대한치과기공학회지 제28권 제2호 2006년 12월 J Kor Aca Den Tech 28(2) : 375~397, 2006

대구지역 치과기공사들의 직무만족 실태 및 직무만족에 영향을 미치는 요인

강 열 모 · 이 덕 수*
(수치과기공소, 대구보건대학 치기공과*)

Abstract

Factors impacting on the job Satisfaction of Dental Technicians in Daegu

Youl-Mo Kang, Duk-Su Lee*
*Soo Dental Laboratory. Dept. of Dental Laboratory Technology, Daegu Health College**

The main purposes of this thesis are to examine the job satisfaction of dental technicians, to explore the factors which have impacts on the job satisfaction of the dental technicians, and finally to address some suggestions for dental technicians in order to improve their job satisfaction.

This study is based on the survey data which were conducted among dental technicians

engaged in the dental technical places in Daegu area from March 1, 2003, to March 31, 2003. Three hundreds and twenty questionnaires were distributed and 304 of them were collected. Among them 293 questionnaires were eventually used for the statistical analysis. Descriptive and regression analysis were introduced, and in which 12 independent variables and one dependent variable were included.

The results of this study are as follows: Approximately 50 percent of the dental technicians in Daegu expressed that they were satisfied with their job, while about 20 percent of them were not satisfied with their job.

According to the multiple regression analysis, work environment(β,=0.216), human relationship(β,=0.405), and self-esteem(β,=0.156) have statistically significant positive effects on job satisfaction. On the other hand, conflicts caused in the process of carrying out their jobs have statistically a significant negative effect(β,=-0.166) on job satisfaction. Among 12 independent

교신저자 성명 강 열 모 전화 010-3135-2168 E-mail kym2168@hanmail.net
주소 대구광역시 북구 칠산2동 13-114 수치과기공소

variables, human relationship has the strongest effect(β,=0.405) on job-satisfaction and 12 independent variables explains approximately 35 percent of variance in the job-satisfaction of dental technicians in Daegu.

In conclusion, with regard to the improvement for the job-satisfaction of dental technicians, the association of dental technicians' active concern and long-term plans are necessary. Finally, some suggestions for the increase of the level of job satisfaction of dental technicians are introduced and discussed.

• Key word : Job factors impacting, Job Satisfaction, Dental Technicians in Daegu.

I. 서 론

1) 연구의 배경

현대 사회는 급속한 산업화에 따라 복잡 다양화되고 있으며 이러한 사회변동과 함께 우리사회는 지난 40여년에 걸쳐 사회 경제적으로 많은 성장을 경험하였다. 그 결과 건강에 대한 현대인들의 인식 역시 증대되어 육체적, 정신적, 사회적 안녕까지 건강에 포함하기에 이르렀다.

건강한 생활을 하기 위해서는 우선 올바른 식생활이 중요하고 본인의 치아가 건강하면 식품의 미각을 즐길 수 있으나 치아가 탈락되거나 불완전하면 씹는 즐거움의 감소 뿐만 아니라 딱딱한 식품을 씹을 때에는 불확실한 저작으로 인하여 정상적인 소화 작용이 불가능해진다. 치아는 사람에 있어서 소화기관의 최상단의 위치하여 기계적인 소화 작용을 하는 중요한 인체의 일부 기관이기 때문에 치아 및 구강관련 질환을 처치하는 치과 의료의 중요성이 또한 강조되고 있다(윤봉기, 2000).

일반적으로 치과 의료를 행하는 곳은 치과대학 부속 병원, 치과병 · 의원, 보건소이며 이곳에는 치과 의료에 중심이 되는 치과의사와 치과 보철물의 제작 업무를 담당하는 치과기공사 및 진료에 보조업무를 담당하는 치과위생사가 종사하고 있다. 이 중 치과기공사를 구체적으로 정의하면 "치과진료를 행하는 의료기관 또는 시장 · 군수 · 구청장(자치구의 구청장에 한한다.)이 인정하는 치과기공소에서 치과의사의 진료에 필요한 치과기공물 · 충전물 또는 교정 장치의 제작 · 수리 또는 가공 기타 치과기공 업무의 종사"하는 사람을 말한다(보건과학 연구회, 2000).

현대에 이르러 치과 의료의 내용이 복잡해지고 그 수요가 증가됨에 따라 일반 의료와 같이 치과 의료분야에서도 전문적인 기술자를 필요로 하고 있으며 이에 따라 치과기공에 요구되는 일의 숙련도 역시 높이 요구되고 있다. 국민의 구강보건 향상과 보다 나은 양질의 보건의료 서비스가 요구되고 있으며 그 일익을 담당하고 있는 치과기공사들은 고도의 전문지식과 새로운 기술력으로 고 부가가치를 창출하고 사회적 수요에 부응할 수 있는 장 · 단기적 대책을 필요로 하고 있다.

여기서 치과기공사의 현황을 살펴보면 치과기공사들은 1994년 2년제 전문대학에서 3년제 전문학사로 교육 정책이 전환되면서 임상실습에 대한 현실적 적응 능력에 초점을 맞추게 되었다. 그리하여 자격증 취득 및 졸업을 시점으로 치과 의료계에 직접적으로 역량을 발휘 할 수 있도록 현실화된 교육정책을 시도하고 있다.

2003년 현재 전국 18개 대학에서 4,120명의 재학생이 치기공과에 재학 중이며 연간 배출되는 인원은 1,400명 정도이다. 국가고시 시험에 합격하여 면허를 취득한 인원은 전국적으로 19,000여명을 초과하고 있지만 낮은 임금, 많은 노동시간, 열악한 작업조건 등으로 대한치과기공사협회에 등록된 현직 근무회원 수는 겨우 5,200여명에 불과한 실정이다. 이는 국가고시 면허 취득자의 30%에도 미치지 못하는 실정이다. 그러므로 전문 인력양성이라는 국가 본래의 교육정책에 부합하기 위해서는 좀 더 현실적인 교육정책의 수립이 필요한 시점에 도달해 있다고 하겠다(대한치과기공사협회, 2002).

뿐만 아니라 단기 대책으로는 치과기공사의 긍정적인 자아형성과 나아가 업무의 효율성을 극대화하여 직업에 만족도를 향상시키고 직무관리의 개선을 필요로 하는 대책방안을 모색해 보는 것이 시급하다.

치과기공사의 업무는 치과의사로부터 의뢰받은 보철물 즉, 구강 내에 장착되는 수복물과 보철물, 치료 또는 예방을 위해 사용되는 교정장치, 보격장치, 교합유도장치 등의 인공물을 주로 금속재료, 유기재료, 무기재료를 처리하여 제작, 가공, 수리하는 것으로 작업은 매우 정교한 수작업에 의해 이루어진다(김유정, 1997). 그러므로 일반적으로 치과기공사는 정신적으로나 육체적으로 많은 에너지가 소모되는 직업이다(나정숙, 1995). 치과기공으로 제작된 인공물은 치과 의료의 효과에 매우 큰 영향을 미치고 있으며 치과적 치료효과를 증대시키기 위해서는 정교하고 심미적이며 완전한 기능을 할 수 있는 치과보철물을 제공하여야 한다. 그러므로 전문직으로서의 치과기공은 과학성 및 예술성이 돋보이는 직종이며 치과기공작업에서는 정확성과 정밀성뿐만 아니라 심미성까지 필요로 한다(김연수, 1991).

이와 같은 치과기공작업은 주로 앉은 상태에서 섬세하게 이루어지고 조금만 무리한 힘을 가하거나 조작에 섬세한 주의를 기울이지 않으면 최종 보철물에 심각한 손상을 초래 할 수 있기 때문에 긴장의 연속이 이어지는 미세정밀 작업이라 할 수 있다. 또한 치과기공사는 시력 약화뿐만 아니라 여러가지 스트레스로 인한 장애들이 초래 될 수 있는 직업이다(Hunt, 1996). 더욱이 치과기공사는 근무환경에 대한 작업장 만족감이 낮아 스트레스로 인한 장애를 초래 할 우려가 매우 높다(최현자, 2001; 이덕수, 2001).

2003년 대한치과기공사협회 회원 명부를 살펴보면 전국 5,200의 정회원 중 대구광역시 치과기공사회의 등록된 회원 수는 1,000여 명으로 서울을 제외한 전국 7대 광역시 중에서 가장 많은 회원을 두고 있다. 대구지역은 대구보건대학 및 대구산업정보대학 치기공과에서 전국적으로 가장 많은 졸업생을 배출하고 있음에도 불구하고 열악한 환경조건

및 경영체제 미흡과 인력 수급의 불균형으로 치과기공소 운영상의 많은 어려움을 겪고 있는 실정이다.

서울, 경기, 인천 등 수도권을 중심으로 치과기공사의 직무만족과 관련된 선행 연구 논문들은 상당히 많은 편이나 대구지역은 전국 치과기공사의 약 20% 정도의 인력을 갖고 있음에도 불구하고 대구지역 치과기공사를 대상으로 실시한 직무만족에 관한 연구는 거의 없는 실정이다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 치과기공사가 업무수행 중에 겪게 되는 직무만족 실태를 파악하고 나아가 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하고 궁극적으로는 긍정적 자아형성 및 꾸준한 새로운 기술의 개발 등을 통해 고부가가치에 의한 생산성의 향상 및 업무의 효율성을 극대화하여 직무만족도를 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하는데 있으며 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 치과기공사의 직무만족 실태를 파악한다.

둘째, 치과기공사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

셋째, 치과기공사의 직무만족을 향상 시킬 수 있는 대안을 모색하기 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 문헌 고찰

1) 직무만족의 개념

직무와 직무만족의 개념을 살펴보면 다음과 같다. 직무(job)는 '직제 또는 법령에 의한 직업상의 사무, 즉 책임을 지고 담당하여 맡아보는 일' 을 말하는 것으로 일(work)의 하위개념(이명희, 1997)이며 만족(Satisfaction)이란, 마음에 부족함이 없이 흐뭇함을 의미하는 것으로 인지와 가치 사이에서 이루어지는 평가의 산물이다(이기주, 1997).

직무만족(Job Satisfaction)은 직무에 대한 태도의 하나로서 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 일어나는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 정의 할 수 있다(신유근, 1985). 이러한 직무만족 정도는 개인의 욕구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인들에 의하여 영향을 받는다. 직무만족의 분야는 매우 광범위하여 학자에 따라 직무만족에 대한 시각 또한 다양 한 것이 사실이다. 직무만족을 측정하는 방법이나 조직적인 개념 차이로 인하여 직무만족은 다양화 되어가고 있으므로 직무만족에 관한 정의도 다양하다(강부월, 1999).

세계보건기구(WHO)는 전 세계 노동인구의 50%가 그들의 직업에 불만족하며 90%가 그들의 흥미나 목적과 관계가 없는 직장에서 노력과 시간을 보내고 있다고 보고한 바 있으며 또한 정신과 의사들을 찾는 사람의 약 75%가 직무 불만족을 경험한다고 보고 하였다.

직무만족(Job Satisfaction)에 대한 또 다른 개념은 한 개인이 직무와 관련하여 갖는 직무

에 관한 자신의 태도로 정의하고 있다. 즉 직무만족에 관한 로크(Locke, 1976)의 연구를 포함하여 현재까지 수천 건 이상의 연구가 발표되었으나 직무만족에 대한 정의는 학자마다 다양하게 개념을 규정하고 있다(방선애, 1987).

벤틀리와 렘플(Bently & Remple, 1970)은 주어진 직무상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하기 위한 조직 구성원의 직업적 관심이나 열의라고 파악하였며 롱기스트(Longest) 등은 직업상황의 여러 측면에 대한 반응으로 경험한 것과 기대한 것 사이에서 인식한 차이와 관련하여 고용인에게 일어나는 감정이라고 이해하였다(Longest, 1974). 로크(Locke)는 직무 및 경험에 대한 평가 결과를 만족하는 심리 상태를 통칭하는 개념으로 직무 및 직장의 전체적 상황에 대하여 만족하는 정도는 만족요인과 불만족 요인으로 구성된다고 하였다(Locke, 1986). 베티(Betty)등은 직무만족을 조직구성원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로서 그 개인의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정 상태 또는 지향성이라고 정의하며 종업원의 태도, 감정, 지각 등을 강조하였다(Betty, 1976). 티핀과 맥코믹(Tiffin & McCormick)은 직무만족을 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족의 척도로 간주하고 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 하였고(방선애, 1987) 스미스(Smith)는 직무만족을 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 감정에서 기인하는 태도라고 하였다(최석순, 1990). 질라기와 월라스(Szilagyi & Wallce)는 직무만족을 개인의 직무자체, 임금, 감독 등 직무에 관련된 요소에 대하여 갖는 일종의 태도라고 정의하고 있으며, 직무만족 역시 일반적인 태도와 마찬가지로 인지, 감정, 행동경향으로 구성된다고 보았다. 랜디 및 톰보(Landy & Trmbo)는 직무만족을 작업동기의 이론으로서의 역할을 하며 이 역할은 일반적으로 직무와 관련된 특징의 결과로서 개인이 갖는 감정 혹은 느낌이라고 정의하였다(박현숙, 1998).

직무 만족은 조직생활 중 가장 중요하게 관심을 두고 있는 분야로 직무에 대한 만족이 높은 사람은 자신의 직무환경에 대해 매우 긍정적이고 창의적인 태도를 가지고 있는 반면에 직무에 불만족한 사람은 직무환경에 대해 매우 부정적인 태도를 갖는다(정진태, 1985).

조직구성원은 조직의 근무환경에 관해 만족을 느낄 때 그 구성원은 자신이나 조직을 위해서 보람을 느끼고 공헌하게 되며 그 성과 역시 높아진다. 반대로 구성원이 근무하는 환경에 불만족을 느낄 경우에는 근무 의욕을 잃게 되고 근무 성과는 오르지 않는다. 이러한 불만족 상태가 계속될 경우 조직구성원은 조직 활동에 저항하거나 조직을 이탈하기에 이르러 결과적으로는 조직뿐만 아니라 구성원 자신에게도 좋지 않을 결과를 초래하기 마련이다. 이와 같이 직무만족은 한 개인의 자신의 직무나 또는 생활 일반에 대해서 갖는 다양한 태도의 결과의 결과라 할 수 있다(김석희, 1993). 그러므로 관찰보다는 조직 구성원 개인의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있는 다분히 주관적인 개념으로 단일한 개념이 아니라 작업환경에 복합적인 측면을 가진 개념이라 할 수 있다(Lichtenstein, 1984).

따라서 직무만족이 조직의 원활한 운영 평가 기준이 되고 있는데 어떠한 점에서 직무만족이 많은 학자들 사이에서 중요한 연구대상이 되는지 그 이유를 살펴보면 다음과 같다.

가치판단 적인 면에서 볼 때 직장은 단지 생계를 위한 소득을 얻는 곳으로 간주하는 것은 더 이상 설득력은 없다. 이러한 점에서 종업원의 직무만족은 조직이 사회에 대하여 지는 사회적 책임의 한 범주로 간주되고 있다. 정신건강 적인 측면에서는 사람들은 자기생활의 한 부분이 불만족스러우면 그들을 둘러싼 모든 상황에 대해 불만족을 느끼게 되는 전이효과(spill-over effectt)를 가져오게 되므로 직장 생활의 불만족이 가정생활이나 여가생활 기타 조직에서까지 그 불만이 연장되어 정신적 건강에도 커다란 영향을 미치게 된다. 또한 직무에 대해 만족을 하는 사람은 외부에서 직장과 직무를 매우 긍정적이며 호의적으로 설명하게 되므로 대외적으로는 공중관계(public relation; PR)의 기능과 조직 내 활동이 보다 원활하게 이루어지게 된다. 즉 직무만족이 높은 사람은 조직외부와 조직내부에서도 원활한 인간관계를 유지해 나아가게 되고 생산성 증가의 효과를 얻을 수 있다.

이상에서 직무만족의 정의를 이상에서 살펴본 바와 같이 여러 가지의 견해를 종합 해 보면 직무만족은 직무에 대하여 느끼는 감정으로 개인의 가치관, 욕구, 주어진 환경에 따라 다르고 만족도는 개인의 각자 취향정도에 따라 다르게 나타나는 것을 알 수 있다.

2) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 영향을 미치는 요인을 연구한 학자들의 연구를 살펴보면 다음과 같다. 로크(Locke)는 작업, 임금, 승진, 인정, 복지후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사관리 등이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다. 보룸(Vroom)은 감독, 작업진단, 직무내용, 승진기회, 임금, 작업시간의 6가지 요인을 들고 있고 후린(Hulin)은 업무(Work), 보수(Pay), 승진(Promotion), 감독 (Supervision), 동료(Coworker) 등을 들고 있다. 또한 헤르쯔버그(Herzberg)는 직무만족의 요인을 직무만족요인(동기요인)과 직무불만족요인(위생요인)으로 구별하여 직무만족 요인으로는 업무, 책임감, 승진 등을 그리고 직무 불만족 요인으로는 감독, 작업조건, 보수, 사회의 정책과 관리 등으로 보고 하였다.

포네트(Fournet, 1966)는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 크게 둘로 나누었는데 그 하나는 연령, 교육과 지능, 성, 직업수준 등의 개인적 특성이며 다른 하나는 조직과 관리, 상사의 감독, 사회적 환경, 안전성, 커뮤니케이션, 임금, 단조 등의 직무특성으로 구분하였다.

앞에서 언급한 바와 같이 여러 학자들이 제시하는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 살펴보면 여러 가지 요인들이 있으며 그들 사이에는 상이한 점들이 있으나 공통적으로 나타나는 요인으로는 임금과 감독 등이다. 또한 헤르쯔버그(Herzberg)는 조직 구성원의 만족감을 향상시키고 보다 더 높은 동기를 부여하기 위해서는 개개인의 업무 자체에서 자기의

능력을 발전시킬 수 있도록 하고 자기 통제를 할 수 있도록 책임과 가치를 보다 많이 부여해야 한다고 주장하였다(Herzberg, 1959). 헤르쯔버그(Herzberg)는 직무만족과 이유의 연구에서 만족인자로 직무자체에 관한 흥미, 성취감, 안정감, 책임감, 승진, 성장 기회를 말하였고, 불만족 인자로 조직의 행정 및 정책, 감독방식, 안정성, 인간관계, 작업조건, 봉급을 언급한 바 있다.

벨라도나(Beladona)는 직무만족의 실제적 결정요인은 적절한 인사배치, 적당한 근무시간, 즐거운 근무환경, 상사의 기술 등으로 이러한 성취감의 요인에 조직의 노력이 함께 하여야 직무만족이 가능하다고 하였다(Beladona, 1980). 치과기공사로서 그 업무의 효율화 및 극대화를 꾀하기 위해 조직구성원으로서 그 직무에 관한 만족감이 우선되어야 한다. 이와 관련지어 치과기공사를 대상으로 한 연구를 살펴보면, 치과기공사 상당수가 업무과다, 낮은 임금, 열악한 근무환경으로 인해 신체적, 정신적 스트레스로 이직하고 있다고 것으로 나타난 바 있다(민병국, 1990). 또한 대부분 하루 10 시간 이상의 근무환경 조건과 자신의 급여 수준에 가장 불만족하고 있는 것으로 밝혀진 바 있다(박종희, 1992). 그리고 직업에 대한 장래성 희박과 치과기공사의 불만족스러운 사회적 인식에 따른 전직의사를 갖고 있는 것으로 보고 된 바 있다(권순석, 1998).

최운재(1996)는 그의 연구에서 전국 18개 대학 치과기공과에 응시한 학생들이 처음에는 매우 높은 선호도를 갖고 입학 하지만 졸업 후 진학, 유학, 타 직업으로 전환하려는 의사가 해마다 증가하는 추세에 있다고 밝힌 바 있다. 또한 최근 수행된 윤봉기(2000)의 연구에 따르면 치과기공사의 성격을 이해하고 직무에 보다 만족하는 성격유형을 조사한 결과 외향차원, 사고차원, 판단차원의 성격을 갖고 있는 치과기공사가 직무에 더 만족한다고 보고 하였다. 직무만족과 사회적 지원에 관한 최현자(2001)의 연구에서는 직무자체, 작업환경, 인간관계에서 본인의 적성, 직업관, 작업에 필요한 최신 장비의 제공, 지위와 능력에 맞는 업무량, 직장 내에서의 신임과 동료들과의 화목정도가 치과기공사의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 밝힌 바 있다.

3. 연구 방법

1) 연구 대상

본 연구는 대구광역시 치과기공사회에 등록된 회원 941명을 대상으로 대구광역시 소재 치과기공소 및 치과병 · 의원. 기공실에 근무하고 있는 320명을 대상으로 무작위 표본 추출법에 의한 설문조사를 실시하였다.

2) 자료수집기간 및 방법

조사기간은 2002년 11월 까지 중간 예비조사를 거쳐 2003년 3월 1일~3월 31일 까지 1개월 동안 실시하였으며 연구자와 연구보조원들이 직접 치과병 · 의원 기공실 및 치과기공소를 방문하여 구조화된 설문지를 대상자에게 나누어 준 뒤 자기 기입식으로 작성한

것을 수거 하는 형식을 취하여 320부의 설문지를 배부한 결과 304부를 회수 하였으며 응답이 미비한 11부를 제외한 293부를 분석 자료로 이용하였다.

3) 종속변수와 독립변수

본 연구에 도입된 종속변수와 독립변수는 다음과 같다.

(1) 종속변수

치과기공사들이 주관적으로 인식하고 있는 직무상의 만족정도를 종속변수로 적용하였으며 '치과기공 업무에 대한 적성 및 흥미'에 대한 만족 정도, '자신이 수행하고 있는 일에 대해 가지는 가치'에 대한 만족정도 '치과기공 일에 대한 사회적 중요성에 대한 만족도' 및 '치과기공 업무의 장래성에 대한 만족도' 및 '치과기공사로서의 구강 보건행상에 대한 만족도' 등 다섯가지 변수로 구성되어 있다. 즉 종속변수들은 전혀 그렇지 않다(1점). 별로 그렇지 않다(2점). 그저 그렇다(3점). 약간 그렇다(4점). 매우 그렇다(5점). 등으로 점수화된 Likert 5점 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. Likert 5점 척도 변수들의 신뢰성은 Cronbach α 검증결과 통계적으로 유의미한 것으로 밝혀졌다.

(2) 독립변수

치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 규명하기 위하여 본 연구에 도입된 독립요인은 작업환경(8문항), 인간관계(4문항), 작업량(6문항), 작업과정의 갈등(4문항), 대우에 대한 불만정도(4문항), 자긍심(4문항) 등의 여덟 가지이며 이들 역시 Likert 5점 척도로 구성되어 있다.

4) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS(Statistical Package for Social Sciences) 10.0 프로그램을 이용하여 전산 통계로 처리 하였으며 본 연구에 적용된 통계방법은 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성은 빈도분석을 사용하였으며 직무만족에 영향을 미치는 요인들은 경험적으로 규명하기 위하여 상관관계분석 및 다중회귀분석을 이용하였다.

4. 연구 결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자들의 일반적 특성은 〈표 1〉과 같다. 조사대상자의 77.8%가 남성이며 나머지는 22.2%가 여성으로 이러한 자료는 현재 대구 시 지역의 치과기공 업에 종사하고 있는 남녀의 비율을 잘 반영하고 있다고 볼 수 있다. 종교는 불교신자가 29.4%로 가장 높았으며 그 다음으로는 기독교 신자가 143.0% 그리고 천주교 신자가 8.5% 순 이었으며 나머지는 종교를 갖고 있지 않은 것으로 나타났다.

연령에 있어서는 조사대상자의 과반 수 이상에 해당하는 약 53%가 20대로서 이는

1990년대 이후에 많이 개설된 전문대학의 치과기공과에서 배출된 인력의 증가가 잘 반영하고 있는 것으로 보인다. 그 다음은 30대가 32.1%이며 40대가 13.0% 그리고 50대는 2.0%에 불과하였다. 이는 치과기공일이 상당히 전문적이고 체력을 요할 뿐만 아니라 새로운 전문지식을 지속적으로 습득해야 하는 업무의 특성상 나이가 많아지면 수행하기 어려운 직업 가운데 하나라고 볼 수 있다.

응답자의 56.3%는 미혼이며 기혼자는 43.7%를 나타내고 있다. 이들의 교육 정도를 살펴보면 3년제 전문대학을 졸업한 사람이 546%로 가장 많았으며 2년제 전문대학 졸업자는 38.2%로서 전체의 약 93%를 차지하고 있다. 그 외의 4년제 대학교 이상의 학력을 소지한 사람이 4.8% 그리고 고등학교 졸업의 학력을 가진 사람은 2.4%에 불과하였다.

치과기공사의 근무연수를 살펴보면 3년 미

〈표 1〉 대상자의 일반적 특성

N=293특성

특 성	구 분	실 수 (N)	백 분 율 (%)
성 별	남	228	77.8
	여	65	22.2
종 교	기독교	41	14.0
	불 교	86	29.4
	천주교	25	8.5
	기 타	141	48.1
연 령 (세)	~ 29	155	52.9
	30 ~ 39	94	32.1
	40 ~ 49	38	13.0
	50 ~ 59	6	2.0
결혼상태	미 혼	165	56.3
	기 혼	128	43.7
교육정도	고등학교 졸업	7	2.4
	2년제 전문대 졸업	112	38.2
	3년제 전문대 졸업	160	54.6
	대학교 졸업 이상	14	4.8
근무년수 (년)	~ 3	104	35.5
	4 ~ 6	68	23.2
	7 ~ 9	30	10.2
	10 ~ 12	35	12.0
	13 ~	56	19.1
월수입 (만원)	~ 99	58	19.8
	100 ~ 199	139	47.4
	200 ~ 299	48	16.4
	300 ~ 399	21	7.2
	400 ~	27	9.2

만이 35.5%로서 가장 많았으며 4년에서 6년 사이가 23.2% 그리고 13년 이상이 19.1%를 차지하고 있으며 그 다음으로는 10년에서 12년과 7년에서 9년 사이의 순으로 나타났다. 치과기공사의 월평균 소득을 보면 100만원 미만이 약 20%나 되는 것으로 나타났다. 그리고 월 300만원 이상의 소득자는 전체 응답자의 16.4%에 불과하였다. 그러므로 치과기공사들의 상당수는 소득이 그다지 높지 않음을 알 수 있다.

2) 조사대상자들의 직무관련 특성

조사대상자들의 직무관련 특성을 살펴보면 〈표 2〉와 같다. 응답자들 가운데 '도재' 일을 하는 사람이 34.8%로 가장 많았고 그 다음 충전 및 관교의치가 30.7% 나타났으며 국부 및 총의치 17.4%, 연마 11.6% 교정 5.5% 순이었다. 치과기공사들의 직위는 일반기사가 43.7%로 가장 많았으며 그 다음 치과기공소 소장과 주임기사가 각각 19.5% 보조기사 11.6% 실장 5.6%의 순으로 나타났다.

현재 근무하고 있는 치과기공소의 형태로는 94.2%가 치과기공소에 근무하고 있으며 의원치과기공실 4.1%와 종합병원 치과기공실 1.7%가 근무하고 있는 것으로 나타났다. 또한 치과기공소의 직원수는 5명 미만이 전체의 54.3%로 가장 많았고 그 다음 6명에서 10명이 28.6%, 15명 이상이 근무하는 응답자도 10.9%가 되는 것으로 나타났으며 11명에서 15명이 6.0%로 밝혀졌다.

치과기공사들의 근무시간은 하루에 9시간에서 11시간이 62.8%로 가장 많았고 그 다음 12시간 이상이 12.6%, 9시간 미만은 10.6%이었다. 응답자들의 63.1%는 장기적으로 앞으로도 치과기공 일을 계속 할 것으로 응답한 반면 계속 치과기공 일을 할지 안할지 모르겠다고 응답한 사람은 23.5%로 나타났다. 이러한 비율은 치과기공사들의 상당수가 자신이 현재 하고 있는 일에 대해서 만족하지 못한 것으로 보인다.

치과기공사들이 치과기공 일을 선택한 이유로는 전문직이기 때문에 선택했다고 응답한 사람이 전체의 47.4%로 가장 높았고 그 다음 주위의 권유로 20.8% 적성에 맞아서 16%, 경제적 이유로 선택한 사람은 7.5%였다. 응답자의 직장이동 횟수는 3번 미만이 79.2%로 가장 많았고 그 다음 4번에서 6번 이동한 사람이 17.7% 그리고 7번 이동한 사람은 3.1%에 해당하였다.

3) 치과기공사들의 직무만족 및 직무여건 실태

(1) 치과기공사들의 직무만족 실태

치과기공사들이 자신들의 직무자체에 대하여 가지고 있는 만족실태를 알아보기 위하여 본 연구에 도입한 다섯 가지 문항에 관하여 응답한 내용을 알아보면 다음과 같다. 〈표 3〉에서 보는 바와 같이 응답자들이 현재 치과기공사로서 하는 일에 대한 적성과 흥미에 있어서 만족하고 있다고 응답한 사람은 57.0%이며 만족스럽지 못하다고 응답한 사람은 11.3%로 나타났다. 그러므로 치과공사들의 과반 수 이상은 자신이 하고 있는 일에 대하여 나름대로 만족하고 있는 것으로 본 연구결

〈표 2〉 대상자의 직무관련 특성

N=293

특 성	구 분	실 수 (N)	백 분 율 (%)
근무분야	도 재	102	34.8
	충전 및 관교의치	90	30.7
	국부 및 총의치	51	17.4
	교 정	16	5.5
	연 마	34	11.6
직 위	소 장	57	19.5
	실 장	17	5.8
	주임기사	57	19.5
	일반기사	128	43.7
	보조기사	34	11.6
현근무지	치과기공소	276	94.2
	종합병원 치과기공실	5	1.7
	의원치과기공실	12	4.1
총직원수 (명)	1 ~ 5	159	54.3
	6 ~ 10	84	28.6
	11 ~ 15	28	6.2
	15 ~	32	10.9
근무시간 (시간)	~ 8.5	31	10.6
	9.0 ~ 11.0	184	62.8
	12.0 ~	78	26.6
장기계획	계속할 것이다	185	63.1
	당분간할 것이다	26	8.9
	잘모르겠다	69	23.5
	기 타	13	4.5
선택이유	경제적인이유로	22	7.5
	주위의권유로	61	20.8
	적성에 맞으므로	47	16.0
	전문직이기때문에	139	47.4
	기 타	24	8.3
이동횟수	~ 3	232	79.2
	4 ~ 6	52	17.7
	7 ~	9	3.1

과 밝혀졌는데 이는 세계보건기구가 밝힌 전 세계 노동 인구의 약 절반이 그들의 직업에 불만족하다고 보고 한 것과 비교해 볼 때 상대적으로 높은 만족도를 보이고 있다고 할 수 있다. 치과기공사들이 하고 있는 일을 다른 사람에게도 권할 만큼 가치 있는가라는 질문에 대하여 42.7%는 그렇다고 응답한 반면 26.2%는 그렇지 않다고 응답하였다. 현재 자

신이 하고 있는 일에 대해 사회적으로 중요한 일이라는 것에 대한 만족도에 있어서는 55.0%가 만족하였으며 31.7%는 보통이라 응답하였고 나머지 13.3%는 불만족스럽다고 응답하였다. 치과기공업무의 장래성에 대한 질문에서는 44.3%가 만족스럽다고 응답한 반면 31.5%는 그저 그렇다고 응답하였으며 24.2%는 장래성이 없다고 응답하였다. 또한 전문직 종사자로서 구강건강에 일조를 하고 있다는 만족감에 대해서는 55.6%가 만족한다라고 응답한 반면 29.7%는 그저 그렇다고 응답하였으며 14.7%는 그렇지 않다고 응답하였다. 이러한 조사결과로 미루어 보아 치과기공사들의 직무자체에 대한 만족도에 있어서는 적성 및 흥미, 직무의 사회적 중요도, 구강건강 향상에 도움을 준다 등은 치기공일을 다른 사람에게 권할 정도의 가치 있는 일과 장래성에 대한 항목보다 상대적으로 만족하고 있는 것으로 밝혀졌다.

〈표 3〉 치과기공사의 직무만족 실태 및 직무자체

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
적성 흥미	167 (57.0)	93 (31.7)	33 (11.3)
작업 가치	125 (42.7)	90 (30.7)	78 (26.6)
중요 영역	161 (55.0)	93 (31.7)	39 (13.3)
장 래 성	130 (44.3)	92 (31.5)	71 (24.2)
구강 보건	163 (55.6)	87 (29.7)	43 (14.7)

(2) 치과기공사들의 직무여건의 실태

치과기공사들의 작업여건과 관련한 만족실태를 알아보면 다음과 같다.

① 작업환경

치과기공사들의 작업환경에 대한 만족정도를 알아보기 위한 여덟가지 문항에 대한 조사결과를 살펴보면 〈표 4〉와 같다. 첫째, 업무량에 있어서는 23.9%가 업무량이 적당하다고 응답한 반면 39.5%는 그저 그렇다고 응답하였으며 36.5%는 업무량이 적당하지 않고 많다고 응답하였다. 둘째, 작업장 내부의 조명 및 소음 등 작업환경에 대한 질문에 있어서는 27.7%만이 만족스럽다고 응답한 반면 44.3%가 만족스럽지 않다고 응답함으로써 치기공소내의 작업환경이 상당히 열악함을 알 수 있다. 셋째, 치과기공소의 시설안전 및 휴식공간에 대한 만족도에 있어서는 22.2%만이 만족스럽다고 응답한 데 비해 불만족스럽다고 응답한 사람이 53.9%로서 치과기공소의 시설안전 및 휴식공간이 매우 열악한 것으로 보인다. 넷째, 작업에 필요한 도구 및 장비가 최신 제품으로 잘 갖추어져 있는 것에 대한 질문에서는 38.6%는 만족, 35.2%는 보통 26.2%는 불만족스럽다고 응답하였다. 다섯째, 치과기공 직무수행에 필요한 최신정보와 기술을 직장에서 충분하게 제공받고 있는가에 대한 질문에서는 32.7%가 만족스럽다고 응답한 반면 38.9%는 보통 28.4%는 불만

족스러운 것으로 나타났다. 여섯째, 근무시간에 대한 충분한 휴식 시간 제공에 대해서는 21.8%만이 만족스럽다고 응답한 반면 불만족스럽다고 응답한 사람은 50.2%로서 과반수 이상의 응답자들이 충분한 휴식시간을 갖지 못한다고 응답하였다. 일곱번째, 업무를 편리하게 수행하기 위하여 필요한 재료 및 기구의 수급에 대하여서는 27.3%가 만족, 35.2%는 보통, 37.5%는 불만족스러운 것으로 나타났다. 여덟번째, 작업장에서의 질병감염과 관련한 환경에 대해서는 20.1%가 만족스럽다고 응답한 반면 31.7%는 보통 그리고 48.2%는 불만족스럽다고 응답하였다. 그러므로 응답자들의 거의 과반수는 치과기공 작업 현장에서 질병에 감염될 가능성에 대하여 우려하고 있으며 작업장의 청결상태에 대하여 불만을 가지고 있는 것으로 밝혀졌다.

〈표 4〉 치과기공사의 직무만족 실태 및 작업환경

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
업 무 량	70 (23.9)	116 (39.5)	107 (36.6)
조명 소음	81 (27.7)	82 (28.0)	130 (44.3)
휴식 공간	65 (22.2)	70 (23.9)	158 (53.9)
도구 장비	113 (38.6)	103 (35.2)	77 (26.2)
정보 기술	96 (32.7)	114 (38.9)	83 (28.4)
근무 휴식	64 (21.8)	82 (28.0)	147 (50.2)
재료 기구	80 (27.3)	103 (35.2)	110 (37.5)
질병 간염	59 (20.1)	93 (31.7)	141 (48.2)

② 작업장내에서의 인간관계 실태

치과기공사들이 현재 근무하고 있는 직장에서의 승진과 관련된 만족실태를 알아 본 결과 〈표 5〉와 같이 35.6%는 만족한다고 응답하였고 40.6%는 보통으로 응답하였으며 나머지 23.8%는 불만인 것으로 밝혀졌다. 동료간의 화목정도에 있어서는 75.5%가 만족스럽다고 응답한 반면 불만족스럽다고 응답한 사람은 불과 4.0%로서 대부분의 치과기공사들은 동료간에 화목하게 지내고 있는 것으로 밝혀졌다. 직장상급자 혹은 거래처로부터 신임을 받고 있다고 응답한 사람은 49.2%였으며 42.3%는 보통 그리고 불만족스럽다고 응답한 사람은 8.5%에 불과하였다. 직장 내에서 자신의 의견이 존중되고 있느냐는 질문에 대하여 54.3%는 만족스럽다고 응답하였으며 36.5%는 보통 그리고 9.2%는 불만족스럽다고 응답하였다. 그러므로 직장 내에서의 인간관계는 승진과 관련해서 불만이 가장 높게 나타났으며 나머지는 비교적 만족스러운 것으로 보인다.

〈표 5〉 치과기공사의 직무만족 실태 및 인간관계

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
승진 불만	104 (35.6)	119 (40.6)	70 (23.8)
동료 화목	221 (75.5)	60 (20.5)	12 (4.0)
직장 신임	144 (49.2)	124 (42.3)	25 (8.5)
의견 존중	159 (54.3)	107 (36.5)	27 (9.2)

③ 작업량의 실태

치과기공사들의 작업과정에서 발생하는 만족실태는 〈표 6〉과 같은 다섯 가지로서 첫째, 시간적 여유가 없이 너무 촉박하게 일거리를 맡을 때가 있느냐는 질문에 만족할만한 상태라고 응답한 사람은 단지 8.9%에 불과한 반면 불만스럽다고 응답한 사람은 71.0%로서 상당수의 치과기공사들은 시일이 촉박하게 작업하고 있는 것으로 보이며 이로 인하여 불만을 많이 가지고 있는 것 같다. 둘째, 재작업으로 인하여 작업량이 많이 늘어나는 것에 대한 만족도에 있어서는 23.0%가 만족스런 상태라고 응답한 반면 34.8%는 보통 그리고 39.2%는 불만족스럽다고 응답함으로서 재작업과 관련하여 작업량이 늘어나는 것에 대한 불만이 있는 것으로 보인다. 셋째, 일거리가 많아서 의뢰한 날짜에 작업을 완수하지 못하는 부분에 대해서는 만족스럽다고 응답한 사람은 20.4%이며 2.4%는 보통 그리고 44.8%는 불만족스럽다고 응답하였다. 이러한 결과로 미루어 보아 대구시내에 종사하는 치과기공사들의 상당수는 일감이 많아서 치과기공납품기한에 쫓기고 있는 것으로 보인다. 넷째, 퇴근 시간과 관련해서는 22.6%만이 만족스럽다고 응답하였으며 32.4%는 보통, 45.0%는 불만족스러운 것으로 응답하였다. 다섯 번째, 과중한 업무처리와 관련하여 30.4%는 만족 31.7%는 보통, 37.9%는 불만족스럽다고 응답하였다. 마지막으로 업무시간 및 업무량과 관련하여 여가활동에 대해서는 14.6%가 만족, 26.3% 보통, 59.1% 불만족스럽다고 응답하였다. 그러므로 대구지역 치

〈표 6〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 과중한 작업량

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
여유 촉박	26 (8.9)	59 (20.1)	128 (71.0)
재 작 업	70 (23.9)	108 (36.9)	115 (39.2)
의뢰 날짜	60 (20.4)	102 (34.8)	131 (44.8)
퇴근 시간	66 (22.6)	95 (32.4)	132 (45.0)
처리 업무	89 (30.4)	93 (31.7)	111 (37.9)
여가 활동	43 (14.6)	77 (26.3)	173 (59.1)

과기공사들은 과중한 업무로 인하여 충분한 여가활동을 못하고 있는 것으로 본 연구결과 밝혀졌다.

④ 작업 과정상의 갈등실태

다른 이유로 보철물이 맞지 않는 책임을 단지 작업을 수행 했다는 이유 때문에 떠맡은 것에 대하여 16.1%만이 만족스럽다고 응답한 반면에 32.4%는 보통이라고 응답하였으며 51.5%는 불만이라고 〈표 7〉과 같이 답하였다. 그러므로 치과기공사들의 상당수는 이와 관련하여 가지는 불만이 상당히 많은 것으로 보인다. 작업과정에서 생기는 사소한 실수로 인하여 보철물 제작에 문제가 생겼을 때 20.5%는 그런 일이 없다고 응답한 반면 43.7%는 그런 부분에 대하여 불만을 가지는 것으로 나타났다. 또한 치과기공 작업과정에서 동료의 역할부족에서 동료의 비협조 때문에 생기는 문제에 대하여 50.5%는 불만이 없다고 응답한 반면 17.8%는 불만을 느끼는 것으로 답하였다. 그러므로 작업과정에 생기는 문제 가운데 자신의 잘못이 없는 데도 불구하고 작업의 책임을 자신에게 전가되는 부분에 대한 불만이 가장 많은 것으로 나타났다.

〈표 7〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 작업 과정의 갈등

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
단순 작업	47 (16.1)	95 (32.4)	151 (51.5)
작업 실수	60 (20.5)	105 (35.8)	128 (43.7)
동 료	102 (34.8)	121 (41.3)	70 (23.9)
결과 책임	148 (50.5)	93 (31.7)	62 (17.8)

⑤ 대우와 관련된 불만실태

보수에 대하여 만족하고 있는 사람은 18.1%에 불과하였으며 48.5%는 보통, 33.4%는 불만족스러운 것으로 〈표 8〉과 같이 나타났다. 자신의 능력에 상응하는 승진에 대해서는 29.0%는 만족, 45.7%는 보통, 25.3%는 불만인 것으로 나타났다. 또한 야간작업에 대한 대우면에 있어서는 20.5%만이 만족하고 있으며 30.7%는 보통 그리고 과반수에 가까운 49.2%는 불만인 것으로 본 조사결과 나타났다. 뿐만 아니라 상여금, 퇴직금, 의료보험 및 유급휴가 등 복지제도에 대해서는 단지 19.1%만이 만족하고 있으며 23.5%는 보통, 57.4%는 불만인 것으로 조사되었다. 그러므로 본 조사에 따르면 복지면에 있어서 치과기공사들의 불만이 가장 높은 것으로 나타났다.

⑥ 역할 및 업무지식에 대한 만족실태

새로운 이론이나 지식을 습득하지 못함으로써 자신의 기능이 퇴보되는 것과 관련하여 22.5%는 그런 문제가 없다고 응답하였으며 36.2%는 보통, 41.3%는 불만족스러운 것으로 〈표 9〉와 같이 응답하였다. 치과기공에 대한 기본 지식과 기능이 미숙해서 동료에게 뒤진다고 느끼는 불만에 대해서는 28.7%가 만

〈표 8〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 대우 불만

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
보수 대우	53 (18.1)	142 (48.5)	98 (33.4)
능력 승진	85 (29.0)	134 (45.7)	74 (25.3)
야간 대우	59 (20.1)	90 (30.7)	144 (49.2)
복지 제도	56 (19.1)	69 (23.5)	168 (57.4)

족스러운 것으로 답하였으며 37.2%는 보통으로 그리고 33.1%는 불만족스러운 것으로 응답하였다. 치과의사의 주문에 부합하지 못함으로써 치과기공사가 느끼는 불만과 관련하여 30.4% 불만이 없는 것으로 답하였으며 35.5%는 보통으로 그리고 34.1%는 불만스러운 것으로 응답하였다. 자신의 직업에 대하여 가지는 회의감으로 인하여 발생하는 것으로는 22.2%는 그렇지 않다고 응답한 반면 45.4%는 회의감을 가지는 것으로 밝혀졌다. 그러므로 상대적으로 상당 비율의 치과기공사들은 자신의 직업과 관련하여 회의감을 느끼는 것으로 본 조사 결과 나타났다.

〈표 9〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 역할과 업무지식

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
기능 인식	66 (22.5)	106 (36.2)	121 (41.3)
기본 지식	87 (29.7)	109 (37.2)	97 (33.1)
주문 처지	89 (30.4)	104 (35.5)	100 (34.1)
직업 회의	65 (22.2)	95 (32.4)	133 (45.4)

⑦ 치과기공사의 대인관계 갈등 정도

치과기공사들의 갈등 실태는 다음과 같은 네 가지 사항으로 〈표 10〉과 같이 조사되었다. 먼저 치과기공소의 고용주나 주임기사와의 갈등상태에 대해서는 32.8%는 만족, 31.4%는 보통, 35.8%는 불만족스럽다고 응답하였다. 한편 치과의사나 치위생사와의 갈등 정도에 있어서는 25.6%가 만족, 28.7%는 보통, 나머지 45.7% 불만족스럽다고 응답하였다. 그러므로 치과기공사들은 동일한 직종의 치과기공사들의 관계에서 생기는 갈등보다는 치과의사 및 치과위생사로부터 발생하는 갈등이 더 많은 것으로 밝혀졌다. 자신이 종사하고 있는 일터의 상급자의 리더쉽과 관련해서는 43.2%가 만족스럽다고 응답하였으며 33.4%는 보통, 23.2%는 불만스럽다고 응답하였다. 그러므로 치과기공사들은 그들의 상급자들의 리더쉽에 대해서는 상대적으로 많이 만족하고 있다고 볼 수 있다.

〈표 10〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 갈등 정도

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
이유 갈등	96 (32.8)	92 (31.4)	105 (35.8)
위생 갈등	75 (25.6)	84 (28.7)	134 (45.7)
동료 갈등	140 (47.7)	93 (31.7)	60 (20.6)
리 더 쉽	127 (43.4)	98 (33.4)	68 (23.2)

⑧ 치과기공사들의 자긍심 실태

스스로 보철물을 제작하는데 한계를 느끼는 것과 관련하여 21.8%는 만족스럽다고 응답하였으며 33.4%는 보통, 44.8%는 불만족스럽다고 〈표 11〉과 같이 응답하였다. 그러므로 치과기공사들은 보철물 제작시 발생하거나 느끼는 자신의 능력의 한계 때문에 자긍심이 많이 낮아지는 것으로 유추해 볼 수 있다. 또한 자신이 하는 일에 대한 적성과 관련한 자긍심에 있어서는 35.5%가 만족, 36.5%는 보통, 나머지 28.0%는 불만이라고 응답하였다. 치과기공사들의 사회적 지위나 사회적 인식에 대하여 29.7%는 만족, 37.2%는 보통, 37.5%는 불만족하는 것으로 본 조사 결과 나타났다. 마지막으로 다른 직업과 비교했을 때 치과기공 직업에 대해 느끼는 것으로는 25.3%는 만족, 37.2%는 보통, 37.5%는 불만인 것으로 본 조사결과 밝혀졌다.

〈표 11〉 치과기공사의 직무만족 요인 및 자긍심

N=293

변 수	만 족 N (%)	보 통 N (%)	불 만 족 N (%)
제작 한계	64 (21.8)	98 (33.4)	131 (44.8)
적성 긍지	104 (35.5)	107 (36.5)	82 (28.0)
지위 인식	87 (29.7)	97 (33.1)	109 (37.2)
다른 직업	74 (25.3)	109 (37.2)	110 (37.5)
만족 정도	47 (16.1)	159 (54.3)	87 (29.6)

위에서 살펴 본 바와 같이 치과기공사들의 직무환경과 관련해서 볼 때 인관관계와 관련된 사항들에 대한 응답자들의 만족도 가장 높았으며 치과기공사들이 그들의 업무를 수행한 대가로 받는 대우에 대해서는 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

4) 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 상관관계 분석

치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 경험적으로 규명하기 위하여 선행연구에서 밝혀진 내용을 중심으로 본 연구에서

는 작업환경, 인간관계, 작업량, 작업갈등, 대우불만, 업무지식, 대인간의 갈등, 자긍심, 성별, 결혼상태, 교육정도, 월 소득 등 열 두 개의 독립변수와 직무만족을 종속 변수로 상관관계 분석을 실시한 결과는 〈표 12〉와 같다. 〈표 12〉에 의하면 작업환경과 치과기공사의 직무만족과는 통계적으로 유의미한 상당히 높은 정적관계(r=0.536)가 있는 것으로 나타났는데 즉, 인간관계에 만족하고 있는 치과기공사들 일수록 그들의 직무에 만족하고 있다고 하겠다. 그러나 작업량과 직무만족과는 통계적으로 유의미한 부적관계(r=−0.202)가 있는 것으로 상관관계 분석 결과 나타났는데 즉, 과다한 작업량에서 생겨나는 불만이 많을수록 직무 만족도는 낮아지는 것으로 밝혀졌다.

치과기공사들의 대우에 대한 불만과 직무만족도 사이에는 통계적으로 유의미한 부적관계(r=−0.279)가 있는 것으로 본 상관관계분석결과 밝혀졌다. 즉, 응답자들의 대우에 대한 불만이 크면 클수록 직무만족이 낮아지는 것으로 보인다. 그러나 응답자들의 업무지식에 대한 만족도와 직무만족도 사이에는 통계적으로 유의미한 정적관계(r=−0.262)가 있는 것으로 나타났는데 이는 치과기공사들이 그들이 수행하고 있는 업무에 관한 지식에 만족하면 할수록 직무만족도가 높은 것으로 밝혀졌다. 그러나 응답자들의 대인간의 갈등정도와 직무만족도 사이에는 통계적으로 유의미한 부적관계(r=−0.188)가 있는 것을 밝혀졌다. 즉, 응답자들이 느끼는 갈등이 크면 클수록 직무만족도는 낮아진다고 하겠다. 치과기공사들의 자긍심과 직무만족도 사이에는 통계적으로 유의미한 정적관계(r=0.354)가 있는 것으로 나타났는데 즉, 치과기공사들은 그들이 하고 있는 일에 대하여 자긍심을 높이 가질수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. 또한 월 소득과 직무만족도 사이에도 비록 낮긴 하지만 통계적으로 정적관계(r=0.130)가 있는 것으로 나타났다.

그러나 작업과정에서 발생하는 갈등, 성별, 결혼상태, 교육수준 등 네 개의 변수들은 치과기공사의 직무만족도와 통계적으로 유의미한 관계가 없는 것으로 상관관계분석 결과 밝혀졌다.

5) 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 중다회귀분석

치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 경험적으로 검증하기 위하여 단순상관관계분석에서 나타날 수 있는 종속변수에 영향을 미치는 독립변수들 사이에 존재할 가능성이 있는 다른 독립변수들의 영향력을 통제한 후 독립변수가 종속변수에 미치는 순수한 영향력만을 알아보기 위하여 중다회귀분석 결과 작업환경은 치과기공사들의 직무만족에 통계적으로 유의미한 정적관계(β=0.126)가 있는 것으로 밝혀졌다. 즉, 대구지역 치과기공사들의 경우 그들의 작업환경이 좋을수록 직무상 느끼는 만족도가 높다는 것을 의미한다. 그러므로 치과기공사들의 직무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 다음과 같은 노력이 필요한 것으로 생각해 볼 수 있다. 즉, 업무량이 과다하지 않도록 적당하게 조절하는 일과 더불어 작업장내의 소음을 없애고 조명을 밝게 하며 또한 작업과정에서 발생되는 분진을 없애거나

〈표 12〉 직무만족 요인간의 상관관계

	직무자체	작업환경	인간관계	작업과중	작업갈등	대우	업무지식	갈등정도	자긍심	성별	결혼상태	교육정도	월수입
직무자체													
작업환경	0.418**												
인간관계	0.536**	0.421**											
작업과중	−0.202**	−0.461**	−0.234**										
작업갈등	−0.075	−0.387**	−0.158**	0.508**									
대 우	−0.279**	−0.584**	−0.294**	0.499**	0.493**								
업무지식	0.262**	0.347**	0.306**	−0.399**	−0.459**	−0.471**							
갈등정도	−0.188**	−0.345**	−0.250**	0.477**	0.577**	0.389**	0.431**						
자긍심	0.354**	0.381**	0.327**	−0.284**	−0.345**	−0.434**	−0.503**	−0.376**					
성 별	0.064	0.013	0.133*	0.090	0.095	−0.056	−0.021	−0.043	−0.063				
결혼상태	−0.113	−0.098	−0.113	0.167**	−0.003	0.182**	0.129*	0.061	−0.154**	−0.337**			
교육정도	0.065	0.030	−0.047	0.002	0.082	0.060	−0.022	0.024	−0.039	−0.089	0.214**		
월수입	0.130*	0.122*	0.219**	−0.100	0.014	−0.134*	−0.180**	−0.020	−0.168**	−0.255**	−0.548**	−0.059	

*P<0.05, **P<0.01

분진의 발생을 최소화하는 노력이 요구된다고 하겠다. 뿐만 아니라 작업장의 시설안전 및 휴식공간의 확보 등도 치과기공사의 직무만족 정도를 높이는데 기여할 것으로 예상된다. 나아가서 치과기공 일을 수행하는데 있어서 필요한 도구 및 장비를 여건이 허락하는 범위 내에서 최신제품으로 대체한다면 치과기공사들의 직무만족도를 높이는데 크게 기여할 것으로 생각된다. 또한 직무에 필요한 최신 정보와 기술을 충분히 제공하고 업무사이에 충분한 휴식시간을 확보한다면 직무만족을 향상 시키는데 기여할 수 있는 것으로 보인다. 뿐만 아니라 작업장의 청결을 유지하여 질병감염에 대한 치과기공사들의 우려를 불식시키는 일 역시 그들의 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것을 본 연구 결과 밝혀졌다.

치과기공사들의 승진 및 인간관계에 대한 만족도는 치과기공사들의 직무만족에 정적관계(β=0.405)가 있는 것으로 밝혀졌다. 즉 자신이 재직하는 직장에서의 승진 제도에 대하여 만족할수록 그리고 직장동료와의 관계가 화목할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러므로 상대적으로 좁은 공간에서 하루 가운데 많은 시간을 함께하는 직장 동료간의 인간관계는 치과기공사들의 직무향상에 상당히 중요하게 작용하는 요인으로 본 연구결과 밝혀졌다. 뿐만 아니라 직장의 상급자로부터 신임도와 거래처로부터 신뢰감 그리고 직장 내에서 자신의 의견이 존중될 때 이들의 직무만족도 역시 향상되는 것으로 보인다.

치과기공 작업과정에서 치과기공사가 느끼는 갈등의 정도와 직무만족사이에는 통계적으로 유의미한 부적관계(β=−0.166)가 있는 것으로 중다회귀분석 결과 밝혀졌다. 즉 치과기공

사들의 경우 자신들이 직접 잘못해서 발생한 일이 아닌 일로 책임전가를 당하거나 파트너 관계에 있는 동료가 원활하게 업무를 수행하지 못하든지 혹은 사소한 실수로 인하여 제작물에 차질이 생겼을 경우에 갈등이 높아지는데 이러한 결과는 치과기공사들의 직무만족에 유의미한 영향을 미치게 되므로 이와 같은 갈등이 생길 수 있는 원인을 제거하거나 최소화하는 것이 치과기공사들의 직무만족을 높일 수 있는 방법 가운데 하나라 하겠다.

마지막으로 치과기공사들의 자긍심과 그들의 직무만족사이에는 통계적으로 유의미한 정적관계(β=0.156)가 있는 것으로 본 연구결과 밝혀졌는데 즉, 치과기공사들의 자긍심이 높을수록 직무만족도 역시 높아진다고 하겠다. 그러므로 보철물 제작과정에서 한계를 적게 느끼고 작업에 대한 긍지가 높을수록 직무만족도가 높아진다고 할 수 있다. 또한 치과기공사에 대한 사회적 지위 및 인식이 좋아지고 다른 직업보다 낫다고 느낄 때 직무 만족도가 높아지게 되므로 이러한 부분에 대한 자긍심을 향상시키는 노력이 필요하다 하겠다.

중다회귀분석에 도입된 12개의 독립변수 가운데 인간관계가 치과기공사들의 직무만족에 미치는 영향은 표준화 회귀계수 β=0.405로서 직무만족에 가장 큰 영향을 미치고 있는 것으로 본 연구결과 밝혀졌다. 그러나 단순상관분석에서 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났던 작업량, 대우에 대한 불만, 업무지식, 대인간의 갈등, 월소득 등은 중다회귀분석 결과 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 밝혀졌다. 한편 단순회귀분석에서 치과기공사의 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향력이 없는 것으로 나타났던 작업수행 과정에서 발생하는 갈등의 정도는 중다회귀분석결과 치과기공사들의 직무결과 밝혀졌다. 또한 성별, 결혼상태, 교육수준 등도 중다회귀분석 결과 치과기공사들의 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

그러므로 본 연구에 도입된 12개의 독립변수 가운데 작업환경, 인간관계, 작업갈등, 자긍심 등은 치과기공사들의 직무만족에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며 이들 독립변수들은 종속변수에 해당하는 치과기공사들의 직무만족에 대하여 34.8%가 만족하는 것으로 나타났다.

5. 결 론

대구지역의 치과기공사들을 대상으로 그들의 직무만족 실태를 조사해 본 결과 직무자체에 대한 만족도에 있어서는 적게는 약 43%, 많게는 약 57%가 만족하고 있는 것으로 나타났으며 불만족은 11.3%에서 26.6%에 해당하였다. 그러므로 약 과반수의 치과기공사들은 그들이 수행하고 있는 직무에 관하여 만족하고 있는 것으로 보인다. 그러나 앞으로 배출되는 치과기공사는 해마다 증가할 것으로 예상되어 치과기공사들 간의 경쟁은 지금까지보다 훨씬 더 치열할 것으로 예상된다.

특히 대구지역은 타 지역에 비해 전체 인구에 대한 치과기공사의 비율이 지나치게 높은 편이며 1년에 약 280명의 치과기공사가 해마

〈표 13〉 직무만족에 영향을 미치는 요인들의 회귀분석

변 수	B	β
작업 환경	0.144(0.043)	0.216***
인간 관계	0.620(0.084)	0.405***
작업 과다	−0.0036(0.057)	−0.004
작업 갈등	−0.244(0.098)	0.166**
대우 불만	−0.024(0.080)	−0.020
업무 지식	−0.053(0.082)	−0.40
갈등 정도	−0.029(0.077)	−0.024
자 긍 심	0.219(0.083)	0.156**
성 별 (남=1, 여=0)	−0.205(0.495)	−0.022
결혼여부 (미혼=1, 기혼=0)	−0.451(0.489)	−0.057
교육 정도	0.313(0.233)	0.067
월 수 입	0.313(0.233)	0.067
상 수	2.355	
R^2	0.375	
Adjusted R^2	0.348	

**p〈0.01, ***p〈0.001

다 배출되고 있기 때문에 치과기공사들 간의 지나친 경쟁을 쉽게 예상할 수 있다. 이러한 수요와 공급 간의 불균형은 오히려 지금 보다 훨씬 더 악화된 직무만족으로 이어질 가능성마저 배제할 수 없는 실정이라 하겠다.

앞으로 우리가 우려하는 상황에 도달하게 된다면 많은 치과기공사들이 치과기공 분야의 전문적인 교유과정을 이수하고도 치과기공과는 아무런 상관이 없는 직종에 종사하는 비율이 늘어날 것임에 틀림이 없다. 그러므로 치과기공사들의 장래 수요 및 공급에 대한 보다 체계적인 수요전망과 치과기공사들의 직무에 대한 만족도를 향상 시킬 수 있는 여러 대책을 마련하기 위해 보다 많은 노력을 기울여야 할 것으로 생각된다.

치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 작업환경, 인간관계 및 치과기공사들의 자긍심 등을 향상시킬 수 있는 가시적인 노력이 치과기공사 협회를 중심으로 중 · 단기적 계획을 세워 실천해 나가야 할 것이다. 뿐만 아니라 작업수행 과정에서의 갈등이 치과기공사들의 직무만족에 많은 영향을 미치고 있으므로 작업과정에서 발생하는 갈등을 최소화하기 위한 구체적 대안 역시 검토되어야 할 것 같다.

마지막으로 본 연구와 관련하여 제한점을 언급하면 치과기공사들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들에 관한 자료 가운데 일부는 자료획득 과정에서 수반되는 현실적 어려움으로 인하여 응답자들의 주관적 응답에 의존함 점을 들 수 있겠다. 향후 기회가 주어진다면 주관적 자료와 객관적 자료를 동시에 적용

하여 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 경험적으로 규명하는 작업을 수행한다면 매우 의미 있는 연구가 되리라 믿는다. 또한 자료수집 과정에서의 현실적 어려움으로 인하여 본래 의도했던 무작위 표집과는 다소 다르게 자료가 수집되었음을 밝혀두는 바이다.

〈참 고 문 헌〉

강부월. 조직몰입과 인과요인에 대한 실증적 연구. –치과위생사를 대상으로–, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 1999.

권순석. 치과기공사의 이직에 관한연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1998.

김석희. 조직행정론 강의. 서울 법경사, 1993.

김연수. 한국치과기공사의 직무만족요인에 관한 조사 연구. 원광대학교 산업대학원 석사학위논문, 1991.

김유정. 치과기공소 조직내의 갈등원인 조사연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 1997.

김종철. 기능의 교육. 서울; 배영출판사, 1964.

나정숙. 진주간호보건전문대학 논문집 제21권 1호, 1995.

대한치과기공사협회. 전국대의원 총회 회원명부, 2002.

민병국. 치과기공사의 이직에 관한 실태조사. 대한치과기공학회지 제12권 1호, 1991.

방선애. 치과기공사와 타 의료기사간의 직무만족에 관한 비교 조사 연구. 국민대학교 행정대학원 석사학위논문, 1987.

박종희. 한국 치과기공사의 직무만족도에 대한 조사 연구. 대한치과기공학회지 제14권 1호, 1992.

박현숙. 간호사의 성격 유형과 직무만족 및 직무몰입과의 관계 연구. 숙명여자대학교 정책대학원 석사학위논문, 1998.

보건과학연구회. 의료관계법규 서울; 흥출판사, 2000.

신유근. 조직행정론 개정판 서울; 다산출판사, 1985.

이기주. MBTI의 성격유형과 직무만족도에 관한 연구, 육군하사관 이상의 간부군인을 대상으로. 대구효성카톨릭대학교 교육대학원 석사학위 논문, 1997.

이덕수. 치과기공사의 업무스트레스에 대한 연구. 영남대학교 환경보건대학원 석사학위논문, 2001.

이명희. 여교사의 성격특성과 직무만족에 관한 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문, 1997.

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

정진태. 조직구성원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문, 1985.

최석순. 직무만족과 관련변인에 관한 연구 치과기공사에 관하여. 국민대학교 경영대학원 석사학위논문. 1990.

최운재. 한국 치과기공소 운영상 문제점과 개선방안에 관한 조사연구. 대한치과기공학회지 제18권 1호, 1996.

최현자. 치과기공사의 직무만족과 사회적지원에 관한연구. 단국대학교 행정법무대학원 석

사학위논문, 2001.

Beladona AA. Marking Job Satisfaction Reliability for Nursing. Personnel Phychology, 51, 1980.

Bently RR, Remple AM. Mannual for the Purdforue Teacher Opinionaire. Indiana University Book Store, 45-47, 1970.

Betty RW, Schnier CE. Personal Administration, An Experimental Skill-Building Approach, N.Y.: Addison Wesley, 32, 1976.

Fournet GP, Distefano MK, Margaret W Pryer. Job Satisfaction: Issues and Problems. Personnel Psychology, Vol.19, 165-183, 1966.

Herzberg FB, Meauser BB Snyderman. The Motivation to Work, N.Y.: JohnWiley & Sons, 67, 1959.

Herzbeg F. Work and the Nature of Man, World Publishing Co, Cleveland, Chapter 6, 1966.

Hunt K. Ergornomics, A Case Study in Preventing Repetitive Motion Injuries. Journal of Dental Technology, 35-37, 3(5), 1996.

Hulin CL. Patricia Smith A linea Model of Job Satisfaction. Journal of Applied Psychology, Vol.49, No.3, 211, 1965.

Lichtenstein R. Measuring the job satisfaction of physicians in organiaed setings. Medical Care, 22(1), 56-68, 1984.

Locke EA. Satisfiers & Disatisfiers Among Collar & Blue Collar Employees. Journal of Appiled Psychology, Vol. 58. 67-76, 1973.

Locke EA. The Nature and Causes If job Satisfaction. Chicago: Rand .Mcnally, 1300, 1976.

Locke EA. The Nature and Cause of Job Satisfaction Handbook of Industrial and Organization Psychology, Chicago: Rand Mcnally College Pub. Co, 197, 1986.

Longest BB. job Satisfaction for Registered Nurses in the Hospital Setting. journal of Nursing Administ-ration, 67, 1974.

Mccormick EJ, Tffin J. Industrial Psychlology, (6th ed). New Jersey: Prentice-jall, 1300, 1979.

Smith HC. Psychology of Industrial Behavior. New York: Mcgraw-Hill Book Co. Inc. 31, 1955.

Vroom VH. Work & Motivation. New York, John Wiley & Sons Inc. 172-190, 1964.