

치과종사자들의 조직문화, 조직구조 및 감정노동의 융합적 관계가 직무만족에 미치는 영향

윤성욱
김천대학교 치위생학과 교수

Organizational Culture, Organizational Structure and Emotional Labor of Dental Workers Impact of Convergence on Job Satisfaction

Sunguk Yoon
Professor, Dept. of Dental Hygiene, Gimcheon University

요약 본 연구는 치과종사자의 직무만족에 조직문화, 조직구조, 감정노동의 융합적인 관계를 설문조사하여 SPSS WIN18.0 프로그램으로 분석하여 통계적 유의성이 있는 결과를 얻었다($p < .05$). 조직문화는 남성, 치과위생사, 대학 졸업, 병원급, 근무자 수가 많은 경우, 높은 수입이 높았다. 조직구조는 병원급, 근무자 수가 많은 경우 높았다. 감정 노동은 낮은 연령과 경력, 미혼, 음주가 높았다. 직무만족은 근무자 수 10명 이상, 높은 수입이 높았다. 직무만족과 조직문화, 조직구조 사이에는 양의 상관관계를 나타냈으며 회귀분석은 $Y(\text{직무만족}) = .907 + .106(\text{조직구조})$ 로 분석되었다. 따라서 치과종사자들의 직무만족도를 높이기 위해 조직구조와 관련된 변수들을 고려해 긍정적인 조직문화를 형성하는데 노력해야 할 것이다.

주제어 : 감정노동, 조직문화, 조직구조, 직무만족, 융합

Abstract This study surveyed the convergence of organizational culture, organizational structure, emotional labor on job satisfaction of dental workers and analyzed it with SPSS WIN18.0 program to obtain statistically significant results($p < .05$). Organizational culture was high men, dental hygienist, university graduates, hospitals, many workers, High income. Organization structure was high hospitals, many workers. Emotional labor was high low age and career, single, drinking. Job satisfaction was high more than 10 workers, high income. There was a positive correlation between job satisfaction, organizational culture, organizational structure. The regression analysis showed that $Y(\text{job satisfaction}) = .907 + .106(\text{organizational structure})$. Therefore, in order to enhance job satisfaction of dental workers, it is necessary to make an effort to form a positive organizational culture by considering variables related to organizational structure.

Key Words : Emotional labor, Organizational culture, Organization structure, Job satisfaction, Convergence

1. 서론

현대사회는 시장경쟁과 더불어 의료산업 또한 급격하게 변화하고 있으며 이에 따라 의료 소비자들은 건강에

대한 관심이 증가되고 있으며 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다[1]. 의료소비자에게 질 높은 의료서비스를 제공하기 위해서는 의료기관의 의료 인력들이 자신의

*This paper is based on the support of academic research at Gimcheon University in 2018.

Corresponding Author : Sunguk Yoon (sunguk3794@naver.com)

Received October 23, 2019

Revised November 22, 2019

Accepted January 20, 2020

Published January 28, 2020

직무에 대한 만족도가 높아야 하며 직무만족도를 높이기 위해서는 근무하고 있는 인력관리가 매우 중요하다[2]. 직무만족은 조직 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 조직의 내외적인 환경요인에 대해 갖는 감정적, 정서적 충족상태로 직무와 관련된 요소와 직무 관련 집단과의 관계에서 형성된 태도의 결과이다[3]. 이러한 직무만족은 구성원들 조직의 다양한 목표를 달성하는 능력이나 정도를 나타내는 질적 성과로서 조직을 유효성 즉 효과성을 나타내는 지표이다[4]. 조직의 유효성 지표인 직무만족은 조직문화와 관련이 있으며 긍정적인 조직문화는 직무만족이 높다고 보고하였다[5]. 조직문화란 공유 가치를 핵심으로 정의하고 있으며 조직 구성원들이 공유하고 있는 가치, 신념, 기대, 인지, 행동규범, 행동유형 등 조직구성원 간에 공통으로 이해되는 보편화된 생활양식으로[6] 조직구성원들을 하나의 공동체로 묶어주고 단결과 일체 의식 및 충성심을 일으키며 조직의 안정과 계속성을 마련해 주는 역할을 하는 외에 조직구성원의 일탈행위를 통제하는 기능 등을 수행함으로써 조직의 효과성에 크게 영향을 미친다[7]. 한편 조직문화는 조직 구성원들을 결속시켜 주는 공유가치 및 의미체계의 기능을 가지고 있기 때문에 구성원들 행동의 당위성과 방향을 제시하거나 행위를 유발시켜 주는 사회적인 힘을 부여하며[8] 강한 조직문화는 구성원들의 비공식적인 행동규범이 되며 자부심을 가지고 일을 할 수 있도록 원동력을 제공함으로써 조직을 통합시킨다[9]. 이러한 조직은 조직구성원의 행위를 규정하고 제한하며 조직내부의 인력구조의 적정성이나 기능배분의 합리성의 개념인 조직구조로 이루고 있다[10]. 치과 의료기관은 치과 의사, 치과위생사, 간호조무사, 병원코디네이터, 치과기공사 등 다양한 전문 직종들이 그 직종에 맞는 업무를 시행하면서 하나의 조직을 이루고 있다. 다양한 직종들이 하나의 조직을 이루면서 조직자체와 구성원들이 공유하고 있는 가치체계에 근거하고 이 가치체계는 조직의 목적, 전략 및 제반행동에 관한 방향과 지표를 제공하는 조직문화에 의해 조직의 통합과 조직 목적에 맞는 효과적인 성과를 향상시킬 수 있다[11]. 또한 치과 의료기관의 각 구성원은 구성원들 간의 조직문화 속에서 직무를 수행함과 동시에 고객과의 관계도 함께 실행하여야 하며 이 관계에서 자신을 감정을 통제하고 바람직하게 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 감정노동도 함께 수행하고 있다[12]. 지금까지 치과위생사의 직무만족에

대한 연구[13,14], 치과 의료기관의 치과종사들을 대상으로 직무만족 및 직무스트레스와 감정노동에 대한 연구[12,15,16]나 치과종사자를 대상으로 조직문화에 관한 연구[17,18]는 다수 수행되어졌으나 치과종사자들을 대상으로 조직문화, 조직구조, 감정노동과 직무만족과의 융합적 관계에 대한 연구는 미비하였다.

이에 본 연구는 치과의료기관 치과종사자의 조직문화, 조직구조 및 감정노동의 융합적 관계가 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위한 조사를 하였으며 치과종사자들의 일반적인 특성에 따른 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족 차이와 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족의 상관관계를 조사하고 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 분석함으로써 치과종사자들의 직무만족을 높이는 조직문화를 만들기 위한 필요한 정보를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 2018년 12월 20일부터 2019년 1월 30일까지 대구, 경북지역의 치과 의료기관에 종사하고 있는 치과종사자를 대상으로 실시하였으며 선정 수는 G*Power 3.1.3을 활용하여 Effect size (효과크기) 0.2, $\alpha=0.05$, 검정력(1- β)=0.90에서 178명이 필요한 것으로 산출되었으나 저조한 설문지 회수율과 불성실한 응답을 고려하여 총 260부를 설문하여 불충분한 설문을 제외한 250부를 분석하였다. 설문조사는 조사목적과 취지를 설명하고 설문을 실시하였다.

2.2 설문조사

본 연구의 도구는 오와 이[18]의 선행 연구에서 조직문화, 조직구조, 직무만족, 김[19]의 선행연구에서 감정노동, 직무만족에 대한 설문을 참조하였으며 설문내용의 타당도를 검증하기 위해 치위생(학)과 교수 3인에게 검증하였다. 20명의 치과대상자를 대상으로 예비조사를 실시하여 설문내용을 수정, 보완하였다. 직접면담조사로 설문을 실시하여 총 250부를 최종 분석하였다. 설문조사 항목으로는 일반적인 특징 11항목, 조직문화는 하위 개념이 4가지 유형이며 서로 신뢰하는 문화의 인간관계 지향문화, 조직 구성원 간 개방 시스템적 의사결정이 이루어지는 혁신적이고 역동적인 문화의 혁신지향문화, 조

직의 안정 및 통제와 내부지향성을 지니는 문화의 위계 지향문화, 실적을 최우선으로 하는 목표 달성지향적문화의 시장지향적문화 각각 3문항씩 총 12문항으로 이루어지며 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .872$ 이었다. 조직구조는 하위개념이 2가지 유형이며 규정실천전도를 나타내는 공식화 3문항, 조직구성원의 의사결정의 비참여도로 집권화 5문항으로 총 8문항으로 구성되었으며 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .774$, 감정노동은 9문항으로 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .887$, 직무만족은 5문항으로 신뢰도 계수는 Cronbach's $\alpha = .919$ 로 모두 높은 신뢰도를 보였다. 조직문화 조직구조, 감정노동, 직무만족 모두 5점 척도이며 평균점수로 그 수준을 평가하였다.

2.3 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로 연구대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다. 일반적인 특성에 따른 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족은 항목별 평균차이를 검증하기 위해 t-test와 One-way ANOVA 검증을 실시하였고 사후검증은 Scheffe 검증을 하였다. 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족의 상관성을 검증하기 위해 상관관계를 분석하였고 인과관계를 검증하기 위해 다중회귀분석의 입력으로 실시하였다. 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 일반적인 특성

대상자의 일반적인 특성은 Table 1에 제시되어 있다. 치과종사자 전체 250명이며 남성 8명, 여성이 242(96.8%)명으로 여성이 대부분이었다. 연령은 30세 이상이 92(36.8%)명, 근무경력 1-5년이 147(58.8%)명으로 많았으며, 직종은 196(78.7%)명이 치과위생사로 많이 조사되었다. 학력은 전문대졸이 128(51.2%)명, 결혼여부는 미혼 158(63.2%), 치과의료기관은 의원급 126(50.8%)명, 병원 22(49.2%)명으로 나타났다. 근무자 수는 6-10명 117(47.0%)명, 수입은 2000-2500만원 99(39.6%)명, 음주는 148(59.2%)명, 흡연은 비흡연자가 234(97.7%)명으로 높게 나타났다.

Table 1. The General Characteristics of the Study Subjects

Characterization	Division	Frequency (N)	Percentage (%)
gender	Men	8	3.2
	Female	242	96.8
Age	20-25	72	28.8
	26-30	86	34.4
	30<	92	36.8
career	1-5 year	147	58.8
	6-10 year	64	25.6
	10< year	39	15.6
working form	Dental hygienist	196	78.7
	Nursing assistant	40	16.1
	Etc	13	5.2
Education	High school college	28	11.2
	University	128	51.2
		94	37.6
Marital Status	single	158	63.2
	married	92	36.8
Types of dental institutions	hospital level	122	49.2
	Clinic level	126	50.8
Number of employees	≤5	102	41.0
	6-10	117	47.0
	10<	30	12.0
income	<20 million won	91	36.4
	20-25 million won	99	39.6
	25 million won<	60	24.0
Drinking	Yes	148	59.2
	No	102	40.8
smoking	Yes	14	5.6
	No	234	94.4

3.2 연구대상자의 일반적 특징에 따른 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족

일반적인 특징에 따른 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족은 Table 2와 같다. 조직문화는 5점 척도에서 전체 평균 2.99이며, 성별은 남성 3.41로 높았다($p < .05$). 연령은 20-25세가 3.07, 경력은 6-10년이 3.08로 높게 나타났다. 직종은 치과위생사가 3.04, 학력은 대학졸업이 3.04가 높았다($p < .05$), 결혼여부는 미혼이 3.02로 기혼 2.94보다 다소 높았다. 치과의료기관은 병원급 3.09, 의원급 2.89으로 병원급이 높았으며, 직원수는 10명 초과가 3.34, 수입은 2500만원이 3.18로 높았다($p < .05$).

음주와 흡연은 큰 차이를 보이지 않았다. 일반적인 특징에 따른 조직구조의 전체 평균은 3.01이며 성별은 남성 3.23으로 높았으나 연령, 경력, 직종은 큰 차이를 보이지 않았다. 학력은 전문대 졸업이 3.01, 결혼여부는 기혼이 3.09로 높았다. 치과의료기관은 병원급이 3.12, 의원급 2.90으로 병원급이 높았으며, 근무자수는 10명 초과에서 3.24로 높았다(p<.05), 수입, 음주, 흡연은 큰 차이를 보이지 않았다. 일반적인 특징에 따른 감정노동의 전체 평균은 2.98이며 성별은 여성이 2.99로 높았다. 연령은 20-25세가 3.07, 경력은 1-5년이 3.12로 높게 나타났다(p<.05). 직종은 치과위생사가 3.03, 학력은 전문대 졸업이 3.02로 높게 나타났다. 결혼여부는 기혼이 3.09, 치

과 의료기관은 병원급이 3.13으로 높았다(p<.05). 근무자 수는 10명 초과가 3.04, 수입은 2000만원 이하에서 3.05로 높았다, 음주는 하는 경우 3.06으로 높았고 (p<.05), 흡연은 비흡연자가 2.99로 높았다. 일반적인 특징에 따른 직무만족의 전체 평균은 3.28이며 성별은 남성이 3.60, 연령은 30세 초과가 3.36, 경력은 10년 초과가 3.42로 높게 나타났다. 직종은 기타를 제외한 치과위생사가 3.27, 학력은 전문대 졸업이 3.34, 치과의료기관은 병원급이 3.24로 높았다. 근무자 수는 10명 초과가 3.72, 수입은 2500만원 초과가 3.56으로 높았다(p<.05) 음주와 흡연은 큰 차이가 없었다.

Table 2. Organizational culture, Organizational structure, Emotional labor, Job Satisfaction in accordance with the general characteristics

Characterization	Division	Organizational culture Mean(SD)	P	Organizational structure Mean(SD)	P	Emotional labor Mean(SD)	P	Job Satisfaction Mean(SD)	P
gender	Men	3.41(.62)	.030*	3.23(.74)	.237	2.65(.82)	.178	3.60(.66)	.282
	Female	2.97(.55)		3.00(.53)		2.99(.71)		3.00(.53)	
Age	20-25	3.07(.53)	.330	3.03(.49)	.691	3.07(.76) ^a	.000**	3.23(.79)	.467
	26-30	2.94(.53)		3.03(.42)		3.15(.61) ^a		3.21(.81)	
	30<	2.96(.60)		2.97(.66)		2.75(.70) ^b		3.36(.95)	
career	1-5 year	2.98(.54)	.170	3.04(.48)	.499	3.12(.71) ^a	.000**	3.22(.82)	.425
	6-10 year	3.08(.56)		3.00(.52)		2.90(.65) ^a		3.30(.76)	
	10< year	2.87(.60)		2.92(.73)		2.61(.66) ^b		3.42(1.09)	
working form	Dental hygienist	3.04(.54) ^a	.015*	3.01(.49)	.780	3.03(.68)	.174	3.27(.84)	.076
	Nursing assistant	2.77(.56) ^b		2.97(.65)		2.83(.84)		3.12(.79)	
	Etc	2.86(.61) ^b		3.09(.80)		2.79(.70)		3.73(1.06)	
Education	High school	2.72(.45) ^b	.023*	2.85(.46)	.261	2.86(.80)	.545	2.99(.65)	.147
	college	3.01(.57) ^a		3.04(.58)		3.02(.74)		3.34(.94)	
	University	3.04(.56) ^a		3.02(.49)		2.97(.64)		3.27(.78)	
Marital Status	single	3.02(.55)	.268	3.03(.47)	.394	3.09(.72)	.002**	3.21(.84)	.118
	married	2.94(.58)		2.97(.064)		2.80(.66)		3.38(.88)	
Types of dental institutions	hospital level	3.09(.55)	.004**	3.12(.51)	.001**	3.13(.65)	.001**	3.24(.80)	.623
	Clinic level	2.89(.55)		2.90(.55)		2.84(.74)		2.89(.55)	
Number of employees	≤5	2.90(.60) ^b	.001**	3.00(.57)	.038*	2.97(.78)	.898	3.30(.92) ^b	.004**
	6-10	2.97(.46) ^b		2.96(.43)		2.99(.65)		3.14(.73) ^b	
	10<	3.34(.66) ^a		3.24(.74)		3.04(.71)		3.72(.93) ^a	
income	<20 million won	2.87(.48) ^b	.003**	2.97(.45)	.673	3.05(.73)	.333	3.15(.87) ^b	.012*
	20-25 million won	2.98(.56) ^b		3.02(.52)		2.98(.69)		3.21(.75) ^b	
	25 million won≤	3.18(.62) ^a		3.04(.67)		2.88(.71)		3.56(.95) ^a	
Drinking	Yes	2.98(.56)	.887	3.02(.51)	.692	3.06(.68)	.045*	3.23(.87)	.379
	No	2.99(.56)		2.99(.57)		2.87(.74)		3.33(.83)	
smoking	Yes	3.03(.41)	.789	3.03(.50)	.879	2.92(.54)	.736	3.24(.45)	.883
	No	2.98(.57)		3.01(.54)		2.99(.72)		3.27(.88)	
Total Mean(SD)		2.99(.56)		3.01(.54)		3.28(.86)		2.98(.71)	

*p<.05 **p<.01

3.3 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족의 상관관계

직무만족과 조직문화, 조직구조, 감정노동의 상관성을 검증하기 위해 상관분석을 실시한 결과는 Table 3과 같으며 조직문화와 조직구조가 유의수준 0.05에서 직무만족과 양의 상관관계를 나타냈다(p<.05).

3.4 근무자 수, 수입, 직무만족과 조직문화, 조직구조, 감정노동의 회귀분석

근무자 수, 수입, 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석 결과는 Table 4에 제시되어 있으며 Y(직무만족)= .907 + .106(조직구조)로 분석되었다. 즉 조직구조가 높은 경우 직무만족이 높아지는 결과를 나타냈다(p<.05).

Table 3. Correlation between Organizational culture, Organizational structure, Emotional labor, Job Satisfaction

Division	Job Satisfaction	Organizational culture	Organizational structure	Emotional labor
Job Satisfaction	1	.541(.000)**	.359(.000)**	.102(.108)

*p<.05 **p<.01

Table 4. Regression Analysis between of Number of employees, Income, Organizational culture, Organizational structure, Emotional labor, Job Satisfaction

Model	Non-standardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	Fairness statistics	
	B	The standard error	Beta			Tolerance limit	VIF
(Constant)	.907	.291		3.117	.002		
Number of employees (≤10:0, 10(>:1)	.106	.149	.040	.714	.476	.881	1.135
Income(≤25 million won:0, 25 million won(>:1)	.141	.115	.070	1.228	.221	.876	1.141
Organizational culture	.758	.106	.497	7.126	.000**	.580	1.723
Organizational structure	.162	.115	.103	1.409	.160	.532	1.879
Emotional labor	-.144	.074	-.120	-1.935	.054	.736	1.359

*p<.05 **p<.01 subordination variable: Job Satisfaction F: 22.270 p: 0.000 R:0.561 R2: 0.314

4. 고찰 및 제언

치과의료기관은 다양한 전문직종의 구성원들이 각자의 영역에서 업무를 하면서 하나의 조직을 이루고 있다. 본 연구는 치과의료기관에 근무하고 있는 치과종사자들을 대상으로 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족 서로의 상관성을 검증하고 조직의 효과성을 측정하는 지표인 직무만족에 조직문화, 조직구조, 감정노동이 미치는 영향을 알아보려고 연구하였다. 본 연구의 대상자 250명 가운데 여성이 242(96.8%)명으로 치과종사자의 대부분이 여성이었다. 일반적인 특성에 따른 조직문화에서 통계적 유의성을 나타낸 것은 남성이 3.41로 여성에 비

해 높았다[20]. 강은 남성이 여성에 비해 조직문화에 대한 인식수준이 높다고 보고하였다. 즉 조직문화에 대한 인식도가 높은 남성의 조직문화도 높게 분석된 것으로 판단된다. 근무 직종은 치과위생사가 3.04로 치과조무사보다 높았다. 치과종사자의 직종 중 치과위생사의 비중이 많이 높고 이들의 조직문화가 다른 조직에 비해 잘 형성되었을 것으로 사료된다. 최종학력은 대학졸업, 전문대, 고졸 순위로 높게 분포되었다. 김과 김[21]은 조직문화의 4개의 하위개념 중 위계지향문화가 학력이 높은 경우 높다고 보고하였다. 즉 학력은 직장의 위계문화에 영향을 주며 이는 조직문화를 높여준다고 판단된다. 치과의료기관의 유형은 병원급이 3.09로 의원급에 비해

높고 구성원의 수는 많을수록 높았다. 이는 오와 이[18]와 동일한 결과이며 병원급은 의원급에 비해 구성원의 수가 많으므로 조직체계가 더욱 견고하여 조직문화 또한 높을 것으로 해석된다. 수입은 높을수록 높았다. 김과 이[22]도 수입이 높을수록 조직문화가 높다고 보고하였다. 수입은 경력이 높은 경우 높을 것으로 사료되면 오랜 경력은 조직문화에 적응도가 높을 것이고 이는 조직문화를 높이는데 영향을 줄 것으로 판단된다. 일반적인 특징에 따른 조직구조는 치과 의료기관이 병원급인 경우, 근무자 수가 높은 경우 유의하게 높게 분석되었다. 오와 이[18]는 조직문화와 조직구조는 양의 상관성이 있다고 보고하였다, 즉 조직문화가 높은 경우 조직구조도 높다는 결론이다. 따라서 병원급과 근무자 수가 높은 경우가 조직문화를 높여주는 변수이므로 이 변수가 조직구조도 높여 주는 것으로 해석된다. 일반적인 특성과 따른 감정노동에서 통계적 유의성을 나타낸 것은 연령과 경력이 낮은 경우 감정노동이 높게 나타났다. 고[23]은 연령과 경력이 중간집단은 낮았고 낮거나 높은 집단에서 감정노동이 높다고 보고하여 본 연구와 상이한 결과를 나타내었다. 연령과 경력은 시간적인 개념으로 연령과 경력이 낮은 경우는 치과 의료기관에서 적응해 가는 과정으로 조직간에 환자에게 어려운 점이 많을 것으로 사료되며 연령이나 경력이 높을수록 환자를 대하는 위치에서 업무를 보는 경우가 많으므로 감정노동이 높을 것으로 판단된다. 결혼여부는 결혼을 하지 경우 감정노동이 높았다. 치과의료기관 유형은 병원급이 높았다. 윤과 김[10]은 이와 반대인 결과를 보고하여 이에 대한 더욱 심도 깊은 연구가 필요하리라 사료된다. 음주는 음주를 하는 경우 감정노동이 높게 분석되었다. 감정노동의 스트레스의 해소방법이 음주이기 때문이라고 생각된다. 일반적인 특징에 따른 직무만족에서 통계적 유의성을 나타낸 것은 근무자 수가 10명 이상인 경우 높았다. 근무자 수가 많을수록 구성원들 간의 감정스트레스가 높을 것으로 예상을 하였으나 정[24]도 치과위생사 수가 많은 경우 높다고 보고하여 본 연구와 동일한 결과를 나타냈다. 수입이 많은 경우 직무만족도가 높게 나타났다. 직무만족과 조직문화, 조직구조, 감정노동의 상관분석을 실시한 결과 조직문화와 조직구조가 유의수준 0.05에서 직무만족과 양의 상관관계를 나타냈다, 권과 이[25]는 조직문화와 직무만족은 양의 상관관계를 있다고 하였으며 오와 이[16]는 조직문화와 조직구조는 양의 상관성을

보고하였듯이 긍정적인 조직문화와 조직구조는 직무만족도를 높인다고 할 수 있다. 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀분석 결과 근무자 수, 수입, 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석 결과 $Y(\text{직무만족}) = .907 + .106(\text{조직구조})$ 로 분석되었다. 즉 조직구조가 높은 경우 직무만족이 높아지는 결과를 나타낸 것이다.

총괄적으로 긍정적인 조직문화는 직무의 만족도를 높이지만 높은 감정노동은 직무만족도를 낮추는데 영향을 미친다. 이로서 치과의료기관에서 직원들의 직무만족도를 높이기 위해 조직구조 관련된 다양한 변수들을 고려하여 긍정적인 조직문화를 형성하는데 노력을 해야 하며 감정노동을 줄이거나 해소할 수 있는 프로그램 개발 및 방법이 모색되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 치과의료기관의 치과종사자를 대상으로 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족과의 상관성과 미치는 영향을 연구하여 직무만족을 높이기 위하여 조직문화, 조직구조, 감정노동의 중요성을 강조함과 동시에 직무만족도를 높이기 위한 기초자료를 마련한 점에 의의가 있다고 할 수 있다.

본 연구의 제한점은 치과종사자들을 대상으로 일반적인 특징을 다양한 변수들로 다양한 측면과 조직문화의 하위개념별 차이점을 연구하지 못한 점과 일부 지역에 국한되어 설문한 내용으로 일반화하는 점에서 한계가 있다고 할 수 있다. 향후 이에 대한 다양한 후속연구들이 더욱 심도 깊게 이루어져 본 연구에 대한 타당성을 재확인되어야 할 것으로 사료된다.

5. 결론

본 연구는 치과의료기관에 근무하고 있는 치과종사자 250명을 대상으로 조직문화, 조직구조, 감정노동, 직무만족의 상관성을 분석하여 향후 치과종사자들의 직무만족을 높이기 위한 바람직한 조직문화 및 조직구조의 개발하고 감정노동의 원인을 파악함으로써 감정노동을 줄이고 직무만족을 높이는 방법을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 하여 조사를 하였으며 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 일반적인 특징에 따른 조직문화의 전체 평균은 2.99이며, 남성, 치과위생사, 대학졸업, 병

원급, 직원 수 10명 초과, 수입은 2500만원이 높았다 ($p < .05$). 조직구조의 전체 평균은 3.01이며 병원급, 근무자수 10명 초과, 높았다($p < .05$). 감정노동의 전체 평균은 2.98이며 연령은 20-25세, 경력은 1-5년, 기혼, 병원급, 음주를 하는 경우 높았다($p < .05$). 직무만족의 전체 평균은 3.28이며 근무자 수는 10명 초과, 수입 2500만원 초과가 높았다($p < .05$).

2. 직무만족과 조직문화, 조직구조, 감정노동의 상관 분석 결과 조직문화와 조직구조가 유의수준 0.05에서 직무만족과 양의 상관관계를 나타냈다($p < .05$).

3. 근무자 수, 수입, 조직문화, 조직구조, 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석 결과 $Y(\text{직무만족}) = .907 + .106(\text{조직구조})$ 로 분석되었다 ($p < .05$).

연구결과 치과종사자들의 직무만족을 높이기 위해서는 함께 근무하는 조직원들 사이에 긍정적인 사고와 가치를 높여주는 조직문화와 공동체로 묶어주고 단결을 할 수 있도록 해주는 조직구조를 형성하기 위한 노력이 필요하며 감정노동의 줄이는 것 또한 직무만족을 높이는데 영향을 줌으로 직무만족을 높이기 위해서는 바람직한 조직문화 및 조직구조를 위한 노력과 감정노동을 줄이기 위한 다각적인 방안 모색과 프로그램 개발을 위한 노력이 체계적으로 이루어져야 것이다.

REFERENCES

[1] S. E. HEO & J. H. Ji. (2010). The Mediating Effects of Burnout on the Relationships between Job Stress and Turnover Intention for Dental Hygienists. *The Korea Public Health Research*, 36(2), 159-168.

[2] H. S. Jeon. (2005). Research on the Antecedent and Consequences of Salesperson Job Satisfaction - Focused on Leadership and Organizational Citizenship. *Korean Academic and Industrial Society of Business Administration*, 18(2), 151-178.

[3] J. M. Kim & J. H. Yoon. (2001). Research Articles : A Comparative Analysis on Job Satisfaction of Casual Workers versus Permanent Workers at Deluxe Hotels. *The Tourism Sciencess Society of Korea*, 25(2), 275-291.

[4] M. Keeley. (1984). Impartiality and Participant Interest Theories of Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 29(12), 1-25.

[5] H. J. Kim. (2002). The Effects of Organizational Culture on Organizational Commitment and Job Satisfaction in the Public Sector. *The Korean Association for Public Administration*, 36(4), 87-105.

[6] J. R. Detert, R. G. Schroeder & J. J. Mauriel. (2002). A framework for linking culture and improvement initiatives in organizations. *Academy of management Review*, 25(4), 850-863.

[7] Y. O. Kim. (2003). The Organizational Culture of Korean Kindergartens. *International Journal of Early Childhood Education*, 23(1), 261-290.

[8] R. H. Kilmann. (1984). *Beyond the Quick Fix*, by Ralph H. Kilmann. San Francisco: Jossey-Bass, 92.
DOI : 10.1002/hrm.3930240311

[9] T. E. Deal & A. A. Kennedy. (1982). *Corporate cultures: The rites and rituals of corporate life*. Reading, Mass: Addison-Wesley Pub. Co.

[10] C. K. Lee & S. R. Choi. (2012). The Effect of Organizational Structure and Job Characteristics on Organizational Efficiency: A Focus on the Mediation of Horizontal and Vertical Communications. *Graduate School of Public Administration*, 50(2), 65-88.

[11] O. S. Do. (2005) The analysis of the research trends about the relation between organizational culture and organizational effectiveness: focusing on the field of public administration. *Korean Journal of Public Administration*, 43(3), 75-95.

[12] S. U. Yoon & J. S. Kim. (2011). Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *Korean Society of Dental Hygiene*, 11(2), 179-188.

[13] S. R. Lim & J. H. Park. (2019). Validity and Reliability of the Korean Version of Dental Hygienist Satisfaction Survey. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(9), 219-228.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.9.219

[14] S. R. Lim & J. H. Park. (2019). A Systematic Literature Review on Job Satisfaction of Dental Hygienist. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(1), 123-135.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.1.123

[15] D. H. Hwang & S. Eom. (2016). The

Convergence Influence of Emotional Labor of clinical dental hygienist working on Job stress. - Focused on Mediating Effects of Self Esteem. *Journal of the Korea Convergence Society*, 7(6), 67-74.
DOI : 10.15207/JKCS.2016.7.6.067

- [16] S Y. Bae. (2014). *The Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction and Turnover Intention of Dental Hygienists*. Master's thesis, inje university.
- [17] J. H. Jang. Y. S. Lee & A. E. Moon. (2011). The effects of organizational culture and self-leadership on organizational effectiveness in oral health professional. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 11(3), 395-404.
- [18] S. Z. Oah & S. Y. Lee. (2015). Effects of dental organizational structure and organizational culture on knowledge sharing in dental hygienist. *The Society of Digital Policy & Management*, 13(11), 313-320.
DOI : 10.14400/JDC.2015.13.11313
- [19] M. J. Kim. (1998). Research Articles : Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job -related Attitudes. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 21(2), 129-141.
- [20] H. G. Kang. (2001). A study of the Impact of Organizational Cultures on the Organizational Effectiveness. *Korean Journal of Social Welfare*, 47(11), 7-33.
- [21] S. R. Kim & S. J. Kim. (2012). The Relationship between Commitment and Satisfaction, and Organizational Culture : Korean Regional Cultural Foundations Study. *Graduate School of Public Administration*, 26(2), 213-243.
- [22] M. H. Kim & Y. J. Lee. (2015). The Effect of Organizational Culture in Social Enterprises. *The Korea Association of Community Welfare*, 53(2), 173-196.
DOI : 10.15300/jcw.2015.53.2.173
- [23] M. K. Ko. (2014). *The Emotional Labor and Job Satisfaction of Clinical Dental Hygienists*. Master's thesis, Eulji University.
- [24] S. B. Jeong. (2013). *Effect of Labor on Burnout Job Satisfaction and Turnover Intension among Clinical Dental Hygienists*. Master's thesis, Gachon University.
- [25] J. Y. Kwon & S. Y. Lee. (2016). Relationship of between Task Performance, Job Satisfaction, and Organizational Culture. *Korean Society of Dental Hygiene*, 16(4), 302-309.
DOI : 10.17135/jdhs.2016.4.302

윤성욱(Sung Uk Yoon)

[정회원]



- 2003년 8월 : 대구가톨릭대학교 보건대학원 위생과학과 (보건학석사)
- 2013년 8월 : 대구가톨릭대학교 보건대학원 보건학과(보건학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 김천대학교 치위생학과 조교수

- 관심분야 : 구강보건교육, 공중구강보건 관련
- E-Mail : sunguk3794@naver.com