

서비스업체 근로자의 직무요구와 직무 스트레스 회복경험이 직무착근도에 미치는 영향

전소연¹ · 이연향² · 최은경³

서울여자간호대학교¹, 고신대학교 간호대학², 동아보건대학교 간호학과³

Effects of Job Demand and Recovery Experience from Job Stress on Job Embeddedness among Workers in the Service Industry

Jun, So Yeun¹ · Lee, Youn Hyang² · Choi, Eun Kyung³

¹Seoul Womens of Nursing College, Seoul

²College of Nursing, Kosin University, Busan

³Department of Nursing, Donga College of Health, Yeongam, Korea

Purpose: The purpose of this study is to identify the effects of job demand and recovery experience from job stress on job embeddedness among workers in the service industry. **Methods:** The participants were 223 workers from the service industry in P and Y Cities with the help of a structured self-report questionnaire, administered between July 10 and August 20, 2017. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficients and stepwise multiple regression. **Results:** There were significant differences in job embeddedness in terms of satisfaction with salary, continuous service, perceived stress level and the perceived health status of the subjects. There were significant positive correlations between role clarification in job demands ($r=.55$), recovery experience from job stress ($r=.27$) and job embeddedness. From the multiple regression analysis, the most significant factors affecting job embeddedness were found to be role clarification in job demands ($\beta=.47$), recovery experience from job stress ($\beta=.23$), and perceived stress level ($\beta=.18$). These variables explain 34.0 % of the total variance in job embeddedness. **Conclusion:** In order to increase job embeddedness among workers in the service industry, it is necessary to prepare measures to increase recovery experience from job stress and to decrease role clarification in job demand, and perceived stress level.

Key Words: Personnel loyalty, Workload, Recovery of function, Commerce, Manpower

서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리 경제는 제조업의 상대적 정체와 함께 서비스 산업의 비중이 커지고 있다[1]. 서비스 산업화의 비중이 커짐에 따

라 효과적으로 대응하기 위해 중요한 것은 조직의 효율적 관리와 생산성 향상을 위한 인적자원관리에 대한 대책과 전략이 필요하며, 우수한 인재를 확보하고 조직 이탈을 막기 위해 이직에 따른 조직의 비용손실과 대체비용을 줄일 수 있도록 함이 요구된다[2]. 통계자료에 의하면, 2011년 우리나라 서비스 산업의 부가가치 규모는 2001년도에 비해 2배 정도 늘어 총 부가가치

주요어: 직무착근도, 직무요구, 직무 스트레스 회복경험, 서비스업, 근로자

Corresponding author: Lee, Youn Hyang

Graduate School, Kosin University, 262, Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan 49267, Korea.

Tel: +82-70-7746-3606, Fax: +82-51-990-3970, E-mail: llh113@nate.com

Received: Oct 25, 2017 / Revised: Apr 2, 2018 / Accepted: Apr 2, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

의 58.1%에 달한다[3]. 계절적 요인을 반영한 실질적 국내 총생산액을 기준으로 볼 때 우리나라 제조업의 국내 총생산은 29.0%인데, 서비스업은 국내총생산에서 약 47.8%를 차지하는 반면에[3], 제조업체 근로자의 이직률 20.8%보다 서비스업체 근로자의 이직률은 22.3%로 나타나서 서비스업체 근로자의 직무착근도는 낮게 나타났다[4].

직무착근도는 조직구성원이 조직을 떠나지 않고 조직에 머무르고자 하는 경향으로 조직을 이탈하지 않고 조직에 계속 남으려는 태도이다[5]. Mitchell 등[5]은 적합성, 연계, 희생이 직무착근도의 구성요소라고 하였으며, 조직에 대한 적합성은 자신의 직무나 자신이 속한 조직과 잘 맞는지를 지각하는 것이고, 조직에 대한 연계는 각 개인이 타인이나 팀, 집단 및 조직 등과 연결된 정도이며, 조직에 관련된 희생은 각 개인이 현재의 직장을 떠날 경우에 희생해야 하는 물질적, 심리적 편익에 대한 지각된 비용이다[6]. 조직에서 직무착근도가 높으면 현재의 조직에 계속 머무르며 자신의 직업을 유지하고 자발적 이직이 감소하는 반면 직무착근도가 낮으면 조직에 남지 않고 직업을 포기하는 자발적 이직이 늘어 조직잔류가 줄게 된다[5]. 조직잔류는 조직에 대한 애착 증진을 통한 자발적 이직의도의 감소를 통해 구성원이 조직에 계속 남고자하는 의도를 가지며 조직에 머무르는 것이다[7]. 자발적 이직의도와 조직동일시는 조직잔류의 구성요소이며, 자발적 이직의도는 실제적인 이직행위의 대체 변수로서 구성원이 자발적으로 조직을 떠나고자 하는 의향이며, 조직동일시는 구성원이 조직의 특성을 자신의 것으로 지각함으로써 자신을 정체화하고 조직과 공동운명체임을 지각하는 것이다[8]. 직무착근도가 전체적 네트워크의 구성에 의해 영향을 받는데 구성원이 조직을 이탈하지 않고 조직에 계속 남으려는 태도인 것에 비해서 조직잔류는 조직애착과 어떤 유인에 의해서 조직에 계속 남고자하는 의도를 가지고 조직에 머무르게 되는 것이다. 직무착근도와 조직잔류는 의미상으로 상당히 유사한 개념이지만 직무착근도는 직장 내적 요소 및 직장외적 요소와 구성원들의 조직내 잔류를 매개해주는 핵심 선행변수이므로 결과적으로 직무착근도와 조직잔류는 다른 개념이다. 직무착근도가 낮을수록 구성원의 이직의도가 높으며 조직잔류가 낮고[7], 직무착근도의 적합성과 희생은 자발적 이직의도와 조직동일시의 조직잔류에 부분적으로 영향을 미치며, 연계의 직무착근도는 자발적 이직의도와 조직동일시의 조직잔류 전체적으로 영향을 미친다고 하였다[8]. 그러나 직무착근도는 직무 내·외적 행위와 결과가 개인적 네트워크 구성에 영향하며 직장 내·외적 요소들과 구성원의 조직 내 잔류를 매개해주는 주된 핵심 개념이 되므로 본 연구에서는 직무착근도를 종속

변수로 하여 직무착근도에 영향하는 원인변수들과의 관계와 그 영향을 파악하고자 한다.

조직구성원의 직무착근도가 높을수록 이직의도가 낮아지며, 실제 자발적 이직이 감소하며, 자발적 이직의 예측인자로서 직무착근도는 직무만족이나 조직몰입 및 직무대안 지각과 직업탐색행동의 설명력보다 크다[5]. 조직차원의 직무착근도와 이직의도의 관계는 지역사회 차원의 직무착근도와 이직의도의 관계보다 크므로[8] 조직의 구성원이 오래 조직에 남아 있을 수 있도록 직무착근도를 향상시킬 수 있는 방안마련이 요구된다.

서비스업은 소비자 서비스업과 생산자 서비스업으로 구분되며, 생산자 서비스업은 다른 재화나 서비스의 생산 및 유통과정에 투입되는 서비스업으로 금융, 광고, 법률회사 등의 기업 활동에 필요한 전문서비스를 제공하는 것이며, 소비자 서비스업은 개인의 일상적인 활동을 돕는 서비스업으로 경쟁을 최소화하기 위해 대체로 일정한 거리를 두고 분산하여 입지하는 경향이 있으며 음식점과 숙박업 및 도·소매업이 대표적이며 본 연구에서는 주로 소비자 서비스업을 다루고자 한다[9].

서비스업 근로자는 고객에게 서비스를 제공하는 직무수행과정의 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 것과의 차이로 인해 근무의욕 및 조직에 남으려는 의사가 낮아진다[10]. 이에 서비스업 근로자의 직무요구와 직무착근도의 관계 및 그 영향을 파악하는 것이 필요하다고 본다.

직무요구는 업무상황에서 발생할 수 있는 스트레스원으로 소진에 기인하며, 소진은 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 상태를 말한다. 직무요구와 직무에 대한 무관심을 반영하는 것으로 소진 및 조직잔류가 관련되며, 소진이 높을수록 직무몰입이 낮아져 조직에 잔류의사를 낮추므로 결과적으로 직무요구는 직무착근도와 관계가 있다[11], 직무요구의 하위요소로는 역할모호성과 역할갈등 및 역할과부하로 역할모호성은 자신의 역할에 대한 이해와 정보의 부족이고, 역할갈등은 역할수행과 역할기대가 모순되는 것이며, 역할과부하는 업무시간 내 처리하기 어렵고 양적으로나 질적으로 과다한 업무량이다[12]. Lee 등[13]은 제조업체 근로자의 역할명확성의 직무요구가 높을수록 직무착근도와 직무착근도의 적합성과 연계, 희생이 높게 나타났다고 하였다.

직무요구 가운데 역할갈등과 역할과부하는 적합성과 연계 및 희생의 직무착근도와 상관관계가 없는 것으로 나타났지만, 직무요구 가운데 역할모호성은 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생에 영향을 미치는 것으로 나타나서 직무요구의 역할모호성과 직무착근도가 관계가 있다고 할 수 있겠다[14]. 또한 직

무요구의 역할갈등이 높을수록 직무 스트레스가 높고, 직무 스트레스 고위험군은 직무요구 관련 요인 가운데 역할모호성이 높은 집단이 낮은 집단보다 7.48배가, 역할갈등이 높은 집단이 낮은 집단보다 12.80배가, 역할과부하가 높은 집단이 낮은 집단보다 4.22배 정도 높게 나타났다[15]. 직무요구와 직무 스트레스가 관계가 있음이 확인되었으며, 직무 스트레스가 직무 스트레스 회복경험에 영향을 미치며[16] 직무 스트레스 회복경험은 직무착근도에 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다[13]. 직무 스트레스 회복경험은 스트레스를 받기 이전에 자신이 하던 활동으로 자신의 자원을 회복하는 지치지 않은 몸과 마음의 상태로 되돌아가는 것이다[17]. 스트레스 상황에서 부정적 영향을 받지 않기 위해 사용하는 주의전환 전략을 통하여 스트레스의 회복을 경험하게 된다[16]. 직무 스트레스 회복경험의 구성은 스트레스 유발 상황을 의도적으로 피하거나 스스로 시선을 스트레스원에서 다른 곳으로 전환시키는 일로부터의 심리적 분리 경험, 휴식경험, 자기성취경험, 여가에서의 통제 경험으로 이루어진다[17]. 직무 스트레스 회복경험이 높을수록 직무착근도가 높았으며, 직무 스트레스 회복경험의 하위영역인 휴식경험과 자기성취경험이 높을수록 직무착근도가 높게 나타났다. 직무 스트레스 회복경험의 자기성취경험과 통제경험은 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생의 관계는 순상관관계로 나타나 직무 스트레스 회복경험의 자기성취경험과 통제경험이 높을수록 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생의 정도가 높게 나타났다.

직무착근도와 관련된 선행연구를 살펴보면, 이직의도와 조직장류의 선행요인으로서 직무착근도를 원인변수로 주로 다루어졌지만, 본 연구에서는 이직의도와 조직장류의 선행변인으로 다루기는 하되 직무착근도를 조직에 남으려는 태도로써 결과 변수로 하고, 직무요구와 직무 스트레스 회복경험을 원인 변수로 하여 결과변수인 직무착근도에 미치는 관계와 그 영향을 다루고자 하였다. 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 직무요구가 높을수록 직무착근도가 높으며, 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생이 높게 나타났으며, 한식당 조리 종사원을 대상으로 한 Na [14]의 연구에서 직무요구의 역할갈등과 역할과부하는 적합성과 연계 및 희생의 직무착근도와 상관관계가 없는 것으로 나타났지만, 직무요구의 역할모호성이 높을수록 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생의 정도가 높게 나타나서 직무요구의 역할모호성과 직무착근도가 관계가 있는 것으로 나타났다[14]. 도평 검사원을 대상으로 한 Shin [18]의 연구에서 직무 스트레스가 높을수록 적합성과 연계의 직무착근도가 낮으며, 정신적 보상의 직무 스트레스가 낮을수록 적합

성과 연계, 희생의 직무착근도가 높고, 상사와 대인관계의 직무 스트레스가 높을수록 직무착근도의 적합성이 낮게 나타났다고 하였으며, 향만하역 근로자를 대상으로 한 Lee 등[16]의 연구에서 직무 스트레스가 높은 군이 낮은 군보다 직무 스트레스 회복경험이 낮다고 하였고, 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 직무 스트레스 회복경험이 높을수록 직무착근도가 높으며, 직무 스트레스 회복경험의 자기성취경험이 높을수록 직무착근도 높게 나타났고, 직무 스트레스 회복경험의 하위영역인 일로부터의 심리적 분리 경험을 제외한 나머지 자기성취경험과 휴식경험 및 여가에서의 통제 경험이 높을수록 전체의 직무착근도가 높을 뿐만 아니라 직무착근도의 하위영역인 적합성과 연계 및 희생의 정도가 모두 높게 나타났다. 그러나 서비스업체 근로자를 대상으로 하여 직무요구와 직무 스트레스 회복경험이 직무착근도에 미치는 영향 요인에 관한 연구가 부족한 실정이었다.

따라서 본 연구는 서비스업체 근로자를 대상으로 하여 직무착근도의 정도를 알아보고 그들의 직무착근도를 높여 주기 위해서 직무요구와 직무 스트레스 회복경험과의 관계 및 직무착근도에 미치는 영향을 파악하고자 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구는 서비스업체 근로자의 직무요구와 직무 스트레스 회복경험이 직무착근도에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악하고, 그 특성에 따른 직무착근도의 차이를 규명한다.
- 대상자의 직무 관련 특성을 파악하고, 그 특성에 따른 직무착근도의 차이를 규명한다.
- 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험, 직무착근도 정도를 파악한다.
- 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험, 직무착근도의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 직무착근도의 하위요인과 직무착근도에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구의 설계는 서비스업체 근로자의 직무요구와 직무 스

트레스 회복경험이 직무착근도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 대상자는 P, Y시에 소재하는 스포츠 및 식음료 관련 5개 서비스업체 근로자로 사업장의 규모는 100~200인 미만 사업장 2개, 50~100인 미만 3개의 서비스 사업장으로, 서비스 수요자가 일반소비자로 이들에게 직접 서비스를 제공하는 도·소매업, 음식점, 관광레저업 등에 종사하는 근로자를 대상으로 하였다. 표본크기는 G*Power 3.1.9.2 프로그램에 의해 산출했을 때, 다중회귀분석으로 유의수준 .05, 효과크기 medium .15, 검정력 .95, 요인의 수 10개로 설정하여 계산하였을 때 172명이었다. 설문지는 탈락률 30%을 고려하여 230부를 대상자에게 배부하였으며, 응답이 누락되거나 불성실하게 응답한 설문지 7부를 제외하고, 본 연구에서 223명을 최종 분석 대상으로 사용하였다. 연구대상자의 선정기준은 소비자 서비스업체에서 최소 1개월 이상 근무하고 급여를 수령한 자로 하였다. 소비자 서비스업체에서의 1개월 미만 근무한 근로자이거나, 소비자에게 서비스를 제공하지 않는 근로자는 제외하였다. 자료수집기간은 2017년 7월 10일부터 동년 8월 20일까지이었다. 자료수집방법은 사전에 고신대학교 기관윤리위원회의 승인(KU IRB 2017-0033-01)을 받은 후, 해당 업체의 기관장 및 보건관리자의 협조를 받아 연구자가 직접 방문하여 연구목적과 방법을 설명하고 자료수집에 협조를 구하였다. 연구참여자의 사전 동의를 받은 후 자기기입식 설문조사를 실시하였고, 연구참여 동의서에는 대상자의 익명성과 비밀보장의 내용을 포함하였고, 설문 작성 소요시간은 평균 15~20분 정도이었다.

3. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적 특성으로 성별, 연령, 교육, 결혼상태, 음주회수 및 음주량, 흡연상태 및 흡연량, 운동여부, 수면시간 및 자각한 건강상태 11문항과 직무 관련 특성 급여만족, 근무형태, 고용형태, 근무기간, 사업장 규모, 스트레스 정도 6개 문항, 직무요구 9개 문항, 직무 스트레스 회복경험 16개 문항, 직무착근도 10개 문항의 총 52개 문항이었다.

1) 직무착근도

직무착근도는 조직구성원이 조직을 떠나지 않고 조직에 머무르고자 하는 경향으로 조직을 이탈하지 않고 조직에 계속 남

으려는 태도이다[5]. 직무착근도의 측정도구는 Mitchell 등[5]이 개발한 직무착근도 도구를 Park [19]이 수정하고, Lee 등[13]이 사용한 도구를 사용하였다. 이 도구의 구성은 3개의 하위영역으로 적합성 4개 문항, 연계 3개 문항, 희생 3개 문항의 총 10개 문항으로 되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 아니다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 총 점수는 최소 10점에서 최대 50점으로, 점수가 높을수록 직무착근도가 높은 것을 의미한다. 도구 신뢰도는 개발당시 Mitchell 등[5]의 연구에서 Cronbach's α 는 .78이었고, 본 연구에서 하위영역 적합성 Cronbach's α 는 .78, 연계 Cronbach's α 는 .81, 희생 Cronbach's α 는 .60이었고, 전체 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .84였다.

2) 직무요구

직무요구는 업무상황에서 발생할 수 있는 스트레스원으로 소진에 기인하며, 소진은 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 상태를 말한다[11]. 직무요구의 측정도구는 Kahn 등[20]이 개발한 도구를 Yoon [12]이 수정한 도구를 사용하였다. 도구의 구성은 역할모호성 3개 문항, 역할갈등 3개 문항, 역할과부하 3개 문항의 총 9개 문항을 사용하였다. 본 서비스업체 근로자는 대인 서비스를 하기 때문에 타인이 기대하는 역할과 자신이 수행하는 역할 간에 격차 및 모호함이 존재할 수 있어서 직무요구의 역할모호성은 문항의 내용 상 역할명확성으로 명명하였다 [13]. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 아니다' 1점, '보통이다' 3점, '매우 그렇다' 5점으로 총 점수는 최소 9점에서 최대 45점으로, 점수가 높을수록 직무요구 정도가 높은 것을 의미한다. 도구 신뢰도는 Yoon [12]의 연구에서 역할모호성 Cronbach's α 는 .73, 역할갈등 Cronbach's α 는 .71, 역할과부하 Cronbach's α 는 .75였다. 본 연구에서 역할명확성 Cronbach's α 는 .80, 역할갈등 Cronbach's α 는 .78, 역할과부하 Cronbach's α 는 .74였으며, 전체 도구 신뢰도 Cronbach's α 는 .68이었다.

3) 직무 스트레스 회복경험

직무 스트레스 회복경험은 스트레스를 받기 이전에 자신이 하던 활동으로 자신의 자원을 회복하는 지치지 않은 몸과 마음의 상태로 되돌아가는 것이다[17]. 직무 스트레스 회복경험 측정도구는 Sonnentag와 Fritz [17]가 개발한 도구(Recovery Experience Questionnaire)를 Park, Park, Kim과 Hur [21]가 변안한 도구를 Lee 등[13]이 사용한 도구를 사용하였다. 본 도구의 구성은 심리적 분리경험 4개 문항, 휴식경험 4개 문항, 자기성취경험 4개 문항, 여가 중 통제 경험 4개 문항의 하위영역 4개의 총 16개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5

점 척도로 '전혀 아니다' 1점, '보통이다' 3점, '매우 그렇다' 5점으로 총 점수는 최소 16점에서 최대 80점이며, 점수가 높을수록 직무 스트레스 회복경험 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Park 등[21]의 연구에서 각 하위영역별로 심리적 분리경험 Cronbach's α 는 .91, 휴식경험 Cronbach's α 는 .92, 자기성취경험 Cronbach's α 는 .86, 여가 중 통제경험 Cronbach's α 는 .92였으며, Lee 등[13]의 연구에서 도구 신뢰도는 심리적 분리경험 Cronbach's α 는 .92, 휴식경험 Cronbach's α 는 .93, 자기성취경험 Cronbach's α 는 .89, 여가 중 통제경험 Cronbach's α 는 .89, 전체 도구 신뢰도는 Cronbach's α 는 .91이었다. 본 연구에서는 각 하위영역별로 심리적 분리경험 Cronbach's α 는 .91, 휴식경험 Cronbach's α 는 .90, 자기성취경험 Cronbach's α 는 .88, 여가 중 통제경험 Cronbach's α 는 .90이었으며, 전체 도구 신뢰도는 Cronbach's α 는 .91이었다.

4. 자료분석

자료의 분석은 SPSS/WIN 22 프로그램을 이용하였으며 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성과 그 특성에 따른 직무착근도의 차이는 실수와 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 직무 관련 특성과 그 특성에 따른 직무착근도의 차이는 실수와 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험, 직무착근도는 최솟값, 최댓값, 평균과 평균평점, 표준편차로 산출하였다.
- 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험, 직무착근도의 상관관계는 Pearson correlation coefficients로 분석하였다.
- 대상자의 직무착근도의 하위요인과 직무착근도에 미치는 영향요인은 stepwise multiple regression으로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성과 특성에 따른 직무착근도의 차이

대상자의 일반적 특성은 총 223명으로 남자 26.0%(58명),

여자 74.0%(165명)이었으며, 연령은 평균 36.8 ± 11.14 (최소 18~최대 72)세로 40~49세가 36.3%(81명)로 가장 많았으며, 그 다음이 30세 미만으로 28.3%(63명)이었다. 최종학력은 대졸이 49.8%(111명)로 많았으며, 고졸이 47.1%(105명)이었고, 결혼 상태는 미혼이 54.7%(122명), 음주회수는 주1회가 38.6%(86명), 1회 드시는 음주량은 1~2잔이 40.8%(91명)로 가장 많았다. 흡연 상태는 비흡연자가 71.3%(159명)로 가장 많았고, 규칙적인 운동을 전혀 안하는 경우가 36.8%(82명), 1일 평균 수면시간은 7시간 미만인 경우가 48.0%(107명)로 가장 많았으며, 자신의 건강상태는 보통이라고 생각하는 경우는 76.2%(170명)로 가장 많았다. 또한 대상자의 일반적 특성에 따른 직무착근도의 차이는 성별($t=2.39, p=.019$), 지각한 건강상태($F=7.86, p=.001$)에 따라서 유의한 차이가 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 성별이 남자인 경우가 여자인 경우 보다 직무착근도가 높았으며, 사후 검정한 결과에서 지각한 건강상태는 유의한 차이를 나타내지 않았다(Table 1).

2. 대상자의 직무 관련 특성과 특성에 따른 직무착근도의 차이

대상자의 직무 관련 특성으로 급여만족도는 보통이 54.3%(121명), 근무형태는 파트타임 49.8%(111명), 고용형태는 비정규직이 51.1%(114명)로 많았다. 근속연수는 6년 이상이 32.7%(73명)이었고, 근로자수가 100~300인 미만에 속하는 경우가 49.3%(110명)로 가장 많았으며, 스트레스 정도는 보통 77.1%(172명)로 가장 많았다. 또한, 대상자의 직무 관련특성에 따른 직무착근도의 차이는 급여만족도($F=4.27, p=.015$)와 근무경력($F=4.64, p=.004$), 스트레스 정도($F=10.56, p<.001$)에 따라서 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검정한 결과에서 급여만족도가 보통인 경우가 불만족인 경우 보다, 근속연수가 4년~6년 미만인 경우가 2년 미만인 경우보다, 스트레스 정도가 적은 경우가 보통인 경우보다, 스트레스가 보통인 경우가 스트레스가 많은 경우보다 직무착근도가 높게 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험 및 직무착근도 정도

대상자의 직무요구는 평균 26.83 ± 4.13 점, 평균평점 2.98 ± 0.45 점으로 나타났으며, 하위영역인 '역할명확성' 정도는 평균 평점 3.72 ± 0.58 점, '역할갈등' 정도는 2.88 ± 0.78 점, '역할과부하' 정도는 2.33 ± 0.77 점의 순으로 나타났다. 대상자의 직무 스

Table 1. Job Embeddedness Degree according to the Characteristics of Subjects

(N=223)

Characteristic	Categories	n (%)	M±SD	t or F	p	Scheffé
Gender	Male	58 (26.0)	34.20±4.76	2.39	.019	
	Female	165 (74.0)	32.47±4.62			
Age (year)	< 30	63 (28.3)	33.12±5.05	0.55	.645	
	30~39	55 (24.7)	32.47±5.01			
	40~49	81 (36.3)	33.29±4.72			
	≥50	24 (10.8)	32.20±2.75			
Education	Middle school	7 (3.1)	31.28±1.11	0.44	.643	
	High school	105 (47.1)	33.01±4.12			
	University	111 (49.8)	32.94±5.34			
Marriage	Unmarried	122 (54.7)	32.77±4.97	0.53	.584	
	Married	92 (41.3)	32.98±4.35			
	Others	9 (4.0)	32.44±4.82			
Number of drinking (time of one week)	Never	38 (17.0)	33.39±4.27	1.89	.904	
	1	86 (38.6)	32.91±3.92			
	2~3	78 (35.0)	32.69±5.12			
	≥4	21 (9.4)	33.00±6.75			
Amount of drinking (cup of one time)	1~2	91 (40.8)	32.90±4.19	1.54	.217	
	3~4	67 (30.0)	33.31±4.74			
	≥5	27 (12.1)	31.40±6.54			
State of smoking	Smoking	57 (25.6)	33.61±4.70	0.82	.442	
	Non smoking	159 (71.3)	32.70±4.73			
	Past smoking/present no	7 (3.1)	32.42±4.42			
Amount of smoking	< 10	17 (7.6)	32.00±4.88	2.37	.102	
	10~19	32 (14.3)	34.78±4.63			
	≥20	8 (3.6)	32.37±3.58			
Regular exercise (time of one week)	Never	82 (36.8)	32.45±4.18	1.75	.157	
	1	48 (21.5)	33.50±4.18			
	2~3	62 (27.8)	33.70±6.00			
	≥4	31 (13.9)	31.74±3.54			
Sleeping hours	< 7	107 (48.0)	32.65±4.58	2.74	.067	
	7~< 8	73 (32.7)	32.45±4.78			
	≥8	43 (19.3)	34.41±4.73			
Perceived health status	Unhealthy ^a	11 (4.9)	34.63±3.74	7.86	.001	(-)
	Moderate ^b	170 (76.2)	32.25±4.33			
	Healthy ^c	42 (18.8)	35.21±5.59			

트레스 회복경험은 평균 45.25±10.25점, 평균평점 2.82±0.64점으로 나타났으며, 하위영역인 '통제' 정도는 평균평점 3.33±0.84점, '휴식' 정도는 2.89±0.83점, '자기성취' 정도는 2.61±0.85점, '심리적 분리' 정도는 2.45±0.88점의 순으로 나타났다. 또한, 대상자의 직무착근도는 평균 32.92±4.71점, 평균평점 3.29±0.47점이었으며, 하위영역인 '연계' 정도는 평균평점 3.40±0.59점, '적합성' 정도는 3.30±0.58점, '희생' 정도는 3.16±0.56점이었다(Table 3).

4. 대상자의 직무요구, 직무 스트레스 회복경험 및 직무착근도의 상관관계

대상자의 직무요구와 연계의 관계($r=.20, p=.002$)와 직무요구와 희생의 관계($r=.13, p=.052$)는 순상관관계를 나타내었다. 직무요구의 하위영역인 역할명확성과 직무착근도의 관계는 순상관관계($r=.55, p<.001$)를 나타내었고, 직무요구의 역할명확성과 직무착근도의 하위영역인 적합성의 관계($r=.39, p<.001$), 역할명확성과 연계의 관계($r=.54, p<.001$), 역할명확성과 희

Table 2. Job Embeddedness Degree according to the Job Characteristics of Subjects

(N=223)

Characteristic	Categories	n (%)	M±SD	t or F	p	Scheffé
Satisfaction of salary	Dissatisfaction ^a	62 (27.8)	31.53±4.89	4.27	.015	a < b
	Moderate ^b	121 (54.3)	33.65±4.44			
	Satisfaction ^c	40 (17.9)	32.90±4.85			
Types of duty	Full time	97 (43.5)	33.26±4.83	0.45	.638	
	Night alternation	15 (6.7)	32.80±3.14			
	Part time	111 (49.8)	32.64±4.79			
Types of employment	Regularity job	109 (48.9)	33.00±4.66	0.22	.825	
	Non regularity job	114 (51.1)	32.85±4.78			
Continuous service (year)	< 2 ^a	67 (30.0)	31.47±4.92	4.64	.004	a < c
	2~ < 4 ^b	53 (23.8)	33.07±4.27			
	4~ < 6 ^c	30 (13.5)	35.13±3.82			
	≥ 6 ^d	73 (32.7)	33.24±4.80			
Total number of workers	< 50	58 (26.0)	32.50±4.15	2.28	.080	
	50~ < 100	33 (14.8)	34.15±4.07			
	100~ < 300	110 (49.3)	32.44±4.74			
	300~500	22 (9.9)	34.63±6.23			
Stress level	High ^a	33 (14.8)	30.12±5.04	10.56	< .001	a < b < c
	Moderate ^b	172 (77.1)	33.15±4.40			
	Low ^c	18 (8.1)	35.94±4.62			

Table 3. Degree of Job Demand, Recovery Experience from Job Stress and Job Embeddedness of subjects

(N=223)

Variables	Item	M±SD	Total range (Min~Max)	Item M±SD	Item range (Min~Max)
Job demand:	9	26.83±4.13	9~45	2.98±0.45	1.00~5.00
Role clarify	3	11.17±1.74	3~15	3.72±0.58	1.00~5.00
Role conflict	3	8.65±2.34	3~15	2.88±0.78	1.00~5.00
Role overload	3	7.00±2.32	3~15	2.33±0.77	1.00~5.00
Recovery experience from job stress:	16	45.25±10.25	16~80	2.82±0.64	1.00~5.00
Psychological detachment	4	8.83±3.55	4~20	2.45±0.88	1.00~5.00
Relaxation	4	11.52±3.35	4~20	2.89±0.83	1.00~5.00
Mastery experience	4	10.47±3.42	4~20	2.61±0.85	1.00~5.00
Control during leisure time	4	13.35±3.37	4~20	3.33±0.84	1.00~5.00
Job embeddedness:	10	32.92±4.71	13~50	3.29±0.47	1.30~5.00
Fit	4	13.22±2.34	4~20	3.30±0.58	1.50~5.00
Link	3	10.21±1.78	3~15	3.40±0.59	1.00~5.00
Sacrifice	3	9.48±1.68	3~15	3.16±0.56	1.00~5.00

생의 관계($r=.27, p<.001$)는 순상관관계를 나타내었다. 역할 과부하와 직무착근도의 관계는 역상관관계($r=-.16, p=.015$)를 나타내었고, 역할과부하와 적합성의 관계($r=-.28, p<.001$)는 역상관관계를 나타내었다. 또한, 대상자의 직무 스트레스 회복경험 과 직무착근도의 관계($r=.27, p<.001$), 직무 스트레스 회복경험 과 직무착근도의 하위영역인 적합성의 관계($r=.35, p<.001$)는 순상관관계를 나타내었다. 직무 스트레스 회복경험의 하위영역 인 통제와 직무착근도의 관계($r=.46, p<.001$), 통제와 직무착근

도의 하위영역인 적합성의 관계($r=.45, p<.001$), 통제와 연계의 관계($r=.38, p<.001$) 및 통제와 희생의 관계($r=.25, p<.001$)는 순상관관계를 나타내었다(Table 4).

5. 대상자의 직무착근도에 영향을 미치는 요인

다중회귀분석의 독립 변수들에 대한 가정을 검증하기 위해 다중공선성을 확인한 결과, 회귀분석의 공차한계는 .94~.98로

Table 4. Correlation between Job Demand, Recovery Experience from Job Stress and Job Embeddedness of Subjects (N=223)

Variables	Job embeddedness							
	Total		Fit		Link		Sacrifice	
	r	p	r	p	r	p	r	p
Job demand:	.06	.339	-.12	.071	.20	.002	.13	.052
Role clarify	.55	< .001	.39	< .001	.54	< .001	.27	< .001
Role conflict	-.09	.144	-.22	.001	.07	.265	-.03	.584
Role overload	-.16	.015	-.28	< .001	-.11	.085	.06	.376
Recovery experience from job stress:	.27	< .001	.35	< .001	.11	.080	.16	.083
Psychological detachment	-.14	.037	-.04	.554	-.20	.002	-.11	.083
Relaxation	.26	< .001	.33	< .001	.07	.246	.18	.006
Mastery experience	.27	< .001	.32	< .001	.10	.111	.19	.004
Control during leisure time	.46	< .001	.45	< .001	.38	< .001	.25	< .001

분산팽창인자(Variation Inflation Factor, VIF)값은 1.01~1.05로 10 이하로 나타나 독립변수간의 다중공선성선의 문제는 없었다. 대상자의 특성에 따른 직무착근도에 차이를 나타낸 성별, 급여만족, 근무경력, 스트레스 정도, 지각한 건강상태를 더미변수 처리한 후 1단계 다중회귀분석을 실시하였고, 2단계로 연구개념인 직무요구와 직무 스트레스 회복경험을 추가하여 다중회귀분석을 실시하였다. 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin Watson값이 1.86으로 나타나 2에 가까워 자기상관이 없었으며, 검증모형결과 $F=40.74, p<.001$ 로 유의한 것으로 나타났다. 대상자의 직무착근도의 하위영역인 적합성에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 역할명확성($\beta=.35$)이었으며, 다음은 직무스트레스 회복경험($\beta=.28$)이었고, 스트레스 정도와 건강상태가 직무착근도의 적합성에 대한 설명력은 총 34.0%였다. 직무착근도의 하위영역인 직무연계에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 역할명확성($\beta=.55$)이었으며, 급여만족과 직무 스트레스 회복경험이 직무착근도의 직무연계에 대한 설명력은 총 31.0%였다. 한편 대상자의 직무착근도의 하위영역인 희생에 가장 큰 영향요인은 역할명확성($\beta=.29$)이었으며, 다음으로 급여만족($\beta=.19$), 직무 스트레스 회복경험($\beta=.18$), 역할과부하($\beta=.15$)이었고 직무착근도의 희생에 대한 설명력은 총 14.0%였다. 또한, 대상자의 직무착근도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무요구의 역할명확성($\beta=.47$)과 직무 스트레스 회복경험($\beta=.23$)이었으며, 스트레스 정도가 직무착근도에 대한 설명력은 총 34.0%였다(Table 5).

논 의

본 연구는 서비스업체 근로자의 직무요구와 직무 스트레스 회복경험 및 직무착근도의 정도 및 그 관계를 확인하고 직무착

근도의 영향요인을 규명하기 위하여 시도된 서술적 조사연구로서 연구결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 서비스업체 근로자의 직무착근도의 평균평점은 3.29 \pm 0.47점으로 나타났다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 3.27점으로 나타난 결과와 일치하였으나, 항만하역 근로자를 대상으로 한 Lee 등[22]의 연구결과 3.74점으로 나타난 결과보다 직무착근도가 낮게 나타났고, 병원간호사를 대상으로 한 Yoo와 Kim [23]의 연구에서 3.0점으로 나타난 결과보다는 높게 나타나서 차이가 있었다. 이러한 차이는 항만하역 근로자는 전원이 남성이었고, 운송이나 정비부서의 전문기술직이면서 정규직으로 월평균 급여의 수준이 높는데 비해서 본 연구의 대상자인 서비스업체 근로자는 3/4이 여성이면서 절반 정도가 비정규직으로 월평균 급여의 수준이 비교적 낮기 때문에 직무착근도가 낮게 나타난 것으로 여겨진다. 반면에 병원간호사는 교대근무를 하는 면허를 가진 전문직 여성인데 비해서 서비스업체 근로자는 전문직은 아니지만 야간 교대근무를 하지 않으면서 가정생활이나 여가활동을 누리면서 소득이 있는 경제활동을 할 수 있다는 점에서 직무착근도가 높게 나타난 결과라고 이해된다. 또한 본 연구에서 서비스업체 근로자의 직무착근도 하위영역의 평점은 적합성 3.30점, 연계 3.40점, 희생 3.16점으로 나타났다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 적합성 3.21점, 연계 3.48점, 희생 3.14점으로 나타난 결과와 유사하였고, 항만하역 근로자를 대상으로 한 Lee 등[22]의 연구에서 적합성 3.77점, 연계 3.66점, 희생 3.77점으로 나타난 결과보다 낮게 나타나서 차이가 있었다. 이러한 차이는 항만하역근로자는 자격이나 면허를 필요로 하는 대기업에서 업무의 전문성이 있는 업무를 담당하므로 직무착근도의 요인 중 적합성과 희생의 점수가 높게 나타난 반면에 본 연구대상자는 종사자수가 소규

Table 5. Influencing Factors on Job Embeddedness of Subjects

(N=223)

Dependent variables	Independent variables	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	p	Adj. R ²
		B	SE	β			
Job fit	(Constant)	1.45	1.12	-	1.29	.196	
	Role clarify	0.47	0.07	.35	6.41	< .001	.15
	Recovery experience from job stress	0.06	0.01	.28	5.10	< .001	.27
	Level of stress	1.18	0.28	.23	4.21	< .001	.33
	Perceived health status [†]	0.58	0.28	.11	2.09	.038	.34
Job Link	(Constant)	3.70	0.80	-	4.58	< .001	
	Role clarify	0.56	0.05	.55	9.82	< .001	.28
	Satisfaction of salary	-0.33	0.14	-.12	-2.21	.028	.30
	Recovery experience from job stress [†]	0.02	0.01	.11	2.01	.045	.31
Job Sactifice	(Constant)	3.27	1.00	-	3.25	.001	
	Role clarify	0.28	0.06	.29	4.59	< .001	.07
	Satisfaction of salary	0.49	0.15	.19	3.13	.002	.10
	Recovery experience from job stress	0.03	0.01	.18	2.89	.004	.12
	Role overload [§]	0.11	0.04	.15	2.38	.018	.14
Job embeddedness (total)	(Constant)	10.14	2.08	-	4.86	< .001	
	Role clarify	1.27	0.14	.47	8.66	< .001	.24
	Recovery experience from job stress	0.11	0.02	.23	4.31	< .001	.31
	Stress level	1.85	0.55	.18	3.34	.001	.34

SE=standard error; Adj. R²=Adjusted coefficient of determination R²; Dummy Variable=Level of stress (low=1, high=0), Perceived health status (health=1, unhealthiness, moderate=0), Satisfaction of salary (satisfaction=1, dissatisfaction, moderate=0);

[†] R²=.35, Adj. R²=.34, F=29.86, p < .001; [‡] R²=.31, Adj. R²=.31, F=34.25, p < .001; [§] R²=.16, Adj. R²=.14, F=10.55, p < .001; ^{||} Tolerance=.94~.98 VIF=1.01~1.05, Durbin-watson=1.86, R²=.35, Adj. R²=.34, F=40.74, p < .001.

모 사업장인 음식점, 레포츠 관련 서비스업에 종사하는 근로자로서 제조업만큼의 숙련도는 요구되지 않아서 사회서비스의 비중은 낮고 사람과 사람간의 감정노동의 대인업무와 개인서비스의 비중을 높게 요구하기 때문에 직무착근도의 연계가 높게 나타난 결과로 사료된다. 뿐만 아니라 본 연구대상자는 제조업체 근로자가 아닌 도·소매업, 음식, 숙박업, 레포츠 및 여가 관련 서비스업 등의 소비자 서비스업체에 종사하는 근로자이기 때문에 제조업체 근로자보다 정규직의 상용근로자의 비율이 낮고 임시근로자나 일용근로자 및 여성근로자의 비율이 높기 때문에 월 평균 급여가 낮아서 나타난 현상이라고 여겨진다. 따라서 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높여주기 위해서는 서비스직의 특성을 살린 추천인상, 스마일상, 서비스 대상자가 뽑은 선형 직원상, 해피바이러스 상등을 시상하며 다양한 적립포인트제를 통해서 비정규직에서 정규직으로 전환될 수 있는 기회를 부여하는 것이 필요하다고 본다.

둘째, 서비스업체 근로자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 직무착근도는 성별과 급여만족, 근무경력, 스트레스 정도, 지각한 건강상태에 따라 차이가 있었으며, 이를 구체적으로 살펴보면 남자인 경우가 여자인 경우 보다, 근속연수가 4

년~6년 미만인 경우가 2년 미만인 경우보다, 스트레스 정도가 낮은 경우가 높은 경우보다 직무착근도가 높게 나타났다. 이러한 결과는 국내 K항공사 구성원을 대상으로 한 Kim와 Lee [24]의 연구에서 근속연수가 길수록 직무착근도에 매우 유의한 영향을 미치며, 장기근속 승무원의 경우 이직할 시 희생해야 할 부분도 커지기 때문에 근무경력에 따라서 직무착근도가 높게 나타난 결과와 근속연수가 많을수록 직무착근도가 높게 나타난 본 연구결과와 일치하였다. Park [19]의 연구에서 근무기간에 따라서는 전반적인 직무착근도와 하위요인별 연계에 대해 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며 1년 이상인 경우가 1년 미만의 경우에 비해 하위요인인 연계수준의 직무착근도가 높게 나타난 결과와 유사하였다. 전반적인 직무착근도와 하위요인별 연계 수준이 높은 것으로 나타났다. 또한, 서비스업체 근로자의 일반적 특성에 따른 직무착근도는 급여만족도가 보통인 경우가 불만족인 경우 보다, 스트레스 정도가 낮은 경우가 보통인 경우보다 보통인 경우가 높은 경우보다 직무착근도가 높게 나타났다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 급여만족도와 지각한 스트레스 정도에 따라 직무착근도에 유의한 차이가 있었다는 결과와

호텔종사원을 대상으로 한 Park [25]의 연구에서 임금수준이 높을수록 이직의도가 낮았다는 결과와 조직에 남으려는 직무착근도가 높게 나타난 본 연구결과와 일치하였다. 따라서 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높여 주기 위해서는 무엇보다 서비스업체 근로자들이 스트레스 조절이나 건강 증진을 위한 정기 건강검진 실시, 만보 걷기, 스트레스 해소를 위한 자기조절 방안 마련 등의 체력 단련 기회 제공과 휴식을 취할 수 있는 공간 및 시간의 안배가 필요하다고 본다. 또한 탄력근무제 및 직무순화배치 등을 통하여 서비스업체 종사자의 비율을 높여 주며 급여수준을 개선하고 스트레스 수준을 낮추어 주는 것이 필요하다.

셋째, 서비스업체 근로자의 직무요구의 역할명확성과 직무착근도의 관계에서도 순 상관관계를 나타내었다. 직무요구의 역할명확성과 직무착근도의 적합, 연계와 희생의 관계에서 순 상관관계를 나타내었다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 직무요구와 직무착근도가, 직무요구의 역할명확성과 직무착근도의 관계가, 직무요구의 역할명확성과 직무착근도의 적합성, 연계와 희생의 관계가 순 상관관계를 나타낸 결과와 일치하였다. 또한, 한식당 조리종사원을 대상으로 한 Na [14]의 연구에서 직무요구의 역할인지와 직무착근도의 적합성, 연계, 희생의 관계가 순 상관관계를 나타낸 결과와 국내 항공사 구성원을 대상으로 한 Kim과 Lee [24]의 연구에서 직무, 임금, 승진 등의 직무 관련 요구가 직무착근도에 긍정적 영향을 미친다고 한 결과와 호텔종사원을 대상으로 한 Kwon [26]의 연구에서 직무자율과 피드백, 자기개발 및 사회자원의 직무자원이 직무착근도의 적합성과 희생의 정도와 순 상관관계로 나타난 결과와 승무원을 대상으로 한 An과 Hyun [27]의 연구에서 전문능력개발과 보상성장의 직무자원이 많을수록 직무착근도가 높다고 한 결과와 유사하였다. 따라서 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높이도록 역할의 내용과 한계 및 범위를 대상자의 수준에 맞게 단계별 교육을 하고 역할명확성의 직무요구를 낮추어 주기 위해 직무지침서나 가이드라인을 통해 직무명확성을 제시해주는 것이 필요하다고 본다.

넷째, 서비스업체 근로자의 직무 스트레스 회복경험과 직무착근도의 관계가, 직무 스트레스 회복경험의 하위영역인 휴식과 자기성취 및 통제 정도와 직무착근도의 관계가, 직무 스트레스 회복경험의 하위영역인 통제와 직무착근도의 하위영역인 적합성과 연계 및 희생 정도의 관계는 각각 약한 순 상관관계를 나타내었다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 직무 스트레스 회복경험과 직무착근도

의 관계는 약한 순 상관관계를, 직무 스트레스 회복경험의 휴식과 자기성취 및 통제 의 영역과 직무착근도의 관계는 약한 순 상관관계를, 직무 스트레스 회복경험의 자기성취와 직무착근도의 적합성과 연계 및 희생의 영역과 순 상관관계를 나타낸 결과와 일치하였다. 또한, 항만하역근로자를 대상으로 한 Lee 등 [16]의 연구에서 직무 스트레스가 직무 스트레스 회복경험에 영향한다는 결과와 도핑검사관을 대상으로 한 Shin [18]의 연구에서 직무 스트레스가 높을수록 직무착근도가 낮아지는 결과를 볼 때 직무 스트레스 회복경험이 높을수록 직무착근도가 높아지는 본 연구결과와 유사하다고 할 수 있겠다. 따라서 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높여 주기 위해 직무 스트레스 회복경험을 높여 주는 프로그램의 개발과 적용 및 후속 연구가 필요하다고 본다. 또한 탄력근무제 및 적절한 휴식시간을 이용한 휴게시설 사용(안마기 및 목욕시설 등)을 통하여 직무 스트레스 회복경험을 높일 수 있게 해주는 것이 필요하다고 본다.

다섯째, 서비스업체 근로자의 직무착근도에 가장 영향을 미치는 요인은 직무요구의 역할명확성이었으며 그 다음은 직무 스트레스 회복경험, 스트레스 정도의 순이었고 직무착근도에 대한 설명력은 총 34.0%였다. 이러한 결과는 제조업체 근로자를 대상으로 한 Lee 등[13]의 연구에서 직무착근도에 영향하는 요인은 상사-부하 교환관계, 직무 스트레스 회복경험, 직무요구, 스트레스 정도, 결혼상태의 순으로 직무착근도에 대한 설명력은 총 35.0%로 나타난 결과와 유사하였다. 또한, 호텔과 유통직원을 대상으로 한 Kwon 등[6]의 연구에서 상사-부하 교환관계가 직무착근도의 적합성에 미치는 영향과 연계에 미치는 영향 및 희생에 미치는 영향의 결과와 도핑검사관을 대상으로 한 Shin [18]의 연구에서 직무 스트레스 가운데 역할인지와 상사와 대인관계, 정신적 보상이 직무착근도의 적합성에 영향을 미치며, 역할인지와 역할갈등, 정신적 보상이 직무착근도의 연계에 영향을 미치고, 직무착근도의 희생에는 정신적 보상이 영향을 미치는 것으로 나타나서 직무 스트레스 회복경험과 관련이 있는 직무 스트레스가 직무착근도에 영향을 미치는 것으로 나타난 결과와 비슷하였다. 한편 조리종사원을 대상으로 한 Na [14]의 연구에서 직무요구의 역할호환성이 직무착근도의 적합성에 미치는 영향과 연계에 미치는 영향 및 희생에 미치는 영향의 결과와 본 연구에서 직무요구의 역할명확성이 적합성과 연계 및 희생의 직무착근도에 미치는 영향의 결과와 차이가 있었다. 이러한 차이는 본 연구의 대상자는 고객서비스를 중심으로 한 감정노동자인 반면에 Na [14]의 대상자는 한식당 조리종사원으로 음식을 통한 고객 만족을 이끌어내는 육체적 직무로 인하여 직무요구와 직무소진의 차이가 있는 관계로 나타난

결과로 여겨진다. 따라서 서비스 업체 근로자의 직무착근도를 높여 주기 위해서는 근로자의 업무에 대한 특성과 요구 및 서비스 한계를 명확하게 할 수 있는 방안과 구체적인 업무지침과 업무 한계를 제시해 줄 수 있는 기본적인 업무지침과 프로토콜을 마련해 주는 것이 필요하다고 본다. 이상에서 서비스업체 근로자의 직무착근도에 미치는 영향요인은 직무요구의 역할명확성 및 직무 스트레스 회복경험 및 스트레스 정도로 확인되었다. 따라서 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높이기 위해 직무요구의 역할명확성, 직무 스트레스 회복경험을 향상시키는 방안과 스트레스 감소 전략이 필요하다고 본다.

끝으로 본 연구의 의의는 제조업체 근로자와 비교하여 서비스업체 근로자의 직무착근도를 설명하는 직무 관련요인으로 직무요구와 직무 스트레스 회복경험을 직무착근도의 영향요인으로 연구한 점이라 할 수 있겠다. 본 연구의 한계점은 횡단적 조사연구이므로 직무착근도에 영향을 미치는 원인변수들과의 인과관계를 설명하기는 어려우며, 특정 지역의 서비스업체의 근로자만을 대상으로 자료수집을 한 관계로 대상자가 속한 업종의 종류와 규모 및 업종의 특성에 따라서 차이가 있기 때문에 일반화하는데 한계가 있다고 본다.

결론 및 제언

대상자의 직무요구의 역할명확성이 높을수록, 직무 스트레스 회복경험이 높을수록, 직무착근도와 직무착근도의 적합성, 연계, 희생의 정도가 높게 나타났다. 서비스업체 근로자의 직무착근도에 가장 영향을 미치는 요인은 직무요구의 역할명확성으로 나타났으며, 그 다음은 직무 스트레스 회복경험, 스트레스 정도이었고 이들이 직무착근도에 대한 설명력은 총 34.0%였다. 결론적으로 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높이기 위해서 직무요구의 역할명확성, 자기성취의 직무 스트레스 회복경험을 높여 주는 것이 필요하다.

이상의 연구결과에 대하여 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높여 주기 위한 직무요구의 역할명확성을 증진시킬 수 있는 프로그램 개발과 검증 등을 위한 후속연구를 제안한다.

둘째, 직무 스트레스 회복경험을 증진시킬 수 있는 프로그램 개발과 적용으로 서비스업체 근로자의 직무착근도를 높여 주기 위한 실험연구를 제안한다.

셋째, 서비스업체의 업종과 규모 및 특성에 따른 직무착근도의 영향요인을 연구하는 후속 연구를 제안한다.

REFERENCES

1. Statistics Korea. Korean service industry [Internet]. Seoul: Statistics Korea. 2008 [cited 2017 October 20]. Available from: http://kostat.go.kr/edu/sri_kor_new/1/1/index.action?bmode=list&search_mode=&keyword=%ED%95%9C%EA%B5%AD%EC%9D%98+%EC%84%9C%EB%B9%84%EC%8A%A4%EC%82%B0%EC%97%85&Search.x=0&Search.y=0
2. Hong HK, Chung KY, Kim WH. Effects of self-efficacy on job embeddedness, innovation behaviors, and organizational citizenship behavior. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2012;12(5):415-430. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.05.415>
3. Korea Employer's Federation. Service industry status and outlook [Internet]. Seoul: Korea Employer's Federation. 2009 [cited 2017 October 20]. Available from: http://www.kefplaza.com/labor/manage/econo_view.jsp?nodeId=289&idx=6082
4. Korea Labor Institute. Workplace panel survey: turnover intention [Internet]. Seoul: Korea Labor Institute. 2016 [cited 2017 October 20]. Available from: http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=336&tblId=TX_336_2009_H1019
5. Mitchell TR, Holtom BC, Lee TW, Sablinski CJ, Erez M. Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *Academy of Management Journal*. 2001;44(6):1102-1121. <https://doi.org/10.5465/3069391>
6. Kwon KJ, Hong HK, Lee HR. A study on the predictors of job embeddedness of organization member. *Journal of Tourism & Leisure Research*. 2010;22(3):367-387.
7. Cho YB, Kwag SH, Ryu JR. A study on the effects of job embeddedness on staying organization. *Journal of Human Resource Management Research*. 2008.;15(1):173-200.
8. Kim DH, Kim GO. A Study on the relationship among golf course employees's the job embeddedness, job burnout, remaining in organization. *The Korea Journal of Sports Science*. 2015;24(4):905-915.
9. Yonhapnews. Korean producer service industry lags far behind major competitors [Internet]. Seoul: Yonhapnews. 2015 [cited 2017 October 20]. Available from: <http://www.yonhapnews.co.kr/bulletin/2015/04/18/0200000000AKR20150418028200002.HTML>
10. Kim SE, Oh SY. The impact of transformational leadership on self-efficacy and job satisfaction of beauty service providers. *Journal of the Korean Society of Beauty and Art*. 2017;18(1):47-60. <https://doi.org/10.18693/jksba.2017.18.1.47>
11. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 2004;25(3):293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

12. Yoon JW. The effect of job demands and job resources on job burnout and moderating effect individual traits in service job. *Korea Journal of Business Administration*. 2006;19(6): 2531-2559.
13. Lee YH, Lee JH, Jun SY. The effect of job demand, leader member exchange, and recovery experience from job stress on job embeddedness of workers in the manufacturing industry. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2017;26(3): 172-183. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2017.26.3.172>
14. Na JS. The effects of the job resources and job demands of Korean restaurant cooking employees on job embeddedness & job burnout [dissertation]. [Gwangju]: Honam University; 2015. 91 p.
15. Jung MY, Park CY, Koo JW, Roh YM. Stress related factors of physically disabled workers in manufacturing industry. *Korean Journal Occupational Environment Medical*. 2003;15(1):12-25.
16. Lee SM, Moon HK, Oh HO, Choi EK, Woo KM, Lee JH. The impacts of job stress and ego-resilience on recovery experience from job stress in the container terminal workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(1):9-18. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.1.9>
17. Sonnentag S, Fritz C. The recovery experience questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2007;12(3):204-221. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.3.204>
18. Shin DH. The relationship among job stress, job embeddedness and job abandonment intention of doping control Officers [master's thesis]. [Seoul]: Korea National Sport University; 2013. 84 p.
19. Park KD. The relationship among job embeddedness, job burnout and customer orientation: Focusing on moderating effect of quality of LMX [dissertation]. [Suwon]: Kyonggi University; 2012. 174 p.
20. Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD, Rosenthal RA. *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Wiley & Sons; 1964. 470 p.
21. Park HI, Park YA, Kim JI, Hur TK. A validation study of a Korean version of the recovery experience questionnaire. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2011;24(3):523-552.
22. Lee JH, Choi EK, Oh HO, Moon HK, Lee SM. The impacts of job stress and job embeddedness on presenteeism among container terminal workers. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*. 2016;27(1):31-42. <https://doi.org/10.12799/jkachn.2016.27.1.31>
23. Yoo MJ, Kim JK. A structural model of hospital nurses' turnover intention: Focusing on organizational characteristics, job satisfaction, and job embeddedness. *Journal of Korean Academic of Nursing Administration*. 2016;22(3):292-302. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.292>
24. Kim KY, Lee DM. The effect of reward system on embeddedness and turnover intention. *Ordo Economics Journal*. 2013; 16(4):177-195.
25. Park IK. A study on the effects of job embeddedness on turnover intention for hotel employee: The moderating effect of pay satisfaction. *International Journal of Tourism Management and Sciences*. 2010;25(3):61-79.
26. Kwon JH. The effects of job resources by hotel F&B employees on job embeddedness, organizational commitment and job performance. *Journal of Hotel & Resort*. 2014;13(1):23-42.
27. An HJ, Hyun SH. The influence of the cabin crew's organizational career growth on job embeddedness, brand citizenship behavior and voice behavior: The moderating effect of airline scale and turnover experience. *Korean Journal of Hospitality & Tourism*. 2015;24(3):103-120.