

치과기공사의 직무스트레스 요인이 직무만족도에 미치는 영향

권은자, 한민수, 최에스더
혜전대학교 치기공과

The Influence of Job Stress Factors of Dental Technicians on Job Satisfaction

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

Department of Dental Laboratory Technology, Hyejeon College

[Abstract]

Purpose: The purpose of this study was to analyze dental technicians' job stress and Job satisfaction level and to examine its correlation.

Methods: A self-administered survey was conducted from September 2 to October 2, 2019, on 230 selected dental technicians. The collected data were 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 job stress was analyzed, there were significant differences according to their field of work, working hours($p<.05$). Their average score in the items about a job stress was 3.57. As a result of analyzing the job satisfaction of the dental technicians, there were significant differences according to their working hours, plan for task continuity in dental technician($p<.05$). The average score in job satisfaction items was 3.11.

Conclusion: As a result of research, that as for the correlation between a job stress and job satisfaction, a higher the job stress led to lower the job satisfaction, as every variable had a significant reverse correlation with each other. In addition, physical environment, heavy workload, conflict during the work performance, personal matters were identified as the factor that exerted the influence on both of job satisfaction.

● **Key words:** Dental technician, Job satisfaction, Job stress

Corresponding author	Name	권 은 자	Tel.	041-630-5285	E-mail	rnjs2804@hj.ac.kr	
	Address	충남 홍성군 홍성읍 대학길25 혜전대학교 치기공과					
Received	2019. 10. 29		Revised	2019. 11. 25		Accepted	2019. 12. 5

I. 서론

최근 우리나라 의료분야 사업은 급격한 환경변화와 더불어 눈부신 의료기술의 발전을 이루고 있으며 국민의 건강의식 향상에 따라 의료의 고도화, 전문화가 이루어지고 있다. 이와 더불어 치과의료 분야에서도 국민 구강보건에 대한 인식이 높아지고 양질의 구강 보건 의료서비스가 요구되면서 고도의 전문적 기술을 갖춘 치과기공사의 역할이 증가 되고 있다(Park, 2017).

스트레스는 생리적 및 사회 심리적 관점에서 부과되는 환경적 자극과 개인 내부에서의 요구가 자신이 자각되어지는 상태로써 개인의 적응 능력을 넘어설 때 적응적, 부적응적인 반응으로 경험되는 현상이다(Lee, 1984). 업무수행 시 어느 정도의 스트레스는 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 될 수는 있으나 만성적 스트레스가 지속된다면 업무 및 조직에 부정적 영향을 미친다. 그 결과 직업에 대한 불만이 증가되어 직무 성과 및 효율이 저하되고 의욕상실, 무관심 등을 야기하여 효과적인 업무수행을 할 수 없게 된다(Choi, 2001; Kim, 2008). 모든 직종이 직업적 스트레스는 존재하겠지만 특히 인간 생명에 직접 관여하는 의사, 간호사, 의료기사 등 의료관계 종사자들은 그 직업적 특성으로 인해 다른 분야의 종사자들에 비해 직업적인 스트레스의 정도가 더 심각하다고 하였다(Lee, 1982; Park, 2002; Kim, 2008). 치과기공 작업은 직무 특성상 스트레스 요인이 지속적으로 많이 존재하고 있으며 치과기공사들의 자각 피로도 또한 매우 높게 지각되었다고 보고되고 있다(Kim, 1991; Kwon, 2002). 치과기공사의 직무스트레스는 급격하게 변화된 직무환경 속에서 캐드캠, 3D 프린터 등 디지털 장비의 정보통신기술이 융합된 업무 증가 등 다양하고 복잡해진 직무를 수행하고 있는 직업적 특성으로 인해 직무에서 오는 다양한 형태의 스트레스를 경험하고 있다.

직무만족은 개인태도의 가치 신명 및 욕구의 수준이나 차원에 따라 종사자가 직무와 관련되어 갖게 되는 감정적 상태로써, 각 개인의 주관적이고 심리적인 반응의 집합체라고 할 수 있으며(Koh, 2003), 직무에 대한 직무상의 과업, 작업조건 및 동료관계 등에 대한 여러 가지

측면에서 긍정적 또는 부정적 느낌의 정도라고 할 수 있다(Yang, 2014).

Ok(2010)의 연구에서는 치과기공사의 직무자체에 대한 만족도는 높았으나 보상체계에 대한 만족도는 다소 낮게 나타났으며, Kwon et al(2014)은 직무만족도를 향상시키기 위해서는 직업에 대한 자긍심을 높이고, 긍정적인 인간관계 형성 및 근무여건 개선 등의 사회적 지원의 인식이 중요하다고 하였다. Na(2008)의 연구에서도 사회적 인식, 직무내용, 동료 간 관계가 직무만족도에 영향을 미친다고 하였으며, Kim(2008)은 직무스트레스 요인 중 남·여의 차이는 있으나 우울감, 불안감, 압박감이 직무만족에 미치는 요인이라고 하였다. Shim & Lee(2010)의 연구에서는 치과기공사의 직무만족도는 낮게 나타났으나 동기부여가 높게 나타난 것은 미래의 성취에 대한 기대감의 표출이라고 판단하였다. Lee et al(2012)의 연구결과에서는 치과기공사 직무에 대한 만족도는 다소 높게 나타났으며, 직업에 대한 자부심은 높게 나타났으나, 직업의 비전은 낮게 나타나 부정적인 견해를 보이고 있다고 하였다.

이에 본 연구는 치과기공사의 직무스트레스 정도와 치과기공 직무만족 정도를 측정하여 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하고 문제점을 파악하여 치과기공사의 직무만족도를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상

본 연구는 2019년 9월 2일부터 10월 2일까지 서울시, 인천시, 대전시, 경기도, 충청도내에 근무하는 치과기공사 230명을 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였으며, 회수된 185부의 설문지 중 미흡한 응답으로 신뢰성이 없다고 판단된 설문지를 제외한 176부(76.5%)를 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구도구

본 연구의 검사 도구는 Park(2017), Kwon et al(2014) 등이 사용한 설문지 도구를 관련 자료들을 참조하여 수정·보완 후 작성하여 사용하였다.

1) 일반적인 특성 측정도구

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

2) 업무 스트레스 측정도구

설문문항은 작업량 과중 5문항, 작업수행 중 갈등 4문항, 부적절한 대우 4문항, 역할과 업무지식 4문항, 대인관계 5문항, 물리적 환경 4문항, 개인적 문제 5문항 등 총 31문항으로 구성하였으며, 점수는 5점 리커트 척도(Likert scales)를 사용하였다. 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.959로 나타났다.

3) 직무만족도 측정도구

설문문항은 성취 및 자아실현 요인 3문항, 성장과 발전요인 4문항, 인간관계 2문항, 작업조건 요인 3문항, 급여 및 복지요인 3문항, 인정요인 3문항 등 총 18문항으로 구성하였다. 점수는 5점 리커트 척도(Likert scales)를 사용하였다. 이 도구의 Cronbach's alpha 신뢰도계수 값은 0.900으로 나타났다.

3. 자료분석

연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 산출하였으며, 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족도에 대한 차이검증은 변수의 특성에 따라 t-test 및 일원변량분석(One-way ANOVA)을 사용하여 $P < 0.05$ 수준에서 유의한 차이가 있는 변수는 Duncan's Multiple Range test를 하여 사후 검증을 실시하였다. 직무스트레스, 직무만족도에 대한 문항별 점수는 평균과 표준편차를 산출하였으며, 직

무스트레스와 직무만족도 간 상관관계는 Pearson 적률상관관계를 사용하였다. 또한, 직무스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

III. 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구를 위한 연구대상자들의 일반적인 특성에 대한 결과는 Table 1과 같다.

성별은 남자 61.9%, 연령은 41세 이상 32.4%, 결혼상태는 미혼 50.6%, 업무분야는 전반적 업무 30.7%, 담당직위는 일반기사 48.9%가 가장 높은 것으로 나타났다. 치과기공 경력은 10년 이상 46.6%, 1일 근무시간은 10~12시간 미만 46.6%, 월수입은 300만원 이상이 46.6%로 가장 높게 나타났으며, 현 직장 재직기간은 1~3년 미만 24.4%, 이직경험은 3~4회 32.4%, 치과기공 업무지속 계획은 계속할 것이다가 58.0%로 가장 높게 나타났다.

Table 1. General Characteristics of Study Subjects

N=176

Characteristics	Classification	N	%
Gender	Male	109	61.9
	Female	67	38.1
Age	Under 25	23	13.1
	26 ~ 30	37	21.0
	31 ~ 35	33	18.8
	36 ~ 40	26	14.8
	41 over	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
Career in dental technician (Year)	Other	9	5.1
	Under 1	18	10.2
	1 ~ Under 5	38	21.6
	5 ~ Under 10	38	21.6
	10 over	82	46.6
Working hours a day (Hour)	Under 8	9	5.1
	8 ~ under 10	69	39.2
	10 ~ under 12	82	46.6
	12 over	16	9.1
Monthly income (10,000 won)	Under 200	37	21.0
	200 ~ under 250	25	14.2
	250 ~ under 300	32	18.2
Current employment period (Year)	300 over	82	46.6
	Under 1	39	22.2
	1 ~ under 3	43	24.4
	3 ~ under 5	30	17.0
	5 ~ under 10	26	14.8
Number of Turnover	10 over	38	21.6
	None	42	23.9
	1 ~ 2	51	29.0
Plan for task continuity in dental technician	3 ~ 4	57	32.4
	5 over	26	14.8
	Will continue	102	58.0
	For the time being	20	11.4
	Pendency	54	30.7

2. 직무스트레스, 직무만족도 영역별 분석

1) 직무스트레스 영역별 분석

연구대상자의 직무스트레스 정도를 측정된 결과, 영역별 평균과 표준편차는 Table 2와 같다. 직무스트레스 정도의 세부 문항별 분석을 살펴보면, 작업량 과중 영역의 경우 ‘과중한 업무로 인해 출퇴근 시간이 불명확하고 여가활동이 불가능할 때’(4.06±.91), 작업수행 중 갈등 영역은 ‘재작업 시 무조건 잘못을 작업자에게 돌릴 때’(3.86±.99) 항목이 높게 나타났다. 부적절한 대우 영역은 ‘현재 하는 일에 비해 적절한 대우를 해주지 않을 때’(3.76±.95), 역할과 업무지식 영역은 ‘치과기공에 대한 기본지식과 기술이 부족할 때’(3.47±.86) 항목이 높았고, 대인관계 영역은 ‘치과의사나 치과위생사가 불쾌감을 주거나 갈등이 있을 때’(3.67±.1.02) 항목이 높게 나타났다. 물리적 환경 영역은 ‘작업장 안의 분진 등으로 미세먼지가 많아 불쾌감을 느낄 때’(3.42±1.07) 항목이 높았고, 개인적 문제 영역은 ‘자신이 신체적, 정신적으로 아프거나 힘들 때’(3.62±.96) 항목이 가장 높았다. 직무스트레스 정도의 영역별 평균은 작업량 과중 영역 3.91±.69, 작업수행 중 갈등 영역 3.76±.75, 부적절한 대우 영역, 3.69±.90, 역할과 업무지식 영역 3.34±.78, 대인관계 영역 3.43±.85, 물리적 환경 영역 3.28±.96, 개인적 문제 영역 3.52±.79로 나타났으며, 직무스트레스 영역별 전체평균은 3.57±.66으로 측정되어 치과기공사의 직무스트레스 정도는 비교적 높은 것으로 분석되었다.

Table 2. Scores in the areas of job stress

N=176

Area	Item	M	SD
Heavy workload	1. When the working time is requested too short.	3.91	.87
	2. When workload increases due to the rework.	3.97	.82
	3. When the quitting time grows late because a model arrived late from the dentist.	3.89	.95
	4. When making work other than own task despite having a lot of work.	3.79	.94
	5. When a heavy task leads to the uncertain commuting time and the impossible leisure activity.	4.06	.91
	Subtotal	3.91	.69
Conflict during the work performance	6. When a mistake is unconditionally accredited to a worker given reworking.	3.86	.99
	7. When there is a setback in the work due to a failure in the work performance process.	3.83	.91
	8. When a co-worker in complementary relationship fails to work properly.	3.61	.88
	9. When there is a failure in work cooperation with other department or when there is ambiguous role sharing.	3.76	.90
	Subtotal	3.76	.75
Inappropriate treatment	10. When treating improperly compared to the work to be done now.	3.76	.95
	11. When ability fails to be recognized despite a rise in own competence.	3.63	1.01
	12. When there isn't proper consideration on nightwork.	3.74	.98
	13. When being insufficient in welfare systems such as bonus, retirement pay and medical insurance.	3.65	1.05
	Subtotal	3.69	.90
Role and task knowledge	14. When there is no opportunity of learning new theory or knowledge.	3.40	.88
	15. When being short of basic knowledge and skill on dental technology.	3.47	.86
	16. When my opinion is not reflected given manufacturing work.	3.24	.99
	17. When the current task is not suitable for my aptitude.	3.26	.98
	Subtotal	3.34	.78
Interpersonal relations	18. When there is a conflict with an employer or the chief engineer.	3.53	1.01
	19. When being displeased or conflicted by a dentist or a dental hygienist.	3.67	1.02
	20. When there is a discord with a fellow dental technician.	3.44	1.00
	21. When feeling that a superior's leadership is lacking.	3.28	.99
	22. When being felt to be alienated from a workplace or a job.	3.23	1.06
	Subtotal	3.43	.85
Physical environment	23. When there is serious noise in the work-space.	3.16	1.12
	24. When lighting is dark given working.	3.28	1.11
	25. When feeling displeasure because there is a lot of fine dust owing to the dust inside the workshop.	3.42	1.07
	26. When enduring inconvenience for a financial reason.	3.27	1.05
	Subtotal	3.28	.96
Personal matters	27. When feeling the limit myself in producing prosthetic appliance.	3.61	.92
	28. When feeling skeptical about job because of being unsuitable for the aptitude.	3.31	1.05
	29. When being ill or feeling hard oneself physically and mentally.	3.62	.96
	30. When being thought to be bad in social position or perception on dental technician.	3.46	.97
	31. When feeling the limit in futurity of occupational category dubbed dental technician.	3.57	1.04
	Subtotal	3.52	.79
	Total	3.57	.66

2) 직무만족도 영역별 분석
 연구대상자의 직무만족 정도를 측정된 결과 영역별 평균과 표준편차는 Table 3과 같다. 직무 만족에 대한 영

역별 각 문항을 살펴보면, 성취 및 자아실현 영역은 '현재 업무가 나의 적성과 잘 맞는다고 생각한다.'(3.36 ± .75), 성장과 발전 영역은 '직무를 수행하면서 많은

것을 배울 수 있다.’(3.35±.74) 인간관계 영역은 ‘동료와 상사와의 관계에 만족한다.’(3.53±.77) 항목이 높게 나타났으며, 작업조건 영역은 ‘작업장의 환경에 만족한다.’(3.27±.87), 급여 및 복지 영역은 ‘현 직장의 상여금, 퇴직금, 의료보험 등의 후생복지에 만족한다.’(3.03±.91), 인정 영역은 ‘내가 하는 치과기공 일이 국민건강에 큰 기여를 한다고 느낀다.’(3.02±.93) 항목이 높게 나타났다. 직무스트레스 정도의 영역별 평균은 성취 및 자아실현 영역 3.33±.63, 성장과 발전 영역 3.18±.62, 인간관계 영역 3.33±.70, 작업조건 영역 3.03±.67, 급여 및 복지 영역 3.01±.81, 인정 영역 2.84±.75로 나타났으며, 직무만족도 영역별 전체평균은 3.11±.52로 나타났다.

3. 연구 대상자의 특성별 차이검증

1) 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 정도 일반적 특성에 따른 직무스트레스 정도를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 일반적 특성의 업무분야, 근무시간 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 업무분야는 교정 4.00, 도재 3.67 전반적인 업무 3.64, 관교의치 3.38, 국소의치 3.28 순으로 나타났으며, 관교의치, 국소의치의 두 그룹과 교정 그룹의 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 도재, 전반적인 업무의 두 그룹은 나머지 그룹과 유의한 차이가 없었다. 근무시간은 12시간 이상 4.07, 8~10시간 미만 3.53, 10~12시간 미만 3.52, 8시간 미만 3.43 순으로 나타났으며, 8시간 미만, 8~10시간, 10~12시간 미만의 세 그룹과 12시간 이

Table 3. Scores in the areas of job satisfaction

N=176

Area	Item	M	SD
Factors of achievement and self-realization	1. I feel satisfaction and worth at the current dental technology job.	3.29	.73
	2. My technology and knowledge are being fully displayed.	3.34	.73
	3. I think that the present task is well suitable for my aptitude.	3.36	.75
	Subtotal	3.33	.63
Factors of growth and development	4. An opportunity of promotion is appropriate depending on own career and ability.	3.19	.71
	5. An opportunity of self-development is given for job performance.	3.10	.76
	6. Lots of things can be learnt while performing job.	3.35	.74
	7. I think that there is future-ness in the job of dental hygienist.	3.09	.90
	Subtotal	3.18	.62
Factors of human relations	8. I am satisfied at the relationship with a co-worker and a superior.	3.53	.77
	9. I feel satisfaction about the relationship with a dentist in relation to task.	3.13	.82
		Subtotal	3.33
Factors of the working conditions	10. I am satisfied at the environment of workshop.	3.27	.87
	*11. I feel that there is overfull workload compared to my ability.	2.96	.91
	12. My present work hour is appropriate.	2.87	.92
		Subtotal	3.03
Factors of salary and welfare	13. My pay is reasonable for the duty to be performed.	2.98	.87
	14. I feel satisfaction with welfare such as bonus, retirement pay and medical insurance of the present workplace.	3.03	.91
	15. I am satisfied at the employee convenience facilities inside the current workplace.	3.02	.92
	Subtotal	3.01	.81
Factors of recognition	16. I select a dental hygienist even if choosing a job again.	2.55	1.00
	17. I feel that my dental technology work contributes greatly to the national health.	3.02	.93
	18. I think that the job of dental technician is recognized as the valuable professional occupation.	2.95	.96
	Subtotal	2.84	.75
	Total	3.11	.52

* is an item with inverse processing.

상 그룹 간 유의한 차이가 있었다.

Table 4. Verification of differences in the job stress according to general characteristics

N=176

Characteristics	Classification		N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male		109	3.51	.65	-1.455	.147	
	Female		67	3.66	.66			
Age	Under 25	~	23	3.57	.60	.172	.953	
	26 ~ 30		37	3.52	.75			
	31 ~ 35	33	3.65	.67				
	36 ~ 40	26	3.56	.64				
Marital status	41 over		57	3.57	.63	-1.048	.296	
	Unmarried		89	3.52	.70			
Task field	Married		87	3.62	.61	3.604	.008	
	Dental porcelain and bridge	Dental porcelain	52	3.67	.65			AB
		Crown and bridge	38	3.38	.57			
	Partial denture		21	3.28	.70			B
	Orthodontics		11	4.00	.66			
	Overall task		54	3.64	.64			
Job position in charge	Chief technician		24	3.63	.58	.291	.884	
	Head technician		33	3.61	.55			
	General technician		86	3.52	.71			
	Section chief		24	3.64	.73			
Career in dental technician (Year)	Other		9	3.57	.47	2.118	.110	
	Under 1	~ Under	18	3.34	.42			
	1 ~ 5		5	3.72	.65			
Working hours a day (Hour)	5 ~ 10	~ Under	38	3.44	.70	3.608	.015*	
	10 ~ 12		82	3.61	.66			
	Under 8	~ under	9	3.43	.37			A
	8 ~ 10		69	3.52	.75			
Monthly income (10,000 won)	10 ~ 12	~ under	82	3.53	.57	.178	.911	
	12 over		16	4.07	.60			
	Under 200	~ under	37	3.52	.57			
200 ~ 250	25		3.55	.69				
Current employment period (Year)	250 ~ 300	~ under	32	3.55	.78	1.153	.333	
	300 over		82	3.61	.63			
	Under 1	~ under	39	3.43	.66			
	1 ~ 3		43	3.53	.71			
Number of Turnover	3 ~ 5	~ under	30	3.75	.55	.947	.406	
	5 ~ 10		26	3.65	.62			
	10 over	38	3.56	.69				
Plan for task continuity in dental technician	None		42	3.55	.59	2.333	.100	
	1 ~ 2		51	3.69	.68			
	3 ~ 4		57	3.47	.66			
Plan for task continuity in dental technician	5 over		26	3.59	.70	.947	.406	
	Will continue		102	3.49	.64			
Plan for task continuity in dental technician	For the time being		20	3.80	.50	2.333	.100	
	Pendency		54	3.64	.72			

* p<.05

2) 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도를 분석한 결과는 Table 5와 같다. 일반적 특성의 근무시간과 치과기공 업무 지속계획 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 근무시간은 8시간 미만 3.31, 8~10시간 미만 3.26, 10~12시간 미만 3.08, 12시간 이상 2.53 순으로 나타나, 근무시간이 적을수록 직무만족도가 높

은 것으로 분석되었다. 8시간 미만, 8~10시간 미만, 10~12시간 미만의 세 그룹과 12시간 이상 그룹 간 유의한 차이가 있었다. 치과기공 업무 지속계획은 계속할 것이다 3.24, 모르겠다 2.94, 당분간만 할 것이다 2.91 순으로 나타났으며, 치과기공업무를 계속하겠다는 그룹과 나머지 그룹 간 유의한 차이가 있었다.

Table 5. Verification of differences in the Job satisfaction according to general characteristics

N=176

Characteristics	Classification		N	M	SD	t or F	p	DMR
Gender	Male		109	3.09	.55	-1.658	.975	
	Female		67	3.15	.47			
Age	Under 25		23	3.07	.51			
	26 ~ 30	~	37	3.10	.48			
	31 ~ 35	~	33	3.18	.56			
	36 ~ 40	~	26	2.90	.64			
	41 over		57	3.20	.44			
Marital status	Unmarried		89	3.11	.56	.032	.975	
	Married		87	3.11	.48			
Task field	Dental	porcelain	52	3.02	.50	2.364	.055	
	Crown	and bridge	38	3.00	.55			
	Partial	denture	21	3.08	.58			
	Orthodontics		11	3.16	.35			
	Overall	task	54	3.28	.50			
Job position in charge	Chief		24	3.19	.46			
	Head	technician	33	3.06	.55			
	General	technician	86	3.08	.51			
	Section	chief	24	3.16	.59			
	Other		9	3.33	.41			
Career in dental technician (Year)	Under 1		18	3.10	.57	.218	.884	
	1 ~ 5	Under	5	3.06	.50			
	5 ~ 10	Under	10	3.12	.57			
Working hours a day (Hour)	Under 8		9	3.31	.41	10.682	.000	B
	8 ~ 10	under	10	3.26	.48			
	10 ~ 12	under	12	3.08	.44			
	12 over	over	16	2.53	.68			
Monthly income (10,000 won)	Under 200		37	3.04	.56	.770	.513	
	200 ~ 250	under	25	3.04	.44			
	250 ~ 300	under	32	3.10	.53			
	300 over	over	82	3.17	.52			
Current employment period (Year)	Under 1		39	3.02	.51	1.127	.346	
	1 ~ 3	under	3	3.13	.45			
	3 ~ 5	under	5	3.02	.65			
	5 ~ 10	under	26	3.15	.54			
	10 over	over	38	3.24	.48			
Number of Turnover	None		42	3.19	.42	.638	.592	
	1 ~ 3	~	2	3.12	.52			
	3 ~ 5	~	4	3.10	.51			
Plan for task continuity in dental technician	Will	continue	102	3.24	.46	8.409	.000	B
	For the time being		20	2.91	.59			
	Pendency		54	2.94	.54			

* $p < .05$

4. 직무스트레스와 직무만족도의 상관관계

직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계를 분석한 결과 Table 6과 같이 직무스트레스와 직무만족도 전체 간 유의한 역(-)의 상관관계로 나타났다($r = -.264$, $p < 0.05$). 즉 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮은 것으로 나타났다.

Table 6. Correlations between job stress and job satisfaction

	Job satisfaction
Job stress	-.264*

* $p < .05$

5. 회귀분석

직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다변인 회귀분석을 실시한 결과는 Table 7과 같다. 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향은 물리적 환경, 작업량 과중, 작업수행 중 갈등, 개인적 문제 영역으로 나타났다. 이에 대한 모형의 설명력은 21.4%로 나타났으며, 통계학적으로 유의미한 결과를 보였다.

Table 7. Regression analysis of the job stress and job satisfaction

Classification	B	Beta	t	p
(Constant)	3.914		18.438	.000*
Physical environment	-.185	-.342	-3.805	.000*
Heavy workload	-.401	-.533	-4.501	.000*
Conflict during the work performance	.251	.365	3.226	.002*
Personal matters	.12	.185	2.070	.040*

$R^2 = .214$, $F = 11.530$, $p = .000$ *

* $p < .05$

IV. 고찰

직무스트레스는 개인특성과 직무특성의 상호 작용적 관점에서 개인이 정상적 기능으로부터 이탈하도록 심리

적, 신체적 조건을 변화시키거나 저해하는 직무관련 요소가 작업자와 상호 작용하는 상황이라 할 수 있으며, 개인의 능력이나 그가 가진 자원과 환경요구의 부적합, 개인의 욕구와 이를 만족시켜줄 수 있는 직무환경의 부적합으로 정의된다(Choi, 2004; Park, 2017).

직무만족은 개인적 차원에서는 일의 완성 후 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며, 조직적 차원에서는 각 개인의 직무만족으로부터 기인한 조직의 원활한 운영을 평가하여 최상의 효율성으로 조직의 목표달성을 이루게 하고, 나아가 개인의 삶의 질 향상에 기여한다고 하였다(Moon, 2011; Cha, 2014).

Kim(2008)은 치과기공사가 다른 업종에 비해 열악한 업무환경에서 근무하고 있어 직무스트레스가 높다고 보고하였고, Yang(2014)은 치과기공사가 전문 직종임에도 불구하고 불명확한 출퇴근 시간과 후생복지나 퇴직 급여 제도가 미흡하며, 시간 외 근무수당에 대한 만족도는 가장 낮은 점수 등으로 나타나, 이러한 문제가 치과기공사의 직무만족도와 직업에 대한 사회적 인식에도 안 좋은 영향을 미치리라 우려된다고 보고하였다. 이에 치과기공사의 직무스트레스가 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 파악하려는 노력은 더 필요하다.

이에 본 연구는 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석해 보기 위해 서울시, 인천시, 대전시, 경기도, 충청도지역 치과기공사를 대상으로 설문지를 이용하여 조사를 실시하였다.

본 연구결과에서 연구대상자의 직무스트레스 정도를 분석한 결과 업무분야, 근무시간 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 교정분야 업무와 12시간 이상 업무를 수행하는 그룹에서 직무스트레스 정도가 높았다. 직무스트레스 영역 중 작업량 과중 3.91, 작업수행 중 갈등 3.76, 부적절한 대우가 3.69로 높게 나타났다. 직무스트레스 전체 평균은 3.57로 높게 나타났다. 이 결과는 Lee(2001)의 작업량 과중 4.12, 역할과 업무지식 4.02, 작업 수행 중 갈등 3.97, 직무스트레스 평균 3.96의 연구결과는 보다 다소 낮게 나타났으나, Park(2017)의 작업량 과중 3.87, 부적절한 대우 3.70, 작업수행 중 갈등 3.49, 직무스트레스 전체 평균 3.39와 비슷한 결과를 보였으며, Kwon & Lee(2009)의 작

업량 과중 3.58, 부적절한 대우 3.57, 직무스트레스 전체 평균 3.44와도 비슷한 결과를 보여 치과기공사의 직무스트레스의 자각이 높은 것을 나타내었다. 많은 선행 연구 결과에서 작업량 과중 영역이 치과기공사들에 있어서 가장 높은 스트레스 요인으로 분석됨으로써 치과기공사 개인의 걱정 업무량 분배와 설정에 우선적 고려가 필요하다고 생각된다. 또한, 작업수행 중 갈등도 직무만족에 높은 영향을 미치고 있으므로 작업수행 과정에서 발생하는 갈등을 최소화하기 위한 구체적 대안 마련이 검토되어야 할 것으로 생각된다.

연구 대상자의 직무만족 정도 분석 결과는 근무시간과 치과기공 업무 지속계획 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 직무만족의 영역 중 성취 및 자아실현 요인 3.33, 인간관계 요인 3.33, 성장과 발전 요인이 3.18로 높게 나타나, Kwon & Han(2012)의 성취 및 자아실현 요인 3.33, 성장과 발전 요인이 3.23, 인간관계 요인 3.30 등에서 높은 만족도를 나타내고 있는 결과와 비슷한 결과로 나타났으며, Koh(2003)의 성장과 발전 요인 3.03, 성취 요인 3.02, 인간관계 요인 2.98 영역에서 높은 만족도를 나타낸 보고와도 비슷한 결과로 나타났다. 또한, 인간관계 영역의 문항 중 동료와 상사와의 관계 만족이 3.53으로 가장 높게 나타난 결과는 Kwon & Han(2012)의 동료와 상사와의 관계 만족 3.53이 가장 높게 나타난 결과와, Yang(2014)의 동료와 상호 협력하고 신뢰하며 존중하는 항목에서 3.65로 가장 높게 나타난 결과와도 같은 맥락으로 나타났다. 본 연구와 같은 결과로 인간관계 영역이 Kim(2008)의 인간관계 3.21, Kwon et al(2014)의 인간관계 3.30과 같이 높게 나타난 것은 상호 인간관계가 직무만족에 미치는 영향이 높다고 판단된다. 연구대상자의 직무만족도 전체평균은 3.11로 나타나, Kwon & Lee(2001)의 3.04, Koh(2003)의 2.81, Yi(2005)의 3.08, Kim(2008)의 2.94, Kwon et al(2014)의 3.13 등의 연구결과와 비교해 볼 때 현재 치과기공사들의 직무만족도는 비교적 안정적인 것으로 나타났다. 그러나 급여 및 복지 3.01, 인정요인은 2.84로 선행연구들과 비슷한 결과로 낮게 나타나, 치과기공사의 직무만족을 높이기 위해서는 급여와 근무시간 및 초과근무시간에 대한 보상제도 개선이 필요하다고 생각

된다.

본 연구는 연구대상자가 일부지역으로 제한되어 있으므로 전국의 모든 치과기공사에게 연구 결과를 일반화시키는데 한계가 있으므로 연구대상자를 확대 시행하여 연구결과를 일반화시키고, 스트레스 해소를 위해 치과기공사 스스로가 스트레스 관리에 적극적인 노력을 기울여야 할 것이며, 높은 스트레스 요인으로 나타난 작업량 과중 및 부적절한 대우 해결을 위해 개인의 걱정 업무량 부여, 보수체계 개선 등 근무조건 개선으로 치과기공사로서의 직무만족도를 효율적으로 높이는 노력이 필요하다고 판단된다.

V. 결론

본 연구는 치과기공사의 직무스트레스 정도와 직무만족도의 관계를 파악하고 그 영향을 분석하기 위해 서울시, 인천시, 대전시, 경기도, 충남도내에 근무하는 치과기공사 230명을 대상으로 자기기입식 설문지조사를 통하여 실시하였고, 회수된 설문지 중 176부를 분석자료로 사용하였다.

연구도구는 신뢰성과 타당성이 입증된 구조화된 설문지를 사용하였으며 일반적 특성 측정 11문항, 직무스트레스 측정 31문항, 직무만족도 측정 18문항 등 총 60개 문항으로 작성하였다. 수집된 자료의 분석은 빈도와 백분율, T-test 및 일원변량분석(One-way ANOVA), 상관관계, 회귀분석 등의 통계기법을 사용하여 분석하였다. 수집된 자료의 결론은 다음과 같다.

1. 연구대상자의 직무스트레스 정도를 분석한 결과 업무분야, 근무시간 항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p < .05$). 직무스트레스 정도 문항 평균은 3.57로 높게 나타났다.
2. 연구대상자의 직무만족도 정도를 분석한 결과 근무시간과 치과기공 업무 지속계획 항목에서 유의한 차이가 있었다($P < .05$). 직무만족도 영역별 전체평균은 3.11로 비교적 높게 나타났다.
3. 직무스트레스와 직무만족도와의 상관관계를 분석

한 결과 직무스트레스와 직무만족도 전체 간 유의한 역(-)의 상관관계로 나타나, 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮은 것으로 나타났다.

4. 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과, 물리적 환경, 작업량 과중, 작업수행 중 갈등, 개인적 문제 영역으로 나타났다. 이에 대한 모형의 검증값은 통계학적으로 유의하였으며 모형의 설명력은 21.4%로 나타났다.

REFERENCES

- Cha SH. The Impact of Dental Technicians' Work Ethic Level on the Organizational Effectiveness. Master's thesis of Yeungnam University, 2014.
- Choi HJ. A Study on the Relationship of job Satisfaction and Social Support of Dental Technicians. Master's thesis of Dankook University, 2001.
- Choi SB. Industrial safety great dictionary. Gold publisher, 2004.
- Kim ST. Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Dental Technicians. Master's thesis of Kyungpook University, 2008.
- Kim WS. Study of Health Status of Dental Technicians by Today Health Index. J Korean Acad Dent Tech, 13(1), 37-51, 1991.
- Koh YJ. The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Life in Dental Technicians. Master's thesis of Keimyung University, 2003.
- Kwo EJ, Kim JH. A Study on the Work Stress of Dental Technicians. J Korean Acad Dent Tech, 23(2), 105-119, 2002.
- Kwon EJ, Lee GS. A Study on Job Stress and Job Satisfaction of Dental Technicians. Bulletin of Dongnam Health College, 19(2): 223-232, 2001.
- Kwon EJ, Lee GS. A Study on the Relationship between Dental Technician's Working Environment and Job Stress. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 10(9), 2471-2477, 2009.
- Kwon EJ, Han MS. The Relationship of Job Satisfaction and Quality of Life on the Dental Technicians. Jorean Acad Dent Tech, 34(3), 249-262, 2012.
- Kwon EJ, Han MS, Choi E. A Study on the Relationship of Job Satisfaction and Social Support of Dental Technicians. J Korean Acad Dent Tech 36(2), 23-34, 2014.
- Lee DS. A Study on Dental Technician Job Stress. Master's thesis of Yeungnam University, 2001.
- Lee HS, Bae B, Han SY. A study on Job and Duty Satisfaction of Dental Technicians. J Korean Acad Dent Tech, 34(4), 391-402, 2012.
- Lee KS. The Exploratory Study of Stress Factors Experienced by the Employed Nurses: General Hospital in Seoul. Master's thesis of Yonsei University, 1982.
- Lee SW. Job Stress in Nursing. The Korean Nurse, 23(4), 25-29, 1984.
- Moon JD. A Study of Dental Technologists' Job Characteristics and Sociological Characteristics of Population to Influence Organizational Efficiency. Master's thesis of Kyunghee University, 2011.
- Na JS. A Study on Determinants of Job Satisfaction in Accordance with Different Organizational Types. Doctor's thesis of Gyeongsang University, 2008.
- Ok SH. The Influence of Job Stress and Burnout on Job Satisfaction among Dental Technicians. Master's thesis of Inje

University, 2010.

Park HJ. The Effect of Job Stress Factors on Turnover Intention of Dental Technicians. Master's thesis of Yeungnam University, 2017.

Park NG. A Study on the Relationship between Job Stress and Organizational Effectiveness of Dental Technicians. Master's thesis of Yonsei University, 2002.

Shim JS, Lee SK. The Study on Dental Technicians' Motivation and Job Satisfaction in Seoul. J Korean Acad Dent Tech, 32(1), 25-34, 2010.

Yang HS. Work Environment, Salary and Job Satisfaction of Dental Technicians in Cheong-Ju. Master's thesis of Dankook University, 2014.

Yi CH. Job Satisfaction of Dental Technician who Work in the Area of Seoul. Master's thesis of Gatholic University, 2005.