

치과기공사의 직업윤리의식이 직무만족도와 조직시민행동에 미치는 영향

권은자, 최에스더, 한민수
혜전대학교 치기공과

The influence of dental technician's work ethic on job satisfaction and organizational citizenship behavior

Eun-Ja Kwon, Esther Choi, Min-Soo Han

Department of Dental Laboratory Technology, Hyejeon College

[Abstract]

Purpose: The purpose of this study was to examine the influence of dental technicians sense of work ethics on their organizational effectiveness such as job satisfaction and organizational citizenship behavior.

Methods: A self-administered survey was conducted from August 25 to September 15, 2017, on 220 selected dental technicians. The collected data were analyzed by SPSS Win 19.0. Statistical data on frequency and percentage were obtained, and t-test, one-way ANOVA, correlation analysis and regression analysis were carried out.

Results: When the subjects' sense of work ethics was analyzed, there were significant differences according to their field of work, position, dental technician career and monthly income($p < .05$). Their average score in the items about a sense of work ethics was 3.80, which was a high score. As a result of analyzing the organizational effectiveness of the dental technicians, there were significant differences according to their field of work, position, dental technician career and monthly income($p < .05$). The average score in job satisfaction items was 3.14, and that in organizational citizenship behavior items was 3.55.

Conclusion : As a result of research, the above-mentioned findings of the study imply that as for the correlation between a sense of work ethics and organizational effectiveness, a better sense of work ethics led to better organizational effectiveness, as every variable had a significant positive correlation with each other. In addition, interpersonal relationships were identified as the factor that exerted the largest influence on both of job satisfaction and organizational citizenship behavior.

◉ **Key words:** Job satisfaction, Organizational citizenship behavior, Organizational Effectiveness, Work ethics

* 본 연구는 2017년도 혜전대학교 교내학술연구비 지원에 의해 수행되었음.

Corresponding author	Name	권 은 자	Tel.	041-630-5285	E-mail	rnjs2804@hj.ac.kr	
	Address	충남 홍성군 홍성읍 대학길25 혜전대학교 치기공과					
Received	2018. 4. 28		Revised	2018. 6. 6		Accepted	2018. 6. 15

I. 서론

21세기 첨단 정보사회는 의학기술의 발전과 더불어 급격한 사회변화와 과학기술의 발달로 인하여 개인의 신념이나 삶의 가치 또는 직업적 가치와 신념에도 많은 변화를 초래하여 인간에 대한 가치를 변화시키고 윤리적 가치에도 변화를 가져왔다(Lee et al, 2010).

전문직은 윤리적 가치를 가지고 인류 사회복지의 번영에 공헌하는 직업으로써, 높은 수준의 교육과 고도의 지식 및 기술적 능력을 갖춘 전문인들이 합리성을 근거로 업무를 수행하며 사회적으로 중요한 공헌을 하는 직업이다(Hyun, 2002; Lim, 2009). 보건의료 직업은 국민 보건을 보호하는 직업으로서 치과기공사는 국민구강건강 향상의 한 분야를 담당하고 있으며, 국민의 생활수준이 향상되고 평균 수명이 연장되는 환경에서 구강 건강에 대한 관심이 증가하고 있다. 전문직 종사자로서 치과기공사는 사회적 기대에 대한 부응과 효율적인 직무수행을 위해 구강보건향상을 위한 헌신적 봉사, 학술연마, 동료와의 돈독한 관계, 인류의 도덕양양과 문화향상에 노력한다는 치과기공사 윤리강령의 본질을 중시하는 생각과 행동으로 소명감 및 책임감을 가지고 직업윤리의식을 높여야 한다고 생각된다.

직업윤리는 직업에 종사하는 사람들이 지켜야 하는 행동규범으로 일과 관련된 도덕성과 직업이나 여가 등에 대한 가치관, 태도를 의미한다. 이러한 직업윤리는 모든 직업에 공통적으로 적용되는 일반 직업윤리와 각 직종의 특수성에 따라 특정 직업에 요구되는 특정 직업윤리로 구분되며 개인윤리를 바탕으로 조직과 사회를 공동으로 건강하게 발전시키는 가장 중요한 핵심이다(Kim & Kim, 2003; Lee, 2009). 직업윤리는 조직유효성을 향상시키고 생산성 향상과 자본주의 발전 등에 기여하는 것으로 보고되고 있다(Kwon & Yoon, 2007; Kim, 2007).

조직유효성은 조직의 성과 또는 성공정도 평가의 기준이며, 조직이 필요로 하는 희소하고 귀중한 자원을 획득하기 위해 환경을 개선하는 조직의 능력으로 직무만족, 조직시민행동 등을 포함하는 개념이다(Kwak, 2004; Lee, 2009).

직무만족은 개인의 직무수행 시 일어나는 일에 대한 긍정적, 부정적 정도의 정서 상태를 의미(Schermerhorn, 1996)하며, 직무를 통한 경험이자 얻게 되는 욕구충족의 정도에 대한 관계(Shin, 1985)로써, 개인의 직무평가로부터 기인하는 정서적 상태이다(Aryee, 1995).

조직시민행동은 친사회적인 행동으로 조직의 동료에게 기꺼이 도움을 주고, 협동하며, 자발적으로 봉사하는 것이다(Kwon, 2005). 즉, 조직의 구성원에게 주어진 담당업무는 아니지만 조직발전에 기여하고자 수행하는 조직구성원의 자발적이고 기능적인 행동으로, 정해진 규정 이상의 업무를 수행함으로써 조직이 효과적으로 기능하는데 기여하는 행동을 의미한다(Kim, 2009).

직업윤리에 대한 타 직종의 연구는 간호사, 응급구조사, 치과위생사 등을 대상으로 한 연구(Cheung, 2011; Yun & Lee, 2014; Kim & Lee, 2017)가 있었고, 치과기공사를 대상으로 한 연구는 Cha(2014)의 치과기공사 직업윤리의식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구가 보고되고 있으나 아직은 치과기공사의 직업윤리에 대한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직무만족과 조직시민행동에 영향을 미치는 직업윤리의식 요인을 파악함으로써 치과기공사 인적관리의 유효성과 효율성을 증진시키기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 2017년 8월 25일부터 9월 15일까지 서울, 인천, 제주, 충청남도 내에 근무하는 치과기공사 220명을 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였으며, 회수된 182부의 설문지 중 불성실하고 미흡하게 응답을 하여 신뢰성이 없다고 판단된 설문지를 제외한 177부를 분석 자료로 사용하였다. 연구대상자들의 정확한 답변유도를 위하여 설문지에 대한 설명 후 직접 배부하고 회수하거나, 해당 치과기공소(실)의 소장 및 실장

에게 설문내용을 전화로 설명하고 우편발송을 실시하여 동봉한 반송용 봉투를 이용해 작성된 설문지를 회수하였다.

2. 연구도구

본 연구의 검사 도구는 Cha(2014), Cheung(2011) 등이 사용한 설문지 도구를 관련 자료들을 참조하여 수정·보완 후 작성하여 사용하였다.

1) 일반적인 특성 측정도구

설문문항은 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 1일 근무시간, 월수입 등 총 9문항으로 구성하였다.

2) 직업윤리의식 측정도구

설문문항은 근면성 4문항, 일중심성 4문항, 도덕성 4문항, 시간의 절약 4문항 대인관계 5문항 등 총 21문항으로 구성하였으며, 점수는 5점 리커트 척도(Likert scales)를 사용하였다. 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.958로 나타났다.

3) 직무만족도 측정도구

설문문항은 성취 및 발전 4문항, 인간관계 2문항, 작업조건 3문항, 급여 2문항, 사명감 4문항 등 총 15문항으로 구성하였다. 점수는 5점 리커트 척도(Likert scales)를 사용하였고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.876으로 나타났다.

4) 조직시민행동 측정도구

설문문항은 이타심 4문항, 양심성 4문항, 참여성 3문항, 예의성 3문항 등 총 14문항으로 구성하였다. 점수는 5점 리커트 척도(Likert scales)를 사용하였고, 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.925로 나타났다.

3. 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS Win 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 산출하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 직업윤리의식, 직무만족도, 조직시민행동에 대한 차이검증은 변수의 특성에 따라 t-test 및 일원변량 분석(One-way ANOVA)을 사용하여 P<0.05 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test를 하여 사후 검증을 실시하였다. 직업윤리의식, 직무만족도, 조직시민행동에 대한 문항별 점수는 평균과 표준편차를 산출하였으며, 직업윤리의식과 직무만족도, 조직시민행동간 상관관계는 Pearson 적률 상관관계를 사용하였다. 또한 직업윤리의식이 직무만족도, 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

III. 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구를 위한 연구 대상자의 일반적인 특성의 결과는 Table 1과 같다.

성별은 남자 65%, 연령은 21세~29세 37.9%, 학력은 전문대학교 졸업이 80.2%로 가장 높은 것으로 나타났다, 결혼상태는 미혼 55.4%, 업무분야는 도재기공 33.3%, 담당직위는 일반기사 46.9%, 치과기공 경력은 10년 이상 33.3%, 1일 근무시간은 8~10시간 미만 49.2%, 월수입은 200~300만원 미만이 30.5%로 가장 높게 나타났다.

2. 직업윤리의식, 직무만족도, 조직시민행동의 영역별 분석

1) 직업윤리의식 영역별 분석

연구대상자의 직업윤리의식 정도를 측정된 결과 영역별 평균과 표준편차는 Table 2와 같다. 직업윤리의

Table 1. General characteristics of study subjects

(N=177)

Characteristics	Classification	N	%
Gender	Male	115	65.0
	Female	62	35.0
Age	21 ~ 29	67	37.9
	30 ~ 39	62	35.0
	40 ~ 49	30	16.9
	50 ~	18	10.2
Education	Graduation from college	142	80.2
	Graduation from university	23	13.0
	Graduation as master/doctor	12	6.8
Marital status	Unmarried	98	55.4
	Married	79	44.6
Task field	Dental porcelain	59	33.3
	Crown and bridge	29	16.4
	Partial denture	35	19.8
	Orthodontics	8	4.5
	Overall task	46	26.0
Job position in charge	Chief	23	13.0
	Head technician	29	16.4
	General technician	83	46.9
	Section chief	24	13.6
	Other	18	10.2
Career in dental technician (Year)	Under 1	21	11.9
	1 ~ Under 5	50	28.2
	5 ~ Under 10	47	26.6
	10 ~	59	33.3
Working hours a day (Hour)	Under 8	11	6.2
	8 ~ under 10	87	49.2
	10 ~ under 12	56	31.6
	12 ~	23	13.0
Monthly income (10,000 won)	100 ~ Under 200	53	29.9
	200 ~ under 300	54	30.5
	300 ~ under 400	39	22.0
	400 ~ under 500	11	6.2
	500 ~	20	11.3

식 정도의 세부방향별 분석을 살펴보면, 근면성 영역의 경우 '나는 맡은 바 일에 대하여 충실히 수행하는 편이다.'(3.98±.75), 일중심성 영역은 '매일 일할 수 있다는 것은 나에게 매우 중요하다.'(3.72±.87) 항목이 높게 나타났다. 도덕성 영역은 '내가 대접받고 싶은 것처럼 다른 사람들을 대하는 것은 중요하다.'(4.14±.80), 시간의 절약 영역은 '시간은 낭비되어서는 안 되고 효율적

으로 사용되어야 한다.'(3.93±.77) 항목이 높았고, 대인관계 영역은 '직장동료들과 신뢰감을 형성하는 것은 관계에 있어서 중요한 출발이다.'(3.99±.80) 항목이 가장 높았다. 직업윤리의식 정도의 영역별 평균은 근면성 영역 3.80±.69, 일중심성 영역 3.43±.74, 도덕성 영역, 4.05±.74, 시간의 절약 영역 3.73±.71, 대인관계 영역 3.89±.68로 나타났으며, 직업윤리의식 영역별 전

Table 2. Scores in the areas of a sense of work ethics

(N=177)

Characteristics	Classification	M	SD
Diligence	1. I tend to carry out my duties faithfully.	3.98	.75
	2. I can make my life better if I work hard.	3.76	.79
	3. I can get over a difficulty I have if I work hard.	3.64	.84
	4. I do my utmost to do my work with a sense of calling.	3.84	.82
Subtotal		3.80	.69
Work-centeredness	5. Being able to work every day is quite important to me.	3.72	.87
	6. Life will be very boring if there's no work to do.	3.41	.96
	7. I feel a sense of achievement when I spend a day working.	3.49	.82
	8. I always try to improve myself to boost my professionalism.	3.42	.82
Subtotal		3.43	.74
Morality	9. People should always be responsible for their own actions.	4.12	.80
	10. People should not judge easily before they are informed about everything related to the matter.	4.06	.81
	11. It's important to treat others in the way I want to be treated by others.	4.14	.80
	12. One must be fair when making a deal with others.	3.92	.96
Subtotal		4.05	.74
Economy of time	13. It's important to have a busy day at work without wasting time.	3.82	.83
	14. Time must not be wasted but be used efficiently.	3.93	.77
	15. I constantly try to find a way to spend my time in a productive manner.	3.73	.80
	16. I make daily work plans to prevent a waste of time.	3.44	.99
Subtotal		3.73	.71
Interpersonal relationships	17. Building trust with fellow workers is the important beginning of relationship building.	3.99	.80
	18. I tend to keep helping my fellow workers materially and mentally.	3.75	.73
	19. Humility is one of crucial factors for human relationships.	3.94	.79
	20. Being on good terms with others at work is important.	3.98	.79
21. I positively consider an opinion and follow it if it's a majority opinion.	3.82	.76	
Subtotal		3.89	.68
Total		3.80	.61

체평균은 3.80±.61로 측정되어 치과기공사의 직업윤리의식 정도는 비교적 높은 것으로 분석되었다.

2) 직무만족도 영역별 분석

연구대상자의 직무만족도를 측정한 결과 영역별 평균과 표준편차는 Table 3과 같다. 직무만족에 대한 영역별 각 문항을 살펴보면, 직무만족 구분의 성취 및 발전 영역은 '현재 업무가 나의 적성과 잘 맞다고 생각한다.'(3.49±.78), 인간관계 영역은 '동료들과의 인간관계가 만족스러운 편이다.'(3.77±.70) 항목이 높게 나

타났으며, 작업조건 영역은 '작업장의 환경에 만족한다.'(3.36±.93), 급여 영역은 '나의 보수는 수행하는 임무에 적정수준이다.'(2.90±.88) 항목이 높게 나타났다. 사명감 영역은 '나는 치과기공 직무에 대해 긍지를 가지고 있다.'(3.19±.88)로 분석되었고, 직무만족 전체평균은 3.14±.52로 나타났다.

3) 조직시민행동 영역별 분석

연구대상자의 조직시민행동을 측정한 결과 영역별 평균과 표준편차는 Table 4와 같다. 조직시민행동에 대

Table 3. Scores in the areas of Job Satisfaction

(N=177)

Area	Item	M	SD
Achievement and development	1. I am satisfied with my work and find it rewarding.	3.33	.78
	2. I think my work is right for me.	3.49	.78
	3. I an given a chance for self-development to improve my job performance.	3.38	.76
	4. I think dental technology is promising.	3.21	.87
Subtotal		3.35	.65
Human relationships	5. My relationships with fellow workers are sort of satisfactory.	3.77	.70
	6. Mutual cooperation between me and fellow workers is sort of good.	3.73	.74
Subtotal		3.75	.68
Work conditions	7. I am satisfied with the environments of the workplace.	3.36	.93
	*8. I feel my workload is too heavy, compared to my ability.	2.59	.86
	9. My work hours are appropriate.	2.93	.89
Subtotal		2.95	.63
Pay	10. My pay is proper for my work.	2.90	.88
	11. I am satisfied with the welfare benefits of my workplace such as bonus, severance pay and health care insurance.	2.81	1.06
Subtotal		3.73	.71
A sense of mission	12. I also will choose to be a dental technologist if I have another chance to get a job.	2.56	.91
	13. I feel my work of dental technology make a great contribution to national health.	2.98	.93
	14. I am proud of my dental technology duties.	3.19	.88
	15. I think the job of dental technology is recognized as one of valuable professions.	3.02	1.05
Subtotal		2.93	.73
Total		3.14	.52

* 역산처리 문항임.

한 영역별 각 문항을 살펴보면, 이타심 영역은 ‘나는 근무하는 직장이나 동료들에 대해 험담을 하지 않는다.’(3.51±.72), 양심성 영역은 ‘나는 직장의 규칙이나

절차를 잘 지키는 편이다.’(3.74±.76) 항목이 높게 나타났으며, 참여성 영역은 ‘나는 직장에서 생기는 변화에 동참하여 따라간다.’(3.60±.75), ‘나는 업무와 관련

Table 4. Scores in the areas of Organizational Citizenship Behavior

Area	Item	M	SD
Altruism	1. I go to work earlier than others to be ready to work.	3.31	.97
	2. I tend not to complain about trivial problems that happen at work.	3.37	.81
	3. I don't speak ill of my workplace or fellow workers.	3.51	.72
	4. I am willing to help my fellow workers with their heavy work.	3.47	.84
Subtotal		3.41	.65
Conscientiousness	5. I don't waste time gossiping or something like that during work hours.	3.51	.80
	6. I don't take care of my personal business during work hours.	3.36	.84
	7. I am punctual all the time.	3.56	.80
	8. I tend to observe workplace rules or procedures.	3.74	.76
Subtotal		3.54	.66

Participation	9. I am active in going on a retreat or being present at office dinner.	3.56	.82
	10. I keep up with changes that take place at work.	3.60	.75
	11. I tend to take part in work-related events.	3.60	.76
Subtotal		3.58	.71
Etiquette	12. I take precautions to avoid conflicts with fellow workers.	3.57	.76
	13. I try not to infringe on other people's rights at work.	3.81	.67
	14. When I decide the way I behave, I think about how it will affect my fellow workers.	3.77	.70
Subtotal		3.71	.65
Total		3.55	.56

되는 행사에 참석하는 편이다.’(3.60±.76) 항목이 높았고, 예의성 영역은 ‘나는 직장 내 다른 사람의 권리를 침해하지 않으려고 노력한다.’(3.81±.67) 항목이 가장 높았으며, 조직시민행동 전체평균은 3.55±.56으로 나타났다.

3. 연구 대상자의 특성별 차이검증

1) 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직업윤리의식 정도
일반적 특성에 따른 직업윤리의식 정도를 분석한 결과

Table 5. Verification of differences in the work ethic according to general characteristics

(N=177)

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	115	3.83	.62	.654	.514	
	Female	62	3.76	.59			
Age	21 ~ 29	67	3.68	.67	1.666	.176	
	30 ~ 39	62	3.92	.53			
	40 ~ 49	30	3.83	.67			
	50 ~	18	3.80	.46			
Education	Graduation from college	142	3.78	.59	2.400	.094	
	Graduation from university	23	3.77	.75			
	Graduation as master/doctor	12	4.17	.42			
Marital status	Unmarried	98	3.74	.67	-1.580	.116	
	Married	79	3.88	.52			
Task field	Dental porcelain	59	3.66	.60	4.954	.001*	A
	Crown and bridge	29	3.67	.66			A
	Partial denture	35	3.73	.61			A
	Orthodontics	8	3.82	.81			AB
	Overall task	46	4.13	.43			B
Job position in charge	Chief	23	4.33	.45	6.865	.000*	A
	Head technician	29	3.75	.42			B
	General technician	83	3.64	.63			B
	Section chief	24	3.86	.48			B
	Other	18	3.92	.73			B
Career in dental technician (Year)	Under 1	21	4.02	.55	3.312	.021*	B
	1 ~ Under 5	50	3.59	.71			A
	5 ~ Under 10	47	3.84	.54			AB
	10 ~	59	3.88	.56			B

Working hours a day (Hour)	Under 8	11	3.57	.59	2,150	.096	
	8 ~ under 10	87	3.72	.64			
	10 ~ under 12	56	3.92	.55			
	12 ~	23	3.95	.61			
Monthly income (10,000 won)	100 ~ Under 200	53	3.64	.71	5,056	.001*	A
	200 ~ under 300	54	3.72	.53			A
	300 ~ under 400	39	3.86	.54			A
	400 ~ under 500	11	3.88	.59			A
	500 ~	20	4.30	.43			B

는 Table 5와 같다. 일반적 특성의 업무분야, 담당직위, 초과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 업무분야는 전반적인 업무 4.13, 교정 3.82, 국소의치 3.73, 관교의치 3.67, 도재 3.66 순으로 나타났으며, 도재, 관교의치, 국소의치의 세 그룹과 전반적인 업무 그룹과의 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 교정업무 그룹은 중간정도의 직업윤리의식을 보이고 있어 나머지 그룹과 유의한 차이가 없었다. 담당직위는 소장 4.33, 기타 3.92, 실장 3.86, 주임기사 3.75, 일반기사 3.64 순으로 나타나, 일반기사가 소장, 실장보다 직업윤리의식이 낮은 것으로 분석되었으며, 소장 그룹과 그 외 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 초과기공 경력은 1년 미만 4.02, 10년 이상 3.88, 5~10년 미만 3.84, 1~5년 미만 3.59 순으로 나타났으며, 1~5년 미만 그룹과 1년 미만, 10년 이상 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 5~10년 미만그룹은 나머지 그룹과 유의한 차이가 없었다. 월수입은 500만원 이상 4.30, 400~500

만원 미만 3.88, 300~400만원 미만 3.86, 200~300만원 미만 3.72, 100~200만원 미만 3.64 순으로 나타났다. 500만원 이상의 그룹과 그 외 그룹 간 유의한 차이가 있었으며, 월수입이 높을수록 직업윤리의식이 높은 것으로 나타났다.

2) 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도는 담당직위, 초과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 담당직위는 소장 3.44, 실장 3.26, 기타 3.20, 주임기사 3.12, 일반기사 3.04 순으로 나타나, 소장, 실장이 일반기사, 주임기사 보다 직무만족도가 높은 것으로 분석되었다. 소장 그룹과 일반기사, 주임기사 그룹 간 유의한 차이가 있었으며, 실장, 기타 그룹은 나머지 그룹 간 유의한 차이가 없었다. 초과기공 경력은 1년 미만 3.36, 5~10년 미만 3.27, 10년 이상 3.14, 1~5년 미만 2.96 순으로 나타났으며, 1년 미만,

Table 6. Verification of differences in the job satisfaction according to general characteristics

(N=177)

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	115	3.12	.53	-1.050	.295	
	Female	62	3.21	.52			
Age	21 ~ 29	67	3.08	.54	1.093	.354	
	30 ~ 39	62	3.24	.48			
	40 ~ 49	30	3.14	.56			
	50 ~	18	3.09	.58			
Education	Graduation from college	142	3.12	.52	2.748	.067	
	Graduation from university	23	3.18	.56			
	Graduation as master/doctor	12	3.48	.53			
Marital status	Unmarried	98	3.12	.54	-.794	.428	
	Married	79	3.18	.52			

Marital status	Unmarried	98	3.12	.54	-.794	.428	
	Married	79	3.18	.52			
Task field	Dental porcelain	59	3.03	.60	2.291	.062	
	Crown and bridge	29	3.11	.60			
	Partial denture	35	3.13	.44			
	Orthodontics	8	3.24	.50			
	Overall task	46	3.33	.41			
Job position in charge	Chief	23	3.44	.49	3.101	.017*	B
	Head technician	29	3.12	.44			A
	General technician	83	3.04	.53			A
	Section chief	24	3.26	.60			AB
	Other	18	3.20	.50			AB
Career in dental technician (Year)	Under 1	21	3.36	.50	4.342	.006*	A
	1 ~ Under 5	50	2.96	.50			B
	5 ~ Under 10	47	3.27	.53			A
	10 ~	59	3.14	.52			AB
Working hours a day (Hour)	Under 8	11	3.31	.43	.548	.650	
	8 ~ under 10	87	3.15	.59			
	10 ~ under 12	56	3.16	.44			
	12 ~	23	3.06	.54			
Monthly income (10,000 won)	100 ~ Under 200	53	3.02	.53	3.017	.019*	A
	200 ~ under 300	54	3.14	.44			A
	300 ~ under 400	39	3.19	.55			AB
	400 ~ under 500	11	3.08	.50			A
	500 ~	20	3.48	.61			B

5~10년 미만 그룹과 1~5년 미만 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 10년 이상 그룹은 나머지 그룹 간 유의한 차이가 없었다. 월수입은 500만원 이상 3.48, 300~400만원 미만 3.19, 200~300만원 미만 3.14, 400~500만원 미만 3.08, 100~200만원 미만 3.02 순으로 나타났다. 500만원 이상의 그룹과 100~200만원 미만, 200~300만원 미만, 400~500만원 미만 그룹 간 유의한 차이가 있었으며, 300~400만원 그룹은 그 외 그룹 간 유의한 차이가 없었다(Table 6).

3) 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 조직시민행동 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 조직시민행동 정도는 결혼상태, 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 업무분야는 전반적인 업무 3.58, 국소의치 3.48, 도재 3.46 관교의치 3.46, 교정 3.40 순으로 나타났으며, 도재 그룹과 전반적인 업무 그룹과의 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 관교의치, 국소의치, 교정업무 그룹은 중간정도의 조직시민행동을 보이고 있어 그룹 간 유의한 차이가 없었다. 담당직위는 소장 4.01, 기타 3.62, 실장 3.52, 주임기사 3.50, 일반기사 3.44 순으로 나타나, 소장이 일반기사, 주임기사 보다 조직시민행동이 높은 것으로 나타났다. 소장 그룹과 그 외 그룹 간 유의한 차이가 있

Table 7. Verification of differences in the Organizational Citizenship Behavior according to general characteristics

(N=177)

Characteristics	Classification	N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male	115	3.59	.58	1.130	.260	
	Female	62	3.49	.52			

Age	21 ~ 29	67	3.46	.62	1.002	.393	
	30 ~ 39	62	3.60	.56			
	40 ~ 49	30	3.61	.51			
	50 ~	18	3.64	.43			
Education	Graduation from college	142	3.54	.55	1.978	1.978	
	Graduation from university	23	3.48	.63			
	Graduation as master/doctor	12	3.86	.49			
Marital status	Unmarried	98	3.47	.60	-2.319	.022*	
	Married	79	3.66	.51			
Task field	Dental porcelain	59	3.46	.51	3.569	.008*	A
	Crown and bridge	29	3.46	.67			AB
	Partial denture	35	3.48	.59			AB
	Orthodontics	8	3.40	.47			AB
	Overall task	46	3.58	.49			B
Job position in charge	Chief	23	4.01	.53	5.183	.001*	A
	Head technician	29	3.50	.53			B
	General technician	83	3.44	.55			B
	Section chief	24	3.52	.55			B
	Other	18	3.62	.49			B
Career in dental technician (Year)	Under 1	21	3.82	.53	4.863	.003*	B
	1 ~ Under 5	50	3.34	.61			A
	5 ~ Under 10	47	3.54	.50			B
	10 ~	59	3.85	.53			B
Working hours a day (Hour)	Under 8	11	3.49	.50	.964	.411	
	8 ~ under 10	87	3.49	.56			
	10 ~ under 12	56	3.64	.58			
	12 ~	23	3.61	.57			
Monthly income (10,000 won)	100 ~ Under 200	53	3.47	.65	3.761	.006*	A
	200 ~ under 300	54	3.41	.46			A
	300 ~ under 400	39	3.63	.52			A
	400 ~ under 500	11	3.75	.61			A
	500 ~	20	3.91	.49			B

* $p < .05$

었다. 치과기공경력은 10년 이상 3.85, 1년 미만 3.82, 5~10년 미만 3.54, 1~5년 미만 3.34 순으로 나타났으며, 1~5년 미만 그룹과 그 외 그룹 간 유의한 차이가 있

었다. 월수입은 500만원 이상 3.91, 400~500만원 미만 3.75, 300~400만원 미만 3.63, 100~200만원 미만 3.47, 200~300만원 미만 3.41 순으로 나타났다. 500

Table 8. Correlations between Work Ethic and Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

Characteristics	N	M	SD	t or F	p	DMR
Job satisfaction total	.643*	.477*	.530*	.561*	.544*	.623*
Achievement and development	.640*	.513*	.548*	.540*	.541*	.573*
Human relationships	.698*	.608*	.505*	.646*	.515*	.672*
Work conditions	.352*	.219*	.246*	.335*	.294*	.407*
Pay	.330*	.190*	.313*	.257*	.309*	.341*
A sense of mission	.420*	.295*	.365*	.366*	.377*	.394*

Organizational citizenship behavior total	.765*	.653*	.513*	.670*	.666*	.726*
Altruism	.643*	.545*	.487*	.564*	.524*	.598*
Conscientiousness	.622*	.519*	.387*	.546*	.622*	.557*
Participation	.664*	.577*	.426*	.572*	.552*	.666*
Etiquette	.654*	.570*	.427*	.583*	.538*	.645*

* p < .05

만원 이상의 그룹과 그 외 그룹 간 유의한 차이가 있었다(Table 7).

4. 직업윤리의식과 직무만족도, 조직시민행동 간 상관관계

직업윤리의식과 직무만족도와의 상관관계를 분석한 결과 모든 변수가 Table 8과 같이 직업윤리의식과 직무만족도 전체 간 높은 정 상관관계를 보였다($r=.643$, $p<0.05$). 또한, 직업윤리의식과 조직시민행동 전체 영역 간에도 유의한 수준의 높은 정 상관관계를 보였다($r=.765$, $p<0.05$).

5. 회귀분석

1) 직무만족도에 영향을 주는 직업윤리의식 요인

직업윤리의식이 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 실시한 회귀분석결과는 Table 9와 같다. 직

업윤리의식이 직무만족도에 미치는 영향은 대인관계와 일중심성 영역으로 나타났고, 모형의 검정값은 통계학적으로 유의하였으며 이에 대한 설명력은 43.7%로 나타났다.

2) 조직시민행동에 영향을 주는 직업윤리의식 요인

직업윤리의식이 조직시민행동에 미치는 영향을 검증하기 위하여 실시한 회귀분석결과는 Table 10과 같다. 직업윤리의식이 조직시민행동에 미치는 영향은 대인관계, 근면성, 시간절약 영역의 순으로 나타났고, 이에 대한 설명력은 58.3%로 나타났다.

IV. 고 찰

인간은 삶을 영위하기 위해 작업을 갖고 일을 하며, 이러한 역할수행과정에서 지켜야하는 여러 관계에서

Table 9. Regression analysis of the Work Ethic and Job satisfaction

Classification	B	Beta	t	p
(Constant)	1.065		5.844	.000*
Interpersonal relationships	.369	.475	6.941	.000*
Work-centeredness	.188	.266	3.883	.000*

$R^2=.437$, $F=67.413$, $p=.000^*$

* p < .05

Table 10. Regression analysis of the Work Ethic and Organizational Citizenship Behavior

Classification	B	Beta	t	p
(Constant)	.929		5.414	.000*
Interpersonal relationships	.335	.405	4.859	.000*
Diligence	.179	.221	3.032	.003*
Economy of time	.171	.218	2.833	.005*

$R^2=.583$, $F=80.583$, $p=.000^*$

의 내·외적 행위의 규범을 직업윤리라고 한다(Seon, 2014). 조직유효성은 외부환경과 상호작용이 활발해지고 조직의 활동이 매우 복잡해짐으로써, 대부분의 조직이 제시된 목표의 효과적인 달성이 힘들어진 최근에 다시 강조되고 있다(Oh, 2009). Cheung(2011)은 간호사 직업윤리의 다양한 요인이 조직시민행동에 영향을 미친다고 보고하였고, Moon(2011)은 치과기공사의 직무특성이 조직유효성 중 직무만족 조직시민행동, 조직몰입 등에 정적인 영향을 미치는 것으로 보고하고 있다. Cha(2014)의 연구에서도 치과기공사의 직업윤리의식 수준이 직무만족, 조직시민행동, 조직몰입 등에 영향을 미친다고 보고하고 있으나, 아직은 연구가 미비하여 치과기공사의 직업윤리의식이 조직유효성에 영향을 미치는 요인들을 파악하려는 노력은 더 필요하다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직업윤리의식이 조직유효성 중 직무만족도와 조직시민행동에 미치는 영향을 분석해 보기위해 서울, 인천, 제주, 충남도지역 치과기공사를 대상으로 설문지를 이용하여 조사를 실시하였다.

본 연구결과에서 직업윤리의식 정도를 분석한 결과 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($p < .05$). 전반적인 업무 수행과 소장이나 실장 그룹, 치과기공경력 1년 미만, 10년 이상에서 직업윤리의식 수준이 높았다. 직업윤리의식 정도의 영역 중 도덕성 4.05, 대인관계가 3.89로 높게 나타났으며, 직업윤리의식 전체평균은 3.80로 측정되어, Cheung(2011)의 조화로운 관계 4.20, 도덕성 4.19, 직업윤리의식 전체평균 3.74와 비슷한 결과로 나타났다. Ahn & Lee(2008)의 연구에서도 동료와의 관계, 도덕성이 다른 요인에 비해 높은 점수를 나타내 본 연구결과와 유사한 결과를 보였다. Cha(2014)의 연구에서도 동료와의 관계 4.14, 도덕성 4.09 등이 높게 나타나고 전체평균 3.80의 점수와 일치하는 결과로 나타나 현재 치과기공사의 직업윤리의식 정도는 비교적 높은 것으로 분석되었다. 이러한 결과는 도덕성을 기본으로 하는 조화로운 대인관계로 작업환경에서 오는 업무스트레스를 줄여 치과보철물 제작의 질적 향상에 영향을 미치는 것으로 판단된다.

연구대상자의 직무만족 정도 분석결과는 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었으며($P < .05$), 조직시민행동 정도는 결혼상태, 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). Cha(2014)의 연구에서는 연령, 치과기공소의 크기, 근무경력에 따라 유의한 차이를 보였으며, Moon(2011)의 직무만족도, 조직시민행동에서 근무경력, 월수입, 하루근무시간 등에서 유의한 차이가 있다는 연구결과와 비슷한 것으로 나타났다. 직무만족 영역 평균은 3.14, 조직시민행동 영역평균은 3.55로 나타났다. 이 결과는 Moon(2011)의 직무만족도 2.92, 조직시민행동 3.49, Cha(2014)의 직무만족도 3.33, 조직시민행동 3.51 점수와는 비슷한 결과를 나타냈다. 타 영역의 Cheung(2011)의 조직시민행동 3.54와는 비슷한 맥락의 결과로 나타났으나 Lee(2013)의 직무만족 2.58보다는 높게 나타났다.

직업윤리의식이 직무만족에 미치는 영향은 대인관계와 일중심성으로 나타나, Cha(2014)의 근면성, 일중심성, 도덕성, 시간의 절약, 동료와의 관계 등 모든 영역에서 영향을 미친다는 결과와는 다소 차이를 보였으나, 직업윤리의식이 조직시민행동에 미치는 영향은 대인관계, 일중심성, 시간절약으로 나타나 Cha(2014)의 일중심성, 시간절약이 영향을 미친다는 연구결과와 비슷한 것으로 나타났다. 직업윤리의식과 직무만족도, 조직시민행동과의 상관관계는 높은 상관관계로 나타나, 일하면서 성취감을 느끼고 직업 전문성을 위해 자기계발을 위하여 노력하는 자세인 일중심성과 동료와의 신뢰감 형성 및 다른 사람들과 좋은 관계를 유지하는 것을 중요시 하는 대인관계가 조직유효성을 향상시킬 수 있는 올바른 직업윤리의식의 중요성임을 인식시키는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 연구대상자가 일부 지역으로 한정되어 있어 연구결과를 일반화하기에 한계가 있으므로 앞으로 보다 많은 지역의 치과기공사를 대상으로 시행하여 연구결과를 일반화시키고, 치과기공사의 직무만족도, 조직시민행동에 영향을 미치는 직업윤리의 변수에 대한 측정도구의 개발과 하위요인의 연구가 필요할 것으로 판단된다.

V. 결론

본 연구는 치과기공사의 직업윤리의식이 직무만족도, 조직시민행동 등의 조직유효성에 미치는 영향 정도를 알아보고 그 영향을 분석하기 위해 2017년 8월 25일부터 9월 15일까지 서울, 인천, 제주, 충남도내에 근무하는 치과기공사 220명을 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였다.

연구도구는 신뢰성과 타당성이 입증된 구조화된 설문지를 사용하였으며 일반적 특성 측정 9문항, 직업윤리의식 측정 21문항, 직무만족도 측정 15문항, 조직시민행동 측정 14문항 등 총 59개 문항으로 작성하였다. 수집된 자료의 분석은 SPSS Win 19.0 프로그램을 이용하여 전산처리 하였으며, 분석기법으로는 빈도와 백분율, T-test 및 일원변량분석(One-way ANOVA), 상관관계, 회귀분석 등의 통계기법을 사용하여 분석하였다. 수집된 자료의 결론은 다음과 같다.

1. 연구대상자의 직업윤리의식 정도를 분석한 결과 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($p < .05$). 직업윤리의식 정도 문항 평균은 3.80으로 높게 나타났다.

2. 연구대상자의 직무만족도 정도를 분석한 결과 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었으며($P < .05$), 조직시민행동 정도의 분석 결과 결혼상태, 업무분야, 담당직위, 치과기공경력, 월수입 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 직무만족의 문항 평균은 3.14, 조직시민행동의 문항평균은 3.55로 비교적 높게 나타났다.

3. 직업윤리의식과 직무만족도, 조직시민행동과의 상관관계는 모든 변수가 유의한 수준의 정 상관관계로 나타나 직업윤리의식이 높을수록 직무만족도, 조직시민행동 등의 조직유효성이 높은 것으로 나타났다.

4. 직업윤리의식이 직무만족도, 조직시민행동에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과,

직무만족과 조직시민행동에 가장 영향을 미치는 요인은 모두 대인관계로 나타났고, 모형의 설명력은 각각 43.7%, 58.3%였으며 모형의 검정값은 통계학적으로 유의하였다.

REFERENCES

- Ahn KY, Lee YK. The Effects of work ethic on Job satisfaction and Organizational commitment. *The Journal of Vocational Education Research*, 27(4), 107-128, 2008.
- Aryee RD. Job Satisfaction. In N. Nicholson(Ed.), *Encyclopedia Dictionary of Organizational Behavior* Blackwell Publishers Cambridge, 1995.
- Cha SH. The Impact of Dental Technicians Work Ethic Level on the Organizational Effectiveness. Masters Thesis of Graduate School of Yeungnam University, 2014.
- Cheung TS. The Influence of Nurses' Work Ethic on the Organizational Citizenship Behavior. Masters Thesis of Graduate School of Kyung Hee University, 2011.
- Hyun JW. A study on empowerment among operating room nurses. Masters Thesis of Graduate School of Yonsei University, 2002.
- Kim CH, Lee SM. Vocational ethics performance of health centerbased dental hygienists. *J Korean Soc of Dent Hyg*, 17(2), 307-318, 2017.
- Kim HG. The Perception of Job Characteristics and Justice Affecting Organizational Citizenship Behaviors - In the Case of Public Servants in Gangwon Province. Doctorate Thesis of Graduate School of Kangwon National University, 2009.
- Kim JG, Kim YW. Work ethics in the 21st century.

- Hakmunsa, 2003.
- Kim MS. Influence of Organizational Justice and Commitment on Organizational Citizenship Behaviors of Nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*, 13(4), 481-491, 2007.
- Kwak IJ. A Study on the Relationship between Mentor's Personality, Mentoring and Organizational Effectiveness. Masters Thesis of Graduate School of Chungnam National University, 2004.
- kwon BK, Yoon SG. Corporate ethics and ethical leadership system of the Research Executive impact on organizational citizenship. *POSRI Business Research*, 7(3), 70-86, 2007.
- Kwon IS. A Study on Mediator Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior. Doctorate thesis of Graduate School of Joong Bu University, 2005.
- Lim EA. Correlation of Professional Self-Concept and Clinical Performance Ability of Nurse in ICU. Masters Thesis of Graduate School of Kong ju National University, 2009.
- Lee SJ. Impact of the Burnout, Self-Efficacy and Social Support of Dental Hygienists on Organizational Effectiveness. Masters Thesis of Graduate School of Han Seo University, 2013.
- Lee SM, Kang BW, Kim CH. Dental Hygienist's Ethical Dilemma. *J Dent Hyg Sci*, 10(4), 259-264, 2010.
- Lee YK. The Relationship between Korean Teachers'Recognition of Work Ethic and Organizational Effectiveness. Doctorate Thesis of Graduate School of Sang ji University, 2009.
- Moon JD. A Study of Dental Technologists' Job Characteristics and Sociological Characteristics of Population to Influence Organizational Efficiency. Masters Thesis of Graduate School of Kyung Hee University, 2011.
- Oh DS. DISC action type and relationships and organizational effectiveness: In "S" department store sales promotion. Masters Thesis of Graduate School of Korea University, 2009.
- Schermerhorn JR. Essentials of Management and Organizational Behavior. New York: John Wiley and Sons, 1996.
- Seon SN. Ethics of the Healthcare Professions. Masters Thesis of Graduate School of Dong A University, 2014.
- Shin YG. Organizational Behavior. Dasan publisher, 1985.
- Yun HW, Lee JM. Perceptions about the Professional Ethics of EMT. *Fire Sci Eng*, 28(1), 71-78, 2014.