

## 치과기공사의 사기 요인 분석과 관리 방안에 대한 연구

김천대학 치기공과 겸임교수

김 정 숙

【Abstract】

### Study on Analyzing Main Cause of Dental Technicians' Morale and Management to Promote their Morale

**Jung-Sook Kim**

*Dept. of Dental Lab. Tech., Kimcheon College*

The organization to which we belong is the place where we make social relationships, satisfy our desires of self-realization, and accomplish our common object. The emotional and psychological state of individual as well as the whole organization is able to be explained in the concept of morale.

The researcher selected a total 238 dental technicians living in seoul, and conducted a research in a period ranging from April 1, 2004, to April 10, 2004.

The researcher analyzed the findings with the aid of SPSS (Statistical package for social sciences). The researcher came to reach the following conclusions on the basis of frequency, percentage, T-test, F-test, and multiple regression.

The results of this study were as follows:

First, there is a significant difference in recognizing morale due to their age, academic background, their work places, position, part of objective, and working hours( $p < .05$ ).

Secondly, The researcher there is a significant difference in recognizing due to their social welfare, payment, fair and objective personnel management, enough opportunities of self development, and autonomy( $p < .05$ ).

Lastly, this study is very limited in generalization because it deals with a small part of morale management plans and objectifies very limited organization.

교신 ■ 성명 : 김 정 숙      ■ 전 화 : 054-420-4051      ■ E-mail : 01esther@hanmail.net  
저자 ■ 주 소 : 경북 김천시 삼락동 754번지 김천대학 치기공과

But, it is very meaningful in trying to approach morale management plans with an object of dental technicians.

It is necessary that dental technicians should make efforts to control themselves.

- Key word : Main Cause of Morale, Management to Promote Morale, dental technician.

## I. 서 론

복잡하고 다양화되어 가고 있는 현대사회에서 근로자들의 사기 요인은 그 어느 때보다도 중요한 문제로 대두되고 있다. '사기'의 개념은 Leighton(1945)의 연구 이래, 개인과 집단에서 근무수행 의욕의 한 형태로써 직무에 대한 만족도와 함께 매우 중요한 요소로 연구되어져 왔다. 사기에 대한 선행 연구에서, 사기는 공동의 목표를 달성하기 위해서 지속적으로 일관성 있게 힘을 합칠 수 있는 집단의 능력이라고 했으며(유성호, 1994), 조직 구성원들의 근무 수행의욕을 말하며 조직의 이익을 위하여 기여하려는 개인과 집단의 정신자세 또는 태도라고 했다(차양신, 1991).

치과기공사는 치과의사로부터 의뢰 받은 보철물 및 다양한 장치물들을 제작하는 직업으로(김지환, 1995), 무엇보다 자신의 업무에 대해 자발적이고 적극적으로 기여하는 태도인 사기요인이 필요한 직업집단이다. 자기가 속해 있는 근무처에서 행해지는 다양한 업무에 대해 전심전력으로 근무하려는 의욕을 담고 있는 사기요인은 전문직업 집단으로 성장해 가는 치과기공사들에게 있어, 자기 일에 대해 애착심이나 보람 등을 갖

게 하는 요소이다. 또한 자기의 업무뿐만 아니라 자기가 소속된 집단전체의 업무에 대한 효율성과 근무 의욕 및 능률성에도 영향을 미치는 요인이다.

사기에 영향을 미치는 요인은 다양하겠지만 선행연구에서는 경제적 안정과 개인적 인정, 참여, 자기 표현, 자기개발, 자기존중 등의 요인을 들고 있다(권주만, 1986). 또한, 자기실현의 기회, 작업환경, 직.간접적인 보수, 신분보장, 자율성, 대인관계, 자긍심을 갖는 기회 등으로도 보고 있다(정순중, 1995). 그런가 하면, 보수와 신분적 안정, 동료 관계, 직무 성과에 대한 인정, 발전의 기회, 작업환경, 공정한 인사, 합리적인 명령과 지시, 조직의 사회적 지위등으로 보기도 한다(정태진, 1995).

이에 본 연구에서는 전문직업 집단으로 성숙해져 가고 있는 치과기공사들을 대상으로 자기 자신과 조직에서 느끼는 사기요인을 분석함에 있어 기존 연구를 토대로 다음의 요소에 대해 분석하고자 한다. 일반적 사항으로서는 신분보장, 보수, 합리적 명령 및 지시, 인사관리, 대인관계, 자율성, 자기개발, 후생복지 요인을 분석하고, 이에 따른 사기진작 방안에 대해 모색하고 실질적인 참고자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 모집단은 서울시에 근무하는 치과기공사를 대상으로 하였다. 조사대상자의 선정은 설문응답의 효율성과 답변의 편이성 및 정확성 때문에 300여 명을 편의 추출하였다. 자료수집 기간은 2004년 4월 1일부터 10일까지 우편배부 및 방문배부를 통해 실시하였으며 240부를 회수하였으며(회수율 80%), 이 중에서 불성실하게 답변하거나 미응답한 2부를 제외하고 238부를 통계 처리하였다.

### 2. 연구도구

본 연구에 사용된 설문지는 전문가의 조언과 문헌에서 이론적 배경을 고찰한 후 작성하였다. 설문지의 내용을 분류하면 조사 대상자의 일반적인 특성과 사기 요인분석으로 크게 나뉘어 진다.

첫째, 일반적 특성은 성별, 연령, 학력, 직위, 경력, 월수입, 근무부서, 근무지, 근무시간, 결혼유무의 10개 항목으로 구성하였다.

둘째, 사기요인을 분석하기 위한 문항으로는 신분보장, 보수, 합리적 명령 지시, 인사관리, 대인관계, 자율성, 후생복지, 자기개발의 8가지 요인에 대해 각각 3문항씩으로 구성하였으며, 점수는 Likert 척도의 5점 척도를 적용하여 점수가 높을수록 사기가 매우 낮은 정도를 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha 계수를 구했으며 0.70~0.84로 나타났다.

### 3. 분석방법

본 연구에서는 다중회귀분석, 분산분석

(ANOVA) t 검증이기 때문에 이와 같은 분석이 가능한 준등간척도라 할 수 있는 Likert-type scale의 5점 척도를 사용하였으며, 자료의 분석은 SPSS (Statistical package for social sciences)를 이용하여 전산처리하였다.

기술통계를 이용하여 조사 대상자의 일반적 특성과 백분율율을 표시했고 사기 요인에 대한 문항별 점수는 평균과 표준편차를 이용하였다.

## III. 연구결과

### 1. 조사대상자들의 일반적 특성

본 연구를 위한 조사대상자들의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

성별은 남자가 69.3%, 여자가 30.7%로 나타났다. 연령분포는 31세~39세 이하가 34.9%로 가장 많은것으로 나타났다. 학력은 전문대졸이 83.5%로 가장 많은것으로 나타났다. 경력은 5년 미만이 37.4%로 가장 많았고 월 수입은 151~200만 원 이하가 49.6%로 가장 많은 것으로 나타났다. 근무지의 분포상황은 치과기공소가 79.5%로 가장 많았으며 담당직위는 일반 기사가 74.8%로 가장 많은 것으로 나타났다. 직무는 충전 및 관교의치 부서가 35.7%로 가장 많은 것으로 나타났다. 근무시간은 1일 평균시간기준 10시간이 67.2%로 가장 많은 것으로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 63.4%로 나타났다.

〈표 1〉 조사대상자의 일반적 특성

N=238

특 성	구 분	실 수 (238명)	백 분 율 (%)
성 별	남	165	69.3
	여	73	30.7
연 령	25세 이하	33	13.9
	26~30세 이하	71	29.8
	31~39세이하	83	34.9
	40~49세 이하	39	16.4
	50세이상	12	5.0
학 력	전문대학	199	83.5
	대 학	24	8.5
	대 학 원	19	8.0
경 력	5년미만	89	37.4
	6~10년	55	23.1
	11~15	43	18.1
	16~20	34	14.3
	20년 이상	17	7.1
월 수 입	150만원 이하	36	15.1
	151만원~200만원이하	118	49.6
	201만원~250만원이하	52	21.8
	250만원이상	32	13.4
근 무 지	치과기공소	189	79.5
	기 타	49	20.5
담당직위	일반기사	178	74.8
	실장 및 주임기사	35	14.7
	소 장	25	10.5
근무부서	총전, 관교의치제작	85	35.7
	도재제작	74	31.1
	국부의치제작	45	18.9
	교 정	17	7.2
	총의치제작	17	7.2
근무시간	8시간	40	16.8
	9~10시간	160	67.2
	10시간 이상	38	15.9
결혼상태	미 혼	151	63.4
	기 혼	82	34.6

2. 신뢰도 검증

측정도구에 대한 신뢰도 분석에서 전체 Alpha 계수는 .8401로 나타났고, 각 영역에 대한 신뢰도 계수는 <표 2>에서와 같이 나타나 각 변수에 대한 신뢰성이 있음을 알 수 있다.

3. 조사대상자의 특성별 차이 검증

조사대상자의 특성에 따른 각 영역에 대한 유의차를 알아 보기 위해 분산분석(ANOVA)을 통해 검증한 결과 <표 3>과 같이 나타났다.

일반적 특성에서는 연령 항목에서 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 50대 이상이  $M=3.69$ 로 가장 높았고 31~39세 이하가  $M=3.24$ 로 나타났고, 25세 이하가  $M=3.05$ 로 나타났다.

학력 항목에서도 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 대학원졸이  $M=3.56$ 으로 가장 높았고, 전문대졸이  $M=3.18$ , 대졸이  $M=3.03$ 으로 가장 낮게 나타났다.

근무지에서도 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.5$ ).

치과기공소 근무가  $M=3.50$ 으로 나타났고 기타근무자가  $M=3.14$ 로 나타났다

직위항목에서도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다( $p < 0.5$ ). 소장이  $M=3.64$ 로 가장 높았고, 실장 및 주임기사가  $M=3.20$ 로 나타났으며, 일반기사가  $M=3.12$ 로 가장 낮게 나타났다.

근무부서에서의 유의차는 교정부서  $M=3.56$ 으로 가장 높았고, 도재부서  $M=3.13$ 으로 나타났고, 충전 및 관교부서  $M=3.17$ 로 나타났으며, 국부의치 부서가  $M=2.78$ , 총의치 부서가  $M=2.72$ 로 가장 낮게 나타났다.

근무시간에서도 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 8시간이  $M=3.45$ 로 나타났고 10시간이  $M=3.25$ 로, 10시간 이상이  $M=3.07$ 로 나타났다.

그 밖의 성별, 경력, 월수입, 결혼상태 항목에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 2> 신뢰도 검증

구 분	분 석 요 인	신뢰도 계 수
일반적사항	신분보장	.7400
	보수	.8990
	합리적 명령 및 지시	.7925
	대인관계	.6747
	자율성	.7667
	자기개발	.6455
	인사관리	.6768
	후생복지	.6470
사기수준 및 정도	직업에 대한 긍지여부	.6572
	직무몰입여부	
	직무를 위한 연구개발	

〈표 3〉 조사대상자의 특성별 차이검증

N=238

특 성	구 분	N	M	SD	t or f	p
성 별	남	165	3.16	.58	1.14	.257
	여	73	3.25	.65		
연 령	25세 이하	33	3.05	.58	3.168	.015
	26~30세 이하	71	3.11	.50		
	31~39세이하	83	3.24	.57		
	40~49세 이하	39	3.15	.73		
	50세이상	12	3.69	.74		
학 력	전문대학	199	3.18	.55	5.417	.005
	대 학	24	3.03	.71		
	대 학 원	19	3.56	.61		
경 력	5년미만	89	3.09	.54	2.244	.064
	6~10년	55	3.16	.52		
	11~15	43	3.36	.64		
	16~20	34	3.13	.62		
	20년 이상	17	3.41	.71		
월 수 입	150만원 이하	36	3.07	.51	1.971	.118
	151만원~200만원이하	118	3.18	.59		
	201만원 ~250만원이하	52	3.15	.62		
	250만원이상	32	3.41	.68		
근 무 지	치과기공소	189	3.14	.58	2.408	.018
	기 타	49	3.50	.53		
담당직위	일반기사	178	3.12	.53	8.890	.002
	실장 및 주임기사	35	3.20	.70		
	소 장	25	3.64	.65		
근무부서	총전,관교의치제작	85	3.17	.51	2.299	.015
	도재제작	74	3.13	.50		
	국부의치제작	45	2.78	.44		
	교 정	17	3.56	.57		
	총의치제작	17	2.72	.76		
근무시간	8시간	40	3.45	.69	2.346	0.27
	9~10시간	160	3.25	.59		
	10시간 이상	38	3.07	.52		
결혼상태	미 혼	151	3.55	.57	1.439	.114
	기 혼	82	3.42	.61		

#### 4. 조사대상자의 사기요인 인식 분석

질문지의 각 영역에 대한 문항별 순위 검증을 해 본 결과 <표 4>와 같은 결과가 나타났다. 사기수준이 가장 높은 것은 동료와의 인간관계가  $M=3.82$ 로 가장 높게 나타났으며, 신분에 대한 보장 정도가  $M=3.56$ 으로 나타났고 합리적 명령 및 지시  $M=3.26$ 으로 나타났다. 사기수준이 낮은 것으로 나타난 것은 표에서 보듯이 작업환경 및 후생복지를 묻는 문항에 대한 응답이  $M=2.39$ 로 가장 낮게 나타났으며 그 다음이 보수  $M=2.53$ 으로 나타났고 그 다음이 인사관리  $M=2.66$ 으로 나타났다.

#### 5. 다중회귀분석의 결과

본 연구에서 채택된 독립변수(즉, 사기요인) 중에서, 어떤 변수가 치과기공사의 사기에 대하여 설명력을 갖고, 그 정도가 얼마인지에 대해 검증하기 위하여 다중회귀 분석(Multiple regression)을 하였다.

치과기공사의 사기와 사기영향 요인들간의 관계를 나타내는 변수로 선택된 신분보장, 보수, 합리적 명령 및 지시, 인사관리, 자기개발, 대인관계, 자율성, 후생복지의 8가지 요인 중에서 유

의한 변수는 단계별회귀법(Stepwise) 회귀분석 방법에 의해 채택하였다.

<표 5>에서 Beta는 회귀계수를 표준화한 것으로 회귀계수의 중요도를 나타내 준다. 독립변수들마다 단위가 다를 때는 회귀계수만으로는 그 중요도를 판단할 수 없으므로 단위를 표준화하여 회귀계수를 도출함으로써 독립변수들의 상대적 중요도를 설명하는 것이다.

$R^2=.39$ 로, 다중회귀분석에 사용된 8가지 변수로는 39%의 설명력을 갖는다고 할 수 있다. 이것은 치과기공사의 사기요인이 이들 8가지 요인 외에 다른 변수들에 의하여 61% 정도가 설명되어짐을 의미한다. 이들 8가지 요인들 중에서도 사기에 영향을 주는 요인은 5가지이며 나머지 3가지는 유효하지 않은 것으로 판명되었다.

아래의 <표 5>에서와 같이 사기에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 후생복지요인이고 그 다음이 보수요인이다. 공정한 인사관리와 자기개발, 자율성은 그 다음 순으로 나타났다. 유효성에서 배제된 3가지 요인도 치과기공사의 사기요인으로 볼 수는 있으나 그 미치는 영향력은 작다고 할 수 있다.

<표 4> 조사대상자의 사기요인 분석

영역	평균	표준편차	순위
대인관계	3.81	.47	1
신분보장	3.57	.63	2
합리적명령 및 지시	3.26	.61	3
자기개발	2.93	.51	4
자율성	2.66	.65	5
인사관리	2.65	.64	6
보수	2.53	.83	7
후생복지	2.39	.75	8

〈표 5〉 다중회귀분석 결과

변 수	B	SE B	Beta	F	Prob > F
후생복지	.311047	.06617	.340272	5.486	.0000
보 수	.216798	.08185	.222422	3.726	.0001
인사관리	.261611	.073243	.204681	3.472	.0003
자기개발	.144808	.054116	.140111	2.534	.0116
자 율 성	-.108721	.045300	-.126321	-2.400	.0160

R<sup>2</sup>=.37332 F=27.76563 P=.000

#### IV. 고찰 및 논의

본 연구는 치과기공사의 사기에 미치는 요인을 분석하고자 서울시에서 근무하는 치과기공사들을 대상으로 설문지를 이용하여 조사하였다.

본 연구의 제한점은 조사대상자를 서울시에서 근무하는 치과기공사만으로 국한시켰으므로 연구결과를 일반화하는 데 한계가 있다.

연구결과 치과기공사의 사기정도는 연령, 학력, 직위, 근무지, 근무부서, 근무시간 항목에서 유의한 차이를 보였다.

일반적 특성에서는 연령 항목에서는 50대 이상이 M=3.69로 가장 높았고 31~39세 이하가 M=3.24로 나타났고, 25세 이하가 M=3.05로 나타났다.

학력 항목에서는 대학원졸이 M=3.56으로 사기가 가장 높았고, 고졸 M=3.18, 대졸이 M=3.03으로 가장 낮게 나타났다.

근무지에서는 치과기공소 근무가 M=3.50으로 나타났고 기타 근무자가 M=3.14로 나타났다.

직위항목에서는 소장이 M=3.64로 사기 정도가 가장 높았고, 실장 및 주임기사가 M=3.20로 나타났고, 일반기사가 M=3.12로 가장 낮게 나타났다.

근무부서에서는 교정부서가 M=3.56으로 가장 높았고, 도재부서가 M=3.13, 충전 및 관교부서가 M=3.17로 나타났으며, 국부의치 부서가 M=2.78, 총의치부서가 M=2.72로 가장 낮게 나타났다.

근무시간에서는 8시간이 M=3.45로 나타났고, 10시간이 M=3.25로, 10시간 이상이 M=3.07로 나타났다. 또한, 사기에 영향을 미치는 요인에 대해 이론적 배경을 고찰하여 8가지 영역으로 분류 조사하였다. 이 중에서 후생복지 영역이 M=2.39로 사기를 가장 저하시키는 요인으로 나타났고, 그 다음이 보수 M=2.53으로 나타났으며, 인사관리 M=2.65, 자기개발 M=2.66, 자율성이 M=2.93으로 나타났다. 근로자가 자신의 업무를 담당함에 있어 근무수행 의욕을 높이고 직무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 사기요인이 매우 중요한 것으로 나타났다. 사기가 높은 개인과 집단은 그렇지 않은 개인과 집단에 비하여 업무만족도가 높아지고, 조직 구성원들의 근무 수행의욕도 높아지기 때문이다. 따라서 개인과 집단의 사기 정도를 잘 분석하고 사기를 높일 수 있는 방안을 모색하면 업무에 능률성과 효율성이 증대될 것으로 생각된다.



## V. 결 론

본 연구는 치과기공사의 업무에 영향을 미치는 사기요인을 분석하고 그에 따른 대안을 제시하는 것을 목적으로 진행되었다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 서울시내에 근무하는 치과기공사 총 238명을 선정하여 자기 기입식 설문지를 이용하여 2004년 4월 1일부터 10일까지 조사를 실시하였다. 연구도구는 조사 대상자의 일반적 특성 10문항과 사기요인 8가지에 대한 각각의 질문 24문항으로 조사를 실시하였다. 자료의 분석은 SPSS(Statistical package for social sciences)를 이용하여 전산 처리하였다. 분석기법은 빈도와 백분율로 표시했고 T-test, F-test 분석, 다변량 회귀분석을 하였으며 다음과 같은 결론을 얻었다.

1. 조사대상자의 일반적 특성에서는 연령 항목에서 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 50대 이상이  $M=3.69$ 로 가장 높았고, 학력 항목에서도 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 대학원졸이  $M=3.56$ 으로 가장 높았으며, 근무지에서도 유의한 차이가 나타났다( $p < 0.5$ ). 치과기공소근무가  $M=3.50$ 으로 나타났다 직위항목에서도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다( $p < 0.5$ ). 소장이  $M=3.64$ 로 가장 높았고, 근무부서에서의 유의차는 교정부서가  $M=3.56$ 으로 가장 높았고, 근무시간에서도 유의한 차이가 있었다( $p < 0.5$ ). 8시간이  $M=3.45$ 로 가장 높게 나타났다.

그 밖의 성별, 경력, 월수입, 결혼상태 항목에서는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

## 2. 사기요인

치과기공사의 사기에 영향을 미치는 요인을 이론적 배경을 고찰하여 8가지 영역으로 분류 조사하였다. 이 중에서 후생복지 영역이  $M=2.39$ 로 사기를 가장 많이 저하시키는 요인으로 나타났고, 그 다음이 보수  $M=2.53$ 으로 나타났고, 인사관리  $M=2.65$ , 자기개발  $M=2.66$ , 자율성이  $M=2.93$ 으로 나타났다.

3. 이러한 사기 요인 분석을 통해, 무엇보다도 사기저하 요인으로 도출되었던 후생복지 영역에 대한 사기진작 대안을 제시하면 다음과 같다.

근무환경은 직원들에게 일할 의욕을 심어주는 요인이므로, 작업중 느끼는 시설의 충실화와 후생복지시설의 증원으로, 불편감과 피로도를 줄여 나가야 한다. 특히 환기, 조도, 냉난방, 집진시설 등이 충분히 이루어지고 퇴직급 적립과 근로자를위한 각종 고용보험이 시행되어야 사기를 진작시킬 수 있을것으로 보여진다. 보수영역은 근로자가 제공한 노동에 대한 정당한 대가에 대한 형평성과 공정성이 보장되어야 한다. 인사관리 요인은 공정한 인사고가를 반영할 수 있는 장치를 만들고 직원들이 수궁할 수 있는 합리적인 인사업무가 이루어져야 한다. 자기개발 영역은 자신의 업무에 대해 흥미를 갖고 연구 노력할 수 있는 교육훈련의 기회를 확대하고 각종 세미나와 연수의 기회를 줌으로써 조직 구성원의 사기를 진작시켜 나가야한다. 자율성 영역은 자신의 업무에 대해서는 고유한 영역을 보호, 보장해 줌으로써 자신의 업무에 대해 긍지를 가지고 일할 수 있도록 충분한 배려가 이루어져야 한다.

이와 같은 결과로 미루어 볼 때, 치과기공사 스스로가 자신의 업무와 자신이 속한 조직에 대해 자발적이고 적극적으로 기여하는 태도가 무엇보다도 필요하다. 또한, 자기의 업무뿐만 아니라 자기가 소속된 집단 전체의 업무에 대한 효율성과 근무의욕 및 능률향상에도 영향을 미치는 요인인 사기 진작요인을 개발하여 관리할 수 있는 프로그램 개발의 시행 역시 필요할 것으로 생각된다.

### 참 고 문 헌

- 권주만. 공무원의 동기부여에 관한 연구. 서울대 행정대학원 석사논문, 1990.
- 김유정. 치과기공소 조직내의 갈등원인 조사연구. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 1997.
- 김지환. 치과기공사의 스트레스 측정도구개발 및 관련요인분석. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 나정숙. 치과기공사의 근무 중에 느끼는 스트레스 요인에 대한 연구와 개선방안. 진주 간호보건전문대학 논문집, 21(1), 199-223.
- 방선애. 치과기공사와 타 의료기사간의 직무만족에 대한 비교조사 연구. 국민대학교 행정대학원 석사논문, 1987.
- 유성호. 공무원의 사기진작 방안에 관한 실증적 연구. 경희대학교 행정대학원 석사논문, 1994.
- 이덕혜. 치과기공사의 스트레스와 소진경험에 관한 조사연구. 동남 보건대학 논문집 제13호, 399-412
- 정순중. 지방공무원의 사기증진에 관한 행태 연구. 한양대학교 행정대학원 석사논문, 1995.
- 정태진. 경찰공무원의 사기에 관한 실증적 연구. 서울대학교 행정대학원 석사논문, 1995
- 차양신. 공무원의 사기에 관한 연구. 서울대학교 행정대학원 석사논문, 1991.
- Leighton AH. Improving Human Relation, Personal Administration, vol.19, NO 6, July 1945.
- Flipp E. Principles of Personal Management, N.Y: McGraw-Hill, 1980.
- Herzberg F. The Motivation-Hygiene Theory, Work & The Nature of Man, Cleveland, Ohio: Publishing Co, 1966.
- WHO. Psychosocial factors at work and their relation to health, 1987.
- Wolf S. Social Environment and Health, Seattle: Washington Press, 1981.