



# 병원 조직 구성원의 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향

한 은 경<sup>†</sup>  
(한국국제대학교)

## The Effects of Job Satisfaction of Hospital Organization Members on Organizational Citizenship Behavior

Eun-Gyung HAN<sup>†</sup>  
(International University of Korea)

### Abstract

This study assessed the present state of organizational citizenship behaviors of the members of hospital organizations and assumed that their demographic characteristics and job satisfaction would affect organizational citizenship behavior.

Job satisfaction was divided into five factors, including identification with an organization, participation in decision-making, satisfaction with the working environment, satisfaction with wage and satisfaction with goal achievement, while organizational citizenship behaviors were divided into altruistic behavior and participatory behavior. This model was verified based on the data in a survey conducted with the employees in hospital organizations. The results of the research survey can be summarized as follows:

First, of the factors of organizational citizenship behaviors, there were significant differences in altruistic behavior according to age, the number of years of employment and hospital type, while there were significant differences in participatory behavior according to age, the level of education, the number of years of employment in the present workplace and the number of years of employment in the medical profession.

Second, it turned out that, of the five factors of job satisfaction, only satisfaction with the working environment and participation in decision-making affect altruistic behavior of organizational citizenship behaviors.

Third, it turned out that, of the five factors of job satisfaction, participation in decision-making, satisfaction with the working environment, satisfaction with wage and satisfaction with goal achievement affect participatory behavior of organizational citizenship behaviors.

In sum, the results of the study suggest that it would be necessary to increase job satisfaction to promote the organizational citizenship behaviors of the members of hospital organization.

**Key words : Organizational citizenship behavior, Altruistic behavior, Participatory behavior, Job satisfaction**

### I. 서론

오늘날 의료기관들은 급변하는 의료시장변화에

맞추기 위해 서비스 개선 및 의료의 질적 변화가 요구되고 있다. 현대식 시설과 최첨단의 의료장비도 물론 중요하겠지만 병원 구성원들 간의 협

<sup>†</sup> Corresponding author : 055-751-8404, envyhan1839@hanmail.net

조와 조정이 필요하다.

병원조직은 다른 조직과는 달리 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 다양하고 복잡한 전문 인력으로 구성된 노동집약적인 특성이 있다. 또한 여러 가지 특수성이 있는 건물, 설비, 고가의 의료장비를 갖추는 고도의 자본집약적인 특성을 가지고 있으며 복잡한 전환과정을 거쳐 서비스를 생산하는 조직체이다(Kim & Nam, 1996).

따라서 의료 서비스의 질적 수준을 높이기 위해서는 조직 구성원 자신들의 업무분야에 만족을 하고 조직에 대한 애착이 형성되었을 때 가능할 것이다. 그러나 병원 조직 구성원들은 위급한 상황에서 많은 스트레스를 받게 되며 여러 가지 업무를 신속하게 처리해야 하는 열악한 근무환경에 노출된다. 위급한 상황에 효율적인 대처를 위해서는 조직구성원의 의사결정에 대한 권한이 우선적으로 보장되어야 하며 자신의 신념을 조직의 공동목표에 일치시켜 조직에 대한 시민행동을 할 수 있게 해야 한다(Im, 2014).

조직시민행동(Organizational citizenship behavior)은 1980년대 초부터 Bateman et al.(1988)이 연구하기 시작하였는데 조직 구성원이 조직에서 부여 받은 공식적 역할 이외의 역할을 자발적으로 수행하는 활동을 말한다. 조직은 공식적 역할과 업무처리만으로는 조직성적을 충분히 달성할 수 없으므로 다른 조직과 마찬가지로 병원조직에서도 조직시민행동은 필요로 한다.

조직시민행동에 미치는 요인들은 조직의 환경과 학자에 따라 다양하게 보고되고 있는데 그 중 리더십, 공정성, 신뢰, 직무만족, 조직몰입 등의 변수들이 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Meyer & Allen, 1991; Brandes, 1997). 그 중에서 원인변수로 공정성(Moorman, 1991; Fassina et al., 2008)과 직무만족(Bateman & Organ, 1983; organ & Ryan, 1995)이 많은 관심을 받아왔는데, 본 연구는 직무만족과 조직시민행동의 관계를 파악해 보고자 한다. 병원조직구성원들의 높은 직무만족은 조직시민행동으로 이어질

수 있고, 이러한 조직시민행동은 조직의 성과에 긍정으로 나타나 병원조직의 목표달성을 위한 관리방안을 모색하는데 중요한 역할을 담당할 것으로 보인다. 다양한 직종으로 이루어진 병원조직 구성원들의 직무만족은 어느 정도이고, 조직시민행동에 어떤 영향을 미치는지 살펴보는 것은 의미가 있다. 본 연구에서는 다음과 같이 몇 가지 연구목적을 제시하고자 한다.

첫째, 병원조직구성원들의 인구통계학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이점을 살펴보고 둘째, 직무만족과 조직시민행동의 상관관계를 실시하고 셋째, 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 분석하고자 한다.

이러한 분석을 통해 직무만족도와 조직시민행동의 인과관계를 확인하여 병원조직의 효율적 운영을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 연구가설

### 1. 직무만족

직무만족의 정의를 Hoppock(1935)는 직무와 관련된 다양한 상황을 고려하여 구성원들이 인지하는 전반적인 만족감의 정도라고 하였고, Locke(1969)는 스스로 자신의 직무를 평가하거나 직무 그 자체를 통해 얻어지는 유쾌함이나 긍정적인 감정 상태라고 하였다. 또한 Dinkam & Scott(2000)는 직무 자체로부터 오는 내재적 만족감, 승진이나 보상 등과 같이 직무를 통해 발생하는 외재적 만족으로 구분해야 한다고 강조하고 있다. 이와 같이 본 연구에서도 “직무만족은 조직 구성원이 자신이 맡은 직무에 보람을 가지고 일할 때 느끼는 애정의 감정”으로 정의한다.

### 2. 조직시민행동

조직시민행동은 Organ(1988)에 의하면 재량적인 개인의 행동으로서 공식적인 보상체계의 직접적 또는 명시적인 영향을 받은 것은 아니지만,

조직을 위하여 적극적으로 행동하는 행위이다. 또한 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 이타적 행동, 양심적 행동, 정당한 행동, 참여적 행동, 예의적 행동 다섯 가지로 정리하였다.

Podsakoff et al.(2000)은 조직시민행동은 조직구성원들이 공식적인 인센티브 혹은 보상과 관계없이 조직의 성과를 위하여 자발적으로 행동하는 비공식적인 협력활동이라고 정의한다. 조직 내에서 구성원들은 갈등을 겪을 수 있는데 이러한 갈등의 요인을 없애기 위해서 업무 분장이나 인센티브와 관계없이 자발적으로 조직과정에 참여하게 되는 경우도 있다. 조직시민행동은 전적으로 구성원 각자의 선택에 의해 결정되는 것이다. 다시 말해 조직구성원이 아무런 대가없이 업무후생과정에서 타인들을 배려하고 그들에게 협조, 협력하는 자발적 행동인 것이다(Kim & Park, 2008).

본 연구에서는 여러 학자들의 개념들을 고려하여 조직시민행동을 “조직구성원이 개인의 이익과 보상에 관계없이 조직의 성과를 위하여 자발적으로 조직과정에 참여하는 행위”라고 정의하였고, Organ(1988)의 조직시민행동 요인 중 이타적 행동과 참여적 행동에 대해 조사하고자 한다. ‘이타적 행동(altruism behavior)’은 조직의 과업이나 문제가 발생했을 때 자발적인 도움을 주려는 행위를 말하며 ‘참여적 행동(participatory)’은 조직내 활동에 책임감을 가지고 적극적으로 참여하는 것을 말한다.

### 3. 직무만족과 조직시민행동 간의 관계 및 선행 연구

직무만족이 조직시민행동과 긍정적 인과관계를 갖고 있다는 것은 많은 연구결과를 통해 알 수 있다. Bateman & Organ(1983)은 정의적, 전반적 직무 만족 및 구체적 직무 만족(동료, 작업, 감독, 승진, 보수)이 조직시민행동과 상관관계가 있다고 보았고, Organ & Konovsky(1989)는 감정적 직무만족과 인지적 직무만족 중 인지적 요소가 조직

시민행동에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. Fassina(2008)에 의하면 조직시민행동의 이타주의, 양심, 예의, 시민정신, 스포츠맨십 다섯 개 차원이 전반적 직무만족의 영향을 받는 것으로 나타났다. Needy & Meglino(1994)는 조직시민행동을 개인에게 도움을 주는 행동과 조직에 도움을 주는 행동으로 나눈 뒤 직무만족의 상관관계를 분석한 결과 영향을 미치는 것으로 나타났고, Podsakoff(2000)와 Organ & Ryan(1995) 역시 직무만족이 조직시민행동에 긍정적 영향을 주는 것을 실증적으로 밝혀냈다. 한편 Moorman(1993)은 상관, 회사정책, 동료, 작업환경, 승진기회, 보수 등에 대한 만족, 외재적 직무만족이 조직시민행동과 관계가 있다고 보았다. Willams & Anderson(1991)은 감정 직무만족이 높을수록 조직시민행동이 높게 나타났다고 하였다. 이와 같이 외국 문헌 속 학자들은 지속적으로 조직시민행동을 연구해 왔으며, 국내의 연구문헌을 살펴보면 다음과 같다.

Yun & Lee(2009)는 구조방정식모형을 통한 연구에서 직무만족이 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, Park(2009)은 직무만족이 조직몰입과 조직시민행동에 긍정적인 영향을 주고 있는 것으로 분석하였다. Lee(2003)는 상사의 배려행동과 상사 부하간 교환관계가 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다고 하였고, Park & Lee(2011)도 종사원의 만족이 조직시민행동에 통계적으로 유의한 영향을 미친다고 하였다. Jo & Park(2010)은 기업의 직원과 상사를 대상으로 조사한 결과 직무에 만족하고 조직에 대한 애착이 강한 직원일수록 상사와의 상호관계가 원활하고 이러한 질 높은 리더-부하교환관계는 직원들의 조직시민행동을 불러일으키는 직접적인 요인으로 작용한다고 하였다. Bae(2010)는 내재적 직무만족과 외재적 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미칠 것으로 가정하고 검증한 결과 내재적 만족 중 작업의 적성적합성, 작업의 중요성 및 작업의 가치실현이 그리고 외재적 만족 중 의

사소통 만족만이 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 분석하였다.

Im(2014)은 병원에 근무하는 종사원들의 임과 워먼트에 대한 인식이 직무만족을 통한 조직에 대한 자발적이고 재량적인 행동으로서의 조직시민행동에 중요한 영향요인임을 시사하였다.

이처럼 병원조직에서의 조직시민행동은 조직에서의 직무만족과 밀접한 관계가 있으므로 조직에서의 직무만족도를 높이기 위한 방안으로서 연구할 필요가 있는 것이다.

#### 4. 가설 설정

기존연구를 검토한 결과 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서도 이러한 이론들에 의거하여 직무만족의 요소들은 조직일체감, 의사결정 참여도, 보수 만족도, 목표달성 만족도, 근무환경 만족도 다섯 가지, 조직시민행동은 이타적 행동과 참여적 행동으로 설정하였다. 병원조직구성원들의 직무만족이 조직시민행동에 영향을 미칠 것으로 가정하고 다음의 가설들을 설정하였다.

가설 1 조직일체감의 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이다.

가설 2 의사결정참여의 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이다.

가설 3 보수 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이다.

가설 4 목표달성 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이다.

가설 5 근무환경 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구대상

본 연구의 조사대상은 K도내 병원조직에 근무

하는 의료직 직원을 대상으로 선정하여 설문조사를 실시하였는데, 불충분하게 응답한 설문은 제외한 총 222부를 최종 분석하였다.

조사대상자의 일반통계학적 특성을 성별, 연령, 학력, 현직장 근무년수, 의료직 근무년수, 직위, 병원 유형으로 나누어 분석한 결과는 <Table 1>과 같다.

조사대상자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 성별로는 여성이 150명(67.6%)으로 남성 72명(32.4%)에 비해 많으며, 연령대별로는 20대 103명(46.4%), 30대 84명(37.8%), 40대 이상 35명(15.8%) 순으로 나타났다. 학력별로는 전문대졸 이하가 136명(61.3%)으로 4년제 대학 졸업 이상 86명(38.7%) 보다 많았다. 현 직장 근무년수는 5년 이하가 111명(50%), 6-10년 57명(25.7%), 11-15년과 15년 이상이 각각 27명(12.2%) 순으로 나타났다. 의료직 근무년수는 5년 이하가 97명(43.7%), 6-10년 67명(30.2%), 15년 이상 30명(13.5%), 11-15년 28명(12.6%) 순으로 나타났다. 직위는 평직원이 193명(86.9%)로 가장 많았으며, 계장급 20명(9.0%), 과장급 이상 9명(4.1%) 순으로 나타났다. 병원유형은 종합병원급이 120명(54.1%), 병원급 102명(45.9%)으로 나타났다.

#### 2. 척도구성

본 연구에서는 병원에 근무하는 구성원들의 직무만족과 조직시민행동의 인과관계를 분석하기 위해 정확히 측정할 수 있도록 측정도구가 갖추어야 할 최소한의 내용 타당도를 유지하기 위하여 기존연구에서 이미 그 타당도가 검증되었던 설문항목을 토대로 작성되었다.

직무만족 측정을 위해서는 Steers(1983)의 조사도구를 수정·보완하거나 응용하여 조직일체감에 대한 만족 4문항, 의사결정참여도에 대한 만족 5문항, 근무환경 만족도 2문항, 보수만족도 4문항, 목표달성 만족도 3문항으로 구성하였다.

<Table 1> Demographic characteristic of the subjects

	Classification	Frequency	Percentage (%)
Sex	Male	72	32.4
	Female	150	67.6
Age	20s	103	46.4
	30s	84	37.8
	40s or above	35	15.8
Education level	Junior college or below	136	61.3
	4-year college or above	86	38.7
No. of years of working in the present job	Less than 5 years	111	50.0
	6-10 years	57	25.7
	11-15 years	27	12.2
	More than 15 years	27	12.2
No. of years of working in the medical job	Less than 5 years	97	43.7
	6-10 years	67	30.2
	11-15 years	28	12.6
	More than 15 years	30	13.5
Position	Staff member	193	86.9
	Assistant manager level	20	9.0
	Section chief level or above	9	4.1
Hospital type	General hospital level	120	54.1
	Hospital level	102	45.9

조직시민행동 측정을 위해서는 주로 Smith et al.(1983)을 참조하여 응용하였는데, Organ(1988)이 구분한 다섯 가지 조직시민행동 중 이타적 행동 4문항과 참여적 행동 4문항으로 구성하였다. 모든 항목은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert 척도를 사용하였다.

### 3. 통계분석 방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며 연구문제의 분석을 위해 다음과 같은 과정으로 분석을 진행하였다. 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였으며, 변수들 간의 관계를 알아보기 위해 상관관계 분석(Pearson's Correlation Analysis)을 실시하였다. 인구통계학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-test와 One-way ANOVA를 실시하였고, 사후검증으로 Scheffe를

실시하였다. 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다.

## IV. 분석 및 결과

### 1. 타당도 및 신뢰도

본 연구에서는 타당도가 검증이 된 설문항목을 토대로 하였고, 사용한 측정도구가 실제로 무엇을 측정하였는가, 또는 측정하고자 하는 추상적인 개념이 실제로 측정도구에 의하여 적절하게 측정되었는가를 나타내는 구인 타당도를 평가하기 위하여 요인 분석(Factor Analysis)을 실시하였다. 요인분석에서는 일반적으로 사용되는 여러 가지 방법 중에서 데이터의 총 분산을 이용하여 가장 널리 사용되고 있는 주성분 분석(Principle Component Analysis)을 사용하였고, 이를 직각회

전(Varimax Rotation)시켜 구인 타당도를 분석하였다. 요인적재량(factor loading)이 0.5 이상이면 유의한 변수로 판단하였으며, 요인의 수 결정은 고유값(eigenvalue)이 1.0 이상인 요인을 추출하였다.

측정도구들에 관한 정확성이나 정밀성의 신뢰도를 측정하기 위하여 하나의 개념에 대해 여러 개의 항목으로 구성된 척도에 사용되는 Cronbach's Alpha를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. 신뢰도 계수가 0.6 이상이 되면 구성개념별 측정항목 간 내적 일관성이 양호한 것으로 해석된다.

직무만족에 대한 요인분석의 결과로 모형의 적

합성을 보여주는 KMO와 Bartlett 구형성 검정을 실시한 결과, KMO값 .848이었고 Bartlett 구형성 검정치는 1671.395(p=.000)로 나타났다. 요인분석의 결과에 따라 고유치가 1이상인 5개의 요인이 도출되었으며, 누적분산 설명력은 79.975%로 나타났다. 다른 요인에 적재되거나 요인적재량이 0.5 이하인 항목 6문항은 제외시켰으며, 요인별 Cronbach's alpha값을 이용한 신뢰성 분석 결과, 조직일체감 .911, 의사결정 참여도 .846, 근무환경 만족도 .774, 보수 만족도 .715, 목표달성 만족도 .712이었다(<Table 2>참조).

<Table 2> Factorial analysis of job satisfaction and reliability

Variable	Item	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5
Organizational identification	Organizational identification 2	.893	.086	.046	.195	.077
	Organizational identification 1	.889	.152	.045	.146	.152
	Organizational identification 3	.843	.239	.080	.051	-.010
	Organizational identification 4	.769	.295	.154	.198	.089
Participation in decision making	Participation in decision making 2	.188	.900	.089	.145	.099
	Participation in decision making 1	.227	.837	.040	.224	.063
	Participation in decision making 4	.310	.602	-.019	.434	.131
Satisfaction with working conditions	Satisfaction with working conditions 1	.046	.133	.864	-.008	.234
	Satisfaction with working conditions 2	.161	-.016	.831	.059	.260
Wage satisfaction	Wage satisfaction 2	.211	.248	-.045	.839	.194
	Wage satisfaction 1	.257	.467	.210	.664	-.085
Satisfaction with goal achievement	Satisfaction with goal achievement 1	.199	.179	.280	.097	.808
	Satisfaction with goal achievement 3	.012	.014	.478	.079	.723
Eigenvalue		3.25	2.378	1.834	1.523	1.412
Explained dispersion (%)		25.003	18.289	14.105	11.718	10.861
Accumulated dispersion (%)		25.003	43.292	57.397	69.115	79.975

조직시민행동에 대한 요인분석의 결과로 모형의 적합성을 보여주는 KMO와 Bartlett 구형성 검정을 실시한 결과, KMO값 .815이었고 Bartlett 구형성 검정치는 1056.734(p=.000)로 나타났다. 요인분석의 결과에 따라 고유치가 1이상인 2개의 요

인이 도출되었으며, 누적분산 설명력은 74.275%로 나타났다. 요인별 Cronbach's alpha값을 이용한 신뢰성 분석 결과, 참여적 행동 .889, 이타적 행동 .874이었다(<Table 3>참조).

<Table 3> Factorial analysis of organizational citizenship behavior and reliability

Variable	Item	Factor 1	Factor 2
Participatory behavior	Participatory behavior 7	.888	.145
	Participatory behavior 6	.881	.125
	Participatory behavior 8	.839	.242
	Participatory behavior 5	.785	.179
Altruistic behavior	Altruistic behavior 3	.122	.893
	Altruistic behavior 4	.219	.854
	Altruistic behavior 2	.246	.803
	Altruistic behavior 1	.107	.789
Eigenvalue		3.02	2.922
Explained dispersion (%)		37.744	36.53
Accumulated dispersion (%)		37.744	74.275

2. 인구통계학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이

가. 인구통계학적 특성에 따른 이타적 행동의 차이

병원구성원들의 사회 인구학적 변인에 따른 이타적 행동의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-test와 ANOVA분석을 실시하였는데 결과는 <Table 4>와 같다. 조직시민행동의 하위요인인 이타적 행동은 연령, 현 직장 근무년수, 병원유형에 따라 유의미한 차이를 보였다.

연령은 20대(M=3.54), 30대(M=3.41), 40대 이상(M=3.86)으로 40대 이상이 이타적 행동이 가장 높은 것으로 나타났고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 40대 이상인 병원구성원이 20대와 30대인 병원구성원 보다 이타적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(F=6.710, p<.01).

현 직장 근무년수는 5년 이하(M=3.53), 6-10년(M=3.48), 11-15년(M=3.40), 15년 이상(M=3.84)으로 15년 이상이 이타적 행동이 가장 높은 것으로 나타났고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 현 직장 근무년수가 15년 이상인 병원구성원이 11-15년인 병원구성원

보다 이타적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(F=2.814, p<.05).

병원유형은 종합병원급(M=3.64), 병원급(M=3.42)으로 종합병원급 구성원이 병원급 구성원 보다 이타적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(t=2.541, p<.05). 그 밖에 성별, 학력, 의료직 근무년수, 직위에 따른 이타적 행동은 유의미한 차이를 보이지 않았다.

나. 인구통계학적 특성에 따른 참여적 행동의 차이

병원구성원들의 사회 인구학적 변인에 따른 참여적 행동의 차이를 알아보기 위하여 독립표본 t-test와 ANOVA분석을 실시하였다. 결과는 다음 <Table 5>와 같다. 조직시민행동의 하위요인인 참여적 행동은 연령, 학력, 현 직장 근무년수, 의료직 근무년수에 따라 유의미한 차이를 보였다.

연령은 20대(M=3.00), 30대(M=3.09), 40대 이상(M=3.62)으로 40대 이상이 참여적 행동이 가장 높은 것으로 나타났고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 40대 이상인 병원구성원이 20대와 30대인 병원구성원 보다 참여적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(F=11.579, p<.001).

<Table 4> Differences in altruistic behavior according to demographic characteristics

		M	SD	t/F	p	Scheffe
Sex	Male	3.53	.58	-.173	.863	
	Female	3.54	.65			
Age	20s <sup>a</sup>	3.54	.65	6.710**	.001	c>a,b
	30s <sup>b</sup>	3.41	.57			
	40s or above <sup>c</sup>	3.86	.58			
Education level	Junior college or below	3.54	.55	.064	.949	
	4-year college or above	3.53	.73			
No. of years of working in the present job	Less than 5 years <sup>a</sup>	3.53	.65	2.814*	.040	d>c
	6-10 years <sup>b</sup>	3.48	.60			
	11-15 years <sup>c</sup>	3.40	.50			
	More than 15 years <sup>d</sup>	3.84	.64			
No. of years of working in the medical job	Less than 5 years	3.53	.65	1.654	.178	
	6-10 years	3.46	.60			
	11-15 years	3.53	.61			
	More than 15 years	3.76	.59			
Position	Staff member	3.52	.64	1.326	.268	
	Assistant manager level	3.63	.50			
	Section chief level or above	3.83	.56			
Hospital type	General hospital level	3.64	.61	2.541*	.012	
	Hospital level	3.42	.62			

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

학력은 전문대졸 이하(M=3.05), 4년제 대학 졸업 이상(M=3.27)으로 4년제 대학 졸업 이상인 병원구성원이 전문대졸 이하인 병원구성원 보다 참여적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(t=-2.331, p<.05).

현 직장 근무년수는 5년 이하(M=3.07), 6-10년(M=3.04), 11-15년(M=3.19), 15년 이상(M=3.54)으로 15년 이상이 참여적 행동이 가장 높은 것으로 나타났고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 현 직장 근무년수가 15년 이상인 병원구성원이 5년 이하와 6-10년인 병원구성원 보다 참여적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(F=3.842, p<.05).

의료직 근무년수는 5년 이하(M=3.04), 6-10년(M=3.05), 11-15년(M=3.32), 15년 이상(M=3.47)으로 15년 이상이 참여적 행동이 가장 높은 것으로

나타났고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe 사후검증을 실시한 결과, 의료직 근무년수가 15년 이상인 병원구성원이 5년 이하인 병원구성원 보다 참여적 행동이 더 높은 것으로 나타났으며 유의미한 차이를 보였다(F=4.092, p<.01). 그 밖에 성별, 직위, 병원유형에 따른 참여적 행동은 유의미한 차이를 보이지 않았다.

### 3. 직무만족도와 조직시민행동 간의 상관관계

병원구성원들의 직무만족과 조직시민행동 간의 상관관계와 평균을 알아보기 위하여 Pearson 상관관계분석과 기술통계분석을 실시하였는데 결과는 다음 <Table 6>과 같다. 직무만족도는 조직일체감이 3.46점으로 가장 높았고, 다음으로 근무환경 만족도 3.27점, 목표달성 만족도 3.24점, 의사



병원 조직 구성원의 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향

결정 참여도 3.20점, 보수 만족도 3.15점 순으로 참여적 행동 3.14점으로 나타났다. 나타났다. 조직시민행동은 이타적 행동 3.54점,

<Table 5> Differences in participatory behavior according to demographic characteristics

		M	SD	t/F	p	Scheffe
Sex	Male	3.25	.74	1.769	.078	
	Female	3.08	.67			
Age	20s <sup>a</sup>	3.00	.69	11.579***	.000	c>a,b
	30s <sup>b</sup>	3.09	.63			
	40s or above <sup>c</sup>	3.62	.65			
Education level	Junior college or below	3.05	.58	-2.331*	.021	
	4-year college or above	3.27	.83			
No. of years of working in the present job	Less than 5 years <sup>a</sup>	3.07	.72	3.842*	.010	d>a,b
	6~10 years <sup>b</sup>	3.04	.59			
	11~15 years <sup>c</sup>	3.19	.46			
	More than 15 years <sup>d</sup>	3.54	.85			
No. of years of working in the medical job	Less than 5 years	3.04	.73	4.092**	.007	d>a
	6~10 years	3.05	.56			
	11~15 years	3.32	.69			
	More than 15 years	3.47	.76			
position	Staff member	3.10	.69	1.776	.172	
	Assistant manager level	3.26	.72			
	Section chief level or above	3.50	.70			
Hospital type	General hospital level	3.21	.69	1.860	.064	
	Hospital level	3.04	.69			

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

<Table 6> Descriptive statistics of variables and correlation coefficient

	1	2	3	4	5	6	7
1. Organizational identification	1						
2. Participation in decision making	.520**	1					
3. Wage satisfaction	.500**	.681**	1				
4. Satisfaction with goal achievement	.273**	.261**	.270**	1			
5. Satisfaction with working conditions	.234**	.181**	.171*	.642**	1		
6. Altruistic behavior	.284**	.359**	.244**	.272**	.381**	1	
7. Participatory behavior	.340**	.464**	.438**	.400**	.373**	.395**	1
M	3.46	3.20	3.15	3.24	3.27	3.54	3.14
SD	.76	.73	.70	.61	.61	.63	.69

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

직무만족과 조직시민행동 간의 상관관계를 살펴보면, 직무만족 하위요인인 조직일체감은 조직시민행동의 하위요인인 이타적 행동( $r=.284, p<.01$ ), 참여적 행동( $r=.340, p<.01$ )과 정적인 상관관계를 보였고, 의사결정 참여도는 이타적 행동( $r=.359, p<.01$ ), 참여적 행동( $r=.464, p<.01$ )과 정적인 상관관계를 보였으며, 보수 만족도는 이타적 행동( $r=.244, p<.01$ ), 참여적 행동( $r=.438, p<.01$ )과 정적인 상관관계를 보였다. 목표달성 만족도는 이타적 행동( $r=.272, p<.01$ ), 참여적 행동( $r=.400, p<.01$ )과 정적인 상관관계를 보였고, 근무환경 만족도는 이타적 행동( $r=.381, p<.01$ ), 참여적 행동( $r=.373, p<.01$ )과 정적인 상관관계를 보였다.

#### 4. 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향

가. 직무만족이 이타적 행동에 미치는 영향

직무만족이 이타적 행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다(<Table 7>참고). 직무만족이 이타적 행동에 미치는 영향에 대한 회귀모형의 설명력( $R^2$ )은 23.8%로 나타났고, F값은 13.467( $p<.001$ )로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 직무만족이 이타적 행동의 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인 간 상대적 기여도를 나타내는  $\beta$  값을 살펴보면, 근무환경 만족도( $\beta=.335, p<.001$ ), 의사결

정 참여도( $\beta=.295, p<.01$ )순으로 이타적 행동에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 반면, 조직일체감, 보수 만족도, 목표달성 만족도는 참여적 행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 근무환경 만족도와 의사결정 참여도가 높을수록 이타적 행동이 증가하는 것으로 나타났다.

나. 직무만족이 참여적 행동에 미치는 영향

직무만족이 참여적 행동에 미치는 영향을 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다(<Table 8>참고). 직무만족이 참여적 행동에 미치는 영향에 대한 회귀모형의 설명력( $R^2$ )은 33.9%로 나타났고, F값은 22.108( $p<.001$ )로 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다. 직무만족이 참여적 행동의 회귀계수만큼 영향을 미친다고 할 수 있으므로 이들 변인 간 상대적 기여도를 나타내는  $\beta$  값을 살펴보면, 의사결정 참여도( $\beta=.253, p<.01$ )가 참여적 행동에 가장 높은 영향을 주었으며, 근무환경 만족도( $\beta=.189, p<.05$ ), 보수 만족도( $\beta=.174, p<.05$ ), 목표달성 만족도( $\beta=.157, p<.05$ )의 순으로 참여적 행동에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 반면, 조직일체감은 참여적 행동에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 의사결정 참여도, 근무환경 만족도, 보수 만족도, 목표달성 만족도가 높을수록 참여적 행동이 증가하는 것으로 나타났다.

<Table 7> Impact of job satisfaction on altruistic behavior

Classification	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	1.585	.262		6.047	.000
Organizational identification	.070	.060	.085	1.167	.244
Participation in decision making	.254	.073	.295	3.475**	.001
Wage satisfaction	-.043	.075	-.048	-.574	.566
Satisfaction with goal achievement	-.030	.081	-.030	-.375	.708
Satisfaction with working conditions	.346	.080	.335	4.310***	.000

$R^2$  (Adj  $R^2$ )=.238 (.220),  $F=13.467^{***}$ ,  $p=.000$

\*  $p<.05$ , \*\*  $p<.01$ , \*\*\*  $p<.001$

<Table 8> Impact of job satisfaction on participatory behavior

Classification	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	.429	.271		1.584	.115
Organizational identification	.031	.062	.034	.505	.614
Participation in decision making	.242	.075	.253	3.201**	.002
Wage satisfaction	.172	.077	.174	2.227*	.027
Satisfaction with goal achievement	.178	.084	.157	2.121*	.035
Satisfaction with working conditions	.216	.083	.189	2.603*	.010

$R^2$  (Adj  $R^2$ )=.339 (.323), F=22.108\*\*\*, p=.000

\* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

## V. 요약 및 결론

본 연구에서는 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 경험적 조사를 통하여 검증하였다. 조사 연구 결과를 몇 가지로 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직시민행동의 요인 중 이타적 행동은 연령, 현직장 근무년수, 병원유형에 따라 유의미한 차이를 보였고, 참여적 행동은 연령, 학력, 현직장 근무년수, 의료직 근무년수에 따라 유의미한 차이를 보였다. 결과를 보면 40대 이상, 현직장 근무년수·의료직 근무년수 15년 이상, 종합병원급 구성원들이 조직시민행동이 높은 것으로 나타났다. 병원급 보다는 종합병원급에 근무하는 병원구성원들이 직무만족감을 더 느끼고 조직시민행동을 하는 것으로 나타난 것을 보면 규모가 큰 종합병원급의 근무환경이 더 나은 것을 알 수 있다. 또한 근무년수가 많을수록 만족도가 높은 것은 나이가 많아짐에 따라 맡은 직무 뿐만 아니라 직무의 역할에도 책임감을 가지고 적극적 참여를 하는 등 조직에 대한 애착심, 조직일체감이 더 커지는 것과 관련이 있는 것으로 보인다.

둘째, 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였는데, 직무만족이 이타적 행동에 미치는 영향으로 근무환경 만족도( $\beta=0.335$ ,  $p<.001$ ), 의사결정 참여도( $\beta=0.295$ ,  $p<.01$ )로 나타

났고, 직무만족이 참여적 행동에 미치는 영향으로 의사결정 참여도( $\beta=0.253$ ,  $p<.01$ ), 근무환경 만족도( $\beta=0.189$ ,  $p<.05$ ), 보수 만족도( $\beta=0.174$ ,  $p<.05$ ), 목표달성 만족도( $\beta=0.157$ ,  $p<.05$ )로 나타나 조직일체감의 만족도를 제외한 의사결정참여의 만족도, 보수 만족도, 목표달성 만족도, 근무환경의 만족도가 높을수록 조직시민행동은 증가할 것이라 하는 가설은 채택되었다. 이러한 결과로 볼 때 조직구성원들은 생계 및 품위유지에 필요한 보수 및 근무환경에 대해 만족하고, 민주적이고 좋은 상사를 만나 조직의 의사결정에 참여하고 조직에 몰입하면서 목표를 달성할 수 있는 능력이 증대될 때, 함께 일하는 동료들에게 보답하려는 마음을 가지고 협조하려는 등 주어진 역할 외의 조직시민행동이 나타난다고 볼 수 있다.

선행연구들을 살펴보면 Organ(1988)은 조직시민행동의 선행요인으로 직무만족을 언급하였고, Moorman(1993)은 상관, 회사정책, 동료, 승진기회, 작업환경, 보수 등에 대한 외재적 직무만족이 조직시민행동과 관계가 높다고 보고하였고, Bateman & Organ(1983)은 보수만족, 상관의 감독에 대한 만족, 승진에 대한 만족이 조직시민행동과 상관관계가 있다는 연구결과를 보여주고 있다. 본 연구결과도 선행연구와 마찬가지로 병원 조직구성원들의 직무만족은 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 직무만족을 향상시키기 위해서는 많은 시간을 환자와 대면하는

병원조직구성원들의 특성을 잘 이해하고 그 특성에 맞게 조직에 적합한 직무태도를 갖출 수 있도록 변화를 유도시켜야 한다. 적절한 보수체계와 열악한 근무환경을 개선하고 의사결정에 적극적으로 참여할 수 있는 기회를 제공하고, 조직에 몰입하면서 목표달성을 하는 등 직무를 통한 성장욕구를 충족시켜 자신의 직무에 대해 스스로 만족감을 느낄 수 있도록 해야 할 것이다. 따라서 병원의 효율적 경영전략으로서 조직구성원의 직무만족은 중요한 요인이 될 것이다.

본 연구의 한계점을 살펴보면 첫째, 연구 대상을 병원 구성원 전체를 하지 않고 의료직 종사자만 조사를 하였고, 일부지역의 병원 구성원으로 한정하였기 때문에 일반화하는데 한계가 있으므로 향후의 연구에서는 표본의 크기도 늘리고 다양한 조직에 종사하는 자들에게 실시하여 연구의 일반화를 시킬 필요가 있을 것이다. 둘째, 조직시민행동의 선행조건을 직무만족 뿐 아니라 다양한 선행조건으로 조사해 볼 필요가 있을 것이다.

끝으로, 본 연구는 급변하는 의료 환경변화에 적극적인 대처와 경쟁력 향상을 하고자 하는 병원경영에 도움이 될 것이다. 직무 외 역할인 조직시민행동은 조직의 경쟁력 향상과 성과향상을 기대할 수 있다는 측면에서도 중요하므로 병원조직 구성원들의 조직시민행동을 증대시키기 위해서는 직무만족도를 높일 필요가 있음을 시사한다.

## References

- Bae, B. R.(2010). Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 24 (1), 37~60.
- Bateman T. S. · Dennis W. and Organ.(1983). Job Satisfaction and the Good Soldier : the Relationship between Affect and Employee "Citizenship", *Academy of Management Journal*, 26(4), 587~595.
- Brandes, P. M.(1997). *Organizational Cynicism: It's nature, antecedents and consequenced*, Doctoral dissertation, University of Cininnati.
- Fassina, N. E. · Jones, D. A. and Uggerslev, K. L.(2008). Relationship Clean-Up Time: Using Meta-Analysis and Path Analysis to Clarify Relationship among Job Satisfaction, Perceived Fairness, and Citizenship Behavior, *Journal of Management*, 34(2), 161~188.
- Hoppock(1935). *Job Satisfaction*, Oxford. UK: Harper.
- Im, J. E.(2014). Study of the Relationship among Hospital Workers' Empowerment, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior, *The Journal of the Korean Academic Association of Business Administration*, 27(7), 1013~1030.
- Jo, S. M. and Park, I. H.(2010). Impacts of Job Satisfaction, Organizational Commitment, Leader-member Exchange on Organizational Citizenship Behavior, *The Journal of Social Science Research*, 23, 23~54.
- Kim, J. S. and Nam, E. W. (1996). *Hospital Unit Coordinator*, Seoul: Bobmunsa.
- Kim, M. G. and Park, T. H.(2008). Personnel Management Fairness and Organizational Citizenship Behavior in the Context of Neo-liberal Personnel Innovation, *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 42(3), 261~291.
- Lee, J. C.(2003). Impacts of Leader-member Exchange on Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Human Resources Development Research*, 5(1), 55~74.
- Locke, E. A.(1976). The Nature and Cause of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette(Eds), *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Chicago, IL: Rand McNally.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J.(1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, *Human Resource Management Review*, 1.
- Moorman, R. H.(1993). The Influence of Cognitive and Affective Based Job Satisfaction Measures on the Relationship between Satisfaction and Organization Citizenship Behavior, *Human Relations*, 46(6), 759~776.
- Needy, B. L. and Bruce, M. M.(1994). The Role of Dispositional and Situational Antecedents in

- Prosocial Organizational Behavior: An Examination of the Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 79(6), 836~844.
- Organ, and Dennis, W.(1988). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington, MA:Lexington Books.
- Organ, Dennis, W. and Konovsky, M.(1989). Cognitive versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Applied Psychology*, 74, 157~164.
- Park, J. Y. and Lee, S. G.(2011). Impacts of Hotel Employees' Job Satisfaction on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior, *Sightseeing Research*, 26(5), 315~328.
- Park, Y. G.(2009). Impact of Social Workers' Job Satisfaction, Job Performance and Organizational Commitment on their Organizational Citizenship Behavior, *Korean Public Administration Quarterly*, 21(2), 539~566.
- Podsakoff, M. · Scott B. · Mackenzie, Julie, B. P. and Daniel, G. B.(2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26(3), 516~563.
- Smith, C. A. · Dennis, W. O. and Janet P. N.(1983). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653~663.
- Steers, R. M.(1983). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22.
- Williams, L. J. and Anderson, S. E.(1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors, *Journal of Management*, 17, 601~617.
- Yun, Y. C. and Lee, G. S.(2009). Impacts of Organizational Citizenship Behavior on Preceding Factors and Performance Evaluation, *Korean Journal of Public Administration*, 47 (1), 209~232.
- 
- Received : 20 April, 2018
  - Revised : 24 May, 2018
  - Accepted : 06 June, 2018