

## 창원지역 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구

이명주\*, 권선화, 구효진

\*마산대학교 치위생과

### Study on Job Stress and Job Satisfaction of Dental Hygienists in Changwon

Myeong-Ju Lee\*, Sun-Hwa Kwon, Hyo-Jin Goo

\*Department of Dental Hygiene, Masan University

(Received September 20, 2013 : Revised October 11, 2013 : Accepted October 21, 2013)

#### Abstract

**Purpose.** This study was performed on survey related dental hygienist job stress and job satisfaction, to improve the work efficiency of the dental hygienist and for dental hygienist to eliminate the cause of stress for health promotion and for management to be able to help to finding ways to provide basic data.

**Method.** This survey is based on 235 people who are dental hygienists working in Changwon city from November 1 to November 30 2012, by statistical analysis of collected data using SPSS Win Program 20.0 version t-test, univariate analysis of variance (one-way ANOVA), correlation analysis that performed to determine statistical significance with a significance level of 0.05 was considered.

**Results.** For correlation of job satisfaction and job stress, the job demands, job insecurity, and workplace culture shows a negative correlation. For Correlation of the physical environment, insufficient job control, interpersonal conflict, and organizational system is, lack of reward shows a positive correlation.

The less job stress due to Insufficient job control, interpersonal conflict, organizational system, is, the higher job satisfaction due to job demands and workplace culture is.(p <0.05), The higher job stress is, the higher the job satisfaction is(p <0.05).

**Conclusions.** Job satisfaction and job stress may be relevant each other, there fore several measures should be sought to solve insufficient job control, interpersonal conflict, organizational system and the lack of reward, consequently to increase the job satisfaction of dental hygienists.

**Key Words:** Dental hygienist, Job satisfaction, Job stress

---

\* Corresponding Author : mjlee@masan.ac.kr

## 1. 서론

현대인에게 스트레스는 그 자체가 피할 수 없는 생활의 일부분이 되고 있으며, 모든 질병의 원인을 스트레스와 연관시킬 만큼 스트레스의 개념은 중요하게 이해되고 있다. 최근에는 개인이 수행해야 하는 직무의 내용도 복잡해지고 직무환경도 급변하고 있으며, 이러한 스트레스는 우울, 사고, 가정 내 폭력, 알콜 중독, 약물 중독, 자살 등 정신적인 문제뿐만 아니라 고혈압, 심장병, 뇌졸중, 당뇨병, 소화기 궤양 등과 같은 신체적인 질병을 야기하는 것으로 알려져 있다<sup>1)</sup>.

스트레스의 대부분은 신체적 및 정신적 질환의 주원인이 되며, 스트레스에 대한 인체의 반응은 병리적인 현상을 일으켜 여러 질환의 발병이나 악화의 중요한 요인으로 작용되고 있기에<sup>2)</sup>, 사회적 적응을 바람직하게 할 수 있는 다양한 전략이 필요하게 되었다.

이 중 직장에서 경험하는 직무 스트레스는 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응으로 정의 할 수 있으며 직장에서 경험하게 되는 과중한 업무, 상사나 동료와의 역할 갈등, 업무자율성의 결여, 감정노동 등으로 인해 발생한다. 치과위생사는 새로운 지식과 기술, 고도의 긴장감과 주의력, 과중한 업무량, 불분명한 업무의 분업화 등으로 직무수행 과정에서 상당한 스트레스를 받고 있다<sup>3)</sup>. 치과 업무에서 오는 종사자들의 스트레스는 보건의료 서비스 제공과 관련해 서비스 제공자에게 다양한 영향을 미치고 궁극적으로 환자가 받는 보건의료 서비스의 질에 영향을 줄 수 있으므로, 치과종사자의 직무스트레스 관리는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고, 건강유지와 이직, 그리고 스트레스로 인한 의료비용 및 보상비용을 절감하는데 중요한 역할을 한다<sup>4)</sup>. 또한 구강보건 분야에서 의료소비자들의 질 높은 의료서비스요구를 효율적으로 충족시키기 위해서는 무엇보다도 조직원인 치과위생사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것은 매우 중요한 일이다<sup>5)</sup>. 직무만족 또한 직무에 대한 태도의 하나로서 한

개인의 직무나 직무경험 평가 시에 일어나는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 조직의 효율성과 생산성을 증진시킴과 동시에 조직의 발전을 가져올 수 있다는 점에서 다양한 조직의 관심을 받고 있으며, 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 되고 있다<sup>6)</sup>. 따라서 직무만족도가 높아진다면 병원조직과 개인에게 미치는 영향도 긍정적이고 안정이 되어 서비스의 질도 높아질 것이다<sup>7)</sup>.

선행연구들을 보면 Koong and Kim<sup>8)</sup>은 치과위생사의 직무스트레스가 식행동 및 식습관과 건강상태에도 불량하게 영향을 끼친다고 하였고, Lee<sup>9)</sup>은 치과위생사의 직무스트레스가 한국인 근로자의 직무스트레스 수준과 비교하여 평균이상의 높은 수준이라 하였고, Kim and Park<sup>10)</sup>은 근무 환경은 직무만족과 밀접한 관련이 있다고 하였으며, Cho et al<sup>11)</sup>은 직무스트레스가 구강건조감 및 구강증상에 영향을 미친다고 하였다. 직무만족은 자신의 직무에 대해 호의적으로 느끼는 감정적 또는 정신적 평가로서 다양한 직업, 직업외의 관련요소들에 의해 영향을 받는 매우 복잡한 감정이다. 이러한 직무만족을 정확하게 이해하기 위해서는 먼저 직무의 스트레스로 작용하는 요인과 직무의 어떤 측면에 만족하는지에 대한 연구가 필요함에도 불구하고 치과위생사의 직무스트레스를 표준화된 측정도구를 활용하여 시행한 연구가 부족하며, 특히 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구는 부족한 실정이다.

따라서 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족도를 조사하여 직무만족 향상 및 치과위생사의 업무 효율을 높이며, 치과위생사의 건강증진을 위한 스트레스 원인해소와 관리 방안을 모색하는데 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 본 연구를 수행하였다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구는 2012년 11월1일부터 11월 30일까

지 창원시에 위치한 치과의원, 치과병원, 종합병원의 치과위생사를 대상으로 임의표본추출 하였으며, 자기기입식으로 설문에 응답하도록 하였다. 총 300명의 응답자 중 기재가 누락되었거나 응답이 미흡한 65명의 설문지를 제외한 235명의 설문지를 최종 분석에 사용하였다.

## 2.2. 연구방법

직무 스트레스와 직무만족에 관한 측정은 Chang et al<sup>12)</sup>와 Lee<sup>9)</sup>의 연구에 사용된 설문지를 수정 보완하여 사용하였다. 일반적 특성 6문항, 직무스트레스에 관한 문항 총 40문항, 직무만족도는 총 28문항으로 구성되었다. 직무스트레스의 하위영역은 물리환경 3문항, 직무요구 7문항, 직무자율성 5문항, 관계갈등4문항, 직무불안정 6문항, 조직체계 6문항, 보상부적절 5문항, 직장문화 4문항이었다. 직무만족도의 하위영역은 보수 3문항, 행정 5문항, 자율성 6문항, 전문직업수준 5문항, 상호작용 4문항, 업무요구 3문항, 의사와의 관계 2문항 이었다. 직무스트레스와 직무만족도는 5점 리커트 척도를 이용하였으며, 직무스트레스는 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 산정하였으며 점수가 높을수록 스트레스가 높은 것으로 하였으며, 직무만족도는 '전혀 그렇지 않다' 5점, '그렇지 않다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇다' 2점, '매우 그렇다' 1점으로 산정하였으며 점수가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 하였다.

## 2.3. 통계분석

연구대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 하였고, 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도는 t-test와 일변량분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였으며, 유의한 차이가 있는 경우 Scheffe's 사후검정을 시행하였다. 직무스트레스와 직무만족 각각의 하위요인에 따른 관련성은 상관분석을 시행하였다. 수집된 자료의 통계분석은 PASW Statistics 20.0<sup>®</sup>(SPSS Inc., Chicago

IL, USA)을 이용하였고 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다.

## 3. 연구성적

### 3.1. 일반적 특성

연구대상자의 연령은 24세 이하 28.9%, 25~29세 34%, 30~34세 20.4%, 35세 이상 16.6%이었고, 미혼 68.5%, 기혼 31.5%이었다. 학력은 전문대 졸업 76.2%로 가장 많았고 근무하고 있는 병원 규모는 치과의원 64.3%로 가장 많았으며, 치과병원 34.5%이었다. 급여는 149만원 이하 32.3%, 150만원~199만원 35.7%, 200만원 이상 31.9%이었고 근무경력은 25개월~82개월 32.8%로 가장 많았으며 83개월~156개월 29.4%이었다(Table 1).

Table 1. General characteristics

Classification	Division	N	%
Age	≤24 years old	68	28.9
	25-29 years old	80	34.0
	30-34 years old	48	20.4
	≥35 years old	39	16.6
Education	College graduate	179	76.2
	University graduate	48	20.4
	Post-under graduate	8	3.4
Average income (10,000 won per month)	≤149	76	32.3
	150-199	84	35.7
	≥200	75	31.9
Work experience (months)	≤24	66	28.1
	25-82	77	32.8
	83-156	69	29.4
	≥157	23	9.8
Type of hospital	Dental Clinic	151	64.3
	Dental Hospital	81	34.5
	General Hospital	3	1.2
Marital status	Unmarried	161	68.5
	Married	74	31.5
Total		235	100.0

### 3.2. 일반적인 특성에 따른 직무스트레스

연령에 따라 물리환경, 직무자율성, 관계갈등은 유의한 차이가 있었으며(p<0.05), 직무자율성에서 24세 이하와 다른 집단 간에 유의한 차

이가 있었다. 학력은 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 대학원 졸업자에 비해 다른 집단에서 스트레스가 유의하게 높았으며 ( $p<0.05$ ), 직장문화에서는 대학원 졸업자가 대학교 졸업자에 비해 직무스트레스가 유의하게 높게 나타났다( $p=0.029$ ).

급여에 따른 직무스트레스는 물리환경은 200만원 이상과 149만원 이하에서 유의한 차이가 있었고( $p=0.018$ ), 직무자율성은 모든 집단 간에 유의한 차이가 있었으며( $p<0.001$ ), 관계갈등은 149만원 이하와 150~199만원 집단 사이에 유의한 차이가 있었다( $p=0.013$ ). 조직체계, 보상부적절에서는 200만원 이상 집단에 비해 다른 집단

에서 스트레스가 유의하게 높았다( $p<0.05$ ). 근무경력은 물리환경, 직무자율성, 관계갈등에서 유의한 차이가 있었고( $p<0.05$ ), 직무자율성은 24개월 이하와 157개월 이상 집단에서, 관계갈등은 24개월 이하와 25~82개월 집단에서 차이가 나타났다. 병원 규모는 물리환경에서 종합병원과 치과의원 집단 간에 유의한 차이가 있었고 ( $p=0.009$ ), 관계갈등은 치과병원과 치과의원 집단 간에 유의한 차이가 있었다( $p=0.001$ ). 결혼상태는 물리환경과 직장문화에서 기혼이 스트레스가 높고 직무자율성은 미혼이 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p<0.05$ )(Table 2).

Table 2. General characteristics and job stress

		Physical Environment	Job demand	Insufficient job control	Relationship conflict	Job insecurity	Organizational System	Lack of reward	Workplace culture
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Age	≤24 years old	3.64±1.32	3.06±0.41	2.76±0.56 <sup>a</sup>	3.84±0.53	2.78±0.43	3.08±0.43	2.87±0.41	2.60±0.61
	25-29 years old	3.38±0.49	3.16±0.53	3.02±0.54 <sup>b</sup>	3.64±0.50	2.96±0.93	3.14±0.54	3.01±0.48	2.60±0.66
	30-324 years old	3.23±0.54	3.27±0.50	3.14±0.48 <sup>b</sup>	3.58±0.56	2.79±0.37	3.19±0.58	3.00±0.45	2.62±0.69
	≥35 years old	3.17±0.53	3.20±0.45	3.23±0.59 <sup>b</sup>	3.58±0.52	2.75±0.40	3.20±0.57	3.02±0.58	2.52±0.69
	p	0.016	0.121	0.001 <sup>*</sup>	0.023	0.224	0.604	0.244	0.898
Education	College graduate	3.41±0.91	3.15±0.48	2.95±0.54 <sup>a</sup>	3.67±0.50a	2.85±0.69	3.13±0.48 <sup>a</sup>	2.97±0.47 <sup>a</sup>	2.58±0.66 <sup>ab</sup>
	University graduate	3.61±0.58	3.16±0.49	3.05±0.59 <sup>a</sup>	3.60±0.62a	2.82±0.42	3.09±0.59 <sup>a</sup>	2.87±0.48 <sup>a</sup>	2.73±0.62 <sup>a</sup>
	Post-under graduate	3.13±0.62	3.30±0.53	3.85±0.33 <sup>b</sup>	4.16±0.53b	2.56±0.33	3.67±0.79 <sup>b</sup>	3.53±0.26 <sup>b</sup>	2.09±0.61 <sup>b</sup>
	p	0.622	0.694	0.001 <sup>*</sup>	0.025	0.451	0.014	0.001	0.029
Average income (10,000 won per month)	≤149	3.58±1.27 <sup>a</sup>	3.07±0.44	2.77±0.56 <sup>a</sup>	3.81±0.51a	2.84±0.46	3.08±0.46 <sup>a</sup>	2.87±0.46 <sup>a</sup>	2.65±0.62
	150-199	3.40±0.50 <sup>ab</sup>	3.22±0.55	2.99±0.48 <sup>b</sup>	3.56±0.52b	2.90±0.10	3.00±0.49 <sup>a</sup>	2.91±0.45 <sup>a</sup>	2.66±0.63
	≥200	3.19±0.51 <sup>b</sup>	3.18±0.44	3.26±0.56 <sup>c</sup>	3.67±0.55ab	2.76±0.38	3.36±0.56 <sup>b</sup>	3.13±0.48 <sup>b</sup>	2.46±0.71
	p	0.018	0.152	0.001 <sup>*</sup>	0.013	0.373	0.001 <sup>*</sup>	0.001	0.096
Work experience (months)	≤24	3.61±1.34	3.09±0.43	2.78±0.59 <sup>a</sup>	3.85±0.51 <sup>a</sup>	2.82±0.48	3.07±0.43	2.89±0.49	2.66±0.59
	25-82	3.43±0.49	3.20±0.53	2.98±0.53 <sup>ab</sup>	3.58±0.55 <sup>b</sup>	2.85±0.37	3.07±0.54	2.94±0.40	2.62±0.67
	83-156	3.20±0.53	3.18±0.50	3.13±0.49 <sup>bc</sup>	3.60±0.53 <sup>ab</sup>	2.87±0.99	3.24±0.54	3.01±0.53	2.59±0.65
	≥157	3.22±0.56	3.16±0.38	3.36±0.62 <sup>b</sup>	3.74±0.45 <sup>ab</sup>	2.74±0.36	3.28±0.64	3.18±0.46	2.30±0.74
	p	0.031	0.585	0.001 <sup>*</sup>	0.010	0.858	0.090	0.060	0.150
Type of hospital	Dental Clinic	3.27±0.55 <sup>a</sup>	3.16±0.49	3.01±0.54	3.59±0.55 <sup>a</sup>	2.89±0.74	3.09±0.55	2.98±0.49	2.59±0.70
	Dental Hospital	3.61±1.20 <sup>ab</sup>	3.15±0.47	3.00±0.61	3.85±0.45 <sup>b</sup>	2.76±0.37	3.23±0.47	2.96±0.45	2.60±0.58
	General Hospital	3.78±0.38 <sup>b</sup>	3.19±0.16	2.40±0.35	3.50±1.09 <sup>ab</sup>	2.28±0.35	3.22±0.10	2.47±0.11	2.67±0.38
	p	0.009	0.970	0.178	0.001	0.118	0.147	0.179	0.971
Marital status	Unmarried	3.48±0.95	3.14±0.48	2.92±0.54	3.69±0.54	2.88±0.73	3.11±0.47	2.97±0.43	2.65±0.63
	Married	3.19±0.51	3.20±0.49	3.19±0.59	3.64±0.53	2.75±0.37	3.20±0.62	2.97±0.57	2.46±0.69
	p	0.013	0.680	0.001	0.514	0.140	0.284	0.946	0.036

\*p < 0.001, by t-test or ANOVA

<sup>a,b,ab</sup> : The same characters are not significant by Scheffe's test

3.3. 일반적인 특성에 따른 직무만족도

연령에 따라서는 통계적으로 유의한 차이가 없었고, 학력은 보수, 행정, 자율성, 전문직업수준, 상호작용, 관계에서 대학원졸업자가 다른 집단에 비해 높은 직무 만족도를 나타내었으며 통계적으로 유의하였다(p<0.05). 급여는 200만원 이상에서 직무만족도가 가장 높았으며 보수와 자율성은 200만원 이상과 149만원 이하의 집단 간에 유의한 차이가 있었다(p<0.05), 행정은 200만원 이상과 다른 집단에서 차이가 있었고(p<0.001), 전문직업수준은 200만원 이상과 150~199만원 집단 간에 유의한 차이가 있었다(p=0.015). 근무경력에서는 경력이 증가할수록 직무

만족도가 증가하는 경향을 나타내었고 보수, 행정, 자율성, 전문직업수준, 상호작용에서 유의한 차이가 있었다(p<0.05). 행정은 24개월 이하와 83~156개월 및 157개월 이상의 집단에서 차이가 있었고, 자율성은 24개월 이하와 157개월 이상의 집단에서, 전문직업수준은 25~82개월과 83~156개월 및 157개월 이상의 집단에서 차이가 있었다(p<0.05). 병원규모는 보수에서 치과의원 근무자가 직무만족도가 가장 높고 치과병원 근무자와 유의한 차이가 있었다(p<0.001). 결혼 상태에서는 보수(p=0.012), 행정(p=0.006)에서 기혼이 미혼보다 높은 만족도를 나타내었으며 유의한 차이가 있었다(Table 3).

Table 3. General characteristics and job satisfaction

		Remuneration	Administration	Autonomy	Professional level	Interaction	Business needs	Relationship
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Age	≤ 24 years old	2.36±0.64	2.75±0.55	3.22±0.52	3.52±0.58	3.66±0.58	2.45±0.53	3.37±0.77
	25-29 years old	2.48±0.68	3.02±0.66	3.26±0.59	3.50±0.56	3.61±0.63	2.66±0.51	3.35±0.72
	30-34 years old	2.63±0.87	3.05±0.87	3.27±0.68	3.52±0.75	3.60±0.61	2.63±0.49	3.35±0.93
	≥ 35 years old	2.64±0.83	3.04±0.86	3.38±0.65	3.62±0.74	3.63±0.78	2.63±0.66	23.09±1.02
	p	0.158	0.058	0.599	0.816	0.946	0.080	0.344
Education	College graduate	2.48±0.68 <sup>a</sup>	2.91±0.67 <sup>a</sup>	3.27±0.58 <sup>a</sup>	3.49±0.60 <sup>a</sup>	3.60±0.60 <sup>a</sup>	2.59±0.49	3.30±0.81 <sup>a</sup>
	University graduate	2.43±0.84 <sup>a</sup>	2.95±0.82 <sup>a</sup>	3.16±0.60 <sup>a</sup>	3.53±0.70 <sup>a</sup>	3.55±0.70 <sup>a</sup>	2.53±0.68	3.22±0.86 <sup>a</sup>
	Post-under graduate	3.38±0.95 <sup>b</sup>	3.90±0.62 <sup>b</sup>	4.08±0.43 <sup>b</sup>	4.48±0.49 <sup>b</sup>	4.56±0.48 <sup>b</sup>	2.88±0.80	4.19±0.84 <sup>b</sup>
	p	0.003	0.001	0.001 <sup>*</sup>	0.001 <sup>*</sup>	0.001 <sup>*</sup>	0.243	0.009
Average income (10,000 won per month)	≤149	2.34±0.62 <sup>a</sup>	2.72±0.50 <sup>a</sup>	3.14±0.51 <sup>a</sup>	3.49±0.56 <sup>ab</sup>	3.53±0.55	2.47±0.48	3.34±0.70
	150-199	2.45±0.70 <sup>a<sup>b</sup></sup>	2.90±0.72 <sup>a</sup>	3.26±0.60 <sup>ab</sup>	3.42±0.62 <sup>a</sup>	3.62±0.65	2.68±0.52	3.24±0.90
	≥200	2.72±0.85 <sup>b</sup>	3.25±0.81 <sup>b</sup>	3.41±0.66 <sup>b</sup>	3.70±0.70 <sup>b</sup>	3.73±0.69	2.60±0.62	3.37±0.89
	p	0.005	0.001 <sup>*</sup>	0.022	0.015	0.164	0.055	0.629
Work experience (months)	≤24	2.37±0.63	2.73±0.52 <sup>a</sup>	3.14±0.50 <sup>a</sup>	3.53±0.55 <sup>ab</sup>	3.55±0.51	2.47±0.47	3.32±0.72
	25-82	2.42±0.68	2.90±0.73 <sup>ab</sup>	3.28±0.58 <sup>ab</sup>	3.44±0.60 <sup>a</sup>	3.69±0.66	2.61±0.54	3.32±0.87
	83-156	2.62±0.83	3.12±0.79 <sup>b</sup>	3.27±0.67 <sup>ab</sup>	3.50±0.72 <sup>a</sup>	3.52±0.69	2.66±0.51	3.26±0.89
	≥157	2.81±0.86	3.27±0.81 <sup>b</sup>	3.61±0.59 <sup>b</sup>	3.94±0.61 <sup>b</sup>	3.92±0.67	2.64±0.76	3.41±0.94
	p	0.030	0.002	0.015	0.011	0.034	0.230	0.894
Type of hospital	Dental Clinic	2.65±0.75 <sup>a</sup>	2.93±0.79	3.29±0.65	3.49±0.68	3.62±0.70	2.62±0.57	3.29±0.87
	Dental Hospital	2.24±0.66 <sup>b</sup>	3.01±0.60	3.25±0.49	3.60±0.55	3.65±0.49	2.55±0.47	3.36±0.78
	General Hospital	2.11±0.19 <sup>ab</sup>	2.53±0.12	2.83±0.17	3.60±0.72	3.08±1.01	2.22±0.69	3.17±0.29
	p	0.001 <sup>*</sup>	0.417	0.403	0.429	0.322	0.346	0.809
Marital status	Unmarried	2.41±0.65	2.87±0.65	3.22±0.55	3.50±0.57	3.61±0.58	2.56±0.51	3.34±0.79
	Married	2.70±0.88	3.15±0.84	3.38±0.68	3.60±0.76	3.67±0.75	2.65±0.60	3.24±0.93
	p	0.012	0.006	0.054	0.338	0.545	0.217	0.389

<sup>\*</sup>p <0.001, by t-test or ANOVA  
<sup>a,b,ab</sup>: The same characters are not significant by Scheffe's test

3.4. 직무스트레스와 직무만족도의 상관관계

직무스트레스와 직무만족도 간의 상관관계에서 직무만족의 보수와 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무요구, 직장문화는 음의 상관관계를 보였으며(p<0.01), 자율성과 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무요구, 직무불안정, 직장문화는 음의 상관관계를 보였다(p<0.05). 행정 및 관계와 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 조

직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직장문화는 음의 상관관계를 보였다(p<0.01). 전문 직업 수준과 직무스트레스는 물리적 환경, 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무불안정, 직장문화는 음의 상관관계를 보였으며(p<0.05), 상호작용과 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무불안정, 직장문화는 음의 상관관계를 보였다(p<0.05). 업무요구와 직무스트레스는 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무요구는 음의 상관관계를 보였다(p<0.05)(Table 4).

Table 4. The association between job stress and job satisfaction

	Remuneration	Administration	Autonomy	Professional level	Interaction	Business needs	Relationship
Physical Environment	-.083	.037	.080	.130*	.086	-.100	.088
Job demands	-.208**	-.108	-.161*	-.002	-.047	-.277**	-.088
Job autonomy	.192**	.423**	.347**	.328**	.255**	.087	.224**
Relationship conflict	.240**	.405**	.312**	.358**	.480**	.011	.425**
Job insecurity	-.086	-.112	-.155*	-.151*	-.139*	.031	-.006
Organizational Structure	.531**	.559**	.500**	.443**	.409	.279**	.494**
Lack of reward	.583**	.504**	.427**	.459**	.335**	.193**	.386**
Workplace culture	-.396**	-.448**	-.503**	-.438**	-.552**	-.055	-.464**

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

3.5. 직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스

직무만족도에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 알아보기 위해 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 모형 설명력은 64%이었고, 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 독립변수는 직무요구, 직무자율성, 관

계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화이었다. 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절 요인에서 직무스트레스가 적을수록 직무만족도가 높았고(p<0.05), 직무요구와 직장문화는 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮았다(p<0.05) (Table 5).

Table 5. Affecting the job stress and job satisfaction

	B	SE	β	t	p
(Constant)	1.425	.293		4.860	.000
Physical Environment	.038	.024	.066	1.573	.117
Job demands	-.124	.046	-.122	-2.678	.008
Job autonomy	.222	.039	.259	5.666	.000
Relationship conflict	.127	.041	.139	3.095	.002
Job insecurity	-.043	.032	-.057	-1.361	.175
Organizational Structure	.223	.050	.239	4.457	.000
Lack of reward	.251	.050	.245	5.026	.000
Workplace culture	-.195	.037	-.262	-5.343	.000
	R <sup>2</sup> = .638	F = 49.862	p = .000		

#### 4. 고찰

치과위생사를 대상으로 시행된 직무스트레스 관련 연구에서 치과위생사는 제한된 공간에서 과중한 업무량을 감당하고 긴장상태에서 집중력을 필요로 하는 업무를 수행하게 되어 직무스트레스가 많이 발생하게 된다고 보고되고 있다<sup>13)</sup>. 결국 직무스트레스로 인하여 직무만족도가 떨어지거나, 육체·심리적 상태가 불안하고 나쁘다고 느끼거나, 피로도가 심하게 되면 개인 건강과 그 개인이 속한 조직뿐만 아니라 치과위생사의 정상적인 업무수행에 악영향을 미치게 될 것<sup>14)</sup>이라고 하였다.

본 연구에서는 임상에서 치과위생사가 경험하는 직무스트레스와 직무만족도를 조사한 결과 일반적 특성에 따른 직무 스트레스는 하위 항목 중 물리환경은 연령, 급여, 근무경력이 많을수록, 종합병원에 비해 치과의원이, 미혼보다 기혼의 직무 스트레스가 높게 나타났다. 대부분 치과병원에 비해 소규모의 근무환경이 열악한 치과의원에서 근무하는 치과위생사와 미혼보다 결혼으로 인한 제약조건이 많은 기혼인 경우 물리환경에 스트레스를 더 많이 받고 있을 것으로 생각된다. Kim et al<sup>15)</sup>은 물리환경으로 인한 스트레스는 25세 이하가 26세 이상보다 높았으며 ( $p<0.05$ ), 월 평균 보수가 적을수록( $p<0.05$ ), 하루 평균 근무시간이 길수록( $p<0.01$ ) 높게 나타나 본 연구결과와는 차이를 보였다.

직무자율성은 연령, 학력, 급여, 근무경력이 적을수록, 기혼보다 미혼이 직무스트레스가 높았으며( $p<0.05$ ), 이는 직무 자율의 제한이 근무경력이 많지 않은 치과위생사가 직무 스트레스를 더 많이 받는 것으로 생각된다. 이는 Park<sup>16)</sup>의 조사연구에서 자신의 업무에 자율성이 없는 경우에 현 직장에 근무연한에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것과 유사한 결과를 보였으나 Kim<sup>17)</sup>은 직무자율로 인한 스트레스는 현 직장 근무경력이 많을수록, 월평균 보수가 많을수록 높게 나타나 본 연구결과와는 차이를 보였다. 연구결과가 상이하게 나타난 것은 조사에 사용된 직무스트레스 설문지의 문항 차이와 주관

적인 설문에 의해 이루어진 결과 때문이라고 생각되어지며 직무스트레스의 요소에 대한 변수는 향후 연구에서 계속 검토되어야 할 것이다.

본 연구의 관계갈등은 연령, 근무경력, 급여는 많을수록, 학력은 적을수록, 치과병원보다 치과의원에서 직무스트레스가 높았으며( $p<0.05$ ), 이는 근무인력 구성원이 적은 치과의원의 특성상 조직 내에서의 동료 및 상사와의 관계갈등이 더 심하여 직무 스트레스가 높게 나타난 결과라 사료되어지며 치과위생사의 스트레스는 직무의 특성과 더불어 개인의 일반적 특성에 의해 영향을 받고 있는 것을 알 수 있었다.

일반적 특성에 따른 직무 만족도는 하위 항목 중 보수, 행정, 자율성, 전문 직업수준은 학력, 급여, 근무경력이 높을수록 만족도가 높았고 ( $p<0.05$ ) 상호작용은 학력, 근무경력이 높을수록 만족도가 높았다( $p<0.05$ ). 근무경력이 높을수록 숙련된 기술과 진료협조보다는 환자관리 및 상담을 담당하며 업무를 결정하는 권한이 많아져 직무 만족도가 높게 나타났으며, 학력이 높을수록 새로운 지식과 기술을 습득하여 직업에 대한 자긍심이 높아 직무 만족도에 긍정적 영향을 미치고 있다고 생각된다. Oh<sup>18)</sup>의 연구에서도 총 근무경력이 많을수록 직무만족도가 높다고 하였고, Choi and Ahn<sup>19)</sup>는 직무만족도에 미치는 영향은 월평균 실 수령액이 많을수록, 보상제도가 있는 경우, 연령이 많을수록, 기혼자인 경우가 직무만족도가 높게 나타났으며 Koong and Kim<sup>8)</sup>은 연령이 많을수록 기혼자에서, 근무경력이 많을수록, 월평균보수가 많을수록 직무만족도가 높게 나타나 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다.

병원 규모에서는 치과의원은 치과병원보다 보수에서 높은 만족도를 나타내었고( $p<0.001$ ), 기혼이 미혼보다 보수와 행정에서 높은 만족도를 나타내었다( $p<0.05$ ). 병원규모가 적은 치과의원에서는 근무일수가 많고 장기근무자에 대한 우대가 적어 상대적으로 보수에 대한 만족도가 크게 좌우되는 것으로 사료된다. 직무만족도에 영향을 미치는 세부별 요인과 일반적 특성에 대한 연구가 부족하여 본 연구와 비교할 수 없

었던 점을 감안할 때 지속적인 연구가 필요하다고 사료된다.

이와 같이 치과위생사의 직무만족도 향상을 위하여 근무환경을 합리적이고 바람직한 방향으로 계획하고 개선하며 업무에 따른 적절한 보수를 제공하여 업무의 효율성을 증대시키고 장기근무자에 대한 처우대책을 마련해 줌으로써 환자와의 관계 향상을 높일 수 있을 것으로 생각된다.

직무스트레스와 직무만족도 간의 세부 요인별 상관관계를 분석한 결과에서는 직무만족의 보수와 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무요구, 직장문화는 음의 상관관계를 나타냈다( $p < 0.01$ ). 즉 직무요구, 직장문화에 대한 스트레스가 높으면 보수에 대한 직무 만족도가 낮아진다는 것을 알 수 있으며 자율성과 직무스트레스는 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계, 직무요구, 직무불안정, 직장문화는 음의 상관관계를 보였다( $p < 0.05$ ). 이러한 결과에 비추어 볼 때 직무요구, 직무불안정, 직무문화에 대한 스트레스가 높으면 자율성에 대한 직무만족도가 낮아지므로 이러한 요인들을 고려하여 개선한다면 직무스트레스를 낮추어 직무만족도를 높일 수 있을 것으로 생각된다. Cho et al<sup>11)</sup>의 연구에서도 전통적인 집단문화로 비합리적인 의사소통체계로써 직장문화와 또한 직무의 업무량이 과도할수록 스트레스가 증가하고 심리적인 요인으로 인해 구강증상이 더욱더 증가 하였을 것으로 사료된다고 하였다. Jung and Song<sup>13)</sup>의 연구에서는 직무 스트레스는 직무만족의 자율성, 직업의 긍지, 보수에서 음의 상관관계를 나타냈으며 자율성, 직업적 긍지, 보수 요인에서 직무 만족도가 낮아지면 직무 스트레스가 높음을 알 수 있다.

직무 스트레스는 한 개인이 근무하고 있는 직무의 특성에 의해 영향을 받으며 이 과정에서 직무 스트레스를 더욱 악화시키거나 감소하게 된다. 의료제공자의 직업적 만족의 정도가 서비스의 질이나 생산성에 영향을 크게 미치게 되므로 직무만족을 저해하는 스트레스 요인에 대한 연구는 중요한 의의를 지닌다고 하였다<sup>20)</sup>.

직무만족도를 종속변수로 직무스트레스를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 독립변수인 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절에 따른 직무스트레스가 적을수록 만족도가 높은 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ). Jung and Song<sup>13)</sup>의 연구에서는 업무량과중 요인( $p < 0.05$ )과 부적절한 대우 요인( $p < 0.01$ )이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. Kim<sup>10)</sup>은 직무만족도가 높아진다면 병원조직과 개인에게 미치는 영향도 긍정적이고 안정이 되어 서비스의 질도 높아질 것이라고 하였다.

치과위생사의 업무영역과 역할이 확대됨에 따라 요구되는 직무수행능력과 업무에 대한 부담감과 직장 동료와의 관계갈등에 대한 스트레스는 직무만족도를 낮게 하는 것으로 생각된다. 따라서 직장 내 상사나 동료와의 갈등이 생기지 않는 분위기를 마련해서 서로간의 신뢰감을 형성할 수 있도록 해야 하며 과도한 업무부여를 피하고 적절한 역할 배치가 필요할 것으로 사료된다.

이상의 결과를 볼 때 치과임상에서 직무스트레스가 직무만족도의 조절변수로 작용할 수 있음을 알게 되었다. 이를 토대로 직무특성에 맞는 치과위생사의 업무와 직무스트레스의 부정적 결과를 완화할 수 있는 상황변수에 대한 지속적인 연구가 시도되어야 할 것이다. 물론 직장의 업무상황에서 어느 정도의 스트레스는 개인의 성장과 생산성의 증가에 원동력이 되기도 하지만 스트레스에 적절히 대응하지 못하면 업무상의 효율성이 저하되고, 만족을 저하시켜 개인의 안녕을 위협할 수도 있다. 따라서 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구는 조직효율성 측면에서도 중요할 뿐만 아니라 만족한 구성원은 그의 신체적, 정신적 건강에도 긍정적 반응을 보여 조직의 사회적 역할도 다할 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 단면연구로서, 직무스트레스와 직무만족에 대한 관련성은 파악할 수 있었으나 직무스트레스와 직무만족도와의 관련요인에 대한 인과관계를 설명하는데 어려움이 있으며, 본 연구는 일부지역에 한정된 치과의원,

치과병원, 종합병원의 치과위생사를 임의 추출하여 표본대상으로 설문조사하였기 때문에 전국에 근무하는 치과위생사에게 확대해석하여 결과를 일반화하기에는 한계가 있으며, 사용된 직무스트레스, 직무만족에 관한 측정은 응답자의 주관적인 자기 기입방법에 의존하였기 때문에 응답편의(Response bias)가 있을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 추후 연구에서는 표본의 대표성을 높일 수 있는 정밀한 분석이 필요할 것으로 판단된다. 하지만 생활 자체가 스트레스라 할 수 있는 현대인들의 삶 속에서 직무스트레스와 직무 만족도의 관련성을 살펴봄으로써 직무스트레스 감소나 직무만족도 증가방안에 직·간접적으로 영향을 주는 요인에 대한 이러한 연구를 토대로 직무의 능률향상과 효율적인 인력관리를 위한 치과위생사의 직무환경과 처우개선 등에 대한 제도적 뒷받침과 함께 구체적이고 실질적인 방안모색에 대한 연구가 더 이루어져야 할 것으로 사료된다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 치과위생사들의 직무스트레스와 직무만족도를 조사하여 상호간의 관계를 파악하여 영향을 미치는 요인을 알아봄으로써 치과위생사의 업무 효율성을 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

1. 235명의 연구대상자 중 연령은 25~29세가 34%, 결혼 여부는 미혼이 68.5%이었으며, 학력은 전문대 졸업이 76.2%이었다. 병원 규모는 치과의원이 64.3%, 평균급여는 150만원~199만원 35.7%이었으며, 근무경력은 25개월~82개월이 32.8%이었다.
2. 직무스트레스의 하위 항목 중 물리환경은 연령, 급여, 근무경력이 많을수록, 치과병원에 비해 치과의원이, 미혼보다 기혼의 직무스트레스가 높았다( $p<0.05$ ). 직무자율성은 연령, 학력, 급여, 근무경력이 적을수록, 기혼보다 미혼이 직무스트레스가 높았다( $p<0.05$ ). 관계갈등은 연령, 근무경력, 급여가 많을수록, 학력은 낮을수록, 치과병원보다 치과의원에

서 직무스트레스가 높았다( $p<0.05$ ). 보상부적절은 학력, 평균급여, 근무경력이 적을수록 직무스트레스가 높았다( $p<0.05$ ).

3. 직무만족도의 하위 항목 중 보수, 행정, 자율성, 전문 직업수준은 학력, 급여, 근무경력이 높을수록 만족도가 높았고( $p<0.05$ ), 상호작용은 학력, 근무경력이 높을수록 만족도가 높았다( $p<0.05$ ). 치과의원은 치과병원보다 보수에서 높은 만족도를 나타내었고( $p<0.001$ ), 기혼이 미혼보다 보수와 행정에서 높은 만족도를 나타내었다( $p<0.05$ ).
4. 직무스트레스와 직무만족도 간의 상관관계에서는 직무요구, 직무불안정, 직장문화가 음의 상관관계를 나타내고, 물리환경, 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 양의 상관관계를 나타내었다.
5. 직무만족도는 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절에 따른 직무스트레스가 적을수록 만족도가 높고( $p<0.05$ ), 직무요구와 직장문화에 따른 직무스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮게 나타났다( $p<0.05$ ).

이상의 결과를 통해 직무만족도와 직무스트레스가 관련성이 있음을 알 수 있으므로 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해 직무자율성, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절에 대한 스트레스를 감소시키고 직무요구와 직장문화에 따른 스트레스를 낮출 수 있는 방안이 모색되어야 할 것으로 사료된다.

## References

1. Reissman DB, Orris P, Lacey R et al. Downsizing, role demands, and job stress. J Occup Environ Med, 1999;41(4):289-293.
2. Ryu JW, Yoon CL, Ahn JM. Application of stress hormones in saliva in research of orofacial pain related with stress. Korean Academy of Orofacial Pain Oral Medicine, 2007;32(2):201-210.
3. NIOSH. Stress at Work. DHHS (NIOSH) Publication No. 1999.

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. Chae EH, Lee HY. A study on job satisfaction of the employee in the long-term mental health care facilities. Korean Society of Public Health Nursing, 2004; 18(1):27-38.
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. Koong HS, Kim SM. A Study on Job Stress and Eating Behavior and Habits of Dental Hygienists. The Korean Society of Dental Hygiene, 2012;12(5):525-534.
9. Lee SY, Yu BC. Relationship between Occupational Stress and Work-related Factors in Dental Hygienists. The Korean Society of Dental Hygiene, 2011;11(6): 553-562.
10. Kim YS, Park HS. A Study on Work Environment and Job Satisfaction of Dental Hygienists in Daegu and Gyeongsangbuk-do. The Korean Society of Dental Hygiene, 2012;12(6):600-606.
11. Cho HJ, Cho MH Yoon Ji Io et al. The Influence of Occupational Stress in Dry Mouth and Self-Diagnosed Oral Symptoms on Workers. The Korean Society of Dental Hygiene, 2012;12(6):634-643.
12. Chang SJ, Koh SB, Kang D et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. Korean J Occup Environ Med, 2005;17(4):197-317.
13. Jung JO, Song KS. A study on job stress and job satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. J Dent Hyg Sci, 2008;8(4):305-312.
14. Han SY et al. Socio-demographic, Life Style and Work related Factors Associated with Stress and Fatigue of White Collar Workers. Journal of Korean Society for Health Education and Promotion, 2007; 24(3):61-71.
15. Kim HC, Kwon KS, Koh DH et al. The Relationship between Job Stress and Psychosocial Stress among Nurses at a University Hospital. Korean J Occup Environ Med, 2006;18(1):25-34.
16. Park HS. A Study on factor of influence to stress and burnout experienced by dental hygienists. thesis for Master's Degree at Sookmyung Women's University. 2000.
17. Kim JH. A Study on the Job Stress Factors of Dental Hygienists. The Korean Society of Dental Hygiene, 2008;8(4):337-345.
18. Oh JS. Study on the Factors Affecting the Job Satisfaction of Dental Hygienists in Korea. Graduate School of Chosun University. 2001.
19. Choi MS, Ahn KS. Job stress and reaction of dental hygienist by using the job strain model. Journal of Korean Society of dental hygiene, 2010;10(4): 597-605.
20. Park JJ. A study on job satisfaction of nurses in cancer ward. Masters's Degree Thesis Graduate School of Nursing Hanyang University. 2006.