

미용서비스업 종사자의 직무만족요인 및 직무만족실태에 관한 연구

- 선호지표별 성격유형을 중심으로 -

김정인* . 김성남

서경대학교 미용예술대학원

1. 서론

1) 연구의 목적

서비스 산업을 대표하는 미용 산업에 종사하고 있는 미용서비스업 종사자들을 대상으로 직무만족요인을 도출하여 내고 선호지표에 따른 성격유형이 직무만족에 어떠한 영향을 끼치는가 알아보 고자 한다.

2) 연구문제

연구문제 1.

미용서비스업 종사자들의 직무만족요인을 도출한다.

연구문제 2.

미용서비스업 종사자들의 선호지표별 분포도를 조사한다.

연구문제 3.

미용서비스업 종사자들의 일반적인 특성과 선호지표에 따른 직무만족실태를 조사한다.

2. 이론적 배경

1) 직무만족요인

| 연구자 | 영 향 요 인 |
|----------------|---|
| Vroom(1964) | 감독, 작업집단, 직무내용, 책임, 승진의 기회, 작업시간 |
| Locke(1976) | 직무자체, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업조건, 감독, 동료, 회사정책 |
| Herzberg(1992) | 동기부여요인(업무, 책임, 승진), 위생요인(회사의 정책관 관리, 감독, 작업조건, 보수) |

직무만족요인은 크게 조직적 요인과 직무환경 요인으로 분류할 수 있다.

(1) 조직적 요인

회사정책과 관리, 임금수준, 승진 및 자기발전, 후생복지

(2) 직무환경 요인

상사 및 간부의 감독, 동료간의 관계, 근무조건 및 업무부담, 일체감

2) 선호지표별 성격유형

| 지 표 | 선 호 경 향 | 주요활동 |
|---------|------------------|------|
| 외향 - 내향 | 에너지의 방향은 어느 쪽인가? | 주의초점 |
| 감각 - 직관 | 무엇을 인식하는가? | 인식기능 |
| 사고 - 감정 | 어떻게 결정하는가? | 판단기능 |
| 판단 - 인식 | 채택하는 생활양식은 무엇인가? | 생활양식 |

<자료 : 한국MBTI연구소>

3. 연구방법

국내 미용실 종사자들을 대상으로 총 306부의 설문지를 수거하였으며, 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS(Statistical Package for Social Science) v. 12.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석하였다.

4. 결과 및 논의

1) 직무만족요인

| | 평균 | 표준편차 |
|-------------|------|------|
| 상사 및 간부의 감독 | 3.62 | .576 |
| 회사정책과 관리 | 3.33 | .693 |
| 임금수준 | 2.95 | .754 |
| 승진 및 자기발전 | 3.22 | .623 |
| 동료간의 관계 | 3.47 | .551 |
| 후생복지 | 2.79 | .919 |
| 근무조건 및 업무부담 | 2.40 | .685 |
| 일체감 | 3.37 | .702 |

2) 선호지표별 분포도

| | 빈도 | 퍼센트 | 유효퍼센트 |
|--------|-----|-------|-------|
| 외향형(E) | 187 | 61.1 | 61.1 |
| 내향형(I) | 119 | 38.9 | 38.9 |
| 직관형(N) | 141 | 46.1 | 46.1 |
| 감각형(S) | 165 | 53.9 | 53.9 |
| 감정형(F) | 238 | 77.8 | 77.8 |
| 사고형(T) | 68 | 22.2 | 22.2 |
| 판단형(J) | 254 | 83.0 | 83.0 |
| 인식형(P) | 52 | 17.0 | 17.0 |
| 합계 | 306 | 100.0 | 100.0 |

3) 선호지표별 직무만족 실태

(1) 외향성 - 내향성에 따른 직무만족실태

| | 선호지표별 | | | | t | p |
|-------------|--------|------|--------|------|---------|------|
| | 외향형(E) | | 내향형(I) | | | |
| | M | SD | M | SD | | |
| 상사 및 간부의 감독 | 3.70 | .577 | 3.51 | .554 | 8.145** | .005 |
| 회사 정책과 관리 | 3.39 | .768 | 3.27 | .689 | 1.966 | .162 |
| 임금수준 | 2.95 | .806 | 2.88 | .755 | .568 | .452 |
| 승진 및 자기발전 | 3.26 | .662 | 3.13 | .671 | 2.787 | .096 |
| 동료간의 관계 | 3.53 | .563 | 3.38 | .520 | 5.650* | .018 |
| 후생복지 | 2.78 | .982 | 2.81 | .923 | .072 | .789 |
| 근무조건 및 업무부담 | 2.44 | .688 | 2.37 | .728 | .690 | .407 |
| 일체감 | 3.41 | .780 | 3.23 | .737 | 4.045* | .045 |

* p<.05, ** p<.01

(2) 감각형 - 직관형에 따른 직무만족실태

| | 선호지표별 | | | | t | p |
|-------------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 감각형(S) | | 직관형(N) | | | |
| | M | SD | M | SD | | |
| 상사 및 간부의 감독 | 3.59 | .566 | 3.66 | .584 | .902 | .343 |
| 회사 정책과 관리 | 3.31 | .754 | 3.39 | .723 | .850 | .357 |
| 임금수준 | 2.90 | .793 | 2.95 | .779 | .257 | .600 |
| 승진 및 자기발전 | 3.16 | .621 | 3.27 | .716 | 2.113 | .147 |
| 동료간의 관계 | 3.45 | .550 | 3.49 | .553 | .378 | .539 |
| 후생복지 | 2.83 | .973 | 2.75 | .942 | .471 | .493 |
| 근무조건 및 업무부담 | 2.39 | .704 | 2.44 | .704 | .346 | .557 |
| 일체감 | 3.28 | .746 | 3.45 | .765 | 3.858* | .049 |

* p<.05

(3) 사고형 - 감정형에 따른 직무만족실태

| | 선호지표별 | | | | t | p |
|-------------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 사고형(T) | | 감정형(F) | | | |
| | M | SD | M | SD | | |
| 상사 및 간부의 감독 | 3.59 | .489 | 3.63 | .597 | .211 | .647 |
| 회사 정책과 관리 | 3.30 | .702 | 3.35 | .751 | .245 | .621 |
| 임금수준 | 2.89 | .666 | 2.93 | .818 | .133 | .715 |
| 승진 및 자기발전 | 3.21 | .635 | 3.21 | .678 | .001 | .975 |
| 동료간의 관계 | 3.34 | .506 | 3.51 | .558 | 5.170* | .024 |
| 후생복지 | 2.73 | .912 | 2.81 | .972 | .396 | .530 |
| 근무조건 및 업무부담 | 2.46 | .632 | 2.40 | .723 | .396 | .530 |
| 일체감 | 3.18 | .728 | 3.43 | .741 | 5.897* | .016 |

* p<.05

(4) 판단형 - 인식형에 따른 직무만족실태

| | 선호지표별 | | | | t | p |
|-------------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 판단형(J) | | 인식형(P) | | | |
| | M | SD | M | SD | | |
| 상사 및 간부의 감독 | 3.61 | .555 | 3.66 | .668 | .335 | .563 |
| 회사 정책과 관리 | 3.35 | .712 | 3.32 | .871 | .058 | .809 |
| 임금수준 | 2.93 | .759 | 2.92 | .914 | .000 | .986 |
| 승진 및 자기발전 | 3.19 | .621 | 3.30 | .863 | 1.175 | .279 |
| 동료간의 관계 | 3.46 | .549 | 3.52 | .563 | .402 | .527 |
| 후생복지 | 2.82 | .951 | 2.64 | .987 | 1.502 | .211 |
| 근무조건 및 업무부담 | 2.42 | .706 | 2.38 | .696 | .123 | .726 |
| 일체감 | 3.33 | .731 | 3.58 | .778 | 5.063* | .025 |

* p<.05

5. 결론

본 연구에서는 미용서비스업 종사자들의 성격유형이 직무만족에 어떻게 영향을 미치는지를 분석하여 효율적인 인적관리 방법을 제시하고자 하였다. 선호지표상 외향형(E)이 내향형(I)에 비해 상사 및 간부의 감독, 동료간의 관계, 일체감에 대한 직무만족도가 높게 나타났으며, 직관형(N)이 감각형(S)에 비해 일체감에 있어 직무만족도가 높은 것을 알 수 있었다. 또한 감정형(F)은 사고형(T)에 비해 동료간의 관계, 일체감에 있어 만족도가 높게 나타났고, 인식형(P)이 판단형(J)에 비해 일체감에 있어 직무만족도가 높게 나타났다. 연구의 결과를 통해 논의된 사실들은 미용서비스업에 종사하는 종사원들의 성격유형에 차이점이 있음을 나타내었다. 고객을 직접 마주하는 서비스업의 특징이기에 에너지의 방향이 외향형인 사람들이, 또한, 오감을 사용하여 실제적인 이론과 기술들을 습득해야 하는 직업의 특성 상 감각형의 만족도가 높음을 볼 수 있었다. 이러한 결론을 통하여 인사관리 정책에 있어서 인사선발 시 성격유형을 고려할 수 있는 체계가 마련된다면 좀 더 고객만족으로 연결시킬 수 있는 종사원의 직무만족도를 향상시킬 수 있을 것이다.