International Commerce and Information Review
Volume 14, Number 4, December, 2012: pp. 275~295
통상정보연구 제14권 4호 (2012년 12월 27일)

논문투고일자 : 2012. 08. 27
심사(수정)일 : 2012. 12. 08
게재확정일자 : 2012. 12. 18

중소기업 수출지원기관의 조직성과에 영향을 미치는 요인에 관한 실증연구

An Empirical Study on Determinants affecting to the Perceived Organizational Performances of Korean Organizations Promoting SMEs' Export

김재우(Jae-Woo Kim)
단국대학교 대학원 박사과정

정윤세(Yoon-Say Jeong)
단국대학교 상경대학 무역학과 교수

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 중소기업 수출지원기관의 역할과 성과
Ⅲ. 문헌연구 및 연구방법
Ⅵ. 실증분석 결과
Ⅴ. 결 론
참고문헌
Abstract

국문초록

본 연구는 우리나라 무역증대에 중요한 역할을 해 온 중소기업 수출지원기관의 조직성과에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 통하여 향후 무역 2조 달러 달성을 위한 정책적 시사점을 얻고자 한다. 실증분석 결과 수출지원조직의 조직원들의 공공봉사동기와 자긍심은 조직성과에 모두 정(+)의 영향을 미친다는 결과가 도출되었다. 인구통계학적 변인을 토대로 검증했을 때 여성과 근속년수가 짧은 직원의 조직몰입도가 낮게 나왔다. 한편, 변수들의 하위요인들 중 내재적 직무만족감은 조직성과에 유의한 영향을 미치나, 외재적 만족은 조직성과에 유의한 영향을 미치지 않았다. 이는 수출지원기관 직원들이 급여나 승진보다는 직무가치인식이나 사명감을 중요하게 여기며, 이러한 마음가짐이 우리나라 무역발전의 원동력이었다는 것을 이론적으로도 입증한다고 볼 수 있다. 본 연구를 통해 향후 국내 수출지원기관들이 보다 실질적인 중소기업의 수출지원을 위해 직무성취감을 높이고 성과를 거양할 수 있는 토대를 마련하는 것이 더욱 필요할 것으로 여겨진다.

주제어 : 수출지원기관, 공공봉사동기, 자긍심, 조직성과

Ⅰ. 서 론

우리나라는 2011년 12월, 세계 무역사(貿易史)에서 전무후무한 가장 빠른 경제성장 속도로 9번째 무역 1조 달러 클럽에 가입하였다. 이는 한국전쟁 이후 대부분의 산업시설이 붕괴된 상황에서 1960년대부터 시작된 6차례의 경제개발계획 기간 동안 대통령이 직접 '수출진흥 확대회의'를 챙긴 수출우선정책의 성과이다. 또한 정부정책을 실행하는 수출지원기관들은 중소기업들의 수출지원에 앞장서며 다양한 노력의 결과물이기도 하다(황경연 외, 2011). 특히 수출지원기관들은 대기업보다는 주로 중소기업들의 해외마케팅, 보험지원, 교육, 자금지원 등 여러 지원정책을 통해 중소기업 수출지원 업무를 수행하였다. 이윤재(1997)는 국내 기업들의 수출과 경제성장과의 관계는 대기업의 수출과 경제성장과의 관련성은 유의미하지 않았으나, 지원기관들의 노력에 의한 중소기업 수출은 경제성장에 큰 기여가 있다고 하였다.

이와 같이 정부주도형 수출정책에서 수출지원기관들이 많은 기여를 했음에도 이들의 노력이 제대로 연구되지 못한 게 사실이다. 최근 세계적인 경기후퇴 전망에도 불구하고 우리나라가 2년 연속 무역 1조 달러를 달성하고 나아가 무역 2조 달러를 거양하기 위해서는 수출지원기관의 역할이 더욱 강화되고 제대로 평가받아야 할 것이다.

본 논문은 중소기업 수출지원기관 조직성과에 어떤 요인들이 영향을 미치는가를 연구하였다. 즉, 이들 조직원들의 기본적 자질과 인성, 몰입도와 만족감이 높을수록 중소기업에 대한 지원과 요구·애로사항을 보다 적극적으로 해결하고 지원할 것으로 기대하였다. 한편, 중소기업들이 수출지원기관 직원에게 주로 요구하는 사항들은 지원사업 확대, 중소기업 직원에 대한 배려, 중소기업과의 꾸준한 소통, 담당자의 잦은 교체 방지, 전문성 강화, 사후관리 강화 및 봉사 등이었다(정윤세, 2012)[1].

정재승(2006)은 국내 수출기업들의 수출지원정책에 대한 활용상에 대한 애로사항으로 수출지원기관의 경험 부족과 전문성 미비, 수출성과에 대한 불신을 해소하여야 한다고 하였다. 결국 수출지원기관 직원들이 긍지를 갖고 전문 지식을 높이며, 투철한 봉사정신을 통해 중소기업들을 지원하는 것이 매우 중요한 사항임을 인지할 수 있다.

본 연구의 의의는 무역 2조 달러 시대를 개막하기 위해 수출지원정책의 실질적 공급주체인 수출 지원기관 직원들의 인식이 더욱 많은 중소기업들의 성장에 기여할 수 있는 모티브를 제공하는 것이다.

---

1) '무역사절단 운영실태 조사 및 개선방안' 의 시장개척단에 참가한 148개 중소 수출기업들을 대상으로 의견을 수렴 (정윤세, 단국대학교 산학협력단 용역보고서, 2012. 8. pp.104-114.)

Ⅱ. 중소기업 수출지원기관의 역할과 성과[2)]

2010년도 기준으로 우리나라 중소기업 사업장 수는 전체사업장 대비 3,122천개(99.9%), 고용인력은 12,263천명(86.8%)으로 중소기업은 우리나라 경제구조에서 절대적으로 중요한 위치를 차지한다(중소기업청, 2010). 한편, 중소기업의 우리나라 전체 수출 비중은 2009년 767.8억불, 2010년 986.2억불, 2011년 1,145억불을 기록하여 전체 수출대비 비중은 각각 21.1%, 21.1%, 20.6%로 연평균 약 20%를 차지하고 있다(중소기업청, 2012). 이는 우리나라 중소기업들의 수출증가 여력이 여전히 많고, 중소기업의 성장은 고용에 있어 절대적인 영향을 미친다는 점에서 수출지원기관을 통한 중소기업 지원은 지속적으로 늘릴 필요성이 있다.

이에 본 연구에서는 기관의 주요한 설립목적이 중소기업의 진흥 및 지원이며, 지원규모와 파급효과가 큰 3개 기관을 선정하였다. 이를 정리하면 아래 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 본 연구에 활용된 중소기업 수출지원기관별 주요기능

	KOTRA	한국무역보험공사	중소기업진흥공단
설립연도	1962.6	1992.7	1979.1
설립목적	무역진흥과 국내외 기업간의 투자 및 협력지원으로 국민경제 발전에 이바지	무역 등에 발생하는 위험 담보를 위한 제도를 통해 국민경제 발전에 이바지	중소기업의 진흥을 위한 사업을 효율적으로 추진
설립근거	대한무역투자진흥공사법	무역보험법 제37조	중소기업진흥에 관한 법률 제68조
주무부처	지식경제부	지식경제부	중소기업청
조직현황	본사 : 5본부 21실 7단 지사 : 81개국 9지역본부 119개 무역관	본사 : 5본부 21부・실 지사 : 국내 13개, 해외 12개	본사 : 8실 11처 1센터 지사 : 3실 31지역 본・지부 3지방연수원 1센터
임직원수	659	457	761
주요기능	▪ 해외마케팅 지원 ▪ 맞춤형 수출활동 지원 ▪ 해외시장조사, 전파 ▪ 해외전시회 참가지원 ▪ 정부수임사업 수행	▪ 수출대금 손실 등 보상 ▪ 수출입금융 촉진 ▪ 환율변동리스크 지원 ▪ 수입자 해외신용정보 제공	▪ 중소기업 정책자금 지원 ▪ 국내수출마케팅 ▪ 기술컨설팅, 종합진단 ▪ 중소기업 창업 및 진흥기금 관리

* 출처 : 기획재정부(2012) 등을 토대로 저자 재정리

2) 국내에서 중소기업의 수출을 지원하는 기관들은 여러 가지 용어가 혼재되어 사용된다. 배명렬(2012)은 무역지원기관이라는 용어를 사용했고, 중소기업청(2012)에서는 중소기업지원기관이라고 하였다. 이외에도 무역유관기관, 수출유관기관 등은 공공기관뿐만 아니라 협회, 조합 등까지 포괄적으로 많이 활용되고 있다. 최근('12.11.15) '수출지원기관 2013 주요시책' 세미나에서 정부 부처(지식경제부, 중소기업청)와 수출지원기관(중소기업진흥공단, KOTRA, 한국무역보험공사)이 공동으로 중소기업 지원정책을 발표한 바 있다. 본 연구에서도 '수출지원기관'이라는 표현이 각 지원기관의 설립취지와 가장 부합된다고 여겨 용어를 통일・사용하였다.

KOTRA는 주로 해외마케팅, 해외시장조사 등 현지 지원을 통한 해외수출 지원에 초점이 맞춰져 있으며, 중소기업진흥공단은 수출마케팅 및 중소기업 정책자금지원과 같이 주로 국내에서 사업을 진행하며 KOTRA와는 해외시장개척 업무를 공동으로 수행 하기도 한다. 한국무역보험공사는 수출 중소기업들의 부보를 통해 수출보험을 수행하고, 대금 회수지원 및 환율변동에 따른 위험방지, 수입자 신용정보파악 등의 업무를 하고 있다.

한편, 우리나라 수출 중소기업들은 2008년 75천개, 2009년 78천개, 2010년 80천개, 2011년 83천개로 해마다 증가추세에 있다. 이와 함께 각 중소기업 수출지원기관들의 지원규모도 점차 늘어나는 추세이다. 이들 3개 기관이 중소기업들을 대상으로 지원하는 범위는 우리나라 대부분의 수출지원 정책을 포괄하고 있다고 할 수 있을 것이다.

2011년도 기준으로, 한국무역보험공사가 수출기업들을 대상으로 인수한 보험금액은 총 83조원에 달하며, 무보가 지원한 중소기업들도 8천여개사를 넘는다. KOTRA가 전 세계 80개국 118개 해외무역관을 통해 중소기업들의 해외지사 역할을 대행해 주는 지사화 사업은 2011년에 2천여개 사 이상을 지원, 13억 달러 규모의 실질적인 수출실적을 거두었다. 고용기・배정한(2008)도 국내 주요 무역유관기관들이 지원하는 수출지원사업의 종류가 100여 개를 상회하고 있을 정도로 각 기관들이 지원하는 수출지원 정책들은 다양하다고 밝혔다.

본 연구의 목적은 국내 중소기업 지원의 절대적인 비중을 차지하는 주요 수출지원기관 직원들의 봉사정신과 자긍심을 높여 이들이 보다 더 많은 중소기업에 신뢰를 받고 중소기업들이 수출지원정책을 보다 적극적으로 활용할 수 있도록 유도하는 것이다. 중소기업 수출지원기관별 중소기업 지원의 주요 성과는 <표 2>와 같이 정리할 수 있다.

〈표 2〉 중소기업 수출지원기관별 중소기업 지원 주요사업 성과

사업명	정의	KOTRA	한국무역보험공사	중소기업진흥공단
중소기업 보험인수	중소기업 부보		인수금액 : 830천억원('11) 업체수 : 8,047개사	
환변동보험	환율변동 위험헷지		지급금액 : 783억원('11) 지급업체수 : 565개사	
보험료 지원	영세수출기업에 일부지원		수혜업체수 : 574개사	
수출역량 강화 사업	수출단계별로 중소기업에 자금을 지원			지원금액 : 1,448억원('11) 수출실적 : 970백만불

3) 파견횟수와 업체 수는 무역사절단 사업만 산정하였다. 무역사절단은 기존의 시장개척단을 확대한 의미로서, 대체로

사업명	정의	KOTRA	한국무역보험공사	중소기업진흥공단
수출금융 지원 사업	수출에 필요한 자금을 대여			대여금액 : 1,000억원('10) 대여업체수 : 463개사
미회수채권 대행사업	해외 미수채권 회수지원		전세계 30개국 60개 채권추심기관 업무제휴	
국내 전문전시회 공동주관	유망산업전시회를 발굴, 지원	(예) 서울국제식품대전 해외바이어 : 3,542명('12) 참가업체 : 1,160개사		
해외전시회 무역사절단 수출상담회	주요 중소기업지원 프로그램	파견횟수 : 213회('11)[3] 파견업체 : 2,426개사		횟수 : 217회('11) 참가업체수 : 2,104개사 계약금액 : 156만불
지사화사업	해외무역관에서 중소기업 대행	참가업체수 : 2,074개사('11) 성약실적 : 1,290백만불		
수출구매 상담회	해외바이어를 국내에 초청하여 개최	개최횟수 : 58회('11) 참가바이어 : 2,552개사 참가국내기업 : 7,728개사		
전시회 한국관 참가	해외전시회에 공동참가	참가횟수 : 95회('11) 참가업체 : 1,918개사		
해외공동 물류센터	해외주요지역에 물류센터를 공동으로 운영	참가업체 : 391개사 수출실적 : 251백만불		
해외시장 조사	바이어, 거래선 조사서비스	서비스건수 : 6,803건('11)		

* 출처 : 중소기업청 (2012) 등을 토대로 저자 재정리

Ⅲ. 문헌연구 및 연구방법

1. 문헌연구

수출지원기관 직원이 중소기업들을 지원하고자 하는 주요한 인식에 관한 변수로 자긍심을 들 수 있다. 자긍심이란 '스스로가 느끼는 자신의 능력과 가치에 대한 자각이며, 긍정적 존재

약 10여개 사의 중소기업이 목표시장을 대상으로 계획된 프로그램에 따라 바이어와 상담하여 성과를 창출하는 해외마케팅의 기본적인 수단을 의미한다. 2011년 기준으로 총 파견횟수는 618회, 고객 수는 6,819개사로서, 이 중 KOTRA가 3분의 1 이상을 담당하고 있으며, 중소기업의 해외마케팅의 매우 중요한 수단이다(정윤세, 2012).

감을 인지하는 것'이다(Korman, 1976; Coopersmith, 1981). Gardner and Pierce(1998)은 자긍심의 기본유형을 포괄적, 역할특수적, 과업특수적, 조직기반적 자긍심으로 구분하였으며 조직기반 자긍심은 기관 및 조직의 설명에 적합하다고 하였다. 본 연구에서도 Ajzen(1989)이 제시한 일치성의 원칙(principle of compatibility)[4]에 따라 조직기반 자긍심을 토대로 설명하였다. 조직기반 자긍심은 직무만족, 조직몰입, 직무성과 변수와 매우 유의하다고 알려져 있다. Alavi and Askaripur(2003)은 공무원을 대상으로 한 연구에서 자긍심은 부하직원의 상사에 대한 만족, 동료 간 만족, 급여·승진에 관한 만족 등과 상호연관성이 있다고 하였다.

공공봉사동기(PSM: Public Service Motivation)[5]는 공직자나 공공기관 직원들이 공익을 위해 국가나 기관에 봉사하고자 하는 동기를 말한다. Reiney(1982)는 이를 내재적 보상(국가나 공공목표를 위해 봉사한다는 만족감)과 외재적 보상(급여나 승진 등의 물질적 보상에 의한 만족감)으로 나누고, 공무원이나 공공기관 직원들은 주로 내재적 보상에 보다 높은 가치를 두고 있음을 실증적으로 증명하였다. 한편, 공공봉사동기는 합리적 동기, 규범적 동기, 감정적 동기라는 3가지 하위차원으로 나누는 것이 보편적이다(Perry, 1996). 합리적 동기는 정부정책 등 합리적 가치가 있는 일을 추구하고자 하는 동기를 말하며, 규범적 동기는 국가에 대한 충성 및 사회적 규범들을 준수하고자 하는 노력들을 의미한다. 감정적(또는 정서적) 동기는 사회적 약자를 보호하고, 희생하고자 하는 마음이다(Frederickson and Hart, 1985). Kim and Vandenabeele(2009)은 공공봉사동기를 수단적 동기, 가치 기반적 동기, 동일시 동기, 자기희생으로 구성하였다. 이들은 개인은 자신의 이익실현을 위해 반드시 공익추구 동기가 아닌 수단적 동기를 지닐 수 있으며, 규범적 동기와 감정적 동기의 구분이 모호하다고 지적하였다.

조직몰입은 조직에서 지속적으로 근무하고자 하는 감정적이고 행동적인 성향을 의미한다. Meyer and Allen(1991)은 이를 '조직 구성원들이 직무에 대한 헌신 및 애정을 갖고 조직성과를 위해 노력하고 조직에 충성하려는 욕구'라고 하였다. 이들은 하위요인을 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입으로 구분하였다.

Glisson and Durick(1988)은 직원의 개인특성과 맡은 바 직무, 조직의 성향에 따라 조직몰입이 달라질 수 있으며, 교육수준이 높을수록 조직에 몰입한다고 하였다. Hrebiniak(1974)는 미혼자보다 기혼자가 조직몰입도가 더 높으며, 이는 보편적으로 기혼자가 가족에 대한 책임을 느끼기 때문이라고 하였다. 이처럼 조직몰입은 일반적인 인구통계학적 변수와의 상관관계가 비교적 잘 드러나며, Dutton and Ashford(1993)도 조직몰입이 직무만족, 조직성과에 긍정적인

4) 일치성의 원칙이란 각각의 성격에 맞는 유형을 선택할 때 보다 유의미한 연구 결과를 얻을 수 있다는 원칙이다. 예컨대, 역할특수 자긍심은 역할과 관련된 행동이나 태도에 적합하고, 과업특수 자긍심은 과업과 관련 있는데 유용하다.

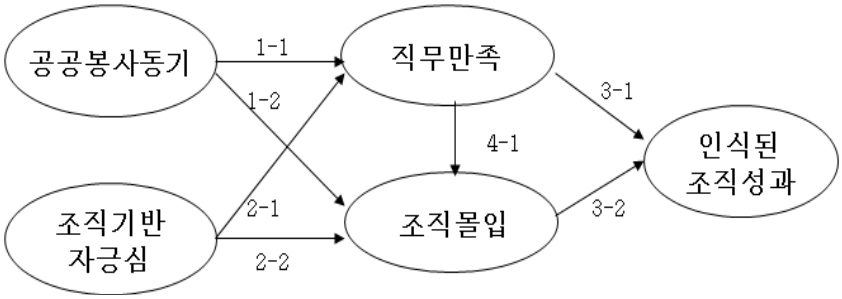
5) 공공봉사동기는 공무원과 공공기관의 국가, 사회에 대한 봉사동기를 측정하기 위해 Perry and Wise(1990)에 의해 최초로 시도된 개념으로서, 영문 그대로 PSM으로도 사용되며 공익봉사동기로 불리기도 한다.

영향을 주며 조직에 대한 성과를 매우 잘 설명할 수 있는 변수라고 하였다. Pfeffer and Salancik(1978)는 조직성과를 측정할 때 구성원의 인식을 바탕으로 측정하는 것은 가능하다고 하였으며, Brewer and Selden(2000)도 조직성과를 조직의 효율성, 효과성뿐만 아니라 공익적 가치와 같은 요인들을 포함할 수 있다고 하였다.[6] 이에 본 연구에서의 가설은 다음과 같이 정리할 수 있다.

가설 1-1. 공공봉사동기는 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2. 자긍심은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1. 공공봉사동기는 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2. 자긍심은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-1. 직무만족은 조직성과인식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-2. 조직몰입은 조직성과인식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4-1. 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 연구모형

본 연구는 중소기업 수출지원기관 직원들의 자긍심, 공공봉사동기가 직무만족 및 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향을 분석하기 위해 <그림 1>과 같이 연구모형을 설정하고, 이를 실증 분석하였다.



〈그림 1〉 연구모형

6) 공공부문은 일반부문과 달리 재무적인 평가를 바탕으로 조직성과를 측정한다는 것이 매우 어렵다. 특히, 본 연구 대상인 수출지원기관들은 공공기관으로서 수치적인 측정을 통해 중소기업 수출진흥 이라는 조직의 고유목표를 전체적으로 반영하는 것이 쉽지 않다.

3. 분석방법

본 연구의 가설을 검증하기 위해 SPSS 20.0을 사용하여 분석한 방법은 다음과 같다. 첫째, 연구 대상자의 인구통계학적 특성과 주요변인의 분포를 파악하기 위해 빈도분석과 기술통계 분석을 실시하였다. 둘째, 수집된 자료의 객관성을 입증하기 위해 내적합치도(Cronbach's α)를 이용한 신뢰도 검증을 실시하였다. 셋째, 변인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 일원변량분석을 이용하여 연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 각 변수의 차이를 파악하였다. 다섯째, 독립변수와 종속변수간 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

1) 변수의 조작적 정의 및 측정

(1) 조직기반 자긍심

조직기반 자긍심은 '조직에서 구성원이 느끼는 긍정적인 만족도와 자부심, 긍지의 체화된 인식'이라고 할 수 있다. 본 연구에서의 설문은 Pierce et al.(1989)이 제시한 9개 문항을 활용하였으며, 이 중 4개 문항은 부정적인 의견을 묻는 질문을 유도하여 설문 응답자의 신뢰도를 높이는데 활용하였다. 전체 9개 문항 중 긍정적 문항은 개인의 가치, 자질, 능력, 고객에 대한 태도, 자기 만족감이 있으며 부정적 문항은 실패 인식, 업무 불만족, 자기 비평, 자신의 가치절하로 구성하였다.

(2) 공공봉사동기

Perry and Wise(1990)는 공공봉사동기는 주로 공무원, 공공기관에 근무하는 구성원들에게 특질적으로 나타나는 봉사동기라고 하였다. 이는 타인과 사회에 대해 돕고자 하는 선행의도로 서비스를 제공하고자 하는 개인성향을 의미하기도 한다(Perry and Hondeghem, 2008). 본 연구에서는 '각 수출지원기관의 직원들이 중소기업을 적극 돕고자 하는 선행 동기'로 정의하였다. 측정은 Perry(1996)와 Brewer and Selden(2000)에 의해 개발된 17개 항목을 활용하였다. 감정적 동기의 하위요인에 해당되는 1-4번 문항은 자기희생, 5-8번 문항은 타인에 대한 동정, 규범적 동기의 하위요인인 공익에 대한 몰입은 9-11번 문항이며, 합리적 동기는 12-14번의 공공정책결정에 대한 호감도와 15-17번까지의 내재적 동기요인으로 구분하였다.

(3) 조직몰입

조직몰입은 '개인이 조직과 동일시하고 조직에 대해 공헌하고자 하는 욕구'로 정의내릴 수 있다. 이는 단일차원이라기보다는 여러 하위요인으로 구성된 다차원적 현상으로 이해할 수 있다. Sheldon(1971)은 나이와 근속년수가 조직몰입의 원동력이며, Ferris and Aranya(1983)는 자녀의 수, 성별과 유의성이 있으나 나이, 근속년수는 유의성이 없다고 하였다. Salancik and Pfeffer(1977)는 조직에 대한 친밀감이 조직몰입에 영향을 주며, 조직을 선택한 동기가 명확할수록 몰입가능성이 높다고 하였다. Allen and Meyer(1997)에 의해 개발된 15개 문항을 사용하였으며, 정서적 몰입(1-5번), 근속적 몰입(6-10번), 규범적 몰입(11-15번)으로 구분하였다.

(4) 직무만족

Bakhshi et al.(2009)은 직무만족을 직원만족, 사기와 유사한 개념으로 보았다. 즉, 직무만족은 '직무를 수행하면서 사기가 진작되는 상태'라고 할 수 있다. Bright(2008)는 공공분야의 직원들을 대상으로 공공봉사동기와 사내교육이 직무만족과 양의 관계가 있다고 하였다. 즉, 수출지원기관 직원의 직무만족은 고객인 중소기업들에게 매우 중요한 변인이 된다고 할 수 있다. 본 연구에서의 설문은 미국 미네소타대학교에서 개발하여 널리 활용되는 설문을 박아이린(2005)이 재구성한 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)[7] 20개 문항으로 각각 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분하였다.

(5) 조직성과

본 연구에서는 소속기관에 대한 헌신 및 충성심이 극대화될 때 조직성과도 향상되며, 이는 중소기업들의 지원 및 서비스 마인드와 직결된다고 보았다. 이를 위해 긍정적인 구전의도 및 홍보, 지속적인 근무의지, 자기희생, 규칙 준수, 협력 등 조직애착과 헌신에 관한 11개 문항을 선정하였다(양길승, 2010). 조직성과에 대한 인식은 '소속기관에 대해 헌신하고 기관의 목표달성을 위해 책무를 다하고자 하는 인식'으로 정의하였다.

---

7) 미국 미네소타 대학교(University of Minnesota)에서 개발한 MSQ는 실제로 100개 문항의 설문지로 구성되어 있으며, 직무만족을 측정하는데 널리 활용된다. 이를 20개 문항으로 축약한 Short-form의 형태를 박아이린(2005)이 MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도타당성 분석을 통해 우리나라의 상황에 맞게 재해석하였다.

Ⅵ. 실증분석 결과

1. 표본의 구성

설문조사는 2012년 10월 4일-26일까지 진행되었으며, 직접 현장을 방문하여 설명하거나 사전에 대리인을 통해 설문의 목적을 제시한 후 리커트형 7점 척도의 설문지에 기입토록 하였다. 표본의 크기는 121명이며, 불성실한 응답이 없어 모두 활용하였다. 각 기관별로는 무역보험공사 42.1%, KOTRA 35.5%, 중소기업진흥공단 22.3%로 고른 분포를 보였다. 남성(69.4%)과 여성(30.6%)의 비중은 구성원들의 비율을 봤을 때 적절하다고 여겨진다. 가장 많은 표본의 분포는 연령대(31~40세) 52.1%, 직급(과장/차장급) 48.8%, 근속년수(6~15년) 47.1%로 공공기관의 특성과 대체로 일치하였다. 해외 근무(유학 등을 포함)기간은 대체로 4년 이하이며, 4년 이상은 전체의 23.1%로서 해외순환근무를 하는 KOTRA 직원들 분포가 가장 많았다. 교육수준은 세 집단 모두, 대부분(97%)의 직원들이 학사와 석사로 구성되어 있다. 표본의 구성은 <표 3>에 정리하였다.

〈표 3〉 자료의 인구통계적 특성 (N=121)

구분		표본수(%)	구분		표본수(%)
성별	남성	84(69.4)	근속년수	5년 미만	37(30.6)
				6~10년	42(34.7)
	여성	37(30.6)		11~15년	15(12.4)
				16~20년	19(15.7)
				21년 이상	8(6.6)
연령대	30세 이하	25(20.7)	학력	대졸 및 이하	80(66.1)
	31~40세	63(52.1)		석사	38(31.4)
	41~50세	27(22.3)		박사	3(2.5)
	51세 이상	6(4.9)	해외근무기간	4년 미만	93(76.9)
직급	사원/대리	43(35.5)		4~8년	17(14.0)
	과장/차장	59(48.8)		8년 이상	11(9.1)
	팀장 이상	19(15.7)	소속기관	KOTRA	43(35.5)
				중소기업진흥공단	27(22.3)
				무역보험공사	51(42.1)

2. 신뢰도 분석

신뢰도(reliability)는 측정한 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미하는 것으로 동일한 개념에 대해 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미한다. 본 연구에서는 이 중 가장 널리 사용되고 있고 문항 상호간에 어느 정도의 일관성을 가지는가를 추정함으로써 척도의 신뢰도를 평가하는 내적 일관성법을 사용하였다. 신뢰도는 0과 1 사이의 값을 가지게 되며, 일반적으로 사회과학 분야에서는 0.60 이상이면 측정도구의 신뢰도에는 문제가 없는 것으로 여겨진다. 본 연구의 신뢰도 분석은 <표 4>와 같이 변수들이 모두 0.80을 상회하는 수치로 나타나 높은 수준의 신뢰도를 보였다.

〈표 4〉 각 변수별 내적 합치도

척도		문항번호	내적합치도
자긍심	전체	1-9	.898
공공봉사동기	자기희생	1-4	.837
	동정심	5-8	.840
	공정몰입	9-11	.834
	정책호감	12-14	.913
	내재적 동기	15-17	.817
	전체	1-17	.946
직무만족	내재적 만족	1-12	.911
	외재적 만족	13-20	.912
	전체	1-20	.948
조직몰입	정서적 몰입	1-5	869
	근속적 몰입	6-10	.663
	규범적 몰입	11-15	.841
	전체	1-15	.864
조직성과	전체	1-11	.929

3. 상관 분석

각 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시하였으며, 그 결과는 <표 5>와 같다. 변수 간 상관관계를 알아본 결과 모든 변수가 유의미한 정(+)의 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

〈표 5〉 변수 간 상관관계

변수	자긍심	공공봉사동기	직무만족	조직몰입	조직성과인식
자긍심					
공공봉사동기	.543**				
직무만족	.602**	.635**			
조직몰입	.571**	.580**	.818**		
조직성과	.683**	.712**	.840**	.786**	

**. 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의

4. 가설 검증

위계적 다중회귀분석을 실시하여 아래 <표 6>에서부터 <표 9>까지 제시한 바와 같이 모든 가설에서 유의미한 결과가 도출되었다. 공공봉사동기와 자긍심은 직무만족에 유의한 영향을 미치며, 설명력은 0.50, F값(38.87)은 0.05 유의수준에서 유의하였다. 공공봉사동기와 자긍심은 조직몰입에 유의한 영향(설명력 : 0.57, F값 : 25.50)을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족과 조직몰입이 조직성과인식에 대해 0.74의 상당히 높은 설명력으로서 조직성과에 대한 두 변수의 역할이 크다는 것을 알 수 있다. 직무만족 또한 조직몰입에 유의한 정적 영향(설명력 : 0.74, F값 : 64.86)을 미치는 것을 알 수 있다.

〈표 6〉 공공봉사동기와 자긍심이 직무만족에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
직무만족	공공봉사동기	0.44	0.08	0.42	5.36	0.00
	자긍심	0.38	0.08	0.36	4.63	0.00

R^2=0.50 F=38.87 Sig.=0.00 $p < 0.05$

공공봉사동기가 높을수록 공무원 및 공공기관 직원들의 직무만족도도 높아진다(Perry and Wise(1990). Pierce and Gardner(2004)는 자긍심이 직무만족, 이직의도와 밀접한 상관관계가 있다고 밝혔다. 자긍심은 직무만족과 조직몰입에 양의 상관관계가 존재하는 연구결과도 있다(Wei and Albright, 1998; Judge and Bono, 2001). <표 6>에서 보듯이 국내 수출지원기관 직원들의 연구결과도 위와 대동소이하며, 공공기관의 특성을 잘 반영하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 공공봉사동기와 자긍심이 조직몰입에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직몰입	여성	-0.47	0.11	-0.28	-4.43	0.00
	해외 4년 미만	-0.45	0.14	-0.20	-3.23	0.00
	해외 4~8년	1.39	0.53	0.16	2.60	0.01
	자긍심	0.36	0.08	0.35	4.75	0.00
	공공봉사동기	0.35	0.07	0.34	4.61	0.00

R^2=0.57 F=25.50 Sig.=0.00 $p < 0.05$

McColl-Kennedy and Anderson(2005)은 자긍심이 높을수록 조직몰입도 높게 나타난다고 밝혔다. 구정대・이방식(2005)은 호텔직원의 자긍심은 고객서비스를 증진시키므로 이들의 자긍심을 높일 것을 제안하였으며, 홍순복(2008)은 세무공무원의 자긍심은 조직몰입을 증가시켜 납세 정의, 국민에 대한 봉사에 긍정적 영향을 줄 수 있다고 하였다. <표 7>에서 보듯이 국내 수출지원기관 직원들의 연구결과도 이와 유사하게 나타났으며 이들의 자긍심을 높여 수출기업들에게 실질적인 혜택이 제공될 수 있도록 지속적인 노력이 필요하다고 할 수 있다.

한편 조직몰입은 역시 <표 7>에서 보듯이 여성과 해외근무기간이 짧은 층에서 부(-)의 유의성을 보였다. 이는 4~8년간 해외근무를 한 직원들이 조직 몰입에 대해 양(+)의 유의성을 보인 것과는 대조를 이룬다. Bruning and Synder(1983)은 남성이 가장으로서 생계를 꾸려가는 책임의식으로 인해 여성보다 조직몰입 성향이 강하다고 하였다.[8] Sheldon(1971)은 개인적 특성들이 조직몰입에 많은 영향을 주며, 특히 근속년수가 길수록 조직몰입도가 높다고 밝혔다.

〈표 8〉 직무만족과 조직몰입이 조직성과인식에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직성과	직무만족	0.61	0.08	0.59	7.19	0.00
	조직몰입	0.30	0.09	0.29	3.50	0.00

R^2=0.74 F=108.86 Sig.=0.00 $p < 0.05$

8) Hrebiniak(1974)은 여성이 남성보다 조직몰입이 높다는 결과를 도출하였다. 그는 여성이 남성 위주의 조직에서 살아남기 위해 겪어야 할 많은 장애요인들로 인해 여성의 조직몰입을 증진시켰다고 하였다.

〈표 9〉 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직몰입	여성	-0.33	0.08	-0.20	-3.98	0.00
	해외 4년 미만	-0.33	0.11	-0.15	-3.09	0.00
	직무만족	0.74	0.05	0.75	14.99	0.00

R^2=0.74 F=64.86 Sig.=0.00 $p < 0.05$

직무만족과 조직몰입은 <표 8>에서와 같이 조직성과에 대해 정(+)의 유의성을 보였다. 즉, 수출지원기관 직원들의 직무만족과 조직몰입은 긍정적인 구전과 지속적인 홍보를 가능케 한다. 박광서・안종석(2001)의 연구에서와 같이 중소 수출기업들의 수출지원제도 활용을 높이기 위해 각 수출지원기관들이 다각적인 홍보 및 지원제도를 실질적으로 하여야 한다는 것과 일맥상통 한다고 볼 수 있다. 인구통계학적 특성들이 조직몰입에 영향을 미치는 분석은 <표 9>에서 제시하였다. 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미쳤으나, 여성과 해외 근무기간이 짧은 직원들의 조직몰입은 부(-)의 영향을 주었다. 중소기업 수출지원기관 직원들은 주로 직급이 높을수록 해외 근무기간이 높아지는 경향을 보였으며, Salanick(1977)은 직급이 높을수록 해당 조직에서 인정을 받았다는 인식으로 인해 조직몰입이 높아진다고 보았다.

5. 독립변수의 하위요인이 각 종속변수에 미치는 영향력

공공봉사동기에는 자기희생, 동정심, 공익몰입, 정책호감, 내재적 동기의 5개 하위 요인이 있는데, 이 각각의 요인이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 알아보았다. 그 결과, <표 10> 및 <표 11>에서 보듯이 자기희생과 내재적 동기가 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있고, 자기희생과 공익몰입은 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 각각 나타났다. 따라서 공공조직 구성원들은 조직 내에서 직무만족과 조직몰입에 대한 자기희생의 역할이 크다고 인식하는 것을 알 수 있다.

〈표 10〉 공공봉사동기의 하위요인이 직무만족에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
직무만족	자기희생	0.36	0.10	0.37	3.65	0.00
	내재적 동기	0.25	0.09	0.29	2.78	0.01

R^2=0.40 F=26.06 Sig.=0.00 $p < 0.05$

〈표 11〉 공공봉사동기의 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직몰입	여성	-0.44	0.12	-0.26	-3.78	0.00
	해외 4년 미만	-0.55	0.15	-0.25	-3.65	0.00
	해외 8~12년	1.59	0.58	0.18	2.72	0.01
	자기희생	0.37	0.08	0.38	4.32	0.00
	공익몰입	0.16	0.07	0.20	2.21	0.03

R^2=0.49 F=18.25 Sig.=0.00 $p < 0.05$

조직몰입의 하위요인인 정서적 몰입, 근속적 몰입, 규범적 몰입과 직무만족의 하위요인인 내재적 만족, 외재적 만족의 조직성과인식에 대한 영향을 알아보기 위하여 인구통계적 요소를 통제한 상태에서 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 내재적 만족과 정서적 몰입이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 12〉 직무만족과 조직몰입의 하위요인이 조직성과인식에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직성과	내재적 만족	0.58	0.08	0.56	7.54	0.00
	정서적 몰입	0.29	0.06	0.36	4.91	0.00

R^2=.75 F=115.65 Sig.=0.00 $p < 0.05$

〈표 13〉 직무만족의 하위요인이 조직몰입에 미치는 영향

구분		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
조직몰입	여성	-0.33	0.08	-0.19	-3.90	0.00
	해외 4년 미만	-0.34	0.11	-0.15	-3.10	0.00
	내재적 만족	0.48	0.10	0.49	4.96	0.00
	외재적 만족	0.26	0.08	0.29	3.07	0.00

R^2=.74 F=53.71 Sig.=0.00 $p < 0.05$

직무만족의 2가지 하위요인인 내재적 만족과 외재적 만족이 조직몰입에 미치는 영향을 확인한 결과, 2가지 요인 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 요인 중 내재적 요인의 표준화계수는 0.48로서 외재적 요인의 표준화 계수인 0.26보다 2배 정도 더 높은 것으로 나타나, 내재적 요인이 중요하다고 인식되었다. 즉, 수출지원기관 직원들의 내재적 만족은 공공기관 직원으로서 공익을 위해 일할 수 있다는 만족감을 의미하며, 중소기업들에 대한 배려와 봉사가 직원들이 직무에 몰입하고 성과를 나타낼 수 있는 주요변인임을 의미한다고 볼 수 있다.

V. 결 론

본 연구는 주로 국내·외 공무원들과 고객접점이 많은 기관들을 대상으로 연구가 이루어진 자긍심과 공공봉사동기가 국내 중소기업 수출지원기관 직원에도 적용되는지, 이에 대한 영향변수는 무엇이고 어떻게 영향을 미치는지를 최초로 분석하였다는데 그 의의를 둘 수 있다. 연구 결과의 함의는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째로 공공봉사동기는 공무원들뿐만 아니라 공공기관 직원들에게도 매우 적합한 변수이며, 조직몰입, 직무만족, 조직성과 인식에도 양(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 우리나라 수출지원기관 직원들이 중소기업 지원업무에 매진하기 위해서는 공익에 대한 추구동기를 더욱 고취시킬 필요가 있다는 것을 의미한다.

둘째로 이들의 자긍심 또한 조직몰입, 직무만족, 직무성과에도 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 우리나라처럼 내수시장이 협소하여 수출에 국가정책의 최우선순위를 두는 경우는 수

출저변의 확대가 무엇보다 필요하며, 무역 1조 달러 달성을 위해 노력한 수출지원기관 직원들의 자긍심과 중소기업 지원에 대한 긍지는 통계적으로도 유의미한 것으로 입증되었다.

셋째로 수출지원기관의 여성과 젊은 직원들의 조직몰입을 향상시키는 것이 필요하다. 이들의 조직 몰입도를 높이기 위해 내부교육 및 의사소통과 애로사항을 청취하고, 조직 몰입도를 증진시키는 기회가 계속 마련되어야 할 것으로 본다. 특히, 여성들의 사회진출이 높아지면서 조직 내에서의 여성비율이 높아짐에 따라 여성들의 조직 몰입도가 낮은 요인을 찾는 것은 조직 생산성 및 운영에서 매우 중요하다.

마지막으로 정부의 수출지원 공공기관들의 평가를 중소기업이라는 수요자 입장에서 제대로 평가할 수 있는 평가체계의 개선이 필요하다. 유세준(2010)은 수출지원기관들은 공공평가지표를 달성하기 위해 지원 실적을 중시하는 것과는 달리, 중소기업들은 지원기관들의 배려와 지원 수혜의 폭이 더욱 필요하다고 하였다. 즉, 공공기관들이 받는 평가와 고객이 원하는 기대에 대한 불일치는 결국 지원기관 직원들의 자긍심과 공공봉사동기를 낮추고, 조직에 대한 몰입도 및 성과에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 이와 관련하여, 향후 정부의 평가지표를 면밀히 분석하여 중소기업 수출지원기관들의 평가는 고객인 중소기업들이 겪는 애로사항과 기대사항을 위주로 재검토되어야 할 것이다.

또한 본 연구의 한계점으로는 다음과 같이 정리할 수 있을 것이다.

첫째 본 연구는 수출지원기관 직원을 대상으로 한 인식연구로 실제로 지원기관 구성원 인식이 중소기업의 수출성과에 영향을 미치는지에 대해서 알 수 없다는 점이다.

둘째, 수출지원기관의 대상에 SBA, GSBC 등 각 지방의 수출지원기관과 한국무역협회, 중소기업중앙회 등 주요 수출지원기관이 포함되지 않아 대표성에 한계를 가진다.

셋째, 자긍심과 공공봉사동기는 조직 내에서 교육훈련이나 지속적인 중소기업 지원업무를 통해서 생성이 되기도 하지만, 개인적으로 갖고 있는 본연의 자질로도 형성이 된다. 이는 순수한 조직 구성원으로서의 공정성에 관한 인식을 추가변수로 구성하여 본 연구를 확장, 검토해 볼 필요가 있다.

마지막으로 향후 수출지원기관 서비스를 활용한 경험이 있는 중소기업을 대상으로 수출지원기관의 서비스 품질과 활용도에 관한 분석을 통해 상호간의 인식의 차이를 연구해 본다면 본 연구의 한계점을 보완하고 보다 의미 있는 결과가 도출될 수 있다고 본다.

참 고 문 헌

고용기 · 배정한, “중소기업을 위한 수출지원제도 개선 방안”, 「통상정보연구」, 제10권 2호, 한국통상정보학회, 2008, pp.189-209.

구정대 · 이방식, “변혁적 리더십과 거래적 리더십이 호텔 종사자의 자긍심과 조직몰입에 미치는 영향”, 「관광레저연구」, 17(2), 2005, pp.45-60.

기획재정부, 「공공기관 현황편람」, 기획재정부, 2012.

박광서 · 안종석, “중소 수출기업의 수출지원제도 활용에 관한 연구”, 「무역학회지」, 제26권 1호, 한국무역학회, 2001, pp.149-167.

박아이린, “MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석”, 석사학위논문, 서울대학교 대학원, 2005.

유세준, “중소기업 수출지원제도 개선에 관한 연구”, 「통상정보연구」, 제12권 4호, 한국통상정보학회, 2010, pp.193-211.

양길승, “골프장 종사원의 조직공정성에 대한 지각과 상사신뢰가 조직충성도에 미치는 영향”, 「관광연구저널」, 24(1), 2010, pp.85-103.

이윤재, “우리나라 중소기업의 수출행태 실증분석 - 대기업과의 비교를 중심으로”, 「한국경제연구」, 제2권, 한국경제연구학회, 1997, pp.197-217.

정재승, “우리나라 중소기업 수출지원제도의 성과에 관한 실증연구”, 박사학위논문, 중앙대학교 대학원, 2006.

정윤세, 「무역사절단 운영실태조사 및 개선방안」, 단국대 산학협력단 용역보고서, 2012.

중소기업청, 「중소기업 기본자료」, 중소기업청, 2010.

_____, 「중소기업 연차보고서」, 중소기업청, 2012.

황경연, 문희철, 배명렬, “무역지원기관의 서비스품질과 기업특성이 수출기업의 무역지원기관 서비스 만족도, 활용도 및 수출성과에 미치는 영향”, 「통상정보연구」, 제13권 3호, 한국통상정보학회, 2011, pp.275-298.

홍순복, “세무공무원의 조직에 대한 자긍심 분석”, 「한국콘텐츠학회」, 8(6), 한국콘텐츠학회논문지, 2008, pp.159-166.

Ajzen, I., *Attitudes, personality, and behavior,* Chicago: Dorsey, 1989.

Alavi, H. R., and Askaripur, M. R., “The relationship between self-esteem and job satisfaction of personnel in government organizations”, *Public Personnel Management*, 32(4), 2003,

pp.591-600.

Allen, N. J., and Meyer, J. P., "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity", *Journal of Vocational Behavior*, 49, 1997, pp.252-276.

Bakhshi A, Kumar K, and Rani, E., "Organizational justice perceptions as predictor of job satisfaction and organizational commitment", *International Journal of Business Management*, 4(9), 2009, pp.145-154.

Brewer, G. A., and Selden, S. C., "Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 2000, pp.685-711.

Bright, Leonard, "Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees?", *American Review of Public Administration*, 38(2), 2008, pp.149-166.

Bruning, N. and Synder, R., "Sex and Position as Predictors of Organizational Commitment", *Academy of Management Journal*, 26, 1983, pp.485-491.

Coopersmith. S., *The antecedents of self-esteem (2nd ed.)*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1981.

Dutton, J. E. and Ashford, S. J., "Selling issues to top management", *Academy of Management Review*, 18, 1993, pp.397-428.

Ferris, K. R., and Aranya, N., "A comparison of two organizational commitment scales", *Personnel Psychology*, Vol. 36, 1983, pp.87-98.

Frederickson, H. G., and Hart, D. K., "The Public Service and the Patriotism of Benevolence", *Public Administration Review*, 45(5), 1985, pp.547-553.

Gardner, D. G. and Pierce, J. L., "Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: An empirical examination", *Group and Organizational Management*, 23, 1998, pp.48-70.

Glisson, C. and M. Durick., "Predictors of Job Satisfaction and Organization Commitment in Human Service Organization", *Administrative Science Quarterly*, 33, 1988, pp.61-81.

Hrebiniak, L. G., "Effects of Job Level and Participation or Employee Attitudes and Perceptions of Influence", *Academy of Management Journal*, 17, 1974, pp.649-662.

Judge, T. A. and Bono, J. F., "Relationship of core self-evaluations traits - self-esteem,

generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability − with job satisfaction and job performance: A meta-analysis", *Journal of Applied Psychology*, 86, 2001, pp.80-92.

Kim, Sangmook and Vandenabeele, W., "A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally", Version 6.0, August 19th 2009.

Korman, A., "Hypothesis of work behavior revisited and an extension", A*cademy of Management Review*, 1, 1976, pp.50-63.

Meyer, J. P., and Allen, N. J., "A three component conceptualization of organizational commitment", *Human Resource Management Review*, 1, 1991, pp.61-89.

Perry, James L., "Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Validity and Reliability", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 1996, pp.5-22.

_____, and Lois R. Wise, "The Motivational Bases of Public Service", *Public Administration Review*, 50(3), 1990, pp.367-373.

Perry, James L. and Hondeghem A., Motivation on Public Management. New York, Oxford University Press, 2008.

Pfeffer, J. and Salancik, G., "A social information processing approach to job attitudes and task design", *Administrative Science Quarterly*, 23, 1978, pp.224-253.

Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L. and Dunham, R. B., "Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation", *Academy of Management Journal*, 32, 1989, pp.622-648.

_____, "Self-esteem within work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature", *Journal of Management*, 30, 2004, pp.591-622.

Reiney, Hal G., "Reward Preferences Among Public and Private Managers: In Search of the Serivce Ethnic", *American Review of Public Administration*, 16(4), 1982, pp.288-302.

Salancik, G., and Pfeffer, J., "An examination of need-satisfaction model of job attitudes", *Administrative Science Quarterly*, 22, 1977, pp.427-456.

Sheldon, M. E., "Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization", *Administrative Science Quarterly*, 16(2), 1971, pp.143-150.

Wei, G., and Albright, R. R., "Correlates of organization-based self-esteem: An empirical study of U. S. Coast Guard Cadets", *International Journal of Management*, 15, 1998, pp.218-225.

ABSTRACT

An Empirical Study on Determinants affecting to the Perceived Organizational Performances of Korean Organizations Promoting SMEs' Export

Jae-Woo, Kim* · Yoon-Say, Jeong**

Korea's economic development started from early 1960s over war devastation. Korean government drove promoting export with its all efforts. In 2011, Korea joined the "USD 1 trillion trade club" as the 9th nation in the world. It is true that the growth of Korean exports has greatly contributed to the development of Korean economy, and that workers in the export promoting organizations also contributed to such a tremendous performance. Still, there are a number of SMEs waiting for more support from the export promoting organizations. This paper tried to identify the determinants of organizational performances of export promoting organization workers with particular focus on their public service motivation and self-esteem.

Our findings are as follows; Workers' public service motivation and self-esteem are strongly related to their organizational commitment, job satisfaction, organizational performances. In addition, the workers show a different level of intrinsic and extrinsic satisfaction when it comes to public service and customer satisfaction. This reflects the employees of export promoting organizations have more focused on the value and accomplishment of their performances in workplace. Women and younger workers within the organizations tend to have weaker organizational commitment.

In conclusion, we recommend that it is important to increase the women's organizational commitment and develop more inspirational personnel programs to younger workers within the organizations in order to support Korea's promising SMEs in a more practical manner.

Key Words : export promoting organization, public service motivation, self-esteem, organizational performance

* Ph.D Candidate, Dan-Kook Univ. Trade Dept.
** Professor, Dan-Kook Univ. Trade Dept.