



Relationship between Job Stress and Turnover Intention in Optometrists: Focusing on Gwangju and Jeollanam-do

Kyung-Hun Lee^{1,a}, Jong Park^{2,b}, Seong-Woo Choi^{2,c}, Mi-Ah Han^{2,d}, Jun-Ho Shin^{3,e}, and So-Yeon Ryu^{2,f,*}

¹Dept. of Health Science, Graduate School of Chosun University, Student, Gwangju 61452, Korea

²Dept. of Preventive Medicine, Chosun University, Professor, Gwangju 61452, Korea

³Dept. of Preventive Medicine, Chonnam University, Professor, Gwangju 61469, Korea

(Received August 22, 2019; Revised October 2, 2019; Accepted October 29, 2019)

Purpose: This study aimed to investigate the relationship between job stress and turnover intention in optometrists and to investigate the mediating role of burnout. **Methods:** The participants were 393 optometrists working in Gwangju and Jeollanam-do, interviewed from January 1 to February 28, 2019. Data were analyzed using SPSS version 21.0. **Results:** The mean scores of job stress, burnout, and turnover intention were 2.18 ± 0.30 (4-point scale), 2.61 ± 0.51 (5-point scale), and 2.87 ± 0.77 (5-point scale), respectively. There was a statistically significant difference in turnover intention according to age, marital status, religion, working area, subjective health status, sleeping time, work duration in present optical shop, and monthly income. Turnover intention was positively correlated with job stress and burnout, and job stress was positively correlated with burnout. As per the results of the multiple regression analysis, job stress ($B=.740, p<.001$) and burnout ($B=.549, p<.001$) were found to be associated with turnover intention. As per the mediation analysis, burnout played a mediating role in the association between job stress and turnover intention ($Z=8.111, p<.001$). **Conclusions:** In this study, it was confirmed that optometrists' job stress was associated with turnover intention, with burnout playing a mediating role in this relationship. Therefore, it is necessary to develop and implement programs to manage job stress and burnout in an effort to reduce turnover intention in optometrists.

Key words: Optometrist, Job stress, Burnout, Turnover intention, Mediation effect

서론

안경사는 타 직종에 비해 이직률이 높고 근무 기간이 짧다.^[1] 안경사의 경우 주당 평균 근로시간은 60.6시간으로 다른 보건 의료직 종사자의 46.8시간보다 월등히 많으며,^[2] 월평균 휴일의 횟수는 3~4일, 휴무 요일은 불규칙하고, 신입 안경사는 최저임금 수준의 급여를 벗어나지 못하는 사례 등 근무환경이 열악하다.^[3] 이러한 근무환경들은 안경사의 이직을 유발하고 인력수급 불균형이라는 또 다른 문제를 야기할 수 있다. 안경사의 이직은 개인적 측면에서 자기 계발, 소득증대, 경력 제고 및 기존 조직과의 관계에 대한 스트레스 해소 등 긍정적인 영향을 미치며 합리적인 선택일 수 있다.^[4] 하지만 안경원 측면에서는 신규 안경사의 모집 및 선발 비용 발생, 교육훈련 비용의 증가, 고객의 이탈 그리고 동료 안경사에게 미치는 영향 등 안경원

에 부정적인 영향을 미치게 된다.^[5] 또한 안경사 개인의 권익과 사회적 지위의 하락 그리고 안경원의 생산성 및 기술 향상의 저해요인으로 작용할 것으로 판단된다.^[3] 이처럼 안경사의 이직은 긍정적인 효과보다는 부정적인 결과를 더 많이 가져온다.

안경사를 대상으로 한 이직과 관련된 선행연구를 살펴 보면, 직무만족도,^[1] 직무 관련 요인 중 동료 관계, 보상, 감정노동, 직무 과부하,^[5] 성격특성 중 신경성,^[6] 감성지능의 하위변수 중 자기감성이해^[7] 등이 이직의도에 영향을 미친다고 보고되었다. 또한 보건 의료직 종사자를 대상으로 한 연구결과 이직과 관련된 주요 요인으로는 직무스트레스, 소진, 직무만족, 피로, 임파워먼트, 사회적 지지 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.^[8-10] 이와 같이 다양한 요인들이 있으나 특히 보건 의료직 종사자의 이직의도에 영향을 미치는 주요 원인의 하나로 보고되고 있

*Corresponding author: So-Yeon Ryu, TEL: +82-62-230-6483, E-mail: cansy@chosun.ac.kr

Authors ORCID: ^a<https://orcid.org/0000-0002-6135-7703>, ^b<https://orcid.org/0000-0003-3353-3543>, ^c<https://orcid.org/0000-0002-6150-3934>, ^d<https://orcid.org/0000-0003-1213-6952>,

^e<https://orcid.org/0000-0002-6082-4453>, ^f<https://orcid.org/0000-0001-5006-1192>

This article is a condensed from of the first author's doctoral thesis from Chosun University.

는 것이 직무스트레스이다.^[8]

직무스트레스란 업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구가 일치하지 않을 때 생기는 신체적, 정신적 반응이라고 정의하고 있다.^[11] 적정 수준의 스트레스는 개인의 심신 활동을 활성화시켜 창의력과 동기 수준을 증진시킴으로 직무성과를 높여준다.^[4] 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.^[12]

안경사는 직무의 전문성 향상을 위한 새로운 지식과 기술 습득 등의 지속적인 자기 계발이 요구됨에 따라 다양한 스트레스를 경험하게 되며, 긴 근무시간, 불규칙한 휴일 및 여가시간의 부족 등의 환경적인 스트레스를 받고 있다.^[13] 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. 일부 지역 안경사를 대상으로 직무스트레스 평가 결과를 한국 근로자 참고 값과 비교해 볼 때 관계갈등과 직장문화 영역에서 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다.^[14]

안경사를 대상으로 한 직무스트레스와 관련된 선행연구에서는 직무특성,^[1] 심리적 안녕감과 소진,^[13] 감정노동^[15] 등이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 이직의도의 강력한 예측변수으로써 다양한 분야에서 직무스트레스와 이직의도 사이의 영향관계 연구가 진행되었다. 보건의료직 종사자를 대상으로 연구한 결과 간호사, 치위생사, 물리치료사, 요양보호사 등의 많은 직업군에서 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고되었다.^[8-9,16-17] 하지만 안경사를 대상으로 한 연구는 아직 시도되지 않은 실정이다. 따라서 안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 규명할 필요가 있다.

직무스트레스가 쌓이면서 발생하는 소진은 대인서비스 종사자들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 정의되었다.^[18] 소진은 개인의 건강문제를 초래할 뿐 아니라 직무만족 및 조직몰입 저하, 이직률 증가를 유발할 수 있고 파급효과가 강하여 개인의 문제가 아니라 집단소진으로 발전할 가능성이 있어 소진을 낮추는 것이 매우 중요하다고 보고하였다.^[19] 또한 소진은 만성적인 직장 내 스트레스 요인들과 이직의사를 매개하는 변인으로서 역할을 담당하고 있다.^[20] 안경사의 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,^[21] 이로 인해 소진이 자주 발생

할 수 있기에 관련 연구가 필요하다고 생각된다.

이에 본 연구는 안경사의 직무스트레스와 이직의도와와의 관련성을 파악하고, 그 영향관계에서 소진의 매개 효과를 검증하여 안경사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안을 마련하고, 효율적인 인적자원관리를 위한 기초 연구 자료를 확보하고자 하였다.

대상 및 방법

1. 연구대상

본 연구는 광주광역시 및 전라남도 소재하고 있는 안경원에 재직 중인 안경사(개설안경사는 제외)를 대상으로 하였다. 대한안경사협회에서 제공받은 명단을 참고하여 광주 157개 안경원, 전남 105개 안경원에 재직 중인 안경사 500명을 대상으로 진행하였다. 자료 수집은 2019년 1월 1일부터 2월 28일까지의 기간에 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).

2. 연구도구

인구사회학적 특성은 성별, 연령, 결혼 여부, 교육수준, 종교 유무, 근무지역을 조사하였다. 건강 관련 특성은 주관적 건강상태, 흡연 여부, 음주 여부, 규칙적 운동 여부, 수면시간을 조사하였다. 또한 직업 관련 특성은 근무경력, 근무기간, 근무시간, 월 소득, 4대 보험 가입 여부, 휴무일 수, 직장 동료의 수, 이직 횟수를 조사하였다.

1) 직무스트레스

직무스트레스에 대한 도구는 한국인 직무스트레스 측정 도구(Korean Occupational Stress Scale: KOSS)를 사용하였다.^[22] KOSS는 물리적 환경 3문항, 직무요구 8문항, 직무 자율성 결여 5문항, 관계갈등 4문항, 직무 불안정 6문항, 조직체계 7문항, 보상 부적절 6문항, 직장문화 4문항으로 총 8개 하위 영역에 43문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 4점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높음을 의미한다. Chang 등^[22]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.

2) 소진

소진에 대한 도구는 Maslach와 Jackson^[19]이 개발한

Maslach 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)를 Choi^[23]가 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 정서적 소모 9문항, 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항으로 총 3개 하위요인에 22문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 측정하였으며, 전체 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미한다. Choi^[23]의 연구에서 Cronbach's α 는 .837이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .908이었다.

3) 이직의도

이직의도에 대한 도구는 Mobley^[24]와 Blau^[25]의 이직의도 척도를 Lee^[26]가 번역하고 사회복지사를 대상으로 Moon^[27]이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 척도는 경력이동의도 3문항과 경력변경의도 3문항의 총 6문항으로 구성되어 있으며, 본 연구에서는 직장과 기관을 안경원으로, 사회복지사를 안경사로 수정하여 조사하였다. 각 문항은 Likert식 5점 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. Moon^[27]의 연구에서 Cronbach's α 는 .825이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .843이었다.

3. 분석방법

수집된 자료는 IBM SPSS WIN(ver 21.0) 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 안경사의 직무스트레스, 소진, 이직의도의 평균과 표준편차를 산출하였다. 안경사의 인구사회학적 특성, 건강 관련 특성, 직업 관련 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. 안경사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였으며, 안경사의 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 소진의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny^[28]의 3단계 매개회귀분석을 실시하였고, 통계적 유의성은 Sobel test로 검증하였다.^[29]

결과 및 고찰

1. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 수준

직무스트레스 전체의 수준은 2.18 ± 0.30 점(4점 척도)이었고, 하위영역 중 보상 부적절이 2.39 ± 0.44 점으로 가장 높았고, 물리적 환경이 1.84 ± 0.47 점으로 가장 낮았다(Table 1). 동일한 측정도구를 이용하여 작업치료사를 대상으로 한 연구^[30]에서 2.34 ± 0.44 점, 치과위생사를 대상으로 한 연구^[31]에서 2.56 ± 0.30 점으로 보고되어 안경사의 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, 안경사는 독립적인 형태로 근무하면서 시간적 압박, 업무량 증가 등이 상대적으로 적어 직무스트레스가 낮을 것으로 판단된다.^[14]

Table 1. 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	2.61 ± 0.51
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	2.87 ± 0.77

소진 전체의 수준은 2.61 ± 0.51 점(5점 척도)이었고, 하위 영역 중 정서적 소모가 2.69 ± 0.67 점(5점 척도)으로 가장 높았다(Table 1). 동일한 측정도구를 이용하여 간호사를 대상으로 한 연구^[32]에서 3.28 ± 0.89 점, 치과위생사를 대상으로 한 연구^[33]에서 3.44점으로 보고되어 안경사의 소진이 다른 보건의료직 종사자에 비해 낮은 수준임을 알 수 있었다. 이는 대부분의 안경원이 소규모이고, 내부 구성원이 적어 구성원 간의 갈등 발생 가능성이 낮은 업종의 특성과, 고객을 상담하고 처방, 조제하는 과정에서 업무의 자율성이 타 직종보다 상대적으로 높아 소진이 낮을 것으로 생각된다. 이직의도 전체의 수준은 2.87 ± 0.77 점(5점 척도)이었고, 하위영역 중 경력이동 의도는 2.67 ± 0.93 점, 경력변경 의도는 3.06 ± 0.89 점이었다(Table 1). 동일한 측정도구를 이용하여 사회복지사에 대한 연구^[20]에서 2.74점, 물리치료사에 대한 연구^[16]에서 2.80 ± 0.77 점보다는 안경사의 이직의도가 높았고, 작업치료사에 대한 연구^[10]에서는 3.19 ± 0.98 점으로 안경사의 이직의도가 낮았다.

2. 연구대상자의 특성에 따른 이직의도

1) 인구사회학적 특성에 따른 이직의도

연령은 20~29세 3.05 ± 0.79 점, 30~39세 2.81 ± 0.76 점, 40세 이상 2.64 ± 0.70 점으로 20~29세 경우가 30~39세, 40세

이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다($F = 8.209, p < .001$). 결혼 여부는 미혼 2.94 ± 0.78 점, 기혼 2.76 ± 0.76 점으로 미혼인 경우에 이직의도가 유의하게 높았다($t = 2.357, p = .019$). 종교 유무는 있는 경우 2.68 ± 0.74 점, 없는 경우 2.92 ± 0.78 점으로 종교가 없는 경우에 이직의도가 유의하게 높았다($t = -2.631, p = .009$). 근무지역은 광주 2.95 ± 0.74 점, 전남 2.70 ± 0.81 점으로 광주지역의 이직의도가 유의하게 높았다($t = 3.073, p = .002$). 성별과 교육수준은 이직의도와 유의한 관련이 없었다(Table 2).

2) 건강 관련 특성에 따른 이직의도

건강 관련 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, 흡연 여부, 음주 여부, 규칙적 운동 여부는 통계적으로 유의하지 않았다(Table 3).

3) 직업 관련 특성에 따른 이직의도

직업 관련 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과 근속기간은 1년 미만 2.92 ± 0.76 점, 1~2년 2.99 ± 0.78 점, 3~4년

Table 2. Turnover intention according to general characteristics

(N=393)

Variables	n (%)	Turnover intention		
		Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Gender				
Male	210 (53.4)	2.82 ± 0.79	-1.322	.187
Female	183 (46.6)	2.92 ± 0.75		
Age (year)				
20-29 ^a	151 (38.4)	3.05 ± 0.79	8.209	<.001
30-39 ^b	160 (40.7)	2.81 ± 0.76		a>b,c
≥40 ^c	82 (20.9)	2.64 ± 0.70		
Marital status				
Unmarried	232 (59.0)	2.94 ± 0.78	2.357	.019
Married	161 (41.0)	2.76 ± 0.76		
Education level				
College	297 (75.6)	2.85 ± 0.76	-.778	.437
≥University	96 (24.4)	2.92 ± 0.83		
Religion				
Yes	89 (22.6)	2.68 ± 0.74	-2.631	.009
No	314 (77.4)	2.92 ± 0.78		
Working area				
Gwangju	256 (65.1)	2.95 ± 0.74	3.073	.002
Jeonnam	137 (34.9)	2.70 ± 0.81		

Table 3. Turnover intention according to health-related characteristics

(N=393)

Variables	n (%)	Turnover intention		
		Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Subjective health status				
Poor ^a	68 (17.3)	3.32 ± 0.76	19.272	<.001
Fair ^b	209 (53.2)	2.86 ± 0.71		a>b>c
Good ^c	116 (29.5)	2.61 ± 0.78		
Smoking status				
Current	129 (32.8)	2.84 ± 0.77	.334	.716
Former	24 (6.1)	2.98 ± 0.78		
Never	240 (61.1)	2.87 ± 0.78		
Drinking status				
Yes	348 (88.5)	2.87 ± 0.77	-.585	.559
No	45 (11.5)	2.80 ± 0.79		
Regular exercise				
Yes	72 (18.3)	2.80 ± 0.76	-.794	.428
No	321 (81.7)	2.80 ± 0.78		
Sleeping time (hr/day)				
<7	145 (36.9)	2.94 ± 0.73	2.925	.055
7-8	221 (58.2)	2.86 ± 0.77		
>8	27 (6.9)	2.55 ± 0.95		

3.00 ± 0.76점, 5년 이상 2.57 ± 0.73점으로 근무기간이 5년 미만인 경우가 5년 이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다($F = 7.304, p < .001$). 월 소득은 200만원 미만 3.06 ± 0.76점, 200~299만원 2.83 ± 0.75점, 300만원 이상 2.59 ± 0.82점으로 월 소득이 200만원 미만인 경우가 200~299만원, 300만원 이상에 비해 이직의도가 유의하게 높았다($F = 7.352, p < .001$). 근무경력, 근무시간, 4대 보험 가입 여부, 휴무일 수, 직장 동료의 수, 이직횟수는 통계적으로 유의하지 않았다(Table 4).

3. 직무스트레스, 소진, 이직의도의 상관관계

이직의도와 직무스트레스 및 소진의 관계를 알아보기 위해 상관관계를 분석한 결과, 이직의도는 직무스트레스($r = 0.529, p < .001$) 및 소진($r = 0.616, p < .001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 즉 직무스트레스와 소진이 높을수록 이직의도가 높다는 것을 알 수 있다. 또한 직무스트레스는 소진($r = 0.626, p < .001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있어 직무스트레스가 높을수록 소진이 높다는 것을 알 수 있었다(Table 5).

4. 이직의도에 영향을 미치는 요인

안경사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀분석 결과, 직무스트레스($B = .740, p <$

.001)와 소진($B = .549, p < .001$)은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스는 간호사를 대상으로 한 연구,^[8] 치과위생사를 대상으로 한 연구,^[9] 물리치료사를 대상으로 한 연구^[16]와 일치하였다. 안경사의 직무스트레스는 타 직종에 비해 높지 않지만, 다양한 영상 매체의 발달과 컴퓨터, 휴대폰 등의 사용으로 인한 안경착용인구의 증가됨에 따라 시력관리에 필요한 다양한 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.^[13] 특히 본 연구에서 직무스트레스 하위영역 중 보상 부적절이 가장 높게 나타나 이 부분을 해소하기 위한 노력들이 필요하다. 따라서 안경사의 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,^[9] 요양보호사를 대상으로 한 연구^[17]와 일치하였다. 안경사는 직무문제로 인해 피곤함과 좌절감에 따른 직무스트레스를 느끼고, 고객 또는 상사, 동료 간의 갈등관계에서 실제 감정과 다른 표현들을 사용함으로 냉소적인

Table 4. Turnover intention according to work environment characteristics

(N=393)

Variables	n (%)	Turnover intention		
		Mean±SD	t or F	p-value scheffe
Total career (year)				
<1	30 (7.6)	2.92 ± 0.86	1.347	.259
1-4	117 (29.8)	2.96 ± 0.75		
5-9	115 (29.3)	2.87 ± 0.81		
≥10	131 (33.3)	2.76 ± 0.74		
Work period in present optical shop (year)				
<1 ^a	94 (23.9)	2.92 ± 0.76	7.304	<.001
1-2 ^b	120 (30.5)	2.99 ± 0.78		a,b,c>d
3-4 ^c	77 (19.6)	3.00 ± 0.76		
≥5 ^d	102 (26.0)	2.57 ± 0.73		
Working time (hr/week)				
≤40	19 (4.8)	2.88 ± 0.70	.305	.822
41-52	113 (28.8)	2.83 ± 0.74		
53-64	200 (50.9)	2.90 ± 0.77		
>64	61 (15.5)	2.82 ± 0.89		
Monthly income (10,000 won)				
<200 ^a	117 (29.8)	3.06 ± 0.76	7.352	<.001
200-299 ^b	224 (57.0)	2.83 ± 0.75		a>b,c
≥300 ^c	52 (13.2)	2.59 ± 0.82		
Social insurance				
Yes	342 (87.0)	2.87 ± 0.79	.022	.983
No	51 (13.0)	2.86 ± 0.70		
Holidays (day/month)				
≤4	73 (18.6)	2.81 ± 0.74	1.048	.352
5-6	140 (35.6)	2.82 ± 0.78		
≥7	180 (45.8)	2.93 ± 0.79		
Number of colleagues				
≤1	35 (8.9)	2.87 ± 0.75	.092	.912
2-3	226 (57.5)	2.88 ± 0.79		
≥4	132 (33.6)	2.88 ± 0.79		
Turnover experience				
None	117 (29.8)	2.81 ± 0.81	.497	.609
1-3	210 (53.4)	2.90 ± 0.73		
≥4	66 (16.8)	2.87 ± 0.86		

Table 5. Pearson's correlation coefficients between 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

상태에 이르게 되며, 자존감 상실 등으로 소진이 높아져 이직의도에 영향을 미치는 것으로 판단된다.^[34] 따라서 안경사의 소진을 낮추기 위해 적절한 휴식시간 보장, 근무 중에 있었던 상황들을 토론했을 수 있는 의사소통체계 마련, 동호회 등 신뢰형성을 지원하는 프로그램들이 필요하다고 사료된다.

직무스트레스와 소진 외에 안경사의 특성 중에서 연령이

Table 6. 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 (/Married)	-.055	.073	-.034	-.745	.456
Religion (/Yes)	.084	.069	.045	1.207	.228
Subjective health status (/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 (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)					

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, 근무기간은 5년 이상보다는 1년 미만(B = .191, $p = .034$), 1~2년(B = .239, $p = .003$), 3~4년(B = .346, $p < .001$) 경우에서 이직의도가

높았다(Table 6).

5. 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진의 매개효과

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 나타났다. 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 부분매개 효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 Sobel test^[29]로 유의성 검정을 한 결과 Z값이 8.111($p < .001$)로 매개 효과가 통계적으로 유의하였다(Table 7). 따라서 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향력이 소진을 추가 투입했을 때 직무스트레스의 영향력이 감소되어 소진의 매개 효과가 통계적으로 확인되었다. 이러한 본 연구의 결과는 치과위생사의 직무스트레스는 소진에 유의한 정(+)의 영향을, 매개변수 소진은 이직의도에 직접적인 영향을, 직무스트레스를 통해 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고한 연구 결과^[9]와 요양보호사의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 매개가 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고한 연구 결과^[17]와 잘 일치하였다. 이는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에서 소진의 상태에 따라 영향력이 달라질 수 있기 때문에 소진을 관리하는 것이 중요하다고 판단된다. 안경사의 경우 적절한 보상과 복지, 근무 개선도 중요하겠지만 정서적 관리나 고객과의 갈등을 해소하기 위한 심리적 강화와 지지, 소진 극복이 훨씬 더 도움이 될 수 있다고 사료된다.

본 연구의 제한점은 첫째, 연구대상이 광주·전남지역의 안경원에 재직 중인 안경사만을 대상으로 자료를 수집하였기 때문에 결과를 안경사 전체에게 일반화시키기에 한계가 있다. 둘째, 단면연구로 수행되어 이직의도와 관련된 요인의 선후관계를 명확히 할 수 없다. 하지만 이러한 제

Table 7. Mediating role of burnout in the association between job stress and turnover intention

Step	Variables	B	SE	β	t	R ²	F
1	Job stress \rightarrow Burnout	1.079	.068	.626	15.856***	.391	251.426
2	Job stress \rightarrow Turnover intention	1.343	.109	.529	12.334***	.280	152.127
3	Job stress \rightarrow Turnover intention	.599	.126	.236	4.751***	.414	137.614
	Burnout \rightarrow Turnover intention	.689	.073	.469	9.429***		
Sobel Test: Z=8.111, $p < .001$							

*** $p < .001$

한점에도 불구하고 본 연구는 안경사의 직무스트레스와 이직의도와의 관련성을 파악하고, 소진의 매개 효과를 밝힘으로써 안경사의 이직의도를 감소시키기 위한 학문적 기초자료를 제시하였다는데 의의가 있다.

결론

본 연구는 안경원에 재직 중인 안경사를 대상으로 직무스트레스와 이직의도와의 관련성을 파악하고, 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어 소진의 매개효과를 규명하고자 하였다. 연구 결과 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고, 소진은 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 매개 효과가 있는 것이 확인되었다. 이에 안경사의 이직의도를 감소시키고 안경원의 지속적인 성장을 위한 방안으로 인센티브제, 주 5일 근무제, 탄력근무제 등 적절한 보상을 위한 제도마련과 더불어 정서적 관리를 위한 프로그램의 개발과 적용이 필요하다. 또한 안경사는 국가면허를 소지하고 국민의 시력관리를 담당하는 보건의료인이라는 자존감과 함께 긍정적인 사고와 자신에게 적합한 스트레스 관리를 위한 노력이 필요하다고 사료된다.

REFERENCES

- [1] Ye KH, Kim SJ, Choi KU, et al. Study on the effects of job characteristics on occupational stress and job satisfaction in opticians. *Korean J Vis Sci.* 2012;14(3):163-172.
- [2] Park SH, Kim KH, Woo HA, et al. Occupational Employment Statistics (OES): 9th analysis report. Seoul: Korea Employment Information Service. 2009;303.
- [3] Lee SM. A study of ankyeongsa satisfaction and need according to working hours and off-day: on the position. *Korean J Vis Sci.* 2013;15(4):377-384.
- [4] Jung IK. The mediating role of burnout on the relationship between HRD consultants' job stress and turnover intention. MA Thesis. Chungang University, Seoul. 2015; 16-18.
- [5] Choi Y, Park IJ. A study on the factors affect on opticians' turnover intention. *Korean J Vis Sci.* 2018;20(3):227-239. DOI: <https://doi.org/10.17337/JMBI.2018.20.3.227>
- [6] Hwang KH. Study on influence of personality characteristics of optometrist on organizational citizenship behaviors and turnover intention. PhD Thesis. Dongshin University, Naju. 2016;54-64.
- [7] Lee SI, Kim IK, Lee CW, 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. *Korean J Vis Sci.* 2014;16(4):463-474.
- [8] Lim YH, Cho YC. Effects of job stress, fatigue, burnout, and job satisfaction on turnover intention among general hospital nurses. *J Korea Acad Industr Coop Soc.* 2018;19(6): 264-274. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.6.264>
- [9] 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.
- [10] Jung YJ, Kim HJ, Lee CY, et al. 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. DOI:<https://doi.org/10.18598/kcbot.2017.07.03.01>
- [11] NIOSH(National Institute for Occupational Safety and Health). Stress at work. DHHS (NIOSH) Publication. 1999; 99-101:1-25.
- [12] Kim NJ, Suh I. The relationship between exercise and perceived stress in employees. *Korean J Health Edu Promot.* 2004;21(2):101-115.
- [13] Hong KH, Kim SJ. Effects of psychological well-being and burnout on Korean opticians' job stress. *Korean J Vis Sci.* 2018;20(3):349-356. DOI: <https://doi.org/10.17337/JMBI.2018.20.3.349>
- [14] Hwang HY, Kim HM, Kim IS, et al. A study on the job stress of opticians. *J Korean Ophthalmic Opt Soc.* 2013; 18(1):1-10. DOI: <https://doi.org/10.14479/jkoos.2013.18.1.001>
- [15] 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. DOI: <https://doi.org/10.14257/ajmahs.2017.01.06>
- [16] Wang JS, Kim YR. Analysis of relationship between job stress and turnover intention of physical therapists. *J Korea Acad Industr Coop Soc.* 2015;16(9):6112-6119. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.9.6112>
- [17] 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.
- [18] Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol.* 2001;52(1):397-422. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [19] Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior.* 1981;2(2):99-113. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [20] Shim SH. Factors influencing turnover intention of hospice social worker. PhD Thesis. Korea University, Seoul. 2017; 92-98.
- [21] Kim KS, Kim SK, Son MA, et al. A study on the level of emotional labor among opticians in Incheon. *Korean J Vis Sci.* 2017;19(3):217-228. DOI: <https://doi.org/10.17337/JMBI.2017.19.3.217>
- [22] Chang SJ, Koh SB, Kang DM, et al. Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med.* 2005;17(4):297-317.

- [23] Choi HY. Perfectionism tendency, social support, and burn-out among counselors. MA Thesis. Catholic University, Bucheon. 2002;3-30.
- [24] Mobley WH. Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*. 1982; 7(1):111-116. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1982.4285493>
- [25] Blau GJ. Further exploring the meaning and measurement of career commitment. *J Vocat Behav*. 1988;32(3):284-297. DOI: [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(88\)90020-6](https://doi.org/10.1016/0001-8791(88)90020-6)
- [26] Lee K. 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.
- [27] Moon YJ. The mediating effects of dual commitment on the relationship between women-friendly human resources management and turnover intention. *J Hum Resour Manag Res*. 2015;22(3):151-174. DOI: <http://dx.doi.org/10.14396/jhrmr.2015.22.3.151>
- [28] Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol*. 1986;51(6):1173-1182. DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>
- [29] Sobel ME. Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models. *Sociol Methodol*. 1982; 13:290-312. DOI: <https://doi.org/10.2307/270723>
- [30] Yoon TH. A study for analysis of factors that influence the job satisfaction of occupational therapists. *Health Serv Manag Rev*. 2011;5(2):43-53. DOI: <https://doi.org/10.18014/hsmr.2011.5.2.43>
- [31] 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. DOI: <http://dx.doi.org/10.15207/JKCS.2016.7.6.067>
- [32] 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. DOI: <http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2018.29.3.665>
- [33] Kim YI. Factors affecting clinical dental hygienist emotional intelligence on burnout. *J Korea Acad Industr Coop Soc*. 2018;19(8):410-416. DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.8.410>
- [34] 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. DOI: <http://dx.doi.org/10.14251/krcem.2015.11.9.79>

안경사의 직무스트레스와 이직의도와의 관련성 연구: 광주, 전라남도 지역을 중심으로

이경훈¹, 박 종², 최성우², 한미아², 신준호³, 류소연^{2,*}

¹조선대학교 대학원 보건학과, 학생, 광주 61452

²조선대학교 의과대학 예방의학교실, 교수, 광주 61452

³전남대학교 의과대학 예방의학교실, 교수, 광주 61469

투고일(2019년 8월 22일), 수정일(2019년 10월 2일), 게재확정일(2019년 10월 29일)

목적: 안경원에 재직 중인 안경사를 대상으로 직무스트레스와 이직의도와의 관련성을 파악하고, 직무스트레스와 이직의도의 관계에 있어 소진의 매개효과를 규명하고자 하였다. **방법:** 2019년 1월 1일부터 2019년 2월 28일까지 광주광역시와 전라남도 안경원에 재직 중인 안경사 393명을 대상으로 시행되었다. 자료는 SPSS version 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. **결과:** 안경사의 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. 연령, 결혼 여부, 종교 유무, 근무지역, 주관적 건강상태, 수면시간, 근무기간, 월 소득에 따라 이직의도가 통계적으로 유의한 차이를 있었다. 그리고 이직의도는 직무스트레스와 소진과 양의 상관관계를 보였으며, 직무스트레스는 소진과 양의 상관관계를 보였다. 다중회귀분석 결과 직무스트레스($B = .740, p < .001$)와 소진($B = .549, p < .001$)은 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 매개효과 검증 결과 직무스트레스와 이직의도 관계에서 소진은 매개효과가 있는 것으로 나타났다($Z = 8.111, p < .001$). **결론:** 안경사의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고, 소진은 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 매개효과가 있는 것이 확인되었다. 이에 안경사의 이직의도를 감소시키고, 안경원의 지속적인 성장을 위한 방안으로 직무스트레스와 소진을 관리하기 위한 프로그램 개발과 적용이 필요하다.

주제어: 안경사, 직무스트레스, 소진, 이직의도, 매개효과