



ORIGINAL ARTICLE

Comparison of Factors Influencing Job Satisfaction by Occupation in S Tertiary Hospital – Focused Herzberg’s Motivation and Hygiene Factors

Kun-Woo Kang¹, Ho-Tae Jeong², Yun-Teak Nam³, Eun-Kyung Cho⁴¹Department of Neurology, Samsung Medical Center, Seoul, Korea²Department of Neurology, Chung-Ang University Hospital, Seoul, Korea³Department of Neurology, National Health Insurance Ilsan Hospital, Goyang, Korea⁴Department of Biomedical Laboratory Science, Kyungwoon University, Gumi, Korea

일개 S상급종합병원 내 직종별 직무만족에 미치는 영향요인 비교 –허즈버그의 동기 및 위생요인 중심으로

강건우¹, 정호태², 남윤택³, 조은경⁴¹삼성서울병원 신경과, ²중앙대학교병원 신경과, ³국민건강보험 일산병원 신경과, ⁴경운대학교 임상병리학과

ARTICLE INFO

Received November 25, 2020
Revised 1st December 23, 2020
Revised 2nd December 30, 2020
Revised 3rd January 12, 2021
Accepted January 13, 2021

Key words

Hygiene factor
Job satisfaction
Motivation factor
Occupation

ABSTRACT

There will be many changes in job consciousness and job satisfaction due to changes in various job fields and social interests, and it is necessary to manage them efficiently for the organization to continue to grow. By analyzing factors influencing job satisfaction by occupation, the study intended to provide the necessary data for an efficient management plan. 400 Employees working at S tertiary hospital in Seoul from April 1st to April 15th, 2015 were targeted. An analysis of the validity and reliability of the influencing factors was conducted, and the allied health profession which showed the highest level of satisfaction in overall job satisfaction and influencing factors were identified. It was found that achievement, compensation and working environment in the medical doctor profession, achievement, compensation and job stability in the nursing profession, achievement and working environment in the allied health profession, achievement, interpersonal relationships, working environment, and job stability in the administrative profession, were the main influencing factors for job satisfaction. It can be seen that not only motivation factors but also hygiene factors affect job satisfaction. To increase the level of satisfaction, it is judged that systematic management of hygiene factors as well as motivation factors is necessary.

Copyright © 2021 The Korean Society for Clinical Laboratory Science. All rights reserved.

서론

최근 의료장비와 기술의 발전, 사회·환경의 변화에 따라 수명연장과 더불어 노년기의 건강한 삶과 안정적인 생활에 대해서

관심을 가지게 되었다. 이와 더불어 병원을 찾는 환자들이 늘어나고 있다. 환자들은 보다 나은 서비스를 받길 원하는 만큼 기대치가 갈수록 높아지고 있어 병원에서도 의료의 질을 높이기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있다. 하지만 최근 코로나19 바이러스로 인해 우리나라뿐만 아니라 전세계적으로 어려움을 겪고 있다. 이런 신종 바이러스에 의한 전파를 막기 위해 국가적 방역, 예방 및 치료를 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 특히 병원 직원들의 노력이 절실히 필요하다고 여겨진다. 그러나 매체에서 보

Corresponding author: Kun-Woo Kang

Department of Neurology, Samsung Medical Center, 81 Irwon-ro, Gangnam-gu, Seoul 06351, Korea

E-mail: kunoo72@naver.comORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5785-2587>

도된 내용처럼 의료시설의 부족과 제한된 인원으로 본 업무 외에 선별진료소나 방역 등의 업무까지 맡아서 해야하는 과중한 업무량 등이 문제점으로 드러났다. 이는 직원들의 사기진작과 만족도에도 영향을 미칠 것이고 나아가 의료서비스 차원에서도 환자의 니즈를 충족시키지 못하는 결과를 초래할 우려가 있다. 이에 환자의 만족도를 높이기 위해서는 진료의 질적 향상, 쾌적한 환경, 용이한 접근성, 편의시설 등 여러 가지로 신경 써야 할 것들이 많다. 그러나 그 중에서도 환자에게 의료서비스를 제공하는 직원, 즉, 내부고객에 좀 더 관심을 기울일 필요가 있다. 일반적으로 고객은 외부고객과 내부고객으로 구분하는데, 내부고객을 대상으로 한 내부마케팅은 조직의 목적에 대한 실현, 내부고객인 직원들의 욕구, 바람을 충족시키기 위한 것으로 일반적으로 정의하였다[1]. 내부고객의 만족도가 높아지면, 서비스의 질이 높아지게 되고, 고객 유지 및 조직의 이익이 증가하게 된다고 하였다[2]. 따라서 내부고객의 만족이 성공적인 조직 발전의 시작이기 때문에 이는 비단 기업에 대해서만이 아니라 병원에서도 중요한 부분이라 생각된다. 병원은 전문적인 기술을 가진 사람들이 모여서 구성된 특수한 조직이라 할 수 있다. 인간의 건강과 생명을 다루는 곳으로 의사직, 간호직, 보건직(의료기사, 약사 등), 행정직 등 다양한 전문직종의 구성원들이 모여서 운영되는 조직으로 가장 다양하고 복잡한 조직으로 구성되어 있다. 병원은 다양한 기능을 가진 구성원들 간의 협동이 이루어져야만 그 목표를 달성할 수 있다. 규모가 비슷한 다른 조직들과 비교할 때 분업이 매우 다양하고 역할과 기능이 고도로 전문화되어 있어 그 관리 및 통제가 어느 조직보다도 어렵다고 하였다[3]. 하지만 병원 직원의 만족도가 높을수록 환자만족도 및 직원의 조직몰입도, 병원경영 실적 등이 높다고 보고되고 있다[4]. 국어사전에서 직무만족이란 '사회 일반 근로자들이 자신의 일에 관하여 만족하는 정도. 이것은 근로자의 태도에 영향을 미치는데, 만족의 정도가 높은 사람은 자신의 일에 긍정적인 태도를 지니고, 만족의 정도가 낮은 사람은 자신의 일에 부정적인 태도를 지닌다'라고 정의하였다. Smith 등[5]은 "직무만족이란 조직구성원들이 직무를 향하여 나타내는 긍정적인 감정의 정도"라고 정의하였다. Kim [6]은 "직무만족이란, 개인의 직무에 대한 태도를 말하는 것으로 직무만족이 높은 수준에 있는 개인은 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 가지고 있다. 즉 자신의 직무와 관련된 작업 자체, 보수, 승진 기회 같은 여건이 얼마나 만족하는가를 나타내는 감정적 표현이다"라고 하였다. Locke [7]에 의하면 직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로 개인이 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정상태라고 하였다. 사람은 누구나 자신의 일에 대해서 만족을 느끼면

서 일하기를 원한다. Herzberg [8]는 동기요인이 성취감, 인정감, 책임감과 같이 직무와 관련된 요인들로써 동기유발을 통해 직무 만족을 느끼게 하는 요인이라고 하였고, 위생요인은 보수, 근무환경, 대인관계, 회사방침, 직무안정성 등의 직무 외의 환경과 관련된 요인들로써 직무 불만족만 해소해줄 뿐 동기를 유발시키지는 못한다고 하였다. Wie [9]는 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 결혼여부, 연령, 역할 과부하 스트레스, 대인관계 스트레스에서 통계적으로 유의하였으며, 직무만족과 조직몰입은 직무스트레스의 영향력을 많이 받는다고 하였다. 하지만 허즈버그의 동기위생이론은 개인에 따라 만족요인에 의해 동기를 일으키거나 불만요인에 의해 동기를 일으킬 수 있는 사람도 있을 수 있다. 이처럼 개인의 특성을 고려하지 않은 한계점도 지적되고 있다. 최근 사회적, 환경적 변화는 경제적인 만족뿐만 아니라 개인의 생각과 가치관도 중요시 여기고, 자기만족을 위한 일을 할 수 있기를 바라고 있어 개인의 내적인 부분에서도 동기를 일으킬 수 있도록 해야 한다. 전반적 만족이란 직원의 인지적, 정서적 반응으로 한 속성에는 만족하면서 다른 속성에는 불만족하는 결과로써 발생하는 것이며, 속성별 만족도는 직원이 처한 상황에 따라 전반적 만족도에 미치는 영향이 달라질 수 있다고 하였다[10]. 즉 직원 만족도는 개인적 욕구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다고 하였다[11]. 그래서 병원 직원의 직종별 직무나 환경이 다르기 때문에 영향을 미치는 요인과 전반적 만족도도 달라질 수 있다고 생각한다.

이에 본 연구에서는 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 동기요인과 위생요인으로 구분해서 직종에 따라 어떻게 다른지를 파악할 필요가 있다고 판단된다. 이를 근거로 직원의 만족도를 높이기 위해 동기요인뿐만 아니라 위생요인에 대한 관리방안도 모색하고, 직종별로 인적자원관리 전략을 수립하는데 도움을 드리고자 작성된 내용이다. 또한 병원의 직종별 대표성을 높이기 위해서 직종별 구성비율에 따라서 표본수를 할당하는 방법을 사용함으로써 차별화를 두었고, 직종별 직무만족 연구에서 의 사직이 포함된 사례가 많지 않기 때문에 근거자료로 의미를 두고자 한다.

대상 및 방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울시 소재 약 2,000명상의 일개 S상급종합병원에서 약 7,700명이 근무하고 있는 직원을 대상으로 하였고, 전수조사가 어렵기 때문에 산출근거와 할당표본추출을 통해 병원

의 직종별 구성비(의사직 1,617명 21%, 간호직 2,926명 38%, 보건직 1,463명 19%, 행정직 1,694명 22%)를 고려하여 표본수(의사직 84명, 간호직 152명, 보건직 76명, 행정직 88명)를 추출하였다. 자료수집은 직종별 해당 관리자에게 사전에 협조 요청을 하였고, 직접 돌려받는 방법으로 정규직으로만 조사하였다. 모두 익명으로 작성하였고, 미비하게 작성된 13명의 설문지를 제외한 할당표본 400명의 설문지를 최종 분석 자료로 사용하였으며, 조사기간은 2015년 4월 1일부터 4월 15일까지 총 15일간 실시하였다. IRB 승인은 가톨릭대학교 성의교정 생명윤리심사위원회에서 받았다(승인번호: MC15QASI0039).

2. 연구모형

Herzberg는 인간은 기본적으로 이원적인 욕구 구조를 가지고 있으며, 이 두 가지의 서로 다른 욕구는 직무에 있어 각각 만족과 불만족에 영향을 미친다고 하였다[8]. 위생욕구는 근무환경, 보수, 직무안정, 대인관계, 감독/기술과 같은 요인에 의해서 충족된다. 그러나 위생욕구의 충족이 동기부여 수준의 향상이나 직무만족 수준의 향상을 가져오지는 못한다. 동기부여와 직무만족을 위해서는 동기욕구가 충족되어야 한다고 하였다[4]. 본 연구는 Herzberg의 동기위생이론을 중심으로 전반적인 직무만족과 직무만족에 영향을 미치는 요인들이 무엇인지, 그리고 그 요인들이 직종별로 차이가 있는지를 분석하기 위한 기술적 조사연구이다. 통계변수는 직종, 성, 연령, 결혼여부, 학력, 근무형태, 근무경력, 월 평균소득, 직급으로 설정하였다.

3. 설문구성

설문의 내용은 관련된 선행연구[12, 19]를 기초로, 본 연구에 적절한 내용들을 추출하여 연구자가 설문내용을 수정·보완하여 재구성하였다. 측정방법으로는 리커트 5점 척도로 사용하였고, 만족할수록 5점에 가깝게, 불만족할수록 1점에 가깝게 작성하도록 구분해서 조사하였다. 설문의 구성은 첫째, 인구통계적 특성은 직종, 성, 연령, 결혼여부, 학력, 근무형태, 근무경력, 월 평균소득, 직급으로 9개 문항으로 선정하였다. 특히 직급은 4단계로 구분하였고 의사직에서는 수련의(인턴), 전공의(레지던트), 임상강사, 교수 순으로 구분하였다. 의사직을 제외한 직종은 일반직으로 통칭하였으며 간호직, 보건직, 행정직의 경우 관리자 직책(파트장, 팀장 등) 유무에 상관없이 담당, 선임, 책임, 수석(임원 포함) 순으로 구분하였다. 둘째, 전반적인 직무만족과 직무만족에 영향을 미치는 요인을 동기요인으로 성취감, 성장가능성, 인정감, 직무자체, 책임감, 승진, 위생요인으로 보수, 대인관계, 회사정책, 근무환경, 감독/기술, 직무안정성, 총 12

개로 구분하였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 분석하였다. 먼저 변수에 대한 타당도를 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였고, 신뢰도를 검증하기 위하여 Cronbach's α 계수를 측정하였다. 조사대상자의 인구통계적 특성에 대한 빈도와 백분율과 같은 기본적인 통계치를 산출하여 자료의 일반적 분포를 확인하였다. 직종에 따른 직무만족과 영향요인을 비교하기 위해 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 실시하였고, 사후검정은 등분산이 성립된 경우는 Scheffe를, 등분산이 성립되지 않은 경우는 Games-Howell를 실시하였다. 그리고 직무만족에 영향을 주는 요인들 간의 관련성을 알아보기 위해 Pearson의 상관분석에 의한 상관계수를 구하였다. 직무만족 영향요인과 직무만족 간의 영향력을 분석하기 위해 다중회귀분석을 이용하였다. $P < 0.05$ 를 통계적으로 유의한 것으로 간주하였다.

결 과

1. 타당도와 신뢰도 분석

본 연구의 측정도구인 설문 문항들이 어떤 상관성과 동질성을 가지고 있는지의 타당도를 분석하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 직무만족 요인은 주성분 요인분석과 요인 간의 상호독립성을 유지하여 회전하는 직교회전 방식인 Varimax rotation 방법으로 측정하였다. 직무만족 영향요인에 관한 총 36문항 중 5문항을 제외한 31문항이 8개의 요인으로 추출되었고, 성취감, 인정감, 책임감, 승진, 보수, 대인관계, 근무환경, 직무안정성으로 구분하였다. 신뢰도 분석은 구성개념, 즉 요인을 구성하는 측정변수가 응답자의 일관된 응답을 이끌어냈는지를 알아보는 분석방법이다. 측정변수 8개(동기요인 4개, 위생요인 4개)의 신뢰성 측정은 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수법을 사용하였고, 일반적으로 Cronbach's α 계수가 0.6 이상이면 신뢰도가 높다고 간주한다. 본 연구변수의 신뢰도 분석결과는 모두 0.7 이상으로 높게 나타나 신뢰도 수준을 충족시켜 주고 있다(Table 1).

2. 응답자의 일반적 특성

성별의 경우 여성 242명(60.5%), 남성 158명(39.5%)으로 나타났고, 연령은 30대가 209명(52.3%)으로 가장 많은 분포를 보였으며, 20대 113명(28.2%), 40대 63명(15.8%), 50대 이상

Table 1. Exploratory factor analysis and reliability analysis (N=400)

Constructs		Achievement	Compensation	Working environment	Job stability	Recognition	Promotion	Responsibility	Interpersonal relationships
Job itself 2	I-11	0.756	0.143	0.196	0.238	0.173	0.051	0.122	0.142
Achievement 2	I-2	0.746	0.191	0.096	0.110	0.122	0.153	0.275	0.077
Achievement 1	I-1	0.726	0.219	0.213	0.135	0.233	0.165	0.141	0.136
Job itself 1	I-10	0.688	0.105	0.290	0.205	0.308	0.064	0.072	0.146
Growth potential 1	I-4	0.674	0.134	0.036	0.149	0.184	0.390	0.108	0.122
Growth potential 2	I-5	0.631	0.113	0.073	0.299	0.144	0.278	0.120	0.133
Achievement 3	I-3	0.603	0.185	0.124	0.116	0.255	0.159	0.270	0.210
Compensation 1	II-1	0.185	0.870	0.157	0.183	0.096	0.114	0.067	0.055
Compensation 3	II-3	0.176	0.864	0.157	0.187	0.090	0.123	0.059	0.124
Compensation 2	II-2	0.208	0.857	0.182	0.191	0.123	0.130	0.059	0.100
Working environment 3	II-12	0.243	0.193	0.757	0.122	0.144	0.154	0.136	0.104
Working environment 2	II-11	0.113	0.116	0.735	0.130	0.124	0.037	0.129	0.184
Working environment 1	II-10	0.093	0.298	0.582	0.284	0.173	-0.008	-0.072	0.168
Supervision/Technology 1	II-13	0.158	0.028	0.503	-0.072	-0.008	0.473	0.220	-0.033
Job stability 2	II-17	0.183	0.173	0.095	0.792	0.097	0.196	0.099	0.037
Job stability 3	II-18	0.321	0.293	0.133	0.676	0.053	0.157	0.089	0.069
Job stability 1	II-16	0.375	0.160	0.237	0.559	0.007	0.135	-0.025	0.165
Recognition 2	I-8	0.268	0.076	0.145	0.065	0.779	0.202	0.101	0.113
Recognition 1	I-7	0.279	0.102	0.100	0.100	0.761	0.337	0.030	0.101
Recognition 3	I-9	0.338	0.107	0.198	0.057	0.703	0.089	0.117	0.056
Job itself 3	I-12	0.092	0.192	0.109	0.209	0.512	-0.178	0.403	0.157
Supervision/Technology 2	II-14	0.168	0.137	0.268	0.161	0.245	0.618	0.045	0.259
Promotion 2	I-17	0.139	0.222	0.050	0.386	0.185	0.611	0.066	0.165
Growth potential 3	I-6	0.392	0.122	0.158	0.122	0.060	0.592	0.088	0.072
Promotion 3	I-18	0.155	0.215	-0.014	0.479	0.317	0.524	0.052	0.173
Responsibility 1	I-13	0.110	0.055	0.104	0.107	0.118	-0.014	0.806	0.025
Responsibility 2	I-14	0.217	0.004	0.061	-0.094	0.046	0.146	0.776	0.036
Responsibility 3	I-15	0.191	0.065	0.133	0.130	0.079	0.117	0.759	0.137
Interpersonal relationships 3	II-6	0.097	0.079	0.080	0.138	0.082	0.050	0.035	0.824
Interpersonal relationships 2	II-5	0.195	0.038	0.178	0.039	0.150	0.095	0.177	0.798
Interpersonal relationships 1	II-4	0.222	0.217	0.281	0.050	0.019	0.306	0.082	0.592
Cumulative %		13.651	22.768	31.087	38.885	46.625	54.283	61.319	68.231
Cronbach's α		0.921	0.946	0.749	0.826	0.806	0.812	0.782	0.768

15명(3.8%)으로 나타났다. 결혼여부는 기혼 212명(53.0%), 미혼 188명(47.0%)으로 나타났고, 학력은 대졸 이하 303명(75.8%), 대학원 이상 97명(24.3%)으로 나타났다. 근무형태는 고정 근무 300명(75.0%), 3교대 근무 100명(25.0%)으로 나타났고, 근무 경력은 5년 미만인 160명(40.0%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 5~10년 미만 114명(28.5%), 10~15년 미만 67명(16.8%), 20년 이상 32명(8.0%), 15~20년 미만 27명(6.8%)으로 나타났다. 월 평균소득은 250~350만원이 197명(49.3%)으로 가장 높은 비율을 차지하였고, 350만원 이상 150명(37.5%), 250만원 미만 53명(13.3%)으로 나타났다. 직급의 경우 의사직과 일반직으로 나누어 표시하였다. 의사직은 수련의 20명(23.8%), 전공의 37명(44.0%), 임상강사 19명(22.6%), 교수 8명(9.5%) 순으로 나타났고, 일반직은 담당 103명(32.6%), 선임 88명(27.8%), 책임 102명(32.3%), 수석 23명(7.3%) 순으로 나타났

다(Table 2).

3. 직무만족 영향요인 비교

1) 전반적인 직무만족과 영향요인 만족 비교

전반적인 직무만족에서 보건직(3.91±0.769)이 가장 만족 수준이 높게 나타났고, 의사직(3.68±0.764), 행정직(3.50±0.877), 간호직(3.42±0.857) 순으로 나타났으며 통계적으로 유의한 차이를 보였다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였고, 보건직이 간호직과 행정직보다 만족 수준이 높게 나타났다. 영향요인별로 비교한 결과를 살펴보면, 동기요인 중 성취감($P<0.01$), 인정감($P<0.05$), 책임감($P<0.05$)에서 유의한 차이를 보였다. 성취감에서 보건직(3.95±0.670)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 의사직(3.82±0.658), 행정직(3.58±0.759), 간호직(3.56±0.750) 순으로

Table 2. Comparison of general characteristics (N=400)

General characteristics	N	%
Occupation		
Medical doctor profession	84	21.0
Nursing profession	152	38.0
Allied health profession	76	19.0
Administrative profession	88	22.0
Gender		
M	158	39.5
F	242	60.5
Age group		
20~29	113	28.3
30~39	209	52.3
40~49	63	15.8
50 years old or older	15	3.8
Marital Status		
Single	188	47.0
Married	212	53.0
Education		
University graduate or less	303	75.8
Graduate school or higher	97	24.3
Working type		
Fixed duty	300	75.0
Shift work	100	25.0
Work experience		
Less than 5 years	160	40.0
5~10 years	114	28.5
10~15 years	67	16.8
15~20 years	27	6.8
More than 20 years	32	8.0
Average monthly income		
Less than 2.5 million won	53	13.3
2.5~3.5 million won	197	49.3
3.5 million won or more	150	37.5
Rank*		
Junior (Intern)	103 (20)	32.6 (23.8)
Senior (Resident)	88 (37)	27.8 (44.0)
Master (Fellow)	102 (19)	32.3 (22.6)
Principal (Professor)	23 (8)	7.3 (9.5)

*4 qualification levels: Junior, Senior, Master, Principal; Intern, Resident, Fellow, Professor.

나타났다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였고 보건의직이 간호직과 행정직보다 만족수준이 높게 나타났다. 인정감에서 보건의직(3.74±0.622)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 행정직(3.54±0.585), 의사직(3.52±0.678), 간호직(3.45±0.632) 순으로 나타났다($P<0.05$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였고, 보건의직이 간호직보다 만족수준이 높게 나타났다. 책임감에서 보건의직(4.26±0.624)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 의사직(4.25±0.507), 간호직(4.19±0.575), 행정직(4.02±0.574) 순으로 나타났다($P<0.05$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였지만, 분석결과는 직종별로 유의한 차이가

없는 것으로 나타났다. 위생요인 중에서는 보수($P<0.01$), 대인관계($P<0.01$), 근무환경($P<0.01$), 직무안정성($P<0.01$)에서 유의한 차이를 보였다. 보수는 보건의직(3.68±0.788)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 행정직(3.35±0.768), 간호직(3.10±0.811), 의사직(2.76±1.020) 순으로 나타났다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되지 않아 Games-Howell로 실시하였고, 보건의직이 가장 만족수준이 높았고 의사직이 가장 낮게 나타났다. 대인관계에서는 보건의직(3.90±0.445)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 의사직(3.84±0.626), 행정직(3.71±0.768), 간호직(3.61±0.742) 순으로 나타났다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되지 않아 Games-Howell로 실시하였고, 보건의직과 의사직이 간호직보다 만족수준이 높게 나타났다. 근무환경에서는 보건의직(3.67±0.687)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 의사직(3.40±0.678), 행정직(3.38±0.638), 간호직(3.29±0.675) 순으로 나타났다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였고, 보건의직이 간호직과 행정직보다 만족수준이 높게 나타났다. 직무안정성에서는 보건의직(3.70±0.871)이 가장 만족수준이 높게 나타났고, 다음으로 행정직(3.20±0.976), 의사직(2.92±1.000), 간호직(2.90±0.875) 순으로 나타났다($P<0.01$). 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe로 실시하였고, 보건의직에서 만족수준이 가장 높게 나타났다. 종합해보면, 전반적인 직무만족과 동기 및 위생요인에서 가장 만족수준이 높은 직종은 모두 보건의직으로 나타났다. 성취감, 인정감, 대인관계, 근무환경, 직무안정성에서 만족수준이 가장 낮은 직종은 간호직으로 나타났다. 책임감과 승진은 행정직으로 나타났다. 하지만 승진은 유의한 차이가 없었고, 책임감은 사후검정을 실시한 결과에서 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 보수는 의사직이 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 직종별로 비교한 결과를 살펴보면, 의사직의 경우 만족수준이 높은 요인은 책임감(4.25±0.507), 대인관계(3.84±0.626), 성취감(3.82±0.658) 순으로 나타났고, 보수(2.76±1.020)에서 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 간호직의 경우 책임감(4.19±0.575), 대인관계(3.61±0.742), 성취감(3.56±0.750) 순으로 나타났고, 직무안정성(2.90±0.875)에서 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 보건의직의 경우 책임감(4.26±0.624), 성취감(3.95±0.670), 대인관계(3.90±0.445) 순으로 나타났고, 승진(3.41±0.702)에서 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 행정직의 경우 책임감(4.02±0.574), 대인관계(3.71±0.768), 성취감(3.78±0.759) 순으로 나타났고, 직무안정성(3.20±0.976)에서 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다(Table 3).

2) 변수 간 상관관계

직종별로 직무만족과 요인들 간의 관련성을 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였고, 상관관계의 결과값은 Pearson 계수를 사용하였다. 의사직의 경우 동기요인 중 성취감($r=0.637$)과 승진($r=0.650$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났고, 위생요인은 보수($r=0.533$)와 근무환경($r=0.474$), 직무안정성($r=0.474$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났($P<0.01$). 간호직의 경우 동기요인 중 성취감($r=0.774$)과 승진($r=0.577$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났고, 위생요인은 직무안정성($r=0.605$)과 보수($r=0.558$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났($P<0.01$). 보건직의 경우 동기요인 중 성취감($r=0.794$)과 책임감($r=0.493$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났고, 위생요인은 근무환경($r=0.671$)과 보수($r=0.592$)에서 관련성이 높은 것

으로 나타났($P<0.01$). 행정직의 경우 동기요인 중 성취감($r=0.813$)과 승진($r=0.601$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났고, 위생요인은 직무안정성($r=0.610$)과 근무환경($r=0.508$)에서 관련성이 높은 것으로 나타났($P<0.01$) (Table 4).

3) 직무만족 영향요인 분석

개별적으로 살펴본 영향요인들을 동시에 고려했을 때 중요도의 차이가 어떻게 나타나는지를 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 직무만족에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 1단계 모형은 동기요인 중 유의한 차이가 있다고 검정된 성취감과 인정감을 투입해서 회귀분석을 하였고, 2단계 모형은 위생요인 중 유의한 차이가 있다고 검정된 4요인(보수, 대인관계, 근무환경, 직무안정성) 모두를 추가해서 분석하였다. 우선 비슷한 변수가 독립변수에 포함되었는지, 독립변수들 간의 관계를 파악하기

Table 3. Comparison of job satisfaction and influencing factors by occupation

Variables	Medical doctor profession ^a	Nursing profession ^b	Allied health profession ^c	Administrative profession ^d	F	P	Post-hoc
	Mean ± SD	Mean ± SD	Mean ± SD	Mean ± SD			
Motivation factors							
Achievement	3.82 ± 0.658	3.56 ± 0.750	3.95 ± 0.670	3.58 ± 0.759	6.598	0.000**	b, d < c [†]
Recognition	3.52 ± 0.678	3.45 ± 0.632	3.74 ± 0.622	3.54 ± 0.585	3.611	0.013*	b < c [†]
Responsibility	4.25 ± 0.507	4.19 ± 0.575	4.26 ± 0.624	4.02 ± 0.574	3.304	0.020*	-
Promotion	3.34 ± 0.781	3.29 ± 0.702	3.41 ± 0.702	3.23 ± 0.792	0.906	0.438	-
Hygiene factors							
Compensation	2.76 ± 1.020	3.10 ± 0.811	3.68 ± 0.788	3.35 ± 0.768	6.598	0.000**	a < b, d < c [†]
Interpersonal relationships	3.84 ± 0.626	3.61 ± 0.742	3.90 ± 0.445	3.71 ± 0.768	4.143	0.007**	b < a, c [†]
Working environment	3.40 ± 0.678	3.29 ± 0.675	3.67 ± 0.687	3.38 ± 0.638	5.604	0.001**	b, d < c [†]
Job stability	2.92 ± 1.000	2.90 ± 0.875	3.70 ± 0.871	3.20 ± 0.976	14.164	0.000**	a, b, d < c [†]
Job satisfactions	3.68 ± 0.764	3.42 ± 0.857	3.91 ± 0.769	3.50 ± 0.877	6.641	0.000**	b, d < c [†]

* $P<0.05$, ** $P<0.01$.
[†]Scheffe, [‡]Games-Howell.

Table 4. Correlation analysis of influencing factors by occupation

Variables	Job satisfaction			
	Medical doctor profession	Nursing profession	Allied health profession	Administrative profession
	r	r	r	r
Motivation factors				
Achievement	0.726**	0.774**	0.794**	0.813**
Recognition	0.565**	0.433**	0.347**	0.573**
Responsibility	0.332**	0.239**	0.493**	0.462**
Promotion	0.650**	0.577**	0.374**	0.601**
Hygiene factors				
Compensation	0.533**	0.558**	0.592**	0.452**
Interpersonal relationships	0.363**	0.511**	0.534**	0.477**
Working environment	0.474**	0.542**	0.671**	0.508**
Job stability	0.474**	0.605**	0.483**	0.610**

** $P<0.01$.

Table 5. Analysis of factors influencing job satisfaction by occupation

Variables	Medical doctor profession			Nursing profession			Allied health profession			Administrative profession		
	β	t	P	β	t	P	β	t	P	β	t	P
		-1.002	0.320		-0.391	0.696		-0.483	0.631		-3.732	0.000
Achievement	0.482**	5.948	0.000	0.524**	7.462	0.000	0.563**	5.638	0.000	0.587**	7.703	0.000
Recognition	0.153	1.951	0.055	-0.017	-0.297	0.767	-0.070	-0.916	0.363	0.090	1.312	0.193
Compensation	0.203**	2.691	0.009	0.142*	2.405	0.017	0.051	0.536	0.594	-0.038	-0.545	0.588
Interpersonal relationships	0.074	1.040	0.302	0.079	1.361	0.176	0.137	1.638	0.106	0.138*	2.170	0.033
Working environment	0.165*	2.218	0.030	0.087	1.430	0.155	0.205*	2.101	0.039	0.171**	2.669	0.009
Job stability	0.066	0.878	0.383	0.182**	3.001	0.003	0.063	0.782	0.437	0.152*	2.029	0.046
	adjusted R ² : 0.656, F: 27.432			adjusted R ² : 0.661, F: 50.175			adjusted R ² : 0.668, F: 26.111			adjusted R ² : 0.739, F: 42.058		

*P<0.05, **P<0.01.

위해 VIF값을 확인하였고, 모두 10 미만으로 나타났기 때문에 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 직종별로 회귀 모형을 분석한 결과, 의사직은 성취감, 보수, 근무환경 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(adjusted R²: 0.656, F: 27.432, P<0.05). 간호직은 성취감, 직무안정성, 보수 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(adjusted R²: 0.661, F: 50.175, P<0.05). 보건직은 성취감, 근무환경에서 영향을 미치는 것으로 나타났다(adjusted R²: 0.668, F: 26.111, P<0.05). 행정직은 성취감, 근무환경, 직무안정성, 대인관계에서 영향을 미치는 것으로 나타났다(adjusted R²: 0.739, F: 42.058, P<0.05). 모든 직종에서 동기요인뿐만 아니라 위생요인에서도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 5).

고 찰

본 연구에서는 첫째, 타당도 검정을 위해 탐색적 요인분석으로 동기요인은 성취감, 인정감, 책임감, 승진, 위생요인은 보수, 대인관계, 근무환경, 직무안정성으로 8개 요인을 추출하였다. 8개 요인의 신뢰도를 분석한 결과는 모두 0.7 이상으로 높게 나타나 신뢰도 수준을 충족시켜 주고 있다.

둘째, 전반적인 직무만족과 영향요인별 만족도 비교에서 가장 만족수준이 높은 직종은 모두 보건직으로 나타났다. 성취감, 인정감, 대인관계, 근무환경, 직무안정성에서 만족수준이 가장 낮은 직종은 간호직으로 나타났다. 보수는 의사직이 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 선행연구[13-15]에서 밝혀진 바와 같이 본 연구에서도 보건직에서 만족수준이 가장 높게 나타났고, 간호직에서 대부분 가장 낮게 나타났다. 그리고 직종별로 비교한 결과에서 의사직의 경우 만족수준이 높은 요인은 책임감으로 나타났고 보수에서 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 선

행연구[16, 17]에서 보수의 만족수준이 낮다는 결과와 일치한다. 이는 의사라는 전문적인 지식과 직업소명감, 봉사정신이 있기에 성취감에서 만족수준이 높게 나타났지만, 사회적 지위와 고난이도 직무에 비해 보수가 적다고 느끼고 있기에 나타난 결과라 판단된다. 간호직의 경우 만족수준이 높은 요인은 책임감으로 나타났고 직무안정성에서 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 이는 봉사와 희생정신이 높기 때문에 나타난 결과이지만 실제로 실무에서 느끼는 많은 업무량에 의해 이런 책임감과 성취감이 오히려 낮아져 잦은 이직이 발생할 수 있기 때문에 직무안정성에서 낮은 만족수준을 보인 것으로 판단된다. 보건직의 경우 만족수준이 높은 요인은 책임감으로 나타났고 승진에서 가장 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 전문적인 지식과 직무에 대한 만족도가 높기 때문에 나타난 결과이지만 병원직급체계의 제한된 한계로 인해 승진에서 낮은 만족수준을 보인 것으로 판단된다. 행정직의 경우 만족수준이 높은 요인은 책임감으로 나타났고 직무안정성에서 만족수준이 낮은 것으로 나타났다. 이는 직무에 대한 만족도가 높기는 하지만 오히려 많은 업무량에 의해 간호직의 경우처럼 이직을 고려하는 경우가 많기에 나타난 결과라 판단된다.

셋째, 직종별로 직무만족과 요인들 간의 관련성을 분석한 결과, 의사직의 경우 동기요인 중 성취감과 승진에서 관련성이 높은 것으로 나타났고 위생요인 중 보수, 근무환경, 직무안정성에서 관련성이 높은 것으로 나타났다. 간호직의 경우 동기요인 중 성취감과 승진에서 관련성이 높은 것으로 나타났고 위생요인 중 직무안정성과 보수에서 관련성이 높은 것으로 나타났다. 보건직의 경우 동기요인 중 성취감과 책임감에서 관련성이 높은 것으로 나타났고 위생요인 중 근무환경과 보수에서 관련성이 높은 것으로 나타났다. 행정직의 경우 동기요인 중 성취감과 승진에서 관련성이 높은 것으로 나타났고 위생요인 중 직무안정성과

근무환경에서 관련성이 높은 것으로 나타났다. 동기요인 중 직무만족과 관련성이 높은 요인들은 직종별로 비슷한 결과를 보이고 있지만 위생요인은 직종별로 조금씩 차이를 보이고 있어 인적관리 차원에서 맞춤형 전략이 필요하다고 판단된다.

넷째, 직무만족에 영향을 미치는 요인들의 중요도를 살펴보면, 의사직은 성취감, 보수, 근무환경 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났고 간호직은 성취감, 직무안정성, 보수 순으로 나타났다. 선행연구[18]에서 밝혀진 바와 같이 의사직에서 직무보다 보상 요인이 많은 영향을 미친다고 보고된 결과와 같다. 성취, 업무자체, 급여가 간호직에 영향을 미친다고 보고된 바 있어[19], 본 연구의 결과가 일치한다고 할 수 있다. 보건직은 성취감, 근무환경 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났고 행정직은 성취감, 근무환경, 직무안정성, 대인관계 순으로 나타났다. 선행연구[20]에서 행정직은 업무 성취감, 근무환경, 복지후생, 기타 동료관계에서 영향을 미친다고 나타나 본 연구결과와 일치하지만, 임금부분에서 본 연구에선 영향을 미치지 않는다고 나타나 차이를 보이고 있다. 그리고 어떤 식으로 영향을 미치는지에 대한 선행연구[19, 21, 22]에서 밝혀진 바와 같이 성취감, 보수, 대인관계, 근무환경, 직무안정성은 (+) 정방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다양한 전문성을 가진 병원에서 자신의 직무와 그에 대한 성취에 대한 능력이 직무만족에 영향을 미친다고 판단된다. 선행연구[12, 23]에서 밝혀진 바와 같이 위생요인 중 직무안정성과 보수에서 만족 수준이 낮게 나타났고 보수, 대인관계, 근무환경, 직무안정성이 직무만족에도 영향을 미치는 것으로 나타나 허즈버그의 동기위생이론은 대부분 부합되지 않은 것으로 나타났다. 모든 직종에서 동기요인뿐만 아니라 위생요인에서도 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다시 말하면 동기요인처럼 위생요인에 대한 만족 수준을 높일 수 있다면 직무만족도도 높아질 수 있다는 의미로 직종별로 만족수준이 낮은 요인에 대한 관리자의 관심과 정책이 필요하다.

본 연구결과를 토대로 직무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 동기요인과 위생요인 모두를 고려해야 할 것으로 보인다. 특히 직종별로 영향요인들도 유의미한 차이가 있기 때문에 만족수준을 고려한 직종에 따른 적절한 관리가 필요하다고 여겨진다. 의사직은 전문적인 지식과 직업소명감, 사회적 중요성 측면에 비해 보수에 대해 만족하고 있지 않기 때문에 적절한 보수에 관한 정책이 필요할 것으로 판단된다. 간호직은 직무안정성에서 만족수준이 낮게 나타났고 이는 최근 코로나19 바이러스 전파로 인한 전문인력의 중요성과 더불어 인력부족에 의한 업무량 증가로 나타난 것과 무관하지 않다고 판단된다. 이에 간호직의 인력관리 측면에서 적절한 업무량과 효율적인 인력 활용, 근무

환경 개선, 충원 등 만족수준을 높일 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다. 보건직은 다른 직종에 비해 만족수준이 높지만 승진에 대한 부분에서 만족수준이 낮게 나타났다. 승진에 대한 만족이 동기부여가 될 수 있기 때문에 병원의 직급 구분과 진급체계에 대한 고민이 필요할 것으로 보인다. 행정직은 병원 전체에 관한 업무로 인해 업무량의 증가와 야근 등이 잦다. 또한 업무성과가 가시적으로 드러나는 부분이 아니기 때문에 직무안정성에서 만족수준이 더 낮게 나타났다고 보인다. 근무환경 개선, 적절한 업무량, 효율적인 인력 배치 등을 통한 관리가 필요하다고 여겨진다. 이처럼 전문직들이 모여 있는 병원 특성상 직종별로 전문적이면서 해결 가능한 적절한 업무를 부여해야 한다. 직장에서 즐겁게 일할 수 있는 분위기 조성공정하고 적절한 보수, 승진 정책 등을 모색해야 할 것이다. 또한 원내 동호회 활동, 의사소통과 관련된 다양한 프로그램 등을 통해 타 직종, 타 부서 간의 원만한 관계형성이 가능하도록 지속적인 관심을 갖고 추진해야 할 것으로 보인다. 하지만 조사 의료기관이 서울시 일개 상급종합병원으로 국한되어 조사되었고 직무만족의 결과는 병원의 규모나 특성에 영향을 받았을 수도 있을 것으로 예상된다. 이에 다른 병원 조직에 적용하기엔 무리가 있고 일반화하기엔 제한이 있다. 향후 일반화할 수 있는 연구결과를 얻기 위해 규모와 특성을 고려해서 의료기관을 확대해서 조사할 수 있었으면 한다.

요 약

병원은 전문적인 기술을 가진 사람들이 모여서 구성된 특수한 조직이다. 다양한 직무 분야와 사회적 관심 분야의 변화로 직업의식 및 직무만족에도 많은 변화가 있을 것이고, 조직이 지속적인 성장을 하기 위해서는 이를 효율적으로 잘 관리할 필요가 있다. 직종별 직무만족에 미치는 영향요인을 분석함으로써 효율적인 운영방안에 필요한 자료를 제공하고자 한다. 2015년 4월 1일부터 4월 15일까지 서울 소재 일개 S상급종합병원에 근무하고 있는 직원(할당표본 400명)을 대상으로 하였다. 영향요인별 타당도와 신뢰도 분석을 실시하였고, 전반적인 직무만족과 영향요인에서 보건직이 가장 만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 직무만족 영향요인 분석에서 의사직은 성취감, 보수, 근무환경, 간호직은 성취감, 보수, 직무안정성, 보건직은 성취감, 근무환경, 행정직은 성취감, 대인관계, 근무환경, 직무안정성이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 동기요인뿐만 아니라 위생요인에서도 직무만족에 영향을 미치는 유의미한 관계임을 확인할 수 있다. 본 연구결과를 토대로 직무에 대한 만족도를 높이기 위해서는 동기요인과 위생요인 모두를 고려해서 체계적인 관

리가 필요하다고 판단된다.

Acknowledgements: This manuscript is an addition based on the first author's master's thesis from Catholic University.

Conflict of interest: None

Author's information (Position): Kang KW¹, M.T.; Jeong HT², M.T.; Nam YT³, M.T.; Cho EK⁴, Professor.

REFERENCES

- Berry L. The employee as customer. *Journal of Retail Banking*. 1981;3:25-28.
- Lee YJ. *Service marketing*. 3rd ed. Paju: Hakhyunsa; 2006. p292-296.
- Yi EJ, Kim KJ. A study on the effects of servant leadership on job satisfaction and organizational commitment of hospital employees. *Korean Journal of Hospital Management*. 2006;11:1-15.
- Kim KT. A study on the relationship between training investment and organizational performance: mediating effects of job satisfaction, job skill enhancement and employee competence. *Journal of Organization and Management*. 2009;32:29-57.
- Smith PC, Kendall LM, et al. *The measurement of satisfaction in work and retirement. a strategy for the study of attitude*. Chicago: RandMc Nally; 1969.
- Kim JJ. *Organization action theory*. 3rd ed. Seoul: Parkyungsa; 1985.
- Lock EA. *The nature and cause of job satisfaction*. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: RandMc Nally; 1976.
- Herzberg F. *The motivation to work*. Piscataway: Transaction Publishers; 2017.
- Wie KB. Analysis of the influence of job stresses in hospital staffs on organizational commitment and job satisfaction. *Institute for Poverty Alleviation and International Development*. 2009;18:163-185.
- Chung JH, Han JH. The effects of the attribute-level satisfaction on the overall satisfaction and the mediation role of involvement in medical service. *Korean Corporation Management Review*. 2009;30:243-258.
- McCrane EW, Lambert VA, Lambert CE. Work stress, hardiness and burnout among hospital staff nurses. *Nursing Research*. 1987;36:374-378.
- Lee JK, Choi JG. Testing the applicability of the Herzberg's motivation-hygiene theory to the hotel industry. *Korea Journal of Business Administration*. 2012;25:2091-2118.
- Paek JS, Hong SA. An analysis on the job satisfaction, management satisfaction and organizational commitment of general hospital employees. *Journal of Political Science & Communication*. 2007;10:279-296.
- Hong SA. An empirical study on the hospital employee's commitment in labor union. *Korean Society and Public Administration*. 2005;16:77-96.
- Hwang BD. Job satisfaction and organizational commitment of hospital administrative staffs according to their majors. *Journal of the Korea Contents Association*. 2008;8:186-194. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2008.8.6.186>
- Kim JM, Han JR, Sung DH. Effects of satisfaction level of doctors from five university hospitals on organization commitment level. *Korean Journal of Health Service Management*. 2014;8:1-11. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.3.001>
- Kim MJ, Kim SJ. The relationship between medical service satisfaction and job satisfaction among hospital employees. *Journal of Living Science Research*. 1997;23:55-75.
- Han JR, Kim JM. Factors that affect employee satisfaction according to hospital size and job group. *Korean Journal of Health Service Management*. 2015;9:31-42. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2015.9.3.031>
- Lim JY. A study of the effects of motivation-hygiene factors on nurse's job satisfaction, organizational commitment and organizational identification. *J Korean Acad Nurs Adm*. 2005;11:243-254.
- Jang DI, Koo JT. In case of nurses and administrative personnel - an assessment of job satisfaction of hospital employees. *Journal of Yeungnam Regional Development*. 2003;31:137-159.
- Kim YS, Cho HR. A comparative study on the factors influencing the burnout by job type of worker in the nursing home based on motivation-hygiene theory. *Gyeonggi Research Institute*. 2019; 21:75-96.
- Cho SH, Park OB. A study on job satisfaction among police officers-focused on Herzberg's motivation-hygiene theory. *Korean Assoc Public Saf Crim Just Rev*. 2018;27:357-379. <https://doi.org/10.21181/KJPC.2018.27.4.357>
- Choi JI, Jun SY. The study on the job satisfaction and the organizational commitment of the customer interaction center employee. *Korea Academy Industrial Cooperation Society*. 2010;2:1185-1188.