
MBTI 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입에 관한 연구

이 한 나

강원대학교 산업과학대학원 관광학과

E-mail : lhn1346@daum.net

신 동 주 *

강원대학교 산업과학대학원 관광학과

E-mail : sdj@kangwon.ac.kr

.....

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 대고객서비스는 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 대해 연구하였다. 이를 통해 성격유형에 따른 직무만족과 조직몰입은 부분적으로 유의함이 나타

* 교신저자

났고, 직무만족과 조직몰입 상관성의 가설이 검증 되었다

.....

<색인어> MBTI 성격유형, 직무만족, 조직몰입

1. 서 론

“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.

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).

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 개인의 능력을 어떻게 양성할 것인가의 관점에서 호텔직원 성격유형과 직무만

족의 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.

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 독특한행동양식과 사고방식으로 정의할 수 있다.

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.

<표-1> MBTI유형

구분	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.

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. 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 <표-1>과 같다.

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 하나로서 한 개인이 직무나 직무경험 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)

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.

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).

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

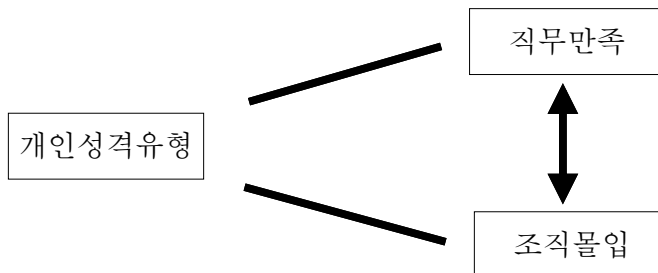
조직몰입은 조직행동론자들에 의해 조직 유효성의 중요한 척도인 조직구성원 유지변수로서 연구되어 왔다. 조직몰입이 높은 조직구성원은 조직의 구성원으로 잔류하려는 의도가 상대적으로 높기 때문이다. 특히 조직몰입이 조직구성원의 이직의도, 조직구성원의 직무성과, 조직시민행동 등의 조직유효성 변수와 높은 상관관계를 갖는다는 것이 검증되면서 조직구성원의 조직 몰입도에 대한 연구가 활기를 띠게 되었고 최근에는 조직문화와 관련하여 그 연구의 중요성이 부각되고 있다(박종현, 2004; 김주리, 2007 재인용).

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 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. 연구방법

본 연구에서는 영동, 영서, 영남, 제주 지방의 유명 리조트 직원들을 대상으로 각 영업장에 근무하는 영업직군, 지원직군, 전문직군 이다. 주5일 근무의 확대는 여가산업의 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 알아보고자 각 지역의 리조트 비슷한 업무를 맡고 있는 직원들을 대상으로 하여 연구를 진행 하였다. 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.

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 알아보하고자 하였다. 또한 성격유형별 직무만족과 조직몰입의 차이를 분석하기 위하여 다변량분산분석(MANOVA)을 실시하였으며, 직무만족과 조직몰입 간의 상관관계를 검증하기 위하여 Pearson 상관관계분석을 실행하여 상관계

수를 산출하였다.

IV. 실증조사 및 결과분석

1. 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 개념타당성이 입증되었고, 이를 각각 동기유발적 측면, 환경적 측면, 사회적 측면, 관리적 측면 요인이라고 명명하였다.

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.

<표 2> 직무만족 설문지 타당성 및 신뢰성 분석

만족 요인		성분				α
		1	2	3	4	
동기 부여 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	
	자신의 방식대로 업무 하는 기회에 대해	0.616	0.244	0.227	7.806	
	다른 사람에게 일을 지시 하는 것에 대해	0.584	0.280	0.100	0.162	
	내 능력을 활용해서 일한다는 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	다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해	0.345	0.682	2.503	4.812	0.8032
	독립적으로 일 할 수 있다는 것에 대해	0.221	0.643	0.104	0.201	
	“중요한 인물”이 될 수 있는 기회에 대해	0.396	0.610	6.079	0.153	
	양심에 위배 없는 일을 한다는 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 대해	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	
	남을 위해 무언가 할 수 있는 것에 대해	3.122	0.503	0.581	-9.8E	
	일을 통해 얻는 성취감에 대해	0.465	0.198	0.532	0.192	
	업무 수행능력을 인정받는 정도에 대해	0.411	0.204	0.490	0.242	
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		
요인추출 방법 : 주성분 분석. 회전방법 : Kaser 정규화가 있는 베리맥스. a.12 반복계산에서 요인회전이 수렴되었습니다.						

2) 조직몰입 설문지의 타당성 및 신뢰도 분석

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

<표 3> 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 나에게 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.					

설문지는 총 10개의 문항으로 구성되어 있으며, 타당성 분석을 위해 주성분 분석, 직각회전 방식의 요인분석을 실시한 결과 고유값이 1이상인 요인이 3개 형성되어 개념 타당성이 입증되었다. 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 <표 3>과 같다.

2. 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 통계적으로 유의하지 않음이 검증되었다.

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

본 연구는 인간의 다양성과 다양한 성격들이 회사라는 조직으로 만나게 될 때 어떤 집단 차이를 보이는 가를 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, 평균소득은 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 유형

은 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 봉사하기를 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 양쪽 관계에서 모두 유의함이 나타나 두 변수간의 상관성이 검정되었다.

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 보였는데 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.

참고문헌

- 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). 부글북스.
- 이수광·이재섭(2003). 서비스산업의 인적자원관리. 대왕사.
- 이승원(2000). MBTI 성격유형에 따른 직무만족도에 관한 연구: 대기업 중간 관리직 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 中心으로. 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 measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to 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.

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

Lee, Han Na

Master of Tourism Sciences, Department of Tourism Sciences
Kangwon National University

Shin, Dong Ju

Professor, Department of Tourism Sciences
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.

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.

Key Words: MBTI Personality Types, job satisfaction, organizational commitment