

부산지역 치과위생사의 근무경력에 따른 직무만족도에 관한 연구

강현경 · 권현숙¹

동주대학 치위생과, ¹마산대학 치위생과

색인 : 근무경력, 직무만족도, 치과위생사

1. 서론

우리나라의 경제적 발전과 아울러 국민들의 보건 의식이 향상되면서 양질의 진료와 의료서비스에 대한 욕구가 증대되고 있다. 이에 치과진료실에서는 질적으로 향상된 진료와 서비스를 제공해야 하고 환자들의 끊임없는 요구사항을 지혜롭게 해결해야 하며, 치과위생사는 투철한 사명감과 봉사정신으로 자신의 직무에 임해야 한다. 치과위생사는 전문직업인으로서 자신의 직무에 당연히 만족해야 한다는 가정이 존재하며 새로운 지식과 기술, 고도의 긴장감과 주의력, 과중한 업무량, 불분명한 업무의 분업화 등으로 직무수행 과정 중의 스트레스 양이 이전보다 점차 증가하고 있는 실정이다.

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나, 직무를 통해서 얻는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌감이나 정서상태¹⁾라고 정의하였다. 그리고 이러한 직무만족을 정확히 이해하기 위해서는 개인

이 직무의 어떤 측면에 만족하고 그러한 만족(또는 불만족)이 어떤 과정을 거쳐서 행동으로 표현되는지에 대한 심리학적 분석이 필요하다. 직무에 대한 만족이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대하여 긍정적인 태도를 가지고 있으나 직무에 불만족한 사람은 직무환경에 대해 부정적인 태도를 가지고 있기 때문이다²⁾. Porter³⁾는 직무수행을 통해서 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과수준과 실제 받는 성과와의 차이에 의해서 만족이 결정된다고 주장했다. 이러한 직무만족은 인간이 일을 통하여 자기가 가진 능력이나 가능성의 실현과 그 결과로서의 심리적인 성장을 체험했을 때 각 사람이 실감하게 되는 것이며, 이런 관점에서 만족요인은 사람들을 일에 적극적으로 몰아세우는 동기 부여 요인이 되기도 한다⁴⁾. 직무만족에 영향을 줄 수 있는 요인들은 개인이 자기 직무에서 무엇을 추구하느냐에 따라 달라지며 송⁵⁾은 치과위생사들이 자신의 직업에 만족하는 것은 환자에게 구강보

건에 대한 정보를 제공하거나 업무를 독립적으로 한다는 점이고, 반대로 직무에 있어서 만족도가 낮은 것으로는 업무의 반복성, 다양성의 부족, 신체적·정신적인 요구도가 낮은 것, 승진의 기회가 적거나 거의 없는 점이라고 하였다. 남과 이⁶⁾는 치과위생사의 직업활동 중에 가장 큰 불만요인으로 현행 업무의 대부분이 치과의사의 진료보조로서 고유 업무를 수행하지 못하고 있다는 점이라고 하였다. Steers⁷⁾는 직무만족의 요인으로 직무 그 자체, 급여, 승진기회, 감독, 동료 작업자의 지지라고 하였고, Slavitt 등⁸⁾은 직무만족의 가장 중요한 요소는 자율성이라 하였다.

진료실을 내원한 환자들의 질적으로 향상된 의료서비스 욕구를 충족시키기 위해서는 치과위생사 자신이 본인의 직무에 대한 만족도가 높아야 역할을 잘 수행할 수 있다. 직무만족도가 높아진다면 병원조직과 병원에 내원하는 환자와 자신에게 미치는 영향이 긍정적이고 안정적이어서 의료서비스의 질적 수준도 높아질 것이다.

직무만족이 조직에 미치는 효과에는 조직의 개방적인 의사전달 촉진과, 직원간의 대화를 통한 갈등해소와 상대방을 수용하는 분위기 조성, 직원들에 대한 적절한 동기부여 및 협력체제 확립 등이 있으며 이로 인하여 조직의 효율성과 효과성을 증진시키고, 조직목표의 조기달성을 가능토록 유도하며, 개인에게 미치는 효과로서는 만족으로 인한 삶의 질 향상을 들 수 있다⁹⁾.

현재 여러 선학들의 연구로 인하여 직무만족도에 대한 연구는 많이 있고 현재도 실시되고 있지만 근무경력에 따른 직무만족 결과는 없는 실정이다. 이에 본 연구자는 부산지역에 근무하고 있는 치과위생사의 직무만족도를 파악하고 근무경력에 따른 직무만족도를 분석하여 직무만족도의 향상과 질적인 개선을 도모하고자 하였으며 또한 치과위생사의 효과적인 업무수행을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 실시하였다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

본 연구는 2009년 2월 1일부터 3월 31일까지 부산광역시 치과병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 120명을 대상으로 조사하였고, 조사요원 8명을 사전 교육 후 예비조사를 실시하였으며 설문지를 수정·보완하여 치과병·의원을 방문해 설문지를 수집하였다. 설문지는 130부를 배포하였으나 설문지의 응답이 불성실한 10부를 제외하였다.

2.2. 연구방법

2.2.1. 연구도구

무작위표본추출 자기기입식 설문조사법을 이용하였으며 직업에 대한 만족도(급여, 근무환경, 업무수행, 의사소통, 장래성) 35문항, 직업에 대한 만족정도 3문항, 치과위생사의 지위 4문항, 인구사회학적 특성 6문항으로 구성되어 조사하였다.

직업에 대한 만족도는 Likert 5점 척도를 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘그저 그렇다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 하여 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 하였다.

2.2.2. 신뢰도 검증

직무만족도에 대한 신뢰성을 측정하기 위해 Cronbach's Alpha(α) test를 실시하였으며 Cronbach's Alpha(α)는 0.85였다.

2.2.3. 자료분석

수집된 자료는 SPSS ver. 12.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

연구대상자의 인구사회학적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였으며, 근무경력에 따른 직무에 대한 인지도, 직무에 대한 만족정도, 치과위생사 적성 및 지위는 Chi-square와 one-way ANOVA

를 실시하여 분석하였다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

고, 3년제 대학을 졸업한 사람이 85.8%였으며, 2명의 치과원장이 있는 규모의 병원에서 근무하는 경우가 45.0%로 나타났다. 급여수준은 150만 원 이하가 68.0%였다(Table 1).

3. 연구성적

3.1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

25세 이하가 71.1%로 가장 많았으며, 미혼이 89.2%였다. 근무경력은 2~5년 이하가 46.9%였

3.2. 근무경력에 따른 직업만족정도

자신의 직업만족은 대체로 만족하는 편이었고 ($M=3.50$), 적성일치도는 대체적으로 높게 나타났으며($M=3.59$), 다른 직업을 선택하고 싶은지를

Table 1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

	Division	N	%
Age*	≤25	81	71.1
	26~29	17	14.9
	30~39	10	8.8
	40≤	6	5.3
Marrige status	미혼	107	89.2
	기혼	13	10.8
Clinical career*	≤1year	40	35.4
	2~5years	53	46.9
	6~9years	10	8.8
	10years≤	10	8.8
Education	2년제 대학	11	9.2
	3년제 대학	103	85.8
	대학원 진학	3	2.5
	대학원 졸업	3	2.5
Employment	치과의원(1인원장)	23	19.2
	치과의원(2인원장)	54	45.0
	치과병원	16	13.3
	대학병원	12	10.0
	종합병원	9	7.5
	보건(지)소	5	4.2
	기타	1	0.8
Pay(10 ⁴ Won)*	≤150	70	68.0
	150~200	25	24.3
	200~250	5	4.9
	300≤	3	2.9
Total		120	100.0

*missing(결측값 적용)

알아본 결과 대체적으로 그런 편으로 나타났다(M=2.95). 근무경력에 따라서 본 결과, 직업만족은 6~9년인 경우 가장 높게 나타났고, 적성일치는 10년 이상인 경우 높게 나타났으며, 다른 직업의 선택은 2~5년인 경우 높게 나타났다. 그리고 근무경력이 높을수록 치과위생사 직업이 적성에 잘 맞는 것으로 조사되었고 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 이는 근무경력이 높을수록 치과위생사의 직업만족이 높음을 알 수 있다(Table 2).

3.3. 근무경력에 따른 이직 여부

이직경험이 있는 경우는 47.8%였으며 이직경험이 없는 경우는 52.2%로 나타났다. 2~5년의 치과위생사인 경우 26.5%로 이직경험이 많은 것으로 나타났고, 1년 이하의 치과위생사인 경우 5.3%로 제일 낮게 나타났다. 근무경력에 따른 병원의 이직 여부에 차이가 있는지 알아보기 위해 교차분석을 실시한 결과, $\chi^2=34.0(df=3)$ 로 통계적으로

유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < 0.01$). 따라서, 근무경력에 따라 병원의 이직유무에 차이가 있다고 할 수 있다(Table 3).

3.4. 근무경력에 따른 사회경제적 지위

우리나라 치과위생사의 일반적인 사회경제적인 지위는 전체 응답자 중 불과 6.2%만 높다고 생각하고 있었고, 현재 본인의 사회경제적 지위 역시 전체 응답자 중 8.8% 정도만 높게 생각하고 있었다. 하지만, 미래의 치과위생사 사회경제적 지위 전망을 물어본 결과 51.4%가 상승할 것이라 응답하였다. 이는 현재 자신이 느끼는 일반적인 지위와 본인의 지위는 대체적으로 낮았지만 치과위생사라는 직업이 미래에는 전망 좋은 직업으로 인정될 것이라는 긍정적인 비전을 가지고 있음을 알 수 있었다(Table 4).

3.5. 근무경력에 따른 급여의 만족도

업무에 제공하는 노력에 비해 보수가 적다고 느

Table 2. 근무경력에 따른 직업만족정도

Division	Mean±SD				Total	F	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
직업만족	3.53±0.68	3.36±0.81	3.80±0.79	3.80±0.63	3.50±0.76	1.71	0.17
적성일치	3.50±0.88	3.51±0.67	3.80±0.79	4.20±0.63	3.59±0.78	2.81	0.04*
다른 직업 선택	3.03±0.86	3.06±1.10	2.40±0.97	2.60±0.97	2.95±1.01	1.70	0.17

* $p < 0.05$

Table 3. 근무경력에 따른 이직 여부

Division	근무경력				Total	χ^2	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
Yes	6(5.3)	30(26.5)	10(8.8)	8(7.1)	54(47.8)	34.0	0.00**
No	34(30.1)	23(20.4)	0(0.0)	2(1.8)	59(52.2)		
Total	40(35.4)	53(46.9)	10(8.8)	10(8.8)	113(100.0)	(df=3)	

** $p < 0.01$

Table 4. 근무경력에 따른 사회경제적 지위

Division		근무경력				Total	x ²	p
		≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
일반적인 사회 경제적 지위	상	3(7.5)	3(5.7)	0(0.0)	1(10.0)	7(6.2)	3.20	0.78
	중	25(62.5)	26(49.1)	6(60.0)	5(50.0)	62(54.9)		
	하	12(30.0)	24(45.3)	4(40.0)	4(40.0)	44(38.9)		
total		40(100.0)	53(100.0)	10(100.0)	10(100.0)	113(100.0)	(df=6)	
현재 본인의 사회경 제적 지위	상	3(7.5)	6(11.3)	0(0.0)	1(10.0)	10(8.8)	2.93	0.82
	중	22(55.0)	28(52.8)	7(70.0)	7(70.0)	64(56.6)		
	하	15(37.5)	19(35.8)	3(30.0)	2(20.0)	39(34.5)		
total		40(100.0)	53(100.0)	10(100.0)	10(100.0)	113(100.0)	(df=6)	
미래의 치과위 생사 사회경제 적 지위 전망	상승	20(50.0)	26(50.0)	5(50.0)	6(66.7)	57(51.4)	4.24	0.64
	유지	18(45.0)	22(42.3)	3(30.0)	3(33.3)	46(41.4)		
	하락	2(5.0)	4(7.7)	2(20.0)	0(0.0)	8(7.2)		
Total		40(100.0)	52(100.0)	10(100.0)	9(100.0)	111(100.0)	(df=6)	

끼는 경우가 가장 높게 나타났고(M=3.39), 경력에 비해 적절한 보수를 받지 못하고 있음으로 조사되었으며(M=3.08) 대체적으로 근무경력에 비해 급여의 만족도는 낮음을 알 수 있었다(Table 5).

3.6. 근무경력에 따른 근무환경 만족도

감염방지를 위해 구체적인 노력을 하는 것으로 나타났고(M=3.58), 편의시설에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다(M=2.89). 1년 이하인 경우 근무하는 치과병·의원이 감염방지를 위해 구체적인 노력을 하여 만족도가 높았고(M=3.63), 2~5년 이하인 경우 개인보호장구(glove, mask, 보안

경 등)를 사용하여 진료하는 것에 만족도가 높았으며(M=3.53), 6~9년 이하인 경우 감염방지와 개인보호장구를 사용하는 것에 만족도가 높았고(M=3.90), 10년 이상인 경우 안전시설(X-ray방어, 환기시설 등)이 잘 갖추어진 곳에서 근무하는 것에서 만족도가 높게 나타났다(M=4.20).

근무경력에 따른 근무환경의 만족도에 대해 사후검정을 실시한 결과, 1년 이하와 2~5년 이하인 경우 근무경력과 편의시설의 근무환경 만족도간에 차이가 없었고, 1년 이하와 6~9년 이하(p=0.02), 1년 이하와 10년 이상(p=0.02)의 치과위생사인 경우 편의시설(탈의실 및 휴게실 등)을 갖추고 있

Table 5. 근무경력에 따른 급여의 만족도

Division	Mean±SD				Total	F	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10year≤			
A	2.48±0.96	2.53±1.01	2.60±1.07	2.70±0.95	2.53±0.98	0.16	0.93
B	2.85±0.84	3.25±1.04	2.80±0.79	3.40±0.84	3.08±0.95	2.04	0.11
C	2.42±0.98	2.53±1.05	2.30±0.95	2.80±1.03	2.50±1.01	0.51	0.68
D	3.38±0.93	3.43±0.99	3.10±0.88	3.50±0.71	3.39±0.93	0.41	0.75

A : 나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다, B : 나의 경력에 비해 적절한 보수를 받지 못하고 있다, C : 내가 현재 받고 있는 보수는 타 치과에 비하면 높은 편이다, D : 내가 업무에 제공하는 노력에 비해 보수가 적다고 생각한다.

는 치과병·의원이 근무환경 만족도가 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 근무경력이 높을수록 편의시설(탈의실 및 휴게실 등)을 갖추고 있는 치과병·의원에서 근무할 때 만족도가 높음을 알 수 있었다($p < 0.01$) (Table 6).

3.7. 근무경력에 따른 업무수행 만족도

과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=4.01$), 매일 접하는 환자의 수가 너무 많다($M=3.60$), 요구되는 진료관련 업무 외에 잡무가 많다($M=3.57$)의 순으로 나타났다. 1년 이하의 경우는 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=4.00$), 매일 접하는 환자의 수가 너무 많다($M=3.90$), 요구되는 진료관련 업무 외에 잡무가 많다($M=3.88$)의 순이었고, 2~5년 이하인 경우는 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=4.08$), 매일 접하는 환자의 수가 너무 많다($M=3.48$), 동료들과 업무에 관해 의논한다($M=3.42$)의 순으로 나타났다. 6~9년 이하는 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=4.00$), 치과의사들이 치과위생사가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다($M=3.70$), 업무를 완수하는 데 주어진 시간은 충분하다, 동료들과 업무에 관해 의논한다($M=3.50$)의 순으로 나타났고, 10년 이상인 경우는 치과의사들이 치과위생사가

하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다($M=3.90$), 업무수행에 관한 사항을 스스로 조정하는 것과 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=3.70$), 동료들과 업무에 관해 의논한다와 업무수행결과를 동료들과 함께 평가하고 계획에 반영한다, 업무를 완수하는 데 주어지는 시간은 충분하다($M=3.60$)의 순으로 나타났다.

근무경력에 따른 업무수행 만족도에 대해 사후검정을 실시한 결과, 업무를 결정할 수 있는 권한이 많은 편이라는 항목에서 분산이 동질하지 않아 Dunnett T3를 이용하여 분석하였으며, 1년 이하와 2~5년 이하($p=0.00$), 1년 이하와 10년 이상($p=0.00$)은 근무경력에 따라 업무결정에 있어서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났지만 1년 이하와 6~9년 이하는 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무경력이 높을수록 업무를 결정할 수 있는 권한이 많아지며 만족도도 높았고 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 치과의사들이 치과위생사가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다는 항목을 살펴보면, 1년 이하와 6~9년 이하($p=0.02$), 1년 이하와 10년 이상($p=0.00$)에서 근무경력에 따라 차이가 있었으며 1년 이하와 2~5년 이하는 차이가 없었다. 근무경력이 높을수록 치과의사들의 치과위생사에 대한 인정 및 신뢰는 높아졌으며 만족도 역시 높게 조사되었고 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p

Table 6. 근무경력에 따른 근무환경 만족도

†Tukey 사후검정법 이용

Division	Mean±SD				Total	F	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
안전시설	3.28±0.91	3.45±0.95	3.60±1.26	4.20±0.92	3.47±0.98	2.53	0.06
감염방지	3.63±0.95	3.45±1.08	3.90±1.10	3.80±0.92	3.58±1.02	0.77	0.51
개인보호장구	3.58±1.13	3.53±1.20	3.90±1.10	3.40±1.17	3.57±1.16	0.36	0.78
편의시설†	2.45±1.06 ^a	2.96±1.13 ^{a,b}	3.60±0.97 ^b	3.60±0.97 ^b	2.89±1.14	5.19	0.00**
직원복지	2.88±1.04	2.85±1.10	2.90±1.10	3.30±1.06	2.90±1.07	0.51	0.68
조직체계	3.58±0.90	2.96±1.08	3.10±1.37	3.20±1.03	3.21±1.07	2.64	0.05

** $p < 0.01$

<0.01). 업무수행에 관한 사항을 스스로 조정할 수 있다는 항목을 살펴보면, 1년 이하와 2~5년 이하(p=0.00), 1년 이하와 10년 이상(p=0.00)에서 근무경력에 따라 차이가 있었고, 1년 이하와 6~9년 이하(p=0.05)는 차이가 없는 것으로 나타났다. 업무조정에 관한 사항은 전체적으로 만족도가 낮은 수준이었으나 근무경력이 높을수록 만족도는 높았고 통계적으로 유의하였다(p<0.01). 근무경력에 따른 업무수행은 근무경력이 높을수록 업무결정 권한과 업무인정 및 신뢰, 업무조정에서 만족도가 높음을 알 수 있었다(Table 7).

3.8. 근무경력에 따른 커뮤니케이션의 만족도

환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있었으며(M=4.20), 동료와의 관계에서 동료들과 원만하게 잘 지내고 있었고(M=3.47), 치과의사와의 관계에서 치과위생사가 결정한 진료업무에 대해 격려와 지지를 받는 것(M=3.35, p<0.05)에서 만족도가

높았다. 1년 이하인 경우는 환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있었으며(M=4.28), 어려움이 있을 경우 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있는 것에 만족도가 높았으며(M=3.55), 치과의사와의 관계에서 치과위생사가 결정한 진료업무에 대해 격려와 지지를 받는 것(M=3.15)에서 만족도가 높았다. 2~5년 이하인 경우 환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있었으며(M=4.12), 동료와의 관계에서 어려움이 있을 경우 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있는 것에 만족도가 높았고(M=3.48), 치과의사와의 관계에서 치과위생사가 결정한 진료업무에 대해 격려와 지지를 받는 것(M=3.49)에서 만족도가 높았다. 6~9년 이하인 경우 환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있었으며(M=4.10), 동료와의 관계에서 어려움이 있을 경우 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있는 것에 만족도가 높았고(M=3.50), 치과의사와의 관계에서 환자진료 문제

Table 7. 근무경력에 따른 업무수행 만족도

†Dunnnett T3 사후검정법 사용, ‡Tukey 사후검정법 사용

Division	근무경력				total	F	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
업무결정권한†	2.00±0.72	2.94±1.08	3.10±1.10	3.40±0.84	2.66±1.07	10.78	0.00**
업무인정 및 신뢰‡	2.90±0.67 ^a	3.28±0.79 ^{ab}	3.70±0.95 ^b	3.90±0.57 ^b	3.24±0.80	6.63	0.00**
잡무	3.88±0.79	3.40±1.03	3.40±0.97	3.40±0.97	3.57±0.95	2.24	0.09
업무조정‡	2.35±0.83 ^a	3.02±0.99 ^{ab}	3.20±1.03 ^b	3.70±0.82 ^b	2.86±1.01	7.73	0.00**
업무의논(동료)	3.50±0.64	3.42±0.89	3.50±0.85	3.60±0.97	3.47±0.80	0.19	0.90
과도한 업무량	4.00±0.88	4.08±0.73	4.00±1.05	3.70±0.67	4.01±0.81	0.60	0.61
업무수행만족	3.20±0.69	3.04±0.79	3.00±1.05	3.40±0.97	3.13±0.80	0.80	0.50
업무평가 및 계획	2.88±0.79	3.04±0.90	3.30±0.95	3.60±0.70	3.05±0.86	2.25	0.09
충분한 시간	3.08±0.80	3.04±0.71	3.50±0.97	3.60±0.70	3.14±0.78	2.36	0.08
합리적인 운영방침	2.88±0.72	2.88±0.88	3.00±0.67	3.00±1.05	2.90±0.82	0.12	0.95
많은 환자 수	3.90±0.93	3.48±0.98	3.30±1.16	3.30±0.82	3.60±0.98	2.19	0.09

**p<0.01

에 대하여 치과의사들과 의논할 시간과 기회가 있는 것에서 만족도가 높았다(M=3.90). 10년 이상인 경우 환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 매우 중요하게 생각하고 있었으며(M=4.44), 동료와의 관계에서 동료들과 원만하게 잘 지내고 있는 것에서 만족도가 높았고(M=3.60), 치과의사와의 관계에서 치과위생사가 결정된 진료업무에 대해 격려와 지지를 받는 것(M=3.70)에서 만족도가 높았다.

근무경력에 따른 커뮤니케이션의 만족도에 대한 사후검정을 실시한 결과, 환자들의 요구 및 기대에 부응하여 환자들로부터 인정받고 있다는 항목에서 분산이 동질하지 않아 Dunnett T3를 이용하여 분석하였으며, 1년 이하와 2~5년 이하(p=0.02), 1년 이하와 10년 이상(p=0.00)은 근무경력에 따라 환자진료에 있어서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났지만 1년 이하와 6~9년 이하는 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무경력이 높을수록 환자진료에 있어서 환자들로부터 인정받고 있는 부분에서 만족도가 높았고 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.01). 환자진료 문제에 있어서

치과의사들과 의논할 시간과 기회에 대한 항목에서 1년 이하와 2~5년 이하(p=0.00), 1년 이하와 6~9년 이하(p=0.00), 1년 이하와 10년 이상(p=0.01)에서 근무경력에 따라 차이가 있음을 알 수 있었고 만족도 역시 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p<0.01). 커뮤니케이션의 만족도에서는 환자에게 인정을 받거나 치과의사로부터의 격려와 지지, 진료에 있어서 치과의사와 의논이 있을 때 근무경력이 높을수록 만족도가 높았다 <Table 8>.

3.9. 근무경력에 따른 치과위생사의 발전 가능성 인지도

앞으로 업무범위의 확장과 더불어 발전가능성의 여부에서 대체적으로 발전할 것이라고 생각하고 있었으며(M=3.73), 자신의 자기개발에 투자할 시간이 있는 치과에서 근무하는 경우(M=2.75)와 앞으로 사회적 전망(M=3.38)은 만족도가 그다지 높지 않은 것으로 나타났다 <Table 9>.

Table 8. 근무경력에 따른 커뮤니케이션의 만족도

†Tukey 사후검정법 이용

Division	근무경력				Total	F	p	
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤				
환 자	환자인정†	3.18±0.68 ^a	3.58±0.63 ^{ab}	3.80±1.03 ^b	4.20±0.42 ^b	3.51±0.73	7.57	0.00**
	관심과애정	3.73±0.60	3.89±0.61	3.70±0.67	4.30±0.48	3.85±0.62	2.71	0.05
	이해및공감	4.28±0.55	4.12±0.62	4.10±0.74	4.44±0.53	4.20±0.60	1.15	0.33
	호소청칭및관심	3.88±0.52	3.89±0.61	3.80±1.03	4.40±0.52	3.92±0.63	2.26	0.09
동 료	의논	3.55±0.71	3.48±0.87	3.00±1.05	3.40±0.84	3.46±0.84	1.19	0.32
	원만함	3.50±0.64	3.42±0.89	3.50±0.85	3.60±0.97	3.47±0.80	0.19	0.90
치 과 의 사	의사결정	2.95±1.08	3.06±1.02	3.20±1.32	3.30±1.06	3.05±1.06	0.36	0.18
	격려와지지	3.15±0.70	3.49±0.72	3.10±0.74	3.70±0.67	3.35±0.73	2.95	0.04*
	진료의논†	2.40±0.87 ^a	3.09±1.04 ^{ab}	3.90±0.74 ^b	3.50±0.85 ^b	2.96±1.05	9.41	0.00**

*p<0.05 **p<0.01

Table 9. 근무경력에 따른 치과위생사의 발전가능성 인지도

Division	Mean±SD				Total	F	p
	≤1year	2~5years	6~9years	10years≤			
업무범위 확장	3.75±0.90	3.57±0.89	4.10±0.74	4.22±0.67	3.73±0.88	2.22	0.09
자기개발	2.40±1.26	2.88±1.26	2.70±1.49	3.50±1.18	2.75±1.30	2.36	0.08
사회적 전망	3.46±0.76	3.22±0.88	3.70±0.95	3.60±0.84	3.38±0.85	1.49	0.22

4. 총괄 및 고안

직무만족은 자신의 직무에 대해 호의적으로 느끼는 감정적 또는 정신적 평가로서 다양한 직업, 직업외의 관련요소들에 의해 영향을 받는 매우 복잡한 감정이다¹⁰⁾. 조직외적인 측면에서뿐만 아니라 조직내적인 측면에서 작업성과에 영향을 준다는 가정과 함께 직무만족이 높으면 이직률과 결근율이 감소하고 이에 따라 생산성의 증가를 가져온다고 하였다¹¹⁾. 전문직업인으로서 치과위생사가 직무에 대하여 갖는 만족은 자신의 만족뿐만 아니라 환자진료에 상당한 영향을 미친다고 하였다¹²⁾. 본 연구자는 근무경력에 따른 치과위생사의 직무만족도를 파악하기 위해 2009년 2월 1일부터 3월 31일까지 부산광역시 치과병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 120명을 대상으로 조사하였다. 연구대상자의 연령은 25세 이하가 71.1%로 가장 많았고, 미혼이 89.2%였으며 근무경력은 2~5년 이하가 46.9%였고, 3년제 대학을 졸업한 사람이 85.8%였으며, 2명의 치과원장이 있는 규모의 병원에서 근무하는 경우가 45.0%로 나타났다. 급여수준은 150만 원 이하가 68.0%였다. 과거에는 1명의 치과원장이 있는 병원에서 근무하는 경우가 많았으나 최근에는 2인 이상의 치과원장이 공동개원하는 추세에 따라 치과위생사의 근무환경이 예전과 달라졌으며 치과위생사들이 이러한 병원을 선호하는 것을 알 수 있었다. 직업만족은 6~9년인 경우 가장 높게 나타났고, 적성일치는 10년 이

상인 경우 높게 나타났으며, 다른 직업의 선택은 2~5년인 경우 높게 나타났다. 그리고 근무경력이 높을수록 치과위생사 직업의 적성일치도가 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<0.05). 이는 신규 치과위생사였을 때는 새로운 직무에 적응하느라 많은 시간을 보내면서 불만족스러운 부분이 많이 있지만 그 불만을 제대로 표출할 수가 없고, 6년 이상 경력자가 되면 병원에서 위치가 안정적으로 되면서 자신의 직업만족이 높게 나타남을 알 수 있었다. 2~5년 사이에는 치과위생사들이 한 번쯤 이직을 생각하는 것을 알 수 있었고, 10년 이상 근무경력이 높을수록 자신의 적성과 잘 맞는 직업이라 생각하고 있음을 알 수 있었다. 박¹³⁾은 오래 근무하고자 하는 사람일수록 직무만족도가 높게 나타났다고 하여 본 연구와 동일한 결과를 나타냄을 알 수 있었다. 근무경력에 따른 이직 여부에서는 2~5년차의 치과위생사인 경우 26.5%로 이직경험이 많은 것으로 나타났다. 안 등¹⁴⁾의 연구에서는 치과위생사의 72.8%가 이직경험이 있는 것으로 나타났다. 주 등¹⁵⁾의 연구에서는 연령별로 24세~26세가 이직경험이 많은 것으로 보아 2~5년의 근무경력 때 이직에 대한 경험이 있는 것으로 나타나 본 연구와 비슷한 결과였다. 근무경력에 따른 병원의 이직 여부에 차이는 통계적으로 유의한

것으로 나타났고($p < 0.01$), 근무경력에 따라 병원의 이직 여부에 차이가 있다고 할 수 있다. 근무경력에 따른 치과위생사의 사회경제적 지위를 분석한 결과, 우리나라 치과위생사의 일반적 또는 사회경제적인 지위는 전체 응답자 중 불과 6.2%만 높다고 생각하고 있었고, 현재 본인의 사회경제적 지위 역시 전체 응답자 중 8.8% 정도만 높다고 생각하고 있었다. 한¹⁶⁾의 연구에서는 우리나라 치과위생사의 일반적 또는 사회경제적인 지위는 전체 응답자 중 5.1%가 높게 생각하고 있었고, 현재 본인의 사회경제적 지위 역시 전체 응답자 중 8.3%만 높다고 생각해 비슷한 결과를 얻었다. 미래의 치과위생사 사회경제적 지위 전망을 물어본 결과 51.4%가 상승할 것이라 응답하였고 한¹⁶⁾의 연구에서도 51.4%로 나타나 동일한 결과를 나타냈다. 이는 여러 가지 근무상황으로 인해 아직까지 치과위생사라는 직업이 사회적으로나 경제적으로 낮은 지위로 인지하고 있지만, 치과위생사 직업이 근무환경 및 근무상황 등이 개선된다면 매력적인 직업군으로 선호될 것이라 예상된다. 급여의 만족도를 분석한 결과, 업무에 제공하는 노력에 비해 보수가 적다고 생각하는 경우가 가장 높게 나타났고($M=3.39$), 경력에 비해 적절한 보수를 받지 못하고 있다고 느끼고 있었으며($M=3.08$) 근무경력에 비해 급여의 만족도는 낮음을 알 수 있었다. 최¹⁷⁾의 연구에서는 보수에서 불만족스럽게 나타났고, 박¹³⁾은 직무만족도와 영역별 직무만족도 중 보수($M=2.42$)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 업무량과 근무경력에 비해 적절한 급여가 고려되지 않아 만족도가 낮은 것으로 사료된다. 근무경력에 따른 근무환경 만족도를 분석한 결과, 감염방지를 위해 구체적인 노력을 하는 치과병·의원에서 근무하는 경우 만족도가 높게 나타났고($M=3.58$), 개인보호장구(glove, mask, 보안경 등)를 사용하여 진료하는 것에 만족도가 높게 나타났다($M=3.57$). 편의시설(탈의실 및 휴게실 등)

을 갖추고 있는 치과병·의원의 근무환경 만족도가 가장 낮게 나타나 불만족스러운 결과를 나타냈으나($M=2.89$), 근무경력에 따른 만족도를 살펴본 결과, 근무경력이 높을수록 편의시설(탈의실 및 휴게실 등)을 갖추고 있는 치과의원에서 근무할 때 만족도가 높았다($p < 0.01$). 이는 과거의 병원이 직원복지와 편의시설에 관심이 적었지만 지금은 치과위생사가 근무지로 병원을 선택할 때 이러한 복지 및 편의시설도 고려하는 것으로 사료된다. 근무경력에 따른 업무수행 만족도를 분석한 결과, 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다($M=4.01$), 매일 접하는 환자의 수가 너무 많다($M=3.60$), 요구되는 진료관련 업무 외에 잡무가 많다($M=3.57$)의 순으로 나타났다. 근무경력이 높을수록 업무를 결정할 수 있는 권한이 많아지며($p < 0.01$), 치과의사들의 치과위생사에 대한 인정 및 신뢰가 높아지고 만족도 역시 높음을 알 수 있었다($p < 0.01$). 업무수행에 관한 사항은 전체적으로 만족도가 낮은 수준이었으나 근무경력이 높을수록 만족도는 높았고 통계적으로 유의하였다($p < 0.01$). 근무경력에 따른 커뮤니케이션의 만족도를 분석한 결과, 환자와의 관계에서 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것을 가장 중요하게 생각하고 있었으며($M=4.20$), 동료와의 관계에서 동료들과 원만하게 잘 지내고 있었으며($M=3.47$), 치과의사와의 관계에서 치과위생사가 결정한 진료 업무에 대해 격려와 지지를 받는 것($M=3.35$)에서 만족도가 높았다. 근무경력이 높을수록 환자진료에 있어서 환자들로부터 인정받고 있는 부분에서 만족도가 높았으며($p < 0.01$), 환자진료 문제에 있어서 치과의사들과 의논할 시간과 기회에 대한 항목에서 근무경력에 따라 차이가 있었으며 만족도 역시 높았다($p < 0.01$). 치과위생사는 치과의사보다 병원내 여러 상황에서 환자와의 관계가 많이 발생한다. 진료실, 대기실, 접수실 등 어느 곳에서나 환자와의 관계가 발생하며 이러한 환자 이해

하고 공감하는 것은 환자진료에까지 영향을 미치지 때문이다. 근무경력에 따른 치과위생사의 발전가능성 인지도를 분석한 결과, 앞으로 업무범위의 확장과 더불어 발전가능성의 여부에서 대체적으로 발전할 것이라고 생각하고 있었으며($M=3.73$), 자기개발에 투자할 시간이 있는 치과에서 근무하는 경우($M=2.75$)와 앞으로의 사회적 전망($M=3.38$)은 만족도가 그다지 높지 않은 것으로 나타났다. 대체적으로 10년 이상 근무경력을 가진 사람들은 업무범위의 확장과 더불어 발전가능성과 자신의 자기개발과 앞으로 사회적 전망에 있어서 모두 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 10년 이상의 근무경력을 가진 치과위생사인 경우는 자신의 직업에 대한 자부심과 직업적 긍지가 높아 자신의 직업에 대한 만족도 역시 높은 것으로 사료된다. 하지만 근무경력이 낮은 경우는 개인의 능력에 비해 급여나 근무환경 및 업무수행에 있어서 불만족이 있고 이러한 불만족은 이직으로도 연결될 수 있으리라 생각된다. 보상체계나 급여 및 승진의 기회 등 근무환경을 좋게 만든다면 이직의도도 줄일 수 있으며, 근무지에서 직무만족도를 높이는 것은 곧 환자의 진료에 있어서 최선의 진료와 환자의 진료만족도 역시 높일 수 있으리라 생각된다. 또한 치과위생사 스스로 직업적 긍지와 자부심을 가지고 노력할 때 치과위생사의 전망도 더욱 더 밝으리라 사료된다.

끝으로 본 연구의 제한점은 첫째, 부산광역시 일부 치과위생사를 대상으로 한 표본조사이기 때문에 일반화시키기에는 무리가 있다. 둘째, 본 연구는 설문지를 사용하여 자기기입식 방법을 이용하였기 때문에 응답편의가 개재될 위험성을 배제할 수 없다. 셋째, 표본의 수가 작아 집단을 대표하기에는 무리가 있을 수 있다. 향후 지속적인 연구를 통해 검증된 직무만족도의 측정도구를 개발하고, 추후 직무만족도에 영향을 미치는 요인들과 그 관련성을 연구해야 할 것이다.

그동안 국내에서는 치과위생사를 대상으로 직무만족도에 대한 많은 연구가 진행되었으나 근무경력을 독립변수로 두고 분석한 연구는 거의 없는 실정이었다. 본 연구는 이러한 근무경력에 따른 치과위생사의 직무만족도에 대해 분석 및 조사한 것은 큰 의의가 있다고 본다.

5. 결론

본 연구는 부산지역에 근무하고 있는 치과위생사의 직무만족도를 파악하고 근무경력에 따른 직무만족도를 분석하여 직무만족도의 향상과 질적인 개선을 도모하고자 2009년 2월 1일부터 3월 31일까지 120명의 치과위생사를 대상으로 설문조사한 결과는 다음과 같다.

1. 근무경력이 높을수록 치과위생사의 적성일치도는 높았다($p < 0.05$).
2. 근무경력에 따라 병원의 이직 여부에 차이가 있었다($p < 0.01$).
3. 근무경력이 높을수록 편의시설(탈의실 및 휴게실 등)을 갖추고 있는 치과병·의원에서 근무할 때 만족도가 높았다($p < 0.01$).
4. 근무경력이 높을수록 업무를 결정할 수 있는 권한이 많아지며, 치과의사들의 치과위생사에 대한 인정 및 신뢰도도 높았다($p < 0.01$).
5. 업무조정에 관한 사항은 전체적으로 만족도는 낮은 수준이었으나 근무경력이 높을수록 만족도는 높았다($p < 0.01$).
6. 근무경력이 높을수록 환자진료에 있어서 환자들

로부터 인정받고 있는 부분에서 만족도가 높았고 ($p < 0.01$), 환자진료 문제에 있어서 치과의사와 의논할 시간과 기회에 대해 근무경력에 따라 차이가 있으며, 만족도 역시 높았다($p < 0.01$).

7. 치과위생사의 발전가능성 인지도는 업무범위의 확장과 더불어 발전가능성의 여부에서 대체적으로 발전할 것이라고 생각하고 있었다($M = 3.73$).

근무경력이 높을수록 업무의 결정권한과 치과의사의 치과위생사에 대한 신뢰도나 인정, 환자들로부터 인정, 환자에 대해 치과의사와 의논할 기회가 있을 때, 근무환경(편의시설 등)이 좋을수록 만족도가 높았다. 이는 근무경력이 높은 치과위생사일수록 적성일치도가 높게 나타났으며 결론적으로 근무경력이 높을수록 치과위생사 직업에 만족도가 높음을 알 수 있었다.

참고문헌

1. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction, In, M. d. Dunnetted(ed), Handbook of industrial and organizational psychology, Chicago, Rand McNally 1976:1300.
2. 신유근. 조직론. 서울:다산출판사:1985:111,371-373.
3. Porter LW. A study of perceived need satisfactions in bottom and middle management jobs, Journal of Applied Psychology 1961;45(1):1~10.
4. 양선희. 임상간호사의 직무만족도와 그에 관련된 요인조사연구. 중앙의학 1991;56(2):138-153.
5. 송윤신. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문 1995.
6. 남용옥, 이현옥. 치과위생사의 업무실태 및 의식구조에 관한 연구. 원광보건전문대 논문집 1988;계12권:222-252.
7. Steers RM. Introduction to Organizational behavior gienview III. Scott foresman 1984.
8. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Haase AM. Nurses' satisfaction with their work situation, Nursing research. 1978;27(2):114-120.
9. 송영화. 보건(지)소 치과위생사의 직무만족도에 관한 연구. 대전대학교 경영행정대학원 석사학위논문 2002.
10. 이상미. 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 대한간호학회지 1995;25(4):790-806.
11. 박성애, 윤순녕. 직무만족 측정도구 개발. 대한간호학회지 1992;22(3):316-324.
12. 이현옥, 전주연. 치과위생사의 직무만족도에

- 관한 연구. 원광보건전문대학 논문집 1992;제 15권:255-266.
13. 박은주. 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 전북대학교 보건대학원 석사학위논문 2003.
 14. 안용순, 신선정, 정세환, 이영수, 임도선. 치과 의원에서 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 업무 및 이직현황 비교분석. 대한구강보건학회지 2006;30(3):303-314.
 15. 주운주, 김경선, 이현옥. J지역 치과위생사의 직무만족과 이직의 상관관계 분석. 한국치위생과학회지 2007;7(4):251-256.
 16. 한세영. 치과의원에 종사하는 일부 치과위생사의 사회심리적 스트레스 수준과 직무만족도 및 관련요인. 충남대학교 보건·바이오산업기술대학원 석사학위논문 2008.
 17. 최은영. 치과위생사의 직무만족 및 조직애착에 관한 연구. 연세대학교 관리과학대학원 석사학위논문 2001.

Abstract

A study on job satisfaction according to clinical dental hygienists' career in Busan

Hyun-Kyung Kang · Hyeon-Sook Kwun¹

Dept. of Dental Hygiene, Dongju College University

¹Dept. of Dental Hygiene, Masan University

Key words : clinical career, dental hygienist, job satisfaction

This study purposed to analyze dental hygienists' job satisfaction according to their clinical career as an effort to enhance their job satisfaction and quality and to provide basic materials for dental hygienists' effective job performance. For this purpose, we surveyed 120 dental hygienists working at dental hospitals and clinics in Busan during the period from the 1st February to 31st March 2009 by using a self administered questionnaire. Job satisfaction was measured using a 5 point Likert scale ranging from 'Absolutely yes' (5 points) to 'Yes' (4), 'So so' (3), 'No' (2), and 'Not at all' (1), and a high score indicates high degree of satisfaction. When it tested the reliability of the job satisfaction scale was tested, Cronbach's Alpha (α) was 0.85 which indicates the instrument is sufficiently reliable. Data collected were analyzed with SPSS. We performed frequency analysis in order to examine the subjects' demographical characteristics, and Chi square and one way ANOVA to examine their perception of their job, job satisfaction, and their aptitude and status as a dental hygienists' according to clinical career.

The results of this study were as follows.

1. The longer clinical career the dental hygienists had, the more they thought that they had aptitude as a dental hygienist ($p < 0.05$).
2. The dental hygienists' turnover intention was different according to clinical career ($p < 0.01$).

3. The longer clinical career the dental hygienists had, the more satisfied they were when they were working at a dental hospital or clinic equipped with convenience facilities (change room, lounge, etc.) ($p < 0.01$).
4. The longer clinical career the dental hygienists had, the more power to make decisions they had and the more acknowledgement and trust they received from dentists ($p < 0.01$).
5. Satisfaction with duty coordination was low in general, but it grew higher with increase in clinical career ($p < 0.01$).
6. The longer clinical career the dental hygienists had, the more satisfied they were with patients' appreciation of their treatment ($p < 0.01$). In addition, their time and opportunities to discuss with dentists were different according to clinical career, and their satisfaction with the items was higher when their clinical career was long ($p < 0.01$).
7. As to their perception of dental hygienists' potential for development, they generally believed that they had potential for future growth with the expansion of their work scope ($M=3.73$).

The longer clinical career the dental hygienists had, the more satisfied the more power to make decisions they had and the more acknowledgement and trust they received from dentists and their time and opportunities to discuss with dentists when they were working at a dental hospital or clinic equipped with convenience facilities (change room, lounge, etc.). The longer clinical career the dental hygienists had, the more they thought that they had aptitude as a dental hygienist. In conclusion, the longer clinical dental hygienists' Career had, satisfaction was able to take a highness to a dental hygienist occupation.