



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2019년 8월

박사학위 논문

종사안경사의 직무스트레스와
이직의도와의 관련성:
소진의 매개효과

조선대학교 대학원

보건학과

이 경 훈

종사안경사의 직무스트레스와
이직의도와의 관련성:
소진의 매개효과

The Relationship between Job Stress and
Turnover Intention among Employed Opticians:
The Mediation Effect of Burnout

2019년 8월 23일

조선대학교 대학원

보건학과

이경훈

종사안경사의 직무스트레스와
이직의도와의 관련성:
소진의 매개효과

지도교수 류 소 연

이 논문을 보건학 박사학위신청 논문으로 제출함

2019년 4월

조선대학교 대학원

보 건 학 과

이 경 훈

이경훈의 박사학위논문을 인준함

위원장	조선대학교	교수	박	종	인
위 원	전남대학교	교수	신	준	호
위 원	조선대학교	교수	최	성	우
위 원	조선대학교	교수	한	미	아
위 원	조선대학교	교수	류	소	연

2019년 6월

조선대학교 대학원

목 차

List of Table	iii
Abstract	iv
I. 서론	1
II. 연구대상 및 방법	5
A. 연구대상 및 자료	5
B. 연구도구	6
C. 분석방법	11
III. 연구 결과	13
A. 연구대상자의 특성 분포	
1. 인구사회학적 특성	13
2. 건강관련 특성	15
3. 직업관련 특성	17
4. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 수준	19
B. 연구대상자의 특성에 따른 이직의도	
1. 인구사회학적 특성에 따른 이직의도	21
2. 건강관련 특성에 따른 이직의도	23

3. 직업관련 특성에 따른 이직의도	25
C. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 상관관계	27
D. 이직의도에 영향을 미치는 요인	29
E. 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진의 매개효과	31
 IV. 고찰	 33
 V. 요약 및 결론	 40
 참고문헌	 41
 부록	 48

표 목차

Table 1. Reliability of measurement tools	10
Table 2. General characteristics of the subjects	14
Table 3. Health-related characteristics of the subjects	16
Table 4. Working environment characteristics of the subjects	18
Table 5. Level of job stress, burnout and turnover intention	20
Table 6. Turnover intention according to general characteristics	22
Table 7. Turnover intention according to health-related characteristics	24
Table 8. Turnover intention according to working environment characteristics	26
Table 9. Pearson correlation coefficients among turnover intention, job stress and burnout	28
Table 10. Multiple regression analysis of turnover intention	30
Table 11. The mediating effect of burnout on job stress and turnover intention	32

ABSTRACT

The Relationship between Job Stress and Turnover Intention among Employed Opticians: The Mediation Effect of Burnout

Lee Kyung-Hun

Advisor : Prof. Ryu So Yeon, Ph.D.

Department of Public Health,

Graduate School of Chosun University

Objectives: This study aimed to investigate the relationship between job stress and turnover intention of employed opticians and to investigate the mediating effect of burnout on the relationship between job stress and turnover intentions.

Methods: The subjects of the study were 393 employed opticians who were working in Gwangju City and Jeollanam-do and were interviewed from January 1 to February 28, 2019. The collected data were analysed with t-test, ANOVA, Pearson's correlation analysis, multiple regression analysis and mediating effect validation.

Results: First, the mean scores of job stress, burnout and turnover intention were 2.18 ± 0.30 (4 points scale), 2.61 ± 0.51 (5 points scale) and 2.87 ± 0.77 (5 point scale) respectively. Second, in univariate analysis, the scores of turnover intention were statistically significant

differences with age, marital status, religion, working area, subjective health status, sleeping time, work period in present optical shop and monthly income. Third, according to correlation analysis, turnover intention showed a positive correlations with job stress and burnout, and job stress showed positive correlation with burnout. Fourth, multiple regression analysis showed that job stress ($B=.740$, $p<.001$) and burnout ($B=.549$, $p<.001$) were found to be factors affecting turnover intention. Fifth, the results of the mediating effect test showed that the burnout had a mediating effect on job stress and turnover intention ($Z=8.111$, $p<.001$).

Conclusion: In this study, it was confirmed that the job stress of the employed opticians affected turnover intention and burnout had a mediating effect on the relationship between job stress and turnover intention. Therefore, it is necessary to develop and apply a program to manage job stress and burnout as a way to reduce the turnover intention of employed opticians.

Keyword: Burnout, Employed opticians, Job stress, Mediation effect, Risk factor, Turnover intention

I. 서론

안경사는 의료기사 등에 관한 법률에 의하면 시력보정용 안경의 조제 및 판매와 콘택트렌즈(시력보정용이 아닌 경우를 포함)의 판매를 주된 업무로 하는 사람을 말하며, 국민의 보건 및 의료 향상에 이바지함을 목적으로 하는 전문인이다(Seo et al, 2014). 1987년 안경사 제도가 도입된 이후 안경사 면허등록자는 2017년 기준 42,297명으로 2012년의 35,934명과 비교하여 5년간 17.7% 증가하여 양적인 성장을 보이고 있다(MOH, 2018). 국내 안경사는 안경사면허를 취득 후 안경원 개설 및 취업, 안과 병·의원 등의 의료기관, 안경 산업 제조·유통·수입업체 등에서 다양하게 활동하고 있다. 대한안경사협회에 따르면 협회에 등록한 안경사는 17,059명으로 주로 안경원에서 활동하고 있으며, 이 중 개설안경사는 8,209명(48.1%), 개설 안경원에 재직 중인 종사안경사는 7,223명(42.3%), 미취업자는 1,637명(9.5%)으로 조사되었다(Lee & Ye, 2017). 종사안경사의 경우 주당 평균 근로시간은 60.6시간으로 다른 보건의료직 종사자의 46.8시간보다 월등히 많으며(Park et al, 2009), 월 평균 휴일의 횟수는 3~4일, 휴무 요일은 불규칙하고, 신입안경사의 경우 최저임금 수준의 급여를 벗어나지 못하는 사례 등 근무환경이 열악하다(Lee, 2013). 이러한 근무환경들은 종사안경사의 이직을 유발하고 인력수급 불균형이라는 또 다른 문제를 야기할 수 있다.

안경사는 타 직종에 비해 이직률이 높고 근속기간이 짧다(Ye et al, 2012). 안경사의 이직은 개인적 측면에서 자기개발, 소득증대, 경력제고 및 기존 조직과의 관계에 대한 스트레스 해소 등 긍정적인 영향을 미치며 합리적인 선택일 수 있다(Jung, 2015). 하지만 안경원 측면에서는 신규 안경사의 모집 및 선발비용 발생, 교육 훈련비용의 증가, 고객의 이탈 그리고 동료안경사에게 미치는 영향 등 안경원에 부정적인 영향을 미치게 된다(Choi & Park, 2018). 또한 안경사 개인의 권익과 사회적 지위의 하락 그리고 안경원의 생산성 및 기술 향상의 저해요인으로 작

용할 것으로 판단된다(Lee, 2013). 이처럼 안경사의 이직은 긍정적인 효과보다는 부정적인 결과를 더 많이 가져온다.

안경사를 대상으로 한 이직과 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무만족도(Ye et al, 2012), 직무관련 요인 중 동료관계, 보상, 감정노동, 직무과부하(Choi & Park, 2018), 성격특성 중 신경성(Hwang, 2016), 감성지능의 하위변수 중 자기감성이해(Lee et al, 2014) 등이 이직의도에 영향을 미친다고 보고되었다. 또한 보건의료직 종사자를 대상으로 한 연구결과 이직과 관련된 주요 요인으로는 직무스트레스(Kim & Park, 2015; Shin & Cho, 2013), 소진(Eo et al, 2015), 직무만족(Yang et al, 2014), 피로(Han & Cho, 2016), 임파워먼트(Jung et al, 2017), 사회적지지(Kang, 2018) 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 다양한 요인들이 있으나 특히 보건의료직 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 주요 원인의 하나로 보고되고 있는 것이 직무스트레스이다(Lim & Cho, 2018).

직무스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구가 일치하지 않을 때 생기는 신체적, 정신적 반응이라고 정의하고 있다(NIOSH, 1999). 적정 수준의 스트레스는 개인의 심신활동을 활성화시켜 창의력과 동기수준을 증진시킴으로 직무성과를 높여준다(Jung, 2015). 하지만 스트레스가 누적되면 심리적, 정서적 불안감을 초래하게 되고, 생산성 하락과 더불어 생리적으로 각종 질병을 야기하며 부정적인 대인관계, 불면증, 흡연량과 음주량의 증가, 약물남용 등의 현상이 나타나게 된다(Kim & Suh, 2004).

안경사는 직무의 전문성 향상을 위한 새로운 지식과 기술 습득 등의 지속적인 자기개발이 요구됨에 따라 다양한 스트레스를 경험하게 되며, 긴 근무시간, 불규칙한 휴일 및 여가시간의 부족 등의 환경적인 스트레스를 받고 있다(Hong & Kim, 2018). 또한 직무 특성상 고객과의 잦은 접촉으로 인해 발생하는 감정적 반응에 의한 피로감으로 직무스트레스를 경험하게 되며, 이는 안경사의 자아성취감을 떨어뜨리고, 부정적인 대인관계와 자신에 대한 불만족을 증가시키게 된다(Hwang et al,

2013). 일부지역 안경사를 대상으로 직무스트레스 평가 결과를 한국 근로자 참고값과 비교해 볼 때 관계갈등과 직장문화 영역에서 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(Hwang et al, 2013).

안경사를 대상으로 한 직무스트레스와 관련된 선행연구에서는 심리적 안녕감과 소진(Hong & Kim, 2018), 직무특성(Ye et al, 2012), 감정노동(Kwon et al, 2017) 등이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 이직의도의 강력한 예측변수로서 다양한 분야에서 직무스트레스와 이직의도 사이의 영향관계 연구가 진행되었다. 보건의료직 종사자를 대상으로 연구한 결과 간호사(Lim & Cho, 2018; Shin & Cho, 2013; Yoon & Kim, 2010), 치위생사(Han & Cho, 2016; Heo & Ji, 2010), 작업치료사(Kim et al, 2018), 물리치료사(Wang & Kim, 2015), 영양보호사(Youn et al, 2016) 등의 많은 직업군에서 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 하지만 안경사를 대상으로 한 연구는 아직까지 시도되지 않은 실정이다. 특히 종사안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 규명할 필요가 있다.

직무스트레스가 쌓이면서 발생하는 소진은 대인서비스 종사자들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 정의되었다(Maslach et al, 2001). 소진은 개인의 건강문제를 초래할 뿐 아니라 직무만족 및 조직몰입 저하(Burke, 1987), 이직률 증가를 유발할 수 있고 과급효과가 강하여 개인의 문제가 아니라 집단소진으로 발전할 가능성이 있어 소진을 낮추는 것이 매우 중요하다고 보고하였다(Maslach et al, 1981). 또한 소진은 만성적인 직장 내 스트레스 요인들과 이직의사를 매개하는 변인으로서 역할을 담당하고 있다(Cordes & Dougherty, 1993; Shim, 2017). 종사안경사의 경우 고객을 대면하는 시간이 많고 자신의 감정과 무관하게 밝은 표정, 예의 바른 말투 및 친절한 응대 등 고객들에 대한 긍정적인 감정표출과 개인감정 간의 부조화가 생기면서 감정노동과 직무스트레스가 유발되고(Kim et al, 2017), 이로 인해 소진이 자주 발생할 수 있기에 관련연구가 필요하다고 생각된다.

이와 같이 보건의료직 종사자에 대한 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구는 활발히 이루어지고 있지만, 종사안경사를 대상으로 적용한 국내 논문은 매우 부족하다. 또한 다양한 규모에서 조직적으로 근무하는 보건의료직 종사자의 이직의도 요인을 독립적인 업무수행이 가능하고 소규모로 운영되고 있는 안경원에 근무하는 종사안경사에게 적용시키는 것은 한계가 있다고 판단된다.

이에 본 연구는 종사안경사의 직무스트레스와 이직의도와 의 관련성을 파악하고, 그 영향관계에서 소진의 매개효과를 검증하여 종사안경사의 이직의도를 감소할 수 있는 방안을 마련하고, 효율적인 인적자원관리를 위한 기초 연구 자료로 활용하고자 수행하였다.

II. 연구대상 및 방법

A. 연구대상 및 자료

본 연구는 광주광역시 및 전라남도에 소재하고 있는 안경원에 재직 중인 종사안경사를 대상으로 하였다. 대한안경사협회에서 제공 받은 명단을 참고하여 광주 157개 안경원, 전남 105개 안경원에 재직 중인 종사안경사 500명을 대상으로 진행하였다. 설문조사는 연구대상 종사안경사를 연구자와 설문 관련 협조자가 직접 방문하여 연구목적과 취지를 설명한 후에 참여의사를 밝힌 종사안경사에게 서면 동의를 받은 후 진행하였다. 설문작성은 자기기입식으로 작성토록 하였으며, 회수방법은 설문 협조자가 직접 수거하여 연구자에게 우편으로 송부하는 방법으로 진행하였다. 자료 수집은 2019년 1월 1일부터 2월 28일까지의 기간 동안에 이루어졌으며, 412부의 설문지를 회수하였다. 이 중 답변이 누락되거나 응답이 불성실하다고 판단되는 19부를 제외한 총 393부(회수율 78.6%)를 최종분석 대상으로 하였다. 본 연구는 조선대학교병원 기관연구윤리심의위원회(IRB) 심의를 거쳐 수행하였다(IRB. 2018-12-001).

B. 연구도구

1. 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 종교 유무, 근무지역을 조사하였다. 성별은 남성, 여성으로 분류하였고, 연령은 20-29세, 30-39세, 40-49세, 50세 이상으로 조사한 후, 20-29세, 30-39세, 40세 이상으로 재분류하였으며, 결혼여부는 미혼, 기혼, 기타(이혼, 별거, 사별 등)로 조사한 후, 미혼과 기혼(기혼, 기타)으로 재분류하였다. 교육수준은 고등학교 졸업, 전문대학 졸업, 대학 졸업, 대학원 이상으로 조사한 후, 전문대학 졸업, 대학교 졸업 이상으로 재분류하였고, 종교 유무는 있다, 없지로 분류하였고, 근무지역은 광주와 전남으로 분류하였다.

2. 건강관련 특성

건강관련 특성은 주관적 건강상태, 흡연여부, 음주여부, 규칙적 운동여부, 수면시간을 조사하였다. 주관적 건강상태는 매우 나쁨, 나쁨, 보통, 좋음, 매우 좋음으로 조사한 후, 나쁨(매우 나쁨, 나쁨), 보통, 좋음(좋음, 매우 좋음)으로 재분류하였다. 흡연여부는 매일 피운다, 가끔 피운다를 현재 흡연으로, 과거에는 피웠으나 현재 피우지 않는다는 과거 흡연으로, 전혀 피우지 않는다는 비흡연으로 분류하였고, 음주여부는 최근 1년간 전혀 마시지 않았다는 비음주로, 한 달에 1번 정도, 한 달에 2-4번 정도, 일주일에 2-3번 정도, 일주일에 4번 이상을 음주로 분류하였다. 규칙적 운동여부는 1주일간 3회 이상, 회 당 30분 이상의 운동을 하는 경우를 운동을 하는 군으로, 그렇지 않은 경우를 운동을 하지 않음으로 분류하였고, 수면시간은 7시간 미만, 7-8시간, 8시간 초과로 분류하였다.

3. 직업관련 특성

직업관련 특성은 근무경력, 근속기간, 근무시간, 월 소득, 4대 보험 가입여부, 휴무일수, 직장 동료의 수, 이직 횟수를 조사하였다. 근무경력은 안경사 총 경력으로 1년 미만, 1-3년 미만, 3-5년 미만, 5-10년 미만, 10-15년 미만, 15년 이상으로 조사한 후, 1년 미만, 1-4년, 5-9년, 10년 이상으로 재분류하였고, 근속기간은 현재 근무하고 있는 안경원의 근무기간으로 1년 미만, 1-3년 미만, 3-5년 미만, 5-10년 미만, 10-15년 미만, 15년 이상으로 조사한 후, 1년 미만, 1-2년, 3-4년, 5년 이상으로 재분류하였다. 근무시간은 주당 평균 근무시간으로 40시간 이하, 41-52시간, 53-64시간, 64시간 초과로 분류하였고, 월 소득은 월 평균 급여로 150만원 미만, 150-200만원 미만, 200-250만원 미만, 250-300만원 미만, 300만원 이상으로 조사한 후, 200만원 미만, 200-299만원, 300만원 이상으로 재분류하였다. 4대 보험 가입여부는 가입, 비 가입으로 분류하였고, 월 휴무일수는 2일 이하, 3-4일, 5-6일, 7일 이상으로 조사한 후, 4일 이하, 5-6일, 7일 이상으로 재분류하였다. 직장 동료의 수는 본인을 포함한 재직 안경사를 1인 이하, 2인, 3인, 4인, 5인 이상으로 조사한 후, 1인 이하, 2-3인, 4인 이상으로 재분류하였고, 이직 횟수는 없다, 1-3회, 4회 이상으로 분류하였다.

4. 직무스트레스

직무스트레스에 대한 도구는 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다(Chang et al, 2005). KOSS는 물리적 환경 3문항, 직무요구 8문항, 직무자율성 결여 5문항, 관계갈등 4문항, 직무불안정 6문항, 조직체계 7문항, 보상부적절 6문항, 직장문화 4문항으로 총 8개 하위 영역에 43문항으로 구성되어 있다.

‘물리적 환경’은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다. ‘직무요구’는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다. ‘직무자율성 결여’는 직무에 대한 의사결정의 권한

과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측가능성, 직무수행권한 등이 이 범주에 포함된다. ‘직무 불안정’은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다. ‘관계갈등’은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다. ‘조직체계’는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가하는 것이다. ‘보상부적절’은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다. ‘직장문화’는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다.

각 문항은 Likert식 4점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 그렇다, 4점: 매우 그렇다)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높음을 의미한다(Chang et al, 2005). Chang 등(2005)의 연구에서 직무스트레스 하위영역에 대한 Cronbach’s α 는 .512~.822이었고, 본 연구에서 Cronbach’s α 는 .414~.856이었으며, 전체 문항의 Cronbach’s α 는 .914이었다. (Table 1).

5. 소진

소진에 대한 도구는 Maslach & Jackson(1981)이 개발한 Maslach 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 Choi(2002)가 변안한 것을 사용하였다. 이 척도는 정서적 소모 9문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항으로 총 3개 하위요인에 22문항으로 구성되어 있다.

‘정서적 소모’는 정신적으로 과부하(過負荷) 됨을 느끼는 것, 자기 일로 인해 지쳤다는 느낌이 드는 것이며, ‘비인간화’는 고객을 비인격적으로 대하고 냉담해지는 것이다. ‘개인적 성취감 감소’는 자신의 고객과의 업무에 대해서 부정적으로 평가하는 경향, 자존감의 감소로 인해 개인

적인 성취에 대해 부적절함을 느끼는 것이다.

각 문항은 Likert식 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하였으며, 전체 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다(Choi, 2002). Choi(2002)의 연구에서 Cronbach's α 는 .837이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .908이었다(Table 1).

6. 이직의도

이직의도에 대한 도구는 Mobley(1982)와 Blau(1988)의 이직의도 척도를 Lee(2007)가 번역하고 사회복지사를 대상으로 Moon(2015)이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 척도는 경력이동의도 3문항과 경력변경의도 3문항의 총 6문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 직장과 기관을 안경원으로, 사회복지사를 안경사로 수정하여 조사하였다.

‘경력이동의도’는 안경사직을 유지하면서 다른 조직으로 떠나고자 하는 의도를 갖는 것이며, ‘경력변경의도’는 안경사직을 떠나 다른 직종으로 이직하고자 하는 것을 말한다.

각 문항은 Likert식 5점 척도(1점: 전혀 그렇지 않다, 2점: 그렇지 않다, 3점: 보통이다, 4점: 그렇다, 5점: 매우 그렇다)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다(Moon, 2015). Moon(2015)의 연구에서 Cronbach's α 는 .825이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .843이었다(Table 1).

Table 1. Reliability of measurement tools

Variables	Contents	n	Cronbach's α
Job stress		43	.914
Physical environment	1 ^r ,2,3	3	.551
Job demand	4,5,6,7,8,9 ^r ,10,11	8	.815
Insufficient job control	12 ^r ,13,14 ^r ,15 ^r ,16 ^r	5	.414
Interpersonal conflict	17 ^r ,18 ^r ,19 ^r ,20 ^r	4	.795
Job instability	21 ^r ,22 ^r ,23,24 ^r ,25,26	6	.677
Organizational system	27 ^r ,28 ^r ,29 ^r ,30 ^r ,31 ^r ,32 ^r ,33 ^r	7	.856
Lack of reward	34,35 ^r ,36 ^r ,37 ^r ,38 ^r ,39 ^r	6	.766
Occupational climate	40,41,42,43	4	.795
<hr/>			
Burnout		22	.908
Emotional exhaustion	1,2,3,4,5,6,7,8,9	9	.874
Depersonalization	10,11,12,13,14	5	.824
Diminished personal accomplishment	15 ^r ,16 ^r ,17 ^r ,18 ^r ,19 ^r ,20 ^r ,21 ^r ,22 ^r	5	.865
<hr/>			
Turnover intention		6	.843
Career mobility	1,2,3	3	.864
Career withdrawal	4,5,6	3	.847

r: Reverse coding

C. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS WIN(ver 21.0) 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 종사안경사의 인구사회학적 특성, 건강관련 특성, 직업관련 특성을 알아보기 위해 빈도분석과 백분율을 제시하였으며, 연구 변수인 직무스트레스, 소진, 이직의도의 평균과 표준편차를 산출하였다.

종사안경사의 인구사회학적 특성, 건강관련 특성, 직업관련 특성에 따른 이직의도의 차이를 알아보기 위해 독립표본의 t-검정과 분산분석을 수행하고, 집단 간 차이를 살펴보기 위해 사후검증인 Scheffe's test를 실시하였으며, 직무스트레스, 소진과 이직의도와의 상관관계는 피어슨의 상관분석으로 분석하였다.

종사안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 단변량 분석에서 유의한 변인들을 독립변수와 함께 포함한 상태에서 다중회귀분석을 실시하였으며, 범주형 변수의 경우 가변수를 만들어서 독립변수로 사용하였다. 분석 전 다중공선성, 등분산성, 정규분포성을 진단한 결과, 공차한계는 0.25~0.93으로 0.1 이상이었고, 분산팽창인자는 1.07~4.28로 10 이하를 보여 다중공선성의 문제가 존재하지 않았으며, Durbin-Watson 통계량은 1.820으로 2에 가까워 모형의 오차항간의 자기상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 등분산성과 정규분포가정을 만족하였다.

종사안경사의 직무스트레스(독립변수)와 이직의도(종속변수)의 관계에서 소진의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개회귀분석을 실시하였고, 통계적 유의성은 Sobel test로 검증하였다(Sobel, 1982). 매개효과의 확인은 1단계에서 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미치고, 2단계에서 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치며, 3단계에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입한 뒤 종속변수에 대한 회귀분석에서 매개변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치는 경우에 이루어진다. 3단계에서 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치지 않을 때 완전매개효과, 3단계의 독립변수가 종속변수에 대한 효과

가 2단계 효과보다 적을 때 부분매개효과가 있다고 판단한다(Baron & Kenny, 1986). Sobel test는 1단계 비표준화계수(a)와 3단계 비표준화계수(b)와 각각의 표준오차(se) 값을 산출하여 $Z_{ab} = \frac{a \times b}{\sqrt{(a^2 \times se_b^2) + b^2 \times se_a^2}}$ 을 구하고, Z값이 +1.96보다 크거나 -1.96 보다 작으면 매개효과가 유의하다고 판단한다(Sobel, 1982).

III. 연구 결과

A. 연구대상자의 특성 분포

1. 인구사회학적 특성

본 연구의 대상자의 성별은 남자 53.4%, 여자 46.6%이었고, 연령은 20-29세 38.4%, 30-39세 40.7%, 40세 이상이 20.9%이었다. 결혼여부는 미혼인 경우가 59.0%이었고, 교육수준은 전문대 졸업인 경우가 75.6%이었다. 종교가 없는 경우가 77.4%이었고, 광주지역에 근무하는 경우가 65.1%이었다(Table 2).

Table 2. General characteristics of the subjects (N=393)

Variables	n	%
Gender		
Male	210	53.4
Female	183	46.6
Age (year)		
20-29	151	38.4
30-39	160	40.7
≥40	82	20.9
Marital status		
Unmarried	232	59.0
Married	161	41.0
Education level		
College	297	75.6
≥University	96	24.4
Religion		
Yes	89	22.6
No	314	77.4
Working area		
Gwangju	256	65.1
Jeonnam	137	34.9

2. 건강관련 특성

대상자의 주관적 건강상태는 나쁨 경우가 17.3%이었고, 현재 흡연을 하는 경우가 32.8%이었다. 현재 음주를 하는 경우는 88.5%이었고, 규칙적인 운동을 하지 않는 경우가 81.7%이었으며, 수면시간은 7시간 미만인 경우가 36.9%이었다(Table 3).

Table 3. Health-related characteristics of the subjects (N=393)

Variables	n	%
Subjective health status		
Poor	68	17.3
Fair	209	53.2
Good	116	29.5
Smoking status		
Current	129	32.8
Former	24	6.1
Never	240	61.1
Drinking status		
Yes	348	88.5
No	45	11.5
Regular exercise		
Yes	72	18.3
No	321	81.7
Sleeping time (hr/day)		
<7	145	36.9
7-8	221	58.2
>8	27	6.9

3. 직업관련 특성

대상자의 안경사 근무경력은 10년 이상인 경우가 33.3%이었다. 현 안경원 근무기간은 1-2년인 경우가 30.5%이었고, 근무시간은 1주일 당 53-64시간인 경우가 50.9%이었다. 월 소득은 200-299만원인 경우가 57.0%이었고, 4대 보험은 가입한 경우가 87.0%이었다. 월 휴무일수는 7일 이상인 경우가 45.8%이었고, 동료 안경사의 수는 2-3명인 경우가 57.5%이었으며, 이직 횟수는 1-3회인 경우가 53.4%이었다(Table 4).

Table 4. Working environment characteristics of the subjects (N=393)

Variables	n	%
Total career (year)		
<1	30	7.6
1-4	117	29.8
5-9	115	29.3
≥10	131	33.3
Work period in present optical shop (year)		
<1	94	23.9
1-2	120	30.5
3-4	77	19.6
≥5	102	26.0
Working time (hr/week)		
≤40	19	4.8
41-52	113	28.8
53-64	200	50.9
>64	61	15.5
Monthly income (10,000 won)		
<200	117	29.8
200-299	224	57.0
≥300	52	13.2
Social insurance		
Yes	342	87.0
No	51	13.0
Holidays (day/month)		
≤4	73	18.6
5-6	140	35.6
≥7	180	45.8
Number of colleagues		
≤1	35	8.9
2-3	226	57.5
≥4	132	33.6
Turnover experience		
None	117	29.8
1-3	210	53.4
≥4	66	16.8

4. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 수준

직무스트레스 전체의 수준은 2.18 ± 0.30 점(4점 척도)이었고, 하위영역 중 보상부적절이 2.39 ± 0.44 점으로 가장 높았고, 물리적 환경이 1.84 ± 0.47 점으로 가장 낮았다. 소진 전체의 수준은 2.61 ± 0.51 점(5점 척도)이었고, 하위영역 중 정서적 소모가 2.69 ± 0.67 점(5점 척도)으로 가장 높았다. 이직의도 전체의 수준은 2.87 ± 0.77 점(5점 척도)이었고, 하위영역 중 경력 이동의도는 2.67 ± 0.93 점, 경력변경 의도는 3.06 ± 0.89 점이었다(Table 5).

Table 5. Level of job stress, burnout and turnover intention

Variables	Range	Min	Max	Mean±SD	
Job stress	Physical environment	1-4	1.00	3.33	1.84±0.47
	Job demand	1-4	1.00	3.50	2.18±0.47
	Insufficient job control	1-4	1.00	3.40	2.28±0.36
	Interpersonal conflict	1-4	1.00	3.50	1.99±0.45
	Job instability	1-4	1.00	4.00	2.34±0.42
	Organizational system	1-4	1.00	3.86	2.18±0.42
	Lack of reward	1-4	1.00	3.50	2.39±0.44
	Occupational climate	1-4	1.00	3.50	1.96±0.56
Total			1.16	3.33	2.18±0.30
Burnout	Emotional exhaustion	1-5	1.00	4.89	2.69±0.67
	Depersonalization	1-5	1.00	5.00	2.50±0.74
	Diminished personal accomplishment	1-5	1.00	3.88	2.60±0.53
	Total			1.09	4.27
Turnover intention	Career mobility	1-5	1.00	5.00	2.67±0.93
	Career withdrawal	1-5	1.00	5.00	3.06±0.89
	Total			1.00	4.67

B. 연구 대상자의 특성에 따른 이직의도

1. 인구사회학적 특성에 따른 이직의도

인구사회학적 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과 연령은 20-29세 3.05±0.79점, 30-39세 2.81±0.76점, 40세 이상 2.64±0.70점으로 20-29세 경우가 30-39세, 40세 이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다 ($F=8.209$, $p<.001$). 결혼여부는 미혼 2.94±0.78점, 기혼 2.76±0.76점으로 미혼인 경우에 이직의도가 유의하게 높았고($t=2.357$, $p=.019$), 종교유무는 있는 경우 2.68±0.74점, 없는 경우 2.92±0.78점으로 종교가 없는 경우에 이직의도가 유의하게 높았다($t=-2.631$, $p=.009$). 근무지역은 광주 2.95±0.74점, 전남 2.70±0.81점으로 광주지역의 이직의도가 유의하게 높았다($t=3.073$, $p=.002$). 성별과 교육수준은 이직의도와 유의한 관련이 없었다(Table 6).

Table 6. Turnover intention according to general characteristics

Variables	Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Gender			
Male	2.82±0.79	-1.322	.187
Female	2.92±0.75		
Age (year)			
20-29 ^a	3.05±0.79	8.209	<.001
30-39 ^b	2.81±0.76		a>b,c
≥40 ^c	2.64±0.70		
Marital status			
Unmarried	2.94±0.78	2.357	.019
Married	2.76±0.76		
Education level			
College	2.85±0.76	-.778	.437
≥University	2.92±0.83		
Religion			
Yes	2.68±0.74	-2.631	.009
No	2.92±0.78		
Working area			
Gwangju	2.95±0.74	3.073	.002
Jeonnam	2.70±0.81		

2. 건강관련 특성에 따른 이직의도

건강관련 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과 주관적 건강상태는 좋음 2.61 ± 0.78 점, 보통 2.86 ± 0.71 점, 나쁨 3.32 ± 0.76 점으로 건강상태가 좋지 않을수록 이직의도가 통계적으로 유의하게 높았다($F=19.272$, $p < .001$). 수면시간은 적을수록 이직의도가 높았으나 유의하지 않았으며, 흡연여부, 음주여부, 규칙적 운동여부는 통계적으로 유의하지 않았다 (Table 7).

Table 7. Turnover intention according to health-related characteristics

Variables	Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Subjective health status			
Poor ^a	3.32±0.76	19.272	<.001
Fair ^b	2.86±0.71		a>b>c
Good ^c	2.61±0.78		
Smoking status			
Current	2.84±0.77	.334	.716
Former	2.98±0.78		
Never	2.87±0.78		
Drinking status			
Yes	2.87±0.77	-.585	.559
No	2.80±0.79		
Regular exercise			
Yes	2.80±0.76	-.794	.428
No	2.80±0.78		
Sleeping time (hr/day)			
<7	2.94±0.73	2.925	.055
7-8	2.86±0.77		
>8	2.55±0.95		

3. 직업관련 특성에 따른 이직의도

직업관련 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과 근속기간은 1년 미만 2.92 ± 0.76 점, 1~2년 2.99 ± 0.78 점, 3~4년 3.00 ± 0.76 점, 5년 이상 2.57 ± 0.73 점으로 근속기간이 5년 미만인 경우가 5년 이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다($F=7.304$, $p<.001$). 월 소득은 200만원 미만 3.06 ± 0.76 점, 200~299만원 2.83 ± 0.75 점, 300만원 이상 2.59 ± 0.82 점으로 월 소득이 200만원 미만인 경우가 200~299만원, 300만원 이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다($F=7.352$, $p<.001$). 근무경력, 근무시간, 4대 보험 가입여부, 휴무일수, 직장 동료의 수, 이직횟수는 통계적으로 유의하지 않았다(Table 8).

Table 8. Turnover intention according to working environment characteristics

Variables	Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Total career (year)			
<1	2.92±0.86	1.347	.259
1-4	2.96±0.75		
5-9	2.87±0.81		
≥10	2.76±0.74		
Work period in present optical shop (year)			
<1 ^a	2.92±0.76	7.304	<.001 a,b,c>d
1-2 ^b	2.99±0.78		
3-4 ^c	3.00±0.76		
≥5 ^d	2.57±0.73		
Working time (hr/week)			
≤40	2.88±0.70	.305	.822
41-52	2.83±0.74		
53-64	2.90±0.77		
>64	2.82±0.89		
Monthly income (10,000 won)			
<200 ^a	3.06±0.76	7.352	<.001 a>b,c
200-299 ^b	2.83±0.75		
≥300 ^c	2.59±0.82		
Social insurance			
Yes	2.87±0.79	.022	.983
No	2.86±0.70		
Holidays (day/month)			
≤4	2.81±0.74	1.048	.352
5-6	2.82±0.78		
≥7	2.93±0.79		
Number of colleagues			
≤1	2.87±0.75	.092	.912
2-3	2.88±0.79		
≥4	2.88±0.79		
Turnover experience			
None	2.81±0.81	.497	.609
1-3	2.90±0.73		
≥4	2.87±0.86		

C. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 상관관계

이직의도와 직무스트레스 및 소진의 관계를 알아보기 위해 상관관계를 분석한 결과, 이직의도는 직무스트레스($r=0.529$, $p<.001$)와 소진($r=0.616$, $p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 직무스트레스는 소진($r=0.626$, $p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다(Table 9).

Table 9. Pearson correlation coefficients among turnover intention, job stress and burnout

Variables	Turnover intention	Job stress	Burnout
Turnover intention	1		
Job stress	0.529***	1	
Burnout	0.616***	0.626***	1

***p<.001

D. 이직의도에 영향을 미치는 요인

종사안경사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석 결과, 직무스트레스($B=.740, p<.001$)와 소진($B=.549, p<.001$)은 이직의도와 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났다. 또한 이직의도에 미치는 요인으로 연령이 40세 이상보다는 20-29세인 경우($B=.303, p=.005$)가 이직의도가 높았고, 주관적 건강상태는 좋음보다는 나쁨 경우($B=.205, p=.026$)가 높았다. 수면시간은 8시간 초과보다는 7시간 미만($B=.282, p=.020$), 7-8시간($B=.330, p=.005$) 경우에서 이직의도가 높았다. 근무지역은 전남보다는 광주인 경우($B=.160, p=.009$)가 높았으며, 근속기간은 5년 이상보다는 1년 미만($B=.191, p=.034$), 1-2년($B=.239, p=.003$), 3-4년($B=.346, p<.001$) 경우에서 이직의도가 높았다 (Table 10).

Table 10. Multiple regression analysis of turnover intention

Variables	B	SE	β	t	p
Constant	-1.006	.249		-4.045	<.001
Job stress	.740	.122	.291	6.083	<.001
Burnout	.549	.074	.373	7.419	<.001
Age (≥ 40)					
20-29	.303	.108	.189	2.813	.005
30-39	.130	.085	.082	1.528	.127
Marital status (\neq Married)	-.055	.073	-.034	-.745	.456
Religion (\neq Yes)	.084	.069	.045	1.207	.228
Subjective health status (\neq Good)					
Poor	.205	.092	.100	2.231	.026
Fair	.046	.067	.030	.689	.491
Sleeping hour (> 8)					
<7	.282	.120	.174	2.342	.020
7-8	.330	.116	.210	2.843	.005
Working area (\neq Jeonnam)	.160	.061	.098	2.616	.009
Work period in present optical shop (≥ 5)					
<1	.191	.090	.104	2.129	.034
1-2	.239	.081	.142	2.969	.003
3-4	.346	.087	.176	3.973	<.001
Monthly income (≥ 300)					
<200	.113	.114	.066	.989	.323
200-299	-.029	.097	-.018	-.297	.766
R(.716), R ² (.513), F(24.773), P(<.001), Durbin-Watson(1.820)					

E. 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진의 매개효과

종사안경사의 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진의 매개효과를 검증한 결과, 직무스트레스는 1단계에서 $\beta=.626(p<.001)$ 로 매개변수 소진에 유의하고, 2단계에서 $\beta=.529(p<.001)$ 로 종속변수 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 3단계에서 독립변수와 매개변수를 동시에 투입한 결과, 매개변수 소진은 $\beta=.469(p<.001)$ 로 이직의도에 유의한 영향을 전달하는 것으로 나타났고, 독립변수 직무스트레스는 $\beta=.236(p<.001)$ 로 2단계 β 값보다 작고 종속변수 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 매개조건 1~3단계 모두를 만족하였다. 따라서 소진은 직무스트레스와 이직의도 관계에서 부분매개효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 Sobel test(1982)로 유의성 검정을 한 결과 Z값이 8.111($p<.001$)로 매개효과가 통계적으로 유의하였다(Table 11).

Table 11. The mediating effect of burnout on job stress and turnover intention

step	Variables	B	SE	β	t	R ²	F
1	Job stress → Burnout	1.079	.068	.626	15.856***	.391	251.426
2	Job stress → Turnover intention	1.343	.109	.529	12.334***	.280	152.127
3	Job stress → Turnover intention	.599	.126	.236	4.751***	.414	137.614
	Burnout → Turnover intention	.689	.073	.469	9.429***		

Sobel Test: Z=8.111, p<.001

***p<.001

IV. 고찰

본 연구는 안경원에 재직 중인 종사안경사의 직무스트레스와 이직의도와 관련성을 파악하고, 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진의 매개효과를 검증하여 이를 통해 종사안경사의 이직의도를 감소할 수 있는 방안을 제시하기 위하여 수행하였다.

본 연구에서 종사안경사의 직무스트레스는 평점 4점 만점에 2.18 ± 0.30 점이었다. 선행연구를 살펴보면 충남지역 안경사를 대상으로 한 Hong & Kim(2018)의 연구에서 2.93점(5점 만점), 서울·경기·부산지역의 안경사를 대상으로 한 Kwon 등(2017)의 연구에서 3.44점(5점 만점)이었다. 측정도구가 달라 점수의 직접적인 비교는 어려우나, 본 연구의 직무스트레스는 ‘그렇지 않다’ 수준이고, 선행연구는 ‘보통이다’ 수준으로 해석할 수 있어 광주·전남지역의 종사안경사가 직무스트레스를 덜 받는다고 볼 수 있다. 본 연구와 동일한 측정도구를 이용하여 언어재활사를 대상으로 한 연구(Hwang et al, 2015)에서 2.16 ± 0.41 점으로 종사안경사와 비슷한 수준이었고, 작업치료사를 대상으로 한 연구(Yoon, 2011)에서 2.34 ± 0.44 점, 치과위생사를 대상으로 한 연구(Hwang & Eom, 2016)에서 2.56 ± 0.30 점으로 보고되어 종사안경사의 직무스트레스가 보건의료직 종사자에 비해 낮은 수준임을 나타냈다. 이는 의료기관에 근무하는 보건의료직 종사자가 의사 또는 다른 직종 종사자와의 연계된 직무특성과 이해관계 문제로 인한 스트레스에 직면해 있는 반면, 종사안경사는 독립적인 형태로 근무하면서 시간적 압박, 업무량 증가 등이 상대적으로 적어 직무스트레스가 낮을 것으로 판단된다(Kwon et al, 2017; Ye et al, 2012).

직무스트레스 하위영역 중 보상부적절이 2.39 ± 0.44 점으로 가장 높았으며, 물리적환경이 1.84 ± 0.47 점으로 가장 낮았다. 이는 간호사를 대상으로 한 Kim & Kim(2011) 연구에서 보상부적절이 가장 높다고 보고하고 있어 본 연구와 유사한 결과를 보여주고 있다. 보상부적절은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 종사

안경사는 오랜 시간 근무에 따른 임금의 수준, 연월차 등을 포함한 휴가제도 등의 불만족으로 인하여 직무스트레스가 높을 것으로 판단되며 (Park et al, 2009; Lee, 2013), 이에 공정하고 합리적인 보상관리체계가 마련된다면 현재보다 더 낮은 수준의 직무스트레스를 유지할 수 있는 직종이 될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구에서 종사안경사의 소진은 평점 5점 만점에 2.61 ± 0.51 점이었 다. 동일한 측정도구를 이용하여 간호사를 대상으로 한 연구(Heo & Lee, 2018)에서 3.28 ± 0.89 점, 치과위생사를 대상으로 한 연구(Kim, 2018)에서 3.44점으로 보고되어 종사안경사의 소진이 다른 보건의료직 종사 자에 비해 낮은 수준임을 알 수 있었다. 이는 안경원의 규모가 비교적 작고, 내부 구성원이 적어 구성원간의 갈등 발생 가능성이 적고, 고객 상대 과정에서 업무의 자율성이 타 직종보다 상대적으로 높아 소진이 낮을 것으로 생각된다.

소진의 하위영역은 정서적 소모 2.69 ± 0.67 점, 개인적 성취감 감소 2.60 ± 0.53 점, 비인간화 2.50 ± 0.74 점 순이었다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 연구(Lim et al, 2017), 요양보호사를 대상으로 한 연구(Youn et al, 2016)에서 정서적 소모가 가장 높고, 개인적 성취감 감소, 비인간화 순으로 보고하고 있어 본 연구와 유사한 결과를 보여주고 있다. 정서적 소모는 업무나 대인관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 상실한 탈진 상태를 의미하는 것(Maslach, 1981)이며, 여러 연구들에서 정서적 소모 점수가 가장 높게 나타난 것은 다른 요인들보다 소진을 가장 잘 반영해 주기 때문인 것으로 보인다(Lim et al, 2017). 종사안경사의 경우 안경 원을 방문한 다양한 고객의 시력문제를 해결하기 위한 업무적 부담과 판매과정에서 고객과의 갈등으로 인한 개인감정의 부조화로 정서적 소 모를 경험하게 될 것으로 생각된다. 이를 위해 고객의 다양한 사례에 대한 검안 실무교육을 정기적으로 시행하고 자신의 감정을 이해하고 조 절할 수 있는 프로그램 도입이 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 종사안경사의 이직의도는 평점 5점 만점에 2.87 ± 0.77 점 이었다. 동일한 측정도구를 이용하여 사회복지사에 대한 연구(Shim,

2017)에서 2.74점, 물리치료사에 대한 연구(Wang & Kim, 2015)에서 2.80±0.77점보다는 종사안경사의 이직의도가 높았고, 작업치료사에 대한 연구(Jung et al, 2017)에서는 3.19±0.98점으로 종사안경사의 이직의도가 낮았다.

이직의도의 하위영역은 경력이동의도 2.67±0.67점, 경력변경의도 3.06±0.89점이었다. 동일한 도구를 이용한 사회복지사에 대한 연구(Moon, 2015)에서 경력이동의도 2.81점, 경력변경의도 2.57점으로 보고 되어 종사안경사의 경력이동의도 보다는 경력변경의도가 더 높은 수준이었다. 따라서 종사안경사들이 안경원을 이동하려는 의도보다 안경사 분야를 떠나 다른 분야를 찾고자 하는 의도가 더 강한 것으로 나타났다. 이는 개설된 안경원의 숫자에 비해 안경사들이 과잉 공급되므로 종사안경사들의 근무환경은 나아지지 않고, 이에 따라 안경관련업종을 포기하고 다른 직종으로 취업하는 경우가 발생하고 있기 때문이라고 생각된다(Seo et al, 2014). 종사안경사가 경력을 변경한다면 실무에서 얻은 많은 전문직 지식과 직무 노하우 등을 포기하는 본인뿐만 아니라 소중한 경력자를 잃는 안경원과 안경 관련 전문성의 성장 및 유지가 끊기는 안경계에서도 손해일 수밖에 없다(Kim, 2017). 이에 경력과 능력에 따른 인센티브제와 더불어 직업안정을 위한 다양한 복지 혜택이 필요하다고 판단된다.

본 연구에서 종사안경사의 직무스트레스, 소진 및 이직의도의 관련성을 분석한 결과 직무스트레스($r=0.529$, $p<.001$)와 소진($r=0.616$, $p<.001$)은 이직의도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉 직무스트레스와 소진이 높을수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다. 이와 같은 경향은 선행연구에서도 직무스트레스와 이직의도는 유의한 양의 상관관계가 있으며(Lim & Cho, 2018; Shin & Cho, 2013), 소진과 이직의도는 유의한 양의 상관관계가 있다고 하였다(Kang, 2018; Eo et al, 2015). 또한 직무스트레스와 소진($r=0.626$, $p<.001$)은 유의한 양의 상관관계를 보여 직무스트레스가 높을수록 소진이 높다는 것을 알 수 있었다. 이는 선행연구에서 직무스트레스와 소진은 유의한 양의 상관관계가 있다고

보고한 연구(Hwang et al, 2015; Yoon & Kim, 2010)와 유사하였다.

본 연구에서 종사안경사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 다중회귀분석 결과, 직무스트레스($B=.740, p<.001$), 소진($B=.549, p<.001$)이 이직의도에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었다.

이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스는 간호사를 대상으로 한 연구(Lim & Cho, 2018), 치과위생사를 대상으로 한 연구(Han & Cho, 2016), 물리치료사를 대상으로 한 연구(Wang & Kim, 2015)와 일치하였다. 종사안경사의 직무스트레스는 타 직종에 비해 높지 않지만, 다양한 영상매체의 발달과 컴퓨터, 휴대폰 등의 사용으로 인한 안경착용인구의 증가됨에 따라 다양한 시력관리에 필요한 전문 지식을 습득해야 하고, 장시간 근무에 따른 여가시간의 부족과 낮은 임금체계, 의료기사 등에 걸맞지 않은 사회적 지위 등으로 인해 직무스트레스가 높아져 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단된다(Hong & Kim, 2018). 특히 본 연구에서 직무스트레스 하위영역 중 보상부적절이 가장 높게 나타나 이 부분을 해소하기 위한 노력들이 필요하다. 따라서 종사안경사의 직무스트레스를 낮추기 위해 공정하고 합리적인 보상체계 마련이 필요하고, 전문 지식 향상을 위한 검안 실무교육을 정기적으로 시행하고, 주 5일 근무제, 탄력근무제 등 제도적 장치가 필요하다고 사료된다.

이직의도에 영향을 미치는 소진은 간호사를 대상으로 한 연구(Kang, 2018), 요양보호사를 대상으로 한 연구(Lee, 2018)와 일치하였다. 종사안경사는 직무문제로 인해 피곤함과 좌절감에 따른 직무스트레스를 느끼고, 고객 또는 상사, 동료 간의 갈등관계에서 실제 감정과 다른 표현들을 사용함으로 냉소적인 상태에 이르게 되며, 자존감 상실 등으로 소진이 높아져 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단된다(Kim et al, 2015). 따라서 종사안경사의 소진을 낮추기 위해 적절한 휴식시간 보장, 근무 중에 있었던 상황들을 토론할 수 있는 의사소통체계 마련, 동호회 등 신뢰형성을 지원하는 프로그램들이 필요하다고 사료된다.

직무스트레스와 이직의도의 관계에서 소진의 매개효과를 분석한 결과 소진이 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 이직

의도에 미치는 영향력이 소진을 추가 투입했을 때 직무스트레스의 영향력이 감소되어 소진의 매개효과가 통계적으로 확인되었다. 이러한 결과는 치과위생사의 직무스트레스는 소진에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 매개변수 소진은 이직의도에 직접적인 영향을 미치며, 직무스트레스를 통해 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고하였으며(Heo & Ji, 2010), 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 매개가 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고(Lee, 2018)하고 있어 본 연구와 일치하였다. 이는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 상태에 따라 영향력이 달라질 수 있기 때문에 소진을 관리하는 것이 중요하다고 판단된다. 종사안경사의 경우 적절한 보상과 처우도 중요하겠지만 정서적 관리나 고객과의 갈등을 해소하기 위한 지지가 훨씬 더 도움이 될 수 있다고 사료된다.

또한 연구자의 특성 중 이직의도에 영향을 미치는 요인은 근속기간($B=.346, p<.001$), 수면시간($B=.330, p=.005$), 연령($B=.303, p=.005$), 주관적 건강상태($B=.205, p=.026$), 근무지역($B=.160, p=.009$) 등 이었다.

이직의도에 영향을 주는 근속기간은 5년 이상보다는 5년 미만 경우에서 이직의도가 높았다. 이는 현 직장 재직기간이 짧을수록 다소 높은 스트레스를 보였다는 연구(Ye et al, 2012), 근속기간이 오래될수록 높은 직무만족도를 나타낸다는 연구(Ye et al, 2012)와 유사한 결과이다. 종사안경사의 경우 근속기간이 길어질수록 안경원에서 필요로 하는 상품지식과 검안 노하우 등이 축적되고 업무수행과정에서 자기결정에 대한 자율성이 확보되어 조직에 계속 남으려 할 것으로 판단된다(Kim et al, 2014).

이직의도에 영향을 주는 수면시간은 8시간 초과보다는 8시간 이하 경우에서 이직의도가 높았다. 이는 수면의 질이 좋다는 군보다 좋지 않다는 군에서 이직의도가 높았다는 연구(Lee & Cho, 2014), 수면시간이 충분하지 않았을 때 이직의도에 영향을 미친다는 연구(Shin et al, 2015)와 유사한 결과이다. 종사안경사의 경우 퇴근 시간이 늦음으로 인해 자기개발과 인간관계 등을 위해 밤늦은 시간까지 생활하고 있는 경우가

많다(Hwang et al, 2013). 이로 인해 수면시간이 부적절하거나 수면의 질이 나쁨으로 삶의 질이 저하되고 육체적, 정신적 피로감이 증가되어 이직의도에 영향을 미칠 것으로 생각된다. 따라서 종사안경사의 라이프스타일에 맞춰 출퇴근시간을 조정할 수 있는 탄력근무제의 도입이 필요하다고 사료된다(Choi & Park, 2018).

이직의도에 영향을 주는 연령은 40세 이상보다는 20-29세 경우에서 이직의도가 유의하게 높았다. 이는 안경사를 대상으로 한 연구(Choi & Park, 2018)와 일치된 결과이다. 연령이 증가할수록 직무경험이 많아져 안경원에 잘 적응하는 반면 다른 안경원을 선택하는 폭이 좁아져 이동 가능성이 적어지지 때문에 이직의도가 감소된다고 생각된다(Eo et al, 2015). 또한 20대 종사안경사의 경우 익숙하지 않은 환경과 업무 처리 미숙 등으로 자신감의 저하와 구성원간의 정신적 유대감 부족 등이 작용했을 것이라 판단되며 이를 위해 상사와 동료들의 절대적인 지지가 필요하다고 사료된다(Lee, 2013).

이직의도에 영향을 주는 주관적 건강상태는 좋음보다는 나쁨 경우가 유의하게 높았다. 주관적 건강상태는 개인의 건강상태를 측정하는 보편적 도구의 하나로써 개인의 전반적인 건강상태를 나타내는 역할을 한다(Yu, 2015). 그러므로 종사안경사에게 주관적 건강상태를 긍정적인 인식을 갖게 하면 이직의도가 낮아질 것으로 사료된다.

이직의도에 영향을 주는 근무지역은 전남보다는 광주에서 이직의도가 유의하게 높았다. 방문간호사를 대상으로 한 연구(Park & Oh, 2014)에서 근무지역이 광역시인 경우가 시와 군 지역보다 이직의도가 높다고 보고하고 있어 본 연구와 유사한 결과를 보여주고 있다. 이는 대도시의 안경원에 근무하는 경우 중소도시에 비해 더 많은 구직기회를 가질 수 있기 때문에 이직의도가 높을 것으로 판단된다(Park & Oh, 2014)

따라서 종사안경사의 이직의도는 직무스트레스와 소진뿐만 아니라 인구사회학적 특성, 건강관련 특성, 직업관련 특성 등 다양한 요소들이 관련되고 있음을 시사하고 이들의 설명력은 51.2%이었다.

본 연구의 제한점은 첫째, 연구대상이 광주·전남지역의 안경원에 재

직 중인 종사안경사만을 대상으로 자료를 수집하였기 때문에 결과를 안경사 전체에게 일반화시키기에 한계가 있다. 둘째, 단면연구로 수행되어 이직의도와 관련요인의 선후관계를 명확히 할 수 없다. 하지만 이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 지금까지 수행된 적이 없는 종사안경사의 직무스트레스와 이직의도와 관련성을 파악하고, 소진의 매개효과를 밝힘으로써 종사안경사의 이직의도를 감소시키기 위한 학문적 근거 자료를 제시하였다는데 의의가 있다.

본 연구 결과 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고, 소진은 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 매개효과가 있는 것이 확인되었다. 이에 종사안경사의 이직의도를 감소시키고 안경원의 지속적인 성장을 위한 방안으로 인센티브제, 주 5일근무제, 탄력근무제 등 적절한 보상을 위한 제도마련과 더불어 정서적 관리를 위한 프로그램의 개발 및 적용이 필요하고, 종사안경사는 국가면허를 소지하고 국민의 시력관리를 담당하는 보건의료인이라는 자존감과 함께 긍정적인 사고와 자신에게 적합한 스트레스 관리를 위한 노력이 필요하다고 사료된다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 안경원에 재직 중인 종사안경사를 대상으로 직무스트레스와 이직의도와와의 관련성을 파악하고, 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어 소진의 매개효과를 규명하고자 하였다. 연구대상은 2019년 1월 1일부터 2019년 2월 28일까지 광주광역시와 전라남도 안경원에 재직 중인 안경사 393명을 대상으로 시행되었다. 자료는 SPSS version 21.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, t-test, 분산분석, 피어슨의 상관분석, 다중회귀분석, 매개효과 검증으로 분석하였다.

연구결과 첫째, 종사안경사의 직무스트레스는 평균 2.18 ± 0.30 점(4점 척도), 소진은 평균 2.61 ± 0.51 점(5점 척도), 이직의도는 2.87 ± 0.77 점(5점 척도)이었다. 둘째, 단순분석 결과 인구사회학적 특성 중 연령, 결혼여부, 종교유무, 근무지역에 따라 유의한 차이가 있었으며, 건강관련 특성 중 주관적 건강상태, 수면시간에 따라 유의한 차이가 있었으며, 직업관련 특성 중 근속기간, 월 급여에 따라 유의한 차이가 있었다. 셋째, 상관분석 결과 이직의도는 직무스트레스와 소진과 양의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 소진과 양의 상관관계를 보였다. 넷째, 다중회귀분석 결과 직무스트레스($B=.740, p<.001$)와 소진($B=.549, p<.001$)은 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 확인되었고, 연구대상자의 특성 중 근속기간($B=.346, p<.001$), 수면시간($B=.330, p=.005$), 연령($B=.303, p=.005$), 주관적 건강상태($B=.205, p=.026$), 근무지역($B=.160, p=.009$)이 이직의도에 영향을 미치는 요인이 확인되었으며 이들 변수의 설명력은 51.2%이었다. 다섯째, 매개효과 검증 결과 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진은 매개효과가 있는 것으로 나타났다($Z=8.111, p<.001$).

본 연구에서 종사안경사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고, 소진은 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 매개효과가 있는 것이 확인되었다. 이에 종사안경사의 이직의도를 감소시키고, 안경원의 지속적인 성장을 위한 방안으로 직무스트레스와 소진을 관리하기 위한 프로그램 개발 및 적용이 필요하다.

Reference

- Baron RM, Kenny DA. The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173–1182.
- Blau GJ. Further exploring the meaning and measurement of career commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 1988;32(3):284–297.
- Burke RJ. Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group & Organization Studies*. 1987;12(2):174–188.
- Chang SJ, Koh SB, Kang DM, Kim SA, Kang MG, Lee CG et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. 2005;17(4):297–317.
- Choi HY. Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors. Master's Thesis. Catholic University, Bucheon. 2002;3–30.
- Choi YR, Park IJ. A study on the factors affect on opticians' turnover intention. *The Korean Journal of Vision Science*. 2018;20(3):227–239.
- Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. 1993;18(4): 621–656.
- EO YS, Kim MS, Park YJ. Influencing factors of the turnover intention among clinical nurses - Focused on professionalization, burnout, and organizational commitment. *Journal of Psychology and Behavior*. 2015;7(1):1–13.
- Han SY, Cho YC. Covariance structure analysis on the impact of job stress, fatigue symptoms and job satisfaction on turnover intention

- among dental hygienists. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016;17(7):629-640.
- Heo HJ, Lee SK. Effects of verbal abuse experience and burnout on turnover intentions of hospital nurses at small and medium-sized hospitals. *Journal of the Korean Data and Information Science Society*. 2018;29(3):665-678.
- Heo SE, Ji JH. The mediating effects of burnout on the relationships between job stress and turnover intention for dental hygienists. *Korean Public Health Research*. 2010;36(2):35-55.
- Hong KH, Kim SJ. Effects of psychological well-being and burnout on Korean opticians' job stress. *The Korean Journal of Vision Science*. 2018;20(3):349-356.
- Hwang DH, Eom S. The convergence influence of emotional labor of clinical dental hygienist working on job stress.-Focused on mediating effects of self esteem. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2016;7(6):67-74.
- Hwang HJ, Park JW, Choi SY, Kim SH, Kim SY. A study of the relationship between job stress and burnout among speech and language pathologists. *Journal of Speech-Language & Hearing Disorders*. 2015;24(4):215-224.
- Hwang HY, Kim HM, Kim IS, Son SJ. A study on the job stress of opticians. *Journal of Korean Ophthalmic Optics Society*. 2013;18(1):1-10.
- Hwang KH. Study on influence of personality characteristics of optometrist on organizational citizenship behaviors and turnover intention. PhD Thesis. Dongshin University, Chonnam. 2016;54-64.
- Jung IK. The mediating role of burnout on the relationship between HRD consultants' job stress and turnover intention. Master's Thesis. Chungang University, Seoul. 2015;16-18.

- Jung YJ, Kin HJ, Lee CY, Jung HR. The impact of empowerment on job satisfaction, organizational commitment and turnover of occupational therapist. *The Journal of Korean Society of Community Based Occupational Therapy*. 2017;7(3):1-12.
- Kang JH. Factors affecting social support, emotional exhaustion and job stress on job satisfaction and intention to leave of male nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*. 2018;25(2):175-183.
- Kim H, Kim HL. A study on occupational satisfaction and stress of visiting nurses at district health centers in Chungnam province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(2):204-211.
- Kim HJ. Structural model for career withdrawal intention of dental hygienist. PhD thesis. Namseoul University, Chungnam. 2017;55-63.
- Kim KS, Kim SK, Son MA, Choi HG, Jin SU, Kim HJ. A study on the level of emotional labor among opticians in Incheon. *The Korean Journal of Vision Science*. 2017;19(3):217-228.
- Kim NJ, Suh I. The relationship between exercise and perceived stress in employees. *Korean Journal of Health Education and Promotion*. 2004;21(2):101-115.
- Kim SJ, Park SY, Lee DH. The effect of hospital employees' job stress factors on the turnover intention: Focused on the Daejeon Metropolitan City. *Journal of the Society of Korea Industrial and Systems Engineering*. 2014;37(2):35-42.
- Kim WR, Park JY, Yun YJ, Choi WH, Lee IK, Jung SM. Effects of occupational therapist job stress on burnout and turnover intention. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*. 2018;12(3):287-295.
- Kim YH, Park JM. The effect of job stress on organizational commitment and turnover intention among 1-1-9 emergency

- managers. *Journal of Safety and Crisis Management*. 2015;11(9):79-93.
- Kim YI. Factors affecting clinical dental hygienist emotional intelligence on burnout. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 2018;19(8):410-416.
- Kwon JY, Kim SK, Noh HR. Analysis of relation between job stress and job satisfaction caused by emotional labor of optometrists. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*. 2017;7(1):317-326.
- Lee HJ, Cho YC. Relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in general hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2014;15(7):4404-4415.
- Lee JY. Effects of domiciliary care center visiting care provider's job stress on turnover intention-exhaustion as the mediation effect. *Journal of Social Welfare Management*. 2018;5(2):395-420.
- Lee KE. A study on the interaction effects of career commitment and organizational commitment on job attitudes. *Korea Journal of Business Administration*. 2007;20(5):2301-2320.
- Lee SI, Kim IK, Lee CW, Kim SY, Song KY, Jun J et al. A study on the effect of optician's emotional intelligence on working mindset and turnover intention -Focused on opticians working at a optical chain stores. *The Korean Journal of Vision Science*. 2014;16(4):463-474.
- Lee SM. A study of ankyeongsa satisfaction and need according to working hours and off-day: on the position. *The Korean Journal of Vision Science*. 2013;15(4):377-384.
- Lee WS, Ye KH. A study on the supply and demand of manpower by analyzing the current state of optical stores and optometrists in Korea. *Journal of Korean Ophthalmic Optics Society*.

2017;22(4):279-290.

Lim HJ, Park KS, Ban HJ, Lee NR, Lee YM, Lee ES et al. The influence of emotional labor and social support on burnout of clinical nurses. *Journal of Digital Convergence*. 2017;15(1):255-266.

Lim YH, Cho YC. Effects of job stress, fatigue, burnout, and job satisfaction on turnover intention among general hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2018;19(6):264-274.

Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981;2:99-113.

Maslach C, Sachaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52(1):397-422.

Ministry of Health and Welfare (MOHW). Health and welfare statistical year book 2018, MOHW Publication. 2018;181.

Mobley WH. Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*. 1982;7(1):111-116.

Moon YJ. The mediating effects of dual commitment on the relationship between women-friendly human resources management and turnover intention. *Journal of Human Resource Management Research*. 2015;22(3):151-174.

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Stress at work. DHHS (NIOSH) Publication. 1999;99-101:1-25.

Park JS, Oh YJ. Factors influencing turnover intention of customized home health care nurse. *Journal of Agricultural Medicine & Community Health*. 2014;39(2):94-103.

Park SH, Kim KH, Woo HA, Seo HY. Occupational Employment Statistics (OES): 9th analysis report. Korea Employment Information Service. 2009;303.

- Seo JK, Shim HS, Kim SH. The status, problems and solutions of Korean optometrist (optician). *The Korean Journal of Vision Science*. 2014;16(3):273-291.
- Shim JH, Yoon TH. Analysis of factors that influence the job satisfaction of physical therapists. *The Journal Korean Society of Physical Therapy*. 2011;23(1):67-75.
- Shim SH. Factors influencing turnover intention of hospice social worker. PhD Thesis. Korea University, Seoul. 2017;92-98.
- Shin HR, Cho YC. Relationship between job stress and turnover intention among nurses in university hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2013;14(8):3958-3970.
- Shin SC, Cho YC, Kim JS, Kim DH. Relationship between occupational stress and turnover intention among call center counselors. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2015;16(2):1318-1327.
- Sobel ME. Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociological Methodology*. 1982;13:290-312.
- Wang JS, Kim YR. Analysis of relationship between job stress and turnover intention of physical therapists. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2015;16(9):6112-6119.
- Yang NY, Park JH, Han DS, Lee JH. A study on factors affecting the turnover intention of occupational therapists. *The Journal of Korean Society of Occupational Therapy*. 2014;22(4):39-48.
- Ye KH, Kim SJ, Choi KU, Hong KH, Park JH. Study on the effects of job characteristics on occupational stress and job satisfaction in opticians. *The Korean Journal of Vision Science*. 2012;14(3):163-172.
- Ye KH, Kim SJ, Park JH. Study on optician's job satisfaction and

- turnover. The Korean Journal of Vision Science.2012;14(4):323-330.
- Yoon GS, Kim SY. Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2010;16(4):507-516.
- Yoon TH. A study for analysis of factors that influence the job satisfaction of occupational therapists. Health Service Management Review. 2011;5(2):43-53.
- Youn SC, Kwon SH, Kang HJ. The influence of emotional labor, job stress, and burnout on turnover intention of care worker's at long-term care hospitals. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society. 2016;17(5):428-440.
- Yu CN. A longitudinal analysis on subjective health status and life satisfaction in the middle-old aged. Korean Journal of Gerontological Social Welfare. 2015;68:331-356.

<부록>

설문지

종사안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

안녕하십니까?

저는 조선대학교 대학원 보건학과에 재학 중인 학생으로서 “종사안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”이라는 주제로 박사학위 논문을 준비하고 있는 이경훈입니다.

본 설문조사는 종사 안경사가 지각하는 직무스트레스 요인을 파악하고 이직의도를 감소할 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초 연구 자료로 활용하고자 합니다.

선생님께서 응답해주신 이 자료는 무기명으로 처리되며 저의 연구 목적 이외에 다른 용도로는 절대 사용되지 않을 것입니다. 편한 마음으로 각 문항을 빠짐없이 응답해 주시면 감사하겠습니다. 바쁘신 가운데도 불구하고 설문에 응해주신 선생님께 진심으로 감사드립니다.

연구 책임자 : 이경훈 (조선대학교 대학원 보건학과)

연구 담당자 : 류소연 (조선대학교 의학전문대학원 예방의학교실)

연 락 처 : 010-5364-6521

IRB 연락처 : 062-220-3268

E-mail : prince3991@naver.com

본인은 연구의 목적에 대한 충분한 설명을 듣고 이해하며 본 연구에 참여하는 것에 동의합니다.

2019년 월 일

연구참여자 _____ (서명)

1. 다음 문항들은 선생님께서 직무를 수행하는 과정에서 느낄 수 있는 '직무스트레스'에 관한 것들입니다. 각 문항을 읽으신 후에 선생님의 상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 칸에 체크해 주십시오.

설문내용		전혀 그렇지 않다	그렇 지 않다	그렇 다	매우 그렇 다
1	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.				
2	내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.				
3	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 있을 해야 한다.				
4	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
5	현재 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.				
6	업무량이 현저하게 증가하였다.				
7	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.				
8	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.				
9	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.				
10	일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.				
11	여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.				
12	내 업무는 창의력을 필요로 한다.				
13	업무관련 사항(업무의 일정, 업무량, 회의시간 등)이 예고 없이 갑작스럽게 정해지거나 바뀐다.				
14	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.				
15	작업시간, 업무수행 과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지면 영향력을 행사할 수 있다.				
16	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.				
17	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
18	나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.				
19	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.				
20	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다				
21	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.				
22	현재의 직장을 그만두어도 현재 수준만큼의 직업을 쉽게 구할 수 있다.				

23	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
24	나의 직업은 실직하거나 해고 당할 염려가 없다.				
25	앞으로 2년 동안 현재의 내 직업을 잃을 가능성이 있다.				
26	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 (구조조정) 변화가 있거나 있을 것으로 예상된다.				
27	우리 회사는 근무평거나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.				
28	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
29	우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.				
30	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일을 한다.				
31	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
32	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상한다.				
33	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.				
34	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.				
35	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.				
36	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
37	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.				
38	내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.				
39	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				
40	회식자리가 불편하다.				
41	기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.				
42	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.				
43	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.				

II. 다음 문항들은 선생님이 하시는 일과 관련해서 느낄 수 있는 심리적, 신체적인 상태에 대한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후에 선생님의 상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 칸에 체크해 주십시오.

	설문내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.					
2	나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.					
3	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 기운이 빠진다.					
4	하루 종일 사람들과 함께 일을 한다는 것은 나에게 정말 힘든 일이다.					
5	나는 나의 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태이다.					
6	나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다.					
7	나는 내 일을 지나치게 열심히 한다는 느낌이 든다.					
8	사람들을 직접 대면하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다.					
9	나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴질 때가 있다.					
10	나는 일부 고객에 대해서 인격이 없는 물체처럼 대하고 있다고 느낀다.					
11	나는 이 일을 시작한 이후로 사람들에게 점점 더 둔감해졌다.					
12	나는 일로 인해 내가 감정적으로 메말라지는 것 같아 걱정스럽다.					
13	나는 어떤 고객에게서 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.					
14	나는 고객들이 자신의 문제의 일부 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다.					
15	나는 고객의 기분을 쉽게 이해할 수 있다.					
16	나는 고객의 문제를 효과적으로 다룬다.					
17	나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.					
18	나는 매우 활기에 차 있다고 느낀다.					
19	나는 고객에게 편안한 분위기를 쉽게 조성해 줄 수 있다.					
20	나는 고객과 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇하다.					
21	나는 이 일을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.					
22	나는 내 일에서 감정적인 문제 등을 매우 침착하게 다룬다.					

III. 다음 문항들은 선생님의 ‘이직의도’에 관한 것들입니다. 각 문항을 읽으신 후에 선생님의 상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 칸에 체크해 주십시오.

	설문내용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 아마도 내년에는 새로운 안경원을 찾고자 할 것 같다.					
2	나는 더 나은 조건의 안경원이 있다면 이직을 할 생각이 있다.					
3	나는 가능하다면 현재의 안경원을 그만두고 다른 안경원으로 옮겨가고 싶다.					
4	나는 앞으로도 안경사로서 계속 일할 자신이 없다.					
5	나는 때때로 안경사가 아닌 다른 직업을 갖는 것에 대해 생각한다.					
6	나는 가능하다면 안경사가 아닌 다른 직업을 갖고 싶다.					

VI. 마지막으로 <인구사회학적 특성>, <건강관련행위 특성>, <직업관련 특성>에 관한 질문입니다. 각 문항을 읽으신 후에 선생님의 상황을 가장 가깝게 반영한다고 생각하시는 칸에 체크해 주십시오.

1. 성별은?

- ① 남() ② 여()

2. 연령은? 만(___세)

- ① 20-29세 ② 30-39세 ③ 40-49세 ④ 50세 이상

3. 결혼 여부는?

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(이혼, 별거, 사별 등)

4. 최종 학력은?

- ① 고등학교 졸업 ② 전문대학 졸업 ③ 대학 졸업 ④ 대학원 이상

5. 종교는?

- ① 있다 ② 없다

6. 자신의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 나쁨 ② 나쁨 ③ 보통 ④ 좋음 ⑤ 매우 좋음

