

資源回收滿意度問卷調查

101 年統計專題研究報告

報告撰寫人：高雄市政府環境保護局環境衛生管理科

101 年 7 月 20 日

資源回收滿意度問卷調查

一、前言

高雄市資源回收工作依據歷年統計資料顯示均呈現逐年進步的趨勢，而為能瞭解縣市合併後的高雄市民對目前資源回收政策的觀感，以及在推動資源回收各項工作過程中，針對不同性別能提出高滿意度的政策規劃及宣導方式，環保局進行了資源回收問卷調查工作，藉此進行量化統計與質化調查，同時也可以瞭解不同性別與屬性者面對政策或服務時的態度及需求的差異性，蒐集各項優缺點及尚待改進的地方，研究分析後作為續訂資源回收政策及措施的之參據，促使高雄市資源回收政策及推動方向更符合民眾期待，期能達到全回收零廢棄之目標。

二、現況研析

(一)界定調查目的

縣市合併已逾週年，設計問卷辦理滿意度問卷調查，藉以了解暨整合民眾的意見，供作推動各項資源回收措施與檢討改善的參據。

(二)調查對象之區域、年齡、性別及職業別及資料統計及分析

依據高雄市各行政區之人口數，將 1200 份問卷按人口比例分配各行政區，原高雄市行政區規畫調查 1000 份，另 200 份則分配予所選定的五個原高雄縣行政區；然後再以電訪(60%)及面訪(40%)之比例進行問卷調查。為了避免白天電訪對象過於集中於家庭主婦或老年人，電訪須於晚間 7 點至 9 點進行。

每一行政區均安排兩名以上調查員共同負責調查，藉此提高問卷調查結果的正確性。此外，調查地點包含社區、學校、住宅及各機關團體，同時也針對路上行人(例如:火車站、各捷運站等)隨機進行調查，只要是居住於高雄市的民眾則進行問卷調查；若非高雄市的民眾，則再尋找下一個調查對象。方法則由調查員以口頭朗讀詢問項目，讓其當場回答。電訪方面，則由高雄市住宅電話簿隨機挑選電話號碼，接通後由調查員朗讀詢問項目，紀錄訪者回答內容。

抽樣方法採用分層系統隨機抽樣，以高雄市之 16 個行政區人口數作為分層標準及樣本配額數量的依據；受調查(訪)者性別比例(男 51.66%，女 48.33%)、年齡、學歷、行政區、職業等資料與各研究問題之百分比統計與交叉分析問題間的相關性。

(三)「資源回收車清運作業」問卷及調查結果

1.您對於目前資源回收車回收頻率是否滿意?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 896 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(59.38%)，其次依序為「普通」(25.56%)、「非常滿意」(11.50%)、「不滿意」(3.46%)、「非常不滿意」(0.11%)

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是女性(70.89%)，其次為男性(70.85%)。

2.您對於目前資源回收車的準時程度是否滿意?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 896 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(56.36%)，其次依序為「普通」(23.77%)、「非常滿意」(15.63%)、「不滿意」(4.13%)、「非常不滿意」(0.11%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是女性(74.26%)，其次為男性(69.43%)。

3.您對於目前資源回收車隨車清潔人員的工作態度是否滿意?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 896 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(52.12%)，其次依序為「普通」(31.14%)、「非常滿意」(10.27%)、「不滿意」(5.80%)、「非常不滿意」(0.67%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是女性(62.29%)，其次為男性(62.21%)。

4.您對於目前資源回收車隨車清潔人員的工作效率是否滿意?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 896 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(52.57%)，其次依序為「普通」(31.25%)、「非常滿意」(10.16%)、「不滿意」(5.80%)、「非常不滿意」(0.22%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是女性(63.42%)，其次為男性(61.94%)。

5.您對於目前資源回收車隨車清潔人員的專業程度是否滿意?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 896 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(50.11%)，其次依序為「普通」(33.93%)、「非常滿意」(8.82%)、「不滿意」(6.58%)、「非常不滿意」(0.56%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是男性(60.19%)，其次為女性(57.81%)。

(四)「資源回收車分類方式」問卷及調查結果

6.您對於現行垃圾分類方式是否瞭解?

保麗龍是否可以回收? ☐可回收 ☐不可回收 ☐不知道

廢電池(含鈕扣型)是否可以回收? ☐可回收 ☐不可回收 ☐不知道

廢塑膠類製品是否可以回收? ☐可回收 ☐不可回收 ☐不知道

廢資訊物品(主機、螢幕、光碟等)是否可以回收? ☐可回收 ☐不可回收 ☐不知道

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「廢電池可回收」比例最高(94.10%)，其次依序為「廢資訊物品」(89.30%)、「廢塑膠類製品」(88.19%)、「保麗龍」(54.54%)。

對於現行垃圾分類是否瞭解?

選項	1.保麗龍		廢電池		廢塑膠類製品		廢資訊物品	
可回收	739	54.54%	1275	94.10%	1195	88.19%	1210	89.30%
不可回收	449	33.14%	39	2.88%	92	6.79%	65	4.80%
不知道	167	12.32%	41	3.03%	68	5.02%	80	5.90%
總和	1,355	100.00%	1,355	100.00%	1,355	100.00%	1,355	100.00%

1.保麗龍

從性別特性來看，「可回收」比例較高的是男性(57.51%)，其次為女性(51.15%)。

2.廢電池

從性別特性來看，「可回收」比例較高的是女性(95.11%)，其次為男性(93.14%)。

3.廢塑膠類製品

從性別特性來看，「可回收」比例較高的是男性(89.14%)，其次為女性(87.18%)。

4.廢資訊物品

從性別特性來看，「可回收」比例較高的是男性(90.86%)，其次為女性(87.63%)。

7.您認為現行垃圾分類方式是否適當?

☐非常適當☐適當☐普通☐不適當☐非常不適當

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「適當」比例最高(52.62%)，其次依序為「普通」(31.59%)、「非常適當」(8.63%)、「不適當」(6.35%)、「非常不適當」(0.81%)。

從性別特性來看，「非常適當」及「適當」比例較高的是女性(63.36%)，其次為男性(59.29%)。

8.承上題，若選不適當或非常不適當，請問您的考量原因為何?(可複選)

☐分類太複雜，易混淆判斷☐部份垃圾含多種材質，難以界定分類類別☐相關資訊不足☐其他_____

調查結果顯示，由 140 位回答「不適當」或「非常不適當」民眾之訪問中得知，回答「部份垃圾含多種材質」比例最高(52.86%)，其次依序為「分類太複雜」(28.57%)、「相關資訊不足」(15.71%)、「其他」(2.86%)。

從性別特性來看，「部份垃圾含多種材質」比例較高的是女性(54.72%)，其次為男性(53.57%)。

9.您是否確實依照現行垃圾分類的方式做資源回收?

☐徹底分類☐經常分類☐偶爾分類☐很少分類☐完全不分類

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「經常分類」比例最高(56.90%)，其次依序為「偶爾分類」(24.43%)、「徹底分類」(15.28%)、「很少分類」(2.73%)、「完全不分類」(0.66%)。詳見表 2-4 及圖 2-4 所示。

從性別特性來看，「徹底分類」及「經常分類」比例較高的是女性(74.96%)，其次為男性(69.57%)。

10.您是否瞭解大型家電用品可通知資源回收車來回收或於購置新品時交由販賣業者回收?

☐非常瞭解☐瞭解☐普通☐不瞭解☐非常不瞭解

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「瞭解」比例最高(53.95%)，其次依序為「普通」(19.48%)、「非常瞭解」(15.57%)、「不瞭解」(9.59%)、「非常不瞭解」(1.40%)。詳見表 2-5 及圖 2-5 所示。

11. 您是否瞭解廢電池可送至大賣場及超商回收?

☐非常瞭解 ☐瞭解 ☐普通 ☐不瞭解 ☐非常不瞭解

從性別特性來看，「非常瞭解」及「瞭解」比例較高的是女性(70.38%)，其次為男性(68.71%)。

12. 您府上的資源回收物如何處理?(可複選)

☐自行變賣 ☐送給拾荒者(含跟隨在環保局垃圾收運路線之拾荒者) ☐交由環保局回收 ☐社區回收 ☐慈善團體回收 ☐其他_____

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「瞭解」比例最高(55.94%)，其次依序為「非常瞭解」(20.66%)、「普通」(15.35%)、「不瞭解」(7.53%)、「非常不瞭解」(0.52%)。

從性別特性來看，「非常瞭解」及「瞭解」比例較高的是女性(78.78%)，其次為男性(74.57%)。

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「送給拾荒者」比例最高(33.48%)，其次依序為「交由環保局回收」(30.83%)、「社區回收」(16.45%)、「自行變賣」(11.74%)、「慈善團體回收」(6.83%)、「其他」(0.67%)。

從性別特性來看，「送給拾荒者」比例較高的是女性(34.11%)，其次為男性(32.91%)。

(五)「資源回收政策」問卷及調查結果

13. 您對於高雄市現行「垃圾強制分類」作法的滿意度?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(60.22%)，其次依序為「普通」(27.01%)、「非常滿意」(10.77%)、「不滿意」(1.70%)、「非常不滿意」(0.30%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是女性(72.06%)，其次為男性(70.00%)。

14. 您對於高雄市環保局現行「一次性產品減量使用」作法的滿意度?

☐非常認同 ☐認同 ☐普通 ☐不認同 ☐非常不認同 ☐不知道此項政策

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「認同」比例最高(54.02%)，其次依序為「普通」(21.33%)、「非常認同」(18.15%)、「不知道此項政策」(3.84%)、「不認同」(2.29%)、「非常不認同」(0.37%)。

從性別特性來看，「非常認同」及「認同」比例較高的是男性(72.29%)，其次為女性(72.06%)。

15.您對於高雄市環保局現行「自備環保杯至商店消費折價機制」作法的滿意度?

☐非常認同☐認同☐普通☐不認同☐非常不認同☐不知道此項政策

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「認同」比例最高(52.18%)，其次依序為「非常認同」(24.65%)、「普通」(18.60%)、「不知道此項政策」(2.29%)、「不認同」(2.07%)、「非常不認同」(0.22%)。

從性別特性來看，「非常認同」及「認同」比例較高的是女性(77.741%)，其次為男性(76.00%)。

16.您對於高雄市環保局現行「廢四機逆向回收政策」作法的滿意度?

(電視機、洗衣機、電冰箱及冷氣機等免費回收服務)

☐非常認同☐認同☐普通☐不認同☐非常不認同☐不知道此項政策

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「認同」比例最高(48.12%)，其次依序為「非常認同」(21.25%)、「普通」(19.11%)、「不知道此項政策」(8.78%)、「不認同」(2.36%)、「非常不認同」(0.37%)。

從性別特性來看，「非常認同」及「認同」比例較高的是男性(70.43%)，其次為女性(68.24%)。

17.您是否知道高雄市環保局所舉辦的下列活動訊息 (可複選)

☐跳蚤市場(二手交流平台)☐各區隊 17 回收活動(每月 17 日，包含回收廢電池等兌換宣導品暨 17 回收學堂)☐一次性產品減量使用☐自備環保杯至商店消費折價機制☐其他資源回收宣傳活動，例如：_____ ☐都不知道

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「自備環保杯至商店消費折價機制」比例最高(34.21%)，其次依序為「跳蚤市場」(21.96%)、「一次性產品減量使用」(18.55%)、「都不知道」(10.22%)、「各區隊 17 回收活動」(7.77%)、「其他資源回收宣傳活動」(7.29%)。

從性別特性來看，「自備環保杯至商店消費折價機制」比例較高的是女性(36.06%)，其次為男性(32.50%)。

18.承上題，高雄市環保所舉辦的資源回收宣導活動，您認為下列何種方式辦理最能接受效果最佳?(可複選兩項)

☐跳蚤市場(二手交流平台)☐各區隊 17 回收兌換活動(每月 17 日，包含回收廢電池等兌換宣導品暨 17 回收學堂)(各區同時舉辦)☐舉辦大型宣導活動☐舉辦網路宣導活動☐垃圾車廣播

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「垃圾車廣播」比例最高(29.59%)，其次依序為「舉辦大型宣導活動」(24.88%)、「跳蚤市場」(19.76%)、「舉辦網路宣導活動」(14.68%)、「各區隊 17 回收活動」(11.09%)。

從性別特性來看，「垃圾車廣播」比例較高的是男性(30.50%)，其次為女性(28.66%)。

19.您認為目前獲得資源回收相關資訊是否容易?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「容易」比例最高(44.06%)，其次依序為「普通」(33.80%)、「非常容易」(11.00%)、「不容易」(9.45%)、「非常不容易」(1.70%)。

從性別特性來看，「非常容易」及「容易」比例較高的是男性(55.43%)，其次為女性(54.66%)。

20.承上題，資源回收相關資訊是如何得知?(可複選)

☐電視 ☐報紙 ☐雜誌 ☐廣播 ☐電腦資訊 ☐車廂廣告(捷運、公車、客運、站牌等大眾交通工具) ☐友人告知 ☐其他_____

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「電視」比例最高(28.25%)，其次依序為「報紙」(15.84%)、「電腦資訊」(15.53%)、「車廂廣告」(12.51%)、「廣播」(11.15%)、「友人告知」(7.96%)、「雜誌」(7.08%)、「其他」(1.68%)。

從性別特性來看，「電視」比例較高的是女性(28.85%)，其次為男性(27.69%)。

21.總體而言，您對於高雄市資源回收執行成效的滿意程度?

☐非常滿意 ☐滿意 ☐普通 ☐不滿意 ☐非常不滿意

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「滿意」比例最高(51.44%)，其次依序為「普通」(34.61%)、「非常滿意」(10.33%)、「不滿意」(3.25%)、「非常不滿意」(0.37%)。

從性別特性來看，「非常滿意」及「滿意」比例較高的是男性(63.29%)，其次為女性(60.15%)。

22.高雄市的資源回收績效有沒有比其他縣市做得好?

☐有 ☐沒有(哪些縣市更好_____) ☐不知道

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「不知道」比例最高(45.90%)，其次依序為「有」(40.22%)、「沒有」(13.87%)。

從性別特性來看，「有」比例較高的是男性(41.14%)，其次為女性(39.24%)。

23.台灣的資源回收政策夠不夠國際化?

☐有 ☐沒有 ☐不知道

調查結果顯示，由 1,355 位有回答民眾之訪問中得知，回答「不知道」比例最高(51.44%)，其次依序為「有」(29.74%)、「沒有」(18.82%)。

從性別特性來看，「有」比例較高的是男性(30.86%)，其次為女性(28.70%)。

三、結論與建議

- (一) 本市積極推動資源回收政策及各項便民服務措施，讓民眾瞭解相關已施行環保活動，因此，透過各項活動來拉近彼此間的距離，並多加利用各種便民措施，如 101 年度繼續推動「一次性減量產品使用」、「自備環保杯至商店消費折價機制」等的政令宣導活動，從問卷調查中的受訪者，對本市宣導的便民服務措施高達 50%以上表示認同及非常認同。
- (二) 市民對於清潔隊的收集及清運之相關工作成效都滿意的比例較高，顯示各區隊清潔人員在工作執行上的服務及表現均能獲得民眾肯定，惟在前金區、鹽埕區、新興區、三民區、旗山區的不滿意比例仍在 10%-30% 之間，顯示在這些行政區域的服務品質尚有進步空間，建議上述轄區清潔隊可再加強服務措施，以提升民眾觀感及滿意度。
- (三) 在調查保麗龍、廢電池、廢塑膠製品及廢資訊物品是否可回收之調查乙項，多數民眾瞭解各項目的回收分類方式，顯示在此回收資訊宣導方面有所進步，另於保麗龍比例只有 50%左右遠低於其他三種回收項目，因此，建議保利龍回收項應以更多元化及多管道平台方式進行宣導訊息露出，讓民眾能了解各項回收項目相關訊息。
- (四) 環保局為推動各項資源回收政策，多數透過垃圾車廣播其次則是舉辦回收兌換活動等方式進行宣導活動推廣，經由進行問券調查時，約 43.9%的民眾瞭解環保局辦理的相關活動，顯示在活動露出的廣度尚可，為提升辦理活動成效，建議後續在辦理相關大型活動時，廣發電子及平面媒體文宣之外，也可與其他局處共同舉辦，擴大辦理規模藉以吸引民眾參加，而達到政策落實宣導之效。

- (五)對於現今垃圾分類方式、大型家電及廢電池回收等,結果顯示出 50%以上民眾皆清楚瞭解應該如何回收、以及是否回收等,另外,家中的回收物多數交給個體回收業者或清潔隊等方式,這可顯示本市推動資源回收工作成效極高。
- (六)環保署為管控電視機、洗衣機、電冰箱及冷、暖氣機(以下稱四機)廢棄回收後的流向,發布「應設置資源回收設施之電子電器物品販賣業者範圍、設施設置、規格等事項」,由本市調查資料得知已有 50%左右的民眾認同廢四機等的回收機制,藉此本市民更能夠瞭解政策推動與落實的重要性。

附註：參考資料或文獻

行政院環境保護署 <http://www.epa.gov.tw/>。

高雄市政府環境保護局 高雄市 100 年度資源回收滿意度問卷調查報告

撰研機關單位	環境保護局環衛科	預定提報日期	101 年 7 月 31 日
撰寫人	吳淑芬	職稱	衛生稽查員