



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article

치과위생사의 직무만족이 이직의도와 근속의사에 미치는 영향

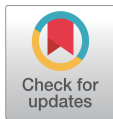
박지현^{ID} · 조영식^{ID}

남서울대학교 치위생학과

Effect of job satisfaction on turnover intention and intention to stay in dental hygienists

Ji-Hyeon Park^{ID} · Young-Sik Cho^{ID}

Department of Dental Hygiene, Namseoul University



Received: November 01, 2019

Revised: January 16, 2020

Accepted: January 16, 2020

Corresponding Author: Ji-Hyeon Park, Department of Dental Hygiene, Namseoul University, 91, Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan-si, Chungcheongnam-do, 31020, Korea. Tel: +82-10-7196-7160, E-mail: kvines@naver.com

ABSTRACT

Objectives: This study was conducted to investigate the effects of dental hygienists' job satisfaction on turnover intention and intention to stay. **Methods:** A survey was conducted targeting 273 dental hygienists in dental clinics. The study data were analyzed using PASW Statistics 20.0. **Results:** The level of job satisfaction of dental hygienists was 3.30 ± 0.50 , and the highest ranked item in the survey was 'I am satisfied with my relationships with patients' 3.72 ± 0.73 . Job satisfaction according to general characteristics showed significant differences in age, marriage, education, career, current work experience, position, and schedule for future turnover. The turnover intention according to general characteristics showed significant difference in age and schedule for future turnover. The intention to stay according to general characteristics showed significant differences in age, marriage, education, career, current work experience, number of dentists, number of dental hygienists, and schedule for future turnover. The factors affecting turnover intention were schedule for future turnover, income, co-worker relation and professional time, while those affecting intention to stay were overall professional satisfaction, co-worker relation, schedule for future turnover, professional time, income, number of dental hygienists, patient relations and current work experience. **Conclusions:** Job satisfaction factors that had a common effect on turnover intention and intention to stay were schedule for future turnover, income, co-worker relation and professional time. To reduce turnover and encourage longevity, adequate pay and positive interpersonal relationships are necessary.

Key Words: Dental hygienists, Intention to stay, Job satisfaction, Turnover intention

색인: 근속의사, 이직의도, 직무만족, 치과위생사

서론

매년 많은 수의 치과위생사가 배출되에도 불구하고 인력 부족 현상은 계속 나타나고 있으며, 치과 의료기관의 인력 부족 현상을 해결하기 위해 치위생(학)과 입학정원을 증가시켰다. 1965년 치위생과 제도 도입 이후 2017년도 기준으로 입학정원은 5,055명[1]인 반면 1922년 서울대학교 치과대학 설립 이후 2017년 기준으로 입학정원은 750명[2]으로 입학정원을 기준으로 보면 치과위생사와 치과의사 비는 6.7:1을 나타내고 있다. 입학정원만으로 본다면 치과위생사의 수는 충분하지만 계속되는 공급의 증가에도 불구하고 치과위생사의 인력 부족 현상이 치과의료기관에서 나타나고 있다.

2017년도 건강보험공단 의료기관 인력 현황을 보면 치과의원에서 근무 중인 치과위생사는 29,030명이며 치과의사는 21,214명으로 치과위생사와 치과의사의 비는 1.3:1을 나타내고 있으며[3] 이는 입학정원기준에 비해 치과위생사의 수가 1/5가량 줄어든 비율을 보여주고 있다. 윤[4]의 연구에서는 현실적으로 치과의사 1명 당 2-3명 정도의 치과위생사가 있어야 양질의 치과진료를 할 수 있을 것이라고 하였다. 2014년 '보건 의료 국가면허의 활용실태 및 고용구조 분석'에 따르면 치과위생사의 평균 근속연수는 3.9년으로 방사선사 6.5년, 간호사 5.9년, 영양사 5.0년, 물리치료사 4.1년에 비해 매우 짧은 편이다[5]. 한과 조[6]의 연구에서는 현재 직장의 근속연수는 3-5년 미만인 경우가 12.1%로 조사되었으며 짧은 근속연수가 치과의료기관에서 치과위생사의 구인난을 심화시키는 이유 중 하나인 것으로 생각된다.

치과위생사의 높은 이직에 대한 연구가 많이 진행되었으며 임상 치과위생사의 근무환경실태조사에 따르면 응답자 중 69.1%가 이직경험이 있는 것으로 나타났으며, 응답자 중 49.7%가 현재 이직을 고려 중인 것으로 나타났[7]. 배와 김[8]의 연구에서는 치과위생사의 이직경험은 응답자 중 45.8%로 나타났으며 시·도, 광역시 순으로 지역에 따라 차이가 났다. 또한 기혼자의 60%가 이직을 경험한 것으로 나타났고 근무환경이 이직 사유 중 하나로 나타났다.

이직은 실제로 이직을 한 치과위생사를 대상으로 연구를 해야 하지만 현실적인 어려움으로 이직의도로 대체해서 연구를 진행하고 있다. 박과 이[9]가 보고한 이직경험, 이직 사유 등 이직의도에 관련된 문헌고찰에 따르면 이직의도는 연령, 급여, 근무기관, 결혼, 학력, 총근무년수, 현근무지 근무기간 등의 영향을 받으며 직무만족, 조직몰입, 직무환경이 낮을수록 직무스트레스, 직무소진, 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 보고되고 있다.

최근에는 높은 이직률을 낮추기 위해 근속에 관심을 갖고 연구가 진행되고 있다. 치과위생사를 대상으로 한 양[10]의 연구는 심층면담을 통하여 장기근속한 치과위생사들의 경험을 파악하였으며 '원만한 대인관계', '육아와 직장의 병행이 가능함', '업무 만족', '개인의 발전과 병원의 발전과 일치함', '직업적 사명감', '개인의 특성' 등을 치과위생사의 장기근속요인으로 제시하였다. 김 등[11]은 연령, 결혼 여부, 교육수준, 이직경험 여부, 직무만족 중 자율성에서 근속연수에 따른 집단 간 차이가 유의하게 나타났다고 하였으며 연령, 종교 유형, 이직경험, 자율성이 장기근속연수에 영향을 미친다고 하였다. 근속의사는 조직에 남아있고자 하며 이직이 발생하지 않도록 하는 원인을 확인하는 것으로 긍정적인 태도라고 볼 수 있다[12].

이직과 근속연구에 영향을 미치는 요인으로 직무만족이 가장 많이 제시되고 있다[8,11]. 그러나 기존의 치과위생사 직무만족 측정도구는 대부분 보건의료인 혹은 일반인을 대상으로 한 도구거나 외국측정도구를 수정하여 사용하였다[13]. 임과 박[14]은 치과의사를 대상으로 개발된 Shugars 등[15]의 치과의사 만족조사(Dentist Satisfaction Survey: DSS)를 번역 수정하여 치과위생사를 대상으로 한국어판 직무만족 측정도구를 개발하였다. 이 도구는 치과위생사가 전문직업인으로 필요한 시간을 나타내는 직업적 시간, 치과위생사의 실

무와 관련된 실무관리, 치과위생사의 진료활동을 의미하는 진료활동 등에 대한 내용을 포함하고 있다.

본 연구에서는 치과위생사를 대상으로 개발된 직무만족 측정도구를 사용하여 치과위생사의 직무만족이 이직의도와 근속의사에 미치는 요인을 확인하고자 한다. 이를 통하여 치과위생사의 이직의도를 낮추고 근속 의사를 증진시킬 수 있는 방안을 찾고 효율적인 인력관리를 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

치과 의료기관에서 1년 이상 근무 중인 임상 치과위생사를 대상으로 2019년 5월 11일부터 2019년 5월 15일 까지 설문을 시행하였다. 본 연구의 취지와 목적을 밝히고 참여에 동의한 대상자에게 네이버 폼 양식을 통한 온라인 설문지에 직접 기입하는 방식으로 진행하였다. 온라인 설문의 특성상 중복참여를 방지하기 위해 이메일 1개당 1개의 응답만 제출할 수 있도록 설정하였다. 직무만족과 관련 요인을 측정하기 위한 표본 크기는 G*power 3.1에 의거 양측검정 유의수준(α) 0.05, 검정력($1-\beta$) 0.95, 회귀분석에서의 중간 효과 크기인 0.15, 임의 예측변수 14개(일반적 특성, 직무만족, 이직의도, 근속의사)를 기준으로 산출하였다. 최소 표본의 크기가 194명으로 나타났다. 최종 표본 수는 탈락률을 고려하여 260명을 대상으로 하였으며 총 280부 중 응답이 불성실한 7부를 제외한 273부가 최종 분석에 사용되었다. 00대학교 생명윤리 위원회의 승인(NSUIRB-201903-003)을 받아 연구를 진행하였다.

2. 연구도구

1) 일반적 특성

일반적 특성은 총 11문항으로 개인 특성으로 연령, 결혼여부, 최종학력, 근무관련 특성으로 근무기관형태, 총 근무경력, 현 직장근무경력, 직위, 치과의사 수, 치과위생사 수, 이직관련 특성으로 이직경험 및 이직횟수, 향후 이직예정시기로 구성하였다.

2) 직무만족

Shugars 등[15]이 개발한 척도를 임과 박[14]이 치과위생사에게 맞게 번역·수정한 도구를 사용하였다. 이 도구는 치과위생사의 직업에 대한 만족을 나타내는 전반적 만족 6문항, 치과위생사의 소득을 나타내는 소득 3문항, 환자와의 관계에서 느끼는 만족을 나타내는 환자 관계 3문항, 치과위생사가 전문직업인에 필요한 시간을 나타내는 직업적 시간 4문항, 여가 활동을 위해 개인적 시간을 보내는 것을 의미하는 개인 시간 2문항, 치과위생사의 실무와 관련된 실무관리 2문항, 치과위생사의 진료 활동을 의미하는 진료 활동 2문항, 치과위생사들과 근무하는 동료와의 관계를 나타내는 동료 관계 2문항으로 8개 요인 총 24문항으로 구성되었으며 각 문항은 Likert형 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것으로 평가한다. 측정도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 요인별로 0.675~0.918로 나타났다.

3) 이직의도

이직의도는 Lowler[16]가 사용한 척도를 최 등[17]이 치과위생사에게 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 총 5문항으로 구성되었으며 각 문항은 Likert형 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 측정도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 0.865이었다.

4) 근속의사

근속의사는 양 등[18]의 연구에서 사용된 것으로 조직적합성 6문항, 대인관계 4문항, 직업적 정체성 3문항, 직업 연계성 4문항의 총 17문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 Likert형 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 근속의사가 높다는 것을 의미한다. 측정도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 0.824이었다.

3. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics ver. 20.0(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 통계적 유의성 검정은 0.05로 하였으며 정규성 평가하기 위한 첨도는 절대값이 4를 넘지 않고 왜도는 절대값이 2을 넘지 않는 경우에 정규성이 있다고 평가한다. 연구 대상자의 직무만족 수준정도를 알아보기 위해 기술통계분석을 실시하였다. 연구 대상자의 요인별 특성에 따른 직무만족과 이직의도, 근속의사를 알아보기 위하여 t-test와 ANOVA를 실시하였으며 사후검정은 Scheffe test로 검증하였다. 직무만족, 이직의도, 근속의사간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석을 실시하고 이직의도, 근속의사에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 Stepwise multiple regression analysis을 실시하였다.

연구결과

1. 치과위생사의 직무만족 수준

치과위생사의 직무만족 수준은 3.30 ± 0.50 이었다. 요인별에서는 환자관계가 3.70 ± 0.67 로 가장 높았으며 소득은 2.87 ± 0.85 로 가장 낮게 나타났다. 세부항목으로는 '나는 환자와 관계가 만족스럽다'는 문항이 3.72 ± 0.73 로 가장 높았으며 '나의 소득은 다른 직군들의 소득과 비교했을 때 만족스럽다'라는 문항이 2.72 ± 0.97 로 가장 낮았다<Table 1>.

2. 일반적 특성에 따른 직무만족, 이직의도, 근속의사

일반적 특성에 따른 직무만족, 이직의도, 근속의사는 <Table 2>와 같다. 직무만족은 연령($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 사후분석 결과 20-29세에서 가장 낮게 나타났다. 결혼여부($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 기혼자의 직무만족이 더 높았다. 최종학력($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 사후분석 결과 전문학사에게 가장 낮게 나타났다. 총 근무경력($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 사후분석 결과 1-4년이 가장 낮게 나타났다. 현 직장근무경력($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 2년 미만이 제일 낮게 나타났다. 직위($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 사후분석 결과 수석(책임)치과위생사가 가장 높게 나타났다. 향후 이직예정시기($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 예정이 없다가 가장 높게 나타났다.

이직의도는 연령($p = 0.021$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 20-29세가 가장 높게 나타났다. 향후 이직예정시기($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 예정이 없다가 가장 낮게 나타났다.

근속의사는 연령($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 20-29세가 가장 낮게 나타났다. 결혼여부($p < 0.001$)에서 유의한 차이를 보였으며 최종학력($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 석사 이상이 가장 높게 나타났다. 총 근무경력($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석결과 10년 이상이 가장 높게 나타났다. 현 직장근무경력($p < 0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 5년 이상

이 가장 높게 나타났다. 직위($p<0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 수석(책임)위생사일 때가 가장 높게 나타났다. 치과의사 수($p=0.041$)에서 유의한 차이가 있었으나 사후분석 결과 집단 간 차이는 없었다. 치과위생사 수($p=0.034$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 1명일 때 근속의사가 가장 낮은 것으로 나타났다. 향후 이직예정시기($p<0.001$)에서 유의한 차이가 있었으며 사후분석 결과 예정에 없다가 가장 높게 나타났다.

3. 직무만족, 이직의도, 근속의사의 상관관계

연구 대상자의 직무만족, 이직의도, 근속의사의 상관관계는 <Table 3>와 같다. 직무만족은 이직의도와 음의 상관관계, 근속의사와는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이직의도는 근속의사와 음의 상관관계로 나타났다.

Table 1. Job satisfaction factors

Sub-factors	Item	Mean±SD
Co-worker relation	The work performance of my co-worker is outstanding.	3.65±0.84
	The office co-worker works well together.	3.70±0.86
	Subtotal	3.68±0.76
Income	The income that I receive from my practice is satisfactory for my needs.	3.00±1.00
	I am very pleased with my income compared to other dental hygienist.	2.87±0.98
	My income compares favorably to that of other professionals.	2.72±0.97
	Subtotal	2.87±0.85
Professional time	I have enough time to improve my clinical skills.	3.13±0.87
	I have been able to incorporate into my practice the technological changes.	3.62±0.72
	I have enough time to devote to my patient's dental need.	3.25±0.91
	Subtotal	3.22±0.64
Delivery of care	I am skilled at dealing with my patients' dental problems.	2.86±1.06
	I am able to practice dentistry the way I want to.	3.67±0.86
	I am extremely pleased with the technical quality of my work.	3.55±0.85
	Subtotal	3.46±0.81
Patient relations	I am satisfied with my relationships with patients.	3.72±0.73
	The quality of interpersonal care I provide is very high.	3.68±0.81
	I enjoy helping patients.	3.71±0.84
	Subtotal	3.70±0.67
Practice management	I manage the business aspects of my job quite well.	3.54±0.87
	I enjoy the business side of my practice.	3.37±0.94
	Subtotal	3.61±0.77
Personal time	I have enough time available for my personal life.	2.84±1.10
	I have plenty of time to spare time for leisure.	2.89±1.09
	Subtotal	2.87±1.06
Overall professional satisfaction	I feel quite proud to be a dental hygienist.	3.43±0.88
	Dental hygienist fulfills my earliest career aspirations.	3.06±0.98
	Dental hygienist fulfills my current career aspirations.	3.16±0.92
	If my child were interested in dental hygiene, I would encourage him /her to pursue a dental career.	3.15±1.02
	Dental hygienist is the place where I can make my best contribution.	3.37±0.87
	Overall, I am extremely satisfied with my career.	3.41±0.88
	Subtotal	3.26±0.78
Total		3.30±0.50

Table 2. Job satisfaction, turnover intention, intention to stay by general characteristics

Characteristics	Division	N	Job satisfaction	t or F (p*)	Turnover intention	t or F (p*)	Intention to stay	t or F (p*)
Age (yrs)	20-29	124	3.14±0.46 ^a	12.650 (<0.001)	3.37±0.86 ^b	3.910 (0.021)	3.08±0.42 ^a	7.133 (0.001)
	30-39	110	3.46±0.52 ^b		3.12±0.95 ^{ab}		3.29±0.52 ^b	
	≥40	39	3.40±0.44 ^b		2.97±0.94 ^a		3.32±0.44 ^b	
Marriage	Unmarried	154	3.22±0.48	-2.930 (0.004)	3.31±0.93	2.030 (0.430)	3.11±0.45	-0.300 (0.003)
	Married	113	3.41±0.52		3.09±0.89		3.30±0.49	
Education	Junior college graduate	167	3.21±0.48 ^a	8.625 (<0.001)	3.29±0.90	2.756 (0.650)	3.10±0.45 ^a	13.720 (<0.001)
	University graduate	74	3.45±0.49 ^b		3.21±0.88		3.25±0.45 ^a	
	Over graduate school graduate	32	3.49±0.50 ^b		2.87±1.02		3.55±0.48 ^b	
Workplace	Dental clinic	2,341	3.29±0.51	-0.961 (0.518)	3.21±0.92	0.312 (0.869)	3.17±0.47	-1.659 (0.602)
	Over dental hospital	39	3.37±0.44		3.17±0.94		3.31±0.50	
Career (yrs)	1-4	80	3.12±0.46 ^a	10.883 (<0.001)	3.37±0.95	2.674 (0.071)	3.05±0.43 ^a	8.864 (<0.001)
	5-9	94	3.30±0.51 ^b		3.24±0.86		3.16±4.35 ^a	
	≥10	99	3.47±0.48 ^b		3.06±0.96		3.34±0.51 ^b	
Current work experience (yrs)	<2	124	3.18±0.47 ^a	8.379 (<0.001)	3.26±0.97	1.613 (0.201)	3.07±0.46 ^a	9.272 (<0.001)
	2-4	79	3.38±0.50 ^b		3.29±0.90		3.23±0.46 ^{ab}	
	≥5	70	3.45±0.52 ^b		3.05±0.84		3.37±0.47 ^b	
Position	General dental hygienist	138	3.23±0.51 ^a	8.327 (<0.001)	3.30±0.89	1.285 (0.278)	3.12±0.45 ^a	6.320 (0.002)
	Team leader dental hygienist	46	3.22±0.45 ^a		3.22±0.95		3.13±0.45 ^a	
	Chief dental hygienist	89	3.48±0.47 ^b		3.09±0.95		3.33±0.50 ^b	
Number of dentists	1	128	3.25±0.53	1.483 (0.229)	3.19±0.91	0.660 (0.517)	3.13±0.48	3.223 (0.041)
	2-4	117	3.35±0.48		3.27±0.92		3.21±0.46	
	>4	28	3.38±0.48		3.07±0.93		3.37±0.49	
Number of dental hygienists	1	17	3.32±0.35	0.925 (0.398)	3.29±1.04	0.510 (0.950)	2.92±0.50 ^a	3.420 (0.034)
	2-4	124	3.35±0.58		3.21±0.9		3.19±0.48 ^b	
	>4	132	3.27±0.43		3.21±0.92		3.23±0.46 ^b	
Number of turns (time)	0	56	3.30±0.53	0.056 (0.946)	3.15±0.80	0.234 (0.792)	3.24±0.48	0.426 (0.654)
	1	46	3.29±0.50		3.28±0.99		3.17±0.50	
	≥2	171	3.31±0.50		3.22±9.37		3.10±0.48	
Schedule for future turnover (month)	None	193	3.41±0.48 ^b	11.602 (<0.001)	2.89±0.78 ^a	46.322 (<0.001)	3.31±0.43 ^b	18.316 (<0.001)
	< 6	24	3.00±0.43 ^a		4.38±0.47 ^c		2.86±0.38 ^{ab}	
	6-12	46	3.03±0.44 ^{ab}		3.93±0.73 ^{bc}		2.86±0.47 ^{ab}	
	>12	10	3.25±0.55 ^{ab}		3.50±0.86 ^b		3.16±0.44 ^a	

*by t-test or one-way ANOVA

^{a,b,c}The same letter indicates no significant difference at α=0.05 by Scheffe multiple comparison test

Table 3. Correlation between job satisfaction, turnover intention and intention to stay

Variables	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
A	1										
B	0.849**	1									
C	0.658**	0.527**	1								
D	0.628**	0.440**	0.228**	1							
E	0.690**	0.451**	0.311**	0.342**	1						
F	0.491**	0.299**	0.326**	0.85	0.366**	1					
G	0.553**	0.376**	0.187**	0.545**	0.317**	0.059	1				
H	0.541**	0.366**	0.194**	0.484**	0.279**	0.152**	0.414**	1			
I	0.371**	0.211**	0.231**	0.137**	0.280**	0.084	0.114	0.013	1		
J	-0.516**	-0.419**	-0.492**	-0.266**	-0.332**	-0.221**	-0.205**	-0.164**	-0.362**	1	
K	0.709**	0.635**	0.510**	0.413**	0.476**	0.249**	0.336**	0.312**	0.427**	-0.592**	1

**p<0.01 by pearson correlation analysis

A: Job satisfaction, B: Overall professional satisfaction, C: Income, D: Patient relations E: Professional time, F: Personal time, G: Delivery of care, H: Practice management, I: Co-worker relation, J: Turnover intention, K: Turnover intention

4. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도를 종속변수로 하고, 대상자의 일반적특성, 직무만족을 독립변수로 설정하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 잔차의 독립성에서는 Durbin-Watson 검정계수는 1.914로 자기 상관성의 문제가 없었으며 공차한계는 0.801~0.889로 위 모형은 유의한 모형이었다($F=60.586, p<0.001$)<Table 4>. 치과위생사의 이직의도에 유의한 영향을 준 독립변수는 이직예정시기($\beta=-0.414, p<0.001$), 소득($\beta=-0.264, p<0.001$), 동료관계($t=-0.187, p<0.001$), 직업적 시간($\beta=2.270, p=0.006$)으로 나타났다. 이직예정시기를 고려하고 있을 때, 소득이 낮을 때, 동료관계가 좋지 않을 때, 직업적 시간이 적을 때 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

5. 근속의사에 영향을 미치는 요인

근속의사를 종속변수로 하고, 대상자의 일반적특성, 직무만족을 독립변수로 설정하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 잔차의 독립성에서는 Durbin-Watson 검정계수는 2.007로 자기상관성의 문제가 없었으며 공차한계는 0.551~0.961로 위 모형은 유의한 모형이었다($F=48.176, p<0.001$)<Table 5>. 치과위생사의 근속의사에 유의한 영향을 준 독립변수는 전반적 만족($\beta=0.342, p<0.001$), 동료관계($\beta=0.223, p<0.001$), 이직예정시기($\beta=0.155, p<0.001$), 직업적 시간($\beta=0.147, p=0.002$), 소득($\beta=0.142, p=0.003$), 치과위생사 수($\beta=0.126, p=0.002$), 환자관계($\beta=0.110, p=0.016$), 현직장근무경력($\beta=0.090, p=0.029$)으로 나타났다. 전반적 만족이 높을 때, 동료관계가 좋을 때, 이직예정시기가 없을 때, 직업적 시간이 많을 때, 소득이 높을 때, 치과위생사 수가 4명 이상일 때, 환자관계가 좋을 때, 현직장근무경력이 2년 이상일 때 근속의사가 높은 것으로 나타났다.

Table 4. Factors affecting turnover intention

Variables	B	SE	β	t	p^*	Tolerance
(constants)	6.056	0.260		23.326	<0.001	
Schedule for future turnover (month, None above =1)	-0.833	0.096	-0.414	-8.720	<0.001	0.867
Income	-0.284	0.053	-0.264	-5.348	<0.001	0.801
Co-worker relation	-0.226	0.057	-0.187	-3.985	<0.001	0.889
Professional time	-0.190	0.069	-0.132	-2.770	0.006	0.857

$R=0.689, R^2=0.475, \text{adjusted } R^2=0.467, F=60.586, p<0.001$

*by stepwise multiple regression analysis at $\alpha=0.05$

Excluded variables : Age (yrs), Marriage, Education, Workplace, Career (yrs), Current work experience (yrs), Position, Number of dentists, Number of dental hygienists, Number of turns (time), Overall professional satisfaction, Patient relations, Personal time, Delivery of care, Practice management

Table 5. Factors affecting intention to stay

Characteristic	B	SE	β	t	p^*	Tolerance
(constants)	1.002	0.148		6.773	<0.001	
Overall professional satisfaction	0.208	0.032	0.342	6.446	<0.001	0.551
Co-worker relation	0.140	0.026	0.223	5.343	<0.001	0.882
Schedule for future turnover (month, None above =1)	0.161	0.045	0.155	3.616	<0.001	0.842
Professional time	0.109	0.034	0.147	3.198	0.002	0.731
Income	0.079	0.027	0.142	2.952	0.003	0.665
Number of dental hygienists (4> above =1)	0.119	0.038	0.126	3.142	0.002	0.961
Patient relations	0.078	0.032	0.110	2.420	0.016	0.739
Current work experience (yrs, <2 above =1)	-0.086	0.039	-0.090	-2.193	0.029	0.909

$R=0.770, R^2=0.593, \text{adjusted } R^2=0.581, F=48.176, p<0.001$

*by stepwise multiple regression analysis at $\alpha=0.05$

Excluded variables : Age (yrs), Marriage, Education, Workplace, Career (yrs), Position, Number of dentists, Number of turns (time), Personal time, Delivery of care, Practice management

총괄 및 고안

본 연구의 치과위생사의 직무만족을 분석한 결과 전체 평균은 3.30으로 나타났으며 측정도구는 다르지만 김 등[19]의 연구에서는 3.29점으로 비슷한 결과가 나타났다. 본 연구에서 요인별 직무만족은 소득이 2.87점으로 가장 낮게 나타나 윤 등[20]의 연구에서 보수 2.63점으로 가장 낮게 나타난 것과 일치하였다. 항목별 직무만족은 '나는 환자와의 관계가 만족스럽다' 3.72점으로 가장 높았으며 '나의 소득은 다른 직군들의 소득과 비교했을 때 만족스럽다' 2.72점으로 가장 낮게 나타났으며 김 등[19]의 연구에서는 '현재 내가 받고있는 월급에 만족한다'가 2.68점으로 가장 낮게 나타난 것과 비슷하게 나타났다. 치과위생사의 소득이 다른 직군의 비하여 임금이 낮다고 생각하는 것으로 나타나 치과위생사의 실질적인 업무에 비례한 급여가 책정되지 못하고 있다고 생각하고 있는 것으로 보인다. 치과위생사의 평균 급여인상이 어렵다면 복지나 경력개발을 위한 기회를 제공하여 소득부분에 대한 만족을 높여주는 것이 중요할 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무만족을 분석한 결과 30-39세일 때, 기혼일 때, 석사 이상일 때, 총근무경력이 10년 이상일 때, 현 직장경력이 5년 이상일 때, 수석(책임)치과위생사일 때, 이직예정인 없을 때에 높게 나타났다. 한 등[21]의 연구결과에서는 연령이 높을수록 최종학력이 높을수록, 경력이 많을수록 직무만족이 높다고 하였으며 본 연구결과와 비슷하게 나타났다. 이는 연령이 높아질수록 경력이 많아지게 되며 업무에 대한 숙련도가 높아짐에 따라서 일에 대한 자신감과 능력이 오르기 때문으로 생각된다. 윤 등[22]의 연구에서는 기혼일 때 직무만족이 높은 것으로 나타나 본 연구와 일치하였다. 기혼자의 경우 가정과 일의 양립이 어려울 수는 있으나 결혼을 통한 심리적 안정이 직무의 집중도에 긍정적 영향을 미칠 수도 있다는 점을 고려해보면 치과위생사의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 생각된다.

이직의도는 20-29세일 때 높게 나타났으며 최 등[23]의 연구에 따르면 30세 미만인 30세 이상보다 이직의사가 더 많다고 한 결과와 비슷하였다. 이는 대학 졸업 후 첫 취업을 하는 시기에는 새로운 직장에 대한 적응이 필요하다. 하지만 직장에 적응이 어렵거나 다양한 근무환경과 복지제도 등의 불만으로 이직의도가 높아진 것으로 생각된다

근속의사는 40세 이상, 기혼, 석사 이상, 총 근무경력 10년 이상, 현 직장근무경력 5년 이상, 수석(책임)치과위생사, 치과의사 수 4명 이상일 때, 치과위생사 수 4명 이상일 때, 향후 이직예정시기 예정이 없다에서 높게 나타났다. 최[24]의 연구에서는 31세 이상, 기혼, 총근무경력 10년 이상, 현 근무경력 5년 이상에서 근속성향이 높게 나타나 본 연구결과와 비슷한 결과가 나타났다. 김 등[11]의 연구에서는 연령이 증가할수록 장기근속 확률을 증가시킨다고 하였다. 이는 치과위생사가 치과에 장기간 근무하면서 전문직으로 오랜 시간 근무했기 때문에 업무의 능력이 높고 일에 대한 책임감을 가지고 업무에 임하기 때문이라고 볼 수 있다. 수석(책임)치과위생사는 직무에서 직책에 대한 책임과 자율성을 동시에 갖게 되는데 이는 연차가 많아질수록 자율성을 보장받는 독립적인 일을 하는 경우가 많고 이로 인해 자부심이 높아지고 이로 인해 근속의사 높은 것으로 판단된다. 김과 장[25]의 연구결과에서는 감정노동에 대해서 실제의 감정과는 다른 감정표현을 하는 행위를 의미하는 표면행위와 자신이 느끼는 감정을 경험하거나 표현하는 것을 의미하는 내면행위로 구분하였다. 동료에게 느끼는 감정노동의 표면행위는 3.09점으로, 표면행위의 하위요인 중 감정숨김은 1.98점으로 가장 낮게 나타났다. 박 등[26]의 연구에서 힘이 되는 주변인의 다독임, 안정되고 지지적인 조직이 잔류의도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 본 연구결과와 비교해보면 치과의사나 치과위생사가 많을수록 업무에 대한 스트레스는 증가하겠지만 반면에 업무분담이나 조율 등을 해결해나가는 과정에서 업무의 성취감 등이 상승하여 조직에착도가 높아진 것이 근속의사에 영향을 준 것으로 생각된다. 또한 치과의사나 치과위생사가 많을수록 근

속의사가 높은 것은 같은 직업군으로서의 동료 많을수록 서로에 대한 이해나 공감 형성이 높기 때문이라고 생각된다. 이에 치과의사와 상사와의 관계를 떠나 서로 공감대 형성할 수 있는 대화의 장이나 팀워크 향상될 수 있도록 프로그램들이 있으면 치과의료기관에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다. 김 등[11]의 연구에서는 장기근속에 영향을 주는 요인으로 이직을 한번이라도 경험한 사람이 그렇지 않은 사람에 비해 4년 이상 근속하는 확률이 높다고 하였다. 이직에는 일의 강도나 근무환경 혹은 인간관계 등이 이유가 될 수 있는데 전 직장과 다른 현 직장에 대한 만족 요인이 근속의사에 영향을 미친 것으로 판단된다.

치과위생사의 이직의도에 미치는 영향은 이직예정시기, 소득, 동료관계, 직업적 시간으로 나타났다. 이직 예정시기를 고려하고 있을 때, 소득이 낮을 때, 동료관계가 좋지 않을 때, 직업적 시간이 적을 때 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이와 이[27]의 연구에서는 직무만족 요인 중 업무영역 만족도, 보수·승진영역 만족도, 대인 관계영역 만족도 순으로 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 측정도구는 다르지만 본 연구와 비슷한 연구결과가 나타났다. 특히 동료관계가 이직의도에 영향을 준다는 것은 치과위생사의 대인관계로 인한 스트레스가 가장 크게 영향을 미치는 것으로 생각된다.

치과위생사의 근속의사에 미치는 영향은 전반적 만족, 동료관계, 이직예정시기, 직업적 시간, 소득, 치과위생사 수, 환자관계, 현직장근무경력으로 나타났다. 전반적 만족이 높을 때, 동료관계가 좋을 때, 이직예정시기가 없을 때, 직업적 시간이 많을 때, 소득이 높을 때, 치과위생사 수가 4명 이상일 때, 환자관계가 좋을 때, 현직장근무경력이 2년 이상일 때 근속의사가 높은 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 박과 이[28]의 연구에서는 상사나 동료의 배려행위가 높을 경우, 직무만족이 높은 경우 재직의사가 높다고 하였다. 특히, 치과위생사의 수와 동료관계는 같은 직업군으로서 업무분담 및 업무에 대한 시간적 여유가 영향을 미치는 것으로 생각된다. 치과위생사들이 각자 업무에 투자할 수 있는 시간이 많을수록 업무성고가 높아지며 결과적으로 직업적 만족도로 나타날 것이다. 이는 치과위생사들의 근속의사에 영향을 미칠 것으로 판단된다. 근속의사를 높이기 위해서는 치과의 인력공급 부족만 이야기할 것이 아니라 치과위생사의 직무만족을 높일 수 있도록 적절한 급여 및 근무환경 개선이 필요할 것으로 생각되며 다양한 지원이 필요할 것으로 판단된다.

이직의도와 근속의사에 공통적으로 영향을 준 변수는 일반적 특성에서는 이직예정시기, 직무만족 요인에서는 소득, 동료관계, 직업적 시간으로 나타났다. 요양보호사를 대상으로 한 공과 권[29]의 연구에서도 직무만족이 근속기간에 정의 영향을 미쳤으나 이직의도에는 부의 영향을 미쳤다고 하였다. 신규 치과위생사의 채용에 앞서 기존 치과에 근무하고 있는 치과위생사들이 조직 내에서 긍정적인 인간관계 형성 및 근속에 필요한 다양한 지원이 있다면 이직의도를 낮출 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구에서는 직무만족이 이직의도와 근속의사에 미치는 영향에 대해서 연구하였으며 그 동안 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 대해서는 많은 연구가 있었지만 근속의사에 관련된 연구는 미비하여 차후 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

결론

본 연구는 치과위생사의 직무만족이 이직의도와 근속의사에 미치는 요인을 확인하여 치과위생사의 인력 관리를 위한 기초자료로 활용하고자 273명의 치과위생사를 대상으로 분석하였다.

1. 치과위생사의 직무만족 수준은 3.30 ± 0.50 이었으며 나는 환자와 관계가 만족스럽다는 문항이 3.72 ± 0.73 으로 가장 높았다.

2. 일반적 특성에 따른 직무만족은 연령, 결혼여부, 최종학력, 총 근무경력, 현 직장근무경력, 직위, 향후 이직예정시기에서 유의한 차이가 있었다.

3. 일반적 특성에 따른 이직의도는 연령, 향후 이직예정시기에서 유의한 차이가 있었다.

4. 일반적 특성에 따른 근속의사는 연령, 결혼여부, 최종학력, 총 근무경력, 현 직장근무경력, 치과의사 수, 치과위생사 수, 향후 이직예정시기에서 유의한 차이가 있었다.

5. 이직의도에 미치는 영향 요인은 이직예정시기, 소득, 동료관계, 직업적 시간이었으며 근속의사에 미치는 영향 요인은 전반적 만족, 동료관계, 이직예정시기, 직업적 시간, 소득, 치과위생사 수, 환자관계, 현직장근무경력이었다.

위의 결과를 통해 이직의도와 근속의사 공통적으로 영향을 주는 요인은 이직예정시기, 소득, 동료관계, 직업적 시간으로 나타났다. 이직을 낮추고 근속을 장려하기 위해서는 적절한 급여와 긍정적인 대인관계가 필요할 것으로 판단된다.

Conflict of interest

The authors declared no conflicts of interest.

Authorship

Conceptualization: JH Park, YS Cho; Data collection: JH Park; Formal analysis: JH Park; Writing - original draft: JH Park; Writing - review & editing: JH Park, YS Cho

References

- [1] Dailydental. Policy/insurance [Internet]. [cited 2019 Dec 01]. Korean Dental Association; Available from: <http://www.dailydental.co.kr/news/article.html?no=100950>
- [2] Dttoday. Dental news/Policy [Internet]. [cited 2019 Dec 01]. Dental Today.; Available from: <http://www.dttoday.com/news/articleView.html?idxno=52807>.
- [3] Kim YY, Kim ST. National health insurance staistical yearbook. Wonju: Health Insurance Review & Assessment Service, National Health Insurance Service; 2018: 48,55.
- [4] Yoon MS. Suggestions for settlement stable employment culture of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2017;17(6):463-71. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2017.17.6.463>
- [5] Lim DJ, Kim SH, Shin JS. An analysis on the utilization and employment structure of national licenses in the field of health and medicine. J Policy Develop 2014;14(2):147-67.
- [6] Han JY, Cho JY. The effect of organizational social capital on job stress, job satisfaction and turnover intention : focusing on dental hygienists. Korean Management Consulting Review 2018;18(4):187-95.

- [7] Kang HS, Moon KS, Kang BW, Kim NH, So MH, Song GS, et al. Survey on the working environment of clinical dental hygienists. Korea Dental Hygienists Association, Industry-Academic Cooperation Group of Suwon Women's University; 2018: 56.
- [8] Bae SM, Kim HK. A status of determinant of the intention to turnover for dental hygienists. JKAIS 2012;13(12):5986-92. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.12.5986>
- [9] Park SA, Lee JY. A literature review on measurement tools for dental hygienist turnover intention in Korea. J Korean Soc Dent Hyg 2019;19(1):1-17. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190001>
- [10] Yang JA. Qualitative study on dental hygienist intention to stay in dental clinics[Master's thesis]. Cheonan: Univ. of Namseoul, 2016.
- [11] Kim HJ, Kim YJ, Kim MH. A study of factors related to job satisfaction affecting service year: a dental hygienist in Seoul. J Dent Hyg Sci 2014;14(4):510-5. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2014.14.4.510>
- [12] Han YS, Moon HJ, Cho YS. Reliability and validity of the Korean version of job embeddedness for measurement tool of dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2016;16(1):18-25. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.1.18>
- [13] Im SY, Park JH. A systematic literature review on job satisfaction of dental hygienist. JCIT 2019;9(1):123-35. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.1.123>
- [14] Im SY, Park JH. Validity and reliability of the Korean version of dental hygienist satisfaction survey. JCIT 2019;9(9):219-28. <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.9.219>
- [15] Shugars DA, Hays RD, DiMatteo MR, Cretin S. Development of an instrument to measure job satisfaction among dentists. Medical Care 1991;29(8):728-44.
- [16] Lawer EE. Satisfaction and behavior. New York: McGraw Hill; 1983: 287-301.
- [17] Choi HN, Lim SR, Cho YS. Factors associated with turnover intention of dental hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2010;10(6):973-81.
- [18] Yang JA, Lim SY, Choi YS. Development of scale of long-term employment intention for dental hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2017;17(6):1025-35. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.06.1025>
- [19] Kim NS, Yoon NN, Kim YH, Park JH, Kim HJ, Lee JH. The effect of dental hygienist's work environment on job satisfaction and organizational commitment. J Korean Soc Dent Hyg 2018;18(2):153-64. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2018.18.02.153>
- [20] Yoon NN, Lee JY, Yu BC. The correlations between psychological empowerment, leader-member exchange (LMX) and job satisfaction in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2017;17(3):405-18. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405>
- [21] Han JH, Song KS, Shin SJ. Factors affecting job satisfaction of clinical dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2018;18(6):374-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.6.374>
- [22] Yoon SU, Oh NR, Jeong M. Influence on job satisfaction of emotional labor accordance to working properties and patients type of dental hygienist. Jour. of KoCon.a 2018;18(9):199-208. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2018.18.09.199>
- [23] Choi HJ, Jung JH, Joo GM. Influencing factors on turnover intention in clinical dental hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2018;18(6):1057-66. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180091>
- [24] Choi YY. A study on the environmental pshchological long-service propensity in dental hygienists. J Korean Acad Dental Hygiene 2003;5(1):75-84.
- [25] Kim IY, Jang YJ. Factors affecting the job embeddedness of clinical dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2018;18(6):879-89. <https://doi.org/10.13065/jksdh.20180075>

- [26] Park KO, Kim JK, Kim SY. Qualitative study on clinical nurses' intention to stay in hospital. *Korean J Adult Nurs* 2014;26(6):681-92. <https://doi.org/10.7475/kjan.2014.26.6.681>
- [27] Lee ML, Lee HC. The effect influence of job satisfaction on turnover intention in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2016;16(2):303-11. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2016.16.02.303>
- [28] Park SH, Lee TW. Factors influencing Korean nurses' intention to stay:a systematic review and meta-analysis. *J Korean Acad Nurs Adm* 2018;24(2):139-48. <https://doi.org/10.11111/jkana.2018.24.2.139>
- [29] Gong JW, Kwon HJ. A study of the effects of empowerment(PEI) on the retention and turnover plan among elderly care workers at long-term care facilities. *J Korean Social Welfare Administration* 2018;20(4):213-38.