



### 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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



박사학위논문

중소 의류 제조 가공업체의  
지원 우선순위에 관한 연구  
- 정부 지원 정책을 중심으로 -



한 성 대 학 교 대 학 원  
경 영 학 과  
서 비 스 운 영 관 리 전 공  
백 인 자

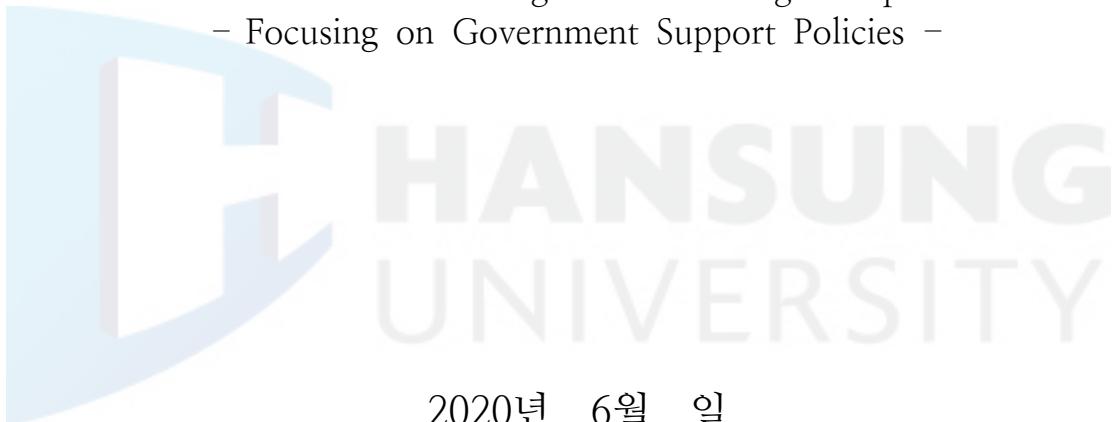


박사학위논문  
지도교수 최강화

중소 의류 제조 가공업체의  
지원 우선순위에 관한 연구

- 정부 지원정책을 중심으로 -

A Study on the Support Priorities for Small and  
Medium-sized Clothing Manufacturing Companies  
- Focusing on Government Support Policies -



2020년 6월 일

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리전공

백인자

박사학위논문  
지도교수 최강화

중소 의류 제조 가공업체의  
지원 우선순위에 관한 연구

– 정부 지원정책을 중심으로 –

A Study on the Support Priorities for Small and  
Medium-sized Clothing Manufacturing Companies

– Focusing on Government Support Policies –

위 논문을 경영학 박사학위 논문으로 제출함

2020년 6월 일

한성대학교 대학원

경영학과

서비스운영관리전공

백인자

백인자의 경영학 박사학위 논문을 인준함

2020년 6월 일

심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

심사위원 \_\_\_\_\_(인)

## 국 문 초 록

### 중소 의류 제조 가공업체의 지원 우선순위에 관한 연구 - 정부 지원정책을 중심으로 -

한 성 대 학 교 대 학 원

경 영 학 과

서 비 스 운 영 관 리 전 공

백 인 자

국내 경제의 새로운 성장 동력으로 중소기업을 양성해야 한다는 범국민적 합의로 중소기업 지원정책은 부처별, 그리고 기능별로 더욱 강화되고 다양화되어 추진되어 왔다. 중소기업이 국내 경제에서 차지하는 비중은 매우 크고 중요하며 단순히 수치적인 비중뿐 아니라, 중소기업이 수출증대, 고용안정, 소득의 균형배분을 통한 사회발전의 한 축을 이루고 있다. 그러나 중소기업은 경제활동을 수행함에 있어 대기업에 비하여 환경여건이 부족하고 이를 보완하기 위하여 국가적 차원에서 많은 지원정책이 이루어지고 있다. 이에 본 연구는 국내 중소기업 및 지원정책을 알아보고 정책의 발전 방향을 제시하고자 이론적 연구와 실증적 연구를 병행하여 구성하였다. 중소기업 지원정책의 주요 내용과 특징을 분석하기 위하여 기존 선행연구를 검토하였으며 이를 바탕으로 국내 중소기업 지원정책에 관한 정책 대상의 중소기업 인식을 조사하기 위하여 의류제조 및 가공업체를 운영하는

중소기업을 대상으로 설문을 실시하였다.

실증분석은 매출 규모별로 매출 80억 미만, 매출 80억 이상으로 구분하고 기업형태별로 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업으로 구분하여 IPA 분석과 AHP 분석을 병행하였다. IPA 분석과 AHP 분석에서 전체 비교 분석결과 중요도가 모두 높은 요인으로 자금지원의 시설자금지원, 운전자금 지원, 투자자금 지원, 대출 신용보증지원으로 나타났으며, 기술지원의 기술개발 자금지원, 인력지원의 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 판로지원의 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 세제지원의 세액공제와 세액감면으로 확인되었다. 또한 중요도가 모두 낮은 요인으로 기술지원의 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라 지원, 개발된 기술사업화지원, 인력지원의 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 판로지원의 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라 지원, 정보화지원의 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원으로 나타난 것으로 확인되었다.

이같은 지원 요소에 있어 중요도가 모두 높은 지원 요소를 중점적으로 개선하여 자원 배분의 집중과 최소한의 정책지원 투자로써 최대한의 효과를 달성할 수 있도록 시급한 혁신과 정책이 필요하다고 판단된다.

본 연구에서는 향후 중소기업 지원을 확대하는 정부 지원정책에 앞서 정부지원의 우선순위, 정책적 우선순위 등의 방향성을 제시하고자 하였으며 분석결과를 토대로 제시된 정책적 제언들을 반영한다면 더 효과적인 중소기업 지원정책이 수립될 것으로 사료된다. 본 연구 결과를 토대로 정부가 중소기업 현장의 기업 니즈에 상응하는 맞춤형 정책을 발굴 및 수립함으로써 중소기업 지원정책 방안의 효율성이 높아지길 기대한다.

【주제어】 중소기업, 정부 지원정책, 의류제조, IPA 분석, AHP 분석

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1. 연구의 배경 및 목적 .....	1
1.1.1 연구의 배경 .....	1
1.1.2 연구의 목적 .....	3
1.2 연구의 범위와 구성 .....	4
II. 이론적 배경 .....	6
2.1. 중소기업의 개요 .....	6
2.1.1 중소기업의 개념 .....	6
2.1.2 소기업의 핵심역량 .....	9
2.1.3 중소기업의 지원정책 선행연구 및 차별성 .....	13
2.2 국내 중소기업 지원정책 문제점 .....	17
2.2.1 대기업 및 중소기업 양극화 심화 .....	17
2.2.2 대기업 및 중소기업 관계 .....	18
2.2.3 인력 기술 및 마케팅 판로 문제 .....	19
2.2.4 정부 지원정책 문제 .....	21
2.3. 정부의 중소기업 지원정책 .....	22
2.3.1 정부지원의 필요성 .....	22
2.3.2 정부지원의 근거 .....	24
2.3.3 정부지원 정책의 내용 .....	26
2.4. 해외 중소기업 지원 성공사례 .....	36
2.4.1 독일의 히든챔피언 .....	37
2.4.2 일본의 중소기업 .....	39
2.4.3 주요 선진국의 중소기업 정책사례 .....	40
III. 연구 방법론 .....	44
3.1 연구방법 .....	44
3.2 IPA와 AHP 분석기법 .....	46
3.2.1 IPA 분석 .....	46

3.2.2 IPA 분석의 선행연구 .....	49
3.2.3 AHP 분석 .....	50
3.2.4 AHP 분석 전제조건 .....	51
<b>IV. 자료 분석 .....</b>	<b>56</b>
4.1 기술적 통계 .....	56
4.1.1 자료의 수집 및 표본 특성 .....	56
4.2 IPA 분석결과 .....	58
4.2.1 중소기업 매출 규모별 차이검증 및 IPA 분석 .....	58
4.2.2 중소기업 매출 규모별 그룹 간 차이검증 및 IPA 분석 .....	63
4.2.3 중소기업 기업 형태별 그룹 간 IPA 분석 .....	75
4.2.4 IPA 분석결과 시사점 .....	87
4.3. AHP 분석 .....	92
4.3.1 계층모형의 설정 .....	92
4.3.2 AHP 분석 결과(1단계) .....	93
4.3.3 매출 규모별 AHP 분석 결과(2단계) .....	94
4.3.4 기업 형태별 AHP 분석 결과(2단계) .....	101
4.3.5 AHP 분석결과 시사점 .....	110
4.4. IPA 분석과 AHP 분석결과 및 시사점 .....	115
4.4.1 IPA 분석 및 AHP 분석결과 .....	115
4.4.2 IPA 분석 및 AHP 분석 시사점 .....	122
<b>V. 결 론 .....</b>	<b>126</b>
5.1 연구의 결과 및 시사점 .....	126
5.2 연구의 한계점 및 향후 연구 방향 .....	130
<b>참 고 문 헌 .....</b>	<b>132</b>
<b>부 록 .....</b>	<b>147</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>159</b>

## 표 목 차

[표 2-1] 중소기업 업종별 평균매출액 기준 .....	7
[표 2-2] 중소기업의 성장에 미치는 요인 .....	9
[표 2-3] 중소기업 지원정책 선행연구 요약 .....	16
[표 2-4] 이노비즈기업 우대지원제도 .....	23
[표 2-5] 독일 히든챔피언의 성공 요인 .....	38
[표 2-6] 국가별 히든챔피언 기업 보유현황 .....	39
[표 2-7] 주요 선진국 금융 및 재정지원 내용 .....	40
[표 2-8] 주요 선진국 세제지원 내용 .....	41
[표 2-9] 주요 선진국 연구개발 지원내용 .....	41
[표 2-10] 주요 선진국 교육 훈련 지원내용 .....	42
[표 2-11] 주요 선진국 창업 지원 내용 .....	43
[표 2-12] 주요 선진국 경영지도 및 정보제공 지원내용 .....	43
[표 3-1] 평균매출액등의 소기업 규모 기준 .....	44
[표 3-2] AHP 분석의 전제 .....	51
[표 3-3] 척도의 내용 및 정의 .....	53
[표 4-1] 인구통계학적 특성 .....	57
[표 4-2] 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이 분석(매출 규모 전체) .....	58
[표 4-3] 지원항목에 대한 매출 규모별 종합 IPA 분석결과(전체) .....	60
[표 4-4] 지원항목에 대한 매출 규모별 개별 IPA 분석결과(전체) .....	63
[표 4-5] 지원항목에 대한 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	64
[표 4-6] 자금 지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	64
[표 4-7] 기술지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	65
[표 4-8] 인력지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	65
[표 4-9] 판로지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	66
[표 4-10] 정보화 지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	66
[표 4-11] 세제지원 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체) .....	67

[표 4-12] 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이 분석(그룹1) .....	68
[표 4-13] 세부항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과 .....	71
[표 4-14] 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이분석(그룹2) .....	72
[표 4-15] 세부항목에 대한 그룹2의 매출규모별 IPA 분석결과 .....	75
[표 4-16] 지원항목에 대한 기업형태별 IPA 분석결과(전체) .....	76
[표 4-17] 중소기업 세부항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과 .....	78
[표 4-18] 중소기업 세부항목에 대한 법인기업의 IPA 분석결과 .....	80
[표 4-19] 중소기업 세부항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과 .....	82
[표 4-20] 자금지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	83
[표 4-21] 기술지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	84
[표 4-22] 인력지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	85
[표 4-23] 판로지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	85
[표 4-24] 정보화지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	86
[표 4-25] 세제지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과 .....	86
[표 4-26] 매출 규모별 개별적 선택속성 평가 항목 .....	87
[표 4-27] 기업형태별 개별적 선택속성 평가 항목 .....	90
[표 4-28] AHP 분석 1단계 .....	94
[표 4-29] 매출 규모별 AHP 분석 결과(2단계) .....	95
[표 4-30] 매출 규모별 그룹1의 AHP 분석결과 .....	97
[표 4-31] 매출 규모별 그룹2의 AHP 분석결과 .....	99
[표 4-32] 기업형태별 AHP 분석 결과(2단계) .....	102
[표 4-33] 기업형태별 그룹1의 AHP 분석결과 .....	103
[표 4-34] 기업형태별 그룹2의 AHP 분석결과 .....	106
[표 4-35] 기업형태별 그룹3의 AHP 분석결과 .....	108
[표 4-36] AHP 통합 분석결과 .....	110
[표 4-37] AHP 분석을 통한 1단계 비교 분석결과 .....	111
[표 4-38] AHP 분석을 통한 2단계 비교 분석결과 .....	113
[표 4-39] 지원 선택속성에 대한 IPA 및 AHP 분석 비교결과 .....	124

## 그 림 목 차

[그림 1-1] 연구 구성	5
[그림 3-1] 평가모형	46
[그림 3-2] IPA 매트릭스	48
[그림 4-1] 지원항목에 대한 매출 규모별 종합 IPA 분석결과(전체)	61
[그림 4-2] 지원항목에 대한 매출 규모별 개별 IPA 분석결과(전체)	62
[그림 4-3] 지원항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과	69
[그림 4-4] 세부항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과	70
[그림 4-5] 지원항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과	73
[그림 4-6] 세부항목에 대한 그룹2의 매출규모별 IPA 분석결과	74
[그림 4-7] 지원항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과	77
[그림 4-8] 세부항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과	78
[그림 4-9] 지원항목에 대한 법인기업의 IPA 분석결과	79
[그림 4-10] 세부항목에 대한 법인기업의 IPA 분석결과	80
[그림 4-11] 지원항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과	81
[그림 4-12] 세부항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과	82
[그림 4-13] 지원정책에 대한 계층모형	93
[그림 4-14] 그룹1의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과	96
[그림 4-15] 그룹1의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과	98
[그림 4-16] 그룹2 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과	100
[그림 4-17] 그룹2 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과	100
[그림 4-18] 개인기업의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과	104
[그림 4-19] 개인기업의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과	104
[그림 4-20] 법인기업의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과	105
[그림 4-21] 법인기업의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과	107
[그림 4-22] 외감기업의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과	109
[그림 4-23] 외감기업의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과	109

[그림 4-24] AHP 분석을 통한 1단계 비교 분석 결과 .....	112
[그림 4-25] AHP 분석을 통한 2단계 비교 분석 결과 .....	114
[그림 4-26] 전체 중요도와 우선순위 간의 차이 .....	115
[그림 4-27] 매출 80억 미만의 중요도와 우선순위 간 차이(전체) .....	117
[그림 4-28] 매출 80억 이상의 중요도와 우선순위 간 차이(전체) .....	118
[그림 4-29] 개인기업 중요도와 우선순위 간의 차이 .....	119
[그림 4-30] 법인기업 중요도와 우선순위 간의 차이 .....	120
[그림 4-31] 외감기업 중요도와 우선순위 간의 차이 .....	121



# I. 서 론

## 1.1 연구의 배경 및 목적

### 1.1.1 연구의 배경

우리가 일상사용하는 다양한 제품들은 삼성, LG, 두산, SK 등과 같은 대기업의 이름과 상표를 달고 나오는 것이 대부분이다. 하지만 이러한 대기업의 제품 및 서비스가 생산되기까지 수많은 중소기업이 공급사슬 네트워크로 서로 밀접하게 연결되어 있음을 알 수 있다. 통계청의 발표에 의하면 '2013년 기업생멸(生滅) 행정통계'를 분석한 결과, 우리나라 중소기업의 비중은 99%이고, 고용 비중은 76%로 나타났다. 이처럼 국가 경제에서 중소기업이 차지하는 고용 비중이 점차 높아지고 있지만, 각종 규제 및 경쟁력의 한계로 인한 고용안정이나 기업수명은 상대적으로 낮은 편이다. 1935년 맥킨지의 조사 결과에 따르면 미국 기업의 평균 수명은 90년이었다. 하지만 1975년 30년, 1995년 22년으로 점차 줄어들더니 현재 기업 평균 수명은 15년에 채 못 미친다. 우리나라 기업들의 평균 수명은 23.8년으로 나타났고, 공병호(2001)와 각종 연구 및 기록에 따르면 대략적인 중소기업 수명이 12.3년 정도라고 한다. 또한 중소기업연구원이 2018년 공개한 '한국 장수기업 현황과 정책적 시사점' 보고서에 따르면 우리나라 기업 중 업력 50년 이상인 기업은 1,629개, 중소기업은 1,314개로 80% 이상에 달했다. 하지만 한국은 장수기업이 나오기 힘든 구조로써 산업화 역사가 짧고 현재 같은 높은 상속세율, 그리고 까다로운 상속 공제 제도 및 반기업 정서 등으로 얼룩진 현 상황에서는 장수기업이 제대로 나올 수 없는 까닭이다. 반면 장수기업에 대하여 독일과 일본 등 선진국에서는 가족 기업을 중심으로 가업 승계의 전통과 장인으로서의 자부심을 나타내는 사회적 자본으로써 사회적 분위기 또한 불황과 위기를 극복해나가는 긍정적 원동력이 되고 있다.

우리나라의 경제는 오래전부터 수도권과 지방의 양극화가 심해지고 있

고, ‘고용 대란’과 ‘실업 대란’이라는 국가적 과제도 안고 있다. 따라서 독일과 일본의 장수 중소기업 육성 사례를 통해 우리나라가 나가야 할 방향을 찾고 배워야 한다. 또한 대기업 종속을 부추기는 규제를 철폐하고 법률·조세제도의 획기적인 개편을 통해 중소·중견기업 정책을 바로 세우는 것이 중소기업의 신바람 나는 경영, 지속가능한 발전을 꿈꿀 수 있는 첫걸음이 될 것이다. 중소기업청에 따르면 OECD의 중소기업 실무팀에서는 OECD 가입 국가의 경제에서 중소기업의 비중이 점점 늘어나고 있다고 한다. 특히 세계화가 가속됨에 따라 경제면에서는 국경이 없다 해도 과언이 아니다. 또 지식기반 경제에서 중소기업이 살아남기 위해서는 영역의 전문화와 다양화가 필요하다. 중소기업의 혁신 활동을 지원하고 기술 확보와 생산성 향상, 대외 여건에 따른 대응력 향상에 대한 지원책도 필수적이라 할 수 있다. 그러므로 정부에서 중소기업의 지속적인 성장을 위해 또는 대기업과의 동반성장을 위해 전략적으로 정책을 수립할 필요가 있을 것이다.

중소기업 지원정책이 국가 및 지방정부 그리고 산업관점에서 중요하게 다루어지는 것은 정부차원에서는 중소기업이 차지하는 비중이 증가할수록 일자리 창출, 산업경쟁력 강화는 물론 중간규모 기업의 비중이 높은 산업 구조로의 전환이 필요하기 때문이며, 산업측면에서는 한 산업의 가치사슬 및 전후방 산업의 관점에서 중소기업의 역할이 중요하기 때문이다(kyung & Lee, 2010). 따라서 중소기업 지원정책에 대한 정확한 판단과 분석을 위한 연구가 필요한 가운데 기존 연구들은 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 지원방안이 획일적인 지원정책이 아닌 산업 현장의 수요에 맞는 적극적인 대응이 필요함을 제시하고 있다(경종수, 이보형, 2010). 따라서 성장 기반이 상대적으로 취약한 중소기업의 지원정책은 매우 중요한 요인으로 지원정책의 중요성을 파악하고자 본 연구는 중소기업의 경영환경에 중점을 두고, 의류제조 및 가공업체 중심으로 IPA 분석과 AHP 분석기법을 통해 중소기업지원정책의 방향과 개선점 등을 제시함으로써 실무적으로 유용한 지원방안의 우선순위에 대한 시사점을 제공하고자 한다.

### 1.1.2 연구의 목적

중소기업기본법 제2조와 같은 법 시행령 제3조에 의해 중소기업은 영리기업 또는 비영리 사회적 기업을 대상으로 적용하며, 규모 기준과 독립성 기준을 모두 충족해야 중소기업에 해당하는데(조한필, 2017), 업종에 따라 그 세세한 기준이 다르다. 하지만 어떤 경우에도 자산총액이 5천억 원 이상인 기업은 중소기업에 해당하지 않는다. 중소벤처기업부에서는 이러한 기준을 충족하는 중소기업을 대상으로 양적, 질적 성장을 돋기 위해 대기업과 차별되는 자금, 기술, 인력, 판로, 정보화, 세제와 같은 다양한 형태의 지원정책을 시행하고 있다. 하지만 중소기업의 업종이나 형태 등에 따라서 같은 지원정책이어도 만족도는 모두 다르다. 이러한 지원정책은 중소기업의 보호 및 육성정책에서 탈피하여 경쟁력 향상 및 강화를 위한 정책으로 전환되어야 한다(이윤보, 노화봉, 2006). 경제 환경과 맞물려 중소기업이 처한 상황과 문제점에 대응한 지원정책의 부합성에 초점을 두고 경제구조 내에서 중소기업의 중요성을 강조하여 중소기업 경쟁력 강화와 지원정책의 효율성 중심의 개선이 필요하다(조민경, 김승철, 2008).

따라서 다음과 같은 세부 목표를 세우고 연구를 수행하고자 한다.

첫째, 중소기업의 개념 및 핵심역량에 대해 살펴보고, 중소기업의 지원 방향 및 현황에 대하여 파악하고자 한다.

둘째, 중소기업 지원정책에 대한 핵심 요인과 지원 실행과정의 요인별 다양한 사례와 지원의 범위를 살펴본다.

셋째, 중소기업 지원정책에 대한 IPA 분석을 통해 정책의 타당성과 필 요성, 정책의 중요도와 만족도를 측정하여 중소기업의 지속 가능한 성장과 대기업과의 동반성장에 도움이 되는 정책에 대해 알아보고 그 우선순위를 설정한다.

넷째, 중소기업의 지원정책들에 대하여 우선적 자원 배분 순위를 파악하기 위하여 1차로 의류제조 및 가공업체 중심으로 하여 매출 규모별 기준으로 매출액 80억 미만의 그룹1과 매출액 80억 이상의 그룹2로 구분하였고, 2차로 기업형태별 기준으로 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업으로 구분하여 AHP 분석으로 가중치 평가를 실시하고자 한다.

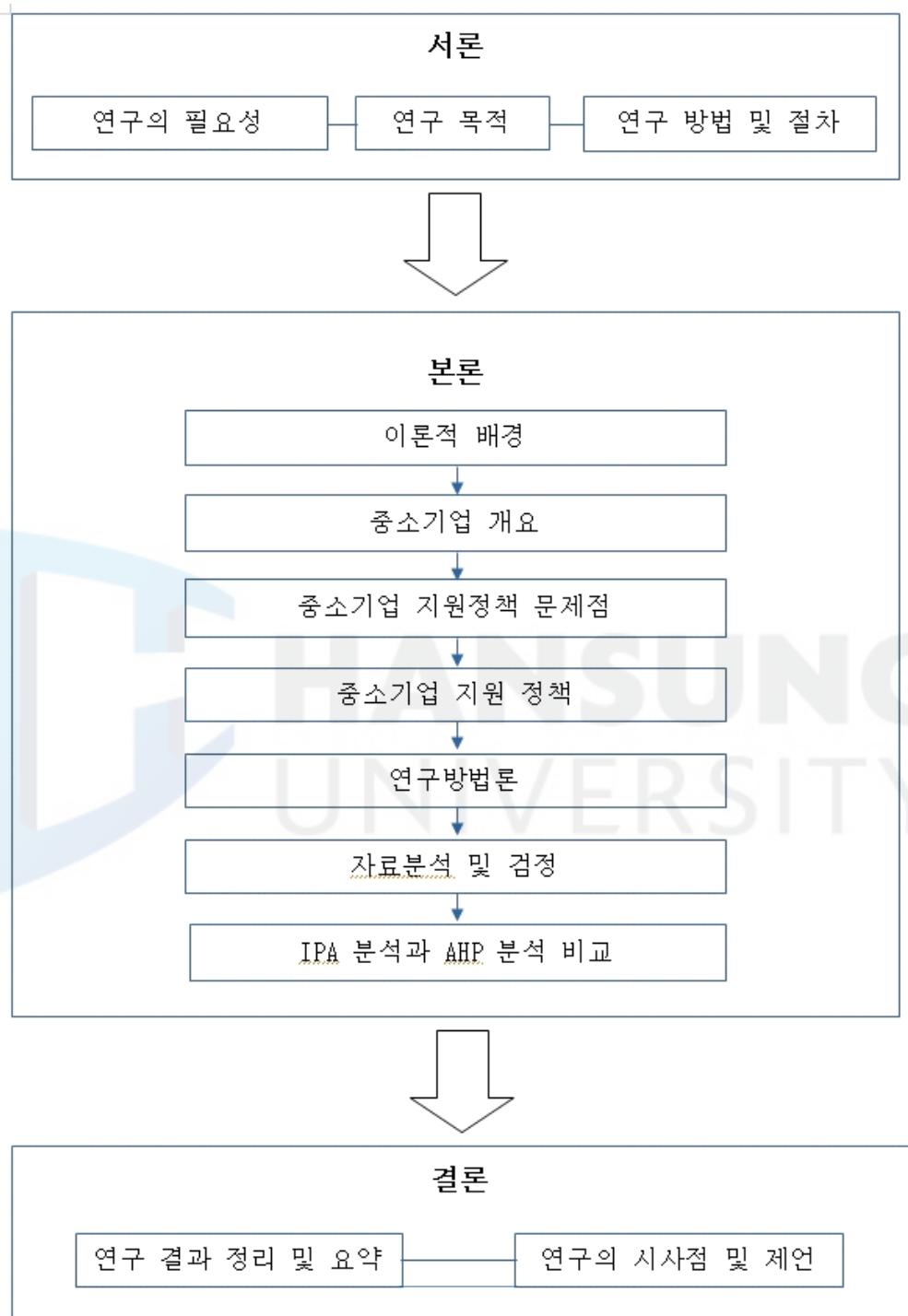
다섯째, IPA 분석과 AHP 분석을 통하여 중소기업 지원정책의 중요도 차이의 원인을 각 형태별 및 그룹별로 구분하여 살펴보고, 중요도의 우선 순위와 그 차이를 최소화하는 방안을 제시하고자 한다.

## 1.2 연구의 범위와 구성

본 연구를 수행하기 위하여 국내외 논문과 통계연감, 연구기관의 연구 보고서, 유관 기관의 홈페이지 등을 중심으로 한 문헌연구를 통해 중소기업에 대한 기본 개념과 관련된 내용을 정리하고, 정부 정책의 현황을 살펴 볼 것이다. 본 연구에서 사용된 변수 요인들은 설문조사에 의해 조사되었고, 본 연구의 중소기업 범위에 대하여 중소기업기본법 시행령에 따른 업종별 평균 매출액 등의 소기업 규모 기준을 따르기로 한다. 본 연구 대상 중소기업의 분류기호는 C13, 섬유제품 제조업에 해당하고 평균 매출액은 80억 원 이하로 기준하고 있으므로 분석의 매출 규모별은 80억 원을 기준으로 구분하기로 한다.

따라서 본 연구의 매출 규모별 분석에서 매출 80억을 기준으로 매출 80억 미만의 그룹1과 매출 80억 이상의 그룹2로 구분하였고, 기업형태별로 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업을 구분하였다.

본 연구의 세부적인 내용은 중소기업의 기술혁신과 역량에 대하여 알아보고, 본 연구에 사용된 각 변수들의 지원정책에 대하여 살펴보았다. 설문을 통한 자료로 매출규모별, 기업형태별로 구분한 IPA 분석 및 AHP 분석을 실시하여 연구 결과를 도출하였고, 끝으로 연구의 한계점과 연구 방향을 제언하였다. 연구의 절차는 아래 <그림 1-1>과 같다.



[그림 1-1] 연구 구성

## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1. 중소기업의 개요

#### 2.1.1. 중소기업의 개념

일반적으로 중소기업은 자본금과 종업원 수, 총자산, 자기 자본 및 매출액의 규모가 대기업에 비하여 상대적으로 작은 기업을 의미한다. 중소기업은 대기업에 비해 상대적인 개념으로 규정되고 있으나 해당 의미에 대해서는 정치적 관점, 경제적 관점 그리고 사회적 관점에 따라 다르게 정의되고 있다. 국내 중소기업은 전체 기업 중 99%의 비중과 총 일자리의 87.9%를 차지하고 있으며, 1966년 12월 『중소기업기본법』의 제정에 따라 이를 법적으로 구분하고 있다(최영준, 2014).

『중소기업기본법』 제2조에서는 중소기업은 영리를 목적으로 사업을 영위하는 법인 또는 사회적 기업 인증을 받은 비영리법인·조합·단체 등으로 “중소기업자는 업종별로 상시 근로자 수, 자본금, 매출액 또는 자산총액 등이 대통령령이 정하는 기준에 맞고, 소유와 경영의 실질적인 독립성이 대통령령이 정하는 기준을 충족하는 기업을 영위하는 자로 한다”고 규정하고 있다. 중소기업은 『중소기업기본법 시행령』에 따른 업종별 평균 매출액 등의 기준을 바탕으로 소기업(小企業)과 소기업을 제외한 중기업(中企業)으로 구분한다.

또한, 동법 시행령 제3조에서 업종별 3년 평균 매출액 기준을 충족하고 자산총액으로 5,000억 원 미만이어야 하고, 상호출자 제한 기업집단이나 채무보증 제한 기업집단에 속하는 회사가 아니어야 한다. 그리고 상업 및 서비스업인 경우 상시 종업원 수 20명이고 총자산 총액 5,000만 원 이하인 기업을 말하며, 건설업의 경우 상시 종업원 수 330명이고 총자산 5 억 원 이하인 기업으로 규정하고 있다. 『중소기업기본법 시행령』에 따른 중소기업의 업종별 평균 매출액의 기준은 아래 <표 2-1>과 같다.

[표 2-1] 중소기업 업종별 평균 매출액 기준

해당기업의 주된 업종	분류기호	규모기준
1. 의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	C14	
2. 가죽, 가방 및 신발 제조업	C15	
3. 펠프, 종이 및 종이제품 제조업	C17	
4. 1차 금속 제조업	C24	
5. 전기장비 제조업	C28	
6. 가구 제조업	C32	
7. 농업, 임업 및 어업	A	
8. 광업	B	
9. 식료품 제조업	C10	
10. 담배 제조업	C12	
11. 섬유제품 제조업(의복 제조업 제외)	C13	
12. 목재 및 나무제품 제조업(가구 제조업 제외)	C16	
13. 코크스, 연탄 및 석유제제품 제조업	C19	
14. 화학물질 및 화학제품 제조업(의약품 제조업 제외)	C20	
15. 고무제품 및 플라스틱제품 제조업	C22	
16. 금속가공제품 제조업(기계 및 가구제조업 제외)	C25	
17. 전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	C26	
18. 그 밖의 기계 및 장비 제조업	C29	
19. 자동차 및 트레일러 제조업	C30	
20. 그 밖의 운송장비 제조업	C31	
21. 전기, 가스, 증기 및 공기조절 공급업	D	
22. 수도업	E36	
23. 건설업	F	
24. 도매 및 소매업	G	
25. 음료 제조업	C11	
26. 인쇄 및 기록매체 복제업	C18	
27. 의료용 물질 및 의약품 제조업	C21	
28. 비금속 광물제품 제조업	C23	
29. 의료, 정밀, 광학기기 및 시계제조업	C27	
30. 그 밖의 제품 제조업	C33	
31. 수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료재생업(수도업 제외)	E	
32. 운수 및 창고업	H	
33. 정보통신업	J	
34. 산업용 기계 및 장비 수리업	C34	
35. 전문, 과학 및 기술 서비스업	M	
36. 사업시설관리, 사업지원 및 임대서비스업(임대업 제외)	N	
37. 보건업 및 사회복지서비스업	Q	
38. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업	R	
39. 수리 및 기타 개인 서비스업	S	
40. 숙박 및 음식점업	I	
41. 금융 및 보험업	K	
42. 부동산업	L	
43. 임대업	N76	
44. 교육 서비스업	P	

박성범(2006)은 중소기업의 아홉 가지 경영특성을 다음과 같이 구체적으로 제시하였다.

첫째, 중소기업은 환경변화에 대응할 때 발생하는 문제점을 최소화하여 환경변화에 대한 탄력성이 높아 환경변화에 민감하게 대응할 수 있는데 반해 대기업은 조직의 특성상 환경변화의 대응 속도가 느리고, 효율성이 낮다.

둘째, 단품종소량생산과 같은 노동집약적인 제품생산 및 특성에 따라서 신속하게 대응할 수 있는 유연성이 크다. 따라서 유연성 있는 시스템을 갖춘다면 적은 설비와 투자로도 다양한 수요에 대처할 수 있는 유리한 형태의 구조를 갖고 있다.

셋째, 조직 체계가 간결하여 탄력적이고 효율적인 기업경영이 가능하기 때문에 조직의 생산성을 높일 수 있어 변동성이 높은 사회 현상에 신속한 대응이 가능하다.

넷째, 성장의 절벽을 쉽게 극복하기가 매우 어렵고 소규모일수록 기업 가의 역량에 의존하는 경향이 높아서 경쟁력을 상실하면 기업의 운명에 치명적인 결과를 초래할 수 있다.

다섯째, 인지도가 낮고 유통망 관계를 확보하는데 어려움이 있어 시장 점유율을 확보하는 데 불리하고, 열악한 고용 조건에 따른 고급인력 확보가 어려워 조직 시스템 역량 부족으로 지속적인 성장이 어렵다.

여섯째, 자원의 한계로 인해 개인의 신용으로만 자금을 조달하는 것에 한계가 있으므로 대규모 투자가 가능한 자본 조달에 어려움을 겪고 있어 효율성 있는 정부 지원정책이 필요하다.

일곱째, 연구개발 및 설비투자에 상당한 어려움을 겪고 있으며 제품화 및 생산화, 마케팅 등과 같은 기술의 사업화를 이루지 못해 한계를 극복하지 못하는 악순환의 고리에서 벗어나기 어렵다.

여덟째, 시장변화에 대한 신속한 대응이 힘들어 글로벌 기업 또는 강소 기업으로의 진입이 어렵다.

아홉째, 자원의 규모가 작아서 원자재 구매 조건 자체가 불리하므로 시장 경쟁에서 우월한 가격경쟁력을 확보하기가 어렵다.

### 2.1.2. 중소기업의 핵심역량

중소기업은 장기적이고 지속적인 성장을 위한 기술혁신과 인적자본을 육성하는 역할을 수행한다(최세경, 오동윤, 2014). 기업의 경쟁력을 설명하는 다양한 이론 중 자원기반관점에 기반을 둔 핵심역량이론에서 기업의 핵심역량은 크게 두 가지로 정의할 수 있다. 첫 번째, 고객에게 가치를 제공하고 전달하는 과정을 효과적으로 수행할 수 있는 능력이라 할 수 있다 (Prahalad & Hamel, 1990). 두 번째, 기업이 경쟁사보다 우월한 성과를 보이도록 하는 능력 또는 과정이라고 할 수 있다. 이때 핵심역량의 구성요소로 인적자원, 재무적 자원, 물적 자원, 기술적 자원 등으로 구분하기도 하고(Mahoney, 1995), 일반관리, 생산운영, 엔지니어링, 연구개발, 마케팅, 재무관리, 인적자원관리 등으로 구분하기도 한다(Hitt & Ireland, 1984). 이러한 핵심역량은 기업의 경쟁우위를 유지하는데 필수적 요인이 기 때문에 매우 중요하다.

기업의 기술적 노하우, 지식 그리고 경험과 같은 핵심역량을 신규 사업에 이전함으로써 보다 높은 수익을 창출할 수 있다(Robin & Wiersema, 1995). 기업이 높은 성과를 창출할 수 있는 이유는 높은 품질을 제공하거나 낮은 비용을 유지할 수 있는 기업의 능력과 조직능력 때문이며(Teece et al., 1999), 핵심역량은 기업 성장의 근원으로서 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다. 이때 중소기업의 성장에 영향을 미치는 요인은 선행연구에 따라 여러 가지가 있는데 정리하면 아래 [표2-2]와 같다.

[표 2-2] 중소기업의 성장에 미치는 요인

연구자	중소기업 성장에 영향을 미치는 요인
Wijewardena & Tibbits(1999)	기업 연수, 수출 지향성, 사업 유형, 규모, 숙련공 비율, 시장경쟁, 등과 같은 외부 환경에 의한 요인
Gadenne(1998)	재무자원조달, 마케팅 관행, 인적자원 관리 및 동기유발, 계획 및 통제, 경영특성과 스타일, 혁신 관련 요소 등 기업의 내부적인 요인
Kotey & Meredith(1997)	마케팅전략, 재무전략, 제품전략, 인적자원관리전략, 생산전략, 소유 경영자의 가치관 등 전략적 계획

기술혁신에 대한 노력은 오랫동안 공공부문과 학계 모두에서 기업과 산업뿐만 아니라 심지어 국가의 기술 진보를 결정하는 핵심 요소와 지표로 여겨져 왔다. 최근까지 수행되었던 많은 연구들이 창조적 파괴의 관점에서 기업 규모와 연령, 시장 구조 및 혁신 사이의 관계를 탐구해왔으나, 혁신 수행에서 기업 규모에 따른 이점과 경쟁에서 더 유리한 기업 규모에 대한 논의는 지속되고 있다(Cohen & Klepper, 1996a; Duguet & Monjon, 2001; Wagner & Hansen, 2005; Vaona & Pianta, 2008; Revilla & Fernandez, 2012; 성태경, 2003; 오성배, 손원길, 2009; 박규호, 2013). 기업이 글로벌 경쟁력을 갖고 신기술 투자, 유통 지배력 확보, 신규시장 개척이 가능할 정도로 탄탄한 재원을 확보하려면 성장해야 한다 (Porter, 2000). Jones & Tilley(2003)의 주장에 따르면 중소기업은 기술혁신과 역량강화를 통해 경제성과를 높이고 지역 발전에 기여하는데 결정적인 역할을 한다. 한국 경제에서 중소기업은 특히 중요한 역할을 하는데, 중소기업의 수가 많고 중소기업에 종사하는 인력 비중 또한 매우 크기 때문이다(Nugent & Yhee, 2002).

우리나라는 기술혁신 능력이 뛰어나고 그 결과가 확실한 기업들을 정책적으로 선정하고 있다. 동시에 특정 조건을 구비하여 인증된 기업을 혁신형 중소기업이라고 부르고 있다. 2001년부터 중소기업의 경쟁력을 강화하고자 중소기업 기술혁신 촉진법을 통해 중소기업들의 혁신을 돋고 있는데, 국내의 혁신형 중소기업은 인증 유형별로 벤처기업, 기술혁신형 중소기업, 경영혁신형 중소기업 등으로 구분할 수 있다.

벤처기업은 개인 또는 소수의 기술자가 위험성은 매우 높으나 성공할 경우 그 이상의 높은 예상수익이 기대되는 기술집약적 중소기업을 의미한다. 중소벤처기업부에서는 아이디어에 기반을 두어 연구개발투자기업, 벤처캐피탈 투자회사, 신기술개발기업의 세 가지 중에서 하나를 충족하는 중소기업을 벤처기업으로 인증하고 있다.

기술혁신형 중소기업은 기술적 우위를 토대로 경쟁력이 확보된 중소기업으로서 기술혁신 능력, 기술혁신 경영능력, 기술사업화 능력, 기술 혁신 성과의 평가지표에 의해 기술혁신의 역량을 평가하고 기술경쟁력 및 성장

가능성을 인정받은 기업이다. 2000년부터 중소벤처기업부는 기술의 경쟁력과 미래성장 가능성이 잠재된 중소기업들을 선정하여 기술 혁신형 중소기업으로 인증하고 있다. 경영혁신형 중소기업은 경영자 리더십이 뛰어나고 인적자원관리와 생산 및 서비스 운영 프로세스를 개선하는 등 경영혁신활동을 통하여 혁신성과를 창출한 중소기업이다. 2006년부터 중소벤처기업부에서는 생산설비현황, 인적자원관리 프로세스, 리더십, 지속적 혁신, 고객 및 시장중시 프로세스, 측정, 지식 및 분석, 비계량지표의 9가지의 평가지표로 경영 혁신형 중소기업들을 발굴 및 육성하고 있다.

기술혁신을 포괄적으로 보면 새로운 생산자원의 결합으로 새로운 제품, 공정, 투입물, 조직, 시장의 창출 활용이라고 할 수 있다(Schumpeter, 1934). 또한 기술혁신에 의해 투자 또는 소비가 자극되고 경제에 새로운 국면을 불러일으키므로 기술혁신이야말로 경제발전의 주요인이라고 할 수 있다(이갑수, 2015). 일반적으로 기술혁신은 그 정도에 따라 급진적 혁신과 점진적 혁신으로 구분될 수 있다. 급진적 혁신은 주로 기술주도(technology push)에 의해 혁신이 발생되며, 불연속적으로 발생하고 불확실성이 높다는 특성을 지닌다. 점진적 혁신은 근본적으로 기술이 다른 시스템으로 전환되지 않고 기존 기술이 개선되거나 급진적 혁신 이후에 나타나는 보완적 혁신 등 상대적으로 낮은 수준의 기술변화를 의미한다(안수근, 2017).

중소기업들은 시장에서 목표를 달성하고 성과를 내며, 지속적으로 성장하기 위한 방안으로 자사가 보유한 기술에 더욱 투자하면서 발전시켜 나가는 과정을 수행하게 된다. 시장에서의 경쟁력을 강화하기 위해 제품이나 서비스를 생산 과정에서 생산성을 극대화하는 과정, 효율성을 달성하여 원가를 절감하는 과정, 기존에 있던 제품 구성과 다르게 신규 제품 혹은 서비스를 창출해 나가는 과정을 모두 기술혁신의 과정이라고 할 수 있다. 중소기업이 성장하기 위해서는 기술혁신의 과정은 선택 사항이 아니라 필수적인 과정으로 인식되어 가고 있다. 또한 기술혁신에 의하여 제품의 부가가치를 높이는 요소가 발견되며, 새로운 품질이나 제품의 생산과 비용의 절감이 일어난다(Tidd & Bessant, 2009). 이는 기술혁신이 과학

의 발전에 따르는 제품화의 기술 발전에 기인한다고 볼 수 있으며, 기술혁신은 중소기업이 생존과 성장을 위한 필수적 요소로 자리 잡아가고 있다.

Townsend(2010)에 따르면 혁신은 한 조직의 경계 안에서 정의되는 매우 특수하고 국소화된(localized) 현상으로, 제품혁신을 통한 신제품 출시는 기업이 시장, 기술, 경쟁 변화에 적응할 수 있는 가장 중요한 방법이며 (Dougherty & Hardy, 1996), 나아가 기업의 전략적 판단에 영향을 미치게 되므로 기업들은 지속적으로 실패의 위험을 감수하고 신제품을 출시하게 된다. 신제품은 기업 외부에 판매하는 것을 목적으로 설계되기 때문에 신제품 개발과 판매에서 높은 불확실성이 존재하며, 신제품 실패는 전체 제조업에서 빈번하게 발생한다(Rizova, 2006; Schneider & Hall, 2011).

기술혁신에 대한 이론 중 하나인 선형모형이론에 따르면 기술혁신 과정은 두 가지로 구분하여 볼 수 있는데, 그 중 하나는 기술주도형이며, 다른 하나는 시장 견인형이다. 기술주도형에서는 말 그대로 기술이 혁신을 이끈다. 달리 말하면 기술혁신의 수행과 공급 주체인 연구자의 연구내용 및 기능이 중심이 되는 것이다. 시장 견인형에서는 시장의 필요성에 관한 정보 및 소비자의 니즈에 의한 시장의 수요가 기술혁신을 일으키는 요인으로 본다(이갑수, 2015). 기술혁신의 시작은 기초연구에서 출발하여 응용연구와 개발연구의 단계로 진행하는데, 이 과정이 선형적으로 이루어지기 때문에 기초연구에 지속적인 지원을 투입한다면 자연적인 선형 과정을 거치게 되어 확산과 상업화로 이어지게 된다.

기술 혁신역량은 기술과 개발 과정, 조직의 노하우, 제품을 포괄하는 일련의 요소이며 기술의 유형 및 활용 정도에 따라서 기업의 경쟁력 우위가 변화되므로 기업의 혁신성과 달성에 영향을 주는 핵심 요인이라고 할 수 있다. 따라서 기술 역량은 기술개발 및 상품화 전 단계에 걸쳐 전문적인 능력과 이해력을 배양하는 혁신 활동의 필수 역량으로 기술 진보에 큰 영향을 끼치며 중장기적 관점에서 기업의 성장 잠재력과 경쟁우위를 확보하는 전략적 자원으로 간주되어 경쟁력을 확보할 수 있도록 해준다(김상오, 윤선희, 2014).

이러한 기술 혁신역량은 기업의 혁신 전략을 촉진시키고 지원하는 일

련의 특성으로써, 지속 가능한 성장을 위한 매우 중요한 자원이며, 혁신 활동의 중요한 결과라고 할 수 있다(Burgelman et al., 2004). 따라서 한정된 정부 재원의 효과적 활용을 위해 기업지원의 효율성 제고가 강조되고 있으며, 정부는 혁신 주체 간의 협력을 촉진하는 새로운 정책을 수립하고 기업의 혁신 능력에 따른 차별화된 지원정책을 추진해야 할 필요가 있다(고영화, 2017).

### 2.1.3. 중소기업 지원정책 선행연구 및 차별성

#### 2.1.3.1. 중소기업 지원정책 선행연구

그동안 중소기업에 관한 연구들은 다양한 정책 제안과 중소기업 지원 정책의 효율성에 관한 문제를 제기하여 왔고, 중소기업 지원정책은 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 지원방안에 관한 정책적 노력이 요구되고 있다(Kyung & Lee, 2010). 기업 성장단계에 따라 핵심 경영 문제에 차이가 있으며 이에 따른 기업의 대응능력과 전략을 기업성장의 중요한 요소로 볼 수 있다(김영배, 하성욱, 2000). 새로운 중소기업 지원정책의 개선 방향으로 마케팅 지원정책에 대하여 기술, 생산, 마케팅 등의 요소로 어려움을 겪는 중소기업을 대상으로 정부가 지원정책을 구성하고 입안할 필요가 있다(허범도, 2003). 여러 중소기업지원 정책방향 제시 중 시장 판매를 통한 독립적인 중소기업 성장지원에도 정책역량을 안배할 필요가 있는데 대기업 및 중소기업 간 협력관계가 줄어들고 경쟁관계가 심화되고 있기 때문이다(조덕희, 2012). 현재 중소기업 지원정책이 재정 지원효과가 미흡한 금융지원 정책위주로 펼쳐지고 있는 가운데 혁신대상과 보호대상 분리, 대기업 및 중소기업 상생협력 정책을 적극 확대할 필요가 있다(이경원, 2012). 중소기업 지원정책을 기존 보호의 대상 그리고 양적 성장에 초점을 맞추던 기존의 정책 방향에서 경쟁 환경에 스스로 적응할 수 있는 중소기업 육성 방향으로 전환이 필요하며, 기존의 법체계도 수요자인 중소기업이 쉽게 활용할 수 있도록 정비가 필요하다(박정구, 2010). 중소기

업의 자생력 강화를 위해서는 대기업과 중소기업 간의 불공정거래 관행 근절과 상생의 문화가 중요하다(손창록, 2013). 중소기업 정책은 공약을 남발하는 단기적 시각이 아닌 중장기적 시각에서 정책이 시행되어야 하고 대기업의 중소기업에 대한 인식변화가 선행되어야 한다(박진, 2010). 정부는 대내외적으로 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 중소기업 마케팅 전략수립이 필요하고, 중소기업에 맞춤형 지원을 통해 중소기업의 대외 경쟁력 확보가 필요하다(이윤보, 2008). 즉 시장의 패러다임이 제품 및 생산 중심에서 마케팅 중심으로 변화하고 있기 때문에 이에 맞는 시대적 정책지원이 펼쳐져야 한다.

지속적인 연구개발 활동을 통해 미래의 성과를 창출하기까지 자금, 인프라, 인력풀 등이 갖춰져야 함에도 중소기업은 이를 충분히 충족시키지 못하고 있는 실정이다. 이를 보완하기 위해 각국에서는 다양한 중소기업 지원정책을 펼치고 있으며 우리나라 또한 중소기업의 애로사항을 해결하기 위한 다양한 국가적 차원에서의 정책을 펼치고 있다. 또한 대기업 및 중소기업 간 공정한 협력관계를 형성하기 위해 공정한 시장 질서를 확립하고 기업 간 상생관계를 구축하여 대기업과 중소기업의 동반 발전을 유도하고 있으며 많은 중소기업이 새로운 성장원천을 확보하지 못한 채 과거 주력상품 또는 내수시장에 의존하고 있다는 점을 인식하고 무차별적인 보호 위주의 정책을 지향하고 시장의 기능 확립, 선택과 집중에 의한 지원으로 혁신역량을 강화하고 있다(중소기업연구원, 2006).

중소기업의 정책 중 자금지원의 실효성에 관한 연구로 중소기업의 내적성장 및 외적성장이 투자 확장에 미치는 영향에 관한 선행연구를 살펴보면, 대규모 중소기업과 소규모 중소기업 간의 성과 차이를 검증하고 정책자금 지원에 따른 영향력을 분석한 결과 대규모 중소기업이 정책자금으로 인한 외형성장이 큰 것으로 나타났다(유관희 외, 2005). 정책자금 지원의 제도적 형태는 기업의 발전과 지속가능성 등의 성장을 위한 목적으로 활용되어진다. 자산총액과 부채비율 등 재무적으로 기업운영의 세분화 된 계량적 지표로 지원이 된다면 내실 경영에 따르는 안정적 경영 그리고 이에 따르는 영역확대와 성장을 위한 다양한 부문으로 투자확대 등으로

이어져 외적 성장을 기대할 수 있다. 중소기업의 정책자금 성과분석 결과, 전체 사업의 수익성이 지원 후 뚜렷하게 개선된 효과를 보였으며, 외형적 성장 규모도 증가한 것으로 확인되었다(김준기, 이석은, 2008). 중소기업의 정책자금은 수익성, 유동성, 활동성에 있어 수익성 개선과 현금성 자산 보유로 능동적인 영업 확대와 매출 상승의 효과가 있다. 더욱이 자금 지원에 따르는 대량 구매력으로 원가 절감을 꾀하고, 시설 자금 지원으로 신규 시설 도입의 경영으로 생산성을 향상시키는 등의 복합적인 이익 증가의 효과가 있다. 중소기업의 정부 지원제도는 경영 조건이 열악하고 불리한 기업에 효과적인 방안이 되고 있으며, 정책지원 자금의 지원을 받은 중소기업들은 내실 경영과 수익성 개선을 토대로 직접적이고 간접적인 투자확대로 고용 창출 효과와 기업 성장에 긍정적으로 작용하고 있다.

중소기업의 다양한 정책 지원제도와 경영성과 간의 관계에 대하여 분석한 기존 선행연구를 살펴보면 다음과 같다. 정부의 정책지원은 지원내용 및 지원과정이 결과적으로 지원 효과에 많은 영향을 미칠 수 있고, 지원과정의 신뢰성, 투명성, 객관성 등에 따른 성과는 다르게 나타날 수 있으므로 이러한 문제 규명은 전체적인 정책지원 성과의 질적인 관리방안을 도출하는 데 큰 도움을 줄 수 있다(Kim & Nugent, 1994). 각종 정부의 지원정책이 성과 요인으로 작용하고 있으며, 각 기업이 가지고 있는 기업 목표의 차이, 시장 차별화, 경영다각화, 기술제휴 등은 정부 정책 시행효과와 직결되는 요인이다(Chuck, 2000). 중소기업의 정책지원 효과에 영향을 주는 요인으로는 정확한 기업목표 설정이 정책지원 성과에 큰 영향을 미친다(황인표 외, 2003). 정책자금이 기업경영의 성과개선에 미치는 영향은 정책자금의 지원 규모가 클수록 경영 성과의 개선 효과가 크게 향상되는데 이는 정부의 정책자금의 지원정책이 선택과 집중에 의해 이루어져야 한다(송혁준 외, 2006). 경영자금 지원, 창업자금 지원, 인력자금지원, 기술자금지원, 자금 지원의 5개 요소가 중소기업의 경영 성과에 중요한 역할을 하고 경영자금지원과 창업자금지원의 요소가 정부의 기업육성을 위한 정책자금 활용이 중소기업의 경영 성과에 매우 유용한 성과를 보여준다(권오두, 2010). 이상의 주요 선행연구들을 정리하면 <표2-3>과 같다.

[표 2-3] 중소기업 지원정책 선행연구 요약

구분	주요 내용
조덕희 (2012)	중소기업 지원정책 방향 제시함에 있어 시장 판매를 이용한 독립적 중소기업 성장 지원에 지원정책 역량 필요
이경원 (2012)	중소기업 지원정책이 재정지원 효과가 미흡한 금융지원 정책 위주라고 지적
박정구 (2010)	중소기업 지원정책에 있어 기존 기업 보호의 대상, 양적인 성장에 초점에 맞춰있던 기존 지원정책 방향에서 경쟁우위 환경에 독립적으로 적응할 수 있는 중소기업 육성방안으로 전환 필요
박진 (2010)	중소기업의 자생력 강화를 위해 대기업과 중소기업 간 불공정거래 관행 근절 및 상생 문화 중요
이윤보 (2008)	정부는 대내외적인 변화에 능동적인 대처가 가능한 중소기업 마케팅 지원 전략수립 필요
허범도 (2003)	기술, 생산, 마케팅 중 기업 운영상 가장 어려운 장애요인이 마케팅이며, 중소기업 지원정책이 가장 지향할 필요

### 2.1.3.2. 기존 연구와의 차별성

중소기업의 지원정책과 관련한 이론적 선행연구들을 살펴보면 정부 지원요인들이 경영 성과에 직접적이고 간접적으로 미치는 영향은 경영성과로 이어진다는 것을 알 수 있다. 그리고 선행연구 상당 부분이 정부 정책 지원의 문제점과 효과성을 비교 분석하여 개선방안에 대해 논의하는 것으로 편중되어 정책적인 지원제도의 개선방안을 위한 방향 제시 연구가 주를 이루고 있다. 중소기업의 지원정책이 자생적 판매기반 확보를 통한 대기업과 중소기업 간의 상생 구조의 확립을 위한 지원부문에 대한 연구도 집중되어 있다.

중소기업정책은 각 정부 부처에서 시행하고 있으나 각 부처마다 구성 요소는 다소 차이가 있고 기능별로 자금, 기술, 인력, 판로, 정보화, 창업, 세제를 지원하고 있으며 또한 균형성장 및 사회적 약자 보호 차원에서 소

상공인 및 재래시장, 장애인 및 여성기업에 대한 지원도 수행하고 있다 (이성우, 2007). 하지만 국내에서는 매출액이 100억 이상의 중소기업을 대상으로 한 연구는 활발하게 진행되고 있지만, 매출액 80억 미만 소기업 중심의 직접적으로 산업 현장에 필요한 지원정책에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 의류제조 및 가공 중심의 소기업 중심으로 기능별 지원인 자금, 기술, 인력, 판로, 정보화, 세제지원 부분에 대하여 실증적 연구를 진행하여 기존 연구들과의 차별성을 두었다.

## 2.2. 국내 중소기업 지원정책 문제점

### 2.2.1. 대기업 및 중소기업 양극화 심화

양극화는 기본적으로 상호 점점 달라지며 멀어진다는 사전적인 의미를 갖고 있다. 이것은 오직 현재 그 차이에 대한 규모의 크기를 말하기보다 차이가 지속해서 확대 되어가고 있음을 가리킨다. 사회 경제적 측면에서의 양극화는 지식 및 기술 수준의 차이에 따라 개인 간 제조업과 서비스업 수출산업과 내수산업 성장산업과 전통산업 지역 간 성장의 격차 등 다양한 범위에서 이해될 수 있다(손창록, 2013). 그러나 기업 간의, 산업 간의, 그리고 지역 간의 양극화는 궁극적으로 개인 또는 가구당 소득 분포의 불균등 심화로 귀결된다고 할 수 있다(김홍종, 2006). 국내 경우 과거의 경제 개발 계획과 중앙집중식 경제적 성장 과정을 거쳐 오면서 대기업 중심적인 경제성장을 추구하여 급격한 경제발전을 달성할 수 있었다. 하지만 이러한 정책적인 기조로 인하여 대기업과 중소기업 간 불균형 현상은 지속적으로 야기 되어왔다. 이에 따라 대기업 및 중소기업 간의 균형 발전을 위해 각종 법안과 지원정책이 제정 시행되었지만, 대기업 및 중소기업의 발전에 있어서 양극화 현상은 더욱 심해져 가고 있는 실정이다. 이를 위해 대기업과 중소기업 간 상생의 협력관계를 공고히 하여 대기업과 중소기업의 경쟁력 제고와 대기업 및 중소기업 간의 양극화 해소를 위해 동

반성장 달성이이라는 국민경제의 지속가능성장의 기반을 마련하는 것을 목적으로 하는 대기업 및 중소기업 상생협력촉진에 관한 법률이 2006년에 제정되어 시행되고 있다. 하지만 중소기업기본법에는 이렇다 할 법적 근거는 마련되어 있지 않았다. 더욱이 다른 중소기업 관련 법안 상의 대기업 및 중소기업 간의 상생 협력을 달성할 만한 법적 근거 및 규정 또한 미흡한 실정이다.

### 2.2.2. 대기업 및 중소기업 관계

대기업과 중소기업은 계층구조 형태를 띠고 있으며 상위층에 속해 있는 대기업은 규모가 현저히 작은 중소기업의 생산품을 이용하여 대기업의 경제적 행위를 확대 발전해 간다. 특히 전자산업의 출발은 대기업 자본 위주로 발전되었으며 기술과 자본 등의 방면에서 총생산액의 집중도를 볼 때 대기업의 비중은 1970년대 말, 그리고 1980년 초반을 제외하고 항시 80%를 상회한다. 1990년에 들어서서 대기업 자본과 기술의 집약을 필요로 하고 있는 반도체 산업은 전자산업을 주도하게 되었고 대기업의 생산성 비중은 90%에 육박하게 된다. 2008년 경제위기 이후 하도급의 문제를 연구한 결과를 살펴보면 세계시장의 수요 감소에 따라 위탁업체의 하도급 업체에 대한 주문 물량이 크게 감소하여 경제위기 발생 이후 전자산업에 종사하는 중소 제조업의 평균 가동률이 다른 업종에 비해 낮은 상태였다 (주현 외, 2008). 또한 경제위기 이후에 발생된 하도급과 관련한 문제에 있어 전자산업의 하도급과 관련하여 거래조건이 더욱 악화 되었다. 특히 중소기업을 대상으로 위탁 기업인 하도급업체 이거나 혹은 2차 이하의 하도급 업체에 대한 거래조건이 대기업 및 중소기업 간의 거래 보다 더욱 악화 되었다. 위탁업체들의 매출 감소 및 투자 지연 등에 따라서 발주된 제품에 대하여 인수 지연 사례 또한 증가한 것으로 보고되었다. 이렇게 대기업의 인수 지연 사례들은 하도급 업체들의 기업 운영 자금 회전을 힘들게 하여 2차, 3차로 이어지는 하도급 업체의 발주 대금 지급이 연쇄적으로 지연 되어지는 현상이 발생한다.

### 2.2.3. 인력 기술 및 마케팅 판로 문제

국내 경제 규모는 급속히 팽창하고 있지만, 저출산으로 인한 청년층의 급속한 감소와 그동안 국내 경제를 이끌어 온 중소 제조기업 노동자의 고령화, 그리고 경제 활동 인구의 감소세로 인해 인력 공급 부족 현상으로 중소기업의 인력난을 가져오게 되었다. 또한 소득향상과 교육 수준의 향상으로 인하여 노동자 의식의 구조 변화를 들 수 있다. 1990년대 이후 대학 진학률은 증가하였고 고급인력으로 분류되는 대졸 인력의 공급은 큰 폭으로 증가하였으나 이들 대부분의 청년층은 대기업 혹은 서비스업을 선호하면서 저임금, 열악한 근무 조건 환경인 중소 제조업의 고용을 기피하고 외면하고 있다. 특히 중소 제조기업의 생산직은 청년층의 신규 유입을 기대하기는 더욱 힘들고 기존 제조업에서 정보기술과 생명기술과 같은 새로운 신종 산업의 등장으로 인력 수요를 증폭시켜 전통적인 제조업 부분의 인력이 흡수되어 가고 있다. 산업이 고도화됨에 따라서 제조업의 비중은 줄어들고 있고 서비스 산업의 발달로 인해 서비스업의 비중은 높아지며 이러한 과정에서 제조업의 기존 인력은 물론이고 신규 인력도 급속히 서비스업으로 대폭 이동하게 되었다. 이로 인해 제조업의 노동 부족은 갈수록 심화되고 있는 추세이다. 노동 공급의 비경제적인 요인과 기업의 규모 및 기업의 내자 가치와는 상관없이 청년들이 생산직종을 회피하는 현상이 더욱 심해져 가고 있으며 일반적인 중소기업은 채산성이 낮으므로 높은 임금을 지불할 능력도 없고 작업 환경 역시 열악하여 노동자들은 중소 제조기업으로의 취업을 기피하게 되어 인력난을 초래하고 있다. 중소기업은 고용환경이 불리함으로 인하여 만성적으로 인력 부족에 직면하고 있고 유능한 기능직과 기술 인력의 확보가 상당히 어렵다. 중소기업은 대기업에 비하여 유능한 인력을 확보할 만한 상대적인 인센티브가 부족하고, 작업환경의 불량, 그리고 퇴직금 제도를 포함한 복지후생제도의 낙후, 낮은 임금 수준, 노동자의 높은 이직율 등으로 인해 고급인력이 중소기업을 외면하여 인력난은 더욱 심해져가고 있다. 고용상황이 불안정한 가운데 기술 축적은 기대할 수 없고 대기업의 지배하에 기능적 인력 공급처로

전략할 수 밖에 없으며, 더욱이 중소기업은 제조기술 및 공정기술, 검사기술 등 다방면의 기술면에서 전근대적인 수준하에 기업운영을 영위하고 있다. 또한 대기업의 기술이전 혹은 신기술의 개발지원과 이에 대한 수용 태세가 너무 미약하고 이는 자본력의 약화로 기술투자를 적시에 하지 못하는 중소기업에게는 갈수록 기술 낙후를 악화시키는 원인이 되기도 한다. 기술 향상에 더욱 어려움을 주는 원인으로 생산기술직과 사무직원의 이직률이 높기 때문에 현실적으로 기술 축적을 달성하기 어려운 것도 중소기업에게는 기술 수준의 낙후 원인이다.

한국능률협회에 따르면 국내 중소기업의 유통 판매와 마케팅 수준은 상당히 취약한 것으로 조사되었다. 중소 제조 기업체들은 도매업체의 활용, 자체적 방문 판매 등으로 유통 채널의 영세성을 면하지 못하고 있는 상황이고, 브랜드와 상품력 부족 현상으로 대기업의 대형 유통망을 활용 조차 못하고 비교적 유통 판매 채널 접근이 수월한 온라인 쇼핑몰의 활용 비중이 높게 나타나고 있다. 소비재 생산과 중소 제조 기업체 중 오프라인 매장을 보유하고 있는 기업체 비중은 단지 21.8%에 불과 하였다. 국내 중소기업들이 판로 유지와 확장에 어려움을 겪는 주요 원인으로 첫째, 국내 판로의 구조적 취약함을 예로 들 수 있다. 국내 중소기업은 내수시장과 함께 하청거래에 의한 의존도가 선진국의 중소기업에 비하여 상대적으로 높기 때문에 경기 침체에 따르는 내수 부진은 중소기업 판로에 심각한 문제를 야기하기 때문이다. 이밖에도 중국과 동남아 등 후발국의 급격한 내수 시장 잠식 또한 국내 중소기업의 기존 판로를 위축시키는 요인으로 되고 있다(주현 외, 2008). 둘째, 열악한 마케팅 기반 때문인데 판로개척에 필요한 자금이나 전문 인력 혹은 브랜드 인지도 등의 마케팅 능력 부족으로 인하여 어렵게 개발한 제품 및 서비스가 시장에서 판매되지 않는 경우가 빈번히 발생하지만, 중소기업 자체적 차원에서 해결하기에는 자산과 역량이 매우 부족하다. 이렇게 중소기업에게 공정한 경쟁과 경쟁우위 확보를 위하여 정부의 다양한 지원이 필요하게 되고, 이를 토대로 중소기업은 판로의 다변화와 확장, 마케팅 기반의 격차 극복 등으로 인해 경쟁력과 자생력 강화, 그리고 지속적인 성장을 할 것이다.

#### 2.2.4. 정부 지원정책 문제

정부 차원의 노력에도 불구하고 대부분의 중소기업들의 정책에 대한 만족도나 인지도는 여전히 낮은 실정이다(정용우, 김판진, 2010). 그 이유는 중소기업청이 분류하고 있는 중소기업의 분류 범위가 지나치게 광범위하고 포괄적이라는 점에서 찾을 수 있을 것인데 10인 미만이 근무하는 소상공인으로부터 수백 명의 종사자를 거느리는 중소기업에 이르기까지 분류체계가 광대하여 한정된 정책 자원 아래에서 모든 중소기업을 만족시키는 것이 여간 쉬운 일은 아닐 것이다(이성우, 2007). 많은 중소기업을 만족시킬 만한 정책수단을 갖고 있지 않아도 정책의 우선순위를 정하기 위해서 이는 반드시 필요한 일이고, 중소기업 지원정책에 있어 중소기업이 현저히 많은 수요를 보이는 정책으로 자금 지원정책일 것이다. 그만큼 중소기업에 있어서는 적시적인 자금의 지원이 중요하다(중소기업청, 2007). 그러나 공급자 위주의 지원체계로 운영한 정책자금은民間 금융자금에 비해 복잡한 절차로 진행되고 많은 시간이 소요되어 수요자인 중소기업의 만족도를 저하시키게 되었으며, 결과적으로 지원을 하고서도 불평을 받는 등 많은 문제점이 나타나게 되었고 가장 큰 문제는 중소기업이 정책자금을 대출받으려면 중소기업진흥공단을 방문하여 정책자금 대출을 신청하고, 중진공이 평가하여 자금을 추천하면 은행에 가서 다시 평가받아 대출을 받아야 하는 절차의 복잡성에 있었다(이성우, 2007). 또한 은행들이 자금지원에 나선다고 하더라도 자금지원이 절실한 혁신선도형 중소기업의 경우 상대적으로 신용이나 담보능력이 현저하게 떨어질 수밖에 없기 때문에 은행의 지원을 받기란 결코 쉽지 않았으며, 은행들이 혁신선도형 중소기업 보다는 손실 가능성이 낮은 우량 중소기업에 자금을 집중 지원하는 바람에 중소기업에 대한 자금지원 정책의 우수성에도 불구하고 자금배분의 왜곡 현상이 발생해 왔고 현재도 그러한 측면이 있다(이성우, 2007). 중소기업지원체계를 살펴보면 정책조정을 하는 중소기업특별위원회, 시책 수립과 집행을 하는 중소기업청, 기금 및 연수운영을 하는 중소기업진흥공단으로 구성되어 있다. 업무는 중기특위와 중소기업청뿐만 아니라 부처

간으로 다원화되어 있으며, 중소기업 특별위원회는 실질적인 정책조정과 평가기능 부재 상 한계점이 있는 것으로 파악된다. 지역 단위 집행기관으로 지방중소기업청, 그리고 중소기업진흥공단의 지역본부 및 지자체 간에는 업무 유사적 중복성이 존재한다. 따라서 현행 중소기업 지원체계와 주요기능이 많은 기관에 혼재되어 있고, 구조적 한계점에 이르러 중소기업이 체감할 수 있을 만한 정책효과의 달성을 어려운 것으로 조사되고 있다. 이에 따라서 더욱 효과적인 중소기업지원체계 구축 방안을 위해서 복잡하면서도 다양한 중소기업 문제 해결을 위하여 관계 부처 간의 정책 협조와 참여를 바탕으로 이해관계의 협의와 조정할 수 있는 실질적인 권한을 가지는 전달 체계 구축이 필요한 것으로 보인다.

## 2.3. 정부의 중소기업 지원정책

### 2.3.1. 정부 지원의 필요성

정부에서는 1990년대 후반부터 중소기업의 경쟁력 확보와 지속적인 성장을 목적으로 지원 규모와 범위를 확대하며 조세감면, 금융지원, 기술개발, 인력증대, 법·제도적 인프라, 구매 등 다양한 형태로 지원에 나서고 있다. 지원의 형태로는 정부가 기업 R&D 등에 직접 관여하여 혁신을 지원하는 직접 지원과 교육, 컨설팅, 기술 정보를 제공하여 기업의 기술혁신을 지원하거나, 공공부문에서 기업이 생산한 제품을 구매하는 방식 등의 간접지원으로 이루어지고 있다(장현주, 2018). 이노비즈 기업에 대한 정부 지원은 21세기의 한국 경제를 이끌어 나갈 수 있는 세계적인 글로벌 기업으로 성장시킨다는 방침을 수립하고, 중소벤처기업부를 주축으로 금융지원, 연구개발 지원, 인력지원, 판로·수출 지원, 기타 분야로 구분해 지원하고 있다. 이노비즈 기업에 대한 정부의 세부 지원 내역은 <표 2-4>와 같다.

[표 2-4] 이노비즈 기업 우대지원제도

분야	지원 내역
금융/세제	수도권 취득세 중과 면제, 정기 세무조사유예, 세금납부기한 연장 및 징수유예, 부가가치세 조기 환급, M&A 절차 간소화 및 법인세 공제, 금융지원협약 보증 등 각종 보증우대, 코스닥 상장 지원 등
연구개발	제품서비스 기술개발사업 지원, 네트워크형 기술개발사업 지원, 중소기업 기술혁신개발사업(소재부품장비) 지원, 기술보호 역량강화 등
인력	산업기능요원/전문연구요원제도, 공공연 연구인력 파견(지원대상 분야) 등
판로/수출	수출 중소기업 해외마케팅과 R&D 지원, 수출경쟁력 배양을 위해 해외마케팅, 법률/회계자문, 기술개발제품 우선구매, 방송광고 지원 등
기타	특허/실용신안출원 우선 심사 및 연차등록료 감면, 중소기업 맞춤형 컨설팅 지원 등

출처 : 중소벤처기업부, 이노비즈 인증사 혜택, 2019. 재편집

정부 지원정책의 필요성은 대부분 시장경제 측면에서 논의되는 형평성과 효율성 논리에 의존하면서 그 필요성과 비판론이 상충한다. 결국 필요성에 대한 이중적인 논리가 있어 중소기업 지원의 당위성을 흔드는 셈이다. 하지만 중소기업은 대기업과의 수직적 네트워크를 통해 특정한 소재나 부품 혹은 서비스의 공급을 제공함과 동시에 동종 업계와 수평적인 협력관계로 산업 생태계를 조성하는 주요 구성요소이다. 이렇게 주요 구성요소임에도 불구하고 중소기업은 낮은 생산적 구조와 수익성으로 인해 자기 노력으로만 성장하기에는 한계가 있어 글로벌 경쟁력을 보유한 기업으로 도약하기가 어렵다. 중소기업의 애로사항 분석에 따르면 조사 대상 중소기업의 절반 이상에서 국내외 판로개척, 전문인력 확보, 자금 조달, 신기술개발과 기술사업화 등 다양한 경영활동 측면에서 어려움을 겪고 있다. 국가 및 지역 경제의 경쟁력 향상에서 혁신의 중요성과 중소기업의 역할에 대한 인식의 증가로 인해, 중소기업의 혁신을 촉진하고 저해요인을 극복하는데 필요한 정책수단에 대한 관심이 증가하게 되었다(North et al., 2001). 중소기업의 제한된 내부 자원은 중소기업을 지원하기 위한 정

부 지원제도 수립에 정당성을 부여하며, 정부 지원제도는 중소기업의 제한된 자원을 외부에서 지원하는 것이 가능하도록 설계된다(North et al., 2001; Jaffe, 2002). Aschhoff & Sofka(2009)는 기술혁신을 촉진하기 위한 정책으로 공공부문의 조달, 규제(regulation), 공공 연구기관 또는 대학과 협력, 보조금을 제시했다. 그 외에도 보조금과 세금감면은 자금 제약에 직면할 가능성이 높은 중소기업의 연구개발 투자에 긍정적인 영향을 미치며, 그 보조금으로 인해 발생하는 민간부문의 투자로 이어진다는 결과를 보고했다(Czarnitzki & Hussinger, 2004; Masso & Vahter, 2007; Hud & Hussinger, 2015; Czarnitzki & Delanote, 2016; Busom & Vélez-Ospina, 2017; Pellegrino & Savona, 2017).

중소기업에 대한 정부의 정책적 지원은 혁신 활동을 저해하는 자원의 부족, 정보의 단절 등의 내외부적 역량 요인을 보완함으로서 불확실성을 감소시켜주는 역할을 한다(Cohen & Levinthal, 1989, 1990; 고동현 외, 2014). 정부 지원의 수혜를 받은 기업이 그렇지 못한 기업보다 경영성과에 더 긍정적 효과를 누린다는 연구 결과도 존재한다(송혁준 외, 2006). 중소기업은 국내 경제에서 차지하는 기업체의 수, 근로자 수의 비중 그리고 생산성과 부가가치 점유율 및 전체 수출 점유율로 볼 때 그에 대한 역할과 비중이 높아 중소기업의 역량 수준에 따라 국가 경쟁력이 좌우된다 고 할 수 있다.

### 2.3.2. 정부 지원의 근거

앞서 살펴본 바와 같이 정부 지원은 불평등을 해소하고 경제발전을 위해 필요하다. 정부는 기본적으로 국민이 풍요로운 삶을 누릴 수 있도록 질적, 양적으로 충분한 서비스를 공급해야 한다. 이때 중앙정부는 국토의 균형감 있는 발전과 지역 형평성을 고려해야 하며, 지방정부는 지역적 특색을 고려하고 복지 증진에 필요한 제반 환경을 구축하여야 한다. 이러한 과정을 통해 국민의 생활을 안정시키고 균형 잡힌 개발을 이룰 수 있는 것이다.

불확실성(uncertainty)이 높은 시장에서 운영되는 기업들은 고도로 이질적인 기술 환경과 예측할 수 없는 소비자 행동에 직면할 수 있다. 다른 기술들이 서로 경쟁할 수 있으며, 생산자와 소비자 사이의 불확실성을 증가시킬 수 있다(Dosi, 1982). 기업을 둘러싼 환경에서 비롯되는 불확실성의 출처가 무엇인지 이해하는 것은 매우 중요하기 때문에, 일부 연구자들은 이러한 불확실성을 공급자, 경쟁자, 정부, 소비자 등과 같은 환경의 특정 요소와 관련 지어 연구해야 한다고 주장했다(Duncan, 1972; Miles & Snow, 1978). 성공적인 기업의 주요 특징은 제품의 품질을 향상시키고, 생산 비용을 줄이거나 생산성을 높일 수 있는 기술혁신 활동에 참여하는 것이다(Lööf & Heshimati, 2002; Coad & Rao, 2008; Czarnitzki & Delanote, 2016; Coad et al., 2016). 제조업에서 수행되는 혁신 활동 대부분은 비용이 많이 드는 연구개발을 통해 새로운 지식을 창출하는 능력을 기초로 하는데 연구개발은 본질적으로 불확실하기 때문에 실패하는 경우가 많다.

중소기업에 대한 지원과 육성에서 지원은 다소 열위에 있는 기업에게 주는 혜택을, 육성은 정부가 이끄는 정책 의지 측면을 대표한다. 정부의 중소기업 지원의 대표적인 근거는 시장 실패 보전이다. 대기업에 비해 열위에 있는 중소기업이 시장에서 경쟁을 할 때 공정한 기회를 제공하고 기업이 발전할 수 있도록 이끌어줌으로써 건강한 경제시스템을 만드는 것이 목표이다.

이를 위하여 판로 모색, 수출지원 등 많은 경제정책 외에도 저금리 정책자금 지원 등과 같은 금융 정책을 실시하고 있다. 이러한 혜택에 힘입어 중소기업은 재무구조를 개선할 수 있고 매출과 수익 증가로 이어져 양질의 일자리 창출과 경제 활성화까지 기대할 수 있다. 시장에서 공정한 기회를 제공받지 못하는 중소기업에 대해 정부가 개입하여 경쟁력 회복과 양질의 기업을 육성하도록 하는 것이다.

신용도가 취약한 중소기업은 높은 대출 금리를 부담하더라도 필요한 자금을 조달할 수밖에 없다. 자금 제약이 기업의 혁신 수행과 투자 규모에 미치는 영향에 관한 연구 결과에 따르면 연구개발 집약도가 높은 산업 내

중소기업과 창업기업들은 규모가 큰 경쟁사 또는 다른 산업의 기업보다 더 많은 자금 제약에 직면하고 있었다(Hall, 2002). 또한, 자금 제약은 혁신 프로젝트를 포기 또는 조기에 중단하도록 만들거나 혁신을 전혀 수행하지 않게 만들며, 상대적으로 내부 자원이 부족한 중소기업에게 더욱 부정적인 영향을 미치기 때문에 보조금에 적극 가담하도록 만든다는 연구 결과들이 보고되었다(Savignac, 2006; Mancusi & Vezzulli, 2010). 따라서 중소기업 지원을 위한 정부 정책지원의 타당성을 확보하기 위하여 정책자금의 지원 대상을 명확히 하고, 지원 범위와 한도의 조정, 대출금리 차등화 방안을 제시하여 민간 금융기관의 역할과 차별화된 지원이 필요하다. 정부의 중소기업에 대한 지원 근거 두 번째는 기회의 평등이다. 보통 기업 간의 경쟁을 시장의 자율에 맡길 경우 결과의 평등이 아니라, 기회부여의 불합리로 인하여 경제, 사회적으로 다양한 갈등이 유발된다. 이를 최소화하고자 정부의 개입이 불가피하다는 점에서 중소기업 육성의 목적을 둘 수 있다.

### 2.3.3. 정부 지원정책의 내용

2020년 중소·벤처기업 지원사업에 따르면 현재 우리나라의 중소기업 지원정책은 금융지원, 기술개발 지원, 인력지원, 판로지원, 수출지원, 여성·장애인·지역기업 지원의 6개 부문으로 나눌 수 있다. 중소기업기본법」상의 중소기업은 기본적으로 규모의 기준을 충족하는 기업이다. 하지만 중소기업의 개념 속에는 다양한 업종, 다양한 범위의 기업들이 혼재되어 있다. 그래서 규모 기준을 더 세분화해 중기업, 소기업, 소상공인 등으로 분류하고 있다.

우리나라에서 중소기업을 세분화하는 이유는 중소기업 중에서도 능력이나 함량이 미달되는 규모가 작은 기업들에 대해 보다 세밀한 지원을 하기 위함이나, 이러한 기준 역시 단순히 규모에 따라 분류한 것이라는 근본적인 한계점이 존재한다. 중소기업은 규모와 업종 측면에서 매우 다양하고 성장에 필요한 요소 역시 업종에 따라 복잡하고 다양하다. 게다가 서로

연관되어 있기 때문에, 중소기업을 지원하기 위한 정책은 범위가 넓을 수 밖에 없으며 우수한 기업과 부족한 기업이 혼합되어 있다.

따라서 여러 지원 사업들을 제한된 정책 목적이라는 틀 아래에서 범주화하는 데에는 어려움이 존재하며 정부의 지원정책을 적용하는 데 어려움이 있다. 또한 중소기업의 규모가 다양하고 산업구조의 특수성과 비즈니스의 서로 다른 형태 등을 고려했을 때, 다양한 지원 사업들을 평면적으로 정책 목적과 정책수단에 근거해 계열화하고 범주화 하는 것은 쉽지 않다. 게다가 중소기업은 대기업과는 근본적으로 다른 특성을 보유하고 있으므로 대기업과는 차별화된 지원정책을 필요로 한다.

### 2.3.3.1 중소기업에 대한 자금 지원

중소기업을 위한 조세 지원제도는 고용 및 투자, 연구개발을 위한 세액감면 및 세액공제, 소득공제 등 세제지원을 함으로써 중소기업 및 벤처기업 등의 경쟁력 우위를 달성하는데 목적을 두고 있다. 그리고 중소기업의 경영활동에 대한 안정성 확보, 경쟁력 강화, 창업 욕구 증가를 위해 중요한 역할을 하고 있다. 중소기업에 대한 조세 지원을 크게 보면 중소기업 투자촉진 지원, 창업 및 벤처기업 지원, 경영안정 지원, 중소기업의 재무개선 및 구조조정 지원, 중소기업의 재무개선 및 구조조정 지원, 중소기업/중견기업 연구 및 인력개발 지원, 중소기업 지방이전 지원, 조세특례 제한 등으로 분류될 수 있다. 중소기업의 조세 지원제도와 관련한 법은 법인세 및 소득세법 등에서 규정하고 있지만, 조세의 감면 또는 중과 등 조세특례와 이의 제한에 관한 사항을 규정하여 과세의 공평을 기하고 조세정책을 효율적으로 수행함으로써 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 하고 있는 조세특례제한법은 중소기업의 조세 지원에 관한 대부분을 규정하고 있다.

조세 지원의 대상이 되는 중소기업의 범위는 세금 법상의 중소기업과 중소기업기본법은 조금 다르다. 즉 조세 지원을 받을 수 있는 중소기업의 범위는 조세특례제한법에서 별로도 규정짓고 있다. 조세특례는 일정한 요

건에 해당하는 경우 특례세율의 적용, 세액감면, 세액공제, 소득공제, 손금의 손금산입 등의 조세감면과 특정한 목적을 위한 익금산입, 손금 불산입 등의 중과세를 위해 만들어진 제도이다. 조세감면의 유형은 크게 직접 지원과 간접지원으로 나눌 수 있으며 아래와 같이 분류된다(중소벤처기업부, 2017).

### 1) 직접지원제도

비과세, 세액감면 또는 면제, 소득공제, 세액공제, 저율과세, 분리과세 또는 경감세율의 적용과 같이 조세의 감면 효과가 영구적으로 미치는 조세 지원제도이다. 비과세지원은 그 성질이나 국가정책상의 필요 등에 의해 과세대상(소득·수익·행위·재산)에서 제외시키는 제도로써 비과세를 위한 별도의 절차나 별개의 행정처분이 불필요한 제도이다. 세액감면지원은 또는 면제 과세표준에 산입하여 일단 세액을 확정하고 별도의 행정행위에 의해 해당세액의 전부 또는 일부의 납부의무를 소멸시키는 제도이다. 소득공제지원은 각 과세연도에 정상적으로 계산한 소득금액에서 일정한 요건 및 방법에 따라서 일정한 금액을 공제해 주는 제도이다. 세액공제는 각 과세연도에 정상적으로 계산한 산출세액에서 특정한 정책적인 목적을 이루기 위하여 일정한 요건 및 방법에 따라 세액의 일부를 공제하는 제도이다. 저율과세는 일정한 경우에 일반적으로 적용되는 세율을 낮추어서 과세하는 제도이다(오보언 외, 2016). 분리과세는 소득세는 납세의무자의 소득을 종합하여 과세하는 종합과세를 원칙으로 두지만, 일정한 소득금액은 정책적인 목적에 의하여 종합과세표준에 합산하지 아니하고 분리시켜 별도의 세율로 과세하는 제도이다.

### 2) 간접지원제도

일정한 시점에서 조세를 감면한 이후에 일정한 사유가 발생한 시점에서 감면한 조세를 국가가 징수할 수 있는 과세이연을 시켜주는 조세지원

제도이다. 준비금 제도는 특정한 목적에 충당하기 위한 비용을 준비금으로 설정하여 손금산입을 허용하여 조세를 감면하고, 준비금을 당해 목적에 맞게 지출하는 시점에는 손금불산입하여 감면된 조세를 부담시키는 제도이다. 충당금 제도는 보조금 등(국고보조금, 공사부담금, 보험차익 등)을 수령한 경우에 충당금(일시상각 충당금, 압축 기장 충당금 등으로 손금산입을 허용하여 조세를 감면하고, 보조금 등을 지출하는 시점에는 손금불산입하여 감면된 조세를 부담시키는 제도이다. 분할의금 제도는 특정한 경우에 부동산 매각에 따른 양도차익 등에 의한 일시적으로 발생하는 세 부담의 집중현상을 방지하고자 양도차익을 분할하여 익금 산입하여 조세부담을 일정 기간동안 부담시키는 제도이다. 이월과세제도는 개인이 사업용 고정자산 등을 현물출자 등을 통하여 법인에 양도하는 경우에 개인에 대하여는 양도소득에 대한 소득세를 과세하지 않고, 그 대신 이를 양수한 법인이 해당 사업용 고정자산 등을 양도하는 경우에 법인세로 납부하는 제도이다. 과세이연 제도는 개인이 사업용 고정자산 등을 양도하고 그 양도가액으로 다른 사업용 고정자산 등을 대체 취득한 경우에 양도소득에 대한 소득세를 새로운 사업용 고정자산 등의 비율만큼 추후 새로운 사업용 고정자산 등을 처분하는 경우에 과세하는 제도이다.

### 2.3.3.2. 중소기업에 대한 기술지원

산업정책은 전반적인 기업경영 환경 및 산업구조 분야에 대한 정부개입을 의미하며 원래 고전 경제학 분야에서는 인간의 합리적 선택과 시장 기능, 그리고 작은 정부를 중시하고 있다. 따라서 개별 경제주체들의 자유로운 경제활동에 정부가 개입한다고 하는 경제정책에 대해서는 비판적이거나 혹은 유보적인 입장을 취하고 있다(김선기, 장승동, 1996). 물론 완전경쟁 틀 안에서 시장의 기능이 제 역할을 하면서 재화 및 생산요소의 가격이 사회적 기회비용 등을 정확히 반영한다면 당연히 정부가 개입할 필요가 없을 것이며, 사회적으로도 최선의 효과적인 자원 배분이 이루어 질 것이다. 그러나 실제로는 시장 메커니즘이 갖는 결함으로 인해 시장실

패가 발생하고, 자원이 효율적으로 배분되지 않기 때문에 사회 전체적인 후생은 감소할 것이고 이때 정부가 경제활동 및 생산 활동에 적극 개입하여 산업 및 부문 간의 자원 배분 정책을 추진하거나 개별 산업의 조직형태를 바람직한 방향으로 유도함으로써 국민경제 전체의 후생을 증가시켜야 한다는 필요성과 당위성이 생기게 된다(김선기, 장승동, 1996).

산업정책에 대해 현존하는 시장 기구에 시장결함(광의의 시장실패)이 존재할 때 의도적인 정책개입에 의하여 그 시장결함을 제거하여 시장의 자율결정력을 제고시키고, 산업 간의 자원 부분에 시장실패(협의의 시장실패)가 존재할 때 정책개입에 의하여 그 시장실패를 보정하여 국제경제에서 비교우위를 확보하며, 산업 내의 조직에 시장실패가 존재할 때 정책 개입에 의하여 그 시장실패를 보정하여 시장효율성을 개선시키고, 대내외적인 시장 마찰을 조정하여 시장안정을 확보함으로써, 일국의 국민경제적 후행을 극대화시키고자 하는 일련의 전략적 정책체계이다(유한우, 2003).

지역산업정책의 개념은 본질적으로 본다면 산업정책 하의 개념에서 정리될 수 있겠지만 이 역시 일치되는 정의를 도출하기는 어려울 것이다. 산업정책의 개념을 근간으로 하여 지역산업정책을 정의하고자 한다면 보는 시각에 따라서 국가산업정책의 지역적 적용 혹은 지역경제발전을 위한 지역단위 수준의 산업정책이라는 이원적 정의가 가능할 수 있다. 지역산업 정책의 정의가 이처럼 이원화되는 이유를 찾아본다면 그간의 중앙집권적인 산업정책과정에서 지역산업정책이라는 용어와 개념에 대하여 분명한 자리매김 되지 않았기 때문이기도 하지만, 지역산업정책을 바라보는 시각에 따라서 정책의 내용이 상당히 달라질 수 있다는 점에도 기인할 것이다. 우선 지역산업정책을 국가산업정책의 지역화라는 시각으로 바라보는 것은 정책의 주체가 중앙정부이고 국가경제발전을 위해서 지역 간의 자원 배분을 변경하거나 특정 지역 내의 산업 하부구조를 집중적으로 정비하는 것 등이 정책의 주요한 내용이 되고 있다. 반면 지역산업정책을 지역단위의 산업발전 정책으로 바라보는 시각은 지방자치단체가 정책의 주체가 되어 지역 내에서 자원 배분을 재조정하거나 지역 내의 특정 산업을 육성하는 것 등이 정책의 골자이다(노성호 외, 1993). 한편 지역산업정책을 크게

지역 내에서의 산업 간 지역 배분정책과 산업기반 정비정책이라는 두 가지 요소로 나누어 설명하는 시각도 있다(김도형, 1995).

지역 정책은 지역 간 발전 격차의 완화를 목표로 하는 형평성 지향의 정책이라면, 산업정책은 지역산업의 경쟁력 제고를 목표로 하는 효율성 지향의 정책이라 할 수 있다(김영수 외, 2010). 따라서 지역 산업정책이 지역정책과 산업정책의 성격을 동일하다고 보기는 어렵다. 실제로 지역 산업정책의 사례를 보면, 지역정책과 산업정책의 비중은 국가별, 시기별, 정책 기조별로 다양하게 나타난다. 산업정책을 중심에 두면서 지역 산업 정책을 바라보는 시각에서는 정책 목표를 지역 내 산업경쟁력 강화에 두고 지자체별 발전 정도에 따라서 지역을 차등화하지 않고 전국을 대상으로 한 관련 정책을 추진한다. 주요 정책 프로그램으로는 산업용지의 계획적 공급을 중시하는 산업입지정책, 경제자유구역, R&D 특구, 지역발전 특구 등과 같은 특별구역 지정 정책, 지역별로 전략산업이나 신성장 동력산업을 선정하여 선별적으로 육성하는 정책, 지역 단위의 산업기술 및 산업 인력정책 등을 들 수 있다(김영수 외, 2009).

정부가 중소기업을 대상으로 기술개발 지원정책을 전개하는 것은 무엇보다도 기업의 기술혁신을 통해 경제적 성과를 높이고 기업역량을 강화함으로써 지역 및 관련 산업의 발전을 위한 것이라고 할 수 있다. 앞서 이론적 논의에서 살펴본 바와 같이 기술개발 지원정책은 기업에 대한 정부 지원의 필요성이 증대하고 이에 따라 다양한 형태의 기업 지원정책이 시행되고 있다. 그러나 정부의 기업에 대한 기술개발 지원정책의 경우 기업의 필요로 하는 적재적소에 적절한 수단을 통해 지원되지 않으면 예상하지 못한 부정적 효과가 발생할 수 있다. 기업의 기술개발을 지원하기 위하여 정부는 ‘기술개발 지원정책’이라는 명목으로 시장에 개입하여 사적 투자를 확대하도록 장려하고 있으며, 이를 통해 정부는 기술개발 지원금을 통해 기업 활동에 직접적 효과 혹은 간접적인 효과를 유발하고자 한다. 즉, 정부 지원금이 기업 스스로의 기술개발 투자에 대한 촉매활동을 야기함으로써, 궁극적으로 기업성과에 긍정적 작용을 발생시키고자 하는 것이다. 그러나 정부의 기술개발 지원 자금이 기업의 사적 기술개발 투자를 축소시

킨다면 연구개발 지원금을 받은 기업의 성과가 오히려 악화될 수 있다. 이는 정부 지원이 민간기업의 연구개발 노력을 오히려 위축시키는 이른바 구축 효과가 발생하게 되는 경우에 해당된다(이의영 외, 2009).

### 2.3.3.3. 중소기업에 대한 인력지원

국내 인력 수급의 환경변화에 따른 산업부문 인력 수급의 현황 조사 분석에서 인력부문의 구조적인 문제점을 파악하고 이를 해소하기 위한 정부의 인력 수급 대책으로 창업의 활성화를 통한 인력 수요를 창출하고 전문 인력의 직접적인 인력지원 제도의 운영 및 실업 인력의 취업훈련 그리고 교육기회 확대 등을 통해 지원정책을 수립하여 추진할 필요가 있다(허순영, 2001). 연구 및 인력개발비에 대한 세액공제제도는 내국인(소비성 서비스업 제외)이 연구 및 인력개발을 위해 사용한 비용 중 대통령이 정하는 비용에 대해서 일정률을 당해 과세연도의 소득세(사업소득에 대한 소득세) 또는 법인세에서 공제해 주는 제도이다. 연구·인력개발과 관련된 조세지원은 기초연구진흥 및 기술개발지원에 관한 법률, 1972년에 제정을 토대로 법인세법, 소득세법 등에서 연구개발에 관한 감면조치의 법령 및 규정이 명시되기 시작하였다. 1980년까지 연구개발비 지출에 대한 직접적인 지원제도는 없었으나, 1980년대에 경제성장 방식이 양적인 성장바탕에서 질적인 성장을 바탕 고도화와 경제 운용방식 역시 정부주도 방식에서 민간주도로 바뀌기 시작했다(하홍준, 2006). 국내의 경우 1980년까지 연구개발비 지출에 대한 지원제도는 없었고 연구·인력개발비의 세액공제제도는 1982년 처음 도입되어 기술개발비 세액공제율 10%를 시작으로 현재까지 세액공제율은 여러 차례 변경되고 있다(전영준, 남태우, 2019). 연구·인력개발비에 대한 조세지원은 기업이 기술혁신을 이루는 데에 있어 일조하며 이를 통해 기업의 안정성과 이를 넘어 국가 경제성장에 큰 영향을 미치고, 천연자원이 부족하며 인적자원이 풍부한 국내의 경우 기술에 대한 혁신이 갖는 중요도는 절대적이며 이를 위해 국가적 차원에서의 지원정책과 제도는 필요하다(전영준, 남태우, 2019).

전국경제인연합회에 따르면 중소기업 인력지원 사업은 정부에서 중소기업의 경쟁력을 강화시키고, 중소기업에서의 일자리 창출을 강화하기 위하여 주로 인력분야에 대한 지원을 목적으로 하고 있다. 여기에는 인력의 직접채용 지원, 인재알선, 각종 인력 관련 지원금 지급, 인력활용 관련 세제지원, 인력양성지원, 직업능력개발훈련 지원, 고용환경개선 지원 등의 사업이 있으며, 현재 각 중앙 행정기관 및 그 산하 단체, 지방자치단체 등에서 실시하고 있다. 대부분의 인력지원 사업은 특별한 신청기간은 없으며 당해 사업장이 각 지원요건에 해당하는 경우는 수시로 신청할 수 있지만, 전문연구 및 산업기능 요원 인력지원 사업이나 취업박람회 등과 같이 이벤트 사업 등 일부 사업의 경우에는 신청기간이 정해져 있거나, 수시 공고 등을 통해 시행하고 있기 때문에 수시로 지원기관에 방문하여 필요한 정보를 확인하는 것이 필요하다. 각 인력지원 사업에서 지원요건을 충족한 중소기업은 모두 해당되며, 특히 고용노동부에서 지원하는 사업의 경우에는 고용보험법상 우선지원업종(중소기업기본법상 중소기업보다 광범위)에 해당되는 경우에는 일반 대기업에 비해 더욱 우대지원을 하고 있다. 정부의 중소기업 인력지원 사업은 직접적 또는 간접적 지원수단을 모두 포함하고 있기 때문에 중소기업 입장에서 인력의 양성과 연계 등은 중소기업뿐 아니라 지방자치단체의 지역경제 활성화 및 지역발전에 중요한 과제로 지적할 수 있다(강광남, 2016).

#### 2.3.3.4. 중소기업에 대한 판로지원

중소기업진흥공단에 따르면 중소기업 판로개척 지원사업은 중소기업의 경우 뛰어난 기술력을 바탕으로 우수한 품질의 제품을 생산하고도 브랜드 인지도 및 효과적인 유통망 미비 등으로 시장개척에 어려움을 겪고 있는 점을 감안하여 공공부문 및 민간부문을 통해 성능과 품질이 우수한 중소기업 제품에 안정적인 수요처 확보를 지원하고자 하는데 중점을 두고 있다. 기업은 궁극적으로 제품을 생산하고 그 제품을 시장에 현금으로 유통화 시킬 수 있어야만 생존이 가능하지만, 중소기업들은 이 부분에서 여러

가지 애로를 겪고 있는 것이 현실이다(강광남, 2016). 이에 정부는 중소기업의 경우 뛰어난 기술력과 품질이 우수한 제품을 생산하고도 브랜드 인지도 및 효과적인 유통망 미비 등으로 시장개척에 어려움을 겪고 있는 우수한 중소기업 제품에 대하여 안정적인 수요처 확보를 위해 지원하고자 노력하고 있다. 해외시장 진출과 관련하여 중소기업은 중앙정부와 자치단체의 지원 외에도 중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률 등에 의거하여 동반진출, 해외 판로개척에 따른 애로사항 개선 등을 추진하고 있다(전상길 외, 2014).

중소기업제품 판로지원을 위한 지원사업은 시장개척사업과 공공구매제도 운영으로 구분되며, 시장개척사업은 지원내용에 따라 브랜드 지원사업, 홍보지원사업, 판매공간 확대지원사업으로 구분된다. 또한, 정부는 중소기업 해외시장개척 지원제도도 운영하고 있다. 이것은 중소기업의 해외시장 개척활동에 필요한 시장정보, 자금과 인력, 기타 각종 인프라를 지원하여 중소기업의 수출경쟁력 제고를 목적으로 한다. 중소기업의 판로확대를 위해 다양한 지원사업이 많은 기관에서 실시되고 있으나 중소기업청이 실시하고 있는 마케팅지원 사업은 개별 지원부서의 취지에 따라서 중소기업의 특성을 고려하며 지원되고 있다. 중소기업의 마케팅 관점에서 보면 크게 두 부분으로 홍보물 제작과 마케팅 지원사업으로 구분되어 진다. 마케팅 및 판매촉진을 위한 기본적인 수단인 홍보물 제작과 디자인 개발은 시장 조사와 함께 중소기업이 제대로 확보하기 힘든 마케팅 역량을 적게나마 보완하도록 하는 사업이다. 중소기업의 수출역량 강화사업에 있어 지원사업의 만족도가 높기 때문에 매년 지원을 받고자 하는 중소기업의 수가 증가하고 있으며, 사업의 특성상 중소기업청이 전체적인 사업을 주관하고 각각의 사업 특성에 따라 중소기업진흥공단과 디자인진흥원이 주관하며 사업을 진행하고 있다. 이러한 사업은 예비 수출기업부터 수출 유망기업과 글로벌적인 강소기업까지 수출하고자 하는 많은 중소기업을 대상으로 수출에 필요한 대부분의 지원을 하고 있기 때문에 중소기업의 만족도가 높다. 중소기업의 판로개척과 확장을 위한 지원사업의 주요 내용에 있어 사업예산 규모와 산업 현황에 따른 지원 사업별로 차이가 있고 기업 상황

에 맞게 지원분야, 지원금액, 사업기간 등을 고려하며 지원사업을 신청해야 한다. 중소기업의 판로확대와 마케팅지원 사업은 실질적으로 마케팅 능력이 부족하고 미흡한 중소기업을 대상으로 하고 있고, 중소기업청의 지원사업 외에도 정부의 다양한 기관과 지자체에서 개별적인 지원을 하고 있다.

#### 2.3.3.5. 중소기업에 대한 정보화 지원

정보화 지원정책은 6개 세부사업으로 구성되며 주관기관별로 분류하면, 중소기업기술정보진흥원에서 주관하는 세부사업으로 정보화 경영체제 구축 지원사업, 정보화 혁신 전문기업(TIMPs)을 통한 정보화 일괄 지원사업, 중소기업 재직자 정보화교육 지원사업, 불법 기술유출 방지사업과 중소기업진흥공단에서 주관하는 산업정보화기반구축사업, 그리고 중소기업청에서 주관하는 중소기업 생산정보화구축 지원사업 등이 있다(정용우, 김판진, 2010). 정보화의 필요성을 인식하거나 도입하여 경영하려는 중소기업들은 점차 늘어나고 있지만, 예산이나 조직 규모, 정보관리수준, 그리고 기술 수준 등에 있어 열등한 중소기업은 과감하고 신속한 투자가 필요한 정보화 추진이 어려운 실정이다. 특히 국내 510개 기업을 대상으로 조사한 국내 기업의 정보화 수준평가 결과에 따르면 대기업의 정보화 수준은 58.46점, 중소기업의 정보화 수준은 41.57점으로 대기업과의 수준 격차가 상당한 것으로 조사되어 중소기업의 정보화가 얼마나 시급한지 잘 나타내 주고 있고, 분야별 정보화 수준에서는 정보화 목표와 정보화 활용 부문의 격차가 가장 컸으며, 대기업에 비해 중소기업은 기업규모와 필요성에 적합한 정보화를 위한 중장기 정보 전략 계획의 수립이 필요한 것으로 조사되었다(김길래, 김충영, 2004). 이는 중소기업이 체계적인 정보화 계획에 기반한 정보화 구축과 활용이 잘 이루어지지 않아 대기업과 경쟁력의 격차를 줄이지 못하는 현실을 반영한 결과라고 할 수 있다.

#### 2.3.3.6. 중소기업에 대한 세제지원

중소기업이 법인용 자산, POS 시스템설비, 정보보호 시스템 설비에 투자하는 경우에는 공제금액을 그 투자를 완료한 날이 속하는 과세연도의 소득세(부동산 임대업을 제외하고 사업소득에 관한 소득세에 한함)에서 공제된다. 투자가 2개 이상의 과세연도에 걸쳐서 이루어지는 경우에는 당해 투자가 이루어지는 각 과세연도마다 해당 연도에 투자한 금액의 3%를 공제한다. 중소기업의 임시적 투자, R&D를 위한 설비투자, 안전설비투자, 에너지절약시설, 생산성향상 시설투자에 관한 투자, 환경보전 설비 등에 대한 투자 등(중소기업정보화지원사업을 위한 출연금 등을 전사적 기업지원 관리 설비 등과 같은 설비에 투자하는 경우)의 투자촉진을 위해 조세특례로 중소기업의 정보화 지원시설에 투자하는 금액을 손금산입 후 과세이연한다.

중소기업의 설립을 촉진하고 성장 기반을 조성하여 중소기업의 건전한 발전을 통한 건실한 산업구조의 구축에 기여함을 목적으로 중소기업이 창업한 경우 최초로 소득이 발생한 과세연도와 그 다음 과세연도 개시일로부터 3년까지 발생하는 소득의 50%를 감면한다. 창업중소기업에 대산 세액감면은 여러 중소기업에 대한 세제지원 중 핵심적인 제도이자, 조세특례제한법에서 규정하는 세액감면 중 최초로 규정되어 있는 제도라 할 수 있다. 창업은 새롭게 중소기업을 설립하는 경우로 이때 중소기업 창업지원법에 의해 시장, 군수, 구청장으로부터 사업계획승인을 받지 않고 창업하는 중소기업과 창업 당시 수도권 과밀억제권역 이외의 지역이었으나 그 후에 행정구역의 변경으로 인해 수도권 과밀억제권역으로 변경된 때는 창업중소기업으로 본다.

## 2.4. 해외 중소기업 지원 성공사례

해외 유수의 중소기업들은 각국 정부의 다양한 정책과 세밀한 세부 정책을 통해 각종 지원을 받고 있다. 그중 독일의 히든챔피언과 일본의 중견기업에 대해 살펴보고 주요 선진국의 중소기업 정책사례를 살펴보고자 한다.

#### 2.4.1. 독일의 히든챔피언

히든챔피언이란 대중에게는 잘 알려져 있지는 않지만, 각 분야의 세계 시장을 지배하고 있는 우량 기업을 말한다. 이 용어는 독일의 경영학자인 헤르만 지몬의 저서 〈히든챔피언〉에서 유래되었다. 지몬은 그의 저서에서 작지만 고도로 특화되어 있고, 세계시장을 주도하는 독일 기업으로, 관련 분야에서 시장점유율 세계 3위 이내이자 매출액 40억 달러 이하인 기업들을 히든챔피언이라 규정하였다(Hermann, 2015). 그리스의 히든챔피언은 고객지향, 혁신적 기업문화, 신기술개발 및 몰입, 견고한 리더십과 건강한 조직 분위기 등 네 가지 성공요인을 보유하고 좁은 시장에 집중하는 기업을 히든챔피언으로 정의하고 있다(Voudouris et al., 2000). 8개의 독일 히든챔피언 장수 가족기업의 사례를 보면 독일 히든챔피언의 경영특성 및 지속가능 성장요인을 기업경영 관점과 정책 및 제도 측면으로 접근 할 수 있다(조병선, 2013). 기업경영 특성으로 고유한 사업 분야에 집중하고 세계 최고 지향, 그리고 기술중시 및 전방위적 혁신, R&D 전개 등이 있으며, 정책 및 제도적 특성으로 직업교육 시스템과 중소, 중견기업의 친화적인 연구개발 정책, 그리고 해외시장 개척에 따른 국제화 지원, 수월한 사업승계지원 등이 성장요인으로 작용하고 있다. 독일의 히든챔피언을 통해 국내 기업들이 한국형 히든챔피언이 되기 위해서는 독일의 히든챔피언으로부터 배워야할 실천적 전략으로 글로벌 마케팅관리, 혁신 및 R&D와 특허관리, 기업의 사회적 책임경영과 노사협력시스템, 협력기업 간 동반성장의 실천, 종업원교육과 컨설팅, 그리고 현지 경영시스템 및 고객관리와 A/S 등이 있다(김익성, 2014).

이러한 히든챔피언은 혁신을 바탕으로 기술력과 품질 측면에서 경쟁기업과 확실히 구별되는 특화 제품을 생산한다. 히든챔피언들은 독일 경제를 지탱하는 핵심 중견기업으로 세계시장을 지배하는 등 괄목할만한 매출 성장을 거듭하고 있는데 이들은 모두 탁월한 생존 역량을 바탕으로 특정 제품을 전문적으로 생산하고 다국적 기업들과 경쟁하는 명실상부한 글로벌 기업이다(Park & Lee, 2013). 이러한 독일 히든챔피언들의 성공요인

은 아래 <표 2-5>와 같다. 히든챔피언들은 대체로 국내보다는 해외시장을 겨냥하며, 틈새시장을 공략해 유일무이한 제품과 서비스를 고안해 시장에서 지배적 우위를 유지한다는 특징이 있다.

독일 히든챔피언에 대한 중소기업연구원의 연구결과와 헤르만 지몬의 저서를 통해 도출된 히든챔피언의 핵심 성공요인은 다음과 같다. 첫째, 기술과 품질, 혁신 등의 핵심역량을 바탕으로 Global Top 시장지배력을 확보 한다. 둘째, 글로벌 니치 공략과 세계화를 추진한다. 셋째, 고객과의 친밀성을 강화한다. 넷째, 원대한 목표와 기업가 정신을 추구한다. 다섯째, 유능한 인재에 대해 적극적인 투자 및 전문가 교육을 실시한다. 여섯째, 외부전문가 네트워크와 연구 파트너십을 활용한다. 일곱째, 환경의 변화를 활용하여 지속적인 혁신을 추진한다. 여덟째, 사람중심의 조직문화와 상생의 노사관계를 구축한다. 이와 같이 독일이 지속적으로 히든챔피언을 배출해 낼 수 있었던 것은 기업 환경 및 사회적 환경 측면에서의 안정적이고 기업 친화적인 환경, 기업들의 건전하고 발전적인 경영사고 방식, 그리고 정부의 적극적이고 지속적인 기업지원정책들이 모두 주요한 요인으로 작용한 것으로 나타났다(김경아, 2016).

[표 2-5] 독일 히든챔피언의 성공 요인

특징	주요 내용
핵심역량을 통한 Global 시장지배력 확보	- 원천기술 확보를 통한 시장지배력 강화를 추진함 - 매년 5~7% 이상의 매출액 대비 R&D 투자를 실시함
글로벌 니치시장 공략과 세계화	- 전체 히든챔피언 기업 중 1/4은 3억 유로 이하의 틈새시장을 핵심적으로 공략함
고객과의 친밀감 강화	- 고객과의 친밀함을 경쟁우위로 인식함
원대한 목표와 기업가 정신	- 세계최고의 기술과 품질을 이익보다 우선하는 ‘장인정신’을 계승함
인재투자와 전문가교육	- ‘직원들의 자질과 근무의욕’ 및 ‘회사에 대한 직원들의 충성심’을 강화시킴
외부전문가 네트워크와 연구파트너십	- 기존 자원의 한계를 극복하기 위해 외부 전문가 네트워크와 파트너십을 적극적으로 활용함
환경변화를 활용한 지속적 혁신	- R&D를 혁신의 원천으로 인식하고 매출액의 5.9%를 연구개발에 지출함
사람중시 조직문화와 상생 노사관계	- 상호 신뢰를 바탕으로 상생의 노사관계를 구축함

출처 : GMI 글로벌 경영모델, 한국생산성본부, 2012

전 세계에 걸쳐 <표 2-6>과 같이 약 2,700여 개의 히든챔피언들이 있는데 이 중 독일에 1,300여 개가 있으며, 전체 수출의 50% 이상을 차지한다.

[표 2-6] 국가별 히든챔피언 기업 보유현황

순위	국가명	히든챔피언수	인구100만 명당 히든챔피언수
1	독일	1,307	15.9
2	미국	366	1.2
3	일본	220	1.7
4	오스트리아	116	15.6
5	스위스	110	14.7
6	이탈리아	76	1.2
7	프랑스	75	1.1
8	중국	68	0.1
9	영국	67	1.1
10	스웨덴	49	5.4
11	네덜란드	29	1.7
12	폴란드	27	0.7
13	한국	23	0.5
14	덴마크	19	3.8
15	벨기에	19	1.8

출처 : GMI 글로벌 경영모델, 한국생산성본부, 2012

#### 2.4.2. 일본의 중소기업

일본 중소기업의 성공 요인에 대해서 살펴보면, 일본기업은 국내 기업과 비슷한 동양권 문화에 속해 있으며 마찬가지로 부족한 자원을 극복하고 인적자원을 무기로 경제성장을 일구었다는 점에서 한국기업들과 비슷한 면이 있다. 일본기업은 우리나라 기업과 같은 동양권 문화에 속해 있으며 부족한 자원을 극복하고 ‘인적자원’을 주요 무기로 경제성장을 일구었다는 점에서 한국기업들이 참고할 만한 다양한 아이디어를 제공하고 있다(김원소 외, 2011). 일본 중견기업의 성공 요인은 크게 다음과 같이 6가지로 요약할 수 있다. 첫째 핵심역량과 기술 확보, 둘째 차별화와 독특한 표적 시장 사업전략, 셋째 핵심인재의 적극적 활용과 파격적 인사제도 운영, 넷

째 장기적 연구개발투자, 다섯째 조직상하간의 개방적 커뮤니케이션과 자유로운 소통, 여섯째 실패를 통한 혁신과 지속적인 학습문화가 성공을 대표하는 공통 요소이다(강철구, 2009).

일본의 중소기업정책은 우리나라의 경우와 같이 중소기업청을 중심으로 수립과 집행이 총괄되고 있으며, 지역의 서비스센터들이 일선 서비스 제공 창구로 역할을 하고 있는 다층적 구조로 형성되어 있다(이환범, 2012). 일본 중소기업청은 중소기업정책의 수립과 집행을 총괄하며, 북해도·동북·관동경제산업국 등 전국 주요 8개 지역에 경제산업국을 설치·운영하고 있으며 중소기업정책을 집행하는 일선 창구로서 관할지역 내 입지하고 있는 도도부현 등의 지방자치단체를 활용하여 중소기업에 대한 실제적 지원 업무를 처리하고 있다(조한필, 2017). 이를 종합하면, 일본 중소기업 지원 행정체계는 3계층으로 ‘경제산업성의 중소기업청 8개 지역 경제산업국 도도부현/중소기업사업단’ 체계로 구성되어 있다(오철호 외, 2012).

#### 2.4.3. 주요 선진국의 중소기업 정책사례

##### 1) 금융 및 재정지원

중소기업은 대부분 재무적 한계로 인해 많은 어려움을 겪는다. 따라서 금융 및 재정지원은 중소기업의 성장에 있어서 중요한 역할을 담당한다. 이에 주요 선진국은 상기 <표 2-7>과 같이 담보력이 약한 중소기업의 신용을 보증하고 이를 근거로 융자지원을 하거나, 기금을 조성하기도 한다.

[표 2-7] 주요 선진국 금융 및 재정지원 내용

국가	주요 지원내용
영국	중소기업신용보증제도(LGS)를 통해 대출 상황을 정부가 보증함.
프랑스	중소기업설비금고와 중소기업용자 보증회사를 통합해 만든 프랑스 중소기업개발 은행(BDPMF)에 의한 장기저리 융자, 공공조달 관련 융자 실시
일본	신용보증협회에 의한 중소기업 담보력 보완 및 지자체에 의한 중소기업 체질 강화 자금 조정
EU	유럽투자은행에 의한 저리 융자 실시 및 유럽투자기금에 의한 중소기업용 신용보증 실시

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

## 2) 세제지원

대기업이나 중소기업이나 세금은 부담스러운 것이 현실이다. 특히 재정 면에서 대기업보다 자유롭지 못한 중소기업의 재정 상황을 감안하여 세금 부담을 경감시키는 다양한 지원책들이 마련되어 있다. 우리나라와 마찬가지로 아래 <표 2-8>과 같이 법인세 우대, 경감 등의 특혜를 주고 있고 설비투자비나 시험 연구비에서도 세제 우대 혜택을 주고 있다.

[표 2-8] 주요 선진국 세제지원 내용

국가	주요 지원내용
영국	일반적 우대세제로 법인세 경감 및 부가가치세 한도 특례
프랑스	신규설립기업에 대한 우대세제, 특별적립금 적립액의 손금산입, 자기 자본 충실을 위한 특례
일본	설비투자, 시험연구, 에너지 절감 촉진을 위한 특별 조치 및 각종 우대 경감 등의 특례 조치
EU	각국 정부에 부가가치세 납부기한 연장 및 사업승인세제 우대조치 요청

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

## 3) 연구개발

중소기업의 기술 연구 및 개발은 한 기업의 경영 가치를 나타냄과 동시에 생사를 가늠하는 요인이기도 하다. 혁신적 자원이 절대적으로 부족한 중소기업들에게 정부가 지원을 하여 새로운 히든챔피언을 육성하는 것도 주요 목적 중 하나다. 주요 선진국들의 연구개발 지원내용은 아래 <표 2-9>와 같다.

[표 2-9] 주요 선진국 연구개발 지원내용

국가	주요 지원내용
영국	전자, 정보, 통신, 바이오 등의 분야에 기술개발 지원을 위한 프로그램 제공
프랑스	R&D 기업에 대한 세액공제 및 프랑스 국립연구개발응용촉진공사(ANVAR)에 의한 기술이전
일본	지자체의 시험 연구기관에 의한 기술 지도 및 각종 보조금 교부
EU	연구 기술개발 프레임워크 프로그램을 통한 EU 내 중소기업을 위한 기술장려책 실시

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

#### 4) 교육 훈련

기업은 사람이 운영하는 만큼 인력의 충원이 매우 중요하다. 하지만 여러 가지 제약으로 인해 대기업보다 인력 충원이 어렵고 우수한 인재를 채용하는 것도 어려운 것이 현실이다. 게다가 기존 인원에 대한 재훈련 및 재교육 환경도 열악하다. 주요 선진국에서는 아래 <표 2-9>와 같이 각종 프로그램과 워크숍, 카운슬링 등을 통해 인재를 교육하고 훈련시키며, 우수한 인재 영입 및 육성을 위해 지원을 아끼지 않고 있다.

[표 2-10] 주요 선진국 교육 훈련지원 내용

국가	주요 지원내용
영국	중소기업의 경영자와 종업원을 위해 '트레이닝, 기업경영평의회'와 '지방사업공사'가 트레이닝 서비스를 제공함
프랑스	중앙정부와 자치체는 고용과 실업 대책으로 중소기업 정책을 중요시 여김. 인재양성 계약과 고용불안 예방을 위한 직업훈련실시
일본	지자체, 지도단체 등이 경영관리자, 기술자 등을 대상으로 연수실시 중소기업 경영자, 후계자 등 연수와 중소기업지도담당자에 대한 연수실시
EU	레오나르도 다빈치 제도: 조직 쇄신을 목적으로 하는 가맹국의 직업훈련 프로그램을 보완, 자국 이외에 기업에서 실습, 유학 등을 추진

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

#### 5) 창업지원

히든챔피언의 전 단계라 할 수 있는 중소벤처기업은 설립부터 기술개발, 기술사업화 등에 전반적인 지원을 필요로 한다. 따라서 아래 <표 2-11>과 같이 창업을 위한 자금 지원, 인력지원 및 경영 지원 등 다양한 프로그램이 필요하다.

[표 2-11] 주요 선진국 창업 지원 내용

국가	주요 지원내용
영국	사업 개시시 일정 기간 지원하는 창원지업계획(BSUS)실시 배당금의 소득세와 주식 매각시의 자본이득세 면제
프랑스	창업지원연구기관 설립, 벤처캐피탈 육성 등
일본	기술지원: 기술개발보조금, 응자 및 세제 혜택 법률: 보조금 세제, 신용보완, 세제, 직접 금융 등 인재 확보 및 육성 지원, 기술 지도 및 경영 지원 등
EU	행정, 사법, 세제 시스템의 재편, 간소화 등을 요구

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

## 6) 경영지도 및 정보 제공

중소기업 육성을 위해 주요 선진국에서는 아래 〈표2-12〉와 같은 경영지도 및 정보 제공을 하고 있다.

[표 2-12] 주요 선진국 경영지도 및 정보 제공 지원내용

국가	주요 지원내용
영국	원스톱 사업지원서비스를 목적으로 한 비즈니스 링크('93) 비즈니스 링크 사무소를 통한 지역 차원에서의 연수, 정보 제공, 경영진단 컨설턴트 등 지원 활동실시
프랑스	상공회의소, 지역컨설팅, 지원 기금 등 경영지도 서비스 프랑스 무역진흥협회의 관보나 간행물 등에 의한 정보 제공
일본	지자체에 의한 중소기업의 경영기술지원 중소기업사업단, 지자체 및 중소기업지역정보 센터의 정보 제공
EU	역내 227개의 유로 인포 센터를 통해 컨설팅 및 정보 제공 등

출처 : 글로벌 전문기업 육성 추진방안, 산업통상자원부, 2013.

### III. 연구방법론

#### 3.1. 연구방법

본 연구는 의류제조 및 가공업체 중심의 중소기업이 지속적인 성장을 하기 위하여 정부의 지원정책 중 어떤 요인에서 중소기업이 중요하게 생각하고 있는가에 대하여 IPA 분석과 AHP 분석으로 평가 분석하여 정책적, 실무적 제언을 하고자 이를 실증 분석하였다.

본 연구의 중소기업 범위에 대하여 중소기업기본법 시행령에 따른 업종별 평균매출액 등의 소기업 규모 기준을 따르기로 한다. 본 연구 대상 중소기업의 분류기호는 C13, 섬유제품 제조업에 해당하고 평균매출액은 80억 원 이하로 기준하고 있기 때문에 분석의 매출 규모별은 80억 원을 기준으로 구분하기로 한다. 중소기업기본법 시행령의 소기업 규모기준은 다음 <표3-1>과 같다.

[표 3-1] 평균 매출액 등의 소기업 규모 기준

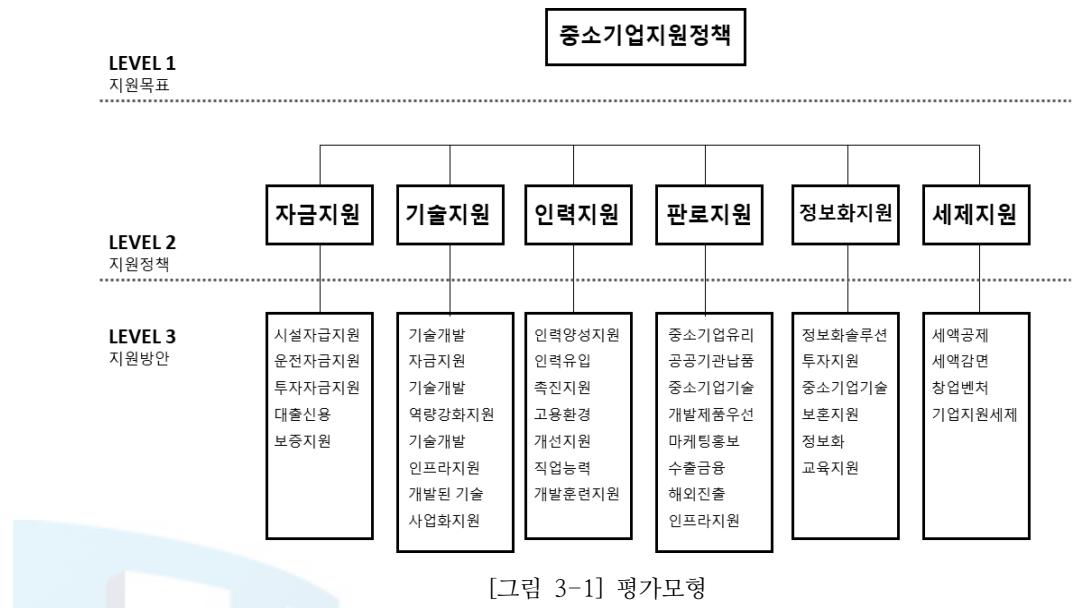
해당기업의 주된 업종	분류기호	평균매출액
① 식료품 제조업	C10	
② 음료 제조업	C11	
③ 의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	C14	
④ 가죽, 가방 및 신발 제조업	C15	
⑤ 코크스, 연탄 및 석유정제품 제조업	C19	
⑥ 화학물질 및 화학제품 제조업(의약품 제조업은 제외)	C20	
⑦ 의료용 물질 및 의약품 제조업	C21	
⑧ 비금속 광물제품 제조업	C23	
⑨ 1차 금속 제조업	C24	
⑩ 금속가공제품 제조업(기계 및 가구 제조업은 제외)	C25	120억원 이하
⑪ 전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	C26	
⑫ 전기장비 제조업	C28	
⑬ 그 밖의 기계 및 장비 제조업	C29	
⑭ 자동차 및 트레일러 제조업	C30	
⑮ 가구 제조업	C32	
⑯ 전기, 가스, 증기 및 수도사업	D	
⑰ 수도업	E36	
⑱ 농업, 임업 및 어업	A	80억원 이하
⑲ 광업	B	

⑩ 담배 제조업	C12	
⑪ 섬유제품 제조업(의복 제조업은 제외)	C13	
⑫ 목재 및 나무제품 제조업(가구 제조업은 제외)	C16	
⑬ 펠프, 종이 및 종이제품 제조업	C17	
⑭ 인쇄 및 기록매체 복제업	C18	
⑮ 고무제품, 및 플라스틱제품 제조업	C22	
⑯ 의료, 정밀, 광학기기 및 시계 제조업	C27	
⑰ 그 밖의 운송장비 제조업	C31	
⑱ 그 밖의 제품 제조업	C33	
⑲ 건설업	F	
⑳ 운수 및 창고업	H	
㉑ 금융 및 보험업	K	
㉒ 도매 및 소매업	G	50억원
㉓ 정보통신업	J	이하
㉔ 수도, 하수·폐기물 처리, 원료재생업 (수도업은 제외)	E(E36 제외)	
㉕ 부동산업	L	
㉖ 전문·과학 및 기술 서비스업	M	30억원 이하
㉗ 사업시설관리, 사업지원 및 임대서비스업	N	
㉘ 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	R	
㉙ 산업용기계 및 장비수리업	C34	
㉚ 숙박 및 음식점업	I	
㉛ 교육 서비스업	P	
㉜ 보건업 및 사회복지 서비스업	Q	
㉝ 수리(修理) 및 기타 개인 서비스업	S	

출처 : 중소벤처기업부, 2019년 중소기업 조세 지원

IPA에 의한 분석방법으로 중소기업들이 지원정책에 인지하는 중요도와 만족도를 비교하여 지원정책 대안을 높이는 방안을 제시하고자 하였다. 선택속성을 IPA 분석을 통하여 중요도·만족도의 속성별 비교·평가 값에 의하여 집중(Concentrate Here), 지속유지(Keep up the good work), 저 순위(Low priority), 과잉 노력지양(Possible overkill)의 다면적인 의사결정을 사용하여(김경자, 2019), 4분면 각각에 대한 전략적 시사점을 제시한다.

다음으로 AHP(Analytic Hierarchy Process) 분석을 이용하여 정부지원의 선택속성에 관하여 지원요인들에 대한 선택속성 우선순위를 제시한다. AHP 분석과 IPA 분석을 통해 중소기업이 생각하는 요인에 대한 기본요소들의 중요도와 만족도를 비교 분석하여 우선순위에 차이가 발생하는 원인과 실무적 해결 방안을 제시하고 <그림 3-1>과 같이 평가모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 평가모형

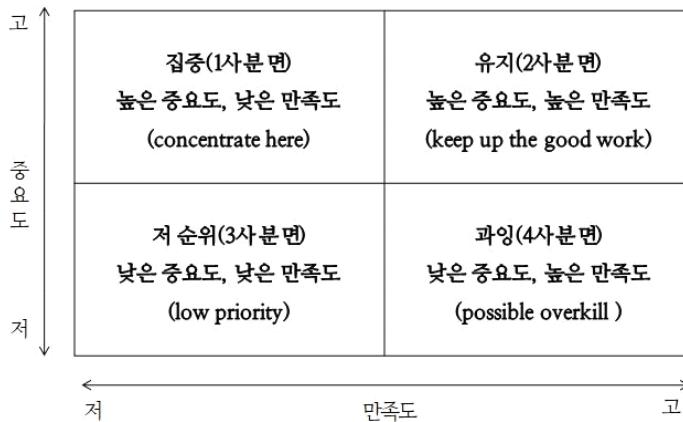
### 3.2. IPA와 AHP 분석기법

#### 3.2.1. IPA 분석

IPA(Importance-Performance Analysis)는 측정된 성과 요인들의 우선순위를 상대적 중요도 그리고 만족도 및 성취도를 비교 분석하는 기법으로 사용되었다. IPA 분석은 다속성 모델(multi - attribute model)의 각 속성의 상대적인 중요도와 성취도를 동시에 비교 분석하는 평가기법 (Hammitt et. al., 1996)으로 Martilla & James(1977)에 의해 자동차 산업의 소비자 의견조사에 의한 경영진단 기법을 제안하는 연구에서 사용된 후 다양한 분야에서 연구되고 있다(이동희, 이홍규, 2006). 이와 같이 IPA 분석을 활용한 방법은 일단 시각적 판단으로도 쉽게 이해되며, 시간과 비용이라는 한계성을 극복하기 위해 다양한 분야의 실무자들이 그 속성의 우선순위를 두고 어떤 분야에 역량을 집중할 것인지를 명백히 제시해 주는 특징을 가지고 있다(Dukeand Persia, 1996). 이러한 IPA의 기본

가정은 고객만족의 정도는 상품이나 서비스의 중요도와 수행도(만족도)의 기대와 판단에 의해 이루어진다는 것으로 제품이나 서비스 이용 전·후 조사 및 평가를 통하여 각 속성의 상대적 중요도와 수행도(만족도)를 동시에 비교·분석하는 평가 기법이다(김육기, 2011).

IPA의 분석 논리는 매우 간단하여 통계적인 기법을 사용하지 않고도 평가 속성에 따른 평균값과 매트릭스를 이용하여 쉽고 빠르게 결과를 도출할 수 있으므로 시간과 비용에 따른 한계를 가지고 있는 실무담당자에게 매우 유용하게 사용할 수 있으며 그 결과를 누구나 쉽게 이해할 수 있으며 공감대를 형성하는 것도 다른 분석기법에 비해 비교적 쉽다는 장점을 가지고 있다(김성섭 외, 2001). 상품이나 서비스가 지니고 있는 속성들을 이용하기 이전에 어떠한 속성을 중요하게 여기고 있는지를 조사하며, 이용 후에는 이용자 스스로가 만족도를 평가하게 함으로써 속성들의 상대적인 중요도와 만족도를 동시에 비교·분석하여 소비자의 인식을 파악함으로써, 정해진 인력과 예산으로 우선적으로 해결해야 할 것과 지양해야 할 것을 결정하는데 유용한 정보를 제공하는 기법이다(김경자, 2019). 즉, 기업이 통제할 수 있는 변수들의 상대적인 중요도와 만족도를 파악하여 중요도 대비 만족도가 낮은 변수를 우선 개선한다는 논리로서, 중요도와 만족도를 숫자로 표현하여 중요도-만족도 분석(IPA)매트릭스에 시각화하여 확인할 수 있다(이동한, 채화성, 2010). IPA 방법은 평균값과 2차원적 좌표에 총 4개 매트릭스 구조를 이용하기 때문에 복잡하거나 어려운 통계적 기법 없이도 매우 쉽고 빠르게 결과를 도출할 수 있다는 장점이 있다(최종복, 2017; Lai & Hitchcock, 2015). 구체적으로 살펴보면, 먼저 중요도와 만족도를 측정한 다음 X축과 Y축을 기준으로 하여 2차원의 도표에 표시하고, 표시에 따른 각각 의미를 부여한다(Martilla, John A. 1977). <그림 3-2>와 같이 그래프에서 제시된 4분면의 구간별 분포에 따라 그 속성의 의미가 부여된다(최종복, 2017).



[그림 3-2] IPA 매트릭스

자료: Martilla, John A.(1977) 기반으로 논자 재구성

이렇게 중요 속성에 대하여 두 개의 차원에서 평가하고 그 결과를 매트릭스로 나타내면 중소기업 지원정책의 만족도를 높이기 위해 우선적으로 집중 투자해야 할 지원 분야와 현재의 수준을 유지하며 받아들일 만한 지원 분야, 그리고 과잉 투자 되는 지원 분야들에 대한 식별이 가능하다. 첫째, I 사분면 (집중-concentrate here)은 중소기업이 정부 지원 속성에 대하여 높은 중요도와 낮은 만족도 분야로 이는 중점개선 분야가 되고 지원되는 자원배분의 집중으로 시급한 혁신이 매우 필요한 부분이다. 정부 지원의 만족도 향상을 위해 우선적으로 집중적인 지원이 되어야 할 부분으로 최소한의 지원정책으로 최대한의 효과를 나타낼 수 있는 부분이다. 그러나 이러한 문제를 방치할 경우 조직이나 기업이 큰 어려움에 처할 수 있는 부분이다(임재호, 2014). 둘째, II 사분면(유지-Keep up the good work)은 중소기업으로부터 지원의 속성에 대한 중요도와 만족도가 모두 높은 부분으로써 중소기업들이 평가 요인에 대하여 중요하게 생각하고 있고 우위 유지를 위한 차별화된 경쟁을 계속적으로 유지할 수 있도록 하는 노력이 필요한 부분이다. 셋째, III 사분면(저 순위-low priority)은 중소기업들이 생각하는 지원 요소의 중요도와 만족도가 모두 낮은 분야로써 추가적 자원 배분에서도 상대적인 우선순위가 낮다. 중소기업들은 평가요소

에 대하여 중요하게 생각하지도 않고 있으며 만족도 역시 높게 나타나지 않는 분야이다. 이 부분은 추가적인 지원이 투입되지 않아도 되는 부분으로 더 이상의 노력은 불필요함을 의미한다(임재호, 2014). 이런 낮은 우선순위에 대해서는 제한되어진 자원이 소비되어야 한다. 넷째, IV사분면(과잉-possible overkill)은 중요도는 높지 않으나 만족도가 높은 분분으로 소비자들은 중요하게 생각하지 않고 있으나 만족도는 높게 나타난다. 이 부분은 소비자가 중요하지 않게 생각하는 영역임에도 과잉해서 투자가 일어나고 있다고 볼 수 있다(임재호, 2014). 제한된 자원을 과잉부분에 노력을 지양하여야 할 분야이다(전영록, 2016). 또한 이곳에 투입된 자원을 다른 영역에 투입하여 더욱 바람직한 결과를 가져올 수 있다.

IPA 분석기법은 분석이 쉽고, 명확한 시사점 도출이 가능하며, 분석 결과를 한눈에 볼 수 있는 시각적 효과성 등과 같은 장점으로 다양한 분야에서 널리 활용되어 왔다(우종한, 이봉구, 2015).

### 3.2.2. IPA 분석의 선행연구

모바일 커머스의 선택속성과 서비스품질의 요소를 바탕으로 하여 IPA 분석을 실행하고 서로 간에 유의미한 차이가 있다(신문식, 김효정, 2013). 특정 제품의 속성이나 특징이 소비자에게 얼마나 중요한지를 판별함으로써 소비자의 만족도를 평가하고, 각각의 특징에 대한 상대적인 중요도와 각각의 특징에 대한 공급측의 활용도를 설정하고자 하는 것이 중요도-성취도분석의 목적이며, 중요도-성취도 분석은 이용자 만족 또는 경영주체의 경영평가를 위하여 이용자가 무엇을 중요하게 여기고 있는지를 파악하여 스스로 이 항목의 중요도를 평가하도록 하고, 경영주체의 성취 정도를 측정하여 성취도를 비교, 검토하는 기법을 의미한다(Frank, 1985). 제주 방문 경험이 있는 중국인 관광객들의 면세점 쇼핑에 있어서 중요도 만족도 분석을 실시한 연구에서 중국인 면세점 쇼핑 관객들을 구매 행동 특성을 IPA 분석을 통해서 IPA 1사분면에 해당하는 속성들은 상품의 다양성, 상품의 품질, 포장 상태, 상품가격의 적절성, 면세점 청결도, 면세점 명성, 상품의 브랜드, 친절도, 판매원의 상품지식

등 9가지의 속성을 포함하고 있었다(고미영, 양필수, 고계성, 2011). 이러하듯 IPA 분석은 마케팅, 건강, 교육, 은행, 심리학, 스포츠 등 다양한 분야에서 응용되었으며(Martilla, James, 1977), 본 연구에서는 중소기업 지원정책의 선택 속성에 대한 IPA 매트릭스를 적용한 중소기업 만족도를 분석하여 전략적인 시사점을 제공하고자 한다.

### 3.2.3. AHP 분석

AHP(analytical hierarchy process) 기법은 계층적 의사결정 방법론으로서 1977년 Thomas L. Saaty에 의해 제안되었다. AHP는 다기준 의사결정 방법론의 하나로서 의사결정의 구조를 계층적으로 분화하여 계층화된 구성요소들 간에 상대적 비교에 의해 판단함으로써 복잡한 의사결정의 문제에 대해 상대적 우선순위(Relative Priority)를 정하여 주는 기법을 말한다(Satty, 1987). AHP 방법론은 목표 사이의 중요도를 계층으로 나누어 파악하고 중요도를 산출하는 방법으로서 목표에 대한 다수의 대안이 포함된 의사결정 문제를 계층화해서 해결하는 것에 적합한 연구방법이다. 특히 AHP는 정량적인 요소, 정성적인 요소까지 고려할 수 있으며, 평가에 대해서는 일관성을 추론할 수 있다는 특징이 있어서 전략적 의사결정을 하는데 많이 사용되고 있다.

경제자유구역의 운영효과를 실증적인 비교 분석 연구에서도 인천경제자유구역과 부산, 진해 경제자유구역의 두 지역을 대상으로 하여 기업이 입주할 경우 우선적으로 고려해야 되는 요인이 무엇인가에 대한 우선순위를 제시하기 위하여 계층화 분석법(AHP)을 활용하였으며 입지와 경제, 사회 및 정책 상위 요인과 세부의 하위요인에 대하여 중요도를 분석하였다(김현아, 2016). 이론의 단순성 및 명확성, 적용의 간편성 및 범용성의 특징으로 현재는 여러 의사 결정 분야에서 널리 응용되어 사용되고 있다(김희기, 강경숙, 2015).

AHP는 의사결정의 목표 또는 평가기준이 다수이며 복합적인 경우, 이를 계층(Hierarchy)화하여 주요 요인과 그 주요 요인을 이루는 세부 요인들로 분해하고, 이러한 요인들을 쌍대 비교(Pairwise Comparison)를 통해 중요도를 산출하는 방법으로 진행되고 직관적으로 다수의 속성들을 계층적으로 분류하

여 각 속성의 중요도를 파악함으로써 최적 대안을 선정하는 기법으로 정의할 수 있으며, AHP는 의사결정 요소들의 속성과 그 측정 척도가 다양한 의사결정 문제에 효과적으로 적용되어 의사결정자의 선택이 용이하도록 순위화시키고, 그 가중치와 비율척도를 도출할 수 있는 분석기법이다(고영화, 2017). 일반적으로 AHP 분석은 계층 분석과정을 이용하여 문제를 해결하려고 할 때 다음과 같은 절차를 밟게 된다.

- ① 1단계 : 대안을 열거한다.
- ② 2단계 : 대안을 평가할 의미 있는 몇 가지 기준들을 파악한다.
- ③ 3단계 : 기준간의 중요도를 상대비교 한다.
- ④ 4단계 : 각 기준들에 대한 대안 간 상대적 중요도를 쌍대비교를 한다.
- ⑤ 5단계 : 종합하여 대안의 상대적 중요성을 결정한다.

### 3.2.4. AHP 분석의 전제조건

AHP 분석의 전제조건으로는 상호비교, 동질성, 독립성, 기대성이 필요하며, 중소기업의 성장을 위한 각 항목을 구성할 때 다음 각 전제조건에 맞는 설계가 선행되었다(고영화 외, 2014).

[표 3-2] AHP 분석의 전제

구분	내용
상호비교	의사결정자의 두 대상에 대한 상호비교가 반드시 가능해야 하며 중요성의 정도를 나타낼 수 있어야 한다. 이 중요성의 정도는 반드시 역 조건이 성립하여야 하며, 즉 A가 B보다 $x$ 배 중요하다면 B는 A보다 $1/x$ 배 중요시되어야 함을 뜻한다.
동질성	중요성의 정도는 한정된 범위 내의 정해진 척도를 통해 표현되어야 한다. 즉, 비교 대상 간에는 비교 가능한 일정한 범위를 갖는 기준들이 존재해야 수행이 가능하다.
독립성	상대적인 중요도를 평가하는 동일수준의 요인들은 특성이나 내용 측면에서 서로 연관성이 없어야 한다.
기대성	계층구조는 의사결정자들의 합리적 기대에 부합하는 완전한 구조를 갖고 있는 것으로 가정하여야 한다.

출처: 김민준(2019), 스타트업 기업의 안정적 성장을 위한 핵심역량에 관한 연구

## 1단계 : 의사결정 문제의 계층화 분석

계층적 분석기법이란, 해결할 의사결정 문제를 상호 관련된 의사결정 요소들로 계층화하여 문제를 분리하는 과정이라고 표현한다(Jung & Nam, 2014). 계층의 최상층 부분에는 가장 포괄적인 의사결정 목적이 설정되며, 그 다음의 하위 계층들은 의사결정의 목적에 영향을 미치는 다양한 속성들로 구성된다(유광길, 2010). 이들 속성들은 상호 관련된 의사결정 사항들의 계층으로 분류되어 의사결정의 구조화를 설정하게 되며 가장 낮은 계층에 있는 것 일수록 구체적으로 구조화 된다(Saaty, 1980). 한 계층내의 각 요소들은 서로 비교 가능해야 하며 계층의 최하층은 선택의 대안이 되는 의사결정 대안들로 구성되어 지게 된다(한하민, 2008).

## 2단계 : 평가기준의 쌍대비교(Pairwise Comparison of DecisionElements)

많은 속성의 의사결정일 때는 각 속성의 상대적인 중요도를 모두 고려하여 가중치를 정하기 어려운 점을 고려하여 속성들을 두 개씩 뽑아 쌍대 비교를 한다(이상선, 2014). 각 요소들의 상대적 중요도를 평가하기 위하여 평가 대상 기준들 간에 쌍대비교를 행하고 그 결과를 행렬로 나타내는 과정이다(서준혁, 2017). 본 연구에서는 17점 척도가 아닌 9점 척도로 구성하였다. 그 이유는 많은 수의 척도는 오히려 응답의 일관성을 저하시킬 것이라는 판단을 하였으며 응답의 일관성을 가지면서 쉽게 응답자의 선호를 표시하는 것이 중요하기 때문이다(송근원, 이영, 2013). 척도의 내용 및 정의는 다음 <표3-3>과 같다.

[표 3-3] 척도의 내용 및 정의

중요도	정의	척도의 내용
1	비슷함 (Equal Important)	어떤 기준에 대하여 두 활동이 비슷한 공헌도를 가진다고 판단됨
2	약간 중요함 (Moderate Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동 보다 약간 선호됨
3	중요함 (Strong Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동 보다 강하게 선호됨
4	매우 중요함 (Very Strong Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동 보다 매우 강하게 선호됨
5	절대적 중요함 (Extreme Important)	경험과 판단에 의하여 한 활동이 다른 활동 보다 극히 절대적으로 선호됨

### 3단계 : 가중치의 추정(Estimation of Relative Weight)

$$a_{ij} = W_i / W_j$$

$$\sum_j^i a_{ij} \cdot W_{ij} \cdot \frac{1}{W_j} = n$$

이는 다음 식과 같이 나타낼 수 있고,

$$\sum_j^i a_{ij} \cdot W_j = n \cdot W_j = n \cdot W_i$$

위 식은 선형대수론에서의 고유치 문제와 같이 해석될 수 있는데 즉, 요소 값으로 구성되는 행렬 A를 다음과 같이 나타낼 때(Jung & Nam, 2014),

$$A = \begin{bmatrix} \frac{w_1}{w_1} & \frac{w_1}{w_2} & \frac{w_1}{w_3} & \dots & \frac{w_1}{w_n} \\ \frac{w_1}{w_2} & \frac{w_2}{w_2} & \frac{w_2}{w_3} & \dots & \frac{w_2}{w_n} \\ \frac{w_1}{w_3} & \frac{w_2}{w_3} & \frac{w_3}{w_3} & \dots & \frac{w_3}{w_n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ \frac{w_n}{w_1} & \frac{w_n}{w_2} & \frac{w_n}{w_3} & \dots & \frac{w_n}{w_n} \end{bmatrix}$$

고유치 방법에 의하여

$$A \cdot w = n \cdot w$$

여기서,  $w = [w_1, w_2, w_3, \dots, w_n]$  : 행렬 A의 우측 고유 벡터( $n$ : 행렬 A의 고유치)에서 구할 수 있다. 하지만 AHP에서는 평가자가 정확한  $w$ 를 모르며 쌍대비교에 의해서 정확한 평가를 할 수 없는 것으로 가정하기 때문에 실제적으로 다음과 같은 식에서  $w$ 를 추정한다(정영래, 남호현, 2014). 쌍대비교 행렬 A의 각 요소에 대한 가중치  $w$ 를 모른다고 했을 때, 이 행렬을  $A'$ 라 하고 이 행렬의 가중치 추정치  $w'$ 는 다음 식을 이용하여 근사적으로 구한다(유광길, 2019).

$$A' \cdot w' = \lambda_{\max} \cdot w'$$

여기서  $\lambda_{\max}$ : 행렬  $A'$ 의 가장 큰 고유치로서  $\lambda_{\max}$ 는 항상  $n$ 보다 크거나 같기 때문에 계산된  $\lambda_{\max}$ 가  $n$ 에 근접하는 값일수록 쌍대비교행렬 A의 수치들이 일관성을 가진다고 말할 수 있고 이러한 일관성의 정도는 다음과 같이 일관성 지수(consistency index: CI)와 일관성 비율(consistency ratio: CR)을 통하여 구할 수 있다(Jung & Nam, 2014).

$$\text{일관성 지수(CI)} = (\lambda_{\max} - n) / (n - 1)$$

$$\text{일관성 비율(CR)} = (\text{CI} / \text{RI}) \times 100\%$$

위의 산식에 의한 결과 CR값이 0.1이내면 쌍대비교는 합리적인 일관성을 갖는 것으로 판독하고, 만약 일관성 비율이 0.1이상일 때는 CR값이 0.1이내에 들어올 때까지 재평가를 계속 실시할 것을 권장하고 있다(송근원, 이영, 2013).

#### 4단계 : 가중치의 종합(Aggregation of Relative Weights)

마지막 단계로는 계층구조의 종합화, 즉 가중치의 종합화하는 단계이다. 각기 다른 대안의 종합적 우선순위 및 가중치를 결정하는 단계로서 계층구조를 이루는 모든 의사결정 요소들의 상대적인 중요도 및 상대적인 선호도를 종합하여 대안들의 우선순위를 평가하고 그 이후, 최적의 대안을 결정한다(서준혁, 2017). 이렇게 구한 종합적인 중요도는 궁극적으로 평가대상이 되는 대안들의 점수를 나타내는 것이며, 이를 통하여 대안의 우선순위를 결정하게 된다(송근원, 이영, 2013).

## IV. 자료 분석

### 4.1. 기술적 통계

#### 4.1.1. 자료의 수집 및 표본 특성

본 연구는 의류제조 및 가공업체 중심의 중소기업을 운영 및 종사하고 있는 최고경영자, 그리고 의사결정권을 가진 경영 임원진을 대상으로 선정하였다. 이들은 중소기업의 성장역량을 이끄는 경영진으로서 정부 지원정책에 대한 직접 공유 가능한 지위에 있으며, 중소기업의 현실에 대하여 직접적으로 반영할 수 있는 집단이라 판단된다. 설문은 대인면접법으로 조사되었으며, 설문 작성 방법에 대하여 사전 교육을 통해 신뢰성을 높였다. 설문지는 전국의 의류제조 및 가공업체 영역에 포함된 중소기업을 대상으로 선정하였다. 표본은 중소기업의 최고경영자와 임원진을 대상으로 하여 중소기업의 특성에 대하여 대변할 수 있는 설문으로 구성하여 응답의 오차를 최소화하고자 하였다. 3월 20일부터 4월 15일에 걸쳐 총 90부를 설문하였으나, 미회수 또는 불성실하게 응답한 설문지 24표본은 제외하였으며, 최종적으로 66부 (73.33%)를 활용하여 분석하였다. 표본의 업종은 섬유 분야가 가장 많은 것으로 나타났다.

인구통계학적 특성을 살펴보면 <표4-1>과 같고 성별 분류에서 남자가 60명(90%), 여자가 6명(10%)으로 나타났으며, 최고경영자에서 남자의 비율이 높게 나타났다. 연령 분류를 살펴보면 40세에서 49세가 4명(6%), 50세에서 59세가 33명(50%), 60세 이상이 29명(44%)로 나타났다. 업력 기간으로는 10년 미만이 15개사 (27.77%)이며, 다음으로는 20년 미만에서 39개사(59.09%), 30년 미만이 12개사(18.64%)로 나타났다. 연간 매출액 규모를 보면 80억 미만이 36개사(54.54%)이며, 다음은 80억 이상에서 30개사(45.46%)로 나타났다. 기업형태로 개인기업이 21개사 (31.82%), 법인기업이 26개사(39.4%), 외부감사대상 기업이 19개사

(28.78%)로 나타났고, 직책으로 최고경영자(CEO)가 45명(68.18%)으로 전체의 인원 중 절반 이상으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성

구분		표본	비율(%)
성별	남자	60	90.00
	여자	6	10.00
연령	40 ~ 49세	4	6.00
	50 ~ 59세	33	50.00
	60세 이상	29	44.00
업력기간	5년 ~ 10년 미만	15	22.27
	10년 ~ 20년 미만	39	59.09
	20년 ~ 30년 미만	12	18.64
연간 매출액 규모	80억 미만	36	54.54
	80억 이상	30	45.46
기업 형태	개인기업	21	31.82
	법인기업	26	39.40
	외부감사대상 기업	19	28.78
직책	최고경영자(CEO)	45	68.18
	임원 (CFO)	21	31.82

## 4.2. IPA 분석 결과

### 4.2.1. 중소기업 매출 규모별 차이검증 및 IPA 분석

#### 4.2.1.1. 매출 규모별 중요도와 만족도 차이검증

본 연구의 가설은 ‘정부지원정책을 이용하는 중소기업들이 인식하는 중요도와 만족도 간에 차이가 있을 것이다’라고 할 수 있다. 따라서 IPA를 활용한 중소기업지원의 요인 평가를 위해 선택속성을 구성하고 있는 각 요인에 대해 중요도와 만족도 간의 차이 비교 검증을 위한 대응표본 t검정을 실시하였다. 분석결과는 〈표4-2〉와 같다.

[표 4-2] 중소기업의 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이 분석(매출 규모 전체)

지원	문항	중요도			만족도			t값 (P값)
		Mean	SD	순위	Mean	SD	순위	
자금 지원	1.1시설자원지원	4.455	.560	3	2.258	.933	20	14.807***
	1.2운전자금지원	4.333	.564	7	2.212	.832	21	16.040***
	1.3투자자금지원	4.348	.712	5	2.591	.822	10	11.866***
	1.4대출·신용보증지원	4.712	.519	1	2.015	1.060	22	18.035***
기술 지원	2.1기술개발자금지원	4.212	.851	10	2.606	.605	9	11.779***
	2.2기술개발역량강화지원	3.864	.762	19	2.758	.556	3	8.769***
	2.3기술개발인프라지원	3.788	.775	22	2.788	.512	1	8.318***
	2.4개발된기술사업화지원	3.800	.833	21	2.508	.640	15	10.303***
인력 지원	3.1인력양성지원	4.470	.769	2	2.424	.745	16	15.281***
	3.2인력유입촉진지원	4.167	.622	12	2.697	.701	4	13.554***
	3.3고용환경개선지원	4.348	.568	6	2.288	.818	19	15.933***
	3.4직업능력개발훈련지원	3.970	.784	17	2.682	.747	5	9.121***
판로 지원	4.1기업에유리한공공기관납품제도	4.167	.756	11	2.545	.612	12	12.060***

	4.2중소기업기술개발제품우선구매	4.136	.654	13	2.530	.561	13	14.088***
	4.3마케팅·홍보지원	3.864	.821	18	2.530	.533	14	9.974***
	4.4수출금융및해외진출인프라지원	4.061	.857	16	2.394	.653	17	12.154***
정보화지원	5.1정보화솔루션투자	4.273	.714	8	2.667	.616	6	12.779***
	5.2중소기업기술보호	4.091	.739	14	2.758	.745	2	10.389***
	5.3정보화교육	4.076	.865	15	2.545	.748	11	10.540***
세제지원	6.1세액공제	4.227	.652	9	2.652	.668	7	11.677***
	6.2세액감면	4.394	.677	4	2.621	.602	8	14.123***
	6.3창업벤처기업지원세제	3.818	.677	20	2.303	.859	18	12.171***

\*\*\*P<.001

22개의 항목 중 중소기업들이 가장 중요하다고 생각하는 항목을 상위 5번 까지 열거하면 다음과 같다. 중소기업들이 가장 중요하다고 생각하는 항목으로 대출·신용보증지원이 4.712점으로 중요도 항목에서 가장 높은 점수로 나타났다. 다음으로 인력양성지원이 4.47점, 시설자원지원이 4.455점, 세액감면이 4.394점, 투자자금지원이 4.348점으로 나타났는데, 자금지원 부분이 높게 나타난 것을 확인할 수 있다. 또한 22개의 항목 중 중소기업들이 만족하고 있는 항목 중 상위 5번까지를 살펴보면, 기술개발 인프라지원이 2.788점으로 가장 높게 나타났고, 중소기업 기술보호 및 기술개발 역량강화지원이 2.758 점, 인력유입 촉진지원이 2.697점, 직업능력 개발훈련지원이 2.682점 순으로 나타났다. 문항 간의 중요도와 만족도의 차이분석 결과 22개 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다(P<.001). 정부 지원정책을 이용하는 중소기업들의 지각되는 중요도에 비해 만족도는 높지 않은 것으로 확인되었다.

#### 4.2.1.2. 매출 규모별 전체 IPA 분석결과

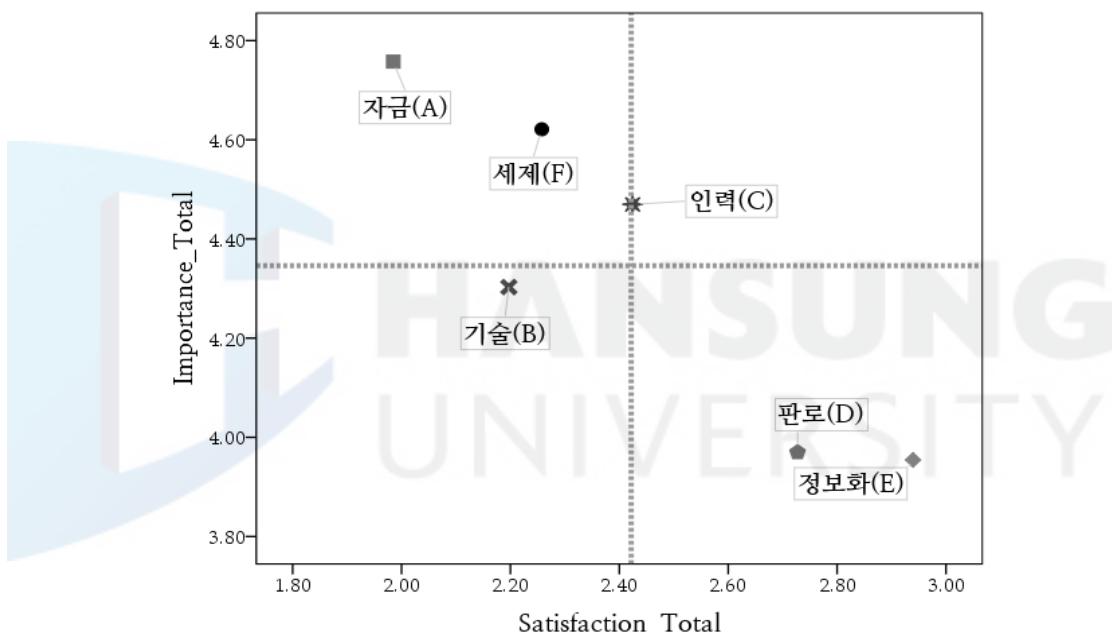
중소기업 지원항목에 대하여 매출 규모별 IPA 분석결과는 다음 〈표4-3〉,

<그림 4-1>과 같다. 중소기업 지원항목에 대한 IPA 분석결과에 의하면, I 영역(중점투자 영역: Concentrate Here)에는 자금지원 및 세제지원, II 영역 (유지강화 영역: Keep up the Good Work)에는 인력지원이 위치하고 있으며, III 영역(점진적 개선영역: Low Priority)에는 기술지원, 그리고 마지막으로 IV 영역(현상유지 영역: Possible Overkill)에는 판로 지원과 정보화 지원이 위치한다.

[표 4-3] 중소기업 지원항목에 대한 매출 규모별 종합 IPA 분석결과(전체)

항목		중요도	만족도
자금 (A)	종합	4.758 ± 0.432	1.985 ± 0.886
	시설자원 지원(A1)	4.455 ± 0.560	2.258 ± 0.933
	운전자금 지원(A2)	4.333 ± 0.564	2.212 ± 0.832
	투자자금 지원(A3)	4.348 ± 0.712	2.591 ± 0.822
	대출·신용 보증지원(A4)	4.712 ± 0.519	2.015 ± 1.060
기술 (B)	종합	4.303 ± 0.632	2.197 ± 0.827
	기술개발자금 지원(B1)	4.212 ± 0.851	2.606 ± 0.605
	기술개발역량강화 지원(B2)	3.864 ± 0.762	2.758 ± 0.556
	기술개발인프라 지원(B3)	3.788 ± 0.775	2.788 ± 0.512
	개발된 기술사업화 지원(B4)	3.803 ± 0.827	2.508 ± 0.640
인력 (C)	종합	4.470 ± 0.684	2.424 ± 0.824
	인력양성 지원(C1)	4.470 ± 0.769	2.424 ± 0.745
	인력유입촉진 지원(C2)	4.167 ± 0.622	2.697 ± 0.701
	고용환경개선 지원(C3)	4.348 ± 0.568	2.288 ± 0.818
	직업능력개발훈련 지원(C4)	3.970 ± 0.784	2.682 ± 0.747
판로 (D)	종합	3.970 ± 0.701	2.727 ± 0.570
	중소기업에유리한 공공기관납품제도(D1)	4.167 ± 0.756	2.545 ± 0.612
	중소기업기술개발제품우선구매(D2)	4.136 ± 0.654	2.530 ± 0.561
	마케팅·홍보지원(D3)	3.864 ± 0.821	2.530 ± 0.533
	수출금융 및 해외진출 인프라지원(D4)	4.061 ± 0.857	2.394 ± 0.653
정보화	종합	3.955 ± 0.711	2.939 ± 0.551

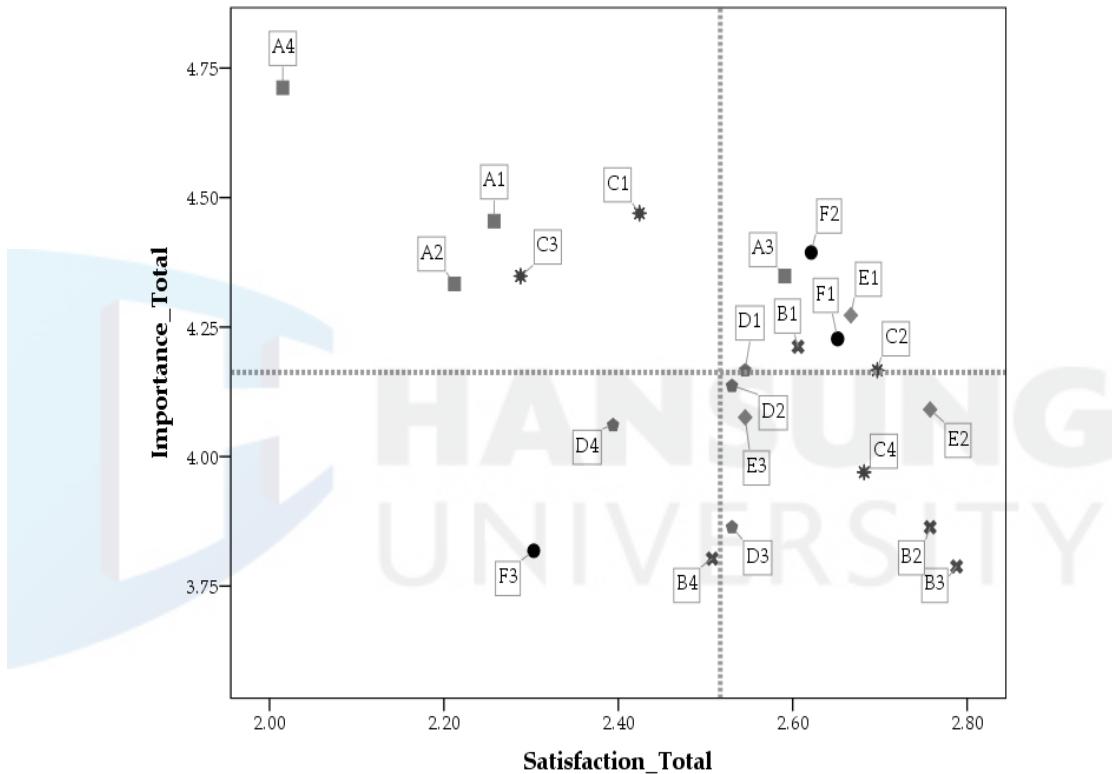
	정보화솔루션투자 지원(E1)	4.273 ± 0.714	2.667 ± 0.616
(E)	중소기업기술보호 지원(E2)	4.091 ± 0.739	2.758 ± 0.745
	정보화교육 지원(E3)	4.076 ± 0.865	2.545 ± 0.748
	종합	4.621 ± 0.548	2.258 ± 0.829
세제	세액공제(F1)	4.227 ± 0.652	2.652 ± 0.668
(F)	세액감면(F2)	4.394 ± 0.677	2.621 ± 0.602
	창업·벤처기업지원세제(F3)	3.818 ± 0.677	2.303 ± 0.859



[그림 4-1] 중소기업 지원항목에 대한 매출 규모별 종합 IPA 분석결과(전체)

〈그림4-2〉, 〈표4-4〉와 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 각각 높은 중요도 및 낮은 만족도에 해당되는 선택 속성들로서 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경개선지원으로 구분된다. 높은 중요도와 높은 만족도에 해당하는 2사분면에 위치한 선택속성들은 투자자금지원, 기술개발 지원지원, 인력유 입 촉진지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션 투자 지원, 세액공제, 세액감면으로 구분된다. 낮은 중요도와 낮은 만족도에 해

당하는 3사분면에는 개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 창업벤처기업 지원세제가 해당된다. 낮은 중요도와 높은 만족도에 해당하는 4사분면에는 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 마케팅 홍보지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화교육지원이 해당되는 것으로 나타났다.



[그림 4-2] 중소기업 지원항목에 대한 매출 규모별 개별 IPA 분석결과(전체)

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

[표 4-4] 중소기업 지원항목에 대한 매출 규모별 개별 IPA 분석결과(전체)

1사분면_ 중요도 ▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도 ▲ 만족도 ▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경개선지원	투자자금지원, 기술개발 자금지원, 인력유입 촉진지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도 ▲
개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 창업벤처기업 지원제제	기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 마케팅 홍보지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화교육지원

#### 4.2.2. 중소기업 그룹 간 매출 규모별 차이검증 및 IPA 분석결과(전체)

매출액 기준으로 80억 미만의 1그룹이 34개, 그리고 매출액이 80억 이상인 2그룹의 32개를 포함한 전체 66개 기업을 대상으로 한 IPA 분석결과는 다음과 같다. 분석결과는 아래 표와 같고, 전체 특성별 중요도 측면에서는 80억 미만의 중소기업들의 판로지원이 80억 이상의 중소기업들의 중요도 평균보다 높은 반면, 80억 이상의 중소기업들은 자금지원, 기술지원, 인력지원, 정보화 지원 그리고 세제지원에서 상대적으로 높은 중요도 평균값을 가지고 있다. 또한 만족도 측면을 살펴보면, 80억 미만의 중소기업들의 자금지원, 인력지원, 판로지원, 정보화 지원 그리고 세제지원의 만족도는 80억 이상의 중소기업의 만족도 평균보다 상회하고 있는 반면, 기술지원 측면에서는 80억 이상의 중소기업들의 만족도가 더 높게 나타났다.

[표 4-5] 지원항목에 대한 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목		중요도	만족도
자금	80억 미만	4.735 ± 0.448	2.029 ± 0.969
	80억 이상	4.781 ± 0.420	1.938 ± 0.801
기술	80억 미만	4.176 ± 0.716	2.147 ± 0.925
	80억 이상	4.438 ± 0.504	2.250 ± 0.718
인력	80억 미만	4.265 ± 0.790	2.529 ± 0.929
	80억 이상	4.688 ± 0.471	2.313 ± 0.693
판로	80억 미만	4.059 ± 0.851	2.824 ± 0.576
	80억 이상	3.875 ± 0.492	2.625 ± 0.554
정보화	80억 미만	3.882 ± 0.880	3.088 ± 0.570
	80억 이상	4.031 ± 0.474	2.781 ± 0.491
세제	80억 미만	4.559 ± 0.613	2.441 ± 0.824
	80억 이상	4.688 ± 0.471	2.063 ± 0.801

세부항목별 자금지원에서 80억 미만의 그룹에서 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원에서 80억 이상의 그룹보다 중요도가 높게 나타났고, 만족도에서는 시설자원지원, 투자자금지원, 대출신용보증지원이 높게 나타났다.

[표 4-6] 자금지원의 세부항목별 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
자금	시설자원 지원	80억 미만	4.500 ± 0.615	2.294 ± 1.001
		80억 이상	4.406 ± 0.499	2.219 ± 0.870
	운전자금 지원	80억 미만	4.412 ± 0.500	2.147 ± 0.958
		80억 이상	4.250 ± 0.622	2.281 ± 0.683
	투자자금 지원	80억 미만	4.206 ± 0.729	2.647 ± 0.981
		80억 이상	4.500 ± 0.672	2.531 ± 0.621
	대출·신용 보증지원	80억 미만	4.735 ± 0.567	2.059 ± 1.205
		80억 이상	4.688 ± 0.471	1.969 ± 0.897

세부항목별 기술지원에서 80억 미만의 그룹에서 기술개발 인프라지원에서 80억 이상의 그룹보다 중요도가 높게 나타났고, 만족도에서는 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원이 높게 나타났다.

[표 4-7] 기술지원의 세부항목별 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
기술	기술개발 자금지원	80억 미만	4.000 ± 1.015	2.588 ± 0.657
		80억 이상	4.438 ± 0.564	2.625 ± 0.554
	기술개발 역량강화 지원	80억 미만	3.765 ± 0.890	2.735 ± 0.618
		80억 이상	3.969 ± 0.595	2.781 ± 0.491
	기술개발 인프라 지원	80억 미만	3.853 ± 0.958	2.794 ± 0.538
		80억 이상	3.719 ± 0.523	2.781 ± 0.491
	개발된 기술사업화 지원	80억 미만	3.735 ± 1.024	2.588 ± 0.657
		80억 이상	3.875 ± 0.554	2.419 ± 0.620

세부항목별 인력지원에서 80억 미만의 그룹에서 인력유입 촉진지원에서 80억 이상의 그룹보다 중요도가 높게 나타났고, 만족도에서는 인력양성지원, 인력유입 촉진지원, 고용환경 개선지원, 직업능력 개발훈련지원 모두 높게 나타났다.

[표 4-8] 인력지원의 세부항목별 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
인력	인력양성 지원	80억 미만	4.353 ± 0.812	2.588 ± 0.857
		80억 이상	4.594 ± 0.712	2.250 ± 0.568
	인력유입 촉진지원	80억 미만	4.235 ± 0.699	2.765 ± 0.819
		80억 이상	4.094 ± 0.530	2.625 ± 0.554
	고용환경 개선지원	80억 미만	4.235 ± 0.606	2.500 ± 0.896
		80억 이상	4.469 ± 0.507	2.063 ± 0.669
	직업능력 개발훈련 지원	80억 미만	3.882 ± 0.769	2.735 ± 0.898
		80억 이상	4.063 ± 0.801	2.625 ± 0.554

세부항목별 판로지원에서 80억 미만의 그룹에서 수출금융 및 해외진출 인프라지원에서 80억 이상의 그룹보다 중요도가 높게 나타났고, 만족도에서는 중소기업 기술개발 제품 우선구매가 높게 나타났다.

[표 4-9] 판로지원의 세부항목별 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
판로	중소기업에 유리한 공공 기관납품제도	80억 미만	4.029 ± 0.797	2.500 ± 0.663
		80억 이상	4.313 ± 0.693	2.594 ± 0.560
	중소기업기술 개발제품우선 구매	80억 미만	3.971 ± 0.674	2.588 ± 0.609
		80억 이상	4.313 ± 0.592	2.469 ± 0.507
	마케팅·홍보지원	80억 미만	3.824 ± 0.968	2.441 ± 0.561
		80억 이상	3.906 ± 0.641	2.625 ± 0.492
	수출금융 및 해외진출 인프라지원	80억 미만	4.147 ± 0.821	2.324 ± 0.638
		80억 이상	3.969 ± 0.897	2.469 ± 0.671

세부항목별 정보화 지원에서 80억 미만의 그룹이 80억 이상의 그룹보다 중요도가 모두 낮게 나타났고, 만족도 역시 80억 미만의 그룹 모두 낮게 나타났다.

[표 4-10] 정보화 지원의 세부항목별 그룹간 매출 규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
정보화	정보화솔루션 투자지원	80억 미만	4.206 ± 0.808	2.559 ± 0.660
		80억 이상	4.344 ± 0.602	2.781 ± 0.553
	중소기업기술 보호지원	80억 미만	3.941 ± 0.736	2.853 ± 0.744
		80억 이상	4.250 ± 0.718	2.656 ± 0.745
	정보화교육 지원	80억 미만	4.059 ± 0.919	2.529 ± 0.825
		80억 이상	4.094 ± 0.818	2.563 ± 0.669

세부항목별 세액지원에서 80억 미만의 그룹에서 창업벤처기업 지원제에서 80억 이상의 그룹보다 중요도가 높게 나타났고, 만족도에서는 세액공제, 세액감면이 높게 나타났다.

[표 4-11] 세제지원의 세부항목별 그룹간 매출규모별 IPA 분석결과(전체)

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
세제	세액공제	80억 미만	4.118 ± 0.640	2.794 ± 0.641
		80억 이상	4.344 ± 0.653	2.500 ± 0.672
	세액감면	80억 미만	4.353 ± 0.691	2.735 ± 0.567
		80억 이상	4.438 ± 0.669	2.500 ± 0.622
	창업·벤처 기업지원세제	80억 미만	3.853 ± 0.744	2.088 ± 0.830
		80억 이상	3.781 ± 0.608	2.531 ± 0.842

앞서 살펴본 IPA를 활용한 중소기업지원의 전체 선택속성에 대하여 중요도와 만족도 간의 차이검증을 한 후 매출액 80억 미만을 1그룹으로 80억 이상을 2그룹으로 지정하여 그룹 간 대응표본 t검정을 실시하였다.

#### 4.2.2.1. 그룹1의 특성별 중요도와 만족도 차이 검증

매출액 80억 이하인 1그룹은 전체 34개사로 분석결과는 <표4-12>와 같다. 22개의 항목 중 매출액 80억 이하의 중소기업들이 가장 중요하다고 생각하는 항목을 상위 5번까지 열거하면 다음과 같다. 가장 중요하다고 생각하는 항목으로 대출신용보증지원이 4.735점으로 중요도 항목에서 가장 높은 점수로 나타났다. 다음으로 시설자원지원이 4.5점, 운전자금지원이 4.412점, 인력양성지원과 세액감면이 4.353점, 인력유입 촉진지원이 4.235점 순으로 나타났다. 또한 22개의 항목 중 중소기업들이 만족하고 있는 항목 중 상위 5번까지를 살펴보면, 중소기업 기술보호가 2.853점, 세액공제가 2.794점, 기술개발 인프라지원이 2.794점, 인력유입 촉진지원이 2.765점, 직업능력 개발훈련지원이 2.735점 순으로 나타났는데 주로 중요도와 배치되는 양상을 보이는 반면 인력유입 촉진지원이 중요도와 만족도에서 상위 5개 안에 포함되었다.

문항 간의 중요도와 만족도의 차이분석 결과 22개 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다( $P<.001$ ). 정부지원정책을 이용하는 중소

기업들의 지각되는 중요도에 비해 만족도는 높지 않은 것으로 확인되었다.

[표4-12] 중소기업의 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이 분석(그룹1)

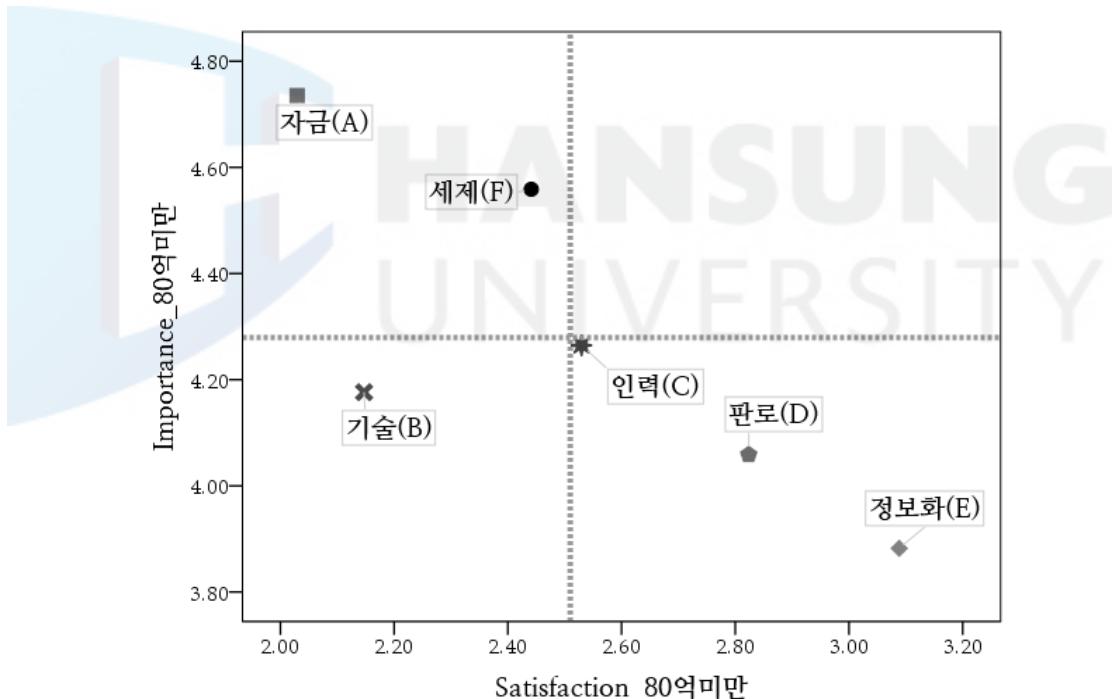
지원	문항	중요도			만족도			t값 (P값)
		Mean	SD	순위	Mean	SD	순위	
자금 지원	1.1시설자금지원	4.500	.615	2	2.294	.001	19	10.714***
	1.2운전자금지원	4.412	.500	3	2.147	.958	20	12.207***
	1.3투자자금지원	4.206	.729	8	2.647	.981	8	6.834***
	1.4대출·신용보증지원	4.735	.567	1	2.059	.205	22	11.082***
기술 지원	2.1기술개발자금지원	4.000	.015	14	2.588	.657	9	6.421***
	2.2기술개발역량강화지원	3.765	.890	21	2.735	.618	6	5.260***
	2.3기술개발인프라지원	3.853	.958	18	2.794	.538	3	5.616***
	2.4개발된기술사업화지원	3.735	.024	22	2.588	.657	10	5.649***
인력 지원	3.1인력양성지원	4.353	.812	4	2.588	.857	11	9.574***
	3.2인력유입촉진지원	4.235	.699	6	2.765	.819	4	8.390***
	3.3고용환경개선지원	4.235	.606	7	2.500	.896	15	8.336***
	3.4직업능력개발훈련지원	3.882	.769	17	2.735	.898	5	5.122***
판로 지원	4.1기업에유리한공공기관납품제도	4.029	.797	13	2.500	.663	16	7.072***
	4.2중소기업기술개발제품우선구매	3.971	.674	15	2.588	.609	12	8.182***
	4.3마케팅·홍보지원	3.824	.968	20	2.441	.561	17	6.681***
	4.4수출금·융·및 해외진출인프라지원	4.147	.821	10	2.324	.638	18	9.788***
정보 화자 원	5.1정보화솔루션투자	4.206	.808	9	2.559	.660	13	7.821***
	5.2중소기업기술보호	3.941	.736	16	2.853	.744	1	6.185***
	5.3정보화교육	4.059	.919	12	2.529	.825	14	6.588***
세제 지원	6.1세액공제	4.118	.640	11	2.794	.641	2	7.447***
	6.2세액감면	4.353	.691	5	2.735	.567	7	10.235***
	6.3창업벤처기업지원세제	3.853	.744	19	2.088	.830	21	10.771***

\*\*\*P<.001

#### 4.2.2.2. 그룹1의 IPA 분석 결과(매출 규모별)

매출액 80억 미만의 1그룹을 대상으로 한 IPA 관측변수의 분석결과는 다음의 <그림4-3>과 같다.

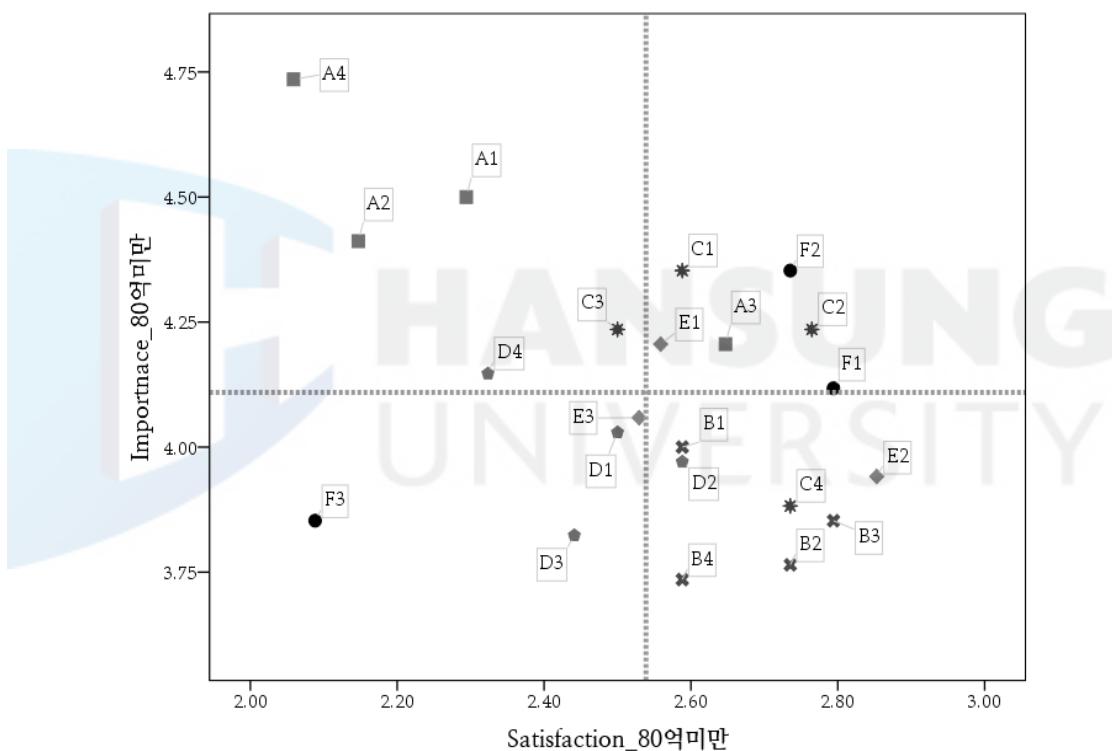
1사분면(중점투자 영역: Concentrate Here)에는 자금 지원과 세제지원 요인이 포함된 것으로 나타났고, 2사분면(유지강화 영역: Keep up the Good Work)에는 선택속성이 포함되지 않았고, 3사분면(점진적 개선영역: Low Priority)에는 기술지원 요인이 포함되어 있으며, 4사분면(현상유지 영역: Possible Overkill)에는 인력지원, 판로지원, 정보화지원 요인이 포함된 것으로 나타났다.



[그림 4-3] 중소기업 지원항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과

<그림4-4>, <표4-13>과 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 고용환경 개선지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원으로 구분된다. 2사분

면에 위치한 선택속성들은 투자 자금지원, 인력양성지원, 인력유입 촉진지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면으로 구분된다. 3사분면에는 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육 지원, 창업벤처기업 지원세제가 해당된다. 4사분면에는 기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 중소기업 기술보호가 해당되는 것으로 나타났다.



[그림 4-4] 중소기업 세부항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금용 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션 투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

[표 4-13] 중소기업 세부항목에 대한 그룹1의 매출규모별 IPA 분석결과

1사분면_ 중요도▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도▲ 만족도▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 고용환경 개선지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원	투자 자금지원, 인력양성지원, 인력유입 촉진지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도▲
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제	기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 중소기업 기술보호

#### 4.2.2.3. 그룹2의 특성별 중요도와 만족도 차이 검증

매출액 80억 이상인 2그룹은 전체 32개사로 분석결과는 <표4-14>와 같다. 22개의 항목 중 중소기업들이 가장 중요하다고 생각하는 항목을 상위 5번까지 열거하면 다음과 같다. 중소기업들이 가장 중요하다고 생각하는 항목으로 대출·신용보증지원이 4.688점으로 중요도 항목에서 가장 높은 점수로 나타났다. 다음으로 인력양성지원이 4.549점, 투자자금지원이 4.5점, 고용환경 개선지원이 4.469점, 기술개발 자금지원이 4.438점 순으로 나타났다. 또한 22개의 항목 중 중소기업들이 만족하고 있는 항목 중 상위 5번까지를 살펴보면, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 정보화 솔루션투자가 각 2.781점으로 같았고, 중소기업 기술보호가 2.656점, 기술개발 자금지원, 인력유입촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 마케팅 홍보지원이 각 2.625점으로 같았으며, 기업에 유리한 공공기관 납품제도가 2.594점, 정보화교육이 2.563점 순으로 나타났다.

문항 간의 중요도와 만족도의 차이 분석결과 22개 모든 항목에서 유의

한 차이를 보이는 것으로 나타났다( $P<.001$ ). 정부지원정책을 이용하는 중소기업들의 지각되는 중요도에 비해 만족도는 높지 않은 것으로 확인되었다.

[표 4-14]중소기업의 정부 지원정책 중요도와 만족도 차이 분석(그룹2)

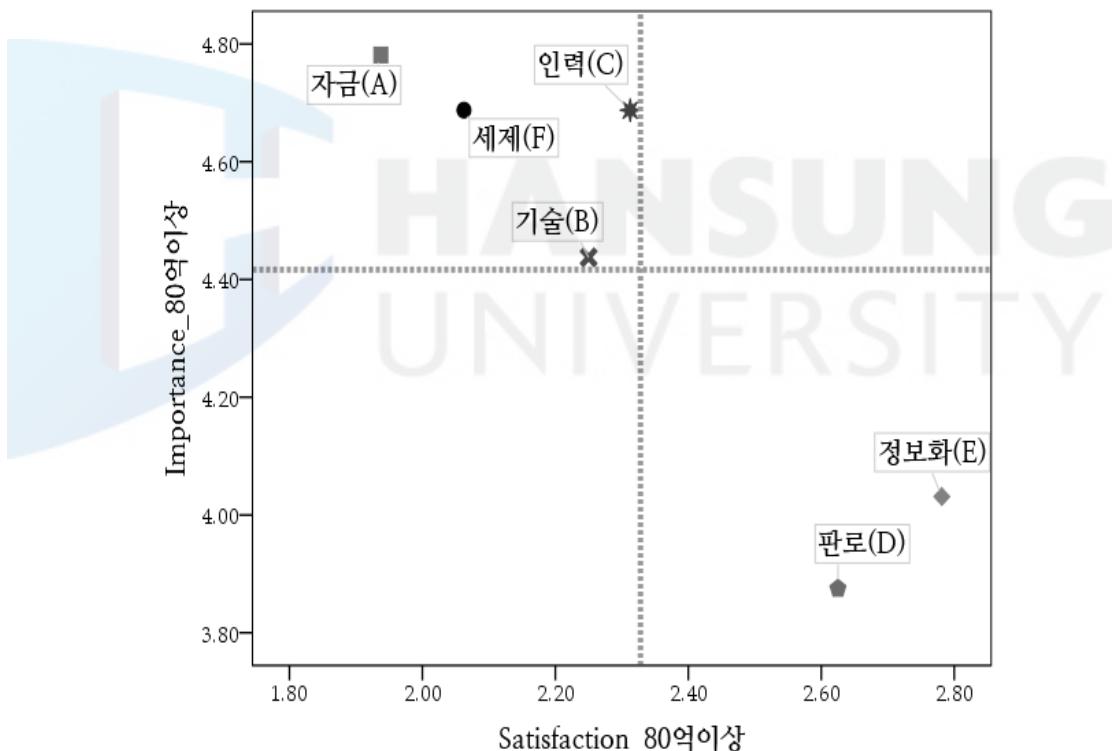
지원	문항	중요도			만족도			t값 (P값)
		Mean	SD	순위	Mean	SD	순위	
자금 지원	1.1시설자금지원	4.406	.499	7	2.219	.870	20	10.063***
	1.2운전자금지원	4.250	.622	12	2.281	.683	18	10.486***
	1.3투자자금지원	4.500	.672	3	2.531	.621	11	10.799***
	1.4대출·신용보증지원	4.688	.471	1	1.969	.897	22	15.513***
기술 지원	2.1기술개발자금지원	4.438	.564	5	2.625	.554	5	11.936***
	2.2기술개발역량강화지원	3.969	.595	17	2.781	.491	1	7.499***
	2.3기술개발인프라지원	3.719	.523	22	2.781	.491	2	6.313***
	2.4개발된기술사업화지원	3.871	.562	20	2.419	.620	17	10.529***
인력 지원	3.1인력양성지원	4.594	.712	2	2.250	.568	19	12.808***
	3.2인력유입촉진지원	4.094	.530	14	2.625	.554	6	11.576***
	3.3고용환경개선지원	4.469	.507	4	2.063	.669	21	19.116***
	3.4직업능력개발훈련지원	4.063	.801	16	2.625	.554	7	8.575***
판로 지원	4.1기업에유리한공공기관납품제도	4.313	.693	10	2.594	.560	9	10.944***
	4.2중소기업기술개발제품우선구매	4.313	.592	11	2.469	.507	15	12.915***
	4.3마케팅·홍보지원	3.906	.641	19	2.625	.492	8	7.563***
	4.4수출금융 및 해외진출인프라지원	3.969	.897	18	2.469	.671	16	7.470***
정보화지원	5.1정보화솔루션투자	4.344	.602	8	2.781	.553	3	11.640***
	5.2중소기업기술보호	4.250	.718	13	2.656	.745	4	8.913***
	5.3정보화교육	4.094	.818	15	2.563	.669	10	8.810***
세제 지원	6.1세액공제	4.344	.653	9	2.500	.672	13	9.393***
	6.2세액감면	4.438	.669	6	2.500	.622	14	9.916***
	6.3창업벤처기업지원세제	3.781	.608	21	2.531	.842	12	6.960***

\*\*\* $P<.001$

#### 4.2.2.4. 그룹2의 IPA 분석 결과(매출 규모별)

매출액 80억 이상의 2그룹을 대상으로 한 IPA 관측변수의 분석결과는 다음의 <그림 4-5>와 같다.

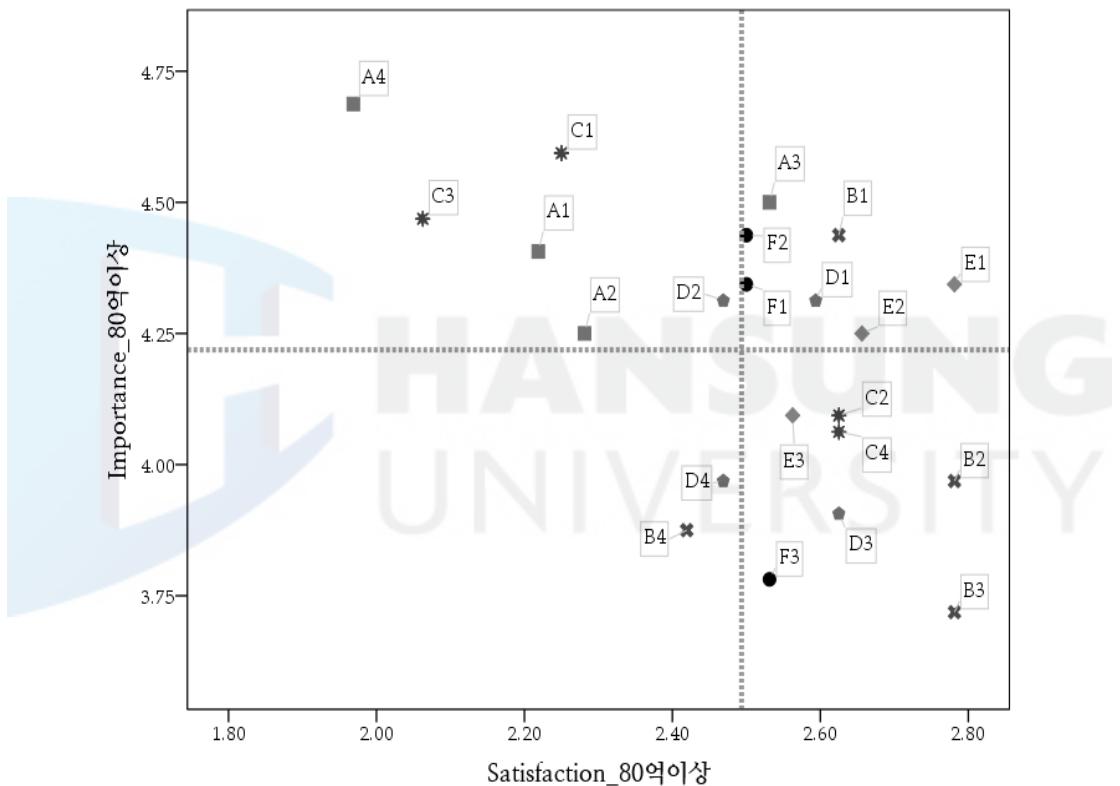
1사분면(중점투자 영역: Concentrate Here)에는 자금 지원과 세제지원, 인력지원, 기술지원 요인이 포함된 것으로 나타났고, 2사분면(유지강화 영역: Keep up the Good Work) 및 3사분면(점진적 개선영역: Low Priority)에는 어떠한 요인도 포함되지 않았으며, 4사분면(현상유지 영역: Possible Overkill)에는 판로 요인과 정보화 요인이 포함된 것으로 나타났다.



[그림 4-5] 중소기업 지원항목에 대한 그룹2의 매출규모별 IPA 분석결과

<그림4-6>, <표4-15>와 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경개선지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매로 구분된다. 2사분면에

위치한 선택속성들은 투자자금지원, 기술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션투자, 중소기업 기술보호지원, 세액공제, 세액감면으로 구분된다. 3사분면에는 개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외 진출 인프라지원이 해당된다. 4사분면에는 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제가 해당되는 것으로 나타났다.



[그림 4-6] 중소기업 세부항목에 대한 그룹2의 매출규모별 IPA 분석결과

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술 사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업 능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

[표 4-15] 중소기업 세부항목에 대한 그룹2의 매출규모별 IPA 분석결과

1사분면_ 중요도▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도▲ 만족도▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경개선지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매	투자자금지원, 기술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션투자, 중소기업 기술보호지원, 세액공제, 세액감면
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도▲
개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원	기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원제

#### 4.2.3. 중소기업 기업형태별 그룹 간 IPA 분석

다음으로 중소기업현황정보시스템(sminfo.mss.go.kr)의 분류기준에 따라 개인사업자, 법인기업, 외부감사대상 기업으로 구분하여 개인사업자 21개, 법인기업 26개, 그리고 외부감사대상 기업 19개 업체를 포함한 전체 66개 기업을 대상으로 한 IPA 분석결과는 다음과 같다. 앞서 살펴본 중소기업지원의 전체 선택속성에 대하여 그룹으로 지정하여 그룹 간 대응표본 t검정을 실시하였으므로, 기업형태별에서는 별도로 차이검증을 하지 않는다.

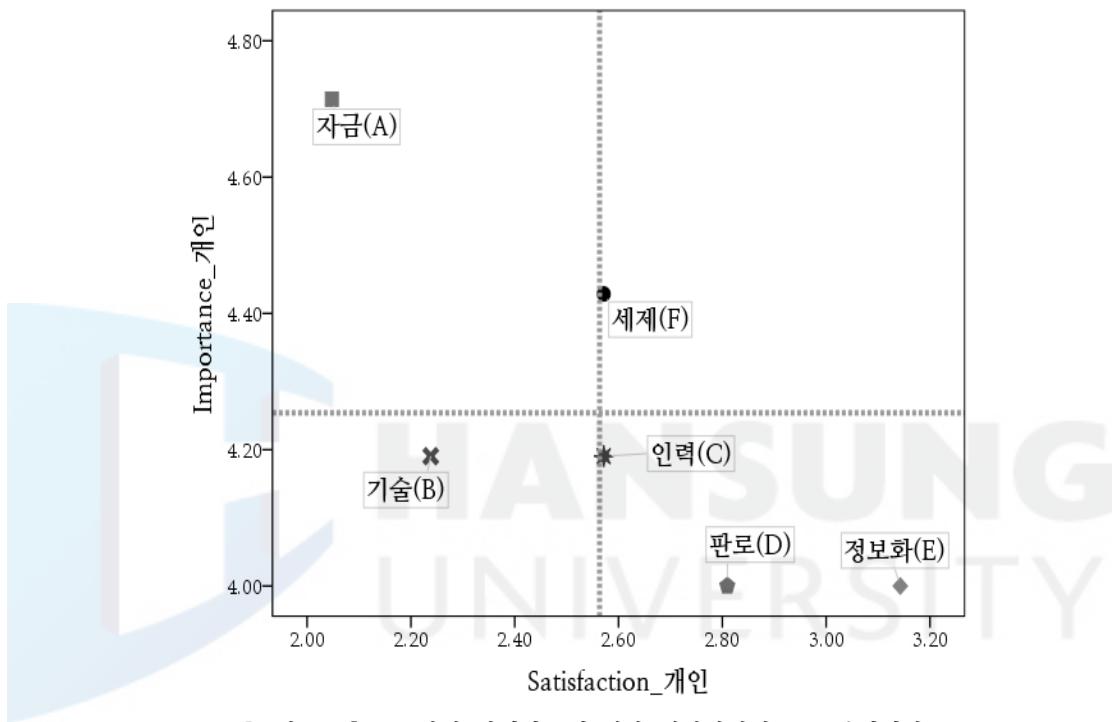
기업형태별로 구분한 전체 IPA 분석결과는 <표4-16>과 같다. 각 지원의 중요도를 살펴보면 자금지원에서 외부감사대상 기업 > 법인기업 > 개인사업자 순으로 나타났고, 기술지원은 법인기업 > 외부감사대상 기업 > 개인사업자 순으로 나타났으며, 또한 인력지원은 외부감사대상 기업 > 법인기업 > 개인사업자 순으로 나타났고, 판로지원은 법인기업 > 개인사업자 > 외부감사대상 기업 순으로 나타났고, 정보화 지원은 외부감사대상 기업 > 개인사업자 > 법인기업 순으로 나타났으며, 세제지원은 법인기업 > 외부감사대상 기업 > 개인사업자 순으로 나타났다.

만족도를 살펴보면 자금지원에서 개인사업자 > 외부감사대상 기업 > 법인기업 순으로 나타났고, 기술지원은 개인사업자 > 법인기업 > 외부감사대상 기업 순으로 나타났으며, 인력지원은 법인기업 > 개인사업자 > 외부감사대상 기업 순으로, 판로지원 및 정보화 지원, 세제지원은 개인사업자 > 법인기업 > 외부감사대상 기업 순으로 나타났다.

[표 4-16] 지원항목에 대한 기업 형태별 IPA 분석결과(전체)

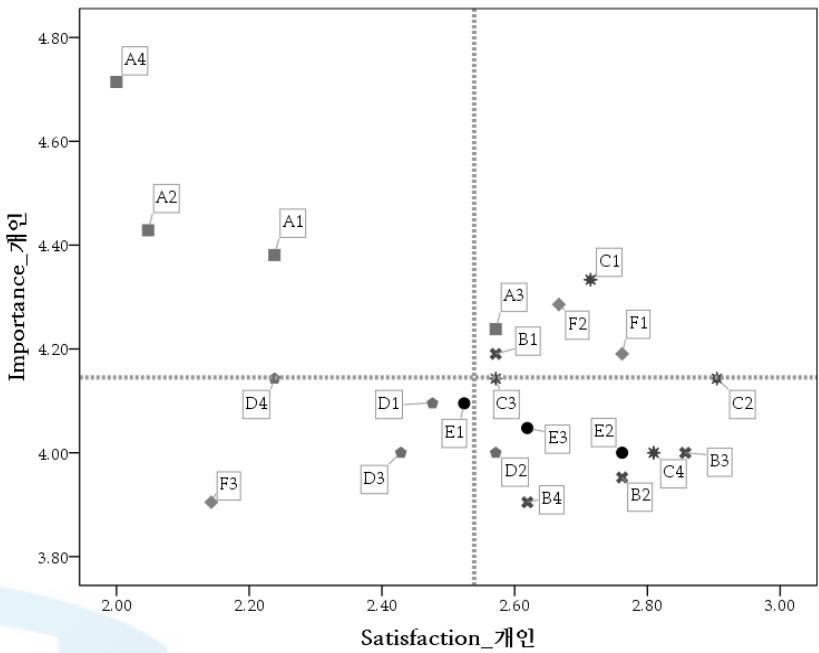
항목		중요도	만족도
자금	개인사업자	4.714 ± 0.463	2.048 ± 1.071
	법인기업	4.769 ± 0.430	1.962 ± 0.916
	외부감사 대상기업	4.789 ± 0.419	1.947 ± 0.621
기술	개인사업자	4.190 ± 0.680	2.238 ± 0.944
	법인기업	4.308 ± 0.679	2.231 ± 0.765
	외부감사 대상기업	4.421 ± 0.507	2.105 ± 0.809
인력	개인사업자	4.190 ± 0.873	2.571 ± 0.926
	법인기업	4.577 ± 0.578	2.577 ± 0.857
	외부감사 대상기업	4.632 ± 0.496	2.053 ± 0.524
판로	개인사업자	4.000 ± 0.949	2.810 ± 0.602
	법인기업	4.115 ± 0.588	2.731 ± 0.533
	외부감사 대상기업	3.737 ± 0.452	2.632 ± 0.597
정보화	개인사업자	4.000 ± 1.000	3.143 ± 0.655
	법인기업	3.846 ± 0.613	2.923 ± 0.484
	외부감사 대상기업	4.053 ± 0.405	2.737 ± 0.452
세제	개인사업자	4.429 ± 0.676	2.571 ± 0.811
	법인기업	4.731 ± 0.452	2.154 ± 0.834
	외부감사 대상기업	4.684 ± 0.478	2.053 ± 0.780

기업 형태별로 분류한 개별 그룹별 IPA 결과를 살펴보면, 우선 1 그룹(개인사업자)에서는 I 영역에 자금지원이 위치하고 있으며, II 영역에는 세제지원, III 영역에는 기술지원이 위치한다. 마지막으로 IV 영역에는 인력지원, 판로지원 그리고 정보화 지원이 위치한다.



[그림 4-7] 중소기업 지원항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과

〈그림4-8〉, 〈표4-17〉과 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원으로 구분된다. 2사분면에 위치한 선택속성들은 투자자금지원, 기술개발 자금지원, 인력양성지원, 세액공제, 세액감면으로 구분된다. 3사분면에는 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 정보화 솔루션 투자지원, 창업 벤처기업 지원세제가 해당된다. 4사분면에는 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 인력유입 촉진지원, 고용환경 개선지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발 제품우선 구매, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원이 해당되는 것으로 나타났다.



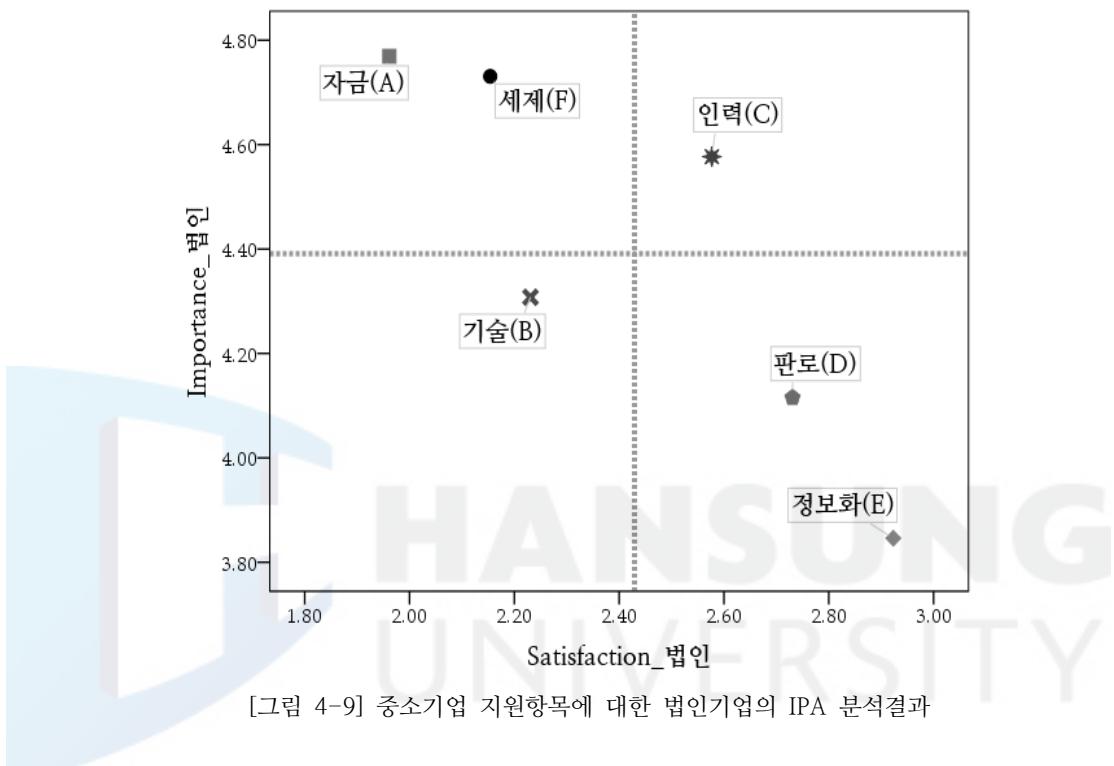
[그림 4-8] 중소기업 세부항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

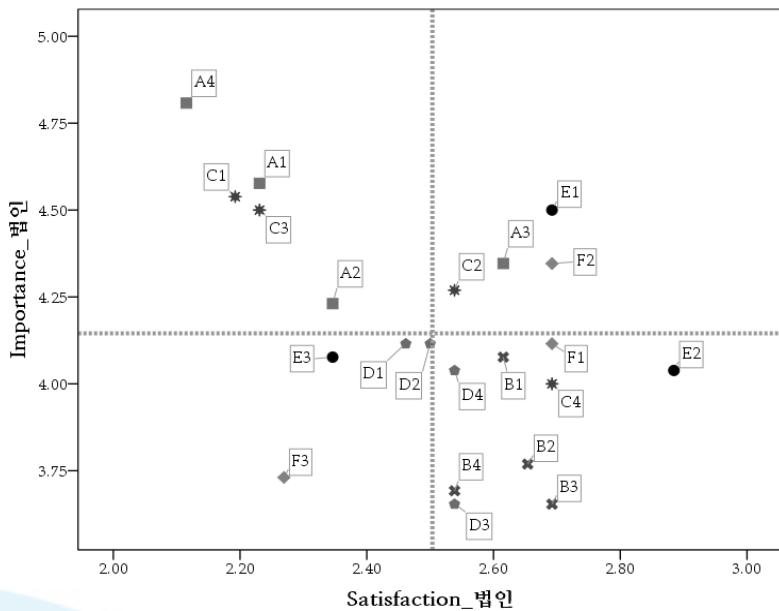
[표 4-17] 중소기업 세부항목에 대한 개인기업의 IPA 분석결과

1사분면_ 중요도▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도▲ 만족도▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원	투자자금지원, 기술개발 자금지원, 인력양성지원, 세액공제, 세액감면
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도▲
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 정보화 솔루션 투자지원, 창업벤처기업 지원세제	기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 인력유입 촉진지원, 고용환경 개선지원, 직업능력개발 훈련지원, 중소기업 기술개발 제품우선 구매, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원

법인 기업인 2그룹의 결과를 살펴보면, I 영역에는 자금지원 및 세제지원이 II 영역에는 인력지원이 위치하고 있으며, III 영역에는 기술지원이 위치하며, IV 영역에는 판로 지원과 정보화 지원이 위치한다.



〈그림4-10〉, 〈표4-18〉과 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원으로 구분된다. 2사분면에 위치한 선택속성들은 투자자금지원, 인력유입 촉진지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액감면으로 구분된다. 3사분면에는 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 정보화 교육지원, 창업 벤처기업 지원세제가 해당된다. 4사분면에는 기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 중소기업 기술보호지원, 세액공제, 창업벤처기업 지원세제가 해당되는 것으로 나타났다.



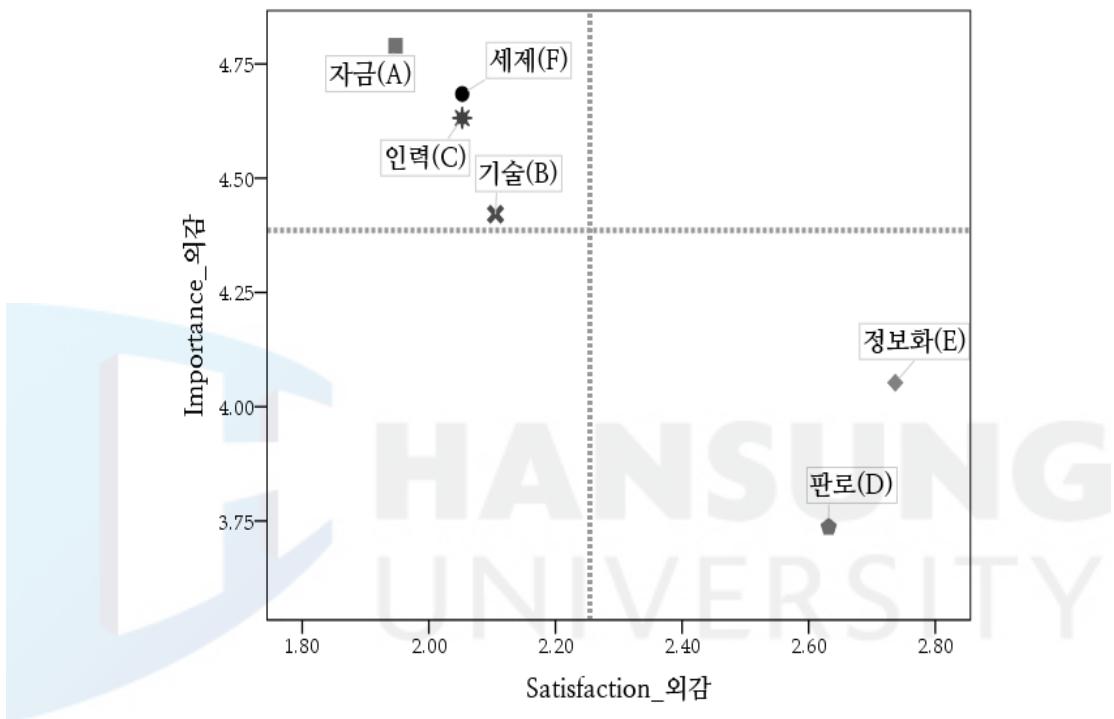
[그림 4-10] 중소기업 세부항목에 대한 법인기업의 IPA 분석결과

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

[표 4-18] 중소기업 세부항목에 대한 법인기업의 IPA 분석결과

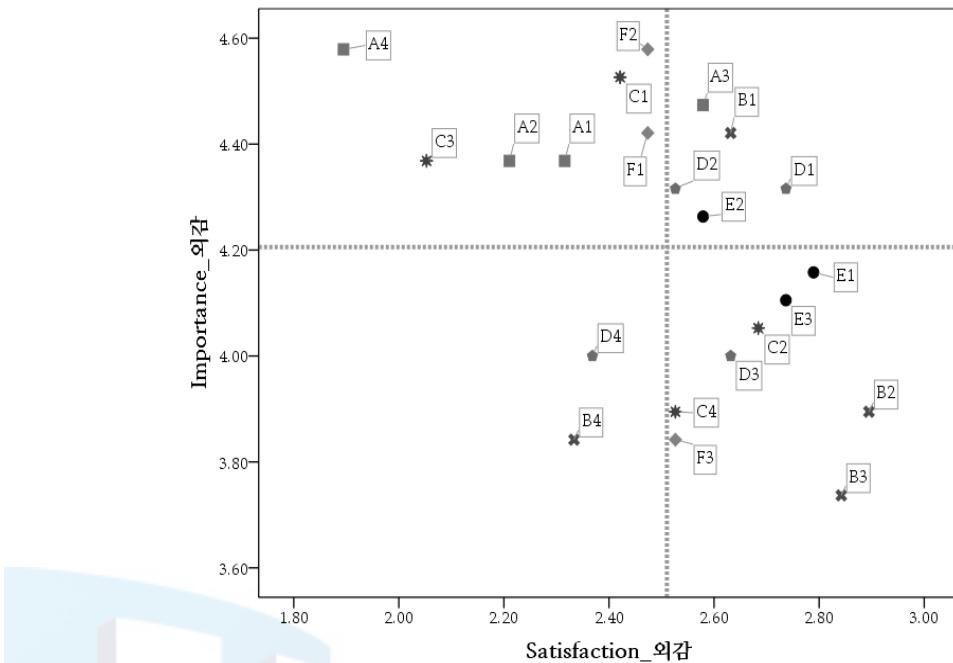
1사분면_ 중요도▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도▲ 만족도▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원	투자자금지원, 인력유입 촉진지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액감면
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도▲
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제	기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술 사업화지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 중소기업 기술보호지원, 세액공제, 창업벤처기업 지원세제

마지막으로, 외부감사대상 기업인 3그룹의 결과를 살펴보면, I 영역에 자금지원, 세제지원, 인력지원, 기술지원이 위치하고, II 영역과 III 영역에 위치한 중소기업 지원항목이 없으며, IV 영역에는 판로지원 그리고 정보화 지원이 위치한다.



[그림 4-11] 중소기업 지원항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과

〈그림4-12〉, 〈표4-19〉와 같이 개별 선택속성을 살펴보면 1사분면에 위치한 선택속성들은 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 세액공제, 세액감면으로 구분된다. 2사분면에 위치한 선택속성들은 투자자금지원, 기술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 중소기업 기술보호지원으로 구분된다. 3사분면에는 개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원이 해당된다. 4사분면에는 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 인력 유입 촉진지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 정보화 솔루션 투자 지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제가 해당되는 것으로 나타났다.



[그림 4-12] 중소기업 세부항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

[표 4-19] 중소기업 세부항목에 대한 외감기업의 IPA 분석결과

1사분면_ 중요도▲ 만족도▼	2사분면_ 중요도▲ 만족도▲
시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 세액공제, 세액감면	투자자금지원, 기술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 중소기업 기술보호 지원
3사분면_ 중요도▼ 만족도▼	4사분면_ 중요도▼ 만족도▲
개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원	기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 정보화 솔루션 투자지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제

기업형태별 그룹 간 자금지원의 중요도를 살펴보면 시설자원지원과 대출신용보증지원에서 법인기업이 운전자금지원과 투자자금지원에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났다. 만족도를 살펴보면 시설자원지원에서 개인사업자, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출신용보증 지원에서 법인기업이 높게 나타났다.

[표4-20] 자금 지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
자금	시설자원 지원	개인사업자	4.381 ± 0.669	2.238 ± 0.944
		법인사업	4.577 ± 0.504	2.231 ± 0.951
		외부감사대상 기업	4.368 ± 0.496	2.316 ± 0.946
	운전자금 지원	개인사업자	4.429 ± 0.507	2.048 ± 0.865
		법인사업	4.231 ± 0.514	2.346 ± 0.936
		외부감사대상 기업	4.368 ± 0.684	2.211 ± 0.631
	투자자금 지원	개인사업자	4.238 ± 0.831	2.571 ± 0.926
		법인사업	4.346 ± 0.562	2.615 ± 0.898
		외부감사대상 기업	4.474 ± 0.772	2.579 ± 0.607
	대출·신용 보증지원	개인사업자	4.714 ± 0.561	2.000 ± 1.183
		법인사업	4.808 ± 0.491	2.115 ± 1.107
		외부감사대상 기업	4.579 ± 0.507	1.895 ± 0.875

기업형태별 그룹 간 기술지원의 중요도를 살펴보면 기술개발 자금지원에서 외부감사대상 기업, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원에서 개인사업자가 높게 나타났다. 만족도를 살펴보면 기술개발 자금지원에서 법인기업이 높게 나타났고, 기술개발 역량강화지원에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났으며, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원에서 개인사업자가 높게 나타났다.

[표4-21] 기술지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
기술	기술개발 자금지원	개인사업자	4.190 ± 0.981	2.571 ± 0.746
		법인사업	4.077 ± 0.935	2.615 ± 0.496
		외부감사대상 기업	4.421 ± 0.507	2.632 ± 0.597
	기술개발 역량강화 지원	개인사업자	3.952 ± 0.921	2.762 ± 0.700
		법인사업	3.769 ± 0.710	2.654 ± 0.485
		외부감사대상 기업	3.895 ± 0.658	2.895 ± 0.459
	기술개발 인프라 지원	개인사업자	4.000 ± 0.837	2.857 ± 0.573
		법인사업	3.654 ± 0.892	2.692 ± 0.471
		외부감사대상 기업	3.737 ± 0.452	2.842 ± 0.501
	개발된 기술사업화 지원	개인사업자	3.905 ± 0.831	2.619 ± 0.740
		법인사업	3.692 ± 1.050	2.538 ± 0.582
		외부감사대상 기업	3.842 ± 0.375	2.333 ± 0.594

기업형태별 그룹 간 인력지원의 중요도를 살펴보면 인력양성지원, 인력 유입 촉진지원, 고용환경 개선지원, 직업능력 개발훈련지원 모두 개인사업자가 높게 나타났다. 만족도 역시 모두 개인사업자가 높게 나타났다.

또한, 기업형태별 그룹 간 판로지원의 중요도를 살펴보면 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원에서 개인사업자가 높게 나타났다. 만족도를 살펴보면 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발 제품우선구매에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났고, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원에서 법인기업이 높게 나타났다.

[표4 - 22] 인력지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
인력	인력양성 지원	개인사업자	4.333 ± 0.796	2.714 ± 0.902
		법인사업	4.538 ± 0.706	2.192 ± 0.694
		외부감사대상 기업	4.526 ± 0.841	2.421 ± 0.507
	인력유입 촉진지원	개인사업자	4.143 ± 0.655	2.905 ± 0.700
		법인사업	4.269 ± 0.724	2.538 ± 0.761
		외부감사대상 기업	4.053 ± 0.405	2.684 ± 0.582
	고용환경 개선지원	개인사업자	4.143 ± 0.573	2.571 ± 0.811
		법인사업	4.500 ± 0.583	2.231 ± 0.863
		외부감사대상 기업	4.368 ± 0.496	2.053 ± 0.705
직업능력 개발훈련 지원	개인사업자	4.000 ± 0.837	2.810 ± 0.873	
	법인사업	4.000 ± 0.748	2.692 ± 0.788	
	외부감사대상 기업	3.895 ± 0.809	2.526 ± 0.513	

[표4 - 23] 판로지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
판로	중소기업에 유리한 공공 기관납품제도	개인사업자	4.095 ± 0.700	2.476 ± 0.750
		법인사업	4.115 ± 0.816	2.462 ± 0.508
		외부감사대상 기업	4.316 ± 0.749	2.737 ± 0.562
	중소기업기술 개발제품우선 구매	개인사업자	4.000 ± 0.707	2.571 ± 0.598
		법인사업	4.115 ± 0.653	2.500 ± 0.583
		외부감사대상 기업	4.316 ± 0.582	2.526 ± 0.513
	마케팅·홍보 지원	개인사업자	4.000 ± 0.837	2.429 ± 0.598
		법인사업	3.654 ± 0.936	2.538 ± 0.508
		외부감사대상 기업	4.000 ± 0.577	2.632 ± 0.496
수출금융 및 해외진출 인프라지원	개인사업자	4.143 ± 0.854	2.238 ± 0.700	
	법인사업	4.038 ± 0.774	2.538 ± 0.582	
	외부감사대상 기업	4.000 ± 1.000	2.368 ± 0.684	

기업형태별 그룹 간 정보화 지원의 중요도를 살펴보면 정보화 솔루션 투자지원에서 법인기업이 높게 나타났고, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났다. 만족도를 살펴보면 정보화 솔루션 투자지원, 정보화 교육지원에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났고, 중소기업 기술보호지원에서 법인기업이 높게 나타났다.

[표4 - 24] 정보화 지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
정보화	정보화솔루션 투자지원	개인사업자	4.095 ± 0.889	2.524 ± 0.750
		법인사업	4.500 ± 0.583	2.692 ± 0.471
		외부감사대상 기업	4.158 ± 0.602	2.789 ± 0.631
	중소기업기술 보호지원	개인사업자	4.000 ± 0.775	2.762 ± 0.831
		법인사업	4.038 ± 0.720	2.885 ± 0.588
		외부감사대상 기업	4.263 ± 0.733	2.579 ± 0.838
	정보화교육 지원	개인사업자	4.048 ± 1.024	2.619 ± 0.921
		법인사업	4.077 ± 0.744	2.346 ± 0.562
		외부감사대상 기업	4.105 ± 0.875	2.737 ± 0.733

[표4 - 25] 세제지원의 세부항목의 기업형태별 IPA 분석결과

항목	지원 종류	사업형태	중요도	만족도
세제	세액공제	개인사업자	4.190 ± 0.602	2.762 ± 0.700
		법인사업	4.115 ± 0.711	2.692 ± 0.679
		외부감사대상 기업	4.421 ± 0.607	2.474 ± 0.612
	세액감면	개인사업자	4.286 ± 0.644	2.667 ± 0.577
		법인사업	4.346 ± 0.689	2.692 ± 0.679
		외부감사대상 기업	4.579 ± 0.692	2.474 ± 0.513
	창업·벤처 기업지원세제	개인사업자	3.905 ± 0.768	2.143 ± 0.910
		법인사업	3.731 ± 0.604	2.269 ± 0.874
		외부감사대상 기업	3.842 ± 0.688	2.526 ± 0.772

기업형태별 그룹 간 세제지원의 중요도를 살펴보면 세액공제와 세액가 면에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났고, 창업벤처기업 지원세제에서 개인사업자가 높게 나타났다. 만족도를 살펴보면 세액공제와 세액감면에서 개인사업자가 높게 나타났고, 창업벤처기업 지원 세제에서 외부감사대상 기업이 높게 나타났다.

#### 4.2.4. IPA 분석결과 시사점

본 연구에서는 중소기업지원의 선택속성 평가를 위해 매출액 기준으로 그룹을 구분하고 중요도와 만족도 간의 차이검증으로 대응표본 t검정과 IPA 분석을 실시하였다. 중소기업 전체의 특성을 살펴본 후, 매출액 80억을 기준으로 그룹1과 그룹2를 구분하여 IPA 분석을 하였다. 매출 규모별 기준의 개별적 선택속성 평가를 종합한 결과는 다음 <표 4-26>과 같다.

[표 4-26] 매출 규모별 개별적 선택속성 평가 항목

IPA 영역	전체	그룹별 기준	
		1그룹 (80억 미만)	2그룹 (80억 이상)
I 영역 (중점투자 영역: Concentrate Here)	시설자원지원, 운전 자금지원, 대출신용보 증지원, 인력양성지원, 고용환경개선지원	시설자원지원, 운 전자금지원, 대출신 용보증지원, 고용환 경 개선지원, 수출 금융 및 해외진출 인프라지원	시설자원지원, 운 전자금지원, 대출신 용보증지원, 인력양 성지원, 고용환경개 선지원, 중소기업 기술개발제품 우선 구매
II 영역 (유지강화 영역: Keep up the Good Work)	투자자금지원, 기술 개발 자금지원, 인력유 입 촉진지원, 중소기업 에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루 션 투자지원, 세액공 제	투자 자금지원, 인력양성지원, 인력 유입 촉진지원, 정보 화 솔루션 투자 지원, 세액공제, 세 액감면	투자자금지원, 기 술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션 투자, 중소기업 기술보호

	제, 세액감면		지원, 세액공제, 세액감면
III 영역 (점진적 개선영역: Low Priority)	개발된 기술사업화 지원, 수출금융 및 해 외진출 인프라지원, 창 업벤처기업 지원세제	중소기업에 유리 한 공공기관 납품 제도, 마케팅 홍보 지원, 정보화 교육 지원, 창업 벤처기 업 지원세제	개발된 기술사업 화지원, 수출금융 및 해외진출 인프 라지원
IV 영역 (현상유지 영역: Possible Overkill)	기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라 지원, 직업능력개발 훈 련지원, 중소기업 기술 개발제품 우선구매, 마 케팅 홍보지원, 중소기 업 기술보호지원, 정보 화교육지원	기술개발 자금지 원, 기술개발 역량 강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 직 업능력개발 훈련지 원, 중소기업 기술 개발제품 우선구매, 중소기업 기술보호	기술개발 역량강 화지원, 기술개발 인프라지원, 인력유 입 촉진지원, 직업 능력개발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원 세제

1사분면은 중소기업의 정부 지원에 대한 높은 중요도와 낮은 만족도 분야로써 중점개선 분야로 투자 자원 배분에 집중을 통하여 시급한 혁신이 필요한 분야이다. 그룹1과 그룹2는 공통적으로 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원, 고용환경 개선지원이 중소기업에게 중요하지만, 만족도는 높지 않은 것으로 나타났다. 그룹1은 수출금융 및 해외진출 인프라지원을, 그룹2는 인력양성지원과 중소기업 기술개발제품 우선구매를 높은 중요도와 낮은 만족도로 달리하고 있는 것으로 나타났다. 이는 중소기업들이 매출액과 관계없이 자금지원이 중요하지만, 만족에는 미치지 못하고 있음을 알 수 있는데 특히 매출액 80억 이상의 기업들은 인력양성지원과 기술개발제품 우선구매를 더 중요하게 생각하고 있었다. 따라서 중소기업의 매출에 따라 분석된 지표에 따른 중점개선 분야를 파악하여 정부의 투자 자원 배분을 통한 집중적이고 시급한 혁신을 위한 노력이 필요하다.

2사분면은 중소기업의 정부 정책지원에 대한 중요도와 만족도가 모두 높은 분야로 그룹1과 그룹2는 공통적으로 투자자금지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면이 모두 중요하고 만족하는 것으로 나타났다. 반면 그룹1은 인력양성지원, 인력유입 촉진지원을 그룹2와 달리 중요하게 생각하고 만족하는 것으로 나타났고, 그룹2는 기술개발 자금지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술보호지원을 중요하게 생각하고 만족하는 것으로 나타났다. 이러한 특성을 반영하여 중소기업의 매출액에 따른 차별화 된 중소기업의 지원정책에 대하여 정부는 더욱 의미 있는 지원방안을 모색하기 위한 지원이 필요한 분야이다.

3사분면은 중소기업의 정부 정책지원에 대한 중요도와 만족도가 모두 낮은 분야로서 그룹1과 그룹2는 중요도와 만족도가 모두 상이하게 나타났다. 그룹1은 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 마케팅 홍보지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제가 모두 낮았고, 그룹2는 개발된 기술사업화지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원이 모두 낮은 것으로 나타났다. 이러한 낮은 우선순위 부분에 대하여 정부는 제한된 자원을 소비할 필요가 있다.

4사분면은 중요도는 높지 않지만 만족도가 높은 분야로서 중소기업들이 정부지원에 대하여 중요하게 생각하지 않지만 만족하고 있는 분야이다. 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 직업능력개발 훈련지원은 공통적으로 중요하게 생각하지 않지만 만족도는 높은 것으로 나타났다. 그룹1은 기술개발 자금지원, 개발된 기술사업화지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매를 중요하게 생각하지 않지만, 만족도는 높은 것으로 나타났으며, 그룹2는 인력유입 촉진지원, 마케팅 홍보 지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제를 중요하게 생각하지 않고 만족도는 높은 것으로 나타났다. 따라서 정부 지원의 과잉 투자가 발생하고 있는 것이므로 제한된 자원을 과잉투자하는 것을 지양하고 정부 지원을 다른 영역에 투입하여 더욱 바람직한 중소기업 지원정책을 펼칠 필요가 있다.

다음으로 기업형태별로 구분하여 그룹1을 개인기업, 그룹2를 법인기업, 그룹3을 외부감사대상 기업으로 구분하여 IPA 분석을 하였다. 기업형태별 기준의 개별적 선택속성 평가를 종합한 결과는 다음 <표 4-27>과 같다.

[표 4-27] 기업형태별 개별적 선택속성 평가 항목

IPA 영역	그룹별 기준		
	1그룹 (개인사업자)	2그룹 (법인기업)	3그룹 (외부감사대상)
I 영역 (중점투자 영역: Concentrate Here)	시설자원지원, 운전자금지원, 대 출신용보증지원	시설자원지원, 운전자금지원, 대 출신용보증지원, 인력양성지원, 고 용환경 개선지원	시설자원지원, 운전자금지원, 대 출신용보증지원, 인력양성지원, 고 용환경 개선지원, 세액공제, 세액감 면
II 영역 (유지강화 영역: Keep up the Good Work)	투자자금지원, 기술개발 자금지 원, 인력양성지원, 세액공제, 세액감 면	투자자금지원, 인력유입 촉진지 원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액감 면	투자자금지원, 기술개발 자금지 원, 중소기업에 유 리한 공공기관 납 품제도, 중소기업 기술개발제품 우선 구매, 중소기업 기 술보호지원
III 영역 (점진적 개선영역: Low Priority)	중소기업에 유 리한 공공기관 납 품제도, 마케팅 홍 보지원, 수출금융 및 해외진출 인프 라지원, 정보화 솔 루션 투자지원, 창업벤처기업 지원 제	중소기업에 유 리한 공공기관 납 품제도, 중소기업 기술개발제품 우선 구매, 정보화 교 육지원, 창업벤처 기업 지원제	개발된 기술사 업화지원, 수출금 융 및 해외진출 인프라지원
IV 영역 (현상유지 영역: Possible Overkill)	기술개발 역량 강화지원, 기술개 발 인프라지원, 개 발된 기술사업화지 원, 인력유입 촉진 지원, 고용환경 개 지원	기술개발 자금 지원, 기술개발 역 량강화지원, 기술 개발 인프라지원, 개발된 기술사업화 지원, 직업능력개 지원	기술개발 역량 강화지원, 기술개 발 인프라지원, 인 력유입 촉진지원, 직업능력개발 훈련 지원, 마케팅 홍보

	선지원, 직업능력 개발 훈련지원, 중소기업 기술개발 제품우선 구매, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원	발 훈련지원, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 중소기업 기술보호지원, 세액공제, 창업벤처기업 지원 세제	지원, 정보화 솔루션 투자지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원세제
--	---	--	---

1사분면에서 모든 그룹이 공통적으로 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증지원에 대하여 중요하지만, 만족도는 높지 않은 것으로 나타났다. 그룹2와 그룹3은 인력양성지원, 고용환경 개선지원에 대하여 공통적으로 위치하였고, 3그룹은 세액공제와 세액감면을 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 따라서 중소기업 지원정책에 있어 생산설비 및 시험검사 장비 도입 등에 소요되는 비용, 기업의 경영애로 해소 및 경영정상화에 소요되는 비용과 중소기업 눈높이에 맞춘 지원 및 대출에 대하여 적극적인 지원 방안이 필요할 것이다.

2사분면에서 모든 그룹이 투자자금지원에 대하여 중요도와 만족도가 모두 높게 나타났다. 그룹1과 그룹3은 기술개발 자금지원을, 그룹1과 그룹2는 세액감면에 대하여 공통적으로 위치하였다. 중소기업 지원에 있어 환경정책자금, 개발촉진, 투자유치, 신기술인증, 녹색인증 등 중소기업이 더욱 쉽게 접근할 수 있는 정책 지원방안이 필요하다.

3사분면은 중소기업의 정부 정책지원에 대한 중요도와 만족도가 모두 낮은 분야로서 그룹1과 그룹2, 그룹3은 중요도와 만족도가 모두 상이하게 나타났다. 그룹1과 그룹2는 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 창업벤처기업 지원세제가 공통적으로 모두 낮았고, 그룹1과 그룹3은 수출금융 및 해외진출 인프라지원이 공통적으로 낮은 것으로 나타났다. 이러한 낮은 우선순위 부분에 대하여 정부는 제한된 자원을 소비할 필요가 있다.

4사분면에서 모든 그룹은 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 직업능력개발 훈련지원에 대하여 공통적으로 중요하게 생각하지 않지만, 만족도는 높은 것으로 나타났다. 그룹1과 그룹2는 개발된 기술사업화지원, 중소기

업 기술보호지원을 중요하게 생각하지 않지만, 만족도는 높은 것으로 나타났으며, 그룹1과 그룹3은 인력유입 촉진지원, 정보화 교육지원에 대하여 중요하게 생각하지 않고 만족도는 높은 것으로 나타났다. 그룹2와 그룹3은 마케팅 홍보지원, 창업벤처기업 지원세제가 공통적으로 나타났다. 따라서 중소기업 지원방안에 있어 중소기업 기술 역량강화 및 기술교류 협력 활성화를 위한 지원, 지식서비스, 소프트웨어 및 설계 기술, 인건비 등 기술개발 인프라지원, 기업체의 사업자 및 근로자에게 재직근로자의 양성하기 위한 교육비 지원 등과 같은 제한된 자원을 과잉투자하는 것을 지양하고 정부 지원을 다른 영역에 투입하여 더욱 바람직한 중소기업 지원정책을 펼칠 필요가 있다.

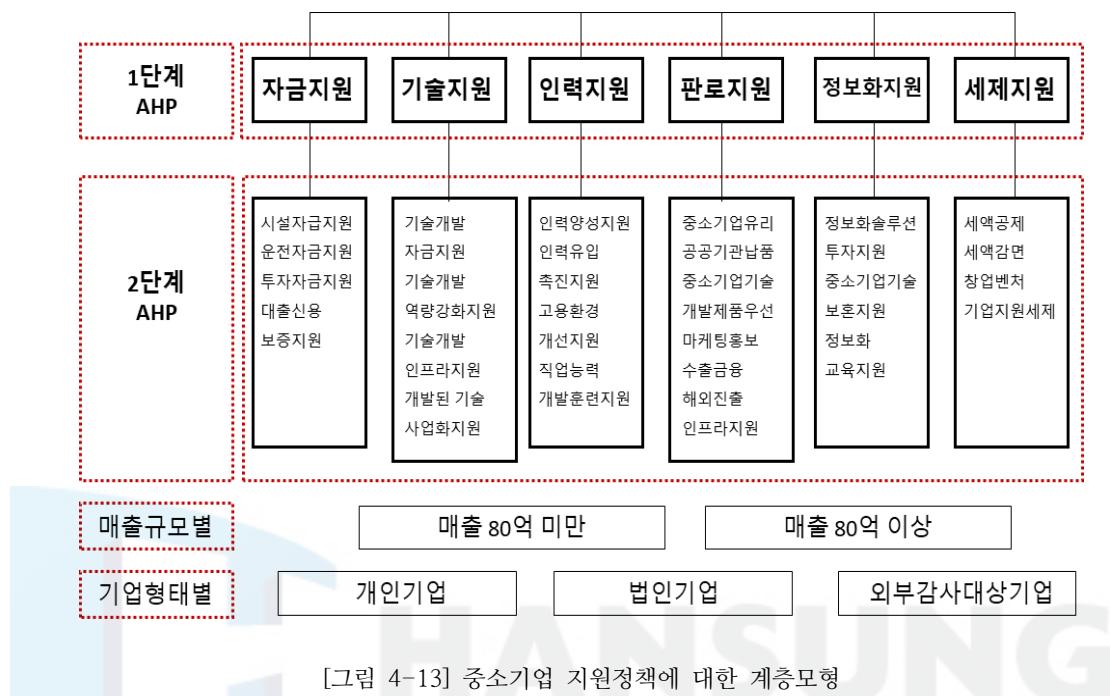
### 4.3. AHP 분석

#### 4.3.1. 계층모형의 설정

본 연구에서 설문조사에 이용된 평가로 중소기업에 대해 매출액 80억 이하를 그룹1로 매출액 80억 이상을 그룹2로 구분하였다. 정부 정책지원에 대한 중소기업이 고려하는 평가영역과 평가요소 그리고 평가 대안의 상대적 중요도를 파악하기 위한 모형은 다음 <그림4-13>과 같다.

AHP 분석은 의사결정의 계층 구조를 구성하고 있는 요소들 사이의 쌍대비교에 의한 판단을 통한 평가자의 경험과 지식 및 직관을 측정하기 위한 하나의 새로운 의사결정방법론으로 ‘⑨절대적으로 중요 ← ⑦명백히 더 중요 ← ⑤매우 더 중요 ← ③약간 더 중요 ← ①동일하게 중요 → ③약간 더 중요 → ⑤매우 더 중요 → ⑦명백히 더 중요 → ⑨절대적으로 중요’ ②, ④, ⑥, ⑧ ; 인접중요도에서 중간의 척도를 포함하여 이원비교 9 점 척도에서 하나를 선정함으로 이루어진다. 중소기업지원에 대하여 전문가 의견을 묻는 AHP의 설문 모집단은 중소기업 대상으로 2020년 3월 기준으로 90개의 설문 응답을 수집하여 일관성 지수 및 대용가능 지수를 검토하여 최종적으로 66표본을 선정하여 검토하였다. 또한 설문응답의 표본

은 최초 수집대비 73.30%로써 24표본을 제외하였다.



[그림 4-13] 중소기업 지원정책에 대한 계층모형

#### 4.3.2. AHP 분석 결과(1단계)

AHP 분석은 매출규모별 기준으로 1그룹(80억 미만), 2그룹(80억 이상), 기업형태별 기준으로 1그룹(개인사업자), 2그룹(법인기업), 3그룹(외부감사대상 기업)으로 구분하여 1단계 분석을 실시하였고, 결과는 <표 4-28>과 같다.

66개의 전체 모집단에서의 중소기업 지원 순위는 1순위가 자금 지원, 2순위가 인력지원, 3순위가 세제지원, 4순위가 판로지원, 5순위가 기술지원 그리고 마지막으로 6순위가 정보화 지원이었다. CR값은 전체 모집단 0.027, 80억 미만 0.02, 80억 이상 0.037, 개인사업자 0.021, 법인기업 0.027, 외부감사 대상기업 0.04로 기준값 0.1보다 작아 모형의 적합성은 확보되었다.

[표 4-28] AHP 분석 1단계

항목	종합	매출액 기준				기업형태						
		80억 미만		80억 이상		개인사업자		법인 기업		외부감사 대상기업		
속성	W	R	W	R	W	R	W	R	W	R	W	R
자금 지원	0.469	1	0.457	1	0.478	1	0.469	1	0.455	1	0.484	1
기술 지원	0.077	5	0.072	5	0.081	5	0.079	5	0.072	5	0.079	5
인력 지원	0.171	2	0.148	2	0.197	2	0.151	2	0.164	2	0.206	2
판로 지원	0.104	4	0.121	4	0.087	4	0.111	4	0.114	4	0.082	4
정보화 지원	0.058	6	0.062	6	0.053	6	0.060	6	0.061	6	0.050	6
세제 지원	0.121	3	0.140	3	0.104	3	0.130	3	0.133	3	0.098	3
Total	1.000		1.000		1.000		1.000		1.000		1.000	
ME	6.168		6.127		6.230		6.133		6.171		6.248	
CI	0.034		0.025		0.046		0.027		0.034		0.050	
CR	0.027		0.020		0.037		0.021		0.027		0.040	

[W=가중치, R=순위, ME= Max Eigenvalue, CI=Consistency Index, Consistency Ratio=CR]

#### 4.3.3. 매출 규모별 AHP 분석 결과(2단계)

매출 규모별 전체 AHP 분석 결과는 〈표4-29〉와 같다. 매출 80억 미만인 그룹1의 선택속성에서 가중치를 살펴보면, 자금지원에서 대출신용보증지원 > 시설자원지원 > 운전자금지원 > 투자자금지원 순으로 나타났다. 기술지원에서 기술개발 자금지원 > 개발된 기술사업화지원 > 기술개발 역량강화지원 > 기술개발 인프라지원 순으로 나타났고, 인력지원에서 고용환경개선지원 > 인력양성지원 > 직업능력 개발훈련지원 > 인력유입 촉진지원 순으로 나타났다. 판로지원에서 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도 > 중소기업 기술개발 제품우선구매 > 수출금융 및 해외진출 인프라지원 > 마케팅 홍보지원 순으로 나타났다. 정보화지원에서 정보화 교육지원 > 정보화 솔루션 투자지원 > 중소기업 기술보호지원 순으로 나타났고, 세제지원에서 세액감면 > 세액공제 > 창업벤처기업 지원세제 순으로 나타났다.

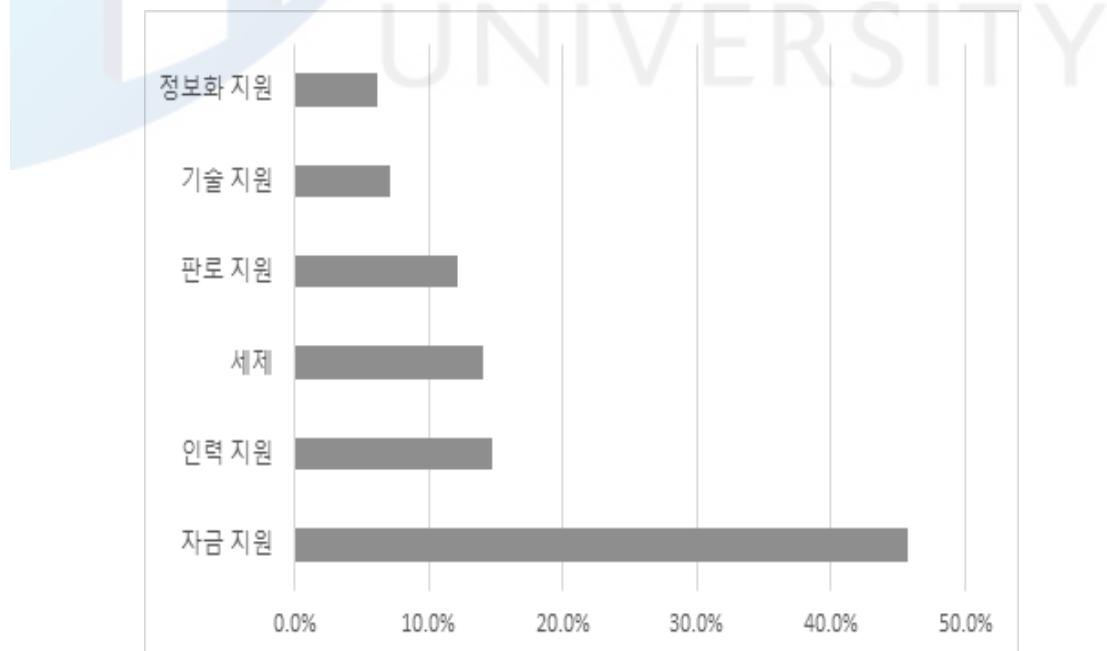
[표 4-29] 매출 규모별 AHP 분석 결과(2단계)

지원		속성	종합		80억 미만		80억 이상	
			가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위
자금 지원	시설자원지원	0.348	1	0.302	2	0.396	1	
	운전자금지원	0.296	2	0.277	3	0.310	2	
	투자자금지원	0.110	4	0.110	4	0.108	4	
	대출·신용보증지원	0.245	3	0.311	1	0.186	3	
기술 지원	기술개발자금지원	0.374	1	0.355	1	0.389	1	
	기술개발역량강화지원	0.182	3	0.172	3	0.192	3	
	기술개발인프라지원	0.146	4	0.147	4	0.147	4	
	개발된기술사업화지원	0.299	2	0.326	2	0.272	2	
인력 지원	인력양성지원	0.302	2	0.320	2	0.281	2	
	인력유입촉진지원	0.127	4	0.151	4	0.104	4	
	고용환경개선지원	0.418	1	0.361	1	0.482	1	
	직업능력개발훈련지원	0.152	3	0.169	3	0.133	3	
판로 지원	중소기업에유리한공공기관납품제도	0.468	1	0.476	1	0.456	1	
	중소기업기술개발제품우선구매	0.298	2	0.267	2	0.332	2	
	마케팅·홍보지원	0.111	4	0.111	4	0.109	3	
	수출금융 및 해외진출인프라지원	0.124	3	0.146	3	0.103	4	
정보화 지원	정보화솔루션투자지원	0.400	1	0.402	2	0.396	1	
	중소기업기술보호지원	0.215	3	0.193	3	0.240	3	
	정보화교육지원	0.385	2	0.405	1	0.365	2	
세제	세액공제	0.339	2	0.355	2	0.323	2	
	세액감면	0.505	1	0.502	1	0.507	1	
	창업·벤처기업지원세제	0.155	3	0.143	3	0.170	3	

또한, 매출 80억 이상인 그룹2의 선택속성을 살펴보면 시설자원지원 > 운전자금지원 > 대출신용보증지원 > 투자자금 지원 순으로 상이한 결과가 나타났고, 기술지원 및 인력지원, 그리고 세제지원은 그룹1과 동일한 결과를 나타냈다. 판로지원은 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도 > 중소기업 기술개발 제품우선구매 > 마케팅 홍보지원 > 수출금융 및 해외진출 인프라지원 순으로 나타났고, 정보화지원에서 정보화 솔루션 투자지원 > 정보화 교육지원 > 중소기업 기술보호지원 순으로 나타났다.

#### 4.3.3.1. 매출 규모별 그룹1의 AHP 분석결과

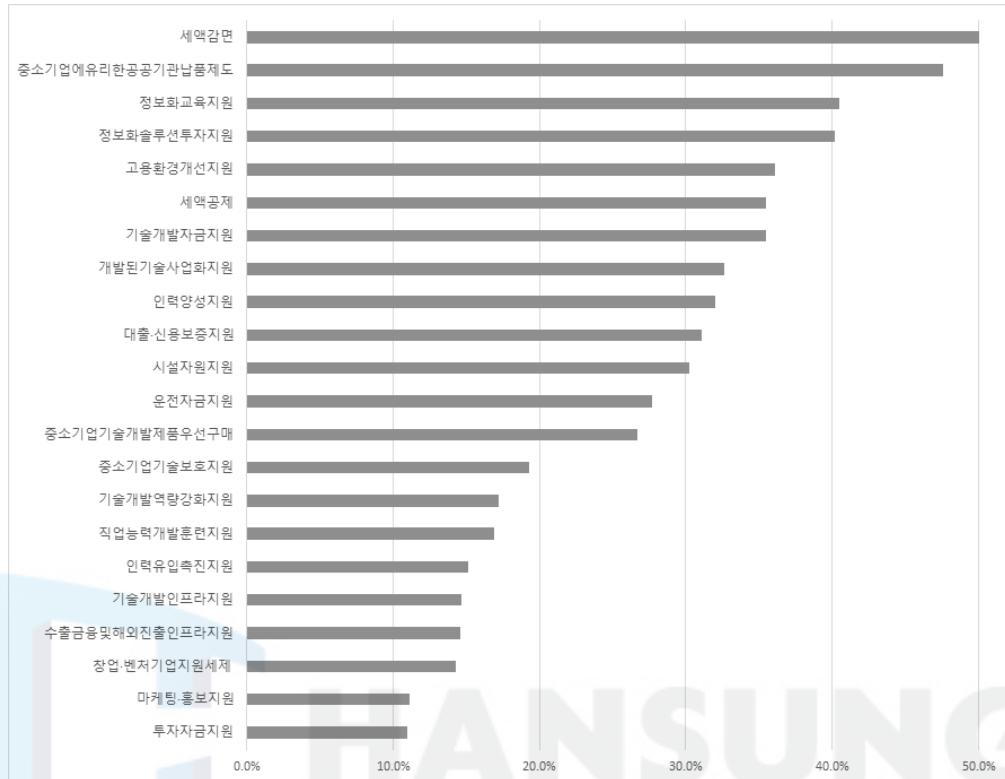
매출 규모별 그룹1의 AHP 분석결과는 <그림4-14>, <표4-30>과 같다. 80억 미만의 중소기업의 선택속성에서 1단계의 가중치를 살펴보면, 자금지원(0.457) > 인력지원(0.148) > 세제지원(0.14) > 판로지원(0.121) > 기술지원(0.072) > 정보화 지원(0.062) 순으로 나타났다.



[그림 4-14] 그룹1의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과

[표 4-30] 매출 규모별 그룹1의 AHP 분석결과

1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.457	1	시설자원지원	0.302	2	0.1380	2
			운전자금지원	0.277	3	0.1266	3
			투자자금지원	0.110	4	0.0503	7
			대출·신용보증지원	0.311	1	0.1421	1
기술 지원	0.072	5	기술개발자금지원	0.355	1	0.0256	11
			기술개발역량강화지원	0.172	3	0.0124	20
			기술개발인프라지원	0.147	4	0.0106	22
			개발된기술사업화지원	0.326	2	0.0235	15
인력 지원	0.148	2	인력양성지원	0.320	2	0.0474	9
			인력유입촉진지원	0.151	4	0.0223	16
			고용환경개선지원	0.361	1	0.0534	6
			직업능력개발훈련지원	0.169	3	0.0250	13
판로 지원	0.121	4	중소기업에유리한공공기관 납품제도	0.476	1	0.0576	5
			중소기업기술개발제품우선 구매	0.267	2	0.0323	10
			마케팅·홍보지원	0.111	4	0.0134	19
			수출금융 및 해외진출 인프라지원	0.146	3	0.0177	18
정보화 지원	0.062	6	정보화솔루션투자지원	0.402	2	0.0249	14
			중소기업기술보호지원	0.193	3	0.0120	21
			정보화교육지원	0.405	1	0.0251	12
세제	0.140	3	세액공제	0.355	2	0.0497	8
			세액감면	0.502	1	0.0703	4
			창업·벤처기업지원세제	0.143	3	0.0200	17



[그림 4-15] 그룹1의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과

또한, 2단계 전역 가중치에 의한 전체 상위 5개의 우선순위는 세액감면(0.502), 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도(0.476), 정보화 교육지원(0.405), 정보화 솔루션 투자지원(0.402), 고용환경개선지원(0.361) 순으로 나타났다. 하위 요인 5개를 살펴보면 투자자금지원(0.11), 마케팅 홍보지원(0.111), 창업·벤처기업지원세제(0.143), 수출금융 및 해외진출 인프라지원(0.146), 기술개발 인프라지원(0.147) 순으로 나타났다. 그 결과는 <그림4-15>와 같다.

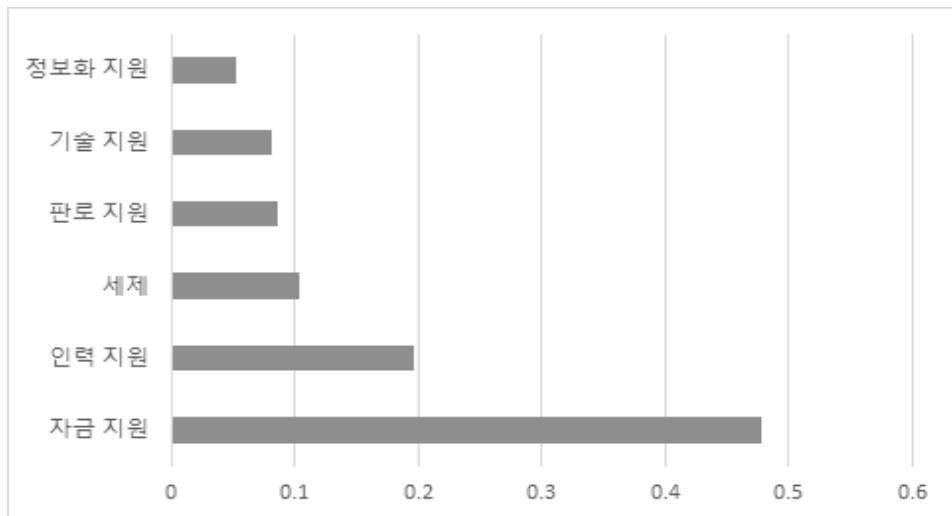
#### 4.3.3.2. 매출 규모별 그룹2의 AHP 분석결과

그룹2의 AHP 분석결과는 <표4-31>, <그림4-16>과 같다. 80억 이상의 중소기업의 선택속성에서 1단계의 가중치를 살펴보면, 자금지원

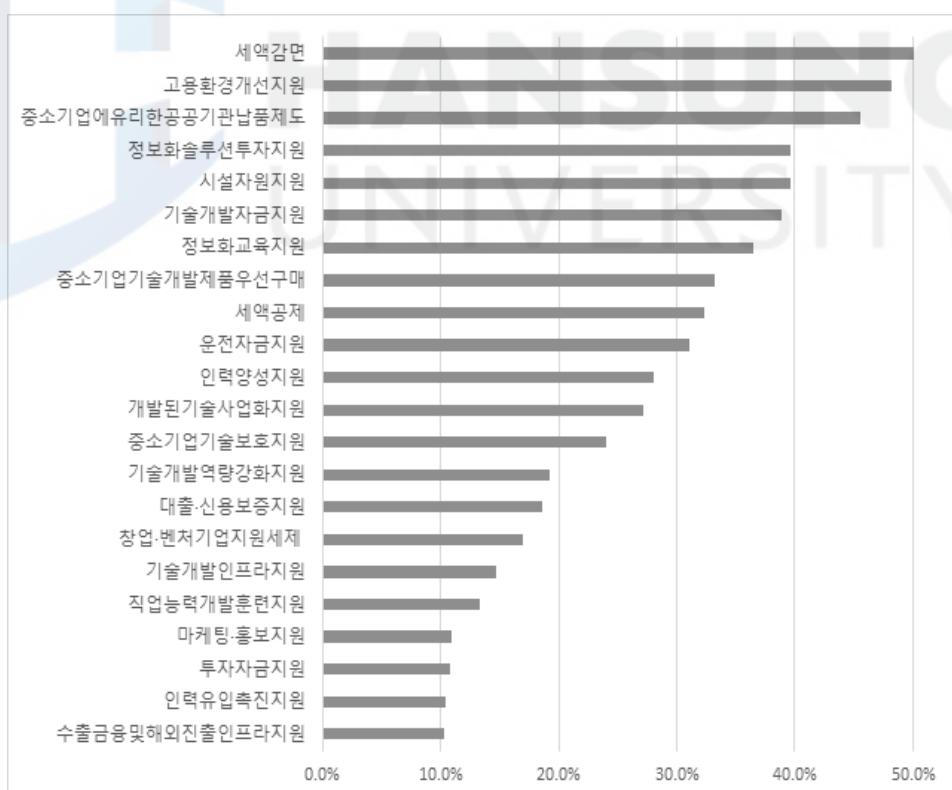
(0.478) > 인력지원(0.197) > 세제지원(0.104) > 판로지원(0.087) > 기술지원(0.081) > 정보화지원(0.053) 순으로 나타났다.

[표 4-31] 매출 규모별 그룹2의 AHP 분석결과

1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.478	1	시설자원지원	0.396	1	0.1893	1
			운전자금지원	0.310	2	0.1482	2
			투자자금지원	0.108	4	0.0516	7
			대출·신용보증지원	0.186	3	0.0889	4
기술 지원	0.081	5	기술개발자금지원	0.389	1	0.0315	10
			기술개발역량강화지원	0.192	3	0.0156	18
			기술개발인프라지원	0.147	4	0.0119	20
			개발된기술사업화지원	0.272	2	0.0220	13
인력 지원	0.197	2	인력양성지원	0.281	2	0.0554	5
			인력유입촉진지원	0.104	4	0.0205	15
			고용환경개선지원	0.482	1	0.0950	3
			직업능력개발훈련지원	0.133	3	0.0262	12
판로 지원	0.087	4	중소기업에유리한공공기관납품제도	0.456	1	0.0397	8
			중소기업기술개발제품우선구매	0.332	2	0.0289	11
			마케팅·홍보지원	0.109	3	0.0095	21
			수출금융및해외진출인프라지원	0.103	4	0.0090	22
정보화 지원	0.053	6	정보화솔루션투자지원	0.396	1	0.0210	14
			중소기업기술보호지원	0.240	3	0.0127	19
			정보화교육지원	0.365	2	0.0193	16
세제	0.104	3	세액공제	0.323	2	0.0336	9
			세액감면	0.507	1	0.0527	6
			창업·벤처기업지원세제	0.170	3	0.0177	17



[그림 4-16] 그룹2 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과



[그림 4-17] 그룹2 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과

또한, 2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개의 우선순위는 세액감면(0.507), 고용환경 개선지원(0.482), 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도(0.456), 정보화 솔루션 투자지원과 시설자원지원(0.396), 기술개발 자금지원(0.389) 순으로 나타났다. 반면 하위 5개의 속성으로 수출금융 및 해외진출 인프라지원(0.103), 인력유입 촉진지원(0.104), 투자자금지원(0.108), 마케팅 홍보지원(0.109), 직업능력 개발훈련지원(0.133)으로 나타났다. 그 결과는 <그림4-17>과 같다.

#### 4.3.4. 기업 형태별 AHP 분석 결과(2단계)

기업형태별 전체 AHP 분석결과는 <표4-32>와 같다. 개인사업자인 그룹1의 선택속성에서 가중치를 살펴보면, 자금지원에서 대출신용보증지원 > 운전자금지원 > 시설자원지원 > 투자자금지원 순으로 나타났다. 기술지원에서 기술개발 자금지원 > 개발된 기술사업화지원 > 기술개발 역량강화지원 > 기술개발 인프라지원 순으로 나타났고, 인력지원에서 고용 환경개선지원 > 인력양성지원 > 직업능력 개발훈련지원 > 인력유입 촉진지원 순으로 나타났다. 판로지원에서 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도 > 중소기업 기술개발 제품우선구매 > 수출금융 및 해외진출 인프라지원 > 마케팅 홍보지원 순으로 나타났다. 정보화지원에서 정보화 솔루션 투자지원 > 정보화 교육지원 > 중소기업 기술보호지원 순으로 나타났고, 세제지원에서 세액감면 > 세액공제 > 창업벤처기업 지원세제 순으로 나타났다.

법인기업인 그룹2의 선택속성을 살펴보면 자금 지원에서 시설자원지원 > 운전자금지원 > 대출신용보증지원 > 투자자금 지원 순으로 나타났고, 기술지원에서 개발된 기술사업화지원 > 기술개발 자금지원 > 기술개발 역량강화지원 > 기술개발인프라지원 순으로 나타났다. 인력지원, 판로지원, 세제지원은 그룹1과 동일한 결과를 나타났고, 정보화지원에서 정보화 교육지원 > 정보화 솔루션 투자지원 > 중소기업 기술보호지원 순으로 나타났다.

[표 4-32] 기업형태별 AHP 분석 결과(2단계)

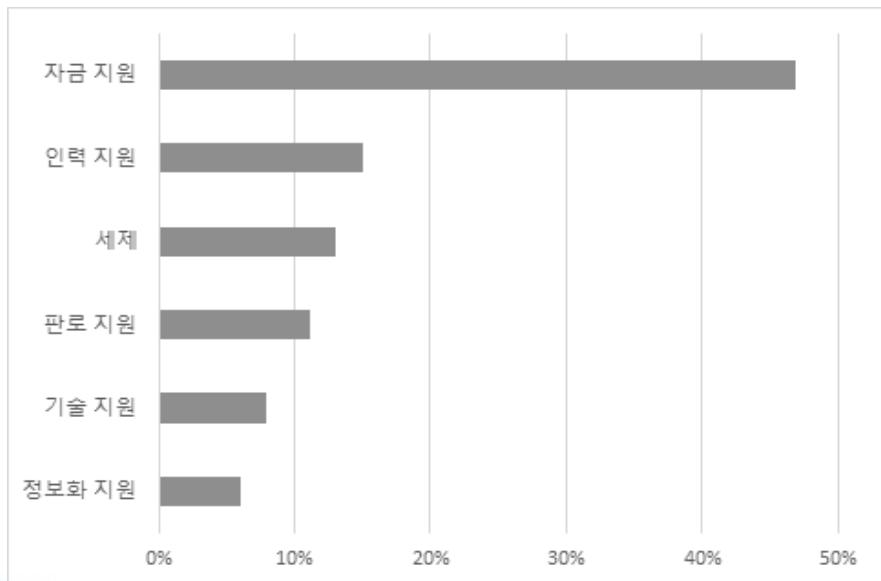
지원		속성	종합		개인		법인		외감	
			가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위
자금 지원	시설자원지원	0.348	1	0.257	3	0.377	1	0.413	1	
	운전자금지원	0.296	2	0.297	2	0.268	2	0.320	2	
	투자자금지원	0.110	4	0.121	4	0.105	4	0.101	3	
	대출·신용보증지원	0.245	3	0.324	1	0.250	3	0.166	4	
기술 지원	기술개발자금지원	0.374	1	0.400	1	0.324	2	0.409	1	
	기술개발역량강화지원	0.182	3	0.173	3	0.174	3	0.200	3	
	기술개발인프라지원	0.146	4	0.132	4	0.156	4	0.148	4	
	개발된기술사업화지원	0.299	2	0.295	2	0.346	1	0.243	2	
인력 지원	인력양성지원	0.302	2	0.320	2	0.309	2	0.269	2	
	인력유입촉진지원	0.127	4	0.145	4	0.131	4	0.104	4	
	고용환경개선지원	0.418	1	0.353	1	0.423	1	0.488	1	
	직업능력개발훈련지원	0.152	3	0.182	3	0.137	3	0.139	3	
판로 지원	중소기업에 유리한 공공기관 납품제도	0.468	1	0.508	1	0.440	1	0.457	1	
	중소기업 기술개발제품 우선구매	0.298	2	0.245	2	0.316	2	0.336	2	
	마케팅·홍보지원	0.111	4	0.112	4	0.109	4	0.108	3	
	수출금융 및 해외진출인프라지원	0.124	3	0.135	3	0.135	3	0.098	4	
정보화 지원	정보화 솔루션 투자 지원	0.400	1	0.431	1	0.403	2	0.359	2	
	중소기업 기술보호 지원	0.215	3	0.210	3	0.184	3	0.268	3	
	정보화 교육 지원	0.385	2	0.359	2	0.413	1	0.373	1	
세제	세액공제	0.339	2	0.315	2	0.387	2	0.303	2	
	세액감면	0.505	1	0.524	1	0.484	1	0.507	1	
	창업·벤처기업 지원 세제	0.155	3	0.161	3	0.128	3	0.190	3	

#### 4.3.4.1. 기업형태별 그룹1 AHP 분석결과

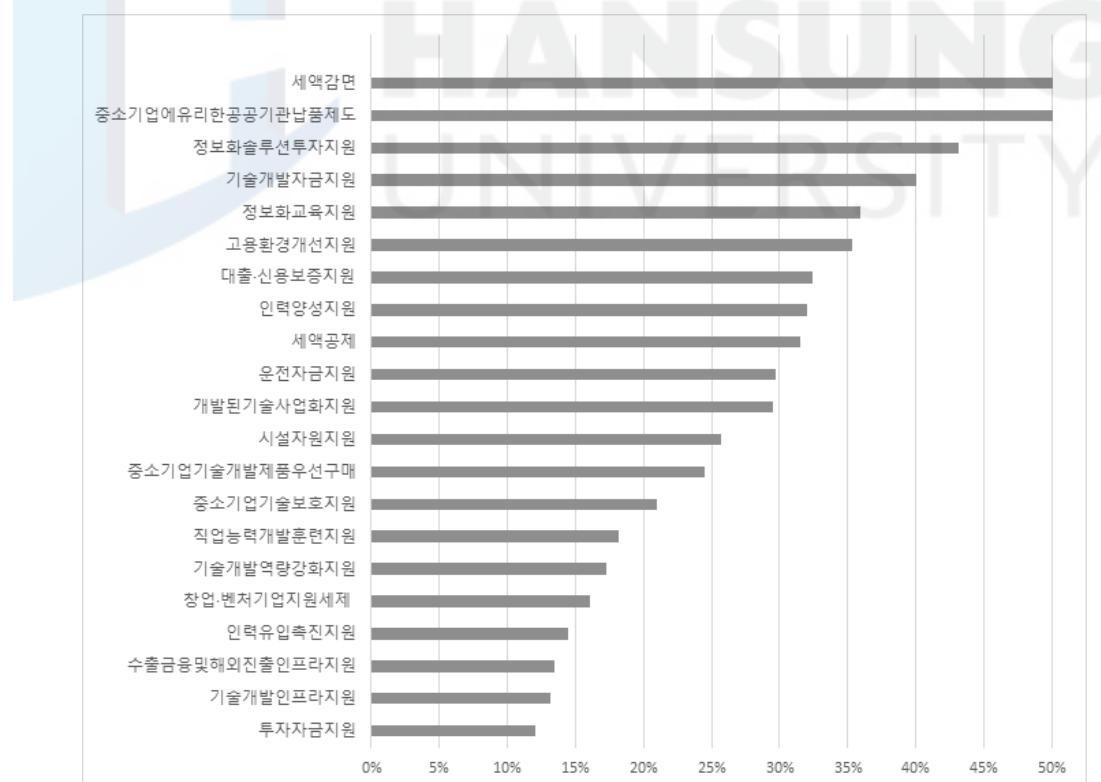
기업형태별 그룹1의 AHP 분석결과는 <표4-33>, <그림4-18>과 같다. 개인사업자의 중소기업의 선택속성에서 1단계의 가중치를 살펴보면, 자금지원(0.469) > 인력지원(0.151) > 세제지원(0.13) > 판로지원(0.111) > 기술지원(0.079) > 정보화지원(0.06) 순으로 나타났다.

[표 4-33] 기업형태별 그룹1의 AHP 분석결과

1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.469	1	시설자원지원	0.257	3	0.1205	3
			운전자금지원	0.297	2	0.1393	2
			투자자금지원	0.121	4	0.0567	5
			대출·신용보증지원	0.324	1	0.1520	1
기술 지원	0.079	5	기술개발자금지원	0.400	1	0.0316	10
			기술개발역량강화지원	0.173	3	0.0137	19
			기술개발인프라지원	0.132	4	0.0104	22
			개발된기술사업화지원	0.295	2	0.0233	14
인력 지원	0.151	2	인력양성지원	0.320	2	0.0483	8
			인력유입촉진지원	0.145	4	0.0219	15
			고용환경개선지원	0.353	1	0.0533	7
			직업능력개발훈련지원	0.182	3	0.0275	11
판로 지원	0.111	4	중소기업에유리한공공기관납품 제도	0.508	1	0.0564	6
			중소기업기술개발제품우선구매	0.245	2	0.0272	12
			마케팅·홍보지원	0.112	4	0.0124	21
			수출금융및해외진출인프라지원	0.135	3	0.0150	18
정보화 지원	0.060	6	정보화솔루션투자지원	0.431	1	0.0259	13
			중소기업기술보호지원	0.210	3	0.0126	20
			정보화교육지원	0.359	2	0.0215	16
세제	0.130	3	세액공제	0.315	2	0.0410	9
			세액감면	0.524	1	0.0681	4
			창업·벤처기업지원세제	0.161	3	0.0209	17



[그림 4-18] 그룹1의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과

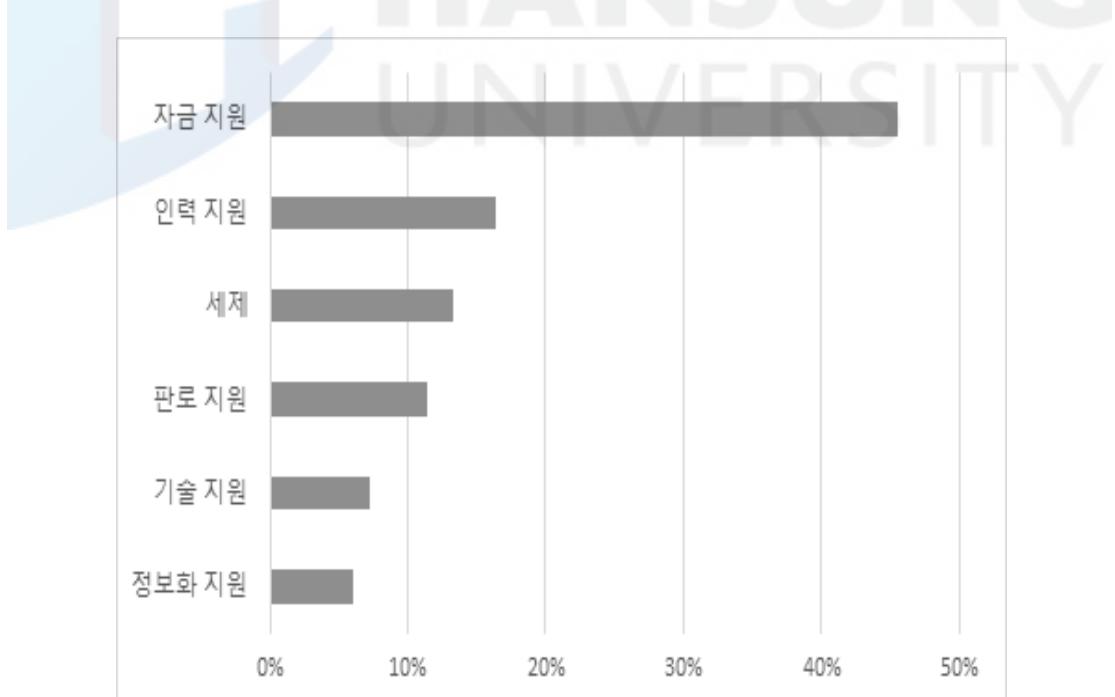


[그림 4-19] 그룹1의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과

또한, 2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개의 우선순위는 세액감면(0.524), 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도(0.508), 정보화 솔루션 투자지원(0.431), 기술개발 자금지원(0.4), 정보화교육지원(0.359) 순으로 나타났다. 반면 하위 5개의 속성으로 투자자금지원(0.121), 기술개발 인프라지원(0.132), 수출금융 및 해외진출 인프라지원(0.135), 인력유입 촉진지원(0.145), 창업벤처기업 지원세제(0.161)로 나타났다. 그 결과는 <그림4-19>와 같다.

#### 4.3.4.2. 기업형태별 그룹2 AHP 분석결과

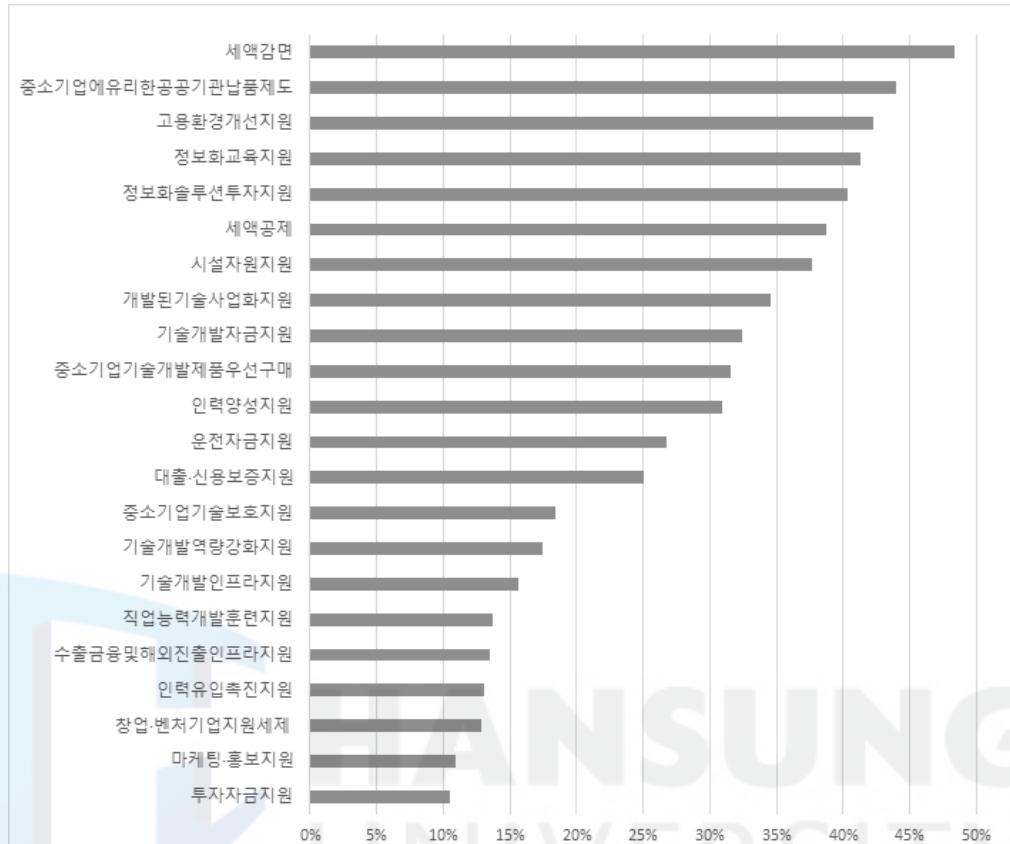
기업형태별 그룹1의 AHP 분석결과는 <그림4-20>, <표4-34>과 같다. 범인기업의 선택속성에서 1단계의 가중치를 살펴보면, 자금 지원(0.455) > 인력 지원(0.164) > 세제지원(0.133) > 판로지원(0.114) > 기술지원(0.072) > 정보화 지원(0.061) 순으로 나타났다.



[그림 4-20] 그룹2의 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과

[표 4-34] 기업형태별 그룹2의 AHP 분석결과

1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.455	1	시설자원지원	0.377	1	0.1715	1
			운전자금지원	0.268	2	0.1219	2
			투자자금지원	0.105	4	0.0478	9
			대출·신용보증지원	0.250	3	0.1138	3
기술 지원	0.072	5	기술개발자금지원	0.324	2	0.0233	14
			기술개발역량강화지원	0.174	3	0.0125	19
			기술개발인프라지원	0.156	4	0.0112	21
			개발된기술사업화지원	0.346	1	0.0249	12
인력 지원	0.164	2	인력양성지원	0.309	2	0.0507	7
			인력유입촉진지원	0.131	4	0.0215	16
			고용환경개선지원	0.423	1	0.0694	4
			직업능력개발훈련지원	0.137	3	0.0225	15
판로 지원	0.114	4	중소기업에유리한공공기관납품제도	0.440	1	0.0502	8
			중소기업기술개발제품우선구매	0.316	2	0.0360	10
			마케팅·홍보지원	0.109	4	0.0124	20
			수출금융및해외진출인프라지원	0.135	3	0.0154	18
정보화 지원	0.061	6	정보화솔루션투자지원	0.403	2	0.0246	13
			중소기업기술보호지원	0.184	3	0.0112	22
			정보화교육지원	0.413	1	0.0252	11
세제	0.133	3	세액공제	0.387	2	0.0515	6
			세액감면	0.484	1	0.0644	5
			창업·벤처기업지원세제	0.128	3	0.0170	17



[그림 4-21] 그룹2의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과

또한, 2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개의 우선순위는 세액감면 (0.387), 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도(0.44), 고용환경 개선지원 (0.423), 정보화 교육지원(0.413), 정보화 솔루션 투자지원(0.403) 순으로 나타났다. 반면 하위 5개의 속성으로 투자자금지원(0.105), 마케팅 홍보지원(0.109), 창업벤처기업 지원세제(0.128), 인력유입 촉진지원(0.131), 수출금융 및 해외진출 인프라지원(0.135)으로 나타났다. 그 결과는 <그림 4-21>과 같다.

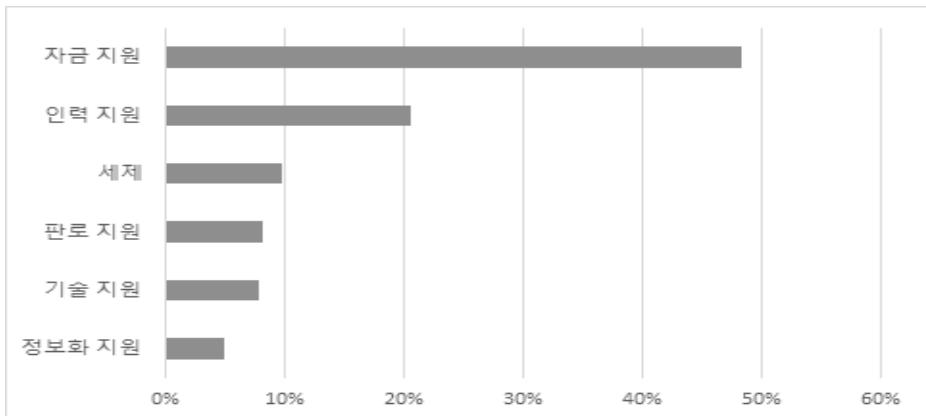
#### 4.3.4.3. 기업형태별 그룹3 AHP 분석결과

그룹3의 AHP 분석결과는 <표4-35>, <그림4-22>와 같다. 외부감사

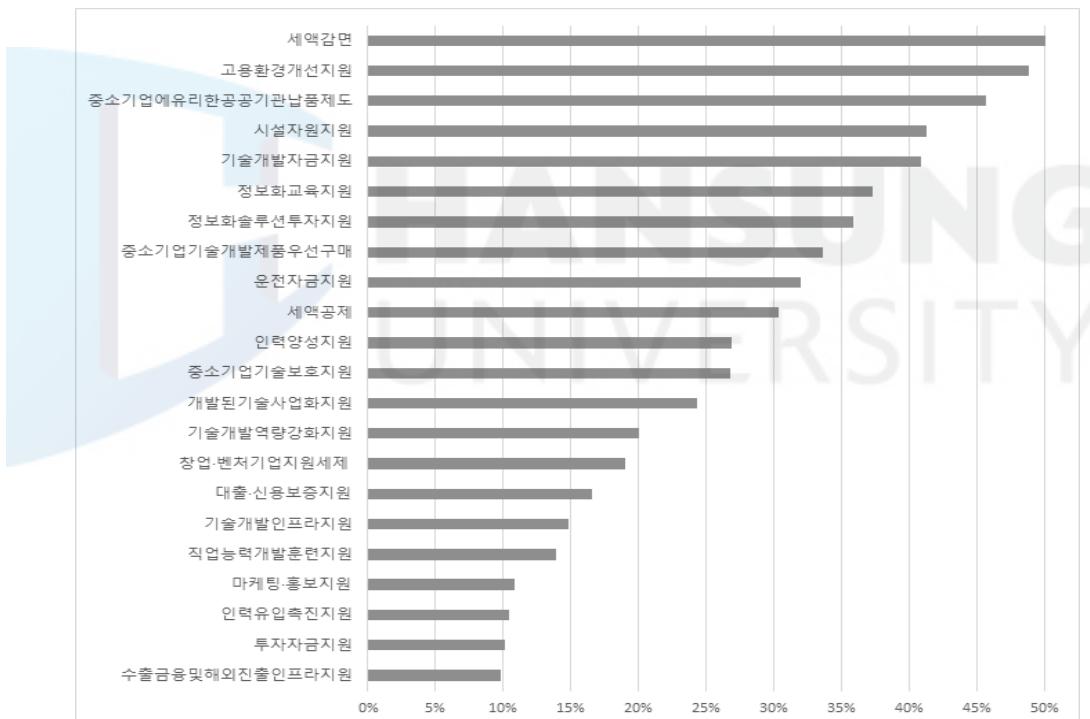
대상기업의 선택속성에서 1단계의 가중치를 살펴보면, 자금지원(0.484) > 인력지원(0.206) > 세제지원(0.098) > 판로지원(0.082) > 기술지원(0.079) > 정보화 지원(0.05) 순으로 나타났다.

[표 4-35] 기업형태별 그룹3의 AHP 분석결과

1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.484	1	시설자원지원	0.413	1	0.1999	1
			운전자금지원	0.320	2	0.1549	2
			투자자금지원	0.101	3	0.0489	7
			대출·신용보증지원	0.166	4	0.0803	4
기술 지원	0.079	5	기술개발자금지원	0.409	1	0.0323	9
			기술개발역량강화지원	0.200	3	0.0158	18
			기술개발인프라지원	0.148	4	0.0117	20
			개발된기술사업화지원	0.243	2	0.0192	14
인력 지원	0.206	2	인력양성지원	0.269	2	0.0554	5
			인력유입촉진지원	0.104	4	0.0214	13
			고용환경개선지원	0.488	1	0.1005	3
			직업능력개발훈련지원	0.139	3	0.0286	11
판로 지원	0.082	4	중소기업에유리한공공기관 납품제도	0.457	1	0.0375	8
			중소기업기술개발제품우선 구매	0.336	2	0.0276	12
			마케팅·홍보지원	0.108	3	0.0089	21
			수출금융및해외진출인프라 지원	0.098	4	0.0080	22
정보화 지원	0.050	6	정보화솔루션투자지원	0.359	2	0.0180	17
			중소기업기술보호지원	0.268	3	0.0134	19
			정보화교육지원	0.373	1	0.0187	15
세제	0.098	3	세액공제	0.303	2	0.0297	10
			세액감면	0.507	1	0.0497	6
			창업·벤처기업지원세제	0.190	3	0.0186	16



[그림 4-22] 그룹3 요인들에 대한 1단계 우선순위 산정결과



[그림 4-23] 그룹3의 요인들에 대한 2단계 우선순위 산정결과

2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개의 우선순위는 세액감면(0.303), 고용환경 개선지원(0.488), 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도 (0.457), 시설자원지원(0.413), 기술개발 자금지원(0.409) 순으로 나타났다. 반면 하위 5개의 속성으로 수출금융 및 해외진출 인프라지원(0.098),

투자자금지원(0.101), 인력유입 촉진지원(0.104), 마케팅 홍보지원(0.108), 직업능력 개발훈련지원(0.139)로 나타났다. 그 결과는 <그림 4-23>과 같다.

#### 4.3.5. AHP 분석결과 시사점

이상의 비교분석 결과로 중소기업을 대상으로 한 AHP 통합분석은 다음 <표4-36>과 같은 결과를 도출하였다.

[표 4-36] AHP 통합 분석결과

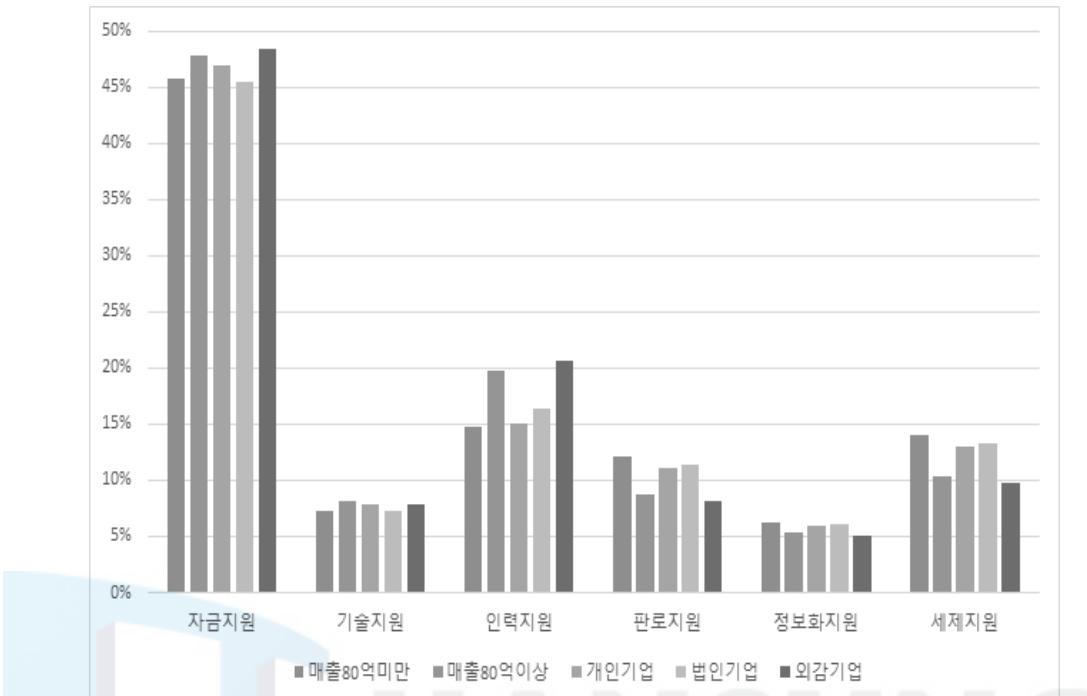
1단계			2단계			전체 평균	전체 순위
속성	가중치	순위	속성	가중치	순위		
자금 지원	0.469	1	시설자금지원	0.348	1	0.1632	1
			운전자금지원	0.296	2	0.1388	2
			투자자금지원	0.110	4	0.0516	6
			대출·신용보증지원	0.245	3	0.1149	3
기술 지원	0.077	5	기술개발자금지원	0.374	1	0.0288	11
			기술개발역량강화지원	0.182	3	0.0140	18
			기술개발인프라지원	0.146	4	0.0112	22
			개발된기술사업화지원	0.299	2	0.0230	14
인력 지원	0.171	2	인력양성지원	0.302	2	0.0516	7
			인력유입촉진지원	0.127	4	0.0217	16
			고용환경개선지원	0.418	1	0.0715	4
			직업능력개발훈련지원	0.152	3	0.0260	12
판로 지원	0.104	4	중소기업에 유리한 공공기관 납품제도	0.468	1	0.0487	8
			중소기업기술개발 제품우선구매	0.298	2	0.0310	10
			마케팅·홍보지원	0.111	4	0.0115	21
			수출금융 및 해외진출 인프라지원	0.124	3	0.0129	19
정보화 지원	0.058	6	정보화솔루션투자지원	0.400	1	0.0232	13
			중소기업기술보호지원	0.215	3	0.0125	20
			정보화교육지원	0.385	2	0.0223	15
세제	0.121	3	세액공제	0.339	2	0.0410	9
			세액감면	0.505	1	0.0611	5
			창업·벤처기업지원세제	0.155	3	0.0188	17

통합분석의 1단계에서 자금지원(0.469) > 인력지원(0.171) > 세제지원(0.121) > 판로지원(0.104) > 기술지원(0.077) > 정보화 지원(0.058) 순으로 나타났다. 전체 순위에서 상위 5개를 살펴보면 시설자원 지원 > 운전자금지원 > 대출 신용보증지원 > 고용환경 개선지원 > 세액감면 순으로 나타났고, 하위 5개로는 기술개발 인프라지원, 마케팅 홍보 지원, 중소기업 기술보호지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 기술개발 역량강화지원으로 나타났다.

다음으로 AHP 통합분석 1단계의 비교 분석결과는 〈표4-37〉, 〈그림 4-24〉와 같다. 매출 80억을 기준으로 두 그룹, 기업형태별로 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업의 세 그룹을 분석한 결과 자금지원이 압도적으로 높게 나타났다. 다음으로 인력지원, 세제지원, 판로지원, 기술지원, 정보화지원 순으로 나타났다.

[표 4-37] AHP 분석을 통한 1단계 비교 분석결과

속성	매출 80억미만		매출 80억이상		개인기업		법인기업		외감기업	
	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위
자금지원	0.457	1	0.478	1	0.469	1	0.455	1	0.484	1
기술지원	0.072	5	0.081	5	0.079	5	0.072	5	0.079	5
인력지원	0.148	2	0.197	2	0.151	2	0.164	2	0.206	2
판로지원	0.121	4	0.087	4	0.111	4	0.114	4	0.082	4
정보화지원	0.062	6	0.053	6	0.060	6	0.061	6	0.050	6
세제지원	0.140	3	0.104	3	0.130	3	0.133	3	0.098	3



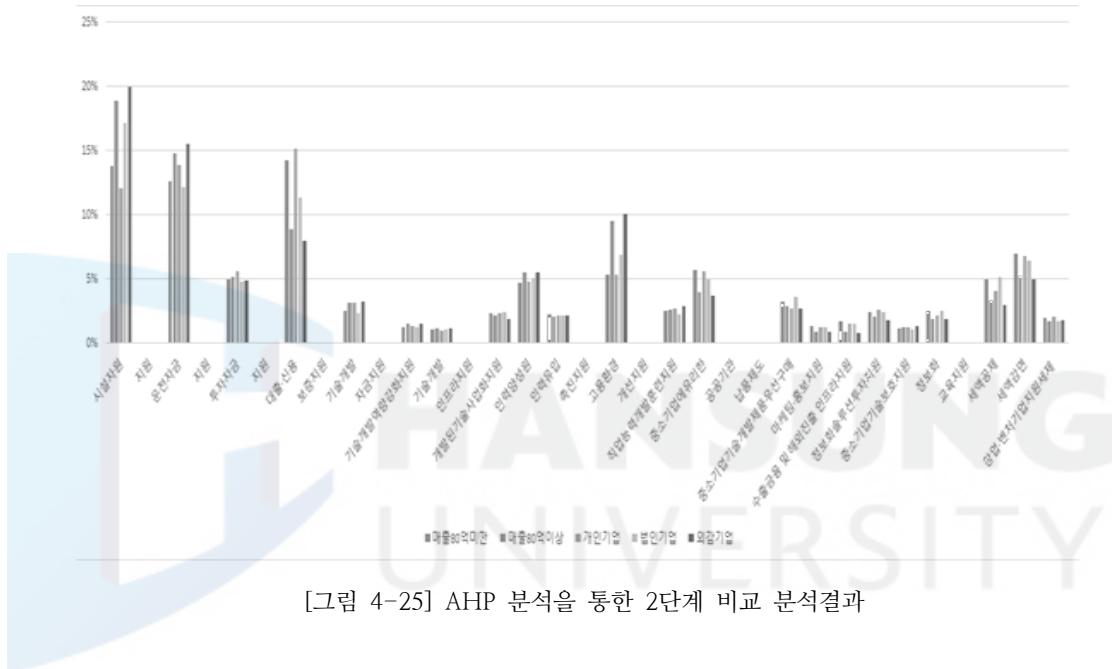
[그림 4-24] AHP 분석을 통한 1단계 비교 분석결과

다음으로 2단계의 비교 분석결과는 <표4-38>, <그림4-25>와 같다. 개별 선택속성 결과 상위 5개를 살펴보면 매출 80억 이상, 법인기업과 외부감사대상 기업에서 시설자원을 1순위로, 매출 80억 미만과 개인기업에서 대출 신용보증지원을 1순위로 나타났다. 매출 80억 이상, 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업은 운전자금지원이 2순위로 나타났고, 매출 80억 미만은 시설자원 지원이 2순위로 나타났다. 매출 80억 이상, 외부감사대상 기업은 고용환경 개선지원이 3순위로 나타났고, 개인기업은 시설자원이 3순위, 매출 80억 미만은 운전자금지원이 3순위, 법인기업은 대출 신용보증지원이 3순위로 나타났다. 매출 80억 미만, 개인기업은 세액감면이 4순위로 나타났고, 매출 80억 이상, 외부감사대상 기업은 대출 신용보증지원이 4순위로 나타났으며, 법인기업은 고용환경 개선지원이 4순위로 나타났다. 매출 80억 이상, 외부감사대상 기업은 인력양성지원이 5순위로 나타났고, 매출 80억 미만은 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도가 5순위, 개인기업은 투자자금지원이 5순위, 법인기업은 세액감면이 5순위로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

[표 4-38] AHP 분석을 통한 2단계 비교 분석결과

	매출 80억미만		매출80억이상		개인기업		법인기업		외감기업	
	평균	순위	평균	순위	평균	순위	평균	순위	평균	순위
시설자원 지원	0.138	2	0.189	1	0.121	3	0.172	1	0.200	1
운전자금 지원	0.127	3	0.148	2	0.139	2	0.122	2	0.155	2
투자자금 지원	0.050	7	0.052	7	0.057	5	0.048	9	0.049	7
대출·신용 보증지원	0.142	1	0.089	4	0.152	1	0.114	3	0.080	4
기술개발 자금지원	0.026	11	0.032	10	0.032	10	0.023	14	0.032	9
기술개발역량 강화지원	0.012	20	0.016	18	0.014	19	0.013	19	0.016	18
기술개발 인프라지원	0.011	22	0.012	20	0.010	22	0.011	21	0.012	20
개발된기술사 업화지원	0.024	15	0.022	13	0.023	14	0.025	12	0.019	14
인력양성원	0.047	9	0.055	5	0.048	8	0.051	7	0.055	5
인력유입 촉진지원	0.022	16	0.021	15	0.022	15	0.022	16	0.021	13
고용환경 개선지원	0.053	6	0.095	3	0.053	7	0.069	4	0.101	3
직업능력개발 훈련지원	0.025	13	0.026	12	0.028	11	0.023	15	0.029	11
중소기업에유 리한 공공기관 납품제도	0.058	5	0.040	8	0.056	6	0.050	8	0.038	8
중소기업기술 개발제품우선 구매	0.032	10	0.029	11	0.027	12	0.036	10	0.028	12
마케팅·홍보자 원	0.013	19	0.010	21	0.012	21	0.012	20	0.009	21
수출금융자 및 해외진출 인프라지원	0.018	18	0.009	22	0.015	18	0.015	18	0.008	22
정보화솔루션 투자지원	0.025	14	0.021	14	0.026	13	0.025	13	0.018	17
중소기업기술 보호지원	0.012	21	0.013	19	0.013	20	0.011	22	0.013	19
정보화 교육지원	0.025	12	0.019	16	0.022	16	0.025	11	0.019	15
세액공제	0.050	8	0.034	9	0.041	9	0.052	6	0.030	10
세액감면	0.070	4	0.053	6	0.068	4	0.064	5	0.050	6
창업·벤처기업 지원제	0.020	17	0.018	17	0.021	17	0.017	17	0.019	16

종합해보면 중소기업은 규모에 상관없이 자금지원을 가장 중요하게 생각하고 인력양성 및 고용환경개선, 그리고 세액감면이 중요하고 유의미한 지원정책임을 확인할 수 있었다. 따라서 정부 정책지원에 있어 중소기업들이 중요시 하는 것을 가볍게 여기고, 지원방안을 모색하는 데 있어서 허점이 발생할 여지가 있는지에 대한 세세한 점검이 필요할 것이다.



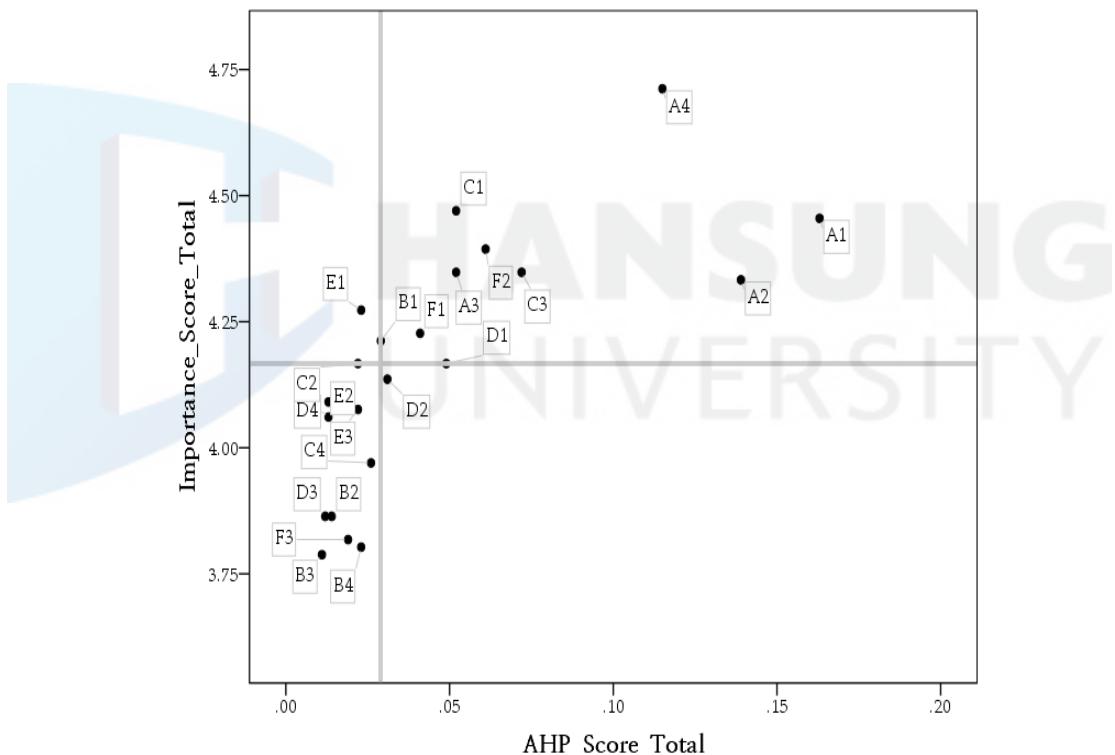
[그림 4-25] AHP 분석을 통한 2단계 비교 분석 결과

## 4.4 IPA 분석과 AHP 분석 결과 및 시사점

### 4.4.1 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

#### 4.4.1.1 전체 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업 매출 규모별, 기업형태별로 구분한 전체 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 <그림4-26>과 같다.



[그림 4-26] 중요도와 우선순위 간의 차이(전체)

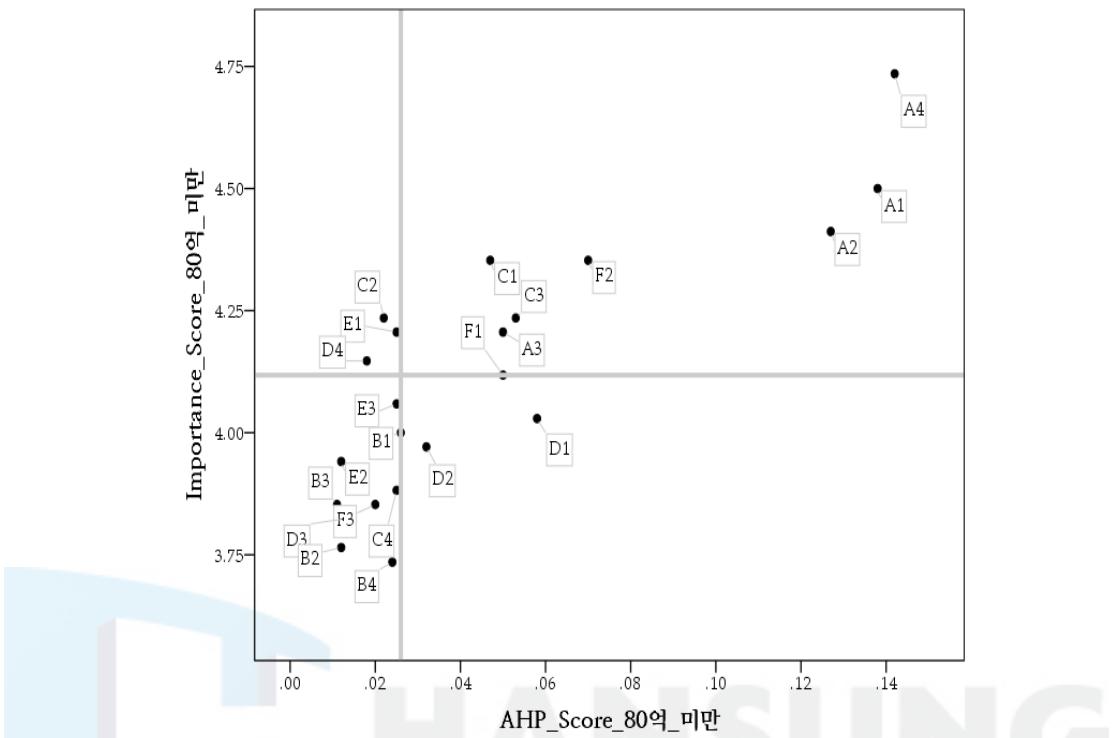
[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션 투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

분석결과 중요도가 모두 높은 요인 중에서도 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원이 가장 높게 나타났고, 기술개발 자금지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 세액공제, 세액감면으로 나타났다. 반면 중요도가 모두 낮은 요인으로 기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화 지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원 세제로 나타났다. 정보화 솔루션 투자지원은 IPA는 높지만 AHP는 낮았고, 중소기업 기술개발 제품 우선구매는 그 반대로 나타났다.

#### 4.4.1.2 매출 80억 미만의 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업의 매출 80억 미만의 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 〈그림 4-27〉과 같다.

분석결과 중요도가 모두 높은 요인은 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출 신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 세액공제, 세액감면으로 나타났다. 중요도가 모두 낮은 요인은 기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 마케팅 홍보지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원, 창업 벤처기업 지원세제로 나타났다. 인력유입 촉진지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 정보화 솔루션 투자지원은 IPA는 높고 AHP는 낮게 나타났으며 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매는 IPA는 낮고 AHP는 높게 나타났다.



[그림 4-27] 매출 80억 미만의 중요도와 우선순위 간의 차이(전체)

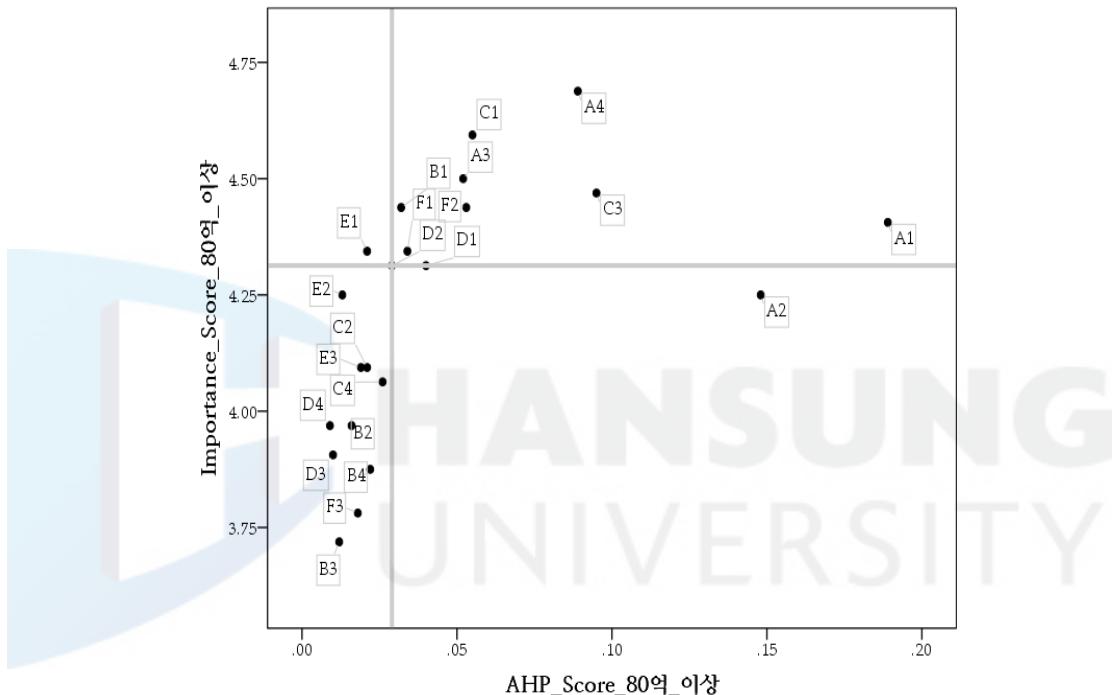
[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

#### 4.4.1.3 매출 80억 이상의 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업의 매출 80억 이상의 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 <그림 4-28>과 같다.

분석결과 중요도가 모두 높은 요인은 시설자원지원, 투자 자금지원, 대출 신용보증지원, 기술개발 자금지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 세액공제, 세액감면으로 나타났다. 중요도가 모두 낮은 요인으로 기술개발

역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원창업 벤처기업 지원 세제로 나타났다. 정보화 솔루션 투자지원은 IPA는 높고 AHP는 낮게 나타났으며 운전자금지원은 이와 반대로 나타났다.



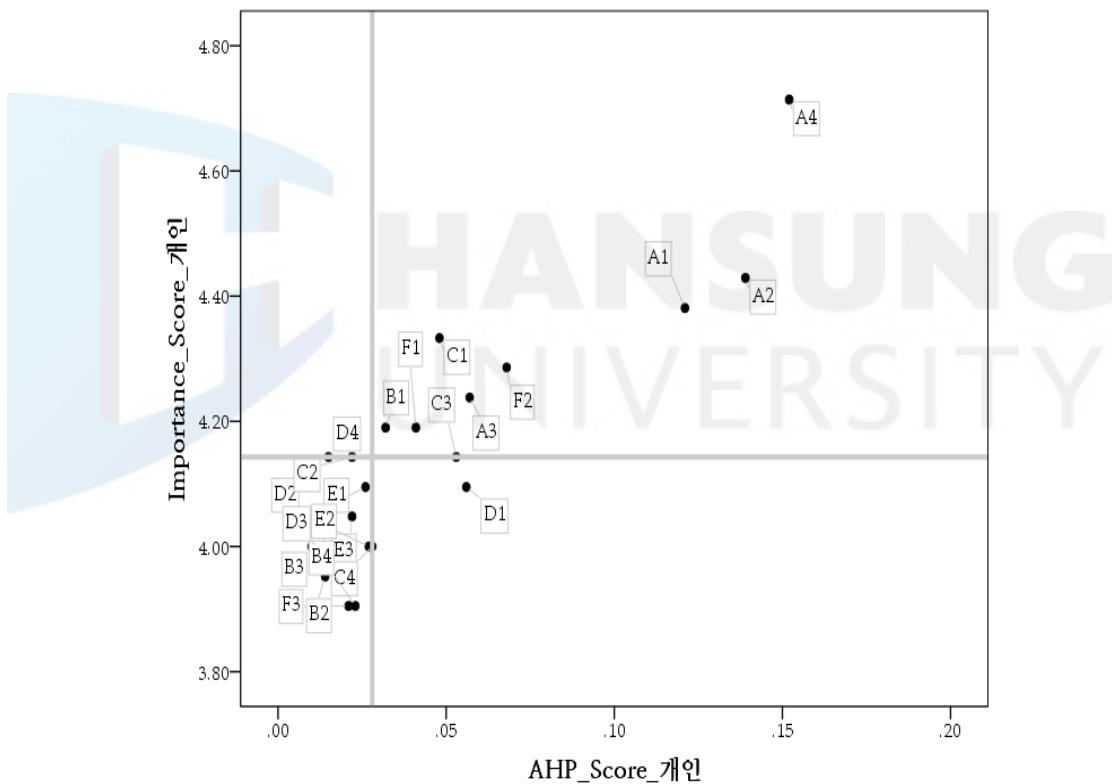
[그림 4-28] 매출 80억 이상의 중요도와 우선순위 간의 차이

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

#### 4.4.1.4 개인기업의 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업 형태별로 개인기업의 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 〈그림 4-29〉와 같다.

분석결과 중요도가 모두 높은 요인은 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출 신용보증지원, 기술개발 자금지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 세액공제로 나타났다. 중요도가 모두 낮은 요인은 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 마케팅 홍보지원, 정보화 솔루션 투자지원, 중소기업 기술보호 지원, 정보화 교육 지원, 창업벤처기업 지원 세제로 나타났다. 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도는 IPA는 낮고 AHP는 높은 것으로 나타났다.



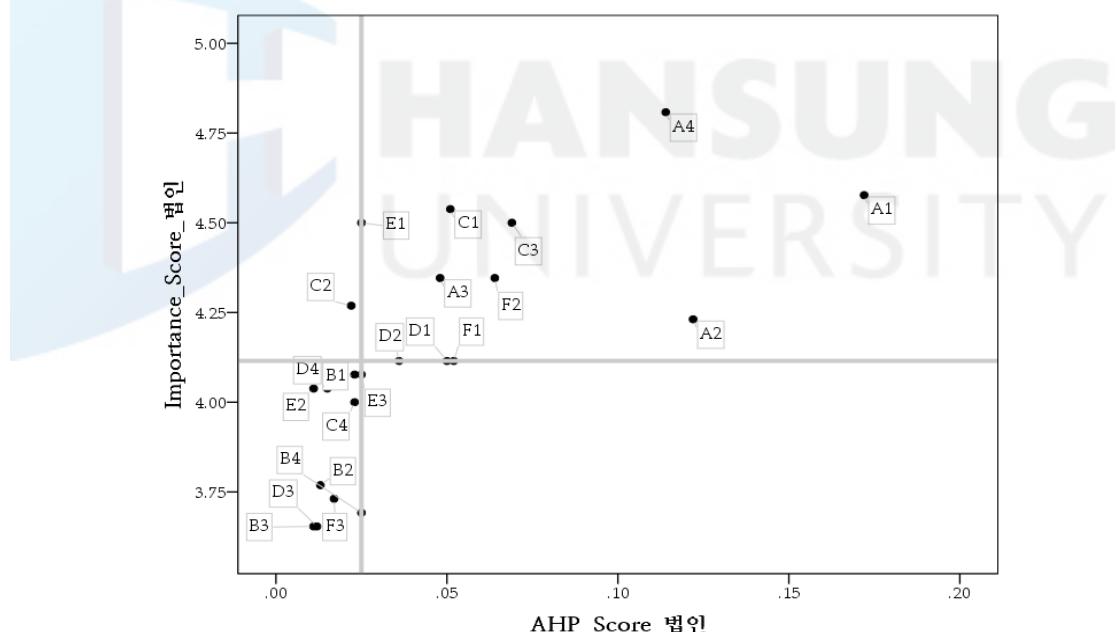
[그림 4-29] 개인기업의 중요도와 우선순위 간의 차이

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

#### 4.4.1.5 법인기업의 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업 형태별로 법인기업의 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 〈그림 4-30〉과 같다.

분석결과 중요도가 모두 높은 요인은 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출 신용보증지원, 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면으로 나타났다. 중요도가 모두 낮은 요인은 기술개발자금지원, 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 직업능력 개발훈련지원, 중소기업 기술보호지원, 창업 벤처기업 지원세제로 나타났다. 인력유입 촉진지원은 IPA는 높고 AHP는 낮은 것으로 나타났다.

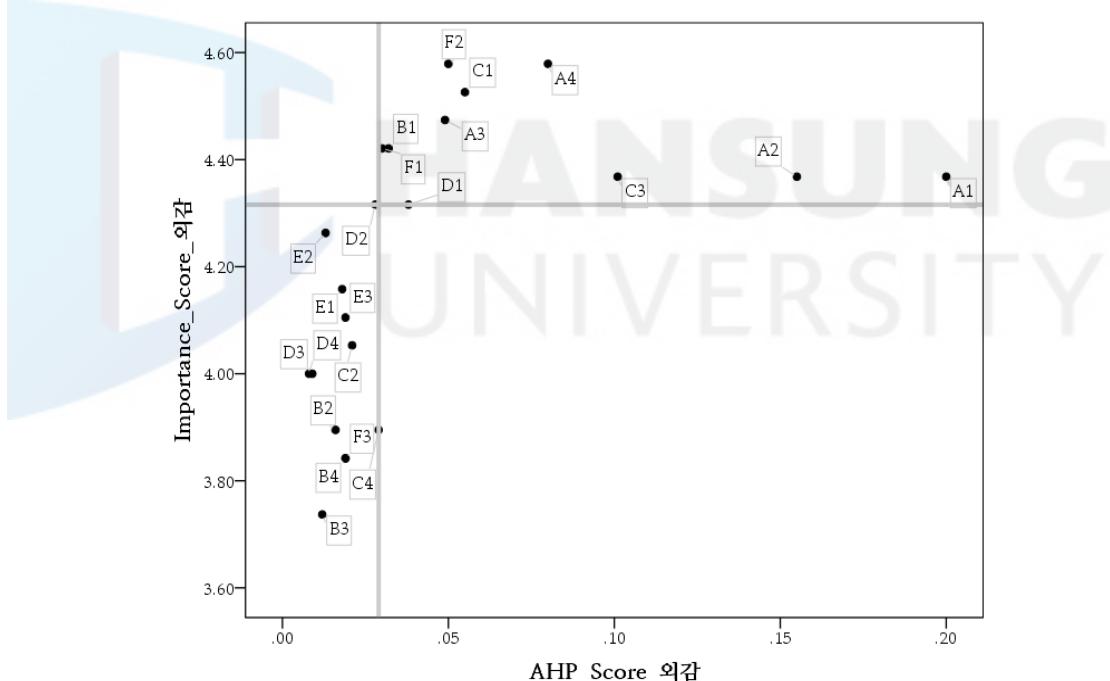


〈그림 4-30〉 법인기업의 중요도와 우선순위 간의 차이

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관 납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션 투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화 교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

#### 4.4.1.6 외감기업의 IPA 분석 및 AHP 분석 결과

중소기업 형태별로 법인기업의 IPA 분석과 AHP 분석의 결과는 〈그림 4-30〉과 같다. 분석결과 중요도가 모두 높은 요인은 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출 신용보증지원, 기술개발 자금지원, 인력양성 지원, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 세액공제, 세액감면으로 나타났다. 중요도가 모두 낮은 요인은 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화 지원, 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 정보화 솔루션 투자지원, 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원, 창업벤처기업 지원 세제로 나타났다.



[그림 4-31] 외감기업의 중요도와 우선순위 간의 차이

[단, A1(시설자원 지원), A2(운전자금 지원), A3(투자자금 지원), A4(대출·신용보증 지원), B1(기술개발자금 지원), B2(기술개발 역량강화 지원), B3(기술개발 인프라 지원), B4(개발된 기술사업화 지원), C1(인력양성 지원), C2(인력유입 촉진 지원), C3(고용환경 개선 지원), C4(직업능력 개발훈련 지원), D1(중소기업에 유리한 공공기관납품제도), D2(중소기업 기술개발제품 우선구매), D3(마케팅·홍보지원), D4(수출금융 및 해외진출 인프라 지원), E1(정보화 솔루션투자 지원), E2(중소기업 기술보호 지원), E3(정보화교육 지원), F1(세액 공제), F2(세액 감면), F3(창업·벤처기업 지원세제)임]

#### 4.4.2. IPA 분석 및 AHP 분석 시사점

중소기업 지원의 선택속성에 대한 IPA 분석과 AHP 분석의 전체 비교 결과표는 다음 〈표4-39〉와 같다. 매출규모별, 기업형태별 구분으로 각 지원별 선택속성의 분석결과 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 자금지원 선택속성의 시설자원지원, 투자자금지원, 대출 신용보증 지원은 전체적으로 중요도가 높게 나타났고, 운전자금지원은 매출 80억 이상 기업을 제외하고 전체적으로 중요도가 높은 것을 확인할 수 있었다. 따라서 정부 지원정책에 있어 생산설비 및 시험검사장비 도입 등에 소요되는 자금과 기업의 경영애로 해소 및 경영 정상화에 소요되는 비용 등에 좀 더 세밀한 정부 지원정책을 수립할 필요가 있다. 또한 환경정책자금 및 투자유치, 신기술 인증 및 녹색인증 등과 같은 자금지원, 중소기업 눈높이에 맞춘 지원 및 대출, 신용보증기금 및 기술신용보증기업 등과 같은 대출 신용보증지원에서 연대보증 문제와 같은 지원정책을 펼칠 필요가 있다.

둘째, 기술지원 선택속성의 기술개발 자금지원은 법인기업을 제외하고 전체적으로 중요도가 높은 것으로 나타났다. 반면 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원은 중요도가 모두 낮은 것으로 나타났다. 따라서 우수한 기술력과 아이템을 가지고 있지만 자금이 부족한 상황의 기업을 대상으로 창업기업 지원 자금을 지원하는 방안을 수립할 필요가 있다. 반면 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원 등은 중요도가 모두 낮아 현 상태의 지원정책을 유지하면 될 것으로 판단된다.

셋째, 인력지원 선택속성의 인력양성지원과 고용환경 개선지원은 매출 80억 미만 기업을 제외하고 모두 중요도가 높게 나타났다. 직업능력 개발 훈련지원은 전체적으로 낮게 나타났으며 인력유입 촉진지원은 매출 80억 미만 기업과 법인기업을 제외하고 낮게 나타났다. 매출 80억 미만 기업과 법인기업은 IPA는 높고 AHP는 낮은 것으로 확인되었다. 전체로 구분하면 인력양성지원과 고용환경 개선지원은 중요도가 높고, 인력유입 촉진지원과 직업능력 개발훈련지원은 중요도가 낮았다. 따라서 중소기업의 경쟁력

을 강화시키면서 일자리 창출 지원에 더 면밀한 정책지원 수립, 직업교육을 통한 기업 인력난 완화를 할 수 있는 인력양성 제도가 필요하다. 또한 중소기업 고용환경 개선지원금으로 고용을 늘릴 수 있는 방안에 더 세심한 정책지원이 필요할 것이다. 인력유입 촉진 지원과 직업능력 개발훈련 지원은 현 상태의 지원정책을 유지하면 될 것으로 판단된다.

넷째, 판로지원 선택속성에 있어 마케팅 홍보지원은 중요도가 모두 낮았고, 수출금융 및 해외진출 인프라지원은 매출 80억 미만 기업을 제외하고 대체적으로 낮게 나타났다. 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도는 매출 80억 미만과 개인기업을 제외하고 중요도가 높게 나타났다. 중소기업 기술개발 제품 우선구매는 모든 기업이 각기 중요도가 다른 양상을 보이는 것으로 확인되었다. 따라서 중소기업만 수주하는 공공구매 공공기관은 특별한 사유가 없는 한 중소기업자 간 제한경쟁 또는 지명경쟁으로 조달할 수 있는 공공조달 상생협력지원제도 방안에 대하여 적극적인 지원정책을 수립할 필요가 있다.

다섯째, 정보화지원의 선택속성의 중소기업 기술보호지원과 정보화교육 지원은 중요도가 모두 낮게 나타났다. 정보화 솔루션 투자지원은 개인기업과 외부감사대상 기업이 모두 낮게 나타났고, 매출 80억 미만과 80억 이상의 기업은 IPA는 높고 AHP는 낮은 것으로 나타났다. 전체로 보면 정보화 솔루션 투자지원이 IPA는 높고 AHP는 낮았다. 따라서 중소기업 기술보호지원과 정보화 교육지원은 현 지원방안을 유지하는 반면, 클라우드 기반의 스마트 공장 솔루션 구축과 같은 방안으로 정보화 솔루션 투자지원에 대하여 중소기업의 효율성을 높일 수 있는 지원 방안을 수립할 필요가 있을 것이다.

마지막으로 세제지원의 선택속성인 세액공제와 세액감면은 중요도가 모두 높게 나타난 반면 창업벤처기업 지원세제는 중요도가 모두 낮게 나타났다. 따라서 연구 인력개발비의 일정 금액을 해당 과세연도의 법인세에서 공제하는 방안, 사업 초기 기술 및 서비스의 사용화를 위해 연구개발 및 인적자원에 투자하는 일정률을 세액공제 해주는 방안을 적극적으로 모색하고, 산출세액을 기준으로 특정 사유에 따라 발생 일정 비율을 산출세

액에서 감액하는 등 세액과 관련한 적극적인 지원 방안을 수립해야 할 것이다.

[표 4-39] 지원 선택속성에 대한 IPA 분석과 AHP 분석 비교결과

지원	속성	IPA 높음 / AHP 높음					IPA 낮음 / AHP 낮음					
		전체	80억 미만	80억 이상	개인기업	법인기업	외감기업	전체	80억 미만	80억 이상	개인기업	법인기업
자금 지원	시설자원지원	O	O	O	O	O	O					
	운전자금지원	O	O		O	O	O					
	투자자금지원	O	O	O	O	O	O					
	대출·신용보증지원	O	O	O	O	O	O					
기술 지원	기술개발자금지원	O	O	O	O	O	O					
	기술개발역량강화지원							O	O	O	O	O
	기술개발인프라지원		O					O	O	O	O	O
	개발된기술사업화지원							O	O	O	O	O
인력 지원	인력양성지원	O	O	O	O	O						
	인력유입촉진지원							O	O	O	O	O
	고용환경개선지원	O	O	O	O	O						
	직업능력개발훈련지원							O	O	O	O	O
판로 지원	중소기업에유리한공공기관납품제도	O	O	O	O	O						
	중소기업기술개발제품우선구매		O	O					O	O		
	마케팅·홍보지원							O	O	O	O	O
	수출금융및해외진출인프라지원							O	O	O	O	O
정보화 지원	정보화솔루션투자지원			O					O	O	O	O
	중소기업기술보호지원							O	O	O	O	O
	정보화교육지원							O	O	O	O	O
세제	세액공제	O	O	O	O	O	O					
	세액감면	O	O	O	O	O	O					
	창업·벤처기업지원세제							O	O	O	O	O
지원	속성	IPA 높음 / AHP 낮음					IPA 낮음 / AHP 높음					
		전체	80억 미만	80억 이상	개인기업	법인기업	외감기업	전체	80억 미만	80억 이상	개인기업	법인기업
자금 지원	시설자원지원											
	운전자금지원								O			
	투자자금지원											
	대출·신용보증지원											
기술 지원	기술개발자금지원											
	기술개발역량강화지원											

	기술개발인프라지원 개발된기술사업화지원		
인력지원	인력양성지원		
	인력유입촉진지원	O	O
	고용환경개선지원		
	직업능력개발훈련지원		
판로지원	중소기업에유리한 공공기관납품제도		O
	중소기업기술개발 제품우선구매	O	
	마케팅·홍보지원		
	수출금융및해외진 출입포트지원	O	
정보화지원	정보화솔루션투자 지원	O	O
	중소기업기술보호 지원		
	정보화교육지원		
세제	세액공제		
	세액감면		
	창업·벤처기업지 원세제		



## V. 결 론

### 5.1 연구의 결과 및 시사점

국내 중소기업은 전체 산업에서 차지하고 있는 비중이 대기업에 비해 상당히 높지만, 규모와 근로자 채용 등 여러 측면은 불균형 구조로 되어 있다. 중소기업 그 자체에서도 중기업의 성장은 정체되면서 비중이 감소하고, 소기업의 증가율이 커짐에 따라서 산업구조가 불균형 상태에 있다. 이러한 기형적인 산업구조의 불균형을 해결하고 중소기업이 지속 성장할 수 있는 기반을 마련하기 위해 정부는 다양한 지원정책을 수립 시행하고 있지만, 현실적으로 중소기업 내에서는 정부의 지원정책을 시기적절하게 활용하지 못하고 있다. 이러한 원인 중의 하나로 정부의 지원정책이 중소기업이 성장하는 각 단계별로 실효성 있는 정책지원이 되어야 하지만 현장에서는 적시에 지원되지 못하고 있다.

중소기업의 개념 이해를 통해 중소기업이 국가 경제에서 차지하는 중요성과 기능을 이해함으로써 우리나라의 경제발전 과정상 빠른 고속 성장을 위해 대기업 중심의 경제구조를 구축해 온 과정에서 중소기업이 국가 경제발전의 원동력이 되어야 함에도 불구하고 비정상적인 경제구조를 가지게 되었다. 따라서 중소기업의 활성화를 통해 경쟁력을 갖추게 되면 대기업과의 자유경쟁 및 공정경쟁을 통해 보다 안정적인 경제구조를 확립할 수 있을 것이다. 현재 국내에서 건실한 경제 산업구조로 전환하기 위해 정부는 많은 노력을 기울이고 있으며, 중소기업 지원과 활성화를 위해 다양한 지원을 펼치고 있다. 하지만 중소기업들이 요구하는 정책의 방향과는 아직 부합하지 못하고 있는 실정으로 정부의 지원정책의 효과가 실질적인 중소기업의 경영 성과로 이어지기에는 지원정책이 허술한 면을 보이고 있음을 알 수 있다.

본 연구는 중소기업의 전반적인 이해를 바탕으로 의류제조 및 가공업체 중심의 중소기업 지원정책의 수혜자인 중소기업 CEO 또는 임직원을

대상으로 하는 중소기업 지원정책에 대한 설문조사를 실시하였다. 정부의 중소기업 지원 분야에 대하여 자금지원, 기술지원, 인력지원, 판로지원, 정보화 지원, 세제지원으로 구분하였다. 또한 각 지원 분야에 대한 하위 속성으로 자금지원에는 시설자원지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출신용보증 지원이 포함되었고, 기술지원에는 기술개발 자금지원, 기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라 지원, 개발된 기술사업화지원이 포함되었다. 인력지원에는 인력양성지원, 인력유입 촉진지원, 고용환경 개선지원, 직업능력개발 훈련지원이 포함되었고, 판로지원에는 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 중소기업 기술개발제품 우선구매, 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원이 포함되었다. 정보화 지원에는 정보화 솔루션 투자지원, 중소기업 기술보호 지원, 정보화 교육지원이 포함되었고, 세제지원에는 세액공제, 세액감면, 창업벤처기업 지원세제가 포함되었다.

지원정책의 효과를 알아보기 위하여 우선, 선택속성 요인을 구성하고 있는 선택속성에 대한 중요도와 만족도 간의 차이검증을 위해 대응표본 t 검정을 실시하였다. 그리고 매출 규모별로 구분하여 매출액 80억 미만, 매출액 80억 이상의 두 그룹과 기업형태별로 구분하여 개인기업, 법인기업, 외부감사대상 기업의 세 그룹을 구분하였다. IPA에 의한 분석방법을 사용하여 중소기업들이 지원정책에 대하여 인지하는 중요도와 만족도를 비교한 후, AHP에 의한 분석방법을 사용하여 정부 지원의 선택속성에 대한 기본 요소들의 우선순위를 제시하였다. 본 연구의 각 분석을 통하여 다음과 같은 결과를 얻었다.

첫째, 각 하위 요인들에 대한 중요도와 만족도의 차이검증을 위해 대응표본 t 검정을 실시한 결과 22개의 모든 항목에서 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다( $p < 0.001$ ).

둘째, 매출 규모별 IPA 분석결과 매출액과 관련 없이 공통적으로 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증 지원, 고용환경 개선지원은 중소기업에는 중요하지만 만족도는 낮은 것으로 나타났고, 투자자금지원, 정보화 솔루션 투자지원, 세액공제, 세액감면이 모두 중요하고 만족하고 있는 것

으로 나타났으며 기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라 지원, 직업능력개발 훈련지원은 중요하게 생각하지 않지만, 만족도는 높은 것으로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 기업형태별 IPA 분석결과 매출액과 상관없이 시설자원지원, 운전자금지원, 대출신용보증 지원에 대하여 중요하지만, 만족도는 높지 않은 것으로 나타났고, 투자자금지원은 모두 중요도와 만족도가 높은 것으로 나타났으며, 기술개발 역량강화 지원, 기술개발 인프라 지원, 직업능력개발 훈련지원은 중요하게 생각하지 않지만, 만족도는 높은 것으로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

넷째, 매출 규모별 AHP 분석결과 2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개 하위 요인에서 매출액 80억 미만의 그룹은 세액감면, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 교육지원, 정보화 솔루션 투자지원, 고용환경 개선지원 순으로 나타났고, 매출 80억 이상의 그룹은 세액감면, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션 투자지원과 시설자원지원, 기술개발 자금지원 순으로 나타난 것을 확인할 수 있었다.

다섯째, 기업형태별 AHP 분석결과 2단계 전역 가중치에 의한 상위 5개 하위 요인에서 개인기업은 세액감면, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 정보화 솔루션 투자지원, 기술개발 자금지원, 정보화 교육지원 순으로 나타났고, 법인기업은 세액감면, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 고용환경 개선지원, 정보화 교육지원, 정보화 솔루션 투자지원 순으로 나타났으며, 외부감사대상 기업은 세액감면, 고용환경 개선지원, 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 시설자원지원, 기술개발 자금지원 순으로 나타난 것으로 확인할 수 있었다.

결론적으로 위와 같은 국내 의류제조 중심의 중소기업 지원정책에 대하여 IPA 분석과 AHP 분석을 종합한 평가와 시사점을 토대로 활성화 방안을 정리하면 다음과 같다.

첫째, IPA 분석과 AHP 분석에서 전체 비교 결과 중요도가 모두 높은 요인으로 자금지원의 시설자금지원, 운전자금지원, 투자자금지원, 대출 신

용보증지원으로 나타났으며, 기술지원의 기술개발 자금지원, 인력지원의 인력양성지원, 고용환경 개선지원, 판로지원의 중소기업에 유리한 공공기관 납품제도, 세제지원의 세액공제와 세액감면으로 확인되었다. 전반적으로 의류제조 중심의 중소기업이 중요하게 생각하며 요구하는 정부의 지원은 자금지원 부분이 크게 작용하고 있다. 시의적절한 중소기업 자금지원이 이루어질 수 있도록 정부는 중소기업의 눈높이에 맞춘 정책 수립을 강구해야 할 것이다. 또한 중소벤처기업진흥공단과 같은 신속하게 집행할 수 있는 기관에서도 우수한 기술력을 갖춘 중소기업을 발굴하여 적기에 기술개발 자금지원을 해야 할 것이다. 인력난으로 많은 어려움을 겪고 있는 중소기업에 현장 중심의 직업교육을 통한 인력난 완화를 할 수 있는 인력 양성제도 도입, 그리고 근로자 수가 증가되는 중소기업에 고용환경 개선지원을 세밀한 정책으로 도입해야 할 것이다. 판로가 부족한 중소기업에 제한경쟁, 지명경쟁으로 조달할 수 있는 방안과 함께 공공조달 상생 협력지원제도도 강화할 필요가 있다. 연구개발비, 고용창출 및 유인의 일환으로 세액공제와 함께 법인세, 소득세, 재산세, 취득세 등 다양한 세액 감면 방안을 강구해야 할 것으로 판단된다. 이와 같은 시사로 정부 지원 정책을 중점적으로 개선하여 자원배분의 집중과 최소한의 투자로 최대한의 효과를 얻을 수 있도록 시급한 혁신과 정책이 필요하다.

둘째, 중요도가 모두 낮은 요인으로 기술지원의 기술개발 역량강화지원, 기술개발 인프라지원, 개발된 기술사업화지원, 인력지원의 인력유입 촉진지원, 직업능력 개발훈련지원, 판로지원의 마케팅 홍보지원, 수출금융 및 해외진출 인프라지원, 정보화지원의 중소기업 기술보호지원, 정보화 교육지원으로 나타난 것으로 확인되었다. 전반적으로 기술지원 요인은 중요도가 낮은 것으로 나타났는데 일반적으로 중소기업이 창업할 경우 보통 기술력을 갖춘 상태로 설립이 되기 때문에 기술지원이 크게 도움이 되지 못하는 것에 기인할 것이다. 마케팅 홍보지원과 수출금융 및 해외진출 인프라지원에 있어 대부분의 중소기업들은 내부 담당 직원이 진행하거나 혹은 외부 전문 기업에 이 같은 요소들의 경영을 일괄적으로 의뢰하여 빠른 성과를 달성하기를 원한다. 따라서 중소기업 혹은 협업 외부 기관들보다

는 소극적인 정부 지원이 중요하다거나 만족하지 못한 것으로 해석할 수 있다. 따라서 이와 같은 지원정책을 지양하고 중요도가 높은 지원 분야에 투자하는 정책적 지원이 필요하다고 판단된다.

또한, 국내 중소기업의 정책적 인프라나 인식은 매우 저조한 실정이므로 현재로서는 직접적 정책지원을 주로 수행할 수밖에 없는 실정이다. 그러므로 직접지원을 통한 성과의 극대화와 효과적인 지원정책의 성과를 위해서 본 연구의 결과에 의한 지원 우선순위와 기업의 니즈를 충족시키는 현실적인 정책을 발굴하고 실행한다면 더욱 효율적인 중소기업 지원 방안이 될 것으로 사료된다.

## 5.2. 연구의 한계점 및 향후 연구 방향

본 연구 결과에서 나타난 제약점을 보완하고 향후 연구과제에 대한 방향을 다음과 같이 제시하고자 한다. 우선 살펴볼 점은 학계나 실무계에서 중소기업만의 각종 통계치를 수집하는데 현실적 제약이 있었으며, 따라서 중소기업의 일반 통계치를 활용하여 이를 다시 재가공할 수밖에 없음을 인정하고, 구체적 세부 단계별 한계 요인을 제시하고자 한다.

첫째, 특정 산업 분야의 주요 공업단지를 대상으로 모집단을 선정하였으며, 실증분석을 통해서 중소기업 지원정책의 우선순위 측면에서 요인별로 다양한 연구 결과를 얻었으나, 산업의 특성에 따른 세밀한 연구가 이루어지지는 못했고 표본의 수가 적다는 것이다. 향후 모집단의 표본 선정에 있어서 표본의 수 및 범위를 확대하고, 특히 중소기업을 넘어선 중견기업 및 히든챔피언 기업 또는 대기업 등과 같이 다양하고 성공적인 기업들도 연구 대상에 포함한 연구가 필요할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 중소기업의 지원정책 중에서 해당기업의 지속 가능한 성장에 미치는 영향요인으로 자금지원, 기술지원, 인력지원, 판로지원, 정보화지원, 세제지원 등 한정된 요인들만으로 가설을 설정함으로써 중소기업 경영성과 및 지속가능 경영을 위한 연구 결과로 제시하기에는 한계

가 있으므로 향후 연구에서는 외부 환경 및 기업 내부의 프로세스까지 다양한 변수들에 관한 포괄적인 연구가 필요할 것이다.

셋째, 지원요인 중 하나인 자금지원 규모의 확대라는 측면 하나만을 가지고 이것을 세분화하여 자금지원의 세부 요소를 측정한다거나 핵심 지원 정책 수립 및 실행과정을 세분화하여 연구해 보면, 최근 정부 지원의 사각지대에서 어려운 환경에 직면한 의류제조 가공업계를 비롯한 여러 중소기업의 회생과 지속가능한 발전을 위한 효과적인 지원정책 방안들이 제시될 수 있을 것이다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강철구(2009). 일본 중견기업의 성장이 주는 시사점. (재)한일산업 기술 협력재단 일본기업연구센터, 9-62.
- 경종수, 이보형(2010). 중소기업 경쟁력 강화를 위한 지원정책의 기업성장단계별 차별화 방안, 한국중소기업학회, 32(4), 57-79.
- 고동현, 전덕만, 이상명(2014). 기업의 혁신활동에 대한 정부지원의 효과에 관한 연구. 대한경영학회, 14(11), 834-852.
- 고미영, 양필수, 고계성(2011). 면세점 쇼핑 관광객의 중요도-만족도(IPA)에 관한 연구: 제주방문 중국인 관광객을 중심으로. 대한관광경영학회, 26(2), 1-21.
- 고영화(2017). 중소기업의 지속적 성장을 위한 핵심역량에 관한 연구. 한성대학교 대학원 박사학위논문.
- 고영화, 최강화, 정승환(2014). 환경표지 인증제도 개선에 대한 연구: 생분해성수지 인증제도를 중심으로. 한국품질경영학회지, 42(2), 165-178.
- 공병호(2001). 대한민국 기업흥망사 - 실패의 역사에서 배우는 100년 기업의 조건. 해냄, 서울
- 권오두(2010). 한국정부의 기업육성을 위한 정책자금이 지방중소기업의 경영성과에 미치는 영향, 강릉원주대학교, 박사학위논문.
- 김경아(2016). 독일의 지속적인 히든챔피언 배출과 성장요인에 관한 연구. 중견기업연구원.

- 김경자(2019). 뷔페레스토랑의 선택소성에 관한 연구: Kano모델, IPA분석, AHP분석, 한성대학교 경영학과 외식경영, 박사학위논문.
- 김길래, 김충영(2004). 중소기업의 정보기술 수용연구에 대한 고찰, 한국디지털정책학회, 학술대회발표논문집, 421-435.
- 김도형(1995). 일본 지방화 시대의 지역 산업정책, 산업연구원.
- 김민준(2019). 스타트업기업의 안정적 성장을 위한 핵심역량에 관한 연구. 경기대학교 서비스경영, 박사학위논문.
- 김상오, 윤선희(2014). 중소기업의 경영환경이 기술성과에 미치는 영향에 관한 연구: 기술 혁신역량의 매개효과를 중심으로. 한국상업교육학회, 28(5), 279-298.
- 김선기, 장승동(1996). 지역산업진흥을 위한 지방자치단체의 정책수단, 한국지방행정연구원, 95-16.
- 김성섭, 임재문, 이형룡(2001). 중요도-실행도 분석을 통한 국제회의 평가: ISR2001국제회의 사례연구를 중심으로. 대한관광경영학회, 16(2), 257-274.
- 김영배, 하성욱(2000). 우리나라 벤처기업의 성장 단계에 대한 실증조사, 기술혁신연구, 8(1), 125-153.
- 김영수, 변창욱, 이상호(2010). 지역산업의 생산성과 정책효과 분석 방법 연구, 서울산업연구원, 558호, 연구보고서.
- 김용범(2016). 빅 데이터를 활용한 호텔 선택속성의 중요도-만족도에 관한 연구 : 특급호텔과 중저가 호텔 비교. 대구 카톨릭대학교, 박사학위논문.
- 김욱기(2011). 프로야구 구단-소비자의 CRS 활동 적합성 구조모형 및 IPA 매트릭스 분석. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.

- 김원소, 이병하, 황래국(2011). 일본 B2B 강중기업의 성공전략과 조직문화, 삼성경제연구소.
- 김익성(2014). 독일 중소기업의 생태계 연구가 한국 중소기업에 주는 시사점: 독일 히든챔피언기업을 중심으로, 한독경상학회, 32(1), 69-95.
- 김준기, 이석원(2008). 중소기업 정책자금 성과분석 및 역할 재정립 방안 연구. 서울대학교 한국행정연구소.
- 정용우, 김판진(2010). 국내 중소기업의 정부지원정책에 관한 연구, 한국유통과학회, 8(2), 33-44.
- 김현아(2016). 경제 자유구역 내 기업 입주결정 선택기준 및 만족도 분석. 인하대학교 물류전문대학원 박사학위논문.
- 김홍종, 신정완, 이상호(2006). 사회경제정책의 조화와 합의의 도출 : 주요 선진국의 경험과 정책 시사점, 대외경제정책연구원, 연구보고서.
- 김희기, 강경숙(2015). AHP기법 적용을 통한 외식업체 위생관리에 관한 연구. 관광레저연구, 27(6), 341-358.
- 노성호, 정재홍, 홍진기(1993). 일본의 지역 산업진흥정책, 서울 산업연구원.
- 박규호(2013). 중소부품소재기업의 기술혁신 장애요인에 관한 탐색적 연구, 경제발전연구, 19(2), 1-21.
- 박성범(2006). 중소기업론. 삼영사, 서울.
- 박정구(2010). 중소기업 지원정책의 문제점과 개선방안에 대한 검토 : 경쟁 친화적 중소기업 지원정책의 수립방안을 중심으로, 한국공정거래 조정원.

- 박진(2010). G20 선진 중소기업정책 한국이 벤치마킹할 것은 무엇인가, 국회지식경제위원회 2010정책 자료집, 국회지식경제위원회.
- 서준혁(2017). 제조물책임 대응시스템 구축 및 기업-소비자 관점에서의 활용 방안. 한밭대학교 산업경영공학과, 박사학위논문.
- 성태경(2003). 기업규모와 기술혁신활동의 연관성: 우리나라 제조업에 대한 실증적 연구, 한국중소기업학회, 25(2), 305-325.
- 손창록(2013). 중소기업 지원정책의 평가와 개선방안 연구, 선문대학교 행정학과, 박사학위논문.
- 송근원, 이영(2013). AHP의 일관성 향상을 위한 척도 재구성, 사회과학 연구학회, 29(2), 271-288.
- 송혁준, 김이배, 오웅락(2006). 중소기업에 대한 정책자금 지원이 경영성과 개선에 미치는 영향, 중소기업연구, 28(4), 65-80.
- 신문식, 김효정(2013). 모바일 커머스 선택속성과 서비스 품질에 관한 중 요도와 성취도(IPA: Importance-Performance) 연구, 경영교육 연구, 82, 335-355.
- 안수근(2017). 중소기업의 혁신활동과 기업성장에 관한 연구. 고려대학교 기술경영전문대학원 박사학위논문.
- 오보언, 장기락, 이대규, 여지윤, 최대영, 권오정, 임금숙(2016), 중소기업 조세지원, 중소기업청 중소기업정책국.
- 오성배, 손원길(2009), 혁신과 생산성 관계 및 영향 요인에 관한 연구제 조기업을 중심으로, 벤처경영연구, 12(3), 113-141.
- 오철호 외(2012). 중소기업 정책 50년사와 중소기업정책의 미래. 한국정책학회.
- 우종한, 이봉구(2015). 영향범위-성취도분석(IRPA)을 활용한 시티투어

- 프로그램 속성의 효율적 관리방안 모색: 김해시티투어를 중심으로, *한국관광학회*, 78(3), 587-594.
- 유관희, 김영, 허광복(2005). 중소기업과 소기업간 정책자금지원의 재무적 성과: 지원 전 자산총액, 가동률, 부채비율을 중심으로, *중소기업 연구*, 27(4), 205-223.
- 유광길(2010). AHP를 적용한 지방자치단체의 스포츠이벤트 성공요인 우선순위 분석. *한국스포츠산업경영학회*, 15(1), 91-102.
- 유한우(2003). 한국의 산업화 전략. 학문사, 서울.
- 이갑수(2015). 중소기업 육성을 위한 기술 혁신역량 평가모형 개발. 금오공과대학교 대학원 박사학위논문.
- 이경원(2012). 중소기업 지원정책 성과평가, *한국정책학회*, 12, 377-384.
- 이동한, 채화성(2010). 품질비용 개선을 위한 의사결정 프로세스 연구: C&C 제품 실패비용 사례 분석, *한국산업경영시스템학회*, 181-188.
- 이동희, 이홍규(2006). 항공사 객실승무원의 공통역량에 관한 IPA분석, *관광연구저널*, 20(3), 125.
- 이상선(2014). 먹는샘물의 평가지표개발에 관한 연구 : 델파이기법 (Delphi)과 계층적 의사결정방법(AHP) 적용. 경희대학교 조리외식경영학과, 박사학위논문.
- 이성우(2007). 중소기업 지원정책 성과분석 및 지원행정 효율화방안. *한국정책학회*.
- 이윤보(2008). 중소기업 마케팅 지원제도 개선방안, 중소기업 마케팅 활성화 방안 심포지엄, 국회서민·중소기업발전포럼.
- 이윤보, 노화봉(2006). 한국, 미국, 일본의 중소기업정책 비교. *중소기업연*

- 구, 28(3), 329-379.
- 이의영, 김경환, 신범철(2009). 기술개발 지원 정책이 기업성과에 미치는 효과. *e-비즈니스연구*, 10(4), 367-389.
- 이환범 외(2012). 지방 중소기업청 수행기능의 효율성 제고 방안, *중소기업청 용역보고서*. 영남대학교 한국균형발전연구소.
- 임재호(2014). IPA기법 및 QFD기법을 이용한 염색가공업 품질경쟁력 제고 방안에 관한 연구. *한양대학교 대학원 박사학위논문*.
- 장현주(2018). 중소기업 지원정책의 효과에 관한 연구. *정책분석평가학회*, 28(4), 251-275.
- 전상길, 노진수, 양진경(2014). 롯데마트와 중소협력사의 중국시장 동반진출 사례. *중소기업연구*, 36(1), 23-44.
- 전영록(2016). 수정-IPA 기법과 관광지 이미지를 활용한 만족도 분석: 안동시 월영교를 중심으로. *관광연구총론*, 28(2), 75-99.
- 전영준, 남태우(2019). 중소기업 세금감면의 기술혁신 성과: 기업가정신의 매개효과 분석. *사회과학연구*, 26(4), 243-274.
- 정영우, 김판진(2010). 국내 중소기업의 정부지원정책에 관한 연구, *한국유통과학회*, 8(2), 33-44.
- 정영래, 남호현(2014). 델파이·AHP기법을 통한 유적정비 사후평가 지표 개발, *한국건축역사학회*, 23(4), 19-33.
- 조덕희(2012). 제조 중소기업의 경영성과 및 경쟁력 실태 분석. *산업연구원*.
- 조민경, 김승철(2008). 한국 중소기업 경쟁력 제고를 위한 정부 정책 분석 : 한국, 독일 비교연구. *중소기업연구*, 30(2), 103-123.
- 조병선(2013). 독일 히든챔피언의 지속가능 성장요인: 독일 장수기업

- 에 대한 사례연구를 중심으로, 한국중소기업학회, 35(3), 79~110.
- 조한필(2017). 중앙-지방 간 중소기업 지원정책의 기능조정에 관한 연구, 충남대학교 자지행정학과, 박사학위논문.
- 주현, 이영주, 홍성일(2008). 미국과 영국의 중소기업 규제 영향 분석과 시사점. 산업연구원.
- 중소기업연구원(2006). 중소기업정책의 변천과 혁신.
- 중소기업청(2007). 중소기업 지원정책 성과분석 및 지원행정 효율화 방안.
- 중소벤처기업부(2019). 이노비즈기업 우선지원제도, 2019년 5월 수정, 2020년 6월 24일 접속, [https://www.innobiz.net/intro/intro3\\_1.asp](https://www.innobiz.net/intro/intro3_1.asp)
- 중소벤처기업부(2020). 2020년도 중소·벤처기업 지원사업, 중소벤처기업부.
- 최세경, 오동윤(2014). 중소기업 지원정책의 당위성과 철학 연구. 중소기업연구원.
- 최영준(2014). 중소기업근로자의 체계적 현장직무 교육훈련(S-OJT)활동과 개인 및 조직 수준변인의 위계적 관계. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 최종복(2017). 사회복지사의 지역사회조직사업 역할수행 척도 개발: 마을 만들기 사업을 중심으로. 가톨릭대학교, 박사학위논문.
- 하홍준(2006). 조세특례제한법상 연구 및 인력개발비, 한국세법학회, 12(2), 288-317.
- 한국생산성본부(2012). 중견기업 경영혁신 촉진을 위한 GMI모델 개발 컨

설텁.

- 한하민(2008). AHP기법을 적용한 신기술 사업 선정에 관한 연구: 광산업  
신기술 보육사업을 중심으로, 전남대학교, 박사학위논문.
- 허범도(2006). 새로운 중소기업 지원정책 모형과 향후 마케팅 및 수출지원 정  
책방향, 한국국제경영관리학회, 2006, 243-257.
- 허순영(2001), 21세기 중소기업의 인력정책 방향, 한국생산성학회,  
15(3), 29-45.
- 황인표, 한경석, LEE.(2003). 중소기업 정책자금 지원효과와 기업조직들  
과의 관련성 연구, 중소기업연구, 25(4). 113-132

## 2. 국외문헌

- Aschhoff, B. and Sofka, W.(2009), Innovation on demand: Can public  
Procurement Drive Market Success of Innovations?, *Research  
Policy*, 38(8), 1235-1247.
- Burgelman, R. A, Christensen, C. M. & S. C. Wheelwright(2004).  
*Strategic Management of Technology and Innovation*, Irwin:  
McGraw-Hill.
- Busom, I. and J. A. Vélez-Ospina(2017), Innovation, Public Support,  
and Productivity in Colombia. A Cross-industry Comparison,  
*World Development*, 99, 75-94.
- Chuck, P.(2000). competitive strategic through differentiation, *the  
Small Business Journal*, 15(1).

- Coad, A. and Rao, R.(2008). Innovation and firm growth in high-tech sectors: A quantile regression approach, *Research Policy*, 37(4), 633–648.
- Cohen, W. M. and Klepper, S.(1996). Firm Size and the Nature of Innovation within Industries: The Case of Process and Product R&D, *The Review of Economics and Statistics*, 78(2), 232–243.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A.(1989). Innovation and learning: The two faces of R&D, *Economic Journal*, 99, 569–596.
- Czarnitzki, D. and Delanote, J.(2016). Incorporating innovation Subsidies in the CDM framework: empirical evidence from Belgium, *ZEW Discussion Papers*, 16–045.
- Czarnitzki, D. and Hussinger K.(2004). *The Link Between R&D Subsidies, R&D Spending and Technological Performance*, ZEW Discussion Papers, No.04–56.
- Dosi, G.(1982). Technological Paradigms and Technological Trajectories: A Suggested Interpretation of the Determinants and Directions of Technical change, *Research Policy*, 11(3), 147–162.
- Dougherty, D. and Hardy, C.(1996). Sustained Product Innovation in Large, Mature Organizations: Overcoming Innovation-to Organization Problems, *Academy of Management Journal*, 39(5), 1120–1153.
- Duguet, E.(2003). Are R&D Subsidies a Substitute or a Complement

- to Privately Funded R&D? Evidence from France Using Propensity Score Methods for Non-Experimental Data, *Cahier de la MSE EUREQua Working Paper No. 2003. 75.*
- Duke and Presia(1996). Performance-Importance Analysis of Escorted Tour Evaluations. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 5(3), 207–223.
- Duncan, R. B.(1972). Characteristics of organizational environments and perceived environmental uncertainty, *Administrative Science Quarterly*, 17(3), 313–327.
- Frank Guadagnolo(1985). The Importance-Performance Analysis: An Evaluation and Marketing Tool. *Journal of Park and Recreation Administration*, 3(2), 13–22.
- Gadenne, D.(1998). Critical Success Factors for Small Business: An Inter-industry comparison, *International Small Business Journal*, 17(1). 36–56.
- Hall, B. H.(2002). The Financing of Research and Development, *Oxford Review of Economic Policy*, Working Paper, E01–311.
- Hammitt, W. E., Bixer, Moe, D. & Francis P.(1996). Going beyond Important Performance Analysis to Analyze the Oservance – Influence of Park Impact, *Journal of Park and Recreation Administration*, 14(1), 45–62.
- Hermann Simon(2015). *Confessions of the Pricing Man: How Price*

*Affects Everything*, Springer International Publishing, German.

Hitt, M. A., & Ireland, R. D.(1984). Corporate distinctive competence and performance: Effects of perceived environmental uncertainty(PEU), size and technology, *Decision Sciences*, 15(3), 324–349.

Hud, M. and Hussinger, K.(2015). The impact of R&D subsidies during the Crisis, *Research Policy*, 44(10), 1844–1855.

Jaffe, B. A. (2002). Building Programme Evaluation into the Design of Public Research Support Programmes, *Oxford Review of Economic Policy*, 18(1), 22–34.

Jones, O. and Tilley, F.(2003). *Competitive Advantage in SMEs: Organising for Innovation and change*, John Wiley and Sons.

Jung, Young-Lai and Nam, Ho-Hyun(2014). A Development of the Post-evaluation Index about Maintenance of Remains by Using Delphi and AHP Method, *Journal of Architectural History*, 23(4), 19–33.

Kim, L. S., & Nugent, J. B.(1994). *The republic of kora's small and medium-size enterprise and their support systems*, Policy Research working paper, The world Bank

Kotey, B., & Meredith, G. G.(1997). Relationship among Owner/Manager Personal Values, Business Strategies, and

- Enterprise Performance, *Journal of Small Business Management*, April, 35(2). 37–61.
- Kyung & Lee.(2010). An Approach to Differentiate Business Support Policies for Reinforcement of Small–Medium Enterprises' Competency by Growth Stages, *Asia Pacific Journal of Small Business*, 32(4), 57–79.
- Lai, I. K. W., Hitchcock, M.(2015). Importance–performance analysis in tourism: A framework for researchers. *Tourism Management*, 48, 242–267.
- Lööf, H. and Hesmati, A. (2002). Knowledge Capital and Performance Heterogeneity: a Firm–Level Innovation study, *International Journal of Production Economics*, 76, 61–85.
- Mahoney, J. T.(1995). The management of resources and the resource of management, *Journal of Business Research*, 33(2), 91–101.
- Mancusi, M. L. and A. Vezzulli(2010). *R&D, Innovation and Liquidity Constraints*, KITeS Working Papers, No.030.
- Martilla, J. A., & James, J. C.(1977). Importance–performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–99.
- Masso, J. and P. Vahter(2008). Technological Innovation and Productivity in Late–transition Estonia: Econometrics Evidence from Innovation Surveys, *The European Journal of Development Research*, 20(2), 240–261.
- Miles, R. E., Snow, C. C., Meyer, A. D. and H. J. Coleman, Jr.(1978).

- Organizational Strategy, Structure, and Process, *The Academy of Management Review*, 3(3), 546–562.
- North, D., D. Smallbone, and I. Vickers(2001). Public Sector Support for Innovating SMEs, *Small Business Economics*, 16(4), 303–317.
- Nugent, J. B. and Yhee, SJ (2002). Small and medium enterprises in Korea: achievements, constraints and policy issues, *Small Business Economics*, 18(1–3), 85–119.
- Park, K. H and Lee, J. H(2013). A Study on the Development of Diagnostic Model for Promotion of Management Innovation of Medium Enterprises, *Journal of Society of Korea Industrial and Systems Engineering*, 36(3), 109–117.
- Pellegrino, G. and Savona, M.(2017). No Money, No Honey? Financial versus Knowledge and Demand Constraints on Innovation, *Research Policy*, 46(2), 510–521.
- Porter, M. (2000). Location, Competition, and Economic Development: Local Clusters in a Global Economy, *Economic Development Quarterly*, 14(1), 15–34.
- Prahalad, C. K., & Hamel, G.(1990). The core competence of the corporation, *Harvard Business Review*, 68(3), 79–91.
- Revilla, A. J. and Fernandez, Z.(2012). The Relation between Firm Size and R&D Productivity in Different Technological Regimes, *Technovation*, 32, 609–623.
- Rizova P.(2006). Are You Networked for Successful Innovation?,

- MIT Sloan Management Review*, 47(3), 49–55.
- Robins, J. A., & Wiersema, M. F.(1995). A resource-based approach to the multibusiness firm: empirical analysis of portfolio interrelationships and corporate financial performance, *Strategic Management Journal*, 16(4), 277–299.
- Saaty, T. L.(1980). *The Analytic Hierarchy Process*, McGraw Hill, New York.
- Satty, T. L.(1987). The Analytic Hierarchy Process: What it is and how it is used, *Mathematical Modelling*, 9(3–5), 161–176.
- Savignac, F.(2006). The Impact of Financial Constraints on Innovation: Evidence from French Manufacturing Firms, *Economics of Innovation and New Technology*, 17, 553–569.
- Schneider, J. and Hall, J.(2011). Why Most Product Launches Fail, *Harvard Business Review*, April.
- Schumpeter, J. A.(1934). *The theory of economic development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A.(1997). Dynamic capabilities and strategic management, *Strategic Management Journal*, 18(7), 509–533.
- Tidd, J., & Bessant, J.(2009). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change* (Fourth.), Chichester: John Wiley and Sons.
- Vaona, A. and Pianta, M.(2008). Firm size and innovation in European Manufacturing, *Small Business Economics*, 30(3), 283–299.

- Voudouris, I., Lioukas, S., Makridakis, S and Spanos, Y.(2000), Greek Hidden Champions: Lessons from Small, Little-known Firms in Greece, *European Management Journal*, 18(6), 663–674.
- Wagner, E. R. and Hansen, E. N.(2005). Innovation in large versus small companies: insights from the US wood products industry, *Management Decision*, 43(6), 837–850.
- Wijewardena, H., & Tibbits, G. E.(1999). Factors Contributing to the Growth of Small Manufacturing Firms: Data from Australia, *Journal of Small Business Management*, 37(2), 88–96.



## 부 록 I

### 설 문 지

□ - □ □ □

## 중소기업 정책의 상대적 중요도에 관한 설문조사

안녕하세요?

본 설문지는 중소기업 정책의 상대적 중요도 및 정책에 대한 만족도를 분석하여, 정부지원 정책이 기업의 경영성과 및 지속가능 경영에 미치는 영향을 분석하기 위해 작성된 설문지입니다. 본 설문으로 얻어진 결과에 대해서는 순수 학문 연구자료로만 사용될 뿐, 이외의 다른 어떤 용도로도 사용되지 않을 것입니다. 귀하께서 성의 있게 응답해 주신 본 자료는 중소기업 성장을 위해 노력하시는 기업인 및 관련 정책기관의 효율적인 중소기업 지원 정책에 많은 도움이 될 것입니다. 바쁘시더라도 중소기업 발전을 위해 적극적으로 설문에 응해주시면 감사하겠습니다.

2020년 4월

한성대학교 일반대학원 경영학과 박사과정

지도교수 : 최 강 화

연 구 자 : 백 인 자 bijice@hanmail.net

◆ 본 설문에 앞서 다음의 내용을 숙지해 주시길 바랍니다. 다음은 중소기업 관련 정부의 다양한 지원정책들에 대한 정의와 그 예시입니다. 본 내용을 숙지하시고, 다음의 설문에 답해 주시길 바랍니다.

## ▣ 자금 지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
시설 자원 지원	생산설비 및 시험검사장비 도입 등에 소요되는 자금
운전 자금 지원	기업의 경영애로 해소 및 재창업, 사업전환, 무역조정 등 경영 정상화에 소요되는 비용, 제품생산 및 기업경영 소요 비용
투자 자금 지원	환경정책자금, 개발촉진, 투자 유치, 신기술인증, 녹색인증
대출·신용보증지원	중소기업 눈높이에 맞춘 지원 및 대출로, 창업·성장 기업을 전폭적으로 지원. 신용보증기금 및 기술신용보증기업연대보증면제, 금융기관에서 심사

## ▣ 기술 지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
기술개발 자금 지원	우수한 기술력과 아이템을 가지 있는데 자금 부족한 상황에서 중소벤처기업진흥공단에서 창업기업 지원 자금을 지원.
기술개발 역량강화 지원	중소기업 기술 역량강화 및 기술교류·협력 활성화를 위해 지원. 산업부 핵심정책 및 R&D 총괄 투자계획에 맞는 신규 R&D 사업의 기회 연구를 지원
기술개발 인프라 지원	지식서비스, S/W 및 설계기술, 인건비 등 기술개발 인프라 지원. 신규 연구원 채용 인건비 지원, 기술력 제고를 위해 정부출연연구기관, 전문생산기술연구소 및 대학부설 연구소에 파견 기술개발 지원.
개발된 기술사업화 지원	개발기술 사업화 자금, 특허기술 등록지원

## ▣ 인력 지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
인력양성 지원	중소기업의 경쟁력을 강화시키고, 중소기업에서의 일자리 창출을 지원. 산업계 수요와 연계한 현장중심의 직업 교육을 통한 기업 인력난 완화를 할 수 있는 중소기업 특성화고 인력양성 제도를 활용.
인력유입촉진 지원	중소기업 인력 지원 정책은 기업현장 맞춤형 인력양성과 구인·구직자간 미스매치 해소를 통해 인력난 완화 및 취업 지원을 목표함. 내일채움공제, 육성형 중소기업 지정, 기업연계형 연구인재개발인력양성, 지역 중소기업 R&D 산업 인턴지원, 공공연구인력 파견지원, 신진 연구인력 채용지원, 고경력 연구인력 채용지원, 중소기업 장기근속자 주택 우선공급, 중소기업 복지플랫폼.
고용환경개선 지원	중소기업 고용환경 개선 지원금은 해당 기업에서 고용을 늘려 그만큼 일자리 창출에 기여하였기에 지원금을 지원. 기숙사, 목욕탕, 체육시설, 통근차량 등에 사업주가 1천만 원 이상을 투자하고 이로 인하여 근로자 수가 증가된 경우에 지원.
직업능력 개발훈련 지원	기업체의 사업주 및 근로자에게 재직근로자의 양성을 지원하기 위하여 교육비의 일부분을 지원. 지원대상기업은 제조업 500인 이하, 건설업·광업·운수·참고·통신업 300인 이하, 기타산업 100인 이하의 기업이 해당.

## □ 판로지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
<b>중소기업에 유리한 공공기관 납품제도</b>	중소기업만 수주하는 공공구매 공공기관은 특별한 사유가 없는 한 '중소기업자간 경쟁제품' 및 '공사용자재 직접구매대상'에 지정된 품목은 중소기업자간 재한경쟁 또는 지명경쟁으로 조달. 공사용자재 직접구매, 직접생산확인제도, 계약이행능력심사 조합추천 소액 수의계약, 공공구매론(loan) 공공조달 상생협력지원 제도.
<b>중소기업 기술개발제품 우선구매</b>	공공기관은 물품을 구매할 때 물품구매액의 10% 이상을 중소기업이 개발한 기술개발제품(성능인증, NET, NEP, GS, 우수조달물품 등 16종)을 우선 구매하여 중소기업 기술개발제품의 판로를 지원. 중소기업이 개발한 기술개발제품 18종에 지방중소벤처기업청은 중소기업이 요청한 공공기관에 해당 제품의 우선구매를 요청, 성능인증제도, 기술개발제품 시범 구매제도
<b>마케팅·홍보 지원</b>	국가공인브랜드를 통한 우수중기제품의 판로지원, 우수한 품질과 뛰어난 디자인을 갖춘 제품을 생산, 인지도 부족으로 인해 판로개척에 애로를 겪는 우수중기제품을 선정하여, 국가공인브랜드(브랜드K)를 부착한 후 내수판로 및 해외시장 개척을 지원. 공동브랜드 개발 및 육성, 혁신 제품 유통플랫폼, 온·오프라인 유통망진출 지원
<b>수출금융 및 해외진출 인프라 지원</b>	중소기업 수출규모별(스타트업, 내수, 초보, 유망, 성장, 강소)로 수출 전 과정에 이르는 마케팅 활동을 맞춤형으로 지원. 수출바우처 역량별 맞춤형 프로그램 지원, 수출컨소시엄 사업 지원, 전자상거래활용수출 지원

## □ 정보화 지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
<b>정보화 솔루션 투자(클라우드 기반 스마트공장 솔루션 구축) 지원</b>	클라우드 기반 저비용-고효율의 솔루션 구축을 지원하여 중소기업의 정보화 애로 해소를 도모해 주는 사업투자와 클라우드를 기반으로 스마트공장 구축을 촉진하고, 다수의 중소제조기업이 저렴한 비용으로 다양한 서비스를 제공받을 수 있는 환경을 조성함으로써, 중소제조현장 업무의 정보화를 지원
<b>중소기업 기술보호(기술유출방지 시스템 구축) 지원</b>	중소기업의 기술보호 역량을 강화하여 안정적인 기술개발 여건을 조성하고 기업의 기술경쟁력 제고 및 관련 산업발전에 기여하고자 추진하는 정보화 지원
<b>정보화 교육 (ERP·전자상거래 활용) 지원</b>	정보화 촉진에 의거 정보화 교육을 통해 중소기업의 정보격차를 줄이고 정보화 수준 향상을 위해 정보화 지원, ERP 설치자금 지원, 정부 기관의 인증획득비용 지원, 신규로 수출코자 하는 국가의 바이어가 해당 인증을 요구하는 경우는 지원

## ▣ 세제지원 관련 정의 및 사례

자금 지원 항목	자금 지원 관련 정의 및 사례
세액 공제 (연구개발비)/ 투자촉진/고 용창출 및 유인)	연구인력개발비의 일정 금액을 해당 과세연도의 법인세에서 공제해주는 것으로, 사업 초기 기술 및 서비스의 상용화를 위해 연구개발 및 인적자원에 대한 투자가 많이 필요한 업종의 경우 더욱 유익한 혜택으로 기업의 일자리 창출을 유도하기 위하여 2017년까지 사업용자산 등을 취득하는 투자하는 경우에 일정 기준을 충족한다면 투자금액의 일정률을 세액 공제 해주는 제도
세액감면(중 소기업특별세 액, (예) 법인세·소득 세· 취득세·재산 세 등)	산출세액을 기준으로 특정 사유에 따라 발생 일정 비율을 산출세액에서 감액하는 방법으로 창업중소기업 세액감면, 지방이전세액감면, 창업 중소벤처기업 세액감면 등이 있음.
창업·벤처기 업 지원세제 (창업투자회 사 등 주식 양도차익에 대한 비과세, 엔젤투자 세제지원 등)	창업기업에 기업 경쟁력 역량 강화 및 기술사업화 성공률과 기업 생존율 향상을 위한 세제지원

## 중소기업 정책의 중요도와 만족도 인식 조사에 관한 설문조사 (I)

□ 다음은 중소기업 지원 정책에 대한 만족도에 관한 문항입니다.

원쪽의 “중요도” 항목들은 귀하께서 중소기업 지원 정책들에 대해 중요하다고 생각한 항목들이고 오른쪽의 “만족도” 항목들은 귀하께서 중소기업 지원 정책들에 대한 만족도입니다. 다음의 각 항목에 대해 귀하께서 생각하시는 중요도와 만족도를 선택해주세요.

중요도					중소기업 지원 정책	만족도				
① 전혀 중요하지 않다	② 중요하지 않다	③ 그저 그렇다	④ 중요하다	⑤ 매우 중요하다		① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 그저 그렇다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	자금 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	기술 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	인력 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	판로지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	정보화 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	세계지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )

□ 다음은 중소기업 지원에 대한 보다 세부적인 지원 정책들입니다. 원쪽의 “중요도” 항목들은 귀하께서 중소기업 지원에 대한 구체적인 항목들에 대해 중요하다고 생각한 항목들이고 오른쪽의 “만족도” 항목들은 귀하께서 중소기업 지원에 대한 구체적인 항목들에 대한 만족도입니다. 다음의 각 항목에 대해 귀하께서 생각하시는 중요도와 만족도를 선택해주세요.

중요도					중소기업 지원 정책	만족도				
① 전혀 중요하지 않다	② 중요하지 않다	③ 그저 그렇다	④ 중요하다	⑤ 매우 중요하다		① 전혀 만족하지 않는다	② 만족하지 않는다	③ 그저 그렇다	④ 만족한다	⑤ 매우 만족한다
1. 자금 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	1.1 시설 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	1.2 운전 자금 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	1.3 투자 자금 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	1.4 대출·신용 보증 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
2. 기술 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	2.1 기술개발 자금 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	2.2 기술개발 역량 강화 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	2.3 기술개발 인프라 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	2.4 개발된 기술사업화 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )

3. 인력 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	3.1 인력 양성 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	3.2 인력 유입 촉진 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	3.3 고용 환경 개선 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	3.4 직업 능력 개발 훈련 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
4. 판로 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	4.1 중소기업에 유리한 공공 기관 납품 제도	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	4.2 중소기업 기술 개발 제품 우선 구매	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	4.3 마케팅·홍보 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	4.4 수출 금융 및 해외 진출 인프라 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
5. 정보화 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	5.1 정보화 솔루션 투자 (클라우드 기반 스마트 공장 솔루션 구축) 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	5.2 중소기업 기술 보호 (기술 유출 방지 시스템 구축) 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	5.3 정보화 교육 (ERP·전자 상거래 활용) 지원	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
6. 세제 지원										
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	6.1 세액 공제 (연구 개발비/투자 촉진/고용 창출 및 유인)	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	6.2 세액 감면 (중소기업 특별 세액, (예) 법인세·소득세·취득세·재산세 등)	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )
① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )	6.3 창업·벤처 기업 지원 세제 (창업 투자 회사 등 주식 양도 차익에 대한 비과세, 엔젤 투자 세제 지원 등)	① ( )	② ( )	③ ( )	④ ( )	⑤ ( )

## 7. 귀하께서는 중소기업 지원 정책들에 대해 전반적으로 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 나쁘다 ② 약간 나쁘다 ③ 보통 ④ 약간 좋다 ⑤ 매우 좋다
- ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

## 중소기업 정책의 상대적 중요도에 관한 설문조사 (II)

(목적) 본 설문은 중소기업 정책의 상대적 중요도에 관한 설문조사로, 상대적 중요도의 정확한 판단을 위해 쌍대비교 조사를 실시할 것입니다.

(예시) 아래에 제시된 설문작성 예시는 A(기준)평가항목과 B(비교)평가항목 간의 상대적 중요도(가중치)를 알아보기 위한 방법으로, 만약에,

- (1) 두 항목이 모두 ‘동등하게 중요’하다고 생각하면 ①/①에 체크하고,

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
A	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	✓	B

- (2) A 평가항목이 B 평가항목에 보다 ‘매우 중요하다’고 판단하면 ⑤에 체크하고,

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
A	⑨	⑧	⑦	⑥	✓	④	③	②	①	B

- (3) A 평가항목에 비해 B 평가항목이 ‘명백히 더 중요’하다고 판단하면 ⑦에 체크한다.

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
A	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①	B

- (4) 각 항목별로 ⑧, ⑥, ④, ②, ②, ④, ⑥, ⑧은 인접중요도로써 상대적 중요성의 중간에 위치한다.

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
A	⑨	⑧	⑦	✓	⑤	④	③	②	①	B

□ (상위 요인 중요도 평가) 다음 왼쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목								
자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	기술지원
자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	인력지원
자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	판로지원
자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	정보화 지원
자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	세제지원
기술지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	인력지원
기술지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	판로지원
기술지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	정보화 지원
기술지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	세제지원
인력지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	판로지원
인력지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	정보화 지원
인력지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	세제지원
판로지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	정보화 지원
판로지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	세제지원
정보화지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	세제지원

(1)자금지원 : 다음 왼쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목								
시설 자원 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	운전 자금 지원
시설 자원 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	투자 자금 지원
시설 자원 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	대출·신용 보증 지원
운전 자금 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	투자 자금 지원
운전 자금 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	대출·신용 보증 지원
투자 자금 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	①-①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	③	⑨	대출·신용 보증 지원

(2) 기술지원

: 다음 왼쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
기술개발 자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 기술개발 역량강화 지원
기술개발 자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 기술개발 인프라 지원
기술개발 자금지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 개발된 기술사업화 지원
기술개발 역량강화 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 기술개발 인프라 지원
기술개발 역량강화 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 개발된 기술사업화 지원
기술개발 인프라 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 개발된 기술사업화 지원

(3) 인력지원

: 다음 왼쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
인력양성 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 인력유입 촉진 지원
인력양성 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 고용환경 개선 지원
인력양성 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 직업능력 개발훈련 지원
인력유입 촉진 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 고용환경 개선 지원
인력유입 촉진 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 직업능력 개발훈련 지원
고용환경 개선 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 직업능력 개발훈련 지원

(4)판로지원 : 다음 원쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
중소기업에 유리한 공공기관 납품제도	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
중소기업 기술개발 제품 우선구매	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
중소기업기술개발 제품 우선구매	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
마케팅·홍보 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨

(5)정보화 지원 : 다음 원쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
정보화 솔루션 투자(클라우드 기반 스마트 공장 솔루션 구축) 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
정보화 솔루션 투자(클라우드 기반 스마트 공장 솔루션 구축) 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨
중소기업 기술보호 (기술유출방지 시스템 구축) 지원	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨

## (6) 세제지원

: 다음 왼쪽의 기준측정항목이 오른쪽의 비교측정항목에 비해 얼마나 더 중요하다고 생각하십니까?

기준평가 항목	절대적으로 더 중요	명백히 더 중요	매우 더 중요	약간 더 중요	동일하게 중요	약간 더 중요	매우 더 중요	명백히 더 중요	절대적으로 더 중요	비교평가 항목
세액 공제 (연구개발비/ 투자촉진/고용 창출 및 유인)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 세액감면 (중소기업 특별세액, (예) 법인세·소 득세·취득 세·재산세)
세액 공제 (연구개발비/ 투자촉진/고용 창출 및 유인)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 창업·벤처 기업 지원세제 (창투사 주식양도차 익에 대한 비과세, 엔젤투자세 제지원)
세액감면 (중소기업특별 세액, (예) 법인세·소득세 ·취득세·재산 세)	⑨	⑧	⑦	⑥	⑤	④	③	②	① ①	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ 창업·벤처 기업 지원세제 (창투사 주식양도차 익에 대한 비과세, 엔젤투자세 제지원)

◎ 다음은 통계분석에 필요한 귀하/귀사의 특성에 관한 질문입니다.

성별	① 남성 ② 여성
연령	① 40~49세 ② 50~59세 ③ 60대 이상
업력기간	① 5년 ~ 10년 미만 ② 10년 ~ 20년 미만 ③ 20년 ~ 30년 미만
직급	① 최고경영자(CEO) ② 임원[공장장(COO) 또는 재무총괄자(CFO)] ③ 실무책임자
매출규모	① 80억 원 미만 ② 80억 원 이상
기업형태	① 개인사업자 ② 법인기업 ③ 외부감사 대상기업
해외수출 경험	① 있다 ② 없다
정부지원사업 지원여부	① 있다 ② 없다
정부지원사업 총지원금액	① 1억 미만 ② 2억~5억 미만 ③ 5억~10억 미만 ④ 10억~20억 미만 ⑤ 20억~50억 이상

귀중한 시간을 내시어 설문에 참여해 주셔서 감사합니다.

## ABSTRACT

### A Study on the Support Priorities for Small and Medium-sized Clothing Manufacturing Companies – Focusing on Government Support Policies –

Baek, In-Ja

Major in Service Operations Management

Dept. of Business Administration

The Graduate School

Hansung University

In recent business ecosystem, the role of small and medium enterprises(SMEs) is critical as an engine for economic growth. In addition, a number of government support policies for SMEs should be carried out timely and efficiently to attain sustainable growth of SMEs.

Accordingly, this study investigated the relationship between the development and growth of SMEs and government support policies by using Importance Performance Analysis(IPA) and Analytical Hierarchy Process(AHP). To investigate the SMEs' perception on government support policies, a survey was conducted on clothing manufacturing companies. In particular, this study employed IPA methodology to measure the importance that SMEs manager place on government support policies and how they affect SMEs performance. Additionally, this study

used AHP method to determine the priority ranking of the government support policies that SMEs managers employ for enhancing their sustainable growth.

This study categorized government support policies for SMEs into six factors: (1) Financial aid (Funding) support, (2) Workforce (Employee development) support, (3) Technology development support, (4) Marketing promotion support, (5) Informatization support and (6) Tax support policies. Moreover, this study divide the comparative groups according to the size differences (e.g. more than 8 billion won and less than 8 billion won of sales revenue) and the type of company such as individual companies, corporations, and external audit corporations.

The theoretical contribution of this study integrated IPA-AHP methodology to figure out the SMEs manager recognition on government support policies. The results of IPA-AHP suggested that SMEs recognized financial and workforce support policies as the most crucial factors. That is, financial support policies for SMEs is ranked first, followed by workforce, tax, marketing, technology and informatization, regardless of both sales size and type of company. Furthermore, this results offer strategic approaches for managing government support policies that are suitable for multiple types of clothing manufacturing SMEs, based on the sales size and type of company. In the government support policies for SMEs, a strategic initiatives is needed to improve operational resource allocation policies and to achieve maximum efficiency and effectiveness with minimal policy support investment.

【Key Words】 Small and Medium-sized Enterprises, Government Support Policies, Clothing Manufacturing, IPA Analysis, AHP Analysis.