www.jksdh.or.kr

Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

치과위생사의 심리적 임파워먼트 및 리더-구성원 간 교환관계(LMX)와 직무 만족도의 관련성

윤나나 · 이지영[1] · 유병철[2]

고신대학교 대학원 · [1]진주보건대학교 치위생과 · [2]고신대학교 의과대학 예방의학교실

The correlations between psychological empowerment, leader-member exchange (LMX) and job satisfaction in dental hygienists

Na-Na Yoon · Ji-Young Lee[1] · Byeng-Chul Yu[2]

Kosin University Graduate School

[1]Department of Dental Hygiene

[2]Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Kosin University

Received: 4 April 2017
Revised: 21 May 2017
Accepted: 26 May 2017

Corresponding Author: Byeng-Chul Yu, Department of Preventive Medicine, College of Medicine, Kosin University, 262 Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan, Korea 49267, Tel: +82-51-990-6425, FAX:+82-51-990-3081, E-mail: preventeer@hanmail.net

ABSTRACT

Objectives: This study aimed to identify the influences of leader-member exchange (LMX) and psychological empowerment of the dental hygienists on their job satisfaction. **Methods:** A self-administrated questionnaire survey was conducted from July 7 to August 2014 targeting 196 dental hygienists in Busan and Gyeongsangnam-do. Leader-member relationship, psychological empowerment and job satisfaction were evaluated by LMX scale, psychological empowerment scale and job descriptive index (JDI), respectively. Data were analyzed by descriptive analysis, t-test, one-way ANOVA, and multiple Linear regression analysis. **Results:** Overall LMX, psychological empowerment on job satisfaction level of subjects were 3.43±0.61, 3.38±0.66 and 3.20±0.42, respectively. The influential factors of LMX, psychological empowerment and job satisfaction were professional respect (subcategory of LMX), affect (subcategory of LMX), meaning (subcategory of psychological empowerment) and impact (subcategory of psychological empowerment). **Conclusions:** Job satisfaction of dental hygienist is closely related to professional respect, affect, meaning and impact.

Key Words: Dental hygienists, Leader-member exchange (LMX), Psychological empowerment, Job satisfaction

색인: 리더-구성원 간 교환관계, 심리적 임파워먼트, 직무만족도, 치과위생사

서 론

구강건강에 대한 국민들의 관심 증가와 함께 치과 의료 서비스의 수요는 지속적으로 증가하고 있으며, 이에 따라 치과위생사의 직무에 대한 부담이 증가하고 있는 추세이다[1,2]. 치과위생사는 이러한 직무에 대한 부담을 포함한 직무의 반복성과 단조로움, 직장 내에서의 상사나 동료와의 관계, 자신의 역할문제, 보수문제, 직무 만족도 등과 같은 직무에서 발생하는 스트레스로 정신적인 건강까지

Copyright © 2017 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/4.0) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

위협받고 있다[3,4].

조직과 개인 양쪽에 긍정적인 결과를 가져올 개연성이 높은 심리적 임파워먼트 개인-조직 관계의 중요성을 설명할 수 있는 중요한 개념이다[5]. 이는 조직의 리더가 구성원에 대한 통제력을 행사하기 보다는 더 많은 재량권을 부여하여 조직의 성과를 극대화하는 것으로 이해 할 수 있다[6]. Spreitzer[6,7]는 조직구성원의 심리적 임파워먼트를 충족시키는 조직 문화는 구성원의 직무동기를 향상시킬 뿐 아니라 직무 수행에 까지 영향을 미친다고 보고하였다. 심리적 임파워먼트는 내면적 의미 부여인 의미성(meaning), 업무수행 능력에 대한 개인적 믿음인 유능성(competence), 업무결과에 대한 영향력(impact), 업무운영에 대한 선택권을 강조하는 자기결정력(self-determination)으로 구성된다. 이러한 네 차원의 요인들을 직무 역할에 대한 수동적인 지향성이 아닌 능동적인 지향성을 반영하며 이러한 요인들은 직무에 대한 동기부여가 가능하다고 하였다.

최근 근로자의 직무와 관련하여 직무만족도에는 리드십이 중요한 역할을 한다고 알려져 있으며, 이런 리더십에 대한 연구 중 발전된 이론의 하나가 리더-구성원 간 교환관계(Leader-Member Exchange: 이하 'LMX')이다. 이 이론은 리더와 구성원 간의 교환되는 정보의 양과 정도를 기반으로 구성원들에 대한 리더의 영향력 및 행동 결정을 보여주는 리더십 이론으로 리더와 구성원간의 각각의 관계에 중점을 가진다[8,9]. LMX의 질이 높을수록 구성원은 리더와 원활한 의사소통이 가능하게 되며, 상호 관계, 신뢰 및 존중을 발전시키고, 도전적 업무 부여와 책임 및 권한을 가진다. 또한 보상, 승진, 심리적 안정 등 다양한 특권을 구성원에게 제공하며 구성원의 조직 헌신이나 리더에 대한 충성과 열의 등을 교환하게 한다. LMX가 높은 조직에서는 구성원과 리더 사이의 대화가 활발해지고 서로의 신뢰성 및 직무태도에 긍정적인 영향을 준다[10-13].

직무만족도란 일에 대한 개인의 일반적인 태도인데, 개인의 직무태도는 조직목표달성 뿐만 아니라 직무만족에도 영향을 미치고, 의료기관에 근무하는 근로자에서는 환자에게까지 영향을 미친다. 직무만족도가 높은 사람은 자신의 직무에 대해서도 긍정적인 태도를 가지게 되는 반면에 자신의 직무에 불만족인 사람은 자신이 수행하는 직무에 대해서도 부정적인 태도를 가진다. 일반적으로 직무만족도를 높일 수 있는 요인으로는 업무에 대한 정신적인 도전의식, 급여 및 승진과 관련된 공정한 보상, 협조적인 근무환경, 그리고 협조적인 동료 등이 알려져 있다[14].

LMX 및 심리적 임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향에 관한 선행연구들은 회사원을 대상으로 LMX와 직무만족도를 본 석[16]의 연구 및 호텔기업의 종사자를 대상으로 한 이 등[20]의 연구, 국내 항공사 직원을 대상으로 임파워먼트와 직무만족도를 연구한 박[22]의 연구 등이 보고된 바 있으나, LMX와 심리적 임파워먼트를 동시에 직무만족도를 연구한 논문은 많지 않으며 특히, 치과위생사를 대상으로 한 LMX및 심리적 임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 리더와 구성원의 신뢰성 및 직무태도에 긍정적인 영향을 주는 LMX와 개인의 직무동기부여를 줄 수 있는 심리적 임파워먼트를 치과 병의원에 근무하고 있는 임상 치과위생사들에게 적용하여 치과위생사의 직무만족도에 긍정적 영향을 미치는지 알아보고 근무조건의 개선과 직무만족을 개선하기 위한 방안을 제시하고자 한다.

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

연구방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 2014년 7월 7일부터 2014년 8월까지 부산·경남 지역의 치과병의원, 종합병원 및 대학병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지 총 200부를 배부하여 미회수 및 중복응답이나 설문응답이 불충분한 설문지 4부를 제외한 196부의 설문지를 대상으로 분석하였다. G-power 3.1.3 프로그램을 사용하여, 유의수준 0.05, 효과의 크기 0.15, 검정력 0.80, 변수의 수 25를 넣어 계산한 표본크기는 175명이나 탈락률 15%정도를 고려하여 200명의 조사대상을 선정하였다. 연구대상자에 대한 윤리적 고려를 위해 K대학교 복음병원 기관생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받은 후(승인번호 KUGH IRB No. 91961-ABG-14-063, 2014. 7. 3) 연구를 시행하였다.

2. 연구도구

설문지는 일반적 특성 6문항, 직무 특성 18문항, 리더-구성원 간 교환관계(LMX) 12문항,심리적 임파워먼트 12문항, 직무만족도 33문항으로 구성되었다.

LMX의 측정도구는 Dienesch와 Liden[8]의 연구를 기초로 김과 김[15], 석[16]이 수정, 보완한 12개 문항의 구조화된 설문지를 사용하였다. 하위영역의 전문성 존경, 충성, 정서적 유대감, 공헌을 중심으로 총 12문항으로 구성되었다. 각 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 각 문항은 5점 척도의 Likert Scale로 측정하였으며, 점수가 높을수록 리더와 구성원의 관계가 좋은 것으로 평가하였다. 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=0.92로 나타났다.

심리적 임파워먼트의 측정도구는 Spreitzer[6]가 개발한 심리적 임파워먼트의 4가지 요소인 의미성, 자기 유능감, 자기 결정력, 영향력을 바탕으로 한 이[17]의 설문지를 사용하였다. 네 가지 하위 영역으로 한 총 12문항으로 각 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 각 문항은 5점 척도의 Likert Scale로 측정하여, 점수가 높을수록 심리적 임파워먼트의 정도가 높은 것으로 평가하였다. 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=0.94로 나타났다.

직무만족도의 측정도구는 직무만족 척도 중 가장 유용한 척도로 산업심리학 분야에서 널리 인정되고 있는 Smith 등[18]이 개발한 JDI (Job Descriptive Index)를 기반으로 일부 보완·수정한 이[19]의 설문지를 사용하였다. 직무자체 만족도에 관한 5문항, 상사와 관계에 대한 만족에 관한 7문항, 보수의 만족에 관한 3문항, 승진의 만족에 관한 5문항, 동료와의 관계의 만족에 대한 5문항, 기관의 만족에 대한 4문항, 전직이나 이직에 관련 4문항 등으로 일 곱 가지 하위영역으로 총 33문항으로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 각 문항은 5점 척도의 Likert Scale로 측정하였으며, 역척도 항목 전직과 이직의 항목은 역산 후 측정하였고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 평가하였다. 본 연구에서 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α=0.88로 나타났다.

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

3. 분석방법

수집된 자료는 SAS (ver 9.4)프로그램을 이용하여 분석하였으며, 일반적 특성, 직무 특성, LMX, 심리적 임파워먼트, 직무만족도에 대해서 빈도 분석하여 실수와 백분율을 구하였고, t-test와 ANOVA를 하여 평균을 비교하였으며, 사후검정은 Duncan을 이용하여 비교집단 간 차이를 검정하였다. LMX와 심리적 임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 모든 분석에서 유의수준은 α=0.05로 검정하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 응답 대상자의 일반적 특성은 연령이 26-30세가 90명(45.9%)으로 가장 많았고, 25세 이하가 62명(31.6%)으로 나타났으며, 결혼 상태는 미혼이 145명(74.0%)으로 나타났고, 최종학력은 전문대학졸업이 147명(75.0%), 4년제 졸업이 37명(18.9%)로 나타났다. 종교에 있어서는 종교를 가지고 있지 않은 사람이 136명(69.4%)이었으며, 운동은 운동을 하고 있지 않은 사람이 134명(68.4%)으로 나타났으며, 음주는 음주를 하고 있는 사람이 125명(63.8%)으로 나타났다<Table 1>.

Table 1. General characteristics of study subjects

Characteristics	Division	N	%
Age (year)	≤ 25	62	31.6
	26-30	90	45.9
	31-35	24	12.3
	36≤	20	10.2
Marital status	Single	145	74.0
	Married	51	26.0
Education	College	147	75.0
	University	37	18.9
	Graduate school	12	6.1
Religion	Yes	60	30.6
	No	136	69.4
Exercise	Yes	62	31.6
	No	134	68.4
Drinking	Yes	125	63.8
	No	71	36.2
Total		196	100.0

www.kci.go.kr

2. 연구대상자의 직무특성

본 연구 응답 대상자의 직무 특성은 근무하고 있는 병원의 규모는 치과의원이 108명(55.1%)으로 가장 많았고, 치과병원이 61명(31.1%)으로 나타났으며, 치과의사 수는 2-5명이 70명(35.7%), 6-9명이 65명(33.2%)으로 나타났다. 치과위생사 수는 21명 이상이 73명(37.2%), 6-10명이 51명(26.0%)

Table 2. Job-related characteristics of study subjects

Characteristics	Division	N	%
Type of work place	Dental clinic	108	55.1
	Dental hospital	61	31.1
	University hospital	27	13.8
Number of dentist	1	40	20.4
	2-5	70	35.7
	6-9	65	33.2
	10≤	21	10.7
Number of dental hygienist	≤5	37	18.9
	6-10	51	26.0
	11-15	24	12.3
	16-20	11	5.6
	21≤	73	37.2
Work duration (year)	≤3	79	40.3
	4-6	46	23.5
	7-9	35	17.8
	10≤	36	18.4
Weekly working hours	≤40	56	28.6
	>40	140	71.4
Working in the evening	Yes	103	52.5
	No	93	47.5
Frequency of patient counsel (person/day)	0	52	26.5
	1-5	83	42.4
	6-10	44	22.5
	11≤	17	8.6
Physical burden	Yes	97	49.5
	No	99	50.5
Income (10 million won/ year)	<2,000	53	27.0
	2,000-2,500	77	39.3
	2,500-3,000	35	17.9
	3,000≤	31	15.8
Total		196	100.0

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

으로 나타났고, 치과에서 근무한 총 경력은 3년 이하가 79명(40.3%), 4-6년은 46명(23.5%)으로 나타났다. 근무시간은 주 단위로 해서 40시간 이상은 140명(71.4%)으로 나타났고, 야간근무에 있어서는 야간근무를 하고 있다가 103명(52.5%)으로 나타났으며, 일평균 상담환자 수에 있어서는 5명 미만이 83명(42.4%)으로 가장 많았고, 없다가 52명(26.5%)으로 나타났다. 신체적 부담감은 없다가 99명(50.5%)으로 나타났고, 급여수준(연봉)는 2000-2500만원 미만이 77명(39.3%), 2000만원 미만이 53명(27.0%)으로 나타났다<Table 2>.

3. 연구대상자의 LMX, 심리적 임파워먼트, 직무만족도 수준

연구대상자의 LMX의 수준은 5점 만점에 3.43±0.61점으로 나타났다. 하위요인별로 살펴보면 리더의 직무 지식과 능력에 대한 지적존경인 전문성 존경은 3.75±0.71점, 여러 상황 속에서도 리더의 보호와 서로에 대한 신뢰가 바탕으로 된 리더에 대한 충성은 3.30±0.73점, 리더와 구성원 상호간에 직무나 직업적 가치보다는 서로간의 인간적인 매력에 의해 갖게 되는 정서적 유대감은 3.33±0.82점, 리더와 조직을 위해 더 많은 추가적인 노력을 기울이려는 행위인 공헌은 3.35±0.74점으로 나타났다.

Table 3. Levels of LMX, psychological empowerment and job satisfaction

Characteristics	Division	Score (Mean±SD)
LMX	Professional respect	3.75±0.71
	Loyalty	3.30±0.73
	Affect	3.33±0.82
	Contribution	3.35±0.74
	Total	3.43±0.61
Psychological empowerment	Meaning	3.63±0.78
	Competence	3.54±0.73
	Self-determination	3.21±0.79
	Impact	3.12±0.91
	Total	3.38±0.66
Job satisfaction	Job	3.53±0.74
	Superior	3.49±0.69
	Remuneration	2.63±0.83
	Promotion	2.67±0.79
	Colleague	3.72±0.70
	Organization	3.07±0.74
	Career move & change job	3.06±0.92
	Total	3.20±0.42

www.kci.go.kr

심리적 임파워먼트의 수준은 5점 만점에 3.38±0.66점으로 하위요인별로 살펴보면 개인이 자신에게 주어진 일을 가치 있고 중요하게 받아들이며, 자신의 일에 대해 가치관과 연결하는 정도인 의미성은 3.63±0.78점, 개인은 자신의 능력과 가능성에 대한 믿음을 가지며, 자신의 역할수행 능력에 관한 자신감을 갖는 것인 자기 유능감은 3.54±0.73점, 자기결정성이 스스로 자신의 업무에 대해 능동적으로 대처하며 업무의 수행에 있어서도 자유롭게 선택하고 관리할 수 있는 것인 자기 결정력은 3.21±0.79점, 조직원 개인의 직무 상황에 영향을 받으며 직무에 있어서의 전략적, 행정적, 운영적 결과에 미칠 수 있는 정도인 영향력은 3.12±0.91점으로 나타났다. 직무만족도의 수준은 5점 만점에 3.20±0.42점으로 나타났으며, 하위 요인별로 살펴보면 직무자체에 대한 만족은 3.53±0.74점, 상사에 대한 만족은 3.49±0.69점, 보수에 대한 만족은 2.63±0.83점, 승진에 대한 만족은 2.67±0.79점, 동료에 대한 만족은 3.72±0.70점, 기관에 대한 만족은 3.07±0.74점, 전직 및 이직 관련 만족은 3.06±0.92점으로 나타났다<Table 3>.

Table 4. Comparisons of job satisfaction by job-related characteristics

Characteristics	Division	Job	Superior	Remuneration	Promotion	Colleague	Organization	Career move &change job	Total
Type of work place	Dental clinic	3.66±0.71[a]	3.54±0.70	2.73±0.76[a]	2.74±0.73[a]	3.77±0.63	3.06±0.73	2.99±0.87	3.24±0.40
	Dental hospital	3.34±0.79[b]	3.40±0.73	2.39±0.86[b]	2.70±0.73[a]	3.64±0.80	3.10±0.71	3.14±0.98	3.13±0.46
	University hospital	3.42±0.65[ab]	3.53±0.53	2.76±0.92[a]	2.32±1.05[b]	3.69±0.74	3.07±0.88	3.20±0.97	3.17±0.45
	p^*	0.017	0.449	0.026	0.044	0.511	0.944	0.426	0.247
Number of dentist	1	3.59±0.73	3.45±0.63[ab]	2.68±0.83	2.56±0.67	3.71±0.67	2.88±0.70[b]	3.17±0.79	3.18±0.37[a]
	2-5	3.45±0.66	3.28±0.62[b]	2.59±0.73	2.57±0.84	3.61±0.68	2.86±0.78[b]	3.20±0.92	3.10±0.42[a]
	6-9	3.51±0.86	3.71±0.76[a]	2.67±0.82	2.80±0.80	3.79±0.68	3.34±0.65[a]	2.89±0.92	3.29±0.44[a]
	10≤	3.74±0.57	3.63±0.60[a]	2.54±1.12	2.80±0.76	3.88±0.84	3.31±0.66[a]	2.93±1.08	3.30±0.45[a]
	p^*	0.414	0.003	0.878	0.236	0.318	0.001	0.183	0.043
Number of dental hygienist	≤5	3.60±0.75	3.47±0.64	2.73±0.81	2.55±0.70	3.71±0.65	2.90±0.70	3.13±0.79[a]	3.18±0.38
	6-10	3.41±0.56	3.37±0.48	2.72±0.71	2.45±0.88	3.62±0.57	2.91±0.75	3.38±0.82[a]	3.14±0.37
	11-15	3.89±0.45	3.63±0.56	2.55±0.93	2.73±0.73	3.90±0.76	3.07±0.74	2.95±0.88[ab]	3.28±0.40
	16-20	3.64±0.61	3.32±0.65	2.91±0.62	2.84±0.59	3.80±0.47	3.34±0.44	2.45±0.62[b]	3.21±0.27
	21≤	3.43±0.89	3.58±0.86	2.50±0.90	2.84±0.79	3.72±0.81	3.23±0.76	2.94±1.03[ab]	3.22±0.50
	p^*	0.068	0.359	0.362	0.066	0.601	0.053	0.011	0.706
Working duration (year)	≤3	3.49±0.76	3.54±0.74	2.69±0.83	2.72±0.83	3.84±0.75	3.19±0.75	3.20±0.89	3.27±0.47[a]
	4-6	3.42±0.65	3.39±0.53	2.50±0.77	2.47±0.72	3.57±0.53	2.87±0.68	3.18±0.81	3.08±0.30[b]
	7-9	3.51±0.79	3.32±0.82	2.41±0.88	2.65±0.83	3.62±0.83	2.96±0.73	2.85±0.97	3.08±0.47[b]
	10≤	3.75±0.71	3.70±0.56	2.86±0.78	2.84±0.71	3.74±0.63	3.19±0.76	2.83±1.02	3.31±0.36[a]
	p^*	0.224	0.077	0.078	0.178	0.161	0.074	0.088	0.012

*by t-test or one-way ANOVA

[a,b]The same symbol represents groups with no significant difference (p>0.05) according to Duncan's multiple comparisons

www.kci.go.kr

Table 4. To be continued

Characteristics	Division	Job	Superior	Remuneration	Promotion	Colleague	Organization	Career move &change job	Total
Weekly working hours	≤40	3.60±0.71	3.61±0.71	2.94±0.74	2.84±0.79	3.76±0.72	3.24±0.79	2.87±0.97	3.30±0.45
	>40	3.50±0.75	3.45±0.68	2.51±0.83	2.60±0.78	3.70±0.70	3.01±0.72	3.14±0.89	3.16±0.41
	p^*	0.392	0.145	0.001	0.055	0.603	0.045	0.057	0.039
Working in the evening	Yes	3.52±0.84	3.55±0.78	2.61±0.86	2.78±0.79	3.71±0.76	3.12±0.76	2.99±0.92	3.22±0.47
	No	3.53±0.61	3.43±0.57	2.65±0.80	2.54±0.78	3.73±0.63	3.02±0.72	3.15±0.92	3.17±0.36
	p^*	0.882	0.184	0.793	0.036	0.792	0.312	0.225	0.431
Frequency of patient counsel (person/day)	0	3.38±0.74	3.30±0.73^{b}	2.42±0.81	2.46±0.82	3.65±0.70	2.84±0.73^{b}	3.27±0.91^{a}	3.07±0.41
	1-5	3.50±0.78	3.50±0.70^{ab}	2.72±0.76	2.69±0.76	3.74±0.68	3.09±0.75^{ab}	3.17±0.86^{ab}	3.23±0.43
	6-10	3.64±0.67	3.62±0.66^{ab}	2.66±0.94	2.88±0.76	3.75±0.66	3.28±0.65^{a}	2.80±0.91^{bc}	3.27±0.43
	11≤	3.78±0.61	3.74±0.46^{a}	2.72±0.87	2.66±0.80	3.76±0.92	3.19±0.85^{ab}	2.60±1.02^{c}	3.26±0.33
	p^*	0.165	0.046	0.192	0.076	0.871	0.027	0.007	0.071
Physical burden	Yes	3.42±0.79	3.39±0.76	2.41±0.86	2.59±0.82	3.67±0.82	2.96±0.77	3.30±0.93	3.13±0.46
	No	3.63±0.66	3.60±0.60	2.84±0.74	2.75±0.76	3.77±0.57	3.18±0.70	2.83±0.85	3.26±0.37
	p^*	0.045	0.033	0.001	0.168	0.313	0.033	0.001	0.029
Income (10 million won/year)	<2,000	3.40±0.74	3.36±0.70	2.66±0.82	2.66±0.78	3.68±0.70	3.12±0.63	3.32±0.75^{a}	3.19±0.45
	2,000-2,500	3.54±0.70	3.50±0.65	2.51±0.78	2.56±0.81	3.77±0.70	2.98±0.79	3.07±0.96^{a}	3.17±0.38
	2,500-3,000	3.61±0.76	3.56±0.74	2.54±0.93	2.75±0.72	3.74±0.76	3.01±0.80	3.04±0.99^{a}	3.22±0.46
	3,000≤	3.62±0.79	3.61±0.71	2.98±0.74	2.87±0.83	3.63±0.65	3.30±0.71	2.64±0.88^{b}	3.27±0.44
	p^*	0.457	0.355	0.054	0.273	0.770	0.212	0.012	0.722

*by t-test or one-way ANOVA

a,b,cThe same symbol represents groups with no significant difference (p>0.05) according to Duncan's multiple comparisons

4. 연구대상자의 직무 특성에 따른 직무만족도

연구대상자의 직무 특성에 따른 직무만족도의 분포 차이를 보기위해 교차분석을 한 결과 근무처에 따른 직무만족도는 하위영역인 직무와 승진에서는 치과의원 군이 3.66±0.71과 2.74±0.73로 나타나 다른 군과 각각 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고(p=0.017, p=0.044), 다른 하위영역인 보수에서는 대학병원과 종합병원 군이 2.76±0.92로 나타나 다른 군과 각각 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(p=0.026). 치과의사 수는 전체에서 10명 이상이 3.30±0.45로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고(p=0.043), 치과위생사 수에서는 전체에서는 유의한 차이가 없었지만 하위영역인 전직과 이직에서 6-10명군이 3.38±0.82로 다른 군 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다(p=0.011). 총 근무한 경력에 있어서는 10년 이상 군이 전체에서 3.31±0.36로 나타났으며(p=0.012), 총 근무시간은 40시간미만이 3.30±0.45로 나타나 40시간이상과 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(p=0.039). 야간근무 유무에 있어서는 전체적으로 유의하지 않았으나 하위영역인 승진에서 야간근무를 한다가 2.78±0.79로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(p=0.036). 또한, 일평균 상담환자 수에서는 전체적으로는 유의한 차이가 없었지만 하위영역별로 상사에서는 11명 이상이 3.74±0.46, 기관에서는

www.kci.go.kr

6-10명이 3.28±0.65, 전직과 이직에서는 상담환자를 안본다가 3.27±0.91로 각각 유의한 차이가 나타났다(p=0.046, p=0.027, p=0.007). 신체적 부담감에서는 신체적 부담감이 없다가 3.26±0.37로 직무만족도가 높은 것으로 나타났고(p=0.029), 급여수준에 있어서는 전체에서는 유의한 차이가 없다고 나왔지만 하위영역인 전직과 이직에서 2000만원 미만 군 3.32±0.75로 나타나 다른 군인 3000만원 이상 군보다 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다(p<0.012)<Table 4>.

5. LMX 와 심리적 임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향

일반적 특성과 직무 특성을 보정하여 살펴 본 결과, LMX의 하위영역인 전문성 존경, 정서적 유대감, 심리적 임파워먼트의 하위영역인 의미성, 영향력이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. LMX의 하위영역인 전문성 존경과 정서적 유대감이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났으며, 심리적 임파워먼트의 하위영역인 의미성과 영향력도 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다(p<0.001)<Table 5>.

Table 5. Relationships between LMX, psychological empowerment and job satisfaction

Characteristics	Division	β	S.E	t	p
LMX	Professional respect	0.138	0.037	3.730	<0.001
	Loyalty	0.039	0.040	0.980	0.330
	Affect	0.112	0.035	3.220	0.002
	Contribution	0.040	0.039	1.030	0.306
Psychological empowerment	Meaning	0.143	0.037	3.880	<0.001
	Competence	-0.076	0.040	-1.900	0.059
	Self-determination	0.059	0.045	1.310	0.193
	Impact	0.120	0.038	3.150	0.002
		F=10.720		p<0.001	
		R^2=0.677		Adj R^2=0.616	

Adjusted by general characteristics and job-related characteristics

총괄 및 고안

직무 범위 확대와 구강 건강에 대한 국민들의 관심증가로 인해 치과위생사의 직무부담은 지속적으로 증가하고 있으며 특히 포함한 직무의 반복성과 단조로움, 직장 내에서의 상사나 동료와의 관계, 자신의 역할문제, 보수문제, 직무 만족도 등과 같은 직무에서 발생하는 스트레스로 인한 심리적인 부담이 가중되고 있기에 치과위생사를 대상으로 LMX와 심리적임파워먼트가 직무만족도에 미치는 영향을 조사하였다. 치과위생사를 대상으로 LMX와 심리적 임파워먼트가 직무 만족도에 어떤 영향을 미칠 수 있는가를 연구하였다.

먼저 LMX의 총 평균점수는 5점 중 3.43±0.61로 하위영역인 전문성 존경이 3.75±0.71, 충성이 3.30±0.73, 정서적 유대감이 3.33±0.82, 공헌이 3.35±0.74로 나타났고, 같은 도구를 사용하여 LMX

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

를 일반 회사원의 대상으로 연구한 김과 김[15]의 연구에서는 총 평균점수는 5점 중 3.44±0.81, 하위영역인 정서적 유대감은 3.29±1.01로 유사한 결과가 나왔으나, 하위영역인 전문성 존경이 3.50±0.99로 일반 회사원이 낮게 나왔고, 충성은 3.50±0.92, 공헌이 3.46±0.82로 치위생사보다 일반 회사원이 높게 나왔다. 이 같은 결과는 리더와 구성원으로 나눠진 직장이라는 특성은 비슷한 수준이지만, 전문적인 기술능력이 필요한 치과위생사의 직업적 특성상 전문성 존경의 부분에서는 차이가 나타나는 것으로 나타났다. 또한 일반 회사원은 남녀성비가 비슷하나 치과위생사의 구성원은 주로 여성의 비율이 높은 특성이 반영되어 이와 같은 결과가 나온 것으로 생각된다.

LMX가 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보면 본 연구에서는 구성원이 조직 혹은 조직 밖에서 리더의 작업 범위를 능가해서 쌓아온 명성에 대한 인식인 '전문성 존경', 직무 혹은 직접적인 가치보다는 서로간의 인간적인 매력에 기초한 상호 유대감인 '정서적 유대감'이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 일급 호텔기업의 종사자를 대상으로 한 이 등[20]의 연구결과에서는 본 연구와는 다르게 리더와 구성원들이 공개적으로 서로의 행동들과 특징을 지원하는 정도인 '충성'에서만 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 작은 규모의 치과의원이 대부분을 차지하는 치과위생사의 근무환경에 비해 규모가 큰 호텔기업을 대상으로 했기 때문에 리더와 구성원들 간의 개인적인 소통보다는 호텔의 경영 목표 달성 및 고객만족 같은 기업적 측면의 이익에만 집중되어 있어 일적인 유대감이 크게 작용하여 나타난 결과라고 추정된다.

심리적 임파워먼트의 총 평균점수는 5점 중 3.38±0.66으로 하위영역인 의미성이 3.63±0.78, 자기유능감이 3.54±0.73, 자기 결정력이 3.21±0.79, 영향력이 3.12±0.91순으로 나타났고, 같은 도구로 사용하여 사회복지사를 대상으로 연구한 김과 장[21]의 연구결과에서 총 평균점수는 제시되어 있지 않았으나, 하위영역의 영역별로 의미성이 3.34±0.68, 자기 유능감이 3.21±0.62, 자기 결정력이 3.06±0.66, 영향력이 2.87±0.66 순으로 개인이 자신에게 주어진 일을 가치 있고 중요하게 받아들이는 것으로 나타났다. 자신의 일에 대해 가치관과 연결되는 정도[17]라고 할 수 있는 의미성이 유사하게 높게 나타난 것은 사회복지사는 사회적, 개인적 문제로 어려움에 처한 사람들을 직접 대면하고 문제를 해결하기 때문에 서비스 대상자에게 직접적인 영향력을 미치는 직업이기에 의료서비스를 제공하며 환자의 만족도에 영향력을 미칠 수 있는 치과위생사와 비슷한 점을 가지고 있기 때문에 유사한 결과가 나온 것으로 생각된다[22]. 또한, 심리적 임파워먼트가 직무 만족도에 미치는 영향을 살펴보면 본 연구에서는 자신의 이상이나 기준에 기초로 판단한 일의 목적이나 목표의 가치를 나타내는 '의미성', 조직원 개인의 직무 상황에 영향을 받으며 직무에 있어 전략적, 행정적, 운영적 결과에 미칠 수 있는 정도인 '영향력'이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김과 장[21]의 연구결과에서는 '의미성', '영향력', '자기 결정력'이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나, 본 연구결과와 비슷하였다. 다만 여러 명의 조직구성원과 협력을 해야 되는 일이 많은 치과위생사와 달리 사회복지사는 직무수행과정의 자율성을 반영하는 '자기 결정력'도 직무만족도에 영향을 주는 것으로 보고 되었는데, 이러한 결과는 사회복지사의 업무에 자기주도적인 업무의 비중이 높기에 나타난 결과로 추정된다.

직무만족도의 총 평균점수는 5점 중 3.20±0.42로 나왔고, 하위영역인 동료의 만족이3.72±0.70로 가장 높게 나타났고, 직무의 만족이 3.53±0.74, 상사의 만족이 3.49±0.69, 기관의 만족은 3.06±0.92

www.kci.go.kr

로 나왔으며, 승진의 만족은 2.67±0.79, 보수의 만족은 2.63±0.83의 순으로 나타났다. 전직 및 이직은 역산으로 3.07±0.74의 수치가 높은 것으로 보아 만족도는 낮은 것으로 보인다. 같은 도구를 사용하여 보건간호사를 대상으로 연구한 이[19]의 연구에서는 총 평균점수는 3.28로 비슷하게 나왔으며 동료의 만족이 3.65로 본 연구와 비슷하게 가장 높게 나타났고, 직무의 만족이 3.56, 상사의 만족은 3.41, 보수의 만족이 3.21, 기관의 만족이 3.11의 순으로 나왔고, 전직과 이직의 부분에서 똑같이 역산이므로 수치가 3.41로 나타난 것으로 보아 전직 및 이직을 원하는 것으로 나타났다. 치과위생사와 보건간호사의 직무만족도는 비슷한 수준이었으며, 승진의 만족과 보수의 만족이 낮은 것은 보건간호사와 치과위생사의 경우 직급이 올라가는데 년차가 많을수록 진급의 기회가 점점 낮아지고, 특히 치과의원은 인원이 작기 때문에 실장급의 치과위생사가 퇴직을 하지 않는 이상 진급을 할 수가 없는 경우도 있기 때문으로 추정되며, 보수도 마찬가지로 계속적으로 연봉이 올라가는데 한계가 있어서 만족도가 낮은 것으로 생각되나 실질적인 원인 분석에 대한 추가 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 LMX와 직무만족도가 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이와 비슷한 결과가 나온 과거 선행연구는 석[16], Graen 등[23], Baure 등[24], 이와 이[25]의 연구 등이 있다.

김과 김[15]의 연구에서는 일반 기업체를 대상으로 했기 때문에 리더와 구성원의 성별조합에 따른 LMX의 질에 미치는 영향을 보았는데, 연구결과 리더와 구성원이 남자와 남자일 때가 제일 높게 나타났고, 남자와 여자일 때나 여자와 여자일 때가 가장 낮은 것으로 유의한 차이가 있다고 나타났다. 치과위생사의 구성원이 남자인 경우 보다는 여자로만 구성된 치과위생사 집단이 대부분이기에 김과 김[15]의 연구를 토대로 보면, 치과위생사 LMX의 질이 리더와 구성원이 남자로만 되어있는 집단보다는 낮을 것으로 보인다.

심리적 임파워먼트 경우 본 연구에서 직무 만족도와 심리적 임파워먼트가 정(+)의 상관관계가 나타났고, 이와 비슷한 결과가 나온 과거 선행연구는 Spreitzer 등[26], 신[27], 김과 이[28], 최[29]의 연구 등이 있다.

선행연구와 본 연구를 토대로 보았을 때, LMX (리더-구성원 간의 교환관계)의 하위영역들인 리더와 구성원간의 인간적인 매력에 기초한 상호 유대감인 '정서적 유대감'이나 리더와 구성원들이 서로의 행동들과 특징을 지원하는 정도인 '충성', 각각의 구성원들이 서로의 목표를 향해 행하는 일과 관련된 행위인 '공헌', 구성원들이 조직 혹은 조직 밖에서 리더의 작업 범위를 능가해서 쌓아온 명성에 대한 인식이라고 할 수 있는 '전문성 존경' 같은 것들이 리더와 구성원 사이에서 높아지면 직무만족도에 좋은 영향을 미칠 것이라고 생각된다[15]. 치과는 혼자서 일을 하는 1인 근무 형태 사무직과는 다른 최소 2인 이상 근무하는 형태의 직종이므로 서로 협력해가며 일을 처리해야 한다. 그래서 진료실 리더인 실장급 치과위생사와 구성원인 치과위생사는 서로에게 영향을 미치는 관계에 있을 수 밖에 없을 것이며, 서로의 관계가 좋지 않으면 이직을 고려하는 경우가 많이 생기게 되고, 직무태도 또한 좋지 않게 된다. 이런 직무태도는 직무 만족에도 큰 영향을 미치기 때문에 직무 만족을 위해서는 좋은 관계 유지를 위한 공감대 형성을 할 수 있는 소모임 활동 통해서 서로에게 관심을 가지도록 노력해야 직무만족이 높아질 것이라고 생각된다.

심리적 임파워먼트의 하위영역들인 자신의 능력에 대한 믿음과 확신을 가지고 있는 '자기 유능감'

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

이나 자신이 주도적으로 선택하고, 분별력으로 자신의 일을 주도하는 직무수행과정의 자율성을 반영하는 '자기 결정력', 자신의 직무 상황에 영향을 받으며 직무에 있어서의 전략적, 행정적, 운영적 결과에 미칠 수 있는 '영향력', 자신의 이상이나 기준에 기초로 판단한 일의 목적이나 목표의 가치를 나타내는 '의미성'이 높아지게 되면 직무만족도에도 큰 영향을 미칠 수 있을 것으로 생각된다[17]. 이와 관련하여 심리적 임파워먼트를 높이기 위한 노력으로 먼저 치과위생사의 직업적 특성상 전문적인 지식과 기술이 필요로 한다. 이것을 충족시켜주는 것은 학교에서 배우는 교과과정만으로는 충분하지 못할 수도 있기에 졸업 후 지속적인 보수교육 등을 통하여 계속적인 자기개발을 하는 것이 심리적 임파워먼트는 물론 직무만족도까지 높일 수 있는 방법이라 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 부산광역시와 경남에 근무하는 치과위생사를 대상으로 조사하였으므로 표본의 대표성에 한계가 있으며, 연구결과의 일반화에 문제가 있을 수 있다. 또한 치과위생사는 치과의사와도 밀접한 관계가 있는데 치과의사를 배제하고 연구하였기에 아쉬운 부분이 남는다. 차후 연구에서는 치과위생사와 치과의사를 모두 연구대상에 포함하여 연구할 필요가 있을 것이다. 또한 설문지를 비교적 짧은 기간 안에 배부하고 회수하여 사용하였기 때문에 설문지 회수율이 낮았기에 관련연구 시 충분한 기간적 고려 후 다양한 지역의 치과위생사를 대상으로 하는 폭넓은 연구가 필요하다고 생각된다. 넉넉한 기간을 두고 여러 지역의 치과위생사들을 대상으로 하는 폭넓은 연구가 필요하다고 생각된다. 이상과 같은 제한점에도 불구하고 LMX와 심리적 임파워먼트가 치과위생사의 직무만족도에 영향이 있음을 규명한 본 연구는 치과위생사의 직무환경과 관련하여 다양한 심리적 문제를 해결하는데 도움이 되는 기초자료로서 의미를 가진다고 할 수 있을 것이다.

결 론

1. 치과위생사의 전체 LMX는 3.43±0.61점, 심리적 임파워먼트는 3.38±0.66점, 직무만족도는 3.20±0.42점으로 나타났다.
2. LMX의 하위영역인 전문성 존경과 정서적 유대감이 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다.
3. 심리적 임파워먼트의 하위영역인 의미성과 영향력이 높을수록 직무만족도도 높은 것으로 나타났다.

이상의 결과를 통해 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해서는 리더는 구성원으로부터 지적존경을 얻기 위해서 끊임없이 직무지식과 능력을 높이기 위해 자기계발해야 하고, 리더와 구성원이 서로간의 정서적 유대감을 만들기 위해서는 직무적인 관계뿐만 아니라 직장 내 커뮤니티를 형성해 정기적 모임을 함으로 써 서로간의 공감대를 끌어내어 직무만족도를 높일 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 자신의 직업적인 가치관을 높이기 위해서는 기관의 지원이 뒷받침 되어 치과위생사협회활동과 보수 교육 같은 여러 교육프로그램의 참여를 높이도록 하고, 직무를 수행하는데 있어서 멘토링 같은 시스템을 개발하여 모든 직원이 직장 내 직무수행 시 영향력을 높일 수 있도록 하여 직무만족도를 더욱 높일 수 있도록 노력해야 할 것이다.

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405

Acknowledgments

고신대학교 보건대학원 2015학년도 보건학석사 학위 논문인[치과위생사에서 리더-구성원 간 교환관계(LMX)와 심리적 임파워먼트의 직무만족도에 대한 영향 / 윤나나]에서 발췌함.

References

[1] Jeong SH, An SH, Hong SS, Choe YH, Song GB. Analysis of job satisfaction of dental residents. J Korean Academy of Dental Health 2003;27(3):447-58.

[2] Jeong SH, Seo YK, Son EY, Choi YH, Song GB. Analysis of job satisfaction and related factors of dental auxiliaries. J Korean Academy of Dental Health 2005;29(3):281-92.

[3] Donovan R. Stress in the workplace; A framework for research and practice. J Social Casework 1987;68(5):259-66.

[4] Depue RA, Monroe SM. Conceptualization and measurement of human disorder in life stress research; the problem of chronic disturbance. Psychological Bulletin 1986;99(1):36-51.

[5] Mathieu JE, Gilson LL, Ruddy TM. Empowerment and team effectiveness: An empirical test of an integrated model. J Applied Psychology 2006;91(1):97-108.

[6] Spreitzer GM. Psychological empowerment in the workplace. Academy of Management J 1995;38(5):1442-65.

[7] Spreitzer GM. Social structural characteristics of psychological empowerment. Academy of Management J 1996;39(2):483-504.

[8] Dienesch RM, Liden RC. Leader-member exchange model of leaderchip; A Critique and Further Development. Academy of Management J 1986;11(3):618-34.

[9] Graen GB, Uhl-Bien M. Relationship-based approach to leadership; development of leader-member exchange(LMX) theory of leadership over 25year; applying a multi-level multi-domain perspective. J The leadership quarterly 1995;6(2):97-247.

[10] Howell SG, Lauer J. The ties that bind The impact of leader-member exchange transformational and transactional leadership and distance on predicting follower performance. J Applied Psychology 1999;84(5):680-94.

[11] Liden R, Wayne SJ, Stilwell D. A longitudinal study on the early development of leader-member exchanges. J Applied Psychology 1993;78(4):662-74.

[12] Golden TB, Veiga JF. The impact of superior-subordinate relationships on the commitment job satisfaction and performance of virtual workers. The Leadership Quarterly 2008;19(1):77-88.

[13] Rhodes L, Eisenberger R. Perceived organizational support: A review of the literature. J Applied Psychology 2002;87(4):698-714.

[14] Locke EA. What is job satisfaction?.organizational behavior and human performance 1969; 4(4):309-36.

[15] Kim RA, Kim IH. A study on relationship among quality of LMX, self-concept and organizational effectiveness. Korean Academy of Organization and Management 2004;28(4):171-213.

[16] Seok BI. A study on the effect of exchanging relation between the leader and members(LMX: Leader-Member Exchange) on teamwork, job satisfaction and organizational commitment [Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Seokyeong, 2014.

[17] Lee YS. Effect of domestic airline companies' organizational justice on the quality of LMX, empowerment and the service oriented organizational citizenship behavior. The Korean Food Service Association 2014;10(2):81-93.

[18] Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement: a strategy for the study of attitudes. 13th ed. Chicago: Rand McNally; 1969;169-176.

www.kci.go.kr

[19] Lee SK. A study on the effect of job satisfaction on service quality of public health nurses [Master's thesis]. Seoul: Univ. of Hanyang, 2007.

[20] Lee BJ, Park CH, Han SJ. The relationship between lmx, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intension. International J Tourism and Hospitality Research 2015; 29(12):211-27.

[21] Kim HJ, Jang HR. The effect of empowerment on the job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of social worker. The Korean Society for Public Personnel Administration 2015;14(3):167-90.

[22] Park JS. The relationship of organizational and job characteristics, empowerment, job satisfaction and organization commitment perceived by hospital administrative staffs . Korean Academy of Health Policy and Management 2004;14(1):65-88.

[23] Graen G, Novak MA, Sommerkamp P. The effects of leader-member exchange and job design on productivity and satisfaction: Testing a dual attachment model. Organizational Behavior and Human Performance 1982;30(1):109-31.

[24] Baure TN, Erdogan B, Liden RC, Wayne SJ. A longitudinal study of the moderating role of extraversion: leader-member exchange, performance, and turnover during new executive development. J Applied Psychology 2006;91(2):298-310.

[25] Rhee TS, Lee BK. The relationship among leader-member exchange, member's maturity and organizational effectiveness. J professional management 2009;12(1):69-90.

[26] Spreitzer GM, Kizilos MA, Nason SW. A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness satisfaction, and strain. J Management 1997; 23(5):679-704.

[27] Sin KH. Study on the effects of empowerment on the job satisfaction and organization commitment. J Secretarial Science 2002;11(2):125-44.

[28] Kim JK, Lee YT. The impact of psychological empowerment on the job satisfaction. Korea J Business Administration 2002;31:323-47.

[29] Choi HC. A study on the moderating effect of negative affectivity of employed with mental illness on the relation between psychological empowerment and job satisfaction. J Vocational Rehabilitation 2009;19(2):169-93.

www.kci.go.kr

https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405