

치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직 몰입 및 이직의사에 미치는 영향

김은숙, 유승흠*, 손태용**†, 박은철***†

인하대병원 치과, 연세의대 예방의학교실*, 연세대 보건정책 및 관리연구소***,
유한대 보건의료행정과**

<Abstract>

Impact of Servant Leadership Perception on Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Dental Hygienists

Eun Sook Kim, Seung Hum Yu*, Tae Yong Sohn**, Eun-Cheol Park***

Dept. of Dental, Inha University Hospital,

Dept. of Preventive Medicine, Yonsei University College of Medicine,*

*Institute of Health Services Research, Yonsei University***,*

*Dept. of Health Services Administration, Yuhan University***

The purpose of this study is to examine impacts of servant leadership perception of dental hygienists on organizational commitment, job satisfaction and turnover intention as strong predictors of turnover rate.

These data were collected from the structured questionnaire survey, from April 1 through April 30, 2011, to 383 people among those in the field of dental hygiene affairs, working for nine dental hospitals or twenty-four dental clinic under two dental university hospital in capital area. The principal findings of this research are as below;

* 투고일자 : 2011년 7월 5일, 수정일자 : 2011년 10월 8일 게재확정일자 : 2011년 11월 14일

† 공동 교신저자: 박은철, 연세의대 예방의학교실, 전화 : 02-2228-1862, E-mail : ecpark@yuhs.ac

손태용, 유한대 보건의료행정과, 전화 : 02-2610-0842, E-mail : sohnty@yuhan.ac.kr

First, servant leadership perception had a significantly positive influence on job satisfaction and organizational commitment. Also servant leadership perception of dental hygienists had a significantly negative influence on turnover intention.

Second, job satisfaction and organizational commitment of dental hygienists has a negative influence on turnover intention. Third, servant leadership perception of dental hygienists were revealed as a meaningful effects ones on job satisfaction and organizational commitment, but they didn't have meaningful effect on turnover intention. However, we can understand that servant leadership perception have indirect effect on turnover intention via job satisfaction and organizational commitment.

This result indicates that the managers of dental hospital and clinic should perceive that the consistent management effort to improve servant leadership can increase job satisfaction, and finally will increase the organizational commitment that means the loyalty to organization.

In short, hospital operators and managers should examine each manager's qualification, type and style of leadership in the hospital organization, and they must develop lasting programs for effective education and training for developing characteristics of leadership are in needed to have managers with appropriate managerial mind to respective post and status.

Key words : Servant leadership, Job satisfaction, Organizational commitment, Turnover, Dental hygienist.

I. 서 론

1. 연구의 배경

병원의 경영활동은 경영관리자의 목적이나 목표를 잘못 이해하고 그들의 리더십이나 영향력이 결여되어 있다면 구성원들을 동기부여 시키지 못하고 그들 구성원들의 노력이나 제 활동을 조정하고 통제할 수 없어서 궁극적으로는 병원조직의 성과와 구성원의 만족을 달성하지 못하게 될 것이다(강성문, 2010). 특히 병원조직의 특성상 인적자원의 수월성이 경쟁력의 핵심적인 원천이기 때문에 인적자원의 직무만족과 조직몰입을

김은숙 외 : 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향

향상시키기 위한 합리적인 리더십의 정립은 매우 중요한 과제가 되고 있다.

병원은 높은 전문성을 가지고 업무를 수행하는 사람들이 대다수를 차지하고 있으며, 대부분의 부서는 질적인 의료서비스를 제공하고 병원전체의 목표달성을 위해 매우 중요한 부서들로 구성되어있다(유승흠, 1984). 더욱 구체적으로 살펴보면 그 부서에 근무하는 직원들은 모두 고객을 접하는 접점직원으로서 병원의 의료뿐만 아니라 서비스의 질을 좌우하는 중요한 역할을 맡게 되며, 이들의 헌신적 노력과 태도는 직무만족도와 조직몰입도에 긍정적 영향을 미치게 된다(유승흠 등, 1997). 이러한 긍정적인 영향은 치과에서도 마찬가지이다.

국내 치과계에서는 1년에 4,000여명이 넘는 치과위생사가 배출되고 있다. 그러나 이들은 직장의 안정성, 신분보장 등의 이유로 이직(장현숙 등, 2003)을 고려하고 있으며, 실제로 과반수 이상이 이직한 경험이 있는 것으로 연구된 바 있다(정상화 등, 2005; 안용순 등, 2006). 이러한 높은 이직률의 원인은 현 직장보다 만족할만한 직장대안이 많고, 상대적으로 취업하기가 용이한 경우에 쉽게 이직을 생각하거나 이직을 한다는 것이다(유승흠 등, 1997; 김기영, 2010; Mobley et al., 1979; Smith et al., 1983).

실제로 현 치과계에서와 같이 이직할만한 직장대안이 상대적으로 많고, 취업하기가 용이한 경우 이들의 이직률을 낮추기 위하여 근무여건, 임금수준 등 직무만족과 현 직장에 몰입하게 하기 위한 조직몰입에 관한 연구(정성화 등, 2005; 윤미숙 등, 2006)가 활발히 진행되고 있으며, 이러한 연구는 인적관리 측면에서 매우 중요하다.

전문화 추세로 되어가는 치과진료기관에서 치과위생사가 예전에는 구강보건교육과 구강병 예방 및 치과진료보조업무를 담당하는 조작자의 기술과 능력을 발휘해 왔다면 최근에는 그와 더불어 치과진료기관의 전반적인 인적, 물적 자원의 관리와 경영 등 조직 관리와 동반자, 협력자로서의 역할을 요구받고 있다(손한경, 2010). 이처럼 치과진료기관의 경영 전반에 걸친 협력자의 역할을 담당하는 책임치과위생사의 적절한 리더 역할 수행이 실무를 담당하는 구성원의 직무에 대한 만족과 조직몰입에 직접적인 영향을 미치고 있는지가 중요시 대두되고 있다.

서번트 리더십은 조력자로서의 리더십을 발휘하는 것으로 기존의 리더십과는 차이가 있는 것으로(윤창원, 2009), 기존의 리더십이 구성원을 이끄는 역할이었다면 서번트 리더십은 구성원의 일체화와 공감대 형성, 리더의 봉사를 통하여 목표를 달성하는 것이라고 하였다.

이 연구는 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족과 조직몰입 및 이직의사에 영향을 미치는 결정요인의 하나로 파악하고, 병원 조직관점에서 리더십의 영향에 대해 실증연구를 하고자 하였다. 이러한 연구는 오늘날과 같은 환경 하에서는 리더의

리더십 발휘가 더욱 중요시 된다는 관점에 입각하고 있으며, 서번트 리더십 지각수준에 따라서 치과위생사들의 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 체계적인 그리고 유의한 차이가 있는지를 실증분석을 통해 구명해 보고자 함에 있다.

2. 연구의 목적

이 연구는 치과위생사들을 대상으로 서번트 리더십에 대한 지각수준을 파악하고, 실제로 그 지각수준이 직무태도 변수인 직무에 대해 만족하게 하는지 그리고 직장에 몰입하게 하는지 관계를 분석하고, 더불어 이러한 서번트 리더십에 대한 지각수준, 직무만족과 조직몰입의 정도가 이직의사에 영향을 미치는지 검증해봄으로써 치과 병의원에서 근무하고 있는 치과위생사들에 대한 또 다른 관리방안을 제시하는데 그 목적이 있다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 인구학적 및 직장관련 특성에 따른 서번트 리더십 지각수준, 직무만족과 조직몰입, 이직의사를 파악한다.

둘째, 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준, 직무만족과 조직몰입, 이직의사간의 관련성을 분석한다.

셋째, 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준과 이직의사간의 관계에서 직무만족과 조직몰입과 같은 직무태도의 매개효과를 검증한다.

II. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집방법

이 연구의 대상자는 서울, 경기도, 인천에 소재하는 치과에 근무하는 치과위생사 500명을 대상으로 하였다. 연구대상자 선별기준은 첫째, 최근 해당병원에서 3개월 이상 근무한 치과위생사, 둘째, 주 40시간 이상 근무하고 있는 치과위생사, 셋째, 외래에서 고객접점을 제공하는 업무를 수행하는 치과위생사, 넷째, 연구 목적을 이해하고 자발적으로 참여하기로 동의한 자로 하였다.

자료수집방법은 구조화된 설문지를 이용하였으며, 설문조사는 2011년 4월 1일부터 30일까지 서울을 포함한 수도권 소재하고 있는 치과의원 23개, 치과병원 2개, 종합병원 8개, 치과대학병원 2개병원에 연구자가 직접 방문하여 책임치과위생사의 도움을 얻어 대상자에게 연구 목적을 설명한 후 동의를 얻어 설문지를 배부하였으며 설문지는 자기보고식으로 작성하여 개별적으로 편지 봉투에 넣고 밀봉하여 수거하였다.

김은숙 외 : 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향

총 500부의 설문지를 배포 및 실시한 결과 설문지는 78.2%를 회수하였으며, 그중 응답자가 고의로 응답표시를 누락하였거나 무성의한 응답으로 판단되는 8부를 제외하고 최종적으로 383부를 분석에 이용하였다.

2. 연구모형 및 가설설정

이 연구를 위하여 구조화된 설문지를 이용하며, 치과위생사의 인구사회학적 특성, 서번트 리더십, 직무만족과 조직몰입, 이직의사 등으로 설문도구를 구성하였다.

이 연구의 실증연구모형은 선행연구의 고찰을 통해 Lutz(1981)의 모형을 재구성하여 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준(칭지기 정신, 성장지원, 비전제시, 공동체형성, 팀워크)과 직무태도(직무만족, 조직몰입) 및 이직의사간의 인과관계를 규명하고, 직무태도(직무만족, 조직몰입)은 서번트 리더십 지각수준과 이직의사간의 관계에서 어떠한 작용을 하는지를 검증하기 위해 <그림 1>과 같이 설정하였다.

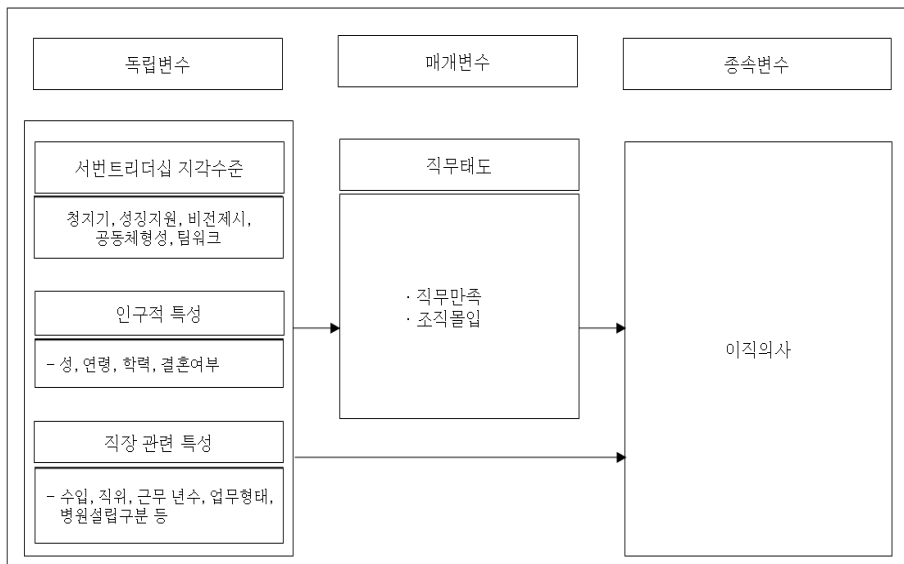


그림 1. 연구의 모형

본 연구의 구체적인 가설은 다음과 같다.

가설 1. 연구대상자의 인구학적, 직장관련 특성에 따라 서번트 리더십 지각수준과 직무태도(직무만족, 조직몰입) 및 이직의사는 차이가 있다.

가설 2. 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준은 직무태도(직무만족, 조직몰입)에 영향을 미친다.

가설 3. 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준과 이직의사에 영향을 미친다.

가설 4. 연구대상자의 직무만족과 조직몰입은 이직의사에 영향을 미친다.

가설 5. 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준은 직무태도(직무만족과 조직몰입)를 매개로 하여 이직의사에 영향을 미친다.

3. 변수의 설정 및 조작적 정의

가. 인구학적 특성 및 직장관련 특성

치과 병원·의원에 근무하는 내원하는 치과위생사의 인구학적 특성은 5문항(연령, 성, 결혼, 최종학력, 육아부담여부), 직장관련특성은 7문항(월평균수입, 직위, 현 병원근무경력, 치과위생사 총근무한 경력, 병원설립구분, 주된 업무, 야간 및 주말진료)으로 구성하였다.

나. 서번트 리더십

서번트 리더십은 이영희(2008)와 손명희(2011)가 수정, 보완한 도구를 사용하여, 청지기 정신(14문항), 성장지원(7문항), 비전제시(4문항), 공동체형성(5문항), 팀워크(3문항) 총 33문항 5점 척도로 구성하였다. 척도는 1~5점의 Likert 척도이며 점수의 범위는 문항평균점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 서번트 리더십 정도가 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 서번트 리더십에 사용된 측정도구의 신뢰계수는 0.965이었다.

다. 직무만족도

이 연구에서 직무만족도는 Paula(1978)와 Churchill 등(1979)이 개발한 직무만족 측정항목을 박은숙(1999), 이철우(2000), 정용갑(2003) 연구에서 사용한 것을 인용하였다. 직무만족도는 11개 문항으로 구성되어 있으며, 여기에 사용된 변수들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 측정된 후 점수의 범위는 문항평균점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 직무만족도에 사용된 측정도구의 신뢰도 계수는 0.874이다.

라. 조직몰입도 측정도구

이 연구에서 조직몰입도는 Mowday(1979)가 개발한 OCQ(Organization Commitment Questionnaire) 조직몰입의 측정항목을 이철우(2000)와 정용갑(2003)의 연구에서 사용한 것을 인용하였다. 조직몰입도는 10개 문항으로 구성되어 있는데, 여기에 사용된 변수들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 측정된 후 점수의 범위는 문항평균점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높

김은숙 외 : 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향
은 것으로 정의하였다. 전체적으로 조직몰입도에 사용된 측정도구의 신뢰도 계수는 0.904이다.

마. 이직의사

이직의사는 선행연구에서 이직행동을 예측하는데 적용, 검증되어 왔으며(Michaels, 1982; Mobley, 1982), 이 연구에서도 이직의사 측정항목으로 사용하였다.

이직의사는 3개 문항으로 구성되어 있으며, 여기에 사용된 변수들은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 5점 척도로 측정된 후 점수의 범위는 문항평점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 이직의사가 높은 것으로 정의하였다. 전체적으로 이직의사에 사용된 측정도구의 신뢰도 계수는 0.801이다.

4. 분석방법

실증 연구 모형의 검증을 위해 수집된 실증 자료를 분석하기 위해 통계패키지인 SPSS 18.0과 구조방정식 모형 분석 도구인 AMOS 18.0를 사용하였다. 본 연구의 구체적인 자료처리 및 분석 방법은 다음과 같다.

첫째, 설문 문항의 내적일관성을 검증하기 위해서는 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였으며, 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준과 인구학적 및 직장관련특성을 알아보기 위하여 빈도 및 기술통계 분석을 하였다.

둘째, 연구대상자의 인구학적, 직장관련 특성별 서번트 리더십 지각수준과 직무태도(직무만족, 조직몰입) 및 이직의사의 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA 분석을 실시하였다.

셋째, 연구대상자의 서번트 리더십 지각수준과 직무태도(직무만족, 조직몰입) 및 이직의사 변수들간의 관련성을 알아보기 위해 상관분석(correlation)을 실시하였다.

넷째, 연구대상자의 서번트 리더십에 대한 지각수준이 이직의사에 미치는 영향과 서번트 리더십 지각수준과 이직의사간에 있어 직무태도(직무만족, 조직몰입)의 매개효과를 검증하기 위해 AMOS 구조방정식을 이용한 경로분석을 실시하였다.

이 연구에서 제시한 연구모형의 인과관계를 확인하기 위하여 구조방정식 모형을 사용하였다. AMOS 경로모형에서 사용된 측정항목은 독립변수인 서번트 리더십, 매개변수인 직무만족, 조직몰입 그리고 종속변수인 이직의사 등으로 구성되어 있으며, 측정변수의 평균값을 이용하여 측정하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 특성에 따른 서번트 리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의사

치과위생사가 지각하고 있는 서번트 리더십의 정도를 파악하기 위해 평균과 표준편차, 신뢰도를 분석한 결과, 치과위생사가 지각하고 있는 서번트 리더십은 점수범위 1-5점중 평균평점 3.20점이었으며, 서번트 리더십의 하위영역 중에는 팀워크 형성이 가장 높았으며, 가장 낮은 영역은 성장지원이었다.

가. 인구학적 특성에 따른 서번트 리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의사

연구대상자의 인구학적 특성에 따른 서번트 리더십의 지각수준은 24세이하 연령군에서 높았으며, 직무만족은 남자가 여자에 비해, 25-29세이하의 연령군에서 낮은 반면, 35세이상 연령군에서 통계학적으로 유의하게 가장 높았다.

인구학적 특성에 따른 조직몰입은 25-29세의 연령군에서 낮은 반면, 35세이상 연령군에서 가장 높았다. 이 결과와는 반대로 인구학적 특성에 따른 이직의사는 25-29세의 연령군에서 가장 높았으며, 미혼인 경우가 기혼인 경우에 비해, 학력수준이 낮을 수록 통계학적으로 유의하게 높았다(표 1).

표 1. 인구학적 특성에 따른 서번트 리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의사

단위: 평균 ± 표준편차

| 특성 | 구분 | 명수 | 서번트 리더십 | t값/ F값 | 직무만족 | t값/ F값 | 조직몰입 | t값/ F값 | 이직의사 | t값/ F값 |
|-----------------|-------|-----|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 성 | 남 | 7 | 3.23±0.45 | -0.36 | 3.59±0.54 | 2.04* | 3.45±0.46 | 1.14 | 2.76±0.65 | -0.23 |
| | 여 | 374 | 3.24±0.62 | | 3.17±0.56 | | 3.18±0.61 | | 2.83±0.85 | |
| 연령 구분 (세) | -24 | 98 | 3.41±0.52 | 4.06** | 3.28±0.54 | 3.31* | 3.26±0.66 | 4.63** | 2.80±0.89 | 5.01** |
| | 25-29 | 174 | 3.18±0.60 | | 3.10±0.59 | | 3.08±0.59 | | 2.97±0.85 | |
| | 30-34 | 63 | 3.09±0.68 | | 3.13±0.55 | | 3.23±0.58 | | 2.73±0.88 | |
| | 35+ | 33 | 3.29±0.82 | | 3.36±0.52 | | 3.47±0.61 | | 2.38±0.64 | |
| 결혼 여부 | 미혼 | 278 | 3.28±0.69 | -0.36 | 3.18±0.57 | -0.54 | 3.18±0.61 | 0.69 | 2.90±0.85 | -2.27* |
| | 기혼 | 98 | 3.27±0.59 | | 3.14±0.54 | | 3.23±0.59 | | 2.70±0.85 | |
| 학력 수준 | 전문대졸 | 235 | 3.25±0.58 | 1.95 | 3.17±0.58 | 0.20 | 3.13±0.60 | 2.71 | 2.97±0.84 | 7.14** |
| | 대졸 | 130 | 3.25±0.67 | | 3.19±0.54 | | 3.26±0.64 | | 2.67±0.85 | |
| | 대학원졸 | 16 | 2.93±0.79 | | 3.10±0.61 | | 3.38±0.57 | | 2.43±0.81 | |
| 육아 부담 | 있음 | 69 | 3.13±0.75 | 1.51 | 3.17±0.54 | 0.68 | 3.24±0.62 | 0.14 | 2.73±0.80 | -0.37 |
| | 없음 | 12 | 2.77±0.74 | | 3.06±0.53 | | 3.21±0.59 | | 2.83±0.93 | |

* P<0.05, **P<0.01

나. 직장관련 특성에 따른 서번트 리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의사

연구대상자의 직장관련 특성에 따른 서번트 리더십의 지각수준은 현 병원근무기간과 치과위생사로 근무한 총근무기간이 짧을 수록 통계학적으로 유의하게 높았다. 직장관련 특성에 따른 직무만족은 직위가 감독치과위생사인 경우, 치과위생사로 근무한 총근무기간이 2년미만으로 짧은 경우, 통계학적으로 유의하게 높았다.

표 2. 직장관련 특성에 따른 서번트 리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의사

| 특성 | 구분 | 명수 | 서번트 리더십 | t값/ F값 | 직무만족 | t값/ F값 | 조직몰입 | t값/ F값 | 이직의사 | t값/ F값 |
|-----------------|---------|-----|-----------|---------------------|-----------|-------------------|-----------|---------------------|-----------|--------------------|
| 월수입 (만원) | -99 | 13 | 3.34±0.44 | | 3.13±0.44 | | 3.47±0.43 | | 2.94±0.69 | |
| | 100-199 | 167 | 3.28±0.61 | | 3.22±0.60 | | 3.13±0.66 | | 2.94±0.89 | |
| | 200-299 | 150 | 3.24±0.68 | 1.83 | 3.13±0.56 | 1.46 | 3.17±0.69 | 2.58 [*] | 2.84±0.83 | 3.26 [*] |
| | 300-399 | 33 | 2.97±0.68 | | 3.02±0.52 | | 3.29±0.52 | | 2.58±0.79 | |
| | 400+ | 13 | 3.24±0.84 | | 3.37±0.51 | | 3.52±0.42 | | 2.20±0.46 | |
| 직위 | 평위생사 | 264 | 3.25±0.62 | | 3.16±0.56 | | 3.17±0.60 | | 2.90±0.85 | |
| | 책임위생사 | 85 | 3.19±0.68 | 0.53 | 3.17±0.61 | 3.78 [*] | 3.18±0.66 | 5.16 ^{**} | 2.75±0.90 | 3.54 [*] |
| | 감독위생사 | 19 | 3.35±0.64 | | 3.53±0.50 | | 3.63±0.45 | | 2.40±0.74 | |
| 현병원 근무 기간 | 1년 미만 | 71 | 3.45±0.56 | | 3.28±0.54 | | 3.31±0.71 | | 2.82±0.96 | |
| | 1-3년미만 | 117 | 3.26±0.51 | 6.14 ^{***} | 3.17±0.54 | 1.51 | 3.17±0.52 | 2.91 [*] | 2.92±0.74 | 2.82 ^{**} |
| | 3-5년미만 | 70 | 3.19±0.61 | | 3.17±0.61 | | 3.06±0.62 | | 3.00±0.88 | |
| | 5년이상 | 117 | 3.06±0.71 | | 3.10±0.57 | | 3.21±0.63 | | 2.70±0.86 | |
| 총근무 기간 | 2년 미만 | 82 | 3.42±0.51 | | 3.34±0.50 | | 3.37±0.63 | | 2.71±0.81 | |
| | 2-5년미만 | 86 | 3.23±0.57 | 3.68 [*] | 3.13±0.59 | 3.45 [*] | 3.08±0.55 | 5.69 ^{***} | 2.95±0.92 | 4.33 ^{**} |
| | 5-8년미만 | 99 | 3.15±0.63 | | 3.08±0.62 | | 3.07±0.62 | | 3.00±0.79 | |
| 설립 구분 | 8년이상 | 95 | 3.14±0.72 | | 3.29±0.57 | | 3.29±0.57 | | 2.63±0.79 | |
| | 치과의원 | 201 | 3.26±0.56 | | 3.22±0.60 | | 3.17±0.63 | | 2.88±0.88 | |
| | 치과병원 | 18 | 3.37±0.53 | 1.73 | 3.39±0.42 | 2.09 | 3.14±0.45 | 1.51 | 3.00±0.58 | 2.59 [*] |
| | 종합병원 | 98 | 3.25±0.66 | | 3.10±0.52 | | 3.13±0.58 | | 2.90±0.85 | |
| 진료보조 | 치과대병원 | 66 | 3.08±0.75 | | 3.33±0.62 | | 3.33±0.62 | | 2.59±0.82 | |
| | 예 | 293 | 3.24±0.63 | 0.61 | 3.16±0.56 | -0.41 | 3.18±0.57 | -0.46 | 2.88±0.84 | 1.64 |
| 테스크업무 | 아니오 | 90 | 3.20±0.62 | | 3.19±0.57 | | 3.22±0.73 | | 2.71±0.91 | |
| | 예 | 153 | 3.24±0.69 | 0.12 | 3.17±0.57 | -0.16 | 3.22±0.69 | 0.84 | 2.73±0.85 | -1.98 |
| 주요 업무 | 아니오 | 230 | 3.23±0.61 | | 3.18±0.56 | | 3.17±0.56 | | 2.91±0.86 | |
| | 상담업무 | 161 | 3.24±0.69 | 1.91 | 3.12±0.56 | -1.44 | 3.19±0.60 | -0.07 | 2.80±0.84 | -0.76 |
| 스케일링 | 아니오 | 222 | 3.30±0.57 | | 3.21±0.57 | | 3.19±0.69 | | 2.87±0.88 | |
| | 예 | 179 | 3.28±0.61 | 1.35 | 3.21±0.56 | 1.21 | 3.25±0.57 | 2.01 [*] | 2.78±0.77 | -1.34 |
| 주말,야간 진료여부 | 아니오 | 204 | 3.19±0.63 | | 3.14±0.56 | | 3.13±0.64 | | 2.90±0.92 | |
| | 있다 | 256 | 3.22±0.64 | -0.73 | 3.17±0.58 | -0.30 | 3.21±0.63 | 1.23 | 2.81±0.85 | -0.91 |
| | 없다 | 126 | 3.27±0.59 | | 3.18±0.55 | | 3.13±0.58 | | 2.90±0.87 | |

* P<0.05, **P<0.01, ***P<0.001

직장관련 특성에 따른 조직몰입은 월수입이 400만원 이상군에서, 직위가 높을 수록, 지위가 감독치과위생사인 경우, 현 병원근무기간이 3-5년미만인 경우, 총근무기간이 5-8년미만인 경우에 조직몰입이 통계학적으로 유의하게 가장 낮았다.

직장관련 특성에 따른 이직의사는 월수입과 직위가 낮을수록, 현 병원근무기간이 5년 미만인 경우, 총 근무기간이 8년 미만인 경우에 통계학적으로 유의하게 가장 높았다. 설립구분별로는 치과병원에서 근무한다고 응답한 경우가 그렇지 못한 경우에 비해 이직의사가 가장 높았으며, 주요업무 중 진료보조 업무를 하는 경우의 이직의사가 가장 높았다(표 2).

2. 구조방정식을 통한 경로분석

연구의 모형으로 제시한 구조모형을 검증한 결과 카이제곱값= 96.051, 자유도=18, p 값=0.000, GFI=0.898, AGFI=0.748, RMR=0.491, NFI=0.902로 AGFI와 RMR을 제외한 나머지 모든 적합도가 기준치를 만족시켜 제시된 모형이 적합한 모형인 것으로 입증되었다. 또한, Q값=10.892로 본 논문의 연구모형이 적합한 것으로 판단된다. 경로모형의 분석에 따른 결과는 그림 2와 표 3과 같다. 결론적으로 서번트 리더십 지각수준은 이직의사에 직접적인 영향을 미치지 않는 못하나 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치며 직무만족과 조직몰입이 매개변수로서 이직의사에 영향을 미쳤다.

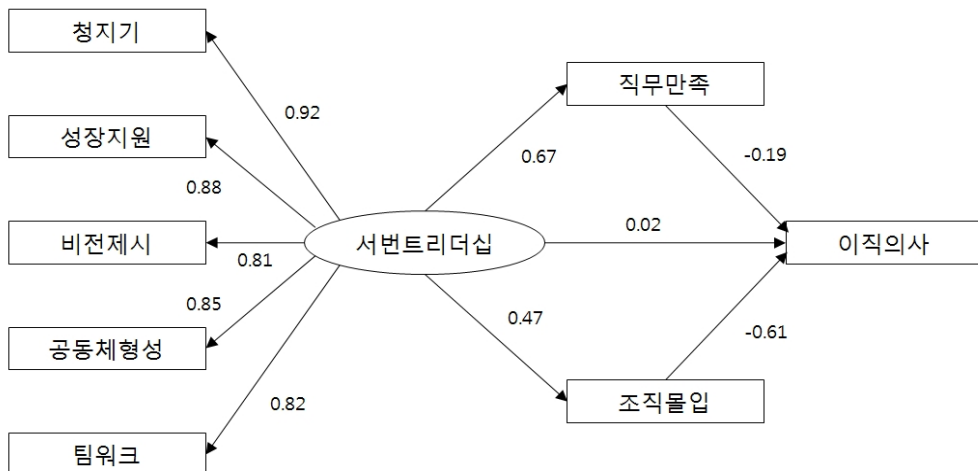


그림 2. 경로분석 결과

표 3. 각 경로간의 관계분석 결과

| | | | 표준화된 경로계수 | 표준오차 | t값(C.R) |
|-------|---|--------|--------------|------|------------|
| 직무만족 | ← | 서번트리더십 | .670 | .519 | 13.124*** |
| 조직몰입 | ← | 서번트리더십 | .476 | .529 | 8.701*** |
| 팀워크 | ← | 서번트리더십 | .824 | .051 | 12.123*** |
| 공동체형성 | ← | 서번트리더십 | .855 | .055 | 18.570*** |
| 비전제시 | ← | 서번트리더십 | .810 | .057 | 17.088*** |
| 성장지원 | ← | 서번트리더십 | .881 | .047 | 19.461*** |
| 칭지기 | ← | 서번트리더십 | .920 | .048 | 20.859*** |
| 이직의사 | ← | 직무만족 | -.197 | .022 | -3.468** |
| 이직의사 | ← | 조직몰입 | -.613 | .019 | -12.981*** |
| 이직의사 | ← | 서번트리더십 | .026 | .249 | .414 |

* p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

IV. 고 찰

1. 연구방법에 관한 고찰

이 연구는 서번트 리더십에 대한 지각수준이 직무태도를 매개로 이직의사에 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 이 연구에 있어서 방법론상의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 서번트 리더십에 영향을 미치는 요인을 검증하지 못하여 추후 서번트 리더십에 영향을 미치는 요인을 개인, 조직, 팀 수준에서 밝히는 연구가 진행되어야 할 것이다.

둘째 많은 연구에서 이직의사가 이직의 가장 중요한 대응변수로 간주하고 있지만 이직의사는 실제 이직이 실행되지 않은 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려깊은 생각으로 표현하고 있기 때문에 추후 연구에서는 이직의사와 실제 이직행위간의 관계분석이 필요하며 또한 실제 이직을 경험한 사람들을 대상으로 한 연구도 병행하여 진행되었으면 한다.

셋째, 이 연구는 설문대상자의 주관적 입장에 의존한 설문지 방식으로 자료를 수집하였기에 변수간의 관계가 객관적이지 못할 수 있다고 본다.

넷째, 이 연구는 서울, 인천, 경기도 지역의 치과에서 근무하는 치과위생사들에게 설문을 실시하였으므로 우리나라 전체 치과위생사로 일반화하기에는 제한점이 있다.

마지막으로 이 연구는 종합병원 뿐 만 아니라 치과병원, 치과의원을 대상으로 설문조사하였기에 병원의 특성에 따라서 직무와 리더십의 차이가 있을 수 있으므로 이 연구의 결과를 일반화하는데 신중을 기하여야 한다.

2. 연구결과에 관한 고찰

연구대상자의 인구학적 특성에 따른 서번트 리더십의 지각수준은 24세이하 연령군에서 높았다. 직무만족과 조직몰입은 남자가 여자에 비해 높고, 연령은 25-29세미만이 가장 낮은 반면, 35세이상 연령군에서 높았다. 이와는 반대로 이직의사는 여자가 남자에 비해, 학력수준이 낮을 수록, 연령은 25-29세에서 가장 높은 반면 35세 이상에서는 가장 낮았다. 이러한 결과는 서번트 리더십 지각수준이 높은 남자와 학력수준이 높은 35세이상 연령군은 직무만족과 조직몰입 정도가 높으며, 이는 결국 이직의사와 부(否)의 관련성을 갖게 하는 결과를 보였다고 할 수 있다. 이와 더불어 이들 집단은 미혼보다 기혼인 경우가 많아 이직으로 인한 위험성을 감당하기 보다는 안전한 직장생활을 하기 원하는 가족 및 직장분위기 때문일 것이라고 생각한다. 이러한 결과는 연령은 직무만족과 조직몰입과 정(正)의 관련성 이 있고, 이직의사와는 부(否)의 관계를 보였으며, 특히 남자가 여자에 비해 이러한 결과를 보였다는 연구(Mobley, 1982)와 일치하는 결과이다.

연구대상자의 직장관련 특성에 따른 서번트 리더십 지각수준은 현 병원근무기간과 치과위생사로 근무한 총근무기간이 짧을 수록 높았으며, 직무만족과 조직몰입은 치과위생사로 근무한 총근무기간이 2년미만으로 짧은 경우에 높았으며, 이직의사는 총근무기간이 5-8년미만인 경우에 높았다. 특히 현재 치과병원에서 근무하면서 월평균 수입이 200만원 이하이며, 현재 병원의 근무년수가 3-5년 미만인 근무경력을 갖고, 평치과위생사에서 책임치과위생사로서 직위를 가진 집단에서 이러한 결과를 보였다. 이 결과는 Smith(1983)의 연구에서도 제시하였듯이 현 직장에 만족한다 하여도 현 직장보다 더 만족할만한 직장대안이 많을 경우 이직하려는 성향이 높은데 그 요인으로 근무여건이나 임금수준으로 들었는데 이 연구결과와 일치하는 결과라고 해석된다.

전체적으로 치과위생사가 지각하고 있는 직속상사의 서번트 리더십과 직무만족 및 조직몰입 간에는 정(正)의 관련성이 있었다. 그리고 경로분석 결과 서번트 리더십 지각수준은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 주는 결과를 보였다. 이러한 결과는 치과조직에서 직속상사의 서번트 리더십이 치과위생사의 직무만족과 조직몰입을 높여주는 역할을 하고 있음을 시사하는 것이며, 치과위생사들에게 직속상사의 인간적인 존중과 섬김은 치과위생사로 하여금 자율적으로 일하게 하고, 치과위생사로서 역할에 최선을 다하게 함으로써 치과업무의 효율성을 증대시킬 수 있는 계기가 될 수 있음을 시

김은숙 외 : 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향

사하는 것이다. 따라서 치과위생사의 직무만족과 조직몰입을 증대시키기 위해서는 직속상사의 서번트 리더십의 중요성을 인식시키는 것이 우선적으로 필요하며, 특히 서번트 리더십의 5개 하위영역(청지기 정신, 성장지원, 비전제시, 공동체형성, 팀워크)이 직무만족(이재형 등, 2006; 김범수, 2007; 강영운, 2009; 손명희, 2011)과 조직몰입(이은주, 2006; 손명희, 2011)에 통계학적으로 유의한 영향을 준다는 결과는 이전의 연구와 일치하는 것으로 치과위생사로서 자신을 끊임없이 계발하도록 지원하고, 환자를 능동적으로 치료하며, 치과위생사로서의 역량을 높이고 잠재력을 일깨워 성장하는데 견인차 역할을 맡도록 서번트 리더로서의 역량을 계발하고 이와 관련된 교육프로그램 개발과 이를 치과현장에서 발휘하도록 여건을 조성하는 것이 필요할 것이다.

전체적으로 치과위생사가 지각하고 있는 직속상사의 서번트 리더십과 이직의사 간에는 부(否)의 관련성이 있었다. 그러나 경로분석 결과 서번트 리더십 지각수준은 이직의사에 영향을 주지 못하여 서번트 리더십 독립변수만으로는 이직의사에 영향을 주지 못하였다.

치과위생사가 인식하고 있는 직무만족과 이직의사 간에는 부(否)의 관련성이 있었다. 이 결과는 직무만족이 조직구성원의 이직의사와 관련성이 있다는 연구결과(정용갑, 2003; Angel and Perry, 1981)와 일치하였다. 또한 이직용이성에 대한 연구를 수행하면서 종사원의 직무만족과 이직용이성이 이직의사에 영향을 미친다는 연구결과(김병식, 1997; 이유진, 1999; 정용갑, 2003)와도 일치하는 결과이다.

또한 연구대상자의 조직몰입과 이직의사 간에도 부(否)의 관련성이 있었는데 이 결과는 이전의 연구(김병식, 1997; 이유진, 1997; 정용갑, 2003)에서 조직몰입 특히 정서적 몰입과 지속적 몰입이 모두 이직의사에 부(否)의 영향을 미친다는 결과와 일치하는 것이며, 특히 개인과 조직의 가치일치도에 기초를 두고 있는 정서적 몰입은 이직과 부(否)의 관계가 있을 것이라고 설명하고 있다.

전체적으로 치과위생사들의 서번트 리더십 지각수준은 직무태도(직무만족과 조직몰입)에 정(正)의 효과를 주며 직무태도를 매개로 이직의사에 부(否)의 효과를 미치고 있었다. 이러한 결과는 직무만족과 조직몰입은 서로 구별되는 직무태도로써 직무만족은 시간과 환경에 따라 변화하는 휘발성 개념이며, 조직몰입은 지속적인 경험을 통하여 형성된 안정적인 개념(Mowday et al, 1979; Smith et al, 1983)이라는 점에서 볼때, 서번트 리더십의 지각수준은 직무에 대한 반복된 만족 경험을 함으로써 이직의사를 감소시키기도 하지만 이러한 직무만족의 반복된 경험은 조직에 몰입하게 하고 결국 이직의사를 유의한 영향을 미친다고 볼 수 있겠다. 결과적으로 경로분석 결과 서번트 리더십은 이직의사에 직접적인 영향을 미치지 못하나 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치며 직무만족과 조직몰입이 매개변수로서 이직의사에 영향을 미치는 것으로 파악되었다.

결론적으로 치과위생사들의 서번트 리더십 지각수준은 직무태도에 긍정적인 영향을 주고, 이 직무태도는 이직의사에 직접적인 영향을 미치는 만큼, 치과업무에 종사하는 이들을 위한 서번트 리더십과 같은 새로운 리더십이 필요하며, 치과병원 관리자들은 인력관리에 있어서 서번트 리더십을 발휘할 수 있는 교육과 지속적인 훈련프로그램 개발이 필요하다. 또한 이직의사에 영향을 미치고 있는 치과위생사들의 직무태도를 긍정적으로 유지하려는 노력이 병원조직 차원에서 필요하다.

참 고 문 헌

- 강성문(2010), 병원종사자의 리더십 지각과 조직효과성의 관계에 있어 개인특성과 조직특성의 조절효과. 인제대학교 석사학위논문
- 강소영(2006), 간호관리자의 변혁적, 거래적 리더십과 간호사의 창의적 활동 간의 관계. 간호행정학회지, 12(4): 555-563
- 강영운(2009), 간호 관리자의 서번트 리더십이 조직 유효성에 미치는 영향. 경희대학교 석사학위논문
- 김기영(2010), 치과위생사의 심리적 임파워먼트가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 보건의료산업학회지, 4(2): 1-10
- 김범수(2007), 서번트 리더십이 병원 종사자의 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교 석사학위논문
- 김병식(1997), 리더십 유형과 근로자의 임파워먼트, 몰입, 그리고 이직의도간의 관계에 관한 연구. 경희대학교 대학원 박사학위논문
- 박은숙(1999), 변혁적 리더십과 거래적 리더십이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 창원대학교 경영대학원 석사학위논문
- 손명희(2011), 중소병원 간호관리자의 서번트 리더십이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 부산가톨릭대 생명과학대학원 석사학위논문
- 손한경(2010), 수석치과위생사의 리더십유형이 평직원치과위생사의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 부경대학교 석사학위논문
- 안용순·신선정·정세환·이영수·임도선(2006), 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 업무 및 이직현황 비교분석. 대한구강보건학회지, 30(3): 44-56
- 유승흠(1984), 병원관리. 수문사
- 유승흠·김창호·이선희·손태용·유광열(1997), 방사선사의 직무만족에 관련된 요인

- 김은숙 외 : 치과위생사의 서번트 리더십 지각수준이 직무만족, 조직몰입 및 이직의사에 미치는 영향 분석. *핵의학기술*, 29(1): 108-119
- 유승흠·김창호·이선희·손태용(1997), 방사선사의 전직의사와 관련된 요인분석. *핵의학기술*, 29(1): 120-132
- 윤미숙·이경희·최미숙(2006), 치과위생사의 이직의도와 직무만족도에 관한 연구. *한국치위생과학회*, 6(3): 147-152
- 윤창원(2009), 병원조직에서의 서번트 리더십이 직무태도와 직무성파에 미치는 영향. *동의대학교 박사학위논문*
- 이영희(2008), 사회복지기관장의 서번트 리더십이 사회복지사의 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *청주대학교 박사학위논문*
- 이유진(1999), 절차공정성과 상사의 신뢰가 인식된 조직적 지원, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *경희대학교 대학원 박사학위논문*
- 이은주·김광점(2006), 서번트 리더십이 병원종사자 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원경영학회지*, 11(2): 1-15
- 이재형·오석윤·윤진영(2006), 호텔조직에서 상사의 서번트 리더십이 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향. *한국호텔경영학회*, 91-105
- 이철우(2000), 호텔 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. *동아대학교 박사학위논문*
- 장현숙·박수경·유선주(2003), 치과의사 등 구강보건인력수급 및 관리체계 개발. *한국보건산업진흥원*
- 정성화·서영규·손은영·최연희·송근배(2005), 치과의료 보조인력의 직무만족도와 관련된 요인 분석. *대한구강보건학회지*, 29(3): 281-292
- 정용갑(2003), 리더십유형이 병원조직구성원의 직무만족, 조직몰입 및 이직이도에 미치는 영향. *건양대학교 경영행정대학원 석사학위논문*
- Angel HL, Perry JL(1981), An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 26: 1-24
- Lutz RJ(1981), The role of attitude theory in marketing. in Kassarian HH, Robertson T. *Perspectives in consumer behavior*. 3rd ed., Glenview, Scott, Foresman, p.235
- Michaels S(1982), Cause of employee turnover: a test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino Model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1): 53-59

Mobley WH(1982), Employee turnover: causes, consequences and control, reading, mass. Addison-Wesley Publishing Co.,

Mobley, Griffeth, Hand, Meglino(1979), Review and conceptual analysis of the employee turnover process. Psychological Bulletin, 86(3): 493-522

Mowday RT, Steers RM, Porter LW(1979), The management of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 14: 224-247

Smith ON(1983), Organizational citizenship behaviors, its nature and antecedents. Journal of Applied Psychology, 68(4): 1442-1465