

## 치과위생사의 의사소통능력이 조직유효성에 미치는 영향

권아름 · 한수진<sup>1</sup>가천대학교 보건대학원 치위생학과 · <sup>1</sup>가천대학교 보건과학대학 치위생학과

## Effect of communication competence on the organizational effectiveness in dental hygienists

Ah-reum Gwon · Su-Jin Han<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Graduate School of Public Health, Gachon University · <sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Gachon University\*Corresponding Author: Su-Jin Han, Department of Dental Hygiene, College of Health Science, Gachon University, 191 Hambakmoe-ro, Yeonsu-gu, Incheon, 406-799, Korea, Tel: +82-10-6284-7868, Fax: +82-32-82-4370, E-mail: sjhan@gachon.ac.kr  
Received: 6 September 2015; Revised: 16 December 2015; Accepted: 16 December 2015

## ABSTRACT

**Objectives:** The study aimed to investigate the effect of communication competence on the organizational effectiveness in dental hygienists.**Methods:** A self-reported questionnaire was completed by 248 dental hygienists in Seoul, Incheon, and Gyeonggi-do from November 1 to 30, 2014. The questionnaire consisted of general characteristics of the subjects(4 items), job characteristics(10 items), communication competence(49 items), organizational commitment(15 items), job satisfaction(16 items), and turnover intention(5 items). The instrument for communication competence and organizational commitment was done by Likert 5 points scale. Data were analyzed by t test, one way ANOVA, stepwise multiple regression test, and post-hoc Scheffé test using SPSS 18.0 program**Results:** The average of communication competence was 3.49(±0.28). Of the sub-factors of communication competence, interpretational competence had the highest score of 3.65(±0.33) followed by self-presentation 3.50(±0.49), message conversion 3.50(±0.47), role performance 3.44(±0.37), and goal setting competence 3.28(±0.60). There were significant effects in the organizational commitment including workplace(dental clinic=1,  $\beta=-0.254$ ), weekly average working hours( $\leq 40$  hours=1,  $\beta=0.182$ ), role performance( $\beta=0.163$ ), self-presentation( $\beta=0.144$ ), goal setting competence( $\beta=0.130$ ), and position(head=1,  $\beta=0.137$ ). There were significant effects in the job satisfaction including position(head=1,  $\beta=0.217$ ), weekly average working hours( $\leq 40$  hours=1,  $\beta=0.204$ ), education level(graduate school=1,  $\beta=0.184$ ), job career(3~6 years=1,  $\beta=-0.181$ ), goal setting competence( $\beta=0.194$ ), and interpretational competence( $\beta=0.124$ ).**Conclusions:** The communication competence of the dental hygienists showed a partial effect on the organizational effectiveness. In order to improve the organizational commitment and job satisfaction and the turnover intention, a variety of efforts must be taken and focused on goal setting competence, role performance, self-presentation, and interpretational competence.**Key Words:** communication competence, job satisfaction, organizational commitment, organizational effectiveness, turnover intention**색인:** 이직의도, 의사소통능력, 조직몰입, 조직유효성, 직무만족

▶ 본 논문은 권아름의 석사학위논문을 재정리한 논문임.

Copyright©2015 by Journal of Korean Society of Dental Hygiene  
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in medium, provided the original work is properly cited.

## 서론

최근 의료기관은 기업화 및 대형화되고 있으며, 국민의 소득수준과 경제수준이 향상되면서, 의료기관에 대한 인식도 변화되어 건강에 대한 관심과 높은 수준의 의료서비스에

대한 요구가 점차 증가되고 있다. 이에 대한 노력의 일환으로 병원조직들은 조직 내의 경영효율성을 향상시키기 위한 시도들을 지속하고 있으며, 핵심역량 강화를 위한 구성원 간의 관계 개선과 개인의 역량 강화에도 관심을 가지고 있다<sup>1)</sup>. 일반 의료에 비해 비급여 진료영역이 큰 비중을 차지하고 있는 치과의료기관에서는 양질의 의료서비스를 제공하기 위한 노력이 더욱 필요하다. 질적인 경쟁력을 갖춘 치과위생사를 확보하고, 소속감을 가지고 근무할 수 있도록 환경을 조성하는 것은 치과의료기관의 경쟁력을 높이는 중요한 요소라 하였으며<sup>2)</sup>, 치과 소비자의 특성을 고려할 때 치과조직에서는 인적자원관리가 우선시되어야 한다고<sup>3)</sup> 보고하는 등 인력관리의 중요성이 강조되고 있으며, 치과위생사 능력에 대한 요구도 또한 상승하고 있다. 치과위생사는 예방과 구강위생에 관한 업무를 담당하던 것에서, 포괄적 구강건강관리능력과 나아가 구강건강을 증진시킬 수 있는 능력<sup>4)</sup>까지 그 역할이 확대·전문화되고 있으며, 치과위생사가 제공하는 의료서비스는 치과의료기관 전체의 이미지 형성에 영향을 줄 수 있으므로<sup>5)</sup>, 치과의료기관에서는 능력 있는 치과위생사를 요구하고 있다.

의사소통능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미하는 것으로<sup>6)</sup>, 의료기관내에 전문직종간의 간격을 해소하고 활동을 조정하거나 통합시켜 협력이 잘 이루어지게 하기 위해서는 원만한 대인관계를 형성할 수 있는 의사소통 능력이 필요하다<sup>7)</sup>. 의사소통능력의 중요성과 효율성이 점차 입증되기 시작하면서 2010년 의사국가시험부터 표준화 환자를 활용한 실기시험(CPX:임상수행능력평가)을 실시하고 있다<sup>8)</sup>. 치과위생사는 진료실 업무 전반에 걸쳐 의료진 및 환자와의 소통을 담당하며, 스텝, 치과기공사, 치과기자재 거래처 등의 의료 인력 간에 중개자 역할을 하고 있다<sup>9)</sup>. 또한 진료에 대한 안내 및 상담, 구강보건교육 등 치과위생사 업무의 상당부분은 의사소통능력 없이는 수행하기 어렵다. 따라서 성공적인 업무수행을 위해 치과위생사의 의사소통능력은 더욱 중요하다.

의사소통능력의 정의와 측정하는 방법은 연구자에 따라 다양한데 최근에는 조직이라는 물리적인 공간에 한정적으로 적용되는 개념 보다는 개인을 통해 보다 나은 삶을 영위하는데 요구되는 것으로 확대되고 있으며<sup>10)</sup>, 치과진료에서 환자의사결정에 필요한 대부분의 정보들은 치과위생사를 통해 전달되고<sup>7)</sup>, 환자와의 관계를 형성하는 데도 치과의사보다 치과위생사와의 직접적인 의사소통 비중이 높다고 할 수 있으므로 치과위생사 개인의 의사소통능력에 관심을 가지고 파악하는 것이 필요하다.

조직유효성(organizational effectiveness)은 조직이 어느 정도 목적을 달성하는가, 조직이 얼마나 효과적으로 운영되고 있는가의 정도를 의미하는 것으로<sup>11)</sup>, 김과 김<sup>12)</sup>은 조직을 어떻게 정의하는가, 조직의 목표가 무엇인가에 영향을 받으므로 조직의 종류와 유형에 따라 달라지기 때문에 각

학자마다 다양한 도구를 개발하여 측정하고 있다고 하였다. 또한 간호조직의 조직유효성 평가지표로 가장 많이 활용된 지표는 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직시민행동과 간호업무수행 등이라고 보고하였다. 치과위생사 대상 연구에서도 이직의도, 조직몰입, 직무만족은 주요한 변수로 다루어지고 있다.

간호와 교육, 호텔, 항공 등의 분야에서는 이미 의사소통 능력과 조직몰입, 직무만족, 이직 등과의 관련성을 파악하기 위한 연구가 활발히 진행되고 있으며, 치과분야에서도 의사소통에 대한 연구가 일부 진행된 바 있으나, 치과위생사를 비롯한 치과진료인력의 의사소통능력 수준이나 영향요인<sup>7,13)</sup>을 파악하기 위한 연구였을 뿐 의사소통능력과 조직유효성(조직몰입, 직무만족, 이직)의 관계를 규명한 연구는 찾아보기 어려웠다. 따라서 본 연구는 임상치과위생사의 의사소통능력을 파악하고, 이것이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지 분석하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2014년 11월 1일부터 11월 30일까지 서울, 인천 및 경기지역에 소재한 치과의료기관에 근무하고 있는 임상치과위생사를 대상으로 자료를 수집하였다. 연구대상자 수는 G-Power 3.1.3 software를 사용하여 산출하였으며, 다중회귀분석에 필요한 효과크기 .15, 유의수준 .01, 검정력 95%로 234명이 산출되었고 데이터 손실률을 고려하여 280명으로 연구대상자 수를 구성하였다. 회수된 설문지는 257부(91.8%)였으며, 그 중 무응답이 포함된 3부와 여성에 비해 응답수가 적은 남자 치과위생사 응답자료 6부를 제외하고 총 248부를 최종 분석하였다.

### 2. 연구방법

연구를 위해 2014년 10월 7일 가천대학교 생명윤리심의 위원회의 승인을 받았으며(1044396-201409-HR-020-01), 연구대상자는 수도권 소재 치과병의원에 전화 또는 직접방문을 통한 접근 및 치과위생사 관련 커뮤니티(카페, SNS 등)를 활용하여 연구에 참여할 대상자를 모집했다. 우선 연구의 목적과 참여방법에 대해 설명하였고, 참여 의사를 밝힌 경우 직접방문, 우편, 전자우편 등의 방법으로 [연구 참여 설명서 및 동의서]에 서명을 받은 후 자기기입식 설문조사를 시행하였다.

### 3. 연구 도구

연구도구는 자기기입식 설문지이며 선행 연구에서 신뢰

도와 타당도가 입증된 도구들을 기초로 연구자가 수정·보완하여 사용하였다. 본 연구에 사용된 도구는 연구대상자의 일반적 특성(4문항), 직업적 특성(9문항), 의사소통능력(49문항), 조직몰입(15문항), 직무만족(16문항), 이직의도(5문항)으로 총 98문항으로 구성되었으며, 일반적 특성과 직업적 특성을 제외한 의사소통능력과 조직유효성 측정도구는 전혀 그렇지 않다(1점), 대체로 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 대체로 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)의 5점 Likert 척도로 측정하였다.

### 3.1. 대상자 특성

대상자의 일반적인 특성은 연령, 성별, 결혼상태, 최종학력의 4문항으로 구성하였다. 직업적 특성을 파악하기 위하여 근무기관, 직위, 월 평균 급여, 임상경력, 이직경험, 일일 평균 환자 수, 주당 평균 근무일수, 주당 평균 근무시간, 출근 소요 시간의 9문항을 구성하였다.

### 3.2. 의사소통능력

의사소통능력을 측정하기 위해 이석재 등<sup>10)</sup>이 대인간 의사소통능력 모델(Trenholm과 Jensen, 2000)을 기반으로 개발한 의사소통능력 측정도구를 수정하여 사용하였다. 측정도구는 해석능력(정보수집, 경청), 역할수행능력(고정관념적 사고극복, 창의적 의사소통), 자기제시능력(자기 드러내기), 목표설정능력(주도적 의사소통), 메시지전환능력(타인관점 이해)의 5가지 하위 능력요소, 총 49문항으로 구성된다. 하위 능력요소 중 해석능력이란 의사소통 관련자를 둘러싸고 있는 환경에 의미를 부여하는 능력으로 정보수집과 경청행동을 ‘상대방과 의견이 다를 때, 내 의견과 다른 점이 무엇인지를 파악한다’, ‘상대방이 말하는 의도가 무엇인지를 알기 위해 잘 듣는다’, ‘상대방과 이견을 보이는 주제가 아닌 것은 귀담아 듣지 않는다’ 등의 14개 문항으로 측정한다. 역할수행능력은 사회적 역할을 적절히 수행하는 능력을 말하며 고정관념적 사고극복과 창의적 의사소통에 관한 행동을 ‘똑같은 이야기라도 상대방이 이성인지 동성인지에 따라서 다른 표현방식을 말한다’, ‘어느 지역 출신인가에 따라서 차별하며 이야기 한다’, ‘대부분 내 생각이 옳기 때문에 다른 사람의 생각은 흘려 듣는다’ 등 14개 문항으로 측정한다. 자기제시능력은 자신의 가치 있는 이미지를 드러내 보이는 능력으로 자기 드러내기에 관하여 ‘내가 생각하는 바를 있는 그대로 상대방에게 이야기 한다’, ‘잘 모르는 것에 대해서는 사실대로 [나는 모르겠는데]라고 분명히 말한다’ 등의 7개 문항으로 측정한다. 목표설정능력은 의사소통 목표를 전략적으로 수립하는 능력을 의미하며, 주도적 의사소통 행동 ‘내가 다른 사람에게 말할 것이 있을 때는 주저하지 않고 바로 이야기한다’, ‘내가 하고 싶은 말을 미리 생각하여 두었다가 기회가 되면 말한다.’ 등의 7개 문항으로 측정하였

다. 메시지전환능력은 언어적, 비언어적 의사소통과 바람직한 관계성을 담은 지적인 메시지를 창출할 수 있는 있는 능력을 의미하며, 타인관점 이해를 측정하는 ‘대화를 할 때, 상대방의 입장이 되어본다’, ‘내가 한 말에 대해서 상대방이 어떻게 느꼈는지를 물어본다’ 등의 7개 문항으로 측정하였다. 측정문항 중 부정문으로 구성된 13개 문항은 의미의 일관성을 위해 분석과정에서 역 환산하였고, 측정점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미하며, 측정도구의 신뢰도 분석결과 Cronbach's  $\alpha$ 값은 하위 능력요소는 0.620-0.785의 범위였으며, 전체 의사소통능력은 0.834였다.

### 3.3. 조직 유효성

조직유효성 평가를 위해 조직몰입과 직무만족, 이직의도를 측정하였다. 조직몰입은 조직에 대한 자긍심 5문항, 조직을 위한 노력의사 5문항, 조직에 남으려는 욕구 5문항으로 총 15개 문항으로 구성되었고, 부정문으로 이루어진 6개 문항은 의미의 일관성을 위해 역 환산하였으며, 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값 0.886이었다. 직무만족은 업무만족 9문항과 직장만족 7문항으로 구성되었으며, 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.911이었다. 이직의도는 5문항으로 구성되었으며, 2문항(4, 5)은 부정적인 내용으로 의미의 일관성을 위해 역 환산하였고, 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.779였다.

## 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS windows ver. 18.0을 이용하여, 대상자의 특성에 따른 의사소통능력, 조직유효성의 차이를 분석하기 위해 t 검정(t-test)과 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 시행하였으며, 일원배치 분산분석 시 집단 간 유의성을 확인하기 위하여 Scheffe의 사후검정법을 시행하였다. 조직유효성에 영향을 미치는 요인들의 영향력을 확인하기 위해 조직몰입과 직무만족, 이직의도를 종속변수로 선정한 후 의사소통능력의 하위 요소와 대상자 특성요인 중 단변량 분석결과 각 종속변수와 통계적으로 유의미했던 대상자 특성을 독립변수로 투입하여 각각 단계적 다중회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)을 실시하였으며, 회귀분석 시 대상자 특성변수는 더미변수로 변환하여 투입하였다. 단계적 방법의 경우 더미변수 중 일부만 채택되는 경우, 확인된 유의미한 변수를 모두 재투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 .05로 고려하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자 특성에 따른 의사소통능력

대상자의 의사소통능력은 3.49점이었으며, 의사소통능력

Table 1. Communication competence according to general characteristics

Unit: Mean±SD

Division	N(%)	Communication competence	Sub competence factors				
			Interpretational	Role performance	Self-presentation	Goal setting	Message conversion
Total	248 (100.0)	3.49 ±0.28	3.65 ±0.33	3.44 ±0.37	3.50 ±0.49	3.28 ±0.60	3.50 ±0.47
Age							
<25	83 (33.5)	3.52 ±0.28	3.68 ±0.33	3.49 ±0.38	3.54 ±0.50	3.25 ±0.59	3.52 ±0.49
25-30	102 (41.1)	3.50 ±0.28	3.66 ±0.34	3.45 ±0.35	3.51 ±0.50	3.28 ±0.65	3.49 ±0.48
≥30	63 (25.4)	3.45 ±0.29	3.60 ±0.32	3.36 ±0.42	3.42 ±0.47	3.30 ±0.55	3.49 ±0.42
F(p-value*)		1.358(0.259)	1.156(0.316)	2.381(0.095)	1.124(0.327)	0.124(0.886)	0.147(0.863)
Marital status							
Single	191 (77.0)	3.50 ±0.29	3.66 ±0.35	3.46 ±0.35	3.51 ±0.51	3.26 ±0.62	3.52 ±0.48
Married	57 (23.0)	3.46 ±0.25	3.61 ±0.27	3.38 ±0.40	3.45 ±0.43	3.31 ±0.53	3.45 ±0.41
t(p-value*)		1.116(0.265)	0.991(0.323)	1.370(0.172)	0.834(0.405)	-0.592(0.555)	0.939(0.349)
Education level							
College	164 (66.1)	3.46 ±0.25 <sup>a</sup>	3.64 ±0.33	3.42 ±0.35	3.45 ±0.48	3.18 ±0.57 <sup>a</sup>	3.46 ±0.44
University	70 (28.2)	3.55 ±0.31 <sup>b</sup>	3.66 ±0.34	3.48 ±0.37	3.56 ±0.53	3.43 ±0.62 <sup>ab</sup>	3.60 ±0.50
Graduate school	14 (5.6)	3.61 ±0.36 <sup>ab</sup>	3.72 ±0.28	3.46 ±0.54	3.68 ±0.46	3.64 ±0.66 <sup>b</sup>	3.56 ±0.61
F(p-value*)		4.253(0.015)	0.451(0.638)	0.761(0.468)	2.332(0.099)	7.562(0.001)	2.285(0.104)
Workplace							
Dental clinic	208 (83.9)	3.49 ±0.27	3.65 ±0.33	3.44 ±0.37	3.50 ±0.50	3.27 ±0.60	3.50 ±0.46
Dental hospital	15 (6.0)	3.48 ±0.32	3.62 ±0.40	3.44 ±0.32	3.50 ±0.55	3.32 ±0.64	3.42 ±0.44
University and general hospital	25 (10.1)	3.50 ±0.32	3.68 ±0.35	3.41 ±0.38	3.50 ±0.45	3.29 ±0.62	3.54 ±0.53
F(p-value*)		0.023(0.978)	0.142(0.868)	0.064(0.938)	0.000(1.000)	0.058(0.943)	0.305(0.737)
Position							
Staff	159 (64.1)	3.51 ±0.30	3.67 ±0.34	3.48 ±0.36	3.51 ±0.53	3.23 ±0.61	3.52 ±0.50
Team leader	55 (22.2)	3.47 ±0.26	3.63 ±0.32	3.37 ±0.34	3.47 ±0.48	3.32 ±0.60	3.46 ±0.46
Head	34 (13.7)	3.48 ±0.22	3.62 ±0.30	3.37 ±0.40	3.47 ±0.34	3.42 ±0.57	3.49 ±0.31
F(p-value*)		0.514(0.599)	0.428(0.652)	2.451(0.088)	0.245(0.783)	1.683(0.188)	0.358(0.699)
Monthly income(million won)							
≤1.5	32 (12.9)	3.51 ±0.31	3.62 ±0.33	3.48 ±0.40	3.60 ±0.50	3.27 ±0.54	3.47 ±0.56
1.5-2.0	103 (41.5)	3.50 ±0.28	3.68 ±0.36	3.48 ±0.34	3.49 ±0.52	3.21 ±0.60	3.49 ±0.47
2.0-2.5	90 (36.3)	3.48 ±0.28	3.62 ±0.31	3.41 ±0.37	3.50 ±0.49	3.29 ±0.66	3.51 ±0.47
>2.5	23 (9.3)	3.50 ±0.22	3.69 ±0.30	3.32 ±0.42	3.37 ±0.41	3.52 ±0.41	3.57 ±0.30
F(p-value*)		0.119(0.949)	0.626(0.599)	1.613(0.187)	0.936(0.424)	1.661(0.176)	0.238(0.870)
Job career							
<3	89 (35.9)	3.52 ±0.29	3.67 ±0.35	3.50 ±0.36	3.53 ±0.51	3.27 ±0.58	3.51 ±0.48
3-6	81 (32.7)	3.50 ±0.28	3.67 ±0.35	3.43 ±0.33	3.52 ±0.52	3.28 ±0.65	3.49 ±0.48
≥6	78 (31.5)	3.46 ±0.26	3.61 ±0.30	3.38 ±0.40	3.43 ±0.44	3.27 ±0.59	3.50 ±0.45
F(p-value*)		1.164(0.314)	0.856(0.426)	2.127(0.121)	0.974(0.379)	0.009(0.991)	0.038(0.962)
Turnover experience							
No	121 (48.8)	3.48 ±0.27	3.67 ±0.31	3.44 ±0.35	3.46 ±0.50	3.18 ±0.60	3.50 ±0.46
Yes	127 (51.2)	3.51 ±0.29	3.63 ±0.36	3.43 ±0.38	3.54 ±0.48	3.37 ±0.59	3.51 ±0.48
t(p-value*)		-0.734(0.464)	0.951(0.342)	0.221(0.825)	-1.272(0.205)	-2.565(0.011)	-0.172(0.864)
Patients/day							
<10	58 (23.4)	3.48 ±0.29	3.57 ±0.35	3.46 ±0.38	3.53 ±0.56	3.25 ±0.65	3.49 ±0.48
10-14	99 (39.9)	3.50 ±0.26	3.70 ±0.30	3.43 ±0.36	3.49 ±0.47	3.24 ±0.59	3.51 ±0.44
15-19	34 (13.7)	3.48 ±0.28	3.60 ±0.30	3.46 ±0.40	3.46 ±0.47	3.33 ±0.57	3.43 ±0.49
≥20	57 (23.0)	3.51 ±0.30	3.68 ±0.38	3.42 ±0.35	3.49 ±0.49	3.34 ±0.61	3.54 ±0.50
F(p-value*)		0.212(0.888)	2.355(0.073)	0.163(0.921)	0.144(0.933)	0.516(0.672)	0.381(0.767)
Working days/week							
≤5	91 (39.6)	3.50 ±0.31	3.65 ±0.36	3.46 ±0.39	3.51 ±0.50	3.24 ±0.60	3.51 ±0.46
>5	139 (60.4)	3.47 ±0.26	3.63 ±0.31	3.40 ±0.35	3.47 ±0.49	3.31 ±0.60	3.48 ±0.47
t(p-value*)		-0.654(0.514)	-0.542(0.588)	-1.356(0.176)	0.594(0.553)	-0.887(0.376)	0.376(0.707)
Working hours/week							
≤40	106 (42.7)	3.50 ±0.28	3.69 ±0.36	3.44 ±0.39	3.48 ±0.44	3.22 ±0.54	3.54 ±0.44
>40	142 (57.3)	3.49 ±0.28	3.62 ±0.31	3.44 ±0.35	3.51 ±0.53	3.31 ±0.64	3.47 ±0.49



t(p-value <sup>a</sup> )		-0.364(0.719)	-1.628(0.105)	-0.080(0.937)	-0.424(0.672)	-1.197(0.232)	1.068(0.287)
Time required to work(minutes)							
≤30	103 (41.5)	3.48 ±0.29	3.65 0±0.34	3.42 ±0.34	3.46 ±0.54	3.25 ±0.58	3.50 ±0.48
>30	145 (58.5)	3.51 ±0.28	3.66 ±0.33	3.45 ±0.38	3.52 ±0.46	3.29 ±0.62	3.51 ±0.46
t(p-value <sup>a</sup> )		0.767(0.444)	0.213(0.832)	0.661(0.509)	-1.006(0.315)	-0.535(0.593)	-0.124(0.902)

<sup>a,b</sup>The same characters was not significant by Scheffe test at  $\alpha=0.05$ .

<sup>\*</sup>by t-test or one-way ANOVA.

의 하위요소 중에서는 해석능력이 3.65점으로 가장 높았고, 다음으로 자기제시능력과 메시지전환능력(3.50점), 역할수행능력(3.44점), 목표설정능력(3.28점)의 순이었다. 대상자 특성에 따른 의사소통능력을 비교한 결과 <Table 1>과 같이 의사소통능력 전체점수는 최종학력에 따른 차이가 확인되었다( $p<0.05$ ). 의사소통능력 하위요소 중에서는 목표설정능력에서만 최종학력( $p<0.01$ )과 이직경험( $p<0.05$ )에 따른 유의한 차이가 확인되었다.

## 2. 대상자 특성에 따른 조직유효성

대상 집단의 조직유효성을 파악하기 위해 조직몰입, 직무만족, 이직의도를 측정된 결과 조직몰입은 3.22였고 직무만족은 3.11, 이직의도는 3.12로 확인되었으며, 대상자의 특성에 따른 조직유효성의 차이를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. 조직몰입과 관련된 특성은 근무기관, 직위, 임상경력, 주당 평균 근무시간, 출근 소요 시간이었으며( $p<0.05$ ), 직무만족과 관련된 특성은 연령, 결혼여부, 최종학력, 직위, 월 평균 급여, 임상경력, 이직경험, 주당 평균 근무일수와 근무시간이었다( $p<0.05$ ). 이직의도와 관련 있는 특성은 결혼여부, 근무기관, 직위, 주당 평균 근무일수로 확인되었다( $p<0.05$ ).

## 3. 조직유효성에 영향을 미치는 요인

### 3.1. 조직몰입에 영향을 미치는 요인

조직몰입에 영향을 미치는 요인의 영향력을 분석하기 위해 먼저 의사소통능력 하위요소와 단변량 분석에서 유의성이 확인된 대상자 특성을 독립변수로 투입하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 확인된 최종모형에 일반적 특성에 대한 더미변수 중 근무기관, 직위, 임상경력 중 일부만 채택되어 단계적 다중회귀분석에서 유의미한 변수를 모두 재투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <Table 3>과 같다. 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인된 의사소통능력 하위 요소는 역할수행능력( $\beta=0.163$ )과 자기제시능력( $\beta=0.144$ ), 목표설정능력( $\beta=0.130$ )이었고, 대상자 특성은 근무기관(치과의원=1,  $\beta=0.254$ ), 주당 평균 근무시간(40시간 이하=1,  $\beta=0.166$ ), 직위(실장=1,  $\beta=0.144$ )이었다. 즉, 역할수행능력과 해석능력, 목표설정능력 수준이 높을수록, 치과의원에 근무하고, 주당 40시간 이하 근무하며, 실장일수록 조직몰입

이 증가하였으며, 모형의 설명력은 17.7%였다.

### 3.2. 직무만족에 영향을 미치는 요인

단계적 다중회귀분석에서 확인된 변수들과 일부 제외되었던 학력, 직위, 임상경력 더미변수를 모두 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <Table 4>과 같다. 직무 만족에 영향을 미치는 요인은 의사소통능력 하위 능력요소 중 목표설정능력( $\beta=0.194$ )과 해석능력( $\beta=0.124$ )이었고, 대상자 특성은 직위(실장=1,  $\beta=0.217$ )와 주당 평균 근무시간(40시간 이하=1,  $\beta=0.204$ ), 최종학력(대학원졸=1,  $\beta=0.184$ ), 경력(3~6년=1,  $\beta=-0.181$ )이었으며, 모형의 설명력은 21.3%였다 <Table 4>.

### 3.3. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 단계적 다중회귀분석에서 확인된 변수들과 일부 제외되었던 근무기관 더미변수를 모두 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과, <Table 4>과 같다. 이직의도에는 의사소통능력 하위 요소 중 역할수행능력( $\beta=-0.160$ )과 결혼여부(미혼=1,  $\beta=0.186$ ), 근무기관(치과의원=1,  $\beta=-0.226$ )이 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으나 모형의 설명력은 7.0%로 낮았다 <Table 5>.

## 총괄 및 고찰

치과의료기관이 전문화되어가면서 치과위생사에게 필요한 능력이 예방 교육, 대인관계 기술, 경영 등으로 폭넓게 전환이 되고 있으며<sup>4)</sup>, 치과의료기관에서 제공되는 서비스의 대부분은 치과위생사를 거치게 되고 그 과정에서 의사소통수단을 활용하여 성공적인 환자와의 관계를 형성하게 되므로 치과위생사의 의사소통능력은 중요한 요소이며, 반드시 필요한 능력이라 할 수 있다. 의사소통은 대인관계에서 빼어놓을 수 없는 활동으로 원활한 의사소통은 조직을 유지, 발전, 구성원간의 갈등을 해소시켜 조직몰입과 직무만족을 향상시킨다<sup>5)</sup>. 또한 조직몰입과 직무만족의 저하는 이직의도와도 밀접한 관련이 있기 때문에<sup>6)</sup> 치과의료기관에서는 치과위생사의 조직몰입, 직무만족을 증가시키고 이직의도를 줄이는 방안을 모색할 필요가 있다. 본 연구는 치과위생사

Table 2. Organizational effectiveness according to general characteristics

Division	N(%)	Organizational commitment		Job satisfaction		Turnover intention	
		Mean±SD	t/F (p-value*)	Mean±SD	t/F (p-value*)	Mean±SD	t/F (p-value*)
Total	248 (100.0)	3.22 ±0.63		3.11 ±0.60		3.12 ±0.76	
Age							
<25	83 (33.5)	3.15 ±0.57	2.091	3.02 ±0.53 <sup>a</sup>	4.508	3.17 ±0.68	2.109
25-30	102 (41.1)	3.17 ±0.65	(0.126.)	3.08 ±0.67 <sup>ab</sup>	(0.012)	3.18 ±0.75	(0.124)
≥30	63 (25.4)	3.34 ±0.52		3.30 ±0.52 <sup>b</sup>		2.95 ±0.84	
Marital status							
Single	191 (77.0)	3.18 ±0.58	1.415	3.07 ±0.57	2.363	3.18 ±0.69	-2.113
Married	57 (23.0)	3.30 ±0.64	(0.158)	3.28 ±0.66	(0.019)	2.91 ±0.92	(0.038)
Education level							
College	164 (66.1)	3.16 ±0.59	2.389	3.07 ±0.59 <sup>a</sup>	6.883	3.08 ±0.77	0.553
University	70 (28.2)	3.24 ±0.58	(0.094)	3.11 ±0.56 <sup>a</sup>	(0.001)	3.19 ±0.71	(0.576)
Graduate school	14 (5.6)	3.51 ±0.63		3.67 ±0.63 <sup>b</sup>		3.17 ±0.80	
Workplace							
Dental clinic	208 (83.9)	3.26 ±0.58 <sup>b</sup>	6.274	3.13 ±0.59	0.901	3.07 ±0.77 <sup>a</sup>	3.887
Dental hospital	15 (6.0)	3.09 ±0.69 <sup>ab</sup>	(0.002)	3.15 ±0.68	(0.408)	3.20 ±0.68 <sup>ab</sup>	(0.022)
University and general hospital	25 (10.1)	2.83 ±0.58 <sup>a</sup>		2.96 ±0.62		3.50 ±0.60 <sup>b</sup>	
Position							
Staff	159 (64.1)	3.14 ±0.60 <sup>a</sup>	5.135	3.02 ±0.58 <sup>a</sup>	10.033	3.21 ±0.72 <sup>b</sup>	3.729
Team leader	55 (22.2)	3.22 ±0.55 <sup>a</sup>	(0.007)	3.15 ±0.60 <sup>a</sup>	(<0.001)	3.05 ±0.86 <sup>ab</sup>	(0.025)
Head	34 (13.7)	3.49 ±0.56 <sup>b</sup>		3.50 ±0.54 <sup>b</sup>		2.84 ±0.69 <sup>a</sup>	
Monthly income(million won)							
≤1.5	32 (12.9)	3.33 ±0.60	1.664	3.11 ±0.55 <sup>a</sup>	3.274	3.01 ±0.72	1.018
1.5-2.0	103 (41.5)	3.13 ±0.59	(0.175)	2.99 ±0.57 <sup>ab</sup>	(0.022)	3.21 ±0.73	(0.385)
2.0-2.5	90 (36.3)	3.21 ±0.60		3.20 ±0.64 <sup>ab</sup>		3.04 ±0.81	
>2.5	23 (9.3)	3.37 ±0.57		3.34 ±0.53 <sup>b</sup>		3.17 ±0.69	
Job career							
<3	89 (35.9)	3.23 ±0.58 <sup>ab</sup>	3.144	3.08 ±0.55 <sup>ab</sup>	5.622	3.13 ±0.72	1.700
3-6	81 (32.7)	3.08 ±0.61 <sup>a</sup>	(0.045)	2.98 ±0.57 <sup>a</sup>	(0.004)	3.22 ±0.74	(0.185)
≥6	78 (31.5)	3.31 ±0.58 <sup>b</sup>		3.29 ±0.64 <sup>b</sup>		3.00 ±0.80	
Turnover experience							
No	121 (48.8)	3.15 ±0.58	-1.515	3.02 ±0.56	-2.305	3.09 ±0.75	-0.527
Yes	127 (51.2)	3.26 ±0.61	(0.131)	3.20 ±0.62	(0.022)	3.14 ±0.76	(0.599)
Patients/day							
<10	58 (23.4)	3.23 ±0.61	0.078	3.12 ±0.65	0.027	3.03 ±0.73	0.547
10-14	99 (39.9)	3.19 ±0.64	(0.972)	3.11 ±0.62	(0.994)	3.11 ±0.77	(0.650)
15-19	34 (13.7)	3.23 ±0.53		3.13 ±0.57		3.20 ±0.77	
≥20	57 (23.0)	3.19 ±0.56		3.10 ±0.52		3.18 ±0.77	
Working days/week							
≤5	139 (60.4)	3.21 ±0.63	-0.006	3.21 ±0.63	2.219	3.18 ±0.77	1.993
>5	91 (39.6)	3.21 ±0.52	(0.995)	3.04 ±0.49	(0.027)	2.98 ±0.71	(0.047)
Working hours/week							
≤40	142 (57.3)	3.30 ±0.60	2.842	3.23 ±0.58	3.655	3.09 ±0.71	-0.655
>40	106 (42.7)	3.08 ±0.57	(0.005)	2.96 ±0.58	(<0.001)	3.16 ±0.81	(0.513)
Time required to work(minutes)							
≤30	145 (58.5)	3.27 ±0.62	2.059	3.16 ±0.64	1.490	3.07 ±0.77	-1.164
>30	103 (41.5)	3.11 ±0.54	(0.041)	3.05 ±0.52	(0.138)	3.19 ±0.74	(0.245)

<sup>a,b</sup>The same characters was not significant by Scheffe test at  $\alpha=0.05$ .

\*by t-test or one-way ANOVA.

Table 3. Multiple regression analysis for organizational commitment

Variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p-value
	B	Standard error	$\beta$		
Role performance	0.229	0.084	0.163	2.719	0.007
Self-presentation	0.174	0.079	0.144	2.205	0.028
Goal setting competence	0.129	0.064	0.130	1.997	0.047
Workplace(dental clinic= 1)	0.410	0.117	0.254	3.493	0.001
Workplace(dental hospital= 1)	0.194	0.178	0.078	1.090	0.277
Weekly average working hours( $\leq 40$ hours= 1)	0.200	0.072	0.166	2.756	0.006
Position(team leader=1)	0.066	0.087	0.046	0.761	0.448
Position(head=1)	0.249	0.108	0.144	2.313	0.022

$R^2=0.204$ , Adjusted  $R^2=0.177$ ,  $F=7.645$ ,  $p<0.001$

Excluded variable: interpretational, message conversion, education level, job career, turnover experience, time required to work

Table 4. Stepwise multiple regression analysis for job satisfaction

Variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p-value
	B	Standard error	$\beta$		
Goal setting competence	0.192	0.062	0.194	3.097	0.002
Interpretational competence	0.222	0.109	0.124	2.040	0.042
Position(Team leader=1)	0.163	0.097	0.114	1.689	0.092
Position(head=1)	0.377	0.118	0.217	3.196	0.002
Working hours/week( $\leq 40$ hours=1)	0.246	0.071	0.204	3.445	0.001
Education level(university=1)	-0.052	0.078	-0.039	-0.670	0.503
Education level(Graduate school=1)	0.475	0.156	0.184	3.046	0.003
Job career(3-6 =1)	-0.230	0.089	-0.181	-2.571	0.011
Job career( $\geq 6$ =1)	-0.072	0.105	-0.056	-0.680	0.497

$R^2=0.242$ , adjusted  $R^2=0.213$ ,  $F=8.432$ ,  $p<0.001$

Excluded variable: role performance, self-presentation, message conversion, age, marital status, monthly income, turnover experience, working days/week

Table 5. Stepwise multiple regression analysis for turnover intention

Variable	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p-value
	B	Standard error	$\beta$		
Role performance	-0.329	0.127	-0.160	-2.591	0.010
Marital status(single=1)	0.334	0.111	0.186	3.009	0.003
Workplace(dental clinic = 1)	-0.463	0.155	-0.226	-2.991	0.003
Workplace(dental hospital = 1)	-0.290	0.238	-0.092	-1.219	0.224

$R^2=0.085$  adjusted  $R^2=0.070$   $F=5.676$   $P<0.001$

Excluded variable: interpretational competence, self-presentation, goal setting competence, message conversion, position, working days/week

의 의사소통능력 수준을 파악하고, 이것이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 시행하였으며, 결과는 다음과 같다.

본 연구에 참여한 임상치과위생사의 의사소통능력은 평균 3.49였으며, 하위요소 중에서는 해석능력(3.65)이 가장 높았고, 다음으로 자기제시능력과 메시지전환능력, 역할수행능력, 목표설정능력 순이었다. 해석능력은 의사소통 시 상

대방을 둘러싸고 있는 환경에 의미를 부여하는 능력으로<sup>10)</sup>, 이 능력이 높게 나타난 것은 치과위생사가 업무수행 시 환자의 말에 경청하고 주의를 기울이고 있다는 것을 의미한다. 치과위생사는 치과의료기관에 내원하는 대상자와 의사소통 과정에서 공감하고 신뢰관계를 형성해야 한다. 따라서 치과위생사에게 꼭 필요한 능력이라 할 수 있는 해석능력이 높게 나타난 것은 바람직한 결과로 사료된다. 그러나 의사

소통 목표를 전략적으로 수립하는 능력을 의미하는 목표설정능력(3.28)<sup>10)</sup>은 하위 능력요소 중 가장 낮은 것으로 확인되었는데, 이러한 결과는 치과위생사가 의료기사 등에 관한 법률(제1조의 2)에서 치과의사의 지도하에 업무를 수행하도록 규정되어있는 것과 무관하지 않다고 사료되었다.

대상자의 특성에 따른 조직몰입을 비교한 결과 근무기관, 직위, 임상경력, 주당 평균 근무시간, 출근 소요 시간에 따른 유의한 차이를 확인하였는데, 이는 선행연구에서 근무경력이 많을수록<sup>17,18)</sup>, 직위가 높을수록<sup>9)</sup> 조직몰입 정도가 높다고 보고된 것과 유사한 결과였다. 직무만족은 3.11로 보통 정도의 수준이었으며, 연령, 결혼여부, 최종학력, 직위, 월 평균 급여, 임상경력, 이직경험, 주당 평균 근무일수 및 근무시간 등에서 관련성을 보였다. 정과 송<sup>20)</sup>도 근무경력이 많을수록 직무만족도가 높아진다고 하였는데 이는 근무경력이 많을수록 업무에 익숙해져 있고, 자신의 직무에 책임감이 높아져 직무만족이 높게 나온 것으로 사료되었다. 이직의도는 3.12점으로 관련된 특성은 결혼여부, 근무기관, 직위, 주당 평균 근무 일수였다. 대학 및 종합병원 근무자에서 이직의도가 높은 것은 최근 종합병원에서 비정규직의 채용이 많아 계약기간 이후 다른 직장을 선택해야하기 때문으로 사료되며, 추후 진행되는 연구에서는 고용상태 등의 변수를 추가할 필요가 있을 것이다.

조직유효성에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 조직몰입은 역할수행능력, 자기제시능력, 목표설정능력이 좋고, 종합 및 대학병원이 아닌 기관에서 근무하고, 주당 평균 40시간 이하 근무하며, 실장일수록 높은 것으로 나타났다. 조직몰입에 영향력이 있는 변수로 확인된 역할수행능력과 자기제시능력, 목표설정능력은 전체적인 의사소통능력 평균과 유사하거나 낮은 수준이었으므로 이 능력들을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것이다. 평상시 고정관념이나 편견을 배제하기 위한 연습과 토론참여 등의 방법을 통해 자신의 생각을 솔직히 드러내면서, 타인에게 말하고자 하는 것을 말뿐만 아니라 몸짓, 표정 언어 등 비언어적 요소들을 적극적으로 활용하여 전달하는 연습을 하는 것이 도움이 될 것으로 사료된다.

직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과 주당 평균 40시간 이하 근무하고, 대학원을 졸업하고, 실장이고, 목표설정능력과 해석능력이 높을수록 직무만족이 높았으며, 임상경력이 3년 이상 6년 미만일수록 직무만족이 낮았다. 대학원 졸업자는 배우고자 하는 열의가 높기 때문에 직무에 열정적으로 임해 직무만족에 영향을 미치는 요인이라 사료되며, 의사소통능력 하위 능력요소인 해석능력과 목표설정능력을 높인다면 직무만족 향상에 도움이 될 것이다. 목표설정능력 수준은 본 연구결과에서 가장 낮은 점수를 보인 능력요소이나 조직몰입에 이어 직무만족에도 영향변수로 확인되었으므로, 능력향상을 위한 적극적인 노력이 필요할 것으로 사료되었다. 단변량 분석에서는 임상경력이 6년 이상

인 집단의 직무만족이 높았으나 다중회귀분석에서는 3-6년의 경력일수록 직무만족이 낮은 것으로 확인되어 해석에 주의가 필요할 것으로 사료되었으며, 추후 연구에서 이에 대해 확인할 필요가 있다.

이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 역할수행능력이 높을수록, 치과의원에 근무할수록 이직의도는 낮았고, 미혼일수록 이직의도가 높았다. 치과의원에 근무할수록 이직의도가 낮았다는 것은 상대적으로 종합 및 대학병원 근무자의 이직의도가 크다고 해석할 수 있다. 이는 종합 및 대학병원에서 계약직 직원채용이 많아지면서 계약기간 종료과 더불어 이직에 대한 준비가 이루어지는 현상 때문일 것으로 사료된다. 역할수행능력은 고정관념적 사고를 가지지 않고 타인과의 사회적 역할을 적절히 수행하는 능력으로 이 능력 요소가 결여된 조직구성원의 경우 타인과의 의사소통 시 차별과 선입견을 가진 채 임하게 되어 지나칠 경우 상호간의 마찰을 일으킬 수 있으며, 그 결과 조직구성원 간 갈등을 야기하여 이직의사를 높게 할 것으로 예측된다. 그러나 모형의 설명력이 8.6%로 매우 낮으므로, 추후 연구를 통한 확인이 필요한 것으로 사료되었다.

본 연구는 편의적 접근에 의한 표본 추출로 대상자를 선정하여 우리나라 전체 치과위생사로 일반화하기에는 한계가 있으며, 설문조사를 통해 자기 보고한 자료를 수집하였기 때문에 응답자의 객관적인 의사소통능력 수준이라고 판단하기에 어려움이 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 측정 방법을 탐색하고 적용함으로써 주관적 평가와 함께 객관적 평가가 같이 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구에서는 치과위생사의 의사소통능력이 조직유효성에 일부 영향을 미치는 것을 확인하였다. 따라서 조직몰입과 직무만족을 향상시키기 위하여 관련성이 확인된 목표설정능력과 역할수행능력, 해석능력, 메시지전환능력 등의 하위능력을 중심으로 치과위생사의 의사소통능력을 향상시키기 위한 노력이 필요하며, 보수교육강의 개설이나 병원 내 교육, 학교교육 등을 통해 기회를 제공해야 할 것이다.

## 결론

본 연구는 치과위생사의 의사소통능력 수준을 파악하고, 의사소통능력이 조직유효성에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 2014년 11월 1일부터 11월 30일까지 서울, 인천 및 경기지역에 소재한 치과 병·의원에 근무하고 있는 임상치과위생사 248명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하고 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구대상자의 의사소통능력은 최대 5점에 총 평점 3.49(±0.28)점이었고, 하위 능력요소는 해석능력(3.65)이 가장 높았고, 다음으로 자기제시능력(3.50), 메시지전환능력(3.50), 역할수행능력(3.44), 목표설정



능력(3.28)의 순이었다.

- 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 근무기관(치과의원=1,  $\beta=0.254$ ), 주당 평균 근무시간(40시간 이하=1,  $\beta=0.166$ ), 역할수행능력( $\beta=0.163$ ), 자기제시능력( $\beta=0.144$ ), 목표설정능력( $\beta=0.130$ ), 직위(실장=1,  $\beta=0.144$ ) 순이었다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 직위(실장=1,  $\beta=0.217$ ), 주당 평균 근무시간(40시간 이하=1,  $\beta=0.204$ ), 목표설정능력( $\beta=0.194$ ), 최종학력(대학원졸=1,  $\beta=0.184$ ), 경력(3~6년=1,  $\beta=-0.181$ ), 해석능력( $\beta=0.124$ )의 순이었다.

결과를 종합하면, 치과위생사의 의사소통능력은 조직유효성에 일부 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 조직몰입과 직무만족을 향상시키고, 이직의도를 감소시키기 위하여 조직유효성과의 관련성이 확인된 목표설정능력과 역할수행능력, 자기제시능력, 해석능력 등의 하위능력을 중심으로 치과위생사의 의사소통능력을 향상시키기 위한 노력이 필요한 것으로 사료된다.

## References

- Park SG, Lim SH. A study on the effects of leadership types of middle manager in hospital organization on organizational effectiveness. *The Korean-Japanese Journal of Economics & Management Studies* 2014; 65: 77-103.
- Shim SH, Seo YJ. Determinants of occupational commitment of dental hygienists. *Korean journal of hospital management* 2008; 13: 84-102.
- Lee SM, Choi WJ, Han GS, Kim CH. Influencing factors of turnover intention of dental hygienists using by the path analysis. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013; 13: 941-9. <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2013.13.06.941>.
- Kim SH, Kim DK. Effects of problem-based learning on learning motivation, self-directed learning capabilities in dental hygiene students education. *J Korean Acad Dent Health* 2009; 33: 82-9.
- Lee CS, Lim SH, Han JH. The effect of the intramural marketing activities in dental hygienist' on job satisfaction and turnover intention in dental hygienist. *J Dent Hyg Sci* 2012; 12: 15-22.
- Papa, MJ. Communicator competence and employee performance with new technology: a case study. *The southern communication journal* 1989; 55: 87-101.
- Lee SK, Hwang KS, Park YD, Beom KC. J. The relationship between factors influencing smooth communication. *J Korean Acad Oral Health* 2011; 35: 85-92.
- Park H. Clinical skills assessment in Korean medical licensing examination. *Korean J Med Educ* 2008; 20: 309-12.
- Park YN, Park KJ, Oh SH, Kim SH. Dental office manager current conditions by scale of Korean dental clinic. *The Korea Contents Association* 2010; 10: 267-273.
- Lee SJ, Chang YK, Lee HN, Park KW. A study on the development of life-skills: communication, problem solving, and self-directed learning. Seoul: Korean Educational Development Institute, 2003. 74-90,134-7.
- Etzioni A. *Modern organization*. New Jersey: Englewood Cliffs; 1964.
- Kim JU, Kim JH. A review of research on evaluation indexes and determinants of organizational effectiveness of hospital nursing organizations. *Perspect Nurs Sci* 2014; 11: 49-62. <http://dx.doi.org/10.16952/pns.2014.11.1.49>.
- Lee SK, Seong JM. Research about Communication of Dental Medical Workers. *J Korean Aca Dent Hyg* 2012; 14: 161-8.
- Kang BW. Analysis of psychological characteristics associated with organization commitment among clinical dental hygienists. *Bulletin of Dongnam Health College* 2005; 23: 19-28.
- Hong EM. A study on hospital nurses' level of communications and their perception of the organizational activities[Master's thesis]. Seoul: Kyunghee University, 2007.
- Sullivan, EJ. Men in nursing: The importance of gender diversity. *J Prof Nurs*. 2000; 16: 253-4.
- Kim MR. Influential factors on turnover intention of nurses; the affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. *J Korean Acad Nurs* 2007; 13: 335-44.
- Kim HY, Choi JO, Seong MG. The effect of self-efficacy and job satisfaction of dental hygienists' on the organizational commitment and turnover intention. *J Korean Soc Dent Hyg* 2012; 11: 213-23.
- Lee NH. The influence of nurses' organizational communication on organizational commitment and turnover[Master's thesis]. Chungju: Korea National University of Transportation, 2012.
- Jung JO, Song KS. A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. *J Dent Hyg Sci* 2008; 8: 305-12.