

# 치과기공사의 직무만족 요인이 이직의사에 미치는 영향 분석

권은자, 최에스더, 한민수

해전대학교 치기공과

## Analysis of the effect of dental technicians' job satisfaction factor on turnover intention

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

Department of Dental Laboratory Technology, Hyejeon College, Hongseong, Korea

### Article Info

Received July 30, 2020

Revised August 18, 2020

Accepted August 25, 2020

### Corresponding Author

Eun-Ja Kwon

Department of Dental Laboratory Technology, Hyejeon College, 19 Daehak 1-gil, Hongseong-eup, Hongseong-gun 32244, Korea

E-mail: mjs2804@hj.ac.kr

https://orcid.org/0000-0002-8257-5419

**Purpose:** This study aimed to determine dental technicians' job satisfaction levels and to assess its influence on turnover intention.

**Methods:** We included 230 dental technicians who work within Seoul, Incheon, Daejeon, the Gyeonggi Province, and the Chungcheongnam-do Province. We carried out a self-reported survey using a structured questionnaire.

**Results:** As a result of assessing the research subjects' job satisfaction level, we found that there was a significant difference in working hours and a dental-work continuing plan sphere ( $p < 0.05$ ). Achievement & self-realization factors, the human relation factor, and growth & development factors were reported to be major job satisfaction indices. The whole average of the job satisfaction level came to 3.11, thereby appearing to be relatively high. In analyzing the research subjects' turnover intention, there was a significant difference in age, task field, dental-work career, working hours, incumbency, and dental-work continuing plan sphere ( $p < 0.05$ ). The question average for turnover intention was 2.88. As a result of assessing a correlation between job satisfaction and turnover intention, a significant negative (-) correlation was found between job satisfaction and turnover intention. Thus, a higher job satisfaction level was observed to lead to a lower turnover intention.

**Conclusion:** As a result of conducting a regression analysis in order to assess the influence of job satisfaction on a turnover intention, a working condition factor, a human relation factor, and a recognition factor each appeared to have a high impact.

**Key Words:** Dental technician, Job satisfaction, Turnover intention

## INTRODUCTION

현대사회의 지식정보화 시대에 인간의 생활수준 향상 및 평균수명의 연장으로 인하여 건강관리에 대한 관심이 증가되고 있다. 이에 따라 인간은 생활습관의 변화와 함께 개인의 건강향상에 관심을 가지게 되었고, 이러한 변화와 더불어 우리나라 국민은 구강건강 관리에 많은 노력을 하고 있다[1].

치과의료 분야에서 국민의 구강건강 향상의 한 분야에 대한 역할을 담당하고 있는 치과기공사는 우수한 양질의 치과보철물 제작에 있어 학술 연마와 새로운 기술습득으로 인한 고도의 전문적 기술이 요구되

고 있다. 이러한 노력이 자신의 발전과 더불어 자신이 속한 조직사회의 발전에도 그 영향을 미치므로 소속조직의 발전이 곧 자신의 발전이라는 사명감을 가지고 치과기공 업무에 임하는 태도가 필요하다[2].

직무만족이란 한 개인이 조직 내에서 해당 직무와 관련하여 각 개인이 가지는 직무에 대한 주관적인 자신의 만족 정도를 말하며[3], 직무나 직무 경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서적 반응상태라고 할 수 있다[4]. 직무 만족은 조직 생활 중 매우 중요한 관심 분야로 직무 만족이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대해 매우 창의적이고 긍정적인 성향을 보이는 반면 직무만족도가 낮은 사람은 직무환경에 대해 매우 부정적인 성향을 갖는다[5].

치과기공 직무와 관련한 직무만족에 대한 선행연구 중 Kim [6]은 직무자체에 대한 만족도는 중간수준의 만족도를 보였으나, 인간관계에 대한 만족도는 비교적 높은 것으로 나타났다. Yang [7]은 작업환경과 급여 부분에서 직무만족도가 낮게 나타나 작업환경 및 근무시간의 개선과 더불어 보상제도 또한 합당하게 개선되어야 한다고 하였으며, Kwon 등[8]은 조직에 대한 몰입이 높을수록 조직에서 담당하는 업무 전문성이 높아져 이직의도를 감소시킨다고 하였다.

이직은 노동시장에서 일상적으로 나타나는 보편적 현상으로 적절한 시기의 이직은 바람직한 측면의 긍정적인 영향도 있으나 적정 수준을 벗어났을 때 근로자의 직무 안정성, 기술축적 등의 어려움과 소속조직의 이직비용, 고용비용 및 재훈련에 따른 비용 발생 등의 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 초래하는 부정적인 영향을 미치게 된다[3,9]. 2019년 우리나라 치과기공사 면허 발급자는 약 40,000여 명 수준에 다다르고 있으나 이 중 대한치과기공사협회에 등록되어 실제 활동 중인 치과기공사는 약 11,000여 명에 불과하다[10]. 2012년 이후 치과기공과 졸업 후 평균 취업률은 70%를 넘기지 못하고 있으며, 취업 1년 후 취업상태 조사 시 나타나는 유지 취업률 조차 55% 정도로 나타나고 있다[11].

Min [12]은 매년 치과(학)과의 졸업생의 치과기공사 면허 취득률은 약 80% 정도로 나타나고 있으며, 그 중 전공 관련 취업자 수는 50% 수준이며, 전공 관련 취업 후에도 1~2년 사이에 타 직종으로의 이직률이 30% 정도라고 하였다. Kwon과 Bae [13]의 연구에서는 실직에 대한 두려움을 제기하지 않고 이직에 대한 어려움이 없다고 생각하여 비교적 쉽게 이직을 결심하고 있다고 하였고, Lee [5]는 치과기공사들은 작업환경, 근무시간, 임금 등의 불만족으로 타 직종으로 이직하는 경우가 빈번히 발생하고 있으며, 우수한 시설과 작업환경을 갖춘 선진국으로 해외이민을 원하는 경우도 많은 실정이라고 하였다. Lee [10]는 정부의 최저임금제 도입을 통해 취업 시 치과기공사들의 급여 안정성 확보와 치과기공사의 급여만족도를 상승시킨다면 이직을 감소시킬 수 있을 것으로 예상된다고 하였으며, Kwon 등[8]은 치과기공사의 조직에 대한 몰입도가 높음에도 불구하고 이직의도가 비교적 높게 나타났으며, 주임기사 직위의 이직의도가 높은 문제 등의 조직 내 경력관리 문제가 개선되어야 한다고 하였다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직무만족도와 이직의사와의 관계를 파악하고, 이직의사에 영향을 미치는 직무만족 정도에 대한 변수의 측정과 분석을 통해 이직의사에 영향을 미치는 직무만족 요인을 찾아 이직을 예방하고 치과기공사의 인력활용 방안에 도움이 되기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## MATERIALS AND METHODS

### 1. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상자는 2019년 9월 2일부터 10월 2일까지 1개월간 서

울, 인천, 대전, 경기도, 충청남도 내에 근무하는 치과기공사를 대상으로 자기기입식 설문지 방법을 통하여 조사하였다. 배포한 230부의 설문지 중 회수된 설문지는 185부(80.4%)였으며, 설문지 중 불성실하고 부정확한 응답으로 신뢰성이 없다고 판단된 설문지 9부를 제외하고 176부(76.5%)를 최종분석 대상으로 사용하였다.

### 2. 연구도구

본 연구의 연구도구로 사용된 설문지는 Kwon 등[14], Park [1]이 사용한 설문지를 관련 문헌들을 참조하여 본 연구 목적에 맞게 수정보완 후 완성하여 사용하였다.

#### 1) 일반적인 특성 측정도구

설문 문항은 연령, 성별, 결혼상태, 담당직위, 업무분야, 1일 근무시간, 치과기공 경력, 월수입, 이직경험, 치과기공 업무지속 계획, 현재 직장 재직기간 등 총 11문항으로 구성하였다.

#### 2) 직무만족도 측정도구

설문 문항은 성장과 발전 요인 영역 4문항, 성취 및 자아실현 요인 영역 3문항, 인간관계 요인 영역 2문항, 작업조건 요인 영역 3문항, 급여 및 복지 요인 영역 3문항, 인정 요인 영역 3문항 등 총 18문항으로 구성하였으며, 각 문항은 리커트 5점 척도(Likert scales)를 사용하였다. 이 문항의 Cronbach's alpha 신뢰도 계수는 0.900으로 나타났다.

#### 3) 이직의사 측정도구

설문 문항은 이직의사에 관한 총 9문항으로 구성하였으며, 각 문항은 리커트 5점 척도(Likert scales)를 사용하여 점수가 높을수록 이직에 대한 의사가 높은 것으로 해석한다. 이 문항의 Cronbach's alpha 신뢰도 계수는 0.833으로 나타났다.

### 3. 분석방법

연구대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도와 이직의사에 대한 차이를 파악하기 위해 t-test 및 One-way ANOVA를 실시하여 연관성을 파악한 후 유의한 차이가 있는 변수는 사후 검증을 실시하였다. 직무만족 정도, 이직의사에 대한 각 문항별 평균과 표준편차를 산출하였으며, 척도의 신뢰성을 확인하기 위해 Cronbach's alpha 계수를 측정하였다. 직무만족 정도와 이직의사 요인 변수들 간의 관계를 파악하기 위하여 Pearson 상관관계분석을 실시하였다. 또한, 직무만족 정도가 이직의사에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다변인 회귀분석을 실시하였다.

## RESULTS

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구대상자들의 일반적인 특성에 대한 분석결과는 Table 1과 같다.

성별은 남자 61.9%, 여자 38.1%로 분석되었고, 연령은 41세 이상이 32.4%, 26~30세 이하 21.0%로 높게 나타났으며, 결혼상태는 미혼이 50.6%로 높게 나타났다. 업무분야는 전반적 업무 수행 30.7%, 도재 업

무 29.5%, 담당직위는 일반기사 48.9%, 주임기사가 18.8%로 높게 조사되었다. 치과기공 업무 경력은 10년 이상 경력자가 46.6%로 가장 많이 나타났고, 1~5년 미만, 5~10년 미만이 동일하게 21.6%로 나타났다. 1일 근무시간은 10~12시간 미만이 46.6%, 8~10시간 미만이 39.2%로 나타났고, 월수입은 300만 원 이상이 46.6%, 200만원 미만이 21.0%로 높게 조사되었다. 현재 직장에서의 재직기간은 1~3년 미만이 24.4%로 가장 높게 나타났고, 1년 미만 22.2%, 이직경험은 3~4회가 32.4%로 가장 높게 나타났으며, 1~2회가 29.0%로 나타났다. 치과기공 업무에 대한 지속계획은 계속할 것이다가 58.0%, 모르겠다는 결과도 30.7%로 높게 나타났다.

**Table 1.** General characteristics of study subjects (n=176)

Characteristic	Classification	Number	%
Sex	Male	109	61.9
	Female	67	38.1
Age (yr)	≤25	23	13.1
	26~30	37	21.0
	31~35	33	18.8
	36~40	26	14.8
	≥41	57	32.4
Marital status	Unmarried	89	50.6
	Married	87	49.4
Task field	Dental porcelain	52	29.5
	Crown and bridge	38	21.6
	Partial denture	21	11.9
	Orthodontics	11	6.3
	Overall task	54	30.7
Job position in charge	Chief	24	13.6
	Head technician	33	18.8
	General technician	86	48.9
	Section chief	24	13.6
	Other	9	5.1
Career in dental technician (yr)	<1	18	10.2
	1~<5	38	21.6
	5~<10	38	21.6
	≥10	82	46.6
Working hours a day (h)	<8	9	5.1
	8~<10	69	39.2
	10~<12	82	46.6
Monthly income (10,000 won)	≤12	16	9.1
	<200	37	21.0
	200~<250	25	14.2
	250~<300	32	18.2
Current employment period (yr)	≥300	82	46.6
	<1	39	22.2
	1~<3	43	24.4
	3~<5	30	17.0
	5~<10	26	14.8
Number of turnover	≥10	38	21.6
	None	42	23.9
	1~2	51	29.0
	3~4	57	32.4
	≥5	26	14.8
Plan for task continuity in dental technician	Will continue	102	58.0
	For the time being	20	11.4
	Pendency	54	30.7

### 2. 직무만족도, 이직의사 영역별 분석

#### 1) 직무만족도 영역별 분석

연구대상자의 직무만족 정도를 분석한 결과 영역별 평균과 표준편차는 Table 2와 같다. 직무 만족 요인에 대한 영역별 각 문항 점수는 성취 및 자아실현 요인 영역은 '현재의 업무가 나의 적성에 잘 맞다고 생각한다.'(3.36±0.75), '자신의 기술과 지식이 업무에 충분히 발휘되고 있다.'(3.34±0.73), '현재 치과기공일에 만족과 보람을 느낀다.'(3.29±0.73)고 보고되었고, 성장과 발전 요인 영역은 '업무를 수행하면서 많은 것을 배울 수 있다.'(3.35±0.74), '자신의 경력과 능력에 따라 승진의 기회가 적절하다.'(3.19±0.71), '업무수행을 위한 자기개발의 기회가 주어진다.'(3.10±0.76), '치과기공사의 일이 장래성이 있다고 생각한다.'(3.09±0.90)고 하였다. 인간관계 요인 영역은 '동료와 상사와의 관계에 만족한다.'(3.53±0.77), '업무와 관련하여 치과의사와의 관계에 만족한다.'(3.13±0.82) 순으로 나타났다. 작업조건 요인 영역은 '현재 직장의 작업장 환경에 만족한다.'(3.27±0.87), '나의 능력에 비해 업무량이 너무 많다고 느낀다.'(2.96±0.91), '현재 나의 업무시간이 적절하다.'(2.87±0.92)고 보고되었으며, 급여 및 복지 요인 영역은 '현재 근무하는 직장의 의료보험, 퇴직금, 상여금 등의 복지후생에 만족한다.'(3.03±0.91), '현재 근무하는 직장 내의 직원 편의시설에 대해 만족한다.'(3.02±0.92), '나의 급여는 수행하는 업무에 적정 수준이다.'(2.98±0.87)라고 하였다. 인정 요인 영역은 '내가 하는 치과기공 업무가 국민 건강에 큰 기여를 한다고 생각한다.'(3.02±0.93), '치과기공사 직업이 가치 있는 전문직으로 인정받는다.'(2.95±0.96), '다시 직업을 선택한다 해도 치과기공사를 선택한다.'(2.55±1.00) 순으로 나타났다. 직무만족 정도의 영역별 평균은 인간 관계요인 영역이 3.33±0.70, 성취 및 자아실현요인 영역 3.33±0.63으로 분석되어 두 영역에서 가장 직무만족도가 높은 것으로 보고되었으며, 치과기공사의 직무만족도 요인의 전체 평균은 3.11±0.52로 나타났다.

#### 2) 이직의사 영역별 분석

연구대상자의 이직의사를 측정할 결과는 Table 3과 같다. 각 문항별 이직의사에 대한 각 문항 점수는 '치과기공사라는 직업을 그만두고 싶

**Table 2.** Job satisfaction level (n=176)

Classification	M	SD
Factors of achievement and self-realization		
1. I feel satisfaction and worth at the current dental technology job.	3.29	0.73
2. My technology and knowledge are being fully displayed.	3.34	0.73
3. I think that the present task is well suitable for my aptitude.	3.36	0.75
Subtotal	3.33	0.63
Factors of growth and development		
4. An opportunity of promotion is appropriate depending on own career and ability.	3.19	0.71
5. An opportunity of self-development is given for job performance.	3.10	0.76
6. Lots of things can be learnt while performing job.	3.35	0.74
7. I think that there is future-ness in the job of dental hygienist.	3.09	0.90
Subtotal	3.18	0.62
Factors of human relations		
8. I am satisfied at the relationship with a co-worker and a superior.	3.53	0.77
9. I feel satisfaction about the relationship with a dentist in relation to task.	3.13	0.82
Subtotal	3.33	0.70
Factors of the working conditions		
10. I am satisfied at the environment of workshop.	3.27	0.87
11. I feel that there is overfull workload compared to my ability. <sup>a)</sup>	2.96	0.91
12. My present work hour is appropriate.	2.87	0.92
Subtotal	3.03	0.67
Factors of salary and welfare		
13. My pay is reasonable for the duty to be performed.	2.98	0.87
14. I feel satisfaction with welfare such as bonus, retirement pay and medical insurance of the present workplace.	3.03	0.91
15. I am satisfied at the employee convenience facilities inside the current workplace.	3.02	0.92
Subtotal	3.01	0.81
Factors of recognition		
16. I select a dental hygienist even if choosing a job again.	2.55	1.00
17. I think that my dental technology work contributes greatly to the national health.	3.02	0.93
18. I think that the job of dental technician is recognized as the valuable professional occupation.	2.95	0.96
Subtotal	2.84	0.75
Total	3.11	0.52

M: mean, SD: standard deviation.

<sup>a)</sup>Processed with inverse operation.

**Table 3.** Turnover intention level (n=176)

Classification	M	SD
1. I sometimes desire to quit a job dubbed dental technician.	3.36	0.90
2. I ever thought that I want to transfer the current workplace to another place.	3.11	0.94
3. It is very easy to decide on quitting the present job right now.	2.64	0.98
4. I'd like to move to another place even now if conditions are right.	2.89	0.86
5. It is easy to seek another workplace in the same profession.	2.99	0.93
6. There are few benefits to me given continuing to work at the present work site.	2.63	0.76
7. I fail to feel a strong sense of membership at the current workplace.	2.61	0.77
8. I fail to be satisfied with my task that I am performing at the present work site.	2.69	0.74
9. I have a doubt about future guarantee in the occupation type of dental technician.	3.00	0.89
Total	2.88	0.57

M: mean, SD: standard deviation.

을 때가 있다.'(3.36±0.90), '현재의 직장에서 타 직장으로 옮기고 싶다 라고 생각한 적이 있다.'(3.11±0.94), '치과기공사 직종의 장래 보 장성에 회의가 생긴다.'(3.00±0.89) 항목이 높게 나타났으며, '지금 당 장 현재 직장을 그만두는 결정을 하는 것은 매우 쉬운 일이다.'(2.64±

0.98), '현재 근무지에서 계속 근무 시 내가 얻는 것은 별로 없다.'(2.63 ±0.76), '현재의 직장에서 강한 소속감을 느끼지 못한다.'(2.61± 0.77) 항목은 낮게 나타났다. 치과기공사 이직의사의 전체평균은 2.88 로 나타났다.

### 3. 연구 대상자의 특성별 차이검증

#### 1) 연구 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무만족 정도

연구 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 치과기공 직무 만족 정도를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 항목별로 살펴보면, 일반적 특성 및 직무 관련 특성의 근무시간과 치과기공 업무 지속계획의 항목에서 유의미한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 근무시간은 8시간 미만 3.31±

0.41, 8~10시간 미만 3.26±0.48, 10~12시간 미만 3.08±0.44, 12시간 이상 2.53±0.68 순으로 나타났으며, 12시간 이상 그룹과 다른 세 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있었다. 치과기공 업무 지속계획 항목은 계속할 것이다 3.24±0.46, 모르겠다 2.94±0.54, 당분간만 할 것이다 2.91±0.59 순으로 나타났으며, 모르겠다, 당분간만 할 것이다 라는 두 그룹과 치과기공 업무를 계속하겠다는 그룹과 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있었다. 그 밖의 연령, 성별, 결혼상태, 담당직위, 업무 분야, 치과기공 업무 경력, 월수입, 재직기간, 이직경험 항목에서는 통

**Table 4.** Verification of differences in the job satisfaction according to general characteristics (n=176)

Characteristic	Classification	M	SD	t or F	p-value	DMR
Sex	Male	3.09	0.55	-0.658	0.511	
	Female	3.15	0.47			
Age (yr)	≤25	3.07	0.51	1.667	0.160	
	26~30	3.10	0.48			
	31~35	3.18	0.56			
	36~40	2.90	0.64			
	≥41	3.20	0.44			
Marital status	Unmarried	3.11	0.56	0.032	0.975	
	Married	3.11	0.48			
Task field	Dental porcelain	3.02	0.50	2.364	0.055	
	Crown and bridge	3.00	0.55			
	Partial denture	3.08	0.58			
	Orthodontics	3.16	0.35			
Job position in charge	Overall task	3.28	0.50	0.778	0.541	
	Chief	3.19	0.46			
	Head technician	3.06	0.55			
	General technician	3.08	0.51			
	Section chief	3.16	0.59			
Career in dental technician (yr)	Other	3.33	0.41	0.218	0.884	
	<1	3.10	0.57			
	1~<5	3.06	0.50			
	5~<10	3.12	0.57			
Working hours a day (h)	≥10	3.14	0.50	1.682	<0.001***	B B B A
	<8	3.31	0.41			
	8~<10	3.26	0.48			
	10~<12	3.08	0.44			
Monthly income (10,000 won)	≥12	2.53	0.68	0.770	0.513	
	<200	3.04	0.56			
	200~<250	3.04	0.44			
	250~<300	3.10	0.53			
Current employment period (yr)	≥300	3.17	0.52	1.127	0.346	
	<1	3.02	0.51			
	1~<3	3.13	0.45			
	3~<5	3.02	0.65			
	5~<10	3.15	0.54			
Number of turnover	≥10	3.24	0.48	0.638	0.592	
	None	3.19	0.42			
	1~2	3.12	0.52			
	3~4	3.10	0.51			
Plan for task continuity in dental technician	≥5	3.01	0.67	8.409	<0.001***	B A A
	Will continue	3.24	0.46			
	For the time being	2.91	0.59			
	Pendency	2.94	0.54			

M: mean, SD: standard deviation, DMR: Duncan's Multiple Range test.

\*\*\* $p < 0.001$ .

계적으로 유의한 차이가 없었다.

## 2) 연구 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 이직의사 정도

연구 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 이직의사 정도를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 연령, 업무분야, 치과기공 경력, 근무시간, 치과기공 업무 지속계획, 재직기간 항목에서 유의미한 차이가

있었다( $p<0.05$ ). 연령은 26~30세  $3.14\pm 0.48$ , 31~35세  $2.95\pm 0.62$ , 36~40세  $2.82\pm 0.60$ , 25세 이하  $2.79\pm 0.66$ , 41세 이상  $2.73\pm 0.50$  순으로 나타났다. 26~30세 그룹과 25세 이하, 36~40세, 41세 이상의 세 그룹 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 31~35세 그룹은 중간 정도의 이직의사를 보이고 있는 것으로 나타나 나머지 그룹과 유의한 차이가 없었다. 업무분야는 도재  $3.06\pm 0.63$ , 관교의치  $2.89\pm 0.47$ , 국소의치  $2.88\pm 0.69$ , 교정  $2.84\pm 0.43$ , 전반적인 업무  $2.70\pm$

**Table 5.** Verification of differences in the turnover intention according to general characteristics (n=176)

Characteristic	Classification	M	SD	t or F	p-value	DMR
Sex	Male	2.86	0.58	-0.697	0.487	
	Female	2.92	0.56			
Age (yr)	≤25	2.79	0.66	3.311	0.012*	A
	26~30	3.14	0.48			B
	31~35	2.95	0.62			AB
	36~40	2.82	0.60			A
	≥41	2.73	0.50			A
Marital status	Unmarried	2.90	0.59	0.442	0.659	
	Married	2.86	0.55			
Task field	Dental porcelain	3.06	0.63	2.796	0.028*	B
	Crown and bridge	2.89	0.47			AB
	Partial denture	2.88	0.69			AB
	Orthodontics	2.84	0.43			AB
	Overall task	2.70	0.51			A
Job position in charge	Chief	2.74	0.55	0.722	0.578	
	Head technician	2.92	0.54			
	General technician	2.93	0.58			
	Section chief	2.83	0.64			
	Other	2.74	0.48			
Career in dental technician (yr)	<1	2.71	0.56	3.096	0.028*	A
	1~<5	3.06	0.62			B
	5~<10	2.99	0.57			AB
	≥10	2.78	0.53			AB
Working hours a day (h)	<8	2.93	0.44	4.717	0.003**	A
	8~<10	2.73	0.54			A
	10~<12	2.92	0.55			A
	≥12	3.28	0.69			B
Monthly income (10,000 won)	<200	2.94	0.61	1.058	0.357	
	200~<250	2.98	0.59			
	250~<300	2.94	0.42			
	≥300	2.80	0.60			
Current employment period (yr)	<1	2.88	0.56	3.602	0.008**	A
	1~<3	2.88	0.59			A
	3~<5	3.20	0.52			B
	5~<10	2.72	0.56			A
	≥10	2.74	0.54			A
No. of turnover	None	2.79	0.52	0.684	0.563	
	1~2	2.87	0.63			
	3~4	2.89	0.55			
	≥5	3.00	0.60			
		3.07	0.57			
Plan for task continuity in dental technician	Will continue	2.71	0.53	12.05	<0.001***	A
	For the time being	3.22	0.48			B
	Pendency	3.07	0.57			B

M: mean, SD: standard deviation, DMR: Duncan's Multiple Range test.

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ .

0.51 순으로 나타났다. 도재업무 그룹과 전반적인 업무를 수행하는 그룹 간에는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 교정, 관교, 국소의치 업무 그룹은 중간 정도의 이직의사를 보이고 있어 다른 그룹과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 치과기공 경력은 1~5년 미만 3.06±0.62, 5~10년 미만 2.99±0.57, 10년 이상 2.78±0.53, 1년 미만 2.71±0.56 순으로 나타났다. 1년 미만 그룹과 1~5년 미만 그룹 간 유의한 차이가 있었으며, 5~10년 미만, 10년 이상 그룹은 중간 정도의 이직의사를 보이고 있어 다른 그룹과 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 근무시간은 12시간 이상 3.28±0.69, 8시간 미만 2.93±0.44, 10~12시간 미만 2.92±0.55, 8~10시간 미만 2.73±0.54 순으로 나타났다. 12시간 이상 근무하는 그룹과 다른 세 그룹 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 재직기간은 3~5년 미만 3.20±0.52, 1년 미만 2.88±0.56, 1~3년 미만 2.88±0.59, 10년 이상 2.74±0.54, 5~10년 미만 2.72±0.56 순으로 나타났다. 3~5년 미만 재직 그룹과 다른 네 그룹 간 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 치과기공 업무 지속계획은 당분간만 할 것이다 3.22±0.48, 모르겠다 3.07±0.57, 치과기공 업무를 계속하겠다 2.71±0.53 순으로 나타났으며, 모르겠다, 당분간만 할 것이다 라는 두 그룹과 치과기공 업무를 계속하겠다는 그룹과 그룹 간 통계적 유의한 차이가 있었다. 그 밖의 성별, 결혼상태, 담당직위, 월수입, 이직경험 항목에서는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

#### 4. 직무만족도와 이직의사의 상관관계

직무만족도와 이직의사 간의 상관관계 분석을 실시한 결과, Table 6과 같이 직무만족도의 모든 변수가 이직의사 간 유의한 수준의 높은 부정(-)의 상관관계로 나타났으며( $r=-0.515, p<0.05$ ), 작업조건 요인( $r=-0.472, p<0.05$ ), 인간관계 요인( $r=-0.455, p<0.05$ ), 급여 및 복지 요인( $r=-0.407, p<0.05$ ) 순으로 높은 상관관계를 보이고 있는 것으로 나타났다.

#### 5. 회귀분석

직무만족 정도 요인이 이직의사에 미치는 영향을 분석하기 위하여 이직의사를 종속변수로 하고 직무만족도 각 영역을 독립변수로 하여 다변인 회귀분석을 실시한 결과는 Table 7과 같다. 직무만족 정도가 이직의사에 미치는 영향은 작업조건 요인, 인간관계 요인, 인정 요인 영

역으로 나타났으며, 모형의 검정값은 통계적으로 유의한 결과를 보였다. 이에 대한 모형의 설명력은 30.5%로 나타났다.

## DISCUSSION

이직의사는 직무에 대한 불만족 반응으로 현재 다니고 있는 직장에서 다른 직장으로 이직하려는 의사 또는 타 직종으로 전환하려는 성향을 의미하는 것으로 급여, 근무 조건 등의 사유로 이직에 대한 의사 결정의 중심이 본인일 경우의 자발적 이직과 해고, 질병, 사망 등의 이유로 조직이나 기타 환경의 요인에 의해 결정되는 비자발적 이직이 있다 [15]. 조직 내에서 동일한 업무를 수행하더라도 조직 구성원들이 지각하는 직무만족도의 정도에는 개인적인 차이가 발생하고, 이러한 개인적 차이는 이직의사를 어느 정도 예측할 수 있다 [10]. Kang과 Lee [16]의 연구에서는 치과기공사로서 하는 일에 대해 만족한다고 응답한 비율이 57%, 불만족이 11.3%로 분석되어 비교적 직무만족도가 높게 나타났다, 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 승진 및 인간관계가 가장 큰 영향을 미친다고 하였으며, 작업 수행 중 갈등의 정도는 부정(-)영향을 미친 것으로 나타났다.

우리나라 치과기공사는 면허취득자 수 대비, 활동자 수의 비율이 약 40% 정도로 낮게 나타났으며, 그 외 치과기공사 면허취득 인력은 타 직종으로의 전업 또는 실업상태로 나타났다 [1]. 치과기공사의 이직에 대한 연구가 계속적으로 이루어짐에도 불구하고 치과기공사의 이직률은 여전히 높은 비율을 차지하고 있으며, 젊은 신규 치과기공사들은 이직하기 더욱 쉬운 환경에 노출되고 있다 [10]. 이에 치과기공사의 이직에 대한 체계적 관리와 현실적인 연구의 필요성이 있다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직무만족 정도가 이직의사에 미치는 영향을 분석하기 위해 서울, 인천, 대전, 경기도, 충청남도 지역에 근무하는 치과기공사를 대상으로 자기기입식 설문지 방법을 이용하여 조사를 실시하였다.

본 연구결과의 직무만족 요인 분석 결과 근무시간, 치과기공 업무 지속계획의 항목에서 유의미한 차이가 있었다( $p<0.05$ ). 직무만족 정도의 영역 중 인간관계 요인과 성취 및 자아실현 이 동일하게 3.33, 성장과 발전 요인이 3.18, 작업조건 요인이 3.03으로 높게 분석되어, Koh [17]의 연구결과인 성장과 발전 요인 3.03, 성취 요인 3.02, 인간관계 요인

**Table 6.** Correlations between job satisfaction and turnover intention

Classification	Turnover intention (r)
Job satisfaction total	-0.515*
Factors of achievement and self-realization	-0.304*
Factors of growth and development	-0.333*
Factors of human relations	-0.455*
Factors of the working conditions	-0.472*
Factors of salary and welfare	-0.407*
Factors of recognition	-0.376*

\* $p<0.05$ .

**Table 7.** Regression analysis of the job satisfaction and turnover intention

	B	Beta	t	p-value
(Constant)	4.627		22.595	<0.001***
Factors of the working conditions	-0.229	-0.268	-3.432	<0.001***
Factors of human relations	-0.207	-0.254	-3.352	<0.001***
Factors of recognition	-0.128	-0.169	-2.360	0.019*

$R^2=0.305, F=25.209, *p<0.05, ***p<0.001$ .

2.98 영역에서는 비교적 비슷한 높은 만족도 결과를 보였으나 작업조건 요인 2.56의 낮은 결과와 Kim [6]의 연구에서는 작업환경 요인이 2.63으로 다소 낮게 나타난 보고와는 차이가 있었다. 문항 중 '현재 직장의 작업장 환경에 만족한다.'의 3.27의 결과는 Yang [7]의 작업환경 만족도 3.32와 비슷한 결과로 나타나 작업 환경 개선이 점차 이루어지고 있어 작업환경 만족도가 점점 향상되고 있다고 생각되지만 여전히 치과기공사의 급여조건, 업무시간 등의 근무여건 개선이 필요한 것으로 판단된다. 또한 문항별로 '동료와 상사와의 관계에 만족한다.' 3.53, '현재의 업무가 나의 적성에 잘 맞는다고 생각한다.' 3.36, '업무를 수행하면서 많을 것을 배울 수 있다.' 3.35로 높게 나타난 것은 Kwon 등 [18]의 '동료와 상사와의 관계에 만족한다.' 3.59, '업무를 수행하면서 많을 것을 배울 수 있다.' 3.49, '현재 업무가 나의 적성과 잘 맞는다고 생각한다.' 3.34와 비슷한 결과로 나타났으며, Kwon과 Bae [13]의 '소장 또는 동료와의 관계는 원만하다.' 3.36, Jung [19]의 '나는 나의 동료들을 좋아한다.' 3.67, Kwon 등 [20]의 '동료들과의 인간관계가 만족스러운 편이다.' 3.77로 가장 높게 나타난 결과와 Kim [6]의 인간관계 요인에서 직무만족 정도가 남자 3.21, 여자 3.22와 같이 높게 나타난 결과와도 비슷한 맥락으로 나타나, 조직 내에서 상호 인간관계 요인이 조직 구성원의 직무만족 정도에 미치는 영향이 높다고 생각된다. 직무만족 정도 영역의 전체 평균은 3.11로 분석되어 Lee [10]의 4.11 보다는 낮게 나타났으나 Choi [3]의 3.07, Kwon과 Bae [13]의 3.43, Lee [5]의 3.30, Kim [6]의 2.94, Kim 등[9]의 3.25, Kwon 등[18]의 3.13, Yang [7]의 3.27, Kwon 등[20]의 3.14의 연구결과와 같이 비슷한 맥락으로 나타났다.

연구대상자의 이직의사를 분석한 결과 연령, 업무분야, 치과기공 경력, 근무시간, 치과기공 업무 지속계획, 재직기간 항목에서 유의미한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). O [21]의 연구에서는 연령, 결혼상태, 담당직위 항목에서 유의한 차이가 있었으며, Kwon 등[8]은 업무분야, 월수입, 담당직위, 치과기공경력 항목에서 유의한 차이가 있었다. 이직의사의 전체 평균은 2.88로 나타나 Lee [22]의 2.72, Kwon 등[14]의 2.85 보다는 높았으나, Kwon과 Bae [13]의 3.06, Kim 등[9]의 3.44, Park [1]의 3.24의 연구와 비교했을 때 낮은 결과로 나타났다. 그러나 문항 중 치과기공사라는 직업을 그만두고 싶을 때가 있다 3.36, 현재의 직장에서 타 직장으로 옮기고 싶다고 생각한 적이 있다 3.11로 높게 나타났으며, O [21]의 각 동일 문항 2.51, 2.74의 연구결과와 Kwon 등[23]의 타 직종으로의 이직 계획이나 의향 2.77과는 다소 차이가 있었으나 Kwon과 Bae [13]의 각 동일 문항 3.27, 3.20, Kwon 등[8]의 각 동일 문항 3.57, 3.42, Park [1]의 직장이동 3.22, 직종이동 3.25의 결과와 비슷하게 나타나 현재의 근무지에서 이직하고자 의사는 비교적 강한 것으로 나타났다.

직무만족 정도가 이직의사에 미치는 영향은 작업조건 요인, 인간관계 요인, 인정 요인으로 나타나 Kim 등[9]의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 동료관계, 근무조건과 비교한 맥락으로 나타났다.

본 연구는 일부지역의 치과기공사를 연구대상자로 제한함으로써 연구결과를 일반화하여 설명하기에는 한계가 있으므로 추후 연구대상자를 보다 많은 지역으로 확대 시행하여 연구결과를 일반화를 위한 수행이 필요하고, 치과기공사의 이직에 대해 본 연구에서 제시한 요인 외에 다양한 변수를 포함하여 연구를 진행함으로써 좀 더 포괄적인 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한 치과기공 자체의 직종에 대한 인정과 가치를 높이기 위한 비전 제시와 타 직종으로의 인력 유출과 잦은 이직 예방을 위해 긍정적인 조직문화를 형성하고, 이직의사를 감소시키기 위한 방안과 체계적인 유휴인력 관리를 통해 재취업의 기회 부여 등 제도적 장치 및 대책 방안 마련 등에 관한 지속적인 연구를 시행하여 효율적인 인력관리를 위한 구체적 방안의 검토가 필요하다고 판단된다.

## CONCLUSIONS

본 연구는 치과기공사의 직무만족 정도를 파악하고 이직의사에 미치는 영향을 분석하기 위해 서울, 인천, 대전, 경기도, 충청남도 내에 근무하는 치과기공사를 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자기기업식 조사 방법을 통하여 실시하였다.

연구도구는 일반적 특성 및 직무 관련 특성 11문항, 직무만족도 18문항, 이직의사 9문항 등 총 38개 문항으로 작성하였다. 수집된 자료의 분석은 빈도분석과 기술통계분석을 실시하였으며, 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha 계수를 측정하였다. T-test 및 One-way ANOVA, 상관관계, 다변인 회귀분석 등의 통계기법을 사용하였으며 수집된 자료의 결론은 다음과 같다.

1. 연구대상자의 직무만족 정도를 분석한 결과 근무시간, 치과기공 업무 지속계획의 항목에서 유의미한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 성취 및 자아실현 요인, 인간관계 요인, 성장과 발전요인이 주요한 직무만족 요인으로 분석되었으며, 직무만족 정도의 전체평균은 3.11로 비교적 높게 나타났다.
2. 연구대상자의 이직의사를 분석한 결과 연령, 업무분야, 치과기공 경력, 근무시간, 치과기공 업무 지속계획, 재직기간 항목에서 유의미한 차이가 있었다( $p < 0.05$ ). 치과기공사라는 직업을 그만두고 싶을 때가 있다 3.36, 현재의 직장에서 타 직장으로 옮기고 싶다고 생각한 적이 있다 3.11로 높게 나타났으며, 이직의사의 문항 평균은 2.88로 나타났다.
3. 직무만족도와 이직의사와의 상관관계를 분석한 결과 직무만족도와 이직의사 전체 간 유의한 수준의 부정(-)의 상관관계로 나타나, 직무만족 정도가 높을수록 이직의사는 낮은 것으로 나타났다.
4. 직무만족도가 이직의사에 미치는 영향 요인을 분석하기 위하여 다변인 회귀분석을 실시한 결과, 작업조건 요인, 인간관계 요인, 인정 요인이 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이에 대한 모형의 설명력은 30.5%로 나타났으며, 모형의 검정값은 통계적으로 유의하였다.



## CONFLICT OF INTEREST

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

## ORCID

Eun-Ja Kwon, <https://orcid.org/0000-0002-8257-5419>

Esther Choi, <https://orcid.org/0000-0002-5636-0035>

Min-Soo Han, <https://orcid.org/0000-0003-4501-2913>

## REFERENCES

1. Park HJ. The effect of job stress factors on turnover intention of dental technicians [master's thesis]. Gyeongsan: Yeungnam University, 2017.
2. Cha SH. The impact of dental technicians' work ethic level on the organizational effectiveness [master's thesis]. Gyeongsan: Yeungnam University, 2014.
3. Choi HJ. A study on the relationship of job satisfaction and social support of dental technicians [master's thesis]. Seoul: Dankook University, 2001.
4. Park NG. A study on the relationship between job stress and organizational effectiveness of dental technicians [master's thesis]. Wonju: Yonsei University, 2002.
5. Lee HE. A study on the relationship between dental technicians' the professional self-concept and job satisfaction: centering on the dental technicians in Seoul area [master's thesis]. Seoul: Chung-Ang University, 2007.
6. Kim ST. Relationship between job stress and job satisfaction of dental technicians [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National University, 2008.
7. Yang HS. Work environment, salary and job satisfaction of dental technicians in Cheong-Ju [master's thesis]. Yongin: Dankook University, 2014.
8. Kwon EJ, Choi E, Han MS. The effect of dental technician's organizational commitment on the turnover intention. *J Kor Aca Den Tec.* 2017;39:285-294.
9. Kim JS, Lee JD, Park KS. Factors influencing turnover intention and job satisfaction of dental technician in Daegu, Gyeongbuk region. *J Kor Aca Den Tec.* 2011;33:529-538.
10. Lee HW. Correlation analysis on the transfer experience of dental technician [master's thesis]. Gyeongsan: Yeungnam University, 2019.
11. Kim DH. A study on the satisfaction level with clinical practice and employment intention of dental technology students [master's thesis]. Gyeongsan: Yeungnam University, 2018.
12. Min BK. A study on the demand and supply policy for dental technician manpower in Korea [master's thesis]. Yongin: Dankook University, 2009.
13. Kwon EJ, Bae SM. A study on the job transfer of dental technicians. *J Kor Aca Den Tec.* 2003;25:173-185.
14. Kwon EJ, Han MS, O SM. Effect of dental laboratory's working environment on the turnover intention. *J Kor Aca Den Tec.* 2010;32:211-220.
15. Jeoung HY. Effects of nursing professional and job commitment on turnover intention among new graduate nurses [master's thesis]. Changwon: Changwon National University, 2016.
16. Kang YM, Lee DS. Factors impacting on the job satisfaction of dental technicians in Daegu. *J Kor Aca Den Tec.* 2006;28:375-397.
17. Koh YJ. The relationship of job satisfaction and quality of life on the dental technicians [master's thesis]. Daegu: Keimyung University, 2003.
18. Kwon EJ, Han MS, Choi E. A study on the relationship of job satisfaction and social support of dental technicians. *J Kor Aca Den Tec.* 2014;36:99-110.
19. Jung HK. The effects of self-efficacy on job satisfaction of dental technician. *J Kor Aca Den Tec.* 2010;32:77-90.
20. Kwon EJ, Choi E, Han MS. The influence of dental technician's work ethic on job satisfaction and organizational citizenship behavior. *J Kor Aca Den Tec.* 2018;40:83-96.
21. O SM. A study on the organizational commitment turnover intention of dental technicians [master's thesis]. Seoul: Dankook University, 2003.
22. Lee JH. A study on the relationship of empowerment, self-efficacy and turnover intention of dental technician. *J Kor Aca Den Tec.* 2003;25:187-201.
23. Kwon EJ, Han MS, Choi E. Analysis of influential factors for the supply and demand of dental technician. *J Kor Aca Den Tec.* 2016;38:381-399.