

## 치과의원에 근무하는 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족에 관한 연구

정정옥<sup>†</sup> · 송귀숙  
해전대학 치위생과

### A Study on Job Stress and Job Satisfaction of Dental Hygienists Working in Dental Clinics

Jung-Ock Jung<sup>†</sup> and Kwui-Sook Song

Department of Dental Hygiene, Hye Jeon College, Hong Sung 350-702, Korea

**Abstract** This study was attempted to look into relation between job stress and job satisfaction perceived by clinical dental hygienists and the influencing factors for providing fundamental data to increase their job satisfaction. For this, mailed correspondence examination was conducted with questionnaire for dental hygienists who are engaged in dental hygiene duties at dental clinics in Seoul between June 19 and July 24, 2008. Total 180 questionnaires were distributed, and among these, 156 questionnaires were included in analysis except for 24 questionnaires having incomplete answers. The findings of this study are as follows: 1. The total mean of dental hygienists' job stress was found to be 3.46 points out of 5 points, and that of their job satisfaction to be 2.99. 2. For relation between general characteristics and job stress of dental hygienists, significant difference was found just in the motive to select dental hygienist ( $p < 0.001$ ) and the expected period of engagement in dental hygienist duties ( $p < 0.05$ ). 3. For relation between general characteristics and job satisfaction of dental hygienists, significant difference was found just in job experience( $p < 0.05$ ), current position ( $p < 0.05$ ), average salary ( $p < 0.001$ ), and the expected period of engagement in dental hygienist duties ( $p < 0.01$ ). 4. For correlation between job stress and job satisfaction, negative correlation was shown generally ( $r = -0.222$ ), such that the more was job stress, the less was job satisfaction. 5. As a result of multiple regression analysis to look into the job stress factors influencing dental hygienists' job satisfaction, it was found that the factors of excessive workload( $p < 0.05$ ) and improper treatment( $p < 0.01$ ) most influenced job satisfaction, and the descriptive power on the job stress factors influencing their job satisfaction was found to be 24.1%.

**Key words** Dental hygienists, Job stress, Job satisfaction

## 서 론

국민경제 수준의 향상과 의학기술의 발달은 건강을 유지 증진시키려는 관심과 노력을 증대시키고 있으며, 의료 소비자들은 질 높은 의료서비스를 요구하고 있다. 이러한 현상은 구강보건 분야에서도 예외는 아니다. 국민의 구강 보건에 대한 요구가 급진적으로 증진되면서 전문화 및 세분화된 양질의 의료서비스가 요구되고 있다<sup>1)</sup>.

구강진료기관에서 구강질환의 예방, 위생, 의료 보조 업무를 담당하는 치과위생사는 양질의 구강보건 의료서비스를 증진시키는데 지대한 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러나 새로운 지식과 기술, 환자수의 증가, 고도의 긴장

감과 주의력, 과중한 업무량, 불분명한 업무의 분업화 등으로 직무수행 과정에서 치과위생사는 상당한 스트레스를 받고 있다<sup>2)</sup>.

또한 구강진료 대상자들의 덴탈 서비스 욕구가 다양해짐에 따라 발생하는 스트레스와 상대적으로 열악한 근무 조건에서 오는 스트레스가 문제시되고 있다<sup>3)</sup>.

치과의원 업무에서 오는 종사자들의 스트레스는 보건의료 서비스 제공과 관련해 서비스 제공자에게 다양한 영향을 미치고 궁극적으로 환자가 받는 보건의료 서비스의 질에 영향을 미친다. 따라서 치과의원종사자의 직무 스트레스 관리는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고 치과의원 봉사자의 건강유지와 이직, 그리고 스트레스로 인한 의료 비용 및 보상비용등을 절감하는데 중요한 역할을 한다<sup>4)</sup>.

구강보건 분야에서 의료소비자들의 질 높은 의료서비스 요구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다도 조직원인 치과위생사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하

<sup>†</sup>Corresponding author  
Tel: 011-9446-7997  
Fax: 041-630-5176  
E-mail: dentalmien@hanmail.net

는 것은 매우 중요한 일이다<sup>5)</sup>. 그 이유는 자신의 직무에 만족할 때 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있으며 전문적인 발전도 기대할 수 있기 때문이다.

치과위생사들이 그들의 직무에 만족하는 것은 환자에게 구강보건에 대한 정보를 제공하거나 업무를 독립적으로 하는 것을 선호하였고, 직무에 있어서 만족도가 낮은 것으로는 업무의 반복성, 다양성의 부족, 신체적·정신적인 요구도가 낮은 것, 승진의 기회가 적거나 거의 없다는 것이다<sup>6)</sup>.

따라서 직무만족도가 높아진다면 병원조직과 개인에게 미치는 영향도 긍정적이고 안정이 되어 서비스의 질도 높아질 것이다<sup>7)</sup>. 의료제공자의 직업적 만족의 정도가 서비스의 질이나 생산성에 영향을 크게 미치게 되므로 직무만족을 저해하는 스트레스 요인에 대한 연구는 중요한 의의를 지닌다고 하겠다<sup>8)</sup>.

치과위생사 또는 치과 의료기관에서 의료 보조 업무를 담당하는 전문직 종사자로서 국민의 구강건강에 대한 양질의 서비스 기대에 부응하기 위해 무엇보다도 직무에 만족할 수 있도록 관심을 갖고 노력해야 할 것이다<sup>9)</sup>.

따라서 본 연구는 임상에서 치과위생사가 경험하는 직무 스트레스 정도와 직무만족도 및 상관관계를 파악하여 이에 영향을 미치는 요소들을 규명하여 치과위생사 업무의 효율성을 높이며, 치과위생사 직무만족도를 높여 양질의 의료서비스를 제공하고, 치과위생사 개인의 발전과 건강 증진에 필요한 기초자료를 마련하고자 본 연구를 시행하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2008년 6월 19일부터 7월 24일까지의 기간 동안에 서울시 치과의원에서 직접 치과위생 업무를 수행하고 있는 치과위생사를 대상으로 무작위표본추출에 의한 방법을 이용하였고, 자료 수집은 조사요원 5명에게 사전 교육 후 예비조사를 실시한 후 설문문항을 수정·보완하여 방문 및 우편조사를 통해 조사하였다. 설문지는 총 180부를 배부해 이중 불완전하게 응답한 24부를 제외한 156부의 자료를 분석대상으로 하였다.

### 2. 연구방법

연구도구는 구조화된 설문지를 이용하였으며 설문지 내용은 일반적 특성 9문항, 직무 스트레스 40문항, 직무만족 34문항으로 구성되었다.

#### 1) 대상자의 일반적 특성

치과위생사의 일반적 특성은 연령, 종교, 결혼상태, 최종학력, 근무경력, 현재 직위, 평균 급여, 치과위생사 선택 동기, 치과위생사 종사 예정기간 등에 대하여 조사하였다.

#### 2) 직무 스트레스 측정도구

치과위생사 업무 중 직무 스트레스 측정은 양<sup>10)</sup>이 작성한 간호사의 업무 스트레스 측정 도구 57문항을 연구자가 치과위생사의 실정에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 본 도구는 모두 40문항으로 업무량 과중 10문항, 전문직으로서의 역할 갈등 6문항, 치과의사와 의 업무상 갈등 4문항, 부적절한 대우 6문항, 진료실의 부적절한 물리적 환경 7문항, 대인 관계 7문항으로 구성되었으며 측정 수준은 Likert 5점 척도에 따라 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다.

이 도구의 신뢰도 Cronbach alpha 값은 양<sup>11)</sup>의 연구에서는 0.94이었고 본 연구에서는 0.90이었다.

#### 3) 직무만족 측정도구

Slavitt<sup>12)</sup> 외 3인이 개발한 The Index of Work Satisfaction을 이<sup>13)</sup>가 번역한 것을 이<sup>14)</sup>가 수정 보완한 도구 47문항을 연구자가 치과위생사의 실정에 맞게 수정 보완하여 사용하였다. 본 도구는 모두 34문항으로 자율성 8문항, 인간관계 7문항, 직업적 긍지 7문항, 근무 환경 8문항, 보수 4문항으로 구성되었으며 측정 수준은 Likert 5점 척도에 따라 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

이 도구의 신뢰도 Cronbach alpha 값은 이<sup>14)</sup>의 연구에서는 0.91 이었고 본 연구에서는 0.92 였다.

## 3. 연구분석

본 연구에 사용된 통계분석은 다음과 같으며 조사된 설문지는 SPSS 12.0의 프로그램을 이용하여 전산처리 하였다.

1. 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위하여 빈도와 백분율을 산출하였다.
2. 조사대상자의 직무 스트레스와 직무만족도를 측정하기 위하여 하위영역별로 평균과 표준 편차를 구하였다.
3. 조사대상자의 직무 스트레스와 직무만족도가 일반적 특성에 따라 차이가 있는지를 알아 보기 위하여 t-test 및 분산분석(ANOVA)을 시행한 후 Scheffe의 사후검정을 실시하였다.
4. 조사대상자의 직무 스트레스와 직무만족도의 하위영역간 연관성을 파악하기 위하여 Pearson의 상관계수를 구하였다.
5. 직무 스트레스의 각 요인이 직무만족도에 미치는 영향력을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다.

## 결 과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 다음과 같다(Table 1). 연령은 25~29세가 56.4%로 가장 많았으며, 24세미만이 32.7%, 30세 이상이 10.9%로 나타났다. 종교는 무교가 41.7%로 가장 많았으며, 기독교가 28.2%, 불교가 16.0%로 순으로 나타났다. 결혼여부에서는 미혼이 67.3%, 기혼

Table 1. General characteristics of subjects

Item	Category	Frequency (N)	Percent (%)
Age	Under 25	51	32.7
	25-29	88	56.4
	30 or more	17	10.9
Religion	Christianity	44	28.2
	Roman Catholicism	20	12.8
	Buddhism	25	16.0
	Without religion	65	41.7
Marriage	Others	2	1.3
	Unmarried	105	67.3
Final education	Married	51	32.7
	Graduated from college	122	78.2
Job experience	Graduated from or currently attending university	21	13.5
	Graduated from or currently attending graduate school	13	8.3
	Under 2 years	35	22.4
Current position	2~5 years	50	32.1
	5~10 years	42	26.9
	10 years or more	29	18.6
	Dental hygienist	112	71.8
Average salary	Senior dental hygienist	33	21.2
	Chief dental hygienist	11	7.1
	Under 1 million won	13	8.3
Motive to select dental hygienist	1~1.5 million won	46	29.5
	1.5~2 million won	40	25.6
	2~2.5 million won	34	21.8
	2.5 million won or more	23	14.7
	Aptitude and interest	16	10.3
Expected period of engagement in dental hygienist duties	Voluntary service	4	2.6
	Solicitation from surrounding persons	60	38.5
	Advantageous to employment	68	43.6
	Others	8	5.1
	As long as possible	77	49.4
Job experience	2~5 years	50	32.1
	5~10 years	42	26.9
	10 years or more	29	18.6
	Dental hygienist	112	71.8
Current position	Senior dental hygienist	33	21.2
	Chief dental hygienist	11	7.1
	Under 1 million won	13	8.3
Average salary	1~1.5 million won	46	29.5
	1.5~2 million won	40	25.6
	2~2.5 million won	34	21.8
	2.5 million won or more	23	14.7
	Aptitude and interest	16	10.3
Motive to select dental hygienist	Voluntary service	4	2.6
	Solicitation from surrounding persons	60	38.5
	Advantageous to employment	68	43.6
	Others	8	5.1
	As long as possible	77	49.4
Expected period of engagement in dental hygienist duties	Just by the required period	44	28.2
	As short as possible	23	14.7
	Others	12	7.7

이 32.7%로 나타났고, 최종학력은 전문대졸이 78.2%로 가장 높게 나타났으며, 대학(재)졸이 13.5%, 대학원(재)졸이 8.3%로 나타났다. 근무경력은 2~5년이 32.1%로 가장 많았으며, 5~10년이 26.9%, 2년 미만인 22.4%로 나타났다. 현재직위는 치과위생사가 71.8%로 가장 높게 나타났으며, 책임치과위생사가 21.2%로 나타났다. 평균급여에서는 100~150만원이 29.5%로 가장 높게 나타났으며, 150~200만원이 25.6%, 200~250만원이 21.8% 순이었다. 치과위생사를 선택한 동기는 “취직용이”가 43.6%로 가장 많았으며, “주의권유”가 38.5%로 나타났다. 또한 치과위생사 종사 예정기간에서는 “가능한 오래 근무”가 49.4%로 가장 많았고, “필요한 기간까지만”이 28.2%, “가능한 빨리 그만둬” 14.7%로 조사되었다.

## 2. 직무 스트레스 요인별 수준

본 연구대상자의 직무 스트레스 정도는 다음과 같다 (Table 2).

직무 스트레스 전체 요인별 평균은 3.46으로 나타났으며, 각 요인별로는 부적절한 대우 요인이 3.85로 가장 높게 나타났고, 치과의사와의 업무상 갈등 요인은 3.84, 업무량 과중 요인 3.65, 대인관계 요인 3.25, 전문직으로서의 역할 갈등 요인 3.14, 진료실의 부적절한 물리적 환경 요인은 3.04로 낮은 스트레스 수준을 보였다.

Table 2. Levels of Job Stress

Area	Mean	SD
Improper treatment	3.85	0.751
Job complication with dentists	3.84	0.703
Excessive workload	3.65	0.938
Interpersonal relations	3.25	0.934
Difficulties in professional role	3.14	0.723
Improper physical environment of the medical office	3.04	0.786
Total	3.46	0.805

Table 3. Levels of Job Satisfaction

Area	Mean	SD
Autonomy	3.26	0.876
Job pride	3.25	0.810
Human relationship	3.07	0.832
Working environment	2.85	0.772
Salary	2.55	0.640
Total	2.99	0.786

### 3. 직무만족도 요인별 수준

본 연구대상자의 직무만족도 정도는 다음과 같다(Table 3). 직무만족도 전체 요인별 평균은 2.99로 나타났으며, 각 요인별로는 자율성 요인이 3.26로 가장 높게 나타났고, 직업적 긍지 요인은 3.25, 인간관계 요인 3.07, 근무환경 요인 2.85, 보수 요인 2.55로 낮은 만족도 수준을 보였다

### 4. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스는 다음과 같다(Table 4).

일반적 특성에 따른 직무 스트레스는 “치과위생사 선택 동기”와 “치과위생사 종사예정기간”에서만 유의한 차이를 보였다. 치과위생사 선택 동기에서는 취직용이(3.69)가 가장 높은 스트레스 수준을 보였으며, 주위권유(3.68), 기타(3.41) 순으로 적성에 맞추기 보다는 취직이 용이하다는 이점으로 치과위생사를 선택 했을 때 직장에서의 스트레스가 높은 수준을 나타냈다. 또한 치과위생사 종사예정기간에서는 필요한 기간까지만(3.51)이 가장 높은 스트레스 수준을 보였으며, 기타(3.45), 가능한 오래 근무(3.40) 순으로 오래 근무하고자 하는 사람보다 필요한 기간까지만 근무하고자 하는 사람에서 직장에서의 스트레스가 높은 수준을 나타냈다.

Table 4. Job Stress by General Characteristics

Item	Category	N	M	SD	t or F	p
Age	Under 25	51	3.37	0.35	0.367	0.694
	25-29	88	3.42	0.37		
	30 or more	17	3.42	0.38		
Religion	Christianity	44	3.44	0.41	0.873	0.482
	Roman Catholicism	20	3.42	0.46		
	Buddhism	25	3.29	0.27		
	Without religion	65	3.41	0.34		
	Others	2	3.62	0.00		
Marriage	Unmarried	105	3.38	0.36	1.122	0.264
	Married	51	3.45	0.38		
Final education	Graduated from college	122	3.39	0.38	2.324	0.101
	Graduated from or currently attending university	21	3.55	0.35		
	Graduated from or currently attending graduate school	13	3.31	0.16		
Job experience	Under 2 years	35	3.40	0.38	0.197	0.899
	2-5 years	50	3.40	0.39		
	5-10 years	42	3.43	0.34		
	10 years or more	29	3.37	0.36		
Current position	Dental hygienist	112	3.41	0.35	1.754	0.177
	Senior dental hygienist	33	3.32	0.42		
	Chief dental hygienist	11	3.55	0.35		
Average salary	Under 1 million won	13	3.39	0.39	0.237	0.917
	1~1.5 million won	46	3.43	0.41		
	1.5~2 million won	40	3.38	0.23		
	2~2.5 million won	34	3.43	0.38		
	2.5 million won or more	23	3.36	0.45		
Motive to select dental hygienist	Aptitude and interest	16	3.31	0.56 <sup>a</sup>	5.906	0.000***
	Voluntary service	4	3.11	0.10 <sup>ab</sup>		
	Solicitation from surrounding persons	60	3.68	0.31 <sup>ab</sup>		
	Advantageous to employment	68	3.69	0.33 <sup>b</sup>		
	Others	8	3.41	0.13 <sup>ab</sup>		
Expected period of engagement in dental hygienist duties	As long as possible	77	3.40	0.38 <sup>a</sup>	3.802	0.012*
	Just by the required period	44	3.51	0.38 <sup>ab</sup>		
	As short as possible	23	3.18	0.24 <sup>b</sup>		
	Others	12	3.45	0.28 <sup>ab</sup>		

a, b, ab : Scheffe Later examination-There isn't difference that thing noted statistically it with same characters between the district

\*p < 0.05, \*\*\*p < 0.001

**5. 일반적 특성에 따른 직무만족도**

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 다음과 같다(Table 5).

일반적 특성에 따른 직무만족도는 “근무경력”과 “현재직위”, “평균급여”, “치위생사 종사예정기간”에서만 유의한 차이를 보였다. 근무경력에서는 2년 미만(3.22)이 가장 높게 나타났으며, 10년 이상(3.03), 5-10년(3.00) 순으로 높은 직무만족도를 나타냈다. 현재직위에서는 수석치과위생사(3.34)가 가장 높게 나타났고, 책임치과위생사(3.10), 치과위생사(2.99) 순으로 직무만족도가 높게 나타났다. 평균급여에서는 250만원 이상(3.32)이 가장 높게 나타났으며, 200-250만원(3.21), 150-200만원(2.97)순으로 평균급여가 높을수록 직무만족도도 높게 나타났다. 치위생사 종사 예정기간에서는 가능한 오래근무(3.29)가 가장 높게

나타났으며, 필요한 기간까지만(2.91), 가능한 빨리 그만둠(2.88) 순으로 오래 근무하고자 하는 사람일수록 직무만족도가 높게 나타났다.

**6. 직무 스트레스와 직무만족도 간의 상관관계**

본 연구대상자의 직무 스트레스와 직무만족도 간의 상관관계는 다음과 같다(Table 6).

직무 스트레스와 직무만족도 간의 요인별 상관관계를 살펴보면 직무 스트레스는 직무만족의 자율성( $r=-0.181$ ), 직업적 긍지( $r=-0.227$ ), 보수( $r=-0.403$ )에서 음의 상관관계를 나타냈으며, 자율성, 직업적 긍지, 보수 요인에서 직무만족도가 낮아지면 직무 스트레스가 높음을 알 수 있다.

또한 직무만족도는 직무 스트레스의 업무상 갈등( $r=-0.248$ ), 부적절한 대우( $r=-0.240$ ), 진료실의 물리적 환경

**Table 5. Job Satisfaction by General Characteristics**

Item	Category	N	M	SD	t or F	p
Age	Under 25	51	3.00	0.46	1.606	0.204
	25-29	88	3.03	0.41		
	30 or more	17	3.21	0.34		
Religion	Christianity	44	2.86	0.48	4.581	0.102
	Roman Catholicism	20	3.30	0.56		
	Buddhism	25	3.03	0.39		
	Without religion	65	3.07	0.28		
	Others	2	3.32	0.00		
Marriage	Unmarried	105	3.02	0.46	1.076	0.284
	Married	51	3.09	0.33		
Final education	Graduated from college	122	3.02	0.45	0.412	0.663
	Graduated from or currently attending university	21	3.11	0.34		
	Graduated from or currently attending graduate school	13	3.07	0.22		
Job experience	Under 2 years	35	3.22	0.39 <sup>ab</sup>	3.080	0.029*
	2-5 years	50	2.95	0.50 <sup>b</sup>		
	5-10 years	42	3.00	0.30 <sup>ab</sup>		
	10 years or more	29	3.03	0.41 <sup>a</sup>		
Current position	Dental hygienist	112	2.99	0.45 <sup>b</sup>	4.047	0.019*
	Senior dental hygienist	33	3.10	0.31 <sup>ab</sup>		
	Chief dental hygienist	11	3.34	0.35 <sup>a</sup>		
Average salary	Under 1 million won	13	2.84	0.25 <sup>b</sup>	7.331	0.000***
	1~1.5 million won	46	2.08	0.25 <sup>b</sup>		
	1.5~2 million won	40	2.97	0.55 <sup>b</sup>		
	2~2.5 million won	34	3.21	0.36 <sup>a</sup>		
	2.5 million won or more	23	3.32	0.30 <sup>a</sup>		
Motive to select dental hygienist	Aptitude and interest	16	3.06	0.69	1.693	0.155
	Voluntary service	4	3.48	0.39		
	Solicitation from surrounding persons	60	3.04	0.37		
	Advantageous to employment	68	2.99	0.40		
	Others	8	3.21	0.16		
Expected period of engagement in dental hygienist duties	As long as possible	77	3.29	0.28 <sup>a</sup>	5.926	0.001**
	Just by the required period	44	2.91	0.22 <sup>b</sup>		
	As short as possible	23	2.88	0.46 <sup>ab</sup>		
	Others	12	3.13	0.42 <sup>a</sup>		

a, b, ab : Scheffe Later examination-There isn't difference that thing noted statistically it with same characters between the district  
 \*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

Table 6. Correlation between Job Stress Factors and Job Satisfaction Factors

Stress	Satisfaction	Autonomy	Human relationship	Job pride	Salary	Working environment	Job Satisfaction
Excessive workload		-0.120 (0.134)	0.135 (0.039)	-0.016 (0.839)	0.037 (0.647)	-0.040 (0.618)	-0.022 (0.782)
Difficulties in professional role		-0.062 (0.439)	-0.028 (0.728)	-0.078 (0.333)	-0.368*** (0.000)	0.083 (0.306)	-0.071 (0.381)
Job complication with dentists		-0.194* (0.015)	0.033 (0.684)	-0.340*** (0.000)	-0.420*** (0.000)	-0.112 (0.011)	-0.248** (0.002)
Improper treatment		-0.043 (0.590)	-0.128 (0.111)	-0.272*** (0.000)	-0.299*** (0.000)	-0.204* (0.011)	-0.240** (0.003)
Improper physical environment of the medical office		-0.247** (0.002)	-0.042 (0.602)	-0.235** (0.003)	-0.372*** (0.000)	-0.235** (0.003)	-0.278*** (0.000)
Interpersonal relations		-0.055 (0.496)	0.085 (0.290)	-0.035 (0.668)	-0.145 (0.071)	-0.098 (0.225)	-0.053 (0.514)
Job Stress		-0.181 (0.024)*	0.022 (0.789)	-0.227 (0.004)**	-0.403 (0.000)***	-0.151 (0.059)	-0.222 (0.005)**

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

Table 7. Multiple Regression Analysis of Job Stress Factors Influencing Job Satisfaction

	B	SE	$\beta$	t	p
Constant	3.912	0.358		10.940	0.000
Excessive workload	0.028	0.085	0.026	0.327	0.047*
Difficulties in professional role	0.079	0.050	0.146	1.573	0.118
Job complication with dentists	-0.126	0.066	-0.181	-0.918	0.057
Improper treatment	-0.099	0.061	-0.138	-1.611	0.009**
Improper physical environment of the medical office	-0.200	0.076	-0.266	-2.624	0.109
Interpersonal relations	0.071	0.047	0.130	1.498	0.136

$R^2 = 0.241, F = 3.849, P = 0.001$

\*p < 0.05, \*\*p < 0.01

( $r = -0.278$ )에서 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 즉 업무상 갈등, 부적절한 대우, 진료실의 물리적 환경요인에서 직무 스트레스가 높으면 직무만족도는 낮아지는 것을 알 수 있다.

## 7. 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스

본 연구대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스는 다음과 같다(Table 7).

직무만족도를 종속변수로 직무 스트레스 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에 업무량과중 요인과 부적절한 대우 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 업무량 과중에 따른 스트레스와 부적절한 대우에 따른 스트레스를 많이 받으면 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인들의 통계적 유의성을 검증하는 F통계량은 3.849이고, 설명력은 24.1%였다.

## 고 찰

직무환경과 직무의 내용이 다양해진 치과 의료기관 내 근무하는 치과위생사는 스트레스를 경험하고 있으며, 이

러한 스트레스에 노출되다 보면 육체적 정신적 건강을 위협할 뿐 만 아니라 직무에 대한 만족도 저하시키기 때문에 직무 스트레스와 직무만족에 대한 관리는 매우 중요한 의미가 있다고 하겠다<sup>3)</sup>.

본 연구에서는 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족도를 파악하여 그 관련요인을 알아보고자 하였다.

치과위생사의 직무 스트레스 전체 요인을 살펴본 결과, 전체 평균은 5점 만점에서 3.46으로 나타났으며 이<sup>15)</sup>의 2.82보다 높은 수준을 보였다. 각 요인별로는 부적절한 대우 요인이 3.85로 가장 높게 나타났고, 치과의사와의 업무상 갈등 요인은 3.84, 업무량 과중 요인 3.65, 대인관계 요인 3.25, 전문직으로서의 역할 갈등 요인 3.14, 진료실의 부적절한 물리적 환경 요인은 3.04로 낮은 스트레스 수준을 보였다. 이는 이<sup>15)</sup>와 장<sup>16)</sup>의 연구결과에서도 부적절한 대우가 가장 높은 요인으로 나타난 것과 일치된 결과를 보였다. 부적절한 대우 요인에서 특히 이<sup>15)</sup>는 보수란 치과위생사의 능력과 근무의욕을 자극하는 유인체계 중 경제적 유인에 해당하는 것으로 전문직업인으로서의 치과위생사의 품위와 자신의 업무수준을 결정함은 물론 자신의 능력을 측정하는 하나의 기준이 될 수 있는 바 치

과위생사의 사기를 결정하는 중요하고 민감한 요인이 될 수 있다 하였으며, 홍<sup>17)</sup>은 바람직한 임금체계란 끊임없는 현실의 반영과 개선을 통해 만들 수 있으며, 치과위생사의 급여체계 모형개발이 절실하며, 치과위생사 협회 차원에서 제시함이 바람직하다 하였다. 또한 치과위생사들은 그들 자신이 하는 업무에 중요성과 소속감, 책임감을 충분히 느끼고 있으나, 업무량과 경력에 비추어 적당한 보수를 받지 못하고 있으며 이는 근무환경에 불만을 초래한다 하였다. 이렇듯 치과위생사의 직무만족을 높이고 직무 스트레스를 경감시키기 위해서는 현재 치과위생사의 급여체계가 치과위생사의 주관적 견해에서 벗어나기 무엇보다 시급할 뿐만 아니라 업무량과 경력에 따른 타당하면서 체계적인 급여가 이루어져야 한다고 본다.

치과위생사의 직무만족도 전체 요인을 살펴본 결과, 전체 평균은 2.99로 나타났으며, 이러한 결과는 치과위생사를 대상으로 한 송<sup>6)</sup>의 연구에서는 평균 3.00이었으며, 신<sup>18)</sup>의 연구에서는 3.70으로 비교해 볼 때 본 연구결과는 낮은 수준이라 할 수 있다. 이것은 치과위생사들의 직무만족 수준은 전반적으로 자신의 직업에 대해 만족도 불만족도 아닌 반응을 나타내고 있다고 해석할 수 있겠다. 치과위생사들의 직무만족도를 각 요인 별로 살펴보면 자율성 요인이 3.26로 가장 높게 나타났고, 직업적 금지 요인은 3.25, 인간관계 요인 3.07, 근무환경 요인 2.85, 보수 요인 2.55로 낮은 만족도 수준을 보였다. 치과위생사를 대상으로 한 송<sup>6)</sup>과 최<sup>19)</sup>의 연구에서도 마찬가지로 근무환경이나 보수에서 불만족스럽게 나타났다. 이러한 결과는 과중한 업무량과 경력에 비해 적절한 보수 체계가 아직도 고려되지 않았음을 시사하고 있다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스를 살펴본 결과 치과위생사 선택 동기와 치과위생사 종사예정기간에서만 유의한 차이를 보였다. 이<sup>15)</sup>의 연구에서는 연령이 낮을수록 스트레스를 많이 받는다고 하였는데, 20-23세, 24-27세의 치과위생사들이 현재의 직장이 개인의 발전에 도움이 되지 않아 스트레스를 느낀다고 하였다. 결혼여부에서는 이<sup>20)</sup>의 연구에서는 기혼보다 미혼에서 스트레스가 높다고 하였으나 장<sup>16)</sup>의 연구에서는 기혼에서 스트레스가 높다고 하여 서로 상반된 결과를 보인 것으로 나타났다. 이<sup>15)</sup>의 연구에서는 무관하게 나와 본 연구 결과와 일치하였다. 학력에서는 장<sup>16)</sup>은 교육수준이 낮을수록, 이<sup>15)</sup>는 교육수준이 높을수록 스트레스를 경험한다고 하였으나, 이<sup>20)</sup>는 교육정도와 스트레스가 관계없다고 하여 본 연구 결과와 같았다. 권 등<sup>21)</sup>은 유의한 차이는 없었으나 대졸출신 치과위생사들이 상대적인 우월감으로 동료치과위생사와 원만한 관계형성이 좋지 않아 스트레스 수준이 높다고 하였다.

치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무만족도와와의 관계에서는 근무경력과 현재 직위, 평균급여, 치과위생사 종사예정기간에서만 유의한 차이를 보였다. 이 등<sup>22)</sup>의 연구에

서는 연령이 높은 집단이 직무만족이 높았으며 최<sup>19)</sup>는 연령과 교육수준이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 송<sup>6)</sup>의 연구에서는 평균급여가 높을수록 직무만족이 높게 나타나 본 연구 결과와 일치하였다.

직무 스트레스와 직무만족도 간의 요인별 상관관계를 살펴보면 직무 스트레스는 직무만족의 자율성( $r=-0.181$ ), 직업적 금지( $r=-0.227$ ), 보수( $r=-0.403$ )에서 음의 상관관계를 나타냈으며, 자율성, 직업적 금지, 보수 요인에서 직무만족도가 낮아지면 직무 스트레스가 높음을 알 수 있다. 또한 직무만족도는 직무 스트레스의 업무상 갈등( $r=-0.248$ ), 부적절한 대우( $r=-0.240$ ), 진료실의 물리적 환경( $r=-0.278$ )에서 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 즉 업무상 갈등, 부적절한 대우, 진료실의 물리적 환경요인에서 직무 스트레스가 높으면 직무만족도는 낮아지는 것을 알 수 있다.

직무만족도를 종속변수로 직무 스트레스 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에 업무량과 과중 요인과 부적절한 대우 요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타나 업무량 과중에 따른 스트레스와 부적절한 대우에 따른 스트레스를 많이 받으면 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다. 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스 요인에 대한 설명력은 24.1%였다. 이러한 결과를 비추어 볼 때 이러한 요인들을 고려하여 개선한다면 스트레스 수준을 낮출 수 있고, 직무만족도를 높일 수 있으리라 사료된다.

끝으로 본 연구의 제한점으로 지적될 수 있는 것은 첫째, 표본선정에 있어 서울시의 일부 치과위생사를 대상으로 제한하였기 때문에, 이러한 결과를 전체적인 치과위생사에게 적용하여 일반화하기에 무리가 있다고 생각된다. 둘째, 본 연구의 도구로 사용한 설문지는 연구자가 여러 선행연구들을 참고로 작성한 것이므로 표준화되지 않은 한계성을 지니고 있다.

결론적으로 업무상황에서 스트레스는 필연적 이기는 하지만 어느 정도의 스트레스는 개인의 성장과 생산성의 증가에 원동력이 된다. 그러나 스트레스에 적절히 대응하지 못하면 업무상의 생산성과 효율성이 저하되고, 불만이 증가되어 만족도를 저하시켜 개인의 안녕을 위협하게 되며 질병을 얻게 될 우려도 있다. 따라서 스트레스나 만족도에 영향을 주는 위험요인에 대한 연구가 개인 및 직장 단위의 스트레스 감소 및 직무만족도 증가방안에 대한 직무환경의 개선 및 시행 등에 대한 제도적 뒷받침과 함께 이에 대한 연구의 활성화가 이루어져야 할 것으로 사료된다

## 요 약

본 연구는 임상치과위생사들이 지각하는 직무 스트레스 정도와 직무만족도 간의 관계를 파악하고 이에 영향을 미치는 요인을 알아봄으로써 직무만족도를 높이기 위한 기

초자료를 제공하고자 2008년 6월 19일부터 7월 24일까지의 기간 동안에 서울시 치과외원에서 직접 치과위생 업무를 수행하고 있는 치과위생사를 대상으로 설문지를 이용하여 우편조사를 통해 조사하였다. 설문지는 총 180부를 배부해 이중 불완전하게 응답한 24부를 제외한 156부를 SPSS 12.0의 프로그램을 이용하여 통계 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과위생사의 직무 스트레스 전체 평균은 5점 만점에서 3.46으로 나타났으며, 직무만족 도의 전체 평균은 2.99로 나타났다.
2. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스와의 관계에서는 치과위생사 선택 동기( $p < 0.001$ )와 치과위생사 종사예정기간( $p < 0.05$ )에서만 유의한 차이를 보였다.
3. 치과위생사의 일반적 특성에 따른 직무만족도와와의 관계에서는 근무경력( $p < 0.05$ )과 현재 직위( $p < 0.05$ ), 평균급여( $p < 0.001$ ), 치과위생사 종사예정기간( $p < 0.01$ )에서만 유의한 차이를 보였다.
4. 직무 스트레스와 직무만족도의 상관관계에서는 전체적으로 음의 상관관계( $r = -0.222$ )를 갖고 있어 직무 스트레스가 높으면 직무만족도는 낮게 나타났다.
5. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스 요인을 알아보기 위해 직무 만족도를 종속변수로 직무 스트레스 요인을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에 업무량과중요인( $p < 0.05$ )과 부적절한 대우 요인( $p < 0.01$ )이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스 요인에 대한 설명력은 24.1%였다.

## 참고문헌

1. Park EJ: A study on job satisfaction and job stress of dental hygienists. Master's Degree Thesis Graduate School of Occupational Health Chonbuk National University, 2003.
2. Shin MW: Job satisfaction and fatigue consciousness of dental hygienists working in dental clinics and hospitals. Master's Degree Thesis Graduate School of Health & Bio Industry Chungnam National University, 2006.
3. Han SY: Sociopsychological stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics, and the relevant factors. Master's Degree Thesis Graduate School of Health & Bio Industry Chungnam National University, 2008.
4. Gong SY: A study on relation between types (Type A/Type B) of dental hygienists' personality and job stress. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Administration Kyung Hee University, 2007.
5. Yi HS: A study on job stress and job satisfaction of clinical nurses. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Administration Kyung Hee University, 2001.
6. Song YS: A study on factors influencing job satisfaction of dental hygienists. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Health Yonsei University, 1995.
7. Kim HG: A Study on empowerment consciousness and job satisfaction of nurses in operating room. Master's Degree Thesis Graduate School of Nursing Chung-Ang University, 2001.
8. Park JJ: A study on job stress and job satisfaction of nurses in cancer ward. Master's Degree Thesis Graduate School of Nursing Hanyang University, 2006.
9. Park HS, Choi MH: Empowerment consciousness and job satisfaction of dental hygienists. *Chung-Ang Nursing Journal* 7(2): 123-134, 2003.
10. Yang GH: A study on job stress of nurses working in oriental hospitals. *Central Medicine* 57(3): 177-186, 1992.
11. Yang MS: Job stress of nurses and relevant factors. Master's Degree Thesis Graduate School of Commerce The Catholic University of Korea, 1993.
12. Slavitt D, Stamp E, Piedmont A: Nurse satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 27(2): 114-120, 1978.
13. Lee SJ: A study on job satisfaction of chief nurses. Master's Degree Thesis Graduate School of Education Ewha Womans University, 1984.
14. Lee SS: A comparative study on job satisfaction of nurses in operating room and recovery room. Master's Degree Thesis Graduate School of Business Administration Hanyang University, 1995.
15. Lee SM: A study on job stress, tenacity, and exhaustion of dental hygienists. *The Korean Dental Health Promotion Society of Korea* 1(1): 95-108, 2000.
16. Jang GW: A study on job stress of clinical dental hygienists. *Jinju Nursing Health College Journal* 20(1): 24-32, 1997.
17. Hong SY: Wage system development for dental medical examination and treatment. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Health Seoul National University, 1996.
18. Sin MS: Influence of organizational immersion of dental hygienists on job satisfaction and intention of job change. Master's Degree Thesis Graduate School of Public Administration Dankook University, 1999.
19. Choi EY: A study on job satisfaction and organizational commitment of dental hygienists. Master's Degree Thesis Graduate School of Management Science Yonsei University, 2001.
20. Lee YA: Experience of job stress of dental hygienists in several regions. *Dental Study* 42(6): 61-75, 1997.
21. Gwon MY, Jeong MH: A study on levels of stress and the adaptation method for dental hygienists. *Dental Hygiene Science Journal* 4(3): 133-140, 2004.
22. Lee HO, Jeon JY: A study on the job satisfaction of dental hygienists. *Wonkwang Health Journal* 15(1): 255-266, 1992.

(Received August 18, 2008; Accepted December 12, 2008)

