



Journal of Korean Society of Dental Hygiene

Original Article 치과 의원 치과위생사의 이직의도 관련 변수들 간의 모형분석

윤나나¹, 이정화²

¹마산대학교 치위생과 · ²동의대학교 치위생학과

Model analysis among variables related to turnover intention of dental hygienists working in dental clinics



Na-Na Yoon¹, Jung-Hwa Lee²

¹Department of Dental Hygiene, Masan University

²Department of Dental Hygiene, Dong-eui University

Received: November 18, 2020

Revised: December 08, 2020

Accepted: December 11, 2020

Corresponding Author: Jung-Hwa Lee, Department of Dental Hygiene, Dong-eui University, 176 Eomgwang-ro, Busanjin-gu, Busan, 47340, Korea. Tel : +82-51-890-4239, Fax : +82-505-182-687, E-mail : yamako93@deu.ac.kr

ABSTRACT

Objectives: This study proposes a hypothetical model for job stress, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention through social exchange relations (LMX, TMX) and political skills (LPS) for dental hygienists working in dental clinics. **Methods:** A self-administrated questionnaire was administered from April 1 to May 12, 2020, with 171 dental clinic hygienists participating in Seoul, Busan and Gyeongnam. The data were analyzed using SPSS and AMOS statistical analysis programs. **Results:** First, in the hypotheses testing, a total of 7 of 18 hypotheses were supported. Second, the relationship between leader-member exchange (LMX) or team-member exchange (TMX) and turnover intention, a full mediating effect of job stress or job satisfaction or organizational commitment on that exchange was found. However, the leader's political skills on the path to turnover intention were not statistically significant. **Conclusions:** It is considered that education to enhance job skills, support for leisure activities, and time to communicate opinions with each other should be provided to create an organizational culture that satisfies all members, thereby lowering the intention to turnover.

Key Words: Dental clinic's hygienists, Leader-member exchange(LMX), Leader's political skills(LPS), Team-member exchange(TMX), Turnover intention

색인: 리더-구성원 간 교환관계, 리더의 정치적 기술, 이직의도, 치과 의원 치과위생사, 팀-구성원 간 교환관계

서론

최근 의료 수요 증가와 더불어 의료 서비스에 대한 소비자들의 기대 수준이 높아지면서 질적으로 우수한 의료 서비스의 중요성이 부각되어[1], 치과병원보다 규모가 작은 치과 의원은 환자 만족도와 재이용 의사를 높여 기존 환자 유지와 신규 환자 확보를 위한 치과 의료 마케팅에 대한 변화가 이루어지고 있다[2,3].

치과 의원에서 핵심인력인 치과위생사는 팀원과 협업이 필요한 직무를 수행하고, 환자를 직접 상대해야 하는 직무 특성으로 직무 스트레스나 직무 피로도가 높은 것으로 보고되었다[4]. 개인의 업무에 대한 호의적인 태도로 자신이 수행하는 직무에 대해 긍정적인 감정을 가지는 것인 직무만족과 조직이 제시하는 목표와 가치를 수용하여 조직을 위해 최선을 다하려는 태도인 동시에 조직의 구성원으로 남으려는 욕구인 조직몰입은 직무 스트레스에 의해 부정적 영향을 받는다. 그로 인해 조직 구성원이 그 조직을 떠나려는 의도인 이직의도를 가지게 된다고 하였다[5,6].

그 근거로 선행연구인 신규 치과위생사를 대상으로 연구한 지[8]와 치과위생사를 대상으로 한 한과 조[4]의 연구를 살펴보면 치과위생사의 직무 스트레스, 직무만족도, 조직몰입이 이직의도와 관련성이 있다고 보고하였고, 이직의도를 낮추기 위해 직무 스트레스, 피로를 감소시키고, 직무만족도 및 조직몰입을 향상시키기 위한 노력이 필요하다고 하였다.

이직의도와 직무 스트레스를 낮추고, 직무만족과 조직몰입을 향상시키기 위한 방법으로 리더와 구성원 간의 관계, 팀 구성원 간의 관계, 리더의 역할이 중요하다고 하였다. 리더와 구성원의 관계를 알아보는 리더-구성원 간 교환관계는 리더와 구성원의 정서적 유대감, 리더에 대한 구성원의 충성, 리더와 조직을 위한 공헌, 리더에 대한 전문성 존경으로 나누어져 그 관계를 측정하는 것으로 리더-구성원 간 교환관계가 높은 조직일수록 리더와 구성원의 대화가 활발해지고 서로에 대한 신뢰와 직무 태도에 긍정적인 영향을 준다[9,10].

팀-구성원 교환관계는 정서적 친밀감은 팀의 구성원 간 직무와 직접적인 가치보다 서로의 인간적 매력에 기초하며 상호 유대감을 가지는 것인 정서적 친밀감, 팀 구성원이 여러 문제를 해결하는 과정에서 느끼는 일체감인 공동체 의식, 팀 구성원 간에 믿음을 가지고 업무를 수행하여 서로 인격을 존중하는 태도와 행동인 신뢰와 존중은 팀 내 수평적 교환관계를 평가하여 리더-구성원 간 교환관계의 보완적인 역할을 하고, 개인 성과와 팀 성과에도 많은 영향을 미친다[11,12].

또한, 리더의 역할인 리더의 정치적 기술은 사회적 상호작용의 이해력을 바탕으로 자신과 다른 사람들의 행동을 정확하게 해석할 수 있는 능력인 사회적 통찰력, 주변 사람들에게 강력한 영향력을 미치며 상황에 맞게 행동을 적절히 조정하는 설득력 있는 스타일인 대인관계 영향력, 외형적 진실성은 성실과 정직함의 수준이 높거나 진실된 것처럼 보이게 하는 외형적 진실성, 마지막으로 다양한 동료 네트워크 관계를 구축하고 개발할 수 있는 능력인 인맥관리 능력을 평가하는 것이다[13,14].

치과위생사의 리더-구성원 교환관계와 직무만족, 조직몰입에 관한 연구를 한 노 등[15]의 연구가 있지만, 치과위생사의 사회적 교환관계인 리더-구성원 간 교환관계와 팀-구성원 간 교환관계를 동시에 측정하고 리더의 정치적 기술, 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 관계를 전체적으로 규명한 연구는 거의 없는 실정이다.

이에 본 연구는 치과 의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 사회적 교환관계인 리더-구성원 간 교환관계와 팀-구성원 간 교환관계의 수준을 동시에 측정하고, 리더의 정치적 기술을 측정하여 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 또한, 최종 이직의도로 가는 경로에 대한 인과관계의 가설적 모형을 설정하고 이들 변수의 매개 효과 검증하고 사회적 교환관계나 리더의 정치적 기술이 팀과 개인에 긍정적 영향을 줄 수 있는지 살펴보고, 본 연구를 바탕으로 치과 의원에 근무하고 있는 치과위생사의 근무환경 개선을 통해 이직 예방에 대한 기초자료를 제시하고자 한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 선행연구에 근거하여 치과 의원에 근무하는 치과위생사의 사회적 교환관계, 리더의 정치적 기술, 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 가설적 모형을 설정하여 각 요인들이 이직의도에 미치는 영향을 검증하는 구조 모형 분석연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 2020년 4월 1일부터 2020년 5월까지 서울·부산·경남 지역의 30개 치과 의원에 연락하여 동의를 구한 후 직접 방문이 가능한 치과 의원은 설문지를 직접 배분하고, 방문이 어려운 치과 의원은 설문지 URL 링크를 문자로 전송하였다. 연구의 목적은 방문 시 대면으로 설명을 하였고, URL 링크 전송 시 전화로 설명을 진행하였다. 이에 동의한 치과위생사를 대상으로 자기기입식 설문지 총 200부를 배부하여 미회수 및 중복응답이나 설문 응답이 불충분한 설문지 29부를 제외한 171부의 설문지를 대상으로 분석하였다. 표본의 크기는 관측 변수 한 개당 최소 15명이 필요하다고 한 기준[16]에 근거하여 산출하였으며, 최대우도법(maximum likelihood method)에서는 일반적으로 200명이 가장 적당한 표본의 크기라고 하였으므로[17] 총 200부의 설문지를 연구 대상자에게 배부하였다. 연구 대상자에 대한 윤리적 고려를 위해 00대학교 기관생명윤리 위원회(IRB)의 승인을 받은 후(승인번호 DIRB-20201- HR-E-01, 2020. 3. 24) 연구를 시행하였다.

3. 연구도구

설문지는 일반적 특성 6문항, 사회적 교환관계를 측정하기 위한 리더-구성원 간 교환관계 12문항, 팀-구성원 간 교환관계 15문항, 리더의 정치적 기술 15문항, 조직몰입 10문항, 직무만족도 17문항으로 구성되었다.

사회적 교환관계를 측정하기 위한 리더-구성원 간 교환관계의 측정도구는 Dienesch과 Liden[18]이 개발한 도구를 토대로 김과 김[19], 석과 한[20]이 수정, 보완한 설문지를 사용하였다. 하위 영역의 전문성 존경, 충성, 정서적 유대감, 공헌을 중심으로 총 12문항으로 구성되었고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.927$ 이었다. 팀-구성원 간 교환관계의 측정도구는 Nielsen 등[21]이 개발한 도구를 토대로 강과 송[11]이 수정, 보완한 설문지를 사용하였다. 하위 영역의 정서적 친밀감, 공동체 의식, 신뢰 및 존중을 중심으로 총 15문항으로 구성되었고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.917$ 이었다.

리더의 정치적 기술의 측정도구는 Bedi와 Skowronski[22]가 개발한 도구를 토대로 강과 김[23]이 수정, 보완한 설문지를 사용하였다. 하위 영역의 인맥관리능력, 대인관계 영향력, 사회적 통찰력, 외형적 진실성을 중심으로 총 15문항으로 구성되었고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.955$ 이었다.

직무 스트레스의 측정도구는 장 등[24]이 우리나라 직장인들의 직무 스트레스 요인을 측정하기 위해 개발한 '한국인 직무 스트레스 측정도구-단축형(KOSS-SF)'을 기반으로 일부 수정, 보완한 설문지를 사용하였다. 하위 영역인 직무 요구도, 직무 자율성, 관계 갈등, 직무 불안정성, 조직 관리체계, 내적 동기, 직장문화를 중심으로 총 24문항으로 구성되었고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.771$ 이었다.

직무만족의 측정도구는 직무만족 척도 중 가장 유용한 척도로 산업심리학 분야에서 널리 인정되고 있는 Smith 등[25]에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)를 기반으로 일부 수정, 보완한 양 등[26]의 설문지를 사용하였다. 하위 영역인 직무, 보수, 승진, 기관을 중심으로 총 17문항으로 구성되었고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.910$ 이었다.

조직몰입의 측정도구는 Mowday 등[6]이 개발한 도구를 바탕으로 한 김과 한[27]이 수정, 보완한 설문지를 사용하였고, 총 10문항으로 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.937$ 이었다.

이직의도의 측정도구는 Mobley[28]가 개발한 도구로 문과 한[29]이 수정, 보완한 설문지를 사용하였고, 총 5문항으로 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=0.882$ 이었다.

도구 측정 시 직무 스트레스는 각 문항별 응답을 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'의 4점 척도의 Likert Scale로 측정하였고, 전체 100점으로 환산하여 계산하였으며, 문항 중 역 환산이 필요한 문항은 측정 시 역 환산 처리 후 평가하였다. 나머지 측정도구는 각 문항별로 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '보통이다', '그렇다', '매우 그렇다'로 각 문항은 5점 척도의 Likert Scale로 측정하였다. 점수가 높을수록 각 측정도구의 수준이 높은 것으로 평가하였다.

4. 분석방법

통계분석은 IBM SPSS Statistics 25.0(IBM Co., Armonk, NY, USA)와 IBM SPSS AMOS 20.0(IBM Co., Armonk, NY, USA) 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 대상자의 일반적 특성은 서술적 통계로 분석하였고, 측정도구의 신뢰도는 Cronbach's α 를 이용하여 산출하였으며, 유의수준은 0.05로 하였다. 가설적 모형의 적합성 검증은 절대 적합 지수인 χ^2 통계량, χ^2/df , GFI, RMR, RMSEA와 증분 적합 지수인 AGFI, NFI, TLI, CFI를 이용하여 분석하였고, 외생변수들이 내생변수에 미치는 매개효과(직접 효과, 간접효과, 총 효과)분석을 시행하였으며 간접효과에 대한 유의성은 Bootstrapping 검증을 실시하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구 응답 대상자의 일반적 특성은 연령이 26-30세가 64명(37.4%)으로 가장 많았고, 25세 이하가 60명(35.1%)이었고, 결혼 상태는 미혼이 126명(73.7%)이었다. 최종학력은 전문대학 졸업이 113명(66.1%), 4년제 졸업이 40명(23.4%)이었고, 치과 근무경력 3년 이하가 57명(33.3%)이었고, 4-6년이 43명(25.1%)이었다. 현재 근무하고 있는 치과의 근무경력 3년 이하가 100명(58.5%), 이직 경험은 없다고 93명(54.4%), 급여수준(연봉)은 2,000-2,500만원 미만이 58명(33.9%), 2,500-3,000만원 미만과 3,000-4,000만원 미만이 동일하게 47명(27.5%)이었다<Table 1>.

2. 연구 변수에 대한 서술적 통계

본 연구 대상자의 5점 척도로 구성된 리더-구성원 간 교환관계의 평균 3.49점, 팀-구성원 간 교환관계의 평균 3.86점, 리더의 정치적 기술의 평균 3.47점이었다. 4점 척도로 구성된 직무 스트레스의 평균 2.85점이었다, 5점 척도로 구성된 직무만족의 평균 3.13점, 조직몰입의 평균 3.28점, 이직의도의 평균 2.94점이었다.

기준에 의하면 적용된 모든 변수들은 왜도와 첨도가 모두 2보다 작아 정규 분포의 가정을 충족하고 있으며, 주요 변수들의 일변량 정규성이 충족되고 있어 다변량 정규성 역시 충족하고 있었다<Table 2>.

Table 1. General characteristics of study subjects

Characteristics	Division	N(%)
Age (yrs)	≤25	60(35.1)
	26-30	64(37.4)
	31≤	47(27.5)
Marital status	Single	126(73.7)
	Married	45(26.3)
Education	College	113(66.1)
	University	40(23.4)
	Graduate school	18(10.5)
Present work duration (yrs)	≤3	100(58.5)
	4≤	71(41.5)
Experience of turnover	Yes	93(54.4)
	No	78(45.6)
Work duration (yrs)	≤3	57(33.3)
	4-6	43(25.1)
	7-9	35(20.5)
	10≤	36(21.1)
Income (10 million won/year)	<2,000	11(6.4)
	2,000-2,500	58(33.9)
	2,500-3,000<	47(27.5)
	3,000-4,000<	47(27.5)
	4,000≤	8(4.7)
Total		171(100.0)

Table 2. Descriptive analysis for study variables

(N=171)

Variable	Range	Mean±SD	Skewness	Kurtosis
Leader-member exchange	2.00-5.00	3.49±0.66	0.24	-0.24
Professional respect	2.00-5.00	3.88±0.71	-0.12	-0.53
Loyalty	1.00-5.00	3.52±0.78	-0.43	0.54
Affect	1.00-5.00	3.25±0.92	-0.23	0.07
Contribution	1.00-5.00	3.31±0.81	-0.19	0.19
Team-member exchange	2.60-5.00	3.86±0.50	0.19	0.20
Emotional intimacy	2.20-5.00	3.76±0.62	0.11	-0.39
Community consciousness	2.60-5.00	3.93±0.52	0.10	-0.01
Trust and respect	2.40-5.00	3.89±0.55	0.14	0.12
Leader political skill	1.25-5.00	3.47±0.64	-0.24	0.87
Networking ability	1.00-5.00	3.34±0.68	-0.26	0.96
Interpersonal influence	1.00-5.00	3.52±0.74	-0.46	0.93
Social astuteness	1.00-5.00	3.49±0.73	-0.18	0.42
Apparent sincerity	1.00-5.00	3.52±0.76	-0.08	0.27
Job stress	1.46-4.35	2.85±0.45	0.10	1.10
Job satisfaction	1.38-5.00	3.13±0.62	0.48	1.10
Job	1.75-5.00	3.62±0.63	0.18	0.27
Remuneration	1.00-5.00	2.83±0.83	0.51	0.37
Promotion	1.00-5.00	2.90±0.84	-0.12	0.11
Organization	1.00-5.00	3.18±0.73	0.19	0.87
Organizational commitment	1.00-5.00	3.28±0.80	-0.20	0.97
Turnover intention	1.00-5.00	2.94±0.93	-0.19	-0.19

3. 이직의도 관련 변수들 간의 경로모형의 검증

1) 가설 경로모형의 적합도 검증

본 연구에서 가설 경로 모형의 적합도를 검증한 결과 $\chi^2=213.719(<0.001)$, $\chi^2/df=1.724$, GFI=0.88, RMR=0.03, RMSEA=0.07, NFI=0.90, CFI=0.96, AGFI 0.84 나왔다. χ^2 통계량은 213.719(<0.001), AGFI 0.84로 기준에 미치지 못하지만 χ^2/df 가 1.724로 권장수준인 3이하에 해당되므로 모형이 적합하였다. AGFI는 다소 기준에 미치지 못했지만, 나머지 증분 적합 지수와 절대 적합 지수가 기준에 부합하여 적합한 가설적 모형임이 확인되었다.

2) 가설 경로모형의 분석

모형의 경로에 대해 분석한 결과 총 18개의 경로 중 7개가 유의하였다(Table 3). 각 내생변수를 중심으로 변수들의 관계를 살펴보면 직무 스트레스는 리더구성원 간 교환관계 수준($\beta=0.378$, $p<0.001$), 팀구성원 간 교환관계 수준($\beta=0.317$, $p<0.001$)이 낮을수록 높았고, 설명력은 39%이었다. 직무만족에 대한 직무 스트레스 수준이 낮을수록($\beta=0.751$, $p<0.001$) 직무만족이 높았고, 설명력은 57%이었다.

조직몰입에 대한 리더구성원 간 교환관계 수준이 높을수록($\beta=0.167$, $p<0.01$), 직무만족이 높을수록($\beta=0.804$, $p<0.001$) 조직몰입이 높았고, 설명력은 79%이었다. 이직의도에 대한 조직몰입 수준이 낮을수록($\beta=0.641$, $p<0.001$), 직무 스트레스가 높을수록($\beta=0.202$, $p<0.001$) 이직의도는 높았으며, 설명력은 66%이었다(Table 4).

Table 3. Hypothesis model path validation for relationships between variables

Endogenous variable		Exogenous variable	β	Hypothesis test
Job stress	←	LMX	-0.378***	adopt
Job stress	←	TMX	-0.317***	adopt
Job stress	←	LPS	-0.081	reject
Job satisfaction	←	LMX	-0.022	reject
Job satisfaction	←	TMX	0.069	reject
Job satisfaction	←	LPS	0.021	reject
Job satisfaction	←	Job stress	-0.751***	adopt
Organizational commitment	←	LMX	0.167**	adopt
Organizational commitment	←	TMX	-0.040	reject
Organizational commitment	←	LPS	-0.073	reject
Organizational commitment	←	Job satisfaction	0.804***	adopt
Organizational commitment	←	Job stress	-0.087	reject
Turnover intention	←	LMX	-0.156	reject
Turnover intention	←	TMX	0.252	reject
Turnover intention	←	LPS	0.131	reject
Turnover intention	←	Job satisfaction	0.090	reject
Turnover intention	←	Organizational commitment	-0.641***	adopt
Turnover intention	←	Job stress	0.202*	adopt

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

LMX: Leader-member exchange, TMX: Team-member exchange, LPS: Leader political skill

Table 4. Parameter estimates of hypothetical models

Endogenous variable	Exogenous variable	Estimate		SE	CR	SMC
		Regression weight	Standardized Estimate(β)			
Job stress	← LMX	-0.862	-0.378	0.227	-3.796***	0.393
Job stress	← TMX	-0.971	-0.317	0.305	-3.184**	
Job satisfaction	← Job stress	-0.342	-0.751	0.034	-10.032***	0.565
Organizational commitment	← LMX	0.327	0.167	0.109	2.993**	0.791
Organizational commitment	← Job satisfaction	1.518	0.804	0.127	11.935***	
Turnover intention	← Organizational commitment	-0.630	-0.641	0.084	-7.530***	0.664
Turnover intention	← Job stress	0.171	0.202	0.075	2.269*	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, by SMC: Squared multiple correlation

LMX: Leader-member exchange, TMX: Team-member exchange, LPS: Leader political skill
by one-tailed test

4. 이직의도 관련 변수들 간의 관계에 대한 외생변수 매개효과검증

이직의도 관련 변수들 간의 관계에 대한 모형의 외생변수들이 내생변수에 미치는 직접 효과, 간접효과, 총 효과를 각각 분석하였고, 간접효과에 대한 유의성은 Bootstrapping 방법을 이용하여 검증하였다.

직무 스트레스에 유의하게 직접영향을 미친 변수는 리더-구성원 간 교환관계($\beta = 0.378$, $p < 0.001$), 팀-구성원 간 교환관계($\beta = 0.317$, $p < 0.001$)였으며, 직무만족에 유의하게 직접영향을 미친 변수는 직무 스트레스($\beta = 0.751$, $p < 0.001$), 간접 영향을 미친 변수는 리더-구성원 간 교환관계($\beta = 0.284$, $p < 0.01$), 팀-구성원 간 교환관계($\beta = 0.239$, $p < 0.01$)였다. 조직몰입에 대한 리더-구성원 간 교환관계는 직접 효과($\beta = 0.167$, $p < 0.01$), 간접효과($\beta = 0.228$, $p < 0.01$), 총 효과($\beta = 0.395$, $p < 0.01$)였고, 직무만족은 직접 효과, 총 효과($\beta = 0.804$, $p < 0.001$)였으며, 팀-구성원 간 교환관계($\beta = 0.192$, $p < 0.01$)와 직무 스트레스($\beta = 0.604$, $p < 0.01$)는 간접효과, 총 효과가 있었다. 이 직의도에 대한 리더-구성원 간 교환관계($\beta = 0.330$, $p < 0.01$), 팀-구성원 간 교환관계($\beta = 0.187$, $p < 0.01$), 직무만족($\beta = 0.516$, $p < 0.01$)이 간접효과, 총 효과에 영향이 있었고, 조직몰입($\beta = 0.641$, $p < 0.001$)은 직접 효과, 총 효과에서 영향이 있었으며, 직무 스트레스는 직접 효과($\beta = 0.202$, $p < 0.05$), 간접효과($\beta = 0.388$, $p < 0.01$), 총 효과($\beta = 0.589$, $p < 0.01$)에서 영향이 있었다<Table 5>.

Table 5. Standardized direct, indirect, total effect in the modified model

Endogenous variable	Exogenous variable	Direct effect	Indirect effect	Total effect
Job stress	← LMX	-0.378***		-0.378***
Job stress	← TMX	-0.317**		-0.317**
Job satisfaction	← LMX		0.284**	0.284**
Job satisfaction	← TMX		0.239**	0.239**
Job satisfaction	← Job stress	-0.751***		-0.751***
Organizational commitment	← LMX	0.167**	0.228**	0.395**
Organizational commitment	← TMX		0.192**	0.192**
Organizational commitment	← Job stress		-0.604**	-0.604**
Organizational commitment	← Job satisfaction	0.804***		0.804***
Turnover Intention	← LMX		-0.330**	-0.330**
Turnover intention	← TMX		-0.187**	-0.187**
Turnover intention	← Job stress	0.202**	0.388**	0.589**
Turnover intention	← Job satisfaction		-0.516**	-0.516**
Turnover intention	← Organizational commitment	-0.641***		-0.641***

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$, by mediation analysis

LMX: Leader-member exchange, TMX: Team-member exchange, LPS: Leader political skill

5. 다중매개변수에 대한 간접효과 경로유의성 검증

리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계, 리더의 정치적 기술이 이직의도의 관계에서 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입의 다중 매개 경로의 유의성 검증을 위해 팬텀 변수를 설정하여 분석을 시행하였다.

리더-구성원 간 교환관계가 이직의도에 미치는 영향에서 리더-구성원 간 교환관계 → 직무 스트레스 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도 경로는 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입($\beta=0.282, p<0.01$)이 유의한 간접효과가 있었다.

팀-구성원 간 교환관계 이직의도에 미치는 영향에서 팀-구성원 간 교환관계 → 직무 스트레스 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도 경로는 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입($\beta=0.318, p<0.01$)이 유의한 간접효과가 있었다<Table 6>.

Table 6. Standardized direct, indirect, total effect in the modified model

Independent variable	Parameter			Subordination variable	Indirect effect
	1	2	3		
LMX	Organizational commitment			Turnover intention	-0.206
	Job stress			Turnover intention	-0.147
	Job stress	Job satisfaction	Organizational commitment	Turnover intention	-0.282**
TMX	Job stress	Job satisfaction		Turnover intention	-0.166
	Job stress	Job satisfaction	Organizational commitment	Turnover intention	-0.318**

* $p<0.05$, ** $p<0.01$, by phantom variable modeling

LMX: Leader-member exchange, TMX: Team-member exchange, LPS: Leader political skill

총괄 및 고안

치과 의원에 근무하는 치과위생사의 사회적 교환관계인 리더-구성원 간 교환관계 및 팀-구성원 간 교환관계의 수준을 동시에 측정하고, 리더의 정치적 기술을 측정하여 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 관계에 대한 가설적 모형을 설정하였다.

본 연구의 가설적 모형은 직무 스트레스에 대한 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계의 설명력은 39%, 직무만족에 대한 직무 스트레스의 설명력은 57%, 조직몰입에 대한 리더-구성원 간 교환관계, 직무만족의 설명력은 79%, 이직의도에 대한 조직몰입, 직무 스트레스의 설명력은 66%이었다. 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계에서 이직의도로 가는 경로 사이에 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입이 완전 매개 역할을 하였고, 리더의 정치적 기술은 이직의도로 가는 경로가 유의하지 않았다. 가설적 모형을 살펴보면 총 18개 경로 중 이직의도 모형은 7개 경로가 채택되었고, 도출된 변수 간 관계와 직무 형태의 특성에 따른 경로를 중심으로 다음과 같이 논의하고자 한다.

첫째, 내생변수인 직무 스트레스에 직접 영향을 미친 요인으로 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계였다. 리더-구성원 간 교환관계와 팀-구성원 간 교환관계의 수준이 낮을수록 직무 스트레스는 높은 것으로 확인되어 직접적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인하였다. 이는 Thomas과 Lankau[30]와 Harris와 Kacmar[31]의 연구에서 리더-구성원 간 교환관계가 직무 스트레스에 직접적인 영향을 준다고 하였고, 높은 수준의 교환관계 형성은 리더와 구성원 간 원활한 의사소통과 지원으로 구성원이 겪을 수 있는 업무상 불확실성, 역할의 모호성을 감소시켜 직무 스트레스를 줄여줄 수 있으나 그렇지 못한 경우 직무 스트레스가 증가

할 수 있다고 하였다.

팀-구성원 간 교환관계와 직무 스트레스에 대한 직접적 효과를 다룬 선행연구는 없었지만, Seers 등[32]의 연구에서 팀-구성원 간 교환관계는 동료와의 아이디어, 정보, 도움, 피드백 등을 주고받으며 형성되는 수준으로 힘든 업무 수행에 동료의 도움을 청할 수 있음으로써 어려움을 극복해 구성원의 긍정적인 마음을 유지하도록 도와준다고 하였다. 이런 이유로 높은 수준의 구성원 간 교환관계는 구성원의 직무 스트레스를 낮아지게 하는 중요한 요인으로 볼 수 있다. 그러므로 직무 스트레스를 감소시키기 위한 방안으로 리더와 구성원, 구성원 간의 소통을 할 수 있는 자리를 가져 근무 시 어려움을 공유하고 서로 도와 사회적 교환관계를 높이도록 해야 할 것이다.

둘째, 내생변수인 직무만족에 직무 스트레스가 직접적인 영향을 미치고 있었고, 리더의 정치적 기술은 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

리더의 정치적 기술은 개인 또는 조직의 목표 향상을 위해 조직에서 다른 사람들을 효과적으로 이해하고, 영향력을 행사할 수 있는 능력으로[33], Ahearn 등[34]은 리더에 대한 구성원의 신뢰를 높이고 리더의 지지와 역량 인식, 구성원의 직무만족도, 이직의도 감소 등에 영향을 미친다고 하였다. 하지만 치과 의원은 규모가 작아 리더의 정치적 기술의 적용에 어려움이 있을 것으로 생각된다.

직무만족과 직무 스트레스의 관계를 살펴보면, 치과위생사를 대상으로 한 한과 조[35]의 연구는 직무 스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 이직의도를 높이는 요인이며, 직무 스트레스가 높아지면 직무만족이 낮은 것으로 나타난 본 연구결과와 유사하였다. 그러므로 직무만족을 높이고 직무 스트레스를 해소할 수 있는 여가활동 지원이나 구성원 간 친밀도를 높일 수 있는 활동 같은 방안이 마련되어야 할 것이다.

셋째, 내생변수인 조직몰입에 직접 영향을 미친 요인은 리더-구성원 간 교환관계, 직무만족이었고, 리더-구성원 간 교환관계와 조직몰입을 연구한 황과 진[36]의 연구결과는 스포츠센터 지도자의 리더-구성원 간 교환관계가 조직몰입에 영향이 있다고 하였다. 이는 리더-구성원 간 교환관계, 직무만족의 수준이 높을수록 조직몰입이 높게 나타난 본 연구 결과와 유사하였다.

넷째, 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계, 리더의 정치적 기술이 이직의도로 가는 다중 매개 경로를 분석한 결과 리더-구성원 간 교환관계 → 직무 스트레스 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도 경로에서 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입($\beta=0.282, p<0.01$)과 팀-구성원 간 교환관계 → 직무 스트레스 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도 경로에서 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입($\beta=0.318, p<0.01$)이 유의한 간접 효과가 있는 것을 확인할 수 있었다. 이는 간호 조직을 대상으로 연구한 강[1]의 연구에서 조직몰입이 리더-구성원 간 교환관계에 영향이 있었고, 팀-구성원 간 교환관계는 직접적인 효과가 없었으나 간접적인 효과는 있는 것으로 보고하여 본 연구와 유사하였다. 치과위생사를 대상으로 한 한과 조[4]는 직무 스트레스와 피로 증상이 높고 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 보고하여 직무 스트레스와 이직의도 간의 관련성이 있었고, 지[8]의 연구에서 조직몰입이 낮을수록 직무 소진, 직무 스트레스, 이직의도가 높아진다고 하였다. 그러므로 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계가 좋지 못할 경우 이직의도가 높아질 수 있어 사회적 교환관계에 대한 지속적인 모니터링을 실시하여 치과 의원 치과위생사의 이직의도를 낮추기 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구결과 치과 의원에 근무하고 있는 치과위생사의 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계, 직무만족, 조직몰입, 직무 스트레스가 이직의도에 영향이 있음을 확인할 수 있었다.

치과 의원에 근무하는 치과위생사의 리더-구성원 간 교환관계, 팀-구성원 간 교환관계는 직·간접적으로 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 긍정적 영향이 있었고, 리더의 정치적 기술은 영향이 없었다. 따라서 직무만족과 조직몰입을 높이고 직무 스트레스를 낮추어 이직의도에 긍정적 영향을 주기 위해 사회적

교환관계(리더구성원 간 교환관계, 팀구성원 간 교환관계)를 높일 수 있는 치과 의원의 규모에 맞는 프로그램 개발과 적용이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점으로 서울, 부산, 경남의 일부 치과 의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 사회적 교환관계와 리더의 정치적 기술에 대한 연구를 시행하여 표본의 대표성에 한계가 있으며, 연구 결과의 일반화에 문제가 있을 수 있다. 또한 현재 치과 의원의 경우 인력난으로 인해 치과위생사 뿐만 아니라 조무사 등 다양한 형태의 인력이 근무하고 있어 그들과의 관계에 따른 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향이 있을 수 있다. 향후 후속 연구는 치과위생사 뿐만 아니라 치과 의원에 근무하고 있는 다양한 형태의 인력을 대상으로 한 연구가 이루어져야 할 것으로 사료된다. 위의 제한점에도 불구하고 사회적 교환관계인 리더구성원 간 교환관계와 팀구성원 간 교환관계가 치과 의원에 근무하고 있는 치과위생사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보아 높은 수준의 사회적 교환관계가 이루어질 수 있도록 직무능력을 높일 수 있는 교육, 여가활동 지원, 서로의 의견을 소통할 수 있는 시간 등을 가져 모든 구성원이 만족할 수 있는 조직문화를 형성하여 이직의도를 낮추도록 노력해야 할 것이다.

결론

치과 의원에 근무하는 치과위생사의 사회적 교환관계인 리더구성원 간 교환관계와 팀구성원 간 교환관계의 수준을 동시에 측정하고, 리더의 정치적 기술을 측정하여 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 영향이 있는 요인을 규명하기 위해 구체적인 경로와 영향력을 포함한 모형을 구축하고자 하였다.

1. 직무 스트레스는 리더구성원 간 교환관계($\beta=0.378$), 팀구성원 간 교환관계($\beta=0.317$)에 직접적 영향이 있었다.

2. 직무만족은 직무 스트레스($\beta=0.751$)에 직접적 영향이 있었고, 리더구성원 간 교환관계($\beta=0.284$), 팀구성원 간 교환관계($\beta=0.239$)에 간접적 영향이 있었다.

3. 조직몰입은 직무만족($\beta=0.804$)에서 직접적 영향이 있었고, 팀구성원 간 교환관계($\beta=0.192$), 직무 스트레스($\beta=0.604$)에 간접적 영향이 있었으며, 리더구성원 간 교환관계에 직접적 영향($\beta=0.167$), 간접적 영향($\beta=0.228$)이 있었다.

4. 이직의도는 조직몰입($\beta=0.641$)에 직접적 영향이 있었으며, 리더구성원 간 교환관계($\beta=0.330$), 팀구성원 간 교환관계($\beta=0.187$), 직무만족($\beta=0.516$)에 간접적 영향이 있었다. 직무 스트레스에 직접적 영향($\beta=0.202$), 간접적 영향($\beta=0.388$)이 있었다.

5. 다중 매개변수에 대한 간접효과 경로 유의성 검증은 리더구성원 간 교환관계와 팀구성원 간 교환관계 → 직무 스트레스 → 직무만족 → 조직몰입 → 이직의도 경로($\beta=0.282$, $\beta=0.318$)에서 유의한 간접효과가 있었다.

즉, 치과 의원에 근무하는 치과위생사의 리더구성원 간 교환관계, 팀구성원 간 교환관계는 직·간접적으로 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 긍정적 영향이 있었고, 리더의 정치적 기술은 영향이 없었다. 그러므로, 치과 의원에 근무하는 치과위생사의 이직의도를 낮추기 위해서 사회적 교환관계를 높일 수 있도록 여가활동 지원, 교육 및 소통의 시간을 가져 긍정적인 조직문화를 형성할 수 있도록 해야 할 것이다.

Conflicts of Interest

The authors declared no conflict of interest.

Authorship

Conceptualization: NN Yoon, JH Lee; Data collection: NN Yoon; Formal analysis: NN Yoon; Writing - original draft: NN Yoon; Writing - review & editing: NN Yoon, JH Lee

References

- [1] Kang KN. Structural equation modelling of nurses' turnover intention based on social exchange(LMX-TMX), positive psychological capital and organizational commitment : focused on tertiary and general hospitals[Doctoral dissertation]. Seoul: Univ. of Korea, 2018.
- [2] Kim JH, Lee YH. The effects of perceived hospital service quality on the patients' satisfaction and consequence behavior. *J Marketing Management Research* 2004;9(1):1-28.
- [3] Kwon JY, Lee SY. Relationship of between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2016;16(4):302-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2016.16.4.302>
- [4] Han SY, Cho YC. Covariance structure analysis on the impact of job stress, fatigue symptoms and job satisfaction on turnover intention among dental hygienists. *J Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 2016;17(7):629-40. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.7.629>
- [5] Loke EA. The nature and cause of job satisfaction. In: *Handbook of Industrial and organizational Psychology*. 1st ed. Edited by Dunnette MD: Chicago: Rand McNally; 1976: 1297-343.
- [6] Mowday RT, Steer RM, Porter LW. The measurement of organization commitment. *J Vocat Behav* 1979;14:224-47. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- [7] Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *J Occup Organ Psychol* 1990;63(1):1-18. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- [8] Ji MG. The Effect of turnover intention on the job stress, burn out and organizational commitment- focused on new dental hygienists-. *Korea Entertainment Industry Association* 2016;10(6):379-87. <https://doi.org/10.21184/jkeia.201612106379>
- [9] Park JI, Kim SG. The effects of emotional leadership of director of a day care center on LMX(leader-member exchange) and TMX(team-member exchange). *Korean J Family Welfare* 2014;19(4):929-46. <https://doi.org/10.13049/kfwa.2014194929>
- [10] Yoon NN, Lee JY, Yu BC. The correlations between psychological empowerment, leader-member exchange(LMX) and job satisfaction in dental hygienists. *J Korean Soc Dent Hyg* 2017;17(3):405-18. <https://doi.org/10.13065/jksdh.2017.17.03.405>
- [11] Kang KS, Song RH. The relationship among principal's emotional leadership, LMX(leader-member exchange), TMX(team-member exchange), CMX(customer-member exchange), and school organizational effectiveness. *J Educational Administration* 2012;30(1):471-98.
- [12] Dierdorff EC, Bell ST, Belohlav JA. The power of "we": effects of psychological collectivism on team performance over time. *J Appl Psychol* 2011;96(2):247-62. <https://doi.org/10.1037/a0020929>
- [13] Ferris GR, Treadway DC, Kolodinsky RW, Hochwarter WA, Kacmar CJ, Douglas C, et al. Development and validation of the political skill inventory. *J Manag* 2005;31(1):126-52. <https://doi.org/10.1177/0149206304271386>
- [14] Ferris GR, Treadway DC, Perrewé PL, Brouer RL, Douglas C, Lux S. Political skill in organizations. *J Manag* 2007;33(3):290-320. <https://doi.org/10.1177/0149206307300813>
- [15] Noh EM, Jeon ES, Ko HJ. The effects of dental hygienists' LMX (leader-member exchange) and empowerment on organizational performance. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(5):650-8. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.5.650>

- [16] Chou HY, Hecker R, Martin A. Predicting nurses' well-being from job demands and resources: a cross-sectional study of emotional labour. *J Nurs Manag* 2012;20(4):502-11. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01305.x>
- [17] Yu JP. Prof. Jongpil Woo's concept and understanding of structural equation model. 1st ed. Seoul: Hannarae Publishing Co.; 2012: 1-567.
- [18] Dienesch RM, Liden RC. Leader-member exchange model of leadership; a critique and further development. *Acad Manag Rev* 1986;11(3):618-34. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4306242>
- [19] Kim RA, Kim IH. A study on relationship among quality of LMX, self-concept and organizational effectiveness. *Human Resource Management* 2004;28(4):171-213.
- [20] Seok BI, Han MS. Effect of leader-member exchange on the job satisfaction and organizational commitment: focusing on team work. *Korea Business Review* 2014;13(2):155-78.
- [21] Nielsen IK, Jex SM, Adams GA. Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship. *Educ Psychol Meas* 2000;60(4):628-43. <https://doi.org/10.1177/00131640021970655>
- [22] Bedi A, Skowronski M. Political skill at work: good or bad understanding its predictors and consequences. *SAM Advanced Management Journal* 2014;79(2):39-47.
- [23] Kang KG, Kim JH. The effects of political skill on department effectiveness : the mediating role of leadership effectiveness. *Korea J Business Administration* 2015;28(4):1277-302.
- [24] Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med* 2005;17(4):297-317.
- [25] Smith PC, Kendall LM, Hulin CL. The measurement of satisfaction in work and retirement; a strategy for the study of Aatitudes. 1st ed. Chicago: Rand McNally; 1969: 1-194.
- [26] Yang IS, Myung MS, Lee SJ, Lee HY. The relationship between job satisfaction and intention to quit of employees in F & B department of hotels by job type. *Korean J Soc Food Cookery Sci* 2004;20(2):151-7.
- [27] Kim YJ, Han KS. Relationships among emotional leadership, commitment, patient orientation, and job performance in dental hygienists. *J Dent Hyg Sci* 2015;15(5):551-9. <https://doi.org/10.17135/jdhs.2015.15.5.551>
- [28] Mobley WH. Employee turnover: Causes, consequences and control. 1st ed. Boston: Addison Wesley; 1982: 1-212.
- [29] Moon SJ, Han SS. A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *J Korean Acad Nurs* 2011;41(5):633-41. <https://doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
- [30] Thomas CH, Lankau MJ. Preventing burnout: the effects of LMX and mentoring on socialization, role stress, and burnout. *Human Resource Management* 2009;48(3):417-32. <https://doi.org/10.1002/hrm.20288>
- [31] Harris KJ, Kacmar KM. Too much of a good thing: the curvilinear effect of leader-member exchange on stress. *J Soc Psychol* 2006;146(1):65-84. <https://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.65-84>
- [32] Lee KH, Shin IY. A multilevel approach to the relationship between leader- member exchange and team members' job stress. *Korea Business Review* 2016;45(2):687-710. <https://doi.org/10.17287/kmr.2016452687>
- [33] Mintzberg H, Didier M, Arbic G. Power in and around organizations. 1st ed. Englewood cliffs: Prentice Hall; 1983: 1-700.
- [34] Ahearn KK, Ferris GR, Hochwarter WA, Douglas C, Ammeter AP. Leader political skill and team performance. *J Manag* 2004;30(3):309-27. <https://doi.org/10.1016/j.jm.200301004>
- [35] Han JY, Cho JY. The effect of organizational social capital on job stress, job satisfaction and turnover intention : focusing on dental hygienists. *Korean Management Consulting Review* 2018;18(4):187-95.
- [36] Hwang JH, Chin ST. The relationship among LMX, TMX, organizational commitment and organizational citizenship behavior of sports center instructor. *J Sport Physiological* 2014;23(5):127-38.