

# 치과기공사의 직업만족도에 대한 조사 연구 II

## - 경영자세에 대한 만족도 -

김 지 환, 김 응 철, 오 세 윤, 유 진 호\*, 이 태 정\*\*

고려대학교 보건과학대학, 마산대학\*, 신흥대학\*\*

### Satisfaction levels of dental technicians in the area of dental laboratory management

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

Dept. of Dental Laboratory Science, College of Health Science, Korea University

Dept. of Dental Technology, Masan College\*

Dept. of Dental Technology, Shin Heung College\*\*

#### [Abstract]

#### Objectives;

The purpose of the present study is to investigate the difference in levels of satisfaction between dental laboratory owners and employed dental technicians in the area of dental laboratory management.

#### Methods;

The samples of seventy-one dental laboratory owners and sixty-six employed dental technicians were selected in a blinded and random manner. Data was collected through self-administered questionnaires and analyzed using average values, the t-test and multiple regression.

#### Results;

- 1) There was no significant difference in the average values of general satisfaction levels related to dental laboratory management between dental lab owners and employees.
- 2) The average values of satisfaction levels in 11 specific items scored 'above average' among dental lab owners and 'average' among employees.
- 3) The average values of satisfaction levels in 10 specific items except for 'trust and respect' showed a significant difference between dental lab owners and employees.
- 4) Important factors which influenced the satisfaction level of dental lab owners were 'trust and respect' and 'improvement of employee's benefits'. In the employees group, 'trust and respect', 'improvement of employee's benefits' and 'technical information support' were important factors.

\* 이 논문은 고려대학교 보건과학대학 교내연구비로 연구되었음.

교신저자	성명	오 세 윤	전화	82-2-940-2841	E-mail	syoh28@korea.ac.kr
	주소	서울시 성북구 정릉3동 산1번지 고려대학교 보건과학대학 치기공학과				

**Conclusion;**

The present study revealed that dental laboratory owners and employees have some gaps between the viewpoints in dental laboratory management. This suggests the necessity to improve management in a transparent and economical way. However this study has some limitation in that the sample size was not massive enough.

●Key word : level of satisfaction, dental lab management, dental lab owner, employed dental technician.

**I. 서 론**

우리나라의 치과기공분야는 그 동안 양적과 질적 면 모두에서 빠른 성장과 발전을 계속해 왔다. 이러한 발전은 치과분야 전체의 발전을 위해 바람직 한 일일 것이며, 따라서 치과기공분야의 발전이 지속될 수 있도록 앞으로도 구성원 모두의 노력이 필요할 것으로 생각된다.

하나의 직종이나 조직이 사회적으로 영향력을 가질 수 있는 집합체로 발돋움하기 위해서는 집합체 내에서 발생 되는 불필요한 갈등을 최소화 할 수 있어야 하고, 갈등으로 인한 고통이 집합체의 분열을 초래하지 않도록 미리 슬기롭게 조정할 수 있어야 한다. 갈등으로 인해 발생하는 스트레스가 개인이나 조직에 미치는 악영향은 우리 모두가 익히 잘 알고 있고, 또 경험해 오고 있다. 그러나 갈등과 스트레스가 반드시 부정적인 결과를 의미하지는 않는다. 이것은 어느 사회이건 갈등의 요소가 있게 마련이고(이은희, 2000; 윤창영, 2001), 이러한 갈등이 슬기롭게 조정될 수 있다면 갈등이 조직의 발전을 촉진할 수 있는 긍정적인 요소로 작용할 수 있기 때문이다(김유정, 1997; 홍선임, 2002). 그러나 지나친 갈등과 스트레스는 정신적으로나 정서적으로 개인의 고통을 유발하기 마련이고, 이것이 개인의 발전을 저해하고 나아가 집합체 전체의 분열을 초래하는 중요 원인이 된다는 점에서 지나친 갈등과 스트레스는 어느 면에서든 바람직하지 못하다.

갈등과 스트레스가 만족이라는 개념과 밀접한 연관성이 있고, 직종과 조직 및 근무처와 연관된 다양한 요인들이 만족에 영향을 준다는 사실은 선행 연구를 통해 잘 알려져 있다(Slavitt 등, 1978; 방선애, 1987; Frone 등, 1992; 유정, 2000; 권은자와 이규선, 2001; 이덕혜와 정인성, 2002; 박남규 등, 2003). 그리고 여기에 운영자의

경영방침이 하나로 중요한 요인으로 작용한다는 사실도 잘 알려져 있다(Butters와 Willis, 1993; 김병문, 1996). 운영방침에 대한 고용자와 피고용자의 시각이 같을 수는 없다. 또 이들 사이에 갈등이 없을 수도 없다. 그러나 이들의 사이에 나타나는 갈등이 구성원과 조직 모두에게 발전과 성장을 저해하는 요인으로 작용할 수 있다는 점에서, 과도한 시각의 차이는 배제되어야 한다.

경영방침에 대한 과도한 시각의 차이를 배제하기 위해서는 이와 연관된 어떤 문제들이 중요하게 다루어지는지를 알아야 한다. 저자들은 앞서 설문조사를 통해 경영방침과 연관된 11개 문항을 개발한 바 있다. 본 연구는 이들 문항을 이용하여 운영자의 경영자세에 대한 치과기공소 운영자와 피고용자의 만족의 정도를 조사한 것이며, 동일한 문항을 이용하여 운영자와 피고용자가 느끼는 만족의 정도를 직접 비교함으로써, 운영자와 피고용자의 경영자세에 대한 시각의 차이를 보다 구체적으로 정리하였다는 점에서 나름대로의 의의가 있으리라 생각된다.

**II. 연구 방법**

**1. 연구 대상 및 자료수집 방법**

연구 대상자는 2005년 대한치과기공사협회에 등록되어 주소 파악이 가능한 약 5,000명의 치과기공사로 한정하였다. 조사 대상자는 연구자들의 의도에 따라 기공소 운영자와 피고용기공사의 수가 비슷하게 되도록 운영자 300명과 피고용기공사 300명으로 구성하였고, 대한치과기공협회 주소록을 이용하여 무작위 추출하였다.

연구 방법은 자기기입식 설문조사 방법으로 구조화 된 설문지를 사용하였으며, 우편 설문조사를 하고 그 자료를

컴퓨터에 입력하여 통계적 수치값을 도출하여 분석하는 방법을 취하였다. 1차 회신된 설문지는 123명(20.05%) 이었고, 2차 독촉을 거쳐 최종 169부(28.17%)의 설문지를 회수하였다. 이 중에서 응답내용이 불충분하거나 무성의한 설문지 32부를 제외하고 나머지 137부(운영자 71부, 피고용 기사 66부)를 분석 자료로 사용하였다.

2. 연구 도구

설문도구는 오세운 등(2002)의 치과기공사의 직업만족도 측정도구를 이용하여 개발하였다. 설문조사를 하기 전에 김병문(1996)과 이주희(1999)의 연구를 참고하여 경영자세에 대한 일부 평가항목을 재선정 및 추가하였고, 이어 문항의 타당도에 대한 임상종사자의 의견수렴과 전문가의 검증을 거쳐 수정하여 최종 완성하였다.

완성된 설문도구는 운영자의 경영자세에 대한 만족도와 경영자세의 특성을 측정할 수 있도록 1개의 만족도 문항

과 11개의 경영자세에 대한 문항으로 구성하였다. 경영자세의 특성에 대한 측정 문항은 선행 보고(김병문, 1996; 김정숙, 1996; 나정숙, 1998; 이주희, 1999)와 Herzberg의 이론(1959)을 참고하여, 운영자의 경영개선을 위한 노력과 연관된 5개 항목(C1, C8, C9, C10, C11)과 직원에 대한 배려와 연관된 6개 항목(C2, C3, C4, C5, C6, C7), 그리고 전반적인 만족도(C12) 1개 항목, 총 12개 항목으로 구성하였다(표 1). 질문에 대한 동의의 정도는 모든 문항마다 '전혀 그렇지 않다 1점, 그렇지 않은 편이다 2점, 잘 모르겠다 또는 그저 그렇다 3점, 그런 편이다 4점, 매우 그렇다 5점' 의 5개 척도로 분류하였고, 응답자가 알맞은 곳에 표시하도록 구성하였다. 그리고 운영자와 피고용기사의 시각에 어떠한 차이가 있는지를 쉽게 비교할 수 있도록, 동일한 내용에 대해 운영자는 운영자의 입장에서 자신의 경영자세를 평가하고, 피고용기사는 피고용자의 입장에서 운영자의 경영자세를 평가하도록 하였다.

〈표 1〉 경영자세 특성과 만족도 항목내용

항 목	내 용
C1	업무와 관련된 계약(약속)을 충실히 이행한다.
C2	직원들로부터 신뢰와 존경을 받고 있다.
C3	직원들의 의견을 존중하고, 반영하기위해 노력한다.
C4	직원에게 수입 면에서 좋은 대우를 해주려고 노력한다.
C5	직원들에게 인격적인 대우를 해 주려고 노력한다.
C6	직원들이 치기공사로서 발전할 수 있도록 배려해 준다.
C7	직원들의 복지를 개선하기 위해 노력한다.
C8	작업 과정에서의 문제점을 알아내고 개선하려고 노력한다.
C9	기공물의 질적 수준을 높이려고 노력한다.
C10	작업량에 맞추어 인원이나 기자재를 적절히 확보하기 위해 노력한다.
C11	최신 기술이나 기자재에 대한 정보에 뒤쳐지지 않도록 노력한다.
C12	전체적으로 보아 경영자세가 만족할 만 하다고 생각한다.

3. 자료의 분석

인구학적 변수는 기존의 연구보고(김정숙, 1996; 나정숙, 1998; 이주희, 1999; 김웅철, 2000; 김지환, 2000)를 참고하여 직위, 경력, 인적규모의 3 가지로 한정하였다. 자료는 SAS 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 인구학적 특성은 빈도와 백분율로 표시하였다. 문항

별 동의정도와 만족도는 평균값과 표준편차로 표시하였다. 변수의 유의성은 t-test를 이용하여 검증하였다. 그리고 근무처 만족도에 영향을 주는 요인들의 인과성 여부를 확인하기 위하여 다변량 회귀분석을 시행하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 조사 대상자의 일반적 특성

조사 대상자는 운영자가 71명(51.82%)이었고, 피고용기  
공사가 66명(48.18%)이었다. 그리고 피고용기공사 중 여  
자가 17명(12.14%), 남자가 49명(35.77%)이었다. 경력별

분포는 운영자와 피고용자에서 10년 미만이 52명  
(37.95%), 10년 이상 15년 미만이 각각 24명(17.52%)이  
있고, 15년 이상이 61명(44.53%)으로 가장 많았다. 인적  
규모 면에서는 직원 수가 5명 이하인 경우는 79명  
(57.66%)이었고, 6명 이상인 경우는 58명(42.34%)이었  
다. 근무처는 모두 치과기공소로 137명이었다.

〈표 2〉 조사 대상자의 일반적인 특성 (인원수=137명)

특 성	구 분	인원수(%)	
		운 영 자	피고용기사
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. 경영자세 만족도

담당 직위에 따른 경영자세 특성 항목별 평균값을 살펴  
보면(표 3), 신뢰와 존경 항목(C2)의 평균값은 치과기공소  
운영자는 3.51, 피고용기사는 3.30으로 나타났다. 업무관  
련 계약이행 항목(C1)에서는 운영자는 4.12점, 피고용기  
사는 3.81점으로 나타났고, 직원 의견 존중 및 반영노력  
항목(C3)에서 운영자는 4.08점, 피고용기사는 3.61점, 수  
입 면에서 좋은 대우 노력 항목(C4)에서 운영자는 3.97  
점, 피고용기사는 3.33점, 직원에 인격적인 대우 노력 항  
목(C5)에서 운영자는 4.21점, 피고용기사는 3.81점, 치과  
기공사로서의 발전노력 항목(C6)에서 운영자는 4.12점  
피고용기사는 3.41점, 직원복지 개선노력 항목(C7)에서  
는 운영자는 3.77점, 피고용기사는 3.35점, 작업과정 문  
제점 개선노력 항목(C8)에서 운영자는 4.28점, 피고용기  
사는 3.69점, 기공물의 질적수준 향상노력 항목(C9)에서  
운영자는 4.32점, 피고용기사는 3.74점, 인원이나 기자재  
보완노력 항목(C10)에서 운영자는 4.04점, 피고용기사는  
3.20점, 최신기술 정보 제공노력 항목(C11)에서 운영자는  
3.98점, 피고용기사는 3.44점, 경영자세 만족도 항목  
(C12)에서는 운영자는 3.33점, 피고용기사는 3.11점으로

나타났다.

운영자와 피고용기사의 문항별 평균값을 전체적으로  
비교해 보았을 때, 모든 항목에서 운영자에 비해 피고용  
기사의 평균값이 낮게 나타났다. 그리고 신뢰와 존경(C2)  
과 경영자세 만족도 항목(C12)에서는 운영자와 피고용기  
사의 평균값 사이에 통계학적으로 유의한 차이가 없는 것  
으로 나타났다. 하지만 이들 항목을 제외한 나머지 모든  
항목에서는 운영자와 피고용기사의 평균값 사이에 통계  
학적으로 유의한 차이가 나타났다.

#### 3. 성별에 따른 피고용기사의 경영자세 특성 만족도

경영자세 특성 문항에 대한 평균값을 남·여 별로 살펴  
보면, 남성 피고용기사 군의 평균값은 3.06점에서 3.86점  
사이에 분포해 있었고, 여성 피고용기사 군의 평균값은  
3.28점에서 3.85점 사이에 분포해 있었다(표 4). 평균값  
을 운영자 군과 비교하였을 때, 남성 피고용기사 군에서  
는 신뢰와 존경(C2), 경영자세 만족도(C12) 항목을 제외  
한 나머지 10개 항목에서 통계학적으로 유의한 차이가 나  
타났다( $p < 0.05$ ). 그리고 여성 피고용기사 군에서는 업무  
관련 계약이행 항목(C1), 신뢰와 존경(C2), 최신기술정보

〈표 3〉 경영자세 조사문항의 평균값

구 분	운 영 자		피고용기사		P-value
	N	mean±sd	N	mean±sd	
C1	71	4.12±0.60	60	3.81±0.77	0.0112
C2	70	3.51±0.67	59	3.30±0.96	0.1657
C3	71	4.08±0.47	59	3.61±0.98	0.0011
C4	71	3.97±0.58	59	3.33±0.90	<0.0001
C5	71	4.21±0.44	59	3.81±0.79	0.0010
C6	71	4.12±0.58	59	3.47±0.97	<0.0001
C7	71	3.77±0.75	59	3.35±0.90	0.0048
C8	71	4.28±0.51	59	3.69±1.13	0.0004
C9	71	4.32±0.47	59	3.74±0.90	<0.0001
C10	71	4.04±0.64	59	3.20±1.01	<0.0001
C11	71	3.98±0.70	59	3.44±1.03	0.0009
C12	71	3.33±0.71	59	3.11±0.98	0.1566

제공(C11), 경영자세 만족도(C12) 항목을 제외한 나머지 8 개 항목에서 통계학적으로 유의한 차이가 나타났다 (p<0.05).

〈표 4〉 경영자세 조사문항의 성별 평균값

구 분	운 영 자		남성 피고용기사		P-value	남성운영자		여성 피고용기사		P-value
	N	mean±sd	N	mean±sd		N	mean±sd	N	mean±sd	
C1	71	4.12±0.60	46	3.80±0.77	0.0136	71	4.12±0.60	14	3.85±0.77	0.1509
C2	70	3.51±0.67	45	3.28±0.96	0.1442	70	3.51±0.67	14	3.35±1.00	0.4693
C3	71	4.08±0.47	45	3.64±0.95	0.0013	71	4.08±0.47	14	3.50±1.09	0.0016
C4	71	3.97±0.58	45	3.35±0.82	<0.0001	71	3.97±0.58	14	3.28±1.13	0.0012
C5	71	4.21±0.44	45	3.86±0.75	0.0025	71	4.21±0.44	14	3.64±0.92	0.0007
C6	71	4.12±0.58	45	3.46±0.86	<0.0001	71	4.12±0.58	14	3.50±1.28	0.0048
C7	71	3.77±0.75	45	3.37±0.86	0.0105	71	3.77±0.75	14	3.28±1.06	0.0436
C8	71	4.28±0.51	45	3.75±1.09	0.0006	71	4.28±0.51	14	3.50±1.28	0.0002
C9	71	4.32±0.47	45	3.71±0.89	<0.0001	71	4.32±0.47	14	3.85±0.94	0.0066
C10	71	4.04±0.64	45	3.11±1.00	<0.0001	71	4.04±0.64	14	3.50±1.01	0.0112
C11	71	3.98±0.70	45	3.33±1.04	0.0001	71	3.98±0.70	14	3.78±0.97	0.3673
C12	71	3.33±0.71	45	3.06±1.00	0.0932	71	3.33±0.71	14	3.28±0.91	0.8122

#### 4. 경력에 따른 경영자세 특성 만족도

경력에 따른 운영자와 피고용자간의 경영자세 항목별 평균값을 살펴보면(표 5), 경력10년 미만인 경우에 운영

자 군의 문항별 평균값은 3.12점에서 4.12점 사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군의 평균값은 3.07점에서 3.79점 사이에 분포해 있었다. 경력 10년 이상 15년 미만인 경우

에 운영자 군의 평균값은 3.64점에서 4.42점 사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군의 평균값은 3.20점~4.10점 사이에 분포해 있었다. 경력 15년 이상인 경우에 운영자 군의 평균값은 3.28점~4.30점 사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군의 평균값은 3.09점~4.10점 사이에 분포해 있었다.

운영자와 피고용기사의 문항별 평균값을 비교해 보았을

때, 경력 10년 미만의 경우에 수입면에서 좋은 대우(C4), 기공물의 질적수준 향상(C9), 최신기술정보 제공(C11)의 3개 항목에서 p값이 0.05이하로 유의한 차이가 있었다. 경력 10년 이상 15년 미만의 경우(에서) 업무관련 계약이행(C1)항목에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 15년 이상의 경우(에서) 인격적인 대우(C5), 인원 및 기자재 보완(C10)의 2개 항목에서 유의한 차이가 나타났다.

〈표 5〉 경영자세 조사문항의 경력별 평균값

항목	10년 미만			10년 이상 15년 미만			15년 이상								
	운 영 자		P값	운 영 자		P값	운 영 자		P값						
	N	mean±sd		N	mean±sd		N	mean±sd							
C1	8	3.62±1.06	39	3.79±0.83	0.6183	14	4.42±0.64	10	3.70±0.82	0.0237	49	4.12±0.43	11	4.00±0.44	0.4084
C2	8	3.37±0.74	38	3.31±1.04	0.8798	14	3.64±0.84	10	3.20±0.63	0.1750	48	3.50±0.61	11	3.36±1.02	0.6798
C3	8	4.00±0.53	38	3.44±0.108	0.1689	14	4.21±0.80	10	4.00±0.81	0.5284	49	4.06±0.31	11	3.81±0.60	0.2205
C4	8	4.12±0.35	38	3.21±1.01	<.0001	14	3.85±0.86	10	3.40±0.69	0.1819	49	3.97±0.52	11	3.72±0.46	0.1445
C5	8	4.00±0.53	38	3.73±0.94	0.4545	14	4.35±0.49	10	4.00±0.47	0.0903	49	4.20±0.40	11	3.90±0.30	0.0275
C6	8	3.75±0.46	38	3.31±1.04	0.0771	14	4.21±0.80	10	3.80±0.78	0.2222	49	4.16±0.51	11	3.72±0.78	0.1044
C7	8	3.62±0.91	38	3.18±1.00	0.2611	14	3.85±0.94	10	3.70±0.48	0.6014	49	3.77±0.68	11	3.63±0.67	0.5440
C8	8	4.12±0.64	38	3.60±1.22	0.2506	14	4.42±0.51	10	4.00±0.94	0.2146	49	4.26±0.49	11	3.72±1.00	0.1126
C9	8	4.12±0.35	38	3.63±0.99	0.0216	14	4.50±0.51	10	4.10±0.56	0.0870	49	4.30±0.46	11	3.81±0.75	0.0613
C10	8	3.62±0.74	38	3.18±1.08	0.2818	14	4.00±0.87	10	3.30±0.82	0.0608	49	4.12±0.52	11	3.18±0.98	0.0101
C11	8	3.87±0.35	38	3.34±1.09	0.0193	14	3.85±0.94	10	3.90±0.31	0.8770	49	4.04±0.67	11	3.36±1.20	0.0983
C12	8	3.12±0.83	38	3.07±1.04	0.9080	14	3.64±0.93	10	3.30±0.67	0.2164	49	3.28±0.70	11	3.09±1.04	0.4547

### 5. 인적규모에 따른 경영자세 특성 만족도

경영자세의 인적규모별 평균값은 표 6에 정리되어 있다. 인적규모 5명 이하의 경우(에서) 운영자 군의 평균값은 3.35점에서 4.31점 사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군의 평균값은 3.07점에서 3.92점 사이에 분포해 있었다. 그리고 의견존중 및 반영(C3), 수입면에서 좋은 대우(C4), 인격적인 대우(C5), 치과기공사로서의 발전(C6), 직원복지 개선(C7), 작업과정 문제점 개선(C8), 기공물의 질적수준(C9), 인원 및 기자재 보완(C10), 최신기술정보 제공(C11)의 9개 항목에서 운영자와 피고용기사의 평균값 사이에 통계학적으로 유의한 차이가 나타났다(P<0.05).

규모가 6명 이상의 경우(에서) 운영자 군의 평균값은 3.30에서 4.34점 사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군

의 평균값은 3.09점에서 3.77점 사이에 분포해 있었다. 그리고 신뢰와 존경(C2), 의견존중 및 반영(C3), 수입면에서 좋은 대우(C4), 인격적인 대우(C5), 치과기공사로서의 발전(C6), 작업과정 문제점 개선(C8), 기공물의 질적수준(C9), 인원 및 기자재 보완(C10)의 8개 항목에서 운영자와 피고용기사의 평균값 사이에 통계학적으로 유의한 차이가 나타났다(P<0.05).

### 6. 경영자세 만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 다변량 분석

경영자세 만족도에 대한 다변량 회귀분석 결과는 표 7과 표 8에 나타나 있다. 통계적으로 경영자세 만족도와 유의한 관련이 있는 변수는 운영자 군에서는 직원복지의

〈표 6〉 경영자세 조사문항의 인적규모별 평균값

항 목	5명 이하				P값	6명 이상				P값
	운 영 자		피고용기사			운 영 자		피고용기사		
	N	mean±sd	N	mean±sd		N	mean±sd	N	mean±sd	
C1	45	4.15±0.70	29	3.86±0.78	0.0999	26	4.07±0.39	31	3.77±0.76	0.0600
C2	44	3.50±0.69	28	3.53±0.92	0.8527	26	3.53±0.64	31	3.09±0.97	0.0466
C3	45	4.13±0.40	28	3.71±0.80	0.0153	26	4.00±0.56	31	3.51±1.12	0.0409
C4	45	4.02±0.54	28	3.32±0.86	0.0004	26	3.88±0.65	31	3.35±0.95	0.0196
C5	45	4.22±0.47	28	3.92±0.66	0.0469	26	4.19±0.40	31	3.70±0.90	0.0104
C6	45	4.08±0.55	28	3.53±0.88	0.0049	26	4.19±0.63	31	3.41±1.05	0.0013
C7	45	3.80±0.78	28	3.35±0.82	0.0247	26	3.73±0.72	31	3.35±0.98	0.1123
C8	45	4.24±0.48	28	3.82±1.02	0.0475	26	4.34±0.56	31	3.58±1.23	0.0034
C9	45	4.31±0.46	28	3.75±0.96	0.0069	26	4.34±0.48	31	3.74±0.85	0.0016
C10	45	3.97±0.65	28	3.14±1.04	0.0005	26	4.15±0.61	31	3.25±0.99	0.0001
C11	45	4.00±0.70	28	3.32±1.15	0.0079	26	3.96±0.72	31	3.54±0.92	0.0692
C12	45	3.35±0.74	28	3.07±0.97	0.1646	26	3.30±0.67	31	3.16±1.00	0.5300

개선(C7)와 신뢰와 존경(C2)의 2개 요인으로 나타났고, 피고용기사 군에서는 최신기술정보 제공(C11), 신뢰와 존경(C2), 직원복지의 개선(C7)의 3개 요인으로 나타났다. 따라서 이들 모두가 직원복지의 개선과 신뢰와 존경이 경영자세 만족도에 중요하다고 공통적으로 인식하고 있음을 볼 수 있었다. 그러나 피고용기사의 경우 최신기술정

보제공 요인을 가장 중요한 요인으로 생각하는 반면, 운영자의 경우에는 이 요인의 중요성을 상대적으로 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다. 모형의 검정값은 통계학적으로 유의하였으며, 설명력은 운영자의 경우 16.88%, 피고용기사의 경우 73.75%였다.

〈표 7〉 경영자세 만족도에 영향을 미치는 요인(운영자)

종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값	Dubin-Watson D	Model
경영자세 만족도	신뢰와 존경	0.23373	0.11938	2.29	0.0250	2.230	R2=0.1688
	직원복지 개선	0.27965	0.10620	2.63	0.0150		p=0.0020

〈표 8〉 경영자세 만족도에 영향을 미치는 요인(피고용기사)

종속변수	독립변수	회귀계수	표준오차	t값	p값	Dubin-Watson D	Model
경영자세 만족도	신뢰와 존경	0.39733	0.08767	4.53	<0.0001	2.221	R2=0.7375
	직원복지 개선	0.32508	0.10635	3.06	0.0035		p<0.0001
	최신기술정보 제공	0.47064	0.08445	5.57	<0.0001		

#### IV. 고찰 및 논의

이 연구에서는 운영자와 피고용기사에게 동일한 내용을 질문하고, 동의의 정도를 표시하도록 함으로써, 운영자가 자신의 경영자세를 바라보는 시각과 피고용자의 입장에서 운영자의 경영자세를 바라보는 시각 사이에 어떠한 차이가 있는지를 직접 비교할 수 있도록 하였다.

표 3에서 보듯이, 이 연구에서 경영자세에 대한 만족도 평균값은 운영자와 피고용기사에서 각각 3.33과 3.11로 나타나 있어, 거의 차이가 없는 것으로 나타났다. 이 설문 조사에서는 문항에 대한 응답자의 동의의 정도를 1점에서부터 5점까지로 점수화하였으므로 각 문항의 중앙값은 3이다. 평균값 3.33-3.11은 ‘만족하는 편이라기보다는 그저 그렇다’에 가까운 정도라고 해석할 수 있으며, 따라서 이 결과는 전체적으로 보았을 때 ‘운영자와 피고용기사의 생각에 약간의 차이는 있으나, 경력, 인적규모, 성별과 상관없이 운영자가 자신의 경영자세에 대해 생각하는 것과 피고용기사가 운영자의 경영자세에 대해 생각하는 것에 별 다른 차이가 없고, 이들 모두가 만족하기 보다는 ‘그저 그렇다’에 가까운 정도로 생각하고 있다고 풀이할 수 있다. 이병기(1990)는 치과기공소의 운영실태 연구에서 치과기공소장을 대상으로 운영의 만족도를 조사하고, ‘대체로 만족한다’ 이상이 21%, ‘그저 그렇다’ 58%, 그 이하가 21%라고 보고한 바 있다. 이것은 Likert 값 3점 이하가 79%였다는 것을 의미하며, 따라서 본 연구에서 나타난 운영자의 만족도 값 3.33은 이의 보고에 비해 상당히 높은 값이라고 할 수 있다. 이의 연구는 치과기공소 운영자만을 대상으로 조사하였다는 한계성이 있다. 그리고 운영자의 경영자세가 구성원 모두의 발전에 중요함에도 불구하고, 아직까지 치과기공소의 경영과 관련하여 만족도를 조사한 연구보고는 찾기 힘들다. 한 두 개의 연구결과로 현상을 이해할 수는 없으며, 이런 뜻에서 앞으로 이에 대한 지속적인 연구가 필요하리라 생각된다.

본 연구에서 경영자세과 연관된 문항의 평균값을 전체적으로 살펴보면, 표 3에서 보듯이 신뢰와 존경을 제외한 나머지 10개의 모든 항목에서 운영자 군과 피고용기사 군의 평균값 사이에서 유의한 정도의 차이가 나타나 있었고 ( $p < 0.05$ ), 따라서 운영자와 피고용기사의 시각에 상당한

차이가 있음을 볼 수 있었다. 즉, 운영자의 경우를 살펴보면, 신뢰와 존경, 직원 복지의 개선, 수입면에서의 대우, 최신 기술에 대한 정보의 4개 문항에서는 평균값이 4점 이하로 나타났고, 이로 미루어 이들 문항에 대해서는 ‘그런 편이다’에 가깝게 생각하고 있음을 짐작할 수 있었다. 그리고 인원 및 기자재 보완, 의견존중 및 반영, 업무관련 계약이행, 치과기공사로서의 발전, 인격적인 대우, 작업과정 문제점 개선, 기공물의 질적수준의 7개 문항에서는 평균값이 4점 이상으로 나타났으며, 이로 미루어 이들 문항에 대해서는 ‘그런 편이다’에 가깝게 생각하고 있음을 짐작할 수 있었다. 피고용기사의 경우를 살펴보면, 인원 및 기자재 보완, 신뢰와 존경, 수입면에서의 대우, 직원복지의 개선, 최신 기술에 대한 정보, 치과기공사로서의 발전의 6개 문항에서는 평균값이 3.5점 이하로 나타났으며, 이로 미루어 이들 항목에서는 ‘그저 그렇다’에 가깝게 생각하고 있음을 짐작할 수 있었다. 그리고 의견 존중 및 반영, 작업과정 문제점 개선, 기공물의 질적수준, 업무관련 계약이행, 인격적인 대우의 6개 문항에서는 평균값이 3.5점 이상으로 나타났으며, 이로 미루어 이들 항목에서는 ‘그런 편이다’에 가깝게 생각하고 있음을 짐작할 수 있었다. 위의 분석결과에서 보듯이 ‘신뢰와 존경’의 항목에 대해서는 운영자와 피고용기사 모두가 ‘그저 그렇다’에 가깝게 생각하고 있음을 볼 수 있다. 그러나 이것을 제외한 나머지 모든 항목에 대해서는 운영자 쪽에서는 ‘그런 편이다’와 ‘그렇다’에 가깝게 보다 긍정적으로 생각하고 있는 반면, 비해 피고용기사 쪽에서는 ‘그저 그렇다’ 정도로 생각하고 있음을 볼 수 있었으며, 따라서 이들의 시각에 상당한 차이가 있음을 짐작할 수 있었다.

경영자세과 연관된 문항별 평균값은 성별, 경력, 인적규모에 따라 다양하게 나타났다. 먼저 성별로 나누어 살펴 보았을 때, 피고용기사의 경우 남, 여를 불문하고 피고용기사 군의 평균값이 전체적으로 운영자에 비해 낮게 나타나 있어, 성별과 상관없이 대체로 비슷한 경향이 나타남을 볼 수 있었다. 경력별로 나누어 살펴보았을 때, 같은 경력 군에서는 운영자와 피고용기사의 평가가 대부분의 항목에서 거의 비슷하게 나타나 있어, 위의 운영자와 피고용기사의 문항별 평균값을 전체적으로 비교하였을 때와는 상당히 다른 경향으로 나타남을 볼 수 있었다. 경력

에 따른 차이는 경력 10년 미만 군에서는 수입면에서의 대우, 기공물의 질적수준, 최신기술에 대한 정보의 3개 항목에서, 경력 10년 이상 15년 미만 군에서는 업무관련 계약이행 항목에서, 그리고 경력 15년 이상 군에서는 인격적인 대우, 인원 및 기자재 보완의 2개 항목에서 유의한 것으로 나타났다(표 6). 이 결과에서 경력에 따른 차이에 전체적으로 어떠한 일관성을 찾기 힘들며, 이런 까닭에 그 차이를 설명하기가 어렵다. 그러나 '운영자의 경우에는 조사대상자의 수가 경력 15년 이상에 주로 편재되어 있고, 반면 피고용기사의 경우에는 조사대상자의 수가 경력 10년 미만에 주로 편재되어 있음을 볼 수 있어, 이것도 하나의 변인으로 작용하지 않았을까 추측된다. 한편 인적 규모별 평균값은 대체로 운영자와 피고용기사의 문항별 평균값을 전체적으로 비교하였을 때와 거의 유사하게 나타난 것을 볼 수 있었다. 즉, 5명 이하의 군에서는 업무관련 계약이행, 신뢰와 존경의 2개 항목을 제외한 모든 항목에서, 그리고 6명 이상의 군에서는 업무관련 계약이행, 최신 기술에 대한 정보, 직원복지의 개선 의 3개 항목을 제외한 모든 항목에서 운영자와 피고용기사의 평균값에 유의한 차이가 나타났다(표 7). 5명 이하 규모의 피고용기사 군에서 6명 이상의 군에 비해 최신 기술에 대한 정보와 직원복지의 개선 항목에 대한 만족도가 낮은 이유는 이들의 근무처의 규모가 작고, 운영이 상대적으로 어려움에 따라 운영자의 입장에서 시간과 비용을 투자하기가 어려웠기 때문이 아닌가 짐작된다. 그리고 6명 이상의 피고용기사 군에서 신뢰와 존경 항목에 대한 만족도가 낮은 이유는 역으로 이들의 근무처의 규모가 크에 따라, 운영자와의 관계가 보다 계약을 중심으로 기계적으로 이루어지기 때문인 것으로 추정된다.

다변량 분석에서 회귀계수를 살펴보면, 경영자세 만족도에 중요한 영향을 미치는 요인은 운영자 군에서는 직원복지의 개선과 신뢰와 존경으로 나타났고, 피고용기사 군에서 최신기술에 대한 정보, 신뢰와 존경, 직원 복지 개선으로 나타났다(표 7, 표 8). 이 결과에서 보듯이, 운영자와 피고용기사 모두가 직원 복지 개선과 신뢰와 존경을 중요하게 생각한다는 점에서는 차이가 없으나, 피고용기사의 경우 최신기술에 대한 정보도 매우 중요하게 생각하고 있음을 알 수 있다. 정인호 등(2003)은 업무에 대한 지

식이 스트레스와 연관이 있음을 보고한 바 있고, 이덕혜와 정인성(2002)은 피고용 치과기공사를 대상으로 한 연구에서 이들이 전문지식의 향상이 자기개발에 매우 중요하다고 인식하고 있음을 보고한 바 있다. 운영자의 업무에 대한 전문지식의 향상은 곧 바로 피고용기사에게 전달될 것이며, 나아가 구성원과 조직 전체의 발전에 도움이 된다고 할 수 있다. 이런 면에서 최신기술에 대한 정보를 제공할 수 있도록 운영자 자신의 지식 고양을 위한 노력이 필요하리라 생각된다.

본 연구에서 나타난 평가 값은 긍정적인 면과 부정적인 면을 동시에 보여주는 것으로 생각된다. 먼저 긍정적인 면은 본 연구의 어느 항목에서도 부정적인 평가가 나타나지 않았고, 따라서 운영자와 피고용기사 모두가 비교적 긍정적인 시각으로 경영자세를 평가하고 있음을 볼 수 있기 때문이다. 경영자세에 대한 만족도에 차이가 없다는 점 역시 긍정적인 면이라 할 수 있다. 경영자세에 대한 만족도는 각 문항에 대한 평가의 총합이라고 할 수 있으며, 이런 뜻에서 이들의 평가값 사이에 차이가 없다는 것은 구성원 사이에서 갈등과 스트레스가 발생할 위험성이 그만큼 적다는 것을 보여주는 것이라고 생각되기 때문이다. 부정적인 면은 경영자세에 대한 평가가 '그저 그렇다' 정도로 낮은 선에서 합치되고 있고, 만족도와 관련된 거의 모든 문항에 대한 평가에서 경영자와 피고용기사 사이에 상당한 시각의 차이가 발견된다는 점이다. 그리고 이것이 발전을 위한 활력은 부족한 반면, 갈등과 스트레스가 발생할 가능성은 충분히 잠재되어 있음을 보여주는 결과라고 생각되기 때문이다.

고용자와 피고용자의 시각이 같을 수는 없다. 그러나 과도한 시각의 차이가 갈등과 스트레스의 원인이 되고, 이것이 구성원과 조직 모두에게 발전과 성장을 저해할 수 있다는 점에서, 과도한 시각의 차이는 미리 슬기롭게 배제되어야 한다. 최근 최근영(2006)은 치과기공소의 현황 분석을 통해 합리적 경영을 위해 경영개선이 필요함을 보고한 바 있다. 또 표현은 조금씩 다르나 정경풍과 김종인(1991), 이병기(1998), 권순석(2003), 권혁문(2004) 역시 합리적인 경영과 경영개선이 필요함을 보고한 바 있다. 이들은 운영의 어려움에 경영관리기술의 미흡(최근영, 2006), 기공사의 과잉 배출(권순석, 2003), 설비에 대한

과다 투자(권혁문, 2004; 최근영; 2006) 등을 중요한 요인이라고 하였으며, 경영 개선의 한 방법으로 경영의 합리화, 통폐합을 통한 경영의 효율화 등을 제시하고 있다(이병기, 1998; 권순석, 2003; 최근영, 2006). 모든 직종에서 경영의 합리화 통해 운영의 어려움을 극복하기 위한 노력이 가속되고 있다. 치기공 분야 역시 예외일 수 없으며, 더구나 앞으로 주 5일 근무제가 적용되면 운영의 어려움은 더욱 가중되리라 예상된다는 점에서, 그리고 이때 잠재된 갈등이 증폭되어 나타날 수 있다는 점에서 경영의 개선에 대한 진지한 논의가 더욱 필요한 시점이라 생각된다.

## V. 결 론

치과기공사를 대상으로 운영자의 경영자세 전반에 대한 만족의 정도를 조사하였다. 조사를 위해 1개의 만족도 문항과 11개의 만족도와 연관된 문항을 개발 및 구성을 하였고, 문항 내용에 대한 동의의 정도를 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서부터 '매우 그렇다'의 5점까지로 나누어 점수화 하였다. 설문조사를 통해 운영자가 자신의 경영자세 전반에 대해 느끼는 만족의 정도와 피고용기사가 고용자의 경영자세 전반에 대해 느끼는 만족의 정도를 평가하도록 하였고, SAS 통계 프로그램을 이용하여 분석하고, 결과를 비교해 보았다.

본 연구는 표본의 수가 작다는 한계성이 있다. 따라서 추후 표본 수의 증가를 통해 이러한 한계성을 보완하고, 검증하는 과정이 필요할 것으로 생각된다.

연구에서 나타난 결과는 다음과 같다.

1. 경영자세에 대한 만족도 평균값은 운영자 군에서는  $3.33 \pm 0.71$ 로 나타났다. 남성 피고용기사 군의 평균값은  $3.06 \pm 1.00$ 로 나타났고, 여성 피고용기사 군의 평균값은  $3.28 \pm 0.91$ 로 나타났다, 그리고 성별, 경력, 근무처의 인적규모에 따라 다소 차이가 있었으나, 모든 경우에서 유의한 차이는 나타나지 않았다.
2. 경영자세와 연관된 11개 문항의 평균값은 운영자 군

에서는  $3.51 \pm 0.67$ 에서  $4.32 \pm 0.47$  사이에 분포해 있었고, 피고용기사 군에서는  $3.20 \pm 1.01$ 에서  $3.81 \pm 0.79$  사이에 분포해 있었다.

3. 경영자세와 연관된 11개 문항 중 '신뢰와 존경' 문항을 제외한 나머지 10개 문항에서 운영자와 피고용기사의 평균값 사이에 통계학적으로 유의한 정도의 차이가 나타났다( $p < 0.05$ ).
4. 운영자 군에서는 직원복지의 개선과 신뢰와 존경이 경영자세 만족도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 피고용기사 군에서는 최신기술 정보를 위한 노력, 신뢰와 존경, 직원 복지 개선이 경영자세 만족도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타났다( $p < 0.05$ ).

## 참 고 문 헌

- 권순석. 우리나라 치과기공소의 연도별 증가율 및 분포현황 조사연구. 대한치과기공학회지, 25, 1, 143-159, 2003.
- 권은자, 이규선. 치과기공사의 업무스트레스와 직무만족도에 관한연구. 동남보건전문대학논문집, 19, 2, 2001.
- 권혁문. 치과기공소 업태와 실태. 치과기보, 2004.
- 김병문. 직무만족감에 관한 실증적 고찰. 고려대학교 경영대학원 석사학위 논문, 1996.
- 김웅철. 우리나라치과기공사의 신체 자각증상과 직업관련 건강 위험요인 가톨릭대학교 대학원 박사학위 논문, 2000.
- 김유정. 치과기공소 조직내의 갈등 원인 조사연구. 중앙대학교 대학원 석사 학위 논문. 1997.
- 김정숙. 직업집단내의 갈등원인과 관리방안에 관한연구. 숙명여자대학교 정책대학원, 석사학위논문, 1996.
- 김지환. 치과기공사의 스트레스측정도구개발 및 관련 요인분석. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문, 2000.
- 나정숙. 치과기공사의 근무중에 느끼는 스트레스요인에

- 대한 연구와 개선방안. 진주간호보건전문대학논문집, 21, 1, 1998.
- 박남규, 서영준, 박남수, 진기남. 치과기공사의 직무스트레스와 조직 효과성 관계연구. 대한산업학회지, 15, 1, 84-94, 2003.
- 방선애. 치과 기공사와 타 의료 기사간의 직무만족에 관한 비교 조사연구. 국민대학교 행정대학원 석사학위논문, 1987.
- 오세윤, 김웅철, 김지환, 이병기, 유진호, 김태석, 이준석, 이주호. 치과기공사의 직업만족도 측정을 위한 설문도구의 개발. 보건과학논문집, 28, 2, 2002.
- 유 정. 직무스트레스와 직무만족의 상관관계에 대한 연구. 경상대학교 행정대학원 석사학위논문, 2000.
- 윤창영. 기혼 직장여성의 주관적 삶의 질에 대한 연구: 직장-가정 갈등모형과 영역별 삶의 질 모형의 통합. 2001.
- 이덕혜. 정인성 치과기공사의 직무분석에 관한 연구. 동남보건대학논문집, 20, 1, 55-66, 2002.
- 이병기. 한국 치과기공소 운영실태. 대한치과기공학회지, 10, 1, 1998.
- 이병기. 한국치과기공사의 인력수급(II). 대한치과기공학회지, 12, 1, 1990.
- 이은희. 일-가족 갈등의 통합적인 모형 : 유입, 교차. 조절효과와 공변량구조분석. 전남대학교 박사학위논문, 2000.
- 이주희. 치과기공사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구. 중앙대학교 사회개발대학원석사학위논문, 1999.
- 정경풍, 김종인. 치과기공소의 운영구조에 관한 조사 연구. 대한치과기공사협회지, 13, 1, 78-94, 1991.
- 정인호, 신중규, 이송권. 치과기공사의 작업환경 개선 설비상황과 업무 스트레스에 관련연구. 대구한의대학교 보건복지연구소. 보건복지연구, 8, 111-127, 2003.
- 최근영. 치과기공소 유형에 따른 경영성과 비교. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문, 2006.
- 홍선임. 갈등 수용성, 갈등 효능감, 상사의 유형이 집단 내 관계 갈등과 과업 갈등에 미치는 영향. 고려대학교대학원, 석사학위논문, 2002.
- Butters JM, Willis DO. Satisfaction level of dental office personnel. Gen Dent, 41, 3, 236-240, 1993.
- Frone MR, Russell M, Cooper ML. Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family. J Appl Psychol. Feb, 77(1), 65-78, 1992.
- Herzberg, Frederick et al. The Motivation to Work. 2nd ed. New York, John Wiley and Sons, 1959.
- Slavitt. DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AM. Nurses Satisfaction with Their Work, situation. Nurs Res. Mar-Apr, 27, 2, 114-20, 1978.