



# 보도자료

- 도시교통팀 팀장 김정렬  
사무관 이상주
  - ☎ 02-2110-8664
  - jayuh@moct.go.kr
- 
- 12월 11일 배포 (총22매)

**12월 12일(화) 석간부터 보도해 주시기 바랍니다.**

## 저상버스 이용자, 운전자 모두 만족도 높아

- 일반버스에 비해 훨씬 안전하고 편리하다고 답변 -

### < 종합적인 만족도 >

□ 현재 운행되고 있는 저상버스에 대한 종합만족도가 이용자는 76.1점, 운전자는 78.4점에 이르는 것으로 조사됐다.

※ 종합만족도(CSI) = 체감만족도 × 50% + 평가요소 만족도 × 50%  
CSI: Customer Satisfaction Index

○ 특히, 이용자와 운전자 모두 저상버스는 일반버스에 비해 승객들이 타고 내리기에 편리하고 훨씬 안전하다는 의견이 지배적이었다.

□ 건설교통부가 여론조사 전문기관인 중앙리서치에 의뢰하여, 지난 11월 8일부터 20일까지 저상버스 이용경험이 있는 전국 18세 이상 성인 남녀 800명과 저상버스 운전자 50명을 대상으로 저상버스의 만족도를 조사한 결과 이같이 나타났다.

○ 과거 서울시가 저상버스 이용자 만족도를 조사한 바 있으나 중앙정부가 전국 광역시를 대상으로 실시하기는 이번이 처음이며,

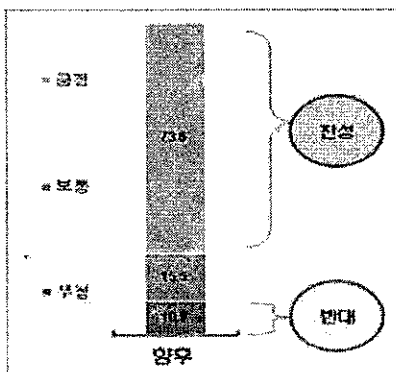
- 버스이용자 뿐만 아니라 버스운전자도 포함하여 일반버스에 대비한 저상버스의 편리성, 안전성, 쾌적성 등을 종합 평가했다는 점에서 이번 조사는 의의가 크다고 할 수 있다.

### 〈 저상버스 이용경험자 만족도 〉

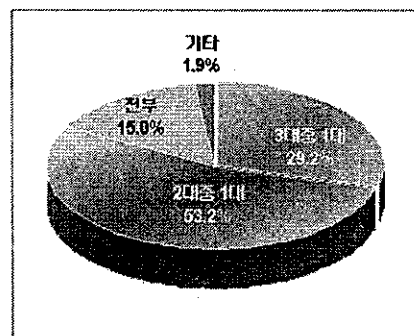
□ 한번이라도 저상버스를 타 본 적이 있는 버스이용자들을 대상으로 저상버스의 만족도를 물어본 결과,

- 이용자의 79.1%가 저상버스 도입을 잘한 일이라 생각하고 또한 73.6%가 향후 저상버스를 확대 도입하는 것에 찬성하는 것으로 나타났다.
- 특히, 향후 확대 도입할 경우 전국 시내버스의 50%(버스 2대 중 1대)까지 저상버스로 교체하자는 의견이 53.2%나 되고 30%(버스 3대중 1대)까지 교체해야 한다는 의견도 29.2%인 등 전체 이용자의 약 82%가 전국 시내버스의 30~50%를 저상버스로 교체해야 한다고 생각하는 것으로 나타났다.

【저상버스 확대에 대한 견해】



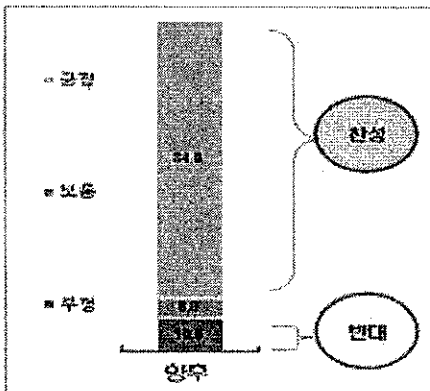
【저상버스 확대 도입 비율】



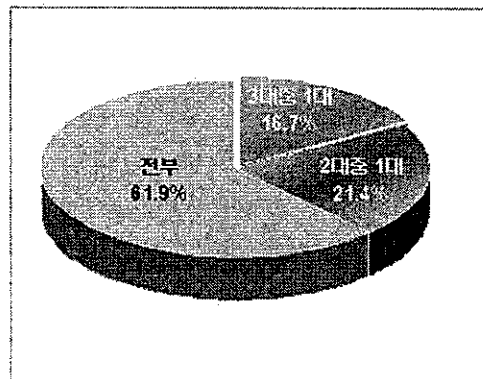
## 〈 저상버스 운전자 만족도 〉

- 저상버스 운전자의 경우는 저상버스 도입 및 확대에 이용자보다 더 적극적인 것으로 나타났다.
- 운전자의 88.0%가 저상버스 도입에 긍정적이며, 84.0%는 향후 저상버스를 확대 도입하는 것에 찬성하고 있는 것으로 나타났다.
- 특히, 저상버스 운전자의 61.9%가 전국 시내버스 모두를 저상버스로 교체하자는 의견이고, 21.4%는 50%(2대중 1대)를 교체하자는 의견인 등 전체 저상버스 운전자의 약 83%는 시내버스의 두 대 중 최소 한 대 이상을 저상버스로 교체해야 한다는 의견을 가진 것으로 나타났다.

【 저상버스 도입에 대한 견해 】



【 저상버스 확대 도입 비율에 대한 견해 】



- 이같은 결과는 운전경력이 높을수록, 저상버스 운행경력이 많을수록 만족도가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

## 〈저상버스 개선 사항〉

- 이번 조사에서는 저상버스의 도입 확대를 위해 개선이 필요한 사항에 대해서도 질의하였다.
  - 이용자의 51.0%는 특별한 개선이 필요없다는 의견을 제시하여 저상버스의 만족도가 높음을 재차 증명하였고, 소수 의견으로 배차간격 단축이나 좌석배열 재배치 등이 있었다.
  - 운전자의 경우에도 28.0%가 특별한 개선이 필요없다는 의견이며, 소수 의견으로 버스문 개폐시간 단축, 좌석수 증가, 버스 전용도로, 중앙차선 도입이 필요하다고 답변했다.
- 이번 설문조사의 표본오차는 이용자의 경우 95% 신뢰 수준에서  $\pm 3.46\%$ 포인트이고 운전자의 경우 95% 신뢰 수준에서  $\pm 13.9\%$ 포인트이다.
- 건설교통부는 이번 설문조사 결과를 참고하여 저상버스 도입지원 정책을 지속적으로 추진할 예정이며, 또한 개선이 필요한 사항에 대해서는 마스터플랜에 포함하여 반영할 예정이다.

## 〈건교부 자체조사 결과〉

- 이번 조사와는 별도로 건설교통부는 일선 지자체 및 운수업체를 대상으로 저상버스 도입에 따른 애로사항을 지속적으로 파악하여 왔다.
- 현재 건설교통부는 운수업체가 저상버스를 구입할 경우 일반 버스를 구입하는 것과 비교해 발생하는 부족액 1억원에 대해서 지방자치단체와 공동으로 각각 5,000만원씩 보조해 주고 있어 저상버스 구입시 운수업체의 추가 부담은 없다.
- 하지만, 운영기간 중의 비용이 일반버스에 비해 추가부담이 되어 운수업체가 저상버스 도입에 소극적인 면이 있는 게 사실이다.
  - 우선 저상버스가 프레임을 제외한 변속기, 동력 전달 장치와 차축 등 핵심부품을 100% 수입하여 주문제작되기 때문에 차량정비비용과 부품가격이 훨씬 크다고 운수업체는 주장한다.
    - 차량정비를 위한 전용 대형리프트가 필요하나 설치비용이 고가(약 3천만원)여서 대부분 외부 정비업체에 정비를 위탁하고 있으며
    - 또한 소모품 및 부품가격이 일반차량에 비해 3~8배 고가여서(브레이크라이닝 개당 6,000→46,000원 등) 추가로 비용이 발생한다는 것이다..
  - 이 외에도 일반버스에 비해 차체가 더 무겁기(9t→12t)때문에, 연료비가 약 20% 증가한다고 주장하며 정부에서 운영비에 대해서도 일부 지원해 줄 것을 요청하고 있다.

□ 저상버스 운행에 따른 운영비 추가 이외에도 일선 운수업체에서는 저상버스 운영을 활성화하기 위해서는 버스정류장 개선, CNG 충전소 확충 등의 기반인프라 구축도 건의하고 있다.

○ 저상버스 승하차가 편리하려면 정류장에 바짝 근접하여 정차하여야 하나 버스정류장 내 불법 주정차로 버스의 진출입이 어려운 경우가 많으며

○ 또한 저상버스 대부분이 CNG(압축천연가스)를 연료로 사용하고 있는데 광역시를 제외한 일선 도의 경우에는 아직 CNG충전소가 많이 부족한 실정이다.

※ 경북(포항), 충북(청주), 충남(천안)의 경우 도내 한곳씩만 충전소 설치

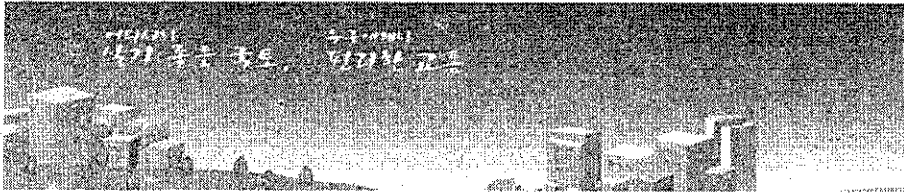
□ 이에 건설교통부는 저상버스를 원활히 확대 도입하기 위해 각종 대책을 마련 중에 있다.

○ 우선 운영기간 중의 비용 증가라는 어려움에도 불구하고 저상버스를 도입한 업체에 대해 ▲공제분담금 특별할인 ▲대중교통경영 및 서비스 평가시 인센티브 부여 ▲정부의 각종 포상시 우선권 부여 등을 강구할 예정이다.

○ 이 외에도 버스정류장 표준모델을 연구·개발할 예정이며 CNG 충전소를 환경부의 CNG 버스 보급과 연계하여 지속적으로 확충해 나갈 계획이다.

- 또한 저상버스의 국산화, 경량화를 통해 운영비용을 줄이고 국내지형에 적합한 모델을 개발하기 위해 2008년까지 한국형 저상버스 표준모델을 개발 완료하고 2009년 이후에는 양산체제를 갖춰 저상버스를 대량 보급할 예정이다.
- 현재 산(현대자동차 등)·관(건설교통부)·연(철도기술연구원) 공동으로 추진 중인 표준모델 개발이 완료되면 국내기술에 의한 부품 국산화 및 차체 경량화를 통해 운영기간 중의 유류비용 및 부품비용의 감소가 예상되고 또한 대량공급을 통한 차량가격의 절감을 기대할 수 있을 것이다.

※ 별첨: 건설교통부 저상버스 만족도 조사보고서 요약본 1부



# 2006년도 건설교통부 저상버스 만족도조사보고서

2006. 11.



서울특별시 용산구 청파동 2가 113번지 서보 B/D 3F, 4F, 7F  
 TEL (02)3279-8200 FAX (02)3279-8300 http://www.crc.co.kr

## 제1장 조사 개요

### 1. 조사의 목적

□ 본 조사는 장애인, 노약자, 임산부, 어린이 뿐 아니라 일반시민 누구나 안전하고 편리하게 이용하도록 차체 바닥이 낮고 계단을 없애 수평적으로 승하차가 가능한 저상버스 이용에 대한 시민들의 만족도 및 저상버스 운전자들의 운행에 대한 만족도를 측정하고, 개선사항을 발굴하여 고객 중심의 시내버스 정책을 구축하기 위한 기초자료를 제공하기 위한 목적으로 기획추진됨.

#### ■ 주요 분석 과제

- 이용자 만족도 및 운전자 만족도 분석
- 평가차원 및 평가 항목별 비교·분석
- 불만족 요소 발굴 및 만족도 제고를 위한 개선방안 마련
- 향후 저상버스 추가 도입에 대한 견해

## 2. 조사 설계

2006년도 건설교통부 저상버스 만족도조사	
① 조사 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자 : 저상버스 이용 경험이 있는 만 18세 이상 남녀</li> <li>운전자 : 저상버스를 운행하고 있는 운전자</li> </ul>
② 조사 지역	<ul style="list-style-type: none"> <li>전국(서울, 부산, 인천, 대구, 대전, 광주 등)</li> </ul>
③ 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>일대일 개별면접 (Face to face Interview)</li> </ul>
④ 표본 추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자 : 저상버스 이용자를 지역을 고려한 비례할당</li> <li>운전자 : 지역을 고려한 임의할당</li> </ul>
⑤ 유효 표본	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 850표본(이용자 : 800명, 운전자 : 50명)</li> </ul>
⑥ 표본 오차	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용자 : 95% 신뢰수준에 최대허용오차 ±3.46%p</li> <li>운전자 : 95% 신뢰수준에 최대허용오차 ±13.9%p</li> </ul>
⑦ 조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>2006. 11. 08 ~ 2006. 11. 20</li> </ul>
⑧ 조사 기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>중앙리서치 (주)</li> </ul>

## 3. 주요 조사 내용

### 1) 이용자 이용만족도 조사 내용

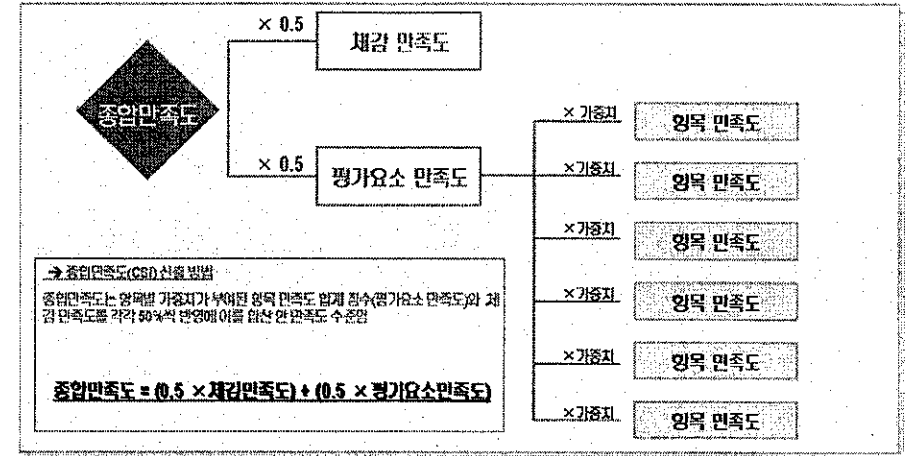
평가 차원	평가 항목
신속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스는 대체로 오래 기다리지 않고 이용할 수 있다</li> <li>② 버스는 운행간격이 짧다</li> </ul>
신뢰성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스 교통 서비스는 전반적으로 믿을 수 있다</li> <li>② 저상버스는 정해진 정차위치를 정확히 지킨다</li> <li>③ 저상버스는 운행 중 고장 나는 경우가 많다</li> </ul>
친절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스 서비스는 전반적으로 친절하게 제공된다</li> <li>② 저상버스 운전기사는 승객을 공손하게 대한다</li> <li>③ 저상버스 운전기사는 정류장 안내방송을 항상 내보낸다</li> <li>④ 저상버스 운전기사는 승객문의에 친절하게 대답한다</li> </ul>
호감성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스를 이용한 후 대체로 기분이 좋다</li> <li>② 일반버스를 타지 않고 저상버스를 이용하고 싶어진다</li> </ul>
쾌적성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다</li> <li>② 저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다</li> <li>③ 저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다</li> <li>④ 저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다</li> </ul>
편리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스의 노선은 이용하기 편리하다</li> <li>② 저상버스는 타거나 내리기가 편리하다</li> <li>③ 저상버스의 실내시설(하차벨/손잡이/의자/자리배치 등)은 승객에게 편리하게 되어 있다.</li> <li>④ 저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다</li> <li>⑤ 저상버스는 다른 일반버스와 구분이 잘 된다</li> <li>⑥ 저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다</li> </ul>
공익성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다</li> <li>② 저상버스는 노약자/어린이 승하차가 쉽도록 배려하고 있다</li> </ul>
안전성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 저상버스는 전반적으로 안전하다</li> <li>② 저상버스는 급출발 및 급정거를 자주 한다</li> <li>③ 저상버스는 과속 및 난폭운전을 하는 경우가 많다</li> </ul>
종합평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>저상버스 이용에 대한 전반적 만족도</li> <li>만족/불만족 내용</li> </ul>

### 4. 고객만족도 산출방법

#### 1) 종합 만족지수 산출방법

#### 2) 운전자 운행만족도 조사 내용

평가 차원	평가 항목
신속성	① 저상버스는 대체로 오래 기다리지 않고 이용할 수 있다 ② 저상버스는 운행이 일반버스보다 신속하다
신뢰성	① 저상버스는 일반버스에 비해 안전하다고 생각한다
호감성	① 저상버스를 운행한 후 대체로 기분이 좋다 ② 일반버스 대신 저상버스를 계속 운행하고 싶어진다
쾌적성	① 저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다 ② 저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다 ③ 저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다 ④ 저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다
편리성	① 저상버스 노선은 운행하기 편리하다 ② 저상버스는 타거나 내리기가 편리하다 ③ 저상버스의 실내시설(하차벨/손잡이/의자/자리배치 등)은 승객에게 편리하게 되어 있다. ④ 저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다 ⑤ 저상버스는 다른 일반버스와 구분이 잘 된다 ⑥ 저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다
공익성	① 저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다 ② 저상버스는 노약자/어린이 등 교통약자가 승하차가 쉽다
안전성	① 저상버스는 전반적으로 안전하다고 생각한다 ② 저상버스는 급출발 및 급정거를 자주할 때가 많다 ③ 저상버스는 교통약자(노약자/장애인)들이 안전하게 이용할 수 있는 버스라고 생각한다
종합평가	▪저상버스 운행에 대한 전반적 만족도 ▪만족/불만족 내용



5. 응답자 특성

1) 이용자

구 분		표본 수(명)	구성비(%)
전 체		800	100.0%
성별	남성	392	49.0
	여성	408	51.0
연령별	만18~19세	28	3.5
	20대	175	21.9
	30대	187	23.4
	40대	178	22.3
	50대	116	14.5
	60대 이상	116	14.5
직업별	사무/기술직	150	18.8
	경영/관리직	16	2.0
	전문/자유직	23	2.9
	판매/서비스직	111	13.9
	기능/숙련공	31	3.9
	일반작업직	22	2.8
	자영업	129	16.1
	전업주부	182	22.8
	학생	110	13.8
무직	26	3.3	
지역별	서울	381	47.6
	부산	136	17.0
	인천	92	11.5
	대구	92	11.5
	대전	51	6.4
	광주	48	6.0
버스 이용횟수	주 5회 이하	402	50.2
	주 6-10회	236	29.5
	주 11회 이상	162	20.3
저상버스 이용횟수	월 2회 이하	467	58.4
	월 3-5회	211	26.4
	월 6-10회	82	10.3
	월 11회 이상	40	5.0

2) 운전자

구 분		표본 수(명)	구성비(%)
전 체		50	100.0%
성별	남자	50	100.0
	여성	0	0.0
지역별	서울	25	50.0
	부산	5	10.0
	인천	5	10.0
	대구	5	10.0
	대전	5	10.0
	광주	5	10.0
	경기도	0	0.0
버스운전 경력	10년 미만	14	28.0
	10-15년	16	32.0
	15년 이상	20	40.0
저상버스 운행경력	5개월 이하	22	44.0
	6-12개월	12	24.0
	13개월 이상	16	32.0
저상버스 운행횟수	주 3회 이하	13	26.0
	주 4-10회	23	46.0
	주 11회 이상	14	28.0

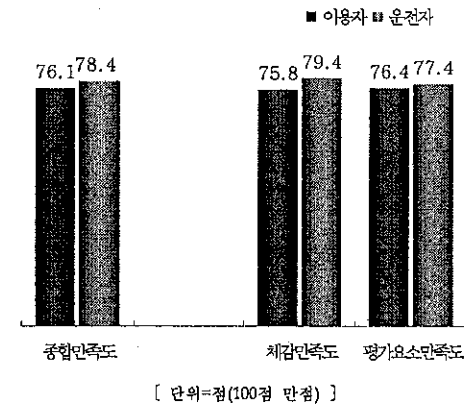
## 제2장. 조사 결과 요약

### 1. 만족도 종합

#### 1. 종합만족도

- 2006년도 저상버스 이용자 종합만족도는 76.1점임.  
 (체감만족도는 75.8점, 평가요소 만족도는 76.4점)  
 ※ 종합만족도(76.1점) = 체감만족도(75.8점)× 0.5 + 평가요소 만족도(76.4점)× 0.5
  
- 2006년도 저상버스 운전자 종합만족도는 78.4점임.  
 (체감만족도는 79.4점, 평가요소 만족도는 77.4점)  
 ※ 종합만족도(78.4점) = 체감만족도(79.4점)× 0.5 + 평가요소 만족도(77.4점)× 0.5
  
- 운전자들이 이용자에 비해 2.3점 높은 만족도를 보이고 있으며, 이용자는 체감만족도보다 평가요소만족도가 높게 나타나며, 운전자는 체감만족도가 평가요소만족도보다 높게 나타남.  
 ※ 평가요소 만족도는 인지적 측면의 만족도인 반면, 체감만족도는 감성적 측면의 만족도임.

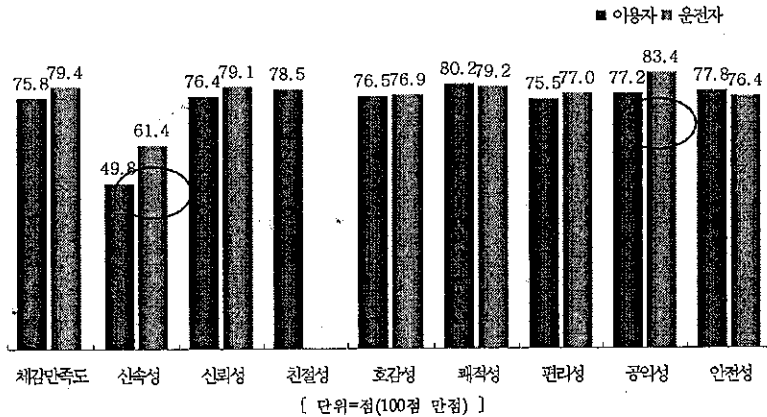
【 이용자 및 운전자 만족도 비교 】



2. 차원별 체감만족도

□ 쾌적성 및 안전성을 제외한 대부분 평가차원에서 운전자가 이용자에 비해 높은 만족도 수준을 보이고 있으며, 특히 '신속성'과 '공익성' 차원에서 상대적으로 그 격차가 크게 나타남.

【이용자 및 운전자 차원별 만족도 비교】



2. 조사대상별 만족도

1. 저상버스 이용자 만족도

- 2006년 저상버스 이용자의 종합만족도는 76.1점이며, 이를 구성하는 '평가요소만족도'는 76.4점, '체감만족도'는 75.8점임.
- 각 차원들의 만족도를 비교해 보면, '쾌적성'이 80.2점으로 가장 높고, '친절성'(78.5점), '안전성'(77.8점)은 그 다음으로 높은 만족도를 보임. 반면, '신속성'(49.8점) 차원은 가장 낮음.

【저상버스 이용자 만족도 및 중요도 요약】

평가 차원	차원 만족도 (점)	평가 항목	항목 중요도 (%)	항목 만족도 (점)
신속성	49.8	저상버스는 대체로 오래 기다리지 않고 이용할 수 있다	2.08	49.2
		버스는 운행간격이 짧다	1.45	50.4
신뢰성	64.2	저상버스 교통 서비스는 전반적으로 믿을 수 있다	4.91	76.0
		저상버스는 정해진 정차위치를 정확히 지킨다	3.20	77.7
		저상버스는 운행 중 고장 나는 경우가 많다	1.85	75.4
친절성	78.5	저상버스 서비스는 전반적으로 친절하게 제공된다	3.65	77.4
		저상버스 운전기사는 승객을 공손하게 대한다	2.62	78.3
		저상버스 운전기사는 정류장 안내방송을 항상 내 보낸다	3.09	80.1
		저상버스 운전기사는 승객문의에 친절하게 대답한다	3.72	78.2
호감성	76.5	저상버스를 이용한 후 대체로 기분이 좋다	5.99	77.4
		일반버스를 타지 않고 저상버스를 이용하고 싶어진다	6.31	75.6
쾌적성	80.2	저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다	5.36	80.5
		저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다	3.30	80.0
		저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다	4.04	79.4
		저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다	4.20	80.9
편리성	75.5	저상버스의 노선은 이용하기 편리하다	3.36	70.4
		저상버스는 타거나 내리기가 편리하다	4.71	81.6
		저상버스의 실내시설(하차벨/손잡이/의자/자리배치 등)은 승객에게 편리하게 되어 있다.	4.89	75.1
		저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다	4.79	76.3
		저상버스는 다른 일반버스와 구분이 잘 된다	2.52	73.3
		저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다	4.16	76.1
공익성	77.2	저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다	5.24	74.0
		저상버스는 노약자/어린이 승하차가 쉽도록 배려하고 있다	4.95	80.4
안전성	77.8	저상버스는 전반적으로 안전하다	5.32	76.7
		저상버스는 급출발 및 급정거를 자주 한다	1.96	77.1
		저상버스는 과속 및 난폭운전을 하는 경우가 많다	2.23	79.7
평가요소만족도			50.0	76.4
체감만족도			50.0	75.8
고객만족도 지수			-	76.1

□ 저상버스 이용자 만족도의 개선 분야는 '호감성', '편리성', '공익성' 분야로 지적되었으며, 특히 호감성 부분에 있어서는 '일반버스를 타지 않고 저상버스를 이용하고 싶어진다', 편리성 부분에 있어서는 '저상버스의 실내시설(하차벨/손잡이/의자/자리배치 등)은 승객에게 편리하게 되어 있다' 항목이 지적됨.

【 차원별 개선사항 종합 】

평가 차원	평가 항목	영역	항목 만족도	항목 만족도 순위
신속성	저상버스는 대체로 오래 기다리지 않고 이용할 수 있다	개선 권장	49.2	26
	버스는 운행간격이 짧다	개선 권장	50.4	25
신뢰성	저상버스 교통 서비스는 전반적으로 믿을 수 있다	개선 유지	76.0	18
	저상버스는 정해진 정차위치를 정확히 지킨다	현상 유지	77.7	11
	저상버스는 운행 중 고장 나는 경우가 많다	개선 권장	75.4	20
친절성	저상버스 서비스는 전반적으로 친절하게 제공된다	현상 유지	77.4	12
	저상버스 운전기사는 승객을 공손하게 대한다	현상 유지	78.3	9
	저상버스 운전기사는 정류장 안내방송을 항상 내보낸다	현상 유지	80.1	5
	저상버스 운전기사는 승객문의에 친절하게 대답한다	현상 유지	78.2	10
호감성	저상버스를 이용한 후 대체로 기분이 좋다	현상 유지	77.4	12
	일반버스를 타지 않고 저상버스를 이용하고 싶어진다	개선	75.6	19
쾌적성	저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다	개선 유지	80.5	3
	저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다	현상 유지	80.0	6
	저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다	개선 유지	79.4	8
	저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다	개선 유지	80.9	2
편리성	저상버스의 노선은 이용하기 편리하다	개선 권장	70.4	24
	저상버스는 타거나 내리기가 편리하다	개선 유지	81.6	1
	저상버스의 실내시설(하차벨/손잡이/의자/자리배치 등)은 승객에게 편리하게 되어 있다	개선	75.1	21
	저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다	개선 유지	76.3	16
	저상버스는 다른 일반버스와 구분이 잘 된다	개선 권장	73.3	23
	저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다	개선 유지	76.1	17
	저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다	개선	74.0	22
공익성	저상버스는 노약자/어린이 승하차가 쉽도록 배려하고 있다	개선 유지	80.4	4
	저상버스는 전반적으로 안전하다	개선 유지	76.7	15
안전성	저상버스는 급출발 및 급정거를 자주 한다	현상 유지	77.1	14
	저상버스는 파속 및 난폭운전을 하는 경우가 많다	현상 유지	79.7	7

【 단위=점(100점 만점) / 음영부분은 평가요소 만족도(76.4점)보다 낮은 항목임 】

2. 저상버스 운전자 만족도

- 2006년 저상버스 운전자의 운행에 대한 종합만족도 78.4점이며, 이를 구성하는 '평가요소만족도'는 77.4점, '체감만족도'는 79.4점임.
- 각 차원들의 만족도를 비교해 보면, '공익성'차원이 83.4점으로 가장 높고, 그 다음으로 '쾌적성'(79.2점), '신뢰성'(79.1점) 차원 순으로 나타남. 반면, '신속성'(61.4점) 차원은 가장 낮음.
- 항목별 중요도를 보면, 호감성 차원의 '일반버스 대신 저상버스를 계속 운행하고 싶어진다'와 편리성 차원의 '저상버스는 승객들이 타거나 내리기가 편리하다' 항목이 상대적으로 중요하게 인식되고 있음.

【 저상버스 운전자 만족도 및 중요도 요약 】

차원	평가 차원 만족도(점)	평가 항목	중요도(%)	항목 만족도(점)
신속성	61.4	저상버스는 일반버스와 비교할 때 고객이 타고 내리는 속도가 빠르다	5.27	64.9
		저상버스는 운행이 일반버스보다 신속하다	2.29	58.0
신뢰성	79.1	저상버스는 일반버스에 비해 안전하다고 생각한다	8.03	79.1
호감성	76.9	저상버스를 이용한 후 대체로 기분이 좋다	8.48	77.1
		일반버스 대신 저상버스를 계속 운행하고 싶어진다	9.42	76.6
쾌적성	79.2	저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다	1.74	79.7
		저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다	0.62	78.0
		저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다	0.52	76.9
		저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다	3.48	82.3
편리성	77.0	저상버스의 노선은 운행하기에 편리하다	7.64	75.7
		저상버스는 승객들이 타거나 내리기가 편리하다	8.61	82.3
		저상버스의 실내시설은 승객에게 편리하게 되어 있다	5.41	72.9
		저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다	3.01	74.3
		저상버스는 외부에서 볼 때 일반버스와 구분이 잘 된다	6.08	80.6
공익성	83.4	저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다	4.17	76.6
		저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다	3.57	80.9
안전성	76.4	저상버스는 노약자/어린이 등 교통약자가 승하차가 쉽다	6.59	86.0
		저상버스는 전반적으로 안전하다고 생각한다	6.27	76.6
		저상버스는 급출발 및 급정거를 자주할 때가 많다	2.77	70.9
평가요소만족도			50.0	77.4
체감만족도			50.0	79.4
고객만족도 지수			-	78.4

□ 저상버스 운전자 만족도의 개선분야는 '신속성' 차원의 '저상버스는 일반 버스와 비교할 때 고객이 타고 내리는 속도가 빠르다'와 '편리성' 차원의 '저상버스 실내시설은 승객에게 편리하게 되어 있다' 등으로 나타남.

【 항목별 개선사항 종합 】

평가 차원	평가 항목	영역	항목 만족도(점)	항목 만족도 순위
신속성	저상버스는 일반버스와 비교할 때 고객이 타고 내리는 속도가 빠르다	개선	64.9	19
	저상버스는 운행이 일반버스보다 신속하다	개선 권장	58.0	20
신뢰성	저상버스는 일반버스에 비해 안전하다고 생각한다	개선 유지	79.1	8
호감성	저상버스를 운행한 후 대체로 기분이 좋다	개선 유지	77.1	10
	일반버스 대신 저상버스를 계속 운행하고 싶어진다	개선	76.6	12
쾌적성	저상버스의 실내는 대체적으로 쾌적하다	현상 유지	79.7	7
	저상버스는 엔진소음 등이 대체적으로 적은 편이다	현상 유지	78.0	9
	저상버스는 대체로 실내 온도가 적절한 편이다	현상 유지	76.9	11
	저상버스의 실내는 대체적으로 깨끗하다	현상 유지	82.3	2
편리성	저상버스의 노선은 운행하기에 편리하다	개선	75.7	15
	저상버스는 승객들이 타거나 내리기가 편리하다	개선 유지	82.3	2
	저상버스의 실내시설은 승객에게 편리하게 되어 있다	개선	72.9	17
	저상버스 실내는 이동하기에 편리하도록 공간이 충분하다	개선 권장	74.3	16
	저상버스는 외부에서 볼 때 일반버스와 구분이 잘 된다	개선 유지	80.6	6
	저상버스 실내에는 노선 안내표시가 잘 되어 있다	개선 권장	76.6	12
공익성	저상버스는 승객의 이익을 최우선으로 한다	현상 유지	80.9	5
	저상버스는 노약자/어린이 등 교통약자가 승하차가 쉽다	개선 유지	86.0	1
안전성	저상버스는 전반적으로 안전하다고 생각한다	개선	76.6	12
	저상버스는 급출발 및 급정거를 자주할 때가 많다	개선 권장	70.9	18
	저상버스는 교통약자들이 안전하게 이용할 수 있는 버스라고 생각한다	개선 유지	81.7	4

[ 단위=점(100점 만점) / 음영부분은 평가요소 만족도(77.4점)보다 낮은 항목임 ]