

## 임상치과위생사의 유머감각이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향

전지현

충남대학교 보건대학원

## Influence of humor sense on job satisfaction and turnover intention in clinical dental hygienists

Ji-Hyun Jeon

Graduate school of Public health, Chungnam National University

\*Corresponding Author: Ji-Hyun Jeon, Graduate school of Public health, Chungnam National University, 266 Munhwadong, Joong-gu, Daejeon 301-747, Korea; Tel : +82-10-9232-6488; E-mail : wlgusskdwk@hanmail.net

Received: 25 August 2014; Revised: 5 November 2014; Accepted: 8 December 2014

### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of the study was to investigate the influence of humor sense on job satisfaction and turnover intention in clinical dental hygienists.

**Methods:** A self-reported questionnaire was filled out by 277 dental hygienists in Chungnam from May to June, 2014. The instrument for humor sense was adapted from Thorson and Powell instrument by Lee and 20 questions. Each question included humor making and preference for humor and scored by Likert 5 scale. Cronbach's alpha in the study was 0.869. Job satisfaction was adapted from Smith Job Description Index and included task requirement, collaborate support, manager support, promotion, and wages and score by Likert 5 scale. Cronbach's alpha in the study was 0.827. Turnover intention was developed by Lee and 5 questions was score by Likert 5 scale. Cronbach's alpha was 0.712 in the study.

**Results:** The average of humor sense was 3.33, average of job satisfaction was 3.20, and average of turnover intention was 3.05. The sense of humor had a positive effect on turnover intention.

**Conclusions:** This result will provide the high productivity and high quality of life in clinical dental hygienists. Humor sense is the important factor that support the job satisfaction and decrease the turnover intention.

**Key Words:** dental hygienist, humor sense, job satisfaction, turnover intention

**색인:** 유머감각, 이직의도, 직무만족, 치과위생사

### 서 론

현대 의료산업은 건강에 대한 관심과 건강해지고자 하는 욕구가 높아지면서 그와 함께 의료수요가 급증하고, 그에 따른 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다. 따라서 의료기관은 환자 중심의 의료서비스 제공과 의료서비스 질적 향상에 많은 관심과 노력을 기울이고<sup>1)</sup>, 기업의 경영전략을 도입

하여 고객감동 전략의 실천을 요구하고 있다<sup>2)</sup>. 이것은 구강보건 분야에서도 예외는 아니며 치과 의료기관에 있어서도 환자 만족도를 향상시키기 위한 직원 친절교육을 강화하고 있으며, 이것은 바로 인적자원의 관리로 이어지고 결국 양질의 의료서비스 제공과 치과 의료의 생산성 향상에 지대한 영향을 미치게 된다<sup>3)</sup>. 이 과정에서 치과 의료소비자들이 원하는 질 높은 의료서비스의 욕구를 충족시키기 위해서는 무엇보다 치과위생사 스스로가 직무에 대한 높은 만족도를 가지고 있어야 하며, 결국 이것은 자신이 속한 조직체로부터 이탈하려는 이직의도와도 깊은 연관을 갖게 된다. 이직률이 높은 경우 치과 의료기관은 채용비, 교육훈련비 등의 부대비용 발생이 많아지고 전체 구성원의 공정성의 개념과 사기

에 부정적으로 작용함으로써 장기적인 조직성에도 많은 영향을 주게 된다<sup>4)</sup>. 또한 치과위생사의 직무스트레스와 감정노동이 높으면 직무만족도를 낮추게 되고, 따라서 이직하고자 하는 의도가 높아진다<sup>5,6)</sup>. 치과위생사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 지속적인 자기개발을 할 수 있도록 지원을 해 주고<sup>7)</sup>, 업무확장, 보장체계의 확립 등으로 전문인으로서 자긍심과 노력을 갖추게 하며<sup>8)</sup>, 상호 수평적인 의사소통 체계를 만들어 긍정적인 조직문화를 형성해 소속감을 심어주어야 하는데<sup>9)</sup>, 이렇게 치과위생사의 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추기 위한 방법에 대해 고민하고 효과적인 방법을 적용하는 것은 매우 중요한 일이며, 따라서 직무만족도를 높이고, 직무스트레스는 감소시키기 위한 현실적인 방안이 필요할 것으로 본다. 다른 분야에서는 그 방법 중의 하나로 유머의 사용이 연구되어 왔으며, 다수의 문헌에서도 유머가 스트레스를 감소시킬 수 있다고 보고하였다<sup>10-12)</sup>. 유머감각이란, 즐거움과 웃음을 돋구어주는 활동, 말, 문장의 특징을 인지하는 능력과 이를 표현하는 능력을 말하며, 직무만족과도 큰 상관성을 보이며 영향을 미칠 수 있는 변인으로 보고되고 있다<sup>13-14)</sup>. 또한 유머는 조직의 순기능을 극대화시키고 역기능을 극소화 시키며, 개인의 건강한 삶뿐만 아니라 나아가 조직의 이익을 가져온다고 보고되고 있다<sup>15)</sup>.

하지만 지금까지의 연구는 직무스트레스와 직무소진, 조직몰입과 이직의도와의 상관성에 대한 연구들이 대부분이었으며, 유머와 직무만족, 이직의도간의 관계를 규명한 연구는 부족한 실정이다. 그 동안 치과위생사의 인력이 크게 증가하였지만, 유희 인력의 증가로 치과위생사의 구인난은 여전히 개선되고 있지 않은 상황이다<sup>16)</sup>. 이러한 상황에서 치과관리자에게는 치과위생사의 이직을 예방하고, 직무만족을 높일 수 있는 방법에 대해 고민하고 효과적인 방법을 적용하는 것이 중요한 과제이며, 그 방법 중의 하나로 유머감각의 개념을 제안한다. 이에 본 연구는 치과위생사에게 유머가 직무만족과 연관이 있으며, 직무만족은 직무스트레스를 낮추어 이직의도를 감소시키는데 긍정적인 효과를 나타내는지 확인하기 위한 이론적 검증을 시도하고자 한다. 또한 나아가 치과위생사의 삶의 질을 높이고, 치과 의료의 생산성 향상에 도움을 주는데 기본 방향을 제시하고자 시행하게 되었다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2014년 5월부터 2014년 6월까지 약 1개월에 걸쳐, 대전, 충남 지역에 근무하는 임상치과위생사 277명을 대상으로 하였다. 대상자들은 설문수집원에 의하여 임의로 추출되었고, 응답은 자기기입식으로 이루어졌다. 최종으로 수집된 285부의 설문 중 응답이 불성실하거나 주요 인구사회학적 특성이 누락된 8부의 설문지를 제외한 277부의 설

문지가 최종적으로 분석에 포함되었다.

### 2. 연구도구

유머감각은 Thorson과 Powell<sup>17)</sup>이 개발하고, 이<sup>18)</sup>가 변안 및 수정한 유머감각 측정도구로써, 총 20문항이며 유머생성과 유머에 대한 선호도의 2개 영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도이며, 문항 3, 7, 9, 11, 16은 역문항으로 의미의 일관성을 위해 역환산하였고, 점수가 높을수록 유머감각이 높다는 것을 의미한다. 신뢰도 조사 결과, Cronbach's  $\alpha$ 는 0.869이었다. 직무만족은 1969년 Smith 등<sup>19)</sup>에 의해 개발된 JDI (Job Descriptive Index) 도구로써, 직무에서의 직무요구, 동료지원, 상사지원, 승진, 임금관계의 5개 하위척도로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도이다. 각 문항의 합산 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 평가한다. Cronbach's  $\alpha$ 는 0.827이었다. 이직의도는 이<sup>20)</sup>가 개발한 도구로써, 총 5개 문항이며 Likert 5점 척도로 되어 있으며 측정점수가 높을수록 이직의도가 높은 것이다. 이직의도에 관한 항목과 이직의사 3개 문항, 잔류 의사 2개 문항으로 총 5개 문항으로 구성되어 있으며, 이 중 2문항(4, 5 문항)은 부정적인 내용으로 의미의 일관성을 위해 역환산된다. Cronbach's  $\alpha$ 는 0.712이었다<Table 1>.

Table 1. Reliability analysis

Variable	N of Questions	Cronbach's alpha
Sense of humor	20	.869
Job satisfaction	20	.827
Turnover intention	5	.712

### 3. 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 전산화 과정을 거쳐, SPSS Statistics 18.0 프로그램을 이용하여 분석되었다. 본 연구의 설문을 통해 응답자가 일관성 있게 조사에 응하였는지 파악하기 위해 신뢰도 분석을 실시했고, 연구대상자의 유머감각, 직무만족, 이직의도의 정도를 파악하기 위해 기술통계량을 산출하였다. 주요 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해, 피어슨의 상관계수(Pearson's Correlation Coefficient)를 산출하고 유의성을 검증하였으며, 유머감각이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

### 4. 연구가설

본 연구의 가설은 다음과 같다.

가설 1. 유머 감각은 직무 만족에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 유머 감각은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

- 가설 3. 직무 만족은 이직 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 유머 감각과 이직 의도 사이에서 직무 만족은 매개 역할을 할 것이다.

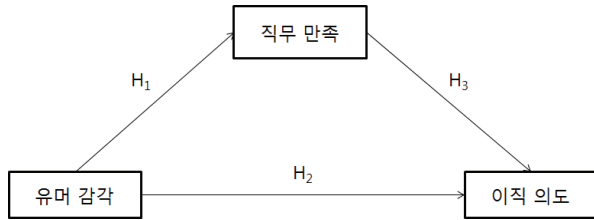


Fig. 1. Research Model

### 연구성적

#### 1. 연구대상자의 일반적 특성과 근무특성

연구대상자의 일반적 특성과 근무특성은 <Table 2>에 제시하였다. 연령은 25세 미만이 42.2%로 가장 많았고, 25-29세는 33.6%, 30-34세는 14.1%였으며, 35세 이상은 10.1%로 가장 낮았다. 교육수준은 3년제 대학이 70.4%로 가장 높았고, 4년제 대학은 24.5%, 대학원 졸업은 5.1%로 가장 낮았다. 결혼 상태는 미혼이 72.9%였으며, 수입에서는 160-199만원이 36.1%로 가장 많았고, 그 뒤를 이어 160만원 미만이 35.0%였다. 직위는 일반 진료팀이 68.2%였고, 실장급이 31.8%였다. 근무경력은 5년 미만이 54.2%로 가장 높았고, 5-9년은 27.8%, 10년 이상은 18.1%였다. 치과의 유형은 치과 병원이 50.5%로 가장 높게 조사되었고, 개인 의원은 32.5%였으며, 공동 개원형태는 14.1%, 종합병원, 대학병원의 형태는 2.9%로 나타났다. 진료영역은 일반적인 모든 치료영역이 54.2%로 가장 높았고, 상담영역은 14.4%, 교정영역은 11.6%였다. 근무시간은 8-9시간이 60.6%로 가장 높았고, 10시간 이상은 20.2%, 8시간 미만은 19.1%였다. 일일 평균 환자수는 30명 미만이 44.8%로 가장 높았고, 30-49명은 32.5%로 그 뒤를 이었다. 70명 이상은 11.6%, 50-69명은 11.2%였다. 주중 근무형태는 주 5일 근무가 66.1%로 가장 높았고, 주중 6일 근무는 18.1%, 격주 6일 근무는 15.9%였다. 작업 형태는 ‘앉아서’가 50.5%, ‘서서’가 49.5%로 비슷한 결과를 보였다. 근무장도는 ‘참을만 하다’가 52.7%, ‘힘들다’가 39.4%, ‘그만 두고싶다’가 7.9%였다. 근무 중 휴식은 ‘때때로 쉰다’가 61.7%로 가장 높았고, ‘쉴 틈이 없다’가 30.7%였다.

#### 2. 임상치과위생사의 유머감각, 직무만족, 이직의도의 기술통계 및 상관관계

연구대상자의 유머감각, 직무만족, 이직의도의 정도를 파악하기 위해, 기술통계량을 산출하였고, 유머 감각, 직무

Table 2. The general characteristics and work characteristics of the respondents Unit : N(%)

Characteristics	Categories	N	(%)
Age (year)	<25	117	42.2
	25-29	93	33.6
	30-34	39	14.1
	≥ 35	28	10.1
Education	College(3yr)	195	70.4
	Bachelor(4yr)	68	24.5
	Graduate school	14	5.1
Marital status	Single	202	72.9
	Married	75	27.1
Income (Unit : million won)	<160	97	35
	160-199	100	36.1
	200-249	47	17
	≥ 250	33	11.9
Position	Acting	189	68.2
	Head	88	31.8
Llength of clinical experience(year)	<5	150	54.2
	5-9	77	27.8
	≥ 10	50	18.1
Type of dental clinic	Individual	90	32.5
	Joint open	39	14.1
	Dental hospital	140	50.5
Department	General, university hospital	8	2.9
	General treatment	150	54.2
	Prosthodontics	20	7.2
	Surgery or implant	16	5.8
	Pediatric Dentistry	19	6.9
	Orthodontic	32	11.6
	Reception, Counseling	40	14.4
Duty hours (hour)	<8	53	19.1
	8-9	168	60.6
	≥ 10	56	20.2
The number of patients per day (persons)	<30	124	44.8
	30-49	90	32.5
	50-69	31	11.2
	≥ 70	32	11.6
Work type	The five-day workweek	183	66.1
	The six-day biweekly	44	15.9
	The six-day workweek	50	18.1
Operation type	Standup posture	137	49.5
	Sit down posture	140	50.5
Strength of work	Tolerable	146	52.7
	Hard	109	39.4
	Wants to quit	22	7.9
Rest of work	Restless	85	30.7
	Sometimes rest	171	61.7
	Often rest	21	7.6
Total		277	100.0

만족, 이직 의도 모두 5점 만점으로 측정되었다. 그 결과, 유머 감각의 평균은 3.33, 직무 만족의 평균은 3.20, 이직 의도의 평균은 3.05로 나타났다<Table 3>.

한편 주요 변수들 간의 상관관계를 파악하기 위해, 피어슨의 상관계수(Pearson's Correlation Coefficient)를 산출하고 유의성을 검증하였다. 그 결과, 유머 감각과 직무 만족은 유의한 정적 상관관계를 보였으며( $r=.192, p<.01$ ), 직무 만족과 이직 의도는 유의한 부적 상관관계를 보이는 것으로 나타났다( $r=-.540, p<.001$ ). 반면에 유머 감각과 이직 의도는 유의한 상관관계를 보이지 않는 것으로 나타났다( $p>.05$ ).

Table 3. Descriptive statistic and correlation of variables

Characteristics	Range	Mean	SD	1	2	3
Sense of humor	1-5	3.33	0.40	1		
Job satisfaction	1-5	3.20	0.38	.192**	1	
Turnover intention	1-5	3.05	0.65	.073	-.540***	1

\*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

### 3. 유머 감각이 직무 만족에 미치는 영향

유머 감각이 직무 만족에 미치는 영향을 검증하기 위해, 다중회귀분석을 실시하였다. 통제변수로 연구 대상자의 일반적 특성과 근무 특성을 포함하였으며, 독립변수는 유머 감각, 종속변수는 직무 만족을 포함하여 회귀분석을 진행하였다. 결과는 <Table 4>에 제시하였다. F값이 1.981( $p<.01$ )로 나타나 회귀식이 적합한 것으로 판단되었으며, R제곱이 .212로 21.2%의 설명력을 보였다. 회귀식에 투입된 독립변수의 회귀계수에 대한 t-검정 결과 유머 감각은 직무 만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<.001, \beta>0$ ). 즉 유머 감각이 높아질수록 직무 만족도 함께 높아지는 것으로 판단되었다.

### 4. 유머 감각이 이직 의도에 미치는 영향

유머 감각이 이직 의도에 미치는 영향을 검증하기 위해, 다중회귀분석을 실시하였다. 통제변수는 연구 대상자의 일반적 특성과 근무 특성을 포함하였으며, 독립변수는 유머 감각, 종속변수는 이직 의도를 포함하여 회귀분석을 진행하였다. 결과는 <Table 5>에 제시하였다. F값이 3.665( $p<.001$ )로 나타나 회귀식이 적합한 것으로 판단되었으며, R제곱이 .332로 33.2%의 설명력을 보였다. 독립변수의 회귀계수에 대한 t-검정 결과 유머 감각은 이직 의도에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 판단되었다( $p>.05$ ).

### 5. 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향

직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향을 검증하기 위해, 다중회귀분석을 실시하였다. 통제변수는 연구 대상자의 일

반적 특성과 근무 특성을 포함하였으며, 독립변수는 직무 만족, 종속변수는 이직 의도를 포함하여 회귀분석을 진행하였다. 결과는 <Table 6>에 제시하였다. F값이 7.135 ( $p<.001$ )로 나타나 회귀식이 적합한 것으로 판단되었으며, R제곱이 .498로 49.8%의 설명력을 보였다. 독립변수의 회귀계수에 대한 t-검정 결과 직무 만족은 이직 의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $p<.001, \beta<0$ ). 즉 직무 만족이 높아질수록 이직 의도는 낮아지는 것으로 판단되었다.

### 6. 직무만족의 매개효과

유머 감각과 이직 의도 사이에서 직무 만족의 매개효과를 검증하기 위해, 앞선 회귀분석 결과를 바탕으로 Sobel test를 실시하였다. Sobel 공식을 사용하여 Z값을 산출하였고, 그 결과는 <Table 7>에 제시하였다.

유머 감각이 직무 만족에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 실시한 결과, B는 .197, 표준오차(S.E)는 .058로 나타났으며, 직무 만족이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 회귀분석을 실시한 결과, B는 -.772, 표준오차(S.E)는 .086으로 나타났다. 이를 바탕으로 Sobel의 Z값을 산출하고 유의성을 검증한 결과, 직무 만족의 매개효과는 유의한 것으로 판단되었다( $Z=-3.177, p<.01$ ). 즉 유머 감각이 이직 의도에 미치는 직접 효과는 유의하지 않게 나타났지만, 유머 감각이 직무 만족을 거쳐 이직 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 판단되었다.

### 7. 검증결과

본 연구의 가설 검증결과를 요약하면 <Table 8>와 같다.

$$Z = \frac{B_1 B_2}{\sqrt{B_2^2 SE_1^2 + B_1^2 SE_2^2}}$$

### 총괄 및 고안

의료기관은 인력의 구성비가 높고, 다양한 전문 직종의 인력으로 구성된 조직으로 병원경영에 있어 가장 중요한 자원은 인적자원이며, 인적자원의 관리는 병원의 생산성과도 직결된다<sup>21)</sup>. 특히, 구강보건 전문 인력에서 중요한 역할을 수행하고 있는 치과위생사는 구강건강관리에 따른 환자의 신체적, 정서적 소진으로 치과위생사 자신 역시 직무스트레스, 직무소진 등이 증대되고 있고, 이것은 결국 이직에까지 영향을 미친다. 인력관리에서 가장 큰 재정적 손실원인이 이직이고, 특히 자질 있는 인력의 이직은 환자관리에 있어 심각한 문제를 초래한다고 Brief<sup>22)</sup>는 말하였다. 이에 본 연구는 임상치과위생사의 이직을 예방하고, 직무만족을 높일 수 있는 방안으로 유머감각의 개념을 제안하고, 나아가 임

Table 4. Effect of sense of humor on job satisfaction

Characteristics	Categories	B	S.E	$\beta$	t	p
Sense of humor		.197	.058	.210	3.371	.001***
Age	<25	-.097	.157	-.127	-.617	.538
	25-29	-.216	.143	-.269	-1.507	.133
	30-34	-.122	.106	-.112	-1.148	.252
	$\geq 35$					
Education	College(3yr)	.186	.111	.225	1.681	.094
	Bachelor(4yr)	.202	.118	.230	1.718	.087
	Graduate school					
Marital status	Single	-.141	.072	-.166	-1.955	.052
	Married					
Income	<160	.096	.114	.122	.846	.398
	160-199	.011	.104	.014	.109	.914
	200-249	.083	.096	.083	.872	.384
	$\geq 250$					
Position	Acting	-.028	.077	-.035	-.366	.715
	Head					
Length of clinical experience	<5	.063	.129	.083	.486	.627
	5-9	.120	.111	.142	1.082	.280
	$\geq 10$					
Type of dental clinic	Individual	-.022	.146	-.027	-.148	.882
	Joint open	-.003	.153	-.002	-.017	.986
	Dental hospital	-.019	.148	-.025	-.126	.899
	General university hospital					
Department	General treatment	.155	.084	.204	1.851	.065
	Prosthodontics	.068	.123	.046	.549	.584
	Surgery or implant	.181	.124	.112	1.464	.145
	Pediatric Dentistry	.228	.120	.152	1.908	.058
	Orthodontic	.116	.102	.098	1.146	.253
	Reception, Counseling					
Duty hours	<8	-.005	.080	-.005	-.063	.950
	8-9	-.087	.063	-.113	-1.385	.167
	$\geq 10$					
The number of patients per day	<30	.090	.079	.118	1.131	.259
	30-49	-.041	.084	-.050	-.485	.628
	50-69	.182	.104	.152	1.742	.083
	$\geq 70$					
Work type	The five-day workweek	-.017	.065	-.021	-.257	.797
	The six-day biweekly	-.135	.080	-.131	-1.700	.090
	The six-day workweek					
Operation type	Standup posture	.016	.051	.021	.304	.761
	Sit down posture					
Strength of work	Tolerable	.197	.098	.260	2.002	.046*
	Hard	.145	.096	.187	1.513	.132
Rest of work	Wants to quit					
	Restless	-.059	.110	-.072	-.536	.592
	Sometimes rest	.051	.096	.066	.531	.596
	Often rest					
F(p)				1.981(.002)		
R <sup>2</sup>				.212		

\*p&lt;0.05, \*\*\*p&lt;0.001

Table 5. Effect of sense of humor on turnover intention

Characteristics	Categories	B	S.E	$\beta$	t	p
Sense of humor		.058	.092	.036	.634	.527
Age	<25	.681	.249	.518	2.739	.007**
	25-29	.724	.226	.526	3.202	.002**
	30-34	.567	.168	.304	3.374	.001**
	$\geq 35$					
Education	College(3yr)	-.276	.175	-.194	-1.578	.116
	Bachelor(4yr)	-.329	.186	-.218	-1.768	.078
	Graduate school					
Marital status	Single	.141	.114	.096	1.234	.218
	Married					
Income	<160	-.254	.180	-.186	-1.410	.160
	160-199	-.012	.164	-.009	-.075	.940
	200-249	-.087	.151	-.050	-.578	.564
	$\geq 250$					
Position	Acting	.090	.122	.065	.739	.461
	Head					
Length of clinical experience	<5	-.133	.204	-.102	-.654	.514
	5-9	-.235	.175	-.162	-1.337	.183
	$\geq 10$					
Type of dental clinic	Individual	-.061	.231	-.044	-.265	.791
	Joint open	-.230	.242	-.123	-.952	.342
	Dental hospital	-.234	.233	-.180	-1.002	.317
	General university hospital					
Department	General treatment	-.320	.132	-.246	-2.419	.016*
	Prosthodontics	-.009	.195	-.004	-.047	.963
	Surgery or implant	-.142	.196	-.051	-.724	.470
	Pediatric Dentistry	-.270	.189	-.105	-1.427	.155
	Orthodontic	-.142	.160	-.070	-.883	.378
	Reception, Counseling					
Duty hours	<8	-.119	.126	-.072	-.939	.348
	8-9	.053	.099	.040	.536	.593
	$\geq 10$					
The number of patients per day	<30	-.353	.125	-.270	-2.815	.005**
	30-49	-.146	.132	-.105	-1.103	.271
	50-69	-.347	.165	-.168	-2.101	.037*
	$\geq 70$					
Work type	The five-day workweek	.018	.102	.013	.181	.857
	The six-day biweekly	.109	.126	.061	.867	.387
	The six-day workweek					
Operation type	Standup posture	.053	.081	.041	.656	.512
	Sit down posture					
Strength of work	Tolerable	-.848	.155	-.652	-5.461	.000***
	Hard	-.631	.152	-.475	-4.162	.000***
	Wants to quit					
Rest of work	Restless	.198	.173	.141	1.142	.254
	Sometimes rest	.278	.152	.208	1.825	.069
	Often rest					
F(p)				3.665(.000)		
R <sup>2</sup>				.332		

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001



Table 6. Effect of job satisfaction on turnover intention

Characteristics	Categories	B	S.E	$\beta$	t	p
Job satisfaction		-.772	.086	-.450	-8.998	.000***
Age	<25	.656	.215	.499	3.056	.002**
	25-29	.573	.197	.417	2.916	.004**
	30-34	.484	.146	.260	3.321	.001**
	$\geq 35$					
Education	College(3yr)	-.171	.152	-.120	-1.127	.261
	Bachelor(4yr)	-.221	.161	-.147	-1.378	.169
	Graduate school					
Marital status	Single	.029	.099	.020	.288	.774
	Married					
Income	<160	-.239	.154	-.176	-1.552	.122
	160-199	-.058	.141	-.043	-.410	.682
	200-249	-.066	.130	-.038	-.506	.613
	$\geq 250$					
Position	Acting	.059	.106	.042	.555	.580
	Head					
Length of clinical experience	<5	-.070	.177	-.054	-.399	.690
	5-9	-.119	.152	-.082	-.778	.437
	$\geq 10$					
Type of dental clinic	Individual	-.150	.199	-.108	-.753	.452
	Joint open	-.296	.208	-.159	-1.422	.156
	Dental hospital	-.368	.198	-.283	-1.863	.064
	General university hospital					
Department	General treatment	-.219	.115	-.168	-1.900	.059
	Prosthodontics	.070	.169	.028	.412	.681
	Surgery or implant	.008	.170	.003	.049	.961
	Pediatric Dentistry	-.082	.165	-.032	-.498	.619
	Orthodontic	-.045	.139	-.022	-.324	.746
	Reception, Counseling					
Duty hours	<8	-.134	.109	-.081	-1.226	.221
	8-9	.005	.086	.004	.055	.956
	$\geq 10$					
The number of patients per day	<30	-.309	.108	-.237	-2.850	.005**
	30-49	-.199	.115	-.143	-1.735	.084
	50-69	-.251	.142	-.122	-1.761	.080
	$\geq 70$					
Work type	The five-day workweek	-.006	.088	-.005	-.072	.943
	The six-day biweekly	.014	.109	.008	.124	.901
	The six-day workweek					
Operation type	Standup posture	.068	.070	.052	.975	.331
	Sit down posture					
Strength of work	Tolerable	-.700	.136	-.539	-5.167	.000***
	Hard	-.524	.132	-.395	-3.975	.000***
	Wants to quit					
Rest of work	Restless	.152	.150	.108	1.013	.312
	Sometimes rest	.319	.132	.239	2.419	.016*
	Often rest					
F(p)				7.315(.000)		
R <sup>2</sup>				.498		

\* p&lt;0.05, \*\* p&lt;0.01, \*\*\* p&lt;0.001

Table 7. Mediation effect of job satisfaction

Path	Z	p
Sense of Humor → Job Satisfaction → Turnover Intention	-3.177	.001**

\*\*p<0.01

Table 8. Result of hypothesis test

	Hypothesis	Result
H1	Sense of humor will have a positive effect on job satisfaction.	Adopted
H2	Sense of humor will have a negative effect on turnover intention.	Rejected
H3	Job satisfaction will have a negative effect on turnover intention.	Adopted
H4	Job satisfaction will have mediator of turnover intention and humor.	Adopted

상치과위생사의 삶의 질을 높이고, 치과 의료의 생산성 향상에 도움을 줄 수 있는 방안을 모색하고자 시행하였다.

본 연구에서는 유머 감각이 직무 만족을 거쳐 이직 의도에 미치는 영향을 Sobel의 Z값을 산출하고 유의성을 검증하였다. 그 결과, 유머 감각이 직무 만족을 거쳐 이직 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 판단되었다. Wanzer<sup>23)</sup>의 연구에서도 유머를 사용하는 것은 직무만족에 연관성이 있다고 보고하였고 또한 김<sup>24)</sup>의 연구에서는 직무만족은 이직 의도에 큰 영향을 주고 있다고 보고하고 있다. Oisson 등<sup>25)</sup>은 유머란, 웃음, 행복감, 예기치 못한 상황, 진정한 유머, 조크, 말장난, 상황적 코디미 등이라고 정의내리고, 직장 안에서 유머를 사용하는 것은 조직구성원 간의 의사소통에 중요한 역할을 하며, 부드럽고 유연한 관계를 형성하는 수단이라고 말하였다. 따라서 임상에 있는 치과위생사들이 유머의 개념을 파악하고 인지하여 유머를 적극 활용한다면 조직의 분위기를 좋은 방향으로 이끌 것이며, 조직 내 임파워먼트를 향상시켜 줄 수 있을 것이라 생각된다. 이<sup>26)</sup> 역시 유머는 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 보고하였고 본 연구에서 유머가 직무만족을 증가시키는 데 영향을 미친다는 연구결과와 일치하였으며, 김<sup>27)</sup>의 연구에서도 유머감각 수준이 높을수록 내재적인 과업동기를 증진시키고, 과위를 증대하는 임파워먼트가 높게 나타난다고 보고하였고, 유머를 인지하는 능력이나 유머와 유머러스한 역할을 즐기는 유머선호도를 높이기 위한 환경조성, 교육프로그램 개발을 제안하였다. 이러한 과정에 의해 임상치과위생사들은 직무만족도가 높아질 수 있을 것이며, 또한 이것은 이직 의도를 낮추는 간접효과를 발휘할 수 있을 것으로 생각된다. 이와 김<sup>28)</sup>은 병원 경영관리 입장에서 이직의도를 낮추고 직무만족도를 낮추기 위해서는 치과의료 기관 내에서 업무와 관련된 다양한 정서를 자주 표현하고 활발한 의사소통을 통해 감정적 소신 요인을 제거하는 것이 필요하다고 제안하였다. 유머는 개인수준에서는 동료와의 관계를 조절하는 도구이며, 조직수준에서는 직원들을 통제하고 동기부여를 자극함으로써 동시에 생산성과 효율성을 증가시킬 수 있

는 도구라고 하였다<sup>29)</sup>. 따라서 임상치과위생사의 직무만족을 높여 이직의도를 낮추기 위한 방안으로 치과위생사의 유머 사용을 적극 권장하며, 또한 치과관리자는 유머사용을 권장하는 조직문화를 형성하는 것을 제안한다. 그리고 임상치과위생사가 유머를 적극 활용 할 수 있도록 하는 교육프로그램 및 구체적이고 유기적인 관리시스템이 필요할 것으로 사료된다. 더불어, 유머는 협상과 중재, 리더쉽 등에서 효과적으로 사용될 수 있기 때문에 임상치과위생사의 직무만족을 높여 이직률을 낮추기 위해서는 조직 내 경영자들을 대상으로 한 유머감각 교육 및 프로그램 개발과 사용을 적극 권장하는 바이다.

본 연구는 임상치과위생사의 이직을 예방하고, 직무만족을 높일 수 있는 방안으로 유머감각의 개념을 제안하며, 나아가 임상치과위생사의 삶의 질을 높이고, 치과 의료의 생산성 향상에 도움을 주는데 기본 방향을 제시하고자 시행하게 되었고, 다음과 같은 제한점을 갖는다. 첫째, 짧은 기간 동안 자료 수집을 하였고 표본 수가 충분히 크지 못하여 일반화에 제한점을 가지고 둘째, 자기 기입식 조사방법으로 정확한 기입을 했는지의 규명이 어렵다고 판단된다. 하지만 임상치과위생사를 대상으로 유머감각과 직무만족, 이직의도와의 관계를 규명했다는 것에 큰 의의가 있다. 더불어 임상치과위생사의 특성에 맞는 효과적인 유머교육 프로그램 도입 및 유머를 접목한 프로그램 개발에 대한 후속 연구가 필요한 것으로 사료된다.

## 결 론

본 연구는 치과위생사의 이직을 예방하고, 직무만족을 높일 수 있는 방안으로 유머감각의 개념을 제안하고, 나아가 치과위생사의 삶의 질을 높이고, 치과 의료의 생산성 향상에 도움을 주는데 기본 방향을 제시하고자 시행하게 되었으며, 2014년 5월부터 2014년 6월까지 약 1개월에 걸쳐, 대전, 충남 지역에 근무하는 임상치과위생사 277명을 대상으로 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 얻었다.



1. 임상치과위생사의 유머 감각의 평균은 3.33, 직무 만족의 평균은 3.20, 이직 의도의 평균은 3.05로 나타났다.
2. 임상치과위생사의 유머 감각이 높아질수록 직무 만족도 높아지는 것으로 나타났다( $p<.001$ ).
3. 임상치과위생사의 직무 만족이 높아질수록 이직 의도는 낮아지는 것으로 판단되었다( $p<.001$ ).
4. 임상치과위생사의 유머 감각이 직무 만족을 거쳐 이직 의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다( $p<.01$ ).

따라서 유머 감각이 이직 의도에 미치는 직접 효과는 유의하지 않게 나타났지만, 유머 감각이 직무 만족을 거쳐 이직 의도에 미치는 매개효과는 유의한 것으로 판단되었다.

이상의 결과와 같이 임상치과위생사들이 스스로 지각하고 있는 유머감각은 직무만족으로 이어지고, 이것은 이직의도와도 연결이 되므로 의직의도를 낮추고, 직무만족도를 높이기 위해서 유머를 적극 활용하는 것은, 조직 내 대인관계를 긍정적으로 유도하고, 활발한 의사소통을 통한 감정적 소진을 제거하여 업무성과를 증진 시킬 것이며, 결국 이것은 치과위생사 개개인의 삶의 질을 향상시켜줄 수 있을 것으로 사료된다.

## References

1. An ES, Shin HS. Patient perception and satisfaction of dental services. *J Korean Acad Oral Health* 2011; 35: 162-70.
2. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2009; 15: 515-26.
3. Song YS. Factors that affect job satisfaction of dental hygienists[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Yonsei, 1995.
4. Kim YH. Hospital human resources management. Seoul: Sumunsa; 2010.
5. Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *J Korean Acad Community Health Nurs* 2013; 24: 51-61.
6. Lee JY, Chi MW. Relation among emotional labor's job stress, role conflict, ego-resilience and job turnover. *J Korea Contents Assoc* 2012; 12: 191-200.
7. Ju YJ, Kim KS, Lee HY. Correlation between job satisfaction and turnover intention of J local dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2007; 7(4): 251-6.
8. Yun MS, Lee KH, Choi MS. A study on job satisfaction and turnover of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2006; 6(3): 147-52.
9. Kang YH. Factors of dental hygienists of turnover [Master's thesis]. Seoul: Univ. of Yonsei, 2004.
10. Perry TR. The certified registered nurse anesthetist occupational responsibilities, perceived stressors, coping strategies, and work relationships. *J Amerian Assoc* 2005; 73: 351-6.
11. Martin RA. Psychology of humor. Amsterdam: Elsevier; 2006: 451-64.
12. Hsieh CJ, Hsiao YL, Liu SJ, Chang C. Positive psychological measure: constructing and evaluating the reliability and validity of a Chinese humor scale applicable to professional nursing. *J Nurs Res* 2005; 13: 206-14. <http://dx.doi.org/10.1097/01.JNR.0000387542.91254.42>.
13. Chinery W. Alleviating stress with humor: a literature review. *J Perioperative Practice* 2007; 17: 172-82.
14. Healy CM, Mackay MF. Nursing stress: the effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *J Adv Nurs* 2000; 31: 681-8. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.2000.01323.x>.
15. Koo BJ. Impact study on the effectiveness of a member organization of the firm characteristic sense of humor[Doctoral dissertation]. Kyonggi: Univ. of Kyungwon, 2008.
16. Korean Dental Association. Why shortage of dental hygienists despite of increase the number of dental hygiene students?. *Korean Dental Association News* 2010; 1819: 31.
17. Thorson JA, Powell FC. Development and validation of a multidimensional sense of humor scale. *J Clinical Psychology* 1993; 49: 13-23.
18. Lee JS. Effects of stress coping style and health impacts of juvenile humor and humor[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Myongji, 2005.
19. Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. Measurement of satisfaction in work and retirement. Chicago: Rand McNally; 1969: 145-50.
20. Lee SR. The bodyguard job stress on job satisfaction and turnover intention is influenced. *J Korean Physical Educ* 2005; 45(1): 227-36.
21. Medical Society Management. Introduction to hospital management. Seoul: Seowon Media; 2010: 345-60.
22. Brief AP. Turnover among hospital nurses: a suggested model. *J Nurs Adm* 1976; 6(10): 55-8.
23. Wanzer M, Booth-Butterfield M, Booth-Butterfield S. If we didn't use humor, we'd cry: humorous coping communication in health care settings. *J Health Commun*

- 2005; 10: 105-25.
24. Kim JH. Structural equation modeling for humor, job satisfaction, job stress and intention to turnover. *J Korean Acad Nurs Admin* 2013; 19(2): 265-72.
  25. Olsson H, Backe H, Sorenses S, Kock M. The essence of humor and its effects and functions: A qualitative study. *J Nurs Manager* 2002; 10: 21-6.
  26. Lee YJ. The effect of registered nurses humor style on job satisfaction and organizational commitment[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Myongji, 2010.
  27. Kim YY. The relationship between humor and empowerment in clinical dental hygienist. *J Korean Soc Dent Hyg* 2014; 14(2): 205-11. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2014.14.02.205>.
  28. Lee BH, Kim JS. Analysis of the correlation of burnout, job satisfaction and turnover of dental hygienists. *J Korean Cont Assoc* 2010; 10(11): 218-26.
  29. Martin RA. Sense of humor and physical health. *Theoretical issue* 2004; 17: 1-19.