

## 종합병원 행정직원의 조직시민행동 영향요인

박정훈  
좋은강안병원 건강관리과

### Factors Affecting the Organizational Citizenship Behaviors of Administrative Hospital Staff Members

Jung-Hoon Park

Department of Health Care, Good Gang-An Hospital

**요약** 본 연구는 병원 행정직원의 조직기반자긍심, 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사 연구이다. 대상자는 B시 200병상이상 종합병원에서 행정직원으로 근무하는 200명을 대상으로 하였고, 자료 수집기간은 2017년 3월 15일에서 3월 30일까지였다. 수집된 자료는 SPSS2/WIN 22 program 으로 t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient and multiple regression으로 분석하였다. 연구결과 대상자의 조직시민행동은 이직경험 유무( $t=-4.260, p=.000$ )와 현 직장근무연수( $t=3.297, p=.039$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 조직시민행동은 조직기반 자긍심 ( $r=.454, p<.000$ ), 직무열의에 높은 정도의 양의 상관관계( $r=.595, p<.000$ )가 있는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의하였다. 조직 시민행동을 설명하는 유의한 변수는 직무열의, 조직기반 자긍심, 현 직장 근무 경력 순이었고, 전체 설명력은 41%였다. 이직 경험유무는 조직시민행동에 영향을 미치지 않았다. 따라서 병원행정 직원이 자신이 소속된 조직에 자긍심을 가질 수 있도록 내부마케팅이나 복리후생을 높이고, 자신의 업무가 중요한 부분이며 자신의 업무를 스스로 즐기고 자신의 업무처리에 자율성을 부여하는 등의 조직 문화를 조성하여 병원경영의 발전을 도모할 필요성이 있다.

**Abstract** This paper reports the results of descriptive research aimed at determining the effects of the administrative hospital staff members' organization-based self-esteem and work engagement on their organizational citizenship behaviors. The participants of the study were 200 administrative staff members of general hospitals, each with 200 beds or more, located in B city. Data were collected from March 15 to 30, 2017, and analyzed statistically using a t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis. The findings of this study can be summarized as follows. The organizational citizenship behaviors differed significantly according to whether they had an experience of turnover ( $t=-4.260, p=.000$ ) and how long they had served at their present work ( $t=3.297, p=.039$ ). In addition, the organizational citizenship behaviors had strong positive correlations with the organization-based self-esteem ( $r=.454, p<.000$ ) and work engagement ( $r=.595, p<.000$ ). In addition, the factor that explained the organizational citizenship behaviors most significantly was work engagement, followed by organization-based self-esteem and the period of service at the present work. All three factors accounted for 41% of those behaviors. These findings suggest that the hospital should perform internal marketing or improve its welfare system to make administrative staff members raise their self-esteem based on their organization. Moreover, the hospital should form an organizational culture of its own, in which administrative staff members feel the importance of their job, enjoy it and are given autonomy in job performance, ultimately contributing to the development of hospital management.

**Keywords** : Administrative staff, General hospital, Organization-based self-esteem, Organizational citizenship-behaviors, work engagement.

\*Corresponding Author : Jung-Hoon Park(Good Gang-An Hospital)

Tel: +82-10-9399-3636 email: nbusisi@nate.com

Received November 1, 2017

Revised November 16, 2017

Accepted December 8, 2017

Published December 31, 2017

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

병원은 다른 조직에 비해 다양하고 복잡한 전문 인력으로 구성된 노동집약적인 조직이다. 최근 병원 간 경쟁이 심화되고, 의료소비자의 요구가 급증하고 있으며, 의료보험수가의 불균형으로 인한 재정적 압박 등의 환경변화로 병원조직 내에서의 혁신이 절실히 요구되고 있다.

특히 조직은 조직을 위해 노력하는 구성원들의 행동이 축적되면서 발전하며, 대가를 바라지 않고 순수한 동기에서 자발적으로 행동하는 조직시민행동이 살아 날 때, 그 조직은 힘을 갖고 변화에 적응하며 생명력을 가질 수 있으며[1], 구성원들이 맡겨진 일만하면 된다는 인식을 넘어 한 조직의 구성원으로서 보다 강력한 주인 의식과 사명감을 바탕으로 조직 발전을 위해 노력을 할 때 조직은 더욱 발전할 수 있다[2].

조직시민행동은 조직의 동료를 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동을 의미하고, 공식적인 보상시스템에 의해 직접적으로 명확하게 인식되지 않으나 전반적으로 조직 기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 개인의 자발적 행동이다[3].

병원조직이 추구하는 목적을 성공적으로 달성하기 위해서는 조직구성원이 자신에게 주어진 공식적 역할만이 아니라 비공식적, 자발적 공헌은 매우 중요하고, 또한 필요하다. 조직구성원의 규정된 역할 이외의 조직을 위한 구성원의 자발적 행동인 조직시민행동[4]은 보건의료 기관에서도 환자만족을 위한 구성원들의 자발적인 활동을 권장하고 있다. 이처럼 변화하는 의료 환경에 대처하기 위해 서비스 조직에서 조직구성원들이 보여 주는 고객에 대한 서비스 지향적인 조직시민행동은 조직차원의 기업 이미지와 성과에 직결되기 때문에 병원조직의 성과에도 중요한 시사점을 제공하고 있다[5].

Pierce 등[6]은 조직기반 자긍심을 ‘자신을 다른 사람들이 어떻게 생각하는가를 반영하는 개인적 평가 또는 개인이 자신의 가치에 대한 판단을 반영하는 능력의 정도’라고 정의하였다.

조직기반 자긍심을 ‘조직 내에서 개인이 조직의 구성원으로서 얼마나 중요하고, 도움이 되고, 가치있고, 인정받고 있는 사람인가를 인식 하는 정도’이다. 조직기반 자긍심이 높은 사람들은 높은 수준의 자신감을 갖고 자신의 행동과 사고의 적합성에 대한 확신을 보유하고 있기

때문에 조직의 정치적 상황에 덜 반응하게 된다[7]. 이러한 조직기반자긍심은 환경에 대한 개인의 반응을 설명하는데 유용한 설명변수가 될 수 있다[8]. 이러한 조직에 대한 자신의 가치가 있고 인정 받을수록 공식적인 보상이 없더라도 역할의 활동을 통해 조직에 기여하는 조직 시민행동에 영향을 미칠 것이다.

직무열의는 업무에 대하여 긍정적이고 정력적이며 헌신하고 몰입하는 마음가짐으로 직무와 관련된 긍정적이고 성취적인 마음상태를 의미한다[9]. 그리고 직무열의는 활력, 헌신, 몰두의 3가지 구성개념을 내포하고 있다 [10,11].

조직 구성원의 높은 직무열의는 직장에서 에너지가 넘치고, 아침에 일어날 때 직장에 가고 싶은 마음이 들고, 직장에서도 직무에 집중하며 열정적으로 업무를 수행한다고 한다[10,12].

따라서 직무열의는 조직구성원이 직무를 수행할 때 행복하고, 열정적이고, 집중하고, 도전의식을 갖고 몰입하는 정도로 조직구성원의 긍정적인 마음가짐과 업무태도인 직무열의가 업무수행능력에 있어 밀접한 관계를 갖고, 서비스 접점에서 근무하는 조직구성원의 긍정적인 태도는 고객지향성을 갖게 되며, 조직의 동료를 기꺼이 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원 봉사하는 일련의 친사회적 행동인 조직시민행동에 영향을 미칠 것이다. 그러나 병원운영에 있어서막중한 역할을 담당하고 있고 그 인원 또한 적지 않은 상황임에도 불구하고 병원 행정직원들을 대상으로 조직기반자긍심과 직무열의에 대한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구의 목적은 병원행정조직의 업무성과를 높여 주고 효율성을 극대화하며, 환자들의 의료서비스 만족과 병원 경영의 발전을 도모하는 종합병원 행정직원들의 조직시민행동에 영향 요인을 파악하여 보다 효율적인 행정인력 관리 시스템을 개발하는데 기초 자료를 제공하고자 자료를 분석한 것으로 동일분야 연구에 활용이 있을 것으로 사료된다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 종합병원 행정직원의 조직기반자긍심, 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향 요인을 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 제 특성을 파악한다.

둘째, 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의 및 조직시

민행동 정도를 파악한다.

셋째, 대상자의 제 특성에 따른 조직시민행동 정도의 차이를 파악한다.

넷째, 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의 및 조직시민행동 정도의 상관관계를 파악한다.

다섯째, 대상자의 조직시민행동에 미치는 영향을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구의 설계는 종합병원 행정직원의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악하는 실증적 연구이다.

### 2.2 연구 대상 및 기간

본 연구는 B시 200명 이상 특정 7개 종합병원의 행정직원을 대상으로 2017년 3월 15일부터 동년 3월 30일까지 15일간 수집하였다. 대상병원에 본 연구자가 직접 행정국장, 행정부서 팀장을 방문하여 연구 목적과 방법을 설명하고 협조를 받았다. 설문지는 해당부서의 팀장을 통해 행정직원에게 연구의 목적 및 설문지 작성법을 설명한 후 연구 참여에 동의한 행정직원을 대상으로 설문지에 직접 기입하도록 하여 자료를 수집하였다. 조사 대상 280명 중 200명이 응답하여 71.4%의 응답률을 보였다.

### 2.3 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기기입형 설문지를 이용하였다. 설문지의 구성은 조직기반자긍심 4개 문항, 직무열의의 5개 문항, 조직시민행동 20개 문항, 일반적인 특성 13개 문항으로 총 42개 문항으로 구성되어 있다.

#### 2.3.1 조직기반자긍심 측정도구

조직기반자긍심의 측정도구는 Pierce 등[6]과 Pierce & Garder[13]가 개발한 조직기반 자긍심의 측정도구를 Oh[14]가 번안 및 수정한 도구를 사용하였다. 측정문항은 4개 문항으로 구성하였다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 조직기반자긍심 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Oh[14]의 연구에서

Cronbach's  $\alpha=0.92$  이었다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.96$  이었다.

#### 2.3.2 직무열의 측정도구

직무열의 측정도구는 Schaufeli 등[9]이 개발한 척도를 Oh[14]가 수정 보완하여 사용한 도구를 사용하였다. 측정문항은 5개문항으로 구성하였다.

본 도구는 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 직무열의의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Oh[14]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.86$  이었다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.88$  이었다.

#### 2.3.3 조직시민행동 측정도구

조직시민행동 측정도구는 Organ[15]이 개발한 조직시민행동 측정 도구를 An[16]이 번역한 도구를 사용하였다. 본 도구는 하위개념으로 이타성 4개 문항, 양심성 5개 문항, 스포츠맨십 4개 문항, 예의성 3개 문항, 시민의식 4개 문항, 총 20개 문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지 배점 하였다. 점수가 높을수록 조직시민행동 정도가 높음을 의미한다. 문항 11번, 12번은 부정 문항으로 역환산 하였다. 도구의 신뢰도는 An[16]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.88$  이었다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=0.86$  이었다.

## 2.4 자료 분석 방법

자료 분석 방법은 SPSS PC 18.0 프로그램을 이용하여 수집 자료를 분석 하였으며, 구체적인 통계분석 방법은 다음과 같았다.

- 1) 대상자의 제 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의, 조직시민행동 정도는 최소값, 최대값, 평균과 표준편차, 평균점과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 조직기반자긍심, 직무열의, 조직시민행동은 t-test, ANOVA로 분석하였다.
- 4) 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의, 조직시민행동의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient 분석하였다.

5) 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구사회학적 특성에서 성별은 남자가 91명(45.5%), 여자가 109명(54.5%)이었으며, 결혼여부는 기혼이 117명(58.5%), 미혼이 83명(41.5%)이었다. 종교는 무교가 110명(55.0%), 불교 46명(23.0%), 기독교 44명(22.0%)의 순으로 나타났다. 나이는 30세 이하가 96명(48.0%)으로 가장 많았다. 직위로는 사원·주임이 122명(61.0%), 계장·과장대리가 46명(23.0%), 과장·부장이 32명(16.0%)으로 나타났다. 근무부서는 행정부서가 89명(44.5%)으로 가장 많았다. 이직 경험으로는 이직에 경험이 없는 경우가 105명(52.5%)으로 대부분 이직 경

험이 없는 것으로 나타났다. 총근무연수로는 5년 이하가 81명(40.5%), 6-10년이 61명(30.5%), 11년 이상이 58명(29.0%)의 순으로 나타났다. 현재 직장 근무연수로는 5년이하 109명(54.5%)으로 가장 많았다. 월급여로는 171-250만원으로는 87명(43.5%), 170만원이하는 63명(31.5%), 251만원 이상으로는 50명(25.0%)의 순으로 나타났다. 소속병상으로는 300-499병상이 153명(76.5%)으로 가장 많이 나타났다. 학력으로는 대졸이 140명(70.0%), 전문대졸이하 39명(19.5%), 대학원이상이 21명(10.5%)의 순이었다[Table 1].

#### 3.2 대상자의 제 특성에 따른 조직시민행동 정도

대상자의 제 특성에 따른 조직시민행동 정도는 이직 경험 유무( $t=4.260, p=.000$ )와 현 직장근무연수( $t=3.297, p=.039$ )에 따라 유의한 차이가 있었다[Table 1].

Table 1. General characteristics of the subjects (N =200)

Characteristics	Categories	N	%	Mean±S.D	t/F	p
Gender	male	91	45.5	76.19±7.94	.945	.346
	female	109	54.5	75.17±7.19		
Marital status	Married	117	58.5	76.08±8.19	.984	.326
	Single	83	41.5	75.01±6.52		
Religion	Christianity	44	22.0	76.36±6.90	.389	.678
	Buddhism	46	23.0	74.96±7.56		
	Nothing	110	55.0	75.63±7.81		
Age	≤30	96	48.0	74.60±7.50	2.214	.112
	31-40	73	36.5	76.12±7.62		
	≥41	31	15.5	77.68±7.16		
Position	Staff/Assistant Manager	122	61.0	75.40±7.05	1.181	.309
	Chief/Deputy Manager	46	23.0	74.98±7.33		
	Manager/General Manager	32	16.0	77.47±9.41		
Working department	Administration	89	44.5	75.66±8.64	.101	.904
	Reception, Admission and Discharging	76	38.0	75.39±6.28		
	Computing	35	17.5	76.09±7.24		
Change of jobs experience	No	105	52.5	73.56±6.97	-4.260	.000
	Yes	95	47.5	77.93±7.51		
Years of Total working	≤5	81	40.5	76.21±7.78	2.361	.097
	6-10	61	30.5	73.92±7.69		
	≥11	58	29.0	76.64±6.83		

Characteristics	Categories	N	%	Mean±S.D	t/F	p
Years of Current job working	≤5	109	54.5	76.83±8.33	3.297	.039
	6-10	63	31.5	73.87±6.67		
	≥11	28	14.0	74.93±5.10		
Monthly pay (10,000won)	≤170	63	31.5	76.22±7.64	1.446	.238
	171-250	87	43.5	74.62±7.57		
	≥251	50	25.0	76.66±7.29		
Number of beds	<300	41	20.5	74.32±5.13	2.015	.136
	300-499	153	76.5	75.79±7.96		
	≥500	6	3.0	80.67±9.05		
Education level	≤College	39	19.5	76.00±6.22	.091	.913
	University	140	70.0	75.61±8.15		
	≥Graduate school	21	10.5	75.14±5.52		
Total		200	100.0			

### 3.3 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의, 조직 시민행동 정도

대상자의 조직기반 자긍심 정도는 평균평점이 3.76(±.61)이었다. 직무열의의 정도는 평균평점이 3.86(±.57)이었다. 대상자의 조직시민행동 정도는 평균평점은 3.78점(±.38)이었다[Table 2].

### 3.4 대상자의 조직기반자긍심, 직무열의, 조직 시민행동 정도의 관계

대상자의 조직기반자긍심과 조직시민행동 정도의 상관관계는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=.454, p<.000$ ). 직무열의와 조직시민행동 정도의 상관관계는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=.595, p<.000$ ). 직무열의와 조직기반자긍심 정도의 상관관계는 양의 상관관계( $r=.536, p<.000$ )가 있는 것으로 나타났다[Table 3].

**Table 2.** Degree of Organizational-based self-esteem, Work engagement, Organizational Citizenship Behavior (N=200)

Variables	Item no.	M±S.D	Range	Average M±S.D
organizational-based self-esteem	4	15.05±2.45	4-20	3.76±.61
Work engagement	5	19.29±2.87	10-25	3.86±.57
Organizational Citizenship Behavior	20	75.64±7.54	60-98	3.78±.38

**Table 3.** Correlation among Organizational-based self-esteem, Work engagement, Organizational Citizenship Behavior (N=200)

Variables	Organizational Citizenship Behavior		Organizational-based self-esteem	
	r	p	r	p
Organizational-based self-esteem	.454	<.000		
Work engagement	.595	<.000	.536	<.000

### 3.5 대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인

대상자의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 제 특성 중 조직시민행동 정도에 차이가 있었던 이직경험유무, 현 직장근무연수와 독립변수들 중 조직시민행동 정도와 유의한 상관관계가 있었던 조직기반 자긍심, 직무열의를 독립변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이중 명목변수는 가변수(Dummy variable) 처리하여 분석하였다.

조직기반자긍심과 직무열의의 독립변수(Model 1)들 간의 다중공선성 유무를 파악하기 위하여 공차한계값(tolerance)과 분창팽창인자(variance inflationfactor, VIF)와 잔차값(Durbin-Watson)을 산출하였다. 공차한계값은 .713, VIF 값은 1.403에 분포되어 있으므로 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin Watson 값을 구한 결과, 1.799로 나타나 2에 가까우므로 자기 상관이 없는 것으로 확인되어, 잔차의 정규성, 등분산성의 가정을 만족하는 것으로 나타났다.

회귀모형을 분석한 결과, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며( $F=60.287, p=.000$ ), 모형의 수정된 결정계

수( $R^2$ )는 .373으로 전체 설명력이 37.3%이었다. 조직기반자긍심과 직무열의가 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 직무열의( $t=7.427, p=.000$ ), 조직기반자긍심( $t=2.845, p=.000$ )이었다[Table 4].

Model 2에서 독립변수들 간의 다중공선성 유무를 파악하기 위하여 공차한계값(tolerance)과 분창팽창인자(variance inflationfactor, VIF)와 잔차값(Durbin-Watson)을 산출하였다. 공차한계값은 .670~.974에 있고, VIF 값은 1.026~1.493에 분포되어 있으므로 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin Watson 값을 구한 결과, 1.897로 나타나 2에 가까우므로 자기 상관이 없는 것으로 확인되어, 잔차의 정규성, 등분산성의 가정을 만족하는 것으로 나타났다.

회귀모형을 분석한 결과, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며( $F=35.639, p=.000$ ), 모형의 수정된 결정계수( $R^2$ )는 .410으로 전체 설명력이 41.0%이었다. 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 직무열의( $t=6.931, p=.000$ )였으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이직경험유무는 조직시민행동에 영향을 미치지 않았다[Table 4].

Table 4. Stepwise multiple regression analysis of Organizational Citizenship Behavior with Predictor variables

(N=180)

Variable	Model1					Model2				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
(constant)	41.860	3.143		13.319	.000					
organizational-based self-esteem	.581	.204	.189	2.845	.005					
Work engagement	1.297	.175	.494	7.427	.000					
(constant)						43.310	3.102		13.964	.000
Organizational-based self-esteem						.656	.200	.213	3.274	.001
Work engagement						1.211	.175	.461	6.931	.000
Change of jobs experience						1.423	.866	.094	1.643	.102
Years of Current job working						-.266	.081	-.182	-3.303	.001
						$R^2 = .380$ Adj. $R^2 = .373$ , $F=60.287, p=.000$				
						$R^2 = .422$ Adj. $R^2 = .410$ , $F=35.639, p=.000$				

## 4. 논의

본 연구는 종합병원 행정직원의 조직기반자긍심, 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향을 파악하기 위한

것으로 연구 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

종합병원 행정직원의 조직기반자긍심의 정도는 평균 15.05 ±2.45, 평균평점3.79±.61로 중간 정도로 나타났다. 병원 행정직원을 대상으로 연구한 논문을 찾을 수 없

어 본 연구의 도구와 동일한 도구로 연구한 Oh[14]의 연구에서 평균 평점 3.59보다 높았다. 이러한 결과는 병원 행정직원과 공무원의 환경적 차이로 기인한 것으로 보인다. 조직기반자공심은 조직구성원으로서 한사람의 주관적인 적절성에 대한 차이 평가로 개인이 자신을 조직 내 한명의 구성원으로서 능력 있고, 중요하며, 가치 있다고 믿는 정도인데[6], 공무원의 환경보다는 병원의 근무 환경이 개인의 능력을 인정 받을 수 있는 환경이기 때문이라 사료 된다.

본 연구에서 종합병원 행정직원의 직무열의 정도는 평균 19.29±2.87, 평균 평점 3.86±.57로 높은 정도로 나타났다. 병원 행정직원을 대상으로 연구한 논문을 찾을 수 없어 본 연구의 도구와 동일한 도구로 연구한 Oh[14]의 연구에서 3.67보다 높았고, 병원간호사를 대상으로 한 Moon 등[17]의 연구에서 4.29±0.98(7점 척도)보다 높았다. 이러한 결과는 대상자의 차이로 보여 진다. 간호사의 업무의 특성상 정신 신체적인 스트레스가 많아서 직무열의를 감소시킨다는 Lawrence[18]의 연구결과와 일맥상통 하였고, 공무원의 경우도 업무의 특성상 긍정적인 평가시스템이 갖추어지지 않아[14] 직무 열의가 낮게 나타난 것으로 보인다. 따라서 직무열의에 대한 정확한 평가를 위해서 추후 다양한 지역의 병원 행정직원에 대한 연구를 반복적으로 하여 정확한 정도를 확인하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 종합병원 행정직원의 조직시민행동 정도는 평균이 75.64±7.54 평균평점 3.78±.38로 높은 정도로 나타났다. 병원행정직원을 대상으로 연구한 논문을 찾을 수 없어 본 연구의 도구와 동일한 도구를 사용한 Lim[19]의 연구에서 3.55보다 높았으며 종합병원간호사를 대상으로 연구한 Youn[20]의 3.59보다 높았다. 이러한 결과는 동일한 병원환경에서 근무하더라도 간호사 보다는 조직의 동료들끼리 도와주고, 공유하고, 협동하고, 자원봉사하는 일련의 친사회적 행동을 의미하는[3] 병원행정직원의 조직시민행동이 업무상 3교대를 하는 간호사보다는 높게 나타난 것으로 보인다. 따라서 추후 간호사와 병원행정 직원 또는 기타 의료종사자들의 비교 연구도 필요하며, 다양한 지역의 병원과 병원종별에 따른 행정직원들의 조직시민행동을 연구하여, 병원행정직원들의 조직유효성을 높이기 위한 교육프로그램 개발에 기초자료를 제공할 필요성이 있다고 사료된다.

대상자의 조직시민행동 정도는 제 특성에서 이직경험

( $t=-4.260, p=.000$ ) 따라 유의한 차이가 있었다. 즉 이직 경험이 있을수록 조직시민행동의 정도가 높았다. 또한 현직장근무년수( $t=3.297, p=.039$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 이는 동일한 도구를 사용한 Lim[19], Park[21]의 연구결과에서 근무년수에 따라 차이가 있는 결과와 동일하였다. 이는 조직시민행동은 근무년수가 많아질수록 직무의 숙련이나 안정적인 직위로 인해 자신의 직무에 긍정적인 가치를 가지게 되어[22] 병원에서 조직시민행동이 높아지는 것으로 보인다. 따라서 근무년수가 적은 직원들을 대상으로 조직시민행동을 향상 시킬 수 있는 교육 프로그램이 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

병원행정직원의 조직기반자공심 정도와 조직시민행동 정도의 상관관계는  $r=.454$ 로 중간정도의 높은 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 조직기반 자공심이 높을수록 조직시민행동이 높음을 의미한다. 이러한 결과는 동일한 도구로 기업정규직 직원을 대상으로 한 Choi[23]의 연구에서  $r=.629$ 의 결과보다는 낮았다. 이러한 결과는 대상자의 안정적인 업무의 정도에 따른 차이로 사료되어진다.

직무열의 정도와 조직시민행동 정도의 상관관계는  $r=.595$ 로 높은 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 직무열의 정도가 높을수록 조직시민행동 정도가 높았다. 이러한 결과는 중국의 일반적인 중소기업의 직원을 대상으로 연구한 Jin과 Chung[24]의 연구에서  $r=.775$ 로 나타난 결과보다는 낮았다. 따라서 직무열의를 높이기 위한 행정적인 지원이나 만족을 높이기 위한 여러 방안이 마련되어야 할 것으로 생각 된다.

종합병원 행정직원의 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 파악한 결과 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무열의( $\beta=.461$ )였다. 이러한 결과는 항공사 승무원을 대상으로 연구한 Park[25]의 연구에서 조직 시민행동과 직무열의가 영향요인으로 나타난 결과와 일맥상통하였다. 활력, 헌신, 몰두의 세가지 구성개념을 포함하고 있는 직무열의가 높을수록 조직구성원의 규정된 역할 이외의 조직을 위한 자발적 행동인 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 보여 진다. 따라서 병원 행정직원들이 병원에서 자신의 직무에 열의를 가질 수 있도록 직무열의 증진 프로그램이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

이상의 논의를 통하여 종합병원 행정직원의 조직기반 자공심, 직무열의는 관련성이 있으며, 조직기반자공심이 높을수록 조직시민행동의 정도가 높았고, 직무열의 정도

가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높아지는 것을 확인하였다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 병원행정직원의 조직기반자공심과 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하여 병원행정직원의 조직시민행동을 높이는 프로그램개발과 연구에 기초자료를 제공하고자 시도하게 되었다.

본 연구의 결과 직무열의가 조직시민행동에 가장 큰 영향을 미치는 요인이었고 조직기반자공심, 현직장근무년수가 길수록 조직시민행동에 영향을 주었다. 병원행정직원이 자신의 업무를 소중하고 가치 있는 일이라 생각하고 본인의 일에 즐거움을 찾을 수 있는 자유재량과 책임을 통한 일의 가치를 가지도록 하는 조직문화가 필요하며, 교육 훈련에 반영 할 프로그램을 마련할 필요가 있다.

본연구의 제한점은 일개지역의 200명상 이상의 종합병원으로 한정하였기에 본 연구의 결과를 확대 해석이나 일반화 하기는 힘들다. 따라서 다양한 지역과 병상이나 의료기관의 종별에 따른 병원행정직원들에 대한 조직시민행동 연구가 필요하다고 사료된다.

## References

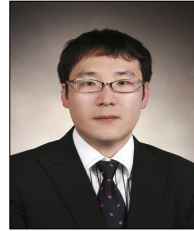
- [1] Y. S. Song, J. H. Kim, "The Influence of Job Autonomy on the Relationship between Personal Characteristics and Organizational Citizenship Behavior among Lower Ranking Public Officials", *Journal of Korean Public Administration Review*, vol. 36, no. 1, pp. 117-137, 2002.
- [2] S. Y. Oh, H. C. Chung, "Focussed on hospital management = The impact of organizational commitment and emotions on organizational citizenship behavior", *Journal of The Korean Governance Review*, vol. 13, no. 2, pp. 49-75, 2006.
- [3] I. S. Kwon, "(A) Study on Mediator Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment on the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior : Focused on Army Organization", Department of Business management The Graduate School Joongbu University, 2005.
- [4] D. W. Organ, "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome", *Journal of Applied Psychology*, vol. 74, pp. 157-164. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.74.1.157>
- [5] D. S. Kang, D. O. Chah, "The Impact of Organizational Justice, LMX Quality, and Psychological Empowerment on Service-oriented Organizational Citizenship Behaviors (OCBs)", *Journal of Organization and Management*, vol. 28, no. 1, pp. 263-287, 2004.
- [6] J. L. Pierce, D. G. Gardner, L. L. Gummings & R. B. Dunham, R. B, "Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation", *Academy of Management Journal*, vol. 32, pp. 622-648, 1989. DOI: <https://doi.org/10.2307/256437>
- [7] J. H. Baek, "The Effects of Interactional Justice on Turnover Intention, Innovative Behavior: Organization based Self-Esteem(OBSE) As A Mediator", Department of Business Management The Graduate School Chosun University, 2015.
- [8] J. Lee, "The Moderation Effects of Organization-Based Self-Esteem on the Relationships between Perception of Organizational Politics and Employee Response", *Korean Journal of Management*, vol. 14, no. 1, pp. 89-116, 2006.
- [9] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V. Gonzalez-Roma, A. B. Bakker, "The Measurement of Engagement and burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", *Journal of Happiness Studies*, vol. 3, no. 1, pp. 71-92, 2002. DOI: <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- [10] W. B. Schaufeli, A. B. Bakker, M. Salanova, "The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study", *Educational and Psychological Measurement*, vol. 66, no. 4, pp. 701-716, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>
- [11] H. S. Kim, M. S. Kim, D. Koo, "The Effect of General Manager's Transformational Leadership in Hotel on Foodservice Employee's Job Engagement, Job Performance, and Turnover Intention", *Journal of Korea Foodservice Association*, vol. 9, no. 3, pp. 29-43, 2013.
- [12] H. J. Kim, S. H. Hyun, I. S. Kim, "Research Articles : Examining the Relationships among Hotel Employees' Job Demands, Job Resources, Work Engagement, Self Efficacy, and Department Performance", *Journal of Tourism Sciences*, vol. 37, no. 8, pp. 33-53, 2013.
- [13] J. L. Pierce, D. G. Gardner, "Self-esteem within the work and organizational context: a review of the organizational-based self-esteem literature", *Journal of Management*, vol. 30, no. 5, pp. 591-622, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jm.2003.10.001>
- [14] S. S. Oh, "The Effects of the Perceived Organizational Support, Organization-based Self-esteem and Sense of Mission on Work Engagement and Job Performance-The Case of Local Government Public Servants in Gyeongsangnam-do -", Department of Public Administration The Graduate School Inje University, 2015
- [15] D. W. Organ, The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw & L. L. Commings (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, vol. 12, pp. 43-72, 1990.
- [16] G. An, "A Study on Influence of the relationships between transformational leadership, confidence and organizational citizenship behavior", *Journal of The confidence research*, vol. 14, no. 1, pp. 67-101, 2004.



- [17] I. O. Moon, S. K. Park, J. M. Jung, "Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 19, no. 4, pp. 525-535, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.525>
- [18] L. A. Lawrence, "Work engagement, moral distress, education level, and critical reflective practice in intensive care nurses", Nursing Forum, vol. 46, no. 4, pp. 256-268, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6198.2011.00237.x>
- [19] K. M. Lim, "Factors Affecting the Organizational Citizenship Behaviors of General Hospital Nurses", Department of Nursing The Graduate School Kosin University, 2015.
- [20] B. S. Youn, "Influence of Organizational Culture Types of Hospital on Organizational Citizenship Behaviors of Nurses", Department of Clinical Nursing Science The Graduate School of Clinical Nursing Science Sungkyunkwan University, 2013.
- [21] K. M. Park, "Effects of perceived organizational justice and organizational commitment on organizational citizenship behavior of hospital nurses", Department of Nursing The Graduate School of Kongju National University, 2011.
- [22] H. J. Lee, "Factors Influencing the Job Satisfaction of Nurses", Department of Nursing The Graduate School Chonnam National University, 2013.
- [23] H. C. Choi, "The effect of Perceived external prestige on Affective Commitment and Organizational Citizenship Behavior : Moderating effect of Organizational based self-esteem and Leader-member exchange", Department of Business Administration, The Graduate School Chungnam National University, 2017.
- [24] Y. Jin, S. J. Chung, "A Study on the Influence of Psychological Capital on the Organization Citizenship Behavior: Focused on the Mediating Effect of Work Engagement and the Moderating Effect of Empowering Leadership", Korean Association of Business Education, vol. 31, no. 6, pp. 469-493, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.23839/kabe.2016.31.6.469>
- [25] J. M. Park, S. H. Ko, "Effects of Self Leadership on Job Engagement, Trust in Supervisors and Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior among Flight Attendants", Korean Journal of Tourism Research, vol. 31, no. 2, pp. 283-303, 2016.

**박 정 훈(Jung-Hoon Park)**

[정회원]



- 2007년 2월 : 부경대학교 경영대학원 (경영학석사)
- 2011년 8월 : 고신대학교 대학원 (보건학박사)
- 2001년 8월 ~ 2017년 3월 : 좋은강안병원 재무팀장
- 2017년 4월 ~ 현재 : 좋은강안병원 건강관리과 팀장

<관심분야>

병원회계, 병원재무관리, 병원경영분석