

Analyzing the Effects of Jay-customer Behavior on Optometrists' Job Engagement and Workplace Deviance: Focusing on the Korean Capital area and Gyeongsangbuk-do

Sehee Lee*

Dept. of Optometry, Gimcheon University, Professor, Gimcheon 39528, Korea
(Received August 24, 2020: Revised September 14, 2020: Accepted September 21, 2020)

Purpose: In this study, we evaluated the effect of jay-customer behaviors on work engagement and workplace deviance among optometrists. We aim to provide basic data that can be used to improve the rights of optometrists and ensure an appropriate working environment. **Methods:** Two hundred and twenty-one optometrists working in the capital area and Gyeongsangbuk-do participated in a questionnaire survey. We used the interpersonal conflict developed by Dormann for the measurement of jay-customer behavior experienced by the participants. Moreover, a Korean translation of the questionnaire developed by Schaufeli was used for the measurement of work engagement among participants. A modified questionnaire developed by Bennett was used for the measurement of workplace deviance. The results were analyzed using SPSS 20.0K. **Results:** The study results show that jay-customer behavior affects vitality, dedication, and preoccupation, which are sub-factors of work engagement. Moreover, the results show that jay-customer behavior significantly affects vitality and workplace deviance among optometrists. The three sub-factors of work engagement are noted to significantly affect workplace deviance in optometrists. **Conclusions:** Jay-customer behavior affects work engagement and workplace deviance among optometrists. Moreover, the severity of this behavior can negatively affect the level of engagement that optometrists experience toward work, thereby also affecting the management of optical stores. Therefore, alternatives and appropriate countermeasures must be considered to prevent jay-customer behavior, thereby improving the rights of optometrists and ensuring an appropriate working environment.

Key words: Jay-customer behavior, Optometrist, Work engagement, Workplace deviance

서 론

4차 산업의 발달과 더불어 산업사회가 서비스업을 중심으로 변화되면서 서비스업에 종사하는 근로자들에서 정신 건강과 관련된 요인이 주목을 받고 있다. 현대사회 다양성의 증가와 더불어 서비스 산업이 확대됨과 동시에 경제성장, 부의 증대, 국민소득 수준 향상에 따라 고객은 양질의 서비스를 기대하면서 고객 서비스의 질적 향상은 서비스업에 대한 여러 측면에서 다양하게 요구되고 있다. 그 결과 작업과 관련된 사회심리적 요구가 더해져 산업보건학적 측면에서도 근로자가 겪는 극도의 스트레스로 인한 정신건강 관리와 웰빙이 중요시 되고 있다. 이에 국내에서도 2002년 산업안전보건법의 개정이 진행됨에 따라 사업주의 의무조항에 의거하여 근로자의 정신적인 스트레스와 신체적 피로 등으로 인한 건강상의 장애를 예방해야 한다는 조항이 추가되었다.^[1]

실제로 서비스업에 종사하는 근로자의 스트레스는 육체적, 정신적인 건강을 위협할 뿐만 아니라 직업과 관련된 심리적 압박이나 긴장감으로 삶의 질을 저하시킬 수 있으며 심각할 경우 사망까지 이를 수 있다고 하였다.^[2,3] 또한 사회활동을 통해 겪는 문제 중에 근로자와 고객 사이에 일어나는 부정적인 행위 중에서 반사회적, 비윤리적, 비신사적, 강압적, 억압적 또는 폭력성을 수반하는 행위가 현 사회에 큰 이슈로 문제가 되고 있는 실정이다.^[4]

Lovelock은 의도적으로 서비스를 방해하며 서비스 기업, 종사원 뿐만 아니라 타 고객에게 부정적인 영향을 끼치는 고객을 '제이커스터머(jay-customer)'라고 정의 하였으며 블랙컨슈머와 같은 의미를 가지며,^[5] 국내 선행연구에서는 '고객불량행동(jay-customer's behaviors)'이라는 용어로 사용되고 있다.^[4,6] 또한 서비스업에 종사하는 근로자들을 대상으로 고객의 불량행동으로 인한 서비스업 근로자들의 감정이나 태도, 행동에 대한 연구가 활발히 진행되었다.^[7,8]

*Corresponding author: Sehee Lee, TEL: +82-54-420-4086, E-mail: sehee7968@gimcheon.ac.kr

Authors ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2842-9795>

본 논문의 일부 내용은 2018년도 한국안광학회 하계학술대회에서 포스터로 발표되었음

서비스업 근로자들의 고객과의 갈등이나 스트레스는 근로자의 직무열의 감소, 이직률 상승, 근로자와 연계된 단골 고객의 이탈과 더불어 기존고객 유지 및 신규고객 창출을 어렵게 한다는 선행연구 결과도 제시되었다.^[9] Chung 등^[10]의 연구에서는 고객의 불량행동이 근로자에게 주는 피해는 그 행위가 일시성임에도 불구하고 해당 근로자에게는 정신적, 심리적 스트레스 뿐만 아니라 육체적인 피로감과 탈진감을 느낀다고 보고된 바 있으며, 고객접점 서비스 상황에서 고객의 불량행동으로 인해 근로자는 부정적 감정을 느끼게 되어 감정의 기복과 직무소진, 우울증 등 부정적인 영향을 미친다고 하였다. Kim 등^[7]의 연구에서는 서비스업에 종사하는 근로자는 고객의 불량행동을 경험하더라도 이로 인한 스트레스를 표출하는데 어려움이 있으며 이러한 문제점은 조직 내 일탈행동과 조직 외 회방행동, 대인에 대한 일탈행동에 영향을 미친다고 보고되었다. 또한 고객의 불량행동은 다른 고객에게 불쾌감과 피해를 주기도 하며 근로자에게 수치감, 모욕감을 느끼게 만들어 그들의 사기를 저하시켜 직무열의를 저하 시킬 수 있다.^[11,12]

고객과 직접 대면하고 적절한 처방의 업무를 담당하고 있는 안경원에서도 고객의 요구가 다양해지고 개인화되어 가고 있으며 수많은 경쟁업체의 등장으로 과거 어느 때보다 경쟁이 심화되고 있다. 안경사는 시력검사 및 안경의 조제 및 피팅과 판매를 주된 업무로 하는 전문가이며 새로운 지식과 기술을 습득하여 지속적인 자기개발과 전문성을 요구하는 직업이다. 또한 안경사들은 서비스업 근로자와 비슷하게 업무의 대부분이 고객과의 접촉을 요구하며 직접 대면하여 상호작용을 통해 업무를 수행하고 있다. 따라서 안경사들은 하루에 수차례 고객의 불량행동을 경험하며 이로 인해 고객과 안경사 사이에 있어 불편하고 불분명한 커뮤니케이션이 이루어지기도 한다. 그럼에도 불구하고 현재 안경원 내에서 발생하는 고객의 불량행동으로 인한 안경사의 스트레스에 관련된 연구는 미비한 실정이다. 이에 본 연구에서는 설문을 통해 고객의 불량행동으로 인한 안경사의 직무열의, 직장 내 일탈행동을 평가하였으며, 안경사의 직무특성 요인에 따라 고객의 불량행동이 안경사의 직무열의 및 직장 내 일탈행동에 영향을 주는 요인을 파악하여 비교하고자 하였다. 본 연구의 결과를 통해 안경사의 권익을 보호하며 직무열의를 증대시켜 안경사에게 쾌적한 근무환경과 더불어 안경원을 효율적으로 운영할 수 있는 기초자료를 제시하고자 하였다.

대상 및 방법

1. 실험 대상

본 연구는 2018년 4월부터 2019년 12월까지 수도권 및

경상북도에 위치한 안경원 및 콘택트렌즈 전문매장에 근무하는 안경사 254명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 배포된 설문지 중 미회수 및 응답이 불충분하거나 오류가 있는 설문지 33부를 제외한 221부의 설문지를 분석하였다.

2. 연구 방법

본 연구에 사용된 설문내용은 고객불량행동 측정에는 Dormann 등이 개발한 대인관계 갈등 척도를 측정도구로 사용하였다.^[13] 직무열의 측정에는 Schaufeli 등이 개발한 도구를 이랑이 번역한 것을 사용했고 직장 내 일탈행동 측정에는 Bennett 등이 개발한 28개 문항을 안경사의 근무 상황에 적합하도록 20문항으로 수정하여 사용하였다.^[14,15]

설문내용은 연구대상자의 일반적 특성 9문항, 고객의 불량행동 10문항, 직무열의 17문항, 직장 내 일탈행동 20문항으로 구성되어 있다. 측정도구는 연구대상자의 일반적 특성 9문항 중 기본적인 정보 8문항과 근무지에서의 만족도 1문항, 고객불량행동 직접적 경험에 대한 항목 10문항, 직무열의는 총 17문항으로 활력, 헌신, 몰두 3개의 하위항목으로 나누어 활력에 관한 6문항, 헌신에 관한 5문항, 몰두에 관한 6문항으로 각각 구성 되어있고, 직장 내 일탈행동 경험에 대한 항목 20문항으로 이루어진 도구이다. 고객의 불량행동에 관한 각 문항은 5점 Likert 척도로 전혀 경험하지 않는다 1점에서 매우 자주 경험한다 5점까지 5개의 보기로 이루어져 있고, 직무열의, 직장 내 일탈행동에 관한 각 문항도 5점 Likert 척도로 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 5개의 보기로 이루어져 있다.

3. 통계처리

결과는 SPSS 20.0K(SPSS Inc., USA)를 사용하여 분석하였다. 일반적 특성은 기술적 분석을 실시하였으며, 일반적인 특성과 고객의 불량행동에 따른 직무소진, 스트레스 대처능력, 직무열의, 직장 내 일탈행동의 차이 검정을 위해 빈도분석 및 요인분석을 실시하였다. 또한 각 요인들을 회귀분석을 이용하여 모든 분석에서 $p < 0.05$ 수준일 경우 유의한 차이가 있는 것으로 처리하였다.

결과 및 고찰

1. 연구대상자 일반적 특성

안경사를 대상으로 한 본 연구의 일반적 특성에 대해 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였다(Table 1). 인적사항에서 성별은 남성 124명(56.1%), 여성 97명(43.9%)으로 나타났다. 연령은 20대 85명(38.5%), 30대 74명(33.5%), 40대 34명(15.4%), 50대 이상 28명(12.7%)으로 나타났다. 학력은 2, 3년제 전문대학 128명(57.9%), 4년제 대학 84명

Table 1. Demographic characteristics of optometrists (n=221)

Characteristics	Categories	Number (%)
Total		221 (100.0)
Gender	Male	124 (56.1)
	Female	97 (43.9)
Age	≤29	85 (38.6)
	30-39	74 (33.6)
	40-49	34 (15.4)
	≥50	28 (12.7)
Education	College	128 (57.9)
	University	84 (38.0)
	Graduate university	5 (2.3)
	Etc.	4 (1.8)
Type of optometrist	Franchise optical store	78 (35.3)
	Optical store	81 (36.7)
	Contact lens store	62 (28.1)
Working member	≤2	72 (32.6)
	3-5	105 (47.5)
	6-9	43 (19.5)
	≥10	1 (0.5)
Career (year)	≤3	68 (30.8)
	3-10	85 (38.5)
	≥10	68 (30.8)
Satisfaction	Very satisfied	34 (15.4)
	Generally satisfied	116 (52.5)
	Neither satisfied nor unsatisfied	61 (27.6)
	Not satisfied	10 (4.5)

(38.0%), 대학원 이상 5명(2.3%), 기타 4명(1.8%)으로 나타났다. 직종 및 업무 특성의 구분에서 근무지 형태는 프렌차이즈 안경원 78명(35.3%), 개인 안경원 81명(36.7%), 콘택트렌즈 매장 62명(28.1%)으로 나타났으며, 직원 수는 2명 이하 72명(32.6%), 3~5명 105명(47.5%), 6~9명 43명(19.5%), 10명 이상 1명(0.5%) 순으로 나타났다. 근무 기간은 3년 이하 68명(30.8%), 3~10년 이하 85명(38.5%), 10년 이상 68명(30.8%)이었으며 근무하는 곳에서의 만족도는 매우 만족 34명(15.4%), 대체로 만족 116명(52.5%), 보통 61명(27.6%), 불만족 10명(4.5%)으로 나타났다.

Table 2. The effect of jay-customer behaviors on work engagement

Variables	Categories	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients		t	p	F	R ²	Durbin-watson
		B	Standard error	Beta						
Vitality	(Constant)	20.203	1.031			19.592	0.000	6.186	0.019	1.557
	Jay-customer behaviors	-0.106	0.043	-0.149		-2.487	0.013			
Dedication	(Constant)	17.654	1.025			17.219	0.000	1.130	0.000	1.562
	Jay-customer behaviors	-0.045	0.042	-0.064		-1.063	0.289			
Preoccupation	(Constant)	18.122	1.079			16.797	0.000	1.426	0.002	1.677
	Jay-customer behaviors	0.053	0.045	0.072		1.194	0.234			

2. 타당성 및 신뢰도 검증

측정변수들의 타당성을 평가하기 위해 고객불량행동에 대해 요인분석을 실시하였으며, 그 결과 각 측정변수의 요인적재량이 0.4 이상으로 나타나 타당성이 확인되었다. 신뢰도 검증에서는 0.60 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 수준으로 확인하였고, KMO 값은 0.6으로 변수들의 요인분석이 적절하게 이루어졌다.

3. 고객불량행동과 직무열의와의 관계

고객불량행동과 직무열의의 하위요소인 활력, 헌신, 몰두에 미치는 영향을 각각 확인한 결과, 고객불량행동이 세 가지 요소 중 활력에 미치는 영향이 유의한 차이를 나타내었다($p < 0.05$)(Table 2). 또한 Durbin-Watson은 1.557의 값을 나타내어 잔차들 간에 상관관계가 없어 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. 고객불량행동이 증가하게 되면 활력은 0.106 만큼 낮아지는 것으로 나타났으며 이를 통해 고객의 불량행동이 안경사의 활력에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이는 Choi 등^[6]의 연구에서 제시되었던 고객불량행동이 활력의 요소에 영향을 미친다는 결과와 일치한다. 고객불량행동과 헌신과의 관계를 확인한 결과 고객불량행동이 증가하면 헌신은 0.045 만큼 낮아지며 Durbin-Watson은 1.562의 값으로 상관관계를 보였으나 통계적으로 유의한 값을 나타내지 않았다. 고객불량행동과 몰두와의 관계에서는 몰두($t = 1.194$)가 고객불량행동에 영향을 미치지 않으며 고객불량행동이 증가하면 몰두는 0.053 만큼 높아지는 것을 확인하였으나 통계적으로 유의하지 않았다. 이 결과를 통해 고객 스스로가 불량행동에 대하여 자각할 수 있도록 안경원에 고객 안내문, 준수사항, 금지해야 할 행동 등 주의사항을 표시한다면 고객이 불량행동을 스스로 억제하고 줄일 수 있도록 도움을 줄 수 있을 것이며 안경사의 직무열의에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

4. 고객불량행동과 직장 내 일탈행동과의 관계

단순회귀분석을 실시한 결과 고객불량행동과 직장 내 일탈행동과의 관계에서 회귀식은 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다($F = 54.287, p = 0.000$)(Table 3). 고객불량행동

Table 3. The effect of jay-customer behaviors on workplace deviance

Categories	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R ²	Durbin-watson
	B	Standard error	Beta					
(Constant)	25.145	2.449		10.268	0.000	54.287	0.163	1.891
Jay-customer behaviors	0.746	0.101	0.407	7.308	0.000			

Table 4. The relationship between work engagement and workplace deviance

Variables	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	F	R ²	Durbin-watson
	B	Standard error	Beta					
(Constant)	49.521	2.954		16.764	0.000	15.218	0.135	1.791
Vitality	-0.933	0.242	-0.363	-3.864	0.000			
Dedication	-0.714	0.216	-0.274	-3.300	0.001			
Preoccupation	1.106	0.218	0.446	5.081	0.000			

이 증가하면 직장 내 일탈행동이 0.746 높아지는 것으로 나타났으며 이는 고객불량행동이 직장 내 일탈행동에 부정적인 영향을 미친다는 선행연구 결과와 일치한다.^[16] Durbin-Watson은 1.891의 수치로 회귀모형의 설명력은 16.3%으로 나타나 회귀모형이 적합하다고 해석하였으며 고객불량행동이 직장 내 일탈행동에 있어 영향을 미치는 요인인 것을 확인하였다. 이러한 결과를 통하여 안경사들이 고객불량행동의 영향을 받아 다른 고객 뿐만 아니라 업무 중에 부정적인 감정을 표출하여 차질이 생길 수 있기 때문에 부정적인 감정을 해결할 수 있도록 상담 또는 교육 등 안경사를 위한 다양한 심리치료 프로그램을 실시하여 스스로 해결할 수 있도록 지원해 주는 것도 좋을 것이다.

5. 직무열의와 직장 내 일탈행동과의 관계

직무열의가 직장 내 일탈행동에 미치는 영향을 확인한 결과 직무열의의 세 개의 하위요소인 활력, 헌신, 몰두 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다(F=15.218, t=16.764)(Table 4). 활력이 증가하면 일탈행동은 0.363 만큼 낮아지며, 헌신이 증가하면 일탈행동이 0.274 만큼 낮아지게 되어 직장 내 일탈행동에 있어 활력과 헌신은 중요한 요인인 것을 확인하였다. 반면 몰두가 증가하면 일탈행동이 0.446 높아지게 되어 상이한 결과를 나타내었고 통계적으로 유의하였다. Durbin-Watson은 1.791의 수치로 잔차들 간의 상관관계가 없으므로 유의한 차이를 나타내었다. 이에 직무열의의 하위요소인 활력, 헌신, 몰두가 각각 직장 내 일탈행동에 영향을 미치는 것으로 확인할 수 있었다. 이러한 문제점을 해결하기 위해 문제 발생 시 고객과 분리되어진 상태에서 휴식을 취할 수 있도록 해야 한다.

결 론

본 연구에서는 고객과 직접적인 대면을 통하여 업무를

수행하고 있는 안경사를 대상으로 고객불량행동으로 인한 직무열의, 직장 내 일탈행동에 미치는 영향을 확인하고자 하였다. 선행 연구에서는 고객을 중심으로 서비스의 질, 고객의 불만사항들에 초점을 두어 선행연구는 미비한 실정이었다. 고객불량행동이 직무열의와 직장 내 일탈행동에 미치는 영향을 살펴본 결과 고객불량행동이 심할수록 안경사들은 직무에 열의를 가지지 못한 채로 업무에 임하여 다음 업무 시에도 부정적인 영향을 줄 수 있는 것으로 확인되었다. 고객불량행동이 발생할 경우 안경사 본인 스스로 결정하여 대처할 수 있도록 권한을 위임하고 고객불량행동을 해결할 수 있는 매뉴얼을 만들어 교육하는 방법도 고려해 볼 수 있다.

그러나 수도권 및 경상북도를 중심으로 실시한 설문으로 수도권, 경상북도를 제외한 타 지역의 연구대상자를 확보하지 못하였으므로 추후에도 연구가 필요할 것으로 사료된다.

Acknowledgements

이 논문은 2018년 김천대학교 교내학술연구비지원에 의한 것임.

Reference

- [1] KOSHA(Korea Occupational Safety & Health Agency, Korea). ISSUE REPORT. 2016;10(4). <http://oshri.kosha.or.kr/oshri/publication/issueReport.do?mode=view&articleNo=406833&article.offset=10&articleLimit=10>
- [2] House JS, Strecher V, Metzner HL, et al. Occupational stress and health among men and women in the Tecumseh Community Health Study. *J Health Soc Behav.* 1986; 27(1):62-77. DOI: <https://psycnet.apa.org/doi/10.2307/2136503>
- [3] Kristensen TS. Job stress and cardiovascular disease: a theoretic critical review. *J Occup Health Psychol.* 1996;

- 1(3):246-260. DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.3.246>
- [4] Cho S. Jaycustomers and machoism. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*. 2016;25(3):173-187.
- [5] Lovelock CH. *Product plus: how product+service=competitive advantage*, 1st Ed. New York: McGraw-Hill, 1994;33.
- [6] Hur YK. A study the effects of jaycustomer's behavior on service encounter employees' job engagement-focused on the mediation of resilience and the moderating effect of perceived supervisor support. PhD Thesis. Kyonggi University, Suwon. 2020;10-17.
- [7] Kim MM. The effect of customer's incivility on employee's workplace deviance and undermining behavior toward spouse: Mediating effect of psychological distress and moderating effect of POS. MS Thesis. Kookmin University, Seoul. 2015;29-32.
- [8] Park KM, Cui ZW. A study of jaycustomer's behavior affecting job stress and turnover intention of cabin crew. *Journal of the Aviation Management Society of Korea*. 2015;13(6):23-46.
- [9] Fullerton RA, Punj G. Repercussions of promoting an ideology of consumption: consumer misbehavior. *J Bus Res*. 2004;57(11):1239-1249. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00455-1](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00455-1)
- [10] Chung KY, Lee SH, Sim SW. Effects of Service Unfairness on Customer Badness Intention in Casual-dining Restaurants. *Korean Hospitality and Tourism Academe*. 2008; 17(2):57-70.
- [11] Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Acad Manag Rev*. 1993; 18(1):88-115. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
- [12] Harris LC, Reynolds KL. The consequences of dysfunctional customer behavior. *J Serv Res*. 2003;6(2):144-161. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670503257044>
- [13] Dormann C, Zapf D. Customer-related social stressors and burnout. *J Occup Health Psychol*. 2004;9(1):61-82. DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61>
- [14] Schaufeli, W. B., Salanova, M., et al. The measurement of engagement to employ performance and customer loyalty: The Mediation of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 2002;90(5): 1217-1227.
- [15] Robinson SL, Bennett RJ. A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Acad Manage J*. 1995;38(2):555-572. DOI: <https://doi.org/10.5465/256693>
- [16] Choi EM, Hur YK. A study on the effects of jaycustomers' behavior on service encounter employees' job engagement and workplace deviance. *Tourism Research*. 2017; 42(2):167-192. DOI: <https://doi.org/10.32780/ktidoi.2017.42.2.167>

고객불량행동이 안경사의 직무열의와 직장 내 일탈행동에 미치는 영향: 수도권 및 경상북도를 중심으로

이세희*

김천대학교 안경광학과, 교수, 김천 39528

투고일(2020년 8월 24일), 수정일(2020년 9월 14일), 게재확정일(2020년 9월 21일)

목적: 본 연구에서는 고객불량행동의 안경사의 직무열의, 직장 내 일탈행동에 대한 영향을 평가하였으며 안경사의 권익 보호와 쾌적한 근무환경을 위한 기초자료를 제시하고자 하였다. **방법:** 수도권 및 경상북도에 위치한 안경원 및 콘택트렌즈 전문매장에 근무하는 안경사를 대상으로 설문조사를 실시하여 221부를 분석하였다. 고객불량행동 측정에는 Dormann 등이 개발한 대인관계 갈등 척도, 직무열의 측정에는 Schaufeli 등이 개발한 도구를 이랑이 번역한 것, 직장 내 일탈행동 측정에는 Bennett 등이 개발한 문항을 안경사의 근무 상황에 적합하도록 수정하여 사용하였다. 설문 결과는 SPSS 20.0K(SPSS Inc., USA)를 사용하여 분석하였다. **결과:** 고객불량행동과 직무열의의 하위요소인 활력, 헌신, 몰두에 미치는 영향을 각각 확인한 결과, 고객불량행동이 활력에만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 고객불량행동은 직장 내 일탈행동에도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의가 직장 내 일탈행동에 미치는 영향을 확인한 결과 직무열의의 세 개의 하위요소인 활력, 헌신, 몰두 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타내었다. **결론:** 고객불량행동은 안경사의 직무열의 및 직장 내 일탈행동에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 그 정도가 심할수록 안경사들은 직무에 열의를 가지지 못한 채로 업무에 임하여 안경원 운영에 부정적인 영향을 줄 수 있는 것으로 확인되었다. 따라서 안경사의 권리 증진 및 쾌적한 근로환경을 위해 고객의 불량행동을 예방할 수 있는 대안과 적절한 대응책이 마련되어야 한다.

주제어 : 고객불량행동, 안경사, 직무열의, 직장 내 일탈행동

Appendix

설문지

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?
 ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 결혼여부는 어떻게 되십니까?
 ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

3. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까?
 ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

4. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?
 ① 2-3년제 대학 ② 4년제 대학 ③ 대학원 이상 ④ 기타

5. 현재 재직 중인 직장의 지역은 어떻게 되십니까?
 ① 서울시 (구) ② 경기도 (시) ③ 경상도 (시) ④ 충청도 (시)
 ⑤ 전라도 (시) ⑥ 강원도 (시) ⑦ () 광역시

6. 귀하의 근무하는 직장은 어떻게 되십니까?
 ① 프렌차이즈 안경원 ② 개인 안경원 ③ 콘택트렌즈 전문 매장

7. 귀하의 실무 경력은 어떻게 되십니까?
 ()년 경력

8. 현재 근무하는 곳에서 귀하를 포함한 직원은 몇 명이십니까?
 ① 2명 이하 ② 3-5명 ③ 6-9명 ④ 10명 이상

9. 현재 근무하는 곳에서의 만족도를 √ 표시해 주십시오.
 ① 매우 만족 ② 대체로 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

1. 다음은 고객의 불량행동에 관한 내용입니다. 아래 설문문항과 같은 고객의 공격적 행동을 경험하십니까?

측정문항	전혀 경험하지 않는다	거의 경험하지 않는다	가끔 경험한다	자주 경험한다	매우 자주 경험한다
1 고객이 나에게 욕을 한다.	①	②	③	④	⑤
2 고객이 사소한 일로 큰소리로 화를 낸다.	①	②	③	④	⑤
3 고객이 나에게 성차별적 발언을 한다.	①	②	③	④	⑤
4 고객이 보복성 민원을 넣겠다고 협박한다.	①	②	③	④	⑤
5 고객이 나에게 모욕적 발언을 한다.	①	②	③	④	⑤
6 고객이 꼬투리를 잡거나 시비를 거는 행동을 한다.	①	②	③	④	⑤
7 고객이 다른 곳에서 화가 난 감정을 나한테 푼다.	①	②	③	④	⑤
8 고객이 거짓말을 한다.	①	②	③	④	⑤
9 고객이 나의 업무 능력을 무시한다.	①	②	③	④	⑤
10 고객이 뒷사람을 불러오라고 고함을 지른다.	①	②	③	④	⑤

귀하의 의견에 가장 적합하다고 생각하시는 각 항목에 체크해 주시기 바랍니다.

2. 다음은 직무열의에 관한 내용입니다. 업무 중 고객으로부터 공격적 행동이나 불량행동을 경험하였을 때, 나의 업무에 대해 어떻게 느끼시는지 귀하의 의견에 가장 적합하다고 생각하시는 각 항목에 체크해 주시기 바랍니다.

측정문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
활력	1 나는 아침에 일어날 때마다 직장에 빨리 가고 싶다.	①	②	③	④	⑤
	2 나는 직장에 있으면 에너지가 솟아나는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
	3 나는 직장에서 일이 잘 안될 경우에도 항상 인내하려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	4 나는 한 번에 집중해서 오랫동안 일을 계속할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	5 나는 내가 맡은 일을 하면 몸이 지쳐도 금방 회복되는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
	6 나는 내가 맡은 일을 하면 강해지고 힘이 나는 느낌이다.	①	②	③	④	⑤
헌신	1 나에게 있어 내 일은 도전감을 준다.	①	②	③	④	⑤
	2 내 일은 나에게 영감을 준다.	①	②	③	④	⑤
	3 내 일에 열성적이다.	①	②	③	④	⑤
	4 내가 하는 일에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	5 내 일은 정말 의미있는 일이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
몰두	1 나는 일을 하고 있을 때면 주위의 모든 근심을 잊는 경우가 많다.	①	②	③	④	⑤
	2 나는 일을 하고 있으면 시간이 빨리 간다.	①	②	③	④	⑤
	3 나는 눈을 잃을 정도로 일을 하곤 한다.	①	②	③	④	⑤
	4 나는 나와 내 일을 동일시 여긴다.	①	②	③	④	⑤
	5 나는 내 일에 완전히 몰두한다.	①	②	③	④	⑤
	6 나는 열심히 일할 때 행복하다.	①	②	③	④	⑤

3. 다음은 직장 내 일탈행동에 관한 내용입니다. 귀하의 의견에 가장 적합하다고 생각하시는 각 항목에 체크해 주시기 바랍니다.

측정문항		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무시간을 사적인 일에 사용한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 회사물품을 개인적인 용도로 사용한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 규정된 업무시간 중에 사적인 일에 열중한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 사적으로 법인카드(공금)를 사용한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 정해진 휴식시간보다 더 많은 휴식을 취한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 회사의 좋지 않은 소문이나 험담을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 정당한 허가 없이 지각한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 근무지를 어지럽힌 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 타인에게 공격적이거나 무례한 언어를 사용한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 병가나 특별휴가 같은 것을 거짓으로 사용한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 다른 직원을 험담한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 상사의 지시를 어긴 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 일부러 일을 천천히 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 회사의 중요한 사항을 친한 사람에게 말한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 거짓말을 하고 조퇴한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 타인에게 나의 업무를 떠넘긴 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 직장동료나 상사의 소문이나 험담을 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 근무 중 음주를 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 일을 대충대충 한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 시간의 근무수당을 받기 위해 일부러 업무를 지연시킨 적이 있다.	①	②	③	④	⑤