Journal of Korean Society of Oral Health Science
2019, March. 7(1): 29-36
pISSN: 2288-6079 / eISSN: 2635-6538
https://doi.org/10.33615/jkohs.2019.7.1.29

임상치과위생사의 직무스트레스와 만족도간의 관련된 요인

김정술‡
춘해보건대학교 치위생과 부교수

Factors Related Between Job Stress and the Satisfaction of Clinical Dental Hygienists

Jung-Sool Kim‡
Associate professor, Dept. of Dental Hygiene, Choonhae College of Health Sciences

ABSTRACT In this paper, from March to June 2018, we researched and analyzed the factors related between job stress and the satisfaction of clinical dental hygienists. We surveyed some 100 hygienists in dental clinics. basing the following conclusions on some 90 sets of data. First, using factor analysis (t, F analysis) by following general characteristics, work experience was statistically significant (P<.05) when related with psychology-social state, work environment, job satisfaction, and physical response. Second, using correlation analysis by following general characteristics, psychology-social state was statistically significant(P<.05) when related with with self-esteem, life satisfaction, work environment, emotion, and physical response. Third, using regression analysis, on the job satisfaction was also statistically significant(P<.05) when related with work environment, life satisfaction, self-esteem, emotion as sequences. There was 53.2% explanation power.

Keywords Clinical dental hygienist, Job satisfaction, Job stress

Received on Feb 10, 2019. Revised on Feb 19, 2019. Accepted on Mar 6, 2019.
‡ Corresponding Author (E-mail: jskim@ch.ac.kr)
본 논문은 2018년도 춘해보건대학교 교내학술지원 연구비에 의해 연구되었음

Ⅰ. 서 론

치과 의료기관에서 근무하고 있는 종사자의 만족감은 치과병의원의 진료수준과 환자들의 만족감과 밀접한 관련이 있다. 최근 의료기관들의 양적 성장으로 인해 병원을 둘러싸고 있는 경영환경이 경쟁적으로 변화하고, 환자의 보건의식수준이 향상됨에 따라 병원경영의 가장 중요한 요건은 인적자원을 어떻게 관리하여 생산성을 향상시키는가에 초점이 맞추어지고 있다[1]. 미국 국립산업안전보건연구원(National Institute for Occupational Safety and Health)[2]에 의하면 '직무스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이다'라고 정의하고 있다. 또한 Beehr[3]의 보고에서도 대부분의 질병 중 60-70%가 스트레스와 관련이 있고, 사망의 주원인이 되는 암과 심혈관계 질환 등을 비롯한 대부분의 성인병이 스트레스에서 기인한다고 하였다. 과도한 직무스트레스 또한 정신건강 뿐만 아니라 신체건강에도 부정적인 영향을 미친다[4]라고 하였고, 현대인은 일상생활로 인한 스트레스 뿐 만 아니라 직무로 인한 각종스트레스에 직면하게 되므로 스트레스 관리는 건강을 위해 중요하게 고려되어야 한다[5]라고도 보고되고 있다. 직무스트레스 요인이나 그 영향력에 관한 박희자의 연구[6]에서도 물리적 환경요인, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 경력개발, 대인관계 등의 스트레스 요인은 직무만족도에 영향을 미친다고 하였다. 정재욱[7]은 직무만족도가 상당부분 개인의 심리적 · 가치적 기초에 바탕을 두고 있는 욕구 충족과 밀접한 관련이 있으며, 욕구 충족의 정도는 동기부여의 정도를 말하고, 이는 근무 의욕에 상당한 영향을 미친다고 하였다[8]. 신혜정[9]은 직무만족도가 높은 사람들은 매우 활동적이고 자신감이 넘쳐 높은 성과를 내는 반면 직무만족도가 낮은 사람들은 소극적이고 무기력하며, 업무스트레스에 시달리고 업무성과가 낮을 뿐만 아니라 자신의 업무와 회사, 나아가 자기 자신에 대해 부정적인 태도를 보인다고 하였고, 최은영[10]의 연구에서는 치과위생사의 역할과 직무만족이 사기충전 및

Copyright ⓒ 2019 by the Korean Society of Oral Health Science (KOHS).

업무향상에 직접적인 영향을 미치므로 직무만족은 자아실현에 매우 중요한 영향을 준다고 하였고, 정선락[11]은 치과위생사의 조직 내 갈등수준은 직무만족에 상당한 관련성이 있으며, 스트레스가 다소 높고 갈등수준이 낮을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 이러한 연구결과들을 토대로 볼 때 임상치과위생사의 스트레스 요인을 파악하여 스트레스를 감소시키면 임상근무자들의 근로능력의 향상 뿐 아니라 개인의 건강과 삶의 질 향상에도 기여함을 예측할 수 있다. 특히 의사나 간호사 및 의료기사 등의 의료 인력은 다양한 전문 직종과 협동 작업이 필요하고, 대상자가 환자라는 업무 특성 때문에 다른 조직에 비해 상대적으로 직무스트레스가 더 높다고 볼 수 있다[8]. 또한 치과위생사의 능력도 단순한 기술이나 기능에서 벗어나 예방과 교육, 대인관계기술 및 경영동반자의 역할 등으로 폭넓게 확대되고 있기 때문에 스트레스의 발생 가능성은 더욱 높아졌다고 할 수 있다. 더욱이 치과위생사수가 크게 증가하였음에도 불구하고 이직과 유휴인력의 증가로 인해 치과위생사의 구인난은 여전히 개선되고 있지 않은 상황이므로 치과관리의 조직차원에서도 직무스트레스의 원인이나 대처 방안에 대한 관심이 무엇보다도 필요하다고 볼 수 있다[8]. 이에 본 연구에서는 임상에서 근무하고 있는 치과위생사를 대상으로 직무스트레스와 직무만족도간의 관련된 요인들을 다시각적으로 분석하고, 관련요인들간의 영향력을 분석함으로써 직무만족도를 통하여 치과위생사의 건강증진과 치과관리 조직의 효율성을 보다 효과적으로 높일 수 있는 방안을 모색하고자 한다.

Ⅱ. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 부산, 울산 및 경남 지역에 소재한 각 지역의 10곳의 치과병원과 20곳의 치과의원을 임의로 추출하여 임상치과위생사들을 대상으로 조사하였다. 설문조사에 동의한 임상치과위생사 100명에게 설문지를 배부하였고 자기기입식으로 응답하도록 하였다. 최종 100명의 자료를 회수하였으나 응답하지 않거나 신뢰성이 의심되는 10명의 설문지를 제외한 90명의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

2. 연구방법

본 연구는 설문지 응답 협조에 대해 치과 병・의원의 치과위생사 선생님들의 동의를 받은 후 설명문과 연구동의서 및 설문지를 배부하여 회수하였다. 설문조사 기간은 2018년 3월 16일부터 2018년 6월 9일까지였다. 설문문항은 연구대상자의 일반적 특성 8문항(성별, 연령, 학력, 고용형태, 연차, 월급, 야간근무, 건강상태), 심리・사회학적 특성 10문항(업무량, 자율성 등), 자아존중감 9문항, 생활만족 9문항(성격, 외모, 직업 등), 근무환경 7문항(환기상태, 시야확보 등), 직무 만족 9문항(능력개선, 보수만족 등), 스트레스 반응 17문항(감정상태 11문항, 신체상태 6문항)이였으며, 설문지는 총 69문항으로 구성되었다. 심리 사회학적 특성[11]은 10문항을 사용하였고(Cronbach's α=0.787), 점수가 높을수록 심리・사회학적인 상태가 안정하다고 해석하였다. 자아 존중감[12]에 대해서는 9문항으로 점수가 높을수록 자신에 대한 존중도가 높다고 해석하였다(Cronbach's α=0.741). 생활만족[8]은 9문항으로 점수가 높을수록 생활하는데 있어서 만족도가 높다고 해석하였다(Cronbach's α=0.895). 근무환경[8]에 대해서는 7문항으로 나누어졌고 점수가 높을수록 연구대상자들의 근무 환경이 만족스럽지 못하다고 해석되었다(Cronbach's α=0.785). 직무 만족[13]에 대해서는 9문항으로 점수가 높을수록 직무에 대한 만족도가 높다고 해석하였다(Cronbach's α=0.620). 마지막으로 스트레스 반응[8]에 대해서는 두 가지로 나누었으며 감정 상태에 대해 11문항(Cronbach's α=0.829), 신체적인 상태에 대해 6문항으로 총 17문항을 사용하였다(Cronbach's α=0.810). 감정 상태에 대해서는 점수가 높을수록 대체적으로 업무를 수행하면서 긍정적인 감정을 느낀다고 해석하였으며, 신체적 상태에 대해서는 점수가 높을수록 업무 수행시 불편한 부분이 많다고 해석하였다.

3. 분석방법

수집한 자료는 IBM SPSS Statistics 21을 이용하였으며, 통계적 유의성 판정을 위한 유의수준은 0.05로 고려하였다. 연구대상자의 직무만족과 관련요인(일반적 특성, 스트레스 신체반응, 근무환경) 들과의 연관성을 분석하기 위해 교차분석, 분산분석, 회귀분석을 시행하였다.

Ⅲ. 결 과

1. 인구 사회학적 특성

<Table 1>과 같이 빈도분석과 관련된 기본적인 인구・사회학

적 특성을 살펴보면 성별은 전부 '여자'였고, 나이는 '20대'가 84명, '30대'가 6명이었다. 교육수준은 '3년제'가 84명, '4년제' 6명으로 나타났고, 고용형태는 전원 '정규직'이었으며 급여수준은 '180만 미만'이 42명, '200만미만'이 27명이었으며, '200~300만'이 18명, '300만이상'이 3명으로 나타났다. 근무 년차는 '1~2년차'가 54명, '3~4년차'이 15명, '5~6년차'가 15명, '그 이상'이 6명의 순으로 나타났다. 야간근무 시간은 '주1회'가 8명이었고, '주2회'가 84명으로 나타났다.

<Table 1> General characteristics for frequency analysis.

Object	Class	N	%
Sex	Woman	90	100
Age	20's	84	93.3
	30's	6	6.7
Edu.	College	84	93.3
	Univ.	6	6.7
Night work	1/week	6	6.7
	2/week	84	93.3
Work experience	1~2 year	54	60.0
	3~4 year	15	16.7
	5~6 year	15	16.7
	Over	6	6.7
Wage	150~180	42	46.7
	180~200	27	30.0
	200~300	18	20.0
	Over	3	3.3

<Table 2> General characteristics for mean(M±SD)

Object	Mean	S・D
Psychology-social state	27.66	5.22
Self-esteem	31.07	4.18
Life satisfaction	32.73	4.88
Work environment	22.37	3.81
Job satisfaction	29.23	4.03
Emotion	38.70	4.92
Physical response	16.93	3.90

2. 일반적인 특성에 따른 기술통계량

<Table 2>와 같이 직무와 관련 요인들의 기술통계량은 심리・사회학적 상태는 27.66(SD=5.22), 자존감 31.07(SD=4.18), 생활만족은 32.73(SD=4.88)로 나타났고, 근무환경 22.37(SD=3.81), 직무만족 29.23(SD=4.03), 감정 38.70(SD=4.92), 신체반응 16.93(SD=3.90)으로 각각 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 주요 요인별 분석

<Table 3>과 같이 임상치과위생사의 직업적 특성인 근무년차, 급여수준, 야간근무, 학력에 따른 각 요인별의 분산분석 결과와 t-검정 결과는 다음과 같다.

근무년차는 심리・사회적 상태, 근무환경, 직무만족, 신체적 반응에서 각각 유의한 결과를 나타내었다(P<0.05). 급여수준은 심리・사회적 상태, 자존감, 생활만족, 근무환경, 직무만족, 감정, 신체적반응 등의 모든 항목에서 유의한 결과를 나타내었다(P<0.05). 야간근무는 감정, 신체적반응의 두 항목에서 각각 유의한 결과를 나타내었고(P<0.05), 교육수준은 생활만족, 근무환경, 직무만족, 감정, 신체적 반응의 항목에서 유의한 결과를 나타내었다(P<0.05).

4. 생활환경요인과 직무만족간의 관계

<Table 4>와 같이 생활환경 요인중에서 직무만족과 관련된 항목은 성격으로 나타났다(P<0.05). 외모 관련성, 직업 관련성, 경제생활, 부모님 관계, 친구관계, 동료 관계, 사회생활, 나의 생활 등은 유의하지 않은 것으로 나타났다(P>0.05).

<Table 3> Major factors analysis following by general characteristics

Object	Psychology-social state	Self-esteem	Life satisfaction	Work environment	Job satisfaction	Emotion	Physical response
	p-value(t/F)						
Work experience	0.002	0.409	0.166	0.002	0.003	0.614	0.042
Wage	0.000	0.042	0.009	0.000	0.000	0.006	0.000
Night work	0.075	0.155	0.062	0.056	0.082	0.030	0.001
Edu.	0.097	0.122	0.050	0.036	0.007	0.050	0.046

5. 근무환경요인과 직무만족간의 관계

<Table 5>와 같이 근무환경요인에서 직무만족과 관련된 항목은 진료실 환기로 나타났다(P<0.05). 진료실 공기와의 관련성, 진료실 온도, 스툴 조절, 시야확보, 동선, 기구배치 등은 유의하지 않은 것으로 나타났다(P>0.05).

6. 신체반응과 직무만족간의 관계

<Table 6>과 같이 신체반응과 직무만족과 관련된 요인은 속쓰림, 목아픔, 어깨아픔으로 나타났다(p<0.05). 소화불량, 상지아픔, 하지아픔 등은 유의하지 않은 것으로 나타났다(P>0.05).

<Table 4> Relation between life environment and job satisfaction

			Job satisfaction					Total	P-Value
			Never sure	Generally not sure	Moderate	Generally sure	Very sure		
Char-acter	Very unsatisfaction	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (100.0)	3 (100.0)	*0.000
	Generally unsatisfaction	Freq.(%)	0 (0.0)	6 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)	
	Moderate	Freq.(%)	0 (0.0)	6 (16.7)	18 (50.0)	12 (33.3)	0 (0.0)	36 (100.0)	
	Generally satisfaction	Freq.(%)	3(7.7)	3 (7.7)	12 (30.8)	21(53.8)	0 (0.0)	39(100.0)	
	Very satisfaction	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	6 (100.0)	

<Table 5> Relation between work environment and job satisfaction

			Job satisfaction					Total	P-Value
			Never sure	Generally not sure	Moderate	Generally sure	Very sure		
Ventil-tion	Never sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (50.0)	3 (50.0)	6 (100.0)	*0.018
	Generally not sure	Freq.(%)	3 (16.7)	3 (16.7)	3 (16.7)	9 (50.0)	0 (0.0)	18 (100.0)	
	Moderate	Freq.(%)	0 (0.0)	12(26.7)	18 (40.0)	15(33.3)	0 (0.0)	45 (100.0)	
	Generally sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (71.4)	6(28.6)	0 (0.0)	21 (100.0)	

<Table 6> Relation between physical response and job satisfaction

			Job satisfaction					Total	P-Value
			Never sure	Generally not sure	Moderate	Generally sure	Very sure		
Stomach pain	Never sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (44.4)	12 (44.4)	3 (11.1)	27 (100.0)	*0.004
	Generally not sure	Freq.(%)	3 (8.3)	0 (0.0)	21 (58.3)	12 (33.3)	0 (0.0)	36 (100.0)	
	Moderate	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	15 (71.4)	6 (28.6)	0 (0.0)	21 (100.0)	
	Generally sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (100.0)	
	Very sure	Freq.(%)	0 (0.0)	3 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (100.0)	
Neck pain	Generally not sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	18 (75.0)	6 (25.0)	0 (0.0)	24 (100.0)	*0.001
	Moderate	Freq.(%)	3 (5.9)	0 (0.0)	24 (47.1)	21 (41.2)	3 (5.9)	51 (100.0)	
	Generally sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	9 (75.0)	3 (25.0)	0 (0.0)	12 (100.0)	
	Very sure	Freq.(%)	0 (0.0)	3 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3 (100.0)	
Shoulder pain	Generally not sure	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	12 (50.0)	9 (37.5)	3 (12.5)	24 (100.0)	*0.031
	Moderate	Freq.(%)	0 (0.0)	0 (0.0)	21 (58.3)	15 (41.7)	0 (0.0)	36 (100.0)	
	Generally sure	Freq.(%)	3 (12.5)	0 (0.0)	18 (75.0)	3 (12.5)	0 (0.0)	24 (100.0)	
	Very sure	Freq.(%)	0 (0.0)	3 (50.0)	0 (0.0)	3 (50.0)	0 (0.0)	6(100.0)	

7. 주요 요인들 간의 상관분석

<Table 7>은 요인들간의 상관분석 결과로 특히, 심리사회적인 상태가 좋을 때 신체적인 반응도 좋게 나타났고, 나머지 요인들간은 부정적으로 나타났다(P<0.05).

8. 직무스트레스와 직무만족도간의 회귀분석

<Table 8>과 <Table 9>와 같이 직무만족을 종속변수로 심리·사회, 자존감, 생활만족, 근무환경, 감정, 신체반응들을 독립변수로 한 회귀분석 결과는 다음과 같다.

<Table 5>와 <Table 6>의 모델 4의 결과를 보면 근무환경(40.7%), 생활만족(6.2%), 자존감(4.4%), 감정(3.4%)의 순으로 모두 유의한 결과를 나타내었다(P<0.05). 수정된 R^2의 결과는 53.2%를 나타내어 직무만족을 잘 설명하는 것으로 나타났다.

Ⅳ. 고 찰

요즈음 치과 병·의원의 대형화나 치열한 경쟁 및 환자들의 진료에 대한 다양한 요구사항 등의 의료 환경변화는 임상치과위

<Table 7> Correlation analysis among the major factors(N=90)

Correlation Analysis								
Object		Psychology-social	Self-esteem	Life satisfaction	Work environment	Job satisfaction	Emotion	Physical response
Psychology-social	Pearson coef.	1	-	-	-	-	-	-
Self-esteem	Pearson coef.	-.483**	1	-	-	-	-	-
	P	.000						
Life satisfaction	Pearson coef.	-.252*	.621**	1	-	-	-	-
	P	.017	.000					
Work environment	Pearson coef.	-.394**	.282**	.391**	1	-	-	-
	P	.000	.007	.000				
Job satisfaction	Pearson coef.	-.193	.155	.480**	.643**	1	-	-
	P	.068	.146	.000	.000			
Emotion	Pearson coef.	-.293**	.463**	.448**	.668**	.563**	1	-
	P	.005	.000	.000	.000	.000		
Physical response	Pearson coef.	.558**	-.381**	-.367**	-.375**	-.314**	-.499**	1
	P	.000	.000	.000	.000	.003	.000	

**. < 0.01
*. < 0.05

<Table 8> Regression analysis for job stress and satisfaction

Model summary[e]										
Model	R	R^2	ADJ. R^2	Standard error	stat. difference					D/W
					R^2 difference	F difference	df1	df2	P	
1	.643[a]	.413	.407	3.10924	.413	62.000	1	88	.000	2.252
2	.689[b]	.475	.463	2.95777	.062	10.244	1	87	.002	
3	.721[c]	.519	.502	2.84743	.044	7.873	1	86	.006	
4	.744[d]	.553	.532	2.76056	.034	6.498	1	85	.013	

a. estimate value: (Constant), Job environment
b. estimate value: (Constant), Job environment, Life satisfaction
c. estimate value: (Constant),Job environment, Life satisfaction, Self esteem
d. estimate value: (Constant)Job environment, Life satisfaction, Self esteem, Emotion
e. Result variable: Job satisfaction

<Table 9> Model Coef. of regression analysis for job stress and satisfaction

Model		Coef.						
		Non standard coef.		Standard Coef.	t	P	Tolerance	VIF
		B	Standard error	β				
1	(Constant)	14.004	1.962		7.139	.000		
	Work environment	.681	.086	.643	7.874	.000	1.000	1.000
2	(Constant)	9.200	2.395		3.841	.000		
	Work environment	.569	.089	.537	6.367	.000	.847	1.180
	Life environment	.223	.070	.270	3.201	.002	.847	1.180
3	(Constant)	12.567	2.599		4.835	.000		
	Work environment	.582	.086	.550	6.755	.000	.845	1.184
	Life environment	.357	.082	.432	4.335	.000	.564	1.773
	Self-esteem	-.258	.092	-.268	-2.806	.006	.613	1.631
4	(Constant)	10.241	2.680		3.821	.000		
	Work environment	.419	.105	.396	3.986	.000	.533	1.876
	Life environment	.343	.080	.416	4.295	.000	.562	1.781
	Self-esteem	-.328	.093	-.340	-3.510	.001	.561	1.782
	Emotion	.221	.087	.270	2.549	.013	.469	2.131

a. Result variable: Job satisfaction

생사가 경험하는 직무스트레스를 더욱 가중시킬 수 있는 요인으로 작용한다. 만성적 직무스트레스는 신체 및 정신건강에 매우 부정적인 영향을 끼칠 뿐만 아니라, 병원 스텝들의 근무사기를 저하시키고 직장생활 및 직무에 대한 불만족을 초래하여 결국 이직과 결근 및 직무상의 성과 저하를 유발시켜 결국은 환자들의 진료서비스와 의료 수가의 상승 등 많은 역기능을 수반한다고 볼 수 있다. 특히 치과위생사의 경우 환자에게 직접 의료서비스를 제공하고, 주로 치과의사와의 상호협조관계에서 업무가 이루어지기 때문에 직무스트레스의 감수성이 더욱 높다고 할 수 있다. 따라서 직무스트레스 원인을 파악하고, 직무스트레스로 인한 부정적 영향력을 감소시키기 위한 방안을 모색할 필요성이 제기된바 본 연구에서는 직무스트레스의 원인을 분석하고, 직무스트레스와 직무만족도의 관계에서 관련요인들의 효과를 분석하고자 하였다. 본 연구는 90명의 임상치과위생사를 대상으로 조사하였는데 나이는 20대가 84명으로 93%였고, 3년제 치위생과 졸업자가 84명, 93%였고, 야간근무는 1주일에 두 번이 84명, 93%였으며 치과근무경험은 1~2년차가 54명, 60%였으며 7년차 이상이 6명, 7%의 순이었다. 급여수준은 150~180만이 42명, 47%로 가장 많았고, 300만원이상은 3명, 3%로 나타났다. 심리・사회적 상태는 평균 27.66, 자존감 31.07, 생활만족 32.73, 근무환경 22.37, 직무만족 29.23, 감정 38.70, 신체반응은 16.93으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 분석에서는 근무경험이 심리・사회적 상태(p=0.002), 근무환경(p=0.002), 직무만족(p=0.003), 신체적 반응(p=0.042)과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 근무경험이 많을수록 심리・사회적 상태가 더 안정되고 근무환경이나 직무에 대한 만족이 더 높은 것으로 나타났다. 그러나 신체적인 반응은 근무경험이 많고 적음의 차이는 없고 자각적인 통증요인들은 있는 것으로 나타났다. 급여는 심리・사회적 상태(p=0.000), 자존감(p=0.042), 생활만족(p=0.009), 근무환경(p=0.000), 감정(p=0.006), 신체적 반응(p=0.000)등 모든 항목에서 유의하게 나타나 역시 급여가 제일 중요한 것으로 인식되었다. 야간근무는 감정(p=0.030), 신체적 반응(p=0.001)에서 유의하게 나타나 신체적인 피곤함이 감정과 신체적인 자각통증등과 관련이 있는 것으로 판단된다. 교육수준은 근무환경(p=0.036), 직무만족(p=0.007), 신체적 반응(p=0.046)과 관련이 있는 것으로 나타났지만 3년제와 4년제의 뚜렷한 차이점은 좀 더 분석해볼 필요가 있다고 여겨진다. 일반적인 주요요인들 간의 분석결과에서는 심리・사회적 상태는 자존감(t=-0.483, p=0.0000, 생활만족(t=-0.252, p=0.0170), 근무환경(t=-0,.394, p=0.000), 감정(t=-0.293, p=0.005), 신체적 반응(t=0.558, p=0.000)에서 관련성이 있는 것으로 나타나, 심리・사회적상태가 좋지 않을 때 자존감과 생활만족, 근무환경상태와 긍정적 감정에 부정적인 관계가 있었으며, 신체적 반응도 좋지 않은 것으로 해석되었고, 자존감은 생활만족(t=0.621, p=0.000), 근무환경(t=0.282, p=0.007),

감정(t=0.463, p=0.000), 신체적 반응(t=-0.381, p=0.000)과 관련이 있었는데 이는 자존감이 높을수록 생활에 대한 만족감도 높고 근무환경도 좋았으며 감정도 긍정적인 영향을 미치며 신체적 반응도 낮아지는 것으로 해석된다, 생활만족은 근무환경(t=0.391, p=0.000), 직무만족(t=0.480, p=0.000), 감정(t=0.448, p=0.000), 신체적 반응(t=-0.367, p=0.000)과 관계가 있는 것으로 나타났고, 생활만족 역시 현실에 만족할수록 근무환경이나 직무만족 및 신체적 반응과 관련이 있는 것으로 해석된다. 근무환경은 직무만족(t=0.643, p=0.000), 감정(t=0.668, p=0.000), 신체적 반응(t=-0.375, p=0.000)과 관련이 있었으며, 직무만족은 감정(t=0.563, p=0.000), 신체적 반응(t=-0.314, p=0.003)과 감정은 신체적 반응(t=-0.499, p=0.000)과 각각 관계가 있는 것으로 나타났다. 상관분석의 전체적인 결과로 직무만족이 높을수록 업무에 대한 긍정적인 감정과 신체적인 부정적인 반응이 작게 나오는 것으로 확인되었다. 직무만족을 결과변수로 한 분석결과는 근무환경, 생활만족, 자존감, 감정의 순으로 영향을 끼치는 것으로 나타났고(p<0.05), 53.2%로 나타났다. 이는 급여를 제외한 심리・사회, 자존감, 생활만족, 근무환경, 감정, 신체반응의 요인들 중에서 근무환경이 직무만족에 가장 영향을 끼치고 있으며 긍정적인 감정이 가장 작게 나타났다. 이 의미는 이미 탈락된 신체적인 반응이나 효과가 작게 나타난 감정에서 보듯이 불편한 통증이 존재하거나 직무에 대한 감정 등은 무시될 수 있는 요인이며 요즘의 치과위생사들은 근무환경을 중시하며 생활만족 부분들이나 자존감 등을 중시하는 것으로 해석될 수 있다. 이러한 점들은 급여요인을 직접 투입하지 않았지만 급여가 어느 정도 만족되어야만 근무환경이나 생활만족을 충족시켜주기 때문에 직무스트레스에 대한 보상을 이러한 요인들로 충족을 시켜주면 근무만족도나 진료서비스의 질이 향상될 것으로 기대된다. 본 연구는 일부 임상치과위생사들을 대상으로 조사 연구되었기에 일반화하기엔 한계가 있지만 기대효과로는 임상치과위생사들의 근무스트레스를 감소시키고, 직무만족도를 향상시키는데 기초적인 자료가 될 수 있으리라 보여 진다.

V. 결론

본 연구는 설문지 응답 협조에 대해 치과 병・의원의 임상치과위생사들의 동의를 받은 후 설명문과 연구동의서 및 설문지를 100부를 배부하여 90부를 회수한 후 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 일반적 특성에 따른 요인별 분석(F, t분석)에서는 근무경험이 심리・사회적 상태(p=0.002), 근무환경(p=0.002), 직무만족(p=0.003), 신체적 반응(p=0.042)과 통계적으로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.
2. 일반적인 주요요인들 간의 상과분석결과에서는 심리・사회적 상태는 자존감(t=-0.483, p=0.0000, 생활만족(t=-0.252, p=0.0170), 근무환경(t=-0,394, p=0.000), 감정 (t=-0.293, p=0.005), 신체적 반응(t=0.558, p=0.000)에서 관련성이 있는 것으로 나타났다.
3. 직무만족을 결과변수로 한 회귀분석의 결과는 근무환경, 생활만족, 자존감, 감정의 순으로 영향을 끼치는 것으로 나타났고(p<0.05), 설명력은 53.2%로 나타났다.

REFERENCES

1. Lee MA, Youm YH: A comparative study of consumers and providers on nursing service quality, satisfaction, and hospital revisiting intent. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society 11(4): 425-437. 2005.
2. https://www.cdc.gov/~index.htm
3. Beehr TA: Walsh, JT, Taber, TD: Relationships of stress to individually and organizationally valued states: higher order needs as a moderator. Journal of Applied Psychology 61(1): 1976.
4. Lee DY, Kim WJ, Yi YS: A study on the evaluation of job stresses for managers in the construction industry, Journal of the Korean Society of Safety 22(3): 39-44. 2007.
5. Lee JM, Choi HS: A study on the experience of teaching new sports for cheerful P.E lesson, The Korean Journal of Elementary Physical Education. 15(3) 23-34. 2009.
6. Park HJ, Kang SJ: A study on the satisfaction of the medical service according to the oral communication type. Journal of Global Scholars of Marketing Science, 6(1): 313-337. 2000.
7. Jung JW: A study on the job satisfaction of lifelong educators according to job stress factors, master's thesis, Daegu University, Daegu, 2013.
8. Choi JH: Job stress factors and stress response in clinical dental hygienists, master's thesis, Gachen University, Incheon, 2013.
9. Shin HJ: The effect of personal and organizational characteristics on the organizational commitment and the job performance

of social workers at community social welfare centers. master's thesis, Seoul Women's University, Seoul, 2004.
10. Choi EY: A study on the job satisfaction and organizational commitment of the dental hygienist, master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2001.
11. Jung, SR: Organizational conflict level and job satisfaction of dental hygienists, master's thesis, Kyungbook National University, Daegu, 2011.
12. Ivancevich JM, Matteson MT: Occupational stress, type a behavior and physical well being, Academy of Management Journal, 25(2):373-391, 1982.
13. Rosenberg M: Society and The Adolescent Self-image. New Jersey, Princeton university, pp.125-130, 1965.