

# 我國殯葬消費行為調查研究

內政部委託研究報告

中華民國 106 年 11 月

(本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見)



PG10603-0017

# 我國殯葬消費行為調查研究

受委託單位：南華大學

研究主持人：楊國柱

協同主持人：王枝燦、李慧仁

研究助理（依姓名筆畫順序）：

邱家豪、張睿元

研究期程：中華民國 106 年 3 月至 106 年 11 月

研究經費：新臺幣 89 萬 9,800 元

**內政部委託研究報告**

**中華民國 106 年 11 月**

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本機關意見）



# 目次

圖次.....	II
表次.....	V
摘要.....	XIX
第一章、緒論.....	1
第一節、研究緣起.....	1
第二節、研究目的與研究主題.....	2
第二章、文獻回顧.....	4
第一節、我國殯葬消費行為實證調查文獻回顧.....	4
第二節、殯葬管理條例法規之推動.....	9
第三節、消費行為理論.....	11
第三章、研究方法.....	14
第一節、研究方法.....	14
第二節、研究流程.....	18
第三節 分析方式.....	21
第四章、研究結果分析.....	22
第一節、描述性統計分析.....	22
第二節、不同背景變項在各變項之差異分析.....	97
第三節、業者問卷分析.....	234
第五章、研究結論與建議.....	263
第一節、研究結論.....	263
第二節、研究建議.....	270
參考文獻.....	276
附件一、調查問卷審查會議.....	278
附件二 訪員手冊.....	280
附件三、我國殯葬消費行為調查研究問卷（民眾版）.....	292
附件四、問卷審查專家學經歷.....	300

附件五、我國殯葬消費行為調查研究小組會議紀錄.....	301
附件六、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期中會議紀錄及審查意見回應表.....	307
附件七、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期末會議紀錄及審查意見回應表.....	320
附件八、抽樣替代比率狀況表.....	335

## 圖次

圖 1-1：研究主題架構圖.....	3
圖 1-2 99 年~103 年我殯葬服務業營利事業家數.....	5
圖 1-3 99 年~103 年我國殯葬服務業之總體營收.....	5
圖 1-4 99 年~103 年我國殯葬服務業之平均各業者營業額.....	6
圖 3-1：研究流程圖.....	18
圖 3-2：問卷調查內容架構圖.....	19
圖 4-1：106 年與 95 年受訪者性別比較.....	22
圖 4-2：106 年與 95 年受訪者年齡比較.....	23
圖 4-3：106 年與 95 年受訪者族群比較.....	24
圖 4-4：106 年與 95 年受訪者宗教信仰比較.....	25
圖 4-5：106 年與 95 年受訪者最高學歷比較.....	26
圖 4-6：受訪者家庭月收入.....	27
圖 4-7：受訪者參與的治喪事宜.....	28
圖 4-8：106 年與 95 年亡者性別比較.....	29
圖 4-9：亡者過世時的年齡.....	30
圖 4-10：106 年與 95 年亡者宗教信仰比較.....	31
圖 4-11：亡者最高學歷.....	32
圖 4-12：106 年與 95 年受訪者與亡者關係比較.....	33
圖 4-13：106 年與 95 年亡者婚姻狀態比較.....	34
圖 4-14：亡者子女數.....	35
圖 4-15：106 年與 95 年亡者生前囑咐身後事比較.....	36
圖 4-16：亡者生前囑咐身後事的方式.....	37
圖 4-17：106 年與 95 年治喪委託殯葬服務業者或中間人辦理比較.....	38

圖 4-18：106 年與 95 年殯葬業者的選擇比較 .....	39
圖 4-19：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者的考量因素比較 .....	40
圖 4-20：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者管道比較 .....	42
圖 4-21：106 年與 95 年治喪宗教儀式比較 .....	43
圖 4-22：106 年與 95 年安葬方式比較 .....	44
圖 4-23：106 年與 95 年選擇安葬方式的原因比較 .....	45
圖 4-24：106 年與 95 年治喪地點比較 .....	46
圖 4-25：106 年與 95 年殯葬業者是否主動與消費者簽立相關契約比較 .....	47
圖 4-26：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票 .....	48
圖 4-27：殯葬服務業者與喪家簽立契約書是否明訂契約審閱期 .....	49
圖 4-28：殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格 .....	50
圖 4-29：消費者是否瞭解解除契約與終止契約的權利義務規定 .....	51
圖 4-30：消費者是否主動要求保存契約書 .....	52
圖 4-31：殯葬服務業者是否收費提供非契約原約定服務內容 .....	53
圖 4-32：殯葬服務業者提供非契約原定服務內容是否有另行簽訂書面契約 .....	54
圖 4-33：殯葬服務業者是否主動要求與消費者簽約 .....	55
圖 4-34：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票 .....	56
圖 4-35：殯葬服務業者與消費者簽約書中是否訂明契約審閱期 .....	57
圖 4-36：消費者是否瞭解與業者解約與終止契約的權利與義務規定 .....	58
圖 4-37：消費者與骨灰（骸）存放設施經營業者簽訂之契約是否載明維護及祭祀義務 .....	59
圖 4-38：骨灰（骸）存放設施經營業者是否備置相關文件影本供消費者查閱 .....	60
圖 4-39：消費者購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費 .....	61
圖 4-40：殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用 .....	62
圖 4-41：消費者是否主動要求保存屬於「買方」應收執的契約書 .....	63
圖 4-42：治喪總費用 .....	65
圖 4-43：106 年與 95 年治喪總費用消費知覺比較 .....	66
圖 4-44：治喪禮儀服務總費用 .....	67
圖 4-45：治喪禮儀服務總費用消費知覺 .....	68
圖 4-46：塔位總費用 .....	69
圖 4-47：塔位總費用消費知覺 .....	70
圖 4-48：墓地總費用 .....	71
圖 4-49：墓地總費用消費知覺 .....	72
圖 4-50：106 年與 95 年治喪費用支出與收入比較 .....	73
圖 4-51：滿意的殯葬服務項目 .....	74
圖 4-52：殯葬禮儀服務業者的服務中，不滿意的部分 .....	75
圖 4-53：對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 .....	76
圖 4-54：使用公、私立殯儀館比率 .....	77

圖 4-55：106 年與 95 年殯儀館使用的滿意度比較 .....	78
圖 4-56：火化（葬）場的使用情形.....	79
圖 4-57：106 年與 95 年火化（葬）場使用滿意度比較 .....	80
圖 4-58：納骨堂、塔或納骨牆使用情形.....	81
圖 4-59：106 年與 95 年骨骸灰存放設施使用滿意度比較 .....	82
圖 4-60：公、私立公墓設施使用情形.....	83
圖 4-61：106 年與 95 年公墓設施使用滿意度比較 .....	84
圖 4-62：電子輓額使用滿意度.....	85
圖 4-63：電子外牌使用滿意度.....	86
圖 4-64：業者具備禮儀師證照的重要性.....	87
圖 4-65：是否聽說過環保自然葬.....	88
圖 4-66：106 年與 95 年為親人選擇環保自然葬態度比較 .....	89
圖 4-67：106 年與 95 年個人採用環保自然葬接受度比較 .....	90
圖 4-68：同意女性能在喪禮中負責的工作項目.....	91
圖 4-69：對於未出嫁或離婚的女性過世後合爐寫入原生家庭祖先牌位看法.....	92
圖 4-70：對於親人先行火化後辦告別儀式接受度.....	93
圖 4-71：106 年與 95 年個人身後事先行火化後辦告別儀式接受度比較 .....	94
圖 4-72：106 年與 95 年聽過生前殯葬服務契約產品比較 .....	95
圖 4-73：106 年與 95 年購買生前殯葬服務契約情形比較 .....	96
圖 4-74：受訪者性別.....	234
圖 4-75：受訪者年齡.....	235
圖 4-76：受訪者教育程度.....	236
圖 4-77：受訪者之公司營業種類.....	237
圖 4-78：受訪者之公司登記名稱.....	238
圖 4-79：受訪者之公司登記資本額.....	239
圖 4-80：受訪者之公司近三年營業額.....	240
圖 4-81：受訪者貴公司近三年服務件數.....	241
圖 4-82：受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數.....	242
圖 4-83：受訪者之公司正式聘僱員工具服務相關證照人數.....	243
圖 4-84：受訪者之公司是否申請免開統一發票單位.....	244
圖 4-85：禮儀師證照的重要性看法.....	248
圖 4-86：受訪者是否聽說過環保自然葬.....	249
圖 4-87：受訪者最近一年內承攬環保自然葬的案件數.....	250
圖 4-88：業者認為喪主或喪家對環保自然葬的接受度.....	251
圖 4-89：業者認為消費者取得服務之管道.....	252
圖 4-90：消費者選擇服務的考量因素.....	253
圖 4-91：業者認為治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因.....	256
圖 4-92：業者一年內的觀察，喪家對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先	



牌位的態度.....	258
圖 4-93：業者個人對於出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度...	260
圖 4-94：業者一年內的觀察，治喪家屬對於先行火化後辦行告別儀式的接受度.	261
圖 4-95：業者一年內的觀察，喪家對於個人身後事，先行火化後辦告別儀式的接受度.....	262

## 表次

表 3-1 105 年各直轄市、縣（市）死亡人口及殯葬消費行為推估抽樣戶數總表 ..	15
表 3-2 業者縣市樣本數.....	17
表 3-3 調查進度表.....	20
表 4-1：106 年與 95 年受訪者性別比較.....	22
表 4-2：受訪者年齡.....	23
表 4-3：106 年與 95 年受訪者族群比較.....	24
表 4-4：106 年與 95 年受訪者宗教信仰比較.....	25
表 4-5：106 年與 95 年受訪者最高學歷比較.....	26
表 4-6：受訪者家庭月收入.....	27
表 4-7：受訪者參與的治喪事宜（可複選）.....	28
表 4-8：106 年與 95 年亡者性別比較.....	29
表 4-9：亡者過世時的年齡.....	30
表 4-10：106 年與 95 年亡者宗教信仰比較.....	31
表 4-11：亡者最高學歷.....	32
表 4-12：106 年與 95 年受訪者與亡者關係比較.....	33
表 4-13：106 年與 95 年亡者婚姻狀態比較.....	34
表 4-14：亡者子女數.....	35
表 4-15：106 年與 95 年亡者生前囑咐身後事比較.....	36
表 4-16：亡者生前囑咐身後事的方式.....	37
表 4-17：106 年與 95 年治喪委託殯葬服務業者或中間人辦理比較.....	38
表 4-18：106 年與 95 年殯葬業者的選擇比較.....	39
表 4-19：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者的考量因素（可複選）比較.....	40
表 4-20：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者管道（可複選）比較.....	41
表 4-21：106 年與 95 年治喪宗教儀式比較.....	42
表 4-22：106 年與 95 年安葬方式比較.....	44
表 4-23：106 年與 95 年選擇安葬方式的原因比較.....	45
表 4-24：106 年與 95 年治喪地點（可複選）比較.....	46

表 4-25：106 年與 95 年殯葬服務業者是否主動與消費者簽立相關契約書比較 ...	47
表 4-26：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票.....	48
表 4-27：殯葬服務業者與喪家簽立的契約書是否明訂契約審閱期.....	49
表 4-28：殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格.....	50
表 4-29：消費者是否瞭解解除與終止契約的權利義務規定.....	51
表 4-30：消費者是否主動要求保存契約書.....	52
表 4-31：殯葬服務業者是否收費提供非契約原約定服務內容.....	53
表 4-32：殯葬服務業者提供非契約原約定服務內容是否另行簽訂書面契約.....	54
表 4-33：殯葬服務業者是否主動要求與消費者簽約.....	55
表 4-34：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票.....	56
表 4-35：殯葬服務業者與消費者簽約書是否訂明契約審閱期.....	57
表 4-36：消費者是否瞭解與業者解約與終止契約的權利與義務規定.....	58
表 4-37：消費者與骨灰（骸）存放設施經營業者簽訂之契約是否載明維護及祭祀義務.....	59
表 4-38：骨灰（骸）存放設施經營業者是否備置相關文件影本供消費者查閱....	60
表 4-39：消費者購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費（填「是」者請 續答下題，其他則跳答至第 9 題）.....	61
表 4-40：殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用.....	62
表 4-41：消費者是否主動要求保存「買方」應收執的契約書.....	63
表 4-42：治喪總費用.....	64
表 4-43：106 年與 95 年治喪總費用消費知覺比較.....	66
表 4-44：治喪禮儀服務總費用.....	67
表 4-45：治喪禮儀服務總費用消費知覺.....	68
表 4-46：塔位總費用.....	69
表 4-47：塔位總費用消費知覺.....	70
表 4-48：墓地總費用.....	71
表 4-49：墓地總費用消費知覺.....	72
表 4-50：106 年與 95 年治喪費用支出與收入比較.....	73
表 4-51：滿意的殯葬服務項目（可複選）.....	74
表 4-52：殯葬禮儀服務業者的服務中，不滿意的部分（可複選）.....	75
表 4-53：對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度.....	76
表 4-54：使用公、私立殯儀館比率.....	77
表 4-55：106 年與 95 年殯葬設施使用滿意度比較：（殯儀館）.....	78
表 4-56：火化（葬）場的使用情形.....	79
表 4-57：106 年與 95 年火化（葬）場使用滿意度比較.....	80
表 4-58：納骨堂、塔或納骨牆使用情形.....	81
表 4-59：106 年與 95 年骨灰（骸）存放設施使用滿意度比較.....	82
表 4-60：公、私立公墓設施使用情形.....	83

表 4-61：106 年與 95 年公墓設施使用滿意度比較 .....	84
表 4-62：電子輓額使用滿意度.....	85
表 4-63：電子外牌使用滿意度.....	86
表 4-64：業者具備禮儀師證照的重要性.....	87
表 4-65：是否聽說過環保自然葬.....	88
表 4-66：106 年與 95 年為親人選擇環保自然葬態度比較 .....	89
表 4-67：106 年與 95 年個人採用環保自然葬接受度比較 .....	90
表 4-68：同意女性能在喪禮中負責的工作項目.....	91
表 4-69：對於未出嫁或離婚的女性過世後合爐寫入原生家庭祖先牌位看法.....	92
表 4-70：對於親人先行火化後辦告別儀式接受度.....	93
表 4-71：106 年與 95 年個人身後事先行火化後辦告別儀式接受度比較 .....	94
表 4-72：106 年與 95 年聽過生前殯葬服務契約產品比較 .....	95
表 4-73：106 年與 95 年購買生前殯葬服務契約情形比較 .....	96
表 4-74：性別 * 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己辦理者調答至三、殯葬儀式型態) 交叉表.....	97
表 4-75：性別 * 選擇何種殯葬服務業者 交叉表.....	97
表 4-76：性別 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表.....	98
表 4-77：性別 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	98
表 4-78：性別 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	99
表 4-79：性別 * 消費金額與消費知覺——治喪消費辦理總費用 T 檢定分析 ...	99
表 4-80：性別 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	99
表 4-81：性別 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 T 檢定分析 .....	100
表 4-82：性別 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	100
表 4-83：性別 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 T 檢定分析 .....	100
表 4-84：性別 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	101
表 4-85：性別 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 T 檢定分析 .....	101
表 4-86：性別 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	101
表 4-87：性別 * 認為這次治喪費用支出收入 (例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助) 是否收支平衡 交叉表.....	102
表 4-88：性別 * 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表.....	102
表 4-89：性別 * 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表... 102	
表 4-90：性別 * 是否聽說過環保自然葬 (如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬) 交叉表.....	103
表 4-91：性別 * 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	103
表 4-92：性別 * 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表.....	104
表 4-93：性別 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	104
表 4-94：性別 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	105
表 4-95：性別 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	105

表 4-96：性別 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	105
表 4-97：性別 * 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	106
表 4-98：性別 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表.....	106
表 4-99：性別 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表...	107
表 4-100：性別 * 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	107
表 4-101：性別 * 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表.....	107
表 4-102：性別 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	108
表 4-103：年齡級距 * 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己辦理者調答至三、殯葬儀式型態) 交叉表.....	109
表 4-104：年齡級距 * 選擇何種殯葬服務業者 交叉表.....	109
表 4-105：年齡級距 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表.....	110
表 4-106：年齡級距 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	110
表 4-107：年齡級距 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	111
表 4-108：年齡級距 * 殯儀館 交叉表.....	111
表 4-109：年齡級距 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	112
表 4-110：年齡級距 * 消費金額與消費知覺——總費用 單因子變異數分析...	112
表 4-111：年齡級距 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	113
表 4-112：年齡級距 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析.....	113
表 4-113：年齡級距 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	114
表 4-114：年齡級距 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析.....	114
表 4-115：年齡級距 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	115
表 4-116：年齡級距 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析.....	115
表 4-117：年齡級距 * 認為這次治喪費用支出收入(例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助)是否收支平衡 交叉表.....	116
表 4-118：年齡級距 * 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表.....	116
表 4-119：年齡級距 * 是否聽說過環保自然葬(如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬) 交叉表.....	117
表 4-120：年齡級距 * 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	117
表 4-121：年齡級距 * 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表.....	118
表 4-122：年齡級距 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	118
表 4-123：年齡級距 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	119
表 4-124：年齡級距 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	119

表 4-125：年齡級距 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	120
表 4-126：年齡差距 * 是否同意喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	120
表 4-127：年齡級距 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭 之祖先牌位 交叉表.....	121
表 4-128：年齡級距 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表 .....	121
表 4-129：年齡級距 * 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀 式 交叉表.....	122
表 4-130：年齡級距 * 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表.....	122
表 4-131：年齡級距 * 購買生前殯葬服務契約的情形 交叉表.....	123
表 4-132：族群 * 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己 辦理者調答至三、殯葬儀式型態) 交叉表.....	124
表 4-133：族群 * 選擇何種殯葬服務業者 交叉表.....	124
表 4-134：族群 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表.....	125
表 4-135：族群 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	126
表 4-136：族群 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	126
表 4-137：族群 * 住家 交叉表.....	127
表 4-138：族群 * 殯儀館 交叉表.....	127
表 4-139：族群 * 醫院附設殯奠祭設施 交叉表.....	128
表 4-140：族群 * 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用 單因子變異數分析 .....	128
表 4-141：族群 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	129
表 4-142：族群 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析 .....	129
表 4-143：族群 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	130
表 4-144：族群 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析...	130
表 4-145：族群 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	131
表 4-146：族群 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析...	131
表 4-147：族群 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	132
表 4-148：族群 * 認為這次治喪費用支出收入(例如奠儀收入、保險收入、喪葬補 助)是否收支平衡 交叉表.....	132
表 4-149：族群 * 有無使用公、私立殯儀館 交叉表.....	133
表 4-150：族群 * 使用公、私立殯儀館的滿意度 交叉表.....	133
表 4-151：族群 * 有無使用公、私立火化場 交叉表.....	134
表 4-152：族群 * 使用公、私立火化場的滿意度 交叉表.....	134
表 4-153：族群 * 有無使用公、私立骨灰(骸)存放設施(納骨堂、塔或納骨牆) 交叉表.....	135
表 4-154：族群 * 使用公、私立骨灰(骸)存放設施(納骨堂、塔或納骨牆)的滿	

意度 交叉表.....	135
表 4-155：族群 * 有無使用公、私立公墓設施 交叉表.....	136
表 4-156：族群 * 使用公、私立公墓設施的滿意度 交叉表.....	136
表 4-157：族群 * 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	137
表 4-158：族群 * 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表.....	137
表 4-159：族群 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	138
表 4-160：族群 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	138
表 4-161：族群 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	139
表 4-162：族群 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	139
表 4-163：族群 * 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	140
表 4-164：族群 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表.....	140
表 4-165：族群 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表..	141
表 4-166：族群 * 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	141
表 4-167：族群 * 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表.....	142
表 4-168：族群 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	142
表 4-169：宗教信仰 * 選擇何種殯葬服務業者 交叉表.....	143
表 4-170：宗教信仰 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表.....	144
表 4-171：宗教信仰 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	145
表 4-172：宗教信仰 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	146
表 4-173：宗教信仰 * 治喪總費用 單因子變異數分析.....	146
表 4-174：宗教信仰 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	147
表 4-175：宗教信仰 * 禮儀服務總費用 單因子變異數分析.....	147
表 4-176：宗教信仰 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	148
表 4-177：宗教信仰 * 塔位總費用 單因子變異數分析.....	148
表 4-178：宗教信仰 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	149
表 4-179：宗教信仰 * 墓地總費用 單因子變異數分析（換交叉表）.....	149
表 4-180：宗教信仰 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	150
表 4-181：宗教信仰 * 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表.....	151
表 4-182：宗教信仰 * 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	151
表 4-183：宗教信仰 * 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表.....	152
表 4-184：宗教信仰 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	152
表 4-185：宗教信仰 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	153
表 4-186：宗教信仰 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	153
表 4-187：宗教信仰 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	154
表 4-188：宗教信仰 * 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	154

表 4-189：宗教信仰 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表.....	155
表 4-190：宗教信仰 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	156
表 4-191：宗教信仰 * 是否接受自己身後事先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	156
表 4-192：宗教信仰 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	157
表 4-193：最高學歷 * 選擇此安葬方式 交叉表.....	158
表 4-194：最高學歷 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	158
表 4-195：最高學歷 * 是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定 交叉表.....	159
表 4-196：最高學歷 * 是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書 交叉表..	159
表 4-197：最高學歷 * 是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定 交叉表.....	160
表 4-198：最高學歷 * 與殯葬服務業者簽訂之契約是否載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務 交叉表.....	160
表 4-199：最高學歷 * 購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費 交叉表	161
表 4-200：最高學歷 * 是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書 交叉表..	161
表 4-201：最高學歷 * 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用 單因子變異數分析.....	162
表 4-202：最高學歷 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	162
表 4-203：最高學歷 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析.....	163
表 4-204：最高學歷 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	163
表 4-205：最高學歷 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析.....	164
表 4-206：最高學歷 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	164
表 4-207：最高學歷 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析.....	165
表 4-208：最高學歷 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	165
表 4-209：最高學歷 * 認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表.....	166
表 4-210：最高學歷 * 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表.....	167
表 4-211：最高學歷 * 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表.....	167
表 4-212：最高學歷 * 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	168
表 4-213：最高學歷 * 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表.....	168

表 4-214：最高學歷 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	169
表 4-215：最高學歷 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	169
表 4-216：最高學歷 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	170
表 4-217：最高學歷 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	170
表 4-218：最高學歷 * 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	171
表 4-219：最高學歷 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭 之祖先牌位 交叉表.....	171
表 4-220：最高學歷 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表 .....	172
表 4-221：最高學歷 * 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀 式 交叉表.....	172
表 4-222：最高學歷 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	173
表 4-223：家庭月收入 * 選擇何種殯葬服務業者 交叉表.....	174
表 4-224：家庭月收入 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	174
表 4-225：家庭月收入 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	175
表 4-226：家庭月收入 * 治喪總費用 單因子變異數分析.....	175
表 4-227：家庭月收入 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	176
表 4-228：家庭月收入 * 禮儀服務總費用 單因子變異數分析.....	176
表 4-229：家庭月收入 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	177
表 4-230：家庭月收入 * 塔位總費用 單因子變異數分析.....	177
表 4-231：家庭月收入 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	178
表 4-232：家庭月收入 * 墓地總費用 單因子變異數分析.....	178
表 4-233：家庭月收入 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	179
表 4-234：家庭月收入 * 治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補 助）是否收支平衡 交叉表.....	179
表 4-235：家庭月收入 * 有無使用公、私立殯儀館 交叉表.....	180
表 4-236：家庭月收入 * 使用公、私立殯儀館的滿意度 交叉表.....	180
表 4-237：家庭月收入 * 有無使用公、私立火化場 交叉表.....	181
表 4-238：家庭月收入 * 使用公、私立火化場的滿意度 交叉表.....	181
表 4-239：家庭月收入 * 有無使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納 骨牆） 交叉表.....	182
表 4-240：家庭月收入 * 使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨 牆）的滿意度 交叉表.....	182
表 4-241：家庭月收入 * 有無使用公、私立公墓設施 交叉表.....	183
表 4-242：家庭月收入 * 使用公、私立公墓設施的滿意度 交叉表.....	183
表 4-243：家庭月收入 * 使用電子輓額的滿意度 交叉表.....	184
表 4-244：家庭月收入 * 使用電子外牌的滿意度 交叉表.....	184
表 4-245：家庭月收入 * 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	185



表 4-246：家庭月收入 * 接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表.....	185
表 4-247：家庭月收入 * 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表.....	186
表 4-248：家庭月收入 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	186
表 4-249：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者口碑佳 交叉表.....	187
表 4-250：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者服務據點近 交叉表.....	188
表 4-251：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業產品服務多元化 交叉表.....	188
表 4-252：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照 交叉表.....	189
表 4-253：北中南東離島各地區 * 政府公告評鑑績優 交叉表.....	189
表 4-254：北中南東離島各地區 * 價格合理 交叉表.....	190
表 4-255：北中南東離島各地區 * 認識的殯葬服務業者 交叉表.....	190
表 4-256：北中南東離島各地區 * 亡者生前囑咐 交叉表.....	191
表 4-257：北中南東離島各地區 * 憑藉過去治喪經驗 交叉表.....	191
表 4-258：北中南東離島各地區 * 人際網絡（如：親友建議） 交叉表.....	192
表 4-259：北中南東離島各地區 * 電視媒體 交叉表.....	192
表 4-260：北中南東離島各地區 * 公部門（政府網站或網頁） 交叉表.....	193
表 4-261：北中南東離島各地區 * 其他私部門提供網站或網頁資訊 交叉表....	193
表 4-262：北中南東離島各地區 * 平面媒體 交叉表.....	194
表 4-263：北中南東離島各地區 * 醫療體系人員 交叉表.....	194
表 4-264：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者直接接觸招攬 交叉表.....	195
表 4-265：北中南東離島各地區 * 預購生前殯葬服務契約 交叉表.....	195
表 4-266：北中南東離島各地區 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表 .....	196
表 4-267：北中南東離島各地區 * 選擇的安葬方式 交叉表.....	196
表 4-268：北中南東離島各地區 * 選擇此安葬方式的原因 交叉表.....	197
表 4-269：北中南東離島各地區 * 住家 交叉表.....	197
表 4-270：北中南東離島各地區 * 殯儀館 交叉表.....	198
表 4-271：北中南東離島各地區 * 醫院附設斂殯奠祭設施 交叉表.....	198
表 4-272：北中南東離島各地區 * 宗教活動場所 交叉表.....	199
表 4-273：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書 交 叉表.....	199
表 4-274：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者是否主動開立收據或發票 交叉表 .....	200
表 4-275：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者簽立的契約書是否有明訂契約審閱 期 交叉表.....	200
表 4-276：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者是否動告知各服務項目、規格與價 格 交叉表.....	201
表 4-277：北中南東離島各地區 * 殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的	

服務內容 交叉表.....	201
表 4-278：北中南東離島各地區 * 消費金額與消費知覺——治喪總費用 單因子變異數分析.....	202
表 4-279：北中南東離島各地區 * 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表.....	202
表 4-280：北中南東離島各地區 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析.....	203
表 4-281：北中南東離島各地區 * 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表.....	203
表 4-282：北中南東離島各地區 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析.....	204
表 4-283：北中南東離島各地區 * 塔位總費用消費知覺 交叉表.....	204
表 4-284：北中南東離島各地區 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析.....	205
表 4-285：北中南東離島各地區 * 墓地總費用消費知覺 交叉表.....	205
表 4-286：北中南東離島各地區 * 治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表.....	206
表 4-287：北中南東離島各地區 * 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表.....	206
表 4-288：北中南東離島各地區 * 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表.....	207
表 4-289：北中南東離島各地區 * 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表.....	207
表 4-290：北中南東離島各地區 * 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表..	208
表 4-291：北中南東離島各地區 * 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表..	208
表 4-292：北中南東離島各地區 * 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表	209
表 4-293：北中南東離島各地區 * 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	209
表 4-294：北中南東離島各地區 * 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表	210
表 4-295：北中南東離島各地區 * 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表....	210
表 4-296：北中南東離島各地區 * 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表....	211
表 4-297：北中南東離島各地區 * 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表.....	211
表 4-298：北中南東離島各地區 * 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	212
表 4-299：北中南東離島各地區 * 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表.....	212
表 4-300：北中南東離島各地區 * 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表..	213
表 4-301：北中南東離島各地區 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	213
表 4-302：六都與其他縣市 * 殯葬服務業者口碑佳 交叉表.....	214

表 4-303：六都與其他縣市 * 殯葬服務業者服務據點近	交叉表.....	214
表 4-304：六都與其他縣市 * 殯葬服務業者產品服務多元化	交叉表.....	215
表 4-305：六都與其他縣市 * 殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照	交叉表.....	215
表 4-306：六都與其他縣市 * 政府公告評鑑績優	交叉表.....	215
表 4-307：六都與其他縣市 * 價格合理	交叉表.....	216
表 4-308：六都與其他縣市 * 認識的殯葬服務業者	交叉表.....	216
表 4-309：六都與其他縣市 * 亡者生前囑咐	交叉表.....	216
表 4-310：六都與其他縣市 * 憑藉過去治喪經驗	交叉表.....	217
表 4-311：六都與其他縣市 * 人際網絡（如：親友建議）	交叉表.....	217
表 4-312：六都與其他縣市 * 電視媒體	交叉表.....	217
表 4-313：六都與其他縣市 * 公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊	交叉表.....	218
表 4-314：六都與其他縣市 * 其他私部門提供網站或網頁資訊	交叉表.....	218
表 4-315：六都與其他縣市 * 平面媒體	交叉表.....	218
表 4-316：六都與其他縣市 * 醫療體系人員	交叉表.....	219
表 4-317：六都與其他縣市 * 殯葬服務業者直接接觸招攬	交叉表.....	219
表 4-318：六都與其他縣市 * 預購生前殯葬服務契約	交叉表.....	219
表 4-319：六都與其他縣市 * 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式	交叉表..	220
表 4-320：六都與其他縣市 * 選擇的安葬方式	交叉表.....	220
表 4-321：六都與其他縣市 * 選擇此安葬方式的原因	交叉表.....	221
表 4-322：六都與其他縣市 * 辦理喪禮儀式地點——住家	交叉表.....	221
表 4-323：六都與其他縣市 * 辦理喪禮儀式地點——殯儀館	交叉表.....	221
表 4-324：六都與其他縣市 * 辦理喪禮儀式地點——醫院附設斂殯奠祭設施	交叉表.....	222
表 4-325：六都與其他縣市 * 辦理喪禮儀式地點——宗教活動場所	交叉表....	222
表 4-326：六都與其他縣市 * 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書	交叉表.....	222
表 4-327：六都與其他縣市 * 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動開立收據或發票	交叉表.....	223
表 4-328：六都與其他縣市 * 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格	交叉表.....	223
表 4-329：六都與其他縣市 * 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容	交叉表.....	224
表 4-330：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——總費用 T 檢定	.....	224
表 4-331：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用消費知覺	交叉表.....	224
表 4-332：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 T 檢定	.....	225

表 4-333：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用消費知覺 交叉表.....	225
表 4-334：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用 T 檢定 ....	225
表 4-335：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——塔位總費用消費知覺 交叉 表.....	226
表 4-336：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用 T 檢定 ....	226
表 4-337：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——墓地總費用消費知覺 交叉 表.....	226
表 4-338：六都與其他縣市 * 消費金額與消費知覺——支出收入狀況 交叉表..	227
表 4-339：六都與其他縣市 * 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表	227
表 4-340：六都與其他縣市 * 對於殯葬禮儀服務業者擁有禮儀師證照的看法 交叉 表.....	228
表 4-341：六都與其他縣市 * 聽說過環保自然葬 交叉表.....	228
表 4-342：六都與其他縣市 * 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表.....	229
表 4-343：六都與其他縣市 * 接受為自己身後事選擇環保自然葬的態度 交叉表	229
表 4-344：六都與其他縣市 * 接受喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表.....	230
表 4-345：六都與其他縣市 * 接受喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表.....	230
表 4-346：六都與其他縣市 * 接受喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表.....	230
表 4-347：六都與其他縣市 * 接受喪禮中女性也能封釘 交叉表.....	231
表 4-348：六都與其他縣市 * 接受喪禮中女性也能捧斗 交叉表.....	231
表 4-349：六都與其他縣市 * 同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家 庭之祖先牌位 交叉表.....	232
表 4-350：六都與其他縣市 * 接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉 表.....	232
表 4-351：六都與其他縣市 * 接受自己先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉 表.....	233
表 4-352：六都與其他縣市 * 聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表.....	233
表 4-353：六都與其他縣市 * 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表.....	233
表 4-354：受訪者性別.....	234
表 4-355：受訪者年齡.....	235
表 4-356：受訪者教育程度.....	236
表 4-357：受訪者之公司營業種類.....	237
表 4-358：受訪者之公司登記名稱.....	238
表 4-359：受訪者之公司登記資本額.....	239
表 4-360：受訪者之公司近三年營業額.....	240
表 4-361：受訪者近三年服務件數.....	241
表 4-362：受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數.....	242
表 4-363：受訪者之公司正式聘僱員工具服務相關證照人數.....	243

表 4-364：受訪者之公司是否申請免開統一發票單位.....	244
表 4-365：受訪者對於殯葬設施在現行使用上的滿意度.....	245
表 4-366：禮儀師證照重要性的看法.....	248
表 4-367：受訪者是否聽說過環保自然葬.....	249
表 4-368：受訪者最近一年內承攬環保自然葬的案件數.....	250
表 4-369：業者認為喪主或喪家對環保自然葬的接受度.....	251
表 4-370：業者認為消費者取得服務之管道.....	252
表 4-371：消費者選擇服務的考量因素.....	253
表 4-372：業者提供的殯葬消費保護措施.....	255
表 4-373：業者認為治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因.....	256
表 4-374：業者一年內的觀察，認為喪家可接受女性在喪禮中擔任的工作.....	257
表 4-375：業者一年內的觀察，喪家對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度.....	258
表 4-376：業者個人對於女性能在喪禮中取代男性執行工作項目的態度.....	259
表 4-377：業者個人對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度.....	260
表 4-378：業者一年內的觀察，治喪家屬對於先行火化後辦行告別儀式的接受度.....	261
表 4-379：業者一年內的觀察，喪家對於個人身後事，先行火化後辦告別儀式的接受度.....	262
表 5-1：我國歷年採行環保自然葬件數.....	270



## 摘要

**關鍵詞：** 殯葬消費、消費行為、殯葬服務業、治喪需求

內政部曾於民國 95 年辦理「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」委託研究計畫，迄今相距 10 年，其間殯葬管理條例歷經 4 次修正部分條文（包含禮儀師證書核發、生前殯葬服務契約及殯葬設施之管理制度相關法規），又推行「節葬、潔葬」的綠色環保殯葬理念多年，目前全國可實施環保自然葬法地點共有 33 處，已服務超過 3 萬名民眾；另內政部亦輔導地方政府於公立殯儀館禮廳建置播放設備，透過「電子輓額平臺」致贈電子輓額。

此外，內政部自 103 年 4 月起核發禮儀師證書，截至 106 年 11 月底核發 779 張。有鑑於 95 年當時之社會背景、殯葬消費行為及法規與目前差異甚大，有關殯葬儀式、喪葬費用、喪葬設施及殯葬消費型態等數據及資料，無較新資料可供參考。為瞭解現今殯葬消費市場之現況、民眾及殯葬業者對於殯葬相關法令及措施之看法及接受度，故辦理本研究計畫，以利將研究成果供內政部後續推動或制定相關政策及法規之參考。

## 一、研究緣起及目的

內政部前於民國 95 年辦理「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」委託研究計畫，迄今歷時 10 年，有鑑於 95 年當時之社會背景、殯葬消費行為及政策法令與目前差異甚大，無較新資料可供施政參考。為瞭解殯葬消費市場及消費行為之現況、殯葬消費保護觀念落實情形等，以供政府後續推動或制定相關政策及法規之參考，故辦理本研究計畫。

本研究目的在於 1. 瞭解殯葬消費市場及消費行為現況、2. 瞭解民眾之殯葬消費觀念及需求、3. 探討當前殯葬儀式型態、4. 分析民眾選擇殯葬服務業者管道與殯葬消費金額、5. 瞭解殯葬消費保護觀念落實狀況。當中以殯葬消費市場及消費行為現況的研究內涵為例，即可區分為瞭解殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質，再者對於民眾對於推動殯葬專業證照制度、環保自然葬、電子輓額等之接受度及看法也進行調查。

## 二、研究主題及方法

### (一) 研究主題：

1. 調查我國殯葬消費市場及消費行為現況，包括民眾對於殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質、對於推動殯葬專業證照制度、環保自然葬、電子輓額等之接受度及看法。
2. 調查民眾之殯葬消費觀念及需求、殯葬儀式型態、民眾選擇殯葬服務業者管道、殯葬消費金額及殯葬消費保護觀念落實（包括殯葬服務、生前殯葬服務及骨灰(骸)存放單位使用權買賣等 3 種定型化契約應記載及不得記載事項、管理費專戶）等相關現況及數據。

### (二) 研究方法：



### 1. 文獻蒐集分析

蒐集國內外有關殯葬消費行為之文獻、殯葬管理政策與法令解釋等資料，以供規劃執行研究調查及設計問卷之方向指引。

### 2. 問卷調查法

本研究調查我國居民家中過去一年內曾辦理喪事者，且有實際參與主其事者為調查對象。本調查係以殯葬管理部門及殯葬社團提供之資料作為抽樣母體，採用實地問卷調查法。本研究在文獻探討殯葬消費相關理論與相關實證資料後，進行調查問卷編制，並舉行學者專家問卷效度座談會審議。完成審議後，再次修訂為正式調查問卷，而後進行國人調查訪問。

### 3. 樣本抽樣說明

在抽樣總戶數方面，本研究援用一般民意調查的  $0.98/N^{1/2}$  (N=樣本數) 公式為抽樣誤差計算方式，在「降低誤差」與「節省國家經費」的雙重考量之下，本研究以 1,100 戶為抽樣數 (預計完成樣本數為 1,071 戶，避免無效樣本故多抽取部分戶數作為替代樣本)，因此，在 95% 信心水準之下，本研究抽樣誤差約為  $\pm 3\%$ ，就本研究之屬性與目的而言，其誤差值應在可接受之範圍。研究母群主要為我國的民眾，根據內政部戶政司的統計資料，至 2016 年 12 月為止，我國的總人口數為 23,539,816 人，此為本研究之母群人數。然而，有鑑於殯葬消費行為基本上並非以「人」為單位，而是以「戶」為單位較為合理，本研究就各直轄市、縣(市)死亡人口數占該縣市總人口數之比率，推估各直轄市、縣(市)總戶數中，殯葬消費行為家戶所占之比率，進一步估算出各直轄市、縣(市)殯葬消費行為家戶之戶數。本研究改以 8,561,383 戶為母群，並依此為抽樣之根據，以「戶」為單位進行抽樣，並選擇在一年內曾經有殯葬消費行為的家戶中，實際主導該殯葬行為的家屬接受調查，以提高本研究的內在效度。

### 4. 殯葬業者調查

本研究另針對殯葬業者進行問卷調查。預計採取立意抽樣針對不同經營規模之殯葬業者進行 50 份問卷調查。調查進行方式，函請「中華民國殯葬設施經營商業同業公會全國聯合會」與「中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會」提供所屬會員名單，合併彙整後，依據「各直轄市、縣(市)」區域差異，進行以下業者家數的抽樣調查。

### (三) 進行步驟：

1. 蒐集我國殯葬消費行為實證調查、殯葬管理條例法規推動情形、消費行為理論等資料，進行文獻回顧與分析。
2. 進行問卷之編製，執行步驟依序為(1)預試調查問卷之編製、(2)舉行專家問卷審議座談會、(3)預試問卷調查與分析、(4)修訂最後定稿正式問卷。
3. 接下來進行調查訪員之招募、編制訪員手冊與訪員課程訓練。
4. 實施殯葬消費行為抽樣與問卷調查，並依期限完成期中報告再次檢核研究目的及進度。
5. 針對殯葬業者進行抽樣與問卷調查。
6. 問卷回收與整理擬定初步成果，進行研究目的的檢核後再進行資料補充。
7. 提出研究結論及建議，作為委辦機關釐訂相關政策之參考。

## 三、重要發現

(一) 治喪過程中委託殯葬服務業者或中間人辦理狀況，全部委託比率大幅上升。

106 年的受訪者大多都選擇全部委託 (92.5%)，可見殯葬禮儀已經逐漸脫離傳統非營利的互助模式而趨向於依賴專業服務的商業模式。

(二) 有關殯葬禮儀服務業者的服務調查，服務態度最受消費者滿意。根據研究發現：殯葬禮儀服務業者的服務中，受訪者滿意項目中，滿意比率占所有滿意勾選次數中最高的是服務態度，再者為會場布置與專業服務。

在受訪者不滿意的項目中，則以價格此項目居冠。然整體來說，受訪者對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度，超過一半以上的受訪者表達滿意。

- (三) 106 年殯葬設施殯儀館之使用滿意度調查中，使用殯儀館的受訪者中，填答「滿意」與「非常滿意」的比率都較 95 年提高，國人使用殯儀館設施的滿意感受明顯提升中。對於火化（葬）場使用的滿意狀況相較 95 年也呈現滿意度上升的狀態。對於骨灰（骸）存放設施的使用滿意度，也是「滿意」占大多數（55.4%）。然公墓設施使用的比率雖大幅下降，但滿意度提升。
- (四) 透過本次的調查發現，大部分的受訪者對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照，覺得重要者占 44%。
- (五) 聽過環保自然葬之比率與民眾接受度高但目前使用者仍偏少。本次受訪者曾聽說過環保自然葬者已占多數（85%），能接受為親人選擇環保自然葬的比率也比 95 年多，而不接受的人數也有下降的趨勢，得見當今社會民眾已逐漸能接受環保自然葬。另外就受訪者個人身後事，是否接受採環保自然葬的百分比，相較於 95 年的調查有明顯提升，代表國人現在更能夠接受環保葬，但相對於年死亡人數，實際採用者比率仍偏低，如何考量區位分布均衡及增加自然葬園區數量，並檢討強化園區內部的功能規劃，以提高使用率，乃未來必須因應解決的課題。
- (六) 受訪者未使用電子輓額的占多數，當中就曾經使用過的經驗，基本上都在認為「尚可」接受。經調查電子外牌確實尚未普及，但就曾經使用者的回應滿意度也在「尚可」以上。
- (七) 民眾之殯葬消費觀念及需求的調查發現，半數的國人能接受先行火化後另外找一天再舉行告別儀式。喪家聽過及考慮購買生前殯葬服務契約產品者的比率均上升，顯示目前民眾對於購買生前殯葬服務契約的產品意

願相較十年前更高。但根據媒體的報導，購買生前殯葬服務契約相關糾紛仍時有所聞，因此如何防免此產品之消費糾紛，仍是未來各級政府殯葬主管單位必須面對的議題。

- (八) 國人普遍能接受女性擔任或從事喪禮中過去僅限於男性負責的項目，譬如：「捧牌位」同意度最高達七成比率的同意，其次「捧骨灰罐」、「捧斗」……，同意度最低的「咬起子孫釘」項目也在六成以上。另外也有接近半數受訪者同意未出嫁或離婚的女性過世後合爐進祖先牌位。
- (九) 國人目前治喪時的殯葬儀式型態以佛教儀式為多數，火化後進塔則為國人目前選擇比率最高（近九成）的安葬方式。本次調查中填寫選擇火化後進塔者比起 95 年增加，環保葬也有增加的趨勢。至於民眾選擇安葬方式考量因素，以「祭拜方便」因素居多，考量「傳統習俗」者居次。另殯儀館成為最主要的辦理殯葬儀式的地點，相較於 95 年約提高 40.7%。
- (十) 民眾選擇殯葬服務業者時以一般殯葬服務業者為大宗，選擇生前殯葬服務契約業者，比率反而下降。影響的因素與政府推動喪禮服務技能檢定考試、禮儀師證照制度，以及各直轄市、縣（市）政府落實殯葬業者評鑑之輔導，帶動一般殯葬業者服務品質提升和經營模式現代化的影響有關，使得生前殯葬服務契約業者不再專美於前。民眾選擇殯葬服務業者時著重於業者的口碑，並透過人際網絡，成為選擇服務業者最主要的管道。
- (十一) 殯葬總消費金額相較於前期的調查卻是大幅下降，在 95 年的調查中，國人治喪總費用（含禮儀服務及塔位或墓地費用）平均為 354,145 元，106 年之調查治喪總費用平均降為 242,465 元。禮儀服務總費用部分，95 年的調查平均為 224,641 元，106 年則下降至 171,634 元。在安葬費用方面（含塔位或墓地費用），95 年平均為 196,559 元，而本次調查區分來看，則為塔位總費用平均為 77,111 元，墓地總費用平均為 189,034

元。一般而言，火化後安葬的治喪費用約為土葬費用的一半，另因調查結果顯示火化後進塔比率相較於 95 年增加，而火化後選擇環保自然葬也有增加，正可以說明國人平均治喪總費用大幅下降的原因。

(十二) 經政府單位的宣導，殯葬服務業者與消費者簽立相關契約書的主動性比率，相較十年前明顯提升，但臺灣東部及離島仍有待加強。不過殯葬服務業者主動開立收據或發票的情形增多，主動向民眾告知各服務項目、規格與價格的殯葬業者也有 86%。另外此次調查發現，殯葬服務業者提供非契約原約定的服務追加收費內容者已屬少數，但是其中仍產生追加服務項目的業者中會與消費者另行簽訂書面契約者占 42%，其次受訪者填答「不清楚」者為 33%。

(十三) 不過從民眾的面向來看，只有一半的受訪者知道與殯葬服務業者簽立的契約書必須有審閱期的相關規範；也是只有半數的民眾瞭解與殯葬服務業者簽約後解約與終止契約的權利與義務規定；但多數民眾不會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書，未來必須再加強對於消費者收存契約書的消費習慣，以保障其權益。至於過去在殯葬過程中，業者再向消費者提出非契約原約定內容而需要再追加付費項目的情形已有改善，可見目前大多的殯葬服務業者都能在服務前與治喪民眾談妥服務內容與價格，而儘量避免在服務中再追加收費，超出治喪民眾原定的治喪預算而增加經濟壓力與困擾。

(十四) 針對私立骨灰（骸）存放服務單位消費部分的瞭解，業者能主動要求與消費者簽立相關契約書者比未主動簽約者多，另外已有約七成的業者會主動開立收據或發票。殯葬服務業者與消費者簽立的契約書中載明有契約審閱期者比率超過一半，但是仍有三成以上受訪者不清楚契約審閱期的相關規範。也有將近七成的殯葬服務業者與消費者簽訂之契約中確實載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務。骨灰（骸）存

放設施經營業者能依照合約規定備置相關文件影本，供消費者隨時查閱其是否合法經營占多數（66%）。

（十五）就私立骨灰（骸）存放服務單位消費部分的瞭解，約有六成的消費者瞭解與殯葬服務業者簽約後解除與終止契約的權利義務規定，另購買骨灰（骸）存放單位使用權時有繳交管理費者占多數（56%）。惟受訪者瞭解殯葬服務業者有將收取之管理費設立專戶，專款專用者只有 21%，大部分的民眾填答「不清楚」（69%），可見殯葬業者就管理費專戶與專款專用之作為於交易時如何向消費者告知說明，有待加強。懂得主動要求保存屬於消費者應收執的契約書的消費者為 41%，未主動要求保存的占 59%，此項也是未來需要再加強宣導的項目。

（十六）根據本研究對殯葬服務業者的問卷調查結果，在殯葬消費行為現況、消費者選擇殯葬服務業者的管道以及殯葬儀式的形態等方面，殯葬服務業者所認知的喪家的殯葬消費行為與本研究直接調查喪家所得到的意見大致上相符合。不過底下有幾點不盡相符之處值得關注：

1. 業者對於殯葬設施的滿意度普遍低於喪家的滿意度，這可能係因為業者接觸殯葬設施的頻率遠高於喪家以致於對於殯葬設施的要求較高所致。
2. 有超過半數的業者肯定禮儀師證照制度的重要性，一方面顯示政府推行證照制度之所以相當順利的因素，另一方面業者這麼重視，政府更應該讓禮儀師的考照制度、回訓制度等更加周延。
3. 對於消費者的保護措施方面，業者回答有的比率都遠高於消費者的回答，基於業者自我保護的傾向，這樣的結果是可以理解的。
4. 業者回答喪家選擇安葬方式的考量原因主要是經濟考量、亡者生前囑咐及傳統習俗，相較於消費者的直接回答是祭拜方便、傳統習俗及亡者生前囑咐，這樣的回答可能因為喪家受到孝道觀念的影響，不太願

意承認選擇安喪方式是基於經濟考量。

5. 關於殯葬儀式納入性別平等作法的接受度，業者自己的接受度普遍高於業者所觀察到的喪家的接受度，也高於喪家自己回答的接受度。由於業者本身從事殯葬服務業，不管在專業知識上或訊息的接收上都較一般民眾豐富，因此也養成了對殯葬改革的開放態度，所以這樣的調查結果是可理解的。

#### 四、主要建議事項

根據研究發現，本研究針對「我國殯葬消費行為調查研究」，提出下列具體建議。以下分別從立即可行建議及中長期建議加以列舉。

##### 建議一：立即可行之建議

主辦機關：內政部（民政司）

協辦機關：直轄市、縣（市）主管機關

- （一）因應喪家認同禮儀師證照之重要性，加強禮儀師管理工作。可行做法除了勞動部配合內政部核發禮儀師證書，加強辦理乙、丙級技能檢定之外，並應隨著禮儀師證書核發人數增加，而檢討降低殯葬禮儀服務業應設置禮儀師之門檻。此外，各直轄市、縣（市）主管機關應確實執行殯葬管理條例第 87 條未取得禮儀師資格而以禮儀師名義執業之處罰規定，中央主管機關則應辦好禮儀師之回訓工作，以提升喪家對禮儀師專業之信賴度。
- （二）杜絕生前殯葬禮儀服務產品的消費糾紛，強化消費者對於預約身後事之信心。例如加強對於生前殯葬禮儀服務業者的稽查，針對可能產生消費者權益受損或容易產生糾紛的項目進行更嚴格與明確的規範與檢核，一旦發現有所異常，應當主動公告並提供媒體報導消費警訊。
- （三）醫殯分流之後，政府應有配套措施，以滿足在醫院病逝者的治喪需求。

例如，公、私立殯儀館應設置足夠的遺體保存冰櫃及豎靈拜飯空間，又如自從殯葬管理條例修法規範獨立禮廳靈堂的設置條件迄今多年，業界仍不時反映其設置之困難，究其原因為何？是否應檢討調整法令規定，讓獨立禮廳靈堂的設置更具有可行性？乃為政府主管單位必須面對的重要課題。

- (四) 督導直轄市、縣(市)政府宜加強宣導評鑑績優業者名單，以利喪家選擇。如直轄市、縣(市)政府評鑑作業完成後，除了頒獎表揚及公告名單於網站之外，宜加強於病人家屬較容易接觸訊息的醫院宣導，另可結合村里社區，利用適當活動進行宣導，增加績優業者名單之曝光率。
- (五) 加強消費者對於殯葬消費保護權益的自我爭取與維護的觀念。雖然內政部業已根據殯葬管理條例規定授權訂定各類使用型與預約行殯葬服務定型化契約範本，且建置網站動態性地公開殯葬消費資訊，但如何主動出擊，有效影響及形塑民眾自我保護觀念，還是有賴於最容易接觸民眾的地方殯葬主管單位。除了生前殯葬服務契約之外，也要就委託一般殯葬服務業者執行服務時簽約的必要性、審閱期、追加付費項目的簽訂書面契約、解約、終止契約、契約書收存與索取發票或收據等，加強宣導使其成為一般民眾的基本消費常識。另外消費者購買私立骨灰(骸)存放設施時也應要求簽訂契約書，並且得查閱契約中是否有載明骨灰(骸)存放設施經營業者的維護及祭祀義務，以及業者是否有將收取的管理費專戶專款專用等，以保護自身權益。除上網發布並提供媒體報導殯葬消費知識外，宜利用民眾治喪使用殯儀館、骨灰(骸)存放設施、公墓設施等的時機，或利用清明掃墓等機會，發放文宣或設計有獎徵答等活動，讓民眾清楚瞭解，只有靠消費者意識的覺醒而懂得自我保護消費權益，才能有效消弭殯葬消費的糾紛。

## 建議二：中長期建議



主辦機關：內政部（民政司）

協辦機關：內政部營建署、直轄市、縣（市）主管機關

- （一）因應環保自然葬成長趨勢，政府宜加強補助或鼓勵增設公墓內樹、灑葬區及公墓外骨灰拋灑植存區。
- （二）加強《平等自主·慎終追遠～現代國民喪禮》的推廣，以落實現代性別平等觀念的殯葬禮儀做法。
- （三）先行火化後另外找一天再舉行告別儀式的做法示範及宣導，可行做法如：各級政府就先行火化後辦理告別儀式提供相關範例，譬如以聯合奠祭作為示範，或者在殯葬設施使用的優惠及便利配套、殯葬設施空間的功能創新規劃等等。
- （四）滿足無宗教信仰的需求，政府宜採取適當的因應措施。例如，在禮儀服務方面各級政府在從事喪禮參考手冊編撰時，應將無宗教信仰的殯葬儀節納入其中，又如地方政府在設置骨灰（骸）存放設施時，宜規劃適度空間作為無宗教信仰的民眾存放親人骨灰（骸）使用。
- （五）因應民眾選擇殯儀館及火化場作為治喪地點，宜增設殯儀館及火化場，以滿足民眾治喪需求。新竹縣仍未設置殯儀館，其他有設置者，如新北市、嘉義縣、市、雲林縣等，其殯儀館區位分布不均衡。彰化縣仍無火化場，而嘉義縣轄區雖有火化場，但屬於嘉義市政府設置經營，其他如新北市幅員遼闊，只有設置三峽火化場一處，皆不利於多數喪家治喪之方便性。
- （六）輔導業者專業分工與創新化服務模式，以維護殯葬禮儀應有的功能。可行做法如：各級政府單位與殯葬相關公會、職業團體、學術教育單位等，應思考如何直接或間接協助輔導殯葬服務業者進行專業分工及創新服務模式。



# 第一章、緒論

## 第一節、研究緣起

內政部前於民國 95 年辦理「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」委託研究計畫，迄今差距 10 年，其間殯葬管理條例歷經 4 次修正部分條文（包含禮儀師證書核發、生前殯葬服務契約及殯葬設施之管理制度相關法規），又推行「節葬、潔葬」的綠色環保殯葬理念多年，目前全國可實施環保自然葬法地點共有 33 處，已服務超過 3 萬名民眾；中央內政部亦輔導地方政府於公立殯儀館禮廳建置播放設備，透過「電子輓額平臺」致贈電子輓額。

此外，內政部自 103 年 4 月起核發禮儀師證書，截至 106 年 11 月底核發 779 張。有鑑於 95 年當時之社會背景、殯葬消費行為及法規與目前差異甚大，有關殯葬儀式、喪葬費用、喪葬設施及殯葬消費型態等數據及資料，無較新資料可供參考。為瞭解現今殯葬消費市場之現況、民眾及殯葬業者對於殯葬相關法令及措施之看法及接受度，以供我國中央後續推動或制定相關政策及法規之參考，基於前述之理由，故有辦理本研究計畫之必要。

## 第二節、研究目的與研究主題

### 壹、研究目的

本次研究承辦單位基於內政部委案之委託需求說明書，提出以下研究目的：

#### 一、瞭解殯葬消費市場及消費行為現況

- (一) 殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質
- (二) 民眾對於推動殯葬專業證照制度、環保自然葬、電子輓額等之接受度及看法。

#### 二、瞭解民眾之殯葬消費觀念及需求

#### 三、探討當前殯葬儀式型態

#### 四、分析民眾選擇殯葬服務業者管道、殯葬消費金額

#### 五、瞭解殯葬消費保護觀念落實狀況

### 貳、研究主題

本次殯葬消費調查研究，研究主題如下：

- 一、調查我國殯葬消費市場及消費行為現況，包括民眾對於殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質、對於推動殯葬專業證照制度、環保自然葬、電子輓額等之接受度及看法。
- 二、調查民眾之殯葬消費觀念及需求、殯葬儀式型態、民眾選擇殯葬服務業者管道、殯葬消費金額及殯葬消費保護觀念落實（包括殯葬服務、生前殯葬服務及骨灰（骸）存放單位使用權買賣等3種定型化契約應記載及不得記載事項、管理費專戶）等相關現況及數據。

綜合前述，將本研究調查之主題架構圖繪製如下：

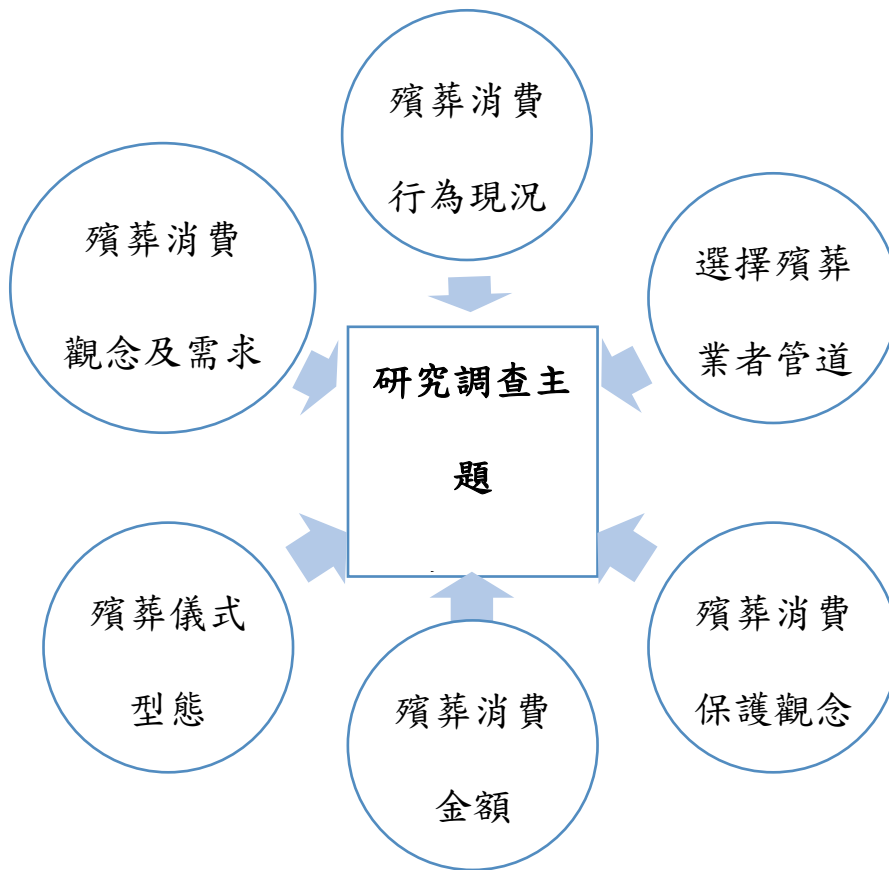


圖 1-1：研究主題架構圖

## 第二章、文獻回顧

### 第一節、我國殯葬消費行為實證調查文獻回顧

臺灣殯葬產業於 1970 年代多以販售殯葬相關物品為主，全職從業人員並不多，而是由道士、地理（擇日）師、棺木與墳墓營造者等人結合實際運作團體協助喪禮活動。後於 1970 至 1990 年代臺灣經濟起飛，社會結構由過去農業型態逐漸轉為工商型態，都市化也對於人們死亡儀式產生影響，殯葬專業服務需求相對增加，相關大體服務、奠禮、啟靈及相關代辦服務逐漸結合為統包服務型態（譚維信、鄧文龍、李慧仁，2008）。施慧敏（2003）研究中提到，根據臺灣省政府社會處（1998）統計，臺灣地區每名死亡者的平均喪葬費用為 367,757 元，國人一年殯葬相關花費將近五百億元且將逐年上升。行政院經濟建設委員會（2012）之人口統計資料推計顯示，我國由於人口高齡化的結果，死亡人數在 101 年為 15.4 萬人，至 140 年則增至 36 萬人，及 149 年後死亡人數約為 101 年的 2.2 倍。

同時在社會時代變遷下，民國 90 年後臺灣社會開始有企業集團投入殯葬服務產業，並引進以企業化經營管理模式，同時也翻轉傳統殯葬服務業給國人的印象，推出以高品質、客制化的經營模式與傳統殯葬服務展開市場的良性競爭，然而傳統的殯葬服務業者也紛紛調整經營及服務模式，以便爭取殯葬服務消費者的親睞。在國內殯葬服務業者數量方面，由下圖 1-2 的財政部資料中心的統計資料可以發現，我國殯葬服務業的家數呈現逐年成長的趨勢，從民國 99 年的 3,164 家至 103 年 3,701 家，在五年間增加 537 家，且每年成長率維持在 4% 左右，至民國 105 年底已有 4 千多家，顯示有越來越多業者願意投入殯葬服務業。

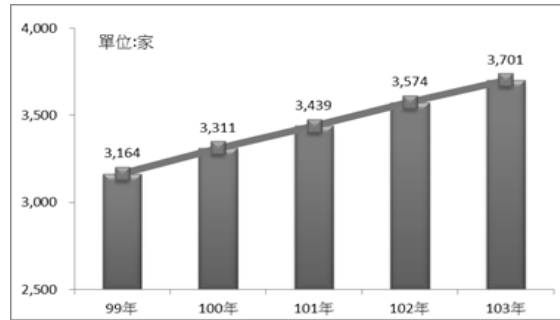


圖 1-2 99 年~103 年我殯葬服務業營利事業家數

資料來源：邱士榮、陳威珞（2015）。「產業分析：殯葬服務業（2015 年）」。臺灣趨勢研究報告。頁 2。

在產值部分，我們根據相關統計資料來看（詳見圖 1-3），殯葬服務業的營業額在民國 99 年至 101 年間大幅成長。從 99 年的 134 億元，至 101 年提升至 255 億元，3 年間成長 122 億元，平均每年成長率約 38.3%，但在 102 年衰退至 237 億元，103 年殯葬服務業的全年產值略為成長至 243 億元。

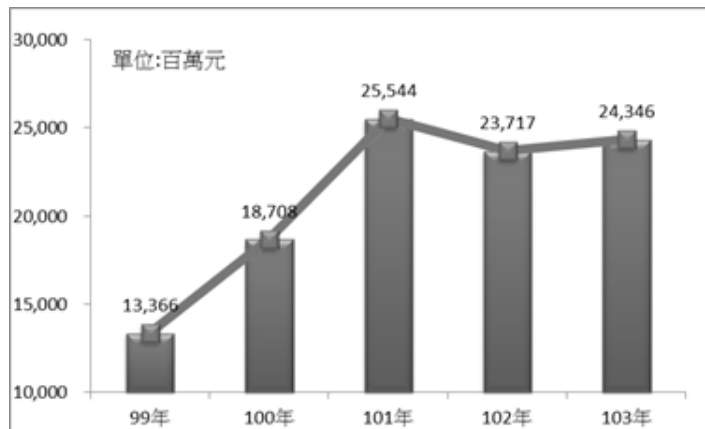


圖 1-3 99 年~103 年我國殯葬服務業之總體營收

資料來源：同圖 1-2。

在業者平均營業額方面：民國 99 年至 101 年間，平均每家業者的產值呈現逐年上升趨勢，由 99 年的 422 萬元提升至 101 年的 743 萬元，101 年後由於產值下降且從業競爭家數增加，使得平均每家業者營業額下滑至 103 年的 658 萬元。近幾年維持每家業者營業額 600 萬元以上水準。

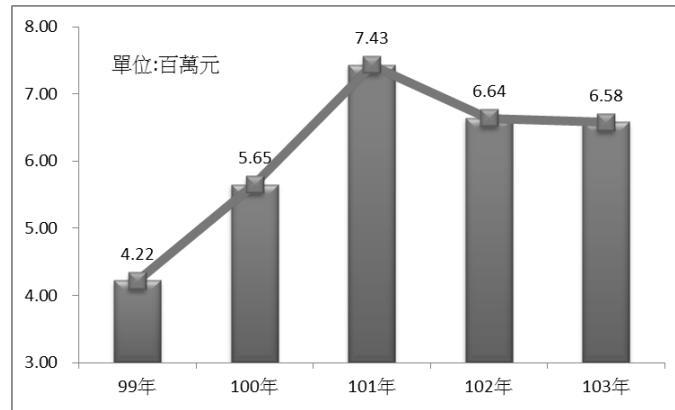


圖 1-4 99 年~103 年我國殯葬服務業之平均各業者營業額

資料來源：同圖 1-2。

葉麗卿（2002）所撰寫之碩士論文「臺灣大都會地區生前殯葬服務契約之消費者行為研究」中，以大臺北、大臺中、大高雄等三大都會地區的民眾為研究對象，發現一般消費者的消費行為及其產品偏好，並得知消費者的個人背景、對產品的認知與態度會對其消費行為產生影響。葉若翰（2003）殯葬研究中提到，關於殯葬服務業的服務特性根據 Lovelock（1983）所提出的分類架構如下：1. 服務活動的本質 2. 服務組織與顧客的關係分類 3. 服務的需求程度 4. 服務的供需特性 5. 服務的方式。近期鄭婷云（2013）以當代大臺北地區喪葬禮俗變遷與殯葬消費行為的相互關係進行研究時則發現：消費者對於殯葬商品已經有從「生活需求」逐漸轉換為追求「精神上的安定」之趨勢，然而就業者推出「生前殯葬禮儀服務契約商品」而以商業經營的多元行銷手法進行推廣，以及公部門實施禮儀服務人員證照制度、改善殯葬設施等，不但影響瞭民眾的殯葬消費行為，也使得殯葬儀式產生變化，因此就我國於 2015 年在全世界死亡品質調查報告中居於亞洲第一，然而當代殯葬服務是否也有相同的成效值得進行全國普查深入探討。

然而現代殯葬產業與消費服務範圍相當多元廣泛，包含生前契約、行銷、安寧照護、臨終關懷、悲傷輔導，乃至於大體美妝、奠禮辦理、安葬，以及後續關懷、追思等（王士峯、阮俊中，2007）。消費者面臨這些服務範圍如何選擇、消費權益能否獲得保護、消費金額多寡等均值得探究。

Joseph（2013）之研究，採取質性與量化兩種調查方式，樣本採非隨機抽樣，針對以往經



驗、價格考量、殯儀館位置、營銷活動、口碑、葬禮生前計畫等著手研究有關的決策過程。研究結果顯示，上述因素多少都會影響消費者的決定，不過需特別關心的是將近10%的人實際上已經預先計劃了自己的葬禮。預先計劃的人希望自己的願望在死亡以後得以實現。

Laan & Moerman (2017) 在全面瞭解澳大利亞的殯葬業，以及在目前的監管環境中的喪葬費用和價格的驅動因素。有鑑於近期有人批評殯葬行業日益集中，在消費者權益易受侵害的環境下進行掠奪性定價和營銷，這一研究項目凸顯出了死亡保護的歷史、監管、文化和社會背景，以便為消費者在澳大利亞的殯葬服務和殯葬業中探索機遇和挑戰。前述研究者採用迴歸模型統計分析哪些因素推動殯葬價格，並注意到殯儀總監在葬禮定價中扮演的角色及定價的透明度。

KOPP 與 KEMP (2007) 發表「殯葬服務提供者法律義務的消費者意識」一文，其研究結果來自於消費者調查，該調查檢查了消費者對於殯葬規定的認知。目前，所有殯儀館的活動受聯邦交易委員會 (Federal Trade Commission, 簡稱 FTC) 的殯葬產業營運規定的管理。這個規定是以假設消費者因為情緒壓力、時間壓力以及對可用商品和服務的不熟悉很難在需要的情況下做出謹慎的、知情的購買決定。儘管如此，有限的研究已經評估了有多少消費者知道殯葬服務提供者的法定義務，進而討論消費者保護和政策的意義。作者根據 FTC 的殯葬消費指南有關殯葬規定設計調查問卷，包括價格資訊揭露、基本服務收費、搭售安排、棺木處理費、火化棺需求、殯儀館使用、防腐需求，其他如殯儀總監在電話中拒絕提供價格資訊的合法問題、殯葬的成本、殯葬產品的知識、受訪者參加喪禮的經驗及選擇殯葬業者的管道等。由此文啟發本研究對於消費者權利意識之重視，調查問卷之相關問項，正可以提供本研究設計問卷之參考。

Bern-Klug, Ekerdt & Wilkinson (1999) 研究調查 163 位居住美國堪薩斯市的年長者遺族，研究結果發現成人小孩在父母親的後事安排扮演重要角色，以及半數的遺族負責安排後事的同時會傳遞他們所期待的成本。前述之研究報告建議社工角色應該被擴展到提供殯葬的安排及其成本的基本資訊，社工人員應為臨終者的照護及其家屬提供主要的服務。

而內政部 (2006) 「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」，在過去十年之前的調查相關結果

如下：

### 一、殯葬設施之服務及殯葬儀式型態：

治喪期間，遺體存放地點與奠禮儀式舉辦地點以「家中」最多，「殯儀館」居次；舉辦之喪葬儀式，以「一般民間習俗」宗教儀式辦理居多，其次則為「佛教儀式」；大部分受訪民眾認為喪葬儀式「繁簡適切」；治喪過程中，孝服型式以「傳統披麻帶孝」居多，但受訪者理想中的孝服型式以「穿著素色（全黑或全白）衣服」最多；對於遺體先行火化後再舉行奠禮儀式之接受度，正反意見各半。

在治喪期間的天數方面，無論使用殯儀館與否，平均天數皆約為 14 天，受訪者理想中的治喪天數亦然；治喪期間（從接體至安葬）的天數考量因素係以「擇吉日」居多，其次為「地方風俗習慣」；過世親人的安葬方式係以「火化後送納骨堂塔」者居多，其次則為「土葬」；選擇安葬地點以「公立納骨堂塔（或公墓）」居多，其次則為「私立納骨堂塔（或公墓）」。

### 二、民眾選擇殯葬服務業者管道：

大部分民眾在治喪過程中全部委託（63.5%）或部分委託（23.1%）殯葬服務業者辦理，二者合計 86.6%；其中又以委託一般殯葬禮儀服務業者進行為最多，次為生前殯葬服務契約之履約業者；選擇殯葬服務業者之途徑，大部分受訪者以親友介紹與意見為主；受訪民眾對於所選擇之殯葬服務業者的滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間；委託殯葬服務業者之受訪者大部分未與殯葬服務業者訂立書面契約，且亦未與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形。受訪民眾不傾向為長輩安排環保自然葬（如：樹葬、海葬），但對於為自己安排環保自然葬（如：樹葬、海葬）之接受度則較高；受訪民眾對於殯葬設施服務之滿意度，大都介於「滿意」與「尚可」之間。

### 三、殯葬消費金額：

國人治喪總費用（含禮儀服務及塔位或墓地費用）平均為 354,145 元。禮儀服務總費用部分，95 年的調查平均為 224,641 元。在安葬費用方面（含塔位或墓地費用），95 年平均為 196,559 元。約六成以上消費者對於治喪費用之消費知覺的選擇認為「合理」；在治喪費用支出與治喪收入收支平衡部分，以收支平衡者居多。

#### 四、消費者對生前殯葬服務契約認知：

超過 70%的受訪者有聽過生前殯葬服務契約的產品；認同生前殯葬服務契約產品之民眾約為 65%；高達 90%以上的民眾尚未擁有生前殯葬服務契約產品；在未擁有生前殯葬服務契約產品的民眾中，表明未來不會購買者仍達 82.5%之多。約有 58.3%的消費者對於現行生前殯葬服務契約 75%契約價金交付信託抱持放心的態度；約有 40%消費者認為「交付信託」為生前殯葬服務契約的履約最佳保障方式；購買的生前殯葬服務契約價額平均為 164,234 元。

前述調查結果為十年前之我國殯葬消費行為之概況，現今是否與過往消費情形相同？實有重新調查之必要性。

## 第二節、殯葬管理條例法規之推動

殯葬產業的發展歷史中，殯葬相關法規較著重於殯葬設施方面，直到民國 91 年 7 月 17 日「殯葬管理條例」公布及 93 年公布「殯葬管理條例施行細則」，才針對殯葬設施、殯葬服務業、殯葬行為加以規範。「殯葬管理條例」對於殯葬相關業者多所規範，另外為提升殯葬文化及改善風氣，於民眾行使殯葬行為亦有許多規定。

臺北大學民意與選舉研究中心（2004）執行「2004 年臺灣區殯葬消費大調查」，在「殯葬管理條例」施行屆滿兩年後所做的一個針對民眾在殯葬消費心態及習慣的改變的深入調查，此調查大致分為「商品服務面」、「政策法令面」、「消費價值觀」三大面向來瞭解並切入整個議題。調查發現，有八成七的民眾認為殯葬業者擁有專業證照是重要的，另外更有高達九成三的民眾認為殯葬公司能夠提供全程的流程服務是重要的。此份研究清楚獲知國內民眾對於殯葬消費的取向及「殯葬管理條例」的實施成效。而其研究的三大面向也可被本調查參考使用。至於在殯葬管理條例的設置與施行規範下，殯葬管理條例第 37 條將「殯葬服務業」劃分為「殯葬設施經營業」及「殯葬禮儀服務業」兩個部分。殯葬設施經營業係指「經營公墓、殯儀館、火化場、骨灰（骸）存放設施」。根據阮俊中（2003）指出殯儀館與火化場的服務主要是由政府部門提供及管理，而墓園與骨灰（骸）存放設施則有公家與私人之分。另外殯葬禮儀服務業係指「承攬處理殯葬事宜之行業」。（傅聖儒，2009）

根據行政院勞委會（現為勞動部）對殯葬業的定義為：從事殯儀館、火化（葬）場及目的服務之行業。殯葬人員是指從事殯葬相關業務，包括「殮」、「殯」、「葬」三階段事宜的工作人員。

楊國柱（2011）指出殯葬管理條例實施成效有以下幾方面：

1. 推動考照、殯葬評鑑與教育訓練。
2. 對人力資源之質量提升有明顯成效。
3. 對導正資金取得與運用，設立管理費專戶，專款專用頗有成效。
4. 公部門經營組織及人力皆較以往健全且充沛，委託民間經營有不少成功案例。
5. 殯葬服務業許可立案家數較殯葬管理條例施行前大幅增加。
6. 對臺灣殯葬服務業界之整體素質及品質提升，績效尚稱顯著。
7. 公墓內樹葬及海葬頗有進展。
8. 殯儀館、火化場增設，大幅提升民眾治喪之便利。

另楊國柱（2015）亦以專書專章以制度觀點論證殯葬管理條例對殯葬業發展具以下幾方面影響：包含殯葬資源、殯葬技術、殯葬業結構、殯葬經營行為、殯葬產值及永續環保等。

內政部自 103 年 4 月起核發禮儀師證書，截至 106 年 11 月底已核發 779 張。楊國柱（2015）指出禮儀師證照制度建立目的在於考試領導教學，藉之提升禮儀服務人員品質。王志宏、李孟軒（2014）指出殯葬服務企業對於禮儀師專業與服務滿意度構面，最為注重「出殯階段」及「安葬階段」，尤以前者構面之奠禮舉辦更為重要。

殯葬服務經營者要提升效益及顧客滿意，並受殯葬服務消費者親睽。必須強化殯葬經營管理知識與能力。並與時俱進，要提供亡者及其親屬身、心、靈全方位的關懷照顧與服務，其中包括臨終諮詢、遺體接運、治喪流程規劃、殯葬事務採辦、悲傷輔導、亡者告別式以及墓地、納骨塔堂安置等服務項目，並將服務層面延伸至生前契約與售後服務的部分（楊國柱，2014）。

國人在相關法規推動與變革中，對於現今殯葬禮儀服務與設施服務滿意度相較十年前是否有提升，以及對於環保自然葬的推廣接受程度，亦是本次調查與十年前不同之處。

### 第三節、消費行為理論

消費者行為 (Customer Behavior) 約於 1960 年成為一門專門學科，早期發展以經濟學和動機理論為主，近期演變為一種跨學門的科學。關於消費行為的定義，不同學者提出不同的看法。胡效群 (1978) 認為消費即是人類滿足慾望，而使用、消耗物品 (較廣泛的意義，包括勞務)，一個完整的消費行為過程，牽涉到的是消費者的慾望、物品的取得過程、與物品本身。鄭伯璦 (1984) 指出，消費者行為是：「當人類根據經驗在購買環境下，所表現出來的行為」。Peter & Olson (1990) 將消費者行為定義為：人們在生活交易過程中，對於不同的消費狀況與環境中思考、認知與互動的過程。

Schiffman and Kanuk (1991) 將消費者行為定義為：為了滿足個人需求，而表現出對於產品、服務、構想的尋求、資訊的尋求、評估及處置等行為。Engel, Kollat, and Blackwell (1995) 將消費者行為定義為：「指個人以金錢或是金錢替代品交換商品服務的行為，交換過程中將產生一連串的決策，其中包括行動前後的各項決策在內。」亦有學者將消費者行為 (consumer behavior) 定義為消費者搜尋、購買、使用、評估和處置產品與服務有關的行動，行銷的核心意義在於發覺消費者未獲滿足的需求，並提供產品或服務以滿足之，消費者行為則是解釋個體如何投注有限資源 (時間、金錢、心力) 於行銷人員所推出的商品，以制定決策 (Schiffman & Wisenblit, 2014)。消費者行為研究主要著重於消費者所購買的產品與品牌標的、購買理由、時機、地點、方式、使用頻率、購後評價，以及是否將持續再購等議題 (Schiffman & Wisenblit, 2014)。Jacoby 認為消費行為是去研究個人、家庭或團體，取得消費 (consumption) 與捨棄某項商品、某項服務、某個觀念，甚至一段時間的過程 (陳文玲, 1999)。

由前述各學者之定義可知，消費行為範圍可廣泛至媒體的使用狀況、家庭的購買決策、職業與居處的選擇、對於教育的看法，乃至對於商品或者服務的態度與消費等等，都是消費行為研究的內容—從此定義可以推知兩個觀點：第一、消費行為這個名詞是一個多面向 (multi-dimension)、多層次 (multi-layer) 的概念；第二、消費行為研究的不只是購買

(purchase) 與行為 (behavior)，也包括在背後促成行動力量的決策過程 (decision making process)。

整體而言，消費者行為是一門科學整合的學科，其架構與意義包括心理學、文化人類學及經濟學……等領域，以下我們就不同學科之觀點來看消費行為；以經濟學而言，消費行為是「購買」為物品的取得過程，以貨幣單位為物品價值的衡量標準，而消費者的慾望是影響消費行為的一個重要因素；以文化人類學而言，較偏重於生產、分配、物品的交換、物品的價值等問題，對消費行為過程的研究較少，有三個重點如下（胡效群，1978）：

- 一、文化決定論：一個人的慾望，受到文化的界定，不同文化背景的人，其慾望也會不同，滿足慾望的方式也會不同。
- 二、人際關係、社會因素是一個重要因素：消費者與供應者之間可能建立很複雜的商業性互惠關係，物品的取得過程，並不只有 impersonal 的關係，即在現代化的經濟體系中，仍可看到這種現象。
- 三、物品價值的決定：物品的價值是相對而不是絕對的，「價格」只是物品的指標之一，某些非物質的物品，其價值可能也很高，這就牽涉到一個社會的價值觀念，一項物品的價值，並非市場供需關係所能決定的，而是取決於使用者的判定，使用者的判定又受文化的影響：以心理學而言，他們有一基本觀念，即消費者的消費行為都有其目的：為滿足需要，有很多種達到滿足的途徑，而消耗物品是途徑之一。Rogers 和 Shoemaker 將消費者購買物品的過程分為五個階段：得知 (awareness)、發生興趣 (interest)、評價 (evaluation)、嘗試 (trial) 和採用 (adoption)。

由以上觀點中，我們可以清楚地明白：消費不是一件無意義的任意行為，消費也不只是「花錢」購買「物品/商品」而已，消費與社會文化息息相關，既存的社會決定著人們該怎麼的消費才是「正常」，消費的社會意義才是值得深思研究的。現代的消費慾望並不是天生自然的，而是「獲得」的，學習來的；也可以說是某部分人經過社會化的洗禮之後而對某些東西所產生的慾求。消費絕非屬於單純的個人行為，它是一種社會集體的共識和個體有意識的選擇，或是更恰當的說消費應該要被視為是一種文化現象。

在一個人成長過程中所發展的消費行為與偏好往往會持續到成人期，影響深遠。早期兒童消費行為並未受到重視，現在因為兒童消費能力以及對家庭購買決策之影響提高，所以在這方面之研究迅速增加，儘管近代學術著作裡關於消費行為的定義無數，多半都不會距離 Jacoby 的想法太遠。不僅如此，他的定義也為日後的消費者研究奠定了操作的基礎。例如 Holbrook 就在 1987 年一篇 JCR 的文章中，針對消費者研究這個主題歸納出四點主張：

- 一、消費者研究旨在研究以消費為主體的種種行為。
- 二、消費意指取得、使用與捨棄產品的過程。
- 三、產品包括了商品、服務、觀念、事件，以及所有可以取得、使用與捨棄的事物，這些事物可以提供價值給消費者。
- 四、價值是一種對消費者而言有意義的經驗，舉凡因消費商品而達成目標、實現需要或者滿足慾望，都可能成就這種經驗。

王士峰（2014）的研究指出在現今科技產業進步、強調客製化的社會形態下未來殯葬服務業將朝向體驗經濟化、殯葬禮儀服務全球化、多樣化與個性化、科技化、策略化、專業化、遺體處理技術環保化，因此殯葬服務業亦須因應此未來趨勢提供消費者更佳之服務。回顧殯葬消費行為的實證調查文獻，以及我國殯葬管理條例法規推動方向，再對照國內外重要消費行為理論的看法後，可以掌握彙整出：傳統的殯葬活動發展至今，商業化的趨勢已屬力不可擋，但是有別於其他的生活需求類商品，殯葬服務不但應該滿足消費者生理、安全的層面，還需要擴展到生死尊嚴及自我實現等面向。

內政部最近十年來確實的透過政策推動、禮儀師專業證照落實，以及改善殯葬設施、出版殯葬自主現代國民喪禮手冊等進行回應，但就國人是否已能從殯葬消費中，兼顧個人尊嚴及公眾利益，並提升國民生活品質？因此，必須進行調查研究作為論證並列為改善調整的依據，所以，本計劃經由以上文獻的佐證，將調查內容充分囊括殯葬消費觀念及需求、殯葬儀式型態、殯葬消費金額、消費者選擇殯葬業者管道、殯葬消費行為現況與殯葬消費觀念落實等六大構面。

## 第三章、研究方法

本團隊研究進行一手資料蒐集，採取之主要研究方法為問卷調查法，以下介紹本調查研究之調查方法及採用此種方法的理由及分析方式。

### 第一節、研究方法

#### 一、文獻蒐集分析

蒐集國內外有關殯葬消費行為之文獻、殯葬管理政策與法令解釋等資料，以供規劃執行研究調查及設計問卷之方向指引。

#### 二、問卷調查法

本調查將以我國居民家中有辦理喪事者（調查過去一年內），且有實際參與主其事者為調查對象。本調查係以殯葬管理部門及殯葬社團提供之資料作為抽樣母體，採用實地問卷調查法。

本研究在文獻探討殯葬消費相關理論與相關實證資料後，進行調查問卷編製，並舉行學者專家問卷效度座談會審議。完成審議後，重新再次修訂為正式調查問卷，而後進行國人調查訪問。

#### 三、樣本抽樣說明

##### 1. 樣本數

在抽樣總戶數方面，本研究援用一般民意調查的  $\frac{0.98}{\sqrt{N}}$ （N=樣本數）公式為抽樣誤差計算方式，在「降低誤差」與「節省國家經費」的雙重考量之下，本研究將以1,100戶為抽樣數（預計完成樣本數為1,071戶，避免無效樣本故多抽取部分戶數作為替代樣本），因此，在95%信心水準之下，本研究抽樣誤差約為±3%，就本研究之屬性與目的而言，其誤差值應在可接受之範圍。

##### 2. 採行之抽樣方式

研究母群主要為我國的民眾，根據內政部戶政司的統計資料，至2016年12月為止，我國的總人口數為23,539,816人，此應為本研究之母群人數。如表3-1。



表 3-1 105 年各直轄市、縣（市）死亡人口及殯葬消費行為推估抽樣戶數總表

單位：戶

	戶數	人口總數	死亡人數	殯葬消費行為 推估戶數	百分比	抽樣戶數
新 北 市	1,526,812	3,979,208	23,307	23,307	0.135	149
臺 北 市	1,047,284	2,695,704	17,990	17,990	0.104	114
桃 園 市	770,894	2,147,763	12,701	12,701	0.073	80
臺 中 市	944,624	2,767,239	16,911	16,911	0.098	108
臺 南 市	678,158	1,886,033	15,288	15,288	0.088	97
高 雄 市	1,083,002	2,779,371	21,368	21,368	0.124	136
宜 蘭 縣	166,916	457,538	3,848	3,848	0.022	24
新 竹 縣	187,439	547,481	3,794	3,794	0.022	24
苗 栗 縣	185,915	559,189	5,099	5,099	0.030	33
彰 化 縣	384,700	1,287,146	10,469	10,469	0.061	67
南 投 縣	177,466	505,163	4,994	4,994	0.029	32
雲 林 縣	239,481	694,873	7,261	7,261	0.042	46
嘉 義 縣	182,488	515,320	5,769	5,769	0.033	36
屏 東 縣	285,804	835,792	8,533	8,533	0.049	54
臺 東 縣	82,574	220,802	2,597	2,597	0.015	17
花 蓮 縣	125,361	330,911	3,405	3,405	0.020	22
澎 湖 縣	39,244	103,263	975	975	0.006	7
基 隆 市	151,881	372,100	2,938	2,938	0.017	19
新 竹 市	160,460	437,337	2,718	2,718	0.016	18
嘉 義 市	98,947	269,874	2,066	2,066	0.012	13
金 門 縣	39,276	135,114	745	745	0.004	4
連 江 縣	2,657	12,595	53	53	0.000	0
總 計	8,561,383	23,539,816	172,829	172,829	1	1100

然而，有鑑於殯葬消費行為基本上並非以「人」為單位，而是以「戶」為單位較為合理，但就內政部戶政司網站所公布資料中，僅有我國的總戶數及各直轄市、縣（市）戶數資料，並無「殯葬消費行為家戶」相關數據資料，為求樣本之代表性，本研究擬就各直轄市、縣（市）死亡人口數占該縣市總人口數之比率，推估各直轄市、縣（市）總戶數中，殯葬消費行為家戶所占之比率，以進一步估算出各直轄市、縣（市）殯葬消費行為家戶之戶數。

在對各直轄市、縣（市）殯葬消費行為家戶之戶數進行估算後，在母群的設定上，本研究改以 8,561,383 戶為母群，並依此為抽樣之根據，以「戶」為單位進行抽樣，並選擇在一年內曾經有殯葬消費行為的家戶中，實際主導該殯葬行為的家屬接受調查，以提高本研究的內在效度。

確定抽樣單位與抽樣總數後，進一步確定本研究的抽樣方式，由於殯葬消費行為的區域性差異頗大，因此在樣本的選擇上，不宜偏廢任何縣市，本研究將採取「PPS 抽樣」(Probability Proportionate to Size Sampling) 抽樣法進行之。首先，根據各直轄市、縣（市）殯葬消費行為推估戶數占臺閩地區殯葬消費行為推估戶數總戶數的百分比決定各鄉（鎮、市、區）抽樣戶數，為提升因抽樣方法限制所造成樣本代表性之問題，本研究以 PPS 隨機抽取每直轄市、縣（市）總鄉（鎮、市、區）中，一個鄉（鎮、市、區）為抽樣單位，例如：以各直轄市、縣（市）的鄉（鎮、市、區）戶數多寡為其被抽中的比率，譬如新竹市有三區：東區、北區、香山區，其戶數的比率為 50%、35%、15%，在隨機抽取一區時，東區被抽中的比率應為 50%，北區被抽中的比率應為 35%，香山區被抽中的比率應為 15%。可以用 1-50 號代表東區、51-85 號代表北區、86-100 代表香山區。然後隨機從 1-100 號隨機抽出 1 個號碼，如果抽中 38 號，那就選東區，如果抽中 68 號那就選北區。因為東區有 50 個號碼，所以從 1-100 隨機抽出 1 個號碼，那東區被抽中的機率就會是 50%。進行抽樣。

接續在確定所抽取的鄉（鎮、市、區）後，隨即行文內政部戶政司，協助取得這些鄉（鎮、市、區）一年內因死亡而除籍之名單，作為隨機選取受訪者的抽樣架構。依上述決定之各鄉（鎮、市、區）抽樣人數，隨機抽取各鄉（鎮、市、區）一年內因死亡而除籍名單中之家戶，由本研究之訪員先行拜訪村里鄰長，並敦請其引介後，邀請該戶實際主導該殯葬行為的家屬

接受訪談。

#### 四、殯葬業者調查

本研究另將針對殯葬業者進行問卷調查。預計採取立意抽樣針對不同經營規模之殯葬業者進行50份問卷調查。

調查進行方式，函請「中華民國殯葬設施經營商業同業公會全國聯合會」與「中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會」提供所屬會員名單，合併彙整後，依據「各直轄市、縣(市)」區域差異，進行以下的業者家數的抽樣調查。

表 3-2 業者縣市樣本數

行政區種類		直轄市							市			總計
名稱	臺北市	新北市	桃園市	臺中市	臺南市	高雄市	基隆市	新竹市	嘉義市			
抽樣數	3	3	3	3	3	3	2	2	2	24		

縣	新竹縣	苗栗縣	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	屏東縣	宜蘭縣	花蓮縣	臺東縣	澎湖縣	金門縣	連江縣	總計
抽樣數	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	36

確定所抽取的業者後，採取郵寄問卷，並以電話追蹤及約定時間協助填答的方式完成問卷調查，預計以收回50份有效問卷為目標。

## 第二節、研究流程

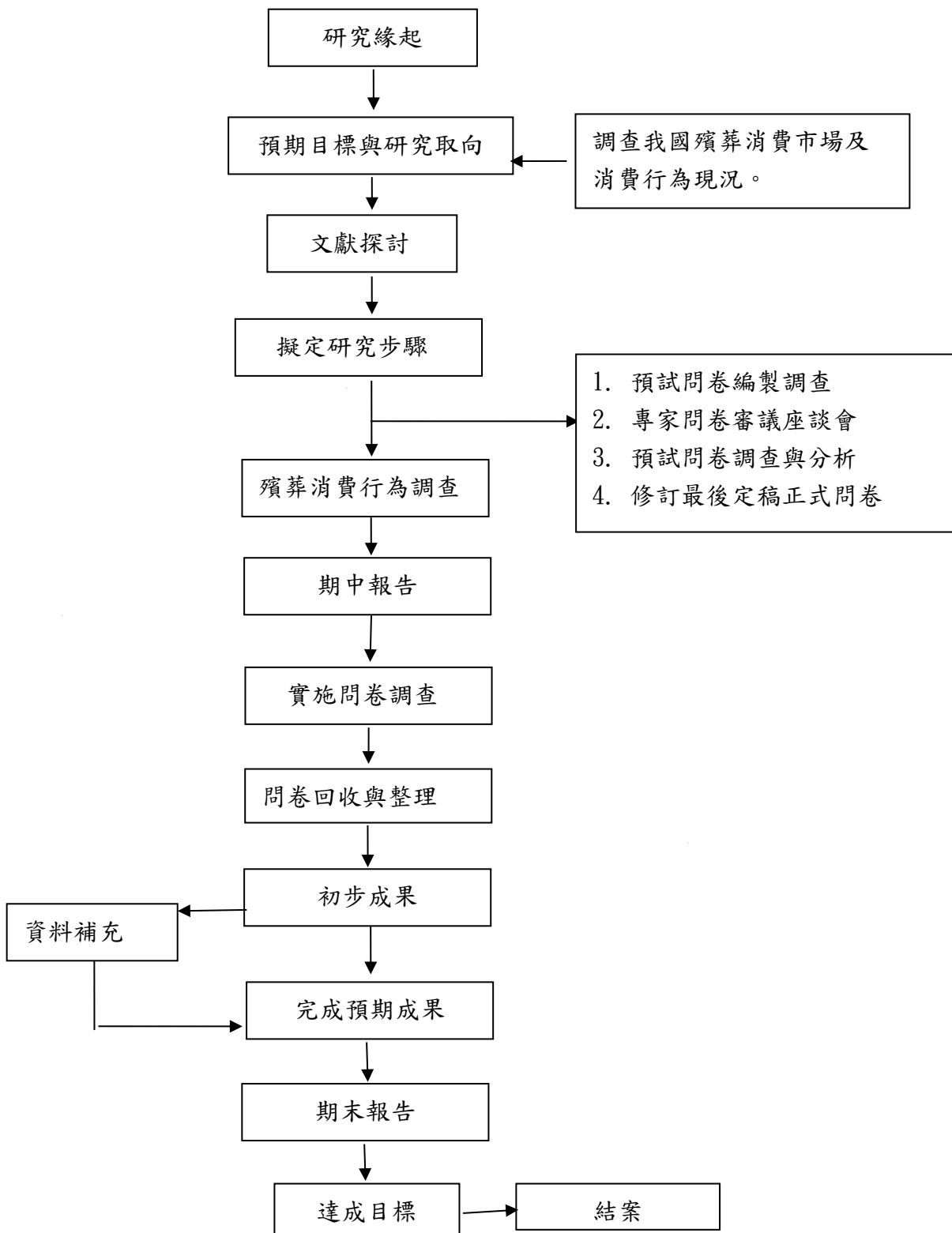


圖 3-1：研究流程圖

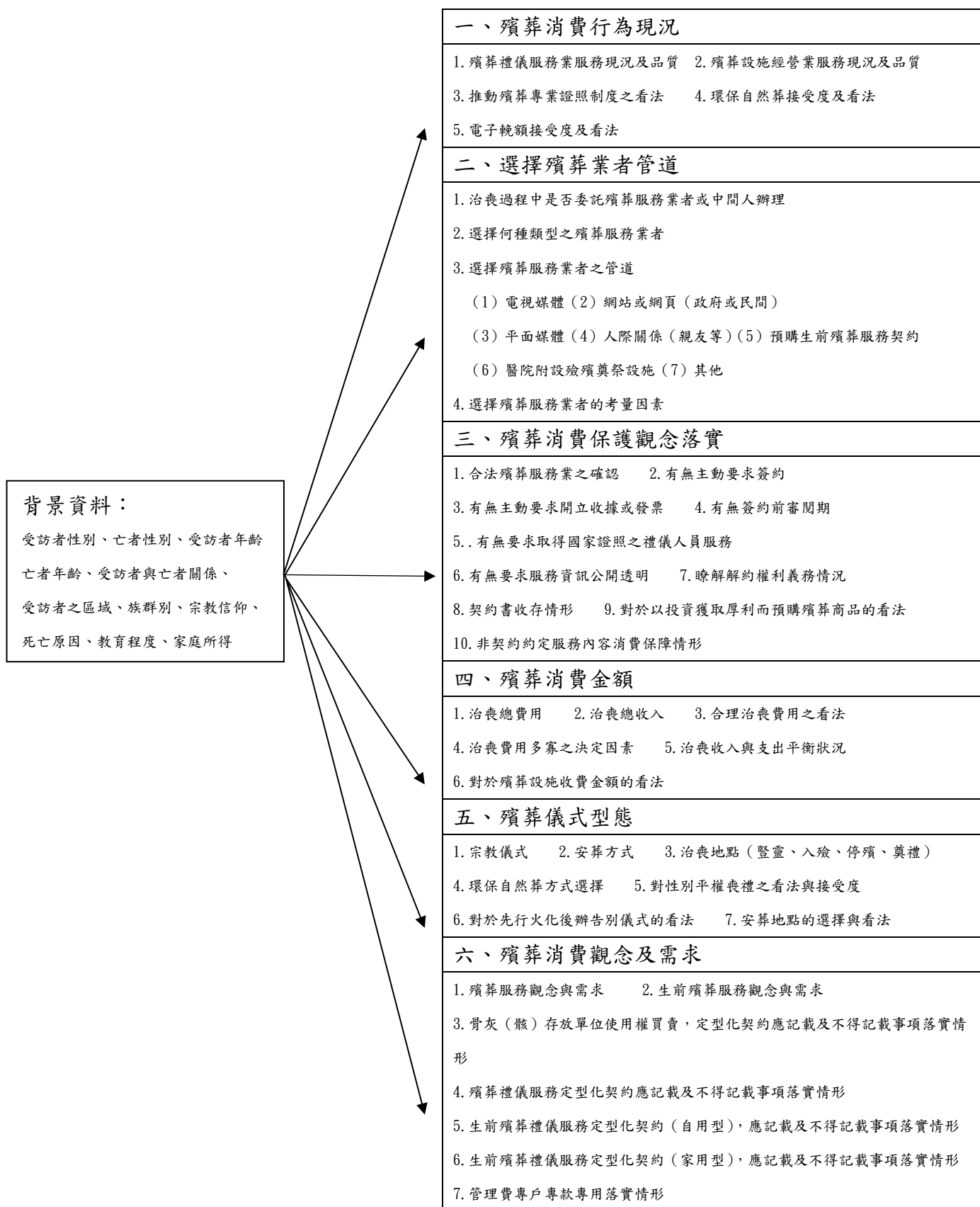


圖 3-2：問卷調查內容架構圖

依據委託研究要點，調查執行進度如下表：

表 3-3 調查進度表

工作項目	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月
文獻蒐集與彙整	■								
調查問卷編製									
調查問卷審查座談會		■							
修訂調查正式問卷			■						
調查訪員招募			■	■	■				
編制訪員手冊			■	■	■				
訪員課程訓練			■	■	■				
期中報告					■	■			
問卷調查					■	■	■	■	
問卷數據資料整理						■	■	■	■
資料分析							■	■	
資料補充								■	■
期末報告									■
結案									■

### 第三節 分析方式

透過一般問卷收集資料後，對於問卷調查結果進行的數據處理與分析，就回收問卷而言，會先檢視是否為無效問卷（缺漏過多或有反應心向問題）、確認為有效問卷然後編碼輸入電腦做處理。另外，也會考慮回收率的問題，擴大樣本抽樣數為民眾 1,100 份與殯葬業者 50 份、為確保本次調查之問卷的信度及效度，故在初步問卷制訂完成後，經由專家問卷審議座談會，並重新修正擬定完成正式問卷。報告結論撰寫，做推論時及解釋亦注意並顧及問卷調查的極限。此外調查分析將採用 SPSS18.0 for Windows 軟體進行運算，分析項目包括各題目之次數分配、基本資料交叉分析。

## 第四章、研究結果分析

### 第一節、描述性統計分析

#### 一、背景資料

##### (一) 受訪者

##### 1. 受訪者性別

受訪者的性別由下表可知，106年調查完成總人數為1,104人，較95年多了95人；且男性占總人數53.4%，相較於95年調查男性受訪者人數（43.7%），增加9.6%。

表 4-1：106 年與 95 年受訪者性別比較

性別	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
男	589	53.4%	441	43.7%
女	515	46.6%	568	56.3%

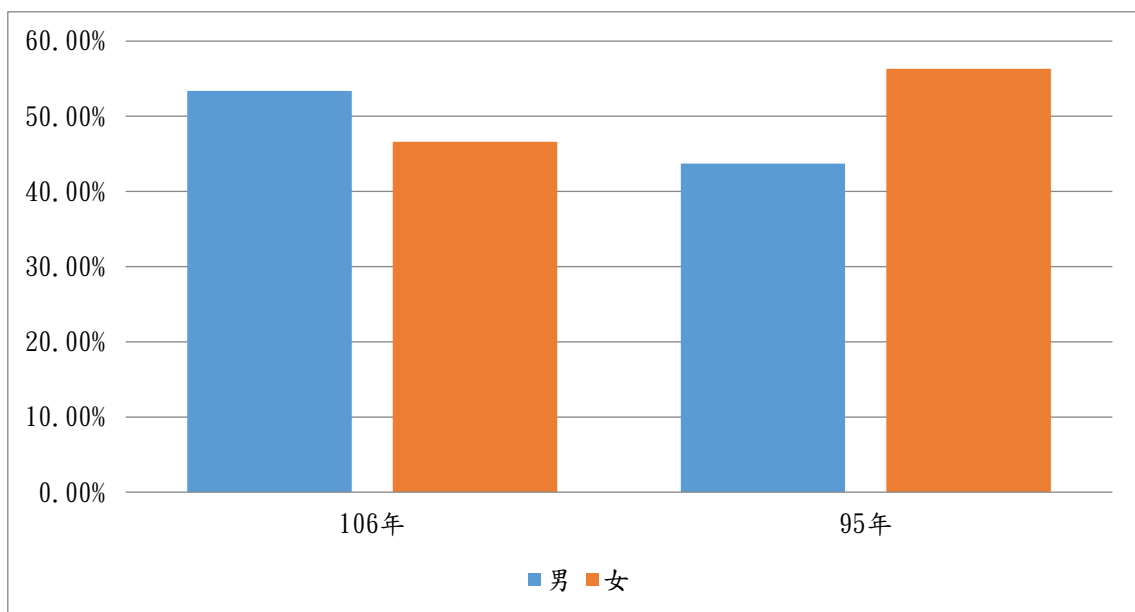


圖 4-1：106 年與 95 年受訪者性別比較



## 2. 受訪者年齡

在受訪者年齡的統計結果方面，由下表與圖觀之，受訪者的年齡係以「50~59歲」、「60~69歲」與「70歲以上」居多，三者合併占66%，意味著參與治喪相關事宜居多為中壯年與老年者。

表 4-2：受訪者年齡

	次數	百分比
20歲以下	11	1%
20歲~29歲	60	5%
30歲~39歲	115	11%
40歲~49歲	147	14%
50歲~59歲	304	28%
60歲~69歲	239	22%
70歲以上	171	16%
遺漏值	30	3%

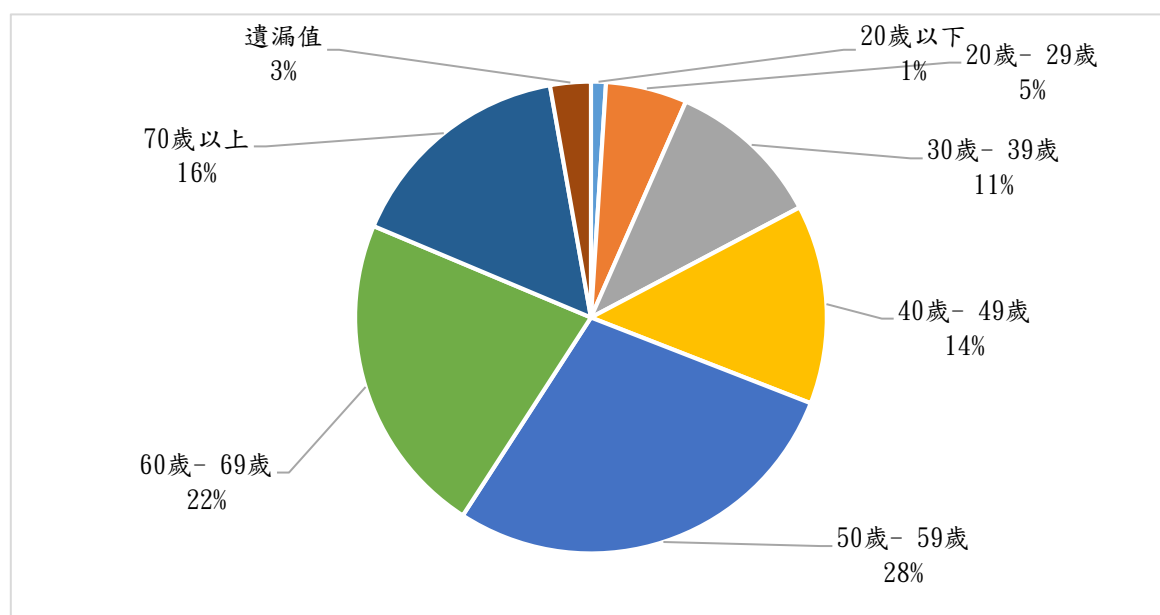


圖 4-2：受訪者年齡

### 3. 受訪者族群

受訪者的族群由下表可知，106年調查的前四名是，閩南人（78.4%）、大陸各省（10.1%）、客家人（8.1%）、原住民（1.4%），95年則是以閩南人（71.4%）、大陸各省（10.9%）、客家人（10.6%）、其他（4.6%），為主要調查對象，而拒答的情形106年（0%）相較於95年（0.3%）較為改善，106年的受訪人數為1,104人，而95年的人數為1,009人，且閩南人受訪人數比率均占第一名，且106年較95年比率上升，其餘族群比率則皆為下降。

表 4-3：106 年與 95 年受訪者族群比較

族群	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
閩南人	865	78.4%	720	71.4%
大陸各省	111	10.1%	110	10.9%
客家人	89	8.1%	107	10.6%
原住民	16	1.4%	21	2.1%
其他	10	0.9%	46	4.6%
不知道	0	0%	2	0.2%
拒答	0	0%	3	0.3%
遺漏值	13	1.2%	0	0%

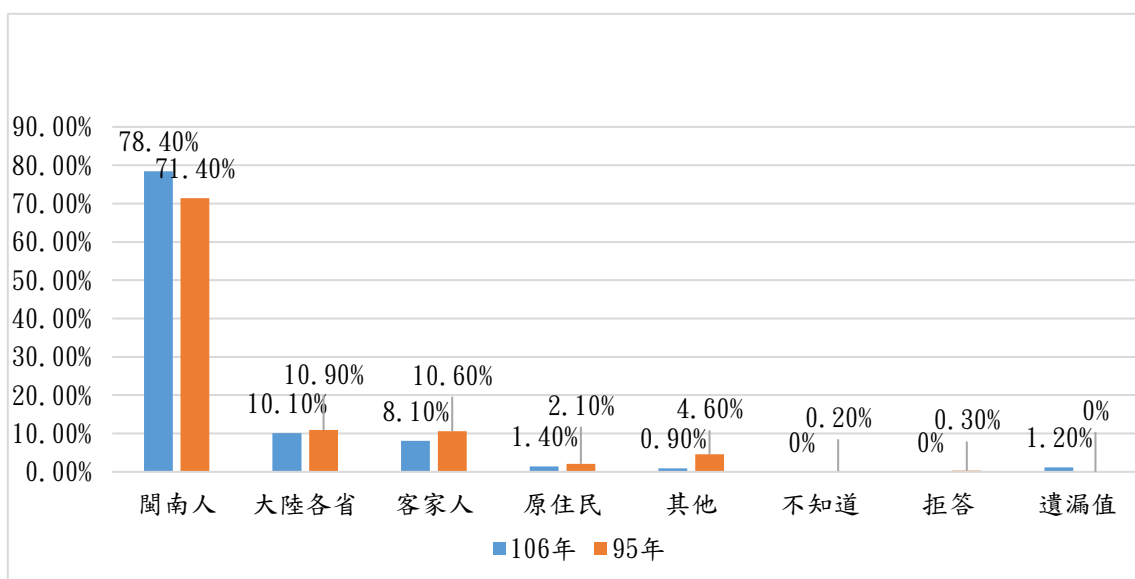


圖 4-3：106 年與 95 年受訪者族群比較

#### 4. 受訪者宗教信仰

為利於比較，本研究延續 95 年作法，調查詢問受訪者之宗教信仰，以受訪者主觀的回應為準。受訪者的宗教信仰由下表可知，受訪者的主要信仰沒有太大的差異，以佛教、民間信仰及道教為主，106 年民間信仰（24.4%）較 95 年（29%），減少比較多，106 年無宗教信仰（14.5）的比率較 95 年（6.9%）有明顯的增加。

表 4-4：106 年與 95 年受訪者宗教信仰比較

宗教信仰	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
佛教	368	33.3%	350	34.7%
道教	197	17.8%	198	19.7%
天主教	9	0.8%	11	1%
基督教	66	6%	46	4.6%
回教	0	0%	0	0%
一貫道	19	1.7%	27	2.7%
民間信仰	269	24.4%	292	29%
無	160	14.5%	70	6.9%
其他	5	0.5%	14	1.4%
遺漏值	11	1%	0	0%

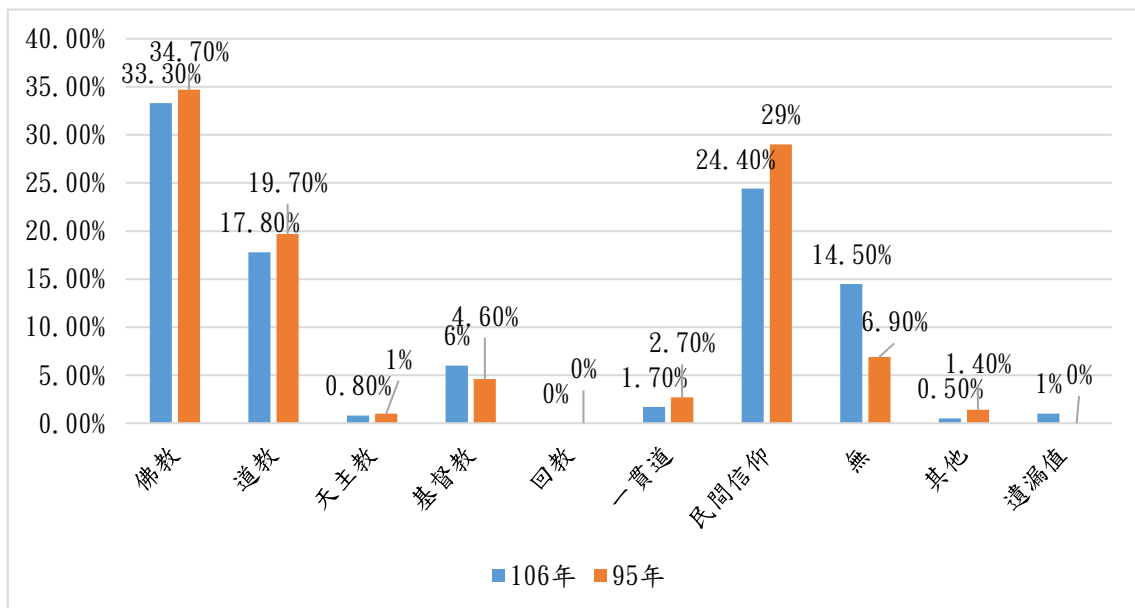


圖 4-4：106 年與 95 年受訪者宗教信仰比較

### 5. 受訪者最高學歷

受訪者的最高學歷由下表可知，106年（0%）相較於95年（3.4%），未入學的人數減少至零，其餘學歷情況與十年前相差不大。

表 4-5：106 年與 95 年受訪者最高學歷比較

教育程度	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未入學	-	-	34	3.4%
國小及以下	217	19.7%	126	12.5%
國中	139	12.6%	122	12.1%
高中（職）	346	31.3%	324	32.1%
專科	153	13.9%	153	15.2%
大學	192	17.4%	193	19.1%
研究所及以上	40	3.6%	13	4.4%
其他	-	-	13	1.3%
遺漏值	17	1.5%	0	0%

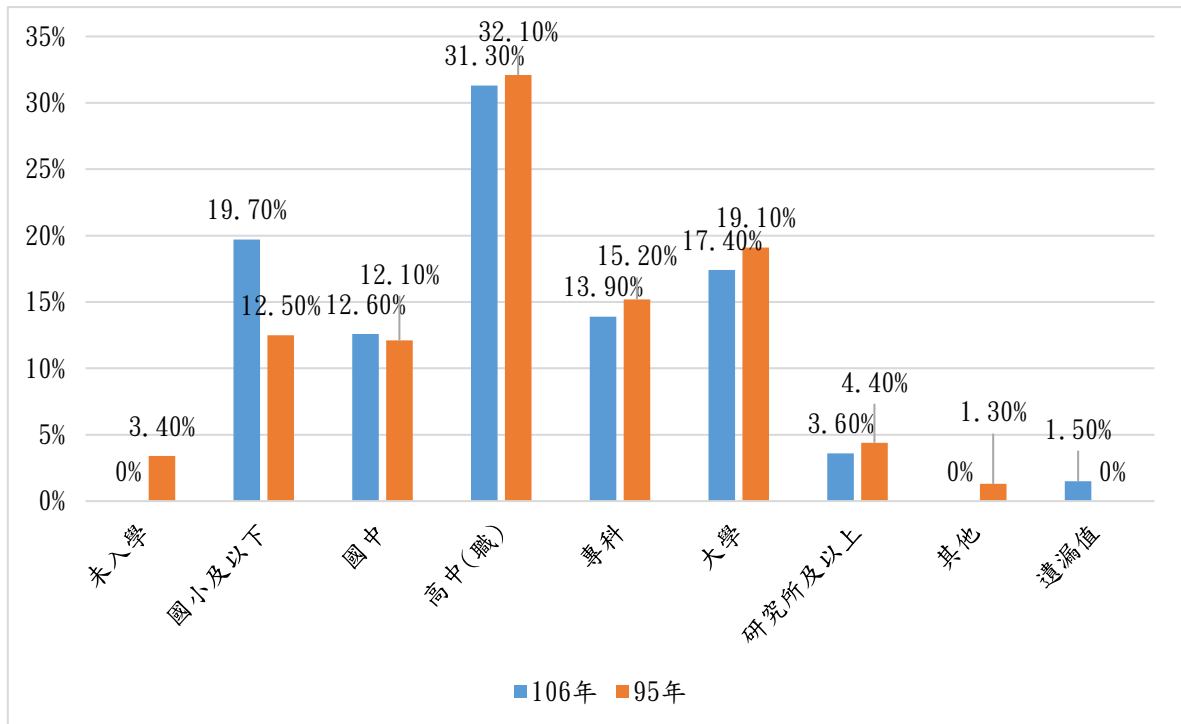


圖 4-5：106 年與 95 年受訪者最高學歷比較

## 6. 受訪者家庭月收入

在受訪者家庭月收入的統計結果方面，由下表與圖觀之，受訪者家庭月收入係以「0～40,000 元」居多，占 48%；「40,000 元～80,000 元」居次，占 38%，另有合計 11% 月收入超過 8 萬元以上。如果將上述月收入換算成年收入，再加計未回答的年終獎金等，此與行政院主計總處調查統計 105 年平均每人國民所得係 637,535 元相差不多<sup>1</sup>。

表 4-6：受訪者家庭月收入

	次數	百分比
0～40,000	526	48%
40,001～80,000	415	38%
80,001～120,000	93	8%
120,001～160,000	26	2%
160,001～200,000	4	0%
200,000 以上	9	1%
遺漏值	31	3%

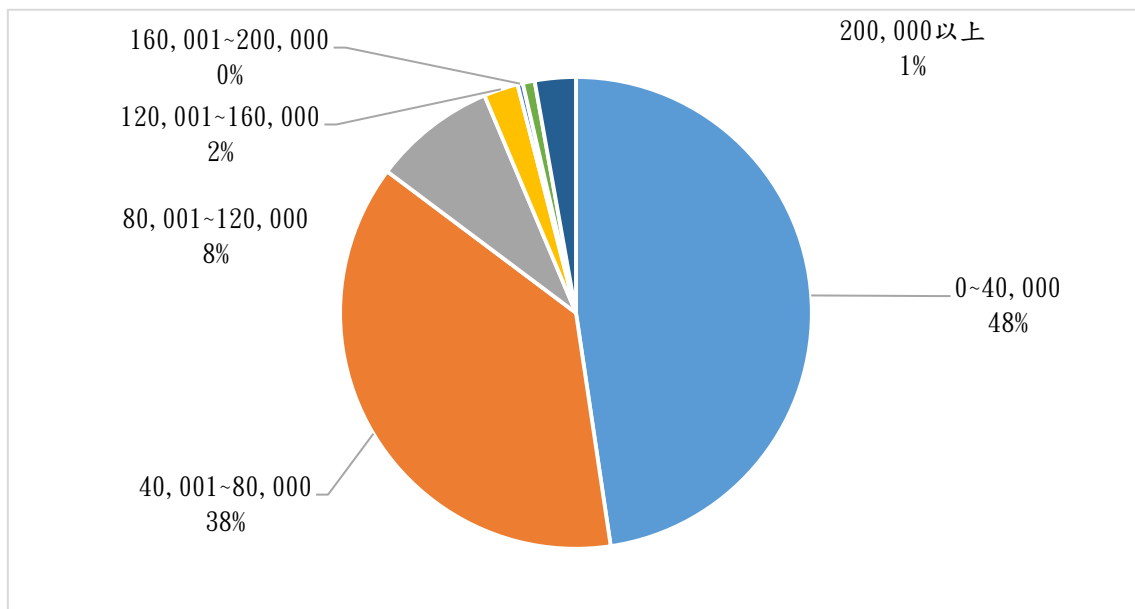


圖 4-6：受訪者家庭月收入

<sup>1</sup>參考行政院主計總處-國民所得統計摘要，網址係

<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=33338&ctNode=3099&mp=1>

## 7. 受訪者有參與的治喪事宜

在受訪者有參與的治喪事宜方面，受訪者參與的治喪事宜各項差異幅度不大，最高比率係參與各項殯喪相關儀式，占 18%，最低比率為擔任治喪過程中與殯葬服務業者的主要接洽窗口，占 12%。

表 4-7：受訪者參與的治喪事宜（可複選）

	次數	百分比
決定承辦的殯葬服務業者	681	13%
治喪協調	752	15%
治喪過程中與殯葬服務業者的主要接洽窗口	634	12%
決定殯葬服務的內容與價格	659	13%
決定亡者安葬的地點	690	13%
參與各項殯喪相關儀式	944	18%
提供意見	782	15%
其它	46	1%

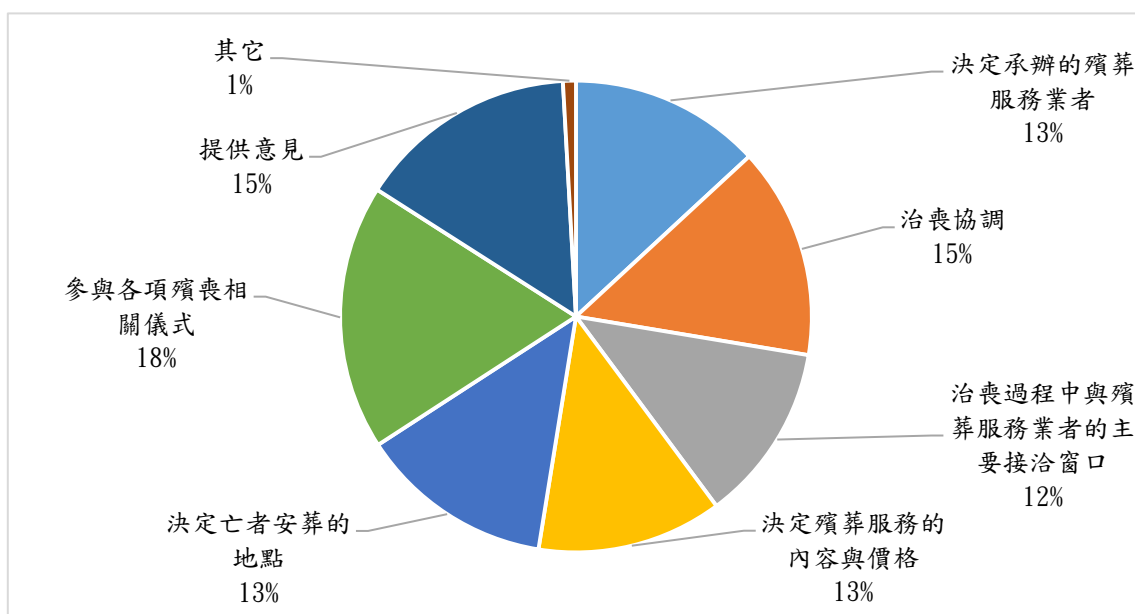


圖 4-7：受訪者參與的治喪事宜

(二) 亡者

1. 亡者性別

亡者的性別由下表可知，106 年亡者女性較高（57.8%），而在 95 年則亡者男性較高（53%）。

表 4-8：106 年與 95 年亡者性別比較

性別	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
男	516	46.7%	583	57.8%
女	585	53%	426	42.2%
遺漏值	3	0.3%	0	0%

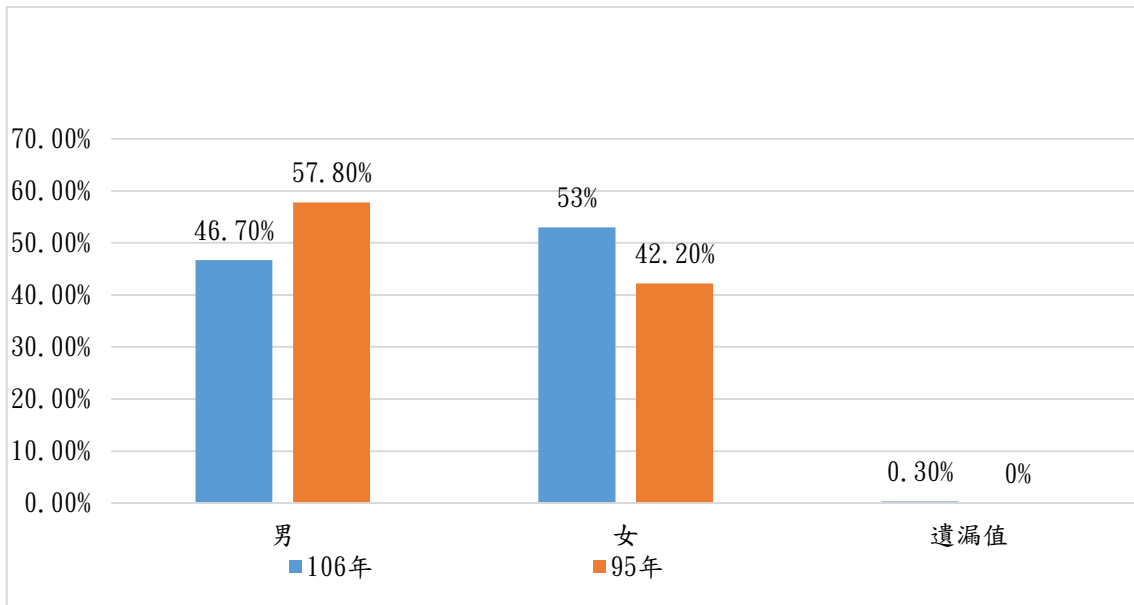


圖 4-8：106 年與 95 年亡者性別比較

## 2. 亡者過世年齡

在亡者過世年齡方面，由下表與下圖觀之，亡者過世年齡係以「71歲~80歲」與「81歲~90歲」兩者居多，共占47%。10歲以下及101歲以上皆占少數。

表 4-9：亡者過世時的年齡

	次數	百分比
0~10歲	7	1%
11歲~20歲	7	1%
21歲~30歲	25	2%
31歲~40歲	38	3%
41歲~50歲	72	7%
51歲~60歲	103	9%
61歲~70歲	168	15%
71歲~80歲	232	21%
81歲~90歲	289	26%
91歲~100歲	146	13%
101歲~110歲	5	1%
遺漏值	12	1%

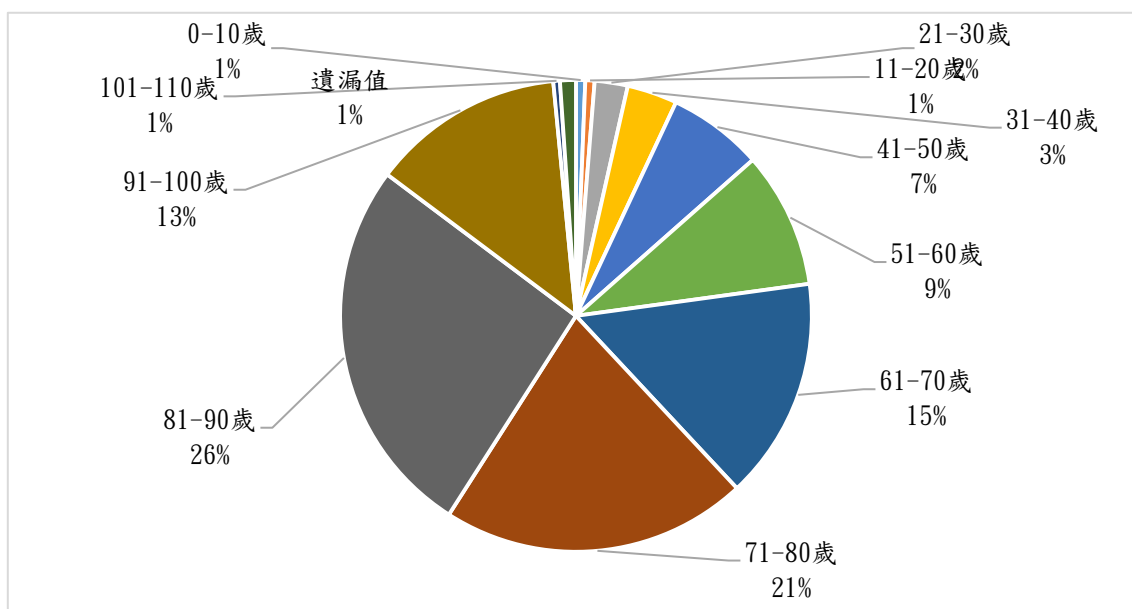


圖 4-9：亡者過世時的年齡



### 3. 亡者宗教信仰

亡者的宗教信仰由下表可知，亡者是無宗教信仰者的數量在 106 年（11.2%）有顯著上升，總數約為 95 年（5.9%）之兩倍。其他 106 年信奉佛教（31.3%）、基督教（5.1%）、回教（0.9%）也高於 95 年，但天主教（0.6%）、道教（21.3%）、民間信仰（27.2%）則低於 95 年。

表 4-10：106 年與 95 年亡者宗教信仰比較

宗教信仰	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
佛教	346	31.3%	300	29.8%
道教	235	21.3%	242	24%
天主教	7	0.6%	19	1.9%
基督教	56	5.1%	36	3.6%
回教	23	2.1%	9	0.9%
一貫道	1	0.1%	0	0%
民間信仰	300	27.2%	328	32.5%
無	124	11.2%	59	5.9%
其他	5	0.5%	14	1.4%
遺漏值	7	0.6%	0	0%

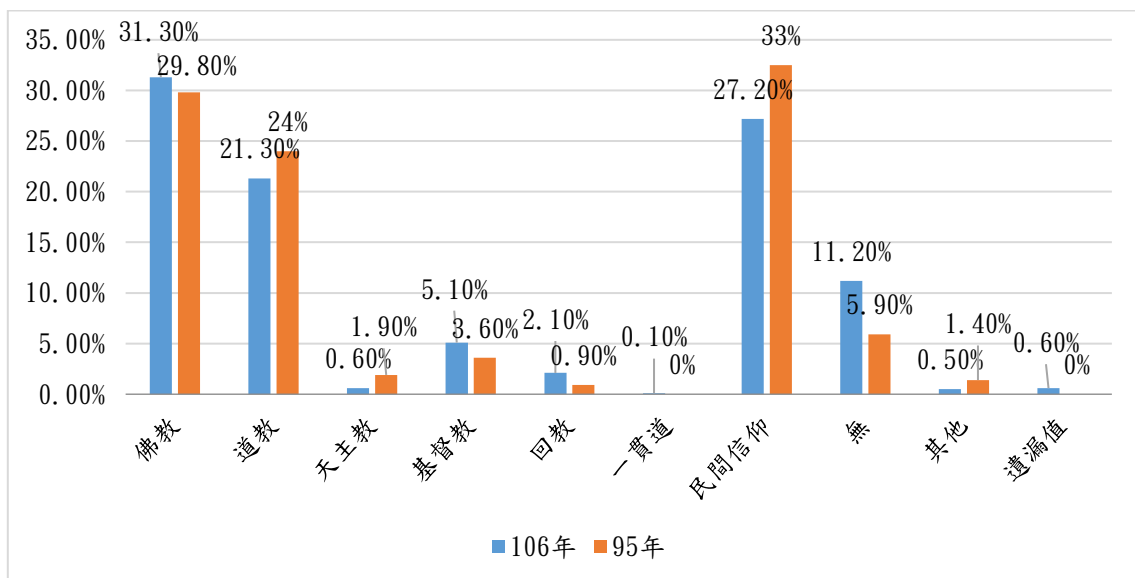


圖 4-10：106 年與 95 年亡者宗教信仰比較

#### 4. 亡者的最高學歷

在亡者的最高學歷方面，亡者的最高學歷係以「國小及以下」居多，占 57%。

表 4-11：亡者最高學歷

	次數	百分比
國小及以下	632	57%
國中	141	13%
高中(職)	193	17%
專科	46	4%
大學	72	7%
研究所及以上	8	1%
遺漏值	12	1%

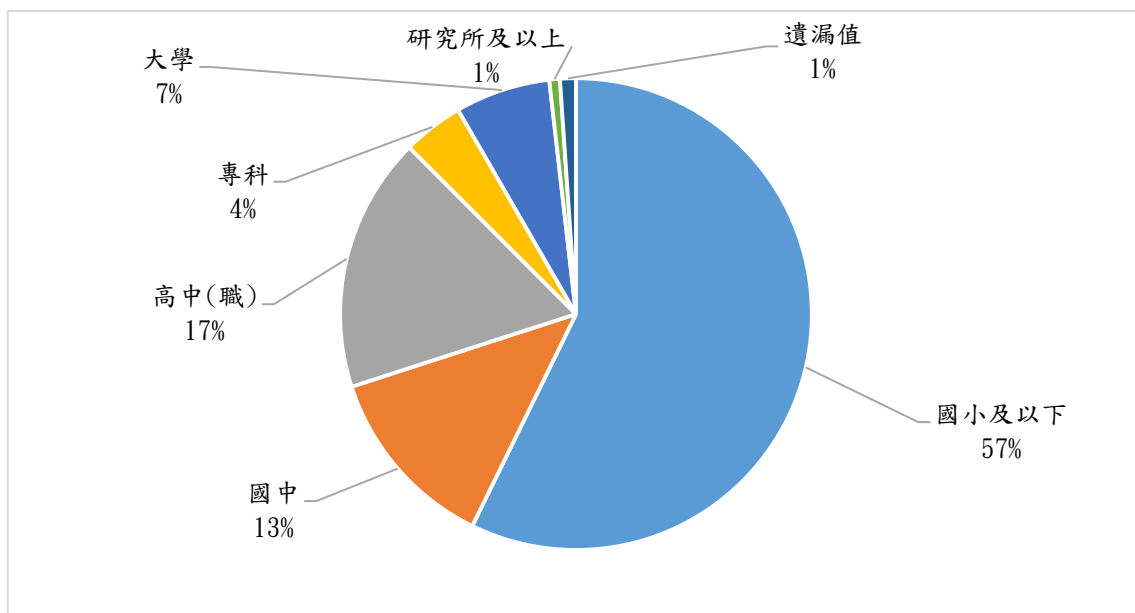


圖 4-11：亡者最高學歷

## 5. 受訪者與亡者關係

受訪者與亡者的關係，受訪者是亡者的父母這一項 106 年比率是 10.5%，95 年則是比較高的 18.4%。受訪者是亡者子女之比率在 106 年是 38.6%，相較於 95 年的 44% 也是有下降。106 年在受訪者與亡者關係中是配偶之比率（20.4%）則是較 95 年高（12.5%）。本次之調查將關係中兄弟姊妹獨立出來，占有 5.3%，95 年則無此選項僅歸入親戚選項中，因此 95 年調查中親戚比率（12.9%）也是高於 106 年（6.4%）。

表 4-12：106 年與 95 年受訪者與亡者關係比較

受訪者與亡者關係	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
父母	116	10.5%	185	18.4%
配偶	225	20.4%	126	12.5%
兄弟姊妹	59	5.3%		
子女	426	38.6%	444	44%
親戚	71	6.4%	130	12.9%
朋友	17	1.5%	11	1.1%
其他	188	17%	113	11.2%
遺漏值	2	0.2%	0	0%

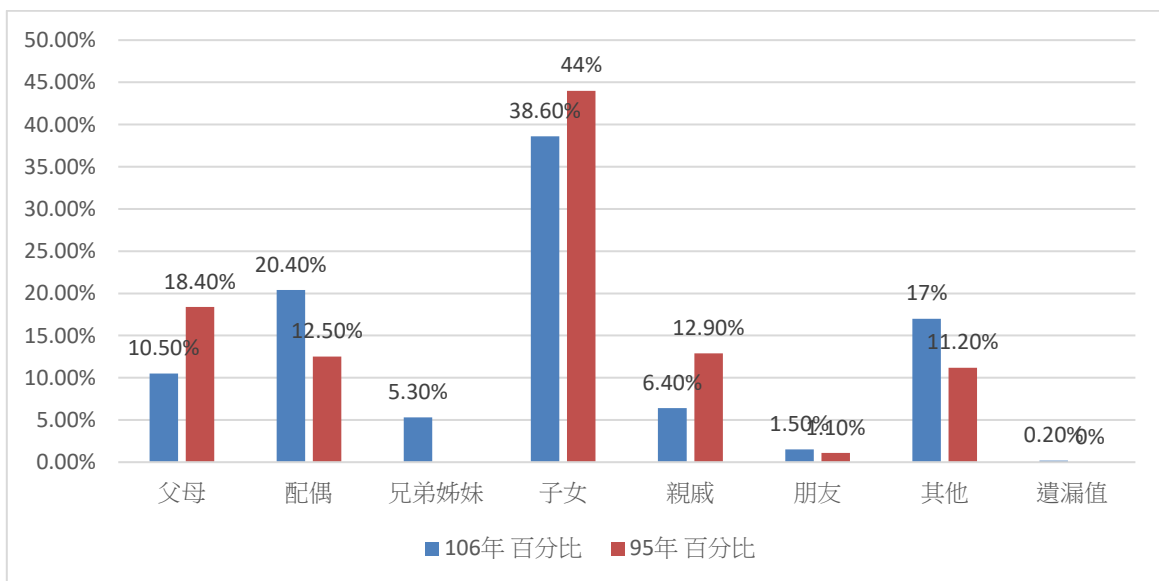


圖 4-12：106 年與 95 年受訪者與亡者關係比較

## 6. 亡者婚姻關係

亡者的婚姻狀況無論在 106 年（69.1%）或 95 年（76.4%）還是以已婚占大多數，而未婚人數的比率 106 年是 10.4%，與 95 年的 5.3% 相比，有顯著的上升。離婚狀態則由 95 年的 18.4% 明顯下降為 106 年的 3.4%。

表 4-13：106 年與 95 年亡者婚姻狀態比較

婚姻	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
已婚	763	69.1%	771	76.4%
未婚	115	10.4%	53	5.3%
離婚	38	3.4%	185	18.4%
喪偶	168	15.2%		
同居	3	0.3%	-	-
其他	1	0.1%	-	-
遺漏值	16	1.4%	0	0%

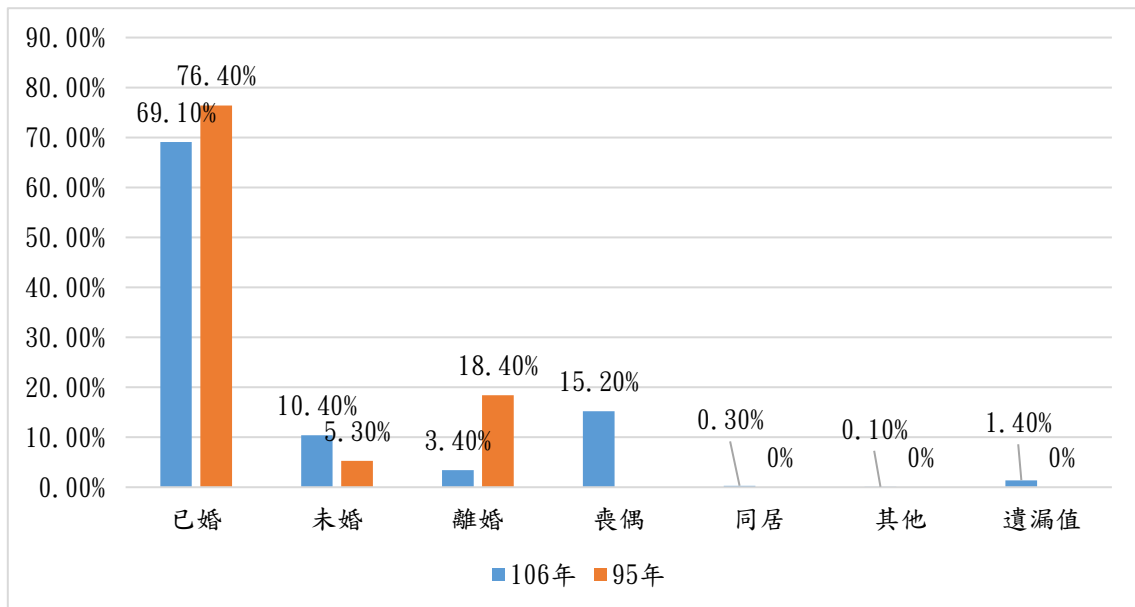


圖 4-13：106 年與 95 年亡者婚姻狀態比較

### 7. 亡者有無子女

在亡者有無子女方面，以亡者有 3 到 4 位子女居多，占 40%，其次是 1 至 2 位，占 26%。

表 4-14：亡者子女數

	次數	百分比
無子女	132	12%
1 至 2 人	292	26%
3 至 4 人	437	40%
5 到 6 人	183	17%
7 人以上	44	4%
遺漏值	16	1%

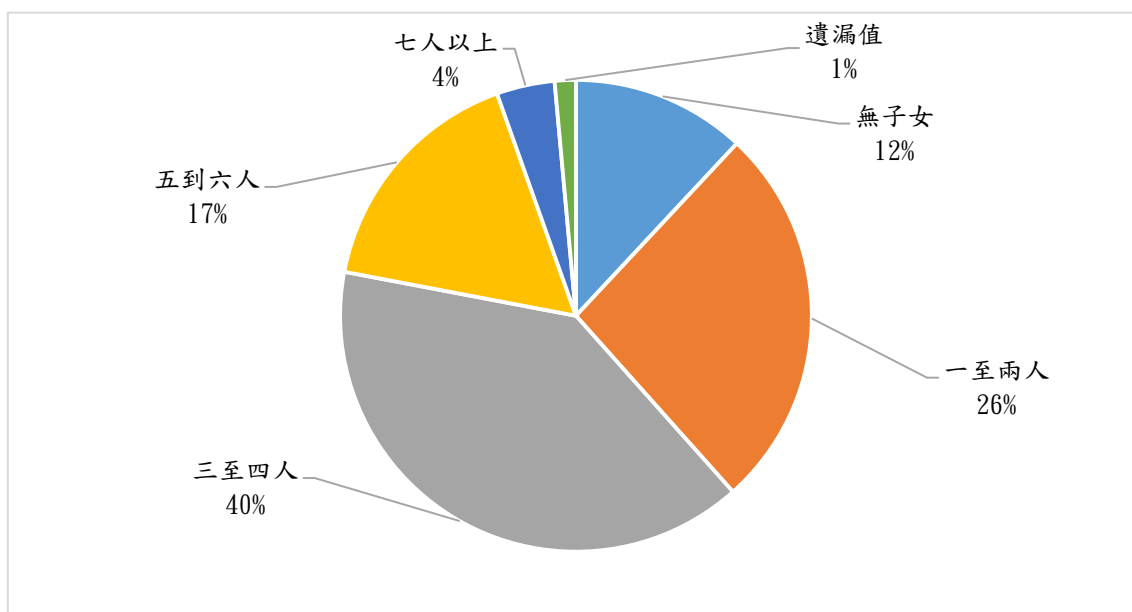


圖 4-14：亡者子女數

## 8. 亡者生前有無囑咐自己的身後事

在先進國家，以預立遺囑等方式來安排遺產之分配及安葬方式等身後事宜是很常見的，這樣可以大幅減少家屬間不必要之爭執，也可以防免家屬突然面臨家屬死亡，在悲痛無助與時間壓力下要決定治喪事宜的困難，因此我國殯葬管理條例第 61 條即規定：「成年人且有行為能力者，得於生前就其死亡後之殯葬事宜，預立遺囑或以填具意願書之形式表示之。死者生前曾為前項之遺囑或意願書者，其家屬或承辦其殯葬事宜者應予尊重。」惟由下表得知，亡者生前未囑咐身後事的比率 106 年是 73.8%，相較 95 年的 68.6%，卻略有上升。儘管如此，我國多年來生死教育、安寧療護以及善終觀念的推廣，加上部分公眾人物從事預先規劃及表達身後事的個人示範，這些方面的努力與成效還是值得肯定的。

表 4-15：106 年與 95 年亡者生前囑咐身後事比較

是否囑咐身後事	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
無	815	73.8%	682	68.6%
有	276	25%	317	31.4%
遺漏值	13	1.2%	0	0%

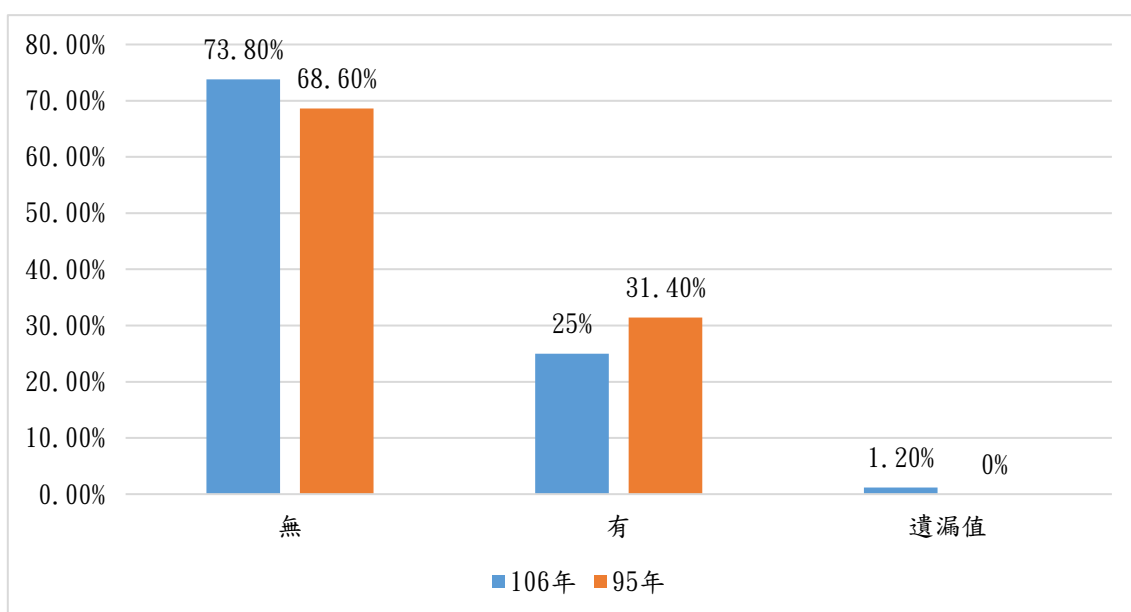


圖 4-15：106 年與 95 年亡者生前囑咐身後事比較

### 9. 亡者生前用什麼方式囑咐

在亡者生前用什麼方式囑咐方面，亡者生前囑咐係以「口頭」居多，占 94%，其次是書面，占 5%。

表 4-16：亡者生前囑咐身後事的方式

	次數	百分比
口頭	266	94%
書面	14	5%
其他	3	1%

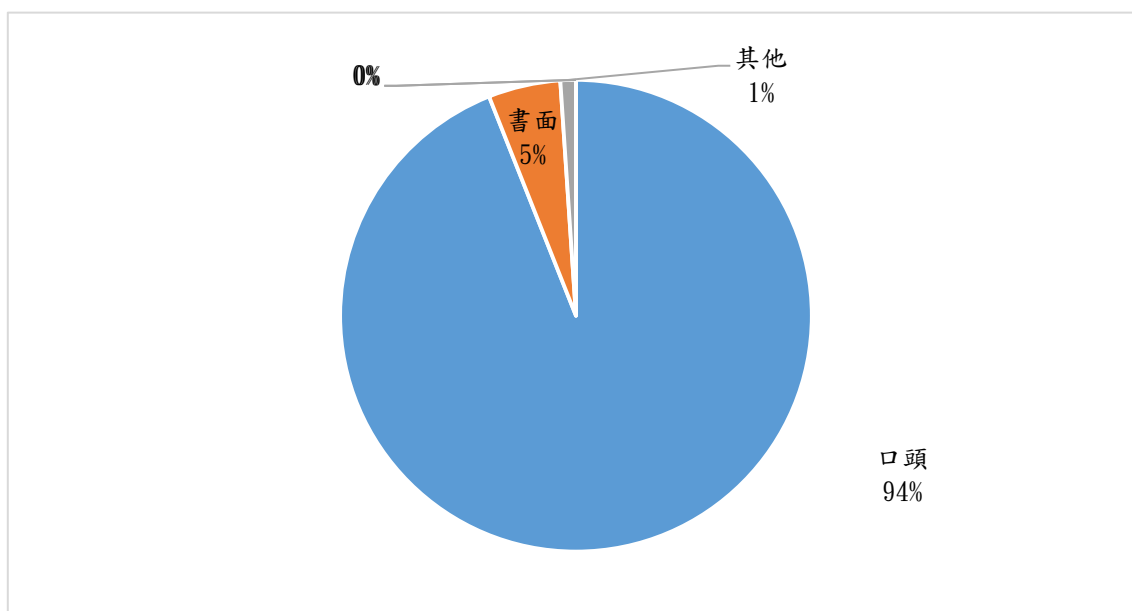


圖 4-16：亡者生前囑咐身後事的方式

## 二、選擇殯葬服務業者管道

### (一) 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理

治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理方面，106 年比起 95 年全部委託的比率有大幅上升，95 年全部委託的比率是 63.5%，106 年的比率 92.5%，部分委託則由 95 年的 23.1% 下降為 106 年的 5.2%，這種變化說明臺灣殯葬業專業化的程度不斷在提升，另一方面也可能因為殯葬服務業家數大幅成長，方便喪家委託辦理治喪事宜。

表 4-17：106 年與 95 年治喪委託殯葬服務業者或中間人辦理比較

治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
全部委託	1021	92.5%	641	63.5%
完全自己辦理	17	1.5%	121	12%
部分委託	57	5.2%	233	23.1%
其他	0	0%	14	1.4%
遺漏值	9	0.8%	0	0%

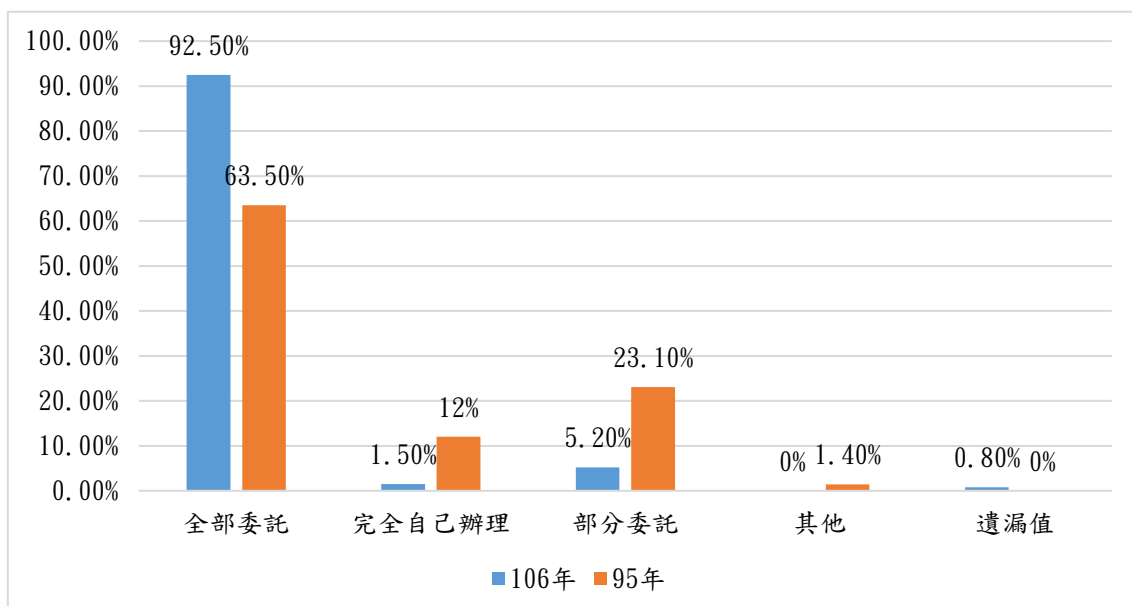


圖 4-17：106 年與 95 年治喪委託殯葬服務業者或中間人辦理比較



## (二) 選擇何種殯葬服務業者

消費者在選擇何種殯葬服務業方面，106年選擇一般殯葬服務業者的比率是85.1%，比起95年的62.6%增加幅度不小，而選擇生前殯葬服務契約業者的比率，由95年的29.8%明顯下降為106年的4.8%，至於選擇醫院附設殮、殯、奠、祭設施業者的比率由95年的4.6%上升為106年的7%。但現今之狀況，醫殯分流是政府既定政策，且已入法執行中，如何在醫院不再附設殮、殯、奠、祭設施之後，仍可提供喪家治喪之便利性，有待中央主管機關督導地方政府採取正確而足夠之因應措施。

表 4-18：106 年與 95 年殯葬業者的選擇比較

選擇何種殯葬服務業者	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
一般殯葬服務業者	939	85.1%	547	62.6%
醫院附設殮、殯、奠、祭設施業者	77	7%	41	4.6%
生前殯葬服務契約業者	53	4.8%	260	29.8%
其他	13	1.2%	27	3.1%
跳題	10	0.9%	0	0%
遺漏值	12	1.1%	0	0%

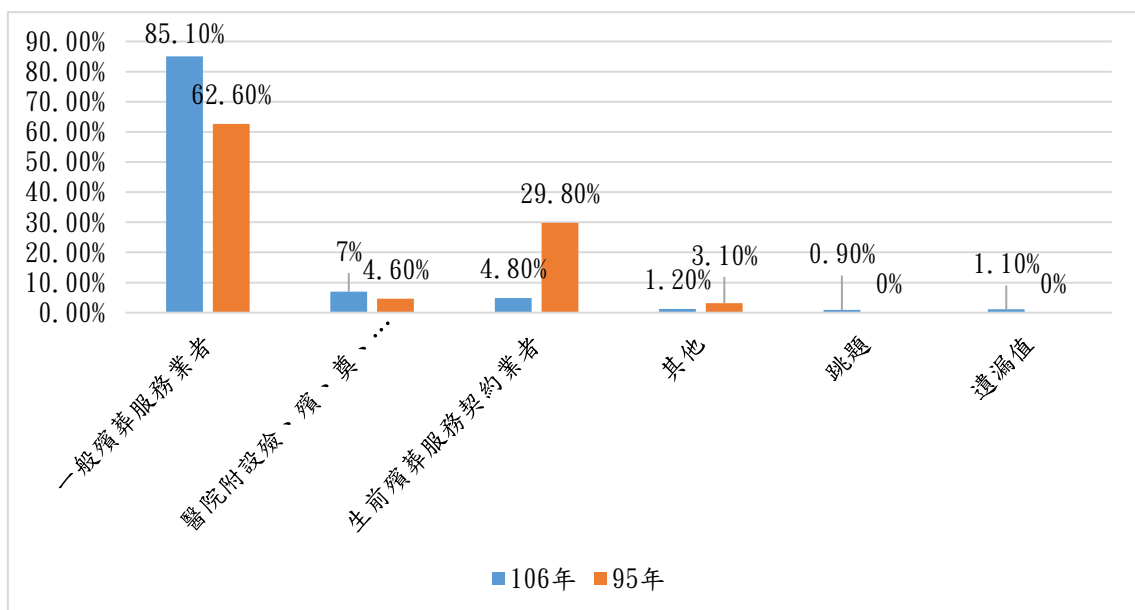


圖 4-18：106 年與 95 年殯葬業者的選擇比較

(三) 選擇殯葬服務業者的考量因素有那些：

選擇殯葬服務業者的考量因素方面，以「殯葬服務業者口碑佳」居多，占 38%，其次是「殯葬服務業者服務據點近」，占 19%，比率最少的是「政府公告評鑑績優」，占 3%。據瞭解各地方政府陸續依照殯葬管理條例的規定，辦理殯葬服務業績效評鑑已有十餘年，且均對於優良業者公開表揚並上網公告周知，惟由表 4-19 顯示消費者透過「政府公告評鑑績優」選擇殯葬服務業者，竟然比率是最低的，到底是政府宣傳力度不夠，還是另有原因，宜審慎檢討並謀改良策。

表 4-19：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者的考量因素（可複選）比較

	次數	百分比
殯葬服務業者口碑佳	684	38%
殯葬服務業者服務據點近	330	19%
殯葬服務業者產品服務多元化	158	9%
殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術士證照	130	7%
政府公告評鑑績優	47	3%
價格合理	260	15%
其他	74	4%
認識的殯葬服務業者	97	5%

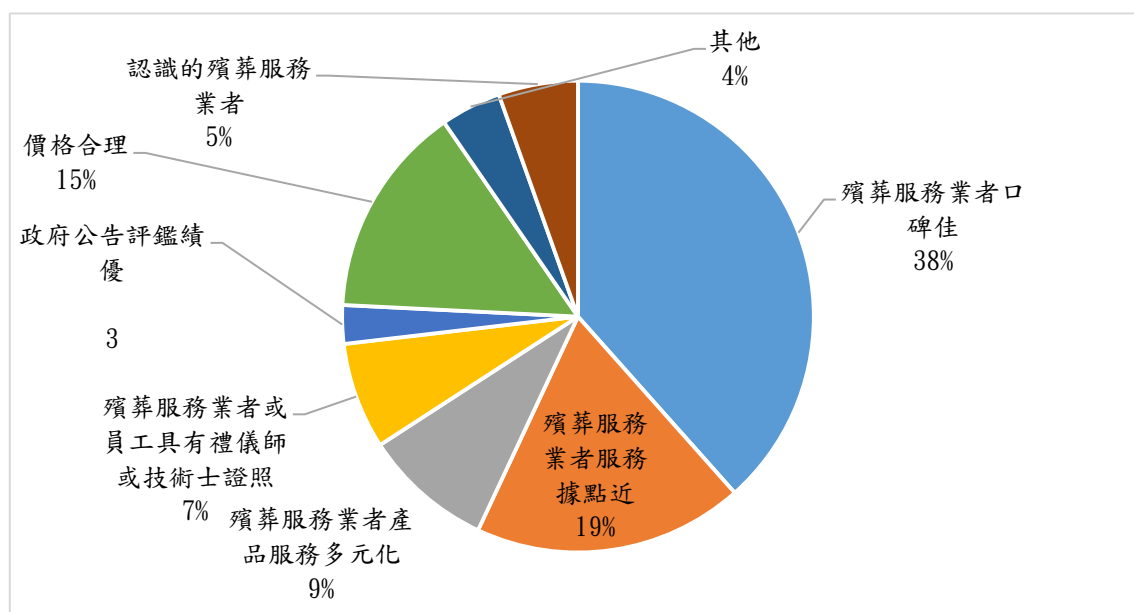


圖 4-19：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者的考量因素比較

#### (四) 透過甚麼管道選擇殯葬服務業者

透過甚麼管道選擇殯葬服務業者方面，以「人際網絡（如：親友建議）」居多，占 61%，其次是「憑藉過去治喪經驗」，占 13%，倒數第二名的是「電視媒體」、「公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊」、「平面媒體」，百分比均為 1%，至於「其他私部門提供網站或網頁資訊」，僅有 5 位消費者採取此管道（人數過低在千人中百分比四捨五入故為 0 標示）。

表 4-20：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者管道（可複選）比較

	次數	百分比
亡者生前囑咐	34	3%
憑藉過去治喪經驗	166	13%
人際網絡（如：親友建議）	782	61%
電視媒體	10	1%
公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊	9	1%
其他私部門提供網站或網頁資訊	5	0%
平面媒體	7	1%
醫療體系人員	69	5%
殯葬服務業者直接接觸招攬	80	6%
預購生前殯葬服務契約	22	2%
其他	90	7%

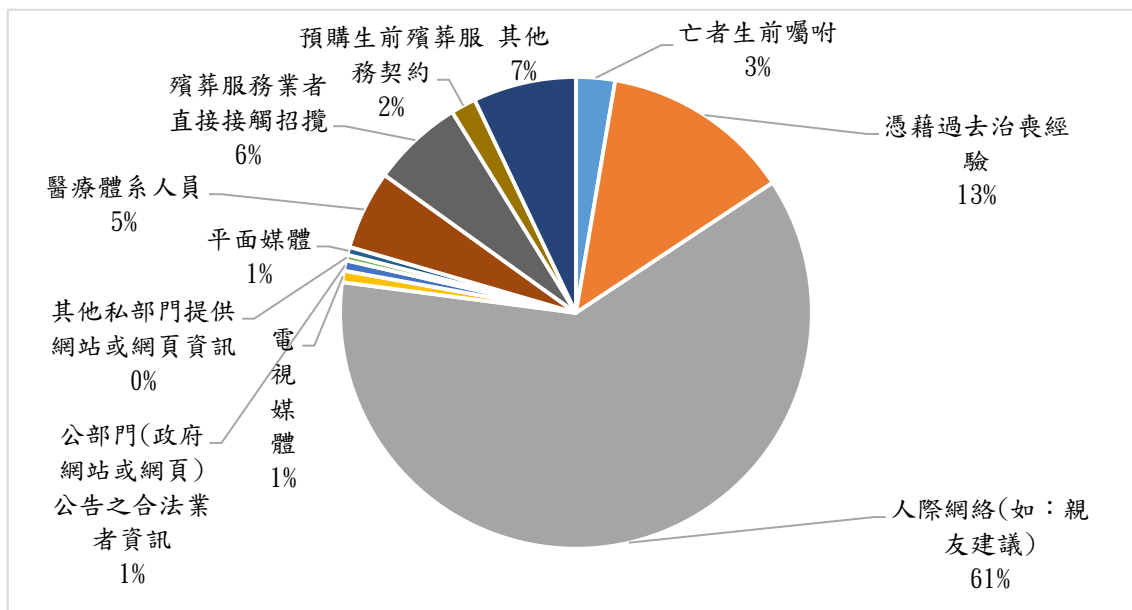


圖 4-20：106 年與 95 年選擇殯葬服務業者管道比較

### 三、殯葬儀式型態

#### (一) 治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式

為利於比較，本研究延續 95 年作法，調查詢問受訪者治喪儀式之宗教別，以受訪者主觀的回應為準<sup>2</sup>。由 106 年的調查結果發現佛教 (46.9%) 最多，其次是道教 (22.3%) 及民間信仰 (18.7%)，而 95 年宗教儀式型態則是以民間信仰 (44.8%) 最多，其次是佛教

(29.4%)，再次是道教 (14.5%)。佛教大幅增加的原因，可能由於近年來佛教團體積極投入臨終關懷理念的推廣，也有助念團的介入，加上殯葬業者通常安排為喪家過世親人進行誦經超度儀式的協力人員，一般以選擇具備教育體系的佛教法師與居士、師姐居多，另外在現今告別奠禮會場布置者也受到勞動部喪禮丙級靈堂搭設項目的影響，多以西方三聖、觀世音菩薩及心經等布置為主，因此受訪者回答佛教儀式比率明顯提高。

表 4-21：106 年與 95 年治喪宗教儀式比較

選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式	106 年	95 年
-------------------	-------	------

<sup>2</sup> 臺灣傳統喪葬禮俗源自於周朝的《儀禮》，當初雖有「靈魂不滅」之觀念，但與嚴謹之宗教無涉，後來歷經兩千六百年的流變，乃逐漸與不同宗教結合（徐福全、鍾福山、蕭玉煌，1994：35-36）。據瞭解 95 年研究對於宗教信仰或儀式之認定，是以受訪者主觀認定為準，本研究調查詢問治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式，也是比照 95 年之作法。其中所謂「民間信仰」係指儒家喪禮結合部分佛教科儀或道教科儀，即殯葬實務界所謂一般佛道教，理論上，儒家喪禮結合大部分佛教科儀，該宗教儀式可稱為佛教，如僅結合少部分佛教科儀，可稱為民間信仰，惟因宗教科儀與儒家喪禮結合深淺有別，受訪者不易區分，且宗教區分涉及家屬悲傷心理能否得到撫慰，所以由喪家主觀認定治喪儀式之宗教別尚稱合理。

	次數	百分比	次數	百分比
佛教	518	46.9%	297	29.4%
道教	246	22.3%	146	14.5%
天主教	10	0.9%	10	1%
基督教	62	5.6%	32	3.2%
回教	0	0%	0	0%
一貫道	21	1.9%	14	1.4%
民間信仰	206	18.7%	452	44.8%
無	25	2.3%	0	0%
其他	6	0.5%	13	1.3%
不清楚	7	0.6%	0	0%
混合兩種以上	0	0%	44	4.3%
遺漏值	3	0.3%	0	0%

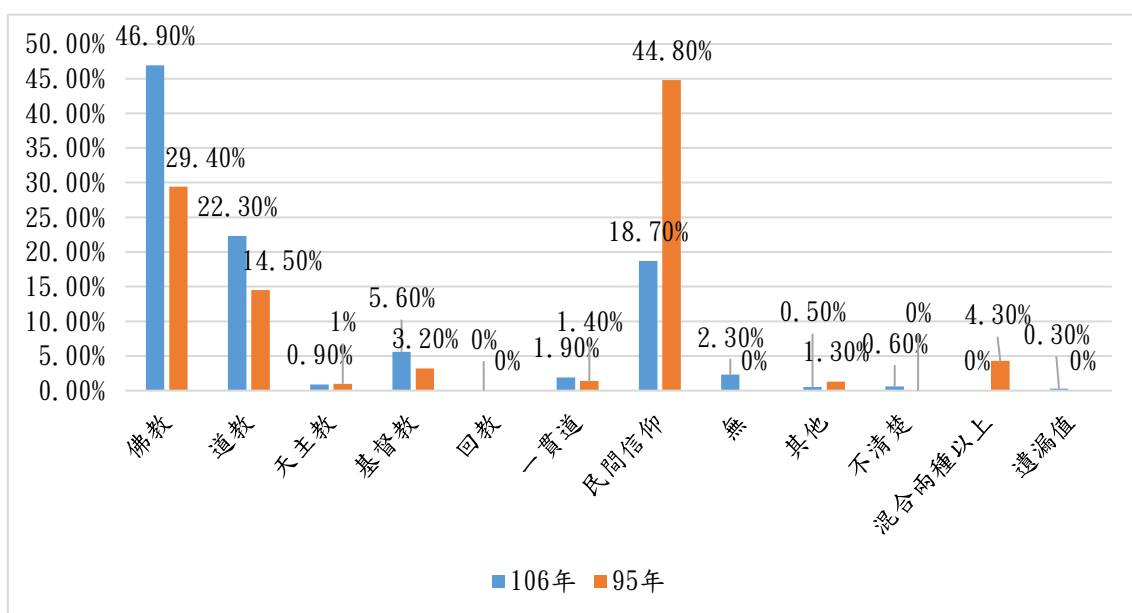


圖 4-21：106 年與 95 年治喪宗教儀式比較

## (二) 選擇安葬方式

喪家選擇安葬方式，106 年選擇火化後進塔比率 88.9%，相較 95 年約增加 21%，其次是遺體土葬及骨灰土葬，各占 3.9%及 3.3%。而 106 年環保自然葬含公墓內外共計 2.5%，相較於 95 年增加約 1.8%。根據內政部統計處統計，95 年臺灣地區環保自然葬件數是 246 件，

105 年是 6,774 件<sup>3</sup>，實際成長倍數遠超過本研究之抽樣調查結果。

表 4-22：106 年與 95 年安葬方式比較

選擇安葬方式	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
遺體土葬	43	3.9%	299	29.6%
骨灰土葬	36	3.3%		
火化後進塔	981	88.9%	685	67.9%
公墓內環保自然葬	14	1.3%	(樹葬) 4	0.4%
公墓外環保自然葬	13	1.2%	(海葬) 3	0.3%
其他	11	1%	299	29.6%
不清楚	1	0.1%	-	-
遺漏值	5	0.5%	0	0%

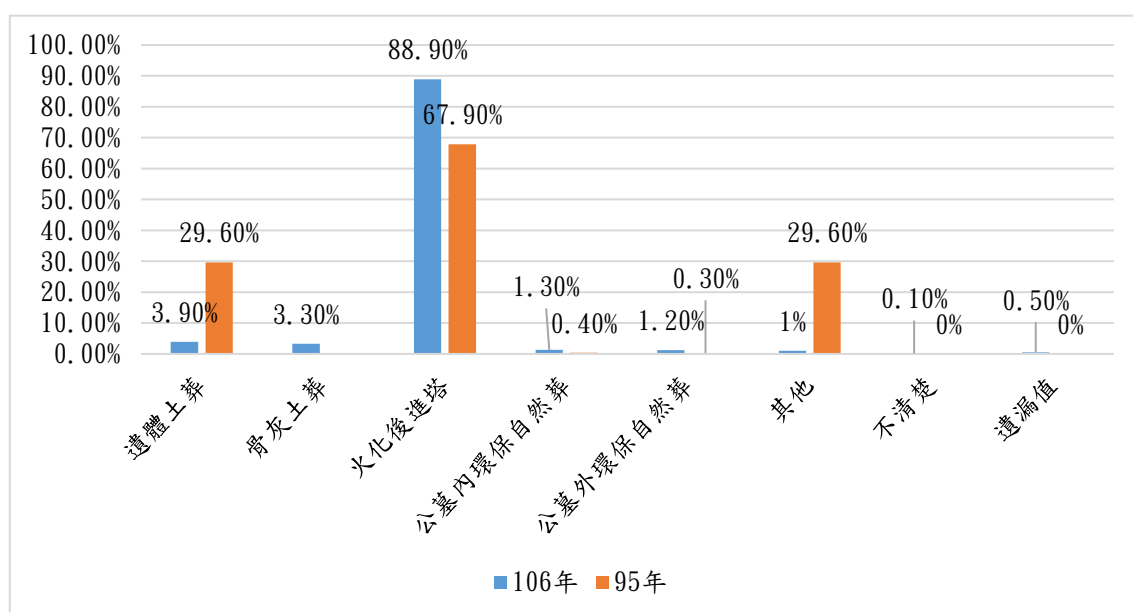


圖 4-22：106 年與 95 年安葬方式比較

<sup>3</sup> 內政部統計處統計查詢網之環保葬查詢，網址：<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

### (三) 選擇安葬方式的原因

喪家選擇各種安葬方式的考量原因，係以「祭拜方便」居多，占 35%，「傳統習俗」居次，占 23%，再次是「亡者生前囑咐」，占 12%。得見喪家為亡者選擇最終的安葬方式時，還是受到傳統慎終追遠的觀念影響，因此著重於未來清明或年節特定節日是否「祭拜方便」的考量者居多，此點也是國內骨灰（骸）存放設施以及環保自然葬未來設置規劃時必須考量關注的要點。

表 4-23：106 年與 95 年選擇安葬方式的原因比較

	次數	百分比
傳統習俗	258	23%
宗教信仰	103	9%
亡者生前囑咐	134	12%
經濟考量	51	5%
祭拜方便	385	35%
其他	87	8%
跟隨政府政策	81	7%
遺漏值	5	1%

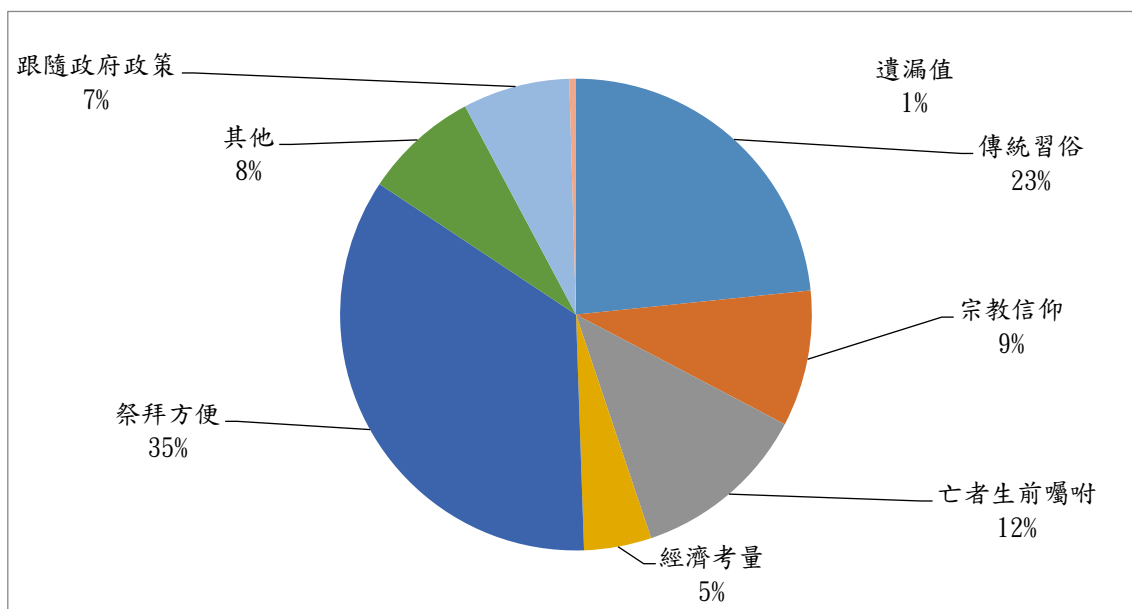


圖 4-23：106 年與 95 年選擇安葬方式的原因比較

#### (四) 辦理喪禮儀式的地點

106 年辦理喪禮儀式的地點為殯儀館的人數比率占 64%，相較於 95 年的 23.3%，多出 40.7%，殯儀館被選為治喪地點增加了，相對地選擇住家治喪的比率由 95 年的 46.6% 下降為 106 年的 26.9%。

表 4-24：106 年與 95 年治喪地點（可複選）比較

辦理喪禮儀式的地點為（複選）	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
住家	304	26.9%	470	46.6%
殯儀館	724	64%	235	23.3%
醫院附設殮殯奠祭設施	52	4.6%	28	2.8%
宗教活動場所	39	3.4%	64	6.3%
附近空地搭棚	-	-	74	7.3
馬路搭棚	-	-	118	11.7%
其他	13	1.1%	20	2.0%

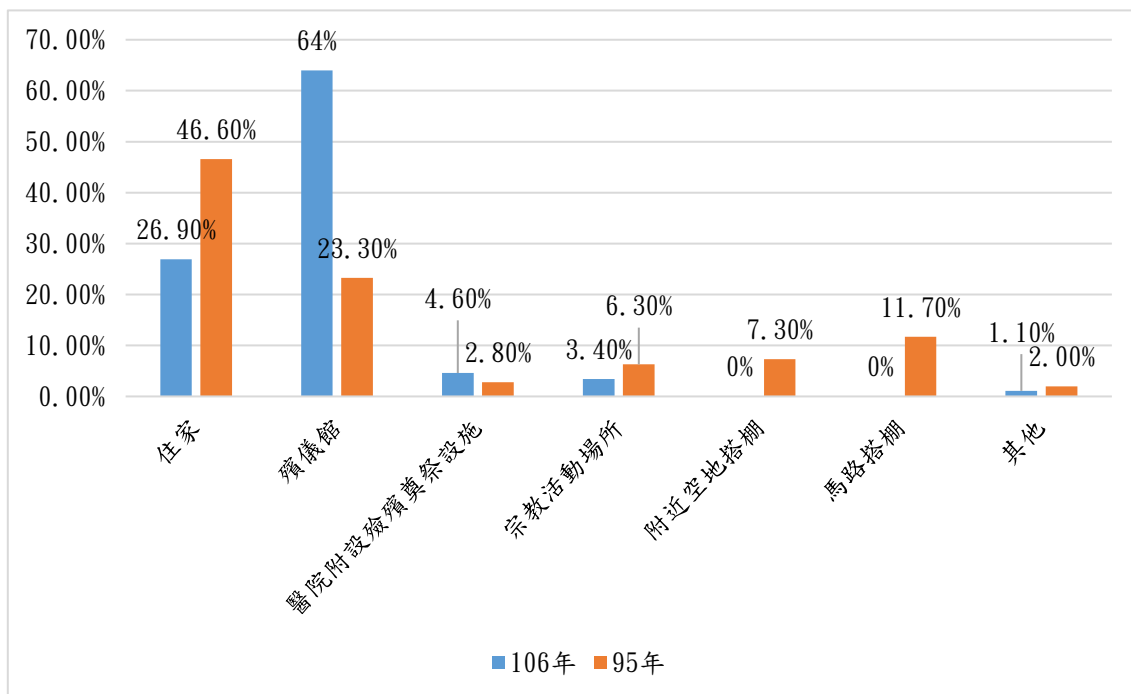


圖 4-24：106 年與 95 年治喪地點比較



#### 四、殯葬消費保護觀念

##### (一) 殯葬禮儀服務消費

##### 1. 殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書

106年殯葬服務業者主動要求簽立相關契約書，比率占63%，相較95年的32.5%大幅提升30.5%，相對地沒有主動要求的比率下降44.7%，不清楚的上升12.6%（95年並未有此選項）。由此可見殯葬服務業者對於保障消費權益及避免殯葬服務交易糾紛之認知較以往進步，遵守殯葬法令規定也較普遍。

表 4-25：106 年與 95 年殯葬服務業者是否主動與消費者簽立相關契約書比較

殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
是	695	63%	328	32.5%
否	263	23.8%	681	68.5%
不清楚	139	12.6%	-	-
遺漏值	7	0.6%	0	0%

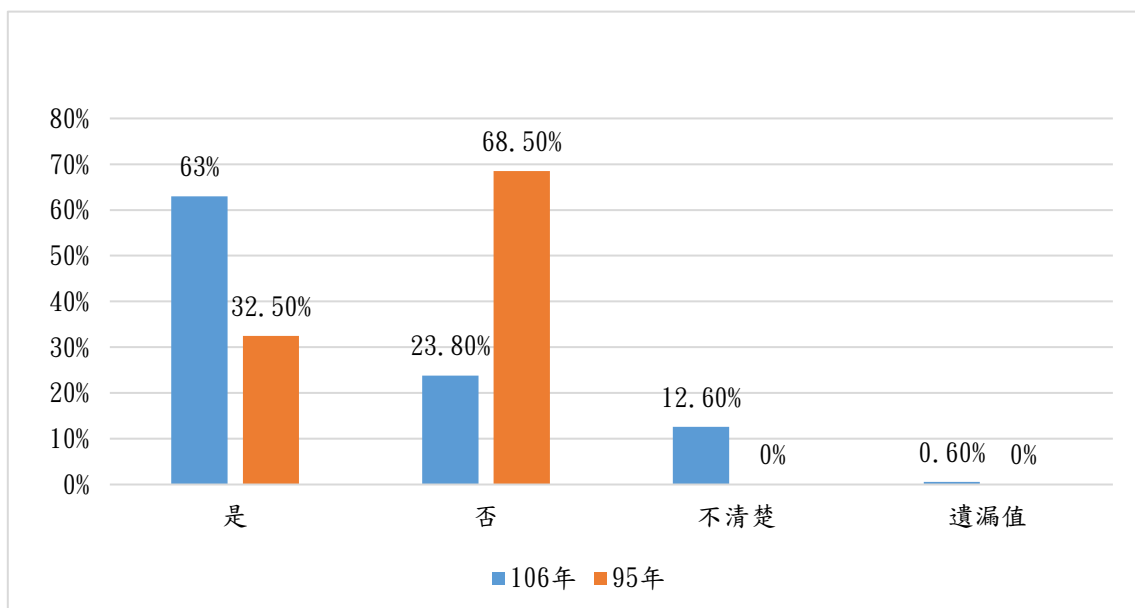


圖 4-25：106 年與 95 年殯葬業者是否主動與消費者簽立相關契約比較

## 2. 殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

由下表可知，殯葬服務業者會主動開立收據或發票的百分比，占 74%，未主動開立的僅占 13%。由此可知，現行殯葬服務業者越趨遵守相關法規規定開立單據。

表 4-26：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

	次數	百分比
是	813	74%
否	148	13%
不清楚	136	12%
遺漏值	7	1%

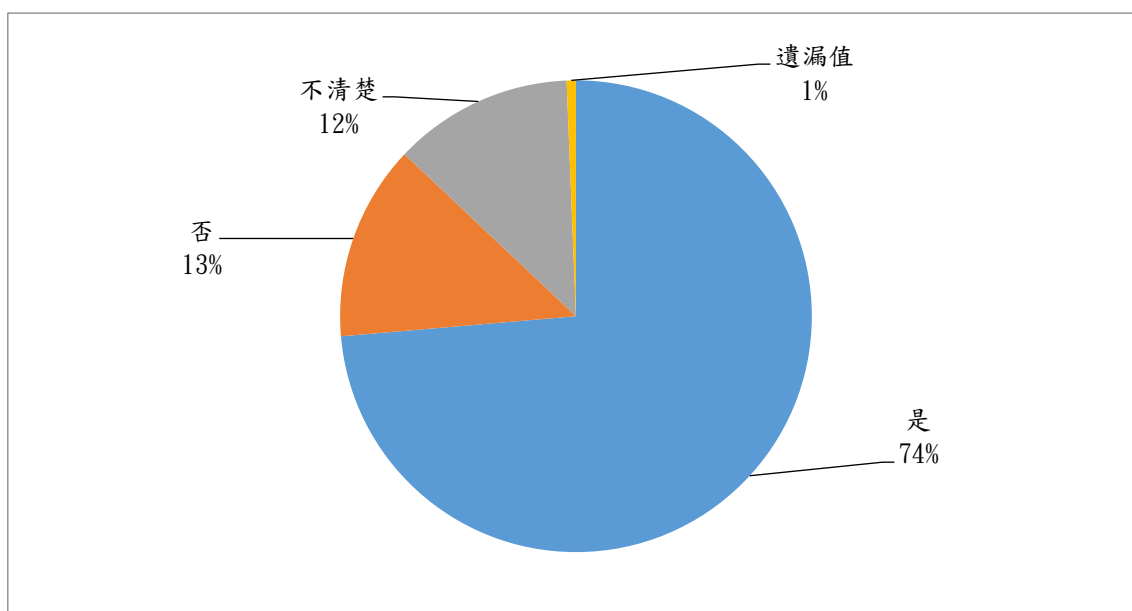


圖 4-26：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

### 3. 明訂契約審閱期

為保障消費者之消費權益，消費者保護法第 11-1 條規定：「企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有三十日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容。」根據本研究調查結果，殯葬服務業者與喪家簽立的契約書有明訂契約審閱期者雖已達 49%，但仍有 28% 表示沒有明訂契約審閱期，22% 表示不清楚，有待加強輔導及宣導。

表 4-27：殯葬服務業者與喪家簽立的契約書是否明訂契約審閱期

	次數	百分比
是	546	49%
否	305	28%
不清楚	245	22%
遺漏值	8	1%

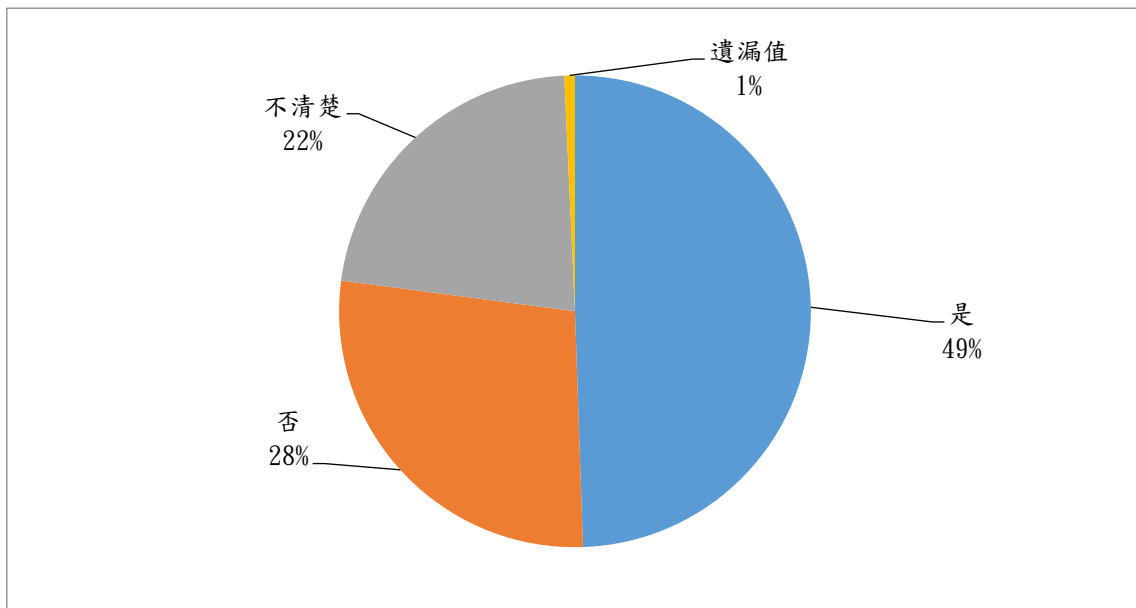


圖 4-27：殯葬服務業者與喪家簽立契約書是否明訂契約審閱期

#### 4. 殯葬服務業者主動向喪家告知服務項目、規格與價格

消費資訊透明化是確保消費者權益的基本前提，根據本研究調查結果顯示，殯葬服務業者會主動向民眾告知各服務項目、規格與價格者占 86%，僅有 10%受訪者表示不清楚，3%表示沒有，可見這方面執行成效良好。

表 4-28：殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格

	次數	百分比
是	945	86%
否	38	3%
不清楚	114	10%
遺漏值	7	1%

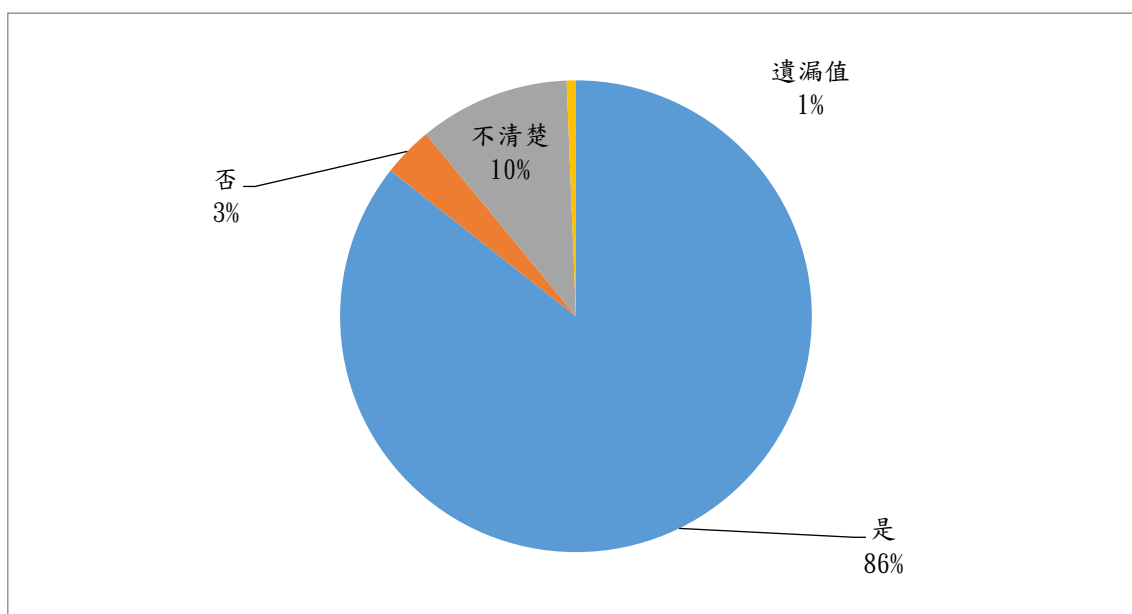


圖 4-28：殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格

### 5. 喪家是否瞭解與殯葬服業者簽訂契約後解除與終止契約的權利與義務規定

關於是否瞭解與殯葬服業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定，瞭解（51%）與不瞭解（48%）差距不大。經查殯葬管理條例第 49 條第 1 項前段規定：「殯葬服務業就其提供之商品或服務，應與消費者訂定書面契約。」又同條第 2 項規定：「前項書面契約之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本及其應記載及不得記載事項。」而定型化契約中亦有審閱期之規定，按理而言，喪家應該能瞭解合約之權義關係，但根據調查顯示喪家不瞭解與殯葬服業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定將近半數，實有待改善。

表 4-29：消費者是否瞭解解除與終止契約的權利義務規定

	次數	百分比
是	559	51%
否	528	48%
遺漏值	17	1%

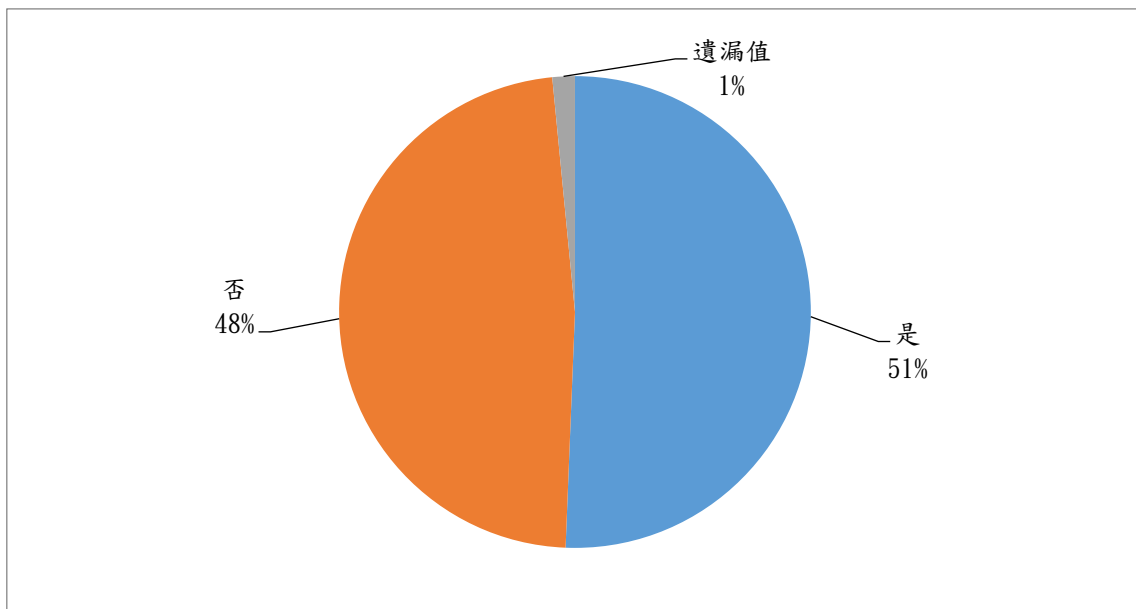


圖 4-29：消費者是否瞭解解除契約與終止契約的權利義務規定

## 6.是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書

根據「殯葬服務定型化契約應記載事項」第 17 條規定：「契約一式兩份，消費者、殯葬服務業者雙方各收執乙份，殯葬服務業者不得藉故將應交消費者收執之契約收回或留存。」

<sup>4</sup>惟由下表得知，受訪者超過一半以上（65%）沒有主動要求保存屬於消費者應收執的契約書。主動要求保存屬於消費者應收執的契約書固然是定型化契約範本賦予消費者之權利，但由於消費者較缺乏消費權益保護認知，殯葬服務業者於簽約後如果能主動將契約交予消費者收執，應有助於此規定之落實。

表 4-30：消費者是否主動要求保存契約書

	次數	百分比
是	369	33%
否	719	65%
遺漏值	16	2%

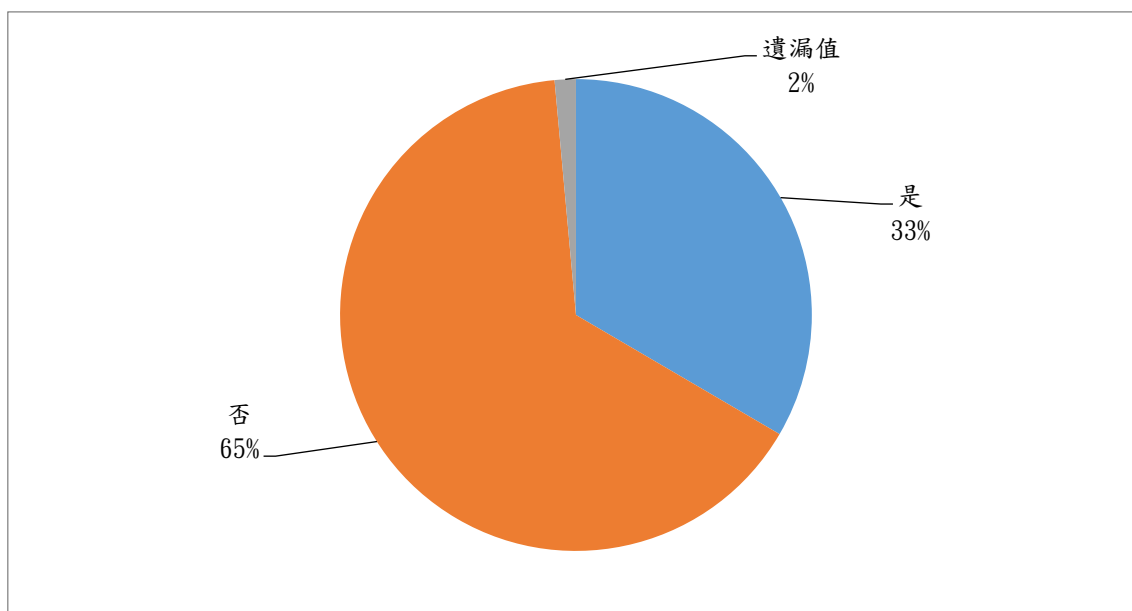


圖 4-30：消費者是否主動要求保存契約書

<sup>4</sup> 參考中華民國行政院網站，網址係

[https://www.ey.gov.tw/News\\_Content4.aspx?n=CB3F3C82C7F9A700&s=30EF733D5002474E](https://www.ey.gov.tw/News_Content4.aspx?n=CB3F3C82C7F9A700&s=30EF733D5002474E)

### 7. 殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容

由下表可知，超過六成以上（66%）受訪者表示殯葬服務業者沒有收費提供非契約原來約定的服務內容。但有 17% 的民眾表示殯葬服務業者有收費提供非契約原來約定的服務內容。

表 4-31：殯葬服務業者是否收費提供非契約原約定服務內容

	次數	百分比
是	192	17%
否	733	66%
不清楚	159	15%
遺漏值	20	2%

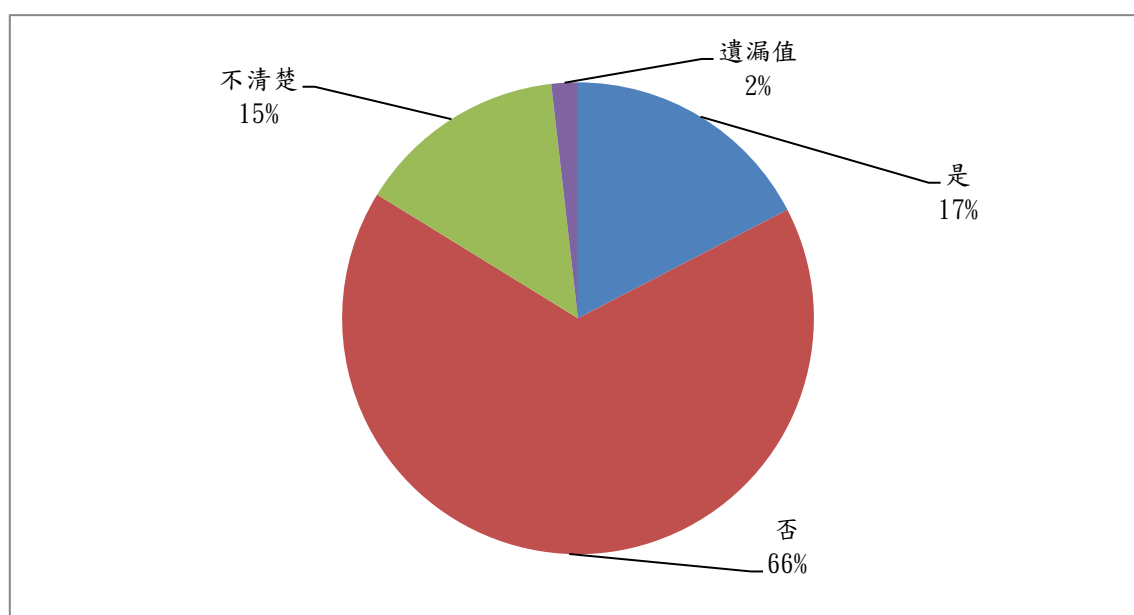


圖 4-31：殯葬服務業者是否收費提供非契約原約定服務內容

#### 8. 殯葬服務業者提供非契約原約定服務內容是否有另行簽訂書面契約

本題大部分受訪者是「免答」，由下表可知，殯葬服務業者提供非契約原定服務內容是否有另行簽訂書面契約，勾選「是」者（42%）最多，其次為「不清楚」（33%）。

表 4-32：殯葬服務業者提供非契約原定服務內容是否有另行簽訂書面契約

	次數	百分比
是	125	42%
否	73	25%
不清楚	99	33%

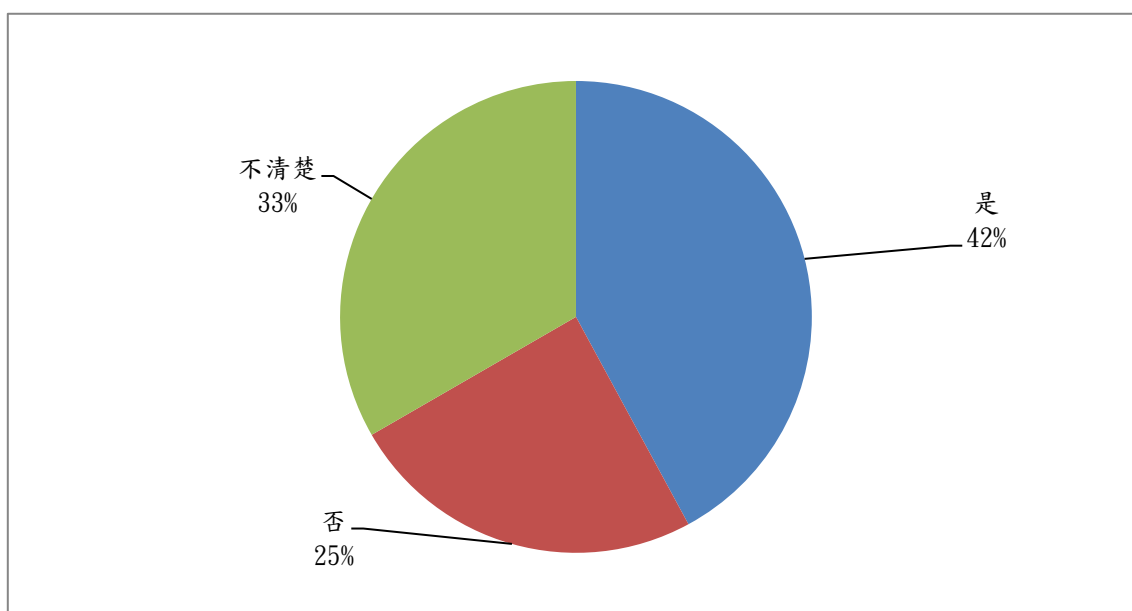


圖 4-32：殯葬服務業者提供非契約原定服務內容是否有另行簽訂書面契約



(二) 私立骨灰(骸)存放服務單位的消費(無此項消費者免填,跳答至第五大題)

1. 殯葬服務業者是否主動要求與消費者簽立相關契約書

本題大部分受訪者是「免答」,由下表可知,而有主動要求與消費者簽立相關契約書(65%)者比無主動要求者(16%)多。

表 4-33：殯葬服務業者是否主動要求與消費者簽約

	次數	百分比
是	313	65%
否	75	16%
不清楚	94	19%

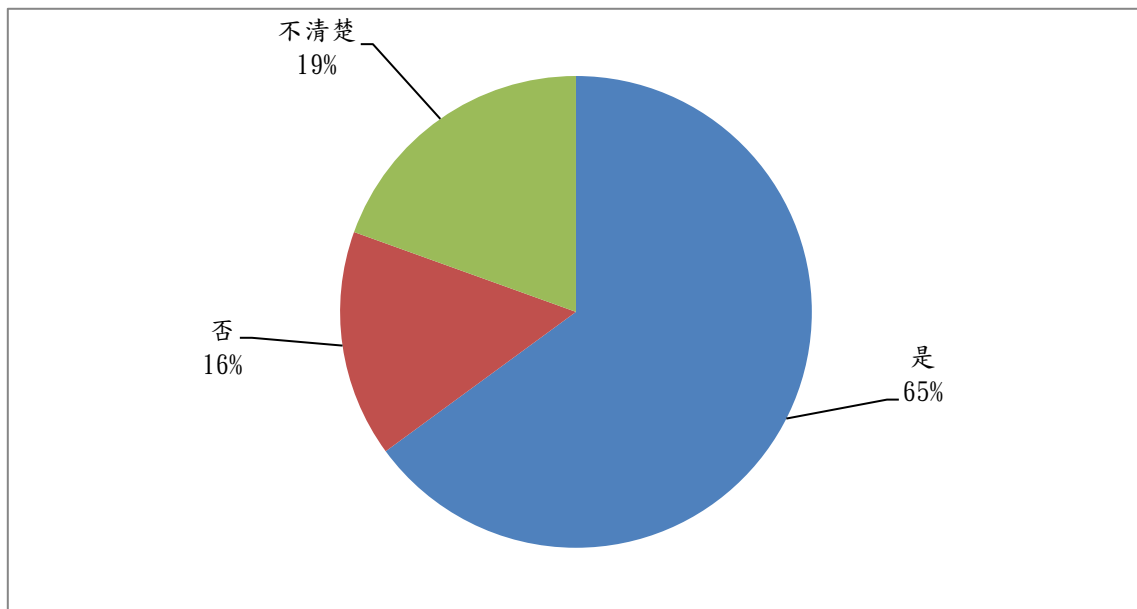


圖 4-33：殯葬服務業者是否主動要求與消費者簽約

## 2.承上，殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

本題大部分受訪者是「免答」，由下表可知，業者有主動開立收據或發票的（71%）比沒有主動開立（10%）的多。

表 4-34：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

	次數	百分比
是	346	71%
否	48	10%
不清楚	90	19%

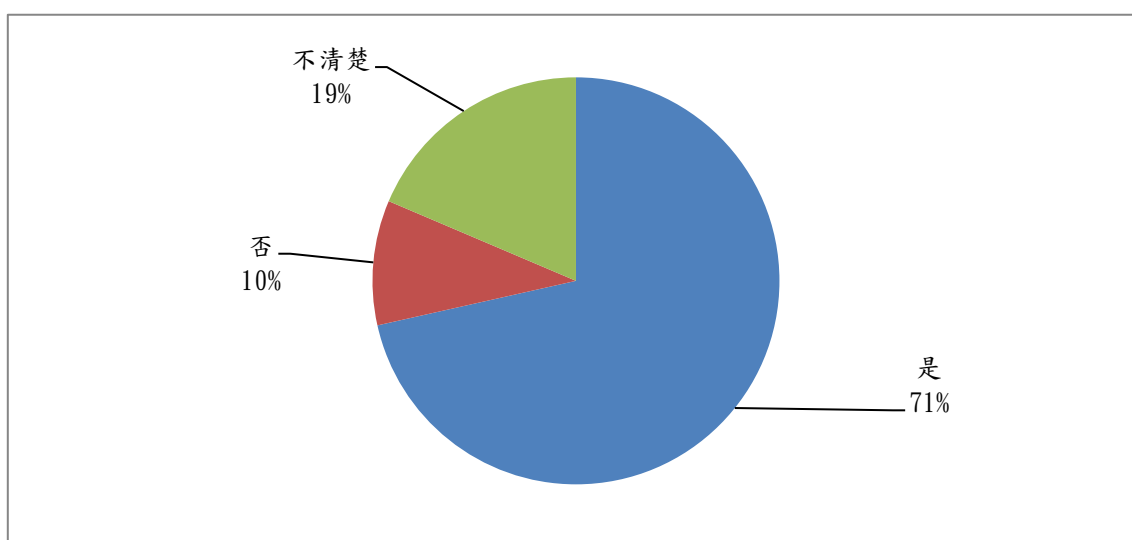


圖 4-34：殯葬服務業者是否主動開立收據或發票

### 3. 承上，殯葬服務業者與消費者簽立的契約書是否有訂明契約審閱期

本題有高比率的受訪者是「免答」，由下表可知，殯葬服務業者與消費者簽立的契約書有訂明契約審閱期（54%）的比較多，亦有三成的受訪者表示「不清楚」。但表示「不清楚」與「否」的民眾合計有 46%，顯示有近半民眾不知自己有審閱期權利，未來仍可多宣導教育民眾相關權利義務資訊，並要求業者應主動告知民眾相關權益。

表 4-35：殯葬服務業者與消費者簽約書是否訂明契約審閱期

	次數	百分比
是	261	54%
否	78	16%
不清楚	142	30%

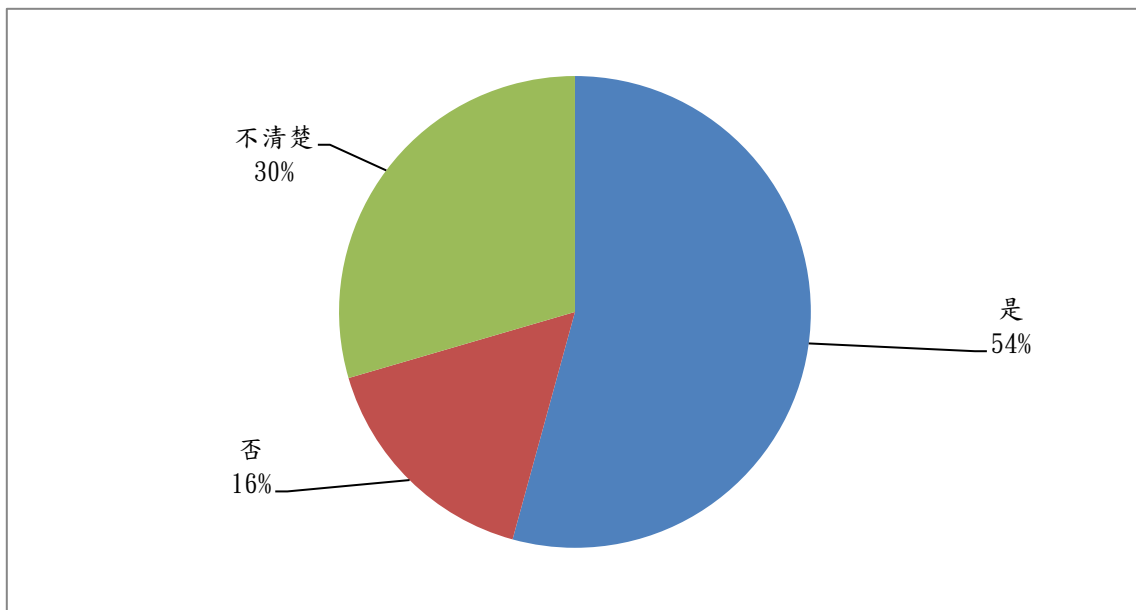


圖 4-35：殯葬服務業者與消費者簽約書中是否訂明契約審閱期

4. 承上，消費者是否瞭解與殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務？

本題有比較高比率的受訪者是「免答」，由下表可知，消費者瞭解與殯葬服務業者簽約後解約與終止契約的權利與義務規定者（59%）占多數。但表示「不清楚」的也有四成以上，未來仍可多宣導教育民眾相關權利義務資訊。

表 4-36：消費者是否瞭解與業者解約與終止契約的權利與義務規定

	次數	百分比
是	282	59%
否	196	41%

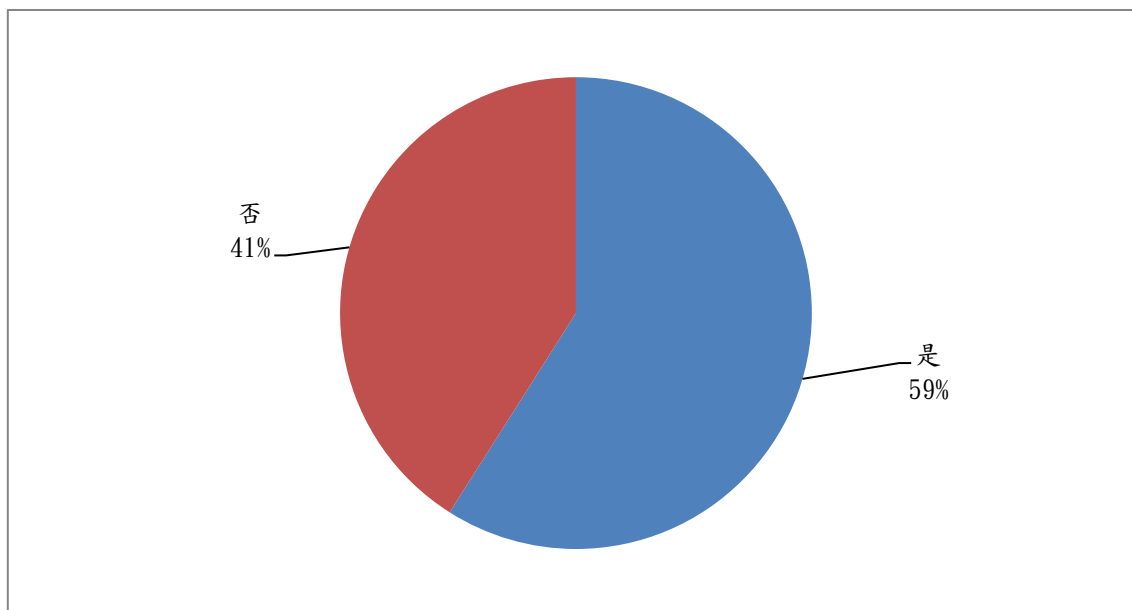


圖 4-36：消費者是否瞭解與業者解約與終止契約的權利與義務規定

5. 承上，消費者與骨灰（骸）存放設施經營業者簽訂之契約是否載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務？

本題有高比率的受訪者為「免答」，由下表可知，消費者與殯葬服務業者簽訂之契約中載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務者為 68%，受訪者不清楚是否有載明者占 19%，未明載者亦達到 13%。

表 4-37：消費者與骨灰（骸）存放設施經營業者簽訂之契約是否載明維護及祭祀義務

	次數	百分比
是	329	68%
否	61	13%
不清楚	94	19%

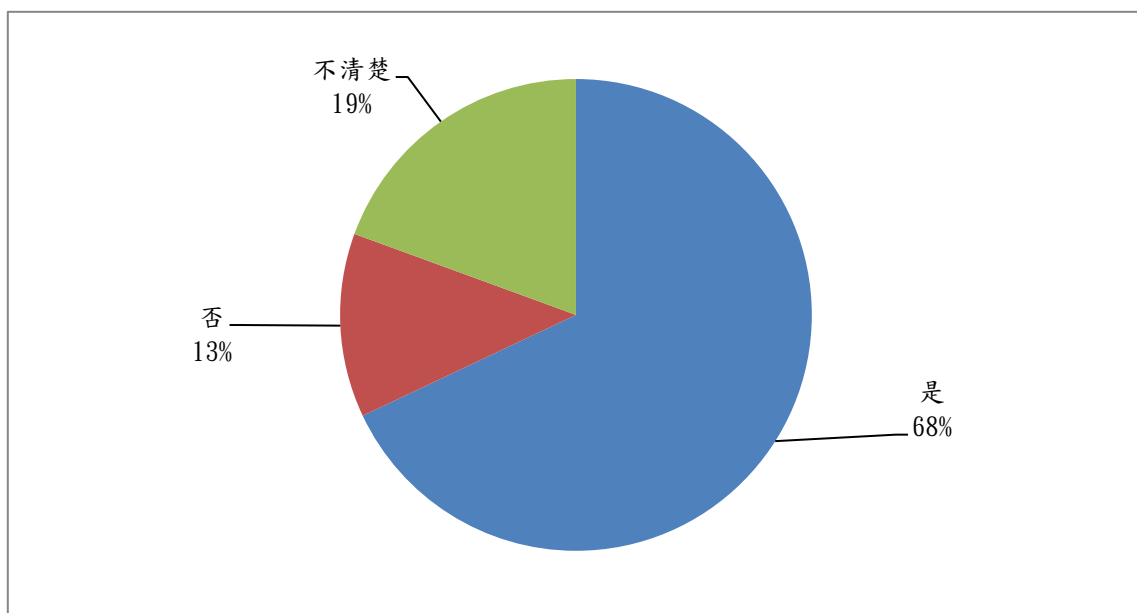


圖 4-37：消費者與骨灰（骸）存放設施經營業者簽訂之契約是否載明維護及祭祀義務

6. 承上，骨灰（骸）存放設施經營業者是否依照合約規定備置相關文件影本，供消費者隨時查閱其是否合法經營？

本題大部分受訪者是「免答」，回答骨灰（骸）存放設施經營業者依照合約規定備置相關文件影本，供消費者隨時查閱者占多數（66%），25%受訪者表示「不清楚」。

表 4-38：骨灰（骸）存放設施經營業者是否備置相關文件影本供消費者查閱

	次數	百分比
是	321	66%
否	42	9%
不清楚	121	25%

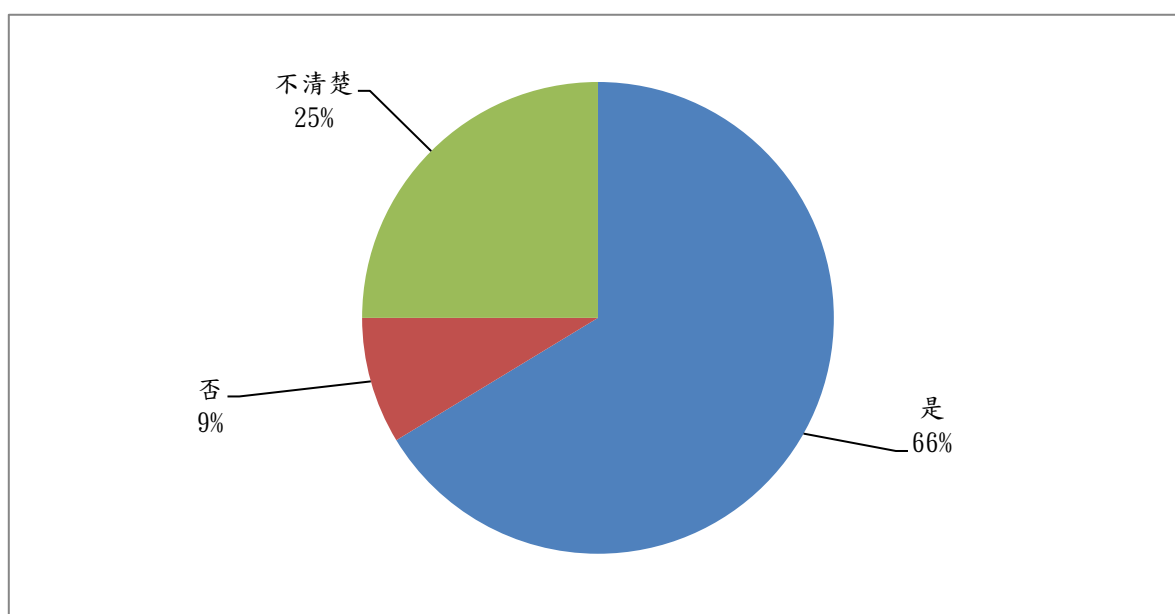


圖 4-38：骨灰（骸）存放設施經營業者是否備置相關文件影本供消費者查閱

7. 承上，消費者購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費？

本題有高比率的受訪者是「免答」，填答者中有繳交管理費者占多數（56%）。

表 4-39：消費者購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費  
（填「是」者請續答下題，其他則跳答至第 9 題）

	次數	百分比
是	270	56%
否	119	25%
不清楚	93	19%

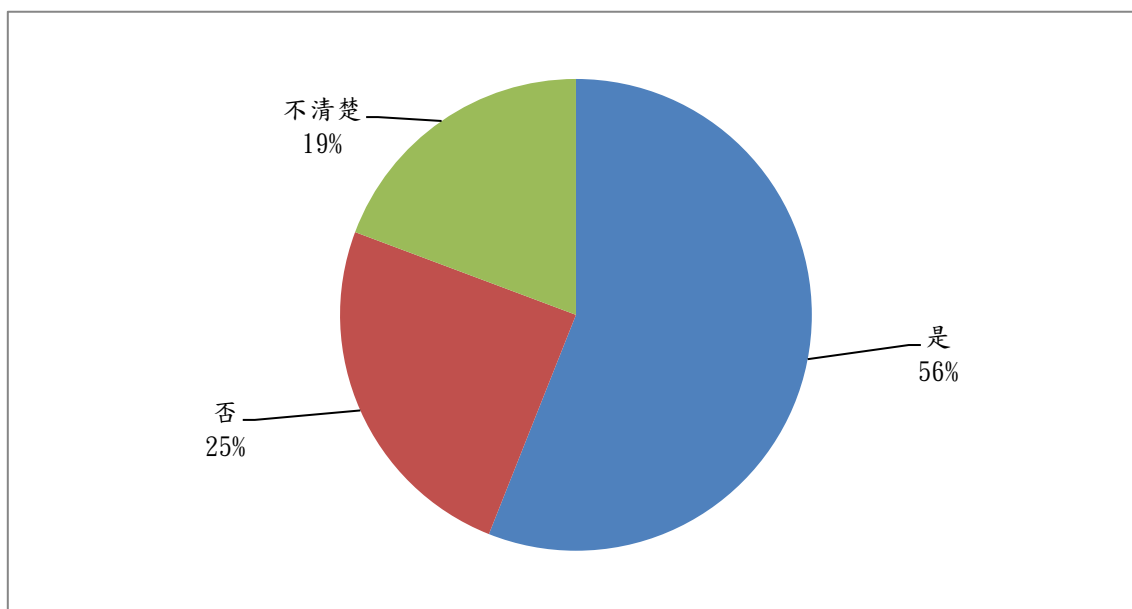


圖 4-39：消費者購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費

8. 殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用。

本題有高比率的受訪者是「免答」，由下表可知，勾選「不清楚」殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用者占多數（69%）。

表 4-40：殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用

	次數	百分比
是	76	21%
否	38	10%
不清楚	251	69%

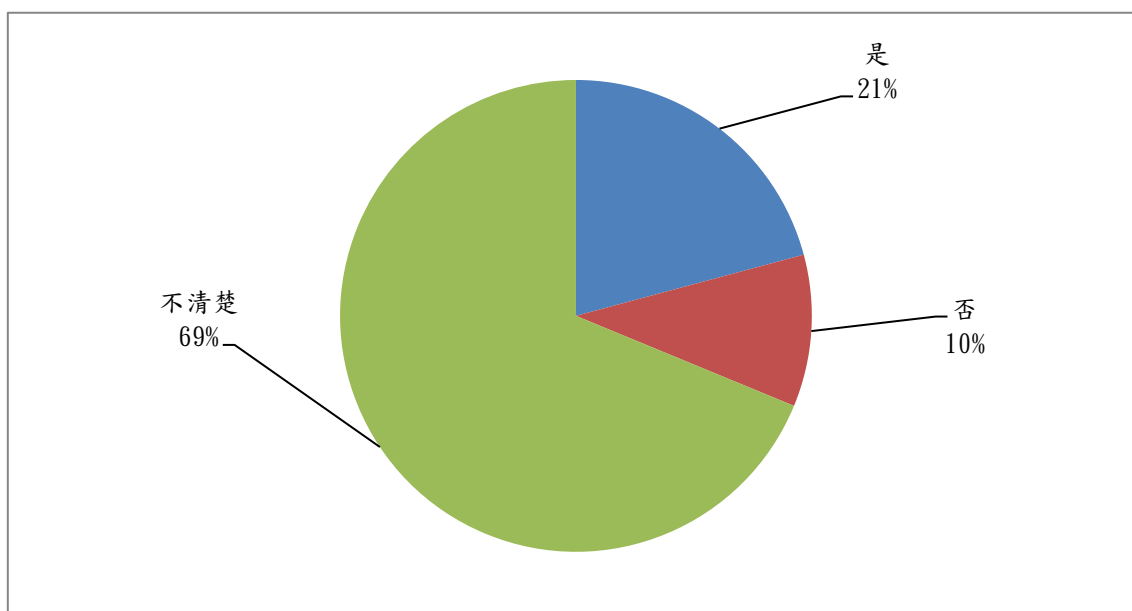


圖 4-40：殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶，專款專用



### 9. 消費者是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書

本題有高比率的受訪者是「免答」，由下表可知，消費者是否主動要求保存屬於消費者買方應收執的契約書，勾選「否」(59%)比「是」的(41%)多一些。

表 4-41：消費者是否主動要求保存「買方」應收執的契約書

	次數	百分比
是	193	41%
否	276	59%
不清楚	2	0%

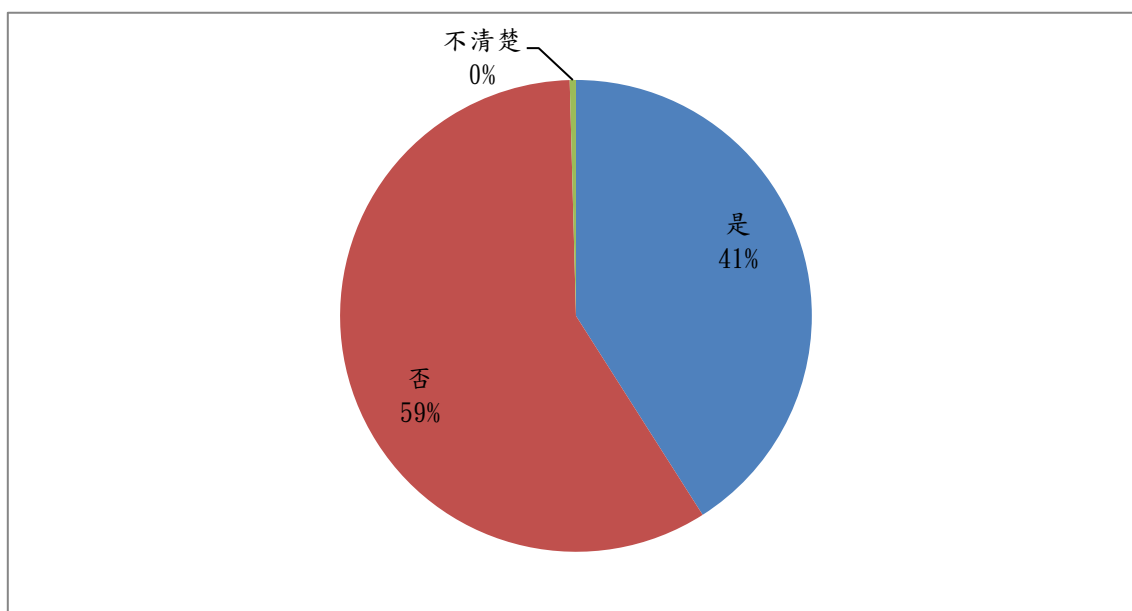


圖 4-41：消費者是否主動要求保存屬於「買方」應收執的契約書

## 五、殯葬消費金額與消費知覺

本次調查之殯葬消費部分，未如 95 年分為統包、不統包等，採以殯葬服務及葬禮方式來呈現消費者的殯葬消費金額與消費知覺。

### (一) 這次治喪期間的治喪總費用及消費知覺

由下表可知，辦理治喪總費用以「0~40 萬」為主，其中「0~20 萬」占了多數(43%)，「21 萬~40 萬」則占 28%，前述二者合計占整體比率七成以上(71%)，其餘受訪者的治喪費用落在其他金額選項中。本題受訪者不清楚答案導致遺漏數量比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。「121 萬~140 萬」、「141 萬~160 萬」與「181 萬~200 萬」皆因人數過低在千人中百分比四捨五入故為 0 標示。

表 4-42：治喪總費用

	次數	百分比
0~20 萬	475	43%
21 萬~40 萬	310	28%
41 萬~60 萬	62	6%
61 萬~80 萬	15	1%
81 萬~100 萬	7	1%
101 萬~120 萬	0	0%
121 萬~140 萬	2	0%
141 萬~160 萬	1	0%
161 萬~180 萬	0	0%
181 萬~200 萬	1	0%
遺漏值	231	21%

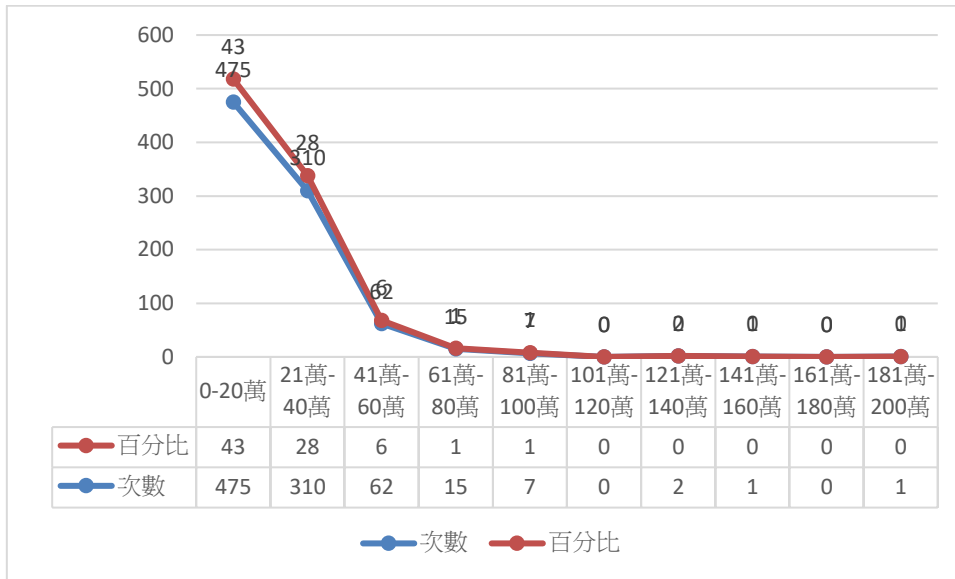


圖 4-42：治喪總費用

由下表可知，106 年的受訪者治喪總費用消費知覺相較於 95 年受訪者，填答「偏高」比率者較 95 年下降許多（26.1%→7.8%），填答「普通」者上升為 4.2%，而回應「不清楚狀況」者也增加至 13%（95 年時無此選項）。

表 4-43：106 年與 95 年治喪總費用消費知覺比較

辦理治喪總費用的消費知覺	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
偏高	86	7.8%	154	26.1%
普通	833	75.5%	421	71.3%
偏低	24	2.2%	16	2.6%
不清楚狀況	143	13%	-	-
遺漏值	18	1.6%	0	0%

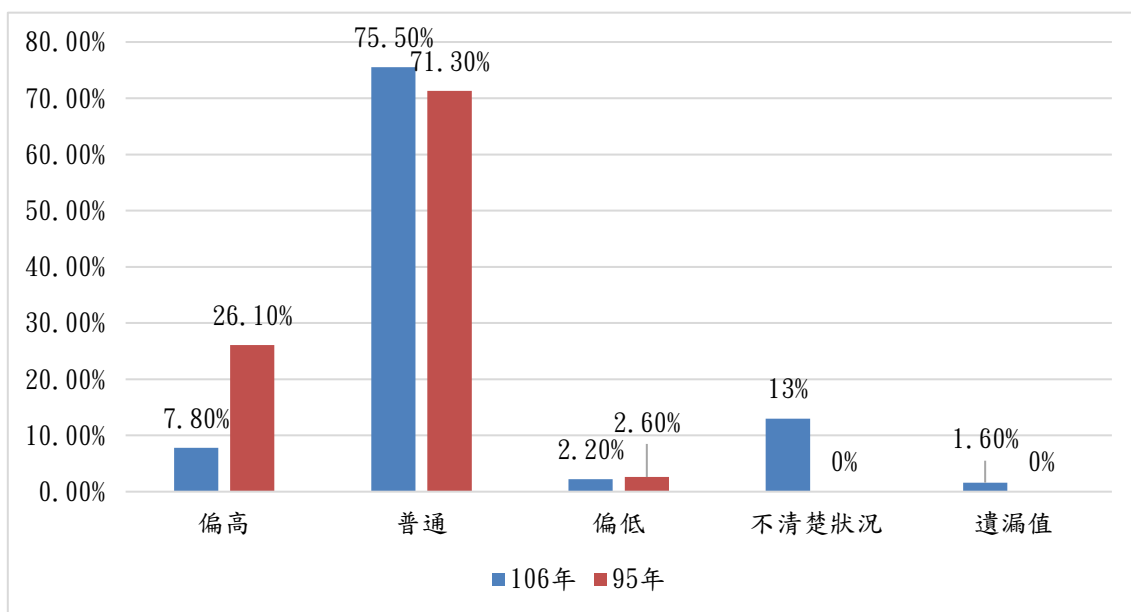


圖 4-43：106 年與 95 年治喪總費用消費知覺比較

(二) 這次治喪期間的禮儀服務總費用及消費知覺

由下表可知，禮儀服務總費用大約都在「0~20 萬」，合計比率占了整體的三成，「21 萬~30 萬」之間亦占近一成（9%），勾選其他費用者零星散布在其他金額選項中。本題有 58% 受訪者表示不清楚或不願意回答。本題受訪者不清楚答案導致遺漏數量比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。

表 4-44：治喪禮儀服務總費用

	次數	百分比
0~10 萬	153	14%
11 萬~20 萬	176	16%
21 萬~30 萬	99	9%
31 萬~40 萬	20	2%
41 萬~50 萬	10	1%
51 萬~60 萬	2	0%
61 萬~70 萬	1	0%
71 萬~80 萬	0	0%
81 萬~90 萬	0	0%
91 萬~100 萬	1	0%
遺漏值	642	58%

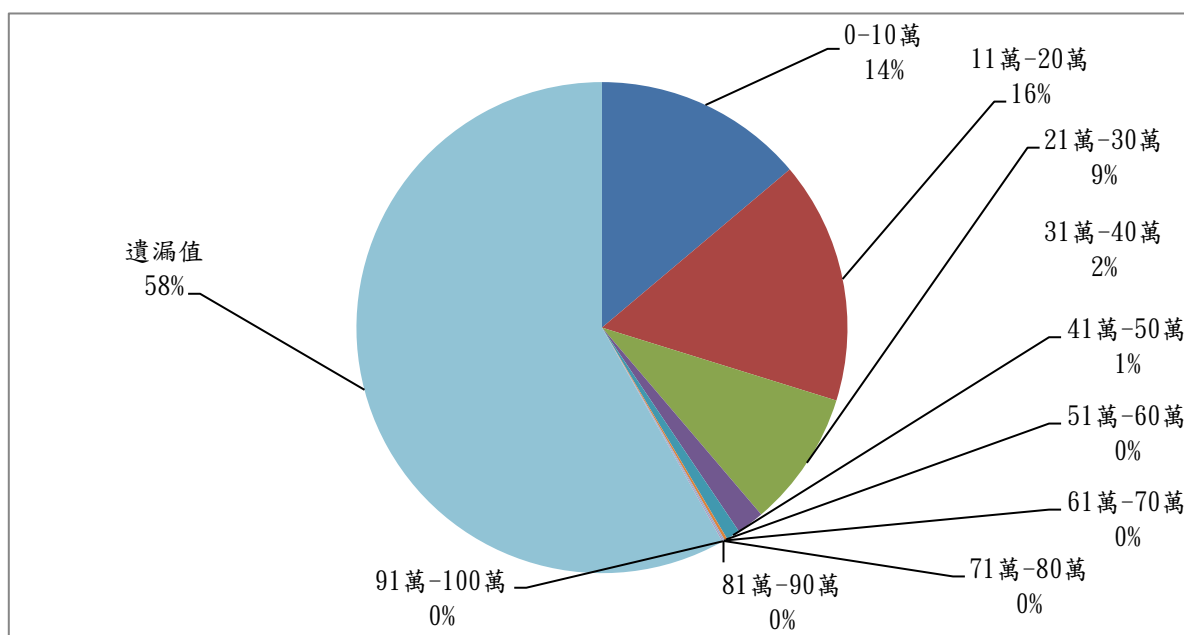


圖 4-44：治喪禮儀服務總費用

由下表可知，治喪期間的消費知覺（禮儀服務總費用）覺得「普通」的占多數（45%）其次則是「不清楚狀況」（44%）。

表 4-45：治喪禮儀服務總費用消費知覺

	次數	百分比
偏高	62	6%
普通	495	45%
偏低	24	2%
不清楚狀況	488	44%
遺漏值	35	3%

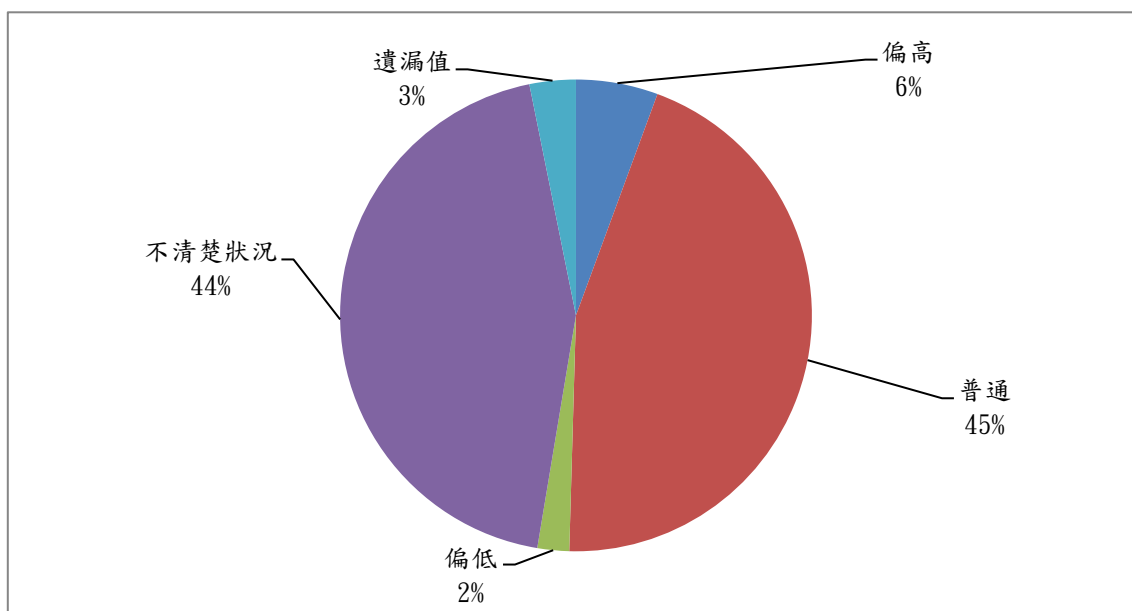


圖 4-45：治喪禮儀服務總費用消費知覺

(三) 這次治喪期間的塔位總費用及消費知覺

由下表可知，塔位服務總費用以「0~10 萬」占大多數 (64%)，再來就是「11 萬~20 萬」(9%)。本題受訪者不清楚答案導致遺漏數量比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。「41 萬~50 萬」與「61 萬~70 萬」皆因人數過低在千人中百分比四捨五入故為 0 標示。

表 4-46：塔位總費用

	次數	百分比
0~10 萬	704	64%
11 萬~20 萬	101	9%
21 萬~30 萬	25	2%
31 萬~40 萬	9	1%
41 萬~50 萬	2	0%
51 萬~60 萬	0	0%
61 萬~70 萬	2	0%
71 萬~80 萬	0	0%
81 萬~90 萬	0	0%
91 萬~100 萬	0	0%
遺漏值	261	24%

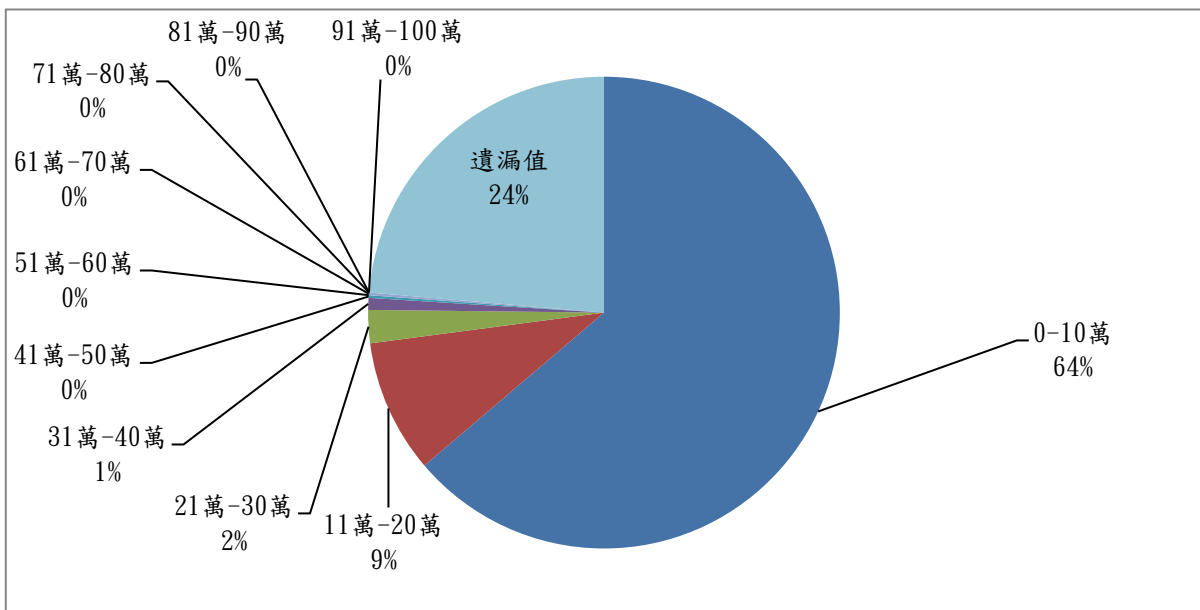


圖 4-46：塔位總費用

由下表可知，有關治喪期間的消費知覺（塔位總費用）覺得「普通」的占大多數（76%），其次為「不清楚狀況」（15%）。本題受訪者不清楚答案導致遺漏數量比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。

表 4-47：塔位總費用消費知覺

	次數	百分比
偏高	55	6%
普通	730	76%
偏低	31	3%
不清楚狀況	139	15%

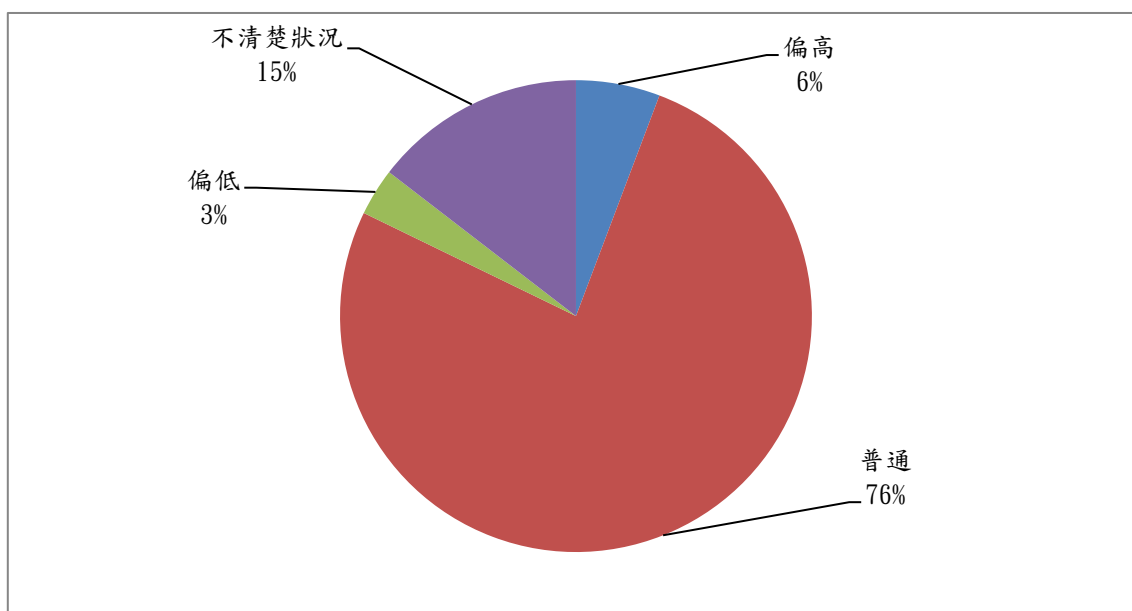


圖 4-47：塔位總費用消費知覺



(四) 這次治喪期間的墓地總費用及消費知覺

由下表可知，有關治喪期間墓地總費用的實際消費金額以「0~10 萬」占八成以上(81%)，其餘都散布在其他費用金額選項，其中又有 17%未回答本題，導致遺漏數量比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。

表 4-48：墓地總費用

	次數	百分比
0~10 萬	895	81%
11 萬~20 萬	11	1%
21 萬~30 萬	3	0%
31 萬~40 萬	4	1%
41 萬~50 萬	0	0%
51 萬~60 萬	0	0%
61 萬~70 萬	1	0%
71 萬~80 萬	1	0%
81 萬~90 萬	0	0%
91 萬~100 萬	0	0%
101 萬~110 萬	1	0%
遺漏值	187	17%

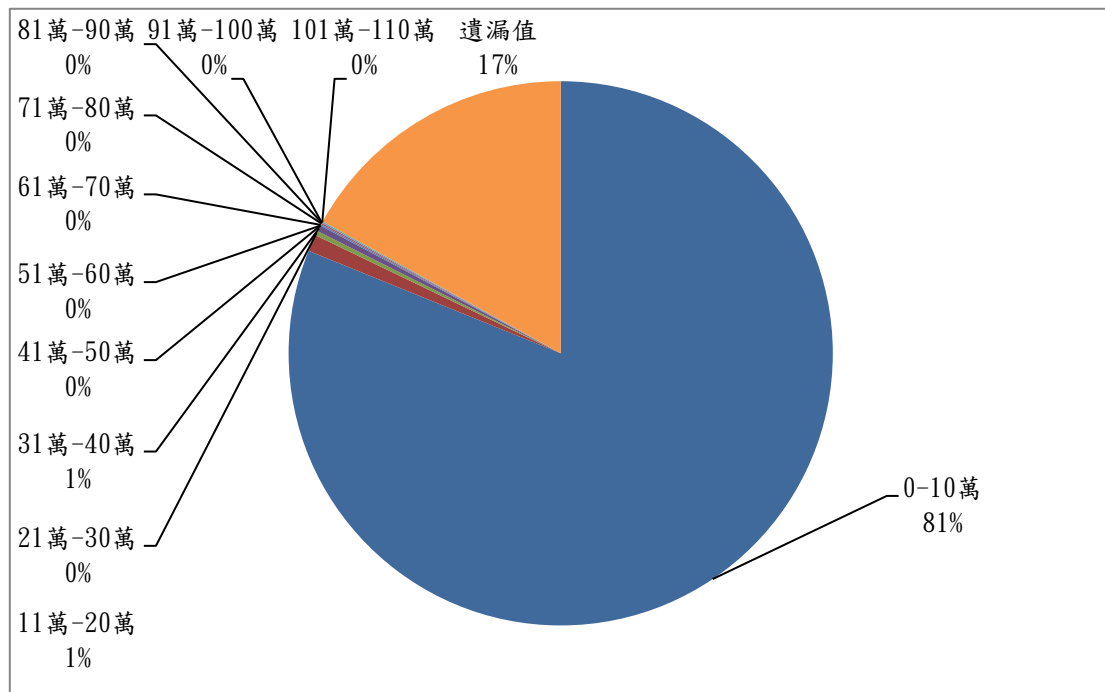


圖 4-48：墓地總費用

由下表可知，有關墓地總費用的消費知覺填答「不清楚狀況」者占 37%，填答「普通」者占 53%。本題受訪者勾選「不清楚狀況」比率高，在使用此統計數據資訊宜保守與小心。

表 4-49：墓地總費用消費知覺

	次數	百分比
偏高	9	8%
普通	59	53%
偏低	2	2%
不清楚狀況	41	37%

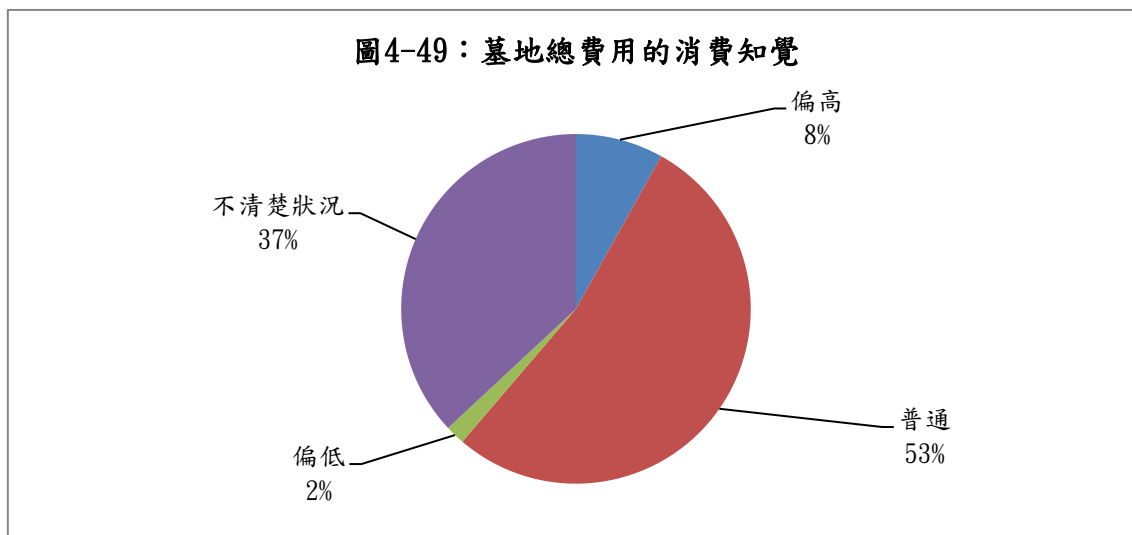


圖 4-49：墓地總費用消費知覺

(五) 這次治喪費用支出與收入

由下表可知，106 年受訪者治喪費用支出與收入是否平衡的回應中，填答「收入小於支出者」比 95 年上升 19.8%，而填答「收支平衡」者相對降低 22%，回應「不清楚」為 11.5%（95 年未詢問本選項）。

表 4-50：106 年與 95 年治喪費用支出與收入比較  
（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡

治喪費用支出與治喪收入是否收支平衡？	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
收入>支出	58	5.3%	154	15.3%
收支平衡	246	22.3%	447	44.3%
收入<支出	665	60.2%	407	40.4%
不清楚	127	11.5%	-	-
遺漏值	8	0.7	0	0%

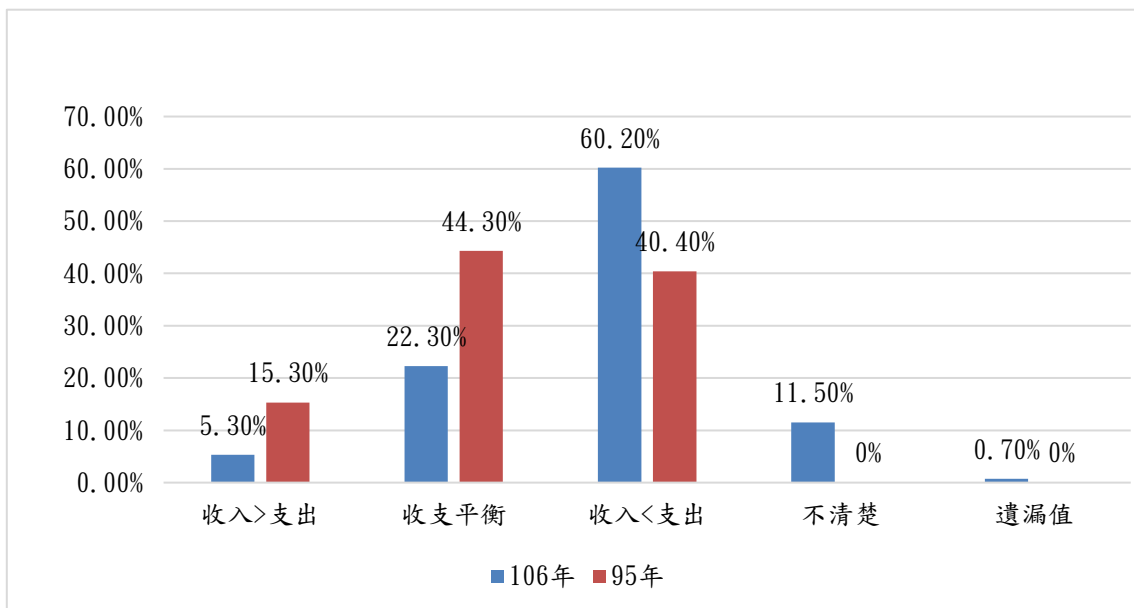


圖 4-50：106 年與 95 年治喪費用支出與收入比較

## 六、殯葬消費滿意度及對於殯葬政策之態度

### (一) 滿意的殯葬服務項目

由下表可知，殯葬禮儀服務業者的服務中，受訪者覺得最滿意的項目是服務態度(19%)，再來是會場布置(17%)與專業服務(17%)。「其他」選項僅有9人勾選，皆因人數過低在千人中百分比四捨五入故為0標示。

表 4-51：滿意的殯葬服務項目（可複選）

	次數	百分比
儀式內容	697	16%
用品內容	588	14%
價格	570	13%
服務態度	830	19%
專業服務	736	17%
會場布置	742	17%
無	150	4%
其他	9	0%

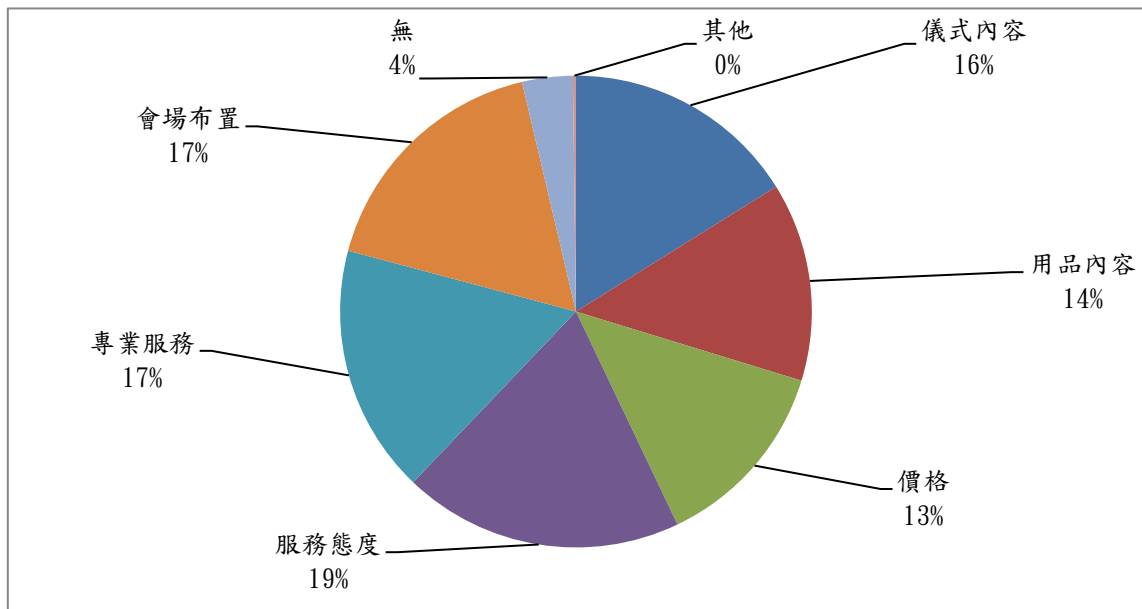


圖 4-51：滿意的殯葬服務項目

## (二) 不滿意的殯葬服務項目

由下表可知，大部分的受訪者對於殯葬禮儀服務業者的服務，多數人表示沒有不滿意的項目（84%），其次填答「價格」（6%）。

表 4-52：殯葬禮儀服務業者的服務中，不滿意的部分（可複選）

	次數	百分比
儀式內容	16	1%
用品內容	31	3%
價格	61	6%
服務態度	19	2%
專業服務	19	2%
會場布置	17	1%
無	922	84%
其他	14	1%

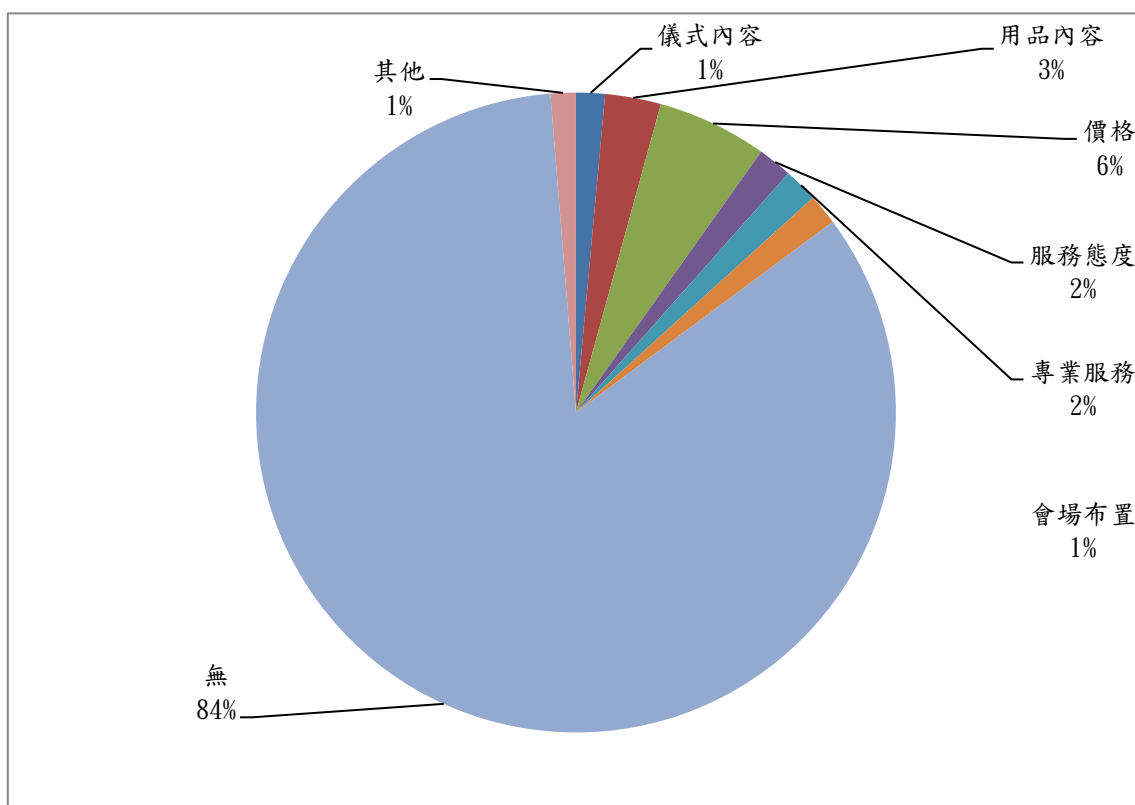


圖 4-52：殯葬禮儀服務業者的服務中，不滿意的部分

### (三) 對殯葬禮儀服務業者的整體滿意度

由下表可知，受訪者於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度，以「滿意」居多（66%），再來是「普通」（21%）、「非常滿意」約為一成（9%），「不滿意」與「非常不滿意」合計（2%）。

表 4-53：對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度

	次數	百分比
非常滿意	105	9%
滿意	726	66%
普通	232	21%
不滿意	21	2%
非常不滿意	3	0%
遺漏值	17	2%

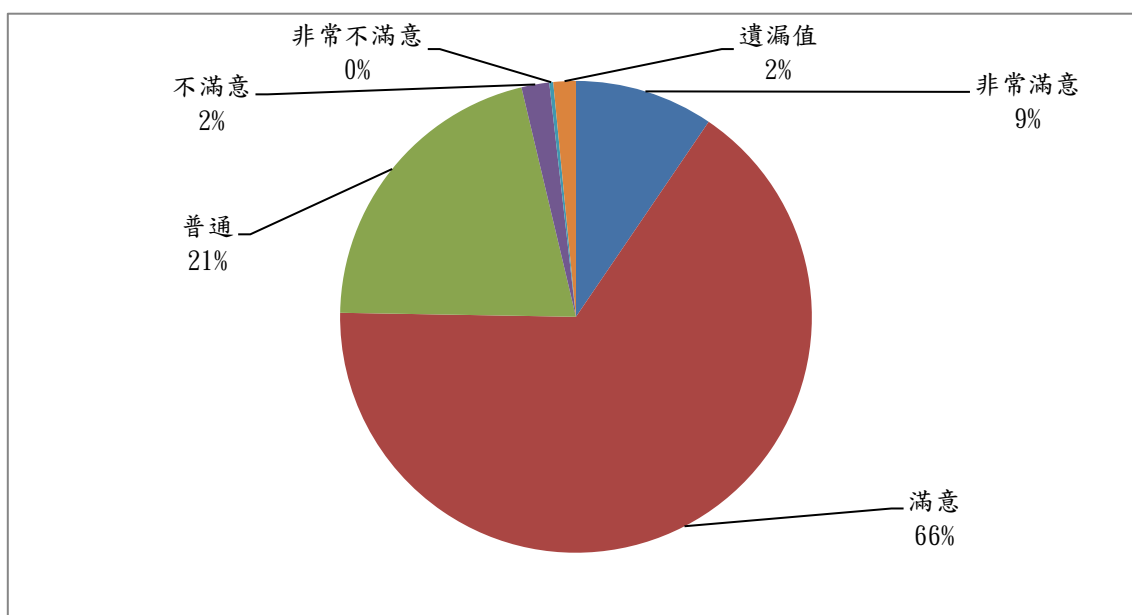


圖 4-53：對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度

#### (四) 殯葬設施（公、私立殯儀館）使用與滿意度

1. 由下表可知，本次調查中受訪者在殯儀館的使用方面，大多是使用公立的殯儀館為主（63%），其次為「未使用」（22%）。

表 4-54：使用公、私立殯儀館比率

	次數	百分比
公立	694	63%
私立	150	14%
未使用	245	22%
遺漏值	15	1%

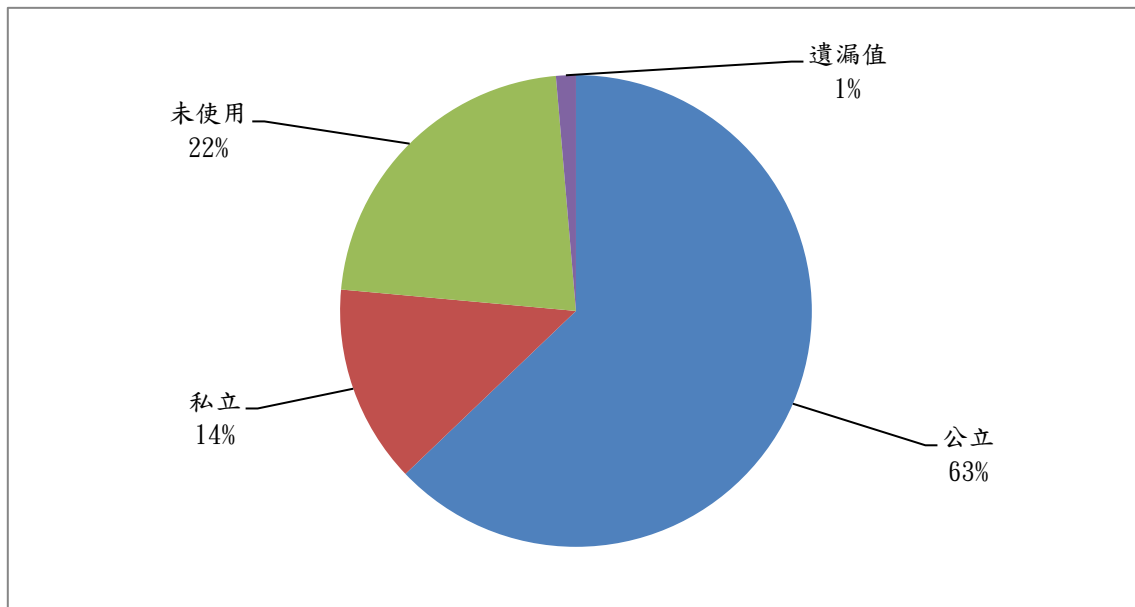


圖 4-54：使用公、私立殯儀館比率

2. 由下表可知，有關 106 年殯葬設施殯儀館之使用滿意度，使用殯儀館的受訪者，填答「滿意」與「非常滿意」的比率較 95 年提高，國人使用殯儀館設施的滿意感受顯著提升中。

表 4-55：106 年與 95 年殯葬設施使用滿意度比較：(殯儀館)

殯儀館	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未使用	245	22.2%	-	46.9%
非常滿意	55	5%	-	4.2%
滿意	558	50.5%	-	21.1%
尚可	231	20.9%	-	25.8%
不滿意	7	0.6%	-	1.4%
非常不滿意	0	0%	-	0.6%
遺漏值	9	0.8%	-	0%

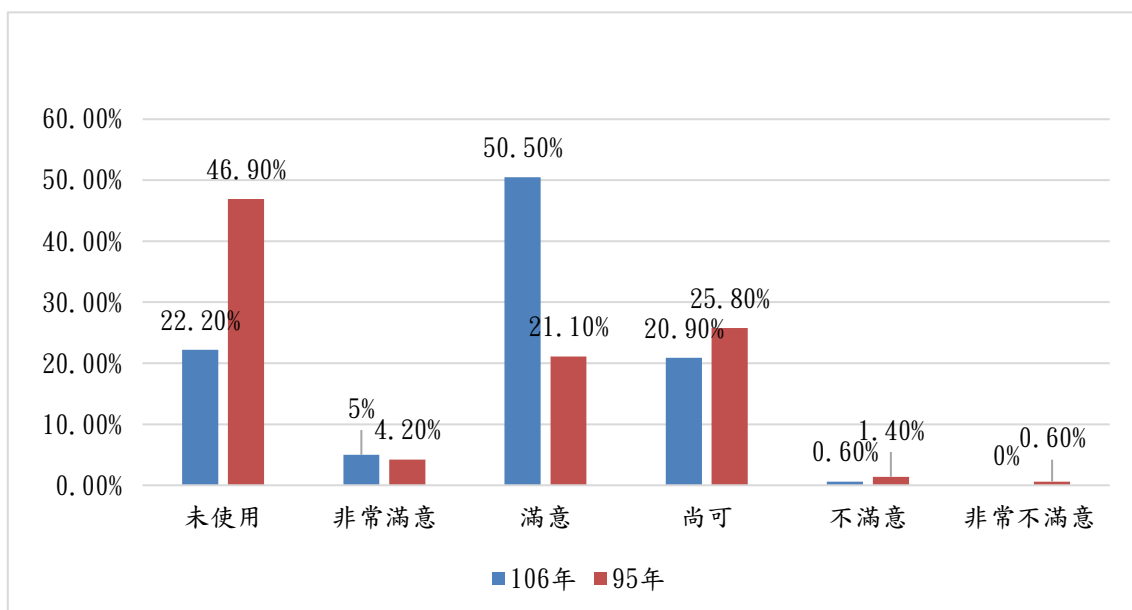


圖 4-55：106 年與 95 年殯儀館使用的滿意度比較



(五) 殯葬設施（火化（葬）場）使用與滿意度

1. 由下表可知，在火化場設施的使用上，受訪者大多以選用公立火化場為主（91%）。

表 4-56：火化（葬）場的使用情形

	次數	百分比
公立	1007	91%
私立	34	3%
未使用	44	4%
遺漏值	19	2%

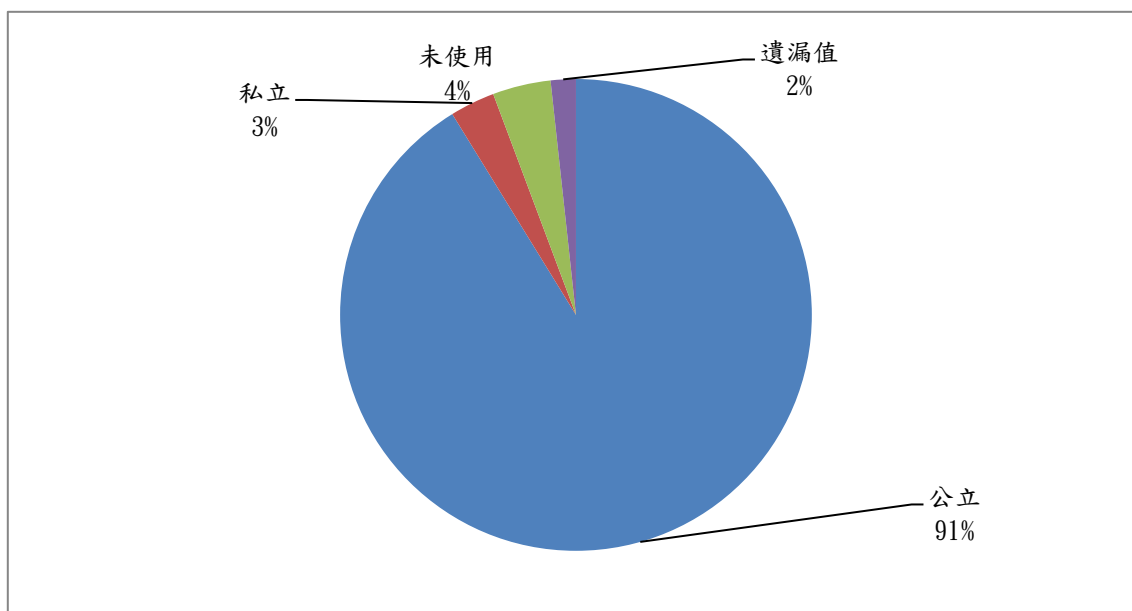


圖 4-56：火化（葬）場的使用情形

2. 由下表可知，就 106 年火化（葬）場之使用滿意度，勾選「滿意」及「非常滿意」的比率較 95 年都呈現上升狀態，比起 95 年「未使用」的比率，則是下降 21.3%（顯示近十年火化比率與接受程度提升非常多），而就使用的經驗，填答「不滿意」與「非常不滿意」的比率也呈現下降。

表 4-57：106 年與 95 年火化（葬）場使用滿意度比較

火化（葬）場	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未使用	47	4.3%	-	25.6%
非常滿意	59	5.3%	-	5.6%
滿意	684	62%	-	27.7%
尚可	284	25.7%	-	36%
不滿意	12	1.1%	-	3.9%
非常不滿意	3	0.3%	-	1.5%
遺漏值	15	1.4%	-	0%

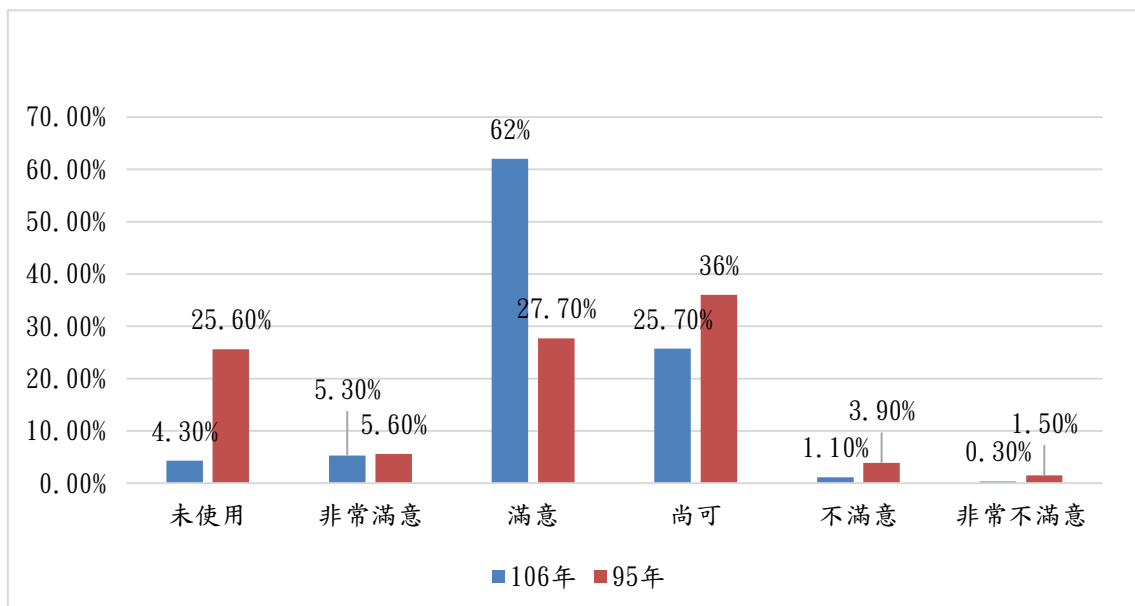


圖 4-57：106 年與 95 年火化（葬）場使用滿意度比較

(六) 殯葬設施（納骨堂、塔或納骨牆）使用與滿意度

1. 由下表可知，受訪者使用納骨堂、塔或納骨牆以「公立」的居多（47%），再來是「私立」（41%）、「未使用」（11%）。

表 4-58：納骨堂、塔或納骨牆使用情形

	次數	百分比
公立	514	47%
私立	458	41%
未使用	117	11%
遺漏值	15	1%

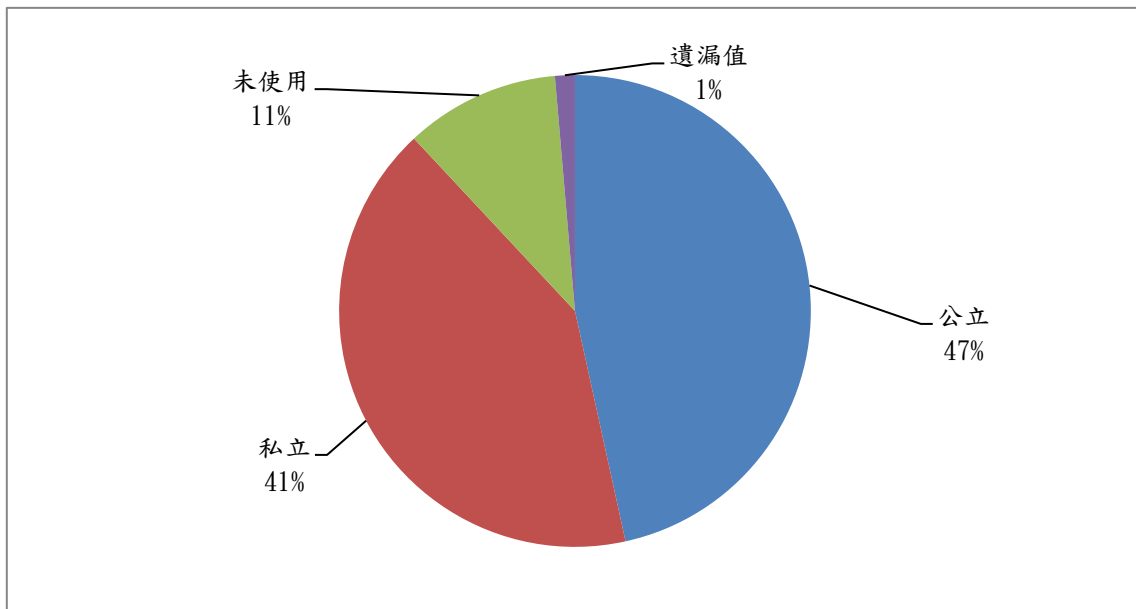


圖 4-58：納骨堂、塔或納骨牆使用情形

2. 由下表可知，106 年受訪者對於骨灰（骸）存放設施，也是「滿意」者占大多數（55.4%），比起 95 年表示「滿意」的比率多出 16.5%，「不滿意」的比率也呈現下降。

表 4-59：106 年與 95 年骨灰（骸）存放設施使用滿意度比較

骨灰（骸）存放設施	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未使用	117	10.6%	-	22%
非常滿意	151	13.7%	-	12.5%
滿意	612	55.4%	-	38.9%
尚可	195	17.7%	-	24.6%
不滿意	6	0.5%	-	1.7%
非常不滿意	3	0.3%	-	0.3%
遺漏值	20	1.8%	-	0%

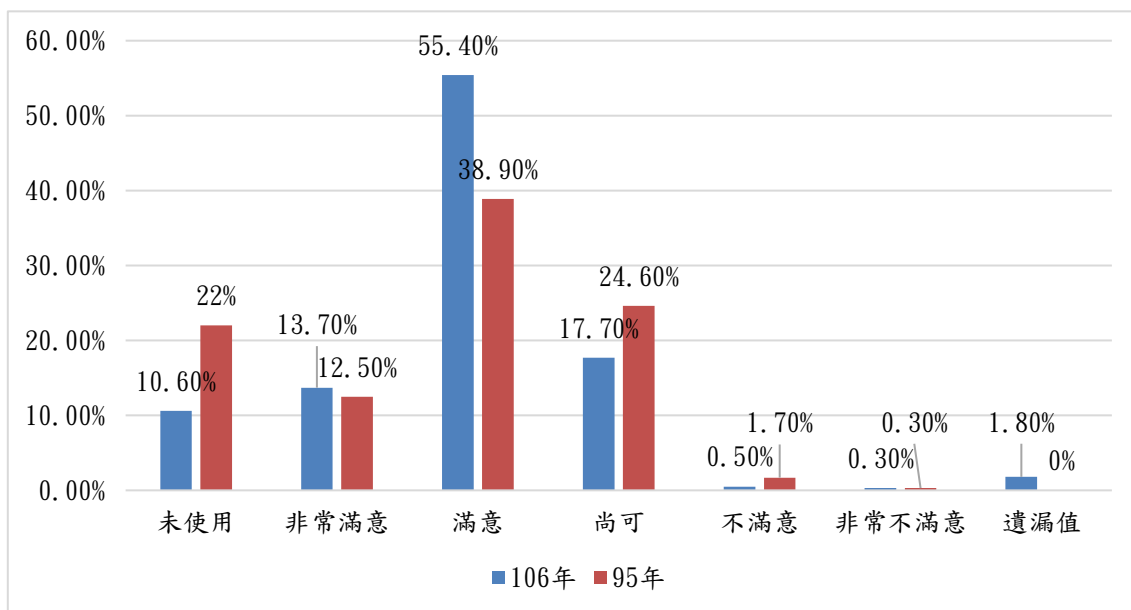


圖 4-59：106 年與 95 年骨骸灰存放設施使用滿意度比較

(七) 殯葬設施（公、私立公墓）使用與滿意度

1. 由下表可知，受訪者未使用公墓設施者占多數（89%），59位受訪者表示其家屬使用公立公墓，33位表示使用的是私立公墓。

表 4-60：公、私立公墓設施使用情形

	次數	百分比
公立	59	5%
私立	33	3%
未使用	984	89%
遺漏值	28	3%

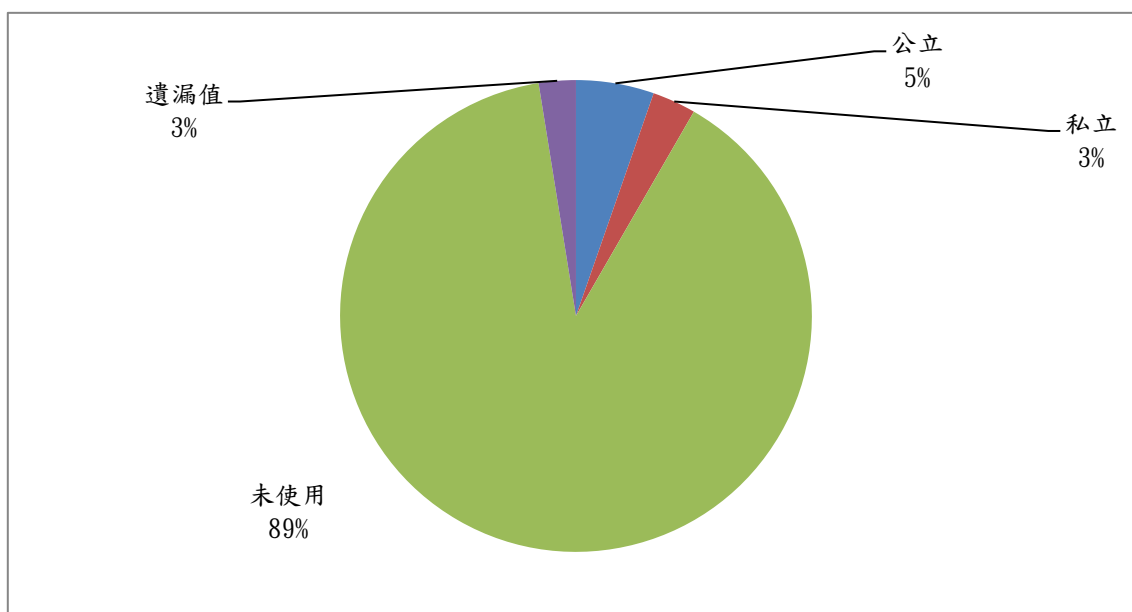


圖 4-60：公、私立公墓設施使用情形

2. 由下表可知，106 年受訪者未使用公墓設施的比率大幅提升，使用者在滿意度上，填答「不滿意」與「非常不滿意」的比率也相較 95 年減少了。

表 4-61：106 年與 95 年公墓設施使用滿意度比較

公墓設施	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
未使用	984	89.1%	-	39.2%
非常滿意	9	0.8%	-	6.1%
滿意	49	4.4%	-	26.2%
尚可	28	2.5%	-	24.4%
不滿意	2	0.2%	-	3.5%
非常不滿意	0	0%	-	0.6%
遺漏值	32	2.9%	-	0%

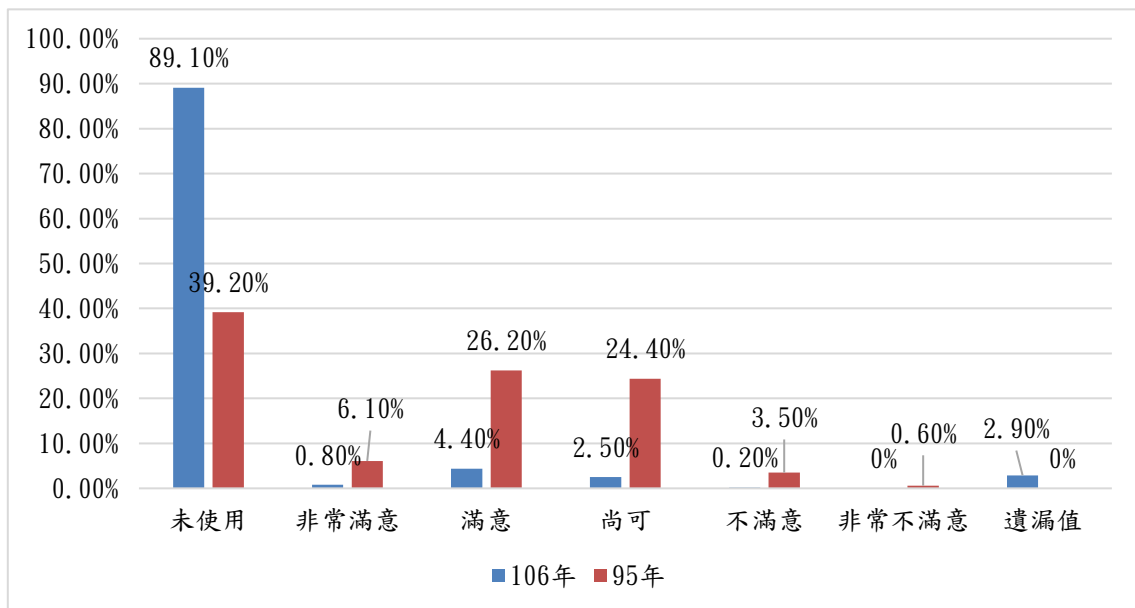


圖 4-61：106 年與 95 年公墓設施使用滿意度比較

#### (八) 殯葬設施（電子輓額）使用與滿意度

由下表可知，受訪者未使用電子輓額的占多數（77%），而有使用的受訪者中，僅有 2 人勾選「不滿意」（因人數過低在千人中百分比四捨五入故為 0 標示），其餘使用者的滿意度都在「尚可」及以上。

表 4-62：電子輓額使用滿意度

	次數	百分比
未使用	847	77%
非常滿意	17	2%
滿意	171	15%
尚可	51	5%
不滿意	2	0%
非常不滿意	0	0%
遺漏值	16	1%

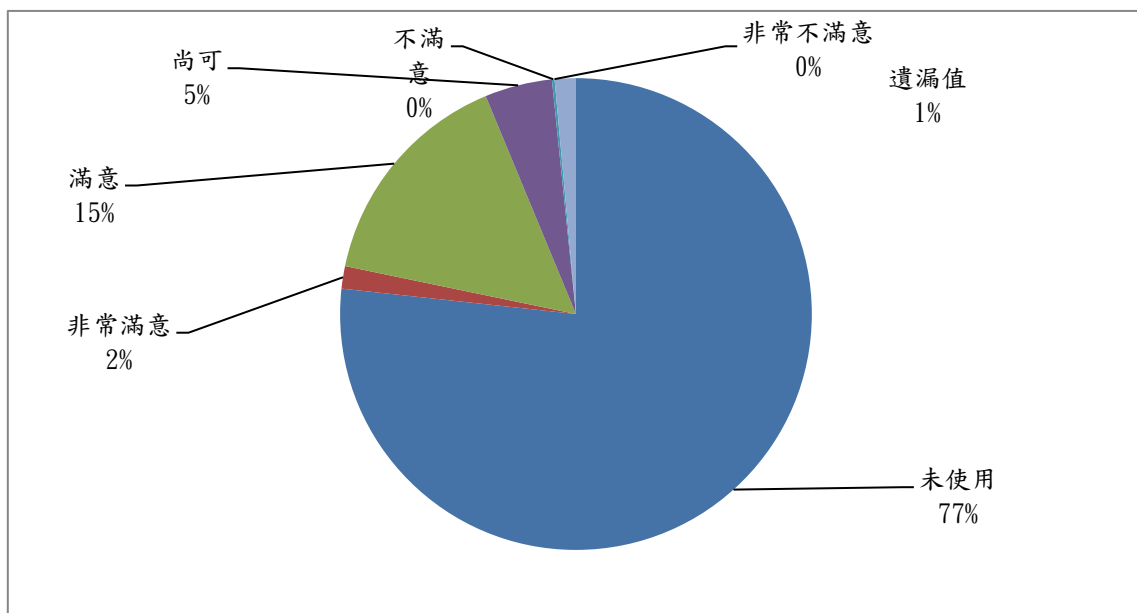


圖 4-62：電子輓額使用滿意度

(九) 殯葬設施（電子外牌）使用與滿意度

由下表可知，受訪者「未使用」電子外牌最多（80%），有使用的以滿意度都在「尚可」以上。

表 4-63：電子外牌使用滿意度

	次數	百分比
未使用	884	80%
非常滿意	13	1%
滿意	145	13%
尚可	44	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
遺漏值	18	2%

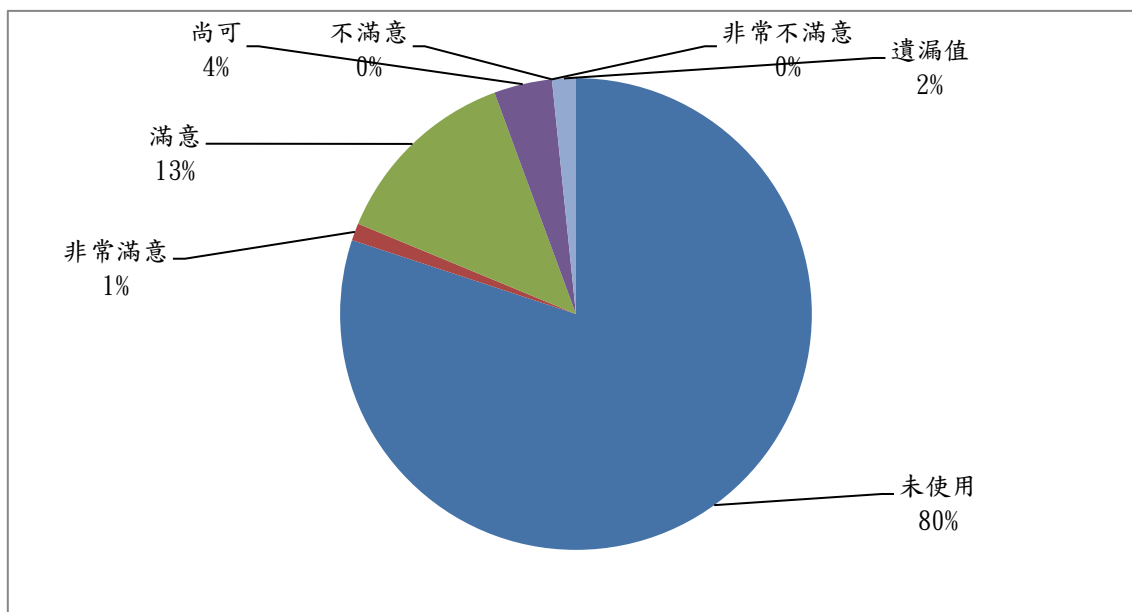


圖 4-63：電子外牌使用滿意度



(十) 業者具備禮儀師證照的重要性

由下表可知，大部分的受訪者對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照，覺得「重要」(44%)，再來是「無意見」(29%)、非常重要(14%)。

表 4-64：業者具備禮儀師證照的重要性

	次數	百分比
非常重要	149	14%
重要	486	44%
無意見	319	29%
不重要	143	13%
非常不重要	5	0%
遺漏值	2	0%

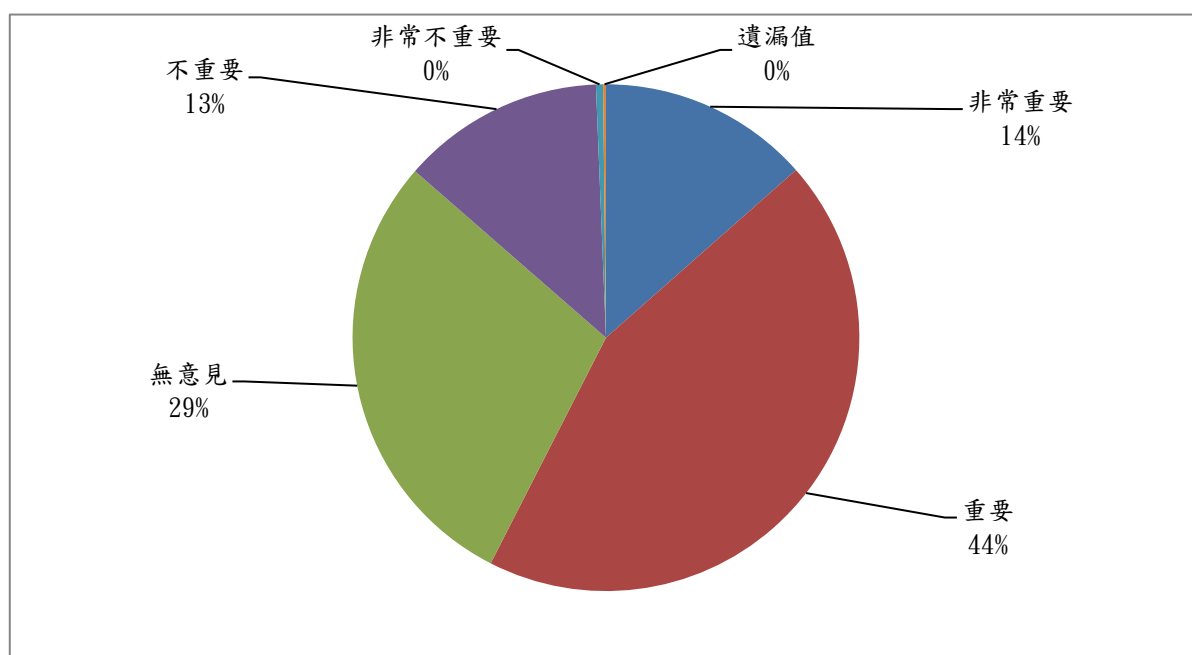


圖 4-64：業者具備禮儀師證照的重要性

(十一) 對環保自然葬的態度與接受度

1. 由下表可知，受訪者中曾聽說過環保自然葬者占多數（85%），沒聽過的比率為 14%。

表 4-65：是否聽說過環保自然葬  
〔如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋灑（例如海葬）〕

	次數	百分比
有	937	85%
無	160	14%
遺漏值	7	1%

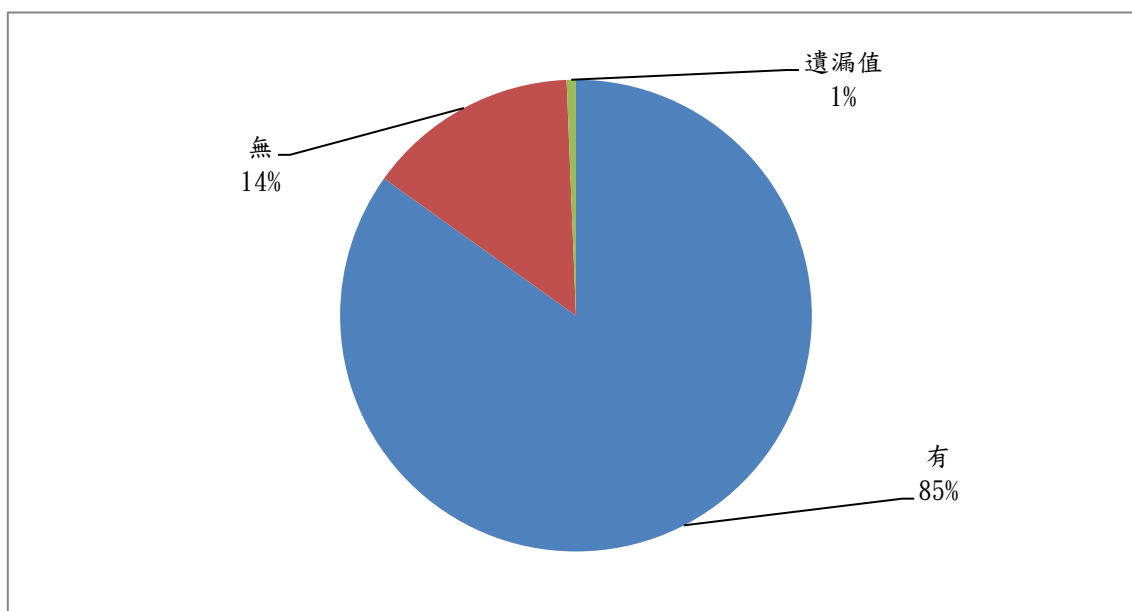


圖 4-65：是否聽說過環保自然葬

2. 由下表可知，106 年受訪者中能接受為親人選擇環保自然葬的比率，比 95 年多出 27.3%，而不接受的人數也下降 31.6%，整體趨向於接受環保自然葬。

表 4-66：106 年與 95 年為親人選擇環保自然葬態度比較

為親人選擇環保自然葬態度	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常接受	73	6.6%	12	1.2%
接受	407	36.9%	151	15%
普通	298	27%	239	23.7%
不接受	284	25.7%	431	42.7%
非常不接受	32	2.9%	176	17.5%
遺漏值	10	0.9%	0	0%

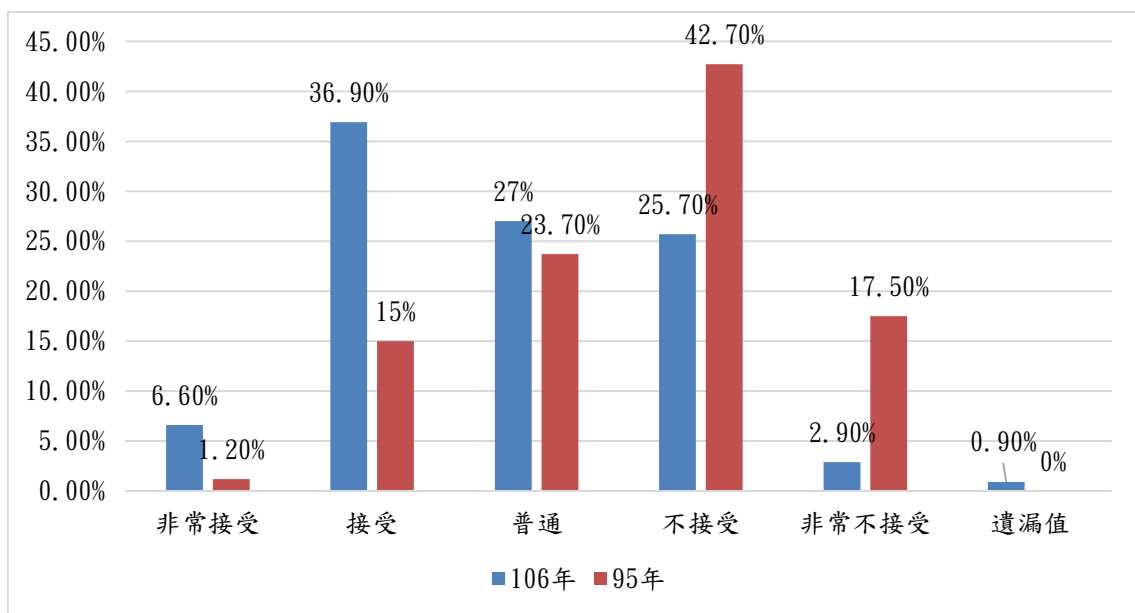


圖 4-66：106 年與 95 年為親人選擇環保自然葬態度比較

3. 由下表可知，106 年接受自己身後事採用環保自然葬的百分比，相較於 95 年的調查提升了 14.9%，代表國人現在能夠接受環保葬的比率持續在增加。

表 4-67：106 年與 95 年個人採用環保自然葬接受度比較

是否接受自己身後事採環保自然葬	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
非常接受	121	11%	57	5.6%
接受	439	39.8%	305	30.3%
普通	238	21.6%	267	26.4%
不接受	260	23.6%	271	26.8%
非常不接受	39	3.5%	109	10.8%
遺漏值	7	0.6%	0	0%

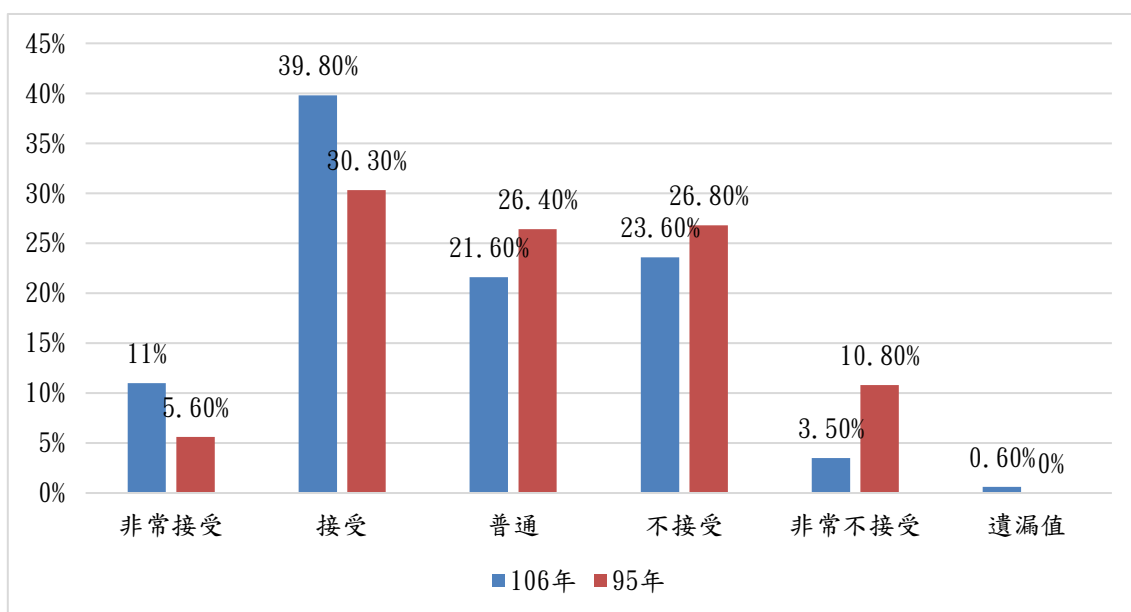


圖 4-67：106 年與 95 年個人採用環保自然葬接受度比較

(十二) 喪禮中的多元性別態度

1. 由下表<sup>5</sup>可知，受訪者填答「同意」在喪禮中女性也能擔任負責項目中，以「捧牌位」(22%)、「捧骨灰罐」(22%)者比率較高，再來是「捧斗」(20%)、「封釘」(18%)。如以單項來看時，各項目在所有受訪者的勾選中，「捧牌位」同意度最高達七成同意(70.8%)，其次為「捧骨灰罐」、「捧斗」……，即使同意度最低的「咬起子孫釘」也在六成以上(61.7%)。

表 4-68：同意女性能在喪禮中負責的工作項目  
(可複選，如不同意，可不勾選)

	次數	百分比
負責捧牌位	777	22%
咬起子孫釘	628	18%
捧骨灰罐	752	22%
封釘	635	18%
捧斗	702	20%

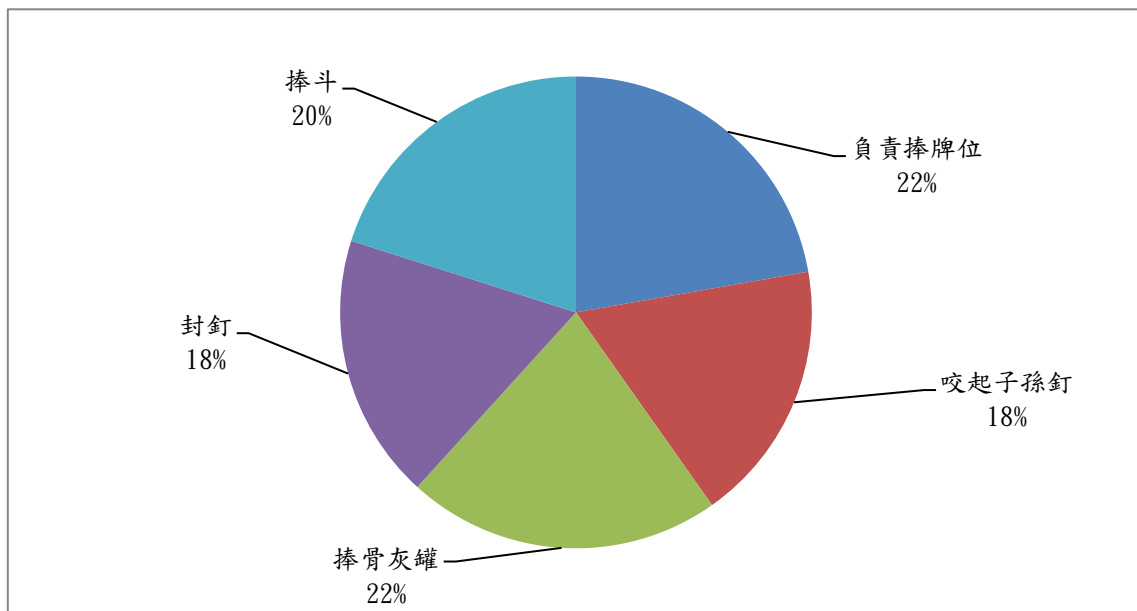


圖 4-68：同意女性能在喪禮中負責的工作項目

<sup>5</sup> 本調查之項目喪禮中的多元性別態度，為複選題，各項之百分比以負責捧牌位為例，有效次數 1098，勾選同意女性負責捧牌位次數 777 次，百分比為 70.8%

2. 由下表可知，受訪者「同意」未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位者居多（45%），再來是填答「沒意見」者占多數（29%）。

表 4-69：對於未出嫁或離婚的女性過世後合爐寫入原生家庭祖先牌位看法

	次數	百分比
非常同意	74	7%
同意	418	38%
沒意見	316	29%
不同意	180	16%
非常不同意	35	3%
不清楚	68	6%
遺漏值	13	1%

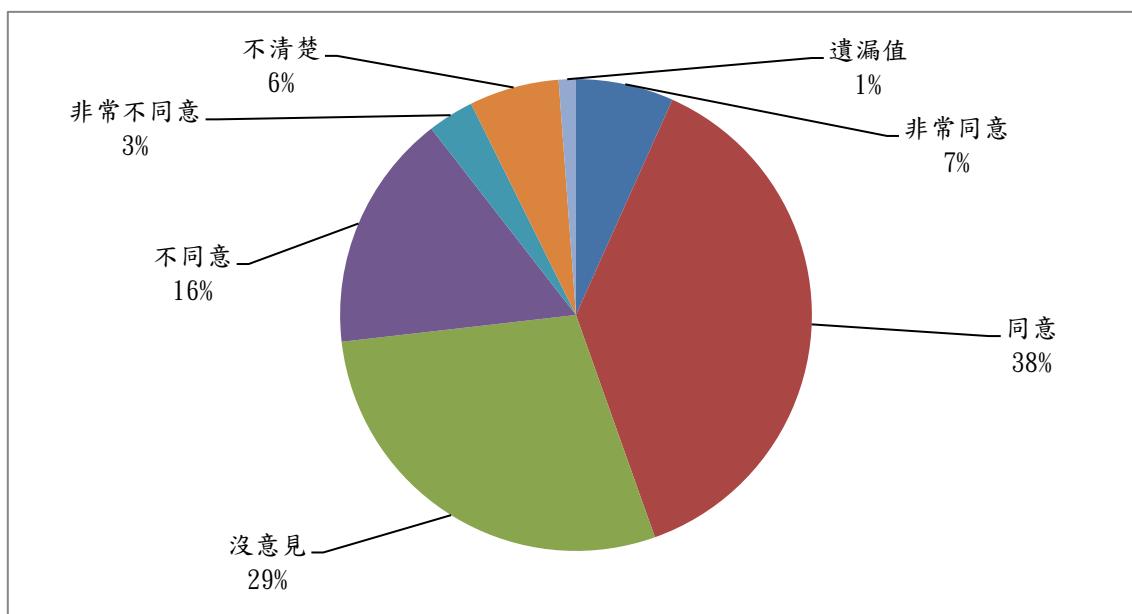


圖 4-69：對於未出嫁或離婚的女性過世後合爐寫入原生家庭祖先牌位看法

(十三) 喪禮中的多元文化態度

1. 由下表可知，受訪者接受親人先行火化後另外找一天再舉行告別儀式，勾選「是」與「否」的比率約各占一半左右。

表 4-70：對於親人先行火化後辦告別儀式接受度

	次數	百分比
是	543	49%
否	555	50%
遺漏值	6	1%

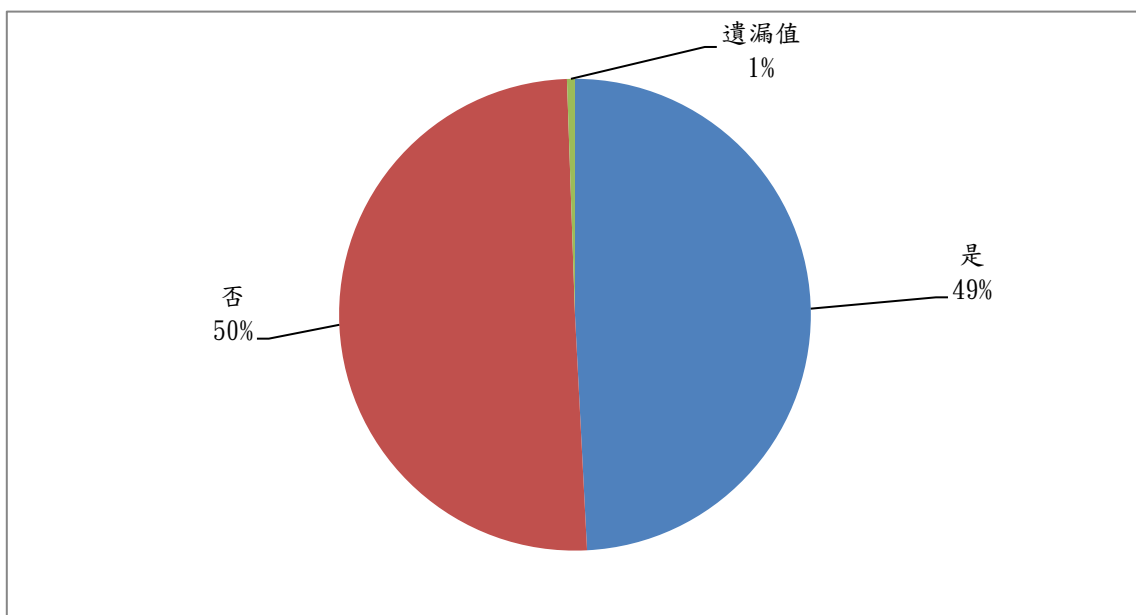


圖 4-70：對於親人先行火化後辦告別儀式接受度

2. 由下表可知，106 年與 95 年的調查百分比都非常相近，可以看出接受自己身後事，採用先行火化後另外找一天再舉行告別儀式的受訪者與不接受者，都差不多各占一半。

表 4-71：106 年與 95 年個人身後事先行火化後辦告別儀式接受度比較

是否接受自己身後事，先行火化後辦告別儀式	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
是	545	49.4%	486	48.2%
否	550	49.8%	523	51.8%
遺漏值	9	0.8%	0	0%

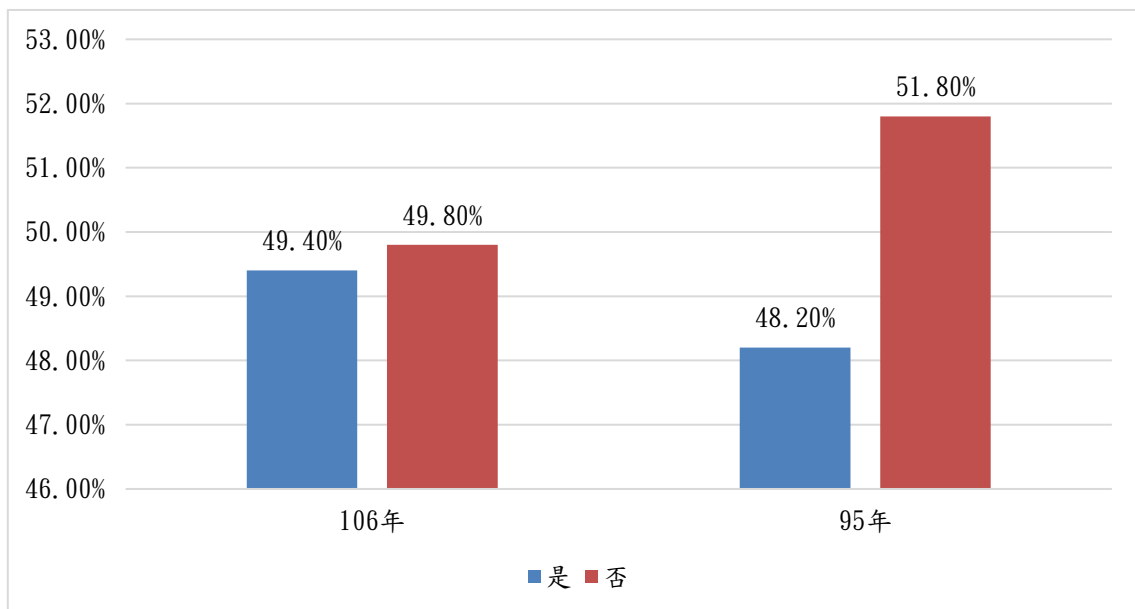


圖 4-71：106 年與 95 年個人身後事先行火化後辦告別儀式接受度比較



(十四) 對生前殯葬服務契約態度

1. 由下表可知，106 年受訪者中聽過生前殯葬服務契約的產品者，相較於 95 年往上升 13.1%。

表 4-72：106 年與 95 年聽過生前殯葬服務契約產品比較

是否聽過生前殯葬服務契約的產品	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
是	943	85.4%	730	72.3%
否	148	13.4%	279	27.7%
遺漏值	13	1.2%	0	0%

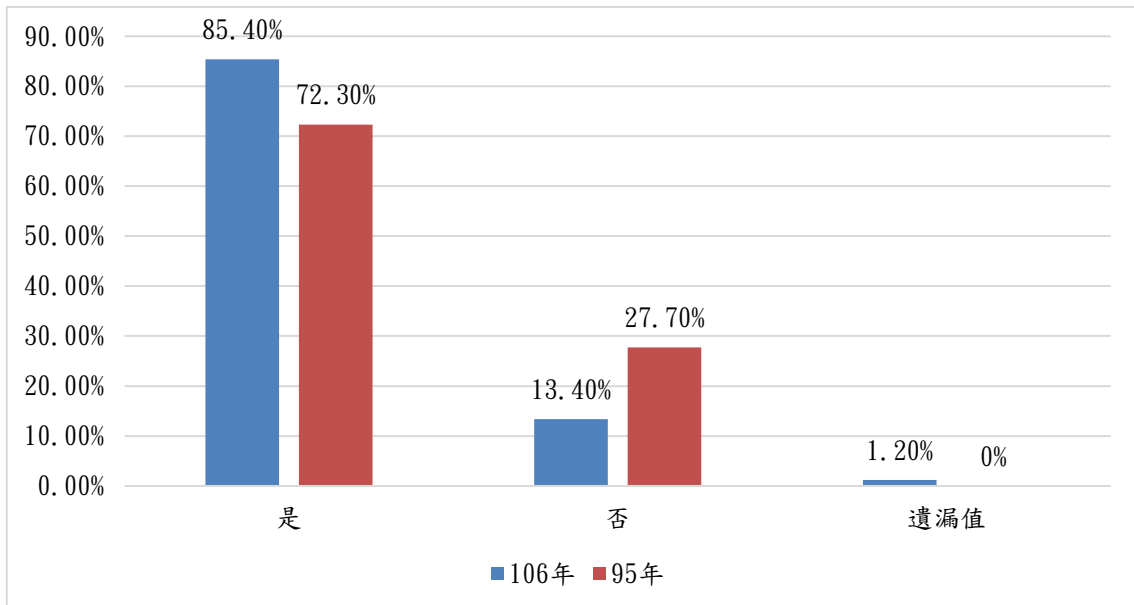


圖 4-72：106 年與 95 年聽過生前殯葬服務契約產品比較

2. 由下表可知，106 年受訪者中考慮購買生前殯葬服務契約者，已從 95 年（17.5%）至提升至 106 年（52.5%）的 35%，代表目前民眾對於生前殯葬服務契約產品的購買意願相較十年前強烈。從不考慮購買的受訪者的意見回饋中發現，「不願購買」的原因包含費用太高、曾經使用過但發現實際服務與合約內容不同，以及擔心被欺騙的狀況等。

表 4-73：106 年與 95 年購買生前殯葬服務契約情形比較

購買生前殯葬服務契約的情形	106 年		95 年	
	次數	百分比	次數	百分比
已購買	68	6.2%	0	0%
未來考慮購買	580	52.5%	157	17.5%
不願購買	435	39.4%	739	82.5%
遺漏值	21	1.9%	0	0%

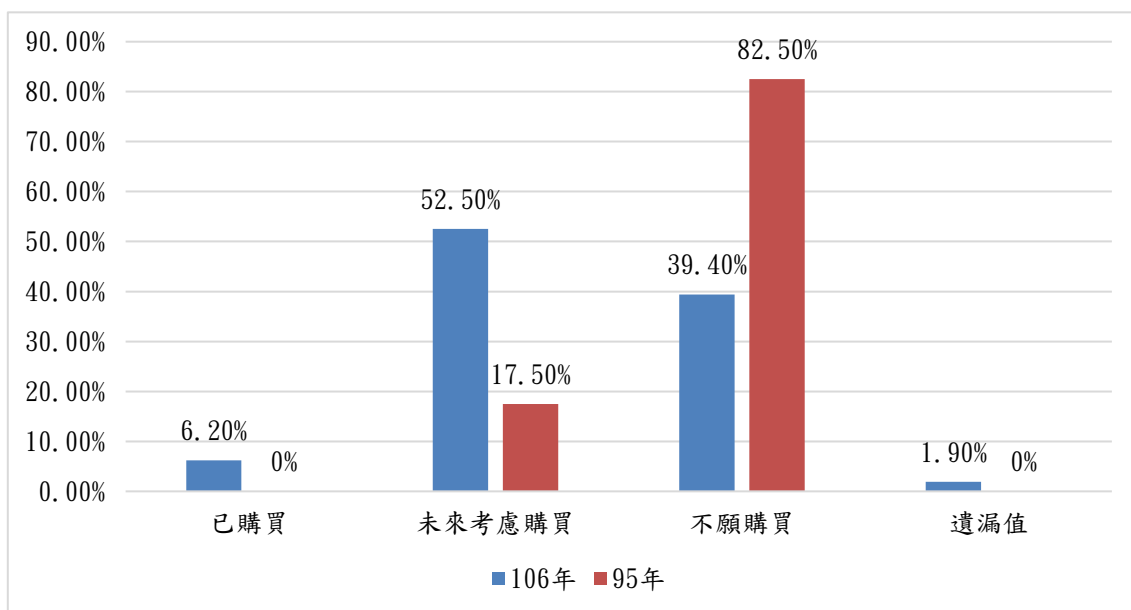


圖 4-73：106 年與 95 年購買生前殯葬服務契約情形比較

## 第二節、不同背景變項在各變項之差異分析

### 壹、受訪者之性別與各變項差異分析

一、在性別方面，治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理方面，不論男女受訪者，「委託辦理」係以「全部委託」居多。

表 4-74：性別 \* 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己辦理者調查至三、殯葬儀式型態) 交叉表

		全部委託	完全自己辦理	部分委託	總和
性別	男	92.3%	1.7%	6.0%	100.0%
	女	94.3%	1.4%	4.3%	100.0%
	總和	93.2%	1.6%	5.2%	100.0%
		$X^2=1.82$			

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二、在性別方面，選擇何種殯葬服務業者方面，不論男女受訪者皆是勾選以「一般殯葬禮儀服務業者」居多，勾選「生前殯葬服務契約業者」是「女性」比率稍微高於「男性」。

表 4-75：性別 \* 選擇何種殯葬服務業者 交叉表

		醫院附設、 一般殯葬禮儀 服務業者	殯、奠、祭設 施業者	生前殯葬服務 契約業者	其他	總和
性別	男	87.4%	6.9%	4.2%	1.6%	100.0%
	女	86.1%	7.3%	5.8%	.8%	100.0%
	總和	86.8%	7.1%	4.9%	1.2%	100.0%
		$X^2=2.83^*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三、在性別方面，選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式方面，不論男女受訪者皆是以勾選「佛教」居多。「道教」與「民間信仰」居次。

表 4-76：性別 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

		佛教	道教	天主教	基督教	一貫道	民間 信仰	無	其他	不清楚	總和
性別	男	45.5%	22.5%	.7%	5.1%	2.0%	19.8%	3.4%	.7%	.3%	100%
	女	48.8%	22.2%	1.2%	6.2%	1.8%	17.5%	1.0%	.4%	1.0%	100%
總和		47.0%	22.3%	.9%	5.6%	1.9%	18.7%	2.3%	.5%	.6%	100%

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

四、在性別方面，不論男女受訪者，選擇的安葬方式係以「火化後進塔」居多。

表 4-77：性別 \* 選擇的安葬方式 交叉表

		遺體土 葬	骨灰土 葬	火化後進 塔	公墓內環 保自然葬	公墓外環 保自然葬	其他	不清楚	總和
性別	男	4.3%	3.1%	89.8%	1.2%	1.0%	.7%		100.0%
	女	3.5%	3.5%	88.7%	1.4%	1.4%	1.4%	.2%	100.0%
總和		3.9%	3.3%	89.3%	1.3%	1.2%	1.0%	.1%	100.0%

$\chi^2=2.83$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

五、在性別方面，不論男女受訪者在選擇此安葬方式的原因上，都是勾選「祭拜方便」居多，「傳統習俗」居次。

表 4-78：性別 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

		傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
性別	男	22.5%	9.9%	11.8%	5.1%	33.8%	8.2%	8.7%	100.0%
	女	24.6%	8.8%	12.7%	4.1%	36.5%	7.6%	5.8%	100.0%
總和		23.5%	9.4%	12.2%	4.6%	35.0%	7.9%	7.4%	100.0%

$X^2=5.35$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

六、在性別方面，殯葬消費治喪費用「男性」花費平均為「245,106元」，「女性」則花費平均為「239,326元」，兩者相差「5,780元」，由此可知男性受訪者在殯葬消費總費用部分花費較高。

表 4-79：性別 \* 消費金額與消費知覺——治喪消費辦理總費用 T 檢定分析

項目	平均數 (標準差)	T
辦理治喪總費用		.505
男性	245,106 (163,345.23)	
女性	239,326 (173,991.08)	

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

七、在性別方面，辦理治喪總費用消費知覺中，男女受訪者都是以勾選「普通」比率最高，「偏高」居次。

表 4-80：性別 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
性別	男	8.8%	79.0%	1.9%	10.3%	100.0%
	女	6.9%	74.1%	2.6%	16.4%	100.0%
總和		7.9%	76.7%	2.2%	13.2%	100.0%

$X^2=10.11^*$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

八、在性別方面，殯葬消費禮儀費用「男性」花費平均為「172,476元」，「女性」則花費平均為「170,735元」，兩者相差「1,741元」，由此可知男女受訪者在禮儀費用部分花費相差不大。

表 4-81：性別 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 T 檢定分析

項目	平均數 (標準差)	T
辦理治喪總費用		.169*
男性	172,476 (90,434.19)	
女性	170,735 (126,382.20)	

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

九、在性別方面，禮儀服務總費用消費知覺中，不論男女受訪者都是以勾選「普通」的比率最高，但「男性」勾選「不清楚狀況」人數比率是多於「女性」。

表 4-82：性別 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
性別	男	6.2%	45.9%	1.9%	45.9%	100.0%
	女	5.4%	46.7%	2.6%	45.3%	100.0%
總和		5.8%	46.3%	2.2%	45.7%	100.0%

$X^2=8.5$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十、在性別方面，殯葬消費塔位費用「男性」花費平均為「74,105元」，「女性」則花費平均為「80,917元」，兩者相差「6,812元」，由此可知女性受訪者在塔位費用部分花費較高。

表4-83：性別 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 T 檢定分析

項目	平均數 (標準差)	T
辦理治喪總費用		-1.103
男性	74,105 (78407.55)	
女性	80,917 (84181.49)	

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十一、在性別方面，塔位總費用消費知覺中，不論男女受訪者勾選「普通」的比率最多，但「女性」勾選「不清楚狀況」較明顯多於「男性」。

表 4-84：性別 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
性別	男	6.3%	70.3%	2.8%	10.4%	10.2%	100.0%
	女	3.8%	65.6%	3.0%	15.9%	11.7%	100.0%
總和		5.1%	68.1%	2.9%	13.0%	10.9%	100.0%

$X^2=11.16^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十二、在性別方面，殯葬消費基地費用「男性」花費平均為「198,859 元」，「女性」則花費平均為「177,658 元」，兩者相差「21,201 元」，由此可知男性受訪者在墓地費用部分花費較高。

表 4-85：性別 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 T 檢定分析

項目	平均數 (標準差)	T
辦理治喪總費用		0.3
男性	198,859 (211,106.86)	
女性	177,658 (240,964.73)	

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十三、在性別方面，墓地總費用消費知覺中，不論男女受訪者都勾選「普通」居多，但「女性」勾選「不清楚狀況」比率上多於「男性」。

表 4-86：性別 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
性別	男	1.4%	5.9%	.2%	3.1%	89.4%	100.0%
	女	.2%	5.0%	.2%	4.6%	90.1%	100.0%
總和		.8%	5.5%	.2%	3.8%	89.7%	100.0%

$X^2=6.52$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在性別方面，認為這次治喪費用支出收入是否平衡中，不論男女受訪者勾選「收入<支出」比率最高，但「男性」勾選「收支平衡」多於「女性」。

表 4-87：性別 \* 認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
性別	男	5.5%	22.2%	61.8%	10.5%	100.0%
	女	5.2%	22.6%	59.8%	12.4%	100.0%
總和		5.3%	22.4%	60.8%	11.5%	100.0%

X<sup>2</sup>=1.07

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在性別方面，對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度中，男女受訪者在整體服務的滿意度雖達統計顯著差異，但就交叉表來看並無非常明顯的差別。

表 4-88：性別 \* 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表

		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和
性別	男	.2%	2.2%	21.2%	68.3%	8.1%	100.0%
	女	.4%	1.6%	21.5%	65.1%	11.4%	100.0%
總和		.3%	1.9%	21.3%	66.8%	9.7%	100.0%

X<sup>2</sup>=4.64

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十六、在性別方面，對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法中，不論男女受訪者都勾選「重要」比率最高，但「男性」勾選「重要」比率略高於「女性」。

表 4-89：性別 \* 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表

		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要	總和
性別	男	13.8%	45.9%	27.2%	12.8%	.3%	100.0%
	女	13.2%	42.0%	30.9%	13.2%	.6%	100.0%
總和		13.5%	44.1%	28.9%	13.0%	.5%	100.0%

X<sup>2</sup>=2.72



\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十七、在性別方面，是否聽說過環保自然葬中，不論男女受訪者都是勾選「有」比「無」比率高，其中「女性」勾選「有」的比率高於「男性」。

表 4-90：性別 \* 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表

		無	有	總和
性別	男	16.6%	83.4%	100.0%
	女	12.3%	87.7%	100.0%
總和		14.6%	85.4%	100.0%
$X^2=4.01^*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在性別方面，是否接受為親人選擇環保自然葬的態度中，不論男女受訪者都是以「接受」比率較高，「男性」勾選「不接受」比率上是多於「女性」。

表 4-91：性別 \* 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
性別	男	6.0%	36.2%	27.2%	27.9%	2.7%	100.0%
	女	7.5%	38.3%	27.3%	23.8%	3.1%	100.0%
總和		6.7%	37.2%	27.2%	26.0%	2.9%	100.0%
$X^2=3.12$							

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十九、在性別方面，是否接受自己身後事採環保自然葬中，不論男女受訪者都是以「接受」比率較高，「男性」勾選「不接受」比率上是多於「女性」。

表 4-92：性別 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
性別	男	9.4%	39.2%	21.8%	25.9%	3.6%	100.0%
	女	12.9%	40.9%	21.5%	21.1%	3.5%	100.0%
總和		11.0%	40.0%	21.7%	23.7%	3.6%	100.0%

$X^2=5.94$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十、在性別方面，是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，但「男性」勾選「不同意」比率上多於「女性」。

表 4-93：性別 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
性別	男	34.2%	65.5%	.3%	100.0%
	女	23.2%	76.8%		100.0%
總和		29.1%	70.8%	.2%	100.0%

$X^2=18.08***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十一、在性別方面，是否同意喪禮中女性也能咬起子孫釘中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，「男性」勾選「不同意」比率多於「女性」。

表 4-94：性別 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
性別	男	46.5%	53.2%	.3%	100.0%
	女	38.2%	61.8%		100.0%
總和		42.6%	57.2%	.2%	100.0%

$X^2=9.72^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十二、在性別方面，是否同意喪禮中女性也能捧骨灰罐中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，「男性」勾選「不同意」比率多於「女性」。

表 4-95：性別 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
性別	男	35.6%	64.1%	.3%	100.0%
	女	26.5%	73.5%		100.0%
總和		31.3%	68.5%	.2%	100.0%

$X^2=12.41^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十三、在性別方面，是否同意喪禮中女性也能封釘中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，但「男性」勾選「不同意」比率高於「女性」。

表 4-96：性別 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
性別	男	46.3%	53.3%	.3%	100.0%
	女	37.0%	63.0%		100.0%
總和		42.0%	57.8%	.2%	100.0%

$X^2=11.75^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十四、在性別方面，是否同意喪禮中女性也能捧斗中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，但「男性」勾選「不同意」比率多於「女性」。

表 4-97：性別 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
性別	男	40.0%	59.7%	.3%	100.0%
	女	31.2%	68.8%		100.0%
總和		35.9%	63.9%	.2%	100.0%

$X^2=11.25^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十五、在性別方面，是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位中，不論男女受訪者都是以「同意」比率較高，「男性」勾選「沒意見」比率多於「女性」。

表 4-98：性別 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	不清楚	總和
性別	男	5.9%	35.6%	33.3%	17.3%	1.9%	6.0%	100.0%
	女	7.8%	41.4%	24.0%	15.6%	4.7%	6.4%	100.0%
總和		6.8%	38.3%	29.0%	16.5%	3.2%	6.2%	100.0%

$X^2=19.15^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十六、在性別方面，是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式中，「男性」勾選「是」願意接受之比率較多；「女性」勾選「否」不接受之比率較多。

表 4-99：性別 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
性別	男	49.1%	50.9%	100.0%
	女	52.3%	47.7%	100.0%
總和		50.5%	49.5%	100.0%

$X^2=1.11$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十七、在性別方面，是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式中，「男性」勾選「是」願意接受之比率較多；「女性」勾選「否」不接受之比率較多。

表 4-100：性別 \* 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
性別	男	48.1%	51.9%	100.0%
	女	51.7%	48.3%	100.0%
總和		49.8%	50.2%	100.0%

$X^2=1.37$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十八、在性別方面，是否聽過生前殯葬服務契約的產品中，「女性」勾選「是」的比率比「男性」略高一點。

表 4-101：性別 \* 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
性別	男	13.8%	86.2%	100.0%
	女	13.3%	86.7%	100.0%
總和		13.6%	86.4%	100.0%

$X^2=.44$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十九、在性別方面，購買生前殯葬服務契約的意願中，「男性」勾選「未來考慮購買」稍微明顯多於「女性」。

表 4-102：性別 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
性別	男	4.3%	54.3%	41.4%	100.0%
	女	8.5%	52.8%	38.8%	100.0%
總和		6.3%	53.6%	40.2%	100.0%
$X^2=7.85*$					

\*表示p<.05    \*\*表示p<.01    \*\*\*表示p<.001

## 貳、受訪者之年齡與各變項差異分析

一、在年齡級距方面，治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理中，「41歲~60歲」與「61歲~80歲」之受訪者勾選「全部委託」的比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-103：年齡級距 \* 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己辦理者調答至三、殯葬儀式型態) 交叉表

		全部委託	完全自己辦理	部分委託	總和
年齡級距	0~20歲	87.5%	6.3%	6.3%	100.0%
	21歲~40歲	89.6%	1.1%	9.3%	100.0%
	41歲~60歲	95.9%	1.0%	3.1%	100.0%
	61歲~80歲	92.5%	2.1%	5.4%	100.0%
	81歲~100歲	88.0%	4.0%	8.0%	100.0%
總和		93.2%	1.6%	5.2%	100.0%

$X^2=17.54*$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二、在年齡級距方面，選擇何種殯葬服務業者中，整體而言，各年齡層的受訪者都是勾選「一般殯葬禮儀服務業者」比率最高。其中「0~20歲」與「41歲~60歲」受訪者勾選「一般殯葬禮儀服務業者」的比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-104：年齡級距 \* 選擇何種殯葬服務業者 交叉表

		醫院附設斂、 一般殯葬禮儀 服務業者	殯、奠、祭設 施業者	生前殯葬服務 契約業者	其他	總和
年齡級距	0~20歲	100.0%				100.0%
	21歲~40歲	85.2%	8.2%	4.9%	1.6%	100.0%
	41歲~60歲	86.0%	7.9%	5.4%	.6%	100.0%
	61歲~80歲	88.9%	5.5%	4.3%	1.2%	100.0%
	81歲~100歲	81.3%	6.3%	6.3%	6.3%	100.0%
總和		86.8%	7.0%	4.9%	1.2%	100.0%

$X^2=16.92$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

三、在年齡級距方面，選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式中，整體而言，各年齡層的受訪者都是勾選「佛教」比率高，其次為「道教」。「61歲~80歲」與「41歲~60歲」的受訪者勾選「佛教」比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-105：年齡級距 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

年齡 級距		天主教		基督教		一貫道		民間信仰		無其他		不清 楚	總和
		佛教	道教	教	教	道	道	信仰	無	其他			
0~20歲		12.5%	18.8%			6.3%	50.0%	6.3%			6.3%	100.0%	
21歲~40歲		36.1%	26.8%	1.1%	7.1%		24.0%	2.7%	.5%		1.6%	100.0%	
41歲~60歲		47.5%	25.1%	1.0%	4.5%	2.7%	16.3%	2.3%	.4%		.2%	100.0%	
61歲~80歲		53.6%	17.0%	.9%	5.4%	1.5%	18.5%	2.1%	.9%		.3%	100.0%	
81歲~100歲		40.0%	22.0%		8.0%	4.0%	22.0%	2.0%			2.0%	100.0%	
總和		46.6%	22.6%	.9%	5.3%	2.0%	19.0%	2.3%	.6%		.7%	100.0%	

$X^2=60.89^{**}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

四、在年齡級距方面，選擇的安葬方式中，整體而言，各年齡層的受訪者都是勾選「火化後進塔」比率最高。而進行年齡級距間的比較分析，「41歲~60歲」受訪者勾選「火化後進塔」比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-106：年齡級距 \* 選擇的安葬方式 交叉表

年齡 級距		公墓內		公墓外		其他	不清楚	總和
		遺體土 葬	骨灰土 葬	火化後 進塔	環保自 然葬			
0~20歲		6.3%		93.8%				100.0%
21歲~40歲		8.7%	3.8%	82.5%	2.7%	1.1%	.5%	100.0%
41歲~60歲		3.1%	2.7%	90.7%	.8%	1.2%	1.4%	100.0%
61歲~80歲		3.0%	3.6%	90.5%	.9%	1.2%	.9%	100.0%
81歲~100歲		2.0%	6.0%	88.0%	4.0%			100.0%
總和		4.0%	3.3%	89.2%	1.3%	1.1%	1.0%	100.0%

$X^2=31.153$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



五、承上，選擇此安葬方式的原因中，「0~20歲」未成年的受訪者多是勾選「傳統習俗」。其餘年齡層的受訪者多是以「祭拜方便」為考量比率最高，「81歲~100歲」受訪者勾選「祭拜方便」比率更是高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-107：年齡級距 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

年齡級距	傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
0~20歲	62.5%		12.5%		18.8%	6.3%		100.0%
21歲~40歲	28.6%	10.4%	10.4%	3.3%	37.4%	6.6%	3.3%	100.0%
41歲~60歲	21.6%	8.8%	13.4%	6.2%	32.7%	7.4%	9.9%	100.0%
61歲~80歲	25.1%	9.6%	11.0%	4.2%	35.2%	8.7%	6.3%	100.0%
81歲~100歲	10.0%	12.0%	14.0%		52.0%	10.0%	2.0%	100.0%
總和	23.9%	9.4%	12.2%	4.7%	35.0%	7.8%	7.1%	100.0%

$X^2=46.736^{**}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

六、在年齡級距方面，各年齡層的受訪者選擇辦理喪禮儀式的地點在殯儀館中，勾選「有」的比率都是高於「無」，進行各年齡進一步比較則發現，「41歲~60歲」受訪者勾選「有」的比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-108：年齡級距 \* 殯儀館 交叉表

年齡級距	無	有	總和
0~20歲	18.8%	81.3%	100.0%
21歲~40歲	36.6%	63.4%	100.0%
41歲~60歲	31.1%	68.9%	100.0%
61歲~80歲	37.2%	62.8%	100.0%
81歲~100歲	40.0%	60.0%	100.0%
總和	34.2%	65.8%	100.0%

$X^2=6.4$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

七、在年齡級距方面，辦理治喪總費用消費知覺中，「0~20歲」受訪者勾選「不清楚狀況」比率較高，其餘的年齡層的受訪者則是以勾選「普通」比率較高。「41歲~60歲」受訪者勾選「普通」的比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-109：年齡級距 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
年齡級距	0~20歲		31.3%		68.8%	100.0%
	21歲~40歲	9.4%	64.4%	1.7%	24.4%	100.0%
	41歲~60歲	7.2%	82.8%	1.9%	8.1%	100.0%
	61歲~80歲	8.5%	76.9%	3.3%	11.2%	100.0%
	81歲~100歲	6.3%	79.2%		14.6%	100.0%
總和		7.9%	76.9%	2.2%	13.1%	100.0%
$X^2=82.40***$						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

八、在年齡級距方面，在實際辦理治喪總費用方面，各年齡級距在總費用的消費及統計上無顯著差異。

表 4-110：年齡級距 \* 消費金額與消費知覺——總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		0.775	
0~20歲	162,500 (75,000)		
21歲~40歲	241,936 (188,457.78)		
41歲~60歲	251,383 (168,890.47)		
61歲~80歲	232,537 (136,742.86)		
81歲~100歲	253,397 (295,061.59)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

九、在年齡級距方面，禮儀服務的總費用消費知覺中，「0~20歲」受訪者勾選「不清楚狀況」比率較高，其餘的年齡層的受訪者則是以勾選「普通」比率較高。「41歲~60歲」受訪者勾選「普通」的比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-111：年齡級距 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
年齡級距	0~20歲		12.5%		87.5%	100.0%
	21歲~40歲	6.7%	39.7%	1.7%	52.0%	100.0%
	41歲~60歲	4.6%	50.6%	1.9%	42.9%	100.0%
	61歲~80歲	7.8%	48.4%	3.1%	40.7%	100.0%
	81歲~100歲	4.2%	47.9%	2.1%	45.8%	100.0%
總和		5.9%	47.4%	2.2%	44.6%	100.0%

$X^2=24.33^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十、在年齡級距方面，在禮儀服務總費用方面，各年齡級距在禮儀服務總費用的消費上並無統計上的顯著差異。

表 4-112：年齡級距 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
禮儀服務總費用		0.872	
0~40歲	161,972 (1.07629)		
41歲~60歲	178,199 (118569.16)		
61歲~80歲	170,964 (91395.00)		
81歲~100歲	145,500 (140973.16)		

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十一、在年齡級距方面，塔位總費用消費知覺中，各年齡層的受訪者皆是以勾選「普通」比率較高。「41歲~60歲」受訪者勾選「普通」比率高於其餘年齡層的受訪者。

表 4-113：年齡級距 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
年齡級距	0~20歲		62.5%		31.3%	6.3%	100.0%
	21歲~40歲	4.4%	56.1%	1.7%	20.6%	17.2%	100.0%
	41歲~60歲	5.5%	71.0%	3.8%	10.1%	9.5%	100.0%
	61歲~80歲	5.2%	70.8%	2.8%	11.4%	9.8%	100.0%
	81歲~100歲	4.2%	64.6%	2.1%	16.7%	12.5%	100.0%
總和		5.1%	67.9%	3.0%	13.0%	11.0%	100.0%
$X^2=33.14^{**}$							

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十二、在年齡級距方面，在塔位總費用方面，各年齡級距在塔位總費用的消費上並無統計上的顯著差異。

表 4-114：年齡級距 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
塔位總費用		0.882	
0~20歲	35,222 (8,089.77)		
21歲~40歲	78,828 (74,632.30)		
41歲~60歲	78,124 (82,968.42)		
61歲~80歲	74,484 (78,834.18)		
81歲~100歲	90,107 (91,359.83)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十三、在年齡級距方面，墓地總費用消費知覺中，各年齡層的受訪者是以勾選「未使用」比率較高。「41歲~60歲」係以「未使用」居多，且在其他年齡亦是；在有使用的消費知覺上，以「普通」居多。

表 4-115：年齡級距 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
年齡級距	0~20歲		6.3%		12.5%	81.3%	100.0%
	21歲~40歲	1.7%	6.1%		8.3%	84.0%	100.0%
	41歲~60歲	.6%	5.6%	.2%	3.1%	90.4%	100.0%
	61歲~80歲	.9%	5.2%		2.2%	91.7%	100.0%
	81歲~100歲		4.0%	2.0%	2.0%	92.0%	100.0%
總和		.9%	5.5%	.2%	3.8%	89.6%	100.0%

$X^2=29.17*$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在年齡級距方面，在墓地總費用方面，各年齡級距在塔位總費用的消費上並統計上的顯著差異。

表 4-116：年齡級距 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
墓地總費用		0.073	
0~40歲	172,291 (2.3011)		
41歲~60歲	185,474 (245,683.71)		
61歲~100歲	208,625 (1.94216)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在年齡級距方面，認為這次治喪費用支出收入是否收支平衡中，「0~20歲」受訪者勾選「收支平衡」比率略高於「收入<支出」。其餘各年齡層的受訪者都是勾選「收入<支出」的比率高於其餘選項。

表 4-117：年齡級距 \* 認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
年齡級距	0~20歲		37.5%	31.3%	31.3%	100.0%
	21歲~40歲	5.0%	29.3%	45.3%	20.4%	100.0%
	41歲~60歲	8.0%	22.3%	60.4%	9.3%	100.0%
	61歲~80歲	2.7%	20.3%	68.1%	9.0%	100.0%
	81歲~100歲	2.0%	18.0%	62.0%	18.0%	100.0%
總和		5.4%	22.9%	59.9%	11.8%	100.0%

$X^2=54.58***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十六、在年齡級距方面，對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法中，各年齡層的受訪者都是勾選「重要」的比率高於其餘選項，其次高選擇為「無意見」。

表 4-118：年齡級距 \* 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表

		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要	總和
年齡級距	0~20歲	25.0%	50.0%	25.0%			100.0%
	21歲~40歲	14.8%	49.2%	27.3%	7.7%	1.1%	100.0%
	41歲~60歲	14.4%	47.2%	24.8%	12.9%	.6%	100.0%
	61歲~80歲	13.4%	37.8%	31.8%	17.0%		100.0%
	81歲~100歲	6.0%	34.0%	46.0%	14.0%		100.0%
總和		13.9%	44.0%	28.5%	13.2%	.5%	100.0%

$X^2=33.24**$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十七、在年齡級距方面，是否聽說過環保自然葬中，各年齡層受訪者勾選「有」的比率都是高於「無」。

表 4-119：年齡級距 \* 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表

		無	有	總和
年齡級距	0~20歲	12.5%	87.5%	100.0%
	21歲~40歲	10.4%	89.6%	100.0%
	41歲~60歲	13.6%	86.4%	100.0%
	61歲~80歲	13.5%	86.5%	100.0%
	81歲~100歲	38.0%	62.0%	100.0%
總和		14.1%	85.9%	100.0%
X <sup>2</sup> =25.85***				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在年齡級距方面，是否接受為親人選擇環保自然葬的態度中，年齡層越低的受訪者勾選「接受」的比率高於較高年齡層的受訪者。

表 4-120：年齡級距 \* 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
年齡級距	0~20歲	18.8%	56.3%	18.8%		6.3%	100.0%
	21歲~40歲	10.4%	50.3%	20.2%	16.4%	2.7%	100.0%
	41歲~60歲	7.0%	38.2%	28.5%	24.2%	2.1%	100.0%
	61歲~80歲	4.5%	31.7%	27.8%	31.7%	4.2%	100.0%
	81歲~100歲	4.0%	16.0%	32.0%	44.0%	4.0%	100.0%
總和		6.9%	37.5%	26.9%	25.8%	3.0%	100.0%
X <sup>2</sup> =58.66***							

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十九、在年齡級距方面，是否接受自己身後事採環保自然葬中，年齡層低的受訪者勾選「接受」的比率高於高年齡層的受訪者。

表 4-121：年齡級距 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
年齡級距	0~20歲	18.8%	68.8%	6.3%		6.3%	100.0%
	21歲~40歲	11.5%	56.8%	16.4%	12.6%	2.7%	100.0%
	41歲~60歲	13.0%	39.5%	22.3%	22.5%	2.7%	100.0%
	61歲~80歲	9.0%	35.6%	21.3%	29.3%	4.8%	100.0%
	81歲~100歲	8.0%	14.0%	30.0%	40.0%	8.0%	100.0%
總和		11.3%	40.5%	21.1%	23.4%	3.7%	100.0%

$X^2=65.59***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十、在年齡級距方面，是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位中，「81歲~100歲」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘年齡層的受訪者，其餘年齡層的受訪者都是「同意」比率高於「不同意」。

表 4-122：年齡級距 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
年齡級距	0~20歲	18.8%	81.3%		100.0%
	21歲~40歲	29.5%	69.9%	.5%	100.0%
	41歲~60歲	23.0%	76.8%	.2%	100.0%
	61歲~80歲	32.6%	67.4%		100.0%
	81歲~100歲	53.1%	46.9%		100.0%
總和		28.5%	71.3%	.2%	100.0%

$X^2=27.34**$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$



二十一、在年齡級距方面，是否同意喪禮中女性也能咬起子孫釘中，「81歲~100歲」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘年齡層的受訪者，其餘年齡層的受訪者都是「同意」比率高於「不同意」。

表 4-123：年齡級距 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
年齡級距	0~20歲	25.0%	75.0%		100.0%
	21歲~40歲	43.2%	56.3%	.5%	100.0%
	41歲~60歲	39.1%	60.7%	.2%	100.0%
	61歲~80歲	43.9%	56.1%		100.0%
	81歲~100歲	61.2%	38.8%		100.0%
總和		42.1%	57.7%	.2%	100.0%
$X^2=13.54$					

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十二、在年齡級距方面，是否同意喪禮中女性也能捧骨灰罐中，「81歲~100歲」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘年齡層的受訪者，其餘年齡層的受訪者都是「同意」比率高於「不同意」。

表 4-124：年齡級距 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
年齡級距	0~20歲	25.0%	75.0%		100.0%
	21歲~40歲	35.0%	64.5%	.5%	100.0%
	41歲~60歲	25.5%	74.3%	.2%	100.0%
	61歲~80歲	33.2%	66.8%		100.0%
	81歲~100歲	51.0%	49.0%		100.0%
總和		30.7%	69.1%	.2%	100.0%
$X^2=20.57^{**}$					

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表

二十三、在年齡級距方面，是否同意在喪禮中女性也能封釘中，「81歲~100歲」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘年齡層的受訪者，其餘年齡層的受訪者都是「同意」比率高於「不同意」。

表 4-125：年齡級距 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
年齡級距	0~20歲	18.8%	81.3%		100.0%
	21歲~40歲	43.7%	55.7%	.5%	100.0%
	41歲~60歲	38.5%	61.3%	.2%	100.0%
	61歲~80歲	43.3%	56.7%		100.0%
	81歲~100歲	61.2%	38.8%		100.0%
總和		41.7%	58.1%	.2%	100.0%
$X^2=15.86*$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十四、在年齡級距方面，是否同意喪禮中女性也能捧斗中，除了「81歲~100歲」受訪者勾選「不同意」比率高於「同意」外，其餘各年齡層受訪者勾選「同意」比率皆高於「不同意」，其中「0~20歲」受訪者勾選「同意」比率較明顯高於其他年齡層的受訪者。

表 4-126：年齡差距 \* 是否同意喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
年齡級距	0~20歲	25.0%	75.0%		100.0%
	21歲~40歲	37.7%	61.7%	.5%	100.0%
	41歲~60歲	31.9%	67.9%	.2%	100.0%
	61歲~80歲	37.4%	62.6%		100.0%
	81歲~100歲	53.1%	46.9%		100.0%
總和		35.5%	64.3%	.2%	100.0%
$X^2=13.04$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十五、在年齡級距方面，是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位中，「21歲~40歲」與「41歲~60歲」受訪者勾選「同意」比率高於其餘選項。

表 4-127：年齡級距 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

年齡級距	非常同意		不同意		非常不清楚		總和
	同意	沒意見	不同意	同意	不清楚		
0~20歲	25.0%	37.5%	12.5%	25.0%			100.0%
21歲~40歲	11.0%	45.6%	29.1%	6.6%	2.7%	4.9%	100.0%
41歲~60歲	7.7%	42.7%	29.0%	13.5%	2.5%	4.6%	100.0%
61歲~80歲	3.6%	30.4%	27.1%	25.3%	5.1%	8.4%	100.0%
81歲~100歲	2.0%	26.5%	32.7%	20.4%	2.0%	16.3%	100.0%
總和	7.0%	38.5%	28.4%	16.5%	3.3%	6.3%	100.0%

$X^2=82.68***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十六、在年齡級距方面，是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式中，「0~20歲」受訪者勾選「是」比率高於「否」。

表 4-128：年齡級距 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

年齡級距	否	是	總和
0~20歲	12.5%	87.5%	100.0%
21歲~40歲	37.4%	62.6%	100.0%
41歲~60歲	47.6%	52.4%	100.0%
61歲~80歲	58.2%	41.8%	100.0%
81歲~100歲	72.0%	28.0%	100.0%
總和	49.8%	50.2%	100.0%

$X^2=40.41***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十七、在年齡級距方面，是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式中，「0~20歲」受訪者勾選「是」比率高於其他年齡層的受訪者。

表 4-129：年齡級距 \* 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
年齡級距	0~20歲	12.5%	87.5%	100.0%
	21歲~40歲	35.7%	64.3%	100.0%
	41歲~60歲	46.6%	53.4%	100.0%
	61歲~80歲	58.1%	41.9%	100.0%
	81歲~100歲	70.0%	30.0%	100.0%
總和		48.9%	51.1%	100.0%
$X^2=42.37***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十八、在年齡級距方面，是否聽過生前殯葬服務契約的產品中，「21歲~40歲」與「41歲~60歲」受訪者勾選「是」比率高於其他年齡層的受訪者。

表 4-130：年齡級距 \* 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
年齡級距	0~20歲	25.0%	75.0%	100.0%
	21歲~40歲	9.3%	90.7%	100.0%
	41歲~60歲	8.5%	91.5%	100.0%
	61歲~80歲	15.7%	84.3%	100.0%
	81歲~100歲	57.1%	42.9%	100.0%
總和		13.4%	86.6%	100.0%
$X^2=96.74***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十九、在年齡級距方面，購買生前殯葬服務契約的情形中，「0~20歲」受訪者勾選「未來考慮購買」比率高於其他年齡層的受訪者；「81歲~100歲」受訪者勾選「不願意購買」比率高於其他年齡層的受訪者。

表 4-131：年齡級距 \* 購買生前殯葬服務契約的情形 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
年齡級距	0~20歲		75.0%	25.0%	100.0%
	21歲~40歲	4.4%	67.6%	28.0%	100.0%
	41歲~60歲	6.7%	53.9%	39.5%	100.0%
	61歲~80歲	7.9%	43.9%	48.2%	100.0%
	81歲~100歲	2.1%	37.5%	60.4%	100.0%
總和		6.4%	52.7%	40.9%	100.0%
$X^2=38.354***$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

## 參、受訪者之族群與各變項差異分析

一、在族群方面，治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理中，各族群受訪者勾選「全部委託」比率高於其餘選項，「完全自己辦理」及「部分委託」都是低比率。

表 4-132：族群 \* 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(填完全自己辦理者調查至三、殯葬儀式型態) 交叉表

		全部委託	完全自己辦理	部分委託	總和
族群	閩南人	93.6%	1.5%	4.9%	100.0%
	大陸各省	92.7%	2.8%	4.6%	100.0%
	客家人	95.5%		4.5%	100.0%
	原住民	75.0%		25.0%	100.0%
	其他	88.9%		11.1%	100.0%
總和		93.3%	1.5%	5.2%	100.0%

$X^2=16.59^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二、在族群方面，選擇何種殯葬服務業者中，各族群受訪者勾選「一般殯葬禮儀服務業者」比率高於其餘選項。

表 4-133：族群 \* 選擇何種殯葬服務業者 交叉表

		醫院附設 斂、殯、 一般殯葬禮 儀服務業者	奠、祭設施 業者	生前殯葬服 務契約業者	其他	總和
族群	閩南人	87.9%	6.3%	4.7%	1.1%	100.0%
	大陸各省	80.8%	12.5%	6.7%		100.0%
	客家人	83.0%	10.2%	4.5%	2.3%	100.0%
	原住民	81.3%	6.3%	6.3%	6.3%	100.0%
	其他	80.0%		10.0%	10.0%	100.0%
總和		86.6%	7.2%	5.0%	1.2%	100.0%

$X^2=20.89$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

三、在族群方面，選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式，四大族群受訪者都是以勾選「佛教」比率高於其餘選項。而「閩南人」次於「佛教」的是「道教」、「民間信仰」。「大陸各省」則是「基督教」、「民間信仰」與「道教」。「客家人」則是「民間信仰」居次，「道教」再次之。「原住民」居次則是無信仰儀式，再次之是「基督教」。

表 4-134：族群 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

		天主	基督	一貫	民間	無		其他	不清	總和	
		佛教	道教	教	教	道	信仰		楚		
族	閩南人	48.3%	24.8%	.2%	4.4%	1.5%	18.5%	1.3%	.3%	.6%	100.0%
群	大陸各省	45.5%	11.8%	3.6%	16.4%	2.7%	12.7%	7.3%			100.0%
	客家人	41.6%	11.2%	3.4%	2.2%	3.4%	32.6%	1.1%	2.2%	2.2%	100.0%
	原住民	37.5%	6.3%	6.3%	12.5%	6.3%	6.3%	25.0%			100.0%
	其他	20.0%	60.0%			10.0%	10.0%				100.0%
總和		47.1%	22.4%	.9%	5.5%	1.9%	18.8%	2.2%	.5%	.6%	100.0%

$X^2=162.9***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四、在族群方面，選擇的安葬方式中，各族群都是以「火化後進塔」為最高比率的選擇。「閩南人」其次的選項為「遺體土葬」，「骨灰土葬」再次之。「大陸各省」其次是「骨灰土葬」與「遺體土葬」。「客家人」則較少採取「骨灰土葬」。「原住民」除「火化後塔進塔」外，6.3%採取「遺體土葬」。

表 4-135：族群 \* 選擇的安葬方式 交叉表

族群		公墓內					公墓外		總和
		遺體土葬	骨灰土葬	火化後進塔	環保自然葬	環保自然葬	其他	不清楚	
閩南人		3.7%	3.5%	89.5%	1.2%	1.3%	.9%		100.0%
大陸各省		3.7%	4.6%	88.0%	.9%	.9%	1.9%		100.0%
客家人		5.7%	1.1%	88.6%	2.3%		1.1%	1.1%	100.0%
原住民		6.3%		93.8%					100.0%
其他		10.0%		80.0%	10.0%				100.0%
總和		4.0%	3.3%	89.2%	1.3%	1.1%	.1%	100.0%	.1%

$X^2=25.79$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

五、在族群方面，選擇此安葬方式的原因中，四大族群都是以勾選「祭拜方便」居多，因「傳統習俗」而選擇此安葬方式次之。

表 4-136：族群 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

族群		傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
		閩南人	23.8%	8.4%	12.3%	4.3%	35.1%	8.8%	
大陸各省		20.9%	12.7%	14.5%	8.2%	30.0%	4.5%	9.1%	100.0%
客家人		22.5%	15.7%	9.0%	5.6%	40.4%	3.4%	3.4%	100.0%
原住民		18.8%	12.5%	12.5%		50.0%	6.3%		100.0%
其他		40.0%	10.0%			10.0%	20.0%	20.0%	100.0%
總和		23.5%	9.5%	12.2%	4.7%	35.0%	8.0%	7.2%	100.0%

$X^2=31.68$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$



六、在族群方面，辦理喪禮儀式的地點——住家，「原族民」與「客家人」受訪者勾選「有」比率高於其餘族群。各族群之受訪者相較「原住民」在住家辦理喪禮儀式比率低。

表 4-137：族群 \* 住家 交叉表

		無	有	總和
族群	閩南人	70.9%	29.1%	100.0%
	大陸各省	92.7%	7.3%	100.0%
	客家人	59.6%	40.4%	100.0%
	原住民	56.3%	43.8%	100.0%
	其他	80.0%	20.0%	100.0%
總和		72.1%	27.9%	100.0%
$X^2=33.11***$				

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

七、在族群方面，辦理喪禮儀式的地點——殯儀館，「閩南人」與「大陸各省」受訪者勾選「有」比率高於「客家人」與「原住民」受訪者。

表 4-138：族群 \* 殯儀館 交叉表

		無	有	總和
族群	閩南人	34.1%	65.9%	100.0%
	大陸各省	25.5%	74.5%	100.0%
	客家人	47.2%	52.8%	100.0%
	原住民	50.0%	50.0%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		34.4%	65.6%	100.0%
$X^2=13.04*$				

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

八、在族群方面，辦理喪禮儀式的地點——醫院附設殮殯奠祭設施，「大陸各省」與「客家人」受訪者勾選「有」比率高於「閩南人」與「原住民」受訪者。

表 4-139：族群 \* 醫院附設殮殯奠祭設施 交叉表

		無	有	總和
族群	閩南人	95.9%	4.1%	100.0%
	大陸各省	90.0%	10.0%	100.0%
	客家人	93.3%	6.7%	100.0%
	原住民	100.0%		100.0%
	其他	100.0%		100.0%
總和		95.2%	4.8%	100.0%
X <sup>2</sup> =9.57*				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

九、在族群方面，在辦理治喪總費用上經單因子變異數分析檢定，達統計顯著差異，進一步透過事後比較分析，達顯著差異者為「客家人」較「閩南人」與「大陸各省」花費多。

表 4-140：族群 \* 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		6.560***	閩南人<客家人 大陸各省<客家人
閩南人	238,861 (166,755.03)		
大陸各省	207,919 (126,161.74)		
客家人	334,188 (209,189.77)		
原住民	194,363 (129,990.21)		
其他	271,666 (169,518.93)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十、在族群方面，辦理治喪總費用消費知覺，各族群受訪者大多都是勾選「普通」。

表 4-141：族群 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
族群	閩南人	7.6%	77.1%	2.2%	13.0%	100.0%
	大陸各省	11.0%	76.1%	1.8%	11.0%	100.0%
	客家人	8.0%	72.4%	2.3%	17.2%	100.0%
	原住民		81.3%	6.3%	12.5%	100.0%
	其他	22.2%	66.7%		11.1%	100.0%
總和		8.0%	76.6%	2.2%	13.1%	100.0%

$X^2=8.28$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十一、在族群方面，在辦理禮儀服務總費用上經單因子變異數分析檢定，達統計顯著差異，進一步透過事後比較分析，達顯著差異者為「客家人」較「大陸各省」花費多。

表 4-142：族群 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
禮儀服務總費用		2.754*	大陸各省<客家人
閩南人	169,097 (115,302.95)		
大陸各省	147,945 (79,516.37)		
客家人	211,132 (83,761.58)		
原住民	173,500 (154,336.21)		
其他	231,666 (118,356.81)		

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十二、在族群方面，禮儀服務的總費用消費知覺，各族群受訪者大多都是勾選「普通」。

表 4-143：族群 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
族群	閩南人	5.4%	45.1%	2.2%	47.4%	100.0%
	大陸各省	8.3%	52.3%	1.8%	37.6%	100.0%
	客家人	8.0%	54.5%	2.3%	35.2%	100.0%
	原住民		43.8%	12.5%	43.8%	100.0%
	其他	11.1%	55.6%		33.3%	100.0%
總和		5.9%	46.7%	2.3%	45.2%	100.0%
$X^2=18.11$						

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十三、在族群方面，在塔位總費用上經單因子變異數分析檢定，達統計顯著差異，進一步透過事後比較分析，達顯著差異者為「客家人」較「閩南人」花費多。

表 4-144：族群 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
塔位總費用		4.099**	閩南人 < 客家人
閩南人	74,338 (79,330.82)		
大陸各省	77,967 (68,511.06)		
客家人	116,258 (101,807.83)		
原住民	38,600 (30,233.17)		
其他	44,600 (28,474.55)		

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十四、在族群方面，塔位總費用消費知覺，各族群受訪者大多都是勾選「普通」。

表4-145：族群 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
族群	閩南人	5.6%	67.9%	3.2%	12.5%	10.8%	100.0%
	大陸各省	3.8%	69.5%	1.9%	12.4%	12.4%	100.0%
	客家人	3.4%	65.9%	1.1%	18.2%	11.4%	100.0%
	原住民		68.8%	6.3%	18.8%	6.3%	100.0%
	其他	12.5%	75.0%			12.5%	100.0%
總和		5.2%	68.0%	2.9%	12.9%	11.0%	100.0%
$X^2=9.44$							

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在族群方面，在墓地總費用上經單因子變異數分析檢定，達統計顯著差異，進一步透過事後比較分析，達顯著差異者為「客家人」較「閩南人」花費多。

表 4-146：族群 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		4.966*	閩南人<客家人
閩南人	156,376 (198,923.09)		
大陸各省	130,000 (14,142.14)		
客家人	462,000 (262,621.40)		
原住民	—		
其他	—		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十六、在族群方面，墓地總費用消費知覺，四大族群受訪者大多都是勾選「普通」。其他族群則是表達「偏高」。

表 4-147：族群 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀 況	未使用	總和
族群	閩南人	.7%	5.4%	.1%	3.8%	90.0%	100.0%
	大陸各省		6.6%		5.7%	87.7%	100.0%
	客家人	2.3%	3.4%	1.1%	2.3%	90.8%	100.0%
	原住民		12.5%			87.5%	100.0%
	其他	11.1%				88.9%	100.0%
總和		.8%	5.5%	.2%	3.8%	89.8%	100.0%

$X^2=24.72$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十七、在族群方面，認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡，「閩南人」與「大陸各省」勾選「收入<支出」比率高於其餘族群。

表 4-148：族群 \* 認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
族群	閩南人	4.8%	20.6%	62.7%	12.0%	100.0%
	大陸各省	3.6%	27.3%	62.7%	6.4%	100.0%
	客家人	10.2%	34.1%	44.3%	11.4%	100.0%
	原住民	6.3%	31.3%	37.5%	25.0%	100.0%
	其他	33.3%	22.2%	44.4%		100.0%
總和		5.4%	22.5%	60.7%	11.4%	100.0%

$X^2=39.17***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在族群方面，有無使用公、私立殯儀館，「閩南人」、「大陸各省」與「原住民」勾選「公立殯儀館」的比率高於「客家人」。

表 4-149：族群 \* 有無使用公、私立殯儀館 交叉表

		公立	私立	未使用	總和
族群	閩南人	62.3%	13.5%	24.3%	100.0%
	大陸各省	78.0%	13.8%	8.3%	100.0%
	客家人	55.1%	18.0%	27.0%	100.0%
	原住民	62.5%	12.5%	25.0%	100.0%
	其他	70.0%	20.0%	10.0%	100.0%
總和		63.3%	13.9%	22.7%	100.0%
$X^2=18.72^*$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十九、在族群方面，使用公、私立殯儀館的滿意度，「閩南人」、「大陸各省」與「原住民」勾選「滿意」的比率高於「客家人」；「客家人」勾選「尚可」的比率高於其餘族群，且勾選「滿意」與「尚可」比率相近。

表 4-150：族群 \* 使用公、私立殯儀館的滿意度 交叉表

		不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
族群	閩南人	.3%	25.8%	66.9%	6.9%	100.0%
	大陸各省	2.0%	27.5%	67.6%	2.9%	100.0%
	客家人	3.1%	46.2%	44.6%	6.2%	100.0%
	原住民		25.0%	66.7%	8.3%	100.0%
	其他	11.1%	11.1%	66.7%	11.1%	100.0%
總和		.8%	27.4%	65.3%	6.4%	100.0%
$X^2=36.06^{***}$						

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十、在族群方面，有使用公、私立火化場，所有族群勾選「公立」的比率高於「私立」。

表 4-151：族群 \* 有無使用公、私立火化場 交叉表

		公立	私立	未使用	
族群	閩南人	92.4%	3.5%	4.1%	100.0%
	大陸各省	96.3%		3.7%	100.0%
	客家人	91.0%	4.5%	4.5%	100.0%
	原住民	100.0%			100.0%
	其他	90.0%		10.0%	100.0%
總和		92.7%	3.2%	4.1%	100.0%
$X^2=6.92$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十一、在族群方面，使用公、私立火化場的滿意度，係以「閩南人」、「大陸各省」及原住民表示「滿意」居多，在「客家人」中勾選「尚可」與「滿意」都比較接近五成，一半一半。

表 4-152：族群 \* 使用公、私立火化場的滿意度 交叉表

		非常不滿					總和
		意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	
族群	閩南人	.2%	1.2%	25.2%	67.5%	5.8%	100.0%
	大陸各省	.9%	1.9%	29.9%	64.5%	2.8%	100.0%
	客家人			45.9%	50.6%	3.5%	100.0%
	原住民			26.7%	46.7%	26.7%	100.0%
	其他			33.3%	55.6%	11.1%	100.0%
總和		.3%	1.2%	27.5%	65.4%	5.6%	100.0%
$X^2=34.81^{**}$							

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



二十二、在族群方面，有無使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆），「閩南」、「大陸各省」與「原住民」使用「公立」比率高於「私立」，「客家人」與「其他」則是使用「私立」比率高於「公立」。

表 4-153：族群 \* 有無使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）交叉表

		公立	私立	未使用	總和
族群	閩南人	47.6%	42.0%	10.4%	100.0%
	大陸各省	48.1%	38.9%	13.0%	100.0%
	客家人	38.6%	50.0%	11.4%	100.0%
	原住民	60.0%	33.3%	6.7%	100.0%
	其他	30.0%	50.0%	20.0%	100.0%
總和		46.9%	42.3%	10.8%	100.0%

$X^2=6.18$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十三、在族群方面，使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）的滿意度方面，各族群勾選「滿意」的比率高於其餘滿意度，但「原住民」族群在滿意度上則有較其餘族群低的現象。

表 4-154：族群 \* 使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）的滿意度交叉表

		非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
族群	閩南人	.3%	.4%	18.3%	65.7%	15.3%	100.0%
	大陸各省	1.0%	3.1%	19.6%	56.7%	19.6%	100.0%
	客家人			40.3%	48.1%	11.7%	100.0%
	原住民			28.6%	35.7%	35.7%	100.0%
	其他			25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
總和		.3%	.6%	20.4%	62.9%	15.7%	100.0%

$X^2=41.02***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十四、在族群方面，有無使用公、私立公墓設施係以「未使用」居多。「閩南人」、「客家人」與「原住民」在使用公墓設施的選擇上則以使用「公立」高於「私立」；而「大陸各省」則是使用「私立」高於「公立」。

表 4-155：族群 \* 有無使用公、私立公墓設施 交叉表

		公立	私立	未使用	總和
族群	閩南人	5.7%	2.6%	91.7%	100.0%
	大陸各省	3.7%	6.5%	89.8%	100.0%
	客家人	5.6%	3.4%	91.0%	100.0%
	原住民	6.3%		93.8%	100.0%
	其他		10.0%	90.0%	100.0%
總和		5.5%	3.1%	91.4%	100.0%
$X^2=7.99$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十五、在族群方面，使用公、私立公墓設施的滿意度，「閩南人」與「大陸各省」是以「滿意」居多；「客家人」中「尚可」大於「滿意」。「原住民」則都是非常滿意。

表 4-156：族群 \* 使用公、私立公墓設施的滿意度 交叉表

		不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
族群	閩南人	1.5%	30.9%	58.8%	8.8%	100.0%
	大陸各省		30.0%	50.0%	20.0%	100.0%
	客家人	14.3%	57.1%	28.6%		100.0%
	原住民				100.0%	100.0%
	其他			100.0%		100.0%
總和		2.3%	32.2%	55.2%	10.3%	100.0%
$X^2=18.58$						

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十六、在族群方面，是否接受為親人選擇環保自然葬中，各族群受訪者，除「客家人」在「不接受」之比率與「接受」比率接近外，其餘族群勾選「接受」與「非常接受」合計之比率，皆高於其餘個別選項。

表 4-157：族群 \* 是否接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
族群	閩南人	6.2%	35.5%	29.4%	26.0%	2.9%	100.0%
	大陸各省	10.0%	51.8%	17.3%	20.9%		100.0%
	客家人	2.3%	33.3%	23.0%	34.5%	6.9%	100.0%
	原住民	18.8%	56.3%	18.8%	6.3%		100.0%
	其他	40.0%	20.0%	10.0%	30.0%		100.0%
總和		6.8%	37.2%	27.3%	25.9%	2.9%	100.0%

$X^2=56.47***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十七、在族群方面，是否接受自己身後事採環保自然葬中，各族群受訪者勾選「接受」比率高於其餘選項。

表 4-158：族群 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
族群	閩南人	10.7%	38.7%	22.2%	24.4%	4.0%	100.0%
	大陸各省	19.8%	43.2%	18.9%	18.0%		100.0%
	客家人	2.3%	46.0%	20.7%	26.4%	4.6%	100.0%
	原住民	12.5%	50.0%	25.0%	12.5%		100.0%
	其他	30.0%	40.0%	10.0%	20.0%		100.0%
總和		11.2%	39.9%	21.7%	23.7%	3.5%	100.0%

$X^2=28.49*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十八、在族群方面，是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位中，各族群受訪者勾選「同意」都是比率較高。

表 4-159：族群 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
族群	閩南人	30.7%	69.2%	.1%	100.0%
	大陸各省	18.2%	81.8%		100.0%
	客家人	30.3%	68.5%	1.1%	100.0%
	原住民	20.0%	80.0%		100.0%
	其他	10.0%	90.0%		100.0%
總和		29.0%	70.8%	.2%	100.0%
$X^2=14.65$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十九、在族群方面，是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘中，「閩南人」、「大陸各省」與「原住民」都是勾選「同意」比率高於「不同意」；「客家人」勾選「不同意」比率高於「同意」。

表 4-160：族群 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
族群	閩南人	43.0%	56.9%	.1%	100.0%
	大陸各省	33.6%	66.4%		100.0%
	客家人	55.1%	43.8%	1.1%	100.0%
	原住民	40.0%	60.0%		100.0%
	其他	10.0%	90.0%		100.0%
總和		42.7%	57.1%	.2%	100.0%
$X^2=18.89^*$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十、在族群方面，是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐中，各族群受訪者勾選「同意」比率高於「不同意」。

表 4-161：族群 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
族群	閩南人	32.8%	67.1%	.1%	100.0%
	大陸各省	20.0%	80.0%		100.0%
	客家人	32.6%	66.3%	1.1%	100.0%
	原住民	40.0%	60.0%		100.0%
	其他	10.0%	90.0%		100.0%
總和		31.3%	68.5%	.2%	100.0%
$X^2=14.9$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十一、在族群方面，是否同意在喪禮中女性也能封釘中，除「客家人」勾選「不同意」比率高於「同意」外，其餘族群都是勾選「同意」比率高於「不同意」。

表 4-162：族群 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
族群	閩南人	42.6%	57.3%	.1%	100.0%
	大陸各省	30.0%	70.0%		100.0%
	客家人	53.9%	44.9%	1.1%	100.0%
	原住民	46.7%	53.3%		100.0%
	其他	10.0%	90.0%		100.0%
總和		42.0%	57.8%	.2%	100.0%
$X^2=21.37$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十二、在族群方面，是否同意在喪禮中女性也能捧斗中，「閩南人」、「大陸各省」與「原住民」勾選「同意」比率高於「客家人」；「客家人」勾選「不同意」比率高於其餘族群。

表 4-163：族群 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
族群	閩南人	36.2%	63.6%	.1%	100.0%
	大陸各省	26.4%	73.6%		100.0%
	客家人	48.3%	50.6%	1.1%	100.0%
	原住民	33.3%	66.7%		100.0%
	其他	10.0%	90.0%		100.0%
總和		35.9%	63.9%	.2%	100.0%
$X^2=18.45*$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十三、在族群方面，是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位中，所有族群勾選「同意」比率高於其餘選項。

表 4-164：族群 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	不清楚	總和
族群	閩南人	6.5%	36.4%	28.5%	18.5%	3.9%	6.2%	100.0%
	大陸各省	6.4%	49.1%	30.0%	8.2%	.9%	5.5%	100.0%
	客家人	5.7%	46.6%	33.0%	6.8%		8.0%	100.0%
	原住民	20.0%	40.0%	13.3%	6.7%	6.7%	13.3%	100.0%
	其他	20.0%	30.0%	30.0%	20.0%			100.0%
總和		6.8%	38.5%	28.8%	16.3%	3.2%	6.3%	100.0%
$X^2=6.05*$								

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十四、在族群方面，是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式中，四大族群中「大陸各省」勾選「是」比率高於其餘族群；「閩南人」、「客家人」勾選「否」比率高於其餘族群。

表 4-165：族群 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
族群	閩南人	51.3%	48.7%	100.0%
	大陸各省	40.0%	60.0%	100.0%
	客家人	59.1%	40.9%	100.0%
	原住民	43.8%	56.3%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		50.4%	49.6%	100.0%
$X^2=11.7*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十五、在族群方面，是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式，四大族群中「大陸各省」勾選「是」比率高於其餘族群；「客家人」勾選「否」比率高於其餘族群。

表 4-166：族群 \* 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
族群	閩南人	50.5%	49.5%	100.0%
	大陸各省	38.7%	61.3%	100.0%
	客家人	59.8%	40.2%	100.0%
	原住民	43.8%	56.3%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		49.6%	50.4%	100.0%
$X^2=12.82*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十六、在族群方面，是否聽過生前殯葬服務契約的產品中，各族群都是以勾選「是」比率高於「否」。

表 4-167：族群 \* 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
族群	閩南人	14.3%	85.7%	100.0%
	大陸各省	10.0%	90.0%	100.0%
	客家人	11.5%	88.5%	100.0%
	原住民	6.7%	93.3%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		13.5%	86.5%	100.0%
$X^2=2.82$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十七、在族群方面，購買生前殯葬服務契約的意願中，各族群受訪者勾選「未來考慮購買」比率高於其他兩個選項。

表 4-168：族群 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
族群	閩南人	5.8%	51.7%	42.5%	100.0%
	大陸各省	10.1%	56.9%	33.0%	100.0%
	客家人	6.9%	59.8%	33.3%	100.0%
	原住民	13.3%	66.7%	20.0%	100.0%
	其他		66.7%	33.3%	100.0%
總和		6.3%	53.2%	40.4%	100.0%
$X^2=11.95$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



#### 肆、受訪者之宗教信仰與各變項差異分析

一、在受訪者的宗教信仰方面，各宗教信仰受訪者勾選「一般殯葬禮儀服務業者」居多，但「佛教」信仰受訪者其次選項在「醫院附設斂、殯、奠、祭設施業者」及「生前殯葬服務契約業者」比率相差不大。但「基督教」與「道教」信仰受訪者，其次選項則是勾選「生前殯葬服務契約業者」，再次之則是「醫院附設斂、殯、奠、祭設施業者」，與佛教信仰受訪者的選擇排序有所不同。

表 4-169：宗教信仰 \* 選擇何種殯葬服務業者 交叉表

		醫院附設斂、 一般殯葬禮儀 殯、奠、祭設 生前殯葬服務 服務業者 施業者 契約業者 其他 總和				
宗教信仰	佛教	85.3%	7.5%	6.9%	.3%	100.0%
	道教	92.7%	2.6%	4.2%	.5%	100.0%
	天主教	77.8%	11.1%	11.1%		100.0%
	基督教	81.5%	4.6%	9.2%	4.6%	100.0%
	一貫道	89.5%	5.3%		5.3%	100.0%
	民間信仰	89.1%	7.5%	2.6%	.8%	100.0%
	無	82.1%	12.2%	3.8%	1.9%	100.0%
	其他	40.0%	20.0%		40.0%	100.0%
總和		86.6%	7.2%	4.9%	1.2%	100.0%
X <sup>2</sup> =102.11***						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二、在受訪者的宗教信仰方面，選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式中，各宗教信仰受訪者本身的信仰與亡者所辦理的治喪儀式大致一致，其次如與自身信仰不同，大多是舉行「佛教」儀式，「道教」與「民間信仰」再居其次。

表 4-170：宗教信仰 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

		佛教	道教	天主教	基督教	一貫道	民間信仰	無	其他	不清楚	總和
宗教 信仰	佛教	85.3%	7.9%	.5%	1.6%	.5%	3.5%	.3%	.3%		100.0%
	道教	18.8%	76.1%		.5%	1.0%	3.6%				100.0%
	天主教	22.2%		66.7%	11.1%						100.0%
	基督教	12.1%	9.1%	1.5%	63.6%	4.5%	4.5%	3.0%		1.5%	100.0%
	一貫道	21.1%	5.3%			63.2%	10.5%				100.0%
	民間 信仰	31.7%	14.2%		.7%		51.1%	1.5%	.4%	.4%	100.0%
	無	39.2%	13.3%	.6%	5.7%	1.3%	25.9%	10.1%	.6%	3.2%	100.0%
	其他				20.0%			20.0%	60.0%		100.0%
總和	47.0%	22.5%	.9%	5.7%	1.9%	18.6%	2.2%	.6%	.6%	100.0%	

$X^2=2379.87***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

三、在受訪者的宗教方面，選擇的安葬方式中，各宗教信仰受訪者都是以勾選「火化後進塔」比率高於其餘安葬方式。

表 4-171：宗教信仰 \* 選擇的安葬方式 交叉表

		遺體土 葬	骨灰土 葬	火化後 進塔	公墓內環 保自然葬	公墓外環 保自然葬	其他	不清楚	總和
宗教信 仰	佛教	2.5%	2.5%	91.5%	.5%	1.6%	1.4%		100.0%
	道教	1.0%	2.5%	93.4%	1.5%	1.0%	.5%		100.0%
	天主教		22.2%	77.8%					100.0%
	基督教	9.1%	10.6%	71.2%	3.0%	3.0%	3.0%		100.0%
	一貫道			94.7%	5.3%				100.0%
	民間 信仰	6.7%	1.5%	90.7%	.4%	.4%	.4%		100.0%
	無	3.2%	5.7%	86.0%	2.5%	1.3%	.6%	.6%	100.0%
	其他			60.0%	20.0%		20.0%		100.0%
總和		3.7%	3.3%	89.4%	1.3%	1.2%	1.0%	.1%	100.0%

$X^2=106.56***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

四、在受訪者的宗教信仰方面，選擇此安葬方式的原因中，「天主教」與「基督教」受訪者勾選「宗教信仰」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。其餘宗教信仰受訪者大多是因為「祭拜方便」與「傳統習俗」。

表 4-172：宗教信仰 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

		傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
宗教信仰	佛教	24.9%	13.7%	13.1%	4.9%	27.9%	8.2%	7.4%	100.0%
	道教	24.9%	5.6%	7.1%	4.6%	42.6%	6.6%	8.6%	100.0%
	天主教	11.1%	44.4%			44.4%			100.0%
	基督教	16.7%	25.8%	22.7%	1.5%	18.2%	7.6%	7.6%	100.0%
	一貫道	15.8%	21.1%	5.3%	10.5%	31.6%		15.8%	100.0%
	民間信仰	25.0%	5.6%	14.2%	3.4%	37.7%	7.1%	7.1%	100.0%
	無	17.7%	.6%	9.5%	7.6%	47.5%	11.4%	5.7%	100.0%
	其他			40.0%		20.0%	20.0%	20.0%	
總和	23.0%	9.4%	12.2%	4.7%	35.4%	7.9%	7.4%	100.0%	

$X^2=124.88***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

五、在受訪者的宗教信仰方面，辦理治喪總費用當中，各宗教信仰受訪者辦理治喪總費進行單因子變異數分析統計檢定，宗教信仰在治喪費用上未達統計顯著差異。

表 4-173：宗教信仰 \* 治喪總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		1.43	
佛教	250,686 (162,104.79)		
道教	241,590 (138,987.81)		
天主教	248,333 (123,193.61)		
基督教	182,905 (276,259.67)		
一貫道	190,750 (134,148.99)		
民間信仰	244,457 (174,300.46)		
無	243,602 (153,022.65)		
其他	88,333 (65,255.91)		

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

六、在受訪者的宗教信仰方面，辦理治喪總費用消費知覺，各宗教信仰受訪者皆以勾選「普通」居多，其次則是「不清楚狀況」。在「不清楚狀況」的選擇中，「基督教」高於其他宗教，其次則是「民間信仰」與「無」，而「一貫道」與「其他」中，無人勾選「不清楚狀況」。

表 4-174：宗教信仰 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
宗教信仰	佛教	8.0%	79.6%	2.2%	10.2%	100.0%
	道教	8.8%	77.2%	3.6%	10.4%	100.0%
	天主教		88.9%		11.1%	100.0%
	基督教	1.5%	73.8%		24.6%	100.0%
	一貫道	10.5%	89.5%			100.0%
	民間信仰	8.2%	74.2%	1.9%	15.7%	100.0%
	無	9.0%	73.1%	2.6%	15.4%	100.0%
	其他		100.0%			100.0%
總和		7.9%	76.8%	2.2%	13.0%	100.0%

$X^2=26.01$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

七、在受訪者的宗教信仰方面，禮儀服務總費用當中，進行單因子變異數分析統計檢定，各宗教信仰受訪者的禮儀服務總費用未達統計顯著差異。

表 4-175：宗教信仰 \* 禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理禮儀服務總費用		1.826	
佛教	182,674 (108,969.05)		
道教	17,0791 (98,452.79)		
天主教	90,000 (121,106.01)		
基督教	115,632 (98,828.25)		
一貫道	132,778 (85,480.67)		
民間信仰	176,093 (121,123.45)		
無	169,195 (48,083.26)		
其他	46,000 (109,288.51)		

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

八、在受訪者的宗教信仰方面，禮儀服務的總費用消費知覺中，「天主教」、「一貫道」、「民間信仰」及「其他」等宗教信仰受訪者勾選「普通」居多。而「佛教」、「道教」及「基督教」宗教信仰受訪者則是勾選「不清楚狀況」較多。

表 4-176：宗教信仰 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
宗教信仰	佛教	6.5%	44.1%	2.0%	47.5%	100.0%
	道教	5.4%	43.5%	3.8%	47.3%	100.0%
	天主教		77.8%		22.2%	100.0%
	基督教	3.1%	40.0%	1.5%	55.4%	100.0%
	一貫道		68.4%		31.6%	100.0%
	民間信仰	5.3%	51.7%	1.9%	41.1%	100.0%
	無	7.1%	45.5%	1.9%	45.5%	100.0%
	其他		50.0%	25.0%	25.0%	100.0%
總和	5.7%	46.6%	2.3%	45.5%	100.0%	

$X^2=27.79$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

九、在受訪者的宗教信仰方面，塔位總費用當中，進行單因子變異數分析統計檢定，各宗教信仰受訪者的塔位總費用未達統計顯著差異。（「天主教」、「一貫道」及「其他宗教」等三選項因勾選人數最多僅11人，故未納入比較分析。）

表 4-177：宗教信仰 \* 塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理塔位總費用		1.636	
佛教	90,538 (101,311.50)		
道教	70,857 (80,902.5)		
天主教	93,750 (65,239.94)		
基督教	59,304 (34,458.72)		
一貫道	66,591 (47,277.28)		
民間信仰	69,658 (70,479.34)		
無	77,316 (53,239.9)		
其他	24,333 (22,501.85)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十、在受訪者的宗教信仰方面，塔位總費用消費知覺，各宗教信仰受訪者皆以「普通」為最高，除「天主教」信仰受訪者之外，其餘宗教的「不清楚狀況」與「未使用」比率接近相等。

表 4-178：宗教信仰 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
宗教信仰	佛教	6.7%	69.9%	1.7%	12.0%	9.7%	100.0%
	道教	8.6%	65.6%	5.4%	14.0%	6.5%	100.0%
	天主教		66.7%		11.1%	22.2%	100.0%
	基督教	3.1%	46.2%	1.5%	24.6%	24.6%	100.0%
	一貫道	15.8%	68.4%	5.3%	5.3%	5.3%	100.0%
	民間信仰	1.5%	74.2%	3.7%	10.5%	10.1%	100.0%
	無	3.9%	66.4%	2.0%	14.5%	13.2%	100.0%
	其他		75.0%			25.0%	100.0%
總和		5.2%	68.2%	2.9%	12.9%	10.7%	100.0%

$X^2=61.7***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十一、在受訪者的宗教信仰方面，墓地總費用當中，進行單因子變異數分析統計檢定，各宗教信仰受訪者的墓地總費用未達統計顯著差異。（「道教」與「無信仰」人數僅4人，人數過少；「天主教」、「一貫道」與「其他宗教」未勾選，故未納入比較。）

表 4-179：宗教信仰 \* 墓地總費用 單因子變異數分析（換交叉表）

項目	平均數（標準差）	F	Post Hoc
辦理墓地總費用		0.732	
佛教	157,444 (150,520.02)		
道教	27,978 (17,235.72)		
基督教	174,417 (182,808.21)		
民間信仰	200,357 (263,266.93)		
無	290,000 (340,000)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十二、在受訪者的宗教信仰方面，墓地總費用消費知覺中，各宗教信仰受訪者皆勾選「未使用」較多，而「天主教」與「基督教」信仰受訪者的墓地使用率高於其他宗教信仰受訪者，在有使用墓地的情況下，「天主教」信仰受訪者的「普通」與「偏低」相等，其他宗教信仰受訪者勾選「普通」較多。

表 4-180：宗教信仰 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
宗教信仰	佛教	.8%	4.7%		2.8%	91.7%	100.0%
	道教	.5%	4.1%	.5%	3.1%	91.7%	100.0%
	天主教		11.1%	11.1%		77.8%	100.0%
	基督教		15.4%		7.7%	76.9%	100.0%
	一貫道					100.0%	100.0%
	民間信仰	1.1%	4.2%		3.0%	91.7%	100.0%
	無	.7%	6.6%		7.9%	84.9%	100.0%
	其他					100.0%	100.0%
	總和	.8%	5.3%	.2%	3.8%	89.9%	100.0%

$X^2=91.71***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$



十三、在受訪者的宗教信仰方面，是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬）中，各宗教信仰受訪者勾選「有」比率皆高於「無」。

表 4-181：宗教信仰 \* 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表

		無	有	總和
宗教信仰	佛教	14.5%	85.5%	100.0%
	道教	16.2%	83.8%	100.0%
	天主教	22.2%	77.8%	100.0%
	基督教	12.1%	87.9%	100.0%
	一貫道	17.6%	82.4%	100.0%
	民間信仰	12.3%	87.7%	100.0%
	無	15.8%	84.2%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		14.5%	85.5%	100.0%

$X^2=2.79$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十四、在受訪者的宗教信仰方面，接受為親人選擇環保自然葬的態度中，「天主教」與「基督教」信仰受訪者勾選「接受」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。

表 4-182：宗教信仰 \* 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
宗教信仰	佛教	4.7%	38.2%	27.2%	27.7%	2.2%	100.0%
	道教	8.7%	30.3%	27.7%	29.7%	3.6%	100.0%
	天主教	11.1%	44.4%	22.2%	11.1%	11.1%	100.0%
	基督教	10.6%	56.1%	18.2%	13.6%	1.5%	100.0%
	一貫道		38.9%	38.9%	22.2%		100.0%
	民間信仰	4.9%	33.7%	28.8%	28.1%	4.5%	100.0%
	無	11.3%	39.4%	26.9%	20.6%	1.9%	100.0%
	其他		100.0%				100.0%
總和		6.7%	37.2%	27.1%	25.9%	3.0%	100.0%

$X^2=47.99*$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十五、在受訪者的宗教信仰方面，是否接受自己身後事採環保自然葬中，「基督教」信仰受訪者勾選「接受」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。

表 4-183：宗教信仰 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
宗教信仰	佛教	9.3%	41.4%	21.1%	24.9%	3.3%	100.0%
	道教	11.2%	36.2%	20.4%	28.6%	3.6%	100.0%
	天主教	11.1%	44.4%	22.2%	11.1%	11.1%	100.0%
	基督教	12.1%	50.0%	21.2%	15.2%	1.5%	100.0%
	一貫道	5.6%	44.4%	33.3%	16.7%		100.0%
	民間信仰	8.6%	38.1%	22.8%	25.7%	4.9%	100.0%
	無	20.0%	39.4%	21.9%	15.6%	3.1%	100.0%
	其他		75.0%		25.0%		100.0%
總和		11.1%	40.1%	21.6%	23.6%	3.6%	100.0%

$X^2=35.95$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十六、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位中，各宗教信仰受訪者勾選「同意」比率皆高於「不同意」。

表 4-184：宗教信仰 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
宗教信仰	佛教	30.4%	69.6%		100.0%
	道教	28.4%	71.1%	.5%	100.0%
	天主教	22.2%	77.8%		100.0%
	基督教	32.8%	67.2%		100.0%
	一貫道	21.1%	73.7%	5.3%	100.0%
	民間信仰	31.2%	68.8%		100.0%
	無	23.1%	76.9%		100.0%
	其他	25.0%	75.0%		100.0%
總和		29.1%	70.7%	.2%	100.0%

$X^2=34.17^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十七、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘中，各宗教信仰受訪者勾選「同意」居多，但「基督教」信仰受訪者則勾選「不同意」居多。「一貫道」信仰受訪者則是「同意」與「不同意」比率一樣。

表 4-185：宗教信仰 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
宗教信仰	佛教	44.4%	55.6%		100.0%
	道教	36.0%	63.5%	.5%	100.0%
	天主教	44.4%	55.6%		100.0%
	基督教	54.7%	45.3%		100.0%
	一貫道	47.4%	47.4%	5.3%	100.0%
	民間信仰	44.6%	55.4%		100.0%
	無	37.5%	62.5%		100.0%
	其他	25.0%	75.0%		100.0%
總和		42.5%	57.3%	.2%	100.0%

$X^2=40.03***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐中，各宗教信仰受訪者勾選「同意」比率高於「不同意」。

表 4-186：宗教信仰 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
宗教信仰	佛教	34.0%	66.0%		100.0%
	道教	29.4%	70.1%	.5%	100.0%
	天主教	33.3%	66.7%		100.0%
	基督教	35.9%	64.1%		100.0%
	一貫道	26.3%	68.4%	5.3%	100.0%
	民間信仰	30.9%	69.1%		100.0%
	無	25.6%	74.4%		100.0%
	其他	50.0%	50.0%		100.0%
總和		31.2%	68.6%	.2%	100.0%

$X^2=34.74**$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十九、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意在喪禮中女性也能封釘中，大多宗教信仰受訪者勾選「同意」比率居多，但「基督教」信仰受訪者則勾選「不同意」比率略高於「同意」。

表 4-187：宗教信仰 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
宗教信仰	佛教	43.0%	57.0%		100.0%
	道教	35.0%	64.5%	.5%	100.0%
	天主教	44.4%	55.6%		100.0%
	基督教	53.1%	46.9%		100.0%
	一貫道	47.4%	47.4%	5.3%	100.0%
	民間信仰	44.6%	55.4%		100.0%
	無	36.9%	63.1%		100.0%
	其他	50.0%	50.0%		100.0%
總和		41.8%	58.0%	.2%	100.0%

$X^2=39.59***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意在喪禮中女性也能捧斗中，各宗教信仰受訪者勾選「同意」比率皆高於其餘選項。

表 4-188：宗教信仰 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
宗教信仰	佛教	38.1%	61.9%		100.0%
	道教	32.0%	67.5%	.5%	100.0%
	天主教	44.4%	55.6%		100.0%
	基督教	45.3%	54.7%		100.0%
	一貫道	31.6%	63.2%	5.3%	100.0%
	民間信仰	36.4%	63.6%		100.0%
	無	30.6%	69.4%		100.0%
	其他	25.0%	75.0%		100.0%
總和		35.8%	64.0%	.2%	100.0%

$X^2=36.36***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十一、在受訪者的宗教信仰方面，是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位中，「佛教」、「道教」與「民間信仰」信仰受訪者勾選「同意」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。「天主教」信仰受訪者相較其餘宗教信仰受訪者「沒意見」比率高。

表 4-189：宗教信仰 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意			非常不同意			
		同意	沒意見	不同意	不清楚	總和		
宗教信仰	佛教	4.7%	42.8%	27.6%	14.6%	4.1%	6.1%	100.0%
	道教	6.6%	35.7%	27.0%	21.4%	2.6%	6.6%	100.0%
	天主教	11.1%	22.2%	44.4%		22.2%		100.0%
	基督教	9.2%	32.3%	27.7%	13.8%		16.9%	100.0%
	一貫道	5.6%	66.7%	22.2%		5.6%		100.0%
	民間信仰	6.4%	32.2%	31.1%	21.7%	4.1%	4.5%	100.0%
	無	12.0%	41.8%	30.4%	8.9%	.6%	6.3%	100.0%
	其他		40.0%	60.0%				100.0%
總和		6.9%	38.3%	29.0%	16.3%	3.2%	6.3%	100.0%

$X^2=76.22***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十二、在受訪者的宗教信仰方面，是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式中，「天主教」、「基督教」與「無信仰」信仰受訪者勾選「是」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。其餘宗教信仰受訪者較多持否定意見。

表 4-190：宗教信仰 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
宗教信仰	佛教	52.2%	47.8%	100.0%
	道教	57.4%	42.6%	100.0%
	天主教	44.4%	55.6%	100.0%
	基督教	31.8%	68.2%	100.0%
	一貫道	63.2%	36.8%	100.0%
	民間信仰	52.1%	47.9%	100.0%
	無	41.8%	58.2%	100.0%
	其他	40.0%	60.0%	100.0%
總和		50.4%	49.6%	100.0%
$X^2=19.98^{**}$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十三、在受訪者的宗教信仰方面，是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式中，「天主教」、「基督教」、「無信仰」與「其他信仰」信仰受訪者勾選「是」比率高於其餘宗教信仰之受訪者。其餘宗教較多持否定意見。

表 4-191：宗教信仰 \* 是否接受自己身後事先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
宗教信仰	佛教	51.9%	48.1%	100.0%
	道教	56.1%	43.9%	100.0%
	天主教	37.5%	62.5%	100.0%
	基督教	31.8%	68.2%	100.0%
	一貫道	57.9%	42.1%	100.0%
	民間信仰	52.4%	47.6%	100.0%
	無	39.6%	60.4%	100.0%
	其他	40.0%	60.0%	100.0%
總和		49.7%	50.3%	100.0%
$X^2=20.83^{**}$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十四、在受訪者的宗教信仰方面，購買生前殯葬服務契約的意願中，各宗教信仰受訪者勾選「是」比率皆高於「否」。

表 4-192：宗教信仰 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		否	是	總和
宗教信仰	佛教	12.9%	87.1%	100.0%
	道教	17.2%	82.8%	100.0%
	天主教	11.1%	88.9%	100.0%
	基督教	10.8%	89.2%	100.0%
	一貫道	16.7%	83.3%	100.0%
	民間信仰	12.8%	87.2%	100.0%
	無	11.9%	88.1%	100.0%
	其他	20.0%	80.0%	100.0%
總和		13.4%	86.6%	100.0%
X <sup>2</sup> =3.64				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

## 伍、受訪者之最高學歷與各變項差異分析

一、在最高學歷方面，選擇安葬方式中，各學歷受訪者勾選「火化後進塔」比率高於其餘選項。

表 4-193：最高學歷 \* 選擇此安葬方式 交叉表

最高學歷	遺體土葬	骨灰土葬	火化後進塔	公墓內自然葬	公墓外環保自然葬	其他	不清楚	總和
	國小及以下	3.2%	1.9%	92.1%	.5%	.5%	1.9%	
國中	3.6%	2.2%	92.0%		1.5%	.7%		100.0%
高中 (職)	3.2%	3.2%	90.4%	1.4%	1.2%	.6%		100.0%
專科	3.3%	2.6%	91.5%	1.3%	.7%	.7%		100.0%
大學	6.8%	5.8%	83.2%	1.6%	1.0%	1.0%	.5%	100.0%
研究所及 以上	5.0%	5.0%	75.0%	5.0%	7.5%	2.5%		100.0%
總和	4.0%	3.2%	89.3%	1.2%	1.2%	1.0%	.1%	100.0%

$X^2=43.72$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二、在最高學歷方面，選擇安葬方式的原因中，各學歷受訪者皆是勾選「祭拜方便」比率高於其餘選項。

表 4-194：最高學歷 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

最高學歷	傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
	國小及以下	19.8%	7.8%	6.9%	3.2%	44.2%	11.5%	6.5%
國中	27.3%	5.8%	12.9%	5.0%	35.3%	7.2%	6.5%	100.0%
高中 (職)	24.4%	9.6%	12.5%	3.2%	33.4%	6.7%	10.2%	100.0%
專科	17.1%	11.8%	13.8%	7.9%	38.8%	7.2%	3.3%	100.0%
大學	28.4%	11.1%	14.2%	4.7%	27.4%	5.8%	8.4%	100.0%
研究所及 以上	22.5%	7.5%	17.5%	7.5%	27.5%	12.5%	5.0%	100.0%
總和	23.5%	9.2%	12.1%	4.5%	35.3%	7.9%	7.5%	100.0%

$X^2=49.36*$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



三、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——殯葬禮儀服務消費——是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定中，「國小及以下」受訪者勾選「否」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-195：最高學歷 \* 是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定 交叉表

		是	否	總和
最高學歷	國小及以下	39.4%	60.6%	100.0%
	國中	50.0%	50.0%	100.0%
	高中（職）	55.1%	44.9%	100.0%
	專科	50.0%	50.0%	100.0%
	大學	60.8%	39.2%	100.0%
	研究所及以上	46.2%	53.8%	100.0%
總和		51.3%	48.7%	100.0%

$\chi^2=21.83***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

四、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——殯葬禮儀服務消費——是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書中，各學歷受訪者都是勾選「否」的比率高於「是」，其中「大學」受訪者勾選「是」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-196：最高學歷 \* 是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書 交叉表

		是	否	總和
最高學歷	國小及以下	24.1%	75.9%	100.0%
	國中	34.3%	65.7%	100.0%
	高中（職）	34.3%	65.7%	100.0%
	專科	36.0%	64.0%	100.0%
	大學	42.6%	57.4%	100.0%
	研究所及以上	35.0%	65.0%	100.0%
總和		34.0%	66.0%	100.0%

$\chi^2=15.93**$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

五、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——使用私立骨灰（骸）存放設施——是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定中，各學歷受訪者勾選「是」比率高於「否」。

表 4-197：最高學歷 \* 是否瞭解殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定 交叉表

		是	否	不清楚	總和
最高學歷	國小及以下	50.6%	49.4%		100.0%
	國中	54.8%	45.2%		100.0%
	高中（職）	54.4%	44.9%	.6%	100.0%
	專科	61.1%	38.9%		100.0%
	大學	74.4%	25.6%		100.0%
	研究所及以上	66.7%	33.3%		100.0%
總和		58.9%	40.9%	.2%	100.0%

$X^2=14.51$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

六、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——使用私立骨灰（骸）存放設施——與殯葬服務業者簽訂之契約是否載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務中，各學歷受訪者勾選「是」比率都是高於「否」。

表 4-198：最高學歷 \* 與殯葬服務業者簽訂之契約是否載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務 交叉表

		是	否	不清楚	總和
最高學歷	國小及以下	62.8%	16.7%	20.5%	100.0%
	國中	58.7%	22.2%	19.0%	100.0%
	高中（職）	66.7%	13.2%	20.1%	100.0%
	專科	75.3%	6.8%	17.8%	100.0%
	大學	77.1%	6.0%	16.9%	100.0%
	研究所及以上	76.2%	9.5%	14.3%	100.0%
總和		68.6%	12.6%	18.9%	100.0%

$X^2=14.24$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

七、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——使用私立骨灰（骸）存放設施——購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費方面中，「國小及以下」受訪者勾選「否」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-199：最高學歷 \* 購買骨灰（骸）存放單位使用權是否繳交管理費 交叉表

		是	否	不清楚	總和
最高學歷	國小及以下	37.2%	38.5%	24.4%	100.0%
	國中	60.7%	23.0%	16.4%	100.0%
	高中（職）	52.8%	26.4%	20.8%	100.0%
	專科	68.5%	20.5%	11.0%	100.0%
	大學	61.4%	19.3%	19.3%	100.0%
	研究所及以上	76.2%	9.5%	14.3%	100.0%
總和		56.2%	25.1%	18.7%	100.0%
$X^2=23.39^{**}$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

八、在最高學歷方面，殯葬消費保護觀念——使用私立骨灰（骸）存放設施——是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書中，「大學」與「研究所」受訪者勾選「是」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-200：最高學歷 \* 是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書 交叉表

		是	否	不清楚	總和
最高學歷	國小及以下	36.0%	64.0%		100.0%
	國中	38.3%	61.7%		100.0%
	高中（職）	35.7%	63.1%	1.3%	100.0%
	專科	43.1%	56.9%		100.0%
	大學	51.2%	48.8%		100.0%
	研究所及以上	47.4%	52.6%		100.0%
總和		40.4%	59.1%	.4%	100.0%
$X^2=10.4$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

九、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用實際金額方面進行單因子變數分析，統計達顯著差異，接續進行事後比較分析，發現在「研究所及以上」受訪者較「國小」、「高中（職）」這兩類受訪者花費高。

表 4-201：最高學歷 \* 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F Post Hoc
辦理治喪總費用		4.279*** 國小及以下<研究所及以上
國小及以下	213,843 (129,729.73)	以上
國中	247,811 (178,515.22)	高中(職)<研究所及以上
高中(職)	236,117 (128,410.52)	以上
專科	248,445 (164,411.36)	
大學	253,193 (229,403.32)	
研究所及以上	352,794 (259,192.19)	

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——對於辦理治喪總費用消費知覺方面，各學歷受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項。

表 4-202：最高學歷 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
最高學歷	國小及以下	5.7%	77.4%	3.3%	13.7%	100.0%
	國中	5.9%	83.8%	1.5%	8.8%	100.0%
	高中(職)	7.0%	76.7%	1.7%	14.5%	100.0%
	專科	13.3%	78.7%	2.0%	6.0%	100.0%
	大學	8.0%	70.7%	2.7%	18.6%	100.0%
	研究所及以上	10.0%	75.0%	2.5%	12.5%	100.0%
總和		7.8%	76.9%	2.2%	13.1%	100.0%
$X^2=24.89$						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十一、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——經單因子變異數分析檢定，禮儀服務總費用實際金額方面，各學歷受訪者比較未能達到統計顯差異。

表 4-203：最高學歷 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F Post Hoc
禮儀服務總費用		1.432
國小及以下	157,315 (106,138.99)	
國中	169,130 (98,743.54)	
高中(職)	175,514 (99,375.16)	
專科	177,674 (133,381.88)	
大學	166,482 (100,433.92)	
研究所及以上	229,555 (154,497.37)	

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十二、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——對於禮儀服務的總費用消費知覺方面，各學歷受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項。

表 4-204：最高學歷 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
最高學歷	國小及以下	3.4%	46.4%	3.4%	46.9%	100.0%
	國中	5.9%	51.1%	3.0%	40.0%	100.0%
	高中(職)	5.9%	44.0%	1.5%	48.7%	100.0%
	專科	9.0%	52.8%	2.1%	36.1%	100.0%
	大學	3.7%	44.9%	2.1%	49.2%	100.0%
	研究所及以上	10.0%	40.0%	2.5%	47.5%	100.0%
總和		5.6%	46.6%	2.3%	45.5%	100.0%
X <sup>2</sup> =17.75						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十三、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——塔位總費用實際金額方面在經過單因子變異數分析，達統計顯著差異，接續採取事後比較檢定，發現「研究所及以上」受訪者較其餘學歷之受訪者花費高。

表 4-205：最高學歷 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
塔位總費用		5.722***	
國小及以下	67,016 (77,370.05)		國小及以下<研究所及以上
國中	68,598 (61,041.59)		國中<研究所及以上
高中(職)	71,841 (74,526.57)		高中(職)<研究所及以上
專科	78,944 (59,327.85)		專科<研究所及以上
大學	89,582 (104,756.26)		大學<研究所及以上
研究所及以上	155,682 (133,651.07)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——對於塔位總費用消費知覺方面達顯著差異，各學歷受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項；「研究所及以上」受訪者勾選「偏高」比率高於其餘學歷受訪者。

表 4-206：最高學歷 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

最高學歷	偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
國小及以下	1.4%	71.4%	3.3%	14.8%	9.0%	100.0%
國中	4.4%	73.7%	4.4%	10.2%	7.3%	100.0%
高中(職)	5.4%	71.3%	3.0%	11.3%	9.0%	100.0%
專科	8.8%	70.1%	2.7%	10.9%	7.5%	100.0%
大學	2.1%	60.4%	2.1%	17.1%	18.2%	100.0%
研究所及以上	17.5%	45.0%		12.5%	25.0%	100.0%
總和	4.8%	68.6%	2.9%	12.9%	10.8%	100.0%

$X^2=61.86***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——經單因子變異數分析，在墓地總費用實際金額方面，各學歷受訪者並無統計上的顯著差異。「研究所及以上」受訪者無使用墓地，故無相關數據。

表 4-207：最高學歷 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F Post Hoc
墓地總費用		
國小及以下	175,700 (268,088.05)	0.698
國中	261,857 (370,568.23)	
高中(職)	144,923 (94,080.16)	
專科	133,318 (146,802.79)	
大學	288,125 (252,274.47)	
研究所及以上	—	

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十六、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——對於墓地總費用消費知覺方面，各學歷受訪者勾選「未使用」比率高於其餘選項。有使用者中知覺多為認同「普通」，其次為「偏高」，僅少數認同「偏低」。

表 4-208：最高學歷 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
最高學歷	國小及以下		3.8%	.5%	2.3%	93.4%	100.0%
	國中	1.5%	5.9%		2.2%	90.4%	100.0%
	高中(職)	.6%	4.7%	.3%	4.4%	90.1%	100.0%
	專科	.7%	4.9%		2.1%	92.4%	100.0%
	大學	1.6%	8.1%		5.9%	84.4%	100.0%
	研究所及以上		10.3%		7.7%	82.1%	100.0%
總和		.8%	5.5%	.2%	3.8%	89.8%	100.0%

$X^2=21.01$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十七、在最高學歷方面，殯葬消費金額與消費知覺——認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡方面，各學歷受訪者勾選「收入<支出」比率高於其餘選項。「收支平衡」皆是居次，再次之則是「不清楚」，比率上最少被勾選的是「收入>支出」。

表 4-209：最高學歷 \* 認為這次治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
最高學 歷	國小及以下	2.8%	16.7%	69.9%	10.6%	100.0%
	國中	5.1%	23.4%	60.6%	10.9%	100.0%
	高中（職）	4.9%	24.9%	59.0%	11.3%	100.0%
	專科	6.7%	24.8%	61.7%	6.7%	100.0%
	大學	6.8%	22.5%	52.9%	17.8%	100.0%
	研究所及以 上	7.5%	20.0%	65.0%	7.5%	100.0%
總和		5.2%	22.4%	60.9%	11.5%	100.0%
X <sup>2</sup> =24.71						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



十八、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法方面，除「國小及以下」受訪者是「無意見」比率最高，其餘學歷受訪者勾選「重要」比率高於其餘選項。次為「重要」之選項，受訪者大多勾選「無意見」。

表 4-210：最高學歷 \* 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表

		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要	總和
最高學歷	國小及以下	6.0%	38.2%	38.7%	17.1%		100.0%
	國中	13.7%	44.6%	25.9%	15.1%	.7%	100.0%
	高中（職）	11.0%	47.2%	29.3%	12.2%	.3%	100.0%
	專科	15.8%	42.8%	27.0%	13.8%	.7%	100.0%
	大學	21.9%	44.3%	23.4%	9.4%	1.0%	100.0%
	研究所及以上	25.0%	57.5%	12.5%	5.0%		100.0%
總和		13.5%	44.3%	28.8%	13.0%	.5%	100.0%

$\chi^2=53.49***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十九、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——對於是否聽說過環保自然葬方面，各學歷受訪者勾選「有」比率高於「無」。

表 4-211：最高學歷 \* 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表

		無	有	總和
最高學歷	國小及以下	27.9%	72.1%	100.0%
	國中	17.4%	82.6%	100.0%
	高中（職）	11.6%	88.4%	100.0%
	專科	9.2%	90.8%	100.0%
	大學	7.3%	92.7%	100.0%
	研究所及以上	7.5%	92.5%	100.0%
總和		14.3%	85.7%	100.0%

$\chi^2=47.87***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——接受為親人選擇環保自然葬的態度方面，「國小及以下」與「國中」受訪者勾選「不接受」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-212：最高學歷 \* 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
最高學歷	國小及以下	3.3%	20.2%	31.5%	39.4%	5.6%	100.0%
	國中	9.5%	31.4%	27.7%	27.0%	4.4%	100.0%
	高中（職）	7.0%	39.0%	27.6%	23.3%	3.2%	100.0%
	專科	6.0%	42.4%	27.8%	22.5%	1.3%	100.0%
	大學	7.8%	49.0%	25.0%	17.7%	.5%	100.0%
	研究所及以上	10.0%	62.5%	7.5%	20.0%		100.0%
總和		6.7%	37.4%	27.2%	25.7%	3.0%	100.0%

$X^2=81.89***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十一、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否接受為自己身後事採環保自然葬方面，「國小及以下」與「國中」受訪者勾選「不接受」比率高於其餘學歷之受訪者。「高中（職）」及以上各學歷受訪者則是「接受」比率高於「不接受」。

表 4-213：最高學歷 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接受	總和
最高學歷	國小及以下	6.1%	20.6%	25.7%	40.7%	7.0%	100.0%
	國中	11.6%	33.3%	23.9%	25.4%	5.8%	100.0%
	高中（職）	11.6%	43.5%	21.4%	19.7%	3.8%	100.0%
	專科	13.2%	43.7%	21.9%	20.5%	.7%	100.0%
	大學	12.5%	54.2%	18.2%	14.1%	1.0%	100.0%
	研究所及以上	15.0%	57.5%	12.5%	15.0%		100.0%
總和		11.0%	40.1%	21.8%	23.5%	3.6%	100.0%

$X^2=102.4***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十二、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位方面，各學歷受訪者勾選「同意」比率皆高於「不同意」。

表 4-214：最高學歷 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
最高學歷	國小及以下	41.0%	59.0%		100.0%
	國中	28.5%	71.5%		100.0%
	高中（職）	25.6%	74.1%	.3%	100.0%
	專科	19.7%	79.6%	.7%	100.0%
	大學	28.8%	71.2%		100.0%
	研究所及以上	25.0%	75.0%		100.0%
總和		28.8%	71.0%	.2%	100.0%
$\chi^2=26.73^{**}$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十三、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意喪禮中女性也能咬起子孫釘方面，「國中」及以上學歷受訪者勾選「同意」比率高於「不同意」。而「國小及以下」受訪者則是勾選「不同意」比率高於「同意」。

表 4-215：最高學歷 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
最高學歷	國小及以下	50.2%	49.8%		100.0%
	國中	43.8%	56.2%		100.0%
	高中（職）	37.5%	62.2%	.3%	100.0%
	專科	40.8%	58.6%	.7%	100.0%
	大學	44.5%	55.5%		100.0%
	研究所及以上	37.5%	62.5%		100.0%
總和		42.6%	57.3%	.2%	100.0%
$\chi^2=12.73$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十四、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意喪禮中女性也能捧骨灰罐方面，各學歷受訪者勾選「同意」比率皆高於「不同意」。

表 4-216：最高學歷 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
最高學歷	國小及以下	41.9%	58.1%		100.0%
	國中	33.6%	66.4%		100.0%
	高中（職）	28.2%	71.5%	.3%	100.0%
	專科	20.4%	78.9%	.7%	100.0%
	大學	31.4%	68.6%		100.0%
	研究所及以上	32.5%	67.5%		100.0%
總和		31.3%	68.5%	.2%	100.0%
$\chi^2=24.48^{**}$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十五、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意喪禮中女性也能封釘方面，「國小及以下」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘學歷之受訪者。其餘學歷受訪者都是勾選「同意」比率較高。

表 4-217：最高學歷 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
最高學歷	國小及以下	50.7%	49.3%		100.0%
	國中	44.5%	55.5%		100.0%
	高中（職）	36.9%	62.8%	.3%	100.0%
	專科	38.2%	61.2%	.7%	100.0%
	大學	42.9%	57.1%		100.0%
	研究所及以上	37.5%	62.5%		100.0%
總和		41.9%	57.9%	.2%	100.0%
$\chi^2=14.91$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十六、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意喪禮中女性也能捧斗方面，各學歷受訪者勾選「同意」比率高於「不同意」。

表 4-218：最高學歷 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
最高學歷	國小及以下	43.8%	56.2%		100.0%
	國中	36.5%	63.5%		100.0%
	高中（職）	30.5%	69.2%	.3%	100.0%
	專科	30.3%	69.1%	.7%	100.0%
	大學	39.8%	60.2%		100.0%
	研究所及以上	37.5%	62.5%		100.0%
總和		35.8%	64.0%	.2%	100.0%
$\chi^2=16.42$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十七、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位方面，「國小及以下」受訪者勾選「不同意」比率高於其餘學歷之受訪者。

表 4-219：最高學歷 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	不清楚	總和
最高學歷	國小及以下	2.4%	20.8%	26.4%	34.0%	8.0%	8.5%	100.0%
	國中	5.8%	39.1%	27.5%	16.7%	5.8%	5.1%	100.0%
	高中（職）	5.5%	43.3%	26.7%	16.6%	1.7%	6.1%	100.0%
	專科	6.6%	39.1%	41.1%	5.3%	2.0%	6.0%	100.0%
	大學	13.2%	46.8%	26.3%	8.9%		4.7%	100.0%
	研究所及以上	15.4%	43.6%	28.2%	2.6%	2.6%	7.7%	100.0%
總和		6.8%	38.4%	28.8%	16.6%	3.3%	6.2%	100.0%
$\chi^2=146.54***$								

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十八、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式方面，「高中（職）」及以上學歷受訪者勾選「是」比率高於最高學歷在此之下的受訪者，顯示學歷高者較能接受。

表 4-220：最高學歷 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
最高學歷	國小及以下	71.6%	28.4%	100.0%
	國中	53.2%	46.8%	100.0%
	高中（職）	44.3%	55.7%	100.0%
	專科	46.4%	53.6%	100.0%
	大學	42.2%	57.8%	100.0%
	研究所及以上	38.5%	61.5%	100.0%
總和		50.6%	49.4%	100.0%

$X^2=52.65***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十九、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——是否接受自己身後事先行火化後另找一天再舉行告別儀式方面，「高中（職）」及以上學歷受訪者勾選「是」比率高於最高學歷在此之下的受訪者。

表 4-221：最高學歷 \* 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
最高學歷	國小及以下	70.2%	29.8%	100.0%
	國中	53.2%	46.8%	100.0%
	高中（職）	44.2%	55.8%	100.0%
	專科	46.7%	53.3%	100.0%
	大學	39.3%	60.7%	100.0%
	研究所及以上	38.5%	61.5%	100.0%
總和		49.8%	50.2%	100.0%

$X^2=51.99***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

三十、在最高學歷方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——購買生前殯葬服務契約的意願方面，「高中（職）」及以上學歷受訪者勾選「未來考慮購買」比率高於最高學歷在此之下的受訪者。「國中」及以下學歷受訪者對此則較為負面態度，勾選「不願意購買」比率較高。

表 4-222：最高學歷 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
最高學歷	國小及以下	4.2%	41.8%	54.0%	100.0%
	國中	5.8%	43.1%	51.1%	100.0%
	高中（職）	6.8%	57.3%	35.9%	100.0%
	專科	6.0%	55.7%	38.3%	100.0%
	大學	9.4%	63.4%	27.2%	100.0%
	研究所及以上		60.0%	40.0%	100.0%
總和		6.3%	53.3%	40.4%	100.0%
$\chi^2=43.95***$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

## 陸、受訪者之家庭月收入與各變項差異分析

一、在家庭月收入方面，選擇何種殯葬服務業者，各月收入受訪者勾選「一般殯葬禮儀服務業者」比率高於其餘選項。

表 4-223：家庭月收入 \* 選擇何種殯葬服務業者 交叉表

	一般殯葬 醫院附設斂、 禮儀服務 殯、奠、祭設 生前殯葬服務				總和
	業者	施業者	契約業者	其他	
家庭月收入 0~40,000	88.3%	6.6%	3.9%	1.2%	100%
40,001~80,000	85.5%	8.3%	5.1%	1.0%	100%
80,001~120,000	87.0%	5.4%	6.5%	1.1%	100%
120,001~160,000	88.0%	4.0%	8.0%		100%
160,001~200,000	50.0%	25.0%	25.0%		100%
200,000以上	66.7%		22.2%	11.1%	100%
總和	86.8%	7.1%	4.9%	1.1%	100%

$\chi^2=24.52^*$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二、在家庭月收入方面，選擇的安葬方式中，各月收入受訪者勾選「火化後進塔」比率高於其餘選項。

表 4-224：家庭月收入 \* 選擇的安葬方式 交叉表

	遺體土 骨灰土 火化後 公墓內環 公墓外環							總和
	葬	葬	進塔	保自然葬	保自然葬	其他	不清楚	
家庭 0~40,000	1.7%	3.4%	91.8%	1.0%	1.5%	.4%	.2%	100.0%
月收 40,001~80,000	4.1%	2.2%	89.8%	1.5%	1.0%	1.5%		100.0%
入 80,001~120,000	9.7%	7.5%	78.5%	2.2%		2.2%		100.0%
120,001~160,000	19.2%	3.8%	73.1%	3.8%				100.0%
160,001~200,000			100.0%					100.0%
200,000以上	22.2%	11.1%	66.7%					100.0%
總和	3.9%	3.4%	89.2%	1.3%	1.1%	.9%	.1%	100.0%

$\chi^2=59.52^{***}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



三、在家庭月收入方面，選擇的安葬方式的原因，除「80,001元~120,000元」及「200,000元以上」勾選「傳統習俗」高於其餘選項；其餘收入之受訪者則勾選「祭拜方便」高於其餘選項。

表 4-225：家庭月收入 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

	傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
	家庭月收入							
0~40,000	21.6%	8.2%	12.2%	5.5%	38.2%	8.2%	5.9%	100.0%
40001~80,000	21.1%	10.2%	12.3%	3.6%	34.9%	7.0%	10.9%	100.0%
80,001~120,000	38.7%	15.1%	8.6%	5.4%	24.7%	5.4%	2.2%	100.0%
120,001~160,000	30.8%	7.7%	11.5%	3.8%	30.8%	11.5%	3.8%	100.0%
160,001~200,000	25.0%		25.0%		50.0%			100.0%
200,000以上	66.7%	22.2%	11.1%					100.0%
總和	23.5%	9.6%	12.0%	4.7%	35.3%	7.5%	7.4%	100.0%

$X^2=52.44^{**}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

四、在家庭月收入方面，治喪總費用，由下表可知，月收入之高低在治喪總費用上進行單因子變異數分析，並未達統計顯著差異。

表 4-226：家庭月收入 \* 治喪總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		4.484	
0~40,000	219,162 (135,078.09)		
40,001~80,000	258,196 (194,805.62)		
80,001~120,000	295,500 (193,581.81)		
120,001~160,000	291,471 (134,719.21)		
160,001~200,000	425,000 (388,908.73)		
200,000以上	330,600 (339,539.1)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

五、在家庭月收入方面，治喪總費用消費知覺，各月收入受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項。

表 4-227：家庭月收入 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
家庭月收入	0~40000	5.6%	78.0%	2.7%	13.7%	100.0%
	40001~80000	9.6%	79.4%	1.5%	9.6%	100.0%
	80001~120000	8.7%	64.1%	4.3%	22.8%	100.0%
	120001~160000	20.0%	60.0%		20.0%	100.0%
	160001~200000		100.0%			100.0%
	200000以上	11.1%	66.7%		22.2%	100.0%
總和		7.8%	76.9%	2.3%	13.1%	100.0%

$X^2=30.79^{**}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

六、在家庭月收入方面，禮儀服務總費用，由下表可知，月收入之高低在禮儀服務總費用上進行單因子變異數分析檢定，未達統計上的顯著差異。

表 4-228：家庭月收入 \* 禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		3.014	
0~40,000	154,752 (135,078.09)		
40,001~80,000	181,852 (194,805.62)		
80,001~120,000	192,354 (193,581.81)		
120,001~160,000	164,118 (134,719.21)		
160,001~200,000	275,000 (388,908.73)		
200,000以上	291,250 (339,539.1)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

七、在家庭月收入方面，禮儀服務總費用消費知覺，各月收入受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項。其次各收入層級都是勾選「偏高」，再次之才是「偏低」。

表 4-229：家庭月收入 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
家庭月收入	0~40,000	4.1%	43.9%	3.3%	48.6%	100.0%
	40,001~80,000	7.2%	47.0%	.7%	45.0%	100.0%
	80,001~120,000	5.6%	58.9%	4.4%	31.1%	100.0%
	120,001~160,000	16.0%	64.0%		20.0%	100.0%
	160,001~200,000		75.0%		25.0%	100.0%
	200,000以上	12.5%	50.0%		37.5%	100.0%
總和		5.8%	47.1%	2.3%	44.9%	100.0%
$X^2=33.72^{**}$						

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

八、在家庭月收入方面，塔位總費用，由下表可知，月收入之高低在塔位總費用上進行單子變異數分析，各家庭月收入組在塔位總費上無統計上的顯著差異。

表 4-230：家庭月收入 \* 塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		2.825	
0~40,000	73,583 (85,747.42)		
40,001~80,000	77,486 (69,017.65)		
80,001~120,000	93,010 (97,619.24)		
120,001~160,000	102,143 (97,501.76)		
160,001~200,000	75,000 (35,355.34)		
200,000以上	260,000 (127,279.22)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

九、在家庭月收入方面，塔位總費用消費知覺，各月收入受訪者勾選「普通」比率高於其餘選項。月收入在「160,001元~200,000元」勾選「普通」比率是100%，其次則是「0~40,000元」勾選「普通」比率為71.9%。而「200,000元以上」未使用比率則是較其他家庭月收入組高，比率為44.4%。「120,001元~160,000元」則是在勾選「偏高」選項中是比率最高的，占19.2%。

表 4-231：家庭月收入 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

	偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
家庭月收入 0~40,000	3.3%	71.9%	3.5%	12.9%	8.4%	100.0%
40,001~80,000	6.5%	68.7%	1.8%	13.3%	9.8%	100.0%
80,001~120,000	5.4%	54.3%	3.3%	15.2%	21.7%	100.0%
120,001~160,000	19.2%	38.5%	11.5%		30.8%	100.0%
160,001~200000		100.0%				100.0%
200,000以上	11.1%	22.2%		22.2%	44.4%	100.0%
總和	5.2%	68.0%	3.0%	12.9%	10.9%	100.0%

$X^2=72.62^{***}$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十、在家庭月收入方面，墓地總費用，由下表可知，月收入之高低在墓地總費用上無明顯差異。以「40,001元~80,000元」最高，「80,001元~120,000元」次之。（「16,000元以上」未勾選，故未納入比較。）

表 4-232：家庭月收入 \* 墓地總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		1.155	
0~40,000	125,031 (135,078.09)		
40,001~80,000	271,422 (194,805.62)		
80,001~120,000	193,750 (193,581.81)		
120,001~160,000	133,333 (134,719.21)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十一、在家庭月收入方面，墓地總費用消費知覺，各月收入受訪者勾選「未使用」比率高於其餘選項；其次為「普通」。

表 4-233：家庭月收入 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

	偏高	普通	偏低	不清楚狀況	未使用	總和
家庭月收入 0~40,000		5.6%	.2%	3.1%	91.1%	100.0%
40,001~80,000	1.0%	5.2%		2.5%	91.3%	100.0%
80,001~120,000	3.3%	6.5%	1.1%	6.5%	82.6%	100.0%
120,001~160,000	8.0%	8.0%		16.0%	68.0%	100.0%
160,001~200,000					100.0%	100.0%
200,000以上		11.1%		22.2%	66.7%	100.0%
總和	.9%	5.6%	.2%	3.6%	89.7%	100.0%

$X^2=57.30***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十二、在家庭月收入方面，治喪費用支出收入是否收支平衡，除「160,001元~200,000元」勾選「收入>支出」與「收入<支出」比率相同；「200,000元以上」勾選「收支平衡」與「收入<支出」比率相同；其他月收入之受訪者則勾選「收入<支出」比率高於其餘選項。

表 4-234：家庭月收入 \* 治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

	收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
家庭月收入 0~40,000	3.6%	20.8%	63.5%	12.0%	100.0%
40,001~80,000	6.3%	21.2%	63.9%	8.5%	100.0%
80,001~120,000	7.6%	31.5%	43.5%	17.4%	100.0%
120,001~160,000	11.5%	30.8%	30.8%	26.9%	100.0%
160,001~200,000	50.0%		50.0%		100.0%
200,000以上		33.3%	33.3%	33.3%	100.0%
總和	5.4%	22.2%	60.8%	11.6%	100.0%

$X^2=54.56***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十三、在家庭月收入方面，有無使用公、私立殯儀館，各月收入受訪者均勾選「公立」比率高於「私立」。

表 4-235：家庭月收入 \* 有無使用公、私立殯儀館 交叉表

		公立	私立	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000	61.1%	11.9%	27.0%	100.0%
	40,001~80,000	64.1%	17.3%	18.5%	100.0%
	80,001~120,000	72.8%	9.8%	17.4%	100.0%
	120,001~160,000	73.1%	3.8%	23.1%	100.0%
	160,001~200,000	66.7%	33.3%		100.0%
	200,000以上	66.7%	22.2%	11.1%	100.0%
總和		63.6%	13.8%	22.6%	100.0%

$\chi^2=21.08*$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在家庭月收入方面，有使用的是公或私立殯儀館的滿意度，各月收入受訪者勾選「滿意」比率高於其餘選項；而月收入「120,001元~16,000元」受訪者則較其他月收入受訪者在「尚可」的選項上，有較多的人勾選。

表 4-236：家庭月收入 \* 使用公、私立殯儀館的滿意度 交叉表

		不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
家庭月收入	0~40,000	.3%	27.2%	65.0%	7.6%	100.0%
	40,001~80,000	1.8%	28.0%	66.4%	3.9%	100.0%
	80,001~120,000		28.9%	64.5%	6.6%	100.0%
	120,001~160,000		35.0%	40.0%	25.0%	100.0%
	160,001~200,000			100.0%		100.0%
	200,000以上		25.0%	62.5%	12.5%	100.0%
總和		.8%	27.7%	65.0%	6.4%	100.0%

$\chi^2=25.49*$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在家庭月收入方面，有無使用公、私立火化場，各月收入受訪者勾選「公立」比率高於「私立」。

表 4-237：家庭月收入 \* 有無使用公、私立火化場 交叉表

		公立	私立	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000	94.2%	3.3%	2.5%	100.0%
	40,001~80,000	92.4%	3.9%	3.7%	100.0%
	80,001~120,000	91.2%	1.1%	7.7%	100.0%
	120,001~160,000	80.8%		19.2%	100.0%
	160,001~200,000	100.0%			100.0%
	200,000以上	77.8%		22.2%	100.0%
總和		92.8%	3.2%	4.0%	100.0%

$X^2=32.73***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十六、在家庭月收入方面，有無使用公、私立火化場的滿意度，各月收入受訪者勾選「滿意」比率高於其餘選項。

表 4-238：家庭月收入 \* 使用公、私立火化場的滿意度 交叉表

		非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
家庭月收入	0~40,000		1.6%	27.6%	64.5%	6.3%	100.0%
	40,001~80000	.5%	1.0%	28.5%	66.2%	3.8%	100.0%
	80,001~120,000	1.2%		28.2%	64.7%	5.9%	100.0%
	120,001~160,000			23.8%	52.4%	23.8%	100.0%
	160,001~200,000				100.0%		100.0%
	200,000以上			28.6%	71.4%		100.0%
總和		.3%	1.2%	27.8%	65.1%	5.6%	100.0%

$X^2=24.5$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十七、在家庭月收入方面，有無使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆），月收入「0~40,000元」、「80,001元~120,000元」及「160,001元~200,000元」勾選「公立」比率高於「私立」；月收入「40,001元~80,000元」勾選「公立」與「私立」比率一樣；「120,001元~160,000元」及「200,000元以上」則勾選「私立」比率高於「公立」。

表 4-239：家庭月收入 \* 有無使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）  
交叉表

		公立	私立	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000	52.3%	39.8%	7.9%	100.0%
	40,001~80,000	44.9%	44.9%	10.2%	100.0%
	80,001~120,000	39.1%	38.0%	22.8%	100.0%
	120,001~160,000	26.9%	50.0%	23.1%	100.0%
	160,001~200,000	66.7%	33.3%		100.0%
	200,000以上	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
總和		47.4%	41.9%	10.8%	100.0%

$X^2=41.81***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在家庭月收入方面，使用公或私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）滿意度，各月收入受訪者勾選「滿意」比率高於其餘選項。

表 4-240：家庭月收入 \* 使用公、私立骨灰（骸）存放設施（納骨堂、塔或納骨牆）的滿意度 交叉表

		非常不滿意			非常滿意		總和
		滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	
家庭月收入	0~40,000	.4%	.4%	20.6%	65.1%	13.4%	100.0%
	40,001~80,000	.3%	.3%	21.6%	62.5%	15.3%	100.0%
	80,001~120,000		4.2%	18.3%	56.3%	21.1%	100.0%
	120,001~160,000			10.0%	45.0%	45.0%	100.0%
	160,001~200,000			33.3%	66.7%		100.0%
	200,000以上				40.0%	60.0%	100.0%
總和		.3%	.6%	20.5%	62.9%	15.6%	100.0%

$X^2=41.79**$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



十九、在家庭月收入方面，有無使用公、私立公墓設施方面，多數受訪者以「未使用」居多，在有使用的消費者，則以使用「公立」居多。

表 4-241：家庭月收入 \* 有無使用公、私立公墓設施 交叉表

		公立	私立	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000	4.5%	2.7%	92.8%	100.0%
	40,001~80,000	4.4%	2.9%	92.6%	100.0%
	80,001~120,000	10.0%	5.6%	84.4%	100.0%
	120,001~160,000	19.2%	7.7%	73.1%	100.0%
	160,001~200,000			100.0%	100.0%
	200,000以上	22.2%		77.8%	100.0%
總和		5.4%	3.2%	91.4%	100.0%

$X^2=24.72^{**}$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十、在家庭月收入方面，使用公、私立公墓設施的滿意度，除月收入「80,001元~120,000元」勾選「尚可」比率高於其餘選項；「200,000元以上」受訪者勾選「尚可」與「非常滿意」比率一樣；其他月收入之受訪者則勾選「滿意」的比率高於其餘選項。

表 4-242：家庭月收入 \* 使用公、私立公墓設施的滿意度 交叉表

		不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總和
家庭月收入	0~40,000	2.8%	25.0%	55.6%	16.7%	100.0%
	40,001~80,000		34.5%	58.6%	6.9%	100.0%
	80,001~120,000	8.3%	58.3%	33.3%		100.0%
	120,001~160,000		14.3%	85.7%		100.0%
	200,000以上		50.0%		50.0%	100.0%
總和		2.3%	32.6%	54.7%	10.5%	100.0%

$X^2=16.86$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十一、在家庭月收入方面，有無使用電子轉額及滿意度，除「160,001元~200,000元」勾選「尚可」比率高於其餘選項；其他月收入則以「未使用」居多，其次勾選「滿意」。

表 4-243：家庭月收入 \* 使用電子轉額的滿意度 交叉表

		不滿意	尚可	滿意	非常滿意	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000		2.9%	11.0%	1.3%	84.8%	100.0%
	40,001~80,000	.5%	6.5%	18.2%	1.2%	73.6%	100.0%
	80,001~120,000		6.7%	24.7%	1.1%	67.4%	100.0%
	120,001~160,000		3.8%	30.8%	7.7%	57.7%	100.0%
	160,001~200,000		66.7%			33.3%	100.0%
	200,000以上			44.4%	11.1%	44.4%	100.0%
總和		.2%	4.8%	15.7%	1.5%	77.8%	100.0%

$X^2=78.58***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十二、在家庭月收入方面，有無使用電子外牌及滿意度，除月收入「160,001元~200,000元」勾選「尚可」比率高於其他選項；其他月收入之受訪者則以「未使用」居多，其次勾選「滿意」。

表 4-244：家庭月收入 \* 使用電子外牌的滿意度 交叉表

		尚可	滿意	非常滿意	未使用	總和
家庭月收入	0~40,000	3.1%	8.7%	.8%	87.4%	100.0%
	40,001~80,000	4.1%	16.9%	1.2%	77.7%	100.0%
	80,001~120,000	9.0%	14.6%	1.1%	75.3%	100.0%
	120,001~160,000	3.8%	30.8%	7.7%	57.7%	100.0%
	160,001~200,000	66.7%			33.3%	100.0%
	200,000以上		33.3%	11.1%	55.6%	100.0%
總和		4.2%	13.2%	1.2%	81.5%	100.0%

$X^2=80.38***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十三、在家庭月收入方面，接受為親人選擇環保自然葬的態度，除月收入「160,001元~200,000元」勾選「非常接受」、「接受」、「普通」及「非常不接受」比率相同；其他月收入之受訪者勾選「接受」的比率高於其餘選項。

表 4-245：家庭月收入 \* 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接 受	總和
家庭月 收入	0~40,000	6.0%	34.7%	28.9%	27.6%	2.9%	100.0%
	40,001~80,000	6.1%	35.1%	28.3%	27.6%	2.9%	100.0%
	80,001~120,000	9.7%	61.3%	10.8%	15.1%	3.2%	100.0%
	120,001~160,000	19.2%	30.8%	26.9%	23.1%		100.0%
	160,001~200,000	25.0%	25.0%	25.0%		25.0%	100.0%
	200,000以上	11.1%	55.6%	11.1%	11.1%	11.1%	100.0%
總和		6.8%	37.2%	26.9%	26.1%	3.0%	100.0%

$X^2=54.49***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十四、在家庭月收入方面，接受自己身後事採環保自然葬，各月收入受訪者勾選「接受」的比率高於其餘選項。

表 4-246：家庭月收入 \* 接受自己身後事採環保自然葬嗎 交叉表

		非常接受	接受	普通	不接受	非常不接 受	總和
家庭月 收入	0~40,000	10.1%	37.1%	22.2%	26.4%	4.2%	100.0%
	40,001~80,000	8.5%	39.8%	24.0%	24.8%	2.9%	100.0%
	80,001~120,000	22.6%	54.8%	7.5%	11.8%	3.2%	100.0%
	120,001~160,000	30.8%	42.3%	19.2%	7.7%		100.0%
	160,001~200,000		50.0%	25.0%		25.0%	100.0%
	200,000以上	22.2%	55.6%		11.1%	11.1%	100.0%
總和		11.2%	40.0%	21.4%	23.8%	3.7%	100.0%

$X^2=63.19***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十五、在家庭月收入方面，是否聽過生前殯葬服務契約的產品，各月收入受訪者勾選「是」比率高於「否」。

表 4-247：家庭月收入 \* 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
家庭月收入	0~40,000	19.1%	80.9%	100.0%
	40,001~80,000	8.0%	92.0%	100.0%
	80,001~120,000	8.6%	91.4%	100.0%
	120,001~160,000	11.5%	88.5%	100.0%
	160,001~200,000		100.0%	100.0%
	200,000以上	12.5%	87.5%	100.0%
總和		13.6%	86.4%	100.0%

$X^2=26.97***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十六、在家庭月收入方面，購買生前殯葬服務契約的意願，除月收入「160,001元~200,000元」勾選「不願意購買」比率高於其餘選項；其餘月收入受訪者勾選「未來考慮購買」比率高於其餘選項。

表 4-248：家庭月收入 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
家庭月收入	0~40,000	4.5%	48.4%	47.1%	100.0%
	40,001~80,000	6.8%	57.7%	35.5%	100.0%
	80,001~120,000	7.5%	65.6%	26.9%	100.0%
	120,001~160,000	11.5%	46.2%	42.3%	100.0%
	160,001~200,000	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
	200,000以上	28.6%	42.9%	28.6%	100.0%
總和		6.1%	53.4%	40.6%	100.0%

$X^2=32.4***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

## 柒、受訪者之區域與各變項差異分析

本調查之北、中、南、東及離島各地區歸類如下：

北部包含（基隆市、臺北市、新北市、宜蘭縣、桃園市、新竹縣及新竹市）、中部包含（苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣及雲林縣）、南部包含（嘉義縣、嘉義市、臺南市、高雄市、屏東縣及澎湖縣）、東部包含（花蓮縣及臺東縣）、離島包含（金門縣）。依此歸類如下分析各地區與各變項之差異。

一、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者口碑佳方面，各地區皆是勾選「有」比率高於「無」。

表 4-249：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者口碑佳 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	29.2%	70.8%	100.0%
	中部	43.5%	56.5%	100.0%
	南部	40.5%	59.5%	100.0%
	東部及離島	46.9%	53.1%	100.0%
總和		37.1%	62.9%	100.0%
$X^2=20.22***$				

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者服務據點近方面，各地區都是勾選「無」比率高於「有」，其中東部及離島地區「有」的比率37.5%為最高，南部則是22.6%最少。

表 4-250：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者服務據點近 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	68.2%	31.8%	100.0%
	中部	63.5%	36.5%	100.0%
	南部	77.4%	22.6%	100.0%
	東部及離島	62.5%	37.5%	100.0%
總和		69.7%	30.3%	100.0%

$X^2=16.22***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者產品服務多元化方面，所有地區勾選「有」比率低於「無」。

表 4-251：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業產品服務多元化 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	88.3%	11.7%	100.0%
	中部	90.2%	9.8%	100.0%
	南部	79.5%	20.5%	100.0%
	東部及離島	79.7%	20.3%	100.0%
總和		85.5%	14.5%	100.0%

$X^2=18.99***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

四、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-252：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	90.7%	9.3%	100.0%
	中部	95.3%	4.7%	100.0%
	南部	80.6%	19.4%	100.0%
	東部及離島	81.3%	18.8%	100.0%
總和		88.1%	11.9%	100.0%
$X^2=36.06***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

五、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——政府公告評鑑績優方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-253：北中南東離島各地區 \* 政府公告評鑑績優 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	94.4%	5.6%	100.0%
	中部	98.0%	2.0%	100.0%
	南部	97.1%	2.9%	100.0%
	東部及離島	87.5%	12.5%	100.0%
總和		95.7%	4.3%	100.0%
$X^2=17.1***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

六、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——價格合理方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-254：北中南東離島各地區 \* 價格合理 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	76.9%	23.1%	100.0%
	中部	89.4%	10.6%	100.0%
	南部	68.0%	32.0%	100.0%
	東部及離島	60.9%	39.1%	100.0%
總和		76.1%	23.9%	100.0%
$X^2=45.27***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

七、在受訪者之區域方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——認識的殯葬服務業者方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-255：北中南東離島各地區 \* 認識的殯葬服務業者 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	97.0%	3.0%	100.0%
	中部	79.2%	20.8%	100.0%
	南部	92.1%	7.9%	100.0%
	東部及離島	93.8%	6.3%	100.0%
總和		91.1%	8.9%	100.0%
$X^2=63.42***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



八、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——亡者生前囑咐方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-256：北中南東離島各地區 \* 亡者生前囑咐 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	96.5%	3.5%	100.0%
	中部	98.4%	1.6%	100.0%
	南部	97.4%	2.6%	100.0%
	東部及離島	90.6%	9.4%	100.0%
總和		96.9%	3.1%	100.0%
$X^2=10.74^*$				

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

九、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——憑藉過去治喪經驗方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-257：北中南東離島各地區 \* 憑藉過去治喪經驗 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	84.9%	15.1%	100.0%
	中部	88.2%	11.8%	100.0%
	南部	85.9%	14.1%	100.0%
	東部及離島	64.1%	35.9%	100.0%
總和		84.8%	15.2%	100.0%
$X^2=23.9^{***}$				

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

十、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——人際網絡（如：親友建議）方面，所有地區勾選「有」比率高於「無」。

表 4-258：北中南東離島各地區 \* 人際網絡（如：親友建議） 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	25.6%	74.4%	100.0%
	中部	39.4%	60.6%	100.0%
	南部	22.0%	78.0%	100.0%
	東部及離島	34.4%	65.6%	100.0%
總和		28.2%	71.8%	100.0%
$X^2=24.8***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十一、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——電視媒體方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-259：北中南東離島各地區 \* 電視媒體 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	98.1%	1.9%	100.0%
	中部	100.0%		100.0%
	南部	99.7%	.3%	100.0%
	東部及離島	98.4%	1.6%	100.0%
總和		99.1%	.9%	100.0%
$X^2=8.31*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十二、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-260：北中南東離島各地區 \* 公部門（政府網站或網頁）交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	98.8%	1.2%	100.0%
	中部	99.2%	.8%	100.0%
	南部	99.4%	.6%	100.0%
	東部及離島	100.0%		100.0%
總和		99.2%	.8%	100.0%
$X^2=1.37$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十三、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——其他私部門提供網站或網頁資訊方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-261：北中南東離島各地區 \* 其他私部門提供網站或網頁資訊 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	99.3%	.7%	100.0%
	中部	100.0%		100.0%
	南部	99.4%	.6%	100.0%
	東部及離島	100.0%		100.0%
總和		99.5%	.5%	100.0%
$X^2=2.12$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——平面媒體方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-262：北中南東離島各地區 \* 平面媒體 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	99.1%	.9%	100.0%
	中部	100.0%		100.0%
	南部	99.4%	.6%	100.0%
	東部及離島	98.4%	1.6%	100.0%
總和		99.4%	.6%	100.0%
$X^2=3.06^*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十五、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——醫療體系人員方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-263：北中南東離島各地區 \* 醫療體系人員 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	92.8%	7.2%	100.0%
	中部	94.1%	5.9%	100.0%
	南部	94.1%	5.9%	100.0%
	東部及離島	95.3%	4.7%	100.0%
總和		93.7%	6.3%	100.0%
$X^2=1.05$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十六、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——殯葬服務業者直接接觸招攬方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-264：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者直接接觸招攬 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	90.5%	9.5%	100.0%
	中部	91.7%	8.3%	100.0%
	南部	96.5%	3.5%	100.0%
	東部及離島	90.6%	9.4%	100.0%
總和		92.7%	7.3%	100.0%
$X^2=11.07*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十七、在受訪者之區域方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——預購生前殯葬服務契約方面，所有地區勾選「無」比率高於「有」。

表 4-265：北中南東離島各地區 \* 預購生前殯葬服務契約 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	96.5%	3.5%	100.0%
	中部	99.2%	.8%	100.0%
	南部	99.1%	.9%	100.0%
	東部及離島	96.9%	3.1%	100.0%
總和		98.0%	2.0%	100.0%
$X^2=9.27*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十八、在受訪者之區域方面，殯葬儀式型態——選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式方面，所有地區勾選「佛教」居多；勾選「道教」則是以南部居多；勾選「民間信仰」則以北部居多。

表 4-266：北中南東離島各地區 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

		佛教	道教	天主教	基督教	一貫道	民間信仰	無	其他	不清楚	總和
北中	北部	44.5%	17.4%	1.6%	5.0%	2.3%	25.9%	2.1%	.9%	.2%	100.0%
南東	中部	62.3%	21.8%	.4%	4.3%	1.6%	7.8%	1.2%	.4%	.4%	100.0%
離島	南部	40.8%	29.2%		7.3%	1.7%	17.5%	3.2%		.3%	100.0%
各地區	東部及離島	36.9%	21.5%	3.1%	6.2%	1.5%	20.0%	3.1%	1.5%	6.2%	100.0%
總和		47.0%	22.3%	.9%	5.6%	1.9%	18.7%	2.3%	.5%	.6%	100.0%

$X^2=111.58***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十九、在受訪者之區域方面，殯葬儀式型態——選擇的安葬方式方面，所有地區勾選「火化後進塔」居多，在「遺體土葬」上則是東部及離島勾選比率較高為13.8%。在「骨灰土葬」上也是東部及離島勾選比率較高為12.3%。

表 4-267：北中南東離島各地區 \* 選擇的安葬方式 交叉表

		遺體土葬	骨灰土葬	火化後進塔	公墓內環保自然葬	公墓外環保自然葬	其他	不清楚	總和
北中南東	北部	4.8%	3.2%	88.3%	1.1%	1.6%	.9%		100.0%
離島各地區	中部	3.1%	2.7%	90.6%	1.6%	1.6%	.4%		100.0%
	南部	1.5%	2.0%	92.7%	1.5%	.6%	1.7%		100.0%
	東部及離島	13.8%	12.3%	72.3%				1.5%	100.0%
總和		3.9%	3.3%	89.3%	1.3%	1.2%	1.0%	.1%	100.0%

$X^2=67.1***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十、在受訪者之區域方面，殯葬儀式型態——選擇此安葬方式的原因方面，北部、中部、南部勾選「祭拜方便」居多；東部及離島則勾選「傳統習俗」居多。

表 4-268：北中南東離島各地區 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

		傳統 習俗	宗教 信仰	亡者生 前囑咐	經濟 考量	祭拜 方便	其他	跟隨政 府政策	總和
北中南東 離島各地 區	北部	26.3%	10.1%	11.8%	6.2%	32.5%	2.3%	10.8%	100.0%
	中部	24.9%	5.4%	15.6%	4.3%	28.4%	16.3%	5.1%	100.0%
	南部	17.7%	9.6%	9.6%	3.5%	44.8%	8.7%	6.1%	100.0%
	東部及離 島	29.7%	18.8%	15.6%	1.6%	26.6%	7.8%		100.0%
總和		23.5%	9.4%	12.2%	4.6%	35.0%	7.9%	7.4%	100.0%

$X^2=97.37***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十一、在受訪者之區域方面，選擇辦理喪禮儀式地點——住家方面，北部、中部、南部勾選「無」居多；東部及離島則勾選「有」居多。

表 4-269：北中南東離島各地區 \* 住家 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	81.9%	18.1%	100.0%
	中部	61.5%	38.5%	100.0%
	南部	75.7%	24.3%	100.0%
	東部及離島	31.7%	68.3%	100.0%
總和		72.3%	27.7%	100.0%

$X^2=88.78***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

二十二、在受訪者之區域方面，選擇辦理喪禮儀式地點——殯儀館方面，北部、南部勾選「有」居多；中部、東部及離島則勾選「無」居多。

表 4-270：北中南東離島各地區 \* 殯儀館 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	23.4%	76.6%	100.0%
	中部	51.0%	49.0%	100.0%
	南部	30.1%	69.9%	100.0%
	東部及離島	60.3%	39.7%	100.0%
總和		34.1%	65.9%	100.0%
$X^2=76.52***$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十三、在受訪者之區域方面，選擇辦理喪禮儀式地點——醫院附設斂殯奠祭設施方面，所有地區勾選「無」居多。

表 4-271：北中南東離島各地區 \* 醫院附設斂殯奠祭設施 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	94.0%	6.0%	100.0%
	中部	93.8%	6.2%	100.0%
	南部	98.0%	2.0%	100.0%
	東部及離島	95.2%	4.8%	100.0%
總和		95.3%	4.7%	100.0%
$X^2=8.2*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



二十四、在受訪者之區域方面，選擇辦理喪禮儀式地點——宗教活動場所方面，所有地區勾選「無」居多。

表 4-272：北中南東離島各地區 \* 宗教活動場所 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	97.7%	2.3%	100.0%
	中部	93.8%	6.2%	100.0%
	南部	96.5%	3.5%	100.0%
	東部及離島	98.4%	1.6%	100.0%
總和		96.4%	3.6%	100.0%
$X^2=9.1*$				

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十五、在受訪者之區域方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書方面，北部、中部、南部勾選「是」居多；東部及離島則勾選「否」居多。

表 4-273：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書 交叉表

		是	否	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	69.4%	12.7%	17.8%	100.0%
	中部	66.0%	29.7%	4.3%	100.0%
	南部	59.9%	31.1%	9.0%	100.0%
	東部及離島	30.8%	38.5%	30.8%	100.0%
總和		63.4%	24.0%	12.7%	100.0%
$X^2=97.27***$					

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

二十六、在受訪者之區域方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動開立收據或發票方面，所有地區勾選「是」居多。

表 4-274：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者是否主動開立收據或發票 交叉表

		是	否	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	75.9%	8.1%	16.0%	100.0%
	中部	84.0%	11.3%	4.7%	100.0%
	南部	68.6%	20.3%	11.0%	100.0%
	東部及離島	52.3%	21.5%	26.2%	100.0%
總和		74.1%	13.5%	12.4%	100.0%
$X^2=61.59***$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十七、在受訪者之區域方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者簽立的契約書是否有明訂契約審閱期方面，所有地區勾選「是」居多。

表 4-275：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者簽立的契約書是否有明訂契約審閱期 交叉表

		是	否	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	57.8%	13.2%	29.0%	100.0%
	中部	60.2%	32.4%	7.4%	100.0%
	南部	36.6%	41.3%	22.1%	100.0%
	東部及離島	26.2%	35.4%	38.5%	100.0%
總和		49.8%	27.8%	22.4%	100.0%
$X^2=130.57***$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十八、在受訪者之區域方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否動告知各服務項目、規格與價格方面，所有地區勾選「是」居多。

表 4-276：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者是否動告知各服務項目、規格與價格 交叉表

		是	否	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	83.4%	2.3%	14.3%	100.0%
	中部	92.6%	4.3%	3.1%	100.0%
	南部	88.6%	3.8%	7.6%	100.0%
	東部及離島	66.2%	6.2%	27.7%	100.0%
總和		86.1%	3.5%	10.4%	100.0%
$X^2=49.28***$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二十九、在受訪者之區域方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容方面，各地區都是勾選「否」居多。

表 4-277：北中南東離島各地區 \* 殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容 交叉表

		是	否	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	26.1%	52.9%	20.9%	100.0%
	中部	9.5%	83.8%	6.7%	100.0%
	南部	12.6%	76.5%	10.9%	100.0%
	東部及離島	21.5%	53.8%	24.6%	100.0%
總和		17.7%	67.6%	14.7%	100.0%
$X^2=91.41***$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

三十、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——治喪總費用方面經單因子變異數分析，達統計顯著差異，接續進行事後比較分析，發現中部較南部地區花費多；北部亦較南部花費多，達統計顯著差異。

表 4-278：北中南東離島各地區 \* 消費金額與消費知覺——治喪總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
辦理治喪總費用		11.45***	北部>南部 中部>南部
北部	266,092 (188,139.68)		
中部	264,165 (128,501.56)		
南部	198,349 (158,219.91)		
東部及離島	289,036 (215,564.80)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十一、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用消費知覺方面，所有地區係勾選「普通」居多。

表 4-279：北中南東離島各地區 \* 辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
北中南東離島各地區	北部	8.5%	72.1%	1.2%	18.3%	100.0%
	中部	7.4%	87.5%	.4%	4.7%	100.0%
	南部	7.7%	78.5%	4.4%	9.4%	100.0%
	東部及離島	7.7%	55.4%	4.6%	32.3%	100.0%
總和		7.9%	76.7%	2.2%	13.2%	100.0%

$X^2=68.67***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十二、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用方面經單因子變異數分析檢定，達統計顯著差異，接續事後比較分析則發現，北部高於南部與東部及離島；中部亦高於南部之花費金額。

表 4-280：北中南東離島各地區 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
禮儀服務總費用		17.17***	北部>南部
北部	206,783 (118,175.69)		北部>東部及離島
中部	211,237 (103,303.66)		中部>南部
南部	136,543 (84,318.81)		
東部及離島	165,247 (153,252.76)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十三、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——禮儀服務的總費用消費知覺方面，北部及中部勾選「不清楚狀況」居多；南部、東部及離島則勾選「普通」居多。

表 4-281：北中南東離島各地區 \* 禮儀服務的總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
北中南東離島各 地區	北部	6.0%	41.4%	.7%	51.9%	100.0%
	中部	4.8%	25.5%		69.7%	100.0%
	南部	6.3%	67.6%	5.4%	20.7%	100.0%
	東部及離島	6.2%	49.2%	4.6%	40.0%	100.0%
總和		5.8%	46.3%	2.2%	45.7%	100.0%

$X^2=166.59***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十四、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——塔位總費用方面經單因子變異數分析變異未達統計顯著差異。各地區之花費金額無法在統計檢定下宣稱有差異。

表 4-282：北中南東離島各地區 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
塔位總費用		1.84*	
北部	84,882 (84,628.73)		
中部	78,469 (79,585.40)		
南部	81,136 (77,506.21)		
東部及離島	77,110 (85,337.03)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十五、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——塔位總費用消費知覺方面，各地區勾選「普通」居多；東部及離島則勾選「不清楚狀況」達30.2%，有相較其他地區高的現象。

表 4-283：北中南東離島各地區 \* 塔位總費用消費知覺 交叉表

		不清楚狀況					
		偏高	普通	偏低	況	未使用	總和
北中南東離島 各地區	北部	7.3%	61.5%	2.8%	16.0%	12.4%	100.0%
	中部	3.6%	80.6%	1.2%	6.3%	8.3%	100.0%
	南部	3.9%	72.5%	4.2%	10.9%	8.5%	100.0%
	東部及離島	3.2%	39.7%	3.2%	30.2%	23.8%	100.0%
總和		5.1%	68.1%	2.9%	13.0%	10.9%	100.0%

$X^2=68.71***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十六、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——墓地總費用方面進行單因子變異數分析，未達統計顯著差異，各地區無墓地花費差異，因東部及離島地區僅1位受訪者故無法納入統計分析。

表 4-284：北中南東離島各地區 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 單因子變異數分析

項目	平均數 (標準差)	F	Post Hoc
墓地總費用		2.51	
北部	265,100 (274,069.12)		
中部	131,125 (140,014.63)		
南部	97,212 (222,801.65)		

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十七、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——墓地總費用消費知覺方面，所有地區係以「未使用」居多。

表4-285：北中南東離島各地區 \* 墓地總費用消費知覺 交叉表

		不清楚狀				未使用	總和
		偏高	普通	偏低	況		
北中南東離島各 地區	北部	1.9%	5.5%	.2%	3.8%	88.5%	100.0%
	中部		8.2%		2.4%	89.4%	100.0%
	南部	.3%	3.2%		1.8%	94.7%	100.0%
	東部及離 島		6.3%	1.6%	20.3%	71.9%	100.0%
總和		.8%	5.5%	.2%	3.8%	89.7%	100.0%

$X^2=78.21***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十八、在受訪者之區域方面，消費金額與消費知覺——對於治喪費用支出收入狀況方面，所有地區勾選「收入<支出」居多；但東部及離島亦有33.8%是勾選「不清楚」選項。

表4-286：北中南東離島各地區 \* 治喪費用支出收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	6.2%	25.6%	56.8%	11.3%	100.0%
	中部	3.9%	16.1%	72.5%	7.5%	100.0%
	南部	5.0%	23.0%	61.2%	10.8%	100.0%
	東部及離島	6.2%	23.1%	36.9%	33.8%	100.0%
總和		5.3%	22.4%	60.7%	11.6%	100.0%

$X^2=53.26***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

三十九、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度方面，所有地區勾選「滿意」居多。

表4-287：北中南東離島各地區 \* 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表

		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和
北中南東離島各地區	北部	.2%	1.6%	22.4%	67.9%	7.9%	100.0%
	中部		3.6%	21.6%	70.8%	4.0%	100.0%
	南部	.3%	1.2%	18.7%	65.2%	14.6%	100.0%
	東部及離島	1.6%	1.6%	27.4%	51.6%	17.7%	100.0%
總和		.3%	1.9%	21.3%	66.8%	9.7%	100.0%

$X^2=37.65***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001



四十、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法方面，各地區除東部及離島外都是勾選「重要」居多，但東部及離島勾選「無意見及」（33.8%）及「非常重要」（24.6%）相較其餘地區在同選項中比率高。

表 4-288：北中南東離島各地區 \* 對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法 交叉表

		非常重		非常不重		總和	
		要	重要	無意見	不重要		要
北中南東離島 各地區	北部	13.8%	44.7%	27.8%	13.3%	.5%	100.0%
	中部	9.3%	49.8%	27.2%	12.8%	.8%	100.0%
	南部	14.2%	41.3%	30.8%	13.4%	.3%	100.0%
	東部及離島	24.6%	32.3%	33.8%	9.2%		100.0%
總和		13.5%	44.1%	28.9%	13.0%	.5%	100.0%

$X^2=17.30$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十一、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否聽說過環保自然葬方面，所有地區勾選「有」居多。

表 4-289：北中南東離島各地區 \* 是否聽說過環保自然葬（如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋撒例如海葬） 交叉表

		無	有	總和
北中南東離島各地區	北部	11.1%	88.9%	100.0%
	中部	18.4%	81.6%	100.0%
	南部	17.2%	82.8%	100.0%
	東部及離島	9.4%	90.6%	100.0%
總和		14.6%	85.4%	100.0%

$X^2=10.4*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十二、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——接受為親人選擇環保自然葬的態度方面，北部、南部、東部及離島勾選「接受」居多；中部則勾選「普通」居多。

表 4-290：北中南東離島各地區 \* 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受		普通	不接受	非常不接受	
		受	接受			受	總和
北中南東離島各地區	北部	5.1%	40.2%	23.4%	29.2%	2.1%	100.0%
	中部	3.9%	33.6%	41.4%	19.1%	2.0%	100.0%
	南部	7.7%	37.6%	22.8%	28.1%	3.8%	100.0%
	東部及離島	23.1%	29.2%	20.0%	20.0%	7.7%	100.0%
總和		6.7%	37.2%	27.2%	26.0%	2.9%	100.0%

$X^2=75.12***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

四十三、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——接受自己身後事採環保自然葬方面，所有地區勾選「接受」居多。

表 4-291：北中南東離島各地區 \* 是否接受自己身後事採環保自然葬 交叉表

		非常接受		普通	不接受	非常不接受	
		受	接受			受	總和
北中南東離島各地區	北部	6.9%	44.7%	22.4%	24.2%	1.8%	100.0%
	中部	7.8%	40.5%	29.6%	18.3%	3.9%	100.0%
	南部	15.8%	34.9%	16.1%	28.4%	4.7%	100.0%
	東部及離島	26.2%	33.8%	15.4%	16.9%	7.7%	100.0%
總和		11.0%	40.0%	21.7%	23.7%	3.6%	100.0%

$X^2=64.24***$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

四十四、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位方面，北部、中部、南部、東部勾選「同意」居多；離島則勾選「不同意」居多。

表 4-292：北中南東離島各地區 \* 是否同意喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
北中南東離島各地區	北部	33.8%	66.2%		100.0%
	中部	30.5%	69.1%	.4%	100.0%
	南部	21.2%	78.5%	.3%	100.0%
	東部及離島	32.3%	67.7%		100.0%
總和		29.1%	70.8%	.2%	100.0%

$X^2=16.99^{**}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十五、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意喪禮中女性也能咬起子孫釘方面，北部、中部、南部勾選「同意」居多；東部及離島則勾選「不同意」居多。

表 4-293：北中南東離島各地區 \* 是否同意在喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
北中南東離島各地區	北部	49.1%	50.9%		100.0%
	中部	38.3%	61.3%	.4%	100.0%
	南部	34.2%	65.5%	.3%	100.0%
	東部及離島	60.0%	40.0%		100.0%
總和		42.6%	57.2%	.2%	100.0%

$X^2=28.63^{***}$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十六、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意喪禮中女性也能捧骨灰罐方面，北部、中部、南部勾選「同意」居多；東部及離島則勾選「不同意」居多。

表 4-294：北中南東離島各地區 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
北中南東離島各地區	北部	34.7%	65.3%		100.0%
	中部	32.8%	66.8%	.4%	100.0%
	南部	23.9%	75.8%	.3%	100.0%
	東部及離島	41.5%	58.5%		100.0%
總和		31.3%	68.5%	.2%	100.0%

$X^2=16.05^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十七、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意喪禮中女性也能封釘方面，北部、中部、南部勾選「同意」居多；東部及離島則勾選「不同意」居多。

表 4-295：北中南東離島各地區 \* 是否同意在喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
北中南東離島各地區	北部	48.4%	51.6%		100.0%
	中部	36.7%	62.9%	.4%	100.0%
	南部	35.1%	64.6%	.3%	100.0%
	東部及離島	55.4%	44.6%		100.0%
總和		42.0%	57.8%	.2%	100.0%

$X^2=23.08^*$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十八、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意喪禮中女性也能捧斗方面，各地區皆是勾選「同意」居多。

表 4-296：北中南東離島各地區 \* 是否同意在喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
北中南東離島各地區	北部	44.7%	55.3%		100.0%
	中部	33.2%	66.4%	.4%	100.0%
	南部	24.8%	74.9%	.3%	100.0%
	東部及離島	44.6%	55.4%		100.0%
總和		35.9%	63.9%	.2%	100.0%
$X^2=37.46***$					

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

四十九、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位方面，北部、中部、南部勾選「同意」居多；東部及離島的意見趨於兩端，在勾選「非常同意」、「不清楚」與「非常不同意」項目中相較其他地區比率高。

表 4-297：北中南東離島各地區 \* 是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	不清楚	總和
北中南東離島各地區	北部	7.4%	40.7%	30.1%	18.4%	.2%	3.2%	100.0%
	中部	2.0%	35.8%	32.3%	18.5%	7.1%	4.3%	100.0%
	南部	6.5%	39.9%	25.7%	15.1%	3.0%	9.8%	100.0%
	東部及離島	23.4%	23.4%	25.0%	3.1%	9.4%	15.6%	100.0%
總和		6.8%	38.3%	29.0%	16.5%	3.2%	6.2%	100.0%
$X^2=106.94***$								

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

五十、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式方面，北部、東部及離島勾選「是」居多；中部、南部則勾選「否」居多。

表 4-298：北中南東離島各地區 \* 是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
北中南東離島各地區	北部	46.3%	53.7%	100.0%
	中部	53.1%	46.9%	100.0%
	南部	57.6%	42.4%	100.0%
	東部及離島	31.3%	68.8%	100.0%
總和		50.5%	49.5%	100.0%

$X^2=20.12***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

五十一、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式方面，北部、東部及離島勾選「是」居多；中部、南部則勾選「否」居多。

表 4-299：北中南東離島各地區 \* 是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
北中南東離島各地區	北部	45.4%	54.6%	100.0%
	中部	52.4%	47.6%	100.0%
	南部	56.3%	43.7%	100.0%
	東部及離島	34.4%	65.6%	100.0%
總和		49.8%	50.2%	100.0%

$X^2=15.89***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

五十二、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否聽過生前殯葬服務契約的產品方面，所有地區勾選「是」居多。

表 4-300：北中南東離島各地區 \* 是否聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
北中南東離島各地區	北部	10.2%	89.8%	100.0%
	中部	10.2%	89.8%	100.0%
	南部	19.1%	80.9%	100.0%
	東部及離島	20.0%	80.0%	100.0%
總和		13.6%	86.4%	100.0%
$X^2=17.62^{***}$				

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

五十三、在受訪者之區域方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——購買生前殯葬服務契約的意願方面，各地區除南部外都是勾選「未來考慮購買」居多。南部是以勾選「不願意購買」比率最高（52.2%）。

表 4-301：北中南東離島各地區 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
北中南東離島各地區	北部	6.8%	62.8%	30.4%	100.0%
	中部	3.5%	54.3%	42.1%	100.0%
	南部	7.7%	40.1%	52.2%	100.0%
	東部及離島	6.2%	60.0%	33.8%	100.0%
總和		6.3%	53.6%	40.2%	100.0%
$X^2=46.21^{***}$					

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

## 捌、六都與其他縣市與各變項差異分析

本調查之六都與其他縣市歸類如下：

六都包含（臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市）、其他縣市包含（基隆市、宜蘭縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、屏東縣、澎湖縣、花蓮縣、臺東縣及金門縣）。依此歸類如下分析各地區與各變項之差異。

一、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者口碑佳方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「有」比率高於「無」，但六都勾選「有」比率高達70%，其他縣市則僅50.1%。

表 4-302：六都與其他縣市 \* 殯葬服務業者口碑佳 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	29.9%	70.1%	100.0%
	其他縣市	49.9%	50.1%	100.0%
總和		37.1%	62.9%	100.0%

$X^2=43.13***$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$

二、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者服務據點近方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-303：六都與其他縣市 \* 殯葬服務業者服務據點近 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	71.3%	28.7%	100.0%
	其他縣市	66.8%	33.2%	100.0%
總和		69.7%	30.3%	100.0%

$X^2=2.36$

\*表示 $p < .05$  \*\*表示 $p < .01$  \*\*\*表示 $p < .001$



三、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者產品服務多元化方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-304：六都與其他縣市 \* 殯葬服務業者產品服務多元化 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	85.1%	14.9%	100.0%
	其他縣市	86.4%	13.9%	100.0%
總和		85.5%	14.5%	100.0%

$X^2=0.18$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

四、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-305：六都與其他縣市 \* 殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術師證照 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	89.9%	10.1%	100.0%
	其他縣市	84.8%	15.5%	100.0%
總和		88.1%	11.9%	100.0%

$X^2=6.19^*$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

五、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——政府公告評鑑績優方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-306：六都與其他縣市 \* 政府公告評鑑績優 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	95.1%	4.9%	100.0%
	其他縣市	96.7%	3.3%	100.0%
總和		95.7%	4.3%	100.0%

$X^2=1.59$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

六、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——價格合理方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-307：六都與其他縣市 \* 價格合理 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	82.3%	17.7%	100.0%
	其他縣市	65.3%	34.7%	100.0%
總和		76.1%	23.9%	100.0%

$X^2=39.67***$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

七、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中——認識的殯葬服務業者方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-308：六都與其他縣市 \* 認識的殯葬服務業者 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	94.2%	5.8%	100.0%
	其他縣市	85.6%	14.4%	100.0%
總和		91.1%	8.9%	100.0%

$X^2=23.23***$

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

八、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——亡者生前囑咐方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-309：六都與其他縣市 \* 亡者生前囑咐 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	97.7%	2.3%	100.0%
	其他縣市	95.4%	4.6%	100.0%
總和		96.9%	3.1%	100.0%

$X^2=4.27*$

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

九、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——憑藉過去治喪經驗方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-310：六都與其他縣市 \* 憑藉過去治喪經驗 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	87.3%	12.7%	100.0%
	其他縣市	80.2%	19.8%	100.0%
總和		84.8%	15.2%	100.0%

$X^2=9.91^{**}$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——人際網絡（如：親友建議）方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「有」比率高於「無」。

表 4-311：六都與其他縣市 \* 人際網絡（如：親友建議） 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	28.5%	71.5%	100.0%
	其他縣市	27.7%	72.3%	100.0%
總和		28.2%	71.8%	100.0%

$X^2=0.08$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十一、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——電視媒體方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-312：六都與其他縣市 \* 電視媒體 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	99.0%	1.0%	100.0%
	其他縣市	99.2%	0.8%	100.0%
總和		99.1%	0.9%	100.0%

$X^2=0.17$

\*表示 $p<.05$  \*\*表示 $p<.01$  \*\*\*表示 $p<.001$

十二、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-313：六都與其他縣市 \* 公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	99.4%	0.6%	100.0%
	其他縣市	99.7%	1.3%	100.0%
總和		99.2%	0.8%	100.0%

$X^2=1.48$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十三、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——其他私部門提供網站或網頁資訊方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-314：六都與其他縣市 \* 其他私部門提供網站或網頁資訊 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	99.6%	0.4%	100.0%
	其他縣市	99.5%	0.5%	100.0%
總和		99.5%	0.5%	100.0%

$X^2=0.03$

\*表示p<.05 \*\*表示p<.01 \*\*\*表示p<.001

十四、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——平面媒體方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-315：六都與其他縣市 \* 平面媒體 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	99.6%	0.4%	100.0%
	其他縣市	99.0%	1.0%	100.0%
總和		99.4%	0.6%	100.0%

$X^2=1.34$

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

十五、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——醫療體系人員方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-316：六都與其他縣市 \* 醫療體系人員 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	93.2%	6.8%	100.0%
	其他縣市	94.4%	5.6%	100.0%
總和		93.7%	6.3%	100.0%

$X^2=0.59$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

十六、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——殯葬服務業者直接接觸招攬方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-317：六都與其他縣市 \* 殯葬服務業者直接接觸招攬 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	92.8%	7.2%	100.0%
	其他縣市	92.4%	7.6%	100.0%
總和		92.7%	7.3%	100.0%

$X^2=0.07$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

十七、在六都與其他縣市方面，透過什麼管道選擇殯葬服務業者——預購生前殯葬服務契約方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-318：六都與其他縣市 \* 預購生前殯葬服務契約 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	98.1%	1.9%	100.0%
	其他縣市	97.7%	2.3%	100.0%
總和		98.0%	2.0%	100.0%

$X^2=0.22$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

十八、在六都與其他縣市方面，選擇殯葬服務業者的考量因素中，在殯葬儀式型態——選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「佛教」比率最高；其次「六都」勾選「道教」，「其他縣市」勾選「民間信仰」。

表 4-319：六都與其他縣市 \* 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式 交叉表

		佛教	道教	天主 教	基督 教	一貫 道	民間 信仰	無	其他	不清 楚	總和
六都與	六都	47.5%	25.0%	0.9%	6.4%	1.8%	15.7%	1.8%	0.7%	0.1%	100.0%
其他縣 市	其他 縣市	46.2%	17.7%	1.0%	4.3%	2.0%	24.0%	3.0%	0.3%	1.5%	100.0%
總和		47.0%	22.3%	0.9%	5.6%	1.9%	18.7%	2.3%	0.5%	0.6%	100.0%

$X^2=27.48***$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

十九、在六都與其他縣市方面，殯葬儀式型態——選擇的安葬方式方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「火化後進塔」比率最高；其次「六都」勾選「骨灰土葬」，「其他縣市」勾選「遺體土葬」。

表 4-320：六都與其他縣市 \* 選擇的安葬方式 交叉表

		遺體土 葬	骨灰土 葬	火化後 進塔	公墓內 環保自 然葬	公墓外 環保自 然葬	其他	不清楚	總和
六都與	六都	2.8%	3.0%	89.7%	1.4%	1.7%	1.3%		100.0%
其他縣 市	其他縣 市	5.8%	3.8%	88.4%	1.0%	0.3%	0.5%	0.3%	100.0%
總和		3.9%	3.3%	89.3%	1.3%	1.2%	1.0%	0.1%	100.0%

$X^2=14.35*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十、在六都與其他縣市方面，殯葬儀式型態——選擇此安葬方式的原因方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「祭拜方便」比率最高；其次為「傳統習俗」。

表 4-321：六都與其他縣市 \* 選擇此安葬方式的原因 交叉表

		傳統習俗	宗教信仰	亡者生前囑咐	經濟考量	祭拜方便	其他	跟隨政府政策	總和
六都與其他縣市	六都	23.9%	7.5%	11.5%	5.3%	34.6%	9.0%	8.3%	100.0%
	其他縣市	22.7%	12.6%	13.4%	3.5%	35.9%	6.1%	5.8%	100.0%
總和		23.5%	9.4%	12.2%	4.6%	35.0%	7.9%	7.4%	100.0%

$X^2=14.36^*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十一、在六都與其他縣市方面，選擇辦理喪禮儀式地點——住家方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-322：六都與其他縣市 \* 辦理喪禮儀式地點——住家 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	83.9%	16.1%	100.0%
	其他縣市	51.6%	48.4%	100.0%
總和		72.3%	27.7%	100.0%

$X^2=131.63^{***}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十二、在六都與其他縣市方面，選擇辦理喪禮儀式地點——殯儀館方面，由下表可知，「六都」較「其他縣市」在勾選「有」比率高於「無」。

表 4-323：六都與其他縣市 \* 辦理喪禮儀式地點——殯儀館 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	23.2%	76.8%	100.0%
	其他縣市	53.4%	46.6%	100.0%
總和		34.1%	65.9%	100.0%

$X^2=102.911^{***}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十三、在六都與其他縣市方面，選擇辦理喪禮儀式地點——醫院附設斂殯奠祭設施方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-324：六都與其他縣市 \* 辦理喪禮儀式地點——醫院附設斂殯奠祭設施 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	95.2%	4.8%	100.0%
	其他縣市	95.4%	4.6%	100.0%
總和		95.3%	4.7%	100.0%

$X^2=0.04^*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十四、在六都與其他縣市方面，選擇辦理喪禮儀式地點——宗教活動場所方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「無」比率高於「有」。

表 4-325：六都與其他縣市 \* 辦理喪禮儀式地點——宗教活動場所 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	96.2%	3.8%	100.0%
	其他縣市	97.0%	3.0%	100.0%
總和		96.4%	3.6%	100.0%

$X^2=0.48$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十五、在六都與其他縣市方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「是」比率高於「否」。

表 4-326：六都與其他縣市 \* 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動要求簽立相關契約書 交叉表

		是	否	不清楚	總和
六都與其他縣市	六都	65.8%	21.1%	13.1%	100.0%
	其他縣市	59.0%	29.1%	11.9%	100.0%
總和		63.4%	24.0%	12.7%	100.0%

$X^2=8.95^*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$



二十六、在六都與其他縣市方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動開立收據或發票方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「是」比率高於「否」。

表 4-327：六都與其他縣市 \* 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動開立收據或發票 交叉表

		是	否	不清楚	總和
六都與其他縣市	六都	76.5%	11.5%	12.0%	100.0%
	其他縣市	69.9%	17.0%	13.2%	100.0%
總和		74.1%	13.5%	12.4%	100.0%

$X^2=7.3^*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十七、在六都與其他縣市方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「是」比率高於「否」。

表 4-328：六都與其他縣市 \* 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否主動告知各服務項目、規格與價格 交叉表

		是	否	不清楚	總和
六都與其他縣市	六都	86.6%	3.3%	10.1%	100.0%
	其他縣市	85.4%	3.8%	10.9%	100.0%
總和		86.1%	3.5%	10.4%	100.0%

$X^2=0.36$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十八、在六都與其他縣市方面，殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「否」比率高於「是」。

表 4-329：六都與其他縣市 \* 殯葬消費保護觀念——殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容 交叉表

		是	否	不清楚	總和
六都與其他縣市	六都	12.4%	74.0%	13.6%	100.0%
	其他縣市	27.0%	56.4%	16.6%	100.0%
總和		17.7%	67.6%	14.7%	100.0%

$X^2=43.18^{***}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

二十九、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——總費用方面達顯著差異，「其他縣市」的總費用花費大於「六都」。

表 4-330：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——總費用 T 檢定

項目	平均數	標準差	T值	P
六都與其他縣市				
六都	218,777	163,253.58	-5.603	0.00***
其他縣市	284,070	168,991.58		

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用消費知覺方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「普通」比率高於其餘選項。

表 4-331：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——辦理治喪總費用消費知覺 交叉表

		不清楚狀				總和
		偏高	普通	偏低	況	
六都與其他縣市	六都	7.0%	77.0%	2.8%	13.3%	100.0%
	其他縣市	9.6%	76.3%	1.3%	12.9%	100.0%
總和		7.9%	76.7%	2.2%	13.2%	100.0%

$X^2=4.80$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十一、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用方面達顯著差異，「其他縣市」的禮儀服務總費用花費大於「六都」。

表 4-332：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用 T 檢定

項目	平均數	標準差	T值	P
六都與其他縣市				
六都	159,629	115,323.08	-2.916	0.004**
其他縣市	189,740	96,739.14		

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

三十二、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——禮儀服務的總費用消費知覺方面，由下表可知，「六都」在勾選「不清楚狀況」比率高於其餘選項。「其他縣市」則是以「普通」比率最高。

表 4-333：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——禮儀服務總費用消費知覺 交叉表

		偏高	普通	偏低	不清楚狀況	總和
六都與其他縣市	六都	5.3%	42.9%	2.8%	49.0%	100.0%
	其他縣市	6.7%	52.3%	1.3%	39.7%	100.0%
總和		5.8%	46.3%	2.2%	45.7%	100.0%

$X^2=12.80^{**}$

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

三十三、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——塔位總費用方面未達顯著差異。

表 4-334：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用 T 檢定

項目	平均數	標準差	T值	P
六都與其他縣市				
六都	77,805	89,430.48	0.281	0.778
其他縣市	76,036	66,062.12		

\*表示 p<.05 \*\*表示 p<.01 \*\*\*表示 p<.001

三十四、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——塔位總費用消費知覺方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「普通」比率高於其餘選項。

表 4-335：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——塔位總費用消費知覺 交叉表

		不清楚狀					總和
		偏高	普通	偏低	況	未使用	
六都與其他縣市	六都	5.3%	66.2%	3.7%	14.4%	10.4%	100.0%
	其他 縣市	4.9%	71.4%	1.5%	10.5%	11.8%	100.0%
總和		5.1%	68.1%	2.9%	13.0%	10.9%	100.0%

$X^2=8.30$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十五、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——墓地總費用方面，未達顯著差異。

表 4-336：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用 T 檢定

項目	平均數	標準差	T值	P
六都與其他縣市				
六都	133,844	122,588.89	-1.846	0.072
其他縣市	259,556	296,591.46		

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十六、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——墓地總費用消費知覺方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「未使用」比率高於其餘選項。

表 4-337：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——墓地總費用消費知覺 交叉表

		不清楚狀					總和
		偏高	普通	偏低	況	未使用	
六都與其他縣市	六都	1.0%	5.3%		3.1%	90.6%	100.0%
	其他 縣市	0.5%	5.8%	0.5%	5.1%	88.1%	100.0%
總和		0.8%	5.5%	0.2%	3.8%	89.7%	100.0%

$X^2=7.10$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十七、在六都與其他縣市方面，消費金額與消費知覺——對本次治喪費用支出收入狀況方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「收入<支出」比率高於其餘選項；其次為「收支平衡」。

表 4-338：六都與其他縣市 \* 消費金額與消費知覺——支出收入狀況 交叉表

		收入>支出	收支平衡	收入<支出	不清楚	總和
六都與其他縣市	六都	4.3%	20.1%	65.3%	10.3%	100.0%
	其他縣市	7.1%	26.5%	52.5%	13.9%	100.0%
總和		5.3%	22.4%	60.7%	11.3%	100.0%

$X^2=17.90***$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十八、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策之態度——對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「滿意」比率高於其餘選項。

表 4-339：六都與其他縣市 \* 對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度 交叉表

		非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	總和
六都與其他縣市	六都	0.3%	1.4%	19.8%	67.3%	11.2%	100.0%
	其他縣市	0.3%	2.8%	24.2%	65.8%	6.9%	100.0%
總和		0.3%	1.9%	21.3%	66.8%	9.7%	100.0%

$X^2=9.51*$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

三十九、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「重要」比率高於其餘選項；其次為「無意見」。

表 4-340：六都與其他縣市 \* 對於殯葬禮儀服務業者擁有禮儀師證照的看法 交叉表

		非常重要	重要	無意見	不重要	非常不重要	總和
六都與其他縣市	六都	14.0%	44.8%	26.7%	14.0%	0.4%	100.0%
	其他縣市	12.6%	42.8%	33.0%	11.1%	0.5%	100.0%
總和		13.5%	44.1%	28.9%	13.0%	0.5%	100.0%

$X^2=5.89$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

四十、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否聽說過環保自然葬方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「有」比率高於「無」。

表 4-341：六都與其他縣市 \* 聽說過環保自然葬 交叉表

		無	有	總和
六都與其他縣市	六都	14.7%	85.3%	100.0%
	其他縣市	14.5%	85.5%	100.0%
總和		14.6%	85.4%	100.0%

$X^2=0.007$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

四十一、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——接受為親人選擇環保自然葬的態度方面，由下表可知，「六都」較「其他縣市」在勾選「接受」比率高；「其他縣市」較「六都」在勾選「不接受」比率高。

表 4-342：六都與其他縣市 \* 接受為親人選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受			非常不接受		總和
		受	接受	普通	不接受	受	
六都與其他縣市	六都	6.4%	42.9%	26.2%	22.3%	2.1%	100.0%
	其他縣市	7.1%	27.0%	29.0%	32.6%	4.3%	100.0%
總和		6.7%	37.2%	27.2%	26.0%	2.9%	100.0%

$X^2=32.59***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

四十二、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——接受自己身後事採環保自然葬方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「接受」比率高於其餘選項。

表 4-343：六都與其他縣市 \* 接受為自己身後事選擇環保自然葬的態度 交叉表

		非常接受			非常不接受		總和
		受	接受	普通	不接受	接受	
六都與其他縣市	六都	11.7%	41.9%	21.5%	22.2%	2.7%	100.0%
	其他縣市	9.9%	36.7%	22.0%	26.3%	5.1%	100.0%
總和		11.0%	40.0%	21.7%	23.7%	3.6%	100.0%

$X^2=8.22$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

四十三、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意喪禮中女性也能負責捧牌位方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「同意」比率高於其餘選項。

表 4-344：六都與其他縣市 \* 接受喪禮中女性也能負責捧牌位 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
六都與其他縣市	六都	26.0%	73.7%	0.3%	100.0%
	其他縣市	34.4%	65.6%		100.0%
總和		29.1%	70.8%	0.2%	100.0%

$X^2=9.62^{**}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

四十四、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意喪禮中女性也能咬起子孫釘方面，由下表可知，「六都」較「其他縣市」在勾選「同意」比率高。

表 4-345：六都與其他縣市 \* 接受喪禮中女性也能咬起子孫釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
六都與其他縣市	六都	34.9%	64.9%	0.3%	100.0%
	其他縣市	56.5%	43.5%		100.0%
總和		42.6%	57.2%	0.2%	100.0%

$X^2=48.92^{***}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

四十五、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意喪禮中女性也能捧骨灰罐方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「同意」比率高於其餘選項。

表 4-346：六都與其他縣市 \* 接受喪禮中女性也能捧骨灰罐 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
六都與其他縣市	六都	27.9%	71.8%	0.3%	100.0%
	其他縣市	37.5%	62.5%		100.0%
總和		31.3%	68.5%	0.2%	100.0%

$X^2=11.74^{**}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$



四十六、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意喪禮中女性也能封釘方面，由下表可知，「六都」較「其他縣市」在勾選「同意」比率高。

表 4-347：六都與其他縣市 \* 接受喪禮中女性也能封釘 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
六都與其他縣市	六都	35.0%	64.7%	0.3%	100.0%
	其他縣市	54.4%	45.6%		100.0%
總和		42.0%	57.8%	0.2%	100.0%

$X^2=39.92***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

四十七、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意喪禮中女性也能捧斗方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「同意」比率高於其餘選項。

表 4-348：六都與其他縣市 \* 接受喪禮中女性也能捧斗 交叉表

		不同意	同意	沒意見	總和
六都與其他縣市	六都	31.6%	68.1%	0.3%	100.0%
	其他縣市	43.5%	56.5%		100.0%
總和		35.9%	63.9%	0.2%	100.0%

$X^2=16.61***$

\*表示  $p < .05$  \*\*表示  $p < .01$  \*\*\*表示  $p < .001$

四十八、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位方面，由下表可知，「六都」較「其他縣市」在勾選「同意」比率高；「其他縣市」較「六都」在勾選「沒意見」比率高。

表 4-349：六都與其他縣市 \* 同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位 交叉表

		非常同意			非常不同意			總和
		同意	沒意見	不同意	同意	不清楚		
六都與其他縣市	六都	6.7%	41.8%	25.6%	18.6%	2.0%	5.2%	100.0%
	其他縣市	6.9%	32.1%	34.9%	12.7%	5.3%	8.1%	100.0%
總和		6.8%	38.3%	29.0%	16.5%	3.2%	6.2%	100.0%

$X^2=31.28^{***}$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

四十九、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式方面，由下表可知，「其他縣市」較「六都」在勾選「是」比率高。

表 4-350：六都與其他縣市 \* 接受親人先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
六都與其他縣市	六都	52.3%	47.7%	100.0%
	其他縣市	47.3%	52.7%	100.0%
總和		50.5%	149.5%	100.0%

$X^2=2.54$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

五十、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式方面，由下表可知，「其他縣市」較「六都」在勾選「是」比率高。

表 4-351：六都與其他縣市 \* 接受自己先行火化後另找一天再舉行告別儀式 交叉表

		否	是	總和
六都與其他縣市	六都	50.9%	49.1%	100.0%
	其他縣市	47.7%	52.3%	100.0%
總和		49.8%	50.2%	100.0%

$X^2=1.04$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

五十一、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——是否聽過生前殯葬服務契約的產品方面，由下表可知，「六都」與「其他縣市」在勾選「是」比率高於「否」。

表 4-352：六都與其他縣市 \* 聽過生前殯葬服務契約的產品 交叉表

		否	是	總和
六都與其他縣市	六都	10.9%	89.1%	100.0%
	其他縣市	18.3%	81.7%	100.0%
總和		13.6%	86.4%	100.0%

$X^2=11.66***$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

五十二、在六都與其他縣市方面，殯葬消費滿意度及對殯葬政策——購買生前殯葬服務契約的意願方面，由下表可知，「其他縣市」較「六都」在勾選「不願意購買」比率高。

表 4-353：六都與其他縣市 \* 購買生前殯葬服務契約的意願 交叉表

		已購買	未來考慮購買	不願意購買	總和
六都與其他縣市	六都	7.4%	55.5%	37.1%	100.0%
	其他縣市	4.3%	50.1%	45.5%	100.0%
總和		6.3%	53.6%	40.2%	100.0%

$X^2=9.55**$

\*表示  $p<.05$  \*\*表示  $p<.01$  \*\*\*表示  $p<.001$

### 第三節、業者問卷分析

#### 壹、受訪者樣本結構分析

本研究中的變項分別為受訪者（殯葬業者）基本資料、殯葬消費行為現況、消費者選擇殯葬服務業者管道、對消費者所提供的消費保護措施、殯葬儀式型態等部分，茲將回收樣本的變項分析說明如下：

##### 一、受訪者基本資料統計分析

本研究中的受訪者基本資料包括性別、年齡、教育程度、營業種類、登記名稱、登記資本額、近三年營業額、近三年服務件數、目前正式聘僱的員工人數、正式聘僱員工服務相關證照人數、是否申請免開統一發票單位等，說明如下：

##### （一）受訪者性別

在受訪者性別統計結果，由下表可知，受訪者的性別係以「男性」居多，占 52.6%，女性則為 47.4%。

表 4-354：受訪者性別

		次數	百分比
受訪者性別	男	30	52.6%
	女	27	47.4%
	總和	57	100.0%

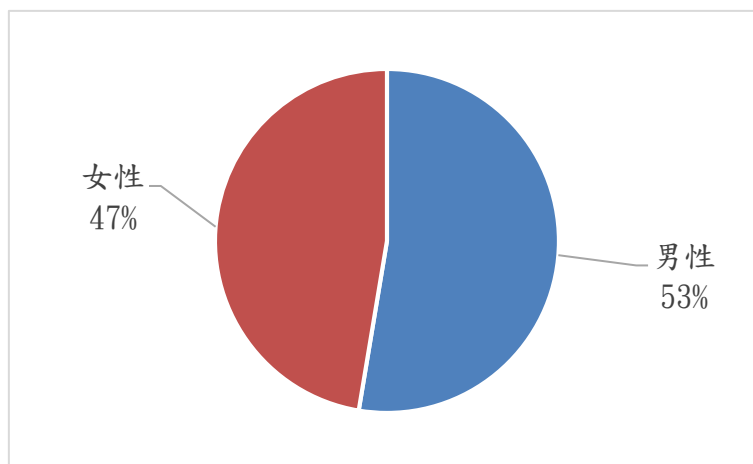


圖 4-74：受訪者性別

## (二) 受訪者年齡

在受訪者年齡的統計結果，由下表可知，受訪者的年齡係以「46 歲~50 歲」居多，占 22.8%；其次為「41 歲~45 歲」占 17.5%。

表 4-355：受訪者年齡

年齡	選項	次數	百分比
	21-25歲	4	7.0%
	26-30歲	6	10.5%
	31-35歲	7	12.3%
	36-40歲	8	14.0%
	41-45歲	10	17.5%
	46-50歲	13	22.8%
	遺漏	9	15.8%
	總和	48	100%

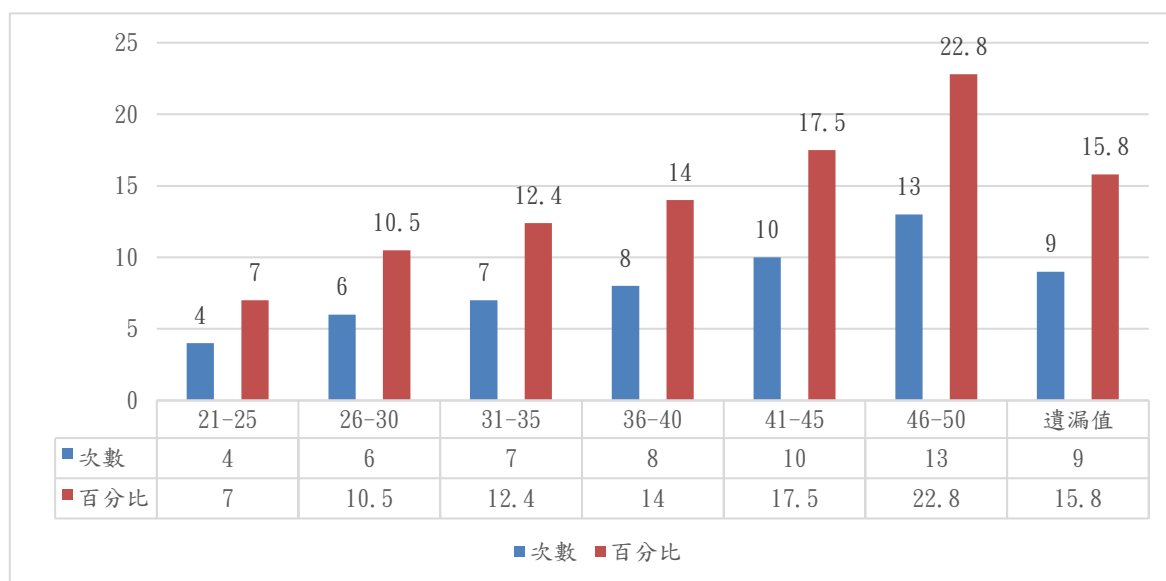


圖 4-75：受訪者年齡

### (三) 受訪者教育程度

在受訪者教育程度的統計結果，由下表可知，受訪者教育程度係以「大學」居多，占 47.4%；其次為「高中（職）」，占 24.6%。

表 4-356：受訪者教育程度

教育程度		次數	百分比
國中		1	1.8%
高中（職）		14	24.6%
專科		10	17.5%
大學		27	47.4%
研究所及以上		5	8.8%
總和		57	100.0%

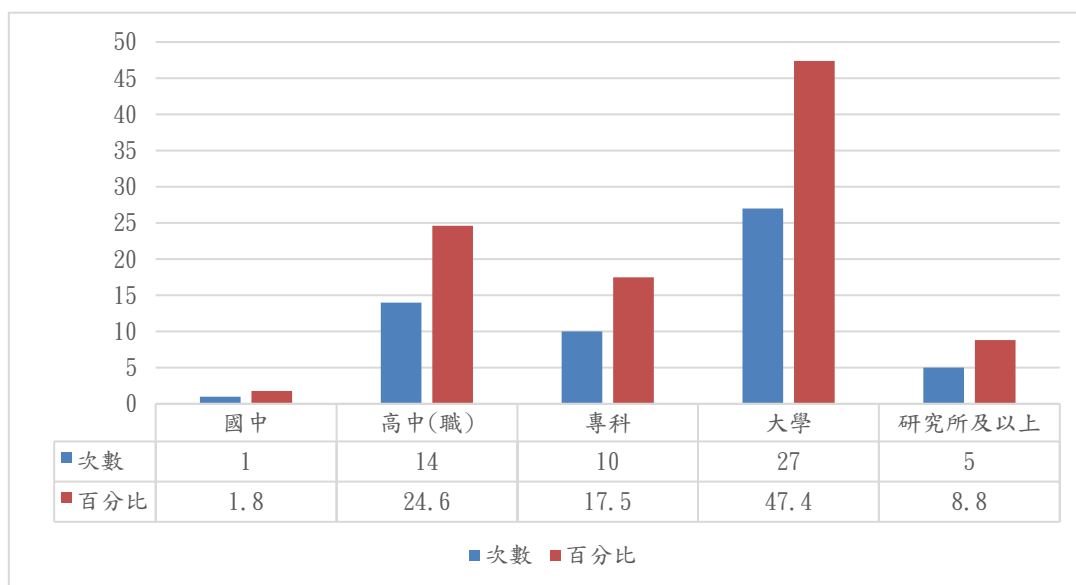


圖 4-76：受訪者教育程度

#### (四) 受訪者之公司營業種類

在受訪者之公司營業種類（複選題）的統計結果，由下表可知，受訪者之公司營業種類係以「禮儀服務」居多，占 37.5%；其次為「服務代工」，占 15.5%。

表 4-357：受訪者之公司營業種類

營業種類	次數	百分比
禮儀服務	53	37.5%
殯葬設施經營	5	4%
生前契約銷售	8	6%
服務代工	22	15.5%
塔位仲介	18	12.5%
人力派遣	18	12.5%
誦經法事	17	12%
總數	141	100.0%

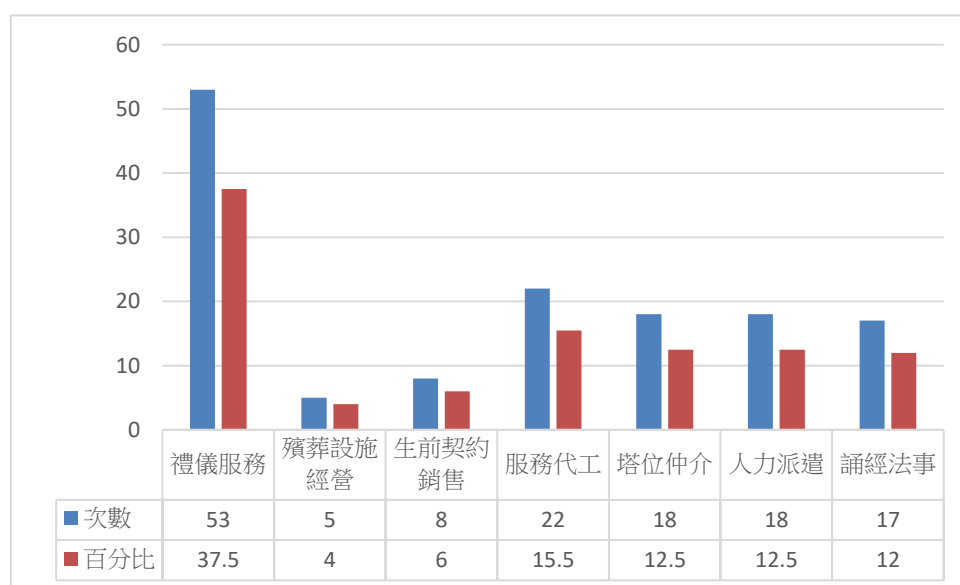


圖 4-77：受訪者之公司營業種類

(五) 受訪者之公司登記名稱

在受訪者之公司登記名稱的統計結果，由下表可知，受訪者之公司登記名稱係以「禮(葬)儀社」居多，占 57.9%；其次為「公司」，占 28.1%。

表 4-358：受訪者之公司登記名稱

公司登記名稱	次數	百分比
禮(葬)儀社	33	57.9%
企業社	1	1.8%
公司	16	28.1%
其他	2	3.5%
遺漏值	5	8.7%
總和	57	100.0%

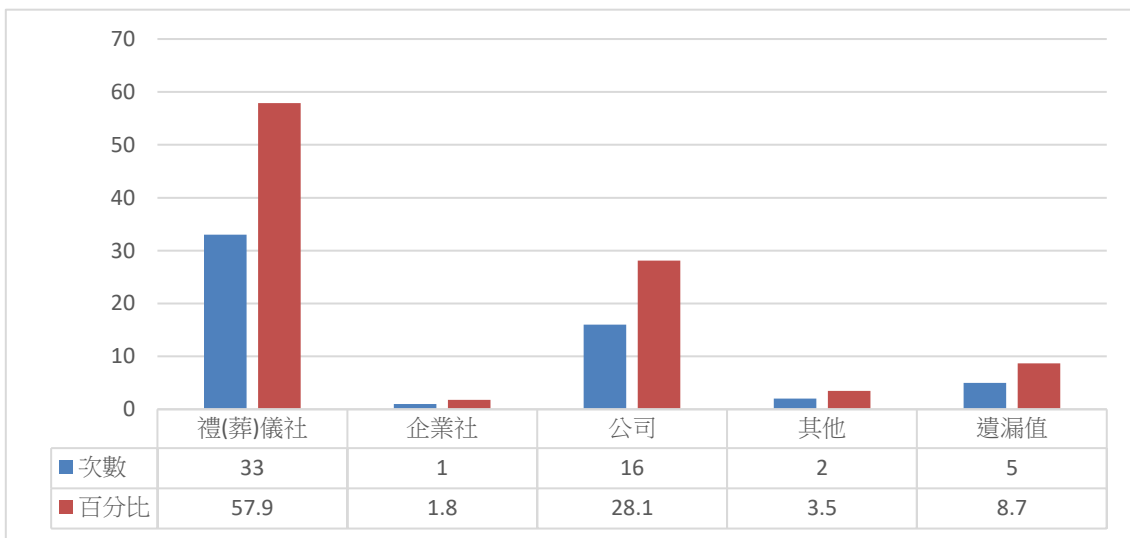


圖 4-78：受訪者之公司登記名稱



(六) 受訪者之公司登記資本額

在受訪者之公司登記資本額的統計結果，由下表可知，受訪者之公司登記資本額係以「101萬~1億」居多，占 33.3%；其次為「1萬~100萬」，占 8.8%。因本到題目涉及商業機密，受訪者缺答比率高，如使用相關資訊需保守小心。

表 4-359：受訪者之公司登記資本額

登記資本額	次數	百分比
1 萬~100 萬	5	8.8%
101 萬~1 億	19	33.3%
1 億 1~100 億	3	5.3%
遺漏	30	52.6%

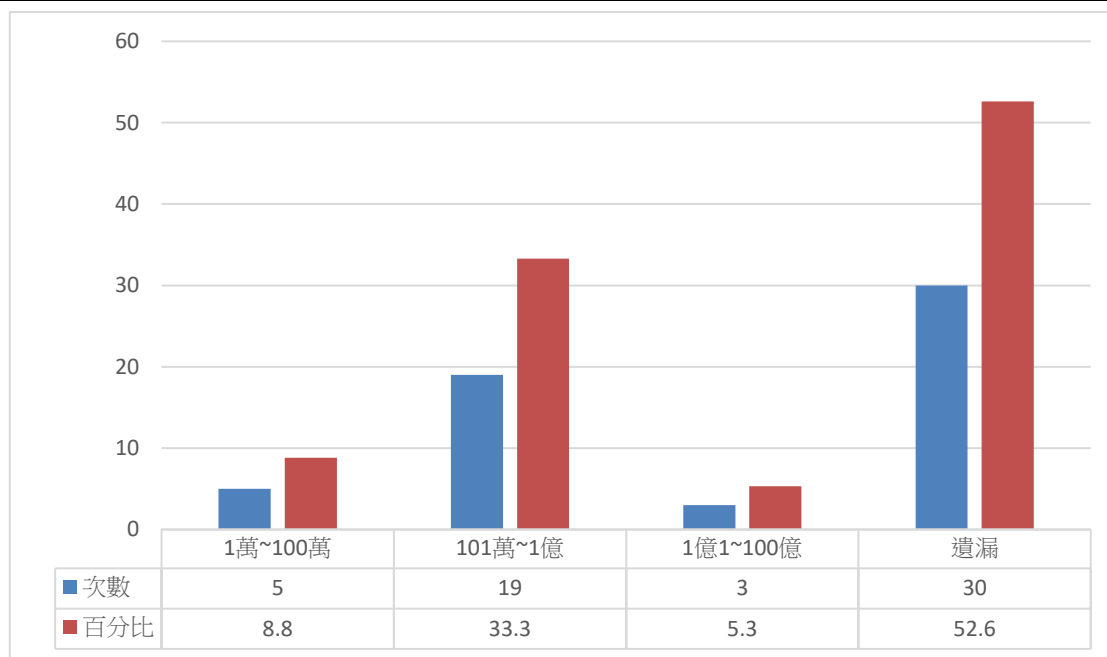


圖 4-79：受訪者之公司登記資本額

(七) 受訪者之公司近三年營業額

在受訪者之公司近三年營業額的統計結果，由下表可知，受訪者之公司近三年營業額係以「1 萬~100 萬」居多，占 31.6%；其次為「101 萬~1 億」，占 12.3%。因本到題目涉及商業機密，受訪者缺答比率高，如使用相關資訊需保守小心。

表 4-360：受訪者之公司近三年營業額

		次數	百分比
近三年營業額	1 萬~100 萬	18	31.6%
	101 萬~1 億	7	12.3%
	1 億1~100 億	3	5.3%
	遺漏值	29	50.9%
總和		57	100.0%

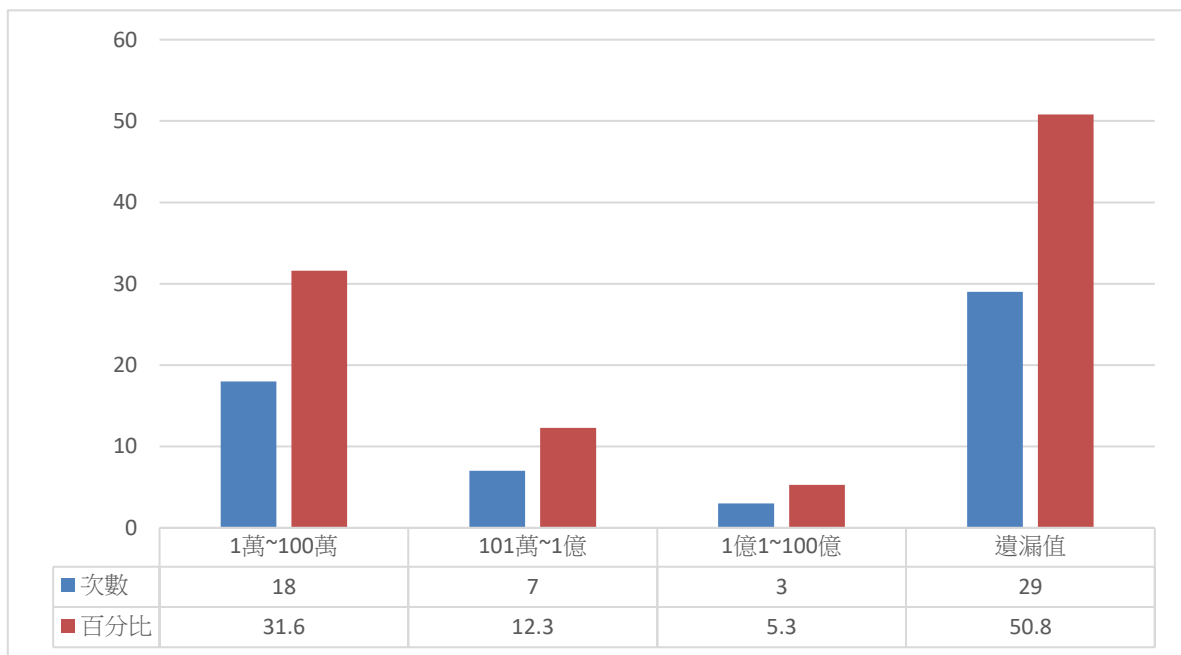


圖 4-80：受訪者之公司近三年營業額

(八) 受訪者貴公司近三年服務件數

在受訪者近三年服務件數的統計結果，由下表可知，受訪者近三年服務件數係以「1~100件」居多，占 82.5%；其次為「101~1,000 件」，占 10.5%。因本到題目涉及商業機密，受訪者缺答比率高，如使用相關資訊需保守小心。

表 4-361：受訪者近三年服務件數

服務件數	次數	百分比
1-100件	47	82.5%
101-1000件	6	10.5%
1001-10000件	2	3.5%
10001-100000件	1	1.8%
遺漏值	1	1.8%
總和	57	100.0%

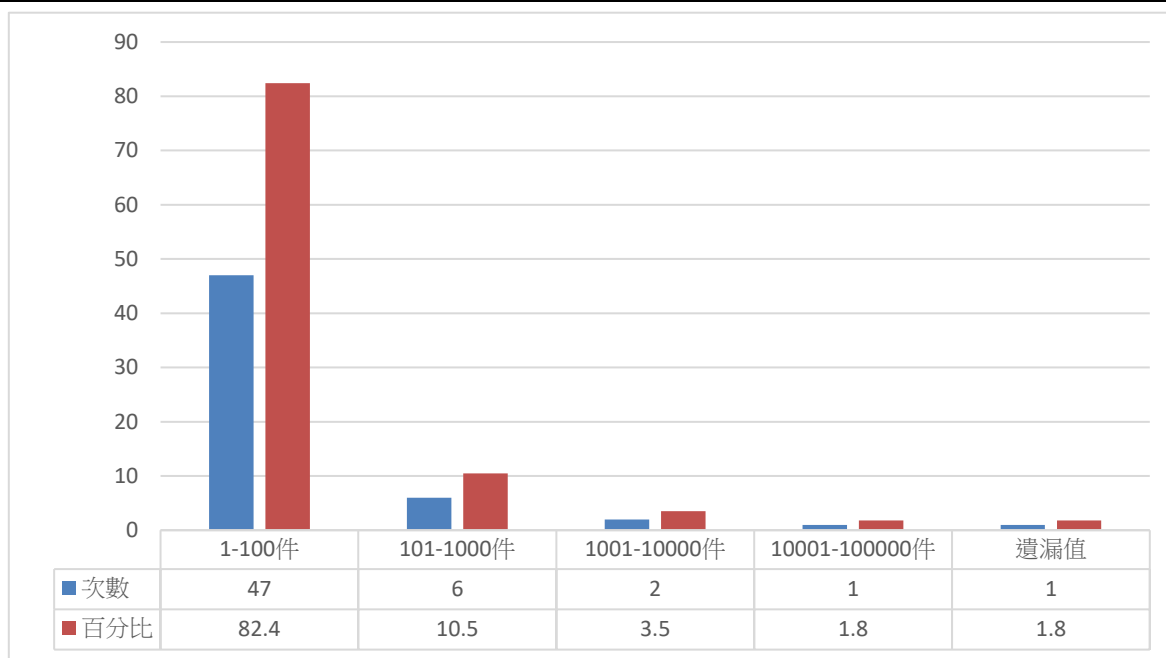


圖 4-81：受訪者貴公司近三年服務件數

(九) 受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數

在受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數的統計結果，由下表可知，受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數係以「0~10人」居多，占50.9%；其次為「51人以上」，占35.1%。

表 4-362：受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數

員工人數	次數	百分比
0~10人	29	50.9%
11~20人	4	7%
21~50人	3	5.3%
51人以上	20	35.1%
遺漏值	1	1.7%
總和	57	100%

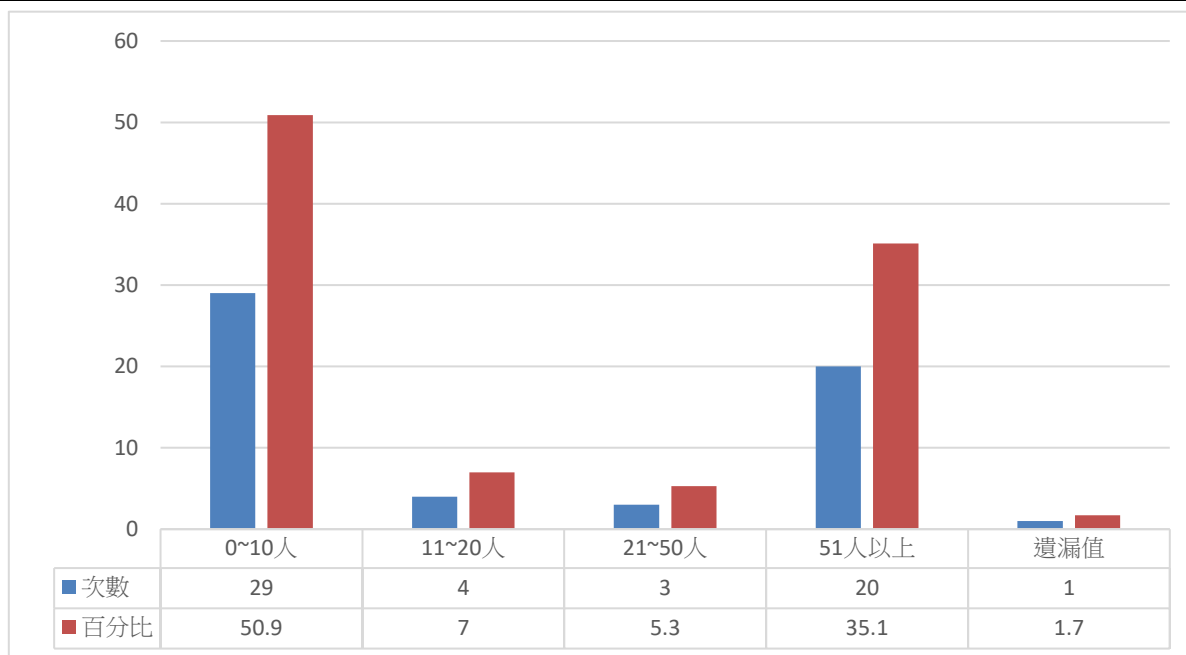


圖 4-82：受訪者之公司目前正式聘僱的員工人數

(十) 受訪者之公司正式聘僱員工服務相關證照人數

在受訪者之公司正式聘僱員工服務相關證照人數的統計結果，由下表可知，受訪者之公司正式聘僱員工服務相關證照人數係以「喪禮丙級技術士」居多，占 47.2%；其次為「喪禮乙級技術士」，占 30.6%。

表 4-363：受訪者之公司正式聘僱員工服務相關證照人數

證照人數	次數	百分比
喪禮丙級技術士	34	47.2%
喪禮乙級技術士	22	30.6%
禮儀師證書	16	22.2%

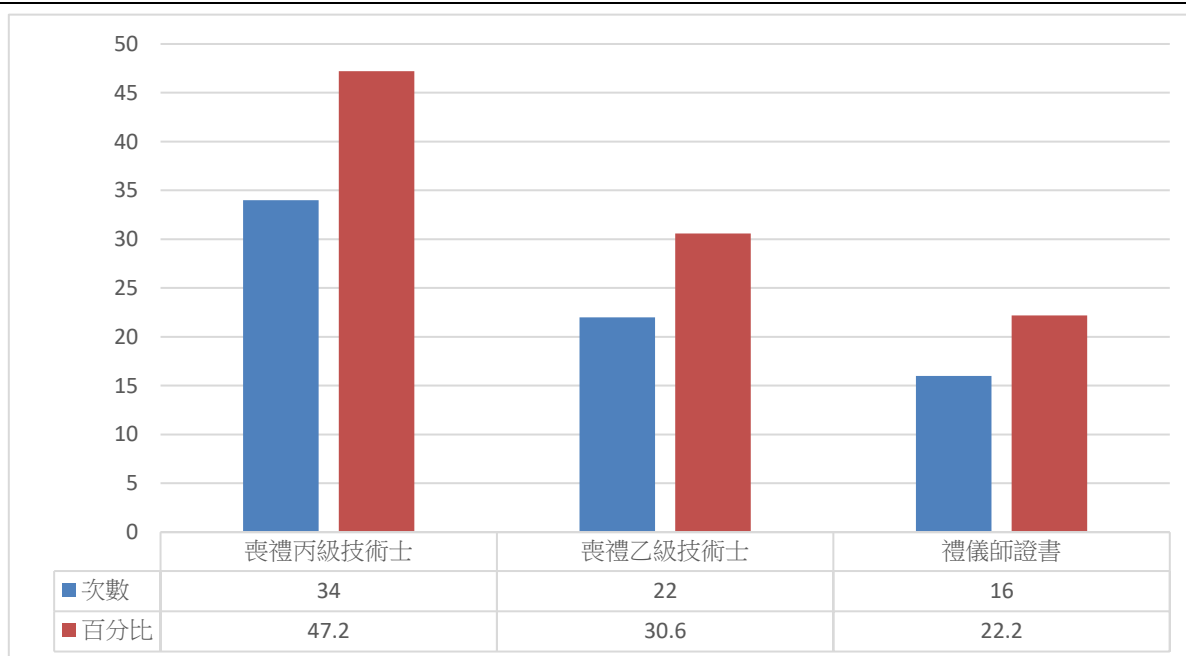


圖 4-83：受訪者之公司正式聘僱員工服務相關證照人數

(十一) 受訪者之公司是否申請免開統一發票單位

在受訪者之公司是否申請免開統一發票單位的統計結果，由下表可知，受訪者之公司是否申請免開統一發票單位係以「是」居多，占 57.9%，「否」則為 29.8%。

表 4-364：受訪者之公司是否申請免開統一發票單位

		次數	百分比
免開統一發票	是	33	57.9%
	否	17	29.8%
	遺漏	7	12.3%

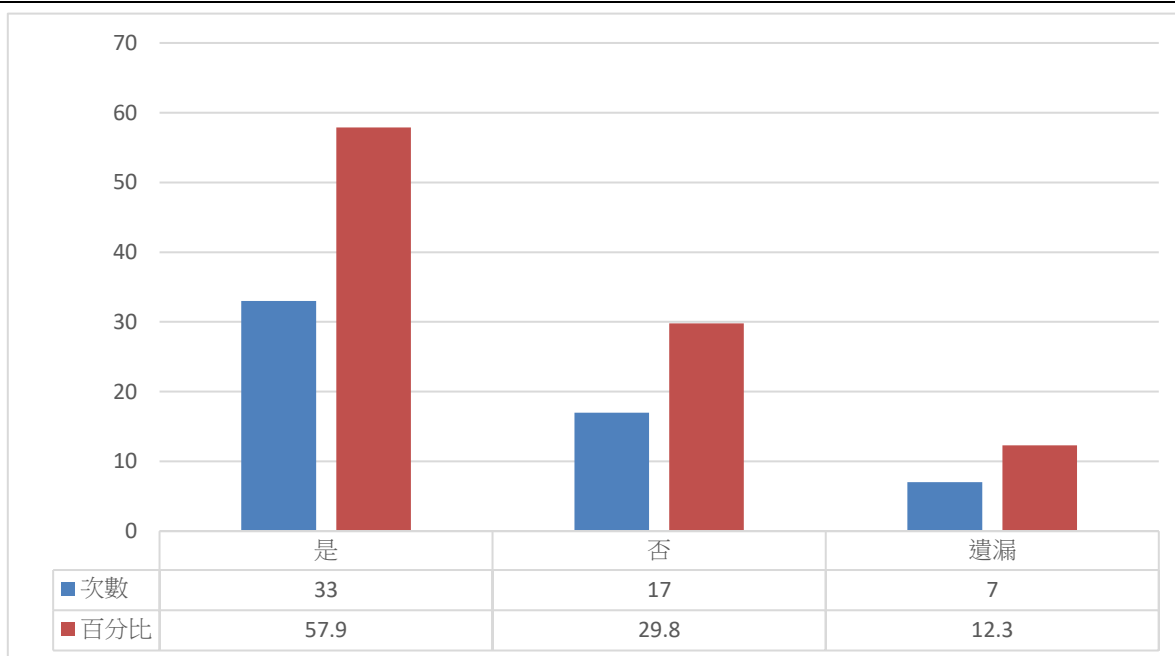


圖 4-84：受訪者之公司是否申請免開統一發票單位

## 二、殯葬消費行為現況分析

本研究中的殯葬消費行為現況包括對於殯葬設施在現行使用上的滿意度、對於殯葬禮儀服務人員是否擁有禮儀師證照的看法、是否聽說過環保自然葬、最近一年內承攬多少環保自然葬的案件及以業者的角度認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度等，說明如下：

(一) 在受訪者對於殯葬設施在現行使用上的滿意度的統計結果整理如下：

由下表可知，受訪者對於殯葬設施在現行使用上的滿意度在「公立殯儀館」使用上的滿意度係以「滿意」居多，占 39.2%；其次為「尚可」，占 35.3%。在「私立殯儀館」使用上的滿意度係以「滿意」居多，占 33.3%；其次為「尚可」，占 21.1%。在「公立火化場」使用上的滿意度係以「滿意」居多，占 40.4%；其次為「尚可」，占 33.3%。在「私立火化場」使用上的滿意度係以「尚可」居多，占 45.7%；其次為「滿意」，占 40%。在「公立骨灰(骸)」使用上的滿意度係以「尚可」居多，占 43.1%；其次為「滿意」，占 41.2%。在「私立骨灰(骸)」使用上的滿意度係以「滿意」居多，占 63%；其次為「非常滿意」，占 24%。在「公立公墓設施」使用上的滿意度係以「尚可」居多，占 39.2%；其次為「滿意」，占 29.4%。在「私立公墓設施」使用上的滿意度係以「滿意」居多，占 43.3%；其次為「尚可」，占 38.6%。在「電子輓額」使用上的滿意度係以「尚可」居多，占 39.3%；其次為「滿意」，占 36.9%。在「電子外牌」使用上的滿意度係以「尚可」居多，占 45.2%；其次為「滿意」，占 31%。

表 4-365：受訪者對於殯葬設施在現行使用上的滿意度

		次數	百分比
公立殯儀館	非常不滿意	5	9.8%
	不滿意	3	5.9%
	尚可	18	35.3%
	滿意	20	39.2%
	非常滿意	5	9.8%
私立殯儀館	非常不滿意	0	0%
	不滿意	2	3.5%
	尚可	12	21.1%
	滿意	19	33.3%
	非常滿意	9	15.8%
公立火化場	非常不滿意	2	3.5%

	不滿意	2	3.5%
	尚可	19	33.3%
	滿意	23	40.4%
	非常滿意	5	8.8%
私立火化場	非常不滿意	0	0%
	不滿意	1	2.9%
	尚可	16	45.7%
	滿意	14	40%
	非常滿意	4	11.4%
公立骨灰(骸)	非常不滿意	2	3.9%
	不滿意	0	0%
	尚可	22	43.1%
	滿意	21	41.2%
	非常滿意	6	11.8%
私立骨灰(骸)	非常不滿意	0	0%
	不滿意	0	0%
	尚可	6	13%
	滿意	31	63%
	非常滿意	12	24%
公立公墓設施	非常不滿意	2	3.9%
	不滿意	6	11.8%
	尚可	20	39.2%
	滿意	15	29.4%
	非常滿意	8	15.7%
私立公墓設施	非常不滿意	0	0%
	不滿意	2	4.5%
	尚可	17	38.6%
	滿意	19	43.3%
	非常滿意	6	13.6%
電子輓額	非常不滿意	0	0%
	不滿意	2	4.3%
	尚可	18	39.3%
	滿意	17	36.9%
	非常滿意	9	19.5%
電子外牌	非常不滿意	0	0%
	不滿意	0	0%



尚可	19	45.2%
满意	13	31%
非常满意	10	23.8%

(二) 受訪者對於殯葬禮儀服務人員是否擁有禮儀師證照的看法

在受訪者對於殯葬禮儀服務人員是否擁有禮儀師證照的看法的統計結果，由下表可知，受訪者對於殯葬禮儀服務人員是否擁有禮儀師證照的看法係以「非常重要」居多，占 40.5%；其次為「重要」，占 26.3%。

表 4-366：禮儀師證照重要性的看法

		次數	百分比
擁有禮儀師證照看法	非常不重要	3	5.2%
	不重要	7	12.3%
	無意見	3	5.2%
	重要	15	26.3%
	非常重要	23	40.5%
	遺漏值	6	10.5%

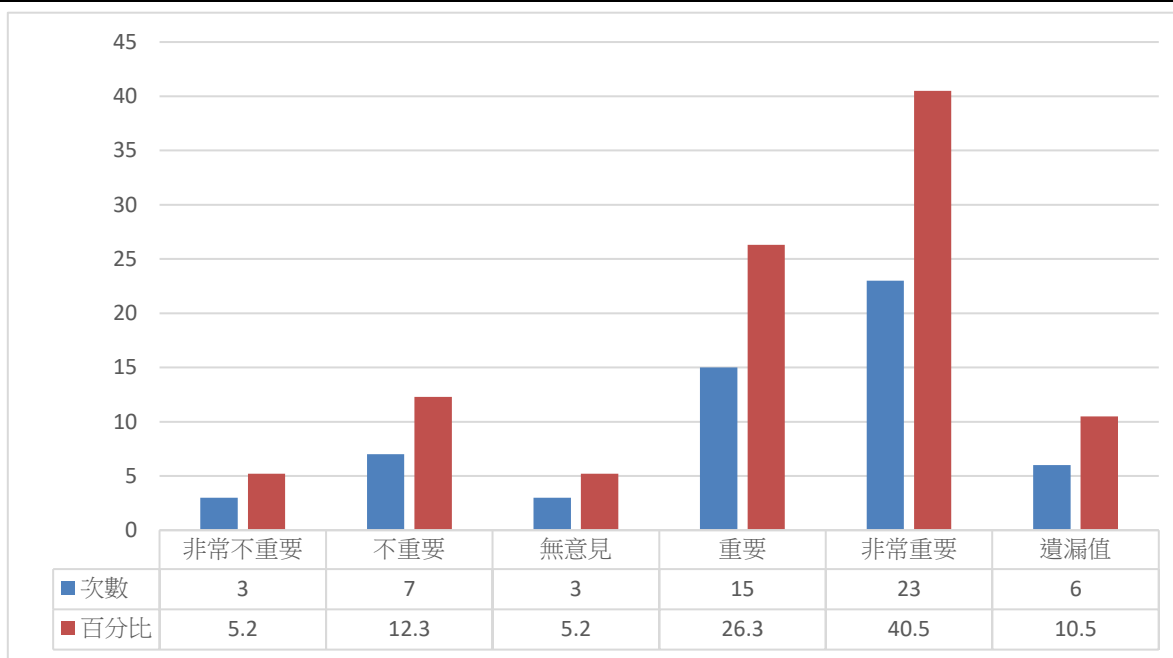


圖 4-85：禮儀師證照的重要性看法

(三) 受訪者是否聽說過環保自然葬

在受訪者是否聽說過環保自然葬的統計結果，由下表可知，受訪者是否聽說過環保自然葬係以「有」居多，占 87.7%。

表 4-367：受訪者是否聽說過環保自然葬

		次數	百分比
是否聽說過環保自然葬	有	50	87.7%
	無	0	0%
	遺漏值	7	12.3%

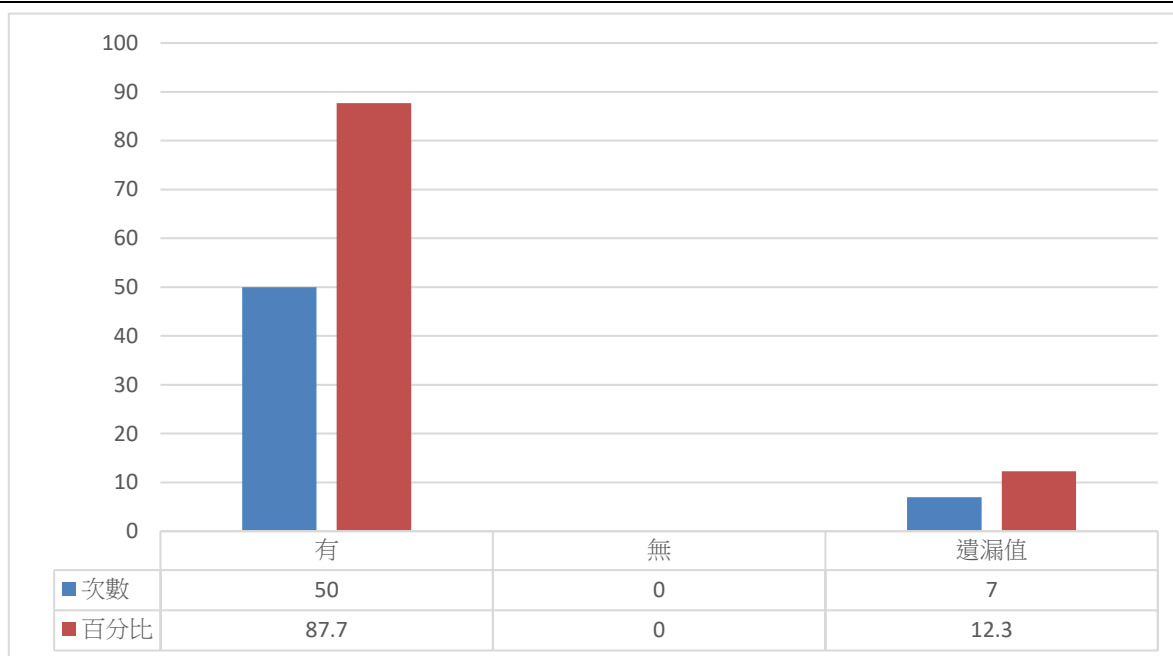


圖 4-86：受訪者是否聽說過環保自然葬

(四) 受訪者最近一年內承攬多少環保自然葬的案件

在受訪者最近一年內承攬多少環保自然葬的案件的統計結果，由下表可知，受訪者最近一年內承攬多少環保自然葬的案件係以「1~10 件」居多，占 75.4%；其次為「21 件以上」，占 10.5%。

表 4-368：受訪者最近一年內承攬環保自然葬的案件數

		次數	百分比
最近一年內承攬多少 環保自然葬的案件	1~10 件	43	75.4%
	11~20 件	3	5.3%
	21 件以上	6	10.5%
	遺漏	5	8.8%

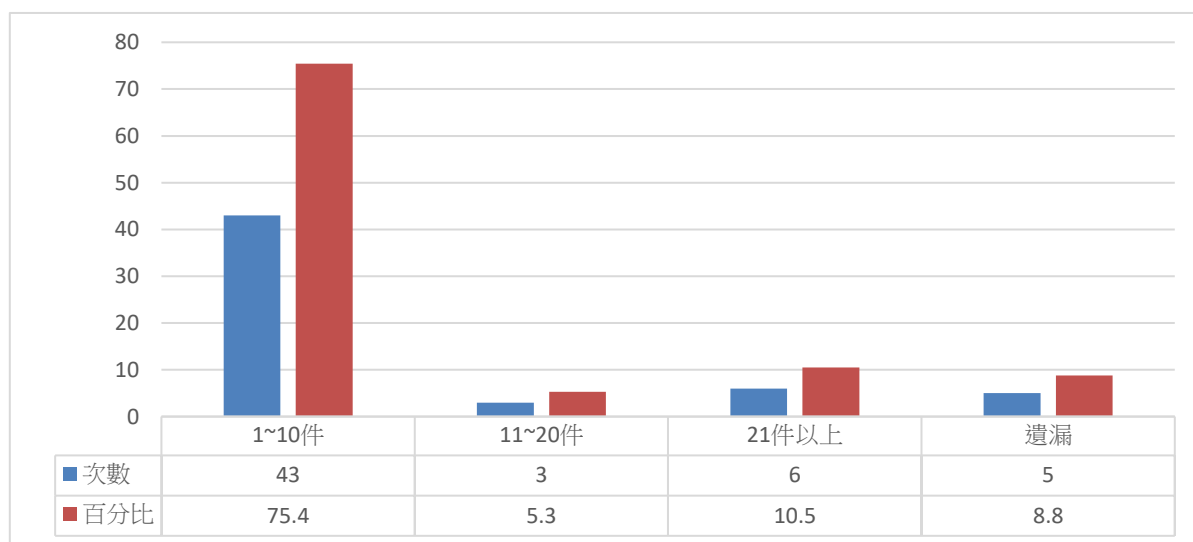


圖 4-87：受訪者最近一年內承攬環保自然葬的案件數

(五) 受訪者以業者的角度認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度

在受訪者以業者的角度認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度的統計結果，由下表可知，受訪者以業者的角度認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度係以「普通」居多，占 50.9%；其次為「不接受」，占 19.3%。

表 4-369：業者認為喪主或喪家對環保自然葬的接受度

		次數	百分比
以業者的角度認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度	非常不接受	1	1.8%
	不接受	11	19.3%
	普通	29	50.9%
	接受	8	14%
	非常接受	2	3.5%
	遺漏值	6	10.5%

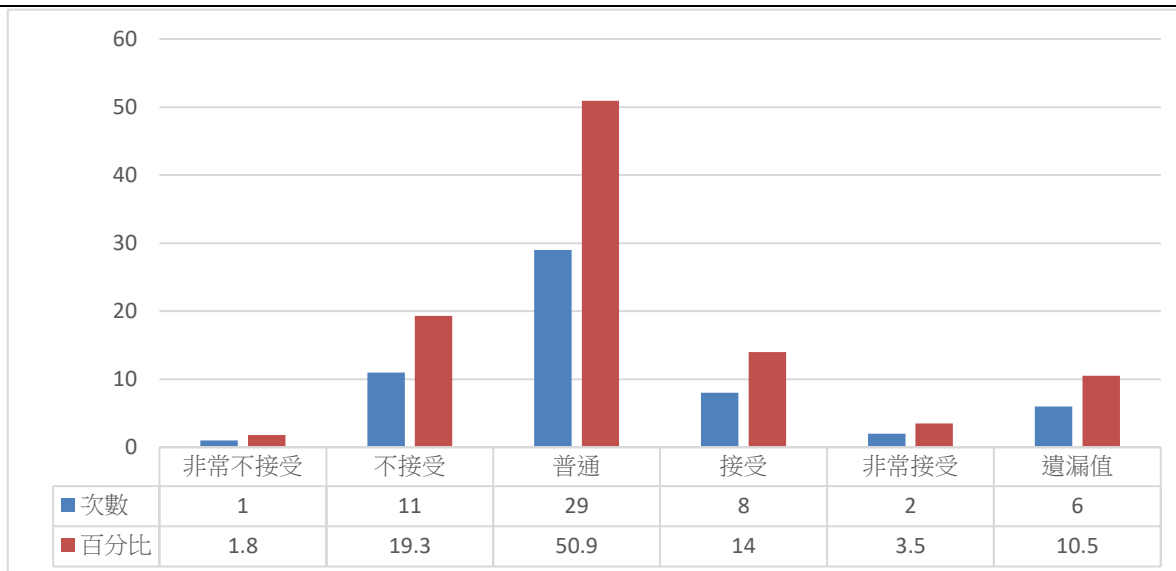


圖 4-88：業者認為喪主或喪家對環保自然葬的接受度

### 三、消費者選擇殯葬服務業者管道分析

本研究中的消費者選擇殯葬服務業者管道包括當消費者有服務需求時是透過什麼管道取得服務、消費者選擇服務的考量因素等，說明如下：

#### (一) 消費者有服務需求時是透過什麼管道取得服務

在消費者有服務需求時是透過什麼管道取得服務的統計結果(複選題)，由下表可知，消費者有服務需求時是透過什麼管道取得服務係以「人際網絡(如：親友建議)」、「憑藉過去治喪經驗」居多，各占 24.5%；其次為「亡者生前囑咐」，占 23.3%。

表 4-370：業者認為消費者取得服務之管道

		次數	百分比
消費者有服務需求時是透過什麼管道取得服務	亡者生前囑咐	37	23.3%
	憑藉過去治喪經驗	39	24.5%
	人際網絡(如：親友建議)	39	24.5%
	電視媒體	1	0.6%
	公部門(政府網站或網頁)	4	2.5%
	其他私部門提供網站或網頁資訊	3	1.9%
	平面媒體	4	2.5%
	醫療體系人員	8	5%
	殯葬服務業者直接接觸招攬	16	10.1%
	預購生前服務契約	5	3.1%
	其他	3	1.9%

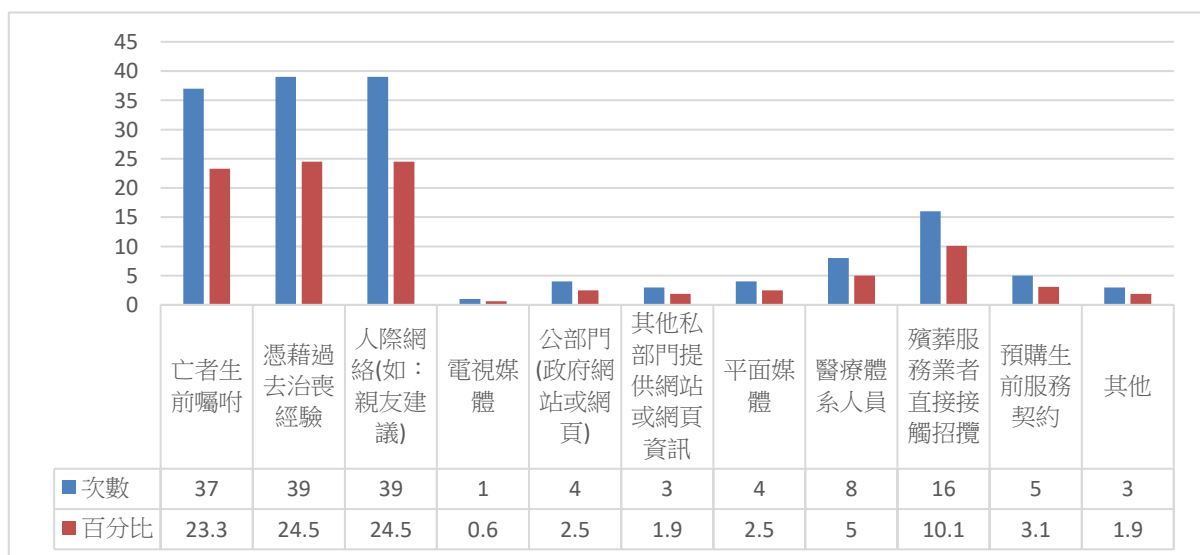


圖 4-89：業者認為消費者取得服務之管道

## (二) 消費者選擇服務的考量因素

在消費者選擇服務的考量因素的統計結果(複選題)，由下表可知，消費者選擇服務的考量因素係以「殯葬服務業者口碑佳」居多，占 32.5%；其次「價格考量」，占 17.9%。

表 4-371：消費者選擇服務的考量因素

		次數	百分比
消費者選擇服務的 考量因素	殯葬服務業者口碑佳	49	32.5%
	殯葬服務業者服務據點近	22	14.6%
	殯葬服務業者產品服務多元化	23	15.2%
	殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術士證照	18	11.9%
	政府公告評鑑績優	9	6%
	價格考量	27	17.9%
	其他	3	2%

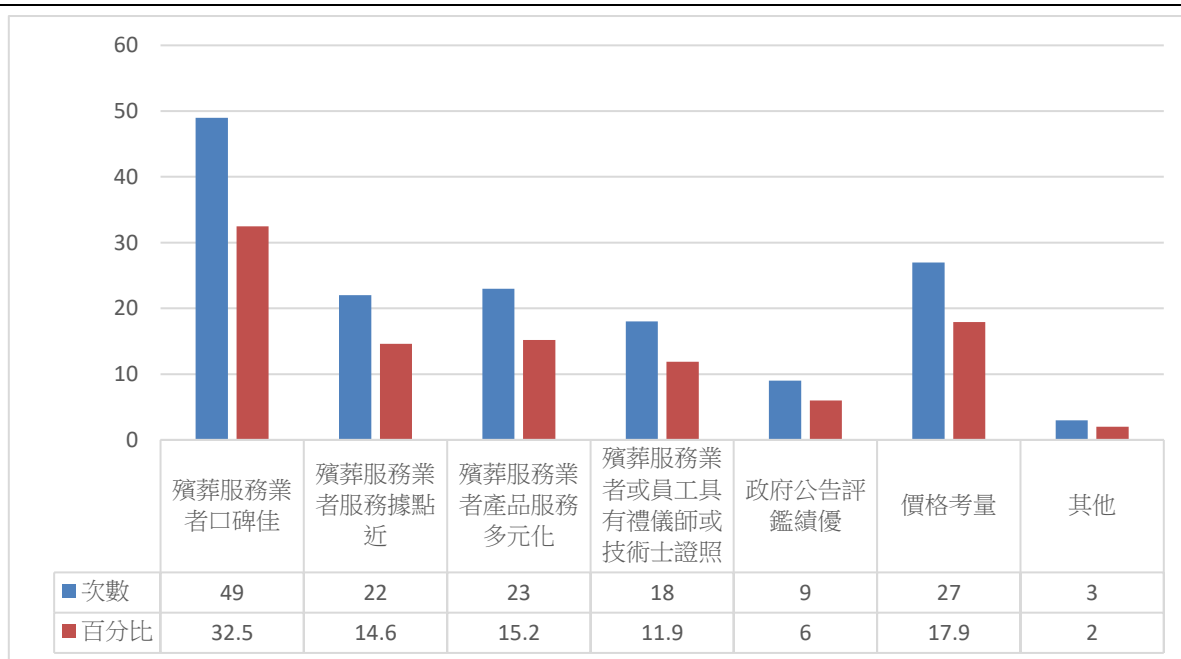


圖 4-90：消費者選擇服務的考量因素

#### 四、業者提供的殯葬消費保護措施分析：

本研究中的業者提供的殯葬消費保護措施分析包括主動提供合法經營證明查閱、主動簽立相關契約書、主動開立收據或發票、明訂契約審閱期、主動告知服務價格與內容、提供非契約原約定之服務內容、是否有推銷非契約服務內容作為員工獎金的依據、是否有與消費者增加簽訂書面契約以保障非契約約定服務內容、主動告知消費者有關消費糾紛申訴或調解之管道及消費者是否主動詢問業者有無相關證照（書）、消費者是否瞭解解約權益狀況、是否主動保存屬於消費者應收執的契約書等，說明如下：

在業者提供的殯葬消費保護措施的統計結果，由下表可知，業者提供的殯葬消費保護措施在「主動提供消費者查閱殯葬服務業者合法經營之證明」係以「是」居多，占 98.1%，「否」則占 1.9%。在「會主動與消費者簽立相關契約書」係以「是」居多，占 94.2%，「否」則占 5.2%。在「會主動開立收據或發票給消費者」係以「是」居多，占 94.3%，「否」則占 5.7%。在「與消費者簽立的契約書有明訂契約審閱期」係以「是」居多，占 92.5%，「否」則占 7.5%。在「消費者會詢問貴公司同仁有無禮儀師證書或通過相關技能檢定」係以「是」居多，占 75.5%，「否」則占 24.5%。在「會主動向消費者告知各項服務價格與內容」係以「是」居多，占 100%。在「消費者瞭解與服務業者簽訂契約後解約的權益情況」係以「是」居多，占 92.5%，「否」則占 7.5%。在「消費者會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書」係以「是」居多，占 82.7%，「否」則占 17.3%。在「有提供非契約原約定之服務內容並收取費用」係以「是」居多，占 67.9%，「否」則占 32.1%。在「推銷非契約原約定服務內容作為員工獎金的計算依據」係以「否」居多，占 54.7%，「是」則占 45.3%。在「與消費者增加簽立訂書面契約以保障非契約約定服務內容」係以「是」居多，占 81.1%，「否」則占 18.9%。在「主動告知消費者有關消費糾紛申訴或調解之管道」係以「是」居多，占 73.1%，「否」則占 26.9%。



表 4-372：業者提供的殯葬消費保護措施

		次數	百分比
主動提供消費者查閱殯葬服務業者合法經營之證明	是	52	98.1%
	否	1	1.9%
會主動與消費者簽立相關契約書	是	49	94.2%
	否	3	5.8%
會主動開立收據或發票給消費者	是	50	94.3%
	否	3	5.7%
與消費者簽立的契約書有明訂契約審閱期	是	49	92.5%
	否	4	7.5%
消費者會詢問貴公司同仁有無禮儀師證書或通過相關技能檢定	是	40	75.5%
	否	13	24.5%
會主動向消費者告知各項服務價格與內容	是	53	100%
	否	0	0%
消費者瞭解與服務業者簽訂契約後解約的權益情況	是	49	92.5%
	否	4	7.5%
消費者會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書	是	43	82.7%
	否	9	17.3%
有提供非契約原約定之服務內容並收取費用	是	36	67.9%
	否	17	32.1%
推銷非契約原約定服務內容作為員工獎金的計算依據	是	24	45.3%
	否	29	54.7%
與消費者增加簽立訂書面契約以保障非契約約定服務內容	是	43	81.1%
	否	10	18.9%
主動告知消費者有關消費糾紛申訴或調解之管道	是	38	73.1%
	否	14	26.9%

五、殯葬儀式型態分析：

本研究中的殯葬儀式型態包括治喪家屬為亡者選擇安葬方式的主要考量原因、女性在喪禮中的權益及對過往者先行火化後另找一天舉行告別儀式等，說明如下：

(一) 就您所知，治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因

由下表可知，在業者所知治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因係以「經濟考量」居多，占 29.8%；其次為「亡者生前囑咐」，占 24.6%。

表 4-373：業者認為治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因

		次數	百分比
治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因	傳統習俗	12	21%
	宗教信仰	7	12.3%
	亡者生前囑咐	14	24.6%
	經濟考量	17	29.8%
	其他	3	5.3%
	遺漏值	4	7%

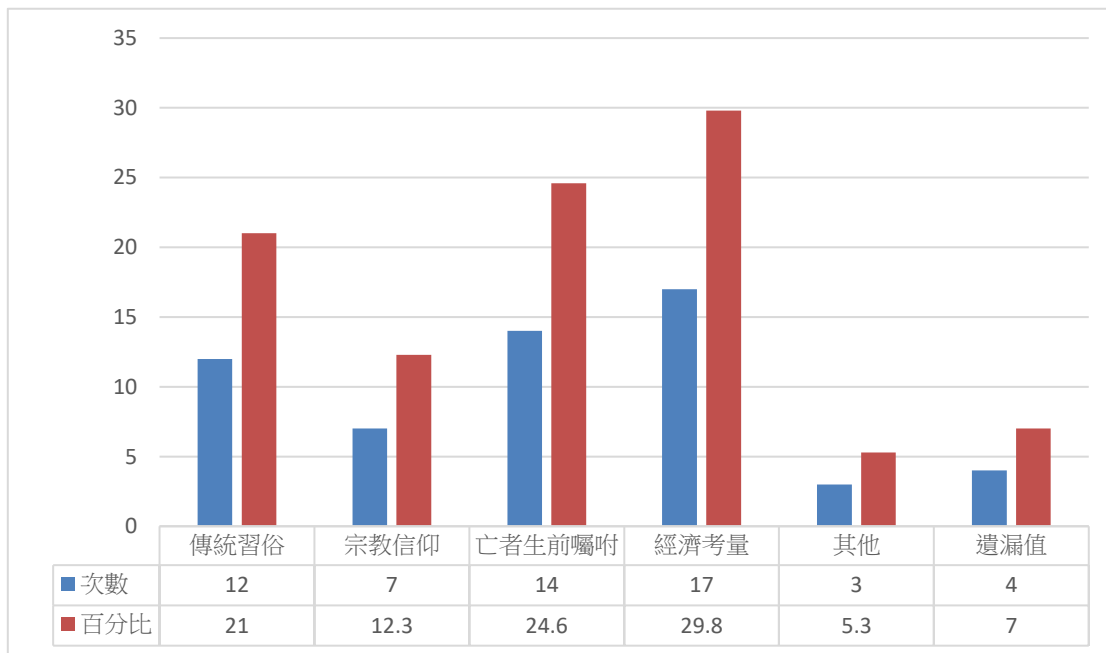


圖 4-91：業者認為治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因

(二) 就您一年內的觀察，您認為喪家在喪禮中，可以接受女性能擔任以下那些工作

由下表可知，在業者所知喪家在喪禮中可以接受女性能擔任以下那些工作在「負責捧牌位」係以「同意」居多，占 64.2%；「不同意」則占 35.8%。在「咬起子孫釘」係以「不同意」居多，占 84.9%；「同意」則占 15.1%。在「捧骨灰罐」係以「同意」居多，占 69.8%；「不同意」則占 30.2%。在「封釘」係以「不同意」居多，占 83%；「同意」則占 17%。在「捧斗」係以「同意」居多，占 60.4%；「不同意」則占 39.6%。

表 4-374：業者一年內的觀察，認為喪家可接受女性在喪禮中擔任的工作

		次數	百分比
負責捧牌位	同意	34	64.2%
	不同意	19	35.8%
咬起子孫釘	同意	8	15.1%
	不同意	45	84.9%
捧骨灰罐	同意	37	69.8%
	不同意	16	30.2%
封釘	同意	9	17%
	不同意	44	83%
捧斗	同意	32	60.4%
	不同意	21	39.6%

(三) 就您一年內的觀察，您認為喪家是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位

由下表可知，在業者所知喪家是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位係以「同意」居多，占 40.4%；其次「不同意」，各占 24.5%。

表 4-375：業者一年內的觀察，喪家對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度

		次數	百分比
您認為喪家是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位	非常不同意	4	7%
	不同意	14	24.5%
	沒意見	7	12.3%
	同意	23	40.4%
	非常同意	2	3.5%
	不清楚	3	5.3%
	遺漏值	4	7%

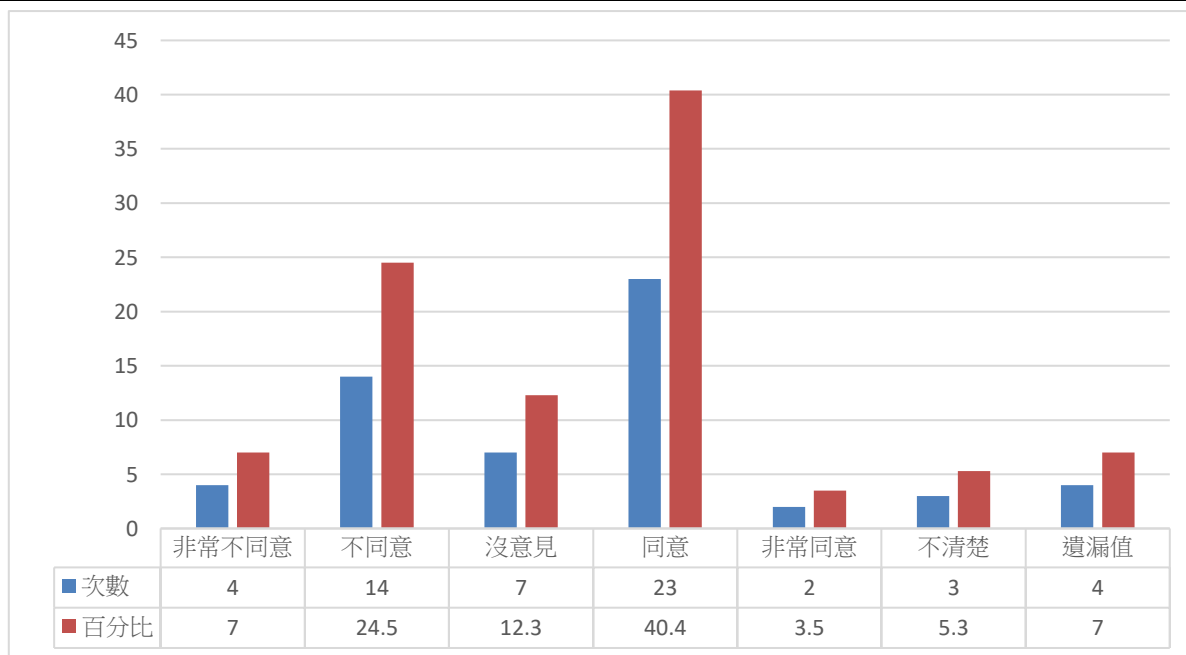


圖 4-92：業者一年內的觀察，喪家對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度

(四) 您認為您可以接受女性能擔任以下那些工作

由下表可知，業者認為可以接受女性能擔任以下那些工作在「負責捧牌位」勾選「同意」居多，占 81.1%，「不同意」18.9%。在「咬起子孫釘」勾選「不同意」居多，占 62.3%，「同意」則占 37.7%。在「捧骨灰罐」勾選「同意」居多，占 81.1%，「不同意」18.9%。在「封釘」勾選「不同意」居多，占 66%，「同意」則占 34%。在「捧斗」勾選「同意」居多，占 67.9%，「不同意」則占 32.1%。

表 4-376：業者個人對於女性能在喪禮中取代男性執行工作項目的態度

		次數	百分比
負責捧牌位	同意	43	81.1%
	不同意	10	18.9%
咬起子孫釘	同意	20	37.7%
	不同意	33	62.3%
捧骨灰罐	同意	43	81.1%
	不同意	10	18.9%
封釘	同意	18	34%
	不同意	35	66%
捧斗	同意	36	67.9%
	不同意	17	32.1%

(五) 您認為您自己是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位

由下表可知，業者對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度以勾選「同意」居多，占 40.4%；其次為「非常同意」，各占 21%。

表 4-377：業者個人對於未出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度

		次數	百分比
您認為自己是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位	非常不同意	1	1.8%
	不同意	10	17.5%
	沒意見	7	12.3%
	同意	23	40.4%
	非常同意	12	21%
	遺漏值	4	7%

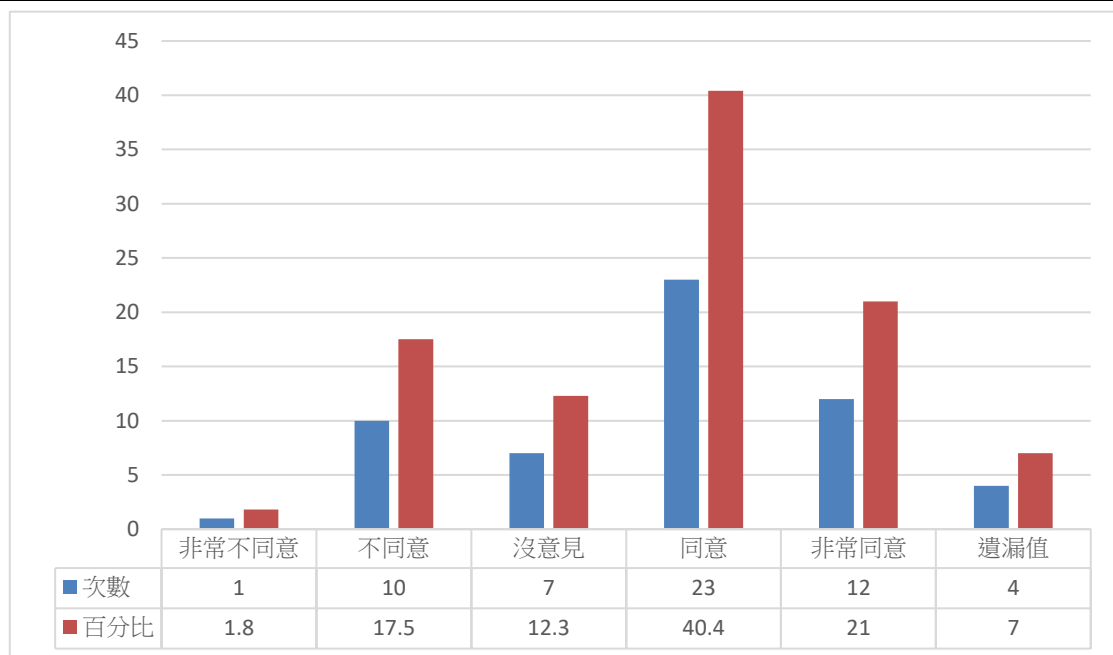


圖 4-93：業者個人對於出嫁或離婚女性過世後合爐原生家庭祖先牌位的態度

(六) 就您一年內的觀察，治喪家屬是否接受將亡者先行火化後另找一天再舉行告別儀式

由下表可知，在業者所知治喪家屬是否接受將亡者先行火化後另找一天再舉行告別儀式係以「是」居多，占 64.9%，「否」則占 21.1%。

表 4-378：業者一年內的觀察，治喪家屬對於先行火化後辦行告別儀式的接受度

	次數	百分比
就您一年內的觀察，治喪家屬是否接受將亡者先行火化後另找一天再舉行告別儀式	是	37 64.9%
	否	12 21.1%
	遺漏	8 14%

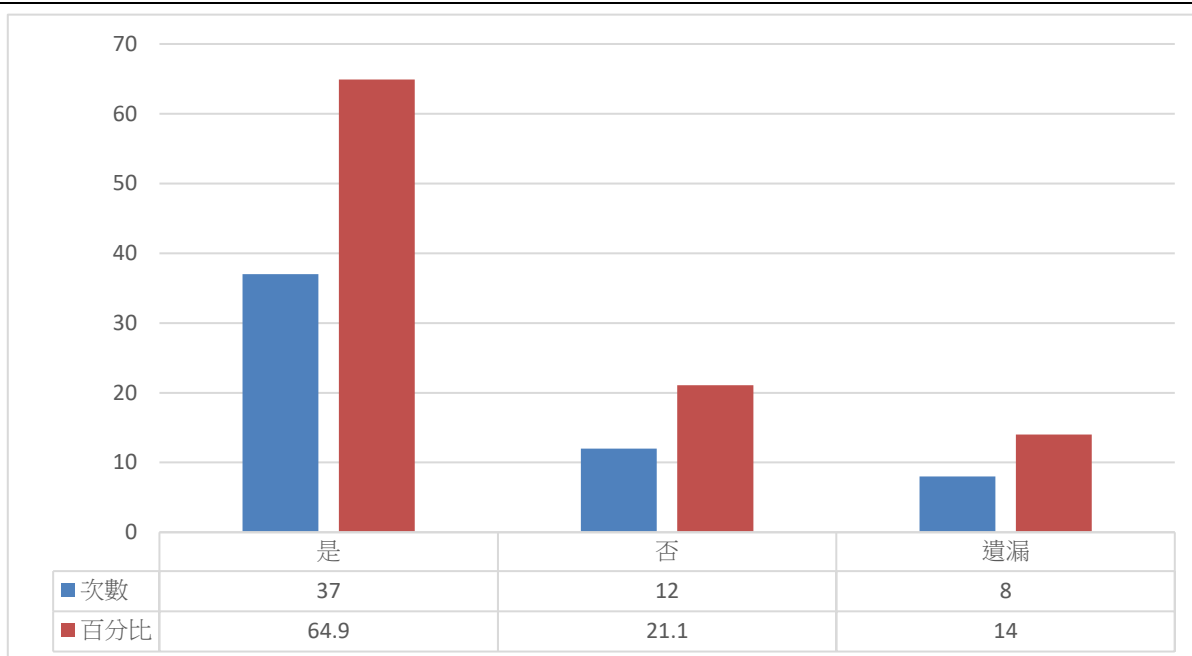


圖 4-94：業者一年內的觀察，治喪家屬對於先行火化後辦行告別儀式的接受度

(七) 就您一年內的觀察，您認為喪家是否接受自己身後事，先行火化後另找一天再舉行告別儀式

由下表可知，在業者所知喪家是否接受自己身後事，先行火化後另找一天再舉行告別儀式係以「是」居多，占 66.7%，「否」則占 26.3%。

表 4-379：業者一年內的觀察，喪家對於個人身後事，先行火化後辦告別儀式的接受度

		次數	百分比
就您一年內的觀察，您認為喪家是否接受自己身後事，先行火化後另找一天再舉行告別儀式	是	38	66.7%
	否	15	26.3%
	遺漏值	4	7%

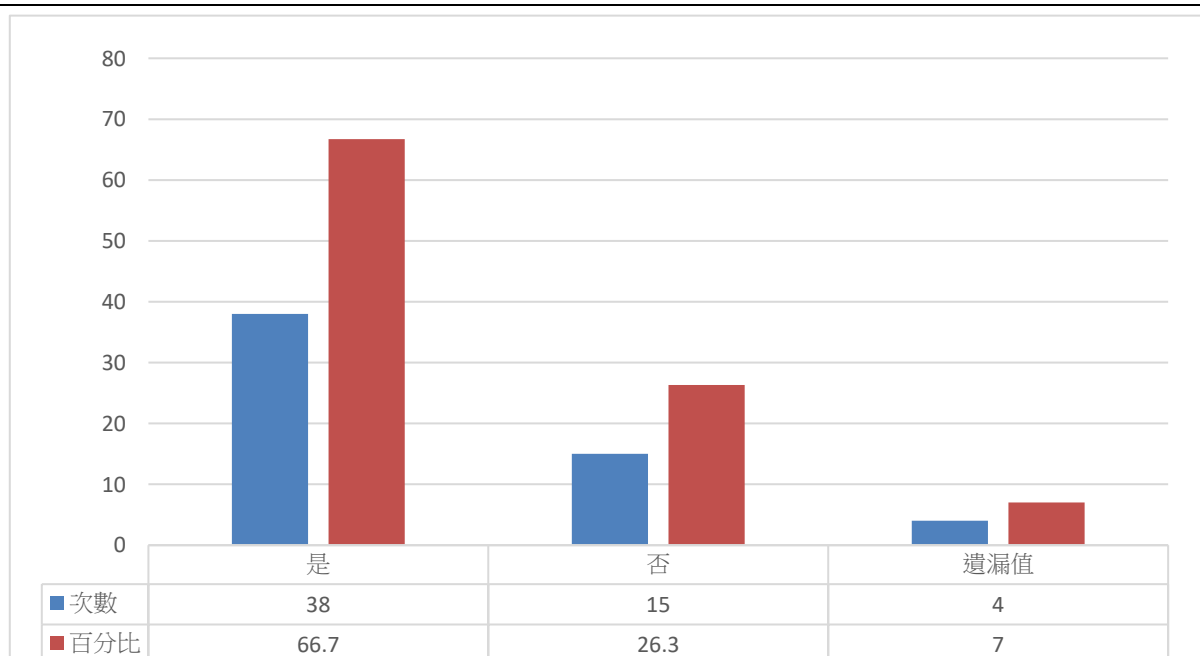


圖 4-95：業者一年內的觀察，喪家對於個人身後事，先行火化後辦告別儀式的接受度



## 第五章、研究結論與建議

### 第一節、研究結論

#### 壹、殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質

一、治喪過程中委託殯葬服務業者或中間人辦理狀況，全部委託比率大幅上升

106 年比起 95 年全部委託的次數有大幅的上升，從 95 年部分全部委託的比率 (63.5%) 和 106 年的比較 (92.5%)，看出 106 年的受訪者大多都選擇全部委託 (92.5%)，可見殯葬禮儀已經逐漸脫離傳統非營利的互助模式而趨向於依賴專業服務的商業模式。

二、殯葬禮儀服務業者的服務，服務態度最受消費者滿意

殯葬禮儀服務業者的服務中，受訪者滿意項目中，滿意比率占所有滿意勾選次數中最高的是「服務態度」(19%)，再來是「會場布置」(17%) 與「專業服務」(17%)。在受訪者不滿意的項目中，以「價格」之項目為最多勾選 (6%)。

三、受訪者於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度，表達者滿意居多

本次調查中受訪者表示對於服務業者之整體滿意度中，表達「滿意」者占多數 (66%)，再來為「普通」(21%)、「非常滿意」約為一成 (9%)，「不滿意」與「非常不滿意」者合計僅 2%。

四、國人對於殯葬設施殯儀館之使用滿意度佳，較 95 年提升

106 年殯葬設施殯儀館之使用滿意度調查中，使用殯儀館的受訪者中，勾選「尚可」的比率 20.9%，較 95 年減少，但「滿意」(50.5%) 與「非常滿意」(5%) 的比率都較 95 年提高，國人使用殯儀館設施的滿意感受明顯提升中。

五、火化（葬）場使用的滿意狀況相較 95 年呈現滿意度上升的狀態

106 年殯葬設施之使用滿意度調查中，勾選火化（葬）場的「滿意」及「非常滿意」的比率比起 95 年都呈現上升狀態，比起 95 年「未使用」的比率，則是下降 21.3%（顯示近十年火化比率與接受程度提升非常多），而在使用經驗中，「不滿意」與「非常不滿意」的比率也呈現下降情形。

## 六、骨灰（骸）存放設施滿意度明顯提升

106年受訪者對於骨灰（骸）存放設施的使用滿意度，也是「滿意」占大多數（55.4%），比起95年表示「滿意」的比率多出16.5%，「不滿意」的比率也呈現下降。

## 七、公墓設施使用的比率大幅下降，滿意度提升

106年未使用公墓設施的比率（89.1%）相較95年的（39.2%）大幅提升，使用者在滿意度上，「不滿意」與「非常不滿意」的人也相較95年比率減少了。

## 貳、民眾對於推動殯葬專業證照制度、環保自然葬、電子輓額等之接

### 受度及看法

#### 一、將近六成民眾認同禮儀師專業證照的重要性

本次調查大部分的受訪者對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照，覺得重要（44%），再來是「無意見」（29%）、「非常重要」（14%）。

#### 二、高比率聽過環保自然葬且民眾接受度高但目前使用者少

本次受訪者有聽說過環保自然葬占多數（85%），沒聽過比率為14%。106年受訪者能接受為親人選擇環保自然葬的比率，比95年多出27.3%，而不接受的人數也下降31.6%，整體都往逐漸接受環保自然葬。106年接受自己身後事採環保自然葬的百分比，相較於95年的調查在百分比上提升了14.9%，代表國人現在能夠接受環保葬的比率持續在增加，但使用者人數仍偏少的現象，呈現未來就自然葬園區的數量，以及自然葬內部的功能規劃是否也能滿足民眾的需求，將是各級政府應當擬定與規劃的要務。

#### 三、電子輓額未使用的人占多數，但使用者滿意度高

受訪者未使用電子輓額的占多數（77%），而有使用的受訪者，僅兩人表示不滿意，其餘使用者滿意度都在「尚可」及以上。

#### 四、電子外牌未使用者占多數，但有使用者滿意度偏高

受訪者未使用電子外牌達八成，有使用的滿意度都在「尚可」以上。

## 參、民眾之殯葬消費觀念及需求

### 一、半數的國人能接受先行火化後另外找一天再舉行告別儀式

受訪者是否接受親人先行火化後另外找一天再舉行告別儀式，「是」與「否」的接受度約各占一半左右。而自己的身後事，是否能先行火化再辦理告別式，106年與95年的百分比都相近，能接受先行火化後另外找一天再舉行告別儀式的人與不接受者，幾乎都各占一半。

### 二、喪家聽過及考慮購買生前殯葬服務契約產品者的比率均上升

本次106年調查國人是否聽過生前殯葬服務契約產品結果，相較於95年上升13.1%。106年受訪者考慮購買生前殯葬服務契約的情形項目中，考慮購買者從95年的17.5%上升至106年的52.5%，增加35%，顯示目前民眾對於購買生前殯葬服務契約的產品意願相較十年前更高。但根據媒體的報導，購買生前殯葬服務契約相關糾紛仍時有所聞，因此如何防免此產品之消費糾紛，仍是未來各級政府殯葬主管單位可以努力的課題。

### 三、國人普遍能接受女性擔任或從事喪禮中過去僅限於男性負責的項目

受訪者同意在喪禮中女性也能擔任負責項目，以「捧牌位」(22%)、「捧骨灰罐」(22%)的比率較高，再來是「捧斗」(20%)、「封釘」(18%)。如單以項來看時，各項目在所有受訪者的勾選結果來分析，「捧牌位」同意度最高達七成比率的同意(70.8%)，其次「捧骨灰罐」、「捧斗」……，同意度最低的「咬起子孫釘」項目也在六成以上(61.7%)。

### 四、接近半數受訪者同意未婚女性過世後合爐進祖先牌位

本次調查受訪者同意未出嫁或離婚的女性過世後，可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位者居多(45%)，再來是「沒意見」為29%。受訪者當中，女性同意比率高於男性。

## 肆、當前的殯葬儀式型態

### 一、佛教儀式成為國人目前治喪時宗教類別的首選

有關國人治喪儀式的宗教屬性選擇，106年殯葬儀式型態以佛教(46.9%)、道教(22.3%)、民間信仰(18.7%)為主，而95年殯葬儀式型態則是以民間信仰(44.8%)、佛教(29.4%)、道教(14.5%)為主。

### 二、火化後進塔為國人目前選擇比率最高的安葬方式

106年的調查中填寫選擇火化後進塔者比起95年來約增加21%，而環保葬也有增加約

1.8%，106年國人的安葬方式將近有九成選擇火化後進塔（88.9%）的模式。

### 三、選擇安葬方式以考量祭拜方便居多

受訪者選擇安葬方式的原因，就分析發現係以考量「祭拜方便」居多，占35%，勾選「傳統習俗」者居次，占23%。

### 四、殯儀館成為最主要的辦理殯葬儀式的地點

106年辦理喪禮儀式地點為殯儀館的人數比率相較於95年約提高40.7%，而相對的106年的調查中發現，民眾選擇住家治喪的比率也較95年下降19.7%。殯儀館成為國人當前最主要的治喪地點。

## 伍、民眾選擇殯葬服務業者管道與殯葬消費金額

### 一、一般殯葬服務業者已成為民眾治喪時的首選

就選擇何種殯葬服務業者的調查中，106年受訪者選擇一般殯葬服務業者的比率為(85.1%) 比起95年(62.6%) 上升很多，然而選擇生前殯葬服務契約業者，比率反而下降，影響的因素與政府推動喪禮服務技能檢定考試、禮儀師證照制度，以及各直轄市、縣(市)政府落實殯葬業者評鑑之輔導，帶動一般殯葬業者服務品質提升和經營模式現代化的影響有關，使得生前殯葬服務契約業者不再專美於前。

### 二、民眾選擇殯葬服務業者時著重於業者的口碑

調查中發現，民眾在選擇殯葬服務業者時所考量的因素，係以「殯葬服務業者口碑佳」最為注重，占38%。

### 三、人際網絡，為治喪民眾選擇服務業者最主要的管道

本次調查發現，民眾主要還是透過「人際網絡(如：親友建議)」的管道選擇殯葬業者居多，占61%。

### 四、殯葬總消費金額大幅下降

現今殯葬消費行為概況相較於十年前，就花費金額的項目明顯趨向於下降，在95年的調查中，國人治喪總費用(含禮儀服務及塔位或墓地費用)平均為354,145元，106年之調查治喪總費用平均降為242,465元。禮儀服務總費用部分，95年的調查平均為224,641元，106

年則下降至 171,634 元。在安葬費用方面（含塔位或墓地費用），95 年平均為 196,559 元，而本次調查區分來看，則為塔位總費用平均為 77,111 元，墓地總費用平均為 189,034 元。

一般而言，火化後安葬的治喪費用約為土葬費用的一半<sup>6</sup>，承前述 106 年的調查結果顯示火化後進塔比率相較於 95 年約增加 21%，而火化後選擇環保自然葬也有增加約 1.8%，這可以說明國人平均治喪總費用大幅下降的原因。

## 陸、殯葬消費保護觀念落實狀況

一、殯葬服務業者與消費者簽立相關契約書的主動性比率，相較十年前明顯提升，但臺灣東部及離島有待加強

106 年的調查中，發現殯葬服務業者就是否主動要求與消費者簽立相關契約書的行為上來看，六成以上會主動邀約簽立，相較 95 年的比率提升 30.5%，相對的未主動要求的比率為 23.8%。但從區域別來看，臺灣的西半部殯葬業者主動要求跟喪家簽立相關契約書的數量遠高於東部跟離島。

二、殯葬服務業者主動開立收據或發票的情形偏高

本次調查中發現殯葬服務業者會主動開立收據或發票給消費者的百分比，占 74%。表示「不清楚」的為 12%，表示收據與發票都沒有開的為 13%。

三、一半的民眾知道契約有審閱期

殯葬服務業者與消費者簽立的契約書有明訂契約審閱期之比率將近為五成（49%），亦有兩成受訪者表示不清楚是否有明訂契約審閱。

四、八成以上殯葬服務業者會主動向民眾告知各服務項目、規格與價格

殯葬服務業者會主動向民眾告知各服務項目、規格與價格的占 86%，有 10%受訪者表示不清楚，3%明確表示沒有。

五、半數民眾瞭解與殯葬服業者簽約後解約與終止契約的權利與義務規定

關於喪家是否瞭解與殯葬服業者簽訂約後解約與終止契約的權利與義務規定，本次調查

---

<sup>6</sup> 就美國的經驗來說，包含棺木與喪葬服務的收費約 5,300 美元，葬儀社可得利潤約 750 美元，但是火化後安葬包含甕的成本約 2,600 美元（若不含服務或甕，成本僅 1,000 美元），獲利空間為 600 美元。（楊國柱，2015：385）

發現表示瞭解者為（51%）與不瞭解（48%）的人數比率差距不大。

#### 六、六成以上民眾不會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書

本次調查，受訪者中超過六成以上（65%）不會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書，未來必須再加強對於消費者收存契約書的消費習慣，以保障其權益。

#### 七、殯葬服務業者六成以上未提供非契約原來約定的服務內容

本次調查發現，超過六成以上（66%）受訪者表示接受殯葬服務後，未再接受業者非契約原約定服務內容而需要再追加付費的項目。但有 17%的民眾表示殯葬服務業者有提供非原契約約定服務內容而須追加費用的項目，可見目前大多的殯葬服務業者都能在服務前與治喪民眾談妥服務內容與價格，而儘量避免在服務中再追求收費，超出治喪民眾原定的治喪預算而增加經濟壓力與困擾。

#### 八、殯葬服務業者提供非契約原定服務內容時另行簽訂書面契約

殯葬服務業者提供非契約原約定的服務追加收費內容者已屬少數，但是其中仍產生追加服務項目的業者中會與消費者另行簽訂書面契約者占 42%為最多，其次受訪者填答「不清楚」者為 33%。

#### 九、私立骨灰（骸）存放單位的消費部分

##### （一）一半以上的殯葬服務業者能主動與消費者簽立相關契約書

本題大部分受訪者因選擇為公立骨灰（骸）存放設施而免答該問項，然而選用私立骨灰（骸）存放設施的民眾中回答業者能主動要求與其簽立相關契約書（65%）者比未主動簽約者（16%）多。

##### （二）業者主動開立收據或發票者（71%）比未主動開立者（10%）占多數。

（三）殯葬服務業者與消費者簽立的契約書中載明有契約審閱期者（54%）的占比較高，但是仍有三成以上受訪者不清楚契約審閱期的相關規範。

##### （四）約六成（59%）民眾瞭解與殯葬服務業者簽約後解除與終止契約的權利與義務情況。

（五）殯葬服務業者與消費者簽訂之契約中載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務者占比較多（68%），消費者不清楚的則占 19%，但是仍然有民眾反應未明載的業者亦達

13%。

(六) 骨灰(骸)存放設施經營業者能依照合約規定備置相關文件影本，供消費者隨時查閱其是否合法經營占六成以上(66%)，25%受訪者表示不清楚。

(七) 購買骨灰(骸)存放單位使用權時繳交管理費者占五成以上(56%)。

(八) 受訪者瞭解殯葬服務業者有將收取之管理費設立專戶，專款專用者只有21%，大部分的民眾填答「不清楚」(69%)，可見殯葬業者就管理費專戶與專款專用之作為於交易時如何向消費者告知說明，有待加強。

(九) 懂得主動要求保存屬於消費者應收執的契約書的消費者為41%，未主動要求保存的占59%，此項也是未來需要再加強宣導的項目。

## 柒、殯葬服務業者認知的喪家消費行為

根據本研究對殯葬服務業者的問卷調查結果，在殯葬消費行為現況、消費者選擇殯葬服務業者的管道以及殯葬儀式的形態等方面，殯葬服務業者所認知的喪家的殯葬消費行為與本研究直接調查喪家所得到的意見大致上相符合。不過底下有幾點不盡相符值得一提：

一、業者對於殯葬設施的滿意度普遍低於喪家的滿意度，這可能係因為業者接觸殯葬設施的比率遠高於喪家以至對於殯葬設施的要求較高。

二、有超過半數的業者肯定禮儀師的證照制度的重要性，一方面顯示政府推行證照制度之所以相當順利的因素，另一方面業者這麼重視，政府更應該讓禮儀師的考照制度、回訓制度等更加周延。

三、對於消費者的保護措施方面，業者回答有的比率都遠高於消費者的回答，基於業者自我保護的傾向，這樣的結果是可以理解的。

四、業者回答喪家選擇安葬方式的考量原因主要是經濟考量、亡者生前囑咐及傳統習俗，相較於消費者的直接回答是祭拜方便、傳統習俗及亡者生前囑咐，這樣的回答可能因為喪家受到孝道觀念的影響，不太願意承認選擇安葬方式是基於經濟考量。

五、關於殯葬儀式納入性別平等作法的接受度，業者自己的接受度普遍高於業者所觀察到的喪家的接受度，也高於喪家自己回答的接受度。由於業者本身從事殯葬服務業，不管在專業

知識上或訊息的接收上都較一般民眾豐富，因此也養成對殯葬改革的開放態度，所以這樣的調查結果是可理解的。

## 第二節、研究建議

### 一、對於殯葬消費滿意度及殯葬政策態度之建議

(一) 為因應環保自然葬成長趨勢，政府宜加強補助或鼓勵增設公墓內樹、灑葬區及公墓外骨灰拋灑植存區

舉凡新產品或新制度的推廣，首先使用者或遵循者要先認知該產品或制度，然後才有接受的可能。值得欣喜的是，根據本研究調查發現，受訪喪家聽過環保自然葬的比率很高，而且能接受為親人選擇自然葬及接受自己選擇自然葬的比率皆較 95 年上升許多，此一環保自然葬的發展趨勢，多少反映內政部過去推廣環保自然葬的績效。如表 5-1 所示，我國歷年採行環保自然葬件數成長快速，93 年至 105 年成長 29 倍之多，但就 105 年而言，總件數雖僅占當年死亡人口的 4%，未來仍可望持續成長。另就實施地點而言，截至 106 年 7 月底，全國可實施環保自然葬之地點，公墓內已有 31 處，公墓外僅 2 處<sup>3</sup>，為因應此一發展趨勢，政府宜加強補助或鼓勵增設公墓內樹、灑葬等區，尤其公墓外更亟需考量區位分布均衡，增設骨灰拋撒植存區，以滿足實施自然葬之便利性。

表 5-1：我國歷年採行環保自然葬件數

	總計	公園、綠地	海洋	樹葬
	區域別總計 / 計	區域別總計 / 計	區域別總計 / 計	區域別總計 / 計
93 年	225	0	20	205
94 年	447	0	48	399
95 年	246	1	37	208
96 年	404	38	66	300
97 年	669	221	65	383
98 年	1,442	729	56	657
99 年	1,542	603	182	757
100 年	1,786	451	234	1,101
101 年	2,939	542	62	2,335



102 年	2,612	621	82	1,909
103 年	3,910	658	137	3,115
104 年	9,136	723	213	8,200
105 年	6,774	1,024	280	5,470

資料來源：內政部統計處統計查詢網，網址：

<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>

## (二) 因應喪家認同禮儀師證照之重要性，加強禮儀師管理工作

承前第四章調查發現，近 6 成喪家認同殯葬禮儀服務業者擁有禮儀師證照之重要性，因此除了勞動部配合內政部核發禮儀師證書，加強辦理乙、丙級技能檢定之外，並應隨著禮儀師證書核發人數增加，而檢討降低殯葬禮儀服務業應設置禮儀師之門檻。此外，各直轄市、縣（市）主管機關應確實執行殯葬管理條例第 87 條未取得禮儀師資格而以禮儀師名義執業之處罰規定，中央主管機關則應辦好禮儀師之回訓工作，以提升喪家對禮儀師專業之信賴度。

## 二、對民眾之殯葬消費觀念及需求建議

### (一) 杜絕生前殯葬禮儀服務產品的消費糾紛，強化消費者對於預約身後事之信心

本次的研究調查結果發現，國人聽過生前殯葬服務契約產品的比率高達 85.4%，以及考慮未來想購買者的比率占 52.5%，相較於十年前的調查結果多了 35%，可見目前的民眾對於身後事的預先準備及安排已經比較能接受。但由於購買生前殯葬服務契約的消費糾紛時有耳聞，且從不考慮購買的受訪者的意見回饋中發現，消費者不買生前殯葬禮儀服務契約的原因包含費用太高、曾經使用過但發現實際服務與合約內容不同，以及擔心被欺騙的狀況等。再者消費者購買自用型生前殯葬服務契約也是殯葬自主的一種表現，雖然政府在生前殯葬服務契約的法制建立及消費權益保護措施採取皆有相當成果，但殯葬自主既然是政府的政策，為了配合實現殯葬自主，政府相關單位宜強化消費者對於生前殯葬服務契約之信心，例如加強對於生前殯葬禮儀服務業者的稽查，針對可能產生消費者權益受損或容易產生糾紛的項目進行更嚴格與明確的規範與檢核，一旦發現有所異常，應當主動公告並提供媒體報導消費警訊。

(二) 加強《平等自主·慎終追遠～現代國民喪禮》的推廣，以落實現代性別平等觀念的殯葬禮儀做法

據本研究調查發現，無論是殯葬服務業者個人的看法或其所觀察到治喪民眾的接受度，以及喪家所填答的結果分析來看，現代的工商業社會和小家庭的狀況，已經有別於過去農業社會必須以男性為傳承核心的環境，因此，目前國人普遍能夠接受女性擔任或從事喪禮中過去僅限於男性負責的儀式項目。同意度最低的「咬起子孫釘」項目也在六成以上(61.7%)，同意未婚女性過世後也能進祖先牌位合爐的受訪者也有45%，即使是會擔心因喪禮納入性別平權而增加治喪成本的殯葬服務業者認同的比率也高於治喪民眾。雖然內政部出版《平等自主·慎終追遠～現代國民喪禮》一書中已經納入並示範的項目包含「捧牌位」、「捧骨灰罐」及「捧斗」等。

(三) 加強先行火化後另外找一天再舉行告別儀式的做法示範及引導

先行火化再舉辦告別奠禮有節約能源及舒緩規劃執行喪禮的時間壓力等好處，惟本次研究結果與十年前的調查內容相比較後，可以發現治喪民眾對於自己與親人先行火或後另外再找一天舉行告別儀式的做法仍然保持在同意與不同意各半數的情況，然而據瞭解各級政府在這方面的宣導與相關配套措施並不多。因此為了紓解殯葬設施因旺日而不足的情況，以及為了提供治喪民眾擁有較優的治喪環境與較充裕的時間考量下，未來應就先行火化後辦理告別儀式提供相關範例，譬如以聯合奠祭作為示範，或者在殯葬設施使用的優惠及便利配套、殯葬設施空間的功能創新規劃等等，未來先行火化後辦告別儀式的比率才有可能增加。

### 三、民眾選擇殯葬儀式型態之建議

(一) 滿足無宗教信仰的需求，政府宜採取適當的因應措施

根據前述的問卷調查得知，不論是受訪者或是亡者，其無宗教信仰的比率均較95年逐漸增加，可預見的未來這種趨勢將會持續，因此政府有必要採取因應措施以滿足無宗教信仰的治喪需求。例如，在禮儀服務方面各級政府在從事喪禮參考手冊編撰時，應將無宗教信

仰的殯葬儀節納入其中，又如地方政府在設置骨灰（骸）存放設施時，宜規劃適度空間作為無宗教信仰的民眾存放親人骨灰（骸）使用。

（二）因應民眾選擇殯儀館及火化場作為治喪地點，宜增設殯儀館及火化場，以滿足民眾治喪需求

根據本研究調查發現，民眾選擇殯儀館作為治喪地點的比率及使用滿意度均較 95 年大幅度提高，且近十年使用火化場比率與接受程度提升非常多。惟經查內政部統計年報，截至 105 年底止，全國雖已設置 54 處殯儀館，但新竹縣仍未設置，其他有設置者，如新北市、嘉義縣、市、雲林縣等，其殯儀館區位分布不均衡。另全國雖已設置 36 處火化場，惟彰化縣仍無火化場，而嘉義縣轄區雖有火化場，但屬於嘉義市政府設置經營，其他如新北市幅員遼闊，只有設置三峽火化場一處<sup>7</sup>，皆不利於多數喪家治喪之方便性，均應設法克服鄰避衝突之問題，增設殯儀館，以滿足民眾治喪需求。

#### 四、民眾選擇殯葬服務業者管道與殯葬消費金額之建議

（一）醫殯分流之後，政府應有配套措施，以滿足在醫院病逝的治喪需求

承前述調查結果，消費者選擇醫院附設殮、殯、奠、祭設施業者的比率由 95 年的 4.6% 上升為 106 年的 7%。雖然醫殯分流是政府既定政策，且已入法執行中，但如何在醫院不再附設殮、殯、奠、祭設施之後，仍可提供喪家治喪之便利性，有待中央主管機關督導地方政府採取正確而足夠之因應措施。例如，公、私立殯儀館應設置足夠的遺體保存冰櫃及豎靈拜飯空間，但由於我國殯儀館的區位分布相當不均衡，造成民眾治喪的不便，為了改善此種現象，獨立禮廳靈堂的設置是可以考量的替代方案，惟自從殯葬管理條例修法規範獨立禮廳靈堂的設置條件迄今多年，業界仍不時反映其設置之困難，究其原因為何？是否應檢討調整法令規定，讓獨立禮廳靈堂的設置更具有可行性？乃為政府主管單位必須面對的重要課題。

（二）直轄市、縣（市）政府宜加強宣導評鑑績優業者名單，以利喪家選擇

各直轄市、縣（市）政府根據殯葬管理條例規定定期辦理殯葬禮儀服務業評鑑，目的在

---

<sup>7</sup> 參考內政統計年報，網址係 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>

鼓勵業者創新升級，提供優質服務，並藉由績優業者之名單公告，以利民眾治喪選擇，進而達到擇優汰劣之效果，惟根據本研究調查，喪家選擇殯葬服務業者之管道，竟然多數是親友建議及過去的治喪經驗，反而透過政府公告評鑑績優之管道最少，建議直轄市、縣（市）政府評鑑作業完成後，除了頒獎表揚及公告名單於網站之外，宜加強於病人家屬較容易接觸訊息的醫院宣導，另可結合村里社區，利用適當活動進行宣導，一方面宣導從何處可查詢績優業者名單，同時也可直接告知民眾績優業者名單。

### （三）輔導業者專業分工與創新化服務模式，以維護殯葬禮儀應有的功能

本次的研究調查結果相較於十年前的相關資料，其中變化最大的殯葬總消費金額的大幅下降，這種變化，除了受到民眾選擇消費金額較高的土葬比率變少，以及環保自然節葬、潔葬的接受度變高，另外喪家選擇公家殯儀館治喪的比率變高也有所影響，此外，近十年來殯葬服務業者的家數增多，加上政府法令落實促使殯葬消費資訊透明化等因素，也讓殯葬服務業者免不了削價競爭。雖然目前國內人口老化，每年死亡人口數都逐漸增加，殯葬服務案量也隨之增加，但對於殯葬服務業者來說，其經營的總收入卻不一定會因服務案量增加而增加。

平均治喪總消費金額的變少，對於消費者來說雖然可以減輕經濟負擔，但殯葬服務業者收入變少的結果，可能選擇維持或採用將傳統殯葬禮儀模式縮小規模的方式經營，缺少創新動力。面對此種產業環境，各級政府單位與殯葬相關公會、職業團體、學術教育單位等，應思考如何直接或間接協助輔導殯葬服務業者進行專業分工及創新服務模式，如此，不但有助於鞏固維護現代殯葬禮儀仍能安歿慰生的功能，並利於殯葬服務業者免於惡性削價競爭，而能穩健經營。

## 五、對殯葬消費保護觀念落實狀況之建議

### （一）加強消費者對於殯葬消費保護權益的自我爭取與維護的觀念

依據本研究的調查結果可以發現，106年消費者選擇一般殯葬服務業者代辦治喪的比率

已高達 85.1%，但就消費者保護的相關措施方面，業者回答有的比率都遠高於消費者的回答，這樣的情形雖然有受到業者自我保護傾向的影響，相對地也呈現出業者基本上懂得消費者權益保護是其應有的作為，不過從喪家填答問卷結果的資料分析來看，消費者對於殯葬消費保護的權益瞭解還不是很普遍，對於應爭取的保護內容也是一知半解。因此，在業者雖然瞭解但是仍然抱持投機心態，未主動跟消費者簽約或告知解約、終止契約等情況，未來還是得靠消費者自我權益保護知識的抬頭，自我注意與爭取才能避免殯葬消費糾紛。

承上所述，殯葬消費者自我爭取與維護消費權益的觀念尚屬薄弱，未來各級政府與消保會等相關機構可以加強對於消費者有關殯葬消費保護觀念的宣導。雖然內政部業已根據殯葬管理條例規定授權訂定各類使用型與預約型殯葬服務定型化契約範本，且建置網站動態性地公開殯葬消費資訊<sup>8</sup>，但如何主動出擊，有效影響及形塑民眾自我保護觀念，還是有賴於最容易接觸民眾的地方殯葬主管單位。除生前殯葬服務契約之外，也要就委託一般殯葬服務業者執行服務時簽約的必要性、審閱期、追加付費項目的簽訂書面契約、解約、終止契約、契約書收存與索取發票或收據等，加強宣導使其成為一般民眾的基本消費常識。另外購買私立骨灰（骸）存放設施時也應簽立契約書，並且得查閱契約中是否有載明骨灰（骸）存放設施經營業者的維護及祭祀義務，以及業者是否有將收取的管理費專戶專款專用等，都是目前消費者欠缺的基本觀念。

實務上較可行的做法，即是各直轄市、縣（市）政府利用進行殯葬設施經營業與禮儀服務業評鑑時，將查核業者是否有給予消費者保護措施的結果資料加以分析，除上網發布，並提供媒體報導。此外，宜利用民眾治喪使用殯儀館、骨灰（骸）存放設施、公墓設施等的時機，或利用清明掃墓等機會，發放文宣或設計有獎徵答等活動，讓民眾清楚瞭解，只有靠消費者意識的覺醒而懂得自我保護消費權益，才能有效消弭殯葬消費的糾紛。

---

<sup>8</sup> 參考內政部全國殯葬資訊入口網，網址係

<https://mort.moi.gov.tw/frontsite/cms/serviceAction.do?method=viewContentList&subMenuId=101&siteId=MTax>

## 參考文獻

1. 王士峯、阮俊中 (2007)。「殯葬管理學」，初版，新北市：國立空中大學。
2. 王士峰 (2014)。「殯葬業發展趨勢之觀察」。殯葬實務，30，31-36。
3. 王志宏、李孟軒 (2014)。「管理資訊計算」，3 (1)，pp. 158-166。
4. 內政部 (2006)。「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」報告。
5. 內政部全國殯葬資訊入口網，網址：  
<https://mort.moi.gov.tw/frontsite/cms/serviceAction.do?method=viewContentList&subMenuId=101&siteId=MTAx>
6. 內政部統計處統計查詢網，網址：  
<http://statis.moi.gov.tw/micst/stmain.jsp?sys=100>
7. 內政部戶政司全球資訊網，網址：<http://www.ris.gov.tw/346>。
5. 行政院勞工委員會職業訓練局 (2000)。「中華民國職業分類典」。臺北：正中。
6. 行政院主計總處-國民所得統計摘要，網址係  
<https://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=33338&ctNode=3099&mp=1>
7. 邱士榮、陳威珞 (2015)。「產業分析：殯葬服務業 (2015 年)」。臺灣趨勢研究報告。
8. 阮俊中 (2003)。「臺灣殯葬產業動態研究 (碩士論文)」。嘉義縣：南華大學管理研究所。
9. 胡效群 (1978)。「消費行為的理論與研究」，思與言。
10. 施慧敏 (2003)。「生前契約消費價值、態度與在購意願關聯性之研究-以龍巖集團為例」。
11. 徐福全、鍾福山、蕭玉煌 (1994)。「禮儀民俗論述專輯—喪葬禮儀篇」。內政部。
12. 國立臺北大學民意與選舉研究中心 (2004)。「2004 年臺灣區殯葬消費大調查」。
13. 陳文玲 (1999) 著。「淺談消費行為的理論發展」。人力培訓專刊。
14. 傅聖儒 (2009)。「殯葬服務業服務品質與滿意度之研究-以 G 集團為例 (碩士論文)」。新竹市：中華大學經營管理研究所。
15. 楊國柱 (2014)。「殯葬「自主」還是「他主」」。中華禮儀，30，43-46。
16. 楊國柱 (2015)。「殯葬管理與殯葬產業發展」。臺北市：獨立作家。
17. 葉若翰 (2003)。「服務創新對服務品質與顧客滿意度的影響之研究-以殯葬業為例」。
18. 蔡麗卿 (2002)。「臺灣大都會地區「生前殯葬服務契約」之消費者行為研究」，南華大學管理研究所碩士論文。
19. 譚維信、鄧文龍、李慧仁 (2008)。「殯葬設施與服務」，初版，新北市：國立空中大學。
20. Bern-Klug, M., Ekerdt, D. J. & Wilkinson, D. S. (1999). What families know about funeral-related costs: Implications for social work. Health & Social Work, 24 (2), pp. 128-136.
21. Christopher H. Lovelock (1983) "Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insight", Journal of Marketing. Vol. 47, Summer.
22. Dell, Hawkins, Roger J. Best, Kenneth A. Coney (1986). Consumer Behavior: implications for marketing strategy.

23. J Paul Peter Jerry C. Clson (1990) Consumer behavior and marketing strategy.
24. Joseph Halpenny (2013) . An Exploration of Consumer Decision Making Processes in the Funeral Industry. Master of Science in Marketing. School of Business, National College of Ireland.
25. Engel, J. F., et al (1993) Consumer Behavior , 7th ed. , Chicago Dryden.
26. Harold W. Berkman, Christopher Gilson (1986) Consumer behavior: concepts and strategies.
27. John A. Howard (1989) Consumer behavior in marketing strategy.
28. Kotler, P. Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control , 9th ed. , Prentice-Hall Inc. , 1998.
29. KOPP, S. W. & KEMP, E. (2007, Winter). Consumer Awareness of the Legal Obligations of Funeral Providers. Journal of Consumer Affairs. 41 (2) , PP. 326 - 340.
30. Laan V., S. & Moerman, L. C. (2017) . An Investigation of Death Care and the Funeral Industry in Australia. Sydney, Australia: University of Sydney.
31. Peter , J. P. & Olson , J. C. , Consumer Behavior and Marketing Strategy , Richard D. Irwin Inc. , pp5-6 , 1990.
32. Robert H. Cole, editor (1956) Consumer behavior and motivation.
33. Schiffman , L. G. & Kanuk, L. L (1991) , Consumer Behavior , 2nd ed. , New Jersey Prentice-Hall.
34. Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. (2014) Consumer Behavior. Pearson College Div.

## 附件一、調查問卷審查會議

### 一、第一次小組會議

調查問卷審查座談會會議紀錄如下：

南華大學我國殯葬消費行為調查研究問卷審查會會議紀錄

時間：106 年 04 月 11 日（星期二）上午十點至下午一點

地點：南華大學學海堂 433 教室

主席：王枝燦 記錄：張睿元、邱家豪

出席人員：楊國柱、李慧仁、王枝燦、楊士賢、蔡明昌、歐陽克言、向恆達、郭慧娟、張睿元、邱家豪

### （一）、報告事項

#### 1、主席報告：

問卷審查會議流程：

- （1）再次說明計畫研究案之內容與問卷用途。
- （2）採逐題審查方式。
- （3）因蔡明昌老師無法出席，請蔡明昌老師改採書面審查。
- （4）因楊士賢老師臨時有事無法出席，請楊士賢老師改採書面審查。

### （二）、討論事項

提案一：專家委員審查問卷內容。

說明：針對殯葬消費行為調查研究案設計之問卷給予修改意見或增減部分題目。

決議：

1. 「背景資料-受訪者」題組，第 6 題修改家庭月收入之級距。
2. 「背景資料-亡者」題組，增加亡者性取向之題目。
3. 「背景資料-亡者」題組，第 7 題「手足」之選項修改為「兄弟姊妹」
4. 「背景資料-亡者」題組，第 8 題增加「同居」之選項。
5. 「背景資料-亡者」題組，增加第 10 題「亡者生前有無囑咐自己身後事」
6. 「背景資料-亡者」題組，增加第 11 題「亡者生前用什麼方式囑咐」
7. 「殯葬消費行為現況」題組，增加第 1 題子題目「您滿意的部分為何？」
8. 「殯葬消費行為現況」題組，修改第 2 題選項，「非常不滿意（原因說明）」修改為「不滿意（原因說明）」
9. 「殯葬消費行為現況」題組，第 2 題增加「電子外牌」題目
10. 「殯葬消費管道」題組，第 1 題增加「亡者生前囑咐」選項，「醫院醫護人員」修



改為「醫療體系人員」

11. 「殯葬消費管道」題組，第 2 題「殯葬服務業者據點近」，修改為「殯葬服務業者據點距離」；「目前經濟」修改為「價格考量」
12. 「殯葬消費保護觀念」題組，第 10 題、第 11 題及第 12 題增加「不清楚」選項
13. 「殯葬儀式型態」題組，第 3 題刪除「生活習慣」選項；增加「經濟考量」選項
14. 「殯葬儀式型態」題組，第 5 題 (3) 至 (9) 題皆改為「您是否同意女性○○○  
○○」
15. 「殯葬消費金額」題組，第 1 題「消費知覺」選項，「太貴」修改為「偏高」；  
「普通」修改為「合理」；「便宜」修改為「偏低」；增加「您認為不合理的地方  
說明」
16. 「殯葬消費金額」題組，第 2 題增加「不清楚」選項
17. 刪除「殯葬消費金額」題組，第 3 題

### (三)、臨時動議

提案一：無

說明：

決議：

### (四)、主席結論或主席指示事項：

### (五)、散會

附件二 訪員手冊

# 我國殯葬消費行為調查研究案

## 訪員手冊



南華大學生死系

2017.06 編制

# 訪員說明會流程

日期：106 年 6 月 26 日（星期一）

地點：南華大學學海堂（S301）

流程：

一、PM12:00—PM13:00 訪員報到與資料分發

二、PM13:00—PM13:55 認識問卷調查研究

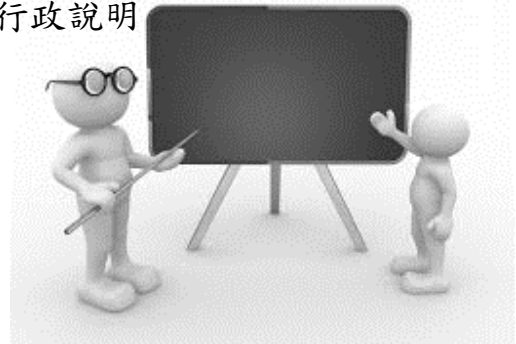
三、PM14:00—PM14:15 研究計畫緣起說明

四、PM14:25—PM14:45 訪員須知與訪問技巧

五、PM14:55—PM15:35 問卷說明

六、PM15:35—PM16:05 樣本抽選與替代方式

七、PM16:05—PM17:25 訪員互訪練習與相關行政說明



## 壹、認識問卷調查研究

問卷調查法又稱實地調查研究法，它是透過嚴格的抽樣設計來詢問並記錄受訪者的反應，以探討社會現象諸變數之間的關係。問卷是一種為了統計或調查用的問題表格。通常透過樣本的自陳方式來蒐集資料。問卷是由 questionnaire 翻譯而來，其原意是指一組問題或問題的集合，目前大都將其定義為：問題所組合而成的表格。問卷主要功能是在蒐集量化資料，不過也可用來蒐集質化資料。問卷與測驗的概念相當類似，不過仍可從編製的過程，蒐集資料的性質，及結果的分析分辨其差異。問卷可分為結構式問卷與非結構式問卷，結構式問卷設計不是一件簡單的事，例如：問題的用詞不當，受訪者可能誤解研究者的原意，問題順序的排列若沒有考慮到深淺難易程度，則可能導致拒答。因此，設計問卷時，必須每一步驟保持高度謹慎，大體上，整個問卷的編製可分為以下步驟：

### 1. 瞭解並確定所要蒐集資訊的範圍：

調查研究的第一步即提出要解答的問題，決定要蒐集和何種資料。通常需透過文獻探討理論分析與學者專家意見的蒐集，來訂定研究的分析架構，以確定所要調查的資訊範圍。

### 2. 決定採取何種形式的問卷：

適當的題目形式需視研究主題、施測方法、研究對象、資料分析和解釋的種類而定。

### 3. 編擬問卷的初稿：

根據分析架構，列出問卷要包括的主題及變項，坐順序排列，編擬問卷。編擬時，應參考類似的研究問卷，視研究對象及情境適用與否，做適度修正。

### 4. 邀集專家學者檢視和修訂初稿：

集思廣益，應盡量找代表不同的研究方向或不同社會取向的專家學者共同修正。

### 5. 預試問卷：

主要目的在於檢視問卷的適用性、用詞、長度及題目的順序是否適當；次要目的在於進行統計的檢定，例如：信、效度的檢定及因素分析、鑑別度分析。試測時應注意受訪者的基本特徵應和正式研究樣本結構類似。

### 6. 問卷定稿，並訂定使用說明：

問卷修訂後，務必重新檢視問卷之內容、形式、題目順序、空間安排及美觀性等。等問卷之使用應訂好詳細的說明，俾利訪員訓練時使用。問卷與非結構式問卷兩大類。問卷調查研究法之要件包含以下三部分：客觀態度：即實事求是的精神；科學原理：運用統計數理與方法；合作步驟：取得被調查者的真實資料。

運用問卷調查研究法之目的如下：

- (一) 瞭解社會現實狀況。
- (二) 作為研擬社會政策或施政計畫之參考。
- (三) 作為深入研究之基礎。
- (四) 作為預測某些社會現象之用，進而擬定預防措施加以防範。

問卷調查研究法之實施步驟如下：

#### (一) 正式調查

1. 試查。2 修訂問卷或表格。

3. 正式調查。4. 複查。

(二) 資料整理

1. 編輯。2. 編號。3. 表列或製表。

(三) 調查結果分析與闡釋。

(四) 撰寫調查報告。

貳、我國殯葬消費行為調查研究計畫緣起說明：

內政部前於民國 95 年委託辦理「臺閩地區殯葬消費行為調查研究」委託研究計畫，迄今差距 10 年，其間殯葬管理條例歷經 4 次修正部分條文（包含禮儀師證書核發、生前殯葬服務契約及殯葬設施之管理制度相關法規），又推行「節葬、潔葬」的綠色環保殯葬理念多年，目前全國可實施環保自然葬法地點共有 31 處，已服務超過 2 萬名民眾；中央內政部亦輔導地方政府於公立殯儀館禮廳建置播放設備，透過「電子輓額平臺」致贈電子輓額。

此外，內政部自 103 年 4 月起核發禮儀師證書，截至 105 年 11 月底核發 610 張。有鑑於 95 年當時之社會背景、殯葬消費行為及法規與目前差異甚大，有關殯葬儀式、喪葬費用、喪葬設施及殯葬消費型態等數據及資料，無較新資料可供參考。為瞭解現今殯葬消費市場之現況、民眾及殯葬業者對於殯葬相關法令及措施之看法及接受度，以供我國中央後續推動或制定相關政策及法規之參考，基於前述之理由，故有辦理本研究計畫之必要。

本校是一所以生死教育及生命禮儀為發展重點的大學，並且於 104 年經過教育部嚴謹評選通過成立「教育部生命教育中心」，在校園中落實尊重生命的教育精神。又本校生死學系所向來倡導尊重生命的神聖性、探研究生死的奧秘、關懷生死大事與生命終極服務的精神，十年前由釋慧開法師主持「臺閩地區殯葬消費行為研究」，本次更希望藉由本校長期所累積的相關專業能力及資源，繼續對此延續性計畫案貢獻所長並盡一番心力。

參、訪員須知與訪問技巧

一般規則：

一、 訪員應遵守的基本原則

(一) 調查員於每次進行問卷調查前需參加訪問調查員說明會，若因故無法參加者則放棄參與調查。

(二) 不管面對任何受訪對象，訪員都應禮貌周到。

(三) 訪員的衣著與外觀，必須保持整齊與清潔，並且不做奇異或新潮打扮，以免引起受訪者猜疑。訪員穿著一律以整齊清潔為主，嚴禁穿著拖鞋。

(四) 在舉止上，訪員要表現出神情愉悅，並以誠懇的態度來瞭解受訪者，而不至於像是在打探一般。

(五) 訪員必須保持輕鬆友善的態度，但也不可太輕浮或太過隨便。一位優秀的訪員必須在最短的時間內，能讓受訪者感到最舒服的態度，以受訪者最喜歡的方式進行談話。開始訪問前，應先向受訪者說明來意，以取得受訪者之信任與合作；訪問結束時，應向受訪者表示謝意，以保持友善的互動關係，留下良好印象。

(六) 問卷一律由調查員填寫，除受訪者主動要求受訪者自填外，若違反則做廢該份問卷。

(七) 填寫問卷一律以藍色或黑色原子筆，禁止使用修正液。

- (八) 訪員如有聽不懂受訪者的答案，應追問清楚其意思，不可隨意填寫答案。
- (九) 訪員進行訪問時，應根據問卷上之題目順序請教受訪者，不可任意變換題目順序，否則視同舞弊。
- (十) 訪員所問之問題，字句必須與題目用語完全相同，不得任意省略或增加問卷字句。若遭遇語言上之限制，則立即應向研究團隊求助，由研究團隊統一用語與說法，以維持訪問過程的一致性。
- (十一) 若遇受訪者對題意不甚瞭解時，訪員應將題目重述一遍，不能以自己對題意的認知向受訪者解釋或舉例。如需解釋或舉例，應由主持人統一為之，以避免誤導受訪者思考。如經重述或解釋後，受訪者仍不明白時，請勾選【不知道】選項。
- (十二) 訪員於訪問過程中應保持客觀中立之精神，不能向受訪者建議或暗示某種答案，且訪員應尊重受訪者所回答之答案，不應有嘲諷或批評之行為，以免受訪者感到猶豫或受窘，可能因而拒絕繼續接受訪問。當受訪者要求訪員表示意見時，訪員應技巧性地迴避，以免影響受訪者對其他題目之作答。若受訪者談話離題過久，請禮貌的引回主題。
- (十三) 堅守立場中立之原則，進行訪問時，調查員必須將個人立場置之於外，嚴守「發問、聆聽、勾選答案」之份際，不可與受訪者討論本身之價值觀，以避免影響受訪者之答案。
- (十四) 訪員應完全依據受訪者之答案或意見勾選適當選項或據實記錄，如受訪者之回答含混不明，應追問清楚，以提供正確而有用的資訊。若經追問後，受訪者仍堅持己見，請將答案完整記錄下來，切勿與之爭執，以免受訪者不耐煩而拒絕接受訪問。
- (十五) 完成訪問：確認所有問項皆回答勾選完畢後，一定要向受訪者致謝。
- (十六) 訪員對於調查所獲得的資料有保密。為維護委託調查單位之權益與保障受訪者之個人隱私，訪員應遵守保密原則，不得將訪問之內容與結果告知他人。並簽署保密同意書。
- (十七) 調查期間嚴格要求調查員每週回報成功份數及訪問狀況。
- (十八) 訪問執行結束需將所有剩餘之禮品及問卷及所有受訪者資料全部繳回。
- (十九) 其餘規定請參考專案規定。

## 重大注意事項

訪訓過程或訪問過程中，凡學習狀況與態度不佳，經督導糾正後仍未見改善者，終止錄用。  
訪問過程中，訪員若有下列行為，經糾正後仍未見改善者，一律視為情節重大之舞弊行為，得扣發全數之訪問費，且永不錄用。

(1) 未依據主辦單位選樣原則或其他原則抽取受訪者，任意更換受訪對象之行為。

(2) 未依據受訪者之回答內容據實勾選答案，或開放問題之答案未告知督導即自行判斷

歸類之行為。

(3) 未依據問卷設計之題目內容進行訪問，隨意訪問受訪者之行為。

(4) 未依據問卷設計之題目順序與跳題條件，任意變動題目順序之行為。

## 訪問技巧

### (一) 熟悉調查的問卷

1. 假如訪員不能熟悉整個調查的問卷，將使得訪問花更多的時間，或使訪問進行的不順利，甚而會導致受訪者的不滿。
2. 訪員必須小心逐題閱讀這份問卷，且訪員也必須實際大聲地朗讀這份問卷。訪員必須能夠面對受訪者時正確無誤、不間斷地唸出整份問卷，一個理想的訪員就是要像演員一般，在自然的持續對話情境中唸出訪問的臺詞。且訪問中的對談必須完全遵照問卷中所使用的語言。

### (二) 完全遵循問卷中的遣詞用字與題目順序

問卷的遣詞用字對蒐集答案是有相當大的重要性，措詞上的改變可能會影響受訪者的所回答的答案，身為訪員必須完全遵循問卷中的遣詞用字，不可任意加以改變與詮釋。題目順序亦不可任意變更。

### (三) 正確的紀錄答案

1. 不管問卷是否是要受訪者回答開放式的問題，正確的紀錄受訪者的回答是非常重要的，不可只是做摘要或改寫受訪者的答案。
2. 正確無誤是特別重要的，有時受訪者的口頭回答可能口齒不清，訪員必須根據受訪者的動作或語調而瞭解答案內容，在這種情形下，此時訪員必須在答案旁邊加註意見，說明狀況與這麼處理的原因。例如：受訪者回答時若出現搖擺不定、生氣或困窘等現象，訪員應正確的紀錄下來。

### (四) 深入追問受訪者

1. 有時候受訪者在回答問題時，會說些不適切的答案。例如我們的問卷是收集態度上的意見，並詢問受訪者是非常同意、同意、不同意或是非常不同意，

但受訪者有可能回答：「我想這是事實」。此時，訪員必須接著追問：「您的意見是非常同意或者是只有意見而已？」

2. 必要的時候訪員可要求受訪者要選擇其一，如果受訪者不肯選擇，訪員就只得正確記錄受訪者的答案。
3. 深入追問是相當必要的，這將為研究提供充足的資料，但深入追問必須保持中立的立場，不可引導作答，進而影響到受訪者其後的答案。

## 訪員自我介紹的方法

訪員必須對受訪者的反應特別敏感，在訪問的開始，訪員尚未與受訪者建立關係，全賴訪員的自我介紹來與受訪者建立關係，使得訪問得以進行下去。該怎麼自我介紹呢？

### （一）告訴他們一些事實

1. 你是誰：你必須告訴受訪者，你代表什麼人或什麼機構，來進行什麼研究計劃？  
例如：你必須介紹你是南華大學的學生，是被生死學系研究計畫所雇用，正進行有關國人殯葬消費的調查研究。
2. 你在做什麼：你必須對調查的項目與目的進行一般性的介紹。訪員必須對於調查的目的和收集資料的目的，以及如何使用這些資料徹底瞭解，並對受訪者進行說明，引起受訪者的興趣以利訪問的進行。但注意只說明大概情形，不必過份詳細，以免暗示受訪者面談中的答案
3. 為什麼會選到受訪者：你必須使受訪者瞭解，他只是全面性調查的一部份，並強調是不記名的調查，這是一件很重要的事。然後，告訴他我們抽樣的方法。

### （二）透過自我介紹，建立以下關係

1. 愉快而滿意的關係：如果受訪者覺得出現他家門口的陌生人，是一個願意與他結交及親近的人，那麼他的態度會顯的友善。因此，訪員必須表現出他是一個個性溫和且善於瞭解別人的人，尊重受訪者且對受訪者的一切感到興趣。
2. 重要且有意義：訪員必須盡一切的力量說明調查的重要性，使受訪問者在回答你



問題前，願意花時間和精力來做慎重思考。要強調該調查是何等的重要。

3. 必須克服受訪者的心理所存在的面談障礙：在訪問前，訪員必須儘量避免或減少使受訪者不安的障礙，例如：對訪員的調查目的的懷疑。另一障礙可能是受訪者對自己缺乏信心，受訪者可能會想像或認為題目很困難，這些皆是訪員必須有所準備，使受訪者安心的項目。

### 專案規定

1. 調查對象：依內政部所提供之一年內曾經治喪過戶籍名單做為抽樣調查對象。

2. 調查員請依照督導所給之名單進行訪問：

- 需先以電話與受訪戶取得聯繫後，再依照與受訪者所約定之時間前往受訪者家中進行調查。
- 若發現無法訪問到受訪者時或當場才表示拒訪，需有禮貌的致謝；切勿與受訪者發生爭執，或評論其行為。並立即通知督導，若經過重複接觸後仍無法訪問受訪戶，並經督導同意才能放棄此樣本，另尋同分層的樣本戶替代。
- 如受訪戶成員中有在最近一年內搬出去住、出嫁、至外地工作或求學者，皆需詢問其新居住地址之電話，並以電訪方式訪問這些家人。

3. 當調查員進入受訪戶後需很有禮貌向受訪戶說明來意及委託單位。

4. 調查員再進行訪問時，需使用受訪者熟悉的語言，例如：以國語或臺語以來進行訪問。

5. 問卷填答注意事項：

- 請注意問卷題目間的跳題關係。
- 複選題需追問是否還有其他答案。
- 半開放題及全開放題之答案需紀錄完整易懂。

■ 在結束訪問之前要當場檢查問卷邏輯正確性及填答是否完整

■ 問卷中的名詞若受訪者有不清楚的地方應多加解釋。

#### 6. 訪問紀錄：

範 例	編號	訪視狀況	說明完成或未完成之原因	備註
	0001	■完成 □未完成	完成	已(未)上繳問卷
	0002	□完成 ■未完成	不同時段到府無法尋得調查對象	回報督導放棄此樣本

#### 7. 訪查費用說明：

經抽樣複查確認為有效問卷後，會按月予以結算核發訪查費用。

#### 肆、問卷說明

請翻閱附錄二，配合聽取主持人說明。

#### 伍、抽樣與替代樣本說明

1. 受訪家戶是否由內政部提供的名單內。
2. 將隨機抽出每位面調查員成功問卷 10%以電話方式進行複查，並針對部份特定問項及基本資料進行查核，查核結果將記錄於複查結果表中，若經抽查發現某位調查員的品質有異，將 100%進行複查該位調查員所有完成之樣本，並移除所有有異之問卷，重新補回所需樣本。且複查人員需在成功訪問後十日內完成複查作業。
3. 調查員有據實訪問之義務，訪問內容若未屬實，則做廢該份問卷。情節重大或蓄意欺騙，則做廢該案所有問卷。

#### 替代樣本的使用

(一) 請務必根據我們所發的樣本名進行訪問，即使需要更換受訪者，也必須依據我們的替換名單。

(二) 我們的樣本是我國內，年滿二十歲以上為過去一年家中有親友過世，主要辦理喪事事務者，請依樣本名單戶，每一戶訪問合格的受訪者。在三次不同時段查訪後無法完成，才能換替代樣本進行調查。

完成訪問後，必須校對填好的訪問記錄調查表

面訪完成後，必須當場快速校對填好的問卷。並於離開受訪戶前，重新閱讀問卷，看看裡面記錄的事項夠不夠清楚，將含糊不清的語句加以澄清。如果過錄員無法瞭解你所寫的，那這個答案便無法過錄，你的心血就白費了。並將訪問記錄填寫詳實。

### 附錄一：受訪者常問的問題

下述問題皆是訪員進行訪談時，可能會受到受訪者質問的問題，訪員必須於訪問前準備好萬全的答案，以免不知如何回答（答案可參考下述資料）。

	受訪者的疑問	訪員的回答方式
訪 問 前 的 問 題	『為什麼會抽到我們？』	這是政府委託的調查，我們是由內政部戶政協助取的戶籍中由電腦自動抽取過去一年家中有死亡除戶人口。
	你們為什麼做這調查？	可參考調查緣起
	為什麼不去問隔壁的？	因為這是殯葬消費調查，您府上才符合調查資格
	誰告訴你我們的地址？	這是政府委託的調查，我們是由內政部戶政協助取的戶籍中由電腦自動抽取過去一年家中有死亡除戶人口。再提供我們地址的。
	『為什麼一定要訪問我？』	抱歉因本次調查規定要問最清楚喪禮舉辦過程的負責人，因此必須請教您。
	『我太太她不懂啦，我比較知道，訪問我好了。』	對不起，因為您太太是本次喪禮的主要負責人，因此，我們必須請教她的意見，下次有機會再訪問您。

	『我很忙、我沒空。』	<p>訪員請依當時情境判斷：</p> <p>(1)受訪者真的很忙（如聲音吵雜、小孩哭鬧、作飯時間等），請與受訪者約定一個適當的時間再訪。</p> <p>(2)受訪者推託之詞（如不想被打擾、浪費時間等），請向受訪者解釋這個訪問只需要幾分鐘就好了，請您幫忙我們完成這個研究。</p>
	『我不知道、我沒有興趣、你去問別人。』	<p>(1)不知道也是一種意見，如果說我們的問題您不知道或不想回答的，請您告訴我，我們就跳過去。</p> <p>(2)沒關係，您先聽聽我們的問題再決定。</p> <p>(3)因為這個研究必須要社會上的各種看法，您的意見對我們老師的研究非常重要。</p>
	『你是哪個單位派來的？你是幫誰做調查的？』	<p>(1)我們是南華大學生死系，（現正接受內政部的委託，正在進行一項有關殯葬消費的研究），我只是這裡的訪員。</p> <p>(2)我是南華大學生死學系的學生，這是我們老師在做研究，是想請教您一些意見，不是詐騙集團。</p> <p>(3)我們老師是王枝燦（南華大學生死系的老師），我可以給你這裡的電話，您可以打來查證。電話是：(05) 2721001 # 5414。</p> <p>(4)您可以到我們學校科系網頁上有說明，可證明我們不是詐騙集團</p> <p>(5)您可以向 165 查證</p>
訪 問	『題目設計不好、問題不能這樣問。』	<p>謝謝您，我們會將您的意見告訴我們老師，下次會改進。</p>

中 的 問 題	『你自己有什麼看法／意見？』『那您會支持誰？』	(1)對不起，我們主要是想要聽聽您的意見，提供給我們做參考。 (2)等我們訪問完後，有時間再和您聊聊我個人的看法。 (3)對不起，我還沒有投票權。
	『怎麼問這麼久？題目怎麼這麼長？』	(1)我們只剩下最後幾個問題就結束了，請您再幫忙一下。 (2)我們只要再一、兩分鐘就可以了，請您再幫忙一下。
	『這一題我可不可以不答？後面的問題我不想回答了。』	您的意見對我們老師的研究非常有幫助，如果可以的話，請告訴我們您的意見；如果您不方便回答，請您告訴我，我們就跳過去。
訪 問 後 的 問 題	『為什麼要問基本資料（如年齡、收入等）？』	因為我們老師想瞭解一下社會上各年齡層、各地區、各階層的意見，並且會絕對保密。
	『我告訴您這麼多，會不會有麻煩？』	請您放心，您所提供的意見與資料僅作學術研究與統計分析之用，不會對外公布。
	『你是誰？叫什麼名字？可不可以留聯絡電話？』	我姓○，我可以留這裡的（學校）電話給你，如果有任何問題，歡迎您打電話來。謝謝！（請勿留個人的聯絡電話或住址，以避免困擾）

### 附件三、我國殯葬消費行為調查研究問卷（民眾版）

您好：

南華大學生死學系目前正接受內政部委託執行我國殯葬消費行為調查研究計畫，目的在於瞭解我國殯葬消費市場及消費行為現況、民眾之殯葬消費觀念及需求、殯葬儀式型態、民眾選擇殯葬服務業者管道、殯葬消費金額及殯葬消費保護觀念落實等，以供政府制定輔導管理策略參考，進而提升我國之殯葬服務品質與消費權益。南華大學生死學系謹以最真誠的心，邀請您一同努力。本問卷採不記名之作答方式，並保證不會將您的填答資料用於非學術性用途，請安心作答。您的意見對於本研究非常重要，請詳實回答，感謝您的配合與協助。

南華大學生死學系  
計畫主持人：楊國柱 博士  
協同主持人：王枝燦、李慧仁 博士  
計畫助理：張睿元、邱家豪

#### 一、背景資料：（依實際狀況於適當空格打 v）

##### （一）、受訪者

1. 請問您的性別：男 女
2. 請問您的出生年次：民國\_\_\_\_\_年
3. 請問您的族群：閩南人 大陸各省 客家人 原住民 其他\_\_\_\_\_
4. 請問您的宗教信仰：佛教 道教 天主教 基督教 一貫道 回教  
民間信仰 無 其他\_\_\_\_\_
5. 請問您的最高學歷：國小及以下 國中 高中（職） 專科 大學  
研究所及以上
6. 請問您的家庭月收入：0~40,000 40,001~80,000 80,001~120,000  
120,001~160,000 160,001~200,000 200,000 以上
7. 請問亡者過世時，您有參與的治喪事宜請打 v（可複選）
  - 決定承辦的殯葬服務業者
  - 治喪協調
  - 治喪過程中與殯葬服務業者的主要接洽窗口
  - 決定殯葬服務的內涵與價格
  - 決定亡者安葬的地點
  - 參與各項殯喪相關儀式
  - 提供意見
  - 其它\_\_\_\_\_

##### （二）亡者

1. 請問亡者的性別：男 女
2. 請問亡者過世時的年齡：\_\_\_\_\_（歲）

3. 請問亡者的宗教信仰：佛教 道教 天主教 基督教 一貫道 回教  
民間信仰 無 其他\_\_\_\_\_
4. 請問亡者的最高學歷：國小及以下 國中 高中(職) 專科 大學 研究所及以上
5. 請問您是亡者的：父母 配偶 子女 兄弟姊妹 親戚 朋友 其他\_\_\_\_\_
6. 亡者婚姻狀態：已婚 未婚 離婚 喪偶 同居 其他\_\_\_\_\_
7. 亡者有無子女：無子女 一至兩人 三至四人 五到六人  
七人以上\_\_\_\_\_(人)
8. 亡者生前有無囑咐自己的身後事：有 無 (回答無者請跳答第二大題)
9. 亡者生前用什麼方式囑咐：口頭 書面 其他\_\_\_\_\_

## 二、 選擇殯葬服務業者管道：(依實際狀況於適當空格打v)

1. 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：  
**(填完全自己辦理者跳答至三、殯葬儀式型態)**  
全部委託 完全自己辦理 部分委託  
 部分委託之部分說明：\_\_\_\_\_
2. 選擇何種殯葬服務業者：  
一般殯葬禮儀服務業者 醫院附設殮、殯、奠、祭設施業者 生前殯葬服務契約業者  
其他\_\_\_\_\_
3. 選擇殯葬服務業者的考量因素有那些：(可複選)  
殯葬服務業者口碑佳 殯葬服務業者服務據點近 殯葬服務業者產品服務多元化  
殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術士證照 政府公告評鑑績優  
價格合理 其他\_\_\_\_\_
4. 透過甚麼管道選擇殯葬服務業者：(可複選)  
亡者生前囑咐 憑藉過去治喪經驗 人際網絡(如：親友建議) 電視媒體  
公部門(政府網站或網頁)公告之合法業者資訊 其他私部門提供網站或網頁資訊  
平面媒體 醫療體系人員 殯葬服務業者直接接觸招攬  
預購生前殯葬服務契約 其他\_\_\_\_\_

## 三、 殯葬儀式型態：(依實際狀況於適當空格打v)

1. 選擇的治喪儀式係屬於哪一種宗教儀式：  
佛教 道教 天主教 基督教 一貫道 回教 民間信仰 無  
其他\_\_\_\_\_ 不清楚
2. 選擇的安葬方式為：遺體土葬 骨灰土葬 火化後進塔 公墓內環保自然葬  
公墓外環保自然葬 其他\_\_\_\_\_ 不清楚
3. 選擇此安葬方式的原因：  
傳統習俗 宗教信仰 亡者生前囑咐 經濟考量 祭拜方便 其他\_\_\_\_\_
4. 辦理喪禮儀式的地點為(可複選)：

住家 殯儀館 醫院附設殮殯奠祭設施 宗教活動場所 其他

四、 殯葬消費保護觀念：(依實際狀況於適當空格打v)

(一) 殯葬禮儀服務消費

1. 殯葬服務業者是否主動要求與您簽立相關契約書：是否不清楚
2. 殯葬服務業者是否主動開立收據或發票：是否不清楚
3. 殯葬服務業者與您簽立的契約書是否有明訂契約審閱期：是否不清楚
4. 殯葬服務業者是否主動向您告知各服務項目、規格與價格：是否不清楚
5. 您是否瞭解與殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定：是否
6. 您是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書：是否
7. 殯葬服務業者是否有收費提供非契約原來約定的服務內容：是否不清楚  
(填「否」者跳答至第(二)題)
8. 殯葬服務業者提供非契約原來約定的服務內容是否有另行簽訂書面契約：是否不清楚

(二) 私立骨灰骸存放服務單位的消費(無此項消費者免填,跳答至第五大題)

1. 殯葬服務業者是否主動要求與您簽立相關契約書：是否不清楚
2. 殯葬服務業者是否主動開立收據或發票：是否不清楚
3. 殯葬服務業者與您簽立的契約書是否有訂明契約審閱期：是否不清楚
4. 您是否瞭解與殯葬服務業者簽訂契約後解除契約與終止契約的權利與義務規定：是否
5. 您與殯葬服務業者簽訂之契約是否載明骨灰骸存放設施經營業者的維護及祭祀義務：是否不清楚
6. 骨灰(骸)存放設施經營業者是否依照合約規定備置相關文件影本,供消費者隨時查閱其是否合法經營：是否不清楚
7. 您購買骨灰骸存放單位使用權是否繳交管理費:(填「是」者請續答下題,其他則跳答至第9題)是否不清楚
8. 殯葬服務業者是否將收取之管理費設立專戶,專款專用：是否不清楚
9. 您是否主動要求保存屬於消費者應收執的契約書：是否

五、 殯葬消費金額與消費知覺：

1. 這次治喪期間的治喪費用及消費知覺(依實際狀況於適當空格打v)

項目	實際金額	消費知覺
辦理治喪總費用為：		<input type="checkbox"/> 偏高 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 偏低 <input type="checkbox"/> 不清楚狀況
禮儀服務的總費用：		<input type="checkbox"/> 偏高 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 偏低 <input type="checkbox"/> 不清楚狀況
塔位總費用：		<input type="checkbox"/> 偏高 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 偏低 <input type="checkbox"/> 不清楚狀況 <input type="checkbox"/> 未使用



墓地總費用：	<input type="checkbox"/> 偏高 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 偏低 <input type="checkbox"/> 不清楚狀況 <input type="checkbox"/> 未使用
您認為費用偏高的項目或內容：（請說明）	

2. 您認為這次治喪費用支出與治喪收入（例如奠儀收入、保險收入、喪葬補助）是否收支平衡？  收入 > 支出  收支平衡  收入 < 支出  不清楚

六、 殯葬消費滿意度及對於殯葬政策之態度：（依實際狀況於適當空格打 v）

1. 殯葬禮儀服務業者的服務中，您滿意的部分為何？（可複選）

儀式內容  用品內容  價格  服務態度  專業服務  會場布置  無  其他\_\_\_\_\_

2. 您不滿意的部分為何？（可複選）

儀式內容  用品內容  價格  服務態度  專業服務  會場布置  無  其他\_\_\_\_\_

3. 您對於殯葬禮儀服務業者服務的整體滿意度：

非常滿意  滿意  普通  不滿意  非常不滿意

原因說明（針對不滿意或非常不滿意部分）

4. 您對於殯葬設施之使用滿意度：（依實際狀況於適當空格打 v）

	未使用	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	原因說明（針對不滿意或非常不滿意部分）
殯儀館 <input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立							
火化場 <input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立							
骨灰骸存放設施（納骨堂、塔或納骨牆等） <input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立							
公墓設施 <input type="checkbox"/> 公立 <input type="checkbox"/> 私立							
電子輓額							
電子外牌							

5. 您對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法：

非常重要  重要  無意見  不重要  非常不重要

6. 您是否聽說過環保自然葬：

〔如：公墓內樹葬、花葬；公墓外植存、拋灑（例如海葬）〕： 有  無

7. 您接受為親人選擇環保自然葬的態度：

非常接受  接受  普通  不接受  非常不接受

8. 您接受自己身後事採環保自然葬嗎：

非常接受  接受  普通  不接受  非常不接受

9. 您同意在喪禮中女性也能擔任以下哪些工作？（可複選，如不同意，可不勾選）

- 負責捧牌位 咬起子孫釘 捧骨灰罐 封釘 捧斗
10. 您是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位？  
非常同意 同意 沒意見 不同意 非常不同意 不清楚
11. 您是否接受親人先行火化後另外找一天再舉行告別儀式：是 否
12. 您是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式：是 否
13. 您聽過生前殯葬服務契約的產品：是 否
14. 您購買生前殯葬服務契約的意願：已購買 未來考慮購買 不願意購買  
請說明（針對不願意購買部分）：\_\_\_\_\_

## 我國殯葬消費行為調查研究問卷（業者版）

您好：

南華大學生死學系目前正接受內政部委託執行我國殯葬消費行為調查研究計畫，目的在於瞭解我國殯葬消費市場及消費行為現況、民眾之殯葬消費觀念及需求、殯葬儀式型態、民眾選擇殯葬服務業者管道、殯葬消費金額及殯葬消費保護觀念落實等，以供政府制定輔導管理策略參考，進而提升我國之殯葬服務品質與強化消費權益之確保。南華大學生死學系謹以最真誠的心，邀請您一同努力。本問卷採不記名之作答方式，並保證不會將您的填答資料用於非學術性用途，請安心作答。您的意見對於本研究非常重要，請詳實回答，感謝您的配合與協助。

南華大學生死學系

計畫主持人：楊國柱 博士

協同主持人：王枝燦、李慧仁 博士

計畫助理：張睿元、邱家豪

### 一、背景資料：（依實際狀況於適當空格打 v）

#### （一）、受訪者

1. 請問您的性別：男 女
2. 請問您的年齡：\_\_\_\_\_（歲）
3. 請問您的最高學歷：國小及以下 國中 高中（職） 專科 大學 研究所及以上
4. 請問貴公司的營業種類（可複選）：禮儀服務 殯葬設施經營 生前契約銷售 服務代工 塔位仲介 人力派遣 誦經法事 其他\_\_\_\_\_
5. 請問貴公司的營業登記名稱：禮（葬）儀社 企業社 公司 其他\_\_\_\_\_
6. 請問貴公司營業登記的資本額：\_\_\_\_\_萬元
7. 請問貴公司近三年平均的年營業額：\_\_\_\_\_萬元/年
8. 請問貴公司近三年平均的服務件數：\_\_\_\_\_件/年
9. 請問貴公司目前正式聘僱的員工人數：\_\_\_\_\_人
10. 請問貴公司目前正式聘僱員工中具備喪禮服務相關證照的人數：\_\_\_\_\_人

喪禮丙級技術士\_\_\_\_\_人 喪禮乙級技術士\_\_\_\_\_人 禮儀師證書\_\_\_\_\_人（可複選）

11. 請問貴公司是否申請為免開立統一發票單位：是 否

## 二、 殯葬消費行為現況：

1. 您對於殯葬設施在現行使用上的滿意度：（依實際狀況於適當空格打v）

	未曾使用過	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	針對不滿意或非常不滿意說明原因
公立殯儀館							
私立殯儀館							
公立火化場							
私立火化場							
公立骨灰骸存放設施 （塔位；納骨堂塔）							
私立骨灰骸存放設施 （塔位；納骨堂塔）							
公立公墓設施							
私立公墓設施							
電子輓額							
電子外牌							

2. 您對於殯葬禮儀服務人員是否擁有禮儀師證照的看法：

非常重要 重要 無意見 不重要 非常不重要

3. 您是否聽說過環保自然葬：有 無（填無請跳答至第三大題。）

4. 請問您近一年內有承攬多少環保自然葬的案件？\_\_\_\_\_件/年

5. 就您的觀察，您認為喪主或喪家普遍對於環保自然葬的接受度？

非常接受 接受 普通 不接受 非常不接受

## 三、 消費者選擇殯葬服務業者管道：（依實際狀況於適當空格打v）

1. 就您所知，您所接觸到的消費者當有殯葬服務需求時是如何找到貴公司的？（可複選）

亡者生前囑咐 憑藉過去治喪經驗 人際網絡（如：親友建議） 電視媒體  
公部門（政府網站或網頁）公告之合法業者資訊 其他私部門提供網站或網頁資訊   
 平面媒體 醫療體系人員 殯葬服務業者直接接觸招攬 預購生前殯葬服務契約 其他\_\_\_\_\_

2. 就您所知，客戶選擇貴公司服務考量的因素有那些：(可複選)

- 殯葬服務業者口碑佳  
  殯葬服務業者服務據點近  
  殯葬服務業者產品服務多元化  
 殯葬服務業者或員工具有禮儀師或技術士證照  
  政府公告評鑑績優  
 價格考量  
 其他\_\_\_\_\_

四、 貴公司所提供的殯葬消費保護措施：(依實際狀況於適當空格打 v)

1. 貴公司是否主動提供消費者查閱殯葬服務業者合法經營之證明：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2. 貴公司是否會主動與消費者簽立相關契約書：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3. 貴公司是否會主動開立收據或發票給消費者：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
4. 貴公司與消費者簽立的契約書是否有訂明契約審閱期：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
5. 消費者是否會詢問貴公司同仁有無禮儀師證書或通過相關技能檢定：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
6. 貴公司是否會主動向消費者告知各項服務價格與內容：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
7. 消費者是否瞭解與服務業者簽訂契約後解約的權益情況：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
8. 消費者是否會主動要求保存屬於消費者應收執的契約書：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
9. 貴公司是否有提供非契約原約定之服務內容並收取費用：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
10. 貴公司是否推銷非契約原約定服務內容作為員工獎金的計算依據：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
11. 貴公司是否與消費者增加簽立訂書面契約以保障非契約約定服務內容：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
12. 貴公司是否主動告知消費者有關消費糾紛申訴或調解之管道：	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

五、 殯葬儀式型態：(依實際狀況於適當空格打 v)

1. 就您所知，治喪家屬為亡者選擇安葬方式的最主要考量原因：

- 傳統習俗  
  宗教信仰  
  亡者生前囑咐  
  經濟考量  
  其他\_\_\_\_\_

2. 就您近一年內的觀察，您認為喪家在喪禮中，可以接受女性能擔任以下哪些工作：

(可複選，如全部不能接受，可不勾選)

- 負責捧牌位  
  咬起子孫釘  
  捧骨灰罐  
  封釘  
  捧斗

3. 就您近一年內的觀察，您認為喪家是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位？

- 非常同意  
 同意  
 沒意見  
 不同意  
 非常不同意  
 不清楚

4. 您認為您可以接受女性能擔任以下哪些工作：

(可複選，如全部不能接受，可不勾選)

- 負責捧牌位  
  咬起子孫釘  
  捧骨灰罐  
  封釘  
  捧斗

5. 您認為您自己是否同意未出嫁或離婚的女性過世後可以合爐寫入原生家庭之祖先牌位？

- 非常同意  
 同意  
 沒意見  
 不同意  
 非常不同意  
 不清楚

6. 就您近一年內的觀察，治喪家屬是否接受將亡者先行火化後另找一天再舉行告別儀式： 是    否

7. 就您近一年內的觀察，您認為喪家是否接受自己身後事，先行火化後另外找一天再舉行告別儀式：是 否

#### 附件四、問卷審查專家學經歷

專家審查員姓名	現職	專長
蔡明昌	國立嘉義大學師資培育中心主任	量化研究方法、生命教育
楊士賢	南華大學生死學系專任助理教授	殯葬禮俗、殯葬文書、道教科儀、釋教科儀
歐陽克言	中華民國喪儀商業同業公會全國聯合會秘書長	殯葬禮俗、治喪規劃
向恆達	皇穹陵紀念花園禮儀部總經理	殯葬設施管理
郭慧娟	臺灣殯葬資訊網總編輯兼任主筆	生死教育、殯葬禮儀

## 附件五、我國殯葬消費行為調查研究小組會議紀錄

### 一、第一次小組會議

#### 南華大學我國殯葬消費行為調查研究會議紀錄

時間：106年03月16日（星期四）下午兩點至三點

地點：南華大學學海堂 252 教室

主席：楊國柱老師 記錄：張睿元助理、邱家豪助理

出席人員：楊國柱老師、李慧仁老師、王枝燦老師、張睿元助理、邱家豪助理

### 壹、報告事項

#### 一、主席報告：

計畫目前執行進度：

（一）3/1日議約簽定已寄達部裡採購單位，進行後續簽約，並請生死系助理例君注意是否有回函寄回、後續由生死系助理振泰請款，即可開始核銷。

（二）期中報告106年7月15日前、期末報告106年11月30日前。

（三）計畫內容增加一份針對業者的50份問卷調查

### 貳、討論事項

提案一：計畫會議時程

說明：針對該計畫之進度檢核，每月開會兩次檢視計畫執行狀況及困難排解。

決議：

研擬上半部之開會時程

月份	日期	時間	地點	備註
3月	16日、30日	16日（下午14-15）30日（）	S252	30日問卷初擬
4月	13日、24日	13日（中午12-13）24日（上午11-12）		13日問卷定稿
5月	11日、25日	11日（中午12-13）25日（中午12-13）		
6月	14日、21日	14日（中午12-13）21日（中午至結束）		

註1：計畫執行調查前，需向部裡報備審核，暫定報備核准時間5月初。

註 2：4 月初需與李双文連絡人聯繫，並提供抽樣清冊便以樣本資料索取。

提案二：重要會議時程

說 明：辦理問卷專家審查會、計畫期中報告討論

決 議：

106 年 04 月 11 日上午 10 點至 12 點，辦理專家審查會。

106 年 06 月 21 日中午 12 點起，計畫期中報告討論。

提案三：計畫抽樣單位，由原先 1/4 改為單一鄉鎮、區

說 明：因計畫執行上之考量與困難，修改貼近可執行。

決 議：

全體達成一致通過，將與內政部相關承辦人員溝通。

參、主席結論或主席指示事項

一、李慧仁老師協助思考業者問卷

二、楊國柱老師提供相關問卷編製文章

三、審查委員名單：蔡明昌老師、郭惠娟老師、楊士賢老師、向恆達老師、歐陽克言老師

肆、散會



## 二、第二次小組會議

### 南華大學我國殯葬消費行為調查研究會議紀錄

時間：106年03月30日（星期四）下午二點至三點

地點：南華大學學海堂 252 教室

主席：楊國柱老師 記錄：張睿元助理、邱家豪助理

出席人員：楊國柱老師、李慧仁老師、王枝燦老師、張睿元助理、邱家豪助理

## 壹、報告事項

### 一、上次會議決議案及指示事項執行情形

- (一) 計畫會議時程已確定完成。
- (二) 辦理重要會議時程已確定完成。
- (三) 計畫抽樣單位。
- (四) 李慧仁老師協助專家問卷。
- (五) 楊國柱老師協助專業資料補充。

### 二、主席報告：

計畫目前執行進度：

- (一) 研究計畫第一階段款項已核發入帳，目前正在執行可核銷之款項作業。
- (二) 問卷審查委員連絡狀況。
- (三) 初步問卷編制已完成。

## 貳、討論事項

提案一：初步問卷編制修改。

說明：針對該計畫主要執行研究方法（問卷調查法），第一次編制內容討論。

決議：

1. 針對專有名詞做確認，以部裡所用之名詞修改並呈現。
2. 將電子輓額相關題目併入殯葬設施之使用滿意度調查表格中。
3. 增加「選擇殯葬業者管道」題組之題目。
4. 確認「殯葬消費保護觀念」題組之主客關係，修改字句敘述。
5. 修正「殯葬消費金額」題組中消費知覺之選項，增加「合理」選擇。
6. 刪除「殯葬消費觀念及需求」題組，其題目併入其他項目做詢問。

提案二：請楊國柱老師上簽申請該計畫之管理費的支用。

說明：上簽申請該計畫之管理費支用。

決議：請生死學系助理振泰協助上簽後，楊國柱老師進行申請。

## 伍、散會

### 三、第三次小組會議

#### 南華大學我國殯葬消費行為調查研究會議紀錄

時間：106年05月11日（星期四）中午十二點至下午一點

地點：南華大學學海堂 252 教室

主席：楊國柱老師 記錄：張睿元助理、邱家豪助理

出席人員：楊國柱老師、李慧仁老師、王枝燦老師、張睿元助理、邱家豪助理

### 壹、報告事項

#### 一、上次會議決議案及指示事項執行情形

- (一) 問卷初稿已完成。
- (二) 該計畫之管理費支用部分已請鄭振泰技士詢問，該費用無法支用。
- (三) 書面問卷審查意見已回完成。

#### 二、主席報告：

計畫目前執行進度：

- (一) 訪問員陸續招募當中。
- (二) 已送出修改抽樣方法之公文，等候內政部回覆。
- (三) 李慧仁老師已完成專家問卷。

### 貳、討論事項

提案一：問卷定稿。

說明：針對該計畫主要執行研究方法（問卷調查法），問卷編制內容討論定稿。

決議：修改問卷說明欄之用字遣詞，後定稿。

提案二：專家問卷定稿及後續執行。

說明：針對專家問卷編制內容討論定稿，後討論發放問卷及回收之方法。

決議：修改問卷說明欄之用字遣詞，及內文用詞始之更通順。

1. 「殯葬消費行為現況」題組，刪除第4題及第5題；增加第4題「請問您近一年內有接多少環保自然葬的案件？」；增加第5題「就您的觀察，您認為喪主或喪家對於環保自然葬的接受度？」
2. 「殯葬儀式型態」題組，各題目皆修改為業者觀察消費者之角度。

### 參、臨時動議

提案一：無

說明：無

決議：無

### 肆、主席結論或主席指示事項：

### 伍、散會

#### 四、第四次小組會議

##### 南華大學我國殯葬消費行為調查研究會議紀錄

時間：106年05月25日（星期四）下午兩點至下午三點

地點：南華大學學海堂 252 教室

主席：楊國柱老師 記錄：張睿元助理、邱家豪助理

出席人員：楊國柱老師、李慧仁老師、王枝燦老師、張睿元助理、邱家豪助理

#### 壹、報告事項

##### 一、上次會議決議案及指示事項執行情形

- (一) 訪員招募已發布，但由於報名人數較少還需要各位老師協助繼續宣傳。
- (二) 消費者版問卷已修改並定稿完成。
- (三) 業者版問卷已修改並定稿完成。
- (四) 內政部已回覆同意抽樣方法修改之公文。

##### 二、主席報告：

計畫目前執行進度：

- (一) 訪問員陸續招募當中。
- (二) 依合約內容回報內政部，索取樣本名單，等候內政部回覆。
- (三) 訪員訓練之時間訂為6月10日（六）早上9點至下午4點。

#### 貳、討論事項

提案一：訪員訓練之課程設計。

說明：針對招募到的訪員加以訓練增進訪問技巧及提高問卷之信效度。

決議：加強悲傷輔導及後續追蹤受訪案家之後續情況。

#### 參、臨時動議

提案一：我國殯葬消費行為調查研究案期中報告。

說明：針對7月中旬之期中報告討論報告內容。

決議：增加文獻資料並交代問卷設計內容及訪員訓練資料。

#### 肆、主席結論或主席指示事項：

#### 伍、散會

## 五、第五次小組會議

### 南華大學我國殯葬消費行為調查研究會議紀錄

時間：106年06月14日（星期三）中午12點至下午1點

地點：南華大學學海堂252教室

主席：楊國柱老師 記錄：張睿元助理、邱家豪助理

出席人員：楊國柱老師、李慧仁老師、王枝燦老師、張睿元助理、邱家豪助理

## 壹、報告事項

### 一、上次會議決議案及指示事項執行情形

（一）訪員訓練時間改為6月26日（一）中午12點至下午5點。

（二）目前訪員報名人數為35人。

### 二、主席報告：

計畫目前執行進度：

（一）編撰面訪訪員手冊。

（二）彙整期中報告之相關資料。

（三）應抽樣樣本之資訊關係，至郵局申請回付支用。

## 貳、討論事項

提案一：期中報告討論。

說明：依合約內容，於7月15日前至內政部報告期中計畫執行狀況。

決議：1. 期中報告日期訂為7月10日及7月11日供內政部安排。

2. 期中報告內容增加文獻回顧

## 參、臨時動議

提案一：無

說明：無

決議：無

## 肆、主席結論或主席指示事項：

## 伍、散會

## 附件六、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期中 會議紀錄及審查意見回應表

### 106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」

#### 期中審查會議紀錄

壹、開會時間：106 年 7 月 26 日（星期三）下午 2 時 0 分

貳、地點：中央聯合辦公大樓（南棟）18 樓第 18 會議室

參、主持人：林司長清淇

肆、出席委員：鄭委員英弘、羅委員素娟、曾委員漢珍、歐陽委員克言、鄭  
委員宇庭

伍、主持人致詞：(略)

陸、簡報：(略)

柒、審查委員意見：(依發言次序)

一、鄭委員宇庭：

(一) 為瞭統計問卷調查結果和 KEY IN 方便，問卷問題的選項可用 1、2 編號。

(二) 因為受訪對象找的是主要辦理喪禮的人，那一、背景資料第 7 題怎麼會有負責跑腿、提供意見的選項？如果選這幾個選項回答的話，是否會導致問卷無效。

(三) 亡者死因和性取向建議刪除，沒必要重複勾起家屬傷痛，而問這部分問題是否對整體問卷有意義是需要再思考。

(四) 殯葬消費行為現況第 1 題就問整體滿意度，一開始受訪者可能難以導出結論，可以跟後面各項儀式內容、用品內容……等滿意度統整，用 (1)(2)(3)(4)(5) 的排序方式詢問滿意度（非常滿意、滿意、尚可、不滿意），最後第 2 題再詢問整

體滿意度。

- (五) 是否聽說過環保自然葬後，回答無跳至第三大題，但找不到三，序號跳掉了；即便回答無，仍可在訪員說明後接著詢問第 5、6 題，詢問未來是否可以接受環保自然葬。
- (六) 殯葬儀式型態 5. 性別平權喪禮部分，看不太懂，是否增加說明。
- (七) 在六、殯葬消費金額與消費知覺部分，對照到前面與第 17 頁的六大項目的「消費需求」，好像看不出殯葬需求部分。

## 二、曾委員漢珍：

- (一) 第 17 頁，排序有點混亂，三是殯葬消費保護觀念落實，六是殯葬消費觀念及需求，我們應該回過頭來看，本次殯葬消費行為調查研究包括哪些東西，另外再去看十年前做的研究到底包含哪些，來看殯葬消費行為的改變，例如火化率的提升、設施和儀式的改變等。
- (二) 再看實際操作與觀念的轉變，有些人參與多但未必知道花多少錢，考慮到這些問題，在前面基本資料方面，要確認一些主要大項，但太細節的部分就不用了。
- (三) 這份問卷沒有註記是哪個縣市的調查問卷，另外對殯葬設施滿意度部分是否加註是使用哪個縣市的設施，像有些縣市連火化場都沒有，那問他滿意度究竟是問哪個縣市的滿意度？
- (四) 問卷應該化繁為簡，最後想要分析哪些重要的事情，如果跟最後要分析的事情沒有太過相關的問題，就可以更精簡。而且第 2 頁六大項研究主題的關聯性是什麼？希望結構性能清楚一點，題目順序應該循序漸進，且和 95 年的研究問卷題目如果有可以做比較的，或涉及重大施政方針主要推行的項目，例如環保自然葬等，希望那些題目沒有漏掉。

## 三、歐陽委員克言：

- (一) 族群部分，閩南人是否改臺灣人？
- (二) 第 42 頁性取向部分，我的長輩就算是同性戀，受訪者也可能會勾異性戀，就算

勾同性戀後問卷交出去，心裡也會有負擔，建議刪除，以免讓受訪者覺得揭露長輩隱私導致反感。

(三) 因為現在很注重環保，現在問卷環保只提到自然葬，除了環保自然葬外，建議可納入其他環保議題選項，例如是否接受環保壽衣、環保棺木、減香減紙錢等……讓結果出來可以知道有那麼多人支持環保。

(四) 另外像彰化殯葬設施不足，是否可以置入性的放入問題調查民眾是否可接受殯儀館，作為日後推行殯儀館和環保觀念等政策的依據。

(五) 像是封釘等術語可能要加強訪員對受訪者的說明。

#### 四、鄭委員英弘：

問卷順序上不利受訪人慢慢進入狀況，比如說一開始就問整體滿意度，應該先問如何去選擇，然後才是問滿意度；後面第 43 頁先問「對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法」，後面問選擇殯葬服務業者的因素，選項又包含「殯葬服務業者具有禮儀師或技術士證照之人才」，建議把擁有禮儀師是否重要的問題排在這之後，排序上應該有循序漸進，問完這些問題後才開始問滿意度，讓受訪者可以漸漸回想，最後比較能完整表達出他的看法和評價。

#### 五、羅委員素娟：

(一) 要如何判斷實際主導殯葬行為的人是誰？本次調查以過去 1 年家中有喪事的戶數為抽樣對象，但很可能喪事主導人並非這戶人家，而是住在其他地方的親戚？

(二) 問卷部分，像是「您是如何選擇」、「您為亡者選擇」等詢問主詞上，用「您」較武斷，與本部推行的希望家屬協商、互相尊重、殯葬自主等概念不同，是否改為「您們」或其他敘述方式？

(三) 另外對亡者的性傾向也建議刪除，因為五、殯葬儀式型態 5. 對於性別平權喪禮之看法與接受度中就有提到亡者性傾向的部分，以及 (1) 和 (2) 的問題在排列順序上是否應該再往後移，從是否同意女性擔任主喪者開始詢問。

#### 六、郭委員慧娟：(書面說明)

連江縣沒有合法業者，那分配到連江縣的 2 家抽樣業者該如何處理？

#### 七、承辦科說明

- (一) 有關性傾向與性別平權部分寫這麼細可以再斟酌，因為本部並未要求，其實有整體對性別平權的概念如何就夠了。
- (二) 另外問卷部分，一、背景資料 5. 有關亡者的死亡原因是否放入可以再斟酌，另外 6. 請問您與亡者的關係，回答父母(或子女)，亡者究竟是受訪者的父母(或子女)還是受訪者是亡者的父母(或子女)？像是 95 年問卷題目是「亡者是你的誰」，這樣詢問受訪者可能會比較清楚。
- (三) 當年 95 年委託研究題目約 47 題，現在可能因為委員們意見導致題目愈來愈多，但當年的研究題目經過本部調整，邏輯性上是有前後的，現在這份問卷在這部分仍有落差，可參照 95 年題目編列方式，俾作為兩次委託研究調查之比較。

#### 八、曾委員漢珍

- (一) 有些題目問的方式有些問題，像是「您為亡者選擇」，受訪者有這麼大權力嗎？另外性別平權的題目，像是否接受女性捧牌位等問題，可以用一題「在治喪的過程中是否能接受下列選項」，做成複選題勾選方式以一題呈現就好，沒有勾選自然就表示他無法接受。
- (二) 性取向問題因難判別家屬回答的正確性，且易引起受訪者對問卷的反感導致不願繼續作答，建議刪除。

#### 九、鄭委員英弘

- (一) 選擇殯葬服務業者的實際執行問題，包含實際金額等問題在內建議往前放，至於觀念性、概念性的問題則往放後。因為概念性的問題和受訪者辦理殯葬行為的實際行為未必有關聯。
- (二) 五、殯葬消費保護問的是實際執行時是否有簽約等相關事宜，和六、殯葬消費金額兩大題往前。

#### 十、鄭委員宇庭



問題設計層次上，可以依照殯葬行為的步驟順序來安排。

#### 十一、曾委員漢珍

用語上要注意，「你認為怎麼樣」和「這次治喪怎麼樣」是不同的概念。

#### 十二、鄭委員宇庭

有關 PPS 抽樣調查部分，隨機抽取每直轄市、縣（市）中一個鄉（鎮、市、區）為抽樣單位，這次抽樣如果是用分層的 PPS，通常我們做 PPS 抽樣的時候，不會只做一個鄉（鎮、市、區），而是以一個訪員做幾份問卷，然後將訪員分派到不同的鄉（鎮、市、區），這樣份數比較平均，訪員跑的地區也不會太分散。問卷也不會侷限在同一個鄉（鎮、市、區）。當然如果真的困難，也可以只做一個鄉（鎮、市、區）。

#### 十三、曾委員漢珍

考量到初步判斷城鄉差距，五、殯葬儀式型態：4. 您辦理喪禮儀式的地點可放到前面。

#### 十四、承辦科

另想請問各位委員，第 14 頁有關業者抽樣調查部分，連江縣沒有合法業者，那分配到連江縣的 2 家抽樣業者該如何處理？

#### 捌、南華大學回應：

楊老師國柱：這 50 份業者萬卷這是參考的，主要是針對這千份喪家問卷分析解釋時的結果，做一個應證。

#### 玖、主席裁示：

- 一、今天一個研究題目有沒有意義，在概念上能否作為交叉分析的依據，比如說亡者性傾向的問題，這個題目之後要呈現什麼結果？要搭配什麼才能去做交叉分析，如果之後沒有，其實是可以不用問的，尤其這個問題很敏感容易造成受訪者反感。
- 二、綜合委員們提到的問題，本次問卷問題是否太瑣碎，比如說經過交叉分析後要得到的結論或議題是什麼？舉例來說，問亡者的最高學歷是為了什麼？是否與殯葬自主有關？又亡者生前是否有囑咐身後事的方式，特別區分口頭和書面，如果是為了探討有無預立遺囑，那當然可以留著，但如果沒有要分析的事項只是想多蒐集一些資料日後做更深入的研究，那問題取捨就可以再思考。還是先把問卷結構整理出來，再對題目做一個調整取捨。
- 三、有關用語部分，像是「您決定」、「您與亡者的關係」等文字，重新再檢討思考，試著以一

一般人的角度來作答，若無法回答下去，敘述部分就需要再調整。

四、有關三、選擇殯葬服務業者管道第 1 題，用語上不要用「最近一次」的詢問方式，易引起民眾忌諱。

五、請學校修改完畢後將問卷以電子郵件寄給承辦科，再請委員們幫忙確認修改後的問卷並提出意見，承辦科彙整委員意見後再看是需要反饋給學校，還是能確定問卷版本。

六、本次調查結果會以北中南東離島劃分區域顯示，再考慮到業者實際抽樣數 60 份，預計回收有效樣本數 50 份，分配到連江縣的 2 家抽樣業者應該不用改。

壹拾、散會（15：50）

# 106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」

## 期中審查意見回應表

出席委員	意見	意見回覆
鄭委員宇庭	<p>1. 為了統計問卷調查結果和 KEY IN 方便，問卷問題的選項可用 1、2 編號。</p> <p>2. 因為受訪對象找的是主要辦理喪禮的人，那一、背景資料第 7 題怎麼會有負責跑腿、提供意見的選項？如果選這幾個選項回答的話，是否會導致問卷無效。</p> <p>3. 亡者死因和性取向建議刪除，沒必要重複勾起家屬傷痛，而問這部分問題是否對整體問卷有意義是需要再思考。</p> <p>4. 殯葬消費行為現況第 1 題就問整體滿意度，一開始受訪者可能難以導出結論，可以跟後面各項儀式內容、用品內容……等滿意度統整，用 (1) (2) (3) (4) (5) 的排序方式詢問滿意度 (非常滿意、滿意、尚可、不滿意)，最後第 2 題再詢問整體滿意度。</p> <p>5. 是否聽說過環保自然葬後，回答無跳至第三大題，但找不到三，序號跳掉了；即便回答無，仍可在訪員說明後接著詢問第 5、6 題，詢問未來是否可以接受環保自然葬。</p> <p>6. 殯葬儀式型態 5. 性別平權喪禮部分，看不太懂，是否增加說明。</p> <p>7. 在六、殯葬消費金額與消費知覺部分，對照到前面與第 17 頁的六大項目的「消費需求」，好像看不出殯葬需求部分。</p> <p>8. 問題設計層次上，可以依照殯葬行為的步驟順序來安排。</p>	<p>1. 鄭委員建議在問卷編號部分可做修正以利後續資料輸入。感謝委員建議，因避免問卷加入編號後畫面過於雜亂，故編製時未納入編號。問卷回收 key in 時會特別小心避免出錯。</p> <p>2. 跑腿已刪除。</p> <p>3. 死因與性取向題目已刪除。</p> <p>4. 已調整問卷排序，先問消費內容，後面再問整體滿意度。</p> <p>5. 題號已修正，並已修正為不論是否聽過都詢問自然葬題組。</p> <p>6. 性別平權題組已修正</p> <p>7. 已修正編排與出題方式</p> <p>8. 已修正編排。</p> <p>9. 根據經濟、時間及招募訪員的因素考量之下，選擇 PPS 單一鄉鎮市區，並</p>

	<p>9. 有關 PPS 抽樣調查部分，隨機抽取每直轄市、縣（市）中一個鄉（鎮、市、區）為抽樣單位，這次抽樣如果是用分層的 PPS，通常我們做 PPS 抽樣的時候，不會只做一個鄉（鎮、市、區），而是以一個訪員做幾份問卷，然後將訪員分派到不同的鄉（鎮、市、區），這樣份數比較平均，訪員跑的地區也不會太分散。問卷也不會侷限在同一個鄉（鎮、市、區）。當然如果真的有困難，也可以只做一個鄉（鎮、市、區）。</p> <p>10. 選項前加號碼，以便 coding 方便：</p> <p>1. 請問您的性別：<input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女</p> <p>3. 請問您的族群：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 閩南人 <input type="checkbox"/> (2) 大陸各省 <input type="checkbox"/> (3) 客家人 <input type="checkbox"/> (4) 原住民 <input type="checkbox"/> (88) 其他</p>	<p>沒有違反 PPS 抽樣精神。</p> <p>10. 感謝委員的建議，此部分有計畫內部人員理解之鍵入資料方式。</p>
<p>曾委員漢珍</p>	<p>1. 第 17 頁，排序有點混亂，三是殯葬消費保護觀念落實，六是殯葬消費觀念及需求，我們應該回過頭來看，本次殯葬消費行為調查研究包括哪些東西，另外再去看十年前做的研究到底包含哪些，來看殯葬消費行為的改變，例如火化率的提升、設施和儀式的改變等。</p> <p>2. 再看實際操作與觀念的轉變，有些人參與多但未必知道花多少錢，考慮到這些問題，在前面基本資料方面，要確認一些主要大項，但太細節的部分就不用了。</p> <p>3. 這份問卷沒有註記是哪個縣市的調查問卷，另外對殯葬設施滿意度部分是否加註是使用哪個縣市的設施，像有些縣市連火化場都沒有，那問他滿意度究竟是問哪個縣市的滿意度？</p> <p>4. 問卷應該化繁為簡，最後想要分析哪些重要的事情，如果跟最後要分析的事</p>	<p>1. 問卷排序已修正，並已比對十年前委託研究之問卷，以提升可比較性，另刪除過多題目。</p> <p>2. 已刪除部分題組</p> <p>3. 有在施測端控制，能知道問卷是哪個縣市</p> <p>4. 已刪修簡化題組，並比對十年前問卷結果，重要議題皆無遺漏</p> <p>5. 已採納建議修正為一題</p> <p>6. 已刪除</p> <p>7. 已修正</p> <p>8. 考量整題作答順暢進行調整</p>

	<p>情沒有太過相關的問題，就可以更精簡。而且第2頁六大項研究主題的關聯性是什麼？希望結構性能清楚一點，題目順序應該循序漸進，且和95年的研究問卷題目如果有可以做比較的，或涉及重大施政方針主要推行的項目，例如環保自然葬等，希望那些題目沒有漏掉。</p> <p>5. 有些題目問的方式有些問題，像是「您為亡者選擇」，受訪者有這麼大權力嗎？另外性別平權的題目，像是否接受女性捧牌位等問題，可以用一題「在治喪的過程中是否能接受下列選項」，做成複選題勾選方式以一題呈現就好，沒有勾選自然就表示他無法接受。</p> <p>6. 性取向問題因難判別家屬回答的正確性，且易引起受訪者對問卷的反感導致不願繼續作答，建議刪除。</p> <p>7. 用語上要注意，「你認為怎麼樣」和「這次治喪怎麼樣」是不同的概念。</p> <p>8. 考量到初步判斷城鄉差距，五、殯葬儀式型態：4. 您辦理喪禮儀式的地點可放到前面。</p> <p>9. 三、5. 建議增加以上皆可。</p> <p>10. 四、1和2：服務態度，專業服務，有關證照部分本題問得很突然建議取消此選項。</p>	<p>9. 因本題為複選題，若以上皆可則為全部選取</p> <p>10. 已修正</p>
歐陽委員克言	<p>1. 族群部分，閩南人是否改臺灣人？</p> <p>2. 第42頁性取向部分，我的長輩就算是同性戀，受訪者也可能會勾異性戀，就算勾同性戀後問卷交出去，心裡也會有負擔，建議刪除，以免讓受訪者覺得揭露長輩隱私導致反感。</p> <p>3. 因為現在很注重環保，現在問卷環保只提到自然葬，除了環保自然葬外，建議可納入其他環保議題選項，例如是否接受環保壽衣、環保棺木、減香減紙錢等……讓結果出來可以知道有那麼多人</p>	<p>1. 參考國內科技部各調查族群都採此分類方式因此未修改</p> <p>2. 已刪除</p> <p>3. 考量題目數量未能納入，請委員見諒</p> <p>4. 後續分析會參考委員建議</p> <p>5. 會加強訪員訓練說明，感謝委員提醒</p>

	<p>支持環保。</p> <p>4. 另外像彰化殯葬設施不足，是否可以置入性的放入問題調查民眾是否可接受殯儀館，作為日後推行殯儀館和環保觀念等政策的依據。</p> <p>5. 像是封釘等術語可能要加強訪員對受訪者的說明。</p>	
鄭委員英弘	<p>1. 問卷順序上不利受訪人慢慢進入狀況，比如說一開始就問整體滿意度，應該先問如何去選擇，然後才是問滿意度；後面第 43 頁先問「對於殯葬禮儀服務業者是否擁有禮儀師證照的看法」，後面問選擇殯葬服務業者的因素，選項又包含「殯葬服務業者具有禮儀師或技術士證照之人才」，建議把擁有禮儀師是否重要的問題排在這之後，排序上應該有循序漸進，問完這些問題後才開始問滿意度，讓受訪者可以漸漸回想，最後比較能完整表達出他的看法和評價。</p> <p>2. 選擇殯葬服務業者的實際執行問題，包含實際金額等問題在內建議往前放，至於觀念性、概念性的問題則往放後。因為概念性的問題和受訪者辦理殯葬行為的實際行為未必有關聯。</p> <p>3. 五、殯葬消費保護問的是實際執行時是否有簽約等相關事宜，和六、殯葬消費金額兩大題往前。</p> <p>4. 三、5 及 6，屬觀念，放後；四混合了滿意度及觀念，P3 題目項次跳掉了，1-4 後又接 3-8 整體排列順序應為五、六、四、1-4 詢問的滿意度、觀念題。</p>	<p>1. 已修正問卷題組順序。</p> <p>2. 已修正問卷題組順序。</p> <p>3. 已修正問卷題組順序。</p> <p>4. 已修正問卷題組順序。</p>
羅委員素娟	<p>1. 要如何判斷實際主導殯葬行為的人是誰？本次調查以過去 1 年家中有喪事的戶數為抽樣對象，但很可能喪事主導人並非這戶人家，而是住在其他地方的親戚？</p>	<p>1. 調查過程會轉其他縣市訪員進行調查</p> <p>2. 已修正問卷題目用語</p> <p>3. 已刪除並採納委員</p>

	<p>2. 問卷部分，像是「您是如何選擇」、「您為亡者選擇」等詢問主詞上，用「您」較武斷，與本部推行的希望家屬協商、互相尊重、殯葬自主等概念不同，是否改為「您們」或其他敘述方式？</p> <p>3. 另外對亡者的性傾向也建議刪除，因為五、殯葬儀式型態 5. 對於性別平權喪禮之看法與接受度中就有提到亡者性傾向的部分，以及（1）和（2）的問題在排列順序上是否應該再往後移，從是否同意女性擔任主喪者開始詢問。</p> <p>4. 一、5，<input type="checkbox"/>國小及以下 <input type="checkbox"/>研究所及以上 ↑及刪除</p> <p>5. 一、7，您有參與負責的治喪事宜←負責可刪除</p> <p>6. 二、2，<input type="checkbox"/>價格便宜←便宜是一種主觀，建議改為價格合理比較妥當</p> <p>7. 三、4，喪禮儀式是指哪些儀式？</p> <p>8. 三、5，捧斗是指？是否和捧牌位有重複？</p>	<p>建議</p> <p>4. 參考國內科技部各調查在學歷的部分仍有部分民眾為國小或以下、研究所或以上，為避免民眾不知是否有（含）在其中，故此才加上及字</p> <p>5. 已修正</p> <p>6. 已修正</p> <p>7. 喪禮相關儀式當中包含許多不同種類之儀式且儀式之舉辦執行並不一定在同一處進行，故本題為複選</p> <p>8. 捧斗之斗內有牌位或魂帛，還有其他象徵子孫綿延及縮小版的孝杖，而捧牌位之牌位就僅代表神主牌，故意指是不相同的部分</p>
郭委員慧娟	連江縣沒有合法業者，那分配到連江縣的 2 家抽樣業者該如何處理？	依主席指示辦理
承辦科	<p>1. 有關性傾向與性別平權部分寫這麼細可以再斟酌，因為本部並未要求，其實有整體對性別平權的概念如何就夠了。</p> <p>2. 另外問卷部分，一、背景資料 5. 有關亡者的死亡原因是否放入可以再斟酌，另外 6. 請問您與亡者的關係，回答父母（或子女），亡者究竟是受訪者的父母（或子女）還是受訪者是亡者的父母（或子女）？像是 95 年問卷題目是「亡者是你的誰」，這樣詢問受訪者可能會比較清楚。</p>	<p>1. 已修正問卷，並刪除題組。</p> <p>2. 已刪除與修正題組</p> <p>3. 已參照比較</p> <p>4. 依主席指示辦理</p> <p>5. 3101. 已增加至二、1. 及跳題指示並增加民眾說明部分委託為委託哪些項目 3102. 已增加至二、2.</p>

	<p>3. 當年 95 年委託研究題目約 47 題，現在可能因為委員們意見導致題目愈來愈多，但當年的研究題目經過本部調整，邏輯性上是有前後的，現在這份問卷在這部分仍有落差，可參照 95 年題目編列方式，俾作為兩次委託研究調查之比較。</p> <p>4. 另想請問各位委員，第 14 頁有關業者抽樣調查部分，連江縣沒有合法業者，那分配到連江縣的 2 家抽樣業者該如何處理？</p> <p>5. 有關對照 95 年題目後，建議加入 95 年題目第三部分：調查民眾選擇殯葬服務業者之管道 5 題，以供作為兩次研究之比較：</p> <p>3101. 治喪過程中是否委託殯葬服務業者或中間人辦理：(1) 全部委託 (2) 完全自己辦理 (直接跳答第幾題) (3) 部分委託 (請說明委託部分) _____</p> <p>3102. 選擇何種殯葬服務業者：(1) 一般殯葬禮儀服務業者 (2) 醫院附設歛、殯、奠、祭設施業者 (3) 生前殯葬服務契約業者 (4) 其他 (請說明) _____</p> <p>3106. 您是否與殯葬服務業者發生不愉快或衝突情形，如有的話，請說明： (1) 否 (2) 是，_____</p> <p>5101. 您聽過生前殯葬服務契約的產品： <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>5104. 您購買生前殯葬服務契約的意願： <input type="checkbox"/>已購買 <input type="checkbox"/>未來考慮購買 <input type="checkbox"/>不願意購買 (請說明)</p> <p>6. 六、8. 您接受自己未來選擇環保自然葬的態度？ 請修正文字為：您接受自己身後事採環保自然葬嗎？</p> <p>7. 六、9. 您同意在喪禮中女性也能擔任以下那些工作？(可複選) ↑請修改為(可複選，如不同意，可不</p>	<p>3106. 已增加於六、</p> <p>3. 說明部分供民眾填寫</p> <p>5101. 已增加於六、13</p> <p>5104. 已增加於六、14</p> <p>6. 已修正</p> <p>7. 已修正</p>
--	--	---



	勾選)	
主席	<p>1. 二、1, <input type="checkbox"/>政府網站或網頁公告的評鑑績優業者 ←網頁公告的評鑑績優業者也是政府網站公告的? <input type="checkbox"/>其他公、私部門提供網站或網頁資訊←其他公部門網站也是政府網站?</p> <p>建議統整區分, 例如: <input type="checkbox"/>公部門網站 <input type="checkbox"/>私部門網站</p>	<p>1. 已修正文字敘述, 配合建議將選項改為, <input type="checkbox"/>公部門(政府網站或網頁)公告之合法業者資訊 <input type="checkbox"/>其他私部門提供網站或網頁資訊</p>
主席決議	<p>1. 今天一個研究題目有沒有意義, 在概念上能否作為交叉分析的依據, 比如說亡者性傾向的問題, 這個題目之後要呈現什麼結果? 要搭配什麼才能去做交叉分析, 如果之後沒有, 其實是可以不用問的, 尤其這個問題很敏感容易造成受訪者反感。</p> <p>2. 綜合委員們提到的問題, 本次問卷問題是否太瑣碎, 比如說經過交叉分析後要得到的結論或議題是什麼? 舉例來說, 問亡者的最高學歷是為了什麼? 是否與殯葬自主有關? 又亡者生前是否有囑咐身後事的方式, 特別區分口頭和書面, 如果是為了探討有無預立遺囑, 那當然可以留著, 但如果沒有要分析的事項只是想多蒐集一些資料日後做更深入的研究, 那問題取捨就可以再思考。還是先把問卷結構整理出來, 再對題目做一個調整取捨。</p> <p>3. 有關用語部分, 像是「您決定」、「您與亡者的關係」等文字, 重新再檢討思考, 試著以一般人的角度來作答, 若無法回答下去, 敘述部分就需要再調整。</p> <p>4. 有關三、選擇殯葬服務業者管道第1題, 用語上不要用「最近一次」的詢問方式, 易引起民眾忌諱。</p> <p>5. 請學校修改完畢後將問卷以電子郵件寄給承辦科, 再請委員們幫忙確認修改</p>	<p>1. 依決議修正 2. 依決議修正 3. 依決議修正 4. 依決議修正 5. 依歸規定完成修正, 提供電子檔 6. 依決議辦理</p>

	<p>後的問卷並提出意見，承辦科彙整委員意見後再看是需要反饋給學校，還是能確定問卷版本。</p> <p>6. 本次調查結果會以北中南東離島劃分區域顯示，再考慮到業者實際抽樣數 60 份，預計回收有效樣本數 50 份，分配到連江縣的 2 家抽樣業者應該不用改。</p>	
--	---	--

附件七、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期末會議紀錄及審查意見回應表

106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」

期末審查會議紀錄

壹、 開會時間：106 年 12 月 26 日（星期二）下午 2 時 0 分

貳、 地點：中央聯合辦公大樓（南棟）18 樓第 4 會議室

參、 主持人：鄭委員英弘（代）

肆、 出席委員：羅委員素娟、鄭委員宇庭、曾委員漢珍、郭委員慧娟、歐陽委員克言

伍、 主持人致詞：(略)

陸、 簡報：(略)

柒、 審查委員意見：(依發言次序)

一、鄭委員宇庭：

有以下四點建議：

1. 樣本抽樣上，在很多地區都會用到最後一個樣本，這部分必須說出來，以便大家在看這份報告時，明白樣本替代率是多少，就後面的數據稍微有點保留。因為從數據看出

來大概比較高階層收入者被訪問到機率很少，因為看喪葬費用好像稍微偏低。

2. 第 64-70 頁，費用很多都是遺漏值或不清楚，如果把所有費用加總平均，可能與實際會有落差，如果沒有做補充，應另外說明。
3. 面對未來的高齡化及少子化社會，政策應提規劃，如：自然葬、無宗教信仰。
4. 使用殯葬服務已高達 85.1%，消費者糾紛需提早預防。

## 二、曾委員漢珍：

以下幾點建議供修正參考：

1. 未來部裡可以考量資訊系統內的資料和之前辦理的地方評量意見資料，這些東西資料可以交叉分析。交叉分析最有異議的是地區分為北中南東太粗略，可換成六都或非六都，屬於都會型或鄉村型。由於 95 年與 106 年的委託研究案有些項目不同，建議可在前面製作表格，將 95 年研究較為重要且 106 年欲比較之項目，列出來。如果能把空間區位別弄出來，反映出來城鄉差距，問題會比較清楚。
2. 可以引用內政部的統計數據，像是殯儀館、火化場，就拿這些空間的東西殯葬設施就能反映一些空間的問題。本來就分配不均的問題，在你們發現問題的時候，可以引用現有數據來解釋。例：本來就沒火化場，如何有滿意度？未來研究，文獻探討部分，需加入社會變遷，如：老人化、少子化，以導引出幾個重要議題。
3. 宗教分類需要再探討，因民間信仰可能包含儒、釋、道等等，到底怎麼分類定義才不會混在一起。消費金額的大幅降低，不知道調查項目中到底哪項降低，是屬於結構性的少掉（例如土葬減少），還是結構性以外的變化才是需要更敏感地去透過調查去瞭解，可以在最後分析的時候提供一點分析的作用。
4. 最後結論可能要針對那些大的項目或問題，透過分析再更清楚地描述可能會更好。業者的營業額及資本額部分，是否排除龍巖等大型服務業者，需再斟酌。

## 三、郭委員慧娟：

1. 報告中第 26 頁佛、道、民間信仰，95 年到現在有很大變動，受訪者是否有清楚不同宗教的差別？公部門的報告公布後，會讓人覺得信仰佛教的人較多，尤其是報告中有做文字敘述，這部分就要更注意。

2. 第 27 頁受訪者的學歷大量成長，但發現除了未入學減少以外，研究所多一些而已，其他部分並沒有特別成長，所以文字敘述方面應再斟酌，像曾老師說的，有些東西不需要做比較。
3. 第 28 頁，國人家庭年收入從民國 90 幾年到現在，好像家庭年收入都落在 90 幾萬到 100 多萬，這份報告 48% 月收入低於 4 萬，年收入才 48 萬，低於臺灣家庭年收入，這樣是否影響治喪費用？所以這份問卷的月收入究竟是個人還是家庭月收入？可能需要做個說明或文字上再斟酌。
4. 第 34、35 頁在文字上，像是白髮人送黑髮人情況減少、因此有喪偶年輕化現象等文字敘述，建議盡量避免；第 35 頁離婚、喪偶等其實都是有另有統計數字，這部分是否有必要做比較，請再斟酌。
5. 第 37 頁，亡者生前是否有預囑自己的身後事，就實務上瞭解，加上名人示範，預囑、生死的觀念應該有推廣，這部分的數據需再注意。
6. 第 40 頁「喪家對於醫院附設殮、殯、奠、祭設施有一定的需求」這部分敘述說民眾「有需求」，似與施政法規推動的方向不同，文字建議再調整。
7. 第 43 頁殯葬儀式型態「佛教儀式被採用較以往多，這可能與佛教團體積極推廣不無關係」，寫法上可以再精確一些。
8. 第 45 頁「祭拜方便」與「有助環保自然葬推行」是否完全有關，這部分文字應該再精確。
9. 第 51 頁用字部分，文章最後一行「竟然高達」較不適當，因為可能背後有他的原因。
10. 報告後段建議的部分，可以有更具體的建議和做法。

#### 四、歐陽委員克言：

1. 從業者的角度來看，這份報告對行政機關和業者都有很高的參考價值。實務上消費者對佛教的認知仍有佛教和民間信仰參雜的情形，真正純佛教的意思是一切從簡、包含助念、沒有銀紙紙紮，大概就占一、兩成。
2. 第 64 頁治喪費用是否能改成曲線圖，標出峰值以便業者判斷契約書金額。
3. 城鄉差距很大，以雲嘉地區而言，10 萬元以內的案子非常多，申請慈善團體喪葬補助

的也愈來愈多。實務上家屬表示「祭拜方便」，有時候業者判斷就是「經濟因素」。這樣的問題牽涉到大都會需新建殯儀館、禮廳，小業者沒有辦法建立自己的私人會館，會失去競爭力。這 10 年來，往殯儀館和自然葬發展的趨勢已愈來愈龐大，殯葬業者須積極接受這樣的趨勢，政府也應該積極規劃殯儀館、禮廳和自然葬葬區的硬體設施。

4. 這個報告也提出服務統包已成為趨勢，然而現行殯葬業者對各方面的知識略顯不足，需透過證照的推行提升業者的觀念知識。

#### 五、羅委員素娟：

1. 業者的營業額及資本額遺漏值大約占 50%以上，這麼大的遺漏值是否有影響；是否需要加以說明。
2. 第 222 頁「高比率聽過環保自然葬，且民眾接受度高，但目前使用者少」目前確實是使用者少，但回到研究建議中，似乎沒有回應到為什麼使用環保自然葬的人較少，這部分建議可以再做說明或做個連結，而不是只提及建議增加環保自然葬葬區。
3. 性別平等觀念的殯葬禮儀做法，提及可納入「國民禮儀範例」以合乎國人治喪需求這部分，現在已將現代喪禮的核心價值放到《平等自主·慎終追遠～現代國民喪禮》這本書中，所以建議時請就《現代國民喪禮》一書提出建議。
4. 另外就殯葬消費應多加宣導部分，願意購買生前契約已超過 50%，但仍有多數人不知道自己權益，但報告中研究建議五、對殯葬消費保護觀念落實狀況之建議部分，似乎未提及實際上仍有消費糾紛的情形，可加入說明，以強化加強宣導的必要性。

#### 六、承辦科說明：

1. 第 224 頁倒數第 5 行提及 95 年喪葬總金額，未注意 95 年報告提及的喪葬總金額分為統包、統包不含安葬和逐項購買三種，請再確認。
2. 有關區域劃分為北部、中部、南部、東部、外島部分，建議應註明各區域包含哪幾個縣市，並將外島修正為離島。
3. 在解讀和語句上需要再注意，購買意願或確實購買要釐清。有關政策面可以給一些建議，但行政機關比較在意的是數據反映的實然，為什麼會有這樣的趨勢，可以在報告中依據調查結果分析現象、成因，呈現數據代表的實然趨勢。

4. 有關內政部委託研究計畫作業規定的相關注意事項，請研究團隊配合辦理。
5. 另有 14 點建議修正事項將於會後提供給學校。

#### 捌、 南華大學回應：

感謝各位委員給予諸多寶貴意見與建議，正式報告將依據前述委員建議部分進行修正。相關回應列於紀錄之後的回應對照表。

#### 玖、 主席裁示：

- 一、報告後建議部分，有些數據表現的現象和趨勢，可能涉及調查統計數據的解釋和分析，在解釋上可以做些敘述或提供建議，但避免太過直觀的提出具體解決方法。
- 二、國民禮儀範例有其當時的社會背景因素，都是程序化的內容較多，但現代社會愈來愈多元化，要不要繼續建議用這種方式，可以再思考，文字敘述上可以更寬一點。
- 三、針對調查內容，覺得行政機關應就相關問題去留意並找出解決方法，可以提供建議，但避免太過直觀的提出具體解決方法。
- 四、本研究計畫期末報告原則上經修正後審核通過，請研究團隊參考審查委員意見進行後續修正，於 10 日內提送期末審查會議紀錄、審查回應表及修正後期末報告送本部覆核，並於覆核完成後 7 日內以書面寄送 100 份書面研究報告及 4 份相同內容之電腦文書檔案光碟。本部委託研究報告訂有統一撰寫格式及檔案格式，相關規定之封面及要求請研究團隊配合辦理。

#### 壹拾、 散會（15：50）

# 106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」

## 期末審查意見回應表

出席委員	意見	意見回覆
鄭委員宇庭	<p>(一) 樣本抽樣上，在很多地區都會用到最後一個樣本，這部分必須敘明，以便大家在看這份報告時，明白樣本替代率是多少。</p> <p>(二) 第 64-70 頁，費用很多都是遺漏值或不清楚，如果把所有費用加總平均，可能與實際會有落差，如果沒有做補充，應另外說明。</p> <p>(三) 面對未來的高齡化及少子化社會，政策應提規劃，如：自然葬、無宗教信仰</p> <p>(四) 使用殯葬服務業已高達 85.1%，消費者糾紛需提早預防。</p>	<p>(一) 感謝委員建議，已將補充樣本替代率資訊補充於報告附件八中。</p> <p>(二) 感謝委員建議，費用部分與遺漏值已於報告第四章第一節之五、殯葬消費金額與消費知覺中補充說明。</p> <p>(三) 感謝委員提醒。自然葬已於第五章第二節第一小節之(一)有規劃建議。另無宗教信仰部分則於第五章第二節第三小節之(一)有規劃建議回應。</p> <p>(四) 已將委員關心的部分結合殯葬消費者保護觀念之加強建議，於第五章第二節第五小節之(一)。</p>
曾委員漢珍	<p>(一) 交叉分析最有異議的是地區分為北中南東太粗略，可換成六都或非六都，屬於都會型或鄉村型。</p>	<p>(一) 期末報告已補充納入以六都或非六都之比較，補充於第四章第二節之捌、六都與其他縣市與各變項差異分析。</p>

	<p>(二) 由於 95 年與 105 年的調查項目前後有些不同，建議可在前面製作表格，列出 95 年研究較為重要且 105 年欲比較之項目。如果能把空間區位別弄出來，反映出來城鄉差距，問題會比較清楚。</p> <p>(三) 可以引用內政部的統計數據，像是殯儀館、火化場，這些殯葬設施就能反映一些空間的問題。如：分配不均的問題。</p> <p>(四) 未來研究，文獻探討部分，需加入社會變遷，如：老人化、少子化，以導引出幾個重要議題。</p> <p>(五) 宗教分類需要再探討，因民間信仰可能包含儒、釋、道等等，到底怎麼分類定義才不會混在一起。</p> <p>(六) 消費金額的大幅降低，不知道調查項目中到底哪項降低，是屬於結構性的少掉（例如土葬減少），還是結構性以外的變化才是需要更敏感地去透過調查去瞭解，可以在最後分析的時候提供一點分析的作用。</p>	<p>(二) 期末報告中第四章第一節已納入比較 95 年與 106 年欲比較項目。</p> <p>(三) 殯儀館部分期末報告第五章第二節第三小節之（二）原本即有引用內政統計年報進行分析，現已加入火化場部分數據及說明文字。</p> <p>(四) 老人化（高齡化）、可能衍生自殺案件較多、主喪者年邁等問題，而少子化則有孤獨死及無人出席告別式等問題，未來如有機會繼續相關議題研究，將納入委員意見。</p> <p>(五) 宗教分類為能與 95 年進行比較，故延續其分類。進行問卷調查時依據受訪者主觀的回答作為紀錄與歸類。回應於第四章第一節第三小節之（一）。</p> <p>(六) 消費金額的大幅降低主要跟火化後安葬比率大幅提高有關，已補充分析說明於第五章第一節伍之四。</p>
--	--	--



	<p>(七) 最後結論可能要針對那些大的項目或問題，透過分析再更清楚地描述會更好。</p> <p>(八) 業者的營業額及資本額部分，是否排除服務業者，需再斟酌。</p>	<p>(七) 由於第四章僅呈現圖表及數據說明，較缺乏數據背後意義分析，且統計資料龐大，為方便閱讀，有必要在第五章結論處條列重點分析與說明，以利指引後續政策規畫建議。請容許維持原撰寫體例。</p> <p>(八) 本研究設計業者版問卷，問項包括資本額，目的是想針對消費者保護作為及殯葬政策態度等進行交叉分析，但由於半數業者認為資本額是業務機密，不願意填答，因此資本額統計結果僅供參考。</p>
<p>郭委員慧娟</p>	<p>(一) 第 26 頁佛、道、民間信仰，95 年到現在有很大變動，受訪者是否清楚不同宗教的差別？公部門的報告公布後，會讓人覺得信仰佛教的人較多，尤其是報告中有做文字敘述，這部分應更注意。</p> <p>(二) 第 27 頁受訪者的學歷大量成長，但發現除了未入學減少以外，研究所多</p>	<p>(一) 據瞭解 95 年研究對於宗教信仰之認定，是以受訪者主觀認定為準，為利於比較，本研究調查詢問受訪者係屬於哪一種宗教信仰，也是比照 95 年之作法。業已補充說明於第四章第一節第一小節之(一)第 4 點及第四章第一節第三小節之(一)。</p> <p>(二) 母群體背景資料的比較有助於閱讀者，在資料使用與解</p>

	<p>一些而已，其他部分並沒有特別成長，所以文字敘述方面應再斟酌，有些東西不需要做比較。</p> <p>(三) 第 28 頁，國人家庭年收入從民國 90 幾年到現在，好像家庭年收入都落在 90 幾萬到 100 多萬，這份報告 48% 月收入低於 4 萬，年收入才 48 萬，低於臺灣家庭年收入，這樣是否影響治喪費用？所以這份問卷的月收入究竟是個人還是家庭月收入？可能需要做個說明或文字上再斟酌。</p> <p>(四) 第 34、35 頁在文字上，像是白髮人送黑髮人情況減少、因此有喪偶年輕化現象等文字敘述，建議盡量避免；第 35 頁離婚、喪偶等其實都是有另有統計數字，這部分是否有必要做比較，請再斟酌。</p> <p>(五) 第 37 頁，亡者生前是否有預囑自己的身後事，就實務上瞭解，加上名人示範，預囑、生死的觀念應該有推廣，這部分的數據需再注意。</p> <p>(六) 第 40 頁「喪家對於醫院附設殮、</p>	<p>釋時，瞭解本次研究與十年前研究母群體之差異，與資料之信效度，故會將之保留。</p> <p>(三) 問卷問項為家庭月收入，根據本研究調查結果受訪者家庭月收入係以「0~40,000 元」居多，占 48%；「40,000 元~80,000 元」居次，占 38%，另有 11% 月收入超過 12 萬元以上，再加計未回答的年終獎金等，此與行政院主計總處調查統計 105 年平均每人國民所得係 637,535 元相差不多。相關文字已補充於第四章第一節第一小節之(一)第 6 點。</p> <p>(四) 已刪除不妥適之文字如第四章第一節第一小節之(二)第 5 點。至於官方的離婚及喪偶資料並未針對亡者調查統計，做比較並無實益，感謝委員提醒。</p> <p>(五) 已參考委員意見增修文字於第四章第一節第一小節之(二)第 8 點。</p> <p>(六) 文字已調整於</p>
--	--	--

	<p>殯、奠、祭設施有一定的需求」這部分敘述說民眾「有需求」，似與施政法規推動的方向不同，文字建議再調整。</p> <p>(七) 第 43 頁殯葬儀式型態「佛教儀式被採用較以往多，這可能與佛教團體積極推廣不無關係」，寫法上可以再精確一些。</p> <p>(八) 第 45 頁「祭拜方便」與「有助環保自然葬推行」是否完全有關，這部分文字應該再精確。</p> <p>(九) 第 51 頁用字部分，文章最後一行「竟然高達」較不適當，因為可能背後有他的原因。</p> <p>(十) 報告後段建議的部分，可以有更有具體的建議和做法。</p>	<p>第四章第一節第二小節之(二)。</p> <p>(七)已納入文字增修於第四章第一節第三小節之(一)。</p> <p>(八)文字已做調整如第四章第一節第三小節之(三)。</p> <p>(九)文字已做調整如第四章第一節第四小節之(一)第5點。</p> <p>(十)本研究重點在調查分析國人殯葬消費行為概況，至於建議部分，由於受限於經費與時間，無法就各個議題進行深入評估與資料蒐集，僅能提供政策規畫方向建議。</p>
<p>歐陽委員克言</p>	<p>(一) 從業者的角度來看，這份報告對行政機關和業者都有很高的參考價值。</p> <p>(二) 實務上消費者對佛教的認知仍有佛教和民間信仰參雜的情形，真正純佛教的意思是一切從簡、包含助念、沒有銀紙紙紮，大概就占一、兩成。</p> <p>(三) 第 64 頁治喪費用是否能改成曲線圖，標出峰值以便業者判斷契約書金額。</p>	<p>(一) 感謝委員肯定。</p> <p>(二) 有關宗教信仰之問題業已回應如曾委員審查意見第(五)點及郭委員第(一)點。</p> <p>(三) 已修改成曲線圖於第四章第一節五、殯葬消費金額與消費知覺之(一) 這次治喪期間的治喪總</p>

	<p>(四) 城鄉差距很大，以雲嘉地區而言，10萬元以內的案子非常多，申請慈善團體喪葬補助的也愈來愈多。實務上家屬表示「祭拜方便」，有時候業者判斷就是「經濟因素」。這樣的問題牽涉到大都會需新建殯儀館、禮廳，小業者沒有辦法建立自己的私人會館，會失去競爭力。這10年來，往殯儀館和自然葬發展的趨勢已愈來愈龐大，殯葬業者須積極接受這樣的趨勢，政府也應該積極規劃殯儀館、禮廳和自然葬葬區的硬體設施。</p> <p>(五) 這個報告也提出服務統包已成為趨勢，然而現行殯葬業者對各方面的知識略顯不足，需透過證照的推行提升業者的觀念知識。</p>	<p>費用及消費知覺</p> <p>(四) 感謝委員補充，委員所提政府也應該積極規劃殯儀館、禮廳和自然葬葬區的硬體設施乙節，本研究已於第五章第二節第一小節之(一)及第三小節之(二)中研提政策建議。</p> <p>(五) 關於殯葬證照加強管理與推行建議已研提於第五章第二節第一小節之(二)。</p>
<p>羅委員素娟</p>	<p>(一) 業者的營業額及資本額遺漏值大約占50%以上，遺漏值是否有影響；是否需要加以說明。</p> <p>(二) 第222頁「高比率聽過環保自然葬，且民眾接受度高，但目前使用者少」目前確實是使用者少，但回到研究建議中，似乎沒有回應到為什麼使用環保自然葬的人較少，這部分建議可以再說明。</p> <p>(三) 性別平等觀念的殯葬禮儀做法，提及可納入「國民禮儀範例」以合乎國人治喪需求這部分，現在已將現代喪禮的核心價值放到《平等自主·慎終追遠～現代國民喪禮》這本書中，所以建議時請就《現代國民喪禮》一書提出建</p>	<p>(一) 感謝委員建議，已補充文字說明於第四章第三節之(六)受訪者之公司登記資本額。</p> <p>(二) 因本次調查沒有針對為何國人不使用環保自然葬原因蒐集資料，目前僅能回答使用的意願與傾向，有待後續研究可繼續探索原因。</p> <p>(三) 已參考委員意見修正原內文對於國民禮儀範例部分之建議修正處，見第五章第二節第二小節之(二)。</p>

	<p>議。</p> <p>(四) 另外就殯葬消費應多加宣導部分，願意購買生前契約已超過 50%，但仍有多數人不知道自己權益，但報告中研究建議五、對殯葬消費保護觀念落實狀況之建議部分，似乎未提及實際上仍有消費糾紛的情形，可加入說明，以強化加強宣導的必要性。</p>	<p>(四) 已參考委員意見 增修文字於第五章第二節第二小節之(一)。</p>
<p>承辦科：</p>	<p>(一) 第 224 頁倒數第 5 行提及 95 年喪葬總金額，未注意 95 年報告提及的喪葬總金額分為統包、統包不含安葬和逐項購買三種，請再確認。</p> <p>(二) 有關區域劃分為北部、中部、南部、東部、外島部分，建議應註明各區域包含哪幾個縣市，並將外島修正為離島。</p> <p>(三) 在解讀和語句上需要再注意，購買意願或確實購買要釐清。</p> <p>(四) 有關政策面可以給一些建議，但行政機關比較在意的是數據反映的實</p>	<p>(一) 感謝承辦科所給予的說明及建議，已將 95 年殯葬總金額(含統包、統包不含安葬和逐項購買三種)與本次調查之殯葬金額修正於第五章第一節伍、民眾選擇殯葬服務業者管道與殯葬消費金額之(四) 殯葬總消費金額下降。</p> <p>(二) 區域劃分已補正相關說明。並將外島修正為離島。</p> <p>(三) 確實購買意願與確實購買兩者涵義不同，因此將問卷題幹購買生前殯葬服務契約的意願修正為購買生前殯葬服務契約的情形，相關文字調整如第四章第一節第六小節之(十四)；第四章第二節貳之二十九；第五章第一節參之二。</p> <p>(四) 已盡力就重要</p>

	<p>然，為什麼會有這樣的趨勢，可以在報告中依據調查結果分析現象、成因，呈現數據代表的實然趨勢。</p> <p>(五) 另有建議修正事項如下：</p> <p>1. 報告附錄請收錄期中報告審查會議紀錄、期中報告審查意見及修正說明，及期末報告審查會議紀錄和審查意見及修正說明。</p> <p>2. 第 22 頁圖 3-2：問卷調查架構圖 應放到第 21 頁和圖表放在一起，請配合修正目錄相關頁數。</p> <p>3. 第 23 頁開始，106 年與 95 年比較表兩種顏色以黑白列印灰階呈現太過相近，建議以點狀或條紋形式呈現；圓餅圖也有同樣問題（例：第 68、69 頁），請併同修正。（會議後依王老師說明可能會印製彩色報告書，若是那樣此項不用修改亦可）</p> <p>4. 第 40、43、47、72、77 頁，106 年與 95 年比較表說明未寫「比較」二字，請重新檢視相關圖表說明文字是否有誤並配合修正目錄。</p> <p>5. 包含第 51、121、139 頁在內，部分文字排版格式跑掉了，請再重新檢視統一格式。</p>	<p>數據反映其實然面的原因或現象。</p> <p>(五) 1. 已將期中報告審查會議紀錄、期中報告審查意見及修正說明，及期末報告審查會議紀錄和審查意見及修正說明收錄於附件六、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期中審查會議紀錄與回應表及附件七、106 年度委託研究案「我國殯葬消費行為調查研究案」期末審查會議紀錄與回應表</p> <p>2. 已將問卷調查架構圖表修正在同一頁數（第 19 頁）</p> <p>3. 本研究之比較 95 年與 106 年用圖會以彩色印製，以明顯區分。</p> <p>4. 也於第四章第一節中有關 95 年與 106 年比較的項目補上「比較」二字及修正目錄。</p>
--	---	--

	<p>6. 第 68 頁，圖 4-46 及第 70 頁圖 4-48 左上角字糊在一起，請再重新檢視整篇報告。</p> <p>7. 第 96 頁，第二節不同背景變項在各變項之差異分析，壹、受訪者之性別與各變項差異分析的字體大小和排版位置跟後面貳、參、肆……不一致，且直到陸都是用國字數字大寫，但第 169 頁的七卻是用一般國字數字小寫，請重新檢視整篇報告並修正。</p> <p>8. 第三節 業者問卷分析，第 196 頁開始的長條圖不像前面有加「比較」，建議統一用語，且顏色區分不明顯，請改為條紋、網狀或點狀呈現。</p> <p>9. 第 211 頁，二、殯葬禮儀服務業者的服務，服務態度最受消費者滿意部分，「最不满意項目」是價格，但第 73、74 頁所列，滿意和不滿意是分開調查的項目，價格僅占最不满意部分的 6%，另有 84% 是無，這部分希望能敘述得更清楚。</p> <p>10. 第 223 頁二、聽過生前殯葬服務契約的產品者，「的」被刪除線刪除了，如果是需要刪除的字，請檢視整篇報告並修正相關問題。</p> <p>11. 占和佔混用（例如第 226 頁），最好能統一。</p> <p>12. 第 227 頁行距對齊格式跑掉了。</p> <p>13. 第 229 頁倒數第二行編排跑掉了。</p> <p>14. 「直轄市、縣市」建議修正為「直轄市、縣（市）」</p>	<p>5. 已修正文字排版格式。</p> <p>6. 已修正圖 4-46 與圖 4-48 及其他字模糊的圖。</p> <p>7. 已修正第四章第二節不同背景變項在各變項之差異分析之格式。</p> <p>8. 第四章第三節業者問卷分析之圖會以彩色印製，以明顯區分。</p> <p>9. 已補充論述於第五章第一節之壹、殯葬禮儀服務業及殯葬設施經營業之服務現況及品質，二、殯葬禮儀服務業者的服務，服務態度最受消費者滿意</p> <p>10. 已修正，並檢視整篇報告修正相關問題。</p> <p>11. 已統一使用占。</p>
--	--	---

	<p>(六) 有關內政部委託研究計畫作業規定的相關注意事項，請研究團隊配合辦理。</p>	<p>12. 已修正格式。</p> <p>13. 已修正格式。</p> <p>14. 已將「直轄市、縣市」建議修正為「直轄市、縣(市)」。</p> <p>(六) 已依照內政部委託研究計畫作業規定的相關注意事項，配合辦理</p>
主席	<p>(一) 報告後建議部分，有些數據表現的現象和趨勢，可能涉及調查統計數據的解釋和分析，在解釋上可以做些敘述或提供建議，但避免太過直觀的提出具體解決方法。</p> <p>(二) 國民禮儀範例有其當時的社會背景因素，都是程序化的內容較多，但現代社會愈來愈多元化，要不要繼續建議用這種方式，可以再思考，文字敘述上可以更寬一點。</p> <p>(三) 針對調查內容，覺得行政機關應就相關問題去留意並找出解決方法，可以提供建議，但避免太過直觀的提出具體解決方法。</p>	<p>(一) 已盡力按主席建議進行文字調整，請參見第五章第二節各小節。</p> <p>(二) 文字已做調整如第五章第二節第二小節之(二)。</p> <p>(三) 本研究重點在調查分析國人殯葬消費行為概況，至於建議部分，由於受限於經費與時間，無法就各個議題進行深入評估與資料蒐集，僅能提供政策規畫方向建議。至於主席所提具體解決方法避免太過直觀乙節，業已盡力檢視調整。</p>
主席決議：	<p>(一) 本研究計畫期末報告原則上經修正後審核通過，請研究團隊參考審查委員意見進行後續修正，於10日內提送期末審查會議紀錄、審查回應表及修正後</p>	<p>已按主席決議修正相關格式與封面，並參考審查委員意見完成修正或提出說明。</p>



	<p>期末報告送本部覆核，並於覆核完成後7日內以書面寄送100份書面研究報告及4份相同內容之電腦文書檔案光碟。</p> <p>(二) 本部委託研究報告訂有統一撰寫格式及檔案格式，相關規定之封面及要求請研究團隊配合辦理。</p>	
--	---	--

#### 附件八、抽樣替代比率狀況表

編號	地區	調查抽樣數	完成份數	使用樣本數	樣本替代率
1	基隆市	19	19	57	3
2	新北市	149	145	447	3
3	臺北市	114	125	342	3
4	桃園市	80	72	240	3
5	新竹市	18	19	54	3
6	新竹縣	24	25	72	3
7	苗栗縣	33	33	70	2.12
8	臺中市	108	108	324	3
9	南投縣	32	35	96	3
10	彰化縣	67	68	201	3
11	雲林縣	46	46	138	3
12	嘉義縣	36	36	108	3
13	嘉義市	13	13	37	2.8
14	臺南市	97	102	291	3
15	高雄市	136	136	408	3
16	屏東縣	54	57	162	3
17	臺東縣	17	17	51	3
18	花蓮縣	22	13	66	3
19	宜蘭縣	24	22	72	3
20	金門縣	4	4	12	3
21	澎湖縣	7	9	21	3
總數		1100	1104	3269	2.97



# 我國殯葬消費行為調查研究

發行人：內政部

編撰：楊國柱、王枝燦、李慧仁

出版者：內政部

地址：10055 臺北市中正區徐州路 5 號

電話：(02) 8195-8151

傳真：(02) 2397-6955

主辦單位：內政部

受委託單位：南華大學

網址：<https://www.moi.gov.tw>

出版日期：中華民國 106 年 12 月

版次：初版

ISBN：978-986-05-5213-3（平裝）

國家圖書館出版品預行編目資料

我國殯葬消費行為調查研究/楊國柱, 王枝燦, 李慧仁編撰.  
-- 初版. -- 臺北市 : 內政部, 民 106. 12  
面; 30X21.6 公分  
ISBN 978-986-05-5213-3 (平裝)  
1. 我國殯葬 2. 殯葬消費行為 3. 殯葬消費市場  
1070109\*0162