전라북도 일부 지역 치과위생사의 직무만족도 조사 - 치과의료기관 운영제도를 중심으로 -

천혜원

전남과학대학 치위생과

색인 : 직무만족도, 치과의료기관 운영제도, 치과위생사

1. 서론

현재 우리나라는 과학기술의 발달, 고도의 경제 성장, 의료시장의 개방 등 사회변화에 따라 국민의 삶의 질이 높아지고 건강에 대한 관심 역시 증가되었다. 의료기관들 또한 의료서비스 광고의 허용과 함께 의료서비스의 질적 향상이 급진적으로 증가하였으며, 의료기관들 사이의 경쟁이 심화되고 생존과 번영을 위하여 새로운 길을 모색하도록 요구되고 있다. 우리나라 치과의료서비스의 경우에도 양질의 진료서비스를 공급하기 위한 내부의 관심을 증대시키고 다양한 전문 인력의 창출에 지대한 관심을 가지며 양적·질적인 관리에 있어 점점 더 세분화되고 전문화되어 가고 있다. 또한 치과의료기관들 사이의 인력확보 경쟁도 심화되어 가고 있으며, 수준 높은 서비스를 창출하기 위해서 확보한 인력의 질적인 향상을 필요로 하고 이에 따른 치과위생사의 다양한 역할 수행을 요구하

게 되었다.

우리나라의 구강보건인력 중 치과위생사는 주로 구강보건교육과 구강병 예방 및 치과진료 보조 업무를 담당하고 있으며, 최근에는 단순한 기술자 및 조작자의 기술과 능력을 비롯하여 질적 서비스인 예방서비스, 교육, 인간관계기술 등 조직 관리자의 동반자·협력자로서의 역할이 요구되고 있어 치과의료서비스에서 치과위생사가 차지하는 역할과 책임이 증가되고 있다¹⁾. 또한 구강보건관리에 서부터 환자관리 계획, 구강건강유지와 증진을 위한 예방적 서비스의 제공 및 올바른 구강위생습관을 갖도록 하는 교육적 측면의 역할까지도 담당하게 되었으며, 서비스에 대한 교육수준이 높아져 지식과 기술을 겸비한 자질 향상에 대한 지속적인 노력이 요구되고 있다²⁾. 이와 같이 치과위생사에 대한 사회적 요구가 변화되고 있어 구강진료서비스에서 치과위생사가 차지하는 역할과 책임이 증대되고 있다.

국민구강보건증진에 일익을 담당하는 치과위생사는 현재 53개의 3년 과정과 14개의 4년 과정 대학에서 치과위생사를 양성하고 있으며 치과위생사 면허취득자는 2009년 현재 40,619명에 이르고 있다³⁾. 그러나 2000년 이후 치위생과가 지속적으로 증설됨에도 불구하고 치과위생사의 수요에 비해 공급의 부족과 높은 이직률로 양질의 구강보건 서비스를 제공하는 데 어려움이 있어 왔다. 이처럼 치과위생사들의 높은 이직률은 낮은 사회적 평가, 열악한 근무환경, 낮은 보수, 장기적인 직업 안정성의 결여 등과 같은 요인으로 인하여 치과위생사들의 직무만족도가 떨어진 데 그 원인이 있다고 볼 수 있다. 따라서 치과위생사의 낮은 직무만족과 이로 인한 잦은 이직은 교육적 낭비와 국가적 손실이라는 사회적 비용을 증가시키고 있으므로 치과위생사들의 직무만족을 고취시키는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러므로 치과위생사의 직무만족도를 제고하는 관리 전략이 필요한데, 치과위생사의 효율적인 관리는 구강보건활동의 내용과 질뿐만 아니라 국민구강보건증진에 직접적인 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다¹⁾.

본 연구의 목적은 치과의료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 직무만족 정도, 직무에 영향을 미치는 요소 파악, 직업관련 특성에 관한 요인 분석 등을 통해 직무만족도를 개선시킬 수 있는 방안과 치과위생사들이 국민구강보건증진에 일익을 담당할 수 있도록 하기 위한 기초자료를 마련하고자 하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 전라북도 전주시와 익산시에 소재하고 있는 치과의료기관에서 근무하고 있는 치과위생사들을 대상으로 실시하였으며, 표본 선정은 편의표

본추출법에 의거 진행하였다. 자료수집은 본 연구자들이 직접 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 요청하여 자기기입식 설문지를 배포한 후 재방문하여 수거하는 방법으로 총 200명에게 설문지를 배부하고 이 중 자료처리에 부적합한 20부를 제외한 180부를 자료분석에 이용하였다.

2.2. 연구방법

본 연구에서 설문에 사용된 문항으로 종속변수인 직무만족도는 직업적 궁지에 대한 견해 4개 문항, 업무능력에 대한 견해 6개 문항, 근무환경에 대한 견해 4개 문항, 보상에 대한 견해 5개 문항, 동료와의 관계에 대한 견해 6개 문항, 환자와의 관계에 대한 견해 4개 문항 등 총 6개 요인 29개의 문항으로 측정하였다.

독립변수로는 연령, 결혼 여부, 현재 병원근무 경력, 총 근무경력, 평균근무시간, 야간진료 여부 등 일반적 특성 및 직업관련 특성을 설문에 포함시켰다. 또한 치과의료기관 운영제도가 직무만족도에 주는 영향을 분석하기 위해 업무 매뉴얼 존재, 업무분장 세분화 정도, 업무순환 정도, 공식 의사소통 통로 존재 정도, 복지 및 휴가제도 유무, 인센티브제도 시행 정도, 정기적 급여인상 정도, 근무시간 준수 정도 등의 요인을 조사하였다.

직무만족도와 치과의료기관 운영제도에 대한 조사는 설문문항의 각 항목에 대한 자신의 견해를 Likert 5점 척도로 측정하였으며, 그중 치과의료기관 운영제도에 관한 설문문항의 각 항목에 대한 자신의 견해를 '매우 그렇다', '그렇다'를 '그렇다'로, '그저 그렇다'를 '보통'으로, '그렇지 않다'와 '전혀 그렇지 않다'를 '아니다'로 재분류하여 시행하였다.

2.3. 통계분석

조사결과 분석은 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을

산출하여 분석하였고, 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성, 진료기관 운영제도에 따라 직무만족도의 차이가 있는지 분석하기 위하여 일원분산분석(ANOVA)과 독립표본 t-검정을 시행하였다. 일원분산분석 결과 유의한 차이가 있을 경우에는 사후검정법으로 Tukey 검정을 이용하였다.

종속변수인 직무만족도는 6개 영역으로 구분하고 크론바흐알파계수(Cronbach's α)를 산출하여 신뢰도 분석을 실시하였다. 신뢰도 분석결과 산출된 크론바흐알파계수는 직업적 긍지 0.872, 업무능력 0.874, 근무환경 0.791, 보상 0.873, 동료와의 관계 0.850, 환자와의 관계 0.822였다.

한편, 치과의료기관 운영제도가 직무만족도에 미친 영향을 분석하기 위해 치과의료기관 운영제도에 대한 항목 13가지에 대해 Varimax 기법을 이용한 요인분석을 시행하였다. 요인분석결과 4가

지 요인이 산출되었으며, 각각의 요인을 의사소통 구조적 요인, 업무 구조적 요인, 복지지원요인, 업무 자율성 요인으로 명명하였다. 치과의료기관 운영제도가 직무만족도에 미친 영향은 분류된 4가지 요인과 직무만족도와의 상관성을 Pearson's 상관계수를 산출하여 분석하였다.

3. 연구성적

3.1. 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성

조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성으로 연령, 결혼 여부, 현재 근무경력, 총 근무경력, 평균근무시간, 야간진료 여부 등을 조사하였으며 <표 1>과 같다. 연령은 평균값이 28.79세로 나타

표 1. 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성

특성	구분	N	%
연령	25세 이하	63	35.0
	26~30세 이하	69	38.3
	31~35세 이하	20	11.1
	36세 이상	28	15.6
결혼 여부	기혼	59	33.3
	미혼	118	66.7
현 근무경력	1년 미만	51	28.6
	1~3년 미만	63	35.4
	3~6년 미만	64	36.0
총 근무경력	1년 미만	22	12.4
	1~3년 미만	46	26.0
	3~5년 미만	31	17.5
	5년 이상	78	44.1
평균근무시간	7시간	12	6.7
	8시간	132	73.3
	9시간 이상	36	20.0
야간진료 여부	예	51	28.3
	아니요	129	71.7
합계		180	100.0

났다. 조사대상자의 결혼 여부는 기혼자가 33.3% (59명), 미혼자가 66.7%(118명)로 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 2배 정도 많았다. 현 치과의원에 근무한 경력은 각 구분에서 비슷한 비중을 보였으며, 지금까지 치과의원에서 근무한 전체 기간은 5년 이상이 44.1%(78명)로 가장 높았다. 치과의원 평균근무시간은 8시간이 73.3%(132명)로 가장 높았고, 야간진료 여부는 '진료를 하지 않는다'는 응답이 71.7%(129명)로 '야간진료를 하고 있다'고 응답한 그룹보다 더 높았다.

3.2. 직무만족도 분석결과

직무만족도 분석결과는 <표 2>와 같다. 세부 구성요인 중 가장 만족도가 높았던 요인은 환자와의 관계였고, 가장 만족도가 낮은 세부 구성요인은 보상이었다. 직업적 긍지요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '병원에서 내가 하고 있는 일에 대해 애착을 가지고 있다'가 3.69로 가장 높았고, 업무능력요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '병원에서 내가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다'가 3.45로 가장 높았다. 또한 근무환경요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '우리 병원의 근무환경은 다른 병원에 비해 좋은 편이다'가 3.54로 가장 높았으며, 보상요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '나는 여건이 허락하는 한 현재 병원에서 계속 일할 계획이다'가 3.29로 가장 높았다. 동료와의 관계요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '나는 동료들과 업무에 어려운 일이 생기면 서로 도우면서 업무를 수행한다'가 3.87로 가장 높았고, 환자와의 관계요인 세부항목 중 가장 만족도가 높았던 항목은 '나는 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것이 중요하다고 생각한다'가 4.04로 가장 높았다.

3.3. 조사대상자의 일반적 특성 및 직업 관련 특성에 따른 직무만족도

조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성에 따른 직무만족도 결과는 <표 3>과 같다. 직무만족도 세부 구성요인인 직업적 긍지에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 연령, 총 근무경력, 근무시간이었다. 31~35세 이하 연령에서, 총 근무경력별 1년 미만에서, 근무시간별 8시간 이상인 병원의 치과위생사군이 직업적 긍지에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 업무능력에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 연령, 현 근무경력, 총 근무경력, 근무시간이었다. 31~35세 이하 연령에서, 현재 근무경력별 3년 이상인 치과위생사군이, 총 근무경력별 5년 이상인 치과위생사군이, 근무시간별 8시간 이상인 치과위생사군이 업무능력에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 근무환경에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 총 근무경력이었다. 총 근무경력별 1년 미만인 치과위생사군에서 근무환경에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 보상에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 총 근무경력, 야간진료 여부였다. 총 근무경력별 1년 미만인 치과위생사군이 직무만족도가 높았고, 야간진료 여부별 야간진료를 시행하는 치과의료기관의 치과위생사군이 보상에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 동료와의 관계에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 나타나지 않은 반면 환자와의 관계에 영향을 미친 일반적 특성 및 직업관련 특성은 연령, 결혼 여부, 현재 근무경력, 총 근무경력이었다. 31~35세 이하 연령에서 결혼 여부별 기혼자가, 현재 근무경력이 3년 이상인 치과위생사군이, 5년 이상의 총 근무경력인 치과위생사군이 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다.

표 2. 직무만족도 분석결과

구분	M	SD
직업적 금지에 대한 견해		
1. 나는 우리 병원에서 근무하는 것을 자랑스럽게 생각한다.	3.56	0.77
2. 나는 우리 병원에서 내가 하고 있는 일에 대해 애착을 가지고 있다.	3.69	0.79
3. 우리 병원은 나에게 보람과 발전의 기회를 제공하고 있다.	3.24	0.95
4. 우리 병원에서 평소에 나의 능력을 충분히 발휘하고 있다.	3.31	0.76
전체	3.44	0.69
업무능력에 대한 견해		
1. 나는 병원에서 중요한 업무를 결정할 수 있는 권한이 많은 편이다.	3.01	0.95
2. 우리 병원에서는 내가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다.	3.45	0.77
3. 우리 병원 업무는 흥미롭고 나의 적성에 잘 맞는다고 생각한다.	3.44	0.82
4. 나는 업무를 통해 얻는 성취감을 늘 즐기고 있다.	3.38	0.86
5. 병원 업무수행에 나의 능력과 재능을 충분히 발휘하고 있다.	3.37	0.76
6. 내가 결정한 진료관련 업무에 대해 격려와 지지를 받는다.	3.31	0.74
전체	3.32	0.65
근무환경에 대한 견해		
1. 우리 병원의 근무환경은 다른 병원에 비해 좋은 편이다.	3.54	0.84
2. 우리 병원은 편의시설(탈의실, 휴게실)이 잘 갖추어져 있다.	3.27	1.06
3. 우리 병원은 안전시설(X-ray 방어, 환기시설 등)이 잘 갖추어져 있다.	3.49	0.95
4. 우리 병원은 퇴근시간이 일정하여 나의 개발에 투자할 시간이 있다.	3.13	1.09
전체	3.36	0.78
보상에 대한 견해		
1. 노력에 대해 적절한 보상(급여, 복리후생비)을 받고 있다.	3.06	0.90
2. 우리 병원의 급여수준은 나의 능력과 경력에 적합하다.	3.10	0.85
3. 내가 업무에 제공하는 노력이 급여에 영향을 미치고 있다.	3.06	0.89
4. 나는 여건이 허락하는 한 현재 병원에서 계속 일할 계획이다.	3.29	0.93
5. 나의 보수는 일한 만큼 정당한 보수를 받고 있어 만족스럽다.	2.93	0.92
전체	3.09	0.73
동료와의 관계에 대한 견해		
1. 나는 동료들과 일상적인 문제나 업무에 관해 의논한다.	3.85	0.69
2. 나는 어려움이 있을 때 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있다.	3.81	0.78
3. 업무수행 결과를 동료들과 함께 평가하고 계획에 반영한다.	3.28	0.92
4. 업무분담이 잘 되어 있어 업무상 협조가 잘 되고 있다.	3.49	0.80
5. 우리 병원의 모든 직원은 직급에 상관없이 화목하게 지낸다.	3.79	0.83
6. 업무에 어려운 일이 생기면 서로 도우면서 업무를 수행한다.	3.87	0.69
전체	3.68	0.59
환자와의 관계에 대한 견해		
1. 나는 환자들의 요구 및 기대에 부응하여 환자들로부터 인정받고 있다.	3.60	0.68
2. 나는 환자나 보호자의 호소를 경청하고 관심을 보인다.	3.86	0.61
3. 나는 환자에게 깊은 관심과 애정을 가지고 대하고 있다.	3.82	0.65
4. 나는 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것이 중요하다고 생각한다.	4.04	0.74
전체	3.83	0.54

표 3. 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성에 따른 직무만족도

특성	직업적 궁지	업무능력	근무환경	보상	동료와의 관계	환자와의 관계
연령	0.02*	0.01*	NS	NS	NS	0.00**
25세 이하	3.32±0.66	3.13±0.53	3.42±0.69	3.06±0.72	3.68±0.64	3.67±0.58
26~30세 이하	3.39±0.69	3.34±0.68	3.25±0.84	3.00±0.77	3.69±0.58	3.83±0.53
31~35세 이하	3.85±0.65	3.64±0.79	3.60±0.72	3.32±0.75	3.65±0.65	4.11±0.36
36세 이상	3.56±0.70	3.43±0.57	3.29±0.82	3.19±0.62	3.69±0.51	4.01±0.47
결혼 여부	NS	NS	NS	NS	NS	0.00**
기혼	3.57±0.76	3.41±0.73	3.36±0.82	3.16±0.81	3.69±0.54	4.03±0.41
미혼	3.39±0.65	3.27±0.60	3.36±0.76	3.06±0.70	3.69±0.62	3.73±0.58
현 근무경력	NS	0.03*	NS	NS	NS	0.02*
1년 미만	3.44±0.75	3.12±0.67	3.40±0.72	3.01±0.80	3.62±0.64	3.67±0.50
1~3년 미만	3.36±0.65	3.34±0.66	3.31±0.73	3.05±0.65	3.73±0.57	3.83±0.54
3년 이상	3.53±0.68	3.43±0.59	3.35±0.88	3.18±0.75	3.68±0.60	3.95±0.54
총 근무경력	0.00**	0.00**	0.04*	0.03*	NS	0.00**
1년 미만	3.69±0.45	3.23±0.47	3.65±0.52	3.41±0.67	3.71±0.58	3.77±0.40
1~3년 미만	3.14±0.65	3.06±0.57	3.28±0.77	2.89±0.65	3.68±0.68	3.58±0.65
3~5년 미만	3.48±0.56	3.41±0.69	3.09±0.76	2.98±0.74	3.73±0.48	3.89±0.40
5년 이상	3.54±0.77	3.45±0.68	3.43±0.83	3.17±0.76	3.65±0.60	3.97±0.52
근무시간	0.00**	0.04*	NS	NS	NS	NS
7시간	2.83±0.82	2.88±0.77	2.98±0.95	2.80±0.94	3.61±0.70	3.65±0.56
8시간	3.50±0.69	3.35±0.64	3.43±0.76	3.15±0.72	3.69±0.62	3.85±0.52
9시간 이상	3.41±0.56	3.33±0.58	3.22±0.72	2.94±0.66	3.69±0.47	3.81±0.60
야간진료 여부	NS	NS	NS	0.04*	NS	NS
예	3.60±0.61	3.53±0.55	3.45±0.83	3.24±0.72	3.77±0.52	3.85±0.46
아니요	3.38±0.71	3.23±0.66	3.32±0.75	3.03±0.73	3.65±0.62	3.82±0.57

*p<0.05 **p<0.01 NS : 통계적으로 유의하지 않음(p>0.05)

3.4. 의사소통 구조적 요인에 따른 직무 만족도

조사대상자의 의사소통 구조적 요인에 따른 직무만족도 결과는 <표 4>와 같다. 직무만족도 세부 구성요인인 직업적 궁지에 영향을 미친 의사소통 구조적 요인은 근무시간 엄수, 건의·불만 수렴, 의견 신뢰, 의사와의 의사소통으로 모든 요인이 직업적 궁지와 관계에 영향을 미쳤다(p<0.05). 모든 요인에 대해 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'로 응답한 치과위생사군보다 직업적 궁지에 대한 직무만족도가 높았

다. 직무만족도 세부 구성요인인 업무능력에 영향을 미친 의사소통 구조적 요인은 건의·불만 수렴, 의견 신뢰, 의사와의 의사소통이었다(p<0.01). 건의사항이나 불만사항이 순조롭게 해결되고 있고 의견 신뢰, 의사와의 의사소통에 대해 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 업무능력에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 근무환경과 보상에 영향을 미친 의사소통 구조적 요인은 모든 요인에 대해 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'로 응답한

표 4. 조사대상자의 의사소통 구조적 요인에 따른 직무만족도

특성	직업적 금지	업무능력	근무환경	보상	동료와의 관계	환자와의 관계
근무시간 업무	0.03*	NS	0.00**	0.00**	NS	NS
그렇다	3.58±0.73	3.39±0.69	3.66±0.75	3.31±0.71	3.71±0.65	3.79±0.61
보통	3.39±0.64	3.32±0.52	3.26±0.69	2.93±0.74	3.74±0.48	3.94±0.42
아니다	3.25±0.62	3.17±0.68	2.89±0.67	2.86±0.64	3.57±0.60	3.78±0.54
건의·불만 수렴	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	NS
그렇다	3.77±0.62	3.62±0.61	3.83±0.63	3.57±0.62	3.96±0.48	3.89±0.54
보통	3.43±0.57	3.29±0.52	3.37±0.65	3.00±0.63	3.68±0.44	3.86±0.39
아니다	3.07±0.77	3.00±0.72	2.77±0.75	2.66±0.70	3.36±0.77	3.71±0.73
의견 신뢰	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.03*	NS
그렇다	3.76±0.61	3.65±0.55	3.73±0.64	3.42±0.65	3.79±0.51	3.96±0.41
보통	3.39±0.66	3.29±0.59	3.27±0.75	3.08±0.67	3.70±0.60	3.77±0.62
아니다	2.96±0.63	2.74±0.56	2.85±0.77	2.48±0.65	3.45±0.68	3.73±0.53
의사와의 의사소통	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.04*
그렇다	3.74±0.58	3.57±0.64	3.67±0.74	3.41±0.68	3.88±0.49	3.94±0.52
보통	3.39±0.62	3.22±0.53	3.34±0.60	3.00±0.65	3.68±0.41	3.79±0.35
아니다	2.93±0.68	2.95±0.62	2.75±0.75	2.58±0.64	3.30±0.82	3.69±0.76

*p<0.05 **p<0.01 NS : 통계적으로 유의하지 않음(p>0.05)

치과위생사군보다 근무환경과 보상에 대한 직무만족도가 높았다(p<0.01). 직무만족도 세부 구성요인인 동료와의 관계에 영향을 미친 의사소통 구조적 요인은 건의·불만 수렴, 의견 신뢰, 의사와의 의사소통이었다(p<0.05). 건의사항이나 불만사항이 순조롭게 해결되고 있고, 환자의 불만사항이나 기타 애로사항이 발생했을 때 전적으로 의견을 신뢰하며, 의사와의 의사소통에 대해 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 동료와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 환자와의 관계에 영향을 미친 의사소통 구조적 요인은 의사와의 의사소통이었다(p<0.01). '의사선생님과 의사소통은 솔직하고 진실하게 이루어진다'라고 응답한 치과위생사군이 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다.

3.5. 업무 구조적 요인에 따른 직무만족도

조사대상자의 업무 구조적 요인에 따른 직무만족도 결과는 <표 5>와 같다. 직무만족도 세부 구성요인인 직업적 금지에 영향을 미친 업무 구조적 요인은 업무 매뉴얼, 업무 세분화 요인이 직업적 금지에 영향을 미쳤다(p<0.01). '업무 매뉴얼이 갖추어져 있고, 업무 세분화가 되어 있다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 직업적 금지에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 업무능력에 영향을 미친 업무 구조적 요인은 업무 매뉴얼, 업무 세분화, 인센티브제 도입으로 모든 요인에 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 업무능력에 대한 직무만족도가 높았다(p<0.01). 직무만족도 세부 구성요인인 근무환경에 영향을 미친 업무 구조적 요인은 업무 매뉴얼, 업

무 세분화 요인들이 근무환경에 영향을 미쳤다($p < 0.01$). '업무 매뉴얼이 갖추어져 있고 업무 세분화가 되어 있다' 라고 응답한 치과위생사군이 '아니다' 라고 응답한 치과위생사군보다 근무환경에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 보상, 동료와의 관계, 환자와의 관계에 영향을 미친 업무 구조적 요인은 업무 매뉴얼, 업무 세분화, 인센티브제 도입으로 모든 요인에 '그렇다' 라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다' 와 '아니다' 라고 응답한 치과위생사군보다 보상, 동료와의 관계, 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.05$).

3.6. 복지지원요인에 따른 직무만족도

조사대상자의 복지지원요인에 따른 직무만족도 결과는 <표 6>과 같다. 직무만족도 세부 구성요인인 직업적 금지, 업무능력, 근무환경, 보상에 영향을 미친 복지지원요인은 친목모임, 복지실행, 급여인상으로 모든 요인에 '그렇다' 라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다' 와 '아니다' 라고 응답한 치과위생사군보다 직업적 금지, 업무능력, 근무환

경, 보상에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.01$). 직무만족도 세부 구성요인인 동료와의 관계에 영향을 미친 복지지원요인은 친목모임, 복지실행, 급여인상으로 모든 요인에 '그렇다' 라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다' 와 '아니다' 라고 응답한 치과위생사군보다 동료와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.05$). 직무만족도 세부 구성요인인 환자와의 관계에 영향을 미친 복지지원요인은 친목모임이었다($p < 0.01$). '정기적으로 친목모임이 이루어지고 있다' 라고 응답한 치과위생사군이 '아니다' 라고 응답한 치과위생사군보다 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다.

3.7. 업무 자율성 요인에 따른 직무만족도

조사대상자의 업무 자율성 요인에 따른 직무만족도 결과는 <표 7>과 같다. 직무만족도 세부 구성요인인 직업적 금지에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무순환, 업무기회 균등, 재교육기회로 모든 요인에 영향을 미쳤다($p < 0.05$). 업무순환이 되고 있으며, '업무에 대해 기회가 균등하게 분배되고, 재교육기회가 주어지고 있다' 라고 응답한

표 5. 조사대상자의 업무 구조적 요인에 따른 직무만족도

특성	직업적 금지	업무능력	근무환경	보상	동료와의 관계	환자와의 관계
업무 매뉴얼	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**
그렇다	3.67±0.56	3.50±0.57	3.57±0.70	3.32±0.64	3.80±0.49	3.91±0.46
보통	3.32±0.70	3.15±0.66	3.21±0.77	2.92±0.70	3.67±0.50	3.86±0.43
아니다	2.70±0.60	2.82±0.59	2.67±0.64	2.41±0.64	3.25±0.32	3.44±0.83
업무 세분화	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.04*	0.01*
그렇다	3.63±0.62	3.53±0.57	3.50±0.75	3.29±0.69	3.75±0.60	3.91±0.56
보통	3.18±0.67	3.02±0.60	3.21±0.80	2.86±0.60	3.64±0.55	3.76±0.41
아니다	3.00±0.78	2.83±0.68	2.82±0.60	2.41±0.84	3.35±0.61	3.48±0.72
인센티브제 도입	NS	0.00**	NS	0.02*	0.00**	0.02*
그렇다	3.60±0.61	3.54±0.60	3.50±0.79	3.29±0.74	3.89±0.45	3.97±0.47
보통	3.38±0.63	3.28±0.43	3.23±0.63	2.95±0.70	3.61±0.47	3.89±0.34
아니다	3.34±0.74	3.17±0.67	3.28±0.79	2.97±0.70	3.56±0.67	3.72±0.60

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ NS : 통계적으로 유의하지 않음($p > 0.05$)

치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 직업적 금지에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 업무 능력에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무기회 균등, 재교육기회였다($p < 0.05$). '업무에 대해 기회가 균등하게 주어지며 재교육기회가 주어지고 있다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'라고 응답한 치과위생사군과 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 업무능력에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족도 세부 구성요인인 근무환경에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무순환, 업무기회 균등, 재교육기회로 모든 요인에 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 근무환경에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.01$). 직무만족도 세부 구성요인인 보상에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무기회 균등, 재교육기회였다($p < 0.01$). '업무에 대해 기회가 균등하게 주어지며, 재교육기회가 주어지고 있다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 보상에 대한 직무만족도가 높았다. 직무만족

도 세부 구성요인인 동료와의 관계에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무순환, 업무기회 균등, 재교육기회로 모든 요인에 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군이 '보통이다'와 '아니다'라고 응답한 치과위생사군보다 동료와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.01$). 직무만족도 세부 구성요인인 환자와의 관계에 영향을 미친 업무 자율성 요인은 업무순환, 업무기회 균등, 재교육기회로 모든 요인에 '그렇다'라고 응답한 치과위생사군보다 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높았다($p < 0.05$).

3.8. 치과의료기관 운영제도와 직무만족도의 상관성

조사대상자의 치과의료기관 운영제도와 직무만족도의 상관성 분석결과는 <표 8>과 같다. 직무만족도와 치과의료기관 운영제도는 복지지원요인과 환자와의 관계를 제외한 전 요인에서 상관성이 유의하여 직무만족도와 치과의료기관 운영제도가 서로 연관성이 있음을 나타냈다. 각각의 두 변인 사

표 7. 조사대상자의 업무 자율성 요인에 따른 직무만족도

특성	직업적 금지	업무능력	근무환경	보상	동료와의 관계	환자와의 관계
업무순환	0.01*	NS	0.00**	NS	0.00**	0.03*
그렇다	3.61±0.61	3.40±0.63	3.53±0.65	3.23±0.67	3.84±0.49	3.87±0.48
보통	3.42±0.74	3.30±0.66	3.40±0.81	3.03±0.80	3.63±0.49	3.94±0.50
아니다	3.21±0.70	3.20±0.66	3.06±0.85	2.92±0.72	3.49±0.76	3.67±0.64
업무기회 균등	0.00**	0.01*	0.00**	0.00**	0.00**	0.03*
그렇다	3.57±0.72	3.46±0.60	3.53±0.74	3.27±0.74	3.88±0.49	3.86±0.49
보통	3.43±0.60	3.20±0.68	3.33±0.71	3.05±0.66	3.61±0.51	3.90±0.47
아니다	3.04±0.67	3.09±0.62	2.82±0.84	2.55±0.58	3.21±0.80	3.58±0.77
재교육기회	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.00**	0.01*
그렇다	3.80±0.53	3.57±0.55	3.83±0.59	3.49±0.67	3.92±0.42	3.99±0.43
보통	3.48±0.60	3.35±0.60	3.30±0.65	3.09±0.55	3.72±0.39	3.83±0.36
아니다	3.08±0.71	3.05±0.67	2.97±0.79	2.71±0.72	3.44±0.76	3.69±0.70

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ NS : 통계적으로 유의하지 않음($p > 0.05$)

표 8. 치과의료기관 운영제도와 직무만족도의 상관성

특성	직업적 금지	업무능력	근무환경	보상	동료와의 관계	환자와의 관계
의사소통 구조적 요인	0.465**	0.427**	0.610**	0.538**	0.366**	0.170*
업무 구조적 요인	0.411**	0.431**	0.340**	0.459**	0.383**	0.295**
복지지원요인	0.520**	0.382**	0.498**	0.592**	0.285**	0.082
업무 자율성 요인	0.448**	0.335**	0.476**	0.453**	0.474**	0.253**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ 수치는 피어슨 상관계수 r 값임

이에 상관계수는 의사소통 구조적 요인과 근무환경이 0.610로 가장 높은 양의 상관성을 나타냈으며, 복지지원요인과 보상이 상관계수 0.592로 두 번째로 높은 상관관계를 나타냈다. 의사소통 구조적 요인과 환자와의 관계가 0.170로 나타난 가장 낮은 상관관계를 나타냈다.

4. 총괄 및 고안

치과의료서비스에 대한 수요는 인구의 변화 및 노년층 비율의 변화와 구강건강에 대한 국민들의 의식 향상으로 인하여 지속적으로 증가하고 있으며, 치과의료기관들 사이의 경쟁도 심화되고 있다. 또한 치과의료 분야에 종사하는 인력도 증가하고 있으나 높은 이직률 등으로 인해 인력부족현상이 계속되어 양질의 구강보건서비스를 제공하는 데 어려움을 유발하고 있다⁵⁾. 구강보건 분야에서 의료소비자들의 질 높은 의료서비스의 요구도를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다도 구성원들이 자신의 직무에 만족할 수 있도록 하는 것이 매우 중요한 일이다⁶⁾. 우리나라 치과의료의 경우 최근 중소형 치과의원이 점차 대형화되면서 그곳에 근무하는 치과위생사의 수도 상당히 많아졌고 치과위생사의 책임과 역할이 폭넓게 전향되고 있다. 또한 치과위생사의 인적자원은 조직의 성장과 발전에 가장 중요한 요소가 되고 있으므로 낮은 이직률과 높은 직무만족을 위해 치과위생사의

직무나 역할에 자발적으로 노력함으로써 이직률을 낮출 수 있다⁷⁾.

본 연구는 구강보건서비스를 제공하는 치과위생사들의 직무만족에 영향을 주는 것으로 알려진 요인들에 대한 평가를 포함하여 어떠한 요소가 치과위생사에게 영향을 주는가를 규명하여 치과위생사의 직무만족을 높이는 데 도움이 되는 기초자료를 마련하고자 하였다. 특히 치과위생사의 만족도 증대는 이직률의 감소를 통해 인력부족현상을 해소할 수 있으며, 치과의료기관의 경쟁력을 높이는 방안이라는 점에서 치과의료기관 운영제도가 직무만족도에 미치는 영향을 규명하는 데 주안점을 두었다.

본 연구의 각 구성요인별 직무만족도는 환자와의 관계가 3.83로 가장 높은 만족수준으로 나타났고, 동료와의 관계는 3.68, 직업적 금지는 3.44, 근무환경은 3.36, 업무능력은 3.32로 나타났으며, 보상은 3.09로 가장 낮은 만족수준으로 나타났다. 대구광역시 소재 치과병·의원에 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 직무만족도를 비교한 홍⁸⁾의 연구에서는 환자와의 관계가 3.94로 가장 높았고, 다음으로는 동료관계, 직업의 장래성, 자율성, 근무환경 등의 순서로 나타났고, 보수요인이 가장 낮게 나타나 본 연구와 비슷한 결과를 보였으며, 치과의료 보조인력을 대상으로 한 서⁹⁾의 연구에서는 환자와의 관계요인이 3.94로 가장 높았고, 다음으로는 동료관계요인, 직업의 장래성, 전문적 지지, 치과조직요인, 업무 요구량 요인, 보

수요인 등의 순서로 나타나 본 연구와 비슷한 양상을 나타내었다. 또한 간호사를 대상으로 한 이⁶⁾의 연구에서 직업적 궁지가 가장 높은 만족수준으로, 보수가 가장 낮은 만족수준으로 나타나 본 연구와 부분적 일치점을 나타내었다. 이러한 결과는 치과위생사의 업무량과 경력에 비해 적절한 보수체계가 고려되지 않고 있음을 시사하는바 부적절한 보수는 사기 저하는 물론 업무에 대한 동기유발을 저하시키므로 업무량과 경력에 맞는 적절한 보수체계가 마련되어야 할 것으로 사료된다. 본 연구에서 조사된 치과위생사의 일반적 특성 및 직업관련 특성을 살펴보면, 연령은 26~30세 이하가 전체의 73.3%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 결혼 여부는 미혼인 경우가 기혼인 경우보다 2배 정도 많았고, 현재 근무경력이 3~6년 미만인 경우가 3년 미만인 경우보다 2배 정도 많았으며, 총 근무경력이 3년 미만인 경우가 38.4%, 5년 이상이 44.1%를 차지하였다. 이를 선행연구와 비교해보면, 치과의료 보조인력의 직무만족도와 관련 요인 분석을 연구한 서⁹⁾의 연구에서 24~29세가 53.3%로 가장 높은 비중을 차지하였고, 3년 미만인 경우가 39.9%, 3년 이상인 경우가 59.7%로 나타나 본 연구와 부분적인 일치점을 보였다. 박¹⁰⁾의 연구에서는 연령은 25~30세 미만이 53.8%, 미혼이 74.0%로 나타났고, 임¹¹⁾의 연구에서는 연령은 25~30세, 미혼이 64.1%로 본 연구와 유사하게 나타났다. 본 연구뿐만 아니라 오¹⁾, 허¹²⁾, 송¹³⁾의 연구에서도 미혼이 기혼보다 높은 비율을 차지하고 있었다. 이러한 연구결과를 보았을 때 전문직으로서의 발전과 함께 전문 인력과 교육의 낭비를 막기 위해서는 직업수명을 연장하고 기혼의 인력을 활용하여 이직률을 낮추면 좀 더 안정감 있는 치과위생사의 역할을 기대할 수 있을 것이며, 전문직으로서의 발전을 위해 이직한 치과위생사들을 대상으로 한 연구가 필요하리라 사료된다. 현재 근무경력별 직무만족도를 조사한 결과

경력이 많을수록 직업적 궁지, 업무능력, 보상, 환자와의 관계에 대한 직무만족도가 높은 반면, 총 근무경력별 직무만족도를 조사한 결과 경력이 많을수록 업무능력과 환자와의 관계에서만 직무만족도가 높게 나타나는 결과를 보였다. 이는 박¹⁰⁾의 연구결과 현재 근무연수별 직무만족도가 경력이 많을수록 직무만족도가 높은 결과와는 유사한 결과가 나타났으나 총 근무연수별 직무만족도가 경력이 많을수록 직무만족도가 높게 나타난 결과와는 부분적으로 유사하지 않았고, 송¹³⁾의 연구결과 현 근무연한별 직무만족도가 경력이 많을수록 높게 나타난 반면 총 근무연한별 직무만족도는 이와는 반대로 나타나 본 연구결과와 부분적 일치점을 보였다. 의사소통 구조적 요인에 따른 직무만족도를 조사한 결과 근무시간을 엄수했을 때, 건의와 불만이 수렴되었을 때, 의견을 신뢰할 때, 의사와의 의사소통이 잘 이루어졌을 때 직무만족도가 높게 나타나는 결과를 보였다. 업무 구조적 요인에 따른 직무만족도를 조사한 결과 업무 매뉴얼이 잘 갖추어졌을 때, 업무 세분화와 인센티브제가 도입되었을 때 직무만족도가 높게 나타나는 결과를 보였다. 또한 복지지원요인에 따른 직무만족도와 업무 자율성 요인에 따른 직무만족도를 조사한 결과 모든 요인이 잘 이루어지고 있을 때 직무만족도가 높게 나타나는 결과를 보였다. 이는 전라북도 치과의료종사자의 직무만족에 관한 조사 연구를 한 천¹⁴⁾의 연구결과와 부분적으로 일치점을 보였다. 아직까지 치과의료기관 운영제도에 따른 직무만족도간의 관계를 조사한 선행연구들이 없어 본 연구결과와 직접적인 비교를 할 수 없었다.

본 연구의 제한점으로는 전라북도 전주시와 익산시의 치과의료기관에서 근무하고 있는 치과위생사들을 대상으로 한 일부 지역에 국한된 단면조사라는 한계 때문에 연구결과를 일반화하기에는 무리가 있다. 향후 조사대상자의 확대와 치과의료기관 운영제도를 중심으로 치과위생사의 직업관련

특성을 다각도로 더 면밀하게 접근하여 체계적인 연구를 통해 보완해야 할 것으로 사료된다. 또한 치과의료기관에 따른 근무환경 차이나 운영제도 역시 직무만족도에 영향을 주므로 치과병·의원의 기관별로 더 세분화된 연구가 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론

치과위생사의 직무만족에 영향을 미치는 요소들을 분석하여, 치과위생사의 직무만족도 개선 방안 마련을 위한 기초자료를 확보하고자 치과의료기관에서 근무하고 있는 치과위생사들을 대상으로 선정하여 조사 연구를 시행하였으며, 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 치과위생사의 직무만족도는 5점 만점 중 3.45점이었고, 세부 요인별로 살펴보면 환자와의 관계요인이 3.83로 가장 높았고 보상요인이 3.09로 가장 낮았다.
2. 치과의료기관 운영제도와 직무만족도는 상관성이 있었다. 분석결과 의사소통구조와 근무환경이 피어슨 상관계수 0.610로 가장 높은 상관관계를 나타냈다.
3. 치과의료기관 운영제도 중 의사소통 구조적 요인에 따른 직무만족도는 치과의사와의 의사소통이 잘 이루어질수록 전반적인 직무만족도가 높았다.
4. 치과의료기관 운영제도 중 업무 구조적 요인에 따른 직무만족도는 업무 매뉴얼이 잘 갖추어져 있을수록, 업무 세분화가 되어 있을수록 전반적인 직무만족도가 높았다.
5. 치과의료기관 운영제도 중 복지지원요인에 따른 직무만족도는 친목모임이 잘 이루어질수록 전반적인 직무만족도가 높았다.
6. 치과의료기관 운영제도 중 업무 자율성 요인에 따른 직무만족도는 업무의 기회가 균등하게 주어질수록, 전문적인 발전을 위한 재교육의 기회가 주어질수록 전반적인 직무만족도가 높았다.

이상의 결과를 종합할 때, 치과위생사의 직무만족도를 구성하고 있는 6개 요인 중에서 보상에 대한 견해의 점수가 가장 낮았으므로, 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해서는 급여체계의 개선이 필요하다고 사료되었다. 또한 치과의료기관 운영제도가 잘 갖추어질수록 치과위생사의 직무만족도가 높은 것으로 나타났으므로, 치과의료기관 운영제도 요인들을 개선함으로써 직무만족도를 향상시킬 수 있다는 점이 확인되었다.

참고문헌

1. 오정숙. 한국치과위생사의 직무만족 요인에 관한 실증적 연구. 조선대학교 대학원 박사학위논문 2001.
2. 이성자. 치과위생사의 구강보건교육업무에 대한 직무분석. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문 2006.
3. 대한치과위생사협회. 치위생사협회 전체자료 2009.
4. 장성일. 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 한양대학교 경영대학원 석사학위논문 1997.
5. 대한치과의사협회. '구강보건인력 국가시험 제도 개발에 관한 심포지엄' 1997.
6. 이현실. 임상간호사의 업무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문 2001.
7. 박준희. 조직분위기 유형과 임파워먼트가 조직 내 혁신행동 및 직무만족에 미치는 영향. 서강대학교 대학원 석사학위논문 1997.
8. 홍숙선. 대구광역시 소재 치과병원에 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 직무만족도 비교. 대한구강보건학회지 2005;29(2): 172-183.
9. 서영규. 치과의료 보조인력의 직업만족도관련 구조모형. 경북대학교 대학원 석사학위논문 2004.
10. 박향숙. 치과위생사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문 2003.
11. 임혜경. 치과위생사의 이직에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문 2001.
12. 허희영. 지역사회 구강진료기관 치위생사 집단의 직무만족에 관한 조사. 조선대학교 환경보건대학원 석사학위논문 2002.
13. 송윤신, 손홍규, 권호근. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구. 대한구강보건학회지 1995;19(4):457-474.
14. 천희숙. 전라북도 치과의료종사자의 직무만족에 관한 조사 연구. 원광대학교 보건환경대학원 석사학위논문 2007.

Abstract

A research on the job satisfaction of dental hygienists an area in Jeollabuk-do - The focus of management system -

Hye-Won Cheon

Dept. of Dental Hygiene, Chunnam Techno College

Key words : job satisfaction, clinic management system, dental hygienists

Purpose : This study was to figure out the factors affecting the job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. To gain the data to establish the systems for enhancing the job satisfaction of the dental hygienists. This research has been conducted dental hygienists working in dental clinics institutes located in Jeonju and Iksan city, Jeollabuk-do, Korea.

Methods : The collected data were analyzed by using an SPSS statistical program, obtaining the following results.

Result : The average satisfactory level of the dental hygienists was 3.45 out of 5 points. The most important factor affecting of the job satisfaction was the relationship with patients as 3.83 points and the least influencing factor was the compensation as 3.09 points. The management system and the satisfactory level were also correlated. For each of details, communication structure and working environment showed the highest correlation with Pearson's correlation coefficient of 0.610. Among the management system the general job satisfaction according to the communicational structure was higher when they had better communication with dentists. Among the management system, the job satisfaction according to structural factors was higher when they have manuals for the job, when their job is taken partial charge of the responsibility As for job satisfaction by the welfare support factor in the clinic management system, the better an informal social gathering, the higher general

job satisfaction. As for job satisfaction by the job autonomy factor in the clinic management system, the more evenly distributed job opportunities and chances of reeducation for professional development led to higher general job satisfaction.

Conclusion : The compensation-related grade was the lowest among the 6 constituent factors of the job satisfaction, it seems that improvement of wages and incentives is required to enhance the satisfaction of the dental hygienists.

Also, improving factors affecting the management system of the dental service institute can increase the job satisfaction since the job satisfaction was higher when the institutes have the better management system.

접수일-2009. 05. 26 수정일-2009. 09. 18 게재확정일-2009. 09. 20