

# 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동에 미치는 융복합 영향

김승희, 배상윤\*  
전주비전대학교 보건행정학과 교수

## Convergence Influence of Organizational Justice, Intragroup Trust and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behavior among Hospital Administrative Staff

Seung-Hee Kim, Sang-Yun Bae\*  
Professor, Dept. of Health Administration, Vision University of Jeonju

요 약 본 연구에서는 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도와 조직시민행동 간의 관련성을 검토하고, 이들 요인이 조직시민행동에 미치는 융복합적인 영향을 규명하고자 하였다. 조사대상자들은 J지역에서 임의로 선정한 22개 병원의 병원행정직 274명을 무작위로 추출하였다. 자료의 수집기간은 2019년 7월 1일부터 7월 31일까지 대략 한 달여 기간 동안으로 하였다. 자료조사는 구조화된 무기명 자기기입식 설문지를 사용하였다. 조직시민행동은 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도와 양의 상관관계를 보였다. 공분산구조분석 결과, 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 높아질수록 조직시민행동을 증가시키는 것으로 나타났다. 분석결과는 병원행정직의 조직시민행동을 증대하기 위해서는 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도를 높이는 노력의 필요를 나타내었다. 조사결과는 병원행정직의 조직시민행동을 높이는 병원인적자원관리와 병원행정직의 정서 및 심리적인 측면의 보건교육의 기초자료로 활용이 기대된다. 향후연구에서는 병원행정직의 조직시민행동에 영향을 미치는 융복합적인 다양한 요인들에 대한 조사가 필요하다고 본다.

주제어 : 융복합, 조직시민행동, 집단내신뢰, 조직공정성, 조직헌신도, 병원행정직

**Abstract** This study examined the relationship between organizational justice, intragroup trust, organizational commitment and Organizational Citizenship Behavior of Hospital Administrative Staff(OCB of HAS) and investigated convergence effects of these factors on OCB. The subjects were randomly selected 274 HAS from 22 hospitals randomly selected in J area. The data were collected from July 1 to July 31, 2019 for about a month, and the structured self-administered questionnaires was used for the data survey. OCB was positively correlated with organizational justice, intragroup trust and organizational commitment. As a result of covariance structure analysis, it was found that the higher organizational justice, intragroup trust, and organizational commitment, the higher OCB. The results of the analysis showed that in order to increase the OCB of HAS, it was necessary to increase organizational justice, intragroup trust, and organizational commitment. The results of the survey are expected to be used as basic data for hospital human resource management, which enhances OCB of HAS, and health education in the emotional and psychological aspects of HAS. In the future study, it is necessary to investigate various factors affecting OCB of HAS.

**Key Words** : Convergence, Organizational citizenship behavior, Intragroup trust, Organizational justice, Organizational commitment, Hospital administrative staff

\*Corresponding Author : Sang-Yun Bae(sangyb@jvision.ac.kr)

Received February 27, 2020  
Accepted May 20, 2020

Revised April 6, 2020  
Published May 28, 2020

## 1. 서론

병원은 경제발전 및 개인소득의 증대, 인구감소 및 인구구조의 변화, 질병에 대한 특이 및 민감도 관리의 다차원화 등의 외부환경 변화 뿐 만아니라, 의료 및 행정서비스의 만족도에 대한 높은 질 요구 및 관리, 사회의 다양한 의료요구를 민첩하게 능동적으로 수용하는 체계의 운영, 경영혁신 및 병원고객관리의 효율성을 높이기 위한 고도화된 인력조직의 관리 등의 내부적인 도전에 대처하면서 의료 및 행정 체계를 부단히 진화시켜야 한다[1,2].

병원의 인력구조는 이원화된 노동집약적인 구조를 특징으로, 전문분야별, 의료 및 행정의 구분된 직무분야별로 수준 높은 과업을 수행하면서, 병원이 수행하는 고객서비스의 총체적 질관리를 담당하고 있다[3]. 병원의 다양하고 이원화된 직무는 업무수행의 혼잡과 갈등을 야기하는 측면을 무시할 수 없으며, 불건장 및 혼란한 상태의 환자 및 보호자를 돌보는 업무접점이 수반하는 정서 및 심리적 측면의 압박에 노출되어 있다[2,4,5].

병원은 지속가능한 경영관리의 다양한 과제를 해결해 나가며, 지역사회 주민의 건강증진을 위한 사명을 이행하고 있다. 또한 병원은 의료기관이 갖는 비영리성의 제한 내에서 의료 및 행정의 직무를 수행하는 결과의 산출물에 대한 고부가가치화를 위한 민첩하고 역동적인 경영혁신의 노력을 게을리 하지 않아야 한다[2]. 이러한 내외부적 환경 및 여건에서 병원의 경영혁신의 중요한 과업 중 하나는 복잡하게 분화되고 전문화된 병원인력 관리에 대한 최선해를 찾아나가는 도전이 요구되고 있다[1,6,7].

병원행정직은 보건의료정보관리, 건강보험심사청구 및 제반 원무행정 외에도 회계, 구매 및 인사 등 경영관리를 담당하는 전문 인력이다[1]. 이원화된 병원의 직무에서 행정은 의료에 비하여 모호한 역할 및 낮은 자율성 등으로 행정직무 수행에서 업무 혼잡 및 부담이 수반될 수 있다고 지적되고 있다[8]. 병원행정직은 병원고객을 응대하는 최일 선의 고객접점에서 돌발적인 상황이 빈번하게 발생하는 병원현장의 문제를 신속하게 해결해야 되는 업무압박에 노출되어 있다[9]. 이렇듯 병원행정업무가 수반하는 어려움을 주체적으로 해결해나가기 위하여 병원행정직은 업무가 발생시키는 어려움을 극복하며, 타인을 돕는 마음과 조직의 제반 활동에 몰입하는 시민정신의 역할을 기대할 수 있는 것으로 보인다[10-14].

병원행정직에서 조직시민행동[10]은 동료의 과중한 업무압박을 경감시키려는 이타성[11], 병원조직의 구성원으로 직무에 몰입하는 시민정신[12], 자신의 의사결정

및 행동에 의한 타인의 피해를 배려하는 예의성[13], 업무규칙을 준수하고 병원고객에 대한 행정서비스 만족도를 높여 병원이 지속가능한 경쟁력을 확보하도록 기여하는 양심성[14], 직무환경이 야기하는 다양한 어려움을 인내하는 정정당당한 행동[11]으로 정리될 수 있다. 병원행정직의 조직시민행동은 자신의 직무 외에도 조직이나 타인에 도움을 주어 결과적으로 병원경쟁력 및 업무성과의 증대로 연동되어[10,13], 직무환경의 개선 및 병원시스템의 산출물에 대한 고부가가치화를 직접적으로 이끌어 내는 병원인적자원관리의 역점 요소로 여겨지고 있다[12-14]. 병원행정직의 조직시민행동을 높이는 요인들을 찾아서 관리하는 것은 병원의 제반 업무의 효율성 증대, 고객만족도 증가, 경쟁력 상승 및 지속가능한 성장역량의 강화를 위한 전제적 조건으로 다루어질 필요가 있다.

병원행정직의 조직시민행동과 관련성을 보이는 요인들에 대한 구조모형을 선정하기 위하여 기존 보고를 조사한 결과, 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직현신도 등의 연관성이 검토되었다. 병원근로자의 높은 조직공정성이 조직시민행동을 높이는 것으로 제시되었고[12], 조직신뢰는 조직시민행동과 상관된 것으로 제안되었으며[11,14,15], 조직현신은 조직시민행동에 영향이 있는 것으로 지적되었다[16]. 병원행정직의 직무보상에 대한 절차, 적용 및 결과인 조직공정성은 소속 조직과 동료에 대한 믿음으로 집단의 안정, 통합 및 목표달성에 긍정적으로 작용하는 조직신뢰의 강화에 연계되고[11,14,15], 자신과 조직을 동일시하고 조직가치를 내적으로 구조화하여 조직 활동에 적극 개입하는 조직현신을 심화시킴으로써 조직시민행동을 높이는 것으로 분석되었다[13,16]. 조직시민행동의 기존 보고는 다른 직업군에 있어서 관련 요인을 다루고 있고[11,15,16], 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직현신도와 조직시민행동의 개별 요인의 연관성을 규명하고 있으나, 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직현신도가 서로 연관되어 있고 상호 간에 영향을 미칠 수 있다는 점을 분석하지 못한 문제점이 있다. 따라서 본 조사는 기존 보고를 참고하여 요인들 간의 연관성에 의한 구조모형을 제안하고 조직공정성, 집단내신뢰, 조직현신도 및 조직시민행동들의 상대적 중요도와 상호간 영향력에 대한 융복합적이고 분석적인 접근을 모색하고자 한다.

본 논문의 목적은 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰, 조직현신도 및 조직시민행동의 상관성을 파악해보고 이들 요인들이 서로에게 미치는 영향 및 조직시민행동에 대한 영향력을 융복합적으로 확인하여 조직시민행동을 높이는 병원인적자원관리 및 병원행정직의 정서 및 심리

적 측면의 보건교육의 기초자료를 제공하는 것이다.

## 2. 연구방법

### 2.1 조사 대상 및 방법

조사대상은 2019년 7월 1일부터 7월 31일까지 임의로 선정된 J지역 소재의 22개 병원의 행정직으로 하였다.

통계분석에 적절한 표본 수는 G\*Power 3.1 프로그램 [17]으로 설정하였다. 상관분석, 다중회귀분석t-test 및 ANOVA에서 검정력 .95, 유의수준 .05 및 효과크기 .15로 두고 검정력을 분석하였을 때, F기각역 1.94에서 최소로 필요한 표본수는 166명으로 산출되었다. 적절한 표본수 및 부실응답을 고려하여 350명을 무작위로 선택하여, 설문조사를 시행결과 304명의 설문지가 회수되었으며(86.9%), 부실한 응답 설문지 30개를 제외하고 274명의 자료를 최종적으로 분석에 사용하였다.

연구윤리를 준수하고자 조사원이 조사를 방문하여, 연구의 목적 및 결과의 활용, 설문조사에 대한 거부권리, 개인정보보호 등을 안내하고 설문조사의 참여에 동의한 경우에만 자기기입식 무기명 구조화된 설문지를 응답자가 직접 작성하도록 하여 회수하였다.

### 2.2 조사도구

설문은 조직공정성, 집단내신뢰, 조직헌신도 및 조직시민행동으로 하였다. 조직공정성은 Moorman[18]의 조직공정성 측정도구를 기초로 수정하고 타당도를 입증한 척도 12문항[19]을 사용하였다. 높은 점수일수록 조직공정성이 높음을 보여준다. 집단내신뢰는 Simons &

Peterson[20]의 집단내신뢰 척도를 기본으로 국내용으로 번안하고 타당도를 검증한 척도 5문항[21]을 사용하였다. 높은 점수일수록 집단내신뢰가 높음을 보여준다. 조직헌신도는 Porter et al.[22]의 조직헌신도 척도를 기반으로 국내용으로 번안하고 타당도를 검토한 9문항[23]을 사용하였다. 높은 점수 일수록 조직헌신도가 높음을 가리킨다. 조직시민행동은 Organ[10]의 조직시민행동 척도를 수정하고 타당도를 검토한 22문항[24]을 사용하였다. 높은 점수 일수록 조직시민행동이 높음을 표현한다.

Table 1은 조직공정성, 집단내신뢰, 조직헌신도 및 조직시민행동을 측정하는 척도들의 문항수, 점수의 범위, 평균, 표준편차, 신뢰도 타당도 및 정규성을 제시하였다. 분석을 위해 선정된 척도들의 왜도 및 첨도 값이 절대값 2 이내에 있으므로 정규성이 충족된 것으로 판단하였다. 확인적 요인분석으로 척도들의 타당도를 검토한 결과,  $\chi^2/df$ , 표준요인부하량( $\lambda$ ), p, CFI(Comparative Fit Index), NFI(Normed Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), TLI(Tucker-Lewis Index)의 값이 타당도가 적합한 기준 내로 척도들의 타당도가 있는 것으로 보았다. 분석에 사용한 척도들의 내적신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$ 값은 적합한 수준으로 판단되었다.

### 2.3 자료처리

통계분석은 IBM SPSS Statistics & Amos ver. 22를 사용하였다. 조직공정성, 집단내신뢰, 조직헌신도 및 조직시민행동의 Pearson 상관계수를 산출하였다. 구조방정식 모형의 모수는 최대우도법으로 추정하였고, 모형의 변수는 모형의 구성요소를 잠재변수로 하여 각각의 구성요소에 해당하는 변수들을 관측변수로 선정하였다. 모형

Table 1. The normality, validity and reliability of scale

(N=274)

Scale Sub-domains	No.	Range	Mean±SD	Normality				Validity					Reliability			
				Min	Max	Skewness	Kurtosis	$\lambda$	CMIN/DF	p	NFI	CFI	TLI	RMSEA	Cronbach's $\alpha$	
Organizational justice	7		30.87±6.37	7	49	-.15	1.34	.90								.952
Organization justice-Procedure																
Organization justice-Distribution	5		21.11±5.13	5	35	-.33	1.21	.86								.972
Total	12	12-84	51.98±10.84	12	84	-.10	1.43	2.09	.15	.99	.99	.98	.06			.967
Intragroup trust	5	5-25	18.85±3.12	5	25	-.38	1.24	.99								.938
Organizational commitment	9	9-45	30.89±5.00	12	45	-.08	.70	.99								.891
Organizational citizenship behavior																
Altruism	5		24.13±4.52	14	35	.28	-.55	.78								.933
Civic virtue	4		18.64±3.81	10	28	.46	-.30	.79								.919
Courtesy	4		20.18±3.88	10	28	.17	-.86	.94								.934
Conscientiousness	4		20.60±4.05	9	28	.11	-.93	.93								.941
Sportsmanship	5		24.53±4.82	13	35	.37	-.70	.84								.944
Total	22	22-154	108.08±18.79	66	154	.39	-.78	2.24	.11	.99	.99	.99	.07			.974

의 변수는 이론적인 모형을 지지하고 변수들 각각의 경로에 대한 단순분석에서 유의한 관련성을 가지며, 모형 적합도가 기준 내에서 적절하게 나타나도록 모형을 구성하는 변수를 선정하였다. 외생잠재변수로는 조직공정성을, 내생잠재변수는 집단내신뢰, 조직헌신도와 조직시민행동을 구조방정식 모형에 적용하였으며, 경로도는 유의한 경로계수만을 표기하였다. 모든 통계량에 대한 유의수준은  $p < .05$ 로 설정하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 조사대상자의 일반적 특성

Table 2에서, 조사대상자의 성별은 여성 69.0%, 남성 31.0%이었고, 연령은 35세미만 60.9%, 35세이상 39.1%이었으며, 근무기간은 2년 미만 25.2%, 2년-6년 24.4%, 6년 초과 50.4%이었고, 월급은 200만원 미만 54.4%, 200만원-300만원 33.2%, 300만원 초과 12.4%이었으며, 직위는 평사원 83.2%, 관리자 16.8%로 나타났다. 일반적 특성에서 볼 때, 조직공정성은 남성군 및 관리자군이, 조직헌신도는 남성군, 35세이상군, 월급이 높은 군 및 관리자군에서 유의하게 높게 나타났다. 그 외 조직시민행동 및 집단내신뢰는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

Table 2. General characteristics of respondents

(N=274)

Variables	N(%)	Organizational citizenship behavior	Organizational justice	Intragroup trust	Organizational commitment	
		Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	Mean±SD	
Gender	Male	85(31.0)	111.27±18.99	54.75±10.72	19.12±2.97	31.86±4.89
	Female	189(69.0)	106.65±18.57	50.73±10.68	18.74±3.19	30.46±5.00
	t(p-value)		1.894(.059)	2.887(.004)	.937(.349)	2.156(.032)
Age(yrs)	<35	167(60.9)	106.40±19.18	51.84±10.92	18.78±3.14	30.10±5.12
	35≤	107(39.1)	110.71±17.93	52.21±10.75	18.96±3.11	32.14±4.56
	t(p-value)		-1.863(.064)	-.273(.785)	-.460(.646)	-3.364(.001)
Working period(yrs.)	<2	69(25.2)	106.26±20.21	51.94±9.87	18.35±3.20	30.33±5.37
	2-6	67(24.4)	105.81±17.58	51.12±10.78	18.63±3.24	30.16±4.68
	6<	138(50.4)	110.09±18.53	52.42±11.36	19.22±3.00	31.53±4.91
	F(p-value)		1.614(.201)	.324(.723)	2.035(.133)	2.282(.104)
Monthly income(KRW)	<2 million	149(54.4)	107.54±19.35	50.87±10.80	18.74±3.19	30.15±5.06
	2-3 million	91(33.2)	108.75±19.16	52.95±11.33	19.03±3.16	31.37±4.76
	3 million<	34(12.4)	108.68±15.36	54.26±9.20	18.85±2.74	32.85±4.81
	F(p-value)		.136(.873)	1.908(.150)	.239(.787)	4.788(.009)
Position	General staff	228(83.2)	107.66±18.94	51.35±10.78	18.70±3.15	30.52±4.89
	Manager over	46(16.8)	110.15±18.07	55.13±10.65	19.63±2.89	32.76±5.18
	t(p-value)		-.819(.413)	-2.175(.030)	-1.858(.064)	-2.811(.005)
Total	274(100.0)	108.08±18.79	51.98±10.84	18.85±3.12	30.89±5.00	

#### 3.2 조직시민행동과 관련변수들 간의 상관관계

Table 3에서 조사대상자의 조직시민행동과 관련요인 간의 상관관계를 보면, 조직공정성의 2가지 하위요인인 절차공정성 및 분배공정성과 유의한 양의 상관관계를, 집단내신뢰 및 조직헌신도와 유의한 양의 상관관계를 보였다.

Table 3. Correlation coefficients between model factors

Variables	1	2	3	4
1. Organizational citizenship behavior	1			
Organizational justice	.498**	1		
2. Procedure justice	.400**	.776**	1	
3. Distribution justice	.380**	.193**	.129*	1
4. Intragroup trust	.568**	.594**	.566**	.308**
5. Organizational commitment				

\* :  $p < .05$ , \*\* :  $p < .01$ .

#### 3.3 공분산 구조분석 결과

1개의 외생개념(조직공정성)과 3개의 내생개념(집단내신뢰, 조직헌신도, 조직시민행동)을 이론적 잠재변수로 모델을 구성하였다. 잠재변수인, 조직공정성의 관측변수는 조직공정성의 절차공정성 및 분배공정성으로, 집단내신뢰의 관측변수는 집단내신뢰로, 조직헌신도의 관측변수는 조직헌신도로, 조직시민행동의 관측변수는 조직시민행동의 이타주의, 시민정신, 예의성, 양심성 및 정정당한 행동으로 하였다.

Table 4에서 모델적합도는, 절대적합지수에서  $\chi^2 = 21.652(df=14)$ 이며,  $\chi^2/df=1.547$ 로 판단기준치 3이하이고, 유의확률은 판단기준치 .05이상인  $p=.086$ 이었고, 원소간 평균차이(RMR)은 .05이하인 .021이었으며, 기초부합치(GFI)는 .9이상인 .983이었고, 조정부합치(AGFI)도 .9이상인 .946이었으며, 근사제곱근평균제곱오차(RMSEA)는 .08이하인 .045로 나타났다. 한편, 증분적합지수에서는, 표준적합지수(NFI)는 .9이상인 .988이었고, 비표준적합지수(TLI)는 .9이상인 .989이었으며, 비교부합지수(CFI)는 .9이상인 .996으로 나타나 좋은 모델로 볼 수 있었다.

Table 5 및 Fig. 1에서 내생잠재변수에 대한 외생잠재변수의 효과를 보면, 표준경로계수가 조직공정성은 조직시민행동에 대해 .201로 정(+), 집단내신뢰에 대해 .185로 정(+), 조직헌신도에 대해 .609로 정의 직접효과가 있었다. 내생변수간의 효과를 보면, 집단내신뢰는 조직시민행동에 대해 .230으로 정의, 조직헌신도에 대해 .388

로 정의 직접효과가 있었다. 또한, 종속변수가 독립변수에 의해서 설명되는 비율(SMC)로 볼 때, 조직공정성이 집단내신뢰를 3.4%, 조직공정성 및 집단내신뢰가 조직헌신도를 45.3%, 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동을 41.6% 설명하였다. 모든 경로계수는 1% 내에서 유의하였다.

Table 4. Model identification

Model Fit	
$\chi^2 = 21.652(df = 14), \chi^2/df = 1.547, p = .086$	
RMR(Root Mean square Residual) = .021	
Absolute fit index	GFI(Goodness of Fit Index) = .983
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index) = .946
	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) = .045
	NFI(Normed Fit Index) = .988
Incremental fit index	TLI(Tucker-Lewis Index) = .989
	CFI(Comparative Fit Index) = .996

Table 5. Structural model of endogenous and exogenous variables

Endogenous variable		Exogenous variable	Error	Coefficient of determination
Intragroup trust	Organizational commitment	Organizational justice	Z	SMC <sup>¶</sup>
Intragroup trust		.185**	.051	.034
Organizational commitment	(.196**) <sup>¶</sup>	.609**	.077	.453
Organizational citizenship behavior	.230**	.388**	.059	.416

\* :  $p < .05$ , \*\* :  $p < .01$ , <sup>¶</sup> : Squared Multiple Correlations(SMC), <sup>||</sup> : Standardized Regression Weights

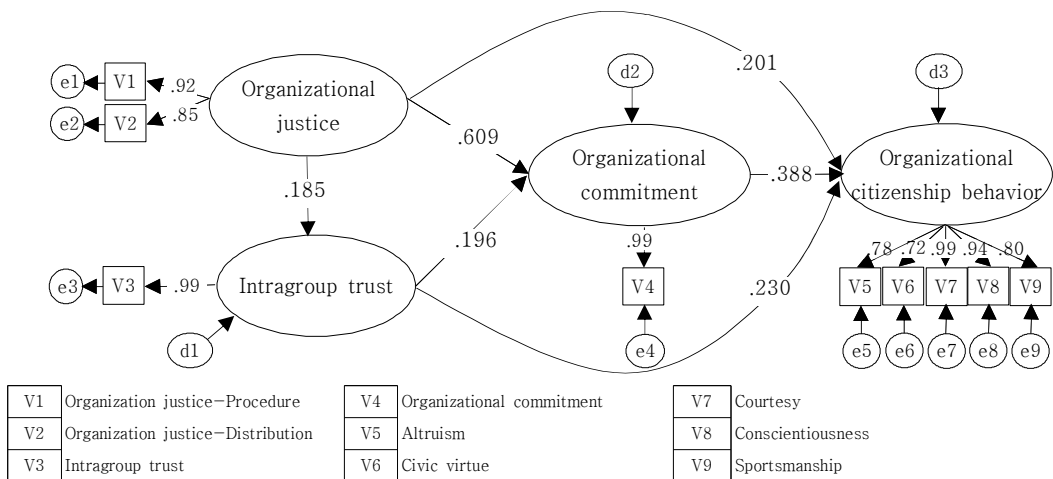


Fig. 1. Path diagram of structural equation modeling

#### 4. 고찰

본 조사는 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동에 미치는 융복합적 영향을 검증해보았다. 일반적 특성별로 조직시민행동 및 집단내신뢰는 유의성을 보이지 않았지만, 조직공정성은 남성군 및 관리자군이, 조직헌신도는 남성군, 35세이상군, 월급이 높은군 및 관리자군에서 유의하게 높게 나타나, 기존 연구에서[16] 남성군 및 관리자군의 높은 조직헌신도는 본 조사에서도 유사하였다. 남성군 및 관리자군의 직무보상 체계 및 조직가치에 대한 신뢰감이 조직공정성 및 조직헌신도를 높이는 것으로 유추되었다[11,13].

조직시민행동과 독립변수들 간의 연관성을 보면, 조직시민행동은 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도와 유의한 양의 상관관계를 보였는데, 조직시민행동과 양의 연관성을 보이는 조직공정성[12,14], 집단내신뢰[11,14,15] 및 조직헌신도[13,16]의 결과는 본 연구에서도 유사하게 나타났다. 이는 병원조직의 보상에 대한 절차, 적용 및 결과로 보는 조직공정성이 높을수록 조직시민행동을 상승시킬 수 있는 것으로 판단되었다. 병원조직 및 동료에 대한 신뢰 및 믿음은 직장에 대한 안정감 및 소속감인 집단내신뢰가 높을수록 조직의 목표와 가치를 자신과 동일시하고, 소속감과 애착을 강화하여 조직시민행동을 높일수록 작용하는 것으로 사료되었다. 자신과 조직을 일체화하고 조직 활동에 능동적으로 개입하는 태도는 병원내 다양한 직무인력의 인화와 병원발전에 긍정적 영향을 주는 것으로 유추되었다. 이와 같이 높은 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도는 조직시민행동을 높여, 병원행정직이 동료에게 불필요한 피해를 야기하기 않고 오히려 동료의 업무를 자발적으로 돕고, 자신의 직무에 몰입하며, 업무규정을 준수하고 업무스트레스를 능동적으로 극복함으로써 병원고객만족도를 높이고, 병원이 지속가능한 경쟁력을 확보하는데 전제조건으로 작용되는 것으로 보였다.

조직시민행동에 영향을 미치는 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도 간의 인과관계를 분석하기 위하여 조직공정성을 외생잠재변수로, 집단내신뢰, 조직헌신도 및 조직시민행동을 내생잠재변수로 하여 공분산구조분석을 시행하였다. 그 결과 모델은 적합하였으며, 경로계수에서 집단내신뢰는 조직공정성으로부터 .185로 나타났다. 조직헌신도는 조직공정성으로부터 .609로, 집단내신뢰로부터 .196으로 나타났다. 조직시민행동은 조직공정성으로부터 .201, 집단내신뢰로부터 .230, 조직헌신도로부터 .388으로 나타났다. 조직공정성이 높을수록[12,14], 집

단내신뢰가 높을수록[11,14,15], 조직헌신도가 높을수록[13,16], 조직시민행동이 높다는 기존의 보고는 병원행정직에서도 유사한 결과가 나타났다. 병원행정직이 보는 병원의 업무보상 절차, 결과 및 적용범위인 조직공정성이 높을수록[12,14], 병원 동료 및 조직에 대한 신뢰를 통한 직장 안정감 및 소속감인 집단내신뢰가 높을수록[13,16], 조직의 목표 및 가치를 자신과 동일시하고 충성하며 조직의 제반 활동에 적극적으로 가담하는 조직헌신도가 높을수록[13,16], 이타주의, 시민정신, 예의성, 양심성 및 정당당한 행동으로 나타나는 조직시민행동이 높아지는 것으로 사료되었다. 병원행정직은 불건강 및 불안한 심리를 가진 병원고객을 응대하며, 다양한 전문분야로 분화되어 수행되는 병원직무의 업무과중 및 갈등, 병원현장의 돌발적인 동적상황에 대처, 병원경영혁신을 통한 경쟁력 확보, 병원행정의 역량강화에 대한 내외부의 지속적인 요구를 수용해나가야 한다[8-13]. 병원이 적절한 업무보상 체계를 운영하고, 조직의 소속감 및 동료 간의 신뢰를 통한 직장 안정감을 높이며, 조직이 수행하는 여러 활동에 자발적으로 헌신하는 것은 동료와 업무량을 균형화하고, 구성원으로 직무에 몰입하며, 동료의 피해를 최소화하고, 업무규정을 준수하며, 직위가 주는 압박을 견디고 극복하는 조직시민행동과 직접적으로 연계되는 것으로 추론되었다. 따라서 병원행정직의 조직시민행동을 높이기 위해서는 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도를 조직시민행동의 선행요소로 관리가 필요한 것으로 사료되었다. 즉, 병원행정직에게는 업무보상의 효율적 운영, 소속감 및 신뢰 증대와 조직활동에 적극적 참여가 동료에 대한 이타심, 직무에 몰입하는 시민정신, 동료에 대한 예의, 규정준수 및 고객서비스의 질을 높이는 양심성과 직무압박을 인내하고 극복하는 정당당한 행동으로 구성되는 조직시민행동을 강화할 수 있다는 점을 시사하였다. 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동에 미치는 영향을 증대하는 인적자원관리 및 조직관리에 대한 지원 및 개입 노력이 필요하다.

본 조사는 일개지역의 소규모의 표본에 대한 횡단면적 연구로 이 조사의 결과를 병원행정직의 모집단으로 확산 적용에는 한계가 있다. 또한 자체식 설문조사에서 주관적 응답이 갖는 편협의 위험성을 제외할 수는 없다. 그러나 병원행정직의 조직시민행동에 대한 조사가 미흡한 실정에서, 병원행정 직무의 역량강화에 대한 사회 및 의료계의 요구를 수용하여 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동에 미치는 영향을 조사하고 병원의 인사 및 조직 관리에 활용될 수 있는 기초자료를 제공했다

는 점에서 본 연구의 의의를 찾을 수 있다. 추후연구에서는 병원행정직의 조직시민행동과 관련성이 있을 것으로 추측되는 타 직종에서의 재직의도와 동기부여[25], 개인 성향과 조직태도[26] 등과 같은 추가요인에 대한 분석도 필요하다.

## 5. 결론

본 연구는 병원행정직의 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도가 조직시민행동에 미치는 융복합적 영향을 조사하였다. 2019년 7월, 1일부터 31일까지 J지역에서 임의로 선정된 의 22개 병원에서 무작위 추출된 병원행정직 274명에 대한 설문조사자료가 분석되었다. 조직시민행동은 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 공분산 구조분석 결과, 조직공정성, 집단내신뢰, 조직헌신도 및 조직시민행동은 인과관계가 확인되었다. 따라서 조직시민행동에 영향력을 미치는 것으로 분석된 조직공정성, 집단내신뢰 및 조직헌신도를 높이는 병원인적자원관리 및 병원행정직의 정서 및 심리적 측면의 보건교육 프로그램을 개발하여 병원행정직의 조직시민행동을 높이는 자원의 지원 및 개입 노력에 활용할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of self-esteem, fatigue and psychosocial stress on depression among general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(9), 301-307.  
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.9.301
- [2] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of organizational commitment questionnaire, type A behavior pattern and depression on job burnout among hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(3), 345-351.  
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.3.345
- [3] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of organizational justice, self esteem and self efficacy on occupational stress among some regional general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(5), 309-315.  
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.5.309
- [4] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2019). Convergent influence of subjective happiness, job burnout and psychosocial stress on state anxiety among hospital women administrative Staff, *Journal of Digital Convergence*, 17(10), 313-320.  
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.10.313
- [5] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2019). A Study on the convergent factors related to the state anxiety of female administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(8), 313-320.  
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.8.313
- [6] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2019). Convergent influence of organizational commitment, organizational loyalty and job burnout on turnover intention among some administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(5), 303-309.  
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.5.303
- [7] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2019). A study on the convergent factors related to turnover intention among some administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(4), 159-166.  
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.4.159
- [8] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). A study on the convergent factors related to depression among some administrative staff in general hospital, *Journal of Digital Convergence*, 16(6), 251-258.  
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.6.251
- [9] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). Analysis of convergent factors related to occupational stress among general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(4), 259-265.  
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.4.259
- [10] D. W. Organ. (1988). *Organizational citizenship behavior: The "Good Soldier" syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- [11] B. Y. Jang. (2017). Infection prevention management organization convergence research on citizenship behavior : Focusing on the moderating effect of organizational trust. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(10), 147-153.  
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.10.147
- [12] S. H. Kim, J. M. Kim & Y. J. Seo. (2014). The organizational citizenship behavior and organizational effectiveness of hospital employees, *Health Policy and Management*, 24(2), 191-202.  
DOI : 10.4332/KJHPA.2014.24.2.191
- [13] J. H. Park. (2017). Factors affecting the organizational citizenship behaviors of administrative hospital staff members, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 18(12), 539-547.  
DOI : 10.5762/KAIS.2017.18.12.539
- [14] Y. J. Lee, J. S. Ahn & M. J. Kim. (2018). The relationship between organizational justice, organizational trust, and organizational citizenship behavior of hospital office workers, focusing on the moderating effect of hospital scales, *The Korean Journal of Health Service Management*, 12(1), 13-22.  
DOI : 10.12811/kshsm.2018.12.1.013

- [15] H. R. Song & W. Y. Ryu. (2017). The relationship between ethics management and organizational trust, organizational identification and OCB of public sports organizations. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(12), 397-405.  
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.12.397
- [16] P. S. Yu & H. S. Choi. (2016). The effect of a librarian's organizational commitment and organization citizenship behavior on organizational effectiveness. *Journal of the Korean Society for Information Management*, 33(2), 7-32.  
DOI : 10.3743/KOSIM.2016.33.2.007
- [17] F. Faul, E. Erdfelder, A. Lang & A. Buchner. (2007). G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191.  
DOI : 10.3758/BF03193146
- [18] R. H. Moorman. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.  
DOI : 10.1037//0021-9010.76.6.845
- [19] S. Y. Choi. (2005). *A study on the organizational citizenship behavior of social workers: focusing on the relationships among the organizational justice, trust in supervisor, organizational cynicism, and affective commit.* Doctoral Dissertation, Ewha Womans University, Seoul.  
UCI : G901:A-0005204595
- [20] T. L. Simons & R. S. Peterson. (2000). Task conflict and relationship conflict in top Management teams: the pivotal role of intragroup trust. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 102-111.  
DOI : 10.1037/0021-9010.85.1.102
- [21] S. H. Han. (2008). *Expect of moderating variable on the transference of task conflict and relationship conflict.* Master Thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.  
UCI : G901:A-0005435150
- [22] L. W. Porter et al. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.  
DOI : 10.1037/h0037335
- [23] S. H. Kim. (1997). *A study on the determinants of intent to leave among social workers.* Doctoral Dissertation, Seoul National University, Seoul.
- [24] W. K. Kim & D. J. Kim. (2012). The effects of organizational citizenship behavior on burnout and organizational commitment. *Korean Management Review*, 41(4), 693-722.  
UCI : G901:A-0003094241
- [25] Y. J. Doe, M. G. Ji & H. J. Lee. (2019). A study on the convergence relationship between motivation and organizational fairness and retention intention of clinical dental hygienist's. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(9), 210-218.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.9.210
- [26] J. D. Lim. (2019). Effect of individuality inclination on the organizational attitude of hospital employees. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(11), 234-240.  
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.11.234

## 김 승 희 (Seung-Hee Kim)

[장학원]



- 1995년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학석사)
- 2007년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건행정, 건강보험

· E-Mail : shkim@jvision.ac.kr

## 배 상 윤 (Sang-Yun Bae)

[장학원]



- 2007년 2월 : 충남대학교 보건대학원 (보건학석사)
- 2014년 2월 : 충남대학교 대학원(보건학박사)
- 1996년 9월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건학, 보건교육

· E-Mail : sangyb@jvision.ac.kr