

치과위생사의 DISC행동유형과 직무만족도 간의 관계

이성숙

여주대학교 치위생과

Relationship of DISC behavioral type to job satisfaction among dental hygienists

Seong-Sook Lee

Dept. of Dental Hygiene, Yeosu Institute of Technology, Yeosu City 469-705

ABSTRACT

Objectives : The purpose of this study was to examine the relationship between the DISC behavioral type of dental hygienists and their job satisfaction in an effort to provide some information on the efficiency of human-resources management.

Methods : The subjects in this study were 278 dental hygienists who worked in dental clinics in Seoul. A self-administered survey was conducted from February 10 to March 30, 2011, and the statistical package SPSS WIN 12.0 was employed to analyze the collected data.

Results : As for differences among the dental hygienists in DISC behavioral type according to their general and job-related characteristics, there were statistically significant differences in dominance type according to age, and statistically significant differences were found in steadiness type according to marital status. There were statistically significant differences in conscientiousness type according to career, and statistically significant differences were found in steadiness type according to the daily mean number of outpatients. Concerning differences in job satisfaction according to DISC behavioral type, the group of influence type was most satisfied with the job itself, and those who were of dominance type expressed the best satisfaction with pay. The group of influence type was most satisfied with boss ties, and those who were of influence type expressed the best satisfaction with colleague relationships as well.

Conclusions : The above-mentioned findings indicate that in order to ensure the job satisfaction of dental hygienists in terms of human-resources management, both of their DISC behavioral type and job satisfaction should accurately be grasped, which is expected to make a contribution to the efficient human-resources management of dental institutions.(J Korean Soc Dent Hyg 2012;12(4):793-800)

Key words : dental hygienists, DISC behavioral type, job satisfaction

색인 : 직무만족도, 치과위생사, DISC 행동유형

1. 서론

21세기 치과 의료 환경의 변화로 비용의 효율성 및 전문적인 경영전략의 중요성이 대두되고, 양질의 치과 의료서비스와 환자만족을 위해 최선의 노력이 필요하다는 인식이 확대되고 있다. 이러한 치과병·의원 환경변화에 환자 만족도를 최고로 이끌어 줄 수 있는 주된 역할을 치과위생사들에게 요구하고 있다. 하지만 치과병·의원은 환자들에 대한 치과의료서비스를 중심으로 상호의존과 협조가 요구되는 전문적인 조직으로, 업무관계로 인한 조직 구성원들의 다양한 형태의 감정, 사고, 행동은 환자만족과 조직문화에 직·간접적인 영향을 미친다. 특히 사회가 발달할수록 개인행동은 복잡해지고, 개인 간 상호연관성으로 인하여 조직에 미치는 영향은 더 커지게 된다¹⁾. 그러나 조직 구성원에 따라 상이하게 나타나는 인간의 행동유형은 서로 비슷한 유형으로 분리할 수 있고, 행동유형의 유사성은 상호 편안함을 느끼게 해주는 반면 다양성은 상호보완적으로 조직의 활성화에 기여하게 된다¹⁾.

DISC 행동유형이 국내에서 이루어지는 행동유형에 대한 연구는 대체로 내적 성향에 집중되어 있는 반면 DISC 행동모델은 외부세계로 표출되어 관찰 가능한 인적자원의 행동패턴에 주목하고 있다는 점과 아울러 직무만족과 조직몰입 등의 유의한 관련성이 확인되어 이를 통해 행동유형을 진단하고 훈련을 통해 보다 긍정적인 방향으로 이를 조절할 수 있다는 장점 등이다¹⁾. 또한 최근에는 성격과 행동유형과 관련하여 개인 상호 간의 차이를 인정하고, 이를 통해 인간관계 개선 및 조직 활성화를 위하여 행동 및 행동유형을 측정하는 척도로 애니어그램이나 MBTI 같은 모델 등이 개발되어 사용되고 있다²⁾. 하지만 두 모형은 DISC 유형보다 더 세분화되어 신뢰도가 높은 반면에 일반대중들이 범용적으로 활용하기에는 복잡하다는 단점이 있다³⁾. 따라서 DISC 행동유형 모델은 현재 가장 간편하게 사람의 행동유형을 설명하는 최적의 모델로⁴⁾, DISC 행동유형에 대한 교육은 조기구성원의 직무만족에도 기여한다고 볼 수 있다²⁾.

직무만족이란 개인의 직무에 대한 주관적이고 긍정적인 감정 상태를 의미하고⁵⁾, 직무만족이 중요한 이유는

직무만족이 높을수록 이직율과 결근율이 감소되며 원만한 인간관계 유지와 생산성 증가의 효과를 얻을 수 있고, 반면에 직무불만족은 결근과 이직, 불평, 불만, 근무태만, 사고, 작업 수행량과 속도 저하 등의 조직목표달성을 저해하기 때문이다⁶⁾. 최근에는 DISC 행동유형을 토대로 국내에서 연구들이 많이 수행되어 왔으나^{1-3,9-11)}, 치과위생사에 관한 연구는 전무한 실정이다.

따라서 DISC 행동유형에 대한 이해를 바탕으로 특정 직무에 적합한 사람이 어느 유형의 사람인가를 먼저 파악한 후, 이에 맞는 자원을 선발하고 적합한 방법으로 동기를 부여하는 노력은 조직 구성원의 직무만족도를 증대시킬 수 있다⁷⁾. 또한 인적서비스의 높은 직무만족은 환자만족에 영향을 미치고, 나아가 환자 만족은 치과 재방문, 환자충성도, 그리고 신규환자의 구전이나 소개로 이루어지는 신규환자의 유치에 기여한다.

따라서 치과의료현장에서 치과위생사의 DISC 행동유형과 직무만족도의 관계를 규명하여 효율적인 인력관리에 활용할 수 있는 기초자료를 제공하는데 목적이 있다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 2011년 2월 10일부터 3월 30일까지 서울시 치과위원회 근무하는 치과위생사를 대상으로 실시하였다. 직접방문을 통하여 연구의 필요성과 목적에 대하여 설명한 후, 구조화된 설문지를 자기 기입방식으로 설문지를 작성하게 하였다. 배부된 설문지 350부 중 300부가 회수되었고, 이 중 응답 누락이 많아 분석에 사용될 수 없는 22부를 제외한 278명을 최종분석 대상으로 실시하였다.

2.2. 연구방법

치과위생사의 DISC 행동유형 척도는 미국의 Boyd¹²⁾가 개발한 척도를, 김¹³⁾이 한국의 실정에 알맞게 번안 연구한 'DISC' 행동유형 척도 52개 문항의 설문내용을 기초로 본 연구의 목적에 맞게 28개 문항으로 수정, 보

Table 1. The general and job-related characteristics of the subjects

Unit: N(%)

Division	Characteristics	N	%
Age	Less than 25 yrs	84	30.2
	Less than 25-30 yrs	129	46.4
	Above 30 yrs	65	23.4
Marital status	Unmarried(single)	198	71.2
	Married	80	28.8
Work experience	Less than 2 yrs	101	36.3
	Less than 2-5 yrs	57	20.5
	Above 5 yrs	120	43.2
Pay	Below salary RS 1700Won	58	20.8
	Less than salary RS 1700-1900Won	46	16.5
	Less than salary RS 1900-2100Won	91	32.7
	Above salary RS 2200Won	83	29.9
The daily mean number of outpatients	Less than 10-20	35	12.6
	Less than 20-30	91	32.7
	Less than 30-40	97	34.9
	Above 40	55	19.8

완하였다. 연구도구는 주도형, 사교형, 안정형, 신중형 모두 7문항 총 28문항으로 이루어져 있으며, 각 문항에 대해 매우 그렇다에 5점, 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점을 주었으며, 점수 합을 평균을 내어 점수의 합이 가장 높은 점수를 보인 유형을 해당 응답자의 성격유형으로 분류하였다.

직무만족도를 측정하는 도구는 현재 가장 많이 쓰이고 표준화되어 있는 Smith¹⁴⁾와 Golemiewski 와 Yeager¹⁵⁾가 개발한 JDI(Job Descriptive Index)를 기초로, 엄¹⁶⁾이 활용한 설문지를 수정 보완하여 직무자체 (11문항), 급여(6문항), 상사의 감독(10문항), 승진(5문항), 직장 동료(13문항) 총 45문항으로 구성하였으며, 각각의 문항을 Likert 5점 척도 매우 그렇다에 5점, 그렇다에 4점, 보통이다에 3점, 그렇지 않다에 2점, 전혀 그렇지 않다에 1점으로 구성하였고, 각 문항의 합산점수가 높을수록 직무만족도가 높다고 볼 수 있다.

본 연구에서 사용된 성격유형 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 가 .742이었고, 직업만족도 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .935이었다.

2.3. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 전산 부호화하여 SPSS 12.0 for Windows 프로그램을 이용하여 일반적인 특성

Table 2. DISC behavior of research subject

Unit: N(%)

Division	Characteristics	N	%
DISC Behavior	Dominance	89	32.0
	Influence	82	29.5
	Steadiness	69	24.8
	Conscientiousness	38	13.7
Total		278	100.0

은 빈도분석을 실시하였다. 조사 대상자의 일반적인 특성과 DISC 행동유형, 직무만족의 차이는 일원량분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

3. 연구성적

3.1. 연구 대상자의 일반적 · 직무관련 특성

연구 대상자의 일반적 · 직무관련 특성은 <Table 1>과 같다. 연구 대상자의 연령은 25세 미만이 84명(30.2%), 25-30세 미만은 129명(46.4%), 30세 이상은 65명(23.4%)이었다. 결혼 상태는 미혼이 198명(71.2%), 기혼이 80명(28.8%)이었다. 근무경력 2년 미만이 101명(36.3%),

Table 3. Differences among the subjects in DISC behavioral type according to general and job-related characteristics

Characteristics		N	Dominance		Influence		Steadiness		Conscientiousness	
			M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
Age	Less than 25 yrs	84	3,294	.467	3,418	.586	3,202	.495	3,250	.614
	Less than 25-30 yrs	129	3,390	.591	3,446	.583	3,321	.605	3,094	.665
	Above 30 yrs	65	3,558	.586	3,380	.685	3,384	.570	3,096	.645
	F(p)		4,174(.016)*		.256(.774)		2,065(.129)		1,687(.187)	
Marital status	Unmarried(single)	198	3,360	.538	3,428	.601	3,263	.564	3,192	.621
	Married	80	3,501	.607	3,407	.627	3,391	.569	3,016	.697
	F(p)		3,659(.057)		.071(.791)		4,285(.039)*		2,898(.090)	
Work experience	Less than 2 yrs	101	3,369	.490	3,451	.586	3,196	.502	3,210	.625
	Less than 2-5 yrs	57	3,310	.540	3,461	.590	3,265	.665	3,107	.669
	Above 5 yrs	120	3,470	.621	3,379	.635	3,403	.557	3,100	.655
	F(p)		1,818(.164)		.522(.594)		900(.408)		3,846(.023)*	
Pay	Below salary RS 1700Won	51	3,392	.483	3,470	.637	3,271	.552	3,229	.660
	Less than salary RS 1700-1900Won	47	3,364	.545	3,434	.593	3,148	.509	3,203	.648
	Less than salary RS 1900-2100Won	91	3,361	.611	3,464	.616	3,282	.611	3,135	.630
	Above salary RS 2200Won	83	3,449	.553	3,333	.592	3,402	.540	3,080	.635
	F(p)		.416(.741)		.841(.472)		.710(.547)		2,115(.099)	
The daily mean number of outpatients	Less than 10-20	35	3,273	.674	3,514	.615	3,334	.369	3,081	.658
	Less than 20-30	91	3,337	.586	3,406	.682	3,218	.627	3,004	.704
	Less than 30-40	97	3,441	.494	3,408	.585	3,332	.587	3,262	.587
	Above 40	55	3,514	.541	3,415	.515	3,355	.533	3,194	.613
	F(p)		1,922(.126)		.305(.822)		.2,750(.043)*		956(.414)	

* p<.05

2-5년 미만은 57명(20.5%), 5년 이상은 120명(43.2%)이었다. 급여는 1700만원 이하가 58명(20.8%), 1700-1900만원 미만이 46명(16.5%), 1900-2100만원 미만이 91명(32.7%), 2200만원 이상은 83명(29.9%)이었다. 1일 평균환자 수에서는 10-20명 미만이 35명(12.6%), 20-30명 미만은 91명(32.7%), 30-40명 미만은 97명(34.9%), 40명 이상은 55명(19.8%)이었다.

3.2 대상자의 DISC 행동유형

연구 대상자의 DISC 행동유형은 <Table 2>와 같다. 연구 대상자의 DISC 행동유형을 주도형, 사교형, 안정형, 신중형 등 네 가지 유형으로 분류하였다. 전체 278명중에서 가장 많은 유형은 주도형으로 89명(32.0%)이었고, 사교형은 82명(29.5%), 안정형은 69명(24.8%),

신중형은 38명(13.7%) 순이었다.

3.3 대상자의 일반적·직무적 특성에 따른 DISC 행동유형의 차이

연구 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 DISC 행동유형의 차이는 <Table 3>과 같다. 연령에서는 행동유형 중 주도형에서 25세 미만 3.29점, 25-30세 미만 3.39점, 30세 이상 3.56점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<.05). 결혼상태에서는 행동유형 중 안정형이 미혼 3.26점, 기혼 3.39점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<.05). 근무경력에서는 행동유형 중 신중형에서 2년 미만 3.37점, 2-5년 미만 3.31점, 5년 이상 3.40점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<.05). 또한 1일평균외래 환자 수에서는 행동유형 중 안정형에

Table 4. Differences among the subjects in job satisfaction according to general and job-related characteristics

Characteristics		The job itself	F(p)	Pay	F(p)	Boss-ties	F(p)	Promotion opportunities	F(p)	Your relationships	F(p)	Total job satisfaction	F(p)
		M±SD		M±SD		M±SD		M±SD		M±SD		M±SD	
Age	Less than 25 yrs	3.46±.50	2.020 (0.135)	3.08±.61	0.618 (0.540)	3.57±.51	0.125 (0.882)	3.27±.63	1.182 (0.308)	3.81±.48	0.725 (0.485)	3.44±.39	0.106 (0.899)
	Less than 25-30 yrs	3.52±.58		3.18±.64		3.54±.61		3.33±.66		3.73±.53		3.46±.42	
	Above 30 yrs	3.65±.58		3.16±.68		3.56±.58		3.17±.71		3.75±.51		3.45±.46	
Marital status	Unmarried(single)	3.49±.55	.455 (0.501)	2.51±.03	4.602* (0.033)	3.57±.58	0.156 (0.694)	3.27±.65	1.101 (0.295)	3.74±.51	0.054 (0.817)	3.43±.42	.852 (.357)
	Married	3.63±.58		3.37±.95		3.53±.59		3.27±.72		3.78±.50		3.51±.50	
Work Experience	Less than 2 yrs	3.46±.48	1.725 (0.180)	3.11±.59	0.436 (0.647)	3.58±.51	0.199 (0.820)	3.31±.62	0.383 (0.682)	3.80±.47	0.895 (0.410)	3.46±.39	0.205 (0.815)
	Less than 2-5 yrs	3.50±.68		3.11±.62		3.52±.62		3.22±.56		3.78±.53		3.43±.44	
	Above 5 yrs	3.60±.56		3.19±.69		3.56±.63		3.27±.75		3.71±.54		3.47±.45	
Pay	Below salary RS 1700Won	3.53±.44	2.296 (0.078)	3.05±.59	0.665 (0.534)	3.50±.57	0.527 (0.664)	3.28±.63	0.030 (0.993)	3.70±.51	0.380 (0.768)	3.41±.40	0.457 (0.712)
	Less than salary RS 1700-1900Won	3.46±.52		3.11±.64		3.54±.50		3.26±.59		3.81±.54		3.44±.41	
	Less than salary RS 1900-2100Won	3.45±.58		3.20±.67		3.54±.64		3.28±.66		3.74±.51		3.44±.44	
	Above salary RS 2200Won	3.66±.62		3.15±.67		3.62±.59		3.25±.74		3.74±.50		3.50±.46	
The daily mean number of outpatients	Less than 10-20	3.50±.51	1.673 (0.173)	3.07±.50	1.007 (0.355)	3.46±.62	0.734 (0.533)	3.27±.56	0.757 (0.519)	3.65±.44	0.799 (0.496)	3.42±.39	0.941 (0.421)
	Less than 20-30	3.54±.59		3.16±.62		3.52±.59		3.32±.69		3.80±.50		3.50±.43	
	Less than 30-40	3.61±.56		3.21±.69		3.60±.58		3.29±.67		3.75±.50		3.41±.47	
	Above 40	3.40±.53		3.04±.64		3.60±.56		3.16±.70		3.74±.58		3.46±.45	

* p<.05

서 10-20명 미만 3.08점, 20-30명 미만 3.00점, 30-40명 미만 3.26점, 40명 이상 3.19점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.05$). 하지만 급여에 따른 대상자의 DISC행동유형에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

3.4. 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 직무만족

연구 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 직무만족은 <Table 4>와 같다. 결혼상태에 따른 급여에 대한 직무만족에서는 미혼 2.51점, 기혼 3.37점으로 기혼이 미혼에 비해 유의하게 높았다($p<.05$). 하지만 연령, 근무경력, 급여, 1일평균환자수에 따른 직무만족은 통계적

으로 유의한 차이가 없었다($p>.05$).

3.5. 대상자의 DISC 행동유형에 따른 직무만족도 차이

연구 대상자의 DISC 행동유형에 따른 직무만족도 차이는 <Table 5>와 같다. 직무자체에서는 사교형이 3.68점으로 가장 높았고, 신중형 3.59점, 주도형 3.48점, 안정형 3.42점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.05$). 급여에서는 주도형이 2.91점으로 가장 높았고, 신중형 2.76점, 안정형 2.62점, 사교형 2.58점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.05$). 상사관계에서는 사교형이 3.79점으로 가장 높았고, 신중형 3.56점, 주도형 3.46점, 안정형 3.43점으로 통계적으로 매우 유의한

Table 5. Job satisfaction mean scores and test of difference according to DISC behavioral type

Characteristics	Dominance	Influence	Steadiness	Conscientiousness	F	p
	(n=58)	(n= 46)	(n= 91)	(n= 83)		
The job itself	3.48±.64	3.68±.46	3.42±.54	3.59±.56	3.17	0.025 [*]
Pay	2.91±.47	2.58±.45	2.62±.79	2.76±.83	2.62	0.051 [*]
Boss ties	3.46±.53	3.79±.58	3.43±.60	3.56±.59	6.844	0.000 ^{***}
Promotion opportunities	3.29±.71	3.36±.69	3.15±.61	3.28±.67	1.206	0.308
Your relationships	3.68±.49	3.95±.44	3.69±.57	3.65±.54	5.731	0.001 ^{***}
Total job satisfaction	3.42±.45	3.59±.39	3.35±.42	3.47±.41	4.381	0.005 ^{**}

차이가 있었다($p<.001$). 직장동료관계에서는 사교형이 3.95점, 안정형 3.69점, 주도형 3.68점, 신중형 3.65점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.001$). 그리고 총 직무만족도 합계에서는 사교형이 3.59점, 신중형 3.47점, 주도형 3.42점, 안정형 3.35점으로 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p<.05$).

4. 총괄 및 고안

본 연구는 다양한 행동유형 모델 중 가장 간단명료한 장점을 지니고 있는 DISC 행동유형을 토대로 치과위생사의 행동유형과 직무만족도의 관계를 검증하였다. 치과 의료기관에서 업무에 적합한 사람을 선발하고, 배치하기 위한 노력으로 직무를 분석하고, 그 분석의 내용을 토대로 효과적인 업무를 수행할 수 있는 인력관리를 위해 치과의료인력의 성격유형을 파악하여 인력관리에 활용할 수 있다.

본 연구에서 가장 많은 유형은 주도형과 사교형에 속했고, 총 직무만족도에서는 사교형의 만족도가 높았는데 이는 조직과 개인 중 무엇을 어떻게 변화시켜야 할 것인가에 대해 시사하는 바가 있는 결과라고 생각한다. 하지만 행동유형과 직무만족도의 관련성이 확인되었다고 해서 직무만족이 낮은 행동유형으로 분류하여 선임견을 가지고 관리하는 것은 바람직하지 못하다. 따라서 과학적인 근거를 바탕으로 치과의료기관 조직 내에서 치과위생사의 행동유형을 바탕으로 한 직무만족을 관리하기 위한 전략은 좀 더 세심하게 행동유형을 진단하고 필요한 경우에 이들에 대한 맞춤형 훈련 프로그램을 제공할 수 있

을 것이다.

본 연구에서 주도형 중 30세 이상이 25세 미만과 25-30세 미만에 비해 비교적 높게 나타났으며, 신중형 중 임상경력이 5년 이상, 2년 미만, 2-5년 미만에 비해 더 높게 나타났다.

이러한 연구결과는 치과위생사의 조직이 20대 직원은 단순진료업무 위주로 임하는 반면 30대 이상 직원은 대부분 중간관리자의 역할을 수행하는 의사결정권과 결과에 대한 책임을 많이 지고 있어서 신중형과 주도형 유형이 더 두드러지게 나타나는 것으로 사료된다. 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 직무만족의 차이는 결혼 여부에 따라 기혼이 미혼보다 급여 만족도가 높았다. 이는 기혼은 재취업 등의 기회로 얻은 직업에 대한 만족도가 영향을 미쳤을 것으로 사료된다.

DISC 행동유형에 따른 직무만족도 차이에서는 사교형 행동유형 집단이 신중형 행동유형 집단보다 직무 자체, 급여, 상사관계, 직장동료, 요인에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무만족도 합계의 차이는 사교형 집단이 가장 만족하였으며, 안정형, 주도형, 신중형의 순으로 나타났다. 하지만 급여에서는 주도형이 가장 높았는데 이는 김 등²⁾은 임금의 경우에는 주도적이며 신중한 지도자가 더 만족하는 것으로 나타났고, 이는 주도형이 탁월한 리더십과 추진력 및 문제해결 능력으로 개인 또는 조직의 발전을 위해 직무성과가 높을 것이며 이에 따라 임금 역시 높을 것으로 보인다고 하였다.

이러한 연구결과는 외향적이고, 인간지향적인 사교형이 직무만족이 높다는 노¹¹⁾의 연구결과와 일치하였다. 또한 인적서비스의 높은 품질 지각수준은 고객만족에 영향을 미치고¹⁷⁾, 나아가 고객만족은 재 구매의도, 고객충

성도, 그리고 신규고객의 유치로 이루어지는 구전이나 추천에 기여한다¹⁸⁾.

DISC 행동유형과 직무만족과의 관련성을 연구한 선행 연구 결과를 살펴보면 병원종사자의 직무만족과 조직몰입에 대한 효과를 검정한 방 등¹⁹⁾은 본 연구와 동일하게 사교형이 직무만족이 가장 높았다.

특히 치과의료서비스의 직무특성이 있는 직무환경과 가족적이고 소규모인 분위기로 형성이 되는 경향이 많기 때문에 사교형이 직무만족이 높은 경향을 보이는 것으로 사료된다. 사교형은 외향적이고 설득력과 사교성이 있으며 일을 처리함에 있어 항상 긍정적인 인간관계 중심의 성향을 보이며 직무만족이 높다는 1,20,21)의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다.

본 연구는 DISC 행동유형을 토대로 치과위생사의 행동유형에 따른 직무만족의 차이를 분석함으로써 치과위생사 조직에 유용한 시사점을 제시하였다. 개인적 차원에서는 DISC 행동유형을 이용하여 치과위생사의 행동유형을 파악하고, 필요한 경우에 이들에 대한 맞춤형 교육 프로그램을 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 이는 인적관리 측면에서 직무만족을 관리하기 위한 전략으로서의 유용성을 가질 것으로 판단된다. 하지만 조사대상에 대한 표본의 한계점으로 서울지역의 치과위생사만을 대상으로 설문지를 배포한 한계점으로 추후 연구에서는 표본의 대표성을 높일 수 있도록 정밀한 분류가 필요할 것이다. 또한 연구의 범위를 전국적으로 확대시켜 연구대상을 비교·검증한다면 보다 의미 있는 연구결과를 얻을 수 있으리라 사료된다.

5. 결론

본 연구는 치과위생사들의 DISC행동유형에 따른 직무만족도를 파악하기 위하여 2011년 2월 10일부터 3월 30일까지 서울시 치과위원회에 근무하는 치과위생사 278명을 대상으로 자기기입식 설문법을 실시하였으며, SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연구 대상자의 DISC 행동유형은 주도형이 가장 높았고, 사교형, 안정형, 신중형 순이었다.
2. 연구 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 DISC 행동유형의 차이는 연령에서는 주도형, 결혼상태에서는 안정형, 근무경력에서는 신중형, 1일평균 외래환자수에서는 안정형이 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
3. 연구 대상자의 일반적·직무관련 특성에 따른 직무만족의 차이는 결혼여부에 따라 기혼이 미혼보다 급여만족도가 높았다.
4. 연구 대상자의 DISC 행동유형에 따른 직무만족도 차이는 직무 자체에서는 사교형이, 급여에서는 주도형이, 상사관계에서는 사교형이, 직장동료관계에서도 사교형이 가장 높았다.
5. DISC 행동유형에 따른 총 직무만족도에서는 사교형 집단이 가장 만족하였으며, 안정형, 주도형, 신중형의 순으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 인적관리 측면에서 치과위생사의 직무만족을 관리하기 위해서는 DISC 행동유형과 직무만족을 파악하여 치과의료기관에서 효율적인 인력관리에 활용할 수 있을 것으로 생각된다.

참고문헌

1. Kim SD. The relationship among sport organization employees' DISC behavior, job satisfaction, and organization commitment [Master's thesis]. Seoul: The graduate school of physical education of Korea University;2007.
2. Kim SD, Kim S, Kim IG. Differences in sport instructors' job satisfaction according to DISC behavior. Korean J Sport Management 2008; 13(3):75-89.
3. Yu HJ. A study on differences of education satisfaction by DiSC behavior patterns [Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Yonsei University;2005.

4. Lee CJ. Interesting reading. Seoul:GURU-People's; 2002.20-50.
5. Cho JK. The influence of the people's job characteristics in the sports center on the empowerment and organizational effectiveness [Master's thesis]. Kwangju:The graduate school of Dongshin University;2007.
6. Shin YK. Management of human respect: The organization acts as a holistic approach. Seoul: Dasan;2005:42-98.
7. Institute for Motivational Living. DISC insights, discinsights.com.
8. Jeon JH. Research on job satisfaction and organizational immersion by DISC behavioral pattern of computer teachers after school at elementary schools[Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Hanyang University;2007.
9. Cho MY. A study of hotel employees' job stress depending on DISC behavior type-focusing on the employees of five-star hotel in Seoul[Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Hanyang University;2007.
10. Han WO. A study on doctor-patient communication [Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Sungkyunkwan University; 2005.
11. Roh EK. The influence of job stress, DISC behavioral type and organization social capital on job satisfaction among Some nurses [Master's thesis]. Kwangju:The graduate school of Chosun University. 2007.
12. Boyd CF. The family discovery profile manual. Oregon:Multnomah;1994:3-250.
13. Kim MH. Special children to speak to parents. Seoul:Education of science;2001:10-308.
14. Smith PC, Kendal LM, Hulin CL. "The measurement of satisfaction work and retirement: A strategy for the study of attitudes". Chicago:Rand McNally & Co;1969: 5-300.
15. Golembiewski RT, Yeager S. "Testing the applicability of the JDI to various demographic groups". Acad Manage J 1978;21(3):514-519.
16. Eom MR. A study on dentistrys' style and job satisfaction of dental hygienists[Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Dankook University; 2003.
17. Lee SC, Shin CS. The effects of service quality on service loyalty in public sport centers. Korean J Physl Edu 2004;43(1): 425-433.
18. Bolton NR, Drew JH. A longitudinal analysis of the impact of service change on customer attitudes. J Mark 1991;8(2):1-9.
19. Kih HB, Hyo KJ, Yong MJ. Relation between the DISC behavior, coping type and level of stress and job satisfaction, organizational committment of hospital employees. Korean J hospital management 2010;15(3):17-32.
20. Choi KH. Members of the row type and its impact on the validity of the Organization: People centered on the smart action type [Master's thesis]. Seoul:The graduate school of Yonsei University;2004.
21. Oh WS. Human resources development based on the type of action, members of the Organization. The Korean Institute of Industrial Studies Kyonggi University 2000;12:207-224.