

치과기공사의 조직 내 갈등 및 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향

김경임

경동대학교 치기공학과

The influences of organizational conflict and job satisfaction on the turnover intention of dental technicians

Kyoung-Im Kim

Department of Dental Technology, Kyungdong University, Wonju, Korea

Article Info

Received July 31, 2020

Revised August 13, 2020

Accepted August 18, 2020

Corresponding Author

Kyoung-Im Kim

Department of Dental Technology,
Kyungdong University, 815 Gyeonhwon-ro,
Munmak, Wonju 26495, Korea

E-mail: namu1014@kduniv.ac.kr

https://orcid.org/0000-0003-4678-6726

*This research was supported by Kyungdong
University Research Fund, 2020.

Purpose: This study aimed at exploring the impacts of organizational conflict and job satisfaction on the turnover intention among dental technicians.

Methods: This study utilized a descriptive research design. A structured questionnaire was administered to 159 dental technicians. Of the collected questionnaires, data from 127 valid questionnaires were analyzed using t-tests, analysis of variance, Pearson's correlation coefficient, and hierarchical multiple regression using the IBM SPSS 20.0 statistical package.

Results: A positive correlation was identified between organizational conflict and turnover intention ($r=0.46$, $p<0.001$); however, a negative correlation was shown between job satisfaction and turnover intention ($r=-0.50$, $p<0.001$). A hierarchical multiple-regression model was employed to analyze working hours, unfair treatment from dentists and dental hygienists, organizational conflict, and job satisfaction, which contributed to providing an explanation to 39% of the turnover intention of dental technicians ($F=14.16$, $p<0.001$). Furthermore, organizational conflict ($\beta=0.32$, $p<0.001$), job satisfaction ($\beta=-0.31$, $p=0.003$), and working hours ($\beta=0.21$, $p=0.010$) were all shown to affect turnover intention.

Conclusion: The impact of the negative consequences of organizational conflict and working hours on the turnover intention should be considered within core strategies for increasing the turnover periods for dental technicians.

Key Words: Dental technicians, Job satisfaction, Organizational conflict, Turnover intention

INTRODUCTION

국민 생활 수준의 향상과 의학 기술의 발달, 지속적인 경제 성장을 토대로 현 보건의료 서비스의 발전은 비약적으로 이루어지고 있다. 이러한 현상은 구강보건 서비스 분야에서도 나타나고 있으며 의료소비자인 국민들은 좀 더 세분화되고 전문화된 서비스의 질적 향상을 추구하고 있다[1]. 이에 따라 구강보건 서비스 기관이나 고가의 시설, 전문화된 인력 수요는 늘어나는 추세이며 치과기공사에게 필요한 능력도 기존의 단순한 기능, 능력에 중점을 두는 것을 넘어 보다 폭넓은 역할로 전환되는 등 치과기공사에 대한 요구가 변화되고 있다[2].

갈수록 복잡하고 다양해지는 환경과 요구의 변화는 지역 사회 치과

기공기관에서 근무하는 치과기공사의 갈등 요소로 작용하고 있으며 특히 의료 전문 분야의 종사자들은 다른 전문 분야의 종사자들보다 높은 스트레스나 갈등을 겪고 있다고 보고된다[3-6]. 이러한 갈등의 요인은 조직의 유연성과 지속성을 위협할뿐만 아니라 개인의 이직 의도에도 영향을 미치며 실제 의료 전문직 중 의료기사직의 이직률은 21.8%로 다소 높은 것으로 나타났다[7].

이직을 사회 이동 형태의 또 다른 모습으로 바라보는 긍정적 시각도 있다. 그러나 이직에 따른 새로운 인력 모집, 선발, 훈련 비용 증가는 조직에 부정적 영향을 미치는 것은 물론 조직의 미래 상황 예측을 방해하는 요인으로 작용하기도 한다. 또한 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 초래하므로 구성원의 이직 결정에 영향을 미치는 요인을 밝

해내는 것은 안정된 조직을 유지하는 데 있어 매우 중요하다고 할 수 있다[8].

이러한 이유로 이직에 영향을 미치는 요인에 대한 여러 선행 연구가 있었다. Park [4]은 연구에서 과중한 업무량이나 직무 수행 중 갈등, 부적절한 대우 등이 이직 의도에 영향을 미친다고 하였으며 Park 과 Moon [9]은 저임금, 직무 불만족, 열악한 근무환경과 작업 환경의 만족도 저하 등이 이직의 원인이라고 보고하였다. Cho [10]의 연구에서도 조직 내 갈등이 증가하면 조직 몰입이 감소하여 이직 의도가 증가한다는 연구 결과를 보고하였다. 반면 세분화되고 전문화된 조직 내 구성원들 간의 갈등은 관리 여하에 따라서 유용하게 활용할 수도 있는바, 조직 내 갈등이 긍정적인 영향을 발휘할 수 있도록 갈등 수준을 감소시키는 노력은 조직 내 유효성 측면에서 중요한 문제라고 할 수 있다[11]. 또한 조직 구성원들의 갈등을 효과적으로 통제하는 일은 직무 만족도로 직결된다. Gwon [12]은 직무 만족도가 높은 구성원일수록 능동적이며, 창의적인 태도로 양질의 의료 서비스를 가능하게 한다고 보고하였으며 이는 이직 의도를 낮추는 데에도 영향을 미친다고 하였다[13].

이에 본 연구는 치과기공사들의 조직 내 갈등과 직무 만족도가 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 횡단적 서술적 연구조사를 실시하였다. 이를 바탕으로 조직 내 갈등 요인을 적절히 조절하고 직무 만족도를 높여 치과기공기관의 효율성 및 생산성을 향상시킬 수 있는 방법을 모색하고자 하였다. 나아가 치과기공사로 하여금 질 높은 구강 관련 의료 서비스를 제공하고 치과기공사 고유의 업무 발전에 기여하며 근무 여건의 개선을 제고하기 위한 방향 모색을 기본 목적으로 한다.

MATERIALS AND METHODS

1. 연구대상

본 연구의 모집단은 서울과 수도권 지역에 근무하는 치과기공사이다. 본 연구에 필요한 연구대상자 수는 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 효과크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 95%, 예측인자 3의 조건에서 최소 138명이 산출되어[14], 탈락률 15%를 고려한 159명을 대상으로 하였다. 서울과 수도권 지역 내에 근무하는 치과기공사 159명을 편의 추출하여 자기 기입식 설문지 조사를 실시하였다. 이 중 총 130부가 회수되었으며(회수율 81.8%), 이 중 답변이 불확실하거나 기재 누락 및 신뢰성이 없다고 판단된 설문 3부를 제외하여 최종적으로 127부를 분석하였다. 자료의 수집은 2020년 7월 9일부터 7월 15일간 방문 및 직접 배부를 통해 이루어졌다(유효 자료율 79.9%).

2. 연구 도구

본 연구는 연구 도구로 구조화된 설문지를 사용하였으며 설문지의 내용은 일반적인 특성 사항 16문항, 이직 의도에 관한 사항 4문항, 조직 내 갈등 사항 20문항, 직무 만족도에 관한 사항 29문항을 포함한 총 69문항으로 구성하였다.

1) 일반적 특성 측정 도구

설문 문항은 성별, 연령, 결혼 상태, 직위, 경력, 재직 기간, 임금, 평균 근무시간, 이직 경험, 초과 근무시간, 평균 작업물의 개수, 거래처와의 부당 대우 등 총 16문항으로 구성하였다.

2) 조직 내 갈등 측정 도구

조직 내 갈등 측정 도구는 Walton과 Dutton [15]이 개발한 도구를 참고하여 Kwon [16], Jang [17]이 사용한 설문지 도구를 수정 보완하여 사용하였다. 의견 마찰 3문항, 간섭 방해 3문항, 비협조 2문항, 불신 4문항, 무시 불쾌 4문항, 정보 제공 기피 4문항의 총 20개 문항으로 구성하였다. 도구는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점을 부여하여 환산하였다. 본 연구의 Chronbach's α 신뢰도계수 값은 0.91이었다.

3) 직무 만족도 측정 도구

직무 만족도는 Slavitt 등[18]이 의사와 간호사, 보건인력의 직무 만족을 측정하기 위해 개발한 도구를 참고하여, Lee [19]가 사용한 설문지 도구를 수정, 보완하여 사용하였다. 본 도구는 보수와 승진 5문항, 전문직업적 수준 8문항, 업무요구 5문항, 대인관계 6문항, 행정 5문항, 5개 영역의 총 29문항으로 구성되어 있다. 도구는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점을 부여하여 환산하였고 점수가 높을수록 직무 만족도가 높은 것을 의미한다. 본 연구의 Chronbach's α 신뢰도계수 값은 0.85였다.

4) 이직 의도 측정 도구

이직 의도 측정 도구는 Lawler [20]이 개발한 도구를 참고하여, Park [21]이 사용한 설문지 도구를 사용하였다. 본 도구는 직장이동 2문항과 직종이동 2문항의 총 4문항으로 구성되어 있다. 도구는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점을 부여하여 환산하였고 점수가 높을수록 이직 의도가 높음을 의미한다. 본 연구의 Chronbach's α 신뢰도 계수 값은 0.87이었다.

3. 자료수집 절차

본 연구의 근접 모집단은 2020년 7월 10일부터 7월 11일간 경기도 치과기공사회 학술대회에 참석한 치과기공사들로, 연구자가 자료수집 전 본 연구의 목적, 의의, 참여 과정 및 절차, 동의 철회의 가능, 연구 참여의 이익과 불편, 연구 참여 거절 시에도 어떠한 불이익이 없음 등에 대하여 충분히 설명하고 자발적으로 이에 동의한 치과기공사를 대상으로 서면동의를 받은 후 직접 설문지를 시행하고 즉시 수거하였다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 IBM SPSS/WIN 20.0 프로그램(IBM Corp., Armonk, NY, USA)을 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

1) 연구대상자의 일반적 특성, 업무환경 특성, 주요 연구변수는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차와 같은 기술통계 방법을 이용하여 분석하였다.

2) 일반적 특성 및 업무환경 특성에 따른 이직 의도의 차이는 각각 t-test, 혹은 one-way ANOVA를 이용하여 분석하였다.

3) 일반적 특성 및 업무환경 특성에 따라 이직 의도에 차이가 있는 경우, Scheffé test를 이용하여 사후 분석하였다.

4) 치과기공사의 이직 의도와 직무 만족도, 조직 내 갈등 사이의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

5) 치과기공사의 이직 의도에 영향을 주는 요인은 hierarchical multiple regression을 이용하여 분석하였다.

RESULTS

1. 연구대상자의 일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 이직 의도의 차이

연구대상자의 일반적 특성으로 성별은 남성이 79명(62.7%)로 많았으며, 연령은 평균 33.60±8.90세로 조사되었다. 결혼을 한 연구대상자가 74명(58.7%)로 많았다. 연구대상자의 성별, 나이, 결혼 상태에 따른 이직 의도의 차이는 통계적으로 유의하지 않았다(Table 1).

2. 연구대상자의 치과기공소 업무환경 특성 및 업무환경 특성에 따른 이직 의도의 차이

연구대상자의 치과기공소 업무환경 특성으로서 치과기공소에 근무하는 경우가 106명(85.5%)로 대다수였으며, 치과기공의 직무 분야는 CAD/CAM이 30명(24.4%), 도제가 25명(20.3%)의 순이었다. 직위는 일반기사가 70명(56.0%)으로 가장 많았다. 치과기공 경력은 평균 8.93±7.71년이었으며 현직장 재직기간은 평균 4.95±5.70년이었다. 평균 임금으로는 65명(51.6%)이 180~289만원의 임금을 받고 있었으며 일일 평균 근무시간은 10.16±2.67시간이었다. 주당 초과근무시간

은 평균 12.70±12.10시간이었으며 이직 경험은 3~4번의 이직 경험을 가진 연구대상자가 40명(31.7%)으로 가장 많았다. 일일 작업물은 평균 19.27±19.77개로 조사되었다. 치과의사로부터의 부당한 대우를 받은 경험을 묻는 질문에 31명(24.6%)의 연구대상자가 “그렇다”, “매우 그렇다”로 응답하였고, 치과위생사로부터의 부당한 대우를 받은 경험에 대해서도 31명(24.6%)의 연구대상자가 “그렇다”, “매우 그렇다”로 응답하였다.

연구대상자의 업무환경 특성에 따른 이직 의도의 차이를 분석한 결과, 일일 근무시간이 12시간 이상인 집단이 8시간 이하인 집단보다 통계적으로 유의한 수준에서 이직 의도가 높았으며(F=3.78, p=0.026), 치과의사로부터의 부당한 대우를 받은 경험에 대하여 경험이 전혀 없다고 응답한 군이 이직 의도가 통계적으로 유의하게 낮았다(F=4.10, p=0.004). 이와 유사하게 치과위생사로부터 부당한 대우를 받은 경험이 전혀 없다고 응답한 군도 이직 의도가 다른 군에 비하여 통계적으로 유의하게 낮았다(F=2.81, p=0.29; Table 2).

3. 연구대상자의 조직 내 갈등, 직무 만족, 이직 의도

연구대상자의 조직 내 갈등은 1~5점의 범위에서 평균 2.47±0.62점으로 측정되었다. 하부영역 중 간섭방해 영역이 평균 2.67±0.68점으로 가장 점수가 높았으며 정보제공기피 영역이 평균 2.33±0.77점으로 가장 점수가 낮았다.

직무 만족은 1~5점 범위에서 3.10±0.42점이었다. 하부영역 중 전문직업적 수준이 평균 3.28±0.53점으로 가장 점수가 높았으며, 승진이 평균 2.78±0.79점으로 가장 점수가 낮았다.

연구대상자의 이직 의도는 1~5점의 범위에서 평균 3.34±0.97점으로 측정되었다(Table 3).

4. 연구대상자의 조직 내 갈등, 직무 만족, 이직 의도의 상관관계

연구대상자의 이직 의도는 조직 내 갈등과는 높은 수준의 양의 상관관계(r=0.46, p<0.001)를 보였으며 직무 만족과는 높은 수준의 음의

Table 1. General characteristics and turnover intention according to general characteristics of the subjects (n=126)

Variable	Category	Number (%)	Turnover intention	
			M±SD	t/F (p)
Gender (n=126)	Man	79 (62.7)	3.31±0.98	0.31 (0.761)
	Woman	47 (37.3)	3.37±0.98	
Age (yr) ^{a)}	20~29	55 (43.7)	3.30±0.84	1.19 (0.318)
	30~39	41 (32.5)	3.51±1.03	
	40~49	20 (15.9)	3.35±1.04	
	50~59	10 (7.9)	2.86±1.30	
Marriage (n=126)	Married	74 (58.7)	3.43±0.91	1.37 (0.258)
	Unmarried	50 (39.7)	3.18±1.05	
	Other	2 (1.6)	4.00±1.41	

Non-response was excluded.

M: mean, SD: standard deviation.

^{a)}Mean age=33.60±8.90 years.

Table 2. Dental laboratory characteristics and turnover intention according to dental laboratory characteristics (n=127)

Variable	Category	Number (%)	Turnover Intention			
			M±SD	t/F (p)		
Working area (n=124)	Dental laboratory	106 (85.5)	3.38±1.00	0.88 (0.382)		
	Hospital dental laboratory	18 (14.5)	3.17±0.77			
Job field (n=123)	Dental porcelain	25 (20.3)	3.41±1.01	0.37 (0.894)		
	Crown and bridge	15 (12.2)	3.23±0.87			
	Partial denture	18 (14.6)	3.35±0.68			
	Orthodontics	8 (6.5)	3.69±0.66			
	CAD/CAM	30 (24.4)	3.28±1.08			
	Implant	5 (4.1)	2.55±0.82			
	Overall task	22 (17.9)	3.17±1.21			
Position (n=125)	Section chief	25 (20.0)	3.28±1.01	0.91 (0.437)		
	Head dental technician	14 (11.2)	3.39±0.96			
	General dental technician	70 (56.0)	3.42±0.91			
	Chief	16 (12.8)	2.96±1.21			
Career (yr) ^{a)}	≤5	58 (45.7)	3.29±0.86	1.41 (0.242)		
	6~10	31 (24.4)	3.63±0.98			
	11~15	15 (11.8)	3.30±1.09			
	≥16	23 (18.1)	3.10±0.23			
Current job employment period (yr) ^{b)}	≤3	76 (59.8)	3.42±0.95	2.08 (0.106)		
	4~6	18 (14.2)	3.49±1.03			
	7~9	11 (8.7)	3.28±0.88			
	≥10	22 (17.3)	2.87±0.99			
Salary (monthly, 10,000 won) (n=126)	≤179	9 (7.1)	3.33±1.39	1.69 (0.173)		
	180~289	65 (51.6)	3.44±0.81			
	290~389	26 (20.6)	3.47±0.98			
	≥390	26 (20.6)	2.96±1.16			
Working hour (/day) ^{c)} (n=124)	≤8 ^{a)}	25 (20.2)	3.22±0.92	3.78 (0.026) a<c*		
	8~12 ^{b)}	83 (66.9)	3.24±0.97			
	≥12 ^{c)}	16 (12.9)	3.94±0.94			
Overtime (h/wk) ^{d)} (n=127)	≤8	36 (28.3)	3.26±0.95	1.63 (0.186)		
	9~12	38 (29.9)	3.14±0.85			
	12~20	18 (14.2)	3.43±0.87			
	≥20	35 (27.6)	3.62±1.13			
Turnover experience (n=126)	0	39 (31.0)	3.29±0.98	0.84 (0.476)		
	1~2	33 (26.2)	3.16±0.92			
	3~4	40 (31.7)	3.52±1.02			
	≥5	14 (11.1)	3.43±1.01			
	≤10	55 (43.3)	3.26±0.85			
Number of dental implant per a day ^{e)}	11~30	49 (38.6)	3.27±1.03	1.99 (0.142)		
	≥30	23 (18.1)	3.70±1.08			
	Unfair treatment from dentist (n=126)	Not agree at all ^{a)}	12 (9.5)		2.58±0.87	4.10 (0.004) a<d,e*
		Disagree ^{b)}	45 (35.7)		3.17±1.01	
Average ^{c)}		38 (30.2)	3.59±0.81			
Agree ^{d)}		22 (17.5)	3.44±0.86			
Very agree ^{e)}		9 (7.1)	3.97±0.78			
Unfair treatment from dental hygienist (n=126)	Not agree at all ^{a)}	11 (8.7)	2.84±1.06	2.81 (0.029) a<d,e*		
	Disagree ^{b)}	50 (39.7)	3.14±1.06			
	Average ^{c)}	34 (27.0)	3.46±0.96			
	Agree ^{d)}	23 (18.3)	3.62±0.69			
	Very agree ^{e)}	8 (6.3)	3.97±0.67			

Non-response was excluded.

M: mean, SD: standard deviation.

^{a)}Mean=8.93±7.71 years, ^{b)}Mean=4.95±5.70 years, ^{c)}Mean=10.16±2.67 hours, ^{d)}Mean=12.70±12.10 hours, ^{e)}Mean=19.27±19.77.

*Post hoc test: Scheffé test.

상관관계($r=-0.53, p<0.001$)를 보였다. 연구대상자의 직무 만족과 조직 내 갈등은 높은 수준의 음의 상관관계($r=-0.50, p<0.001$)를 보였다 (Table 4).

5. 연구대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 이직 의도 영향요인을 알아보기 위해 위계적 다중회귀 분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 본 회귀모형의 기본가정을 검토하기 위하여, 잔차의 자기상관(Durbin-Watson의 통계량=1.91), 잔차의 정규성과 선형성(잔차의 정규 P-P 도표와 히스토그램), 잔차의 등분산성(산점도)을 확인하였다. 또한 본 모형의 오차의 다중공선성 문제를 확인하기 위한 공차한계가 0.56~0.98로 1.0 이하였으며, 분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)는 1.02~1.75로 기준값인 10을 넘지 않는 것으로 나타나 회귀분석의 기본가정이 모두 충족되었음을 확인하였다. 또한 일반적 특성 및 조직관련 특성에 따른 이직 의도의 차이를 확인한 이변량 분석에서 연구대상자의 이직 의도는 치과의사나

치과위생사로부터의 부당한 대우를 받은 경험에 따라 차이를 보였다. 이에 본 연구의 주 연구변수인 조직 내 갈등과 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향을 보다 정확히 파악하고자 이들 변수를 위계적 회귀분석 모형에 투입하여 분석하였다.

먼저 1단계에서는 이변량 분석에서 차이를 보였던 일일 근무시간, 치과의사 및 치과위생사로부터의 부당대우 경험을 투입하였고, 2단계에서는 연구변수인 조직 내 갈등과 직무 만족을 투입하였다.

그 결과, 1단계 모형은 통계적으로 유의하였으며($F=6.71, p<0.001$), 연구대상자의 이직 의도를 약 14% 설명하였다. 조직 내 갈등과 직무 만족이 투입된 2단계 회귀모형도 통계적으로 유의하였으며($F=14.16, p<0.001$), 2단계 모형은 연구대상자의 이직 의도를 약 39% 설명하였다($\Delta R^2=0.25$). 특히, 2단계 모형에서 연구대상자의 이직 의도에 가장 영향을 주는 변수로는 직장 내 갈등($\beta=0.32, p<0.001$), 직무 만족($\beta=-0.31, p=0.003$), 일일 근무시간($\beta=0.21, p=0.010$)의 순서로 조사되었다. 즉, 직장 내 갈등이 높고 일일 근무시간이 높을 때 이직 의도가 높아지며, 반대로 직무 만족이 높을 때 이직 의도가 낮아지는 것으로 분석되었다(Table 5).

Table 3. Organizational conflict, job satisfaction, turnover intention (n=127)

Variable	M±SD	Range
Organizational conflict (overall)	2.47±0.62	1-5
Conflict of opinion	2.46±0.83	1-5
Hindrance	2.67±0.68	1-5
Noncooperation	2.38±0.79	1-5
Distrust	2.37±0.73	1-5
Neglect offend	2.63±0.78	1-5
Information blocking	2.33±0.77	1-5
Job satisfaction (overall)	3.10±0.42	1-5
Promotion	2.78±0.79	1-5
Professionalism	3.28±0.53	1-5
Work demands	2.97±0.64	1-5
Interpersonal relationship	2.95±0.38	1-5
Administration	2.86±0.50	1-5
Turnover intention (overall)	3.34±0.97	1-5

M: mean, SD: standard deviation.

DISCUSSION

이직은 조직의 관점에서는 모집, 선발, 훈련 비용 증가 등 부정적인 영향을 미치는 것은 물론 필수적으로 수행되어야 하는 인사계획이나 조

Table 4. The correlation of organizational conflict, job satisfaction, turnover intention (n=127)

Variable	r(p)		
	Organizational conflict	Job satisfaction	Turnover Intention
Organizational conflict	1		
Job satisfaction	-0.50 (<0.001)	1	
Turnover intention	0.46 (<0.001)	-0.53 (<0.001)	1

Table 5. The influencing factors on turnover intention of the subjects (n=127)

Variable	1st step			2nd step		
	B	β	t (p)	B	β	t (p)
Constant	1.53	-	3.69 (<0.001)	3.10	-	2.77 (0.007)
Working hour (day)	0.09	0.24	2.67 (0.009)	0.07	0.21	2.62 (0.010)
Unfair treatment from dentist	0.16	0.16	1.39 (0.167)	0.00	0.00	0.02 (0.984)
Unfair treatment from dental hygienist	0.17	0.17	1.47 (0.145)	0.10	0.10	0.96 (0.341)
Organizational conflict	-	-	-	0.53	0.32	3.60 (<0.001)
Job satisfaction	-	-	-	-0.71	-0.31	-3.08 (0.003)
R ²		0.17			0.41	
Adjusted R ²		0.14			0.39	
ΔR^2		-			0.25	
F		6.71			14.16	
p		<0.001			<0.001	

직계획 등 미래 상황 예측을 방해하는 것으로 알려져 있다[8]. 반면 조직 구성원의 관점에서는 개인의 지위와 근로조건을 향상시킬 수 있는 긍정적인 측면과 조직 내의 소속감 저하, 직무에 대한 안정성 저하 등 부정적인 측면을 가지고 있다. 이러한 결과는 조직과 구성원들의 유연성과 지속성을 저하시켜 생산성과 효율성을 떨어뜨리는 원인이 된다. 따라서 이직 의도에 영향을 미치는 요소들을 파악하여 효율적 인적 관리 방안을 구축하는 것은 조직이나 구성원에게 중요한 일이 아닐 수 없다. 이러한 이유로 이직의 원인을 파악하고 그에 따른 부정적 결과를 예측, 해결하고자 하는 많은 선행의 연구들이 있었다. 그러나 급변하는 현 의료 서비스 시장을 예측하고 그에 따른 문제를 적시에 해결하기 위해선 시기와 현실을 정확히 반영하는 기초 조사 연구가 주기적으로 필요하다. 따라서 그 추이를 확인하고 과거와는 달라지는 양상의 이직 의도를 파악함으로써 그에 맞는 새로운 방안을 제시해야 한다고 생각된다.

이에, 본 연구는 비약적 발전을 보이는 현 보건 의료 전문 분야에서 치과기공사가 의료소비자에게 제공해야 할 의료 서비스의 질적 저하와, 조직과 개인의 손실로 이어지는 이직에 영향을 미치는 요인들을 파악하고, 그 추이를 관찰하여 바람직한 근무환경 설정 및 효과적 인적 관리를 위한 기초 자료를 제공하고자 실시되었다.

본 연구는 이직 의도에 영향을 미치는 요인들을 일반적 특성과 조직 내 갈등, 직무 만족도로 나누어 조사하였다. 본 연구에 사용된 도구의 Chronbach's α 신뢰도 계수는 조직 내 갈등 측정의 경우 0.91, 직무 만족도 측정의 경우 0.85, 이직 의도 측정의 경우 0.87로 내적 일관성 신뢰도가 높은 수준이었다. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다. 반면, 연구대상자의 치과기공소 업무 환경 특성에 따른 이직 의도의 차이를 분석한 결과 근무시간이 12시간 이상인 집단이 8시간 이하인 집단보다 통계적으로 유의미한 수준에서 높은 이직 의도를 보였다. Kwon과 Bae [22]는 치과기공사의 조직 몰입과 이직 의도를 알아봄으로써 그 상관관계를 보고하였는데, 그 결과 근무시간이 적을수록 이직 의도가 낮다고 하였다. 이는 근무시간이 이직 의도를 결정짓는 중요한 변수 중 하나라는 것을 보여주고 있으며, 본 연구에서도 입증되었다. 본 연구 결과에 의하면 치과기공사의 일일 평균 근무시간은 10.16 ± 2.67 시간으로 법정 근무시간인 8시간을 초과하고 있는 것으로 나타났다. 이 요인은 자기 개발 시간 부족이나 삶의 질 저하 등의 결과를 초래하게 되고, 이로 인해 이직 의도를 높이고 있다고 생각된다.

Kim 등[1]은 동료와의 관계와 근무조건이 이직 의도에 유의미한 영향을 미친다고 보고하였으며, Yoo 등[23]도 상사·동료와의 관계가 이직 의도에 유의미한 결과를 나타낸다고 하였다. 또한 관계의 친밀도가 높을수록, 상사·동료간의 관계가 좋을수록 조직 몰입도가 높고 이직 의도가 낮다고 보고하였다. 이는 본 연구에서도 치과의사로부터 부당한 대우를 받은 경험이 있는 집단이 그렇지 않은 집단보다 이직 의도가 유의미하게 높았으며 치과위생사로부터 부당한 대우를 받은 경험이 있는 집단이 그렇지 않은 집단보다 유의미하게 높은 결과로 나타났다.

이직에 영향을 미치는 요인 중 하나인 직무 만족은 이직과 관련하여 많은 선행 연구가 존재하며 일반적으로 직무 만족과 이직은 높은 음의 상관관계를 갖는 것으로 보고되고 있다. Jeong [24]은 연구에서 조직 내 갈등 수준이 높을수록 이직에 영향을 준다고 보고하였으며, Cho [10]의 보고에서도 동일한 결과를 얻었다. 본 연구에서도 직무 만족과 이직은 높은 음의 상관관계를 보였다. 또한 이직은 조직 내 갈등과도 높은 양의 상관관계를 보였다.

종합적으로 치과기공사의 이직 의도에 영향을 주는 요인을 알아보기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 조직 내 갈등과 직무 만족은 연구대상자의 이직 의도에 통계적으로 유의미하였으며 연구대상자의 이직 의도에 가장 큰 영향을 주는 요인으로는 직장 내 갈등, 직무 만족, 일일 근무시간으로 조사되었다. 즉, 직장 내 갈등이 높고 일일 근무시간이 높을 때 이직 의도가 높아졌으며, 직무 만족이 높을 때 이직 의도가 낮아지는 것으로 분석되었다. 여러 가지 변인들 중에서도 특히 직장 내 갈등이나 일일 근무시간 등이 이직 의도에 직접적인 영향을 주는 이유는 과거와는 달리 삶의 질에 초점을 맞추는 현 시대의 흐름이 반영된 결과라고 생각된다. 또한, 치과의사와의 수직적 관계로부터의 부당 대우를 경험한 집단의 이직 의도가 높은 이유도 개인의 평등성을 지향하는 흐름을 반영하는 결과에서 기인된 것이라고 생각된다.

본 연구 결과, 치과기공사의 이직 의도는 조직 내 갈등에 의하여 가장 크게 영향을 받았으며 이는 직무 만족보다 높은 영향력이었다. 따라서 치과기공사의 재직을 증진하기 위해서는 이들의 조직 내 갈등을 확인하고 이를 줄이기 위한 노력이 필요하다.

그러나 본 연구는 포괄적인 연구를 위해 광범위한 표본의 선정이 필요함에도 불구하고 수도권 지역에 연구 대상자가 편중되어 있어 전 지역의 특성이 반영될 수 없는 한계를 가지고 있다. 또한 이직 의도에 영향을 미칠 수 있는 요인은 본 연구에서 제시한 직무 만족이나, 조직 내 갈등 외에도 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있으므로 이를 정확하게 분석하고 측정할 수 있는 신뢰도 높은 측정 도구의 개발이 필요하다고 판단된다.

CONCLUSIONS

본 연구는 치과기공사들의 조직 내 갈등과 직무 만족도가 이직 의도에 미치는 영향을 파악하여 조직 내 갈등을 적절히 조절하고 직무 만족도를 높여 치과기공기관의 효율성 및 생산성을 향상시킬 수 있는 방법을 모색하고자 실행되었다. 연구를 위하여 2020년 7월 9일부터 7월 15일까지 서울과 수도권 지역 내에 근무하는 치과기공사 159명을 편의 추출하여 자기 기입식 설문지 조사를 실시하였다.

연구 도구는 신뢰성과 타당성이 입증된 구조화된 설문지를 사용하였으며 설문지의 내용은 일반적인 특성 사항 16문항, 이직 의도에 관한 사항 4문항, 조직 내 갈등 사항 20문항, 직무 만족도에 관한 사항 29문항을 포함한 총 69문항으로 구성하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS/

WIN 20.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

자료 분석의 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직 의도의 차이는 대상자의 성별, 나이, 결혼 상태에 통계적으로 유의미하지 않았다.

2. 연구대상자의 치과기공소 업무환경 특성 및 업무환경 특성에 따른 이직 의도의 차이는 일일 근무시간이 12시간 이상인 집단이 통계적으로 유의미하게 높았다($F=3.78, p=0.026$).

3. 연구대상자의 조직 내 갈등은 1~5점의 범위에서 평균 2.47 ± 0.62 점으로 측정되었으며 하부영역 중 간섭방해 영역의 평균이 2.67 ± 0.68 점으로 가장 점수가 높았다. 정보제공기피 영역은 평균 2.33 ± 0.77 점으로 가장 낮았다.

4. 연구대상자의 직무 만족은 1~5점 범위에서 3.10 ± 0.42 점으로 측정되었으며 하부영역 중 전문직업적 수준이 평균 3.28 ± 0.53 점으로 가장 점수가 높았으며 승진이 평균 2.78 ± 0.79 점으로 가장 점수가 낮았다. 대상자의 이직 의도는 1~5점의 범위에서 평균 3.34 ± 0.97 점으로 측정되었다.

5. 연구대상자의 이직 의도와 조직 내 갈등은 높은 수준의 양의 상관관계($r=0.46, p<0.001$)를 보였으며 직무 만족과는 높은 수준의 음의 상관관계($r=-0.53, p<0.001$)를 보였다. 연구대상자의 직무 만족과 조직 내 갈등은 높은 수준의 음의 상관관계($r=-0.50, p<0.001$)를 보였다.

본 연구 결과 치과기공사의 이직 의도는 조직 내 갈등에 의하여 가장 크게 영향을 받았으며 이는 직무 만족보다 높은 영향력이었다. 따라서 치과기공사의 재직을 증진하기 위해서는 이들의 조직 내 갈등을 확인하고 이를 줄이기 위한 노력이 필요하다고 생각된다.

CONFLICT OF INTEREST

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

ORCID

Kyoung-Im Kim, <https://orcid.org/0000-0003-4678-6726>

REFERENCES

- Kim JS, Lee JD, Park KS. Factors influencing turnover intention and job satisfaction of dental technician in Daegu, Gyeongbuk region. *J Kor Aca Den Tec*. 2011;33:529-538.
- Choi EY. A study on the job satisfaction and organizational commitment of the dental hygienist [master's thesis]. Wonju: Yonsei University, 2001.
- Lee EM, Ahn SM. Comparison of factors affecting job stress and satisfaction of medical technician: focus on Incheon area. *J Radiol Sci Technol*. 2018;41:627-635.
- Park HJ. The effect of job stress factors on turnover intention of dental technicians [master's thesis]. Gyeongsan: Yeungnam University, 2017.
- Kim ST. Relationship between job stress and job satisfaction of dental technicians [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National University, 2008.
- Lee KS. The exploratory study of stress factors experienced by the employed nurses: general hospital in Seoul [master's thesis]. Seoul: Yonsei University, 1982.
- Kang IJ, Jyong CY. The relationships among turnover intention, career related learning, employability, organizational commitment and career commitment of office workers in large corporations. *J Agric Educ Hum Resour Dev*. 2015;47:149-175.
- Holtom BC, Mitchell TR, Lee TW, Eberly MB. Turnover and retention research: a glance at the past, a closer review of the present, and a venture into the future. *Acad Manag Ann*. 2008;2:231-274.
- Park HR, Moon SJ. A study on job satisfaction, working environment and turnover intention of dental technicians in Daegu area. *Korean J Health Serv Manag*. 2012;6:191-204.
- Cho HS. Relationship between organizational conflict, organizational immersion, and turnover of child care teachers [master's thesis]. Seoul: Kookmin University, 2018.
- Noh JH. A study on how interpersonal conflict of community social welfare center effect organizational effectiveness [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University, 2005.
- Gwon MY. Study on the factors that affect the intent of changing occupation of dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg*. 2007;7:395-403.
- Kang OH. The determinants of intent to leave of dental hygienists at dental clinics [master's thesis]. Wonju: Yonsei University, 2004.
- Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner A. G*Power 3: a flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behav Res Methods*. 2007;39:175-191.

15. Walton RE, Dutton JM. The management of interdepartmental conflict: a model and review. *Adm Sci Q.* 1969;14:73-84.
16. Kwon DI. A research on the conflicts among members in social welfare organization [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University, 2001.
17. Jang GY. A study on the influence of the employees' conflict level upon their job satisfaction and commitment at sanatoriums for the aged [master's thesis]. Busan: Silla University, 2006.
18. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AM. Nurses' satisfaction with their work situation. *Nurs Res.* 1978;27:114-120.
19. Lee YM. Activities, stress and job satisfaction of triage nurses working in university affiliated hospitals [master's thesis]. Seoul: Yonsei University, 2008.
20. Lawler EE. Satisfaction and behavior. In: Hackman JR, Lawler EE, Porter LW, eds. *Perspectives on behavior in organizations.* 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 1983. p.287-301.
21. Park HS. Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University, 2002.
22. Kwon EJ, Bae SM. A study on the job transfer of dental technicians. *J Kor Aca Den Tec.* 2003;25:173-185.
23. Yoo YS, Seo YJ, Kim SH. Workplace friendship and organizational effectiveness of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci.* 2012;12:644-651.
24. Jeong SR. Organizational conflict level and job satisfaction of dental hygienists [master's thesis]. Daegu: Kyungbook National University, 2011.