였다. 교육수준은 전문대 졸업 3.28, 대학교 졸업 3.27, 대학원 졸업 3.61로 대학원 졸업한 치과위생사가 역량성이 높은 것으로 나타났다. Kim¹³⁾의 연구에서도 사회복지사의 연령이 많을수록, 대졸과 전문대졸에 비해 대학원 이상에서 역량성이 높은 것으로 나타나 본 연구의 결과와 일치하였다. 치과위생사의 임파워먼트 중 역량성은 사회초년생보다 임상경력이 오래 되고 연령이 많고 교육수준이 높을수록 업무에 대한 수행능력이 뛰어나므로 이와 같은 결과를 보인 것 같다.

영향력은 자신이 수행한 업무나 활동이 조직결과에 미칠 수 있음을 의미하는 것으로 30~34세에 3.54로 가장 높게 나타나 유의한 차이를 보였고, 교육수준이 높을수록, 임상경력이 10년 이상인 경우 3.63점으로 가장 높게 나타나 유의한 차이를 보였으며, 팀 구성원보다 팀 리더일 때 높은 점수를 보여 유의한 차이가 있었다. 조직성과는 본 연구에서는 직무만족과 조직몰입으로 조사하였으며 임상경력이 10년 이상일 때 직무만족이 높았으며, Lee 등²⁰⁾의 근무경력이 낮을수록 직무만족이 낮다는 결과와 일치하였다. 조직몰입은 나이가 많을수록, 치과의원에 근무할수록 조직몰입이 높은 것으로 나타났고 유의한 차이가 있었다. Kim 등²¹⁾의 연구결과 나이가 많을수록 조직몰입이 높게 나타난 결과와 일치하며, 종합대학병원에 근무하는 경우 조직몰입이 높게 나타난 결과와는 일치하지 않았다. 리더와 구성원의 교환관계(LMX), 임파워먼트(의미성, 역량성, 영향력)는 직무만족, 조직몰입과 모두 양의 상관관계를 보이며 각각의 하위영역

은 높은 상관관계를 가졌다.

직무만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 의미성($\beta=0.325$), 조직몰입($\beta=0.264$), 역량성($\beta=0.164$)순으로 나타났다. 따라서 치과위생사가 자신에게 맡겨진 일을 중요하게 여기고 자신의 일에 관심을 갖고 가치관을 가지며 자신이 보유한 능력을 사용하여 직무를 잘 수행할 수 있다는 믿음과 확신을 갖는 것이 직무만족에 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 즉 임파워먼트는 병원조직의 운영목표와 구성원 자신의 권한과 자율성 강화, 영향력 향상으로 구성원 개인의 임파워먼트를 강화시킴으로써 직무만족과 조직의 효율성을 높이는 기회로 활용할 수 있을 것이다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 리더와 구성원의 교환관계(LMX)가 ($\beta=0.321$), 직무만족($\beta=0.275$), 의미성($\beta=0.210$)순으로 나타났다. 리더와 구성원간의 관계가 좋고 자신의 일을 중요하게 여기며 일에 관심을 가질 때 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 본 연구는 편의 표본 추출하였기에 치과위생사 전체로 일반화시키는 데 한계가 있으며, 지속적인 관찰로 조사하지 못하였기에 일정기간에 걸쳐 조사하는 후속 연구가 필요하다. 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 치과위생사의 리더와 구성원의 교환관계(LMX)와 임파워먼트를 알아보고, 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 규명하였다. 치과위생사 리더와 구성원간의 교환관계의 질은 리더에 대한 신뢰와 관리자 등의 인식에 영향을 주고, 구성원의 임파워먼트를 높이고 결과적으로 직무만족과 조직몰입을 높이므로 치과위생사조직의 효과적인 인력관리와 조직성과 달성에 도움이 될 것이라 기대한다.

요 약

치과위생사의 리더-구성원 교환관계(LMX)와 임파워먼트가 조직의 성과에 미치는 영향을 살펴봄으로써 치과위생사조직에서의 인적자원관리와 치과위생사의 직무만족과 조직몰입을 도모하여 조직업무성과를 높이는 데 기여하고자 한다. 2015년 3월 2일부터 3월 31일까지 울산, 부산, 대구 지역 치과의료기관에 종사하는 치과위생사 324명(회수율 92.6%)을 분석대상으로 하였고 설문조사 결과는 다음과 같다.

리더와 구성원의 교환관계(LMX)는 치과병원에 근무하는 치과위생사가 높은 점수를 보였고, 임파워먼트는 직위가 높을수록, 나이가 많을수록, 학력이 높을수록 임파워먼트가 높은 것으로 나타났다. 리더-구성원 교환관계(LMX), 임파워먼트, 직무만족, 조직몰입은 유의한 양의 상관관계를 보여 치과위생사의 리더-구성원 교환관계(LMX)가 원활하고

임파워먼트가 높을수록 직무만족과 조직몰입 수준이 증가하고 있음을 파악할 수 있다. 치과위생사들의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 의미성($\beta=0.325, p<0.001$)이며, 조직몰입($\beta=0.264, p<0.001$), 역량성($\beta=0.164, p<0.01$)순으로 나타났다. 치과위생사들의 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 LMX($\beta=0.321, p<0.001$)이며, 직무만족($\beta=0.275, p<0.001$), 의미성($\beta=0.210, p<0.001$)순으로 나타났다. 이상의 결과를 종합해 볼 때 치과의료현장에서 종사하는 치과위생사의 리더-구성원 교환관계(LMX)와 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 영향을 주므로 치과위생사조직의 관리자와 팀원간의 상호교환관계형성과 임파워먼트 증진을 위한 다양한 교육프로그램 개발이 마련되어야 할 것이다.

감사의 글

이 연구는 2014년도 춘해보건대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행된 결과로 이에 감사드립니다.

References

1. Oh EH, Chung BY: The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 17: 391-401, 2011.
2. Kim TH, Son EY, Shin JH: The relationship among LMX and empowerment, job satisfaction and customer orientation: focused on the culinary staff on the deluxe hotel in Seoul. *Korea J Tourism Hosp Res* 21: 321-335, 2007.
3. Kang YS, Baek GB, Kim JH: Moderating effects of leadership styles between leader-member exchange and organizational commitment, and organizational citizenship behavior. *J Acad Manag* 25: 349-374, 2001.
4. Yu OD: The effect of leader-member exchange on organizational citizenship behavior : Focusing a military organization. Unpublished master's thesis, Uiduk University, Gyeongju, 2008.
5. Lee J, Jang K: The effects of leader-member exchange relations on job satisfaction and organizational commitment. *J Korean Human Resource Develop* 5: 55-74, 2003.
6. Min S, Kim HY, Kim EA, Jeong YJ, Park KI: The moderating effect of LMX in relationship between leadership and organizational commitment: A group of nurses in a university as subjects. *Daehan J Bus* 24: 3401-3421, 2011.
7. Laschinger Havens DS: Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice, conditions for work effectiveness. *J Nurs Admin* 26: 27-35, 1996.
8. Vecchio RP: A Dyadic interpretation of the contingency model of leadership effectiveness. *J Acad Manag* 22: 590-600, 1979.
9. Hong JS: The relationship of salesperson competencies with performance in the Korean pharmacy utical industry. Unpublished master's thesis, Ewha Woman University, Seoul, 2004.
10. Spreitzer GM: Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement and validation. *J Acad Manag* 38: 1442-1465, 1995.
11. Jung HJ: A study on the influence of empowerment of job satisfaction and organizational commitment: Unpublished master's thesis, Seoul University, Seoul, 1998.
12. Donovan DT, Brown TJ, Mowen JC: Internal benefits of service-worker customer orientation: Job satisfaction, commitment, and organization. *J Marketing* 68: 128-146, 2004.
13. Kim DY: The effect of self-leadership of social workers on organizational performance. Unpublished master's thesis, Daegu Haany University, Daegu, 2015.
14. LeRouge C, Nelson A, Blanton JE: The impact of role stress fit and self-esteem on the job attitudes of IT professionals. *Inf Manag* 43: 928-938, 2006.
15. Kyung EL: Moderating effects of leader-member exchange (LMX) on job burnout in dietitians and chefs of institutional foodservice. *Nutr Res Pract* 5: 80-87, 2011.
16. Yi HH, Yi YJ: Influence of leader-member exchange quality of head nurses and clinical nurse on organizational commitment and job satisfaction in clinical nurses. *Korean J Acad Nurs Adm* 20: 195-205, 2004.
17. Gwon MY, Jung MH: Study of dental hygienist's stress degree and adaptation method. *J Dent Hyg Sci* 4: 133-40, 2004.
18. Choi HJ, Bang HJ, Chung EY, Seo YG: Factors that affect the level of emotional labor in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 14: 295-301, 2014.
19. Shin SH: A study on empowerment of the clinical dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 10: 185-190, 2010.
20. Lee HO, Ju OJ, Kim KS: An analysis on factors related to the job satisfaction of dental hygienists at J region. *J Dent Hyg*

Sci 7:65-72, 2007.

21. Kim YK, Choi MS, Jung KT, Kim YH: A study on relation to empowerment of dental hygienist and immersion of duty and devotion of organization. Korean J Hosp Manag 8: 76-110, 2003.