

# 치과위생사의 특성에 따른 직무만족도에 관한 조사 연구

박성숙

진주보건대학 치위생과

색인 : 치과위생사, 직무만족도

박성숙: 경남 진주시 상봉서동 진주보건대학 치위생과(우 660-757)

전화 : 055-740-1852, E-mail : ss2513@hanmail.net

## A study on the relationship of characteristics to job satisfaction among dental hygienists

Sung-Suk Park

*Department of Dental Hygiene, Jinju Health College*

key words: Dental hygienists, Job satisfaction

# 치과위생사의 특성에 따른 직무만족도에 관한 조사 연구

박성숙  
진주보건대학 치위생과

색인: 치과위생사, 직무만족도

## 1. 서 론

직무만족은 작업자의 생산성과 관련해서 나타난 개념이다. 직무 또는 직무를 수행하는 상태에서 얻어지는 욕구만족수준에 따라 직무동기가 결정되며, 이렇게 결정된 직무 동기는 직무수행의 효율성과 인과적 관계를 갖는다는 개념에서 출발한다.<sup>1)</sup>

또한 직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나, 직무를 통해서 얻는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌감이나 정서상태<sup>2)</sup>라고 정의 하였으며 개인에게 주어진 직무를 성취하는데 있어서 개인이 생활에서 느끼는 욕구충족의 정도라고 했다.<sup>3)</sup> 정<sup>4)</sup>은 직무만족이 조직생활 중 가장 중요하게 관심을 두고 있는 분야로 업무에 대한 만족이 높은 사람은 자신의 업무환경에 대해 긍정적이고 창의적인 태도를 가지고 있는 반면에, 업무에 불만족한 사람은 업무환경에 대해 부정적 태도를 갖는다는 조직구성원들의 심리적, 내면적 작용을 통하여 행동으로 옮겨지고 이것이 성과라는 실제적, 외면적 결과를 산출하게 된다고 하였다. 직무만족이란 우리가 일상생활에서 느끼는 만족감처럼 직무에 대한 감정적/정서적 평가(특히 긍정적 평가)를 의미한다.<sup>5)</sup> 직무만족이란 개인 정서반응으로 집단적 정서반응인 사기(moral)와 구분되며 작업동기의 하위요소이기 때문에 작업동기와 구별되어야 한다.<sup>2)</sup> 직무만족은 인간이 일을 통하여 자기가 가진 능력이나 가능성의 실현과 그 결과로서의 심리적인 성장을 체험 했을 때 각 사람에게 실감하게 되는 것이며, 이런 관점에서 만족요인은 사람들의 일에 적극적으로 몰아세우는 동기부여 요인이 되기도 한다.<sup>6)</sup>

직무만족의 요인은 작업 자체, 급여, 승진, 인정, 작업조건, 복지후생, 감독, 동료, 회사 및 경영대책으로 정리된다.<sup>7)</sup> 직무만족도에서는 McCloskey<sup>8)</sup>는 외적환경 요인보다는 내적환경요인(정신적 보상)이 더 영향을 준다고 했고 서와 김<sup>9)</sup>은 물리적 환경만족, 양<sup>6)</sup>은 행정면, 업무량, 봉급, 근무경력이 영향요인으로 나타났다.

치과위생사는 전문구강보건 교육자이며, 치과의사와 공동치료자로서 최적의 구강보건을 달성·유지시키기 위해 개인 및 단체를 보조하며 구강질환 관리를 위해 예방적·교육적·치료적 방법을 사용한다.<sup>10)</sup> 또한 치과위생사는 치석제거 및 치아우식증 예방을 위한 불소도포 기타 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무에 종사(의료기사법등에 관한 법률시행령 제2조 제 1항, 제6호)하며 원활하고 효율적인 치과진료, 예방, 그리고 교육을 담당한다. 또한 치과위생사는 진료보조의 업무를 수

행하고 치과 진료 팀의 일원으로 활동하고 있다.<sup>11)</sup> 이렇듯 치과위생의 역할은 명시된 것 뿐 아니라 진료실의 세부적인 사항과 환자들과의 관계, 보수, 전문성, 등에 대한 부담을 가지고 있다.

이에 본 연구를 통하여 치과위생사의 특성에 따른 직무만족도를 항목별로 조사하여 치과위생사의 직무만족도를 높이는 데 기초적인 자료를 제시하고자 한다.

## 2. 연구대상 및 방법

### 2.1. 연구대상

본 연구의 대상은 부산·경남·울산지역의 치과 병·의원에 근무하고 있는 치과위생사 250명에게 설문지를 배부하여 회수된 178명을 중심으로 분석 하였다.

### 2.2. 연구도구

사용된 설문도구는, 전문성에 대한 만족도 7문항, 업무수행의 자율성에 관한 만족도 4문항, 치과위생사의 지원체계에 대한 만족도 11문항, 동료들 간의 관계에 대한 만족도 7문항, 치과위생사 상·하관계에 대한 만족도 4문항, 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 만족도 5문항, 지원 부서와의 관계에 대한 만족도 3문항, 내원 환자와의 관계에 대한 만족도 4문항, 치과위생사의 보수에 관한 만족도 4문항으로 총 49문항이었다. 설문의 응답 란에 표시된 반응은 Likert 5점 척도이며, 매우만족 5, 만족4, 보통,3 불만족2, 매우불만족이 1점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미 한다.

### 2.3. 분석방법

반응 자료의 분석은 SPSS 10.0 For Window를 이용하여 치과위생사의 직무만족도에 대한 평균과 표준편차를 산출하였고 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 직무만족은 독립표본 t검정과 일원변량분석을 하였다. 확인적인 요인분석을 통한 설문지의 타당도는 표 1과 같다. 신뢰도 Cronbach's Alph .751이며, 개별요인별로는 전문성은 .765, 업무수행 자율성은 .698, 치과위생사의 지원체계는 .837, 동료들 간의 관계는 .841, 치과위생사 상하관계는 .736, 치과위생사와 의사와의 관계는 .771, 지원 부서와의 관계는 .517, 내원환자와의 관계는 .656, 치과위생사의 보수는 .708로 나타났다. 이결과는 지원 부서와의 관계의 신뢰도는 보통 수준이었으나 그 외 변인은 모두 높은 신뢰도를 나타내었다.

표1. 치과위생사의 직무만족에 대한 확인적인 요인분석 결과

	전문성	업무수행 자율성	치과위생사의 지원체계	동료들간의 관계	치과위생사 상하관계	치과위생사와 의사와의 관계	지원부서와의 관계	내원환자와의 관계	치과위생사의 보수
1	.755	.826	.699	.803	-	.748	.506	-	.743
2	.810	.838	.711	.837	.839	.772	.831	.863	.605
3	.788	-	.643	.787	.812	.700	.769	.863	.772
4	.720	.700	.552	.790	.779	.720		-	.798
5	.464		.583	.604		.683			
6	-		.660	.689					
7	.602		.689	-					
8			.647						
9			.646						
10			.541						
11			-						
고유치	2.943	1.874	4.094	3.428	1.970	2.632	1.538	1.490	2.150
분산의 %	49.043	62.451	40.942	57.127	65.664	52.640	51.273	74.512	53.753
Alpha	.765	.698	.837	.841	.736	.771	.517	.656	.708

전체 Cronbach's Alpha=.751

### 3. 연구결과

#### 3.1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성은 표 2와 같다. 전체대상자의 98.3%가 여성이며 경력별로는 2년 이하의 경력자가 33.1%, 5년 이상의 경력을 가진 대상이 28.1%이었다. 학력별로는 전문학사가 89.9%이고 학사이상은 10%수준이었다. 현 근무지별로는 부산지역이 23.0% 울산지역은 23.6%, 경남지역은 53.4%이었다. 근무기관별로는 치과병원이 전체 대상자의 72.5%이었고 현 근무지의 치과위생사 수는 30명이상인 경우가 45.5%로 가장 많이 분포하였다.

표 2. 일반적 특성

특성	구분	N	%
성별	여자	175	98.3
	남자	3	1.7
경력	1-2년	59	33.1
	2-3년	34	19.1
	3-4년	16	9.0
	4-5년	19	10.7
	5년 이상	50	28.1
학력	전문학사	160	89.9
	학사이상	18	10.1
현 근무지역	부산	41	23.0
	울산	42	23.6
근무기관	경남	95	53.4
	치과의원	49	27.5
	치과병원	129	72.5
현 근무지	1-10명	28	15.7
	10-20명	30	16.9
치과위생사수	20-30명	39	21.9
	30명이상	81	45.5
전체		178	100.0

### 3.2. 치과위생사의 직무만족 정도

치과위생사의 직무만족 정도를 살펴보면 표 3과 같다. 치과위생사의 직무만족도는 평균 3.12로 만족스러운 경향이였다. 각 개별요인별로는 전문성에 대한 만족도의 평균 3.73, 업무수행 자율성에 대한 만족도는 평균 2.91, 치과위생사의 지원체계에 대한 만족도는 평균 3.12, 동료들 간의 관계에 대한 만족도는 평균 3.42, 치과위생사 상·하 관계에 대한 만족도는 평균 2.66, 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 만족도는 평균 3.68, 지원 부서와의 관계에 대한 만족도는 평균 2.61, 내원환자와의 관계에 대한 만족도는 평균 2.79, 치과위생사의 보수에 대한 만족도는 평균 3.15로 조사되었다. 따라서 치과위생사의 직무만족에서는 업무수행의 자율성과 치과위생사의 상하관계, 지원 부서와의 관계, 내원환자와의 관계에서 만족도는 낮았으며 전문성의 만족도는 높은 수준이었다.

표 3. 치과위생사의 직무만족도

영역	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
전문성	1.00	5.00	3.73	.64
업무수행 자율성	1.00	4.67	2.91	.71
치과위생사의 지원체계	1.50	4.80	3.12	.57
동료간의관계	1.50	5.00	3.42	.60
치과위생사 상하관계	1.00	5.00	2.66	.75
치과위생사와 치과의사와의 관계	2.00	5.00	3.68	.58
지원부서 와의 관계	1.00	4.00	2.61	.56
내원환자와의 관계	1.00	5.00	2.79	.81
치과위생사의 보수	1.50	5.00	3.15	.67
전체	2.67	3.94	3.12	.23

### 3.3. 치과위생사의 직무만족에 대한 문항별 인식정도

치과위생사의 직무만족도에 대한 문항별 인식수준을 살펴보면 표 4와 같다. 전문성에 대한 만족도에서는 “치과위생사의 업무는 전문성을 가진 치과위생 이론과 많은 체험이 요구된다.”가 4.26으로 가장 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 업무수행의 자율성에 대한 만족도에서는 “나는 직장 동료에게 업무를 자유롭게 위임할 수 있다.”가 3.02로 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 지원체제에 대한 만족도에서는 “우리치과는 치과위생사가 발전 할 수 있는 교육 및 훈련의 기회를 많이 제공하고 있다.”가 3.44로 가장 높은 것으로 나타났다. 동료들 간의 관계에 대한 만족도에서는 “우리치과의 동료치과위생사들은 가족같이 돕는다.”가 3.50으로 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 상·하 관계에 대한 만족도에서는 “우리치과는 상사치과위생사와 친밀관계를 많이 하지 않고, 연차별로 관계가 형성된다.”가 3.00으로 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사와 의사와의 관계에 대한 만족도에서는 “우리치과 의사는 치과위생사의 의견을 전혀 존중하지 않는다.”가 3.85로 가장 높은 것으로 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 만족도는 “우리치과의 지원부서는 치과분야의 전문가가 아니며 실제 업무를 함에 있어서 진료실과의 의견충돌이 생긴다.”가 2.69로 가장 높은 것으로 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 만족도에서는 “나는 치과의 내원환자들로 인하여 치과위생사가 된 것을 후회한 적이 있다.”가 2.80으로 가장 높은 것으로 나타났다. 치과위생사의 보수에 대한 만족도에서는 “나는 타 치과로 부터 더 많은 보수와 조건을 받아도 옮기지 않겠다.”가 3.30으로 가장 높은 것으로 나타났다.

표 4. 치과위생사의 직무만족에 대한 문항별 인식수준

영역	세부항목	M	SD
1. 전문성에 대한 만족도	① 치과위생사의 업무는 전문성을 가진 치과위생 이론과 많은 체험이 요구된다.	4.26	.96
	② 나는 우리치과 업무를 통하여 지적인 만족과 새로운 자극을 얻는다.	3.66	.81
	③ 나는 내가 수행하고 있는 치과위생사 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 생각한다.	3.87	.78
	④ 나는 기회가 주어진다면 지속적인 교육과 세미나를 통하여 더욱 전문적인 치과위생사가 되고 싶다.	3.97	.89
	⑤ 나는 다시 나의 진로를 선택한다고 해도 치과위생사 직업을 선택할 것이다.	2.69	.96
	⑥ 나는 치과위생사의 업무가 단순하며 특별한 기술과 지적능력이 요구되지 않는다고 생각한다.	-	-
	⑦ 나는 치과위생사의 업무가 간호조무사와 확실하게 구별되며 업무에서도 분명히 차이가 난다고 생각한다.	3.95	1.20
소 계		3.73	.64
2. 업무수행의 자율성에 대한 만족도	① 나는 상사나 다른 사람으로부터 필요이상의 감독을 받지 않는다.	2.92	.94
	② 나는 전문직업인으로서 나에게 주어진 고유 업무를 관단·결정하는데 어떤 강요도 받지 않는다.	2.79	.89
	③ 나는 상사의 지시에 의해서만 업무를 할 수 있으며 그 범위가 굉장히 제한적이다.	-	-
	④ 나는 직장동료에게 업무를 자유롭게 위임할 수 있다.	3.02	.85
소 계		2.91	.71
3. 치과위생사의 지원체계에 대한 만족도	① 나는 우리치과의 치과위생사에 관한 행정조직체계에 만족한다.	3.02	.89
	② 나는 우리치과의 행정 조직체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.	3.16	.90
	③ 나는 우리치과의 대표 치과위생사에게 병원의 운영방침을 결정하는 과정에 의견을 제공 할 수 있다.	3.09	.92
	④ 우리치과의 대표 치과위생사는 치과위생업무와 관련 문제가 발생하면 여러 치과위생사와 의견을 제시한다.	3.38	.90
	⑤ 나는 우리치과에서 요구하는 치과위생 업무 수행의 양과 질에 만족한다.	3.39	.79
	⑥ 우리치과는 치과위생사의 복지에 많은 관심을 가지고 있다.	3.14	.99
	⑦ 우리치과는 치과구성원의 복지에 지원금을 지원하며 적극적으로 지지해준다.	2.94	.92
	⑧ 우리치과는 치과위생사가 발전 할 수 있는 교육 및 훈련의 기회를 많이 제공하고 있다.	3.44	.87
	⑨ 우리치과는 개인의 승진 기회가 많이 주어진다.	3.05	.78
	⑩ 우리치과는 치과위생사의 보수교육에 대한 지원을 아끼지 않는다.	2.61	.96
	⑪ 나는 병원내의 행정체계에 관하여 관심이 없다.	-	-
소 계		3.12	.57
4. 동료들 간의 관계에 대한 만족도	① 우리치과의 치과위생사들은 서로간의 격려를 자연스럽게 잘한다.	3.48	.77
	② 우리치과의 동료치과위생사들은 가족같이 서로 돕는다.	3.50	.74
	③ 우리치과의 치과위생사들은 업무수행과정에서 발생하는 여러 문제점을 동료들과 상의 할 기회가 많다.	3.48	.76
	④ 우리치과의 치과위생사들은 업무수행시 개인적인 실수가 발생하여도 서로 잘 보완해 준다.	3.44	.86
	⑤ 우리치과의 치과위생사들은 업무외의 시간에도 함께 많은 시간을 보낸다.	3.20	.93
	⑥ 우리치과의 치과위생사들은 업무의 위임에 전혀 기분 나빠하지 않는다.	3.40	.75
	⑦ 나는 우리치과의 치과위생사들로 인하여 이직을 고려 한 적이 있다.	-	-
소 계		3.42	.60
5. 치과위생사 상·하관계에 대한 만족도	① 우리치과는 치과위생사의 직위고하에 관계없이 팀워크와 협조가 잘 이루어진다.	-	-
	② 우리치과는 명령과 지시에 의해서만 업무에 임할 수 있다.	2.58	.91
	③ 우리치과는 상사치과위생사에게 업무에 관한 의견을 제시할 수 없다	2.42	.90
	④ 우리치과는 상사치과위생사와 친밀 관계를 많이 하지 않고, 연차별로 관계가 형성된다.	3.00	.97
소 계		2.66	.75
6. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 만족도	① 우리치과의 의사는 치과위생사들이 하는 일을 적극 수용한다.	3.47	.79
	② 우리치과는 의사와 치과위생사간의 상호협조가 잘 이루어진다.	3.48	.71
	③ 우리치과는 의사와 치과위생사간의 업무 위임이 이루어지지 않아 치과위생사의 업무가 아주 제한적이다.	3.80	.81
	④ 우리치과 의사는 치과위생사의 의견을 전혀 존중하지 않는다.	3.85	.82
	⑤ 우리치과 의사는 치과위생사를 병원을 함께 이끌어 가는 중요한 구성원이라고 생각한다.	3.79	.85
소 계		3.68	.58
7. 지원부서와의 관계에 대한 만족도	① 우리치과는 지원부서간의 협조와 지원이 잘 이루어진다.	2.57	.71
	② 우리치과의 치과위생사는 지원 부서에서 하는 일을 전혀 알 수 없다.	2.56	.83
	③ 우리치과의 지원부서는 치과분야의 전문가가 아니며 실제 업무를 함에 있어서 진료실과 의견충돌이 생긴다.	2.69	.81
소 계		2.61	.56
8. 내원환자와의 관계에 대한 만족도	① 나는 치과 내원 환자와의 상담이나 대화 시 의사소통이 원활하게 이루어진다	-	-
	② 나는 진료 외에 환자와의 상담이나 대화가 진료보다 어려우며 그로인하여 잦은 스트레스를 받는다.	2.78	.89
	③ 나는 치과의 내원환자들로 인하여 치과위생사가 된 것을 후회한 적이 있다.	2.80	.97
	④ 나는 진료업무보다 환자와의 상담, 관리의 업무가 더욱 흥미 있다.	-	-
소 계		2.79	.81
9. 치과위생사의 보수에 관한 만족도	① 나는 내가 수행하고 있는 실제 업무에 상응하는 보수를 받고 있다.	3.09	.87
	② 나는 타 치과로 부터 더 많은 보수와 조건을 받아도 옮기지 않겠다.	3.30	.92
	③ 나는 다른 치과에 근무하는 같은 연차의 동기보다 보수가 작다고 생각한다.	3.25	.99
	④ 나는 우리치과의 보수 문제로 직장의 이동을 심각하게 고려 한 적이 있다.	2.95	.90
소 계		3.15	0.92
전 계		3.12	.23

### 3.4. 치과위생사 경력에 따른 직무만족도 차이

치과위생사의 경력에 따른 직무만족도를 분석한 결과는 표 5와 같다.

경력에 따라 직무만족정도는 전문성에 대한 직무만족도는 1~2년차가 3.84로 가장 높게 나타났고, 3~4년차와 5년 이상의 경력자가 3.63으로 낮게 나타났다. 업무수행의 자율성에 대한 직무만족도는 경력에 따라서 유의한 인식의 차이가 나타났으며( $p<.01$ ), 4~5년차가 3.18로 가장 높게 나타났고 2~3년차가 2.66으로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사의 지원체제에 대한 직무만족도는 4~5년차가 3.28로 가장 높게 나타났고, 2~3년차와 3~4년차가 3.04로 낮게 나타났다. 동료들과의 관계에 대한 직무만족도는 2~3년차가 3.43으로 가장 높게 나타났고, 1~2년차와 4~5년차가 3.41로 낮게 나타났다. 치과위생사의 상·하 관계에 대한 직무만족도는 1~2년차가 2.76으로 가장 높게 나타났고, 3~4년차가 2.52로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 직무만족도는 5년 이상이 3.74로 가장 높게 나타났고, 4~5년차가 3.62로 가장 낮게 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족도는 4~5년차가 2.74로 가장 높게 나타났고, 1~2년차가 2.47로 가장 낮게 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며( $p<.05$ ) 4~5년차가 3.13으로 가장 높게 나타났고 1~2년차가 2.54로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사의 보수에 대한 직무만족도는 2~3년차가 3.39로 가장 높고, 5년 이상이 2.99로 가장 낮게 나타났다.

표 5. 경력에 따른 직무만족도의 차이

	1-2년		2-3년		3-4년		4-5년		5년 이상		F(p)
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
전문성	3.84	.57	3.75	.60	3.63	.63	3.73	.32	3.63	.81	.866(.486)
업무수행 자율성	2.77	.68	2.66	.64	2.81	.69	3.18	.56	3.17	.74	4.399**(.002)
치과위생사의 지원체계	3.17	.62	3.04	.53	3.04	.62	3.28	.59	3.09	.51	.778(.541)
동료들 간의 관계	3.41	.63	3.43	.67	3.42	.77	3.41	.48	3.42	.51	.011(1.000)
치과위생사 상·하관계	2.76	.79	2.71	.72	2.52	.76	2.67	.78	2.57	.73	.630(.642)
치과위생사와 치과의사와의관계	3.66	.63	3.63	.61	3.71	.57	3.62	.51	3.74	.54	.272(.896)
지원부서 와의 관계	2.47	.60	2.6	.59	2.58	.68	2.74	.47	2.73	.46	1.684(.156)
내원환자와의 관계	2.54	.77	2.87	.63	2.69	.48	3.13	.72	2.94	.98	2.950*(.022)
치과위생사의 보수	3.11	.64	3.39	.63	3.31	.82	3.09	.69	2.99	.65	2.155(.076)
전체	3.08	.24	3.12	.20	3.08	.19	3.2	.28	3.14	.23	1.293(.275)

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

### 3.5. 치과위생사 학력에 따른 직무만족도 차이

치과위생사의 학력에 따른 직무만족도 차이를 분석한 결과는 표 6과 같다. 학력에 따라 전문성에 대한 직무만족정도는 전문학사가 3.75로 학사이상의 3.56보다 높게 나타났다. 업무수행성의 자율성에 대한 직무만족도는 학사이상이 3.11로 전문학사의 2.88보다 높게 나타났다. 치과위생사의 지원체계에 대한 직무만족도는 학사이상이 3.14로 전문학사의 3.12 보다 높게 나타났다. 동료들과의 관계에 대한 직무만족정도는 전문학사가 3.42로 학사이상의 3.40보다 높게 나타났다. 치과위생사의 상·하 관계에 대한 직무만족도는 전문학사가 2.70으로 전문학사의 2.39보다 높게 나타났다. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 직무만족도는 학사이상이 3.71로 전문학사의 3.67보다 높게 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족정도는 학사이상의 2.72로 전문학사의 2.59보다 높게 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 직무만족정도는 전문학사가 2.81로 학사이상의 2.61보다 높게 나타났다. 치과위생사의 보수에 대한 직무만족정도는 전문학사가 3.15로 전문학사의 3.08보다 높게 나타났다.

표 6. 치과위생사 학력에 따른 직무만족도 차이

	전문학사		학사이상		F(p)
	M	SD	M	SD	
전문성	3.75	.63	3.56	.71	1.070(.297)
업무수행 자율성	2.88	.71	3.11	.64	-1.421(.169)
치과위생사의 지원체제	3.12	.58	3.14	.44	-.166(.869)
동료들 간의 관계	3.42	.62	3.40	.42	.194(.847)
치과위생사 상하관계	2.70	.76	2.39	.67	1.820(.082)
치과위생사와 치과의사와의관계	3.67	.58	3.71	.53	-.279(.783)
지원 부서와의 관계	2.59	.57	2.72	.50	-1.016(.321)
내원환자와의 관계	2.81	.80	2.61	.87	.942(.357)
치과위생사의 보수	3.15	.70	3.08	.39	.426(.671)
전체	3.12	.24	3.08	.16	.997(.328)

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

### 3.6. 치과위생사의 현 근무지역에 따른 직무만족도 차이

치과위생사의 현 근무지역에 따른 스트레스 정도차이를 분석한 결과는 표 7과 같다. 현 근무지역에 따라 전문성에 대한 직무만족도는 경남이 3.76으로 가장 높게 나타났고 울산이 3.67로 가장 낮게 나타났다. 업무수행의 자율성에 대한 직무만족도는 부산이 3.05로 가장 높게 나타났고 울산이 2.77로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사의 지원체제에 대한 직무만족도는 부산이 3.24로 가장 높게 나타났고 경남이 3.07로 가장 낮게 나타났다. 동료들과의 관계에 대한 직무만족도는 부산, 경남이 3.43으로 동일한 수준으로 높게 나타났고 울산이 3.38로 낮게 나타났다. 치과위생사 상·하 관계에 대한 직무만족도는 경남이 2.71로 가장 높게 나타났고 울산이 2.52로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 직무만족도는 울산이 3.73으로 가장 높게 나타났고, 경남이 3.64로 가장 낮게 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족도는 경남이 2.65로 가장 높게 나타났고 부산이 2.55로 가장 낮게 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.05) 부산이 2.89로 가장 높게 나타났고 울산이 2.50으로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사의 보수에 대한 직무만족도는 울산이 3.26으로 가장 높게 나타났고 부산이 2.96으로 가장 낮게 나타났다.

표 7. 치과위생사 현 근무지역에 따른 직무만족도 차이

	부산		울산		경남		F(p)
	M	SD	M	SD	M	SD	
전문성	3.74	.55	3.67	.55	3.76	.71	.298(.743)
업무수행 자율성	3.05	.72	2.77	.48	2.91	.77	1.631(.199)
치과위생사의 지원체제	3.24	.57	3.14	.60	3.07	.55	1.326(.268)
동료들 간의 관계	3.43	.58	3.38	.63	3.43	.60	.081(.923)
치과위생사 상하관계	2.7	.87	2.52	.58	2.71	.77	.970(.381)
치과위생사와 치과의사와의관계	3.7	.59	3.73	.60	3.64	.57	.409(.665)
지원부서 와의 관계	2.55	.62	2.57	.48	2.65	.57	.499(.608)
내원환자와의 관계	2.89	.83	2.50	.81	2.88	.77	3.731*(.026)
치과위생사의 보수	2.96	.54	3.26	.57	3.18	.75	2.391(.094)
전체	3.14	.22	3.06	.22	3.13	.23	1.755(.176)

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

### 3.7. 치과위생사의 근무기관에 따른 직무만족도 차이

치과위생사의 현 근무기관에 따른 스트레스 정도차이를 분석한 결과는 표 8과 같다. 근무기관에 따라 전문성에 대한 직무만족도는 치과병원이 3.79로 치과의원의 3.57보다 높게 나타났다. 업무수행의 자율성에 대한 직무만족도는 치과병원이 2.95로 치과의원의 2.80보다 높게 나타났다. 치과위생사의 지원체제에 대한 직무만족도는 치과의원이 3.15로 치과병원의 3.11보다 높게 나타났다. 동료들과의 관계에 대한 직무만족도는 치과병원이 3.46으로 치과의원의 3.31보다 높게 나타났다. 치과위생사의 상·하 관계에 대한 직무만족도는 치과병원이 2.72로 치과의원의 2.53보다 높게 나타났다. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 직무만족도는 치과병원이 3.71로 치과의원의 3.60보다 높게 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족도는 치과병원이 2.63으로 치과의원의 2.55보다 높게 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 직무만족도는 치과의원이 2.89로 치과병원의 2.76보다 높게 나타났다. 치과위생사 보수에 대한 직무만족도에서 유의한 인식의 차이가 나타났으며 (p<.05) 치과병원이 3.22로 치과의원의 2.97보다 높게 나타났다. 근무기관에 따른 직무만족도 차이의 전체에서는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p <.01) 치과병원에 근무하는 치과위생사들의 직무만족도가 높게 나타났다.

표 8. 치과위생사 근무기관에 따른 직무만족도 차이

	치과의원		치과병원		F(p)
	M	SD	M	SD	
전문성	3.57	.80	3.79	.56	-1.816(.074)
업무수행 자율성	2.80	.66	2.95	.72	-.263(.210)
치과위생사의 지원체계	3.15	.52	3.11	.59	.413(.681)
동료들 간의 관계	3.31	.68	3.46	.57	-1.324(.189)
치과위생사 상·하관계	2.53	.69	2.72	.77	-1.542(.126)
치과위생사와 치과의사와의 관계	3.60	.59	3.71	.58	1.152(.252)
지원부서와의 관계	2.55	.52	2.63	.58	-.854(.395)
내원환자와의 관계	2.89	.82	2.76	.80	.967(.336)
치과위생사의 보수	2.97	.66	3.22	.67	-2.211*(.030)
전체	3.04	.19	3.15	.24	-3.181**(.002)

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

### 3.8. 현 근무지의 치과위생사 수에 따른 직무만족도 차이

현 근무지의 치과위생사 수에 따른 직무만족도를 분석한 결과는 표 9와 같다. 현 근무지의 치과위생사 수에 따라 전문성에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.05), 20~30명이 근무하는 곳이 3.85로 가장 높게 나타났고, 1~10명이 근무하는 곳이 3.38로 가장 낮게 나타났다. 업무수행의 자율성에 대한 직무만족도는 10~20명이 근무하는 곳과 30~40명이 근무하는 곳이 2.94로 높게 나타났고 1~10명이 근무하는 곳이 2.82로 낮게 나타났다. 치과위생사의 지원체계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.01) 10~20명이 근무하는 곳이 3.35로 가장 높게 나타났고 1~10명이 근무하는 곳이 2.98로 가장 낮게 나타났다. 동료들과의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.05) 20~30명이 근무하는 곳이 3.62로 가장 높고 1~10명이 근무하는 곳이 3.17로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사 상·하 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.01) 30~40명이 근무하는 곳이 2.83으로 가장 높게 나타났고, 1~10명이 근무하는 곳이 2.40으로 가장 낮게 나타났다. 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.01) 20~30명이 근무하는 곳이 3.94로 가장 높고 1~10명이 근무하는 것이 3.53으로 가장 낮게 나타났다. 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.01) 30~40명이 근무하는 곳이 2.74로 가장 높게 나타났고 20~30명이 근무하는 곳이 2.38로 가장 낮게 나타났다. 내원환자와의 관계에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.05) 1~10명이 근무하는 곳이 2.95로 높게 나타났고 10~20명이 근무하는 곳이 2.55로 낮게 나타났다. 치과위생사의 보수에 대한 직무만족도는 유의한 인식의 차이가 나타났으며(p<.05) 30~40명이 근무하는 곳이 3.30으로 가장 높게 나타났고 10~20명이 근무하는 곳이 2.97로 가장 낮게 나타났다. 현 근무지의 치과위생사 수에 따른 직무만족도의 전체에서는 유의한 차이가 나타났으며(p<.05) 30~40명이 근무하는 곳이 가장 직무만족도가 높게 나타났다.

표 9. 현 근무지의 치과의생사 수에 따른 직무만족도 차이

	1~10명		10~20명		20~30명		30~40명		F(p)
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
전문성	3.38	.84	3.84	.58	3.85	.44	3.76	.63	3.743*(.012)
업무수행 자율성	2.82	.65	2.94	.63	2.86	.56	2.94	.81	.280(.840)
치과위생사의 지원체계	2.98	.41	3.35	.55	3.27	.58	3.01	.58	4.434**(0.005)
동료들 간의 관계	3.17	.57	3.46	.65	3.62	.50	3.39	.61	3.314*(.021)
치과위생사 상하관계	2.4	.51	2.78	.71	2.43	.63	2.83	.84	4.101**(0.008)
치과위생사와 치과의사와의관계	3.53	.51	3.69	.70	3.94	.55	3.6	.53	3.980**(0.009)
지원부서와의 관계	2.73	.43	2.41	.62	2.38	.49	2.74	.56	5.755**(0.001)
내원환자와의 관계	2.95	.84	2.55	.76	2.56	.83	2.94	.76	3.302*(.022)
치과위생사의 보수	3.09	.57	2.97	.54	3.02	.61	3.3	.75	2.664*(.050)
전체	3.00	.16	3.11	.19	3.1	.21	3.17	.25	3.822*(.011)

\* p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

#### 4. 총괄 및 고안

현재 치과위생사는 전문직업인으로서 역량을 넓혀 가고 있고 치과위생사 스스로도 전문인으로서 역할과 업무를 잘 수행하고 있다. 업무를 단순 반복적으로 행하는 것이 아니라 환경변화에 능동적으로 대처하고 개인의 욕구와 만족을 높이기 위하여 치과위생사와 조직의 끊임없는 노력이 필요할 것이다.

치과위생사의 직무만족도는 지속적으로 연구되어 왔고 앞으로도 다양한 방법으로 연구가 진행 될 것으로 생각된다. 선행연구결과를 보면 박<sup>12)</sup>의 연구에서 치과위생사 직무만족도는 전체 3.35에서 상호작용에 대한 영역이 3.97로 가장 높았고 보수에 관한 영역이 2.42로 가장 낮은 만족도를 나타내었다. 박과 최<sup>13)</sup>의 연구에서 직무만족의 영역을 자율성, 인간관계, 작업성공지, 보수, 근무환경으로 나누어 분석한 결과 전체 3.04의 만족도를 나타냈다. 세부항목으로 보면 인간관계에 대한 만족이 3.46으로 가장 높게 나타났고, 자율성에 대한 만족이 2.93으로 가장 낮게 나타났었다. 이<sup>14)</sup>의 연구에 의하면 치과위생사의 직무만족을 관리효율, 상사관계, 원가분석, 차별대우, 동료관계, 자긍심에 관하여 분석한 결과 전체 3.23의 직무만족도를 나타냈고 동료관계에서 3.33으로 가장 높은 직무만족을 나타냈고 관리효율적인 면에서 3.09로 가장 낮은 연구 결과를 나타냈다. 정<sup>15)</sup>은 20개의 세부항목으로 직무만족을 분석한 결과 전체 3.0의 직무만족도를 나타내었다. 세부항목으로는 동료 간의 관계가 평균3.4로 가장 높은 직무만족도를 보였고, 직장에서의 승진 가능성에 대한 문항에서는 2.6으로 가장 낮게 나타났었다. 연구 결과들을 분석하면 치과위생사의 직무만족도는 전체 3.0이상의 평균이상으로 나타났고 세부항목을 살펴보면 인간관계에 대한 만족이 높은 것으로 나타났었다. 본 연구에서도 전체 직무만족 3.12 중 동료간의 관계가 3.42로 높은 직무만족도를 나타내었다. 이러한 결과는

치과위생사의 진료업무 수행에 있어서 직장동료들의 역할이 직무만족에 영향을 미치는 정도가 높은 것으로 사료되며, 비슷한 연령대의 동료들로 인하여 공감대가 형성되고 서로를 팀원으로 인정하며 업무 부분에서 필요한 부분을 충족시켜주며, 진료 외적인 부분에서도 적당한 스트레스 해소로 인하여 직무만족도가 높아진 것으로 사료된다.

본 연구자는 치과위생사의 직무만족도가 높을수록 의료기관의 능률향상에 직·간접적인 영향을 미치는 것으로 생각되며 의료기관에서는 치과위생사의 직무만족 향상을 위하여 질 좋은 근무조건을 제공하여 조직의 성과를 증대시키고, 나아가 치과 의료서비스의 질을 향상시킬 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 치과위생사는 전문인으로서 자긍심과 긍지를 가지고 자신의 생활에 끊임없이 긍정적인 자극을 주어 스스로 만족스러운 삶을 추구하도록 노력해야 할 것이다. 본 연구의 제한점은 조사대상자의 선정이 특정지역과 병원에 집중되어 결과를 일반화하여 해석하기에는 제한이 있을 수 있으므로 후속연구에서는 연구대상을 전 지역으로 확대하여 연구할 필요가 있다고 사료된다.

## 5. 결론

치과위생사의 직무만족도를 파악하기 위해 전문성에 대한 직무만족도, 업무수행의 자율성에 대한 직무만족도, 동료들과의 관계에 대한 직무만족도, 치과위생사 상·하 관계에 대한 직무만족도, 치과위생사와 의사와 관계에 대한 직무만족도, 지원 부서와의 관계에 대한 직무만족도, 내원환자와의 관계에 대한 직무만족도, 보수에 대한 직무만족도를 치과위생사의 특성에 따라 파악하고 직무만족도를 높이기 위한 방안으로 치과위생사 178명을 대상으로 설문지를 작성하여 조사, 분석한 결론은 다음과 같다.

1. 경력에 따른 직무만족도에서는 1~2년차가 전문성에 대한 만족도에서 3.84로 가장 높게 나타났다.
2. 학력에 따른 직무만족도에서는 전문학사가 전문성에 대한 만족도에서 3.75로 가장 높게 나타났다.
3. 현 근무지역에 따른 직무만족도는 경남지역이 전문성에 대한 만족도가 3.76으로 가장 높게 나타났다.
4. 근무기관에 따른 직무만족도는 치과병원이 전문성에 대한 만족도가 3.79로 가장 높게 나타났다.
5. 현 근무지의 치과위생사 수에 따른 직무만족도는 20~30명이 근무하는 기관이 치과위생사와 치과의사와의 관계에 대한 만족도가 3.94로 가장 높게 나타났다.

본 연구결과에서 치과위생사의 전문성에 대한 만족도가 다른 영역보다 높은 것으로 나타났으나, 경력과 학력, 현 근무지역에 따라서는 치과위생사의 상·하관계에 대한 만족도가 낮은 만족도를 나타내었고, 또한 근무기관과 근무지의 치과위생사 수에 따라서는 지원 부서와의 관계가 낮은 만족도를 나타내었다. 앞으로 치과의생사의 상·하 관계와 지원부서와의 관계에 직무만족도를 높이기 위한 구체적인 연구가 필요하다고 사료된다.

## 6.참 고 문 헌

- 1.한덕웅. 조직행동의 동기 이론:서울:법문사; 1986:208-209.
- 2.Locke, E. A. : the Nature and Causes of Job Sstisfacation, In, M. d. Dunnetted(ed), Handbook of Indusrial and Organizational Psycholdgy, chicago, Rand McNally 1976:1300
- 3.김진영. 임상간호사의 성격특성과 직무만족에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문 1998.
- 4.정진태. 조직구성원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문 1985.
- 5.Ajzen,I.,&Fishbein, M.Attitude-behavior reaction: A thoretical analysis and review of empirical research. *psychological Bulletin* 1977;54:889-819.
- 6.양선희. 임상간호사의 직무만족도와 그에 관련된 요인조사연구. *중앙의학* 1991;56(2):138-153.
- 7.김준곤. 직무만족의 측정과 영향을 미치는 변인. *호성여자대학교 논문집*, 제35집, 별책 1987;35:227-258.
- 8.McCloskey, J. Influence of Reward & Incentives on Sraff Nurses Turnover Rate, *Nursing Research* 1974;23(3):239-247.
- 9.서길희,김옥희. 국립병원 간호사의 직무만족과 요인 연구. *한국보건간호학회지* 1993;7(2).
- 10.Wilkins,E.&McCullough,P. Clinical practice of the Dental Hygienist. Philadelphia; Lea & Fediger 1959, 1964.
- 11.배성숙. 전문치과위생사 확립을 위한 기초 조사 연구. *한국치위생교육학회지* 2007;7(3):301-316.
- 12.박은주. 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구.전북대학교보건대학원 2003.
- 13.박향숙, 최미혜. 치과위생사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구. *중앙간호논문집* 2003;7(2):67-79.
- 14.이가령. 치과위생사와 타의료기사간 직무만족도 비교. *경산대학교 석사학위논문* 2002.
- 15.정지영. 치과위생사의 자기효능감 임파워먼트 및 직무만족도의 관계. *한양대학교 행정·자치대학원석사학위논문* 2006.

# A study on the relationship of characteristics to job satisfaction among dental hygienists

Sung-Suk Park

*Department of Dental Hygiene, Jinju Health College*

**key words: Dental Hygienists, Job Satisfaction**

In modern society, every individual is in pursuit of personal satisfaction, and he or she should make a ceaseless effort to improve the quality of life. An occupation is newly viewed as a means of personal satisfaction rather than as a means of living, and more people find their job satisfactory than in the past. As the major duties of dental hygienists who provide customers with services are interpersonal, their lack of job satisfaction is likely to affect the performance of the institutions they belong to in a firsthand or secondhand manner. The purpose of this study was to examine the job satisfaction factors of dental hygienists in an effort to suggest how to bolster their job satisfaction in the future.

The purpose of this study was to examine the job satisfaction of dental hygienists at nine areas including professionalism, autonomy of job performance, backing system, relationship with colleagues, relationship with workers of higher and lower position, relationship with dentists, relationship with supporting departments, relationship with patients and compensation. The subjects in this study were 178 dental hygienists in dental hospitals and clinics. The findings of the study were as follows:

1. Regarding the relationship of career to job satisfaction, the dental hygienists who worked for one or two years were most satisfied in terms of professionalism, as they got a mean of 3.84.

2. As for connections between academic credential and job satisfaction, those who graduated from junior colleges expressed the best satisfaction at professionalism, since they got a mean of 3.75.

3. As to link between current service area and job satisfaction, the dental hygienists who worked in the region of Gyeongnam were most gratified with professionalism, as they got a mean of 3.76.

4. Concerning relations between the type of workplace and job satisfaction, the dental hospital employees were most contented with professionalism, as they got a mean of 3.79.

5. In regard to the number of dental hygienists at current workplace and job satisfaction, those whose workplace hired 20 or 30 dental hygienists expressed the best satisfaction with the relationship with dentists. They got a mean of 3.94.