

치과위생사의 핵심역량이 직무성과에 미치는 영향

박정현 · 이유희[†]

춘해보건대학교 치위생과

Influence of Dental Hygienists' Core Competencies on Job Performance

Jung Hyun Park and Yu Hee Lee[†]

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

This study targeted 123 dental hygienists working at the university and dental hospital as well as the dental clinic in Busan. The study ran for 5 months beginning July 23, 2016. The purpose of the study was to understand the relationship between core competencies and job performance for dental hygienists. The major core competencies of dental hygienists were interpersonal relation competency (3.61) was the highest, followed by management and educational competency (3.59), organizational relation competency (3.57), and basic dental hygiene management competency (3.56). Regarding the subjects' job performance, 'the task requested by a boss could be finished by the deadline' (3.93) was the highest, followed by 'there has been no case where others were harmed owing to carelessness' (3.76). 'The performance exceeding the targets set by the boss' (3.11) was relatively low. The group working for dental hospitals showed higher job performance than the group working for dental clinics ($p=0.009$) while there were high correlations between core competencies and job performance ($p=0.733$). Also, analysis for understanding relevant variables of core competencies that affected job performance revealed that the interpersonal relation competency ($p=0.25$), self-control competency ($p=0.32$), and basic dental hygiene competency ($p=0.15$) were significant. In summary, reinforcement of the dental hygienists' core competencies has a positive effect on job performance. Improved job performance in turn should improve patient care as well as the performance of the healthcare organization overall which will be eventually helpful to the provision of high-quality medical service to patients, and helpful for the hospital organization. Helpful in making their performance better. Therefore, it would be necessary to establish administrative/educational support to facilitate dental hygiene education to develop major competencies and vocational basic abilities, as well as reinforce diverse competency educational programs for the current dental hygienists.

Key Words: Competencies, Dental hygienists, Performance

서론

고도로 급변하는 의료산업은 의료 환경의 생존경쟁에 따라 다양한 인적, 물적 자원의 요구 변화가 일어나고 있다. 치과 의료 환경에서도 역시 병원의 대형화, 공동개원, 네트워크 경영 그리고 의료서비스 질의 요구도 증가 등의 변화에 직면하고 있다. 2015년 한국치과 의료연감¹⁾의 치과병·의원 현황 조사를 살펴보면 치과병원이 2004년 108개소, 2010년

191개소, 2014년 205개소로 계속적으로 증가하고 있으며, 치과의원 역시 2004년 12,083개소, 2010년 14,681개소, 2014년 16,172개소로 증가하고 있다. 이는 치과 의료기관들의 발전과 동시에 생존경쟁을 위한 많은 노력들이 요구된다. 그리고 2014년 의료기관별 외래환자의 진료비 지불 방법을 살펴보면 진료비 전액을 자비로 부담하는 비율이 전체 평균 3.8%인데 반해 치과병원은 25.5%, 치과의원은 17.2%로, 치과병·의원의 전액 자비부담비율이 다른 의료기관에

Received: January 31, 2017, Revised: February 21, 2017, Accepted: February 25, 2017

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

[†]Correspondence to: Yu Hee Lee

Department of Dental Hygiene, Choonhae College of Health Sciences, 9 Daehak-gil, Ungchon-myeon, Ulju-gun, Ulsan 44965, Korea
Tel: +82-52-270-0260, Fax: +82-52-270-0239, E-mail: eu1983@naver.com

Copyright © 2017 by Journal 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.

비해 월등히 높게 나타났다¹⁾. 치과진료는 타 진료에 비해 환자 자비 부담금이 높은 만큼 치과 의료서비스를 이용하는 환자들의 질적 요구가 높아질 것이다. 이러한 의료 환경 속에서 병원 조직의 생존과 성장을 이끌어 갈 수 있는 핵심 자원 중에 하나인 인적 자원의 역량이 중요하게 부각되고 있다. 역량이란 개인이 수행하는 업무의 주요한 부분들에 영향을 주고 업무성과와 관련성이 높고, 조직에서 널리 받아들여지는 성과기준에 대비하여 측정될 수 있으며, 교육훈련과 개발을 통하여 개선될 수 있는 지식과 기술, 태도의 집합체이다²⁾. 결국 직무상황에 따라 특정한 지식, 기술 및 태도의 조합이 다르게 활용된다는 점에서 직무와 개인의 행동특성, 성과가 통합적으로 접근할 필요가 있다³⁾. 직업사회에서 요구하는 역량을 각 분야의 전문적인 지식과 기술 및 태도뿐만 아니라 현장에서 직면한 다양한 문제를 유연하게 해결해 나갈 수 있는 전공능력과 직업기초능력이 종합적으로 요구된다. 직업사회에서 관계 관리능력, 자기인식능력, 사회인식능력, 병원형태는 직무성과에 영향을 미치는 요인이라고 할 수 있다⁴⁾. 그리고 서비스 대상자에게 양질의 서비스를 제공하기 위해서 서비스 제공자의 역량 강화는 중요한 요인이라고 하였다⁵⁾. 또한 역량이 강화된 조직 구성원은 여러 가지 문제들을 해결하기 위해서 가능성 있는 접근을 할 뿐만 아니라 변화에 적극적으로 참여하고 창의적인 사고를 할 수 있다⁶⁾. 간호사 역량에서 높은 지식과 전문성, 업무처리능력 등의 인적서비스 역량은 간호신뢰를 매개하여 충성도를 높이는 중요한 요소일 뿐만 아니라 병원 경영 성과에 중요한 요소라고 하였다⁷⁾. 그리고 조직 내 구성원들의 원활한 의사소통체계와 갈등관리는 직무의 만족도를 높임으로써 조직 내 생산성과 효율성을 증대시키고 양질의 치과의료 서비스를 제공할 수 있다고 하였다⁸⁾. 따라서 치과위생사는 다양한 치과 의료현장에서 일어나는 문제를 적절히 대처할 수 있는 핵심 역량을 갖추어 직무를 원활하게 수행하고, 직무 성과를 높이도록 해야 한다. 이와 관련하여 치과위생사의 역량을 종합적으로 평가하고 직무성과와 관련성을 파악하는 것이 중요한데 기존의 연구에서는 치과위생사의 직무만족도⁹⁾, 임파워먼트와 조직성과¹⁰⁾, 조직 내 갈등과 직무만족 간의 관련성⁸⁾ 등의 연구가 대부분이다. 그래서 본 연구는 치과 의료현장에서 근무하는 치과위생사의 핵심역량과 직무성과의 수준과 관련성을 파악하고, 직무성과에 미치는 영향을 알아봄으로써 치과위생사가 직무성과를 달성하기 위해 갖추어야 할 역량을 개발하고 향상시키는 데 기초자료를 제공하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구 대상

본 연구는 인제대학교 생명윤리심의위원회로부터 승인을 받은(IRB2-1041024-AB-N-01-20160404-HR-013) 후 2016년 7월 23일부터 5개월간 부산광역시 소재한 대학병원 치과, 치과병·의원 및 보건소에 근무하는 치과위생사 150명을 대상으로 연구목적과 방법에 대하여 충분한 설명을 이해하고, 자발적 참여와 동의를 얻은 대상자를 선정하여 조사하였다. 최종 분석은 설문에 응답한 조사대상자 150명 중 설문의 응답이 불성실한 자료를 제외한 123명을 분석대상으로 하였다.

2. 연구 방법

본 연구의 설문지는 Lee 등¹¹⁾의 선행연구를 참조하여 치과위생사의 역량에 맞도록 수정·보완하였고, 직무성과는 Kim과 Han⁴⁾의 연구에서 참고하여 본 연구의 설문도구를 구성하였다. 설문 문항은 일반적인 특성 나이, 결혼유무, 최종학력, 근속연수, 병원형태, 직무범위 6문항, 핵심역량관련 34문항, 직무성과 10문항으로 구성되어 있으며, 자기기입식 설문조사하는 방식으로 하였다. 분포점수는 Likert의 5점 척도로 최저 1점, 최고 5점으로 하여 점수가 높을수록 핵심역량과 직무성과가 높은 것으로 해석하였으며, 직무성과의 Cronbach's α 는 0.900이고, 핵심역량의 세부요인별 Cronbach's α 는 0.6 이상으로 나타났다.

3. 통계분석

자료 분석은 수집된 자료를 IBM SPSS ver. 18.0 (IBM Co.,

Table 1. Reliability of Questionnaire for Dental Hygiene Core Competency Survey

Competency classification	Mean±SD	Cronbach's α
Achievement	3.46±0.722	0.874
Lead	3.40±0.624	0.625
Use of information collection	3.34±0.665	0.797
Interpersonal relationship	3.61±0.603	0.786
Organizational relation	3.57±0.677	0.835
Thinking	3.47±0.679	0.897
Flexibility	3.49±0.675	0.808
Self control	3.36±0.716	0.855
Management and education	3.59±0.680	0.776
Basic dental hygiene management	3.56±0.773	0.884
Ethical	3.46±0.710	0.907
Total	3.48±0.551	

SD: standard deviation.

Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 일반적인 특성은 빈도분석을 하였고 일반적인 특성과 핵심역량, 일반적인 특성과 직무성과는 t-test와 ANOVA를 이용하여 분석하였고, 각 변인들과의 관련성은 상관분석을 하였다. 그리고 직무성과에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 11가지 핵심역량을 독립변수로 하여 선형 다중회귀분석을 이용하였다. 유의성 판정은 $p < 0.05$ 로 하였다.

결 과

1. 연구대상자의 핵심역량과 신뢰도

총 11개의 영역으로 구분하여 조사한 핵심역량 분석결과는 Table 1과 같다. 대인관계능력 문항이 3.61점으로 가장 높았으며 환자관리 및 교육역량이 3.59점, 조직관계 인식역량 3.57점, 기본치위생 관리역량 3.56점 순으로 높았고 정보수집 및 활용역량은 3.34점으로 가장 낮았으며 11개 영역의 신뢰도 분석결과 모두 Cronbach's α 0.6 이상으로 모두 높은 값을 보여주었다.

2. 연구대상자의 직무성과와 신뢰도

연구대상자의 직무성과와 신뢰도 분석결과는 Table 2와 같다. 10개의 직무성과 평가 항목 중 상사가 요구한 일을 기일 내에 마칠 수 있다. 항목이 3.93점으로 가장 높았고 상사가 책정해놓은 목표치보다 언제나 초과달성한다는 항목이 3.11점으로 가장 낮은 결과를 보였으며 직무성과 항목의 신뢰도 분석결과 0.900으로 높은 수치를 보였다.

3. 일반적인 특성에 따른 핵심역량과 직무성과

일반적인 특성에 따른 핵심역량을 살펴보면 연령분포는

20~29세가 73.2%, 30~39세 22.8%, 40세 이상이 4.1% 순이었고 미혼 78.0%, 기혼 22.0%였다. 최종 학력은 3년제를 졸업한 경우가 61.0%로 가장 높았다. 근속연수의 빈도분석은 조사대상자의 70% 이상이 20대의 연령층임을 감안하여 5년 미만 근속한 경우는 1년 단위로 분류하여 조사하였다. 그 결과 7년차 이상은 29.3%, 1년차 미만이 14.6%의 분포를 보였다. 병원형태는 치과의원에 근무하는 경우가 55.3%로 가장 높았고 다음은 치과병원 30.9%, 대학병원 13.8% 순이었다. 직무범위는 76.4%가 진료협조, 직원관리 및 경영, 예방처치, 기타, 구강보건교육 순으로 구강보건교육이 상대적으로 가장 낮은 분포를 보였다. 연령이 40세 이상, 미혼, 전문대 졸업, 근속연수가 1년차 미만인 경우 핵심역량이 가장 높은 값을 보여주었고, 병원형태에 따른 분류에서는 치과병원 근무하는 경우, 직무 범위에서는 기타항목의 핵심역량이 높았다. 분석결과 유의한 값은 없었다. 일반적인 특성에 따른 직무성과를 살펴보면 20대, 미혼의 치과위생사의 경우 더 높은 직무성과를 나타냈으며 학력은 전문대학 졸업인 경우 3.55로 가장 높고 4년제 대학 3.32, 대학원 졸업 3.26 순으로 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다($p < 0.05$). 근속연수는 4년차 미만에서 가장 높았고 병원형태에서는 치과병원이 3.58점 ($p < 0.05$)으로 가장 높았고, 치과의원 3.48점, 대학병원 3.07점 순으로 유의한 분석결과를 보여주었다. 직무 범위에서는 기타 업무의 직무성과가 가장 높았다(Table 3).

4. 관련 변수들과의 관련성

핵심역량과 직무성과 간의 관계를 알아보기 위해 분석한 결과는 Table 4와 같다. 11개의 핵심역량과 직업성과의 상관관계 분석결과 모든 항목에서 0.421 이상의 통계적으로 유의한 분석결과를 나타내었다. 특히 대인관계능력과 직무성과는 0.670으로 가장 높은 값을 보여주었다($p < 0.01$).

5. 일반적 특성과 핵심역량이 직무성과에 영향을 미치는 요인

일반적 특성과 핵심역량이 직무성과에 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 분석한 결과는 Table 5와 같다. 직무성과에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 직무성과를 종속변수로 하고 6개의 일반적인 특성과 핵심역량을 독립변수로 하여 회귀분석을 하였고 분석결과 핵심역량은 조직성과에 유의한 영향을 미쳤다($p < 0.001$). 이는 핵심역량이 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. F값은 18.67이고 상관계수는 0.753, 설명력은 56.7%였다.

Table 2. Reliability of Questionnaire for Dental Hygiene Job Performance Survey

Classification	Mean±SD	Cronbach's α
Can do more than expect	3.45±0.842	0.900
Can do in time	3.93±0.837	0.900
To complete task can reduce the time	3.58±0.859	0.900
Achieve more than the target value	3.11±0.787	0.900
Can do creative suggestions	3.28±0.881	0.900
No harm on others	3.76±0.924	0.900
Never received complaints from others	3.34±0.867	0.900
Always satisfy job performance	3.23±0.787	0.900
Receive respect and support	3.41±0.712	0.900
Receive trust	3.46±0.643	0.900
Total	3.45±0.593	0.900

SD: standard deviation.

Table 3. Relation of Core Competency and Job Performance by General Information (n=123)

Variable	Classification	n (%)	Core competency		Job performance	
			Mean±SD	p	Mean±SD	p
Age (y)	20 to ≤29	90 (73.2)	3.51±0.556	0.344	3.50±0.618	0.390
	30 to ≤39	28 (22.8)	3.35±0.519		3.34±0.535	
	≥40	5 (4.1)	3.61±0.227		3.30±0.339	
Marriage	Yes	27 (22.0)	3.42±0.557	0.519	3.34±0.417	0.277
	No	96 (78.0)	3.50±0.538		3.49±0.632	
Education level	College	75 (61.0)	3.57±0.560	0.063	3.55±0.626	0.075
	University	35 (28.5)	3.35±0.493		3.32±0.537	
	Graduate school	13 (10.6)	3.31±0.465		3.26±0.437	
Job term (y)	< 1	18 (14.6)	3.80±0.519	0.069	3.82±0.629	0.051
	1 ≤ to < 2	14 (11.4)	3.57±0.528		3.47±0.593	
	2 ≤ to < 3	15 (12.2)	3.43±0.487		3.44±0.507	
	3 ≤ to < 4	15 (12.2)	3.61±0.776		3.62±0.696	
	4 ≤ to < 5	8 (6.5)	3.40±0.365		3.39±0.376	
	5 ≤ to 6	17 (13.8)	3.31±0.444		3.31±0.573	
	≥ 7	36 (29.3)	3.35±0.485		3.28±0.551	
Type of institution	University hospital	17 (13.8)	3.22±0.559	0.088	3.07±0.741	0.009
	Dental hospital	38 (30.9)	3.57±0.487		3.58±0.495	
	Dental clinic	68 (55.3)	3.49±0.553		3.48±0.570	
Work	Prevention	7 (5.7)	3.42±0.438	0.679	3.38±0.410	0.393
	Oral health education	2 (1.6)	3.15±0.582		3.38±0.410	
	Treatment assistant	94 (76.4)	3.50±0.564		3.45±0.621	
	Administration and management	15 (12.2)	3.35±0.487		3.45±0.621	
	Etc.	5 (4.1)	3.64±0.373		3.88±0.476	

SD: standard deviation.

Table 4. The Relevance of Variables

Variable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Achievement	1											
2. Lead	0.650**	1										
3. Use of information collection	0.575**	0.631**	1									
4. Interpersonal relationship	0.600**	0.676**	0.690**	1								
5. Organizational relationship recognition	0.581**	0.520**	0.628**	0.728**	1							
6. Thinking	0.557**	0.566**	0.680**	0.739**	0.687**	1						
7. Flexibility	0.553**	0.543**	0.572**	0.679**	0.550**	0.715**	1					
8. Self control	0.583**	0.625**	0.628**	0.623**	0.566**	0.569**	0.655**	1				
9. Management and education	0.517**	0.555**	0.566**	0.690**	0.569**	0.590**	0.661**	0.586**	1			
10. Basic dental hygiene	0.421**	0.543**	0.499**	0.657**	0.528**	0.537**	0.560**	0.517**	0.782**	1		
11. Ethical	0.578**	0.549**	0.550**	0.637**	0.541**	0.568**	0.490**	0.559**	0.610**	0.656**	1	
12. Job performance	0.541**	0.589**	0.546**	0.670**	0.577**	0.529**	0.484**	0.600**	0.616**	0.636**	0.597**	1

**p<0.01, by Pearson's correlation coefficient.

6. 핵심역량이 직무성공에 영향을 미치는 요인

핵심역량이 직업무과에 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 분석한 결과는 Table 6과 같다. 직무성공에 영향을 미

치는 요인을 알아보기 위해 직무성공을 종속변수로 하고 11개의 핵심역량을 독립변수로 하여 회귀분석을 하였으며 분석결과 대인관계역량(p=0.025)과 자기조절역량은 직업성

Table 5. Effects of General Characteristics and Core Competencies on Job Performance

Variable	B	Standard error	β	t	p
Age	-0.048	0.106	-0.044	-0.450	0.653
Marriage	-0.042	0.131	-0.030	-0.323	0.747
Education level	-0.025	0.059	-0.029	-0.430	0.668
Job term	<0.001	<0.001	0.056	0.808	0.421
Type of institution	0.087	0.055	0.106	1.582	0.116
Work	0.086	0.053	0.106	1.628	0.106
Core competencies	0.761	0.070	0.708	10.844	<0.001

F=18.67, p<0.001, R=0.753a, R²=0.567.

Table 6. Influence of Job Performance of Core Competency

Independence variable	B	Standard error	β	t	p
constant	0.646	0.243		2.654	0.009
Achievement	0.073	0.076	0.089	0.958	0.340
Lead	0.040	0.097	0.042	0.410	0.683
Use of information collection	0.025	0.086	0.028	0.285	0.776
Interpersonal relationship	0.226	0.100	0.230	2.270	0.025
Organizational relationship recognition	0.082	0.084	0.094	0.975	0.332
Thinking	-0.007	0.095	-0.008	-0.076	0.939
Flexibility	-0.131	0.091	-0.149	-1.438	0.153
Self control	0.171	0.079	0.207	2.167	0.032
Management and education	0.037	0.100	0.043	0.374	0.709
Basic dental hygiene	0.216	0.083	0.281	2.592	0.011
Ethical	0.068	0.078	0.081	0.870	0.386

F=14.49, p<0.001, R=0.768a, R²=0.589.

과에 유의한 영향을 미쳤다(p=0.032). 또한 기본치위생 관리역량 또한 유의한 결과를 보여(p=0.011) 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석된다. F값은 14.49이고 상관계수는 0.768, 설명력은 58.9%였다.

고찰

끊임없는 변화와 혁신이 요구되는 경쟁사회에서 적응하지 못하는 조직은 도태하기 마련이므로 치과위생사 역시 변화하는 의료 환경에 적응하고 직무성과를 높이기 위한 역량이 강화되어야 한다⁴⁾. 이에 본 연구는 치과 의료현장에서 근무하는 치과위생사의 핵심역량과 직무성과의 수준과 관련성을 파악하고, 직무성과에 미치는 영향을 알아봄으로써 치과위생사가 직무성과를 달성하기 위해 갖추어야 할 역량을 개발하고 향상시키는 데 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

본 연구대상자의 핵심역량 수준을 살펴보면 대인관계역량이 3.61점으로 가장 높았으며, 환자관리 및 교육역량이 3.59점, 조직관계역량이 3.57점, 기본치위생 관리역량이

3.56점 순으로 나타났다. 이러한 역량은 직무를 수행하고 성과를 달성하기 위해 조직 구성원들과의 의사소통과 상호작용은 중요한 역량으로 볼 수 있으며, 환자들에게 전문적이고 양질의 의료서비스를 제공하는 데 갖추어져야 할 역량이라고 할 수 있다. Lee 등¹¹⁾의 연구에서 치과위생사가 지녀야 할 역량의 하위역량 중 대인영향력 역량이 3.59점으로 가장 높게 나타났으며, 인지 전문성 역량이 3.54점 순으로 나타났다. 본 연구와 역량의 하위영역 구분이 다소 차이가 있지만 조직사회에서 치과위생사로서 지녀야 할 전문성과 소양 부분에서 유사한 의견을 가진다고 보인다. 그리고 대상자의 직무성과에서는 상사가 요구한 일을 기일 내 마칠 수 있다 가 3.93점으로 가장 높았으며, 다음으로 지각하지 않고 부주의로 타인에게 피해를 준 적이 없다가 3.76점으로 다음 순으로 나타났으며 상사가 책정해놓은 목표치보다 초과달성 성과부분이 3.11점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 현재 본 연구대상자의 연령이 20대가 73.2%를 차지하고 있으므로 주로 팀장이나 실장 등의 중간 관리자 직위가 아닌 평직원의 직위를 가지고 있을 가능성이 크므로 주도

적, 창조적 업무의 성과를 달성하는 것보다 상사의 지침이나 자기 스스로 조절을 통해 달성할 수 있는 성과들이 높게 나타나는 것으로 보인다. Moon과 Lim¹²⁾의 연구에서 10년 이상 치과위생사의 중간관리자로서의 역할은 직원들에게 목표를 설정해주고 성과를 달성하였을 때 보상과 칭찬을 통하여 적절한 동기부여를 심어주고, 역량에 맞춰 적합한 업무에 배치, 직원들과 의사소통 등의 관리를 하는 것으로 나타났다. 이는 근무경력이나 나이가 직무성과의 각 하위개념에 따라 다르게 나타날 수 있음을 예측할 수 있다. Kim과 Han⁴⁾의 연구에서는 연령이 낮은 집단보다 높은 집단이 직무성과가 높은 것으로 유의하게 나타났으며, 치과병원에 근무하는 집단이 치과의원에 근무하는 집단보다 직무성과가 높은 것으로 나타났으나 유의하지 않았다. 본 연구에서는 치과병원에 근무하는 집단이 치과의원에 근무하는 집단보다 직무성과가 높은 것으로 나타났고($p=0.009$), 연령은 20~29세의 낮은 연령대에서 높게 나타나 다소 상이한 결과가 나타났다. 연령 부분의 결과는 위에서도 언급했듯이 조사대상자의 연령 분포도가 차이가 있기 때문이라고 생각된다. 그러나 대형화되고 있는 치과병원의 변화를 볼 때 치과병원에서 요구하는 치과위생사의 역할이 더 비중이 높아질 것이고 이는 직무의 성과로 연결되기 때문에 치과의원보다 치과병원에 근무하는 치과위생사의 직무성과가 높게 나타난 것으로 여겨진다. 직접적으로 본 연구와 비교할 수 없지만 Shim과 Lee¹³⁾의 연구에서 치과시설, 체계적인 조직, 직원 복지, 치과운영지침 등의 치과조직요인은 직무만족도와 상관관계가 있으며, 연봉제, 보상제도, 장기근속자 대우가 있는 집단이 직무에 만족도가 높은 것으로 나타났다. 근무일수, 장기근속자 우대, 승진기회제공 등의 근무환경이 치과의원보다 치과병원이 체계적으로 잘 이루어져 있다. 치과위생사의 적절한 보상과 동기부여는 근로의욕을 고취시키므로 치과의료 서비스의 질적 향상에 영향을 미칠 것이다¹⁴⁾. 이러한 연구결과들은 직무만족도가 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 유추해볼 때 본 연구에서 치과병원 근무자의 직무성과가 치과의원 근무자의 직무성과 높게 나타난 것은 뒷받침할 수 있다고 여겨진다. 그리고 핵심역량과 직무성과 간의 관계를 알아보기 위해 분석한 결과는 핵심역량과 직무성과 간에는 0.733으로 높은 상관관계를 가졌다. 이와 같은 결과는 간호사의 간호역량이 높을수록 간호업무성과가 높게 나타난다는 Ha와 Choi¹⁵⁾의 연구와 간호사의 핵심역량과 상사의 직무역량 인식이 간호업무성과와 유의한 상관관계가 있다는 결과와 일치하였다¹⁶⁾. 그리고 Lee⁹⁾의 치과위생사를 대상으로 한 연구에서 전문 직업성이 높은 치과위생사가 직무만족이 높다고 하였고, Noh 등¹⁰⁾은

리더-구성원 교환관계가 원활하고 임파워먼트가 높을수록 직무만족과 조직몰입 수준이 증가한다고 하였다.

핵심역량이 직무성과에 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 분석한 결과는 대인관계역량($p=0.25$), 자기조절역량($p=0.32$), 기본치위생 관리역량($p=0.15$)이 유의하게 나타났다. 조직과 개인의 성과를 높이고 조직구성원 및 환자와 원활하게 소통하기 위해서는 대인관계능력이 중요하다. 특히 환자를 이해하고, 치료적인 관계를 수립하면서 다양한 의료인 및 조직구성원들과 효율적인 의사소통과 대인관계는 직무를 수행하는 데 중요한 역량이라고 할 수 있다. 다른 조직 구성원들과 협력적인 대인관계역량을 활용한다면 업무의 효율성과 만족도가 높일 수 있다. 그리고 자기조절능력은 다양한 임상현장에서 당황하거나 흥분하지 않고 감정을 스스로 통제하는 능력이 직무성과에 영향을 미칠 것으로 생각된다. Ko와 Kim¹⁷⁾의 연구에서 대인관계능력의 친근감은 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향요인 연구에서 상사의 직무역량과 대인서비스 역량, 개인효과성 역량으로 나타났다¹⁶⁾. 그리고 Jeung 등¹⁸⁾은 업무 수행능력에 대한 믿음인 자기효능감이 높을수록 직무의 몰입도가 높아진다고 하였다. 기본치위생역량은 치과위생사의 전공역량으로 전문성 있게 직무를 수행하는 데 근간이 되는 역량이다. 치과병의원에서 요구하는 치과위생사 직업능력은 직업의 소명의식이 가장 높게 나타났으며¹⁹⁾, 임상현장에서 치과위생사의 업무영역 중 경영지원관리역량과 진료협조역량이 중요하게 생각되는 직무역량으로 나타났다²⁰⁾.

이러한 결과를 종합해보면 치과위생사들의 역량 강화는 직무성과를 달성하는 데 중요한 기여요소임을 알 수 있고, 이것은 궁극적으로 환자들에게 양질의 의료서비스 제공하고 병원조직의 성과 달성에도 도움이 될 것이다. 또한 기존의 치과위생사 교육이 전공 영역에 치중하여 교육이 이루어졌으므로 학교교육에서부터 전공역량과 직업기초능력을 골고루 겸비할 수 있는 인재를 양성할 수 있도록 행정적, 교육적 지원이 필요하며, 현재 활동 중이 치과위생사를 대상으로 한 역량강화 관련 교육 프로그램이나 보수교육 활동 등의 지원이 적극적으로 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 제한점은 일부지역 치과위생사를 대상으로 수행되어 일반화되기 어려움이 있으며, 치과위생사의 핵심역량과 직무성과의 관계를 구체적으로 파악한 선행 연구가 거의 없어 객관적으로 비교 설명하기에 어려움이 있었다. 따라서 향후 치과위생사의 직무성과를 세분화하여 핵심역량과 관련성을 알아본다면 치과위생사의 역량개발 프로그램이나 치위생(학)과의 역량개발 교육과정에 활용할 수 있는

근거자료가 될 수 있을 것으로 생각된다.

요약

2016년 7월 23일부터 5개월간 부산광역시에 소재한 대학병원치과, 치과병·의원 및 보건소에 근무하는 치과위생사 123명을 대상으로 치과위생사의 핵심역량과 직무성과의 수준과 관련성을 파악하고, 직무성과에 영향을 미치는 핵심역량을 알아보려고 실시하였다.

본 연구대상자의 핵심역량 수준을 살펴보면 대인관계역량이 3.61점으로 가장 높았으며, 환자관리 및 교육역량이 3.59점, 조직관계역량이 3.57점, 기본치위생 관리역량이 3.56점 순으로 나타났다. 대상자의 직무성과에서는 상사가 요구한 일을 기일 내 마칠 수 있다가 3.93점으로 가장 높았으며, 다음으로 지각하지 않고 부주의로 타인에게 피해를 준 적이 없다가 3.76점으로 다음 순으로 나타났으며 상사가 책정해 놓은 목표치보다 초과달성 성과부분이 3.11점으로 상대적으로 낮게 나타났다. 치과병원에 근무하는 집단이 치과외원에 근무하는 집단보다 직무성과가 높은 것으로 나타났다($p=0.009$), 핵심역량과 직무성과 간에는 0.733으로 높은 상관관계를 가졌다. 그리고 핵심역량이 직무성과에 미치는 관련 변수들을 파악하기 위해 분석한 결과는 대인관계역량($p=0.25$), 자기조절역량($p=0.32$), 기본치위생 관리역량($p=0.15$)이 유의하게 나타났다. 이상의 결과를 살펴보면 치과위생사들의 역량을 강화시키는 것이 직무성과를 달성하는 데 기여할 수 있으며, 이는 궁극적으로 환자들에게 양질의 의료서비스 제공하고 병원조직의 성과 달성에도 도움이 될 것이다. 따라서 치과위생사의 전공역량과 직업기초능력을 골고루 겸비할 수 있도록 치위생(학)과 교육과 더불어 현재 활동 중인 치과위생사들의 역량강화 교육 프로그램이 다양한 방법으로 행정적, 교육적 제도 지원이 필요할 것이다.

References

1. Korean Dental Association, Health Policy Institute: 2015 year book of the Korea dentistry. Korean Dental Association, Health Policy Institute, Seoul, pp.114-134, 2016.
2. Parry SR: The quest for competencies. *Training* 33: 48-56, 1996.
3. Oh HS: Analysis of critiques and critical issues on competency-based human resource development. *J Korea Assoc Bus Educ* 47: 191-213, 2007.
4. Kim YJ, Han GS: Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in

- dental hygienists. *J Korean Dent Hyg Sci* 15: 551-559, 2015.
5. Babakus E, Yavas U, Karatepe OM, Avci T: The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. *J Acad Marketing Sci* 31: 272-286, 2003.
6. Laschinger HK, Havens DS: Staff nurse work empowerment and perceived control over nursing practice, conditions for work effectiveness. *J Nurs Adm* 26: 27-35, 1996.
7. Heo EJ, Jung MS: The effects of nurses' competencies in medical services on clients' nursing trust and loyalty. *J AJMAHS* 6: 1-10, 2016.
8. Jeong SR, Jang JE: The correlation between conflict level within the organization and job satisfaction of the dental hygienist. *J Korean Dent Hyg Sci* 15: 38-45, 2015.
9. Lee SS: Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 13: 535-542, 2013.
10. Noh EM, Jeon ES, Ko HJ: The effects of dental hygienists' LMX (Leader-Member Exchange) and empowerment on organizational performance. *J Dent Hyg Sci* 15: 650-658, 2015.
11. Lee HJ, Kim SJ, Kim YS, Jeon JK, Chang KW: Relationship between job competency, core self-evaluation, and job performance in dental hygienists. *J Korean Acad Oral Health* 37: 161-166, 2013.
12. Moon HJ, Lim SR: A phenomenological study on experiences as a dental intermediary manager. *J Dent Hyg Sci* 16: 263-271, 2016.
13. Shim HS, Lee HN: A study on factors affecting the job satisfaction of dental hygienists in part areas. *J Korean Soc Dent Hyg* 10: 555-565, 2010.
14. Shim HS, Lim HN: A study on the working environment of dental hygienists residing in the Gwangju area. *J Dent Hyg Sci* 8: 131-137, 2008.
15. Ha NS, Choi J: An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin* 16: 286-294, 2010.
16. Kim YS, Eo YS: The effect of core competencies and cognition of job competency of their senior nurses on work performance in hospital nurses. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 19: 617-626, 2013.
17. Ko HR, Kim JH: The Relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses. *J Korean Acad Soc Nurs Educ* 20: 413-423, 2014.

18. Jeung DY, Chang SJ, Noh HJ, Chung WG: Effects of educational training and psychosocial characteristics on job involvement in dental hygienists. *J Korean Dent Hyg Sci* 15: 465-471, 2015.
19. Kim J, Um JY: The study about occupational ability of dental hygiene department students required of the dental clinics. *J Korean Soc Dent Hyg* 9: 633-643, 2009.
20. Kim EG, Lim SH, Kwon MY, Choi YY, Han JH: Analysis of tasks and education needs for dental hygienist for development of dental hygiene curriculum. *J Dent Hyg Sci* 14: 35-42, 2014.