www.jksdh.or.kr

Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

치과위생사의 내적 · 외적만족과 조직몰입도의 관련성

류혜겸
마산대학교 치위생과

The correlation between the internal · external satisfaction and organizational commitment of dental hygienist

Received: March 30 2017
Revised: 4 April 2017
Accepted: 24 August 2017

Hae-Gyum Ryu
Department of Dental Hygiene, Masan University

Corresponding Author: Hae-Gyum Ryu, Department of Dental Hygiene, Masan University, Changwon 51217, Korea, Tel: +82-55-230-1389, Fax: +82-55-230-1444, E-mail: ryu8102@masan.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: This study was conducted to provide a basic set of data on the correlation relationship between the internal · external satisfaction and organizational commitment of dental hygienist. **Methods:** The research subjects were a total 264 numbers of dental hygienists in Busan and Gyeongnam. The study was conducted from July 1 to August 30, 2016. Structured questionnaires were used for analysis. The collected data was analyzed using IBM SPSS. Statistics 20.0. **Results:** Job satisfaction according to general characteristics showed high internal satisfaction and external satisfaction in age and prime duty, and internal satisfaction in career. The factors affecting organizational commitment were sub-factors of job satisfaction, external satisfaction and internal satisfaction. **Conclusions:** The atmosphere composition must be to improve that in the dental clinic, the dental hygienist's scope of work, autonomy, and sense of accomplishment through job the organizational commitment of the dental hygienists. This should be supported by the effective management of human resources, salary structure and the improvement of the system.

Key Words: Dental hygienists, External satisfaction, Internal satisfaction, Job satisfaction, Organizational commitment
색인: 내적만족, 외적만족, 조직몰입도, 직무만족도, 치과위생사

서 론

현대의 직장인은 하루 중 활동시간의 상당한 부분을 직장에서 보내기 때문에 직무는 생활에서 가장 많은 부분을 차지하며, 직무에 대한 개인의 느낌은 직무뿐 아니라 생활 전반은 물론 신체적 질병에 이르기까지 폭넓게 영향을 미칠 수 있다[1].

치과위생사는 치과 의료기관과 연구기관 등에서 지역주민을 대상으로 구강보건교육과 예방치과처치업무, 치과진료지원, 행정지원 등 구강건강증진에 힘쓰는 전문 직업인이다[2].

Copyright © 2017 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/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

치과위생사가 직무를 수행함에 있어서 치과의사, 치과기공사, 치과조무사, 코디네이터간의 좋은 관계형성이나 환자와의 원만한 소통은 긍정적인 직무태도를 보이게 되며, 이로 인해 이직률과 결근율을 감소시키므로 직무만족이나 조직몰입은 병원경영 및 의료서비스의 질과 밀접한 관련이 있다[3].

조직몰입이란 구성원이 조직에 대해 가지는 중요한 심리상태로 단순한 충성심을 초월해 조직의 발전을 위해 적극적으로 행동하려는 의지이다[4]. 조직몰입은 조직유효성에 영향을 미치는 태도변인 중의 하나로 직무만족과 더불어 많은 조직 연구가와 조직관리 담당자가 관심을 가져온 주제로, 구성원의 조직에 대한 애착심과 헌신, 잔류의사정도를 보여주므로 조직의 효율성을 예측할 수 있는 직무행동에 대한 사전 지표로 활용된다[4]. 조직몰입 수준이 높은 구성원은 심리적으로 안정감을 추구하고 조직에 잔류하려는 경향이 강하며[5], 스스로 조직을 위해 긍정적인 행동을 하려고 동기부여를 하며, 조직에 부정적인 영향을 미치는 결근이나 이직 등의 행동을 자제한다[6]. 또한 동료와 더 원만한 관계를 맺고 창의적인 활동을 통해 조직성과에도 기여한다[7]. 치과위생사의 조직몰입에 관한 연구로 조 등[8]은 치과위생사의 회복탄력성과 조직몰입과의 관계, 이와 노[9]은 치과위생사의 소진과 직무몰입과의 연구를, 김과 한[10]은 치과위생사의 감성리더십과 몰입도, 환자지향성과 직무성과에 대한 연구를 하였다.

각 개인이 자신의 직업활동에서 느끼는 부정적 혹은 긍정적인 감정적 상태와 직업활동을 통해 얻어지거나 경험하는 요구충족의 정도를 직무만족도라고 할 수 있으며[11], 직무만족의 본질은 직무에서 얻는 자기실현의 감정과 직무에서 얻어지는 자신의 성취감이며, 직무만족은 크게 내적만족과 외적만족으로 나누고 내적만족에는 직무로부터의 성취감, 실제 직무수행에서의 즐거움, 직무에서 인식하는 자유의 정도 등을 포함하고 있고, 외적만족은 재정적 수입, 적정임금, 복리후생 및 작업환경을 포함하고 있다[12]. 직무만족의 원천은 여러 가지가 있을 수 있으나 대체로 업무 그 자체에 대한 평가에서부터 임금과 승진의 기회와 같은 외부적 요인과 상사나 동료와의 관계를 통해 얻는 심리적 만족 등을 들 수 있다[13]고 하였다.

치과위생사의 직무만족도에 대한 선행연구로 이와 이[14]는 직무만족도와 이직의도에 대한 연구로 치과위생사의 보수 및 승진, 대인관계 및 자율성, 전문성 및 업무에 대한 내용으로 이루어졌고, 이[15]는 전문 직업성과 직무만족도에 대한 연구로 직무만족에는 보수, 자율성, 업무요구, 행정, 상호작용, 전문적 지위, 치과의사-치과위생사의 관계 등 7개의 하위영역을 측정하였다. 윤 등[16]은 치과위생사의 직무만족도 영향요인에 대한 연구로 치과위생사의 전문적 지위, 근무환경, 보수, 장래성, 업무요구량, 환자관계, 동료관계에 대한 연구였다. 이와 같이 치과위생사의 직무만족도와 관련된 연구는 꾸준히 진행되고 있는 실정이다.

직무만족은 직무자체와 관련된 일의 가치, 적성, 숙련 등과 근무환경, 임금, 장래성 등 여러 요인에 대한 의견이 내적 · 외적만족으로 분류되어 있음에도 불구하고 대부분 포괄적 의미를 내포하고 있는 직무만족도[17]로 표현되고 있다. 따라서 본 연구자는 치과위생사의 직무만족도를 내적 · 외적만족으로 분류하여 그에 대한 수준을 파악하고, 내적 · 외적만족과 조직몰입도와의 관련성을 파악하고자 한다. 또한 이를 바탕으로 향후 치과 의료기관의 제도적인 개선과 인적자원관리에 대한 방향성을 수립하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

본 연구는 보건복지부 지정공용기관생명윤리위원회의 승인(P01-201607-23-001)을 받은 후, 2016년 7월 1일부터 8월 30일까지 부산 · 경남지역의 치과병의원을 편의표본추출하여 치과위생사를 대상으로 연구의 목적과 취지를 설명하고 이에 동의한 대상자에게 구조화된 설문지를 배부하여 자기기입방식으로 작성하였다. 표본의 수는 G*PowerWin_3.1.9.2 프로그램을 이용하여 효과크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95로 하였을 때 표본의 수는 172명으로 산출되었으며, 중도탈락의 가능성을 고려하여(탈락률 68%) 불성실한 설문응답을 제외한 총 264부를 최종분석 대상으로 하였다.

2. 연구방법

본 연구에서 사용된 직무만족도는 박[18]이 한국 실정에 맞게 번안하고 홍[19]의 연구에서 사용한 것을 본 연구실정에 맞게 수정·보완 하여 사용하였다. 직무만족도 하위요인으로 내적만족 13문항, 외적만족 7문항으로 총 20문항으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로 '매우 불 만족한다' 1점에서부터 '매우 만족한다' 5점으로 점수가 높을수록 직무만족 수준이 높음을 의미한다. 홍[19]의 연구에서 사용한 직무만족도의 내적만족 신뢰도는 Cronbach's α=0.900, 외적만족 신뢰도는 Cronbach's α= 0.876이었고, 본 연구의 내적만족 신뢰도는 Cronbach's α=0.871, 외적만족 신뢰도는 Cronbach's α=0.863으로 나타났다.

조직몰입도는 Meyer 등[20]이 개발한 3요인 조직몰입 척도를 박[22]이 번안하였고, 홍[19]의 연구에서 사용된 것을 이용하였다. 총 18문항으로 구성되었으며, 5점 Likert 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 조직몰입의 수준이 높음을 의미한다. 홍[19]의 연구에서 사용한 조직몰입도 신뢰도는 Cronbach's α=0.921로 나타났고, 본 연구의 조직몰입도 신뢰도는 Cronbach's α=0.900로 나타났다.

3. 자료 분석

수집된 자료는 IBM SPSS VER. 20.0통계프로그램(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성에 대한 빈도와 백분율, 일반적 특성에 따른 직무만족과 조직몰입도의 분석은 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하였고, 사후검정은 Scheffe test로 검증하였다. 조직몰입도와 각 변수의 상관관계는 pearson의 상관분석을 하였고, 치과위생사의 직무만족과 조직몰입도의 관련성은 위계적 회귀분석을 하였다. 통계적 유의성 검정은 α=0.05로 하였다.

연구결과

1. 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 25세 이하가 37.9%, 결혼여부는 미혼이 75.8%, 학

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.05.735

력은 3년 졸업이 80.7%, 의료기관형태는 치과의원이 66.3%, 입사방식은 신입이 55.3%, 근무경력은 1-3년 이하 47.0%, 직위는 평직원 73.1%, 주업무는 진료실 업무가 78.8%로 높게 조사되었다<Table 1>.

Table 1. The general characteristic of the subjects

Characteristics	Division	N (%)
Age (y)	≤25	100 (37.9)
	26-30	94 (35.6)
	≥31	70 (26.5)
Marital status	Single	200 (75.8)
	Married	64 (24.2)
Academic background	College	213 (80.7)
	>University	51 (19.3)
Type of work place	Dental clinic	175 (66.3)
	Over dental hospital	89 (33.7)
Job system	New employee	146 (55.3)
	Experienced man	118 (44.7)
Career (y)	1-3	124 (47.0)
	4-10	105 (39.8)
	≥11	35 (13.3)
Title	Dental hygienists	193 (73.1)
	Team leader	71 (26.9)
Prime duty	Office work	208 (78.8)
	Claim	22 (8.3)
	Counselling room	34 (12.9)
Total		264 (100.0)

2. 일반적 특성에 따른 직무만족도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 하위요인 분석결과 연령이 25세 이하와 26-30세 이하에 비해 31세 이상에서 내적만족이 높게 나타났고, 외적만족은 26-30세 이하 에 비해 25세 이하와 31세 이상에서 높게 나타났다. 근무경력은 1-3년 이하에 비해 4-10년 이하와 11년 이상에서 내적만족이 높게 나타났다. 주업무는 진료실업무와 수납청구업무에 비해 상담업무에서 내적만족과 외적만족이 높게 나타났다.

연령과 주업무는 내적만족과 외적만족, 근무경력은 내적만족에서 Scheffe'의 사후검증 결과 집단별 $p<0.05$수준의 평균 차에 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

결혼여부은 내적만족($p<0.01$)과 외적만적($p<0.01$), 학력은 내적만족($p<0.001$), 입사방식은 내적만족($p<0.05$), 직위은 내적만족($p<0.001$)과 외적만족($p<0.05$)에서 집단 간 평균의 차이가 있어 통계적으로 유의미하게 나타났다<Table 2>.

Table 2. Job satisfaction according to the general characteristics Unit: Mean±SD

Characteristics	Division	Job satisfaction			
		Internal	F/p^*	External	F/p^*
Age (y)	≤25	3.37±0.48[a]	10.630/0.001	3.02±0.62[b]	11.416/0.001
	26-30	3.30±0.46[a]		2.75±0.66[a]	
	≥31	3.63±0.50[b]		3.24±0.70[b]	
Marital status	Single	3.36±0.46	8.306/0.004	2.91±0.66	7.87/0.005
	Married	3.57±0.56		3.18±0.71	
Academic background	College	3.37±0.49	10.454/0.001	2.95±0.68	1.710/0.192
	>University	3.61±0.46		3.09±0.70	
Type of work place	Dental clinic	3.41±0.51	0.038/0.845	2.96±0.71	0.211/0.647
	Over dental hospital	3.42±0.46		3.01±0.63	
Job system	New employee	3.35±0.45	5.961/0.015	2.93±0.60	1.327/0.250
	Experienced man	3.49±0.54		3.03±0.77	
Career (y)	1-3	3.34±0.47[a]	3.724/0.025	2.97±0.61	1.458/0.235
	4-10	3.44±0.50[ab]		2.93±0.73	
	≥11	3.59±0.52[b]		3.16±0.74	
Title	Dental hygienists	3.33±0.46	20.872/0.001	2.90±0.64	8.738/0.003
	Team leader	3.63±0.51		3.18±0.75	
Prime duty	Office work	3.36±0.49[a]	7.909/0.001	2.89±0.67a	10.247/0.001
	Claim	3.40±0.44[a]		3.05±0.56a	
	Counselling room	3.73±0.47[b]		3.44±0.67b	
Total		3.41±0.49		2.98±0.68	

*by t-test or one-way ANOVA.
[ab]by post hoc Scheffe' tests means with same letters are not significantly different (p<0.05)

3. 일반적 특성에 따른 조직몰입도

연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입도 분석결과 연령에서 25세 이하와 26-30세 집단에 비해 상대적으로 31세 이상 집단에서 조직몰입도가 높게 나타났고, 경력에서도 1-3년 집단과 4-10년 집단에 비해 상대적으로 11년 이상의 집단에서 조직몰입도가 높게 나타났다. 주업무에서는 진료실 업무와 수납청구업무에 비해 상대적으로 상담업무에서 조직몰입도가 높았다. 연령과 경력 그리고 주업무는 조직몰입도에서 Scheffe의 사후검증 결과 집단 별 p<0.05수준의 평균 차에 유의하게 차이가 있는 것으로 나타났다.

결혼여부(p<0.01), 직위(p<0.001)에서도 집단 간 평균의 차이가 있어 통계적으로 유의미하게 나타났다<Table 3>.

4. 조직몰입도와 각 변수의 상관관계

조직몰입도와 각 변수의 상관관계 분석결과 연령(r=0.173), 경력(r=0.167), 내적만족(r=0.606), 외적만족(r=0.681)과 유의한 정의 상관관계가 있었다<Table 4>.

Table 3. Organization commitment according to the general characteristics Unit: Mean±SD

Characteristics	Division	Organization commitment	F/p^*
Age (y)	≤25	2.84±0.55[a]	5.740/0.004
	26-30	2.82±0.57[a]	
	≥31	3.10±0.62[b]	
Marital status	Single	2.84±0.56	8.127/0.005
	Married	3.08±0.62	
Academic background	College	2.89±0.59	0.630/0.428
	>University	2.96±0.58	
Type of work place	Dental clinic	2.88±0.60	0.643/0.423
	Over dental hospital	2.94±0.56	
Job system	New employee	2.87±0.50	1.022/0.313
	Experienced man	2.94±0.68	
Career (y)	1-3	2.84±0.56[a]	4.299/0.015
	4-10	2.89±0.58[a]	
	≥11	3.16±0.63[b]	
Title	Dental hygienists	2.82±0.56	14.851/0.001
	Team leader	3.12±0.60	
Prime duty	Office work	2.83±0.56[a]	10.093/0.001
	Claim	2.94±0.51[a]	
	Counselling	3.30±0.64[b]	
Total		2.90±0.58	

*by t-test or one-way ANOVA.
[ab]by post hoc Scheffe' tests means with same letters are not significantly different (p<0.05)

Table 4. Correlation between variables and organization commitment

	x1	x2	x3	x4	x5
x1	1				
x2	0.173**	1			
x3	0.167**	0.824**	1		
x4	0.606**	0.219**	0.203**	1	
x5	0.681**	0.106	0.066	0.757**	1

x1: Organization commitment, x2: Age, x3: career, x4: Internal satisfaction, x5: External satisfaction
**p<0.01 by pearson correlation analysis

5. 치과위생사의 직무만족도와 조직몰입도의 관련성

치과위생사의 조직몰입도에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀모형 분석결과 Model 1을 살펴보면 연령, 결혼여부, 학력, 기관형태, 입사방식, 경력, 직위, 주업무가 조직몰입도의 변량을 9.6% 설명하고 있으며, 주업무(p<0.01)는 조직몰입도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Model 2는 Model 1에 직무만족도 하위요인인 내적만족과 외적만족을 추가로 회귀시킨 결과이

Table 5. Relationship between job satisfaction and organization commitment of dental hygienists

Independent variable	Model 1					Model 2					
	B	SE	β	t	p^*	B	SE	β	t	p^*	Tolerance
Constant	3.411	0.261		13.082	0.001	0.779	0.302		2.577	0.011	
Age (y)	-0.027	0.084	-0.036	-0.318	0.751	0.013	0.064	0.018	0.205	0.838	0.275
Marital status	-0.120	0.108	-0.088	-1.109	0.268	0.015	0.083	0.011	0.182	0.855	0.552
Academic background	0.007	0.090	0.005	0.074	0.941	0.076	0.070	0.051	1.088	0.278	0.926
Type of work place	-0.106	0.076	-0.086	-1.392	0.165	-0.045	0.058	-0.037	-0.785	0.433	0.934
Job system	0.021	0.081	0.018	0.262	0.794	0.059	0.062	0.050	0.953	0.342	0.739
Career (y)	0.005	0.041	0.012	0.126	0.900	0.031	0.031	0.073	0.973	0.331	0.363
Title	-0.188	0.112	-0.143	-1.688	0.093	-0.061	0.086	-0.046	-0.710	0.478	0.485
Prime duty	-0.243	0.097	-0.170	-2.496	0.013	-0.075	0.076	-0.052	-0.988	0.324	0.735
Internal satisfaction						0.226	0.088	0.191	2.573	0.011	0.375
External satisfaction						0.430	0.063	0.501	6.828	0.001	0.382
	F=3.010, R^2=0.086, adjusted R^2=0.058, p=0.01					F=23.208, R^2=0.478, adjusted R^2=0.458, p=0.001, Durbin-Watson=1.876					

*by hierachical regression analysis

Marital status (1=Unmaried), Academic background (1=College), Type of work place(1=Dental clinic), Job system (1=New employee), Title (1=Dental hygienists) Prime duty (1=Office work)

며, 조직몰입도의 변량을 47.8% 설명하고 있다. 공차한계는 모두 0.1이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단되며, Durbin-Watson 통계량은 1.876으로 기준값인 2에 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계는 없는 것으로 판단되어, 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 내적만족(p<0.05)과 외적만족(p<0.001)은 조직몰입도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

따라서 치과위생사의 조직몰입도에 영향을 미치는 직무만족도의 상대적 영향력을 살펴보면 하위요인으로 외적만족(p<0.001)이 조직몰입도에 가장 큰 영향력을 보이는 요인으로 나타났고, 두 번째가 내적만족(p<0.05)으로 나타났다<Table 5>.

총괄 및 고안

조직몰입은 구성원의 긍정적인 직무태도나 행동을 유발하는 반면 부정적인 직무태도나 행동을 감소시켜 결과적으로 조직성과 향상에 기여하게 된다[6]. 최근 기업은 구성원을 대상으로 조직몰입을 증진하기 위하여 많은 노력을 하고 있는 실정이다[22].

본 연구는 치과위생사의 직무만족도 하위요인인 내적만족과 외적만족 수준을 파악하고, 조직몰입도에 영향을 미치는 요인을 조사하였다. 본 연구에서 사용된 직무만족도 하위요인 내적만족에는

부여되는 업무량, 독립적인 일, 반복되지 않는 다양한 업무, 직업에 대한 안정성, 자율권, 인간관계, 성취감의 의미가 포함되어있고, 외적만족에는 상사의 의사결정능력, 사내 정책시행방식, 급여수준, 승진기회, 작업환경, 업무수행능력에 대한 인정의 의미가 포함되어있다.

일반적 특성에 따른 직무만족도의 하위요인 분석결과에서 Scheffe의 사후검증 결과 집단 별 수준의 평균 차에 유의하게 차이가 있는 연령의 경우 31세 이상에서 내적만족이 높게 나타났고, 외적만족은 25세 이하와 31세 이상에서 높게 나타났다. 근무경력의 경우에도 4-10년 이하와 11년 이상에서 내적만족이 높게 나타났다. 이러한 결과는 이[23]의 직무만족 하위요인 직무요구영역에서 31세 이상이 높게 나타나 내적만족이 높았고, 근무특성에 따른 직무만족에서도 직무요구 11년 이상의 경력에서 높게 나타나 본 연구 결과와 매우 유사함을 보였다. 윤 등[16]에서는 전문적 지위요인, 보수, 업무요구량, 환자관계에서 연령이 증가할수록 내적만족과 외적만족이 높았고, 근무경력이 많을수록 전문적 지위요인, 장래성, 환자관계에서 내적만족이 높았다. 이와 이[14]에서도 만 30세 이상에서, 근무경력이 많을수록 직무만족도가 높았다. 치과위생사는 치과의료기관의 구성원으로서 스트레스나 어려움에 직면했을 때 외적 및 내적 자원을 효과적으로 활용하고 극복하는 정신적 능력을 갖추어야 하며[24] 이는 타고나는 것이 아니라 매우 역동적이어서 다양한 환경요인들의 상호작용에 영향을 받는 특징을 가지고 있다[25]. 따라서 치과위생사에게 부여되는 업무량이나 독립적인 일, 직업에 대한 안전성과 자율권, 원활한 인간관계와 반복되지 않는 다양한 업무로 인해 느끼는 성취감은 근무경력이 많음으로 인해 연령이 높은 치과위생사에서 내적만족이 높게 조사된 것으로 보인다. 또한 상사의 의사결정능력에 대한 인식이나 사내 정책시행방식과 급여수준, 승진의 기회, 작업환경에 대한 인식은 삶을 살아오면서 겪은 사회경험이나 연륜에 의하여 상황을 더 정확히 파악 할 수 있으며, 필요한 개선사항을 관리자에게 건의 및 요구 할 수 있다고 생각되어 연령이 높을수록 외적만족이 높게 조사된 것으로 판단된다.

주업무의 경우 상담업무에서 내적만족과 외적만족이 높게 나타났다. 이[23]의 연구에서도 직무만족 하위요인 직무요구, 승진, 임금요인에서 코디나 상담업무가 높게 나타났다. 치과의료기관에서 치과위생사의 업무는 크게 진료지원과 예방업무를 포함한 진료실 업무와 데스크에서 이루어지는 수납 및 청구업무, 상황에 따라 치과위생사가 치과의료기관의 규정하에서 자율적으로 판단할 수 있는 상담업무로 나뉘어진다. 상담업무는 대부분 치과경험이 많은 치과위생사가 하는 업무로 원활한 인간관계가 요구되며 환자상황에 따라 반복되지 않는 다양한 업무에 해당이 되며 상담성사에 따라 성취감이나 상담내용에 따라 병원 내 정책시행에 관여할 수 있는 기회가 상대적으로 많기 때문에 이러한 결과가 나타났다고 생각된다.

치과위생사의 조직몰입도에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀분석 결과 직무만족도의 하위요인으로 외적만족이 조직몰입도에 가장 큰 영향력을 보이는 요인으로 나타났고, 내적만족 순으로 나타났다

조직몰입의 선행요인은 개인적 특성, 직무관련특성, 조직의 구조적 특성으로 구분할 수 있으며 그 중 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무관련특성이다[26]. Glisson과 Durick[27]은 조직몰입은 업무의 정체성, 중요성, 자율성, 기능의 다양성, 피드백의 정도와 정적 상관이 있고, 업무과부

하와 업무스트레스, 역할갈등, 역할모호성과는 높은 부적상관이 있다고 하였는데 이는 본 연구의 조직몰입에 가장 큰 영향력을 미치는 외적만족과 의미가 유사하고, 김 등[28]은 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아진다고 하였으며, 이 등[29]의 연구에서는 치과위생사의 권한부여 즉 역량성, 자기결정성, 영향성, 의미성 요인 수준이 높을수록 조직몰입도는 높았다고 하는데 이는 직무만족도 하위요인 내적만족과 의미가 유사하여 본 연구결과를 뒷받침하고 있다.

치과위생사에게 권한이 부여되거나 또는 권능이 부여 되었을 때 조직을 위해 헌신하고 업무의 성과도 향상되며, 조직에 부정적인 행동을 하지 않는다. 또한 급변하는 사회, 조직 환경에서도 긍정적으로 대처할 수 있으며[30] 자기 자신을 발전시킬 뿐만 아니라 고객에게 양질의 서비스를 제공하여 나아가서는 집단과 조직사회를 변화시키는 역할을 할 수 있다고 하였다[31].

따라서 치과위생사의 조직몰입도를 향상시키기 위해서는 치과의료기관 내에서 치과위생사와 다른 직종간의 명확한 업무범위규정과 치과위생사의 주어진 업무에 대한 자율성 제공, 직업을 통한 성취감을 느낄 수 있는 직장 내 분위기가 조성되어야 하며, 이에 따른 업무수행능력에 따른 인정으로 인한 효율적인 인적관리와 급여체계 개선 등이 뒷받침되어야 할 것이다,

본 연구는 제한된 지역에서만 이루어진 점, 치과의료기관의 다양성을 반영하지 못한 점, 조직몰입도의 하위요인으로 구체화하여 분석하지 못한 점이 있어 이를 일반화하기에는 무리가 있다. 따라서 추후에는 치과의료기관의 다양한 형태를 반영한 지역별 표본을 모집하고, 조직몰입도를 하위요인으로 분류하여 직무만족도의 내적만족과 외적만족의 관련성에 대한 연구가 시도되기를 기대해 본다.

결 론

본 연구는 치과위생사의 직무만족도 하위요인인 내적만족과 외적만족 수준을 조사하여 조직몰입도를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 실시되었다.

연구대상은 부산. 경남지역의 치과병의원에 근무하는 치과위생사 총 264명을 대상으로 2016년 7월 1일부터 8월 30일까지 구조화된 설문지를 자기기입방식으로 조사 분석하였다.

수집된 자료는 IBM SPSS VER. 20.0통계프로그램을 이용하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 연령이 31세 이상에서 내적만족이 높게 나타났고, 25세 이하와 31세 이상에서는 외적 만족이 높게 나타났다.
2. 근무경력이 4년 이상에서 내적만족이 높게 나타났다.
3. 주 업무가 상담업무인 경우 내적만족과 외적만족 모두 높게 나타났다.
4. 치과위생사의 조직몰입도에는 외적만족과 내적만족의 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

치과위생사의 조직몰입도를 향상시키기 위해서는 치과의료기관 내에서 치과위생사와 다른 직종간의 명확한 업무범위규정과 치과위생사의 주어진 업무에 대한 자율성 제공, 직업을 통한 성취감을 느낄 수 있는 직장 내 분위기가 조성되어야 하며, 이에 따른 업무수행능력에 따른 인정으로 인한 효율적인 인적관리와 급여체계 개선 등이 뒷받침되어야 할 것이다,

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.05.735

Acknowledgments

이 논문은 2016년도 마산대학교 교내연구비 지원에 의하여 연구된 것임.

References

[1] Ryu GS, Jin H, Yea GE, Kim MJ, Seo EJ. A study on the well-being of worker. Seoul: Samsung Economic Research Institute; 2013: 20-31.

[2] Won BY, Jang GW, Kwun HS, Kang KH, Kang YH, Kwun SB, et al. Dental Hygieology. Seoul: ChungKuPublisher; 2014: 15-50.

[3] Kang SG, Lee GD, Lee CH, Choo H. Organizational behavior. Seoul: Hyungseul; 2014:1-736.

[4] Yang CS. Organizational behavior. Paju: Bobmunsa; 2007: 1-595.

[5] Morrow PC. The theory and measurement of work commitment. Greenwich, CT: JAI Press; 1993: 10-45.

[6] Jeong YH, Sim YS. An empirical study on the difference of employee`s organizational commitment based on demographic characteristics. The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly 2004;6(2):95-126.

[7] Kim WB, Lee KY. Trust as social capital and organizational commitment. Korean Sociological Association 2002;36(3):1-23.

[8] Cho MS, Lee SS, Kim JH. Relationship of resilience and organizational commitment in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2014;14(5):695-701. https://doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.5.695.

[9] Lee JC, No HR. Influence of burnout on job commitment in dental hygienists: in the Gyeongsang-do region. J Digit Converg 2016;14(6):31-42.

[10] Kim YJ, Han KS. Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2015;15(5):551-9.

[11] Jeong JY. The analysis on the casual model between university educational satisfaction and occupational satisfaction mediated by occupational values. Educational Administration Quarterly 2013;31(1):53-83.

[12] Seo YW, Lee SG. The study on the influence of hospitality industry employee's performance on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention. The Tourism Science Society of Korea Report 2009; 17-36.

[13] Jeong JM. Effects of person-organization fit and job satisfaction on organizational commitment and turnover intention. Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies 2008;22(3):290-331.

[14] Lee ML, Lee HC. The effect influence of job satisfaction on turnover intention in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2016;16(2):303-11. https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.2.303.

[15] Lee SS. Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2013;13:535-42.

[16] Youn HJ, Park YN, Ha MO. A study on factors affecting the job satisfaction of dental hygienists in Gwangju. J Korean Acad Dent Hyg Edu 2009;9(4):699-714.

[17] Jeong GH, Kim TI. Comparative analysis of job satisfaction between public and private organizations in korean labor and income study data. Korean Policy Studies Review 2003; 12(3):1-28.

[18] Park IR. A validation study of the minnesota satisfaction questionnaire (MSQ) job satisfaction, extrinsic value, intrinsic value, general value[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Seoul National,

2008.

[19] Hong KI. The structural relationship among employees happiness, social support, self-efficacy, job satisfaction and organizational commitment[Doctoral dissertation]. Daegu: Univ. of Keimyung, 2014.

[20] Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptusalization. J Appl Psychol 1993;78(4):538-51.

[21] Park GS. Study on understanding of the work flow : the development and validation of the korean work flow scale and Identifying antecedents and consequences of work flow[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Kwangwoon National, 2007.

[22] Jeong HW. A study on the effect of core employee policy and core employee management system on competitiveness of human resource and organizational commitment in SMEs. Asia Pacific Journal of Information Systems 2013;32(3):153-72.

[23] Lee MO. Factors influencing on job satisfaction, organizational commitment and cognitive happiness among dental hygienists[Doctoral dissertation]. Kimhae: Univ. of Inje, 2011.

[24] Rutter M. Resilience in face of adversity. protective factors and resilience to psychiatric disorder. Br J Psychiatry 1985;147:598-611.

[25] Dyer JG, Mcguinness TM. Resilience: analysis of the concept. Arch Psychiatr Nurs 1996; 10(5):276-82.

[26] Steers RM. Antecedents and outcomes of organizational commitment. Adm Sci Q 1977; 22(1):46-56.

[27] Glisson C, Durick M. Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organization. Adm Sci Q 1988;33(1):61-81.

[28] Kim HY, Choi JO, Sung MK. The effect of self-efficacy and job satisfaction of dental hygienists' on the organizational commitment. J Korean Soc Dent Hyg 2012;12(1):213-23.

[29] Lee HK, Kim MJ, Lim YS. Dental hygienist, the relationship between empowerment and organizational commitment. J Korean Soc Dent Hyg 2010;10(4):645-54.

[30] Park HS, Choi HS. The study on the relation of empowerment of dental hygienists and job satisfaction immersion in the organization dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2005;11(1):175-83.

[31] Park SY. A study on the relationship between social worker's empowerment and organizational commitment[Master's thesis]. Daegu: Univ. of Daegu, 2008.