

치과위생사의 기대업무와 수행업무 격차가 이직의도와 직무만족도에 미치는 영향

최하나 · 배현숙 · 조영식[†]
남서울대학교 치위생학과

Effect of Gap between Expected Job and Performed Job on Turnover Intention and Job Satisfaction in Clinical Dental Hygienists

Ha-Na Choi, Hyun-Sook Bae and Young-Sik Cho[†]

Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Mae Ju-Ri Seonghwan-Eup Seobuk-Gu Chonan 331-707, Korea

Abstract The purpose of this study was to investigate effect of gap between expected job and performed job on job satisfaction and turnover intention in clinical dental hygienists. A total 292 hygienist in dental hospitals and dental offices in nationwide completed a questionnaire on their daily routine job and job which they expected and measured gap between expected job and performed job, such as chairside assisting, preventive care, consultation, reception. The study showed the gap on chairside assisting job among age, career and showed the gap on consultation among age, education, career and showed the gap on reception among age, career. gap on chairside assisting, salary satisfaction, personal day affected job satisfaction and gap on chairside assisting, children, salary satisfaction affected turnover intention. The study showed that salary satisfaction and gap on chairside assisting associated with turnover intention and job satisfaction. Personal day affected job satisfaction but did not affect turnover intention.

Key words Dental hygienist, Expected position, Gap between expected job and performed job, Job satisfaction, Performed position, Turnover intention

서 론

치과위생사는 보건의료직종 중 근속년수가 가장 짧고¹⁾, 이직률이 높다²⁾. 치과위생사의 이직에는 여러 가지 요인이 작용하는데 직무에 대한 불만족이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 알려졌다.

Wolf³⁾는 직무에 대한 불만족이 가장 중요한 이직사유가 된다고 하였다. 직무에 대한 불만이 계속 쌓이게 되면 스트레스가 유발되어 고혈압, 소화불량 등 신체에까지 영향을 미칠 수 있고, 조직성과가 저하될 뿐만 아니라 개인적으로도 삶의 기쁨을 느낄 수 없어 결국 직업에 대한 불만이 증가하여 직장을 떠나게 될 것이다⁴⁾.

조직에서 구성원의 직무만족수준이 높아지면 이직률과 결근율이 감소하고 생산성 증가 효과도 얻을 수 있으며, 개인은 자신의 욕구를 충족시킬 수 있는 선순환관계를 형

성한다⁵⁾. 치과위생사들이 전문적이고 다양한 진료업무를 수행하게 되면 직무만족도가 높아지고 치과의료기관에서 이러한 근무환경을 제공한다면 이직의도가 감소한다⁶⁾. 윤 등⁷⁾의 연구에서는 직무만족도가 높을수록 이직의도는 감소하며, 임금이 높고 직원관계가 좋을수록 이직의도가 낮아진다고 보고하였다.

치과위생사가 자신의 업무를 중요하게 인식할수록 직무에 대한 만족도가 커진다⁷⁾. 개인이 어떠한 욕구를 갖고 있느냐에 따라 같은 환경, 같은 조건이라도 다른 만족정도를 나타낼 수밖에 없다⁸⁾.

기대-불일치 이론은 소비자만족 결정과정을 설명하는 가장 대표적인 이론이다⁹⁾. 기대-불일치 패러다임에 따르면 만족은 기대와 불일치의 직접적인 영향에 의해 결정되며, 성과는 불일치의 매개에 의해 만족에 영향을 미친다¹⁰⁾. 또한 고객의 서비스에 대한 만족과 불만족은 성과와 기대의 차이에 의해 형성된다고 보고 있다. 성과가 기대보다 못한 것으로 판단된 경우를 부정적 불일치(negative disconfirmation)라고 하며, 성과가 기대보다 나았을 경우를 긍정적 불일치(positive disconfirmation)라고 하며, 성과와

[†]Corresponding author
Tel: 010-9639-2101
Fax: 041-580-2927
E-mail: cyoungs@nsu.ac.kr

기대가 동일할 경우 단순일치라고 한다. 고객은 단순일치와 긍정적 불일치 상황에서는 만족을 느끼며 부정적 불일치 상황에서는 불만족을 느낀다는 것이다.

이 개념을 응용하여 치과위생사의 기대업무와 수행업무의 격차를 측정하는 도구를 개발할 수 있다. 기대하였던 업무 수준과 실제 수행하는 업무 수준 사이의 격차를 측정하여 수행업무 수준이 기대업무 수준보다 낮은 경우 직무에 대한 부정적 불일치를 경험하고, 수행업무 수준이 기대업무 수준보다 높을 경우 긍정적 불일치를 경험하게 될 것이다. 이와 같은 기대-수행업무 격차는 직무만족도에 영향을 줄 것이다.

Locke¹¹⁾는 자신이 받고자 요구하고 있는 수준과 자신이 받고 있다고 지각하는 성과의 차이에 의해 만족이 결정된다고 하였다. 자신이 받고 있다고 지각하는 것보다 받고자 요구하고 있는 것이 크면 클수록 불만족은 더욱 크다. 최와 유¹²⁾의 연구에 의하면 자신이 현재 수행하고 있는 직무의 특성이 자신이 원하는 업무의 특성과 얼마나 일치하는지가 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

그 동안 치과위생사의 직무만족도를 측정하여 이직의도를 예측하고, 직무만족도와 이직의도와 관계의 규명하는 연구들은 일부 진행되어 왔지만 개인의 기대 업무와 수행 업무 격차를 활용하여 직무만족도를 측정하는 연구는 보고된 바가 없다.

본 연구에서는 치과의료기관에서 근무하고 있는 임상 치과위생사의 기대업무와 수행업무의 격차를 파악함으로써 효율적인 인력관리를 위한 기초자료로 제공하고자 한다. 이를 위해 치과위생사가 기대하는 업무와 수행하는 업무의 격차를 의미하는 기대-수행업무 점수를 측정하는 도구를 개발하고 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대-수행업무 격차를 분석한다. 또한 직무만족도에 영향을 미치는 요인과 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 한다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상

2010년 말을 기준으로 44,115명의 치과위생사가 국내에 거주하고 있으며 치과의료기관 근무자는 10,335명이다. 이 가운데 2,655명을 편의추출하여 2010년 11월부터 12월까지 우편설문조사를 실시한 결과 612명이 회신하여 응답률은 23.1%로 나타났다. 이 가운데 이직경험이 없는 치과위생사 295명을 대상으로 최종 분석하였다.

2. 측정도구

조사내용은 조사대상자의 사회인구학적 특성(4문항)과 혼인관련 특성(2문항), 기대업무(4문항), 수행업무(4문항), 급여만족도(3문항), 근무환경(3문항), 직무만족도(4문항),

이직의도(3문항)에 대한 내용을 조사하였다.

본 연구에서 임상 치과위생사는 치과의료기관에서 근무하는 치과위생사를 의미하는 것으로 치과의료기관은 치과대학병원, 종합병원 치과, 치과병원, 치과의원을 포함하고 있다.

치과위생사의 기대업무-수행업무 격차는 치과위생사가 수행하기 원하는 '기대 업무 수준'과 실제로 수행하는 '수행 업무 수준'의 격차를 의미한다. 이를 측정하기 위해 네 가지 업무 영역별로 5점 리커트 척도를 사용하여 측정하였다. 네 가지 업무 영역은 진료보조업무, 예방업무, 상담업무, 접수업무로 구분하고 있다. 예를 들어 기대업무 문항 중 '나는 단순 진료보조업무를 희망 한다'에 대하여 '매우 그렇지 않다(1점)', '그렇지 않다(2점)', '보통이다(3점)', '그렇다(4점)', '매우 그렇다(5점)'의 다섯 가지 응답범주로 측정하였다. 수행업무도 동일한 방법으로 네 가지 업무영역에 대하여 측정하였다. 업무영역별로 기대 업무 수준과 수행 업무 수준의 차이를 계산한 값을 '기대-수행업무 격차'라고 정의하였다. 진료보조업무의 기대-수행업무 격차, 예방업무의 기대-수행업무 격차, 상담업무의 기대-수행업무 격차, 접수업무의 기대-수행업무격차 각각에 대한 점수를 산출하였다. 기대-수행업무 격차 점수는 0 ~ 4 사이에 분포한다.

직무만족도는 구성원들이 직무를 수행해가는 과정에서 그들의 욕구와 동기가 충족되어 직무에 대하여 관심, 애착과 같은 감정적 태도를 갖는 정도로 정의하고자 한다. '우리 병원에서는 치과위생사의 발전을 위해 많은 기회를 준다', '나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다', '내가 일하는 부서의 동료들은 서로 이해하며 호의적이다', '나는 현재 받고 있는 봉급에 만족한다'라는 4개 문항에 대하여 '전혀 그렇지 않다'(1점)~ '아주 그렇다'(5점)까지의 리커트 5점 척도로 측정하였다. 직무만족도의 Cronbach's $\alpha=0.677$ 로 나타났다.

이직의도는 치과위생사가 조직 구성원으로서의 자격을 포기하고 근무하는 조직을 떠나려는 의도로 정의하고자 한다. '나는 다른 병원에서 일해보고 싶다', '종종 이 병원을 그만두고 싶은 생각이 든다', '현재보다 조금이라도 여건이 나빠진다면 나는 이 병원을 떠날 것이다'라는 3개 문항에 대하여 '전혀 그렇지 않다'(1점)~'아주 그렇다'(5점)까지의 리커트 5점 척도로 측정하였다. 이직의도의 Cronbach's $\alpha=0.850$ 으로 나타났다.

3. 통계분석

통계적 분석은 SPSS(Statistical Package for Social Sciences) 12.0 for windows를 이용하여 시행하였다. 조사대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 조사하였으며, 일반적 특성에 따른 기대 업무와 수행 업무 격차의 차이를 알아보기 위해 독립표본 t 검정과 일원분산분석(ANOVA)을 수행하였다.

직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해서 입력방식에 의한 다중회귀분석을 수행하였다.

결 과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 분석한 결과 다음과 같다 <표 1>.

20-24세가 51.0%로 가장 많았으며, 전문학사가 74.7%로 나타났다. 근무경력은 5년 미만이 72.3%였으며 근무

표 1. 연구대상자의 일반적 특성

특성	구분	빈도	
		N	%
성별	남	3	1.0
	여	289	99.0
	합계	292	100.0
연령	20-24세	149	51.0
	25-29세	92	31.5
	30세 이상	51	17.5
	합계	292	100.0
학력	전문학사	218	74.7
	학사 이상	74	25.3
	합계	292	100.0
근무경력	5년 미만	211	72.3
	5년~9년	57	19.5
	10년 이상	24	8.2
	합계	292	100.0
배우자 유무	있다	43	14.7
	없다	249	85.3
	합계	292	100.0
자녀유무	있다	31	10.6
	없다	261	89.4
	합계	292	100.0

경력은 5년 미만이 3.49(0.94)로 이직의도가 가장 높게 나타났다. 배우자가 없는 경우가 85.3%였고, 자녀가 없는 경우가 89.4%로 나타났다.

2. 사회인구학적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 기대 업무와 수행 업무 격차

1) 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대 업무

사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대업무에 대한 분석 결과 예방업무, 상담업무, 접수업무, 진료보조업무의 순으로 업무에 대한 기대가 높은 것으로 나타났다 <표 2>.

연령과 근무경력에 따라 예방업무의 차이가 나타났으며 ($p < 0.01$), 연령에 따라 접수업무의 차이가 나타났($p < 0.05$).

2) 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 수행 업무

사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 수행업무에 대한 분석 결과 예방업무, 상담업무, 접수업무, 진료보조업무의 순으로 업무에 대한 수행이 높은 것으로 나타났다 <표 3>.

연령과 근무경력에 따라 진료보조업무의 차이가 나타났으며 ($p < 0.01$), 연령, 학력, 근무경력에 따라 예방업무의 차이가 나타났고 ($p < 0.01$), 연령과 근무경력에 따라 상담업무의 차이가 나타났($p < 0.001$).

3) 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대-수행업무 격차

사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 수행업무에 대한 분석 결과 진료보조업무, 상담업무, 예방업무와 접수업무 순으로 업무의 격차가 나타났다 <표 4>.

연령과 근무경력에 따라 진료보조업무의 기대-수행업무 격차의 차이가 나타났으며 ($p < 0.01$), 연령, 학력, 근무경력

표 2. 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대업무

특성	구분	진료보조		예방업무		상담업무		접수업무	
		Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p
연령	20-24세	2.12(1.04)	0.378	4.11(0.87)	0.005	3.68(1.08)	0.341	3.25(1.16)	0.034
	25-29세	1.98(0.89)		3.78(1.00)		3.55(0.89)		2.87(1.05)	
	30세 이상	2.20(0.94)		3.71(1.06)		3.80(0.90)		3.06(1.01)	
	합계	2.09(0.98)		3.94(0.96)		3.66(0.99)		3.10(1.11)	
학력	전문학사	2.04(0.98)	0.717	3.99(0.93)	0.050	3.67(1.00)	0.431	3.14(1.11)	0.668
	학사 이상	2.24(0.96)		3.78(1.04)		3.65(0.99)		2.97(1.11)	
	합계	2.09(0.98)		3.94(0.96)		3.66(0.99)		3.10(1.11)	
근무경력	5년 미만	2.08(0.99)	0.201	4.09(0.89)	0.000	3.65(1.02)	0.507	3.18(1.11)	0.080
	5년~9년	2.00(0.91)		3.46(1.00)		3.60(0.92)		2.89(1.16)	
	10년 이상	2.42(0.97)		3.79(1.10)		3.88(0.90)		2.79(0.88)	
	합계	2.09(0.98)		3.94(0.96)		3.66(0.99)		3.10(1.11)	

표 3. 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 수행업무

특성	구분	진료보조		예방업무		상담업무		접수업무	
		Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p
연령	20-24세	3.28(1.21)	0.001	4.02(0.89)	0.007	2.91(1.17)	0.000	3.07(1.34)	0.133
	25-29세	2.89(1.34)		3.88(1.09)		3.26(1.04)		3.11(1.13)	
	30세 이상	2.57(1.30)		3.51(1.12)		4.12(0.89)		3.47(1.22)	
	합계	3.03(1.29)		3.89(1.01)		3.23(1.17)		3.15(1.26)	
학력	전문학사	3.03(1.27)	0.137	3.98(0.95)	0.007	3.13(1.17)	0.523	3.11(1.26)	0.537
	학사 이상	3.04(1.36)		3.62(1.14)		3.53(1.10)		3.26(1.28)	
	합계	3.03(1.29)		3.89(1.01)		3.23(1.17)		3.15(1.26)	
근무 경력	5년 미만	3.21(1.25)	0.000	4.04(0.88)	0.000	2.98(1.15)	0.000	3.05(1.30)	0.098
	5년~9년	2.47(1.26)		3.51(1.26)		3.75(0.89)		3.40(1.10)	
	10년 이상	2.79(1.38)		3.46(1.14)		4.17(1.01)		3.42(1.25)	
	합계	3.03(1.29)		3.89(1.01)		3.23(1.17)		3.15(1.26)	

표 4. 사회인구학적 특성 및 경력에 따른 업무영역별 기대-수행업무 격차

특성	구분	진료보조		예방업무		상담업무		접수업무	
		Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p	Mean(SD)	p
연령	20-24세	-1.15(1.25)	0.001	0.09(1.09)	0.282	0.77(1.40)	0.000	0.18(1.67)	0.020
	25-29세	-0.91(1.41)		-0.10(1.33)		0.29(1.24)		-0.24(1.35)	
	30세 이상	-0.37(1.18)		0.20(0.98)		-0.31(1.01)		-0.41(1.27)	
	합계	-0.94(1.32)		0.05(1.16)		0.43(1.35)		-0.05(1.52)	
학력	전문학사	-0.99(1.32)	0.754	0.01(1.14)	0.438	0.54(1.41)	0.002	0.02(1.55)	0.641
	학사 이상	-0.80(1.30)		0.16(1.19)		0.12(1.10)		-0.28(1.44)	
	합계	-0.94(1.32)		0.05(1.16)		0.43(1.35)		-0.05(1.52)	
근무 경력	5년 미만	-1.13(1.32)	0.000	0.05(1.15)	0.389	0.67(1.38)	0.000	0.13(1.58)	0.003
	5년~9년	-0.47(1.14)		-0.05(1.23)		-0.16(1.00)		-0.51(1.21)	
	10년 이상	-0.38(1.32)		0.33(1.01)		-0.29(1.08)		-0.63(1.38)	
	합계	-0.94(1.32)		0.05(1.16)		0.43(1.35)		-0.05(1.52)	

표 5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

	B	S.E.	β	t	유의확률	공차한계	VIF
상수	1.958	0.142		13.782	0.000		
연령	0.023	0.227	0.006	0.103	0.918	0.638	1.566
학력	-0.082	0.089	-0.049	-0.922	0.358	0.843	1.187
근무기간	-0.209	0.175	-0.080	-1.195	0.233	0.521	1.918
배우자유무	-0.173	0.177	-0.084	-0.978	0.329	0.317	3.150
자녀유무	0.194	0.201	0.081	0.963	0.336	0.332	3.016
진료보조업무격차	0.090	0.029	0.163	3.102	0.002	0.844	1.185
예방업무격차	-0.046	0.032	-0.073	-1.443	0.150	0.905	1.105
상담업무격차	-0.044	0.034	-0.082	-1.277	0.203	0.571	1.752
접수업무격차	0.035	0.028	0.073	1.255	0.211	0.686	1.457
급여만족도	0.438	0.041	0.538	10.788	0.000	0.940	1.064
야간진료유무	0.079	0.077	0.054	1.023	0.307	0.836	1.196
월차유무	0.205	0.091	0.115	2.244	0.026	0.893	1.120
직책유무	0.181	0.094	0.107	1.933	0.054	0.763	1.310

R=0.608, R²=0.370, Adj. R²=0.340
F=12.162, p=0.000

에 따라 상담업무의 기대-수행업무 격차의 차이가 나타났고(p<0.01), 연령과 근무경력에 따라 접수업무의 기대-수행업무 격차의 차이가 나타났다(p<0.05).

3. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인
직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 5>와 같이 나타났다.

표 6. 이직의도에 영향을 미치는 요인

	B	S.E.	β	t	유의확률	공차한계	VIF
상수	4.274	0.211		20.303	0.000		
연령	0.027	0.337	0.005	0.080	0.936	0.638	1.566
학력	-0.247	0.132	-0.110	-1.873	0.062	0.843	1.187
근무기간	0.354	0.259	0.102	1.368	0.172	0.521	1.918
배우자유무	0.170	0.262	0.062	0.648	0.517	0.317	3.150
자녀유무	-0.808	0.298	-0.254	-2.711	0.007	0.332	3.016
진료보조업무격차	-0.136	0.043	-0.186	-3.162	0.002	0.844	1.185
예방업무격차	0.058	0.047	0.070	1.226	0.221	0.905	1.105
상담업무격차	0.085	0.051	0.120	1.675	0.095	0.571	1.752
접수업무격차	-0.041	0.041	-0.066	-1.006	0.315	0.686	1.457
급여만족도	-0.338	0.060	-0.313	-5.623	0.000	0.940	1.064
야간진료유무	-0.143	0.114	-0.074	-1.252	0.212	0.836	1.196
월차유무	-0.017	0.136	-0.007	-0.124	0.902	0.893	1.120
직책유무	0.018	0.139	0.008	0.133	0.894	0.763	1.310

R=0.466, R²=0.217, Adj. R²=0.180
F=5.749, p=0.000

다중공선성을 검정한 결과 Tolerance(공차한계)가 0.10보다 훨씬 크며 VIF 값이 10보다 훨씬 작으므로 모든 변수는 다중공선성의 문제는 없다고 볼 수 있다. 모형의 설명력을 나타내는 결정계수(R²)는 0.370로 종속변수인 직무만족을 37.0% 설명하고 있으며 수정된 결정계수(R²)는 0.340으로 나타났다. 분산분석 결과 F=12.162, p=0.000으로 나타나 회귀식이 종속변수를 설명하는데 유용함을 알 수 있다. 독립변수인 진료보조업무격차와 급여만족도, 월차유무가 직무만족도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(p<0.05). 세 개의 변수 중 급여만족도가 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

4. 치과위생사의 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과 <표 6>과 같이 나타났다.

모형의 설명력을 나타내는 결정계수(R²)는 0.217로 종속변수인 이직의도를 21.7% 설명하고 있으며 수정된 결정계수(R²)는 0.180으로 나타났다. 분산분석 결과 F=5.749, p=0.000으로 나타나 회귀식이 종속변수를 설명하는데 유용함을 알 수 있다. 독립변수인 자녀유무, 진료보조업무격차와 급여만족도가 이직의도에 영향을 미치고 있음을 알 수 있다(p<0.01). 네 개의 변수 중 급여만족도가 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

고 찰

본 연구는 치과위생사의 기대-수행 업무 격차를 통하여 직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 이직의 중요한 전조증후인 이직의도를 잘 파악하고 관리함으로써 구강보건인력의 효율적인 관리를 위한 기초

자료를 제공하고자 시행되었다.

업무영역별 기대업무에 대한 분석 결과 예방업무에 대한 기대가 가장 높은 것으로 나타났으며, 진료보조업무에 대한 기대가 가장 낮은 것으로 나타났다. 장 등¹³⁾의 연구에서 치과위생사를 대상으로 치과위생사의 고유업무에 대한 견해를 분석한 결과 예방업무가 61.6%로 가장 높으며 일반 진료보조가(1.1%)가 기타 업무(0.6%)와 함께 가장 낮게 나타난 것과 일치한다고 볼 수 있다.

연령이 낮고 근무경력이 적을수록 진료보조업무 수행에 대한 점수가 높게 나타났다. 이는 연령이 낮고 임상경력이 적은 치과위생사가 주로 진료보조업무를 많이 수행하며 연령이 높고 근무경력이 많을수록 진료보조업무 보다는 다른 업무를 수행하는 경우가 많다는 의미로 해석할 수 있다. 상담업무 수행도 연령과 근무경력에 따른 차이가 나타났는데 진료보조업무와 반대로 연령이 높고 근무경력이 많을수록 상담업무를 많이 수행하는 것으로 나타났다.

진료보조업무의 기대업무는 2.09(0.98)로 가장 낮았으나 수행업무는 3.03(1.29)으로 나타나 업무영역별 기대-수행 업무 격차가 가장 큰 업무인 것으로 나타났다. 연령이 낮을수록 진료보조업무에 대한 격차가 큰 것으로 나타났으며 근무경력은 '5년 미만'일 경우 진료보조업무에 대한 격차가 큰 것으로 나타났다.

치과위생사는 대학에서 구강질환 예방과 구강보건교육을 중심으로 교육을 받아 왔다. 하지만 졸업 후 실제 임상에서는 치과위생사의 업무가 체계화 되어 있지 않아 예방 및 교육업무 보다는 주로 진료보조업무를 수행하고¹⁴⁾ 있어서 여기에서 발생하는 격차가 큰 것이라 사료된다. 유와 한¹⁵⁾의 연구 결과에서도 조사대상자의 대부분의 주 업무가 진료보조로 나타났으나 주력해야 할 업무로 예방

업무가 가장 높게 나타났으며, 정¹⁶⁾은 치과위생사가 법정 업무인 예방치치 및 구강보건교육업무에 전념하지 못하고 있다고 보고하였다.

본 연구에서는 직무만족도에 영향을 미치는 요인이 진료보조업무격차와 급여만족도, 월차유무인 것으로 나타났으며, 이 중 급여만족도가 직무만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 문¹⁷⁾에 의하면 많은 연구들에서 직무만족을 결정하는 요인을 다양하게 보고하고 있다고 하였는데 본 연구에서와 마찬가지로 임금 및 보수, 업무, 작업환경 및 직무환경요인 등이 직무만족을 결정하는 요인으로 작용한다고 설명하였다.

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대하여 분석한 결과 자녀유무, 진료보조업무격차, 급여만족도가 이직의도에 영향을 미치며 이 가운데 급여만족도가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 윤 등⁷⁾, 정²⁰⁾의 연구에서 급여수준이 이직의도의 큰 요인으로 작용한다고 보고한 내용과 일치한다. 최근들어 임상치과위생사의 업무수행능력이나 환경에 따라 보상의 적정성에 따른 요구가 커지고 있다²¹⁾. 김²²⁾의 연구에 의하면 개인이 자신의 투입에 비하여 타인보다 과소보상일 경우에는 불공평 대우에 따른 분노감을 일으킨다고 한다. 급여에 대한 불만족이 생기게 되면 자신의 능력에 비하여 적절한 보상을 받지 못한다고 여겨 이직을 생각하는 것이다. 또한 진료보조업무격차가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 네 가지 업무영역 중 예방업무, 상담업무, 접수업무는 기대점수가 수행점수에 비하여 높거나 비슷하게 나타났지만 진료보조업무에 대해서는 기대업무 점수가 낮고 수행업무 점수가 높게 나타나 기대-수행업무 격차 중 가장 큰 격차를 보였다. 김과 신¹⁸⁾의 연구에서는 치과위생사의 수행업무 중 치과진료 협조업무가 59.1%로 가장 높게 조사되었으며 유와 한¹⁵⁾의 연구에서도 치과위생사의 주 업무로 진료협조가 53.8%로 가장 많은 것으로 조사되었다. 권과 정¹⁹⁾은 많은 치과위생사가 '치과위생사로서의 법정업무 이외에 다른 업무가 많을 경우'와 '치과위생사의 업무의 이론과 실제의 차이를 느끼는 경우'에 가장 많은 스트레스를 경험하고 있고 이러한 치과위생사의 전문적 역할 수행이 잘 이루어지지 않은데서 오는 스트레스가 높은 이직률의 한 요인으로 작용한다고 하였다. 또한 정¹⁶⁾의 연구 결과에서도 업무의 불확실성 때문에 치과위생사의 이직률이 높아진다고 보고하였다. 치과위생사의 업무 및 역할이 더욱 다양화되고 전문화되어야 하지만 여전히 주요업무가 진료보조라는 것을 확인할 수 있다. 치과위생사의 전문성 확보를 위하여 보다 체계적으로 업무범위를 규명해야 할 필요가 있다고 사료된다.

본 연구에서 급여만족도, 진료보조업무 격차가 직무만족도와 이직의도에 모두 영향을 주는 요인이라는 것을 확인하였다. 따라서 치과위생사의 직무만족도를 높이며 이직의도를 감소시키기 위해서는 개인의 능력에 맞는 보상

체계를 갖추어야 하며, 보다 명확한 업무 범위의 규명이 필요하다. 또한 치과위생사는 기대하는 업무와 수행하는 업무에 차이가 발생한다 하더라도 자신이 수행하는 업무가 가치있는 일이라는 자부심을 가질 수 있도록 업무에 대한 긍정적인 자세를 가져야 할 것이다.

본 연구는 일부 치과위생사를 대상으로 이루어졌기 때문에 전체 치과위생사를 대표하지 못하여 본 연구의 결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 추후에 이런 점을 보완하여 대표성을 가진 집단을 통한 연구가 필요하다. 또한 본 연구에서는 업무영역에 대한 기대불일치의 격차만을 분석했지만 그 외 급여, 직책, 월차 등과 같은 근무조건 요인에 대한 기대불일치 격차를 분석하는 연구가 이루어진다면 치과위생사의 효율적인 인력관리를 위한 중요한 자료가 될 것이라 사료된다.

요 약

본 연구는 치과위생사의 기대업무 수준과 수행업무 수준의 차이가 직무만족도와 이직의도에 미치는 효과를 평가하기 위하여 의료기관에서 근무하는 치과위생사 2,655명을 편의추출하여 우편설문조사를 실시한 결과 612명이 회신하였다. 이 가운데 이직경험이 없는 치과위생사 295명을 대상으로 최종 분석하였다. 진료보조업무, 예방업무, 상담업무, 접수업무 등 네 가지 업무영역별로 기대업무 수준과 수행업무 수준의 격차를 측정하였다. 조사대상자의 일반적 특성, 사회인구학적 특성 및 직무관련 특성에 따른 기대업무와 수행업무 격차를 알아보기 위하여 독립표본 t 검정과 일원분산분석(ANOVA)를 수행하였다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인과 이직의도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 연령과 근무경력에 따라 진료보조업무의 기대-수행업무 격차($p < 0.01$)와 접수업무의 기대-수행업무 격차($p < 0.05$)가 나타났다. 또한 연령, 근무경력, 학력에 따라 상담업무의 기대-수행업무 격차가 나타났다($p < 0.01$). 예방업무의 기대-수행업무 격차는 나타나지 않았다.
2. 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 진료보조업무($\beta = 0.163, t = 3.102, p = 0.002$), 급여만족도($\beta = 0.538, t = 10.788, p = 0.000$), 월차유무($\beta = 0.115, t = 2.244, p = 0.026$)로 나타났다. 모형의 결정계수(R^2)는 0.608로써 통계적으로 유의하였다($F = 12.162, p = 0.000$).
3. 이직의도에 영향을 미치는 요인은 자녀유무($\beta = -0.254, t = -2.711, p = 0.007$), 진료보조업무 격차($\beta = -0.186, t = -3.162, p = 0.002$), 급여만족도($\beta = -0.313, t = -5.623, p = 0.000$)로 나타났다. 모형의 결정계수(R^2)는 0.466으로써 유의한 것으로 나타났다($F = 5.749, p = 0.000$).

결론적으로, 급여만족도와 진료보조업무격차가 이직의

도와 직무만족도에 영향을 미치고 있으며, 월차유무는 직무만족도에 영향을 미치나 이직의도에는 영향을 미치지 않았다.

참고문헌

1. 전국보건의료산업노동조합: 보건의료노동자 실태조사보고서. 서울: 전국보건의료산업노동조합, 2010.
2. 안용순 등: 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 업무 및 이직현황 비교분석. 대한구강보건학회지 30(3): 303-315, 2006.
3. Wolf GA: Nursing turnover some causes and solution. Nursing Outlook 29(4): 223-236, 1981.
4. 주은주, 김경선, 이현옥: J지역 치과위생사의 직무만족과 이직의 상관관계 분석. 치위생과학회지 7(4): 251-256, 2007.
5. 김복규: 지방정부의 능력증대를 위한 공직관리방안. 시정연구 통권 제21호: 41-69, 2001.
6. 서영준: 병원근무자의 직장애착에 관한 연구. 보건행정학회지 5(2): 173-201, 1995.
7. 윤미숙, 이경희, 최미숙: 치과위생사의 이직의도와 직무만족도에 관한 연구. 치위생과학회지 6(3): 147-152, 2006.
8. 장서영: 서울지역 초등학교 급식종사원의 직무만족도 및 욕구만족도 조사[석사학위논문]. 경희대학교 대학원, 서울, 2000.
9. 이학식, 임지훈, 구민정: 기대-불일치 패러다임에서 예상의 영향력에 관한 연구. 광고연구 (68): 139-170, 2005.
10. 이학식, 임지훈, 백형조: 반복구매상황에서 기대-불일치 패러다임에 관한 연구: 예상자신감의 조정적 역할. 소비자학연구 14(2): 85-113, 2003.
11. Locke EA: What is job satisfaction?. Organ Behav Hum Perform 4:309-336, 1969.
12. 최명옥, 유태용: 개인 - 조직, 개인 - 직무, 개인 - 상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직 18(1): 139-162, 2005.
13. 장현숙, 박수경, 유선주: 치과의사 등 구강보건인력 수급 및 관리체계 개발. 서울, 한국보건산업진흥원, 2003.
14. 정세환: 새로운 구강진료분담인력 개발방안에 대한 구강의료인력의 견해조사 연구. 서울, 대한치과의사협회, 2003.
15. 유은미, 한화진: 임상 치과위생사의 업무 및 이직요인 연구. 치위생과학회지 11(1): 41-46, 2011.
16. 정재연: 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. 치과연구 43(2): 47-57, 1998.
17. 문동환: 정부기관변형에 따른 전직직원과 일반직원간 직무만족도 비교 [박사학위논문]. 영남대학교 대학원, 대구, 2007.
18. 김연숙, 신민우: 치과위생사의 업무실태 및 비중에 관한 연구. 한국치위생교육학회지 8(3): 161-173, 2008.
19. 권미영, 정미희: 치과위생사의 스트레스 정도와 적응 방법에 관한 연구. 치위생과학회지 4(3): 133-140, 2004.
20. 정혜민: 신규 치과위생사의 직무요인과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 경희대학교 행정대학원, 서울, 2011.
21. 김지희, 김혜진: 치과위생사의 이직과 직무스트레스와의 관련성. 치위생과학회지 11(1): 47-53, 2011.
22. 김준곤: 주관적 만족의 측정 및 관련이론에 대한 고찰. 생활연구 4: 27-45, 1986.

(Received July 10, 2011; Revised October 17, 2011;
Accepted October 22, 2011)

