

J 지역 치과위생사의 직무스트레스 요인 분석

이현옥^{1,†} · 주운주¹ · 김영임²

¹원광보건대학 치위생과

²전북과학대학 치위생과

An Analysis on Factors Related to the Job Satisfaction of Dental Hygienists at J Region

Hyun-Ok Lee^{1,†}, On-Ju Ju¹ and Young-Im Kim²

¹Dept. of Dental Hygiene, Wonkwang Health Science College, Iksan-City 570-750, Korea

²Dept. of Dental Hygiene, Jeonbuk Science College, Jeongeup-City 580-712, Korea

ABSTRACT The purpose of this study was to examine the job stress and job stressors of dental hygienists. The subjects in the study were 220 dental hygienists who worked in north Jeolla province. After a mail survey was conducted from July 24 through September 24, 2006, the responses from 180 dental hygienists(response rate 81.8%) were gathered, and 156 answer sheets were analyzed except 24 incomplete ones that couldn't be analyzable. The findings of the study were as follows: 1. As for the correlation of overall job stress to turnover intention, their entire stress was under the influence of unreasonable treatment ($r = 0.382$), conflicts as a professional($r = 0.285$), tough working environments($r = 0.303$), conflicts with colleagues($r = 0.233$), and heavy workload ($r = 0.262$). Those who were more stressed were more willing to change their occupation, and their stress level made a statistically significant difference to that($p < 0.01$). 2. A multiple regression analysis was carried out by selecting the job stressors and turnover intention as independent and dependent variables respectively to see how each of the stressors affected job stress. And unreasonable treatment($p < 0.001$) was identified as what had the biggest impact on that, followed by conflicts as a professional($p < 0.05$), and tough working environments ($p < 0.05$). The stressors made a 22.2% prediction of turnover intention.

Key words Dental hygienists, Job stress, Related factors

서 론

급격한 사회변천과 과학기술의 발달로 인하여 치과 의료시설 및 의료기술은 높은 발전을 가져왔고 국민 구강건강에 일익을 담당하고 있는 치과위생사의 업무는 다양한 역할 수행이 요구되고 있다. 이에 급변하는 환경과 변화에 부응하기 위해 치과 위생사의 업무도 다양화, 전문화 되고 있으며, 새로운 업무 개발이 요구되고 있고, 치과위생사는 진료협조와 조직관리 외에 치과경영의 동반자로서의 역할로 폭 넓게 전환이 되는 등 다양한 업무를 요구 받고 있다¹⁾. 치과진료 분야가 전문화 세분화됨에 따라 치과위생사의 역할은 더욱 복잡해졌으며 직무 수행과정에서는 다양한 스트레스를 경험하게 된다. 스트레스의 개념은 연구자의 관심과 연구 분야에 따라 다양하게 정의되지만 미국 국립산업안전보건연구소²⁾는 '직무스트레스(Job Stress)'에 대해 "업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적 정서적 반응"

이라고 정의하고 있다. 즉, 직무스트레스는 불 건강과 심지어 손상까지도 초래할 수 있는 해로운 반응으로 보고 있다. 병원 종사자들의 직업성 스트레스 관리는 환자에 대한 진료의 질을 유지하고 병원종사자의 건강 유지와 의료과오, 이직, 스트레스로 인한 의료 이용 및 보상비용 등을 절감하는데 중요한 역할을 하며³⁾, 또한 병원종사자들의 스트레스는 보건의료 서비스 제공과 관련해 서비스 제공자에게 다양한 영향을 끼치고 궁극적으로는 환자가 받는 보건의료 서비스의 질에 영향을 끼치는 것으로 보고되었다⁴⁾. 전문직 역할을 수행할 수 있도록 숙련된 치과위생사가 체제화 된 병원에서 근무하게 될 때 때로는 교육 현장에서 강조하는 전문화와 병원의 관료화된 체제 사이에서 갈등을 느끼게 되고, 치위생업무의 질적, 양적 기대와 일선 임상현장 사이의 부조화는 치과위생사로 하여금 스트레스를 경험하게 하며, 이러한 스트레스가 해소되지 않는 한 점차 축적되어 소진 즉, 신체적 정서적 정신적 탈진상태에 빠지게 된다⁵⁾. 전문직 구성원들 스스로의 직업에 대한 자부심이나 직업스트레스 및 만족도와 같은 요인이 이들의 긍정적인 업무수행에 영향을 미칠 수 있으며⁶⁾, 어느 정도의 스트레스는 일에 대해 긴장을 주어 역할수행에 도움을 주고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 되지만⁷⁾ 지나친 스트레스는 업무수행에 효율성이 저

[†]Corresponding author

Tel: 063-840-1265

Fax: 063-840-1269

E-mail: holee@wkhc.ac.kr

하되고 전문직으로 발전할 수 있는 기회도 감소시킬 수 있을 것으로 생각 된다. 업무와 관련된 스트레스 요인으로 고정된 근무, 부적합한 봉급, 전문인으로서의 인정결여, 교육의 기회부족 등이 보고 된 바 있다⁸⁾. 따라서 치과위생사가 받고 있는 직무스트레스가 감소된다면 보다 양질의 구강보건의료서비스 제공과 전문직 치과위생사의 활용을 극대화 할 수 있을 것이며, 구강보건의료서비스의 발전에 기여할 수 있을 것이라고 생각 된다.

이에 본 연구는 치과위생사의 직무스트레스에 관련된 요인과 정도를 규명하여 치과위생사 업무의 효율성을 높이며, 치과위생사 개인의 발전과 건강 증진에 필요한 기초자료를 마련하고자 본 연구를 시행하였다.

연구대상 및 방법

1. 연구대상 및 방법

본 연구는 2006년 7월 24일부터 9월 24일까지 전라북도의 구강진료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 무작위표본추출에 의한 방법을 이용하였고, 자료 수집은 조사요원 10명에게 사전 교육 후 예비조사를 실시한 후 설문 문항을 수정·보완하여 방문 및 우편조사를 통해 조사하였다. 설문지는 총 220부를 배부해 180부(81.8%)가 회수되었으며, 이 중에서 결혼상태, 현 근무지는 기재가 누락되거나 응답이 미흡한 설문지 24부를 제외한 156부가 최종 분석에 사용되었고, 현 근무지에 따른 근무경력은 25부를 제외한 155부, 연령과 치과위생사로서의 총 근무경력에서는 26부를 제외한 154부, 최종학력과 월 평균 소득은 27부를 제외한 153부가 사용되었다.

2. 설문도구

사용한 도구로는 치과위생사의 직무스트레스를 알아보기 위하여 이⁹⁾와 권과 정¹⁰⁾의 설문지를 수정보완하여 작성하였으며, 본 설문에 사용된 문항으로 종속변수는 직무스트레스 관련 요인으로 부적절한 대우요인, 전문직 갈등요인, 열악한 근무환경

요인, 동료 갈등요인, 업무량 과중요인 등 총 5개요인 20문항으로 구성하였으며, 독립변수는 인구사회학적 특성인 연령, 결혼여부, 현 근무지, 총 근무경력, 최종학력, 월 평균 소득 등을 조사하여 비교 분석하였다. 설문문항은 각 항목에 대한 자신의 견해를 정리하여 Likert 5점 척도를 사용하였으며, '매우 그렇다'에 5점, '그렇다'에 4점, '보통이다'에 3점, '그렇지 않다'에 2점, '전혀 그렇지 않다'에 1점을 부여하여 점수가 높을수록 스트레스가 높은 것으로 해석하였다.

3. 측정도구의 신뢰도와 타당도 검증

1) 신뢰도 검증

본 조사항목의 신뢰성을 측정하기 위하여 Cronbach's Alpha (α) test를 실시한 결과, Table 1과 같이 설문항목 중 5점 척도로 구성된 항목에서 부적절한 대우요인으로 구성된 4개 항목의 신뢰도를 분석한 결과, 신뢰계수가 0.742로 나타났으며, 전문직 갈등의 경우는 6개 항목에서 0.673, 열악한 근무환경 요인은 0.700, 동료 갈등요인은 0.492, 업무량 과중요인은 0.413으로 나타나 본 연구에 사용된 설문문항들의 신뢰도가 높음을 확인하였다.

2) 측정도구의 타당도 검증

본 연구에서 타당도 측정방법으로 요인분석을 하였고, 요인회전은 베리맥스(Varimax) 방법에 의한 직교회전에 의하여 요인적재치를 산출하였다. Table 2에서 나타난 바와 같이 요인부

Table 1. Reliability test result of principal variable

Division	The number of sentence	Cronbach's Alpha(α)
Inappropriate treatment	4	.742
Professional trouble	6	.673
Inferior working environment	3	.700
Troubles between colleagues	3	.492
Overburdened works	4	.413

Table 2. Validity verification result of a measurement tool

Questions	Factors				
	1	2	3	4	5
Q15.I receive a small wage compared to what I do.	0.861				
Q16.My current salary is less than other dental clinics.	0.848				
Q14.The dental clinic I work for does not offer opportunities for promotion.	0.558				
Q17.A dental hygienist receives less salary in comparison with other medical technicians.	0.501				
Q 7.I frequently make mistakes during working at the dental clinic.		0.823			
Q 6.I feel difficult to understand individual patient's condition.		0.776			
Q 8.I am lacking in knowledge of diagnoses of diseases and methods for treatment.		0.729			
Q11.The dentist of the dental clinic where I work for does not acknowledge my roles and abilities.		0.529			
Q 5.I feel the difference between theory and practice while working as a dental hygienist.		0.542			
Q 9.My job is not professional.		0.412			
Q20.Our office is small in comparison with the number of personnel.			0.805		
Q19.There is a shortage of spaces for rest and private activities in our dental clinic.			0.794		
Q18.There is a shortage of safety facilities (X-ray protection, ventilation facilities, etc.) in our dental clinic.			0.673		
Q10.The dentist of the dental clinic where I am working for often transfers his/her works and responsibilities to me.				0.758	
Q13.I do not have a good relationship with the dentist of the clinic I work for.				0.610	
Q12.I have troubles with colleagues (dental hygienist, aids, etc.).				0.476	
Q3.Our dental clinic has scaling patients a lot.					0.687
Q4.Our dental clinic often continues services after closing business.					0.673
Q1.There is a shortage of personnel for dental diagnosis in our dental clinic.					0.656
Q2.I have many duties to do beside dental diagnosis.					0.619

하량이 0.4이상이므로 일반적으로 측정변수의 타당도가 있는 것으로 판명되었다.

4. 자료 분석

본 연구의 수집된 자료는 먼저 Excel을 이용하여 데이터베이스화하였으며, 그 중 20개의 입력 자료를 무작위 추출하여 입력오차를 확인한 후 SPSS(Statistical Package for the Social Science Version 12.0) 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석 기법으로는 연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도와 백분율로 산출하였고, 대상자의 각 요인별 직무스트레스를 알아보기 위하여 평균과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 각 요인별 직무스트레스를 살펴보기 위해서는 t-test(검증), One-way ANOVA(일원변량분석)을 시행하였다. 또한 이직의향에 영향을 미치는 스트레스 요인간의 관계를 파악하기 위해 Pearson's의 상관관계계수와 선형회귀분석 중 다중회귀분석을 실시하였다.

결 과

1. 연구대상자의 사회학적 특성

조사대상자의 사회학적 특성은 Table 3과 같이 연령은 33세

이상이 30.5%로 가장 많았으며, 24~26세는 26.6%, 27~29세가 20.1%, 23세 미만이 5.2%로 나타났고, 결혼 상태로는 미혼이 58.3%, 기혼은 41.7%로 조사되었다. 조사대상자의 현 근무지는 개인치과의원이 87.8%, 치과대학(부속)병원은 9.0%, 치과병원 3.2%순으로 나타났다. 현 근무지의 근무경력은 1~2년 미만이 36.8%, 2~4년 미만이 27.7%였으며, 치과위생사로서의 총 근무경력은 6~9년 미만이 28.6%였으며, 9년 이상은 26.6%로 조사되었다. 최종학력은 대학 졸업이 89.5%, 대학교 졸업이상은 10.5%였다. 월 평균 소득은 100~129만원이 31.4%로 가장 높게 나타났으며, 130~149만원은 25.5%로 조사되었다.

2. 직무스트레스의 요인별 수준

치과위생사의 직무스트레스의 요인별 수준을 살펴본 결과는 Table 4와 같이 직무스트레스의 전체 요인별 평균은 2.89로 나타났으며, 각 요인별로는 부적절한 대우요인이 3.34로 가장 높게 나타났고, 업무량 과중요인은 3.11, 열악한 근무환경요인 3.01, 전문직갈등요인 2.63, 동료 갈등요인은 2.38로 낮은 스트레스 수준을 보였다. 각 영역별 구체적인 스트레스 내용으로는 부적절한 대우 요인에서 의료기사에 비해 보수가 부적절하다가 3.72로 가장 높은 스트레스의 수준을 보였고, 하는 일에 비해 보수가 적을 때 스트레스가 있다는 응답은 3.30으로 나

Table 3. The general characteristics of the subjects

	Division	N	%
Age	Less than 23 years old	8	5.2
	24~26 years old	41	26.6
	27~29 years old	31	20.1
	30~32 years old	27	17.5
	More than 33 years old	47	30.5
Total		154	100.0
Marital status	Unmarried	91	58.3
	Married	65	41.7
Total		156	100.0
Type of service	A dental clinic	137	87.8
	A dental hospital	5	3.2
	University of dentistry hospital	14	9.0
Total		156	100.0
The length of service at current work places	Less than 1~2 year	57	36.8
	Less than 2~4 year	43	27.7
	Less than 4~6 year	19	12.3
	More than 6 year	36	23.2
Total		155	100.0
Career as dental hygienist	Less than 1~3 year	36	23.4
	Less than 3~6 year	33	21.4
	Less than 6~9 year	44	28.6
	More than 9 year	41	26.6
Total		154	100.0
Education background	Finish at college	137	89.5
	More than finish at university	16	10.5
Total		153	100.0
Average repair per mouth	700,000~ 990,000 won	10	6.5
	1,000,000~1,290,000 won	48	31.4
	1,300,000~1,490,000 won	39	25.5
	1,500,000~1,690,000 won	15	9.8
	1,700,000~1,890,000 won	20	13.1
	More than 1,900,000 won	21	13.7
Total		153	100.0

Table 4. Level by factor job stress degree

Division		Mean	SD
Inappropriate treatment	When I receive a small return for my efforts	3.30	0.877
	When the current salary is inadequate comparing with other dental clinics	3.33	0.925
	When opportunities to promote are rare	3.03	1.045
	When my salary is less than other medical technician	3.72	0.839
Mean ± SD		3.34	0.692
Professional trouble	When I make mistakes frequently while working	2.47	0.749
	When I feel difficulty in understand individual patient's condition	2.50	0.775
	When I feel short of knowledge of disease diagnosis and methods for treatment	2.52	0.723
	When my roles cannot be acknowledged by a dentist	2.40	0.680
	When I feel the difference between theory and practice while working as a dental hygienist	3.65	0.907
	When I feel my job is not professional	2.23	0.777
Mean ± SD		2.63	0.476
Inferior working environment	When the office is smaller than the number of personnel	2.76	1.036
	When there is a shortage of spaces for rest and private activities	3.41	0.983
	When there is lack of safety facilities	2.85	0.914
Mean ± SD		3.01	0.774
Troubles between colleagues	When a dentist transfers his/her works and responsibilities to me	2.58	0.909
	When I feel troubles with the dentist	2.37	0.772
	When I feel troubles with colleagues	2.20	0.731
Mean ± SD		2.38	0.569
Overburdened works	When I have many scaling patients during working hours	3.22	0.892
	When I diagnoses many times after closing service hours	2.90	0.999
	When I am working in the state of lack of medical staff	3.15	1.070
	When I have a lot of things to do beside medical works	3.16	0.933
Mean ± SD		3.11	0.587
Total mean ± SD		2.89	0.620

타났다. 전문직 갈등 요인의 구체적 내용으로는 치과위생사 업무 시 이론과 실제의 차이를 느낄 때가 3.65로 가장 높은 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 전문적인 일이 아니라고 느낄 때는 2.23으로 전문직 갈등요인 중에서 가장 낮은 스트레스 정도를 나타냈다. 또한 열악한 근무환경 요인에서는 사적인 활동을 위한 공간 부족이 3.41로 나타났으며, 동료 갈등 요인에서는 치과 의사의 업무와 책임 전가가 2.58, 업무량의 과중 요인에서는 진료업무 외에 잡무가 많다가 3.16의 스트레스 수준을 보였다.

3. 연구대상자의 사회학적 특성에 따른 직무스트레스

1) 연령에 따른 직무스트레스

치과위생사의 연령에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과 Table 5와 같이 부적절한 대우 요인은 24~26세에서 3.47로 가장 높

은 스트레스 수준을 보였으며, 27~29세는 3.44, 30~32세는 3.32, 33세 이상은 3.18, 23세 미만에서는 3.13으로 나타나 스트레스의 전체 평균인 2.89보다 모두 높은 스트레스 수준을 보였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

전문직 갈등요인에서는 23세 미만이 2.98로 가장 높은 스트레스 수준을 보였고, 30~32세가 2.43으로 가장 낮은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(p < 0.01). 열악한 근무환경 요인에서는 24~26세가 3.15로 가장 높은 스트레스 수준을 보였으며, 27~29세와 33세 이상에서는 2.99, 30~32세는 2.85의 스트레스 수준을 나타냈다. 또한 동료갈등 요인에서는 27~29세에 2.41로 가장 높은 스트레스를 나타냈으며, 33세 이상에서는 2.38로 나타났고, 23세 미만에서는 2.25로 가장 낮은 스트레스를 받는 것으로 조사되었다. 업무량 과중요인에서는 27~29세 3.38로 가장 높은

Table 5. Job stress by age

Division	Less than 23 years old (N = 8)		24~26 years old (N = 41)		27~29 years old (N = 31)		30~32 years old (N = 27)		More than 33 years old (N = 47)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.13	0.598	3.47	0.575	3.44	0.775	3.32	0.682	3.18	0.737	1.268	0.285
Professional trouble	2.98	0.445	2.79	0.565	2.70	0.418	2.43	0.388	2.52	0.414	4.444	0.002**
Inferior working environment	2.88	0.796	3.15	0.813	2.99	0.664	2.85	0.839	2.99	0.775	0.701	0.592
Troubles between colleague	2.25	0.496	2.26	0.535	2.41	0.617	2.30	0.594	2.38	0.572	1.659	0.163
Overburdened works	3.13	0.768	3.11	0.543	3.38	0.688	3.05	0.537	2.97	0.525	2.344	0.058

** : p < 0.01

스트레스를 받았고, 23세 미만에서는 3.13, 24~26세에서는 3.11, 30~32세는 3.05, 33세 이상에서 2.97로 가장 낮은 스트레스 수준을 나타냈으나, 열악한 근무환경요인, 동료갈등요인, 업무량과중요인에서는 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

2) 결혼여부에 따른 직무스트레스

치과위생사의 결혼여부에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과 Table 6과 같이 부적절한 대우요인에서 미혼이 3.44로 기혼 3.19보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 전문직 갈등요인에서도 미혼이 2.73으로 기혼 2.48보다 높은 스트레스를 수준을 보여 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$).

열악한 근무환경요인에서는 미혼이 3.07로 기혼 2.92보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났고, 동료 갈등요인에서는 기혼이 2.45로 미혼 2.33보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으나 열악한 근무환경요인과 동료 갈등요인에서는 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

업무량 과중요인에서는 미혼이 3.21로 기혼 2.97보다 높은

스트레스를 받고 있었으며, 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($p < 0.01$).

3) 현 근무지에 따른 직무스트레스

치과위생사의 현 근무지에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과는 Table 7과 같이 부적절한 대우 요인에서의 스트레스 수준은 치과병원이 3.55, 개인치과의원은 3.35, 치과대학(부속)병원은 3.14로 나타났으며, 열악한 근무환경 요인은 치과병원이 3.60, 개인치과의원 3.00, 치과대학(부속)병원 2.90의 순으로 스트레스를 받는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 동료 간 갈등요인에서도 치과대학(부속)병원 2.52, 개인치과의원 2.38, 치과병원 1.93으로 스트레스를 받는 것으로 나타났고, 업무량 과중요인은 치과대학(부속)병원 3.31, 치과병원 3.15, 개인치과의원 3.09로 스트레스를 받는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 전문직 갈등요인에서는 개인치과의원은 2.66, 치과대학(부속)병원 2.52, 치과병원 2.10의 순으로 스트레스를 받는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$).

4) 총 근무경력에 따른 직무스트레스

치과위생사의 총 근무경력에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과는 Table 8과 같이 부적절한 대우요인에서 3~6년 미만이 3.50으로 가장 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며, 1~3년 미만은 3.43, 6~9년 미만은 3.37, 10년 이상에서는 3.12로 낮은 스트레스를 받는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 전문직 갈등요인은 1~3년 미만이 3.00으로 가장 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며, 다음으로 3~6년 미만이 2.59, 6~9년 미만이 2.50, 10년 이상이 2.45로 나타나 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.001$). 열악한 근무환경요인은 3~6년 미만이 3.13으로 나타났고, 10년 이상에서 2.85로 나타났으며, 동료 간의 갈등요인에서는 10년 이상에서 2.49, 3~6년 미만에서 2.20으로 나타났으나 통계적으로

Table 6. Job stress by marital status

Division	Unmarried (N=91)		Married (N=65)		t	p
	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.44	0.647	3.19	0.733	2.134	0.035*
Professional trouble	2.73	0.491	2.48	0.415	3.478	0.001**
Inferior working environment	3.07	0.793	2.92	0.745	1.179	0.240
Troubles between colleagues	2.33	0.564	2.45	0.573	-1.276	0.204
Overburdened works	3.21	0.599	2.97	0.547	2.528	0.013*

* : $p < 0.05$, ** : $p < 0.01$

Table 7. Job stress by work place

Division	A dental clinic (N=137)		A dental hoospital (N=5)		University of dentistry hospital (N=14)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.35	0.704	3.55	0.570	3.14	0.610	0.810	0.447
Professional trouble	2.66	0.470	2.10	0.401	2.52	0.457	3.791	0.025*
Inferior working environment	3.00	0.784	3.60	0.435	2.90	0.709	1.612	0.203
Troubles between colleagues	2.38	0.569	1.93	0.796	2.52	0.428	2.017	0.137
Overburdened works	3.09	0.597	3.15	0.487	3.31	0.512	0.840	0.434

* : $p < 0.05$

Table 8. Job stress by career

Division	Less than 1~3 year (N=36)		Less than 3~6 year (N=33)		Less than 6~9 year (N=44)		More than 9 year (N=41)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.43	0.629	3.50	0.602	3.37	0.741	3.12	0.732	2.190	0.092
Professional trouble	3.00	0.518	2.59	0.415	2.50	0.359	2.45	0.414	12.243	0.000***
Inferior working environment	3.06	0.759	3.13	0.717	2.97	0.764	2.85	0.830	0.916	0.435
Troubles between colleagues	2.37	0.490	2.20	0.645	2.40	0.591	2.49	0.528	0.610	0.190
Overburdened works	3.15	0.588	3.18	0.639	3.03	0.577	3.07	0.568	0.488	0.691

*** : $p < 0.001$

는 유의한 차이는 없었다. 업무량 과중요인은 3~6년 미만이 3.18로 가장 높은 스트레스를 받았고, 6~9년 미만에서 3.03으로 가장 낮은 스트레스를 받았으며, 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

5) 최종학력에 따른 직무스트레스

치과위생사의 최종학력에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과는 Table 9와 같이 부적절한 대우요인은 대학 졸업이 3.37로 대학교 졸업 이상 3.14보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며, 전문직 갈등요인에서도 대학 졸업이 2.64로 대학교 졸업 이상 2.43보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 열악한 근무환경 요인은 대학 졸업 3.06으로 대학교 졸업 이상 2.58보다 높은 스트레스를 받았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.05$). 동료 간 갈등요인은 대학 졸업이 2.38로 대학교 졸업 이상 2.35보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으며, 업무량 과중요인에서는 대학교 졸업 이상이 3.19로 대학 졸업 3.10보다 높은 스트레스를 받는 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

6) 월 평균 소득에 따른 직무스트레스

월 평균 소득에 따른 직무스트레스는 Table 10과 같이 부

적절한 대우요인에서 70~99만원은 3.56, 100~129만원은 3.54, 150~169만원은 3.50, 130~149만원은 3.40의 높은 스트레스 수준을 보였고, 190만원 이상에서도 2.96의 스트레스 수준을 보여 각 요인별 전체 평균 스트레스 수준인 2.89 보다 모두 스트레스 점수가 높게 나타났으며, 전문직 갈등요인에서도 70~99만원이 2.85, 170~189만원은 2.40의 스트레스 수준을 보였고, 부적절한 대우 요인과 전문직 갈등 요인에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($p < 0.01$). 열악한 근무환경요인에서는 150~169만원이 3.31로 가장 높은 스트레스 수준을 나타냈으며, 동료간 갈등요인은 190만원 이상에서 2.52, 업무량 과중요인에서는 70~99만원에서 3.23으로 가장 높은 스트레스 수준을 보였으나 열악한 근무환경요인, 동료간 갈등요인, 업무량 과중요인에서는 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

4. 치과위생사의 직무스트레스에 미치는 요인

1) 근무치과에 대한 스트레스 요인과 이직의향과의 상관관계
 직무스트레스에 영향을 미치는 각 요인들에 대한 상관관계를 살펴본 결과 Table 11과 같이 나타났다. 근무치과에 대한 각각의 스트레스 요인과 이직의향과의 상관관계분석에서 이직의향과 스트레스 요인인 부적절한 대우($r = 0.382$), 전문직 갈등($r = 0.285$), 열악한 근무환경($r = 0.303$), 동료 간 갈등($r = 0.233$), 업무량 과중($r = 0.262$)등은 모두 양의 상관관계를 나타내 각각

Table 9. Job stress by attainments in scholarship

Division	Finish at college (N = 137)		More than finish at university (N = 16)		t	p
	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.37	0.709	3.14	0.474	1.748	0.093
Professional trouble	2.64	0.464	2.43	0.479	1.712	0.104
Inferior working environment	3.06	0.756	2.58	0.839	2.154	0.045*
Troubles between colleagues	2.38	0.583	2.35	0.447	0.208	0.837
Overburdened works	3.10	0.577	3.19	0.688	-0.513	0.614

*: $p < 0.05$

Table 10. Job stress by average repair per mouth (a unit thousand won)

Division	70~99 (N = 10)		100~129 (N = 48)		130~149 (N = 39)		150~169 (N = 15)		170~189 (N = 20)		More than 190 (N = 21)		F	p
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Inappropriate treatment	3.56	0.933	3.54	0.635	3.40	0.584	3.50	0.620	2.86	0.825	2.96	0.558	4.692	0.001**
Professional trouble	2.85	0.496	2.82	0.451	2.59	0.444	2.44	0.435	2.40	0.388	2.48	0.447	4.434	0.001**
Inferior working environment	2.77	0.545	3.11	0.767	3.01	0.860	3.31	0.781	2.75	0.601	2.87	0.846	1.394	0.230
Troubles between colleagues	2.23	0.610	2.43	0.579	2.29	0.573	2.18	0.517	2.45	0.499	2.52	0.573	1.126	0.349
Overburdened works	3.23	0.416	3.09	0.665	3.08	0.577	3.13	0.410	3.07	0.669	3.15	0.599	0.138	0.983

** : $p < 0.01$

Table 11. Correlation between factors of stress in dental clinic work and an intention of job change

	Intention of job change	Inappropriate treatment	Professional trouble	Inferior working environment	Troubles between colleagues	Overburdened works
Intention of job change	1					
Inappropriate treatment	0.382**	1				
Professional trouble	0.285**	0.176*	1			
Inferior working environment	0.303**	0.258**	0.270**	1		
Troubles between colleagues	0.233**	0.251**	0.289**	0.201*	1	
Overburdened works	0.262**	0.223**	0.120	0.063	0.265**	1

** : $p < 0.01$, * : $p < 0.05$

Table 12. Regression analysis about Intention of job change

Division	Intention of job change			t	p
	B	SE	β		
α	0.741	0.404		1.834	0.069
Inappropriate treatment	0.344	0.087	0.307	3.959	0.000***
Inferior working environment	0.186	0.079	0.185	2.345	0.020*
Professional trouble	0.276	0.126	0.169	2.189	0.030*
$R^2 = 0.222, F = 13.478, P = 0.000$					

* : $p < 0.05$, *** : $p < 0.001$

의 스트레스 요인들의 점수가 높아질수록 이직의향도 높아지는 것을 알 수 있었으며, 통계적으로 유의한 차이가 나타났다 ($p < 0.01$).

2) 이직의향에 대한 회귀분석

각 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위해 직무스트레스 요인을 독립변수로 이직의향을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 Table 12와 같이 치과위생사의 이직 의향에 부적절한 대우요인이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 다음으로 전문직 갈등요인, 열악한 근무환경요인 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이직 의향에 영향을 미치는 요인들의 통계적 유의성을 검증하는 F통계량은 13.478이고, 부적절한 대우요인은 $p < 0.001$ 에서 유의한 것으로 나타났고, 스트레스 요인이 이직의향에 미치는 영향에 대한 설명력은 22.2%였다.

고 찰

스트레스는 업무 생산성의 감소 및 효율성의 감소를 초래하고 직업에 대한 불만을 증가 시킬 뿐만 아니라 부정적인 직업관을 갖게 되며, 이는 치과위생사 자신은 물론 환자들에게까지 파급되고 효과적인 양질의 치과의료 서비스 제공을 어렵게 하는 결과를 가져오며²⁾, 스트레스를 잘 조절하지 못하면 업무수행에 차질을 가져오고 전문직으로 발전할 수 있는 잠재력도 감소시킬 수 있다⁸⁾. 따라서 치과위생사가 받고 있는 직무스트레스가 감소된다면 보다 양질의 구강보건의료서비스 제공과 전문직 치과위생사의 활용을 극대화 할 수 있을 것이며, 개인과 치과의료 발전에 기여할 수 있을 것이라고 생각된다.

본 연구는 J지역 치과위생사들의 직무수행 시 유발되는 스트레스를 사회학적인 측면으로 접목하여 관련 요인을 탐색해 보았다. 치과위생사의 직무스트레스의 전체 요인을 살펴본 결과, 전체평균 5점 만점 중 평균 2.89로 나타났으며 권과 정¹⁰⁾ 2.82와 비슷한 수준을 보였다. 각 영역별로는 부적절한 대우요인이 3.34로 가장 높은 스트레스 수준을 보였으며, 영역별 구체적인 스트레스 내용 중 타 의료기사에 비해 보수가 부적절하다가 3.72로 가장 높은 스트레스요인으로 나타났고, 하는 일에 비해 보수가 적을 때 스트레스가 있다는 응답도 3.30으로 스트레스 요인에 보수가 관련이 깊은 것으로 나타났다. 선행연구에서 권과 정¹⁰⁾, 권¹¹⁾, 오¹²⁾, 윤 등¹³⁾, 과 문 등¹⁴⁾은 급여가 이직의도의 큰 요인으로 작용하였고, 이 등¹⁾, 오¹²⁾, 송¹³⁾과 이

와 전¹⁶⁾은 급여가 높을수록 직무만족이 높다고 하였다. 최근 치과위생사 인력확보를 위해 치열한 경쟁 현상¹⁷⁾이 일어나고 있는 요즘 치과위생사의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추며, 직무스트레스를 줄이기 위해서는 개인의 능력에 대한 보상이라고 할 수 있는 급여 체계를 만들어 직업에 대한 자부심과 긍지를 가질 수 있도록 해야 한다고 생각된다. 전문직 갈등요인에서는 치과위생사 업무 시 이론과 실제의 차이를 느낄 때가 3.65로 가장 높은 스트레스요인으로 나타났고, 이⁵⁾의 3.28과 권과 정¹⁰⁾의 3.45보다 높게 나타났다. 이 경우는 치과위생사를 배출하는 대학에서 현장임상 교육이 이루어지고 있는 치과병(의)원과의 산학연을 통하여 현장에서 요구하는 업무를 파악하고 개발하여 교육에 접목함으로써 임상에서 스트레스를 줄일 수 있다고 생각된다. 동료 갈등요인에서는 치과위생사의 업무와 책임전가가 2.58, 업무량의 과중 요인에서는 진료업무 외에 잡무가 많다가 3.16으로 가장 높은 스트레스요인으로 나타났다. 사회학적 특성에 따른 직무스트레스를 살펴본 결과, 연령에 따른 직무스트레스 요인 중 부적절한 대우요인에서 24~26세가 3.47로 나타나 전체 평균인 2.89보다 높은 스트레스를 나타냈고, 전문직 갈등요인에서는 23세 미만에서 2.98, 33세 이상에서는 2.52로 나타나 낮은 연령에서 스트레스를 많이 받고 있는 것으로 나타났다($p < 0.01$). 결혼 여부에서는 부적절한 대우요인($p < 0.01$), 전문직 갈등요인($p < 0.05$), 업무량 과중요인($p < 0.01$)에서 미혼인 집단에서 스트레스 높게 받고 있는 것으로 나타났으며, 다른 요인에서는 결혼 상태에 따른 유의한 차이는 나타나지 않았다. 현 근무지에 따른 직무스트레스에서는 각 요인 사이에 전문직 갈등($p < 0.01$)에만 유의한 차이가 나타났다. 총 근무경력에 따른 스트레스는 전문직 갈등요인에서 3~6년 미만이 3.00으로 가장 높은 스트레스를 받고 있었고, 3~6년 미만은 2.59, 6~9년 미만은 2.50, 10년 이상에서는 3.45로 연령별로 유의한 차이가 나타났다($p < 0.001$). 근무경력이 많으면 오랜 직무수행으로 숙련된 기술이 쌓이게 되고, 업무에 대한 전문성과 대체능력이 향상되어 직무에 대한 스트레스를 적게 받을 것이라고 생각된다. 최종학력에 따른 스트레스는 부적절한 대우요인, 전문직 갈등요인과 동료 간 갈등요인에서 대학 졸업이 대학교 졸업 이상보다 높은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 그러나 열악한 근무환경요인에서는 대학교 졸업이상이 대학 졸업보다 높은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다($p < 0.05$). 선행 연구에서 학력이 높을수록 업무에서 받는 스트레스는 적으며¹⁸⁾, 치과위생사의 직무만족도가 높게 나타난 경우^{1,12)}를 보면 학력이 직무스트레스 정도에 변수로 작용이 되는 것으로 사료된다. 월평균 소득에 따른 직무스트레스는 부적절한 대우요인에서는 100만원 미만은 3.56이었고, 190만원 이상에서는 2.96으로 소득이 낮을수록 높은 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다($p < 0.01$). 직무스트레스 영향을 미치는 각 요인들에 대한 직무스트레스와 이직의향의 미치는 요인간의 상관관계를 살펴본 결과, 전반적인 스트레스는 부적절한 대우요인($r = 0.382$), 전문직 갈등요인($r = 0.285$), 열악한 근무환경요인($r = 0.303$), 동료 간 갈등요인($r = 0.233$), 업무량 과중요인($r = 0.262$)들에 의해 영향을 받고 있었으며, 스트레스요인들이 높을수록 이직의향도 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$). 또한, 각 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위해 직무스트레스 요인을 독

립변수로 이직의향을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 치과위생사의 직무스트레스에 부적절한 대우요인($p < 0.001$)이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다음으로 전문직 갈등요인과 열악한 근무환경요인($p < 0.05$)이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 각 요인들이 스트레스 변이에 대해 22.2%의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상과 같이 치과위생사의 직무스트레스는 개개인 발전과 건강, 그리고 생활의 질을 결정하는 중요한 요인이므로 직무스트레스를 합리적으로 조절하고 대처 할 수 있는 구체적인 대처 방법에 대한 연구가 필요하다고 생각된다.

요 약

본 연구는 2006년 7월 24일부터 9월 24일까지 전라북도의 구강진료기관에 근무하는 치과위생사를 대상으로 설문지를 이용하여 우편조사를 통해 조사하였다. 설문지는 총 220부를 배부해 180부(81.8%)가 회수되었으며 그 중 응답이 미흡하여 통계처리가 곤란한 설문지 24부를 제외한 156부를 SPSS(Ver. 12.0) 프로그램을 이용하여 통계 분석한 결과는 다음과 같다.

1. 치과위생사의 직무스트레스 전체 평균은 5점 만점에서 2.89로 나타났으며, 각 요인별로 살펴보면 부적절한 대우가 3.34로 가장 높게 나타났고, 업무량 과중요인은 3.11, 열악한 근무환경요인은 3.01, 전문직 갈등요인 2.63, 동료 갈등요인이 2.38의 순으로 나타났다.
2. 치과위생사의 일반적인 특성에 따라 직무스트레스를 살펴본 결과, 연령에 따른 직무스트레스는 전문직 갈등요인 중 23세 미만에서 2.98로 가장 높은 스트레스를 받고 있었고($p < 0.01$), 결혼여부에 따른 직무스트레스는 부적절한 대우요인($p < 0.05$)과 전문직 갈등요인($p < 0.01$), 업무량 과중요인($p < 0.05$)에서 미혼이 기혼보다 높게 나타났다. 현 근무지에 따른 직무스트레스는 전문직 갈등요인에서 개인치과의원이 2.66, 치과대학(부속)병원 2.52, 치과병원 2.10 순으로 스트레스를 받고 있었으며($p < 0.05$), 총 근무경력에 따른 직무스트레스는 전문직 갈등요인에서 1~3년 미만이 3.00으로 가장 높았고, 10년 이상에서 2.45로 가장 낮았다($p < 0.001$). 또한 최종학력에 따른 직무스트레스는 열악한 근무환경요인($p < 0.05$)에서 대학 졸업이 3.06으로 대학교 졸업 이상 2.58보다 높은 스트레스를 받고 있었으며, 월 평균 소득에 따른 직무스트레스는 부적절한 대우요인과 전문직 갈등요인에서 70~99만원이 각각 3.56과 2.85로 스트레스를 가장 높게 받고 있는 것으로 나타났다($p < 0.01$).
3. 전반적인 직무스트레스와 이직의향의 상관관계분석에서 전반적인 스트레스는 부적절한 대우요인($r = 0.382$), 전문직 갈등요인($r = 0.285$), 열악한 근무환경요인($r = 0.303$), 동료 간 갈등요인($r = 0.233$), 업무량 과중요인($r = 0.262$)들에 의해 영향을 받고 있었으며, 스트레스 요인들이 높을수록 이직의향도 높게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < 0.01$).
4. 각 요인들이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위

해 직무스트레스 요인을 독립 변 수로 이직의향을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 치과위생사의 직무스트레스에 부적절한 대우요인($p < 0.001$)이 가장 크게 영향을 미치는 것으로 나타났고, 다음으로 전문직 갈등요인($p < 0.05$), 열악한 근무환경요인($p < 0.05$) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 스트레스 요인이 이직의향에 미치는 영향에 대한 설명력은 22.2%였다.

감사의 말

본 연구는 2007년도 원광보건대학 연구비 지원에 의하여 수행된 결과로 이에 감사드립니다.

참고문헌

1. 이현옥, 임춘희, 주은주, 김영임, 이해경: J지역 치과위생사의 직무만족 관련요인 분석. 치위생과학회지 6(4): 285-293, 2006.
2. NIOSH: Stress at work DHHS(NIOSH) publication No. 99-101, 1999.
3. Willam J, Laurie B: A Critical Incident Stress Debriefing program for Hospital-Based Health care Personnel. Health and Social work, pp.182, pp.149-156, 1993.
4. Muldra T: Burnout and health Professionals: Manifestations and Management, Neorwalk, CT, Appleton-Century-Crofts, 1983.
5. 이선미: 치과위생사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. 한국구강건강증진학회지 1(1): 95-108, 2000.
6. 강윤식: 의사들의 전문 직업성, 직무스트레스 및 직업만족도. 경북대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
7. 이경숙: 간호원의 스트레스 요인에 관한 분석연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 1983.
8. Wandelt MA, Pierce PM, Widdowson RR: Why nurses leave Nursing & What Can Be Done About It. American Journal of Nursing 81(1): 72-77, 1981.
9. 이영애: 일부지역 치과위생사의 업무성 스트레스 경험 정도. 치과연구 42(6): 61-75, 1997.
10. 권미영, 정미희: 치과위생사의 스트레스 정도와 적응 방법에 관한 연구. 치위생과학회지 4(3): 133-140, 2004.
11. 권순복: 치과위생사의 근무지별 직무 만족도에 관한 조사연구. 단국대학교 행정대학원 석사학위논문, 1995.
12. 오정숙: 한국 치과위생사의 직무만족 요인에 관한 실증적 연구. 조선대학교 대학원 박사학위논문, 2001.
13. 윤미숙, 이경희, 최미숙: 치과위생사의 이직의도와 직무만족도에 관한 연구. 치위생과학회지 6(3): 145-153, 2006.
14. 문희정, 장미화, 신명숙: 치과위생사의 근무분야별 근무환경에 관한 연구. 치위생과학회지 7(1): 37-47, 2007.
15. 송윤신: 치과위생사의 직무만족에 영향을 주는 요인에 관한 연구. 연세대학교 보건대학원 석사학위논문, 1995.
16. 이현옥, 전주연: 치과위생사의 직무만족도에 관한 조사연구. 원광보건대학논문집 15: 255-266, 1992.
17. 강윤희: 치과위생사의 이직의도 영향요인 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 2004.
18. 김혜숙: 임상간호사의 업무스트레스, 소진정도 및 대처방법에 관한 연구. 조선대학교 대학원 석사학위논문, 2001.

(Received May 17, 2007; Accepted June 12, 2007)

