

치과위생사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 선행요인 탐색

김연우¹, 신수영^{2*}

¹대구보건대학교 치위생학과, ²영남대학교 경영학과

Exploring Antecedent Factor that Influence Dental Hygienist's Job Satisfaction and Turnover Intention

Yeun-Woo Kim¹, Soo-Young Shin^{2*}

¹Department of Dental Hygiene, Daegu Health College

²School of Business, Yeungnam University

요약 치과의료에 대한 공급은 갈수록 증가하고 있고 이에 따라 구강보건 전문인력인 치과위생사의 역할은 더욱 중요해지고 있다. 그러나 아직까지 치과위생사의 직업전문성이 의료현장에서 실제로 인정받는다곤 보기에는 힘든 상황이며, 이로 인해 치과위생사의 직무불만과 이직의도는 의료기관의 문제로 대두되고 있다. 이에 본 연구에서는 치과위생사의 직무만족과 이직의도에 영향을 미치는 선행요인을 탐색하여 조직유효성을 증진시키는 방법을 모색하고자한다. 선행요인을 보다 다각도로 탐색하게 위해 개인의 특성(낙관성)과 직무와 관련된 특성(직업전문성) 그리고 조직과 관련된 특성(조직지원인식)으로 구분하여 접근하였다. 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사들 199명의 자료를 분석한 연구결과, 치과위생사의 낙관성과 직업전문성, 그리고 조직지원인식은 모두 직무만족도를 높여 궁극적으로 이직의도를 낮출 수 있는 것으로 나타났다. 특히 조직지원인식은 이직의도에 대해 직접적인 효과를 미치기도 하지만 직무만족이라는 매개변수에 의해 보다 큰 효과를 미치는 것으로 밝혀졌다. 본 연구의 결과는 치과위생사의 높은 이직률과 직무불만으로 고통받는 치과 의료기관들에게 문제해결을 위한 기초자료를 제공할 수 있을 것으로 기대된다.

Abstract Advances in the dental medical field now provide high quality medical service, and thus, it has become important to identify the role of dental hygienists. However, the professional status of dental hygienists has not been acknowledged, and this has resulted in problems such as dissatisfaction and high turnover rates at dental hospitals. This study was undertaken to identify factors that influence dental hygienist job satisfaction and turnover rates. To achieve this we used a synthetic approach incorporating individual (optimism), job (professionalism), and organizational (perceived organizational support) characteristics. Our results showed that optimism, professionalism, and perceived organizational support were positively related to job satisfaction. Furthermore, job satisfaction was found to be negatively related to turnover intention and to partially mediate the effect between POS and turnover intention. We believe the results of this study could be used by dental hospitals to address dental hygienist dissatisfaction and high turnover rates.

Keywords : Optimism, Professionalism, POS, Job Satisfaction, Turnover Intension

1. 서론

최근 치과 의료시장은 공급의 확대와 첨단 의료 장비

의 발전으로 빠르게 변화하고 있다. 공급의 확대로 수요자는 치과 의료기관 선택의 폭이 넓어졌고, 치과 의료기관은 고객의 유치를 위해 홍보 마케팅 전략과 고객만족

*Corresponding Author : Soo-Young Shin(Yeungnam Univ.)

Tel: +82-53-810-2838 email: swim1@ynu.ac.kr

Received December 7, 2018

Revised January 10, 2019

Accepted March 8, 2019

Published March 31, 2019

을 위한 의료서비스의 질적 향상에 힘쓰고 있다. 따라서 구강 보건 전문 인력인 치과위생사의 역할은 그 어느 때보다 더욱 중요해지고 있다.

치과위생사는 구강보건전문 인력으로 치과 의료기관에 종사하는 직군의 구성 중 약 60%를 차지하고 있으며 점차 직무의 범위도 확대되고 다양해졌다[1]. 그러나 아직까지는 치과위생사의 직업전문성이 의료현장에서 실제로 인정받는다고 보기에는 힘든 상황이며 이로 인한 치과 위생사의 직무불만과 이직의도 증가는 점차 의료기관의 문제로 대두되고 있다.

본 연구에서는 치과 의료현장의 위생사들의 이직률과 직무만족을 해결할 수 있는 방법에 대해 탐색하고, 실증연구를 바탕으로 의료현장에 제언하고자 한다. 특히 본 연구는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 개인적 특성, 직무특성, 조직특성으로 구분하고, 직무만족을 매개요인으로 선택하여 이직의도에 이르는 심리적 과정을 검증하고자 한다.

우선 치과위생사에게 필요한 개인적 특성으로는 낙관성을 탐색하고자한다. 치과위생사는 무형의 의료서비스를 제공하는 과정에서 늘 긴장과 주의력이 필요하므로 스스로 긍정적인 마인드를 유지하는 것은 매우 중요한 일이다. 낙관성은 삶에서 겪는 일에 대해 긍정적 사고를 가지는 것이며, 예측할 수 없는 미래의 일에 대해서도 긍정적 결과를 먼저 생각하는 성향적 특성이다[2]. 따라서 낙관성이 높은 사람은 빠르게 변화하는 의료현장에서 적응력이 뛰어나며 긍정적으로 직무에 임할 것이라고 가정하였다.

치과위생사의 직무와 관련된 특성으로는 직업전문성을 탐색하고자한다. 치과 위생사는 전문직이라는 자긍심이 있고, 직무에 대한 소명의식을 가지고 직무에 임할 때 보다 긍정적인 조직유효성을 기대할 수 있다. 직업 전문성은 전문화된 직업조건이 갖추어지고, 전문교육 및 훈련기관을 거쳐야 하고, 전문단체가 형성되고, 직업에 대한 소명의식 등이 높을 때 생기는 특징이다[3]. 그동안 선행연구 결과에서는 직업전문성이 높을수록 스스로 맡은 직무에 대한 만족도가 높고 직무에 대한 책임감과 자신의 직무 영역을 긍정적으로 수행하는 것으로 나타났다[4].

마지막으로 치과위생사의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상되는 특성은 조직지원인식이다. 객관적인 성과급이나 물질적 보상도 중요하지만, 조직 구성원이 조직의 지원을 인식하지 못하고 만족하지 못하면 소용이 없

다[5]. 따라서 조직에서는 구성원들의 심리적인 지원(예: 인정, 칭찬, 배려 등)에도 많은 신경을 써야한다. 조직지원인식이 직무만족에 긍정적 영향을 미친다는 사실이 밝혀지면 물질적인 자원이 제한되어 있는 치과 의료기관에게 현실적인 제언이 될 것이다. 즉, 본 연구를 통해 치과 위생사의 직무만족을 유발하는 선행요인이 실증연구를 통해 밝혀지고, 궁극적으로 이직의도에 도달하는 메커니즘(예: 직무만족을 통한 심리적 메커니즘)이 검증되면 선행연구에서 제공되었던 각각의 정보를 보다 종합적인 형태로 제공할 수 있을 것이라고 사료된다.

2. 이론적 배경

2.1 낙관성에 대한 이론적 고찰

심리학에서는 낙관성은 미래의 삶에 대한 기대, 기본, 태도 등으로 정의한다. 낙관성에 관련된 연구 자료를 살펴보면 낙관성이 높은 사람은 행동이나 사고가 긍정적이고 발전적이며 적극적인 행동을 하는 것으로 나타났다[6]. 선행연구에서는 낙관성을 두 가지로 정의 하고 있다. 첫째는 기대-가치이론에 정의를 둔 행동적 자기조절 모델에 입각한 정의이다. 행동적 자기조절 모델에 근원을 둔 성향적 낙관성은 일어날 일에 대해 기대하는 긍정적으로 사고를 말한다[7]. 자신이 원하는 대로 이루어질 수 있다는 긍정적 사고는 과정의 어려움을 견뎌내고 끝까지 최선을 다하게 된다. 이러한 긍정적 사고를 유전적으로 타고나는 개인의 특성 즉, 성격적 기질로 보는 것을 성향적 낙관성이라고 한다[2]. 둘째는 학습된 무기력 모델로서 귀인이론을 근거로 설명한다[8]. 귀인이론을 근거로 하는 낙관성은 부정적인 사건을 외부적 원인, 불안정적인 특별한 상황을 원인으로 귀인하는 것이다[8]. 본 연구에서는 낙관성을 기질적으로 타고나는 안정적인 성향적 특성으로 간주하였다. 낙관적인 기질이 있는 사람은 삶을 받아들이는 긍정적 사고, 삶에서의 성취도, 육체적 건강, 정신 건강에도 효과가 있으며, 삶에 대한 만족도 높은 것으로 나타났다[2]. 낙관성이 높은 사람은 자신의 장점을 더 많이 발견하고, 심리적으로 안정되어 주어진 환경에서 문제를 긍정적으로 보고 삶을 발전적으로 이끌어 갈 수 있다[9]. 또한 높은 낙관성은 조직사회에서의 적응력을 높이고 삶을 대하는 자세를 긍정적이게 하는 것으로 연구되었다[10].

2.2 직업전문성에 대한 이론적 고찰

산업혁명으로 인한 사회경제구조의 변혁으로 직업의 구조가 다양해지고 전문화되었고, 기술적으로 분류되던 직군의 일부는 산업사회를 거치며 직업전문성이 강조되는 중요한 직군으로 인식되었다[11]. 직업전문성이란, 구성원들이 자신들의 직업특성을 이해하고 직업이 갖는 도덕성과 직업의 개념적 정체성 및 직업의 독창성 등을 높게 인지하는 것을 말한다[3]. 따라서 직업전문성은 일정한 직업 조건이 갖추어 지고, 전문교육 및 훈련기관을 거쳐야 하고, 전문 그룹의 단체가 형성되고, 행동의 윤리 지침, 서비스의 신념 및 직업에 대한 소명 의식 등을 중시한다는 특징이 있다[3]. 직업 전문성이 높은 직군과 조직의 일반적인 직군의 차이점을 살펴보면, 전문화된 직업군은 다른 직업군에서 침범 할 수 없는 법적 근거를 가지고 있고, 다른 직업군에서 정보와 기술을 통제할 수 있는 독자적 교육 및 훈련제도의 확립과 면허제도라는 법적, 제도적 기준이 갖추어져 있다[3]. 또한 직업전문성이 높은 직군으로 이뤄진 조직의 특성을 살펴보면, 전문가집단 간의 의견 및 판단을 중요한 기준으로 삼고, 사회봉사에 대한 신념과 공공에게 이로움을 줘야 한다는 신념, 직업 현장에서 외부적 보상이 크지 않더라도 계속 해야 한다는 소명의식을 가지고 있고, 직무의 현장에서 외부의 압력이 적은 자율성을 유지하는 경향이 있다[12]. 조직에서는 구성원들의 직업전문성을 통해 직무의 수행으로 얻을 수 있는 성취감을 높이고 자긍심 및 직무만족감을 향상시키기 위해 노력하고 있다[13].

2.3 조직지원인식에 대한 이론적 고찰

조직지원인식은 조직구성원이 자신이 소속되어있는 조직에서 인정받고 신뢰받고 있다는 믿음으로 정의된다[14]. 즉, 조직의 구성원들이 조직으로부터 어떤 객관적인 혜택을 받고 있는지의 문제가 아니라 조직으로부터 받는 지원들을 어떻게 인지하고 판단하느냐가 중요한 개념이다[15]. 조직이 구성원들에게 많은 복지와 배려, 직무에 대한 지원을 했더라도, 조직 구성원들이 조직의 지원을 알아채지 못한다면 조직지원 인식도가 낮아진다[5]. 일반적으로 구성원들은 조직으로부터 보상, 승진, 일에 대한 인정 및 칭찬, 교육의 기회 등을 부여받는다. 조직지원인식이 높을 경우, 다음과 같은 세 가지의 긍정적 요소를 기대할 수 있다. 첫째, 조직지원인식은 구성원들에게 동기부여 요소로 작용하여 조직유효성을 높이는

데 기여할 수 있다. 둘째, 조직구성원은 조직과 하나의 구성체로 인식하여 일체의식을 발휘할 수 있다. 셋째, 조직구성원은 조직과 형성된 공동체적 유대감으로 직무수행에 대한 만족을 더 크게 느끼고 이직의도는 덜 느끼게 된다[16].

2.4 직무만족 및 이직의도에 대한 이론적 고찰

직무만족이란, 개인이 직무에 대해 가지는 일련의 태도로서 직무 또는 직무수행으로부터 충족되어지는 긍정적인 심리상태로 정의된다[16]. 직무만족을 결정하는 요인으로는 조직에서의 승진, 근로시간, 동료들과의 관계, 조직의 규정 및 경영 방침, 고객과의 관계, 복지와 교육제도 등이 있다[13]. 직무만족이 높은 구성원은 성과창출에 적극적이고 일에 대한 성취감이 높으며 이직의도는 낮은 경향이 있다[19]. 직무만족은 특히 이직의도와 높은 상관관계를 보이는데[19], 이는 직무에 만족하는 구성원일수록 해당 직무에 대한 애착이 강해 직무를 수행하는 현장을 떠나기 싫어하기 때문으로 풀이된다.

이직의도는 조직의 구성원이 조직의 일원으로 남는 것을 포기하고 구성원으로 있던 조직을 떠나고자 하는 의도이므로[20] 조직의 안정성과 직결된다. 따라서 본 연구에서는 치과 위생사의 높은 이직률을 줄이기 위한 요인을 개인, 직무, 조직의 특성으로 구분하여 종합적으로 검토함으로써 선행연구에서 밝혀졌던 내용을 확장시키고자 한다. 또한 이직의도에 영향을 미치는 과정에 대해 살펴보기 위해 직무만족을 매개변수로 선택하여 낙관성, 직업전문성, 조직지원인식이 어떻게 이직의도와 연계되는지 탐색하고자 한다.

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구에서는 이론적 배경을 근거로 하여 치과의료 현장에서 근무하는 치과위생사들의 직무만족에 영향을 미치는 선행요인을 검증하고, 직무만족이 이직의도에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 한다. 또한 직무만족의 매개효과를 검증함으로써 심리적 과정의 중요성을 강조하고자 한다.

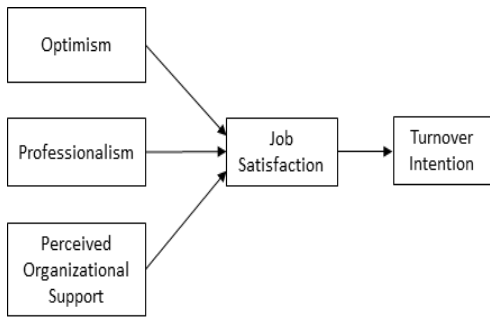


Fig. 1. Research Model

3.2 연구가설

3.2.1 낙관성과 직무만족

치과 위생사의 직무의 형태를 살펴보면 의료 서비스 상품의 특장인 무형의 상품을 고객이 구매 하고, 생산과 소비가 동시에 일어나고, 구매한 의료 상품의 만족도, 고객 관리 등 다양한 영역의 직무를 담당하고 있다. 이러한 직무 현장에서의 치과 위생사는 많은 감정 소진이 불가피한 직무 특성을 가지고 있다. 따라서 열악한 환경과 긴박감을 주는 진료 현장에서 가장 중요한 요소는 긍정적 마인드 컨트롤일 것이다. 즉, 낙관성이 높은 사람은 자신의 환경에서 주어진 직무를 긍정적으로 받아들이고 감정 소진이 불가피한 치과의료 현장에서도 잘 적응하며, 직무의 완성도 및 만족도를 높일 수 있을 것이다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 낙관성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직업전문성과 직무만족

사회가 점점 다양하고 복잡해지면서 직업의 종류도 다양해지고, 직업의 분화도 빠르게 이루어지고 있다. 이렇게 다양한 직종이 생겨나고 전문화되어 가고 있는 가운데, 전문화된 직업의 특징은 일정한 직업조건이 갖추어지고, 교육 및 훈련기관을 거쳐야 하고, 전문 그룹의 단체가 형성되고, 행동윤리지침이 만들어지고, 직업특성의 서비스의 신념과 직업에 대한 소명의식이 생겨나는 것 등으로 요약될 수 있다[3]. 선행연구에서는 직업전문성이 높으면 외부적 보상이 크지않더라도 소명의식을 가지게 되고, 직무에 대한 자율성을 유지하는 것으로 나타났다[12]. 치과위생사는 아직까지는 직업전문성이 완벽하게 인정된다고 보기는 어렵다. 본 연구에서는 치과위생사의 직무만족을 높이기 위해서는 직업전문성이 중요하

다는 사실을 입증함으로써 치과위생사의 직업전문성을 제고하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 직업전문성은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 조직지원인식과 직무만족

조직지원인식은 구성원들이 조직에서 가치를 인정받는다는 믿음이며[14], 객관적인 혜택의 문제가 아닌 인지적인 판단이 중요하기 때문에 재정적으로 풍요롭지 않은 조직의 경우, 특히 더 관심을 기울여야하는 개념이다. 즉, 자원이 제한되어 있는 치과 의료조직에서는 외재적 보상보다는 구성원들의 인지적인 차원에 주목함으로써 직무만족에 긍정적 영향을 미치는 심리적 요인을 도출해내는 것이 중요하다. 본 논문에서는 조직지원인식과 직무만족의 긍정적 관계에 대한 선행연구를 바탕으로[17] 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 조직지원인식도는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 직무만족과 이직의도

이직의도는 조직 구성원이 속해 있는 조직을 떠나고 싶은 욕구를 가지는 상태를 말한다[25]. 신유근(2007)은 직무만족이 높은 조직의 구성원은 성과창출에 적극적이 되고, 직무수행으로 성취감이 높아지고, 이직의도는 낮아지게 된다고 주장하였다[19]. 이직의도에 영향을 미치는 선행연구들을 살펴보면 직무만족과 조직몰입에 대한 연구들이 대다수를 차지하였다. 특히 직무만족과 이직의도간의 관계를 분석한 연구들을 종합한 Porter 등(1974)의 메타분석에 따르면 부적(-) 상관관계가 있음이 밝혀졌다[25]. 이러한 결과는 조직구성원의 직무만족이 높아지게 되면 해당 직무에 대한 애착이 강해져서 직무를 수행하는 현장을 떠나기 싫어하기 때문으로 풀이된다. 본 연구에서는 이상과 같은 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 4. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 직무만족의 매개효과

본 연구에서 직무만족의 매개효과를 검증하고자 하는 이유는 치과위생사의 낙관성, 직업전문성, 조직지원인식이 어떤 과정을 거쳐서 이직의도에 영향을 미치는지 살

펴보고자하기 때문이다. 직무만족은 이직의도에 영향을 미치는 가장 강력한 심리적 요인이자 독립변수의 영향을 받는 결과요인이다. 직무만족의 매개효과 검증은 통해 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 매커니즘이 직무만족이라는 내재적 동기부여에 의해 이뤄진다는 것이 파악되면 치과위생사의 이직을 줄이기 위한 구체적인 제언이 가능할 것으로 사료되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 5. 직무만족은 낙관성, 직업전문성, 조직지원인식과 이직의도의 관계를 매개할 것이다.

3.2 자료수집

2018년 7월 1일부터 7월 31일 까지 서울, 경기, 대구, 경북, 울산, 전남, 광주 지역의 현재 치과 의료기관에 근무하는 치과위생사들에게 연구의 필요성과 연구의 목적을 설명하고 자기기입식 방법으로 작성하였다. 총 206명의 설문자료 중 오류 7건을 제외하고 199명의 자료를 최종 분석하였다. 응답자의 성별은 모두 여자로 구성되어 있다. 연령대별로는 20대 43.2%(86명), 30대는 38.7%(77명), 40대는 15.6%(31명), 50대는 2.5%(5명)로 나타났다. 최종 학력을 살펴보면 전문대학 졸업이 61.3%(122)로 가장 많았고, 대학원 졸업자는 14.1%(28명)로 나타났다.

3.3 측정도구

본 연구의 측정도구는 선행 연구에서 검증된 내용을 바탕으로 전문가들의 의견을 참고하여 연구목적에 맞게 부분적으로 재구성하여 사용하였다. 모든 변수는 리커트 척도(Likert scale)를 활용하였다. (1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 아니다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)

낙관성: Carver와 Bridge의 삶의 지향성 척도를 신현숙(2005)이 수정 번역한 척도 10문항을 사용하였다 [15].

직업전문성: Snizek문항을 수정하여 사용한 이지연(2009)의 20개 문항 중 치과위생사에 적합한 문항 8개를 사용하여 측정하였다[16].

조직지원인식: Eisenberger 등이 개발한 것[14]을 바탕으로 강인주(2015)가 수정, 보완하여 사용한 10개 문항을 본 연구의 대상에 적합한 단어로 수정하여 측정하였다[15].

직무만족: 미네소타대학 부설연구소에서 제시한 것을 압축하여 사용한 고효경(2017)의 20개 문항을 기반으로 임금/복리후생/일자체에 해당하는 8개 문항을 사용하였다[20].

이직의도: Mobley가 개발한 것을 바탕으로 강인주(2015)가 수정 보완한 6개 문항을 사용하였다.[15]

통계변수: 기존 직무만족, 이직의도 문헌에 사용된 인구통계변수들(연령, 학력, 직위)을 포함시켰다.

4. 연구결과

신뢰도 검증은 내적 일관성을 측정하기 위해 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)를 사용하여 검증하였다. [표1]을 살펴보면, 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도 계수는 모두 0.7이상으로 양호한 것으로 나타났다. 또한 본 연구에서는 탐색적 요인분석을 사용하여 타당도를 검증하였으며, 정서적 몰입, 학습동기, 조직창의성이 모두 구분되는 것을 확인하였다. 측정 문항에 대한 타당성을 확인하기 위하여 탐색적 요인 분석을 사용하여 표본의 적합도를 확인하였다(0.5 이하면 부적합한 것으로 판단).

5개요인 중 낙관성 6문항(1번,2번,3번,5번,6번,8번), 직업전문성 3문항(1번,2번,5번), 조직지원인식 3문항(2번,3번,8번), 직무만족 3문항(1번,2번,3번)을 제거하고 총27문항을 사용하였다(표 1 참조).

또한 본 연구에서는 자기보고식 설문조사 방식으로 인한 동일방법편의가 발생할 가능성이 있기 때문에[23], Harman의 단일요인검증을 실시하였다. 이는 요인분석에서 주성분 분석의 비회전에 의한 요인 중에서 지배적으로 큰 설명력을 가진 요인의 존재를 통해 동일방법편의를 검증하는 방법이다. 검증결과, 가장 큰 설명력을 가진 요인1이 전체변량의 37.92%밖에 설명하지 못하는 것으로 나타나 동일방법편의의 문제는 존재하지 않는 것으로 판단하였다.

가설검증에 앞서서 본 연구들에서 사용된 주요변수들의 관계를 파악하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 분석결과, [표2]와 같이 낙관성과 직무만족($r=.350$, $p<.01$), 직업전문성과 직무만족($r=.435$, $p<.01$), 조직지원인식과 직무만족($r=.546$, $p<.01$)의 관계는 정적으로 유의하였다.

Table 1. Results of factor analysis

Variables		factor1	factor2	factor3	factor4	factor5
POS (7 items)	POS 07	.770	-.242	.217	.198	.028
	POS 06	.757	-.227	.086	.241	.170
	POS 10	.753	-.282	.269	.178	.028
	POS 04	.732	-.355	.274	.081	.124
	POS 09	.724	-.315	.153	.062	.026
	POS 01	.709	-.168	.178	.260	.123
	POS 05	.695	-.251	.274	.144	-.007
Turnover intention (6 items)	TI05	-.281	.763	-.286	-.082	-.091
	TI01	-.170	.757	-.223	-.054	-.118
	TI03	-.296	.749	-.108	-.088	-.061
	TI04	-.315	.745	-.236	-.043	-.061
	TI06	-.275	.710	-.140	-.088	-.028
	TI02	-.415	.505	-.436	.019	-.106
Job satisfaction (5 items)	JS06	.227	-.276	.777	.003	-.006
	JS08	.164	-.270	.760	.083	.073
	JS07	.215	-.020	.723	-.054	.332
	JS05	.291	-.322	.677	.170	-.049
	JS04	.283	-.285	.638	.332	.066
Professionalism (5 items)	P07	.205	-.039	.141	.754	.130
	P04	-.049	-.109	.124	.700	.019
	P08	.218	-.082	-.061	.676	.227
	P06	.327	-.147	.124	.666	.224
	P03	.198	.081	-.051	.533	.258
Optimism (4 items)	O09	-.014	-.144	.071	.132	.823
	O07	-.009	-.148	.014	.153	.770
	O10	.273	-.003	.015	.141	.744
	O04	.031	.012	.197	.251	.599
Eigen Value		10.238	2.914	1.824	1.440	1.234
Pct of Var(%)		37.918	10.831	6.755	5.335	4.569
Cum of Var(%)		37.918	48.749	55.504	60.839	65.408
Cronbach's α		.925	.894	.862	.760	.768

Table 2. Results of correlation analysis

Variables	M	SD	1	2	3	4	5	6	7
1. Age	2.77	.80							
2. Education	1.53	.73	.430**						
3. Position	1.87	.94	.766**	.471**					
4. Optimism	3.42	.56	.370**	.254**	.310**				
5. Professionalism	3.72	.60	.385**	.366**	.414**	.296**			
6. POS	3.27	.80	.269**	.298**	.413**	.204**	.362**		
7. Job satisfaction	3.13	.67	.338**	.303**	.363**	.350**	.435**	.546**	
8. Turnover intention	3.19	.90	-.255**	-.300**	-.299**	-.190**	-.238**	-.568**	-.494**

p<.01, N = 199, **Age: 1=under 20, 2=20~29, 3=30~39, 4=40~49, 5=50~59, **Education:** 1=less junior college, 2= college, 3= post-graduate degree, **Position:** 1= staff, 2=manager, 3=head of department, 4=general director

Table 3. Results of hierarchical regression analysis

Variables	Model 1 (Job satisfaction)			Model 2 (Turnover intention)			Model 3 (Turnover intention)		
	B	SE	t	B	SE	t	B	SE	t
Age	.100	.312	1.114	-.094	.106	-.997	-.068	.103	-.743
Education	.038	.075	.582	-.126	.084	-1.843	-.116	.082	-1.748
Position	-.039	.060	-.415	.052	.094	.533	.042	.091	.444
Optimism	.171	.067	2.799**	-.039	.103	-.608	.005	.102	.077
Professionalism	.197	.073	3.025**	.025	.103	.368	.075	.103	1.112
POS	.417	.053	6.554***	-.528	.075	-7.932***	-.422	.080	-5.887***
Job satisfaction							-.256	.099	-3.481**

p<.01, *p<.001, N = 199

본 연구에서 가설 검증 결과는 다음과 같다. 개인적 특성인 낙관성은 직무만족에 정(+)의 관계를 가질 것이라는 가설 1은 지지되었다($\beta=.171, p<.01$). 즉, 치과위생사의 직무만족을 높이기 위해서는 낙관적인 성격을 가진 사람을 선발하는 것이 중요하다는 것을 확인하였다. 직무특성인 직업 전문성은 직무 만족에 정(+)의 관계를 가질 것이라는 가설 2 역시 지지되었다($\beta=.197, p<.01$). 따라서 치위생사가 가지고 있는 직업 전문성은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 알 수 있다. 조직 특성인 조직지원인식은 직무 만족도에 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다($\beta=.417, p<.001$). 즉, 치위생사가 조직으로부터 지원을 받는다고 인지하면 직무만족이 증가한다는 사실이 실증적으로 입증되었다. 직무만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설 4 또한 지지되었다($\beta=-.256, p<.01$). 이는 직무만족과 이직의도에 대한 선행연구들과 일치하는 결과이다. 마지막으로 직무만족은 조직지원인식과 이직의도의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다. Baron과 Kenny(1986)가 제안한 매개효과 검증방법에 따르면 독립변수의 직접효과가 유의해야 하고, 독립변수와 매개변수 및 매개변수와 종속변수의 관계가 유의해야 하며, 마지막으로 매개변수를 투입했을 때 독립변수의 직접효과가 사라지거나(완전매개) 약화되어야 한다(부분매개). <표 3>을 살펴보면 조직지원인식은 이직의도에 유의한 영향을 미치고, 조직지원인식과 직무만족의 관계 역시 유의하며, 직무만족과 이직의도의 관계 또한 유의하다. 최종적으로 모델3에서 직무만족(매개변수)을 투입했을 때 조직지원인식의 베타값이 모델 2보다 떨어짐을 알 수 있다.

5. 결론 및 논의사항

본 연구의 결과에 따르면 치과위생사의 낙관성과 직업전문성, 그리고 조직지원인식은 모두 직무만족도를 높여 궁극적으로 이직의도를 낮출 수 있는 것으로 나타났다. 특히 조직지원인식은 이직의도에 대해 직접적인 효과를 미치기도 하지만 직무만족이라는 매개변수에 의해 보다 큰 효과를 미치는 것으로 밝혀졌다. 보다 구체적인 시사점은 다음과 같다.

첫째, 치과 의료서비스는 무형성, 동시성, 가변성, 소멸성을 가지고 있다. 따라서 치과위생사는 직무를 수행

함에 있어 긴장감과 예민한 주의력이 필요하다. 때로는 위생사가 생각하는 의료 서비스 결과와 고객이 느끼는 만족도가 다르게 나타날 수 있고, 고객은 불만 요소를 감정으로 표현하는 경우도 있다[21]. 이러한 상황에서 치과 위생사는 자신의 감정을 컨트롤하고 고객을 끝까지 관리해야 하므로 낙관적이고 긍정적 성향은 중요하다.

따라서 치과 의료기관의 인적자원 선발에서 자신의 일에 만족하는 개인적인 기질적 특성으로 낙관적인 성향은 중요한 고려요소일 것이다. 하지만, 모든 사람은 각자가 가지고 있는 성향적 특성들이 다양하게 있고 사람마다 긍정적 성향도 일정부분 가지고 있기 때문에 환경적 요소들이 긍정성을 키울 수도 있다. 따라서 환경에서 주는 사회적 지지가 낙관성과 심리적 안정감을 키우는 중요한 요소가 될 수 있다는 선행연구[24]를 토대로 조직 구성원의 심리적 안정감을 키울 수 있는 대책이 필요하다.

둘째, 직업전문성을 높이기 위해서는 전문화 된 조직 특성을 갖추는 것이 필요하다. 즉 일정한 직업 조건이 갖추어 지고, 교육 및 훈련기관을 거쳐야 하고, 전문 그룹의 단체가 형성되고, 행동의 윤리 지침, 서비스의 신념 및 직업에 대한 소명 의식 등이 마련되어야 한다[3]. 직업전문성을 높이기 위해 각 의료기관에서 실시하는 교육 프로그램, 치과위생사 협회 및 각 산하 단체에서 개설하는 보수 교육, 세미나 등을 통하여 현재 빠르게 변화하는 신기술, 신의료 장비, 신재료, 의료행정 정책의 변화도 꾸준히 개진되는 항목이므로 놓치지 않아야 한다. 또한, 치과위생사는 개인의 업무 역량을 강화하기 위하여 직무역량 강화에 힘써야 한다. 치과위생사의 업무는 숙련이 필요한 기술적 분야이므로 직업의 전문성을 연마하고 발전시켜 유지해야 한다. 직업전문성을 높이는 가장 중요한 요소는 치과위생사 각자가 직무에 대한 소명의식을 가지고 직무에 임함으로써 긍정적인 유효성을 기대할 수 있을 것이다. 물론, 직업전문성이 더욱 견고히 강화되기 위해서는 현재 치과의료 현장에서 의료기사법의 명확한 근거가 마련되어야 한다. 이는 정부, 치과의사, 치과위생사 등이 함께 논의하고 양보하고 이해하여 풀어야 할 과제이다.

셋째, 치과 의료기관은 치과위생사들이 조직지원인식을 더 많이 할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 치과 의료현장에서 특히, 다른 직종에 비해 치과의사와 치과 위생사는 많은 시간을 같은 공간에서 합을 맞추어 협업을 해야 하는 직무 특성을 가지고 있다. 그러므로 상사(치과

의사)로부터 받는 심리적 지원은 치과위생사의 직무만족에 중요한 요인이 될 수 있다. 즉, 협업을 위한 원활한 의사소통, 직무수행에 대한 긍정적 피드백, 조직의 운영에 대한 참가를 적극 지원한다면 높은 조직지원인식을 가질 수 있을 것이다.

마지막으로 치과 위생사의 직무만족은 이직의도를 줄여줄 수 있는 선행요인으로서도 중요하지만 치과위생사의 특성이 이직의도로 연계되는 내재적 동기부여 메커니즘으로서도 의미가 있음을 인식해야한다. 낙관성과 직업전문성은 이직이도를 직접적으로 줄여주지 못한다. 뿐만 아니라 조직지원인식은 직무만족을 통해 이직의도에 더 큰 효과를 가지는 것으로 나타났다. 따라서 치과위생사의 직무만족을 높일 수 있는 구체적인 방안마련은 그 어떤 요인보다도 중요하다고 할 수 있다.

References

- [1] J. H. Kim, H. Y. Kim, S. K. Lee, Y. S. Cho, Y. D. Park, "A survey on working conditions and manpower among dental auxiliary personnel in dental clinics," *J Korean Acad Dent Health*, Vol.32, pp.540-5501. 2008.
- [2] M. F. Scheier, & C. S. Carver, "Effects of optimism on psychological and physical well-being: Theoretical overview and empirical update," *Cognitive Therapy and Research*, Vol.16(2), pp.210-228. 1992. DOI: <https://doi.org/10.1007/bf01173489>
- [3] H L. Wilensky, "The Professionalization of Everyone," *American Journal of Sociology*, Vol.70(2), pp. 137-158. 1964. DOI: <https://doi.org/10.1086/223790>
- [4] J. Y. Lee, *Influence of Job Satisfaction and Self-efficacy on Professionalism of Dental Hygienist*, Master's dissertation of Inje University. 2009.
- [5] R. C. Kessler, R. H. Price & C. B. Wortman, "Social factors in psychopathology: Stress, social support and coping processes," *Annual Review of Psychology*, Vol.36, pp. 531-572. 1985. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.36.1.531>
- [6] M. F. Scheier & C. S. Carver, "Optimism, coping, and health: Assessment implications of generalized outcome expectancies," *Health Psychology*, Vol.14(3), pp. 219-247. 1985. DOI: <https://doi.org/10.1037//0278-6133.4.3.219>
- [7] C. S. Carver & M. F. Scheier, *Attention and self-regulation: A control-theory approach to human behavior*. New-York: Springer-Verlag. 1981.
- [8] G. M., Buchanan, & M. E. P. Seligman, *Explanatory style*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. 1995.
- [9] J. S. Kim, "The Effect of Optimism and Pessimism On Psychological Adjustment and Maladjustment in Adolescents : Coping and Social Support as a Mediating Variable," *Koran Youth Research*, Vol.12, pp.271-299. 2008.
- [10] H. E. Cho & I. B. Moon, "The Effects of Job Satisfaction by the Optimism, Self-efficacy and Job Stresses of Dental Hygienists," *Korean Public Health Research*, Vol.40, pp. 121-132. 2014.
- [11] J. Y. Park, *A study of the progress of korean medical professionalism*, Master's dissertation of Yensei University. 1992.
- [12] R. H. Hall, "Professionalization and bureaurtization," *American Sociological Review*, Vol.33(1), pp. 90-104. 1968. DOI: <https://doi.org/10.5040/9781472593276.0022>
- [13] J. H. Lee, *Effects of Professionalism on Job Satisfaction among Medical Technician*, Master's dissertation of Inje University. 2018.
- [14] R. Eisenberger, P. Fasolo, & V. Davis-LaMastro, "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation," *Journal of Applied Psychology*, Vol.75, pp. 51-59. DOI: <https://doi.org/10.1037//0021-9010.75.1.51>
- [15] I. J. Kang, *The Relationships among Turnover Intention, Career related Learning, Employability, Organizational Commitment and Career Commitment of Office Workers in Large Corporations*, Doctoral dissertation of Seoul National University. 2015
- [15] H. S. Shin, "Testing the Mediating Effect of Coping in the Relation of Optimism and Pessimism to Psychological Adjustment in Adolescents," *Koran Youth Research*, Vol.12, pp.165-192. 2005.
- [16] J. Y. Lee, *Influence of Job Satisfaction and Self-efficacy on Professionalism of Dental Hygienist*, Master's dissertation of Inje University. 2009.
- [17] L. Rhoades & R. Eisenberger, "Perceived organizational support: A review of the literature," *Journal of Applied Psychology*, Vol.87(4), 698-714. DOI: <https://doi.org/10.1037//0021-9010.87.4.698>
- [18] C. Alderfer, *Existence, relatedness and growth*. New York: The Free Press. 1972.
- [19] Y. G. Shin, *Organizational Behavior*, Seoul: Dasan Press. 2007.
- [20] H. K. Go, *The Effect of Introducing Flexible Work Program on Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurses at Veterans Affairs Hospitals : Focusing on the Mediation Effect of Perceived Organizational Support*, Master's dissertation of Kookmin University. 2017.
- [21] H.S. Oh & E. H. Kim, "A study of quality of working life to dental hygienist's," *J Korean Acad Dental Hygiene Education*, Vol. 10, pp.375-392. 2010.
- [22] H. J. Kim, *Factors Affecting the Psychological Well-Being for Middle-aged Married Women : Focusing on Life Stress, Social Support, Optimism*, Master's dissertation of Daegu University. 2017.
- [23] P. M. Podsakoff, S. B. Mackenzie, J. Y. Lee, & N. P. Podsakoff, "Common Method Bias in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88(5), pp. 879-903. 2003.

DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>

- [24] A. C. Bluedorn, "A Unified Model of Turnover from Organizations," *Human Relations*, 35, 135-153. 1982.
DOI: <https://doi.org/10.1177/001872678203500204>
- [25] L. Porter, R. Steers, R. Mowday, & P. Boulian, "Organizational commitment job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians," *Journal of Applied Psychology*, Vol.59, pp.603-609. 1974.
DOI: <https://doi.org/10.1037/h0037335>

김 연 우(Yeun-Woo Kim)

[정회원]



- 2019년 2월 : 영남대학교 경영학 석사
- 2015년 3월 ~ 현재 : 대구보건대학 치위생학과 외래교수

<관심분야>

감정노동, 심리적 안녕감, 인적자원관리

신 수 영(Soo-Young Shin)

[정회원]



- 1995년 2월 : 이화여자대학교 경영학과 (경영학사)
- 1999년 8월 : 이화여자대학교 대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2012년 2월 : 서울대학교 대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 영남대학교 경영학과 부교수

<관심분야>

동기부여, 직무재설계, 조직사회화