치과기공사의 직무스트레스와 조직효과성 관계 연구

연세대학교 관리과학대학원
보건관리전공
박 남 규
치과기공사의 직무스트레스와 조직효과성 관계 연구

지도 서 영 준 교수

이 논문은 석사 학위논문으로 제출함

2002년 8월 일

연세대학교 관리과학대학원
보건관리전공
박 남 규
박남규의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 ________________ 인
심사위원 ________________ 인
심사위원 ________________ 인
심사위원 ________________ 인

연세대학교 관리과학대학원

2002년 8월 일
목 차

표 목 차 ........................................................................................................ iii
국문 요약 ....................................................................................................... iv

I. 서 론 ..................................................................................................................... 1
  1. 연구의 필요성 .............................................................................................. 1
  2. 연구의 목적 ................................................................................................ 3
  3. 용어의 정의 .................................................................................................. 3

II. 이론적 배경 .................................................................................................. 5
  1. 직무스트레스 .............................................................................................. 5
  2. 조직효과성 .................................................................................................. 7

III. 연구방법 ..................................................................................................... 14
  1. 연구의 모형 및 가설 설정 .......................................................................... 14
  2. 연구대상 및 자료수집 방법 ..................................................................... 16
  3. 조사도구 .................................................................................................... 16
  4. 통계처리 및 분석 ......................................................................................... 19

IV. 연구결과 ..................................................................................................... 20
  1. 응답자의 사회 인구학적 특성 .................................................................. 20
  2. 응답자 특성별 직무스트레스, 직무만족도, 적업애착도,
     직장애착도 및 이직의사 차이분석 .............................................................. 22
  3. 직무스트레스와 조직효과성 관련변수와의 상관관계 분석 ..................... 32
  4. 스트레스변수의 조직효과성 관련변수에 대한 영향력 분석 ..................... 34
  5. 직접효과, 간접효과, 총효과 분석 .............................................................. 36

- 1 -
V. 고찰 ................................................................................................................................. 39
  1. 주요연구결과의해석 ................................................................................................. 39
  2. 연구의제한점 ........................................................................................................... 42

VI. 요약 및 결론 ........................................................................................................... 44

참고문헌 ......................................................................................................................... 46

부록 ................................................................................................................................. 52

ABSTRACT ....................................................................................................................... 61
## 표 목 차

<table>
<thead>
<tr>
<th>표</th>
<th>제목</th>
<th>페이지</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>표 1</td>
<td>측정도구의 구성</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>표 2</td>
<td>측정도구의 신뢰도 분석</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>표 3</td>
<td>응답자의 사회인구학적 특성</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>표 4</td>
<td>응답자의 특성별 직무스트레스 차이 분석</td>
<td>23</td>
</tr>
<tr>
<td>표 5</td>
<td>응답자의 특성별 직무만족도 차이분석</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>표 6</td>
<td>응답자의 특성별 직업에착도 차이분석</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>표 7</td>
<td>응답자의 특성별 직장에착도 차이분석</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>표 8</td>
<td>응답자의 특성별 이직의사 차이분석</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>표 9</td>
<td>상관분석결과</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>표 10</td>
<td>회귀분석결과</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>표 11</td>
<td>직무만족도를 매개로 한 경로분석의 직접, 간접 및 총효과 분석</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>표 12</td>
<td>직업에착도를 매개로 한 경로분석의 직접, 간접 및 총효과 분석</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>표 13</td>
<td>직장에착도를 매개로 한 경로분석의 직접, 간접 및 총효과 분석</td>
<td>38</td>
</tr>
</tbody>
</table>
국 문 요 약

치과기공사의 직무스트레스와 조직효과성 관계 연구

본 연구는 치과기공사의 직무스트레스와 직무만족, 직업애착, 직장에착, 이직의사 등과의 관계를 파악하여 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들의 개선을 통해 근무환경 및 조직효과성을 제고하기 위한 기초자료를 제공하는 데 있다. 이를 위해 독립변수, 매개변수 및 종속변수간의 관계를 가정한 모형을 설정하고 경로분석 기법 등을 이용하여 분석하였다. 자료수집은 대구광역시와 강원도지역의 치과기공소 및 병원에 속한 치과기공실에 근무하고 있는 치과기공사들 대상으로 2002년 3월 16일부터 4월 29일까지 45일동안 자기입실 설문을 통해 이루어졌고, 최종 분석에 사용된 사례수는 248부였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 치과기공사가 느끼는 직무스트레스는 같은 작업장에 근무하는 동료직원 수와 근무시간에 따라 유의한 차이가 있었는데 특히 직원수가 10명 이상이거나 1일 근무시간이 12시간 이상일 때 스트레스의 강도가 제일 높은 것으로 나타났다.

둘째, 25세 미만의 연령이면서 광역시 등 대도시에 근무하는 치과기공사가 상대적으로 직업애착도가 높은 것으로 나타났다.

셋째, 미혼보다는 기혼이, 평직원보다는 간부직원이, 월평균 급여가 160만원 이상인 치과기공사가 직장에 대한 애착도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

넷째, 기혼보다 미혼이, 독립된 치과기공소보다 병원내 치과기공실에 근무하는 근로자가 이직의사가 상대적으로 높았으며, 직원수가 10명 이상이거나 월평균 급여가 100-160만원일 때 역시 이직의사가 높은 것으로 나타났다.

다섯째, 직무스트레스를 구성하는 6개 변수 중 압박감을 제외한 신체화증상, 대

- iv -
인민감성, 우울감, 불안감, 적대감의 5개 변수가 직무만족도와 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 스트레스변수와 직업배움도, 직장배움도, 이직의사회의 상관관계를 보면 6개 스트레스 변수 모두 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

여섯째, 스트레스변수의 직무만족도, 직업배움도, 직장배움도, 이직의사회에 대한 영향력을 분석한 결과 상관적으로 우울감만이 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 직무만족도, 직업배움도, 직장배움도 등을 차례로 매개변수로 하여 스트레스변수의 이직의사회에 대한 총효과를 분석한 결과 스트레스변수 중 우울감, 불안감의 순으로 이직의사회 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과를 종합해 볼 때, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들의 개선을 통해 조직효과성을 향상하기 위해서는 직무스트레스의 구성요인인 신체화증상, 압박감, 대인미감성, 우울감, 불안감, 적대감 등 6개 요인에 대한 개인적, 조직적 차원의 관리가 매우 중요함을 알 수 있으며, 특히 우울감, 불안감의 두 요인에 대한 근본원인을 파악하여 이를 효과적으로 해소할 수 있는 방안을 모색하는 작업이 필요한 것으로 사료된다.

본 연구의 제한점은 첫째, 대구광역시와 강원도의 치과기공사만을 조사 대상으로 하였기 때문에 지역특성에 따른 연구변수값의 변이 가능성을 배제할 수 없다는 것이다. 따라서 본 연구결과의 전체 치과기공사로의 확대해석은 신중을 기할 필요가 있다.

둘째, 스트레스변수 및 조직효과성 변수의 측정이 응답자의 주관적 설문결과만큼 바탕으로 하고 있어 측정값의 객관적 타당성을 보장할 수 없다. 물론 변수 자체가 주관적이고 개인적인 성향을 어느 정도 포함하고 있어 측정값이 잘못된 것이라고 할 수는 없으나 스트레스 정도를 측정하는 다른 객관적인 방법과 병행하여 측정하여 그 값을 비교해 본다면 측정값의 타당성을 보완하는데 도움이 될 것이다.

셋째, 변수의 수에 비해 응답자의 수가 많지 않아 일부 회귀분석에서 통계처리 결과 방법論적 가중성에 의한 회귀계수의 부호 역전현상이 일어났다. 이를 보완
하기 위해 다음 연구에서는 응답자의 수를 크게 늘려 조사해 볼 필요가 있을 것
이다.

추후에는 이와같은 점을 개선하고 스트레스와 조직효과성에 영향을 미치는 중
요한 요인들을 확인하기 위한 청범위한 연구와 조직효과성의 증대에 동시에 기여
하는 공통요인을 발견하려는 연구가 추가적으로 이루어져야 할 것이다. 그리고
치과기공사를 포함한 다양한 전문직업인들을 대상으로 스트레스와 조직효과성간
의 영향을 주는 요인들을 규명하기 위한 추가적인 연구가 수행된다면 그것은 스
트레스와 조직효과성에 대한 우리의 이해를 한층 더 높여줄 뿐만 아니라 치과기
공사와 같은 전문직업인들을 효율적으로 관리하는데 많은 도움을 줄 수 있을 것
이다.

핵심되는 말: 치과기공사, 직무스트레스, 직무만족, 직업예측, 직장예측, 이직의사

- vi -
I. 서론

1. 연구의 필요성

직무스트레스(job stress)는 개인과 환경의 부적합, 역할 부적합 혹은 개인적 특성과 스트레스의 잠재적 원인으로서의 직업환경 사이의 상호작용을 의미한다. 따라서 직무스트레스는 개인의 육구나 능력의 차이가 직무환경의 요구와 불일치한다는 것을 인지할 때 나타나는 생리적, 심리적, 행동적, 불균형 상태로 정의할 수 있다. 현대 사회가 복잡 다가거나 구조화되면서 기업조직의 직무환경과 직무내용의 복잡성에 따라 직무스트레스는 증대된다. 복잡성과 증대는 직무스트레스를 더욱 심화시키고 심화된 직무스트레스는 조직구성원에게 심각한 문제로 대두되고 있다. 그것은 곧, 조직구성원의 직무스트레스를 해소적으로 관리하지 않으면 직무에 대한 불만족은 물론이고 직장에 혼란, 직업에 대한 애착을 기대할 수 없으며, 조직구성원의 이직의 의도를 형성시킴으로써 조직에 나쁜 영향을 초래 할 것이다. 조직원들 개인에 대한 스트레스를 이해함으로써 조직원들의 양직, 질적 직무성과는 물론 직무만족도, 직업애착, 직장애착, 이직의사 등을 관리하는데 기여할 수 있게 된다. 이를 통하여 생산성 향상이나 품질증가의 경영에 도움을 줄 수 있으며 조직과 직무에 대한 심리적 유대를 강화시키거나 조직, 직무, 상사, 급여, 제도 등에 대한 조직원의 만족도를 제고함으로써 근로자의 이직이나 결근이 줄어들고 재雇율을 낮출수 있으며 개인으로서도 보람있는 조직생활의 구현이 가능하게 된다. 뿐만 아니라 조직의 위기적 상태가 극심할 때 조직에 대하여 긍정적 태도를 갖는 조직원들이 많을수록 위기극복이나 성공적 전략실현의 가능성은 더욱 커질 것이다.

직업적 스트레스가 직무한 직업은 찾아보기이를 불가능하겠지만 특히 인간 생명과 직접적으로 관계되는 의료관련 직업에 종사하는 의사나 간호사, 의료기사 등은 그 직업적 특성 때문에 다른 분야에서 일하는 사람에 비해 직업적 스트레스가 심각한 것으로 지적되고 있다(이소우, 1984; 이덕희, 1996).
치과기공이라는 전문직 업무에 종사하는 치과기공사는 우리나라 전체 국민의 구강 보건을 책임지고 있다. 경제성장과 더불어 구강보건에 대한 관심이 높아 빠르게 확대되면서 구강보건에서 치과기공사가 수행하는 역할에 대해 사회적 인식이 크게 높아졌다(김정숙, 1996). 치과기공사를 구체적으로 정의하면 “치과진료를 행하는 의료기관 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장에 한한다)이 인정하는 치과기공소에서 치과의사의 진료에 필요한 치과기공품·嘈품물 또는 교정장치의 제작·수리 또는 가공 기타 치과기공업무에 종사” 하는 사람을 말한다(보건과학연구회, 2000). 따라서 치과기공사의 직무의 같은 치과 의료서비스의 질을 결정하는 중요한 요소가 되고 있으며, 이에 따라 치과기공사의 전문적인 기술 및 속련도, 역할의 중요성이 높아지고 있다.


치과기공사의 직무스트레스에 대한 기존의 연구들은 직무스트레스가 근로자들의 정신적, 육체적 건강에 미치는 부정적 영향에 주된 관심을 보여 왔다. 그러나 직무스트레스는 근로자들의 정신적, 육체적 건강뿐만 아니라 조직의 효과성(organizational effectiveness)과 관련된 변수들에도 부정적 영향을 미치는 것으로 보고된 바 있다(Jamal, 1990; Mathieu, 1990, 1991; Seo 등, 1995; 서영준 1995). 따라서 본 연구는 종속변수(dependent variables)로서 조직의 효과성과 밀접한 관련이 있는 직무만족도(job satisfaction), 직장
예착(organizational commitment), 이직의사(intent to leave)의 내각지 변수에 대해 직무스트레스가 미치는 영향을 조사하여 치과기공사의 근무환경의 개선 및 조직효과성을 제고하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 치과기공사가 업무 수행 중에 겪게 되는 직무스트레스와 직무만족, 직업행각, 직장행각, 이직의사 등의 관계를 파악하여 직무스트레스에 영향을 미치는 요인들의 개선을 통해 조직효과성을 제고하기 위한 기초자료를 제공하는 데 있다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 치과기공사의 근무환경과 직무스트레스의 강도를 알아본다.

둘째, 치과기공사의 일반적 특성 및 직무스트레스와 직무만족, 직업행각, 직장행각, 이직의사와의 관계를 알아본다.

셋째, 치과기공사의 근무환경이 합리적으로 개선될 수 있는 방안과 아울러 조직효과성을 향상시킬 수 있는 방안을 알아보고자 한다.

3. 용어의 정의

1) 치과기공사

전문대학 이상 학교의 치과기공과를 졸업하고 의료기사 등의 국가시험에 합격한 후 보건복지부 장관의 면허를 위탁받아서 「의료기사 등에 관한 법률」 제3조 5항에 의거하여 치과 진료를 행하는 의료기관 또는 시장·군수·구청장(자치구의 구청장에 한한다)이 인정하는 치과기공소나 치과병원 기공실에서 치과의사의 진료에 필요한 치과기공물, 충전물 또는 교정장치의 제작, 수리 또는 가공 기타 치과기공 업무에 종사하는 자로 정의한다(이덕수, 2001).
2) 직무 스트레스

이론적 정의 - 직장내에 특별한 것으로서 잠재적으로 건강상태를 야기시킬 수 있는 직장내의 모든 스트레스 요인들(stressors)을 가리키는 포괄적인 개념으로 근로자가 담당하고 있는 업무의 요구가 그 근로자의 능력을 넘어서는 정도라고 정의된다(Greenhaus와 Parasuraman, 1986: 서영준, 1996).


3) 조직효과성


조작적 정의 - 본 연구에서는 병원 전문직의 근무행태 및 조직례차에 관한 연구에서 서영준(2001)이 사용한 조직효과성에 관한 측정도구를 중심으로 22문항을 Likert 5점 척도에 의해 측정하였다.
Ⅱ. 이론적 배경

1. 직무스트레스

스트레스란 Skeat W. W의 Oxford 사전(1958)에 의하면 스트레스 어원이 라틴어의 stringer로서 그 의미는 바로 잡아 줄다(draw tight)에 근거하며 스트레스라는 용어는 생리학자 Cannon(1914)에 최초로 명명하였다. 그는 유기체의 향상성 연구에서 스트레스를 추위, 산소부족, 저혈당 등의 조건하에서 생기는 향상성 유지를 장애라고 정의하였다. 최초의 학문적 관심은 1920년대 중반 Hans Selye에 의해 시작된 이래 여러 측면에서 생리, 의학적, 사회·심리적, 행동과학적 측면에서 다양하게 연구되었는데 이는 다음과 같다.

첫째, 스트레스에 관한 생물학적·의학적 관점으로 선구적 학자인 Selye(1956)는 스트레스란 생체내에서 비특이적으로 유발되는 모든 변화들로 구성된 특정중상을 나타나며, 각 개인이 스트레스를 다루는데 사용하는 에너지의 양은 한정되어 있고 복잡한 현대생활에 지쳐 나타나는 신체의 소약이라고 기술하였다. 또한 그는 직무스트레스는 부가성이 있어서 스트레스 상황에 직면하는 기회가 많음을수록 스트레스의 발전가능성을 높다고 하면서 스트레스의 급속적 측면이 도외시된 채 부정적 측면만이 강조되고 있는 것은 스트레스로 인한 결과가 부정적인 것으로부터 기인한다고 하였다.

둘째, 사회·심리학적 관점으로 Lazarus(1966)는 “객관적인 요구와 유기체의 반응능력간의 불균형이 아니라 각각의 요구와 각각의 반응능력간의 불균형적인 결과”라고 하였다. 이 접근방법은 생물학적·의학적 관점과는 달리 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 심리적 반응에 초점을 두고 있으며, 스트레스를 각 개인의 인지적 평가와 대응책 등 개인의 심리적 변화로 정의하였다.

셋째, 행동과학적 측면으로 McGrath(1976)에 의하면, 스트레스는 개인과 환경의 상호작용을 의미하는 것으로 한 개인의 행위에 대한 욕구·제약·기회 등을 주는 조건에서 발생하는 것으로 파악하였다. 이 접근방법에 있어서는 스트레스를
위험에 대응하고자 준비하는 개인의 적응 및 반응과정으로 정의하였다. 즉, 스트레스는 긍정적 충면과 부정적 충면을 모두 포함하는 양면적 성격으로 파악하였다.

이상의 접근방법에 따라 스트레스에 대한 개념을 종합해 보면, 스트레스는 개인과 환경간의 상호작용에서 야기되는 개인의 신체적·심리적 균형의 파괴 및 이로 인하여 발생하는 행동의 불안정한 상태로 파악할 수 있다.

직무스트레스라는 개념은 1970년대에 이르러서 직무 수행시 미치는 영향에 관한 연구가 시작되면서 일반적 개념으로 받아들여졌다. 다양한 직무스트레스에 대한 여러 학자들의 견해를 살펴보면 다음과 같다.


Cooper와 Marsall(1976)은 “직무스트레스란 직무와 관련있는 부정적인 환경요소이다”라고 정의하였으며, 이에는 직무과부하(job overload), 역할모호성(role ambiguity), 역할갈등성(role conflict) 및 역할하는 작업조건 등의 요소가 포함된다”고 하였다.

Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스란 “직무와 관련된 요인들이 개인의 심신이 정상적인 기능을 이탈하도록 종업원에게 영향을 미치는 상황”으로 정의하였다. 그리고, 그들은 개인적인 면(인구통계학적 요소·생활단계·신체적 및 육체적 건강), 환경적인 면(직무특성·역할 요구 및 기대·작업의 특성·외부요인조건), 과정면(심리적·생리적), 반응면(개인·작업), 개인결과면(심신적 건강·육체적 건강), 조직의 결과면(생산성·결과감소)으로 나누고 개인과 환경의 불일치는 스트레스를 유발하며, 스트레스로 인하여 심리적·생리적 건강이 파괴하는 과정이 있게 되고, 그 결과 개인의 건강이나 행위, 조직의 생산성·유 효성·이탈행위 등으로 나타난다고 하였다. 이 결과는 개인이 선택한 반응에 따라 정상적 또는 부정
직 결과로 나타나며 이 모든 개념은 서로 관련성이 있으며 특히 개인과 환경의 특성에 영향을 받게 된다고 하였다.

이상에서 직무스트레스의 정의를 볼 때 내용은 조금씩 다르지만 하나의 공통된 맥락을 찾아볼 수 있다. 직무스트레스에 관한 정의의 대부분은 직무스트레스를 조직의 속성 즉, 사람-환경(으)로서의 조직)의 상호작용으로 파악하고 있다는 점이다(강다영 등, 1996; 이탁수, 2001). 또한 직무스트레스에 영향을 주는 요인은 상당히 많으나 똑같은 스트레스원천에 노출되더라도 개인에 따라(즉, 성별, 나이 등에 따라) 스트레스를 느끼는 정도가 다를 것이며 같은 수준의 스트레스를 느끼더라도 개인에 따라 나타나는 결과가 다르다는 것이다.

2. 조직효과성

조직효과성은 조직이 실현하고자 하는 바람직한 목표를 얼마나 잘 달성하는가의 문제이다. 경제성, 효율성은 효과성과는 다른 개념으로, 단위당 성과달성을 위해 소요된 투입량의 문제이다. 조직문제는 경제성이라기보다는 효과성의 문제이다. 조직의 바람직한 상태를 달성하기 이전의 경제성을 따지는 것은 무의미하기 때문이다. Coulter(1967)는 이러한 조직효과성을 행태모형(behavioral, attitudual model), 과정모형(process model), 목표달성모형(goal attainment model)의 3가지 형태로 분류하고 조직효과성을 측정하였다.

첫째, 행태모형은 조직원·개개인 또는 그 속의 집단들의 행태적 특징이 조직 효과성 측정의 가장 정확한 기준이 된다는 사고방식을 말하며, 그 예로는 반응도, 집단간 간통과 간통이 없는 것, 심리적 연계(psychological commitment), 이직률, 결근율, 사기 등을 측정하는 것을 들 수 있다.

둘째, 과정모형이라는 것은 조직내부과정과 조직과 환경 사이의 과정을 나타내는 특정변수들이 조직의 효과성을 더 잘 나타낸다고 생각하는 방식이다. 기존의 예로는 유통성, 개방적 의사결정, 인력확득, 유지 및 활용, 장의성, 적응성 등을 들 수 있고 조직과 환경과의 관계에서는 회손자원의 획득능력을 들고 있다.

셋째, 목표달성모형은 조직의 목표달성을 효과성의 중요한 기준으로 생각
하는 사고방식이다.


둘째, 효과성은 누구의 입장에서 본 효과성이나의 문제가 있다. 조직이 생각하는 효과성, 주주가 생각하는 효과성, 노동자가 생각하는 효과성, 지역사회가 생각하는 효과성 등이 전부 다를 것이다. 한쪽의 효과성은 다른 쪽의 비 효과성일 수 있다.

셋째, 분석의 차원(level of analysis)의 문제가 있다. 많은 학자들이 조직차원에서 효과성을 측정하고 있지만 이것은 조직의 속이 다시 여러 부분으로 구성되고 있다는 사실을 동반해 하는 것이라 할 수 있다. 즉 모든 하위 부서들과 개인들이 잘 협력할 때만 효과성이 올라간다는 사실을 증식할 필요가 있다고 하겠다. 따라서 이러한 문제의 해결을 위해서는 여러 가지 차원에서 연구가 행해져야하고 개인차원이나 부서 차원의 변수가 조직차원의 결과인 효과성과 어떤 관련이 있는가를 함께 구명해야 한다.

본 연구에서는 위의 3가지 모형 중 행태모형을 기준으로 하여 조직효과성의 측정 기준이 되는 직무만족, 직업해주, 직장에작, 직적의사에 대해 알아보고자 한다.

(1) 직무만족

직무만족에 대한 연구는 1935년 R. Hoppock의 연구 이후, 1976년 E. A. Locke의 추정을 근거로 보면 1980년까지 400여건 이상의 연구가 발표되었으나 직무만족에 대한 정의는 학자마다 다양하게 개념규정을 하고 있다(방송에, 1987; 윤봉기,

직무만족의 정의는 이상과 같이 살펴본 바 그 견해를 종합하면 한 개인이 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태라 할 수 있으며 이는 동기, 사기 혹은 직무관여는 물론 특히 생활전반의 만족 및 직무 이외의 직장활동을 통해서 얻는 만족과는 구별해야할 개념이다(이상수와 이상갑, 1995).

직무만족에는 전체적 만족(overall satisfaction)과 단면 혹은 요인별 만족(factor satisfaction)등이 있다. 전체적 직무만족이란 조직구성원이 직무상의 역할에 대해서 지니고 있는 총체적인 감정적 반응을 말하며 일반적으로 직무만족이라는 말도 전체적 만족을 나타내는 것으로 사용되었다. 반면에 직무의 각 단면에 대한 만족이란 직무와 관련된 여러 측면에 대해서 경험을 통하여 얻게되는 정서적 반응을 말한다(한덕응, 1983).

직무만족을 측정하기 위해서는 하나의 항목으로 측정함으로써 발생할 수 있는 신뢰성 지하를 방지하고 요인별로 측정함으로써 그 결과를 분석할 수 있다는 장점을 활용하기 위하여 요인별 측정법을 많이 사용한다(이기주, 1999). Locke(1976)에 의하면 직무만족 단일 구성체가 아니라 과업, 역할, 책임, 상호작용, 유인, 보상 등의 복잡한 상호관계로 구성되어 있다고 한다. 따라서 그는 단면별 혹은 요인별 만족으로 측정하는 것이 보다 바람직하다고 보았으며 직무만족에 미치는 요인으로서 기존의 연구를 정리하여 작업(work), 임금(pay), 승진(promotion), 인정(recognition), 부가급부(benefit), 작업조건(working conditions), 감독(supervision), 동료작업자(co-workers), 회사 경영방침(company and management)등을 제시하고 있다.

직무스트레스와 직무만족간의 관계를 두 가지 견해로 나누면, 하나는 직무스트레스가 많을수록 직무만족도가 낮아진다는 전통적인 견해와 직무스트레스가 반드시 직무만족도에 부정적인 영향을 주는 것이 아니라 경우에 따라 긍정적인 영향
을 미칠 수 있다는 견해가 있다(김기석, 1994). 먼저 스트레스를 부정적인 견해로 보는 입장의 연구자인 프라슈라만과 알루토(Parasuraman & Alutto)는 감독자를 포함한 생산적 종업원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 직무만족은 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 밝히고 있다. 또한 Brief & Aldag의 간호사를 대상으로 한 연구에서도 역할갈등과 직무만족은 부(-)의 상관관계가 나타났다(김순자, 1994). 이러한 연구를 요약하면, 역할이 모호하거나 간단한 심혈수록 직무만족이 낮아지는데, 특히 개인의 역할갈등이 높은수록 내재적 및 전반적인 만족도는 낮아지고 역할이 모호할수록 직무나 상황에 대한 불만족이 더 큰 것으로 나타났다. 따라서 직무스트레스 요인중 개인과 관련된 역할요인이 부정적인 방향으로 작용할수록 직무나 생활의 불만족이 크다는 것이다.

지금까지의 여러 연구결과에서 직무스트레스와 직무만족간의 관계는 상당히 유의적인 관계가 있으며 기본적으로 직무스트레스가 직무만족에 긍정적 또는 부정적 영향을 주는 스트레스 요인이 존재한다는 것을 알 수 있다. 또한 동일한 직무스트레스 요인이라도 개인의 지각 및 상황이 차이에 따라서 직무만족에 미치는 영향이 다르게 나타날 것을 알 수 있다(유정, 2000).

(2) 직장애착


직장애착에 관한 정의는 학자에 따라 다르다. Sheldon(1971)은 “직장애착은 조직에 대한 긍정적 평가와 조직목표를 위해 일하려는 의도”라고 하였고

한편, 직장전정은 개념적인 측면에서 감성적 전정(affective commitment), 계산적 전정(continuance commitment), 규범적 전정(normative commitment)의 세가지 차원으로 분류된다(Meyer와 Allen, 1987; 서영준, 1995에서 제안음).

첫째, 감성적 전정은 일정 태도적 전정(attitudinal commitment)이라고도 하는데 일반적으로 직장전정이라고 하면 바로 이 감성적 전정을 연관하는 경우가 많으며 직장인이 자기 자신을 조직과 일체화시키고 그 조직의 구성원임을 기쁘게 생각하는 것을 의미한다.

둘째, 계산적 전정은 한 개인이 조직을 떠날 경우 연계되는 이익과 그동안 조직에 투자한 물질적 정신적 노력의 손실정도를 평가하여 손실이 더 클 경우 조직에 계속 머물러 있고자 하는 경향을 의미하는 것이다(Becker, 1960).

셋째, 규범적 전정이란 조직의 목표에 부응하여 일하는 것은 직장인으로서 당연한 의무이며 도덕적인 일이라고 생각하는 경향을 말한다(Wiener, 1982). 본 연구에서는 직무스트레스와 감성적 전정간의 관계분석에 초점을 둔다.

근로자의 직장전정과 관련하여 그동안 경제학, 경영학, 사회학, 심리학 등 다양한 학문분야에서 독립적인 연구가 이루어져 왔는데 직장전정도에 대하여 유의한 영향을 미치는 요소는 서영준(1995)의 연구결과를 보면 직무안전도 외에 외부취업 기회, 기대적측도, 상사의 지원, 직무스트레스, 분배정의, 숭진기회, 교육안정성 등.
이 병원종사자들의 직장예측에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

(3) 직업예측

전문직의 효율적 관리에 대한 관심의 증가와 더불어 한 개인이 자기 직업 특허 전문직에 대해 가치는 예측에 관한 이론적 및 실무적 관심과 연구가 최근에 선진국을 중심으로 급증하고 있다(Morrow, 1993). 이에 대한 관심과 연구가 급증하게 된 이유는 조직에 고용되어 조직에 대한 기여의 대가로 보상을 제공받는 직고용 전문직인(salaried professionals)이 급격하게 증대되었기 때문이다(Feldman, 1988). 치과기공사는 치과기공이라는 전문직 업무에 종사하기 위하여 자신의 지능, 손등을 움직여서 기술과 기능을 구사하여 치과기공물을 제작한다. 물론 일정한 이론과 기술에 따라서 치과기공에 종사하기는 하나 그 내용이나 가치에 있어서 불변이 아니고 기구의 개발과 개량 등에 의하여 항상 변화하며 치과의 의료의 항상에 기여를 하는 중대한 역할을 하고 있다. 따라서 치과기공이라는 직업이 사회적으로 보아 없어서도 안될 중요한 직업이라는 자부심과 예측을 가지고 업무의 이론 및 실체를 연구하고 개발할 필요성이 있다.

직업예측에 대한 정의와 매우 유사하게 직업예측은 ‘한 개인이 자신을 자신

직업예측의 결정요인들에 대해서는 아직 이론적 및 경험적 연구가 거의 없지
만(Morrow, 1993) 일부 대학병원 의사의 직업예측과 직업예측에 관한 연구에서 서영준(1999)의 직업예측 관련요인들로 의사결정에의 참여, 보상의 공정성, 보상기준의 정당성, 자율성, 승진기회, 과업의 다양성, 동료의 지원 등 7개의 직직구조적 변수들이 직업예측에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

- 12 -
(4) 이직의사

이직이란 근로자가 자신이 소속 조직으로부터의 이탈을 의미하는 것으로(김낙순, 1989), 넓은 의미로서 이직은 근로자가 한 조직으로부터 다른 조직으로 이동하는 조직간 이동, 한 근로자에서 다른 직무로 전직하는 직무간 이동, 한 사업에서 다른 사업으로 이동하는 사업간 이동을 뜻하기도 하지만, 보통은 조직내 구성원이 조직 외부로 이동하는 것을 의미하며, 한 조직을 단위로 하는 인적 자원관리의 측면에서는 이러한 종류의 모든 이직이 조직의 전반적인 요소로 인식된다(이기호, 1995). 이러한 사가 근로자가 한 조직을 떠나지 않고 계속 조직의 구성원으로 남아 있더라도 하는 의미를 뜻한다면, 이직의사는 근로자가 자신이 소속한 조직의 구성원이기로 포기하고 자발적으로 현 직장을 떠나려는 계획된 의사로 정의할 수 있는 것이다.

이직은 사회이동의 동태적 모습이며 또한 노동시장에서 일상적으로 나타나는 현상으로서 적절한 노동이동은 조직이나 근로자를 위하여 바람직한 현상으로 보는 긍정적인 측면도 있지만 적절 이직수준을 벗어났을 때는 양질의 인력확보를 어렵게 하고 기술적의 이동과 이직비용, 고용비용, 재훈련비용의 증가 등 경제적 손실을 가져올 뿐만 아니라, 동료 직원들의 사기와 안정에 영향을 주며, 사회적으로는 실업에 의한 사회적 손실과 산업 사회의 불안을 야기하게 된다(김종복, 1983). 특히 치과기공업은 고도의 전문기술을 요구하는 직업으로 치과기공사 개인별로 보험료 제작방법이나 취항이 약간씩 다르고, 치과기공소 또한 보험료 계약에 관해 거래처 치과에 따라 개별적인 특성이 있어 복잡한 기술의 전수와 개발을 위해서는 가능한 직장이동을 줄여야 한다(임병철, 1989).

III. 연구방법

1. 연구의 모형 및 가설 설정

(1) 연구의 이론적 모형

우리나라 치과기공사의 일반적 특성 및 직무스트레스와 직업에약, 직무만족, 직 장에약, 이직의사와의 관계를 분석하기 위해 지금까지 이론적 배경에서 나타난 선 행연구를 중심으로 본 연구의 둘을 설계하였다. 본 연구의 개념적 둘은 그림 1과 같다.
(2) 연구가설

본 연구에서는 그림 1의 틀을 기준으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.
가설1) 치과기공사의 직무스트레스를 구성하는 각 요인들은 직무만족도 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
가설2) 치과기공사의 직무스트레스를 구성하는 각 요인들은 직업착취도 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
가설3) 치과기공사의 직무스트레스를 구성하는 각 요인들은 직장착취도 부(−)의 영향을 미칠 것이다.
가설4) 치과기공사의 직무스트레스를 구성하는 각 요인들은 이직의사에 정(+)의
영향을 미칠 것이다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 이론적 모형을 실증적으로 검증하기 위하여 2002년 현재 대한치과
기공사회에 등록된 강원도 및 대구지역의 치과기공소 및 병의원부속 치과기공
설치 근무하고 있는 치과기공사 중 500명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설
문지의 배포 및 회수는 직접방문과 우편을 통하여 2002년 3월 16일부터 4월 29일
까지 45일동안 이루어졌으며 배포된 총 500부의 설문지중 248부가 회수되어 49.6
%의 응답률을 보였다.

3. 조사도구

본 연구에서는 기존의 이론적 연구와 선행연구의 결과를 중심으로 조직적으로
정의된 각 변수들을 측정하기 위하여 설문지를 구성하였다. 본 설문지는 김지환
등(2000), 서영준(2001)의 설문지를 중심으로 자기보고식 조사표를 사용하였으며,
설문지의 구성은 직무스트레스에 관한 50문항, 조직효과성에 관한 22문항, 일반적
특성에 관한 13문항으로 총85문항으로 구성되어 있다.

1) 직무스트레스 측정 설문지

직무스트레스에 관한 내용으로 신체적 증상, 압박감 증상, 대인 민감 증상, 우
울 증상, 불안 증상, 적대감 증상의 6개 척도를 김지환 등(2000)에서 그대로 이용
하였으며 각 척도를 합한 스트레스 전체 증상에 대한 점수의 합계를 스트레스의
증상지수인 Global Severity Index of dental technician(GSID)으로 표시하였다.
문항별로는 신체적 척도가 9문항, 압박감 척도가 10문항, 대인 민감 척도 7문항,
우울 8문항, 불안 척도 8문항, 적대감 척도 8문항이며 GSID는 50문항으로 구성되
었다. 점수는 경험한 증상의 정도에 따라 전혀 없음을 0점, 별로 없음을 1점, 보
통을 2점, 심한 편임을 3점, 매우 심함을 4점으로 5점 평점을 사용하였다. 각
척도의 점수 범위는 신체적 척도가 9~36점, 압박감 척도가 10~40점, 대인 민감성

- 16 -
2) 조직효과성 측정 설문지
조직효과성에 관한 내용으로 직업예측, 직무만족, 직장예측, 이직의사의 4개 척도를 서영준(2001)이 사용한 측정도구를 중심으로 이용하였다. 문항별로는 직업예측이 5문항, 직무만족 6문항, 직장예측 5문항, 이직의사는 6문항, 총 22문항으로 구성되었다. 문항은 긍정적 문항과 부정적 문항으로 구성되어 있으며 Likert 5점 척도를 사용하여 각 종속변수의 정도에 따라 전혀 그렇지 않다가 0점, 그렇지 않은 것이라 1점, 반반이다 2점, 약간 그렇다 3점, 정말 그렇다고 4점으로하여 5점 평점을 사용하였다. 따라서 각 척도의 점수 범위는 직업예측에 관한 척도가 5~20점, 직무만족 척도가 6~24점, 직장예측 척도는 5~20점, 이직의사 척도는 6~24점이며 총 점수의 합계는 22~88점의 범위를 가진다. 점수가 높을수록 각 차원의 정도가 높음을 의미한다.

3) 일반적 요인 측정 설문지
개인적 요인의 문항은 협력자의 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 치과기공 경력, 근무지역, 근무장소, 직원수, 직위, 업무내용, 월평균 급여, 근무시간, 이직경험 등 일반적 특성 13문항으로 구성되어 있다. 구체적 내용 구성은 <표1>과 같다.
<표1> 측정도구의 구성

<table>
<thead>
<tr>
<th>영 역</th>
<th>내용</th>
<th>문항번호</th>
<th>문항수</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>직무스트레스</td>
<td>신체화증상</td>
<td>1 - 9</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>합박감</td>
<td>10 - 19</td>
<td>10</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>대인관계감성</td>
<td>20 - 26</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>우울감</td>
<td>27 - 34</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>불안감</td>
<td>35 - 42</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>적대감</td>
<td>43 - 50</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>조직효과성</td>
<td>직업배움</td>
<td>1.1 - 1.5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>직무만족</td>
<td>2.1 - 2.6</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>직장배움</td>
<td>3.1 - 3.5</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>이직의사</td>
<td>4.1 - 4.6</td>
<td>6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

일반적 특성

성별, 연령, 결혼여부, 학력, 치과기공 경력, 근무지역, 근무장소, 직원수, 직위, 업무내용, 월평균 급여, 근무시간, 이직경험 1 - 13 13

전 체 85

4) 신뢰도 분석

본 연구에 사용된 척도들의 항목수, 평균, 표준편차 및 신뢰도는 <표2>에 제시되어 있으며, 모든 척도들이 .80 이상의 수용할만한 신뢰도를 보여주고 있다.
<표 2> 측정도구의 신뢰도 분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>항목수</th>
<th>평균</th>
<th>표준편차</th>
<th>범위</th>
<th>신뢰도</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>직무 스트레스</td>
<td>신체적 증상</td>
<td>9</td>
<td>1.86</td>
<td>.74</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>압박감</td>
<td>10</td>
<td>2.29</td>
<td>.65</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>대인 민감성</td>
<td>7</td>
<td>1.46</td>
<td>.56</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>우울감</td>
<td>8</td>
<td>1.63</td>
<td>.68</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>불안감</td>
<td>8</td>
<td>1.62</td>
<td>.71</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>적대감</td>
<td>8</td>
<td>1.38</td>
<td>.75</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td>조직 효과성</td>
<td>직무만족</td>
<td>5</td>
<td>2.30</td>
<td>.77</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>직업에적</td>
<td>6</td>
<td>2.10</td>
<td>.83</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>직장에적</td>
<td>5</td>
<td>2.24</td>
<td>.86</td>
<td>0-4</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>이직의사</td>
<td>6</td>
<td>1.90</td>
<td>.71</td>
<td>0-4</td>
</tr>
</tbody>
</table>

4. 통계처리 및 분석

수집된 자료는 SPSS 10.0 for window을 활용하여 다음과 같은 분석방법으로 통계처리 하였다.

1. 연구대상자의 일반적인 사회인구학적 특성을 살펴보기 위해 기술통계를 구했으며 측도의 신뢰성을 알아보기 위해 Cronbach’s alpha 계수를 산출하였다.

2. 사회인구학적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족도, 직업에적도, 직장에적도, 이직의사의 차이를 보기 위해 t-test 및 분산분석(ANOVA)를 실시하였다.

3. 각 독립변수들과 직무만족도, 직업에적도, 직장에적도, 이직의사간의 상관관계를 살펴보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다.

4. 이직의사에 영향을 주는 요인 및 요인들의 직접, 간접 및 총효과를 알아보기 위하여 다변수 통계기법인 경로분석(path analysis)을 실시하였다.
IV. 연구결과

1. 응답자의 사회 인구학적 특성

조사연구 대상자들의 사회 인구학적 특성을 알아보기 위하여 248명의 전체 응답자의 성별, 연령, 결혼, 학력, 경력, 지역, 장소, 직원수, 직위, 급여, 근무시간, 이직경험에 따른 사례의 분포는 다음과 같다. <표3>.

응답자의 성별분포는 남성이 대부분으로 191명(77.0%), 여성이 57명(23.0%)으로 나타났다. 연령분포는 25세 미만이 35명(14.2%), 26~30세가 105명(42%), 31~35세가 62명(25.2%), 36세 이상이 44명(17.9%)로 나타났다. 결혼 상태는 미혼이 145명(58.5%), 기혼자 104명(41.5%)이었고 학력수준은 전문대졸 232명(93.5%)로 대졸(제학)이상 16명(6.5%)보다 훨씬 많았다. 치과기공 경력을 2년이하 63명(25.4%), 3~5년 미만 72명(29.0%), 5~10년 미만 62명(25.0%), 10년 이상이 51명(20.6%)으로 조사되어 5년 미만 경력자가 135명(54.4%)에 달했다. 지역은 광역시가 159명(64.1%), 중소도시 및 농어촌이 89명(35.9%)이였고, 근무지를 보면 치과기공소에 근무하는 치과기공사가 218명(87.9%)으로 대부분을 차지했고 종합 병원 또는 치과의원 내 기공실 30명(12.1%)으로 조사되었다. 직원수는 1~3명이 16.1%, 4~6명35.5%, 7~9명이 25.8%, 10명 이상이 22.6%로 나타났다. 조사대상이 된 치과기공사들의 직위는 일반기사가 107명(43.3%)으로 가장 많았으며 다음과으로 주임기사 55명(22.3%), 보조기사 52명(21.1%), 소장 및 실장이 33명(13.4%) 순으로 나타났다. 한달 평균 급여는 100~160만원 미만이 96명(38.9%)으로 가장 많았으며 160만원 이상이 86명(34.8%), 100만원 미만이 65명(26.3%)으로 나타났다. 하루 평균 근무시간은 10~12시간 미만이 93명(37.5%), 12시간 이상이 81명(32.7%), 10시간 미만은 74명(29.8%)으로 치과기공사들이 대체로 장시간 근무하고 있음을 알 수 있다. 이직경험은 3회 이상이 90명(36.3%), 1~2회 81명(32.7%), 전혀 경험이 없는 사람이 77명(31.0%) 순으로 나타났다.
<table>
<thead>
<tr>
<th>특성</th>
<th>병주</th>
<th>사례수(명)</th>
<th>비율(%)</th>
<th>합계(명/%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>성</td>
<td>남자</td>
<td>191</td>
<td>77.0</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>여자</td>
<td>57</td>
<td>23.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td>25세미만</td>
<td>35</td>
<td>14.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>26-30세</td>
<td>105</td>
<td>42.7</td>
<td>246/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>31-35세</td>
<td>62</td>
<td>25.2</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>36세이상</td>
<td>44</td>
<td>17.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td>미혼</td>
<td>145</td>
<td>58.5</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>기혼</td>
<td>103</td>
<td>41.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>학력</td>
<td>진문대졸</td>
<td>232</td>
<td>93.5</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>대결(예학) 이상</td>
<td>16</td>
<td>6.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>경력</td>
<td>2년 이하</td>
<td>63</td>
<td>25.4</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3-5년 미만</td>
<td>72</td>
<td>29.0</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5-10년 미만</td>
<td>62</td>
<td>25.0</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10년 이상</td>
<td>51</td>
<td>20.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td>서울 및 광역시</td>
<td>159</td>
<td>64.1</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>중소도시 및 농어촌</td>
<td>89</td>
<td>35.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>장소</td>
<td>치과기공소</td>
<td>218</td>
<td>87.9</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>병원내치과기공실</td>
<td>30</td>
<td>12.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td>1-3명</td>
<td>40</td>
<td>16.1</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4-6명</td>
<td>88</td>
<td>35.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>7-9명</td>
<td>64</td>
<td>25.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10명 이상</td>
<td>56</td>
<td>22.6</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td>소장/실장</td>
<td>33</td>
<td>13.4</td>
<td>247/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>주임기사</td>
<td>55</td>
<td>22.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>일반기사</td>
<td>107</td>
<td>43.3</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>보조기사</td>
<td>52</td>
<td>21.1</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>급여</td>
<td>100만원미만</td>
<td>65</td>
<td>26.3</td>
<td>247/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>100-160만원미만</td>
<td>96</td>
<td>38.9</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>160만원이상</td>
<td>86</td>
<td>34.8</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td>10시간 미만</td>
<td>74</td>
<td>29.8</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10-12시간 미만</td>
<td>93</td>
<td>37.5</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>12시간 이상</td>
<td>81</td>
<td>32.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>이직경험</td>
<td>0회</td>
<td>77</td>
<td>31.0</td>
<td>248/100.0</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1-2회</td>
<td>81</td>
<td>32.7</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3회이상</td>
<td>90</td>
<td>36.3</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- 21 -
2. 응답자 특성별 직무스트레스, 직무만족도, 직업에적도, 직장에적도 및 이직의사 차이분석

1) 응답자의 특성별 직무스트레스의 차이분석

직무스트레스의 경우 전체평균이 1.73(4점 만점)으로 나타났고, 남성보다는 여성, 연령은 36세 이상과 25세 미만인 경우, 기혼보다는 미혼이, 중소도시 보다는 광역시에서, 병원직 근무가직업중심 보다는 근무가직업중심에 근무하는 경우가, 직원수는 10명 이상일 때 가장 높게 나타났다. 월평균 급여는 160만원 이상일 때, 근무시간은 12시간 이상일 때, 이직경험은 1~2회일 때 직무스트레스가 높게 나타났다. 이 중에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 것은 직원수와 근무시간이었는데 직원수는 10명 이상이나 근무시간이 12시간 이상일 때 특히 스트레스의 강도가 높은 것으로 나타나 한정된 작업 공간에서 너무 많은 기공사들이 근무하거나 근무시간이 과다하게 많을 때 스트레스의 강도가 높아짐을 시사하고 있다 <표 4 참조>. 

- 22 -
<표 4> 응답자의 특성별 직무스트레스 차이 분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직무스트레스</th>
<th>F/t value</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>전체</td>
<td>1.7321</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>성별</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>남자</td>
<td>1.7212</td>
<td>t= .003</td>
</tr>
<tr>
<td>여자</td>
<td>1.7680</td>
<td>p= .958</td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25세미만</td>
<td>1.8296</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26-30세</td>
<td>1.7079</td>
<td>F= 1.445</td>
</tr>
<tr>
<td>31-35세</td>
<td>1.6298</td>
<td>p= .231</td>
</tr>
<tr>
<td>36세이상</td>
<td>1.8405</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>미혼</td>
<td>1.7606</td>
<td>t= .127</td>
</tr>
<tr>
<td>기혼</td>
<td>1.6885</td>
<td>p= .722</td>
</tr>
<tr>
<td>근무경력</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2년 이하</td>
<td>1.6902</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-5년 미만</td>
<td>1.7378</td>
<td>F= 1.047</td>
</tr>
<tr>
<td>5-10년 미만</td>
<td>1.6682</td>
<td>p= .373</td>
</tr>
<tr>
<td>10년 이상</td>
<td>1.8563</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>서울시 및 광역시</td>
<td>1.7383</td>
<td>t= 1.093</td>
</tr>
<tr>
<td>중소도시 및 농어촌</td>
<td>1.7205</td>
<td>p= .297</td>
</tr>
<tr>
<td>근무장소</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지방기공소</td>
<td>1.7546</td>
<td>t= 1.917</td>
</tr>
<tr>
<td>병의원내 지방기공실</td>
<td>1.5756</td>
<td>p= .341</td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-3명</td>
<td>1.7097</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-6명</td>
<td>1.6338</td>
<td>F= 3.522*</td>
</tr>
<tr>
<td>7-9명</td>
<td>1.6936</td>
<td>p= .016</td>
</tr>
<tr>
<td>10명 이상</td>
<td>1.9557</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>소장/실장</td>
<td>1.8236</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>주임기사</td>
<td>1.7443</td>
<td>F= 1.684</td>
</tr>
<tr>
<td>일반기사</td>
<td>1.7750</td>
<td>p= .171</td>
</tr>
<tr>
<td>보조기사</td>
<td>1.5700</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>월평균급여</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100만원미만</td>
<td>1.7354</td>
<td>F= 1.563</td>
</tr>
<tr>
<td>100-160만원</td>
<td>1.6446</td>
<td>p= .212</td>
</tr>
<tr>
<td>160만원이상</td>
<td>1.8060</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10시간 미만</td>
<td>1.6166</td>
<td>F= 6 .285**</td>
</tr>
<tr>
<td>10-12시간 미만</td>
<td>1.6632</td>
<td>p= .002</td>
</tr>
<tr>
<td>12시간 이상</td>
<td>1.9223</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>이적경험</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0회</td>
<td>1.5900</td>
<td>F= 2.474</td>
</tr>
<tr>
<td>1-2회</td>
<td>1.7822</td>
<td>p= .087</td>
</tr>
<tr>
<td>3회이상</td>
<td>1.7821</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* p<0.05    **p<0.01
2) 응답자 특성별 직무만족도 차이분석

직무만족도의 경우 전체평균이 2.30으로 나타났고 특성별로는 남성보다는 여성이, 연령은 25세 미만과 31~35세, 기혼일수록, 근무경력이 2년 이하와 5~10년 미만일 때, 광역시, 병의원내 치과기공실, 직원수가 4~6명일 때, 소장 및 실장의 직위에서, 일평균 급여가 100만원 미만일 때, 근무시간이 10~12시간 미만, 이직경험이 전혀 없을 때 직무만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 그러나 근무시간을 제외하고는 통계적으로 유의한 차이를 보이지는 않았다 (표 5 참조).
<표 5> 응답자의 특성별 적부만족도 차이분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>적부만족도</th>
<th>F/t value</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>전체</td>
<td>2.2978</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>성별</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>남자</td>
<td>2.2642</td>
<td>t= .208</td>
</tr>
<tr>
<td>여자</td>
<td>2.4107</td>
<td>p= .648</td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25세 미만</td>
<td>2.3725</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26~30세</td>
<td>2.3058</td>
<td>F= .281</td>
</tr>
<tr>
<td>31~35세</td>
<td>2.3169</td>
<td>p= .839</td>
</tr>
<tr>
<td>36세 이상</td>
<td>2.2159</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>미혼</td>
<td>2.2801</td>
<td>t= 1.746</td>
</tr>
<tr>
<td>기혼</td>
<td>2.3220</td>
<td>p= .188</td>
</tr>
<tr>
<td>근무경력</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2년 이하</td>
<td>2.3844</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3~5년 미만</td>
<td>2.1972</td>
<td>F= .875</td>
</tr>
<tr>
<td>5~10년 미만</td>
<td>2.3667</td>
<td>p= .455</td>
</tr>
<tr>
<td>10년 이상</td>
<td>2.2516</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>서울시 및 광역시</td>
<td>2.3226</td>
<td>t= .191</td>
</tr>
<tr>
<td>충청도시 및 농어촌</td>
<td>2.2538</td>
<td>p= .663</td>
</tr>
<tr>
<td>근무장소</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>치과경호소</td>
<td>2.2913</td>
<td>t= .002</td>
</tr>
<tr>
<td>병원원내 치과경호소</td>
<td>2.3444</td>
<td>p= .969</td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1~3명</td>
<td>2.2094</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4~6명</td>
<td>2.4110</td>
<td>F= 1.201</td>
</tr>
<tr>
<td>7~9명</td>
<td>2.2937</td>
<td>p= .310</td>
</tr>
<tr>
<td>10명 이상</td>
<td>2.1821</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>소장/실장</td>
<td>2.4596</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>주임기사</td>
<td>2.3576</td>
<td>F= 1.243</td>
</tr>
<tr>
<td>일반기사</td>
<td>2.2023</td>
<td>p= .295</td>
</tr>
<tr>
<td>보조기사</td>
<td>2.3590</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>월평균급여</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100만원미만</td>
<td>2.3542</td>
<td>F= .379</td>
</tr>
<tr>
<td>100~160만원</td>
<td>2.2535</td>
<td>p= .685</td>
</tr>
<tr>
<td>160만원이상</td>
<td>2.3275</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10시간 미만</td>
<td>2.1621</td>
<td>F= 4.121*</td>
</tr>
<tr>
<td>10~12시간 미만</td>
<td>2.4764</td>
<td>p= .017</td>
</tr>
<tr>
<td>12시간 이상</td>
<td>2.2152</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>이직경험</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0회</td>
<td>2.3640</td>
<td>F= .435</td>
</tr>
<tr>
<td>1~2회</td>
<td>2.2840</td>
<td>p= .648</td>
</tr>
<tr>
<td>3회 이상</td>
<td>2.2529</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* : p<0.05 ,  ** : p<0.01 (two tailed)
3) 응답자의 특성별 직업예착도 차이분석

직업예착도의 경우 전체평균이 2.10으로 나타났고, 직무만족도 보다는 낮은 점수를 보였다. 특성별로 보면 남성보다는 여성이, 연령은 25세 미만과 31~35세 일 때, 근무경력이 2년 이하와 5~10년 미만일 때, 광역시, 병원내 교과기공실, 직원수가 4~6명 일 때, 주임기사와 소장 및 실장일 때, 원평균 급여가 100만원 미만일 때, 근무시간이 10~12시간 미만, 이직경험이 전혀 없을 때 직업예착도가 가장 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이가 있는 것은 연령, 지역, 근무시간 및 3개의 변수로 나타났다<표 6 참조>.
<표 6> 응답자의 특성별 직업예측도 차이분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직업예측도</th>
<th>F/t value</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>전체</td>
<td>2.0951</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>성별</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>남자</td>
<td>2.0347</td>
<td>t= 2.274</td>
</tr>
<tr>
<td>여자</td>
<td>2.3000</td>
<td>p= .133</td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25세미만</td>
<td>2.4914</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26~30세</td>
<td>2.0233</td>
<td>F= 3.131*</td>
</tr>
<tr>
<td>31~35세</td>
<td>2.1097</td>
<td>p=.026</td>
</tr>
<tr>
<td>36세이상</td>
<td>1.9773</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>미혼</td>
<td>2.0951</td>
<td>t= 3.378</td>
</tr>
<tr>
<td>기혼</td>
<td>2.0951</td>
<td>p=.067</td>
</tr>
<tr>
<td>경력</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2년 이하</td>
<td>2.2677</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3~5년 미만</td>
<td>2.0384</td>
<td>F= 1.411</td>
</tr>
<tr>
<td>5~10년 미만</td>
<td>2.1032</td>
<td>p=.240</td>
</tr>
<tr>
<td>10년 이상</td>
<td>1.9529</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>서울 및 광역시</td>
<td>2.1506</td>
<td>F= 7.757**</td>
</tr>
<tr>
<td>중소도시 및 중소도시 및</td>
<td>1.9955</td>
<td>p=.006</td>
</tr>
<tr>
<td>농어촌</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>근무장소</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지파기공소 및 병원원내</td>
<td>2.0870</td>
<td>F=.063</td>
</tr>
<tr>
<td>지파기공설</td>
<td>2.1533</td>
<td>p=.802</td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1~3명</td>
<td>2.0450</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4~6명</td>
<td>2.2437</td>
<td>F= 1.829</td>
</tr>
<tr>
<td>7~9명</td>
<td>2.0875</td>
<td>p=.142</td>
</tr>
<tr>
<td>10명 이상</td>
<td>1.9055</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>소장/실장</td>
<td>2.1394</td>
<td>F=.401</td>
</tr>
<tr>
<td>주임기사</td>
<td>2.1891</td>
<td>p=.752</td>
</tr>
<tr>
<td>일반기사</td>
<td>2.0411</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>보조기사</td>
<td>2.1200</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>월평균급여</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100만원 미만</td>
<td>2.2625</td>
<td>F= 1.566</td>
</tr>
<tr>
<td>100~160만원</td>
<td>2.0285</td>
<td>p=.211</td>
</tr>
<tr>
<td>160만원 이상</td>
<td>2.0674</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10시간 미만</td>
<td>1.9616</td>
<td>F= 3.191*</td>
</tr>
<tr>
<td>10~12시간 미만</td>
<td>2.2688</td>
<td>p=.043</td>
</tr>
<tr>
<td>12시간 이상</td>
<td>2.0150</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>이직경험</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0회</td>
<td>2.2260</td>
<td>F= 1.748</td>
</tr>
<tr>
<td>1~2회</td>
<td>2.1013</td>
<td>p=.176</td>
</tr>
<tr>
<td>3회 이상</td>
<td>1.9778</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* : p<0.05 ,  ** : p<0.01 (two tailed)
4) 응답자의 특성별 직장에착도 차이분석

직장에착도의 경우 전체 평균이 2.24으로 나타났고 남성보다는 여성이, 연령은
31~35세와 25세 미만일 때, 기혼일 때, 근무경력이 5~10년 미만과 2년 이하일
때, 광역시, 병의원내 처과가공실, 직원수가 4~6명일 때, 소장 및 실장, 월평균 급
여가 160만원 이상과 100만원 미만의 경우, 근무시간이 10~12시간 미만일 때, 이
직경험이 이전 없을 때 직장에착도가 가장 높게 나타났다. 그러나 통계적으로 유
의한 차이를 보인 것은 지역, 직위, 월평균 급여, 결혼여부의 4개 변수였다 <표 7
참조>.

- 28 -
<표 7> 응답자의 특성별 직장에착도 차이분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직장에착도</th>
<th>F/t value</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>전체</td>
<td>2.2382</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>성별</td>
<td>남자</td>
<td>2.2324</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>여자</td>
<td>2.2571</td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td>25세미만</td>
<td>2.2382</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>25~30세</td>
<td>2.2353</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>31~35세</td>
<td>2.3153</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>36세이상</td>
<td>2.1591</td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td>미혼</td>
<td>2.1929</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>기혼</td>
<td>2.3020</td>
</tr>
<tr>
<td>경력</td>
<td>2년 이하</td>
<td>2.3049</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3~5년 미만</td>
<td>2.1099</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>5~10년 미만</td>
<td>2.3690</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10년 이상</td>
<td>2.1882</td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td>서울 및 광역시</td>
<td>2.2929</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>중소도시 및 농어촌</td>
<td>2.1365</td>
</tr>
<tr>
<td>근무장소</td>
<td>지하철공사</td>
<td>2.2265</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>병원협력기관공사</td>
<td>2.3200</td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td>1~3명</td>
<td>2.1590</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>4~6명</td>
<td>2.3674</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>7~9명</td>
<td>2.2698</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10명 이상</td>
<td>2.0491</td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td>소장/실장</td>
<td>2.5937</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>주임차장</td>
<td>2.3018</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>일반차장</td>
<td>2.0738</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>보조차장</td>
<td>2.2760</td>
</tr>
<tr>
<td>월평균급여</td>
<td>100만원미만</td>
<td>2.3492</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>100~160만원</td>
<td>2.0638</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>160만원이상</td>
<td>2.3494</td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td>10시간 미만</td>
<td>2.2274</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>10~12시간 미만</td>
<td>2.3299</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>12시간 이상</td>
<td>2.1506</td>
</tr>
<tr>
<td>이직경험</td>
<td>0회</td>
<td>2.2622</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>1~2회</td>
<td>2.2127</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>3회이상</td>
<td>2.2409</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*: p<0.05 ,  **: p<0.01 (two tailed)
5) 응답자의 특성별 이직의사 차이분석

이직의사의 경우 전체 평균이 1.90으로 나타났고, 남성보다는 여성이, 연령은 26~30세와 25세 미만일 때, 미혼일 때, 경력이 3~5년 미만과 2년 이하일 때, 중소도시 및 농어촌에서, 병원내 치과기공실, 직원수가 10명 이상과 1~3명일 때, 일반기사, 월평균 급여가 100~160만원 일 때, 근무시간이 12시간 이상일 때, 이직경험이 1~2회일 때 이직의사가 가장 높은 것으로 나타났다. 그 중 통계적으로 유의한 차이를 보인 변수는 결혼, 경력, 월평균 급여, 직원수, 직위 등이었다 〈표 8 참조〉.
<표 8> 응답자의 특성별 이직의사 차이분석

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>이직의사</th>
<th>F/t value</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>전체</td>
<td>1.8967</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>성별</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>남자</td>
<td>1.8862</td>
<td>t= 2.212</td>
</tr>
<tr>
<td>여자</td>
<td>1.9315</td>
<td>p= .138</td>
</tr>
<tr>
<td>연령</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25세미만</td>
<td>1.9524</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26-30세</td>
<td>1.9571</td>
<td>F= 1.635</td>
</tr>
<tr>
<td>31세-35세</td>
<td>1.8737</td>
<td>p= .182</td>
</tr>
<tr>
<td>36세이상</td>
<td>1.6825</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>결혼</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>미혼</td>
<td>1.9671</td>
<td>t= 4.163*</td>
</tr>
<tr>
<td>기혼</td>
<td>1.7967</td>
<td>p= .042</td>
</tr>
<tr>
<td>경력</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2년 이하</td>
<td>1.9286</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-5년 미만</td>
<td>2.0531</td>
<td>F= 2.659*</td>
</tr>
<tr>
<td>5-10년 미만</td>
<td>1.8556</td>
<td>p= .049</td>
</tr>
<tr>
<td>10년 이상</td>
<td>1.6900</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>지역</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>사출 및 광역시</td>
<td>1.8548</td>
<td>t= 3.622</td>
</tr>
<tr>
<td>중소도시 및 농어촌</td>
<td>1.9713</td>
<td>p= .058</td>
</tr>
<tr>
<td>근무장소</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>사옥이외공사</td>
<td>1.8821</td>
<td>t= .257</td>
</tr>
<tr>
<td>병원외치과기공실</td>
<td>2.000</td>
<td>p= .613</td>
</tr>
<tr>
<td>직원수</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-3명</td>
<td>1.9342</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-6명</td>
<td>1.7261</td>
<td>F= 4.661**</td>
</tr>
<tr>
<td>7-9명</td>
<td>1.8683</td>
<td>p= .003</td>
</tr>
<tr>
<td>10명 이상</td>
<td>2.1727</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직위</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>소장/실장</td>
<td>1.4583</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>주임기사</td>
<td>1.7222</td>
<td>F= 8.555**</td>
</tr>
<tr>
<td>일반기사</td>
<td>2.0929</td>
<td>p= .000</td>
</tr>
<tr>
<td>보조기사</td>
<td>1.9551</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>일평균급여</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100만원미만</td>
<td>1.8624</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>100-160만원</td>
<td>2.0461</td>
<td>F= 3.844</td>
</tr>
<tr>
<td>160만원이상</td>
<td>1.7589</td>
<td>p= .023*</td>
</tr>
<tr>
<td>근무시간</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8-10시간 미만</td>
<td>1.8967</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10-12시간 미만</td>
<td>1.8152</td>
<td>F= .1800</td>
</tr>
<tr>
<td>12시간 이상</td>
<td>2.0167</td>
<td>p= .168</td>
</tr>
<tr>
<td>이직경험</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>0회</td>
<td>1.8816</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-2회</td>
<td>1.9316</td>
<td>F= .137</td>
</tr>
<tr>
<td>3회이상</td>
<td>1.8788</td>
<td>p= .872</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* : p<0.05 , ** : p<0.01 (two tailed)
3. 직무스트레스와 조직효과성 관련변수와의 상관관계 분석

직무스트레스 관련 독립변수들과 직무만족도, 직업예측, 직장예측, 이직의사건의 상관관계는 다음과 같다<표9><표10>.

1) 스트레스변수들과 직무만족도간의 상관관계

스트레스 변수들과 직무만족도간의 상관관계를 살펴보면 총 6개의 변수 중 압박감을 제외한 5개의 변수가 직무만족도와 통계적으로 유의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다.

연구의 모형에서 가정한 스트레스변수와 직무만족도간의 정(+)과 부(-)의 관계가 5개의 유의한 변수의 관계와 모두 일치하는 것으로 나타나 모형의 이론적 타당성을 밝히기 해주고 있다. 결과적으로 스트레스 변수 중 신체화 중상, 대인관계, 우울감, 불안감, 적대감이 높음수록 직무만족도가 낮은 가능성이 있다고 해석할 수 있다.

2) 스트레스 변수들과 직업예측도간의 상관관계

스트레스 변수들과 직업예측도간의 상관관계를 살펴보면, 총 6개의 변수 모두가 직업예측도와 유의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 연구의 모형에서 가정한 독립변수와 직업예측도간의 정(+)과 부(-)의 관계가 6개의 스트레스 변수 모두에 있어 타당한 것으로 나타났다. 결과적으로 신체화 중상, 압박감, 대인관계, 우울감, 불안감, 적대감이 높음수록 직업예측도가 낮아질 가능성이 있음을 보여주고 있다.

3) 스트레스변수들과 직장예측도간의 상관관계

스트레스 변수들과 직장예측도간의 상관관계를 살펴보면, 총 6개의 변수 모두가 직장예측도와 유의한 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타나고 있다. 연구의 모형에서 가정한 독립변수와 직장예측도간의 정(+)과 부(-)의 관계가 6개의 스트레스 변수 모두에 있어 타당한 것으로 나타났다. 결과적으로 신체화 중상, 압박감, 대인관계, 우울감, 불안감, 적대감이 높음수록 직장예측도가 낮아질 가능성이
있음을 보여주고 있다.

4) 스트레스변수와 이직의사간의 상관계계

스트레스변수들과 이직의사간의 상관계계를 살펴보면 총 6개의 변수 모두가 이직의사와 유의한 상관계계를 가지는 것으로 나타났다. 연구의 모형에서 가정한 독립변수와 이직의사간의 부(-)의 상관계관계가 자료 분석에서도 실증되어 모형의 이론적 타당성을 지지해주고 있다. 결과적으로 신체력 증상, 압박감, 대인민감성, 우울감, 불안감, 적대감이 높을수록 이직의사도 높아질 것으로 해석할 수 있다.

5) 직무만족, 직업예측, 직장예측과 이직의사간의 상관계계

연구의 모형에서 가정한 직무만족도, 직업예측, 직장예측과 이직의사간의 정 (+), 부(-)관계가 모두 자료 분석결과 실증적으로 타당한 것으로 입증되었다. 즉, 직무만족과 직업예측, 직장예측이 높을수록 이직의사는 낮아질 것이므로 분석결과는 보여주고 있다.

<표 9> 상관분석결과

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직무만족</th>
<th>직업예측</th>
<th>직장예측</th>
<th>이직의사</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>매개변수</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직무만족</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0.501**</td>
</tr>
<tr>
<td>직업예측</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0.542**</td>
</tr>
<tr>
<td>직장예측</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>-0.698**</td>
</tr>
<tr>
<td>직무스트레스</td>
<td>-0.335**</td>
<td>-0.320**</td>
<td>-0.346**</td>
<td>0.318**</td>
</tr>
<tr>
<td>신체력 증상</td>
<td>-0.165*</td>
<td>-0.259**</td>
<td>-0.184**</td>
<td>0.206**</td>
</tr>
<tr>
<td>압박감</td>
<td>-0.122</td>
<td>-0.167**</td>
<td>-0.164*</td>
<td>0.176**</td>
</tr>
<tr>
<td>대인민감성</td>
<td>-0.318**</td>
<td>-0.295**</td>
<td>-0.289**</td>
<td>0.257**</td>
</tr>
<tr>
<td>우울감</td>
<td>-0.448**</td>
<td>-0.456**</td>
<td>-0.397**</td>
<td>0.387**</td>
</tr>
<tr>
<td>불안감</td>
<td>-0.331**</td>
<td>-0.287**</td>
<td>-0.266**</td>
<td>0.283**</td>
</tr>
<tr>
<td>적대감</td>
<td>-0.284**</td>
<td>-0.312**</td>
<td>-0.240**</td>
<td>0.304**</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* : p<0.05 , ** : p<0.01 (two tailed)
4. 스트레스 변수의 조작효과와 관련 변수에 대한 영향력 분석

1) 직무만족도에 대한 회귀분석결과

   <표 10>의 첫 번째 캐일린은 6개의 스트레스 변수가 직무만족도에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 스트레스 변수 중 우울감만이 직무만족도에 대하여 통계적으로 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 스트레스 변수들이 직무만족도에 부정적 영향을 미친다는 가설을 일부 지지하는 것으로 볼 수 있다. 압박감의 경우는 상관관계에서 나타난 부(-) 관계와는 달리 회귀분석에서는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 다수의 변수를 동시에 통계처리할 때 발생할 수 있는 방법론적인 가공성(methodological artifact)에 의한 것으로 보여지기에 유의한 의미를 부여하기는 어렵다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 직무만족도 변이의 23%를 설명해 주고 있다.

2) 직업예착도에 대한 회귀분석결과

   <표 10>의 두번째 캐일린은 6개의 스트레스 변수가 직업예착도에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 직무만족도와 마찬가지로 스트레스 변수 중 우울감만이 직업예착도에 대하여 통계적으로 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 스트레스 변수들이 직업예착도에 부정적 영향을 미친다는 가설을 일부 지지하는 것으로 볼 수 있다. 압박감의 경우는 상관관계에서 나타난 부(-) 관계와는 달리 회귀분석에서는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 다수의 변수를 동시에 통계처리할 때 발생할 수 있는 방법론적인 가공성(methodological artifact)에 의한 것으로 보여지기에 유의한 의미를 부여하기는 어렵다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 직업예착도 변이를 19.3% 설명하고 있다.

3) 직장예착도에 대한 회귀분석결과

   <표 10>의 세번째 캐일린은 6개의 스트레스 변수가 직장예착도에 미치는 영향력을 분석한 결과인데 우울감만이 직장예착도에 대하여 통계적으로 유의한 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 스트레스 변수들이 직업예착도에 부정적 영향을 미친다는 가설을 일부 지지하는 것으로 볼 수 있다. 전체적으로 모
형에 포함된 변수들이 직장예측도 변이를 14.4% 설명하고 있다.

4) 이직의사에 대한 회귀분석결과

<표 10>의 네번째부터 일곱 번째 칼럼까지는 이직의사에 대한 각 변수들의 회귀분석결과를 나타낸 것이다. 표의 네 번째 칼럼은 6개의 스트레스변수가 이직의사에 미치는 영향력을 분석한 결과이다. 스트레스 변수 중 우울감만이 이직의사에 대하여 통계적으로 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 결과는 스트레스 변수들이 이직의사에 긍정적 영향을 미친다는 가설을 일부 지지하는 것으로 볼 수 있다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 이직의사 변이를 14% 설명하고 있다.

<표 10>의 다섯 번째 칼럼은 매개변수로 직무만족도를 포함시켰을 경우, 이직의사에 직무만족도만이 부(-)의 영향력을 가지는 변수로 나타났다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 이직의사의 변이를 26.7% 설명해주고 있다.

<표 10>의 여섯 번째 칼럼은 매개변수로 직업예측력을 포함시켰을 경우, 이직의사에 직업예측력만이 부(-)의 영향력을 가지는 변수로 나타났다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 이직의사의 변이를 29.1% 설명해주고 있다.

<표 10>의 일곱 번째 칼럼은 매개변수로 직장예측도를 포함시켰을 경우, 이직의사에 직장예측도만이 부(-)의 영향력을 가지는 변수로 나타났다. 전체적으로 모형에 포함된 변수들이 이직의사의 변이를 50.7% 설명해주고 있다.

위의 결과를 놓고 볼 때 직무스트레스 변수는 직무만족도, 직업예측력, 직장예측도에 중요한 설명변수이며 이들 세 변수와 함께 이직의사에 대한 회귀분석을 실시할 경우 이들 변수에 대하여 추가로 설명력을 가지지는 못하는 것으로 해석된다.
5. 직접효과, 간접효과, 총효과 분석

본 연구에서는 매개변수를 직무만족도, 직업움직임, 직장애착도의 3개로 분석하였기 때문에 직접효과, 간접효과, 총효과 계산에 있어서도 3개의 결과를 도출할 수 있다. 경로분석에서 직접효과와 간접효과 및 총효과 분석은 이들 효과에 대한 유의도 검증할 수 없다는 문제점이 있다. 따라서 기존연구에 의거하여 직접효과와 간접효과를 합한 총 효과가 정의값 0.1을 넘는 경우에만 종속변수인 직직의자에 대한 각 스트레스변수들의 종속효과가 유의미한 효과를 가지는 것으로 간주하였 다.

직접효과, 간접효과, 총효과는 다음과 같이 도출하였다.
1) 직접효과 : 직무스트레스변수와 매개변수가 종속변수인 직직의자에 직접 미치는 효과
2) 간접효과 : 스트레스변수들이 각각의 매개변수에 미치는 효과 × 각각의 매개변수들이 종속변수 이직의사에 미치는 효과

3) 총효과 = 직접효과 + 간접효과

표 11에 제시한 바와 같이 매개변수가 직무만족도일 때 스트레스변수들의 이직의사에 대한 총효과를 보면 직무만족도, 우울감, 불안감이 이직의사에 유의한 총효과를 갖는 것으로 평가할 수 있다. 모형의 정(+), 부(-)의 관계 및 효과의 크기에 따라 살펴보면 우울감, 불안감의 순서로 이직의사에 정(+)의 총효과를 가지며 직무만족도는 이직의사에 부(-)의 총효과를 가지는 것으로 나타났다.

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직접효과</th>
<th>간접효과</th>
<th>총효과</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>직무스트레스</td>
<td>-.407</td>
<td></td>
<td>-.407*</td>
</tr>
<tr>
<td>신체화 증상</td>
<td>-.013</td>
<td>-.059</td>
<td>-.072</td>
</tr>
<tr>
<td>압박감</td>
<td>.029</td>
<td>-.094</td>
<td>-.065</td>
</tr>
<tr>
<td>대인 민감성</td>
<td>.012</td>
<td>.043</td>
<td>.055</td>
</tr>
<tr>
<td>우울감</td>
<td>.085</td>
<td>.238</td>
<td>.323*</td>
</tr>
<tr>
<td>불안감</td>
<td>.078</td>
<td>.053</td>
<td>.131*</td>
</tr>
<tr>
<td>적대감</td>
<td>.028</td>
<td>.002</td>
<td>.030</td>
</tr>
</tbody>
</table>

2) 직업예측도를 매개변수로 한 경로분석

매개변수가 직업예측도일 때 스트레스변수들의 이직의사에 대한 총효과를 계산하여 제시한 것이 표 12이다. 분석결과 직업예측도, 우울감, 불안감이 이직의사에 유의한 총효과를 갖는 것으로 나타났다. 모형의 정(+), 부(-)의 관계 및 효과의 크기에 따라 살펴보면 우울감, 불안감의 순서로 이직의사에 정(+)의 총효과를 가지는 것으로 나타났으며 직업예측도는 이직의사에 부(-)의 총효과를 가지는 것으로 나타났다.
<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직접효과</th>
<th>간접효과</th>
<th>총효과</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>매개변수</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직업예측</td>
<td>-0.432</td>
<td></td>
<td>-0.432*</td>
</tr>
<tr>
<td>직무스트레스</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>신체화 증상</td>
<td>-0.106</td>
<td>0.039</td>
<td>-0.067</td>
</tr>
<tr>
<td>압박감</td>
<td>0.034</td>
<td>-0.092</td>
<td>-0.058</td>
</tr>
<tr>
<td>대인 민감성</td>
<td>0.024</td>
<td>0.034</td>
<td>0.058</td>
</tr>
<tr>
<td>우울감</td>
<td>0.095</td>
<td>0.249</td>
<td>0.344*</td>
</tr>
<tr>
<td>불안감</td>
<td>0.117</td>
<td>-0.011</td>
<td>0.106*</td>
</tr>
<tr>
<td>적대감</td>
<td>0.033</td>
<td>-0.007</td>
<td>0.026</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3) 직장예측을 매개변수로 한 경로분석

매개변수가 직장예측을 매개변수로 한 경로분석에 대한 총효과를 계산
하여 제시한 것이 <표 13>이다. 본석결과 직장예측, 우울감, 불안감이 이직의사에 유의한 총효과를 갖는 것으로 평가할 수 있다. 모형의 정(+) 또는 부(-)의 관계 및 효과의 크기에 따라 살펴보면 우울감, 불안감의 순서로 이직의사에 정(+)의 총
효과를 가지며 직장예측은 이직의사에 부(-)의 총효과를 가지는 것으로 나타났다.

<table>
<thead>
<tr>
<th>변수</th>
<th>직접효과</th>
<th>간접효과</th>
<th>총효과</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>매개변수</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>직장예측</td>
<td>-0.669</td>
<td></td>
<td>-0.669*</td>
</tr>
<tr>
<td>직무스트레스</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>신체화 증상</td>
<td>-0.011</td>
<td>-0.036</td>
<td>-0.047</td>
</tr>
<tr>
<td>압박감</td>
<td>-0.001</td>
<td>-0.036</td>
<td>-0.037</td>
</tr>
<tr>
<td>대인 민감성</td>
<td>0.002</td>
<td>0.067</td>
<td>0.069</td>
</tr>
<tr>
<td>우울감</td>
<td>0.028</td>
<td>0.230</td>
<td>0.258*</td>
</tr>
<tr>
<td>불안감</td>
<td>0.113</td>
<td>0.020</td>
<td>0.133*</td>
</tr>
<tr>
<td>적대감</td>
<td>-0.023</td>
<td>0.012</td>
<td>-0.011</td>
</tr>
</tbody>
</table>
V. 고찰

1. 주요 연구결과의 해석

1) 응답자의 사회인구학적 특성에 따른 직무스트레스, 직무만족도, 직장적학도, 직장성적도 및 직직의차의 차이

응답자 특성별 직무스트레스, 직무만족도, 직장적학도, 직장성적도, 직직의차의 차이를 살펴본 결과, 먼저 직무스트레스는 직원수와 근무시간에서 유의한 차이가 났다. 작업장 규모, 즉 근무하는 직원수에 따른 직무스트레스는 기존의 연구에서

는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으나(이덕수, 2001) 본 연구에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 직원수가 10명 이상이거나 근무시간이 12시간 이상일 때 스트레스의 강도가 높은 것으로 나타나 한정된 작업공간에서 너무 많은 기공사들이 근무하거나 근무시간이 과다하게 많을 때 스트레스의 강도가 높은 것을 알 수 있다. 따라서 소음과 먼지가 많이 발생하기 쉬운 치과기공 작업장의

환경을 개선하여 다수의 인원이 근무하는데서 오는 작업환경의 오염 가능성은 낮추도록 해야 할 것이다. 또한 일요근무시간이 과다하여 육체적 정신적 피로가 빠져지 않도록 인원을 충원하여 근무시간을 적절하게 조절해야 할 것이며 초과근무시간에 대한 수당을 시차별로 차등화 하는 방법도 고려해 볼 수 있을 것이다.

직장적학도와 관련해서는 근무시간, 연령, 지역에서 유의한 차이를 보였는데 1일 근무시간이 10-12시간 미만일 때와 연령이 25세 미만에서 직장적학도가 가장 높게 나타났고 중소도시 및 농어촌의 근무지역보다는 광역시에 근무하는 치과기공사의 직장적학도가 높았다. 즉, 치과기공사 자격을 취득하고 얼마 되지 않은 25세 미만의 연령이면서 광역시 등 대도시에 직장을 가지게 될 때 치과기공사라는 직업에 대한 예후가 가장 높아지고 있음을 알 수 있다.

직장성적도에서는 결혼, 지역, 직위, 월평균 급여에서 유의한 차이를 보였는데 미혼보다는 기혼이, 중소도시보다는 광역시가, 평균월보다는 소장 및 실장의 직위에 있는 치과기공사, 월평균 급여가 160만원 이상의 치과기공사가 현 직장에 대한
예착이 높았다. 기존의 선형연구에서도 기혼자이고 대도시에 근무하며 직위가 높고 급여가 많은수록 직장에 대한 예착도가 높아진다는 연구결과가 제시된 바 있으며 본 연구결과의 타당성을 뒷받침 해주고 있다(서영준, 1996).

이직의사에서의 결혼, 근무장소, 직원수, 직위, 월평균 급여에서 유의한 차이가 나타났다. 기혼보다 미혼이 이직의사가 높은 것은 권순석(1986)의 연구결과와 일치하고 있는데 이는 미혼일 경우 한 직장에 안정적으로 머물기 보다는 다양한 취업의 기회를 모색해 보려는 욕구가 기혼자보다 크기 때문에 것으로 해석된다. 또한 병원내 처과기공설에 근무하는 처과기공사가 외부 처과기공실에 근무하는 기공사보다 이직의사가 높은 것은 병원내에서 타 직종에 비해 처과기공사의 위치가 그리 높지 못한 반면 작업량은 과다한데서 오는 불만이 원인일수도 있으므로 이에 대한 대책이 요구된다고 할 것이다. 또한 직장예착도의 경우와 마찬가지로 직원수가 10명 이상이라서 작업환경이 좋지 않거나, 일반기사의 직위에 있어 작업의 재량권이 거의 없는 경우, 그리고 월평균 급여가 100~160만원일 때 역시 이직의사가 높아질 가능성이 있음을 알 수 있다.

2) 직무스트레스와 조직효과성 변수 상관계계

스트레스 변수와 직무만족도간의 상관계계는 총 6개의 변수중 일반감을 제외한 신체와정상, 대인관계, 우울감, 불안감, 직대감의 5개의 변수가 직무만족도와 유의한 상관계계를 가지는 것으로 나타났다. 이는 처과기공 직무로 인해 두통, 근육통, 안과질환, 호흡기 질환, 피부손상, 복면증 등 다양한 증상이 나타날 수 있으며 이러한 신체적 손상이 스트레스 강도를 높여 직무만족도를 낮추는 것으로 볼 수 있다. 따라서 처과기공 직무환경의 환경을 개선하게 유지하고 안전사고 방지장치 및 적절한 휴식시간 부여를 통해 직무상태에서 발생할 수 있는 신체 손상을 최소화시키는 노력이 필요한 것으로 판단된다.

대인관계의 경우 주로 직장동료와의 인간관계, 타인과의 인적교류 등이 원만하지 못해 발생하는 스트레스를 일으킨는데 이는 당사자가 스스로 대인관계 개선을 위해 노력해야 하지만 조직차원에서도 처과기공실내 환경을 위해 회식 및 동아리 활동, 단합대회 등 다양한 비공식 활동을 적극 권장할 필요가 있다.
우울감이란 각 개인이 이미 지니고 있는 성격, 즉 낙관적 성격인지 비관적인지, 느긋한 성격인지 예민한 성격인지 등에 따라서 크게 영향을 받는 변수인데 각 개인이 적극적이고 투명적이며 낙천적인 성격을 가지기 위해 노력하는 것과 더불어 조직차원에서도 상급학교 전반 등 개인의 능력개발을 적극 지원하고 작업실내에 대한 스트레스를 최소한으로 줄일 수 있도록 격려해 줄 필요가 있을 것이다.

불안감이란 작업과정에서 신경이 예민해지거나 초조해 하는 등 지나치게 과민한 성격에서 오는 경우가 많으므로 불필요하게 신경을 자극하지 않도록 작업환경을 완벽하게 유지하고 소음 방지 장치를 설치하며, 작업 중 서정적인 음악을 들어 놓는 등 작업과정에서 발생하는 자극적인 환경을 완화시키는 노력이 필요할 것으로 판단된다.

적대감은 배아에 부정적이고 괴롭한 성격을 가진 사람들에게 많이 나타나는 스트레스 중상인데 본인 스스로 성격개조를 위해 노력하는 한편 그러한 성향을 나타나게 하는 원인을 파악하여 근본적인 해결책을 강구하는데 조직차원의 노력이 뒷받침할 것으로 생각된다.

스트레스 변수와 직장예측도, 스트레스 변수와 직장예측도, 스트레스 변수와 이직 의사와의 관계는 총 6개의 변수 모두에 있어 유의한 상관관계가 있는 것으로 나 타났다. 즉, 치과기공사의 스트레스 요인 중 신체화증상, 압박감, 대인관계, 우 움감, 불안감, 적대감 등이 높은수록 치과기공사라는 직업에 대한 예측도, 근무하 고 있는 직장에 대한 예측도 등이 낮아지며, 반대로 이직의사는 높아지는 것으로 볼 수 있다. 이는 치과기공사의 조직효과성을 높이기 위해서는 스트레스 관련 변수들의 적극적인 관리가 필요함을 시사하는 결과라고 할 수 있다.

3) 스트레스 변수의 조직효과성 관련 변수에 대한 영향력 분석

스트레스 변수와 직무만족도, 직업예측도, 직장예측도, 이직의사에 대한 영향력 을 분석한 결과, 공통적으로 우울감만이 유의한 영향력을 가지고 있는 것으로 나타났는데 이는 본 연구의 스트레스 변수 중 우울감이 가장 영향력 있는 스트레스 요인임을 나타내 주는 것으로 볼 수 있다. 즉 직장에 나왔을 때 기술이 없고, 직장에 대한 기본 기준을 끌어, 직장의 대한 걱정이 많으며, 직종에 대한 장래 희망을 못 가지
고, 직장내의 모든 일에 흥미를 느끼지 못하는 상태가 되면 직무만족도, 직업에착
도, 직장애착도 등이 낮아지고 이직의사가 높아지는 등 조직효과성에 부정적 영향
을 미치게 됨을 시사하고 있다. 따라서 앞서 상관관계 결과분석에서 이미 언급하
었듯이 각 개인이 적극적이고 능동적이며 낙관적인 성격을 가지기 위해 노력하는
것과 더불어 조직차원에서도 상급학교 전학 등 개인의 능력개발을 적극 지원하고
작업실패에 대한 스트레스를 최소한으로 줄여주며, 치과기공사라는 직업에 대하여
최소한의 자부심을 가질 수 있도록 치과기공사 협회 차원에서도 치과기공 업무의
전문성 개발과 회원권익 향상에 노력하여야 할 것이다.

직무만족도, 직업에착도, 직장애착도 등을 차례로 매개변수로 하여 스트레스변
수의 이직의사에 대한 종속효과를 측정한 경로분석의 결과, 스트레스변수 중 우울
감, 불안감의 순으로 이직의사에 정(-)의 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 이는 직장에 오면 기분이 용적해지고 장래 희망을 가질 수 없으며 희망이 나지 않을 때,
그리고 직업에 신경이 에민해지고 불안 초조해 하는 감정을 자주 느낄 때 치과기
공사들은 직무만족도, 직업에착도, 직장애착도 등이 저하되고 이는 다시 이직에 대
한 의사를 높이는 결과를 가져올을 의미한다. 결국 치과기공사들의 스트레스로
인한 이직은 그들이 느끼는 우울감, 불안감 등의 원인을 파악하여 구체적인 대책
을 수립함으로써 예방할 수 있음을 본 연구결과는 시사하고 있다.

2. 연구의 제한점

본 연구는 연구방법 및 결과해석에 있어 다음과 같은 제한점을 가진다.
1) 본 연구에서는 대구광역시와 강원도의 치과기공사만큼 조사 대상으로 하였기
   때문에 지역특성에 따른 연구변수값의 변이 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 본
   연구결과의 전체 치과기공사로의 확대해석은 신중을 기할 필요가 있다.
2) 스트레스변수 및 조직효과성 변수의 측정이 응답자의 주관적 설문결과만을 바
   탕으로 하고 있어 측정값의 객관적 타당성을 보장할 수 없다. 물론 변수 자체가
   주관적이고 개인적인 성향을 어느 정도 포함하고 있어 측정값이 잘못된 것이라고
   할 수는 없으나 스트레스 정도를 측정하는 다른 객관적인 방법과 병행하여 측정

42
하여 그 값을 비교해 본다면 측정값의 타당성을 보완하는데 도움이 될 것이다.
3) 변수의 수에 비해 응답자의 수가 많지 않아 일부 회귀분석에서 통계처리 결과
방법론적 가공성에 의한 회귀계수의 부호 역전현상이 일어났다. 이를 보완하기
위해 다음 연구에서는 응답자의 수를 크게 늘려 조사해 보 필요가 있을 것이다.
VI. 요약 및 결론

본 연구는 병원 및 치과기공소에 근무하는 치과기공사의 스트레스 정도가 직무만족도, 직업에만도, 직장에만도, 직사위하다 등의 조직효과성 관련 변수에 미치는 영향을 파악하여 치과기공사의 근무환경 개선 및 조직효과성 향상을 위한 방안을 제시하고자 실시되었다.

본 연구의 자료수집을 위하여 2002년 현재 대한치과기공사협회에 등록된 강원도 및 대구지역의 치과기공소 및 병원의 부속 치과기공소에 근무하고 있는 치과기공사 중 500명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 설문조사를 실시하였다. 설문지는 배포 및 회수는 직접방문과 우편을 통하여 2002년 3월 16일부터 4월 29일까지 45일동안 이루어졌으며 배포된 총 500부의 설문지중 248부가 회수되어 49.6 %의 응답율을 보였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.
첫째, 치과기공사가 느끼는 직무스트레스는 같은 작업장에 근무하는 동료직원과 근무시간에 따라 유의한 차이가 있었는데 특히 직원수가 10명 이상이거나 1일 근무시간이 12시간 이상일 때 스트레스의 강도가 제일 높은 것으로 나타났다.
둘째, 1일 근무시간이 10~12시간 미만일 때와 25세 미만의 연령이면서 광역시·도 대도시에 근무하는 치과기공사가 상대적으로 직업에만도가 높은 것으로 나타났다.
셋째, 미혼보다는 기혼이, 평일직에보다는 긴급직이, 월평균 급여가 160만원 이상인 치과기공사가 직장에 대한 예착도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.
넷째, 기혼보다 미혼이, 독립된 치과기공소보다 병원의 부속 치과기공소에 근무하는 근로자가 직사위하다가 상대적으로 높았으며, 직원수가 10명 이상이거나 월평균 급여가 100~160만원일 때 역시 직사위하다가 높은 것으로 나타났다.
다섯째, 직무스트레스를 구성하는 6개 변수 중 압박감을 제외한 신체화증상, 재민감성, 우울감, 불안감, 적대감의 5개 변수가 직무만족도와 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 또한 스트레스 변수와 직업에만도, 직장에만도, 직사위하다가.
외의 상관관계를 보면 6개 스트레스변수 모두 유의한 상관관계를 가지는 것으로 나타났다.

여섯째, 스트레스변수의 직무만족도, 직업예측도, 직장예측도, 이직의사에 대한 영향력을 분석한 결과 공동적으로 우울감만이 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 직무만족도, 직업예측도, 직장예측도 등을 차례로 메개변수로 하여 스트레스변수의 이직의사에 대한 종효과를 분석한 결과 스트레스변수 중 우울감, 불안감의 순으로 이직의사에 정(+)의 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 처치기간의 조직효과성을 높이기 위해서는 직무스트레스의 주요 구성요인인 신체화증상, 압박감, 대인관계, 우울감, 불안감, 적대감 등 6개 요인에 대한 개인적, 조직적 차원의 관리가 매우 중요함을 알 수 있으며 특히 우울감, 불안감의 두 요인에 대한 근본 원인을 파악하여 이를 효과적으로 해소할 수 있는 방안을 모색하는 작업이 필요함으로 사료된다.
참 고 문 현

강다영, 김사용, 김연희, 김정희, 오현주, 윤정희. 신규간호사의 업무 스트레스요인에 관한 연구. 심리간호학회지 1996; 제29호:47-57.


서영준. 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 예방의학회지 1996; 제29권 제1호: 295-309.
이덕혜. 치과기공사의 스트레스와 소진경험에 관한 조사연구. 동남보건전문대학교 논문집 1996; 제13호: 399-412.
Becker, H. S., Note on the concept of commitment, American Journal of
Sociology, 1960.


Hensten-Pettersen A, Jacobsen N. A self-reported occupation related health


McGrath, J. E. Stress of Behavior in Organization, In M. D. Dunnette in Handbook of Industrial and Organizational Psychology, (Chicago : Raud
McNally), 1976.


Steers, R. M., Antecedents and outcomes of organizational commitment,


부록
설문지
치과기간공사의 직무스트레스와 조직효과성 관계 연구

안녕하십니까?

저는 연세대학교 보건관리전공 석사과정에 재학중인 치과기간공사 박남규 입니다. 본 연구는 치과기간공사들의 직무스트레스와 직무만족, 직장예측, 직업예측, 이직의사 등과의 관계를 파악하여 근무환경 개선 및 조직효과 성을 제고하기 위한 기초자료를 마련하고자 실시하고 있습니다. 본 설문지는 무기명으로 작성되고 절대 비밀이 보장되며 얻어진 결과는 연구 목적에만 사용됩니다.

바람직한 연구결과를 위하여 신생님의 성실하고 솔직한 답변을 원합니다. 바쁜 중에 시간을 헌신하시어 응답해 주시고 격려해 주시면 감사하겠습니다. 신생님의 허심은 일에 무궁한 발전과 가정의 평화를 기원합니다.

2002년 3월
연세대학교 관리과학대학원 보건관리전공
연구자 : 박 남 규
(연락처: 011-363-2800, E-mail : pnamgyu@chol.com)

본 설문지의 분석결과를 받아보기 원하시는 분은 아래의 E-mail주소를 적어주시면 연구결과가 완성되는 데로 보내 드리겠습니다.

응답자 E-mail주소 : 

- 53 -
다음은 직무스트레스에 관한 문항입니다. 귀하가 동의하시는 사항에 "√" 표를 해 주시기 바랍니다.

<table>
<thead>
<tr>
<th>문항</th>
<th>점수</th>
<th>별로</th>
<th>빈번함</th>
<th>심한</th>
<th>매우 심함</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. 미리가 아프거나 두통이 있다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>2. 근육통(목, 어깨, 허리, 손) 또는 신경통이 있다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>3. 팔다리가 목마로 피곤하다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>4. 눈이 피로하고, 건조, 이물감, 가려움, 암박감, 눈물이 자주난다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>5. 호흡기 질환에 자주 겪리거나 기침이나 기생가 나는 증상.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>6. 손쉬기가 거북하고 가슴이 답답하다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>7. 귀에서 이상한 소리가 자주 들린다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>8. 손, 일관, 기타 부위의 피부가 가렵거나, 피부손상, 통증이 있다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>9. 편안하게 잠을 못 잡는다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>10. 기초작품을 잘 만들어야 한다는 생각이 따라지 않는다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>11. 작업량이 많아질수록 실적 부담이 커진다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>12. 항상 작품을 시간 내에 만들어야 한다는 생각뿐이다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>13. 제작한 것이 안 맞을지도 모른다는 두려움을 느낀다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>14. 기초 일에만 신경을 쏟서 다른 일은 자주 잊어버린다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>15. 작품 완성 시간이 축박해서 쓸쓸히는 기분이다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>16. 기초 일이 힘들게 느껴진다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>17. 제 제작에 대한 심리적 부담을 항상 느낀다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>18. 모든 작품을 확신하고 또 확신해야 마음이 놓인다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>19. 작업이 뜻대로 되지 않고 막히는 기분이다.</td>
<td>점수</td>
<td>별로</td>
<td>빈번함</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>번호</td>
<td>문항</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>------</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20.</td>
<td>직장 동료들이 못마땅하게 느껴진다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>21.</td>
<td>거래처의 치과의사, 위생사가 못마땅하게 느껴진다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22.</td>
<td>이성을 대하면 어색하거나 부끄럽다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>23.</td>
<td>직장 내에 다른 사람들이 있음 때 내 언행에 더욱 신경 쓰게된다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24.</td>
<td>다른 사람들이 나를 이해 못하는 느낌이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25.</td>
<td>내가 남보다 못한 느낌이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>26.</td>
<td>여러 사람들이 있는 곳에서 더욱 남들을 의식하게 된다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27.</td>
<td>직장에 오면 기분이 없고 청채된 기분이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>28.</td>
<td>직장안에서 의로움을 느낀다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29.</td>
<td>직장에 있으면 기분이 충적해진다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>30.</td>
<td>직장임에 대한 걱정이 많다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31.</td>
<td>연속적인 작업실패로 우울한 기분이 든다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>32.</td>
<td>나의 작업에 대한 장래 희망이 없는 느낌이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>33.</td>
<td>내가 하는 일이 헛꾸루한 느낌이 든다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>34.</td>
<td>직장내의 모든 일이 흔들리지 않는다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>35.</td>
<td>작업으로 신경이 에민해진다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>36.</td>
<td>하던 작업 때문에 마음의 안정이 안된다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>37.</td>
<td>작업 끝에 붐한감이 생긴다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>38.</td>
<td>작업시 초조해 하는 편이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>39.</td>
<td>별다른 이유 없이 자주 놀란다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>40.</td>
<td>무슨 일이든 조금해서 안절부절 못한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>41.</td>
<td>심장(가슴)이 마무 된다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>42.</td>
<td>전화 벤소리가 울리면 긴장이 된다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>문 항</td>
<td>전혀 없음</td>
<td>별로 없음</td>
<td>보통인</td>
<td>심한</td>
<td>매우 심함</td>
</tr>
<tr>
<td>------</td>
<td>----------</td>
<td>-----------</td>
<td>--------</td>
<td>------</td>
<td>----------</td>
</tr>
<tr>
<td>43. 작업 중 사소한 일에도 짜증을 내는 편이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>44. 작업 중 나도 모르게 화가 치민다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>45. 사소한 일에도 욕하고 싶은 충동이 생긴다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>46. 사소한 일에 자주 다룬다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>47. 미워하는 마음이 자주 생긴다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>48. 작업 중 상대방에게 큰소리로 교환을 지른다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>49. 내게 화나는 일이 있으면 아랫사람한테 화를 냈다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>50. 무엇을 메려부수고 싶은 충동이 생긴다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

◆ 다음은 조직효과성에 관한 문항입니다. 귀하가 동의하시는 사항에 "✓" 표를 해 주시기 바랍니다.

1. 직업적학에 관하여

<table>
<thead>
<tr>
<th>문 항</th>
<th>전혀 그렇지 않다</th>
<th>그렇지 않은 편이다</th>
<th>반반하다</th>
<th>약간 그렇다</th>
<th>정말 그렇다</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1-1. 이 직업에서 계속 경력을 빼앗 가고 싶다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-2. 평생의 일로써 이 직업은 이상적이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-3. 다시 시작할 수만 있다면, 이 직업에 뛰어 들고 싶지 않다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-4. 독감은 원급을 준다면 다른 직업으로 옮기고 싶다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1-5. 이 직업에 뛰어든 것을 후회하고 있다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

- 56 -
2. 직무 만족에 관하여

<table>
<thead>
<tr>
<th>문항</th>
<th>형</th>
<th>전혀 그렇지 않다</th>
<th>그렇지 않은 렌이다</th>
<th>반반이다</th>
<th>약간 그렇다</th>
<th>정말 그렇다</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2-1. 나의 업무는 정말로 해볼 만한 일이라고 생각한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2-2. 나는 내 업무에 언제나 열정적이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2-3. 나의 업무는 나의 성장과 발전에 많은 도움을 준다고 생각한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2-4. 나는 현재 수행하고 있는 업무에 대하여 성취감을 많이 느끼고 있다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2-5. 나는 내 업무에서 즐거움을 느끼지 못한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2-6. 나는 내 업무에 자주 실패를 느낀다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. 직장 애착에 관하여

<table>
<thead>
<tr>
<th>문항</th>
<th>형</th>
<th>전혀 그렇지 않다</th>
<th>그렇지 않은 렌이다</th>
<th>반반이다</th>
<th>약간 그렇다</th>
<th>정말 그렇다</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>3-1. 나는 이 직장이 일할 만한 좋은 곳이라 생각한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-2. 나는 내가 다른 직장에 가지 않고 이곳에 들어온 것을 기쁘게 생각한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-3. 나는 이 직장의 미래에 별로 관심이 없다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-4. 이 직장은 내가 일할 수 있는 직장들 중 아주 좋은 직장의 하나이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3-5. 내가 이 직장의 종사자라는 것을 남들에게 자랑스럽게 말할 수 있다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>
4. 이직 의사에 관하여

<table>
<thead>
<tr>
<th>문항</th>
<th>전화</th>
<th>그렇지 않다</th>
<th>그렇지 않은 랜이다</th>
<th>반반이다</th>
<th>악간 그렇다</th>
<th>정말 그렇다</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4-1. 나는 현 직장을 그만두고 다른 직장으로 옮겨야겠는 생각이 든다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-2. 현 직장에 오래 근무해도 얻을 것이 별로 없을 것 같다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-3. 어떤 경우에도 나는 자발적으로 현 직장을 떠나지 않겠다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-4. 나는 현 직장에서 가능한 한 오래 남아 있을 계획이다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-5. 나는 근무 조건이 비슷하더라도 월급 수만 있다면 다른 직장으로 마다가고 싶다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4-6. 나는 다른 치과기업소나 치과기업실의 취업 기회에 관한 정보를 듣으면 자세히 알아보고 노력한다.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

◆ 다음은 귀하의 일반적인 특성에 관한 문항입니다. 귀하가 해당되는 사항에 “V” 표를 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은?
   ① ( ) 남 ② ( ) 여

2. 귀하의 연령은?
   ① ( ) 25세 이하  ② ( ) 26~30세  ③ ( ) 31~35세
   ④ ( ) 36~40세  ⑤ ( ) 41세 이상

3. 결혼 상태는?
   ① ( ) 미혼  ② ( ) 기혼

- 58 -
4. 귀하의 학력은?
   ① ( ) 전문대졸   ② ( ) 대학교졸 (or 재학중)
   ③ ( ) 대학원졸 (or 재학중)

5. 귀하의 치과공 경력은?
   ① ( ) 2년 이하     ② ( ) 3~5년 미만
   ③ ( ) 5~10년 미만   ④ ( ) 10년 이상

6. 귀하의 근무 지역은?
   ① ( ) 서울 및 경역시 ② ( ) 중소도시 ③ ( ) 농어촌

7. 귀하의 현재 근무 장소는?
   ① ( ) 치과공방소    ② ( ) 종합병원내 치과공실
   ③ ( ) 개인치과내 치과공실

8. 현 근무지의 직원수는?
   ① ( ) 1~3명 ② ( ) 4~6명 ③ ( ) 7~9명 ④ ( ) 10명 이상

9. 귀하의 직위는?
   ① ( ) 소장/실장 ② ( ) 주임기사 ③ ( ) 일반기사 ④ ( ) 보조기사

10. 귀하의 주된 업무는?
    ① ( ) 도제파트 ② ( ) 관교의치파트 ③ ( ) 국부의치,총의치파트
    ④ ( ) 교정파트 ⑤ ( ) 매물, 주조, 연마 파트 ⑥ ( ) 기타

11. 귀하의 월평균 급여는 (세금공제전)?
    ① ( ) 70만원 미만   ② ( ) 70~100만원 미만
    ③ ( ) 100~130만원 미만   ④ ( ) 130~160만원 미만
    ⑤ ( ) 160~190만원 미만   ⑥ ( ) 190~220만원 미만
    ⑦ ( ) 250만원 이상
12. 귀하의 하루 근무 시간은?
   ① ( ) 8시간 미만       ② ( ) 8~10시간 미만
   ③ ( ) 10~12시간 미만   ④ ( ) 12시간 이상

13. 귀하의 이직 경험이 어느 정도입니까?
   ① ( ) 0회       ② ( ) 1~2회       ③ ( ) 3~4회
   ④ ( ) 5~6회     ⑤ ( ) 7회 이상
Abstract

A study on the relationship between job stress and organizational effectiveness of dental technicians.

Park, Nam Gyu
Dept. of Health Administration
The Graduate School Of Admnistrative Sciences
Yonsei University

The purpose of this study is to investigate the relationship between job stress and organizational effectiveness variables of dental technicians. Job stress consists of the following six components: somatization, obsessive-compulsive, interpersonal sensitivity, depression, anxiety, and hostility. Organizational effectiveness variables in this study includes job satisfaction, occupational commitment, organizational commitment and intent to leave.

A causal model of job stress–organizational effectiveness was tested with a sample of 248 dental technicians working at the local dental laboratories and the hospital dental laboratories in Daegu City and Gangwon Province. The data were collected with self–administered questionnaires from March 16 to April 29 in 2002 and analyzed with ANOVA and path analysis.

The results of this study are as follows:

1. Job stress of dental technicians was found to be significantly different in
terms of the number of workers at the workplace and working hours. Especially, the level of job stress was the highest when the number of workers is more than 10 or when daily working hours is over 12.

2. Among the six variables of job stress, five variables of somatization, obsessive-compulsive, interpersonal sensitivity, depression, anxiety, and hostility was found to have significant negative correlations with job satisfaction. And all six job stress variables was found to have significant negative correlations with occupational commitment, organizational commitment, and positive correlations with intent to leave of dental technicians.

3. Among job stress variables, only depression has significant negative effect on job satisfaction, occupational commitment, and organizational commitment, and positive effect on intent to leave of dental technicians.

4. In the model of using intervening variables of job satisfaction, occupational commitment and organizational commitment respectively, two job stress variables of depression and anxiety were found to have significant positive effects on intent to leave of dental technicians.

In conclusion, the results of the study indicate that personal and organizational efforts for reducing job stress in the workplace are very important to improve organizational effectiveness. Especially, redesigning work environment to manage two stress variables, depression and anxiety, effectively are recommended.

Key words: Dental Technician, Job Stress, Job Satisfaction, Occupational Commitment, Organizational Commitment, Intent to Leave, Organizational Effectiveness