

서울지역 치과기공사의 동기부여 및 직무만족도 연구

심 정 석, 이 선 경*

경희대학교 치과병원 중앙기공실, 경희대학교 치과대학 예방사회치과학교실 및 구강생물학연구소*

The study on dental technicians' motivation and job satisfaction in Seoul

Jeong-Seok Shim, Sun-Kyoung Lee*

Dental laboratory of dental hospital, Kyung Hee University

Department of Preventive and Social Dentistry & Institute of Oral Biology, College of Dentistry, Kyung Hee University*

[Abstract]

This study was the study verifying dental technicians' motivation and job satisfaction in Seoul through the positive method as well as its purposes were to investigated the effect of dental technicians manpower supply/demand prospect on motivation, job satisfaction and the effect of other job satisfaction factors on dental technicians motivation and job satisfaction. For then, general characteristics of study objects were classified by sex, married/unmarried, age, career, salary, highest level of education, working place, position and job as well as job satisfaction factors were classified with future supply/demand prospect, future prospect, working hours, working environment and salary.

We conducted a frequency analysis, crossing analysis and multi-linear regression analysis about the effect of the classified articles on motivation and job satisfaction. Also, for verifying the relationship of motivation and job satisfaction, we conducted correlation analysis and its result is as followed.

First, it showed that the job related with making orthodontic appliance influenced on motivation, among the age, career and job of the general characteristics, and other jobs between working place and job influenced on job satisfaction.

Second, the dark future prospect was showed to influence on motivation and job satisfaction highly so we could grasp that negative opinions are included in that. And low-paying was showed to highly influence on job satisfactions fall so we could grasp the subjective low-salary standard at the present. But we expected that the manpower supply/demand prospect would influence on motivation and job satisfaction but there was little influence.

Third, the correlation between motivation and job satisfaction was showed to be somewhat high, motivation had the standard which is above average and job satisfaction had the standard which is below the average. So with a little improving of job satisfaction, it's possible that motivation can be very high.

교신저자	성명	심 정 석	전화	010-4259-6762	E-mail	denaf76@paran.com	
	주소	서울시 동대문구 회기동 경희대학교 치과병원 3층 중앙기공실					
논문접수	2010. 3. 8		수정재접수	2010. 3. 15		확정일자	2010. 3. 31

Therefore, in rapidly changing generation, we think that the dental technicians are actively coping with the reality of low-paying and high-working. But it's implying that anxiety for uncertain future was reflected.

Furthermore, because institutional strategies for dental technicians' efficient management are insufficient in relation with policies so it's necessary the policy consideration for solve the job-unsatisfying factors actively.

○Key words : dental technician, motivation, job satisfaction

I. 서론

현대사회의 진전은 복지에 대한 시대적 요구를 증가시켰으며, 이에 따라 의료서비스 업계에 전문화와 세분화가 이루어졌다. 이에 많은 의료기사가 양성되고 있으며, 향상된 의료서비스 제공에 중요한 역할을 수행하고 있다(양창삼, 1994, 신유근, 1998, 박우순, 2003, 민경호, 2005, 김광점 등, 2006).

치과기공사는 인체에 들어가는 보철물의 일부를 제작하는 업무를 수행하는데, 크기가 작아 세밀하게 해야 하는 공정을 주로 다루게 된다. 또한 치과기공 작업은 주로 앉은 상태에서 섬세하게 이루어지고, 조금만 무리를 가하거나 조작에 세심한 주의를 기울이지 않으면 최종 보철물에 심각한 변형을 초래할 수 있기에 긴장의 연속이 이어지는 미세 정밀작업이다(Hunt, 1996).

치과기공은 세밀하고 정교한 작업으로서, 최근에는 공업 계열에서 이용하던 CAD와 CAM을 치과용으로 적용 및 변경하여 다양하게 치과기공물 제작에 응용하고 있다. 치과의사는 기존 방법처럼 직접적으로 인상을 채득하지 않아도 되고, 치과기공사는 손으로 직접 제작하지 않아도 치과보철물이 완성이 되기도 한다. 다만 현재로서는 치과기공물 제작과 관련하여 모든 과정을 대체할 수 있을 정도의 기술력이 축적되지 않았지만, 향후 컴퓨터를 이용하여 현재보다 정밀하고 신속하게 환자에게 적합한 치과기공물이 제작되는 기간은 점점 빨리 다가오고 있다.

이와 같은 치과기공의 기계화는 인력정책에 영향을 미친다(공기두, 2008). 기계화로 인해 필요로 하는 치과기공사의 수는 부분적으로 감소가 예상되나 여전히 전국의 대학에서는 해마다 많은 수의 기공사를 배출하고 있다(민병국, 2008). 이와 같은 인력의 과다 공급은 과도한 경쟁을 유발하여 업무량의 증가 및 업무환경의 저하를 초래할

수 있다. 따라서 인력수급 전망은 업무 환경과 직접적으로 연결되어 있지는 않지만, 간접적으로 치과기공사의 동기부여 및 직무만족도에 영향을 미칠 수 있다고 사료된다. 이러한 측면에서 치과기공사의 인력 수급 전망은 직무만족도 또는 동기부여에 영향을 미칠 것인가? 라는 물음을 가지게 된다.

따라서 본 연구에서는 치과기공사의 인력수급과 정책에 대한 논문은 있으나 주관적 인력 수급 전망이 동기부여 및 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구가 없으므로 현업에 종사하는 치과기공사의 주관적 향후 수급 전망을 직무만족 요인으로 추가하여 관련성을 알아보려고 한다.

II. 연구대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 현재 대한치과기공사협회 서울회에 등록된 치과기공사 2,331명 중 220명을 임의표본추출 하여 자기 기입식 설문으로 진행하였다. 조사기간은 2009년 11월 25일부터 12월 8일까지였으며, 직접방문 및 우편을 통하여 회수하였다. 전화독촉을 통해 회수율을 향상시켜, 발송된 총 220부의 설문지 중 회수된 설문지는 201부로 91.4% 회수하였다. 극히 일부항목 미기입과 중복기입이 있었으나 내용의 충실도가 좋다고 판단하여 모두 최종 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구방법

수집된 자료는 SPSS 12.0 for windows를 활용하였다. 일반적 특성은 기술통계분석을 하였고, 일반적 특성과 동기부여 및 직무만족도와와의 관련성은 t-검정과 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA)을 시행하였다. 직무만족

요인, 동기부여, 직무만족도간의 상관관계는 Pearson's 상관관계수(correlation coefficient)를 이용하여 분석하였고, 더미변수(Dummy Variable)를 생성하여 통제변수와 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 정도를 알아보기 위해 다중선형회귀분석(Multiple Linear Regression Analysis)을 시행하였다.

3. 설문내용의 구성

본 연구에 사용한 설문내용 중 사회, 인구학적 특성은 오세윤 등(2002)과 나정숙(2008)의 설문지를 중심으로 수정 및 재인용하였다. 내용은 성별, 결혼 여부, 연령, 경력, 월수입, 최종학력, 근무처, 직위, 담당업무로 분류하였다.

사회, 인구학적 특성을 제외한 모든 설문 항목은 5점 Likert 척도를 활용 하였고, 최고 5점, 최저 1점으로 분류하였다. 직무만족 요인은 향후수급전망 4문항은 장은진(2006)의 치과기공사의 공급에 대한 인식관련 설문을 수정 인용하였다. 미래전망 2문항, 근무시간 2문항, 작업환경 2문항, 월수입 2문항은 나정숙(2008)의 설문을 수정 및 재인용하였다. 직무만족 요인측정은 총 12문항으로 구성하였다. 동기부여는 이동현(2007)의 동기부여 효과 변수에 대한 요인 4문항을 수정 및 재인용하였다. 직무만족도는 나정숙(2008)의 직무만족도 설문 4문항을 수정 및 재인용하였다. 설문 문항의 신뢰도는 향후수급전망관련

4문항(Cronbach's Alpha=0.720), 미래전망관련 2문항(Cronbach's Alpha=0.811), 근무시간관련 2문항(Cronbach's Alpha=0.508), 작업환경관련 2문항(Cronbach's Alpha=0.673), 보수관련 2문항(Cronbach's Alpha=0.809), 동기부여관련 4문항(Cronbach's Alpha=0.650), 직무만족관련도 4문항(Cronbach's Alpha=0.800)이다.

III. 연구결과

1. 연구대상자의 사회, 인구학적 특성

연구대상자의 사회, 인구학적 특성을 보면 성별(N=200)은 남성이 138명(69%)로 여성보다 높게 나타났고, 결혼 여부(N=200)는 미혼이 124명(62%)로 기혼자보다 많았다. 연령(N=201)은 40세 미만이 178명(88.6%)이며 경력(N=200)은 10년 미만이 156명(78%)이다. 월수입(N=198)은 100~250만원 미만이 빈도수가 가장 많으며 128명(64.6%)이다. 최종학력(N=201)은 2~3년제 대학 졸업자가 128명(90.5%)로 가장 높으며 근무처(N=200)는 치과기공소가 128명(91.0%)로 치과기공실보다 높게 나타났다. 직위(N=198)는 평사원이 155명(78.8%)이며, 담당업무(N=228)는 도재가 92명(40.2%)이다(표 1).

표 1. 연구대상자의 사회, 인구학적 특성

항 목		빈도(N)	퍼센트(%)
성별 (N=200)	남 자	138	69.0
	여 자	62	31.0
결혼여부 (N=200)	기 혼	76	38.0
	미 혼	124	62.0
연령 (N=201)	30세 미만	96	47.8
	30~40세 미만	82	40.8
	40~50세 미만	19	9.5
	50세 이상	4	2.0
경력 (N=200)	5년 미만	89	44.5
	5~10년 미만	67	33.5
	10~15년 미만	20	10.0
	15~20년 미만	11	5.5
	20년 이상	13	6.5

항 목		빈도(N)	퍼센트(%)
월수입 (N=198)	50~100 미만	4	2.0
	100~150 미만	43	21.7
	150~200 미만	43	21.7
	200~250 미만	42	21.2
	250~300 미만	32	16.2
	300~350 미만	17	8.6
	350~400 미만	6	3.0
	400 이상	11	5.6
최종학력 (N=201)	고등학교	2	1.0
	2~3년제 대학	182	90.5
	4년제 대학교 재·졸	13	6.5
	대학원 재·졸	4	2.0
근무처 (N=200)	치과기공소	182	91.0
	병·의원 치과기공실	18	9.0
직위 (N=198)	기공소장	12	6.1
	병·의원 실장	5	2.5
	주임	26	13.1
	평의원	155	78.3
담당업무 (N=228)*	관교의치	52	22.8
	도재	92	40.2
	의치	33	14.4
	임플란트	30	13.5
	교정	2	0.8
	기타	19	8.3

*중복 기재로 인한 N값의 변화 발생
무응답문항으로 전체 빈도가 같지 않음.

2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 동기부여 및 직무만족도 비교

연구대상자의 일반적 특성에 따른 동기부여 및 직무만족도 비교를 보면, 성별에 따른 동기부여는 남자가 평균 3.80 ± 0.55 로 여자보다 높으며($p=0.021$), 직무만족도에 서도 남자가 평균 2.97 ± 0.81 로 여자보다 높다($p=0.027$). 결혼여부에 따른 동기부여는 기혼이 평균 3.88 ± 0.52 로 여자의 평균 3.66 ± 0.60 보다 다소 높고($p=0.010$), 월수입에 따른 동기부여와 직무만족도는 월수입이 증가하면 동기부여와 직무만족이 높아지는 경향을 보였으나, 통계

적으로 유의하지는 않았다($p>0.05$). 근무처에 따른 동기부여는 치과기공소가 평균 3.73 ± 0.58 로 병·의원 치과기공실이 약간 높으며, 직무만족도에서는 병·의원 치과기공실이 평균 3.49 ± 0.66 로 치과기공소보다 높다($p=0.001$). 그리고 평의원이나 주임 보다는 기공소장이나 실장급에서 다소 높은 동기부여와 직무만족의 경향을 보였다. 담당업무에 따른 동기부여는 임플란트 제작관련이 평균 3.94 ± 0.68 로 통계적으로 유의하고($p=0.040$), 직무만족도에서는 의치제작관련이 평균 3.15 ± 0.75 로 통계적으로 유의하다($p=0.033$)(표 2).

표 2. 일반적 특성에 따른 동기부여 및 직무만족도 비교

항 목	동기부여		직무만족		
	평균±표준편차	유의수준	평균±표준편차	유의수준	
성별	남	3.80±0.55	0.021*	2.97±0.81	0.027*
	여	3.60±0.63		2.71±0.62	
결혼여부	기혼	3.88±0.52	0.010*	3.01±0.77	0.073
	미혼	3.66±0.60		2.81±0.76	
월수입	50-100미만	3.25±1.10 ^a	0.122	2.81±0.75	0.504
	100-150미만	3.66±0.58 ^a		2.74±0.72	
	150-200미만	3.65±0.56 ^{ab}		2.80±0.87	
	200-250미만	3.71±0.55 ^{ab}		2.85±0.78	
	250-300미만	3.82±0.60 ^{ab}		2.94±0.62	
	300-350미만	3.85±0.39 ^{ab}		3.00±0.80	
	350-400미만	3.79±0.64 ^{ab}		3.33±0.85	
	400이상	4.36±0.38 ^b		3.55±0.65	
근무처	치과기공소	3.73±0.58	0.364	2.84±0.76	0.001**
	병·의원기공실	3.86±0.54		3.49±0.66	
직위	기공소장	4.19±0.48	0.446	3.10±0.89	0.813
	병의원 실장	3.90±0.29		2.65±0.68	
	주임	3.83±0.54		3.00±0.76	
	평의원	3.69±0.59		2.87±0.77	
업무영역	관교의치	3.71±0.64	0.653	2.91±0.68	0.808
	도재	3.77±0.55	0.585	2.86±0.75	0.551
	의치	3.89±0.52	0.118	3.15±0.75	0.033*
	임플란트	3.94±0.68	0.040*	2.98±0.82	0.519
	교정	4.25±0.71	0.215	3.38±0.88	0.375
	기타	3.84±0.69	0.431	2.75±0.85	0.404

독립표본 t-검정과 일원배치 분산분석(One-Way ANOVA)에 의해 계산됨.

a,b: 같은 문자인 경우 두 군 간에 통계적으로 유의한 차이 없음.

*p<0.05 **p<0.001

Likert 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)

3. 직무만족요인과 동기부여, 직무만족도와와의 상관관계
 직무만족 요인과 동기부여, 직무만족도와와의 상관관계는 표 3과 같다. 미래전망이 밝을수록 동기부여(r=0.318, p=0.000)와 직무만족도(r=0.565, p=0.000)가 높아지고,

근무시간이 적을수록(r=-0.250, p=0.000), 작업환경이 좋을수록(r=0.282, p=0.000), 보수가 많을수록(r=0.538, p=0.000), 동기부여가 높을수록(r=0.400, p=0.000) 직무만족도가 높다.

표 3. 직무만족요인과 동기부여, 직무만족도와와의 상관관계

구 분	평균±표준편차	동기부여(상관계수)	직무만족도(상관계수)
향후수급전망	3.37±0.87	0.128	0.062
미래전망	2.39±0.91	0.318**	0.565**
근무시간	4.12±0.80	0.103	-0.250**
작업환경	3.17±0.88	0.132	0.282**
보수	2.55±0.87	0.157*	0.538**
동기부여	3.75±0.58	1	0.400**
직무만족도	2.89±0.77	0.400**	1

*p<0.1, **p<0.001

4. 동기부여와 직무만족에 영향을 미치는 요인

종속변수인 동기부여와 직무만족도에 영향을 미칠 것이라고 생각하는 직무만족요인 즉, 독립변수인 향후수급전망, 미래전망, 근무시간, 작업환경, 보수를 평균값으로 구하여 변수를 생성했다. 독립변수가 종속변수에 미치는 영향의 정도를 보다 정확하게 알기 위해 통제변수로 사회, 인구학적 특성을 선정하여 성별, 결혼여부, 최종학력, 근무처, 직위는 더미 변수화 하여 투입하였다(더미변수: 남자=0 여자=1, 기혼=0 미혼=1, 3년제이하=0 4년제이상=1, 치과기공소=0 치과기공실=1, 소장, 실장=0 주임, 평사원=1). 연령, 경력, 월수입, 담당업무는 연속성이 있어 재분류를 하지 않고 중위수를 택하여 그대로 연속 변수로 변수화 하여 투입하였다.

다중선형회귀분석 결과 연령, 경력, 월수입, 교정파트,

미래전망이 동기부여에 영향을 미치며, 근무처, 미래전망, 보수가 직무만족도에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 즉, 연령이 높을수록(B=0.020, t=2.067, p<0.05), 교정파트 업무를 담당할수록(B=0.856, t=2.059, p<0.05), 미래전망이 밝다고 생각할수록(B=0.178, t=3.655, p<0.01), 경력이 낮을수록(B=-0.042, t=-2.779, p<0.01) 동기부여는 높고, 이에 비해 학력, 지위, 보수 등은 동기부여에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

그리고 근무처가 치과기공실일 때(B=0.468, t=2.980, p<0.01), 미래전망이 밝다고 생각할 때(B=0.370, t=7.133, p<0.01), 보수가 높을 때(B=0.343, t=5.999, p<0.01) 직무만족도가 높으며, 직위, 월수입, 근무시간 등은 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(표 4).

표 4. 동기부여와 직무만족에 영향을 미치는 요인

구 분	동기부여			직무만족도		
	B	표준오차	t	B	표준오차	t
성별	-0.099	0.095	-1.048	-0.022	0.101	-0.222
결혼여부	-0.046	0.115	-0.402	-0.239	0.122	-1.956
근무처	0.115	0.147	0.781	0.468	0.157	2.980**
최종학력	0.138	0.146	0.940	-0.026	0.156	-0.167
직위	-0.016	0.177	-0.091	0.208	0.189	1.098
연령	0.020	0.010	2.067*	-0.004	0.010	-0.383
경력	-0.042	0.015	-2.779**	-0.027	0.016	-1.681
월수입	0.002	0.001	2.099*	0.001	0.001	0.541
관교의치	0.041	0.119	0.345	0.054	0.127	0.425
도재	0.163	0.116	1.400	0.001	0.124	0.007
의치	0.083	0.132	0.632	0.190	0.141	1.352
임플란트	0.045	0.119	0.377	0.009	0.127	0.069
교정	0.856	0.416	2.059*	0.782	0.444	1.759
기타	0.203	0.162	1.251	0.387	0.173	2.241*
향후수급전망	0.078	0.073	1.064	-0.009	0.077	-0.116
미래전망	0.178	0.049	3.655**	0.370	0.052	7.133**
근무시간	0.118	0.055	2.131	-0.064	0.059	-1.095
작업환경	0.043	0.049	0.874	0.086	0.052	1.65
보수	0.019	0.054	0.361	0.343	0.057	5.999**
R ²				0.564		
수정된 R ²				0.511		
F				34.168***		
				33.915***		

Multiple Linear Regression로 분석함.

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

IV. 고찰

치과기공사의 직무만족도에 관한 연구는 비교적 최근에 서야 등장하였으며, 관련 선행연구들을 보면 정기호(2001)는 2001년 병·의원기공실과 개인치과기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도 차이와 영향요인을 분석하였고, 치과기공사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로서 근무기관, 직무유형, 적성, 장래성, 여가선용 등을 이야기하며, 병·의원기공실 근무자가 개인기공소 근무자 보다 전체적인 직무만족도가 높다고 설명하고 있다.

최현자(2002)는 서울·경기·인천 지역의 치과기공사를 대상으로 직무스트레스 정도와 직무만족, 사회적 지원간의 관계를 파악하고 이에 영향을 미치는 요인들을 분석하였다. 그 결과 성별, 연령, 결혼상태, 근무년수, 월수입, 직위, 근무시간은 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로서 분석되었고, 연령, 결혼상태, 월수입, 근무시간, 치과업무의 유지 계획, 치과기공 선택 이유에 따라 직무만족의 차이가 발생한다고 하였다. 이는 본 연구 결과에서처럼 근무시간이 적을수록 직무만족도가 높다는 결과와 같았으나, 직위나 월수입은 직무만족과 관계없는 것으로 나타나 현재 직무만족요인이 수입보단 근무조건 더 중요한 요인으로 나타났다.

고영주(2002)는 대구광역시 및 경북지역에서 종사 중인 치과기공사를 대상으로 치과기공사의 직무만족도와 삶의 질의 관련성을 살펴보았다. 그는 연구에서 일반적 특성으로서 근무시간과 취미생활은 직무만족에 영향을 미치고, 직무만족의 인적요인, 성취요인, 안전요인이 삶의 질에 높은 영향을 미친다고 하였다.

강열모(2003)는 대구지역의 치과기공소 및 치과 병·의원기공실에 근무하는 사람들 대상으로 직무만족 실태를 조사하고 직무만족에 영향을 미치는 요인을 탐색하였다. 연구 결과 직무에 관하여 약 과반수의 치과기공사들이 만족하고 있으나, 치과기공사 증가 추세에 따라 수요와 공급의 불균형이 야기되어 과도한 경쟁으로 직무만족도가 악화될 수 있으므로, 직무만족요인으로 분석된 작업환경, 인간관계, 치과기공사들의 자긍심 등을 향상시킬 수 있는 노력이 요구된다고 주장하였다.

이주호(2005)는 2005년 서울시에 근무하는 치과기공사

의 직무만족도 분석을 통해 보수, 복지시설, 근무시간 등이 증가할수록 직무만족도는 증가하고, 근무시간이 증가할수록 직무만족도는 감소함을 밝히고 있다. 선행연구들 중 근무시간은 본 연구에서와 마찬가지로 중요한 직무만족요인으로 사료된다.

가장 최근의 연구로 나정숙(2008)은 직무만족요인으로서 직무내용과 업무과다, 근무환경, 사회적 인식, 승진과 보수, 상사 및 동료와의 관계 등의 변수를 설정하여 조직유형별 직무만족 결정요인을 탐구하였다. 그 결과 치과기공사의 경우 사회적 인식이 직무만족도에 가장 많은 영향을 미치고 있으며, 직무내용과 동료 간 관계 또한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

이론적 고찰 및 선행연구의 검토를 통해 직무만족에 영향을 미치는 요인은 크게 조직구조, 직장동료와의 관계 등의 조직관련 요인과 업무내용의 양과 내용, 직무의 중요성, 직무관련 사회적 환경 등의 직무관련 요인, 그리고 성별, 학력 등의 개인관련 요인으로 구분될 수 있으며, 널리 사용되고 있음을 확인하였다. 따라서 본 연구에서는 이러한 요인들을 중심으로 미래전망, 근무시간, 작업환경, 월수입을 치과기공사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 설정하고, 이와 함께 직무의 사회적 환경 요인으로서 치과기공사의 향후수급전망을 추가하였다. 또한 선행연구에서 주로 작업조건, 근무환경, 장래성 등 직무와 직접적으로 연관된 요인들을 위주로 분석한 것과 달리 본 연구에서는 직무만족도에 미치는 외생적 요인으로서 향후수급전망을 추가하여 직무만족도와의 관계를 분석함으로써 차별화할 수 있을 것으로 사료된다.

일반적인 특성들을 살펴보면 남자가 많은 비중을 차지하고, 미혼이 기혼자 보다 많으며, 연령은 40세 미만, 경력은 10년 미만이 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났는데 이는 월수입과 최종학력, 직위와도 연관이 있는 것으로 사료된다. 또한 3년제 대학까지 졸업한 치과기공사 빈도와 치과기공소에 근무하는 치과기공사 빈도, 주임 이하 평사원의 빈도가 90%를 넘는 특이사항을 발견할 수 있었다. 담당업무는 타 분야보다 고정성 보철물 제작에 많이 관여하는 것으로 나타났다.

성별에 관계없이 동기부여는 평균이상이며, 직무만족도는 평균이하로 나타나 직무에 대한 동기부여는 되나 현재

직무만족도에는 불만족에 가깝다고 할 수 있다. 결혼여부도 비슷한 양상을 보이나 직무만족도에서 성별보다 약간 높은 것으로 나타났다. 연령이 증가할수록 동기부여와 직무만족도가 높아지고 있으며 40세 미만 젊은 층은 직무만족도가 동기부여보다 낮게 나타나고 있는 것으로 볼 때 현재 직무에 대해 만족스럽지 못하다고 할 수 있으며, 연령은 동기부여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 경력과 월수입 또한 연령과 유사한 양상을 보이고 있으며, 경력은 동기부여에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 학력이 높아질수록 동기부여 또한 높아지는 것으로 나타났다. 치과기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도가 불만족에 가깝게 나타나 병·의원 치과기공실과 차이가 있으며, 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다른 직종들과 다르게 전국의 인원이 비교적 적어 비교 대상을 치과기공사로 한정하여 바라보기 때문에 현격한 차이가 보이는 것으로 사료된다. 담당업무에서 교정 제작관련 업무는 동기부여에 영향을 미치며, 기타 업무는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 교정 제작관련 업무와 기타 업무는 빈도수가 너무 적어 영향을 미친다고 평가하기는 어렵다고 판단된다.

직무만족 요인들을 살펴보면 향후 수급전망에 대한 주관적 견해가 평균적으로 나오고 있지만 동기부여나 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것은 본인이 직면한 문제와 관련된 직장, 보수 등과 직업적 특성으로 인한 기술력 보강 및 축적에 대해 관심이 앞서는 것으로 판단되며, 직무의 특성상 인력이 필요이상 배출이 되어도 이미 갖고 있는 기술력과 기타의 능력으로 인력 수급에 대한 앞으로의 부정적 견해가 적은 것으로 판단된다. 이는 현재 일선에서 3D 업종중의 하나라는 말이 나오고 있는 것을 대변해주는 결과라고 할 수 있겠다.

CAD-CAM 등이 많이 나오며 외국의 저가 시장이 FTA를 통해 국내에 들어올 조짐이 있고, 치과기공 인력들이 증가하여 기술력이 부족하여도 자체 교육을 통해 어느 정도 해결할 수 있어 저임금의 치과기공사를 채용하는 것과 삶의 질이 높아져 심미적 욕구가 상승하여 의료서비스를 받기 위해 환자들이 치과를 많이 찾게 되었는데 이는 치과의 경쟁을 유발하여 의뢰되는 일이 '더 빨리, 더 많이'의 경쟁체제화 되는 등의 이유가 반영된 결과라고 할 수

있다고 사료된다. 역시 근무시간이 높게 조사된 것과 보수가 낮은 것은 미래전망과 연관성이 있는 것으로 판단되며 보수는 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특이한 점은 동기부여는 높게 나타났으나 직무만족도는 낮으며, 상관관계가 다소 높게 나타났다는 점이다. 동기부여에서는 성취감, 업무개선, 문제해결, 업무의 적극성 등을 조사했는데 치과기공 업무의 특성상 하나의 치과기공물 제작에 여러 업무가 연관되어 있어 효율적인 제작을 위해 시행하고 있는 분업화와 약간의 도제제도의 특성을 보인다는 점, 본인의 기술력 향상이 가져올 보수의 증가와 고급기술력 확보, 성취감 등이 일종의 원인으로 사료된다. 따라서 현재는 직무만족도에 대한 만족도는 낮으나 미래의 성취에 대한 단편적인 기대감의 표출이라고 판단된다.

V. 결 론

본 연구는 대한치과기공사협회 서울회에 등록 된 치과기공사 220명을 대상으로 2009년 11월 25일부터 12월 8일까지 자기기입식 설문으로 진행하였으며, 회수된 201(91.4%)명의 설문을 분석하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

1. 응답자는 남성이 138명(69%), 미혼이 124명(62%)로 기혼자보다 많았으며, 40세 미만이 178명(88.6%)로 나타났다. 경력은 10년 미만이 156명(78%)로 나타났다. 월수입은 100~250만원 미만이 128명(64.6%)로 나타났고, 2~3년제 대학 졸업자가 128명(90.5%), 근무처 치과기공소가 128명(91.0%), 직위는 평사원이 155명(78.8%)로 나타났다.

2. 동기부여는 남자가 여자보다 높게 나타났고, 기혼이 미혼보다 높게 나타났으며, 치과기공소보다 병·의원 치과기공실이 높은 경향을 나타냈다. 담당업무에 따라서는 임플란트 제작관련이 동기부여가 높게 나타났다($p < 0.05$).

직무만족도에서는 남자가 여자보다 높게 나타났고, 병·의원 치과기공실이 치과기공소보다 높게 나타났으

며, 담당업무에 따라서는 의치 제작관련이 직무만족도가 높게 나타났다($p < 0.05$).

3. 미래전망이 밝을수록 동기부여와 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났고, 근무시간이 적을수록, 작업환경이 좋을수록, 보수가 많을수록, 동기부여가 높을수록 직무만족도가 높게 나타났다($p < 0.001$).

4. 연령이 높을수록($p < 0.05$), 교정파트 업무를 담당할수록($p < 0.05$), 미래전망이 밝다고 생각할수록($p < 0.01$), 경력이 낮을수록($p < 0.01$) 동기부여는 높게 나타났고, 이에 비해 학력, 지위, 보수 등은 동기부여에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그리고 근무처가 치과기공실일 때($p < 0.01$), 미래전망이 밝다고 생각할 때($p < 0.01$), 보수가 높을 때($p < 0.01$) 직무만족도가 높게 나타났으며, 직위, 월수입, 근무시간 등은 직무만족도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

본 연구에서 직무만족요인과 동기부여, 직무만족도와 의 상관관계를 알아보고, 동기부여와 직무만족에 영향을 미치는 요인을 밝혀냈다는데 의의가 있으며, 이를 통해 직무만족도요인에 따른 불만족 사항을 개선하여 치과기공사의 배출 및 양성과 지역적 인력 수급 분배 등의 효율적 관리를 통해 의료서비스 향상을 도모할 수 있을 것이라 사료 된다. 이는 글로벌 의료 선진국과 의료관광국으로의 도약을 위한 제도적 장치 마련에 기틀을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 다음과 같이 제언할 수 있다. 첫째, 치과기공사의 직무만족도를 높이기 위해 치과기공사의 근무환경을 개선할 필요가 있다. 개별 사업장 형태로 운영되고 있는 치과기공소의 특성에 의해 경쟁에 의한 덤핑 등 가격 경쟁력에만 치우쳐진 현실에서 치과기공사의 작업환경은 열악할 수밖에 없는 실정이다. 따라서 적절한 가격 수준으로의 거레가 이루어질 수 있는 시장이 형성되어야 할 것이다. 둘째, 인력수급정책은 직무만족도에 직접적인 영향을 미치지 않는 아니하나, 장기적으로 치과기공 시장에서 노동력 과잉 공급으로 인건비의 축소를 야기할 수 있다. 이는 치과기공사의 동기부여 및 직무만족도에 직접

적인 영향을 미치는 요인이므로, 장기적으로 인력수급정책의 조정이 필요함을 의미한다. 셋째, 의료서비스의 질적 향상과 치과기공사의 권리 향상을 위해 치과기공사의 이미지 개선 노력이 필요하다. 치과기공사는 외국에서는 고소득을 올리는 전문 직종으로 인정받고 있음에도, 우리나라에서는 그동안 하도급으로 인식되어 왔다. 이와 같은 치과기공사의 직업에 대한 인식은 이직의 기회 및 횡수를 증가시키고, 직무만족도를 저하시키는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 치과기공사 직무에 대한 올바른 직업의식과 자긍심을 높일 수 있도록 양성 교육과정에서 적절한 교육이 수반되어야 할 것이다.

본 연구는 의료가사 및 치과기공사의 직무만족 요인, 동기부여와 직무만족도 연구에 근거 자료로 활용될 수 있으며, 의료와 관련된 정책 수립과 의료서비스 차원의 제도 개선 시 참고자료로서 의의가 있다. 그러나 전국적 단위의 임의 추출 표본을 이용하여 연구를 진행해야 하지만 많은 수의 설문지 배포 및 회수와 통계처리에 어려움이 있어 공간적·시간적으로 제한하였기에 전체 치과기공사의 동기부여 및 직무만족도로 일반화하기에 한계가 있다.

참 고 문 헌

강열모. 치과기공사의 직무 만족 실태 및 직무 만족에 영향을 미치는 요인. 영남대학교 석사학위논문, 2003.
 고영주. 치과기공사에 있어서 직무만족도와 삶의 질의 관련성. 계명대학교 석사학위논문, 2002.
 공기두. 한국치과기공사의 인력수급정책에 관한 연구. 단국대학교 박사학위 논문, 2008.
 김광점, 박노운, 설현도 역. 조직행동론. 제9판, 시그마프레스, 서울, 11-300, 2006.
 나정숙. 조직유형에 따른 직무만족 결정요인에 관한 연구. 경상대학교 박사학위논문, 2008.
 민경호. 조직행동론. 무역경영사, 15-400, 2005.
 민병국. 한국 치과기공사의 인력수급정책에 관한 연구. 단국대학교 박사학위 논문, 2008.
 박우순. 조직관리론, 법문사. 100-300, 2003.
 신유근. 조직행위론. 다산출판사. 1998.

- 양창삼. 조직이론. 박영사, 1994.
- 오세윤 외. 치과기공사의 직업만족도 측정을 위한 설문도구의 개발. 보건과학논집 제28권 제2호, 20-33, 2002.
- 이동현. 성과분배제가 동기부여에 미치는 영향. 경희대학교 석사학위 논문, 2007.
- 이주호. 서울시에 근무하는 치과기공사의 직무만족도. 가톨릭대학교 석사학위논문, 2005.
- 장은진. 치과기공사 공급에 대한 대구지역 치과기공사들의 인식 및 장래전망. 영남대학교 석사학위논문, 2006.
- 정기호. 병·의원기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무만족도, 연세대학교 석사학위논문, 2001.
- 최현자. 치과기공사의 직무만족과 사회적 지원에 관한 연구. 단국대학교 석사학위논문, 2002.
- Hunt K. Ergonomics. A case Study in Preventing Respective Motion Injuries. J Dent Tech, 3(5), 1996.
- Smith HC. Psychology of Industrial Behavior, New York: McCrew-Hill Book Co. Inc, 1955.