

垃圾清運處理服務指標的調查與建立規劃之研究-以新竹市環保局為例

賀力行, 呂孟俊

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

由於垃圾汙染對環境所帶來的衝擊日益嚴重，因此「垃圾處理」與相關環保問題遂成為全球日趨關注的部分。尤其新竹市為臺灣科技重鎮並以綠化城市為願景，在全球市場已佔有相當程度之競爭力，故為保護市容並維護市場地位，「環境保護」勢在必行；而減少民生垃圾與廢棄物更是民眾最直接也最簡單可以為地球盡一份力量的環保工作，此外政府若能提供一有效的垃圾清運處理的服務，將更能讓地球資源能達到妥善之運用，資源永續發展。因此，建構一套垃圾清運服務評估指標作為強化垃圾清運處理的服務工作將是一件重要的議題。

本研究為了評估新竹市垃圾清運的服務品質及建構出一套適合新竹市服務滿意度指標。首先，藉由相關文獻探討，建立初步之垃圾清運服務品質量表初稿，接著與新竹市環保局相關業務主管進行專家訪談，修正量表內容，完成新竹市垃圾清運服務品質量表。

未來期望藉此量表進行新竹市垃圾清運服務品質之滿意度調查，以了解民眾對垃圾清運服務是否達到民眾預期的目標。而後續在資料分析方面，本研究將採用因素分析及重要-表現分析法(IPA)來建構垃圾清運的服務指標與找出服務品質亟待改善因子，期許藉此提供給新竹市環保局作為服務人員的培訓、提升垃圾清運服務人員的素質與評估垃圾清運服務品質之參考指標。

關鍵字：Waste Disposal、Service Quality、P.Z.B.、IPA