

## 치과기공사의 직무만족도와 사회적 지원에 관한 조사

권 은 자, 한 민 수, 최에스더  
 혜전대학교 치기공과

### A Study on the Relationship of Job Satisfaction and Social Support of Dental Technicians

Eun-Ja Kwon, Min-Soo Han, Esther Choi  
 Department of Dental Laboratory Technology, Hyejeon College

#### [Abstract]

**Purpose:** This study was carried out in order to examine the relationship of job satisfaction and social support on the dental technicians and to analyze its influence.

**Methods:** A self-reported questionnaire survey was carried out by having convenience sampling as 220 dental technicians who work in Seoul Metropolis, Gyeonggi-do Province, Daejeon and Chungnam Province.

A research tool was used questionnaire that was proved reliability and validity. It was prepared with totally 37 questions such as 12 items for subjects' general characteristics, 18 items for job satisfaction measurement, and 7 items for social support measurement. An analysis of the collected data was computationally processed by using SPSS Win 17.0 program. An analytical technique was made by using statistical techniques such as frequency & percentage, T-test or One-way ANOVA analysis. The following are the analytical results of the collected materials.

**Results:** As a result of analyzing research subjects' job satisfaction level, there was significant difference( $P<0.05$ ) in items of religion, hobby life, working environment, and rest time out of daily work. The whole mean in job satisfaction was indicated to be relatively high with 3.13. However, job satisfaction with social recognition, salary, and safety was indicated lowly. As a result of analyzing research subjects' social support level, there was significant difference( $P<0.05$ ) in items of age, working environment, and rest time out of daily work. The whole mean in social support was indicated to be relatively high with 3.49. As a result of analyzing correlation between job satisfaction and social support, all variables were indicated to be positive correlation in high significance level, thereby having been indicated that the higher job satisfaction leads to the higher social support.

**Conclusion:** As a result of this study, there is high correlation between social support and job satisfaction. An effort and a support are considered to be necessary for forming positive personal relations among members such as relationship with family member and with fellow employee, for improving the working conditions, and for enhancing dental technicians' pride and social recognition in order to promote dental technician's job satisfaction.

◉Key words : Dental technician, Job satisfaction, Social support

교신저자	성명	권 은 자	전화	041-630-5285	E-mail	rnjs2804@hj.ac.kr	
	주소	충남 홍성군 홍성읍 대학길 25 혜전대학교 치기공과					
접수일	2014. 5. 9		수정일	2014. 6. 9		확정일	2014. 6. 23

## I. 서론

문화의 다양화를 추구하고 있는 현대사회에서 보건의료 서비스 산업은 국민들의 삶의 질을 향상시킬 뿐만 아니라, 고부가가치의 첨단산업으로서 국가 전략산업으로 대두되고 있다. 이러한 산업의 주체가 보건의료 인력이다(김우기, 1982). 최근 들어 우리나라의 의료분야는 급격한 환경변화에 따른 영향을 받고 있으며, 치과계 또한 국민 소득수준의 향상 및 구강보건 지식의 증대와 급속한 변화에 따라 각종 기계화와 더불어 여러 가지 직종으로 세분화, 전문화, 다양화가 이루어지고 있다. 다양한 전문직 중 치과기공사는 손상된 치아의 기능을 회복시키기 위한 치과기공물을 취급할 수 있는 면허자격을 가진 고도의 보건의료 전문직이다(김희정, 2009). 치아 보철물을 제작하는 것을 주 업무로 하는 치과기공사는 전문 보건의료인 시대에 적합한 직업이며, 현대인의 심미에 대한 관심의 증가로 치아의 기능뿐만 아니라 심미보철물의 요구 및 수요가 증가되어 치과기공사에 대한 수요도 점차 증가할 전망이다(최에스더 등, 2009). 치과기공 작업은 섬세함과 미세정밀함을 요구하는 직무 특성으로 인하여 신체적, 정신적 스트레스 요인이 비교적 많이 존재하고 있다. 이러한 스트레스 관리가 미비하여 신체적, 정신적으로 건강하지 못한 상태로 시간이 지속된다면 질병에 노출되거나 이직으로 인하여 치과기공 발전에 손실을 가져오게 된다. 현대 사회의 업무상 어느 정도의 스트레스는 개인의 성장과 업무생산성 증가의 원동력이 될 수 있으나 지속적인 스트레스는 업무 및 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(최현자, 2001).

직무만족이란 직무에 대한 태도로서, 개인의 직무나 직무경험의 평가 시 일어나는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태 또는 직무를 통한 경험이나 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 관계라고 정의할 수 있다(신유근, 1985). 조직구성원은 그 직무에 대한 만족이 높을 때 자신과 조직을 위해 보람을 느끼고 공헌을 하게 되며 성과가 높아지는 긍정적인 태도를 가지게 된다. 그러나 불만족 시에는 근무성과는 오르지 않으며, 지속 시에는 조직활동에 어려움이 따르고 조직을 이탈할 수 있는 결과를 초래하는 부정적인 결과로 나타난다(임상민, 2006).

이화식 등(2012)의 연구에서는 치과기공사의 직업에 대한 자부심에 대한 만족도는 높게 나타났으나 직업에 대한 향후전망에 대해서는 부정적인 측면을 보이고 있는 것으로 나타났다. 심정석(2010)은 치과기공사의 미래전망은 상당히 좋지 않으며 이에 따라 동기부여와 직무만족도가 낮게 나오는 영향을 미치는 것으로 분석된다고 하였으며, 이혜은(2007)의 연구에서는 열악한 작업환경과 과중한 업무량, 낮은 임금 등으로 인하여 이직이 빈번하게 발생한다고 하였다. 나정숙 등(2007)은 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 근무처 분위기, 업무능력, 작업장 시설이라고 하였다. 치과기공사의 직무만족도를 높이고 이직의도의 완화를 위해서는 조직의 동료관계, 근무조건, 근무환경 등 내부여건을 개선하여 외부취업기회에 쉽게 흔들리지 않도록 하고 지속적인 인성교육과 긍정적인 조직문화를 만들도록 노력할 필요가 있다고 하였다(김정숙 등, 2011).

사회적 지원이란 조직 속에서 조직구성원 자신이 사랑과 보살핌을 받고 있다는 믿음과 긍지를 갖게 하여 의사소통과 상호책임성을 갖는 조직망내의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보이다(Cobb, 1976). 사회적 지지는 한 개인이 주변의 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 부분이며 이러한 사회적 지지의 개념은 사회, 심리적 환경의 주된 변인으로 연구되기 시작하였다(임진형, 2000). 사회적 지원과 직무스트레스에 관한 연구는 사회적 지원이 조직 내에서 발생하는 스트레스의 부정적인 효과를 조절해 줄 수 있다는 점에서 중요하며 더 나아가 그에 따른 직무만족도와도 깊은 관련이 있다. 이수정(2013)은 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향으로 정보적 지지, 평가적 지지가 영향 요인이라고 하였다. 최현자(2001)의 연구에서는 치과기공사의 사회적 지원이 비교적 중상위 수준으로 나타났으나 전문화된 직장 내에서 근로자의 도움에 대한 정보체계와 공정한 보상체계의 확립 및 지원적 조직분위기가 형성될 수 있는 정책적인 지원이 필요하다고 하였다.

이에 본 연구는 치과기공사 업무 수행 시 직무만족 정도를 조사하고 치과기공사의 직무만족도와 사회적 지원과의 상호 관련성을 파악하여 치과기공사의 직무 수행 시 만족도를 높이는 것에 대한 도움과 업무의 효율성을 높이기 위한 방향을 모색하고자 한다.

## II. 연구대상 및 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 2012년 3월 12일부터 4월 13일까지 서울시, 경기도, 대전·충남도내에서 근무하는 치과기공사 조사 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였다. 총 220부를 배부하여 회수된 설문지는 207부(94.1%)였으며, 그 중 불성실하고 미흡하게 응답하여 분석에 사용할 수 없는 2부를 제외한 205부(93.2%)를 분석 자료로 사용하였다. 연구대상자들의 설문 응답률 및 정확한 답변의 유도를 위하여 직접 면담을 통하여 설명하고 전달하거나 해당 치과기공소(실)의 소장 및 실장에게 조사의 취지를 전화로 설명하고 동봉한 반송용 봉투를 이용해 작성된 설문지를 회수하였다.

### 2. 연구도구

본 연구의 검사 도구는 이종렬(1999), 고영주(2002), 최현자(2001) 등이 활용하여 신뢰성과 타당성이 입증된 설문지를 여러 관련 문헌들을 참조하여 수정·보완하여 작성하였다.

#### 1) 일반적인 특성 및 관련 특성 측정도구

일반적인 특성 및 관련 특성 문항은 성별, 취미생활, 근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 등의 총 12문항으로 구성하였다.

#### 2) 직무만족도 측정도구

설문 문항은 성취 및 자아실현 요인 3문항, 성장과 발전 요인 4문항, 인간관계 요인 2문항, 작업조건 요인 3문항, 급여 및 안전 요인 3문항, 인정 요인 3문항 등 총 18문항으로 구성하였다. 점수는 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.9117로 나타났다.

#### 3) 사회적 지원 측정도구

설문문항은 총 7문항으로 구성하였으며 점수는 5점 척

도로 점수가 높을수록 사회적 지원이 높은 것을 의미한다. 사회적 지원을 파악하기 위한 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.8699로 나타났다.

### 3. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS Win 17.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성 및 관련 특성은 빈도와 백분율을 산출하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무환경, 건강상태에 대한 차이검증은 변수의 특성에 따라 t-test 또는 일원변량분석(One-way ANOVA)을 사용하여  $P < 0.05$  수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test를 하여 사후 검증을 시도하였다. 직무만족도, 사회적 지원에 대한 문항별 점수는 평균과 표준편차를 산출하였으며, 직무만족도와 사회적 지원의 상관관계는 Pearson 적률 상관관계를 사용하였다. 또한 사회적 지원이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

## III. 결 과

### 1. 조사 대상자의 일반적 특성 및 관련 특성

본 연구 조사 대상자들의 인구통계학적 특성에 따른 분포 가운데 일반적인 특성 및 관련 특성의 결과를 살펴보면, 성별은 남자 59.5%, 연령은 30세~39세 43.4%, 결혼 여부는 미혼이 58.5%로 가장 높게 나타났고, 종교는 없음 44.9%, 업무분야는 도재업무 8.5%, 담당직위는 일반기사 57.1%로 높게 나타났으며, 경력은 1~5년 미만 33.2%, 근무시간은 10~12시간 미만 44.9%, 월수입은 200만원 미만 46.8%로 가장 높았고, 취미활동은 보통 41.5%, 근무환경은 좋은 편 56.1%, 하루근무 중 휴식시간은 1~2회가 44.4%로 가장 높게 나타났다 <Table 1>.

Table 1. Research subject's general characteristics and relevant features

N=205

Characteristics	Classification	N	Percentage(%)
Gender	Male	122	59.5
	Female	83	40.5
Age	22 ~ 29	79	38.5
	30 ~ 39	89	43.4
	40 ~	37	18.0
Marital status	Unmarried	120	58.5
	Married	78	38.0
	Others	7	3.4
Religion	None	92	44.9
	Christian	64	31.2
	Catholic	30	14.6
	Buddhist	19	9.3
Task field	Dental porcelain	79	38.5
	Crown and bridge	33	16.1
	Partial denture	33	16.1
	Orthodontics	20	9.8
	Overall task	40	19.5
Job position in charge	Chief	21	10.2
	Head technician	37	18.0
	General technician	117	57.1
	Section chief	23	11.2
	Others	7	3.4
Career in dental technician (Year)	Under 1	18	8.8
	1 ~ under 5	68	33.2
	5 ~ under 10	63	30.7
	10 ~	56	27.3
Working hours a day (Hour)	Under 8	10	4.9
	8 ~ under 10	73	35.6
	10 ~ under 12	92	44.9
	12 ~	30	14.6
Monthly income (10,000 won)	Under 200	96	46.8
	200 ~ under 300	64	31.2
	300 ~ under 400	25	12.2
	400 ~	20	9.8
Activity of hobby	Never	33	16.1
	Not often	66	32.2
	Moderate	85	41.5
	Often	21	10.2
Working condition	Good	115	56.1
	Moderate	73	35.6
	poor	17	8.3
Break time (number)	None	56	27.3
	1 ~ 2	91	44.4
	3 over	58	28.3

2. 조사대상자의 특성별 차이검증

1) 조사 대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 직무만족 정도

연구 대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 직무만족 정도는 종교, 취미생활, 근무환경, 하루 근무 중 휴식 시간 항목에서 유의한 차이가 있었다(P<0.05). 종교는 천주교 3.39, 기독교 3.26, 없음 3.04, 불교 2.78 순으로 나타났으며, 없음과 불교 간의 유의한 차이는 없었고 기독교, 천주교간에도 유의한 차이는 없었다. 그러나 없음, 불교그룹과, 기독교, 천주교 그룹 간의 유의한 차이는 있었

다. 취미생활은 많이 함 3.39, 보통 3.23, 하지 못함 3.14, 전혀 하지 못함 2.73 순으로 나타났으며, 하지 못함, 보통, 많이 함 세 그룹 간에는 유의한 차이가 없었다. 그러나 전혀 하지 못함 그룹과 나머지 그룹 간에는 유의한 차이가 있었다. 근무환경은. 좋은 편 3.34, 보통 2.95, 불량한 편 2.52 순으로 나타났으며, 좋은 편, 보통, 불량한 편 세 그룹 간의 유의한 차이가 있었다. 하루 근무 중 휴식시간은 3회 이상이 3.45로 가장 높았고, 1~2회 3.11, 없음 2.86 순으로 나타났으며, 3회 이상, 1~2회, 없음 세 그룹 간의 유의한 차이가 있었다<Table 2>.

Table 2. Verification of difference in the job satisfaction level according to the research subject's general characteristics and relevant features

N=205

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	122	3.08	.59	-1.715	.088	
	Female	83	3.22	.49			
Age	22 ~ 29	79	3.17	.49	.224	.800	
	30 ~ 39	89	3.13	.56			
	40 ~	37	3.10	.66			
Marital status	Unmarried	120	3.12	.50	.751	.473	
	Married	78	3.18	.58			
	Others	7	2.95	1.13			
Religion	None	92	3.04	.49	7.277	.000*	A
	Christian	64	3.26	.51			B
	Catholic	30	3.39	.63			B
	Buddhist	19	2.78	.61			A
Task field	Dental porcelain	79	3.10	.57	1.209	.308	
	Crown and bridge	33	3.28	.47			
	Partial denture	33	3.02	.72			
	Orthodontics	20	3.24	.40			
	Overall task	40	3.13	.49			
Job position in charge	Chief	21	3.20	.57	.547	.701	
	Head technician	37	3.16	.59			
	General technician	117	3.12	.55			
	Section chief	23	3.21	.36			
	Others	7	2.89	.95			
Career in dental technician (Year)	Under 1	18	3.30	.50	.829	.479	
	1 ~ under 5	68	3.17	.48			
	5 ~ under 10	63	3.08	.57			
	10 ~	56	3.10	.63			
Working hours a day (Hour)	Under 8	10	3.38	.58	1.129	.338	
	8 ~ under 10	73	3.07	.44			
	10 ~ under 12	92	3.17	.63			
	12 ~	30	3.11	.54			

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Monthly income (10,000 won)	Under 200	96	3.11	.54	1.592	.193	
	200 ~ under 300	64	3.07	.58			
	300 ~ under 400	25	3.24	.58			
	400 ~	20	3.34	.49			
Activity of hobby	Never	33	2.73	.57	9.268	.000*	A
	Not often	66	3.14	.52			B
	Moderate	85	3.23	.48			B
	Often	21	3.39	.64			B
Working condition	Good	115	3.34	.48	28.154	.000*	A
	Moderate	73	2.95	.47			B
	poor	17	2.52	.66			C
Brake time (number)	None	56	2.86	.46	19.345	.000*	A
	1 ~ 2	91	3.11	.53			B
	3 over	58	3.45	.53			C

\* p<0.05

2) 조사 대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 사회적 지원 정도

연구 대상자의 일반적 특성 및 관련 특성에 따른 사회적 지원 정도는 연령, 근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 항목에서 유의한 차이가 있었다(P<0.05). 연령은 21~29세 3.61, 30~39세 3.46, 40세 이상 3.32 순으로 나타났으며, 전체연령대 중 39세 이하그룹과 40세 이상그룹 사이에 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 근무환경은 좋은

편임 3.66, 불량한 편임 3.34, 보통이 3.26순으로 나타났으며, 보통과 불량한 편임의 그룹에서는 유의한 차이가 없었다. 그러나 좋은 편임 그룹과 보통 이하의 그룹 간에는 유의한 차이가 있었다. 하루 근무 중 휴식시간은 3회 이상 3.77, 1~2회 3.42, 없음 3.33순으로 나타났으며, 없음 그룹과, 1~2회 그룹 간에는 유의한 차이가 없었다. 그러나 2회 이하 그룹과 3회 이상 그룹 간에는 유의한 차이가 있었다(Table 3).

Table 3. Verification of difference in the social support level according to the research subject's general characteristics and relevant features

N=205							
Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	122	3.44	.61	-1.359	.176	
	Female	83	3.56	.60			
Age	22 ~ 29	79	3.61	.58	3.286	.039*	A
	30 ~ 39	89	3.46	.58			A
	40 ~	37	3.32	.71			B
Marital status	Unmarried	120	3.50	.56	1.195	.305	
	Married	78	3.51	.64			
	Others	7	3.14	1.02			
Religion	None	92	3.43	.59	2.025	.132	
	Christian	64	3.60	.60			
	Catholic	30	3.58	.73			
	Buddhist	19	3.28	.47			

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Task field	Dental porcelain	79	3.52	.57	1.150	.334	
	Crown and bridge	33	3.63	.62			
	Partial denture	33	3.35	.73			
	Orthodontics	20	3.54	.44			
	Overall task	40	3.41	.64			
Job position in charge	Chief	21		.78	.532	.713	
	Head technician	37	3.37	.71			
	General technician	117	3.45	.57			
	Section chief	23	3.57	.52			
	Others	7	3.35	.56			
Career in dental technician (Year)	Under 1	18	3.67	.57	1.827	.144	
	1 ~ under 5	68	3.58	.58			
	5 ~ under 10	63	3.45	.62			
	10 ~	56	3.37	.64			
Working hours a day (Hour)	Under 8	10	3.46	.72	2.528	.057	
	8 ~ under 10	73	3.35	.52			
	10 ~ under 12	92	3.61	.63			
	12 ~	30	3.47	.66			
Monthly income (10,000 won)	Under 200	96	3.52	.61	.232	.874	
	200 ~ under 300	64	3.44	.56			
	300 ~ under 400	25	3.53	.61			
	400 ~	20	3.47	.79			
Activity of hobby	Never	33	3.39	.44	1.391	.247	
	Not often	66	3.45	.64			
	Moderate	85	3.51	.60			
	Often	21	3.71	.75			
Working condition	Good	115	3.66	.61	11.242	.000*	A
	Moderate	73	3.26	.53			B
	poor	17	3.34	.60			B
Break time (number)	None	56	3.33	.53	9.477	.000*	A
	1 ~ 2	91	3.42	.57			A
	3 over	58	3.77	.66			B

\* p<0.05

### 3. 직무만족도, 사회적 지원 영역별 분석

#### 1) 직무만족도의 영역별 분석

조사대상자의 직무만족도를 측정된 결과 영역별 평균과 표준편차는 <Table 4>와 같다. 직무만족도를 살펴보면, 성취 및 자아실현 요인의 경우 자신의 기술과 지식이 충분히 발휘되고 있다는 항목이 3.36으로 가장 높게 나타났다. 성장과 발전 요인은 직무를 수행하면서 많은 것을 배울 수 있다는 항목이 3.49로 가장 높았다. 인간관계 요인은 동료와 상사와의 관계에 만족한다는 항목이 3.59로 높

았고, 작업조건 요인은 작업장의 환경에 만족한다는 항목이 3.36로 가장 높았다. 급여 및 안전 요인은 나의 보수는 수행하는 임무에 적정수준이다 라는 항목에서 3.03으로 가장 높았고, 인정 요인은 치과기공일이 국민건강에 큰 기여를 한다고 느낀다는 항목에서 3.08로 가장 높게 나타났다. 직무만족도의 영역별 평균은 성취 및 자아실현 요인 3.33, 성장과 발전 요인 3.23, 인간관계 요인 3.30, 작업조건 요인 3.14, 급여 및 안전 요인 2.99, 인정 요인 2.89로 나타났으며, 직무만족도 영역별 전체평균은 3.13

로 측정되어 비교적 치과기공사로서의 직무만족도가 높게 나타났다. 그러나 급여 및 안전 요인, 인정 요인은 전체 평균보다 낮게 나타나 공정한 급여체계의 확립 및 근로

복지에 대한 지원적 조직분위기 형성과 치과기공사의 사회적 위상을 제고하기 위한 스스로의 노력과 더불어 정책적인 지원이 필요하다고 판단된다.

Table 4. Job satisfaction level

Classification		M	SD
Factors of achievement and self-realization	1. The current dental technological work is satisfied and worthwhile.	3.30	.83
	2. Own technology and knowledge are fully displayed.	3.36	.80
	3. The current task is well suited to my aptitude.	3.34	.79
Sub-total		3.33	.69
Factors of growth and development	4. Opportunity of promotion is proper according to own career and capability.	3.23	.82
	5. It is an opportunity of self-development for performing job.	3.16	.87
	6. Many things are acquired while performing job.	3.49	.79
	7. Dental technician's work secures prospect.	3.08	.85
Sub-total		3.23	.64
Factors of human relations	8. Being satisfied with relationship between coworkers and seniors.	3.59	.74
	9. Being satisfied at relationship with dentist related to task.	3.03	.93
Sub-total		3.30	.71
Factors of working conditions	10. Being satisfied with environment of workplace.	3.35	.87
	11. Workload is too heavy compared to my ability.	3.17	.78
	12. My current task hours are appropriate.	2.90	.85
Sub-total		3.14	.52
Factors of salary and safety	13. My pay is in the optimal level for the performing task.	3.03	.83
	14. Being satisfied with welfare such as bonus, retirement pay, and medical insurance of the current office.	2.97	1.04
	15. Being satisfied with the staff convenient facilities within the current workplace.	3.00	.95
Sub-total		2.99	.80
Factors of recognition	16. Dental technician will be selected even if choosing job again.	2.44	1.06
	17. Dental technological work is felt to greatly contribute to the national health.	3.08	.94
	18. Job as dental technician is recognized to be valuable profession.	2.93	.97
Sub-total		2.81	.83
Total		3.13	.55

2) 사회적 지원의 영역별 분석

조사대상자의 사회적 지원을 측정한 결과 영역별 평균과 표준편차는 <Table 5>와 같다.

각 문항별 사회적 지원 정도를 살펴보면, 나의 가족들은 나의 직장생활에 어려움이 없도록 정신적인 지원을 하고 있다 3.57, 나는 어려운 일을 당하면 도와줄 사람이 많다 3.56, 나의 직장동료들은 내가 어려운 일이 있을 때 업무 수행을 대신하거나 지원해준다 3.51, 나는 상사로부터 도

움이나 정보를 제공받아 업무를 용이하게 수행하고 있다 3.50, 나는 가족이외에 나의 진로에 대해 충고를 해줄 수 있는 사람들이 있다 3.48, 직장동료 등 대다수의 사람들에게서 나에게 대한 평이 좋다 3.46, 나는 개인적인 문제를 상의할 수 있는 상사나 동료, 부하가 많이 있다 3.38 순으로 나타났다. 치과기공사의 사회적 지원의 평균은 3.49로 비교적 높게 나타났다.



Table 5. Social support level

Classification		M	SD
Social support	1. I am easily performing task by receiving help or information from superior.	3.50	.80
	2. I have many people who will help me if I suffer difficulty.	3.56	.78
	3. My fellow employees cover or support the performance of task when I have difficulty.	3.51	.84
	4. My family members are giving mental support so that I cannot have difficulty in my working life.	3.57	.85
	5. I have many of superiors, coworkers, or subordinates with whom I can discuss personal matter.	3.38	.85
	6. I have people who can give advice on my career other than my family.	3.48	.78
	7. I have good evaluation on myself from most of people such as fellow employees.	3.46	.79
Total		3.49	.61

4. 직무만족도와 사회적 지원 간 상관관계

직무만족도와 사회적 지원과의 상관관계는 <Table 6>과 같이 직무만족도 전체와 사회적 지원 전체에서 높은 정 상관관계를 보였다( $r=.626, p<.001$ ). 즉 직무만족도가 높으면 사회적 지원 욕구가 높은 것으로 나타났다. 영역별로는 사회적 지원과 인간관계 만족 요인이 가장 높은

상관관계를 보였으며( $r=.564, p<.001$ ), 다음은 급여 및 안전요인( $r=.540, p<.001$ ), 인정요인( $r=.522, p<.001$ ), 성장과 발전 요인( $r=.498, p<.001$ ), 성취 및 자아실현 요인( $r=.449, p<.001$ ), 작업조건 요인( $r=.398, p<.001$ ) 순으로 상관관계가 높았다.

Table 6. correlation between job satisfaction and social support

	Social support
Job satisfaction total	.626***
Factors of achievement and self-realization	.449***
Factors of growth and development	.498***
Factors of human relations	.564***
Factors of working conditions	.398***
Factors of salary and safety	.540***
Factors of recognition	.522***

\*\*\*  $p<.001$

5. 회귀분석

직무만족도가 사회적 지원에 미치는 영향 요인은 <Table 7>과 같이 성장과 발전 요인이 사회적 지원에 가장 높은 영향을 미치는 변인( $\beta=.297, p<.001$ )으로 나타났

으며, 급여 및 안전요인( $\beta=.257, p<.001$ ), 인정요인( $\beta=.237, p<.001$ ) 순으로 나타났고 모형의 검정값은 통계학적으로 유의하였으며 이에 대한 설명력은 43.9%였다.

Table 7. Influence of the job satisfaction and social support

	B	S.E	Beta ( $\beta$ )	t	p
Factors of achievement and self-realization	.045	.067	.052	.681	.496
Factors of growth and development	.029	.081	.031	.367	.714
Factors of human relations	.254	.063	.297	4.042	.000*
Factors of working conditions	-.090	.085	-.077	-1.064	.288
Factors of salary and safety	.195	.057	.257	3.441	.001*
Factors of recognition	.173	.052	.237	3.324	.001*

$R^2=.439, F=25.778, p=.000^*$

\*  $p<0.05$

## IV. 고찰

전문화된 양질의 치과보철물을 제작하는 것이 구강의료 서비스의 중요한 임무라고 할 때, 치과기공사들의 기술개발과 업무능률 향상은 매우 중요한 일이다. 이를 위해 조직 구성원의 심리상태와 인간관리가 중요하게 다루어져야 한다(곽수진, 1998). 오늘날 전문화 되어가고 있는 조직 내에서 치과기공사의 업무효율 향상을 위해 자신의 직업에 대한 자긍심과 전문직업인으로서의 자아개념을 확고히 하여 발전시키는 것은 치과기공사의 사회적 지위확립과 위상향상을 위해 필수적인 것이다(이혜은, 2007). 직업만족도와 함께 직장에서의 사회적 지원은 심리적 긴장과 스트레스를 완화시키고 업무스트레스를 저하시키는 역할을 하여 긍정적인 마음 자세를 유지시켜 준다(Pearlin, 1981). 박지원(2002)은 사회적 지지가 업무수행 시 발생하는 스트레스를 예방하거나 감소시키고, 사회적 욕구를 충족시켜 스트레스를 완화시켜주는 작용을 한다는 사회적 지지의 역할의 중요성을 강조하였다.

이주호(2005)는 직무만족도에 미치는 요인이 보수에 대한 노력과 복지시설이라고 하였고, 권은자와 배상목(2003) 연구에서는 직무내용 요인과 상사 및 동료의 관리자 요인 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다고 보고하였다. 최현자(2001)는 직무만족이 낮을수록 직무 스트레스는 높았고 사회적 지원은 낮다고 하였다. 또한 김정숙 등(2011)은 동료관계와 근무조건이 직무만족도와 연관되어 이직에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 결과는 치과기공소의 근무환경 개선 및 조직구성원 간 긍정적인 인간관계 형성, 직업에 대한 자긍심 등이 업무에 대한 만족감을 높여 효과적인 업무수행에 중요한 역할을 한다고 판단된다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직무만족도와 사회적 지원의 관련성을 파악하기 위해 서울시, 경기도, 대전·충남도 지역 치과기공사를 대상으로 자기기입식 설문지를 이용하여 조사하였다.

본 연구결과에서 직무만족 정도를 분석한 결과 종교, 취미생활, 근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 항목에서 유의한 차이가 있었다( $P < 0.05$ ). 직무만족도의 영역 중 성취 및 자아실현 요인 영역 3.33, 성장과 발전 요인 영역

3.23, 인간관계 요인 영역 3.30으로 높게 나타나 고영주(2002)의 성장과 발전 요인 3.03, 성취요인 3.02 인간관계 요인 2.98 등에서 높은 만족도를 나타내고 있는 것과 비슷한 결과를 나타냈다. 또한 문항 중에서 동료와 상사와의 관계 만족에서 3.59로 가장 높게 나타난 결과는 이주호(2005)의 의사소통 요인 3.28과 최현자(2001)의 인간관계 요인 3.48, 강열모(2003) 대인관계의 갈등 정도에서 76.6%가 보통이상의 만족으로 높게 나타난 것과 비슷한 결과이다. 이는 인간관계가 직업에 대한 만족이나 자아실현, 작업환경에 대한 만족도를 더욱 긍정적으로 변화할 수 있는 것으로 나타나 직무만족 정도에 미치는 영향이 높다고 판단된다. 직무만족도의 영역 중 급여 및 안전 요인 2.99, 인정 요인 2.89로 낮게 나타난 것은 고영주(2002)의 급여 요인, 2.71, 인정 요인 2.41과 비슷한 결과를 보여 치과기공사의 근무처우 개선과 직업에 대한 자긍심 고취 및 사회적 지위향상에 노력을 해야 할 것으로 판단된다. 조사 대상자의 직무만족도 영역별 전체평균은 3.13으로 나타나 최현자(2001)의 연구결과 3.07, 고영주(2002)의 2.81, 이주호(2005)의 3.20, 나정숙과 유낙근(2007)의 3.40, 김정숙 등(2011)의 3.25 등의 연구결과와 비교하여 볼 때 현재 치과기공사들의 직무만족도가 비교적 높은 것을 알 수 있다.

연구대상자의 사회적 지원 정도를 분석한 결과 연령, 근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 항목에서 유의한 차이가 있었다( $P < 0.05$ ). 사회적 지원 전체평균은 3.49로 나타나 최현자(2001)의 3.64보다는 조금 낮게 나타났으나 비교적 높은 중상위 수준으로 나타났다. 또한 문항 중 나의 가족들은 나의 직장생활에 어려움이 없도록 정신적인 지원을 하고 있다 3.57, 나는 어려운 일을 당하면 도와줄 사람이 많다 3.56, 나의 직장동료들은 내가 어려운 일이 있을 때 업무수행을 대신하거나 지원해준다 3.51 순으로 높게 나타나 최현자(2001)와 비슷한 결과로 나타났다. 관련성에 대한 분석결과도 한태영(2009)의 사회적 지지가 좋을수록 낮은 스트레스 증상을 보여 직업 만족도가 높다고 같은 결과로 나타났다. 연령은 21~29세, 비교적 좋은 근무환경에서 하루 근무 중 휴식시간은 3회 이상의 치과기공사가 사회적 지원의 점수가 높게 나타나 치과기공사의 업무효율성을 위한 근무환경의 개선과 복지제도의 지지

가 고려되어야 할 것으로 여겨진다. 직무만족도가 사회적 지원에 미치는 영향 요인은 성장과 발전 요인이 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타나 전문직 성장을 위한 발전기회는 치과기공사의 직무만족에 영향을 주는 중요한 요인이라도 판단된다.

본 연구는 연구대상자가 지역적으로 제한되어 있어 연구결과의 일반화에 한계가 있으므로 앞으로 연구대상을 확대 시행하여 연구결과를 일반화시키고, 사회적 지원 요인을 더 세부적인 항목으로 구성한 후속 연구가 이루어져야 할 필요가 있다. 또한 치과기공사의 직무만족도 향상을 위해 치과기공사들의 근무환경 개선, 인간관계 및 직업에 대한 자긍심 향상, 사회적 인식 향상 등을 위한 가시적인 노력이 정책적으로 필요하다고 생각된다.

## V. 결 론

본 연구는 치과기공사의 직무만족도와 사회적 지원의 상관관계를 알아보고 그 영향을 분석하기 위해 2012년 3월 12일부터 4월 13일까지 서울시, 경기도, 대전·충남도 내에서 근무하는 치과기공사 220명을 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였다.

연구도구는 신뢰성과 타당성이 입증된 설문지를 사용하였으며 대상자의 일반적 특성 측정 12문항, 직무만족도 측정 18문항, 사회적 지원 측정 7문항 등 총 37개 문항으로 작성하였다. 수집된 자료의 분석은 SPSS Win 17.0 프로그램을 이용하여 전산처리 하였으며, 분석기법으로는 빈도와 백분율, T-test 또는 일원변량분석(One-way ANOVA) 등의 통계기법을 사용하여 분석하였다. 수집된 자료의 분석결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 직무만족 정도를 분석한 결과 종교, 취미생활, 근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 항목에서 유의한 차이가 있었다( $P < 0.05$ ). 직무만족도 전체평균은 3.13으로 비교적 높게 나타났으나 급여 및 안전요인, 인성요인에 대한 직무만족도는 낮게 나타났다.

2. 연구대상자의 사회적 지원 정도를 분석한 결과 연령,

근무환경, 하루 근무 중 휴식시간 항목에서 유의한 차이가 있었다( $P < 0.05$ ). 사회적 지원 전체평균은 3.49으로 비교적 높게 나타났다.

3. 직무만족도와 사회적 지원의 상관관계를 분석한 결과 직무만족도 전체와 사회적 지원 전체 모든 변수가 높은 유의수준의 정 상관관계로 나타나 직무만족도가 높으면 사회적 지원 욕구가 높은 것으로 나타났다.

4. 직무만족도가 사회적 지원에 미치는 영향을 분석하기 위해 회귀분석을 실시한 결과, 사회적 지원에 가장 높은 영향을 미치는 요인은 성장과 발전 요인으로 나타났고, 모형의 검정값은 통계학적으로 유의하였으며 모형의 설명력은 43.9%였다.

본 연구결과 사회적 지원과 직무만족도는 높은 연관성이 있으며, 직무만족도를 향상시키기 위해서는 직업에 대한 만족도와 자긍심을 높이고, 가족, 직장동료와의 관계 등 구성원 간 긍정적인 인간관계의 형성 및 근무여건 개선 모색 등의 사회적 지원의 중요성을 인식하는 것이 중요하게 생각 되어야 할 것으로 판단된다.

## REFERENCES

- Choi Esther, Kwon EJ, Song KS. Research on the Images and Preference of Work Values of the Dental Technician. J Korea Contents Association, 9(1), 2009.
- Choi HJ. A Study on the Relationship of Job Satisfaction and Social Support of Dental Technicians. Masters Thesis of Graduate School of Dankook University, 2001.
- Cobb S. Social Support as a Moderator of Life Stress. Psychosomatic Medicine, 1976.
- Han TY. Job and Stress Psychosocial Stress Level of Dental Technicians. Masters Thesis of Graduate School of Dankook University,

- 2009.
- Kang YM. Factors Impacting on the Job Satisfaction of Dental Technicians in Daegu. Masters Thesis of Graduate School of Yeungnam University, 2003.
- Kim HJ. The Relationship between the Campus life satisfaction, the Major satisfaction and Life style of Dental technology college Student. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 31(3), 2009.
- Kim JS, Lee JD, Park KS. Factors Influencing Turnover Intention and Job Satisfaction of Dental Technician in Daegu, Gyeongbuk Region. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 33(4), 2011.
- Kim WG. Efficient Distribution of Manpower Plans. Masters Thesis of Graduate School of Seoul University, 1982.
- Koh YJ. The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Life on the Dental Technicians. Masters Thesis of Graduate School of Keimyung University, 2002.
- Kwak SJ. A Study on the Professional Image of Dental Technicians. Masters Thesis of Graduate School of Chungang University, 1998.
- Kwon EJ, Bse SM. A Study on the Job Transfer of Dental Technicians. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 25(1), 2003.
- Kwon EJ, Han MS. The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Life on the Dental Technicians. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 34(3), 2012.
- Lee CH. Job Satisfaction of Dental Technician Who Work in the Area of Seoul. Masters Thesis of Graduate School of Catholic University, 2005.
- Lee HE. A Study on the Dental Technicians' Professional Self-Concept. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 29(2), 2007.
- Lee HS, Bae BJ, Han SY. A Study on Job Duty Satisfaction of Dental Technicians. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 34(4), 2012.
- Lee SJ. Impact of Burnout, Self-Efficacy and Social Support of Dental Hygienists on Organizational Effectiveness. Masters Thesis of Graduate School of Hanseo University, 2013.
- Lim JH. The Relations Among Kindergarten Beginning Teacher's Self-Efficacy, Social Support and Occupational Stress. Masters Thesis of Graduate School of Ewha Womans University, 2000.
- Lim SM. A Study of on the Job Satisfaction of Educational Administrative Official. Masters Thesis of Graduate School of Kumoh University, 2006.
- Nah JS, Yoo NK, Suh EH. An Empirical Study on Dental Technicians' Job Satisfaction. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 29(1), 2007.
- Nah JS, Yoo NK. A Study on Relations between Dental Technicians Organizational Culture and Job Satisfaction. The Journal of Korean Academy of Dental Technology, 29(2), 2007.
- Park JW. A Study of Organizational Commitment and Burnout of Clinical Nurse. Masters Thesis of Graduate School of Kyunghee University, 2002.
- Pearlin LI, et al. The Stress Process. J, Heal Soc Behav, 1981.
- Shim JS. The study on dental technicians' motivation and job satisfaction in Seoul. Thesis of Graduate School of Kukmin University, 2010.
- Shin YG. Organizational Behavior. Dasan publisher, 1985.