

# 치과위생사의 근로생활의 질(QWL)에 관한 연구

오혜승 · 김은희<sup>1</sup>

삼육보건대학 치위생과 · <sup>1</sup>강릉영동대학 치위생과

색인 : 치과위생사, QWL

## 1. 서론

QWL(Quality of Working Life)이란 근로자가 직무에서 느끼게 되는 자아 성취감, 직무 안정감, 자기계발 등의 다양한 영역에서 일에 대한 보람을 갖게 되는 것을 말한다. 1960년대 이후 선진국에서 인간적 소외감에 대한 부분에서 QWL이 중요시 되었으며, 우리나라에서는 1970년대 후반 산업화에 따른 발전과 더불어 나타나게 된 인간성 상실과 직무에서의 질적 향상에 관심을 갖으며 QWL 운동이 일어났다<sup>1)</sup>. 근로생활의 질 향상은 조직 관리의 발전을 위한 중요한 요소로 국가, 사회, 조직의 특성에 맞게 각각의 독자적인 발전방향을 찾아야 할 것이다<sup>2)</sup>.

치과위생사는 환자의 구강보건교육업무와 치과 진료 영역에서 중요한 역할을 하는 전문직업인이다. 이처럼 치과위생사의 업무는 개인의 삶의 질과 함께 근로생활의 질과도 밀접한 관련을 가지고 있다. 하지만 치과위생사들은 직무 환경과 명확하

지 않은 업무분장으로 인하여 본래의 업무인 구강보건교육과 예방치치업무에 전념하지 못하고 있는 실정이다<sup>3)</sup>. 이러한 업무분장에 관한 문제 및 다양한 직무만족과 직무스트레스는 종합병원, 대학병원, 치과병원, 치과의원에서 근무하는 치과위생사들이 다르게 나타났다. 그러므로 본 연구에서도 치과 의료기관별 치과위생사의 QWL요인을 다양하게 분류하여 조사하여 차이를 분석하였다.

치과위생사들의 직무불만족은 직무스트레스의 증가와 잦은 이직률로 이어지고 있는 실정이다<sup>4,5)</sup>. 치과위생사의 잦은 이직률은 치과계에도 영향을 미치며 궁극적으로 사회적인 통합과 같은 문제를 가져오고 있다. 권<sup>6)</sup>의 연구에 의하면 치과위생사를 대상으로 QWL과 조직몰입의 관계를 파악함으로써 근로생활의 질 수준의 향상과 더불어 소속된 치과 의료기관의 질적 향상을 가져올 수 있다고 하였다. 현재 QWL은 기업에 종사하는 근로자들을 대상으로 한 연구가 진행되고 있는데 비하여 치과위생사를 대상으로 한 연구는 미비한 실정이

다. 그러므로 본 연구의 목적은 직무만족, 직무스트레스와 밀접한 관련을 갖고 있는 QWL의 다양한 분석을 통하여 치과위생사의 근로생활의 질을 향상시킬 수 있는 구체적인 방안에 관하여 제시하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상 및 방법

본 연구는 서울, 경기, 인천지역의 종합병원, 대학병원, 치과병원, 치과의원에 근무하는 치과위생사 총 327명을 대상으로 2009년 1월부터 3월까지 설문조사 하였다. 근무지 별 치과위생사 업무의 다양성 및 특성을 고려하여 QWL에 관한 설문을 조사하였다. 본 연구의 조사도구는 신뢰도 및 타당도가 인정된 선행논문<sup>3)</sup>에서 치과위생사의 QWL에 관한 설문문항과 구성요소를 기초로 사용하였다.

### 2.2. 측정도구

#### 2.2.1. 인구사회학적 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성은 나이, 수입, 결혼여부, 종교, 교육 등 5개 문항으로 구성하였다.

#### 2.2.2. 직장관련 특성

조사대상자의 직장관련 특성은 근무지, 직위, 주 5일근무 여부, 야간근무 여부, 근무시간, 총 임상경력 등 6개 문항으로 구성하였다.

#### 2.2.3. 일반적 특성에 따른 QWL

설문 문항은 QWL에 관한 내용 총 7개 요소 20 문항이었다. QWL의 7개 요소로는 고용안정성, 근무환경 및 복리후생, 교육훈련 및 복리후생, 사회적 유익성, 여가활동, 급여수준, 인간관계 및 자유로운 의사소통에 따른 QWL로 구분하였다. QWL 구성요소가 의미하는 바는 아래와 같다.

- ① 고용안정성- 치과위생사의 직업적 특성을 고려한 현재 근무 중인 치과 의료기관이 치과위생사에게 안정적인 고용을 의미한다.
- ② 근무환경 및 복리후생- 근무환경은 현재 근무 중인 치과 의료기관 내 작업환경의 만족도를 의미하며 복리후생은 복지후생혜택에 만족하는 정도를 의미한다.
- ③ 교육훈련 및 복리후생- 교육훈련은 현재 근무 중인 치과 의료기관이 능력개발에 도움이 되는 교육훈련의 기회를 공정하게 부여하는지를 의미한다.
- ④ 사회적 유익성- 치과위생사 본인의 일이 환자의 구강보건향상에 도움을 주며 사회적으로 보람된 정도를 느끼며 치과 의료기관에서 제공하는 의료서비스 및 기술을 의미한다.
- ⑤ 여가활동- 치과위생사 본인이 직장생활과 사생활의 조화로움을 포함하는 것을 의미한다.
- ⑥ 급여수준- 치과위생사 본인이 자신의 능력, 기술, 업무량, 근무연수 등을 고려하여 현재 받고 있는 급여의 적정성을 의미한다.
- ⑦ 인간관계 및 자유로운 의사소통- 인간관계는 현재 근무하는 치과 의료기관의 직원들과 잘 어울리며 인간관계의 원만함 정도를 의미하며 자유로운 의사소통은 문제에 관한 과정에서 자유로운 의견제시 및 의사표현의 자유로움 정도를 의미한다.

사용된 설문의 신뢰도(Cronbach's Alpha)계수는 모든 항목에서 0.8 이상으로 높게 나타났다.

### 2.3. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석기법으로는 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율을 산출하였으며, 치과위생사의 QWL을 알아보기 위해 T-test, one-way ANOVA를 실시하였고 사후분석으로 Tukey방법을 사용하였다.

### 3. 연구성적

#### 3.1. 연구대상자의 인구사회학적 특성

연구 대상자의 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다. 연령대는 30세 미만 76.8%, 30세 이상 23.2%로 나타났다. 소득은 150만원에서 199만원 까지 44.6%로 가장 많게 나타났으며, 150만원 미만 27.5%, 200만원이상 27.8%로 두 군에서 비슷하게 나타났다. 결혼여부는 미혼의 경우 86.9%, 기혼은 13.1%의 차이를 나타냈다. 종교는 무교가 46.5%로 가장 많게 나타났으며, 기독교 33.0%, 가톨릭 12.2%, 불교 6.7%, 기타 1.5%순으로 나타났다. 교육수준에 따른 분류에서 전문대학 졸업이 85.6%로 가장 많게 나타났으며, 대학교 졸업 12.2%, 대학원 졸업 2.1%순으로 나타났다.

#### 3.2. 연구대상자의 직장관련 특성

연구 대상자의 직장관련 특성은 <표 2>와 같다.

근무지는 치과의원에 근무하는 치과위생사가 54.4%로 가장 많았으며, 치과병원 23.9%, 종합 및 대학병원 21.7%순으로 나타났다. 직위는 일반 직 61.8%로 가장 높았으며, 실장 14.1%, 계약직 12.2%, 책임 6.4%, 수석 3.1%, 인턴 2.4% 순으로 나타났다. 주 5일제 근무실시여부는 안한다 51.4%, 한다 48.6%로 나타났으며, 야간진료실시 여부도 안한다 43.7%, 한다 56.3%로 비슷하게 나타났다. 근무시간에 따른 분류는 8시간이 60.6%로 가장 많았으며, 8시간초과 22.9%, 8시간 미만 16.5%순으로 나타났다. 총 임상경력은 1-3년 미만 30.3%, 5년 이상 28.7%, 1년 미만 21.7%, 3년-5년 미만 19.3%순으로 나타났다.

#### 3.3. 고용안정성에 따른 QWL

고용안정성에 따른 QWL은 <표 3>과 같다. 고용안정성에 따른 QWL은 연령에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 30세 이상이 30세 미만보다

표 1. The general characteristics of sociological population

Characteristic	Category	Frequency(%)
Age	<30	251(76.8)
	≥30	76(23.2)
Income	<150	90(27.5)
	150-199	146(44.6)
	≥200	91(27.8)
Marriage status	Unmarried	284(86.9)
	married	43(13.1)
Religion	Christianity	108(33.0)
	Roman catholicism	40(12.2)
	Buddhism	22(6.7)
	Other	5(1.5)
	Without religion	152(46.5)
Education	College	280(85.6)
	University	40(12.2)
	Graduate school	7(2.1)

표 2. Distribution of functional characteristics

Characteristic	Category	Frequency(%)
Workplace	General, college hospital	71(21.7)
	Dental hospital	78(23.9)
	Local dental clinic	178(54.4)
Position	Internship	8(2.4)
	Contract worker	40(12.2)
	General worker	202(61.8)
	Responsibility worker	21(6.4)
	Chief worker	10(3.1)
	Head worker	46(14.1)
Five-day workweek	Yes	159(48.6)
	No	168(51.4)
Night duty	Yes	184(56.3)
	No	143(43.7)
Working time	<8	54(16.5)
	8	198(60.6)
	>8	75(22.9)
Work experience(year)	<1	71(21.7)
	1-2	99(30.3)
	3-4	63(19.3)
	≥5	94(28.7)

높게 나타났다. 소득에서 유의한 차이를 보였으며 ( $p < .05$ ), 200만원 이상이 150만원 미만과 150-199만원보다 높게 나타났다. 직위에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 수석 치과위생사가 인턴직, 계약직 치과위생사보다 높게 나타났으며 일반, 책임 치과위생사, 실장은 인턴직 치과위생사보다 높게 나타났다. 총 임상경력에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 5년 이상이 1년 미만과 1-3년 미만보다 높게 나타났다. 야간근무에서 유의한 차이를 보였고( $p < .05$ ), 안한다가 한다보다 높게 나타났다.

### 3.4. 근무환경 및 복리후생에 따른 QWL

근무환경 및 복리후생에 관한 QWL은 <표 4>와 같다. 근무환경 및 복리후생에 따른 QWL은 결혼 유무에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 근무지에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 종합 및 대학병원이 치과병원과 치과의원보다 높게 나타났다. 직위에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 수석 치과위생사가 인턴직 치과위생사와 일반치과위생사보다 높게 나타났다. 주 5일제 실시여부에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 한다가 안한다보다 높게 나타났다.

표 3. QWL of employment stability

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	13.38	2.73	-3.623	.000
	≥30	14.67	2.69		
Marriage status	Unmarried	13.64	2.80	-.631	.529
	Married	13.93	2.55		
Religion	Christianity	13.61	2.81	2.196	.069
	Roman catholicism	13.38	2.59		
	Buddhism	13.73	2.55		
	Other	17.20	3.90		
Education	Without religion	13.69	2.73	2.403	.092
	College	13.56	2.82		
	University	14.58	2.36		
Income	Graduate school	13.43	1.62	10.982	.000
	<150	13.47	2.68 <sup>a</sup>		
	150-199	13.13	2.68 <sup>a</sup>		
Workplace	≥200	14.78	2.71 <sup>b</sup>	1.405	.247
	General, College hospital	13.20	3.06		
	Dental hospital	13.78	2.51		
Position	Local dental clinic	13.83	2.74	6.209	.000
	Internship	10.75	2.49 <sup>a</sup>		
	Contract worker	12.08	2.42 <sup>ab</sup>		
	General worker	13.83	2.60 <sup>bc</sup>		
	Responsibility worker	14.33	2.20 <sup>bc</sup>		
Work experience (year)	Chief worker	14.60	3.20 <sup>c</sup>	5.155	.002
	Head worker	14.43	3.18 <sup>bc</sup>		
	<1	13.25	2.45 <sup>a</sup>		
	1-2	13.15	2.84 <sup>a</sup>		
Working time	3-4	13.68	2.79 <sup>ab</sup>	.237	.789
	≥5	14.56	2.72 <sup>b</sup>		
	<8	13.44	2.80		
Five-day workweek	8	13.73	2.62	-1.138	.256
	>8	13.73	3.13		
Night duty	Yes	13.50	2.91	-2.490	.013
	No	13.85	2.63		

Tukey test: a<b<c

소득은 200만원 이상(b)이 150만원 미만(a)과 150-199만원(a) 보다 높았다.

직위는 수석 치과위생사(c)가 인턴직(ab), 계약직 치과위생사(a)보다 높았으며, 일반직(bc), 책임(bc), 실장급 치과위생사(bc)가 인턴직 치과위생사(a)보다 높았다.

총 임상경력은 5년 이상(b)이 1년 미만(a)과 1-3년 미만(a)보다 높게 나타났으며, 3-5년 미만(ab)은 차이를 나타내지 않았다.

표 4. QWL of work environment and benefit program

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	8.90	2.28	-1.849	.065
	≥30	9.45	2.28		
Marriage status	Unmarried	8.91	2.24	-2.376	.018
	Married	9.79	2.45		
Religion	Christianity	9.10	2.41	.425	.790
	Roman catholicism	8.90	2.27		
	Buddhism	9.50	2.52		
	Other	8.40	3.36		
	Without religion	8.95	2.14		
Education	College	8.94	2.29	1.247	.289
	University	9.50	2.25		
	Graduate school	9.57	2.30		
Income	<150	8.90	2.16	2.879	.058
	150-199	8.80	2.32		
	≥200	9.51	2.31		
Workplace	General, College hospital	10.14	1.62 <sup>b</sup>	13.264	<0.001
	Dental hospital	9.09	2.42 <sup>a</sup>		
	Lcal dental clinic	8.55	2.30 <sup>a</sup>		
Position	Internship	8.88	1.64 <sup>a</sup>	4.508	<0.001
	Contract worker	9.98	1.87 <sup>ab</sup>		
	General worker	8.65	2.26 <sup>a</sup>		
	Responsibility worker	9.05	2.18 <sup>ab</sup>		
	Chief worker	11.00	2.62 <sup>b</sup>		
	Head worker	9.43	2.37 <sup>ab</sup>		
Work experience(year)	<1	8.89	2.30	.925	.429
	1-2	8.79	2.27		
	3-4	9.16	1.92		
	≥5	9.29	2.50		
Working time	<8	8.93	2.17	2.271	.105
	8	9.22	2.28		
	>8	8.57	2.33		
Five-day workweek	Yes	9.71	2.08	5.517	<0.001
	No	8.38	2.28		
Night duty	Yes	8.90	2.21	-.902	.368
	No	9.13	2.34		

Tukey test: a<b<c

근무지는 종합 및 대학병원(b)이 치과병원(a), 치과의원(a)보다 높았다.

직위는 수석 치과위생사(b)가 인턴직(a), 일반직 치과위생사(a)보다 높았으며, 계약직(ab), 책임(ab), 실장급 치과위생사(ab)는 차이를 나타내지 않았다.

### 3.5. 교육훈련 및 복리후생에 따른 QWL

교육훈련 및 복리후생에 따른 QWL은 <표 5>와 같다. 교육훈련 및 복리후생에 따른 QWL은 연령에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 30세 이상이 30세 미만보다 높게 나타났다. 결혼여부에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 소득에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 200만원 이상이 150만원미만과 150-200만원보다 높게 나타났다. 직위에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 책임 치과위생사와 수석 치과위생사, 실장이 인턴직 치과위생사보다 높게 나타났다. 총 임상경력에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 5년 이상이 1년 미만과 1-3년 미만보다 높고, 3-5년 미만이 1년 미만보다 높게 나타났다.

### 3.6. 사회적 유익성에 따른 QWL

사회적 유익성에 따른 QWL은 <표 6>과 같다. 사회적 유익성에 따른 QWL은 야간근무에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 안한다가 한다보다 높게 나타났다.

### 3.7. 여가활동에 따른 QWL

여가활동에 따른 QWL은 <표 7>과 같다. 여가활동에 따른 QWL은 결혼여부에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 기혼이 미혼보다 높게 나타났다. 소득은 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 200만원 이상이 150만원미만보다 높게 나타났다. 근무지에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 종합 및 대학병원이 치과의원보다 높게 나타났다. 총 임상경력에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 3-5년 미만과 5년 이상이 1년 미만보다 높게 나타났다. 근무시간에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 8시간미만과 8시간이 8시간초과보다 높게 나타났다. 주 5일제 실시여부에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 한다가 안한다 보다 높게 나타났다.

### 3.8. 급여수준에 따른 QWL

급여수준에 따른 QWL은 <표 8>과 같다. 급여수준에 따른 QWL은 소득에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 200만원 이상이 150만원미만과 150-200만원보다 높게 나타났다. 근무지에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), 종합 및 대학병원이 치과의원보다 높게 나타났다. 직위에서 유의한 차이를 보였으며( $p < .05$ ), Tukey 검정 결과 차이를 알 수 없었다.

### 3.9. 인간관계 및 자유로운 의사소통에 따른 QWL

인간관계 및 자유로운 의사소통에 따른 QWL은 <표 9>와 같다. 일반적 특성에 따른 모든 항목에서 유의한 차이가 없었다.

## 4. 총괄 및 고안

본 연구는 치과위생사의 근무 중 겪게 되는 직무만족과 직무스트레스가 QWL에 미치는 영향을 알아보고자 실시하였다. 고도의 산업화에 따른 근로자들의 소득수준의 상승, 고용관계의 변화 등에 따라 근로생활의 질(QWL)이 자연스럽게 생성되었다. QWL은 근로자들의 높은 생산성과 작업능률을 향상시키기 위해 직무에 대한 보람과 즐거움을 찾는 데 그 목적이 있다고 할 수 있다. 이러한 QWL은 특성상 직무만족과 관련이 있다. 병원조직을 대상으로 한 연구에서 작업 자체, 감독, 동료관계, 승진, 임금 등이 직무만족과 관련이 높음을 밝혔으며<sup>7)</sup>, QWL 평가요소로 노동수행의 노력과 긴장감, 직무만족, 직무역할의 만족 등을 제시하여 근로자의 관점에서 직무만족과 QWL의 상관성을 연구하였는데 직무만족이 높을수록 QWL 수준도 높게 나타났음을 밝혔다<sup>8)</sup>.

치과위생사를 대상으로 한 QWL의 각 항목별

표 5. QWL of education training and benefit program

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	15.47	2.92	-3.325	.001
	≥30	16.71	2.66		
Marriage status	Unmarried	15.55	2.91	-3.410	.001
	Married	17.14	2.45		
Religion	Christianity	15.71	2.96	.655	.624
	Roman catholicism	15.33	3.22		
	Buddhism	15.50	3.22		
	Other	17.20	2.28		
Education	Without religion	15.89	2.75	.900	.408
	College	15.70	2.97		
	University	15.90	2.53		
Income	Graduate school	17.14	1.95	12.660	.001
	<150	14.83	2.63 <sup>a</sup>		
	150-199	15.61	3.03 <sup>a</sup>		
Workplace	≥200	16.90	2.58 <sup>b</sup>	.461	.650
	General, College hospital	15.72	2.64		
	Dental hospital	15.51	3.29		
Position	Local dental clinic	15.88	2.83	4.685	.001
	Internship	13.25	3.41 <sup>a</sup>		
	Contract worker	15.23	2.44 <sup>ab</sup>		
	General worker	15.50	2.76 <sup>ab</sup>		
	Responsibility worker	16.95	2.56 <sup>b</sup>		
	Chief worker	17.10	3.07 <sup>b</sup>		
Work experience(year)	Head worker	16.93	3.31 <sup>b</sup>	9.801	.001
	<1	14.51	2.59 <sup>a</sup>		
	1-2	15.54	3.11 <sup>ab</sup>		
	3-4	15.87	2.75 <sup>bc</sup>		
Working time	≥5	16.85	2.60 <sup>c</sup>	1.171	.311
	<8	15.20	3.09		
	8	15.86	2.82		
Five-day workweek	>8	15.88	2.98	.873	.384
	Yes	15.90	2.99		
Night duty	No	15.62	2.82	-1.269	.205
	Yes	15.52	2.75		
	No	15.93	3.01		

Tukey test: a<b<c

소득은 200만원 이상(a)이 150만원 미만(b)과 150-199만원(b)보다 높았다.

직위는 책임(b), 수석(b), 실장급 치과위생사(b)가 인턴직 치과위생사(a)보다 높았으며, 계약직(ab)과 일반직 치과위생사(ab)는 차이를 나타내지 않았다.

총 임상경력은 5년 미만(c)이 1년 미만(a)과 1-3년 미만(ab)보다 높았으며, 3-5년 미만(bc)이 1년 미만(a)보다 높았다.



표 6. QWL of social profit

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	7.09	1.33	-1.692	.092
	≥30	7.38	1.24		
Marriage status	Unmarried	7.12	1.33	-1.268	.206
	Married	7.40	1.20		
Religion	Christianity	7.32	1.32	1.629	.167
	Roman catholicism	6.98	1.17		
	Buddhism	7.05	1.46		
	Other	8.20	2.49		
	Without religion	7.07	1.26		
Education	College	7.15	1.36	.038	.963
	University	7.18	1.06		
	Graduate school	7.29	0.95		
Income	<150	7.16	1.19	.151	.860
	150-199	7.12	1.39		
	≥200	7.22	1.31		
Workplace	General, College hospital	7.03	1.21	2.354	.097
	Dental hospital	7.44	1.37		
	Local dental clinic	7.09	1.32		
Position	Internship	6.50	0.93	1.356	.241
	Contract worker	7.35	1.35		
	General worker	7.10	1.28		
	Responsibility worker	7.52	1.47		
	Chief worker	7.70	1.42		
	Head worker	7.09	1.36		
Work experience(year)	<1	7.00	1.24	.455	.714
	1-2	7.21	1.31		
	3-4	7.17	1.40		
	≥5	7.21	1.32		
Working time	<8	6.93	1.39	1.627	.198
	8	7.15	1.25		
	>8	7.35	1.41		
Five-day workweek	Yes	7.24	1.30	1.072	.285
	No	7.08	1.32		
Night duty	Yes	6.97	1.29	-2.373	.018
	No	7.31	1.31		

표 7. QWL of avocation

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	6.02	1.59	-1.226	.221
	≥30	6.26	1.36		
Marriage status	Unmarried	6.00	1.56	-2.227	<0.001
	Married	6.56	1.31		
Religion	Christianity	6.18	1.65	.364	.834
	Roman catholicism	6.20	1.42		
	Buddhism	6.00	1.54		
	Other	6.20	1.79		
	Without religion	5.97	1.50		
Education	College	7.15	1.36	.038	.963
	University	7.18	1.06		
	Graduate school	7.29	0.95		
Income	<150	5.66	1.39 <sup>a</sup>	5.325	<0.001
	150-199	6.14	1.67 <sup>ab</sup>		
	≥200	6.37	1.39 <sup>b</sup>		
Workplace	General, College hospital	6.49	1.31 <sup>b</sup>	3.456	<0.001
	Dental hospital	6.00	1.76 <sup>ab</sup>		
	Local dental clinic	5.94	1.50 <sup>a</sup>		
Position	Internship	5.38	0.74	2.173	.057
	Contract worker	6.05	1.65		
	General worker	6.01	1.51		
	Responsibility worker	5.57	1.91		
	Chief worker	6.80	1.55		
	Head worker	6.54	1.38		
Work experience(year)	<1	5.65	1.58 <sup>a</sup>	3.502	.016
	1-2	5.97	1.53 <sup>ab</sup>		
	3-4	6.35	1.54 <sup>b</sup>		
	≥5	6.32	1.47 <sup>b</sup>		
Working time	<8	6.44	1.45 <sup>b</sup>	11.068	<0.001
	8	6.24	1.50 <sup>b</sup>		
	>8	5.37	1.52 <sup>a</sup>		
Five-day workweek	Yes	6.44	1.57	4.299	<0.001
	No	5.73	1.43		
Night duty	Yes	6.10	1.52	.253	.800
	No	6.05	1.56		

Tukey test: a<b<c

소득은 200만원 이상(b)이 150만원 미만(a)보다 높았으며, 150-199만원(ab)은 차이를 나타내지 않았다.

근무지는 종합 및 대학병원(b)이 치과의원(a)보다 높았으며, 치과병원(ab)은 차이를 나타내지 않았다.

총 임상경력은 3-5년 미만(b)과 5년 이상(b)이 1년 미만(a)보다 높았으며, 1-3년 미만(ab)은 차이를 나타내지 않았다.

근무시간은 8시간 미만(b)과 8시간(b)이 8시간 이상(a)보다 높았다.

표 8. QWL of alary grade

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	5.66	1.60	-.259	.796
	≥30	5.71	1.47		
Marriage status	Unmarried	5.70	1.54	.815	.416
	Married	5.49	1.75		
Religion	Christianity	5.79	1.58	.287	.886
	Roman catholicism	5.68	1.65		
	Buddhism	5.50	1.77		
	Other	5.80	1.64		
Education	Without religion	5.61	1.51	.571	.566
	College	5.65	1.56		
	University	5.70	1.68		
Income	Graduate school	6.29	1.25	8.241	<0.001
	<150	5.34	1.32 <sup>a</sup>		
	150-199	5.53	1.66 <sup>a</sup>		
Workplace	≥200	6.21	1.52 <sup>b</sup>	8.083	<0.001
	General, College hospital	6.27	1.76 <sup>b</sup>		
	Dental hospital	5.28	1.41 <sup>ab</sup>		
Position	Local dental clinic	5.60	1.48 <sup>a</sup>	3.815	<0.001
	Internship	5.25	1.49		
	Contract worker	6.60	1.53		
	General worker	5.56	1.47		
	Responsibility worker	5.19	1.83		
	Chief worker	5.30	1.95		
Work experience(year)	Head worker	5.72	1.57	.560	.642
	<1	5.79	1.62		
	1-2	5.75	1.49		
	3-4	5.48	1.67		
Working time	≥5	5.63	1.54	.382	.683
	<8	5.83	1.63		
	8	5.65	1.56		
Five-day workweek	>8	5.60	1.53	1.954	.052
	Yes	5.84	1.52		
Night duty	No	5.51	1.60	-.339	.735
	Yes	5.64	1.59		
	No	5.70	1.55		

Tukey test: a<b<c

소득은 200만원 이상(a)이 150만원 미만(b)과 150-199만원(b)보다 높았다.

근무지는 종합 및 대학병원(b)이 치과의원(a)보다 높았으며, 치과병원(ab)은 차이를 나타내지 않았다.

### 표 9. QWL of relationship and free communication

Characteristic	Category	Mean	Standard deviation	t(F)	p
Age	<30	7.27	1.32	-.291	.774
	≥30	7.32	1.16		
Marriage status	Unmarried	7.27	1.30	-.260	.795
	Married	7.33	1.13		
Religion	Christianity	7.18	1.26	.271	.896
	Roman catholicism	7.33	1.12		
	Buddhism	7.27	1.28		
	Other	7.40	1.34		
	Without religion	7.34	1.34		
Education	College	7.26	1.32	1.171	.311
	University	7.48	0.93		
	Graduate school	6.71	1.11		
Income	<150	7.16	1.31	2.656	.072
	150-199	7.19	1.28		
	≥200	7.54	1.22		
Workplace	General, College hospital	7.39	1.33	.502	.606
	Dental hospital	7.31	1.18		
	Local dental clinic	7.22	1.31		
Position	Internship	6.50	1.51	1.319	.256
	Contract worker	7.15	1.46		
	General worker	7.24	1.22		
	Responsibility worker	7.43	1.40		
	Chief worker	7.70	1.34		
	Head worker	7.52	1.24		
Work experience(year)	<1	7.07	1.28	1.002	.392
	1-2	7.27	1.33		
	3-4	7.32	1.27		
	≥5	7.41	1.23		
Working time	<8	7.15	1.17	1.638	.196
	8	7.23	1.21		
	>8	7.51	1.51		
Five-day workweek	Yes	7.27	1.30	-.108	.914
	No	7.29	1.26		
Night duty	Yes	7.25	1.42	-.322	.747
	No	7.30	1.17		

특성 중 연령, 소득, 직위, 총 임상경력 등에서 유의한 차이를 보였다. 치과위생사의 직무 특성 상 졸업 후 종합 및 대학병원, 치과병원, 치과의원등으로 취업하여 임상경험을 쌓게 되며 연령증가와 더불어 수입의 증가, 직위가 상승하게 된다. 이는 연령과 수입의 증가가 직무만족을 높이는 요인으로 나타난 점이 송<sup>9)</sup>의 연구결과와 같았다. 권<sup>6)</sup>의 연구결과에서 월평균소득이 많을수록 근로생활의 질 총점도 높게 나타났으며, 연차수가 높은 치과위생사가 소득이 증가되고 행정 및 진료지원 업무에 많이 투입되는 영향을 미친다고 하였다. 그러므로 치과위생사의 직무만족 요인상승은 QWL의 향상을 가져올 것으로 사료된다.

근무지별 치과위생사의 QWL 항목 중 근무환경 및 복리후생, 여가활동, 급여수준에 따라 차이를 보였다. 종합 및 대학병원, 치과병원의 경우 치과의원에 비하여 직원 수가 많음에 따라 직무분류가 확실한 것에 비해 치과의원의 경우 다양한 일을 처리해야 하는 경우가 많다. 또한 근무일수에서도 종합병원, 치과병원의 경우 주 5일 근무가 많았으며 급여형식의 경우 종합병원, 치과병원이 연봉이 치과의원에 비해서도 높은 것으로 정과 송<sup>5)</sup>의 연구결과와 같았다.

치과위생사의 주 5일제 근무는 QWL 항목 중 근무환경 및 복리후생, 여가활동에 따라 주 5일제를 실시하는 곳이 그렇지 않은 곳에 비해 QWL이 높게 나타났다. 1970년대부터 선진국을 중심으로 시작된 QWL에 관한 연구의 활성화와 더불어 급격한 문화적 변동과 사회문화적 패러다임의 변화에 관심을 가지기 시작함에 따라 우리나라의 경우도 주 5일제 근무를 통해 조직 구성원의 삶의 영역을 기업경영의 중요한 부분으로 인식하기 시작하였다<sup>10)</sup>. 주 5일제 근무의 실시를 통해 시간적 여유를 통한 다양한 문화적 체험과 여가활동의 고급화, 대중화를 경험하게 된다. 이러한 주 5일제 근무는 근로자의 삶의 질 향상을 위해 실시되어 왔

으며 우수한 인적자원의 효율성 확대와 지식수준의 함양 및 신기술의 습득 기회를 제공하여 일하기 좋은 근로환경을 만들어 주었다<sup>12)</sup>. 치과위생사들의 경우 학점은행제<sup>13)</sup>등을 통한 3년제 전문대학 졸업 후 지속적인 학업을 주말을 이용하여 개개인의 발전에 노력을 하는 경우도 있다.

치과위생사의 결혼여부에 따른 QWL 항목 중 근무환경 및 복리후생, 교육훈련 및 복리후생, 여가활동에서 기혼이 미혼보다 직무만족이 높게 나타난 점은 권<sup>14)</sup>, 이 등<sup>15)</sup>의 연구 결과와 같았다. 이는 결혼을 통한 배우자와 가족의 신뢰감 및 정서적 안정이 QWL의 향상을 가져왔을 것으로 사료된다.

위의 연구결과와 같이 QWL은 직무만족과 관련이 높다. 하지만 치과위생사는 졸업과 동시에 취직을 한 신입시절의 경우 직무에 대한 만족도가 떨어지게 된다. 이는 병원에서의 위치 및 업무능력의 미숙함에서 오는 직무스트레스로 주관적 평가인 QWL을 저하시키는 요인이 된다. 치과위생사의 QWL 저하는 결과적으로 병원의 전반적인 업무 및 분위기에 영향을 미치게 되며 이러한 분위기는 내원 환자에게 전달되어 병원의 전체적인 생산 활동에 영향을 미치게 된다. 치과위생사의 QWL 향상을 위해서는 치과위생사의 직무만족요인을 집중적으로 발전시켜야 할 것이며 치과위생사의 직무와 관련된 요인 중 근무환경이나 복리후생 또는 여가활동에 대한 다양한 지원을 확대하는 방향에 관한 연구가 필요할 것으로 사료된다. 또한 정확한 업무구분을 통한 대인관계의 갈등을 감소시키며 주어지는 업무량과 직무능력에 따른 합리적인 보수체계가 확립되어야 할 것이다.

치과위생사는 임상경력이 증가될수록 직무능력 기술향상 및 다양한 분야에서의 활동능력이 있음에도 불구하고 그렇지 못한 실정이다. 이러한 문제점은 근무연차 수에 따른 합당한 처우개선 및 기혼의 경우 미혼에 비하여 직무만족도가 높은 점

을 고려한 다양한 복지혜택을 통해 해결될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점으로는 서울, 경기, 인천지역에서 근무하는 치과위생사를 대상으로 QWL에 관한 연구로 전체 적용하기에는 한계점이 있다. 보다 구체적인 QWL연구를 위하여 연구대상 및 지역의 확대가 필요할 것이며 기업에서 많이 사용되어지는 QWL자료보다는 병원근무자의 특성을 배려한 조사도구가 연구되어야 할 것으로 사료된다.

## 5. 결론

본 연구는 치과위생사의 근로생활의 질(QWL)에 관하여 알아보기 위해 서울, 경기, 인천 지역의 종합 및 대학병원, 치과병원, 치과의원에 근무하는 치과위생사 327명을 대상으로 2009년 1월부터 3월까지 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 인구사회학적 특성에서 소득은 150만원에서 199만원까지 가장 많이 나타났으며, 150만원 미만과 200만원 이상이 비슷하게 나타났다. 결혼여부는 미혼이 기혼보다 높았으며 종교는 무교, 기독교, 가톨릭, 불교, 기타 순으로 나타났다. 교육수준에 따른 분류에서 전문대학 졸업, 대학교 졸업, 대학원 졸업 순으로 나타났다.
2. 직장관련 특성에서 근무지는 치과의원, 치과병원, 종합 및 대학병원 순으로 나타났다. 직위는 일반직, 실장, 계약직, 책임, 수석, 인턴 순으로 나타났다. 주 5일제 근무실시여부와 야간진료 실시 여부는 안한다와 한다가 비슷하게 나타났다. 근무시간에 따른 분류는 8시간, 8시간초과, 8시간미만 순으로 나타났으며 총 임상경력은 1-3년 미만, 5년 이상, 1년

미만, 3년-5년 미만 순으로 나타났다.

3. 고용안정성에 따른 QWL에서 연령, 소득, 직위, 총 임상경력, 야간근무의 실시여부에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
4. 근무환경 및 복리후생에 따른 QWL에서 결혼여부, 근무지, 직위, 주5일제 실시여부에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
5. 교육훈련 및 복리후생에 따른 QWL에서 연령, 결혼여부, 소득, 직위, 총 임상경력에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
6. 사회적 유의성에 따른 QWL에서 야간진료의 실시여부에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
7. 여가활동에 따른 QWL에서 결혼여부, 소득, 근무지, 총 임상경력, 근무시간, 주 5일제 실시여부에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
8. 급여수준에 따른 QWL에서 소득, 근무지, 직위에 따라 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ).
9. 인간관계 및 자유로운 의사소통에 따른 QWL에서 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았다( $p > .05$ ).

## 참고문헌

1. Kim YH, Shin JY, Kim HS. A study on the evaluation of quality of working life in hospital workers. *J of the Korean Society of Health Statistics* 2000;25(1):88-105.
2. Jo HS. The effects of organizational culture on QWL and organizational effectiveness at hospital. Master's Thesis of Graduate School Seoul University 1999.
3. Park IS. A study of curriculum for improving vocational competence of dental hygienists. Master's Thesis of Graduate School Dankook University 2004.
4. Park JR, Lee YK. A study on the job stress and satisfaction of the dental hygienists working in dental clinics or dental hospitals in seoul and the Gyeongnam region. *J Korean Acad Dental Health* 2009;33(2):315-318.
5. Jung JO, Song KS. A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. *J of Dental Hygiene Science* 2008;8(4):305-312.
6. Kwon SJ. The influence of dental hygienists' quality of working life(QWL) on the organizational commitment. Master's Thesis of Graduate School Kosin University 2006.
7. Lafollette WR, Sims HP. Is satisfaction redundant with organizational climate? *Organizational Behavior and Human Performance* 1975:257-386.
8. Seashore SE. Defining and measuring the quality of work in life: A simplified approach. In Szilagyi & Wallace, OBP, Good Year Publication Co 1980:48-62.
9. Song YS. A study of the socio-demographic factors influencing job satisfaction of dental hygienists. Master's Thesis of Graduate School Yonsei University 1995.
10. Shim HS, Lee HN. A study on the working environment of dental hygienists residing in the gwangju area. *J of Dental Hygiene Science* 2008;8(3):131-137.
11. Kim GR. A study on the five days work system and the quality of working life: focusing on the employees of korail. Master's Thesis of Graduate School Railroad Seoul National University of Technology 2007.
12. Back SA. A study on the effects of the five working day scheme on job satisfaction and job attitude of the members of organization: focusing on employees working at medical facilities above general hospital. Master's Thesis of Graduate School Yeungnam University 2006.
13. Yang KS, Kim EH. Demand awareness of dental hygienists for academic credit bank system according to different regions. *J of the Korean Society of Health Statistics* 2008;8(4):313-322.
14. Kyon SB. A study on the job satisfaction of the dental hygienists by the types of working place. Master's Thesis

of Graduate School Dankook University  
1996.

15. Lee HO, Lim CH, Ju OJ, Kim YI, Lee HK. A study on factors related to the job satisfaction of dental hygienists in J region. *J of Dental Science* 2006;6(4): 285-293.



**Abstract**

# A study of quality of working life to dental hygienist' s

Hye-Seung Oh · Eun-Hee Kim<sup>1</sup>

*Dept. of Dental Hygiene, Sahm Yook Health College*

<sup>1</sup>*Dept. of Dental Hygiene, Gangneung Yeongdong college*

Key words : dental hygienist, QWL

**Objectives** : Dental hygienist' s work satisfaction and stress affect the overall quality of work life(QWL). Therefore, this research is intended to suggest fundamental data to improve QWL by finding out characteristics of each work satisfaction and stress element. To this end, a total of 327 dental hygienists working at general hospitals, university hospitals, dental hospitals and dental clinics across Seoul, Gyeonggi and Incheon were surveyed. Results of survey are as follows.

**Methods** : The collected data were analyzed by using an SPSS 12.0 statistical program, obtaining the following results. The collected data conducted a questionnaire survey for 327 dental hygienists who work at the hospitals, university hospitals, dental hospitals, and dental clinics located at Seoul, Gyeonggi-do, and Incheon district from January until March, 2009, and drew the conclusions as follows.

**Result** :

1. Demographic characteristics, income from 1.5 to 1.99 million were the whole lot, more than 2 million to less than 1.5 million was similar. Marital status Married Unmarried higher than the atheist religion, Christianity, Catholicism, Buddhism, and other, respectively. Classification by level of education in the college graduate, university graduate, graduate diploma, respectively.
2. Are working in a job-related characteristics of dentistry, dental hospital, general and university hospital, respectively. The making in position, Mount, contractor, responsible, senior, was an intern in the order. The five-day workweek whether working at night and is not going to care whether the conduct was similar. Classification of working hours and 8 hours, 8 hours, 8 hours or

less orderly, and total of less than 1-3 years of clinical experience, 5 years, less than one year, less than 3-5 years, respectively.

3. There comes out a significant difference according to age, income, position, gross clinical experience, and whether to put night shift into practice in job stability in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p < .05$ ).
4. There comes out a significant difference according to marital status, one's place of work, position, whether to put a five-day workweek into practice in work environment and benefits package in terms of the quality subsequent to general characteristics ( $p < .05$ ).
5. There comes out a significant difference according to age, marital status, income, position, and gross clinical experience in education & training and benefits packages in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p < .05$ ).
6. There comes out a significant difference according to whether to put night medical treatment into practice in social usefulness in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p < .05$ ).
7. There comes out a significant difference according to marital status, income, one's place of work, gross clinical experience, work hours, and whether to put a five-day workweek into practice in leisure activity in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p < .05$ ).
8. There comes out a significant difference according to income, one's place of work, and position in wage level in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p < .05$ ).
9. There was no significant difference in all items related to human relations and free communication in terms of the quality subsequent to general characteristics( $p > .05$ ).

**Conclusions :** It is necessary to analyze factors related to work satisfaction and stress in order to improve dental hygienist' s quality of work life. Hospitals must support them systematically and institutionally and related organizations must conduct practical research.