



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 원저작자를 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 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)

석사학위논문

제주지역 대중교통 활성화 방안 연구

- 대중교통체계 개편에 대한 인식조사를 중심으로 -

제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

강 규 철

2018년 2월

제주지역 대중교통 활성화 방안 연구

- 대중교통체계 개편에 대한 인식조사를 중심으로 -

지도교수 양 덕 순

강 규 철

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월

강규철의 행정학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 김영훈 
위 원 이경원 
위 원 박대석 

제주대학교 행정대학원

2017년 12월

A study on the plans for reinvigoration of
public transportation in the Jeju region

- Focusing on the survey of the awareness of the public
transportation system reform -

Gyu-Cheol Kang

(Supervised by professor Duk-Soon Yang)

This thesis submitted in partial fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Science.

2018. 2.

This thesis has been examined and approved.

Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

<목 차>

<국문 초록>

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구 배경 및 목적	1
제 2 절 연구 방법 및 과정	2
제 2 장 이론 고찰 및 현황 분석	4
제 1 절 대중교통	4
1. 대중교통의 정의	4
2. 대중교통의 유형	6
3. 대중교통의 중요성	9
제 2 절 제주 지역 대중교통 현황	10
1. 제주 대중교통 현황	10
2. 제주 대중교통체계 개편 주요 내용	11
3. 제주 대중교통체계 개편 후속 조치	17
제 3 절 선행 연구 고찰	19
제 3 장 연구 모형 및 가설 설정	22
제 1 절 연구 모형 및 가설 설정	22
1. 연구 모형	22
2. 가설 설정	23
3. 설문지 구성	25
제 2 절 연구 방법	26
1. 조사 대상	26
2. 자료 수집	26
3. 분석 방법	27

제 4 장 실증 분석 및 정책적 제언	28
제 1 절 실증 분석 결과	28
1. 조사 대상자의 인구·사회적 특성	28
2. 대중교통체계 개편 정책 만족도	29
3. 대중교통체계 개편 이용 만족도	43
제 2 절 가설 검증	57
1. 인구·사회적 특성에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증	57
2. 대중교통이용 빈도·목적에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증	59
제 3 절 대중교통활성화 방안	60
제 5 장 결론	63
제 1 절 연구결과 요약	63
제 2 절 연구의 한계점과 향후 방안	64
<참고 문헌>	66
<Abstract>	70
부록(설문지)	73

<표 목차>

<표 2-1> 대중교통수단의 분류	7
<표 2-2> 대중교통수단의 분류	7
<표 2-3> 교통수단의 분류	8
<표 2-4> 제주도 버스이용 현황	10
<표 2-5> 대중교통체계 개편 전·후 정량적 분석 결과	16
<표 3-1> 변수 구성	23

<표 3-2> 설문지 구성 내용	25
<표 3-3> 설문지 배부 및 회수 현황	26
<표 4-1> 조사 대상자의 인구·사회적 특성	28
<표 4-2> 정책 만족도 지표의 기술통계량	30
<표 4-3> 대중교통체계 개편 홍보 만족도 차이	31
<표 4-4> 대중교통체계 개편 관련 공공기관 민원응대 만족도 차이	32
<표 4-5> 대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴 만족도 차이	33
<표 4-6> 대중교통체계 개편 관련 시설(버스, 정류장 등) 만족도 차이	34
<표 4-7> 대중교통우선차로 확대 여부 차이	36
<표 4-8> 버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)의 적절성 여부 차이	37
<표 4-9> 대중교통체계 개편 책정 예산의 적절성 여부 차이	38
<표 4-10> 교통약자에 대한 배려 여부 차이	39
<표 4-11> 대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대 정도 차이	41
<표 4-12> 대중교통체계 개편 정책에 대한 전반적 평가 차이	42
<표 4-13> 이용 만족도 지표의 기술통계량	43
<표 4-14> 기본요금의 만족도 차이	45
<표 4-15> 목적지 도달시간의 정확성 여부 차이	46
<표 4-16> 배차간격의 적절성 여부 차이	47
<표 4-17> 버스정류장 접근 용이성 여부 차이	48
<표 4-18> 버스 노선변경의 적절성 여부 차이	50
<표 4-19> 버스 번호인식의 용이성 차이	51
<표 4-20> 버스 승·하차의 안전성 여부 차이	52
<표 4-21> 버스의 과속·난폭운행 여부 차이	53
<표 4-22> 버스기사의 친절성 여부 차이	54
<표 4-23> 전반적인 대중교통이용 만족도 차이	56
<표 4-24> 인구·사회적 특성에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증 결과	57
<표 4-25> 대중교통이용 빈도·목적에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증 결과	59

<그림 목차>

<그림 1> 연구 과정	3
<그림 2-1> 대중교통체계 개편 버스 디자인	13
<그림 2-2> 중앙차로와 가변차로	14
<그림 2-3> 버스노선 제주지역구분 안내도	15
<그림 3> 연구 모형	22

<국문 초록>

제주지역 대중교통 활성화 방안 연구

- 대중교통체계 개편에 대한 인식조사를 중심으로 -

강 규 철

제주대학교 행정대학원 행정학과 일반행정전공

지도교수 양 덕 순

본 연구는 제주형 대중교통체계 개편 시행 이후 정책의 문제점을 수정·보완해 나가는데 필요한 기초자료를 제공하고 대중교통활성화 방안을 제시하는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 도민과 공무원 대상 대중교통체계 개편 인식 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2017년 12월 1일부터 2017년 12월 10일까지 총 10일간 이루어졌으며 210부의 설문을 배포하여 미회수 분 10부를 제외한 총 200부를 회수하여 연구에 사용하였다.

수집된 자료는 통계 프로그램인 IBM SPSS Statistics 24 for windows를 활용하여 신뢰도분석, 빈도분석, 기술통계 분석을 실시하였고 연구대상의 인구·사회적 특성 및 대중교통 이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 차이가 있는지 알아보기 위해 T-test, ANOVA분석을 실시하였다. 주요 연구 결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 인구·사회적 특성에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한 결과, 직종에 따른 인식 차이(6개 문항)가 가장 두드

러지게 나타났다. 이어서 연령(5개 문항), 거주지(5개 문항), 소득 수준(1개 문항) 순으로 나타났고 성별에 따른 인식 차이는 20개 문항 모두에서 발견되지 않았다.

둘째, 대중교통이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한 결과, 이용 목적에 따른 인식 차이(9개 문항)가 이용 빈도에 따른 인식 차이(3개 문항)에 비해 훨씬 두드러지게 나타났다. 이러한 인식 조사 결과와 문헌연구를 토대로 제주 지역 대중교통활성화 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 버스기본요금은 현행을 유지하여 도민의 경제적 부담을 최소화해야 한다.

둘째, 대중교통 정책의 성공적 결과를 달성하고 정책 시행상의 문제점을 최소화하기 위해서 대중교통이용 주체인 도민들의 의견수렴이 반드시 이루어져야 한다.

셋째, 교통약자(어르신, 장애인 등)직접 방문을 통한 환승체계 교육, 교통복지카드 방문 발급 등 좀 더 세심한 정책적 배려가 필요하다.

넷째, 자가용과 대중교통이 상생할 수 있는 정책 연구도 지속적으로 이루어져야 한다.

다섯째, 버스운전기사의 친절의식 변화가 필요하다.

본 연구는 대중교통 관련 선행연구와 제주도민을 대상으로 인식조사를 실시하여 실증분석을 통해 현 시점(대중교통개편 정책 시행 초기)에 부합하는 활성화 방안을 도출했다는데 의의를 갖는다.

주제어 : 제주, 대중교통, 대중교통체계 개편

제 1 장 서 론

제 1 절 연구 배경 및 목적

21세기 도시교통은 시민생활의 기반으로 도시발전에 중요한 토대가 되며 도시화·산업화의 촉진, 지역간 상호발전, 도시 생산성의 증대, 교역 활동의 확대 및 물류 비용의 감소 등에 크게 기여하고 있다. 우리나라에서 교통의 한 수단인 자가용 승용차가 중심이 되기 시작한 것은 경제발전, 자동차의 기술발전, 도로망의 정비가 이루어지기 시작한 1980년대 이후로 불과 30여년에 불과하다. 이러한 자가용 승용차에 편리한 교통체계를 구축하기 위하여 도로와 주차장 건설, 신호운영개선, 첨단교통시스템의 구축 등에 중점을 둔 소통위주의 교통정책이 수립되어 왔다. 하지만 대중교통산업의 규모를 축소시킴으로써 대중교통서비스의 질적 저하를 가져오는 일환이 되었으며 자가용 승용차의 대중화로 인해 교통문제가 대두 시 되고 교통 혼잡, 환경오염, 교통사고 등 물리적인 측면 뿐 아니라 버스노선의 폐지, 운행감축 등으로 자가용 승용차를 이용할 수 없는 교통약자의 이동수단이 제한되는 등의 사회적 문제도 발생되고 있는 실정이다(이용구, 2011: 1). 이러한 문제는 자가용 교통중심인 우리나라에서 전국적으로 나타나고 있는 현상이다. 특히, 제주는 지속적인 인구 유입과 관광객 및 차량대수의 급격한 증가로 도시와 관광지 개발이 계속 진행되어 많은 사회 환경의 변화를 가져왔으며 교통 혼잡으로 인한 사회적 비용증대(2016년 연간 5,000억 추정)로 지역경제 발전과 사회통합의 장애요인으로 작용하고 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해 제주도정은 ‘제주의 미래발전과 가치를 높이는 대중교통’이라는 비전 아래 2014년에 기본계획을 수립하고 3년여의 연구과정을 거친 제주형 대중교통체계 개편 실행계획을 2017년 8월 26일부로 전면 시행하여 도내 교통 환경을 개선하고자 하였다. 개편의 주요내용으로는 대중교통 우선차로제 운영, 공항·버스터미널·읍면 환승정류장 연결 급행버스 신설, 간선 및 지선 버스체계 도입, 버스증차로 배

차간격 축소, 버스디자인 개선 및 무료 Wi-Fi 제공, 정류장 환경개선, 제주교통 복지카드 도입, 제주 전 지역 시내버스화, 버스기사 친절도 및 서비스 향상 등이 포함되어 있다. 그러나 대중교통체계의 종합적인 개편으로 인해 이용자들에게 많은 혼란과 자가용 이용자가 감소하는 효과가 있을지에 대한 의구심을 초래하였으며 대중교통 우선차로의 단속·운영 문제, 중앙버스차로 시행으로 인한 정류장 위치 이동에 따른 안전성 문제, 노선변경으로 인한 혼란 등의 문제점이 대두되었다.

이러한 문제의식과 연구의 필요성에 근거하여 본 연구는 대중교통에 관한 선행연구를 검토하고 대중교통체계 개편 정책·이용 만족도 조사결과를 바탕으로 문제점을 도출하여 대중교통활성화 방안을 제시하는데 그 목적이 있으며 향후 제주도정이 대중교통체계 개편 정책의 문제점을 수정·보완해 나가는데 반영할 수 있는 기초 자료로 제공하고자 한다.

제 2 절 연구 방법 및 과정

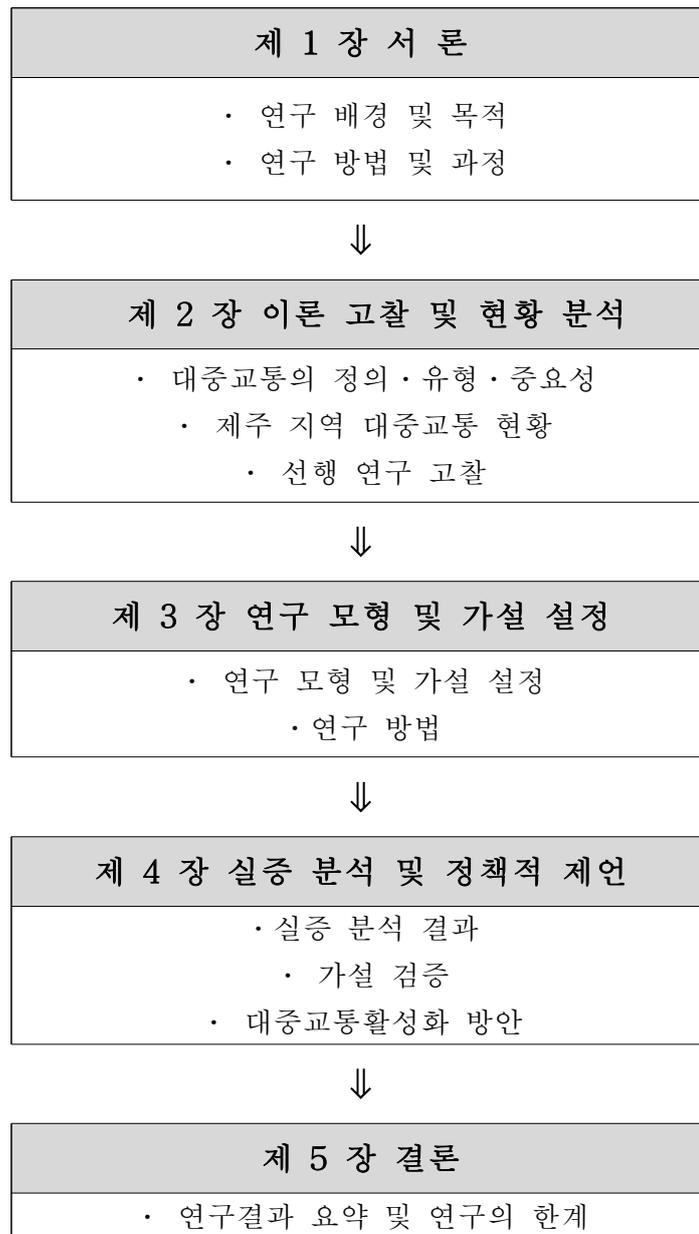
연구의 방법은 설문조사를 통한 경험적 방법(Empirical method)과 기술적 방법(Descriptive method)을 같이 사용하였다. 경험적 방법으로는 설문조사가 이용되었다. 기술적 방법의 사용은 문제점 분석과 개선방안을 찾는 데에 유용하게 이용되고 있다(고경실, 2001: 2-3).

본 연구를 수행하기 위해서 기본적으로 문헌연구를 하고자 한다. 기존의 연구자료, 관련기관 보고서, 보도자료, 각종 통계자료, 관련기관 홈페이지를 활용하여 대중교통의 정의·유형·중요성, 제주지역 대중교통 현황 및 대중교통체계 개편 내용에 대해서 기술할 것이다. 연구의 대상인 대중교통의 범위는 버스에 한정하기로 한다. 버스로 범위를 한정하는 이유는 현재 제주는 대중교통우선차로 정책 대상에 택시도 포함되어 운영되고 있지만 택시의 경우 정해진 노선과 운영시간이 없고 또한 비용 측면에서도 대중교통이라고 판단하기 어려워 해당 연구범위에서 제외하였다.

제주도민과 공무원 대상 대중교통체계 개편 인식에 대한 설문조사를 실시하고 SPSS통계 프로그램을 활용한 분석결과를 토대로 최근 대중교통체계 개편과 관련된 문제점을 파악하고 제주지역 대중교통 정책이 나아가야 할 방향을 제시 할 것이다.

연구 과정은 아래의 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 연구 과정



제 2 장 이론 고찰 및 현황 분석

제 1 절 대중교통

1. 대중교통의 정의

교통은 현대 사회를 살아가면서 모든 자원을 한 장소에서 다른 장소로 이동시키는 모든 활동 혹은 과정이다. 또 다른 의미로는 장소와 장소간의 거리를 극복하기 위한 행위 혹은 사람의 움직임에 편의를 제공한다고 본다.

일반적인 교통의 정의는 도시생활에서 사회·경제적 욕구가 발생하는 장소와 욕구 충족이 이루어지는 장소 간의 차이를 극복하는데 기여하는 서비스라고 본다(진동규, 1996: 26).

원제무(2009)는 교통이란 사람이나 화물의 운반을 위하여 장소와 장소간의 거리를 극복하기 위한 행위라고 본다. 도시생활에서 사회·경제활동의 욕구가 일어나는 곳과 욕구가 채워지는 곳이 대부분 일치하지 않기 때문에 거리를 극복하는데 기여하는 서비스가 필요하다. 이러한 관점에서 교통은 장소와 장소간의 움직임의 편의를 제공하는 행위라고 본다.

한주성(2010)은 사람이나 재화가 장소적 이동을 하는 것으로 사회과학의 연구 대상으로 본다. 교통은 이동 현상이기에 객관적인 이동의 사실이 있어야 하며, 사람의 의지를 바탕으로 사람이나 재화 그 자체의 이동을 목적으로 한다. 또 교통은 장치나 설비를 갖추고 장소적 이동을 피하는 것으로 운송 또는 운수라고 정의하고 있다.

김창수(2011)는 사전적인 의미로 오고 가는 일·왕래, 서로 떨어진 지역 간에 있어서 사람의 왕복·화물의 수송·기차와 자동차 등의 운행, 의사의 통달이라 한다. 즉, 사람, 화물, 화폐, 정보 등의 수송 및 전달과 관련된 직·간접적인 모

든 행위와 조직체계를 의미한다고 정의하고 있다.¹⁾

이용택(2011)은 사람이나 화물을 한 장소에서 다른 장소로 이동시키는 모든 활동을 말하며 이로 인한 과정과 절차라고 정의 하였다. 즉, 활동 욕구와 활동 장소의 물리적 거리를 극복하기 위해 사람과 화물의 사회·경제적 활동이 일어나는 장소와 장소를 서로 연결하고 이동하는 데 기인한 모든 서비스로 교통을 정의하고 있다.

노정현(2012)은 교통이란 물리적으로 떨어져 있는 두 지점 간에 사람이나 상품(재화나 서비스)의 이동을 말한다고 본다. 여기에서 이동이 시작되는 지점을 ‘출발지’, 이동이 끝나는 지점을 ‘도착지’라고 부르는데 사람들은 활용 가능한 자연적·인공적 자원을 소비함으로써 자신의 효용을 극대화 하기 위해 교통비용을 지불하면서까지 이동을 한다고 본다.

이귀택(2015)은 교통은 넓은 의미로는 경제적 방법에 의한 재화의 이동관계의 전부와 인간 상호간의 일체의 동적 관계, 즉 인간 사회 생활의 전부를 말하며, 좁은 의미로는 사람·재물·의사의 장소적 이동, 즉 일반적으로 운송 및 통신을 의미한다. 따라서 교통로에는 도로 및 철도를 포함한 육상교통로뿐만 아니라 해상교통로, 항공로 등을 포괄한다고 정의하고 있다.

일반적인 대중교통의 정의는 다음과 같다.

『대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률』 제2조에 의하면 대중교통이란 대중교통수단 및 대중교통시설에 의하여 이루어지는 교통체계를 말한다. 여기에서 대중교통수단이란 일정한 노선과 운행시간표를 갖추고 다수의 사람을 운송하는데 이용되는 것으로 노선버스, 도시철도, 철도차량이다. 대중교통시설은 대중교통수단의 운행에 필요한 시설 또는 공작물로서 버스터미널, 정류소, 차고지, 버스전용차로, 도시철도시설, 철도시설, 환승시설을 말한다(법제처, 2016).

김정희(2005)는 대중교통을 크게 두 가지 의미를 지닌다고 본다. 하나는 대량수송의 의미를 강조하는 경우이며 다른 하나는 대중의 이용에 따른 공공교통을 강조하는 경우로 본다.

1) 학자들에 따라 교통은 인간상호관계설, 인간상호경제관계설, 수송설, 장소적 이동설 등으로 주로 나뉘는데 오늘날에 ‘장소적 이동설’의 관점에서 교통을 정의하는 것이 일반적이며 이에 따른 광의의 교통정의를 “교통이란 어떤 반복현상을 수반하는 체계 있는 기관을 가지고 거리의 저항을 극복함으로써 이루어지는 인간과 화물 및 의지의 장소적 이동”이라고 정의할 수 있다.

김형철(2008)은 대중교통이란 운임을 지불함에 따라 불특정 다수의 사람들이 이용할 수 있는 교통수단으로 공공교통을 일컫는다고 정의하고 있다. 이 수단은 누구나 이용할 수 있어 단일차량 단일목적지 통행을 근간으로 하며, 각각 수송 서비스나 운행여건 등이 서로 다른 특성을 지닌다고 본다.

한주성(2010)은 대중교통이란 사회계층에 관계없이 누구나 이용할 수 있으며, 한 번에 수십 명 이상을 일정한 이동속도 이상으로 수송하는 것이라고 정의하였다. 대중교통은 개인교통수단을 가지고 있지 않은 통행자에게 서비스를 제공할 뿐 아니라 통행자에게 교통수단의 선택권을 부여한다는 점, 에너지 효율성이 승용차에 비해 높으며 승객을 대량으로 수송할 수 있어 교통 혼잡을 줄일 수 있다고 본다.

김창수(2011)는 이용교통수단에 따라 개인교통수단, 대중교통수단, 준대중교통수단, 화물교통수단, 서비스교통수단으로 구분하였다. 또 대중교통수단은 버스 · 철도 · 지하철 · 전철 · 모노레일과 같은 대량수송 수단으로써 일정한 노선과 스케줄에 의해 운행되는 교통수단을 일컫는다고 정의하고 있다.

김광선(2012)은 교통은 인간의 삶과 사회 발전에 꼭 필요한 기능이며 특히 대중교통은 일반 대중들의 삶을 지지하는 중요한 공공서비스라고 정의하고 있다. 대중교통서비스의 감소와 서비스 품질의 저하 등은 다시 농촌대중교통에 대한 수요를 저하시키는 악순환을 반복하게 한다고 보고 있다.

2. 대중교통의 유형

대중교통은 사람의 이동을 짧은 시간 내에 효과적으로 처리하는 대량수송 방식이다. 대중교통이 여객을 짧은 시간 내 대량 수송할 수 있는 데에는 대중교통의 특수한 시스템 특성 때문이다. 대중교통을 이용하는 승객들은 무수한 기점과 종점이 연결되는 통행을 실제 필요로 한다. 그러나 대중교통은 기점-결절점과 결절점-기점의 통행을 승객의 몫으로 생략하고, 결절점간을 버스나 지하철 같은 대량의 수송수단을 이용하여 단시간에 고효율의 이동이 가능해지는 것이다.

김형철(2008)은 대중교통수단은 크게 철도계통과 버스계통, 택시계통으로 나뉘는데 철도는 지하철, 전철 등의 대량형과 경전철, 모노레일 등의 중량형으로 나누고 버스는 시내버스, 시외버스, 광역버스 등 도시내외를 운행하는 버스에서부터 직행버스, 고속버스, 전세버스 등으로 나뉜다.

<표 2-1> 대중교통수단의 분류

교통수단	대중교통수단	철도계통	· 대량형 철도 · 중량형 철도
		버스계통	· 시내버스 · 시외버스 · 광역버스 · 직행버스 · 고속버스 · 전세버스
	준대중교통수단	택시계통	· 일반택시 · 콜택시

원제무(2012)는 대중교통수단은 일반적으로 버스, 철도만을 대중교통수단으로 생각할 수 있지만 때에 따라 항공기, 여객선과 같은 교통수단도 대중교통수단에 포함될 수 있으며 대중교통수단과 개인교통수단의 중간적인 특성을 갖는 준교통수단으로 택시와 같은 교통수단도 있다고 본다. 대중교통수단은 관점이나 특성별로 다음의 <표 2-2>와 같이 분류될 수 있다.

<표 2-2> 대중교통수단의 분류

분 류	내 용
(1) 운영노선	· 궤도운영 · 궤도-비궤도 동시운행 · 고정노선 운영 · 고정기점-중점+비고정노선운영 · 비고정노선운영
(2) 통행범위의 특성	· 단거리교통수단 · 시내교통수단

	· 시외(지역 간)교통수단
(3) 정차 및 운영 특성	· 완행 : 모든 차량이 매 정류장마다 정차 · 준급행 : 차량별로 정차하는 정류장이 달라지는 방식 · 급행 : 모든 차량의 정류장 간격이 완행에 비해 장거리, 경우에 따라 똑같은 노선에 완행과 급행이 같이 운행
(4) 통행시간	· 정규 또는 전일운행 : 거의 하루 종일 운행되는 것으로서 대부분의 대중교통수단이 이에 속함 · 통근운행 : 출퇴근시간 등 피크시간에만 운행되는 것으로서 정규운행의 보완 역할 · 비정규운행 : 운동경기나 전람회 등의 특별한 행사기간 동안만 운행

노정현(2012)은 어떠한 교통수단을 이용하여 목적지까지 가는지에 따라 도보, 자전거, 승용차, 택시, 지하철, 전철 등으로 구분한다. 즉 수송대상에 따라 여객, 화물, 서비스 교통수단으로 분류하고 이 중 여객교통수단은 도보, 개인교통수단, 대중교통수단, 준 대중교통수단으로 구분한다. 준 대중교통수단은 정해진 노선을 따라 일정한 시간표에 의해 운행되는 대중교통수단과는 달리 고정적인 운행계획 없이 여객이 요구하는 교통서비스를 제공하고 서비스의 정도에 따라 요금을 지불하는 택시, 인력거, 콜택시 등을 말한다.

<표 2-3> 교통수단의 분류

(1) 여객교통수단	도보
	개인교통수단 : 자가용 승용차, 자전거, 오토바이, 렌터카, 자가용 비행기, 자가용 선박 등
	대중교통수단 : 노선버스, 지하철, 전철, 항공기, 여객선
	준 대중교통수단 : 택시, 인력거, 콜택시
(2) 화물교통수단	트럭, 트레일러, 화차, 화물선박, 화물수송기 등
(3) 서비스교통수단	소방차, 구급차, 우편차, 이동도서관차, 청소차 등

3. 대중교통의 중요성

정부에서는 2000년 이후 도시를 중심으로 오랜 시간 동안 대중교통 시설 및 서비스에 적극적으로 투자하고 다양한 정책을 시행하는 등 대중교통의 이용 활성화를 위해 노력해왔다. 주요 대중교통정책으로는 준공영제, 간선 및 지선버스 체계, 중앙버스전용차로제, 간선급행버스(BRT) 등의 버스운영체계 관련 정책, 버스도착안내정보시스템(BIS), 버스운행정보시스템(BMS) 등의 정보제공 관련 정책, 대중교통 환승 요금 할인제 등의 교통요금 관련 정책 등이 있다. 이와 같이 정책을 토대로 대중교통 이용자의 만족도를 평가하고 이를 반영하기 위해 전국을 대상으로 2006년부터 대중교통 이용자 만족도 조사를 수행해오고 있다(추상호 · 이향숙 · 강동수, 2012: 65-66).

도로와 대중교통은 도시 및 농촌 주민의 삶을 좌우하는 가장 기초적인 인프라이며 다른 모든 종류의 기초생활서비스 구득을 매개하는 역할을 하므로 경제적 효율성을 근거로 서비스 공급을 감소시켜야 할 대상이 될 수 없다(김광선, 2012). 자가용 승용차 중심교통체계에서도 자가 교통수단을 가지지 못한 경제적 · 신체적 약자가 항상 존재하기 마련이므로 이들 교통약자의 교통권 보호와 사회적 형평성을 보장하기 위해 정부가 교통서비스를 마련해주어야 한다(이영석, 2014). 소비자의 교통수단 선택에서 자가용 승용차 선택의 급격한 증가로 인한 대중교통의 쇠퇴는 국가 경제력에 막대한 손실을 초래하게 되므로 정부의 개입이 요구되며 정부의 역할은 자가용 승용차가 스스로 대중교통을 선택하도록 대중교통활성화 대책을 수립할 필요가 있다(박영운, 2008).

최근에는 자동차에 대한 소유와 이용에 대한 수요 증가가 교통체증과 교통사고, 대기오염에 따른 도시민의 건강 악화 등 많은 도시문제를 야기하고 있으며 결국 이러한 문제의 해결을 위한 노력이 시도되고 있다. 특히, 도시민의 자동차 의존성 증가는 지속가능한 발전에 역행하는 모습이므로 시민의 활동에 지장을 주지 않는 범위 내에서 자동차 이용을 저감하고 대중교통의 이용률을 높이기 위한 방안으로 ‘대중교통 중심의 도시개발(Transit Oriented Development; TOD)’ 등 지속가능한 교통정책이 정책적 화두가 되고 있다(성현곤 외, 2006).

제 2 절 제주 지역 대중교통 현황

1. 제주 대중교통 현황

2016년 기준 제주특별자치도의 총 인구는 약 661,190명이며 자동차의 총 대수는 467,243대로 1세대 당 1.75대를 보유한 것으로 조사되었다. 제주특별자치도의 도로는 3,165km 중 포장도가 2,713km로 전체 85.7%의 포장도로를 보유하고 있으며 도내에 등록된 시내버스는 200대, 시외버스는 301대, 전세버스는 2,275대이다(교통정책과, 2017).

2015년 제주도 대중교통 수송인원은 57,025,276명으로 전년대비 1,742,504명이 증가하며 2009년 이후 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 시내버스 수송인원은 40,273,199명이며 시외버스 16,752,077명 보다 23,521,122명이 많다. 시내버스와 시외버스의 격차는 지속적으로 유지되고 있다.

<표 2-4> 제주도 버스 이용 현황

(단위: 명)

연도별	이용인원			전년대비 증감율
	계	시외버스	시내버스	
1995	76,706,396	16,436,068	60,270,328	
2005	32,007,910	9,162,543	22,845,367	-3.9%
2012	48,052,000	14,003,693	34,048,307	4.1%
2013	51,141,839	14,908,396	36,233,443	6.4%
2014	55,282,771	15,780,672	39,502,099	8.1%
2015	56,381,765	16,484,590	39,897,175	2.0%
2016	56,599,470	16,793,789	39,805,681	0.4%

자료: 교통관광기획단 주요업무계획(2017)

2. 제주 대중교통체계 개편 주요 내용

우리나라 대부분의 도시에서는 아직도 대중교통 수단이 압도적인 위치를 차지하고 있는데, 교통문제를 다루는 정책들은 주로 도로교통 혼잡 문제에만 집착한 나머지 지하철이나 버스의 서비스 수준 향상에는 적극성을 보이지 않고 있다. 다양한 소득 계층이 이용하는 교통 수요에 부응할 수 있는 대중교통 서비스의 공급에는 소홀한 것이 현실이다. 이러한 문제들을 떠안은 채 도시개발이 되고 시내버스 노선의 증설이 미흡해 시민들이 대중교통을 이용하는데 큰 불편을 겪고 있다. 이렇게 반복적으로 발생하는 문제점을 제주도정에서 인식을 하고 대중교통체계 개편을 시도하고 있어 이를 알아보하고자 한다.

1) 제주 대중교통체계 개편(2017. 8. 26)

최근 제주는 지속적인 인구속적인 인구유입과 관광객 및 차량대수의 급격한 증가로 도시와 관광지 개발이 계속 진행되어 많은 사회 환경의 변화를 가져왔다. 특히, 도민 및 관광객의 과다한 승용차(렌터카) 이용은 교통 혼잡으로 인한 사회적 비용 증대(2016년 연간 5,000억 추정)로 지역경제 발전과 성장의 장애요인으로 작용하고 있다. 이에 따라 교통수단 분담률 중 45%에 달하는 자가용 이용을 줄이고 버스가 자가용보다 더 빠르고, 편리하고, 저렴하게 이용할 수 있는 환경 조성으로 자가용 이용자들의 대중교통 이용을 유도하기 위하여 30년 만에 대대적인 대중교통체계 개편을 추진하였다.

본격적인 추진기간은 총 2014년~2017년 12월로 운수업체협약 등 시행준비(2014년) → 개편용역(2015년~2016년) → 시행(2017년 8월)으로 계획되었으며 소요예산은 2017년 628억(본예산 476억, * 1회 추경 152억)으로 이 예산에는 기반시설 구축 235억, 운영시스템 조성 등 48억, 공영버스 운영 345억이 포함되었다.

제주 대중교통체계 개편의 특징은 다음과 같다.

첫째, 제주도내 전 지역이 1,200원으로 이동이 가능해진다. 현재 동지역을 중심으로 운행되고 있는 시내버스를 도내 전 지역으로 확대하고 단일요금체계를 구축하여 제주시에서 서귀포까지 도내 어디든지 1,200원(교통카드 사용 시 50원 할

인)으로 이동할 수 있게 된다.²⁾

둘째, 공항과 버스터미널 읍면 환승정류장을 연결하는 급행버스가 신설된다.

일주도로, 평화로, 번영로, 5.16도로, 남조로 등을 운행하는 급행버스 노선 신설로 목적지까지 1시간 내외로 빠르게 이동이 가능해지며 모든 환승정류장을 연결하여 운행하므로 자가용을 이용하여 공항까지 가야했던 불편을 해소했다. 급행버스는 신속한 이동을 필요로 하는 수요자를 대상으로 하기 때문에 기본요금은 성인기준 2,000원으로 시작해 최대 4,000원까지 구간별 요금제가 적용된다.

셋째, 운행버스 증차와 모든 버스에 무료 근거리 무선망 지원, 버스디자인 개선 등 이용하기 편하게 바뀐다.

267대의 버스 증차로 797대의 버스가 운행되고 배차 시간이 촘촘해져 버스를 기다리는 시간이 짧아졌으며 도민은 물론 여행객들의 편의를 고려해 모든 버스 내에서 무료 와이 파이(Wi-Fi) 서비스도 함께 제공됨에 따라 버스 이용이 한결 편리해진다. 급행버스는 빨간색, 간선버스는 파란색, 지선버스는 녹색, 관광지순환버스는 노란색으로 버스 디자인과 색상도 통일되고 버스 번호도 기능 및 운행 지역별로 급행버스 100단위, 일반간선 200단위, 제주 간·지선 300·400단위, 서귀포 간·지선 500·600단위, 읍면지선 700단위 등 3자리수로 통일된 번호를 부여함으로써 이용할 버스를 쉽게 구분할 수 있다.

2) 교통카드 환승할인 혜택도 하차태그 후 40분으로 확대되며 동일 노선은 제외됨.

<그림 2-1> 대중교통체계 개편 버스 디자인

대중교통 체계 개편 버스 디자인

▣ 제주도내 어디든 한 시간 내외 연결하는 **급행버스**



▣ 제주도내 어디든 편리하게 연결하는 **간선버스**



▣ 제주도내 구석구석 촘촘히 연결하는 **지선버스**



▣ 차별화된 서비스 제공을 위한 동·서부지역 **관광지순환버스**



넷째, 더 빠른 버스이동을 위해 대중교통우선차로제가 운영된다.

우선차로제는 도로의 1차선을 버스우선차로로 이용하는 중앙차로제와 도로의 가로변 차로인 3차선을 버스우선차로로 이용하는 가로변차로제가 운영된다. 중앙차로제는 도로의 중앙에 정류소가 위치하게 되어 횡단보도를 이용하여 2·3차선을 건너 후 버스를 이용해야 하며, 광양사거리~아라초등학교(2.7km) 구간과 공항입구~해태동산(0.8km)까지 시설공사가 이루어진다.

가로변 차로제는 현재와 같이 인도에 설치된 정류소에서 버스이용이 가능하고 무수천사거리~제주국립박물관(11.8km) 구간이 해당되며 운영시간은 가로변차로는 출·퇴근 및 등·하교 시간 등 첨두시간대(07시~09시, 16:30~19:30)로 토·일·공휴일은 제외되며, 중앙차로는 24시간 운영된다.

<그림 2-2> 중앙차로와 가변차로



다섯째, 제주교통복지카드(무임카드) 도입으로 70세 이상 어르신 등 교통약자의 버스 이용이 편리해진다.

제주교통복지카드를 이용하면 공항 리무진 버스와 급행버스를 제외하고 민영에서 운영되는 간·지선 버스와 관광지 순환버스, 마을버스 등 모든 버스를 공영버스와 동일하게 무료로 이용할 수 있게 된다. 제주교통복지카드(무임카드) 발급 및 운영관리는 제주은행이 사업비 전액을 부담하여 5년간 운영하게 되며, 도에서는 카드이용으로 인한 정확한 이용객 통계 분석 등 향후 보다 나은 대중교통정책 수립의 중요한 자료로 활용할 수 있게 된다.

여섯째, 버스 노선이 전면 개편되고 환승정류장 환경도 대폭 개선된다.

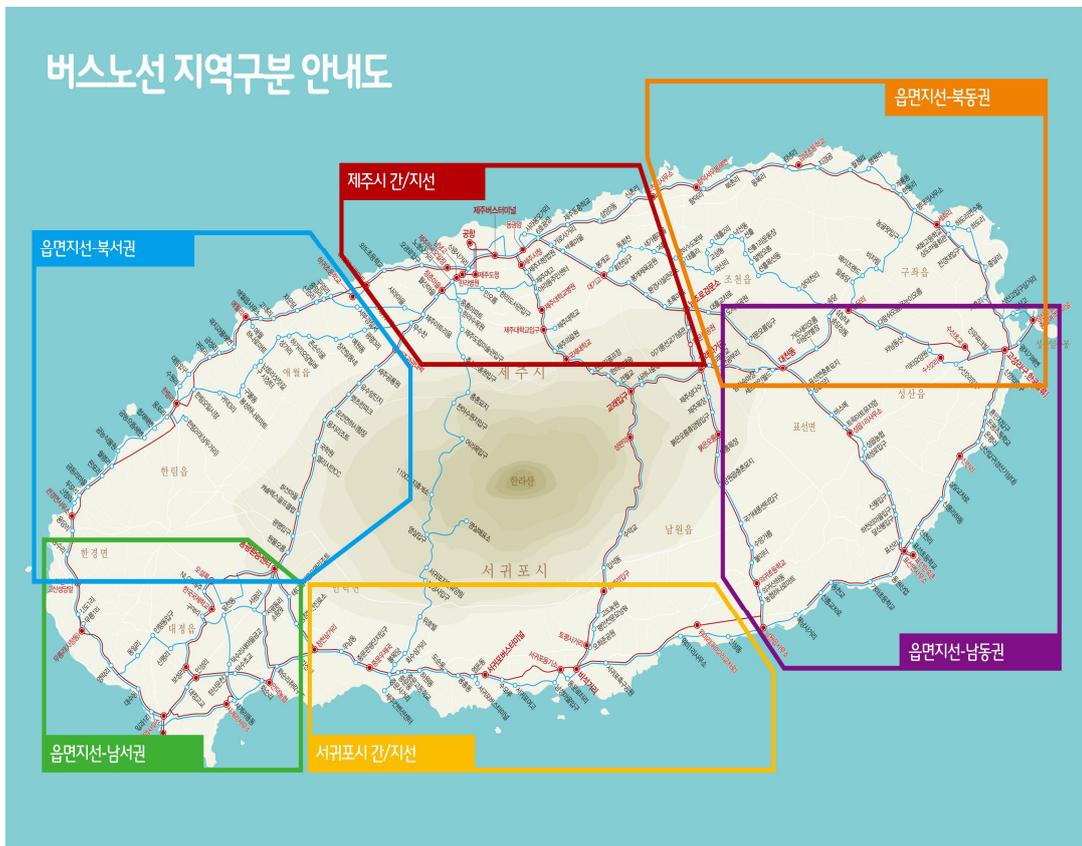
중복노선 등 비효율적으로 얽혀있는 현행 644개의 노선은 149개의 노선으로 단순화 되고, 지금까지 대중교통 이용이 다소 불편했던 읍면 중산간 지역은 읍면지역만 순환하는 공영버스 운행(45개 노선/76대)으로 교통 불편을 해소한다. 특히, 환승정류장 내에는 버스를 기다리면서 지루하지 않도록 안전조명, 온열의자, 무료 Wi-Fi 및 휴대폰 충전기, 안심벨 등 편의시설을 갖추게 된다. 정류장

측면에는 환승 가능한 버스색상을 표시해 환승 창구의 기능을 할 수 있도록 하여 제주만의 특별한 환승정류장으로 만들어진다.

일곱째, 도민과 관광객들에게 차별화된 관광서비스 제공을 위해 동·서부 지역 관광지순환버스가 신설된다.

중산간 지역의 주요관광지와 오름 등을 버스를 이용하여 여행할 수 있는 관광지순환버스가 구좌읍 대천동과 안덕면 동광리를 중심으로 운행된다. 특히, 관광지순환버스에는 국내여행 안내사 자격증을 보유한 교통관광도우미가 함께 탑승하여 교통 및 관광정보 제공과 함께 탑승객의 안전도우미 역할까지 수행하게 된다.

<그림 2-3> 버스노선 제주지역구분 안내도



여덟째, 친절하고 안전한 버스이용 서비스를 받을 수 있도록 대중교통 운영체계가 달라진다.

민영 업체 중심의 현재 대중교통 운영체계는 수익성 위주의 노선운영 등으로

노선 조정 등이 어려워 다양한 대중교통 수요에 적극 대처하기가 곤란했다. 노선의 공공성을 확보하고 운수종사자 처우 개선을 통해 친절하고 안전한 서비스 이용을 받을 수 있도록 준공영제를 도입한다. 버스운송조합과 운수업체, 노동조합과 협의를 마쳐, 준공영제 이행 업무협약을 체결하였고, 수입금공동관리위원회를 구성하여 표준운송원가에 의한 재정지원을 하게 되며 행정시별로 운영되고 있는 공영버스는 35대 증차(51대→86대)되면서, 하반기 조직개편과 조례개정을 거쳐 내년 1월부터 지방공기업으로의 전환을 추진하고 있다.

아홉째, 개편되는 버스 노선과 시간표에 대하여는 현장 시뮬레이션을 거쳐 최종 확정하고 다양한 홍보로 이용에 불편이 없도록 한다.

개편되는 버스노선은 지난 5월 1일~5월 14일까지 실시한 주민공람 결과를 반영해 최종 확정하였고 시간표는 업체별로 현장 시뮬레이션을 거쳐 7월중에 최종 확정하여 노선 안내책자, 모바일 웹, 학생용 포켓북 제작 등 누구든지 쉽게 접할 수 있도록 다양한 정보를 제공한다. 또한 인터넷 검색 업체인 다음카카오를 통하여 온라인으로 개편 노선은 물론 목적지까지 최단거리 검색서비스를 제공해 버스이용에 불편이 없도록 한다.

2) 대중교통체계 개편 전·후 정량적 분석 결과

대중교통체계 개편 전·후 정량적 분석 결과는 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 대중교통체계 개편 전·후 정량적 분석 결과

구분	개편 전	개편 후	효과
버스대수	530대	797대	267대 증가(+50.3%)
평균 통행시간(분·인)	27분·인	17분·인	10분 감소(-37%)
1일 운행횟수	3,856회/일	5,001회/일	1,145회/일 증가 (29.7%)
평균 배차간격	65분	34분	31분 단축(-47.7%)
노선 굴곡도	4.71	2.59(수도권 1.32)	2.12 감소(-45%)

노선 중복도	12.5	7.5(수도권 8.63)	5.1 감소(-40.8%)
환승률(%)	15.3%	34.3%(수도권 78%)	19.0% 증가

자료 : 제주형 대중교통 체계 개편 실행 로드맵(2017)을 바탕으로 필자가 재구성함.

3. 제주 대중교통체계 개편 후속 조치

제주특별자치도에서는 대중교통체계 개편 불편사항에 따른 후속조치(2017. 9. 6)를 발표하였다. 시민들의 불편사항을 적극 반영하여 노선 신설, 증차 등 학생 통학 불편사항을 최우선으로 하여 해소하도록 하였고 버스 첫차 운행시간 단축 조정, 환승 안내방송 송출, 환승안내도 배포 등 어르신 환승불편 해소, 정류장 노선도와 시간표 확대 및 정류장 시설환경개선 등을 중심으로 개선해 나가기로 하였다(교통항공국 보도자료, 2017).

1) 노선 신설, 증차 등 학생통학 불편사항을 최우선 해소

시외곽 지역을 중심으로 환승이 구조적으로 어렵거나 첫차가 늦어 등교가 어려운 경우가 발생함에 따라 학생이 많이 타는 노선에 대해 노선을 신설하고, 증차 및 일부 노선을 조정하였다. 먼저 대평·예래~삼성여고, 표선·성산~세화고, 연미·정실~아라 등 8개 노선을 신설하였고 함덕~시청~남녕고, 터미널~제주대~5.16 등 4개 노선에 버스를 증차하였으며, 630번 노선을 서귀포중을 경유하도록 조정하였다. 9월 11일부터는 기종점 노선 분리로 생긴 경계지역의 등하교 불편을 해소하기 위하여 제주~성산~서귀(201번)노선과 제주~고산~서귀(202번)노선을 통합하여 운영키로 하였으며, 제주터미널~평화로~서귀포터미널(282번) 노선을 1호 광장(중앙로타리)까지 연장하여 서귀포 구도심 등하교와 환승거리가 먼 불편을 해소할 계획이며, 등교시간대 환승이 불편한 6개 노선을 조정·신설한다. 그밖에 유수암~소길~어음, 가시~토산~표선 등 노선버스 운행

이 적어 통학이 불편한 사항에 대해서는 거주지에서 주요 정차장까지 운송하는 수요응답형 교통수단(대형택시, 셔틀버스) 15대를 9월 중순 부터 투입하여 해소해 나가기로 하였다.

2) 버스 첫차 운행시간 단축 등 조정

버스 첫차시간이 너무 늦어 원활한 통학·통근이 어려운 노선에 대해서는 첫차 출발시간을 5분~10분 정도 단축시키고, 학생이용이 많은 노선에 대해서는 출발지점을 달리하여 동시에 출발시킴으로써 혼잡시간대 배차를 촘촘히 해나가기로 하였다.

3) 환승 안내방송 송출, 환승안내도 배포 등 어르신 환승불편 해소

어르신의 경우 환승지점과 환승거리가 멀어 환승 불편함이 많이 지적되고 있음에 따라 9월중에 일반간선(200번대) 버스를 중심으로 버스차량 내 환승정보 안내방송을 송출하고 향후 모든 버스노선에 대해서도 확대 제공키로 하였다. 9월중 경로당과 주요 환승정류장에도 병원, 재래시장, 관공서 등에 대한 환승정보를 부착해 나가고 지하철노선도 같은 환승안내도를 제작하여 배포키로 하였다. 또한, 향후 어르신용 교통복지카드 목걸이를 제작하여 교통복지카드와 주요 이용노선에 대한 정보를 같이 넣을 수 있도록 배부해 나갈 계획이다.

4) 정류장 노선도 및 시간표 확대 및 정류장 시설환경개선 등

정류장 노선도 및 시간표 글씨가 작아 인식이 불편하다는 지적에 따라 9월 중 노선도 및 시간표를 일체형으로 확대 부착한다. 또한, 도내 3,135개 정류장별 고유명칭을 부여하여 정류소 명칭만 알면 가고자 하는 노선검색을 쉽게 알 수 있도록 하고 비가림 승차대가 없는 표지판 정류장 1,199개소에 대해 버스정보를 제공할 수 있도록 시설개선을 연차적으로 추진할 계획이다.

이와 같은 1차 후속조치를 통해 개편노선에 포함되지 못한 지역의 학생과 직장인의 대중교통 이용이 원활해 질 것으로 전망되며 특히, 제주시·서귀포시 외곽과 읍면 중산간 지역에서 시내권으로 통학·통근이 용이해짐과 동시에 환승으로 인한 이동시간과 거리도 최소화하고 혼잡시간대 버스시간을 조정함으로써

만차로 인한 불편을 해소할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 또한 환승을 어려워 하는 어르신들에게도 정확하고 알기 쉽게 환승정보를 제공할 수 있게 되며 어떠한 정류장에서도 편리하게 노선정보를 취득할 수 있을 것으로 보고 있다.

제주특별자치도에서는 이와 같이 시급히 개선이 필요한 사항에 대하여는 즉각 반영하고 앞으로도 도민들이 편리하게 대중교통을 이용할 수 있는 환경에 대해서 중장기 계획을 수립하여 꾸준히 추진할 계획이다. 교통약자의 대중교통 편의를 확대하기 위하여 내년부터 2021년까지 연간 20대씩 총 80대의 전기저상버스를 도입할 계획이며, 교통약자이동지원센터에서 운영하는 장애우용 임차택시도 현재 10대에서 35대로 확대할 계획이다. 또한 이미 개통된 우선차로구간(공항로, 무수천~국립제주박물관)의 효율성을 확보하기 위하여 중앙로 구간(제주시청~아라초)이 개통되는 시점을 고려하여 빠르면 11월부터 위반차량을 단속하는 방안을 검토해 나가고 이와는 별도로 어린이 보호구역 등 안전 사각지대에 대한 주차단속 강화를 통해 각종 교통안전사고를 사전에 예방하고 이면도로 보행 및 주차환경을 지속 개선해 나갈 계획이다. 또 만차 구간에 대한 추가 배차, 노선 변경 등에 대한 도민의 요구사항들을 면밀히 검토하여 반영해 나갈 계획이다.

제 3 절 선행 연구 고찰

고경실(2001)은 제주시 대중교통 이용 활성화에 대한 연구에서 교통수요관리(TDM : Transportation Demand Management)라는 기법을 사용하여 승용차 이용자들에게 경제적 부담을 주는 수요관리정책에 초점을 맞추어 연구하였으며 연료비 인상을 비롯한 주차요금 인상, 통행료 징수, 10부제 활성화, 자동차세금 인상, 벌금 인상 등 수요관리정책이 효과적으로 시행되기 위해서는 중앙정부의 지원과 중앙·지방정부의 협력적 관계를 구축해야 한다고 주장하였다.

원제무(2004)는 대중교통체계의 개선방향 연구에서 교통행정의 효율화를 위해 정부, 시민, 협회, 운수업체, 경찰 같은 주체간의 역할분담이 체계화되어야 하며 광역도시권역에서는 대중교통을 통합적으로 관리할 수 있는 부서의 설립이 필요

하다고 주장하였다.

유혜정(2004)은 서울시 대중교통체계 개편에 따른 이용자 만족도 분석에서 서울시 대중교통체계 개편에 따른 이용자 만족도를 분석하기 위해 이용자의 인구·사회적 특성과 서울시 정책기조를 중심으로 이용자 측면에서 평가 가능한 14개의 만족도 항목을 설정하여 서울시 대중교통 이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 분석결과를 토대로 서울시 대중교통 이용자 중 수도권 이용자의 비율을 감안하여 수도권 차원의 요금 통합구조 구축, 대중교통 수단 간의 환승·연계시스템을 강화하여 환승의 편의성 도모, 수도권 차원의 광역버스 중앙버스전용차로제 실시, 대중교통정책 내용에 있어서 전문가들의 의견뿐만 아니라 대중교통 개편에 직접적인 영향을 받는 이용자들의 의견 수렴 필요, 교통약자의 교통권 보장 등을 정책적 제언으로 제시하였다.

이영수(2007)는 부산지역의 대중교통의 공공성 강화방안 연구에서 대중교통을 공공성 분석틀을 이용하여 공공성 평가를 시도하였으며 부산지역 버스산업은 민간 운영의 한계로 인해 정부의 지원 없이는 운영이 어려울 정도로 부실하다고 결론 내렸다.

박영운(2008)은 대중교통 활성화 방안에 관한 연구에서 안산시의 대중교통 문제점을 파악하고 대중교통 활성화 방안을 제시하기 위하여 인구 50만 이상의 대도시를 대상으로 국내의 현황과 운영실태 및 지원정책을 조사하고 선진 외국의 운영 실태를 분석하였다. 대중교통의 한계를 구조적, 제도적(개발상의 여건), 지리적, 기술적, 예산으로 구분하고 중앙정부 및 광역자치단체 그리고 안산시의 지원정책에 대해서 조사하였다. 이에 대한 결과를 토대로 규제완화, 행정처분 강화, 운행기록기설치와 버스안내시스템(BIS) 도입, 교통민원 신고 관련 인원 보강, 심야운행 수요충족, 준공영제 도입, 요금체계 개편, 표준 원가제 및 경영정보관리 시스템 구축, 노선 입찰제, 공영 차고제 도입 등을 활성화 방안으로 제시하였다.

이용구(2011)는 대중교통 문제점에 따른 교통선진화 방안 제시에 관한 연구에서 광주광역시의 대중교통 활성화 방안을 모색하기 위해 교통현황과 통행실태 및 이용자 만족도 조사를 통해 교통선진화 방안을 제시하였다. 문제점으로는 불법 주·정차 차량에 의한 소통장애, 택시정거장 인접설치로 인한 소통 장애, 시설정비 불량, 버스전용차선의 야간 시인성, 배차간격 및 정시성, 버스노선, 서비

스시설 등을 지적하였으며 대중교통 중심형 교통선진화 방안으로 대중교통형 ITS구축, 혼잡통행료 등 자동차 통행제한 제도 도입, 기업체 교통수요관리 프로그램 강화, 불법주차 단속 강화와 도심지 주차료 인상, 대중교통 전용차로 확대 시행 등을 제시하였다.

정일성(2013)은 대중교통 이용 실태에 관한 연구에서 광주광역시의 대중교통 중 버스 이용률을 높일 수 있는 방안을 모색하기 위해 광주광역시의 대중교통 시행 실태와 시민만족도 조사결과를 분석하여 대중교통의 문제점을 도출하고 개선방안을 제시하였다. 문제점으로는 시내버스기사의 승객 대응 불친절, 승·하차시 급출발과 급정차로 인한 위험성, 시내버스도착안내시스템(BIS) 부정확성, 버스 내·외부의 불청결성, 버스노선 및 환승체계 등을 지적하였으며 이에 대한 방안으로 친절교육 프로그램과 성과시스템의 운영, 교통약자 중심의 서비스 제공, 안전교육과 기능시험을 정기적으로 이수 할 수 있는 제도 마련, BIS시스템의 지속적인 보수 및 시스템 보완, 대중교통 담당 부서에서 클린시스템 모니터 업체를 선정하여 버스업체 대한 조사결과를 회신 받아 버스업체에 통보하고 지도·감독할 수 있는 시스템 구축, 각종 민원이나 정치적 영향력에 의한 노선변경 억제, 환승센터 내 정보관제센터 설치 등을 제시하고 있다.

이영석(2014)은 대중교통 활성화 방안에 관한 연구에서 인천광역시의 대중교통 문제점을 파악하고 대중교통 활성화 방안을 제시하기 위하여 인천광역시의 지역현황 및 도로현황과 대중교통 운영현황, 이용현황, 수요변화, 연계 및 환승시스템, 교통약자 이용편의제도 등 대중교통 실태를 파악하였다. 대중교통 이용만족도 조사를 위하여 인천광역시 대중교통 이용객을 상대로 만족도를 조사하고 외국의 대중교통 운영사례를 살펴보았다. 그리고 대중교통 이용객의 실직적인 불편사항과 시내버스 노선체계의 불합리, 버스 운영 지원시설의 부족, 버스 및 도시철도의 안전성 미흡, 경영구조의 악화 등 대중교통체계의 미흡한 부분을 조사하였다. 이를 통해 시내버스 경영 및 서비스 평가제 개선, 버스 운영업체 대형화, 대중교통소외지역 대중교통 서비스 개선, 노선체계 개편, 환승센터 구축, 시내버스 안전벨트 설치, 버스벌브(Bulb)형 정류장 설치, 교차지점 상충방지 시설 설치, 버스 탑재형 단속시스템 도입, 원인자 부담·정부보조금·수익자 부담 확대를 통한 운영업체 경영구조 개선 등을 활성화 방안으로 제시 하였다.

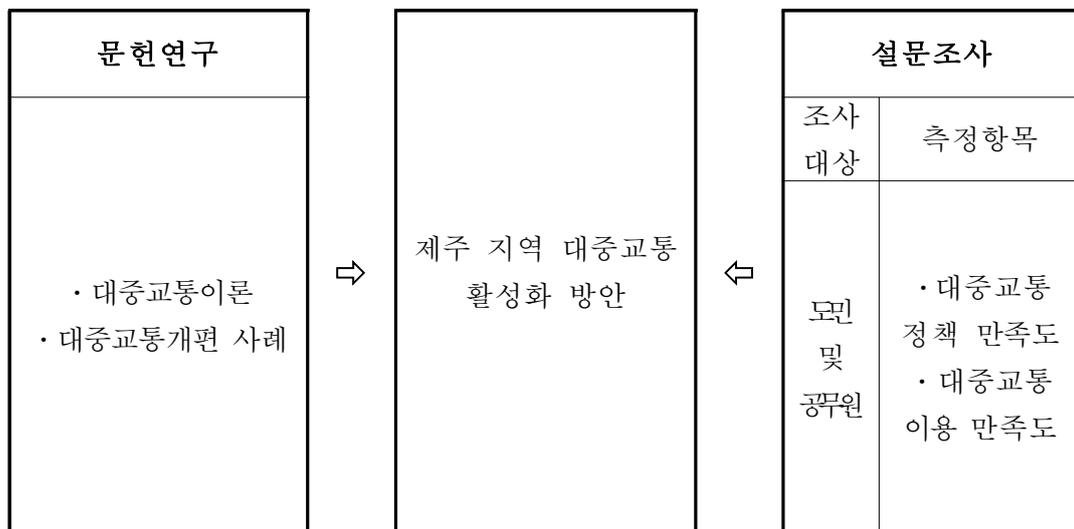
제 3 장 연구 모형 및 가설 설정

제 1 절 연구 모형 및 가설 설정

1. 연구 모형

본 연구는 제주지역 대중교통 활성화 방안을 모색하는 것이다. 이를 위해 이론 고찰과 설문조사를 병행하였다. 대중교통에 대한 전반적인 이론과 최근 시행된 제주 대중교통체계 개편 사항을 고찰하였고 공무원과 일반도민을 대상으로 대중교통체계 개편 정책 만족도와 살펴보았고 만족도 설문조사를 시행 하였다. 연구 모형은 아래 <그림 3>과 같다.

<그림 3> 연구 모형



2. 가설 설정

1) 종속변수

본 연구의 종속변수는 대중교통체계 개편에 대한 인식이다. 대중교통체계 개편 인식에는 대중교통정책 만족도, 대중교통이용 만족도 등이 포함된다. 선행연구에서는 주로 이용 만족도 부문에 초점을 맞춰 연구를 진행하는 반면에 본 연구에서는 이용 만족도와 함께 정책 만족도 부분도 동시에 파악하여 대중교통 활성화 방안을 제안하는데 활용하였다.

2) 독립변수

인구·사회적 특성 변수로는 성별, 연령, 직종, 거주지, 소득수준으로 구성하였다. 대중교통개편에 대한 인식의 차이가 직종, 거주 지역, 소득수준에 따라 유의한 차이가 있을 것으로 판단하여 인구·사회적 특성(성별, 연령)외에 추가로 선정하였다.

대중교통이용 목적 및 빈도를 추가 독립변수로 설정한 이유는 응답자간 대중교통 이용 빈도나 목적에 따라 공공기관의 대중교통정책 만족도와 대중교통이용 만족도에 차이가 있을 것으로 판단하였다.

<표 3-1> 변수 구성

구분	변수 내용		세부 내용
종속변수	대중교통체계 개편에 대한 인식		대중교통정책 만족도, 대중교통이용 만족도
독립변수	인구·사회적 특성	성별	남, 여 구분
		연령	20대-60대까지 10세 단위로 구분

		직종	일반회사원, 자영업, 공무원, 학생, 기타로 구분
		거주지	제주시(동, 읍·면지역) 서귀포 지역으로 구분
		소득수준	월평균 200만원 미만-500만원 이상을 100만원 단위로 구분
	대중교통이용 목적 및 빈도	이용 목적	출·퇴근, 통학, 사적용무, 기타로 구분
		이용 빈도	없음~주 5회 이상을 1일 단위로 구분

3) 연구 가설의 설정

연구의 모형에서 제시된 요인을 기초로 필요한 가설을 설정하면 다음과 같다.

가설 1 : 인구·사회적 특성에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

(1-1) 성별에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

(1-2) 연령에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

(1-3) 직종에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

(1-4) 거주지에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

(1-5) 소득수준에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 2 : 대중교통이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

(2-1) 대중교통이용 빈도에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

(2-2) 대중교통이용 목적에 따라 대중교통정책(홍보, 예산, 시설, 민원응대)·이용 만족도에 유의한 차이가 있을 것이다.

3. 설문지 구성

본 연구의 수행을 위하여 작성된 설문지는 기존 연구와 문헌 연구 등을 참고하여 직접 작성하였으며 설문지의 구성 내용은 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지 구성 내용

구분	측정지표	세부지표	문항 수
독립변수	인구·사회적 특성	성별, 연령, 직종, 거주지, 소득수준	5
	대중교통이용 빈도 및 목적	이용 빈도, 이용 목적	2
종속변수	대중교통체계 개편 인식	대중교통정책 만족도	10
		대중교통이용 만족도	10

제 2 절 연구 방법

1. 조사 대상

본 연구의 자료 수집을 위해 조사 대상자를 20세 이상 일반 도민 및 공무원으로 설정하였다. 대중교통체계 개편 대해 미성년자의 정책판단도 중요할 수 있지만 18세 이상 성인의 정책적 판단이 보다 더 의미가 있다고 판단하며 20세 이상으로 조사대상을 한정하였다.

연구의 모집단은 제주도민 전체이나 시간상의 한계, 응답 오류 가능성, 미회수 발생 등을 고려하여 총 210부의 설문지를 배포하였다. 지역 간 인구 비례와 대중교통체계 개편의 지역별 영향력을 고려하여 제주시 162부, 서귀포 48부를 배포하였다.

2. 자료 수집

도민과 공무원 대상 대중교통체계 개편 인식 설문조사는 2017년 12월 1일부터 2017년 12월 10일까지 총 10일간 이루어졌으며 210부의 설문을 배포하였다. 설문지는 미회수 분 10부를 제외한 총 200부를 회수하여 95.2%의 회수율을 보였다. 설문은 본 연구자가 직접 방문 조사를 하거나 우편, E-mail 등을 활용하여 조사하였다. 설문지 배부 및 회수 현황은 <표 3-3>과 같다.

<표 3-3> 설문지 배부 및 회수 현황

구분	배부	회수	회수율(%)
제주시 동지역	133	128	96.2

제주시 읍 · 면지역	29	29	100
서귀포시	48	43	89.6
합계	210	200	95.2

3. 분석 방법

수집된 자료 총 200부를 통계프로그램인 IBM SPSS Statistics 24 for windows를 사용하여 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 척도의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's alpha 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 실시하였다.

둘째, 조사 대상자의 인구·사회적 특성을 알아보기 위해 빈도분석(frequency analysis)을 실시하였다. 빈도분석은 원자료(raw data)가 어떻게 분포하는지 파악하는 작업이며 이는 다양한 통계분석에 활용할 수 있는 기초가 된다.

셋째, 주요변수의 평균, 최대·최솟값, 표준편차를 산출하기 위해 기술통계분석을 실시하였다.

넷째, 연구대상의 인구·사회적 특성 및 대중교통 이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 차이가 있는지 알아보기 위해 t-test, ANOVA분석을 실시하였다. 통계적으로 유의한 차이를 검증하기 위해 유의수준은 * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ 수준에서 분석하였다.

제 4 장 실증 분석 및 정책적 제언

제 1 절 실증 분석 결과

1. 조사 대상자의 인구·사회적 특성

조사 대상자의 인구·사회적 특성을 살펴보면 다음과 같다.

성별 분포는 남성과 여성이 각각 45.5%와 54.5%로 고르게 나타났고, 연령은 30대 32%, 20대 23%, 40대 20%, 50대 18%, 60대 이상 7% 순으로 나타났다. 직종의 경우는 일반 회사원이 32%, 공무원 25%, 기타 23%, 자영업 15%, 학생 5% 순으로 나타났다.

거주지 분포는 제주시 동지역이 62.5%로 서귀포시 23%, 제주시 읍·면지역 14.5%에 비해 높게 나타났다. 소득수준의 경우 200-300만원 미만 46.5%, 200만원 미만 32%, 300-400만원 미만 9%, 400-500만원 미만 7.5%, 500만원 이상 5% 순으로 나타났다.

대중교통이용 빈도별 분포는 가끔 이용이 53%로 주 2-3회 17%, 주 1회 12.5%, 주 4-5회 12.5%, 매일 이용 5%에 비해 높게 나타났으며, 이용 목적별로는 사적용무(쇼핑, 모임 등) 34.5%, 출·퇴근 31%, 기타 30.5%, 통학 4% 순으로 나타났다.

<표 4-1> 조사 대상자의 인구·사회적 특성

구분		빈도(명)	비율(%)
성별 (n=200)	남	91	45.5
	여	109	54.5
연령	20대	46	23

(n=200)	30대	64	32
	40대	40	20
	50대	36	18
	60대 이상	14	7
직종 (n=200)	일반 회사원	64	32
	자영업	30	15
	공무원	50	25
	학생	10	5
거주지 (n=200)	기타	46	23
	제주시(동지역)	125	62.5
	제주시(읍·면지역)	29	14.5
	서귀포시	46	23
소득수준 (n=200)	200만원 미만	64	32
	200-300만원 미만	93	46.5
	300-400만원 미만	18	9
	400-500만원 미만	15	7.5
이용빈도 (n=200)	500만원 이상	10	5
	가끔 이용	106	53
	주 1회	25	12.5
	주 2-3회	34	17
이용목적 (n=200)	주 4-5회	25	12.5
	매일 이용	10	5
	출·퇴근	62	31
	통학	8	4
이용목적 (n=200)	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	34.5
	기타	61	30.5

2. 대중교통체계 개편 정책 만족도

대중교통체계 개편 정책 만족도 지표의 기술 통계를 통해 각 문항에 대한 조사대상자들의 인식을 살펴보면 다음과 같다.

정책만족도 10개 문항 중 가장 높은 만족도를 보인 지표는 시설분야(3.10)로 나타났고, 홍보분야(3.09)를 제외한 버스기사 대상 공공기관 교육 적절성 여부(2.91), 대중교통체계 개편 정책의 전반적 평가(2.88), 민원응대 만족도(2.82), 대중교통우선차로 확대 여부(2.79), 책정예산 적절성(2.79), 교통약자에 대한 배려 여부(2.62), 주민의견 수렴 만족도(2.57), 대중교통체계 개편으로 인한 자동차 감

소 기대 정도(2.41)는 보통(3.00)이하의 낮은 수준으로 나타났다.

<표 4-2> 정책 만족도 지표의 기술통계량

문항	빈도 (N)	최솟값 (Min)	최댓값 (Max)	평균 (M)	표준편차 (SD)
대중교통체계 개편 홍보	200	1	5	3.09	1.08
대중교통체계 개편 관련 공공 기관 민원응대	200	1	5	2.82	0.98
대중교통체계 개편 전 공공기 관의 주민의견 수렴	200	1	5	2.57	0.99
대중교통체계 개편 관련 시설 (버스, 정류장 등)	200	1	5	3.10	1.12
대중교통우선차로 확대	200	1	5	2.79	1.23
버스기사 대상 공공기관 교육 (안전, 친절)	200	1	5	2.91	0.96
대중교통체계 개편 책정 예산	200	1	5	2.79	0.91
교통약자에 대한 배려	200	1	5	2.62	1.00
대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대	200	1	5	2.41	1.17
우수한 정책	200	1	5	2.88	1.10

1) 대중교통체계 개편 홍보 만족도

“대중교통체계 개편에 대한 홍보는 잘 되었다.”라는 질문에서는 이용목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직종, 거주지, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 버스이용 목적이 사적용무(3.26)이거나 출·퇴근(3.24)인 응답자가 다른 기타 목적(2.72)인 응답자에 비해 대중교통체계 개편 홍보 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-3> 대중교통체계 개편 홍보 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	3.02	1.14	-0.754	0.452
	여	109	3.14	1.03		
연령	20대	46	3.26	1.14	0.643	.633
	30대	64	3.02	1.09		
	40대	40	3.08	1.02		
	50대	36	3.11	0.92		
	60대 이상	14	2.79	1.37		
직종	일반 회사원	64	3.00	1.08	0.826	0.510
	자영업	30	3.27	1.08		
	공무원	50	3.22	1.02		
	학생	10	3.20	1.40		
	기타	46	2.91	1.07		
거주지	제주시(동지역)	125	3.14	0.98	0.976	0.379
	제주시(읍·면지역)	29	3.17	1.26		
	서귀포시	46	2.89	1.22		
소득 수준	200만원 미만	64	3.03	1.14	1.084	0.366
	200-300만원 미만	93	3.17	1.04		
	300-400만원 미만	18	2.67	1.03		
	400-500만원 미만	15	3.33	1.11		
	500만원 이상	10	3.00	1.05		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.96	1.03	0.819	0.514
	주 1회	25	3.16	1.07		
	주 2-3회	34	3.21	1.20		
	주 4-5회	25	3.24	1.13		
	매일 이용	10	3.40	1.07		
이용 목적	출·퇴근	62	3.24	0.92	3.490	0.017*
	통학	8	3.13	1.36		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.26	1.12		
	기타	61	2.72	1.08		

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

2) 대중교통체계 개편 관련 공공기관 민원응대 만족도

“대중교통체계 개편 관련 공공기관의 민원대응(불편사항)은 만족스럽다.”라는 질문에서는 성별, 연령, 거주지, 직종, 소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-4> 대중교통체계 개편 관련 공공기관 민원응대 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.80	1.07	-0.166	0.868
	여	109	2.83	0.90		
연령	20대	46	2.91	0.96	0.972	0.424
	30대	64	2.63	0.95		
	40대	40	2.85	0.95		
	50대	36	2.97	1.11		
	60대 이상	14	2.86	0.86		
직종	일반 회사원	64	2.67	0.96	0.645	0.631
	자영업	30	2.97	1.07		
	공무원	50	2.88	0.94		
	학생	10	2.70	1.42		
	기타	46	2.87	0.88		
거주지	제주시(동지역)	125	2.79	0.91	0.240	0.787
	제주시(읍·면지역)	29	2.93	0.92		
	서귀포시	46	2.80	1.19		
소득수준	200만원 미만	64	2.72	1.02	0.464	0.762
	200-300만원 미만	93	2.85	0.98		
	300-400만원 미만	18	2.83	0.79		
	400-500만원 미만	15	3.07	0.96		
	500만원 이상	10	2.70	1.16		
이용빈도	가끔 이용	106	2.68	0.90	1.870	0.117
	주 1회	25	3.04	1.17		
	주 2-3회	34	3.09	1.06		
	주 4-5회	25	2.92	0.95		
	매일 이용	10	2.50	0.85		
이용목적	출·퇴근	62	2.95	0.88	2.648	0.050
	통학	8	2.63	1.19		

	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.96	0.99		
	기타	61	2.54	0.99		

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

3) 대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴 만족도

“대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴은 잘 이루어졌다.”라는 질문에서는 소득수준과 이용 빈도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직종, 거주지, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 소득수준이 400-500만원 미만인 응답자(3.13)가 가장 높은 만족도를 보였으며 이외의 다른 소득수준의 응답자는 보통(3.00)이하의 낮은 수준으로 나타났다. 이용 빈도 부문에서는 주 2-3회인 응답자(2.94)가 가장 높은 만족도를 보였으며 주 1회(2.80), 주 4-5회(2.68), 가끔 이용(2.41), 매일 이용(2.20)의 순으로 나타났다.

<표 4-5> 대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.60	1.03	0.448	0.655
	여	109	2.54	0.96		
연령	20대	46	2.63	0.95	1.003	0.407
	30대	64	2.38	0.95		
	40대	40	2.63	0.95		
	50대	36	2.69	1.09		
	60대 이상	14	2.79	1.12		
직종	일반 회사원	64	2.52	1.01	2.213	0.069
	자영업	30	3.03	0.96		
	공무원	50	2.50	0.95		
	학생	10	2.20	1.03		
	기타	46	2.50	0.96		
거주지	제주시(동지역)	125	2.54	0.94	0.254	0.776
	제주시(읍·면지역)	29	2.69	1.00		
	서귀포시	46	2.57	1.13		

소득 수준	200만원 미만	64	2.47	0.99	2.593	0.038*
	200-300만원 미만	93	2.66	0.93		
	300-400만원 미만	18	2.28	0.96		
	400-500만원 미만	15	3.13	1.25		
	500만원 이상	10	2.10	0.88		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.41	0.94	2.786	0.028*
	주 1회	25	2.80	1.04		
	주 2-3회	34	2.94	1.01		
	주 4-5회	25	2.68	1.03		
	매일 이용	10	2.20	0.79		
이용 목적	출·퇴근	62	2.69	0.93	1.364	0.255
	통학	8	2.38	1.06		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.65	1.01		
	기타	61	2.38	1.00		

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

4) 대중교통체계 개편 관련 시설(신규 버스, 정류장 등) 만족도

“대중교통체계 개편 관련 시설(신규 버스, 정류장 등)은 만족스럽다.”라는 질문에서는 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직종, 거주지, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 이용 목적이 사적용무(3.33)나 출·퇴근(3.16)인 응답자가 통학(2.50)인 응답자에 비해 대중교통체계 개편 시설 관련 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-6> 대중교통체계 개편 관련 시설(버스, 정류장 등) 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	3.00	1.04	-1.093	0.276
	여	109	3.17	1.19		
연령	20대	46	3.13	1.26	1.258	0.288
	30대	64	2.86	1.14		
	40대	40	3.33	1.12		

	50대	36	3.22	0.96		
	60대 이상	14	3.07	0.92		
직종	일반 회사원	64	3.06	1.13	0.274	0.895
	자영업	30	3.27	1.05		
	공무원	50	3.06	1.22		
	학생	10	2.90	1.10		
	기타	46	3.11	1.10		
거주지	제주시(동지역)	125	3.00	1.18	1.318	0.270
	제주시(읍·면지역)	29	3.17	0.97		
	서귀포시	46	3.30	1.05		
소득 수준	200만원 미만	64	2.81	1.13	2.383	0.053
	200-300만원 미만	93	3.24	1.13		
	300-400만원 미만	18	3.22	1.06		
	400-500만원 미만	15	3.53	0.99		
	500만원 이상	10	2.70	1.06		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.99	1.14	0.670	0.614
	주 1회	25	3.16	1.03		
	주 2-3회	34	3.32	1.01		
	주 4-5회	25	3.20	1.29		
	매일 이용	10	3.00	1.15		
이용 목적	출·퇴근	62	3.16	1.20	3.024	0.031*
	통학	8	2.50	0.76		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.33	1.05		
	기타	61	2.84	1.10		

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

5) 대중교통우선차로 확대 여부

“대중교통우선차로는 더욱 확대 되어야 한다.”라는 질문에서는 직종, 이용 빈도, 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 거주지, 소득 수준 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 직종이 학생인 응답자(3.60)가 타 직종의 응답자에 비해 대중교통우선차로를 확대하여야 한다고 응답하였다. 이용 빈도 부문에서는 주 1회(3.28)와 주 2-3회(3.26)인 응답자가 비슷한 지표를 보였으며 매일 이용(3.10), 주 4-5회(2.56), 가끔 이용(2.55)의 순으로 나타났

다. 그리고 이용 목적이 통학인 응답자(4.00)가 타 목적의 응답자 보다 대중교통 우선차로 확대에 긍정적인 인식을 갖고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-7> 대중교통우선차로 확대 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.70	1.18	-0.910	0.364
	여	109	2.86	1.27		
연령	20대	46	3.02	1.32	2.274	0.063
	30대	64	2.48	1.11		
	40대	40	2.68	1.16		
	50대	36	3.14	1.31		
	60대 이상	14	2.86	1.17		
직종	일반 회사원	64	2.50	1.26	2.656	0.034*
	자영업	30	3.13	1.07		
	공무원	50	2.82	1.30		
	학생	10	3.60	1.35		
	기타	46	2.76	1.08		
거주지	제주시(동지역)	125	2.64	1.23	2.971	0.054
	제주시(읍·면지역)	29	3.21	1.18		
	서귀포시	46	2.93	1.22		
소득 수준	200만원 미만	64	2.67	1.29	1.434	0.224
	200-300만원 미만	93	2.80	1.14		
	300-400만원 미만	18	2.78	1.44		
	400-500만원 미만	15	3.47	1.30		
	500만원 이상	10	2.50	1.08		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.55	1.16	3.879	0.005**
	주 1회	25	3.28	1.24		
	주 2-3회	34	3.26	1.11		
	주 4-5회	25	2.56	1.26		
	매일 이용	10	3.10	1.52		
이용 목적	출·퇴근	62	2.81	1.27	6.641	0.000***
	통학	8	4.00	0.93		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.03	1.20		
	기타	61	2.34	1.09		

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

6) 버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)의 적절성 여부

“버스기사 대상 공공기관의 교육(안전, 친절)은 잘 되고 있다.”라는 질문에서는 성별, 연령, 거주지, 직종, 소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-8> 버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)의 적절성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.90	1.04	-0.052	0.959
	여	109	2.91	0.89		
연령	20대	46	2.98	0.86	0.323	0.862
	30대	64	2.80	0.95		
	40대	40	2.95	0.93		
	50대	36	2.92	1.11		
	60대 이상	14	3.00	1.11		
직종	일반 회사원	64	2.88	0.98	0.674	0.610
	자영업	30	3.17	1.12		
	공무원	50	2.86	0.88		
	학생	10	2.90	0.99		
	기타	46	2.83	0.90		
거주지	제주시(동지역)	125	2.86	0.88	1.023	0.362
	제주시(읍·면지역)	29	3.14	1.06		
	서귀포시	46	2.89	1.10		
소득수준	200만원 미만	64	2.83	0.88	1.027	0.395
	200-300만원 미만	93	2.92	0.94		
	300-400만원 미만	18	2.67	1.08		
	400-500만원 미만	15	3.13	1.25		
	500만원 이상	10	3.30	0.95		
이용빈도	가끔 이용	106	2.85	0.94	1.423	0.228
	주 1회	25	2.68	0.90		
	주 2-3회	34	3.09	1.06		
	주 4-5회	25	2.92	0.91		
	매일 이용	10	3.40	0.97		
이용	출·퇴근	62	3.06	0.92	1.364	0.255

목적	통학	8	2.50	0.53		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.91	0.90		
	기타	61	2.79	1.08		

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

7) 대중교통체계 개편 책정 예산의 적절성 여부

“대중교통체계 개편에 책정된 예산 규모(약 628억)는 적정하다.”라는 질문에서는 성별, 연령, 거주지, 직종, 소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-9> 대중교통체계 개편 책정 예산의 적절성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.78	0.96	-0.068	0.946
	여	109	2.79	0.87		
연령	20대	46	2.80	0.93	0.429	0.788
	30대	64	2.70	0.87		
	40대	40	2.93	0.83		
	50대	36	2.72	0.97		
	60대 이상	14	2.86	1.17		
직종	일반 회사원	64	2.73	0.88	2.156	0.075
	자영업	30	3.13	1.07		
	공무원	50	2.78	0.84		
	학생	10	3.10	0.99		
	기타	46	2.57	0.86		
거주지	제주시(동지역)	125	2.73	0.92	0.656	0.520
	제주시(읍·면지역)	29	2.90	0.86		
	서귀포시	46	2.87	0.93		
소득수준	200만원 미만	64	2.77	0.83	1.070	0.373
	200-300만원 미만	93	2.75	0.94		
	300-400만원 미만	18	2.83	0.86		
	400-500만원 미만	15	3.20	1.01		
	500만원 이상	10	2.50	1.08		
이용빈도	가끔 이용	106	2.72	0.90	1.227	0.301
	주 1회	25	2.72	0.74		

	주 2-3회	34	3.09	0.87		
	주 4-5회	25	2.80	1.12		
	매일 이용	10	2.60	0.97		
이용 목적	출·퇴근	62	2.77	0.89	0.790	0.501
	통학	8	2.88	0.64		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.90	0.96		
	기타	61	2.66	0.91		

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

8) 교통약자 대한 배려 여부

“대중교통체계 개편은 교통약자에 대한 배려가 잘 반영되었다.”라는 질문에서는 직종에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 거주지, 소득 수준, 이용 빈도, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 직종이 학생(3.30)이나 자영업인(3.10) 응답자가 공무원(2.62)이나 일반 회사원(2.42), 기타(2.41)인 응답자에 비해 대중교통체계 개편이 교통약자에 대한 배려가 잘 반영되어 있다고 인식하는 것으로 나타났다.

<표 4-10> 교통약자에 대한 배려 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.74	1.04	1.571	0.118
	여	109	2.51	0.96		
연령	20대	46	2.46	1.00	0.823	0.512
	30대	64	2.55	0.92		
	40대	40	2.68	0.86		
	50대	36	2.81	1.14		
	60대 이상	14	2.79	1.31		
직종	일반 회사원	64	2.42	0.97	4.258	0.003**
	자영업	30	3.10	1.09		
	공무원	50	2.62	0.92		
	학생	10	3.30	1.06		

	기타	46	2.41	0.91		
거주지	제주시(동지역)	125	2.52	0.97	1.580	0.209
	제주시(읍·면지역)	29	2.83	0.85		
	서귀포시	46	2.74	1.14		
소득 수준	200만원 미만	64	2.50	0.96	1.056	0.380
	200-300만원 미만	93	2.57	0.99		
	300-400만원 미만	18	2.83	1.10		
	400-500만원 미만	15	2.93	0.96		
	500만원 이상	10	2.90	1.20		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.56	0.96	1.212	0.307
	주 1회	25	2.84	0.94		
	주 2-3회	34	2.71	1.03		
	주 4-5회	25	2.72	1.17		
	매일 이용	10	2.10	0.99		
이용 목적	출·퇴근	62	2.53	1.05	1.291	0.279
	통학	8	3.00	0.93		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.75	0.99		
	기타	61	2.49	0.96		

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

9) 대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대 정도

“대중교통체계 개편으로 인해 도내 자가용 이용자가 줄어들 것으로 기대한다.” 라는 질문에서는 연령, 직종, 거주지, 이용 빈도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 소득수준, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 연령이 50대(2.89)이거나 60대 이상(2.79)인 응답자가 낮은 연령대에 비해 상대적으로 도내 자가용 이용자가 감소할 것이라는 기대치가 높은 것으로 나타났다. 직종의 경우, 학생(3.20)이 가장 높은 기대치를 보였으며 자영업(2.87), 기타(2.43), 공무원(2.24), 일반 회사원(2.17)순으로 나타났으며 거주지가 제주시(읍·면지역)인 응답자(2.90)가 타 지역의 응답자에 비해 높게 나타났다. 그리고 이용 빈도 부문에서는 주 2-3회(2.97)인 응답자가 가장 높은 기대치를 보였으며 주 1회(2.80), 주 4-5회(2.68), 매일 이용(2.40), 가끔 이용(2.07)의 순으로 나타났다.

<표 4-11> 대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대 정도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.38	1.17	-0.225	0.822
	여	109	2.42	1.17		
연령	20대	46	2.50	1.15	4.161	0.003**
	30대	64	2.00	1.04		
	40대	40	2.38	1.15		
	50대	36	2.89	1.28		
	60대 이상	14	2.79	1.05		
직종	일반 회사원	64	2.17	1.22	3.369	0.011*
	자영업	30	2.87	1.17		
	공무원	50	2.24	1.12		
	학생	10	3.20	1.23		
	기타	46	2.43	1.03		
거주지	제주시(동지역)	125	2.20	1.14	5.773	0.004**
	제주시(읍·면지역)	29	2.90	1.11		
	서귀포시	46	2.65	1.18		
소득 수준	200만원 미만	64	2.22	1.17	2.345	0.056
	200-300만원 미만	93	2.34	1.07		
	300-400만원 미만	18	2.56	1.38		
	400-500만원 미만	15	3.13	1.36		
	500만원 이상	10	2.80	1.03		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.07	1.12	5.779	0.000***
	주 1회	25	2.80	1.00		
	주 2-3회	34	2.97	1.11		
	주 4-5회	25	2.68	1.18		
	매일 이용	10	2.40	1.26		
이용 목적	출·퇴근	62	2.40	1.18	2.203	0.089
	통학	8	3.13	0.83		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.54	1.11		
	기타	61	2.16	1.23		

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

10) 대중교통체계 개편 정책에 대한 전반적 평가

“대중교통체계 개편은 전반적으로 우수한 정책이다.”라는 질문에서는 연령, 거주지, 소득수준에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 직종, 이용 빈도, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 연령이 50대(3.19)이거나 60대 이상(3.21)인 응답자가 낮은 연령대에 비해 상대적으로 대중교통체계 개편 정책 만족도 높은 것으로 나타났다. 거주지의 경우, 제주시(읍·면지역) 응답자(3.17)와 서귀포시 응답자(3.11)가 보통 이상의 비슷한 만족도를 나타낸 반면에 제주시(동지역) 응답자(2.73)의 경우에는 대중교통개편 정책에 대해 부정적으로 평가한 것으로 나타났다. 그리고 소득수준 부문에서는 400-500만원 미만인 응답자(3.87)와 500만원 이상인 응답자(3.50)가 더 낮은 소득수준의 응답자에 비해 정책 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-12> 대중교통체계 개편 정책에 대한 전반적 평가 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.96	1.11	0.896	0.371
	여	109	2.82	1.08		
연령	20대	46	2.85	1.07	2.481	0.045*
	30대	64	2.58	1.05		
	40대	40	3.00	1.04		
	50대	36	3.19	1.28		
	60대 이상	14	3.21	0.70		
직종	일반 회사원	64	2.64	1.04	2.074	0.086
	자영업	30	3.20	1.06		
	공무원	50	2.94	1.19		
	학생	10	3.40	0.84		
	기타	46	2.83	1.08		
거주지	제주시(동지역)	125	2.73	1.07	3.310	0.039*
	제주시(읍·면지역)	29	3.17	1.14		
	서귀포시	46	3.11	1.08		

소득 수준	200만원 미만	64	2.55	1.08	5.907	0.000***
	200-300만원 미만	93	2.86	0.98		
	300-400만원 미만	18	3.00	1.19		
	400-500만원 미만	15	3.87	1.06		
	500만원 이상	10	3.50	1.08		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.70	1.12	2.040	0.090
	주 1회	25	3.00	1.08		
	주 2-3회	34	3.26	1.05		
	주 4-5회	25	3.04	0.89		
	매일 이용	10	2.80	1.23		
이용 목적	출·퇴근	62	2.98	1.06	1.287	0.280
	통학	8	3.13	0.83		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.96	1.04		
	기타	61	2.66	1.21		

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

3. 대중교통체계 개편 이용 만족도

대중교통체계 개편 이용 만족도 지표의 기술 통계를 통해 각 문항에 대한 조사 대상자들의 인식을 살펴보면 다음과 같다.

이용 만족도 10개 문항 중 가장 높은 만족도를 보인 지표는 기본요금(3.98)으로 나타났고, 목적지 도달시간의 정확성(3.35)과 버스정류장 접근용이성(3.14)을 제외한 배차간격의 적절성(2.98), 버스기사의 친절성(2.90), 버스 승·하차 안정성(2.89), 전반적인 대중교통이용 만족도(2.87), 과속·난폭운전 여부(2.83), 버스 노선변경의 적절성(2.80), 버스 번호 인식의 용이성 (2.63)은 보통(3.00)이하의 낮은 수준으로 나타났다.

<표 4-13> 이용 만족도 지표의 기술통계량

문항	빈도 (N)	최솟값 (Min)	최댓값 (Max)	평균 (M)	표준편차 (SD)
----	-----------	--------------	--------------	-----------	--------------

기본요금의 적절성	200	1	5	3.93	0.86
목적지 도달시간의 정확성	200	1	5	3.35	1.06
배차간격의 적절성	200	1	5	2.98	1.05
버스정류장 접근 용이성	200	1	5	3.14	0.98
버스 노선변경의 적절성	200	1	5	2.80	1.14
버스 번호인식의 용이성	200	1	5	2.63	1.10
버스 승·하차의 안전성	200	1	5	2.89	1.04
과속·난폭운행 여부	200	1	5	2.83	1.10
버스기사의 친절성	200	1	5	2.90	1.08
전반적인 대중교통이용 만족도	200	1	5	2.87	1.05

1) 기본요금의 만족도

“버스의 기본요금(1,200원)은 적절하다.”라는 질문에서는 직종, 이용 빈도에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 거주지, 소득수준, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 직종이 학생(4.40)이거나 자영업(4.27)인 응답자가 타 직종에 비해 상대적으로 기본요금의 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이용 빈도의 경우, 가끔 이용(3.71)인 응답자를 제외한 모든 항목에서 4.00이상의 수치를 기록하며 높은 만족도를 보였다. 특히, 기본요금에 대한 만족도는 전체 조사항목 20개 중 가장 높은 평균 수치를 보이며 기본요금에 대해서는 상대적으로 제주도민의 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-14> 기본요금의 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	3.88	0.89	-0.687	0.493
	여	109	3.96	0.84		
연령	20대	46	3.93	0.85	0.532	0.712
	30대	64	3.83	0.75		
	40대	40	3.95	0.90		
	50대	36	4.08	0.94		
	60대 이상	14	3.86	1.10		
직종	일반 회사원	64	3.86	0.66	2.542	0.041*
	자영업	30	4.27	0.91		
	공무원	50	3.84	0.89		
	학생	10	4.40	0.70		
	기타	46	3.78	1.01		
거주지	제주시(동지역)	125	3.84	0.84	1.664	0.192
	제주시(읍·면지역)	29	4.03	0.98		
	서귀포시	46	4.09	0.84		
소득 수준	200만원 미만	64	3.83	0.92	0.983	0.418
	200-300만원 미만	93	3.95	0.81		
	300-400만원 미만	18	3.78	0.88		
	400-500만원 미만	15	4.20	0.86		
	500만원 이상	10	4.20	0.92		
이용 빈도	가끔 이용	106	3.71	0.82	4.104	0.003**
	주 1회	25	4.20	0.91		
	주 2-3회	34	4.26	0.86		
	주 4-5회	25	4.08	0.86		
	매일 이용	10	4.00	0.67		
이용 목적	출·퇴근	62	4.05	0.82	2.565	0.056
	통학	8	4.38	0.74		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.96	0.79		
	기타	61	3.70	0.95		

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

2) 목적지 도달시간의 정확성 여부

“버스가 목적지까지 도달하는 시간이 항상 비슷하다.”라는 질문에서는 이용 목적 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직

중, 거주지, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 이용목적이 통학인 응답자(4.00)가 타 목적인 응답자에 비해 버스 도달시간의 정확성에 대한 긍정적인 인식을 갖고 있는 것으로 나타났다.

<표 4-15> 목적지 도달시간의 정확성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	3.25	1.13	-1.187	0.237
	여	109	3.43	0.99		
연령	20대	46	3.54	0.91	1.992	0.097
	30대	64	3.06	1.11		
	40대	40	3.38	1.05		
	50대	36	3.47	1.08		
	60대 이상	14	3.64	1.08		
직종	일반 회사원	64	3.22	1.06	2.109	0.081
	자영업	30	3.77	0.97		
	공무원	50	3.30	1.04		
	학생	10	3.80	1.23		
	기타	46	3.22	1.05		
거주지	제주시(동지역)	125	3.26	1.02	2.037	0.133
	제주시(읍·면지역)	29	3.69	1.04		
	서귀포시	46	3.39	1.14		
소득수준	200만원 미만	64	3.11	1.13	1.690	0.154
	200-300만원 미만	93	3.39	1.01		
	300-400만원 미만	18	3.72	1.02		
	400-500만원 미만	15	3.60	0.99		
	500만원 이상	10	3.50	1.08		
이용빈도	가끔 이용	106	3.24	0.98	2.378	0.053
	주 1회	25	3.20	1.08		
	주 2-3회	34	3.82	1.06		
	주 4-5회	25	3.44	1.23		
	매일 이용	10	3.10	1.10		
이용	출·퇴근	62	3.32	1.18	2.844	0.039*

목적	통학	8	4.00	1.31		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.52	0.92		
	기타	61	3.10	1.00		

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

3) 배차간격의 적절성 여부

“버스의 배차간격은 적절하다.”라는 질문에서는 직종, 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 거주지, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 직종이 자영업인 응답자(3.43)가 가장 높은 만족도를 나타냈고, 이어서 학생(3.00), 기타(3.00), 일반회사원(2.98), 공무원(2.68)순으로 나타났다. 이용 목적 부문에서는 통학(3.50)과 사적용무(3.20)가 목적인 응답자가 타 목적의 응답자에 비해 배차간격 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-16> 배차간격의 적절성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.97	1.05	-0.159	0.874
	여	109	2.99	1.06		
연령	20대	46	3.00	1.12	1.873	0.117
	30대	64	2.77	1.00		
	40대	40	3.05	1.06		
	50대	36	3.03	1.06		
	60대 이상	14	3.57	0.85		
직종	일반 회사원	64	2.98	1.06	2.490	0.045*
	자영업	30	3.43	1.04		
	공무원	50	2.68	1.04		
	학생	10	3.00	1.05		
	기타	46	3.00	0.99		
거주지	제주시(동지역)	125	2.86	1.04	2.359	0.097
	제주시(읍·면지역)	29	3.21	0.94		
	서귀포시	46	3.17	1.10		

소득 수준	200만원 미만	64	2.72	1.08	2.365	0.054
	200-300만원 미만	93	3.08	1.02		
	300-400만원 미만	18	3.50	0.92		
	400-500만원 미만	15	2.93	1.03		
	500만원 이상	10	2.90	1.10		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.96	1.04	0.924	0.451
	주 1회	25	2.96	1.10		
	주 2-3회	34	3.21	1.04		
	주 4-5회	25	2.96	1.02		
	매일 이용	10	2.50	1.18		
이용 목적	출·퇴근	62	2.74	1.16	2.943	0.034*
	통학	8	3.50	0.93		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.20	0.99		
	기타	61	2.90	0.96		

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

4) 버스정류장 접근 용이성 여부

“버스정류장까지 접근성이 용이하다.”라는 질문에서는 성별, 연령, 거주지, 직종, 소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-17> 버스정류장 접근 용이성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	3.11	1.03	-0.332	0.740
	여	109	3.16	0.93		
연령	20대	46	3.24	0.92	0.777	0.541
	30대	64	3.00	0.98		
	40대	40	3.13	1.16		
	50대	36	3.31	0.86		
	60대 이상	14	3.00	0.88		
직종	일반 회사원	64	3.23	1.09	0.680	0.606
	자영업	30	3.27	1.01		
	공무원	50	3.06	0.84		
	학생	10	3.20	0.79		

	기타	46	2.98	0.95		
거주지	제주시(동지역)	125	3.12	0.93	0.093	0.911
	제주시(읍·면지역)	29	3.21	0.98		
	서귀포시	46	3.13	1.11		
소득 수준	200만원 미만	64	3.02	0.92	0.788	0.534
	200-300만원 미만	93	3.17	1.02		
	300-400만원 미만	18	3.39	0.92		
	400-500만원 미만	15	3.27	1.03		
	500만원 이상	10	2.90	0.99		
이용 빈도	가끔 이용	106	3.23	0.91	0.870	0.483
	주 1회	25	3.00	1.04		
	주 2-3회	34	3.12	0.98		
	주 4-5회	25	3.08	1.12		
	매일 이용	10	2.70	1.16		
이용 목적	출·퇴근	62	3.10	1.07	1.141	0.334
	통학	8	3.25	0.89		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.29	0.84		
	기타	61	2.98	1.02		

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

5) 버스 노선변경의 적절성 여부

“버스 노선변경은 적절하다.”라는 질문에서는 연령, 거주지, 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 직종, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면 연령이 60대 이상인 응답자(3.64)가 타 연령대에 비해 버스 노선변경에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 거주지 부문에서는 제주시(읍·면지역)의 응답자(3.07)와 서귀포시 응답자(3.15)가 보통 이상의 만족도를 나타낸 반면에 제주시(동지역) 응답자(2.60)는 버스 노선변경에 대해 부정적인 것으로 나타났다. 그리고 이용 목적이 사적용무인 응답자(3.10)가 타 목적의 응답자들 보다 만족도가 높은 것으로 나타났다.

<표 4-18> 버스 노선변경의 적절성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.92	1.20	1.450	0.149
	여	109	2.69	1.09		
연령	20대	46	2.98	1.14	4.288	0.002**
	30대	64	2.42	1.11		
	40대	40	2.78	1.12		
	50대	36	2.92	1.18		
	60대 이상	14	3.64	0.63		
직종	일반 회사원	64	2.80	1.21	1.102	0.357
	자영업	30	3.13	1.25		
	공무원	50	2.60	1.09		
	학생	10	2.60	1.35		
	기타	46	2.83	0.97		
거주지	제주시(동지역)	125	2.60	1.09	5.087	0.007**
	제주시(읍·면지역)	29	3.07	1.10		
	서귀포시	46	3.15	1.21		
소득 수준	200만원 미만	64	2.66	1.14	1.471	0.212
	200-300만원 미만	93	2.75	1.16		
	300-400만원 미만	18	2.89	1.08		
	400-500만원 미만	15	3.07	1.10		
	500만원 이상	10	3.50	1.08		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.76	1.10	0.288	0.885
	주 1회	25	2.92	1.29		
	주 2-3회	34	2.71	1.17		
	주 4-5회	25	2.96	1.17		
	매일 이용	10	2.70	1.25		
이용 목적	출·퇴근	62	2.61	1.16	2.781	0.042*
	통학	8	2.38	1.19		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.10	1.00		
	기타	61	2.69	1.22		

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

6) 버스 번호인식의 용이성

“버스 번호를 인식하기가 용이하다.”라는 질문에서는 성별, 연령, 거주지, 직종,

소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 버스 번호인식의 용이성 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.66	1.13	0.345	0.730
	여	109	2.61	1.07		
연령	20대	46	2.65	1.06	0.672	0.612
	30대	64	2.45	1.11		
	40대	40	2.75	0.98		
	50대	36	2.72	1.19		
	60대 이상	14	2.79	1.25		
직종	일반 회사원	64	2.61	1.09	1.453	0.218
	자영업	30	2.93	1.20		
	공무원	50	2.72	1.16		
	학생	10	2.70	1.16		
	기타	46	2.35	0.90		
거주지	제주시(동지역)	125	2.55	1.08	1.690	0.187
	제주시(읍·면지역)	29	2.97	1.05		
	서귀포시	46	2.63	1.14		
소득수준	200만원 미만	64	2.47	1.05	1.273	0.282
	200-300만원 미만	93	2.61	1.07		
	300-400만원 미만	18	2.72	1.36		
	400-500만원 미만	15	3.07	0.96		
	500만원 이상	10	3.00	1.15		
이용빈도	가끔 이용	106	2.75	1.04	1.534	0.194
	주 1회	25	2.76	1.23		
	주 2-3회	34	2.50	1.05		
	주 4-5회	25	2.36	1.19		
	매일 이용	10	2.10	1.10		
이용목적	출·퇴근	62	2.44	1.13	2.606	0.053
	통학	8	2.75	1.04		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.91	1.05		
	기타	61	2.49	1.07		

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

7) 버스 승·하차의 안정성 여부

“개편 전 대비 승·하차의 안전성이 향상되었다.”라는 질문에서는 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직종, 거주지, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 이용 목적이 사적용무(3.10)인 응답자가 버스 승·하차 안전성에 대해 가장 높은 만족도를 나타냈고, 이어서 출·퇴근(3.00), 기타(2.61), 통학(2.38)순으로 나타났다.

<표 4-20> 버스 승·하차의 안전성 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.84	1.19	-0.664	0.508
	여	109	2.94	0.91		
연령	20대	46	2.93	0.98	1.489	0.207
	30대	64	2.75	1.07		
	40대	40	2.73	0.96		
	50대	36	3.11	1.12		
	60대 이상	14	3.29	1.07		
직종	일반 회사원	64	2.97	1.15	0.660	0.621
	자영업	30	2.93	1.14		
	공무원	50	2.88	0.96		
	학생	10	2.40	1.07		
	기타	46	2.87	0.88		
거주지	제주시(동지역)	125	2.86	1.00	0.344	0.709
	제주시(읍·면지역)	29	3.03	1.09		
	서귀포시	46	2.89	1.14		
소득수준	200만원 미만	64	2.75	0.99	1.223	0.302
	200-300만원 미만	93	2.85	1.04		
	300-400만원 미만	18	3.22	1.06		
	400-500만원 미만	15	3.20	1.08		
	500만원 이상	10	3.10	1.20		
이용빈도	가끔 이용	106	2.92	1.02	0.896	0.468
	주 1회	25	2.96	1.14		

	주 2-3회	34	2.91	1.08		
	주 4-5회	25	2.56	1.00		
	매일 이용	10	3.20	0.92		
이용 목적	출·퇴근	62	3.00	0.94	3.465	0.017*
	통학	8	2.38	0.92		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.10	0.96		
	기타	61	2.61	1.17		

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

8) 버스의 과속·난폭운행 여부

“버스가 과속운행 및 난폭운행을 하지 않는다.”라는 질문에서는 직종, 거주지, 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 직종이 일반 회사원인 응답자(3.06)가 타 직종의 응답자에 비해 버스 과속·난폭 운행에 대한 만족도가 높게 나타났다. 거주지 부문에서는 제주시(동지역) 응답자(2.99)의 만족도가 가장 높게 나타났고, 이어서 제주시(읍·면지역) 응답자(2.86), 서귀포시 응답자(2.37) 순으로 나타났다. 그리고 이용 목적이 출·퇴근인 응답자(3.10)가 타 목적의 응답자에 비해 높은 만족도를 나타냈다.

<표 4-21> 버스의 과속·난폭운행 여부 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.71	1.17	-1.349	0.179
	여	109	2.93	1.03		
연령	20대	46	2.96	1.19	1.484	0.209
	30대	64	3.00	1.04		
	40대	40	2.68	1.07		
	50대	36	2.72	1.00		
	60대 이상	14	2.36	1.28		
직종	일반 회사원	64	3.06	1.08	2.616	0.037*
	자영업	30	2.60	1.19		

	공무원	50	2.78	1.00		
	학생	10	2.00	0.94		
	기타	46	2.89	1.12		
거주지	제주시(동지역)	125	2.99	1.00	5.664	0.004**
	제주시(읍·면지역)	29	2.86	1.09		
	서귀포시	46	2.37	1.24		
소득 수준	200만원 미만	64	2.66	1.03	1.502	0.203
	200-300만원 미만	93	3.01	1.08		
	300-400만원 미만	18	2.89	1.32		
	400-500만원 미만	15	2.47	1.06		
	500만원 이상	10	2.70	1.25		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.82	1.08	0.714	0.583
	주 1회	25	2.60	1.15		
	주 2-3회	34	2.79	1.07		
	주 4-5회	25	3.00	1.08		
	매일 이용	10	3.20	1.32		
이용 목적	출·퇴근	62	3.10	1.04	4.205	0.007**
	통학	8	1.88	0.64		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.88	1.08		
	기타	61	2.62	1.14		

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

9) 버스기사의 친절성 여부

“버스기사는 친절하다.”라는 질문에서는 거주지, 이용 목적에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 연령, 직종, 소득수준, 이용 빈도 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 거주지가 제주시(동지역)인 응답자(3.02)의 만족도가 가장 높게 나타났고, 이어서 제주시(읍·면지역) 응답자(2.90), 서귀포시 응답자(2.57)순으로 나타났다. 그리고 이용 목적이 출·퇴근인 응답자(3.15)가 타 목적의 응답자에 비해 높은 만족도를 나타냈다.

<표 4-22> 버스기사의 친절성 여부 차이

구분	빈도	평균	표준편차	t/F	p
----	----	----	------	-----	---

		(N)	(M)	(SD)		
성별	남	91	2.74	1.11	-1.965	0.051
	여	109	3.04	1.04		
연령	20대	46	3.09	1.17	1.822	0.126
	30대	64	2.97	0.94		
	40대	40	2.95	1.06		
	50대	36	2.72	1.09		
	60대 이상	14	2.29	1.33		
직종	일반 회사원	64	3.02	1.11	1.455	0.217
	자영업	30	2.60	1.30		
	공무원	50	3.02	0.91		
	학생	10	2.40	1.17		
	기타	46	2.91	1.03		
거주지	제주시(동지역)	125	3.02	0.95	3.072	0.049*
	제주시(읍 · 면지역)	29	2.90	1.08		
	서귀포시	46	2.57	1.34		
소득 수준	200만원 미만	64	2.86	1.11	0.604	0.660
	200-300만원 미만	93	3.00	1.08		
	300-400만원 미만	18	2.83	1.04		
	400-500만원 미만	15	2.80	0.94		
	500만원 이상	10	2.50	1.27		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.93	1.03	1.589	0.179
	주 1회	25	2.60	1.04		
	주 2-3회	34	2.74	1.14		
	주 4-5회	25	3.04	1.24		
	매일 이용	10	3.50	1.08		
이용 목적	출 · 퇴근	62	3.15	1.07	3.932	0.009**
	통학	8	2.00	0.76		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	2.97	1.07		
	기타	61	2.69	1.07		

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

10) 전반적인 대중교통이용 만족도

“대중교통이용에 대해 전반적으로 만족한다.”라는 질문에서는 연령에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면에 성별, 직종, 거주지, 소득수준, 이용 빈도, 이용 목적 변수에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나

타났다.

유의한 차이를 보인 변수를 구체적으로 살펴보면, 연령이 20대(3.13), 50대(3.19), 60대 이상(3.21)인 응답자는 대중교통이용에 대해 보통 이상의 만족도를 나타낸 반면에 타 연령대에서는 상대적으로 대중교통 이용에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 4-23> 전반적인 대중교통이용 만족도 차이

구분		빈도 (N)	평균 (M)	표준편차 (SD)	t/F	p
성별	남	91	2.80	1.09	-0.831	0.407
	여	109	2.93	1.02		
연령	20대	46	3.13	1.07	4.186	0.003**
	30대	64	2.52	1.02		
	40대	40	2.73	0.99		
	50대	36	3.19	1.06		
	60대 이상	14	3.21	0.80		
직종	일반 회사원	64	2.66	1.17	2.153	0.076
	자영업	30	3.20	0.92		
	공무원	50	2.80	1.09		
	학생	10	3.40	0.84		
	기타	46	2.91	0.89		
거주지	제주시(동지역)	125	2.77	1.12	1.661	0.193
	제주시(읍·면지역)	29	3.10	0.98		
	서귀포시	46	3.00	0.87		
소득 수준	200만원 미만	64	2.70	0.97	0.865	0.486
	200-300만원 미만	93	2.94	1.07		
	300-400만원 미만	18	2.83	1.10		
	400-500만원 미만	15	3.20	1.26		
	500만원 이상	10	2.90	0.99		
이용 빈도	가끔 이용	106	2.75	1.08	0.995	0.411
	주 1회	25	2.84	1.03		
	주 2-3회	34	3.15	0.96		
	주 4-5회	25	2.96	1.02		
	매일 이용	10	3.00	1.25		
이용	출·퇴근	62	2.87	1.09	1.872	0.136

목적	통학	8	3.25	0.71		
	사적용무(쇼핑, 모임 등)	69	3.03	1.00		
	기타	61	2.64	1.08		

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

제 2 절 가설 검증

1. 인구·사회적 특성에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증

인구·사회적 특성에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한 결과, 직종에 따른 인식 차이(6개 문항)가 가장 두드러지게 나타났다. 이어서 연령(5개 문항), 거주지(5개 문항), 소득 수준(1개 문항)순으로 나타났고, 성별에 따른 인식 차이는 20개 문항 모두에서 발견되지 않았다.

가설 1 : 인구·사회적 특성에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

위의 가설 1의 가설 검증 결과를 제시하면 아래의 <표 4-24>와 같다.

<표 4-24> 인구·사회적 특성에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증 결과

구분	문항	성별	연령	직종	거주지	소득 수준
대중교통정책 만족도	대중교통체계 개편 홍보	기각	기각	기각	기각	기각
	대중교통체계 개편 관련 공공기관 민원응대	기각	기각	기각	기각	기각
	대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴	기각	기각	기각	기각	채택

	대중교통체계 개편 관련 시설(버스, 정류장 등)	기각	기각	기각	기각	기각
	대중교통우선차로 확대	기각	기각	채택	기각	기각
	버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)	기각	기각	기각	기각	기각
	대중교통체계 개편 책정 예산	기각	기각	기각	기각	기각
	교통약자에 대한 배려	기각	기각	채택	기각	기각
	대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대	기각	채택	채택	채택	기각
	우수한 정책	기각	채택	기각	채택	채택
대중교통이용 만족도	기본요금의 적절성	기각	기각	채택	기각	기각
	목적지 도달시간의 정확성	기각	기각	기각	기각	기각
	배차간격의 적절성	기각	기각	채택	기각	기각
	버스정류장 접근 용이성	기각	기각	기각	기각	기각
	버스 노선변경의 적절성	기각	채택	기각	채택	기각
	버스 번호인식의 용이성	기각	기각	기각	기각	기각
	버스 승·하차의 안전성	기각	기각	기각	기각	기각
	과속·난폭운행 여부	기각	기각	채택	채택	기각
	버스기사의 친절성	기각	기각	기각	채택	기각
	전반적인 대중교통이용 만족도	기각	채택	기각	기각	기각

2. 대중교통이용 빈도·목적에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증

대중교통이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이라는 가설을 검증한 결과, 이용 목적에 따른 인식 차이(9개 문항)가 이용 빈도에 따른 인식 차이(3개 문항)에 비해 훨씬 두드러지게 나타났다.

가설 2 : 대중교통이용 빈도·목적에 따라 대중교통체계 개편 인식에 유의한 차이가 있을 것이다.

위의 가설 2의 가설 검증 결과를 제시하면 <표 4-25>와 같다.

<표 4-25> 대중교통이용 빈도·목적에 따른 대중교통체계 개편 인식 가설 검증 결과

구분	문항	이용 빈도	이용 목적
대중교통정책 만족도	대중교통체계 개편 홍보	기각	채택
	대중교통체계 개편 관련 공공기관 민원응대	기각	기각
	대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴	기각	기각
	대중교통체계 개편 관련 시설(버스, 정류장 등)	기각	채택
	대중교통우선차로 확대	채택	채택
	버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)	기각	기각
	대중교통체계 개편 책정 예산	기각	기각
	교통약자에 대한 배려	기각	기각
	대중교통체계 개편으로	채택	기각

	인한 자가용 감소 기대		
	우수한 정책	기각	기각
대중교통이용 만족도	기본요금의 적절성	채택	기각
	목적지 도달시간의 정확성	기각	채택
	배차간격의 적절성	기각	채택
	버스정류장 접근 용이성	기각	기각
	버스 노선변경의 적절성	기각	채택
	버스 번호인식의 용이성	기각	기각
	버스 승·하차의 안전성	기각	채택
	과속·난폭운행 여부	기각	채택
	버스기사의 친절성	기각	채택
	전반적인 대중교통이용 만족도	기각	기각

제 3 절 대중교통활성화 방안

문헌연구와 대중교통체계 개편 인식 조사 결과를 토대로 제주 지역 대중교통 활성화 방안을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 버스기본요금은 현행을 유지하여 도민의 경제적 부담을 최소화해야 한다. 인식조사 결과, 총 20개 지표 중 기본요금 만족도(3.93)는 다른 지표에 비해 매우 높은 수치를 보였으며 이는 제주도민이 대중교통의 기본요금에 대해서는 대체로 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 볼 수 있다. 예산상의 한계로 인해 이

보다 더 기본요금을 인하하여 운영하는 것은 어렵겠지만 대중교통체계 개편 정책이 완전히 정착될 때까지는 현행 기본요금을 유지하여 요금에 대한 불만을 최소화 하면서 정책을 수정·보완해 나가야 한다.

둘째, 대중교통 정책의 성공적 결과를 달성하고 정책 시행상의 문제점을 최소화하기 위해서 대중교통이용 주체인 도민들의 의견수렴이 반드시 이루어져야 한다. 대중교통체계 개편 시행 전 제주도정에서는 대중교통체계 개편 실행용역 도민 공청회(2016. 9)를 시행하였지만 인식조사 결과, 대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴 여부 지표에서 보통이하의 낮은 수치(2.57)를 나타내어 정작 제주도민들은 개편 전 의견수렴이 잘 이루어지지 않았다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 향후 정책을 수정·보완을 하는 과정에서 전문가들의 의견뿐만 아니라 정책에 직접적인 영향을 받는 다양한 계층의 도민들의 의견을 적극 수렴하고 정책에 반영하여 혼란을 미리 예방하는 것이 바람직하다.

셋째, 교통약자에 대한 좀 더 세심한 배려가 필요하다. 제주교통복지카드(무임카드) 도입, 환승 안내방송 송출, 환승 안내도 배포 등 어르신 환승불편 해소, 2021년까지 총 80대의 저상버스 도입, 장애우용 임차택시 35대 확대 등 제주도정은 교통약자의 대중교통 편의를 확대하기 위하여 많은 정책들을 내놓고 있다. 그러나 인식조사 결과, 교통약자를 대한 배려 여부 지표에서 보통보다 낮은 수치(2.62)를 나타내어 교통약자에 대한 배려 아직은 많이 부족하다고 인식하고 있는 것으로 나타났다. 교통약자는 대부분 어르신들이다. 환승 안내방송을 송출하고 안내도를 배포한다고 해서 어르신들이 환승체계에 대해 완전히 이해한다는 건 여전히 어려운 일이다. 교통약자(어르신, 장애우 등)직접 방문을 통한 환승체계 교육, 교통복지카드 방문 발급 등 좀 더 세심한 정책적 배려가 필요하다고 본다.

넷째, 자가용과 대중교통이 상생할 수 있는 정책 연구도 지속적으로 이루어져야 한다. 차고지 증명제, 대중교통체계 개편 정책은 자가용 수요 억제에 초점이 맞추어져 있다. 그러나 인식조사 결과, 대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대 여부 지표에서 직종이 학생(3.20)인 경우 제외한 모든 지표에서 보통 이하의 수치가 나타났고, 교통량이 많은 제주시(동지역)에 거주하거나 나이가 어릴수록 자가용 감소에 대한 기대 수치가 낮은 것으로 나타났다. 이는 대중교통과 자

가용의 이용 목적 자체가 다르기 때문에 대중교통 이용률이 증가한다고 해서 자가용이 절대적으로 감소한다고 볼 수 없다고 해석 할 수 있다. 대중교통활성화를 위해 자가용 억제 정책 추진도 중요하지만 자가용과 대중교통이 상생할 수 있는 정책을 제주도정이 심도 있게 고민해 봐야 한다.

다섯째, 버스운전기사 의식의 변화가 필요하다. 기존 연구(고경실, 2011)에서 지적인 바와 같이 본 연구에서도 인식조사 결과, 직종이 학생(2.40)인 응답자가 타 직종에 비해 상대적으로 버스기사에 대한 친절성 부문에 부정적인 인식을 갖고 있는 것으로 나타났다. 학생이 가장 중요한 고객 중 하나임에도 학생들의 요구가 받아들여지지 않은 이유는 학생들이 제주도정에 정책결정에 신분상 개입하지 못하는 제약이 있다.

운전기사의 친절을 확보하기 위해서는 제주도정, 운수회사, 지방 여론에서 일회성이 아닌 지속적으로 친절 교육을 강조하여야 한다. 일회성 교육으로 의식의 변화를 준다는 건 사실상 어불성설에 불과하기 때문이다. 교육과 더불어 운전기사의 처우개선도 지속적으로 점검하고 개선해야 한다. 친절도 조사 결과에 따른 성과급을 도입하는 등 인센티브를 강화하고 직장 내 내부만족도 향상 방안을 도입·시행하여 행복하고 합리적인 직장환경을 조성한다면 운전기사의 친절은 자연스럽게 문어나올 것이라 생각한다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과 요약

지금까지 연구의 실증 분석 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대중교통개편 정책 만족도 부문에서 10개 세부사항에 대해 질문한 결과, 대중교통체계 개편 홍보 만족도에서는 이용 목적($p=.017$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 공공기관 민원응대 만족도는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴 만족도에서는 소득수준($p=.038$), 이용 빈도($p=.028$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 대중교통체계 개편 관련 시설 만족도에서는 이용 목적($p=.031$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 대중교통우선차로 확대 여부 지표에서는 직종($p=.034$), 이용 빈도($p=.005$), 이용 목적($p=.000$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 버스기사 대상 공공기관 교육(안전, 친절)의 적절성 여부 지표에서는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 대중교통체계 개편 책정 예산의 적절성 여부 지표에서는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았고, 교통약자에 대한 배려 여부 지표에서는 직종($p=.003$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 대중교통체계 개편으로 인한 자가용 감소 기대 여부 지표에서는 연령($p=.003$), 직종($p=.011$), 거주지($p=.004$), 이용 빈도($p=.000$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 정책에 대한 전반적인 만족도 평가 지표에서는 연령($p=.045$), 거주지($p=.039$), 소득수준($p=.000$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

둘째, 대중교통개편 이용 만족도 부문에서 10개 세부사항에 대해 질문한 결과, 기본요금 만족도에서는 직종($p=.041$), 이용 빈도($p=.003$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 목적지 도달시간의 적절성 여부 지표에서는 이용 목적($p=.039$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 배차간격의 적절성 여부

지표에서는 직종(p=.045), 이용 목적(p=.034)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 버스정류장 접근 용이성 여부 지표에서는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 버스 노선변경의 적절성 여부 지표에서는 연령(p=.002), 거주지(p=.007), 이용 목적(p=.042)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 버스 번호인식의 용이성 지표에서는 모든 변수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 버스 승·하차의 안전성 여부 지표에서는 이용 목적(p=.017)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 버스의 과속·난폭운행 여부 지표에서는 직종(p=.037), 거주지(p=.004), 이용 목적(p=.007)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 버스기사의 친절성 여부 지표에서는 거주지(p=.049), 이용 목적(p=.009)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났고, 전반적인 대중교통이용 만족도에서는 연령(p=.003)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

제 2 절 연구의 한계점과 향후 방향

본 연구는 제주형 대중교통체계 개편 시행 이후 정책의 문제점을 수정·보완해 나가는데 필요한 기초자료를 제공하고 대중교통활성화 방안을 제시하는 데 그 목적이 있다. 이를 위해 연구모형을 설정하고, 대중교통 관련 선행연구와 제주도민을 대상으로 인식조사를 실시하여 실증분석을 통해 현 시점(대중교통개편 정책 시행 초기)에 부합하는 활성화 방안을 도출했다는 데 의의를 갖는다.

본 연구의 한계점으로는 첫째, 시간·비용 상의 한계로 인해 실증분석에 활용된 직종이 학생인 표본 수(10부)와 서귀포시 지역 표본 수(48부)가 한정되었다. 이로 인해 학생 소수와 서귀포 시민 소수의 의견만이 반영되어 연구 결과의 대표성이 결여될 가능성이 있다는 점이다.

둘째, 대중교통체계 개편 사례 조사 시 국내 타 지자체 및 해외 성공 사례의 검토가 미흡하여 제주형 대중교통개편 사례와 비교·분석을 하지 못하였다는 점이다. 다른 사례와 비교·분석이 이루어 졌다면 좀 더 심도 있는 활성화 방안을

제시할 수 있었을 것이다.

본 연구의 미흡한 점을 보완하여 후속 연구에서는 첫째, 설문조사 대상을 500명 내외 수준으로 확보하고 설문 배부의 지역 안배를 좀 더 체계적으로 하여 연구의 대표성을 높일 필요가 있다. 둘째, 대중교통의 주요 이용 고객인 학생 표본의 수를 늘리기 위해 학교 측 협조를 받아 설문조사를 좀 더 광범위하게 시행할 필요가 있다. 셋째, 독립변수에 자가용 소지 여부를 추가하여 이에 따른 인식의 차이를 살펴봄으로써 자가용 소지자도 대중교통을 자주 활용 할 수 있도록 하는 대안을 검토할 필요가 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 고경실(2001), 제주도 대중교통 이용 활성화에 대한 연구, 제주대학교 행정대학원, 석사학위 논문.
- 고권진(2015), 보조금 지원정책의 만족도 결정요인에 관한 연구 - 제주지역 양돈 농가를 중심으로 -, 제주대학교 행정대학원, 석사학위 논문.
- 김경범, 황경수(2010), 「제주지역의 교통수단선택 행태에 관한 연구」, 한국산학기술학회.
- 김광선(2012), 「농촌대중교통 및 도로체계 개선방안」, 한국농촌경제연구원 정책연구보고.
- 김선경, 문인규(2008), 「대중교통서비스 질이 종합만족도에 미치는 영향요인 분석 - 대전광역시 시내버스 서비스를 중심으로 -」, 한국지역개발학회지.
- 김정희(2005), 「대중교통의 육성 및 이용촉진 방안」, 경기논단 2005년 봄호.
- 김종민, 김만배(2004), 「교통행정론」, 보성각.
- 김창수(2011), 「관광교통의 이해」, 대왕사.
- 김형철(2008), 「교통의 새로운 패러다임」, 집문당.
- 노정현(2012), 「교통계획」, 나남.
- 모창환(2009), 「도로교통 행정 : 교통정책론 서론」, 대한지방행정공제회.
- 모창환(2012), 「정부조직과 정책의 연계성: 교통행정조직이 교통정책에 미친 영향과 교통행정조직 개편방안」, 한국정책학회.
- 모창환(2012), 「지속가능·융합·세계화 시대에 대응한 교통행정체계 개편방안」, 한국교통연구원.
- 모창환(2015), 「교통재난 방지와 대응체계 구축방안: 행정조직과 법체계 개선을 중심으로」, 한국교통연구원.
- 문동배(2014), 대중교통 행정체계 개선방안에 관한 연구 - 전라남도를 중심으로, 목포대학교 대학원, 박사학위 논문.

- 박경아 외 4명(2014), 「도시교통부문 중앙정부·지자체 협력체계 구축방안 - 생활밀착형 교통정책 추진을 위한 -」, 한국교통연구원.
- 박병식(2010), 「현대도시와 행정」, 현대문화사.
- 박영운(2008), 대중교통 활성화 방안에 관한 연구 - 안산시를 중심으로 -, 한양대학교 행정·자치대학원, 석사학위 논문.
- 박예진(2013), 수도권 광역교통행정체계의 문제점과 발전방향 - 수도권교통본부를 중심으로, 중앙대학교 행정대학원, 석사학위 논문.
- 박종화, 윤대식, 이종열(2007), 「도시행정론-이론과 정책」, 대영문화사.
- 성현곤, 노정현, 김태현, 박지형(2006), 「고밀도시에서의 토지이용이 통행패턴에 미치는 영향: 서울시 역세권을 중심으로」, 국토계획 41(4).
- 신부용, 김태식(2010), 「우리나라 교통정책 관련 법규의 체계와 선진화를 위한 제언」, 한국교통연구원.
- 어광수(2009), 서울시 대중교통체계 개편 정책의 정책마케팅 전략 분석, 성균관대학교 국정관리대학원, 석사학위논문.
- 원제무(2004), 「대중교통체계의 정비 ; 대중교통체계의 개선방향」, 대한지방행정공제회.
- 원제무(2012), 「도시교통론」, 박영사.
- 유혜정(2004), 서울시 대중교통체계 개편에 따른 이용자 만족도 분석, 경원대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 윤원수(2013), 지방행정체계 개편에 따른 효과분석 연구 - 제주지역 행정체제 개편을 중심으로, 제주대학교 행정대학원, 박사학위 논문.
- 이귀택, 강남훈, 전창진(2015), 「도시행정론」, 부연사.
- 이영석(2014), 대중교통 활성화 방안에 관한 연구, 인천대학교 경영대학원, 석사학위 논문.
- 이영수(2007), 부산지역 대중교통의 공공성 강화방안, 부경대학교 경영대학원, 석사학위 논문.
- 이용구(2011), 대중교통문제점에 따른 교통선진화 방안 제시에 관한 연구- 광주광역시를 중심으로, 전남대학교 대학원, 석사학위 논문.
- 이용택(2011), 「교통행정혁신론」, 청문각.

- 정봉현(1998), 「교통근란자의 통행편의를 위한 대중교통 개선대책」, 지역개발 연구 제30권 제1호.
- 정일성(2013), 대중교통 이용 실태에 관한 연구, 전남대학교 행정대학원, 석사학위 논문.
- 진동규(1996), 지방자치시대 광역행정체계의 발전방안에 관한 연구, 인하대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 최인섭(2014), 동남권 광역교통행정체계 구축에 관한 연구, 인제대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 추상호, 이향숙, 강동수(2012), 「서울도시연구 제13권 제3회」, 서울연구원.
- 한상진(2013), 「저소득층을 위한 대중교통 서비스와 국가의 역할」, 한국교통연구원.
- 한주성(2010), 「교통지리학의 이해」, 한울.
- 현정화(2014), 여성의 지방정치 참여 활성화 방안 연구 - 제주특별자치도를 중심으로-, 제주대학교 행정대학원, 석사학위 논문.

2. 기타

- 헤드라인제주, “인도 줄여 차선 늘린 제주 대중교통체계 개편, 보행자는?”, 2017. 9. 6 기사.
- 제주특별자치도 교통항공국, “대중교통체계 개편 불편사항에 따른 후속조치 발표”, 2017. 9. 6 보도자료.
- 제주도민일보, “제주도민 불모로 대중교통체계 개편”, 2017. 9. 7 기사.
- 국제뉴스, “제주대중교통 개편 흥기철, 준비부족 질타. 오정훈, 일부준비소홀 시인”, 2017. 9. 8 기사.
- 시사제주, “제주도가 대중교통체계 개편 해놓고...”, 2017. 9. 10 기사.
- 제주특별자치도청 www.jeju.go.kr
- 제주지방경찰청 www.jjpolice.go.kr
- 제주교통정보센터 www.jejuits.go.kr

국토교통부 www.molit.go.kr

수도권교통본부 www.mta.go.kr

통계청 kostat.go.kr

한국교통연구원 www.koti.re.kr

자치법규정보시스템 www.elis.go.kr

<Abstract>

A study on the plans for reinvigoration of public transportation in the Jeju region

- Focusing on the survey of the awareness of the public transportation
system reform -

Gyu-Cheol Kang

Department of Public Administration

GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

(Supervised by professor Duk-Soon Yang)

This study aims to provide the basic data for the amendment and complementation of the policy with problems after the reform of the Jeju public transportation system, and to suggest the plans for reinvigoration of public transportation. For this purpose, a survey of the awareness of the public transportation system reform was conducted with residents and civil servants of Jeju-do. The survey was conducted for 10 days from December 1 to December 10, 2017. A total of 210 questionnaires were distributed, of which 200 were collected and used for the study.

The collected data were processed using a statistical program IBM SPSS Statistics 24 for Windows to perform analyses of reliability, frequency and descriptive statistics. In addition, the T-test and ANOVA were performed to

determine whether there was a difference in the awareness of the reform of the public transportation system depending on the research subjects' sociodemographic characteristics, and their frequency and purpose of using public transportation. The main research findings are as follows.

First, the test of a hypothesis that the awareness of the public transportation system reform was significantly different depending on sociodemographic characteristics indicated that the difference according to the type of occupation (6 items) was the most notable. It was followed by the age (5 items), residence (5 items) and the income level (1 item), and the difference in the awareness according to gender was not observed in any of 20 items.

Second, the test of a hypothesis that the awareness of the public transportation system reform was significantly different depending on the frequency and purpose of using public transportation showed that the difference in the awareness according to the purpose of use (9 items) was much more notable than that according to the frequency of use (3 items).

Based on these survey results and literature review, the plans for reinvigoration of public transportation in the Jeju region are suggested as follows.

First, the current base charge for bus should be unchanged to minimize the economic burden of the residents of Jeju-do.

Second, in order to achieve successful outcomes of the public transportation policy and minimize the problems arising in its implementation, the collection of opinions from the residents of Jeju-do who are main users of public transportation must be preceded.

Third, more careful consideration in policy is needed such as transfer system education and issue of the Jeju welfare transportation card for vulnerable transportation users (the elderly and the disabled, etc) via direct visit.

Fourth, studies on the policy that allows the coexistence of private and public transportations should be conducted continuously.

Fifth, the bus drivers' consciousness of kindness needs to be changed.

This study has a significance in that it conducted the literature review and empirical analysis via the awareness survey for the residents of Jeju-do, and thereby derived the plans for reinvigoration of public transportation that met the current conditions (the initial phase of implementation of the policy of public transportation reform).

Keywords: Jeju, public transportation, reform of the public transportation system

제주 지역 대중교통활성화를 위한 설문조사

안녕하십니까? 먼저 귀중한 시간 내주셔서 감사의 말씀을 드립니다.
저는 제주대학교 행정대학원 석사과정에 재학 중인 학생으로서 제주지역 대중교통 활성화 방안에 관한 연구를 진행하고 있습니다.

본 설문지는 제주지역 대중교통개편체계 대한 인식 및 실태를 파악하기 위한 기초자료를 수집하고, 향후 발전방안을 제안하는데 그 목적이 있습니다.

선생님께서 응답하신 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거하여 비밀이 철저히 보장되며, 통계자료 이외의 어떠한 용도로도 이용되지 않음을 약속드립니다. 설문 문항에는 맞고 틀린 정답이 없으므로 오직 선생님께서 생각하고 느낀 그대로를 응답해주시면 됩니다.

선생님의 가정에 사랑과 행복이 충만하시기를 기원합니다.

2017년 12월

연구자 : 제주대학교 행정대학원 석사과정 강규철
(문의사항 : curry998877@naver.com, ☎ 064-798-3353)

지도교수 : 제주대학교 행정학과 양덕순 교수

※ 일반사항에 관한 질문입니다. 해당되는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

3. 귀하의 직종은 어떻게 되십니까?

- ① 일반 회사원 ② 자영업 ③ 공무원 ④ 학생 ⑤ 기타

4. 귀하의 거주지는 어떻게 되십니까?

- ① 제주시(동지역) ② 제주시(읍·면지역) ③ 서귀포시(동지역)

5. 귀하의 소득수준은 어떻게 되십니까?

- ① 200만원 미만 ② 200-300만원 미만 ③ 300-400만원 미만
④ 400-500만원 미만 ⑤ 500만원 이상

6. 대중교통은 얼마나 자주 이용하십니까?

- ① 가끔 이용 ② 주 1회 ③ 주 2-3회 ④ 주 4-5회 ⑤ 매일 이용

7. 대중교통을 이용하는 목적은 주로 무엇입니까?

- ① 출·퇴근 ② 통학 ③ 사적용무(쇼핑, 모임 등) ④ 기타

※ 대중교통체계 개편 정책에 관한 질문입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

번호	문항	전혀 그렇 지 않다	그 렇 지 않다	보 통 이다	그 렇 다	매우 그 렇 다
1	대중교통체계 개편에 대한 홍보는 잘 되었다.					
2	대중교통체계 개편 관련 공공기관의 민원대응(불편사항)은 만족스럽다.					
3	대중교통체계 개편 전 공공기관의 주민의견 수렴은 잘 이루어졌다.					
4	대중교통체계 개편 관련 시설(신규버스, 정류장 등)은 만족스럽다.					
5	대중교통우선차로는 더욱 확대되어야 한다.					
6	.버스기사 대상 공공기관의 교육(안전, 친절)은 잘 되고 있다.					
7	대중교통체계 개편에 책정된 예산 규모(약 628억)는 적정하다.					
8	대중교통체계 개편은 교통약자에 대한 배려가 잘 반영되었다.					
9	대중교통체계 개편으로 인해 도내 자가용 이용자가 줄어들 것으로 기대한다.					
10	대중교통체계 개편은 전반적으로 우수한 정책이다.					

※ 대중교통이용 만족도에 관한 질문입니다. 생각하시는 항목에 √를 표시해 주시기 바랍니다.

번호	문항	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	버스의 기본요금(1,200원)은 적절하다.					
2	버스가 목적지까지 도달하는 시간이 항상 비슷하다.					
3	버스의 배차간격은 적절하다.					
4	버스정류장까지 접근성이 용이하다.					
5	버스노선 변경은 만족스럽다.					
6	버스 번호를 인식하기가 용이하다. (출발지-도착지 안내)					
7	개편 전 대비 승·하차의 안전성이 향상되었다.					
8	버스가 과속운행 및 난폭운행을 하지 않는다.					
9	버스기사는 친절하다.					
10	대중교통이용에 대해 전반적으로 만족한다.					

※