

The Influence of Job Stress, Job Satisfaction and Organization Communication on Turnover Intention for Dental Hygienists

Han-Hong Kim*

*Assistant Professor, Dept. of Dental Hygiene, Hyejeon College, Hongseong, Korea

[Abstract]

This study was conducted to confirm the relevance of job stress, job satisfaction, organizational communication and turnover intention and to identify the factors that influence turnover intention of dental hygienists. Data were collected from May 2nd to May 17th, 2020, and were conducted for 159 dental hygienists working in dental clinics and clinics. Data were analyzed using IBM SPSS 20.0. As a result of the analysis, there was a positive correlation between turnover intention and job stress, and negative correlation between turnover intention, job satisfaction and organizational communication. After correcting the demographic variables of the subjects, it was found that job stress, job satisfaction, and organizational communication accounted for 35.4% of turnover intention and job stress was found to significantly affect turnover intention. Therefore, it is required to develop and implement a program that helps to reduce job stress that affects job turnover intention.

▶ **Key words** : Dental hygienists, Job satisfaction, Job stress, Organizational communication, Turnover intention

[요 약]

본 연구는 치과위생사의 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션 및 이직의도의 관련성을 확인하고, 이직의도에 영향을 주는 요인이 무엇인지를 파악하기 위해 시도되었다. 자료 수집은 2020년 5월 2일부터 5월 17일까지 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 159명을 대상으로 실시하였으며 자료는 IBM SPSS 20.0을 사용하여 분석하였다. 분석 결과, 이직의도와 직무스트레스는 양의 상관관계를, 이직의도와 직무만족도 및 조직커뮤니케이션은 음의 상관관계를 보였다. 대상자들의 인구사회학적 변수들을 보정한 후 직무스트레스와 직무만족도, 조직커뮤니케이션이 이직의도를 35.4% 설명하는 것으로 나타났으며, 변수들 중에서 이직의도에 유의미하게 영향을 주는 변수는 직무스트레스로 나타났다. 따라서 이직의도에 영향을 주는 직무스트레스 감소에 도움이 되는 프로그램 개발 및 실천이 요구된다.

▶ **주제어** : 치과위생사, 직무만족, 직무스트레스, 조직커뮤니케이션, 이직의도

-
- First Author: Han-Hong Kim, Corresponding Author: Han-Hong Kim
 - *Han-Hong Kim (hhkim@hj.ac.kr), Dept. of Dental Hygiene, Hyejeon College
 - Received: 2021. 05. 06, Revised: 2021. 05. 19, Accepted: 2021. 05. 21.

I. Introduction

최근 의료산업은 의료서비스의 질을 높여 소비자인 기존 고객과 신규 고객을 확보하기 위해 노력하고 있다. 이러한 변화로 구강보건 의료서비스의 질을 결정하는데 많은 부분 기여하는 의료 인력으로 치과위생사의 역할과 비중이 높아지고 있다[1]. 과거에는 단순 보조 인력으로 단편적인 역할을 수행하였다면 현재는 포괄적인 환자 관리의 개념을 바탕으로 업무수행 범위와 역량이 고차원적인 업무를 수행하고 있다[2].

양질의 치과의료 서비스를 제공하기 위해서는 치과의사 1명당 2~3명 정도의 치과위생사가 적당하지만, 건강보험 심사평가원의 의료기관 인력 현황을 보면 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 치과의사의 비는 1.3:1을 나타내고 있다[3]. 이러한 업무 상황은 치과위생사의 업무 과다를 초래한다. 또한 치위생 진료 분야에 따라 감정노동에 차이가 있으며 이는 직무스트레스로 이어진다[4]. 어느 정도의 직무에서 오는 스트레스는 약간의 긴장감을 조성하여 업무에 활력을 제공하고 직무에 대한 만족을 제고시켜 주지만 적정수준을 초과하는 경우에는 직무에 불만족을 초래하여 이직의도, 결근, 낮은 직무성과 등의 역기능을 초래하여 실질적인 이직으로 이행된다[5].

또한 의료기관은 거대화되고 공동의 목표를 가지고 세분화하여 업무를 수행하며 두 명 이상이 모인 위계질서를 가진 집합체인 조직의 특성을 보인다[6]. 조직은 환경이 다변화되면서 업무가 복잡다양하게 처리해야 하는 일이 많아졌고 구성원들 사이에 상호 교류 및 연락이 빈번해지고 있어 조직 내의 커뮤니케이션은 매우 중요하다[7].

치과 병·의원에서 의사소통은 조직 내 의료 인력들 간의 공동의 이해를 위해 도움이 되며, 치료의 성공적인 결과를 얻는데 매우 중요하다. 그리고 환자들과의 의사소통 또한 최상의 진료를 할 수 있게 하는 원동력으로 작용되기 때문에 치과 의료의 질을 높여주는 조직 내 커뮤니케이션은 중요한 역할을 한다[8].

이러한 커뮤니케이션은 문제를 해결하는 긍정적인 기능도 하지만 조직 안에서의 갈등을 초래하기도 한다. 원활하지 못한 커뮤니케이션은 환자의 생명을 위협하기도 하고 구성원 간 또는 부서 간 갈등 및 스트레스를 유발하여 직무에 대한 만족감을 낮추고 이런 갈등이 더 심각해지면 자신의 역할을 거부하거나 이탈을 초래하게 된다[9].

이직의도를 가진 치과위생사로부터는 의료서비스의 생산성을 최대화하기 어렵기 때문에 의료기관에서 이탈하려는 치과위생사의 인력관리가 필요하며 이를 위해

선행되어야 하는 일은 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이다.

선행연구에서 이직의도에 영향을 주는 요인은 연령, 결혼, 학력, 근무기관, 총근무기간, 급여 등 이었고, 직무만족과 조직몰입이 낮을수록 이직의도가 높았으며, 직무스트레스와 감정노동이 높을수록 이직의도가 높다고 보고하였다[10]. 또한 조직커뮤니케이션 만족이 낮을수록 이직의도는 높다고 보고하였다[11]. 이직의도의 주요 예측요인인 직무스트레스는 직장에서의 부하직원, 동료 및 상사 등과의 폭력적이고 의사소통이 원만하지 않은 대인관계에서 높다고 하였다[12].

치위생분야에서 직무만족, 감정노동, 직무스트레스, 이직의도 등 위주의 연구가 대부분이었으며[4][13-14], 조직커뮤니케이션과 관련한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 치과위생사의 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션 및 이직의도의 관련성을 확인하고, 이직의도에 영향을 주는 요인이 무엇인지를 파악하여 효율적인 치과의료기관 인력관리를 위한 기초자료를 마련하고자 한다.

II. Methods

1. Subjects

본 연구는 대전광역시에 위치한 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 연구대상자에게 연구의 목적, 익명성과 비밀보장, 참여의 자율성, 연구목적 외에는 사용하지 않는다는 사항을 설명하고 이에 동의한 치과위생사에게 자기기입식 조사를 실시하였다. 본 연구의 표본 크기는 G*power3.1 프로그램을 이용하여 회귀분석의 중간크기효과 0.15, 통계적 검정력 0.90, 유의수준 0.05, 예측변수 12개로 적용하여 산출하였을 때 157명이었다. 이를 근거로 총 164부의 자료를 수집하여 불성실한 응답 자료 5부를 제외한 159부를 최종 분석에 사용하였다. 자료 수집은 2020년 5월 2일부터 5월 17일까지 실시하였다.

2. Study Methods

2.1 Demographic Characteristics

총 8문항으로 구성하였으며, 성별, 연령, 근무병원형태, 총근무기간, 평균 근무시간, 5일 근무제의 유무, 한달 급여, 이직경험 항목으로 구성하였다.

2.2 Job Stress

직무스트레스 척도는 Jayaratne[15]가 개발하고 김[16]이 수정한 도구를 재구성하여 사용하였다. 총 문항은 32문항으로 직무자율성, 역할모호성, 역할 갈등, 보상 및 승진의 합리성, 업무량 과다, 직무스트레스 수준의 하위척도로 구성하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높다는 것을 의미한다. 본 연구의 Cronbach' $\alpha=0.798$ 로 나타났다.

2.3 Job Satisfaction

직무만족 척도는 단축형 미네소타 직무만족도 (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)[17]를 이용하여 20문항을 측정하였다. 문항의 내용은 남의 간섭 없이 일할 수 있는 기회, 다양한 일들을 할 수 있는 기회, 조직에서 의미있는 사람이 될 수 있는 기회, 다른 사람에게 일을 지시할 수 있는 기회, 자신의 방법으로 일을 해 볼 수 있는 기회, 자신의 능력을 발휘하여 일할 수 있는 기회, 자신의 능력을 향상시킬수 있는 기회, 항상 바쁘게 일할 수 있음, 윗사람의 의사결정 능력에 대한 만족, 양심에 거스르지 않는 일을 할 수 있는 것에 대한 만족, 직장의 안정성, 병원 정책 및 시행에 대한 만족, 동료 간의 관계에 대해 만족, 보수 및 업무 양에 대한 만족, 독자적 판단에 따라 일할 수 있는 자유, 근무조건 및 환경에 대한 만족, 자신의 성과에 대한 인정, 성취감으로 구성되었으며, 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성하였으며, 점수가 낮을수록 직무만족도가 낮다는 것을 의미한다. 본 연구의 Cronbach' $\alpha=0.87$ 로 나타났다.

2.4 Organization Communication

조직커뮤니케이션 척도는 정 등[9]이 사용한 도구를 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 총 문항은 24문항으로 조직전망, 조직통합성, 개인피드백, 상급자와의 커뮤니케이션, 하급자와의 커뮤니케이션, 미디어의 질, 수평적 커뮤니케이션, 조직 풍토에 대한 만족의 하위영역으로 구성하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성하였으며, 점수가 낮을수록 조직커뮤니케이션이 낮다는 것을 의미한다. 본 연구의 Cronbach' $\alpha=0.842$ 로 나타났다.

2.5 Turnover Intention

이직의도 척도는 최 등[18]에 의해 사용된 도구를 이용하였고, 단일요인으로 5문항으로 구성하였다. 각 문항은

Likert 5점 척도로서 '전혀 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 본 연구의 Cronbach' $\alpha=0.861$ 로 나타났다.

3. Analysis

수집된 자료의 통계분석은 IBM SPSS 20.0(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하여 분석하였다. 치과위생사의 일반적 특성은 빈도분석을 이용하여 빈도와 백분율로 분석하였고, 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션, 이직의도의 정도는 기술통계를 사용하여 평균과 표준편차를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션, 이직의도 차이를 확인하기 위해 t-검정, 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다. 치과위생사의 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션, 이직의도 간의 상관관계는 pearson의 상관분석을 실시하였고, 각 변수들이 이직의도에 미치는 영향의 정도를 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

III. Results

1. Demographic Characteristics

Table 1. Demographic Variables (N=159)

| Variables | Sub-Items | N(%) |
|------------------------|------------------|-----------|
| Gender | Male | 2(1.3) |
| | Female | 157(98.7) |
| Age (years) | 21-25 | 75(47.2) |
| | 26-30 | 43(27.0) |
| | 31-35 | 17(10.7) |
| | 36-40 | 12(7.5) |
| | 41=< | 12(7.5) |
| Type of Hospital | Dental Clinic | 141(88.7) |
| | Dental Hospital | 18(11.4) |
| Total Working Period | <1 year | 31(19.5) |
| | 1 year-5 years< | 60(37.7) |
| | 5 years-10years< | 30(18.9) |
| | 10 years=< | 38(23.9) |
| Working Hours | <7 hours | 7(4.4) |
| | 7 hours-8 hours< | 51(32.1) |
| | 8 hours-10hours< | 96(60.4) |
| A Five-day Week | Yes | 133(83.6) |
| | No | 26(16.4) |
| Salary (won/month) | <2,000,000 | 61(38.4) |
| | 2,000,000 | 88(55.3) |
| | 3,000,000< | 10(6.3) |
| | 3,000,000=< | 10(6.3) |
| Experience of Turnover | Yes | 92(57.9) |
| | No | 67(42.1) |

본 연구의 대상자 총 159명의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 성별은 여자 157명(98.7%)로 대부분이 여자였다. 나이는 21세-25세가 75명(47.2%)로 가장 많았으며, 26세-30세 43명(27.0%), 31세-35세 17명(10.7%), 36세-40세와 41세 이상이 각각 12명(7.5%) 순으로 나타났다. 근무장소는 치과병원 141명(88.7%)로 대부분이었다. 총근무기간은 1년 이상 5년 미만이 60명(37.7%)로 가장 많았고, 10년 이상이 38명(23.9%)로 두 번째로 많았다. 하루 근무시간은 8시간 이상 10시간 미만이 96명(60.4%)로 가장 많았으며, 주 5일 근무제가 있는 경우는 133명(83.6%)로 대부분이었다. 월 급여는 200만원 이상 300만원 미만이 88명(55.3%), 200만원 미만이 61명(38.4%) 순으로 나타났다. 이직경험이 있는 경우가 92명(57.9%)로 없는 경우 67명(42.1%)보다 많았다.

2. The Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Communication and Turnover Intention by Demographic Characteristics

Table 2에서 보는 것과 같이 직무스트레스는 총근무기간이 짧을수록 높았다. 총근무기간이 1년 미만인 경우 3.09, 10년 이상인 경우 2.65였다. 직무만족도는 치과병원에서 근무하는 경우가 3.50으로 치과의원에서 근무하는 경우 3.22 보다 높게 나타났다. 조직커뮤니케이션은 총근무기간에 따라 유의하게 달랐다. 총근무기간으로 보면 5년 이상 10년 미만의 경우에 3.66으로 조직커뮤니케이션이 높았고, 1년 이상 5년 미만인 경우에 3.20으로 낮았다. 이직의도는 총근무기간과 월급에 따라 다르게 나타났는데, 총근무기간이 1년 미만인 경우가 3.24로 가장 높게 나타났고, 10년 이상인 경우가 2.62로 가장 낮았다. 월급여는

Table 2. The job stress, job satisfaction, organizational communication and turnover intention by demographic Variables

| Variables | Sub-Items | Job Stress | Job Satisfaction | Organizational Communication | Turnover Intention |
|------------------------|------------------------|------------|------------------|------------------------------|--------------------|
| Total | | 2.95±.51 | 3.25±.51 | 3.36±.62 | 3.10±.73 |
| Gender | Male | 2.87±.17 | 3.07±.30 | 3.55±.62 | 2.92±.50 |
| | Female | 2.96±.51 | 3.26±.51 | 3.36±.62 | 3.10±.73 |
| | p | 0.810 | 0.601 | 0.665 | 0.732 |
| Age (years) | 21-25 | 2.99±.48 | 3.26±.48 | 3.32±.60 | 3.11±.73 |
| | 26-30 | 2.96±.53 | 3.19±.55 | 3.23±.57 | 3.26±.76 |
| | 31-35 | 2.78±.50 | 3.31±.56 | 3.67±.54 | 2.90±.59 |
| | 36-40 | 3.03±.49 | 3.39±.45 | 3.53±.84 | 3.09±.84 |
| | 41=< | 2.87±.62 | 3.22±.55 | 3.46±.69 | 2.71±.60 |
| | p | 0.551 | 0.787 | 0.094 | 0.158 |
| Type of Working Place | Dental Clinic | 2.94±.52 | 3.22±.50 | 3.34±.64 | 3.10±.74 |
| | Dental Hospital | 3.05±.34 | 3.50±.49 | 3.49±.36 | 3.03±.68 |
| | p | 0.442 | 0.034* | 0.179 | 0.713 |
| Total Working Period | <1year | 3.09±.50 | 3.22±.44 | 3.30±.55 | 3.24±.74 |
| | 1year-5years< | 3.03±.51 | 3.23±.54 | 3.20±.64 | 3.21±.66 |
| | 5years-10years< | 2.67±.40 | 3.24±.54 | 3.66±.60 | 2.88±.67 |
| | 10years=< | 2.65±.39 | 3.40±.58 | 3.63±.62 | 2.62±.74 |
| | p | 0.007** | 0.556 | 0.009** | 0.005** |
| Working Hours | <7hours | 2.88±.73 | 3.61±.67 | 3.33±.72 | 2.77±.81 |
| | 7hours- 8hours< | 2.96±.52 | 3.26±.43 | 3.29±.67 | 3.14±.79 |
| | 8hours-10hours< | 2.93±.04 | 3.24±.54 | 3.42±.59 | 3.07±.69 |
| | 10hours=< | 3.47±.48 | 2.88±.29 | 3.06±.65 | 3.60±.77 |
| | p | 0.140 | 0.115 | 0.457 | 0.269 |
| A Five-day Week | Yes | 2.94±.49 | 3.27±.53 | 3.38±.62 | 3.08±.71 |
| | No | 3.03±.57 | 3.17±.43 | 3.28±.650 | 3.17±.86 |
| | p | 0.416 | 0.348 | 0.489 | 0.573 |
| Salary (won/month) | <2,000,000 | 3.08±.47 | 3.28±.46 | 3.35±.62 | 3.14±.77 |
| | 2,000,000 - 3,000,000< | 2.90±.52 | 3.24±.53 | 3.36±.62 | 3.13±.68 |
| | 3,000,000=< | 2.71±.45 | 3.21±.65 | 3.47±.69 | 2.52±.77 |
| | p | 0.337 | 0.835 | 0.833 | 0.031* |
| Experience of Turnover | Yes | 2.91±.51 | 3.20±.51 | 3.29±.63 | 3.07±.71 |
| | No | 3.10±.50 | 3.33±.51 | 3.46±.59 | 3.13±.76 |
| | p | 0.241 | 0.116 | 0.088 | 0.617 |

*(p<0.05), **(p<0.01)

Table 3. Correlation of job stress, job satisfaction, organizational communication and turnover intention

| Variables | Job Stress | Job Satisfaction | Organizational Communication | Turnover Intention |
|------------------------------|------------|------------------|------------------------------|--------------------|
| Job Stress | 1 | | | |
| Job Satisfaction | -0.381** | 1 | | |
| Organizational Communication | -0.535** | 0.512** | 1 | |
| Turnover Intention | 0.587** | -0.293** | -0.432** | 1 |

**(p<math><0.01</math>)

200만원 미만인 경우 3.14로 이직의도가 높았고, 300만원 이상인 경우 2.52로 이직의도가 낮게 나타났다.

3. Correlation of Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Communication and Turnover Intention

직무스트레스와 직무만족도, 조직커뮤니케이션, 이직의도 간의 상관관계는 Table 3과 같이 통계적으로 유의하게 나타났다. 직무스트레스는 직무만족도(-0.381)와 조직커뮤니케이션(-0.535)은 음의 상관관계를 보였고, 이직의도와는 양의 상관관계(0.587)를 나타냈다. 직무만족도는 조직커뮤니케이션과 양의상관관계(0.512)를, 이직의도와 음의 상관관계(-0.293)를 나타냈다. 조직커뮤니케이션은 이직의도와 음의 상관관계(-0.432)를 나타냈다.

4. Impact Factors on Turnover Intention

연구대상자의 이직의도에 미치는 영향요인을 선형회귀 분석을 통해 분석한 결과는 Table 4와 같았다. 대상자들의 인구사회학적 변수들을 보정한 후 연구 분석 모델의 adjusted R²=0.354로, 직무스트레스와 직무만족도, 조직커뮤니케이션이 이직의도를 35.4% 설명하는 것으로 나타났다. 이 변수들 중에서 이직의도에 유의미하게 영향을 주는 변수는 직무스트레스로, 직무스트레스가 1점 많아질 때 0.701씩 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다.

Table 4. Impact Factors on Turnover Intention

| Variables | B | SE | β | p |
|--------------------------------|--------|-------|---------|---------|
| Job Stress | 0.701 | 0.112 | 0.493 | 0.007** |
| Job Satisfaction | -0.032 | 0.100 | -0.024 | 0.765 |
| Organizational Communication | -0.195 | 0.096 | -0.168 | 0.051 |
| adjusted R ² =0.354 | | | | |

IV. Conclusions

본 연구는 임상에 근무하는 치과위생사의 이직의도에 영향을 주는 요인을 확인하여 치과의료기관의 인력관리를 위한 기초자료로 활용하고자 시행하였다.

연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션 및 이직의도를 분석한 결과이다. 직무스트레스는 총근무기간이 짧을수록 높았다. 이와 유 [19]의 연구에서 연령이 적고, 경력이 짧은 경우 높게 나타났다. 김 등[20]의 연구에서는 총근무기간이 길수록 높다고 보고하였다. 저연차 치과위생사는 졸업 전 실무에 대한 높은 기대와 취업 후 현실과의 차이에서 갈등을 겪게 되고, 업무에 요구되는 직무 지식과 기술, 야간 업무, 책임의 한계 증가, 대인관계 등 다양한 문제에 직면하게 되어 숙련성 부족으로 직무스트레스가 높아지고[21], 고연차의 치과위생사는 확장된 업무, 부적절한 보상 및 급여 등으로 스트레스에 대한 부담이 높아진다고 보고하였다[20]. 경력에 따른 스트레스의 원인에 차이는 있지만 경력의 특성에 맞게 의료기관에 대한 몰입을 강화할 수 있는 교육프로그램이 필요하다고 판단된다.

직무만족은 치과의원보다 치과병원에서 근무하는 경우에 높게 나타났다. 이는 지[22]의 연구와 일치하였으며, 치과병원은 치과의원보다 분야가 세분화되고 확장되어 있어 조직 내 사명감과 전문직업인으로서의 자긍심이 반영되어 본 연구에서 높게 나타났다고 생각된다. 박과 조[13], 한 등[23], 윤과 오[24]의 연구에서는 의료기관 종별에 따른 차이는 나타나지 않았으며 연령, 경력이 높을수록 직무만족이 높다고 보고하여 본 연구와는 다른 결과를 보였다. 근무경력이 많을수록 환자 상담, 병원관리 및 행정의 업무를 담당하며 업무에 대한 성취감과 조직발전에 대한 기여를 경험하게 되어 직무만족이 높게 나타났다고 판단된다.

조직커뮤니케이션은 총근무기간이 길수록 높았고, 치과위생사를 대상으로 한 박 등[11]의 연구나 간호사를 대상으로 한 정 등[9]의 연구에서도 연령이 증가할수록, 근속연수가 길수록, 급여가 많을수록 높아진다고 보고하고 있어 본 연구와 유사함을 보여주고 있다. 연령이 증가함에 따라

총근무기간이 증가하게 되고 임상 경력이 많아지면 치과 의료 인력간의 원활한 조직커뮤니케이션에 대한 비법과 경험이 쌓여 이러한 결과가 나왔다고 생각된다. 병원의 대형화로 관료주의적이고 경직화되고 의료기관 내 인력이 많아지는 환경속에서 조직커뮤니케이션이 바람직한 방향으로 이루어질 수 있도록 학교의 교육과정에서도 단계적이고 교과목 간의 연계성을 갖고 이론과 실습 학습에서 교육이 이루어지고 임상에서는 보수교육을 통하여 반복적인 교육이 이루어지고 커뮤니케이션 능력 교육프로그램이 개발되어 의료기관 내에서 활용되어야 한다고 사료된다.

이직의도는 총근무기간이 짧을수록, 급여가 낮을수록 높았다. 박과 이[10]의 연구에서는 연령과 급여가 한과 조[25]의 연구에서는 연령이 적을수록, 경력이 짧을수록, 월급이 적을수록, 직위가 낮을수록 이직의도가 높다고 보고하여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 대학을 졸업한 후 첫 직장에 대한 적응이 어렵거나 과도한 업무량에 비해 근무환경과 복지 및 급여 등의 불만으로 이직의도가 높아진다고 생각된다. 중소기업의 재직 중인 우수인력의 장기 재직을 위한 목적으로 추진 중인 내일채움공제 사업 등도 활성화되어 이직률이 낮아지고 있지만, 근본적인 근무 기관의 적절한 급여와 근무환경 개선을 위한 다양한 지원이 더 필요할 것으로 생각된다.

직무스트레스와 직무만족도, 조직커뮤니케이션, 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과 이직의도와 직무스트레스는 양의 상관관계를, 이직의도와 직무만족도 및 조직커뮤니케이션은 음의 상관관계를 보였다. 한과 조[25]의 연구에서 이직의도는 직무스트레스 및 피로 증상과 양의 상관관계를 보였으며 직무만족과는 음의 상관관계를 보였다고 보고하였다. 박 등[11]의 연구에서는 이직의도가 직무만족, 조직몰입 및 조직커뮤니케이션과 음의 상관관계를 대인관계 스트레스는 양의 상관관계의 결과를 보고하였다. 또한 신규간호사를 대상으로 한 최[21]는 조직 사회화 교육 프로그램 중재를 통해 직무만족도와 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추었다고 보고하였다. 따라서 이직의도는 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션과 유의한 관련성이 있음을 확인할 수 있었고, 조직의 규범과 가치를 수용하며 직업 정체성을 형성하여 조직의 일원으로 변화되어 가는 조직사회화 프로그램을 개발 및 적용하여 이직의도를 낮출 수 있도록 지속적인 연구가 이루어질 필요가 있다고 판단된다.

연구대상자의 이직의도에 미치는 영향요인을 선형회귀 분석을 통해 분석한 결과는 대상자들의 인구사회학적 변수들을 보정한 후 직무스트레스와 직무만족도, 조직커뮤니-

케이션이 이직의도를 35.4% 설명하는 것으로 나타났으며, 변수들 중에서 이직의도에 유의미하게 영향을 주는 변수는 직무스트레스로 나타났다. 천[26]은 이직의도 예측요인으로 직무스트레스가 높을수록, 직업존중감과 사회적 지지가 낮을수록 영향을 미친다고 보고하였고, 한과 조[25]는 직무스트레스는 직무만족이나 피로 증상보다 이직의도에 더 많은 영향을 보이며 직무스트레스와 피로 증상이 높고 직무만족도가 낮을수록 이직의도를 높이는 효과가 있는 것으로 보고하였다. 따라서 직무스트레스에 의해 더 큰 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 이직의도를 높이는 주요 요인은 직무스트레스로 나타났지만, 치과위생사를 대상으로 연구한 박 등[11]은 직무만족이, 신규간호사를 대상으로 한 최[21]는 조직몰입과 직무만족이 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였다. 인적자본기업패널 자료를 사용하여 연구한 배와 최[27]의 연구에서는 교육훈련내용의 직무연관성이 높을수록 이직의도가 낮아지고 직무만족이 매개 역할을 함으로써 더 낮출 수 있다고 하였으나 직무만족이 이직의도를 낮추는데 큰 기여를 한다고 보긴 어렵다고 하였다. 또한 조직커뮤니케이션이 원활하게 일어날수록 이직의도는 낮아지는데 직무만족도가 높을 경우 이직의도는 더 낮아진다고 보고하였다. 따라서 치과위생사에게 이직의도를 낮출 수 있는 다양한 변수를 활용한 연구가 이루어지고, 효율적인 구강보건인적자원관리를 위해 조직적인 측면에서 대비할 필요가 있다고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 일부 지역에 근무하는 치과위생사를 편의 추출하여 일반화에 한계가 있으며 횡단적 연구를 시행하여 조사 시점에서의 변수 간의 관계를 나타내므로 확대 해석에 한계가 있다. 향후에는 표본 대상을 전국으로 확대하고 강화된 연구윤리에 맞추어 연구가 진행되어야 할 것이다. 그러나 직무스트레스, 직무만족, 조직커뮤니케이션 및 이직의도까지 확대하여 분석하였는데 의의가 있다고 본다.

추후 연구에서는 이직의도에 영향을 주는 관련 요인들에 대한 양적 및 질적 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이며, 치과의료기관의 구강보건인적자원관리를 위한 프로그램 개발 및 실천이 필요하다고 사료된다.

REFERENCES

- [1] J. Y. Kwon, S. Y. Lee, "Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists," Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 16, No. 4,

- pp. 302-309, July 2016. DOI : <http://dx.doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>
- [2] J. H. Han, S. J. Hwang, S. J. Jeong, E. S. An, S. M. Kim, and B. R. Kim, "Analysis of factors related to the job of dental hygienists," Korean Dental Hygienists Association, pp. 1-124, 2020.
- [3] Y. Y. Kim, S. T. Kim, "2018 National health insurance statistical yearbook," Health Insurance Review & Assessment Service, National Health Insurance Service, pp. 55, 2019.
- [4] S. Y. Bae, J. Y. Kim, "The effect of emotional labor on Job satisfaction and turnover intention of dental hygienists," Journal of The Korean Society of Integrative Medicine, Vol. 8, No. 4, pp. 93-106, Oct. 2020. DOI : <https://doi.org/10.15268/ksim.2020.8.4.093>.
- [5] K. J. Ko, S. K. Lee, "Influence of resilience and job embeddedness on turnover intention in general hospital nurses," Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 25, No. 4, pp. 362-372, Sep. 2019. DOI : <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.4.362>
- [6] K. J. Lee, "Communication problems and solutions at the health care facilities," Health Communication, Vol. 1, No. 1, pp. 33-45, Nov. 2006.
- [7] J. M. Son, "The impact of public officials' organizational communication on job attitude: A focus on mediating effects of positive psychological capital," Korean Journal of Public Administration, Vol. 57, No. 4, pp. 349-382, Dec. 2019. DOI : <http://dx.doi.org/10.24145/KJPA.57.4.12>
- [8] J. O. Kang, J. H. Kim, J. M. Hwang, H. J. Kwon, J. M. Seong, S. K. Lee, C. H. Kim, H. Y. Kim, Y. S. Cho, and Y. D. Park, "Recognition about communication of dental personnels in dental clinics and hospitals in the capital," Journal of Korean Academy of Oral Health, Vol. 34, No. 3, pp. 318-326, Sep. 2010.
- [9] K. H. Jung, D. Y. Park, and S. Y. Lee, "A study of relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict among nurses," The Korean Journal of Health Service Management, Vol. 6, No. 4, pp. 165-176, Dec. 2012. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2012.6.4.165>
- [10] S. A. Park, J. Y. Lee, "A literature review on measurement tools for dental hygienist turnover intention in Korea," Journal of Korean Society of Dental Hygiene, Vol. 19, No. 1, pp. 1-17, Jan. 2019. DOI : <https://doi.org/10.13065/jksdh.20190001>
- [11] Y. N. Park, Y. K. Choi, D. Y. Ryu, "Influence of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: Focused on the mediated effects of interpersonal stress," Journal of Korean Society of Dental Hygiene Vol. 15, No. 5, pp. 797-804, Oct. 2015. DOI : <http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.797>
- [12] H. J. Kang, J. Y. Shin, E. H. Lee, "Relationship of workplace violence to turnover intention in hospital nurses: Resilience as a mediator," Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 50, No. 5, pp. 728-736, Oct. 2020. <https://doi.org/10.4040/jkan.20147>
- [13] J. H. Park, Y. S. Cho, "Effect of job satisfaction on turnover intention and intention to stay in dental hygienists," Journal of Korean Society of Dental Hygiene, Vol. 20, No. 1, pp. 95-106, Feb. 2020. DOI : <https://doi.org/10.13065/jksdh.20200010>.
- [14] J. H. Sung, G. B. Choi, "Factors influencing job satisfaction of clinical dental hygienists," Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 11, No. 2, pp. 146-152, Feb. 2021. DOI : <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2021.11.02.146>.
- [15] S. Jayaratne, and W. A. Chess, "Job satisfaction and turnover among social work administrators : A national survey," Administration in social Work, Vol. 7, No. 2, pp. 11-22, Oct. 1983. DOI: https://doi.org/10.1300/J147v07n02_02
- [16] C. Y. Kim, K. S. So, "The effect of social welfare workers' job stress on organizational commitment," Korea Journal of Local Government & Administration Studies, Vol. 27, No. 3, pp. 415-438, Sep. 2013. DOI:10.18398/KJLGAS.2013.27.3.415
- [17] D. J. Weiss, R. V. Dawis, G. W. England, and L. H. Lofquist, "Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire. Minneapolis," University of Minnesota, 1967.
- [18] H. N. Choi, S. R. Lim, Y. S. Cho, "Factors associated with turnover intention of dental hygienist," Journal of Korean Society of Dental Hygiene, Vol. 10, No. 6, pp. 973-981, Dec. 2010.
- [19] S. Y. Lee, B. C. Yu, "Relationship between occupational stress and work-related factors in dental hygienists," Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 11, No. 6, pp. 553-562 Dec. 2011.
- [20] J. H. Kim, N. R. Oh, and M. A. Jeong, "A factor analysis on job stress level in dental hygienists," Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 13, No. 3, pp. 1220-1228, Mar. 2012. DOI : <https://doi.org/10.5762/KAIS.2012.13.3.1220>
- [21] G. H. Cho, "The effects of the organizational socialization education program on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention of new nurses," The Korean Journal of Health Service Management, Vol. 8, No. 3, pp. 89-102, Sep. 2014. DOI : <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.3.08>
- [22] M. G. Ji, "Analysis of the correlation of job satisfaction, professionalism and turnover intention - Focusing on dental hygienist," Journal of Korea Entertainment Industry Association, Vol. 9, No. 4, pp. 343-350, Dec. 2015. DOI : 10.21184/jkeia.2015.12.9.4.343
- [23] J. H. Han, K. S. Song, and S. J. Shin, "Factors affecting job satisfaction of clinical dental hygienists," Journal of Dental Hygiene Science, Vol. 18, No. 6, pp. 374-379, Dec. 2018. DOI : <https://doi.org/10.17135/jdhs.2018.18.6.374>
- [24] S. U. Yoon, N. R. Oh, "Dental hygienist's stress resilience, anger expression, job satisfaction convergence effect on quality of life,"

Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 11, No. 1, pp. 208-215, Jan. 2021. DOI : <https://doi.org/10.22156/CS4SM B.2021.11.01.208>

- [25] S. Y. Han, Y. C. Cho, "Covariance structure analysis on the impact of job stress, fatigue symptoms and job satisfaction on turnover intention among dental hygienists," Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 17, No. 7, pp. 629-640, July 2016. DOI : <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.7.629>
- [26] H. W. Cheon, "Predictive factors of turnover intention among dental hygienists," Health & Welfare, Vol. 22, No. 3, pp. 95-113, Sep. 2020. DOI : <https://doi.org/10.23948/kshw.2020.09.22.3.95>
- [27] S. H. Bae, S. J. Choi, "The effect of job relatedness of content in learning, job stress and organization communication on turnover intention and mediating effect of job satisfaction," The Journal of Vocational Education Research, Vol. 35, No. 6, pp. 1-19, Dec. 2016.

Authors



Han-Hong Kim received the M.S. and Ph.D. degrees in Public Health from Chungnam National University, Korea, in 2009 and 2013, respectively. Dr. Kim joined the faculty of the Department of Dental Hygiene

at Hyejeon College, Hongseong, Korea, in 2019. She is currently a Professor in the Department of Dental Hygiene at Hyejeon College. She is interested in clinical dental hygiene, oral health education and public health promotion.