

## 교대근무 서비스 종사자의 생활만족도에 미치는 영향: 제 5차 근로환경조사를 이용하여

김현아<sup>1</sup>, 임소희<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한림성심대학교 간호학과, <sup>2</sup>경민대학교 간호학과

### The Effect on the Life Satisfaction of the Workers in the Shift Work Service: The Fifth Korean Working Conditions Survey

Hyeon-Ah Kim<sup>1</sup>, So-Hee Lim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Hallym Polytechnic University

<sup>2</sup>Department of Nursing, Kyungmin University

**요약** 본 연구는 교대근무 서비스 종사자를 대상으로 생활만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 제5차 근로환경조사 원시자료를 이용한 2차 자료분석연구이다. 연구대상자는 총 577명으로 20세 이상의 교대근무 서비스 종사자 중 조사 당시 근무 직장의 경력이 1년 이상이며, 주 40시간이상 근로를 하는 상용근로자만 선택하였다. 자료의 분석은 t-test, One-way ANOVA, Scheffe test, Person's correlation coefficients, Hierarchical multiple regression analysis을 SPSS 23.0 WIN을 이용하여 분석하였다. 연구결과, 대상자의 일반적 특성에서 연령, 교육정도, 산업업종, 주관적 건강상태에 따라 생활만족도의 차이가 있는 것으로 나타났다. 교대근무 서비스 종사자의 일과 생활 균형과 근무만족도가 높을수록 생활만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한, 교대근무 서비스 종사자의 일과 생활균형, 근무만족도간의 관계에서 사회적 지지가 조절효과가 나타났다. 본 연구를 토대로 생활만족의 영향요인을 고려한 교대근무 서비스 종사자에 대한 적극적인 사회적 지지와 근무만족, 일과 생활균형 증진증진 프로그램 개발 및 적용을 하여 교대근무 서비스 종사자의 생활만족도를 향상시켜 개인의 행복뿐만 아니라 기업의 생산성 향상을 기대해 본다.

**Abstract** This study is a descriptive correlation study to identify the factors affecting life satisfaction for shift service workers and is a secondary data analysis study using the raw data from the Fifth Korean Work Environment Survey. Five hundred and seventy-seven study subjects were selected from 20-year-old wage workers who had more than one year of work experience at the time of the survey and had worked more than 40 hours a week. The analysis used SPSS 23.0 WIN, including a t-test, one-way ANOVA by Scheffe test, Pearson's correlation coefficients, and Hierarchical multiple regression analysis. Regarding the general characteristics of the subjects, there was a difference in life satisfaction according to age, educational level, industrial type, and subjective health status. The higher the work-life balance and work satisfaction of the shift service worker, the higher the life satisfaction. In addition, social support had a moderating effect on the relationship between work-life balance and work satisfaction of shift service workers. Active social support, work satisfaction, and work-life balance improvement promotion programs were developed and applied to shift work service workers considering the factors influencing life satisfaction, thereby improving the life satisfaction of work shift service workers.

**Keywords** : Work, Life satisfaction, Work satisfaction, Social support, Work-life balance

본 연구는 산업안전보건연구원 안전보건정책연구소로부터 근로환경조사원자료를 제공받아 수행한 것으로 이 자리를 빌려 산업안전보건연구원에 감사의 마음을 표합니다. 또한 본 연구의 내용은 연구자의 개인적 견해이며, 산업안전보건연구원의 공식적 견해와 다를 수도 있음을 알려 드립니다.

\*Corresponding Author : So-Hee Lim(Kyungmin Univ.)

email: sweetnurseme@naver.com

Received September 7, 2020

Revised October 14, 2020

Accepted January 8, 2021

Published January 31, 2021

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

생활만족은 일상생활에서 기쁨을 누리고 삶의 의미와 책임감을 가져 정서적, 사회적 어려움 없이 환경에 적응함으로써 개인의 욕구가 충족되는 것이다[1]. 2018년 OECD(Organization for Economic Cooperation and Development) 에서 발표한 더 나은 삶의 질 지수(Better Life Index)에 따르면, OECD에 등록된 나라의 평균 지수는 10점 만점에 6.5점이었고, 덴마크, 핀란드, 아이슬란드, 노르웨이, 스위스의 점수는 7.5점인 반면, 우리나라의 경우 3.8점으로 나타났다[2]. 과거 10년간 국내의 생활만족도는 증가추세에 있으나 여전히 OECD 평균에 미치지 못하고 있어 이에 대한 문제는 남아있다. 더욱이 우리나라는 주 50시간 이상 근무하는 임금노동자의 비율이 23.1%로 OECD 평균(13.0%)보다 10.1% 높았으며, 여가나 개인 생활에 사용하는 시간은 주 평균 14.7시간(27위)만 사용하는 것으로 나타나 일과 생활의 불균형이 심각한 것으로 나타났다. 다시 말해, 일과 개인 삶의 불균형을 경험하는 우리나라 근로자들은 생활에 대한 만족도가 매우 낮은 수준임을 알 수 있다. 매일의 활동에 대하여 기쁨을 느끼는 생활만족을 건강, 안전, 교육, 고용, 소득, 빈곤, 주택 등과 관련된 객관적인 사회지표들만으로 측정하는 것은 한계가 있다[3]. 삶의 질을 포괄적으로 반영하고 있는 생활만족도는 대표적인 측정지표로 보고되고 있다[4]. 즉, 생활만족도는 다양한 생활조건들에 대한 만족을 주관적으로 측정한 개별평가라 할 수 있다.

생활만족도에 대한 선행연구를 살펴보면, Jeon & Lee(2016)[4]는 직장가정갈등이 생활만족도에 직·간접적으로 영향을 미치는 것으로 분석하였고, Heo(2018)[5]는 연령, 교육정도, 근무여건, 일과 생활 균형이 생활만족도에 영향을 준다고 보고하였다. 또한, Lee(2008)[6]는 근로활동을 통해 생계를 유지할 수 있고, 인간관계를 형성하며, 개인이 속하는 계층뿐만 아니라 자기실현을 위한 중요한 토대가 되어 생활만족을 향상시킨다고 하였다. 이와 같이 최근 일에 대한 높은 만족이 일상생활에도 영향을 미친다고 보고되고 있다[7-9].

한편, 사회적 지지는 동료나 상사와의 호의적인 관계와 긍정적인 대인관계를 통해 정서적·기술적 도움을 얻게 되고, 심리적으로 편안함을 주어 자기 가치를 스스로 인정하는 것으로[10], 근로자의 생활만족에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다. Kim & Kim(2017)[11]은 요양보호사의 생활만족에, Yoon & Kim(2002)[12]

는 미용업 종사자의 생활만족에 가장 큰 영향요인이 사회적 지지로 분석하였다.

전체 산업구조에서 서비스업이 차지하는 비중이 커지고 있다. 서비스 종사자는 직접적으로 고객들과 상호작용하는 업무이다. 서비스 종사자들의 행동과 태도에 따라 고객 서비스의 질과 고객 충성도가 형성되고, 이는 곧 해당 기업의 매출 등 재무적 성과로 연결되기 때문에[9] 이들의 역할은 매우 중요하다. 그러나 서비스 종사자들은 다른 근로자들에 비하여 고객접점에서 서비스 직무를 수행하고 있어 많은 문제들이 발생하고 있고, 최근에는 고객들의 서비스에 대한 기대수준이 높아지게 되면서 서비스 종사자들은 과도한 심리적 부담, 과도한 요구 등으로 스트레스를 경험하게 되며[13], 이는 개인의 건강문제와 심리적 불안감으로 개인의 성과뿐만 아니라 조직의 성과도 저하시키는 요인이 되고 있다. 더욱이 서비스 종사자들은 24시간 지속적으로 다양한 서비스를 제공하기 위하여 다양한 형태로 교대근무를 진행하고 있다. 교대근무는 업무부하량, 교대시간 변경여부, 교대체계의 형태, 하루 중 교대횟수와 교대 조의 수 등 다양하게 구분할 수 있으며, 야간근무를 순환적으로 또는 고정적으로 진행하게 된다[14]. 선행연구에 따르면 교대근무는 신체적·정신적 직무스트레스를 유발할 뿐 아니라[15, 16], 가정과 사회 생활에 부정적인 영향을 일으키며[15, 17], 잦은 근무시간의 변경으로 인해 나타나는 정신적, 사회적 스트레스로 인해 삶의 질이 심각하게 저하된다는 연구결과들이 제시되고 있다[15, 18].

따라서 본 연구에서는 전국 규모의 표본 자료인 근로환경조사 자료를 활용하여 교대근무 서비스 종사자의 생활만족을 파악하고, 이에 영향을 미치는 다양한 변수를 분석하여 근로자들의 삶의 질과 생산성을 향상시키는 방안을 모색하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

### 1.2 연구 목적

본 연구는 교대근무 서비스 종사자를 대상으로 생활만족 정도를 파악하고, 이에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 시도하였으며, 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적 및 건강관련 특성에 대한 생활만족도 차이를 확인한다.

둘째, 연구대상자의 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활 균형, 생활만족도 수준을 확인한다.

셋째, 연구대상자의 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활 균형, 생활만족도 간 관계를 확인한다.

넷째, 연구대상자의 생활만족도에 미치는 요인 및 사회적 지지의 조절효과를 확인한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 교대근무 서비스 종사자를 대상으로 생활만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구로 제5차 근로환경조사 원시자료를 이용한 2차 자료분석연구이다.

### 2.2 연구 대상 및 자료수집

본 연구를 수행하기 위해 2017년 시행한 제5차 근로환경조사 원시자료를 산업안전보건연구원으로부터 사용승인을 받아 2차 자료분석을 하였다. 본 자료(국가승인통계, 승인번호 제38002호)는 전국 17개 시/도, 15세 이상 취업자를 대상으로 2017년 7월부터 11월까지 전문 면접원이 면담하여 조사한 자료이다.

본 연구대상자는 총 577명이 선정되었다. 선정과정은 다음과 같다. 전체 응답자 50,205명 중에서 20세 이상의 교대근무 서비스 종사자 중 조사 당시 근무 직장의 경력이 1년 이상이며 주 40시간 전일제 근로를 하는 상용근로자만으로 선택하였다. 제외기준으로는 첫째, 조사 당시 근무 직장의 경력이 1년 미만인 자 둘째, 임금 근로자들이 일반적으로 경험하는 근로환경과 상이한 비임금 근로자인 고용주와 자영업자, 무급가족종사자, 일시휴직자, 기타 종사자를 제외하였고, 셋째, 미성년자인 20세 미만 근로자를 제외하였다.

### 2.3 연구도구

본 연구에서는 근로환경조사의 원시자료를 토대로 근로자의 일반적 특성 및 건강관련 48항목, 감정매뉴얼의 유무 1항목, 건강관련 2항목, 근무만족도 6문항, 사회적 지지 15문항, 일과 생활 균형 5문항, 생활만족도 5문항에 관한 구조화된 문항의 자료이다. 각 문항은 다음과 같다.

#### 2.3.1 일반적 특성 및 건강관련

일반적 특성 및 건강관련 문항은 성별, 연령, 학력, 주당근무시간, 산업업종, 감정표현 매뉴얼 유무, 주관적 건강상태, 수면관련 문제 3문항을 포함한다.

수면관련 문제는 지난 12개월 동안 수면과 관련하여 문제가 얼마나 자주 있었는지를 이용하여 '잠들기가 어려움', '자는 동안 반복적으로 깨어남', '기진맥진함 또는 극도의 피곤함을 느끼며 깨어남'을 질문한 구조화된 3문항에 대해 '매일'은 1점, '한 주에 여러 번'은 2점, '한 달에 여러 번'은 3점, '드물게'는 4점, '전혀 없음'은 5점으로 측정한다. 점수가 높을수록 수면장애가 적음을 의미한다.

#### 2.3.2 근무만족도

근무만족도는 '일할 때 에너지가 충만함을 느낀다', '직무 수행에 열의가 있다', '업무를 할 때 시간이 빨리 지나간다', '일을 마칠 때 기진맥진한다', '일의 중요성에 대해 회의적이다', '업무를 잘한다고 생각한다'로 6문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 점수가 낮을수록 근무만족도가 높음을 의미한다.

#### 2.3.3 사회적 지지

사회적 지지는 '나의 동료들은 나를 도와주고 지지해준다', '나의 상사는 나를 도와주고 지지해준다', '나의 작업목표가 결정되기 전에 나의 의견을 묻는다', '나의 부서나 조직의 작업 조직이나 작업 과정의 개선에 참여한다', '같이 일할 사람을 선택할 때 나의 의견이 반영된다' 등의 구조화된 15개의 문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 점수가 낮을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다.

#### 2.3.4 일과 생활 균형

일과 생활 균형은 '일을 하지 않을 때도 업무를 걱정한다', '퇴근 후 너무 피곤하여 집안일을 하지 못한다', '업무로 가족과 함께 보낼 수 있는 시간이 부족하다', '가정에서 발생한 일 때문에 일 하는데 필요한 시간이 부족하다', '가족에 대한 책임 때문에 일에 시간을 할애하지 못한다고 느낀다'로 5문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 점수가 낮을수록 일과 생활 균형이 낮음을 의미한다.

#### 2.3.5 생활만족도

생활만족도는 '나는 즐겁고 기분이 좋았다', '나는 마음이 차분하고 편안했다', '나는 활발하고 활기찼다', '나는 아침에 피로가 다 가셔서 상쾌하게 일어났다', '나의 일상 생활은 흥미로운 것들로 가득 차있었다'로 5문항으로 구성되었다. Likert 6점 척도로 점수가 낮을수록 생활만족도가 높음을 의미한다.

## 2.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성은 실수와 백분율로, 일반적 및 건강 관련특성에 따른 생활만족도의 차이는 t-test와 One-way ANOVA로 분석하고, Scheffe test로 사후검정을 실시하였다. 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활 균형, 생활 만족도 간의 상관관계는 Person's correlation coefficients로 분석하였다. 대상자의 생활만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 위계적 회귀분석(Hierarchical multiple regression analysis)을 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 및 건강관련 특성

연구 대상자의 일반적 및 건강관련 특성은 Table 1과 같다.

연구대상자는 여성이 352명(61.0%), 남성이 225명(39.0%)을 차지하였다. 연령분포는 50대가 162명(28.1%), 40대가 139명(24.1%), 30대가 123명(21.3%), 20대 이하가 87명(15.1%), 60대 이상이 66명(11.4%)

순으로 나타났다. 교육정도는 전문대졸 이상이 281명(48.7%)으로 가장 많이 나타났다. 주당근무시간은 40시간 이하 288명(51.6%), 41~52시간 168명(29.1%), 53시간 이상 111명(19.2%) 순으로 나타났다. 산업업종은 행정관련 서비스직 160명(27.8%), 숙박 및 요식업 서비스직 143명(24.8%), 보건 및 복지관련 서비스직이 137명(23.7%), 판매서비스직 68명(11.8%), 운송서비스직 44명(7.6%), 기타 25명(4.3%) 순으로 나타났다. 대상자가 종사하는 기관에 감정대응 매뉴얼 유무에서 358명(60.3%)가 없으므로 나타났다. 또한, 주관적 건강상태를 402명(69.7%)이 건강하다고 하였으며, 302명(52.3%)이 수면문제가 보통으로 나타났다.

### 3.2 대상자의 일반적 및 건강관련 특성에 따른 생활 만족도

대상자의 일반적 및 건강관련 특성에 따른 생활만족도의 차이는 Table 1과 같다.

대상자의 감정대응 매뉴얼이 있는 경우가 없는 경우에 비하여 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 나타났다( $t=2.14, p=0.033$ ).

Table 1. Subjective Happiness to the General Characteristics of Participants (N=577)

General characteristic		n (%)	Life satisfaction		Scheffe
			Mean±SD	t/F (p)	
Gender	Male	225(39.0)	3.04±1.05	.66 (.509)	
	Female	352(61.0)	2.98±0.92		
Age(year)	≤29	87 (15.1)	2.74±0.91	3.63 (.006)	a
	30~39	123 (21.3)	3.11±0.96		ab
	40~49	139 (24.1)	2.88±0.56		ab
	50~59	162 (28.1)	3.08±1.06		ab
	≥60	66 (11.4)	3.21±0.99		b
Education	≤ Middle school	52 ( 9.0)	3.22±1.19	3.44 (.033)	b
	High school	244 (42.3)	3.07±0.93		b
	≥ College	281 (48.7)	2.90±0.95		a
Working hour per week	≤ 40	288 (51.6)	2.98±0.91	2.06 (.129)	
	41~52	168 (29.1)	2.93±1.00		
	≥ 53	111 (19.2)	3.16±1.08		
Industry classification	Sales	68 (11.8)	2.74±0.67	5.63 (<.001)	a
	Transportation	44 ( 7.6)	3.19±1.33		ab
	Accommodation and restaurant	143 (24.8)	2.73±0.79		a
	Administrative-related	160 (27.8)	3.02±1.02		ab
	Health and welfare-related	137 (23.7)	3.20±0.89		ab
	Etc	25 ( 4.3)	3.34±1.13		b
Emotional response manual	Yes	229 (39.7)	2.93±0.95	2.14 (.033)	
	No	358 (60.3)	3.11±1.00		
Subjective health status	Good	402 (69.7)	2.83±0.88	24.75 (<.001)	a
	Normal	166 (28.8)	3.37±1.02		a
	Bad	9 ( 1.6)	4.09±0.97		b
Sleep problem	Severe	36 ( 6.2)	3.10±1.13	4.77 (.009)	
	Normal	302 (52.3)	3.11±0.92		
	None	239 (41.4)	2.85±0.99		

대상자의 생활만족도는 사후검증결과, 연령에 따라 20대 이하(M=2.74), 40대(M=2.88), 50대(M=3.08), 30대(M=3.11), 60세 이상(M=3.21) 순으로 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 있었다(F=3.63,  $p=.006$ ). 교육정도에 따라 전문대 졸업 이상(M=2.90), 고등학교 졸업(M=3.07), 중학교 졸업 이하(M=3.22) 순으로 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 있었다(F=3.44,  $p=.003$ ). 산업업종에 따라 숙박 및 음식점관련 서비스직(M=2.73), 판매서비스직(M=2.74), 행정관련 서비스직(M=3.02), 운송관련 서비스직(M=3.19), 보건 및 복지관련 서비스직(M=3.20), 기타(M=3.34) 순으로 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 있었다(F=5.63,  $p<.001$ ). 또한, 주관적 건강상태에 따라 건강함(M=2.83), 보통(M=3.37), 건강하지않음(M=4.09) 순으로 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 있었다(F=42.75,  $p<.001$ ). 수면문제에 따라 수면문제 없음(M=2.85), 보통(M=3.11), 심함(M=3.10) 순으로 생활만족도가 높은 것으로 나타났으며, 이에 대하여 유의한 차이가 있었다(F=4.77,  $p=.009$ ).

### 3.3 대상자의 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활균형 및 생활만족도 정도

대상자의 근무만족도의 문항평균점은 2.68점(5점 척도), 사회적 지지는 2.74점(5점 척도), 일과 생활 균형은 3.76점(5점 척도), 생활만족도는 3.00점(6점 척도)으로 나타

났다(Table 2).

### 3.4 대상자의 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활균형 및 생활만족도 간의 상관관계

대상자의 근무만족도, 사회적 지지, 일과 생활 균형 및 생활만족도 간의 관계는 Table 3과 같다. 생활만족도는 근무만족도( $r=.24$ ,  $p<.001$ ), 사회적 지지( $r=.28$ ,  $p<.001$ )와 양의 상관관계가, 일과 생활 균형( $r=-.09$ ,  $p=.032$ )은 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 일과 생활 균형은 근무만족도( $r=.13$ ,  $p=.001$ ), 사회적 지지( $r=.14$ ,  $p=.001$ )와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지와 근무만족도( $r=.19$ ,  $p<.001$ )와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

### 3.5 대상자의 일과 생활 균형과 생활만족도에서 사회적 지지의 조절효과

대상자의 일과 생활 균형과 생활만족도 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 이는 Table 4와 같다. 통제변수를 투입한 Model 1에서 설명력은 12%로 나타났으며, 주관적 건강상태에서 보통( $\beta=.22$ ), 건강하지않음( $\beta=.14$ ), 산업업종 중 보건 및 복지관련( $\beta=.16$ ), 행정관련( $\beta=.14$ ), 기타( $\beta=.12$ ), 연령 중 30대( $\beta=.14$ )의 순으로 유의하게 나타났다. 통제변수와 독립변수, 조절변수를 투입한 Model 2의 설명력은 20%로 증가하였다. Model 2에서는 일과 생활 균형( $\beta=-.44$ )과 사회적 지지( $\beta=.29$ )가 유

Table 2. Mean of Variables

(N=577)

Variables	Range (Min-Max)	Mean±SD	Cronbach's $\alpha$
Work satisfaction	1.00 ~ 4.33	2.68±.44	.76
Social support	1.00 ~ 4.53	2.74±.57	.82
Work-life balance	1.40 ~ 7.00	3.76±.85	.84
Life satisfaction	1.00 ~ 6.00	3.00±.97	.92

Table 3. The Correlation of the Variables

Variables	Work satisfaction	Social support	Work-life balance	Life satisfaction
Work satisfaction	1			
Social support	.19 ( $<.001$ )	1		
Work-life balance	.13 (.001)	.14 (.001)	1	
Life satisfaction	.24 ( $<.001$ )	.28 ( $<.001$ )	-.09 (.032)	1

의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 일과 생활 균형과 사회적 지지의 수준이 높을수록 생활만족도가 증가함을 알 수 있다. 마지막으로 Model 3에서는 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 상호작용을 투입하여 분석하였다. 분석결과, 20%로 Model 2 단계와 같은 설명력이 나타났으며, 상호작용의 조절효과는 유의하게 나타났다.

### 3.6 대상자의 근무만족도와 생활만족도에서 사회적 지지의 조절효과

대상자의 근무만족도와 생활만족도 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며, 이는 Table 5와 같다. 통제변수를 투

입한 Model 1에서 설명력은 12%로 나타났으며, 주관적 건강상태에서 건강하지않음( $\beta=.33$ ), 보통( $\beta=.09$ ), 산업업종 중 보건 및 복지관련( $\beta=.16$ ), 행정관련( $\beta=.14$ ), 기타( $\beta=.12$ ), 연령 중 30대( $\beta=.14$ )의 순으로 유의하게 나타났다. 통제변수와 독립변수, 조절변수를 투입한 Model 2의 설명력은 22%로 증가하였다. Model 2에서는 근무만족도( $\beta=.20$ )와 사회적 지지( $\beta=.24$ )가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 근무만족도와 사회적 지지의 수준이 높을수록 생활만족도가 증가함을 알 수 있다. 마지막으로 Model 3에서는 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 상호작용을 투입하여 분석하였다. 분석결과, 22%로 Model 2 단계와 같은 설명력이 나타났으며, 상호작용의 조절효과는 유의하게 나타나지 않았다.

Table 4. Work-Life Balance Moderating Effect of Social Support in Life Satisfaction

Variables	Model 1			Model 2			Model 3			
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	
Constant										
	-0.33		-1.47	-0.44		-2.03	-0.40		-1.83	
Age	d1	.33	.14	2.47*	.40	.16	3.09*	.36	.15	2.82*
	d2	-.02	-.01	-.14	.01	.00	.01	-.02	-.01	-.18
	d3	.07	.03	.49	.11	.05	.85	.40	.04	.75
	d4	.08	.03	.44	.04	.01	.23	.02	.01	.09
Education	d1	.05	.03	.34	.05	.23	.36	.05	.02	.31
	d2	-.19	-.10	-1.11	-.10	-.05	-.64	-.10	-.05	-.62
Industry classification	d1	.36	.09	1.91	.28	.07	1.54	.28	.07	1.52
	d2	.03	.01	.19	.15	.07	1.12	.14	.06	1.05
	d3	.31	.14	2.12*	.37	.17	2.69*	.35	.16	2.51*
	d4	.38	.16	2.62*	.46	.20	3.29*	.45	.19	3.21*
	d5	.59	.12	2.65*	.70	.14	3.30*	.38	.14	3.19*
Emotional response manual	d1	-.13	-.06	-1.57	-.15	-.07	-1.93	-.14	-.07	-1.75
Subjective health status	d1	.50	.22	5.52**	.45	.20	5.26**	.44	.20	5.15**
	d2	1.11	.14	3.36*	1.05	.13	3.33*	1.03	.13	3.28*
Sleeping problem	d1	-.24	-.03	-.74	-.05	-.01	-.17	-.27	-.03	-.85
	d2	-.21	-.04	-.93	-.35	-.06	-1.59	-.39	-.07	-1.78
Work-life balance(A)				-.11	-.44	-2.95*	-.12	-.12	-3.10*	
Social support(B)				.29	.29	7.34**	.29	.29	7.40**	
A*B							-.07	-.09	-2.13*	
R <sup>2</sup>		.14			.22			.23		
Adjusted R <sup>2</sup>		.12			.20			.20		
F			5.74**			8.81**			8.64**	

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

Dummy variable : Age( $\leq 29=0$ ,  $30\sim 39=1$ ,  $40\sim 49=2$ ,  $50\sim 59=3$ ,  $\geq 60=4$ ), Education( $\leq$  middle school=0, high school=1,  $\geq$  college=2), Industry classification(Sales=0, Transportation=2, Accommodation and restaurant=3, Administrative-related=4, Health and welfare-related=5, Etc=6), Emotional response manual(Yes=0, No=1), Subjective health status(Healthy=0, Moderate=1, Unhealthy=2), Sleeping problem(Severe=0, Moderate=1, None=2)

Table 5. Work Satisfaction Moderating Effect of Social Support on Life Satisfaction

Variables	Model 1			Model 2			Model 3			
	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	B	$\beta$	t	
Constant	-33		-1.47	-.39		-1.83	.39		-1.82	
Age	d1	.33	.14	2.47*	.40	.16	3.15*	.39	.16	3.10*
	d2	-.02	-.01	-.14	.02	.01	.18	.03	.01	.20
	d3	.07	.03	.49	.11	.05	.83	.10	.05	.79
	d4	.08	.03	.44	.05	.02	.27	.06	.02	.33
Education	d1	.05	.03	.34	.03	.02	.21	.03	.02	.21
	d2	-.19	-.10	-1.11	-.12	-.06	-.76	-.13	-.07	-.82
Industry classification	d1	.36	.09	1.92	.24	.06	1.34	.25	.06	1.38
	d2	.03	.01	.19	.10	.04	.72	.09	.04	.68
	d3	.31	.14	2.12*	.35	.16	2.58*	.35	.16	2.61*
	d4	.38	.16	2.62*	.42	.18	3.03*	.41	.18	2.98*
	d5	.59	.12	2.65*	.58	.12	2.75	.59	.12	2.78*
Emotional response manual	d1	-.13	-.06	-1.57	-.16	-.08	-2.06*	-.16	.08	-2.11*
Subjective health status	d1	.50	.09	.22**	.47	.21	5.54**	.46	5.51	5.51**
	d2	1.11	.33	.14*	1.11	.14	3.58**	1.08	3.50	3.50*
Sleeping problem	d1	-.24	.32	-.03	-.03	-.00	-.09	-.05	-.18	-.17
	d2	-.21	.23	-.04	-.27	-.05	-1.28	-.27	-1.28	-1.28
Work satisfaction(A)				.20	.20	5.52**	.19	.19	5.12**	
Social support(B)				.24	.24	5.96**	.24	.24	6.01**	
A*B							.04	.05	1.32	
R <sup>2</sup>		.14			.25			.25		
Adjusted R <sup>2</sup>		.12			.22			.22		
F		5.74**			10.04**			10.06**		

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

Dummy variable : Age(≤29=0, 30~39=1, 40~49=2, 50~59=3, ≥60=4), Education(≤ middle school=0, high school=1, ≥ college=2), Industry classification(Sales=0, Transportation=2, Accommodation and restaurant=3, Administrative-related=4, Health and welfare-related=5, Etc=6), Emotional response manual(Yes=0, No=1), Subjective health status(Healthy=0, Moderate=1, Unhealthy=2), Sleeping problem(Severe=0, Moderate=1, None=2)

#### 4. 결론 및 논의

본 연구는 2017년 제5차 근로환경조사 원시자료를 이용하여 교대근무 서비스 종사자의 생활만족도의 영향 요인을 분석하고, 근로자들의 생활만족도를 향상시킬 수 있는 대책마련을 하기 위한 기초자료를 제공하고자 시행하였다.

본 연구대상자인 교대근무 서비스 종사자의 생활만족도에 영향을 미치는 요인은 사회적 지지로 나타났으며, 사회적 지지는 일과 생활 균형과 생활만족도 간의 조절 작용이 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근로환경조사를 바탕으로 생활만족도를 조사한 선행연구가 없어 정확한 분석은 어려우나, 호텔종사자[19], 기혼여성사회복지사[20]를 대상으로 시행한 선행연구들과 맥락을 같이 한다. 근로자는 하루의 대부분의 시간을 직장 동료, 상사

와 함께 보내고 있기 때문에 이들의 지지는 생활만족도에 영향을 주는 것으로 판단된다. 인간의 삶에 있어서 대인관계는 매우 중요하며, 다른 사람들에 의해 도움을 주거나 받는 것은 개인의 건강이나 정서적 안녕에 사회적 지지는 매우 중요한 변수라 사료된다. 호텔종사자를 대상으로 시행한 Park과 Ahn(2011)[21]의 연구에서는 상사의 지지보다 동료의 지지가 심리적 안녕감에 더 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으나 하위요인에서는 근무경력이 짧을수록 상사의 지지를 추구하는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 근무경력에 따른 사회적 지지 정도를 분석하여 근무경력이 적은 대상자에게는 후배들을 지원하고 지도할 수 있는 멘토링 프로그램을, 경력이 많은 근로자에게는 직장 내 동호회나 소모임 등의 비공식적 네트워크를 구성하는 등 개별화된 사회적 지지 강화 프로그램을 개발 및 적용하는 것이 중요할 것으로 판

단된다.

일과 생활 균형도 생활만족도에 미치는 요인으로 분석되었으며, 기혼여성근로자를 대상으로 시행한 선행연구와 유사한 결과이다[22]. 일과 생활 균형이란 일과 삶의 영역에서 생겨나는 역할을 균형을 이루어 수행하는 것으로, 일과 생활 사이에서 시간, 에너지, 몰입과 같은 자원들이 적절히 분배되어 둘 사이에서 균형을 느끼고 만족을 느끼는 상태이다[23]. 공공부문과 민간부문 조직[24], 근로자[25]를 대상으로 시행한 선행연구에 따르면, 일의 균형정도가 높을수록 생활만족도가 높아지는 것으로 나타났다. 직장은 단순한 생활유지의 도구만이 아닌 생활의 전반적인 활동이 맞물린 삶의 장이기 때문에 이에 대한 균형이 중요한 것으로 판단된다. 본 연구대상자는 교대근무자로 교대 근무형태에 따라 일과 생활 균형이 어려울 수 있으며, 특히 본 연구의 대상자의 58.5%가 수면문제가 있음이 나타났는데, 이에 대한 구체적인 방안이 요구된다. Wong, Popkin, & Folkar(2019)[26]에 따르면, 수면위생훈련 및 교육이 수면에 대한 가장 현실적인 대안으로, 교대근무자들에게 사업자에게 근무자의 수면스케줄 상담 프로그램 등을 적용할 필요가 있다.

근로만족 역시 생활만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다으며, 기혼여성근로자를 대상으로 시행한 선행연구와 유사한 결과이다[22]. 일에 대한 만족도는 근로자 개인의 삶에서 많은 부분을 반영하고 있으며, 조직의 인적 자원관리 차원에서도 중요한 요소이다[27, 28]. 직장은 근로자들에게 있어 생계의 수단이며 자신의 일에 대한 책임과 성취감을 얻는 곳이 되기도 하며, 조직원으로 소속감을 느끼는 등 많은 의미를 가지고 있다. 다시 말해, 근무를 하면서 얻게 되는 만족감은 직장생활 뿐만 아니라 일상생활에도 영향을 주기 때문에 개인의 삶에서의 근로만족은 중요하다[29]. 산업화가 가속화되면서 교대근무의 비중은 증가하고 있는 추세이다. 특히 교대근무 서비스 종사자가 심야근로시간을 포함하는 경우, 근로자의 생리적, 감정적, 문화적 생활에 악영향을 가져오게 된다. 선행연구에 따르면, 교대근무자와 비교대근무자의 근로만족도는 유의한 차이가 있었으며 근로만족도가 높음에 따라 삶의 질도 상승하는 것으로 보고되었다[30]. 이에 근무만족을 강화시킬 수 있는 요인을 개인적 요인, 환경적 요인, 정책적 요인 등 구체적으로 분석하여 이를 향상시킬 수 있는 방안이 필요할 것으로 판단된다.

본 연구대상자의 일반적 특성 중 가장 크게 영향을 미친 요인은 주관적 건강상태로 나타났으며, 근로자를 대상으로 시행한 선행연구와 유사한 결과이다[31]. 이에 근로

자의 신체적 건강을 위하여 체계적인 관리가 필요할 것으로 판단된다. 특히, 서비스 종사자는 타 직종 근로자에 비하여 정신적 문제까지 동반되기 때문에 근로자의 건강 증진을 도모하여 생활만족을 향상시킬 필요가 있다. 우리나라에서는 근로자의 건강에 대한 중요성을 인식하여 1981년부터 산업안전보건법, 건강증진법 등을 제정하였고, 전국 보건소 및 구청 등이 연계된 건강증진사업이, 근로복지공단에서는 건강증진센터가, 소규모 사업장의 근로자의 건강관리를 위해 안전보건공단은 특수건강진단 비용을 지원하는 사업을 지원하고 있다[31]. 확실적인 건강관리뿐만 아니라 교대근무 서비스 종사자들을 위한 특성을 반영한 건강관리 및 건강증진 프로그램이 필요하며, 이에 대한 지원방안이 요구된다. 다양한 방식으로 근로자 건강지원 프로그램을 접근하는 방안과 서비스 지원을 시행해야 할 것으로 판단된다. 또한, 산업업종에 따라 생활만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 보건 및 복지관련 서비스직의 생활만족도가 가장 높게 나타났는데, 이는 다른 서비스 관련 업종에 비해 전문적인 역할을 감당하여 근로만족이나 일과 생활 균형뿐만 아니라 생활만족에도 영향을 미친 것으로 사료된다. 서비스 관련 업종에 따른 생활만족도에 대한 분석을 시행한 선행연구가 미비하여 구체적인 분석은 어려운 상황으로 추후 서비스 관련 업종에 따른 연구가 요구된다.

건강관련 요인 중 감정대응 매뉴얼이 생활만족에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 본 연구 대상자 중 60.3%가 본인이 근무하는 직장 및 부서에 감정대응 매뉴얼이나 규정이 없다고 분석되었고, 이는 생활만족도에 유의한 결과로 나타났다. 서비스 종사자들은 자신의 감정 상태와 관계없이 언제나 변함없이 좋은 서비스를 제공해야 하기 때문에 심리적 에너지를 많이 소비하게 된다. 소비자에게 무조건적인 친절이 아닌, 서비스 분야별 특성을 살린 서비스 규정 및 관련된 표준을 개발할 필요가 있다. 또한, 서비스 종사자를 보호하기 위한 법 개정 등 다양한 노력도 필요할 것으로 판단된다.

본 연구를 토대로 생활만족의 영향요인을 기초로 국가 차원에서의 관심뿐만 아니라 기업에서도 생활만족에 영향을 주는 요인을 고려하여 근로환경을 조성하고, 체계적인 지원이 요구된다. 또한, 생활만족의 영향요인을 고려한 근로자에 대한 적극적인 사회적 지지와 근무만족, 일과 생활균형 증진증진 프로그램 개발 및 적용을 하여 교대근무 서비스 종사자의 생활만족도를 향상시켜 개인의 행복뿐만 아니라 기업의 생산성 향상을 기대해 본다.



## References

- [1] E. E. Yim, B. J. Koo, S. S. Lim, "A study on the effect of social networking on life satisfaction on the rural elderly people: Focusing on mediator effect of self-esteem", *Social Science Studies*, Vol.25, No.2, pp.567-590, 2014.
- [2] OECD OECD Better Life Index. 2018, [cited 2018], Available From: <http://www.oecdbetterlifeindex.org/topics/life-satisfaction/>
- [3] E. E. Davis, M. Fine-Davis, "Social indicators of living conditions in Ireland with European comparisons", *Social Indicators Research*, Vol.25, No.2, pp.103-165, 1991.
- [4] H. J. Jeon, J. S. Lee, "Effects of work family conflict of married female workers on life satisfaction mediated by problem drinking and depression", *Journal of Social Welfare Research*, Vol.50, pp.135-159, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.17997/SWRY.50.1.6>
- [5] C. U. Heo, "The relationship between work conditions and leisure utilization on life satisfaction: In the case of wage workers", *Northeast Asia Tourism Research*, Vol.14, No.3, pp.69-87, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.35173/NATR.14.3.4>
- [6] S. A. Lee, "A Study on the Job Satisfaction Factors Affecting Life Satisfaction of the Working Elderly", master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul, Korea, pp.10-50, 2008.
- [7] F. Andrews, S. Withey, "Social Indicators of Well-being: American's Perception of Life Quality", Plenum Press, pp.309-334, 1976.
- [8] A. Campbell, P. E. Converse, W. L. Rodgers, "The quality of American life: Perception, Evaluations, and Satisfaction", Russell Sage Foundation, pp.287-318, 1976.
- [9] R. W. Rice, D. B. McFarlin, R. G. Hunt, J. P. Near, "Organizational work and the perceived quality of life", *Academy of Management Review*, Vol.10, pp.296-310, 1985. DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1985.4278215>
- [10] C. K. Malecki, M. K. Demary, "Measuring perceived social support: Development of the child and adolescent social support scale (CASSS)", *Psychology in the Schools*, Vol.39, No.1, pp.1-18, 2002. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/pits.10004>
- [11] Y. A. Kim, M. K. Kim, "Research on the effects of transformational leadership on organizational effectiveness: Whether individuals around the moderating effects of the accident type", *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.17, No.6, pp.351-361, 2017.
- [12] B. Y. Yoon, C. K. Kim, "Social support, self actualization and quality of social life among beauty parlor worker", *The Korean Society of Beauty and Art*, Vol.3, No.3, pp.295-305, 2002.
- [13] Y. H. Choi, K. M. Lee, "Effect of resort employees' emotional labor on emotional exhaustion : The moderating role of social support", *International Journal of Tourism Management and Science*, Vol.27, No.5, pp.541-563, 2012.
- [14] S. E. Kim, S. W. Hwang, "A study on the perception of job stress among the shift workers in the public sector - Focused on the perceptions of Korean customs service workers", *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, Vol.32, No.1, pp.23-43, 2018.
- [15] D. W. Oh, "The Effect of Fire Officials' Shift Work and Job Stress on Fatigue", master's thesis, Kyonggi, Korea, Ajou University, pp.25-50, 2010.
- [16] E. K. Kim, C. K. Yang, J. G. Kim, Y. S. Hong, J. M. Kim, K. Y. Jung, J. Y. Kim, D. Y. Yun, C. H. Cha, "Effects of health on shift-work-general and psychological health, sleep, stress, quality of life", *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, Vol.14, No.3, pp.247-256, 2002.
- [17] D. G. Nam, Y. J. Shin, J. T. Kim, "A study on the improvement of the shift pattern for field employees in Busan container terminal", *Journal of Korea Port Economic Association*, Vol.26, No.1, pp.144-171, 2010.
- [18] S. H. Song, "A study on the improving job satisfaction of the shift-worker in the public sector: Focused on the shift workers working at the Seoul metropolitan government", *Korean Public Administration Quarterly*, Vol.27, No.2, pp.455-482, 2015.
- [19] T. K. Kim, J. E. Lee, "The effect of work and life balance on job satisfaction, life satisfaction and ego-resilience", *Northeast Asia Tourism Research*, Vol.14, No.4, pp.193-215, 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.35173/NATR.14.4.10>
- [20] E. K. Kim, "Effect of Social Support of Married Women Social Workers on the Study of Life Satisfaction and Depression", master's thesis, Chenan, Korea, Baekseok University, pp.3-40, 2013.
- [21] J. C. Park, D. H. Ahn, "The impact of the social support on hotel employees' self-efficacy and psychological burnout", *Journal of Tourism & Leisure Research*, Vol.23, No.1, pp.197-215, 2011.
- [22] H. J. Lee, "The Effect of Married Women Worker's Job Satisfaction : Focusing on the Family-Environmental, Institutional, and Organizational Factors", master's thesis, Seoul, Korea, Sungkyunkwan University, pp.23-47, 2020.
- [23] Y. Y. Lee, H. S. Yang, "The effect of self-leadership on job commitment and job stress: Focused on mediating effect of work and life balance", *Korea Logistics Review*, Vol.22, No.2, pp.295-321, 2012.
- [24] H. M. Oh, S. M. Park, "Exploring the effects of work

life balance policies on job and life satisfaction: With a focus on a moderating role of organizational commitment in public and private organizations”, *Korea Public Administration Quarterly*, Vol.26, No.4, pp.901-930, 2014.

- [25] Y. J. Jung, J. G. Yoon, S. E. Kim, “Effects of work-life balance on organizational effectiveness: The reciprocal effect between job satisfaction and life satisfaction”, *Korea Management Review*, Vol.45, No.5, pp.1471-1499, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.17287/kmr.2016.45.5.1471>
- [26] I. S. Wong, S. Popkin, S. Folkard, “Working time society consensus statements: A multi-level approach to managing occupational sleep-related fatigue”, *Industrial Health*, Vol.57, No.2, pp.228-244, 2019.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2486/indhealth.SW-6>
- [27] S. H. Moon, “How corporate welfare policy affects work and family-life satisfaction among married working women: The impact of family-friendly policies”, *Korean Journal of Family Welfare*, Vol.18, No.1, pp.119-141, 2013.
- [28] S. J. Kim, “Analysis on correlation between beauty treatment education and the employment barrier of reemployment women”, *Journal of Beauty Art Management*, Vol.9, No.1, pp.79-89, 2015.
- [29] J. S. Kwon, J. S. Lee, “A study on influence factors on job satisfaction of married working women”, *The Journal of Humanities and Social Science*, Vol.6, No.4, pp.507-534, 2015.
- [30] S. M. Kim, “*The Influence of Shift Work System in Hospital Workplaces on Job Satisfaction: Focusing on Female Medical Workers*”, master’s thesis, Seoul, Korea, Korea University, pp.1-70, 2010.
- [31] H. J. Gwak, “Effects of the quality of employment on paid workers’ life satisfaction : The double-mediating effects of self-rated health and depression”, *Journal of Vocational Education & Training*, Vol.21, No.1, pp.117-151, 2018.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.36907/krivet.2018.21.1.117>

김 현 아(Hyeon-Ah Kim)

[정회원]



- 2007년 8월 : 경희대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2013년 2월 : 경희대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2011년 3월 ~ 2013년 2월 : 성신여자대학교 간호대학 교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 한림성심대학교 간호학과 교수

<관심분야>

성인간호, 중환자간호, 노인간호, 한방간호, 질적연구, 시뮬레이션, 간호교육

임 소 희(So-Hee Lim)

[정회원]



- 2013년 8월 : 경희대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 경민대학교 간호학과 교수

<관심분야>

성인간호, 시뮬레이션, 간호교육, 적응