

## 치과위생사들의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향

이미림 · 이호철<sup>1</sup>호남대학교 치위생학과 · <sup>1</sup>호남대학교 응급구조학과

## The effect influence of job satisfaction on turnover intention in dental hygienists

Lee Mi Lim · Lee Hyo Cheol

Department of Dental Hygiene, Honam University · <sup>1</sup>Department of Emergency Medical Service, Honam University

\*Corresponding Author: Lee Hyo Cheol, Department of Emergency Medical Service, College of Health Science, Honam University #417 Eodeung-daero, Gwangsan-gu, Gwangju, 62399, Korea, Tel: +82-62-940-3831, Fax: +82-62-940-5196, E-mail: emt0802@naver.com  
Received: 18 January 2016; Revised: 18 March 2016; Accepted: 4 April 2016

### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study was to analyze the influence of job satisfaction on turnover intention in dental hygienists.

**Methods:** A self-reported questionnaire was filled out by 169 dental hygienists in Gwangju from June 1 to December 31, 2014. Data analysis was performed with t-test, ANOVA and multiple regression analysis using SPSS WIN version 21.0 program.

**Results:** By Likert 5 points scale, mean of job satisfaction was  $3.08 \pm 0.35$  points, mean of personal relationship was  $3.35 \pm 0.55$  points, and monthly compensation and promotion were  $2.91 \pm 0.63$  points and mean of autonomy was  $2.79 \pm 0.70$  points. Job satisfaction was the highest in those who were married and over 30 years old. Job satisfaction was highest in those who worked in the general hospitals and had longer career as a dental hygienist. Mean of the turnover intention was  $3.31 \pm 0.81$  points. The factors of job satisfaction and turnover intention had the inverse correlation. The influencing factor of turnover intention ( $\beta = -0.327$ ) were monthly compensation, promotion, job satisfaction ( $\beta = -0.301$ ), and satisfaction for the location of the job ( $\beta = -0.157$ ).

**Conclusions:** Turnover intention of dental hygienists is closely related to economic compensation, promotion, working department, and location of the job.

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

**색인:** 이직의도, 직무만족도, 치과위생사

### 서론

국민소득 및 의료수준의 발달과 더불어 국민들의 보건의식이 향상되면서 보다 전문적이고 양질의 구강보건진료를 서비스 받기 원한다. 이를 위해서는 경쟁력 있는 우수한 인력자원의 확보와 효율적인 관리 및 유지를 통하여 구강진료 대상자에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있다[1].

치과 병·의원의 구강보건 전문 인력 중 약 60%를 차지하고 있는 치과위생사는 치과병원, 지역보건소, 보건지소, 국공립 의료기관, 산업체 의무실, 연구기관 등에서 지역주민과 치과질환을 가진 사람을 대상으로 구강보건교육과 예방치과치료, 치과진료협조, 경영관리 지원 등 구강건강증진을 돕는 전문 직업인으로 활동하고 있다[2]. 그러나 사회적인 인식부족과 긍정적 직업관의 결여 및 업무 범위에 대한 규격화가 이루어지지 않아 치과위생사의 고유 업무를 수행하지 못하고, 진료보조의 역할을 수행하고 있기 때문에 전문직임에도 불구하고 짧은 근무기간과 높은 이직률을 보이고 있다[3]. 2015년 보건의료인 실태조사에 의하면[4] 치과위

생사의 평균 근속연수는 8.05년으로 의료전문직 9.5년 보다 짧았다. 또한, 위[5]의 연구에서는 치과위생사의 45.7%가 이직경험이 있다고 보고하였고, 고[6]의 연구에서는 51.6%, 배와 김[1]의 연구에서는 45.8%가 이직을 경험한 것으로 보고하였다. 치과위생사의 이직의도도 윤 등[7]의 연구에서는 5점 중 3.23으로 어느 정도 이직의도가 있는 것으로 나타났다. 이는 최 등[8]의 연구와도 크게 차이가 나지 않았다. 이직은 개인의 입장에서 본다면 자유로운 이동에 의해서 보다 나은 대우와 작업조건을 찾게 해주기도 하지만, 이직에 의해서 구성원이 조직을 이탈하게 되면 양질의 인력확보가 위협받게 되며, 이들의 모집, 채용, 훈련에 따른 막대한 비용의 손실을 초래하게 되며, 조직 내적인 낭비는 물론, 나아가서는 사회-경제적으로 지대한 영향을 끼치게 된다. 그래서 치과위생사의 인력활용에 많은 장애를 초래할 뿐 아니라 치과위생사 개인의 권익 및 병원의 생산성과 기술수준의 향상에 저해요인으로 작용하고 있는 실정이다[1, 7]. 잦은 이직은 의료서비스의 질적 향상과 국민의 구강건강 향상의 저해요인으로 작용하게 된다[9]. 의료소비자들의 질 높은 의료서비스 욕구를 충족시키기 위해서는 무엇보다 치과위생사가 자신의 직무에 대한 높은 만족도를 가지고 있어야 한다. 직무만족도가 높은 치과위생사일수록 능동적이고 창의적인 태도를 통해 양질의 의료서비스를 제공하며 치과 의료생산성 향상에 밀접한 영향을 미치게 된다. 또한, 직무에 대한 높은 만족도는 치과위생사 자신뿐만 아니라 직장동료와의 관계, 환자 및 지역주민의 구강보건활동에 상당한 영향을 미치고 있다[10]. 따라서 치과위생사의 구강진료를 최대한 증가시키면서도 구강의료 소비자에게 양질의 구강의료서비스를 제공하는 분업구강진료에서 치과위생사의 인력관리는 매우 중요한 의미를 갖는다[11]. 그동안 많은 연구자들이 치과위생사의 이직에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 선행연구로는 일부지역 치과위생사의 근무환경과 직무만족에 관한 연구[12], 치과위생사의 조직 내 갈등수준과 직무만족도간의 관련성[13], 치과위생사의 직무스트레스와 직무요인[14]에 관한 연구 등이 수행되었다. 그러나 의료 전문직인 치과위생사의 이직률은 다른 의료 전문직보다는 이직률이 여전히 높은 것으로 나타났다. 따라서 보수 및 승진

관련, 업무 만족, 자율성, 전문성, 대인관계 등의 직무만족에 대한 포괄적인 치과위생사의 직무만족도와 이직의도에 대한 상관관계 규명이 필요하다고 판단된다.

이에 본 연구에서는 치과위생사들의 이직가능성에 영향을 미치는 직무관련 특성과 이직의도와 상관관계를 분석하여, 이직의 주된 원인의 규명, 해결방안 모색 및 효율적인 조직 관리를 통해 치과위생사들의 직무만족도 향상, 이직가능성을 낮출 수 있는 근무환경 개선 및 효과적인 업무수행을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2014년 6월부터 12월까지 광주광역시 소재 한 치과병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 조사하였다. 본 연구의 자료 수집은 직접 방문을 통하여 연구의 필요성과 목적에 대하여 설명한 후, 설문조사를 실시하였다. 설문지 200부를 배부하여 173부를 회수하였고, 그 중에서 기재가 누락되거나 모순이 발견된 4부를 제외한 169부를 최종 분석하였다.

### 2. 측정도구

본 연구는 치과위생사의 일반적 특성, 직무환경 특성 및 이직의도 특성에 대한 구조화된 설문을 사용하여 자기기입식으로 직접 응답하도록 하였다. 사용한 설문 문항은 이 등[15] 과 고 등[16]이 활용한 설문지 항목들을 본 연구의 취지에 맞도록 수정 보완하여 일반적 특성 3문항, 보수 및 승진관련 4문항, 대인관계 및 자율성 관련 7문항, 전문성 및 업무관련 22개 문항으로 구성하였다.

치과위생사의 직무만족도는 Likert 척도를 사용하여 “매우 그렇다”에 5점, “전혀 그렇지 않다”에 1점을 부여하여 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 해석하였다.

측정도구 신뢰도를 검증한 결과는 <Table 1>과 같다. 도구의 신뢰도는 Cronbach  $\alpha$ 가 보수 및 승진만족도 0.73, 업무만족도

Table 1. Reliability of measurement tool

Characteristics	Division	The number of question	Alpha
Job satisfaction	Monthly compensation and promotion satisfaction	4	0.73
	Work satisfaction	8	0.68
	Autonomy satisfaction	3	0.85
	Professional position satisfaction	7	0.67
	Personal relationship satisfaction	4	0.68
	Workplace satisfaction	7	0.72
	Job satisfaction	33	0.88
	Turnover intention	4	0.85

0.68, 자율성만족도 0.85, 전문적 위치 만족도 0.67, 대인관계만족도 0.68, 직장만족도 0.72로 나타났으며, 직무만족도 0.88, 이직의도 0.85로, 모두 0.60 이상으로 나타나 본 연구의 측정도구는 신뢰할만한 수준임을 알 수 있다.

### 3. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for the Social Science) WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였다. 또한 치과위생사들의 직무스트레스와 직무만족도를 알아보기 위해 평균과 표준편차를 산출하였으며, 치과위생사들의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따라 직무만족도와 이직의도를 살펴보기 위해 t-test와 일원변량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 그리고 직무만족도와 이직의도 간의 관계를 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였으며, 직무만족도가 이직의도에 미

치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## 연구 결과

### 1. 연구대상

#### 1.1. 일반적 특성

본 연구의 연구대상자의 일반적 특성은 <Table 2>와 같다. 연구대상자 169명 모두 여자였고, 연령별로는 만 20~29세가 65.1%로 절반 이상을 차지하였으며, 다음으로 만 30~39세 25.4%, 만 40~49세 8.9%, 만 50세 이상 0.6% 순으로 나타났다. 결혼 여부별로는 미혼이 73.4%로 기혼 26.6%보다 높은 분포를 보였다. 교육정도별로는 전문대졸이 75.1%로 대부분을 차지하였으며, 다음으로 대학졸 22.5%, 대학원 이상 2.4% 순이었다.

Table 2. General characteristics

Characteristics	Division	N	%
Age	20~29	110	65.1
	30~39	43	25.4
	40~49	15	8.9
	≥ 50	1	0.6
Marital status	Single	124	73.4
	Married	45	26.6
Education	College	127	75.1
	University	38	22.5
	Graduate school	4	2.4
Total		169	100.0

Table 3. Job-related properties of the test subject

Characteristics	Division	N	%
Type of employment	Regular	155	91.7
	Part time	14	8.3
Type of hospital	Clinic	84	49.7
	Hospital	62	36.7
	General hospital	6	3.6
	Tertiary general hospital (University hospital)	17	10.1
Number of workers	≤ 10	75	44.4
	11 ~ 20	59	34.9
	21 ~ 30	17	10.1
	≥ 31	18	10.7
Total clinical experience (years)	≤ 5 years	102	60.4
	6 ~ 10	39	23.1
	11 ~ 15	18	10.7
	16 ~ 20	-	-
	≥ 21 years	10	5.9
Total		169	100.0

## 1.2. 직무관련 특성

치과위생사들의 직무관련 특성에 대해 살펴본 결과는 <Table 3>과 같다.

고용형태별로는 정규직이 91.7%로 대부분을 차지하였으며, 비정규직은 8.3%이었다. 병원규모별로는 의원이 49.7%로 가장 높은 분포를 보였으며, 다음으로 병원급 36.7%, 상급종합병원(대학병원) 10.1%, 종합병원 3.6% 순이었다. 직원 수별로는 10명 이하가 44.4%로 가장 많았으며, 다음으로 11~20명 34.9%, 31명 이상 10.7%, 21~30명 10.1% 순으로 나타났다. 근무기간별로는 5년 이하가 60.4%로 절반 이상을 차지하였으며, 다음으로 6~10년 23.1%, 11~15년 10.7%, 21년 이상 5.9% 순이었다.

## 2. 직무만족도

치과위생사들의 직무만족도 수준에 대해 살펴본 결과는 <Table 4>와 같다.

직무만족도 중 평균이 '대인관계 영역'이  $3.35 \pm 0.55$ 로 가장 높았고, 다음으로 '전문적 위치 영역'  $3.26 \pm 0.45$ , '업무 영역'  $3.09 \pm 0.39$ , '직장 영역'  $2.98 \pm 0.46$ , '보수, 승진 영역'  $2.91 \pm 0.63$  순으로 나타났으며, '자율성 영역'이  $2.79 \pm 0.70$ 로 가장 낮았다.

이상과 같이 치과위생사들은 직무만족도 중에 대인관계 영역 만족도가 가장 높으며, 자율성 영역 만족도가 가장 낮음을 알 수 있다.

## 3. 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 직무만족도, 이직의도

### 3.1. 직무만족도

#### 1) 일반적 특성에 따른 직무만족도

치과위생사들의 일반적 특성에 따라 직무만족도에 대해 살펴본 결과는 <Table 5>와 같다.

연령별로는 만 30세 이상이 만 20~29세보다 직무만족도가 통계적으로 유의하게 높았다( $t=-2.28, p<0.05$ ). 결혼 여부별로는 기혼이 미혼보다 직무만족도가 높았다( $t=-3.00, p<0.01$ ). 교육정도별로는 대학졸 이상인 치과위생사가 전문대졸인 치과위생사보다 직무만족도가 높았다( $t=-2.03, p<0.05$ ).

이상에서 치과위생사들의 일반적 특성에 따라 직무만족도에 대해 살펴본 결과, 만 30세 이상인 치과위생사와 기혼인 치과위생사, 그리고 교육정도가 대학졸 이상인 치과위생사가 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높았다.

#### 2) 직무관련 특성에 따른 직무만족도

치과위생사들의 직무관련 특성에 따라 직무만족도에 대해 살펴본 결과는 <Table 6>과 같다. 고용형태별로는 비정규직이 정규직보다 직무만족도가 높았으나 유의미한 차이는 아니었다. 병원규모별로는 병원급 이상에 근무하는 치과위생사가 의원에 근무하는 치과위생사보다 직무만족도가 높았다( $t=-2.87, p<0.01$ ). 직원 수별로는 직원 수가 많은 병원에 근무하는 치과위생사일수록 직무만족도가 높았다( $F=3.71, p<0.05$ ). 근무기간별로는 근무기간이 많은 치과위생사일수록

Table 4. Level of job satisfaction

Division	Mean	SD
Monthly compensation and promotion satisfaction	2.91	0.63
Work satisfaction	3.09	0.39
Autonomy satisfaction	2.79	0.70
Professional position satisfaction	3.26	0.45
Personal relationship satisfaction	3.35	0.55
Workplace satisfaction	2.98	0.46
Average	3.08	0.35

Table 5. Job satisfaction according to general characteristics

Characteristics	Division	N	Mean	SD	t	p-value*
Age	20~29	110	3.03	0.33	-2.28	0.025
	≥ 30	43	3.16	0.31		
Marital status	Single	124	3.03	0.34	-3.00	0.004
	Married	45	3.22	0.36		
Education	College	127	3.05	0.35	-2.03	0.045
	≥ University	42	3.18	0.33		
Total		169	3.08	0.35		

\*by t-test

록 직무만족도가 높게 나타났다( $F=5.25, p<0.01$ ).

이상에서 치과위생사들의 직무관련 특성에 따라 직무만족도에 대해 살펴본 결과, 병원급 이상에 근무하는 치과위생사와 직원수가 많은 병원에 근무하는 치과위생사일수록, 근무기간이 많은 치과위생사일수록 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높았다.

### 3.2. 이직의도

#### 1) 일반적 특성에 따른 이직의도

치과위생사들의 일반적 특성에 따라 이직의도에 대해 살펴본 결과는 <Table 7>와 같다.

연령별로는 만 20~29세가 만 30세 이상보다 이직의도가 높았으나 연령에 따른 유의미한 차이는 없었다. 결혼 여부별로는 미혼이 기혼보다 이직의도가 높았으며, 결혼 여부에 따라 유의미한 차이를 보였다( $t=2.06, p<0.05$ ). 교육정도에 따라 유의미한 차이를 보였다( $t=2.06, p<0.05$ ). 교육정도에 따라 유의미한 차이를 보였다( $t=2.06, p<0.05$ ).

Table 6. Job satisfaction of job-related properties

Characteristics	Division	N	Mean	S.D	t(F)	p-value*
Type of employment	Regular	155	3.08	0.35	-0.26	0.796
	Non-regular	14	3.11	0.32		
Type of hospital	Clinic	84	3.01	0.32	-2.87	0.005
	≥ Hospital	85	3.16	0.36		
Number of workers	≤ 10	75	3.03	0.34	3.71	0.026
	11 ~ 20	59	3.08	0.33		
	≥ 21	35	3.22	0.37		
Total clinical experience(years)	≤ 5 years	102	3.03	0.35	5.25	0.006
	6 ~ 10	39	3.11	0.32		
	≥ 11 years	28	3.26	0.34		
Total		169	3.08	0.35		

\*by t-test

Table 7. Turnover intention of general properties

Characteristics	Division	N	Mean	SD	t	p-value*
Age	20 ~ 29	110	3.37	0.82	1.08	0.281
	≥ 30	43	3.22	0.76		
Marital status	Single	124	3.38	0.81	2.06	0.042
	Married	45	3.10	0.78		
Education	College	127	3.33	0.84	0.81	0.421
	≥ University	42	3.23	0.72		
Total		169	3.31	0.81		

\*by t-test

Table 8. Turnover intention of job-related properties

Characteristics	Division	N	Mean	SD	t(F)	p-value*
Type of employment	Regular	155	3.34	0.82	1.74	0.101
	Non-regular	14	3.00	0.68		
Type of hospital	Clinic	84	3.43	0.83	2.04	0.042
	≥ Hospital	85	3.18	0.77		
Nnumber of workers	≤ 10	75	3.44	0.54	4.13	0.018
	11 ~ 20	59	3.33	0.82		
	≥ 21	35	2.98	0.64		
Total clinical experience (years)	≤ 5 years	102	3.35	0.52	0.52	0.597
	6 ~ 10	39	3.31	0.93		
	≥ 11 years	28	3.17	0.57		
Total		169	3.31	0.81		

\*by t-test

별로는 전문대졸인 치과위생사가 대학졸 이상인 치과위생사보다 이직의도가 높았으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

이상에서 치과위생사들의 일반적 특성에 따라 이직의도에 대해 살펴본 결과, 미혼인 치과위생사가 기혼인 치과위생사보다 이직의도가 높았다.

2) 직무관련 특성에 따른 이직의도

치과위생사들의 직무관련 특성에 따라 이직의도에 대해 살펴본 결과는 <Table 8>과 같다.

고용형태별로는 정규직이 비정규직보다 이직의도가 높았으나 유의미한 차이는 아니었다. 병원규모별로는 의원에 근무하는 치과위생사가 병원급 이상에 근무하는 치과위생사보다 이직의도가 높았으며, 병원규모에 따라 유의미한 차이를 보였다( $t=2.04, p<0.05$ ). 직원 수별로는 직원 수가 적은 병원에 근무하는 치과위생사일수록 이직의도가 높았으며, 직원 수에 따라 유의미한 차이를 보였다( $F=4.13, p<0.05$ ).

근무기간별로는 근무기간이 적은 치과위생사일수록 이

직의도가 높았으나 통계적으로는 유의미한 차이를 보이지 않았다.

4. 직무만족도와 이직의도간의 관계

치과위생사들의 직무만족도와 이직의도와의 관계에 대해 살펴본 결과는 <Table 9>과 같다.

<Table 9>에서 보는 바와 같이 보수, 승진 영역 만족도( $r=-0.552, p<0.001$ )와 업무 영역 만족도( $r=-0.517, p<0.001$ ), 자율성 영역 만족도( $r=-0.199, p<0.05$ ), 전문적 위치 영역 만족도( $r=-0.386, p<0.001$ ), 대인관계 영역 만족도( $r=-0.218, p<0.01$ ), 직장 영역 만족도( $r=-0.458, p<0.001$ ), 그리고 직무만족도( $r=-0.569, p<0.001$ )는 이직의도와 통계적으로 유의미한 부적 상관관계를 보였다.

이상과 같이 치과위생사들은 보수, 승진 영역 만족도와 업무 영역 만족도, 자율성 영역 만족도, 전문적 위치 영역 만족도, 대인관계 영역 만족도, 직장 영역 만족도, 그리고 직무만족도가 높을수록 이직의도가 낮음을 알 수 있다.

Table 9. The correlation between job satisfaction and turnover intention

Characteristics	Monthly compensation and promotion	Work	Autonomy	Professional position	Personal relationship	Workplace	Job satisfaction
Turnover intention	-0.552*** ( $<0.001$ )	-0.517*** ( $<0.001$ )	-0.199* (0.010)	-0.386*** ( $<0.001$ )	-0.218** (0.004)	-0.458*** ( $<0.001$ )	-0.569*** ( $<0.001$ )

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$  by Pearson's correlation coefficient

Table 10. An Influence of turnover intention on job satisfaction

Characteristics	Division	Turnover intention			
		b	$\beta$	t	p-value*
General properties	Age	-0.046	-0.039	-0.351	0.726
	Marital status	-0.097	-0.053	-0.618	0.537
	Education	0.170	0.105	1.665	0.098
Job-related properties	Type of employment	0.262	0.090	1.288	0.200
	Type of hospital	-0.013	-0.015	-0.129	0.898
	Number of workers	-0.088	-0.106	-0.948	0.345
	Total clinical experience	0.061	0.081	0.823	0.412
Job satisfaction	Monthly compensation and promotion	-0.332	-0.260	-3.153	0.002
	Work	-0.751	-0.362	-4.204	$<0.001$
	Autonomy	0.112	0.097	1.401	0.163
	Professional position	-0.189	-0.104	-1.353	0.178
	Personal relationship	-0.216	-0.147	-2.151	0.033
	Workplace	-0.127	-0.073	-0.926	0.356
	Constant		6.175	12.106	$<0.001$
	R <sup>2</sup>			0.503	
	F			10.311	
	(p-value*)			( $<0.001$ )	

\*by multiple regression

## 5. 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향

치과위생사들의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향에 대해 살펴본 결과는 <Table 10>과 같다.

직무만족도가 이직의도에 미치는 영향은 약 50.3% ( $R^2=0.503$ )으로 나타났다. 직무만족도 중에는 업무 영역 ( $p<0.001$ )과 보수, 승진 영역( $p<0.01$ ), 그리고 대인관계 영역( $p<0.05$ )이 통계적으로 유의미한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 치위생사들은 보수, 승진영역과 업무영역, 그리고 대인영역 만족도가 낮을수록 이직의도가 높음을 알 수 있다.

또한 치위생사들의 이직의도에는 업무 영역 만족도( $\beta=-0.362$ )가 가장 큰 영향을 미쳤으며, 다음으로 보수, 승진 영역 만족도( $\beta=-0.260$ ), 대인관계 영역 만족도( $\beta=-0.147$ ) 순으로 영향을 미쳤다.

## 총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사들의 직무만족도와 이직의도와의 상관성을 파악하여 이에 대한 대안을 마련하기 위해 직무만족도의 요인별 수준을 살펴본 결과, 직무만족도의 전체 평균은 5점 만점에  $3.08\pm 0.35$ 점으로 보통정도의 만족도로 나타났다. 이 결과는 치과위생사를 대상으로 조사한 윤[7]의  $3.30\pm 0.73$  보다 낮은 수준이었고, 이 등[17]의  $2.76\pm 0.52$  보다는 높은 수준이었으며, 신규 치과위생사를 대상으로 한정[11]의 결과와 비슷한 수준이었다. 윤 등[7]에 따르면 치과위생사의 직무만족도가 높지 못하다는 것은 구강보건 서비스의 질과 전문성에 영향을 주게 되고, 이러한 서비스의 질과 전문성의 문제는 서비스의 직접적인 수혜자인 환자들에게 어떠한 형태로든 영향을 미치게 된다고 보고하였다.

직무만족도의 각 영역별로는 대인관계 영역이  $3.35\pm 0.55$ 로 가장 높은 만족수준을 보였으며, 이는 신규 치과위생사를 대상으로 한 정[11]의 연구결과에서 동료의 지원요인이  $3.81\pm 0.77$ 로 가장 높았던 것과 김 등[3]의 치과종사자들을 대상으로 한 연구결과에서 인간관계요인이  $3.24\pm 0.52$ 로 가장 높았던 것과 비슷한 결과를 나타내었다. 본 연구에서 가장 낮은 직무만족 수준을 보인 요인으로는 자율성 영역이  $2.79\pm 0.70$ 로 가장 낮게 나타났으며, 이는 보수가 가장 낮은 만족수준으로 나타난 윤 등[7], 장과 이[10], 이[18], 김과 박[12]의 결과와는 차이가 있었다. 박[19]은 업무에 자율성이 없는 경우와 수행한 업무에 보람을 느끼지 못할 경우 스트레스가 증가된다고 보고하고 있다.

일반적 특성에 따른 직무만족도의 결과, 만 30세 이상인 치과위생사와 기혼인 치과위생사, 그리고 교육정도가 대학 졸업 이상인 치과위생사가 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다. 이는 김과 박[12]과 정과 장

[13]의 연구결과와 유사한 결과를 나타내었다.

직무관련 특성에 따른 직무만족도의 결과, 병원급 이상에 근무하는 치과위생사와 직원이 많은 병원에 근무하는 치과위생사일수록, 근무기간이 긴 치과위생사일수록 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다.

이직의도에 대한 문항별 수준의 전체 평균은  $3.31\pm 0.81$ 로 윤 등[7]의  $3.23\pm 0.58$ 과 비슷한 수준으로 조사되었고, 최 등[8]의  $2.95\pm 0.90$ 와 이 등[20]의  $2.79\pm 1.021$  보다 높은 수준을 나타내었다. 일반적인 특성에 따른 이직의도 수준을 살펴본 결과, 미혼이  $3.38\pm 0.81$ 로 기혼의  $3.10\pm 0.78$ 보다 높은 이직의도 수준을 나타내었으며, 이는 윤 등[7]과 최 등[8]의 결과와도 유사하여 결혼여부가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

직무관련 특성에 따른 이직의도 수준을 살펴본 결과, 병원 규모가 작을수록, 직원이 적을수록 이직의도 수준이 높았고 이는 윤 등[7]의 조사와도 유사한 결과를 나타내었다.

직무만족도와 이직의도와의 상관관계를 살펴본 결과, 직무만족도 요인과 이직의도는 모두 역상관관계를 나타내어 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮음을 알 수 있었다. 치과위생사들의 이직의도에는 업무 영역 만족도( $\beta=-0.362$ )가 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 보수, 승진 영역 만족도( $\beta=-0.260$ ), 대인관계 영역 만족도( $\beta=-0.147$ ) 순으로 조사되었다. 윤 등[7]은 임금요인이 가장 큰 영향을 미친다고 하였고, 치과위생사의 직무만족도와 이직의도에 보수의 공정성이 가장 중요한 요인으로 작용하는 것으로 보고한 고[6]의 연구와는 차이가 있었다. 그러나 치과 위생사의 직무환경 만족도가 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 조사된 이 등[17]과 업무 및 근무 환경 이직 경험에 있는 치과 위생사의 이직요인으로 근무환경이 가장 높은 요인으로 보고한 배 등[1]의 연구와는 유사한 결과를 나타내었다.

본 연구에서 보수, 승진 영역 만족도, 업무 만족도 및 직장 영역 만족도가 이직의도에 많은 영향을 주는 요인으로 확인하였다. 따라서 치과위생사의 직무만족도를 향상시켜 잦은 이직으로 인한 경제적 손실을 막기 위해서는 전문직으로서의 적절한 보수 체계의 마련과 직장에서의 성취의욕을 높일 수 있는 제도적인 장치 마련이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로는 대상자를 광주지역에서 현재 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 하였으므로 조사 대상자들의 근무지역과 병원 규모가 균형을 이루지 못한 결과로 자료의 해석을 일반화하기에는 제한점이 있다. 그러나 선행 연구들과 일관성 있는 결과 도출로 치과위생사의 이직 감소를 위한 기초자료를 제공했다는 점에 의의를 둘 수 있다. 향후 병원규모 및 지역 균형을 고려한 대표성을 가진 집단을 통한 추가적인 연구가 이루어진다면 치과위생사의 효율적인 이직 관리를 위한 중요한 자료가 될 것이라 사료된다.

## 결론

본 연구에서는 치과위생사의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 광주광역시에 소재한 치과병의원을 편의 추출하여 이곳에 근무하는 169명의 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 직무만족도의 전체 평균은 5점 만점에  $3.08 \pm 0.35$ 점으로 나타났으며, 직무만족도의 각 영역별로는 대인관계 영역이  $3.35 \pm 0.55$ 로 가장 높은 만족수준을 보였고, '보수, 승진 영역'  $2.91 \pm 0.63$ , '자율성 영역'이  $2.79 \pm 0.70$ 로 낮은 만족 수준을 보였다. 일반적 특성에 따른 직무만족도의 결과, 만 30세 이상인 치과위생사와 기혼인 치과위생사, 그리고 교육정도가 대학졸업 이상인 치과위생사가 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다. 직무관련 특성에 따른 직무 만족도의 결과, 병원급 이상에 근무하는 치과위생사와 직원수가 많은 병원에 근무하는 치과위생사일수록, 근무기간이 긴 치과위생사일수록 다른 치과위생사보다 직무만족도가 높은 것으로 조사되었다.
2. 이직의도에 대한 전체 평균은  $3.31 \pm 0.81$ 로 나타났으며, 일반적인 특성에 따른 이직의도 수준을 살펴본 결과, 미혼이  $3.38 \pm 0.81$ 로 기혼의  $3.10 \pm 0.78$ 보다 높은 이직의도 수준을 나타내었고, 직무관련 특성에 따른 이직의도 수준을 살펴본 결과, 병원 규모가 작을수록, 직원수가 적을수록 이직의도 수준이 높은 것으로 조사되었다.
3. 직무만족도와 이직의도와의 상관관계를 살펴본 결과, 직무만족도 요인과 이직 의도는 모두 역상관관계를 나타내었고, 치과위생사들의 이직의도에는 업무 영역 만족도( $\beta = -0.362$ )가 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났으며, 다음으로 보수, 승진 영역 만족도( $\beta = -0.260$ ), 대인관계 영역 만족도( $\beta = -0.147$ ) 순으로 조사되었다.

이와 같이 치과위생사의 직무만족도가 이직의도에 미치는 영향 요인을 알아본 결과 이직의도에는 업무영역이 가장 큰 관련이 있는 것으로 나타났으며, 보수 및 승진영역, 직장 영역의 만족도가 관련이 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무 만족도를 높이고 이직의도를 낮추기 위해서는 치과위생사들의 근무환경 개선과 업무 수행에 합당한 보상 체계뿐만 아니라 직무 만족도를 높일 수 있는 제도적인 장치를 마련함으로써 치과위생사들이 양질의 치과의로 서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다.

## Reference

1. Bae SM, Kim HK. A Status of determinant of the intention to turnover for dental hygienists. J Korea Academia-Industrial cooperation Soc 2012; 13(12): 5986-92.
2. Kang HS, Kim SJ, Kim YN, Kim HJ, Kim HS, Park KJ, et al. Dental hygiene: Komoonsa; 2014
3. Kim KM, Kim CH. A Study on the job satisfaction and self-esteem of dental personnels. J Dent Hyg Sci 2003; 3(2): 71-6.
4. A research on the actual condition of healthcare worker. Seoul: National Health and Medical Industry Labor Union, 2015: 5-6.
5. You HS. Influence factors on dental hygienists' turnover intention [Master's thesis] . Seoul: Univ. of Kyunghee, 2008.
6. Go EJ. Factors affecting intent to leave for dental hygienists [Master's thesis]. Gimhae: Univ. of Inje, 2009.
7. Yoon MS, Lee KH, Choi MS. A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2006; 6(3): 147-52.
8. Choi HN, Lim SR, Cho YS. Factors associated with turnover intention of dental hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2010; 10(6): 973-81.
9. Choi WJ. Factors affecting employment separation intentions dental hygienists[Master's thesis]. Seongnam: Univ. of Gachon, 2012.
10. Jang GW, Lee GR. A study on the job satisfaction of the dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2006; 6(1): 35-9.
11. Jeong HM. Influence of new dental hygienists job factors and job satisfaction on turnover intention[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Kyunghee, 2011.
12. Kim YS, Park HS. A study on work environment and job satisfaction of dental hygienists in Daegu and Gyeongsangbuk-do. J Dent Hyg Sci 2012; 12(6): 600-6.
13. Jeong SR, Jang JE. The correlation between conflict level within the organization and job satisfaction of the dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2015; 15(1): 38-45.
14. Lee SY, Yu BC. Relationship between occupational stress and work-related factors in dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2011; 11(6): 553-62.
15. Lee HO, Lim CH, Ju OJ, Kim YI, Lee HK. A study on factors related to the job satisfaction of dental hygienists in j region. J Dent Hyg Sci 2006; 6(4): 285-93.
16. Go EJ, Cho YH, Yoon HS. Relative factors intent to leave for dental hygienists. J Korean Acad Dent Hyg Educ 2009; 9(4): 644-58.



17. Lee CS, Park SY, Park HM, You Y, Shin EK, Chae SI, et al. Influential job-related characteristics for the job satisfaction and turnover possibility of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2012; 12(6): 666-74.
18. Lee SS. Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2013; 13(4): 535-42.
19. Park HS. Study on occupational stress and burnout experienced by dental hygienists [Master's thesis] . Seoul: Univ. of Sookmyung, 2002.
20. 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(1): 15-22.