



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

중국인의 제주 대중교통 버스 가치와 이용 만족도에 관한 연구

제주대학교 대학원

행정학과

왕 열 심

2020년 8월

중국인의 제주 대중교통 버스 가치와 이용 만족도에 관한 연구

지도교수 황 경 수

왕 열 심

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2020년 7월

왕열심의 석사학위 논문으로 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 대학원

2020년 7월

A Study on the Value and Satisfaction of the Jeju Public Transportation Bus by Chinese

Wang-Yue Xin

(Supervised by Professor Kyung-Su Hwang)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the
degree of Master of Public Administration

2020. 7.

This thesis has been examined and approved.

.....
.....
.....
.....

Department of Public Administration
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 방법 및 범위	3
II. 이론적 배경과 연구의 분석틀	4
1. 대중교통의 이해	4
1) 대중교통의 개념	4
2) 대중교통의 분류와 특성	5
2. 관광객이 이용하는 대중교통 현황	6
1) 버스 운수업체 및 차량 현황	6
2) 대중교통 노선 현황	8
3) 대중교통 연도별 이용 인원	9
4) 버스준공영제 운영	11
5) 공영버스 운영현황	14
6) 중국인 관광객과 유학생 현황	17
7) 함의	19
3. 선행연구 및 분석의 틀	19
1) 대중교통 가치에 대한 평가요소 관련 선행연구	19
2) 대중교통 이용만족도 관련 선행연구	21
3) 설문지 구성과 분석의 틀	24

Ⅲ. 설문조사 분석	28
1. 조사의 개요	28
2. 가치평가와 만족도 분석	30
1) 대중교통 가치평가에 대한 분석	30
2) 대중교통 이용 만족도 분석	31
3. 함의	36
Ⅳ. 제주 대중교통 만족도 제고를 위한 정책제언	37
1. 가치평가를 통한 만족도 제고를 위한 정책제언	37
2. 만족도에 대한 제언	38
Ⅴ. 결론	40
1. 연구의 요약 및 시사점	40
2. 연구의 한계 및 과제	41
참고문헌	42
Abstract	44
부록 1	46

표 목 차

<표 2-1> 제주도 버스운수업체 및 차량 현황	7
<표 2-2> 제주도 대중교통 노선 현황	9
<표 2-3> 제주도 대중교통 연도별 이용 인원	10
<표 2-4> 버스준공영제의 장점	12
<표 2-5> 버스준공영제 추진상황	13
<표 2-6> 1995년-2005년 수송인원수	15
<표 2-7> 공영버스 운영 추진현황	15
<표 2-8> 공영버스 운영현황(2019. 12월말 현재)	16
<표 2-9> 외국인 국적별 내도 현황	17
<표 2-10> 제주 무사증 입국 현황	17
<표 2-11> 재한 중국유학생 현황	18
<표 2-12> 대중교통 가치평가 체계를 구성하는 요소	20
<표 2-13> ‘SERVQUAL’의 구성 차원 및 세부지표	21
<표 2-14> 시내버스 서비스의 질의 측정 항목 및 세부지표	22
<표 2-15> 시내버스 이용자 만족도 조사내용	23
<표 2-16> 중국유학생들을 대상으로 인터뷰 후 조사한 내용	24
<표 2-17> 중국인 대상 제주 대중교통 가치 설문항목	25
<표 2-18> 중국인 대상 제주 대중교통 이용만족도 설문항목	25
<표 2-19> 분석의 틀	27
<표 3-1 > 응답자 표본의 특성	29
<표 3-2> 제주 대중교통 가치평가 결과	30
<표 3-3> 제주 대중교통 이용만족도 결과	31
<표 3-4> 대응성 차원에서 만족도 분석 결과	32
<표 3-5> 보증성(운전기사에 대한 신뢰감) 차원에서 만족도 분석 결과	32
<표 3-6> 유형성(편의성) 차원에서 만족도 분석 결과	33

<표 3-7> 동조성(운전기사의 배려) 차원에서 만족도 분석 결과	33
<표 3-8> 신뢰성(시스템에 대한 믿음) 차원에서 만족도 분석 결과	34
<표 3-9> 능률성 차원에서 만족도 분석 결과	35
<표 3-10> 접근용이성 차원에서 만족도 분석 결과	35

그림 목 차

<그림 1> 연구 모형	29
--------------------	----

국문초록

제주도는 제주특별자치도 설치 및 국제자유도시 조성 후 내국인뿐만 아니라 많은 외국인들이 선호하는 관광, 휴양 도시가 되었다. 특히 매년 제주도를 방문하는 중국인 인구수가 정치, 경제 등의 요인으로 인해 지속적으로 증가하는 추세가 아니며 외국인 관광객 중 큰 비중을 차지하고 있다.

객관적 요인으로 중국은 인구수가 많고 경제 수준도 낮은 편이 아니라 외국으로 관광을 가는 인구수도 다른 나라보다 더 많다. 또한 제주도와 중국은 지리적 거리가 가까우며 상하이부터 제주도까지 비행기는 1시간 정도이며 항공편도 많은 편이다. 제일 중요하게 작용한 요인은 중국인 무사증 입도 제도를 실시한 것이다. 이로써 중국인이 더 편하게 제주도에 올 수 있게 되었다.

주관적 요인으로 중국은 오래전부터 한류의 영향으로 한국에 대해 좋은 이미지를 갖고 있는 중국인이 많다. 그리고 인터넷이 발달하여 중국에 제주도를 홍보하는 매체들이 많아 제주도의 독특한 자연 환경에 매료되는 사람들도 많다. 요즘 대부분의 국민이 인터넷의 접근이 자유로우며, 블로그를 통한 제주도의 홍보로 사람들이 쉽게 제주를 관광지로 선택한다.

제주도에 온 중국인은 목적이 다를 수도 있지만 대부분 사람들이 뺄 수 없는 교통수단은 바로 버스이다. 그래서 본 연구는 중국인을 대상으로 설문조사를 실시하고 버스 가치평가와 만족도 조사를 실시하였다.

본 연구는 다음과 같이 구성되었다. 첫째 제주도 대중교통의 상황을 정리하고 분석한다. 둘째 제주도 무사증 입국 현황을 정리한다. 셋째 정리한 자료를 통해 설문지를 만들고 가치평가와 만족도 조사를 실시한다. 마지막으로 조사결과를 분석한 뒤 결과를 통해 정책제어를 제시한다.

본 연구를 통해 제주도 대중교통 버스의 서비스 수준을 더 향상 시키고 외국인에게 더 좋은 이미지를 남겨주어 제주도의 국제 경쟁력을 향상시키고자 한다.

본 연구는 제주도의 대중교통 버스에 대해 가치평가와 이용 만족도 연구이다. 연구를 위해 206명 중국인을 대상으로 설문조사를 진행했다. 설문조사 결과에 따라 가치평가 중 안전성에 대한 평가 점수가 제일 높았으며 이동성에 대한 가치평가 점

수는 제일 낮게 나타났다. 만족도 조사 결과 만족한다고 응답한 중국인은 82%였으며 그중에 운전기사님이 교통 신호 체계 준수에 대해 제일 만족하고 있었으며 버스를 기다리는 시간과 wifi배치 부분에 대한 만족도가 낮았다.

조사 결과에 따라 주로 버스 운행노선과 관광객들이 많이 다니는 관광지 간의 버스 배차에 대해 정책제언을 한다. 사람들이 버스를 기다리는 시간을 줄이면 만족도가 높아질 수도 있다.

주제어: 중국인, 제주도 대중교통 버스 가치평가, 제주도 대중교통 버스 이용 만족도

I. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

제주도가 보유한 풍부한 관광 자원은 전국적으로 독특하며 세계적으로도 유명할 뿐만 아니라 대체 할 수 없는 특징을 지닌다. 제주의 화산섬과 용암동굴은 2007년 6월 27일 제 31차 세계유산위원회에서 만장일치로 세계자연유산에 등재됨으로써, 유네스코(UNESCO)가 인정한 생물권보전지역, 세계자연유산, 세계지질공원까지 자연과학분야에서 3관왕을 달성한 세계에서 유일한 지역이다.¹⁾ 이에 따라 농업과 어업에 의존하던 제주도 경제 산업은 점점 관광업 비중이 커지고 있다.

2006년 제주도는 ‘제주특별자치도 설치 및 국제 자유 도시 조성을 위한 특별법’에 의하여 특별자치도로 승격되면서 외국인의 투자, 외국인 무사증 제도의 도입 등으로 관광업에 대한 의존도가 더욱 높아졌다고 할 수 있다. 관광 산업을 발전시키는 것은 생태 환경을 유지하고 향상시키며 경제 수익을 창출할 수 있는 필연적인 선택이다. 이로써 금융 위기를 극복하고, 경제를 발전시킬 수 있는 효과적인 방법이라 할 수 있다.

제주도로 유입되는 중국인 관광객과 유학생이 다른 나라보다 많아 그들의 편리함 보장에 대한 제고는 제주도의 이미지를 향상시키는 일이 될 것이며, 더 많은 관광객을 유치할 수 있을 것이다. 현재는 코로나 19의 유행으로 중국인 관광객이 소강상태이지만 개방이 되면 과거처럼 많아질 수 있는 가능성이 많으므로 정책을 마련할 필요성이 있다.

중국인 유학생을 대상으로 사전조사를 실시하여 제주도 대중교통의 만족도를 알아보았다. 만족스러운 부분도 많지만 버스 대기시간, 운전기사님의 서비스 태도, 버스정류장과 버스 내의 외국어 표시의 미비 등은 불편한 부분으로 조사되었다. 이

1) <https://ko.wikipedia.org/wiki/제주특별자치도>

러한 문제를 더 자세하게 연구하고 문제에 대한 해결방안을 알아보기 위해 본 연구를 하고자 한다.

2) 연구의 목적

본 연구의 목적은 중국인 유학생과 관광객들에게 설문조사를 실시하여 중국인들에게 제주도 대중교통의 수준 높은 서비스를 제공하는 근거를 제안하는 것이다.

첫째 친환경성, 안전성, 이동성, 쾌적성, 도시마케팅의 기여도와 요금 효과성의 6차원을 통해 제주 대중교통의 버스가치를 평가한다.

둘째 대응성, 보증성(운전기사에 대한 신뢰감), 유형성(편의성), 동조성(운전기사의 배려), 신뢰성(시스템에 대한 믿음), 능률성, 접근용이성의 7부분으로 나누어 대중교통 버스에 대한 만족도를 조사한다. 조사한 후 중국인들의 제주 대중교통 서비스 만족 향상을 위한 정책을 제안한다.

교통은 관광 활동 중 음식, 숙소, 관광, 쇼핑, 오락 등 6가지 중요한 요소 중 하나로 관광 목적지와 출발지, 각 관광 활동 장소간의 연계하는 중요한 방식이다. 교통의 접근 가능성은 관광 자원의 개발과 관광지 건설의 필수 조건이며 관광 산업의 발달 정도를 평가하는 중요한 표지이기도 하다(罗培聪, 2001).

제주도는 세계적으로 국제 관광도시 이미지가 점차 깊어지면서 국내·외 관광객들이 많이 들어오는 것은 제주도의 교통에 큰 부담을 줄 수도 있다. 또한 관광객들의 이동은 제주도의 교통 체증, 섬 출입의 어려움 등의 문제를 더욱 심화 시킬 수도 있다. 이런 환경에서 제주도의 교통 산업에 더 많은 관심을 가져야 할 필요가 있다. 한편, 관광 교통은 관광 산업 발전의 명맥이라 할 수 있으며 집중적인 연구가 필요한 부분이 될 것이다.

제주도는 관광도시로서 관광객들에게 더 좋은 교통 서비스를 제공하는 방법을 고려하는 동시에 도민들의 이익과 편의성도 보장할 필요가 있기에 본 연구를 통하여 추후 제주도 대중교통 발전에 도움을 주고자 한다.

2. 연구의 방법 및 범위

본 연구는 문헌연구를 통하여 이론적 토대를 마련하고, 통계 분석법을 통한 실증연구를 병행한다. 문헌 연구법(Liteature Study)은 도서관, 자료실, 박물관과 인터넷 등 여러 가지 수집 경로를 통해 관련 문헌을 수집 하고 선별, 정리, 분석을 한다. 통계 분석법(Statistical Analysis)은 연구 대상의 규모, 속도, 범위 등 계량화된 지표에 대해 통계를 실시하여 강력한 데이터 기반을 형성하여 연구 내용을 정확하게 인식하고 선행 판단을 하는 것을 말한다(梁小叶, 2019).

본 연구는 중국인들의 제주도 대중교통에 대한 만족도를 정리하여 설문조사를 한 후에, SPSS 18.0 소프트웨어 프로그램을 통해 통계 정량 분석을 실시하며, 후속적으로 분석, 정리, 최적화 등을 바탕으로 정책제언을 한다.

신뢰도 높은 설문조사를 위해서 최근 5년 이내 제주도를 방문한 중국인 150명과 제주대학교 유학생 100명을 대상으로 가기기입방식으로 설문조사를 실시하였다.

Ⅱ. 이론적 배경과 연구의 분석틀

1. 대중교통의 이해

1) 대중교통의 개념

‘대중교통’의 의미를 먼저 알아보려고 한다. 국토 교통부에서는 기차, 자동차, 선박, 비행기 등을 이용해 여러 사람이 한꺼번에 이동하는 것으로 버스, 철도, 항공편, 연락선 등의 정기적인 연결편이 마련되어 있을 때 그 이동수단을 ‘대중교통수단’이라고 정의하고 있다(국토 교통부, 2010). ‘대중교통수단’이라 함은 일정한 노선과 운행 시간표를 갖추고 다수의 사람을 운송하는데 이용되는 것으로서 다음의 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」의 각 항목의 어느 하나에 해당하는 운송수단을 말한다.

- 가. 여객 자동차 운수 사업법 제3조 제1항 제1호의 규정에 의한 노선 여객 자동차 운송 사업에 사용되는 승합자동차(이하 "노선버스"라 한다).
- 나. 「도시철도법」 제2조 제2호에 따른 도시철도 중 차량
- 다. 철도 산업 발전 기본법 제3조 제4호의 규정에 의한 철도 차량 중 여객을 운송하기 위한 철도 차량
- 라. 그 밖에 대통령이 정하는 운송수단

즉, ‘대중교통’이란 다수의 공공이 정해진 요금으로 이용할 수 있는 규정된 노선 혹은 구간, 스케줄에 의해 제공되는 교통수단이다. ‘대중교통수단’은 대량 수송 능력으로 불특정다수를 상대적으로 저렴한 비용으로 수송하는 수단으로 버스, 철도가 대표적이다. 택시, 렌터카, 카셰어링처럼 불특정다수가 이용하지만 요금이 저렴하지 않거나 다수를 한 번에 이동시킬 수 없는, 수송력이 상대적으로 부족한 수단을 ‘준 대중교통수단’으로 분류하기도 한다(정경진·정봉현, 2010).

2) 대중교통의 분류와 특성

‘대중교통수단’은 교통체계의 종류, 통행로의 타 수단과의 분리 정도, 기술적 특성, 서비스 유형에 따라 다양하게 구분이 가능하며 크게 5가지로 분류할 수 있다. 항공, 해운, 도로수단, 철도수단, 기타 수단 등으로 나눈다.

본 연구는 5가지 수단 중에서 도로수단 중 ‘버스’에 대한 연구를 실시하였다. ‘버스’는 도로를 이용하는 대표적 대중교통수단으로 다양한 크기의 차량으로 단거리 뿐 아니라 중·장거리를 운행하는 대중교통수단이다. 국가 간뿐만 아니라 광역 및 도시 간 연결수단으로 이용되기도 하며, 도시에서는 철도와 더불어 대표적인 대중교통수단이다. ‘버스’는 적정한 도로가 존재하는 지역이라면 어디든 서비스 제공이 가능하며(노선의 유연성), 철도에 비해 투자비와 운영비가 저렴한 장점이 있다. 반면, 근본적으로 저용량 수단이며, 대부분 타 수단과 혼재된 도로에서 운행되기 때문에 저속 운행을 하며 서비스 신뢰성과 정시성이 철도에 비해 현저히 낮다. 이와 같은 약점을 극복하기 위해 버스전용차로와 같은 통행 우선권을 확보하기 위한 노력이 지속되고 있으며, 특히 간선급행버스(BRT: Bus Rapid Transit)와 같은 시스템의 도입이 가속화되고 있다. 전 세계적으로 친환경적이고 에너지 효율적인 천연가스(CNG: Compressed Natural Gas)버스와 하이브리드형 버스, 용량 증대를 위한 굴절버스(articulated bus)와 2층 버스(double-decker), 교통약자를 포함한 이용자 편의를 위한 저상버스(low-floor bus)의 도입도 이루어지고 있다.²⁾

대중교통은 관광속성을 가지고 있다고 할 수 있다. 관광교통과 대중교통은 밀접한 관계를 가지면서도 차이가 있다. 관광교통은 전체교통 운수업의 일부분이기도 하고 대중교통에 대한 의존도를 가진다. 어떠한 경우는 관광객들이 일반 국민과 같은 교통수단을 이용하기 때문에 이들을 분리시키기 어렵다. 거시적인 측면에서 볼 때 관광교통과 대중교통은 명확하게 구분이 어려운 면이 있으나 관광객들이 가장 많이 사용하는 형식은 대중교통이라 할 수 있다.

특히 관광도시로서의 대중교통은 더욱 관광속성을 가지고 있어야 한다. 관광활동의 6대 요소는 ‘쇼핑, 오락, 먹거리, 숙박, 교통, 관광’이라 할 수 있다. 이 중

2) [네이버 지식백과] 대중교통 [Public Transportation, Public Transit, Transit] (학문명백과 : 공학, 신용은)

어떤 요소는 중요한 요소가 아닐 수 있다. 예를 들어 '쇼핑', '오락' 등의 요소는 관광 특유의 것이 아니며 '먹거리', '숙박' 또한 마찬가지이다. 그러나 '교통', '관광'은 관광 활동의 6대 요소 중 가장 기본적이고 중요한 요소로 '교통'과 '관광'이 없으면 관광 활동이 존재 할 수 없다(申濤, 2010). 관광객들이 관광 목적을 실현하려면 먼저 한 장소에서 다른 장소로 이동하는 공간을 실현하여야 하고 이 공간을 이동시키려면 반드시 대중교통을 이용해야 한다.

관광객에게 진기한 교통수단은 또 다른 즐거움을 준다. 여행은 사람들이 객지에서 생활하는 것과는 다른 특별한 체험이다. 처음부터 여행을 할 때 관광객들이 겪는 모든 사물은 일상생활과 차이가 있다. 그들은 어떤 교통을 이용하는지도 관광 활동 중 일부이다. 관광객이 만약에 타본 적이 없는 교통수단이나 현지의 특색을 가진 교통수단을 타면 관광 만족도가 더 높아질 수 있다. 이때의 관광 교통은 공간 이동 문제를 해결하기 위해서가 아닌 특색 관광의 일부분이 되는 것이다.

2. 관광객이 이용하는 대중교통 현황

1) 버스 운수업체 및 차량 현황

제주도의 버스 운수업체는 10개가 있으며 차량 대수는 총 852대가 있다. 제주도 버스 운수업체는 민영업체와 공영업체 두 가지로 나뉘며, 민영업체는 8개이며, 2개는 공영업체이다. 민영업체가 보유한 차량 대수는 751대로 큰 비중을 차지하고 평일운행 차량대수는 681대, 휴일에는 648대로 평일과 큰 차이 없이 운행되고 있다. 공영업체는 101대를 보유하고 있으며 평일과 휴일 상관없이 79대를 운행한다.

민영업체의 주 소재지는 제주시이며 동서교통만 서귀포시에 위치한다. 제주시 민영업체 중 삼영교통이 보유한 차량 대수가 148대에 달해 제일 많으며, 제주시 금남여객이 135대, 관광지순환버스가 18대(한정면허 3년)를 보유하고 있으며 서귀포시 동서교통은 70대를 보유하고 있다.

공영업체는 제주시와 서귀포시에 각각 1개씩 있다. 제주시 공영버스는 60대를

보유하고 있으며 서귀포시 공영버스는 41대를 보유하고 있다. 제주시 공영버스와 달리 서귀포시 공영버스 중 4대가 서귀포시(시티투어)에 속하며 모두 전기저상버스이다.

민영업체 중 극동여객업체도 2018년 10월 15일부터 전기차 5대를 증가하였다. 앞서 언급하였던 동서교통은 70대로 다른 업체에 비해 차량 대수가 적은 편이지만 그 중 59대가 전기차이다.

<표 2-1> 제주도 버스운수업체 및 차량 현황

구분	업체명	대표	면허 년월일	차량 대수			주소소재지	비고
				보유	운행 (평일)	운행 (휴일)		
합계		10개사		852	760	727		
민영	소계	8개사		751	681	648		
	극동여객	서**	'62.12.06	87	75	75	제주시	'18.10.15. 전기차 5대 증차
	금남여객	조**	'70.05.22	135	123	123	제주시	
	동진여객	변**	'87.11.01	87	80	79	제주시	
	삼화여객	강**	'75.06.28	115	107	103	제주시	*800번(12대) 포함
	제주여객	양**	'43.08.30	91	84	84	제주시	
	삼영교통	강**	'83.11.04	148	133	110	제주시	*600번(21대) 포함
	동서교통	김**	'06.01.09	70	63	58	서귀포시	*전기저상 59대 *휴일감차 5대
	관광지순환버스(주)	고**	'17.05.11	18	16	16	제주시	*한정면허(3년)
공영	소계	2개사		101	79	79		
	제주시 공영버스	제주시장	'03.08.23	60	46	46	제주시	*'19.6.17. 2대 감차 *'19.12.26. 1대 감차
	서귀포시 공영버스	서귀포시장	'04.09.10	37	30	30	서귀포시	*'19.5.31. 1대 감차 *'19.8.9. 3대 감차
			'17.11.01	4	3	3	서귀포시(시티투어)	*한정면허(1년), 전기저상 4대

※ 제주시 시티투어(2대), 애월·조천읍 중산간 마을버스(2대) 한정면허 종료(2017.8.25.)
우도교통 마을버스(3대) 한정면허 종료(2017.12.31.)됨에 따라 제주시공영버스에 포함.

2) 대중교통 노선 현황

제주도 대중교통노선 중 '간선'은 제주도를 잇는 주요 노선을 경유하여 운행하는 노선이며 '지선'은 마을버스나 공영버스와 비슷하게 제주도 내부를 촘촘히 잇는 노선을 의미한다. 읍면지역에는 시내권을 벗어난 제주도 중·산간 지대를 중심으로 제주시와 서귀포시에서 직접 운행하는 읍면지선 공영버스들이 다니고 있다. 이들 읍면지선 공영버스는 주로 마을규모가 작은 중·산간 마을주민들이 많이 이용하며, 중·산간 마을과 각 읍면 중심지역을 연결하는 경우가 많다. 중·산간 마을의 인구구조상 고령의 할머니, 할아버지 탑승객 분들이 무척 많은 편이다. 또한 최근에는 중·산간 지역의 관광지를 찾는 개별 관광객들이 제주 읍면지선 노선을 이용하는 것을 자주 볼 수 있다. 제주도 '급행버스'는 원래 없던 버스였지만, 약 1년 전의 개편으로 인해 제주도의 7XX번 노선에는 큰 변화가 생겼는데, 바로 간선 버스인 2XX번과 급행 버스로 1XX번으로 나뉘었다는 것이다. 말 그대로 주요 정류장에만 서는 급행 버스로 일반 버스보다 훨씬 빠르고 요금도 비싸다.

제주도 버스노선은 총 196개 있으며 급행·리무진 버스노선은 15개, 일반간선은 21개, 제주시내 간선은 35개, 지선은 37개, 서귀포시에는 간선은 6개, 지선은 21개가 있다. 읍면지선은 제주시에 35개(수요6)가 있고 서귀포시에 21개(수요3)가 있다. 기타노선은 5개가 있다.

제주도 버스 운행대수는 총 769대이다. 급행·리무진 운행대수는 96대, 일반간선 운행대수는 192대, 제주시내 간선 운행대수는 195대, 지선 운행대수는 101대이며, 서귀포시의 간선 운행대수는 41대, 지선 운행대수는 52대이다. 읍면지선은 제주시 운행대수 44대(수요6), 서귀포시 운행대수 29대(수요3)가 있다. 기타노선 운행대수는 19대이다.

<표 2-2> 제주도 대중교통 노선 현황

구분	계	급행· 리무진	일반 간선	제주시		서귀포시		읍면지선		기타
				간선	지선	간선	지선	제주시	서귀포시	
노선 수	196	15	21	35	37	6	21	35 (수요 6)	21 (수요 3)	5
운행대수	769	96	192	195	101	41	52	44 (수요 6)	29 (수요 3)	19

3) 대중교통 연도별 이용 인원

제주도 대중교통 이용 인원은 2011년부터 2019년까지 기록된 자료를 살펴보면, 제주도 버스노선과 운행제도의 개편시기인 2017년에는 이용 인원수가 감소하였지만 이후 연도별 버스 이용 인원수는 증가하고 있다. 특히 2017년 개편 후에 2018년 버스 이용 인원수가 급증하여 증가율은 10.8%에 달하였다. 2019년 일평균 이용 인원수는 177,660명에 달하였다.

지불수단은 교통카드와 현금 두 가지가 있다. 2011년부터 계속하여 교통카드가 차지하는 비율이 현금보다 크며 연도가 흐름에 따라 그 비율 차이도 점점 커지고 있다. 2011년에는 교통카드와 현금 비율의 차이가 2.0%였으나 2019년에는 교통카드를 이용하는 비율이 84.7%(현금 이용 비율 15.3%)에 달하였다. 이는 교통카드를 이용할 경우 현금보다 50원 할인 혜택이 있을 뿐만 아니라 환승혜택도 있어 더 편리한 점을 가지고 있기 때문으로 해석된다.

<표 2-3> 제주도 대중교통 연도별 이용 인원

연도별	총 이용 인원 (명)					비교 (전년대비 증감률)
	계	지불수단별 이용현황				
		교통카드	비율	현금	비율	
2011년	46,173,761	23,554,529	51.0%	22,619,232	49.0%	6.1%
2012년	48,052,000	25,757,981	53.6%	22,294,019	46.4%	4.1%
2013년	51,141,839	29,055,292	56.8%	22,086,547	43.2%	6.4%
2014년	55,282,771	32,225,421	58.3%	23,057,351	41.7%	8.1%
2015년	56,381,765	34,909,641	61.9%	21,472,124	38.1%	2.0%
2016년	56,599,470	36,003,083	63.6%	20,596,387	36.4%	0.4%
2017년	56,381,344 [일평균 154,469명]	40,676,913	72.1%	15,704,431	27.9%	-0.4%
개편 전 (1.1~8.25)	36,240,339	24,076,128	66.4%	12,164,211	33.6%	-1.6%
개편 후 (8.26~12.31)	20,141,005	16,600,785	82.4%	3,540,220	17.6%	2.3%
2018년	62,452,899 [일평균 171,104명]	51,734,494	82.8%	10,718,405	17.2%	10.8%
2019년	64,845,997 [일평균 177,660명]	54,901,792	84.7%	9,944,205	15.3%	3.8% (동기대비)

4) 버스준공영제 운영

(1) 도입 배경

기술이 발전하면서 승용차 이용자가 급증하였고 도로혼잡으로 운행비용은 증가하였다. 이로 인해 제주 시내버스 승객은 감소되어 갔다. 승객이 감소함에 따라 운수업체의 수입은 감소하는 반면 인건비·유류비와 운송비용은 꾸준히 증가하였다. 또한 원가상승을 반영 할 수 있는 적정요금 결정권을 정부에서 통제하기 때문에 비용 증가분을 적절히 반영하지 못하고 일정 부분 손해를 감수하는 수준에서 가격이 결정되었다. 결국 시내버스 회사의 지속적인 운송적자 발생으로 비용절감을 위해서 수익이 낮은 노선의 운행감축, 노선 단축과 폐선 되었다. 이에 따라 대중교통이 열악한 지역의 서비스 양과 질이 하락되는 상황에 이르렀다. 버스 기사 또한 격일제 근무로 하루에 12시간~15시간 이상 운전을 해야 하는 등 처우가 악화되었다. 이는 결국 사고율 증가로 까지 이어졌다.

민영제에서는 수익성 위주 노선 소유에 따른 업체 간 과다경쟁으로 인해 노선조정이 어렵고 대중교통 이용자의 다양한 요구에 적극적 대처가 부족하다. 이러한 악순환을 해결하기 위해 등장한 것이 바로 ‘버스준공영제’이다.

‘버스준공영제’는 버스노선의 공공성 확보로 대중교통 서비스 수준의 획기적 개선을 도모하고 안정적인 버스노선 체계 구축과 수준 높은 버스 서비스를 제공하기 위해 버스노선 및 버스운영 관리감독은 지방자치단체가 담당하고, 버스 운행관리는 버스업체가 담당하면서, 수입금은 지방자치단체와 버스업체가 협약에 따라 공동으로 관리하는 민관혼합의 버스운영 체계를 의미한다. 수익성이 있는 구간에만 편중될 수 있는 버스 노선이 변두리 취약 지역까지 확대 조정되는 효과가 있으며 버스 회사들의 안정적 재정 확보가 가능해 회사 경영과 직원 처우가 개선되는 효과가 있다. 민영제 대비 버스준공영제의 장점을 정리해 보았다.

<표 2-4> 버스준공영제의 장점

요금	차량·환승 요금을 낮은 가격에 이용할 수 있다.
이동권 보장	시민 이동권을 보장하고 쾌적한 시내버스 환경을 제공할 수 있다.
이용편의성	교통이 열악한 지역에 정책노선 공급으로 대중교통 이용편의를 제고한다.
서비스	버스 기사의 점진적인 처우개선을 통해 시민 서비스를 향상시킨다.
근무자 권리	52시간 근무제를 통해 버스기사의 과운행으로 인한 사고를 예방할 수 있다.

(2) 추진상황

‘버스준공영제’가 추진된 상황을 살펴보았다. 제주도는 ‘버스준공영제’를 추진하기 위해 지방정부와 업체 간에 협의를 많이 하였다. 이와 같이 제주도가 ‘버스준공영제’를 도입하려고 버스업체들과 협약을 하는 과정에서 조례를 위반한 것으로 드러나기도 하였다. 또한 버스회사에 대한 퍼주기 식의 지원으로 특혜 시비를 자초하고 있다는 지적도 있었다. ‘제주도 업무제휴·협약 등에 관한 조례’에는 제주도가 과도한 재정적 부담이나 주민의 권리를 제한하는 내용으로 협약을 하려면 사전에 도의회의 동의를 얻어야 한다고 명시되어있다. 이러한 어려움을 극복하고 2016년 11월 30일에 대중교통 체계개편 실행용역 최종(안)을 발표하였다. 2017년 4월 13일에는 버스준공영제 도입을 위한 업체대표자와의 회의 및 협의를 완료하였다. 2017년 6월 7일에는 버스준공영제 도입에 따른 표준운송원가를 확정(교통위원회 심의)을 한다. 2019년에는 버스준공영제도의 개선으로 운송사업자의 책무 강화를 위한 14개 항목의 개선방안이 실행되었다. 개선방안에는 외부 회계감사, 운송사업자 제재, 준공영제 중지·제외, 비상근 임원 인건비 지급 금지 등의 분야에서 발생한 문제에 대한 내용이 포함되어있다. 버스준공영제 운영에 관한 조례안은 2019년 10월 2일에서 10월 21일 사이에 입법 예고를 하여 11월 4일에 조례안을 도의회 제출하였다. 2019년 12월 16일에 조례안을 제378회 도의회 제2차 본회의에서 의결하여 2019년 12월 31일 「버스준공영제 운영에 관한 조례안」을 공포·시행 하였다.

<표 2-5> 버스준공영제 추진상황

시간	일정
14. 12. 15	제주 대중교통 체계개편 기본협약
15. 04~16. 11	대중교통 체계 개편 실행용역 추진
16. 9. 2	재정지원 보조금 제도 협의(도↔버스업계)
16. 11. 30	대중교통 체계개편 실행용역 최종(안) 발표
16. 12~17. 01	준공영제 도입을 위한 표준운송원가 의견 수렴
17. 02~04	준공영제 도입 및 표준운송원가 협의- 운수업체 대표자 회의, 노조 위원장 간담회 등 개편 추진상황 공유 및 표준운송원가 협의
17. 4. 13	준공영제 도입을 위한 업체대표자와의 회의 및 협의 완료
17. 5. 19	준공영제 이행 협약식 개최
17. 6. 7	준공영제 도입에 따른 표준운송원가 확정(교통위원회 심의)
17. 8. 25	버스 준공영제 운영 지침 마련 및 수입금공동관리위원회 구성
17. 9. 25	수입금공동관리위원회 제1차 회의 - 준공영제 운영 지침 주요내용 보고 및 업체협의회 전담인력 승인
18. 3. 13	표준운송원가(급여 2.6%인상 등) 조정(교통위원회 심의)
19. 1. 23	2018년 표준운송원가 심의 및 확정(교통위원회)
19. 3. 12	2019년 임금협상 노사합의
19. 5. 28	2019년 표준운송원가 인건비 인상분 반영 심의
19. 6. 28	수입금공동관리위원회 2019년 제1차 회의- 운송비용 정산지침 개정, 2019년 수입금공동관리업체협의회 예산변경
19.9.2	준공영제 제도개선(14개 항목)으로 운송사업자 책무 강화 - (외부 회계감사) 도에서 외부 감사인 공모·지정으로 공정성 제고 - (운송사업자 제재) 재정지원금 부당수급, 명령 불응 시 지원금 감액 - (준공영제 중지·제외) 도재정에 심각한 영향, 3년·3회 이상 부정행위 시 - (비상근 임원 인건비 지급 금지) 인건비 부적정 사용 사전차단

19. 12. 31	「버스 준공영제 운영에 관한 조례안」 공포·시행 - 조례안 입법예고 : '19. 10. 2. ~ 10. 21. - 조례안 도의회 제출: '19. 11. 4. - 조례안 제378회 도의회 제2차 본회의 의결: '19. 12. 16.
------------	---

5) 공영버스 운영현황

(1) 도입배경

자가용 증가 등으로 인해 제주 시내버스 승객은 감소되어 갔다. 승객이 감소함에 따라 수입은 감소하고 인건비·유류비의 꾸준한 상승과 운송비용 증가뿐만 아니라 원가상승을 반영 할 수 있는 적정요금 결정권을 정부에서 통제하기 때문에 비용 증가분을 적절히 반영하지 못하고 일정 부분 손해입어 경영악화로 버스업체들이 부도하고 폐업하기에 이르렀다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

버스수송인원은 1995년에 77백만 명이였으나 2000년에는 42백만 명을 수송하여 5년간 45% 감소하였다. 이어 2005년까지의 수송인원수는 32백만 명이나 이는 2000년보다 23.8%를 감소한 수치이다. 이용인원수가 급감함에 따라 공영버스 업체 중 4개 업체가 폐업하였다. 2001년에 한일여객이, 2004년에 서귀포교통, 2005년에는 서귀포 남국교통과 대화여객이 폐업하였다.

운수업체 폐업에 따른 도민 교통 불편 및 운전원 고용문제 해소를 위해 2003년 9월 20일에 제주시 공영버스를 설립하고, 2004년 9월 10일에는 서귀포시 공영버스를 설립하였다. 지금까지 제주도 공영버스업체는 제주시 공영버스와 서귀포 공영버스가 2개가 있다.

<표 2-6> 1995년-2005년 수송인원수

연도	수송인원(백만명)	증감률
1995년	77	/
2000년	42	45%
2005년	32	23.8%

(2) 추진현황

제주시 공영버스는 2003년에 7개 버스노선과 15대 차량으로, 서귀포시 공영버스는 2004년에 4개 노선과 10대 차량으로 운영을 개시하였다. 2017년 8월 26일에는 대중교통체계 개편에 따른 운행지역·노선 변경, 운행대수 증차를 계획하였다. 운행노선 변경 후 시내는 21개 노선으로 증가하고 그 중 제주시 공영버스는 12개, 서귀포시는 9개를 운영하게 된다. 읍면지선은 45개 노선까지 증가하였고 그 중에 제주시는 26개, 서귀포시는 19개이다. 운행노선 증가에 따라 운행 차량도 75대까지 증가하였다. 제주시 공영버스는 44대를, 서귀포시 공영버스는 31대를 보유하게 된다. 2018년 1월 1일에는 공영버스운송사업 지방직영기업 출범 및 공기업특별회계 운영을 시작하였으며, 2019년 1월 1일부터 공영버스 운전원 근로형태가 변경되어 기존했던 격일제는 1일 2교대, 주 5일 근무제도로 변경되었다.

<표 2-7> 공영버스 운영 추진현황

시간	일정
03. 9. 20	제주시 공영버스 운행개시(7개 노선, 15대) ※ 면허일 : 2003. 8.23.
04. 9. 10	서귀포시 공영버스 운행개시(4개 노선, 10대)
17. 8. 26	대중교통체계 개편에 따른 운행지역·노선 변경, 운행대수 증차 - 운행지역(노선) 변경 : 시내 21개 노선(제주시 12, 서귀포시 9) → 읍면지선 45개(제주시 26, 서귀포시 19) - 운행대수 증차 : 46대(제주시 25, 서귀포시 21) → 75대(제주시 44, 서귀포시 31)

18. 1. 1	공영버스운송사업 지방직영기업 출범 및 공기업특별회계 운영
19. 1. 1	공영버스 운전원 근로형태 변경(기존 : 격일제 → 변경 : 1일 2교대, 주 5일 근무)

(3) 일반운영현황

2019년 12월까지 제주도 공영버스 운영현황을 살펴보았을 때 제주도 공영버스 업체는 총 101대 차량을 보유하고 있으며, 제주시 공영버스는 60대, 서귀포시는 41대를 보유하고 있다. 제주시 공영버스는 46대 차량을 운행하고 서귀포시 공영버스는 33대를 운행한다.

제주도 공영버스의 인력 상황은 총 288명이 근무하고 있으며 그 중에 도청은 4명 일반직이며, 제주시는 168명, 서귀포시는 116명이 근무하고 있다. 근무자 중 운전원이 차지한 비중이 크다. 제주시 공영버스는 154명의 운전원이 있으며 서귀포시는 107명의 운전원이 있다.

<표 2-8> 공영버스 운영현황(2019. 12월말 현재)

기관별	운행개시일	차량보유 현황(대)					운행대수(대)	운행노선(개)	인력(명)				비고
		계	대형	저상	중형	소형			계	일반직	운전원	정바정산청소	
계		101	45	9	18	29	79	52	288	14	261	13	
도	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	-	-	국·과장포함
제주시	2003. 9.20. (7개 노선, 15대)	60	26	3	11	20	46	30	168	6	154	8	과장포함
서귀포시	2004. 9.10. (4개 노선, 10대)	41	19	6	7	9	33	22	116	4	107	5	과장포함

※ 청원경찰(제주시 1명)은 인력 구분의 「일반직」에 포함

6) 중국인 관광객과 유학생 현황

제주도 외국인 내도 현황과 제주 무사증 입국 현황을 살펴봤을 때 2017년을 제외하고 2013년부터 지속적인 인원수의 증가추세를 보인다. 이와 함께 외국인 관광객의 제주도 대중교통에 대한 만족도가 중요하다. 이 만족도를 통해 제주도 대중교통서비스를 더 향상시켜 외국인 관광객들에게 좋은 이미지를 심어 주어 관광업을 활성화시킬 수 있을 것이다.

<표 2-9> 외국인 국적별 내도 현황

(단위:명)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
일본	128,879	96,519	59,233	47,997	55,359	86,634
미국	21,439	19,812	16,898	33,605	32,651	31,270
중국(본토)	1,812,172	2,859,092	2,237,363	3,061,522	747,315	666,120
기타	161,129	182,039	200,683	260,321	234,077	263,467

※ 제주지역통계 2019 주요행정통계 자료를 편집

<표 2-10> 제주 무사증 입국 현황

(단위:명, %)

구분	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
총계	429,221	646,180	629,724	918,682	357,590	518,945
(증감률)	(84.3)	(50.5)	(-2.5)	(45.9)	(-61.1)	(45.4)
중국인	426,015	639,568	623,564	912,121	347,573	506,121
(증감률)	(85.3)	(50.1)	(-2.5)	(46.3)	(-61.9)	(45.6)
가타	3,206	6,612	6,160	6,561	10,017	13,824
(증감률)	(7.2)	(106.2)	(-6.8)	(6.5)	(52.7)	(38.0)

※ 제주지역통계 2019 주요행정통계 자료를 편집

소위 글로벌 시대, 국경 없는 시대로 표현되는 현대 사회에서 국가 간 혹은 문화 간의 물리적이고 유형적인 경계가 빠르게 무너지고 있다. 뿐만 아니라 국가 간의 각종 협약과 협력으로 인해 타국에서의 생활이 예전처럼 인생에서 가장 중요한 선택으로 표현될 정도의 큰 문제가 아니라 매우 간결해졌다. 이러한 상황을 최대한 활용하여 글로벌 대한민국을 더욱 발전시킬 수 있도록 이끌 수 있는 방안이 특히 교통측면에서 필요하다. 또한 2000년대 들어서 국내로 유학을 오는 외국인 유학생이 급속히 늘어나고 있으며 이의 꾸준한 증가를 유도하기 위해서는 교통의 큰 역할이 필요하다(이선정, 2011).

경제, 정치 등의 요인으로 인하여 재한 중국 유학생 수가 꾸준히 증가하고 있는 않지만 재한 외국인 유학생 중 중국 유학생이 큰 비중을 차지하고 있다. 일반 단기 연수생뿐만 아니라 학위를 취득하기 위한 장기 유학생 수가 많고, 2018년 통계자료에 따르면 그 수는 35,799명에 달해 일반대학교 학위생수 중 70.2%를 차지하였다. 이는 유학생 생활의 편리성을 보장하는 제도가 중요하다고 할 수 있다.

<표 2-11> 재한 중국유학생 현황

	일반대 학위과정		전문대 학위과정		일반대학 연수생		전문대학 연수생	
	전체	중국	전체	중국	전체	중국	전체	중국
2010	37,491	31,322	3,262	2,681	22,462	12,438	1,018	797
2011	39,029	32,684	2,492	1,979	24,253	11,938	1,234	954
2012	36,116	29,468	2,143	1,712	23,971	11,986	1,518	1,139
2013	31,950	24,570	1,798	1,372	26,498	12,545	1,479	1,017
2014	28,919	21,895	1,562	1,132	28,805	14,747	1,332	796
2015	29,969	22,073	1,581	1,119	32,617	18,263	1,564	770
2016	35,753	26,050	1,822	1,169	36,995	20,048	2,273	837
2017	42,371	30,650	2,238	1,219	45,978	22,326	3,925	902
2018	50,997	35,799	3,702	1,277	48,576	15,725	5,924	719

※2018 교육통계 분석자료집의 자료를 재편집

7) 합의

제주도 버스운영체제와 개편 후 제주도의 버스노선을 살펴보면 민영업체와 공영업체를 병행하는 버스준공영제를 통해 제주도 대중교통 버스업체를 활성화 시키고 승객들에게 더 좋은 서비스를 제공하고 있다. 뿐만 아니라 버스 노선 개편 후 친환경 전기 버스도 추가적으로 운행하며, 버스 정류장 수리를 통한 기초시설노후 문제를 해결하였다. 버스 운행 노선의 증가, 버스 전용차로의 배치는 도민이나 관광객들에게 편리성을 많이 계기 되었다. 도민이나 관광객들한테 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 버스업체와 지방정부는 노력을 많이 하는 것으로 볼 수 있다.

제주 무사증 입국 현황과 외국인 국적별 내도 현황을 살펴보면 제주도를 방문한 관광객 비중 중 중국인이 큰 비중을 차지한다. 고로 제주도 대중교통 버스의 서비스 향상을 위해 중국인 의견 수렴의 필요성이 있다고 할 수 있다.

3. 선행연구 및 분석의 틀

1) 대중교통 가치에 대한 평가요소관련 선행연구

대중교통가치 평가의 요소에 대해서는 황경수 교수외(2019.2)의 “이용자 중심 대중교통 가치평가 체계제안과 제주지역 적용 연구,”라는 논문에서 정리하고 있다. 그 전에는 주로 비용편익분석의 틀에서 진화된 평가체계가 필요하다는 논의로 시작되었고, 그 정도 수준에서 머물러 있었다. 한국철도기술연구원과 대한교통학회가 2017년 11월 22일 개최한 세미나에서 논의했던 내용이었다. 해당세미나에서 조중래 교수는 “대중교통 투자편익산정의 문제점과 개선방안,”이라는 논문의 발표에서 친환경 신대중교통 수단의 편익을 현저하게 저평가하고 있는 현상을 비판하였다. 비용편익분석으로는 비용의 측면에서 논의하는 것에 초점을 두게 되어 긍정적 측면을 평가하지 못하는 문제를 가지고 있다고 평하고 있다. 이준 연구원은 “Impact Analysis를 통한 대중교통 가치의 재평가,”라는 논문을 통해서 ‘수요’만을 중심으로

해서 평가하는 방식 보다는 다방면의 요소들을 활용해서 사업성을 분석할 필요가 있다고 강조하고 있다. 토론에 임했던 김강수 박사는 ‘정시성’과 ‘잠재적 가치(option value)’등의 요소를 발굴해야 한다고 표명하고 있다. 박지형 박사는 ‘쾌적’, ‘편의’, ‘교통복지측면의 형평성’ 등의 가치를 조명할 필요가 있다고 강조했다.

황경수 교수와 연구진은 이러한 내용을 정리하여 다음과 같은 가치평가항목들을 새로이 정리하였다. 다음 항목들은 대중교통의 중요한 가치를 의미하는 것이기도 하다.

<표 2-12> 대중교통 가치평가 체계를 구성하는 요소

대중교통 가치의 이념성 The Ideology of public transportation value	대중교통 가치평가 항목 Public transport value assessment items
친환경성 Environment friendly	친환경적이다. Public transport is environmentally friendly.
안전성 Safety	안전하다. Public transport is safe.
형평성 Equity	서민들을 위한 정책이다. Public transport is a policy for the common people.
관광객 측면 편의성 Convenience for tourists	관광객들에게 편리하다. Public transport is convenient for tourists.
도민 측면 편의성 Convenience for citizen	도민들에게 편리하다. Public transport is
이동성 Speed	목적지까지 빨리 도착한다. Public transport is convenient for tourists.
쾌적성 Comfort	쾌적하다. Public transport is comfortable.
교통약자를 위한 복지성 Welfare for the transportation weak	교통약자를 위해 중요한 정책이다. Public transport is important for the transportation weak.
도시마케팅에 기여도 Contribution to city marketing	도시의 이미지를 좋게 한다. Public transport contributes to the urban image.
요금효과성 Low fare	요금효과적이다. Public transport fees are inexpensive.
혼잡해소를 통한 도로투자효율성 Efficiency of road investment	혼잡해소에 도움이 된다. Public transport helps solve road traffic congestion.

by eliminating congestion	
공동체회복에 기여도 Contribution to community recovery	구성원들사이에 사회성이 형성에 도움을 준다. Public transport helps to build sociality
고용창출에 기여도 Contribution to job creation	고용창출에 좋다. Public transport helps create jobs.
경제성장에 기여도 Contribution to economic growth	경제성장에 기여한다. Public transport helps economic growth
기술혁신에 기여도 Contribution to technological innovation	기술혁신에 기여한다. Public transport helps in technological innovation.
민간참여 활성화 기여도 Contribution to the activation of private participation	민간참여 활성화한다. Public transport helps the activation of private participation.

※출처 : 황경수·양정철·조항웅·이관홍(2019.2), “이용자 중심 대중교통 가치평가 체계제안과 제주지역 적용 연구,” 한국산학기술학회, 「한국산학기술학회논문지」 제20권 제2호, pp.622-631.

2) 대중교통이용만족도관련 선행연구

행정서비스의 질에 대한 평가는 주로 Parasuraman외(1985, 1988, 1991, 김선경 외, 2008)의 틀, SERVQUAL 모형을 중심으로 이루어진다. 그 내용은 다음 표와 같다.

<표 2-13> ‘SERVQUAL’의 구성 차원 및 세부지표

차원	정의	세부지표
대응성 (responsiveness)	고객을 돕고자 하는 의지 및 신속한 서비스의 제공	1) 서비스 제공시간에 대한 정보 제공의지 2) 직원들로부터 신속한 서비스를 제공받음 3) 직원들의 고객을 돕고자 하는 의지 4) 고객의 요구에 대한 신속한 대응 가능성
보증성 (assurance)	직원의 지식과 공손 그리고 신뢰와 확신을 줌	1) 직원에 대한 믿음 2) 거래에 대한 안정감 3) 정중한 직원 4) 조직으로부터 적절한 업무 수행을 위한 지원

유형성 (tangibles)	서비스의 물질적 징표	1) 물질적 시설 2) 직원의 외양 3) 서비스 제공 도구, 장비 등
동조성 (empathy)	고객에 대한 배려 와 차별화된 관심	1) 차별적(개별적)인 관심 2) 직원들의 고객에 대한 관심 3) 고객의 욕구에 대한 인지 4) 최대의 이익에 대한 조직의 인지 5) 고객의 편리한 이용을 위한 운영 시간
신뢰성 (reliability)	약속한 서비스에 대한 정확성 및 신 뢰성	1) 약속한 서비스 시간 준수 2) 고객의 문제에 대한 관심과 해결의지 3) 신뢰성 4) 기록의 정확성 유지

※출처 : Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing, 49(Fall) : pp.41-50. ; Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1988), "A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, 64(1) : pp.12-40. ; Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1991), "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," Retailing, 67(4) : pp.420-450. ; 김선경·문인규(2008), "대중 교통서비스 질이 종합만족도에 미치는 영향요인 분석 - 대전광역시 시내버스 서비스를 중심으로," 「한국지역개발학회지」 제20권 1호, p.189에서 재인용.

김선경·문인규(2008)는 SERVQUAL모형을 참고로 국내외의 기존 연구를 검토하여 다음과 같은 항목을 개발하고 제시한다. 그 내용을 보면 다음 표와 같다.

<표 2-14> 시내버스 서비스의 질의 측정 항목 및 세부지표

측정항목	정의	측정치표
대응성	고객을 돕고자 하며 신속한 서비스를 제공	1) 시내버스를 기다리는 시간의 적절성 2) 목적지 도착 시간의 적절성 및 용인 여부 3) 문의사항에 대한 정확한 응답 여부
보증성	운전기사의 운전행태에서 오는 신뢰감	1) 급출발, 급정거 여부 2) 과속, 난폭운전 여부 3) 교통신호체계 준수 여부
유형성	시내버스의 편의성 및 노후 여부	1) 시내버스의 노후 여부 2) 시내버스 내부 시설의 편의성

		3) 승강장 시설의 노후 여부
동조성	운전기사의 고객에 대한 관심과 배려	1) 온전한 승, 하차 후 출발 여부 2) 정류소에 정확한 정차 여부 3) 운전기사의 친절한 태도
신뢰성	약속된 서비스의 제공 여부	1) 예측한 시간에 출발 정류소 도착 여부 2) 예측한 시간에 도착 정류소에 도착 여부
능률성	비용대비 효과의 우수성	1) 비용의 적절성 2) 비용 대비 효과의 적절성 3) 최종 목적지까지 이동의 시내버스의 효율성
접근용이성	시내버스 서비스에 대한 접근용이성	1) 승강장까지의 이동 거리 적절성 2) 하차 후 목적지까지의 이동 거리 적절성 3) 시내버스 관련 제반정보의 접근용이성

※출처 : 김선경·문인규(2008), “대중교통서비스 질이 종합만족도에 미치는 영향요인 분석 - 대전광역시 시내버스 서비스를 중심으로,” 「한국지역개발학회지」 제20권 1호, pp.191-192

이창호·정우곤(2009.6), “광주광역시 시내버스 서비스 만족도 조사 및 개선방안 연구,” 라는 논문에서 광주광역시의 시내버스 서비스만족도 수준을 점검하였다. 해당 논문에서 설문문항으로는 크게 ① 운전기사 친절 및 안전도, ② 차량의 시설 및 관리상태, ③ 준공영제 관련 의견, ④ 응답자 특성으로 구성되어 있으나 본 연구와 관련하여 참고할 항목으로는 앞의 두 가지로써 다음 표와 같다.

<표 2-15> 시내버스 이용자 만족도 조사내용

분야	주요 조사항목
운전기사의 친절 및 안전도	- 승하차시 승객에 대한 배려(인사 등) - 운전자 복장 및 용모, 명찰(또는 신분증) 착용 상태 등 - 안전운행(운행속도 및 교통신호체계 준수) 여부 - 정류장 질서(무정차, 서행운전 등) 준수 여부
차량의 시설 및 관리상태	- 정류장 안내방송 실시 여부 - 차량 소음 정도

	<ul style="list-style-type: none"> - 냉난방 시설 설치 및 가동 여부 - 좌석, 손잡이, 하차벨, 방충장비 등의 관리상태 - 차량 내외부의 청결 및 관리상태
--	--

※출처 : 이창호·정우곤(2009.6), “광주광역시 시내버스 서비스 만족도 조사 및 개선방안 연구,” 「지역개발연구」 제41권 제1호, p.8

3) 설문지 구성과 분석의 틀

(1) 설문지 구성을 위한 작업

설문지 구성을 위해서 대중교통의 가치 평가들과 만족도 평가들을 선행연구를 통해서 살펴보았다. 추가적으로 제주도내 거쳐하고 있는 중국유학생들과 중국 관광객들을 대상으로 인터뷰 사전 조사를 실시하였다. 2020년 3월 1일부터 중국인 학생들과 중국 관광객들을 대상으로 제주도의 대중교통에 대한 만족하는 점과 불편한 점에 대해 물었다. 그 내용은 다음과 같다.

<표 2-16> 중국유학생들을 대상으로 인터뷰 후 조사한 내용

만족해하는 점	불편해하는 점
1. 각 버스정류장에 전자 게시판이 설치됨. 영어로 버스경로와 도착할 시간을 확인할 수 있음.(국가별 안내와 정보제공) 2. 버스내에 WIFI 설치됨.(WIFI제공) 3. 에어컨이 시원함. 4. 버스내부 깨끗함. 5. 운전기사님이 친절함. 6. 도착하는 시간이 정확함.(정시성) 7. 관광지에 쉽게 도착할 수 있음. 8. 버스노선이 많음.(노선의 다양과 적실성)	1. 버스내 안내문이 한국어만 있음. 2. 도착알림이 한국어만 있음. 3. 운전속도가 빨라서 불안감이 듦. 4. 버스를 기다리는 시간이 길다는 점. 특히 시외버스의 경우 그러함. 5. 운전기사의 불친철함. 6. 전자 게시판이 고장난 경우가 있음. 7. 승차거부를 받은 적이 있음. 의사소통문제 때문에 거부 이유를 모르는 경우가 있음. 8. 난폭운전하는 경우 정차시 하차할 때 위험감 느낌.

9. 버스상태가 좋음. 특히 전기 버스도 있음.	
10. naver등을 통해 노선을 쉽게 검사할 수 있음.(국가별 안내와 정보제공)	

중국학생들과 중국 관광객들의 대중교통에 대한 평가는 크게 두 개의 항목으로 구성된다.

첫째는 대중교통에 대한 가치에 대한 평가이다. 이 평가는 황경수 외의 논문에서 제시된 평가틀을 활용한다.

<표 2-17> 중국인 대상 제주 대중교통 가치 설문항목

대중교통 가치	문항
친환경성	친환경적이다.
안전성	안전하다.
이동성	목적지까지 빨리 도착한다.
쾌적성	쾌적하다.
도시마케팅에 기여도	도시의 이미지를 좋게 한다.
요금효과성	요금효과적이다.

둘째, 만족도 평가에 있어서는 김선경·문인규(2008)와 이창호·정우곤(2009.6)의 평가틀에 중국학생들을 대대상으로 인터뷰해서 얻은 1) 국가별 안내와 정보제공, 2) WIFI의 제공, 3) 노선의 다양과 적실성 등을 추가하여 설문지를 구성하였다.

<표 2-18> 중국인 대상 제주 대중교통 이용만족도 설문항목

측정항목	측정지표
대응성	1) 시내버스를 기다리는 시간의 적절성 2) 목적지 도착 시간의 적절성 및 용인 여부 3) 방송안내정보를 잘 알아들 수 있었다.

	4) 문의사항에 대한 잘 알아들 수 있었다. 5) 노선의 다양해서 가고자 하는 곳에 편하게 갈 수 있다. 6) WIFI 제공이 충분히 되고 있다.
보증성 (운전기사에 대한 신뢰감)	1) 급출발, 급정거 여부 2) 과속, 난폭운전 여부 3) 교통신호체계 준수 여부
유형성 (편의성)	1) 시내버스의 노후 여부 2) 시내버스 내부 시설의 편의성 3) 승강장 시설의 노후 여부
동조성 (운전기사의 배려)	1) 온전한 승, 하차 후 출발 여부 2) 정류소에 정확한 정차 여부 3) 운전기사의 친절한 태도
신뢰성 (시스템에 대한 믿음)	1) 예측한 시간에 출발 정류소 도착 여부 2) 예측한 시간에 도착 정류소에 도착 여부
능률성	1) 비용의 적절성 2) 비용 대비 효과의 적절성 3) 최종 목적지까지 이동의 시내버스의 효율성
접근용이성	1) 승강장까지의 이동 거리 적절성 2) 하차 후 목적지까지의 이동 거리 적절성 3) 시내버스 관련 제반정보의 접근용이성

이러한 과정을 통해 만든 설문지는 부록에 제시하고자 한다.

(2) 분석의 틀

본 연구의 목적은 중국인 유학생과 관광객들에게 설문조사를 실시하여 제주 대중교통이 중국인들에게 질 높은 서비스를 제공하는 근거를 제안하는 것이다. 선행 연구를 통해 대중교통 버스의 이해과 제주도 버스운행 현황에 대해 충분히 이해하고 제주도 대중교통이 가지는 문제점을 제시한다. 중국인 유학생과 관광객들을 통해 사전 조사를 실시하고 중국인들은 제주도 대중교통에 대해 만족해하는 점과 불편해하는 부분을 정리하고 설문지를 작성한다. 설문조사 분석도 요소별로 분산분석과 다중회귀분석으로 검정하여 정책제언을 도출한다. 본 연구의 분석의 틀 다음의 표와 같다.

<표 2-19> 분석의 틀

중국인들의 제주 대중교통 버스 가치와 이용 만족도에 관한 연구					
문헌연구	연구배경	대중교통의 이해		연구목적	
	국내 연구자료		국외 연구자료		
설문조사 및 통계분석	설문조사	가치평가	친환경성		쾌적성
			안전성		도시마케팅에 기여도
			이동성		요금효과성
	이용 만족도	대응성	능률성	보증성	
		유형성		동조성	
		신뢰성		접근용이성	
	통계분석	spss데이터 정리 설문 조사 분석			
정책제언					

Ⅲ. 설문조사 분석

1. 조사의 개요

본 연구의 목적은 친환경성, 안전성, 이동성, 쾌적성, 도시마케팅의 기여도와 요금 효과성의 6차원을 통해 제주 대중교통의 버스가치를 평가하고, 대응성, 보증성(운전기사에 대한 신뢰감), 유형성(편의성), 동조성(운전기사의 배려), 신뢰성(시스템에 대한 믿음), 능률성, 접근용이성의 7부분으로 나누어 대중교통 버스에 대한 만족도를 조사한 후 중국인들의 제주 대중교통 서비스 만족 향상을 위한 정책을 제언하는 것이다. 따라서 본 연구의 모형은 이론 연구와 선행연구에서 유효성이 검증된 대응성, 보증성(운전기사에 대한 신뢰감), 유형성(편의성), 동조성(운전기사의 배려), 신뢰성(시스템에 대한 믿음), 능률성, 접근용이성을 변수로 설정하고 연구모형을 설정하였다. 본 연구의 모형은 다음 그림과 같다.

<그림 1> 연구 모형



본 설문조사는 2020년 4월 8일부터 4월 16일까지 7일간 중국인 유학생 97명과 관광객 109명을 대상으로 하여 인터넷을 통해 실시하였다. 응답자 중 남자는 37명(18%), 여자는 169명(82%)이었다. 유학생 중 제주도에 온지 1년 이내의 유학생은 11명(5.3%)이며 1년 이상인 유학생은 86명(41.7%)이다. 그중에 대학원 석사과정 중인 학생이 34명(16.5%)으로 가장 많았으며, 3~4학년이 33명(16%), 1~2학년이 24명(11.7%), 박사과정이 3명(1.5%)으로 나타났다. 유학생들이 기숙하는 곳으로는 시내외가 45명(21.8%)으로 가장 많으며, 대학내 기숙사가 41명(19.9%), 학교 인근이 11명(5.3%)으로 나타났다.

<표 3-1> 응답자 표본의 특성

구분		명(%)	구분		명(%)
성별	남자	37(18)	목적	관광	109(52.9)
	여자	169(82)		유학	97(47.1)

과정 (유학생)	대학 1학년과 2학년	24(11.7)	제주에온 지뫼년 (유학생)	1년 이내	11(5.3)
				1년 이상	86(41.7)
	3학년과 4학년	33(16)	기숙하는 곳 (유학생)	대학내 기숙사	41(19.9)
	대학원 석사	34(16.5)		학교 인근	11(5.3)
	대학원 박사	3(1.5)		시내외	45(21.8)

2. 가치평가와 만족도 분석

1) 대중교통 가치평가에 대한 분석

대중교통 가치평가에 대한 분석 결과를 살펴보면 안전성 가치 평가 점수는 3.8592로 가장 높으며, 이동성에 대한 가치 평가 점수는 3.0631로 가장 낮다. 이는 중국인들이 제주 대중교통 버스를 이용할 때는 안전하다고 생각하는 반면 목적지까지 빨리 도착한다는 평가는 부족하다.

중국인 관광객과 유학생을 비교하였을 때, 가치평가의 6개 부분 모두 관광목적으로 온 중국인이 유학으로 온 중국인보다 평가점수가 높다. 또한 관광객과 유학생에 상관없이 안전성 평가점수는 가장 높고 이동성 평가점수는 가장 낮다.

<표 3-2> 제주 대중교통 가치평가 결과

목적		친환경성	안전성	이동성	쾌적성	도시 마케팅 기여도	요금 효과성
관광 (N=109)	평균	3.8073	3.9817	3.1468	3.2294	3.9174	3.5046
	표준편차	1.16648	1.11373	1.23847	1.02409	1.13144	1.16765
유학	평균	3.6598	3.7216	2.9691	2.9897	3.5670	3.3505

(N=97)	표준편차	1.08864	0.95462	1.09405	1.10392	1.00941	1.14602
전체 (N=206)	평균	3.7379	3.8592	3.0631	3.1165	3.7524	3.4320
	표준편차	1.13017	1.04745	1.17324	1.06657	1.08734	1.15726

2) 대중교통 이용만족도 분석

대중교통 이용만족도결과를 살펴보면 중국인들이 생각할 때 제주 대중교통이용에 있어서 만족도가 높은 편임을 알 수 있다. 총 표본 수는 206명 중에 제주 대중교통 이용에 있어서 만족한다고 응답한 자는 169명으로 82%를 차지하고 있다.

<표 3-3> 제주 대중교통 이용만족도 결과

		빈도	퍼센트	유효 퍼센트	누적 퍼센트
유효	예	169	82.0	82.0	82.0
	아니오	37	18.0	18.0	100.0
	전체	206	100.0	100.0	

각 차원별 만족도를 분석하였다. 먼저 대응성 차원을 살펴보면 ‘버스를 기다리는 시간’과 ‘WI-FI 제공’에 대한 만족도가 제일 낮으며 다른 차원의 분석 결과 중에서도 만족도가 제일 낮다. ‘방송안내정보’를 잘 알아들 수 있는지 여부에 대한 만족도가 제일 높다. 이 부분 점수가 높은 원인은 표본 중 유학생이 총 표본 비중의 반을 차지하며 유학생이 이 부분에 대해 높은 점수를 주었기 때문으로 보이며 관광객도 중간 점수를 주었기 때문인 것으로 파악된다. 조사를 실시하기 전에는 “언어문제” 때문에 방송안내와 문의 사항을 알아들 수 있다는 부분이 제일 낮은 점수가 나타날 것이라고 예상하였지만 요즘 관광객들이 많이 이용하는 버스정류장에서는 정차할 때 영어과 중국어 방송안내를 하기 때문에 관광객에게 편리함을 주어 만족도가 높아진 것으로 보인다.

<표 3-4> 대응성 차원에서 만족도 분석 결과

목적		기다리는 시간	목적지도 착시간	방송안내 정보알아 듣기	문의사항 알아듣기	노선다양 목적지가 기편함	WIFI충분 히되고있 음
관광 (N=109)	평균	3.0550	3.2936	3.2385	3.1376	3.4495	3.0000
	표준편차	1.22350	1.22703	1.20107	1.20545	1.16656	1.11389
유학 (N=97)	평균	3.4845	3.2268	3.9381	3.8144	3.5052	3.5464
	표준편차	1.00118	.96291	.92212	.96101	1.02188	1.10887
전체 (N=206)	평균	3.2573	3.2621	3.5680	3.4563	3.4757	3.2573
	표준편차	1.14202	1.10838	1.13169	1.14574	1.09851	1.14202

보증성(운전기사에 대한 신뢰감) 차원에서는 운전기사님의 ‘교통신호체계 준수’에 대한 만족도가 제일 높으며 다른 차원의 분석 결과 중에서도 만족도가 제일 높다. 유학생의 만족도는 관광객보다 전반적으로 낮은 편이며 ‘교통신호체계 준수’, ‘과속, 난폭운전 여부’, ‘급출발·급정거 여부’ 순으로 만족도가 낮아지고 있다. 이는 유학생이 관광객보다 버스를 이용하는 횟수가 더 많아 불편한 점을 더 잘 느끼기 때문으로 보인다.

<표 3-5> 보증성(운전기사에 대한 신뢰감) 차원에서 만족도 분석 결과

목적		급출발급정거	과속난폭운전	교통신호체계준수
관광 (N=109)	평균	3.6514	3.9358	4.3028
	표준편차	1.22002	1.17280	1.14265
유학 (N=97)	평균	2.9691	3.1340	4.0722
	표준편차	1.22860	1.23008	.94920
전체 (N=206)	평균	3.3301	3.5583	4.1942
	표준편차	1.26790	1.26260	1.05976

유형성(편의성) 차원에서는 ‘시내버스 내부 시설의 편의성’에 대한 만족도가 제일 높은 것으로 나타났다. 유학생의 만족도는 관광객보다 보편적으로 낮다. 이는 유학생의 경우 관광객보다 다양한 버스를 많이 이용하고 이용 빈도도 관광객보다 많으며 일반 관광노선 버스 상태는 마을버스보다 좋기 때문에 유학생의 만족도가 낮은 것으로 보인다.

<표 3-6> 유형성(편의성) 차원에서 만족도 분석 결과

목적		시내버스의노후	시내버스내시설편의	승강장시설노후
관광 (N=109)	평균	3.8716	3.9541	3.8991
	표준편차	1.13121	1.11708	1.05361
유학 (N=97)	평균	3.5773	3.6804	3.6186
	표준편차	1.03918	.98474	.95135
전체 (N=206)	평균	3.7330	3.8252	3.7670
	표준편차	1.09615	1.06315	1.01409

동조성(운전기사의 배려) 차원에서는 관광객의 ‘정류소에 정확한 정차 여부’에 대한 만족도가 제일 높다. 유학생의 만족도는 관광객보다 상당히 낮은 것으로 나타났다. 전체 평균을 살펴보면 ‘운전기사의 친절함’에 대한 만족도가 제일 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 운전기사님은 관광객 입장을 고려하여 배려를 더 많이 하며 친절하게 도움을 주어 관광객들의 만족도를 높여 제주도에 대한 이미지를 좋게 할 필요가 있다.

<표 3-7> 동조성(운전기사의 배려) 차원에서 만족도 분석 결과

목적		승하차후출발	정확한정차	운전기사친절함
관광 (N=109)	평균	4.1376	4.2110	4.0000

	표준편차	1.12602	1.07215	3.4124
유학 (N=97)	평균	3.5876	3.7732	3.4124
	표준편차	1.03835	.98431	1.07773
전체 (N=206)	평균	3.8786	4.0049	3.7233
	표준편차	1.11741	1.05228	1.12451

신뢰성(시스템에 대한 믿음) 차원에서의 만족도는 다른 항목에 비해 중간 수준으로 나타났으며 유학생의 만족도는 관광객보다 낮다. 이는 유학생들은 관광객보다 한국어를 잘 알고 이용 빈도가 높아 인터넷과 각종 app를 통해 버스가 출발 정류소에 도착하는 시간과 도착 정류소에 도착하는 시간을 미리 확인 할 수 있다. 그리고 일반 관광객은 시간적 여유가 있는 반면 유학생은 학교 수업 등의 사유 때문에 정확한 버스 도착 시간에 대한 요구가 있을 것이다. 그래서 기대에 못 미치지 못할 경우 만족도가 떨어질 수도 있다.

<표 3-8> 신뢰성(시스템에 대한 믿음) 차원에서 만족도 분석 결과

목적		예측한시간출발정류소도착	예측한시간도착정류장도착
관광 (N=109)	평균	3,7706	3.8624
	표준편차	1.19127	1.14235
유학 (N=97)	평균	3.6186	3.7423
	표준편차	.96224	.78100
전체 (N=206)	평균	3.6990	3.8058
	표준편차	1.08951	.98830

능률성 차원의 각 부분 만족도는 큰 차이가 없다. ‘비용대비 효과의 적절성’에 대한 만족도 다른 2항목보다 조금 높으며 다음은 ‘비용의 적절성’, ‘최종 목적지까

지 이동의 효율성' 순으로 나타났다. 이는 중국인 관광객과 유학생들은 대중교통의 비용과 이동 효율성에 대한 만족도가 높은 것을 알 수 있다.

<표 3-9> 능률성 차원에서 만족도 분석 결과

목적		비용의적절성	비용대비효과의적절성	최종목적지이동효율성
관광 (N=109)	평균	3.6239	3.6881	3.6972
	표준편차	1.11213	1.11967	1.12632
유학 (N=97)	평균	3.5979	3.7010	3.6804
	표준편차	.97532	.94830	.87257
전체 (N=206)	평균	3.6117	3.6942	3.6893
	표준편차	1.04749	1.04001	1.01240

접근용이성 차원에서는 '승강장까지의 이동거리 적절성'에 대한 만족도가 높으며 다음으로 '하차 후 목적지까지의 이동거리 적절성', '시내버스 관련 제반정보의 접근 용이성' 순이다. '버스정보의 접근 용이성 부분'은 유학생보다 관광객들이 언어, 정보를 얻는 방법 등의 한계가 있기 때문에 만족도 점수가 낮다고 할 수 있다.

<표 3-10> 접근용이성 차원에서 만족도 분석 결과

목적		승강장까지거리적절성	하차후목적지까지거리적절성	버스정보접근용이성
관광 (N=109)	평균	3.6972	3.6514	3.5413
	표준편차	1.10976	1.05739	1.11830
유학 (N=97)	평균	3.5979	3.6082	3.6598
	표준편차	.87393	.86068	.93415
전체 (N=206)	평균	3.6505	3.6311	3.5971
	표준편차	1.00447	.96768	1.03490

3) 합의

가치평가 부분뿐만 아니라 만족도 평가부분도 관광객보다 유학생의 점수가 많이 낮게 나타났다. 이는 관광객들은 제주도에 오기 전에 제주도에 대한 일정한 호감도와 호기심을 갖고 있으며 불편한 점을 수용하려는 마음을 가지고 있다. 이와는 다르게 유학생은 제주도에 장기간동안 생활하며 제주도민처럼 대중교통은 이동의 생활 필수 수단이며 대중교통을 많이 이용하는데, 언어, 정보 획득의 한계 때문에 불편함 점을 더 많이 느낄 수도 있다. 관광지를 많이 지나는 버스노선은 영어나 중국어 안내방송도 잘 설치되어 있으며 그 노선을 운행하는 기사님도 다른 노선보다 외국인을 대처하는 경우가 많기 때문에 배려심도 많아 관광객들이 큰 불편함을 느끼는 경우가 많지 않다. 유학생은 많은 버스노선을 이용하며 특히 기다리는 시간이 길고 노선도 복잡한 마을순환버스로 인해 유학생이 관광객보다 불편한 점을 많이 느낄 수도 있다. 이러한 이유로 가치평가 점수와 만족도가 낮게 나타난 것으로 해석할 수 있다.

IV. 제주 대중교통 만족도 제고를 위한 정책제언

1. 가치평가를 통한 만족도 제고를 위한 정책제언

제주도 대중교통 가치평가 분석 결과를 살펴보면 ‘이동성’에 대한 평가가 제일 낮은 점수로 나타났다. 이는 유학생과 관광객들이 ‘이동성’에 대해 많은 불편함을 느끼고 있다는 것으로 ‘이동성’에 대한 만족도를 제고하기 위해 다음과 같이 정책제언을 하고자 한다.

가. 관광객들은 주로 시내에 숙소를 정하는 경향이 있다. 시내에는 교통, 숙박, 음식점 등 밀집되어 있어 이용이 편리하다. 렌터카를 빌리기 어려운 중국관광객들은 제주도를 방문할 때 주로 택시와 버스를 이용한다. 관광객들이 주로 묵는 시내와 관광객들이 많이 다니는 관광지간에 연결할 수 있는 버스 노선을 추가할 필요가 있다.

나. 관광객들이 많이 방문하는 관광지간에 연결하는 버스노선의 배치가 필요하다. 그러면 관광객들이 관광지를 더 많이 방문 할 수 있으며 편리함을 주어 제주도에 대한 만족도가 높아질 뿐만 아니라 관광 수익도 높아 질 수 있다. 관광지의 위치는 집중되어있지 않으므로 하루에 방문할 수 있는 관광지는 2개 혹은 3개이다. 또한 관광객들의 방문이 많은 관광지간의 버스 노선에 불편함을 느끼는 경우가 종종 있기 때문이다.

예를 들어 제주도의 유명한 관광지인 ‘산굼부리’와 ‘에코랜드테마파크’는 중국관광객들이 선호하는 관광지로 연이어 방문하고자 하는 관광객이 많다. 두 관광지간의 거리는 4km이나 직행 버스가 없어 한번 환승해야 하며 경유하는 간선버스의 배차간격이 50~70분으로 관광객이 불편함을 많이 느낀다. 이에 두 관광지를 직통하는 버스노선을 배치하면 관광객이 편리하게 버스를 이용할 수 있다.

2. 만족도에 대한 제언

1) 대응성

버스의 노선안내, 환승 안내, 요금 등의 안내문이 영어나 중국어로 작성될 필요가 있으며, 관광객들이 많이 이용하는 환승정류장이나 시내정류장 도착 시에는 중국어나 영어로 된 도착알림이 필요하다.

시내를 운행하는 버스의 배차간격에 비해 시외 관광지를 경유하는 버스의 배차간격이 길기 때문에 시외버스정류장에 붙이는 버스시간표는 관광객이 알아볼 수 있도록 다언어로 된 안내문이 설치될 필요가 있다.

2) 보증성

버스업체를 통한 운전기사님의 교육을 통해 운전기사님의 급출발, 급정거문제를 줄일 수 있도록 하며 운전기사님의 심리상태도 같이 파악하는 프로그램을 마련하여 근본적인 문제를 해결할 수 있도록 해야 한다.

3) 신뢰성(시스템에 대한 믿음)

각 버스정류장에 버스노선과 버스가 정류장에 도착할 시간을 조회할 수 있는 전자 간판을 설치하였으나 일부 관광객들이 이용에 서툴러 불편함을 느낀다. 정류장에 영어나 중국어로 된 전자간판 이용설명문을 붙일 필요가 있다.

4) 능률성

중국과 한국의 물가 차이로 인해 제주도의 버스 비용이 중국인에게 부담으로 느낄 수 있다. 현재 교통카드 구입비용은 2500원~4000원으로 관광객들이 이 교통카드 구입비용 때문에 교통카드를 구매하지 않고 현금으로 버스를 이용한다. 그러면

교통카드 할인도 받을 수 없을 뿐더러 환승 할인도 받을 수가 없다. 이를 해결하기 위해서 관광객을 위한 교통카드 대여 시스템의 마련을 제안한다.

5) 접근용이성

관광공사나 대중매체를 통해 중국인들한테 버스노선을 찾기 쉬운 app를 소개하고 관광객들이 버스노선을 효율적으로 선택하고 버스 정류장의 위치도 쉽게 찾을 수 있도록 할 필요가 있다.

V. 결 론

1. 연구의 요약 및 시사점

본 연구는 제주도에 방문한 중국인 관광객과 제주대학교에 유학하는 중국인 유학생을 대상으로 제주도 대중교통 버스의 가치평가와 만족도를 연구하였다. 본 연구의 설문표본은 총 206명으로 제주도 대중교통 버스의 가치평가와 만족도 조사 결과를 바탕으로 연구를 진행하였다.

조사 결과를 통해 중국인이 제주도 버스에 대한 가치평가를 알 수 있었다. 그중에 이동성 평가가 제일 낮게 나타났다. 중국인의 제주도 대중교통에 대한 만족도도 분석하였다. 그 중에는 시내버스 기다리는 시간에 대한 만족도가 제일 낮게 나타났다. 이런 결과를 바탕으로 만족도를 향상 시킬 수 있는 정책의 마련이 필요하다.

관광객들이 주로 묵는 시내와 관광객들이 많이 다니는 관광지간에 연결할 수 있는 버스 노선을 추가하고 관광객들이 많이 방문하는 관광지간에 연결할 수 있는 버스 노선의 배치가 필요하다.

영어나 중국어가 된 안내문이나 하차 알림이 필요하다. 관광객이 쉽게 버스 정보를 얻을 수 있는 app이나 웹사이트를 더욱 홍보 할 필요가 있으며 교통카드 대여 시스템의 마련을 제안한다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

중국인을 유학생과 일반 관광객 두 집단으로 나누었을 때 버스에 대한 가치평가와 만족도 조사결과는 다르게 나타났으며 집단 특성에 따라 버스에 대한 특정한 요구도 다르게 나타났다. 공통의 요구인 다언어로 된 안내문을 설치하고 집단 특성에 따른 특정한 요구를 반영하여 중국인들뿐만 아니라 외국인 관광객들의 제주도에 대한 만족도를 향상시킨다면 이는 제주의 관광으로 인한 경제적 활성화 및 성장으로 이어질 것이다.

2. 연구의 한계 및 과제

본 연구는 중국인을 대상으로 제주 대중교통 버스에 대한 가치평가와 만족도를 분석하고 대중교통 버스에 대한 정책을 제언하였으나 다음과 같은 연구의 한계가 있다.

첫째, 가치평가의 요소가 친환경성, 안전성, 이동성, 쾌적성, 도시마케팅에 기여도와 요금효과성 5부분만 선정하여 제주도 대중교통 버스에 대한 가치평가를 깊게 하지 못한 한계가 있다.

둘째, 분석 방법이 기술통계법과 빈도분석만 이용하여 다 층면에서의 조사결과를 분석하지 못한 한계가 있다.

셋째, 설문 표본수가 많지 않아 중국인 유학생과 관광객을 구분하여 다 층면에서 연구하지 못한 한계가 있다.

위와 같은 한계점으로 다음과 같은 연구 과제를 제시하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 대중교통 버스에 대한 가치평가 항목을 5개만 선택하도록 하였으나 추후 연구 조사 시에는 설문지 가치평가 측정 항목을 추가할 필요성이 있다.

둘째, 다양한 분석 방법을 활용할 필요성이 있다. 이를 통해 각 요소들이 대중교통 버스 만족도에 미치는 영향을 검정할 수 있으며 더 깊은 연구를 할 수 있다.

셋째, 설문 조사시 관광객 표본수를 늘릴 필요가 있다. 본 연구는 제주도 여행 비수기에 설문조사를 실시하여 관광객 표본수를 많이 확보하지 못한 한계점이 있다. 추후 연구에서는 설문 조사 시기를 관광 성수기와 비수기를 고려하여 표본수를 확보 할 필요가 있다.

참고문헌

- 김선경·문인규(2008), “대중교통서비스 질이 종합만족도에 미치는 영향요인 분석 - 대전광역시 시내버스 서비스를 중심으로,” 「한국지역개발학회지」 제20권 1호, pp.187-206.
- 이창호·정우곤(2009.6), “광주광역시 시내버스 서비스 만족도 조사 및 개선방안 연구,” 「지역개발연구」 제41권 제1호, p.8
- 황경수·양정철·조항웅·이관홍(2019.2), “이용자 중심 대중교통 가치평가 체계제안과 제주지역 적용 연구,” 한국산학기술학회, 「한국산학기술학회논문지」 제20권 제2호, pp.622-631.
- 박정남 (2013), "교통약자를 위한 대중교통 지원방안", 한성대학교 행정대학원, 석사학위논문
- 김진형 (2013), "대도시 대중교통 수단 만족요인의 구조분석", 충남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이선정 (2011), "외국인 유학생의 대학도서관이용 만족도분석을 통한 서비스 개선 방안 연구", 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 원제무 (1995), “도시 교통론” , 박영사.
- 국토교통부(2010), ITS 용어사전.
- 정경진, 정봉현 (2010), “대중 교통 환승체계에 대한 이용자 만족도 분석 연구 : 광주 광역시 버스와 도시철도를 중심으로,” 지역개발연구, Vol.42 No.1
- 한국관광공사 대한민국 구석구석 <https://korean.visitkorea.or.kr/main/main.do>
- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research,” Journal of Marketing, 49(Fall) : pp.41-50.
- Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1988), “A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” Journal of Retailing, 64(1) : pp.12-40.

Parasuraman,A., Zeithaml,V.A, & Berry,L.L.(1991), “Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale,” Retailing, 67(4) : pp.420-450.

<https://ko.wikipedia.org/wiki/제주특별자치도>

[네이버 지식백과] 대중교통 [Public Transportation, Public Transit, Transit]
(학문명백과 : 공학, 신용은)

骆培聪等, 福州市旅游交通存在问题及其发展对策 [J], 福州师范大学学报 (自然科学版) , 2001, 17 (9) : 96-102

申涛 (2010) , “海南岛旅游交通系统优化配置研究”, 海南大学, 硕士学位论文

梁小叶 (2019) , “中国旅游交通政策演进量化分析”, 北京交通大学, 硕士论文

Abstract

As a tourist city, Jeju is not only the city favored by Korean people, but also a popular tourist resort city among many foreigners since the establishment of Jeju Special Self-Governing Province and international free city. Although the number of Chinese who come to Jeju is not increasing every year under the influence of politics, economy and other factors, Chinese people still account for a large proportion of foreigners in Jeju.

Since China has a large population base and a high economic level from the aspect of objective factor, the number of people who choose international travel is more than that of other countries. On the other hand, Jeju is close to China, which only needs to take about an hour from Shanghai to Jeju, and there are many routes of flight. As for the most important point, it lies in that Chinese people do not need visas to enter Jeju, which thus brings great convenience to Chinese people.

From the aspect of subjective factor, many Chinese have a good impression of South Korea under the influence of the Korean trend a long time ago. Due to the propaganda of Jeju on China's Internet media, the unique natural environment of Jeju is attractive to many people. In the era of we media at present, many people are easily influenced by the Internet when they choose the travel destination.

Although people of China come to Jeju with different purposes, most of them are dependent on buses. As a result, it takes China as the research object in this thesis to evaluate the bus value of Jeju and its use satisfaction.

In this thesis, it is divided into the following four parts. Firstly, it sorts out and analyzes the bus operation in Jeju. Secondly, it sorts out and

analyzes the entry situation of Chinese people in Jeju. Thirdly, it makes questionnaire according to the material sorted out and carries out the survey. Finally, it analyzes the results of the survey and puts forward policy suggestions based on the survey results.

In this thesis, what mainly focuses on is to carry out the research and investigation on the value evaluation and satisfaction of bus use in Jeju. To implement the research, we have carried out a questionnaire survey on 206 Chinese people, so as to obtain the research data. From the survey results, "safety" wins the highest score in the value evaluation, in which the score reaches 3.8592. However, "mobility" wins the lowest score, in which the score only reaches 3.0631. According to the satisfaction survey, it is found that 82% of the respondents are satisfied and 18% are dissatisfied, in which what people are most satisfied is the part that "bus drivers abide by traffic rules", while they are most dissatisfied with the "waiting time for bus" and the "WiFi setting on buses".

In the basis of the survey results, it mainly puts forward policy proposals for bus routes and bus allocation between scenic spots with large number of visitors.

Through the research in this thesis, it can improve the bus service level of Jeju, so as to leave a better impression on foreign tourists, and enhance the international competitiveness of Jeju.

Key words: Chinese, Value of the Jeju Public Transportation Bus, Satisfaction of the Jeju Public Transportation Bus

부록 1. 한국어 설문지

중국인 대상 제주 대중교통 가치평가와 이용자 만족도 설문

안녕하십니까?

저는 중국에서 제주대학교에서 유학중인 행정학과 석사과정 왕열심입니다.
석사학위논문을 위해서 제주에서의 대중교통 가치평가와 이용만족도 조사를 하고 있습니다.
저의 석사논문과 중국유학생들을 위해 본 설문에 응답해주시기를 바랍니다.
감사합니다.

제주대학교 행정학과 석사과정 왕열심 010 - 8108 - 6787

□ 중국인 대상 제주 대중교통 가치 설문항목

대중교통 가치	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다.	그렇 다	매우 그렇 다
친환경성	친환경적이다.	①	②	③	④	⑤
안전성	안전하다.	①	②	③	④	⑤
이동성	다른 교통수단 보다 목적지까지 빨리 도착한다.	①	②	③	④	⑤
쾌적성	다른 교통수단 보다 쾌적하다.	①	②	③	④	⑤
도시마케팅에 기여도	도시의 이미지를 좋게 한다.	①	②	③	④	⑤
요금효과성	요금이 효과적이다.	①	②	③	④	⑤

□ 중국인 대상 제주 대중교통 만족도 평가 설문항목

이용 만족도	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
대응성	1) 시내버스를 기다리는 시간의 적절성	①	②	③	④	⑤
	2) 목적지 도착 시간의 적절성 및 용인 여부	①	②	③	④	⑤

	3) 방송안내정보를 잘 알아들 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
	4) 문의사항에 대한 잘 알아들 수 있었다.	①	②	③	④	⑤
	5) 노선의 다양해서 가고자 하는 곳에 편하게 갈 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	6) WIFI 제공이 충분히 되고 있다.	①	②	③	④	⑤
보증성 (운전기 사에 대한 신뢰감)	1) 급출발, 급정거 여부	①	②	③	④	⑤
	2) 과속, 난폭운전 여부	①	②	③	④	⑤
	3) 교통신호체계 준수 여부	①	②	③	④	⑤
유형성 (편의성)	1) 시내버스의 노후 여부	①	②	③	④	⑤
	2) 시내버스 내부 시설의 편의성	①	②	③	④	⑤
	3) 승강장 시설의 노후 여부	①	②	③	④	⑤
동조성 (운전기 사의 배려)	1) 온전한 승, 하차 후 출발 여부	①	②	③	④	⑤
	2) 정류소에 정확한 정차 여부	①	②	③	④	⑤
	3) 운전기사의 친절한 태도	①	②	③	④	⑤
신뢰성 (시스템 에 대한 믿음)	1) 예측한 시간에 출발 정류소 도착 여부	①	②	③	④	⑤
	2) 예측한 시간에 도착 정류소에 도착 여부	①	②	③	④	⑤
능률성	1) 비용의 적절성	①	②	③	④	⑤
	2) 비용 대비 효과의 적절성	①	②	③	④	⑤
	3) 최종 목적지까지 이동의 시내버스의 효율성	①	②	③	④	⑤
접근용이 성	1) 승강장까지의 이동 거리 적절성	①	②	③	④	⑤
	2) 하차 후 목적지까지의 이동 거리 적절성	①	②	③	④	⑤
	3) 시내버스 관련 제반정보의 접근용이성	①	②	③	④	⑤

결론적으로 생각하실 때 제주 대중교통이용에 있어서 만족하십니까?

1) 예 () 2) 아니오 ()

다음은 일반사항입니다.

1) 설별은 무엇인가요?

부록 1-1. 중국어 설문지

以中国人为中心针对济州岛公共交通的评价及使用满意度调查

您好，

我是在济州大学公共基础管理专业学习的中国留学生王悦心。

为完成硕士毕业论文，进行针对济州岛公共交通的评估及使用满意度调查。

感谢您能为我论文的完成及改善济州岛公共交通做出的真实的回答。

非常感谢。

济州大学 公共基础管理专业 研究生 王悦心 010 - 8108 - 6787

济州岛公共交通的价值评价

公共交通的价值	具体事项	完全不是	不是	一般	是	完全是
环保性	公交车是环保的。(电车等使用)	①	②	③	④	⑤
安全性	公交车运行是安全的.	①	②	③	④	⑤
移动便利性	比起其它交通手段, 公交车能更快的到达目的地.	①	②	③	④	⑤
舒适性	公交车比其它交通方式更舒适.	①	②	③	④	⑤
城市营销贡献度	公交车有利于提升城市形象.	①	②	③	④	⑤
费用	公交车价格适中.	①	②	③	④	⑤

济州岛大众交通满意度评价

使用满意度	具体事项	完全不是	不是	一般	是	完全是
应对性	1) 等待公交车的时间是合理的.	①	②	③	④	⑤
	2) 可以在预想的时间内快速便利地到达目的地.	①	②	③	④	⑤
	3) 可以听懂车内的到站提示.	①	②	③	④	⑤
	4) 可以很好的理解公交车内的说明事项.	①	②	③	④	⑤
	5) 公交路线复杂但是可以准确的	①	②	③	④	⑤

	到达目的地.					
	6) 公交车内提供的WIFI可以很好的满足需求.	①	②	③	④	⑤
安全性 (针对司机师傅)	1) 是否有紧急刹车, 极速发动现象.	①	②	③	④	⑤
	2) 是否有有超速, 粗暴驾驶等行为.	①	②	③	④	⑤
	3) 是否遵守交通信号准则.	①	②	③	④	⑤
客观性 (便利)	1) 市内公交车是否老化严重.	①	②	③	④	⑤
	2) 市内公交车内部设施是否便利.	①	②	③	④	⑤
	3) 公交车站设施是否老化严重.	①	②	③	④	⑤
共情性 (司机师傅的关照)	1) 是否确保乘客安全上下车后再发车.	①	②	③	④	⑤
	2) 是否准确的停在公交车站前方位置.	①	②	③	④	⑤
	3) 司机师傅态度亲切.	①	②	③	④	⑤
可信性 (对运行体系信赖)	1) 是否可以在预定的时间到达所在的公交站.	①	②	③	④	⑤
	2) 是否可以在预定的时间到达目的地公交站.	①	②	③	④	⑤
效率性	1) 价格适当.	①	②	③	④	⑤
	2) 性价比高.	①	②	③	④	⑤
	3) 到达最终目的地是否便利 (换乘体系).	①	②	③	④	⑤
获取的便利性	1) 出发时到达附近公交车站的距离适当.	①	②	③	④	⑤
	2) 下车后到达最终目的地的距离适当.	①	②	③	④	⑤
	3) 可以便利地获取关于市内公交车的各种信息.	①	②	③	④	⑤

总体来说对公共交通 (公交车) 的使用是否满意?

1) 是 () 2) 不是 ()

以下是关于个人信息的提问.

1) 您的性别是?

① 男 ② 女

2) 您来济州岛的目的是?

① 观光客 ② 留学 (请继续回答3号问题)

3) 您现在的正在进行怎样的课程?

① 大学一二年级 ② 大学三四年级 ③ 研究生 ④ 博士

4) 您来济州岛多久了?

① 一年之内, ② 一年以上

5) 您住宿的位置?

① 学校内宿舍 ② 学校附近 ③ 远离学校的市区内

감사의 글

뒤 돌아보니 2년 반의 시간이 빨리 지나갔습니다. 2년 반 동안에 제주대학교에서 유학생활동을 하고 교수님들과 선배님들의 도움을 많이 받았으며, 이 2년 반의 시간동안 충실하고 행복하게 유학생활동을 지냈습니다. 전공지식도 많이 배우고 한국어 실력도 입학할 때보다 더 좋아졌습니다. 그리고 교수님들의 수업을 들으며 지식을 쌓는 것뿐만 아니라 제 자신의 사고방식을 바꾸게 된 것이 저한테 더욱 소중한 것으로 남습니다.

제일 먼저 저의 지도 교수님이신 황경수교수님께 깊은 감사를 드립니다. 교수님께서 저에게 세심한 지도를 해주시고 좋은 학습 환경을 제공해 주셔서 감사합니다. 연구에서도 저에게 많은 건의와 구체적인 지도를 해주셨고 논문의 작성과 심사에 신경을 많이 써주셨습니다. 그리고 논문을 쓰는 과정에서 박사 고혜영선배님의 도움을 많이 받았습니다. 저의 연구과 논문 작성과정에서도 좋은 의견을 해주셔서 감사합니다.

마지막으로 심사해주신 강영훈 교수님과 조항웅 박사님께 감사하는 말도 드리고 싶습니다. 바쁠 때도 소중한 시간을 남겨 주시고 좋은 의견을 해주시고 논문을 수정하는 과정에서 많이 도와주셔서 감사합니다. 저는 수준 더 높은 논문을 완성하기 위해 신경을 많이 써주셔서 감사합니다.