ISSN 2093-5986(Print)
ISSN 2288-0666(Online)

The Korean Journal of Health Service Management
Vol.12 No.1 pp.13-22 March 2018
https://doi.org/10.12811/kshsm.2018.12.1.013

병원행정직원의 조직공정성, 조직신뢰와 조직시민행동의 관계 -병원 규모의 조절효과

이영진[1], 안재선[2]‡ , 김문중[3]
[1]인본병원, [2]가천대학교 헬스케어경영학과, [3]가천대학교 경영학과

The Relationship between Organizational Justice, Organizational Trust, and Organizational Citizenship Behavior of Hospital Office Workers, Focusing on the Moderating Effect of Hospital Scales

Young-Jin Lee[1], Jae-Sun Ahn[2]‡ , Moon-Jung Kim[3]
[1]INBONE Hospital, [2]Gachon University Business Management, [3]Gachon University Business Management

<Abstract>

Objectives : This study examines the voluntary participation of the members of an organization who maintain cordial and friendly relationships with their colleagues, so that the human resources department within a hospital can be used efficiently. **Methods** : A total of 600 copies of the questionnaire were distributed, and 524 copies were returned (88%). Of these, 518 copies were used to verify statistic results using IBM SPSS and AMOS Ver. 22.0, including factor analysis, path analysis, mediating effects, and moderating effects. **Results** : The effect of organizational trust on organizational citizenship behavior has shown that OCBI (Interpersonal) is highly affected at large hospitals. However, the effect of organizational trust on OCBO (Organizational) is highly affected at small hospitals. **Conclusions** : The results of a gap analysis indicated that among the different aspects of organizational justice, distributive justice and interactional justice have a positive effect on organizational trust in small hospitals. The results also revealed that organizational trust and organizational citizenship behavior in small hospitals are more strongly affected than they are in large hospitals. As a result, job efficiency is improved in smaller hospitals.

Key Words : Organizational Justice, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior

‡ Corresponding author : Jae-Sun Ahn(ahnjaesun64@naver.com) Gachon University Business Management

• Received : Jan 16, 2018 • Revised : Feb 12, 2018 • Accepted : Mar 15, 2018

Ⅰ. 서론

1. 연구의 필요성

오늘날 의료시장의 내, 외적 환경변화와 의료기관간의 경쟁력 심화로 경영활동의 어려움에 직면해 있다. 의료 환경의 빠른 변화 속에서 대형병원과 중소병원은 고객을 더 많이 확보하고 유치하려는 경영전략을 도입하고 있으며, 또한 경영의 내적 전략이라 할 수 있는 조직 관리는 중요한 과제 중에 하나로 인식되고 있다. 병원은 특정 목적을 달성하기 위해 다양한 전문가들이 의도적으로 구성된 집합체이다. 노동집약적이고 가변적이며, 무형의 서비스를 제공하는 특성을 지닌 조직이기 때문이다. 따라서 노동집약적 산업 특성에 의해 각 분야의 전문가 집단이 모여 활동하고 있기에 그 사안에 대한 중대성이 부각 되고 있다.

병원은 다양한 직종과 의료행위의 역할에 역점을 두고 있으며, 이러한 조직에서의 대인관계 핵심은 개인에서 출발하게 된다. 개인의 욕구만족은 조직의 목표를 달성하기 위한 수단만이 아니라 그 자체로 가치 있는 목표가 된다[1]. 또한 개인은 조직에 대한 믿음에 의해 활동하게 된다. 이때, 업무와 관련된 보상수준을 결정하는 과정에 있어 가장 중요하게 고려되어야 할 점은 공정성이다. 조직에 대한 기여도 즉, 목표나 성과에 따라 이루어지는 보상이 잘 이루어질 때, 자연스럽게 자발적인 행동에 의해 조직의 목표와 성과는 향상하게 된다. 조직공정성은 조직전반에 영향이 미치고 나아가 조직유효성과 관련이 있는 것으로 보고되고 있다[2][3].

조직을 관리하는 측면에서 부서별 또는 개인에 따라 지급되는 보상(임금, 성과급, 승진 등)은 조직구성원에게 동기 부여하는데 있어 중요하게 인식되고 있다. 보상과 관련하여 공정성은 조직에 대한 신뢰와 목표달성을 위한 개인의 자발적 행동은 자연스러운 행동으로 이어질 가능성이 높다. 특히, 행정직원은 의료진을 지원하고 병원경영에 있어 중요한 업무를 담당하고 있으며, 서비스를 제공하는데 있어 고객과 처음으로 접하는 접전요원부터 병원경영에 있어 지원하는 부서까지 다양하게 나누어져 있다[4].

조직은 목표달성을 위해 구성원들에게 동기부여를 시키는 과정에서 구성원이 인지하는 공정성이 무엇보다 중요하다. 조직공정성은 조직구성원이 조직에 대하여 긍정적인 태도와 행동을 발현시키는 선행요인으로써 조직이 요구하는 행동의 범위를 넘어 자발적으로 조직을 위해 다른 사람과 협력하는 조직시민행동은 개인의 성과를 넘어 조직성과와 직결되기 때문이다. 따라서 직무기술서 또는 직무명세서에 적시되어 있지는 않으나 다른 사람을 돕거나 도움을 주는 행위가 지속될 경우 조직에서 하나의 문화로 형성될 것이고, 서로가 서로를 돕는 행위, 즉 이타적인 행위가 지속될수록 조직구성원들의 관계는 원만해지고, 이는 조직구성원의 직무만족으로 이어져 조직의 성과로 이어질 수밖에 없을 것이다. 그러므로 공식적으로 맡은 업무는 아니지만 동료들을 도와주고 정보를 공유하고 협동하며 전반적으로 조직기능의 유효성이나 효율성을 증진시키는 조직시민행동의 중요성은 강조될 수밖에 없다. 한편, 평가와 보상 등 조직공정성이 부적합하게 이루어진다면 동기부여 요인은 감소하게 되고 나아가 조직신뢰는 하락한다. 반면에 공정성이 적합하게 이루어졌을 때는 신뢰가 상승하고 이에 따른 효과가 증가 할 것이다. 조직에 대한 충성심과 애사심이 증가하여 궁극적으로 목표이상의 성과를 달성하는데 어려움이 없을 것으로 보기 때문이다. 따라서 조직구성원들의 자발적 참여를 통해 다른 동료와의 관계를 원활하게 유지함으로써 조직 내의 인적자원을 효율적으로 이용 될 수 있기 때문이다. 또한 조직공정성은 임금만족, 조직몰입, 직무만족, 신뢰 등과 같은 태도와 이직, 조직시

민행동, 성과 등에 영향력을 보인다는 결과를 제시하고 있다[5][6].

본 연구는 조직공정성과 조직신뢰 그리고 조직시민행동에 대하여 체계적으로 정리하고 기존의 문헌 연구를 바탕으로 조직공정성과 조직시민행동의 두 변수 사이에 조직신뢰에 따른 매개효과에 관한 실증연구와 더불어 병원규모에 대한 조절효과로 조직시민행동의 영향관계에 대하여 규명하고자 한다.

Ⅱ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 표본 추출은 서울 및 수도권에 있는 대형병원과 중소병원에 근무하는 병원 행정 사무직 직원을 대상으로 횡단적 조사 방법을 선택하여 특정시점에서 집단 간 차이를 연구하는 것으로 횡단적 조사의 대표적인 방법 중 하나인 설문조사를 실시하였다.

2. 측정도구

각 변수 조직공정성, 조직신뢰, 조직시민행동의 측정문항은 서술문으로 제시하였으며, Likert 5점 척도로 측정하였다. 선행연구를 바탕으로 인구통계학적 특성과 병원규모를 추가하였다. 측정변인에 대해서는 다음과 같다.

1) 조직공정성

조직공정성은 조직에 대한 긍정적인 생각, 태도, 행동에 선행된다는 측면에서 활발하게 연구가 진행되고 있다. 조직구성원들이 자신이 받고 있는 처우에 대한 반응을 이해하기 위해 3가지 공정성 개념으로 구분할 수 있다. 분배공정성(Distributive Justice)은 조직의 보상결과에 대해 지각하는 정도를 의미하고, 절차공정성(Procedural Justice)은 보상배분에 있어 적용되는 절차와 규칙에 대해 지각하는 정도이며, 상호작용공정성(Interactional Justice)은 보상배분의 절차와 규칙이 실행되는 과정에서 대인적 처우의 질에 대한 지각을 의미한다. 분배공정성은 Price & Mueller[7], Ko & Ryu[8]의 연구에 사용한 변인의 측정문항은 서술문으로 책임, 노력, 경력, 교육과 훈련대비 적절한 보상 등의 4가지 문항으로 구성하였다. 신뢰도 α= .86 으로 측정되었고, 본 연구에서는 α= .93 으로 측정되었다. 절차공정성은 McFarlin & Sweeney[9], Ko & Ryu[8]의 연구에 사용한 변인의 승진절차, 임금인상 절차, 성과평가 절차, 공정한 업적결과의 통보절차 등의 4가지 문항을 선정 측정하였다. 신뢰도 α= .61 으로 측정되었고, 본 연구에서는 α= .91 으로 측정되었다. 상호작용공정성은 Niehoff & Moorman[10], Ko & Ryu[8]의 연구에 사용한 변인의 상사의 존중과 친절, 상사의 권리에 대한 관심, 상사의 신뢰, 상사의 납득할 수 있는 설명의 4개 문항을 선정 측정하였다. 신뢰도 α= 0.92 으로 측정되었고, 본 연구에서는 α= .90 으로 측정되었다.

2) 조직신뢰

신뢰라 함은 상대에 대한 자신의 믿음이며, 조직신뢰는 구성원들의 통합과 결합을 강화하여 조직이 안정적이며 집단 간의 조화를 통해 조직의 목표달성에 있어 중요한 성공요인으로 주목받고 있으며, 조직자체에 대한 신뢰는 조직에 대한 신뢰수준에 따라 조직 목표의 달성에 긍정 또는 부정적인 영향이 미칠 수 있다. 조직신뢰의 측정도구는 Robinson[11]이 개발하고 사용한 도구로 설문 문항을 각 7항목을 사용하였다. 신뢰도 α= .82 으로 측정되었고, 본 연구에서는 α= .93 으로 측정되었다.

3) 조직시민행동

Anderson & Williams[12]는 조직시민행동의 하위차원으로 두 가지 기본적인 행동으로 개인에게 유익을 주는 행동(OCBI)과 조직에게 유익을 주는 행동(OCBO)으로 분류하였고, 목표달성을 위해서는 효율적인 역할의 분배 및 공평한 권한의 분배뿐만 아니라 조직구성원의 협력과 희생을 필요로 한다. 조직시민행동은 재량적 행동 또는 역할 외 행동이라는 정의로 조직 내 인간관계와 직무관계를 유연하게 연결시켜주는 역할을 한다. 조직시민행동의 측정항목은 Organ[13]에 의해서 조직시민행동의 5가지 하위요인 이타성(altruism), 예의 행동(courtesy)은 개인(OCBI: Interpersonal)으로, 양심 행동(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship), 참여 행동(civic virtue)은 조직(OCBO: Organizational)으로 구분하고 있다. 이에 Williams & Anderson[12]가 두 차원에 대한 결과를 제시하고 있다. 본 연구에서는 OCBI, α= .83 와 OCBO, α= .82 으로 측정되었다.

3. 자료수집 및 분석방법

조사기간은 2013년 9월 4일부터 2013년 9월17일까지 배포 및 회수 하였다. 설문지는 총 600부를 배포 하였으며, 회수는 524부 회수하여 회수율(88%)하였다. 그 중 무응답이 많거나 무성의한 응답을 분석결과에서 제거하여 총 518부를 최종 유효 표본으로 확정 후 실증분석을 실시하였다. IBM SPSS & AMOS 22.0 Ver. 이용하여 요인분석, 각 경로분석, 매개효과, 조절효과를 검증하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 표본의 특성

연구대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별은 남자 49.6%, 여자 49.2%, 결혼여부는 미혼 37.6% 기혼 56.2%, 직책은 평직원 63.1%, 대리급 15.4%, 과장 12.0 %, 과장급 이상 2.9%, 연령은 20대 23.5%, 30대 35.1%, 40대 24.7%, 50대 5.8%, 학력은 고졸 7.9%, 전문대졸 및 대학중태 28.0 %, 대졸 53.1%, 대학원 이상 7.7%, 근무연수 5년 36.3%, 10년 17.8%, 15년 11.0%, 20년 12.1%, 25년 10.6%, 30년 2.3%, 고용형태, 정규직 89.8%, 비정규직 10.2%, 병원규모 대형병원 62.2%, 중소병원 37.8% 순으로 조사되었다.

2. 확인적 요인분석

IBM SPSS & AMOS 22.0 Ver. 활용하여 검증하였다. 탐색적 요인분석의 결과를 보다 정밀히 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였으며, 이를 위해 구조방정식모형(SEM)분석을 하였다. 모형의 적합도는 χ^2=786.915, d.f= 237, p-value=0.000, χ^2/d.f= 3.320, RMR: 0.034, RMSEA: 0.067, GFI: 0.886, NFI: 0.916, CFI: 0.940, AGFI: 0.856, TLI: 0.930로 나타났다. 요인분석 결과를 보면 내적일관성 신뢰도 및 요인분석을 통해 반영된 지표의 타당성을 검토한 결과 무리가 없는 것으로 판단되었다. 결과는 <Table 1>과 같다.

3. 구성개념간 상관관계(Construct Concepts of Correlation)

변수에 대한 개념의 판별타당성과 예측(법칙)타당도 검증을 위해 구성개념 간의 상관계수를 비교 분석하였다. 판별타당도는 두 잠재변수 간에 구한 AVE가 개념 간 상관계수의 제곱값, 결정계수(R^2)가 상회하는지 여부를 통해 확인할 수 있다. 모든 가설들이 정(+)의 관계를 가지고 있으며, 상관계수 역시 모두 양의 상관관계를 가지고 있어 예측타당도가 있다고 판단된다. 결과는 다음 <Table 2>와 같다.

<Table 1> Confirmatory Factor Analysis: CFA and Cronbach's α

Variables	Item	Estimate	ME	Error	SMC	CR	CCR	AVE	α
DJ	1	0.895	0.144	0.042	0.801	26.878	0.956	0.788	0.937
	2	0.924	0.099	0.039	0.854	28.430			
	3	0.888	0.147	0.041	0.789	26.529			
	4	0.843	0.188		0.711				
PJ	1	0.840	0.263	0.037	0.705	26.185	0.925	0.725	0.911
	2	0.748	0.367	0.039	0.559	21.249			
	3	0.915	0.142	0.033	0.837	31.112			
	4	0.894	0.168		0.800				
IJ	1	0.766	0.293	0.045	0.587	20.252	0.937	0.722	0.909
	2	0.898	0.126	0.040	0.806	25.786			
	3	0.892	0.133	0.040	0.795	25.524			
	4	0.836	0.216		0.699				
OT	1	0.741	0.300	0.047	0.550	18.856	0.952	0.665	0.932
	2	0.789	0.246	0.046	0.623	20.520			
	3	0.855	0.213	0.049	0.731	23.005			
	4	0.831	0.225	0.047	0.690	22.052			
	5	0.849	0.189	0.045	0.720	22.746			
	6	0.828	0.218	0.046	0.686	21.955			
	7	0.808	0.247		0.654				
OCBI	Altruism	0.852	0.239	0.126	0.305	8.641	0.794	0.604	0.837
	Courtesy	0.694	0.382		0.355				
OCBO	Conscientiousness	0.862	0.181	0.089	0.439	11.338	0.872	0.624	0.826
	Sportsmanship	0.664	0.418	0.091	0.307	5.182			
	Civicvirtue	0.830	0.213		0.396				

† DJ: Distributive Justice, PJ: Procedural Justice, IJ: Interactional Justice, OT: Organizational Trust, OCBO: Organizational. OCBI: Interpersonal.
‡ α = Cronbach's Alpha(α), CCR : Construct Composite Reliability, AVE : Average Variance Extracted, SMC : Squared Multiple Correlations.

<Table 2> Construct Concepts of Correlation (n=518)

	AVE	1	2	3	4	5	6
1. Distributive justice	0.788	1					
2. Procedural justice	0.725	0.680	1				
3. Interactional justice	0.722	0.450	0.489	1			
4. Organizational trust	0.665	0.626	0.678	0.574	1		
5. OCB_Interpersonal	0.604	0.403	0.347	0.735	0.640	1	
6. OCB_Organizational	0.624	0.301	0.176	0.558	0.435	0.725	1

4. 경로분석(Theory Route)

일반적인 모형적합도 판정기준은 χ^2값에 대한 p=0.000으로 유의할 때. RMR, RMSEA는 0.05미만, GFI, AGFI, NFI, CFI등은 0.90이상일 때 모형적합도가 적합하다고 판단한다. 각 구성요소의 경로분석을 위해 모델적합도를 평가하는 지수들을 살펴보면, RMR(0.034), RMSEA(0.067), GFI(0.886), NFI(0.912), CFI(0.940), AGFI(0.856)으로 조사되었다. RMSEA(0.067)와 AGFI(0.856)으로 기준치보다 낮게 측정되었으나, 모델적합도를 종합했을 때, 무리가 없는 것으로 판단된다. 구조모형 적합도 평가 결과 X^2값은786.915, p=0.000 및 d.f=237, CMIN/d.f = 3.320 로 조사되었다. 이에 대한 결과는 <Table 3>와 같다.

5. 조직신뢰의 매개효과(Mediator Variables of Organizational Trust)

AMOS에서 각 경로별 매개효과 검증을 위한 부트스트레핑(bootstrapping)을 실시하여 간접효과를 산출하였다. 가설 검증결과를 살펴보면 <Table 4>과 같다.

<Table 3> Path Analysis Results (n=518)

Hypothesis	Route	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	S.E	CR	p	Result
1-1	DJ → OT	0.221	0.247	0.044	5.040***	0.000	supported
1-2	PJ → OT	0.265	0.356	0.038	6.883***	0.000	supported
1-3	IJ → OT	0.261	0.304	0.036	7.278***	0.000	supported
2-1	OT → OCBI	0.522	0.736	0.055	9.455***	0.000	supported
2-2	OT → OCBO	0.367	0.482	0.043	8.468***	0.000	supported

† DJ: Distributive Justice, PJ: Procedural Justice, IJ: Interactional Justice, OT: Organizational Trust, OCBO: Organizational. OCBI: Interpersonal.
‡ **: P<0.05, ***: P<0.001

<Table 4> Mediator Variables of Organizational Trust

Hypothesis	Mediator	Route	Indirect effect	p	Result
3-1	OT	DJ → OT → OCBI	0.128***	0.007	supported
3-2		DJ → OT → OCBO	0.087***	0.004	supported
3-3		PJ → OT → OCBI	0.187**	0.011	supported
3-4		PJ → OT → OCBO	0.124***	0.010	supported
3-5		IJ → OT → OCBI	0.199**	0.019	supported
3-6		IJ → OT → OCBO	0.158**	0.019	supported

† DJ: Distributive Justice, PJ: Procedural Justice, IJ: Interactional Justice, OT: Organizational Trust, OCBO: Organizational. OCBI: Interpersonal.
‡ **: p<0.05, ***: p<0.001

6. 조절효과(Moderating Effect)

조절효과를 검증하기 위해 각 변인 사이에 대형병원과 중소병원을 대입시켜 검증을 실시하였다. 비제약모형의 X^2(df=488)과 제약모형의 X^2(df=535) 간의 차이분석 결과, 통계적으로 유의미한(3.84) 차이를 보이기 위해서는 X^2(df=47)=91.291 이상이면 $p<0.01$에서 유의인 차이를 보인다고 판단되었다. 또한 집단구분 기준은 다음과 같다. 대형병원집단은 500병상 이상, 중소병원집단은 500병상 이하인 집단으로 분류하였다. 검증결과는 <Table 5>과 같다.

<Table 5> Moderating Effect

Hypothesis	Route	χ^2	Large hospital result	VS	Small Hospital result
4-1	DJ → OT	supported (***)	supported	<	supported
4-2	PJ → OT		supported	>	supported
4-3	IJ → OT		supported	<	supported
4-4	OT → OCBI		supported	<	supported
4-5	OT → OCBO		supported	<	supported

† DJ: Distributive Justice, PJ: Procedural Justice, IJ: Interactional Justice, OT: Organizational Trust, OCBO: Organizational. OCBI: Interpersonal.

Ⅳ. 고찰

본 연구는 서울을 포함한 수도권에 위치한 대형병원과 중소병원에 근무하는 행정직원을 대상으로 조직공정성과 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구를 통해 효율적인 인적자원의 방안을 제시하는데 있어 기초자료를 제공하고자 한다. 각 측정항목에 대한 신뢰성과 타당성 분석결과 신뢰도 및 타당성이 매우 양호하게 나타났다. 그러나 요인분석결과 조직시민행동에서 5개 항목을 제외하였다. 둘째, 조직공정성에 있어서 조직신뢰의 영향요인에 대한 분석결과를 정리하면 다음과 같다.

AMOS 구조방정식을 5단계로 구성하여 진행하였으며, 첫 번째 단계는 확인적 요인분석, 두 번째 단계는 구성 개념간 상관관계분석, 세 번째 단계는 개념 간의 인과관계 측 경로분석을 실시하였으며, 네 번째 단계는 조직신뢰의 매개효과, 마지막으로 병원 규모에 따른 조절효과를 파악하였다.

본 연구결과 첫째, 병원에 근무하는 행정직원이 지각한 조직공정성의 분배공정성과 조직신뢰에 대한 영향력(β=0.247, t=5.040***), 절차공정성과 조직신뢰(β=0.356, t=6.883***), 상호작용공정성과 조직신뢰(β=0.304, t=7.278***)에 세 가지 경로계수의 직접효과와 유의수준에서 모두 긍정적인(+) 것으로 조사되어 모두 채택되었다. 이와 같은 결과는 기존의 선행연구에서도 같은 의견이 제시되었다[14][15]. 조직공정성은 인식은 개인의 태도와 행동[16]에 긍정적인 영향을 주고 집단이나 조직의 목표달성을 위한 협력적 행위에 있어 조직신뢰는 가장 핵심적이고 중요한 변인임이 증명되었다. 따라서 병원에 근무하고 있는 행정직원들은 조직이 자신에게 제공한 보상과 결정과정 그리고 인간적인 관계가 공정하다고 인식할 때 비로소 조직을 신뢰하고 있다는 것을 알 수 있었다.

둘째, 조직신뢰가 개인지향 조직시민행동(β=0.736, t=9.455***)과 조직지향 조직시민행동(β=0.481, t=8.468***)에서 직접효과에서 모두 긍정적인(+) 것으로 조사되어 모두 채택되었다.

조직의 공정한 태도는 상호 간의 신뢰 형성과정은 사회교환이론으로 설명이 가능하다. 자신이 공정한 대우를 받고 있다고 느낄 때, 조직을 신뢰하게 되고 나아가 자발적이고 협력적인 태도 형성은 자연스러운 현상일 것이다. 결과적으로 조직에 긍정적인 역할을 수행할 의지가 강하다는 것을 알 수 있었다[14][17]. 좀 더 세분화하여 조직신뢰(매

개변수) 영향력을 살펴보면, ① 조직공정성은 조직신뢰에 대한 인식이 매개영향력을 미치게 되면서 조직시민행동에 대해 긍정적인 간접 영향력을 보이고 있다. 다시 말해 조직구성원들이 조직공정성을 인식하고 조직을 신뢰하면 조직시민행동이 증가한다는 것이다. ② 조직신뢰는 조직공정성 뿐만 아니라 매개역할을 통해 간접적으로 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 전자의 경우, 조직공정성은 구성원들의 조직에 대한 신뢰를 증가시키고 높은 신뢰수준은 결과적으로 그들의 조직시민행동 유발정도를 높이고 있다. 따라서 구성원들의 조직시민행동을 높이는 것은 결국 공정성이 공정하게 이루어지는 조직은 구성원들이 신뢰하는 것이 매개변수로서 중요한 역할을 하는 것이라고 볼 수 있다. 후자의 결과는 구성원들의 조직신뢰가 높아지면 조직에 대한 조직시민행동에 높아지는 것을 말해준다. 이것을 조직구성원들이 조직공정성을 인식하고 조직신뢰를 하게 되면 조직시민행동이 증가하게 된다는 것이다[6][18][19].

병원규모에 따른 조절효과검정 결과 대형병원(R^2=0.604), 중소병원(R^2=0.524)로 나타났다. 조직공정성과 조직신뢰의 영향력을 보면 분배공정성과 조직신뢰는 대형병원 일 때(β=0.237, t=3.722***), 중소병원 일 때(β=0.248, t=3.176***)로 중소병원이 더 영향력이 있음을 알 수 있다. 절차공정성과 조직신뢰에 대한 영향력에서 보면 대형병원 일 때(β=0.419, t=5.946***), 중소병원 일 때(β=0.276, 3.572***)로 대형병원이 영향력이 크게 나타났다. 상호작용공정성과 조직신뢰에 대한 영향력에서 보면 대형병원 일 때(β=0.256, t=4.969***), 중소병원 일 때(β=0.369, t=5.156***)로 중소병원이 더 영향력이 있음을 알 수 있다. 마지막으로 조직신뢰와 조직시민행동을 보면 조직신뢰와 개인지향 조직시민행동(OCBI)에 대한 영향력을 보면 대형병원 일 때(β=0.755, t=7.157***), 중소병원 일 때(β=0.712, t=6.081***)로 대형병원에서 높게 나타나 있다. 조직신뢰와 조직지향 조직시민행동(OCBO)에 대한 영향력을 보면 대형병원 일 때(β=0.240, t=6.789***), 중소병원 일 때(β=0.555, t=5.156***)로 중소병원에서 높게 나타나 있다. 이를 종합해보면, 의료기관에 근무하는 사무직 종사자들이 인식하는 조직공정성의 하위요인(분배, 절차, 상호작용)이 조직신뢰에 미치는 영향력을 보게 되면, 분배공정성에 대해서는 중소병원에 근무하는 종사자들이 높게 인식하고 있으며, 절차공정성에 대해서는 대형병원에 근무하는 종사자들이 높게 인식하고 있다. 상호작용공정성에 대해서는 중소병원에 근무하는 종사자들이 높게 인식하고 있음을 알 수 있었다. 또한 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향력에 대해서는 조직신뢰가 개인지향 조직시민행동(OCBI)에 미치는 영향은 대형병원에서 높게 나타나 있으며, 조직신뢰와 조직지향 조직시민행동(OCBO)에 미치는 영향은 중소병원에서 높게 나타나 있다.

Ⅴ. 결론

의료기관은 노동집약적 산업이다. 이러한 환경에서 인적자원의 중요성은 병원종사자 모두에게 중요하다. 병원의 업무특성을 고려할 때, 병원행정직원의 사회적 교환관계이론 측면에서 내부의 경쟁력을 높이고 개인의 역량을 강화할 수 있는 조직시민행동을 일으키는 선행요인으로 조직공정성과 조직신뢰를 살펴봄으로써 미래지향적 행동방향을 제시하는데 의의가 있다. 조직의 공정한 태도는 조직과 개인의 상호 간에 강한 응집력을 형성하게 되고 자율적 참여가 가능할 뿐만 아니라 자발적인 행동으로 이어질 수 있는 가능성이 높다는데 있다. 조직의 경쟁력을 강화하고 능동적으로 대처하기 위해서는 직무외적인 역할을 같이 병행해야 경쟁우위를 확보 할 수 있기 때문이다. 선행연구에서 볼 수 있듯이 신뢰 역시 조직시민행동에 긍정적인

영향을 미치는 것으로 보여 진다. 따라서 병원조직에 대한 기본적인 믿음을 바탕에서 상호간의 신뢰를 구축한다는 것은 직원의 조직시민행동을 유발시키는 동기부여 요인으로 볼 수 있다. 이처럼 조직의 제도나 운영시스템 투명하게 운영하는 것은 공정성과 신뢰를 높이는데 효과적이라 할 수 있을 것이다. 연구에서 제시하고 있는 조직공정성과 조직시민행동의 관계를 보듯이 인간이 가장 기본적인 요구가 실현되었을 때, 긍정적인 직무활동이 이루어지고 조직몰입과 직무만족을 가져오고 나아가 조직에 대한 충성심 역시 높게 나타나 자발적 행위가 자연스럽게 성립되는 것으로 예측이 가능하다. 기존연구에서도 공정성이 높은 집단에서는 신뢰, 조직시민행동, 성과, 조직몰입, 직무만족, 충성심, 자기효능감, 이직의도 감소 등 인과관계에 긍정적인 효과가 있는 것으로 조사되고 있는 바와 같이 인간의 보편적 욕구가 실현될 수 있도록 유지하는 방안이 모색되어야 할 것이다. 연구의 시사점은 첫째, 병원에 근무하는 종사자들이 인식하는 공정성에 대해서 분배, 절차, 상호작용공정성이 조직신뢰에 긍정적인 효과가 있다는 것이다. 둘째, 조직신뢰는 조직시민행동에 있어 긍정적인 효과가 있으며, 조직공정성은 조직시민행동에 긍정적인 효과가 있음이 확인되었다. 셋째, 조직신뢰의 매개효과 역시 긍정적인 효과가 있음이 확인되었다. 마지막으로 병원규모에 따른 비교를 보면 대형병원은 절차공정성이 조직신뢰에 영향력이 큰 반면, 분배와 상호작용에 있어서는 낮은 것으로 조사되었다. 또한 조직신뢰와 조직시민행동에 있어서도 대형병원이 중소병원에 비해 낮은 것으로 나타났다. 따라서 중소병원은 절차에 의한 평가나 보상이 이루어져야 할 것이며, 대형병원의 경우 분배와 상호작용 공정성을 높여 조직신뢰와 조직시민행동을 유도하는 방향을 제시하여야 할 것이다.

향후 연구방향을 제시하면 업무성과와 효율성을 증대시킬 수 있는 조직시민행동에 관한 연구를 지속적으로 이루어져야 할 것으로 사료되며, 추후 조직을 운영하는데 있어 효율성을 증대시킬 수 있는 변인들을 발굴하여 보다 나은 조직을 이끌어 갈 수 있는 역량 있는 조직구성원을 육성하여야 한다. 이는 국민의 건강을 책임지고 있는 의료기관으로써의 사명을 다하는 것이기 때문이다.

REFERENCES

1. C. Argyris(1964), Integrating the individual and the organization. New York: John Wiley, p.330.
2. E.A. Lynd, T.R. Tyler(1988), The Social psychology of procedural justice. New York : Plenum, p.267.
3. N.M. Hauenstein, T. McGonigle, S.W. Finder(2001), A meta-analysis of the relationship between procedural justice and distributive justice: Implications for justice research, Employee Responsibilities and Rights Jouna, Vol.13(1);39-56.
4. S.K. Hwang, S.H. Kim, Y.J. Seo(2016), Antecedents of Trust among Hospital Employees. Korea Society of Health Service Management, Vol.10(2);1-14.
5. H.K. Moon, B.K. Choi, W. Ko(2009), A Critical Review of Organizational Justice Literature in Korea : Challenges and Future Research Directions, Korea Academy of Management, Vol.17(4);229-306.
6. J.A. Colquitt, D.E. Conlon, M.J. Wesson, C.O.L.H. Porter, K.Y. Ng(2001), Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. Journal of Applied Psychology, Vol.86;425-445.
7. J.L. Price, C. Mueller(1986), Handbook of organizational measurement, Marshf eld, MA:

Pittman, p.293.
8. J.W. KO, C. Ruy(2005), The Relative Effects of Distributive, Formal Procedural, and Interactional Justice on Hotel Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Supervisory Trust, Korea Tourism Research Association, Vol.28(4);193-212.
9. D.B. McFarlin, P.D. Sweeney(1992), Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes, Academy of Management Journal, Vol.35(3);626-637.
10. B.P. Niehoff, R.H. Moorman(1993), Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior, Academy of Management Journal, Vol.36;527-556.
11. S.L. Robinson(1996), Trust and breach of the psychological contract, Administrative Science Quarterly, Vol.41;574-599.
12. L.J. Williams, S.E. Anderson(1991), Job satisfaction and organisational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, Journal of Management, Vol.17;601-617.
13. D.W. Organ(1988), Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome, Lexington: Lexington, Ma. England, p.132.
14. S.Y. Jeong(2016), Effects of organizational trust by employees in franchised Korean restaurants on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior, International Journal of Tourism and Hospitality Research, Vol.30(9);191-205.
15. C.C. Pan, C.J. Kim, J.H. Jung(2017), The Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Trust, The Journal of Business Education, Vol.31(2);87-112.
16. J. Greenberg(1990), Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow, Journal of Management, Vol.16;399–432.
17. B.R. Shin, W.S, Choi, K.T. Seo(2016), The Moderating Effects of Organizational Trust in the Effect of Relation between the Perception of Organizational Justice, Proactive Behavior and the Intention of Knowledge Sharing by Hotel Employee, Tourism Research Vol.41(1);105-131.
18. H.K. Iqbal, U. Aziz, A. Tasawar(2012), Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Evidence from Pakistan, World Applied Sciences Journal Vol.19(9);1348-1354.
19. Y.W. Sohn, J. Shin(2015), effects of employees' social comparison behaviors on distributive justice perception and job satisfaction. Social Behavior & Personality: An international journal, Vol.43(7);1071-1083.