

치과의료기관에 종사하는 일부 간호조무사들의 직무만족도 조사

경북대학교 치과대학 예방치과학교실
장분자, 홍숙선, 김지영, 정성화, 송근배

ABSTRACT

Job Satisfaction of the Nurse Aides engaged in the Private Dental Clinic

Dept. of Preventive Dentistry, School of Dentistry Kyungpook National University
Bun-Ja Chang, Suk Sun Hong, Ji Young Kim, Seong Hwa Jeong, Keun Bae Song

The purpose of this study was to investigate job satisfaction of the nurse aides who was engaged in the private dental clinic and its related factors. Results for this study were obtained from self-administrated questionnaire during a month. The questionnaire consisted of 27 items with 5-point likert scale. Statistical analysis was done with SAS 8.01. The obtained results were as follows:

1. The factors of the job satisfaction were patient relationship, staff relationship, future, dental organization, working environment, pay, autonomy and job needs quantity in order. Job needs quantity was the lowest score among eight subscales.
2. Of the respondents, 55.3% thought that they were satisfied with their job, but 40.3% of respondents answered that they would change their job if possible, and 62.5% already experienced transposition of their job one more.
3. Degree of job satisfaction was a statistically significant correlated with dental career, dental organization, patient relationship and future. Future was the most impact factor on the job satisfaction.
4. Degree of intent to change job was a statistically significant correlated with dental organization and future and job needs quantity. Future was the most impact factor on the job satisfaction.
5. Experience of employee turn over was a statistically significant correlated with marriage status, dental career and dental organization. Marriage status was the strongest factor among them.

Key Words : Employee turn over, Job satisfaction, Nurse Aid, Related factors.

1. 서론

2000년 이후 치위생과가 지속적으로 증설되었음에도 불구하고 치과위생사의 수요에 비해 공급의 부족과 높은 이직율 등으로 구강진료 분담인력 부족현상이 지속되어 양질의 구강보건서비스를 제공하는데 어려움이 있어 왔다. 이에 진료내용의 적절한 분담을 통해 구강진료의 생산성을 높이기 위하여 간호조무사의 효율적인 활용에 대한 문제가 주요한 쟁점으로 부각되었다.

간호조무사는 의료법시행규칙 제28조의 6 제3항에 의해 치과병원에서 치과위생사와 함께 구강진료 분담인력으로 근무할 수 있으며 전체 간호조무사의 2.14%, 취업 간호조무사의 10.6% 가량이 치과원에서 근무하고 있는 것으로 알려져 있다.¹ 이렇듯 간호조무사는 주로 양방진료를 분담하는 인력으로 개발되었고, 분담할 수 있는 구강진료 내용이 치과위생사의 법정업무에 포함되지 않는 단순한 보조업무의 제한 등으로 근무하려는 동기가 부족하다.

그리고 보수문제, 열악한 근무환경, 치과위생사와의 갈등으로 직무만족도가 낮고 이직율이 높아 치과병원에서는 더욱 구인난을 겪고 있는 실정이다.¹

따라서 간호조무사 인력을 치과계 쪽으로 적극적으로 취업하도록 유도하고, 치과진료분야의 교육을 통해 보다 질 높은 의료서비스를 제공하도록 하기 위해서는 무엇보다도 이들의 직무에 대한 동기가 부여되어야만 한다. 직무에 대한 충분한 동기부여가 이루어질 때 보다 활기있게 직무를 수행할 수 있으며 높은 직무만족도는 구강진료전체의 효율성을 향상시킬 수 있다.

직무만족이란 대체적으로 한 개인의 직업이나 직무경험으로부터 발생하는 긍정적인 정서상태이다.² 특정 직업인을 대상으로 한 직무만족 또는 불만족의 요인들을 분석할 수 있는 최상의 모형은 없으며 연구대상이나 연구목적에 따라 선정된 직무차원 요

소를 새로이 선정하거나 개발하여 측정하거나 경우에 따라서는 특별한 만족요인을 추출하여 그 요소에 가중치를 부과하여 요소의 중요성에 따라 차이를 주고 측정하는 방법을 사용할 수 있다.³

1986년 Chapko 등⁴은 미국의 치과의사, 치과위생사, 치과진료조무사의 직업만족도를 측정하는 38개 항목의 발달과정을 기술하면서 일반적인 만족도, 수입, 성장할 수 있는 기회, 책임감, 서류업무, 동료관계 등 6개 요인으로 분류하여 조사하였으며, 1994년 Ashton 등⁵은 영국의 치과진료조무사를 대상으로 설문조사한 결과 근무경험, 포부, 직업적 보상, 경제적 보상, 지위가 직업만족도에 영향을 주는 요인이라 보고하였다.

1996년 Locker⁶는 캐나다의 치과진료조무사 1,000명을 대상으로 우편조사한 결과 불만족의 주요 원인으로 낮은 보수, 승진기회 부족, 인정의 부족, 업무의 비천함, 기술활용의 부족, 자기비하로 나타났으며 17%는 이직을 원했다고 보고한 바 있다. 또한 1999년 Kracher과 Steinhaus⁷는 미국 인디애나주의 치과진료조무사 1,500명을 대상으로 우편조사한 결과 49%가 주당 34-40시간을 일하며, 근무기간은 7년이하가 가장 많았고 보수, 이익, 존중의 결여에 관심이 많은 것으로 나타났다고 보고하였다.

우리 나라에서는 1970년대 중반부터 각종 직업분야의 직무만족에 관한 연구가 비교적 활발히 이루어져 치과종사자 중 비슷한 위치에 있는 치과위생사의 직무만족도에 대한 연구는 활발히 진행되고 있는 반면 치과의료기관에 종사하는 간호조무사를 대상으로 한 직무만족도에 대한 연구는 별로 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구의 목적은 치과병원에 근무하는 간호조무사의 직무만족도와 이에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 작업환경 개선과 치과의료의 질적 향상을 도모하고, 나아가 합리적인 구강보건보조인력의 활용 및 관리를 위한 기초자료로 제시하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구대상

대구광역시 치과의료기관에 근무하는 간호조무사 664명을 대상으로 2004년 2월 26일부터 3월 3일까지 100명에 대한 예비조사를 거쳐 설문지를 수정하여 3월 18일부터 4월 18일까지 조사자와 교육훈련을 받은 4명의 조사요원들이 직접방문을 통하여 자료를 수집하였다. 자료수집방법은 자기기입식 설문지를 이용하였고, 연구대상자 중 최종 300명이 응답하여 45.2%의 응답률을 나타내었다.

2.2. 측정도구 및 변수

본 연구에서 사용한 설문지는 치과위생사 및 간호조무사들의 직무만족도와 관련이 있는 것으로 고려되는 기존연구⁸⁻¹⁴의 설문지를 고찰하여 개발하였다. 간호조무사들의 직무만족관련 요인들을 측정하는 독립변수로는 보수 4문항, 자율성 3문항, 치과조직 4문항, 동료관계 4문항, 환자관계 3문항, 업무요구량 3문항, 근무환경 2문항, 직업의 장래성 3문항으로 구성하였으며, 또한 각 개인의 인구학적 특성 및 직업관련 특성들도 조사하였다. 본 연구의 종속변수인 간호조무사들의 직무만족정도는 직업만족정도, 전직고려정도, 이직경험의 각 1개 문항씩 총 3 문항으로 측정하였다.

설문문항은 각 항목에 대한 자신의 견해를 5점 리커트 척도를 이용하여 '매우 그렇다' 5점, '그렇다' 4점, '보통이다' 3점, '그렇지 않다' 2점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 만족도가 큰 것으로 해석하였다.

본 연구에서 사용된 문항은 치과위생사들의 직업만족도를 연구한 여러 참고문헌들에서 일부 문항을 발췌하였고, 또 일부는 자체 개발한 문항으로 조합하였기 때문에 요인분석과 신뢰도분석을 이용하여 설문도구에 대한 타당성과 신뢰성을 평가하였다. 표 1은 설문도구의 타당성 및 신뢰성을 요인분석과 Cronbach의 신뢰도 계수를 이용하여 평가

한 것이다. 수집된 300명의 응답자료로 주성분분석과 직교회전을 이용한 요인분석 결과 간호조무사들의 직무만족 관련요인들을 측정하는 27개의 문항이 처음 구상한 범주대로 8개의 요인으로 구성되어 요인 1은 보수, 요인 2는 자율성, 요인 3은 치과조직, 요인 4는 직업의 장래성, 요인 5는 동료관계, 요인 6은 환자관계, 요인 7은 업무요구량, 그리고 요인 8은 근무환경을 나타내는 문항들로 분류되어져 본 설문도구의 타당성이 높음을 볼 수 있었으며 이들 8개 요인들에 의한 설명력은 61.8%이었다.

한편 설문도구에 대한 신뢰성은 각 항목간의 평균적인 관계에 근거한 내적 일치도를 고려하게 되

표 1. 설문도구에 대한 요인분석 및 신뢰도분석 결과

요인명	문항	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	요인 6	요인 7	요인 8	신뢰도
보수	4	0.81	-0.06	0.12	0.16	0.01	0.01	0.08	0.06	0.82
	1	0.77	0.12	0.22	0.12	0.04	0.08	0.02	0.11	
	11	0.76	0.18	0.14	-0.03	0.04	0.00	-0.04	0.15	
	19	0.75	-0.02	0.13	0.16	-0.02	-0.03	0.32	0.01	
자율성	5	0.01	0.82	0.07	-0.02	-0.03	0.08	0.04	0.10	0.76
	12	0.12	0.76	0.03	0.03	0.06	0.03	0.07	0.02	
	13	0.10	0.69	0.22	0.08	0.08	0.03	0.03	0.00	
	6	-0.05	0.63	0.16	0.18	0.01	0.18	-0.01	0.19	
치과조직	21	0.17	0.13	0.79	0.09	-0.02	0.02	0.20	0.04	0.73
	17	0.21	0.11	0.68	0.14	0.07	0.12	0.08	0.07	
	2	0.20	0.02	0.67	0.06	0.13	0.08	0.02	0.26	
	26	0.06	0.24	0.59	0.06	0.14	0.02	-0.07	0.05	
장래성	18	0.14	-0.01	0.03	0.82	0.08	0.13	0.01	0.06	0.74
	27	0.19	0.11	0.15	0.77	0.02	-0.01	0.10	-0.08	
	22	0.02	0.11	0.12	0.76	0.06	0.09	0.06	0.11	
	7	0.02	-0.08	0.13	0.08	0.73	0.05	0.02	0.12	0.62
동료관계	14	0.01	0.19	0.14	0.05	0.70	0.19	-0.05	-0.11	
	23	-0.02	0.03	-0.20	0.00	0.63	-0.04	-0.14	0.40	
	20	0.13	0.27	0.29	0.07	0.57	0.10	-0.09	-0.29	
	15	0.07	0.23	0.05	0.01	0.05	0.76	0.03	-0.12	0.65
환자관계	8	0.09	0.13	0.10	0.07	0.03	0.76	-0.05	0.16	
	24	-0.09	-0.07	0.04	0.12	0.13	0.71	0.01	0.03	
	25	-0.02	0.11	-0.08	0.02	-0.10	0.05	0.76	-0.08	0.57
	16	0.20	0.02	0.06	0.06	-0.11	-0.11	0.75	0.05	
업무요구	9	0.08	-0.02	0.23	0.08	0.09	0.05	0.62	0.18	
	3	0.17	0.20	0.35	0.13	-0.02	0.11	0.05	0.66	0.60
	10	0.32	0.15	0.22	0.01	0.10	0.01	0.14	0.59	
	고유값	5.63	2.61	1.86	1.69	1.34	1.32	1.17	1.02	
누적설명력(%)	20.9	30.6	37.5	43.8	48.8	53.7	58.0	61.8		

는데 주로 여러 개의 항목들 중 신뢰도를 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰도를 높여 줄 수 있는 Cronbach의 신뢰도 계수를 이용한다.

각 세부 요인별 내적 일치도는 보수요인 0.82, 자율성 요인 0.76, 치과조직 요인 0.73, 장래성 요인 0.74, 동료관계 요인 0.62, 환자관계 요인 0.65, 업무요구량 요인 0.57, 근무환경 요인 0.60으로 업무요구량 요인을 제외한 모든 요인들의 신뢰도 계수가 0.6이상으로 간호조무사들의 직무만족도를 측정하는 본 설문도구의 내적 일치도가 높음을 볼 수 있었다.

2.3. 통계분석

전산 입력된 300명의 자료를 이용하여 세부 요인별 만족도 점수는 각 문항별 점수를 합산하여 이를 요인 인자 수로 나눈 산술평균으로 계산하고 SAS 8.01을 사용하여 분석하였다. 수집된 300명의 연구 자료는 Excel을 이용하여 데이터베이스화하였으며, 그 중 30개의 입력자료를 무작위 추출하여 입력오차를 확인한 후 분석하였다.

먼저 간호조무사들의 직무만족관련요인들인 각 세부요인별 만족도 점수는 각 문항별 점수를 합산하여 이를 문항 수로 나눈 표준화평균으로 계산하였으며 5점 척도로 측정된 직무만족정도와 전직고려정도는 상·하위 2개 응답을 합친 3점 척도로 재범주화 한 후 카이제곱 검정을 이용하여 응답비율간의 차이를 분석하였다. 또한 조사된 인구학적 및 직업관련 특성과 각 세부요인들의 만족도가 간호조무사들의 직업만족정도, 전직고려정도 및 이직경험에 미치는 영향을 중회귀 모형과 로지스틱 회귀모형을 이용하여 분석하였다.

3. 연구성적

간호조무사의 인구학적 및 직업관련 특성에 따른 분포를 살펴보면 연령별로는 23세 이하가 41.3%로

가장 많았으며 24-26세 33.1%, 30세 이상 13.3%, 27-29세 12.3%의 순이었다. 결혼상태는 미혼이 84.3%로 기혼 15.7%보다 훨씬 많았고, 학력은 고졸 57.7%, 전문대 졸업 38.0%, 대학재학 이상 4.3% 순이었다. 근무경력별로는 3-6년 미만이 34%로 가장 많았으며 1-3년 미만 31%, 1년 미만 13.7%, 6-9년 미만 13.3%, 9년 이상 8%의 순이었다. 소득은 80-100만원 미만이 31.7%로 가장 많았으며 100-120만원 미만 26.3%, 80만원 미만 20.7%, 120만원 이상 9.3%의 순이었으며 무응답도 12%나 되었다(표 2).

간호조무사의 직무만족과 관련된 각 세부요인별 만족도는 환자관계 요인의 만족도가 3.89점으로 가

표 2. 간호조무사의 인구학적 및 직업관련 특성에 따른 분포

특성	구분	N(%)	특성	구분	N(%)
연령	23세 이하	124(41.3)	근무경력	1년 미만	41(13.7)
	24-26세	99(33.1)		1-3년 미만	93(31.0)
	27-29세	37(12.3)		3-6년 미만	102(34.0)
	30세 이상	40(13.3)		6-9년 미만	40(13.3)
결혼상태	미혼	253(84.3)	9년 이상	24(8.0)	
	기혼	47(15.7)			
학력	고등학교 졸업	173(57.7)	월평균 급여	80만원 미만	62(20.7)
			80-100만원 미만	95(31.7)	
			100-120만원 미만	79(26.3)	
			120만원 이상	28(9.3)	
			무응답	36(12.0)	
	전문대 재학 또는 졸업	114(38.0)			
	대학교 재학 이상	13(4.3)			

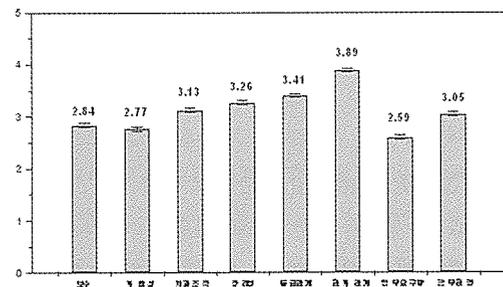


그림 1. 간호조무사의 직무만족 관련요인별 만족도 (Means ± S.E., 만점 5점 만족도)

표 3. 간호조무사의 직업만족, 전직고려 및 이직경험의 분포

구분		N(%)	P 값
직업만족정도	만족	166(55.3)	<0.0001
	보통	112(37.3)	
	불만족	22(7.3)	
전직고려정도	정도그렇다	121(40.3)	0.0271
	보통	95(31.7)	
	그렇지않다	84(28.0)	
이직경험	있다	182(62.5)	<0.0001
	없다	109(37.5)	

장 높았고, 업무요구량 요인에 대한 만족도가 2.59 점으로 가장 낮았으며 다른 요인들의 만족도 분포는 2.77-3.41점으로 대부분 중간정도의 만족을 나타내는 것을 볼 수 있었다(그림 1).

표 3은 조사된 간호조무사들의 직업만족정도, 전직고려정도 및 이직경험의 분포를 나타낸 것으로 설문에 응한 간호조무사들의 55.3%가 자신의 직업에 만족한다고 하여 통계적으로 유의한 차이를 나타내었으며(P<0.0001), 전직고려정도에서는 그렇다가 40.3%로 그렇지 않다 28.0%와 통계적으로 유의한 차이를 보였다(P=0.0271). 한편 응답자의 62.5%가 1번이상의 이직경험이 있다고 응답하여 이직경험이 없는 비율 37.5%보다 유의하게 높았다(P<0.0001).

응답자들의 인구학적 및 직업관련 특성과 각 세부요인들의 만족도가 간호조무사들의 직업만족정도에 미치는 영향력을 분석한 결과 고려된 요인들 중 근무경력, 치과조직 요인, 직업의 장래성 요인, 그리고 환자관계 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이들 네 변수에 의해 전체 변동의 29%가 설명되었다. 즉 근무경력이 많을수록, 그리고 치과조직, 직업의 장래성 및 환자관계 요인에 대한 만족도가 높을수록 간호조무사들의 직업만족정도가 높았으며 표준화계수를 볼 때 직업의 장래성 요인이 직업만족정도에 상대적으로 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있었다(표 4).

표 4. 직업만족정도와 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 관련성

독립변수	회귀계수	표준오차	표준화회귀계수	P 값	설명력(R ²)
근무경력	0.0025	0.0010	0.1401	0.0108	0.2862
치과조직	0.1728	0.0628	0.1568	0.0065	
장래성	0.4271	0.0582	0.4182	0.0001	
환자관계	0.1656	0.0795	0.1143	0.0384	

표 5. 전직고려정도와 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 관련성

독립변수	회귀계수	표준오차	표준화회귀계수	P 값	설명력(R ²)
치과조직	0.3419	0.0928	0.2178	0.0003	0.2329
장래성	0.4747	0.0862	0.3251	0.0001	
업무요구	0.1824	0.0893	0.1154	0.0421	

표 6. 이직경험과 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 관련성

독립변수	회귀계수	표준오차	P 값	비치비(OR)	95%신뢰한계
결혼상태	1.1407	0.5340	0.0327	3.129	(1.099, 8.912)
근무경력	0.0135	0.0047	0.0037	1.014	(1.004, 1.023)
치과조직	-0.4438	0.1995	0.0261	0.642	(0.434, 0.943)

한편 간호조무사들의 전직고려정도에는 조사된 특성들 중 치과조직, 직업의 장래성 및 업무요구량에 대한 만족도가 유의한 영향을 미치는 변수로 조사되어 이들 변수에 대한 만족도가 낮을수록 간호조무사들은 전직을 더 많이 고려하는 것으로 나타났다. 또한 직업만족정도에서와 마찬가지로 직업의 장래성 요인이 간호조무사들의 전직고려정도에 상대적으로 크게 기여하고 있음을 알 수 있었다(표 5).

간호조무사들의 이직경험과 조사된 인구학적 및 직업관련 특성 그리고 각 세부요인들의 만족도와의 관련성을 분석한 결과 결혼상태, 근무경력 및 치과조직 요인이 이직경험에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것을 볼 수 있었다. 즉 미혼인 간호조무사들에 비해 기혼인 간호조무사의 경우 이직경험이 있을 가능성이 3.13배 높았으며 근무경력이 많을수록 이직경험이 있을 가능성이 1.01배 높았으며, 치과조직 요인에 대한 만족도가 높을수록 이직경험 가능성은 0.64배 낮았다(표 6).

4. 고 찰

구강보건의 향상을 위한 의료서비스의 제공이라는 공공성과 경영성과를 달성해야 하는 치과병의원에서는 인력관리 중에서도 많은 비중을 차지하고 있는 근속 연한이 짧고 이직율이 높은 간호조무사의 효율적인 활용방안이 중요한 과제로 대두되었다. 따라서 본 연구에서는 치과병의원에 근무하는 간호조무사의 직무만족도와 이에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하였다.

개인치과병의원에 종사하는 간호조무사의 연령은 23세 이하 41.3%, 미혼이 84.3%, 근무경력은 3-6년 미만이 34%로 가장 많아 치과위생사를 대상으로 한 선행연구^{12,14-16}와 일치하였다. 그러나 보다 안정된 여건 속에서 근무하는 보건의료기관의 치과위생사에 대한 연구¹⁷에서 연령은 30대 후반, 기혼 96%, 근무경력 11년-15년 미만이 가장 많은 분포를 나타내는 것과는 차이를 보인다. 이것을 미루어 볼 때 개인치과병의원에 종사하는 간호조무사와 치과위생사들의 직무만족도는 보건의료기관의 구강보건 분야에 근무하는 치과위생사들보다 낮아 직업수명이 짧다는 것을 알 수 있다.

간호조무사가 느끼는 각 요인별 만족도를 살펴보면 환자관계가 3.89점으로 가장 높았으며 동료관계 3.41점, 장래성 3.26점, 치과조직 3.13점, 근무환경 3.05점, 보수 2.84점, 자율성 2.77점, 업무요구량 2.59점 순으로 나타나, 업무요구량에 대한 만족도가 가장 낮았다. 이는 병원의 일반 간호조무사를 대상으로 조사한 강⁸의 연구에서 업무요구량이 가장 높은 만족도를 보인 것과 반대된다.

그 이유는 간호조무사는 치과병의원에서 치과위생사와 함께 구강진료 분담인력으로 근무할 수는 있으나 치과위생사의 법정업무에 포함되지 않는 구강진료의 보조업무에 대해서만 분담할 수 있기 때문에 사명감 자체를 떨어뜨릴 수 밖에 없기 때문인 것으로 사료된다. 또한 각 요인별 만족도의 평균평점은 5점 중 3.11점으로 치과위생사의 직무만족도

를 연구한 신¹⁵의 3.70점과 최¹²의 3.38점, 박¹⁹의 3.35점, 엄²⁰의 3.17점보다 낮았고, 송⁸의 3.00점과 박⁴의 3.04점과는 비슷한 결과를 나타내었으나 전반적으로 치과위생사의 직무만족도보다는 낮은 것으로 조사되었다.

한편 조사에 응한 간호조무사들의 55.3%는 자신의 직업에 만족하고 있다고 응답하였고, 37.3%는 보통이라고 응답하여 불만족 비율(7.3%)보다 현저하게 높았으나 지금의 직업을 그만두고 다른 직업을 택하고 싶다는 응답도 40.3%나 되어 간호조무사들도 이중적인 직업애착을 보이고 있는 것으로 나타났다. 이는 치과 및 의학 전공의들의 직무만족도를 연구한 정 등² 과 강 등²¹의 연구결과에서도 나타나는 현상으로 대부분의 직업군에서 현재 자신의 직업에 만족하더라도 기회가 된다면 다른 직업으로의 전환을 고려하고 있음을 알 수 있다.

이직경험은 62.5%가 있다고 응답하여 치과위생사를 대상으로 조사한 신¹⁵의 54.1%, 임¹¹의 61.0%, 강과 이¹⁶의 49.8%보다 더 높게 나타나 치과위생사보다도 이직율이 더 높다는 것을 알 수 있다. 정²²은 치과위생사 이직 경험자의 사유로 '상급자와의 불편한 인간관계, 합당치 못한 대우, 먼 근무지, 고유 업무를 수행하지 못해서'였고, 이직현상은 조직에 대한 소속감을 저하시키고 구성원들의 사기저하와 조직의 목표달성을 저해하여 조직의 생산성 달성에 지장을 준다고 지적했다. 그리고 임¹¹은 치과위생사의 이직 사유로서 '근무여건'이 가장 많다고 보고하였다.

간호조무사의 직업만족도와 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 관계를 조사한 결과 직업만족도는 근무경력, 치과조직, 장래성, 환자관계와 통계적으로 유의한 관련이 있었으며 직업에 대한 장래성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이는 근무경력이 많을수록 직무만족도가 유의하게 높은 것으로 나타난다는 치과위생사를 대상으로 한 선행연구^{12,14,22}결과와도 일치한다. 강과 이¹⁶는 근

무경력이 많아질수록 경험이나 지식이 더 많이 축적되고 판단력이나 순발력이 발달하여 자발적으로 자신의 직무에 대해 동기부여가 될 수 있음을 보여주는 결과로 해석하고 있다.

또한 치과조직 및 환자관계와 장래성에 대한 만족도가 높을수록 직업만족도도 높는데, 김²³은 병원 조직에서 조직구성원의 직무만족도를 향상시키기 위한 방안으로 ①업무를 명확히 하여야 한다 ②조직구성원에 대한 명확한 업무분담과 그 업무의 성과를 토대로 공정하게 평가한다 ③직원들이 자발적으로 참여하고 진취적인 조직문화를 형성한다 ④관료주의적 체계를 타파해야 한다고 주장했다.

전직고려정도와 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 분석에서 전직고려정도는 치과조직, 장래성, 업무요구량과 통계적으로 유의한 관련이 있는 것으로 나타나 치과조직과 장래성, 업무요구량에 대한 만족도가 높을수록 전직고려정도는 낮아짐을 볼 수 있었다. Locker⁶는 몬테리오의 치과진료조무사협회의 회원 중 1,000명을 무작위 추출하여 우편 조사한 결과 2/5가 전직을 고려한다고 대답했으며 그 이유는 치과의사에 의한 낮은 평가, 단조로운 일상의 업무, 낮은 보수, 장래성에 대한 불안으로 전직을 유발한다고 지적했다. 그리고 치과진료조무사를 치과구성원의 리더로서 육성하고 명확한 업무와 책임감을 줌으로써 스태프들 간의 모호한 역할을 줄이는 것이 필요하다고 지적했다. Chapko 등⁴은 미국 워싱턴 주의 320명 치과진료조무사를 대상으로 수입, 인정, 장래성, 책임, 문서업무, 동료관계, 진료내용, 여가시간, 피로, 시간적 중압감, 발전할 수 있는 시간, 일반적인 만족도와 전직고려정도와 의 상관관계를 분석한 결과 모두 유의하게 나타났으며 그 중에서도 장래성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구결과와 유사한 경향을 나타내었다.

이직경험과 각 세부요인별 만족도 및 일반적 특성간의 관련성을 분석한 결과 이직경험은 결혼상태, 근무경력, 치과조직과 통계적으로 유의하였으며

결혼상태가 가장 큰 영향을 주었다. 기혼자일수록, 근무경력이 많을수록 이직경험이 많은 것으로 신¹⁵의 연구결과와 일치하였다.

그리고 치과조직에 대한 만족도가 낮을수록 이직경험이 많았는데, 신¹⁵은 조직전념도와 이직 의도는 유의하면서 매우 강한 상관관계를 나타내며 조직전념도가 낮을수록 치과위생사들은 높은 이직의도를 나타내는 매우 강한 부(-)의 상관관계를 보여 향후 인력관리에 있어 조직 전념도를 높이는 방향으로 관리해야 이직의도를 줄일 수 있다고 강조한다.

본 연구의 제한점으로는 비응답자들의 특성을 조사하지 못한 것과 우리나라 일개 도시의 치과병의원에서 근무하는 간호조무사들을 대상으로 한 조사이기 때문에 연구결과가 편향되었을 가능성이 있으며, 치과에 종사하는 전체 간호조무사들의 직무만족도를 대표할 수는 없을 것이다.

그러나 치과병의원에서 근무하고 있는 간호조무사들의 직무만족 관련요인과 실태를 조사한 최초의 연구인 점에 그 의의를 둘 수 있을 것이며 이를 바탕으로 향후 좀 더 포괄적이고 체계적인 연구를 통하여 간호조무사들의 직무만족 관련요인들간의 관련성을 파악하여 합리적인 구강보건보조인력의 활용 및 관리를 위한 자료를 마련할 필요가 있을 것으로 사료된다.

5. 결 론

본 연구는 간호조무사의 직무만족도를 평가하고 이에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 이들의 작업환경 개선을 통한 치과의료의 질적 향상을 도모하고, 나아가 합리적인 구강보건보조인력의 활용 및 관리를 위한 기초자료를 제시하고자 2004년 2월 현재 대구시 개원치과병의원에서 근무하고 있는 간호조무사 300명에게 직접방문을 통한 자기기입식 설문조사를 실시하여 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 간호조무사의 연령은 23세 이하가 41.3%, 미

혼은 84.3%, 학력은 고졸이 57.7%, 근무경력
은 3-6년 미만이 34%, 소득은 80-100만원 미
만이 31.7%로 가장 많았다.

2. 간호조무사가 느끼는 각 요인별 만족도는 환자
관계, 동료관계, 장래성, 초과조직, 근무환경,
보수, 자율성, 업무요구량 순으로 업무요구량에
대한 만족도가 가장 낮았다.
3. 간호조무사들의 55.3%가 자신의 직업에 만족
하고 있다고 응답한 반면 전직을 고려하는 비
율도 40.3%나 되어 자신의 직업에 이중적인
태도를 나타내고 있었으며 이직경험도 62.5%
로 높게 나타났다.
4. 직업만족정도와 각 세부요인별 만족도 및 일반
적 특성간의 관련성을 알아보기 위해 회귀분석
한 결과 직업만족정도는 근무경력, 초과조직,
환자관계, 장래성에 대한 만족도와 유의한 관
련성이 있었으며 직업에 대한 장래성이 가장
큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.
5. 전직고려정도는 초과조직, 장래성, 업무요구량

에 대한 만족도와 유의한 관련성이 있었으며
직업만족정도에서와 마찬가지로 직업에 대한
장래성이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타
났다.

6. 이직경험과 각 세부요인별 만족도 및 일반적
특성간의 관련성을 알아보기 위하여 로지스틱
회귀분석한 결과 이직경험은 결혼상태, 근무경
력 및 초과조직에 대한 만족도와 통계적으로
유의한 관련성이 있었으며 기혼인 경우가 미혼
인 경우에 비해 이직경험 가능성이 3.13배 높
아 결혼상태가 이직경험에 가장 큰 영향을 미
치는 것으로 나타났다.

이상과 같은 결과에서 알 수 있듯이 초과병의원
에 근무하는 간호조무사는 자신의 직업에 대해 다
소 높은 만족비율을 나타내는 반면 전직을 고려하
는 비율도 높았다. 이를 예방하기 위해서는 이들을
치과의 중요한 구성원으로써 인정해야 하며, 장래
에 대한 보다 안정된 보장이 주어져야 하겠다.

참고문헌

1. 서울특별시치과의사회. 치과에서 바람직한 간호조무사의 역할과 그 영역. 2001;17-40.
2. 정성화, 안상현, 홍숙선, 최연희, 송근배. 우리나라 치과전공의들의 직무만족도 조사. 대한구강보건학회지 2003;27(3):447-458.
3. 정재균, 송근배. 대구광역시 치과의사들의 직무만족도 조사. 대한구강보건학회지 1997;21(4):633-648.
4. Chapko MK, Bergner M, Beach B, Green K, Milgrom P, Skalabrin N. Development of a measure of job satisfaction for dentists and dental auxiliaries. Community Dent Oral Epidemiol 1986;14:76-79.
5. Ashton MA, Jones JH, Sarll DW. Actors affecting dental surgery assistants, job satisfaction in general dental practice. Br Dent Nurs J 1994;53(2):2-4.
6. Locker D. Work stress, job satisfaction and emotional well-being among Canadian dental assistants. Community Dent Oral Epidemiol 1996;24:133-137.
7. Kracher C, Steinhaus CS. Dental assistant of Indiana: comments from the front lines. J Indiana Dental Assoc 1999;78(3):36-40.
8. 송윤신, 손홍규, 권호근. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 관한 연구. 대한구강보건학회지, 1995;19(3):341-342.
9. 이선미, 박경숙. 치과위생사의 전문직업이미지에 관한 주관성 연구. 중앙간호논문집 1999;3(2):73-94.
10. 박혜선. 치과위생사가 임상에서 지각하는 직업성 스트레스와 소진 경험에 관한 연구. 숙명여대 정책대학원 석사논문, 2001.
11. 임해경. 치과위생사의 이직에 관한 연구. 경희대 행정대학원 보건행정학석사논문, 2001.
12. 최은영. 치과위생사의 직무만족 및 조직애착에 관한 연구. 연세대학교 관리과학대학원 보건관리학석사논문, 2001.
13. 정미희. 치과위생사의 소진에 영향을 미치는 요인. 한국치위생교육학회지 2003;3(1):45-56.
14. 박향숙. 치과위생사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족에 관한 연구. 중앙간호논문집 2003;7(2):56-69.
15. 신명숙. 치과위생사의 조직전념도가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 단국대 행정대학원 석사논문, 1999.
16. 강부월, 이선미. 치과위생사의 임파워먼트와 자기효능감, 이직의도와와의 관계. 한국치위생교육학회지 2002;2(2):131-141.
17. 은종영, 감신, 임지선 등. 일개 도 지역 보건기관 근무 치과위생사의 직무실태와 개선방안. 한국농촌의학회지 2002;27(2):35-54.
18. 강옥희. 간호사와 간호조무사의 직무만족요인에 관한 연구. 목포대학교 경영행정대학원 석사논문, 1995.
19. 박은주. 치과위생사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 전북대학교 보건대학원 석사논문, 2003.
20. 엄미란. 치과원장의 리더쉽 유형과 치과위생사의 직무만족에 관한 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사논문, 2003.
21. 강윤식, 감신, 예민해. 전공의들의 전문직 인식이 직업만족도에 미치는 영향. 예방의학회지 1997;30(1):209-228.
22. 정재연. 치과위생사의 이직 및 직무활동에 관한 조사연구. 월간치과연구 1998;43(2):41-57.
23. 김미성. 병원의 조직문화가 구성원의 직무만족에 미치는 영향. 강릉대학교 경영정책과학대학원 석사논문, 2002.