

치과기공사의 직업만족도에 대한 조사 연구 I (근무처에 대한 만족도)

오세윤 · 김지환 · 김웅철 · 유진호* · 김태석* · 이태정**
(고려대학교 보건과학대학, 마산대학*, 신흥대학***)

Abstract

Workplace Situation and Satisfaction Level of Dental Laboratory Technicians

Sae-Yoon Oh, Ji-Hwan Kim, Woong-Chul Kim, Chin-Ho Yu*, Tae-Suk Kim*, Tae-Jung Lee**

Dept. of Dental Laboratory Sciences, College of Health Sciences, Korea University
Dept. of Dental Technology, Masan College*
Dept. of Dental Technology, Shin Heung College***

Objectives: The purpose of the present study is to investigate workplace satisfaction level of dental technicians and the differences between that of dental lab owner's and that of employed dental technicians, who are working in dental laboratories.

Methods: Samples were comprised of 137 dental technicians working in dental laboratories. Data were collected through self-administered questionnaires and analyzed to frequency distribution, correlation, t-test and multiple regression analysis.

Results:

- 1) Dental technicians generally are 'somewhat or a bit satisfied' with their workplace situations, regardless of position, sex, and individual career.
- 2) Mean values of 4 items out of 11 work situation factors of employed dental technicians were significantly lower than those of lab owner's. The 4 items are the openness of management, working environment, pay, and policy in promotion and raise. They would be sources of dissatisfaction and conflict.

* 이 논문은 2005년도 고려대학교 보건과학대학 교내연구비 지원으로 연구되었음.

교신저자

■성명 : 김 지 환 ■전화 : 02-940-2843 ■E-mail : kjh2804@chol.com
■주소 : 서울시 성북구 정릉3동 산1번지 고려대학교 보건과학대학 치기공학과

3) Level of satisfaction was significantly correlated with 2 subordinate variables, i.e. working conditions and administration policy. There is a tendency that administration policy is a bit more important for lab owners, while working conditions are a bit more important for employed dental technicians.

Conclusion: The employer-employee relationship of dental technicians seems to be sound, as no signs of troublesome problem is detected. But the discrepancy revealed in the above results is telling that there certainly exist some disagreement in the viewpoints of the two groups. It is necessary for the dental technicians to find ways to deal with the possible triggers of discord and discontent.

◎ Key Words: Workplace satisfaction, Conflict, Dental lab owner, Employed dental technician

I. 서 론

2006년 현재 우리나라의 치기공사 면허취득자의 수는 21,864명에 이르고 있다(대한치과기공사협회 자료, 2006). 직종별 인원이나 사회적인 인지도 등으로 미루어 보았을 때 이제 치기공 직종은 양적이나 질적인 면에서 사회적으로 상당한 영향력을 가진 직종의 하나로 확실하게 발돋움 한 것으로 보인다. 그리고 이렇게 치기공이라는 직종이 짧은 시간 내에 양 및 질적으로 발전할 수 있었던 바탕에는 타 직종의 의료기사들과는 달리 의료기사법에 의해 단독으로 치과기공소를 개설·운영할 수 있다는 점이 큰 활력소의 하나로 작용하였으리라 짐작된다(보건사회부, 1973). 그러나 발전에는 항상 부정적인 면도 따르기 마련이며, 이런 탓에 이제 종사하는 사람들의 수가 증가하고 조직의 규모가 커짐에 따라 치기공 직종에서도 조직원 사이의 갈등을 포함한 여러 가지 바람직하지 못한 문제점들이 점차 노출되고 있다.

‘단독 개설’이 불가능하기에, 다른 직종의 의료기사들은 거의가 같은 피고용 기사의 신분으로 병·의원에 근무를 한다. 이런 이유로 같은 직종의 조직원들 사이에서는 ‘노-사’로 인한 문제가 거의 발생하지 않는다. 치과기공사 역시 병·의원에 고용되어 근무하기도 한다. 그러나 그 수는 일부에 불과하며, 따라서 치과기공사들의 경우에는 대부분이 기공소에서, 일부는 운영자(소장)의 신분으로, 그리고 나머지는 피고용 기사의 신분으로 근무를 하게 된다. 그리고 이런 이유로 치과기공사의 경우에는 타 직종의 의료기사들과는 달리 같은 직종 내에서도 ‘노-사’의 입장 차이로 인한 갈등이 야기되기도 한다(김유정, 1997; 이주희, 1999).

우리 사회의 전반에 걸쳐 나타나고 있는 ‘노-사’ 간의 분쟁이나, 이로 인한 조직원 간의 불신과 적대감’의 문제는 아직까지 치과계의 입장에서는 그리 심각하지도 않고 크게 걱정할 문제도 아닌 것으로 보인다. 그러나 모든 경우에서 그리하듯이 ‘고통을 겪기 전에 고통

이 발생하지 않도록 미리 대처하는 것 '이 삶의 질을 높일 수 있는 가장 지혜로운 방법일 것이며, 이렇게 볼 때 이제 치과계에서도 '노-사 문제'에 대한 진지한 논의가 시작되어야 하지 않을까 생각이 된다.

보수, 근무환경 등의 근무조건과 승진, 작업 관리 등의 경영방법 등이 직업이나 직무 만족도에 중요한 역할을 한다는 사실과, 또 이들 요인에 대한 불만이 갈등과 스트레스를 유발하는 중요한 원인으로 작용한다는 사실은 선행 보고 (김정숙, 1996; 나정숙, 1998; Butters와 Willis, 1993; Slavitt 외, 1978)를 통해 잘 알려져 있다. 그리고 Porter와 Steers(1973), Vroom (1964)은 여기에 개인적인 차이가 중요한 변수의 하나로 작용한다고 보고한 바 있다.

사물과 상황이 동일하더라도 이에 대한 평가와 판단은 다를 수 있다. 이것은 개인에 따라 성향과 입장이 다르고, 이러한 개인 간의 차이가 판단에 영향을 미치기 때문일 것이다. 치과기공소에서 소장과 업무담당 기사는 운영자와 피고용 기사라는 서로 다른 입장으로 근무를 한다. 이런 탓에, 이들이 근무 조건과 경영 상태를 바라보는 시각이 동일할 수는 없을 것이며, 또 근무처에 대해 느끼는 만족과 불만의 정도 역시 같을 수는 없으리라 짐작이 된다.

구성원 사이에서 나타나는 과도한 판단의 차이는 갈등과 불만을 유발하는 중요한 원인이 된다. 그러기에, 저자들은 운영자와 피고용 기사 사이에서 발생하는 갈등의 원인이 무엇인지를 알아보고, 이에 대한 대처방안을 마련하기 위한 기초 작업의 일환으로 치과기공사들의 '직업에 대한 만족의 정도'와 이와 연관된 내용을 조사해 보았다. 본 연구는 이들 조사의

내용 중 '근무처에 대한 만족의 정도와 이에 관련된 요인의 영향'을 분석한 것이며, 운영자와 피고용 기사가 자신이 근무하는 '근무처(직장)의 근무조건과 경영상태'를 평가한 내용을 정리한 것이다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

연구자들의 의도에 따라 치과기공소 운영자와 피고용 기사의 수가 비슷하게 구성되도록 각각 300명씩, 총 600명을 설문지 우송 대상으로 선정하였다. 대상자는 모두 대한치과기공협회의 주소록을 이용하여 그룹별로 무작위 추출하는 방법으로 선정하였고, 조사는 대상자들에게 구조화 된 자기기입식 설문지를 우송한 후 회수하는 방법으로 시행하였다.

설문 조사는 2005년 4월 1일부터 8월 21일까지 4개월에 걸쳐 1차와 2차로 나누어 시행하였다. 1차 회신된 설문지는 125부였고, 독촉 후 2차로 47부의 회신된 설문지를 회수하여, 총 172부(28.67%)의 설문지를 회수하였다.

회신된 설문지 중 응답내용이 불충분하거나 무성의한 3부를 제외하였고, 나머지 169부(28.17%)를 근무처에 따라 치과기공소와 치과 병·의원 기공실 근무자로 나누어 분류하였다. 분류 결과 치과기공소 근무자의 설문지 137부와 치과 병·의원 기공실 근무자 설문지 32부로 구분할 수 있었으며, 이 중에서 치과기공소 근무자의 설문지 137부만을 골라 연구대상 자료로 확정하였다. 기공실 근무자의 설문

지 32부를 연구대상에서 제외한 이유는 연구자들이 의도한 조사용도로 사용하기에는 표본의 수가 너무 적다고 판단하였기 때문이다. 따라서 이 자료는 표본의 수를 다시 보완하여 다음 조사에 사용하기로 결정하였다.

확정된 137부의 자료 중 운영자는 71부, 피고용 기사는 66부로 확인되었다.

2. 설문 내용의 구성

설문도구는 근무처에 대한 만족의 정도와 근무처의 특성을 측정할 수 있도록, 1개의 만족도 문항과 11개의 근무처의 특성에 대한 문항으로 구성하였다. 근무처의 특성에 대한 문항은 수입(보수), 직원 복지, 출퇴근 시간, 근무환경, 평균 작업량 등 근무 조건과 연관된 5개 문항과 경영의 투명성, 매출액, 기자재 확보

율, 기공료 수준, 처우개선, 보철물제작 관리 등 경영 상태와 연관된 6개 문항으로 구성하였다(표 1). 이 설문도구는 근무처의 특성을 측정하기 위해 오 외(2002)가 김병문 (1969)과 이주희(1999)의 보고를 참고하여 개발한 것을 전문가와 함께 다시 한 번 수정·보완하고 타당도 검증을 거쳐 완성한 것이었다.

근무처 만족도의 하위개념으로는 Slavitt 외(1978), Porter와 Steers(1973)의 보고와 Herzberg의 이론(1959)을 참고하여, 근무조건과 경영특성의 두 가지를 설정하였다. 하위개념의 평균값은 하위개념 안의 각 문항들의 평균값으로 나타내었는데, 그 이유는 각 문항들의 평균값인 5점 척도와 하위개념 간의 평균수치 값들을 비교하기 쉽도록 하기 위함이다. 이 도구들의 Cronbach's alpha 계수는 0.53, 0.40으로 나타났다.

표 1. 근무처 특성과 만족도 문항 내용

문 항	내 용
B1	전체 매출액(병·의원의 경우에는 물량)이 많다.
B2	수입과 지출 등의 경영에 관한 내용이 투명하게 공개된다.
B3	필요한 기자재의 확보율이 높다.
B4	거래처에서 받는 기공료의 수준이 높다.
B5	한 사람이 담당하는 하루 평균 작업량이 많다.
B6	보수(수입) 수준이 높다.
B7	공, 휴일 휴무와 출·퇴근 시간이 일정하게 지켜진다.
B8	4대 보험을 비롯하여, 직원들의 복지를 위한 배려가 잘 되어 있다.
B9	작업실의 근무(작업)환경 및 여건이 좋다.
B10	업무능력 향상에 따른 처우(보수, 직무이동) 개선이 적절히 이루어진다.
B11	시작부터 마무리까지의 제작과정을 한 사람이 책임지고 관리한다.
B12	전체적으로 보아 현재의 근무처에 대해 만족한다.

질문의 방법은 모든 문항 마다 ‘전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않은 편이다 2점, 잘 모르겠다 또는 그저 그렇다 3점, 그런 편이다 4점, 매우 그렇다 5점’의 5개 척도로 나누어 질문에 대한 응답자의 동의 정도를 표시하도록 하였다. 그리고 동일한 내용의 문항에 대해 운영자는 스스로를 평가한 결과를 표시하고, 피고용 기사는 피고용자의 입장에서 평가한 결과를 표시하도록 하여, 운영자와 피고용 기사 사이에서 나타나는 차이를 쉽게 볼 수 있도록 설계하였다.

3. 조사결과의 분석

1) 자료의 분류

인구 사회학적인 특성은 성별, 경력, 기공소 인적규모의 3가지로 한정하였다. 따라서 전체적으로 운영자와 피고용 기사 사이에서 어떠한 차이가 있는지를 알아보고, 여기에 성별, 경력, 근무처의 인적 규모의 차이가 어떤 변수로 작용 하는가를 알아보는 것으로 연구의 내용을 가능한 단순화하였다.

2) 자료의 분석

SAS 통계 프로그램을 이용하여 분석과 처리를 하였다. 기술통계를 이용하였고, 대상자의 인구학적 특성 빈도와 백분율로 표시 하였다. 근무처 특성 문항의 내용별 동의 정도와 근무

처에 대한 만족의 정도는 평균값과 표준편차로 표시하였다. 분석 통계 방법으로 대상자의 인구학적 특성과 직업적 특성 4가지 변수에 따라 t 검정을 하였다. 근무처 만족도와 하위개념 간의 상관 분석을 하였고, 변수 간 관련성의 정도는 피어슨 상관계수로 나타내었다. 그리고 혼란변수를 통제하고 근무처 만족도에 영향을 주는 요인들의 인과성 여부를 확인할 수 있도록 다 변량 회귀분석을 시행하였다.

III. 연구 결과

1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자의 일반적 특성은 표 2에 나타나 있다. 즉, 성별에 따라서는 남성이 119명(86.86%), 여성이 18명(13.14%)으로 나타났다. 경력에 따라서는 5년 미만이 23명(16.79%), 5년 이상 10년 미만이 29명(21.17%), 10년 이상 15년 미만이 24명(17.52%), 15년 이상이 61명(44.53%)으로 나타났다. 인적규모에 따라서는 5인 이하가 79명(57.66%), 6인 이상이 58명(42.34%)으로 나타났다. 운영자와 피고용 기사의 수는 각각 71명(51.82%)과 66명(48.18%)으로 나타났다. 운영자와 피고용 기사의 성별, 경력별, 인적규모별 특성은 표 2를 보면 쉽게 알 수 있다(표 2).

표 2. 조사 대상자의 일반적인 특성 분포 (인원수 = 137명)

특 성	구 분	운 영 자	피고용 기사
		인원수(%)	인원수(%)
성 별	남	70(51.09)	49(35.77)
	여	1(0.73)	17(12.41)
경 력	10년 미만	8(5.84)	44(32.11)
	10년 이상 15년 미만	14(10.22)	10(7.30)
	15년 이상	49(35.77)	12(8.76)
근무처	치과기공소	71(51.82)	66(48.18)
규 모	5명 이하	45(32.85)	34(24.82)
	6명 이상	26(18.98)	32(23.36)

2. 근무처 특성 문항의 평균값

근무처 특성에 대한 문항별 평균값과 일반적 특성에 따른 차이는 표 3과 표 4, 5, 6에 나타나 있다.

1) 근무처 특성의 문항별 평균값

표 3에서 보듯이, 근무처 특성에 대한 문항별 평균값은 2.48에서 3.62 사이에 분포해 있었다.

직위별로 보았을 때, 운영자의 문항별 평균값은 2.90에서 3.62 사이로 나타났고, 피고용 기사의 평균값은 2.48에서 3.10 사이로 나타났다. 운영자의 경우, 기공료 수준(B4), (보수) 수입 수준(B6), 출퇴근 시간(B7) 항목의 평균값은 비교적 낮게 나타난 반면, 경영의 투명성(B2), 근무환경(B9), 처우 개선(B10) 항목의 평균값은 비교적 높게 나타났다. 그리고 피고용 기사의 경우, 보수(수입) 수준(B6), 직원복지(B8), 출퇴근 시간(B7) 항목의 평균값은 비

교적 낮게 나타난 반면, 하루 작업량(B5), 기자재 확보율(B3) 항목의 평균값은 비교적 높게 나타났다.

운영자와 피고용 기사의 문항별 평균값을 '만족하는 편과 그저 그렇다'의 분계점인 3점을 기준으로 살펴보았다. 그 결과 경영의 투명성(B2), 기자재 확보율(B3), 하루 작업량(B5), 근무 환경(B9)의 4개 항목에서는 운영자와 피고용 기사 모두에서 문항별 평균값이 3점 이상(3.01-3.62)으로 나타났다. 반면, 기공료 수준(B4), 보수(수입) 수준(B6), 출퇴근 시간(B7), 직원 복지(B8)의 4개 항목에서는 운영자와 피고용 기사 모두에서 문항별 평균값이 3점 이하(2.48-2.98)로 나타났다.

전체적으로 살펴보았을 때, 매출액(B1), 평균 작업량(B5), 보철물제작 관리(B11)의 3개 문항에서는 운영자의 평균값이 피고용 기사에 비해 낮게 나타났으나, 이 3개를 제외한 나머지 8개의 항목에서는 운영자의 평균값이 피고용 기사에 비해 모두 높게 나타났다. 그리고 이들

8개 항목 중 경영의 투명성(B2), 근무환경 (B9), 보수(수입) 수준(B6), 처우 개선(B10)의 4개 문항에서는 운영자와 피고용 기사의 평균 값 사이에 통계적으로 유의한 정도의 차이 ($p < 0.05$)가 있는 것으로 나타났다.

표 3. 근무처 만족도와 근무처 특성 문항의 평균값

문항	치과기공소				P값
	운영자		피고용 기사		
	인원수	평균 값	인원수	평균 값	
B1	70	2.91±1.00	66	3.09±1.19	0.3522
B2	70	3.62±1.03	66	3.10±1.21	0.0078
B3	68	3.45±1.04	65	3.35±1.12	0.2551
B4	70	2.85±1.18	66	2.74±1.08	0.5574
B5	70	3.22±1.16	66	3.46±1.07	0.2127
B6	70	2.90±1.16	66	2.48±0.96	0.0260
B7	70	2.90±1.40	65	2.66±1.41	0.3284
B8	69	2.98±1.28	66	2.56±1.31	0.0601
B9	70	3.40±1.06	66	3.01±1.18	0.0483
B10	69	3.36±0.93	66	2.68±1.02	0.0001
B11	70	3.07±1.26	65	2.86±1.35	0.3541
B12	70	3.30±0.98	66	3.13±1.03	0.3463

2) 성별에 따른 차이

근무처 특성 문항의 성별 평균값은 표 4에 정리되어 있다. 표에서 보듯이, 조사 대상자 중에서 여성 운영자는 단 1명뿐이었다. 따라서 통계학적인 처리를 하는 것이 의미가 없다고 생각되었기에, 남성 운영자에 대한 남, 여 피고용 기사에서의 차이를 살펴보았다. 남성 피고용 기사에서는 보수(수입) 수준(B6), 기공료 수준(B4), 처우 개선(B10) 항목의 평균값은 낮게 나타난 반면, 평균 작업량(B5), 기자재 확보율(B3) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 그리고 경영의 투명성(B2), 근무환경 (B9), 보수(수

입) 수준(B6), 처우개선(B10)의 4개 문항에서는 운영자와 피고용 기사의 평균값 사이에 통계적으로 유의한 정도의 차이($p < 0.05$)가 있는 것으로 나타났다. 따라서 남성의 경우에는 수치에 다소 간의 변화가 있는 것을 제외하고는 전체 피고용 기사에서의 경우와 거의 유사한 양상으로 나타났다.

여성 피고용 기사에서는 직원 복지(B8), 출퇴근 시간(B7) 항목의 평균값은 낮게 나타난 반면, 기자재 확보율(B3), 매출액(B1) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 그리고 여성 피고용 기사의 경우에는 문항별 평균값이 운영자에

비해 유의한 차이를 나타낸 항목은 없었고, 따라서 평균값의 분포 양상이 남성 피고용 기사와 상당 부분 다르게 나타난 것을 볼 수 있다(표 4).

표 4. 근무처 특성 문항의 남·여별 평균값

문항	남성 운영자		남성 피고용 기사		P값	남성 운영자		남성 피고용 기사		P값
	인원수	평균값	인원수	평균값		인원수	평균값	인원수	평균값	
B1	69	2.94±0.98	49	2.97±1.24	0.8555	69	2.94±0.98	17	3.41±1.00	0.0825
B2	69	3.62±1.04	49	3.10±1.19	0.0133	69	3.62±1.04	17	3.11±1.31	0.0939
B3	67	3.49±1.00	49	3.30±1.15	0.3571	67	3.49±1.00	16	3.50±1.03	0.9789
B4	69	2.86±1.18	49	2.55±1.02	0.1312	69	2.86±1.18	17	3.29±1.10	0.1845
B5	69	3.20±1.15	49	3.51±1.10	0.1499	69	3.20±1.15	17	3.35±0.99	0.6248
B6	69	2.91±1.17	49	2.42±0.86	0.0156	69	2.91±1.17	17	2.64±1.22	0.4083
B7	69	2.92±1.39	48	2.75±1.50	0.5142	69	2.92±1.39	17	2.41±1.12	0.1615
B8	68	3.01±1.27	49	2.63±1.31	0.1177	68	3.01±1.27	17	2.35±1.32	0.0608
B9	69	3.43±1.03	49	3.00±1.15	0.0343	69	3.43±1.03	17	3.05±1.29	0.2065
B10	68	3.38±0.93	49	2.57±0.97	0.0001	68	3.38±0.93	17	3.00±1.11	0.1497
B11	69	3.08±1.26	48	2.91±1.33	0.4859	69	3.08±1.26	17	2.70±1.44	0.2838
B12	69	3.28±0.98	49	3.08±0.99	0.2629	69	3.28±0.98	17	3.29±1.15	0.9877

3) 경력에 따른 차이

근무처 특성 문항의 경력별 평균값은 표 5에 정리되어 있다. 경력에 따른 문항별 평균값은 2.12에서 4.00 사이에 분포해 있었다. 가장 낮은 수치를 보인 것은 15년 이상 피고용 기사의 직원 복지(B8) 항목이었고, 가장 높은 수치를 보인 것은 10년 이상 15년 미만 운영자의 기자재 확보율(B3) 항목이었다.

10년 미만의 경우, 운영자에서는 출퇴근 시간(B7), 직원 복지(B8), 기공료 수준(B4) 항목의 평균값은 낮게 나타난 반면, 평균 작업량(B5), 경영의 투명성(B2) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 그리고 피고용 기사에서는 보수(수입) 수준(B6), 직원 복지(B8), 출퇴근 시간

(B7) 항목의 평균값은 낮게 나타난 반면, 평균 작업량(B5)과 기자재 확보율(B3) 항목의 평균값은 비교적 높게 나타났다.

10년 이상 15년 미만의 경우, 운영자에서는 기공료 수준(B4), 직원 복지(B8) 항목의 평균값은 비교적 낮게 나타난 반면, 기자재 확보율(B3), 경영의 투명성(B2), 평균 작업량(B5), 근무 환경(B9), 매출액(B1), 처우 개선(B10) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 그리고 피고용 기사에서는 출퇴근 시간(B7), 보수(수입) 수준(B6), 처우 개선(B10), 근무 환경(B9) 항목의 평균값은 낮게 나타난 반면, 기자재 확보율(B3), 평균 작업량(B5) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 한편 이 군에서는 처우 개선(B10)

항목에서 운영자와 피고용 기사의 평균값 사이에 유의한 차이가 나타나 있었다.

15년 이상의 경우, 운영자에서는 매출액(B1), 보수(수입) 수준(B6) 항목의 평균값은 비교적 낮게 나타난 반면, 경영의 투명성(B2), 근무 환

경(B9), 기자재 확보율(B3) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 이 군에서도 근무 환경(B9), 처우 개선(B10), 직원의 복지(B8)의 3개 항목에서 운영자와 피고용 기사의 평균값 사이에 유의한 차이가 나타나 있었다.

표 5. 근무처 특성 문항의 경력별 평균값

문항	10년 미만					10년 이상 15년 미만					15년 이상				
	운영자		피고용 기사		P값	운영자		피고용 기사		P값	운영자		피고용 기사		P값
	인원	평균값	인원	평균값		인원	평균값	인원	평균값		인원	평균값	인원	평균값	
B1	8	2.50±0.92	44	3.09±1.17	0.1857	14	3.57±0.85	10	3.10±1.19	0.2706	48	2.79±0.98	12	3.08±1.37	0.4033
B2	8	3.62±1.06	44	3.02±1.17	0.1815	14	3.78±1.12	10	3.00±1.24	0.1205	48	3.58±1.02	12	3.50±1.38	0.8159
B3	8	2.62±1.18	43	3.34±1.08	0.0947	13	4.00±0.81	10	3.80±0.63	0.5292	47	3.44±0.99	12	3.00±1.47	0.2164
B4	8	2.37±1.30	44	2.70±1.09	0.4487	14	2.71±1.26	10	3.00±1.05	0.5660	48	2.97±1.13	12	2.66±1.15	0.4000
B5	8	3.87±1.24	44	3.43±1.14	0.3264	14	3.71±1.06	10	3.50±0.97	0.6205	48	2.97±1.12	12	3.58±0.90	0.0889
B6	8	2.87±0.1.24	44	2.50±0.97	0.3427	14	3.07±1.14	10	2.60±0.96	0.3001	48	2.85±1.18	12	2.33±0.98	0.1657
B7	8	2.12±1.24	43	2.67±1.37	0.2984	14	2.92±1.63	10	2.30±1.25	0.3202	48	3.02±1.34	12	2.91±1.72	0.8217
B8	8	2.37±1.40	44	2.52±1.24	0.7637	13	2.76±1.42	10	3.20±1.54	0.4961	48	3.14±1.22	12	2.16±1.26	0.0166
B9	8	2.62±1.30	44	3.22±1.1	0.1902	14	3.57±0.93	10	2.80±1.03	0.0698	48	3.47±1.03	12	2.41±1.24	0.0033
B10	8	3.00±1.06	44	2.68±1.05	0.4359	13	3.53±0.77	10	2.70±0.94	0.0297	48	3.37±0.95	12	2.66±1.07	0.0293
B11	8	3.12±1.24	43	2.79±1.38	0.5292	14	3.42±1.34	10	2.80±1.31	0.2666	48	2.95±1.25	12	3.16±1.33	0.6133
B12	8	3.00±1.30	44	3.11±1.10	0.7956	14	3.35±0.92	10	3.30±0.94	0.8842	48	3.33±0.95	12	3.08±0.90	0.4148

4) 인적규모에 따른 차이

근무처 특성 문항의 인적규모별 평균값은 표 6에 정리되어 있다. 인적규모에 따른 문항별 평균값은 2.00에서 3.73 사이에 분포해 있었다. 가장 낮은 수치를 보인 것은 5명 이하 피고용 기사의 직원 복지(B8) 항목이었고, 가장 높은 수치를 보인 것은 6년 이상 고용자의 직원 복지(B8) 항목이었다.

근무처 인원이 5명 이하인 경우에는 운영자와 피고용 기사 모두에서 직원 복지(B8), 보

수(수입) 수준(B6), 출퇴근 시간(B7) 항목의 평균값은 낮게, 경영의 투명성(B2)과 평균 작업량(B5) 항목의 평균값은 높게 일관성을 보이면서 분포되어 있었다. 따라서 운영자와 피고용 기사 모두에서 문항별 평균값이 거의 유사한 경향으로 나타난 것을 볼 수 있었다. 그러나 이처럼 경향이 비슷함에도 불구하고, 이 군에서는 직원 복지(B8)와 처우 개선(B10)의 2개의 항목에서 운영자와 피고용 기사의 평균값 사이에 유의한 차이가 나타나 있었다.

근무처 인원이 6명 이상인 경우에는 평균값의 분포가 상당히 다양한 양상으로 나타나 있었다. 즉, 운영자에서는 보철물제작 관리(B11), 평균 작업량(B5) 항목의 평균값은 비교적 낮게 나타난 반면, 직원 복지(B8), 근무 환경(B9), 기자재 확보율(B3), 처우 개선(B10),

경영의 투명성(B2) 항목의 평균값은 높게 나타났다. 그리고 이 군에서는 경영의 투명성(B2), 평균 작업량(B5), 보수(수입) 수준(B6), 처우 개선(B10)의 4개 항목에서 운영자와 피고용 기사의 평균값 사이에 유의한 차이가 나타나 있었다.

표 6. 근무처 특성 문항의 인적규모별 평균값

문항	5명 이하				P값	6명 이상				P값
	운영자		피고용 기사			운영자		피고용 기사		
	인원수	평균값	인원수	평균값		인원수	평균값	인원수	평균값	
B1	44	2.84±0.05	34	2.76±1.15	0.7625	26	3.03±0.91	32	3.43±1.16	0.1592
B2	44	3.68±1.02	34	3.50±1.05	0.4458	26	3.53±1.06	32	2.68±1.25	0.0082
B3	42	3.33±1.14	34	3.05±1.15	0.3026	26	3.65±0.84	31	3.67±1.01	0.9253
B4	44	2.70±1.21	34	2.47±1.05	0.3737	26	3.11±1.10	32	3.03±1.06	0.7696
B5	44	3.47±1.17	34	3.47±1.10	0.9797	26	2.80±1.05	32	3.46±1.04	0.0208
B6	44	2.59±1.20	34	2.26±0.82	0.1814	26	3.42±0.90	32	2.71±1.05	0.0092
B7	44	2.77±1.46	33	2.45±1.41	0.3410	26	3.11±1.30	32	2.87±1.40	0.5071
B8	43	2.53±1.22	34	2.00±0.98	0.0415	26	3.73±1.04	32	3.15±1.37	0.0834
B9	44	3.22±1.17	34	2.82±1.21	0.1434	26	3.69±0.78	32	3.21±1.12	0.0757
B10	43	3.25±1.00	34	2.58±0.98	0.0046	26	3.53±0.81	32	2.78±1.06	0.0043
B11	44	3.25±1.27	34	3.26±1.35	0.9610	26	2.76±1.21	31	2.41±1.23	0.2864
B12	44	3.18±1.08	34	3.05±0.98	0.6065	26	3.50±0.76	32	3.21±1.09	0.2736

3. 근무처에 대한 만족의 정도

근무처에 대한 만족의 정도와 일반적 특성에 따른 차이는 표 3과 표 4, 5, 6에 나타나 있다.

1) 근무처 만족도의 평균값

근무처 만족도의 평균값(B12)은 운영자와 피고용 기사에서 각각 3.30, 3.13 정도로 나타났다(표 3). 따라서 운영자에서 다소 높게 나타난

것을 볼 수 있었으나 통계학적인 유의성은 없었다(표 3).

성별 평균값은 표 4에 나타나 있다. 근무처에 대한 만족의 정도는 여성 피고용 기사의 3.29, 남성 운영자의 3.28, 남성 피고용 기사의 3.08의 순으로 나타났다. 따라서 여성에서 만족도의 수치가 다소 높은 경향을 볼 수 있었으나, 통계학적인 유의성은 없었다(표 4). 앞서 기술하였듯이, 여성 운영자는 단 1명뿐이었기

에 통계학적인 처리에서 제외하였다.

경력별 평균값은 표 5에 나타나 있다. 근무처에 대한 만족의 정도는 10년 이상 15년 미만 운영자의 3.35, 15년 이상 운영자의 3.33, 10년 이상 15년 미만 피고용 기사의 3.30, 10년 미만 피고용 기사의 3.11, 15년 이상 운영자의 3.08, 10년 미만 운영자의 3.00 순으로 나타났다. 그러나 역시 모든 경우에서 통계학적인 유의성은 없는 것으로 나타났다(표 5).

인적규모별 평균값은 표 6에 나타나 있다. 근무처에 대한 만족의 정도는 규모 6명 이상 운영자의 3.50, 규모 6명 이상 피고용 기사의 3.21, 규모 5명 이하 운영자의 3.18, 규모 5명 이하 피고용 기사의 3.05의 순으로 나타났다.

따라서 6명 이상의 경우에서 만족도의 수치가 다소 높은 경향을 볼 수 있었으나, 통계학적인 유의성은 없는 것으로 나타났다(표 6).

2) 근무처 만족도와 근무처 특성 하위개념 간의 상관관계

하위개념의 평균값은 표 7에, 근무처 만족도와와의 상관계수는 표 8에 나타나있다. 만족도와 하위개념 간의 상관관계는 피어슨 상관계수(pearson's correlation coefficient)로 표시하였다. 하위개념의 평균값은 운영자에서는 경영상태 3.19, 직원배려 3.07로 나타났고, 피고용 기사에서는 경영상태 2.95, 직원 배려 2.83으로 나타났다(표 7).

표 7. 근무처 만족도와 하위개념의 평균값

문항 및 항목	운 영 자	피고용 기사
	평균 ± 표준편차	평균 ± 표준편차
근무처 만족도	3.30±0.98	3.13±1.03
경영 상태	3.19±0.63	2.95±0.59
직원 배려	3.07±0.68	2.83±0.64

표 8. 근무처 만족도와 하위개념 간의 상관관계(Pearson's correlation coefficient)

문 항	운 영 자		피고용 기사	
	경영 상태	근무 조건	경영 상태	근무 조건
근무처 만족도	0.50575**	0.40288*	0.46433**	0.52539**

*p<0.001 **p<0.0001

하위개념과 근무처 만족도의 상관관계는 2 가지 영역 모두에서 순 상관관계를 가지는 것으로 나타났다(표 8). 운영자 군에서는 상관계수가 경영상태 요인이 0.50575(P<0.0001), 근무조건 요인이 0.40288(P<0.001)로 나타났

다. 따라서 운영자의 경우에는 근무처에 대한 만족의 정도가 근무 조건 보다는 경영 상태와 조금 더 높은 상관관계를 가지는 것을 볼 수 있었다. 한편 피고용 기사 군에서는 경영 상태 요인이 0.46433(P<0.0001), 근무 조건 요인이

0.52539(P0.0001)로 나타났다. 따라서 피고용 기사의 경우에는 근무처에 대한 만족의 정도가 경영상태 보다는 오히려 근무조건과 조금 더 높은 상관관계를 가지는 것을 볼 수 있었다.

3) 근무처 만족도에 영향을 미치는 요인

근무처에 대한 만족도에 영향을 미치는 요인

은 운영자 군에서는 수입(보수) 수준과 보철물 제작관리(B11)의 2개 요인으로 나타났고, 피고용 기사 군에서는 경영의 투명성, 기자재 확보율, 평균 작업량, 근무환경의 4개 요인으로 나타났다(표 9, 10). 운영자와 피고용 기사에서 나타난 요인의 설명력은 각각 36.87%와 55.68% 이었다.

표 9. 근무처 만족도에 영향을 미치는 요인 (운영자)

종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값	Dubin-Watson D	Model
근무처	보수(수입) 수준	0.30389	0.08491	3.85	0.0007	1.750	R2=0.3687
만족도	보철물제작 관리	0.29033	0.08045	3.61	0.0006		

운영자의 경우, 근무처 만족도와 통계적으로 유의한 관련이 있는 변수는 보수(수입) 수준과 보철물제작 관리의 2개 요인인 것으로 나타났

다. 모형의 검정값은 통계적으로 유의하였으며, 설명력은 36.87%였다.

표 10. 근무처 만족도에 영향을 미치는 요인 (피고용 기사)

종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값	Dubin-Watson D	Model
근무처	경영의 투명성	0.29151	0.07529	3.87	0.0003	1.552	R2=0.5568
	기자재 확보율	0.25891	0.09192	2.82	0.0066		
만족도	평균 작업량	-0.25386	0.08726	-2.91	0.0051		
	근무 환경	0.32795	0.08849	3.71	0.0005		

피고용 기사의 경우, 근무처 만족도와 통계적으로 유의한 관련이 있는 변수는 경영의 투명성, 기자재 확보율, 평균 작업량, 근무 환경

의 4개 요인인 것으로 나타났다. 모형의 검정값은 통계적으로 유의하였으며, 설명력은 55.68%였다.

IV. 고찰 및 논의

1. 근무처 특성 요인의 분석

이 설문조사에서는 문항에 대한 응답자의 동의의 정도를 1점에서부터 5점까지로 점수화하였으므로 각 문항의 평균값은 2.5라고 할 수 있다. 따라서 관찰결과에서 나타난 11개 문항의 전체 평균값 2.48-3.62 표 3는 응답자의 동의 정도가 대부분 '그저 그렇다, 잘 모르겠다'와 '그런 편이다' 사이에 분포하고 있음을 의미한다. 그리고 매출액과 평균작업량을 제외한 모든 문항에서 피고용 기사 군의 평가 값이 운영자에 비해 낮게 나타난 결과로 미루어, 거의 대부분에서 그 동의의 정도가 피고용 기사에서 보다 낮았음을 짐작할 수 있다.

Likert 값 3점을 기준으로 살펴보았을 때, 운영자와 피고용 기사 군 모두에서 경영의 투명성, 기자재 확보율, 근무환경, 평균 작업량 등 4개의 문항에서는 평균값이 3점 이상으로 나타났다. 따라서 경영의 투명성, 기자재 확보율, 근무 환경의 수준에 대해서는 대부분의 치과기공사들이 그런대로 긍정적으로 평가하고 있음을 알 수 있었고, 또 평균 작업량에 대해서는 모두가 많은 편이라고 생각하고 있음을 알 수 있었다. 한편 기공료의 수준, 보수(수입) 수준, 출퇴근 시간, 복지 수준 등 4개 문항에서는 평균값이 3점 이하로 낮게 나타난 것을 볼 수 있었으며, 따라서 출퇴근 시간, 직원 복지, 기공료 수준 및 보수(수입) 수준에 대해서는 대부분의 치과기공사들이 대체로 부정적으로 평가하고 있음을 짐작할 수 있었다.

위의 관찰결과는 11개의 문항 중 8개 문항에

서는 운영자와 피고용 기사의 생각이 비슷한 방향으로 이루어지고 있음을 보여주며, 따라서 일견 이들 8개 항목에 대해서는 운영자와 피고용 기사의 생각에 별다른 차이가 없는 것으로 보이기도 한다. 그러나 운영자와 피고용 기사로 나누어 비교 분석하였을 때, 경영의 투명성, 보수(수입)수준, 근무 환경과, 특히 처우 개선을 포함한 4개 항목의 평가 값에서 통계학적으로 상당히 유의한 차이가 있었으며(표 3), 이것은 곧 이들 항목에 대한 운영자와 피고용 기사의 생각에 그만큼 입장에 따른 시각의 차이가 있음을 보여주는 결과라고 생각된다.

한편 운영자와 피고용 기사의 평가 값은 다음과 같은 경우에서 성별, 경력 및 기공소의 인적규모 별로도 유의한 차이를 나타내었다. 즉, 성별에 따라서는 운영자와 남성 피고용 기사의 간에 경영의 투명성, 보수(수입) 수준, 근무환경, 처우 개선의 4개 항목에서 유의한 차이를 볼 수 있었다(표 4). 경력에 따라서는 경력 10년 이상 15년 미만 군의 처우 개선 항목과 경력 15년 이상 군의 근무환경, 직원 복지, 처우 개선의 3개 항목에서 유의한 차이를 볼 수 있었다(표 5). 그리고 인적규모에 따라서는 5명 이하 군의 처우 개선과 직원 복지의 2개 항목과 6명 이상 군의 처우 개선, 경영의 투명성, 보수(수입) 수준, 평균 작업량의 4개 항목에서 유의한 차이를 볼 수 있었다(표 6).

한편 매출액, 기자재 확보율, 보철물제작 관리 항목에서는 운영자와 피고용 기사의 평가 값 사이에 유의한 차이를 볼 수 없었다. 따라서 전체적으로 보았을 때 근무처 특성의 11개 항목 중에서 운영자와 피고용 기사의 평가 값 사이에 유의한 차이를 보인 것은 경영의 투명

성, 보수(수입) 수준, 근무환경, 처우 개선 항목과 직원 복지 항목 및 평균작업량의 6개 항목인 것으로 나타났다. 이것은 경영의 투명성, 근무환경 및 보수(수입) 수준과 특히 처우 개선에 대해서는 운영자와 피고용 기사의 생각에 상당히 유의한 차이가 있고, 또 직원 복지와 평균작업량에 대한 생각에서도 상당한 차이가 있음을 의미한다고 볼 수 있다.

김병문(1969), Porter와 Steers(1973), Slavitt 외(1978), Butters와 Willis (1993) 등은 보수, 근무환경, 업무량 등의 근무조건과 승진, 작업관리 등에 대한 운영자의 경영방향이 직업이나 직무 만족에 중요 요인으로 작용한다고 보고한 바 있다. 그리고 치과기공사에 대한 조사에서 민병국(1990)은 근무환경에 대한 불만이 이직의 중요 원인이라고 하였고, 방선애(1887)는 근무조건 및 환경의 불충분이 사기저하의 요인이라고 보고한 바 있다. 김연수(1992)는 후생복지제도와 작업환경이 불만족 요인이라고 하였으며, 이덕수 외(2002), 나정숙(1998), 이주희(1999)는 작업량 과중에서 가장 많은 스트레스를 받음을 보고한 바 있다. 따라서 경영의 투명성, 근무환경, 보수(수입), 처우 개선, 직원 복지, 평균 작업량 항목에서 나타난 이러한 관찰 결과는 부분 부분에서 이들의 보고와 일맥상통하는 면이 있다고 생각된다. 그리고 앞서 기술하였듯이 판단의 차이가 갈등과 불만을 유발하는 중요한 원인이 될 수 있기에, 위의 관찰 결과는 곧 이들 항목이 운영자와 피고용 기사 사이에서 불만과 갈등을 유발하는 변인으로 작용할 수 있음을 의미하는 것으로 해석할 수 있다.

2. 근무처 만족도와 하위개념의 상관성

본 연구조사에서 나타난 치과기공사의 근무처에 대한 만족도의 평균값 '3.13-3.30' 표 3은 전체적으로 만족의 정도는 높지 않지만 운영자와 피고용 기사 모두가 자신의 기공소, 또는 자신이 근무하는 기공소에 대해 만족하는 편이라는 뜻으로 풀이할 수 있다. 민경진 외(2004)는 대구 지역 치과기공사의 직무만족도 평균치를 2.76-2.84 정도라고 보고하였고, 이태정과 이명곤(1985)은 부산 등 4대 도시 치과기공사의 직업만족도 평균치를 2.83 정도라고 보고한 바 있다. 그리고 민병국(1989)은 치과기공소 운영자의 44.9%가 직업에 불만이라고 보고한 바 있다. 따라서 본 연구에서 나타난 치과기공사의 근무처에 대한 만족도의 값은 이들이 보고한 직무만족도나 직업만족도에 비해서는 상당히 높은 값이라고 할 수 있다.

근무처에 대한 만족도는 직위, 성별, 경력 및 기공소의 인적규모에 따라 다소간의 차이를 보이기는 하였으나 전체적으로 유의한 정도의 차이는 없었다(표 4, 5, 6). 따라서 이 결과는 치과기공사들이 자신의 근무처에 대해 느끼는 만족의 정도가 성별과 경력 등에 상관없이 거의 비슷하고, 또 운영자가 자신의 기공소에 대해 느끼는 만족의 정도나 피고용 기사가 자신이 근무하는 기공소에 대해 느끼는 만족의 정도가 별 다른 차이가 없는 것으로 보인다는 의미로 풀이할 수 있다. 그리고 이 결과로 미루어 보았을 때 치과기공사의 '노-사 관계'는 아직까지 상당히 건실한 것이 아닌가 짐작이 된다. 최운재(1998)는 남자에 비해 여자에서 직업 만족도가 높음을 보고한 바 있고, 성환경과

이덕혜(2003)는 ‘경력에 따른 만족도의 변화에 일관성을 찾기 어려웠음’을 보고한 바 있다. 본 연구에서도 근무처에 대한 만족의 정도가 여성에서 높게 나타나는 경향을 볼 수 있었던 반면, 경력에 따른 변화에서는 일관성을 볼 수 없었다. 따라서 비록 연구의 관점은 같지 않았지만 이 결과는 최와 성 등의 보고와 상당부분 유사한 면의 있다고 생각된다. 그러나 본 연구에서는 남·여에서 유의한 차이를 발견하지 못하였기에, 여성에서 만족도가 유의하게 높았음을 보고한 최운재의 연구결과와는 일치하지 않는 점도 있다.

한편 근무처 만족도와 하위개념 간의 상관관계는 운영자와 피고용 기사에서 상반되는 경향으로 나타났다. 즉, 근무처에 대한 만족도가 운영자에서는 근무 조건보다는 경영 상태와 조금 더 높은 상관성을 가지는 것으로 나타난 반면, 피고용 기사에서는 경영 상태보다는 오히려 근무 조건과 조금 더 높은 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 상관관계에 대한 이 분석의 결과는 운영자가 자신의 기공소의 근무 조건과 경영 상태를 바라보는 시각과 피고용 기사가 자신이 근무하는 기공소의 근무 조건과 경영 상태를 바라보는 시각에 그 만큼의 괴리가 있음을 보여주는 결과라고 생각된다.

만족도에 영향을 주는 요인 역시 운영자와 피고용 기사에서 서로 다르게 나타났다. 즉, 운영자에서는 수입 수준과 보철물 제작관리가 만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 피고용 기사에서는 경영의 투명성, 기자재 확보율, 평균 작업량, 근무환경이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 평균 작업량에서 나타난 만족도와 역 상관관계를

고려하였을 때, 이 요인 분석에서 나타난 결과는 위의 상관성 분석과 함께 운영자와 피고용 기사 사이에서 나타나는 시각의 차이가 무엇에 기인하는지를 어느 정도 설명할 수 있으리라 생각된다.

V. 결 론

1. 근무처 특성 요인의 분석

근무처에 대해 느끼는 만족의 정도가 고용자와 피고용 기사라는 입장의 차이에 따라 다를 수 있으리라는 생각에서 운영자와 피고용 기사로 나누어 치과기공사의 근무처에 대한 만족의 정도를 조사해 보았다. 조사방법의 특징은 같은 내용의 문항에 대해 운영자는 자신의 기공소의 특성과 그에 대한 만족의 정도를 스스로 평가하도록 하고, 피고용 기사는 자신이 근무하는 기공소의 특성과 그에 대해 느끼는 만족의 정도를 평가하도록 하였다. 따라서 고용자와 피고용 기사에서 나타나는 평가 결과의 차이를 직접 비교할 수 있도록 설문 내용을 구성하였다는 점에서 나름대로의 특성을 가진다.

조사의 결과는 다음과 같은 몇 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 치과기공사의 근무처에 대한 만족도는 대체로 ‘만족하는 편’으로 나타났다. 그리고 운영자가 자신이 경영하는 근무처에 대해 느끼는 만족의 정도와 피고용 기사가 자신이 근무

무하는 근무처에 대해 느끼는 정도에 별 다른 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 경영의 투명성, 근무환경, 보수(수입) 수준, 처우개선 관리에 대한 평가 값과 직원 복지와 평균 작업량에 대한 일부 평가 값은 피고용 기사에서 유의하게 낮았다. 따라서 이들 항목에서는 운영자와 피고용 기사의 시각에 상당히 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 그리고 이것은 이들 요인이 운영자와 피고용 기사 사이에서 불만과 갈등 유발의 변인으로 작용할 수 있음을 보여주는 결과라고 생각된다.

셋째, 근무처에 대한 만족도와 하위개념의 상관성 분석에서, 운영자에서는 근무조건보다는 경영 상태가 더 중요한 요인으로 나타났으나, 피고용 기사에서는 경영 상태보다는 오히려 근무 조건이 더 중요한 요인으로 나타났다.

넷째, 운영자에서는 수입 수준과 보철물 제작관리가 만족도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 피고용 기사에서는 경영의 투명성, 기자재 확보율, 평균 작업량, 근무환경이 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론, 근무처에 대한 만족도와 문항별 평가 값으로 미루어 보았을 때, 치과기공사의 '노-사 간의 관계'는 상당히 건실한 것으로 보인다. 그러나, 특히 처우개선 관리를 포함하여, 경영의 투명성, 근무환경, 보수(수입) 수준 항목에서 나타난 평가 결과와 근무조건과 경영 상태의 하위개념에서 나타난 평가 결과는 치과기공사의 경우에서도 고용자와 피고용 기사의 시각에 다소간의 차이가 있음을 보여주는 결과라고 짐작된다. 따라서 이들이 갈등과 불만을 유발할 수 있다고 생각되기에, 이들 항목

에 대해서는 운영자와 피고용 기사 간에 실제적인 대책 마련을 위한 지속적인 노력이 필요하리라 생각된다.

〈참고문헌〉

- 김병문. 직무만족감에 관한 실증적 고찰. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문, 1996.
- 김연수. 한국 치기공과 대학생의 직업의식에 관한 조사연구. 대한치과기공학회지 제 19권 제 1호, 127- 148, 1997.
- 김유정. 치과기공소 조직내의 갈등원인 조사 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위 논문, 1997.
- 김정숙. 직업집단내의 갈등원인과 관리방안에 관한 연구. 숙명여자대학교 정책대학원 석사학위논문, 1996.
- 나정숙. 치과기공사의 근무 중에 느끼는 스트레스 요인에 대한 연구와 개선 방안. 진주간호보건전문대학 논문집, 제 21권 1호, 1998.
- 대한치과기공사협회. 대한치과기공사협회 자료, 2006.
- 민경진, 고용주, 차춘근. 치과기공사에 있어서 직무만족도와 삶의 질의 관련성, 보건교육-건강증진학회지 제21권 제1호, 217-242, 2004.
- 민병국. 서울·경기 지역 치과기공소장의 전문대학 치기공과 출신 치기공사에 대한 만족도 조사, 대한치과기공학회지 제11권 1호, 23-34, 1989.
- 민병국. 치과기공사의 이직에 관한 실태조사. 대

- 한치과기공학회지 제12권 1호, 13-19, 1990.
- 박종희. 한국 치과기공사의 직무만족도에 대한 조사연구. 대한치과기공학회지 제14권 제1호, 81-90, 1992.
- 방선애. 치과기공사와 타 의료기사간의 직무만족에 관한 비교연구. 대한치과기공학회지 제10권 제1호, 113-132, 1998.
- 보건복지부, 보건복지부 통계자료, 2001.
- 보건사회부, 의료기사법 법률 제 2534호, 1973.
- 성환경, 이덕혜. 경기지역 치과기공소 운영자의 치기공과 출신 치과기공사에 대한 만족도 조사. 동남보건대학논문집 제21권 제1호, 47-55, 2003.
- 오세윤, 김웅철, 김지환, 이병기, 유진호, 김태석, 이준석, 이주호. 치과기공사의 직업만족도 측정을 위한 설문도구의 개발. 고려대학교 보건대학 보건과학논문집 제28권 2호, 2002.
- 이덕수, 곽동주, 남상용. 치과기공사의 업무스트레스에 대한 연구. 대한치과기공학회지 제24권 제1호, 51-63, 2002.
- 이주희. 치과기공사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 1999.
- 이태정, 이명곤. 일부 대도시지역 치과기공사의 직업 및 작업장 만족도에 관한 조사연구. 대한치과기공학회지 제7권 제1호, 41-51, 1985.
- 최운재. 한국 치과기공사들의 직업에 대한 의식구조 조사연구. 대한치과기공학회지 제20권 제1호, 95-116, 1998.
- Butters JM, Willis DO. Satisfaction level of dental office personnel. Gen Dent 41(3), 236-240, 1993.
- Herzberg, Frederick et al. The Motivation to Work. 2nd ed. New York, John Wiley and Sons, 1959.
- Porter LW, Steers RM. ORGANIZATIONAL, WORK, AND, PERSONAL FACTORS IN EMPLOYEE TURNOVER AND ABSENTEEISM, Psychological Bulletin, 80, 2, 151-176, 1973.
- Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AM. Nurses' Satisfaction with Their Work Situation. Nurs Res. Mar-Apr:27(2), 114-20, 1978.
- Vroom VH. Work and Motivation. New York. John Wiley and Sons, 1964.