

신용카드리뷰

The Credit Card Review

Vol 17-1(2023년 3월)

국방조달기업의 장기지향성에 영향을 미치는
국방조달서비스 품질요인에 관한 연구

고 형 근

(주)한국비즈앤에듀 대표이사 및 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정

이 석 기

한성대학교 컴퓨터공학부 교수



한국신용카드학회
Korean Creditcard Academic Society

www.kci.go.kr

국방조달기업의 장기지향성에 영향을 미치는 국방조달서비스 품질요인에 관한 연구*

고 형 근**

(주)한국비즈앤에듀 대표이사 및 한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정

이 석 기***

한성대학교 컴퓨터공학부 교수

〈Abstract〉

오늘날 국방조달 업무에서 납품을 담당하는 계약업체와의 관계는 매우 중요한 요소이다. 국방조달사업은 신규 개발 위주의 납품 형태, 납품까지의 소요되는 기간이 비교적 장기인 점 등에서 일반적인 민간조달과는 다소 차이가 있다. 따라서 발주처와 조달처 간에 신뢰성 있고 장기적인 관계의 형성은 성공적인 군수품 조달에 매우 중요한 의미를 가진다. 이에 본 연구에서는 국방조달서비스품질의 구성요인 중에서 어떤 요인들이 조달기업의 장기지향성에 영향을 미치는지를 규명하는 것을 목표로 하였다. 실제 국방전자조달 시스템에 등록된 조달업체들을 대상으로 데이터를 수집하였으며, 구조방정식 모형을 이용한 데이터 분석을 진행하였다. 분석의 결과, 국방조달서비스에 대한 지각된 품질 중에서 경제적품질 요인이 국방조달기업의 장기지향성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 국방조달서비스의 품질이 조달기업과의 장기지향성에 분명한 영향을 줄 수 있음을 의미하며, 이러한 연구의 결과가 향후 국방조달 분야 서비스품질의 개선 등에 시사점을 제공할 수 있다.

핵심 단어: 조달서비스, 방위산업, 공공서비스, 서비스품질, 장기지향성

* 본 연구는 한성대학교 교내학술연구비 지원과제임.

** (제1저자) 서울 마포구 독막로5길 32(서교동), Tel: 010-4558-6099, E-mail: khk3168@gmail.com

*** (교신저자) 서울 성북구 삼선교로 16길 116(삼선동2가) 한성대학교 IT공과대학(지선관 105호), Tel: 02)760-8011, E-mail: seelee@hansung.ac.kr

I. 서론

국방조달시장을 비롯한 모든 공공조달시장은 소비재시장(B2C) 또는 산업재시장(B2B)과 달리 구성원 모두가 소비자와 공급자의 지위를 동시에 가지고 있다는 특성이 있다. 즉, 조달기업은 계약목적물을 제공하는 공급자인 동시에 입찰, 계약, 납품, 대금 청구 등 공공조달을 위한 모든 절차에 걸쳐 조달기관에서 제공하는 서비스를 소비하는 서비스 소비자이며, 조달기관은 조달에 관한 서비스를 제공하는 공급자인 동시에 조달기업이 제공하는 계약목적물에 대한 소비자라 할 수 있다.

민간시장에서의 서비스품질에 관한 연구는 오랜 기간 활발히 이루어져 왔으나 정부기관이 제공하는 공공서비스품질에 관한 국내 연구는 공공조달시장(G2B)을 대상으로 기존 연구의 B2B서비스품질 척도를 응용하는 방식을 통해 최근에서야 시작되고 있다.

특히 국방조달시장(D2B)은 공공기관이 구매하고 기업이 판매하는 방식의 거래가 이루어지는 시장이라는 점에서 공공조달시장(G2B)과 동일한 시장으로 볼 수도 있으나, 기성품이나 상용규격품을 구매 또는 제조하는 방식의 거래가 주로 이루어지는 일반 공공조달시장(G2B)과 달리 발주 후 연구, 개발, 생산을 통해 납품이 이루어지는 장기계약이 주로 이루어지는 시장인 관계로 조달소요 기간이 보통의 공공조달시장(G2B)에 비해 장기간 소요된다는 차이가 있다. 이를 근거로 국방조달시장(D2B)에서 발주기관과 공급기업 간의 장기지향성(Long-term Orientation, LTO)은 일반 공공조달시장(G2B)에 비해 더욱 중요하다고 할 수 있다.

장기지향성이란 거래관계에서 상대방에 대해 갖게 되는 장기적 관계를 유지하고자 하는 성향을 말한다. 따라서 국방조달시장(D2B)에 있어 기업이 발주처에 대해 가지는 장기지향성은 우리 군의 군수품 획득의 성패를 좌우하는 중요한 개념 중 하나로 설명할 수 있다.

본 연구는 민간조달시장의 공공서비스품질에 관한 선행연구에 착안하여 국방조달시장을 대상으로 한 서비스품질을 구성하는 요인 중 기업의 장기지향성에 영향을 미치는 요인이 무엇인가에 대한 실증분석을 통하여 국방조달기업의 장기지향성 제고를 위한 시사점을 도출해 보았다.

여러 가지 연구의 한계에도 불구하고 본 연구가 국방조달 관련 당국자와 업계 모두에게 국방조달서비스의 품질 향상은 곧 우수한 국방조달기업의 확보로 이어진다는 인식을 제고하는 계기가 되고, 나아가 관련 정책 수립에도 시사점을 제시하는 것은 상당히 의미가 있다.

II. 선행연구

2.1 장기지향성

Ganesan (1994)은 장기지향성을 설명하며 Kelley and Thibaut (1978)의 연구를 인용하여 “소매업자의 장기지향성은 벤더의 결과와 공동 결과가 장기적으로 소매업자에게 이익이 될 것으로 예상되는 결과의 상호의존성에 대한 인식.”이라고 정의하였다. 또한 이러한 공급자와 구매자 간 장기지향성 발생 요인을 신뢰와 의존이라고 하였다. Kalwani and Narayandas (1995)는 “장기적인 관계에 있는 공급업체는 거래적 접근방식을 사용하여 고객에게 서비스를 제공하는 업체보다 판매, 일반 및 관리 간접비와 같은 임의 비용을 차등적으로 줄임으로써 더 높은 수익성을 달성한다.”고 하였다. 이러한 선행연구의 정의를 고객과 소비자의 관계에서 벗어나 일반적 관점으로 확대해 보면 ‘장기지향성’은 자신의 행동과 행동에 대해 미래의 보상을 기대하는 경향이며, 미래가 현재보다 윤택할 것이라는 구성원의 신념을 바탕으로 앞으로 더욱 번창하기 위해 당장은 손해비용이 발생 되더라도 시정과 예방 조치를 취하여 장기적 관계를 유지하려는 경향이라고 할 수 있다. 연구자에 따라서는 이를 ‘장기적 관계 지향성(Long-term Relationship Orientation)’ 이라고도 한다. 본 연구에서는 연구 목적상 ‘장기지향성(Long-term Orientation, LTO)’의 개념을 국방조달기업이 정부와의 거래관계에서 상대방에 대해 갖게 되는 장기적 관계를 유지하고자 하는 성향이라고 정의하도록 한다.

2.1.1 장기지향성 관련 최근 연구경향

2017년 이후 국내의 장기지향성과 관련된 국내 연구의 경향을 정리해 보면 크게 3가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 서비스품질과 관련된 논문으로 각종 서비스품질이 장기지향성에 미치는 영향에 관한 내용이다. 이 분야의 실증적인 연구로는 이승준 (2017), 정미화 (2017), 김상연 (2018) 등의 연구가 있다. 둘째, 관계혜택, 관계만족 등 관계와 관련된 개념이 장기지향성에 미치는 영향에 관련된 논문이다. 이 분야의 실증적 연구로는 장경석 (2018), 임미지 (2018), 김종선 (2018), 여준호 (2019) 등이 있다. 셋째, 사회적 책임활동, 커뮤니케이션, 공정성 등의 기타 개념이 장기지향성에 미치는 영향에 관련된 논문이다. 이 분야들의 실증적 연구로는 윤성희 (2017), 한인수 (2017), 류영신 (2018), 홍진선 (2018), 공재욱 (2019), 장영호 (2019) 등이 있다.

위의 장기지향성 관련 실증연구들에 대해 분석한 결과, 대표적인 연구경향은 장기지

향성의 매개변수를 상호의존, 신뢰, 몰입 3가지로 파악하고 있었으며, 주로 서비스품질, 관계, 사회적 책임활동, 소통, 정의 등과 관련된 개념이 장기지향성에 미치는 영향을 검증하는 연구모형이 일반적이라는 것을 확인할 수 있었다.

<표 1> 장기지향성 관련 연구경향

관련변수	매개변수	연구논문수
서비스품질 관련	상호의존, 신뢰, 몰입	3
관계혜택, 관계만족		4
사회적 책임활동, 의사소통, 공정성 등		6

2.2 국방조달(D2B)서비스품질

2.2.1 공공구매시장(B2G)

학자들은 소비재시장(B2C)과 비교하는 관점에서 산업재시장(B2B)의 서비스에 대한 정의를 시도해 왔다. Boyt and Harvey (1997)는 “산업재시장의 서비스는 무형성, 이질성, 비분리성, 소멸성 등 소비재시장과 유사한 특성을 가지고 있다.”고 주장하였다. 반면, 한상린 (2011)은 “서비스의 분류를 통해 단순한 지원 서비스만을 제공하는 것만이 아니라 회계, 기업금융서비스, 광고, 경영자문 등과 같은 전문 서비스들도 산업재시장(B2B) 서비스에 포함된다고 하였으며, 산업재시장(B2B)의 서비스는 소비재시장(B2C) 보다 훨씬 더 복잡하고 다양한 형태”를 나타낸다고 하였다. 이러한 선행연구들은 대부분 최종 소비를 목적으로 구매하는 시장인가 다른 제품생산을 목적으로 구매하는 시장인가에 따라 소비재시장(B2C)과 산업재시장(B2B)을 구분해 왔다.

Sekerin et al. (2014)는 공공구매시장(B2G)을 국가조직이 국가의 요구를 충족시키기 위해 법적으로 정해진 규칙과 절차에 따라 제품을 구매하는 시장으로 정의하고 공공구매시장(B2G) 서비스는 산업재시장(B2B)과 유사하지만, 별도로 구분할 필요가 있다고 하였다.

2.2.2 국방조달시장(D2B)

조달(procurement)이란, “경제주체가 그의 기능을 수행하기 위하여 소요로 하는 제 자원(장비, 물자, 시설, 용역 등)을 신뢰할 수 있는 조달원(source of supply)에서 필요한 장소와 시간에 획득함으로써 경제주체의 활동을 원활하게 하는 것”을 말한다. 공공시장을 부름에 있어 정부기구에서도 공공구매시장(B2G)과 공공조달시장(G2B)이란 표현으로 혼용하고 있다. 국방조달(Defense Procurement)은 공공조달시장(G2B)에서 거래되는 품목 중 군에서 필요로 하는 물자에 한정지어 구분한 것으로, 우리나라의 경우 국가기관인 방위

사업청에서 조달을 담당하고 있으며, 민간공공구매(G2B)시장과 구별하기 위하여 국방조달시장(D2B)이라는 표현을 사용하고 있다.

2.2.3 국방조달(D2B)서비스품질

미국마케팅협회(AMA)에서는 서비스에 대한 정의를 “제품 판매를 위해 제공되거나 판매에 부수적으로 제공되는 행위, 편익, 만족”이라고 처음으로 정의하였다. 경영학에서는 서비스의 주요특성으로 “무형성(Intangibility), 소멸성(Perishability), 이질성(Heterogeneity), 비분리성(Inseparability)”라 설명하고 있다.

서비스의 품질에 관한 정의는 Gronroos (1984)가 서비스품질을 “기술적품질(technical quality)”과 “기능적품질(functional-quality)”로 구분하였다. Parasuraman et al. (1988)은 “객관적이 아닌 주관적인 품질의 개념으로서, 소비자에 의해 지각된 서비스품질”로 정의하고 최초 10개 차원을 축소하여 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 5개 차원으로 구분한 서비스품을 측정하는 척도인 SERVQUAL을 제안한 바 있다. 이러한 SERVQUAL은 후속 연구자들에 의해 대부분 소비재시장(B2C)과 산업재시장(B2C)의 구분 없이 서비스품을 측정하는 목적으로 널리 사용되어왔으나 산업재시장(B2B)의 서비스품을 측정하기에는 적절치 못하다는 학계의 문제 제기가 있어왔다(한상린, 이성호, 2012).

(1) B-SERVQUAL

B-SERVQUAL은 한상린, 이성호에 의해 개발된 B2B시장의 서비스품을 측정하는 척도이다(김상연, 2018). 한상린, 이성호(2012)는 산업재시장(B2B)의 서비스품을 측정하는 척도인 B-SERVQUAL을 제안하며 “Grönroos (1984)의 서비스품질차원과 Holmlund and Kock(1995)가 제안한 개념적 틀을 기본으로 하여 좀 더 구체적이고 실제 서비스품을 평가하는데 고려되는 사항들을 포함한 서비스품질척도”라고 설명하였다. B-SERVQUAL은 경제적품질, 기술적품질, 상호작용품질, 과정품질, 편의성품질의 5개 차원의 품질요소로 구성된다. B-SERVQUAL을 구성하는 5개 차원의 변수에 대한 정의는 아래 <표 2>와 같다.

<표 2> B-SERVQUAL의 5가지 차원

구성변수	정 의
경제적품질	금전적 비용절감 차원
기술적품질	업체로부터 기술지원 및 업그레이드 등의 지속적인 지원서비스의 차원
과정품질	비인적요소 또는 인적요소의 차원
상호작용품질	상호작용에 대한 개인적 인식과 서비스 전달 과정의 차원
편의품질	비금전적 비용절감 차원

(2) 공공구매시장(G2B)의 서비스품질

김상연 (2018)은 B-SERVQUAL에 대해 “기존 B2B 척도들은 전문서비스 영역에 집중되었으나, B-SERVQUAL은 전문서비스 뿐만 아니라 제조업체가 제공하는 부가적 서비스를 포함하여 여러 유형이 전반적으로 모두 고려된 실증적인 서비스품질 측정 척도”라고 평가하며 공공구매(G2B)시장의 서비스품질을 측정하는 척도가 개발되지 못하였다는 이유로 한상린, 이성호 (2012)가 개발한 B2B서비스품질 척도인 B-SERVQUAL을 활용하여 공공구매시장(G2B)의 서비스품질을 측정한 바 있다.

(3) 국방조달시장(D2B)의 서비스품질

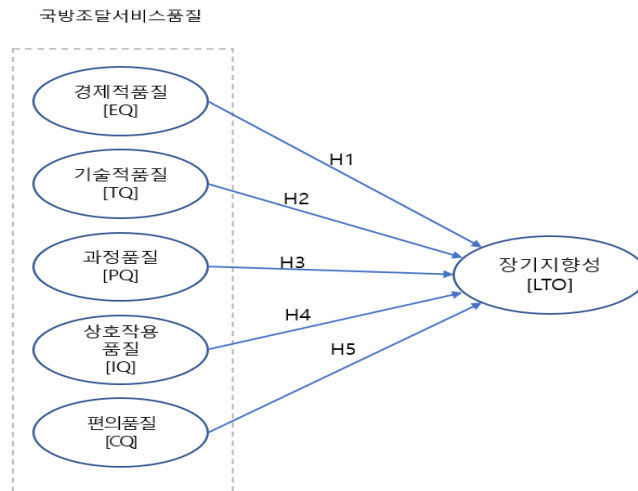
국방조달시장(D2B)은 계약목적물의 용처가 국방과 관련된 분야라는 점에서 파생되는 차이가 있을 뿐 입찰진행, 낙찰자선정, 계약방식 등 업무절차나 시스템 측면에서는 공공조달시장(G2B)과 동일한 특징을 갖고 있다. 또한 입찰공고 확인부터 입찰, 계약, 납품대금 청구까지 업무절차 전반이 “국방전자조달시스템”(www.d2b.go.kr)을 통해 비대면으로 이루어지므로 국방조달기업이 해당 조달기관으로부터 제공받는 서비스 경험은 대부분 국방전자조달시스템을 사용하며 발생한다고 할 수 있다. 이러한 점에 착안하여 본 연구는 “국방조달서비스품질”을 측정하기 위한 대상 서비스에 조달기업의 “국방전자조달시스템” 사용경험을 포함시키고 척도로서 김상연 (2018)의 연구와 같이 B-SERVQUAL을 사용하였다.

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구의 모형은 B-SERVQUAL을 구성하는 5가지 차원 품질을 장기지향성에 대한 각각의 독립변수로 설정하여 서비스품질을 구성하는 하위 차원 중 어떠한 요인이 장기지향성에 더 유효한 요인인지 확인하여 실무적인 시사점을 도출하는 것에 목적을 두었다. 이를 위해 관련 선행연구들을 바탕으로 B-SERVQUAL의 5개 차원들을 독립변수로 구성하고 종속변수로 장기지향성을 설정함으로써 이들 변수 간의 관계를 통계적으로 확인하고자 했다. 연구모형은 아래의 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구모형



3.2 가설설정

한상린, 이성호 (2012)는 B-SERVQUAL 척도개발을 위해 B2B서비스품질 차원들을 독립변수로, 관계만족과 신뢰를 종속변수로 다중회귀분석을 실시한 결과 5개 품질차원 모두 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다.

김상연 (2018)은 공공구매시장(G2B)의 서비스품질이 지각된 고객가치와 신뢰에 모두 긍정적인 영향을 주며, 지각된 고객가치와 신뢰는 서비스공급자에 대한 장기지향성에 정(+)의 유의미한 관계를 나타낸다고 밝혔다.

본 연구는 이러한 선행연구 결과를 바탕으로 국방조달서비스품질을 구성하는 각각의 품질차원과 장기지향성 간의 관계에 중점을 두어 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

3.2.1 경제적품질과 장기지향성의 관계

<H1> 국방조달서비스의 경제적품질은 조달기업의 장기지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

3.2.2 기술적품질과 장기지향성의 관계

<H2> 국방조달서비스의 기술적품질은 조달기업의 장기지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 과정품질과 장기지향성의 관계

<H3> 국방조달서비스의 과정품질은 조달기업의 장기지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 상호작용품질과 장기지향성의 관계

<H4> 국방조달서비스의 상호작용품질은 조달기업의 장기지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 편의품질과 장기지향성의 관계

<H5> 국방조달서비스의 편의품질은 조달기업의 장기지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문구성

본 연구에서는 연구모형에서 제시한 용어 및 변수들을 아래와 같이 조작적으로 정의하였고 설문 항목들은 선행연구를 통해 유효성이 검증된 항목을 본 연구에 맞게 수정하여 구성하였다.

3.3.1 장기지향성

본 연구에서는 장기지향성을 거래관계에서 상대방에 대해 갖게 되는 장기적 관계를 유지하고자 하는 성향으로 정의하고 Ganesan (2018)의 연구의 “Vendor’s long-term orientation” 기반으로 하여 측정항목을 <표 3>에서와 같이 6개 문항, Likert 7점 척도로 측정하였다.

<표 3> 장기지향성의 조작적 정의 및 측정항목

구성개념	조작적 정의	설문문항
장기지향성 (Long-term Orientation, LTO)	거래관계에서 상대방에 대해 갖게 되는 장기적 관계를 유지하고자 하는 성향	1. 수요기관과의 관계는 미래에 도움이 될 것으로 믿는다.
		2. 수요기관과 관계를 유지하는 것은 우리에게 매우 중요하다.
		3. 수요기관과의 관계에 있어 장기적인 목표를 두는 것에 초점을 맞춘다.
		4. 수익성이 낮거나 손실이 있어도 관계를 유지할 용의가 있다.
		5. 수요기관이 오랫동안 우리와 함께 일하게 될 것으로 기대한다.
		6. 지금 당장은 수익을 못내더라도 수요기관과의 관계를 유지하면 장기적으로는 우리에게 도움이 될 것이라 믿는다.

3.3.2 국방조달서비스품질

본 연구에서는 국방조달서비스품질을 조달기업의 국방조달서비스에 대한 지각된 공공서비스품질로 정의하고 김상연 (2018)의 선행연구와 같이 경제적품질(EQ), 기술적품질(TQ), 상호작용품질(IQ), 과정품질(PQ), 편의품질(CQ)의 5개 구성개념으로 나누어 25개 항목으로 측정하였다. 구체적인 내용은 <표 4>, <표 5>와 같다.

<표 4> 국방조달서비스품질의 조작적 정의 및 구성변수

구성개념	조작적 정의	구성변수(문항)
국방조달서비스품질	조달기업의 국방조달서비스에 대한 지각된 공공서비스 품질	경제적품질[EQ] (4문항)
		기술적품질[TQ] (5문항)
		상호작용품질[IQ] (5문항)
		과정품질[PQ] (7문항)
		편의품질[CQ] (4문항)

<표 5> 국방조달서비스품질의 구성변수 별 설문문항

구성변수	설문문항
경제적 품질 [EQ]	1. 국방전자조달(D2B) 입찰참여는 우리 회사의 수익성에 기여한다.
	2. 국방전자조달(D2B) 입찰참여는 우리 회사의 생산성에 도움이 된다.
	3. 국방전자조달(D2B) 입찰참여는 품질불량으로 인해 발생하는 비용절감에 도움이 된다.
	4. 국방전자조달(D2B) 입찰참여는 우리 회사의 매출에 기여된다.
기술적 품질 [TQ]	1. 국방전자조달(D2B)은 우리 회사에 기술적으로 전문적인 서비스를 제공한다.
	2. 국방전자조달(D2B)은 지속적인 서비스개발에 노력한다.
	3. 국방전자조달(D2B)은 편리한 정보기술을 제공한다.
	4. 국방전자조달(D2B)은 입찰에 관련한 매뉴얼이나 기술적인 정보를 제공한다.
	5. 국방전자조달(D2B)은 입찰에 관련한 지속적인 업그레이드 및 해결책을 제시한다.
과정품질 [PQ]	1. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 기업들을 대하는데 있어서 유연성을 가지고 있다.
	2. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 서비스 관련 정보제공에 있어서 매우 솔직하다.
	3. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 기업들로부터 제안을 관대하게 잘 받아들인다.
	4. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 우리 회사에 친절한 서비스를 제공한다.
	5. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)이 우리 회사의 요구를 받아들인다.
	6. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)이 우리 회사의 요구사항에 귀를 기울인다.
	7. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 소통이 원활하다.
상호작용 품질 [IQ]	1. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 안정적으로 입찰 참여할 수 있도록 서비스를 제공한다.
	2. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 입찰 참여절차를 준수한다.
	3. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 항상 입찰관련 시간을 잘 지킨다.
	4. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)은 보내온 계약서는 항상 분명하고 정확하다.
	5. 수요기관(방사청, 국방부, 각 군 등)이 요구하는 입찰관련 절차는 복잡하지 않다.
편의품질 [CQ]	1. 국방전자조달(D2B)은 입찰관련 정보 이용이 편리하다.
	2. 우리회사는 국방전자조달(D2B)에 다양한 방법으로 접근이 가능하다.
	3. 우리회사는 국방전자조달(D2B) 입찰 참여가 쉽고 빠르다.
	4. 우리회사는 편한 시간에 국방전자조달(D2B) 입찰 참여가 가능하다.

3.4 조사대상 및 자료수집

본 연구는 국방조달기업의 장기지향성에 영향을 미치는 국방조달서비스품질 요인을 검증하기 위해 2022년 9월 현재 국방전자조달시스템에 등록된 조달기업의 영업 또는 대관업무 담당자를 조사대상자로 선정하였다.

2022년 9월부터 10월 까지 약 2개월 간 google을 통해 인터넷설문 방식으로 1개 회사에 1개의 설문을 작성하는 것으로 조사하였다. 조사대상 총 3,000곳 중 99곳의 응답이 회신 되었고 이 중 불성실 응답자 등을 제외한 93개 응답을 분석에 사용하였다.

3.4.1 표본의 일반적 특성

표본의 구성은 국방전자조달시스템에 등록된 조달기업별 담당자 93명이며, SPSS22 프로그램을 이용해 빈도분석을 수행한 결과 응답에 참여한 기업의 3%가 「방위사업법」상 방위사업청이 지정한 지정방산업체이며 나머지 97%가 일반군수품을 취급하는 일반조달기업이다. 2023년 3월 기준 한국방위산업진흥회 회원사 현황을 보면 전체 회원사 678개 기업 중 지정방산업체(정회원사) 82개(12%), 일반 조달기업(준회원사) 596개(88%)의 비율을 나타내고 있으므로 본 연구의 표본이 어느 정도 모집단을 대표한다고 볼 수 있다. 또한 응답자의 근무경력을 보면 해당기업에 3~5년 이상 근무한 응답자가 전체 응답자의 71%로 다수를 차지하고 있어 조사대상의 응답이 내용적 타당성을 확보하였다고 할 수 있다. 표본의 일반적 특성은 아래 <표 6>과 같다.

<표 6> 표본의 일반적 특성

구분		빈도	비율(%)
기업구분	대기업	4	4.3
	중소기업	86	92.5
	무응답	3	3.2
업태	제조(방산업체)	3	3.2
	제조(일반업체)	72	77.4
	판매	7	7.5
	용역	6	6.5
	기타	3	3.3
	무응답	2	2.2
기업규모	5명 미만	9	9.7
	5~10명 미만	15	16.1
	10~50명 미만	46	49.5
	50~100명 미만	11	11.8
	100명 이상	10	10.8
	무응답	2	2.2

응답자 직급	사원급	2	2.2
	주임/대리급	6	6.5
	과장/팀장/부장급	36	38.7
	임원급 이상	49	52.7
응답자 근무경력	1년 미만	7	7.5
	1~3년	15	16.1
	3~5년	30	32.3
	5~10년 미만	17	28.3
	10년 이상	24	25.8

IV. 연구결과

4.1 타당도와 신뢰도 평가

연구모델에 적합한 표본 수를 계산하기 위해서 G*Power 프로그램을 사용하여 분석한 결과 통계적 검증력 80% 중간효과 크기 0.15, 유의수준 5%($\alpha=0.05$)에서 최소표본크기가 92개인 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 유효표본이 93개이고 최소 표본 크기가 92개인 점을 고려할 때 SmartPLS를 이용한 통계분석에 무리가 없는 것으로 판단된다. 다만 본 연구에서 사용하는 측정항목들이 선행연구를 통해 검증된 요인이라 하더라도 본 연구의 타당도와 신뢰도 제고를 위해 SPSS탐색적요인분석(EFA)를 통해 요인 축약을 시도하였다. 탐색적 요인분석의 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 탐색적 요인분석 결과

Rotation component matrixa						
	Components					
	1	2	3	4	5	6
IQ3	.848	.175	.239	.211	.180	.085
IQ5	.813	.237	.244	.202	.199	.114
IQ7	.786	.242	.176	.225	.307	.183
IQ6	.766	.316	.338	.124	.229	.167
IQ1	.725	.063	.394	.128	.269	.112
LTO5	.158	.804	.171	.237	.164	.182
LTO4	.215	.802	.153	.067	.063	.280
LTO6	.267	.761	.190	.261	.124	.213
LTO3	.094	.727	.151	.263	.352	-.049
LTO2	.198	.701	.068	.326	.348	-.125

TQ3	.354	.114	.782	.273	.220	.151
TQ4	.307	.136	.772	.273	.229	.171
TQ1	.380	.213	.663	.416	.109	-.011
TQ5	.412	.252	.657	.176	.319	.203
TQ2	.277	.406	.602	.462	.124	.111
EQ1	.205	.328	.245	.793	.146	.120
EQ2	.224	.337	.271	.761	.210	.216
EQ3	.241	.235	.262	.754	.092	.069
EQ4	.107	.189	.488	.611	.299	.283
PQ3	.237	.243	.266	.032	.810	.121
PQ4	.253	.253	.149	.183	.773	.094
PQ5	.435	.223	.184	.229	.609	.102
PQ2	.424	.154	.257	.282	.573	.341
CQ2	.230	.255	.533	.160	.255	.586
CQ4	.402	.312	.133	.368	.139	.572
CQ3	.256	.211	.385	.281	.444	.564

주1: 추출방법:프린시펄구성요소분석

주2: 회전 방법: 카이저 정규화를 사용한 베리맥스

주3: 7 반복에서 회전이 수렴

상기 탐색적요인분석 결과 관측변수 IQ2/4, LTO1, PQ1을 분석에서 제외하였다.

4.2 측정모형 평가

본 연구의 연구모델은 반영적 측정모델로만 구성되어 있으므로 측정모델의 평가결과는 집중타당도, 내적일관성 신뢰도 그리고 판별타당도로 구분해 평가하였다.

4.2.1. 집중타당도 평가 결과

집중타당도의 평가 결과는 아래의 <표 8>와 같이 요약할 수 있다. 외부적재치는 모두 0.7 이상이므로 집중타당도가 확보된 것으로 볼 수 있다. 또한 측정변수 신뢰도와 AVE 값을 보면 모두 임계치인 0.50 이상이므로 개별 측정변수들의 신뢰도와 잠재변수의 집중타당도는 확보된 것으로 보인다.

<표 8> 집중타당도 평가 결과

Construct	Items	Convergent validity		
		outer loading relevance	indicator reliability	AVE
		>0.70	>0.50	>0.50
EQ	EQ1	0.939	0.882	0.824

	EQ2	0.954	0.910	
	EQ3	0.850	0.723	
	EQ4	0.885	0.783	
TQ	TQ1	0.893	0.797	0.822
	TQ2	0.893	0.797	
	TQ3	0.934	0.872	
	TQ4	0.913	0.834	
	TQ5	0.898	0.806	
IQ	IQ1	0.871	0.759	0.854
	IQ3	0.941	0.885	
	IQ5	0.931	0.867	
	IQ6	0.942	0.887	
	IQ7	0.933	0.870	
LTO	LTO2	0.839	0.704	0.744
	LTO3	0.850	0.723	
	LTO4	0.838	0.702	
	LTO5	0.893	0.797	
	LTO6	0.891	0.794	
PQ	PQ2	0.871	0.759	0.763
	PQ3	0.902	0.814	
	PQ4	0.867	0.752	
	PQ5	0.854	0.729	
CQ	CQ2	0.905	0.819	0.804
	CQ3	0.941	0.885	
	CQ4	0.841	0.707	

4.2.2 내적 일관성 신뢰도 평가 결과

내적 일관성 신뢰도 평가 결과는 아래 <표 9>와 같이 요약할 수 있다. 크론바하 알파, rho_A, CR값이 모두 임계치인 0.7이상이므로 모든 잠재변수 들은 내적 일관성 신뢰도를 확보한 것으로 보인다.

<표 9> 내적 일관성 신뢰도 평가결과

Construct	Internal consistency reliability		
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
	0.60 ~ 0.90	> 0.70	0.60 ~ 0.90
CQ	0.876	0.879	0.925
EQ	0.928	0.933	0.949
IQ	0.957	0.960	0.967
LTO	0.914	0.918	0.936
PQ	0.897	0.898	0.928
TQ	0.946	0.947	0.958

4.2.3 판별타당도 평가결과

판별타당도의 평가는 Fornell-Larcker기준, 교차적재치, HTMT의 세 가지로 구분된다.

Fornell-Larcker기준을 활용한 판별타당도의 평가결과는 아래의 <표 10>과 같다. 잠재변수 간 상관관계 중에서 가장 높은 것은 TQ(기술적품질)과 IO(상호작용품질) 간으로 0.748이다. 이 값보다 AVE제곱근 값이 크므로 잠재변수 간 판별타당도는 확립되었다고 볼 수 있다.

<표 10> 판별타당도 평가결과

	CQ	EQ	IQ	LTO	PQ	TQ
CQ	0.896					
EQ	0.702	0.908				
IQ	0.696	0.597	0.924			
LTO	0.625	0.662	0.569	0.863		
PQ	0.708	0.616	0.723	0.610	0.874	
TQ	0.764	0.772	0.748	0.598	0.684	0.906

교차적재치의 평가결과는 <표 11>과 같이 잠재변수별로 해당하는 모든 측정변수들이 높게 적재되었으므로 판별타당도가 확보된 것으로 볼 수 있다.

<표 11> 교차적재치 평가결과

	CQ	EQ	IQ	LTO	PQ	TQ
CQ2	0.906	0.610	0.615	0.539	0.601	0.727
CQ3	0.941	0.660	0.641	0.561	0.726	0.715
CQ4	0.841	0.617	0.614	0.580	0.571	0.611
EQ1	0.583	0.939	0.537	0.635	0.540	0.673
EQ2	0.690	0.953	0.587	0.669	0.608	0.721
EQ3	0.562	0.850	0.510	0.538	0.467	0.647
EQ4	0.711	0.886	0.532	0.552	0.613	0.763
IQ1	0.595	0.513	0.872	0.409	0.642	0.686
IQ3	0.604	0.546	0.942	0.497	0.620	0.665
IQ5	0.639	0.560	0.931	0.538	0.647	0.683
IQ6	0.691	0.558	0.941	0.601	0.701	0.747
IQ7	0.678	0.580	0.932	0.566	0.726	0.673
LTO2	0.495	0.561	0.489	0.838	0.540	0.479
LTO3	0.518	0.560	0.441	0.845	0.529	0.480
LTO4	0.529	0.491	0.479	0.838	0.469	0.475
LTO5	0.544	0.605	0.479	0.836	0.546	0.546
LTO6	0.606	0.633	0.566	0.895	0.546	0.593
PQ2	0.711	0.649	0.719	0.534	0.872	0.673
PQ3	0.574	0.441	0.566	0.521	0.902	0.564

PQ4	0.565	0.510	0.570	0.541	0.866	0.527
PQ5	0.614	0.538	0.660	0.534	0.854	0.616
TQ1	0.616	0.707	0.662	0.507	0.562	0.893
TQ2	0.713	0.788	0.645	0.669	0.583	0.892
TQ3	0.722	0.662	0.684	0.459	0.617	0.935
TQ4	0.692	0.681	0.660	0.474	0.608	0.913
TQ5	0.713	0.649	0.736	0.576	0.724	0.899

HTMT 기준에 의한 판별타당도 평가결과는 <표 12>에서 보여지듯이 HTMT 값들이 모두 0.85 미만이므로 HTMT.85에서 모든 잠재변수간에 판별타당도를 확보한 것으로 평가할 수 있다.

<표 12> HTMT 기준에 의한 판별타당도 평가결과

	CQ	EQ	IQ	LTO	PQ	TQ
CQ						
EQ	0.778					
IQ	0.759	0.633				
LTO	0.698	0.716	0.604			
PQ	0.794	0.669	0.776	0.673		
TQ	0.838	0.822	0.785	0.636	0.738	

4.3 구조모형의 평가

PL-SEM에 의한 구조모델의 평가는 구조모델의 외생잠재변수(혹은 예측변수, 독립변수)가 내생잠재변수를 얼마나 잘 예측하는가의 관점에서 수행되어야 한다. 본 연구에서는 내부VIF값을 이용하여 잠재변수간의 다중공선성을 평가하고 결정계수(R^2), 효과크기(f^2), 예측적합성(Q^2) 값을 검증하고 부트스트래핑 실행을 통해 산출한 t 값으로 경로계수의 유의성과 적합성을 평가하였다.

4.3.1 다중공선성 및 결정계수 평가

다중공선성의 평가결과는 앞의 판별타당도 평가와 마찬가지로 1차성분의 속성을 포함하고 있는 2차 요인변수인 PSQ는 판별타당도 평가에서 제외하였다. <표 13>에서 보여지는 것처럼 제시된 잠재변수(독립변수) 간의 내부VIF값을 보면 모두 5 미만으로 구조모델의 연구변수 간에는 다중공선성은 없다고 판단할 수 있다.

<표 13> 다중공선성 평가결과(내부VIF값)

	CQ	EQ	IQ	LTO	PQ	PSQ	TQ
CQ				3.068			
EQ				2.712			
IQ				2.882			
LTO				-			
PQ				2.611			
TQ				3.991			

종속변수에 LTO에 대한 결정계수 평가결과는 <표 14>에 제시되어 있다. R^2 -adjusted 값은 0.596로 보통 정도의 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다.

<표 14> 결정계수 평가결과(조정된 R제곱값)

	R제곱	조정된 R제곱
CQ	0.754	0.752
EQ	0.705	0.702
IQ	0.774	0.771
LTO	0.623	0.596
PQ	0.715	0.712
TQ	0.850	0.848

4.3.2 효과의 크기 및 예측적합성 평가

종속변수 LTO의 결정계수에 기여하는 효과의 크기(f^2)는 <표 15>과 같이 독립변수 EQ가 0.276으로 가장 컸으나, 나머지 요인들의 효과크기의 차이는 미미한 것으로 나타나 독립변수들의 효과의 크기는 전반적으로 고르게 중간 이상인 것으로 나타났다.

<표 15> 효과의 크기 평가결과(f^2)

	CQ	EQ	IQ	LTO	PQ	TQ
CQ				0.271		
EQ				0.276		
IQ				0.268		
LTO				-		
PQ				0.271		
TQ				0.264		

종속변수 LTO의 예측 적합성은 <표 16>에 제시된 Cross-validated Redundancy의 결과 Q^2 값으로 판단하였다.

<표 16> 예측접합성 평가결과(Q^2)

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
LTO	465	262.427	0.436

위의 실행결과를 보면 종속변수 LTO의 Q^2 값이 0.436으로 0보다 크므로 구조모델은 예측적합성을 가지고 있는 것으로 평가할 수 있다.

4.4 가설검증

연구가설 검증을 위해 Bootstrapping 실행으로 얻어지는 t-value를 이용해 경로계수의 유의성과 적합성을 평가해 보았다. 가설검증 결과의 요약은 아래 <표 17>과 같다.

<표 17> 가설검정 결과

Path	Coefficient	t-val	p	p<0.05
<H1>EQ->LTO	0.401	2.487	0.013	채택
<H2>TQ->LTO	-0.067	0.330	0.742	기각
<H3>PQ->LTO	0.210	1.264	0.206	기각
<H4>IQ->LTO	0.112	0.650	0.516	기각
<H5>CQ->LTO	0.168	1.040	0.299	기각

위의 <표 17>에서 보여지듯이 <H1>은 채택되었으며, 나머지 <H2>, <H3>, <H4>, <H5>는 기각되었음을 알 수 있다. 가설검증결과에 따르면 조달서비스품질의 구성요인 중 경제적품질(EQ)이 장기지향성에 정의 유의한 영향을 미쳤고, 과정품질(PQ)과 편의품질(CQ)이 장기지향성에 각각 0.210, 0.168 만큼 정(+)의 효과가 발생하였으나 다른 가설과 같이 통계적유의성을 확보하지 못한 것으로 나타나 기각되었다.

본 연구에서 수립한 5개의 가설 중 1개의 가설만 채택된 이유는 변수의 수에 비해 건본의 수가 적어 통계적유의성을 확보하기 어려운 점을 가장 큰 원인으로 볼 수 있다. 과정품질(PQ)과 편의품질(CQ) 요인은 통계적유의성은 검증하지 못하였으나 정(+)의 효과를 확인할 수 있었다. 이는 서비스의 전달과정과 접근성, 서비스를 이용함에 있어 이와 관련된 시간과 노력의 절감이 국방조달서비스 품질에서도 중요한 요인이라는 점을 나타내고 있다.

V. 결론 및 시사점

본 연구는 공공조달서비스품질과 장기지향성에 관한 선행연구에서 착안하여 국방조달시장을 대상으로 국방조달기업이 지각하는 국방조달서비스품질이 발주기관과의 장기지향성에도 영향을 미치는지를 확인하고 국방조달서비스 품질 제고를 위한 당위성과 시사점을 제시하는 것을 목적으로 시작하였다.

실험 결과 국방조달서비스품질은 조달기업의 장기지향성에 정의 영향을 주는 것으로 나타났으며, 국방조달서비스 품질을 요인 중 경제적품질(EQ)이 장기지향성에 통계적으로 가장 유의한 영향을 주는 것으로 추측할 수 있다. 과정품질(PQ)과 편의품질(CQ)은 장기지향성에 어느정도 효과가 발생하였으나 통계적유의성을 확보하지 못한 것으로 나타났다. 이를 통해 국방조달시장에 참여하는 기업의 장기지향성이 국방조달서비스의 품질요인으로부터 영향을 받는다는 것은 확인할 수 있었으나 경제적품질(EQ)요인을 제외하고 어떠한 요인이 기업의 장기지향성에 더 큰 영향을 미치는지에 대해서는 통계적으로 유의미한 결과를 도출할 수 없었다.

이러한 연구결과를 얻은 이유는 본 연구의 다음 몇 가지 한계점 때문으로 판단된다. 첫째, 연구 목적에 부합하는 유의미한 결과를 도출하기에는 표본의 수가 다소 부족했다는 점이다. 둘째, 민간에서의 B2B관계를 전제로 한 선행연구를 통해 개발된 B-SERVQUAL과 장기지향성 척도를 내용적 타당성의 검증 없이 국방조달 분야의 연구에 적용한 점이다. 국방조달시장이라는 도메인의 특성을 고려한 측정지표를 개발한다면 보다 유의미한 연구결과를 도출할 수 있었을 것으로 판단된다. 셋째, 본 연구의 연구모델이 지나치게 단순하여 본 연구에서 설정한 변수 외에 ‘만족’이나, ‘태도’ 등 다른 요인들을 모델에 적용하지 못했다는 점이다.

향후에는 국방조달 도메인의 특성을 고려하여 국방조달서비스에 특화된 품질측정 척도를 도출하고 조달기업의 매출액 등 정량적 지표를 다양한 변수로 설정하여 국방조달기업의 장기지향성에 미치는 영향을 연구해 나간다면 국방조달서비스 품질을 개선을 위한 유용한 연구가 될 수 있을 것이다.

위에서 기술한 연구의 한계에도 불구하고 본 연구는 향후 국방조달서비스 품질 향상 연구를 위한 새로운 관점을 제시한 것만으로도 의미가 있다고 할 수 있다. 아울러, 본 연구를 계기로 국방조달시장에 대한 기업 관점에서의 체계적이고 깊이 있는 연구가 활성화될 수 있기를 기대한다.

참 고 문 헌

- 공재욱. (2019). 부동산 공동중개파트너의 특성요인 및 장기지향성에 관한 실증연구 [박사학위논문, 서울벤처대학원대학교].
- 김상연. (2018). 공공구매시장의 서비스품질이 기업의 장기지향성에 미치는 영향 [박사학위논문, 숭실대학교].
- 김종선. (2019). 주류 도소매업의 관계지향성이 관계품질 및 장기지향성에 미치는 영향 [박사학위논문, 동의대학교].
- 라준영, 이승규. (2008). 공공부문의 서비스품질과 고객만족. 서비스경영학회지, 9(1), 181-205.
- 류영신. (2018). 무도도장의 인지된 사회적 책임과 서비스 품질이 고객만족과 장기지향성에 미치는 영향에 관한 실증연구 [박사학위논문, 영남대학교].
- 박미라, 유연우. (2021). 해외직구 소비자의 실용적 가치가 사이트속성 및 물류속성을 통해 구매의도에 미치는 영향. 신용카드리뷰, 15(3), 52-69.
- 신건권. (2018). SmartPLS3.0구조방정식모델링. 도서출판 청람.
- 여준호. (2019). 해외진출 중소기업의 관계특유투자가 몰입과 장기지향성 및 해외진출 성과에 미치는 영향 [박사학위논문, 부산외국어대학교].
- 유상민. (2018). 국방정보시스템 서비스 품질 분석에 관한 연구 [석사학위논문, 고려대학교 기술경영전문대학원].
- 윤성희. (2017). 컨설턴트의 언어적, 비언어적커뮤니케이션이 신뢰, 고객만족 및 장기적 관계지향성에 미치는 영향에 관한 연구 [박사학위논문, 한성대학교].
- 이명식. (2016). 프리미엄 신용카드 웹사이트 서비스품질이 개인적 가치 및 고객로열티에 미치는 영향. 신용카드리뷰, 10(1), 5-34.
- 이명식. (2019). 신용카드시장에서 지각된 서비스 가치와 혁신성이 고객의 브랜드참여 및 브랜드 로열티에 미치는 영향. 신용카드리뷰, 13(2), 36-60.
- 이승준. (2018). 태권도장의 서비스품질이 태도적·인지적 평가요인과 장기지향성에 미치는 영향 [박사학위논문, 조선대학교].
- 임미지. (2018). 미용고객의 관계결속과 장기지향성과의 영향관계에서 신뢰의 매개효과에 관한 연구 [박사학위논문, 서경대학교].
- 장경석. (2018). 커피전문점의 LMX(리더-구성원 교환관계)가 종업원 만족 및 장기 지향성에 미치는 영향 [박사학위논문, 경기대학교].
- 장영호. (2019). 기술기반셀프서비스(TBSS) 편의성, 기업신뢰, 위협인식, 고객의 장기지향성의 관계에 관한 연구 [박사학위논문, 경기대학교].
- 정동욱. (2005). 조달이론 및 입찰실무. 교우사.
- 정미화. (2017). 커피전문점의 서비스품질과 메뉴품질, 관계품질 및 장기지향성 간의 구조적 관계에 관한 연구 [박사학위논문, 가톨릭관동대학교].
- 한상린, 이성호. (2012). B-SERVQUAL: B2B시장에서의 서비스품질 척도개발. 마케팅연구, 27(4), 17-45.
- 한인수. (2017). 은행의 서비스 공정성, 사회적 책임 및 상품 가치가 신뢰와 장기지향성에 미치는 영향 [박사학위논문, 세종대학교].

- 홍진선. (2018). **호텔레스토랑 서비스 회복 공정성이 회복만족과 고객장기지향성에 미치는 영향** [박사학위논문, 경기대학교]
- Balanlı, Z., & Hesapçı, Ö. (2015). Sustainability campaigns and consumer involvement: Effects of altruism, locus of control, and long-Term orientation. In U. Akkucuk (Ed.), *Handbook of Research on Developing Sustainable Value in Economics, Finance, and Marketing* (pp. 16-32). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-6635-1.ch002>
- Boyt, T., & Harvey, M. (1997). Classification of industrial services: A model with strategic implications. *Industrial Marketing Management*, 26(4), 291-300. [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(96\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(96)00111-3)
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-19. <https://doi.org/10.2307/1252265>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Holmlund, M., & Kock, S. (1995). Buyer perceived service quality in industrial networks. *Industrial Marketing Management*, 24(2), 109-121.
- Kalwani, M. U., & Narayandas, N. (1995). Long-term manufacturer-supplier relationships: Do they pay off for supplier firms?. *Journal of Marketing*, 59(1), 1-16. <https://doi.org/10.2307/1252010>
- Kumar, S., & Sreen, N. (2020). Role of Internal and External Values on Green Purchase. In V. Naidoo, & R. Verma (Eds.), *Green Marketing as a Positive Driver Toward Business Sustainability* (pp. 158-185). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-9558-8.ch007>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- S. L. Han. (2011). *B2B Marketing*. Kyonggi-Do: BOOK21 Co., Ltd.
- Sekerin, V. D., Avramenko, S. A., Veselovsky, M. Y., & Aleksakhina, V. G. (2014). B2G market: The essence and statistical analysis. *World Applied Sciences Journal*, 31(6), 1104-1108. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.31.06.14348>

A Study on the Quality Factors of Defense Procurement Services Affecting the Long-Term Orientation of Procurement Companies

Hyung Keun Ko*

CEO, Korea BIZ & EDU Co., Ltd., Seoul, Korea &

Student, Dept. of Knowledge Service & Consulting, Hansung University, Seoul, Korea

Seok Kee Lee**

Professor, Dept. of Computer Engineering, Hansung University, Seoul, Korea

〈Abstract〉

In today's defense procurement area, the relationship with the supplier is very important. The defense procurement is a little different from the typical private procurement in that the delivery type centered on new development and the period required for delivery is relatively long. Therefore, the long-term relationship between the client and suppliers has a very important meaning for the successful procurement. From this perspective, this study aims to identify which factors of defense procurement service quality affect the long-term orientation of procurement companies. Data were collected from procurement companies registered in the actual electronic defense procurement system, and data analysis was conducted using the structural equations. As a result of the analysis, it was found that among the perceived quality of defense procurement service, economic quality factors had a significant influence on the long-term orientation of defense procurement companies. This means that the quality of defense procurement service can have a clear influence on long-term orientation with procurement companies. These results will provide implications for the improvement of service quality in the field of defense procurement service.

Keywords: Procurement, Defense industry, Public service, Service quality, Long-term orientation

<최초 투고일: 2023년 2월 25일>, <수정일: 2023년 3월 20일>

<게재 확정일: 2023년 3월 27일>

* Address: 32, Dongmak-ro 5-gil, Mapo-gu, Seoul 04047, Korea, E-mail: khk3168@gmail.com; Tel: +82-10-4558-6099

** Address: 105 Building, 116 Samseongyo-ro 16gil, Seongbuk-gu, Seoul 02876, Korea, E-mail: seelee@hansung.ac.kr; Tel: +82-2-760-8011