

## 치과위생사의 수행업무, 직무만족, 조직기여도의 관계

권준영 · 이수영<sup>1†</sup>

남서울대학교 대학원 치위생학과, <sup>1</sup>남서울대학교 치위생학과

### Relationship of between Task Performance, Job Satisfaction, and Organizational Contribution of Dental Hygienists

Jun-Yeong Kwon and Su-Young Lee<sup>1†</sup>

Department of Dental Hygiene, The Graduate School of Namseoul University, Cheonan 31020,

<sup>1</sup>Department of Dental Hygiene, Namseoul University, Cheonan 31020, Korea

This study aimed to evaluate the relationship between task performance, job satisfaction, and organizational contribution of dental hygienists, and to analyze the resulting impact on the organizational contribution of the dental hygienists. The study sample included 300 people working in a dental clinic during May 2016; data were collected through a self-questionnaire and an online questionnaire. Subsequently, 285 responses were analyzed. The results showed that a higher monthly income, business support services, and work satisfaction affect organizational contribution. The correlation of organizational contribution was the highest with business management in task performance and with work satisfaction in job satisfaction. In conclusion, a dental hygienist, who may have highest careers and is involved in the management of dental work, affects the organizational contribution of the dental clinic.

**Key Words:** Dental hygienists, Job satisfaction, Organizational contribution, Task performance and analysis

## 서론

본문 최근 의료시장은 의료서비스의 품질을 높여 환자가 만족하고 의료기관을 재이용하게 함으로써 기존 고객 유지 및 신규 고객을 확보할 수 있도록 변화하고 있다<sup>1)</sup>. 이러한 변화에 치과 의료서비스의 질을 결정하는 데 기여하는 치과 위생사 역할과 비중이 커지고 있다<sup>2)</sup>. 치과 병·의원에 대한 환자 만족도와 재이용 의사를 높이는 중요한 역할을 하는 인적자원은 환자와 가장 먼저 직접적 상호관계를 갖는 치과 위생사라 할 수 있다. 그러므로 다양한 역할과 업무를 담당하고 있는 치과위생사가 치과 병·의원 전체 발전과 목표달성을 위해 지속적으로 기여할 수 있도록 해야 한다.

치과위생사는 의료기사법 등에 관한 법률 시행령에 근거

하여 의료기관에서 구강 건강 증진 및 교육연구가이자 예방 치과 처치자, 병원 관리자, 치과 진료협조자로서 다양한 역할을 가지고 있고 치과 병·의원을 위해 헌신하고 있다. 치과 위생사가 수행업무에 집중함으로써 의료기관 서비스의 질이 향상되고 수행업무는 병원의 성과를 예측하는 변수가 될 수 있다. 선행연구를 통해 치과위생사가 수행업무와 관련된 스트레스가 낮을수록 직무만족도가 높고<sup>3)</sup>, 직무만족도가 높을수록 병원 전체 생산활동에 영향을 미치게 됨을 알 수 있다<sup>2)</sup>.

치과위생사 직무만족도는 업무에 대한 성취감과 조직발전의 결과를 좌우하는 요인이다<sup>4)</sup>. 치과위생사는 직업에 대한 직무만족도가 높고 직무스트레스 적을수록 삶의 질이 높으며 삶의 질의 저하는 병원 전체 생산활동에 영향을 미치

Received: July 1, 2016, Revised: July 24, 2016, Accepted: July 25, 2016

ISSN 1598-4478 (Print) / ISSN 2233-7679 (Online)

†Correspondence to: Su-Young Lee

Department of Dental Hygiene, Namseoul University, 91 Daehak-ro, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan 31020, Korea  
Tel: +82-41-580-2560, Fax: +82-41-580-2927, E-mail: batty96@nsu.ac.kr

Copyright © 2016 by Journal of Dental Hygiene Science

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

게 된다<sup>2)</sup>. 또한 업무와 관련된 스트레스가 직무만족도에 영향을 미치므로<sup>3,5)</sup> 직무스트레스가 감소될 경우 직무만족에 직접적인 영향을 미친다고 보고하였다<sup>6)</sup>. 치과위생사의 만족도를 높이거나, 직무스트레스를 감소할 경우 치과위생사의 이직 역시 줄일 수 있고<sup>7)</sup>, 조직 내 업무가 순조롭게 이루어질 수 있다. 또한 치과위생사와 간호사를 대상으로 한 선행연구<sup>8)</sup>에서 인적자원의 직무스트레스를 낮추고 직무만족을 높이는 것이 중요하며 인적자원에 대한 효율적인 관리가 요구된다고 보고하였다.

치과위생사가 환자에게 양질의 서비스를 제공하고, 조직 내 도움을 줄 수 있는 인력으로 성장하여 치과 병·의원 전체 목표달성에 기여할 수 있도록 하여야 한다. 간호 분야에서는 간호업무성공을 높이기 위해서 간호조직 내 목표달성을 위한 관련요소를 확인하여 조직의 효율적 관리가 필요하다<sup>9)</sup> 제시하였으며, 간호조직의 직무만족이 간호업무수행에 직접적인 영향을 미치는 중요한 요소<sup>10)</sup>로서 업무 생산성 향상에 긍정적인 영향을 미치게 된다고 제시하고 있다<sup>11)</sup>. 간호사의 개인적 변수와 목표달성을 위한 공헌도 간의 관련성을 규명하면서 조직을 관리하는 것이 간호생산성을 높이는 것에 주요한 영향 요인임을 강조하였다<sup>12)</sup>. 이처럼 치과위생사도 치과 병·의원 전체의 발전과 목표달성을 위한 관련요소를 확인하고 조직 내 효율성을 높이는 것이 중요하다.

간호 분야에서는 McNeese-Smith<sup>13)</sup>가 간호활동 영역을 소개하고 간호결과에 대한 간호사의 공헌도를 측정 가능하다고 밝혔다. 또한 Bain<sup>14)</sup>은 업무생산성을 소비된 자원과 관련하여 조직의 목표달성을 향한 공헌도라 정의하며 간호사의 업무영역이 병원전체의 목표달성을 위한 공헌도와 관련이 있음을 제시하였다. 이상과 같이 간호활동 영역과 간호업무생산성에 관한 연구는 제한적 요인을 확인하는 탐색적 연구가 수행되었고 이들 변수 간의 인과관계를 재확인할 필요성이 있다고 보고하였다<sup>15)</sup>. 그러나 치위생 분야에서는 치과위생사의 업무영역과 직무만족도에 관한 연구는 활발히 진행되었으나, 치과위생사가 치과 병·의원 전체 목표달성을 위한 기여도를 예측할 수 있는 관련성 연구는 미흡한 실정이다. 이에 연구자는 간호 분야에서 병원 조직의 목표달성을 위한 공헌도를 간호업무생산성이라 정의한<sup>16,17)</sup> 연구를 발췌하여, 치과 병·의원 전체의 발전과 목표달성을 위한 치과위생사의 기여도로서 조직기여도라 명명하고 치과 병·의원의 조직 기여도에 영향을 미치는 변수와의 관련성을 연구하고자 한다.

이에 본 연구의 목적은 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사들의 수행업무, 직무만족, 조직기여도의 관계를 파악하고 치과위생사의 조직기여도 향상을 위한 기초 자료를 제공

하고자 한다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2016년 5월 한 달 동안 서울, 경기, 충남 등 지역 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 단순 무작위 표본 추출하였으며, 자기기입식 설문지와 온라인을 통하여 300부를 회수하였고 불성실한 답변의 설문지를 제외한 285부를 통계분석에 사용하였다.

본 연구는 남서울대학교 생명윤리위원회 심의를 거쳐 승인을 받아 진행하였다(IRB No. NSU-160607-01).

### 2. 연구 방법

#### 1) 수행업무빈도

본 연구는 의료기사법 등에 관한 법률 시행령과 치과위생사 직무분석<sup>18)</sup>에 근거하여 치과위생사의 수행업무를 파악하고자 연구자가 임의적으로 14문항으로 구성하였다. 각 항목당 Likert 5점 척도(전혀 수행하지 않음 1점, 가끔 수행 2점, 보통 수행 3점, 자주 수행 4점, 매일 수행 5점)를 사용하여 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 업무수행 빈도가 높은 것으로 평가한다. 문항의 신뢰도는 치석제거 및 예방업무가 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.578이었고 임상 및 진료협조 업무 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.753이었다. 구강보건교육업무는 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.731이었고 경영지원업무는 Cronbach's  $\alpha$ 값 0.753이었다.

#### 2) 직무만족

직무 만족에 관한 설문 문항은 Slavitt 등<sup>19)</sup>이 개발한 측정 도구를 사용한 선행연구에서 발췌하였고<sup>5)</sup>, 연구자가 연구 목적에 맞게 수정, 보완하여 15문항을 사용하였다. 각 항목당 Likert 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 그렇다 4점, 매우 그렇다 5점)를 사용하여 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 평가한다. 업무만족 5문항, 조직만족 5문항, 관계만족 5문항으로 구성되었고, 신뢰도 계수를 측정한 결과 업무만족의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.853, 조직만족의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.864, 관계만족의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.899로 나타났다.

#### 3) 조직기여도

조직기여도의 설문문항은 McNeese-Smith<sup>13)</sup>가 개발하고 Lee<sup>17)</sup>가 번역한 간호업무생산성 측정도구를 발췌하였다.

연구 대상자가 인지하는 조직의 기여 정도에 맞게 병원 전체의 목표달성 기여도, 병원 노동력 감소 기여도, 병원 업무의 체계화에 기여도 등의 11개 문항을 요인 추출하여 조직 기여도라 명명하였다. 각 항목당 Likert 5점 척도를 사용하여 응답하도록 하였으며 점수가 높을수록 조직기여도가 높은 것으로 평가한다. 설문문항에 대한 본 연구 신뢰도의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 0.886이었다.

### 3. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics ver. 18.0 프로그램(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 사용하여 분석하였다. 치과위생사의 일반적 특성은 빈도 분석하였고, 일반적 특성에 따른 수행업무빈도, 직무만족, 조직기여도는 t-test, one way ANOVA를 이용하여 분석하였다. 사후검정은 Scheffe test로 하였으며 치과위생사의 수행업무빈도, 직무만족, 조직기

여도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 치과위생사 조직기여도에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

## 결 과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 수행업무빈도

본 연구의 전체 대상자 285명 중 20~27세(48.4%)가 가장 많았고, 경력에서는 5년차 이하(55.4%)가, 미혼치과위생사(78.6%)가 가장 많았다. 근무 직위는 일반치과위생사(63.2%)가 많았고, 월 소득은 150~199만원(42.1%)인 치과위생사가 가장 많았으며, 최종 학력은 전문학사(3년제)졸업자(70.2%)가 가장 많았다(Table 1).

일반적 특성에 따른 하위영역별 수행업무빈도는 연령에서 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사, 월 소

**Table 1.** Performance Work by General Characteristics (n=285)

Characteristic	n	Scaling & preventative work	p-value	Management support	p-value	Clinic assistance	p-value	Oral health education	p-value
Age (y)			0.126		0.000**		0.004**		0.498
20~27	138	3.18±0.86		2.95±1.25 <sup>a</sup>		4.20±0.70 <sup>a,b</sup>		3.23±1.05	
28~33	105	3.23±0.79		3.68±1.20 <sup>a,b</sup>		4.41±0.72 <sup>b</sup>		3.31±1.03	
34~40	28	2.88±1.21		4.06±1.04 <sup>b,c</sup>		3.80±1.24 <sup>a</sup>		2.96±1.14	
≥41	14	3.14±1.15		4.57±0.68 <sup>c</sup>		4.03±1.34 <sup>a,b</sup>		3.25±1.33	
Job experience (y)			0.119		0.000**		0.040**		0.403
1~5	158	3.21±0.86		2.95±1.24 <sup>a</sup>		4.25±0.66 <sup>a</sup>		3.20±1.02	
6~10	88	3.30±0.78		3.75±1.17 <sup>a,b</sup>		4.34±0.81 <sup>a</sup>		3.38±1.10	
11~15	25	2.81±1.22		4.37±0.85 <sup>b</sup>		3.90±1.28 <sup>a</sup>		3.02±1.11	
≥16	14	3.17±1.20		4.62±0.58 <sup>b,c</sup>		3.86±1.35 <sup>a</sup>		3.14±1.28	
Marriage			0.319		0.001*		0.064		0.383
Unmarried	224	3.23±0.83		3.27±1.29		4.27±0.73		3.27±1.05	
Married	61	3.10±1.10		3.90±1.14		4.05±1.10		3.13±1.14	
Position			0.003**		0.000**		0.001**		0.428
Dental hygienist	180	3.22±0.85 <sup>a,b</sup>		2.84±1.17 <sup>a</sup>		4.30±0.69 <sup>b</sup>		3.18±1.05	
Middle manger	54	3.44±0.67 <sup>b</sup>		4.13±0.94 <sup>b</sup>		4.36±0.78 <sup>b</sup>		3.40±0.99	
Chief manger	51	2.86±1.13 <sup>a</sup>		4.63±0.55 <sup>c</sup>		3.84±1.16 <sup>a</sup>		3.25±1.20	
Monthly income (10,000 KRW)			0.514		0.000**		0.123		0.533
≤149	31	2.98±0.94		2.78±1.17 <sup>a</sup>		3.94±0.79		3.21±1.05	
150~199	120	3.23±0.83		2.91±1.24 <sup>a</sup>		4.25±0.68		3.15±1.06	
200~249	97	3.24±0.90		3.86±1.13 <sup>b</sup>		4.33±0.86		3.29±1.03	
≥250	37	3.17±1.06		4.36±0.85 <sup>b</sup>		4.12±1.12		3.42±1.20	
Final education			0.659		0.152		0.037**		0.293
College	200	3.17±0.84		3.32±1.28		4.31±0.69 <sup>a</sup>		3.18±1.07	
University	52	3.28±0.92		3.54±1.35		4.06±0.93 <sup>a</sup>		3.38±1.00	
Master or higher	33	3.27±1.16		3.74±1.14		4.00±1.27 <sup>a</sup>		3.41±0.16	

Values are presented as number only or mean±standard deviation.

KRW: Korean won.

\*p<0.05, \*\*p<0.001 by t-test and one-way ANOVA.

<sup>a~c</sup>The same letter indicates no significant difference at  $\alpha=0.05$  by Scheffe multiple comparison test.

득 200만원 이상인 경우에 경영지원업무를 많이 하는 것으로 나타났으며, 반면 임상 및 진료협조업무에서는 28~33세가 34~40세의 연령과 유의한 차이가 있었으며 경력이 6~10년차, 전문학사(3년제)졸업자가 임상 및 진료협조업무빈도가 높게 나타났고 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 근무 직위에 따른 업무수행빈도는 치석제거 및 예방업무에서는 중간관리치과위생사(3.44)가, 경영지원업무에서는 책임치과위생사(4.63)가, 임상 및 진료협조업무에서는 중간관리치과위생사(4.36)의 수행 빈도가 높은 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ).

## 2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도

일반적 특성에 따른 업무만족, 관계만족, 조직만족은 Table 2와 같다. 연령에서 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사, 책임치과위생사가, 월 소득이 200만원

이상인 치과위생사가 업무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 조직만족은 기혼치과위생사와 월 소득 250만원 이상, 주 근무시간이 40시간 이하 근무하는 경우에 가장 높게 나타났다으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 관계만족은 주 40시간 이하 근무자가 가장 높게 나타났다( $p < 0.05$ ).

## 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직기여도

일반적 특성에 따른 조직기여도는 Table 3과 같다. 연령이 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사, 근무직위가 중간치과위생사 이상, 월 소득이 200만원 이상이 조직기여도가 가장 높은 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ).

## 4. 수행업무빈도, 직무만족, 조직기여도 상관관계

수행업무빈도와 조직기여도의 상관관계는 Table 4와 같다. 수행업무빈도와 만족도와와의 상관관계에서는 가장 높은

Table 2. Job Satisfaction by General Characteristics (n=285)

Characteristic	Work	p-value	Personnel relationships	p-value	Organization	p-value
Age (y)		0.000**		0.883		0.050
20~27	3.01±0.76 <sup>a</sup>		3.52±0.76		2.41±0.84	
28~33	3.37±0.72 <sup>a,b</sup>		3.59±0.76		2.54±0.87	
34~40	3.49±0.78 <sup>a,b</sup>		3.62±0.73		2.75±0.91	
≥41	3.81±0.49 <sup>b</sup>		3.56±0.43		2.96±0.64	
Job experience (y)		0.000**		0.742		0.090
1~5	3.02±0.74 <sup>a</sup>		3.52±0.75		2.47±0.86	
6~10	3.39±0.77 <sup>a,b</sup>		3.58±0.80		2.49±0.92	
11~15	3.62±0.64 <sup>b</sup>		3.65±0.59		2.72±0.51	
≥16	3.81±0.49 <sup>b</sup>		3.69±0.43		3.00±0.77	
Marriage		0.000*		0.269		0.002*
Unmarried	3.14±0.76		3.53±0.78		2.44±0.82	
Married	3.54±0.72		3.65±0.56		2.82±0.93	
Position		0.000**		0.181		0.614
Dental hygienist	3.03±0.75 <sup>a</sup>		3.50±0.74		2.49±0.87	
Middle manager	3.46±0.74 <sup>b</sup>		3.65±0.72		2.53±0.87	
Chief manager	3.70±0.61 <sup>b</sup>		3.68±0.75		2.62±0.79	
Monthly income (10,000 KRW)		0.000**		0.089		0.025**
≤149	2.70±0.64 <sup>a</sup>		3.51±0.73		2.39±0.79 <sup>a</sup>	
150~199	3.04±0.78 <sup>a</sup>		3.45±0.78		2.41±0.91 <sup>a,b</sup>	
200~249	3.46±0.66 <sup>b</sup>		3.70±0.72		2.58±0.84 <sup>a,b</sup>	
≥250	3.67±0.65 <sup>b</sup>		3.58±0.66		2.86±0.66 <sup>b</sup>	
Weekly work hour		0.126		0.000**		0.043**
≤40	3.31±0.77		3.71±0.73 <sup>b</sup>		2.64±0.85 <sup>a</sup>	
41~45	3.14±0.77		3.37±0.72 <sup>a</sup>		2.37±0.86 <sup>a</sup>	
≥46	3.10±0.76		3.36±0.69 <sup>a</sup>		2.41±0.84 <sup>a</sup>	

Values are presented as mean±standard deviation.

KRW: Korean won.

\* $p < 0.05$ , \*\* $p < 0.001$  by t-test and one-way ANOVA.

<sup>a,b</sup>The same letter indicates no significant difference at  $\alpha=0.05$  by Scheffe multiple comparison test.

상관관계를 보인 경영지원업무와 구강보건교육업무가 업무만족과 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타나 경영지원업무, 구강보건교육업무의 빈도가 높을수록 업무만족이 높다고 할 수 있다.

수행업무빈도에서 경영지원업무가, 직무만족에서는 업

**Table 3.** Organization's Contribution by General Characteristics (n=285)

Characteristic	Contribution	p-value
Age (y)		0.000**
20 ~ 27	3.45±0.51 <sup>a</sup>	
28 ~ 33	3.75±0.54 <sup>a</sup>	
34 ~ 40	3.80±0.53 <sup>a</sup>	
≥ 41	4.18±0.52 <sup>b</sup>	
Job experience (y)		0.000**
1 ~ 5	3.48±0.51 <sup>a</sup>	
6 ~ 10	3.74±0.57 <sup>a,b</sup>	
11 ~ 15	3.90±0.53 <sup>b</sup>	
≥ 16	4.11±0.53 <sup>b</sup>	
Marriage		0.001*
Unmarried	3.58±0.54	
Married	3.83±0.57	
Position		0.000**
Dental hygienist	3.47±0.51 <sup>a</sup>	
Middle manager	3.81±0.49 <sup>b</sup>	
Chief manager	4.02±0.52 <sup>b</sup>	
Monthly income (10,000 KRW)		0.000**
≤ 149	3.28±0.43 <sup>a</sup>	
150 ~ 199	3.45±0.51 <sup>a</sup>	
200 ~ 249	3.83±0.50 <sup>b</sup>	
≥ 250	4.00±0.56 <sup>b</sup>	

Values are presented as mean±standard deviation.  
 KRW: Korean won.  
 \*p < 0.05, \*\*p < 0.001, by t-test and one-way ANOVA.  
<sup>a,b</sup>The same letter indicates no significant difference at α=0.05 by Scheffe multiple comparison test.

무만족이 조직기여도 가장 높은 상관관계를 보였다. 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타나 경영지원업무의 빈도와 업무만족이 높을수록 조직기여도가 높다고 할 수 있다.

**5. 조직기여도에 영향을 미치는 요인**

조직기여도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 연령, 경력, 월 소득, 수행업무빈도, 직무만족도를 독립변수로 설정하고 조직기여도를 종속변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 분석 결과는 통계적으로 유의하였고(p < 0.001), 고려된 독립변수들은 조직기여도 변동의 30.8%를 설명하였다(adjusted R<sup>2</sup>=0.308). 치과위생사 조직기여도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인으로 월 소득(B=0.133, p=0.005), 경영지원업무(B=0.075, p=0.003), 업무만족(B=0.221, p < 0.001)이 유의한 관련변수로 나타났다. 표준화회귀계수를 이용하여 영향력의 크기는 업무만족(β=0.306), 월 소득(β=0.204), 경영 지원업무(β=0.172) 순으로 나타났다.

**Table 5.** Relevance of the Organization's Contribution

Characteristics	B	SE	β	t	p
Monthly income	0.133	0.047	0.204	0.466	0.005**
Performance work					
Management support	0.075	0.025	0.172	0.743	0.003**
Job satisfaction					
Work satisfaction	0.221	0.047	0.306	0.576	0.000*

F=13.639, p < 0.001, adjusted R<sup>2</sup>=0.308

SE: standard error.  
 \*p < 0.001, \*\*p < 0.05, by multiple linear regression.

**Table 4.** Correlation among Performance Work, Job Satisfaction, Organization's Contribution

	A	B	C	D	E	F	G	H
A	1							
B	0.100	1						
C	0.512**	0.050	1					
D	0.461**	0.190**	0.247**	1				
E	0.115	0.288**	0.085	0.202**	1			
F	0.200**	0.130*	0.030	0.201**	0.420**	1		
G	-0.009	0.090	0.024	0.095	0.477**	0.285**	1	
H	0.169**	0.374**	0.143*	0.163**	0.443**	0.233**	0.122*	1

A: Scaling & preventative work, B: management support work, C: clinic assistance work, D: oral health education work, E: work satisfaction, F: personnel relationships satisfaction, G: organization satisfaction, H: organization contribution.  
 \*p < 0.05, \*\*p < 0.01, by Pearson's correlation coefficient.

## 고 찰

치과위생사가 고유 업무에 충실할 수 있도록 근무환경을 조성함은 물론 조직 내 잠재하는 갈등을 적절하게 해소할 수 있는 조직 문화를 형성함으로써 직무만족도를 높이고<sup>10)</sup> 병원 전체 목표달성에도 기여할 수 있을 것이다. 이에 본 연구는 치과임상에서 근무하는 치과위생사 285명을 대상으로 수행업무, 직무만족, 조직기여도 관계를 파악하고자 하였다.

치과위생사의 수행업무는 연령이 41세 이상, 경력이 10년 이상이고 책임치과위생사일 경우 경영지원업무빈도가 높은 것으로 나타났으며, 연령이 낮고 경력이 1~5년차 이하의 치과위생사가 임상 및 진료협조업무의 빈도가 높게 나타났다. 이는 치과위생사의 수행업무에 관련된 선행연구에서 치과의사의 경우 치과위생사의 고유 업무보다는 협조적인 업무인식이 높은 것으로 나타났으며, 치과위생사에게는 근무경력이 많을수록 환자상담, 병원행정 및 관리를 담당하기를 원하며, 경력이 적을수록 진료업무를 담당하길 원하였다<sup>20)</sup>. Kim 등<sup>21)</sup>의 연구에서는 경력이 높을수록 구강보건교육, 예방치과처치, 경영관리지원의 수행 빈도가 높았으나 유의미한 차이가 없었다. 이는 치과 병·의원에서 안정적인 위치의 치과위생사가 병원 경영에 참여하길 바라는 치과의사의 인식과 관련이 있는 것으로 보여진다.

또한 치과위생사의 직무만족에서는 연령과 경력, 월 소득이 높고 기혼치과위생사, 책임치과위생사가 업무만족이 높으며, 주 근무시간이 낮고 월 소득은 높으며 기혼치과위생사가 조직만족이 높게 나타났다. 이는 Ryu<sup>3)</sup>의 연구에서 연령이 높을수록, 학력이 높을수록, 근무 직위가 높을수록, 월 소득이 높을수록, 기혼치과위생사가 만족도가 높았으며, 직무만족 중 업무만족과 직장만족에서 연령, 결혼유무, 학력, 중간관리자 근무년수, 직장이직횟수, 월 소득 유의한 차이가 있었다. 이처럼 치과위생사가 임상에서 안정적인 위치에 있을 때 직무만족도 높은 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 조직기여도에서는 직무만족도와 동일하게 치과위생사가 치과에서 안정적인 위치에 있을 때 조직기여도가 높은 것으로 보여지며, 책임치과위생사일수록 병원전체의 문제해결 또는 업무 체계화에 기여함으로써 조직기여도가 높은 것으로 생각된다. 본 연구도구인 설문지를 발췌한 선행연구인 간호업무생산성 연구결과에서는 일반적 특성에 따른 간호업무생산성 정도는 연령, 결혼상태, 직위, 근무경력, 평균급여에 따라 유의한 차이가 있었으며<sup>11)</sup>, Jeong<sup>9)</sup>의 연구에서는 연령, 임상경력, 교육 정도, 결혼상태, 종교, 경제상태, 근무부서에 따라 통계적 유의한 차이가 있었다. Yeو 등<sup>16)</sup>은 교육수준이 높을수록 간호업무생산성이

높게 나타났다. 이처럼 본 연구결과와 유사한 연구결과가 나타났다.

조직기여도에 영향을 미치는 요인은 월 소득, 경영 지원 업무, 업무만족도가 관련요인으로 나타났으며, 연차가 높을수록 병원 전체의 목표달성을 위한 기여도가 높은 것으로 보인다. 병원업무에 대한 만족도가 높고 병원경영과 지원업무에 참여하는 치과위생사가 병원 업무가 순조롭게 이루어지도록 조직의 기여하는 정도가 높다고 생각된다. 이는 상대적으로 조직기여도가 낮은 저연차의 업무범위를 명확히 하여 업무만족도를 높이고 치과 병·의원 경영지원에 참여할 수 있도록 역할을 제공하는 것이 필요하다고 생각된다. Jeong과 Jang<sup>22)</sup>의 연구에서 치과위생사의 업무의 범위를 분명히 하고 개인적 성취감을 증진시켰을 때 업무만족도, 직무이행도, 업무생산성이 증진될 수 있음을 나타냈다. 조직기여도가 낮은 저연차 치과위생사의 개인적 성취감을 증진시킬 수 있도록 수행업무에 대한 직무만족, 직무스트레스와 조직기여도의 매개효과를 파악하여 조직기여도를 높일 수 있는 심층적 연구가 필요하다고 생각된다.

치과위생사는 의료기관에서 치과 의료서비스의 질을 결정하고 환자만족도와 재이용 의사를 높이므로 치과위생사의 조직기여도 향상을 위해 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이 중요하다. 본 연구는 치과위생사의 조직기여도를 위해 수행업무, 직무만족도, 조직기여도의 관련성을 파악하고자 하는 것에 대해 의의가 있지만, 한계점으로 연구대상자의 수가 적어서 일반화하기에 무리가 있다고 생각된다. 또한 본 연구의 도구로 사용한 설문지는 연구자가 선행연구를 발췌하여 연구 대상자에 맞게 수정, 보완하였기 때문에 표준화되지 않은 한계성을 지니고 있다. 또한 치과위생사의 조직기여도 향상을 위해 수행업무빈도, 직무만족도, 조직기여도의 관련성에 대한 선행연구가 없기 때문에 연구결과를 직접적으로 비교하는 데 제한점이 있다. 그러므로 추후 연구에서는 조직기여도 영향을 미치는 요인을 명확하게 파악하고, 이와 관련된 적합한 연구도구가 개발되어 조직기여도를 향상시킬 수 있는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

## 요 약

본 연구는 치과위생사의 수행업무, 직무만족, 조직기여도의 관계를 파악하고 치과위생사의 조직기여도를 위한 기초 자료를 제공하고자 치과 병·의원 근무하는 치과위생사 285명을 대상으로 자기기입식 설문지와 온라인을 통해 회수하였으며 다음과 같은 결론을 얻었다. 연구결과 일반적 특성에서 연령이 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사,

책임치과위생사, 월 소득 200만원 이상인 치과위생사가 경영지원업무를 많이 하는 것으로 나타났으며 연령이 28~33세, 경력이 6~10년차, 전문학사(3년제)졸업자, 중간관리치과위생사가 임상 및 진료협조업무의 빈도가 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사, 책임치과위생사, 월 소득 200만원 이상인 치과위생사가 업무만족 역시 높은 것으로 나타났으며, 조직만족에서 기혼치과위생사와 월 소득이 250만원 이상, 주 근무시간이 주 40시간 이하가 가장 높게 나타났다( $p < 0.05$ ). 연령이 41세 이상, 경력이 11년차 이상, 기혼치과위생사, 근무 직위가 중간관리치과위생사 이상, 월 소득 200만원 이상인 치과위생사가 조직기여도가 높은 것으로 나타났다( $p < 0.05$ ). 치과위생사 조직기여도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 요인으로 월 소득, 경영지원업무, 업무만족이 유의한 관련변수로 나타났다. 이상의 결과로 볼 때 치과위생사의 조직기여도에 영향을 미치는 요인으로 월 소득, 경영지원업무, 업무만족이다. 이는 병원 경영에 참여할수록 조직기여도가 높은 것으로 나타나고, 업무만족이 높을수록 병원에서의 업무가 순조롭게 이루어지는 데 기여하는 것으로 판단된다. 이에 추후 연구에서는 치과위생사의 조직기여도 향상을 위해 병원 전체 목표 달성과 병원에서 업무가 순조롭게 이루어질 수 있도록 조직기여도와 관련 있는 요인을 명확히 파악하고, 치과위생사의 조직기여도 향상을 위한 연구도구 개발이 필요할 것이다.

## References

- Kim JH, Lee YH: The effects of perceived hospital service quality on the patients' satisfaction and consequence behavior. *J Market Manag Res* 9: 1-28, 2004.
- Oh HS: Effect of dental hygienist's work satisfaction and stress on quality of work life (QWL). Unpublished doctoral dissertation, Wonkwang University, Iksan, 2009.
- Ryu JN: Job stress and job satisfaction of dental hygienist as a middle manager of dental hospital clinic. Unpublished master's thesis, Kyungbook National University, Daegu, 2013.
- Park MS, Kim DY, Bae EK: The relationship of goal orientation, readiness for learning organization, and job satisfaction of staffs in educational administrative organizations. *J Korean HRD* 11: 277-298, 2009.
- Park EJ, You MS: A study on job stress and job satisfaction of dental hygienist. *J Korean Dent* 56: 93-100, 2004.
- Jung JO, Song KS: A study on job stress satisfaction of dental hygienists working in dental clinics. *J Dent Hyg Sci* 8: 305-312, 2008.
- Go KH: Influences of job stress and satisfaction on turnover intention among dental hygienists. Unpublished master's thesis, Kyungsang University, Jinju, 2013.
- Kim JH, Kim MY: The study of DISC behavioral patterns on job satisfaction, organization commitment and job stress in nurses and dental hygienist. *Korean J Health Serv Manag* 6: 73-82, 2012.
- Jeong JH: Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in a hospital. Unpublished doctoral dissertation, Chung-Ang University, Seoul, 2007.
- Lee HS: The structural equation model analysis of related variables on nursing performance of clinical nurses. Unpublished doctoral dissertation, Kosin University, Busan, 2013.
- Park BN, Park JS: An analysis of internal marketing activities affecting on empowerment nursing task performance and nursing productivity by hospital nurses. *J Korean Acad Nurs* 22: 49-61, 2010.
- Hall LM: Nursing intellectual capital: a theoretical approach for analysing nursing productivity. *Nurs Econ* 21: 14-19, 2003.
- McNeese-Smith D: Increasing employee productivity, job satisfaction, and organizational commitment. *Hosp Health Serv Adm* 44: 160-175, 1996.
- Bain D: The productivity prescription. 3rd ed. MacGraw-Hill Book Co., New York, 1982.
- Kim SY, Kim EK, Lim HM, et al.: Structural equation modeling on nursing productivity of nurses in Korea. *J Korean Acad Nurs* 43: 20-29, 2013.
- Yeo AR, Lee HJ, Jun HK: Factors associated with customer orientation and nursing productivity. *J Korean Acad Nurs Adm* 20: 167-175, 2014.
- Lee HJ: Predictors of job performance, work satisfaction, and productivity among Korean hospital nurses. *J Korean Acad Nurs* 33: 571-583, 2001.
- Park JR, Kang KH, Lee SM, et al.: Dental hygienist. Second job analysis study. Korea Health Personnel Licensing Examination Institute, Seoul, 2012.
- Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AMB: Nursing satisfaction with their work situation. *Nurs Res* 27: 114-120, 1978.

20. Kwak YL: Dentists' awareness of dental hygienists' work. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul, 2013.
21. Kim EG, Lim SH, Kwon MY, et al.: Analysis of tasks and education needs for dental hygienist for development of dental hygiene curriculum. J Dent Hyg Sci 14: 35-42, 2014.
22. Jeong SR, Jang JE: The correlation between conflict level within the organization and job satisfaction of the dental hygienist. J Dent Hyg Sci 15: 38-45, 2015.