

군수목록관리시스템의 서비스 품질 요인이 서비스 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구*

한재정*, 한경석**
방위사업청*, 송실대학교 경영학부 교수(교신저자)**

A Study on Service Quality Factors of Logistic Catalog Management System Affecting the Service Trust

Jae-Jeong HAN*, Kyeong-Seok HAN**

Defense Aquisition Program Administration*

Professor, School of Business Administration, Soongsil University**

요약 본 연구는 방위사업청에서 운영하고 있는 군수품관리를 위한 시스템의 서비스 품질, 서비스 가치, 서비스 만족 및 서비스 신뢰간의 관계에 대한 연구이다. 방위사업청에서는 군수품을 효율적으로 관리하고 지원하기 위해 여러 개의 시스템을 운영하고 있다. 본 연구에서는 군수목록관리시스템의 서비스 품질을 중심으로 연구를 진행하였는데, 이는 방위사업청 개청 이후 군수목록관리시스템 서비스가 방산업체로부터 연간 가장 많은 서비스요청을 받고 있기 때문에 시스템의 서비스에 대한 연구대상으로 적합하다고 판단하였다. 본 연구를 통하여 군수목록관리시스템서비스를 제공하는 직원들의 근무 방향과 향후 문제점을 개선시킨 시스템 구축방향을 도출하였다. 또한 이를 실무에 적용하여 방산업체들로부터 신뢰를 받고, 보다 우수한 품질의 군수목록관리시스템 서비스를 제공할 수 있으며, 신속하고 정확한 서비스제공은 군수품의 신속한 납품과 수출로도 이어져 방산업체의 이익 증대 및 자주국방과 국가경제발전에 기여하게 될 것이다.

주제어 : 군수목록관리시스템서비스, 인적 품질, 시스템 품질, 결과 품질, 서비스 가치, 서비스 만족, 서비스 신뢰

Abstract This study focused on service quality, service value, service satisfaction and service trust of system being used in DAPA(Defence Aquisition Program Administration) to manage logistic items. DAPA in operating a few systems to manage efficiently logistic items. This study focused on the catalog management system service quality. Because catalog management system has been the most requested service system of being used in DAPA by defence firms since DAPA was founded, it would be the most fitted system in this study. Through this study, we drew a direction in establishing service. This study also could be applied to business practice so defence industry firms would trust DAPA and DAPA could offer a better service quality. Quick and exact service offered by logistic catalog management system would lead delivery of military supplies and export. Consequently, the best quality service would contribute to profit increase for defence industry firms, independent defence and nation economy development.

Key Words : Logistic Catalog Management System Service, Personnel Quality, System Quality, Result Quality, Service Value, Service Satisfaction, Service Trust

* 본 논문은 송실대학교의 학술연구비에 의하여 지원되었음

Received 8 October 2013, Revised 30 October 2013

Accepted 20 November 2013

Corresponding Author: Kyeong-Seok HAN(Soongsil University)

Email: kshan@ssu.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

방산업체들은 방위사업청이 제공하는 군수목록관리 시스템 서비스에 대하여 일반적인 시장에서 제공되는 서비스와는 다르다는 점을 알고 있지만, 서비스의 만족에 대해서는 동일한 수준이상의 만족을 기대한다.

최근 공공서비스에 대한 국민들의 요구는 소비자 중심주의로의 변화와 함께 고품질의 서비스를 요구하고 있는 추세이며, 정부에서는 정부조직을 대상으로 고객인 국민에게 정부조직이 만족을 주는지 여부를 평가하고 있는 관계로 정부부처는 공공서비스에 대해 많은 관심을 기울이고 있다. 또한 최근에 공공서비스에 대한 연구가 많이 진행되고 있다. 대부분 지방자치단체를 대상으로 한 서비스 품질 연구인데, 본 연구는 공공서비스 중 하나인 군수목록관리시스템서비스에 대해 연구하는 것으로서 최근의 서비스 품질 이론을 공공서비스에까지 확장하는 추세에도 부합된다고 볼 수 있다.

본 연구는 공공서비스에 대한 연구이기는 하나, 공공서비스에 대한 기존 연구와는 차이점이 있다. 서비스 대상은 일반시민이 아닌 방산업체다. 서비스요구 동기면에 있어서 고객의 필요에 의해서가 아닌 계약에 의해 목록화 요청을 해야하는 의무사항이지만, 방산업체는 방위사업청이 제공해야 할 서비스로 여기고 있고, 서비스제공 방법도 고객의 방문에 의한 대면 서비스 제공이 아닌 인터넷 및 전화에 의한 비대면 서비스 제공이라는 점 때문에 이에 대한 연구도 살펴볼 필요가 있었다. 최근 서비스 가치에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있는바, 서비스 가치를 연구모형에 포함하여 연구를 진행하여 어떤 결과를 나타낼 지에 대해서도 분석하였다. 본 연구에서는 방위사업청 군수목록관리시스템서비스와 방산업체와의 관계의 질을 군수목록관리시스템의 서비스 품질에 대한 서비스 가치, 서비스 만족으로 보고, 이러한 관계의 질을 높임으로써 결국 방위사업청에 대한 방산업체들의 신뢰를 높일 수 있다고 판단하여 연구를 진행하였다.

2. 군수목록관리시스템 서비스

2.1 목록화 정의

방위사업청의 방위사업관리규정 제617조에서 목록화

를 다음과 같이 규정하고 있다. 목록(Catalog)이란 일명 일람표(一覽表)라고도 한다. 즉 어떤 사물에 대한 제원 및 자료 등을 일정한 형식과 체계에 따라 일목요연하게 나열한 일람표를 목록이라고 한다. 목록화란 국제적으로 표준화된 체계와 제도화된 절차에 따라 군수품을 분류·식별하고 품명 및 재고번호를 부여하며, 특성 및 관리자료를 작성하여 체계적으로 관리하는 일련의 과정을 말한다.*

다시 말해 “목록화를 한다”고 하는 것은 “자료를 체계적으로 정리한다”는 뜻으로 사용자가 어떠한 물품을 취급하고 관리하는데 필요한 자료를 얻기 위하여 그 물품에 대한 모든 자료를 수집하여 일정한 형식과 절차에 따라 사용에 편리하도록 체계화된 자료묶음 행위라고 할 수 있다. 일반사회에서는 주민등록대장, 상품목록표, 도서목록 등 많은 목록이 제정되어 정보자료로 활용되고 있다.

Person _____	Family registry
Product _____	Catalog
Defense product _____	Defense Catalog

[Fig. 1] Example **

2.2 목록화 목적

물품목록정보의 관리 및 이용에 관한 법률에서는 목록화의 목적은 물품의 분류체계를 통일하고, 물품정보에 대한 정보를 수집, 분석, 정리하여 이를 전산자료로 목록화 함으로써 종합적인 물품목록 데이터베이스를 구축하여 물품의 생산, 수급, 관리 및 운용의 모든 분야에서 경제적, 효율적인 관리 및 이용을 도모하는 것이라고 언급하고 있다. 또한 제도를 통해서 군과 업체에게 품목식별 및 관리정보를 제공, 적절한 재고관리, 물자예산의 절약, 군수품의 과학적 관리 및 통제, 전시군수지원 능력을 향상시킬 수 있다고 하였다.

방산업체 입장에서 군수품 목록화 목적은 생산한 군수품에 대해 방위사업청으로부터 목록화를 통해 재고번호를 부여받아야 군에 군수품을 판매하고 국외로도 수출하기 위함이라 할 수 있다.

* 방위사업청 방위사업관리규정 제617조

** 정민용. “국방목록업무 가이드북”, 방위사업청, (2007), pp.3-27.

2.3 목록제도의 이점

2.3.1 운영 이점

첫째, 보급체계에 있어서 보급품의 다른 종류, 형태, 규격 등을 나타내고, 특정 부품이 무기체계에 공통으로 사용되는 것을 알 수 있음으로 인하여 표준화의 기회를 증가시킨다. 둘째, 품목에 대한 정확한 묘사를 통하여 지체 없이 소요와 요구에 적합한 장비를 쉽게 찾을 수 있다. 셋째, 모든 사용자가 쉽게 이해 할 수 있는 공통의 기술적 언어를 사용함으로써 나토 참가국 및 다른 나라와의 기술적 대화가 가능하다. 넷째 컴퓨터 기술을 사용함으로써 쉽게 접근 가능한 자료체계에서의 품목식별 자료 및 관련 관리 자료의 기록, 처리, 전환이 가능하다. 다섯째, 범국제적 및 나토의 모든 가용한 군 자산 및 자원을 파악함으로써 수리부속 및 정비활동의 공유가 가능하고, 작전현장에서의 부대 배치시 최소한의 수리부속 분배를 통하여 재고관리의 국제화를 기할 수 있다.

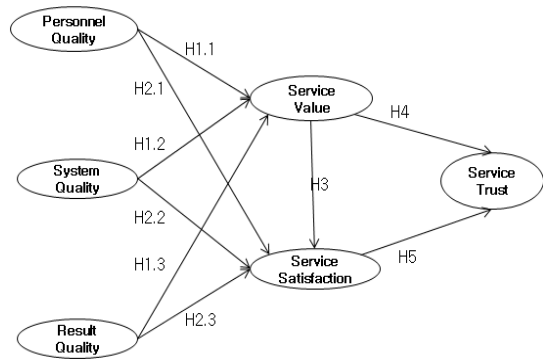
2.3.2 경제적 이점

첫째, 자료체계를 통하여 설계자나 사업관리자는 기존의 품목을 검색함으로써 새로운 품목을 생산하기보다는 기존 품목을 최대한 활용 할 수 있다. 실제적으로 새로이 연구개발을 통해 설계된 장비 구성품의 50% 정도는 기존에 이미 목록화 되어 있는 품목을 사용하는 실정이다. 둘째, 재고품목에 대한 보다 많은 지식을 통하여 자원소요 및 예산결정을 개선할 수 있다. 셋째, 동일품목에 대한 동시 구매 및 판매를 제거하고, 많은 양을 동시에 통합하여 주문함으로써 가격을 낮출 수 있으며 보급품의 다양하고 가능한 자원을 가시화 할 수 있으므로 조달에 있어서 효과적인 협력을 할 수 있다. 넷째, 연관된 조직 및 국가 간의 상호 보급지원이 가능함으로써 자산을 효율적으로 관리할 수 있다. 다섯째, 중복저장 품목을 제거함으로써 재고, 저장공간, 기록관리, 인력을 줄일 수 있다. 여섯째, 각 보급품목에 대한 단일화된 식별을 통하여 잉여 및 초과자산의 처리를 용이하게 할 수 있다.

3. 연구모형 및 가설

3.1 연구모형 설계

본 연구는 군수목록관리시스템의 서비스 품질 요인은 무엇인지 밝혀내고 식별된 서비스 품질 요인은 서비스



[Fig. 2] Research Model

가치와 서비스 만족에 어떤 영향을 미치는지 밝혀보며, 결과적으로 서비스 신뢰에 어떤 요인이 가장 영향을 미치는지 살펴봄으로써 향후 시스템구축 방향을 도출하고 서비스 제공실무자들에게 서비스 제공을 위한 참고자료를 제시함과 아울러 방산업체에게 양질의 서비스를 제공하고자 한다.

3.2 연구 가설

본 연구간 군수품목목록화시스템 고유의 특성을 분석하여 서비스 품질 요인을 인적 품질, 시스템 품질, 결과 품질 요인으로 식별하였다. 이 3요소를 독립변수로 설정하여 독립변수가 서비스 가치 및 서비스 만족에 영향을 미친다는 가설을 설정하였다.

또한 서비스 품질요인이 서비스 신뢰에 미치는 영향을 분석코자 서비스 가치 및 서비스 만족이 서비스 신뢰에 영향을 미친다는 기존 선행연구 결과를 근거로 하여 서비스 가치 및 서비스 만족을 본 연구의 매개변수로 한 가설을 설정하였다.

4. 실증분석 결과

4.1 자료수집 및 분석방법

4.1.1 자료수집

본 연구에서의 설문문항은 전문가 검증과정 및 문헌들의 중복성 등을 검토하여 37개로 설정하였다. 다음으로 군수정보관리 업무를 3년이상 실시한 공무원과 군인, 방산업체 직원들을 대상으로 심도 있는 논의를 거쳐 기

존의 문항을 적절하게 수정 및 보완하였다. 이후 방위산 업체 군수목록 관련 업무를 담당하는 직원들을 대상으로 설문문을 직원들로부터 설문문을 받았다. 작성된 설문지로 102명을 대상으로 예비조사를 실시하였는데 이는 탐색적 요인분석을 통해 각 품질별로 요인들이 그룹화되는지를 확인코자 하였다. 자료분석 결과, 설문문항의 신뢰도 및 타당성에 특별한 문제점이 없어 329명을 대상으로 본 조사를 실시하여 총 306부를 실제분석에 사용하였다. 예비조사와 본 조사의 통계처리에 SPSS 17 및 AMOS 7를 사용하였다.

4.2 탐색적 요인분석

먼저 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 그 결과는 <Table 1>과 같다.

<Table 1> exploratory factor analysis

	component					
	1	2	3	4	5	6
result quality4	.781	.241	.171	.177	.143	.180
result quality2	.680	.228	.273	.400	.194	.110
result quality5	.660	.246	.178	.276	.339	.274
result quality3	.666	.284	.323	.145	.228	.232
result quality6	.635	.232	.283	.270	.349	.107
result quality1	.503	.189	.325	.383	.284	.071
personnel quality2	.193	.816	.189	.162	.018	.165
personnel quality1	.063	.802	.170	.324	.010	.091
personnel quality3	.281	.737	.216	.062	.293	.154
personnel quality4	.383	.620	.196	.085	.290	.280
personnel quality5	.428	.567	.119	.239	.281	.210
personnel quality6	.490	.548	.110	.087	.294	.283
service trust3	.287	.203	.802	.149	.125	.237
service trust2	.231	.187	.762	.232	.257	.180
service trust4	.254	.305	.694	.189	.177	.250
service trust1	.178	.160	.659	.191	.328	.416
system quality6	.239	.198	.153	.833	.173	.093
system quality5	.154	.226	.203	.718	.244	.291
system quality7	.505	.090	.137	.684	.066	.136
system quality4	.191	.335	.276	.556	.169	.340
service value3	.284	.168	.280	.171	.767	.217
system quality1	.242	.154	.190	.283	.765	.206
system quality2	.357	.190	.263	.128	.712	.319
service satisfaction2	.172	.211	.326	.183	.186	.782
service satisfaction1	.232	.245	.222	.227	.285	.712
service satisfaction3	.228	.254	.320	.213	.236	.691

최초 탐색적 요인분석 결과 총 설명력은 75.674%로 충분하였으나, 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3의 성분은 시스템 품질로 그룹화 되지 않아, 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3을 제외하고 다시 탐색적 요인분석을 한 결과, 연구모형의 요인과 동일하게 그룹화 되었으며, 설명된 총 적재값이 78.306으로 향상되었다.

4.3 개별요인의 적합도 분석

적합도(fit)는 현실과 연구모형이 얼마나 유사한가를 나타낸다. 즉 적합도가 높을수록 모형이 현실을 더 잘 나타낸다고 할 수 있으며, 타당성이 높다고 볼 수 있다. 본 모형의 적합도 분석을 위해 카이제곱값, RMR을 분석한 결과는 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Suitability Analysis Result

	χ ²			RMR (≤.08)	note
	χ ²	DF	P(≥.05)		
Personnel Quality	202.762	9.000	0.000	.072	
System Quality	223.036	14	.000	.071	
System Quality*	54.363	2	.000	.056	eliminate system quality 1, 2, 3
Result Quality	63.690	9	.000	.035	
Service Value	.000	0	-	.000	
Service Satisfaction	.000	0	-	.000	
Service Trust	14.746	2	.001	.020	

* : 적합도가 높지 않은 설문문항 제거 후 분석한 결과

설문문항이 적합한지에 대한 분석을 위해 카이제곱값을 확인하였고 그 결과, 카이제곱 값은 모두 p값이 유의하여 의미가 없어서 다른 적합도지수인 RMR을 분석하였다. 시스템 품질의 RMR이 0.08보다 작아야 적합하다고 볼 수 있다. 적합도 지수의 분석결과, 모든 요인의 RMR이 0.08보다 작았으나 탐색적 요인분석 결과를 반영하여 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3을 제외한 경우 시스템 품질*은 간략화 지수인 RMR이 .056으로 더 낮아졌다. 그러므로 탐색적 요인분석 결과와 개별 요인 측정모형의 적합도 분석결과, 시스템 품질 요인에서

시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3을 제외하고 연구를 진행하였다.

4.3 전체요인의 적합도 분석

표준화된 요인부하량 제곱이 0.5이상이면 집중타당성이 있다고 볼 수 있으며, 대체로 0.7이상인 경우 바람직하다. 그러나 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3을 제거한 후 1차 분석한 결과를 살펴보면, 인적 품질1의 표준화된 요인부하량 제곱이 0.462로서 0.5보다 작아 적합하지 않았다. 따라서 적합도를 높이기 위해 인적 품질1, 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3 모두를 제거한 후 요인부하량을 분석하였고, 그 결과는 <Table 3>과 같다.

<Table 3> Factor Loading Analysis Result

Latent variable	observed variable	factor loading	square factor loading	AVE
Personnel Quality	Personnel Quality2	0.712	0.507	0.662
	Personnel Quality3	0.804	0.646	
	Personnel Quality4	0.846	0.716	
	Personnel Quality5	0.836	0.699	
	Personnel Quality6	0.862	0.743	
System Quality	System Quality4	0.774	0.599	0.650
	System Quality5	0.828	0.686	
	System Quality6	0.845	0.714	
	System Quality7	0.775	0.601	
Result Quality	Result Quality1	0.756	0.572	0.685
	Result Quality2	0.857	0.734	
	Result Quality3	0.830	0.689	
	Result Quality4	0.803	0.645	
	Result Quality5	0.873	0.762	
	Result Quality6	0.839	0.704	
Service Value	Service Value1	0.836	0.699	0.779
	Service Value2	0.926	0.857	
	Service Value3	0.884	0.781	
Service Satisfaction	Service Satisfaction1	0.848	0.719	0.741
	Service Satisfaction2	0.876	0.767	
	Service Satisfaction3	0.858	0.736	
Service Trust	Service Trust1	0.864	0.746	0.736
	Service Trust2	0.862	0.743	
	Service Trust3	0.878	0.771	
	Service Trust4	0.827	0.684	

위의 2차 분석결과를 살펴보면 표준화된 요인부하량

의 제곱이 모두 0.5이상으로서 집중타당성을 가진다고 볼 수 있었다.

4.4 판별타당성 분석

다음으로 판별 타당성을 검증하기 위해 본 연구에서는 Fornell & Lacker(1981)*의 방법을 이용하였다. 이 방법은 두 요인 사이에서 구한 평균 분산 추출값(AVE: average variance extracted)이 각 개념들 간의 상관계수의 제곱 값, 즉 결정계수(R²)보다 크면 요인 사이에는 판별타당성이 있는 것으로 분석하는 것이다.

<Table 4> Latent Factor Correlation Square and discriminant validity

Latent Factor (1)		Latent Factor (2)	Correlation Square	AVE1	AVE2
Personnel Quality	↔	System Quality	0.637	0.662	0.650
Personnel Quality	↔	Result Quality	0.679	0.662	0.685
Personnel Quality	↔	Service Value	0.518	0.662	0.779
Personnel Quality	↔	Service Satisfaction	0.536	0.662	0.741
Personnel Quality	↔	Service Trust	0.484	0.662	0.736
System Quality	↔	Result Quality	0.458	0.650	0.685
System Quality	↔	Service Value	0.420	0.650	0.779
System Quality	↔	Service Satisfaction	0.486	0.650	0.741
System Quality	↔	Service Trust	0.464	0.650	0.736
Result Quality	↔	Service Value	0.632	0.685	0.779
Result Quality	↔	Service Satisfaction	0.507	0.685	0.741
Result Quality	↔	Service Trust	0.567	0.685	0.736
Service Value	↔	Service Satisfaction	0.570	0.779	0.741
Service Value	↔	Service Trust	0.531	0.779	0.736
Service Satisfaction	↔	Service Trust	0.646	0.741	0.736

인적 품질1, 시스템 품질1, 시스템 품질2, 시스템 품질3를 제거한 후 판별타당성 분석 결과, 모든 AVE(평균분

* C. Fornell, & D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement Error", Journal of Marketing Research, Vol.18, (1981), pp.39-50.

산 추출값)가 잠재요인간 상관관계의 제곱보다 크거나, 0.5이상이면 모든 잠재요인은 판별타당성을 갖는다고 할 수 있다.

4.5 연구가설 검증

가설 검증결과는 <Table 5>와 같다.

<Table 5> Hypothesis Testing Result

Hypothesis		P.C.	S.E.	C.R.	P	S.P.C.	Accept or not
Personnel Quality	→ Service Value	0.211	0.092	2.306	0.021	0.092	Accept
Personnel Quality	→ Service Satisfaction	0.398	0.101	3.945	***	0.339	Accept
System Quality	→ Service Value	0.030	0.083	0.365	0.715	0.029	Reject
System Quality	→ Service Satisfaction	0.363	0.091	3.985	***	0.321	Accept
Result Quality	→ Service Value	0.663	0.120	5.514	***	0.620	Accept
Result Quality	→ Service Satisfaction	-0.146	0.138	-1.062	0.288	-0.128	Reject
Service Value	→ Service Satisfaction	0.431	0.085	5.078	***	0.403	Accept
Service Value	→ Service Trust	0.327	0.078	4.189	***	0.287	Accept
Service Satisfaction	→ Service Trust	0.639	0.078	8.197	***	0.601	Accept

본 연구의 연구결과들을 살펴보면 최초 9개 가설 중 2개의 가설이 기각이 되었다. 첫째, 시스템품질은 서비스 가치에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 분석해보면 군수목록관리시스템의 서비스가치는 시스템의 정보관리나 색상 및 디자인과 관련이 없음을 의미하는 것인데, 이는 방산업체는 목록화 결과가 좋고 신속하게 처리되는 것에 관심이 있고, 시스템의 정보관리라든지 색상, 폰트, 디자인에 관심이 없는 것이라 판단하였다. 둘째, 예상과 다르게 결과품질은 서비스만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이를 분석해 보면 방산업체는 계약에 의해 방위사업청에서 요구하는 절차에 따라 목록화가 신속하게 되도록 모든 자료를 제공하면서 목록화를 진행한다. 따라서 목록화결과는 당연히 좋아야 하는 것이므로 결과품질은 서비스만족에 직접적인 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

5. 결론

본 연구의 연구결과들을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 품질의 구성요인과 서비스 가치와의 관계에 대해서는 인적 품질과 결과 품질이 서비스 가치에 유의한 영향을 미치고 시스템 품질은 서비스 가치에 유의한 영향을 미치지 않는다는 것을 알 수 있었다. 연구대상이 개인이 아닌 업체라는 점에서 보면, 업체 직원은 개인의 관점에서 서비스를 요청하는 것이 아니고 업체의 관점에서 서비스를 요청하는 것이므로 사이트의 정보관리라든지 색상, 폰트, 디자인 등에는 관심이 없는 것이라 판단하였다.

둘째, 서비스 품질의 구성요인과 서비스 만족과의 관계에 대해서는 과정품질인 인적 품질, 시스템 품질요인이 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 결과 품질은 서비스 만족에 직접적인 영향을 미치지 않았다. 다만, 결과 품질은 서비스 가치라는 중간변수를 통하여 서비스 만족에 간접적인 효과가 있음을 알 수 있었다.

셋째, 서비스 가치, 서비스 만족, 서비스 신뢰간의 관계와 관련하여, 예상대로 서비스 가치는 서비스 만족, 서비스 신뢰에 직접적인 영향을 미치고, 서비스 만족은 서비스에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 방위사업청의 고객인 방위산업체의 신뢰를 얻기 위한 서비스 품질의 핵심요인은 결과 품질이며, 서비스 신뢰를 높이기 위해 결정적으로 매개하는 변수는 서비스 만족임을 알 수 있었던 바, 이에 대한 보완과 개선을 통해 신뢰를 얻을 수 있음을 알 수 있었다. 공공서비스에 대한 기존 연구와는 차이점을 살펴보았는데, 결과적으로 본 연구의 서비스는 서비스 대상이 업체이므로 기존 공공서비스 대상인 개인과는 차이점을 나타냈다. 업체의 관점에서 서비스를 요청하는 관계로 개인적으로 선호하는 색상, 폰트, 디자인 등 시스템품질에 직접적인 영향을 미치지 않았다. 본 연구결과는 군수품질관리시스템 서비스 제공자들이나 조직관리자들이 활용할 수 있다. 서비스제공자는 높은 서비스품질의 서비스를 제공하고, 관리자는 높은 품질의 서비스를 제공할 수 있도록 시스템을 운용하여야 한다. 높은 서비스품질의 군수정보관리시스템을 제공하면 결과적으로 방위사업청에 대한 서비스 신뢰를 높일 수 있으며, 정부조직 중의 하나인 방위사업청은 방위산업체로부터 존경과 신뢰를 받으며, 신속한

서비스제공을 통해 군수품의 재고번호를 부여받은 업체는 이익증대, 수출로도 이어져 궁극적으로 자주국방과 국가경제발전에 기여할 수 있을 것이라 생각된다.

ACKNOWLEDGMENTS

This paper was supported by the research fund of Soongsil University.

REFERENCE

- [1] A. Reimer, & R. Kuehn, (2005). "The Impact of Service Scope on Quality Perception", *European Journal of Marketing*, Vol. 39, No.7/8, pp. 785-808.
- [2] A. Z. Parasuraman, & A. Malhotra, (2005). "E-S-QUAL : Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality", *Journal of Service Research*, Vol.7, No.3, pp. 213-333.
- [3] C. Fornell, & D. F. Larcker. (1981). "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.39-50.
- [3] C. L. Martinez, & G. J. A. Martinez. (2010). "Rethinking Perceived Service Quality : An Alternative to Hierarchical and Multidimensional Models", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol.21, No.1, pp. 93-118.
- [4] Defense Project Regulation
- [5] M. Y. Jeong(2007). "Defense Catalog Guidebook", DAPA, pp. 3-27.
- [6] K. S. Choi(2011). "A Study on Public Customer Counselling Quality Measuring Model" Dongkuk University.
- [7] P. V. Gutierrez, J. L. Edwards, J. R. & D. R. Vaughan(2009). "The Transformation of Municipal Services : Towards Quality in the Public Sector", *Theoretical and Applied Economics*, pp. 2-16.
- [8] Z. Yang, & M. June. (2002). "Consumer Perception of e-Service Quality : From Internet Purchaser and

Non-Purchaser Perspectives", *Journal of Business Strategies*, Vol.19, No.1, pp.19-41.

한 재 정(韓在正)



- 1995년 3월 : 육군사관학교 전자공학(학사)
- 2003년 3월 : 연세대학교 기술경영학(석사)
- 2013년 2월 : 숭실대학교 경영학(박사)
- 2006년 1월 ~ 현재 : 방위사업청
- 관심분야 : 경영정보시스템, e-Business, 전자상거래, 무기체계 사업관리, 계약 및 협상, 무기체계 시험평가 등
- E-Mail : hanpeter@hanmail.net

한 경 석(韓京錫)



- 1975년 3월 : 서울대학교 국어교육학과(학사)
- 1980년 3월 : 서울대학교 경영학과(석사)
- 1984년 9월 : 조지아 주립대학교 경영학과(박사과정)
- 1986년 7월 : 퍼듀 대학교 경영학과(박사)
- 1993년 3월 ~ 현재 : 숭실대학교 경영학부교수
- 관심분야 : 디지털정책, 경영정보 시스템(Technical MIS), Digital Economy, Agent-Eased Simulation, Web Programming, ERP, C++, 회계정보 시스템, e-Business, 전자상거래, 중소기업정보화, 기업컨설팅, 기업자금지원 정책 연구
- E-Mail : kshan@ssu.ac.kr