

소상공인지원제도에 대한 소상공인 만족도 분석: 경남지역 사례 중심*

정갑수 (소상공인시장진흥공단 창원센터)**

설병문 (경남과학기술대학교 창업대학원)***

국 문 요 약

최근 청년실업과 베이비붐세대의 은퇴가 소상공인 창업시장의 양적 성장을 촉진시키고 있다. 정부의 지원정책 확대와 다양화도 양적 성장과 무관하지 않을 것이다. 본 연구는 지원정책의 실효성을 조사하기 위하여 소상공인진흥공단의 지원제도에 대한 경남지역 이용자의 만족도를 설문조사를 이용하여 분석한다. 연구를 위하여 소상공인시장진흥공단이 지원하는 제도 중 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원에 대한 만족도를 분석한다. 또한, 지원제도별 소상공인의 인구통계학적 측면과 이용 빈도, 창업동기, 창업형태, 업종 경력, 종업원 수를 분석하였다.

분석결과, 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원에서는 성별과 연령에 따른 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 그러나 학력에 따라서는 유의적인 차이가 나타났다. 소상공인의 창업동기에 따라 교육지원과 컨설팅지원의 만족도가 유의적으로 차이가 나타났다. 창업형태, 업종경력에 따라서는 세 가지 소상공인지원제도에 따라서 유의적인 차이가 없었다. 창업업종은 컨설팅지원에서, 종업원 수는 자금지원에서 통계적으로 의미 있는 차이가 나타났다.

핵심주제어: 창업, 소상공인, 소상공인지원제도, 지원 만족도

1. 서론

외환위기 이후, 청년 취업을 하락과 베이비붐세대의 조기퇴직 영향으로 소상공인 창업이 증가하고 있다. 정부 정책 역시 소상공인지원을 강화하는 방향으로 변화하고 있다. 대표적인 소상공인 지원정책인 소상공인지원센터 설립은 1999년, 소상공인정책자금도입은 1999년, 지역신용보증재단법제정은 2000년, 전통시장 시설현대화 지원근거마련은 2002년에 추진되었다. 그러나 창업위주의 지원은 음식업과 소매업 중심의 생계형 소상공인을 양산하고 있으며, 준비되지 않은 창업자를 양산하여 업종 내 과당경쟁과 영업이익 감소란 구조적인 문제를 야기하고 있다.

소상공인지원제도는 「소기업 및 소상공인 지원을 위한 특별조치법」(법률 11174호)을 근거한다. 현재 전국 62개 소상공인지원센터 및 분소가 운영 되면서 중소기업청 중심으로 집행되는 제도로, 경영 위기의 소상공인들을 위한 자금조달지원, 컨설팅지원, 교육지원 등이 중심이다. 소상공인을 대상으로 성공적인 창업과 업종전환을 위한 자금지원, 교육, 컨설팅 관련 다양한 지원을 제공하고 있다. 중기중앙회에서는 소상공

인 정책목적으로 경제민주화를 설정하고, 판매수수료 인하, 카드 수수료 개선, 소상공인 자금지원 확대, 인프라 확충 등 소상공인 육성 및 지원을 정책적으로 추진하고 있다. 소상공인 지원정책 중 주요부분으로 자금지원이 있다. 소상공인은 은행의 기업평가나 신용평가에서 좋은 등급을 받기 어려운 것이 현실이다.

그동안 국내에서 이루어진 많은 연구들은 자금지원을 중심으로 소상공인지원제도가 소상공인의 사업성과에 미치는 영향을 주제로 하고 있다. 선행연구가 의미 있는 연구결과를 제시하였으나 소상공인의 특성에 근거한 지원제도에 대한 만족도를 연구에는 아쉬움이 있는 실정이다. 본 연구는 소상공인 지원제도 중 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원에 대한 만족도를 사용자 특성에 근거하여 검증한다. 분석결과를 소상공인 지원제도의 개선방안으로 제시한다. 본 연구는 경남지역 소상공인을 대상으로 연구를 진행하였다.

본 연구는 제1장에서 연구 목적, 제2장은 소상공인 개념과 현황, 지원제도를 설명한다. 제3장에서는 연구가설을 제시하며, 제4장에서는 설문분석을 통하여 연구결과를 도출한다.

* 본 연구는 정갑수의 석사학위논문을 기본토대로 진행하였다.

** 주저자, 소상공인시장진흥공단 창원센터 전문위원, jgs0329@daum.net

*** 교신저자, 경남과학기술대학교 창업대학원 교수, bmscol@gntech.ac.kr

· 투고일: 2016-09-22 · 수정일: 2016-12-04 · 게재확정일: 2016-12-12

제 5 장에서는 연구결과에서 나타나는 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 소상공인 개념과 현황

소상공인은 우리나라 경제단위로서 중소기업에 포함되어 영세자영업자, 자영업자, 소규모 고용업자 의미로 정책적 시사점에 따라 다양한 의미로 사용되고 있다. 법률적 근거는 「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」 제2조의 규정에 따라 상시근로자 수로 구분하고 있다. 소상공인시장진흥공단 역시 동법률 시행령 제2조 1항을 근거로 하여, “소상공인은 소기업 중에서도 규모가 특히 작은 기업이라든지 생업적 업종을 영위하는 자영업자들로서 도·소매업, 음식점, 숙박업, 서비스업의 경우 상시근로자 5인 미만 사업자를, 광업, 제조업, 건설업 및 운수업의 경우는 상시근로자 10인 미만 사업자”로 정의하고 있다.¹⁾

중소기업청에 따르면 소상공인의 2014년 기준 사업체수는 3,063천 개, 종사자수는 6,046천 명이었다. 2005년 이후 2014년까지 전국의 총사업체 수와 총종사원의 수는 점진적으로 증가하고 있다. 소상공인도 증가추세를 보이나 총사업자수보다는 완만하게 나타난다.

소상공인 사업체 및 종사자수는 2000년대에 들어서도 생계형 창업 급증로 증가세를 지속하고 있다. 전체 대비 소상공인의 사업체 및 종사자 비중은 정체 중이나 이는 창업과 동시에 경쟁격화로 인한 퇴출이 함께 진행됨을 보여주고 있다. 일반적으로 소상공인 경쟁력 제고가 서민경제 안정을 위해서 필요하며, 준비된 창업을 유도하는 소상공인 경쟁력 제고 시책의 필요를 사회적으로 공감하고 있다.²⁾

<표 1> 소상공인 현황

(단위 : 십만 개, 십만 명)

구분	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
사업체 수	전체	29	30	30	30	31	32	33	34	35
	소상공인	25	26	26	26	27	28	29	29	30
	%	88.3	87.9	87.8	87.5	87.9	87.6	87.0	86.6	86.4
종사자	전체	122	128	130	133	141	145	148	153	159
	소상공인	50	52	51	52	53	55	56	57	60
	%	41.0	40.0	39.7	38.9	37.7	38.2	38.1	37.7	37.9

참고 : <http://www.index.go.kr>

- 1) 중소기업기본법은 일부개정(법률 제13157호, 2015.2.3.)을 통하여 중소기업자의 범위기준을 매출액 또는 자산총액 등으로 하고 있다. 동 개정 법률에서 업종별 상시근로자 수를 기준에서 제외하였다.
- 2) 소상공인 현황(http://www.index.go.kr/potal/main/EachDtlPageDetail.do?idx_cd=1198) 참고
- 3) 「소상공인 보호 및 지원에 관한 법률」에서 소상공인은 「중소기업기본법」 제2조 제2항에 따른 소기업 중 상시 근로자가 10명 미만인 사업자로서 업종별 상시근로자 수 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 자
- 4) 하나의 기업이 둘 이상의 서로 다른 사업을 영위하는 경우에는 평균매출액의 비중이 가장 큰 업종을 주된 업종으로 하여 근로자수를 판단(「중소기업기본법 시행령」 제4조, 제7조)

2.2 소상공인지원제도

소상공인지원제도는 개념정의에 따라 범위가 달라질 수 있다. 협의로는 2000년 12월 12월 제정된 「소기업 및 소상공인지원을 위한 특별조치법」에 근거한 소상공인지원센터 시행제도와 재래시장 지원제도 등을 들 수 있다. 광의로는 중소기업 정책상의 소상공인지원제도 전반을 포함한다. 그러나 중소기업 정책에 의한 지원제도의 상당수가 소상공인 입장에 접근하기 어려운 경우가 많으므로 실질적인 소상공인지원제도를 분석하기 위해서는 분석범위를 다소 좁혀야 할 것이다.(김상순 외, 2012)

소상공인을 위한 정책자금 지원제도는 소상공인의 자생력을 높여 안전적 생업망을 구축하기 위한 것이다. 소상공인시장진흥공단에서 신청을 받아 지원대상을 선정하고, 물적 담보는 대출취급은행에서 평가하며, 신용보증기관을 통해 신용보증서를 발급, 은행을 통한 대출이 이루어지는 절차를 가진다. 지원대상은 법률적으로 소상공인의 조건을 만족해야 한다.³⁾ 사업자 등록증, 주된 사업⁴⁾에 종사하는 상시근로자 5인 미만의 사업자, 지원제외업종(입시학원업, 유흥, 전문업종 등) 이외 사업, 비영리가 아닌 경우 지원가능한 제도이다.

교육지원으로는 2015년 현재 예비창업자와 기존창업자 대상 교육이 있다. 예비창업자 교육은 소상공인 창업학교, 재창업 패키지, 사관학교, 소자본 해외창업 프로그램이 있다. 기존사업자 교육으로는 경영학교, 교육기회 확대를 위한 e-러닝교육이 있다. 그 외 사관학교를 통하여 아이디어 발굴, 마케팅 홍보지원, 매장 모델링, 인건비, 운영비 지원도 한다. 이외에 소상공인 재창업 패키지사업을 통하여 창업 전 과정 지원과 교육, 멘토링을 제공하고 있다.

컨설팅지원은 영업환경 개선으로 매출 증대, 업종별 노하우를 전수하며, 월 소득을 기준으로 상행위 관련 민사사건의 변호사비 등 관련 비용을 지원한다.

2.3 선행연구

창업활성화 정책이 외환위기 이후 실업문제 해결을 위해 시작되면서 소상공인 역시 정책적 관심을 받게 되었다. 관련 연구가 역시 이 시기를 중심으로 활발히 진행되기 시작하였다. 현재 일반적으로 지적되는 창업환경의 어려움은 미성숙한 창업자 정신, 자금조달의 어려움, 창업실패 시 과대한 위험부담, 노동시장의 낮은 유동성 등이다. 선행연구 역시 유사한 주제를 주로 하고 있다. 본 연구는 관련 선행연구 중에서 제도에 대한 만족도에 관한 연구를 살펴본다.

박춘엽 외(2001b)은 소상공인 창업자금지원제도 이용자들의

만족도와 효과를 조사한다. 소상공인지원제도 전반에 대하여 만족이 70.1%로, 불만족이 5.0%로 나타났다. 만족도가 높은 순으로 보면, 소상공인지원센터의 추천과정 (만족87.0%), 대출과정 (만족 72.1%), 신용보증서 발급과정 (만족 47.1%)이었다. 제도개선 사항은 금리하향조성, 신용대출확대, 보증서발급 절차간소화, 거치기간 연장, 창업 전 지원, 대출금액 상향조정, 대출절차간소화 등 이었다. 동시에 낮은 금리, 신용대출가능, 간편한 대출절차, 장기인 거치기간이 지원제도의 장점으로 언급되기도 한다.

박준엽 외(2001a)은 소상공인 자금지원제도를 조사하여 심사 및 자금지원 결정체계의 개선, 지원대상과 대출조건의 합리성, 보증서 중심체계의 대출의 개선방안, 추천기준 강화 등의 필요성을 언급하였다. 지원대상의 합리성은 대체로 합리적이며, 대출이자율과 상환기간은 일본의 경우보다 열악하다고 평가하였다.

김정포(2008)은 고객지향 서비스 개념에서 서비스 품질에 대한 수혜자의 만족도로 중소기업지원정책을 평가하였다. 이 연구는 서비스 품질을 “유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성”의 5 가지 차원으로 분류하고 있다. 이들 5 가지 기준에서 지원정책에 대한 기대수준과 실제성과를 비교하여, 지원정책의 만족도를 살펴보고 있다. 공감성 (고객에 대한 배려를 높이려는 노력)과 유형성 (고객에게 믿음을 주기 위한 시스템 개선 노력)이 필요함을 제시하고 있다.

김미진(2013)은 제도의 수혜자인 소상공인의 문제점을 지적하였다. 먼저 소규모 가족중심 운영으로 모든 일을 사업주의 개인적 능력에 의존하여 변화하는 환경에 적응하기 어렵다. 두 번째, 소상공인은 업종과 지역의 다양성, 이질성을 가진다. 세 번째, 소상공인은 전문성에 근거한 경영역량이 부족하며, 준비가 안 된 창업이 많은 실정이다. 네 번째로 소상공인 역시 기업과 동일하게 환경변화나 소비자의 욕구변화에 대응하는 기업가정신이 필요하다. 결과적으로 볼 때, 기업가정신이 부족하고, 경쟁력이 부족이 판매부진과 소득 하락으로 이어진다. 이것이 소상공업 발전 지연의 원인이다. 이외에 소상공인 지원프로그램이 경영성과에 미치는 영향에 대한 연구로는 Grant(1996), 최동락(2012), 소은영·박성환(2015), 정갑수(2016), 정갑수·설병문(2016) 등 다수가 있다.

III. 연구방법

3.1 연구가설 및 변인

본 연구에서는 소상공인이 인식하고 있는 소상공인지원제도의 만족도를 분석하기 위하여 인구통계학적 특성과 창업관련 변인을 기준으로 가설 1과 가설 2를 설정한다. 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 학력이며, 창업 관련변인은 창업동기와 창업형태, 창업업종, 업종경력, 종업원수로 설정한다. 각 가설은 다음과 같다.

가설 1: 소상공인 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력)별로 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

가설 2: 소상공인 창업변인에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

2-1: 창업동기에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

2-2: 창업형태에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

2-3: 창업업종에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

2-4: 업종경력에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

2-5: 종업원 수에 따라 소상공인지원제도에 대한 만족도 차이가 있다.

변인 중 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상이다. 학력은 고졸 이하, 전문대졸, 대졸, 대학원 이상으로 구분하였다. 창업관련 각 변인은 창업동기 (자아성취, 퇴직후재취업, 생계유지), 창업형태 (새로운 창업, 기존업체인수, 프랜차이즈개업, 가업승계), 창업업종 (음식업, 도소매업, 서비스업, 제조업), 업종경력 (1년 미만, 1-2년, 3-4년, 5-6년, 6년 이상), 종업원수 (없음, 1명, 2명 이상)이다.

소상공인지원제도는 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원으로 구분한다. 지원별 만족도에서 자금지원은 자원지원시기와, 규모 등을, 교육지원은 프로그램 만족도, 교육 효과 등을, 컨설팅지원은 도움도, 현장지도능력 등의 변인을 포함한다.

3.2 자료처리방법과 신뢰도

본 연구는 SPSS 22.0을 이용하여, 첫째, 대상자의 인구통계학적 특성과 창업 변인의 빈도분석을 한다. 둘째, 소상공인의 지원별 만족도 수준의 평균과 표준편차를 산출한다. 셋째, 인구통계학적 특성과 창업 변인에 따른 만족도 차이를 일원변량분석으로 살펴본다. 분석의 유의수준 $\alpha=.05$ 이다. 본 연구에 사용되는 각 측정문항의 내적일치도는 신뢰도계수를 사용하여 측정하였다. 신뢰도 계수값은 문항 간의 관련성 값으로 0에서 1 사이 값을 지니며, 구성 문항의 관련성이 높을 수록 값이 1에 가깝다. 보통 0.6이상이면 신뢰할만한 값으로 본다. 분석결과 <표 2>에 나타난 바와 같이 자금지원은 0.93, 교육지원은 0.95, 컨설팅지원은 0.96으로 나타났다.

<표 2> 측정변인들의 신뢰도

변인		문항수	신뢰도계수
소상공인지원제도	자금지원	5	.93
	교육지원	5	.95
	컨설팅지원	5	.96

IV. 분석결과

4.1. 인구통계학적과 창업관련 변인별 분포

온라인 설문조사를 실시한 연구대상 272명의 인구통계학적 특성은 <표 3>와 같다.

전체 대상자는 여자가 141명으로 51.8%로 남자 131명 보다 다소 많았다. 연령별로는 40대 (92명), 50대 (88명), 30대 (60명), 60대 (22명), 20대 (10명) 순으로 구성되어 있다. 20대는 30대 이하로 포함하여 분석한다. 학력에 따라서는 고졸이하 (106명), 대졸 (91명), 전문대졸 (63명), 대학원이상 (12명) 이었다.

창업관련 변인인 창업동기, 창업형태, 업종경력, 종업원수를 기준으로 아래 <표 3>에서 <표 7>까지 교차분석으로 인구통계적 특성별 차이를 알아보았다.

먼저 창업동기(<표 3> 참조)에 대해서는 생계유지를 위해서 창업, 다음으로 퇴직 후 재취업 목적의 창업으로 나타났다. 창업동기는 남자와 여자가 차이가 있으며, 남자는 퇴직 후 재취업의 어려움, 여자는 생계유지가 높았다($p<.001$). 연령에 따라서는 30세 이하는 자아성취, 40대와 50대는 생계유지, 60대 이상은 퇴직 후 재취업 어려움이 높았다($p<.001$). 학력은 고졸이하의 경우 생계유지, 전문대졸은 퇴직 후 재취업의 어려움, 대졸과 대학원의 경우는 자아성취가 높았다($p<.05$).

<표 3> 인구통계학적 특성별 창업동기에 대한 인식차이

특성		자아성취	퇴직 후 재취업 어려움	생계유지	$\chi^2(p)$
성별	남자	6.9%	44.3%	48.9%	24.138*** (.000)
	여자	8.5%	17.0%	74.5%	
연령	30대 이하	20.0%	22.9%	57.1%	26.860*** (.000)
	40대	0.0%	30.4%	69.6%	
	50대	8.0%	31.8%	60.2%	
	60대 이상	0.0%	45.5%	54.5%	
학력	고졸 이하	2.8%	25.5%	71.7%	13.581* (.035)
	전문대졸	7.9%	41.3%	50.8%	
	대졸	12.1%	27.5%	60.4%	
	대학원	16.7%	33.3%	50.0%	
전체		7.7%	30.1%	62.1%	

창업형태 별 차이를 <표 4>에서 살펴보면, 새로운 창업 (51.1%), 기존업체 인수 (19.5%), 프랜차이즈 개업 (20.6%), 가업승계 (8.8%)로 연구대상자의 창업형태는 새로운 창업이 과반수 이상이다.

연령별로 30대 이하는 프랜차이즈 창업, 60대 이상은 기존

업체 인수가 높았다($p<.001$). 학력에 따라서 대학원은 신규창업, 대졸은 프랜차이즈 창업, 고졸 이하는 기존업체 인수의 비중이 가장 높게 나타났다($p<.01$).

<표 4> 인구통계학적 특성별 창업형태 차이

특성		새로운 창업	기존업체 인수	프랜차이즈 개업	가업승계	$\chi^2(p)$
성별	남자	52.7%	16.8%	19.1%	11.5%	3.315 (.346)
	여자	49.6%	22.0%	22.0%	6.4%	
연령	30대 이하	42.9%	7.1%	37.1%	12.9%	41.304*** (.000)
	40대	57.6%	17.4%	18.5%	6.5%	
	50대	59.1%	25.0%	10.2%	5.7%	
	60대 이상	18.2%	45.5%	18.2%	18.2%	
학력	고졸 이하	49.1%	30.2%	12.3%	8.5%	25.503** (.002)
	전문대졸	57.1%	14.3%	19.0%	9.5%	
	대졸	45.1%	13.2%	31.9%	9.9%	
	대학원	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	
전체		51.1%	19.5%	20.6%	8.8%	

창업업종 별로 <표 5>를 보면, 음식업은 34.6%, 도소매업은 29.8%, 서비스업은 22.8%, 제조업은 12.9%으로 나타나 음식업 창업이 가장 많은 것으로 나타났다. 성별로 유의적 차이가 있으며, 남자는 제조업 창업이 여자는 음식업이나 서비스업 창업 비중이 높았다.

<표 5> 인구통계학적 특성별 창업업종 차이

특성		음식업	도소매업	서비스업	제조업	$\chi^2(p)$
성별	남자	29.0%	29.0%	19.8%	22.1%	20.142*** (.000)
	여자	39.7%	30.5%	25.5%	4.3%	
연령	30대 이하	41.4%	27.1%	22.9%	8.6%	11.026 (.274)
	40대	32.6%	28.3%	26.1%	13.0%	
	50대	35.2%	27.3%	20.5%	17.0%	
	60대 이상	18.2%	54.5%	18.2%	9.1%	
학력	고졸 이하	31.1%	29.2%	27.4%	12.3%	13.311 (.149)
	전문대졸	28.6%	30.2%	19.0%	22.2%	
	대졸	70.7%	31.9%	18.7%	8.8%	
	대학원	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	
전체		34.6%	29.8%	22.8%	12.9%	

업종경력으로 <표 6>을 살펴보면, 1년 미만은 9.6%, 1-2년은 17.6%, 3-4년은 30.5%, 5-6년은 12.5%, 6년 이상은 29.8%로 나타나 3-4년이거나 6년 이상인 대상자들이 가장 많이 분포하였다.

<표 6> 인구통계학적 특성별 업종경력 차이

특성		1년 미만	1-2년	3-4년	5-6년	6년 이상	χ ² (p)
성별	남자	11.5%	11.5%	29.8%	13.0%	34.4%	
	여자	7.8%	23.4%	31.2%	12.1%	25.5%	
연령	30대 이하	22.9%	27.1%	31.4%	5.7%	12.9%	66.714 *** (.000)
	40대	9.8%	19.6%	23.9%	21.7%	25.0%	
	50대	1.1%	55.7%	33.0%	11.4%	48.9%	
	60대 이상	0.0%	5.7%	33.0%	11.4%	48.9%	
학력	고졸 이하	2.8%	15.1%	28.3%	10.4%	43.4%	40.761 *** (.000)
	전문대졸	4.8%	28.6%	34.9%	12.7%	19.0%	
	대졸	19.8%	15.4%	31.9%	14.3%	18.7%	
	대학원	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	50.0%	
전체		9.6%	17.6%	30.5%	12.5%	29.8%	

연령과 학력에서 유의적인 차이가 보인다. 연령별로 보면 40대와 60대 이상은 6년 이상, 50대는 1-2년, 30대 이하는 3-4년 경력이 많았다. <표 7>에서 종업원 수는 없는 경우가 가장 많고, 다음으로 1명, 2명 이상인 경우로 나타났다. 학력에서 유의적 차이가 있다. 대학원은 2명 이상인 경우가 높고, 전문대졸은 혼자하거나 1명의 종업원을 둔 경우가 많았다(p<.05).

<표 7> 인구통계학적 특성별 종업원 수(본인제외) 차이

특성		없음	1명	2명 이상	χ ² (p)
성별	남자	36.6%	38.9%	24.4%	
	여자	45.4%	36.2%	18.4%	
연령	30대 이하	44.3%	47.1%	8.6%	10.567 (.103)
	40대	38.0%	37.0%	25.0%	
	50대	40.9%	33.0%	26.1%	
	60대 이상	45.5%	27.3%	27.3%	
학력	고졸 이하	40.6%	31.1%	28.3%	15.530* (.017)
	전문대졸	44.4%	44.4%	11.1%	
	대졸	40.7%	42.9%	16.5%	
	대학원	33.3%	16.7%	50.0%	
전체		41.2%	37.5%	21.3%	

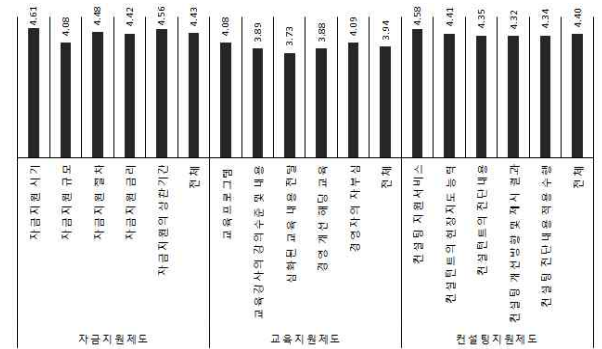
4.2. 소상공인지원제도별 만족도 수준

소상공인지원제도의 대상자들이 인지하는 개별 지원에 대한 만족도를 분석하여 각 지원제도별 세부내용에 대한 평균과 표준편차를 <표 8>에 제시하였다. 지원제도 중 자금지원에 대한 만족도가 평균 4.43으로 가장 높았다. 내용 별 순서는

자금지원 시기), 규모, 절차, 금리, 상환기간, 절차, 금리, 규모의 순이었다.

<표 8> 소상공인지원제도의 내용별 만족수준

지원제도	내용	평균 ± 표준편차
자금 지원 (n=163)	자금지원 시기	4.6 ± 0.6
	자금지원 규모	4.0 ± 0.8
	자금지원 절차	4.4 ± 0.8
	자금지원 금리	4.4 ± 0.7
	자금지원의 상환기간	4.5 ± 0.8
전체		4.4 ± 0.7
교육 지원 (n=111)	교육프로그램	4.0 ± 0.7
	교육강사의 강의수준 및 내용	3.8 ± 0.7
	심화된 교육 내용	3.7 ± 0.8
	경영 개선에 대한 교육 효과	3.8 ± 0.7
	경영자의 자부심 함양	4.0 ± 0.8
전체		3.9 ± 0.7
컨설팅 지원 (n=106)	컨설팅 지원서비스	4.5 ± 0.5
	컨설턴트의 현장지도 능력	4.4 ± 0.6
	컨설턴트의 진단내용	4.3 ± 0.6
	컨설팅 개선방향 및 제시 결과	4.3 ± 0.5
	컨설팅 진단내용 적용 수행	4.3 ± 0.6
전체		4.4 ± 0.5



<그림 1> 소상공인지원제도의 내용별 만족수준

교육지원의 이용자 111명의 만족도 평균은 3.94이다. 내용별로 만족도가 높은 순서는 경영자의 자부심, 교육프로그램, 교육 강사의 강의수준 및 내용, 경영개선 해당교육, 심화된 교육내용 전달 순이었다. 컨설팅지원 이용자 106명의 만족도는 컨설팅 지원서비스, 현장지도 능력 순으로 높게 나타났다.

4.3. 인구통계학적 특성별 소상공인지원제도별 만족도 차이

가설 1 “소상공인 인구통계학적 특성별(성별, 연령, 학력) 소상공인지원제도의 만족도 차이가 있다.”의 검증은 소상공인지원별 인식 차이를 성별은 독립표본 t 검정, 연령과 학력은 일

원변량분석을 하였다. 유의성이 조사된 경우에는 <표 9>에 Scheffe의 다중비교)에 의해 사후검정결과를 제시하였다.

성별, 연령별로는 유의적 차이가 없으나 학력에 따라서는 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원에 대해서 유의적 차이가 나타난다. 가설 1 검증결과 자금지원, 교육지원, 컨설팅지원 모두 성별, 연령에 따라서는 유의적인 차이가 없는 것으로 나타나 학력에 따라서 유의적인 차이가 나타났다. 따라서 가설1은 부분 채택되었다.

<표 9> 인구통계학적 특성별 소상공인지원제도별 만족도 차이

특성		자금지원		교육지원		컨설팅지원	
		n	평균 (SD)	n	평균 (SD)	n	평균 (SD)
성별	남자	82	4.3 (0.8)	60	3.8 (0.8)	46	4.4 (0.6)
	여자	81	4.4 (0.5)	51	4.0 (0.6)	60	4.3 (0.5)
	t(p)	-.89(.37)		-1.24(.21)		.13(.89)	
연령	30대 이하	43	4.6 (0.4)	25	3.9 (0.6)	24	4.4 (0.4)
	40대	56	4.2 (0.8)	35	4.0 (0.5)	38	4.3 (0.5)
	50대	50	4.4 (0.8)	43	3.8 (0.9)	34	4.5 (0.7)
	60대 이상	14	4.4 (0.3)	8	4.0 (0.0)	10	4.2 (0.4)
	F(p)	2.10(.10)		.21(.88)		.92(.43)	
	Scheffe	d<a,b,c		d<a,b,c		d<a,b,c	
학력	고졸이하(a)	63	4.5 (0.5)	45	4.0 (0.5)	41	4.4 (0.5)
	전문대졸(b)	34	4.4 (0.5)	20	3.9 (0.6)	26	4.4 (0.5)
	대졸(c)	60	4.4 (0.7)	38	4.0 (0.5)	35	4.4 (0.5)
	대학원(d)	6	3.2 (0.8)	8	2.8 (1.1)	4	3.2 (0.2)
	F(p)	7.30***(.00)		8.77***(.00)		7.39***(.00)	
	Scheffe	d<a,b,c		d<a,b,c		d<a,b,c	
전체		163	4.4 (0.7)	111	3.9 (0.7)	106	4.4 (0.5)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

4.4. 창업관련 변인별 소상공인지원제도별 인식차이

가설 2 “소상공인 창업관련변인에 따라 소상공인지원제도의 만족도 차이가 있다.”를 검증하기 위하여 창업관련변인에 따른 소상공인지원제도에 대한 인식차이를 일원변량분석으로 살펴보았다. 유의성이 조사된 경우에 Scheffe의 다중비교에 의한 사후검정결과로 가설을 검정하였다.

그 결과 <표 10>와 같이 창업동기는 교육지원에서 유의적인 차이가 나타났다. 퇴직 후 재취업 경우는 교육지원에 대한 만족도가 가장 낮았다. 창업업종 별로 컨설팅지원에 대한 만족도 차이가 있으며, 제조업 창업의 만족도가 가장 높았다.

창업형태, 업종경력에 따라서는 만족도에 유의적 차이가 없었다. 종업원 수에 따라서 자금지원에서 유의적 차이가 나타나, 종업원 수(본인 제외)가 1명인 경우 만족도가 가장 높았다.

가설 2 중 창업동기에 대해서는 교육지원과 컨설팅지원은 유의적인 차이가 나타나 가설 2-1은 부분 채택되었다. 창업형태, 업종경력에 따라서는 각 소상공인지원제도에서 유의적인 차이가 없으며, 가설 2-2, 2-4는 기각되었다. 창업업종에 따라서는 컨설팅지원만 유의적인 차이가 나타나 가설 2-3은 부분 채택되었다. 가설 2-5는 종업원 수에 따라 자금지원에서 유의적인 차이가 나타났다. 가설 2는 부분 채택되었다.

<표 10> 창업관련 변인별 소상공인지원제도별 만족도 차이

특성		자금지원		교육지원		컨설팅지원	
		n	평균 (SD)	n	평균 (SD)	n	평균 (SD)
창업 동기	자이성취(a)	14	4.4 (0.6)	11	3.8 (0.6)	10	4.1 (0.8)
	퇴직후 재취업(b)	47	4.5 (0.6)	36	3.6 (0.8)	34	4.4 (0.5)
	생계유지(c)	102	4.3 (0.7)	64	4.1 (0.5)	62	4.4 (0.5)
	F(p)	.70(.49)		5.13***(.00)		.83(.43)	
	Scheffe			b<c			
창업 형태	새로운 창업	74	4.3 (0.8)	51	3.8 (0.9)	64	4.3 (0.6)
	기존업체 인수	37	4.4 (0.6)	23	3.9 (0.5)	21	4.5 (0.4)
	프랜차이즈 개업	36	4.6 (0.4)	23	4.1 (0.5)	16	4.4 (0.4)
	가업승계	16	4.5 (0.6)	14	3.7 (0.4)	5	4.6 (0.5)
	F(p)	2.16(.09)		1.52(.21)		.91(.43)	
창업 업종	음식업(a)	56	4.4 (0.7)	36	3.8 (0.6)	43	4.1 (0.5)
	도소매업(b)	52	4.4 (0.6)	35	4.1 (0.5)	30	4.5 (0.4)
	서비스업(c)	33	4.4 (0.5)	25	3.9 (1.0)	19	4.5 (0.4)
	제조업(d)	22	4.2 (0.9)	15	3.8 (0.2)	14	4.6 (0.7)
	F(p)	.77(.50)		1.13(.33)		4.21***(.00)	
	scheffe					a<b,c,d	
업종 경력	1년 미만	12	4.4 (0.9)	7	4.0 (0.6)	4	4.3 (0.4)
	1-2년	30	4.5 (0.5)	11	4.0 (0.5)	31	4.3 (0.5)
	3-4년	52	4.5 (0.6)	32	3.9 (0.6)	42	4.4 (0.6)
	5-6년	20	4.2 (0.9)	18	3.8 (0.5)	10	4.4 (0.6)
	6년 이상	49	4.3 (0.7)	43	3.9 (0.8)	19	4.4 (0.5)
	F(p)	.82(.51)		.16(.95)		.10(.98)	
종업원 수	없음(a)	67	4.3 (0.7)	38	3.7 (0.9)	48	4.4 (0.4)
	1명(b)	61	4.6 (0.6)	44	3.8 (0.6)	38	4.4 (0.6)
	2명이상(c)	35	4.3	29	4.1	20	4.3

5) Scheffe 검증은 평균치간의 개별비교 중 사후비교의 한 방법으로 Scheffe가 개발한 방법으로 이 방법은 비교집단 간의 모든 가능한 짝비교와 복합비교를 수행하며 동시에 일종오차를 연구자가 설정한 기준보다 부풀리는 것을 방지하는 1종 오차속(family based type I error rate)을 적용하여 통계적 유의도를 검정한다. Scheffe의 검증은 모든 가능한 방법으로 비교집단 간의 평균을 비교하므로 유용하나, 집단 간의 평균을 비교하는 경우의 수가 증가함에 따라 1종 오차속이 커져서 통계적 검정력이 가장 낮은 방법이라고 할 수도 있다.

특성	자금지원		교육지원		컨설팅지원	
	n	평균 (SD)	n	평균 (SD)	n	평균 (SD)
		(0.7)		(0.5)		(0.6)
F(p)	3.54*(.03)		2.62(.07)		.14(.86)	
Scheffe	a,c<b					
전체	163	4.4 (0.7)	111	3.9 (0.7)	106	4.4 (0.5)

*p<.05 **p<.01 ***p<.001

V. 결론

본 연구 소상공인의 특성과 창업변인에 따른 지원제도에 대한 만족도를 분석하였다. 소상공인의 특성과 창업변인에 따라 자원제도에 대한 만족도에 차이가 있다면, 특성과 변인 별로 차별적인 지원제도의 시행이 필요할 수 있음을 의미한다.

소상공인지원제도에 대한 대상자들의 인식을 살펴본 결과, 지원제도 중 자금지원에 대한 만족도가 평균 4.43으로 가장 높았다. 자금지원에 대한 만족도는 ‘지원시기’가 가장 높으며, 상환 기간, 절차, 금리, 규모 순으로 높았다. 교육지원은 경영자의 자부심을 가지게 된 것, 교육프로그램, 강사, 경영개선 교육효과, 심화된 교육내용 순으로 높았다. 컨설팅지원의 만족도는 컨설팅 지원서비스, 현장지도능력, 진단내용, 진단내용의 적용수행, 개선방향 및 제시결과 순으로 높았다.

가설 1의 검증결과, 세 가지 지원 모두 성별, 연령에 따라서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다. 그러나 학력에 따라서 유의적인 차이가 나타나므로 가설 1은 부분 채택되었다.

창업 관련변인 별로 소상공인지원제도에 대한 인식차이를 살펴본 결과, 창업동기에 따라서는 교육지원에 대해서 유의적인 차이가 나타났다. 교육지원 만족도는 퇴직 후 재취업이 가장 낮고, 생계유지 창업이 가장 높았다. 창업업종에 따라서는 컨설팅지원에 대한 인식차이가 나타났다. 음식업의 만족도가 가장 낮으며, 그 외의 업종에서의 만족도는 비슷한 수준이었다. 창업형태와 업종경력 동일하게 유의적인 만족도 차이는 나타나지 않았다. 그러나 종업원 수에서는 유의적인 차이가 나타나 본인을 제외한 종업원 수가 1명일 때 만족도가 가장 높았다.

가설 2 분석결과, 창업동기에 따라서 교육지원과 컨설팅지원에서 유의적인 차이가 나타났다. 창업형태, 업종경력에 따라서는 각 소상공인지원제도에서 유의적인 차이가 없었다. 창업업종에 따라서는 컨설팅지원만 유의적인 차이가 있었다. 종업원 수에 따라서는 자금지원에서 유의적인 차이가 나타났다. 창업동기는 생계유지형 창업이 가장 많고, 다음으로 퇴직 후 재취업 수단의 창업이 많이 나타났다. 성별에 따라 남자는 퇴직 후 재취업이 어려워 창업, 여자는 생계유지를 위한 창업이 많았다. 고졸 이하의 경우 생계유지가 가장 많았으며, 전문대졸은 퇴직 후 재취업의 어려움이 높았으며, 대졸과 대학원의 경우는 자아성취가 높았다. 창업형태 역시 연령과 학력에서 유의적인 차이가 나타나 프랜차이즈 창업은 30대 이하, 기존업체 인수는 60대 이상이 높았다. 학력에 따라서는 대학원은 새로운 창업, 고졸 이하는 기존업체 인수, 대졸은 프랜

차이즈 창업을 많이 하는 것으로 나타났다. 창업업종은 음식업, 도소매업, 서비스업, 제조업 순으로 나타났다. 남자의 경우 제조업 창업이 많으며, 여자는 음식업이나 서비스업을 창업이 많았다. 종업원수에서 연구대상자의 인구통계학적 특성에 따른 차이를 살펴보면 학력에서 유의적인 차이가 나타났다.

REFERENCE

김미진(2013), *소상공인 지원제도가 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 경기지역 중심으로*, 호서대학교 석사학위논문.

김상순·김종원·양영석.(2012), 소상공인 창업지원제도가 창업성과 창출에 미치는 영향 연구, *벤처창업연구* 7(2), 167-175.

김정포(2008), 정부조달을 활용한 중소기업지원정책 품질에 관한 수혜자 만족도 분석: 서브퀄(SERVQUAL) 요인을 중심으로, *한국경영사학회* 46, 189-223.

박춘엽·유세준·이명호·박영배·최용록·장수원·최신·전병찬·이승영 (2001b), 소상공인 지원자금 이용자의 만족도 연구, *중소기업연구* 23(2), 211-235.

박춘엽·최용록·전병찬(2001a), 소상공인 자금지원제도의 개선방안, *중소기업연구* 23(3), 77-95

소은영·박성환(2015), 소상공인의 기업가정신이 재무적 성과에 미치는 영향, *경영교육연구* 30(1), 245-264.

정갑수(2016), *소상공인 지원제도가 경남지역 소상공인 경영성과에 미치는 영향*, 경남과학기술대학교 석사학위논문.

정갑수·설병문.(2016), 소상공인 지원제도가 경남지역 소상공인 경영성과에 미치는 영향, *벤처창업연구* 11(2), 221-232.

최동락(2012), *정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향 연구 부산지역을 중심으로*, 부산대학교 박사학위논문.

Choi, D. R.(2012), *A study of the effects of a support program for small enterprises on business performance: focus on area Busan*, Master's dissertation, Pusan National University.

Grant, R. M.(1996), Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm, *Strategic Management Journal*, 17(S2) 109-122.

Jeong, G. S.(2016), *A study on the Effects of Small Business Managerial Performance with Small Business Support Systems in Gyeongnam*, Master's dissertation, Gyeongnam National University of Science and Technology university.

Jeong, G. S., and Seol, B. M.(2016), A study on the Effects of Small Business Managerial Performance with Small Business Support Systems in Gyeongnam, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 11(2), 221-232.

Kim, J. P.(2008), Satisfaction of the Support Polices for SME's on PPS(Public Procurement Service): focusing on SERVQUAL Variables, *The Review of Business History*, 46, 189-223.

Kim, S. S., Kim, J. W. & Yang, Y. S.(2012), A Study on Assessing Positive Impacts to Small Business Startups by Government Policy of Promoting Small Business, *Asia-Pacific Journal of Business Venturing and Entrepreneurship*, 7(2), 167-175.

- Kim, M. J.(2013), *Study on Effects of Support Programs for Business Performances of Small Enterprises :Focusing on Gyeonggi Area*, Master's dissertation, Hoseo university.
- Park, C. Y., Choi, Y. R. & Jeon, B. C.(2001a), An Assessment of the Loan System for the Microbusiness in Korea and Suggestions for Its Improvement, *The Korean Small Business Review*, 23(3), 77-95
- Park, C. Y., Yoo, S. J., Lee, M. H., Park, Y. B., Choi, Y. R., Jung, S. W., Choi, S., Jeon, B. C. & Lee, S. Y.(2001b), A Survey of Satisfacion for the Microloan System in Korea, *The Korean Small Business Review*, 23(2), 211-235.
- So, E. Y. & Park, S. W.(2015), The Effect of the Entrepreneurship of Small Business Owners on their Financial Performance, *Management Education Review*, 30(1), 245-264.

A Satisfaction Analysis on the Small Business Support Systems in Gyeongnam*

Jeong, Gab Soo**
Seol, Byung Moon***

Abstract

Small business start-up competition in the market has become overheated. It is effected by early retirement and unemployment, specially youth employment. It is a research on small business owners'satisfaction of SEMAS(Small Enterprise and Market Service) based on the funding policy, education and consulting program. It has surveyed 272 small business owners living Gyeongsangnam-province from January 2013 to September 2015. In addition, it analyzes some factors such as motivation, business model, item, owner's experience, sales and demographic by small business owner.

Analysis results, the satisfaction of small business that uses support system is shown to be significantly related with education degree, entrepreneur motivation, and business kind is partly related. It will conduct a decision-making governor to help small business owners entered the start-up market and .

Key words: entrepreneurship, small business start-up, small business support system, satisfaction

* This study was based on Jeong Gab Soo 's Master's dissertation.

** First author, Small Enterprise and Market Service Public Corporation, Professional Advisor, jgs0329@daum.net

*** Corresponding author, Professor, Gyeongnam National University of Science and Technology, bmseol@gntech.ac.kr