병 · 의원기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무만족도

연세대학교 보건대학원
병원행정학과
정 기 호

병 · 의원기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무만족도

지도 박 종 연 교수

이 논문을 보건학석사학위 논문으로 제출함

2001년 6월 일

연세대학교 보건대학원
병원행정학과
정 기 호

정기호의 보건학석사 학위논문을 인준함

심사위원 박 종 연

심사위원 유 승 흠

심사위원 이 충 국

연세대학교 보건대학원

2001년 6월 일

감사의 글

대학원 진학의 부푼 꿈을 안고 첫 발을 내딛던 날이 엊그제 같은데, 어느덧 이렇게 논문을 마치고 졸업을 앞두게 되었습니다. 돌이켜 생각해보면 적응을 못해 방황도 많이 하고, 대학원 생활을 충실히 하지 못한 것에 대한 부끄러움이 더 앞섭니다. 보잘 것 없는 이 논문을 처음부터 끝까지 세심한 지도와 격려를 해주신 박종연 교수님의 은혜에 머리숙여 감사 드립니다. 언제나 따뜻한 말씀으로 자상하게 일러주신 유승흠 교수님과 이충국 교수님께도 감사드립니다. 통계분석에 대해 아무것도 모르는 저에게 귀찮은 내색 한번 않하시고 끝까지 도와주신 강대룡 선생님께도 다시 한번 감사드립니다. 부족한 제자를 도와주시느라 찾아 뵐 때마다 시간을 내어주시고 대학원 진학을 할 수 있도록 항상 격려를 아끼지 않으셨던 한창식 교수님이하 신흥대학 치기공과 교수님들께도 이 자리를 빌어 다시 한번 감사드립니다.

신입생때 방황하던 저를 격려하고 붙잡아 주신 박동수 선생님께 감사 드리며, 이 논문이 완성될 수 있도록 내 일처럼 도와주고, 걱정하며 함께 해준 송민경과 박홍준께도 고마움을 전합니다. 2년 반의 대학원 생활 동안 힘들 때마다 항상 도와주신 대학원 동기들, 선후배 여러분께도 감사드립니다.

끝으로 대학원 진학을 누구보다도 기뻐해 주시며 이 자리에 설 수 있도록 보살피며 키워주신 부모님께 감사 드리고, 어려울 때마다 같이 걱정해준 형님, 형수님과 언제나 웃음을 안겨준 조카 정세현에게도 고마움을 전하며, 항상 건강하고 행복하기를 기원합니다.

2001년 6월

정 기 호올림

차 례

국문요약 iii

Ⅰ. 서 론 1
1. 연구배경 및 필요성 1
2. 연구목적 3

Ⅱ. 이론적 배경 4
1. 직무만족의 개념과 이론 4
2. 직무만족의 결정요인 7

Ⅲ. 연구방법 10
1. 연구의 틀 10
2. 연구대상 및 조사방법 10
3. 조사도구 11
4. 분석방법 13

Ⅳ. 연구결과 14
1. 응답자의 특성 14
2. 근무기관별 업무특성 인식과 직무만족도 비교 17
3. 업무특성 인식과 직무만족도의 관련요인 25

Ⅴ. 고찰 31

Ⅵ. 결론 36

참고문헌 38

Abstract 41
부 록: 설문지 43

표 차 례

표1. 근무기관별 설문지 회수율 11
표2. 설문지 구성 12
표3. 근무기관별 인구사회학적 특성 15
표4. 근무기관별 근무여건 특성 16
표5. 근무기관별 근무여건 특성 17
표6. 업무 특성의 인식에 대한 비교 18
표7. 근무기관별 경영정책의 만족도 비교 20
표8. 근무기관별 근무환경 요인의 만족도 비교 21
표9. 근무기관별 의사소통 관계의 만족도 비교 22
표10. 근무기관별 직무관련 요인의 만족도 비교 23
표11. 근무기관별 소속감 및 자부심의 만족도 비교 24
표12. 근무기관별 신체 이상 경험의 만족도 비교 25
표13. 일반적 특성별 업무특성 인식도와 만족도 27
표14. 치과기공사의 근무여건에 대한 개선요구도 28
표15. 근무기관별 만족도의 요인별 다중회귀분석 30

그 림 차 례

그림1. 연구의 틀 10
그림2. 업무 특성면에서의 개인기공소와 병·의원기공실의 비교 18

국 문 요 약

병 · 의원기공실과 개인기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도 차이와 이에 영향을 주는 관련 요인들을 분석하기 위하여, 2001년 4월 16일부터 4월 28일까지 서울 및 경기도 지역의 치과기공사 248명을 대상으로 구조된 설문지를 이용한 자기기입식 조사를 하였고, 빈도분석, ANOVA 및 t-test, χ^2검정, 다중회귀분석을 하였다. 주요 결과는 다음과 같다.

전반적인 직무만족도와 업무특성에 대한 인식도는 대체적으로 높지 않았다. 직무만족도는 전체적으로 병 · 의원기공실이 개인기공소보다 약간 높았지만, 통계학적으로 유의하지는 없었다. 근무환경 요인과 의사소통의 관계는 개인기공소가 높았고, 경영정책, 소속감 및 자부심, 직무관련 요인과 신체 이상 경험에 있어서는 병 · 의원기공실의 만족도가 높았다. 업무특성의 인식도 중 사회적 인식, 적성, 여가선용, 장래성은 병 · 의원기공실이 개인기공소 보다 인식도가 높았고, 보수의 적절성은 병 · 의원기공실의 인식도가 낮았다. 전체적으로 병 · 의원기공실이 개인기공소 보다 통계학적으로 유의하게 인식도가 높았다. 개선사항에 대한 우선순위는 개인기공소, 병 · 의원기공실 모두에서 임금의 인상을 1순위로 뽑았고, 개인기공소는 사회적 지위 및 인식의 향상, 보철물 의뢰기간 순이었다.

치과기공사의 직무만족도와 관련된 것으로 예상된 요인들인 인구사회학적 특성, 근무여건 특성, 업무특성 인식들을 독립변수로 한 직무만족도에 대한 회귀모형의 설명력은 전체 모형은 48%, 개인기공소 모형은 52%, 병 · 의원기공실 모형은 56%였다. 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인

은 근무기관, 직무유형(crown, porcelain, removable, orthodentic), 적성, 장래성, 여가선용 등이었는데, 개인기공소와 병·의원기공실을 구분하여 보면, 개인기공소에서는 일일 근무시간, 장래성, 여가선용 등이 영향 요인이었고, 병·의원기공실에서는 성, 8 10시간 미만, porcelain, removable, 장래성 등이 영향 요인이었다.

대체적으로 병·의원기공실 근무자가 개인기공소 보다 만족도, 인식도 면에서 다소 높았는데, 이는 직무와 관련하여 근무시간, 여가선용, 보철물 의뢰기간과 부가급여제도(퇴직금, 보너스, 의료보험혜택) 등에 있어서 개인기공소 보다 양호한 환경을 갖고 있다는 점이 영향을 미쳤기 때문이라고 생각한다. 이 점은 다른 관련요인들을 통제한 상태에서 근무기관이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 한 결과에서는 오히려 병·의원기공실 치과기공사들의 만족도가 낮았다는 점에서 알 수 있었다.

이 연구는 기존의 연구와 달리 개인 기공소와 병·의원기공실 두 기관으로 분류하여 그 특징을 알아보고, 서로의 장·단점을 개선, 보완할 수 있는 자료를 제시한 점에서 활용할 가치가 있다고 생각한다. 개인기공소에서 만족도가 높았던 근무환경과 충분한 기자재의 활용도를 병·의원기공실의 장점과 접목시켜 전반적인 치과기공사의 직무만족도 향상을 위한 노력이 지속되어야 할 것이다.

핵심어: 치과기공사, 직무만족도, 업무특성 인식도

Ⅰ. 서 론

1. 연구배경 및 필요성

오늘날 의학의 발전에 따라 높은 수준의 의료서비스를 하기 위한 의료시설 및 기술이 크게 발전하고 있으며, 질적으로나 양적으로 많은 유능한 인력의 확충이 요구되고 있다. 아울러 경제개발에 뒤이어 복지국가로 향하는 시대적 요구에 따라 보다 더 양질의 서비스가 요청되며, 이에 보건의료요원들의 역할도 전문화·세분화되면서 전문인력의 효율적인 관리가 필요하게 되었다. 오늘날의 보건분야에서 의료기사들은 의료서비스에 중요한 기반이 되고 있으므로 고도의 전문지식과 기술을 사회적 수요에 부응하도록 양성하는 것도 중요하지만, 이러한 분야에 종사하는 전문요원들이 직무현장에서 당면하게 되는 직무불만족요인과 동기부여요인을 잘 파악하고 이러한 문제점을 개선하는 일도 중요한 과제의 하나이다.

일반적으로 직무만족이란, 개인이 조직구조 속에서 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도를 말한다(오혜경, 1981). 직무만족을 사람이 자신의 직장에 대하여 갖는 적성 및 정적 반응이며, 근무활동을 하는데 중요한 요인이 된다고 하였다. 조직학자들에 따르면 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 개인적인 특성, 직무의 특성 및 조직구조의 속성이나 규모 등을 들고 있다. 조직의 인적자원을 어떻게 잘 관리하며, 그 인력이 지닌 생산성을 최고로 높이는가 하는 문제는 조직 경영성패의 가장 중요한 관건이라 할 수 있다. 조

직 구성원이 조직 속에서 자신의 욕구를 충족시킬 수 있어야만 자기의 임무에 충실히 임할 수 있을 것이며, 조직의 기능을 최대한으로 발휘할 수 있는 것이다.

의료기사는 보건의료 서비스에 중추적인 역할을 하는 전문인력이므로 병원조직의 원활한 운영과 양질의 의료서비스를 제공하는 데에 있어 차지하는 비중은 높다 하겠다. 의학기술의 향상과 의료기사에 대한 사회적 요구가 점차 증가함에 따라 자질향상문제, 수요와 공급의 적절한 조정문제 등이 중요한 문제로 등장하였으며, 의료직 종사자들의 직무만족문제는 의료기사직의 전문직으로서의 발전과 현대의학과 의료제도의 발전을 위해 연구되어야 할 과제이다.

치과기공사는 치과 보철물·충전물·교정장치의 제작, 수리 또는 가공, 기타 치과기공업무를 담당하며, 치과병원 및 치과의원의 기공실에서 근무하거나 치과기공소를 개설 운영하는 국민보건 인력으로서 국민의 구강보건 증진사업에 일익을 담당하고 있다(이병기, 1982). 우리나라에서 치과기공사는 1965년부터 양성되기 시작하였으며, 전문교육기관은 1971년 고려대학교 의학기술초급대학에 최초로 치과기공학과가 설립되었고, 1973년의 의료기사법에 직무영역과 전문 보건직으로 규정되었다. 2001년 5월 현재 치과기공사 양성기관은 3년 과정의 17개 대학과 4년 과정의 1개 대학이 있으며, 1973년부터 2001년 1월까지의 면허 발급자는 15,000여명에 달하며, 이중 대한 치과기공사협회에 등록된 인원은 총 4,598명이다(http://www.kdtech.or.kr).

치과의료서비스에서 치과기공사가 일정한 역할을 담당하고 있는 현실을 감안할 때, 병·의원기공실에 근무하는 치과기공사와 개인기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도 차이와 그에 영향을 미치는 요소를 분석한다면 치

과서비스의 개선을 위한 여건을 마련하는데 기여할 수 있을 것이다. 치과기공사의 직무만족을 높일 수 있을 때 그들의 작업에 대한 동기부여가 증진될 것이고, 진정한 국민 구강 보건 증진 사업에도 일익을 담당할 수 있을 것이기 때문이다.

2. 연구목적

이 연구의 목적은 치과기공사의 직무만족도의 실태를 병·의원기공실과 개인기공소의 두 유형의 근무기관을 비교하였고, 치과기공사의 직무만족의 차이에 미치는 영향을 주는 요인이 무엇인지를 분석하므로서 치과기공사 업무의 질적인 향상을 위한 방안을 마련하기 위한 기초자료를 얻으려는데 있다.

이를 위하여 다음과 같은 세부적인 목적을 설정하고자 한다.

1) 치과기공사의 직무만족에 미치는 영향을 분석한다.
2) 병·의원기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무만족의 차이를 분석한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무만족의 개념과 이론

직무는 '직제 또는 법령에 의한 직업상의 사무, 즉 책임을 지고 담당하여 맡아보는 일'을 말하는 것으로 일의 하위개념이며(이명희, 1997), 만족이란 마음에 부족함이 없이 흐뭇함을 의미하는 것으로 인지와 가치 사이에서 이루어지는 평가의 산물이다(이기주, 1999). 이것으로 볼 때 직무만족이란 한 개인이 직무와 관련하여 갖게되는 직무에 대한 자신의 태도이다.

직무만족에 대하여 정수영(1992)은 "개인이 자신의 직무와 그 환경에 대해 갖고 있는 정서상태"로 보고 있으며 Tiffin 와 McCormick(1965)은 "직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족의 정도로서 이는 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다"고 하였다. Locke (1976)는 "개인이 직무와 직무경험을 통해서 기쁨을 얻는 유쾌한 또는 긍정적인 감정상태"라고 하여 직무와 관련된 개인의 감정적, 정서적 상태로 보았다.

위의 정의를 종합한다면 직무만족을 조직구성원 개개인이 자기의 욕구와 가치 그리고 태도와 신념 등의 수준이나 차원에 따라 그들의 직무나 직무환경 등에 대하여 갖는 포괄적인 감정적 상태라고 정의한다. 따라서 여기서의 직무만족은 직무만족요인에 대한 만족도, 즉 직무자체나 직무환경 등에 대한 만족도를 포함시킨 복합적 의미체계로 본다.

한편, 직무만족이 중요한 이유는 그것이 근로생활의 질과 관련되어 있기 때문이며(추헌, 1993), 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중

요한 기준이 되기 때문이다. 개인이 직무에 어느 정도 만족 하느냐는 그의 생활전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 주기 때문이다. 그러므로 직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하며 조직의 차원에서는 개개인이 직무만족으로부터 기인한 조직의 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 기준이 된다.

먼저 조직의 측면에서의 중요성은 첫째, 자신의 직무생활에 긍정적인 감정을 지닌 조직구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 P.R(Public Relations; 공공관계)하게 된다. 따라서 신입구성원의 충원이 원활하게 이루어지고 조직에 대한 대외적 인식이 높아져 조직활동의 합법성과 목적이 고양되는 효과를 낳게 된다. 둘째, 자신의 직무에 만족하는 구성원은 조직 외부뿐만 아니라 조직 내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 셋째, 조직구성원이 자기가 맡은 일에 만족이 높아지면 근무생활이 안정되어 생산성을 향상시키고 이직율 및 결근율이 감소되어 이에 따른 조직효과성을 높이는 결과를 얻을 수 있다. 따라서 조직구성원의 높은 직무만족은 그것이 이직, 결근, 태업, 기타 조직구성원의 소외를 감소시킴으로써 장기적인 관점에서 목표달성에 공헌하게 된다(이종두, 1996).

그리고 개인적인 측면에서의 중요성으로는 첫째, 직무만족은 삶의 가치판단적 측면에서 중요하다. 대부분의 성인은 일상생활의 주요부분을 직무를 통하여 생계를 위한 주요 소득원천의 수단으로 활용할 뿐만 아니라 직무수행의 성과로부터 도출되는 성취감은 생의 보람을 찾을 수 있게 하여 궁극적으로는 직무수행이 개인의 행복을 둘째, 직무만족은 정신 건강적인 면에서 중요하다. 직무와 관련하여 불만을 느끼는 경우 전이효과를 일으켜 일상생활의 기타 영역에서 불만족을 초래하게 되며, 가정생활이나, 여가활동, 심지어

는 삶 자체에까지 불만을 일으키게 하는 요소로 작용한다. 셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미친다. 직무에 대한 불만이 쌓이게 되면 그것이 개인의 신체적 건강뿐만 아니라 정신적 건강에도 영향을 미치게 된다(이종두, 1996).

직무만족에 관한 이론들에는 욕구충족이론을 비롯하여, 성과차이 이론, 공정성 이론, 두 요인 이론, 유의성 이론, 측면만족 이론 등이 있다(양창삼, 1994).

욕구충족 이론이란 Schaffer(1953)에 의하면 욕구만족이란 충족될 수 있는 개인의 욕구가 실제로 어느 정도나 충족되는가에 따라 달라진다는 주장이다. 즉, 단일한 성과나 여러 성과들을 얼마나 받게 되는가에 따라서 만족이 결정된다는 것이다. Maslow(1954)의 욕구단계이론에 의하면 인간의 행태는 욕구에 의하여 동기가 유발되는 것으로 욕구의 내용은 5종류로 나누고 이들간에 단계를 이루고 있어 욕구들은 낮은 데서 높은 데로 순서가 정해질 수 있으며 각 계층의 욕구가 충족됨에 따라 전 단계는 더 이상 동기부여의 역할을 수행하지 못하고 다음단계의 욕구를 갖게 됨으로서 동기부여를 받게 된다고 설명하고 있다.

성과차이 이론은 욕구충족 이론과는 달리 실제로 얻은 개인이 받고 싶어하거나 받아야 한다고 기대했던 성과와의 차이에서 만족 수준이 결정된다는 것이다. 실제로 얻은 성과 기준이 기대수준보다 낮은 경우 불만족이 나타난다. Katzell(1964), Poter와 Steers(1973) 등이 이 이론에 속한다.

공정성 이론은 직무만족이란 개인이 투입요인(input)과 산출요인(output) 들간의 균형을 어떻게 지각하는가에 의해서 결정된다. 즉, 다른 사람의 투입 및 성과의 비와 비교해서 형평의 원칙에 맞는지에 따라 직무만족이 결정된

다는 것이다. 만약에 자신의 투입과 성과간의 비율이 타인의 비율과 불균형을 이룬다고 지각하면 불만족이 일어난다. 다시 말해서, 만족이란 자신이 직무에 투입한 것과 직무로부터 얻은 것간의 비율을 산출하고 이 비율을 타인의 비율과 비교함으로 결정된다(Adams, 1965).

두 요인 이론은 직무만족요인과 직무불만족요인을 구분하는데 직무만족요인은 직무만족에만 영향을 주고 직무불만족에는 영향을 주지 않는다는 이론이다. 직무만족요인에는 성취, 인정, 작업 그 자체, 책임, 자율 등이 있고 직무불만족요인에는 임금, 작업조건, 대인관계, 감독, 회사정책 등이 있다(김희연, 1997).

유의성 이론은 지금까지의 이론이 대부분 과거나 현재에 초점을 맞추어 직무만족이 직무와 관련된 과거만족 또는 현재 만족의 경험에 의해 결정되는 것이 아니라, 장차 직무를 통해서 갖게 될 성과들이 얼마나 큰 가치를 지니게 될 것인가에 따라 결정된다. 직무를 통해 얻게 될 성과들이 지닌 가치를 유의성 이라고 한다. Vroom(1964)의 기대이론이 여기에 속한다.

측면만족 이론의 Lawler(1973)는 만족을 전체적 직무만족과 부분만족으로 구분하고 여러 측면에 대한 만족과 그 측면의 중요도를 총합한 것을 전체적 만족으로 간주했다.

2. 직무만족의 결정요인

직무만족은 단순한 속성이 아닌 매우 복합적인 속성으로 구성되어 있어, 직무만족 요인을 구명하기란 그리 간단치만은 않아 지금까지 많은 연구가 시도되어 왔고 또한 시도되고 있다. 즉, 직무만족은 여러 가지 환경요인들에

의해 형성되기 때문에 이 환경요인을 무엇으로 할 것인가가 중요한 문제가 된다. 직무만족은 여러 가지 복잡한 관계를 유지하므로 직무만족 요인이나 영역을 정하는 것은 대단히 어려운 일이다. 즉, 개념적으로는 분명히 구별되는 것이라 할지라도 동일한 요인으로 묶여질 수가 있는 것이다. 따라서 동일한 척도를 사용하더라도 조직마다 또는 평가시기 마다 그 요인이 다를 수 있다.

먼저 여러 학자들의 연구에서 나타난 직무만족의 영향요인을 살펴보면 Gilmer(1972)는 직무만족의 결정요인으로 안정, 승진기회, 임금, 직무의 본질적 측면, 감독, 직무의 사회적 측면, 의사유통, 작업환경, 복리후생으로 분류하였다. Locke(1976)는 과거 조사자들이 연구한 직무차원을 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업환경, 감독, 동료, 사회경영방침으로 정리하였다. Jurgenson(1978)은 직무연구에서 다음과 같은 10개의 요소를 제시하였다. 발전(승진에 대한 기회), 부가급여(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 회사, 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 시간(적절한 작업시작 시간과 끝나는 시간, 적절한 일일 작업시간, 주작업시간, 주간작업과 야간작업 등), 임금(고소득), 안전(안전한 작업, 휴직이 없으며 직무를 계속유지할 수 있는 확실성), 감독(사려깊고 공정한 감독자), 작업유형(흥미있고 관심있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 소음, 냄새, 온도, 냉방, 기타). 이어서 그는 이 요소들은 남성, 여성에서 각각 그 우선순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 전직업 등에 의해서도 변한다고 지적하였다.

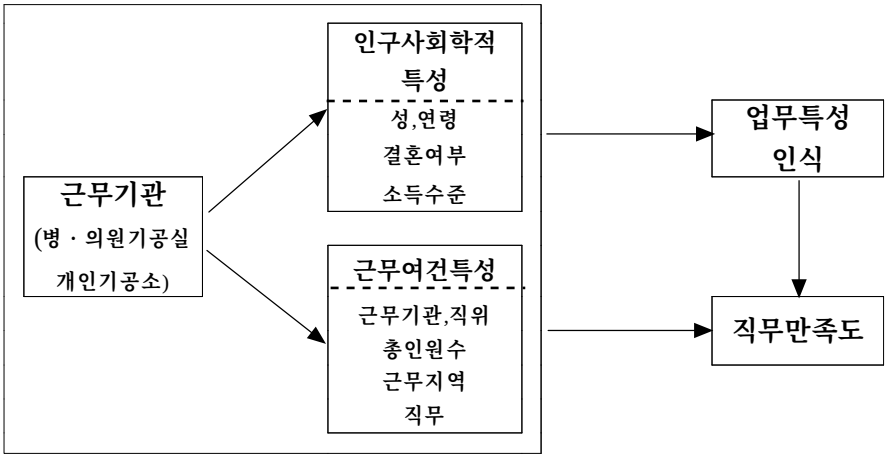
위에서 살펴본 제 요인들이 직무만족과 태도변화에 어떻게 작용하고 관련이 되어 있는가는 확실히 구명되어 있지 않지만, 이 연구에서는 여러 학자들의 견해를 토대로 이 연구의 목적이 부합하도록 다음과 같이 직무만족에

영향을 미치는 요인을 개인특성요인, 조직전체요인, 작업환경요인 및 직무내용 요인으로 나누어 보았다. 개인의 특성요인으로는 성, 연령, 월수입, 결혼여부, 직무, 근무시간 및 소속 등으로 설정하였다. 조직 전체요인은 모든 종사원에 적용되는 변수로서 승진 및 인정, 임금, 회사정책, 복리후생, 의사결정의 분권화 등을 들 수 있다. 작업환경요인은 작업집단을 구성하는 변수로서 작업조건, 동료와의 관계, 의사소통 등이 있으며, 직무내용요인으로는 직무범위, 흥미 및 성취감, 역할갈등, 자부심 및 사명감, 전문화 등을 들 수 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구의 틀

이 연구는 설문지를 이용하여 근무기관별로 인구사회학적 특성, 근무여건 특성에 대해 알아보고, 이러한 근무기관, 인구사회학적 특성, 근무여건 특성이 업무특성인식과 직무만족도에 미치는 영향을 분석하여 병·의원 기공실과 개인기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도를 비교하기 위한 조사연구이다(그림 1).



<그림 1>연구의 틀

2. 연구대상 및 조사방법

대한 치과기공사협회에 가입된 병·의원과 개인기공소 치과기공사 중 서울 및 경기도 지역에 근무하는 치과기공사들 가운데 조사대상을 선정하였다.

이 연구의 대상은 2001년 4월 16일부터 4월 28일까지 약 2주일간 서울시 소재 병·의원기공실, 개인기공소를 위주로 우편조사 및 직접방문 조사하였다.

설문지는 병·의원 150부, 개인기공소 200부(총 350부)를 배부하고 이중 병·의원 94부, 개인기공소 154부(총 248부)를 회수하여 병·의원 62.7%, 개인기공소 77.0%(전체 70.9%)의 회수율을 보였다(표 1). 이 중 경영자에 해당하는 개인기공소 소장 18명은 연구의 특성상 제외하여 최종 연구대상자는 개인기공소 136명, 병·의원기공실 94명 이었다.

표 1. 근무기관별 설문지 회수율

	배포량(부)	회수량(부)	회수율(%)
개인기공소	200	154	77.0
병·의원기공실	150	94	62.7
계	350	248	70.9

3. 조사도구

이 연구에 사용된 설문지는 치과기공사의 직무만족도를 비교 연구하기 위해 장문순(1984), 이성은(1985), 민병옥(1985)의 직무만족도에 관한 제연구와 허인남(1986), 한창식(1987), 송윤신(1995) 등의 연구를 참조하여 치과기공사의 상황에 맞도록 부분적으로 개조·보완하였다.

표 2. 설문지 구성

변수	세부내용	측정수준
인구사회학적 특성		
	성	남, 여
	결혼 여부	미혼, 기혼
	연령	<30, ≥30
	소득 수준	100만원 미만, 100 150만원 미만, 150 200만원, 200만원 이상
근무여건 특성		
	근무시간	8시간미만, 8 10시간 미만, 10 12시간 미만, 12시간 이상
	근무지역	서울, 경기도
	직무	crown, porcelain, removable, orthodontic
	직위	실장, 주임기사, 일반기사
	기공사 경력	개월
	재직기간	개월
	보철물의뢰기간	일
직무만족도		‘1점(전혀 아니다) 5점(매우그렇다)’의 5점척도
	경영정책	‘직장 경영방침에 만족한다’등 4문항
	근무환경	‘근무장소의 소음이 심한 편이다’등 5문항
	의사소통	‘치과의사의 요구를 충분히 이해한다’등 9문항
	직무관련 요인	‘대체로 나의 직업에 만족한다’등 9문항
	소속감 및 자부심	‘이 조직에 소속됨을 자랑스럽게 생각한다’등 8문항
	신체이상경험	‘일을 못할 정도로 손이 심하게 떨린 적이 있다’등 3문항
적성, 장래성, 여가선용, 근무환경, 업무부담, 사회적 인식, 업무의 자율성, 보수의 적절성		‘-3점(매우 부정) +3점(매우 긍정)’의 7점 척도
근무여건 개선요구도		임금의 인상, 학력 및 학제의 편제, 인격적인 대우, 임상기술 및 시설의 보완, 사회적 지위 및 인식의 향상, 보철물 의뢰기간, 근무조건의 개선

직무만족도의 수준은 경영정책, 근무환경, 의사소통, 직무관련 요인 등의 측면을 측정하기 위해 ‘ 1점(전혀 아니다), 2점(아니다), 3점(보통), 4점(그렇다), 5점(매우 그렇다) ’ 의 Likert 5점척도법(5 point scale method)을 적용하여 구성하였다.

일반적 특성에 관하여 13문항, 직무만족과 관련하여 38문항, 8가지 측면에서의 병·의원기공실과 개인기공소에 대해 직무만족과 관련 8문항은 ‘-3(매우 부정) +3(매우 긍정)’의 7점 척도를 적용하였다. 7가지 항목 중에서 우선적으로 개선되어야 할 과제 1문항으로 총 60문항으로 구성하였다(설문지는 부록 참조).

4. 분석방법

응답한 자료는 WINDOWS SAS 6.12 통계 페키지를 이용하여 분석하였다. 응답자의 인구사회학적 특성은 χ^2 검정을, 개인기공소와 병·의원기공실의 일반적 차이와 8가지 척도의 직무만족에 대한 차이는 t검정과 ANOVA를, 근무기관별 전반적인 직무만족의 차이를 알아보기 위해서는 각 설문 항목을 6가지 항목으로 재그룹화하여 그 차이를 알아보았다. 마지막으로 인구사회학적 특성, 근무여건 특성, 업무특성인식이 근무기관별로 전체 직무만족도에 미치는 요인을 살펴보고자 만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

Ⅳ. 연구결과

1. 응답자의 특성

가. 인구사회학적 특성

개인기공소와 병·의원기공실로 구분하여 응답자의 인구사회학적 특성 분포를 살펴보면 표3과 같다. 남자가 68.7%, 여자가 31.3%로 남자가 많았으며, 개인기공소는 미혼이 74.2%, 기혼 25.8%로 차이가 많이 있었으나, 병·의원기공실은 미혼 59.6%, 기혼 40.4%로 비슷한 분포를 보였다. 소득수준에 있어서는 개인기공소가 100만원 미만이 38.4%로 가장 많았고, 병·의원기공실은 100 150만원 미만이 28.9%로 많았다(표 3).

표 3. 근무기관별 인구사회학적 특성 단위: 명(%)

		개인기공소	병·의원기공실	합	χ^2 값
성					
	남	84(61.8)	74(78.7)	158(68.7)	6.66*
	여	52(38.2)	20(21.3)	72(31.3)	
결혼여부					
	미혼	98(74.2)	56(59.6)	154(68.1)	4.78*
	기혼	34(25.8)	38(40.4)	72(31.3)	
연령					
	<30 세	96(71.6)	47(50.0)	143(62.7)	10.16**
	≥30 세	38(28.4)	47(50.0)	85(37.3)	
소득수준					
	100만원 미만	51(38.4)	21(23.9)	72(32.6)	16.93**
	100 150만원미만	35(26.3)	25(28.4)	60(27.2)	
	150 200만원미만	39(29.3)	21(23.9)	60(27.2)	
	200만원 이상	8(6.0)	21(23.9)	29(13.0)	
	계	136(100.0)	94(100.0)	230(100.0)	

* P < 0.05 ** P < 0.01

나. 근무여건특성

치과기공사의 근무여건특성으로 근무지역, 근무시간, 직무, 직위, 현 직장 재직기간, 경력, 보철물 의뢰기간으로 선정하였다(표 4, 표 5). 근무시간은 개인기공소의 경우 10 12시간 미만이 44.0%로 가장 많은 반면, 병·의원기공실은 8 10시간 미만이 53.3%로 가장 많았다. 12시간 이상 근무에서는 개인기공소가 전체 응답자의 29.1%였다. 전체 응답자 중 서울 근무지가 93.9%였고, 경기도 근무지는 6.1%였다. 직무별로는 개인기공소의 crown이 57명으로 가장 많았고, 병·의원기공실은 porcelain이 40.7%인 35명의 분포를 보였다. 개인기공소의 직위 중 소장은 연구 특성상 제외시켰다.

표 4. 근무기관별 근무여건특성 단위: 명(%)

		개인기공소	병·의원기공실	합	χ^2값
근무시간					
	8시간 미만	3(2.24)	7(7.6)	10(4.4)	
	8 10시간 미만	33(24.6)	49(53.3)	82(36.3)	31.66***
	10 12시간 미만	59(44.0)	30(32.6)	89(39.4)	
	12시간 이상	39(29.1)	6(6.5)	45(19.9)	
근무지역					
	서울	124(91.8)	90(96.7)	214(93.9)	1.53
	경기도	11(8.2)	3(3.2)	14(6.1)	
직무					
	crown	57(42.2)	30(34.9)	87(39.4)	
	porcelain	47(34.8)	35(40.7)	82(37.1)	1.26
	removable	15(11.1)	10(11.6)	25(11.3)	
	orthodontic	16(11.9)	11(12.8)	27(12.2)	
직위					
	실장,소장	0(0.0)	17(7.0)	17(7.6)	26.55***
	주임기사	24(18.2)	11(11.8)	35(15.6)	
	일반기사	108(81.8)	65(69.9)	173(76.8)	
	계	136(100.0)	94(100.0)	230(100.0)	

*** P < 0.001

현 직장 재직기간 평균은 개인기공소 25.7개월 병·의원기공실 45.2개월이었고, 기공사 근무 경력도 병·의원기공실이 개인기공소보다 많았으며, 보철물 의뢰기간은 개인기공소 3.8일 병·의원기공실 6.5일로 t검정 병·의원기공실이 개인기공소보다 재직기간, 근무경력, 의뢰기간에 있어서 통계학적으로 유의하게 높았다(표 5).

표 5. 근무기관별 근무여건특성

	전체	개인기공소	병 · 의원기공실	t값
기공경력(월)	63.07±63.74	53.12±53.94	77.30±73.58	-2.70*
재직기간(월)	33.74±46.67	24.05±34.10	47.27±57.52	-3.48***
보철물의뢰기간(일)	4.94±2.27	3.85±1.42	6.51±2.36	-9.60***

* P < 0.05 *** P < 0.001

2. 근무기관별 업무특성 인식과 직무만족도 비교

가. 업무특성 인식

응답자의 전반적 업무특성에 대한 인식의 정도를 알아보기 위해 적성, 장래성, 근무환경, 업무부담, 사회적 인식, 업무의 자율성, 보수의 적절성, 여가선용 8가지 항목으로 구성하였고, ‘ -3(매우 긍정) +3(매우 부정)’까지의 7점 척도로써 측정하였다. ‘기술수준에 따라 보수 수준이 적절히 차등있게 반영된다’라는 항목에 대해 개인기공소가 병 · 의원기공실에 비해 긍정적인 반응을 보였고, ‘적성에 맞는다’, ‘근무환경이 좋다’, ‘업무량과 업무부담이 적다’ ‘사회적인 인식이 좋다’, ‘여가선용 할 시간적 여유가 있다’라는 항목에는 병 · 의원기공실이 개인기공소보다 긍정적인 반응을 보였다(표 6).

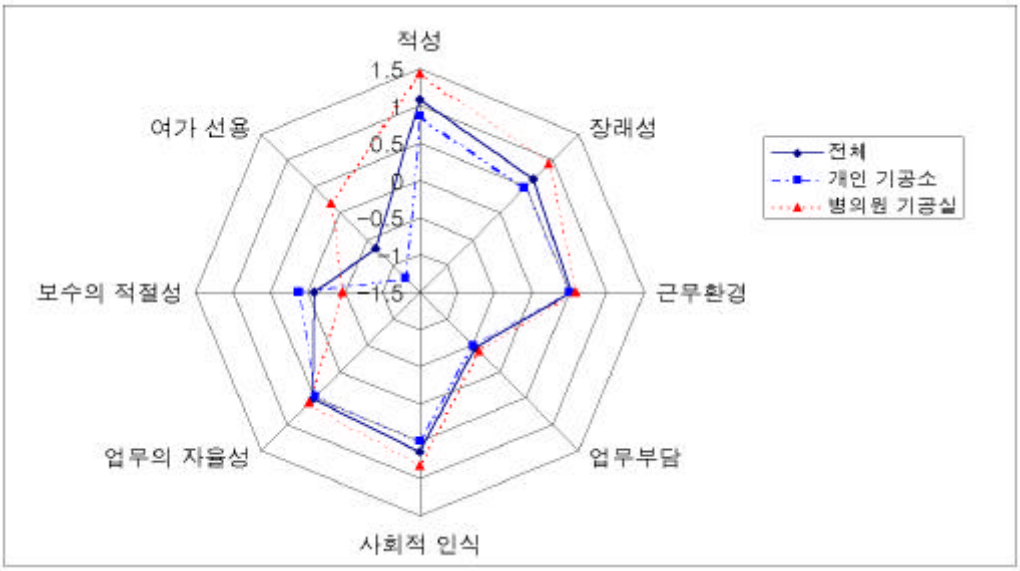
표 6. 업무특성의 인식에 대한 비교※

	합	개인기공소	병 · 의원기공실	t값
적성	1.07±1.42	0.86±1.55	1.41±1.10	-3.25*
장래성	0.64±1.44	0.46±1.56	0.93±1.18	-2.62*
근무환경	0.53±1.64	0.50±1.69	0.58±1.55	-0.39
업무부담	-0.46±1.48	-0.50±1.50	-0.36±1.45	-0.74
사회적 인식	0.63±1.25	0.51±1.39	0.83±0.97	-2.13***
업무의 자율성	0.52±1.61	0.47±1.69	0.62±1.45	0.74
보수의 적절성	-0.10±1.56	0.13±1.53	-0.47±1.54	3.03*
여가선용	-0.68±2.01	-1.22±1.93	0.19±1.82	-5.67***
전체평균		0.11±1.06	0.46±0.79	-2.86*

※ '-3. 매우 부정 +3. 매우 긍정'의 7점척도

* P < 0.05 *** P < 0.001

여가선용을 할 수 있는 시간적 여유에 대해서는 병 · 의원기공실이 개인기공소보다 통계학적으로 유의하게 높았다. 이는 방사형 그래프를 통해서도 확인할 수 있다 (그림 2).



<그림 2> 업무 특성면에서의 개인기공소와 병 · 의원기공실의 비교

나. 직무만족도

근무기관별 직무만족도에 관한 설문항목을 '경영정책', '근무환경 요인', '의사소통의 관계', '직무관련 요인', '소속감 및 자부심', '신체 이상 경험'의 6가지 항목으로 세분화하여 '1점(전혀 아니다) 5점(매우 그렇다)' 의 5점 척도로써 두 기관간에 어떠한 차이가 있는지에 대해 알아보았다(각 설문 항목에 대한 빈도는 부록 참조). 직무만족도를 묻는 설문 항목 중 부정적인 질문에 대해서는 긍정적인 질문과 동일한 점수가 나오도록 분석 조정하였다.

'소속감 및 자부심', '신체 이상 경험'측면에서는 병·의원기공실이 개인기공소보다 직무만족도가 높았으며 '근무환경 요인'에서는 개인기공소가 병·의원기공실보다 높았다.

1) 경영정책

근무기관별 경영정책의 만족도의 평균 점수는 2.75였고, 개인기공소 2.74, 병·의원기공실 2.78로 병·의원기공실이 약간 높았으나, 통계학적으로 유의하지는 않았다. 승진가능성에 대해서는 두 기관 모두가 만족하고 있는 반면, 부가급부 제도를 묻는 항목은 개인기공소 만족도 점수 2.08로 매우 불만족하고 있었다(표 7).

표 7. 근무기관별 경영정책의 만족도 비교※

경영정책	개인기공소	병·의원 기공실	t 값
1. 나는 지금보다 나은 직위로 승진할 가능성이 있다.	3.39±1.06	3.28±0.97	0.74
2. 나는 현재의 보수 수준에 대체로 만족한다.	2.56±0.89	2.55±0.93	0.05
3. 나는 직장 경영방침에 만족한다.	2.91±0.85	2.64±0.81	2.35
4. 나는 현재 받고 있는 부가급여제도가 적정하다고 생각한다.	2.08±0.96	2.62±0.89	-4.35
전체평균	2.74±0.58	2.78±0.62	-0.52

※ '1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다' 의 5점척도

2) 근무환경 요인

소음, 조명, 환기 등의 근무환경을 묻는 항목에서는 근무기관별 통계학적으로 유의한 차이로 개인기공소의 근무환경이 병·의원기공실에 비해 더 나았다(표 8). '근무장소의 소음이 심한 편이다'의 항목에서는 병·의원기공실 만족도는 3.46으로 매우 만족하였고, 반면에 개인기공소의 소음은 심하였다. 위험물질에는 개인기공소가 병·의원기공실보다 노출되어 있었다.

표 8. 근무기관별 근무환경 요인의 만족도 비교※

근무환경 요인	개인기공소	병·의원 기공실	t 값
1. 근무장소의 소음이 심한 편이다(R).	2.44±0.93	3.46±0.98	-0.71
2. 근무장소의 조명이 어두운 편이다(R).	3.22±1.02	3.05±0.87	2.13
3. 근무장소의 환기가 잘 되는 편이다.	3.03±0.99	2.71±1.07	2.30
4. 업무 중 위험 물질에 노출되어 있다(R).	2.91±1.02	3.28±0.92	1.56
5. 근무장소의 물리적 환경이 전반적으로 좋은 편이다.	3.28±0.93	3.12±0.89	1.23
전체평균	2.98±0.67	2.80±0.61	1.99*

※ '1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다' 의 5점척도
* P < 0.05

3) 의사소통

치과기공사간, 의사·위생사와의 의사소통의 수준을 묻는 문항에서는 두 기관간에 유의한 차이는 없었으나, '부서원 사이에 우리라는 일체감이 있다', '나는 상사의 지나친 권위의식에 불쾌감을 느낀다' 등에서 개인기공소의 만족도점수가 병·의원기공실 보다 높았다. 치과의사, 위생사와의 의사소통의 측면에서는 만족도 3.50으로 병·의원기공실이 개인기공소의 3.07에 비해 만족하였다. 두 기관 모두 동료들이 공사를 혼동하여 업무를 수행하는데 대해 만족도가 낮았다(표 9).

표 9. 근무기관별 의사소통 관계의 만족도 비교※

의사소통 관계	개인기공소	병·의원 기공실	t 값
1. 우리 부서는 업무분담 때문에 다툼이 많다(R).	3.79±0.88	2.53±1.01	2.60
2. 부서 직원 상호간에 남의 의견을 잘 들어준다.	3.43±0.81	3.37±0.84	0.49
3. 부서원 사이에 ‘우리’라는 일체감이 있다.	3.35±0.88	3.25±0.85	0.78
4. 우리 부서는 타 부서와 화합이 잘 된다.	3.21±0.87	3.05±0.72	1.40
5. 나는 상사의 지나친 권위의식에 불쾌감을 느낀다(R).	3.32±0.95	3.02±1.11	2.52
6. 나는 상사의 일방적인 명령에 불만을 느낀다(R).	3.17±1.00	2.93±1.06	0.76
7. 나는 동료들이 공사를 혼동하여 업무를 수행한다고 생각한다.	2.71±0.95	2.58±0.89	1.01
8. 나는 치과의사의 요구를 충분히 이해한다.	3.07±0.85	3.50±0.68	-4.19
9. 나는 치과위생사와 의사소통이 원활하다.	2.93±0.94	3.50±0.71	-5.24*
전체평균	3.22±043	3.20±0.46	0.39

※ ‘1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다’ 의 5점척도

* P < 0.05

4) 직무관련 요인

직무를 수행하는 과정에서 발생되어지는 업무와 관련된 사항에 대해서는 만족도 평균점수 3.32로 다른 분류항목에 비해 만족하였다. 책임의식을 묻는 ‘나는 내 책임이 무엇인지를 안다’라는 항목에 대해서 개인기공소의 만족도 3.82와 병·의원기공실 4.00으로 가장 높은 점수를 보였으며, ‘나는 일을 마치고 나서야 비로소 마음의 여유를 가질 수 있다’는 항목은 개인기공소의 만족도 2.45로 가장 낮았고, 병·의원기공실 점수 3.68로 두 기관간에 가장 큰 차이를 보였다. 기술습득을 위한 기자재에 대한 만족도는 개인기공소가 병·

의원기공실보다 만족하였다(표 10).

표 10. 근무기관별 직무관련 요인의 만족도 비교※

직무관련 요인	개인기공소	병·의원 기공실	t 값
1. 나는 여러 가지 성격이 다른 일을 해야한다.	3.07±1.03	3.16±0.98	1.72
2. 나는 업무를 수행하는데 있어 필요한 장비와 재료를 마음대로 사용할 수 있다.	3.65±0.83	3.50±0.97	1.27
3. 나의 직장은 기술습득을 위한 기자재가 충분하다.	3.51±0.84	3.27±1.03	1.92
4. 나는 내 책임이 무엇인지를 안다.	3.82±0.63	4.00±0.50	-2.26
5. 나는 나에게 무엇을 기대하는 정확히 안다.	3.62±0.77	3.86±0.56	-2.57
6. 나는 이전의 경험과 연수로부터 습득한 기술을 활용할 기회가 자주 있다.	3.25±0.87	3.52±0.74	-2.43
7. 나는 학교에서 배운 기술과 지식을 사용할 기회가 자주 있다.	3.04±0.89	3.38±0.86	-2.81
8. 나는 일을 마치고 나서야 비로소 마음의 여유를 가질 수 있다.	2.45±1.01	3.68±0.80	1.09
9. 나는 대체로 나의 직업에 대해 만족한다.	3.26±0.86	3.48±0.76	-2.09
전체평균	3.30±0.41	3.35±0.42	-1.02

※ '1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다' 의 5점척도

5) 소속감 및 자부심

응답자의 대부분이 대체로 다른 사람들 보다 가치있는 사람이라고 생각하였고, 소속감 및 자부심이 강하였다. 향후 개업에 대한 생각은 개인기공소보다 병·의원기공실이 근소한 차이로 높았다. '나는 이 직장에서 정년까지 근무 할 수 있을 것이다'라는 항목에 있어서는 개인기공소 2.44, 병·의원기공실 2.45로 다른 항목에 비해 비교적 낮았다. 타 직업으로의 전환의사는 개인기공소가 병·의원기공실 보다 더 컸다.

소속감 및 자부심에 대한 직무만족도에 있어서는 병·의원기공실이 개인기공소보다 높았으며, t검정 결과 통계학적으로 유의하지는 않았다(표 11).

표 11. 근무기관별 소속감 및 자부심의 만족도 비교※

소속감 및 자부심	개인기공소	병·의원 기공실	t 값
1. 나는 적어도 같은 위치의 다른 사람들 보다는 가치있는 사람이다.	3.61±0.79	3.78±0.70	-1.63
2. 나는 부서내의 정책과 업무과정 및 수행에 영향력을 가지고 있다.	3.05±0.82	3.13±08.2	-0.72
3. 나는 이 직장에서 정년까지 근무 할 수 있을 것이다.	2.44±1.01	2.45±0.98	-0.04
4. 내가 추구하는 가치관과 직장이 추구하는 가치관이 비슷하다.	2.73±0.95	3.64±0.79	0.68*
5. 나는 향후 개업에 관해 어느 정도 생각한다.	3.15±1.18	3.53±0.94	-2.73*
6. 나는 개인기공소에서 병·의원기공실로 또는 병·의원기공실에서 개인기공소로 이직 할 의사가 있다.	3.37±1.01	3.28±0.85	0.72
7. 나는 이 조직에 소속됨을 자랑스럽게 생각한다.	3.32±0.69	3.49±0.67	-1.80
8. 나는 기회가 주어진다면 타 직업으로 전환할 의사가 있다.	3.13±1.18	2.65±1.02	-1.12
전체평균	3.10±0.44	3.20±0.39	-1.74*

※ '1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다' 의 5점척도

* P < 0.05

6) 신체 이상 경험

두 기관간에 t 검정결과 유의한 차이를 보였으며, 개인기공소가 병·의원기공실에 비해 신체 이상 경험이 더 많았다. '나는 일을 못할 정도로 손이 심하게 떨린 적이 있다.' 라는 항목에는 개인기공소가 3.57, 병·의원기공실이 2.13으로 병·의원기공실의 치과기공사가 경험이 더 많았다. 근육의 긴장과 뻣뻣해짐을 느끼는 정도에서는 '그렇다'라고 답한 응답자가 56.3%였다(표 12).

표 12. 근무기관별 신체 이상 경험의 만족도 비교※

신체 이상 경험	개인기공소	병·의원기공실	t 값
1. 나는 근육의 긴장과 뻣뻣해짐을 느낀 적이 있다(R).	2.04±0.97	3.58±0.97	-2.85
2. 나는 목에 덩어리가 있거나 무엇이 걸린 것 같은 느낌을 받은 적이 있다(R).	2.49±1.19	3.07±1.09	-2.78
3. 나는 일을 못할 정도로 손이 심하게 떨린 적이 있다(R).	3.57±1.07	2.13±0.97	-2.14
전체평균	2.70±0.89	3.07±0.82	-3.17*

※ '1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다' 의 5점척도

* P < 0.05

3. 업무특성 인식과 직무만족도의 관련요인

직무만족도에 대한 설문사항 38문항의 평균점수와 업무특성에 대한 인식을 물어본 8문항의 평균점수가 응답자의 일반적인 특성별(인구사회학적 특성, 근무여건 특성)에 어떠한 차이가 있는지를 보았다.

응답자의 인구사회학적 특성에 따른 유의한 차이는 없었으며, 30세 미만보다 30세 이상에서 만족도, 인식도 둘 다 높았으며, 여자보다 남자가 높았다. 소득수준이 151 200만원의 응답자에서 만족도 평균 점수가 3.17로 가장 컸으며, 인식도의 평균 점수는 소득이 많아질수록 높아졌다. 근무지역별로는 경기도의 만족도 평균점수가 서울의 경우보다 높았고, 인식도는 서울이 높았다. 직원수가 11명 이상 일때는 만족도 평균점수는 0.05정도가 줄었고, 인식도에 있어서는 약 0.20 정도가 줄었다. 직무에 관한 만족도 평균점수는 orthodontic이 3.18로 가장 높았고, 인식도는 removable이 0.34의 점수를 보였다. 주임기사의 만족도가 가장 높았으며, 인식도는 실장이 높았다. 근무시간은 8시간 미만을 제외하고는 근무시간이 길면 길수록 만족도와 인식도 모두 낮았다(표 13).

표 13. 일반적 특성별 업무특성 인식도와 만족도※

	변수	구분	인식도 평균±표준편차	t/ F 값	만족도 평균±표준편차	t/ F 값
인구사회학적 특성	연령					
		<30	0.18±0.93	-1.40	3.12±0.36	0.60
		≥30	0.36±1.03		3.09±0.31	
	성					
		남	0.32±1.01	1.29*	3.15±0.24	0.31
		여	0.16±0.80		3.12±0.23	
	결혼여부					
		미혼	0.20±0.94	-1.47	3.14±0.24	-0.40
		기혼	0.39±0.99		3.15±0.23	
	소득수준					
		〈100	0.10±1.08	3.31*	3.13±0.24	0.74
		100 150	0.12±0.83		3.11±0.26	
		151 200	0.28±0.84		3.17±0.22	
		≥201	0.64±0.96		3.14±0.25	
근무 특성	근무지역					
		서울	0.27±0.97	0.21	3.13±0.24	-1.27
		경기도	0.22±0.74		3.21±0.18	
	직원수					
		≤5	0.30±0.90	1.16	3.15±0.23	0.95
		6 10	0.32±0.95		3.15±0.24	
		≥11	0.10±1.02		3.10±0.25	
	직무					
		crown	0.23±1.12	0.11	3.12±0.27	0.52
		porcelain	0.27±0.84		3.15±0.21	
		removable	0.34±0.96		3.12±0.23	
		orthodontic	0.29±0.81		3.18±0.23	
	직위					
		실장	0.48±0.73	2.07	3.16±0.18	0.80
		주임기사	0.45±1.09		3.17±0.26	
		일반기사	0.19±0.97		3.12±0.24	
	근무시간					
		〈8	0.55±1.08	14.40***	3.12±0.31	0.35
		8 9	0.61±0.83		3.16±0.25	
		10 11	0.30±0.83		3.14±0.23	
		≥12	-0.39±1.03		3.11±0.23	

※ 만족도: ′1. 전혀 아니다 5. 매우 그렇다′의 5점척도, 인식도: ′-3.매우 부정 +3매우 긍정′의 7점척도

* P < 0.05 *** P < 0.001

치과기공과 관련된 개선사항에 대한 우선순위를 묻는 문항(7문항)에서는 가장 우선되어야 한다고 생각한 것이 임금의 인상으로 개인기공소가 응답자의 42명(33.0%), 병·의원기공실 36명(40.9%)로 두 기관에서 가장 중요한 항목이었으며, 개인기공소의 경우에는 사회적 지위 및 인식의 향상, 보철물 의뢰기간 순이었던 반면, 병·의원기공실의 경우 보철물 의뢰기간을 선택한 응답자는 1명이었며, 전체에서는 사회적 인식 및 인식의 향상, 근무조건의 개선 순이었다(표 14).

표 14. 치과기공사의 근무여건에 대한 개선요구도 단위: 명(%)

	개인기공소	병·의원기공실	합
임금의 인상	42(33.0)	36(40.9)	78(36.2)
학력 및 학제의 편제	2(1.5)	2(2.3)	4(1.9)
인격적인 대우	4(3.2)	5(5.7)	9(4.2)
임상기술 및 시설의 보완	6(4.7)	11(12.5)	17(7.9)
사회적 지위 및 인식의 향상	32(25.2)	14(15.9)	46(21.4)
보철물 의뢰기간	26(20.5)	1(1.1)	27(12.6)
근무조건의 개선	15(11.8)	19(21.6)	34(15.8)
계	127(100.0)	88(100.0)	215(100.0)

근무기관별로 만족도에 미치는 주요한 요인이 어떤 것이 있는지 알아보기 위하여 인구사회학적 특성, 근무여건 특성, 업무특성 인식 중 두 기관간에 유의한 차이가 있는 항목들을 독립 변수로 하여 전체 직무만족도에 대한 다중회귀분석을 실시하였다(표 15). 치과기공사의 전체 직무만족도에 대하여 추정된 회귀 방정식의 설명력은 전체 48%, 개인기공소 52%, 병·의원기공실 56%였다.

개인기공소의 일일 근무시간 변수는 VIF(variance inflation factor)가 10을 넘어 다중공선성이 의심되므로 분석변수에서 제외시켰다. 다른 설명변수들을 통제한 상태에서는 병·의원기공실이 개인기공소 보다 만족도가 낮았다.

여자가 남자에 비해 만족도의 수준이 낮았다. 소득수준은 200만원 이상인 집단에 비해 100 150만원 미만과 150 200만원 미만 집단의 직무만족도가 낮았으나, 100만원 미만인 집단에 대해서는 오히려 직무만족도가 높았다. 150 200만원 미만의 개인기공소 집단에서도 양의 관계가 나왔으며, 병·의원기공실의 월 평균소득 150 200만원인 집단이 200만원 이상집단에 비해 직무만족도가 통계학적으로 유의하게 낮았다. 근무시간이 길어지면 길어질수록 직무만족도가 점점 낮아졌으나, 병·의원기공실의 경우 12시간 이상 근무자가 10 12시간 미만 근무자 보다 더 높았다. crown집단에 비해 개인기공소의 경우 porcelain집단이, 병·의원기공실은 porcelain과 removable집단의 평균점수가 통계학적으로 유의하게 낮았다. 개인기공소는 장래성이 밝다고 생각할수록, 여가선용을 할 시간적 여유가 많을수록 평균점수가 유의하게 높아졌으며, 병·의원기공실은 여가선용보다는 장래성이 밝을수록 평균점수가 통계학적으로 유의하게 높았다.

표 15. 근무기관별 만족도의 요인별 다중회귀분석 회귀계수(표준오차)

특성	전체	개인기공소	병 · 의원기공실
근무기관(기준: 개인기공소)			
병 · 의원기공실	-0.16(0.005)**		
성(기준: 남자)			
여자	-0.07(0.05)	-0.04(0.06)	-0.17(0.08)*
소득수준(기준: >200만원)			
<100만원	0.05(0.01)	-0.02(0.15)	0.03(0.13)
100 150만원미만	-0.03(0.09)	-0.04(0.14)	-0.09(0.12)
150 200만원	-0.06(0.07)	-0.01(0.12)	-0.21(0.11)
일일 근무시간※ (기준:<8시간)			
8 10시간미만	0.13(0.10)		0.26(0.13)*
10 12시간미만	0.09(0.11)		0.18(0.13)
≥12시간	0.04(0.11)		0.21(0.16)
직무(기준: crown)			
porcelain	-0.12(0.05)*	-0.08(0.06)	-0.17(0.08)*
removable	-0.07(0.06)	0.06(0.08)	-0.27(0.10)*
orthodontic	-0.07(0.07)	-0.003(0.09)	-0.15(0.11)
기공경력(월)	-0.00(0.00)	0.00(0.00)	-0.00(0.00)
보철물 의뢰기간(일)	0.02(0.01)	0.03(0.02)	0.02(0.01)
적성	0.04(0.02)*	0.03(0.02)	0.04(0.03)
장래성	0.09(0.02)***	0.08(0.02)***	0.09(0.03)**
여가선용	0.04(0.01)**	0.04(0.01)**	0.02(0.02)
F	10.83***	10.35***	5.16***
R^2	0.48	0.52	0.56

* P < 0.05 ** P < 0.01 *** P < 0.001

※ 개인기공소의 경우 다중공선성이 의심되어 제외하였슴.

Ⅴ. 고 찰

응답자 중 남자가 68.7%, 여자가 31.3%의 분포를 보였다. 이러한 분포는 업무의 과다와 여자가 종사하는 분야가 대부분 porcelain업무 중 일부분만을 담당하고 있는 것 때문이라 생각된다. 소득수준은 100 200만원 미만이 54.6%를 차지했다. 이는 최운재(1996)의 연구에서 66.7%가 100 200만원의 급여였던 것과 김은숙(1996)의 연구에서 개인기공소의 평균임금이 약 125만원 수준이었다는 것과 비교하여 볼 때 향상되지 않았음을 알 수 있었는데, 이것은 두 가지로 생각해볼 수 있다. 전체 응답자의 치과기공사의 평균 근무경력이 약 5년 정도인 것과 앞선 연구의 연구대상 분포와 이 연구의 연구대상 분포가 동일하지 않은 것에 기인한 결과라 생각한다.

두 기관의 근무시간에서는 10시간 이상 근무자가 개인기공소는 98명(73.1%), 병·의원기공실은 36명(39.1%)이었다. 박종희(1992)의 연구에서도 대부분의 치과기공사들이 하루 10시간 이상 열악한 작업환경 속에서 근무하는 것이 가장 불만족하고 있다고 보고되었다. 병·의원기공실의 12시간 이상 근무자가 6명(6.5%)인데 비해 개인기공소의 경우 전체 응답자의 39명(29.9%)로 근무시간이 상당히 긴 것을 알 수 있었는데 이는 개인기공소에 정확한 출·퇴근 시간 제도가 정착되어 있지 않으며, 치과기공사들의 근무시간을 줄이기 위해서는 정경풍, 김종인(1991)의 연구에서 나온 촉박한 치과보철물 의뢰기간을 거래처 치과와 대화를 통해 치과기공사가 업무량에 부담을 느끼지 않고 양질의 치과보철물 제작에 필요한 기간으로 연장 할 수 있도록 노력해야 한다고 판단된다. 이러한 결과는 개인기공소의 치과기공사를

대상으로 한 권순석(1998)의 연구와 동일한 결과이다.

직무에 있어서는 개인기공소의 crown과 porcelain 집단이 114명으로 약 87.0%, 병·의원기공실은 65명으로 약 75.6%의 분포는 대체로 removable과 orthodontic의 업무 특성상 다른 part로의 전환의 불리함과 많은 분포를 보인 남자 치과기공사들이 졸업을 하고 나서 대부분이 crown분야의 업무를 시작하고, 치과기공사의 전반적인 기술의 척도가 porcelain과 상당한 연관이 있어 상대적으로 많은 치과기공사가 이 분야에 종사하는 것 때문이라 생각된다.

평균 재직기간은 개인기공소 약 2년 2개월, 병·의원기공실은 약 4년 정도이었고, 기공경력 또한 약 1년 정도 병·의원기공실의 치과기공사들이 많았는데, 이는 개인기공소의 이직률이 높으며, 나이가 많아지면서 안정된 직장과 개인기공소의 부가급여제도와 같은 장래성의 미흡과 과다한 업무과중에 따른 스트레스 등의 요인과 병·의원기공실의 비교적 규칙적인 출·퇴근 시간 등 때문에 나타나는 현상이라 생각된다. 박태종(1993)의 연구에서도 "개인기공소에서 근무하는 치과기공사의 수당, 상여금, 퇴직금 등의 급여가 열악한 상태였고, 연령이 젊을수록 개인기공소의 관리상태에 대해 불만족이 높았다"는 결과가 있었으며, 또한 '여가선용을 할 시간적 여유가 있다'라는 물음에 대해 병·의원기공실이 개인기공소 보다 높은 점수를 보인 것에서도 알 수 있다.

'나는 치과의사의 요구를 충분히 이해한다', '나는 치과위생사와 의사 소통이 원활하다'의 병·의원기공실의 평균 점수가 3.50으로 개인기공소 약 3.00의 점수에 비해 높게 나온 것은 치과 내에서 의사, 위생사와 같이 근무하는 근무지 특성에 의한 것이라 생각한다.

개인기공소에서 근육의 긴장도, 손 떨림 등의 신체 이상 경험이 많은 이

유는 과도한 업무량 때문일 것이다. 개인기공소에서 기술습득을 위한 기자재가 충분하다는 만족도가 높게 나온 것은 병·의원기공실의 경우 치과내의 업무만 처리하면 되는 반면 개인기공소의 경우 거래하는 치과 거래처의 양이 많기 때문에 다양한 기자재를 보유하고 있는 것이라 생각한다.

30세 이상, 기혼인 치과기공사의 인식도와 만족도가 높았는데, 이는 일반적으로 연령과 직무만족과의 관계에 있어서는 연령이 높을수록 직무에 대한 만족수준이 더해지는 경향이 있다.

소득수준이 높을수록 두 기관 모두 만족도와 인식도는 높아졌으나, 개인기공소의 100만원 미만 집단의 만족도가 높은 것은 소득수준으로 볼 때 신입사원으로 생각되며, 학교에서 배운 지식을 바탕으로 선임자의 치과보철물 제작기술을 배우려는 의욕이 높기 때문인 것으로 생각된다. 이는 권순석(1998)의 연구에서도 볼 수 있는 결과였다.

치과기공사의 직무만족도와 관련된 것으로 예상된 요인들인 인구사회학적 특성, 근무여건 특성, 업무특성 인식들을 독립변수로 한 직무만족도에 대한 회귀모형의 설명력은 전체 모형은 48%, 개인기공소 모형은 52%, 병·의원기공실 모형은 56%였다. 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 근무기관, 직무유형(crown, porcelain, removable, orthodentic), 적성, 장래성, 여가선용 등이었는데, 개인기공소와 병·의원기공실을 구분하여 보면, 개인기공소에서는 일일 근무시간, 장래성, 여가선용 등이 영향 요인이었고, 병·의원기공실에서는 성, 8 10시간 미만, porcelain, removable, 장래성 등이 영향 요인이었다.

대체적으로 병·의원기공실 근무자가 개인기공소 보다 만족도, 인식도 면에서 다소 높았는데, 이는 직무와 관련하여 근무시간, 여가선용, 보철물 의

뢰기간과 부가급여제도(퇴직금, 보너스, 의료보험혜택) 등에 있어서 개인기공소 보다 양호한 환경을 갖고 있다는 점이 영향을 미쳤기 때문이라고 생각한다. 이 점은 다른 관련요인들을 통제한 상태에서 근무기관이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 한 결과에서는 오히려 병·의원기공실 치과기공사들의 만족도가 낮았다는 점에서 알 수 있었다.

근무기관별 직무만족의 단순비교에서는 병·의원기공실이 개인기공소보다 만족하였으나, 소득수준, 근무시간, 보철물 의뢰기간, 여가선용 등 유의한 차이를 보인 항목을 통제한 상태에서는 오히려 개인기공소가 더 만족하였다. 이는 이러한 요인들이 두 기관의 만족도 측정에 상당한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 근무시간이 길어지면 길어질수록 직무만족도가 점점 낮아졌으나, 병·의원기공실의 경우 12시간 이상 근무자가 10 12시간 미만 근무자보다 더 높았다. 이는 병·의원기공실의 근무여건상 개인의 기술 습득을 위한 자발적인 것으로 생각된다.

이 연구에서 거론되어진 인식도와 만족도 전반에 걸쳐 거론되어진 개인기공소의 근무시간, 보철물 의뢰기간, 퇴직금, 상여금, 의료보험 혜택 등의 부가급여제도와 거래하는 치과와의 의사소통의 관계 등 아직도 개선되어야 할 과제들이 상당히 많은 것으로 생각된다. 이에 대한 중점적인 관리가 필요하며, 하루 빨리 개선될 수 있는 노력이 더욱 필요함을 알 수 있었다.

이 연구에 있어서 방법상의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 표본추출 대상이 서울 및 경기도 지역의 치과기공사로 국한되어 있어 우리나라 전체 치과기공사를 대표할 수가 없으므로 연구결과를 일반화할 수 없다.

둘째, 병·의원기공실에서 종합병원과 개인 치과의원급 기공실을 구분하지 못하여 종합병원과 치과의원을 일반화하여 평가할 수 없는 한계가 있다.

셋째, 응답자의 평균 기공사경력이 약 5년 정도로 비교적 낮아 전체 치과기공사를 대표할 수 없는 한계가 있다.

이 연구는 기존의 연구와 달리 개인 기공소와 병·의원기공실 두 기관으로 분류하여 그 특징을 알아보고, 서로의 장·단점을 개선, 보완할 수 있는 자료를 제시한 점에서 활용할 가치가 있다고 생각한다. 개인 기공소에서 만족도가 높았던 근무환경과 충분한 기자재의 활용도를 병·의원기공실의 장점과 접목시켜 전반적인 치과기공사의 직무만족도 향상을 위한 노력이 지속되어야 할 것이다.

Ⅵ. 결 론

병 · 의원기공실과 개인기공소에 근무하는 치과기공사의 직무만족도 차이와 이에 영향을 주는 관련 요인들을 분석하기 위하여, 2001년 4월 16일부터 4월 28일까지 서울 및 경기도 지역의 치과기공사 248명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 조사를 하였고, 빈도분석, ANOVA 및 t-test, χ^2검정, 다중회귀분석을 하였다.

전반적인 직무만족도와 업무특성에 대한 인식도는 대체적으로 높지 않았다. 직무만족도는 전체적으로 병 · 의원기공실이 개인기공소보다 약간 높았지만, 통계학적으로 유의한 차이는 없었다. 근무환경 요인과 의사소통의 관계는 개인기공소가 높았고, 경영정책, 소속감 및 자부심, 직무관련 요인과 신체 이상 경험에 있어서는 병 · 의원기공실의 만족도가 높았다.

업무특성의 인식도 중 사회적 인식, 적성, 여가선용, 장래성은 병 · 의원기공실이 개인기공소 보다 다소 인식도가 높았고, 보수의 적절성은 병 · 의원기공실의 인식도가 낮았다. 전체적으로 병 · 의원기공실이 개인기공소 보다 인식도가 통계학적으로 유의하게 높았다.

개선사항에 대한 우선순위는 개인기공소, 병 · 의원기공실 모두에서 임금의 인상을 1순위로 뽑았고, 개인기공소는 사회적 지위 및 인식의 향상, 보철물 의뢰기간 순이었다.

치과기공사의 직무만족도와 관련된 것으로 예상된 요인들인 인구사회학적 특성, 근무여건 특성, 업무특성 인식들을 독립변수로 한 직무만족도에 대한 회귀모형의 설명력은 전체 모형은 48%, 개인기공소 모형은 52%, 병 · 의

원기공실 모형은 56%였다. 치과기공사들의 직무만족에 영향을 미치는 요인은 근무기관, 직무유형(crown, porcelain, removable, orthodentic), 적성, 장래성, 여가선용 등이었는데, 개인기공소와 병·의원기공실을 구분하여 보면, 개인기공소에서는 일일 근무시간, 장래성, 여가선용 등이 영향 요인이었고, 병·의원기공실에서는 성, 8 10시간 미만, porcelain, removable, 장래성 등이 영향 요인이었다.

대체적으로 병·의원기공실 근무자가 개인기공소 보다 만족도, 인식도 면에서 다소 높았는데, 이는 직무와 관련하여 근무시간, 여가선용, 보철물 의뢰기간과 부가급여제도(퇴직금, 보너스, 의료보험혜택) 등에 있어서 개인기공소보다 양호한 환경을 갖고 있다는 점이 영향을 미쳤기 때문이라고 생각한다. 이 점은 다른 관련요인들을 통제한 상태에서 근무기관이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 회귀분석을 한 결과에서는 오히려 병·의원기공실 치과기공사들의 만족도가 낮았다는 점에서 알 수 있었다.

참고문헌

권순석. 치과기공사의 이직에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원, 1998

김은숙. 서울시 소재 일부 치과기공소의 개업연한, 규모, 임금제도 및 임금수준과 생산성과의 관계. 대한치과기공학회지 1996; 18(1): 70-88

김희연. 사회복지사의 직무결정만족 요인에 관한 연구. 한양대학교 사회개발대학원, 1997

민병옥. 의무기록사들의 직무만족도에 관한 조사 연구. 서울대학교 보건대학원, 1985

박종희. 한국 치과기공사의 직무만족도에 대한 조사연구. 대한치과기공학회지 1992; 14(1): 83-90

박태종. 치과기공소의 운영실태에 관한 조사연구. 경산대학교 보건대학원, 1993

송윤신. 치과위생사의 직무만족도에 영향을 주는 요인에 대한 연구. 연세대학교 보건대학원, 1995

양창삼. 조직이론. 박영사, 1994

오혜경. 사회복지기관 종사자의 직무만족실태 및 만족요인 연구. 중앙대학교 사회개발대학원, 1981

이기주. MBTI 성격유형과 직무만족도에 관한 연구. 대구효성카톨릭대학교 교윤대학원, 1999

이명희. 여교사의 성격특성과 직무만족에 관한연구. 고려대학교 교육대학원, 1997

이병기. 한국 치과기공사의 인력수급. 연세대학교 보건대학원, 1982

이성은. 종합병원 사무직원의 직무만족도. 연세대학교 보건대학원, 1985

이종두. 조직문화와 직무만족의 관련성에 관한 연구. 충북대학교 경영대학원, 1996

장문순. 조직구성원의 직무만족과 불만족요인 분석. 연세대학교 행정대학원, 1984

정경풍, 김종인. 치과기공소의 운영구조 실태에 관한 조사연구. 대한치과기공학회지 1991; 13(1): 83-94

정수영. 신경영학원론. 박영사, 1992

최운재. 한국 치과기공소 운영상 문제점과 개선 방안에 관한 조사연구. 대한치과기공학회지 1996; 19(1): 36-59

추헌. 조직행동론. 형설출판사, 1993

한창식. 치과기공소 근무자의 직무 관련 요인과 직무만족 및 조직 몰입과의 관계. 연세대학교 보건대학원, 1987

허인남. 한국임상병리사의 직업의식과 직무만족에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원, 1986

Adams JS. *Inequity in Social Exchange*, Advances in Exchange Soial Psychology. New York: Academic Press, 1965

Gilmer BH. *Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw-Hill, 1971

Jurgenson CE. "Job Preference; What makes a job good or bad?" *Journal of Applied Psychology* 1978; 63(3): 23

Katzell RA. Performance and Situational Characteristics, *Journal of Applied Psychology* 1961; 45: 65-72

Lawler, Nadler, Cammann. *Organizational Assessment*. New York: John Willy and Sons 1961; 45: 65-72

Locke E. *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Rand McNally Collage Publishig Co., 1976

Locke EA. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976

Maslow AH. A Theory of Human Motivation, *Psychological Review* 1943; 50: 370-396

Poter LW, Steer RM. Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin* 1973; 80: 151-176

Tiffin J, McCormick EJ. *Industrial Psychology*, 5th ed, Engelwood Cliffs: Prentice-Hall Inc., 1965

Vroom V. *Work and Motivation*. New York: John Willy and Sons, 1964

http://www.kdtech.or.kr(2001년 4월 접속)

Abstract

Job satisfaction of dental technologists at hospital, clinic and private dental laboratories

Ki Ho Jung
Graduate School of
Health Science and Management
Yeonsei University

(Directed by Professor Chong Yon Park, Ph. D)

This study is to analyze the difference of dental technologists' job satisfaction between those who work at the hospital, clinic dental laboratories and those who work at the private dental laboratories. A self-adminstered questionaire survey was conducted of 248 dental technologists who work in the areas of Seoul and Kyunggi Province, from April 16 to April 28, 2001.

Overall dental technologists' perceptions on work and job satisfaction was not high. Although the job satisfaction at the hospital, clinic dental laboratories was a little higher than that at the private dental laboratories on the whole, it showed no significant difference statistically.

The private dental laboratories showed the high relation between job environment factors and communications, and the hospital, clinic dental laboratories showed the high satisfaction in management policy, sense of belonging & pride, job-related factors and experience of physical malfunction. Regarding the priority for improvements, both of the private dental laboratories and the hospital, clinic dental laboratories selected pay raise as the first rank.

The explanatory power of regression analysis equation on the job satisfaction related to the satisfaction according to working organizations was 48% with the whole, 52% with the private dental laboratories and 56% with the hospital, clinic dental laboratories.

As a result of this study, we could find the fact that the technologists working at the hospital, clinic dental laboratories show the higher satisfaction and recognition than that of the workers working at the private dental laboratories.

It is considered that being different from the existing studies, this study has its value for utilization in that it examined the features by sorting them into two groups of organizations, that is, the private dental laboratories and the hospital, clinic dental laboratories, and presented the data that can improve and supplement each one's merits and demerits.

Key Words: Dental Technologist, Job Satisfaction, Perception on Work

부　　록

치과기공사 직무만족도에 관한 설문지

안녕하십니까?

본 설문지는 병 ·의원 기공실과 개인기공소 치과기공사의 직무 만족의 차이를 알아보기 위한 기초자료를 얻고자 하는 것입니다.
치과 진료에서 치과기공사의 역할이 상당히 중요한 부분을 차지하고 있음에도 불구하고 그 직무와 관련된 실태 조사와 직무환경개선을 위한 노력은 별로 없었습니다. 본 연구를 통하여 이러한 문제들에 접근해 보고자 합니다.

귀하의 답변내용은 익명으로 처리되며, 연구목적 이외의 다른 목적으로는 사용치 않을 것이므로 개인적인 비밀은 절대 보장됩니다. 귀하의 솔직하고 성의있는 의견을 부탁드립니다

귀중한 시간을 내어주셔서 진심으로 감사 드립니다.

귀하의 앞날에 무궁한 발전이 있기를 기원합니다.

문의사항이 있으시면 아래 전화번호로 연락해 주시기 바랍니다.
☏ : 018)247-8961

2001. 4.
연세대학교 보건대학원
정　기　호 올림

■ 다음 사항에 해당하는 곳에 표기하거나, 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 성 별　　1) 남(　)　2) 여(　)
2. 연 령　　만(　　)세
3. 현 근무지　1) 개인기공소　2) 병 ·의원 기공실

■ 다음의 각 설문사항 중에서 해당되는 란에 응답하여 주시기 바랍니다.

5칸으로 응답하는 란은 한군데만 응답하여 주시기 바랍니다.

설문 사항	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 지금보다 나은 직위로 승진할 가능성이 있다.					
2. 나는 현재의 보수 수준에 대체로 만족한다.					
3. 나는 직장 경영방침에 만족한다.					
4. 나는 현재 받고 있는 부가 급부제도(퇴직금, 유급휴가, 의료보험혜택 등)가 적정하다고 생각한다.					
5. 우리 부서는 업무분담 때문에 다툼이 많다.					
6. 부서 직원 상호간에 남의 의견을 잘 들어준다.					
7. 부서원 사이에 '우리'라는 일체감이 있다.					
8. 우리 부서는 타 부서와 화합이 잘된다.					
9. 나는 상사의 지나친 권위의식에 불쾌감을 느낀다.					
10. 나는 상사의 일방적인 명령에 불만을 느낀다.					
11. 나는 동료들이 공사(公私)를 혼동하여 업무를 수행한다고 생각한다.					
12. 나는 치과의사의 요구를 충분히 이해한다.					
13. 나는 치과위생사와 의사소통이 원활하다.					
14. 나는 여러 가지 성격이 다른 일을 해야한다.					
15. 나는 업무를 수행하는데 있어 필요한 장비와 재료를 마음대로 사용할 수 있다.					
16. 나의 직장은 기술습득을 위한 기자재가 충분하다.					
17. 나는 내 책임이 무엇인지를 안다.					
18. 나는 나에게 무엇을 기대하는지 정확히 안다.					
19. 나는 이전의 경험과 연수로부터 습득한 기술을 활용할 기회가 자주 있다.					

설문 사항	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
20. 나는 학교에서 배운 기술과 지식을 사용할 기회가 자주 있다.					
21. 나는 일을 마치고 나서야 비로소 마음의 여유를 가질 수 있다.					
22. 나는 적어도 같은 위치의 다른 사람들 보다는 가치있는 사람이다.					
23. 나는 부서내의 정책과 업무과정 및 수행에 영향력을 가지고 있다.					
24. 나는 이 직장에서 정년까지 근무 할 수 있을 것이다.					
25. 내가 추구하는 가치관과 직장이 추구하는 가치관이 비슷하다.					
26. 나는 향후 개업에 관해 어느 정도 생각한다.					
27. 나는 개인기공소에서 병 ·의원 기공실로 또는 병 ·의원 기공실에서 개인기공소로 이직 할 의사가 있다.					
28. 나는 이 조직에 소속됨을 자랑스럽게 생각한다.					
29. 나는 기회가 주어진다면 타 직업으로 전환할 의사가 있다.					
30. 나는 대체로 나의 직업에 대해 만족한다.					
31. 나는 근육의 긴장과 뻣뻣해짐을 느낀 적이 있다.					
32. 나는 목에 덩어리가 있거나 무엇이 걸린 것 같은 느낌을 받은 적이 있다.					
33. 나는 일을 못할 정도로 손이 심하게 떨린 적이 있다.					
34. 근무장소의 소음이 심한 편이다.					
35. 근무장소의 조명이 어두운 편이다.					
36. 근무장소의 환기가 잘 되는 편이다.					
37. 업무 중 위험 물질에 노출되어 있다.					
38. 근무장소의 물리적 환경이 전반적으로 좋은 편이다.					

■ 다음은 업무와 관련하여 여러 측면으로 표현한 것입니다.
귀하에게 해당된다고 생각하시는 정도에 따라 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 적성에 맞지 않는다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	적성에 맞는다.
2. 장래성이 희박하다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	장래성이 밝다.
3. 근무환경이 좋지 않다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	근무환경이 좋다.
4. 업무량과 업무 부담이 작다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	업무량과 업무부담이 크다.
5. 사회적인 인식이 좋지 않다	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	사회적인 인식이 좋다.
6. 업무와 관련되어 통제를 많이 받는다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	업무가 자율적이다.
7. 기술 숙련도에 따라 보수 수준이 적절히 차등있게 반영되지 못한다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	기술 숙련도에 따라 보수 수준이 적절히 차등있게 반영된다
8. 여가선용을 할 시간적 여유가 없다.	-3 -2 -1 0 +1 +2 +3	여가선용을 할 시간적 여유가 있다.

■ 다음은 설문 응답을 유형별로 분류하여 통계 처리 하는데 필요한 사항입니다. 다음 문항에서 해당하는 사항에 표기하거나, 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 치과 기공 경력 (　　)년(　　)개월
2. 현 직장 재직 기간 (　　)년(　　)개월
3. 기공소(기공실) 총 직원수 (　　)명
4. 현 직장 근무지역 1) 서울 (　) 2) 경기도 (　) 3) 기타 (　)
5. 직무별 1) crown part(polishing 포함) 2) porcelain part
   3) removable part(총의치, 국부의치) 4) 교정 part
6. 직위 1) 실장, 소장 2) 주임기사 3) 일반 기사
7. 결혼여부 1) 미혼 2) 기혼 3) 기타
8. 월수입 1) 100 만원 미만 2) 100 150 만원 미만
   3) 150 200 만원 미만 4) 200 만원 이상
9. 하루 근무시간 1) 8 시간 미만 2) 8~10 시간 미만 3) 10~12 시간 미만
   4) 12 시간 이상
10. 보철물 의뢰기간 (　　)일

■귀하의 직무와 관련하여 가장 우선적으로 개선되어야 할 과제는 무엇이라고 생각하십니까? (한가지만 선택하여 주시기 바랍니다.)

1.임금의 인상 (　)
2.인격적인 대우 (　)
3.사회적 지위 및 인식 향상 (　)
4.근무조건의 개선 (　)
5.학력 및 학제의 개편 (　)
6.임상기술 및 시설의 보완 (　)
7.보철물 의뢰기간 (　)
기타_____

■ 끝으로 귀하께서 생각하시는 치과기공과 관련하여 개선할 사항이나 바라는 것이 있으시면 모두 적어 주시기 바랍니다.

_____

_____

_____