

# 부산, 경남, 경북지역 치과 병·의원에 근무하는 치과위생사의 직무만족도 관련요인

박미란<sup>1</sup>, 이정화<sup>1,2,3</sup><sup>1</sup>동의대학교 일반대학원 보건학과, <sup>2</sup>동의대학교 치위생학과, <sup>3</sup>동의대학교 의료보건연구소

## Factors affecting the job satisfaction of the dental hygienists working in dental clinics or dental hospitals in Busan, Gyeongnam, and Gyeongbuk

Mi Ran Park<sup>1</sup>, Jung Hwa Lee<sup>1,2,3</sup><sup>1</sup>Department of Biomedical Health Science, Graduate School, Dong-Eui University,<sup>2</sup>Department of Dental Hygiene, College of Nursing and Healthcare Sciences, Dong-Eui University,<sup>3</sup>Research Institute of Nursing and Healthy Science, Dong-Eui University, Busan, Korea

Received: September 2, 2016

Revised: September 24, 2016

Accepted: September 24, 2016

**Corresponding Author:** Jung Hwa Lee  
Department of Dental Hygiene, College of  
Nursing and Healthcare Sciences, Dong-  
Eui University, 176 Eomgwan-ro, Busan-  
jin-gu, Busan 47340, Korea  
Tel: +82-51-890-4239  
Fax: +82-51-505-6878  
E-mail: yamako93@deu.ac.kr

**Objectives:** This study was aimed at seeking an effective method of improving job satisfaction and practice performance of clinical dental hygienists by analyzing their job satisfaction factors.

**Methods:** Questionnaires were distributed to 210 clinical dental hygienists working at dental institutions in Busan, Gyeongnam, and Gyeongbuk, from the 25<sup>th</sup> of July through to the 30<sup>th</sup> of August, 2015, after receiving approval of the Institutional Review Board. The following conclusions were derived as a result of analyzing a total of 198 of the 210 questionnaires, 12 of which were excluded due to non-response or suspicious authenticity.

**Results:** Analysis of the job satisfaction according to the participants' general characteristics revealed significant differences in terms of marital status ( $P<0.001$ ), age ( $P<0.001$ ), education ( $P=0.002$ ), income ( $P<0.001$ ), and total work experience ( $P<0.001$ ).

Further, groups showing high scores on the internal marketing system, structural factors, communication system factors, and compensation factors had higher job satisfaction ( $P<0.01$ ).

Analysis of oral health education, a factor in the job satisfaction related to practice performance, was carried out by the high group. This led to high satisfaction with professional pride ( $P<0.01$ ) and patient relationships ( $P<0.01$ ). Preventive treatment, another factor in job satisfaction related to practice performance, led to high satisfaction with colleague relationships ( $P<0.05$ ).

The job satisfaction for medical cure cooperation tasks showed no significant differences. Administration and management tasks for high groups led to higher satisfaction with professional pride, ability to work, work environment, compensation, and patient relationships ( $P<0.01$ ).

**Conclusions:** These results show the need for an expansion in oral health education and preventive treatment tasks in order to ensure greater job satisfaction in dental hygienists. Additionally, the development of internal marketing systems within dental care institutions is necessary to further enhance and promote a sense of accomplishment at work.

**Key Words:** Dental hygienists, Internal marketing system, Job satisfaction

## 서론

치과 의료기관의 성공적인 운영요소 중 중요하게 부각되고 있는 것은 인적자원을 구축하여 조직성과를 증대시키는 것이며, 또한 직원 마케팅의 중요성이 강조되면서 내부마케팅에 대한 노력들이 이루어지고 있는 실정이다<sup>1,2)</sup>.

내부마케팅이란 인적자원관리의 중요성과 관련하여 내부고객(직원)에게 서비스 마인드를 심어주고 고객지향적인 태도를 갖추게 하여 좋은 성과를 낼 수 있도록 동기부여를 하는 활동으로<sup>3)</sup> 인간가치경영 및 고객만족경영과 더불어 필수적인 용어로 사용하고 있다.

2016년 통계청 자료에 의하면 전국에 있는 치과병원은 219개소, 치과의원은 16,896개소로 지속적으로 치과 병 · 의원의 숫자는 확대되고 있으며, 치과 병 · 의원의 대형화와 의료시스템의 변화, 소비자들의 생활수준과 의식수준 향상 등으로 인하여 치과 의료기관들의 경쟁이 점차 심해지고 있는 실정이다<sup>4-6)</sup>. 치과 의료기관의 운영형태 변화가 계속해서 이루어지는 시점에서 치과 의료기관에 근무하는 조직구성원의 직무만족과 조직몰입을 높이고 새로운 병원 경영전략을 수립하여 의료기관의 경쟁력을 갖추려고 노력하고 있다<sup>7,8)</sup>.

우리나라의 치과위생사의 업무는 의료기사법 등에 관한 법률 시행령 제2조 6항(2015)에 따라 ‘치석 등 침착물 제거, 불소 도포, 임시 충전, 임시 부착물 장착, 부착물제거, 치아 본뜨기, 교정용 호선의 장착 · 제거, 그밖에 치아 및 구강질환의 예방과 위생에 관한 업무. 이 경우 의료법 제37조1항에 따른 안전관리기준에 맞게 진단용 방사선 발생장치를 설치한 보건기관 또는 의료기관에서 구내 진단용 방사선 촬영업무를 할 수 있다.’고 명시되었다.

조직구성원인 치과위생사는 치과의료기관에서 가장 큰 비중을 차지하는 인적자원으로 치과의료기관을 방문하는 치과의료소비자들을 대상으로 직접적인 의료서비스를 제공할 뿐만 아니라 치료과정에서 협조자로서의 역할을 수행하는 전문인으로 치과 의료서비스 만족도에 직접적인 영향을 미치게 되는 결정적인 위치에 있다<sup>9)</sup>. 치과위생사들의 낮은 직무만족으로 인한 이직증가, 새로운 인력의 훈련에 따른 비용 지출, 원활하지 못한 업무수행으로 사회적 비용 증가와 치과 병 · 의원들의 운영에 영향을 초래하고 있다<sup>10,11)</sup>. 선행연구에서 이 등<sup>12)</sup>은 치과진료협조업무가 예방치과처치업무보다 높게 나타나 치과위생사들이 주요업무인 예방치과처치업무를 제대로 수행할 수 없는 실정을 보고하였고 전<sup>13)</sup>은 치과위생사의 직무스트레스와 감정노동이 높으면 직무만족도를 낮추게 되고 따라서 이직의도가 높아지게 되므로, 직무만족도를 높이기 위해서는 업무확장, 보장체계 확립 등 전문인으로서 자긍심을 갖게 해주는 방안이 필요하다고 하였다. 그러므로 치과위생사의 예방치과처치업무 수행도, 직무만족도가 낮은 현실에서 환자진료 및 치과 병 · 의원들의 운영에 영향을 미치는 직무만족을 고취시키는 것은 매우 중요하다고 할 수 있다<sup>14,15)</sup>.

이에 본 연구에서는 내부마케팅요인과 업무수행에 따른 치과위생사의 직무만족도를 조사하여 업무개선 및 효율적인 업무수행을 통한 치과위생사들의 직무만족도 개선방안에 필요한 기초자료

를 제공하고자 하였다.

## 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 부산, 경남, 경북지역의 치과 병 · 의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 편의표본추출방법으로 표본을 추출하였으며, 연구대상자 수는 G\*Power 3.1 프로그램을 사용하여 산출하였다.

대상자 수는 분산분석을 위해 유의수준 0.05 검정력 80%, 효과크기는 분산분석의 보통 수준인 .25로 하였을 때 180명이었고 탈락률을 고려하여 210명으로 선정하였다.

연구목적을 설명한 후 동의한 210명에게 설문지를 배부하고 자기기입식으로 작성하도록 하였으며, 불성실한 응답을 한 12명의 설문지를 제외한 198명의 자료를 최종분석에 사용하였다.

### 2. 연구방법

본 연구는 동의대학교 생명윤리위원회의 승인을 얻었으며 자료 수집기간은 2015년 7월 25일부터 2015년 8월 30일까지였다. 치과의료기관에 종사하고 있는 치과위생사를 대상으로 연구목적에 대해 직접 방문 또는 전화를 통해 충분히 설명하고, 연구에 동의한 치과병원에 직접 방문 또는 우편으로 설문지를 배부하였으며, 방문수거 또는 우편으로 수거하였다.

### 3. 연구도구

연구도구는 치과위생사를 대상으로 직무만족도를 연구한 오<sup>16)</sup>와, 권<sup>17)</sup>의 도구와 치과위생사의 직무수행능력을 연구한 김<sup>18)</sup>의 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정 보완하여 활용하였다. 설문조사 내용은 총 97문항으로 일반적인 특성 9문항, 내부마케팅 13문항, 직무만족 29문항, 업무수행은 구강보건교육 10문항, 예방치과처치 8문항, 치과진료협조 20문항, 경영관리지원 8문항으로 구성하였다. 내부마케팅 문항은 5점 Likert 척도로 측정하여, 전혀 그렇지 않다(0), 그렇지 않다(1), 보통이다(2), 그렇다(3), 매우 그렇다(4)로 점수가 높을수록 내부마케팅 체계가 잘 갖추어져 있는 것으로 해석하였다. 업무수행 문항은 안한다(0), 한다(1)로 측정하였다.

#### 3.1. 내부마케팅의 신뢰성과 타당성 분석

본 연구는 다항목으로 측정된 구성개념에 대한 신뢰성과 타당성을 확인하였다. 신뢰성은 Cronbachs' alpha 계수를 활용하였고, 내부마케팅의 모든 구성개념은 0.6에 근사하거나 모두 상회하고 있는 것으로 나타나 특정항목들의 내적일관성이 있는 것으로 확인 되었다.

내부마케팅의 판별 타당성 검증을 위하여 탐색적 요인분석을 실시한 결과로 아이겐 값은 허용치인 1.0을 상회하고 있으며, 각 요인 적재량도 적정수준을 보이고 있으며, 분산에 의한 설명력의 정도에 있어 3개 요인의 총 설명 분산비율은 64.36%로 나타났다. 이에 따라 내부마케팅의 판별 타당성은 3개 요인으로 확인되었다(Table 1).

#### 4. 자료분석

본 연구의 자료 분석을 위하여 SPSS(21.0 for windows, SPSS Inc. Chicago, IL, USA)를 사용하여 분석하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였으며 아래와 같이 자료 분석을 실시하였다.

- 1) 일반적 특성은 빈도분석을 실시하였다.
- 2) 일반적 특성에 따른 직무만족도를 t-검정 또는 One-way ANOVA분석을 실시하였다.

3) 직무만족도는 평균과 표준편차를 분석하였다.

4) 내부마케팅, 업무수행에 따른 직무만족도 차이를 회귀 분석을 실시하였다.

### 연구 성적

#### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 분석한 결과 성별에서는 여자 196명

**Table 1.** Reliability of Internal marketing system

	Communication system ( $\alpha=.746$ )	Structural factors ( $\alpha=.718$ )	Compensation factors ( $\alpha=.584$ )
Suggestions or complaints	.824		
Communication with doctor	.801		
Trusted doctor's opinions	.668		
Manual on business		.849	
Continuing Education and retraining opportunities		.740	
Business subdivision		.739	
Incentives			.782
Welfare			.750
Pay raises			.679
Eigen value	2.102	1.962	1.729
Variance %	23.359	21.799	19.211
Cumulative variance %	23.359	45.158	64.368

\*To omit factors that show the loading  $\leq 0.5$ .

**Table 2.** Demographic characteristics of respondent

Variables	Categories (Division)	N	%
Sex	Male	2	1.0
	Female	196	99.0
Marital status	Married	55	27.8
	Single (Unmarried)	143	72.2
Age	$\leq 25$	62	31.3
	26-30	65	32.8
	31-35	39	19.7
	$\geq 36$	32	16.2
Education (Academic level)	College	159	80.3
	University	33	16.7
	Graduate School	6	3.0
Type of hospital	General university hospital	5	2.5
	Dental hospital	74	37.4
	Dental clinic	119	60.1
Income	100-149	33	16.7
	150-199	78	39.4
	200-249	48	24.2
	250-299	23	11.6
	$300 \leq$	16	8.1
Total working experience	1-5 year	98	49.5
	6-10 year	60	30.3
	11 year $\leq$	40	20.2
Preventive program	Yes	71	35.9
	No	127	64.1
Total		198	100

(99.0%), 남자 2명(1.0%), 결혼여부에서는 미혼 143명(72.2%), 기혼 55명(27.8%), 연령분포는 26-30세 65명(32.8%), 25세 미만 62명(31.3%), 31-35세 39명(19.7%), 36세 이상 32명(16.2%) 순으로 나타났다. 학력은 전문대졸 159명(80.3%), 대졸3명(1.7%), 대학원 졸업 6명(3.0%), 근무기관은 치과의원 119명(60.1%), 치과병원 74명(37.4%), 종합병원 5명(2.5%)으로 나타났다. 소득수준은 150-199만원 78명(39.4%), 200-249만원 48명(24.2%), 100-149만원 33명(16.7%), 250-299만원 23명(11.6%), 300만원 이상 16명(8.1%)순으로 나타났고, 근무경력은 1-5년 98명(49.5%), 6-10년 60명(30.3%), 11년 이상 40명(20.2%)순으로 나타났다. 예방프로그램 유무에서는 없다 127명(64.1%), 있다 71명(35.9%)으로 나타났다(Table 2).

## 2. 대상자의 직무만족도

연구대상자의 직무만족도를 분석한 결과 세부요인 중 직업적 긍지에서는 ‘현 직장에서 내가 하고 있는 일에 대해 애착을 가지고 있다’ 3.42점으로 가장 높게 나타났고 업무능력은 ‘현 직장에서 내가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다’ 3.29점, 근무환경은 ‘우리 병원은 안전시설(X-ray방어, 환기시설 등)이 잘 갖추어져 있다’ 3.47점으로 가장 높았으며 보상은 ‘나는 여건이 허락하는 한 현재 병원에서 계속 일할 계획이다’ 3.25점, 동료와의 관계에서 ‘나는 어려움이 있을 때 의논할 수 있는 동료나 상급자가 있다’ 3.94점, 환자와의 관계에서는 ‘나는 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것이 중요하다고 생각한다’ 3.93점으로 나타났다(Table 3).

## 3. 일반적 특성에 따른 직무만족도

일반적 특성에 따른 직무만족도를 분석한 결과 결혼상태는 기

**Table 3.** The level of job satisfaction factors

Variable	Subfields	M±S.D
Professional pride	I am proud of where I work and my responsibilities.	3.30±0.81
	I have an attachment to what I am doing at my job.	3.42±0.86
	Our hospital offers me worthwhile work and an opportunity to develop myself.	3.23±0.88
	I can display my full potential and ability at my job.	3.24±0.81
	Total	3.30±0.73
Ability to work	I have a lot of authority that can determine important tasks in my current job.	2.80±0.90
	My work has been proven trustworthy in my current job	3.29±0.78
	My work place is interesting and well fit to me.	3.11±0.88
	I enjoy my sense of accomplishment from my job.	3.21±0.82
	I am displaying my ability and talent sufficiently in hospital duty.	3.16±0.78
	I get encouragement and support on my decisions for medical care.	3.27±0.82
	Total	3.14±0.69
Workenvironment	Our hospital's working environment is better than other hospitals.	3.31±0.79
	Our hospital's staff facilities (changing locker room, employee lounge) are well equipped.	3.39±0.96
	Our hospital's safety facilities (x-ray defense, ventilation system) are well equipped.	3.47±0.88
	Our hospital's fixed closing time gives me the time to invest on my self-development.	2.85±1.05
	Total	3.26±0.66
Compensation	Reception of salary, and employee benefits befitting of our ability.	2.95±0.93
	Our hospital's salary is befitting of my ability and experience in the job.	3.00±0.75
	My salary depends on my ability at my work.	3.01±0.87
	I am willing to work at my current job in any situation.	3.25±0.96
	I am satisfied with my salary.	2.89±0.89
Colleagues relationship	Total	3.01±0.73
	I can discuss the common problems and work with colleagues.	3.81±0.78
	I have my colleagues and superiors to help solve my problems and difficulties.	3.94±0.77
	We analyze and evaluate results among colleagues, reflecting on working performance.	3.49±0.80
	There is great co-operation between different sectors of the work-place	3.56±0.75
	All the staff of our hospital have a positive relationship regardless of position.	3.70±0.79
	We help each other when we have difficult tasks to perform.	3.78±0.78
Patient relationship	Total	3.71±0.59
	I have to respond to the needs and expectations being presented by the patient.	3.39±0.67
	I listen to the concerns of the patient or guardian.	3.63±0.71
	I have deep interest and affection for the concerns and well-being of my patients.	3.56±0.76
	I think that it is important to understand and sympathize with the feelings of the patient.	3.93±0.70
Level of total job satisfaction		3.63±0.61
		3.34±0.54

혼이 3.57점으로 높게 나타났고( $P<0.001$ ), 연령은 41세 이상이 3.88점으로 높게 나타났다( $P<0.001$ ). 학력은 대학원 졸업이 4.09점으로 높게 나타났고( $P=0.002$ ), 근무기관은 치과병원이 3.37점으로 높았으나 유의한 차이가 없었다. 소득수준은 300만원 이상 3.93점으로 가장 높게 나타났으며( $P<0.001$ ), 근무경력은 16년 이상 3.79점, 11-15년 3.50점, 6-10년 3.34점, 1-5년 3.22점 순으로 경력이 많을수록 직무만족도가 높게 나타났다( $P<0.001$ ). 예방프로그램 유무에서 '있다'가 3.38점으로 높게 나타났지만 유의한 차이가 없었다(Table 4).

#### 4. 내부 마케팅과 업무수행이 직무만족도에 미치는 영향

본 연구에서는 내부 마케팅 요인과 업무수행의 요인이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

첫째, 직업적 궁지는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무수행 요인에서는 예방치과치치업무와 진료협조업무, 경영관리지원업무에서는 유의한 차이가 없었으며, 구강보건교육업무에서는 유의한 차이가 있었다( $P<.01$ ).

둘째, 업무능력은 내부마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무수행 요인에서는 치과진료협조업무와 경영

관리지원업무에서 유의한 차이가 있었으며( $P<.05$ ), 구강보건교육업무와 예방치과치치업무에서는 유의한 차이가 없었다.

셋째, 근무환경은 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인( $P<.01$ ), 업무의사소통 요인( $P<.05$ ), 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무수행 요인에서는 구강보건교육업무와 경영관리 지원업무에서 유의한 차이가 있었으며( $P<.05$ ), 예방치과치치업무와 진료협조업무는 유의한 차이가 없었다.

넷째, 보상은 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무의사소통 요인, 업무 보상요인에서 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무구조적 요인과 업무수행 요인에서는 유의한 차이가 없었다.

다섯째, 동료관계는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인( $P<.01$ ), 업무의사소통 요인( $P<.05$ ), 업무 보상요인에서 모두 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무수행 요인에서는 유의한 차이가 없었다.

여섯째, 환자관계는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무 의사소통 요인과 업무 보상요인에서 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 업무구조적 요인에서는 유의한 차이가 없었으며, 업무수행 요인에서는 구강보건교육업무( $P<.01$ ), 치과진료협조업무( $P<.05$ ), 경영관리지원업무에서 유의한 차이가 있었고( $P<.01$ ), 예방치과치치업무에서는 유의한 차이가 없었다(Table 5).

**Table 4.** The general characteristics of job satisfaction

Characteristics	Categories	N	Job satisfaction	P
			M±SD	
Marital status	Married	55	3.57±0.55	<0.001***
	Single	143	3.26±0.52	
Age	≥25	62	3.30±0.46	<0.001***
	26-30	65	3.23±0.59	
	31-35	39	3.30±0.41	
	36-40	14	3.47±0.61	
	41≤	18	3.88±0.54	
Education	College	159	3.33±0.52	0.002**
	University	33	3.26±0.57	
	Graduate School	6	4.09±0.56	
Type of hospital	Dental hospital	79	3.37±0.47	0.573
	Dental clinic	119	3.32±0.59	
Income	100-149	33	3.43±0.42	<0.001***
	150-199	78	3.14±0.57	
	200-249	48	3.28±0.42	
	250-299	23	3.62±0.45	
	300≤	16	3.93±0.51	
Work experience	1-5	98	3.22±0.54	<0.001***
	6-10	60	3.34±0.45	
	11-15	19	3.50±0.55	
	16≤	21	3.79±0.55	
Preventive program	Yes	71	3.38±0.51	0.403
	No	126	3.31±0.55	
Total			3.34±0.54	

P-value by t-test, One-way ANOVA.

\* $P<0.05$ , \*\* $P<0.01$ , \*\*\* $P<0.001$ .



Table 5. Internal marketing, Practice performance, Job satisfaction multiple regression analysis

	Professional pride	Ability to work	Work environment	Compensation	Colleagues relationship	Patient relationship
<i>Internal marketing</i>						
Structural factors	.331** (5.67)	.117** (1.72)	.251** (3.35)	.027 (.419)	.208** (2.730)	.108 (1.579)
Communication system	.301** (5.14)	.342** (5.00)	.156* (2.070)	.260** (4.03)	.186* (2.433)	.272** (3.960)
Compensation factors	.307** (5.97)	.270** (4.50)	.211** (3.198)	.540** (9.59)	.192** (2.875)	.197** (3.269)
<i>Practice performance</i>						
Oral health education	.173** (3.50)	.101 (1.74)	.122* (1.925)	.014 (.254)	.121 (1.871)	.246** (4.235)
Preventive treatment	-.054 (-1.03)	-.037 (-.067)	.009 (.129)	-.023 (-.405)	.098 (1.437)	.044 (.713)
Clinic assistance	.040 (.817)	.178** (3.13)	.060 (.958)	-.088 (-1.648)	-.004 (-.062)	.113* (1.971)
Administration&management	.081 (1.646)	.160** (2.77)	.132* (2.076)	.000 (-.008)	.040 (-.613)	.228** (3.935)
R <sup>2</sup>	.561	.402	.276	.470	.253	.396
F	34.652	18.239	10.337	24.094	9.199	17.806

Numbers in the table are standardized coefficients (t value), the constant term is not displayed.

\* $P < .05$ , \*\* $P < .01$ .

## 고 찰

오늘날 치과위생사에게 필요한 능력은 단순한 기술이나 기능 뿐 만 아니라 예방, 교육, 대인관계기술, 경영의 동반자로서의 역할로 전환되어야 할 필요성이 증대되고 있다<sup>19)</sup>. 이러한 시대적 흐름에 발맞추어 역할 수행을 잘하기 위해서는 자신의 직무에 대한 중요성을 인식하고 직무에 만족하는 것이 중요하다.

이에 본 연구에서는 치과의료기관에서 치과위생사의 업무수행이 직무만족도와 어떤 관련성을 파악하여 직무만족도를 높일 수 있는 기초자료를 제시하고자 시도되었다.

일반적 특성에 따른 직무만족도를 분석한 결과 결혼여부, 연령, 학력, 소득, 경력에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 결혼 여부에서는 기혼자가 미혼자보다 직무만족도가 높게 나타났으며 연령이 많을수록, 소득이 많을수록, 경력이 많을수록 직무만족도에서 유의한 차이를 보였다. 이는 기혼자가 미혼자보다 심리적으로 편안하기 때문에 직무만족이 높다고 보고한 이 등<sup>20)</sup>의 연구와 유사하였으며, 경력이 높을수록 소득이 많고, 업무를 결정 할 수 있는 권한이 많으며 치과의사에게 신뢰도가 높고, 숙련된 기술과 자신감으로 직무만족도가 높게 나타난 강 등<sup>21)</sup>의 연구와도 일치하였다. 연령은 26-30세가 가장 많았지만 만족도는 가장 낮게 나타났다. 이는 연차가 낮은 치과위생사는 직무에 적응하는 과정에서 불만족스러운 부분을 제대로 표출할 수 없고, 구강보건교육업무와 예방치과처치업무 보다는 치과진료협조업무와 신입치과위생사로서 극복해야 하는 환경적 요인들로 인하여 직무만족도가 낮으며, 그로 인한 이직증가로 치과병 · 의원 운영에 영향을 초래하게 되므로 치과의료기관의 경영자는 효율적인 내부마케팅으로 내

부고객(직원)에 대한 지속적인 관심과 지원을 적극적으로 검토하고 직무만족도를 높일 수 있는 방안과 시스템 구축이 필요할 것으로 사료된다.

직무만족도를 분석한 결과 동료와의 관계 3.71점, 환자와의 관계 3.63점, 직업적 긍지가 3.30점, 근무환경 3.26점, 업무능력 3.14점, 보상 3.01점 순으로 나타나 이는 환자와의 관계, 동료와의 관계가 가장 높았고 보상에 대한 만족도가 가장 낮게 나타난 천<sup>15)</sup>, 심<sup>22)</sup>, 박<sup>23)</sup>, 홍 등<sup>24)</sup>의 연구와 일치하였다. 따라서 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해서는 업무량과 경력에 맞는 적절한 보상체계가 마련되어야 할 것으로 사료된다.

업무구조적 요인에 따른 직무만족도를 분석한 결과 업무 매뉴얼이 잘 갖추어져 있을 때, 보수교육 및 재교육의 기회가 있을 때, 업무세분화가 되었을 때 직무만족도가 높게 나타나 치과의료기관에서 치과위생사의 직무만족도를 높일 수 있는 구체적인 업무매뉴얼 구축과 업무세분화 및 다양한 직무능력 향상을 위한 프로그램이 운영되어야 할 것으로 사료된다.

업무의사소통요인에 따른 직무만족도를 분석한 결과 직업적 긍지, 업무능력, 근무환경, 보상, 동료와의 관계, 환자와의 관계 모든 요인이 잘 이루어 질 때 직무만족도가 높게 나타나 이는 치과 의료종사자의 진료기관 운영제도에 따른 직무만족도를 분석한 천 등<sup>25)</sup>의 연구와 일치하였고, 건의, 불만이 순조롭게 해결될수록, 종사자의 의견을 신뢰할수록, 치과의사와의 의사소통이 잘 이루어질수록 전반적인 직무 만족도가 높았다고 보고한 천<sup>26)</sup>의 연구와 유사하였다. 그러므로 직무만족도를 높이기 위해서는 조직구성원들 간의 활발한 의사소통과 자유로운 분위기에서 건의사항이나 불만사항에 대한 의견을 상사에게 전달할 수 있는 기회제공 및 부서 간

의 활발한 정보교환과 환자의 불만사항이 발생했을 때 치과위생사의 의견을 신뢰하는 조직문화가 이루어져야 할 것이다.

업무보상요인에 따른 직무만족도를 분석한 결과 모든 요인이 잘 이루어질 때 직무만족도가 높게 나타나 이는 인센티브제가 도입되었을 때 직무만족도가 높다고 한 천<sup>16)</sup>의 연구와 유사하였고, 간호사의 직무만족도를 분석한 결과 보상제도와 복리후생제도를 어떻게 활용하느냐에 따라 생산성을 좌우하는 요인이 될 수 있다고 보고한 도 등<sup>27)</sup>의 연구와 유사하였다. 그러므로 직무만족도를 높이기 위해서는 능력과 경력에 맞추어 정기적인 급여인상이 되어야 하며 인센티브제를 도입하여 업무의 능률을 높이고 포상휴가, 특별휴가 등의 휴가제도를 도입하여 여가활동을 통한 재충전으로 생산성 및 경쟁력을 향상시켜 업무수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이라 사료된다.

업무수행에 따른 직무만족도를 분석한 결과, 구강보건교육업무와 예방치과처치업무에서는 구강보건교육업무 수행집단에서 직업적 긍지가 높았고, 환자와의 관계도 높게 나타났으며, 예방치과처치업무 수행집단에서는 미수행 집단보다 동료와의 관계에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 치과위생사의 주요업무인 구강보건교육업무와 예방치과처치업무를 수행할수록 직무만족도가 높게 나타났고, 대학교육과 현장에서의 치과위생사의 업무범위에 대한 괴리를 좁힐 수 있는 노력이 필요하다고 보고한 소 등<sup>15)</sup>의 연구와 유사하였고, 업무의 비중이 어느 한쪽으로 치우치지 않고 구강보건교육업무 및 예방치과처치업무의 부분이 늘어갈 수 있도록 업무의 구분을 두어 치과진료의 효율성을 증대시켜야 한다고 보고한 황 등<sup>28)</sup>의 보고와 유사하였다. 이러한 결과는 단순한 진료협조업무보다는 구강보건교육자로서의 역할 수행이 치과위생사의 직업적 긍지를 높여 주고 있는 결과로 치과위생사의 교육업무영역을 확대 시켜야 할 필요가 있을 것으로 생각되어지며, 예방치과처치업무를 수행할 때 치과위생사들 간의 업무협조가 필요하며 업무를 원활히 수행할 때 신뢰도와 동료애가 높아지므로 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해서는 치과위생사의 전문성을 향상시켜 줄 수 있는 구강보건교육업무와 예방치과처치업무 영역의 확대와 업무개선이 요구된다.

진료협조업무에 따른 직무만족도에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 임상에서 진료협조업무가 비중을 많이 차지하고 있지만 직무만족도를 높이는 요인은 아님을 뒷받침해주는 결과라 여겨진다.

경영관리지원업무에 따른 직무만족도에서는 직원관리 및 실무교육업무, 환자관리, 의료비품 관리를 수행하는 집단이 미수행 집단보다 직업적 긍지, 업무능력, 근무환경, 보상, 환자관계에서 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 근무경력이 많을수록 업무에 대한 해결능력 및 지위가 안정되어 직무만족도가 높고, 상대적으로 경력이 적을수록 졸업 후 전문직에 대한 높은 이상과 가치가 실제 임상현장 환경과의 불일치 등으로 인하여 직무만족도에 부정적인 영향을 미친 것으로 보고한 이<sup>29)</sup>의 연구와 유사하였다. 그러므로 신입치과위생사를 비롯한 경력이 적은 치과위생사들이 본인의 위치에서 최대한 역량을 발휘할 수 있도록 직무만족도

를 높일 수 있는 내부마케팅 방안이 모색되어야 할 것으로 사료된다.

본 연구는 치과위생사의 업무수행에 따른 직무만족도를 파악하여 임상치과위생사의 직무만족도 향상을 위해 의미있는 연구라 사료되나, 연구대상이 일부지역에 국한되어 연구결과를 전체적으로 일반화시키기에는 다소 무리가 있으며, 조사기관이 치과병·의원 중심이기 때문에 대학병원에 종사하는 치과위생사의 의견이 반영되지 못하여 우리나라 전체 치과위생사의 업무로 판단하기에는 한계가 있다.

## 결론

본 연구는 치과위생사의 내부마케팅요인과 업무수행에 따른 직무만족도를 분석함으로써 업무개선 및 직무만족도 향상에 효과적인 방안을 모색하고자 하였다. 본 연구는 IRB승인 후 2015년 7월25일부터 2015년 8월 30일까지 부산, 경남, 경북지역의 치과병·의원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 총 198부의 설문지를 SPSS 21.0 for windows, SPSS Inc. Chicago, IL, USA을 사용하여 분석하였다. 자료분석은 빈도분석, 평균, 표준편차, t-검정과 One-way ANOVA, 회귀분석을 실시한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 일반적 특성에 따른 직무만족도를 분석한 결과 결혼상태( $P<0.001$ ), 연령( $P<0.001$ ), 학력( $P=0.002$ ), 소득수준( $P<0.001$ ), 경력( $P<0.001$ )에서 유의한 차이가 있었다.

2. 직업적 긍지는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 구강보건교육업무만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

3. 업무능력은 내부마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 치과진료협조업무와 경영관리지원업무에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

4. 근무환경은 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무보상 요인에서 모두 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 구강보건교육업무와 경영관리 지원업무에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

5. 보상은 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무의사소통 요인, 업무 보상요인에서 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 유의한 차이가 없었다.

6. 동료관계는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무구조적 요인, 업무의사소통 요인, 업무 보상요인에서 모두 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 유의한 차이가 없었다.

7. 환자관계는 내부 마케팅의 세부 구성요인인 업무 의사소통 요인과 업무 보상요인에서 유의한 차이가 있었고, 업무수행 요인에서는 구강보건교육업무, 치과진료협조업무, 경영관리지원업무에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

본 연구결과 내부마케팅요인과 업무수행이 치과위생사의 직

무만족도에 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있었다. 따라서 치과위생사의 직무만족도를 높이기 위해 성취감과 자부심을 갖도록 하여야 하며 주요업무의 확대가 필요하며, 내부마케팅 요인 확대 및 개선을 통하여 치과위생사의 직무만족도를 높일 수 있도록 치과의료기관의 운영제도가 정착되어져야 할 것이다.

## References

- Kim HJ. Comparative study on the job satisfaction and intentions of quitting a job of nurses of small and medium sized clinics and university hospitals.[master's thesis]. Seoul: Kyunghee University;2002. [Korean].
- Hong HS, Choi YH, Ji YG, Lee SG, Kwon HJ. The effects of the service quality of the dental hygienist on patients' satisfaction and their intentions to revisit and recommend of dental care services. J Korean Acad Oral Health 2006;30(2):130-140.
- Philip Kotler. Marketing for Hospitality and Tourism. New Jersey: PrenticeHall, Inc 1996:704.
- Choi YH, Kim JH, Lee HS, Jang YH, Kim BS. The Effect of the Intramural Marketing Activities on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention. Journal of Korea Clinical Nursing Research 2009;15(1):29-41.
- Choi j, Ha NS. The Effects of Clinical Nurse's Internal Marketing on Job Satisfaction, Turnover Intention, and Customer Orientation. J Korean Acad Nurs Admin 2007;13(2):231-241.
- 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 2010;22(1):49-61.
- Kim YT, Shin DM. The Effect of Leadership and Empowerment on the Organizational Effectiveness in Independent Dental Clinics and Network Dental Clinics. Korean Acad Soc Bus Admi 2012;25(1):21-49.
- Jang JY. Dental health services patient satisfaction analysis. J Korea Acad-Indu Coop Soc 2013;14(12):6395-6402.
- Kim YK, Jeong KH,. The Relationship between Professional Self-Concept, Organizational Commitment and Job Satisfaction in Clinical Nurses. J Korean Acad Nurs Admin 2008;14(3):287-296.
- Lee CS, Park SY, Park HM, YOU Y. Influential Job-Related Characteristics for the Job Satisfaction and Turnover Possibility of Dental Hygienists. J dent Hyg sci 2012;12(6):666-674.
- Choi MS, Gee DH. The comparative study on change in job satisfaction and turnover intention according to the convergence mediating factors and the level of emotional labor in dental hygienists. Journal of the Korea Convergence Society 2015;6(6):27-34.
- Lee HJ, Kim SJ, Kim YS, Jeon JG, Jang GY. Relationship between job competency, core self-evaluation, and job performance in dental hygienists. J Korean Acad Oral Health 2013;37(3):161-166.
- Jeon JH. Influence of humor sense on job satisfaction and turnover intention in clinical dental hygienists. J Korean Soc Dent hyg 2014;14(6):821-830.
- So MH, Kim SS. The effects of behavior of preventive treatment on job satisfaction in dental hygienist. J Korean Soc Dent hyg 2011;11(6):951-959.
- Cheon HY. A research on the job satisfaction of dental hygienists an area in Jeollabuk-do - The focus of management system. J Korean Soc Dent Hyg 2009;9(3):1-19.
- Oh JS. A study on the Factors Affecting the Job Satisfaction of Dental Hygienists in Korea.[PHD thesis]. Gwangju: Chosun University; 2001.[Korean].
- Kyon SB. A study on the Job Satisfaction of the Dental Hygienists by the Types of Working Place.[master's thesis].Gyeonggi: Dankook University; 1996.[Korean].
- Kim JH. Development of Job Performance Assessment Tool.[PHD thesis]. Daegu: Yeungnam University; 2013.[Korean].
- Jeong SH, Seo YG, Son EY, Choi YH, Song GB. Analysis of job satisfaction and related factors of dental auxiliaries. J Korean Acad Oral Health 2005;29(3):281-292.
- Lee HY, Lim CH, Joo OJ, Kim YI, Lee HG. A Study on Factors Related to the Job Satisfaction of Dental Hygienists in J Region. J Dent Hyg Sci 2006;6(4):285-293.
- Kang HG, Kwon HS. A study on job satisfaction according to clinical dental hygienists' career in Busan. J Korean Soc Dent Hyg 2009;9(3): 1-15.
- Shim HS, Lee HN. A study on factors affecting the job satisfaction of dental hygienists in part areas. J Korean Soc Dent Hyg 2010;10(4): 555-565.
- Park HS. A study on empowerment and Job satisfaction, perceived by a dental hygienist.[master's thesis]. Seoul: Chung ang University; 2003.[Korean]
- Hong SS, Jeong SH, Kim HY, Choi YH, Song GB. Comparison of job satisfaction between dental hygienist and assistant nurses in Daegu, Korea. J Korean Acad Oral Health 2005;29(2):172-183.
- Cheon HW, Lee HS. Job satisfaction according to the management system of dental auxiliaries dental hygienist, nurse's aide, consultant and coordinator, administrative management. J Korean Acad Oral Health 2010;34(1):72-82.
- Cheon HS. A Study on the Job Satisfaction of Dental Auxiliaries in Jeollabuk-do. [master's thesis]. Jeollabukdo: Won Kwangk University; 2007. [Korean].
- Do YS, Kim MY. Comparison of Internal Marketing, Job Satisfaction and Customer Orientation of Nurses by Size of Medical Care Institution: Small-medium Hospitals and General Hospitals. J Korean Acad Nurs Admin 2012;18(1):56-66.
- Hwang YS, Moon GS, Kim YG, Jeong JY. A Study on the Work of Dental Hygienists by Service Area. J Korean Soc Dent Hyg 2002; 2(1):63-83.
- Lee SS. Professionalism and job satisfaction in dental hygienists. J Korean Soc Dent Hyg 2013;13(4):535-542.