

철도전문가의 성격유형과 직무만족에 관한 실증적 연구

A Empirical Study on the Relationship between the Railway Experts' Personality types and the Work satisfaction

김 충 수 * 안 준 용 **
Chung Soo Kim Joon Yong An

ABSTRACT

Recently, The business environment is very rapidly changed and complicated. Therefore, the companies are confront with the biggest difficulty. To overcome this difficulty, the management should be able to accomplish the human resources management and the efficient business management.

KR(Korea Railroad) has a close association with national life as it carries out public works based on its public nature as well as pursues the corporate spirit. For that reason, KR has a great spin-off on national economy and exerts a tremendous impact on the improvement of productivity around the industries and the international competitiveness at aspect of efficiency resulting from business rationalization. Railroad system can be described as organic. Railroad Experts take a great role in this system. According the psychology and the Organization Behavior, the decision maker's personality and employee' work satisfaction have influence on performance.

The purpose of this study is to examine the Railroad Experts' Personality and Work satisfaction which influence on the efficient business management.

I. 서론

현대사회의 모든 기업은 급변하는 국내외적 환경변화 속에서 기업의 목표를 효율적으로 달성하기 위하여 인적 자원, 물적 자원 등, 제 자원들을 이용한 전략을 수립하여 시행하고 있으며, 이를 통하여 새로운 환경에 적응하고 도전하며 생존해 나가고 있다. 특히, 오늘날과 같은 환경의 급변 속에서 모색해야만 하는 생존전략은 창조적인 사고와 이를 바탕으로 한 능동적·적극적인 전략이 중심이 되어야만 하며, 이 중에서 핵심전략은 기업성장의 원동력이자 경영혁신의 전략적 수단인 인적자원개발전략이 그 위치를 차지하고 있다. 이를 위하여 경영자들은 인력들에 대한 효과적인 동기부여 및 이들의 왕성한 의욕과 창의성을 자극 할 수 있

* 한국철도대학 교수, 정회원

** 한국철도대학 교수, 정회원

는 조직구조나 분위기를 조성하는 것이 매우 중요한 과제로 대두되었으며, 그 중에서도 직무 만족에 대한 관심이 높아지고 있다

현대 심리학과 조직행동론에서 많은 학자들은 인간은 그가 하고 있는 직무에 만족한 상태에 이를 때에는 조직의 목표에 최대한 관심과 역량을 자발적으로 기울이게 되며, 자신이 소속해 있는 직장과 직무를 긍정적으로 지각하게 되고 더불어 인간관계도 원활 하여져 생산성 향상을 가져오며, 조직의 효율성의 측면에서도 중요한 영향을 미친다고 한다. 또한 조직이 구성원의 성격에 대한 정보를 가지면 이들의 자기개발과 조직이 추구하는 목표달성에 도움을 줄 수 있으며, 나아가 조직구성원들이 갖는 성격유형이 직무만족, 조직풍토, 리더십, 결근율 그리고 근무동기 등에도 영향을 미친다고 한다.

한편, 최근 철도산업은 교통환경변화로 인한 제 2의 르네상스를 맞이하고 있으며, 특히 우리나라의 경우, TSR, TCR과 MCR 등과의 연계와 동북아블루기로서 주도적 역할을 하기 위하여 철도가 각광을 받고 있다. 철도교통은 통합적인 시스템¹⁾으로 인하여 대량수송성, 주행저항성, 고속성, 정확성 그리고 무엇보다도 중요한 안전성이라는 특징을 갖고 있으며, 이러한 타 교통분야보다 상대적인 우월성을 지속적으로 확보하기 위해서는 무엇보다도 각 분야의 전문가들이 각종 규정이나 지식사항을 위반하지 않고 엄정히 취급해야만 할 것이다.

2005년 1월 1일에 새로운 체제로 출발한 한국철도공사는 대량 수송체제의 중추적인 역할을 담당하고 있고, 고속철도시대를 맞아 철도의 안전성 및 그 수익성이 그 어느 때보다도 강조되어야 할 시점에 있다. 이러한 한국철도에 있어서 안전성 및 수익성을 제고하는데 중요한 위치에 있는 철도전문가의 직무만족문제는 개인차원이나 조직의 효율성 측면에서도 무엇보다도 중요하다고 할 것이다.

따라서, 본 논문에서는 한국철도에 근무하는 전문가들의 성격유형의 실태를 알아보고 성격유형과 직무만족과의 관계를 실증적인 방법을 사용하여 연구하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 성격

성격의 정의에 관해서는 심리학자들 간에도 그 이론적인 입장에 따라 약간 식의 견해차이가 있으나 일반적으로 성격을 정의하면, 한 개인이 환경에 적응해 나아가는 과정에서 비교적 일관성 있게 나타나는 개인특유의 행동 및 사고의 양식이라고 정의할 수 있다.²⁾ 본 연구에서도 성격에 대한 정의를 이것으로 채택하였다.

성격은 개인의 심리과정과 어떤 단면을 나타내는 개념이기보다는 각 단면들의 포괄적인 총체를 의미하고, 인간을 하나의 전체로서 이해하려는 특성을 가지고 있다.

성격에 관한 주요이론으로는 첫째, 정신분석이론이 있으며, 대표적인 학자는 프로이트(Freud)이다. 정신분석이론의 핵심이 되는 두 가지 기본가정은 의식의 밑에 깔려있는 거대한 무의식의 세계가 우리의 생각과 행동에 영향을 미친다고 생각하는 無意識의 存在와 우리의 모든 행동, 느낌, 생각들에는 의미와 목적이 있으며, 일견 우연처럼 보이는 것도 실상은 우리 내면의 생각, 소망, 갈등의 표현이라는 精神決定論이다. 프로이트는 성격을 서로 기능이 다른 세 가지 요소인 원초아

1) 이종득(1997), 철도공학개론, 노해출판사(서울), p.1.

2) 최정훈 외 5인(1995), 인간행동의 이해,(서울:법문사), pp.284-295.

(Id), 자아(Ego), 초자아(Superego)과 같은 삼중구조라고 하였으며, 성격을 서로 다른 이질적인 세 요인이 역동적으로 상호작용하는 구조로 파악하였다. 이러한 정신분석이론은 성격연구에 중요한 공헌을 하였는데, 이는 우리가 의식하지 못하는 내면의 갈등이나 소망이 우리의 행동에 영향을 끼칠 수 있음을 지적함으로써 성격연구에 새로운 차원을 더하였고, 성격의 발달단계에 대한 고찰도 인간에 대한 우리의 이해를 넓혀 주었다.

둘째로 특질이론이며, 대표적인 특질이론가로는 Allport, Cattell이 있다. 특질(trait)이란 사람들로 하여금 각각 다르게 행동하고 사고하도록 하는 각 개인내의 지속적 성향을 말한다. Allport는 성격을 각 개인의 정신신체적 체계 안에서 그의 특징적 사고와 행동을 결정해 주는 역동적 조직이라고 정의하고 있다.³⁾ Allport는 특질이 개인의 행동과 사고에 미치는 영향력의 범위에 따라 몇 가지로 나누었는데, 첫째가 우리의 생활에 광범위한 영향을 미치는 주 특질(cardinal traits)이다. 둘째는 주 특질보다는 그 영향의 범위가 제한되나, 그 사람의 행동과 사고에 꽤 넓은 영향력을 갖는 중심특질(central traits)이며, 마지막으로 중심특질보다 한 단계 아래 인 이차특질(secondary)로 구분하였다.

특질 이론들의 공통된 특징은 특질들의 일반성과 안정성, 기본적 특질들에 대한 탐색, 행동 신호로부터 특질의 추론, 수량화와 특질 차원들과 개인차를 들 수 있다. 특질 이론적 접근에서는 사람들의 행동이나 사고에서의 개인차이를 기본특성에서의 차이로 기술하고 있다. 특질이론에서 가장 중요한 연구과제는 인간행동의 다양성을 설명할 수 있는 기본적인 성격의 단위, 즉 특질들의 내용과 종류를 알아내는 것이다. 특질 이론들의 공통된 특징은 특질들의 일반성과 안정성, 기본적 특질들에 대한 탐색, 행동 신호로부터 특질의 추론, 수량화와 특질 차원들과 개인차를 들 수 있다.

셋째는 현상학적 이론이며, 대표적인 학자는 Rogers이다. Rogers의 자기이론(self theory)은 현상학적 관점에서 성격을 이해하려고 한 대표적인 이론이다. Rogers는 성격을 하나의 상태가 아닌 과정으로 정의하고 있다.⁴⁾ 자기(self)란 사람들이 자신에게 속한다고 보는 신체적 특징, 능력, 불안감, 포부 등 모든 것이며, 사람들은 살아가면서 겪는 여러 가지 경험을 통하여 서서히 자기라는 것을 인식하게 된다는 것이다. 이와 같이 형성된 자기는 개인의 주관적인 경험에 영향을 미치고 우리의 체험과 기억들을 걸러내는 기능을 한다는 것이다. 이 이론의 가장 큰 특징은 주관적 경험을 강조한다는 것으로 모든 행동은 주어진 순간에 개인이 체험하는 모든 것에 의해서 결정되므로, 개인의 행동을 이해하고 예측하려면 무엇보다도 그 사람의 눈으로 세상을 바라볼 필요가 있다는 것이다.

마지막으로, 행동주의 접근이며, 대표적인 학자는 Skinner 이다. 그는 우리의 행동이 개인“내”에 있는 동기, 성향 혹은 “자기”에 의해서가 아니라, 외부환경에 의해서 형성된다고 주장하였다.

이 행동주의 접근의 핵심이론은 학습이론으로서, 학습이론에서 사람의 행동은 모두 같은 원리를 통해서 설명할 수 있다고 한다. 이 이론에서는 행동이 개인“내”에 있는 동기, 성향 혹은 “자기”에 의해서가 아니라, 외부환경에 의해서 형성된다고 주장하였다.

이러한 행동주의 접근에서는 학습의 원리를 통하여 성격이라는 현상을 설명하는 데 새로운 시각을 제공해 주었고, 특히 이전에 간과되었던 상황적 변인에 대한 관심을 새롭게 하였으며, 아울러 환경의 조건을 변경함으로써 행동을 바꿀 수 있는 길을 제시하였다는 점에서 큰 공헌을 하였다.

한편, 성격유형에 대한 이해는 대체로 자기개발을 심화하고, 대인관계나 의사소통문제를 개선하며, 가족관계에서 발생하는 갈등을 이해하는데 필요하다. 또한 객관적인 시각과 상황이해를 위

3) Allport, G. W., Personality: A Psychological Interpretation, Holt, Reinhart & Winston(New York)

4) Rogers, C. R, On Becoming a Person : A Therapists View of Psychotherapy, Houghton Mifflin(Boston).

한 개념의 틀을 제공할 수 있으며, 진로선택, 학업성취 계획 수립, 조직과 집단지도와 리더십 육성, 집단과 조직 안에서 관계역동 이해와 같은 사용방향이 설정될 때 매우 효과적이다.

한편, 이러한 성격유형을 분류하는 도구(Tool)로 널리 사용되는 것에는 Jung의 심리유형이론을 근거로 하는 MBTI(Myers-Briggs Type Indicator), 에니어그램(enneagram)⁵⁾과 DiSC⁶⁾ 등이 있다.

2. 직무만족

직무만족에 대한 개념은 광범위한 연구대상과 범위로 인하여 매우 다양하게 정의되어 왔다. 이는 일반적으로 직무만족이란 임금이나 관리 그리고 직무내용 등 직무조건에 대한 정서적 반응으로 야기되지만, 만족이란 감정적 반응이므로 그 개념의 의미는 정신적인 과정인 추론을 통해 파악 가능한 것이기 때문에, 연구자에 따라 여러 가지 관점에서 직무만족이 정의되고 있다. Smith는 직무만족이란 각 개인이 자기직무와 관련하여 경험하는 모든 好感과 不好感의 총화 또는 이러한 好感과 不好感의 균형상태에서 기인된 일련의 태도라고 하며⁷⁾, Vroom은 직무만족이란 개개인이 현재 수행하는 직무의 역할에 대한 개인의 감정적인 상태라고 정의하였으며, Locke는 직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로서 구성된 개개인이 자신의 직무나 직무를 통해서 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻어지는 즐겁고도 긍정적인 정서상태라고 하였다⁸⁾. Porter & Lawler는 개개인이 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인지되는 수준을 충족하거나 초과한 정도라고 정의하고 있으며,⁹⁾ 신유근은 직무만족을 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태¹⁰⁾라고 정의하고 있다. 본 연구에서도 이를 직무만족의 정의로 채택하였다.

이렇듯 직무만족이 학자들 사이에 주요 관심사가 되어온 이유는 총업원들이 조직에 대한 호의적인 태도가 성과에 커다란 영향을 주리라는 생각과 함께 총업원 스스로가 자신이 맡고 있는 직무에 대해 어느 정도의 만족을 느끼고 있는냐는 데에 깊은 관심을 갖게 된 때문이다.

이러한 직무만족의 중요성을 분류하여 보면 개인차원과 조직차원으로 나누어 볼 수 있다. 우선 개인차원에서 직무만족의 중요성은 첫째, 가치판단 적인 면에서 볼 때 매우 중요하다는 것이다. 인간은 활동하는 시간의 대부분을 직장에서 보내며, 직장은 생계를 위한 소득을 얻는 장소일 뿐만 아니라 생활의 만족을 구하는 곳이기 때문에 이러한 요구에 부응하지 못하면 대다수는 삶의 기쁨을 맛 볼 수 없게 되기 때문이다. 둘째, 정신건강측면과 신체건강측면에서도 매우 중요하다. 직무만족은 전반적인 심리적 조정과 생산적인 삶의 중요한 구성요소이기 때문에 직장생활에 불만족을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어는 삶 자체에까지 불만을 느낄 수 있으며, 직무 불만족에 의해서 생기는 정서상태의 부적응적 변화로 인하여 생리적, 심리적 스트레스가 쌓여 건강도 해칠 수 있다는 것이다. 한편 조직차원에 있어 직무만족의 중요성은 첫째, 대부분의 경영자들은 직무만족이 조직구성원들의 성과에 결정적 영향을 미친다고 보고, 경영자들은 직무에 만족하는 구성원은 능률적이고 창의적이어서 생산성 제고에 크게 기여한다는 것이다. 둘째, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 구성원은 외부사회에 대하여 자기가 속해 있는 조직을 호의적인

5) '9' 를 의미하는 회랍어의 'ennea' 와 '문자' 또는 '점(點)' 을 뜻하는 'gramma' 의 합성어

6) Dominance-Influence-Conscientiousness-Steadiness의 약자

7) H. C. Smith(1955), Psychology of Industrial Behavior, New York : McGraw-Hill Inc., p. 114.

8) E. A. Locke(1976), "The Nature and Cause of Job Satisfaction", In M. D Dunnette ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand Hanally, p. 1036.

9) L. W. Porter & E. E. Lawler(1968), Managerial Attitudes Performance, Irwin, Inc. p.45.

10) 신유근(1993), 조직행위론, 서울, 다산출판사, p.198.

로 이야기하여 조직활동의 합목적성과 목적이 고양될 수 있다는 것이며, 셋째, 자신의 직무를 좋아하는 구성원은 조직 외부에서 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다는 것이다 넷째, 조직의 입장에서 볼 때 조직구성원들의 직무만족이 높게 되면 이직율과 결근율이 감소되어 보상효과와 직장에서의 안정성이 고려되어 생산성의 증가효과도 얻을 수 있다는 것이다.

이러한 직무만족에 대한 이론적 근거를 제공하는 이론들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 인간의 동기와 직무만족과 관련된 이론으로서 Herzberg가 제시한 동기-위생이론이 있다.¹¹⁾ 이 이론에 따르면 인간에게는 상호 독립적인 두 종류의 욕구가 있어서 이것이 서로 다른 방법으로 인간의 행동에 영향을 미친다는 것과 사람들에게 만족을 주는 직무요인과 불만족을 주는 직무요인이 별개의 다른 군을 형성하고 있음을 밝히고 후자를 위생요인이라고 하고 전자를 동기요인이라 하였다. 위생요인은 직무의 환경과 관련된 요인으로 조직의 정책과 행정, 감독, 근로조건, 대인관계, 보수, 승진, 지위, 직업안정성 등이며, 동기요인은 성취감, 인정감, 작업자체, 책임감, 성장과 발전, 자아실현을 들고 있다.

둘째, 공정성이론이며 대표적인 학자는 Adams이다. 일종의 사회비교이론으로서 이 이론은 직무만족에 대해서 개인의 투입 대 산출을 다른 사람의 투입 대 산출과 비교하는 사회적 요소의 내용을 포함하고 있으며, 인간관계에서 공정한 분배 정의의 준거는 균형이라 하였으며, 형평이란 자신의 투입 대 산출의 비율이 비교대상인 상대의 그것과 같은 때를 의미한다. 공정성이론은 개인의 직무만족은 개인의 투입요소와 산출요소들간의 균형을 어떻게 지각하느냐에 따라 결정된다는 시각으로부터 출발하는 것으로, 개인이 받는 보상이 타인과 비교하여 공정성의 원칙에 맞는지에 대한 지각이 만족을 결정짓는데 중요한 역할을 한다는 것이다. 조직 속의 개인은 자신의 투입과 산출의 비율과 타인의 투입과 산출의 비율 속에서 공정성과 불공정성을 느끼고 그에 따라 공정성을 회복하려는 방향으로 행동한다는 것이다.¹²⁾

셋째, 욕구충족이론이며 대표적인 학자는 Maslow이다. 이 이론은 動機적인 측면에서 정상인의 성장과정을 이론적으로 제시했다는 점에서 동기 내지 욕구이론을 연구하는 학자들에게 지침서가 되고 있다.¹³⁾ 욕구충족이론은 인간의 욕구를 그 절실한 정도에 따라 다섯 가지 유형인 생리적 욕구(physiological needs), 안전욕구(safety needs), 소속 및 사랑욕구(love needs), 존경욕구(esteeem needs)와 자아실현 욕구(self-actualization needs)로 계층화시켜 분류하였다. 인간의 동기는 다섯 가지 욕구계층에 따라 순차적으로 발달되고, 인간의 욕구는 하위의 욕구로부터 상위의 욕구로 성장 발달한다는 우성의 원리를 주장하고 있다. 이러한 욕구들이 충족되면 인간은 가장 상위 욕구인 자아실현 욕구를 만족시키려 하는데, 본인의 잠재적인 능력을 최대한 발휘하여 조직에서는 업무를 창의적으로 수행하고 조직목표와 개인목표를 동일하게 여기는 등 직업을 가지는 이유 중에 하나인 자아실현을 경험하게 된다는 것이다. 즉, 각 단계의 욕구가 충족됨에 따라 전 단계는 더 이상의 동기화 역할을 하지 못하고 다음 단계의 욕구가 행위를 동기화 할 수 있는 요인으로 작용하게 된다는 가정을 출발점으로 한다는 것이다.

넷째, 기대이론이며, 대표적인 학자는 Vroom이다. 기대이론은 조직구성원들이 개인마다 욕구의 상황은 다르지만 직무수행과정에서 어떤 결과를 초래할 가능성을 믿는 기대값을 말하는데, 1차 및 2차 적 수준의 결과 개념이다. 즉 1차 적 결과란 어떤 행동에 대한 결과이며, 2차 적 결과란 1차 결과가 초래하는 2차 적 결과를 일컫는다. 동기의 강도는 결과에 부여하는 가치에다 어떤

11) Harzberg, F., Mausmer, B., and Snyderman, B. B.(1959), The Motivation to Work< John Wiley & Sons.

12) J. S. Adams(1965), Inequity in Social Exchange, Advances in experimental social psychology, vol. 2. pp. 267-299.

13) A. H. Maslow(1943), "A Theory of Human Motivation", Psychological Review, vol. 5 No. 3, pp. 370-396

특정한 행동을 함으로써 그 행동이 가져올 기대값을 곱한 것의 합계이다. 이론을 구성하는 세 가지 요소는 滿意性, 수단성, 기대감이며, 이 세 가지 요소의 첫 자를 따서 VIE모형이라고도 하며, 이 세 가지 개념으로서 성과와의 관계를 고찰한 이론이다¹⁴⁾. 이와 같은 이론은 행동의 결과를 강조하고, 기대되는 행동을 강조하며, 조직구성원 개인의 기대를 강조하는 것이다.

이외에도 성과와 동기를 연결시키면서 몇 개의 관련변수를 첨가하여 조직 내에서의 근무에 대한 태도와 성과와의 관계를 포괄적으로 만든 기대이론모형인 성과만족이론¹⁵⁾과 Alderfer에 의하여 제시된 ERG이론은 욕구단계이론으로서 존재욕구, 관계욕구, 성장욕구와 같이 3단계로 구분한 이론이 있다.¹⁶⁾

2. 성격유형과 직무만족과의 관계

개인의 직무수행 및 직무수행능력, 동기 등의 영역에서 성격변인은 산업심리학의 핵심적인 자리를 차지하여 왔다. Guilford나 Gattell은 직무수행의 유지를 위해서 성격적인 측면을 강조하고 있으며, Oliver는 직무만족은 일의 형태보다는 조직적 차이와 개인적 차이인 성격에 의하여 결정된다고 하였다.¹⁷⁾ 또한, 국내에서도 김왕동¹⁸⁾, 채규자¹⁹⁾, 박신우²⁰⁾의 성격유형에 의한 직무만족도 차이연구에서 유의한 결과를 보여주고 있다.

위와 같은 연구들을 통하여 밝혀진 개인의 성격유형과 직무만족에 관한 연구들에서 두 변수간 에 유의미한 관계가 있는 것으로 나타나고 있다.

한편, 본 연구가 기존의 연구들과 다른 점은 성격유형과 직무만족에 관한 분야에서는 피험자를 철도전문가로 한 점이고, 철도관련분야에서는 기존의 직무만족연구와는 달리 성격유형을 직무만족과 최초로 연결하였다는 점이다.

III. 연구설계

본 연구의 목적은 철도에 근무하고 있는 전문가들의 성격유형 파악과 성격유형과 직무만족간의 관계를 알아보는 것이다. 이를 위하여 앞에서 살펴 본 성격과 직무만족에 대한 이론과 선행연구를 토대로 성격유형과 직무만족을 정의하였고 이를 측정하여 두 변수간의 관계를 알아보는 실증적인 방법을 사용하였다.

1. 연구대상과 절차

피험자는 현재 한국철도공사의 현업에서 특별한 기술과 지식을 필요로 하는 전문가로 근무하고 있는 운수분야 직원들로 한정하여 성격유형검사와 직무만족 설문문을 실시하였다.

이를 한정 한 이유는 첫째, 고객과의 주접점인 운수분야의 종사자들이 한국철도공사가 해결해야

14) V. H. Vroom(1964), *Work and Motivation*, N.Y., John Wiley & Sons, pp. 172-190.

15) L. W. Porter, and E. E. Lawler(1968), *Managerial Attitude and Performance*, Homewood, Richard E. Irwin.

16) P. C. Alderfer(1969), "An Empirical Test of New Theory of Human Needs", *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, pp. 142-175.

17) Oliver, J. E.(1983), "Job satisfaction and locus of control in two job types", *Psychological Reports*.

18) 김왕동(1992), 성격, 직무복성, 조직문화와 직무만족과의 관계에 관한 연구, 석사학위논문, 고려대학교.

19) 채규자(2001), 직무유형과 MBTI성격유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 석사학위논문, 아주대학교.

20) 박신우(2002), 호텔직원의 성격유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 세종대학교.

할 급선무중의 하나인 수익성을 제고시키는데 가장 중요한 역할을 할 것으로 예상되기 때문이며, 둘째는 여러 직종의 존재에 따른 직종별차이효과를 제거하여 연구의 내적 타당성을 제고시키기 위함이며, 마지막으로 이 분야가 전체인원 중에서 차지하는 비율이 가장 높기 때문이었다.

한편, 선정된 운수분야도 현재 한국철도공사에서의 구분하고 있는 수송(운전 포함), 승무, 대표와 기타분야로 구분하여 연구를 수행하였다.

연구절차는 2005년 3월 21일부터 3월 26일까지 연구자가 수도권지역의 현업인 역, 승무사무소 등을²¹⁾ 직접 방문하여 피험자를 직접 만나 성격유형검사와 직무만족설문을 실시하였으며, 실시 순서는 우선 성격유형검사를 하고 이어서 직무만족설문 순으로 하였다. 설문시간은 평균적으로 20분쯤 소요되었다.

한편, 설문대상은 100명이었으며, 무효로 처리된 설문이 하나도 없어서 모두 연구에 사용할 수 있었다²²⁾.

2. 실험설계

본 연구의 목적을 세분하여 보면, 첫째는 운수분야 종사원들의 성격유형분포를 알아보고, 둘째는 성격유형별 직무만족과의 관계를 연구하는 것이다. 이를 위하여 본 연구에서는 성격유형을 선호지표(E-I)별 성격유형, 기능별 성격유형(ST/SF/NF/NT)과 기질별 성격유형(SJ/SP/NP/NJ)과 같이 세 가지로 구분하여 가설을 검증하려고 한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

<가설 1> 운수분야 종사원의 직무만족은 지표별 성격유형별로 차이가 있을 것이다.

<가설 2> 운수분야 종사원의 직무만족은 기능별 성격유형별로 차이가 있을 것이다.

<가설 3> 운수분야 종사원의 직무만족은 기질별 성격유형별로 차이가 있을 것이다.

한편, 본 연구의 사용되는 측정변수에 대한 조작적 정의를 다음과 같이 정하였다.

첫째, 독립변수인 성격유형의 분류는 Jung의 성격유형론에 근거하여 Myers & Briggs가 개발한 MBTI에서 분류한 16가지 성격유형을 선택하여 측정하였다.²³⁾ 성격유형검사는 김정택·심혜숙이 표준화한 한국판 MBTI 성격유형검사 컴퓨터 채점용 GA형을 사용하였다.²⁴⁾

둘째, 종속변수인 직무만족은 직무에 대한 만족도를 의미한다. 직무만족을 측정하는 방법에는 직무에 대한 전체적인 평가인 단일지표와 직무와 관련된 여러 요인들 각각에 대한 만족을 총괄하는 요약지표 두 가지 접근법이 있을 수 있다. 최근 연구에 의하면 단일항목에 의해 전반적인 만족을 측정하는 것이 측면만족의 합계보다 포괄적이라는 연구결과²⁵⁾에 의하여 본 연구에서는 전자를 선택하여 측정하였다. 이를 측정하기 위하여 설문서를 구성하였으며, 이 검사의 반응은 5점 리커트 식이다. 항목에 대한 신뢰도 측정을 실시하였으며, 신뢰도 통계량은 Cronbach의 알파계수가 0.861로서 신뢰도가 높다고 할 수 있다²⁶⁾.

21) 설문조사대상 선정은 한국철도공사 운수분야의 현재상태를 반영하기 위하여 국철여객취급소속과 전철여객취급소속이 편중되지 않도록 하였다.

22) 연구자의 직접방문으로 인하여 무효가 나오지 않은 것으로 생각됨

23) 외향성(E)-내향성(I), 감각(s)-직관(N), 사고(T)-판단(F), 판단(J)-인식(P)의 선호지표를 기준으로 ISTJ, ISFJ, INFJ, INTJ, ISTP, ISFP, INFP, INTP, ESTP, ESFP, ENFP, ENTP, ESTJ, ESFJ, ENFJ, ENTJ와 같이 16가지 유형으로 분류. 이에 대한 설명은 부록 1 참조

24) 한국판 MBTI의 신뢰도지수는 검증되어 체화된 것임.

25) 신유근(1991), 한국기업의 근로자 의식구조, 한국경제연구센터, p.201

수집된 자료 중 MBTI 성격분류검사는 한국심리검사연구소에 의뢰하여 결과를 받아 분석하였으며, 성격유형과 직무만족과의 관계를 검증하기 위하여 성격유형검사자료와 설문자료를 결합하여 사용하였다. 한편, 연구목적에 검증하기 위한 통계방법으로는 성격유형에 따른 직무만족과의 관계를 검증하기 위하여 SPSS WIN 10.0 프로그램을 이용하여 분산분석(ANOVA)을 사용하였다.

IV. 결과분석

1. 인구통계학적 자료

조사대상 전체에 대한 인구통계적 자료는 <표 1>과 같다.

<표 1> 인구통계적 현황

구분	성별	연령	학력	근무경력	직급	업무
내용	남 : 82명	20대 : 18명	대졸 : 40명	10년 이하 : 43명	6급 : 22명	수송 : 30명
	여 : 18명	30대 : 32명	대재 : 8명	20년 이하 : 28명	5급 : 32명	승무 : 33명
		40대 : 33명	전졸 : 15명	30년 이하 : 20명	4급 : 28명	매표 : 30명
		50대 : 16명	고졸 : 37명	30년 이상 : 9명	3급 : 17명	기타 : 7명
					2급 : 1명	

2. 성격유형분포

본 연구의 첫 번째 목적인 운수분야 종사원들의 성격유형분포는 <표 2>와 같다. 표에서 나타났듯이, 운수분야 종사원들의 지표별 성격유형은 내향형(58%), 감각형(86%), 사고형(74%), 판단형(71%)의 순이며, 기능별 성격유형은 ST(65%), SF(21%) 순으로 나타났다. 기질별 성격유형은 SJ(63%), SP(23%) 순으로 나타났으며, MBTI 16가지 성격유형에서는 ISTJ형이 34%이고 ESTJ형이 19%를 차지하고 있었다.

<표 2> 피험자 성격유형현황

ISTJ : 34	ISFJ : 3	INFJ : 1	INTJ : 3	▶ E(외향): 42명 / I(내향): 58명 J(판단): 71명 / P(인식): 29명 ▶ SJ : 63명 / SP : 23명 NP : 6명 / NJ : 8명
ISTP : 9	ISFP : 4	INFP : 2	INTP : 2	
ESTP : 3	ESFP : 7	ENFP : 1	ENTP : 1	
ESTJ : 19	ESFJ : 7	ENFJ : 1	ENTJ : 3	
▶ S(감각) : 86명/N(직관) : 14명/T(사고) : 74명/F(감정) : 26명 ▶ ST : 65명 / SF : 21명 / NF : 5명 / NT : 9명				

이를 분석하면, 첫째 지표별 성격유형에서 운수분야 종사자들은 58%가 개인의 주의집중과 에너지의 방향이 인간의 내부로 향하는 성격을 가지고 있었으며, 인식과 지각에서는 86%가 현재에

26) 0.8이상인 경우 신뢰도가 높다고 할 수 있다.

초점을 맞추고 오관을 통하여 관찰가능한 사실이나 사건을 잘 받아들이며, 현실적이고 관찰능력이 뛰어나 세세한 것까지 기억을 잘하는 구체적인 감각형이 다수를 차지하고 있었다. 또한 선택이나 결정을 하여 판단을 내리는 마음의 기능에선 진실과 사실에 관심을 논리적이고 객관적인 방법으로 결정하기 위하여 정보를 조직하고 구조화하는 사고형이 74%로 조사되었다. 한편, 외부세계에 대한 태도나 적용에 있어서는 71%가 분명한 목적의식과 방향감각을 가지고 계획적이고 조직화된 방식으로 행동하는 것을 선호하는 판단형으로 조사되었다.

둘째, 기능별 성격유형²⁷⁾에서는 사실에 관심을 두고 수집된 사실을 바탕으로 논리적, 분석적으로 결정을 내리는 감각적 사고형이 65%를 보여주고 있다. 셋째, 기질별 성격유형에서는 에피메테우스적 기질유형(책임과 의무형)이 63%를 보이고 있다. 이 성격유형은 예리한 눈으로 주위를 관찰하며 그들 자신과 타인의 행동을 계획해서 그 계획대로 꾸준히 실행해 가는 특징을 가지고 있다.

3. 가설검증

3.1 가설 1의 검증

운수분야 종사원들의 성격유형에서 개인의 집중과 에너지의 방향에 따른 직무만족과의 관계를 검증하기 위한 가설1의 분산분석결과 기술통계표와 분산분석표는 <표 3>과 <표 4>와 같이 나타나 있다.

<표 3> 지표별 성격유형 기술통계

	수	평균	표준편차	표준오차	평균에 대한 95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
E	42	3.10	.958	.148	2.80	3.39
I	58	2.90	.912	.120	2.66	3.14
합계	100	2.98	.932	.093	2.80	3.16

<표 4> 지표별 성격유형 분산분석표

	제곱합	자유도	평균제곱	F	유의확률
집단-간	.962	1	.962	1.109	.295
집단-내	84.998	98	.867		
합계	85.960	99			

표에서 보듯이 분석결과 E-I형에서의 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의미한 차이가 발생하지 않았다. 따라서, 운수분야 종사원들의 직무만족도는 E-I형별 차이는 발생하지 않는다는 결과를 보여주고 있다.

3.2 가설 2의 검증

운수분야 종사원들의 기능별 성격유형과 직무만족과의 관계를 검증하기 위한 가설 2를 검증

27) 직업의 선택 및 만족, 의사결정 등과 같은 영역에서 차이를 가져오는 중요한 요소

하기 위하여 분산분석결과 기술통계표와 분산분석표는 <표 5>과 <표 6>와 같이 나타나 있다.

<표 5> 기능별 성격유형 기술통계

	수	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
NF	5	3.20	.837	.374	2.16	4.24
NT	9	3.67	1.000	.333	2.90	4.44
SF	21	3.05	.973	.212	2.60	3.49
ST	65	2.85	.888	.110	2.63	3.07
합계	100	2.98	.932	.093	2.80	3.16

<표 6> 기능별 성격유형 분산분석표

	계급합	자유도	평균계급	F	유의확률
집단-간	5.746	3	1.915	2.292	.083
집단-내	80.214	96	.836		
합 계	85.960	99			

표에서 보듯이 분석결과 기능별 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의수준 0.1에서 유의미한 차이가 발생하였다. 따라서, 운수분야 종사원들의 직무만족도는 논리적이고 창의적인 NT형이 다른 유형에 비하여 가장 높으며, 반면에 실제적이고 사실중심적인 ST형이 가장 낮다는 것을 보여 주고 있다.

3.3 가설 3의 검증

운수분야 종사원들의 기질별 성격유형과 직무만족과의 관계를 검증하기 위한 가설 3을 검증 하기 위하여 분산분석결과 기술통계표와 분산분석표는 <표 7>과 <표 8>와 같이 나타나 있다.

<표 7> 기질별 성격유형 기술통계

	수	평균	표준 편차	표준 오차	평균에 대한 95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
NJ	8	3.75	1.035	.366	2.88	4.62
NP	6	3.17	.753	.307	2.38	3.96
SJ	63	2.84	.807	.102	2.64	3.04
SP	23	3.04	1.147	.239	2.55	3.54
합계	100	2.98	.932	.093	2.80	3.16

<표 8> 기질별 성격유형 분산분석표

	계급합	자유도	평균계급	F	유의확률
집단-간	6.257	3	2.086	2.512	.063
집단-내	79.703	96	.830		
합 계	85.960	99			

표에서 보듯이 분석결과 기질별 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의수준 0.1에서 유의미한 차이가 발생하였다. 이에 따르면, 운수분야 종사원들의 직무만족도는 NJ형이 다른 유형에 비하여 가장 높으며, 반면에 SJ형이 가장 낮다는 것을 보여주고 있다.

한편, 피험자 전체의 직무만족도 평균치는 설문서 상 “그렇다” 인 3에도 못 미치는 2.98의 값을 보여주고 있어서, 전반적으로 직무만족을 하지 못하다는 결과를 보여주고 있다.

V. 결론과 한계점

최근에 경영자들은 급변하는 환경변화 속에서 기업의 목표를 효율적으로 달성하기 위하여 인적자원을 구성하는 조직구성원들에게 대한 효과적인 동기부여 및 개개인이 맡고 있는 직무에 대한 만족감을 증진시켜 줄 수 있는 관리방법을 개발하여 치열한 경쟁 속에서 기업이 존속할 수 있도록 하여야 하는 막중한 책임이 주어지고 있다.

한편, 최근 철도산업은 교통환경변화로 인한 제 2의 르네상스를 맞이하고 있다. 특히 우리나라의 철도는 국제철도산업의 요충지로 물리적인 교류의 핵심적 역할, 철도기술의 첨단화 및 다변화, 수익성을 재고해야만 하는 철도경영의 고도화 등과 같은 시급히 해결하여 국제화시대에서 철도선진국으로 자리 매김 할 수 있는 아주 중요한 시기에 놓여 있다. 이러한 한국철도에 있어서 이를 해결할 수 있는 중요한 역할을 하는 철도전문가의 직무만족문제가 대두되게 되어서 연구를 진행하였다.

본 연구를 통하여 찾아진 중요한 결과를 요약하면 다음과 같다.

연구의 첫 번째 목적인 운수분야 종사원들의 성격유형분포는 지표별 성격유형은 내향형이 58%, 감각형이 86%, 사고형이 74%, 판단형이 71%의 순이며, 기능별 성격유형은 ST가 65%, SF가 21%순으로 나타났다. 기질별 성격유형은 SJ가 63%, SP가 23% 순으로 나타났으며, MBTI 16가지 성격유형에서는 ISTJ형이 34%이고 ESTJ형이 19%를 차지하고 있었다.

한편, 성격유형과 직무만족간의 관계에서는 첫째, 선호지표인 E-I형에서의 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의미한 차이가 발생하지 않았다. 둘째, 기능별 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의수준 0.1에서 유의미한 차이가 발생하였으며, 논리적이고 창의적인 NT형이 다른 유형에 비하여 직무만족도가 가장 높았다. 셋째, 기질별 성격유형에 따른 직무만족에서는 유의수준 0.1에서 유의미한 차이가 발생하였으며, NJ형이 다른 유형에 비하여 직무만족도가 가장 높았다.

무엇보다도 중요한 사실은 운수분야 종사원 전체의 직무만족도 평균치가 2.98의 값을 보여주고 있어서, 전반적으로 직무만족을 하지 못하다는 결과를 보여주고 있었다.

연구결과가 제시하고 있는 점은 첫째, 21세기를 맞이한 한국철도공사가 수익성을 제고시키는데 가장 중요한 역할을 하고 있는 운수분야 종사원들에 대한 직무만족의 제고방안을 도입하여야 한다는 필요성을 보여주고 있다는 것이다. 둘째, 한국철도공사 입사 시 적성검사를 실시하여 선발한 종사원들의 성격유형별로 직무만족을 제고시키는 요인들을 연구하여 조직의 생산성과 개인의 발전을 도모하여야 할 것이다.

한편, 본 연구의 한계점으로 피험자의 근무지역이 수도권에 한정되었으므로 근무지역효과를 제거하지 못하였다는 점이다.

참고문헌

- 김왕동(1992), 성격, 직무특성, 조직문화와 직무만족과의 관계에 관한 연구, 석사학위논문, 고려대학교.
- 박신우(2002), 호텔직원의 성격유형이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구, 석사학위논문, 세종대학교.
- 백승기(1997), 성격유형과 직무만족도 관계성 연구, 석사학위논문, 영남대학교.
- 신유근(1991), 한국기업의 근로자 의식구조, 한국경제연구센터(서울).
- 신유근(1993), 조직행위론, 다산출판사(서울).
- 이종득(1997), 철도공학개론, 노해출판사(서울).
- 채규재(2001), 직무유형과 MBTI성격유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구, 석사학위논문, 아주대학교
- 최정훈 외 5인(1995), 인간행동와 이해, 법문사(서울).
- A. H. Maslow(1943), "A Theory of Human Motivation", Psychological Review, vol. 5 No. 3.
- C. R. Rogers(1961), On Becoming a Person : A Therapists View of Psychotherapy, Houghton Mifflin(Boston).
- E. A. Locke(1976). "The Nature and Cause of Job Satisfaction", In M. D Dunnette ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand Hanally.
- F. B. Harzberg & Snyderman, B. B.,(1959), The Motivation to Work, John Wiley & Sons.
- G. W. Allport.(1961), Personality: A Psychological Interpretation, Holt, Reinhart & Winston(New York).
- H. C. Smith(1955), Psychology of Industrial Behavior, N.Y., McGraw-Hill Inc.
- J. S. Adams(1965), Inequity in Social Exchange, Advances in experimental social psychology, vol. 2.
- L. W. Porter & E. E. Lawler(1968), Managerial Attitudes Performance, Irwin, Inc.
- P. C. Alderfer(1969), "An Empirical Test of New Theory of Human Needs", Organizational Behavior and Human Performance, vol. 4,
- V. H. Vroom(1964), Work & Motivation, New York : John Wiley & Sons.

부록 1 MBTI 16가지 성격 유형의 특징

ISTJ I 집중력의 깊이 S 사실에 의존 T 논리와 분석 J 조직	ISFJ I 집중력의 깊이 S 사실에 의존 F 온정과 동정 J 조직	INFJ I 집중력의 깊이 N 가능성 파악 F 온정과 동정 J 조직	INTJ I 집중력의 깊이 N 가능성 파악 T 논리와 분석 J 조직
ISTP I 집중력의 깊이 S 사실에 의존 T 논리와 분석 P 적응	ISFP I 집중력의 깊이 S 사실에 의존 F 온정과 동정 P 적응	INFP I 집중력의 깊이 N 가능성 파악 F 온정과 동정 P 적응	INTP I 집중력의 깊이 N 가능성 파악 T 논리와 분석 P 적응
ESTP E 취미관심의 폭 S 사실에 의존 T 논리와 분석 P 적응	ESFP E 취미관심의 폭 S 사실에 의존 F 온정과 동정 P 적응	ENFP E 취미관심의 폭 N 가능성 파악 F 온정과 동정 P 적응	ENTP E 취미관심의 폭 N 가능성 파악 T 논리와 분석 P 적응
ESTJ E 취미관심의 폭 S 사실에 의존 T 논리와 분석 J 조직	ESFJ E 취미관심의 폭 S 사실에 의존 F 온정과 동정 J 조직	ENFJ E 취미관심의 폭 N 가능성 파악 F 온정과 동정 J 조직	ENTJ E 취미관심의 폭 N 가능성 파악 T 논리와 분석 J 조직

부록 2 MBTI 기능별 성격유형 특성 비교

	ST	SF	NF	NT
주의집중	감각과 사고	감각과 감정	지판과 감정	지판과 사고
위 상황을 처리하는 기능	사실	사실	가능성	가능성
이에 따라 기울어지는 경향	객관적 분석	인간적 따뜻함	인간적 따뜻함	객관적 분석
능력발휘분야	물건과 사실을 다루는 기능직	사람들을 위한 실제적 봉사 분야	사람들을 이해하고 상호소통하는 분야	이론적이고 기능적인 발달 연구분야
성공가능분야	사업, 법률, 의과, 회계, 생산직 건축	판매, 영업, 서비스업, 초등교사 간호 소아과 의사	문학 사회과학연구 고등교육교직, 음악예술 심리치료 상담 접필	순수과학연구 관리직, 컴퓨터 복잡한 재무 기술적, 행정적 분야의 개발