

# 치과위생사의 소진과 직무만족도 및 이직의도의 관련성

## Analysis of the Correlation of Burnout, Job Satisfaction and Turnover of Dental Hygienists

이병호\*, 김정솔\*\*

영산대학교 치위생학과\*, 춘해보건대학 치위생과\*\*

Byung-Ho Lee(leebh@ysu.ac.kr)\*, Jung-Sool Kim(jskim@ch.ac.kr)\*\*

### 요약

부산, 울산 및 경남지역 소재 치과병의원에 근무하는 275명의 치과위생사를 대상으로 소진, 이직과 직무만족도에 관한 상관관계를 조사한 본 연구에서 얻은 결론은 다음과 같다.

1. 치과위생사의 업무와 관련된 소진 정도는 신체적 탈진감 3.41, 직업효능감 감소 2.77, 감정적 고갈 2.76 순이었고, 전체 소진 평균은 2.61로 조사되었다.
2. 소진의 하위영역 중 감정적 고갈이 직무만족도에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 직업효능감 감소, 신체적 탈진감 순으로 조사되었으며, 모든 요인들은 음의 상관관계로 나타나 소진이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.
3. 직무만족도의 하위영역 중 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성 순으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 모든 요인들은 음의 상관관계로 나타나 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 조사되었다.

■ 중심어 : | 치과위생사 | 소진 | 직무만족도 | 이직의도 |

### Abstract

This study had collected 275 dental hygienists working in Busan, Ulsan, and Gyeongnam area, in order to investigate burnout, job satisfaction and turnover of dental hygienists and find relationship between these.

The obtained results were as follows;

1. The average burnout points are 2.61, and we could gain each point as follows; emotional burnout 2.76, physical burnout 3.41, and declination of job efficiency 2.77.
2. The job satisfaction was under the greatest influence of the emotional burnout, followed by declination of job efficiency, physical burnout. All the factors had a negative impact on their job satisfaction.
3. The turnover intention was under the greatest influence of the communication, followed by workload, freedom factor, rationality of organization, and possibilities of workplace. All the factors had a negative impact on their turnover intention. Those who were less satisfied sought new employment more often.

■ keyword : | Dental Hygienist | Burnout | Job Satisfaction | Turnover |

## I. 서론

최근 의료 기관의 대형화, 서비스 경쟁 강화, 의료소비자 욕구의 다양화 및 의료장비와 의료재료의 고가화 등으로 인한 의료 원가 상승은 병원의 경영난을 더욱 심화시키고 있으며, 제도적인 측면에서도 의료보험 저수가, 의료비 삭감, 의료제도의 이용자 위주 개편 등 병원경영에 불리한 요인들이 곳곳에 도사리고 있다[1]. 이러한 의료 환경에 대응하기 위해 의료기관들은 경영관리에 관심을 기울이게 되었으며, 치과 의료기관에 있어서는 인적자원의 관리가 핵심이며 이를 통해 양질의 의료서비스 제공과 치과 의료의 생산성 향상에 지대한 영향을 미치게 된다[2].

인사관리란 조직의 목표를 달성하기 위해 필요로 하는 인력을 조달하고 유지 개발하며 이를 활용하는 계획적이고 조직적인 관리활동으로써 이러한 인사관리의 목표는 적합한 직원을 선발, 육성하여 그들의 조직을 위해서 열심히 일하도록 만드는 것으로 이를 위해 구성원의 정당성 요구를 적극적으로 수용하면서, 조직 특유의 인력관리에 대한 가치를 창출하여 이를 통해 직원의 조직에 대한 몰입과 공헌을 증진시켜 조직의 성과를 높이는 것이다[3].

인력관리 측면에서 직원 채용이나 교육뿐만 아니라 숙련된 현 직원의 이직을 방지하는 것은 매우 중요한 문제로, 근로자가 자신이 속한 조직체로부터 이탈하여 고용관계를 종료하는 것이 이직이며, 이직률이 높을 경우 병원은 광고비, 채용비, 교육훈련비 등의 무대비용 발생이 많아지고 전체 구성원의 공정성 개념과 사기에도 크게 부정적으로 작용함으로써 장기적인 조직성과에 많은 영향을 주게 된다[4].

이러한 관점에서 이직의 이유를 면밀히 연구 검토하여 이직원인을 찾아내고 인사관리 정책에 개선해야 할 부분이 있다면 그 방안을 적극 모색하는 노력이 필요하다.

소진이란 노력과 직무능력이 직무와 관련된 스트레스원을 극복하지 못함으로 인한 부정적 자아개념, 부정적 직무태도, 대상자에 대한 무관심과 함께 나타나는 정신적, 육체적인 탈진상태의 자아의식을 의미[5]하는 것으로 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 가져오게 됨으로써 서비스의 질과 효율성을 저하시키고 직무만족도에

영향을 끼치게 되어 결국 이직을 초래하게 된다[6].

구성원들이 자신의 직무나 경험에 대해 가지는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 나타내는 직무만족에 있어 치과위생사의 직무 불만족은 이직과 관련하여 관심이 가는 요인이라 할 수 있다. 직무에 대한 불만이 계속적으로 쌓이게 되면 스트레스가 유발되고 조직으로서의 조직성과가 저하되며 나아가서 사회적 효율성과 통합에도 부정적으로 작용하게 되어 개인적으로도 삶의 기쁨을 누릴 수 없어[7] 결국 직업에 대한 불만 증가로 이직하는 요인이 되기도 한다.

치과위생사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 분야별 전문화 과정을 통해 경력자들에 대한 지속적인 자기개발을 할 수 있도록 지원해 주어야 하며[8], 전문인으로서의 업무확장과 승진기회를 비롯한 보상체계의 확립과 더불어 전문인으로서의 자긍심과 노력을 갖추도록 하고[9], 일방적이 아닌 상호 수평적인 의사소통 체계를 통하여 긍정적인 조직문화를 형성하여 소속감을 심어주어야 한다[10].

그동안 선행연구에서 치과위생사의 직무만족도, 이직의도, 조직몰입, 임파워먼트, 스트레스에 관한 단편적인 연구는 많이 이루어졌으나, 병원경영 관리의 입장에서 소진과 직무만족도, 이직의도간의 관계를 규명한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 치과위생사를 대상으로 소진 정도, 직무만족도, 이직 의도를 파악하고 상관성을 분석하여 치과의료 기관의 인사관리에 있어서 치과위생사의 이직을 예방할 수 있는 방안으로 소진 및 직무만족의 개념을 제안하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상

부산, 울산 및 경남지역 소재 일부 치과병원에 근무하는 치과위생사를 대상으로 편의추출방법을 사용하여 2009년 12월 14일부터 2009년 12월 30일까지 소진과 이직, 직무만족도에 관한 상관관계를 조사하였다. 설문지는 총 300부를 배부하여 이 중에서 불성실한 응답을 한 25부를 제외한 275부가 최종분석에 사용되었다.

2. 연구방법

본 연구는 치과위생사의 일반적 특성과 소진, 이직의도와 직무만족도에 대해 미리 작성된 설문지를 이용하여 연구대상자가 자가보고형 설문지에 직접 응답하였다. 설문 내용은 소진 22문항, 직무만족도 29문항으로 구성되었다.

1) 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 결혼유무, 근무지역, 업무경력, 급여, 이직경험 및 이직의도에 관하여 질문을 하였다.

2) 소진

표 1. 소진 변인의 설문내용

소진 척도
1.나는 업무로 인하여 몸과 마음이 지쳐있는 느낌이다
2.나는 하루의 일과가 끝날 때면 초조가 된다
3.나는 아침에 일어나서 하루 일을 생각할 때 피로감을 느낀다
4.나는 환자들이 생각하고 느끼는 바를 쉽게 이해할 수 있다
5.종종 내가 환자들의 인격을 무시하는 경향이 있다고 생각한다
6.하루 종일 병원 내에서 환자들과 생활하는 것은 정말 피곤하다
7.나는 병원 내에서 발생한 문제를 효율적으로 처리한다
8.나는 병원 업무로 인해 기력을 다 소모한 느낌이다
9.나는 병원업무를 통해 환자들의 구강보건에 많은 기여를 하고 있다고 생각한다
10.나는 이 직업에 종사하면서 사람들에게 대해 더욱 무감각해 졌다
11.병원이 나를 정서적으로 매마르게 하지 않을까 생각한다
12.나는 매우 활기에 차 있다고 생각한다
13.나는 병원 업무로 인해 좌절감을 느낀다
14.나는 너무 과중한 업무에 시달리는 것 같다
15.나는 환자에게 어떤 개인적인 일이 일어나고 있는지 전혀 관심이 없다
16.환자를 직접 상대하는 일은 나에게 많은 스트레스를 준다
17.나는 환자에게 편한한 분위기를 쉽게 조정할 수 있다
18.나는 환자와 친밀하게 일하고 나서는 아주 기분이 좋다
19.나는 현재의 직업에서 가치있는 일들을 많이 성취해 왔다
20.나는 진퇴양난에 처한 것 같은 기분이 든다
21.나는 직장과 관련된 감정적인 문제를 매우 차분하게 처리한다
22.나는 환자들이 자신들의 문제들 중 일부를 나에게 씌우는 것 같은 느낌이 든다

응답자의 소진 정도를 측정하기 위하여 임종철[11]의

연구에서 사용한 설문지를 기초로 치과위생사의 소진 상황에 알맞게 수정하여 사용하였다[표 1]. 소진은 신체적 탈진감이 5문항, 감정적 고갈이 5문항, 대상자의 비인격화가 5문항, 개인적 직업효능감 감소가 7문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 치과위생사의 업무를 수행시 느끼는 소진 정도를 “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 “매우 그렇다”를 5점으로 표시하여 처리하였고, 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역환산 처리하였다. 소진의 전체는 5점으로 갈수록 소진 정도가 높음을 나타내고, 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.83으로 나타났다.

3) 직무만족도

표 2. 직무만족도 변인의 설문내용

직무만족도
1. 나는 현재 받고 있는 보수에 대해 만족한다
2. 우리 치과의 조직은 체계적이다
3. 우리 치과는 안전시설이 잘 갖추어져 있다
4. 나의 직업은 앞으로 업무범위의 확장과 더불어 발전 가능성이 있다
5. 나는 경력에 비해 적절한 보수를 받지 못하고 있다
6. 나에게 중요한 업무를 결정할 권한이 많은 편이다
7. 치과의사들은 내가 하는 업무에 대해 인정하고 신뢰한다
8. 나는 어려움이 있을 때 쉽게 의논할 수 있는 동료나 상사가 있다
9. 나는 환자에게 깊은 관심과 애정을 가지고 대하고 있다
10. 우리 치과는 편의시설이 잘 갖추어져 있다
11. 내가 원하는 한 이 조직에서 계속 일할 수 있을 것으로 확신한다
12. 내가 현재 받고 있는 보수는 타 치과에 비해서 높은 편이다
13. 나는 업무수행에 관한 사항을 스스로 조정할 수 있다
14. 환자 진료문제에 대하여 치과의사들과 의논할 시간과 기회가 있다
15. 나는 동료들과 일상적인 문제나 업무에 관해서 의논한다
16. 나는 환자나 보호자의 호소를 경청하고 관심을 가진다
17. 과도한 업무량으로 인해 피로를 느끼는 경우가 있다
18. 우리 치과의 업무수행 절차와 방법에 대해 대체로 만족한다
19. 우리 치과는 직원복지에 많은 노력을 기울이고 있다
20. 내가 업무에 제공하는 노력에 비해 보수가 적다고 생각한다
21. 내가 결정한 진료업무에 치과의사로부터 가끔 격려와 지시를 받는다
22. 나는 업무수행 결과를 동료들과 함께 평가하고 계획에 반영한다
23. 내 업무를 완성하는데 주어지는 시간은 충분하다
24. 우리 치과의 운영방침은 합리적이다
25. 우리 치과는 퇴근시간이 일정하여 나의 개발에 투자 할 시간이 있다
26. 앞으로 나의 직업에 대해 사회경제적 전망은 밝은 편이다
27. 환자의 느낌을 이해하고 공감하는 것이 중요하다고 생각한다
28. 매일 접해야하는 환자의 수가 너무 많다
29. 나의 직업은 안정적이지 않다

본 연구의 치과위생사 직무만족도 정도를 측정하는 설문지는 홍숙선[12]의 연구에서 개발된 설문지를 수정, 보완하여 사용하였다[표 2]. 이 척도는 의사소통(5 문항), 자율성(7문항), 직업의 장래성(3문항), 조직의 합리성(4문항), 보수(4문항), 근무환경(4문항), 업무요구량(2문항)으로 구성되어 있고, 각 문항은 치과위생사의 업무를 수행 시 느끼는 직무만족도를 “전혀 그렇지 않다”를 1점으로 “매우 그렇다”를 5점으로 표시하여 처리하였고, 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역환산 처리하였다. 직무만족도의 전체는 5점으로 갈수록 직무만족도가 높음을 나타내고, 신뢰도를 측정한 Cronbach' Alpha값은 0.83으로 나타났다.

### 3. 통계 분석

수집된 자료는 SPSS for windows version 12.0을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성에 대해서 빈도 및 백분율을 산출하여 분석하였다. 소진, 직무만족도, 이직의도에 대한 신뢰도는 Cronbach' Alpha값을 통해 검증하였으며, 평균과 표준편차의 기술통계량으로 구하였고, 인구사회학적 특성에 따른 소진, 이직의도, 직무만족도의 차이는 t-test, 분산분석(ANOVA)을 사용하였다. 소진, 직무만족도, 이직의도와와의 상관관계를 파악하기 위해서는 Pearson's의 상관관계계수와 선형회귀분석 중 다중회귀분석을 실시하였다.

## III. 연구결과

### 3.1 연구대상의 인구사회학적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면 연령은 25세 이하가 135명 49.1%로 가장 많았으며, 미혼이 227명 82.5%, 부산지역 근무자가 144명 52.4%, 근무연수가 1~3년이 40.4%로 조사되었다. 또한 30.2%인 83명이 이직경험이 있다고 응답하였다[표 3].

### 3.2 소진과 직무만족도

연구대상자의 영역별 소진 평균치는 신체적 탈진감 3.41, 직업효능감 감소 2.77, 감정적 고갈 2.76이었고,

표 3. 연구대상자의 인구사회학적 특성

		빈 도	%
연 령	25세 이하	135	49.1
	26~30세	104	37.8
	31~35세	31	11.3
	36세 이상	5	1.9
결 혼	기 혼	48	17.5
	미 혼	227	82.5
근무지역	부 산	144	52.4
	울 산	66	24.0
	경 남	65	23.6
근무 연수	1년 미만	55	20.0
	1~3년	111	40.4
	4~7년	76	27.6
	7년 이상	33	12.0
월급여	150만원 이하	111	40.4
	150~200만원	113	41.1
	200만원 이상	51	18.6
이직횟수	0회	192	69.8
	1회	38	13.8
	2회 이상	45	16.4
합 계		275	

표 4. 소진과 직무만족도 하부 영역별 척도

		평균 ± 표준편차
소 진	신체적 탈진감	3.41±0.67
	감정적 고갈	2.76±0.59
	비인격화	2.55±0.51
	직업효능감 감소	2.77±0.37
	합 계	2.62±0.35
직 무 만족도	의사소통	3.56±0.50
	자율성	2.94±0.47
	장래성	3.38±0.59
	조직의 합리성	3.08±0.47
	보수	2.71±0.53
	근무환경	3.10±0.60
	업무요구량	2.56±0.66
	동료관계	3.22±0.82
	합 계	3.08±0.32

전체 평균은 2.62로 조사되었다. 직무만족도는 의사소통이 3.56, 직업의 장래성 3.38, 근무환경 3.10 순으로 나타났으며, 업무요구량이 2.56으로 가장 낮게 조사되었다[표 4].

### 3.3 인구사회학적 특성에 따른 소진과 직무만족도, 이직의도 분석

연구대상자의 인구사회학적 특성에 따른 소진, 이직의도와 직무만족도의 집단 간 차이는 [표 5]에서 제시하였다. 연령 기준으로 살펴보면, 36세 이상에서 신체적 탈진감 3.04, 감정적 고갈 2.60, 비인격화 2.36, 직업효능감 감소 2.49, 이직의도 2.61로 소진의 모든 하부 영역과 이직의도에서 가장 낮게 나타났으며, 직무만족도에서도 직업의 장래성을 제외한 모든 하부 영역에서 가장 높은 것으로 조사되었으나 통계적 유의성은 없었다. 비인격화와 성취도 감소에서는 26~30세 2.70과 2.80으로 가장 높게 나타났으며, 31세~35세 2.66과 2.60, 25세 이하 2.43과 2.79, 36세 이상 2.36과 2.49의 순으로 나타났다. 직무만족도 하위영역별 비교에서는 의사소통과 자율성에서는 36세 이상 3.80과 3.49, 장래성에서는 25세 이하 3.51로 가장 높게 조사되었다.

결혼여부 기준으로는 기혼자의 직업효능감 감소가

2.67로 미혼자의 2.79보다 낮게 나타났으며, 자율성에서는 기혼자가 3.10으로 미혼자 2.91 보다 높았다.

월급여 기준으로 150~200만원인 연구대상자가 소진 2.68, 이직의도 2.93으로 가장 높게 나타났으며, 200만원 이상이 소진 2.61, 이직의도 2.86으로 150만원 이하가 소진 2.56, 이직의도 2.80의 순으로 조사되었다. 보수의 만족도와 자율성 만족도에서는 200만원 이상이 2.90과 3.13으로 가장 높았으며, 150만원 이하가 2.63과 2.85로 가장 낮게 나타났다. 의사소통과 직업의 장래성 만족도에서는 150만원 이하가 3.67과 3.51로, 150~200만원이 3.51, 3.30, 200만원 이상이 3.44, 3.27의 순으로 조사되었다.

임상경력별 기준에서 살펴보면, 전체 소진의 정도와 이직의도는 1~3년 2.67과 2.93, 4~7년 2.66과 2.92, 7년 이상 2.54와 2.77, 1년 미만 2.48과 2.71의 순으로 조사되었으며, 육체적 탈진감은 1~3년, 감정적 고갈과 비인격화는 4~7년, 직업효능감 감소에서는 1년 미만이 가장 높은 것으로 나타났다. 7년 이상이 직무만족도가 3.17로

표 5. 인구사회학적 특성에 따른 소진, 이직의도 및 직무만족도

		소진									
		신체적 탈진감		감정적 고갈		대상자의 비인격화		직업효능감 감소		합계	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
연령	25세 이하	3.47±0.71	1.531 (0.207)	2.73±0.64	0.410 (0.746)	2.43±0.52	6.423 (0.000*)	2.79±0.39	3.560 (0.015*)	2.61±0.36	1.627 (0.183)
	26~30세	3.39±0.62		2.80±0.53		2.70±0.46		2.80±0.34		2.66±0.32	
	31~35세	3.25±0.57		2.81±0.62		2.66±0.55		2.60±0.43		2.56±0.35	
	36세 이상	3.04±0.67		2.60±0.37		2.36±0.52		2.49±0.36		2.37±0.33	
결혼여부	기혼	3.35±0.67	-0.678 (0.498)	2.74±0.50	-0.281 (0.779)	2.62±0.50	0.999 (0.319)	2.67±0.39	-2.001 (0.046*)	2.58±0.33	-0.797 (0.426)
	미혼	3.42±0.67		2.77±0.61		2.54±0.52		2.79±0.37		2.6±0.35	
임상경력	150만원 이하	3.35±0.67	0.905 (0.406)	2.66±0.63	2.830 (0.061)	2.37±0.50	13.664 (0.000*)	2.82±0.39	2.109 (0.123)	2.56±0.34	3.144 (0.045*)
	150~200만원	3.47±0.66		2.85±0.61		2.69±0.52		2.76±0.37		2.68±0.36	
	200만원 이상	3.38±0.65		2.78±0.46		2.65±0.41		2.69±0.35		2.61±0.29	
근무지역	부산	3.50±0.70	3.052 (0.049*)	2.77±0.59	2.523 (0.082)	2.55±0.53	4.374 (0.014*)	2.70±0.37	6.431 (0.002*)	2.62±0.35	1.938 (0.146)
	울산	3.32±0.60		2.64±0.65		2.43±0.52		2.83±0.38		2.55±0.35	
	경남	3.29±0.63		2.87±0.52		2.69±0.44		2.88±0.33		2.67±0.32	
임상경력별	1년 미만	3.22±0.69	3.729 (0.012**)	2.52±0.59	4.947 (0.002*)	2.25±0.47	9.303 (0.000*)	2.83±0.40	4.472 (0.004*)	2.48±0.30	5.589 (0.001**)
	1~3년	3.56±0.67		2.81±0.59		2.60±0.57		2.79±0.36		2.67±0.34	
	4~7년	3.36±0.62		2.90±0.55		2.69±0.46		2.79±0.33		2.66±0.34	
	7년 이상	3.32±0.64		2.72±0.59		2.58±0.50		2.55±0.39		2.54±0.37	
합계		3.41±0.67		2.76±0.59		2.55±0.51		2.77±0.37		2.62±0.35	

		이직 의도		직무만족도							
				의사소통		자율성		장래성		조직의 합리성	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
연령	25세 이하	2.85±0.38	1.701 (0.167)	3.64±0.51	3.222 (0.023*)	2.84±0.46	7.923 (0.000**)	3.51±0.57	4.960 (0.002**)	3.12±0.49	1.129 (0.338)
	26~30세	2.91±0.34		3.46±0.44		2.99±0.45		3.24±0.63		3.03±0.44	
	31~35세	2.81±0.37		3.52±0.56		3.18±0.45		3.32±0.45		3.06±0.48	
	36세 이상	2.61±0.34		3.80±0.51		3.49±0.34		3.07±0.15		3.30±0.21	
결혼여부	기혼	2.83±0.36	-0.711 (0.478)	3.45±0.51	-1.696 (0.091)	3.10±0.45	2.467 (0.014**)	3.31±0.61	-0.924 (0.356)	3.06±0.52	-0.270 (0.787)
	미혼	2.87±0.37		3.58±0.49		2.91±0.47		3.39±0.58		3.08±0.46	
연급	150만원 이하	2.80±0.37	3.191 (0.043*)	3.67±0.52	4.917 (0.008**)	2.85±0.47	6.780 (0.001**)	3.51±0.56	4.718 (0.010*)	3.11±0.46	1.017 (0.363)
	150~200만원	2.93±0.38		3.51±0.49		2.95±0.45		3.30±0.59		3.03±0.48	
	200만원 이상	2.86±0.31		3.44±0.43		3.13±0.44		3.27±0.60		3.11±0.45	
근무지역	부산	2.86±0.37	1.829 (0.163)	3.62±0.50	6.997 (0.001**)	2.96±0.47	4.612 (0.011**)	3.44±0.61	10.845 (0.000**)	3.13±0.46	6.929 (0.001**)
	울산	2.81±0.38		3.62±0.50		3.04±0.48		3.53±0.51		3.16±0.46	
	경남	2.93±0.34		3.36±0.44		2.80±0.45		3.10±0.52		2.90±0.44	
임상경력	1년 미만	2.71±0.33	5.694 (0.001**)	3.76±0.55	4.118 (0.007**)	2.78±0.40	6.786 (0.000**)	3.58±0.55	4.079 (0.007**)	3.18±0.41	1.378 (0.250)
	1~3년	2.93±0.37		3.51±0.48		2.90±0.45		3.38±0.57		3.07±0.49	
	4~7년	2.92±0.35		3.48±0.43		3.02±0.51		3.22±0.63		3.01±0.50	
	7년 이상	2.77±0.38		3.58±0.53		3.20±0.44		3.36±0.56		3.11±0.40	
합 계	2.86±0.37		3.56±0.50		2.94±0.47		3.38±0.59		3.08±0.47		

		직무만족도							
		보수		근무환경		업무요구량		합 계	
		Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P	Mean±SD	t or F / P
연령	25세 이하	2.69±0.55	1.630 (0.183)	3.18±0.63	2.603 (0.052)	2.48±0.73	1.490 (0.218)	3.09±0.33	2.286 (0.079)
	26~30세	2.67±0.51		2.98±0.56		2.64±0.59		3.03±0.30	
	31~35세	2.89±0.48		3.18±0.57		2.61±0.56		3.16±0.32	
	36세 이상	2.90±0.52		3.20±0.41		2.80±0.27		3.30±0.23	
결혼여부	기혼	2.82±0.57	1.635 (0.103)	3.15±0.62	0.590 (0.556)	2.60±0.63	0.467 (0.641)	3.11±0.37	0.776 (0.438)
	미혼	2.69±0.52		3.09±0.60		2.56±0.67		3.07±0.31	
월급여	150만원이하	2.63±0.57	4.699 (0.010*)	3.22±0.60	4.487 (0.012*)	2.59±0.76	0.301 (0.741)	3.10±0.32	1.847 (0.160)
	150~200만원	2.70±0.48		2.98±0.58		2.53±0.60		3.03±0.32	
	200만원이상	2.90±0.51		3.13±0.62		2.59±0.55		3.13±0.33	
근무지역	부산	2.74±0.52	4.691 (0.010*)	3.15±0.60	13.701 (0.000**)	2.48±0.68	4.196 (0.016*)	3.11±0.32	8.346 (0.000**)
	울산	2.55±0.60		3.30±0.51		2.55±0.65		3.14±0.32	
	경남	2.81±0.42		2.80±0.59		2.76±0.58		2.94±0.30	
임상경력	1년 미만	2.74±0.52	0.416 (0.742)	3.33±0.54	5.131 (0.002**)	2.79±0.80	3.680 (0.013*)	3.16±0.26	3.278 (0.022*)
	1~3년	2.69±0.56		3.07±0.60		2.44±0.70		3.04±0.33	
	4~7년	2.69±0.47		2.94±0.60		2.57±0.50		3.03±0.34	
	7년 이상	2.79±0.55		3.20±0.57		2.61±0.50		3.17±0.30	
합 계	2.71±0.53		3.10±0.60		2.56±0.67		3.08±0.32		

\*\* : p(0.01, \* : p(0.05

표 6. 소진 관련요인과 직무만족도와의 상관관계

	직무만족도	신체적 탈진감	감정적 고갈	비인격화	직업효능감 감소
직무만족도	1				
신체적 탈진감	-0.410**	1			
감정적 고갈	-0.435**	0.488**	1		
대상자의 비인격화	-0.372**	0.257**	0.493**	1	
직업효능감 감소	-0.427**	0.051	0.296**	0.354**	1

\*\* : p<0.01

표 7. 직무만족 관련요인과 이직의도와의 상관관계

	이직의도	의사소통	자율성	장래성	조직의 합리성	보수	근무환경	업무요구량
이직의도	1							
의사소통	-0.481**	1						
자율성	-0.446**	0.261**	1					
장래성	-0.354**	0.359**	0.323**	1				
조직의 합리성	-0.409**	0.350**	0.452**	0.418**	1			
보수	-0.075	-0.155**	0.224**	0.079	0.181**	1		
근무환경	-0.379**	0.273**	0.461**	0.513**	0.478**	0.286**	1	
업무요구량	-0.277**	-0.160**	0.200**	-0.024	0.074	0.341**	0.140*	1

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

가장 높았으며, 4~7년이 3.03으로 가장 낮았다. 직무만족도의 하위영역별로 가장 낮은 임상경력별 집단을 살펴보면, 의사소통과 장래성, 근무환경에서는 4~7년, 자율성은 1년 미만, 업무요구량은 1~3년으로 조사되었다.

### 3.4 소진요인과 직무만족도의 상관관계

소진요인과 직무만족도간의 상관관계는 [표 6]에서 보는 것과 같이 신체적 탈진감 요인은 r=-0.410, 감정적 고갈 요인 r=-0.435, 비인격화 요인 r=-0.372, 직업효능감 감소 요인 r=-0.427로 모든 소진요인들이 음의 관계를 나타내 소진의 정도가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

### 3.5 직무만족요인과 이직의도와의 상관관계

직무만족요인과 이직의도간의 상관관계는 [표 7]에서 보는 것과 같이 의사소통 요인은 r=-0.481, 자율성 요인 r=-0.446, 조직의 합리성 요인 r=-0.409, 근무환경 요인 r=-0.379로 모든 소진요인들이 음의 관계를 나타내 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

### 3.6 소진 요인들이 직무만족에 미치는 영향

각 소진요인들이 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 소진요인을 독립변수로 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족도에 영향을 미치는 변수는 감정적 고갈, 직업효능감 감소, 신체적 탈진감 순으로 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 34.9%였다. 또한, 직무수행 중 느끼는 감정적 고갈 요인의 소진 정도가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다[표 8]. 소진요인 중 대상자의 비인격화 요인은 직무만족을 예측하는데 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

표 8. 소진 관련요인과 직무만족도의 회귀분석

	B	SE	β	t	p
감정적 고갈	-0.098	0.032	-0.180	-3.068	0.002**
직업효능감 감소	-0.308	0.044	-0.358	-6.966	0.000**
신체적 탈진감	-0.147	0.027	-0.304	-5.409	0.000**
F = 29.261, p < 0.001, R <sup>2</sup> = 0.349					

\*\* : p<0.01

### 3.7 직무만족 요인들이 이직의도에 미치는 영향

각 직무만족요인들이 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 직무만족요인을 독립변수로 이직의도를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 이직의도에 영향을 미치는 변수는 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성 순으로 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났으며, 설명력은 43.5%였다. 또한, 의사소통 요소의 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다[표 9]. 직무만족 요인 중 보수요인과 근무환경요인은 이직의도를 예측하는데 유의한 설명력을 제공하지 않는 것으로 나타났다.

표 9. 직무만족도 관련요인과 이직의도의 회귀분석

	B	SE	$\beta$	t	p
의사소통	-0.295	0.038	-0.398	-7.749	0.000**
업무요구량	-0.164	0.026	-0.296	-6.204	0.000**
자율성	-0.153	0.041	-0.197	-3.702	0.000**
조직의 합리성	-0.090	0.043	-0.114	-2.079	0.039**
장래성	-0.067	0.033	-0.107	-2.058	0.041*
F = 4.234, p < 0.001, R <sup>2</sup> = 0.435					

\*\* : p(0.01), \* : p(0.05)

## IV. 고찰

조직은 목적 달성을 위해 자본, 인력, 물질, 기술, 정보 등과 같은 다양한 경영자원이 필요하다. 특히, 의료기관은 타 산업조직보다 인력의 구성비가 높고, 다양한 전문 직종의 인력으로 구성된 조직으로 병원경영에 있어서의 가장 중요한 경영자원은 인적자원이며, 인적자원의 관리는 곧 병원의 생산성과 직결된다고 할 수 있다[13].

최근 치과의료 기관간의 의료서비스 경쟁 강화, 의료 소비자 욕구 다양화 등으로 인해 구강보건 전문 인력인 치과위생사는 구강건강 관리에 따른 환자의 신체적, 정서적 소진뿐만 아니라 치과위생사 자신의 감정조절 등과 관련된 직무 소진이 증대되고 있다. 이에 본 연구는 치과위생사의 소진 정도와 직무만족도, 이직 의도를 파

악하고 제 변수간의 상관성을 알아보고자 시도되었으며, 치과위생사의 소진이 이직의도와 상관관계가 있음을 규명하여 이직률 감소를 위한 기초자료를 제공하고 자 하는데 그 의의가 있다.

본 연구에서 연구대상자의 영역별 소진 평균치는 신체적 탈진감 3.41, 직업효능감 감소 2.77, 감정적 고갈 2.76이었고, 전체 소진 정도는 2.62로 나타나 대구 지역 치과위생사를 대상으로 한 김연선과 윤희숙[14]의 2.82, 임상간호사를 대상으로 연구한 박현주[15]의 2.94보다 낮게 나타났는데 이러한 특성은 업무 환경의 상이함과 치과기자재의 발달에 따른 업무효율성 증대가 원인인 것으로 생각된다. 소진 정도의 하부 영역별로는 신체적 탈진감이 3.41로 가장 높게 조사되어 박현주[15]와 김미자[16]의 연구와 일치하였다. 신체적 탈진감이 가장 높은 집단은 임상경력 1~3년으로 이 시기가 치과위생사로서의 활동이 가장 활발하기 때문에 사료된다. 또한, 직업효능감 감소가 가장 높은 집단은 1년 미만으로 대학 졸업 후 실제의료현장에서 열정적인 업무습득 과정에서 발생하는 현상으로 보여 진다.

직무만족도를 하위 영역별로 살펴보면, 의사소통이 3.56, 직업의 장래성 3.38, 근무환경 3.10, 조직의 합리성 3.08 순으로 나타났으며, 업무요구량이 2.56으로 가장 낮게 조사되었다. 직무만족도 전체 평균은 3.08로 나타나 치과위생사의 직무만족도와 관련된 기존 연구인 강부월[7]의 2.93, 정정옥과 송귀숙[17]의 2.99 보다 높게 나타났으나 치과위생사의 직무만족도는 보통인 것으로 보여 진다. 직무만족도가 가장 낮은 집단은 임상경력 1~3년으로 소진, 이직의도가 높은 계층과 동일한 결과를 나타냈다. 의사소통 요인이 가장 원활한 계층은 임상경력 1년 미만으로 이 시기에는 업무에 관한 의사소통보다는 업무 습득에 주력하기 때문에 생각되며 이는 장래성 요인이 3.58로 최고, 자율성 요인이 2.78로 최저를 보인 결과에서도 확인된다. 자율성과 보수, 업무요구량 요인이 전체 직무만족도 보다 평균 이하로 나타나 치과위생사들은 자신이 파다한 업무 속에서 상대적으로 적은 보수와 자율성이 부족한 근무환경에서 근무한다고 생각하는 것으로 조사되었다.

본 연구의 이직의도는 2.86으로 치과위생사의 이직의



도와 관련된 기존 연구인 윤미숙 등[9]의 3.23, 강옥희 [10]의 3.10 보다 낮게 나타났는데, 이는 최근 들어 대학 졸업생들의 취업을 감소와 청년층의 실업을 증대로 인해 이직 후 재취업에 대한 불안감과 관련이 있는 것으로 생각된다. 이직의도가 가장 강한 집단은 임상경력 1~3년, 월급여 150~200만원인 치과위생사로 어느 정도 업무에 대해 능숙해지면서 조직과 구강보건 전문인으로서의 사회적 지지 등에 대한 불만이 증가될 뿐만 아니라 일선 치과의료 기관에서 수요도가 가장 높아 이직에 대한 부담감 감소가 원인인 것으로 사료된다.

소진과 직무만족도간의 상관관계에서 모든 소진요인들이 직무만족도에 대해 음의 관계를 나타내 소진의 정도가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 직무만족도에 영향을 미치는 소인 요인은 감정적 고갈, 직업효능감의 감소, 신체적 탈진감 순으로 조사되어 소진 정도의 평균치에서 신체적 탈진감이 가장 높은 것과 비교되는 결과를 보였다. 직무만족도 조사에서도 업무요구량에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 나타나 치과위생사는 강도 높은 병원업무로 인한 육체적 피로도가 병원 내 환자나 동료 또는 자기 자신에 대한 정서적, 감정적 고갈로 이어져 결국 직무만족도가 감소하는 것으로 생각된다. 최근 병원경영 측면에서 환자에 대한 치료동의를 향상과 고객만족 서비스 교육이 중요시 되고 있으나 이러한 조치가 병원구성원의 정서적 표현과 일치되지 않고 단지 병원경영 측면만 강조한다면 구성원은 감정의 부조화를 초래하고 이로 인한 감정적 소진이 증가할 것이다. 결국, 자신의 생각이나 가치를 상황에 맞게 적절하게 잘 표현하는 것이 업무 소진을 감소시키고 직무만족도 향상에 효과적이라 생각된다.

본 연구에서 직무만족도의 모든 요인이 이직의도에 대해 음의 상관관계를 나타내 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮은 것으로 나타났다. 이직의도에 영향을 미치는 변수는 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성 순으로 조사되었다. 의사소통요인이 직무만족도 평균치에서 3.56으로 최고를 보인 결과를 감안하면 대부분의 치과위생사들은 조직 내에서 만족할 만한 의사소통 체계를 갖추었다고 생각하나 상대적으로 의사소통의 만족도가 낮은 사람의 이직의도는 아주

강한 것으로 생각된다. Brief[18]는 인력관리에서 가장 큰 재정적 손실원인이 이직이며 특히 자질 있는 인력의 이직은 환자관리에 있어서 심각한 문제를 초래할 것이라고 하였다. 이에 병원경영자는 치과위생사의 이직의도 감소를 위해서 조직원들의 직무 특성, 구성에 관한 충분한 이해와 직원과의 의사소통에 있어 체계적이고 유기적인 관리시스템이 필요하다고 사료된다.

결과적으로, 치과위생사의 직무만족도에 영향을 미치는 소진요인은 감정적 고갈, 직업효능감 감소, 신체적 탈진감으로 나타났고, 이직의도에 영향을 미치는 직무만족도 요인은 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성으로 나타난 결과를 볼 때 병원 경영관리 입장에서 이직의도를 낮추고 직무만족도를 높이기 위해서는 치과의료 기관 내에서 업무와 관련된 다양한 정서를 자주 표현하고 활발한 의사소통을 통해 감정적 소진 요인을 제거하는 것이 필요하다고 사료된다. 이를 위해 치과경영자 측은 직원과 함께 문제 해결을 위한 토론 및 상담, 직원의 창의성과 근로의욕 고양을 위한 제안제도 등의 구체적이고 유기적인 관리시스템이 있어야 할 것이고, 치과위생사들은 자신의 육체적, 정신적 건강유지를 위해 꾸준한 자기개발과 구강보건 전문인으로서의 자질향상을 위한 부단한 노력이 필요하다고 생각된다.

본 연구의 한계점으로는 조사대상자가 부산, 경남, 울산의 일부 치과위생사를 대상으로 편의표본추출법에 의해 선정된 관계로 치과위생사 전체를 대표하는 표본이 아니라는 점을 들 수 있다. 이는 앞으로 대표성 있는 표본추출을 통한 체계적인 연구를 통해 보완되어야 할 것이다. 이러한 한계점에도 불구하고 치과의료 기관의 경영관리 입장에서 치과위생사의 소진 정도와 직무만족도 및 이직의도간의 상관성을 규명한 본 연구가 임상 치과위생사의 이직률 감소를 위한 인사관리 방안으로 소진 및 직무만족의 개념을 제안하는데 필요한 기초자료로 도움이 되리라 생각한다. 향후 다양한 조직에 종사하는 치과위생사를 대상으로 직무만족도의 하위영역 중 의사소통, 업무요구량, 자율성에 대한 만족도에 영향을 주는 설명력 높은 변인을 찾아내는 연구가 필요하며, 또한 치과위생사와 함께 치과인력 구성원의 직무만

죽도 및 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 비교연구가 수행되어야 할 것으로 사료된다.

## V. 요약

부산, 울산 및 경남지역 소재 치과병의원에 근무하는 275명의 치과위생사를 대상으로 소진, 이직과 직무만족도에 관한 상관관계를 조사한 본 연구에서 얻은 결론은 다음과 같다.

1. 치과위생사의 업무와 관련된 소진 정도는 신체적 탈진감 3.41, 직업효능감 감소 2.77, 감정적 고갈 2.76 순이었으며, 전체 소진 평균은 2.61로 조사되었다.
2. 소진의 하위영역 중 감정적 고갈이 직무만족도에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 직업효능감 감소, 신체적 탈진감 순으로 조사되었으며, 모든 요인들은 음의 상관관계로 나타나 소진이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.
3. 직무만족도의 하위영역 중 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성 순으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었으며, 모든 요인들은 음의 상관관계로 나타나 직무만족도가 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 조사되었다.

본 연구 결과 부산, 울산 및 경남지역의 치과 병의원에 근무하는 치과위생사들의 직무만족도에 영향을 미치는 변인은 감정적 고갈, 직업효능감 감소, 신체적 탈진감으로 나타났고, 이직의도에 영향을 미치는 요인은 의사소통, 업무요구량, 자율성, 조직의 합리성, 장래성으로 나타난 결과를 볼 때 병원 경영관리 입장에서 이직의도를 낮추고 직무만족도를 높이기 위해서는 치과 의료 기관 내에서의 활발한 의사소통을 통한 감정적 소진요인을 제거하는 것이 필요하다고 사료된다. 이를 위해 치과경영자 측은 직원과 함께 문제 해결을 위한 토론 및 상담, 직원의 창의성과 근로의욕 고양을 위한 제안제도 등의 구체적인 유기적인 관리시스템이 있어야 할 것이고, 치과위생사들은 자신의 육체적, 정신적 건강유지를 위해 꾸준한 자기개발과 구강보건 전문인

으로서의 자질향상을 위한 부단한 노력이 필요하다고 생각된다.

## 참고 문헌

- [1] 류은순, 이송미, 허계영, “임상영양사의 업무수행 현황에 관한 연구”, 대한영양사협회지, 제1권, 제1호, pp.10-20, 1995.
- [2] 송윤신, “치과위생사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구”, 연세대학교 보건대학원 석사학위 논문, 1995.
- [3] 정기선, 김영배, *신병원인사관리론*, 현문사, 2010.
- [4] 김영훈, *병원인적자원관리*, 수문사, 2010.
- [5] C. Maslach, “Burn-out”, *Human behavior*, Vol.5, No.9, pp.16-22, 1976.
- [6] C. Maslach and S. Jackson, “The Measurement of Experienced Burnout”, *J Occupational Behavior*, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [7] 강부월, “임상치과위생사의 직무만족 인과요인에 관한 연구”, 동남보건대학 논문집, 제21권, 제1호, pp.115-121, 2003.
- [8] 주운주, 김경선, 이현옥, “J지역 치과위생사의 직무만족과 이직의 상관관계 분석”, 치위생과학회지, 제7권, 제4호, pp.251-256, 2007.
- [9] 윤미숙, 이경희, 최미숙, “치과위생사의 이직의도와 직무만족에 관한 연구”, 치위생과학회지, 제6권, 제3호, pp.147-152, 2006.
- [10] 강옥희, “치과위생사의 이직의도 영향요인 연구”, 연세대학교 석사학위 논문, 2004.
- [11] 임종철, “교사배경 및 학교상황변인과 교사소진 경험 간의 관계”, 동국대학교 박사학위 논문, 1990.
- [12] 홍숙선, “대구광역시 소재 치과병의원에 근무하는 치과위생사와 간호조무사의 직무만족도 비교”, 경북대학교 석사학위 논문, 2005.
- [13] 의료경영학회, *병원경영개론*, 서원미디어, 2010.
- [14] 김연선, 윤희숙, “치과위생사의 소진과 조직유효

- 성에 관한 연구”, 치위생과학회지, 제8권, 제4호, pp.291-297, 2008.
- [15] 박현주, “임상간호사의 정서노동, 정서표현과 소진”, 간호행정학회지, 제15권, 제2호, pp.225-232, 2009.
- [16] 김미자, “중양병동간호사의 영적안녕, 업무스트레스와 소진의 관계”, 고신대학교 석사학위 논문, 2005.
- [17] 정정옥, 송귀숙, “치과의원에 근무하는 치과위생사의 직무 스트레스와 직무만족에 관한 연구”, 치위생과학회지, 제8권, 제4호, pp.305-312, 2008.
- [18] A. P. Brief, "Turnover among Hospital Nurses", A Suggested Model Journal of Nursing Administration, Vol.6, No.10, pp.55-58, 1976.

저 자 소 개

이 병 호(Byung-Ho Lee)

정회원



- 2009년 2월 : 고신대학교 의학과 (의학박사)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 영산대학교 치위생학과 교수

<관심분야> : 예방치학, 구강보건학, 구강미생물학

김 정 술(Jung-Sool Kim)

정회원



- 2007년 2월 : 경북대학교 보건학과(보건학박사)
- 1999년 3월 ~ 현재 : 춘해보건대학 치위생과 교수

<관심분야> : 보건학, 보건관리, (구강)건강증진