

# 치과기공사의 직무만족에 대한 실증적 연구

나 정 숙 · 유 낙 근\* · 서 의 훈\*\*

(진주보건대학 치기공과, 경상대학교 정치행정학부\*, 수학·정보통계학부\*\*)

## Abstract

### An Empirical Study on Dental Technicians' Job Satisfaction

**Jung-Sook Nah, Nak-Kuen Yoo\*, Euy-Hoon Suh\*\***

*Dept. of Dental Technology, Jinju Health College*

*Dept. of Public Administration, Gyeongsang National University\**

*Dept. of Statistics, Gyeongsang National University\*\**

The purpose of this study is to investigate relations among job-related attributes of dental technicians. Findings of the study can be summarized as follows.

Differences in four job-related attributes among dental technicians in accordance with their titles were investigated to find that dental lab managers were higher in job satisfaction than chief and assistant technicians of the lab. Dental lab managers were given the best work climate, followed by chief technicians of hospital, those of dental lab and assistant technicians. Job competence was highest in part of the managers, followed by chief assistants of hospital, those of dental lab and assistant technicians. But work facilities that were being used by dental technicians were not significantly different in quality in accordance with their titles. Assistant technicians were lower in job satisfaction, given work climate and job competence than managers and chief technicians of both hospital and dental lab. Under same work conditions, female dental technicians were higher in job satisfaction than male ones.

Dental technicians' job satisfaction were most affected by work climate, followed by job competence and the quality of work facilities in order. In other words, job satisfaction was higher when work climate was better, job competence was higher or when work facilities were better. Job

satisfaction was generally lower in part of male dental technicians than female ones.

Considering the fact that job satisfaction is most influenced by work climate, more careful attention should be paid to assistant technicians who while on duty, usually have not so good relationship with seniors or colleagues. Those technicians also usually have few or no opportunity of obtaining latest knowledge or skills, so they should be allowed time for seminars or lectures in which such knowledge or skills are educated. It is also important to raise assistant technicians' pride about their job by empowering them by authorization or giving more remuneration or other rewards for their improved job competence.

- Key word : four job-related attributes among dental technicians, job satisfaction.

## I. 서 론

### 1. 연구의 배경

한국고용정보원에 의하면 앞으로의 사회는 인터넷 중심사회, 정보중심사회, 네트워크중심사회, 지식기반사회가 될 것으로 전망하고 있다. 평생직장에서 평생직업 사회로 전환되면서 노동시장이 유연화에 따른 취업가능성 제고를 위한 평생학습 및 직업능력 개발의 필요성이 증대되고 있으며, 재정경제부가 발간한 OECD 한국경제보고서에 따르면 지난 99년 우리나라 정규직 근로자들의 동일 직장 평균 근속연수는 5.7년으로 보고되고 있어 그 속도가 더욱 가속화되고 있다.

우리나라는 현재 65세의 이상 노인인구가 인구전체의 14%를 넘어서는 고령사회로의 전환기에 있고 이에 따라 노인의 복지와 삶에 대한 관심이 증가하고 있으며 의료서비스에 대한 요구 증대와 함께 보건 의료사업 관련 직업에 종사하는 전문 인력의 지속적인 일자리 증가가 예상되고 있다.

그러나 「미래의 직업세계 2007년」 직업편은 우리나라의 주요 직업 170개를 선정하여 직업별로 직업개요, 준비방법, 적성과 흥미, 향후전망 등의 정보를 싣고 있으며 이를 위하여 주요 직업의 현직자를 대상으로 직무만족도, 평생 직업으로서의 적절성, 스트레스, 관련교과목 등을 조사하였는데 통계자료에 의하면 치과기공사는 현재 하고 있는 일에 대한 전반적인 만족도를 보면 중하위 그룹에 속하고 있으며, 정신적 스트레스는 상위그룹 수준으로 보고하고 있다(한국고용정보원, 2007).

치과기공사에 대한 직무만족에 관한 선행연구들을 살펴보면 방선애(1987)는 적성이 직무만족에 크게 작용하며 장래성, 보수, 여가선용을 불만족요인으로 보았고, 임병철(1989)은 기혼자가 경력이 많을수록 직무만족이 높다고 하였으며, 민병국(1990)은 낮은 보수와 열악한 근무환경으로 인해 이직률이 높다고 보고하였다. 최석순(1990)은 작업량이 직무만족에 가장 영향을 미치는 것으로, 박종희(1992)는 근무 환경조건과 급여수준이 낮을수록 만족도가 낮다고 하였으

며, 김연수(1991)는 후생복지제도, 봉급, 작업환경 등이 불만족요인으로 나타나며, 권순석(1998)은 직위가 높을수록 업무에 대한 만족도가 높고 저임금, 열악한 근무환경으로 인해 이직하는 것으로 나타났다.

최운재(1998)는 경력이 많을수록 직업에 대한 만족도가 높으며, 30대가 가장 높게 나타났으며, 윤봉기(2000)는 직무자체, 작업환경, 인간관계를 직무만족요인으로 하였고, 최현자(2001)는 직무자체, 작업환경, 인간관계 요인 중에서 인간관계가 직무만족도가 가장 높다고 하였다. 정기호(2001)는 근무기관, 직무유형, 적성, 장래성, 여가선용이 만족도에 영향을 미치는 것으로 보고하였고, 고영주(2002)는 성장과 발전요인, 인정요인이, 강열모(2003)는 인간관계, 이주호(2005)는 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 것은 보수였고, 오세운·김지환(외 4인, 2006)은 기자재 확보율, 평균작업량, 근무환경이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 보고 하였다. 이러한 직무만족에 대한 선행연구들을 보면 직무만족에 영향을 미치는 요인은 매우 다양하게 나타나고 있지만 대체로 근무환경, 보수, 작업량, 인간관계 등이 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 분석되고 있다.

이런 관점에서 볼 때 치과기공사라는 직업은 타 직업군에 비해 일에 대한 만족도가 낮고 정신적 스트레스가 높은 직업에 속한다고 볼 때 일에 대한 만족도를 높이고 스트레스를 적게 받을 수 있도록 하기 위해 무엇보다 구성원에게 적극적

인 만족을 줄 수 있는 요인을 발견하여 이를 충족시켜주는 것이 필요하다고 본다.

## 2. 연구의 목적

직무만족은 각 개인의 자기직무와 관련되어 경험되는 모든 감정의 총화내지 균형 상태에서 좌우되는 태도이며, 직무에 대한 호감도 라고 하는 감정과 태도와의 관련성을 나타내고 있다 (Smith, H, C, 1955). 직무만족은 자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통해서 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적 감정 상태 이면서 직무만족이 감정적 반응이기 때문에 내적 규제를 통하여 파악될 수 있다고 알려져 있다 (Loke, E, A, 1976). 직무만족이 달성되기 위해서는 개별적 직무를 통하여 만족을 얻거나, 경험하는 욕구가 충족되어야 하고, 감정이 균형 상태를 유지하고 있어야 한다. 또한 개인별 직무평가에 대한 결과가 유쾌하고 긍정적이면서 직무평가에서 얻은 감정적 상태가 건전하여야 한다는 것이다. 그러므로 직무만족은 심리적인 것으로써 개인이 담당하고 있는 직무가 자기의 적성, 능력, 흥미 및 평가, 보상에 일치하여 얻어지는 욕구의 충족도 라고 할 수 있다

본 연구자는 치과기공사의 현재 근무실태를 알아보고 직무만족에 영향을 미치는 요인을 밝히고자 한다. 이를 위한 연구의 공간적 범위는 부산, 울산, 경남지역으로 한정하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구의 대상자는 경남, 부산, 울산 지역 치과기공사회로부터 추천된 치과기공소, 치과병원, 치과의원의 기공실에 근무하는 치과기공사를 대상으로 하였으며, 설문지는 선행연구에 기초하여 작성하였으며, 2006년 12월 9일에서 12월 28일까지 사전조사를 실시하였다. 그리고 설문지를 수정 보완하여 2007년 2월 1일부터 3월 30일까지 직접 방문과 전화설명 후 우편으로 발송하는 방식을 택하였고, 분실되거나 회수가 되지 않은 경우에는 추가로 발송하여 본 조사를 시행하였다. 배부된 설문지 530부 중에서 분실되거나 자료로서 불충분한 것을 제외한 430부를

본 논문의 분석 자료로 사용되었다. 그리고 전국적인 치과기공사를 대상으로 하기에는 현실적으로 어려움이 있어 경남, 부산, 울산 지역으로 한정하였다. 수집된 자료는 SPSS 12.0 사용해서 분석하였으며, 카이제곱 검정, T검정, 분산분석과 회귀분석을 실시하였다.

### 2. 설문 내용의 구성

설문 내용은 인구통계학적 특성과 직무에 관한 특성의 4가지 속성에 대한 항목들로 구성되어 있다. 4가지 속성은 직무에 대한 만족도, 근무처 분위기, 업무능력, 작업장 시설로 구성되어 있으며 Likert 4점 척도로 하였다. 4가지 속성에 대한 내용은 <표 1>과 같다.

<표 1> 직무에 관한 4가지 속성

속 성	직무에 대한 만족도	근무처 분위기	업무 능력	작업장 시설
내용	1. 업무분야	4. 근무처 분위기	8. 업무숙련	23. 시설편리 24. 장비상태 25. 작업장 안전 26. 소음, 분진
	2. 업무량	10. 상사와의 관계	14. 업무처리	
	3. 타 직업으로 전직	11. 동료와의 관계	17. 세미나 참여	
	5. 직업에 대한 장래	12. 최신지식, 기술 습득 기회	19. 표창이나 보상	
	6. 작품의 품질	13. 상사나 동료의 감독	20. 작업속도	
	7. 직업소개	15. 직위의 향상정도	28. 다른 부서업무 협조	
	9. 성공기대	16. 학위향상	29. 일에 대한 책임감	
	27. 일에 대한 보람	18. 특강을 한 경험	30. 직장 내에서의 인정	
	32. 신분보장	21. 급여인상	31. 업무능력 발휘	
		22. 급여수준의 적정		
		33. 계속근무		

### 3. 신뢰도

설문조사의 신뢰도를 알기 위해 신뢰도 분석을 실시해서 크론바흐 알파 값을 구해보았다. 그

결과는 <표 2>에 있다. 크론바흐 알파 값을 보면, 설문조사 결과를 상당히 신뢰할 수 있는 것으로 평가할 수 있다.

<표 2> 문항의 크론바흐 알파 신뢰도 계수

속 성	설문 문항	크론바흐 알파
직무에 대한 만족도	업무분야 외 8문항	0.782
근무처 분위기	근무처 분위기 외 10문항	0.792
업무능력	업무숙련 외 8문항	0.795
작업장 시설	시설편리 외 3문항	0.833

## Ⅲ. 연구 결과

### 1. 조사 대상자의 인구통계학적 특성

본 연구의 조사대상자들의 인구통계학적 특성은 <표 3>과 같으며 430부 설문지에서 결루 된 자료가 각 항목 당 소수 개 있었다.

성별로 보면 남자는 307명(72.1%), 여자는 119명(27.9%)으로 나타났고, 연령별로는 26~30세가 28.3%로 가장 높은 비율을 차지하였고, 41~50세가 23.1%, 31~35세가 21.7%, 36~40세가 14.5%, 50세 이상은 1.9%로 순으로 나타났다. 결혼 여부는 기혼이 54.2%, 미혼이 45.8%로 나타났고, 최종 학력은 3년제 전문대졸이 53.7%로, 2년제 전문대졸은 32.6%로 나타났다. 월 평균 급여는 200~300만원 미만이 33.3%로 가장 많은 비율을 차지하고 있다.

### 2. 대상자의 직무에 관한 특성

대상자의 직무에 관한 특성은 <표 4>와 같다. 대상자의 직무에 관한 특성을 보면 근무소재지는 부산광역시 29.8%, 울산광역시 22.1%, 마산, 창원, 진해시가 20.3%, 진주시가 15.2%, 기타지역 12.6% 순으로 나타났고, 현 근무처는 치과기공소가 94.4%로 응답자의 대부분이 치과기공소에 근무하고 있음을 알 수 있다. 직위는 일반기사가 51.0%로 가장 많으며, 주 근무부서는 포세린 파트가 38.0%로 가장 높고, 크라운 파트 31.0%, 틀니, 부분틀니 파트 21.1%로 순으로 나타났다. 치기공 경력은 3년 이하가 29.4%로 가장 높고, 16년 이상 23.3%, 10~15년 17.7%이며, 근무 년 수는 3년 이하가 53.5%로 가장 많았고 4~6년이 22.9%로 나타났다. 직장이동 경험을 보면 없다가 26.3%로 가장 많고, 5번 이상이 12.1%로 나타나 1~3번 정도 옮기는 것으로

나타났다. 1일 평균 초과 근무시간을 보면 4시간 이상이 50.8%로 가장 높게 나타나 업무량이 많은 것으로 볼 수 있다. 업무 중에 가장 어려운

점은 작업 스트레스가 39.0%로 가장 높았고, 과도한 업무량이 31.8%, 인간관계 19.9%, 열악한 작업환경 9.3% 순임을 알 수 있다.

〈표 3〉 대상자의 인구통계학적 특성

특 성	구 분	빈 도	유효 퍼센트(%)
성 별	남 자	307	72.1
	여 자	119	27.9
	합 계	426	100.0
연 령	21~25세	45	10.5
	26~30세	121	28.3
	31~35세	93	21.7
	36~40세	62	14.5
	41~50세	99	23.1
	50세 이상	8	1.9
	합 계	428	100.0
결혼 여부	기 혼	232	54.2
	미 혼	196	45.8
	합 계	428	100.0
최종 학력	2년제 전문대 졸	140	32.6
	3년제 전문대 졸	231	53.7
	4년제 대 졸	46	10.7
	학원, 또는 비정규과정	13	3.0
	합 계	430	100.0
월 평균 급여	100만원 미만	51	11.9
	100~150만원 미만	90	21.0
	150~200만원 미만	75	17.6
	200~300만원 미만	142	33.3
	400만원 이상	69	16.2
	합 계	427	100.0

〈표 4〉대상자의 직무에 관한 특성

특 성	구 분	빈 도	유효 퍼센트(%)
근무 소재지	부산광역시	128	29.8
	울산광역시	95	22.1
	진주시	65	15.2
	마산, 창원, 진해시	87	20.3
	기타지역	54	12.6
	합 계	429	100.0
현 근무처	치과기공소	406	94.4
	치과의원, 치과병원, 종합병원의기공실	24	5.5
	합 계	430	100.0
직 위	일반기사	219	51.0
	주임기사	64	14.9
	실 장	65	15.2
	소 장	81	18.9
	합 계	429	100.0
주 근무부서	크라운 파트	132	31.0
	포세린 파트	162	38.0
	틀니, 부분틀니 파트	90	21.1
	교정 파트	23	5.4
	임플란트 파트	19	4.5
	합 계	426	100.0
치기공 경력	3년 이하	126	29.4
	4~6년	67	15.6
	7~9년	60	14.0
	10~15년	76	17.7
	16년 이상	100	23.3
	합 계	429	100.0
근무 년 수	3년 이하	229	53.5
	4~6년	98	22.9
	7~9년	30	7.0
	10~15년	41	9.6
	16년 이상	30	7.0
	합 계	428	100.0

계속 →

특 성	구 분	빈 도	유효 퍼센트(%)
직장이동 경험	없 다	113	26.3
	1번	81	18.8
	2번	63	14.7
	3번	81	18.8
	4번	40	9.3
	5번 이상	52	12.1
	합 계	430	100.0
1일 평균 초과 근무시간	0시간	19	4.4
	1시간	41	9.6
	2시간	82	19.2
	3시간	68	15.9
	4시간 이상	217	50.8
	합 계	427	100.0
업무 중 가장 어려운 점	과다한 업무량	136	31.8
	인간관계	85	19.9
	작업 스트레스	167	39.0
	열악한 작업환경	40	9.3
	합 계	428	100.0

### 3. 성별에 따른 항목별 유의성 검정

성별에 따른 항목별 유의성 검정은 <표 5>와 같다. 남자와 여자의 연령별 차이를 보면 30세 이하의 경우 여자의 수가 많으나 31세 이후부터는 남자의 비율이 높게 나타나며, 특히 41-50세 남자의 비율이 높게 나타났다. 결혼 여부는 여자가 미혼이 많고 기혼자의 수가 적어 여자는 결혼으로 인하여 직장을 그만 두는 것으로 볼 수 있다. 최종 학력의 경우 여자는 3년제 전문대졸이 많았고, 남자는 2년제, 3년제 전문대 졸업자가 골고루 근무하는 것으로 나타났다. 여자의 2년

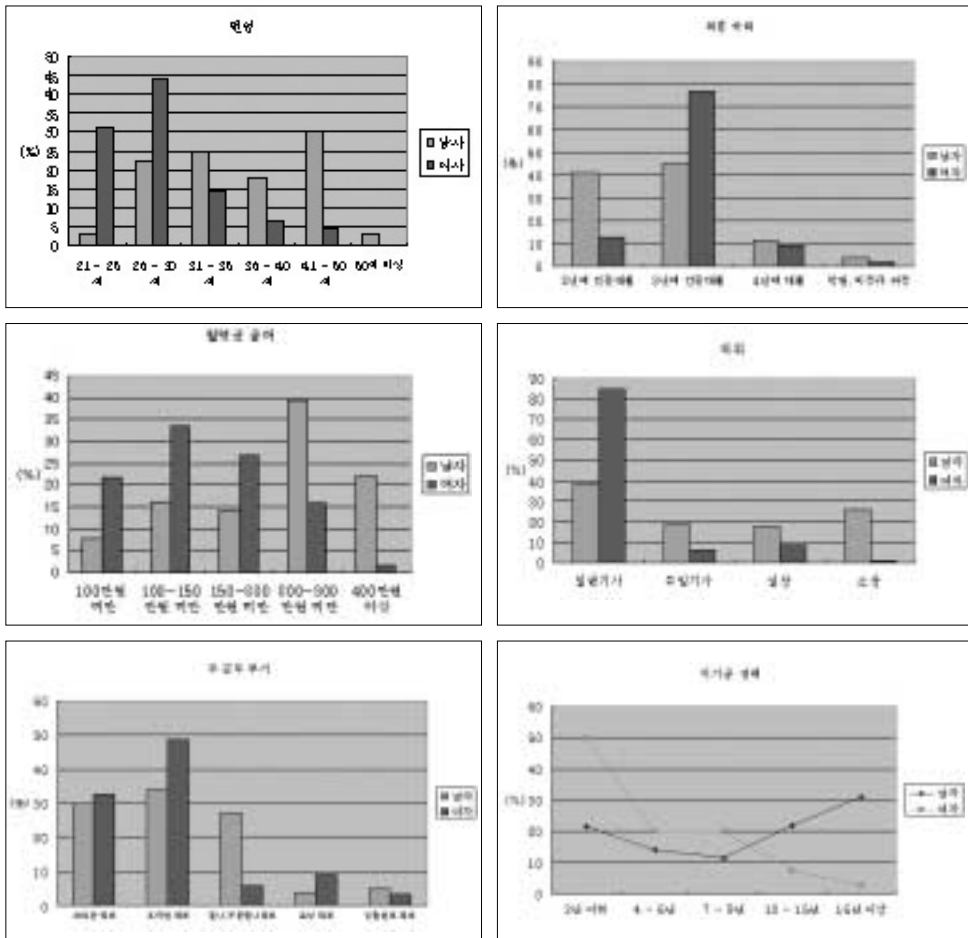
제 전문대졸의 수가 적은 것은 여자의 경우 남자에 비해 치기공 경력의 길이가 짧고, 근무 년 수가 낮은 것과 관계가 있는 것으로 보인다. 월 평균 급여는 남자는 200~300만원 미만이 많으며, 여자는 100~150만원 미만으로 나타나 월 급여 차이는 평균 50~100만원 정도 차이가 나타나는 것으로 나타났다. 근무 소재지를 보면 여성이 부산, 울산광역시 등 대도시를 선택하는 경향을 보이는 것으로 나타났고, 현 근무처는 성별에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 직위를 보면 일반기사는 여자가 84.7%로 가장 많았고, 주임 기사 이상은 남자가 많아 성별의 불균형이 심한

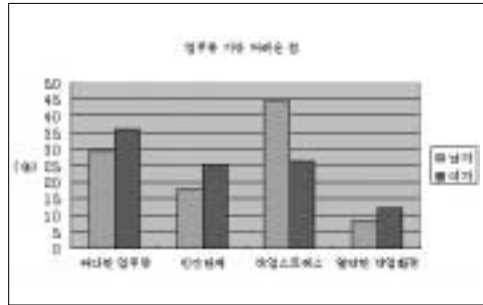
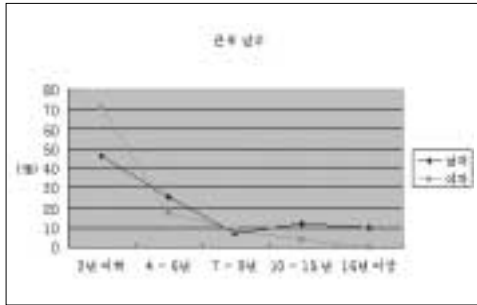


것으로 나타났다. 주 근무부서는 여자는 포세린 파트(48.7%), 크라운 파트(32.8%)에 집중되어 근무하는 것으로 나타났으며, 남자는 포세린 파트(34.0%), 크라운 파트(30.0%), 틀니, 부분틀니 파트(27.1%)에 근무하는 것으로 나타났다. 치기공 경력에서 3년 이하는 여자가 많으며 10년 이상은 남자가 많은 것으로 나타났고, 근무년 수는 여자의 경우 3년 이하가 가장 많으며 근무년 수가 높을수록 남자 비율이 높게 나타났다. 직장이동 경험은 남자보다 여자가 직장을 옮

기는 경우가 적은 것으로 나타났으며, 1일 평균 초과 근무시간은 성별에 따른 유의한 차이가 나타나지 않았고, 업무 중 가장 어려운 점을 보면 여자는 과다한 업무량으로 나타났고, 남자는 작업 스트레스로 나타났다. 여자는 과다한 업무량에 어려움을 갖고 있으며 남자는 작업에 미치는 스트레스 요인으로 직장의 어려움을 겪고 있는 것으로 보인다. 성별에 따른 주요 항목별 분포도를 그래프로 나타내면 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 항목별 분포도





이상과 같이 성별에 따른 분포를 보면 남자에 비해 여자는 초기 시점보다 치기공 경력의 49.6%에서 10년이 넘으면 7.6%로 떨어지고, 근무 년 수도 71.2%에서 10년이 넘으면 3.4%로

떨어져 여성인력이 시간이 지날수록 직장을 퇴직하는 경향을 보이므로 보호대책이 필요하다고 할 수 있다.

〈표 5〉 성별에 따른 항목별 유의성 검정

		남 자	여 자	전 체	카이제곱 (유의확률)
연 령	21~25세	8(2.6)	37(31.1)	45(10.6)	118,818 (0.000)
	26~30세	68(22.3)	52(43.7)	120(28.3)	
	31~35세	75(24.6)	17(14.3)	92(21.7)	
	36~40세	54(17.7)	8(6.7)	62(14.6)	
	41~50세	92(30.2)	5(4.2)	97(22.9)	
	50세 이상	8(2.6)	0(0.0)	8(1.9)	
	전 체	305(100.0)	119(100.0)	424(100.0)	
결혼 여부	기 혼	201(65.7)	29(24.6)	230(54.2)	57,988 (0.000)
	미 혼	105(34.3)	89(75.4)	194(45.8)	
	전 체	306(100.0)	118(100.0)	424(100.0)	
최종 학력	2년제 전문대 졸	125(40.7)	15(12.6)	140(32.9)	37,998 (0.000)
	3년제 전문대 졸	137(44.6)	91(76.5)	228(53.5)	
	4년제 대 졸	35(11.4)	11(9.2)	46(10.8)	
	학원, 비정규 과정	10(3.3)	2(1.7)	12(2.8)	
	전 체	307(100.0)	119(100.0)	426(100.0)	

계속 →

		남 자	여 자	전 체	카이제곱 (유의확률)
월 평균 급여	100만원 미만	24(7.9)	26(21.8)	50(11.8)	69,881 (0.000)
	100~150만원 미만	50(16.4)	40(33.6)	90(21.3)	
	150~200만원 미만	43(14.1)	32(26.9)	75(17.7)	
	200~300만원 미만	120(39.5)	19(16.0)	139(32.9)	
	400만원 이상	67(22.0)	2(1.7)	69(16.3)	
	전 체	304(100.0)	119(100.0)	423(100.0)	
근무 소재지	부산광역시	85(27.8)	40(33.6)	125(29.4)	12,022 (0.017)
	울산광역시	62(20.3)	32(26.9)	94(22.1)	
	진주시	55(18.0)	10(8.4)	65(15.3)	
	마산, 창원, 진해시	59(19.3)	28(23.5)	87(20.5)	
	기타지역	45(14.7)	9(7.6)	54(12.7)	
	전 체	306(100.0)	119(100.0)	425(100.0)	
현 근무처	치과기공소	290(94.5)	112(94.1)	402(94.4)	0.460 (0.794)
	치과의원, 치과병원, 종합병원의기공실	17(5.5)	7(5.9)	24(5.6)	
	전 체	307(100.0)	119(100.0)	426(100.0)	
직 위	일반기사	118(38.4)	100(84.7)	218(51.3)	77,094 (0.000)
	주임기사	56(18.2)	7(5.9)	63(14.8)	
	실 장	54(17.6)	10(8.5)	64(15.1)	
	소 장	79(25.7)	1(0.8)	80(18.8)	
	전 체	307(100.0)	118(100.0)	425(100.0)	
주 근무부서	크라운 파트	91(30.0)	39(32.8)	130(30.8)	28,108 (0.000)
	포세린 파트	103(34.0)	58(48.7)	161(38.2)	
	틀니, 부분틀니 파트	82(27.1)	7(5.9)	89(21.1)	
	교정 파트	12(4.0)	11(9.2)	23(5.5)	
	임플란트 파트	15(5.0)	4(3.4)	19(4.5)	
	전 체	303(100.0)	119(100.0)	422(100.0)	
치기공 경력	3년 이하	66(21.6)	59(49.6)	125(29.4)	69,669 (0.000)
	4~6년	43(14.1)	24(20.2)	67(15.8)	
	7~9년	35(11.4)	24(20.2)	59(13.9)	
	10~15년	67(21.9)	9(7.6)	76(17.9)	
	16년 이상	95(31.0)	3(2.5)	98(23.1)	
	전 체	306(100.0)	119(100.0)	425(100.0)	

계속 →

		남 자	여 자	전 체	카이제곱 (유의확률)
근무 년 수	3년 이하	142(46.3)	84(71.2)	226(53.2)	31.233 (0.000)
	4~6년	78(25.4)	20(16.9)	98(23.1)	
	7~9년	20(6.5)	10(8.5)	30(7.1)	
	10~15년	37(12.1)	4(3.4)	41(9.6)	
	16년 이상	30(9.8)	0(0.0)	30(7.1)	
	전 체	307(100.0)	118(100.0)	425(100.0)	
직장이동 경험	없 다	62(20.2)	51(42.9)	113(26.5)	33.971 (0.000)
	1번	55(17.9)	25(21.0)	80(18.8)	
	2번	45(14.7)	17(14.3)	62(14.6)	
	3번	65(21.2)	15(12.6)	80(18.8)	
	4번	32(10.4)	8(6.7)	40(9.4)	
	5번 이상	48(15.6)	3(2.5)	51(12.0)	
	전체	307(100.0)	119(100.0)	426(100.0)	
1일 평균 초과 근무시간	0시간	16(5.3)	3(2.5)	19(4.5)	6.922 (0.140)
	1시간	26(8.6)	14(11.8)	40(9.5)	
	2시간	64(21.1)	17(14.3)	81(19.1)	
	3시간	43(14.1)	25(21.0)	68(16.1)	
	4시간 이상	155(51.0)	60(50.4)	215(50.8)	
	전 체	304(100.0)	119(100.0)	423(100.0)	
업무 중 가장 어려운 점	과다한 업무량	90(29.5)	43(36.1)	133(31.4)	12.413 (0.006)
	인간관계	55(18.0)	30(25.2)	85(20.0)	
	작업 스트레스	135(44.3)	31(26.1)	166(39.2)	
	열악한 작업환경	25(8.2)	15(12.6)	40(9.4)	
	전 체	305(100.0)	119(100.0)	424(100.0)	

#### 4. 직위에 따른 직무속성들의 차이 검정

##### 1) 직위에 따른 차이

4가지 직무속성들이 직위에 따라서 어떻게 다른지를 알아보기 위해서 일원배치분산분석

(one-way ANOVA)를 하였고, 유의한 차이가 있는 경우에는 Tukey의 다중비교검정을 하였다. 그 결과는<표 6>과 같다. 직위가 높아짐에 따라서 작업장 시설을 제외한 세 가지 속성을 높게 평가하는 것을 볼 수 있다. 직무에 대한 만족

도 면에서는 소장과 기사(일반기사와 주임기사) 간에 유의한 차이를 보였는데 소장은 일반기사, 주임기사보다 만족도가 높게 나타나고 있다. 근무처 분위기는 소장과 피고용기사 사이에 유의한 차이가 있었는데 소장이 훨씬 좋다고 평가하고 있다. 업무능력 면에서는 모든 직위 간에 유

의한 차이를 보였고 직위순서별로 소장이 가장 높고 실장, 주임기사, 일반기사 순으로 나타나 일반기사가 제일 낮음을 볼 수 있다. 그러나 작업장 시설 면에서는 직위간에 유의한 차이가 나타나지 않았다.

〈표 6〉 직위에 따른 차이 검정

직 위		N	평 균 <sup>1</sup>	표준편차	F통계량 (유의확률)
직무에 대한 만족도	일반기사	219	65.6 <sup>a</sup>	13.1	4.96 (0.000)
	주임기사	64	66.1 <sup>a</sup>	12.6	
	실 장	65	69.8 <sup>ab</sup>	13.1	
	소 장	81	71.4 <sup>b</sup>	11.9	
	합 계	429	67.4	13.0	
근무처 분위기	일반기사	219	63.5 <sup>a</sup>	10.5	13.47 (0.000)
	주임기사	64	64.7 <sup>a</sup>	11.6	
	실 장	65	67.2 <sup>a</sup>	11.7	
	소 장	81	72.2 <sup>b</sup>	10.1	
	합 계	429	65.9	11.3	
업무능력	일반기사	219	61.7 <sup>a</sup>	10.2	79.57 (0.000)
	주임기사	64	69.4 <sup>b</sup>	9.5	
	실 장	65	74.8 <sup>c</sup>	9.3	
	소 장	81	79.6 <sup>d</sup>	9.0	
	합 계	429	68.2	12.2	
작업장 시설	일반기사	219	62.7	17.5	0.90 (0.441)
	주임기사	64	62.1	17.6	
	실 장	65	65.7	16.4	
	소 장	81	64.8	13.0	
	합 계	429	63.4	16.6	

주: 1. Tukey의 다중비교검정 결과임. a < b < c < d

2) 각 직위에서 성별에 따른 차이

각 직위에서 성별로 차이가 있는지를 알아보기 위해 독립표본 T검정을 실시하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다. 실장과 주임기사의 경우에는 성별로 차이를 보이지 않았으며 그러나 일반기

사의 경우에는 직무에 대한 만족도 면에서 성별 간 유의한 차이를 보였다. 일반기사에서 여자가 남자보다 유의하게 직무만족도가 높은 것을 볼 수 있다.

<표 7> 직위별 성별에 따른 차이 검정

		성 별	N	평 균	표준편차	T통계량 (유의확률)
일반기사	직무에 대한 만족도	남자	118	63.8	14.3	-2.320(0.021)
		여자	100	67.9	11.3	
	근무처 분위기	남자	118	63.6	11.7	0.192(0.848)
		여자	100	63.3	9.1	
	업무능력	남자	118	62.3	10.7	1.072(0.285)
		여자	100	60.9	9.7	
	작업장 시설	남자	118	62.5	18.5	-0.217(0.829)
		여자	100	63.0	16.4	
		성 별	N	평 균	표준편차	T통계량 (유의확률)
주임기사	직무에 대한 만족도	남자	56	65.513	12.5120	-0.726(0.471)
		여자	7	69.196	13.9087	
	근무처 분위기	남자	56	64.373	11.2704	-0.092(0.927)
		여자	7	64.802	14.0039	
	업무능력	남자	56	69.134	9.8670	-0.402(0.689)
		여자	7	70.685	6.8391	
	작업장 시설	남자	56	61.570	15.7710	-0.159(0.879)
		여자	7	63.393	29.8496	
		성 별	N	평 균	표준편차	T통계량 (유의확률)
실 장	직무에 대한 만족도	남자	54	69.373	13.4832	-0.548(0.585)
		여자	10	71.875	11.7851	
	근무처 분위기	남자	54	67.272	12.4552	0.251(0.803)
		여자	10	66.250	7.1928	
	업무능력	남자	54	74.503	9.2792	-0.703(0.485)
		여자	10	76.786	10.2890	
	작업장 시설	남자	54	65.779	15.4191	0.245(0.807)
		여자	10	64.375	22.6404	

**3) 피고용기사 중 일반기사의 학력에 따른 차이**  
 일반기사의 학력별로 속성에 대한 차이가 있는지를 알아보기 위해 일원배치분산분석을 실시하였다. 유의한 차이가 있는 경우에는 Tukey의 다중비교검정을 통해 어떻게 차이가 나는지를 알아보았다. 그 결과는 <표 8>과 같다. 직무에 대한 만족도, 근무처 분위기, 업무능력 면에서는

유의한 차이를 보이지 않았고, 오직 작업장 시설 면에서만 유의한 차이를 보였다. 작업장 시설에 대해서는 2년제 전문대졸과 4년제 대졸 기사는 작업장 시설이 좋지 않다고 평가하였고, 학원 또는 비정규과정 기사는 작업장 시설을 높게 평가하고 있다.

<표 8> 피고용기사 중 일반기사의 학력에 따른 차이 검정

학 력		N	평 균 <sup>1</sup>	표준편차	F통계량 (유의확률)
직무에 대한 만족도	2년제 전문대 졸	22	59.3	16.8	2.340 (0.074)
	3년제 전문대 졸	168	66.6	12.6	
	4년제 대 졸	23	66.0	11.4	
	학원 또는 비정규 과정	6	60.6	13.9	
	합 계	219	65.6	13.1	
근무처 분위기	2년제 전문대 졸	22	61.7	12.3	0.805 (0.492)
	3년제 전문대 졸	168	64.0	10.5	
	4년제 대 졸	23	61.8	9.4	
	학원 또는 비정규 과정	6	59.9	9.7	
	합 계	219	63.5	10.5	
업무능력	2년제 전문대 졸	22	65.6	10.9	1.895 (0.131)
	3년제 전문대 졸	168	61.5	10.2	
	4년제 대 졸	23	60.8	7.8	
	학원 또는 비정규 과정	6	55.6	14.0	
	합 계	219	61.7	10.2	
작업장 시설	2년제 전문대 졸	22	60.2 <sup>a</sup>	16.1	2.730 (0.045)
	3년제 전문대 졸	168	63.1 <sup>ab</sup>	17.4	
	4년제 대 졸	23	57.3 <sup>a</sup>	15.4	
	학원 또는 비정규 과정	6	79.2 <sup>b</sup>	25.2	
	합 계	219	62.7	17.5	

주: 1. Tukey의 다중비교검정 결과임. a < b

### 5. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

소장은 직무속성들 간에 직무만족도가 가장 높게 나타나고 있어 소장을 제외한 피고용기사를 대상으로 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보고자 하였다.

위해 먼저 상관분석을 실시하였다. 변수들 간의 상관계수는 <표 9>에 있다. 직무만족도와 가장 큰 상관성을 가지는 것은 근무처 분위기로 나타났다. 즉, 근무처 분위기를 좋다고 평가하는 사람들은 직무만족도가 높은 것으로 설명될 수 있다. 또한, 능력과 작업장 시설도 직무만족도와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

#### 1) 직무만족도와 다른 속성 간의 관련성

직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기

<표 9> 상관계수와 유의확률

속 성	직무에 대한 만족도	근무처 분위기	업무능력	작업장 시설
직무에 대한 만족도	-	0.584(.000)	0.364(.000)	0.389(.000)
근무처 분위기			0.302(.000)	0.388(.000)
업무능력				0.139(.009)

#### 2) 직무만족도에 영향을 미치는 요인

직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알기 위해 직무만족도를 종속변수로 하고, 성별과 직위, 근무처 분위기, 업무능력과 작업장 시설을 독립변수로 하는 단계별 회귀분석(stepwise regression)을 실시하였으며, 그 결과는 <표 10>과 같다. 직무만족도에 영향을 가장 크게 미치는 요인은 근무처 분위기인 것을 알 수 있다.

다음은 업무능력이고, 다음은 작업장 시설과 성별인 것을 볼 수 있다. 그러므로 근무처 분위기가 좋을수록, 능력이 많을수록, 작업장 시설이 좋을수록 직무만족도가 높게 나타나며 남자는 여자보다 4.4% 정도 직무만족도가 낮은 것을 알 수 있다. 이 회귀모형의 데이터에 대한 설명력은 43.2%로 나타났다.

<표 10> 단계별회귀분석 결과

단계	독립변수	회귀계수(베타)	T통계량 (유의확률)	누적 R제곱	F통계량 (유의확률)
0	(상수)	8.694	2.179(.030)		64.626 (.000)
1	근무처 분위기	0.537(0.451)	9.810(.000)	0.339	
2	능 력	0.267(0.230)	5.293(.000)	0.378	
3	작업장 시설	0.137(0.182)	4.104(.000)	0.407	
4	성 별	-4.384(-0.159)	-3.824(.000)	0.432	

종속변수: 직무만족도



## IV. 고 찰

치과기공사의 직무만족에 대한 실태조사를 한 결과 연령별로 보면 30세 이하의 경우 여자의 수가 많은 반면에 30세 이후로는 남자의 비율이 높게 나타났다. 최종 학력은 여자는 3년제 전문대졸이 많고 남자는 2년제, 3년제 전문대졸이 많은 것으로 나타났으며 월 평균 급여는 남자는 200~300만원 미만이 가장 많으며 여자는 100~150만원 미만인 것으로 나타났다. 직위는 일반기사는 여자가 많으며 주임기사 이상은 남자가 많은 것으로 나타나 성별의 불균형이 심한 것으로 보인다. 주 근무부서는 남자에 비해 여자는 포세린, 크라운 파트에 집중되어 있으며, 치기공 경력과 근무 년 수는 여자는 3년 이하가 가장 많아 경력이 많을수록, 근무 년 수가 높을수록 남자의 비율이 높게 나타났다. 업무 중 가장 어려운 점은 여자는 업무량이었고 남자는 작업 스트레스로 나타나, 여자는 과도한 업무량으로 어려움을 겪고 있으며 남자는 작업에 대한 스트레스 요인으로 어려움을 겪고 있는 것으로 보인다. 근무시간을 8시간 기준으로 할 때, 초과 근무시간이 4시간 이상으로 나타나고 있어 적절한 근무시간이 요구되어지며, 작업시간을 줄일 수 있는 방안으로는 거래처와의 의뢰시간을 조금 늘여주는 것이 필요하다고 본다. 그리고 실태조사에서 대체적으로 연령, 치기공 경력, 근무 년 수, 직위 등을 볼 때 남자에 비해 여자의 비율이 낮게 나타나며 업무분야도 포세린 파트와 크라운 파트에 집중되어 있고, 더욱이 시간이 지날수록 직장을 그만두게 됨으로 여성인력에 대한 대책이 필요하다고 생각

된다. 직위에 따른 4가지 직무속성들 간에 차이를 보면 직무에 대한 만족도는 소장이 일반기사, 주임기사보다 만족도가 높게 나타나고 있으며, 근무처 분위기는 소장이 가장 높고 실장, 주임기사, 일반기사 순으로 나타났다. 업무능력 면에서도 직위별로 소장이 가장 높고 실장, 주임기사, 일반기사 순으로 나타났으며, 그러나 작업장 시설 면에서는 직위 간에 유의한 차이가 나타나지 않았다. 소장, 실장, 주임기사에 비해 일반기사는 직무에 대한 만족도와 근무처 분위기, 업무능력이 낮게 나타나고 있으며 같은 상황에서도 남자보다 여자가 직무만족도가 더 높게 나타나고 있다. 그리고 직무만족도에 가장 영향을 미치는 요인은 근무처 분위기로 나타났으며, 그 다음은 업무능력, 다음은 작업장 시설 면으로 나타났다. 그러므로 근무처 분위기가 좋을수록, 능력이 많을수록, 작업장 시설이 좋을수록 직무만족도가 높게 나타나며, 여자보다 남자가 대체로 직무만족도가 낮게 나타났다.

## V. 결 론

치과기공사에 대한 직무와 관련된 속성들 간의 관련성을 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

직위에 따른 4가지 직무속성들 간에 차이를 보면 직무에 대한 만족도는 소장이 일반기사, 주임기사보다 만족도가 높게 나타나고 있으며, 근무처 분위기는 소장이 가장 높고 실장, 주임기

사, 일반기사 순으로 나타났다. 업무능력 면에서도 직위별로 소장이 가장 높고 실장, 주임기사, 일반기사 순으로 나타났으며 그러나 작업장 시설 면에서는 직위 간에 유의한 차이가 나타나지 않았다. 소장, 실장, 주임기사에 비해 일반기사는 직무에 대한 만족도와 근무처 분위기, 업무능력이 낮게 나타나고 있으며 같은 상황에서도 남자보다 여자가 직무만족도가 더 높게 나타나고 있다.

직무만족도에 가장 영향을 미치는 요인은 근무처 분위기로 나타났으며, 그 다음은 업무능력, 다음은 작업장 시설 면으로 나타났다. 그러므로 근무처 분위기가 좋을수록, 능력이 많을수록, 작업장 시설이 좋을수록 직무만족도가 높게 나타나며, 여자보다 남자가 대체로 직무만족도가 낮게 나타났다.

직무만족도에 가장 영향을 미치는 요인이 근무처 분위기로 나타난 것으로 볼 때 특히, 일반기사인 경우 근무 중에 상사와의 관계와 동료와의 관계가 원만하지 않으므로 이에 대한 배려가 있어야 하고, 최신지식이나 새로운 기술을 습득할 수 있는 기회가 적으므로 세미나, 강의 등에 참여할 수 있는 시간적 배려가 필요하다고 할 수 있다. 또한 일에 있어서도 책임감을 부여해주며 작업능력이 향상된다면 급여를 인상시켜준다는 지 하는 보상을 줌으로서 직업에 대한 자긍심을 갖도록 세심한 배려가 필요하다고 본다.

## 참고 문헌

- 강열모, 치과기공사의 직무만족실태 및 직무만족에 영향을 미치는 요인, 영남대학교 환경보건대학원, 석사학위논문, 2003.
- 강열모 · 이덕수, 대구지역 치과기공사들의 직무만족 실태 및 직무만족에 미치는 요인, 대한치과기공학회지, 28(2), 2006.
- 고영주, 치과기공사에 있어서 직무만족도와 삶의 질의 관련성, 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2002.
- 권순석, 치과기공사의 이직에 관한 연구, 대한치과기공학회지, 20(1), 1998.
- 곽종우, 직무만족, 불만족요인과 성과에 관한 실증적 연구, 목표대학교 경영행정대학원, 석사학위논문, 1994.
- 김연수, 한국치과기공사의 직무만족요인에 관한 조사연구, 원광대학교 산업대학원, 석사학위논문, 1991.
- 나정숙, 업무만족과 업무성과 및 보상과의 상관관계, 경상대학교 경영행정대학원, 석사학위논문, 1990.
- 민병국, 치과기공사의 이직에 관한 실태조사, 대한치과기공학회지, 12(1), 1990.
- 박종선, 간호사의 직무만족 업무 장면별 스트레스 대처방식 분석, 경상대학교 대학원, 박사학위논문, 2003.
- 박종희, 한국치과기공사의 직무만족도에 대한 연구, 대한치과기공학회지, 14(1), 1992.
- 방선애, 치과기공사와 타 의료 기사간의 직무만족에 관한 비교 조사연구, 국민대학교 행정대학원, 석사학위논문, 1987.

오세윤·김지환 외 4인, 치과기공사의 직업만족도에 대한 조사 연구 I, 대한치과기공학회지, 28(1), 2006.

윤봉기, 치과기공사의 성격유형과 직무만족도의 관계, 고려대 교육대학원, 석사학위논문, 2000.

임병철, 한국치과기공사의 직무만족과 직장이동에 관한 연구, 중앙대학교, 석사학위논문, 1989. 2000.

이주호, 서울시에 근무하는 치과기공사의 직무만족도, 가톨릭대 산업보건대학원, 2005.

정기호, 병의원기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무만족도, 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2001.

최석순, 직무만족과 관계요인에 관한 연구, 국민대 경영대학원, 석사학위논문, 1990.

최운재, 한국치과기공사들의 직업에 대한 의식구조 조사연구, 대한치과기공학회지, 20(1), 1998.

최현자, 치과기공사의 직무만족과 사회적 지원에 관한 연구, 단국대학교 행정법무대학원, 석사학위논문, 2001.

한국고용정보원, 미래의 직업세계 2007년.

H. C. Smith, Psychology of Industrial Behavior (New York: McGraw-Hill, 1955), pp.114-115 : 송영임, 지방공무원의 직무만족도에 관한 연구, 석사학위논문, 조선대학교 대학원, 2003. p.5에서 재인용.

Locke, E. A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in Marvin Dunnette, ed, Hand Book of Industrial and

Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, 1976. 이재선, 리조트 종사자 고용형태별 직무만족 연구, 박사학위논문, 경기대학교 대학원, 2004. p.38에서 재인용.