



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article **임상치과위생사의 조직시민행동에 영향 요인**

민희홍 · 윤미혜 · 안권숙¹

대전보건대학교 치위생(학)과 · ¹초당대학교 치위생학과

Factors influencing the organizational citizenship behaviors in clinical dental hygienists

Received: 19 January 2018

Revised: 2 March 2018

Accepted: 18 March 2018

Hee-Hong Min · Mi-Hae Yun · Kwon-Suk Ahn¹

Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Institute of Technology

¹Department of Dental Hygiene, Chodang University

Corresponding Author: Hee-Hong Min, Department of Dental Hygiene, Daejeon Health Institute of Technology, #21 Chungjeong-ro, Dong-Gu, Daejeon, Korea 34504, Tel: +82-42-670-9194, Fax: +82-42-670-9586, E-mail: hhmin1@hanmail.net

ABSTRACT

Objectives: This study aims to examine the factors that influence the organizational citizenship behavior of clinical dental hygienists to use them as basic data for improving effectiveness and efficiency of dental clinics and hospitals. **Methods:** A self-reported questionnaire was answered by 250 clinical dental hygienists in Seoul, Gyeonggi, Chungcheong, Jeolla and Gyeongsang province areas who were chosen using convenient sampling method from May 1st to June 30th of 2017. The data was analyzed using IBM SPSS/WIN 22.0 factor analysis on clinical dental hygienists' organization citizenship behavior, organizational commitment, empowerment, self-leadership and job satisfaction. T-test and one-way ANOVA were performed for subjects' general characteristics and organizational citizenship behavior, organizational commitment, empowerment, self-leadership and job satisfaction depending on their job characteristics. The mean comparison was drawn using the Scheffe test. Pearson's correlation and multiple regression analysis were performed to examine the relation of clinical dental hygienists' organizational citizenship behavior, organizational commitment, empowerment, self-leadership and job satisfaction. Also, the significance level was set at 0.05. **Results:** Clinical dental hygienists' organizational citizenship behavior was 3.84 points with organizational commitment of 3.27, empowerment of 3.41, self-leadership 3.45 and job satisfaction of 3.57. Factors that influence clinical dental hygienists' organizational citizenship behavior appeared in the order of organizational commitment, job satisfaction, self-leadership, empowerment and job intensity, and the model's explanation power was 45.6%. **Conclusions:** Clinical dental hygienists' organizational citizenship behavior was correlated to career, organizational commitment, empowerment, self-leadership and job satisfaction, where organizational commitment had the biggest influence. Therefore, clinical dental hygienists organizational citizenship behavior needs further studies and investigate more ways to promote factors that influence organizational citizenship behavior.

Key Words: Career, Empowerment, Self leadership, Organizational citizenship behavior, Organizational commitment

색인: 셀프리더십, 임파워먼트, 직무만족도, 조직몰입, 조직시민행동

서론

조직은 특정한 목적을 달성하기 위하여 여러 개체나 요소를 모아서 체계 있는 집단을 이루는 것이고[1], 조직시민행동[2]은 조직발전에 기여하려는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동으로 조직규정보다 그 이상을 수행하여 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동을 의미한다. 따라서 좋은 성과를 내기 위해서는 리더의 역할 뿐 아니라 구성원들이 자발적으로 참여하여 열심히 일할 때 조직의 성과가 높아지고 조직의 비전과 사명이 성취된다[3]. 치과 병·의원은 특수한 목적을 지닌 공식적인 사회구조이고, 전문 인력으로 구성된 조직으로 업무가 상호 의존성이 높아 구성원들 간의 원활한 협력관계가 중요하다. 최근 우리나라 병원들은 환자의 욕구 변화, 의료기관간의 경쟁력 심화, 구성원의 잦은 이직으로 경영의 어려움이 있다. 따라서 치과 병·의원은 새롭게 변화해야하고, 타 치과 병·의원과의 경쟁하기 위해서는 차별화된 양질의 전문분야의 치과 의료서비스를 통해 국민의 기대에 부응해야 한다. 또한 구성원들은 자신에게 공식적으로 요구되는 역할뿐만 아니라 조직을 위해 추가적인 노력을 의미하는 조직시민행동은 급격한 환경변화로 치과 병·의원의 조직에서도 중요성이 더욱 높아지고 있다[3].

조직시민행동에 관련된 선행연구를 보면, 간호, 항공사 승무원, 호텔종사자, 보건, 경영 등을 대상으로 여러 학계에서 보고하였다[2-10]. 김[4]의 연구에서는 근무경력이 높을수록 예의바르고 정정당당한 조직시민행동이 높게 나타나 경력간호사들에 대한 지원을 높여야 한다고 하였다. 임 등[5]은 셀프리더십이 높은 구성원일수록 조직의 성과를 나타내는 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 영향을 미친다고 하였다. 박 등[7]의 연구에서는 셀프리더십이 간호사의 가장 큰 조직시민행동 영향요인이라고 하였고, 박과 고[8]의 연구에서는 항공사 승무원의 연구를 통해 항공사 인적자원관리에 활용한다고 하였다. 김 등[10]은 호텔종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 영향을 미친다고 하였다. 이에 치위생 조직도 급변하는 치과의료 환경의 변화 속에서 치과 병·의원의 조직유효성이나 효율성을 높이고, 조직시민행동의 향상을 통하여 인력관리에 활용하며, 치과 병·의원의 이미지 제고에 기여하기 위한 조직시민행동 연구가 필요하지만 현재까지 보고된 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 임상치과위생사의 조직시민행동의 영향 요인을 파악하여 조직시민행동을 향상시키기 위한 기초자료로 활용하고자 한다.

연구방법

1. 연구대상

자료 수집은 2017년 5월 1일부터 6월 30일까지 서울·경기·충청·전라·경상지역에 근무하는 임상치과위생사 250명을 편의추출하여 자기기입식 설문법을 이용하여 작성하였다. 연구대상자들에게 연구 목적을 설명하고 연구 참여에 동의한 대상자는 서명동의서에 서명한 후 설문조사에 참여하였다. 표본 크기는 Cohen[11]기준에 따라 G*power 3.1.9 program을 이용하여 회귀분석에 필요한

효과크기 0.15 (0.02), 유의수준 0.05, 검정력 0.95 (0.90), 예측변수(조직시민행동, 조직몰입, 임파워먼트, 셀프리더십, 직무만족도, 일반적인 특성, 직무관련 특성)를 18개로 감안하였을 때, 표본 크기 최소인원은 204명이었고, 탈락자를 고려하여 250명을 연구대상으로 하였고, 설문조사 결과 불성실한 자료 20부를 제외하고, 230부(회수율 92.0%)를 최종 분석하였다.

2. 연구방법

연구대상자의 윤리적 고려를 위해 대전보건대학교 기관생명윤리위원회(IRB No: 1041490-2017 0118-HR-002)의 승인을 얻고 연구를 진행하였다. 연구도구는 일반적인 특성 6문항, 직무특성 7문항, 조직시민행동 20문항은 Niethoff와 Moorman[12]이 개발하고, 김 등[13]이 번역한 도구를 이용하여 사용하였다. 측정도구는 이타주의, 예의바름, 성실성, 시민정신, 스포츠맨십으로 구성되었다. 측정 기준은 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정하였고, 점수가 높을수록 조직시민행동이 높은 것을 의미하며, Cronbach's α 는 0.916이었다. 조직몰입 6문항은 조직 구성원들은 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고, 조직에 몰두하는 경향을 의미한다. Mowday 등[14]이 개발하고, 측정기준은 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미하고, Cronbach's α 는 0.845이었다. 임파워먼트 8문항은 자신의 일에 대한 4가지 개인적 인식·의미성, 역량, 자기결정력, 영향력에 대한 반응을 특징으로 내적 업무 동기가 증가된 것으로 Spreitzer[15]가 개발하고, 염과 최[16]가 번역한 도구를 사용하였다. 측정기준은 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정하였고, 점수가 높을수록 임파워먼트가 높은 것을 의미하며, Cronbach's α 는 0.896이었다. 셀프리더십은 개인의 효과성과 조직성과를 위해 자신의 행동과 생각을 변화시켜 스스로 자신을 리더하는 리더십으로[17] Houghton와 Neck[18]이 개발하고, 하[19]가 번역한 도구를 본 연구목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 셀프리더십의 도구는 행위중심적 전략, 자연적 보상 전략, 건설적 사고 패턴 전략으로 구성하였고, 측정 기준은 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 셀프리더십이 높은 것을 의미하고, Cronbach's α 는 0.842이었다. 직무만족도 18문항은 정[20]의 연구도구를 본 연구목적에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 직무만족도 도구는 직무에서의 직무요구, 동료지원, 상사지원, 승진, 임금관계의 5개 하위척도로 구성하였고, 측정기준은 5점 리커트 척도(매우 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미하고, Cronbach's α 는 0.912이었다<Table 1>.

3. 자료분석

자료는 IBM SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하였고, 연구도구는 요인과 문항의 선택기준은 고 유값 1.0이상, 요인부하량 0.4이상을 기준으로 타당도 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 조직시민행동, 조직몰입, 임파워먼트, 셀프리더십, 직무만족도는 t-검정, 일원분산분석법을 실시하였고, 일원분산 분석법 후 평균비교는 scheffe로 분석하였다. 임상 치과위생사의 조직시민행동, 조직몰입, 임파워먼트, 셀프리더십, 직무만족도와 상관계수는 Pearson's corre-

lation을 실시하였고, 임상 치과위생사의 조직시민행동에 영향요인은 다중회귀 분석을 실시하였다. 유의수준은 $\alpha=0.05$ 로 정하였다.

연구결과

1. 연구대상자에게 사용한 변수의 특성

임상치과위생사의 조직시민행동은 3.84점이었고, 조직몰입은 3.27점이었으며, 임파워먼트는 3.41점이었고, 셀프리더십은 3.45점이었으며, 직무만족도는 3.57점이었다<Table 1>.

Table 1. Reliability of instrument scales

Variables	N	Item	Mean	SD	Cronbach's α
Organizational citizenship behavior	230	12	3.84	0.52	0.916
Organizational commitment	230	6	3.27	0.65	0.845
Empowerment	230	8	3.41	0.63	0.896
Self leader ship	230	8	3.45	0.53	0.842
Job satisfaction	230	10	3.57	0.58	0.912

2. 대상자의 일반적인 특성에 따른 변수별 차이

대상자의 일반적인 특성에 따른 변수별 차이를 보면, 조직시민행동은 연령($p=0.016$)이 많을수록, 기혼($p=0.006$)일 때, 교육수준($p=0.001$)이 높을 때, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났고, 조직몰입은 연령($p=0.001$)이 많을수록, 기혼($p=0.001$)일 때, 교육수준($p=0.001$)이 높을수록, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났다. 임파워먼트는 연령($p=0.001$)이 많을수록, 기혼($p=0.001$)일 때, 교육수준($p=0.002$)이 높을 때, 병원 급($p=0.009$)에 근무할 때, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났다. 셀프리더십은 교육수준($p=0.001$)이 높을 때, 근무경력($p=0.015$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.014$)이 많을수록 높게 나타났다. 직무만족도는 교육수준($p=0.009$)이 높을 때, 병원 급($p=0.047$)에 근무할 때, 근무경력($p=0.021$)이 3년 미만과 10년 이상일 때 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 2>.

3. 대상자의 직무관련 특성에 따른 변수별 차이

대상자의 직무관련 특성에 따른 변수별 차이를 보면, 조직시민행동은 근무강도($p=0.001$)가 정상일 때, 직책($p=0.002$)이 있을 때 높게 나타났다. 조직몰입은 상담업무($p=0.009$)를 수행할 때, 근무강도($p=0.001$)는 정상일 때, 업무 중 가끔 쉰다($p=0.008$)에서, 직책($p=0.009$)이 있을 때 높게 나타났다. 임파워먼트는 상담업무($p=0.001$)를 수행할 때, 근무강도($p=0.004$)는 정상일 때, 직책($p=0.001$)이 있을 때 높게 나타났다. 셀프리더십은 상담업무($p=0.027$)를 수행할 때, 업무 중 휴식($p=0.047$)은 가

꿈 선다에서, 직책($p=0.001$)이 있을 때 높게 나타났고, 직무만족도는 환자 수($p=0.020$)가 많을 때 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다<Table 3>.

Table 2. Level of scales according to general characteristics

Unit: Mean±SD

Character-istics	Divisions	N	Organizational citizenship	t or F p^*	Organizational commitment	t or F p^*	Empowerment	t or F p^*	Self leader ship	t or F p^*	Job satisfaction	t or F p^*
Age (year)	21-24	80	3.73±0.50 ^a	4.199	3.10±0.55 ^a	7.056	3.14±0.46 ^a	15.274	3.38±0.44	2.236	3.62±0.54	1.456
	25-30	90	3.86±0.51	(0.016)	3.24±0.71 ^a	(0.001)	3.46±0.66 ^b	(0.001)	3.44±0.58	(0.109)	3.49±0.61	(0.235)
	≥31	60	3.98±0.54 ^b		3.51±0.65 ^b		3.69±0.65 ^b		3.57±0.56		3.64±0.59	
Marrial status	Yes	71	3.99±0.52	(0.006)	3.50±0.64	(0.001)	3.63±0.64	(0.001)	3.52±0.58	(0.183)	3.60±0.61	(0.629)
	No	159	3.78±0.51	-2.793	3.16±0.64	-3.658	3.31±0.60	-3.695	3.42±0.51	-1.337	3.56±0.57	-0.495
Educational level	College	152	3.74±0.48	-4.346	3.16±0.63	-3.444	3.32±0.61	-3.188	3.36±0.52	-3.702	3.50±0.56	-2.644
	≥University	78	4.05±0.54	(0.001)	3.47±0.66	(0.001)	3.59±0.64	(0.002)	3.63±0.53	(0.001)	3.71±0.61	(0.009)
Dental office type	Clinic	149	3.89±0.52	1.929	3.29±0.68	0.839	3.48±0.67	2.655	3.47±0.56	0.756	3.52±0.59	-2.001
Career (year)	Hospital	81	3.76±0.53	(0.055)	3.22±0.60	(0.402)	3.27±0.52	(0.009)	3.42±0.48	(0.450)	3.68±0.55	(0.047)
	<3	92	3.77±0.54 ^a	8.089	3.22±0.64 ^a	10.117	3.24±0.53 ^a	10.890	3.42±0.49 ^a	4.254	3.66±0.56 ^a	3.945
	4-9	89	3.78±0.45 ^a	(0.001)	3.12±0.62 ^a	(0.001)	3.41±0.65 ^a	(0.001)	3.38±0.55	(0.015)	3.44±0.58 ^b	(0.021)
Monthly income (KRW 10,000)	≥10	49	4.10±0.54 ^b		3.62±0.62 ^b		3.73±0.64 ^b		3.65±0.55 ^b		3.66±0.60	
	<199	120	3.74±0.51 ^a	7.688	3.15±0.60 ^a	9.015	3.23±0.50 ^a	16.875	3.39±0.48 ^a	4.363	3.58±0.53	2.517
	200-249	68	3.88±0.52	(0.001)	3.25±0.71 ^a	(0.001)	3.46±0.69 ^b	(0.001)	3.44±0.64	(0.014)	3.48±0.64	(0.083)
	≥250	42	4.09±0.50 ^b		3.63±0.60 ^b		3.84±0.65 ^{ab}		3.67±0.43 ^b		3.73±0.61	

*by t-test or one way ANOVA, ab≡a≡b: scheffe' post hoc test

Table 3. Level of scales according to work characteristics

Unit: Mean±SD

Character-istics	Divisions	N	Organizational citizenship	t or F (p^*)	Organi-zational commitment	t or F (p^*)	Empowerment	t or F (p^*)	Self leader ship	t or F (p^*)	Job satisfaction	t or F (p^*)
Working hour (hour)	≤8	164	3.84±0.51	-0.135	3.30±0.65	1.227	3.42±0.65	0.485	3.43±0.55	-1.028	3.59±0.56	0.577
	≥9	66	3.85±0.57	(0.893)	3.18±0.66	(0.221)	3.38±0.59	(0.628)	3.51±0.50	(0.305)	3.54±0.64	(0.564)
Type of work	Stand	161	3.83±0.53	-0.834	3.24±0.61	-0.776	3.37±0.60	-1.758	3.44±0.52	-0.745	3.61±0.58	1.476
	Sit	67	3.89±0.50	(0.405)	3.32±0.75	(0.439)	3.53±0.69	(0.080)	3.49±0.57	(0.457)	3.49±0.58	(0.141)
Department of work	General part	93	3.84±0.49	2.403	3.27±0.60	3.459	3.42±0.64 ^a	4.812	3.40±0.55 ^a	2.784	3.62±0.61	1.546
	Prosthetics	30	3.79±0.53	(0.051)	3.18±0.72	(0.009)	3.25±0.57 ^a	(0.001)	3.38±0.56	(0.027)	3.53±0.52	(0.190)
	Oral surgery or Implant	35	3.77±0.47		3.22±0.58		3.29±0.45 ^a		3.43±0.44		3.55±0.55	
	Orthodontics	44	3.78±0.56		3.09±0.62 ^a		3.31±0.61 ^a		3.45±0.50		3.43±0.47	
	Consult	28	4.12±0.56		3.65±0.78 ^b		3.85±0.71 ^b		3.76±0.53 ^b		3.75±0.90	
Working intensity	Normal	99	3.98±0.53 ^a	8.527	3.52±0.68 ^a	18.120	3.57±0.62 ^a	5735	3.54±0.57	2.130	3.61±0.60	0.582
	Hard	107	3.79±0.47 ^b	(0.001)	3.13±0.53 ^b	(0.001)	3.29±0.56 ^b	(0.004)	3.39±0.49	(0.121)	3.56±0.56	(0.560)
	Too hard	24	3.53±0.58 ^b		2.80±0.63 ^b		3.31±0.80		3.42±0.56		3.48±0.64	
Resr of work	Restless	90	3.79±0.54	1.340	3.11±0.60	4.889	3.33±0.70	1.634	3.36±0.53	3.092	3.60±0.52	0.319
	Sometimes rest	111	3.86±0.47	(0.264)	3.34±0.65	(0.008)	3.43±0.56	(0.197)	3.49±0.49	(0.047)	3.58±0.62	(0.727)
	Often rest	29	3.96±0.65		3.48±0.73		3.56±0.66		3.62±0.65		3.50±0.61	
Number of patients (1 day)	≤20	50	3.86±0.54	2.192	3.33±0.75	0.279	3.39±0.75	0.131	3.55±0.55	0.907	3.69±0.49	3.338
	20-39	67	3.91±0.53	(0.090)	3.25±0.70	(0.840)	3.38±0.63	(0.942)	3.38±0.53	(0.438)	3.45±0.58	(0.020)
	40-59	55	3.69±0.57		3.22±0.68		3.42±0.64		3.44±0.48		3.47±0.57	
	≥60	58	3.90±0.43		3.26±0.47		3.45±0.51		3.47±0.57		3.71±0.64	
Position	General hygienist	62	4.02±0.50	3.118	3.45±0.72	2.619	3.72±0.69	4.384	3.65±0.51	3.479	3.63±0.61	0.942
	Senior hygienist	168	3.78±0.52	(0.002)	3.20±0.62	(0.009)	3.29±0.57	(0.001)	3.38±0.53	(0.001)	3.55±0.57	(0.347)

*by t-test or one way ANOVA, ab≡a≡b: scheffe' post hoc test

4. 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인의 상관관계

조직시민행동과의 상관관계를 보면, 조직몰입($r=0.578$), 임파워먼트($r=0.532$), 셀프리더십($r=0.456$), 직무만족도($r=0.478$)는 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 독립변수들 간의 상관관계를 보면 조직몰입은 임파워먼트($r=0.609$), 셀프리더십($r=0.332$), 직무만족도($r=0.508$)는 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 임파워먼트는 셀프리더십($r=0.445$), 직무만족도($r=0.420$), 셀프리더십과 직무만족도($r=0.381$)과 유의한 정(+)의 상관관계를 나타냈다<Table 4>.

Table 4. Correlations among variables

Variables	Organizational citizenship behavior	Organizational commitment	Empowerment	Self leader ship	Job satisfaction
Organizational citizenship behavior	1				
Organizational commitment	0.578**	1			
Empowerment	0.532**	0.609**	1		
Self leader ship	0.456**	0.332**	0.445**	1	
Job satisfaction	0.478**	0.508**	0.420**	0.381**	1

** $p<0.01$ by Pearson's correlation analysis

5. 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향 요인

임상치과위생사의 조직시민행동에 영향 요인을 준 독립변수들은 조직몰입($t=3.369$, $p=0.001$), 직무만족도($t=3.381$, $p=0.001$), 셀프리더십($t=3.098$, $p=0.002$), 근무경력($t=2.073$, $p=0.039$), 임파워먼트($t=2.141$, $p=0.033$)가 조직시민행동 영향을 주었다. 잔차의 독립성에서는 Durbin-Watson 검정계수는 1.707로 자기상관이 없었고, 공차한계는 0.364~0.753으로 1.0이하로 나타났으므로 위 모형은 유의한 모형이었다($F=11.560$, $p<0.001$). 분산팽창요인(VIF)은 1.459~2.749로 10을 넘지 않아 문제가 없었다. 일반적인 특성과 직무관련 특성, 조직시민행동, 조직몰입, 직무만족도, 셀프리더십, 임파워먼트를 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 일반적 특성과 직무관련 특성은 가변수(Dummy variable)로 전환하여 분석하였다. 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 임파워먼트($\beta=0.151$), 근무경력($\beta=0.169$), 셀프리더십($\beta=0.183$), 직무만족도($\beta=0.214$), 조직몰입($\beta=0.243$) 순으로 나타났으며, 이 요인들 중 조직몰입이 임상치과위생사의 가장 큰 조직시민행동 요인으로 나타났고, 모형의 설명력은 45.6%를 보였다<Table 5>.

Table 5. Influencing factors of organizational citizenship behavior

Variables	B	SE	β	t	p^*	VIF
(constant)	1.621	0.267		6.068	0.001	
Organizational commitment	0.194	0.058	0.243	3.369	0.001	2.170
Job satisfaction	0.193	0.057	0.214	3.381	0.001	1.671
Self leader ship	0.180	0.058	0.183	3.098	0.002	1.459
Career	0.017	0.008	0.169	2.073	0.039	2.749
Empowerment	0.126	0.059	0.151	2.141	0.033	2.065
$R=0.499$, Adjusted $R^2=0.456$, $F=11.560$ ($p<0.001$), Durbin-Watson: 1.707						

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

총괄 및 고찰

본 연구는 임상치과위생사의 조직시민행동의 영향 요인을 파악하여 조직시민행동을 향상시키기 위한 기초자료로 활용하고자 한다. 임상치과위생사의 조직시민행동은 3.84점이었고, 주와 한[21]의 연구에서는 3.59점, 김[22]의 연구에서는 3.53점으로 나타났다. 타 직종보다 조직시민행동이 높게 나타난 결과는 치위생 업무를 수행하는 과정에서 서로 도와주는 직무특성의 결과로 사료된다. 조직몰입은 3.27점, 주와 한[21]은 3.32점으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 임파워먼트는 3.41점이었고, 염과 최[16]의 연구에서는 3.48점으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 셀프리더십은 3.45점이었고, 박 등[7]의 연구에서는 3.51점으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 이는 연구대상자의 직무 특성, 근무경력, 분포, 연구도구의 특성에서 나타난 결과로 사료된다. 직무만족도는 3.57점이고, 민 등[23]의 연구에서는 3.14점으로 나타났으며, 이는 연구대상자의 연령, 근무지, 수입, 근무경력에서 기존 연구결과와 다른 결과를 보여서 추후 반복적인 연구가 필요한 것으로 나타났다.

대상자의 일반적인 특성에 따른 변수별 차이를 보면, 조직시민행동은 연령($p=0.016$)이 많을수록, 기혼($p=0.006$)일 때, 교육수준($p=0.001$)이 높을수록, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났다. 이는 근무경력이 많은 치과위생사는 책임감을 가지고 업무를 수행하여서 나타난 결과로 사료된다. 임 등[5]의 연구에서는 기혼이고, 연령이 많을수록, 학력과 직위가 높을수록, 근무형태는 정상근무일 때 높게 나타나 부분적으로 일치하였다. 조직몰입은 연령($p=0.001$)이 많을수록, 기혼($p=0.001$)일 때, 교육수준($p=0.001$)이 높을수록, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났다. 박 등[7]의 연구에서는 연령과 경력이 많을수록, 교육수준이 높을수록, 기혼일 때, 직위가 높을수록, 근무형태는 정상근무일 때 높게 나타나 부분적으로 일치하였다. 김[22]의 연구에서는 연령이 많을수록, 직위가 높을수록, 근무기간이 많을수록 높게 나타났고, 부분적으로 일치한 결과를 보였다. 임파워먼트는 연령($p=0.001$)이 많을수록, 기혼($p=0.001$)일 때, 교육수준($p=0.002$)이 높을수록, 병원급($p=0.009$)에 근무할 때, 근무경력($p=0.001$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.001$)이 많을수록 높게 나타났고, 김과 박[24]은 근무기간, 결혼 유무, 직위, 종교유무에서 유의한 차이가 있었다. 셀프리더십은 교육수준($p=0.001$)이 높을수록, 근무경력($p=0.015$)이 10년 이상일 때, 월수입($p=0.014$)이 많을수록 높게 나타났고, 임 등[5]의 연구

에서는 기혼이고, 학력이 높을수록, 직위는 있을 때 높게 나타나 일부분이 일치하였다. 직무만족도는 교육수준($p=0.009$)이 높을수록, 병원 급($p=0.047$)에 근무할 때, 근무경력($p=0.021$)이 3년 미만과 10년 이상일 때 높게 나타났고 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 민 등[23]의 연구에서는 연령이 많을수록 수입이 많을수록, 근무경력이 길수록 직무만족도가 높게 나타나 부분적으로 일치하였다. 이는 대부분의 치과위생사들이 병원급에서 근무를 선호하고, 근무경력이 3년 미만의 치과위생사는 업무를 배우는 시기로 생각하며, 10년 이상에서는 업무의 안정감과 상사의 신뢰에서 나온 결과로 사료된다.

대상자의 직무관련 특성에 따른 변수별 차이를 보면, 조직시민행동은 근무강도($p=0.001$)가 정상일 때, 직책($p=0.002$)이 있을 때 높게 나타났다. 직책을 가지고 있는 치과위생사는 리더십과 책임감을 가지고 업무 수행을 하여서 나타난 결과로 보이고, 박 등[7]연구에서는 직위가 있을 때, 근무형태는 2교대와 통상근무에서 높게 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 조직몰입은 상담업무($p=0.009$)를 수행할 때, 근무강도($p=0.001$)는 정상일 때, 업무 중 가끔 쉰다($p=0.008$)에서, 직책($p=0.009$)이 있을 때 높게 나타났다. 임파워먼트는 상담업무($p=0.001$)를 수행할 때, 근무강도($p=0.004$)는 정상일 때, 직책($p=0.001$)은 있을 때 높게 나타났으며, 김과 박[24]의 연구에서는 직위가 있을 때 높게 나타나 부분적으로 일치한 결과를 보였다. 셀프리더십은 상담업무($p=0.027$)를 수행할 때, 업무 중 휴식은 가끔 쉰다($p=0.047$)에서, 직책($p=0.001$)이 있을 때 높게 나타났고, 임 등[5]의 연구에서는 직위가 있을 때 높게 나타나 부분적으로 일치한 결과를 보였다. 직무만족도는 환자 수($p=0.020$)가 많을 때 높게 나타나 민 등[23]의 연구와 다른 결과를 보여서 추후 연구에서는 다른 요인과 연계된 분석이 요구된다.

임상치과위생사의 조직시민행동에 유의한 영향 준 모형 설명력은 45.6%이었고, 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 임파워먼트($\beta=0.151$), 근무경력($\beta=0.169$), 셀프리더십($\beta=0.183$), 직무만족도($\beta=0.214$), 조직몰입($\beta=0.243$) 순으로 나타났으며, 가장 영향을 주는 요인은 조직몰입이었다. 박 등[7]의 연구에서는 조직시민행동의 영향 요인으로 셀프리더십이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나 다른 결과를 보였지만, 설명력은 42.0%로 나타나 비슷한 결과를 보였다. 김과 박[24]연구에서는 자기효능감, 자기결정성, 영향력이 영향을 미치는 것으로 나타나 다른 결과를 보였고, 설명력은 37.3%로 나타나 지속적인 연구가 필요한 것으로 나타났다.

본 연구는 조직시민행동에 관한 선행연구들이 타 직종에서는 많은 연구가 이루어졌으나 치과위생사를 대상으로 조직시민행동의 영향요인을 실시한 연구는 없는 실정이다. 따라서 본 연구의 제한점은 임상치과위생사를 대상으로 실시한 조직시민행동에 관련된 선행 연구가 없어서 연구를 진행하는데 어려움이 있었다. 하지만 임상치과위생사를 대상으로 조직시민행동에 영향 요인을 치과 병·의원의 인적관리에 활용할 수 있도록 시도 되었다는데 의의가 있다. 추후 연구에서는 조직시민행동의 연구도구를 세분화하여 연구를 실시하여 세부요인들이 어떻게 영향을 미치는지 파악할 필요가 있고, 또한 임상치과위생사의 조직시민행동 영향 요인을 일반화하기 위해서는 지속적이고 반복적인 연구가 필요하다.

결론

본 연구는 임상치과위생사의 조직시민행동의 영향 요인을 파악하여 조직시민행동을 향상시키기 위한 기초자료로 활용하자 한다. 자료 수집은 2017년 5월 1일부터 2017년 6월 30일까지 서울 · 경기 · 충청 · 전라 · 경상지역에 근무하는 임상치과위생사를 대상으로 250명을 편의추출하여 자기기입식 방법으로 설문 조사 후 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 임상치과위생사의 조직시민행동은 3.84점, 조직몰입은 3.27점, 임파워먼트는 3.41점, 셀프리더십은 3.45점, 직무만족도는 3.57점이었다.
2. 일반적인 특성에 따른 조직시민행동과 조직몰입은 연령, 결혼, 교육수준, 근무경력, 월수입에서 유의한 차이가 있었고, 임파워먼트는 연령, 결혼, 교육수준, 치과유형, 근무경력, 월수입에서 유의한 차이가 있었다. 셀프리더십은 교육수준, 근무경력, 월수입에서 유의한 차이가 있었고, 직무만족도는 교육수준, 치과유형, 근무경력에서 유의한 차이가 있었다.
3. 직무관련 특성에 따른 조직시민행동은 근무강도와 직책에서 유의한 차이가 있었고, 조직몰입은 상담업무, 근무강도, 업무 중 휴식, 직책에서 유의한 차이가 있었다. 임파워먼트는 상담업무, 근무강도, 직책에서 유의한 차이가 있었고, 셀프리더십은 상담업무, 업무 중 휴식, 직책에서 유의한 차이가 있었으며, 직무만족도는 환자 수에서 유의한 차이가 있었다.
4. 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 임파워먼트($\beta=0.151$), 근무경력($\beta=0.169$), 셀프리더십($\beta=0.183$), 직무만족도($\beta=0.214$), 조직몰입($\beta=0.243$) 순으로 나타났으며, 설명력은 45.6%이었다.

임상치과위생사의 조직시민행동은 임파워먼트, 근무경력, 셀프리더십, 직무만족도, 조직몰입이 관련성이 있었고, 조직몰입이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 임상치과위생사의 조직시민행동에 영향 요인에 대한 추후 반복 연구가 필요하다.

References

- [1] The National Institute of the Korean Language Standard Korean Dictionary[Internet]. [cited 2017 May 4]. Available from: http://stdweb2.korean.go.kr/search/List_dic.jsp.
- [2] Kim JM, Park HJ, Lee SH. The relationship between organizational socialization and organizational citizenship behavior among nurses in general hospitals. J Korean Clin Nurs Res 2012; 18(3):413-23.
- [3] Choi J, Ha NS. The relationship between organizational citizenship behavior and customer orientation on organizational justice in clinical nurses. J Korean Clin Nurs Res 2007;13(1):173-84.
- [4] Kim KN. The effect of organizational culture types of hospital and nursing experience on organizational citizenship behaviors of nurses. KAIS 2013;14(11):5707-13.
- [5] Lim KM, Bae SW, Kim HS. The effects of self-leadership and self-efficacy on organizational effectiveness and organizational citizenship behavior in nurses. KSHSM 2013;7(3):

- 259-72. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.3.259>
- [6] Kim KK, Suh CH, Joo HS. The impact of hotel employee job characteristic on organization commitment, job satisfaction, and citizenship behavior. *KAABA* 2006;19(2):469-88.
 - [7] Park JH, Yun EK, Han SS. Factors influencing nurses' organizational citizenship behavior. *J Korean Acad Nurs* 2009;39(4):499-507.
 - [8] Park JM, Ko SH. Effects of self leadership on job engagement, trust in supervisors and change-oriented organizational citizenship behavior among flight attendants. *KASTM* 2016;31(2):283-303.
 - [9] Lee SH. The relationship between the personal and job characteristics on organizational citizenship behaviors in clinical nurses. *Korean Acad Nurs Admin* 2006;12(2):295-304.
 - [10] Kim KK, Suh CH, Joo HS. The impact of hotel employee job characteristic on organization commitment, job satisfaction, and citizenship behavior. *KAABA* 2006;19(2):469-88.
 - [11] Cohen J. Statistical power analysis for the behavioral sciences. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates; 1988: 407-14.
 - [12] Niethoff BP, Moorman RH. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Acad Manage J* 1993;36(3):527-56. <https://doi.org/10.2307/256591>
 - [13] Kim YG, Kim HS, Kim, HC. The effects of communication, group cohesiveness and job satisfaction on organizational citizenship behavior in hotel industry. *KHTA* 2000;9(1):231-46.
 - [14] Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The management of organizational commitment. *J Vocat Behav* 1970;14(2):224-47. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
 - [15] Spreitzer GM. Psychological empowerment at the workplace: dimensions, measurement, and validation. *Acad Admin J* 1995;38(5):1442-65.
 - [16] Yom YH, Choi KS. The effects of psychological empowerment and transformational leadership on organizational commitment among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs* 2005;11(3):1-8.
 - [17] Manz CC, Sims HP Jr. Leading self-managed groups: a conceptual analysis of a paradox. *Econ Ind Democracy* 1986;7(2):141-65.
 - [18] Houghton JD, Neck CP. The revised self-leadership questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership. *J Manage Psychol* 2002;17(8):672-91. <https://doi.org/10.1108/02683940210450484>
 - [19] Ha SB. A study on the antecedents and outcomes of subordinate's self-leadership [Master's thesis]. Seoul: Univ. of Seoul National, 2007.
 - [20] Jung ES. Effects of clinical nurses job stress and emotional labor on job satisfaction [Master's thesis]. Seoul: Univ. of Catholic, 2014.
 - [21] Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional

- intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. J Korean Acad Soc Nurs Edu 2013;19(2):194-202. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
- [22] Kim MS. Influence of organizational justice and commitment organizational citizenship behaviors of nurses. J Korean Acad Nurs Admin 2007;13(4):481-91.
- [23] Min HH, Jeon JH, Kim YS. Influencing factors of turnover intention in the clinical dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2015;15(5):831-9. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2015.15.05.831>
- [24] Kim MS, Park YB. The effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of nurses J Korean Acad Nurs Admin 2008;14(3):268-77.

