

# 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인

최하나 · 임순연 · 조영식

남서울대학교 치위생학과

## Factors associated with turnover intention of dental hygienist

Ha-Na Choi · Soon-Ryun Lim · Young-Sik Cho

*Department of Dental Hygiene, Namseoul University*

### ABSTRACT

**Objectives** : The purpose of this study is to find out factors that affect turnover intention among dental hygienists. This study also provides a method to decrease the turnover intention, and demonstrates plans to improve organizational effectiveness.

**Methods** : The data was collected from 300 dental hygienists working at dental clinics in Daegu and Kyungbuk province during the month of September, 2010. The total of 152 copies were used for analysis. The questionnaires were consisted of 6 categories: turnover intention, empowerment, organizational commitment, burnout, stress, and job satisfaction. T-test, ANOVA, correlation analysis, multiple regression were applied in this analysis.

**Results** : 1. Looking at the relations between turnover intention and general characteristics, turnover intention was the highest among 20-29 age group, junior college graduates, and the group that had less than 2-5 years of working experiences( $p < 0.05$ ). Regarding marital status, singles had higher turnover intention than married people. 2. Looking at the correlation among turnover intention, empowerment, organizational commitment, burnout, stress, and job satisfaction, most of these factors showed significant correlations. However the correlations between organizational commitment and stress, stress and empowerment, stress and job satisfaction were not significant( $p < 0.05$ ). 3. Organizational commitment and stress had significant influence on turnover intention( $p < 0.05$ ). Organizational commitment was the most significant factor and it negatively influences the turnover intention.

**Conclusions** : In order to decrease the turnover intention among dental hygienists, plans that can increase the organizational commitment should be implemented by improving organization-related factors.

**Key words** : burnout, dental hygienist, job satisfaction, organizational commitment, stress, turnover intention

**색인** : 소진, 스트레스, 이직의도, 조직몰입, 직무만족, 치과위생

## 1. 서론

치과위생사는 국민 구강건강증진의 일익을 담당하는 구강보건 전문가로서 중요한 역할을 맡고 있음에도 불

구하고 짧은 근무기간과 높은 이직률을 보이고 있다. 치과위생사의 평균 근속년수는 5.7년으로 간호사의 평균 근속년수인 6.4년, 의료기사의 평균 근속년수인 9.1년 보다 근무기간이 훨씬 짧다<sup>1)</sup>. 또한 안 등<sup>2)</sup>의 연구에서는

치과위생사의 72.8%가 이직 경험이 있다고 보고하였고, 백<sup>3)</sup>의 연구에서는 60.8%, 김<sup>4)</sup>의 연구에서는 69.2%가 이직을 경험한 것으로 보고하고 있다.

치과위생사의 이직은 치과위생사가 면허를 취득하기 까지 교육에 투자한 비용과 노력, 시간의 낭비와 같은 개인적 손실을 발생시킬 뿐만 아니라 새로운 인력의 확보와 교육에 지출되는 비용 및 교육시간, 적응기간 등의 문제와 같은 조직적 손실을 발생시킨다<sup>5)</sup>. 또한 숙련되지 않은 인력을 통한 치과의료서비스 제공으로 인하여 국민의 구강건강 저하와 같은 국가적 차원의 손실을 야기시키기도 한다.

치과위생사의 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해서는 실제 경력단절 치과위생사나 이직 경험이 있는 치과위생사를 대상으로 조사하는 것이 바람직하다. 그러나 연구 상의 어려움으로 인하여 이직의 주요 예측요소가 되는 이직의도에 대한 조사가 많이 이루어지고 있다. 이직의도는 이직에 직접적인 영향을 미치며 동시에 이직과 이직의 선행요소 사이에 중재변인으로 작용하며, 중요한 전조증후로 확인되어 왔다<sup>7)</sup>. 따라서 이직의도는 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높기에 이직의도를 조사하여 이직행동을 예측하는 것이 치과위생사의 이직을 조기에 예방하기 위한 효과적인 방법이라 할 수 있다.

치과위생사의 이직의도에 관한 연구들에서는 이직의도에 영향을 미치는 요인들에 대하여 규명하고 있으며<sup>5,6,8,11,12)</sup>, 이직의도와 조직몰입<sup>13)</sup>, 직무만족<sup>9,14)</sup>, 임파워먼트<sup>13)</sup>와의 인과관계에 대하여 보고하고 있다. 또한 타 분야의 이직의도에 관한 연구에서는 이직의도와 직무스트레스<sup>15-17)</sup>, 소진<sup>16,17)</sup>과의 관계를 규명한 연구들이 있다.

치과위생사가 대상이 되는 연구들에서는 이직의도와 일부의 변수만을 선행변수로 하여 이직의도를 설명하였을 뿐, 이직의도에 영향을 미치는 요인들의 총체적인 직·간접적 효과를 규명한 연구는 미흡한 상황이다. 따라서 선행연구에서 이직의도와 관련된 요인으로 확인된 임파워먼트, 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진 등의 직무관련 요인이 치과위생사의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하는 연구가 필요하다.

또한 빠르게 변화하는 의료사회에서 경쟁력을 갖추기

위해서는 양질의 인력을 확보하고 효율적으로 관리하는 것이 중요하며 이를 위해 치과위생사의 이직에 대한 원인을 조사하여 이직을 최소화시키기 위한 방안을 마련하는 것이 필요하다.

이에 본 연구는 치과위생사의 일반적 특성 및 경력에 따른 이직의도의 차이를 확인하고 임파워먼트, 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 소진이 치과위생사의 이직의도에 미치는 영향에 대하여 밝혀 치과위생사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안을 모색하고 효율적인 인력 관리를 통한 조직 손실의 예방과 조직의 효과성을 향상시킬 수 있는 방안을 제시하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구는 2010년 9월에 대구, 경북지역의 치과의료기관에서 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 진행되었다. 300부의 설문지를 배부하여 자기기입식으로 설문지를 작성하도록 하였으며 155부(회수율 51.7%)가 회수되었고 그 중 연구 자료로서 부적합한 자료를 제외하고 152부를 최종 분석에 이용하였다.

### 2.2. 연구도구

이직의도는 조직 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하는 조직을 떠나려는 의도라 할 수 있으며<sup>10)</sup>, 본 연구에서 이직의도는 본인이 속해 있는 직장으로부터 자발적으로 떠나려는 의도로 정의하고자 한다. 본 연구에 사용된 도구는 문<sup>18)</sup>의 선행 연구에서 사용된 설문도구를 사용하였다. 사용된 측정도구는 임파워먼트(empowerment), 스트레스(stress), 직무만족(job satisfaction), 조직몰입(organizational commitment), 소진(burn out), 이직의도(turnover intention) 등 총 6개로 구성되어 있다. 이직의도만이 단일요인으로 사용되었고 각각의 도구들은 다시 3, 4개의 하부요인들로 구성되어 있다. 따라서 총 6개의 척도, 17개의 하부요인, 총 79개의 문항으로 구성되어 있으며, 리커트 5점 척도로 '아주 그렇다(1)', '대체로 그렇다(2)', '그저 그렇다(3)', '별로 그렇지 않다(4)', '전혀 그렇지 않다(5)'의 다섯 가지의 응답범주로 구성되었다. 사용된

도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.754$  로 나타났다.

임파워먼트는 의미성(4문항), 역량(4문항), 자율성(3문항), 영향력(4문항)의 4개의 하부요인 총 15문항으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 임파워먼트 정도가 높음을 의미한다. 임파워먼트의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.940이다. 스트레스는 역할갈등(5문항), 역할모호(5문항), 비동질성(4문항)의 3개의 하부요인 총 14문항으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 스트레스의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.742이다. 직무만족은 행정(4문항), 전문성(4문항), 대인관계(4문항), 보수(4문항)의 4개의 하부요인 총 16문항으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 직무만족의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.889이다. 조직몰입은 애착(3문항), 동일시(3문항), 근속(3문항)의 3개의 하부요인 총 9문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 조직몰입의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.902이다. 소진은 신체적 탈진(6문항), 정서적 탈진(7문항)의 3개의 하부요인 총 20문항으로 구성되었으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미하며 긍정적인 문항은 역 환산하였다. 소진의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.889이다. 이직의도의 총 문항은 5문항이며 점수가 높을수록 이직의도 정도가 높음을 의미한다. 이직의도의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  0.888이다.

### 2.3. 통계분석

SPSS 18.0을 이용하여 통계분석 하였다. 수집된 자료의 일반적 특성과 근무경력에 따른 이직의도의 차이를 알아보기 위해 독립표본 T검정, 일원배치 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 각 요인별 상관관계를 알아보기 위해 상관분석을 하였으며 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해서 다중회귀분석을 시행하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 일반적 특성 및 경력에 따른 이직의도

조사대상자의 일반적 특성 및 경력에 따른 이직의도에 대해 조사한 결과 연령, 학력, 혼인상태, 근무경력에 따라 이직의도의 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ) <표1>.

이직의도는 '20-29세' (3.12)가 가장 높고 '30-39세' (2.62)와 '40세 이상' (1.20)의 순으로 나타나 연령이 증가할수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다 ( $p=0.000$ ). 학력에 따른 이직의도는 '전문대졸' (3.00)이 가장 높고 '대학교재학 및 졸업' (2.94), '대학원재학 이상' (1.97) 순으로 나타나 학력이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 알 수 있다( $p=0.011$ ). 혼인상태별 이직의도는 '혼인상태 아님' (3.07)이 '혼인상태' (2.56) 보다 높게 나타났으며( $p=0.002$ ) 근무경력별로는 '2-5년 미만' (3.36)이 가장 이직의도가 높았고 '2년 미만' (3.00)과 '5년 이상' (2.73)의 순으로 나타났다 ( $p=0.005$ ).

### 3.2. 각 요인간의 상관관계

각 요인별 상관관계에 대한 조사 결과는 <표2>와 같다. 이직의도와 소진(0.575)은  $\alpha=0.01$  수준에서 양(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났으며 스트레스는  $\alpha=0.05$  수준에서 양(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 이직의도와 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 갖는 요인은 조직몰입과 직무만족, 임파워먼트로 나타났다. 조직몰입과 각 요인들 간의 상관관계는 직무만족, 임파워먼트가 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 나타내며 소진은  $\alpha=0.01$  수준에서 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 소진과 각 요인들 간의 상관관계는 스트레스가 양(+)의 상관관계를 보이며 직무만족과 임파워먼트는 통계적으로 유의한 음(-)의 상관관계를 보이고 있다. 임파워먼트와 직무만족은 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다.

표 1. 일반적 특성 및 경력에 따른 이직의도

특성	구분	빈도		이직의도	P-value
		N	%	Mean±SD	
연령	20-29세	117	77.0	3.12±0.81	0.000
	30-39세	29	19.1	2.62±0.85	
	40세 이상	6	3.9	1.20±0.33	
	합계	152	100.0	2.95±0.90	
학력	전문대졸 이하	113	74.3	3.00±0.86	0.011
	대학교재학 및 졸업	32	21.1	2.94±0.95	
	대학원재학 이상	7	4.6	1.97±0.89	
	합계	152	100.0	2.95±0.90	
혼인 상태	혼인상태	36	23.7	2.56±1.12	0.002
	혼인상태 아님	116	76.3	3.07±0.78	
	합계	152	100.0	2.95±0.90	
근무 경력	2년 미만	54	35.5	3.00±0.73	0.005
	2-5년 미만	29	19.1	3.36±0.71	
	5년 이상	69	45.4	2.73±1.02	
	합계	152	100.0	2.95±0.90	
직장 이동	1번째 직장	94	61.8	3.04±0.89	0.225
	2-5번째 직장	55	36.2	2.80±0.87	
	6번째 직장 이상	3	2.0	2.60±1.40	
	합계	152	100.0	2.95±0.90	
이직 의도 (Y/N)	있다	23	15.1	4.10±0.48	0.046
	없다	126	82.9	2.72±0.79	
	합계	149	98.0	2.93±0.90	

표 2. 각 요인간의 상관관계

	Mean±SD	1	2	3	4	5	6
1. 이직의도	2.95±0.90	1					
2. 조직몰입	2.93±0.66	-0.756**	1				
3. 소진	2.95±0.52	0.575**	-0.560**	1			
4. 스트레스	2.96±0.37	0.190*	-0.067	0.216**	1		
5. 임파워먼트	3.36±0.60	-0.373**	0.421**	-0.545**	0.089	1	
6. 직무만족	3.00±0.55	-0.538**	0.614**	-0.633**	-0.061	0.625**	1

\*\*  $\alpha < 0.01$ \*  $\alpha < 0.05$ 

### 3.3. 사회인구학적 특성 및 근무경력 관련 요인의 영향[모형1]

이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 이

직의도를 종속변수로 하고 연령, 학력, 혼인상태와 같은 사회인구학적 특성과 근무경력, 직장이동과 같은 경력 관련 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 시행한

표 3. 이직의도에 영향을 미치는 사회인구학적 특성 및 근무경력[모형1]

	B	S.E.	$\beta$	t	유의확률	공차한계	VIF	R <sup>2</sup>	Adj. R <sup>2</sup>
상수	4.502	0.736		6.116	0.000				
연령	-0.638	0.245	-0.301	-2.604	0.010	0.439	2.277	0.146	0.117
학력	-0.690	0.338	-0.162	-2.044	0.043	0.935	1.070		
혼인상태	-0.004	0.228	-0.002	-0.018	0.985	0.497	2.010		
근무경력	-0.015	0.185	-0.008	-0.081	0.936	0.552	1.812		
직장이동	-0.014	0.160	-0.008	-0.090	0.929	0.777	1.287		

F=4.983, p=0.000

결과 [모형1]의 결과를 얻었다<표3>. 이직의도에 대한 사회인구학적 특성과 근무경력 관련 변수의 효과를 비교하기 위하여 범주형 척도를 <표1>의 빈도수 및 유의수준을 참고하여 이분형으로 코딩 변경하여 분석하였다. 연령은 '20-29세', '30-39세', '40세 이상'의 범주를 '30세 미만'과 '30세 이상'으로 이분형 하였으며, 학력은 '전문대졸 이하', '대학교재학 및 졸업', '대학원 재학 이상'의 범주를 '대학교 졸업 이하'와 '대학원 재학 이상'으로 이분형 하였다. 근무경력에는 '2년 미만', '2-5년 미만', '5년 이상'의 범주를 '5년 미만'과 '5년 이상'으로 이분형 하였으며, 직장이동은 '1번째 직장', '2-5번째 직장', '6번째 직장 이상'의 범주를 '1번째 직장'과 '2번째 직장 이상'으로 이분형 하였다.

Tolerance(공차한계)와 VIF(분산팽창요인) 값을 이용하여 다중공선성을 검정한 결과 Tolerance(공차한계)가 0.10 보다 훨씬 크며 VIF 값이 10보다 훨씬 작으므로 모든 변수는 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 모형의 설명력을 나타내는 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.146으로 종속변수인 이직의도를 14.6% 설명하고 있으며 수정된 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.117로 나타났다. 분산분석 결과 회귀모형은 유의한 것으로 나타났고(F=4.983, p=0.000) 이를 통해 회귀식이 종속변수를 설명하는데 유용함을 알 수 있다.

사회인구학적 특성 중 연령과 학력이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(p<0.05). 이는 연령, 학력이 높을수록 이직의도가 감소함을 나타내며 학력 보다는 연령이 이직의도에 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

### 3.4. 직무관련 요인의 영향[모형2]

직무관련요인이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 종속변수를 [모형1]과 동일하게 이직의도로 하고 독립변수는 [모형1]의 독립변수에 직무관련요인인 조직몰입, 소진, 스트레스, 임파워먼트, 직무만족을 추가 하여 다중회귀분석을 시행한 결과 [모형2]의 결과를 얻었다<표4>.

다중공선성을 검정한 결과 Tolerance(공차한계)가 0.10 보다 훨씬 크며 VIF 값이 10보다 훨씬 작으므로 모든 변수는 다중공선성의 문제는 없다고 볼 수 있다. 모형의 설명력을 나타내는 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.655로 종속변수인 이직의도를 65.5% 설명하고 있으며 수정된 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.629로 나타났다. 분산분석 결과 F=25.211, p=0.000으로 나타나 회귀식이 종속변수를 설명하는데 유용함을 알 수 있다. 직무관련변수 중 조직몰입과 스트레스가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(p<0.05). 이는 조직몰입이 높을수록 이직의도가 감소하며 스트레스가 높을수록 이직의도가 증가함을 나타내며 두 개의 변수 중 조직몰입이 이직의도에 더 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

[모형1]의 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.146으로 종속변수인 이직의도를 14.6% 설명하고 있으나 [모형2]는 결정계수(R<sup>2</sup>)가 0.655로 이직의도를 65.5% 설명하고 있는 것으로 나타났다. 또한 [모형1]의 수정된 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.117이고, [모형2]의 수정된 결정계수(R<sup>2</sup>)는 0.629로 나타났다. 이는 [모형2]의 추가된 독립변수인 직무관련요인이 이직의도를 약 50% 이상 설명해주고 있는 것으로 직무관련요인의 설명력이 높은 것을 확인할 수 있다. [모형1]에서는 독립변수인 연령과 학력이 이직의도에 영

표 4. 이직의도에 영향을 미치는 직무관련요인[모형2]

	B	S.E.	$\beta$	t	유의확률	공차한계	VIF	R <sup>2</sup>	Adj. R <sup>2</sup>
상수	4.862	0.866		5.618	0.000				
연령	-0.268	0.171	-0.127	-1.570	0.119	0.395	2.529		
학력	-0.382	0.221	-0.092	-1.724	0.087	0.915	1.093		
혼인상태	-0.093	0.154	-0.044	-0.603	0.548	0.482	2.074		
근무경력	0.050	0.133	0.028	0.376	0.708	0.475	2.107		
직장이동	-0.188	0.112	-0.102	-1.680	0.095	0.700	1.428	0.655	0.629
조직몰입	-0.904	0.097	-0.663	-9.286	0.000	0.509	1.965		
소진	0.256	0.132	0.149	1.940	0.054	0.441	2.270		
스트레스	0.298	0.133	0.123	2.237	0.027	0.865	1.156		
임파워먼트	-0.032	0.110	-0.021	-0.292	0.771	0.482	2.076		
직무만족	0.091	0.131	0.056	0.692	0.490	0.395	2.530		

F=25.211, p=0.000

향을 미치는 것으로 나타났지만(p<0.05), [모형2]에서는 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 이직의도가 연령, 학력에 의한 것이 아니라 그 외의 변수들에 의해 영향을 받는다는 것을 나타낸다.

### 4. 총괄 및 고안

치과위생사의 이직으로 인해 발생하는 여러 가지 부정적인 영향들을 고려할 때 이직관리는 치과의료분야에서 꼭 해결해야 할 중요한 과제라고 할 수 있다. 따라서 기존의 연구들에서 치과위생사의 이직에 영향을 미치는 많은 요인들에 대한 연구가 진행되어 왔고 그 결과 개인적인 특성 뿐만 아니라 여러 가지 직무관련 요인들이 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(1-8),11-14).

본 연구에서 치과위생사의 이직의도 수준은 평균점수 5점 중 2.95±0.90로 나타났다. 이는 어느 정도 이직의 의도가 있는 것으로 이 결과는 치과위생사의 이직의도에 대해 조사한 강<sup>13)</sup>의 연구결과인 2.98과 권<sup>19)</sup>의 연구결과인 2.85와 크게 차이가 나지 않는다.

일반적 특성에 따른 이직의도 수준을 살펴보면 연령 분포에서는 ‘20-29세’가 3.12로 가장 높았으며 연령이 증가함에 따라 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 윤 등<sup>9)</sup>의 이직의도에 대한 연구에서 ‘21-25세’가

3.34점, ‘26-30세’가 3.24점으로 20대에서 이직의도가 높게 나타난 결과와 비슷하다고 할 수 있다. 이러한 결과는 이 연령대가 면허를 취득한 직후부터 직장에 안정적으로 적응하기까지 초기이동이 많은 시기이기 때문인 것으로 사료된다. 학력에 따른 이직의도 수준은 ‘전문대졸’의 이직의도가 3.00으로 가장 높았고 학력이 높아질수록 이직의도가 낮아지는 것을 확인할 수 있다. 이는 타직종에 대한 선행연구 결과<sup>20)</sup>와 치과위생사를 대상으로 한 선행연구 결과와 비슷하게 나타났다<sup>6)</sup>. 하지만 일반적으로 대학원 이상의 교육을 받은 사람의 경우 근무하고 있는 직장을 이탈하여 더욱 발전된 일자리를 찾을 것이라고 생각되어왔던 것과는 다른 결과로 이는 교육수준이 높을수록 자신의 직무나 조직에 대한 애착이 높아 자기개발에 더욱 힘쓰기 때문인 것이라고 사료된다. 혼인상태별 이직의도는 ‘혼인상태 아님’이 3.07로 ‘혼인상태’에서 보다 높게 나타났는데 이는 윤 등<sup>9)</sup>의 연구결과에서 ‘미혼’인 대상자에서 이직의도가 높게 나타난 것과 같은 결과로 혼인상태가 이직의도에 영향을 미침을 알 수 있다. 근무경력별 이직의도 수준은 ‘2-5년 미만’이 3.36으로 이직의도가 가장 높게 나타났고 그 다음으로는 ‘2년 미만’이 3.00으로 나타났으며, ‘5년 이상’이 2.73으로 이직의도가 가장 낮게 나타났다. 이러한 결과는 근무경력이 5년 이상 이면 직장에 적응을 하고 안정된 시기이기 때문에 이직의도를 많이 느끼

지 못하는 것으로 판단된다.

이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 이직의도를 종속변수로 다중회귀분석을 시행한 결과 직무관련요인 중 스트레스( $\beta=0.123$ )가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직몰입( $\beta=-0.663$ )은 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 스트레스가 높을수록 이직의도가 증가함을 나타낸다. 한국직무스트레스학회의 조사에 따르면 우리나라 직장인들의 스트레스 보유율이 다른 국가에 비해 높게 나타나며, 여러 직종 중 보건 및 사회복지업 종사자의 스트레스가 높게 나타난다고 보고하고 있다<sup>21)</sup>. 치과위생사는 국민의 구강보건을 담당하는 보건분야 종사자로서 스트레스가 많은 환경 속에서 직무를 수행하고 있다. Quick and J는 스트레스는 개인적, 조직적, 환경적 요인으로 인하여 발생하는데 이러한 요인들의 개인별 차이에 따라 스트레스에 대한 지각과 경험이 달라지며 개인이 받은 스트레스는 신체, 심리, 행동에 반영된다고 하였다<sup>22)</sup>. 따라서 치과위생사의 이직의도를 낮추기 위해서는 조직의 환경과 상황들로 인하여 육체적, 심리적으로 이탈되지 않도록 스트레스를 최소화시켜주는 방안이 마련되어야 한다. 함께 근무하는 동료나 상사와의 사고방식과 의견일치가 중요하며 이를 위해 치과의료기관의 관리자는 조직이 추구하는 목표에 대하여 치과위생사에게 잘 인지시키려는 노력이 필요하다. 또한 업무에 대한 직원들의 노력을 적극적으로 수렴하며 치과위생사에게 자신의 업무에 대한 명확한 설명이나 책임한계, 계획성 있는 업무목표가 주어질 수 있도록 노력해야 할 것이다.

직무관련 요인 중 조직몰입이 높을수록 이직의도가 감소한다는 것을 알 수 있다. 이는 조직에 대한 애착이 강할수록 조직에 남아있으려는 의도가 크다는 선행연구의 결과와 일치한다. 강<sup>13)</sup>과 강<sup>23)</sup>의 연구에서 조직몰입이 이직의도에 영향을 미치는 매우 중요한 변수로 조직몰입이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 보고하였다. 조직몰입은 개인이 조직에 대하여 갖는 하나의 태도로 구성원들이 조직의 가치나 목표를 수용하려는 강한 신념, 조직을 위하여 상당한 노력을 기울이려는 자발성, 조직구성원으로 남아있으려는 강한 의욕, 조직에 대한

애착심의 정도를 의미한다<sup>24)</sup>. 치과위생사의 조직몰입을 강화시키는 것은 치과위생사가 조직에 대하여 애착심이 나 충성심을 갖고, 직장의 문제를 자신의 문제처럼 인식하여 환자만족을 통한 치과의료기관의 목표 달성과 성과를 극대화시킬 뿐만 아니라 치과위생사의 이직의도를 감소시키는 중요한 요인이 된다는 점에서 매우 의미가 크다. 조직몰입을 통한 이직의도를 낮추기 위한 방안으로 개인의 특성, 직무의 특성, 직장 동료 및 상사와의 관계 등 조직관련 요인들을 개선하고 관리하여 치과위생사가 자신의 업무에 대한 성취감과 자부심을 가질 수 있도록 유도하고 치과위생사의 존재가치를 인정해줌으로써 직업에 대한 자긍심을 가질 수 있도록 조직몰입 정도를 높이는 대책이 필요하다.

본 연구의 결과 임파워먼트, 소진, 직무만족은 이직의도에 직접적으로 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 조직몰입과 스트레스가 작용하는 것을 알 수 있으며 두 가지 변수 중에서도 조직몰입이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 치과의료기관의 경영자는 조직 구성원의 소속감을 고취시켜 병원의 목표가 곧 자신의 목표로 생각되도록 조직 구성원들의 유대를 강화시키는 노력을 해야 할 것이며 병원의 환경과 여건을 개선하여 더 좋은 직장의 취업기회에도 쉽게 흔들리지 않도록 직원을 배려해주는 등 치과위생사의 이직의도를 낮추기 위해 조직몰입을 높이는 방안을 마련해야 한다. 또한 치과위생사의 조직몰입을 유도하여 이직의도 및 이직행동을 최소화시키고 양질의 인력을 확보함으로써 구강서비스 질 향상과 환자의 만족을 통한 치과의료기관의 경영성과를 높이기 위한 조직관리 차원의 대책 마련이 매우 중요하다.

본 연구는 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대하여 조사한 것으로 선행연구들에서 일부요인과 이직의도와의 상관관계만을 조사한 연구들과는 달리 이직의도에 영향을 미치는 것으로 알려진 임파워먼트, 조직몰입, 소진, 스트레스, 직무만족 등의 요인을 총체적으로 분석한 연구이다. 하지만 조사대상이 일부 지역의 치과의료기관에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 이루어졌기 때문에 전체 치과위생사를 대표하지 못

하여 본 연구의 결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 추후에 보다 다양한 지역의 대표성을 가진 집단을 통하여 본 연구의 내용을 타당화 시키기 위한 연구가 필요할 것이다. 또한 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타난 조직몰입에 대한 추가적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해 알아보고자 2010년 9월에 대구, 경북지역의 치과의료기관에서 근무하고 있는 치과위생사 152명을 대상으로 설문조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 일반적 특성 및 경력에 따른 이직의도 수준의 차이를 분석한 결과 이직의도는 연령분포에서 '20-29세' (3.12)가 가장 높으며, 학력에서는 '전문대졸' (3.00)이 가장 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 혼인상태별 이직의도는 '혼인상태 아님' (3.07)이 '혼인상태' (2.56)보다 높게 나타났으며 근무경력별로는 '2-5년 미만' (3.36)이 이직의도가 가장 높은 것으로 나타났다( $p < 0.01$ ).
2. 이직의도, 조직몰입, 소진, 스트레스, 임파워먼트, 직무만족의 관계를 살펴본 결과 조직몰입과 스트레스, 스트레스와 임파워먼트, 직무만족의 관계를 제외하고는 각 요인들이 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다( $p < 0.05$ ).
3. 이직의도의 예측변수를 확인결과 직무관련요인 중 조직몰입과 스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있으며 조직몰입은 이직의도에 가장 큰 영향을 주는 변수로써 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ).

따라서 치과위생사의 이직의도를 줄이기 위해서는 조직관련 요인 등의 개선을 통하여 치과위생사들이 조직에 몰입할 수 있도록 하는 방안이 마련되어야 한다고 사료된다.

## 참고문헌

1. 전국보건의료산업노동조합. 보건의료노동자 실태조사보고서. 2010.
2. 안용순, 신선정, 정세환, 이영수, 임도선. 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 업무 및 이직현황 비교분석. 대한구강보건학회지 2006;30(3): 303-315.
3. 백수민. 치과 병원 내부마케팅 요인이 치과위생사의 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 서울: 중앙대학교 사회개발대학원; 2009.
4. 김민희. 조직구성원의 이직의도와 고의적인 지각, 조퇴 및 업무태업에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 경희대학교 경영대학원; 2008.
5. 임해경. 치과위생사의 이직에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원; 2001
6. 고은정. 치과위생사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인[석사학위논문]. 부산: 인제대학교 보건대학원; 2009.
7. Price J.L., & Muller, C.W.. A causal model of turnover for nurses. Academy of Management Journal 1981;24:543-565.
8. 김정술. 치과위생사의 이직의도 및 이직행위의 결정적 요인. 한국위생과학회지 2007;13(1):101-105.
9. 윤미숙, 이경희, 최미숙. 치과위생사의 이직요인에 대한 조사연구. 치위생과학회지 2006;6(1):11-17.
10. 천순덕, 이은용, 이승곤, 이수범. 직무스트레스 요인이 상상-부하 교환관계와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구저널 2006;20(1):17-34.
11. 광민혜. 근무환경이 치과위생사의 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 대구: 대구가톨릭대학교 보건과학대학원; 2010.
12. 강옥희. 치과위생사의 이직의도 영향요인 연구-경기지역 치과의원 중심으로[석사학위논문]. 원주: 연세대학교 보건환경대학원; 2004.
13. 강부월. 치과위생사의 조직몰입과 이직의도에 관한 연구. 동남보건대학논문집 2002;20(1):83-91.
14. 주은주, 김경선, 이현옥. J지역 치과위생사의 직무



- 만족과 이직의 상관관계 분석. 치위생과학회지 2007;7(4):251-256.
15. 신혜숙, 손일락, 류시영. 외식산업 종사원의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 관광연구저널 2010;24(1):289-303.
  16. 소영호, 조현익, 양재근. 상업 스포츠센터 종사자의 직무스트레스와 직무소진, 조직몰입 및 이직의도의 관계. 체육과학연구 2009;20(2):372-386.
  17. 박재희. 호텔종사원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 호텔리조트카지노연구 2009;8(2):137-154.
  18. 문숙자. 간호사의 이직의도에 관한 구조모형[박사학위논문]. 서울: 경희대학교 대학원; 2010.
  19. 권미영. 치과위생사의 이직의도 결정요인에 관한 연구. 한국치위생학회지 2007;7(4):395-403.
  20. 소병만. 유치원 교사의 이직의도에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 이화여자대학교 교육대학원; 1998.
  21. 한국직무스트레스학회. 직장인 스트레스 설문조사. 2005.
  22. Quick, J. and J, Quick. Organizational stress and preventive management. New York, McGraw-Hill. 1984.
  23. 강옥희. 치과의원에 근무하는 치과위생사의 이직의도 결정요인. 치위생과학회지 2006;6(2):107-111.
  24. 양형교. 호텔직원의 조직후원인식이 조직유효성에 미치는 영향: 임파워먼트와 조직신뢰의 매개효과를 중심으로[박사학위논문]. 서울: 세종대학교 대학원; 2009.