Original Article
Journal of Korean Society of Dental Hygiene 2015; 15(5): 797-804
http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.797
ISSN 2287-1705(Print)
ISSN 2288-2294(Online)
JKSDH 한국치위생학회

치과위생사의 조직 커뮤니케이션 만족이 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향: 대인관계 스트레스 매개효과를 중심으로

박영남 · 최용금[1] · 류다영[2]
김천대학교 치위생학과 · [1]선문대학교 치위생학과 · [2]혜전대학교 치위생과

Influence of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention : Focused on the mediated effects of interpersonal stress

Young-Nam Park · Yong-Keum Choi[1] · Da-Young Ryu[2]
Department of Dental Hygiene, Gimcheon University · [1]Department of Dental Hygiene, Sunmoon University · [2]Department of Dental Hygiene, Hyejeon College

***Corresponding Author: Da-Young Ryu,** Department of Dental Hygiene, Hyejeon college, 25 Daehak-gil, Hong seoung, Chungnam, 350-702, Korea, Tel: +82-41-630-5207 Fax: +82-41-630-5176, E-mail: sol0807@hanmail.net
Received: 15 June 2015; Revised: 20 July 2015; Accepted: 2 October 2015

ABSTRACT

Objectives: The purpose of the study was to investigate the influence of organizational communication satisfaction on the job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the dental hygienists.
Methods: A self-reported questionnaire was completed by 227 dental hygienists in Chungnam. The questionnaire consisted of 4 questions of general characteristics of the subjects, 8 questions of interpersonal stress, 12 questions of organizational communication satisfaction, 5 questions of job satisfaction, 5 questions of organizational commitment, and 5 questions of turnover intention. The four variables were measured by Likert 7 point scale. Data were analyzed using SPSS version 18.0 for frequency analysis, t test, one way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and stepwise regression analysis. Sobel test was used to verify the mediating effects.
Results: The interpersonal stress was proportional to turnover intention and inversely proportional to the organizational communication satisfaction, job satisfaction, and organizational commitment($p<0.01$). The organizational communication satisfaction was proportional to the job satisfaction and organizational commitment, and inversely proportional to turnover intention($p<0.01$). The interpersonal stress had a meditating effect between organizational communication satisfaction, and job satisfaction. It also gave the mediating effect between organizational communication satisfaction and organizational commitment.
Conclusions: The effective organization management system can enhance the job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention reduction in the dental hygienists.

Key Words: interpersonal stress, job satisfaction, organizational commitment, organizational communication satisfaction, turnover intention
색인: 대인관계 스트레스, 이직의도, 조직 몰입, 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족

Copyright©2015 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/3.0/), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in medium, provided the original work is properly cited.

서 론

현대사회에서 커뮤니케이션은 조직의 목표달성과 함께 대상자의 요구만족을 위하여 그 중요성이 대두되고 있으며,

의료현장에서도 이러한 요구는 예외가 아니다. 오늘날 의료계에서는 커뮤니케이션을 핵심적인 임상기술로 인식하고, 급변하는 사회와 의료현장의 대상자 요구에 따른 의료인들과 대상자간의 적절한 소통에 대한 필요성이 강조되고 있다[1]. 또한 의료기관의 전문 인력 간 의사소통은 공동의 이해를 도모하고 환자치료에 가장 중요하지만 의료기관 조직이 거대화되고 인력이 세분화된 업무를 수행할수록 의사소통의 경로와 매개체가 복잡해져서 의사소통은 더욱 힘들어진다[2].

치과병·의원에서 커뮤니케이션은 치과의료 인력들 간의 공동 이해를 도모하고 성공적으로 환자를 치료하는데 매우 중요한 역할을 하며, 원활한 커뮤니케이션은 환자에 대한 최상의 진료에 도달하게 하는 원동력이 되기에 환자가 만족할 수 있는 치과의료서비스를 성공적으로 제공하기 위해 커뮤니케이션은 중요한 역할을 한다[3].

치위생 분야에서 커뮤니케이션과 관련된 연구들을 살펴보면, 이와 최[4]는 치과위생사의 의료커뮤니케이션 능력이 높을수록 치과위생사에 대한 신뢰와 만족도가 높아짐을 보고하였고, 이 등[5]은 환자가 인지한 치과위생사의 정보제공적 커뮤니케이션과 친화적 커뮤니케이션의 점수가 높을수록 환자 만족도, 재이용 의사에 대한 만족도가 높음을 보고하였다. 이 등[6]은 치과의료 인력 간의 원활한 의사소통은 환자만족도에 영향을 끼치며 직장동료와 의사소통이 원활할 때 치과보철물 재제작 감소에 영향을 미쳤으며, 이와 성[7]은 치과의료인력의 커뮤니케이션을 위한 노력내용으로 치과위생사 65.0%가 '많은 대화'임을 나타냈고 직장 내 의사소통 원활에 대한 생각이 치과의사 5점 만점에 3.5, 치과위생사 3.7로 치과위생사가 더 원활한 의사소통 관계를 유지하고 있음을 보고한 바 있다.

조직커뮤니케이션 관련 연구는 간호사 및 타 직종[8]에서는 다양하게 진행되고 있다. 국내 간호학 분야의 연구에서 조직커뮤니케이션은 직무만족과 양의 상관관계가 있었으며[9-11], 조직커뮤니케이션은 간호 업무 성과와 정적인 상관관계가 있음을 보고하였다[12]. 또한 조직커뮤니케이션과 조직 갈등간의 상관관계가 있다고 하였으며[13], 간호사의 업무 스트레스와 직무만족 관계에서 조직커뮤니케이션 만족이 매개역할을 함을 보고한 바 있다[14].

치과병원 조직을 구성하는 인력의 대부분은 치과위생사이며 이들은 환자진료에 있어 중추적인 역할을 하는 전문인력이다. 이러한 전문 인력의 효과적인 관리는 생산성을 향상시키고 업무의 효율성과 직무만족을 높일 수 있으나 구성원의 이직은 양질의 인력확보가 위협을 받게 되며, 새로운 인력의 모집, 선발, 훈련에 따른 막대한 비용을 지출해야 하므로 궁극적으로 조직에 손실을 초래하게 된다[15]. 결국 이직은 조직에 막대한 재정적 손실과 동료의 사기저하를 가져와 결과적으로 조직의 목표달성에 차질을 초래하게 된다.

선행연구에서 치과위생사들의 이직경험은 안 등[16]은 72.8%, 윤 등[17]은 39.7%, 고 등[18]은 51.6%를 나타냈고, 치과위생사의 이직의도에 영향을 주는 요인인 직무만족, 조직몰입, 스트레스 등 관련성을 확인하기 위한 다양한 연구[19-21]가 진행되었다. 또한 김 등[15]이 자기효능감이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 높으며, 이직의도는 낮아짐을 보고하기도 하였다.

치위생 분야에서는 커뮤니케이션과 관련된 연구는 아직 미비한 실정이며, 특히 조직커뮤니케이션과 관련된 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 치과위생사의 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 관련성 및 대인관계 스트레스의 매개효과를 파악하여 효율적인 조직 관리를 위한 기초자료를 마련하고자 시행하였다.

연구방법

1. 연구모형

본 연구는 치과병의원 내 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 대인관계 스트레스를 매개변수로 사용하여 그 관계성을 파악하고자 하였으며 연구모형은 아래의 <Fig. 1>과 같다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 비확률 편의추출법에 의하여 임의로 충남지역 치과위생사를 대상으로 하였으며, 연구의 목적을 설명하고 참여에 동의한 자만을 대상으로 2013년 5월 20일부터 7월 23일까지 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 총 234부를 회수하였으며, 내용기재가 미비한 7부를 제외하고, 227부를 최종 분석에 이용하였다.

3. 연구도구

본 연구에서 사용된 설문지는 연[22]의 연구에서 사용된 설문지를 본 연구목적에 맞게 수정 보완하였으며, 설문 내용으로는 일반적인 정보 4문항, 조직원간의 대인관계 스트레스 8문항, 조직커뮤니케이션 만족(상사와의 커뮤니케이션 4문항, 수평적 커뮤니케이션 4문항, 커뮤니케이션 분위기 4문항) 12문항, 직무만족 5문항, 조직몰입 5문항, 이직의도 5문항 총 39문항으로 구성하였다.

대인관계 스트레스, 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 문항은 Likert 7점 척도로 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 7점 까지를 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 스트레스, 조직 커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도가 높음을 의미한다. 설문도구의 신뢰도는 대인관계 스트레스 8문항은 Cronbach α=.822, 조직 커뮤니케이션 만족 12문항 Cronbach α=.932, 직무만족

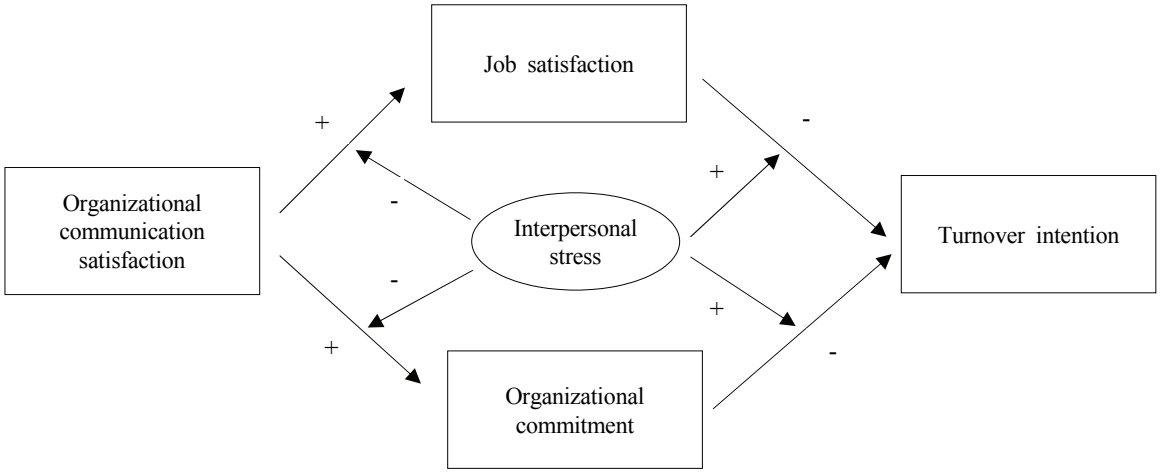

Fig. 1. Study model

5문항 Cronbach α=.891, 조직몰입 5문항 Cronbach α =.916, 이직의도 5문항 Cronbach α=0.822이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics 18.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA) 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성 따른 대인관계 스트레스, 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 차이를 확인하기 위해 독립표본 t 검정, 일원배치 분산분석을 사용하여 분석하였다. 각 요인별 상관관계는 피어슨의 상관분석을 실시하였으며, 각 모델에 대한 매개효과 검증은 위계적 회귀분석을 실시하였고, 본 매개경로의 통계적 유의성 검증은 Sobel-test를 통해 실시하였다. 통계학적 유의수준은 0.05로 하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자 수는 총 227명으로 전문대졸 67.4%, 29세 이하가 78.9%, 근속년수는 2년 미만이 42.3%, 수입은 200만원 이하가 57.7%를 나타냈다<Table 1>.

2. 일반적 특성에 따른 대인관계스트레스, 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 차이

각 요인별 평균에서 직무만족이 4.62±1.05로 가장 높았으며, 대인관계 스트레스가 3.02±0.89로 가장 낮았다. 연령에 따라 조직몰입과 이직의도, 학력에 따라 조직커뮤니케이션 만족도, 경력에 따라 조직몰입에서의 유의한 차이를 보였고, 수입에 따라 조직몰입과 이직의도의 차이를 나타냈다<Table 2>.

Table 1. General characteristics of the subjects

Components		N(%)
Age	≤ 29 old years	179(78.9)
	≥ 30 old years	48(21.1)
Education level	College	153(67.4)
	Above university	74(32.6)
Current work career	< 2 years	96(42.3)
	2-6 years	84(37.0)
	> 6 years	47(20.7)
Monthly income (Korean won)	≤ 2,000,000 won	131(57.7)
	> 2,010,000 won	60(26.4)
	No response	36(15.9)
Total		227(100.0)

3. 각 변수들의 상관관계

대인관계 스트레스가 높을수록 통계적으로 유의하게 이직의도도 높아졌으며, 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 직무만족과 조직몰입도 높았으며. 이직의도는 낮아졌다. 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높았고, 이직의도는 낮아졌으며, 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다<Table 3>.

4. 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족에 대한 경로에서 대인관계 스트레스의 매개효과

조직커뮤니케이션 만족은 유의하게 대인관계 스트레스를 예측하였으며(β=-0.487, p<0.001), 23.4%의 설명력을 나타냈다(adjR2=0.234). 대인관계 스트레스는 유의하게 직무만족을 예측하였고, 설명력은 29.2%를 보였다. 조직커뮤

Table 2. Differences between interpersonal stress, organizational communication satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention by the general characteristics (M±SD)

Components		Interpersonal stress	Organizational communication satisfaction	Job satisfaction	Organizational commitment	Turnover intention
Age	≤ 29 old years	3.03±0.90	4.12±1.03	4.56±0.98	3.99±1.03	3.83±1.18
	≥ 30 old years	2.93±0.88	4.40±1.32	4.85±1.28	4.89±1.23	3.23±1.33
	p-value*	0.480	0.117	0.092	<0.001	0.003
Education level	College	3.05±082	4.01±0.98	4.49±0.92	4.09±1.06	3.81±1.17
	More than university	2.95±1.04	4.54±1.22	4.88±1.27	4.36±1.26	3.49±1.35
	p-value*	0.478	0.001	0.009	0.095	0.066
Current work career	< 2 years	3,04±0.83	4.07±0.98	4.57±0.99	3.91±0.97	3.75±1.15
	2-6 years	3.02±0.88	4.20±1.11	4.70±1.04	4.22±1.18	3.80±1.35
	> 6 years	2.97±1.05	4.33±1.29	4.57±1.21	4.64±1.22	3.45±1.20
	p-value*	0.921	0.401	0.681	0.001	0.257
Monthly income (Korean won)	≤ 2,000,000 won	3.13±0.83	3.99±0.95	4.48±0.87	3.92±0.96	3.96±1.15
	> 2,010,000 won	3.07±0.91	4.21±1.22	4.57±1.22	4.60±1.25	3.36±1.14
	p-value*	0.632	0.185	0.571	<0.001	0.001
Total		3.02±0.89	4.17±1.10	4.62±1.05	4.18±1.13	3.71±1.24

*p-value was by t-test or one way ANOVA.

Table 3. Correlation among each variables

	Interpersonal stress	Organizational communication satisfaction	Job satisfaction	Organizational commitment	Turnover intention
Interpersonal stress	1				
Organizational communication satisfaction	-0.487**	1			
Job satisfaction	-0.543**	0.583**	1		
Organizational commitment	-0.451**	0.622**	0.528**	1	
Turnover intention	0.444**	-0.521**	-0.467**	-0.677**	1

**p<0.01, p was by pearson's correlation analysis

니케이션 만족은 유의하게 직무만족을 예측하였으며, 설명력은 33.7%로 매개가 존재하기 위한 세 가지의 필요조건(각 변인간의 유의한 단순회귀계수)이 충족되었다.

대인관계 스트레스를 추가하였을 때, 조직커뮤니케이션 만족의 직무만족에 대한 설명력은 42.6%로 3단계에 비해 증가하였고 통계적으로 유의한 증가를 보였다. 또한, 3단계에 비해 4단계의 회귀계수가 감소하였고, 4단계 분석에서 대인관계 스트레스는 직무만족을 통계적으로 유의하게 예측하였다. 이러한 매개경로의 유의성을 검증하고자 sobel-test 결과 조직커뮤니케이션 만족이 대인관계 스트레스를 매개로 직무만족에 미치는 경로가 유의한 것으로 나타났다(Z=6.297, p<0.05)<Table 4>.

5. 조직커뮤니케이션이 조직몰입에 대한 경로에서 대인관계 스트레스의 매개효과

조직커뮤니케이션 만족은 유의하게 대인관계 스트레스를 예측하였으며(β=-0.487, p<0.001), 23.4%의 설명력을 나타냈다(adjR2=0.234). 대인관계 스트레스는 유의하게 조직몰입을 예측하였고, 설명력은 20.0%이었다. 조직커뮤니케이션 만족은 유의하게 조직몰입을 예측하였으며, 설명력은 38.4%이었다. 이로써 매개가 존재하기 위한 세 가지의 필요조건(각 변인간의 유의한 단순회귀계수)이 충족되었다.

대인관계 스트레스를 추가하였을 때, 조직커뮤니케이션 만족의 조직몰입에 대한 설명력은 41.2%로 3단계에 비해 증가하였고 통계적으로 유의한 증가이다. 또한, 3단계에 비해 4단계의 회귀계수가 감소하였고, 4단계 분석에서 대인관계 스트레스는 조직몰입을 통계적으로 유의하게 예측하였다. 이러한 매개경로의 유의성을 검증하고자 sobel-test결과 조직커뮤니케이션 만족이 대인관계 스트레스를 매개로 조직몰입에 미치는 경로가 유의한 것으로 나타났다(Z=5.567, p<0.05)<Table 5>.

Table 4. Mediating effect of interpersonal stress in the correlations between organizational communication satisfaction and job satisfaction

step	Independent variable		Dependent variable	B	SE	β	t	R^2 ($adjR^2$)	F
1step	Organizational communication satisfaction	→	Interpersonal stress	-0.397	0.048	-0.487	-8.353***	0.238 (0.234)	69.775***
2step	Interpersonal stress	→	Job satisfaction	-0.641	0.066	-0.543	-9.700***	0.295 (0.292)	94.099***
3step	Organizational communication satisfaction	→	Job satisfaction	0.560	0.052	0.583	10.749***	0.340 (0.337)	115.544***
4step	Organizational communication satisfaction	→	Job satisfaction	0.398	0.055	0.415	7.173***	0.432 (0.426)	84.632***
	Interpersonal stress	→	Job satisfaction	-0.407	0.068	-0.346	-5.982***		

***p<0.001

Table 5. Mediating effect of interpersonal stress in the correlations between organizational communication satisfaction and organizational commitment

step	Independent variable		Dependent variable	B	SE	β	t	R^2 ($adjR^2$)	F
1step	Organization communication satisfaction	→	Interpersonal stress	-0.397	0.048	-0.487	-8.353***	0.238 (0.234)	69.775***
2step	Interpersonal stress	→	Organizational commitment	-0.572	0.076	-0.451	-7.577***	0.203 (0.200)	57.415***
3step	Organizational communication satisfaction	→	Organizational commitment	0.643	0.054	0.622	11.897***	0.387 (0.384)	141.529***
4step	Organizational communication satisfaction	→	Organizational commitment	0.544	0.061	0.526	8.985***	0.417 (0.412)	79.678***
	Interpersonal stress	→	Organizational commitment	-0.250	0.074	-0.197	-3.363**		

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

6. 직무만족이 이직의도에 대한 경로에서 대인관계 스트레스의 매개효과

직무만족은 유의하게 대인관계 스트레스를 예측하였으며(β=-0.543, p<0.001), 29.2%의 설명력을 나타냈다($adjR^2$ =0.292). 대인관계 스트레스는 유의하게 이직의도를 예측하였고, 설명력은 19.3%이었다. 직무만족은 유의하게 이직의도를 예측하였으며, 설명력은 21.5%이었다. 이로써 매개가 존재하기 위한 세 가지의 필요조건(각 변인간의 유의한 단순회귀계수)이 충족되었다.

대인관계 스트레스를 추가하였을 때, 직무만족의 이직의도에 대한 설명력은 26.3%로 3단계에 비해 통계적으로 유의하게 증가하였다. 또한, 3단계에 비해 4단계의 회귀계수의 절댓값이 감소하였고, 4단계 분석에서 대인관계 스트레스는 이직의도를 통계적으로 유의하게 예측하였다. 이러한 매개경로의 유의성을 검증하고자 sobel-test결과 직무만족이 대인관계 스트레스를 매개로 이직의도에 미치는 경로가 유의한 것으로 나타났다(Z=-5.895, p<0.05)<Table 6>.

7. 조직몰입이 이직의도에 대한 경로에서 대인관계 스트레스의 매개효과

조직몰입은 유의하게 대인관계 스트레스를 예측하였으며(β=-0.451, p<0.001), 20.0%의 설명력을 나타냈다($adjR^2$ =0.200). 대인관계 스트레스는 유의하게 이직의도를 예측하였고, 설명력은 19.3%였다. 조직몰입은 유의하게 이직의도를 예측하였으며, 설명력은 45.6%였다. 이로써 매개가 존재하기 위한 세 가지의 필요조건(유의한 단순회귀계수)이 충족되었다.

대인관계 스트레스를 추가하였을 때, 조직몰입의 이직의

Table 6. Mediating effect of interpersonal stress in the correlations between job satisfaction and turnover intention

step	Independent variable		Dependent variable	B	SE	β	t	R^2 ($adjR^2$)	F
1step	Job satisfaction	→	Interpersonal stress	-0.460	0.047	-0.543	-9.700***	0.295 (0.292)	94.099***
2step	Interpersonal stress	→	Turnover intention	0.613	0.083	0.444	7.430***	0.197 (0.193)	55.206***
3step	Job satisfaction	→	Turnover intention	-0.548	0.069	-0.467	-7.932***	0.219 (0.215)	62.924***
4step	Job satisfaction	→	Turnover intention	-0.376	0.080	-0.321	-4.723***	0.270 (0.263)	41.371***
	Interpersonal stress	→	Turnover intention	0.372	0.094	0.269	3.963***		

***p<0.001

Table 7. Mediating effect of interpersonal stress in the correlations between organizational commitment and turnover intention

step	Independent variable		Dependent variable	B	SE	β	t	R^2 ($adjR^2$)	F
1step	Organizational commitment	→	Interpersonal stress	-0.355	0.047	-0.451	-7.577***	0.203 (0.200)	57.415***
2step	Interpersonal stress	→	Turnover intention	0.613	0.083	0.444	7.430***	0.197 (0.193)	55.206***
3step	Organizational commitment	→	Turnover intention	-0.738	0.053	-0.677	-13.810***	0.459 (0.456)	190.727***
4step	Organizational commitment	→	Turnover intention	-0.652	0.059	-0.599	-11.127***	0.483 (0.478)	104.570***
	Interpersonal stress	→	Turnover intention	0.240	0.074	0.174	3.229**		

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

도에 대한 설명력은 47.8%로 3단계에 비해 통계적으로 유의하게 증가하였다. 또한, 3단계에 비해 4단계의 회귀계수의 절댓값이 감소하였고, 4단계 분석에서 대인관계 스트레스는 이직의도를 통계적으로 유의하게 예측하였다. 이러한 매개경로의 유의성을 검증하고자 sobel-test결과 조직몰입이 대인관계 스트레스를 매개로 이직의도에 미치는 경로가 유의한 것으로 나타났다(Z=-5.281, p<0.05)<Table 7>.

총괄 및 고안

원활한 의사소통은 구성원 상호간의 간격을 해소하고 그들의 활동을 조정 내지 통합시켜주므로 집단의 응집력을 강화시켜 근무의식, 사기, 협동심과 조직의 효율성도 향상된다. 뿐만 아니라 의사소통은 조직 활동에 필요한 정보가 교환되게 함으로써 문제해결과 합리적인 의사결정에도 중요한 역할을 한다[2]. 조직커뮤니케이션은 조직 및 개인의 목적 달성을 위해 조직 내에서 발생하는 커뮤니케이션을 포괄하는 개념이며, 현대 사회에서 더욱 그 중요성이 인정받고 있다[8].

이에 본 연구에서는 치과위생사의 조직커뮤니케이션 만족과 조직유효성인 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관련성을 파악하고 대인관계 스트레스의 매개효과를 파악하여 효율적인 조직관리를 위한 기초자료를 마련하고자 시행하였다.

본 연구 결과 조직커뮤니케이션 만족은 7점 만점에 4.17±1.10으로 나타났으며, 이는 간호사를 대상으로 시행한 이[1]의 연구결과인 3.17(5점 만점), 정 등[13]의 3.18(5점 만점), 한과 이[11]의 결과인 3.19, 김 등[10]의 3.14와 비슷한 중간수준의 결과를 보였다. 이러한 결과는 조직 내 구성원간의 원만한 의사소통을 위한 창구의 개설 등 문제해결을 위한 노력이 필요함을 나타낸다고 볼 수 있겠다. 하지만 본 연구에서 사용된 조직커뮤니케이션 만족도 조사내용은 상사와의 커뮤니케이션, 수평적 커뮤니케이션, 커뮤니케이션 분위기 각 4문항씩 총 12문항인 반면, 타 연구에서 조사된 내용은 조직전망, 조직 통합성, 개인 피드백, 상급자와의 커뮤니케이션, 미디어의 질, 수평적 커뮤니케이션, 조직 풍토 항목 각 3문항씩 총 24문항으로 구성의 차이가 있기에 직접적인 비교는 어려울 수 있을 것으로 생각된다. 또한 치위생 분야에서 조직커뮤니케이션 관련 연구가 진행된 바 없기에 직접

적인 비교의 어려움이 있다. 이에 추후 연구에서는 좀 더 항목을 보완하여 지속적인 조직커뮤니케이션 관련 연구가 필요하리라 생각된다.

각 요인은 7점 만점에서 대인관계 스트레스는 평균 3.02±0.89, 직무만족 4.62±1.05, 조직몰입 4.18±1.13, 이직의도 3.71±1.24를 나타냈다. 대인관계 스트레스와 이직의도는 보통수준보다 낮음을 확인할 수 있었다. 대인관계 스트레스는 직무스트레스의 한 요인에 해당되며 정과 송[21]의 연구에서는 대인관계는 5점 만점에 3.25로 본 연구결과가 더 낮았으며, 홍 등[23]의 연구에서 관계갈등 38.28(100점 만점)과는 유사하였다. 직무만족은 윤 등[17]의 연구 5점 만점에 3.30, 이직의도는 3.23으로 비슷한 결과를 나타냈으며, 정과 송[21]의 연구결과 직무만족 2.99보다는 높았다. 일반적 특성에 따른 각 요인의 차이를 확인한 결과 30세 이상이 조직몰입이 높았으며($p<0.001$), 이직의도는 29세 이하가 30세 이상보다 높은 것으로 나타났다($p=0.003$). 4년제 이상의 졸업 치과위생사가 3년제 졸업자보다 조직커뮤니케이션 만족($p=0.001$)과 직무만족도가 높았다($p=0.009$). 현 근무지에서의 경력이 많을수록 급여가 높을수록 조직몰입이 높았으며($p\leq0.001$), 급여가 적을수록 이직의도는 높았다($p=0.001$). 대인관계 스트레스는 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았다. 향후 연구에서는 치과 조직의 규모와 같은 변수의 조직커뮤니케이션 만족에 영향력 등을 확인할 필요가 있으리라 생각된다.

조직커뮤니케이션, 대인관계 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도간의 상관관계를 살펴보면 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 통계적으로 유의하게 높았으며, 이직의도($r=-0.521$, $p<0.01$)는 낮은 것으로 나타났다. 특히 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족간의 양의 상관관계($r=0.583$, $p<0.01$)가 나타난 결과는 간호사 대상으로 실시한 김 등[10]의 연구, 한과 이[11]의 결과와 유사하였다. 이에 치과위생사들의 조직커뮤니케이션 만족을 향상시키기 위한 방안이 필요함을 시사한다고 볼 수 있겠다. 또한 직무만족과 이직의도는 음의 상관관계가 나타났으며($r=-0.467$, $p<0.01$), 이는 김 등[15]의 연구, 고 등[18]의 연구, 최 등[19]의 연구에서도 직무만족과 이직의도는 음의 상관관계가 나타났던 결과와 일치하였다. 이직의도에 영향을 미치는 요인인 직무만족은 본 연구에서 21.5%의 설명력을 나타내 고 등[18]의 49.9%, 송과 김[24]의 57.2%, 이 등[25]의 45.7%의 결과보다는 낮았다. 대인관계 스트레스와 이직의도는 양의 상관관계를 보였으며($r=0.444$, $p<0.01$) 최 등[19]의 연구와도 일치하였다.

대인관계 스트레스의 매개효과에 대한 검증결과를 살펴보면, 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족, 조직커뮤니케이션 만족과 조직몰입, 직무만족과 이직의도, 조직몰입과 이직의도와 관계에서 모두 대인관계 스트레스를 추가하였을 때 통계적으로 유의한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 스트레스 관련 연구는 다양한 측정항목을 이용하여 진행되었으나 본 연구에서는 특히 대인관계 항목만을 구성하여 관련성을 파악하였다. 결국 대인관계 스트레스도 강도가 높아지면 직업의 이직에 영향을 미치는 요인으로 작용할 수 있음을 확인하였기에 이직의도를 낮추기 위한 대인관계 스트레스를 감소시키기는 방안이 마련되어야 할 필요성이 있겠다.

본 연구는 일부지역의 치과위생사를 대상으로 실시하였으며, 표본이 주로 저 연령층으로 이루어져 있어 치과위생사 전체에 일반화 하는 데는 한계가 있을 수 있다. 하지만 이러한 한계점에도 불구하고 현재 조직커뮤니케이션 만족과 대인관계 스트레스 관련 연구가 미흡하기에 본 연구는 의미가 있다고 생각된다. 향후 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등에 관련된 다양한 변수의 영향력을 파악하는 연구는 물론 조직 커뮤니케이션 만족의 세부요인별 관리방법 및 대인관계 스트레스의 효과적인 활용 방안에 대한 지속적인 연구가 이루어져야 할 필요성이 있겠다.

결 론

본 연구는 치과위생사의 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 관련성 및 대인관계 스트레스의 매개효과를 파악하여 효율적인 조직 관리를 위한 기초자료를 마련하고자 시행하였다.

1. 치과위생사의 대인관계 스트레스 3.02±0.89, 조직커뮤니케이션 만족 4.17±1.10, 직무만족 4.62±1.05, 조직몰입 4.18±1.13, 이직의도 3.71±1.24였다.
2. 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족은 학력에 따라 유의한 차이를 보였고($p<0.05$), 조직몰입은 연령, 근속년수, 월수입에 따라 유의한 차이를 나타냈으며($p\leq0.001$), 이직의도는 연령과 월수입에 따라 유의한 차이를 나타냈다($p<0.01$).
3. 대인관계 스트레스가 높을수록 조직커뮤니케이션 만족, 직무만족, 조직몰입은 낮았으며 이직의도는 높았다($p<0.01$). 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 직무만족, 조직몰입은 높았으며 이직의도는 낮았다($p<0.01$). 또한 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높았으며 이직의도는 낮았다($p<0.01$). 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮았다($p<0.01$).
4. 대인관계 스트레스는 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족, 조직커뮤니케이션 만족과 조직몰입, 직무만족과 이직의도, 조직몰입과 이직의도와의 관계에서도 모두 매개효과를 나타냈다.

이상의 연구결과로 치과위생사들의 직무만족과 조익몰입을 높이고, 이직의도를 낮추기 위해 조직커뮤니케이션 만

족은 물론 대인관계 스트레스를 조절할 수 있는 효율적인 조직관리 방안이 제시되어야 할 필요성이 있겠다.

References

1. Lee NH. The influence of nurses' organizational communication on organizational commitment and turnover intention[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Transportation, 2013.
2. Lee KJ. Communication problems and solutions at the health care facilities. Health Communication, 2006; 1(1): 33-45.
3. Kang JO, Kim JH, Hwang JM, Kwon HJ, Seong JM, Lee SK, et al. Recognition about communication of dental personnels in dental clinics and hospitals in the capital. J Korean Acad Oral Health 2010; 34(3): 318-26.
4. Lee JH, Choi JM. A study on the relationship between patient's medical communication, reliance and satisfaction to dental hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2012; 12(5): 1017-27.
5. Lee SS, Shim HN, Kim DA. Impact of dental hygienist communication style on patient satisfaction. J Korean Acad Oral Health 2013; 15(3): 209-18.
6. Lee SK, Hwang KS, Park YD, Beom KC. The relationship between factors influencing smooth communication among detal workers. J Korean Acad Oral Health 2011; 35(1): 85-92.
7. Lee SK, Seong JM. Research about communication of dental medical workers. J Korean Acad Dent Hyg 2013: 14(3): 161-8.
8. Yu EY, Chang BH, Nan SH. A study on the effects of organizational communication satisfaction on job satisfaction, organizational commitment, customer orientation: focusing on university emplyees. Speech & Communication 2009; 12: 68-105.
9. Park JH. Organizational communication satisfaction and job satisfaction for nurses in hospital Setting[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Ewha womans, 2002.
10. Kim SY, Lee GY, Baek SS. Influence of job characteristics and organizational communication on the job satisfaction of hospital nurses. Health & Med Soc 2013; 33: 135-60.
11. Han SY, Lee YM. The effect of emotional intelligence on organization communication satisfaction and job satisfaction. J Korean Acad-Indu Coop Soc 2011; 12(12): 5493-9. http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.12.5493.
12. Ban YR. The effect of communication satisfaction and job satisfaction on the nursing performance of hospital nurses[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Chungang, 2008.
13. Jung KH, Park DY, Lee SY. A study of relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict among nurses. Korean J Health Serv Manag 2012; 6(4): 165-76.
14. Jang HS. Effect of communication satisfaction in relationship between job stress and job satisfaction among nurses in hospital[Master's thesis]. Kongju: Univ. of Kongju, 2009.
15. Kim HY, Choi JO, Seong MG. The effect of self-efficacy and job satisfaction of dental hygienists on the organizational commitment and turnover intention. J Korean Soc Dent Hyg 2012; 12(1): 213-23.
16. Ahn YS, Shin SJ, Jung SH, Lee YS, Lim DS. Comparison of job description and turnover trend among dental hygienists and assistant nurses in detnal clinics. J Korean Acad Dent Health 2006; 30(3): 303-15.
17. Yoon MS, Lee KH, Choi MS. A study on the turnover intention and job satisfaction of dental hygienists. J Dent Hyg Sci 2006; 6(3): 147-52.
18. Go EJ, Cho YH, Yoon HS. Relative factors intent to leave for dental hygienists. J Korean Acad Dent Hyg Edu 2009; 9(4): 644-58.
19. Choi HN, Lee JW, Cho YS. Factors associated with turnover intention of public health detal hygienist. J Korean Soc Dent Hyg 2011; 11(3): 343-51.
20. Ju OJ, Kim KS, Lee HO. Analysis of the correlation of job satisfaction to turnover among dental hygienists in the region of J. J Dent Hyg Sci 2007; 7(4): 251-6.
21. Jung JO, Song KW. A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. J Dent Hyg Sci 2008; 8(4): 305-12.
22. Yeon SK. The effects of communication satisfaction in an organization on the organizational Effectiveness: focused on the effects of interpersonal relationship stress[Master's thesis]. Seoul: Univ. of Chungang, 2012.
23. Hong SM, Kim HK, Ahn YS. A study on the occupational stress, health status and somatization for dental hygienist. J Dent Hyg Sci 2009; 9(3): 295-302.
24. Song KH, Kim YJ. A study on the job satisfaction and turnover intention of dental hygienists and nursing aids. J Korean Acad Dent Hyg 2013; 15(1): 1-11.
25. Lee SM, Choi WJ, Han GS, Kim CH. Influencing factors of turnover intention of dental hygienists using by the path analysis. J Korean Soc Dent Hyg 2013; 13(6): 941-9. http://dx.doi.org/10.13065/jksdh.2013.13.06.941.