



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



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

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

관광학석사학위논문

MBTI 성격유형에 따른 직무만족과
조직몰입에 관한 연구

이 한 나

강원대학교 산업과학대학원

관광학과 관광학전공

2011년 2월

신 동 주 교수지도
관광학석사학위논문

MBTI 성격유형에 따른 직무만족과
조직몰입에 관한 연구

A Study on Job Satisfaction and Organizational
Commitment According to MBTI Personality Types

강원대학교 산업과학대학원

관광학과 관광학전공

이 한 나

A Study on Job Satisfaction and Organizational Commitment According to MBTI Personality Types

Lee Han-na

*Department of Tourism
Graduate School of Industry&Science,
Kangwon National University*

ABSTRACT

While machines can replace general industries, it is impossible to do so in service industries in which require various contacts with clients. As automated system would not work in service industries, it requires more of reliance to human resources than other industries. The services done here for customers are consequently reflected to the level of customers' satisfaction and business performance. Thus, highly qualified services are important factors for the success in the industry, but the problem here is that there is not enough care for employees providing those services.

Therefore, this study analyzes employees' personalities and shows how those affect to job satisfaction and organizational commitment. It also aims at showing present problems in companies. MBTI, a test showing one's character, has been applied for the analysis, and surveys have been provided to employees to see how their personalities affect to job satisfaction and organizational commitment.

For the time of the survey, it had been done whole days from September 10, 2010 to October 29, 2010. 300 survey copies had been distributed, and 269 had been collected back among them. The collecting rate is ninety percents. 260 survey copies had been put into statistics, and nine were not reflected to the data due to unfaithful responses.

For the level of job satisfaction in preference indicator, outgoing type in caution focus indicator are resulted high in four factors. Among them, they are similar in terms of society satisfaction. In addition, management satisfaction in information decision indicator and in life style indicator is similar statistically. For the management satisfaction in information decision indicator and the one in life style indicator show high satisfaction in thinking and judging respectively.

Generally, job satisfaction according to the demographic factors, motivation, environment satisfaction and society satisfaction show similarities, and male is higher than female. For the employment status, motivation and society satisfaction show similarities, and it shows high job satisfaction for both in section chiefs or upper class employees. For average incomes, it shows similarities only in motivation, and level of average satisfaction is 3.67 in 3 to 4 million won and over than 4 million won.

For organizational commitment in accordance with favoritism indicator, it shows similarities in factors of emotional commitment on information decision and life style indicators, and indicate high satisfaction on thinking and judging respectively.

In organizational factors of the demographic characteristics, male is a little bit higher than female. When seeing the aging structures, 41 to 45-year old people show high satisfaction, and employees working on a company for 10 to 19 years show high satisfaction.

The analysis result comparing four factors of job satisfaction and three factors of organizational commitment, a correlation coefficient is 0.189 to 0.690, it is all positive relationships. The correlation coefficient of society satisfaction of job satisfaction and emotional commitment is the highest one, and environmental satisfaction of job satisfaction and consecutive commitment is the lowest one.

Through this process, job satisfaction in accordance with one's character and organizational commitment is partially similar, and the hypothesis assuming that there is interrelationship between job satisfaction and organizational commitment

was proved.

However, it will be a meaningful analysis studying on employees' character who have just entered into a company and have been in long service because character types tend to be changed according the personalities that a company requires. In terms of character type, job satisfaction and organizational commitment are partially similar. In addition, the study has not been done on whether job satisfaction has been developed to organizational commitments or vice versa. Thus, it requires of analysis on the channel of job satisfaction and organizational commitment.

Finally, rather than finishing the study by analyzing job satisfaction and organizational commitment in terms of personalities, job training and educational systems for employees are necessary. Due to the differences in organizational characters, employees are faced with difficulties in communication. Employees should be educated that it is not about right or wrong, but about different style of thinking. It will consequently minimize negative effect to satisfaction and be connected to job satisfaction and organizational commitment.

감사의 글

새로운 마음가짐으로 대학원을 시작한지가 바로 며칠 전 같은데 벌써 마무리할 시점이 다가오는것 같아 말 못할 벅참과 뿌듯함에 만감이 교차합니다.

먼저 이 논문이 쓰여지기 까지 그 동안 많은 도움이 되어 주신 주위의 여러분들께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

부족한 부분을 다듬어 주시고 용기를 북돋아 주신 신동주 지도 교수님과 관심 갖아 주시며 지켜봐 주신 허중욱 교수님, 바쁘신 가운데에 심사위원장을 맡아 많은 격려와 관심 갖아 주신 손재영 교수님께 깊은 감사를 드립니다.

그리고 오늘의 논문의 있기까지 많은 도움을 주신 대명리조트 쏘 비치, 제주, 경주, 비발디 C.C, 비발디, 썬크루즈 임,직원 모든 분들께 감사의 말씀 전하며 자료수집에 도움을 주신 썬크루즈 총지배인님과 제주의 박영미 주임님, 경주의 정인석 대리님, 비발디 C.C의 허주희 사원님, 비발디의 김명숙 선임님께 다시 한번 감사의 말씀 전합니다.

또한 대학원생활과 사회생활을 병행할 수 있도록 배려해주신 전창희 팀장님, 전형욱 팀장님과 운영지원팀 팀원 모두에게 고마운 마음을 전합니다.

마지막으로 힘들 때마다 위로와 용기가 되어준 가족과 사랑하는 사람에게 고마운 마음을 전합니다.

감사합니다.

2010년 12월

이 한 나

차 례

ABSTRACT	v
표차례	vii
그림차례	viii
I. 서 론	1
1. 문제의 제기와 연구목적	1
2. 연구 방법 및 범위	2
II. 이론적 배경	3
1. 성격의 이론적 배경	3
1) 성격의 개념 및 유형	3
2) MBTI 성격 유형의 이해	5
3) MBTI의 활용	14
2. 직무만족의 이론적 배경	15
1) 직무만족의 개념	15
2) 직무만족의 영향요인	18
3. 조직몰입의 이론적 배경	20
1) 조직몰입의 개념	20
2) 조직몰입의 영향요인	21
4. 직무만족과 조직몰입간의 상관관계	23
III. 연구 설계	25
1. 연구모형	25
2. 가설설정	25
3. 연구대상	26

4. 설문지 구성	28
5. 자료의 분석 방법	29
IV. 실증조사 및 결과분석	30
1. 자료의 분석	30
1) 측정변수의 기술통계량	30
2) MBTI 성격유형별 직무만족도 분석	35
3) MBTI 성격유형별 조직몰입도 분석	50
4) 직무만족과 조직몰입과의 상관성 분석	62
2. 자료의 신뢰성 분석	63
1) 직무만족 설문지의 신뢰도 및 타당성 분석	63
2) 조직몰입 설문지의 신뢰도 및 타당성 분석	66
3. 연구의 가설 검증 및 결과해석	68
1) MBTI 성격유형 및 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 차이검증	68
2) MBTI 성격유형 및 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이검증	68
3) 직무만족과 조직몰입의 상관관계 분석	69
V. 결론	70
1. 연구요약 및 시사점	70
2. 향후 연구과제	72
참고문헌	74
부록	77
국문초록	81

표 차 례

<표Ⅱ-1> 성격의 개념	4
<표Ⅱ-2> MBTI 4가지 선호지표의 특성	6
<표Ⅱ-3> 성격유형별 선호도가 가지는 기여도	7
<표Ⅱ-4> 직무만족의 개념	17
<표Ⅱ-5> 직무만족의 영향요인	19
<표Ⅱ-6> 조직몰입에 영향 요인	22
<표Ⅱ-7> 직무만족과 조직몰입의 차이점	24
<표Ⅲ-1> 직원들의 MBTI 성격분포도	26
<표Ⅲ-2> 설문지 구성	29
<표Ⅳ-1> 직무만족 측정변수의 평균값 및 표준편차	31
<표Ⅳ-2> 조직몰입 측정변수의 평균값 및 표준편차	33
<표Ⅳ-3> 직무만족 및 조직몰입 변수의 평균값 분석	34
<표Ⅳ-4> MBTI 기능유형별 직무만족 차이분석	35
<표Ⅳ-5> MBTI 기질유형별 직무만족 차이분석	36
<표Ⅳ-6> 주의초점(E-I)에 따른 직무만족 차이분석	37
<표Ⅳ-7> 정보수집(S-N)에 따른 직무만족 차이분석	38
<표Ⅳ-8> 정보결정(T-F)에 따른 직무만족 차이분석	39
<표Ⅳ-9> 생활양식(J-P)에 따른 직무만족 차이분석	40
<표Ⅳ-10> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 차이분석	42
<표Ⅳ-11> MBTI 기능유형별 조직몰입 차이분석	50
<표Ⅳ-12> MBTI 기질유형별 조직몰입 차이분석	51
<표Ⅳ-13> 주의초점(E-I)에 따른 조직몰입 차이분석	52
<표Ⅳ-14> 정보수집(S-N)에 따른 조직몰입 차이분석	53
<표Ⅳ-15> 정보결정(T-F)에 따른 조직몰입 차이분석	54
<표Ⅳ-16> 생활양식(J-P)에 따른 조직몰입 차이분석	55
<표Ⅳ-17> 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이분석	57

<표Ⅳ-18> 직무만족과 조직몰입의 상관관계 분석	62
<표Ⅳ-19> 직무만족 설문지 타당성 및 신뢰성 분석	64
<표Ⅳ-20> 조직몰입 설문지 타당성 및 신뢰성 분석	67

그림 차례

<그림 Ⅱ-1> MBTI 선호지표	5
<그림 Ⅲ-1> 연구모형	25
<그림 Ⅲ-2> MBTI 성격유형 분포도	27

I. 서 론

1. 문제의 제기와 연구목적

“사람이 미래다.”라는 CF 선전과 함께 소비자의 이목을 끌은 한 기업이 있다. 그동안 기업들은 기업의 목표인 이윤추구라는 목표를 달성하기 위해 그와 같이 가는 사람에 대한 가치를 간과하지 않았다는 질책을 던지는 물음이다. 또한 企業의 企에서 人을 제하면 그칠止만이 남는다. 이는 사람이 없으면 기업의 업을 달성할 수 없다는 것이다. 이처럼 기업에서 사람은 중요한 의미를 지닌다.

조직이 없어도 개인은 존재하지만, 개인이 없으면 조직이란 존재할 수가 없다. 사회문화가 발전을 거듭할수록 조직체내에서 구성원 개인의 영향은 더욱 중요해지는데 이것은 결국 개인행동이 조직체에 미치는 영향이 더욱 커진다는 사실을 의미한다(이학중, 1984; 채규자 2000).

인간은 그가 하고 있는 직무에 만족한 상태에 이를 때에는 조직의 목표에 최대한 관심과 역량을 기울이게 되고 자신이 소속해 있는 조직과 직무를 긍정적으로 지각하게 되며 더불어 인간관계도 원활하게 된다. 반면에 직무에 불만족한 상태에 이르면 전이효과를 유발시켜 다른 생활까지 불만스럽게 만드는 경향이 있으며 육체적 건강도 해친다고 한다. 또한, 직무 불만족으로 인한 부작용은 소회, 우울, 책임회피, 사기저하, 태만, 부주의, 결근, 이직 등의 결과를 초래하기도 한다(이천기, 1987; 채규자 2000).

서비스 기업은 일반적으로 노동집약적일 뿐만 아니라 자본집약적이며, 그리고 시설집약적인 특징을 가지고 있다. 고객들은 종사원과의 서비스 접점 시 서비스를 제공하는 호텔 기업에 대한 이미지, 서비스 만족, 구매 의도 등을 결정하게 된다. 이러한 측면에서 서비스종사원들은 그 호텔을 대표할 뿐만 아니라 고객의 만족에 직접적으로 관여하고 있으며, 종사원들의 고객에 대한 감정표현 및 감정 관리는 서비스 전달의 성공과 실패, 더 나아가 호텔기업의 존폐를 결정하는 중요한 의미를 가진다고 할 수 있다(최정순, 2004; 김영미, 2007).

한 개인은 각자 자신만의 성격을 가지고 있고, 이는 유전적인 요인과 환경적인

요인에 따라 점차 자신의 성격을 만들어 간다. 이러한 직원들의 성격유형을 파악하는 것은 직원과 조직의 효율성을 증대시키고 제한적이거나 구성원의 심리적 과정에 대한 이해를 통해 인력관리를 보다 효율적으로 할 수 있기 때문이다(김석희, 1984).

급속하게 변하는 직원들의 욕구를 어떻게 충족시켜 나갈 것이며 다양한 개개인의 능력을 어떻게 양성할 것인가의 관점에서 호텔직원 성격유형과 직무만족의 효율적인 규명은 매우 중요한 의의를 갖는다(박신우, 2002). 또한 직무만족과 조직몰입의 상관성은 앞선 연구에서 많이 논의된 바 있다.

따라서, 본 연구는 MBTI 성격유형을 통하여 직원의 성향을 분석 후 이 유형들이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 상관관계가 있는지 알아보고, 이를 더 효율적으로 이용할 수 있는 방안을 제시하는데 연구의 목적이 있다.

2. 연구 방법 및 범위

Jung의 심리유형론에 근거하여 만들어진 MBTI 검사를 통하여 직원들의 성격유형을 알아보고, 이를 수행하는 직원의 직무유형의 적합도가 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 연구하고자 한다.

범위는 영동, 영서, 영남, 제주 지방의 지명도 있는 리조트 직원들을 대상으로 설문조사가 진행되었고, 본문은 총 5장으로 구성되었으며 전반적인 구성은 다음과 같다.

제1장은 본 연구의 문제 제기와 이에 대한 목적, 연구 방법 및 연구 범위에 대하여 서술한다.

제2장은 각 개념(성격, 직무만족, 조직몰입)의 이론적인 배경을 설명하고, 이를 통해 직무만족과 조직몰입의 상관관계를 서술한다.

제3장은 이론적인 배경을 통해 가설을 설정하고, 이에 대한 모형을 제시하며, 분석방법에 대해 서술한다.

제4장은 수집된 자료를 바탕으로 설정한 가설과 모형에 대해 어떠한 유의점이 있는지 서술한다.

제5장은 본 연구의 결론으로 연구의 요약과 시사점, 연구의 한계 및 앞으로의 연구방향을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 성격의 이론적 배경

1) 성격의 개념 및 유형

성격의 개념은 학자에 따라 많은 견해로 이해되어 지고 있다.

원래 성격이란 말은 라틴어의 'Per'와 'Sonare'에서 나온 것이며, 고대 그리스어로 배우들이 연극할 때 쓰는 가면을 의미하는 말이었다. 그 후 'Personare'가 탈이란 뜻에서부터 차차 변화되어 오늘날에는 사람의 진실한 속성으로 타인과 구별할 수 있는 인상전체를 의미하는 말로 사용하게 되었다(황문규, 1987; 강봉규, 1999).

또한 성격형성에 대한 기존의 연구 흐름을 살펴보면, 유전형성의 입장으로 Hippocrates의 체액 유형론, Allport의 기질 심리특성의 유전론, Newman, Freema, Cattell등의 이론 등 수 없이 많은 이론이 있다. 그러나 유전적 기초는 근본적으로 성격형성의 발달의 가능성이나 소질을 가리키는 기질일 뿐, 성격은 그보다도 오히려 기후, 풍토, 관습 등의 후천적 체험이나 문화 환경에 따라 얼마든지 달라질 수 있다는 비판 아래 후자의 연구도 활발히 이루어지고 있다.

성격의 정의에 대하여 학자마다 조금씩 다른 견해를 가지고 있으나 공통적으로 개인의 가장 뚜렷한 특성에 기초하여 개인의 환경에 대한 적응을 규정짓는 독특한 행동양식과 사고방식으로 정의할 수 있다.

국내·외 학자들의 성격의 개념을 표로 정리해 보면 다음과 같다.

<표 II-1> 성격의 개념

학 자	정 의
Allport(1961)	각 개인의 정신 신체적 체계 안에서 그의 특징적 사고와 행동을 결정해 주는 역동적 조직
Rogers(1961)	성격을 하나의 상태가 아닌 과정(Process), 즉, 목적지가 아닌 하나의 방향
Stagner(1961)	외적반응을 결정하게 되는 신념·욕망·기대의 내적형태로 보고 그것이 타인에게 자극내지는 반응으로 나타날 때와 중간 변수로서 작용하는 것을 의미
Kelly(1973)	개인이 자기의 생활경험으로부터 스스로 의미를 만들어 가는 자기 나름의 특이한 방법
Hodgetts(1984)	사람들 간에 유사성과 차이점을 결정하는 비교적 안정적인 일련의 특성과 경향성
임규혁(1996)	개인의 행동결정에 주체적 의미를 지니게 되는 요인으로 비교적 안정되고 지속적이며 일관된 특성
손대현·장병권 (2000)	학습, 지각, 동기, 정서, 역할 등의 혼합요소이고 다른 사람들과 구별되는 개인의 고정적인 행동특성

자료 : 박신우(2002), p.7 재인용.

2) MBTI 성격 유형의 이해

MBTI(Myers Briggs Type Indicator)는 C. G. Jung의 심리유형론을 근거로 하여 Katharine Cook Briggs와 Isabel Briggs Myers가 보다 쉽고 일상생활에 유용하게 활용할 수 있도록 고안한 자기보고식 성격유형지표 이다.

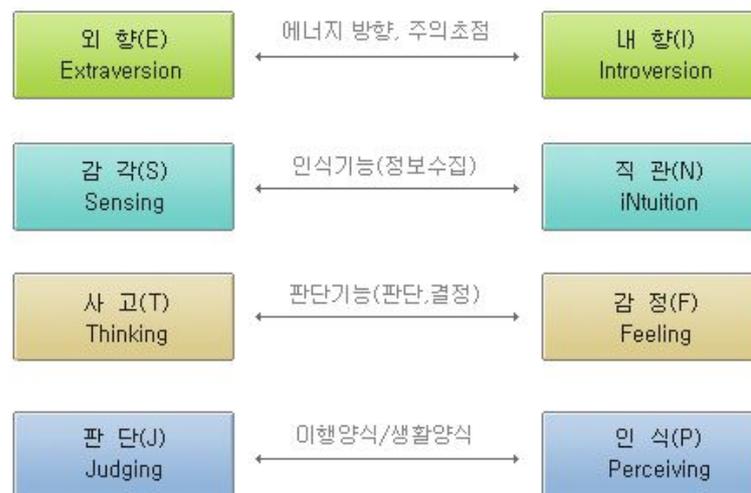
융의 심리유형론은 인간행동이 그 다양성으로 인해 종잡을 수 없는 것 같이 보여도, 사실은 아주 질서정연하고 일관된 경향이 있다는 데서 출발하였다. 그리고 인간행동의 다양성은 개인이 인식(Perception)하고 판단(Judgement)하는 특징이 다르기 때문이라고 보았다.

MBTI는 인식과 판단에 대한 융의 심리적 기능이론, 그리고 인식과 판단의 향방을 결정짓는 융의 태도 이론을 바탕으로 하여 제작되었다.

MBTI는 네 가지의 분리된 선호경향으로 구성되어 있다.

선호경향이란 융의 심리유형론에 따르면, 교육이나 환경의 영향을 받기 이전에 이미 인간에게 잠재되어 있는 선천적 심리 경향을 말하며, 각 개인은 자신의 기질과 성향에 따라 아래의 4가지 이분척도에 따라 둘 중 하나의 범주에 속하게 된다.

<그림 II-1> MBTI 선호지표



자료 : (주)한국MBTI연구소 홈페이지

이들은 각기 선호지표에 따라 다른 유형을 보이는데 표로 정리해 보면 다음과 같다.

<표Ⅱ-2> MBTI 4가지 선호지표의 특성

선호지표	설명	대표적 표현
외향형 (Extraversion)	폭넓은 대인관계를 유지하며 사교적이며 정열적이고 활동적이다	자기외부에 주의집중, 외부활동과 적극성 정열적, 활동적, 말로 표현 경험한 다음에 이해, 쉽게 알려짐
내향형 (Introversion)	깊이 있는 대인관계를 유지하며 조용하고 신중하며 이해한 다음에 경험한다.	자기내부에 주의집중, 내부 활동과 집중력 조용하고 신중, 글로 표현 이해한 다음에 경험, 서서히 알려짐
사고형 (Thinking)	진실과 사실에 주관심을 갖고 논리적이고 분석적이며 객관적으로 판단한다.	진실, 사실에 주관심 원리와 원칙, 논거, 분석적 맞다, 틀리다 규범, 기준중시, 지적 논평
감정형 (Feeling)	사람과 관계에 주관심을 갖고 상황적이며 정상을 참작한 설명을 한다.	사람, 관계에 주관심, 의미와 영향 상황적, 포괄적, 좋다, 나쁘다 나에게 주는 의미 중시 우호적 협조
판단형 (Judging)	분명한 목적과 방향이 있으며 기한을 엄수하고 철저히 사전계획하고 체계적이다	정리 정돈과 계획, 의지적 추진 신속한 결론, 통제와 조정 분명한 목적의식과 방향감각 뚜렷한 기준과 자기의사
인식형 (Perceiving)	목적과 방향은 변화가능하고 상황에 따라 일정이 달라지며 자율적이고 융통성이 있다	상황에 맞추는 개방성, 이해로 수용 유유자적한 과정, 융통과 적응 목적과 방향은 변화할 수 있다는 개방성 재량에 따라 처리될 수 있는 포용성
감각형 (Sensing)	오감에 의존하여 실제의 경험을 중시하며 지금, 현재에 초점을 맞추고 정확, 철저히 일처리 한다.	지금, 현재에 초점, 실제의 경험 정확, 철저한 일처리, 사실적 사건묘사 나무를 보려는 경향, 가꾸고 추수함
직관형 (iNtuition)	육감 내지 영감에 의존하며 미래지향적이고 가능성과 의미를 추구하며 신속, 비약적으로 일처리 한다.	미래 가능성에 초점, 아이디어 신속비약적인 일처리 비유적, 암시적 묘사 숲을 보려는 경향, 씨뿌림

자료 : (주)한국MBTI연구소 홈페이지

위의 4가지 선호지표는 16가지 성격유형으로 나타난다. Myers와 Briggs가 고안한 16가지 성격유형 도표는 생각이 많은 내향성은 도표의 위쪽 두 줄에, 적극적이고 활동적인 외향성은 도표의 아래쪽 두 줄에, 감각형은 도표의 가운데에 모아놓고, 논리적이고 분석적인 사고형은 도표의 왼편과 오른편에 각각 배치시켰다. 정리정돈을 잘하는 판단형은 도표의 아래위로 배치하고, 개방적이며 때로는 즉흥적인 인식형은 도표의 가운데로 모아놓았다. 이 유형도표는 사람들 간의 상호작용을 쉽게 이해할 수 있도록 해줌으로 서로가 서로를 더 잘 알 수 있는 세상을 만드는데 도움을 준다. 이들 성격유형을 표로 풀이해 보면 다음과 같다.

<표 II-3> 성격유형별 선호도가 가지는 기여도

구 분	감각형		직관형	
	사고	감정	감정	사고
내향성	판단형 ISTJ I 깊이와 집중력 S 실용성과 현실감각 T 논리와 분석력 J 조직	ISFJ I 깊이와 집중력 S 실용성과 현실감각 F 인화력 J 조직	INFJ I 깊이와 집중력 N 비전과 통찰력 F 인화력 J 조직	INTJ I 깊이와 집중력 N 비전과 통찰력 T 논리와 분석력 J 조직
	인식형 ISTP I 깊이와 집중력 S 실용성과 현실감각 T 논리와 분석력 P 적응력과 융통성	ISFP I 깊이와 집중력 S 실용성과 현실감각 F 인화력 P 적응력과 융통성	INFP I 깊이와 집중력 N 비전과 통찰력 F 인화력 P 적응력과 융통성	INTP I 깊이와 집중력 N 비전과 통찰력 T 논리와 분석력 P 적응력과 융통성
외향성	인식형 ESTP E 폭넓은 활동력 S 실용성과 현실감각 T 논리와 분석력 P 적응력과 융통성	ESFP E 폭넓은 활동력 S 실용성과 현실감각 F 인화력 P 적응력과 융통성	ENFP E 폭넓은 활동력 N 비전과 통찰력 F 인화력 P 적응력과 융통성	ENTP E 폭넓은 활동력 N 비전과 통찰력 T 논리와 분석력 P 적응력과 융통성
	판단형 ESTJ E 폭넓은 활동력 S 실용성과 현실감각 T 논리와 분석력 J 조직	ESFJ E 폭넓은 활동력 S 실용성과 현실감각 F 인화력 J 조직	ENFJ E 폭넓은 활동력 N 비전과 통찰력 F 인화력 J 조직	ENTJ E 폭넓은 활동력 N 비전과 통찰력 T 논리와 분석력 J 조직

자료 : 김영미(2007), p.36 재인용.

ISTJ 신중하고 조용하며 집중력이 강하고 매사에 철저하다. 구체적, 체계적, 사실적, 논리적, 현실적인 성격을 띠고 있으며, 신뢰할 만하다. 만사를 체계적으로 조직화시키려고 하며 책임감이 강하다. 성취해야 한다고 생각하는 일이면 주위의 시선에 아랑곳하지 않고 꾸준하고 건실하게 추진해 나간다.

ISFJ 조용하고 친근하고 책임감이 있으며 양심 바르다. 맡은 일에 헌신적이며 어떤 계획의 추진이나 집단에 안정감을 준다. 매사에 철저하고 성실하고 정확하다. 기계 분야에는 관심이 적다. 필요하면 세세한 면까지도 잘 처리해 나간다. 충실하고 동정심이 많고 타인의 감정에 민감하다.

INFJ 인내심이 많고 독창적이며 필요하거나 원하는 일이라면 끝까지 이루려고 한다. 자기 일에 최선의 노력을 다한다. 타인에게 말없이 영향력을 미치며, 양심이 바르고 다른 사람에게 따뜻한 관심을 가지고 있다. 확고부동한 원리원칙을 중시한다. 공동선을 위해서는 확신에 찬 신념을 가지고 있기 때문에 존경을 받으며 사람들이 따른다.

INTJ 대체로 독창적이며 자기 아이디어나 목표를 달성하는 데 강한 추진력을 가지고 있다. 관심을 끄는 일이라면 남의 도움이 있든 없든 이를 계획하고 추진해 나가는 능력이 뛰어나다. 회의적, 비판적 독립적이고 확고부동하며 때로는 고집스러울 때도 많다. 타인의 감정을 고려하고 타인의 관점에도 귀를 기울이는 법을 배워야 한다.

ISTP 차분한 방관자이다. 조용하고 과묵하며, 절제된 호기심을 가지고 인생을 관찰하고 분석한다. 때로는 예기치 않게 유머감각을 나타내기도 한다. 대체로 인간관계에 관심이 없고, 기계가 어떻게 왜 작동하는지 흥미가 많다. 논리적인 원칙에 따라 사실을 조직화하기를 좋아한다.

ISFP 말없이 다정하고 친절하고 민감하며 자기 능력을 뽐내지 않고 겸손하다. 의견의 충돌을 피하고 자기 견해나 가치를 타인에게 강요하지 않는다. 남 앞에 서서 주

도해 나가기보다 충실히 따르는 편이다. 일하는 데에도 여유가 있다. 왜냐하면 목표를 달성하기 위해 안달복달하지 않고 현재를 즐기기 때문이다.

INFP 정열적이고 충실하나 상대방을 잘 알기 전까지는 이를 드러내지 않는 편이다. 학습, 아이디어, 언어, 자기 독립적인 일에 관심이 많다. 어떻게 하든 이루어내기는 하지만 일을 지나치게 많이 벌이려는 경향을 가지고 있다. 남에게 친근하기는 하지만, 많은 사람들을 동시에 만족시키려는 부담을 가지고 있다. 물질적 소유나 물리적 환경에는 별 관심이 없다.

INTP 조용하고 과묵하다. 특히 이론적 과학적 추구를 즐기며, 논리와 분석으로 문제를 해결하기를 좋아한다. 주로 자기 아이디어에 관심이 많으나, 사람들의 모임이나 잡담에는 관심이 없다. 관심의 종류가 뚜렷하므로 자기의 지적 호기심을 활용할 수 있는 분야에서 능력을 발휘할 수 있다.

ESTP 현실적인 문제해결에 능하다. 근심이 없고 어떤 일이든 즐길 줄 안다. 기계 다루는 일이나 운동을 좋아하고 친구 사귀기를 좋아한다. 적응력이 강하고 관용적이며, 보수적인 가치관을 가지고 있다. 긴 설명을 싫어한다. 기계의 분해 또는 조립과 같은 실제적인 일을 다루는데 능하다.

ESFP 사교적이고 태평스럽고 수용적이고 친절하며, 만사를 즐기는 형이기 때문에 다른 사람들로 하여금 일에 재미를 느끼게 한다. 운동을 좋아하고 주위에 벌어지는 일에 관심이 많아 끼어들기 좋아한다. 추상적인 이론보다는 구체적인 사실을 잘 기억하는 편이다. 건전한 상식이나 사물뿐 아니라 사람들을 대상으로 구체적인 능력이 요구되는 분야에서 능력을 발휘할 수 있다.

ENFP 따뜻하고 정열적이고 활기에 넘치며 재능이 많고 상상력이 풍부하다. 관심이 있는 일이라면 어떤 일이든지 척척 해낸다. 어려운 일이라도 해결을 잘하며 항상 남을 도와줄 태세를 가지고 있다. 자기 능력을 과시한 나머지 미리 준비하기보다 즉흥적으로 덤비는 경우가 많다. 자기가 원하는 일이라면 어떠한 이유라도 갖다 붙

이며 부단히 새로운 것을 찾아 나선다.

ENTP 민첩하고 독창적이고 안목이 넓으며 다방면에 재능이 많다. 새로운 일을 시도하고 추진하려는 의욕이 넘치며, 새로운 문제나 복잡한 문제를 해결하는 능력이 뛰어나며 달변이다. 그러나 일상적이고 세부적인 면은 간과하기 쉽다. 한 일에 관심을 가져도 부단히 새로운 것을 찾아나간다. 자기가 원하는 일이면 논리적인 이유를 찾아내는데 능하다.

ESTJ 구체적이고 현실적이고 사실적이며, 기업 또는 기계에 재능을 타고난다. 실용성이 없는 일에는 관심이 없으며 필요할 때 응용할 줄 안다. 활동을 조직화하고 주도해 나가기를 좋아한다. 타인의 감정이나 관점에 귀를 기울일 줄 알면 훌륭한 행정가가 될 수 있다.

ESFJ 마음이 따뜻하고 이야기하기 좋아하고, 사람들에게 인기가 있고 양심 바르고 남을 돕는 데에 타고난 기질이 있으며 집단에서도 능동적인 구성원이다. 조화를 중시하고 인화를 이루는데 능하다. 항상 남에게 잘해주며, 격려나 칭찬을 들을 때 가장 신바람을 낸다. 사람들에게 직접적이고 가시적인 영향을 줄 수 있는 일에 가장 관심이 많다.

ENFJ 주위에 민감하며 책임감이 강하다. 다른 사람들의 생각이나 의견을 중히 여기고, 다른 사람들의 감정에 맞추어 일을 처리하려고 한다. 편안하고 능란하게 계획을 내놓거나 집단을 이끌어 가는 능력이 있다. 사교성이 풍부하고 인기 있고 동정심이 많다. 남의 칭찬이나 비판에 지나치게 민감하게 반응한다.

ENTJ 열성이 많고 솔직하고 단호하고 통솔력이 있다. 대중 연설과 같이 추리와 지적담화가 요구되는 일이라면 어떤 것이든 능하다. 보통 정보에 밝고 지식에 대한 관심과 욕구가 많다. 때로는 실제의 자신보다 더 긍정적이거나 자신 있는 듯 한 사람으로 비칠 때도 있다.

가. 기능별 성격유형 및 특징

인식기능(S,N)과 판단기능(T,F)의 배합에 따라 ST, SF, NF, NT의 네 가지 기능유형으로 구분된다. 각 기능별로 본 성격유형의 특징은 다음과 같다.

① 실제적이고 사실중심적 유형(ST)

ST형은 인식할 때 주로 감각에 의존하고 판단할 때에는 주로 사고를 사용한다. ST형은 사실에 관심을 둔다. 왜냐하면 사실은 감각을 통해 수집하고 증명할 수 있기 때문이다. ST형은 수집된 사실을 바탕으로 하여 의사결정을 내릴 때에도 인정에 얽매이지 않고 논리적인 분석에 의해 결정을 내린다. 그들이 신뢰하는 것은 사료로서, 원인에서 결과, 가정에서 결론에 이르기까지의 단계적 논리적 추리과정을 선호하기 때문이다. 따라서 그들은 사업, 법률, 외과, 회계, 생산 기계나 재료의 조작 등 구체적인 사실에 대한 냉정한 분석이 요구되는 분야에서 성공을 거두고 만족을 느낄 가능성이 많다.

② 동정적 우호적 유형(SF)

SF형은 ST형과 마찬가지로 인식할 때 주로 감각을 사용한다. 그러나 판단할 때에는 감정을 선호한다. 그들은 감각을 통해 직접적으로 수집할 수 있는 사실에 관심을 기울이고 있으나, 의사결정을 내릴 때에는 개인의 주관성이나 개인적인 온정을 바탕으로 한다. 의사결정을 내릴 때 주관성과 온정을 중시하는 것은 감정을 신뢰하기 때문이다. 즉, 이들은 의사결정을 내릴 때 자기 자신이나 상대방에게 어떤 영향을 줄 것인가를 중시한다. 이들은 사물에 대한 사실보다는 사람에 대한 사실에 더 큰 관심을 가지고 있다. SF형은 감각과 감정을 선호하기 때문에 동정적이고 우호적이다. 그들은 구체적인 상황에서 자신의 따뜻한 온정을 펼 수 있는 분야인 판매, 영업, 서비스업, 초등교육 교사, 간호 소아과 의사 등의 직업에서 성공과 만족을 누릴 수 있다.

③ 열정적 통찰적 유형(NF)

NF형은 SF형과 마찬가지로 판단할 때 감정을 사용하기 때문에 따뜻한 온정의 소유자이다. 그러나 인식할 때에는 감각보다는 직관을 선호하기 때문에 구체적인 상황에는 관심을 두지 않는다. 그 대신 새로운 프로젝트와 같은 가능성, 일어나지 않았지만 일어날 가능성이 있는 일, 알려져 있지 않지만 알려질 수 있는 진리와 같은 것에 관심이 많다. 즉, 이들은 전형적으로 복잡한 커뮤니케이션에 관심이 많다. 직관을 선호하기 때문에 상징적 의미 이론적 관계 등에 관심이 많으며, 감정과 짝을 이루고 있기 때문에 직관적 통찰을 인간관계에 사용한다. 이들은 따뜻한 온정과 헌신으로 가능성을 추구하기 때문에 통찰력이 있으면서도 정열적이며 언어에 재능이 많은 사람들이다. 따라서 이들은 고등교육기관의 교직, 사람에 대한 가능성을 실현하는 분야, 상담, 집필, 연구 등의 분야에서 성공을 거둘 확률이 높다.

④ 논리적 창의적 유형(NT)

NT형은 NF형과 마찬가지로 인식할 때 직관을 사용한다. 그러나 판단할 때는 사고의 객관성을 중시한다. 이들은 가능성, 이론적 관계, 추상적인 양식에 초점을 맞추지만, 인정에 얽매이지 않은 객관적 합리적 분석을 바탕으로 하여 판단을 내리려고 한다. NT형이 추구하는 가능성은 인간적인 요소가 그다지 중요하지 않은 기술적, 과학적, 이론적, 관리적 분야에서 가능성을 중시한다. NT형은 논리적이고 영리하다. 그들은 과학적 연구, 수학, 복잡한 재무 또는 기술적, 행정적 분야의 개발과 같이 자기들이 특별한 관심을 가진 분야에서의 문제 해결에 역량을 발휘할 수 있다.

나. 기질별 성격유형 및 특징

기질은 후천적으로 획득되는 것이 아닌 선천적으로 타고나는 것으로 서로 다른 힘들이 완화되거나 통합을 이루는 것, 상반되는 영향력들이 서로 완충되거나 상호 용인되는 것, 전체적으로 채색되거나 조율되는 것, 전체적으로 어느 정도 종합되는

것, 그리고 다양한 행동들이 일관성을 갖게 되는 것이다. MBTI에서는 인간을 4가지 기질적 유형으로 나누고 이것을 그리스 신화의 신과 관련하여 기술하고 있다. MBTI에서 표현되는 4가지 기질에는 관찰 가능한 외형적 행동패턴이나 행동특징에 의해 SP(감각-인식), SJ(감각-판단), NT(직관-사고), NF(직관-감정)로 분류한다(김정택, 심혜숙, 임승환, 1993, 김민희 2002 재인용).

① SP(디오니소스)적 기질

자유를 갈망하며 구속받고 제한 받는 것을 싫어한다. 의무를 지켜야 한다는 사실을 부담스러워 하며 원하는 바를 원하는 때에 얻어야 한다. 그들은 본질적으로 충동적이며 그것은 곧 살아있다는 것을 뜻한다. SP에게 있어서 삶이란 충동을 느끼는 것이며 도 그 충동에 따라서 자발적으로 행동하는 것을 의미한다. SP는 결과를 알지 못하는 상황과 한계를 시험할 자유가 있는 상황을 즐긴다. 대부분 낙천적이고 쾌활하며, 협상의 대가들이다.

② SJ(에피메테우스)적 기질

의무를 몹시 필요로 하며 무엇보다도 그들이 속해있는 사회적 단위에 도움이 되기 위해서 존재한다. 철두철미한 SJ인 사람을 아주 잠깐만 살펴봐도 SJ들은 늘 남에게 봉사하고 보살피는 입장이며 감각이 다른 유형의 사람보다 더 예민하다. 기존의 사회 규범과 제도에 대한 SJ의 헌신을 가정한다면 그들은 상업, 서비스업, 일반기업 및 은행 업무의 중간관리자, 회계직, 행정사무직, 교사, 행정가 등과 같은 직군에서 높은 빈도를 나타낸다. 그들은 일을 적절할 때에 하는 경향이 있고 매일같이 소속감을 갈망하며 그들이 근무하는 기관에 도움이 되기를 갈망한다.

③ NT(프로메티안)적 기질

자연을 이해하고 지배한다는 것은 곧 힘을 소유한다는 것이고, 이 힘에 대한 욕망을 프로메티안 기질의 유형을 이해하는 중요한 척도이다. 힘은 NT들을 대표한다.

여기서 힘이란 현상을 이해하고, 통제하고, 예측하는 능력을 뜻한다. 이 네 가지 측면이 과학이 지향하는 목적이며 NT가 원하는 힘은 능력과 자질과 재능과 재주와 같은 기술을 뜻한다. NT기질은 가장 자기 비판적이며 항상 지식을 축적하고 지식과 능력을 중요시하는 경향이 있으며 타인의 눈에도 이 능력이 보여지기를 바란다. 그들은 과거는 죽은 사건으로 여기면서 자신들의 초점을 미래에 맞춘다. 때로 NT들은 일단 이론적 혹은 개념적 틀을 구상하면서 관심을 다른 곳으로 돌리면서 계속적으로 자신의 능력을 개발해 나가고자 한다.

④ NF(아폴리니안)적 기질

디오니소스형, 에피메테우스형, 프로메테우스형과 같은 기질유형들이 일상적인 목적을 추구하는 반면에 아폴로와 같은 기질의 사람은 이상적인 것 외에는 관심이 없다. 자아를 추구하는 NF유형은 선회적이며 영속적이기까지 하다. 그들의 ‘가장 진실된’ 자아는 자기 자신을 추구하고 있는 자아이다. 늘 그들의 삶의 목적은 삶 속에서 목적을 갖는 것이다. 꾸밈이나 가식적 수치, 역할 연기가 없어야만 한다. 주목받는 생을 살며 세상에서 특별한 존재가 된다는 것은 독특한 주체성을 갖고자하는 NF유형이 열망을 만족시킨다. 그들은 다른 유형들이 잘 알아차리지 못하는 몸짓이나 미묘한 행동에 특별히 민감하다. NF유형은 소수지만 대중에 미치는 영향을 대단한 것이다. 정신의학, 상담 심리학, 성직, 초등학교 교사와 같은 직업들을 잘 수행해 낸다. 그들은 언어에 관심이 많으며 그들은 정체성과 통일성 속에서 자아실현을 추구하고 마침내 완성된 자아가 되고자 하는데 이러한 이상은 전 생애를 요구하는 긴 과정임을 스스로 인식하고 있다.

3) MBTI의 활용

MBTI는 그동안 여러 분야에서 사용되어져 왔는데 처음에는 카운슬링과 심리치료, 교육 분야, 인간관계 훈련분야에서 시작되어 1980년대 이후에는 인사관리, 인력개발, 조직개발 등의 다양한 분야로 점점 광범위하게 확대되어 왔다(김민희, 2002).

개인은 자신의 타고난 성격을 찾아서 환경과 조화를 이루고 자기의 의식 속에 감

주어져 있는 열등기능을 의식화함으로써 자신의 성격을 개발할 수 있다. 뿐만 아니라 자신과 자신의 선호도를 이해하고 인간행위에 관한 논리 정연한 모델을 제공하며 자신과의 조화 및 직장과 가정에서의 대인관계를 향상시켜 생활의 모든 분야에 있어 동기 부여를 높일 수 있다. MBTI는 많은 부분에서 개인의 행동에 기여한다고 할 수 있으며 직업선택 그리고 조직생활에 있어서도 자신의 선호도를 고려한 각종 활동에 기여할 수 있다. 인간행위에 대한 논리 정연한 모델을 제공하고 개인 간 부서간의 비생산적인 갈등완화 및 해소에 기여하며 팀부서의 장점 및 취약점을 진단하고 적재적소의 원칙하에 인원을 배치할 수 있고 성격유형에 맞는 직무평가 실시에 유용한 도구로써 활용될 수 있을 것이다.

MBTI는 개인의 열등기능(Shadow)과 얼마나 잘 통합하는가를 나타내는 도구가 아니고 더구나 사람이 어떤 것을 얼마나 잘 행하는가를 나타내는 것은 더더욱 아니며 업무의 특성과 개인의 선호성과의 관계라고 할 수 있다. 예를 들면 판단형의 사람이 예측하기를 선호한다던가, 사고형이 논리적으로 업무처리를 하는 것을 선호한다던가, 인식형은 틀을 벗어나 자율적인 일에 대한 선호성임을 명확히 하고 MBTI를 이해해야 할 것이다(채규자, 2000).

2. 직무만족의 이론적 배경

1) 직무만족의 개념

직무만족에 대한 연구는 20세기 초부터 산업심리학자들을 중심으로 전개되어 왔으며 근대적인 산업조직이 등장하면서 종사원의 생산성은 그들의 기술이나 능력만이 아니라 작업에 대한 감정이나 태도가 영향을 줄 수 있다는 인간관계론의 대두 이후부터 직무만족에 대한 연구가 활발히 전개되었다. 그러나 직무만족에 관한 연구는 많은 학자들과 연구자들에 의해 이루어지고 있으나 그 개념을 명확하게 정의하기는 매우 어렵다(권형섭, 2006).

직무만족에 대한 정의 중에, 가장 널리 알려진 것이 Locke의 정의인데 Locke(1976)는 직무만족을 '직무에 대한 태도의 하나로써 한 개인이 직무나 직무경

험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태'라고 정의하였다. Tiffin과 McCormick(1979)은 직무만족을 '직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수로서 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타난다.'고 하였으며, Arnold(1983)는 개인이 자신의 직무에 대해 가지는 긍정적 정서의 양으로 정의하면서 개인이 일반적으로 그 직무를 좋아하는 동시에 큰 가치를 두며, 그 직무에 대해서 긍정적으로 생각하는 것을 의미한다고 주장하였다.(김혜숙, 2003 재인용)

Smith(1955)는 각 개인이 자기 직무와 관련하여 경험하는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 감정의 균형 상태에서 기인되는 하나의 태도라고 하였다(박정혜, 2003; 조경혜 2010 재인용).

Porter & Lawler(1968)는 직무만족을 실제로 얻는 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과하는 것으로 보고 이러한 수준에 미달할수록 주어진 상황에 대한 불만은 더 커진다고 하였다. Constance(1973)는 직무만족이란 감정적 반응(emotional response)이기 때문에 직원이 자신의 직무에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 또는 긍정적인 감정 상태라고 정의 하였으며, Quinn & Margine(1973)는 직무만족이란 어떤 특별한 직무내용 즉 보상, 안전, 감독 등에 대한 만족도를 근거로 수량화된 개선의 정도라고 정의하였다(박신우, 2002 재인용).

이와 같이 직무만족은 직원의 태도, 감정적 반응, 만족 등을 내포한 말로, 다시 말해 직무만족이란 직무 중에 형성된 직무에 대한 우호적인 태도 및 감정의 만족도라 할 수 있겠다.

국내 학자들의 직무만족에 대한 정의를 살펴보면 다음과 같다.

<표 II-4> 직무만족의 개념

학자	직무만족에 대한 정의
도복늬, 김상순, 박정희(1976)	직무나 경험에 대한 반응이 즐겁고 긍정적인 상태로 직무만족은 개인의 욕구나 동기 등과 같은 심리적인 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인 등 다양한 요인들에 의해 영향을 받는다.
이명하(1980)	개인이 자신의 직무나 경험에 대하여 즐겁고 긍정적인 정서적 상태를 경험하는 것이다.
이운수(1983)	개인이 직무에 대해 같은 정서적 태도나 적응의 측면을 말할 때 사용하는 개념이다.
신유근(1985)	한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 인지(인식), 정서(감정), 그리고 행위 경향들의 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것이다.
강성희(1990)	개인이 직무 경험을 통하여 느끼는 즐겁고 긍정적인 정서 상태이다. 보수, 대인관계, 업무 자체, 전문적 지위 및 작업적 궁지, 자율성 및 발전의 기회, 근무 환경, 안정성 등에 대한 긍정적인 생각을 더하여 직무만족도이다.
박종선(1990)	인간이 일을 통하여 자신이 지닌 능력이나 가능성을 실현하고 그 결과로 심리적인 성장을 체험했을 때 실감되는 것이며, 이런 관점에서 만족에 영향을 주는 요인은 사람들을 적극적으로 일에 몰입하게 하고 동기 부여 요인이 되기도 한다.
김종재(1991)	일반적으로 직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 만족 상태를 말하게 되는데 이는 직무 수행에 영향을 미친다. 다시 말해 직원이 자신이 직무와 관련된 작업 자체, 임금, 승진 기회, 감독, 동료, 작업 조건 등과 같은 여러 노동 조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타낸 감정적 표현이다. 즉 직무만족이란 주어진 직무에 대해 가지는 만족의 정도이다.

자료 : 조경혜(2010), p.13 재인용.

2) 직무만족의 영향요인

직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서는 다양한 관점의 연구가 이루어지고 있지만 아직까지도 직무가 과업, 책임, 상호작용, 인센티브, 보상 등이 복잡하게 상호 관련되어 있기 때문에 직무만족 요인에 대한 통합적·체계적·실증적 연구가 부족한 실정이다. 그러나 직무만족에 직접적인 영향을 지니며 직무만족에 대한 관련성을 밝혀내는 것은 매우 중요하다. 왜냐하면 모든 직무만족의 영향요인을 충족시키고 이러한 충족을 조직 내에 확대하는 노력에는 최소의 투자로 최대의 효과를 거두어야 하는 경제적 논리가 항상 뒤따르기 때문이다(박신우, 2002).

직무만족은 가치판단의 기준과 함께 근무환경에 따라 태도가 형성된다. 그리고 근무자체의 만족과 더불어 기업의 내·외적 요인에 의해서 영향을 받는다. 직무만족에 영향을 주는 개인의 특성에는 성격유형, 연령, 교육과 지능, 성별, 직무수준 등이 있으며 직무의 특성으로는 직무자체, 조직과 관리, 리더십과 감독방법, 지위, 사회적 환경, 성장가능성, 근무조건, 작업조건, 개인생활, 대인관계, 의사소통, 성취, 인정, 안정성, 임금 등이 있다(Fournet, Distenfansa & Margaret, 1986; 임병설, 2002).

만족과 관련된 제반 변수에 관한 연구는 많은 편이나 종업원 직무만족의 내용을 결정하는 구체적인 변수에 대해서는 학자마다 그 이론이 분분하다. 직무만족요인은 어떤 조직을 막론하고 동일하다고 볼 수 없으며, 조사 연구자의 가치관이나 조직체의 환경, 시기 및 조직이 처해 있는 상황에 따라 커다란 차이가 있을 것이다. 과거 수십 년간에 걸친 학자들의 실증적인 연구결과들을 살펴보면 직무만족을 측정하기 위해 사용된 내용과 대상을 연구자의 상대적인 가치관에 따라 다른 것임을 알 수 있다(조성암, 2008; 문관식, 2010).

이러한 직무만족의 영향요인에 관한 학자들의 관점은 다양한데, 표로 정리하면 다음과 같다.

<표 II-5> 직무만족의 영향 요인

연구자	영향 요인
Vroom (1964)	감독, 작업집단, 직무내용, 책임, 승진의 기회, 작업시간
Myers (1964)	성취감, 책임, 성장, 승진, 작업의 즐거움, 인정
Alderfer (1968)	임금, 부가급료, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장
Hackman (1969)	기술의 다양성, 과업의 주체성, 과업의 중요성, Feed Back, 자율성
Locke (1976)	직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사정책
Jurgenson (1978)	발전(승진에 대한 기회), 부가급료(휴가, 연금, 보험, 질병수당 등), 회사(회사근무에 대한 자부심), 동료, 시간, 책임, 안전, 감독, 작업유형, 작업조건
Wiese & Reticher (1984)	재무적 유인, 비재무적 유인, 소극적 유인, 인정, 성취, 작업, 발전, 책임-본질적 요소
Wernimont (1988)	봉급, 회사정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건-비본질적 요소
Herzberg (1992)	동기부여요인(업무, 책임, 승진), 위생요인(회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 보수)

자료 : 박신우(2002), p.31 재인용.

3. 조직몰입의 이론적 배경

1) 조직몰입의 개념

조직몰입의 개념은 조직원 유지와 성과를 향상시키기 위한 방법을 찾는 경영자와 조직 분석가들에 의해 주목을 받아왔다. 조직원의 몰입이 주목을 받는 몇 가지 중요한 이유 중 하나는 조직몰입이 직무만족보다도 이직을 예측하는데 더욱 효과적이라는 발견에 있다(김용근, 2004, 김주리, 2007 재인용).

조직몰입은 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두하느냐하는 정도를 지칭하는 말로 조직몰입을 첫째, 조직 목표에 대한 강한 신뢰와 애착, 둘째 조직을 위하여 열심히 일하려는 의지, 셋째 조직구성원으로 존속하려는 강한 욕망의 세 가지 요소로 정의할 수 있다(김혜숙, 2003).

Allen & Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입, 계속적 몰입 그리고 규범적 몰입으로 분류하였는데 내용은 다음과 같다.

첫째, 정서적 몰입이란 조직에 대하여 구성원이 느끼는 심리적인 애착감으로 조직구성원이 조직에 대하여 감정적으로 애착을 가지고 조직과 일체감을 갖는 것을 의미한다. 즉, 조직구성원이이 조직에 대한 정서적 몰입이 높을수록 조직의 목표나 가치관을 수용하고 조직을 위해 노력을 아끼지 않게 되는 것이다.

둘째, 계속적인 몰입이란 개인이 조직을 떠남으로써 발생하는 비용에 기초해 나타나는 몰입으로 개인은 그렇게 하는 것이 필요하기 때문에 몰입행동을 한다는 것이다. 즉, 조직을 떠난 것은 투자해 온 것을 잃게 되는 것을 인식하거나 다른 대안의 이용가능성이 이미 제한되어 있음을 인식하게 됨에 따라 계속 조직에 남아야겠다는 것을 의미한다. 이는 조직구성원들이 다른 직장을 구하는 것보다 현재의 조직에 남음으로써 얻게 되는 이익을 크게 만들고 이에 따라 구성원들은 현재의 조직과 관계를 지속하는 것을 선호하게 되며, 이러한 측면의 몰입은 조직구성원이 조직과의 관계에서 발생하는 손익관계에 의거하는 경제적 또는 합리적 측면이라고 할 수 있다.

셋째, 규범적 몰입이란 조직에 지속해서 있어야 한다는 어떤 의무감에 의해 형성되는데 높은 수준의 규범적 몰입상태에 있는 조직구성원은 조직에 머무르고 있는

이유가 있다고 보는 것이다(조경혜, 2010).

이를 보아 조직몰입은 자신이 처한 상태에 따라 조직에 머무르려는 경향 또는 한 개인이 조직 내에 속해있기를 원하는 상태라고 할 수 있겠다.

2) 조직몰입의 영향 요인

조직몰입은 조직행동론자들에 의해 조직 유효성의 중요한 척도인 조직구성원 유지변수로서 연구되어 왔다. 조직몰입이 높은 조직구성원은 조직의 구성원으로 잔류하려는 의도가 상대적으로 높기 때문이다. 특히 조직몰입이 조직구성원의 이직의도, 조직구성원의 직무성과, 조직시민행동 등의 조직유효성 변수와 높은 상관관계를 갖는다는 것이 검증되면서 조직구성원의 조직 몰입도에 대한 연구가 활기를 띠게 되었고 최근에는 조직문화와 관련하여 그 연구의 중요성이 부각되고 있다(박종현, 2004; 김주리, 2007 재인용).

이렇게 중요성을 가지는 조직몰입에 영향을 미치는 견해를 학자별로 정리하면 다음과 같다.

<표 II-6> 조직몰입에 영향 요인

학자	조사 대상	영향 요인
Sheldon(1971)	과학자	연령, 근속기간, 직위
Hrebiniak(1972)	교사, 간호사	역할 스트레스, 직무만족, 근속기간
Alutto, Hrebiniak & Alonso (1972)	교사, 간호사	연령, 교육 등
Buchanan(1974)	공, 사조직의 관리자	집단 규범, 직무 도전, 자신의 이미지 강화, 개인의 중요성 인식
Stevens, Beyer & Trice (1978)	공기업 감독자	역할 분담, 근속기간, 직무몰입
O'Reilly & Caldwell (1980)	경영학 석사/ 신입사원	직무 선택의 의지와 반복 불가능성, 직무만족
Morris & Sherman (1981)	정신병원 근로자	역할 스트레스, 연령, 교육수준, 자신의 근속기간
Welsh & La Van (1981)	병원 종업원	역할 스트레스, 직무만족, 연령, 근속기간
Rusbult & Rarrell (1983)	회계사, 간호사	비용, 보상, 대안 유무
Rukami & Larson (1984)	신문사 노조원	근속기간, 직무 범위, 직무 스트레스, 직무몰입, 감독과의 관계
Stumpf & Hartman (1984)	학생, 신입사원	인간/직무 적합성, 보상, 직무만족

자료 : 조경혜(2010), p.18~19 재인용.

4. 직무만족과 조직몰입간의 상관관계

직무만족은 조직몰입과 유사한 개념으로 볼 수 있으나, 이들 개념에는 다음과 같은 차이점이 있다. 첫째, 직무만족은 직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응만을 의미하나, 조직몰입은 조직전체에 대한 조직 구성원의 감정을 반영한다는 점에서 보다 포괄적인 개념이다. 둘째, 직무만족의 수준은 직무환경의 변화에 따라 쉽게 변화할 수 있으나 조직몰입은 쉽게 변화하지 않는다. 셋째, 직무만족이 일시적인 차원의 것으로서 당면한 욕구충족의 반응으로 볼 수 있는데 비해 조직몰입은 장기적·발전적 현상으로서 조직구성원의 조직 내 근속연한과 관련되어 있다(이명하, 1988; 정영미·김주희, 1997; 김경원, 2005; 김주리, 2007 재인용).

직무만족은 조직이 얼마나 개인적인 목표를 만족시키는가에 대한 척도에 가깝고 조직몰입은 조직의 목표와 가깝다. 즉, 직무만족은 어떤 측면에 따라 쉽게 변하는 불안정하고 지속적인 특성에 비하여 조직몰입은 장기간 안정을 유지하려는 조직적, 정서적 반응에 특징이 있다. 그러므로 조직론의 가장 중요한 문제인 개인의 목표와 조직의 목표의 일치라는 관점에 있어서 직무만족과 조직몰입은 중요한 관계라고 할 수 있다. 또한 직무만족은 직무나 환경에 대한 감정 상태를 나타내는데 비하여, 조직몰입은 조직에 남아서 조직의 목표를 수용하여 조직을 위해 열심히 노력하겠다는 태도와 행동까지를 포함한 보다 광범위한 개념이며, 직무만족이 직무에 대한 현재의 정서반응을 나타내는 현재와 과거지향적인 개념이라면, 조직몰입은 현재 만족함은 물론이고 불만이 있더라도 ‘앞으로 좋아지겠지’ 하는 기대와 조직의 목표와 가치의 내재화에 의해서 생겨날 수 있기 때문에 직무만족에 비해 미래지향적인 개념이라고 할 수 있다. 이와 같은 차이가 있음에도 불구하고 직무만족과 조직몰입에 대한 이론적 논쟁이 지속되고 있는데 다수의 연구가 직무만족이 조직몰입의 선행변수가 된다고 주장 하였다(송현주, 2008). 이를 표로 정리하면 다음과 같다.

<표 II-7> 직무만족과 조직몰입의 차이점

구분	직무만족	조직몰입
개념	직무나 직무의 어떤 측면에 대한 반응	조직 전체에 대한 조직 구성원의 감정 반영
직무 만족 수준 정도	직무 환경의 변화에 따라 쉽게 변함	직무의 환경 변화에 따라 쉽게 변하지 않음
연관성	일시적인 차원의 것, 당면한 욕구충족의 반응	장기적·발전적 현상으로서 조직 구성원의 조직 내 근속연한과 관련

자료 : 김주리, 2007 재인용 부분 표로 재구성

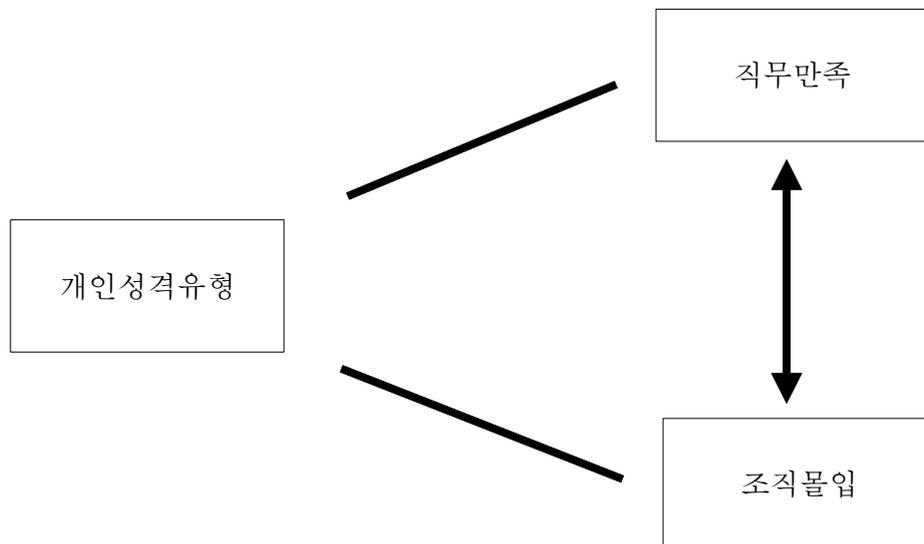
Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형

본 연구에서는 조사대상의 성격유형이 직무만족 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지 검증하고, 각각의 상관관계를 실증적으로 분석하고자 한다.

연구모형은 다음과 같다.

<그림 Ⅲ-1> 연구모형



2. 가설설정

조사대상자의 성격유형을 파악하고 그 유형이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향관계가 있는지 파악하고, 직무만족은 조직몰입에 어떠한 상관관계를 가지는지 분석하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설1> 개인의 성격유형에 따라 직무만족은 차이가 있을 것이다.

<가설2> 개인의 성격유형에 따라 조직몰입은 차이가 있을 것이다.

<가설3> 직무만족은 조직몰입과 상관관계가 있을 것이다.

3. 연구대상

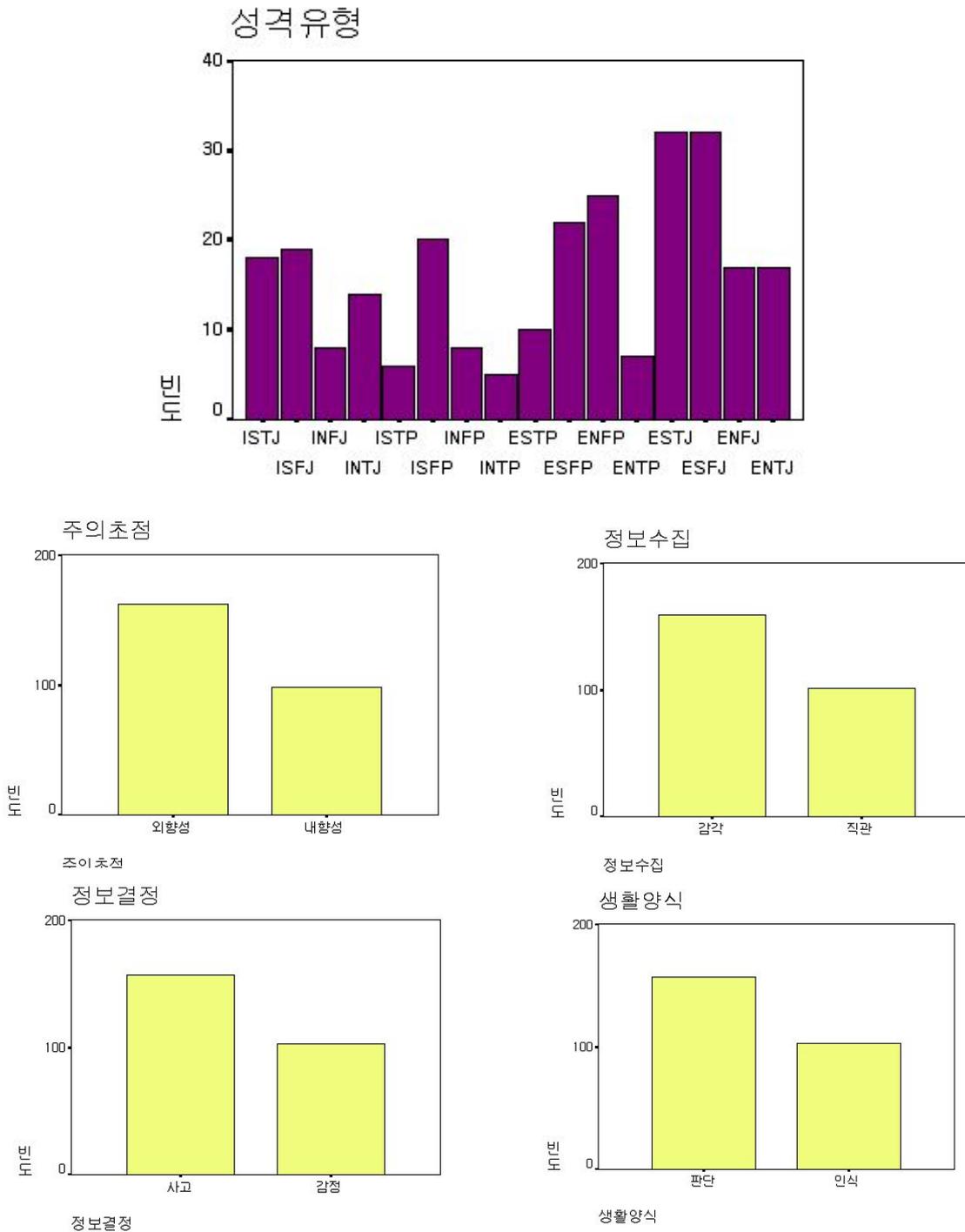
본 연구에서는 영동, 영서, 영남, 제주 지방의 유명 리조트 직원들을 대상으로 각 영업장에 근무하는 영업직군, 지원직군, 전문직군 이다. 주5일 근무의 확대는 여가 산업의 발전에 큰 기여를 하였고, 이 수요에 대하여 본 리조트에서 많은 뒷받침을 하고 있다. 이러한 서비스 기업에는 인적자원의 의존도가 타 산업에 비해 현저히 높는데 고객만족을 위해 봉사하는 직원들은 과연 얼마나 직무만족을 하고 이에 따라 조직몰입은 얼마나 이뤄지고 있는지 알아보려고 각 지역의 리조트 비슷한 업무를 맡고 있는 직원들을 대상으로 하여 본 설문을 실시하였다. 영동 지방은 양양과 강릉에 있는 리조트, 영서 지방은 홍천에 있는 한 리조트, 영남지방은 경주에 있는 한 리조트, 그리고 제주도에 있는 한 리조트를 대상으로 진행하였다. 설문조사기간은 2010년 9월 10일부터 2010년 10월 29일까지 전일에 걸쳐 진행되었으며, 총 300부를 배포하여 269부 회수 되었다. 회수율을 90%이고, 불성실 응답분 9부를 제외한 총 260부를 통계처리 하였다. 회수된 설문지를 통해 다음과 같은 직원 성격유형 분포를 알 수 있었다.

<표Ⅲ-1> 직원들의 MBTI 성격분포도

		감각(S)		직관(N)	
		사고(T)	감정(F)	감정(F)	사고(T)
내 향	판 단	ISTJ N=18 %=6.9	ISFJ N=19 %=7.3	INFJ N=8 %=3.1	INTJ N=14 %=5.4
	인 식	ISTP N=6 %=2.3	ISFP N=20 %=7.7	INFP N=8 %=3.1	INTP N=5 %=1.9
외 향	인 식	ESTP N=10 %=3.8	ESFP N=22 %=8.5	ENFP N=25 %=9.6	ENTP N=7 %=2.7
	판 단	ESTJ N=32 %=12.3	ESFJ N=32 %=12.3	ENFJ N=17 %=6.5	ENTJ N=17 %=6.5

	주의초점		정보수집		판단결정		생활양식		계
	외향 (E)	내향 (I)	감각 (S)	직관 (N)	사고 (T)	감정 (F)	판단 (J)	인식 (P)	
N(인원)	162	98	159	101	157	103	157	103	260
%	62.3	37.7	61.2	38.8	60.4	39.6	60.4	39.6	100

<그림 III-2> MBTI 성격유형 분포도



성격유형 분포도는 위에 표와 같다. 성격유형은 ESTJ와 ESFJ이 유형이 32명 (12.3%)으로 가장 많았고, INTP 유형이 5명(1.9%)으로 가장 적었다. MBTI 선호지표별로 살펴보면 외향형이 162명(62.3%), 감각형이 159명(61.2%), 사고형이 157명(60.4%), 판단형이 157명(60.4%)으로 내향형, 직관형, 감정형, 인식형에 비해 좀 더 많은 분포를 보였다.

4. 설문지 구성

본 연구에 사용된 설문지는 총 4가지 종류로 MBTI 성격유형 검사지, 직무만족, 조직몰입, 인구통계학적 설문지로 구성되었다. 직무만족은 MSQ 검사지를 박아이린(2005)이 한국어로 번역한 검사지를, 조직몰입은 김주리(2007) 연구에서 사용된 설문지를 토대로 연구지에 맞게 재구성하여 사용하였다. MBTI 검사지를 제외한 설문지는 5단계 Likert 척도를 사용하였고, 인구통계학적 특성을 조사하기 위하여 9개 문항의 조사를 추가적으로 실시하였다. 이 연구에서 활용한 설문지의 구성은 다음과 같다.

<표Ⅲ-2> 설문지 구성

구분	구성	변수 요인	설문 항목	문항수
독립변수	성격유형 (28)	주의 초점	1,5,9,13,17,21,25	7
		정보 수집	2,6,10,14,18,22,26	7
		판단 결정	3,7,11,15,19,23,27	7
		생활 양식	4,8,12,16,20,24,28	7
종속변수	직무만족도 (20)	동기부여 측면	10,11,12,14,15,16,	6
		환경적 측면	1,2,3,4,7	5
		사회적 측면	8,9,17,18,19,20	6
		관리적 측면	5,6,13	3
	조직몰입도 (10)	정서적 몰입	1,2,3,4,5	5
		계속적 몰입	8,9,10	3
		규범적 몰입	6,7	2
인구통계학적 변수(9)			1~9	9
총 문항 합계				67

5. 자료의 분석 방법

업체마다 수집된 설문지는 엑셀의 코딩작업을 거쳐 SPSS ver 10.0 통계패키지프로그램을 활용하여 분석하였다.

먼저, 빈도분석을 실시하여 조사자의 일반적인 특성을 파악하였고, 직무만족과 조직몰입의 경우 Likert 5점 척도로 평균값과 표준편차를 통해 자료의 특성 알아보고자 하였다.

또한 성격유형별 직무만족과 조직몰입의 차이를 분석하기 위하여 다변량분산분석(MANOVA)을 실시하였으며, 직무만족과 조직몰입간의 상관관계를 검증하기 위하여 Pearson 상관관계분석을 실행하여 상관계수를 산출하였다.

IV. 실증조사 및 결과분석

1. 자료의 분석

1) 측정변수의 기술통계량

직원들의 직무만족을 측정하기 위한 20개의 변수의 기술통계 처리결과는 <표IV-1>과 같다. 직무만족의 관리적 측면인 ‘급여’에 대해서 평균값이 3.04로 가장 낮았으나 20개의 문항모두의 평균이 3.0 이상으로 나타나 대체적으로 만족하는 수준으로 볼 수 있다.

또한 서비스기업의 특성에 따라 ‘타인을 위해 무언가 해줄 수 있다’는 것에 대한 만족이 3.91로 가장 높았으며, 다음으로는 동료들 사이의 관계가 3.83으로 뒤를 이었다.

‘상사가 부하직원을 대하는 방식’과 ‘직업의 안정성’, 그리고 ‘급여수준’에 있어서는 표준편차가 0.9 이상으로 응답자간의 편차가 상대적으로 약간 높은 편이며, 이는 각 사업장 및 팀 내 분위기와 급여수준에 있어 받아들여지는 만족도가 다르기 때문이라 판단된다.

<표IV-1> 직무만족 측정변수의 평균값 및 표준편차

번호	문항	빈도	평균	표준편차
1	나에게 부여되는 업무량에 대해	260	3.46	0.862
2	혼자 독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해	260	3.71	0.800
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해	260	3.59	0.885
4	직장에서 “중요한 인물”(알아주는 사람)이 될 수 있는 기회에 대해	260	3.65	0.785
5	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대해	260	3.32	0.935
6	상사의 의사결정능력에 대해	260	3.34	0.880
7	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해	260	3.76	0.712
8	내 직업의 안정성에 대해	260	3.40	0.901
9	다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해	260	3.91	0.672
10	다른 사람들에게 일을 지시 할 수 있다는 것에 대해	260	3.42	0.728
11	내 능력을 활용해서 일 할 수 있다는 것에 대해	260	3.70	0.746
12	사내 정책을 시행하는 방식에 대해	260	3.25	0.811
13	내 업무량에 비한 급여수준에 대해	260	3.04	0.910
14	승진 기회에 대해	260	3.15	0.896
15	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해	260	3.34	0.879
16	내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있는 기회에 대해	260	3.47	0.793
17	직업 환경에 대해	260	3.24	0.890
18	직장 동료들 사이의 관계에 대해	260	3.83	0.705
19	나의 업무 수행능력을 인정받는 정도에 대해	260	3.55	0.681
20	일을 통해 얻는 성취감에 대해	260	3.60	0.880

다음으로 조직몰입을 측정하기 위한 10개의 변수의 기술통계 결과는 아래와 같다. 규범적 몰입 요인이었던 의무감은 2.91, 이직제외는 2.64로 평균값보다 약간 적었는데 이는 평생직장으로 생각했던 세대에 비해 본인의 경력관리를 위해서는 언제든 떠날 수 있다는 현대인의 모습이 반영된 것으로 생각 된다. 이 2가지 요인을 제외한 8개 문항 값의 평균은 3.0 이상으로 대체적으로 긍정적인 평가로 볼 수 있다.

조직몰입의 정서적 몰입요인 이었던 '현 조직은 나의 인생에서 중요한 의미를 갖는다'가 3.69로 가장 높았고, 계속적 몰입요인 이었던 '현 조직에서 오랫동안 근무 시 많은 이점이 있다고 생각한다'가 3.53이었다.

또한 '내가 다른 직장으로 옮기지 않는 이유는 우리 회사에 대한 의무감 때문이다'에서는 표준편차가 1.011, '만약 내가 지금 회사를 그만 둔다면 나의 삶의 많은 부분이 흔들릴 것이다'가 1.023으로 표준편차가 높게 나왔는데 응답자간에 회사가 자신의 삶에 있어서 차지하는 비중이 다름을 알 수 있다.

<표Ⅳ-2> 조직몰입 측정변수의 평균값 및 표준편차

번호	문항	빈도	평균	표준편차
1	나는 우리 회사를 위해 헌신적으로 일하고 싶다.	260	3.50	0.788
2	내가 지금의 조직(회사)을 떠나게 된다면 현 조직에 대한 애착심을 느끼게 될 것이다.	260	3.48	0.907
3	나는 현 조직에서 가족 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	260	3.47	0.822
4	현 조직은 나의 인생에서 중요한 의미를 갖는다.	260	3.69	0.847
5	현 조직에서 오랫동안 근무 시 많은 이점이 있다고 생각한다.	260	3.53	0.867
6	내가 다른 직장으로 옮기지 않는 이유는 우리 회사에 대한 의무감 때문이다.	260	2.91	1.011
7	만약 내가 다른 회사에서 스카웃 제의를 받더라도 다른 조직으로 떠나는 것은 정당하지 못하다고 생각한다.	260	2.64	0.990
8	지금 당장 회사를 그만 둔다는 것은 나에게서는 상당히 힘든 일이다.	260	3.38	0.949
9	만약 내가 지금 회사를 그만 둔다면 나의 삶의 많은 부분이 흔들릴 것이다.	260	3.20	1.023
10	지금 회사를 계속 다니는 것은 경제적인 이유 때문이다.	260	3.33	0.970

직무만족 및 조직몰입의 변수 값의 평균과 표준편차의 기술통계 자료는 아래와 같다. 직무만족의 경우 환경적 측면 요인이 3.63으로 가장 높았고, 관리적 측면이 3.23으로 가장 낮았다. 여기에서 환경적 측면은 자신에게 부여되는 업무량, 독립성이 얼마나 보장되고, 다양한 일을 할 수 있다는 만족도에서 기인하는 것이고, 관리적 측면은 상사가 부하직원을 대하는 방식 및 의사결정능력, 업무 수행능력을 인정받는 정도에 따라 달라진다. 이 결과는 업무량 및 독립적이고 다양한 일을 할 수 있다는 만족은 하고 있으나 상급자와의 의사소통과정에서 어려움을 느끼고 있음을 알 수 있다.

조직몰입은 정서적 몰입이 3.53으로 가장 높았고, 규범적 몰입 요인이 2.78로 가장 낮았다. 이는 이직제의 시에 회사에 갖는 의무감등의 규범적 요인은 조직몰입에 낮은 영향을 미치는 것을 알 수가 있다.

<표IV-3> 직무만족 및 조직몰입 변수의 평균값 분석

구 분		빈도	평균	표준편차
직무만족	동기부여 측면	260	3.39	0.577
	환경적 측면	260	3.63	0.567
	사회적 측면	260	3.59	0.586
	관리적 측면	260	3.23	0.759
조직몰입	정서적 몰입	260	3.53	0.651
	계속적 몰입	260	3.30	0.817
	규범적 몰입	260	2.78	0.867

2) MBTI 성격유형별 직무만족도 분석

(1) MBTI 기능유형별 직무만족 차이분석

MBTI 기능유형별 직무만족의 차이분석을 다변량분산분석(MANOVA)으로 통계처리를 하여 다음과 같은 수치를 얻었다. 네 가지 직무만족 요인 모두에서 NT(논리적 창의적 유형)에서 만족도가 높았으나 유의확률이 모두 0.05이상으로 기능유형별 직무만족은 유의하지 않은 것으로 검정 되었다.

<표IV-4> MBTI 기능유형별 직무만족 차이분석

직무만족 요인	기능유형	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
동기부여 측면	ST	66	3.37	0.635	0.562	0.640
	SF	93	3.34	0.560		
	NF	58	3.42	0.568		
	NT	43	3.47	0.542		
환경만족 측면	ST	66	3.65	0.573	0.069	0.976
	SF	93	3.63	0.579		
	NF	58	3.61	0.564		
	NT	43	3.66	0.554		
사회만족 측면	ST	66	3.53	0.537	0.771	0.511
	SF	93	3.65	0.596		
	NF	58	3.55	0.601		
	NT	43	3.66	0.616		
관리만족 측면	ST	66	3.29	0.820	0.524	0.666
	SF	93	3.18	0.752		
	NF	58	3.19	0.754		
	NT	43	3.33	0.688		

**p<0.05

(2) MBTI 기질유형별 직무만족 차이분석

<표IV-5>와 같이 4개의 기질 유형별로 직무만족의 차이를 분석한 결과 아래의 표와 같이 동기부여적 측면, 사회만족적 측면에서는 NT(프로메티안적 기질)의 만족도가 높았고, 환경만족적 측면과 관리만족적 측면에서는 SJ(에피메테우스적 기질)의 만족도가 높았다. 그러나 유의확률이 0.05 이상으로 기질유형별 직무만족 또한 유의하지 않은 것으로 검정되었다.

<표IV-5> MBTI 기질유형별 직무만족 차이분석

직무만족 요인	기질유형	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
동기부여 측면	SJ	101	3.44	0.55913	2.505	0.060
	SP	58	3.21	0.61934		
	NF	58	3.42	0.56820		
	NT	43	3.47	0.54181		
환경만족 측면	SJ	101	3.71	0.55247	1.680	0.172
	SP	58	3.50	0.59382		
	NF	58	3.61	0.56372		
	NT	43	3.66	0.55433		
사회만족 측면	SJ	101	3.65	0.55417	0.899	0.442
	SP	58	3.51	0.60188		
	NF	58	3.55	0.60124		
	NT	43	3.66	0.61617		
관리만족 측면	SJ	101	3.34	0.76155	2.383	0.070
	SP	58	3.03	0.78057		
	NF	58	3.19	0.75474		
	NT	43	3.33	0.68810		

**p<0.05

(3) MBTI 선호지표별 직무만족 차이분석

① 주의초점(E-I)에 따른 직무만족 차이분석

주의초점에 따른 직무만족의 차이는 <표IV-6>와 같다. 네 가지 요인에서 모두 외향형의 직무만족이 더 높았으므로 주의초점에 따라 직무만족의 차이가 발생하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 두 집단 간의 차이는 크지 않으며 사회만족적 측면 요인을 제외한 3요인에서는 통계적으로 유의한 차이가 없음이 검정 되었다.

<표IV-6> 주의초점(E-I)에 따른 직무만족 차이분석

직무만족 요인	주의초점	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
동기부여 측면	E(외향)	162	3.43	0.55179	2.710	0.101
	I(내향)	98	3.31	0.61261		
환경만족 측면	E(외향)	162	3.68	0.53802	3.262	0.072
	I(내향)	98	3.55	0.60586		
사회만족 측면	E(외향)	162	3.65	0.56856	3.931	0.048**
	I(내향)	98	3.50	0.60461		
관리만족 측면	E(외향)	162	3.25	0.76663	0.254	0.615
	I(내향)	98	3.20	0.74863		

**p<0.05

② 정보수집(S-N)에 따른 직무만족 차이분석

정보수집에 따른 직무만족 차이에 대한 결과는 <표IV-7>과 같다. 동기부여 측면에서는 직관형이 만족도가 높게 나타났고, 환경만족적 측면에서는 감각형이 높게 나타났다. 사회만족 측면에서는 같은 수치를 보였으며, 관리만족적 측면에서는 직관형이 높은 만족도를 보였다. 그러나 두 집단 간의 수치적 차이는 크지 않으며 통계적으로 유의한 차이는 없는 것으로 검정되었다.

<표IV-7> 정보수집(S-N)에 따른 직무만족 차이분석

직무만족 요인	정보수집	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
동기부여 측면	S(감각)	159	3.36	0.59033	1.349	0.247
	N(직관)	101	3.44	0.55507		
환경만족 측면	S(감각)	159	3.63	0.57466	0.003	0.953
	N(직관)	101	3.62	0.55741		
사회만족 측면	S(감각)	159	3.60	0.57368	0.002	0.963
	N(직관)	101	3.60	0.60693		
관리만족 측면	S(감각)	159	3.22	0.78067	0.048	0.827
	N(직관)	101	3.24	0.72672		

**p<0.05

③ 정보결정(T-F)에 따른 직무만족 차이분석

정보결정에 따른 직무만족의 차이는 <표IV-8>와 같다. 네 가지 요인 모두 사고형의 직무만족이 높게 나타나 정보결정에 따른 직무만족의 차이를 보였다. 그러나 동기부여 측면, 환경만족 측면, 사회만족 측면에서는 유의한 차이가 없었으며 관리만족적 측면만이 유의한 차이가 있음을 알 수 있다.

<표IV-8> 정보결정(T-F)에 따른 직무만족 차이분석

직무만족 요인	정보결정	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
동기부여 측면	T(사고)	157	3.44	0.54044	3.122	0.078
	F(감정)	103	3.31	0.62407		
환경만족 측면	T(사고)	157	3.67	0.54938	1.532	0.217
	F(감정)	103	3.58	0.59138		
사회만족 측면	T(사고)	157	3.63	0.56934	1.082	0.299
	F(감정)	103	3.55	0.60954		
관리만족 측면	T(사고)	157	3.35	0.69321	9.159	0.003**
	F(감정)	103	3.06	0.82281		

**p<0.05

④ 생활양식(J-P)에 따른 직무만족 차이분석

생활양식에 따른 직무만족 차이는 <표IV-9>와 같다. 4개의 요인 모두 판단형의 직무만족이 높았으며 생활양식에 따른 직무만족의 차이가 나타났다. 그러나 수치의 차이가 현저하지 차이나는 것은 아니며, 관리적 측면요인 만이 통계적으로 유의함이 검정되었다.

<표IV-9> 생활양식(J-P)에 따른 직무만족 차이분석

직무만족 요인	생활양식	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
동기부여 측면	J(판단)	157	3.44	0.54044	3.122	0.078
	P(인식)	103	3.31	0.62407		
환경만족 측면	J(판단)	157	3.67	0.54938	1.532	0.217
	P(인식)	103	3.58	0.59138		
사회만족 측면	J(판단)	157	3.63	0.56934	1.082	0.299
	P(인식)	103	3.55	0.60954		
관리만족 측면	J(판단)	157	3.35	0.69321	9.159	0.003**
	P(인식)	103	3.06	0.82281		

**p<0.05

(4) 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 차이분석

<표IV-10>과 같이 인구통계학적 특성에 따라 직무만족의 차이를 비교분석 하였다. 성별, 직위, 소득에서만 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 그 외에 혼인, 연령, 학력, 부서, 근속기간에서는 유의하지 않은 것으로 검정되었다.

먼저, 성별의 경우 동기부여, 환경만족, 사회만족, 관리만족 측면 모두 남성이 여성보다 만족도가 높았고, 혼인여부의 경우에는 동기부여, 환경만족, 관리만족의 3요인에서 기타의 경우가 가장 높았고, 기타의 특별한 경우를 제외했을 시 사회만족 요인만 제외하고 세 가지 요인에서 기혼의 만족도가 더 높았다.

연령별 차이로는 사회만족적 측면을 제외한 3요인 모두에서 36~40세가 가장 높은 만족도를 보였는데, 이는 혼인여부에 따른 만족도와 맥락을 같이 한다.

학력별 차이로는 동기부여, 사회만족적 측면에서는 기타가 가장 높았고, 환경, 관리만족 요인에서는 대학원졸업자가 만족도가 높았다.

부서별 차이에서는 운영지원팀이 관리적 만족요인을 제외하고는 세 가지 요인에서 가장 높은 만족도를 보였는데, 이는 팀 특성상 하는 업무가 관리적 요인을 가지고 있기에 소극적인 응답으로 판단된다.

직위별 차이에서는 과장이상이 네 가지 만족요인 모두 다른 직급보다 높은 만족도를 보였고, 네 가지 요인을 보면 직급이 올라갈수록 직무만족도가 높아지는 것을 알 수 있다.

근속기간별로는 동기부여, 관리만족 측면에서 10~19년 미만이 가장 높은 만족도를 보였고, 환경만족 측면에서는 4~10년 근속자, 사회만족적인 측면에서는 1~2년 미만 자가 가장 높게 나타났다.

평균소득에서 오는 직무만족 차이는 400만원 이상 받는 직원의 만족도가 4개의 요인 모두 높은 만족도를 보였으며 평균소득이 올라갈수록 직무만족도도 같이 올라가는 양상을 볼 수 있었다.

<표 IV-10> 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 차이분석

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률	
성별	동기부여 측면	남성	169	3.45	0.58407	5.712	0.018**	
		여성	91	3.27	0.54914			
	환경만족 측면	남성	169	3.70	0.55672	7.171	0.008**	
		여성	91	3.51	0.56987			
	사회만족 측면	남성	169	3.66	0.56692	4.655	0.032**	
		여성	91	3.49	0.60902			
	관리만족 측면	남성	169	3.28	0.75347	2.224	0.137	
		여성	91	3.14	0.76669			
	혼인	동기부여 측면	기혼	76	3.50	0.52739	2.277	0.105
			미혼	181	3.34	0.59158		
기타			3	3.61	0.69389			
환경만족 측면		기혼	76	3.67	0.51194	1.215	0.298	
		미혼	181	3.61	0.58872			
		기타	3	4.07	0.46188			
사회만족 측면		기혼	76	3.58	0.57962	0.083	0.920	
		미혼	181	3.61	0.59346			
		기타	3	3.53	0.30551			
관리만족 측면		기혼	76	3.29	0.71252	0.318	0.728	
		미혼	181	3.21	0.78339			
		기타	3	3.33	0.33333			

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
연령	동기부여 측면	21-25세	40	3.39	0.65536	0.843	0.520
		26-30세	125	3.33	0.59756		
		31-35세	45	3.46	0.52991		
		36-40세	26	3.54	0.43284		
		41-45세	9	3.52	0.48193		
		46세 이상	15	3.31	0.65425		
	환경만족 측면	21-25세	40	3.57	0.58450	1.439	0.211
		26-30세	125	3.66	0.54348		
		31-35세	45	3.53	0.59415		
		36-40세	26	3.85	0.45802		
		41-45세	9	3.67	0.44721		
		46세 이상	15	3.49	0.78510		
	사회만족 측면	21-25세	40	3.74	0.65820	0.792	0.556
		26-30세	125	3.59	0.56243		
		31-35세	45	3.50	0.51456		
		36-40세	26	3.63	0.52059		
		41-45세	9	3.56	0.67659		
		46세 이상	15	3.52	0.81346		
	관리만족 측면	21-25세	40	3.18	0.75857	0.862	0.507
		26-30세	125	3.23	0.79809		
		31-35세	45	3.16	0.73382		
		36-40세	26	3.51	0.50973		
		41-45세	9	3.26	0.70273		
		46세 이상	15	3.16	0.88968		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
학력	동기부여 측면	고졸이하	32	3.41	0.59264	1.595	0.176
		전문대졸	104	3.39	0.57662		
		대졸	107	3.33	0.57485		
		대학원졸	3	3.61	0.75154		
		기타	14	3.73	0.47415		
	환경만족 측면	고졸이하	32	3.64	0.62926	0.407	0.803
		전문대졸	104	3.62	0.55914		
		대졸	107	3.62	0.55459		
		대학원졸	3	3.93	0.61101		
		기타	14	3.75	0.61358		
	사회만족 측면	고졸이하	32	3.59	0.70112	1.225	0.300
		전문대졸	104	3.55	0.61691		
		대졸	107	3.60	0.51468		
		대학원졸	3	3.53	0.30551		
		기타	14	3.91	0.58554		
	관리만족 측면	고졸이하	32	3.28	0.80371	0.925	0.450
		전문대졸	104	3.18	0.80032		
		대졸	107	3.25	0.69188		
		대학원졸	3	4.00	0.57735		
		기타	14	3.26	0.85912		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
부서	동기부여 측면	객실영업	60	3.48	0.57855	1.390	0.238
		식음료	79	3.38	0.57261		
		부대영업	63	3.26	0.65146		
		시설관리	25	3.36	0.37168		
		운영지원	33	3.49	0.54563		
	환경만족 측면	객실영업	60	3.68	0.49580	1.638	0.165
		식음료	79	3.50	0.65387		
		부대영업	63	3.66	0.49985		
		시설관리	25	3.68	0.49329		
		운영지원	33	3.76	0.61188		
	사회만족 측면	객실영업	60	3.65	0.54910	1.143	0.337
		식음료	79	3.48	0.62718		
		부대영업	63	3.65	0.64529		
		시설관리	25	3.61	0.43390		
		운영지원	33	3.67	0.51434		
	관리만족 측면	객실영업	60	3.21	0.72607	0.313	0.869
		식음료	79	3.21	0.75731		
		부대영업	63	3.32	0.83479		
		시설관리	25	3.27	0.65969		
		운영지원	33	3.16	0.76884		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
직위	동기부여 측면	인턴사원	52	3.28	0.62146	2.893	0.023**
		정규사원	146	3.36	0.57945		
		주임	32	3.40	0.45763		
		대리	18	3.69	0.64486		
		과장이상	12	3.72	0.23925		
	환경만족 측면	인턴사원	52	3.67	0.49424	1.205	0.309
		정규사원	146	3.57	0.59666		
		주임	32	3.68	0.44536		
		대리	18	3.80	0.77308		
		과장이상	12	3.81	0.34597		
	사회만족 측면	인턴사원	52	3.66	0.59717	2.392	0.051
		정규사원	146	3.62	0.61041		
		주임	32	3.31	0.43101		
		대리	18	3.68	0.59067		
		과장이상	12	3.70	0.39543		
	관리만족 측면	인턴사원	52	3.35	0.73034	1.137	0.340
		정규사원	146	3.17	0.79869		
		주임	32	3.16	0.69810		
		대리	18	3.39	0.72536		
		과장이상	12	3.47	0.50168		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
근속 기간	동기부여 측면	6개월 미만	29	3.33	0.68063	1.079	0.372
		6개월~ 1년 미만	46	3.32	0.57457		
		1년~ 2년 미만	43	3.39	0.63843		
		2년~ 4년 미만	104	3.36	0.50604		
		4년~ 10년 미만	32	3.54	0.64341		
		10년~ 19년 미만	6	3.72	0.27217		
	환경만족 측면	6개월 미만	29	3.57	0.62272	1.189	0.315
		6개월~ 1년 미만	46	3.62	0.59603		
		1년~ 2년 미만	43	3.56	0.62725		
		2년~ 4년 미만	104	3.61	0.49953		
		4년~ 10년 미만	32	3.83	0.61892		
		10년~ 19년 미만	6	3.80	0.28284		
사회만족 측면	6개월 미만	29	3.57	0.71058	1.533	0.180	
	6개월~ 1년 미만	46	3.71	0.58683			
	1년~ 2년 미만	43	3.73	0.55843			
	2년~ 4년 미만	104	3.49	0.56008			

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
		4년~ 10년 미만	32	3.61	0.54592		
		10년~ 19년 미만	6	3.63	0.62503		
	관리만족 측면	6개월 미만	29	3.20	0.91512	0.663	0.652
		6개월~ 1년 미만	46	3.32	0.69905		
		1년~ 2년 미만	43	3.34	0.74354		
		2년~ 4년 미만	104	3.15	0.72678		
		4년~ 10년 미만	32	3.25	0.83816		
10년~ 19년 미만	6	3.44	0.68853				
평균 소득	동기부여 측면	100만원 미만	5	3.30	0.34157	2.706	0.031**
		100~200 만원 미만	197	3.33	0.59723		
		200~300 만원 미만	46	3.59	0.49409		
		300~400 만원 미만	10	3.67	0.36851		
		400만원 이상	2	3.67	0.47140		
	환경만족 측면	100만원 미만	5	3.20	0.61644	1.155	0.331
		100~200 만원 미만	197	3.63	0.55780		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
		200~300 만원 미만	46	3.67	0.62305		
		300~400 만원 미만	10	3.68	0.44422		
		400만원 이상	2	4.10	0.14142		
	사회만족 측면	100만원 미만	5	3.56	0.43359	0.668	0.614
		100~200 만원 미만	197	3.61	0.60356		
		200~300 만원 미만	46	3.52	0.53926		
		300~400 만원 미만	10	3.52	0.54324		
		400만원 이상	2	4.10	0.14142		
	관리만족 측면	100만원 미만	5	2.60	1.01105	1.121	0.347
		100~200 만원 미만	197	3.24	0.77112		
		200~300 만원 미만	46	3.25	0.69632		
		300~400 만원 미만	10	3.37	0.65640		
		400만원 이상	2	3.67	0.47140		

**p<0.05

3) MBTI 성격유형별 조직몰입도 분석

(1) MBTI 기능유형별 조직몰입 차이분석

MBTI 기능유형별 조직몰입의 차이는 <표IV-11>과 같다. 조직몰입의 세 가지 요인 모두 NT(논리적 창의적 유형)에서 높은 조직만족도를 보였다. 유의확률이 모두 0.05 이상으로 기능유형별 조직몰입은 유의하지 않은 것으로 검정 되었다.

<표IV-11> MBTI 기능유형별 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	기능유형	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
정서적 몰입	ST	66	3.54	0.62163	0.247	0.864
	SF	93	3.53	0.69688		
	NF	58	3.48	0.62017		
	NT	43	3.59	0.64952		
계속적 몰입	ST	66	3.35	0.89525	0.925	0.429
	SF	93	3.26	0.75317		
	NF	58	3.21	0.90446		
	NT	43	3.46	0.69398		
규범적 몰입	ST	66	2.71	0.93258	1.706	0.166
	SF	93	2.81	0.83416		
	NF	58	2.63	0.90107		
	NT	43	3.01	0.88296		

**p<0.05

(2) MBTI 기질유형별 조직몰입 차이분석

기질유형별 조직몰입의 차이는 아래와 같다. 정서적 몰입에서는 SJ(에피메테우스적 기질)에서 가장 높은 만족도를 보였고, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 NT(프로메티안적 기질)유형에서 가장 높은 만족도를 보였다. 그러나 유의확률이 0.05 이상으로 기질유형별 조직몰입 또한 통계적으로 유의하지 않음이 검정 되었다.

<표IV-12> MBTI 기질유형별 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	기질유형	빈도	평균	표준편차	F값	유의확률
정서적 몰입	SJ	101	3.60	0.59933	1.181	0.317
	SP	58	3.42	0.75736		
	NF	58	3.48	0.62017		
	NT	43	3.59	0.64952		
계속적 몰입	SJ	101	3.37	0.82799	1.439	0.232
	SP	58	3.17	0.78040		
	NF	58	3.21	0.90446		
	NT	43	3.46	0.69398		
규범적 몰입	SJ	101	2.85	0.86239	2.319	0.076
	SP	58	2.63	0.88635		
	NF	58	2.63	0.90107		
	NT	43	3.01	0.88296		

**p<0.05

(3) MBTI 선호지표별 조직몰입 차이분석

① 주의초점(E-I)에 따른 조직몰입 차이분석

주의초점에 따른 조직몰입도의 차이는 아래와 같다. 정서적 몰입에서만 외향형의 만족도가 높았고, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 내향형이 몰입도가 더 높은 것을 알 수 있다. 그러나 유의확률이 0.05 이상으로 주의초점에 따른 조직몰입은 유의하지 않았다.

<표IV-13> 주의초점(E-I)에 따른 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	주의초점	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
정서적 몰입	E(외향)	162	3.59	0.64748	3.045	0.082
	I(내향)	98	3.44	0.64998		
계속적 몰입	E(외향)	162	3.29	0.84863	0.087	0.768
	I(내향)	98	3.32	0.76650		
규범적 몰입	E(외향)	162	2.77	0.85823	0.072	0.789
	I(내향)	98	2.80	0.93565		

**p<0.05

② 정보수집(S-N)에 따른 조직몰입 차이분석

정보수집에 따른 조직몰입은 정서적 몰입에서는 같은 평균이 나왔고, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 직관형이 약간 더 높게 나왔으나 수치의 차이는 크지 않았다. 또한 정보수집에 따른 조직몰입의 세 가지 요인은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 검정되었고, 그 결과는 <표IV-14>와 같다.

<표IV-14> 정보수집(S-N)에 따른 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	정보수집	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
정서적 몰입	S(감각)	159	3.53	0.66466	0.002	0.963
	N(직관)	101	3.53	0.63210		
계속적 몰입	S(감각)	159	3.29	0.81356	0.023	0.879
	N(직관)	101	3.31	0.82707		
규범적 몰입	S(감각)	159	2.76	0.87471	0.048	0.827
	N(직관)	101	2.79	0.90903		

**p<0.05

③ 정보결정(T-F)에 따른 조직몰입 차이분석

정보결정에 따른 조직몰입의 차이는 <표IV-15>와 같다. 정서적 몰입, 규범적 몰입, 계속적 몰입 모두 사고형의 몰입도가 높은 것으로 분석 되었으며, 정서적 몰입은 0.040으로 통계적으로 유의 하였으나 계속적 몰입과 규범적 몰입은 통계적으로 유의하지 않았다.

<표IV-15> 정보결정(T-F)에 따른 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	정보결정	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
정서적 몰입	T(사고)	157	3.60	0.60298	4.241	0.040**
	F(감정)	103	3.43	0.70891		
계속적 몰입	T(사고)	157	3.36	0.80290	1.798	0.181
	F(감정)	103	3.22	0.83569		
규범적 몰입	T(사고)	157	2.85	0.88585	3.503	0.062
	F(감정)	103	2.65	0.87681		

**p<0.05

④ 생활양식(J-P)에 따른 조직몰입 차이분석

생활양식에 따른 조직몰입의 차이는 아래와 같다. 정서적 몰입, 규범적 몰입, 계속적 몰입의 세 가지 요인에서 모두 판단형의 몰입도가 높게 나왔으며, 정서적 몰입은 유의확률이 0.040으로 통계적으로 유의미함을 알 수 있다. 계속적 몰입과 규범적 몰입은 통계적으로 유의 하지 않았다.

<표 IV-16> 생활양식(J-P)에 따른 조직몰입 차이분석

조직몰입 요인	생활양식	빈도	평균	표준편차	T값	유의확률
정서적 몰입	J(판단)	157	3.60	0.60298	4.241	0.040**
	P(인식)	103	3.43	0.70891		
계속적 몰입	J(판단)	157	3.36	0.80290	1.798	0.181
	P(인식)	103	3.22	0.83569		
규범적 몰입	J(판단)	157	2.85	0.88585	3.503	0.062
	P(인식)	103	2.65	0.87681		

**p<0.05

(4) 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이분석

인구통계학적 특성에 따른 조직몰입의 차이는 <표IV-17>과 같다.

먼저, 성별에 따른 몰입도 에서는 세 가지 요인 모두 남성이 여성보다 높은 몰입도를 보였고, 혼인 여부로는 규범적 요인과 계속적 몰입에서 기타부분의 몰입도가 높았는데, 일반적인 사항을 고려하여 볼 때는 세 가지 요인 모두 기혼의 경우가 미혼의 경우보다 몰입도가 높은 것을 알 수 있다.

연령의 경우 정서적 몰입에서는 36~40세에서, 규범적 몰입은 31~35세가, 계속적 몰입은 31~35세가 몰입도가 높은 것으로 나타났다.

학력은 정서적 몰입의 경우 대졸에서, 규범적 몰입은 대학원졸에서, 계속적 몰입은 고졸이하에서 높은 몰입도를 보였다.

부서별 몰입도는 정서적 몰입의 경우 운영지원팀이, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 객실영업팀이 높았고, 직위별로는 정서적 몰입에서는 과장이상이, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 대리에서 높게 나타났는데, 과장이상의 직급과 몰입도 차이가 유사하고 높은 직위에서 몰입도가 높은 것을 알 수 있었다.

근속기간별 몰입도를 보면 세 가지 요인모두에서 입사초기에는 몰입도가 부진하였다가 1년을 넘기며 몰입도가 상승하였다가 2년을 넘기며 다시 몰입도가 하락하고, 4년을 넘기며 다시 몰입도가 상승하는 것을 알 수가 있는데, 일반적으로 얘기하는 직장생활 3년이 고비라는 유형이 드러남을 알 수 있다. 이를 극복하는 직원은 조직몰입도가 회복되고 장기근속으로 이어지는 요인이 된다.

소득별 몰입도는 예상했던 것과는 달리 정서적 몰입에서만 소득이 증가할수록 몰입도가 높아지고, 규범적 몰입과 계속적 몰입에서는 소득의 증가에 따라 몰입도가 증가 하지 않았다. 규범적 몰입과 계속적 몰입 모두 200~300만원 미만의 평균소득을 가진 직원의 만족도가 높았다.

인구통계학적 특성에 따른 조직몰입은 성별, 연령, 부서, 근속기간에서 부분적으로 통계적으로 유의함을 보였고, 그 외 혼인, 학력, 직위, 평균소득은 통계적으로 유의하지 않음이 검정되었다.

<표Ⅳ-17> 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이분석

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
성별	정서적 몰입	남성	169	3.59	0.65034	2.237	0.109
		여성	91	3.42	0.64330		
	계속적 몰입	남성	169	3.41	0.84630	4.328	0.014**
		여성	91	3.11	0.72840		
	규범적 몰입	남성	169	2.85	0.88155	1.688	0.187
		여성	91	2.64	0.88909		
혼인	정서적 몰입	기혼	76	3.58	0.58894	0.304	0.738
		미혼	181	3.51	0.67961		
		기타	3	3.47	0.41633		
	계속적 몰입	기혼	76	3.34	0.77741	0.279	0.756
		미혼	181	3.28	0.83923		
		기타	3	3.56	0.50918		
	규범적 몰입	기혼	76	2.82	0.83148	0.151	0.860
		미혼	181	2.76	0.91531		
		기타	3	2.84	0.57735		
연령	정서적 몰입	21-25세	40	3.52	0.66533	0.363	0.873
		26-30세	125	3.53	0.68757		
		31-35세	45	3.46	0.61765		
		36-40세	26	3.67	0.45234		
		41-45세	9	3.60	0.42426		
		46세 이상	15	3.49	0.83449		
	계속적 몰입	21-25세	40	2.98	0.84378	2.818	0.017**
		26-30세	125	3.34	0.87012		
		31-35세	45	3.47	0.64118		
		36-40세	26	3.42	0.81953		
		41-45세	9	3.67	0.64550		
		46세 이상	15	2.93	0.53748		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
	규범적 몰입	21-25세	40	2.81	0.89649	0.930	0.462
		26-30세	125	2.69	0.93684		
		31-35세	45	2.90	0.79847		
		36-40세	26	2.83	0.79928		
		41-45세	9	3.22	0.75462		
		46세 이상	15	2.70	0.90238		
학력	정서적 몰입	고졸이하	32	3.58	0.61036	0.509	0.730
		전문대졸	104	3.46	0.69911		
		대졸	107	3.59	0.61840		
		대학원졸	3	3.53	0.61101		
		기타	14	3.54	0.66299		
	계속적 몰입	고졸이하	32	3.34	0.69036	0.074	0.990
		전문대졸	104	3.28	0.90717		
		대졸	107	3.32	0.77088		
		대학원졸	3	3.22	0.38490		
		기타	14	3.29	0.87566		
	규범적 몰입	고졸이하	32	2.86	0.90904	0.254	0.907
		전문대졸	104	2.76	0.95774		
		대졸	107	2.75	0.82237		
		대학원졸	3	3.17	0.57735		
		기타	14	2.82	0.89027		
부서	정서적 몰입	객실영업	60	3.61	0.48134	2.322	0.057
		식음료	79	3.39	0.65347		
		부대영업	63	3.51	0.78435		
		시설관리	25	3.55	0.52688		
		운영지원	33	3.76	0.66418		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
	계속적 몰입	객실영업	60	3.46	0.75904	0.994	0.411
		식음료	79	3.19	0.86001		
		부대영업	63	3.25	0.86699		
		시설관리	25	3.32	0.70369		
		운영지원	33	3.37	0.79389		
	규범적 몰입	객실영업	60	2.96	0.84016	1.692	0.152
		식음료	79	2.85	0.89569		
		부대영업	63	2.58	1.00619		
		시설관리	25	2.64	0.82310		
		운영지원	33	2.73	0.68569		
직위	정서적 몰입	인턴사원	52	3.55	0.64823	0.756	0.555
		정규사원	146	3.53	0.67450		
		주임	32	3.39	0.56554		
		대리	18	3.67	0.71291		
		과장이상	12	3.68	0.47832		
	계속적 몰입	인턴사원	52	3.07	0.96865	1.885	0.113
		정규사원	146	3.31	0.76747		
		주임	32	3.44	0.75935		
		대리	18	3.59	0.78011		
		과장이상	12	3.36	0.77144		
	규범적 몰입	인턴사원	52	2.77	0.96742	0.639	0.635
		정규사원	146	2.80	0.88586		
		주임	32	2.58	0.81428		
		대리	18	2.97	0.99221		
		과장이상	12	2.79	0.49810		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
근속 기간	정서적 몰입	6개월 미만	29	3.53	0.74695	0.387	0.857
		6개월~ 1년 미만	46	3.58	0.65487		
		1년~ 2년 미만	43	3.54	0.61958		
		2년~ 4년 미만	104	3.49	0.64815		
		4년~ 10년 미만	32	3.54	0.63089		
		10년~ 19년 미만	6	3.83	0.67429		
	계속적 몰입	6개월 미만	29	3.06	0.9004	2.234	0.051
		6개월~ 1년 미만	46	3.09	0.83640		
		1년~ 2년 미만	43	3.33	0.84515		
		2년~ 4년 미만	104	3.36	0.80219		
		4년~ 10년 미만	32	3.52	0.64446		
		10년~ 19년 미만	6	3.83	0.69121		
	규범적 몰입	6개월 미만	29	2.84	1.02734	0.450	0.813
		6개월~ 1년 미만	46	2.88	0.80405		
		1년~ 2년 미만	43	2.86	0.88186		
		2년~ 4년 미만	104	2.70	0.87722		
		4년~ 10년 미만	32	2.69	0.93972		
		10년~ 19년 미만	6	2.83	0.87560		

구 분		변수	빈도	평균	표준편차	T/F값	유의확률
평균 소득	정서적 몰입	100만원 미만	5	3.12	0.55857	0.565	0.689
		100~200 만원 미만	197	3.53	0.67369		
		200~300 만원 미만	46	3.57	0.58012		
		300~400 만원 미만	10	3.56	0.60222		
		400만원 이상	2	3.70	0.42426		
	계속적 몰입	100만원 미만	5	2.80	0.64979	2.211	0.068
		100~200 만원 미만	197	3.26	0.84215		
		200~300 만원 미만	46	3.55	0.73440		
		300~400 만원 미만	10	3.40	0.30631		
		400만원 이상	2	2.50	1.17851		
	규범적 몰입	100만원 미만	5	2.50	0.50000	0.398	0.810
		100~200 만원 미만	197	2.77	0.92373		
		200~300 만원 미만	46	2.86	0.84105		
		300~400 만원 미만	10	2.80	0.48305		
		400만원 이상	2	2.25	0.35355		

4) 직무만족과 조직몰입과의 상관성 분석

직무만족과 조직몰입과의 상관관계를 알아보기 위해 상관성 분석을 실시하였다. 결과 직무만족의 네 가지 요인과 조직몰입의 세 가지 요인은 전반적으로 유의한 것으로 나타났다. 상관계수는 0.189~0.690 사이에 있어 통계적으로 유의성은 정(+)의 관계가 있다고 할 수 있다.

직무만족의 동기부여 요인과 조직몰입의 정서적 몰입의 상관계수는 0.566 이었고, 환경만족 요인과 정서적 몰입은 0.507, 사회만족 요인과 정서적 몰입간의 상관계수는 0.690, 관리만족 요인과 정서적 몰입은 0.549로 나타났다.

직무만족의 동기부여 요인과 조직몰입의 규범적 몰입의 상관계수는 0.452, 환경만족 요인과 규범적 몰입은 0.223, 사회만족 요인과 규범적 몰입은 0.387, 관리만족 요인과 규범적 몰입은 0.391로 나타났다.

직무만족의 동기부여 요인과 조직몰입의 계속적 몰입의 상관계수는 0.317, 환경만족 요인과 계속적 몰입은 0.189, 사회만족 요인과 계속적 몰입은 0.321, 관리만족 요인과 계속적 몰입은 0.307로 나타났다.

직무만족의 사회만족 요인과 조직몰입의 정서적 몰입이 0.690으로 상관계수가 가장 높았고, 환경만족 요인과 계속적 몰입의 상관성은 0.189로 가장 낮았다.

전반적으로 직무만족과 조직몰입의 상관성은 높게 나타났으며 상관계수는 0.01에서 양쪽에 유의한 것으로 검정되었다.

<표IV-18> 직무만족과 조직몰입의 상관관계 분석

구 분		직 무 만 족			
		동기부여 요인	환경만족 요인	사회만족 요인	관리만족 요인
조 직 몰 입	정서적 몰입	0.566***	0.507***	0.690***	0.549***
	계속적 몰입	0.317***	0.189***	0.321***	0.307***
	규범적 몰입	0.452***	0.223***	0.387***	0.391***

*** : p<0.01

2. 자료의 신뢰성 분석

1) 직무만족 설문지의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서는 Weiss, Dawis, England, Lofguist(1967)가 공동 개발한 미네소타 만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ)를 박아이린(2005)이 한국형으로 번역하여 타당화한 척도를 사용하였다.

설문지는 총 20문항으로 구성되어 있으며, 타당성 분석을 위해 주성분 분석, 직각회전 방식의 요인분석을 실시한 결과 고유값이 1이상인 요인이 4개 형성되어 개념 타당성이 입증되었고, 성분1의 설명량은 17.890, 성분2는 13.229, 성분3은 13.142, 성분4는 11.932로 누적설명량은 56.193 이다

이를 각각 동기유발적 측면, 환경적 측면, 사회적 측면, 관리적 측면 요인이라고 명명하였다.

동기부여 측면으로는 권한, 재능활용, 회사정책방식, 승진기회, 판단의 자유, 독창성을 들 수 있고, 환경적 측면으로는 업무량, 독립성, 다양성, 책임감, 도덕성이 있으며, 사회적 측면으로는 안정성, 봉사, 직업환경, 동료관계, 능력인정, 성취감이 있다. 마지막으로 관리적 측면으로는 상사의 태도, 상사의 의사결정 방식, 급여수준으로 나뉘었다. 각 항목은 Likert식 5점 척도로 측정되어 “매우불만족”은 1점, “매우만족”은 5점으로 항목별 가중 없이 합산되어 점수가 높으면 만족도가 높은 것으로 간주하였다.

이에 따라 산출된 신뢰도 α 계수는 동기부여 측면이 0.7730, 환경적 측면은 0.8032, 사회적 측면은 0.7917, 관리적 측면은 0.8224로 모두 일반적 기준인 0.6을 넘고 있어 4개의 변수요인들의 신뢰성이 인정된다.

직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석결과는 다음과 같다.

<표IV-19> 직무만족 설문지 타당성 및 신뢰성 분석

만족 요인		성분				α
		1	2	3	4	
동기부여 측면	승진 기회에 대해	0.680	-2.7E	9.623	0.400	0.7730
	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해	0.665	0.286	0.212	0.135	
	내 자신의 방식대로 업무 수행 을 할 수 있는 기회에 대해	0.616	0.244	0.227	7.806	
	다른 사람들에게 일을 지시 할 수 있다는 것에 대해	0.584	0.280	0.100	0.162	
	내 능력을 활용해서 일 할 수 있다는 것에 대해	0.579	0.431	0.220	-3.8E	
	사내 정책을 시행하는 방식에 대해	0.545	6.780	0.200	0.266	
환경적 측면	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대 해	0.345	0.682	2.503	4.812	0.8032
	혼자 독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해	0.221	0.643	0.104	0.201	
	직장에서 “중요한 인물” (알아주는 사람)이 될 수 있는 기회에 대해	0.396	0.610	6.079	0.153	
	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해	-8.5E	0.528	0.363	0.196	
	나에게 부여되는 업무량에 대해	9.440	0.506	0.287	0.436	
사회적 측면	직장 동료들 사이의 관계에 대 해	0.102	7.965	0.713	0.156	0.7917
	내 직업의 안정성에 대해	0.308	0.144	0.604	0.191	
	직업환경에 대해	0.433	4.122	0.595	0.243	
	다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해	3.122	0.503	0.581	-9.8E	
	일을 통해 얻는 성취감에 대해	0.465	0.198	0.532	0.192	
	나의 업무 수행능력을 인정받 는 정도에 대해	0.411	0.204	0.490	0.242	

만족 요인		성분				α
		1	2	3	4	
관리적 측면	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대해	0.184	0.204	0.145	0.819	0.8224
	상사의 의사결정능력에 대해	0.212	0.212	0.267	0.756	
	내 업무량에 비한 급여수준에 대해	0.471	4.918	0.126	0.584	
설명량		17.890	13.229	13.142	11.932	-
누적설명량		17.890	31.119	44.261	56.193	
KMO 측도	Bartlett의 구형성 검정					
0.899	근사 카이제곱	자유도		유의확률		
	2086.459	190		0.000		
<p>요인추출 방법 : 주성분 분석. 회전방법 : Kaser 정규화가 있는 베리맥스. a.12 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.</p>						

2) 조직몰입 설문지의 타당성 및 신뢰도 분석

조직몰입 설문지는 김주리(2007) 연구에서 사용된 설문지를 토대로 본 연구지에 맞게 재구성하여 사용하였다.

설문지는 총 10개의 문항으로 구성되어 있으며, 타당성 분석을 위해 주성분 분석, 직각회전 방식의 요인분석을 실시한 결과 고유값이 1이상인 요인이 3개 형성되어 개념 타당성이 입증되었다. 성분1의 설명량은 30.109, 성분2는 20.337, 성분3은 18.814로 누적설명량은 68.630 이다.

이를 각각 정서적 몰입, 규범적 몰입, 계속적 몰입 요인이라고 명명하였다.

정서적 몰입 요인으로는 헌신도, 애착심, 유대관계, 인생에서 가지는 의미, 근속 이점이 있었고, 계속적 몰입으로는 당장 퇴사 여부, 조직이 나의 삶에 있어서 가지는 의미, 경제적 이유가 있었으며, 규범적 몰입으로는 의무감, 스카웃 제의 시 이직 여부가 있었다.

세 가지 요인의 신뢰성 분석결과 정서적 몰입에서는 0.5856, 계속적 몰입에서는 0.6141, 규범적 몰입에서는 0.5810으로 정서적 몰입과 규범적 몰입은 일반적인 기준 0.6에 약간 미달되는 수치였고, 계속적 몰입에서의 신뢰성은 확인되었다. 각 항목은 Likert식 5점 척도로 측정되어 “매우불만족”은 1점, “매우만족”은 5점으로 항목별 가중 없이 합산되어 점수가 높으면 몰입도가 높은 것으로 간주하였다.

직무만족에 대한 타당성 및 신뢰도 분석결과는 다음과 같다.

<표IV-20> 조직몰입 설문지 타당성 및 신뢰성 분석

몰입 요인		성분			α
		1	2	3	
정서적 몰입	현 조직은 나의 인생에서 중요한 의미를 갖는다.	0.832	0.149	-3.4E	0.5856
	나는 현 조직에서 가족 같은 따뜻한 느낌을 받는다.	0.750	-2.0E	7.675	
	내가 지금의 조직(회사)를 떠나게 된다면 현 조직에 대한 애착심을 느끼게 될 것이다.	0.708	0.194	0.378	
	나는 우리 회사를 위해 헌신적으로 일하고 싶다.	0.670	7.525	0.362	
	현 조직에서 오랫동안 근무 시 많은 이점이 있다고 생각한다.	0.669	0.208	0.212	
계속적 몰입	지금 회사를 계속 다니는 것은 경제적인 이유 때문이다.	-0.123	0.816	4.758	0.6141
	만약 내가 지금 회사를 그만 둔다면 나의 삶의 많은 부분이 흔들릴 것이다.	0.293	0.809	0.254	
	지금 당장 회사를 그만 둔다는 것은 나에게서는 상당히 힘든 일이다.	0.411	0.732	0.192	
규범적 몰입	만약 내가 다른 회사에서 스카웃 제의를 받더라도 다른 조직으로 떠나는것은 정당하지 못하다고 생각한다.	9.163	0.134	0.898	0.5810
	내가 다른 직장으로 옮기지 않는 이유는 우리 회사에 대한 의무감 때문이다.	0.281	0.208	0.762	
설명량		30.109	20.337	18.814	-
누적설명량		30.109	50.446	68.630	
KMO 측도	Bartlett의 구형성 검정				
0.841	근사 카이제곱	자유도		유의확률	
	1046.856	45		0.000	
요인추출 방법 : 주성분 분석. 회전방법 : Kaser 정규화가 있는 베리맥스. a.4 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.					

3. 연구의 가설 검증 및 결과해석

1) MBTI 성격유형 및 인구통계학적 특성에 따른 직무만족 차이검증

먼저 기능유형별 직무만족도의 차이에서는 동기부여 측면, 환경만족 측면, 사회만족 측면, 관리만족 측면의 네 가지 요인에서 모두 NT(논리적 창의적 유형)에서 만족도가 높게 나왔으나 유의한 수치는 아니었다.

기질유형별 직무만족도는 동기부여 측면과 사회만족 측면 요인에서는 NT(프로메티안적 기질), 환경만족적 측면과 관리만족적 측면에서는 SJ(에피메테우스적 기질)의 만족도가 높게 나왔으나 이 또한 통계적으로 유의하지 않은 것으로 검정되었다.

선호지표별 직무만족도는 주의초점 지표에서 외향형이 네 가지 요인에서 만족도가 높게 나왔으며 그 중 사회만족적 측면에서 유의함이 나타났다. 또한 정보결정 지표의 관리만족 요인과 생활양식 지표에서도 관리만족 요인이 통계적으로 유의했다. 정보결정 지표의 관리만족 요인은 사고형이, 생활양식 지표의 관리만족 요인에서는 판단형의 만족도가 높았다.

인구통계학적 특성별 직무만족도는 성별에서 동기부여 측면, 환경만족 측면, 사회만족 측면에서 유의한 차이가 나타났는데 남성이 여성보다 높음을 알 수 있었다. 직위별 차이에서는 동기부여적 측면과 사회만족적 측면이 유의한 차이를 보였는데, 두 가지 요인 모두 과장이상에서 만족도가 높았다. 평균소득별로는 동기부여 측면에서 만이 통계적 유의함을 보였고, 300~400만원 미만과 400만원 이상이 평균만족도 3.67로 가장 높았다.

2) MBTI 성격유형 및 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이검증

MBTI 성격유형 및 인구통계학적 특성에 따른 조직몰입 차이를 분석한 결과 기능유형별 조직몰입도는 세 가지 요인 모두 NT(논리적 창의적 유형)에서 만족도가 높았으나 통계적으로 유의하지는 않았다.

기질유형별 조직몰입의 차이는 정서적 몰입요인을 제외한 규범적 몰입과 계속적 몰입요인에서 NT(프로메티안적 기질)에서 높은 만족도를 보였으나 이 또한 통계적

으로 유의하지 않음이 검정되었다.

선호지표별 조직몰입에서는 정보결정 지표에서 정서적 몰입 요인과 생활양식지표에서 정서적 몰입이 통계적으로 유의함이 나타났는데, 정보결정 지표의 정서적 몰입에서는 사고형이, 생활양식지표의 정서적 몰입요인에서는 판단형의 만족도가 높았다.

인구통계학적 특성별 조직몰입 요인에서는 성별의 계속적 몰입요인에서 남성이 여성보다 유의하게 높았다. 연령별로는 계속적 몰입요인에서 41~45가, 근속기간별로는 계속적 몰입요인에서 10년~19년 미만 근속자들의 만족도가 유의하게 높음이 나타났다.

3) 직무만족과 조직몰입의 상관관계 분석

직무만족의 네 가지 요인(동기부여 측면, 환경만족 측면, 사회만족 측면, 관리만족 측면)과 조직몰입의 세 가지 요인(정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입)의 상관관계를 분석한 결과 상관계수는 0.189~0.690 사이로 모든 관계에서 정(+)의 관계가 있음이 나타났다. 직무만족의 사회만족적 측면 요인과 정서적 몰입의 상관관계가 가장 높았고, 직무만족의 환경만족적 측면과 계속적 몰입이 상관관계가 가장 낮았다.

V. 결론

1. 연구요약 및 시사점

본 연구는 인간의 다양성과 다양한 성격들이 회사라는 조직으로 만나게 될 때 어떤 집단 차이를 보이는가를 알아보고 그 결과를 통한 인력관리를 어떻게 더 효율적으로 할 수 있을지 라는 생각의 발단에서 시작 되었다. 그에 따라 각 지역의 리조트 직원들을 대상으로 MBTI 성격유형 검사를 하고, 그에 따른 직무만족과 조직몰입 설문지를 배포하여 상호상관성을 밝히고, 이를 통해 인력관리 효율성을 모색하는데 본 논문의 의의가 있다.

이에 따른 연구결과로는 먼저 가설1의 MBTI 성격유형별 직무만족도 차이에서 기능유형과 기질유형에서는 통계적으로 유의 하지 않았고, 선호지표별 직무만족도에서 부분적으로 유의함이 나타났다. 주의초점에 따른 직무만족은 사회만족적 측면에서 외향형이 통계적으로 유의했고, 정보결정 지표에서는 관리만족 요인의 사고형이, 생활양식 지표에서는 관리만족 요인의 판단형이 유의함이 검정되었다. 인구통계학적 특성별로는 성별의 동기부여, 환경만족, 사회만족적 측면에서 남성의 만족도가 높았고, 통계적으로 유의했다. 또한 직위는 동기부여 측면, 사회만족 측면에서, 평균 소득은 동기부여측면 요인에서 통계적으로 유의함이 나타났다. 따라서 성격유형별 직무만족도는 부분적으로 차이가 있음이 입증되었다. 또한 MBTI 기능유형별 만족도를 보면 NT유형(논리적 창의적 유형)이 네 가지 직무만족 요인에서 모두 높은 수치를 얻었는데 이 유형은 기술적, 과학적, 이론적, 관리적 분야에서 가능성을 가진다고 본문에 서술한 바 있다. 부서별 만족도를 보면 운영지원팀의 만족도가 네 가지 요인 중 세 가지 요인에서 타 팀에 비해 우위를 보였는데 관리적 요소가 강한 운영지원팀에 본 유형이 반영된 것이라 생각된다. 기질유형별 만족도에서는 동기부여 측면 요인과 사회만족 측면 요인에서는 NT유형(프로메티안적 기질), 환경만족 측면과 관리만족에서는 SJ유형(에피테우스적 기질)이 만족도가 높았다. 이는 지식을 축적하고 능력을 중시하며 타인에게도 이를 보여주고 싶어 하는 NT유형(프로메티안적 기질)은 동기부여 측면, 사회만족 측면에서 이 성향이 드러나고, 남에게 봉사

하기를 좋아하고 소속되기를 원하는 SJ유형(에피테우스적 기질)은 환경만족과 관리만족 요인에서 만족도가 높아 이론적 배경을 뒷받침 하였다.

다음으로 가설2의 MBTI 성격유형별 조직몰입도 차이는 기능별, 기질별 유형에서의 유의함은 없었고, 선호지표별 유형에서는 부분적으로 유의했다. 정보결정 지표와 생활양식 지표에서 정서적 몰입요인이 유의한 차이가 있었다. 인구통계학적 특성별로는 성별과 계속적 몰입요인, 연령과 계속적 몰입, 근속기간과 계속적 몰입이 통계적으로 유의했다. 그러므로 성격유형별 조직몰입도는 부분적으로 차이가 있음이 입증 되었다. 추가적으로 MBTI 기능유형별 조직몰입도에서 NT유형(논리적 창의적 유형)이 직무만족도가 높았는데 이 또한 직무만족과 같이 관리적 요소가 강한 운영지원팀의 몰입도가 높은 것과 맥락을 같이 하는 것이라고 생각된다. 기질유형별 조직몰입도에서는 정서적 몰입에서는 SJ유형(에피테우스적 기질)이 조직몰입이 높았고, 계속적 몰입과 규범적 몰입에서는 NT유형(프로메티안적 기질)의 몰입도가 높았는데 소속감의 좋아하는 에피테우스적 기질과 자기개발을 선호하는 프로메티안적 기질의 성향을 보여주는 부분이다.

마지막으로 가설3의 직무만족과 조직몰입의 상관관계에서는 모든 관계가 정(+)의 관계에 있었으며, 직무만족의 사회만족적 측면 요인과 조직몰입의 정서적 몰입요인과의 상관관계가 0.690으로 가장 높았으며, 환경만족적 측면요인과 계속적 몰입의 상관관계가 0.189로 가장 낮았다. 상관계수가 0.01로 양쪽관계에서 모두 유의함이 나타나 두 변수간의 상관성이 검증되었다.

선행연구에서는 기능유형과 기질유형이 직무만족도와 유의성이 입증된 논문을 볼 수 있었는데 본 연구에서는 기능유형과 기질유형에서는 유의성이 결여된 통계적 수치를 얻었다. 만족도 평균도 3점대로 그리 높은 만족도는 아니었고, 조직몰입 또한 비슷한 수치였다. 설문지를 배포한 시점이 여름성수기가 끝나자마자 단풍철이 시작된 시점이어서 직원들이 육체적으로 많이 피로하고, 그로 인해 만족도와 조직몰입도가 많이 저해된 것으로 판단된다. 직원들의 낮은 직무만족도와 조직몰입은 고객들에게 좋은 서비스를 제공하기 어렵다는 것을 생각해 볼 때, 직원들의 직무만족을 높이기 위한 기업측면에서의 배려가 있어야 한다고 생각한다.

직무만족도와 조직몰입도가 높은 MBTI 기능유형은 논리적 창의적 유형(NT) 이었고, 기질유형에선 프로메티안적 기질(NT)과 에피테우스적 기질(SJ)이 우위를 보

였는데 비록 통계적 유의성은 갖지 못했지만 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입의 차이를 뒷받침 해주는 부분이다.

주목할 부분은 직원들 중에는 SF(동정적 우호적 유형)의 분포도가 높아 서비스 기업의 특징을 보여주는 것이라 여겼으나 이들의 만족도는 다른 유형에 비해 낮은 만족도를 보였다. 이는 본인의 성격과 맞는 곳에서 일하고는 있지만 만족을 하지 못하는 것이라 여겨진다. 이들 유형의 인력관리를 좀 더 지원한다면 고객에게 충분한 기량을 펼칠 잠재적 요인을 가지고 있음에도 그렇지 못한 현실이 안타까웠다.

직무만족과 조직몰입이 상관성이 모든 요인에서 유의하게 나타났으므로 둘은 정(+)의 관계가 성립된다고 할 수 있는데, 먼저 직원들의 직무만족도를 높일 수 있는 방안이 개선되어야 조직몰입 또한 같이 상승 될 것이라 판단된다. 조직몰입은 계속적 몰입을 할 수 있게 하고 이는 숙련된 직원을 통해 고객 만족적 서비스를 할 수 있게 하고, 인력의 잦은 퇴직과 이로 인한 취업으로 발생하는 비용의 절감을 할 수 있으며, 이는 유능한 인재를 만드는 초석이 될 수 있을 것이다.

2. 향후 연구과제

본 연구 결과를 바탕으로 앞으로 좀 더 연구해 보아야 할 것은 다음과 같다.

첫째, 성격유형이 직무만족과 조직몰입에 부분적으로 영향을 미치는 것은 입증되었으나 직원들의 성격유형이 근속연수에 따라 회사에 요구되는 성격으로 바뀌는 경향을 감안했을 때 입사초기의 직원과 일정시점을 근속직원을 연구해 보는 것도 의미를 가질 것이다.

둘째, 직무만족과 조직몰입이 상관성이 유의미하게 나타났으나 직무만족에서부터 조직몰입으로 발전하는 것인지, 조직몰입이 되어있는 자가 직무만족으로 발전하는 것인지에 대한 연구는 행해지지 않았다. 따라서 직무만족과 조직몰입의 경로에 따른 연구 또한 필요하다.

마지막으로 성격에 따른 직무만족과 조직몰입에 대한 연구에서 끝내는 것이 아니라 이에 대한 직원의 교육 및 육성이 필요하다. 조직 내의 다른 성향간의 만남으로 커뮤니케이션의 어려움을 많이 겪고 있는데 이는 단지 서로가 다른 것이지, 서로가 틀린 부분이 아니라는 것을 교육을 통해 알 수 있게 하는 장이 요구된다. 이는 직

원간의 소통의 어려움에서 오는 만족도 저해요인을 최소화 할 수 있고, 이를 통해 직무만족과 조직몰입 또한 가져올 수 있을 것이다.

또한 설문지를 배포한 대부분의 사업장이 입사 후 정착단계의 교육과정에서 본 성격검사를 실시하고 있었는데 이를 앞당겨 입사 초기나 면접단계에서 진행하여 본인의 성격과 맞는 보직이 주어진다면 좀 더 직무만족과 조직몰입을 꾀할 수 있는 방안이 아닐까 생각해 보았다.

참고 문헌

- 김영미(2007). 호텔직원의 성격유형에 따른 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 김주리(2007). 고객접점근무자의 MBTI 유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구: SECURITY & 생명보험 중심으로. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권형섭(2006). 변혁적 리더십이 호텔종사원의 임파워먼트와 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 안양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민희(2002). 패밀리레스토랑 종사원의 MBTI성격유형과 직무만족과의 관계 : 해외 브랜드 프랜차이즈를 중심으로. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 김주리, 김성길(2008.6) 고객접점근무자의 MBTI 유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 기업교육연구, 제10권 제1호 p.97~116.
- 김진미(2006). 호텔종사원의 자아상태가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 경기대학교대학원 석사학위논문.
- 김혜숙(2003). 리더십 유형이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 문관식(2010). 성격유형에 따른 직무만족도가 고객지향성에 미치는 영향. 한국외국어대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박선동(2006). 조직문화가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구 : 갈등의 매개역할. 경남대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박신우(2002). 호텔직원의 성격유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : MBTI를 중심으로. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.

박아이린(2005). MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석. 서울대학교 대학원 석사학위논문.

박완영(2002). 직무만족이 직무몰입과 조직몰입에 미치는 경로에 관한 연구. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

방정미(2000). 호텔종업원의 직무만족이 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구: 내부마케팅과 서비스 질의 관계를 중심으로. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

송현주(2008). 교향악단 단원들의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향. 경희대학교 경영대학원 석사학위논문.

신유근(2008). 인간존중경영. 다산출판사.

원주순(2008). 서비스산업 종사자의 직무만족이 서비스 품질에 미치는 영향. 이화여자대학교 정책과학대학원 석사학위논문.

이사벨브릭스 마이어스 지음, 정명진 옮김(2009). 성격의 재발견(마이어스 브릭스 성격유형 탐구). 부클북스.

이수광 · 이재섭(2003). 서비스산업의 인적자원관리. 대왕사.

이승원(2000). MBTI 성격유형에 따른 직무만족도에 관한 연구: 대기업 중간관리직 종업원들을 중심으로. 성균관대학교 교육대학원 석사학위논문.

이영선(2004). 개인의 성격유형과 직무부합도가 직무만족 및 직무몰입에 미치는 영향. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.

임병설(2000). 호텔 종사원의 성격유형에 따른 직무만족에 관한 연구 : MBTI를 중심으로. 경기대학교 대학원 석사학위논문.

임병설(2002). MBTI의 성격유형에 따른 호텔 종사원의 직무만족 분석. Tourism Research Vol.16 p.325~348.

조경혜(2010). 팀 내 커뮤니케이션 만족이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향.
한양대학교 교육대학원 석사학위논문.

채규자(2000). 직무유형과 MBTI성격유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구:
공기업·사기업 종업원들을 중심으로. 아주대학교 교육대학원 석사학위논문.

Allen, N. J., & Meyer, J. P.(1990).The measurementand antecedents of affective,
continuance and normative commitmentto the organization. Journal of
Occupational Psychology,63(1),1~18.

Constance, N. A(1973). Job Satisfaction and Performance, An Empirical Test of
some Theoretical Propositions.

Locke, E. A.(1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette,
M.D., Handbook of Industrial and Organization Psychology. Rand McNally
College Publishing Company. Chicago.

Porter, L. W. & Lawler, E. E.(1968). Managerial Attitudes and Performances.
Homewood: Irwia.

Quinn, R. P. & T. W. Magine(1973). Evaluation Weighted Model of Measuring
Job Satisfaction: A Cinderella Story. Organizational Behavior and Performance.
Vol.10. NO.1.

Smith, C. & Jenner, P.(1995). Hard budget hotels in France. Travel Tourism
Analyst. No. 4.

Weiss, H. & Adler. S.(1990). Personality and Organization Behavior. In
personality and organizational Infiwence. Eds. Barry Straw and L. L. Cummings.
Greenwich. CT:JAJ: 1~50.

<부록>

MBTI 성격유형별 직무만족과 조직몰입에 관한 설문지

안녕하십니까?

본 연구는 MBTI 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입의 상관성을 설문지를 통해 조사하는 것입니다.

바쁘신 가운데 모든 질문문항에 성실하고 솔직하게 답해주신다면 매우 큰 도움이 될 것입니다.

설문지 응답에 소요되는 시간은 대략 5분에서 10분 정도입니다.

귀하께서 응답하신 내용에 대해서는 무기명으로 통계처리 되어 석사학위논문만을 위하여 사용할 것이며, 연구 목적 이외에는 결코 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

귀하의 직장생활과 개인의 안녕에 언제나 행복이 깃들기를 기원하며 연구에 많은 도움을 주셔서 대단히 감사합니다.

2010년 9월

강원대학교 산업과학대학원 관광학 전공

지도교수 신 동 주

연구자 이 한 나

1. 직무만족 측정도구(MSQ, Minnesota Satisfaction Questionnaire)

다음은 자신이 직장생활에 관한 여러 가지 상황을 나열한 것입니다.

아래 문항을 잘 읽고 자신과 일치하는 정도에 V표 해주시기 바랍니다.

“잘 모르겠다”란 만족과 불만족 중에 결정을 내릴 수 없단 뜻입니다.

번호	문 항	매우 불만족	불만족	잘 모름	만족	매우 만족
1	나에게 부여되는 업무량에 대해					
2	혼자 독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해					
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해					
4	직장에서 “중요한 인물”(알아주는 사람)이 될 수 있는 기회에 대해					
5	상사가 부하직원들을 대하는 방식에 대해					
6	상사의 의사결정능력에 대해					
7	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해					
8	내 직업의 안정성에 대해					
9	다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해					
10	다른 사람들에게 일을 지시 할 수 있다는 것에 대해					
11	내 능력을 활용해서 일 할 수 있다는 것에 대해					
12	사내 정책을 시행하는 방식에 대해					
13	내 업무량에 비한 급여수준에 대해					
14	승진 기회에 대해					
15	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해					
16	내 자신의 방식대로 업무 수행을 할 수 있는 기회에 대해					
17	직업환경에 대해					
18	직장 동료들 사이의 관계에 대해					
19	나의 업무 수행능력을 인정받는 정도에 대해					
20	일을 통해 얻는 성취감에 대해					

2. 조직몰입에 관한 설문지

다음은 자신이 속한 조직(직장)생활에 대한 몰입 정도에 관한 설문입니다.

자신의 의견과 일치되는 정도에 V표 해주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 우리 회사를 위해 헌신적으로 일하고 싶다.					
2	내가 지금의 조직(회사)을 떠나게 된다면 현 조직에 대한 애착심을 느끼게 될 것이다.					
3	나는 현 조직에서 가족 같은 따뜻한 느낌을 받는다.					
4	현 조직은 나의 인생에서 중요한 의미를 갖는다.					
5	현 조직에서 오랫동안 근무 시 많은 이점이 있다고 생각한다.					
6	내가 다른 직장으로 옮기지 않는 이유는 우리 회사에 대한 의무감 때문이다.					
7	만약 내가 다른 회사에서 스카웃 제의를 받더라도 다른 조직으로 떠나는 것은 정당하지 못하다고 생각한다.					
8	지금 당장 회사를 그만 둔다는 것은 나에게서 상당히 힘든 일이다.					
9	만약 내가 지금 회사를 그만 둔다면 나의 삶의 많은 부분이 흔들릴 것이다.					
10	지금 회사를 계속 다니는 것은 경제적인 이유 때문이다.					

국 문 초 록

MBTI 성격유형에 따른 직무만족과 조직 몰입에 관한 연구

이 한 나

강원대학교 산업대학원
관광학과 관광학전공

일반 산업은 기계로 대체할 수 있는 부분이 있지만, 서비스 산업은 다양한 고객을 응대함에 있어서 자동화되기는 곤란한 부분이 많다. 이로 인해 서비스 산업이 다른 산업에 비해 높은 인적의존도를 필요로 하게 되고, 여기에서 이뤄지는 대고객 서비스는 바로 고객 만족과 경영성과에 반영되기 때문에 질 높은 서비스를 제공하는 것이 중요시 되고 있으나 그 이면에 그 서비스를 제공하는 직원에 대한 관심은 부족한 것이 현실이다.

따라서 본 연구는 직원들의 성격과 그 성격이 조직 내의 직무만족과 몰입에 어떻게 영향을 미치는지 파악하고, 기업의 현재 문제를 되돌아보고자 하였다. 이를 위해 MBTI 성격유형 검사를 통해 직원들의 성격유형을 알아보고, 이 성격유형이 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 설문지를 배포하였다.

설문조사기간은 2010년 9월 10일부터 2010년 10월 29일까지 전일에 걸쳐 진행되었으며, 총 300부를 배포하여 269부 회수 되었다. 회수율을 90%이고, 불성실 응답분 9부를 제외한 총 260부를 통계처리 하였다.

그 결과 선호지표별 직무만족도는 주의초점 지표에서 외향형이 네 가지 요인에서 만족도가 높게 나왔으며 그 중 사회 만족적 측면에서 유의함이 나타났다. 또한 정보결정 지표의 관리만족 요인과 생활양식 지표에서도 관리만족 요인이 통계적으로 유의했다. 정보결정 지표의 관리만족 요인은 사고형이, 생활양식 지표의 관리만족 요인에서는 판단형의 만족도가 높았다.

인구통계학적 특성별 직무만족도는 성별에서 동기부여 측면, 환경만족 측면, 사회

만족 측면에서 유의한 차이가 나타났는데 남성이 여성보다 높음을 알 수 있었다. 직위별 차이에서는 동기부여적 측면과 사회만족적 측면이 유의한 차이를 보였는데, 두 가지 요인 모두 과장이상에서 만족도가 높았다. 평균소득별로는 동기부여 측면에서 만이 통계적 유의함을 보였고, 300~400만원 미만과 400만원 이상이 평균만족도 3.67로 가장 높았다.

선호지표별 조직몰입에서는 정보결정 지표에서 정서적 몰입 요인과 생활양식지표에서 정서적 몰입이 통계적으로 유의함이 나타났는데, 정보결정 지표의 정서적 몰입에서는 사고형이, 생활양식지표의 정서적 몰입요인에서는 판단형의 만족도가 높았다.

인구통계학적 특성별 조직몰입 요인에서는 성별의 계속적 몰입요인에서 남성이 여성보다 유의하게 높았다. 연령별로는 계속적 몰입요인에서 41~45세가, 근속기간별로는 계속적 몰입요인에서 10년~19년 미만 근속자들의 만족도가 유의하게 높음이 나타났다.

직무만족의 네 가지 요인과 조직몰입의 세 가지 요인의 상관관계를 분석한 결과 상관계수는 0.189~0.690 사이로 모든 관계에서 정(+)의 관계가 있음이 나타났다. 직무만족의 사회만족적 측면 요인과 정서적 몰입의 상관관계가 가장 높았고, 직무만족의 환경만족적 측면과 계속적 몰입이 상관관계가 가장 낮았다.

이를 통해 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입은 부분적으로 유의함이 나타났고, 직무만족과 조직몰입 상관성의 가설이 검증 되었다.

그러나 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입이 부분적으로 유의했으나 성격유형이 근속연수에 따라 회사에 요구되는 성격으로 바뀌는 경향을 감안했을 때 입사초기의 직원과 일정시점을 근속직원을 연구해 보는 것도 의미를 가질 것이다. 또한 직무만족과 조직몰입이 상관성이 유의미 했지만 직무만족에서부터 조직몰입으로 발전하는 것인지, 조직몰입이 되어있는 자가 직무만족으로 발전하는 것인지에 대한 연구는 행해지지 않았다. 따라서 직무만족과 조직몰입의 경로에 따른 연구 또한 필요하다.

마지막으로 성격에 따른 직무만족과 조직몰입에 대한 연구에서 끝내는 것이 아니라 이에 대한 직원의 교육 및 육성이 필요하다. 조직 내의 다른 성향간의 만남으로 커뮤니케이션의 어려움을 많이 겪고 있는데 이는 단지 서로가 다른 것이지 서로가

틀린 부분이 아니라는 것을 교육을 통해 알 수 있게 하는 장이 요구된다. 이는 직원간의 소통의 어려움에서 오는 만족도 저해요인을 최소화 할 수 있고, 이를 통해 직무만족과 조직몰입 또한 가져올 수 있을 것이다.