

南 華 大 學

生 死 學 研 究 所

碩 士 學 位 論 文

台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究--以中部地區為例

A Research of Mortician Employees' practice--

Using Central Taiwan Area as An Example



研 究 生：黃芝勤

指 導 教 授：徐福全 博士

中 華 民 國 九 十 四 年 一 月

南 華 大 學

生 死 學 系

碩 士 學 位 論 文

台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例

A Research of Mortician Employees' practice – Using Central

Taiwan Area as An Example

研究生：黃 芝 勤

經考試合格特此證明

口試委員：符福全  
釋慧開  
蔡明忠

指導教授：符福全

所 長：釋慧開(陳開宇)

口試日期：中華民國九十三年十二月十七日

## 謝 誌

從學分班到研究所入學筆試、口試、到研一、到研二、到論文完成，這一路走來對我而言，可說是人生中不可能的任務啊！回顧這兩年多的日子，一面工作、一面進修，又得兼顧家庭，蠟燭多頭燒之間我付出了極大的心血與代價，竭盡所有的精力與時間，使我完成這不可能的任務，在為學處世上受益匪淺。

本論文能順利完成，必須感謝許許多多提攜與幫忙的師長、先進以及週遭一切給予協助我的人。首先要感謝的是我的指導教授徐福全老師，在距離遙遠的情況下，使得我和徐老師互動的時間顯得更珍貴。但徐老師往往不辭勞苦，在百忙中指導我，有如老鳥在教雛鳥學飛般，不論在研究方向的規劃、修正、研究方法乃至於論文文字內容的遣辭用字、錯別字訂正、字句的潤飾，均不厭其煩地細心指導。在我因家庭、小孩及工作壓力影響幾乎想放棄的時候，徐老師沒有半句苛責，只有不斷以正面的方式鼓勵、開導我。徐老師不論是對我為學或做人的指導，均讓我感銘五內。

其次要感謝口試委員釋慧開所長、蔡明昌老師，在我撰寫論文期間不吝指正本文的缺失，所給予鉅細靡遺的指導，使本文得以充實完備，在此致上最真誠的感謝。

當初承蒙恩師林維杰老師、紀潔芳老師、張利中老師之指導與鼓勵，方得以再次展開學術之路。在南華的日子裡，感謝釋慧開所長、徐福全老師、蔡昌雄老師、蔡明昌老師、釋永有法師、魏書娥老師、李燕惠老師、戚常卉老師、林本炫老師、鍾國貴老師、陳孟修老師……等諸位授課教授及系辦呂玉枝小姐，提供諸多寶貴建議及指導，使論文得以更加嚴謹，實感恩不盡。還有感謝研究所的同學麗華、佩蓓、孟君、佩含、靜云、靜瑩、貴華、修文、姿妙、均尊、敏娟、政純、佳禧以及研一中許多年紀比我大很多的龍爸、其烜、政穎、維愉……等等有緣相遇夥伴們的相互陪伴、幫助與鼓勵。更要感謝逢甲大學林哲彥老師不吝賜教、細心引導及傾囊相授，方能使驕鈍的我完成生平第一本論文，在這裡我要大聲的向你們說：「認識你們真好，謝謝你們大家！」。

另外要感謝在本論文撰寫過程中，所有接受問卷調查及訪談的業者，中部各縣市葬儀商業同業公會理事長和公會同仁，還有中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會秘

書長林明河先生、秘書郭慧娟小姐、楊國柱老師、陳繼成學長以及協助我進行預試的專家學者們……等等先進的鼎力相助。若沒有他們的寶貴意見，本論文決計無法完成。我知道由於產業特性的關係，殯葬行業的從業人員一般而言行事低調，並不是很願意接受類似的調查或訪談。正因如此，我更要特別感謝願意接受調查及訪談人員，因為他們的職業觀正是本篇論文的精神所在。

最後要感謝家人的關懷與支持，外子松農父兼母職之外還要夫兼妻職，無怨無悔地付出讓我無後顧之憂；公婆的體諒，讓我在挑燈夜戰至身心疲憊之餘可以不需顧慮為人兒媳的本份而放心休息，睡到婆婆叫我起床吃飯；在兩位稚子需要照顧之時，也幸而媽媽負起了照顧他們的工作，這一切，讓我在家中可以全力衝刺學業。感謝所有支持我的人，願這份榮耀與大家共享。

謹將此論文獻給所有關心我的人

黃芝勤 合十

2005. 01.

# 南華大學生死學研究所九十三學年度第一學期碩士論文摘要

論文名稱：台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例

研究生：黃芝勤

指導教授：徐福全 博士

## 論文摘要內容：

本研究旨在瞭解我國殯葬禮儀人員的入行背景、養成過程、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位以及工作內容重要度知覺的現況；並分析我國殯葬禮儀人員不同的背景變項對工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺上產生的差異及探討我國殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的關係。

本研究採用文獻分析法、問卷調查法為主，並輔以訪談分析。以台灣中部地區參加葬儀商業同業公會之會員為調查樣本。先以「台灣殯葬禮儀人員執業現況調查問卷」為研究工具進行普查，有效樣本達 149 位，所蒐集的資料分別以描述性統計、t 考驗、變異數分析(ANOVA)、Scheffe 多重比較檢定、典型相關等統計方法進行分析。再訪談 6 位殯葬禮儀人員以深入瞭解其執業行為及工作內容重要度知覺，研究結果如下：

1. 台灣殯葬禮儀人員之工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺因其背景變項不同而有差異。
2. 台灣殯葬禮儀人員之**工作價值觀**普遍頗佳，以「能力與環境」構面知覺為主；喪家對殯葬禮儀人員的肯定，會影響台灣殯葬禮儀人員之成就感。
3. 台灣殯葬禮儀人員之**工作壓力**認同感低，以「工作負荷」的壓力為主；同一時間有二件以上個案需執行時，是台灣殯葬禮儀人員之工作壓力源。
4. 台灣殯葬禮儀人員之**執業角色自我定位**普遍頗清楚，以「殯葬服務」的角色知覺為主；台灣殯葬禮儀人員是殯葬禮儀服務舞台的協調溝通者、規劃指導者。

5. 台灣殯葬禮儀人員之工作內容重要度知覺普遍頗清楚，以「禮堂與喪葬儀式」及「喪禮時間點的選定」的工作內容知覺為主；喪家對於台灣殯葬禮儀人員工作內容之肯定項目是殯葬服務全部的內容。
6. 台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面(能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件)與工作壓力各層面(低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適)有顯著典型相關，工作價值觀對工作壓力解釋力較高。
7. 台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面與執業角色自我定位各層面(生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值)有顯著典型相關，工作價值觀對執業角色自我定位解釋力較高。
8. 台灣殯葬禮儀人員的工作壓力各層面與執業角色自我定位各層面有顯著典型相關，工作壓力對執業角色自我定位有較大影響力。
9. 台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面與工作內容重要度知覺各層面(禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間點的選定)有顯著典型相關，工作價值觀對工作內容重要度知覺解釋力較高。
10. 台灣殯葬禮儀人員的工作壓力與工作內容重要度知覺各層面進行典型相關分析發現未具顯著關係。
11. 台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位各層面與工作內容重要度知覺各層面有顯著典型相關，執業角色自我定位對工作內容重要度知覺解釋力較高。

最後，本研究根據上述發現提出建議，以供主管殯葬行政機關、殯葬業者、殯葬禮儀人員、有意從事殯葬禮儀服務業的人員及社會大眾認識殯葬禮儀人員與殯葬禮儀服務業的生態及殯葬禮儀人員應有的服務準則與規範。

**【關鍵詞】** 殯葬禮儀人員、入行背景、養成過程、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺

**Title of Thesis :** A Research of Mortician Employees' practice—Using Central Taiwan Area as An Example

**Name of Institute :** Institute of Life and Death Studies, Nan Hua University

**Name of student :** Chih-Chin Huang

**Advisor :** PH.D. Fu-Chuan Hsu

### **Abstract**

This study intend to understand the current condition of professional background, cultivating process, job pressure, professional self-positioned role, and importance perception of job content of mortician employees; and to explore the effect of different variables of professional backgrounds on cultivating process, job pressure, professional self-positioned role, and importance perception of job content and analyze the relationship between cultivating process, job pressure, professional self-positioned role, and importance perception of job content of mortician employees in Taiwan area.

A literature analysis method and questionnaire were adopted and assisted with an interview analysis. The research samples were taken mainly from members of Mortician Industrial Association in central Taiwan. We have gained 149 effective samples from census by using “The current situation of mortician employees in Taiwan area” questionnaire as a tool. The effective samples were then analyzed by various methods, such as descriptive statistic, t-test, ANOVA, Scheffe multiple comparison examination, and typical relation. Finally, we performed interviews with 6 mortician employees to further understand their practicing behavior and the importance perception of job content. We have gained the following results:

1. The job value, job pressure, professional self-positioned role, and importance perception of job content in Taiwan area differ with different variables of backgrounds.
2. The job value of mortician employees in Taiwan area is relatively high, primarily with the item of “competence and environment”. The achievement of the mortician employees are affected by the affirmation of families of the dead.
3. The identification level of job pressure is low, mainly on the item of “work load”. The source of pressure comes from having to perform over 2 cases simultaneously.
4. The professional self-positioned role of mortician employees in Taiwan area areuniversally clear, especially on the role perception item of “funeral service industry”.

They perform as the coordinators, planners and the directors on the stage of mortician service industry.

5. The importance perception of job content of mortician employees in Taiwan area are universally clear too especially on the items of “funeral hall and funeral rite” and “choice of holding time of funeral rite”. The affirmation items of job content from the families are the complete service content of mortician employees.
6. An apparent typical relation is shown between various levels of job value (competence and environment, payment and benefits, psychological security, learning and innovation, leisure and health, transportation conditions) and various levels of job pressure (low achievement, heavy work load, organization structural pressure, job adaptation). There is a high explanation level of job value to job pressure.
7. An apparent typical relation is shown between various levels of job value and various levels of professional self-positioned role (life education, funeral service, marketing management, additional value). There is a high explanation level of professional self-positioned role to job value.
8. An apparent typical relation is shown between various levels of job pressure and various levels of professional self-positioned role. Job pressure has more influence on profession self-positioned role of mortician employees.
9. An apparent typical relation is shown between various levels of job value and various levels of importance perception of job content (funeral hall and funeral rite, after-funeral care, funeral paper work, merchandise sales, handling of remains, choice of funeral holding time). There is a high explanation level of job value to importance perception of job content.
10. The analysis shows no apparent difference between various levels of job pressure and various levels of importance perception of job content.
11. An apparent typical relation is shown between various levels of professional self-positioned role and various levels of importance perception of job content. There is a high explanation level of importance perception of job content to importance perception of job content.

Finally, based on the findings of this study, we will provide suggestions and a better understanding regarding the trade ecology, service guidelines and regulations to the administrative authorities, mortician industry, mortician employees, those who intend to enter the trade, and the public.

**Key Words:** Mortician Employee; Professional Background; Cultivating Process; Job Value; Job Pressure; Professional Self-Positioned Role; Importance Perception of Job Content.

# 目 次

<b>第一章 緒論</b> .....	<b>1</b>
第一節 研究動機與背景 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	2
第三節 重要名詞解釋 .....	3
第四節 預期結果 .....	7
第五節 研究限制 .....	8
<b>第二章 文獻探討</b> .....	<b>11</b>
第一節 殯葬產業之相關研究 .....	11
第二節 殯葬從業人員之相關研究 .....	19
第三節 入行背景與養成過程 .....	27
第四節 工作價值觀與工作壓力 .....	34
第五節 角色理論 .....	45
第六節 工作內容重要度知覺 .....	55
<b>第三章 研究方法</b> .....	<b>71</b>
第一節 研究架構 .....	71
第二節 研究假設 .....	73
第三節 研究流程 .....	74
第四節 研究工具 .....	75
第五節 研究對象與研究過程 .....	87
第六節 資料分析與處理的方法 .....	90
<b>第四章 研究結果與分析</b> .....	<b>93</b>
第一節 台灣殯葬禮儀人員執業行為之現況分析 .....	93
第二節 台灣殯葬禮儀人員執業行為差異分析 .....	111
第三節 台灣殯葬禮儀人員執業現況相關分析 .....	170

第四節 訪談分析.....	192
<b>第五章 研究結論與建議 .....</b>	<b>221</b>
第一節 結論.....	221
第二節 建議.....	231
<b>參考文獻.....</b>	<b>235</b>
<b>附錄一 中部地區各縣市政府殯葬業務部門.....</b>	<b>243</b>
<b>附錄二 中部地區殯葬設施 .....</b>	<b>244</b>
<b>附錄三 專家效度名單 .....</b>	<b>245</b>
<b>附錄四 專家預測訪問函 .....</b>	<b>246</b>
<b>附錄五 台灣殯葬禮儀人員執業現況之量化問卷 .....</b>	<b>247</b>
<b>附錄六 訪談同意書 .....</b>	<b>255</b>
<b>附錄七 訪談大綱 .....</b>	<b>256</b>
<b>附錄八 訪談校正檢核函 .....</b>	<b>257</b>

# 表 目 次

表 2-1-1：中部地區殯葬服務業相關商業公會 .....	17
表 2-1-2：中部地區殯葬服務業之資本額分析 .....	18
表 2-4-1：工作價值觀之分類 .....	38
表 2-4-2：背景變項與工作價值觀之國內相關研究結果 .....	39
表 2-4-3：工作壓力定義彙整表 .....	40
表 2-5-1：角色定義彙整表 .....	47
表 2-5-2：角色衝突分類彙整表 .....	50
表 2-6-1 近三十年國內殯葬相關論文研究彙整 .....	67
表 3-5-1 工作價值觀因素分析結果彙整表 .....	78
表 3-5-2 工作壓力因素分析結果彙整表 .....	81
表 3-5-3 執業角色自我定位因素分析結果彙整表 .....	83
表 3-5-4 執業角色自我定位反向題彙整表 .....	84
表 3-5-5 工作內容重要度知覺因素分析結果彙整表 .....	85
表 3-5-6 各量表信度分析結果彙整表 .....	87
表 3-6-1 問卷回收情形摘要表 .....	89
表 4-1-1 企業特徵基本特性表 .....	97
表 4-1-2 個人特徵基本特性表 .....	101
表 4-1-3 入行背景特性表 .....	102
表 4-1-4 工作價值觀之現況分析 .....	103
表 4-1-5 工作壓力之現況分析 .....	104
表 4-1-6 執業角色自我定位之現況分析 .....	105
表 4-1-7 工作內容重要度知覺之現況分析 .....	107
表 4-2-1 各變項在性別上之差異分析 .....	113
表 4-2-2 各變項在婚姻狀況上之差異分析 .....	115

表 4-2-3 各變項在協助處理死亡經驗上之差異分析 .....	117
表 4-2-4 T 檢定之綜合分析表 .....	120
表 4-2-5 各變項在年齡上之差異分析 .....	123
表 4-2-6 各變項在籍貫上之差異分析 .....	126
表 4-2-7 各變項在教育程度上之差異分析 .....	128
表 4-2-8 各變項在教育類別上之差異分析 .....	130
表 4-2-9 各變項在宗教信仰上之差異分析 .....	132
表 4-2-10 各變項在投入殯葬服務年資上之差異分析 .....	134
表 4-2-11 各變項在職務上之差異分析 .....	137
表 4-2-12 各變項在進入公司服務年資上之差異分析 .....	139
表 4-2-13 各變項在月收入結構上之差異分析 .....	141
表 4-2-14 各變項在公司行號開業歷史上之差異分析 .....	143
表 4-2-15 各變項在公司行號型態上之差異分析 .....	145
表 4-2-16 各變項在投入殯葬服務相關工作的主要原因上之差異分析 .....	147
表 4-2-17 各變項在投入殯葬服務業以前的職業上之差異分析 .....	149
表 4-2-18 各變項在宗教信仰幫助上之差異分析 .....	154
表 4-2-19 各變項在進入此行業的方式或途徑上之差異分析 .....	156
表 4-2-20 各變項在入行業第一份職務上之差異分析 .....	158
表 4-2-21 各變項在成爲殯葬禮儀人員的流程上之差異分析 .....	160
表 4-2-22 各變項在進入此行業後，如何學習殯葬禮儀的工作項目上之差異分析 .....	162
表 4-2-23 ONE-WAY ANOVA 之綜合分析表 .....	165
表 4-3-1 工作價值觀與工作壓力的典型相關分析摘要表 .....	170
表 4-3-2 工作價值觀與執業角色自我定位的典型相關分析摘要表 .....	175
表 4-3-3 工作壓力與執業角色自我定位的典型相關分析摘要表 .....	180
表 4-3-4 工作價值觀與工作內容重要度知覺的典型相關分析摘要表 .....	183
表 4-3-5 執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的典型相關分析摘要表 .....	187

表 4-4-1 個案基本資料表 ..... 192

# 圖目次

圖 1-3-1：中部地區行政區域圖.....	7
圖 2-3-1：職業發展要素(人力資源計畫與開發)的基本模型.....	33
圖 2-4-1：工作壓力模式圖.....	43
圖 2-4-2：工作壓力症狀反應模式.....	44
圖 2-5-1：角色定位圖.....	54
圖 3-1-1：研究架構及相關子構面.....	72
圖 3-4-1：研究流程圖.....	74
圖 4-1-1：整體工作價值觀直方圖.....	107
圖 4-1-2：整體工作壓力直方圖.....	107
圖 4-1-3：整體執業角色自我定位直方圖.....	108
圖 4-1-4：整體工作內容重要度知覺直方圖.....	108
圖 4-3-1 工作價值觀與工作壓力的典型相關分析徑路圖.....	171
圖 4-3-2 工作價值觀與執業角色自我定位的典型相關分析徑路圖.....	176
圖 4-3-3 工作壓力與執業角色自我定位的典型相關分析徑路圖.....	181
圖 4-3-4 工作價值觀與工作內容重要度知覺的典型相關分析徑路圖.....	184
圖 4-3-5 執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的典型相關分析徑路圖.....	187

# 第一章 緒論

本章將分為五節：研究動機與背景、研究目的與問題、重要名詞解釋、預期結果及研究限制等五節進行討論：

## 第一節 研究動機與背景

### 壹、研究動機

徐福全曾在〈由抗 SARS 事件省思台灣的殯葬教育〉文章中指出：「我們都知道「起厝」要建築師，看病要醫師，興訟要律師，為何獨獨沒有想到治喪要禮儀師呢？是對死亡禁忌的逃避呢？還是根本瞧不起自己早晚必定用得到的殯葬這一行？結果殯葬知識僅依賴傳統師徒相承，以訛傳訛，以盲導盲，造成殯葬產業發展欲振乏力；殯葬市場資訊封閉，不肖業者哄抬價格，大敲竹槓，損害消費者治喪權益；政府殯葬政策缺乏學術研究支撐，從事殯葬改革經常瞻前顧後，捉襟見肘。」（政治大學，2003）。

目前社會上有許多專門的行業，各行各業都曾歷經一段滄桑的文化革新。有感於殯葬禮儀服務業正順著時代變遷而進化，且逐漸被國人所重視，同時殯葬方面的資訊也慢慢在國人的思想中傳播。然而礙於傳統習俗的束縛，有關執業者的心理反應、工作價值觀與工作壓力長期受到漠視，無人關懷。久而久之，必將影響殯葬文化之提昇。故本研究探討殯葬禮儀人員正式成為殯葬禮儀服務業成員的入行動機、養成過程；在面對喪家時其執業心理反應所呈現的工作價值觀、工作壓力及執業現況中對執業角色自我定位、工作內容重要度知覺的認知。

### 貳、研究背景

研究者選擇台灣中部地區做為研究的地域及對象，其理由有二：研究者居住於台中，因地利之便的關係，以台中為原點向四周延伸研究區域，在地理位置、時間、習俗等也較易於掌控與調查。另一個理由是中部地區居於北部地區先進多變趨勢與南部

及東部地區傳統習俗取向之中間位置，其中有部分殯葬禮儀人員正在求新求變，也有部分殯葬禮儀人員實行傳統習俗。所以中部地區處於殯葬業務融合區域，故本研究藉此針對中部地區殯葬禮儀人員執業行為進行研究。

殯葬相關從業人員角色的文獻記載歷歷，加上研究者深入觀察到殯葬禮儀服務業的工作人員往往都沒有一個固定的職稱或工作內容。在殯葬流程中常常出現此刻擔任司儀，而下一刻擔任抬棺夫，再下一刻是司機……等等情形出現。

整個殯葬流程中為喪家規劃、設計、諮商的執行者，其職稱從以前的婆仔、土工仔、禮生……，到現在法律明文規定的「禮儀師」，其工作項目並沒有因時代的變遷而消失，反而因應現代化、專業化有增加的趨勢。殯葬管理條例第四十條第二項規定：「未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。」目前，台灣的「禮儀師」證照制度，尚在立法修訂中，所以未有經國家考試及格的「禮儀師」。在這殯葬禮儀服務業角色定位模糊的時代，業界大多沿用以前通俗的職稱或自創職稱。

基於上述理由，研究者決定選擇中部地區「殯葬禮儀人員」執業現況作為研究地域與對象。

## 第二節 研究目的與問題

### 壹、研究目的

生、老、病、死，是每一個人必經的階段。人生病時會去尋找各科有專門的醫生診斷醫療；死亡時是否也須要有專門的殯葬禮儀人員來服務呢？因此這些人員是怎麼產生？他們抱持何種心態執行業務？與喪家之互動情形如何？是值得大家去探討。

因此，本研究所設定的目的有下列幾點：

1. 深入瞭解我國殯葬禮儀人員的入行背景、養成過程、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位以及工作內容重要度知覺的現況。

2. 分析我國殯葬禮儀人員不同的背景變項對工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺上產生的差異。
3. 探討我國殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的關係。

## 貳、研究問題

根據研究目的與文獻探討，本研究所要探討的問題有下列幾點：

1. 瞭解我國殯葬禮儀人員的入行背景、養成過程、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位以及工作內容重要度知覺的現況為何？
2. 探討我國殯葬禮儀人員不同的背景變項對工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺上的差異情形？
3. 探討我國殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的關係為何？

## 第三節 重要名詞解釋

### 壹、殯葬禮儀人員

本研究針對殯葬禮儀服務業狹義的界定「殯葬禮儀人員」，是指殯葬禮儀服務業中，只在殯葬流程中執行殯葬禮儀服務業的喪葬禮儀主要領導人；也就是指現在正執行殯葬管理條例第四十條規定「禮儀師」或中華民國職業分類典所稱「禮儀師」業務的人。至於其他殯葬相關的行業或從業人員則非本研究之重點。

### 貳、入行背景

「入行背景」字面上的解釋應為進入某種行業的背景因素，也可解釋為職業選擇。不論是生涯、職業選擇理論或是入行背景都免不了與人格特質有關係。然因專家學者

的觀點與著重點不同，對於「職業選擇理論」皆有不同的定義，Roe(1956)依據 Maslow 的需求理論，加上其個人對遺傳因素的重視，認為個人的職業選擇與職業行為係和兒童時期的需求滿足程度相關（蔡宜容，2003：43）。

### 參、養成過程

「養成過程」是指成為殯葬禮儀人員的過程而言，詳言之，即由一個非殯葬禮儀服務業的人員，經過無數的考驗與經歷成為一個專業的禮儀人員的全部歷程。好比生涯發展的理論所說，經由探索階段→建立和發展階段→維持階段→解脫階段。（黃英忠，1993，引自蔡宜容，2003）。

### 肆、工作價值觀

本研究所稱工作價值觀是以吳鐵雄（1995：4）所定義的「工作價值視個體從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準、個體據此表現工作行為、追求工作目標」為之。

經因素分析結果萃取六個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為：

1. 能力與環境：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否發揮個人才能，環境中能否擁有管理權力與支配權，以及獲得良好的社會互動」的重視程度。
2. 待遇與福利：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否獲得合理的待遇報酬，以及組織中是否有完善的制度以滿足安全感」的重視程度。
3. 學習與創新：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否發不斷獲得新知識與自我成長，發揮創造力、展現個人才華以及增進個人發展」的重視程度。
4. 心理安全：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否免於緊張、焦慮、混亂與恐懼，以及能否穩定而規律的工作」的重視程度。
5. 休閒健康：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否擁有充分的休閒活動，以及獲得充足的體能活動」的重視程度。
6. 交通條件：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否獲得交通便利」的重視程度。

度。

## 伍、工作壓力

本研究所稱工作壓力是以 French & Kahn (1962) 所定義的「工作壓力是因個人能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿足個人需求的結果」為之。

經因素分析如表 3-5-2 所示，將其分為四個構面，分別為：

1. 低成就感：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時能否滿足個人成就感，以及工作本身無法提供員工獲得充分發揮才能的機會」的重視程度。
2. 工作負荷壓力：旨在協助受試者瞭解自己對「工作時擁有過多的工作量與工作責任，以及不停重複相同工作產生的壓力」重視程度。
3. 組織結構壓力構面：旨在協助受試者瞭解自己對「組織結構是否擁有過完善的考績制度，以及與其他部門配合的壓力」重視程度。
4. 工作調適構面：旨在協助受試者瞭解自己對「工作之餘能否擁有充分的家庭活動，以及工作時獲得充足的工作時間、成長學習的機會」的重視程度。

## 陸、執業角色自我定位

在陳繼成的研究 (2003: 153-155) 發現角色定位是由禮儀師本身如何看待「自己」的面向，加上其他人如何看待「禮儀師」的面向交織成。本研究是指殯葬禮儀人員本身對於「角色知覺」與「角色期待」相互作用下所自我建構「角色定位」。

經因素分析結果萃取四個成份因素，而這些成份因素構面分別為：

1. 生命教育：旨在協助受試者瞭解自己在執業中扮演「經由殯葬禮儀服務而教育所有參與的人員正確的生命禮儀觀，以及心靈抒發」的角色。
2. 殯葬服務：旨在協助受試者瞭解自己執業中扮演「殯葬禮儀中提供全方位服務，以及擁有專業知識涵養」的角色。
3. 行銷管理：旨在協助受試者瞭解自己執業中扮演「仲介殯葬用品及設施，以及獲得佣金收入」的角色。

4. 附加價值：旨在協助受試者瞭解自己執業中扮演「提供家屬與親友正確生死觀，以及本身角色利益衝突抉擇」的角色。

## 柒、工作內容重要度知覺

此部份參考相關文獻及研究結果，將喪葬儀節中殯葬禮儀人員可能接觸的工作項目一一列出，將這些殯葬禮儀服務項目分為養疾慎終、沐浴殮殯、葬後迄葬前一日、葬日、葬後迄變紅、拾骨與吉葬等六個層面，探討受訪者個人實際對工作項目重要程度的看法。

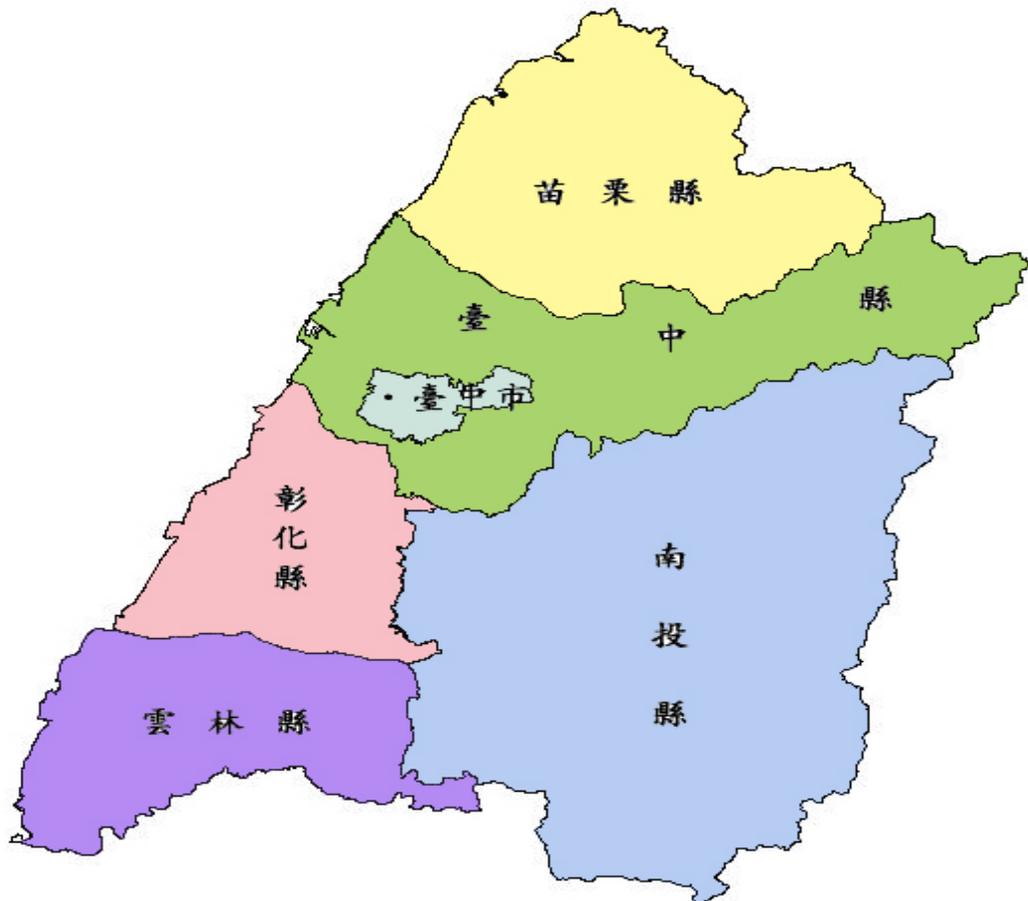
經本研究因素分析後，將其萃取六個成份，這些成份因素構面重新命名分別為：

1. 禮堂與喪葬儀式：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「殯葬禮儀服務中靈禮堂佈置，以及喪葬儀式或手續的協助與陪伴」的工作內容重要度認知。
2. 葬後關懷：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「於亡者出殯後，繼續給予後續殯葬禮儀服務，以及在喪葬儀式中支援其他禮儀人員工作」的工作內容重要度認知。
3. 殯葬文書：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「殯葬禮儀相關文書服務，以及社會資源尋求與臨終關懷諮商」的工作內容重要度認知。
4. 商品銷售：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「喪葬用品、墓地或塔位的銷售，以及代請陣頭」的工作內容重要度認知。
5. 遺體處理：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「遺體防腐、接運，以及喪家處理喪葬儀式人員」的工作內容重要度認知。
6. 喪理時間點的選定：旨在協助受試者瞭解自己對提供喪家「殯葬禮儀服務中儀式、入殮、出殯、作七法事……等時間點選定」的工作內容重要度認知。

## 捌、中部地區

本研究所指的中部地區是包括：苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣等六個縣市（如圖 3-3-1）。

苗栗縣包括一個市及十七個鄉鎮。台中縣包括三個市及十八個鄉鎮。台中市分爲八個區。彰化縣有一個市及二十五個鄉鎮。南投縣包括一個市及十二各鄉鎮。雲林縣包括一個市及十九個鄉鎮。



資料來源：<http://www.geoinfor.com.tw/index4/ind4-1.htm--1/5000> 電子地圖資料庫規格

圖 1-3-1：中部地區行政區域圖

#### 第四節 預期結果

本研究預期提供兩方面的結果：一方面在實務上，本研究結果可瞭解現有殯葬禮儀人員執業行爲的入行動機與養成過程，提供有意從事殯葬禮儀服務業的人員爲參考，俾提升未來殯葬禮儀人員的素質，同時也讓殯葬禮儀服務業逐漸走出「土公仔」的時代，邁向【e世紀】的時代。

另一方面在理論上，本研究預期提供社會大眾進一步認識殯葬禮儀人員與殯葬禮儀服務業的生態；且將殯葬禮儀人員角色自我定位與工作內容重要度知覺以具體化及系統化呈現，可讓殯葬業者對殯葬禮儀人員能做更有效的組織與激勵。也可讓政府在規畫殯葬服務業之管理與輔導時，能更加了解殯葬禮儀人員應有的服務準則與規範。俾訂出符合【e 世紀】殯葬禮儀人員權利與義務的法令；並可提供驗證傳統習俗的意涵與因應現代化社會的變遷，為我國殯葬禮儀服務史留下寶貴的經驗見證。

## 第五節 研究限制

殯葬禮儀服務業存在歷史雖然非常久遠，直到近年才有法律明文界定，但不論有無申請設立的公司行號，業者都可為往生者服務。在台灣稱為殯葬禮儀服務業的總家數部分，尚無正確統計數字，也礙於政府資源有限加上國人忌諱死亡的傳統思想影響下，殯葬禮儀服務業總是被社會遺忘在某個角落中。所以在抽樣母體部份，本研究僅能針對中部地區有參加葬儀商業同業公會之會員進行全面性的普查。至於沒有參加葬儀商業同業公會的隱形業者本研究無從探討。

國內有關殯葬禮儀服務業的研究不多見，因此參考文獻的資源稀少，可供參考的資料非常少見。

在研究資料的收集部分，個人的人力、財力與時間有限，只能採取郵寄問卷、個別訪談填答與團體填答。郵寄問卷針對中部地區葬儀商業同業公會之會員，選取符合研究條件業者施行普查。由於研究調查期間正處於殯葬禮儀服務業向政府機關辦理備查階段有些受訪者深怕本研究與法令相關而不願填答。

郵寄問卷常見的回答率是介於百分之十到百分之五十之間（W. Lawrence Neuman 著，朱柔若譯，2000：461），本研究因採取郵寄問卷全面普查、未親自拜訪、研究議題過於學術性、題目數量多、未有發送禮物的種種因素下，造成回答率較低。但研究者在全面郵寄問卷後，經電話催收或在各縣市公會舉行會員大會時到場催收，加上在自己的能力範圍內親自登門拜訪催收，方得以完成 46.05%的回收率。

個別訪談僅限於研究者能力範圍內，拜訪業者。團體填答部份乃利用各縣市葬儀商業同業公會舉辦會員大會時，到場分發給未填答者。但因會場內在開會，故有時無法分心來填答或因時間倉促形成部分無效問卷。



## 第二章 文獻探討

閱讀國內外相關的文獻與研究發現，曾經有學者與研究生研究過的專門行業包括護理人員、壽險公司人員、大專院校軍訓教官、地方行政人員、會計人員、美容從業人員、醫師、警察人員、社教機構員工、高科技人員、行銷人員、電信人員、國小教師、國中教師、金融人員……等專業行業為研究對象。

其探討的主題包括角色壓力、人格特質、專業承諾、工作壓力、工作滿足、工作壓力知覺、成就動機、工作行爲、工作投入、工作特性、工作績效、內部行銷、知識學習、組織承諾、組織氣候、溝通滿足、離職傾向、顧客導向、教育訓練、生涯發展、自我實現、自評績效……等等變項。

這些研究大多使用量化研究方法來探討不同的角色在不同的變項之間研究其關係性。絕大部分使用態度量表，來顯現不同行業的從業人員執業的現況。本研究將針對台灣中部地區殯葬禮儀員之工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺呈現其在個人屬性變項之情形進行研究。

本章節主要彙整過去學者對本研究相關之議題所著文獻，分別探討殯葬產業之相關研究、殯葬從業人員之相關研究、入行背景與養成過程、工作價值觀與工作壓力、角色理論、工作內容重要度知覺之國內外文獻及本研究探討方向加以摘述。

### 第一節 殯葬產業之相關研究

鈕則誠指出人生自古誰無死？留個遺體在，就得照顧殯葬業的生意，而業者為人們料理後事，必須讓人死也瞑目、死而無憾。然而殯葬在台灣是一門正朝發展的行業。在一個諱言死亡的社會裡。殯葬業者無疑被社會大眾敬而遠之。尤其甚者，它更會被世人污名化，形容得十分不堪（鈕則誠，2001：146-148）。

以下就針對殯葬政策的歷史脈絡、殯葬相關公司行號營業項目代碼、中部地區政府主管單位殯葬業務、中部地區殯葬設施、中部地區殯葬服務業相關商業公會、中部地區殯葬服務業之資本額分析等部份來探討目前殯葬產業歷史淵源。

## 壹、光復後我國殯葬政策的歷史脈絡

我國殯葬政策的推展，除光復初期沿用民國二十五年訂頒「公墓暫行條例」外，根據文獻指出以民國四十四年的「墓地改善計畫」為始。過去台灣政府的殯葬政策可說是等於墓地管理政策。過去較具體的殯葬政策有取締濫葬政策、公墓公園化、推動示範公墓公園化、八卦墓園設計等（謝孟春，2001：65-67），大都是針對殯葬設施。對殯葬業者尚沒有建立一套管理辦法，無有效的管理制度，也沒有成立同業公會的組織，實施自我約束，對委託代辦的喪家，沒有保障。

根據文獻所述整理有關我國殯葬政策簡述如下：

1. 民國四十四年到六十五年推行「墓地改善計畫」，注重喪葬設施一元化設施的整建、新建及組織與管理維護工作（蕭玉煌，1991：74-75）。其推行重點為逐步改善各種殯葬設施以符合衛生及實用要求。
2. 民國六十五年到七十四年推行「台灣公墓公園化十年」，其推行的重點為辦理舊墓更新、充實殯儀館、火葬場、納骨塔。
3. 民國七十二年公佈「墳墓設置管理條例」，同時廢止「公墓暫行條例」，主要在明確劃定墓政組織體系與職能。
4. 民國七十四年修正「特定營業管理改進措施」，將殯葬業及從業人員移除在特定營業管理之外，以減輕警察業務負擔。目前殯葬業係依「商業登記法」登記規範。
5. 民國七十四年到八十四年推行「台灣省改善喪葬設施十年計畫」，除了繼續執行公墓公園化工作外，推行重點為辦理公墓公園化一六〇處、增設殯儀館二十處、現代化火葬場十處。
6. 民國七十五年公佈「墳墓設置管理條例施行細則」。
7. 民國七十五年內政部擬定「台灣北部區域改善喪葬設施十年計畫」，確立以火葬為主的長期喪葬政策，從制度、法令、設施、宣導等方面，逐步提高火化率，根本解決喪葬問題。其中包括更新舊有公墓，推動公墓公園化，改善火葬、納骨設施，規劃區域聯合公墓，加強濫葬管制等政策。

8. 民國八十年內政部配合國家六年計劃推行「端正社會風俗--改善喪葬設施及葬儀計畫」，重點為提高設施服務品質，並配合宣導改進葬俗，倡行合乎時宜之喪葬禮儀，端正社會風俗。
9. 民國八十八年修訂「墳墓設置管理條例」，因原條文規定過於簡略，多所漏洞，難以達成條文訂定之效果，遂提案進行修訂並完成一讀；唯修定案未對殯儀館、火葬場、納骨灰（骸）設施及殯葬服務業者經營行為予以規範。
10. 民國八十九年到九十年修訂「墳墓設置管理條例」案被撤回重新修訂。更修為「殯葬產業管理條例」送交立法院審議。
11. 民國九十一年七月十七日公佈「殯葬管理條例」全文七十六條
12. 民國九十一年七月二十九日行政院公布自民國九十一年七月十九日施行「殯葬管理條例」第一條至第二十條、第二十二條至第三十一條、第三十四條至第三十六條、第五十五條至第六十條、第六十九條至第七十三條、第七五條、第七十六條。其餘條文定於九十二年七月一日施行。
13. 民國九十三年七月三十一日公佈「殯葬管理條例施行細則」。

歷經政府政策數次修正，直至目前有最新的「殯葬管理條例」規範著殯葬業，保障人民權益。而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，直到民國九十一年「殯葬管理條例」公佈及九十二年公布「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。

目前還有針對殯葬禮儀服務業中禮儀師的規定研擬「禮儀師法草案」。「殯葬管理條例」的實行是否能在人文生態、知識經濟發展及社會公益的架構理念下，早日達成建設台灣為綠色矽島的願景，就有待大家的努力。

## 貳、我國殯葬相關公司行號營業項目代碼

根據行政院主計處對殯葬業的定義為：從事殯儀館、火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(陶在樸，1999；羅素如，2000：11)。

台灣社會隨著時代逐年變遷，在殯葬產業相關的公司行號營業項目也有所變更。經濟部商業司因應「殯葬管理條例」的施行，在民國 92 年 6 月 30 日刪除 JZ99040 殯葬服務業，將其新增區分為 JZ99141 殯葬設施經營業；JZ99151 殯葬禮儀服務業。使得殯葬產業更進一步邁向專業分工的趨勢。

根據公司行號營業項目檢索系統 v7.0 中，有關殯葬產業相關營業項目代碼如下：

【營業項目代碼】H701030

【營業項目】殯葬場所開發租售業

【定義內容】投資興建殯儀館、火葬場、靈（納）骨堂（塔）及其他喪葬設施之出租出售業。

【營業項目代碼】JZ99141

【營業項目】殯葬設施經營業

【定義內容】依殯葬管理條例之規定，經營公墓、殯儀館、火化場、骨灰（骸）存放設施之行業。

【營業項目代碼】JZ99151

【營業項目】殯葬禮儀服務業

【定義內容】依殯葬管理條例之規定，以承攬處理殯葬事宜之行業。

【營業項目代碼】IZ12010

【營業項目】人力派遣業

【定義內容】指就業服務業以外之提供人力支援從事事業機構委託派遣工作之業務。

但其他法令另有限制或禁止規定者，從其規定。

【營業項目代碼】JZ99050

【營業項目】仲介服務業

【定義內容】不動產仲介經紀業、就業服務業以外之仲介業務。

殯葬管理條例的設置與施行規範下，經濟部將『殯葬服務業』刪除並更詳細劃分為『殯葬設施經營業』及『殯葬禮儀服務業』兩個部份。在本研究中僅針對『殯葬禮儀服務業』為主要研究區域。以承攬處理殯葬事宜之行業為研究對象的母樣本群，將

深入探究殯葬禮儀服務業者的奧秘。

## 參、中部地區政府主管單位殯葬業務

過去有關殯葬產業政府組織系統的劃分為，在中央由內政部民政司管轄。大體上分為殯葬業務軟體與硬體兩個部份。軟體殯葬業務部份是屬於推廣端正禮俗觀念及殯葬資訊宣導教化方面，其系統是由省或直轄市的民政廳（局）、縣市政府的民政局（宗教禮俗課）及鄉鎮市公所的民政課所組成。

硬體殯葬業務部份是指公私立公墓、私人墳墓及其他喪葬設施（包括殯儀館、火葬場、納骨塔等）的設置與管理。由直轄市或縣市政府社會局（處）及鄉鎮市公所的民政課所組成。

近年內政部為了使殯葬業務軟體與硬體兩個部份相互結合，發揮硬體的良好改善與軟體的宣導，使民眾能更便利完成治喪事宜。故將殯葬相關業務統一由民政司至直轄市、縣市政府的民政局、鄉鎮市公所的民政課的系統管轄。

但是目前台灣各縣市政府的殯葬業務主管機關有些許的參差，絕大部份縣市政府是民政局的宗教禮俗課或殯葬課、自治事業課負責；少數縣市政府則是仍由社會局負責，例如：台北市、澎湖縣、基隆市等縣市，由社會局的社會行政課負責殯葬業務。不過，在中央政府殯葬業務則屬於內政部民政司所統籌管轄。（中部地區有關政府殯葬業務部門資料詳如附錄一所示）。

## 肆、中部地區殯葬設施

時代的變遷，經由政府積極推動殯葬政策，鼓勵火化，國人的處理喪葬態度及風氣也逐漸受此薰陶。在中部地區共有六個公私立火葬（化）場，有十三個公私立殯葬管理所（殯儀館），可供民眾使用。（中部殯葬設施相關資訊如附錄二）。

彰化縣是在中部六個縣市中唯一沒有火化場的地區。彰化地區民眾若要使用火化設施時，只能就近到台中市或南投縣或雲林縣的火化場。苗栗縣目前中部六個縣市中唯一沒有殯儀館的縣市。當地居民若遇到治喪事宜通常是在住家前或附近空地搭設

棚架來使用，或者是由當地殯葬業者提供簡易的殯設施場所來執行治喪事宜，業者提供的設施大都尚未取得合法經營執照。

除了附錄七中的殯葬設施可供民眾治喪使用外，目前還有在住家前或附近空地搭設棚架、醫療院所提供的太平間、寺廟或教會等地方執行治喪事宜。唯獨在火化設施的使用上只能仰賴現有的設備資源。

## 伍、中部地區殯葬服務業相關商業公會

中部地區最早有殯葬禮儀服務業相關商業公會為台中市葬儀商業同業公會及彰化葬儀用品商業同業公會。台中市葬儀商業同業公會是在民國七十四年成立，截至民國九十二年七月十八日統計會員數目為九十八家，贊助會員為一〇四家，共計有二一一家會員。其中會員是指於台中市轄區內成立之殯葬禮儀服務業者，贊助會員則是指台中市轄區以外的殯葬禮儀服務業者。彰化葬儀用品商業同業公會在相關法令定義下為葬儀用品的公會，故在此不深入探討。

各縣市因應「殯葬管理條例」及殯葬同業之權利義務，相繼成立殯葬禮儀服務業相關商業公會。在中部六個縣市皆有成立，經研究者調查整理在中部六個縣市共有四百八十六家殯葬業者，扣除雙重入會者之會員及南投縣之顧問，共計有四百三十八家殯葬業者。詳細會員數目如表 2-1-1。

表 2-1-1：中部地區殯葬服務業相關商業公會

縣市 名稱	成立 日期	會員資料取得數量			扣除雙重入會者之會員數*			
		會員 數目	贊助會 員數目	合計	會員 數目	贊助會 員數目	合計	資料取得 日期
台中市	74.04.23.	98	104	212	98	71	169	93.3.29.
彰化縣	90.06.28.	68	無	68	68	無	68	93.4.07
台中縣	92.03.06.	51	無	51	51	無	51	93.3.31.
苗栗縣	92.03.17.	48	無	48	48	無	48	93.4.19
雲林縣	92.05.19.	38	無	38	38	無	38	93.4.29.
南投縣	92.06.02.	65	14	79	64**	無***	64	93.4.19.
合計		368	118	486	<b>367</b>	<b>71</b>	<b>438</b>	

資料來源：根據本研究 93.02.23.電話訪問及至 93.04.29.止自行蒐集資料整理。

\* 雙重入會是指參加兩個中部地區公會的會員，本研究保留業者所在地之會員名額。

\*\* 南投縣有一家已加入會，但商業登記手續正在辦理中，故將其扣除。

\*\*\* 南投縣之贊助會員稱為顧問，經查證其為殯葬用品相關業者，故本研究不探討。

## 陸、中部地區殯葬服務業之資本額分析

根據中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會在 2003 年統計殯葬禮儀服務業之資本額分析，以中部地區之合計資本額在新台幣 300 萬元以下的業者為 221 家；300 萬至 500 萬的業者為 2 家；500 萬至 1000 萬的業者為 7 家；1000 萬至 3000 萬的業者為 2 家；3000 萬以上的業者上無資料。其中因苗栗縣當時尚未成立公會，故無統計數據。

此資本額分析表係由中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會在 2003 年所統計出來的數據。在殯葬禮儀服務業中，陸陸續續有新設立的業者，加上有些縣市的葬儀商業同業公會新成立，故數據資料僅統計至 2003 年為止，詳見表 2-1-2 所示。

表 2-1-2：中部地區殯葬服務業之資本額分析

資本額 縣市名稱	300 以下	300-500	500-1000	1000-3000	3000 以上	合計
苗栗縣	×	×	×	×	×	×
台中縣	25	0	0	0	0	25
台中市	95	0	6	2	0	103
彰化縣	65	0	0	0	0	65
南投縣	18	0	0	0	0	18
雲林縣	18	2	1	0	0	21
中部合計	221	2	7	2	0	232

單位：新台幣萬元

資料來源：中華民國葬儀商業同業公會全國聯合會，2003。引自陳繼成，2003。

殯葬管理條例第三十九條規定殯葬服務業具一定規模者，應置專任禮儀師，始得申請許可及營業。也就是說未來具有一定規模之殯葬業者必須聘請專任的禮儀師，才能經營殯葬業務。

什麼是：「具有一定規模」呢？內政部在民國九十二年七月一日發布「殯葬管理條例第三十九條第一項及第四十四條第二項之一定規模如下：一、具備殯葬禮儀服務能力之殯葬服務業。二、實收資本額達新臺幣三千萬元以上。三、最近三年內平均稅後損益無虧損。四、於其服務範圍所及之直轄市、縣（市）均置有專任服務人員。」之規定，並於當日開始生效。

換句話說符合一定規模之業者須同時具備殯葬禮儀服務能力之殯葬服務業、實收資本額達新臺幣三千萬元以上、最近三年內平均稅後損益無虧損及其服務範圍所及之直轄市、縣（市）均置有專任服務人員。由表 2-1-2 顯示截至 2003 年中部地區尚未有資本額達新臺幣三千萬元之業者。

## 第二節 殯葬從業人員之相關研究

陳皎眉與林世崇曾指出殯葬業者一直未受到台灣社會重視，甚至被列入下九流之林，主要原因乃工作人員素質參差不齊。從業人員大多是學徒出身或半路出家，如此師徒制方式傳承，容易失真、失傳，甚至以訛傳訛，難以提供優質的社會服務與獲得大眾的認同。（陳皎眉、林世崇，2001：79-80）。

有些殯葬服務人員必須在惡劣的環境工作。可能是悶熱、空氣污濁的火葬場、也可能是需要直接接觸遺體的冷藏室，整日與遺體為伍，呼吸的是有屍臭味、令人作噁的空氣與傳染病的陰影工作。在工作環境惡劣、報酬偏低的制度下加上社會地位低下不受認同，一般人給予異樣的眼光……等等的因素下，人員的進用當然有其困難，要談經驗的傳承、專業形象與服務品質就有如緣木求魚了（同上，2001：79-80）。

### 壹、海外研究

#### 一、大陸

根據中國大陸國防出版社出版的《英漢辭海》，該書對 *funeral director* 的定義是為名詞，含有殯葬業者，殯儀員，承辦喪葬者的意思。換一句話說就是以辦理喪事和準備安葬工作及儀式為職業的人稱之。通常還兼附屍體塗防腐香料，亦稱 *mortician*, *undertaker*（陳繼成，2003：19）。

#### 二、日本

日本現稱為「葬祭指導師」，是需要經過日本勞動省所認定技能審查制度，方能勝任。（黃有志等，2001：23）其分為二級技能審查制度，第一級技能範圍包括從受委託起，乃至於告別式場的設計營運、告別式的進行等需具備關於葬儀之一般性的知識與技能。

第二級的技能範圍包括從受委託起，乃至於告別式場的設計營運、告別式的進行等需具備關於葬儀之一般性的知識與技能。與第一級內容沒有不同。但是有實務經驗

的限制。

### 三、美國

依照美國伊利諾州的殯葬法規，他們對殯葬禮儀師 (funeral director) 的定義如下：親自管理、參與、代理或支援以下所述之各項業務活動的人、事、物，並制訂葬儀的指導工作：

- (一) 事前準備、防腐處理、葬禮或火葬、安排墓地且指導監督葬禮的進行、安葬、遺體、以及任何遺體準備工作的相關手續。這些準備、指導與監督工作按理通常不讓負責公墓或火葬的員工來擔任。
- (二) 安葬前辦理一處作為安置逝者遺體或照顧遺體之地的準備工作。若這塊土地符合本規定，縱使為無照地主，在沒有涉及任何殯葬指導師的工作形式下，本規定不予以禁止地主擁有這塊土地所有權及管理權。
- (三) 將遺體從逝者處、某機構或其他地方遷移的工作。領有執照的指導師會在移靈與其他無照的指導師共同協助搬遷，但務必詳加教導無照之指導師的搬遷工作、謹慎留意全程，伴同他們且隨叫隨到。移靈至公墓、葬禮地點、或其他地點的運輸工具，應立即接受有照的指導師指導與監督；特殊情況下，僅限本規定特准的禮儀人員負責。防腐且預備工作已完畢的遺體，應放置在合適的裝箱內，先運至非最後安置之處：像是其他的葬儀社、換到普通的交通工具、或到共享一般設施所有權且附設運輸工具的葬儀社，其運輸工具應接受執照持有者監督，但不需及時或直接監督。
- (四) 具備葬禮同意簽訂、而從事殯葬行政及管理業務；或負起行政和管理責任。
- (五) 負責監督、運輸、提供庇護所、保管照顧遺體，並供給所需之殯葬服務、設施及設備。

(六) 使用「殯葬指導師」、「承辦殯葬者」、「殯葬業者」、「葬儀社」、「殯儀館」、「葬儀禮拜堂」上述等有關名稱；或任何證明此人確實參與殯葬指導業務的名號。

(七) 殯葬業務不包括：「電話通知訃聞、訂購葬禮花卉、讓無照之人報告與聯邦貿易授權規定要求相同的定價表費用，或是讓牧師（書記）臨時簽訂葬禮同意等等行爲。」（黃有志等，2001：17-18）。

從中國、日本、美國等殯葬專業人員的定義、規範及演變可看的出來，以正式的法律條文規範禮儀師的資格、取得資格的辦法、應考者的學歷、工作範圍的要求等，都是專業行爲的途徑。我國殯葬專業化之制定，雖然較其他國家稍晚些，但經由其他國家的經驗，可得知目前殯葬禮儀人員是被漠視的一群。而不久的將來實施證照制度，制定入行門檻、規劃教育課程、淘汰劣質及不適任者，殯葬禮儀人員的專業才會慢慢的被突顯出來，社會地位才能慢慢提昇。

## 貳、中華民國職業分類典殯葬相關分類

依照民國八十九年最新職業分類典的殯葬相關分類如下：

### 2141.06 殯葬設施設計人員

從事喪葬設施—含公墓、靈（納）骨堂（塔）、火葬場、殯儀館等之設計監造人員屬之。

從事工作包括：(1)瞭解國內有關殯葬法規、民俗習慣及時代需要，並廣泛蒐集國內、外各項喪葬設施資料；(2)具備園藝、土木工程、水土保持、機械、建築等常識。(3)瞭解各項喪葬設施所需之建材及其來源與價格；(4)瞭解設置地點之土質、地形、土地使用規定、四周景觀之要求等；(5)根據都市發展及自然景觀之需要作適當之規劃設計，並負責施工監造事宜。

### 5142 殮葬、遺體防腐化妝及有關人員

凡從事殮葬規劃處理之工作；及為遺體進行防腐化妝等工作之人員均屬之。

#### 5142.01 殮葬人員

處理遺體殮葬事項之人員。

從事之工作包括：（1）遺體接運，並送入冷藏室冷藏；（2）清洗遺體；（3）依各地禮俗規定，為遺體著裝；（4）將遺體送進棺木；（5）護送棺木至禮堂；（6）護送棺木至墓地或火葬場。

#### 5142.02 遺體防腐人員

從事遺體防腐處理工作之人員。

從事之工作包括：（1）清洗並消毒遺體；（2）防腐處理前，先查看死因；（3）排除靜脈管之血液，注射防腐藥劑；（4）透過腹部穿刺內部器官，以洩出液體及氣體；（5）定時巡查冷藏庫內遺體防腐情形。

#### 5142.03 遺體化妝員

從事遺體修整化妝工作之人員。

從事之工作包括：（1）用樹脂、石膏或其他材料，彌補身體殘缺或毀損部份，並為遺體修整，以恢復正常外形；（2）施行遺體臉部化妝，男性理髮、化妝，女性梳頭、化妝，使遺容看起來自然、慈祥和藹。

#### 5142.04 喪禮司儀

安排與朗讀家奠、公奠程序並使之順利進行之人員。

從事之工作包括：（1）訂定家奠、公奠之時間及進行之程序；（2）朗讀程序項目並引導參加者如何進退的動作；（3）朗讀祭文；（4）控制家奠、公奠進行之秩序與時間。

#### 5142.05 禮儀師

規劃設計整個喪禮如何進行與負責完成的人員。

從事之工作包括：（1）從臨終前的關懷到死亡後的接體；（2）與喪家協商整個喪禮的安排，包括參予喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；（3）在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對

年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。

#### 5142.06 焚化人員

從事遺體火化工作的人員。

從事之工作包括：（1）接到火化通知，應確實核對火化資料是否齊全，排序是否正確；（2）檢查棺木是否合乎標準規格；（3）等家屬祭奠後，再將棺木送進火化爐；（4）操作火化設備，進行火化，並監控火化情形；（5）火化完畢，將遺骨拉出火化爐，等待撿骨；（6）將骨灰撿入骨灰罐（盒、箱）內，並予以封口交給喪家處理。

#### 5142.07 撿骨人員（撿骨師）

從事土葬後撿骨工作之人員。

從事之工作包括：（1）判斷墳中遺體是否為蔭屍，再決定用何種方式撿骨；（2）若為一般撿骨，則挖墳掀開棺蓋，將棺內遺骨取出，放置空地予以曝曬殺菌，並經由酒精消毒，進一步將遺骨按照人體結構順序排好，再由下往上放置骨甕中，最後予以封口交給喪家處理；（3）若為蔭屍，則在挖墳後，站在上風將棺蓋稍微掀開，倒入消毒水、石灰或其他材料，幫助遺體腐化，再進一步將棺內遺骨取出，放置空地予以曝曬殺菌，並經由酒精消毒，進一步將遺骨按照人體結構順序排好，再由下往上放置骨甕中，最後予以封口交給喪家處理。

#### 5142.90 其他殮葬、遺體防腐化妝及有關人員

凡其他未歸類之殮葬、遺體防腐化妝及有關人員均屬之。

#### 5143.02 堪輿師

對於居家、辦公、生產及喪葬設施等所在地的地理位置或內部擺設，進行勘驗，以求趨吉避凶的工作人員。

從事之工作包括：（1）運用羅盤等儀器或個人經驗，對未來要建造之住家、辦公大樓、商店、工廠、納骨塔及墓園等等設施，就其地理條件、地形地勢等等因素為之勘驗，以期趨吉避凶，得到最佳建造地點與坐落方位；（2）對已經使用中之住家、辦公大樓、商店、工廠、納骨塔及墓園等等設施或內部擺設，就其地理條件、地形地勢等等因素為之勘驗，決定改建、遷建或如何擺設的方式，以期趨吉避凶，取得設施或

內部擺設的最佳風水效果。

#### 5149.07 寵物殮葬員

在寵物納骨塔、墓園或其他營業場所，處理寵物遺體的工作人員。

從事之工作包括：（1）清潔寵物遺體；（2）若採取火葬作法，先火化寵物遺體，再將骨灰裝罐，交給寵物主人處理；（3）若採取土葬作法，先將寵物遺體裝棺，再送至墓園埋葬。

#### 7133.04 墓地泥水工

依指定設計形式建造墳墓並加以維護。

從事之工作包括：（1）備置墳墓建材；（2）依照藍圖施工；（3）建造墳墓周邊設施；（4）墳墓之綠化整潔工作。

#### 9140.04 墓園管理員

從事墓園內各項設施之使用、管理及維護等事宜。

從事之工作包括：（1）於喪家申請使用墓園、靈（納）骨堂（塔）等喪葬設施時負責引導說明等事宜；（2）負責墓園、靈（納）骨堂（塔）等之使用及撿骨等事項之登記事宜；（3）查看喪家是否依規定建造墳墓並妥善清除廢棄物等；（4）負責墓園、靈（納）骨堂（塔）等之安全事宜，並巡查墳墓有無被損壞或盜墓情事，防止所寄存之骨罈（罐）遭損毀或遺失等情事；（5）墓園內各項公共設施之維護及設置之建議；（6）防制墓園內違反規定事項。

### 參、殯葬管理條例之禮儀師

民國九十一年七月十七日公佈殯葬管理條例，共七章，七十六條。其中規範殯葬服務業為第四章，針對「禮儀師」在法條中也有明文規定，目前尚有「禮儀師法草案」正在研擬審議中。根據殯葬管理條例之第四十條規定禮儀師所執行的業務如下：

1. 殯葬禮儀之規劃及諮詢。
2. 殯殮葬會場之規劃及設計。
3. 指導喪葬文書之設計及撰寫。

4. 指導或擔任出殯奠儀會場司儀。
5. 臨終關懷及悲傷輔導。
6. 其他經主管機關核定之業務項目。

而且未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。由此可知，「禮儀師」可說是殯葬儀式中主要領導人物。雖然執行業務範圍在中華民國職業分類典中的『禮儀師』與殯葬管理條例所稱的『禮儀師』內容不大一致，但中華民國職業分類典的禮儀師較著重於現實情境，殯葬管理條例所稱的禮儀師較著重於理想情境。

綜合而言，根據禮儀師法草案規定，須具備國內外大專以上殯葬禮儀相關科、系（組）、所畢業者，或取得同等學歷資格，並修畢殯葬相關課程。且通過考試院專門職業及技術人員考試，方可稱為禮儀師。

考試院在專門職業及技術人員考試法第九條之規定：參加高等考試者應具備公立或立案之私立專科以上學校或經教育部承認之國外專科以上學校相當科、系、所畢業者。或者是普通考試相當類、科及格，並曾任有關職務滿四年，有證明文件者。也就是說具備專科以上相當科系所畢業者才有資格參加的考試，此項考試為專門職業及技術人員的高等考試。

#### 肆、台灣殯葬禮儀人員工作職場的分類

我國有關殯葬禮儀人員分類的文獻極乎其微，相關主題大多是探討工作內容、死亡態度、生死學課程需求、殯葬教育等部份，尚未有明確為禮儀人員分類的文獻。而在碩士論文雖有陳繼成（2003：62-68）關注禮儀師角色，但僅就工作職場分類。

《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究中針對目前台灣禮儀師之工作職場分類有以組織型態劃分為四種類型；以客戶來源劃分為六種類型；以營業內容分類劃分為三種類型等共三大類。

## 一、以組織型態分類

- (一) 傳統公司：經由殯葬相關的下游廠商或從業人員轉型而來，大多歷史悠久、經驗豐富且具有一、兩項殯葬專業技能。公司規模小、營業範圍侷限某個區域，極少有設分店，且員工人數少大多為家庭成員。
- (二) 財團型態：通常以寶塔或生前契約為主要經營產品。公司規模大、營業據點範圍遍佈全台，設有許多分公司，且員工人數多並有職前訓練及教育程度的設限。
- (三) 跑單幫：沒有申請公司登記、沒有固定員工、有沒有固定營業場所，幾乎可說是一人扮演所有的角色。大部份為殯葬相關的下游廠商或員工兼營。
- (四) 其他：部份宗教團體自組殯葬服務團隊，在服務團體中成員或家人的往生時，便介入其中。通常在人力部份扮演義工的角色，故無人事及管銷費用支出且不必繳稅。

## 二、以客戶來源分類

- (一) 預佔市場：指業者以販售生前契約或預售塔位的方式來開發客戶，預先佔有殯葬市場。
- (二) 口碑、回頭客：經由服務過的喪家或參加親友肯定與介紹需要服務的客戶。
- (三) 太平間：承攬醫院太平間業務，在第一時間與喪家接觸，即時給予服務。
- (四) 意外死亡：承攬意外事件死亡業務，多半與警察、消防、119 或相關單位維持良好互動關係下，藉此能在第一時間得到案發現場資訊，迅速抵達陳屍現場為亡者服務。
- (五) 宗教團體：針對特定宗教團體信眾為客源。大多以業者本身的宗教信仰為主，必需經常參與此宗教活動。

(六)其他：以社團、機關、宗親、同學會、鄉鎮地方為客戶來源，但前提需為經常參與該團體活動且扮演熱心公益者的角色。

### 三、以營業內容分類

(一)綜合型：除了殯葬服務外尚能提供一項或一項以上的殯葬設施使用服務（如靈骨塔、殯儀館、火葬場……）。

(二)全攬分工型：從往生到後續關懷服務全部承攬，再分包給下游廠商或專業從業人員去執行。

(三)相關行業業者兼辦型：由殯葬服務業相關從業人員（如誦經、樂隊、花店、司儀……等）在經營本業以外，偶而處理親友的治喪事宜。（陳繼成，2003：62-68）。

綜合上述文獻所述，我國尚未有人可稱為禮儀師，但在實務方面禮儀人員所工作的場域與工作內容大多與禮儀師相關規定相符。故本研究所探討的禮儀人員是等同於殯葬管理條例中的禮儀師。基於禮儀師工作場域在組織型態、客戶來源、營業內容的區別，本研究將禮儀人員歸類為公司行號負責人或董事、專任禮儀人員、兼任禮儀人員三大類於個人基本資料屬性中進行探討。

## 第三節 入行背景與養成過程

### 壹、入行背景

「入行背景」字面上的解釋應為進入某種行業的背景因素，也可解釋為職業選擇。而「職業」可說是「生涯」的概念，由 50 年代的「工作選擇」（occupation choice）變為「職業」（vocation），到了 60 年代後「生涯」一詞才廣為使用（蔡宜容，2003：35）。在生涯發展的相關探討中，以「職業選擇理論」與本研究之入行背景較為相關。

有學者指出動機（motivation）引發行動的一時衝動、慾望或需求。（Robert J.

Sternberg，陳億貞譯，2003：393）。或是將動機（motivation）定義為引起個體活動，維持已引起的活動，並促使該活動朝向某依目標進行的內在作用（張春興，2001：489）。在此則指進入殯葬服務業的的行為原因或內在原因而言。

不論是生涯、職業選擇理論或是入行背景都免不了與人格特質有關係。然因專家學者的觀點與著重點不同，對於「職業選擇理論」皆有不同的定義，Roe(1956)依據Maslow的需求理論，加上其個人對遺傳因素的重視，認為個人的職業選擇與職業行為和兒童時期的需求滿足程度相關（蔡宜容，2003：43）。

一般而言影響職業選擇的因素很多，大都區分為外在與內在兩類，外在因素包含經濟景氣、職業結構、就業機會、社會政策等等因素的變化；內在因素是指個人本身的屬性，從出生開始所擁有的屬性，如性別、社經地位等。亦有與遺傳密切有關的能力、性向，亦有甚多與個人獨特發展的特質，茲分別說明如下（Healy，1982；引自林幸台，1990：5-6）：

## 一、能力

指個人從事某項工作、活動、任務時，實際或可能的表現水準，實際表現出來的結果即一般所謂之成就，可能表現的水準即所謂性向，至於一般所謂智力，則與性向同為潛在的能力。能力為遺傳與經驗的產物，與成熟、學習及環境的挑戰與機會均有關。能力的高低與工作有密切關係，大部份的工作僅需中等的的能力即可，愈複雜、愈屬專業的工作則愈需高水準的能力，但能力的表現又與動機、興趣、環境因素有關。

## 二、職業技能

個人能否完全表現其所擁有的能力，與其工作習慣、適應技巧有密切關係。適應技能指在工作情境中，因應物理環境、人際型態組織制度等條件而適切表現其能力的技巧，此一技能又與個人的工作習慣（如工作時的舉止、習性等）有關，然而無論習慣或適應技能，皆受後天學習的影響。

### 三、興趣

指個人對某些事物或活動的喜好、偏愛情形。興趣為個人從事工作時的動力與增強來源，因此與工作的關係十分密切，而興趣的培養與遺傳傾向、模仿、經驗等均有相關聯。

### 四、職業價值觀

指個人企圖尋求的短程或長程的目標以及達成目標的途徑，譬如與工作直接有關的物質報酬、地位、以及涉及自我成長發展目標等。個人因其身心的需要，在家庭、同輩、師長乃至職業團體等的影響下，逐漸形成其獨特的價值觀，並為其行動的指針，因此與工作表現、職業適應均有密切的關係。

### 五、人格

人格為個人在對人、對己、對事物等各方面適應時，於其行為上所顯示的獨特個性。廣義而言，上述各項因素均屬人格的範圍，其他如氣質(性情)、態度、認知型態、自我觀念等亦均與工作有關，而人格的發展亦與上述各項特質的發展相同，均為遺傳與環境因素長期交互作用的結果。

### 六、性別

性別與能力的遺傳係尚無定論，然而社會對不同性別的期望確實影響個人人格的發展，此等影響亦存在於員工的雇用上，因此，因應或改變此等影響的結果成為左右個人職業選擇的重要因素之一。

### 七、社經地位

指個人生長環境的社會階層與經濟狀況，此等背景不僅影響個人在成長時期習慣、觀念、期望以及能力的養成，對個人在職業選擇與適應上，均有直接或間接的影響。

在擇業的過程是一個發現自我、認識自我、挖掘自我潛能的過程。然而當需要指向職業活動時，就是職業需要了。職業需要是具有多種類、多層次特點的複雜心理傾向因素交織在一起。職業需要對職業活動來說是人從事職業活動和積極工作的動力來源。從引起職業需要的因素來看，可分為以下幾種（呂建國、孟慧，2002：40-43；130）：

1. 維持和改善生活需要：以物質方面的需要為主，在社會中人們除了維持生存和繁衍外，還有對食、衣、住、行、娛樂等方面的要求。職業能提供物質報酬，人透過工作就能滿足維持和改善自己及家人生活的需要。
2. 發展的需要：在職業活動中不斷地學習到新的東西，努力適應自己的職業角色，發展和完善自我。同時從事職業活動也促進個體社會化的發展。
3. 交往和歸屬的需要：人透過與他人交往來滿足社會，在職業活動中提供更廣泛與人交往機會，可結交各種各樣的人，參與一定的群體，從中獲得歸屬感。
4. 獲得自尊的需要：人們透過職業從社會中取得相應的形象和地位，使自己受到他人的認可與尊重，從而滿足了自尊的需要。
5. 自我實現的需要：這是依個人最高層次的需要。個人希望自己特有的潛能得到極度發揮，並追求實現理想，做一些自己認為有意義的事情。只要從事適合自己的職業，個人就可能實現人生價值觀，滿足這一需要。

綜而言之，職業選擇等同於入行背景之前置作業，並非一個單純的事件，經由上述各項因素在個人的成長歷程中相互影響，以致形成個人獨特的能力、興趣、價值觀、職業技能與人格特質。從自己的職業需要、職業興趣、職業價值觀出發，加上自己素質特點，尋求合適自己的職業。

## 貳、養成歷程

條條道路通羅馬，在成為禮儀人員的職涯路上也有多種方式。在一般求職法或生涯規劃的文獻中提到求職的方法至少有二十種。

「養成過程」是指成為殯葬禮儀人員的過程而言，由一個非殯葬服務業的人員，經過無數的考驗與經歷成為一個專業的禮儀人員的心路歷程。好比生涯發展的理論

般，經由探索階段→建立和發展階段→維持階段→解脫階段。（黃英忠，1993，引自蔡宜容，2003：41）。經由上述階段成爲一位專業禮儀人員的過程。

員工培訓是組織管理中的一個重要項目，透過培訓，可以使新員工適應其工作崗位；可以使員工具有足夠的知識、技能，符合職務的要求，達到較高的績效水準；可以提高員工的動機，改變他們的態度；組織還可以實現變革與發展，使組織更具有生命力與競爭力（葉椒椒，2000：219）。

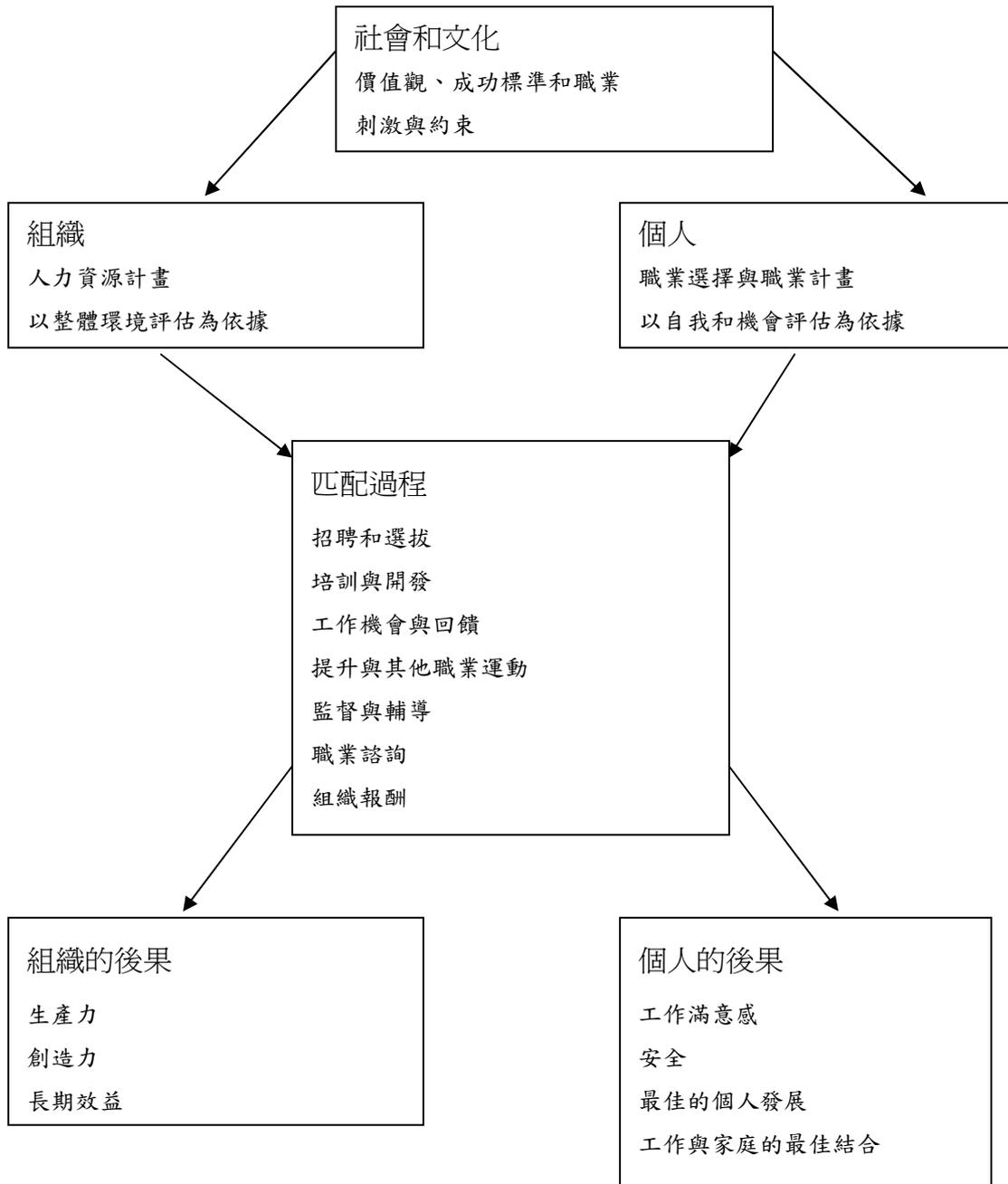
Hall 在 1976 年曾提出生涯發展心理成就模式，視生涯爲一個人生命中與工作相關的經驗與活動之態度與行爲之過程，其生涯發展理論主要以職業生涯之發展爲重點，針對不同階段之職業提出了需求的相關理論。Hall 認爲在工作中完成一個目標所具有的挑戰性程度影響人的努力程度，挑戰性越高，人會越努力工作；而自主性幫助人看出成果是出自於自己的努力程度。此外，目標的明確性和努力程度間也有重要的關係存在。因此工作具挑戰性、自主性、明確性越高，人會越努力工作，在工作上有好的表現，或它成一個具有挑戰性的目標會使人經歷內在滿足感、或心理成就（psychological success）及實踐的感覺。心理成就會令人滿足，因爲他表示一個人現有能力的增進和潛能的發展，如此便會幫助人自我形象成長、加強人的自尊心，增進人對工作的投入，結果導致人追求更多、更高的目標。所以，在工作上有成就的人，對工作的投入更多是一種善性或惡性的循環（蔡宜容，2003：43）。

在職業中養成的歷程與職業發展可說是相輔相成的，其理論中包含（呂建國、孟慧，2002：54-65）：

1. 職業動力論：美國心理學家、職業心理學家雪恩，研究職業過程中組織與個體之間相互作用的心理動力機制，因而提出職業動力論和相互作用和職業發展觀。透過外職業、內職業的區分，職業通路分析及人力資源管理基礎的模型建構，描述了職業發展與個體成長之間的關係與心路歷程。

人力資源管理基礎模型中明確了社會文化對職業組織與雙方的制約關係，並表達職業組織提供的外職業與個人認同的內職業之間的動力關係。雪恩將此模型稱爲「人力資源計畫與開發的基礎模型」，如圖 2-3-1。

2. 金斯柏格的職業發展理論：美國心理學家金斯柏格把個體職業心理的發展分爲幻想期即當兒童四、五歲時，運用他們想像力，模仿工人、軍人、醫生、廚師等許多職業角色的典型行爲，在眾人讚許中，他們的職業意識開始萌芽。其次是試探期，經由個體進入青少年期，獨立性及成人感的出現，開始主動憧憬自己未來的發展。金斯柏格將此時期分爲興趣、能力、價值與轉移四個階段。最後是實現期，在個體十八、十九歲以後就開始實現就業，此時期又分爲試探、具體化、專業化三個階段。
3. 薩帕的職業發展理論：美國心理學家薩帕從終生發展的角度出發，結合職業型態的發展，把人整個一生的職業發展分爲成長期、探索期、創立期、保持期和脫離五個時期。職業發展理論認爲，「職業成熟度」可表達與年齡相適應的職業行爲發展的程度和水準，換句話說，個體在整個職業生活過程中達到社會期望的水準。薩帕認爲職業成熟度應該包括職業選擇的取向、資料與計畫能力、職業選擇的一致性、人格特徵的定型和選擇職業的明智五個方面。
4. 台德曼的職業自我概念發展理論：美國心理學家台德曼在金斯柏格與薩帕理論基礎上，提出「職業自我概念發展」觀點。「職業自我概念」，指個體對職業與自身關係的認識即定型，即個體在與社會的接觸中對自我發展進行反省的結果。職業發展理論把整個職業發展看成自我發展的過程，職業選擇的過程是發展個體職業認同的過程，「自我」是認同的核心。



資料來源：呂建國、孟慧(2002：57)，職業心理學，台北，揚智。

圖 2-3-1：職業發展要素(人力資源計畫與開發)的基本模型

## 第四節 工作價值觀與工作壓力

### 壹、工作價值觀

#### 一、工作價值觀的定義

工作價值觀 (work value) 是價值觀的延伸觀念。工作價值觀具個別差異，也受文化因素的影響，在不同文化差異影響下，可以說是，「一個概念各自表述」。以下所列即為部分國內外學者對價值觀意義的闡述。

Super (1970) 將工作價值觀定義為與工作有關的目標，表達個人內在需求及從事活動時所追求的工作特質，人為工作價值觀是影響職業選擇與生涯規劃的主要因素。

Zytowski (1970) 認為工作價值觀是中介於個人的情感取向以及可提供與此一情感取向相似滿足感的各種外在目標間的一組概念。反應需求狀態與滿足的一至性。

Kalleberg (1977) 認為工作價值觀是個人欲從工作有關的活動中獲得的事物。乃是個人對於其工作活動贊同與尊重的渴望程度，能反映個人從事工作情境中所要追求的條件及管理行為以適合其條件。

Pine & Innis (1989) 認為工作價值觀是個人之需求及重視的事物，換言之是個人因覺知其可滿足需求或重視之事物，而形成的工作角色意向和取向。

陳英豪 (1987) 認為工作價值觀即工作者對其工作本身、工作歷程或工作結果整體之一種主觀的判斷。其感到重要與否，取決於個人自工作環境中，因工作所實際獲得之價值，與其預期應獲得價值差距的比較。

李華璋 (1994) 指出，工作價值觀可視為價值系統中的一部分，凡涉及對工作的評價、好惡、理念皆屬工作價值觀的表現。

吳鐵雄 (1996) 認為，工作價值觀係個體於從事工作時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，個體據此表現工作行為、追求工作目標。

陳孟修 (2000) 認為，工作價值觀就是一種理想、目的、可達到的目標，並可在工作中實現，甚至是工作後的結果，也代表個人在生涯發展階段中完成任務的指標之

一（引自陳弘美，2003）。

綜合言之，研究者認為工作價值觀是個人從事工作活動時，據以評斷有關工作事物、行為或目標的持久性信念與標準，藉以影響個體人工作行為的方向與追求工作目標。

## 二、工作價值觀的特性

工作價值觀在上述的定義中意涵許多相同的特性，陳銘宗（1994）曾提出五點工作價值觀特性如下（引自蔡孟翰，2001）：

1. 工作價值觀是一種內在驅力，使個體朝人生目標邁進，引導個人行為的方向與動機。
2. 工作價值觀是一種個人評斷的標準，提供個人評估依據，用以衡量工作之輕重。
3. 工作價值觀具有次序性，是一種建構性的體系，包含多種價值，且彼此之間有重要性的差異。
4. 工作價值觀的目的在於個人需求的滿足或是需求的表現。
5. 工作價值觀是一種信念，具有認知、情感與指導性。

工作價值觀特性可說是個人工作行為的方向、動機與信念，也是個人評斷工作輕重緩急的標準，藉以滿足個人需求的表現。

## 三、工作價值觀的分類

對於工作價值觀的定義在國內外學者皆有不大的相同的解釋。吳鐵雄等（1996：19-20）則將工作價值觀分為目的價值與工具價值兩大區域。工作價值觀的分類經常被人們拿來作為衡量的基礎，了解在這麼多不同的價值中，何種才是個人最在乎的？（劉姵嘉，2003：23）

至於工作價值觀的分類，有許多學者先後提出許多分類方法，如表 2-4-1 所示，大多類似 Super（1970）的分類法。其內容說明如下（黃惠惠，1993）：

1. 安全：工作使個人覺得有保障、有安全感，免於意外或不愉快。
2. 聲望：工作使個人受到別人的重視與尊敬並非廣為人知。
3. 經濟報酬：能獲得優厚的報酬，使自己有足夠的財力獲得想要的東西。
4. 成就感：由工作中得到做好並完成一件事的成就感。
5. 環境：工作是在宜人的環境下進行。
6. 與同事的關係：在工作中能接觸到令人愉快的事，且相處融洽。
7. 管理的權力：工作職權是策劃及分配工作給其他人，能影響或控制別人。
8. 與管理者的關係：在工作中，能與上司平等且融洽地相處。
9. 獨立性：工作能允許以自己的方式及步調去進行，不受控制或阻礙。
10. 利他主義：工作的目的在於它能使你為他人或社會大眾服務，盡一份心力。
11. 美的追求：工作的目的是它能使這個世界更美好，增加藝術氣氛。
12. 創造力：工作的價值在發明新產品、設計新事務或創造新的觀念。
13. 生活方式：從工作中，能過自己想過的生活，即生活可不受工作干擾。
14. 智性的刺激：工作能提供獨立的思考、學習與分析事理的機會。
15. 多樣性：工作不是一成不變，有不同的事可以嘗試。

然對其定義及解釋卻不盡相同，茲整理若干學者對工作價值觀的分類，如表 2-4-1。

吳鐵雄等人（1996：8、19-21）針對大專畢業生及大專畢業在職人員為施測對象。參考國內外有關工作價值觀的理論與工具形成兩種量表架構初稿，經學者專家審核擇其一，調查樣本後修改，再經六位專家學者審查，最後召開審查會議，設計工作價值觀量表，該研究將工作價值觀分成「目的價值」和「工具價值」兩區域，前者細分為「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」三個因素，後者細分為「社會互動取向」、「組織安全與經濟取向」、「安定與免於焦慮取向」、「休閒健康與交通取向」四個因素。共計七個因素，全量表為 49 個題目，每個分量表個有 7 題。茲將闡述兩領域及七個因素意義與內涵說明如後：

(一)「目的價值」領域：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否不斷追求個人自我成長，發揮個人才能與創造力，提升生活品質，獲得成就感與領導權力，贏得他人尊重與肯定以及達成人生目標」的重視程度。此領域包括「自我成長取向」、「自我實現取向」、「尊嚴取向」三個分量表。

1. 自我成長取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否不斷獲得新知與自我成長，發揮創造力以及促進個人發展」的重視程度。
2. 自我實現取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否實現人生目標，展現個人才華，提昇生活品質以及增進社會福祉」重視程度。
3. 尊嚴取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否滿足個人成就感，獲得自我肯定與自主性，贏得他人尊重以及擁有管理權力和支配權」的重視程度。

(二)「工具價值」領域：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得良好的社會互動，擁有良好的人際關係與穩定的生活品質，免於工作所衍生的焦慮，服務於組織制度與環境完善的組織來滿足安全感，及維持生活所需的報酬與休閒活動」的重視程度。此領域包括「社會互動取向」、「組織安全與經濟取向」、「安定與免於焦慮取向」、「休閒健康與交通取向」四個分量表。

1. 社會互動取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得良好的社會互動，與上司和同事分享喜怒哀樂以及與他人建立良好的人際關係」的重視程度。
2. 組織安全與經濟取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得合理經濟報酬，以及組織是否有完善的制度以滿足安全感」的重視程度。
3. 安定與免於焦慮取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否穩定而規律的工作，以及免於緊張、混亂、焦慮與恐懼」的重視程度。

4. 休閒健康與交通取向：旨在協助受試者了解自己對「工作時能否獲得充足的體能活動、擁有充分的休閒活動，以及交通便利」的重視程度。

表 2-4-1：工作價值觀之分類

作者	工作價值觀類別
Super (1970)	區分為安全、聲望、經濟報酬、成就感、環境、與同事的關係、管理的權力、與管理者的關係、獨立性、利他主義、美的追求、創造力、生活方式、智性的刺激、多樣性等十五個向度。
Wollack(1971)	區分為六構面：內在價值、組織成員倫理、晉升價值、社會地位價值、傳統倫理價值及薪酬價值。
Rokeach (1973)	區分為目的性價值觀與工具性價值觀兩大類。
Miller (1974)	利他主義、審美、創意、智慧激發、成就感、管理權力、經濟報酬、獨立性、聲望、安全感、與上司關係、與同事關係、工作環境、變化性、生活方式等。
Kalleberg (1977)	區分為內在構面(工作興趣)、便利構面、財務構面、同事構面、生涯機會、資源適切性等六個構面。
Elizur (1984)	將工作價值觀之範圍系統化，區分為兩大類： 1. 工作結果：手段、物質化；情感、社會的；認知、心理的。 2. 工作績效：資源性，來自系統；報酬，來自工作績效。
Macn & Fitzsimmons (1987)	權威、夥伴、創意、獨立、安全、利他、工作環境、榮耀等。
Vaus & McAllister (1991)	區分為內在價值觀與外在價值觀兩大類。
王叢桂(1992)	根據 Rokeach 的價值分類，將之區分為： 1. 工作目的價值：個體的工作目標。 2. 工作手段價值：為達成工作目標而重視的價值。
黃同圳(1993)	根據 Lincoln 與 Kalleberg 對工作價值觀之定義，將之區分為： 1. 工作期望：對工作內容與結果所產生之內在、外在效益之重要性評價。 2. 工作信念：指一個人對於工作或經濟活動所秉持之觀點、動機與需求。
劉兆明(1995)	工作價值觀分別是成長、倫理、工作上的一體感、變通、實做、公平與負責盡職等七類，彼此間相互影響。
黃國隆(1995)	1. 目的性工作價值觀：內在酬償、集體利益、外在酬償、平安和諧。 2. 工具性工作價值觀：能力和理性、謙和和寬容、尊重傳統。
吳鐵雄(1996)	區分為兩方面： 1. 目的價值：自我成長取向、自我實現取向、尊嚴取向。 2. 工具價值：社會互動取向、組織安全與經濟取向、安定與免於焦慮取向、休閒健康與交通取向。
徐善德(1997)	區分為成長與發展、成就與聲望、創新與變化、工作環境等。
李冠儀(2000)	工作價值觀分：自主創造、組織安全、人際關係、成就聲望、物質報酬、健康休閒。
孫沁光(2001)	區分為內在的價值與外在的價值等兩方面。

資料來源：蔡明秀（2004：15）。朱慶龍（2003：19）。劉錦勳（2002：23）。

#### 四、工作價值觀之相關研究

國內有關工作價值觀的研究很多，研究對象多為教師、製造業員工、服務業員工、高科技產業員工及護理人員等等。在工作價值觀的相關研究發現公司年資、任職經歷、職位、性別、年齡、教育程度等與工作價值觀有相互影響關係。茲將國內相關部分實證研究結果列舉如下表 2-4-2 所示：

表 2-4-2：背景變項與工作價值觀之國內相關研究結果

	研究者	年代	研究結果
性別	朴英培	1988	女性員工比較重視工作薪酬價值；男性員工比較重視工作內在價值與社會地位價值。
	黃同圳	1992	青年勞工在年齡、教育程度、性別、婚姻狀況、成長環境、工作天數與工作價值信念呈顯著差異；內在價值信念對組織向心力有正向之顯著差異。
	邱淑媛	1993	女性製造業員工比男性製造業員工重視人際關係與工作環境。
	彭雅珍	1998	女性教師對「創新變化」的重視程度顯著高於男性教師。
	徐增圓	1999	新世代女性較重視集體利益與謙和寬容等工作價值觀。
	黃浩杰	2000	女性員工較重視安全福利；男性員工較重視成就威望的工作價值觀。
	鍾志明	2000	女性比男性在「自我成長」與「交通取向」兩項工作價值觀上有更高傾向。
年齡	莊修田	2002	不同性別的室內設計業者，對於收穫保障、健康休閒、免於焦慮等工作價值觀的重視程度有顯著差異。
	朴英培	1988	年紀愈大愈重視工作內在價值及社會地位價值，較不重視工作薪酬價值。
	邱淑媛	1993	年輕員工較年長員工重視人際關係與工作地位。
	彭雅珍	1998	51 歲以上之國小教師在整體工作價值觀、成長發展、工作環境重視程度顯著高於 30 歲以下及 31-40 歲之教師。
	徐增圓	1999	愈年長的非新世代工作者對集體利益、能力與理智、謙和寬容以及尊重傳統等工作價值觀愈重視。
	鍾志明	2000	不同年齡的受測者在「安定與免於焦慮」有顯著差異。
教育程度	莊修田	2002	年齡對於收穫保障、健康休閒、自我實現、免於焦慮等工作價值觀具有顯著影響。
	朴英培	1988	學歷較高的員工比低學歷員工更重視自我肯定與表現。
	邱淑媛	1993	教育程度高之員工重視工作內在價值、晉升及社會地位價值；而教育程度較低的員工較重視工作酬薪價值。
	徐增圓	1999	新世代工作者中教育程度較低者較重視平安和諧的工作價值觀。
年資	鍾志明	2000	高中職比專科學歷員工更重視「自我成長」。
	朴英培	1988	年資較久的員工較重視工作之內在價值、晉升價值；年資較淺的員工較重視薪酬價值。
	羅俊龍	1995	任教 5 年內的教師，在工作價值觀「對工作的期望與實現」上顯著高於任教 26 年以上的教師。
職務	白景文	1997	年資淺者較資深員工更重視「安定與免於焦慮取向」。
	朴英培	1988	較高階層的員工較重視工作之內在價值、晉升及社會地位價值；而位階較低的員工較重視薪酬價值。
	莊雅雯	1998	職位在工作價值觀構面上有顯著差異。

資料來源：蔡明秀（2004：19）。簡茂雄（2003：13-15）。

## 貳、工作壓力

### 一、工作壓力的定義

工作壓力的定義在專家學者的解釋中是不盡相同，大多數的學者認為工作壓力是只針對工作無法適應，所引發一些生理及心理的反應。無法適應的原因可能來自工作環境，也可能是因為工作本身與工作者能力無法配合（引自陳雲龍，2003）。

不同的學者對工作壓力的認定因其研究目的或著重點不同而有所差異，以下將中外學者對工作壓力的定義摘錄整理如下表 2-4-3 所示：

表 2-4-3：工作壓力定義彙整表

年代	作者	工作壓力的定義
1974	French, Roger & Cobb	工作壓力是由於個人能力、可用資源及工作要求三者間之差距所導致。
1974	Margolis & Kroes	工作壓力是工作和工作者交互作用，所產生之破壞生理與心理穩定狀態的情況。
1975	Caplan & Jones	工作壓力是由於工作情境中某些特性，對個人所產生的一種脅迫現象。
1976	Cooper & Marshall	工作壓力是表示環境因子衝擊於個人的直接影響及個人對於壓力源的反應等現象。
1978	Beehr & Newman	工作壓力是工作相關之因素與工作者的互動，此互動改變、破壞或加強工作者之生理及心理狀況，迫使其身、心偏離正常運作的一種情境。
1979	Gupta & Beehr	工作壓力是當有來自工作角色的要求時，此角色承受過度及有害的任務。
1979	Cunmungs & Cooper	工作壓力是一些與工作有關的因素，使工作者產生不適的反應症狀，包括失眠、緊張、不安、焦慮、神經過敏、憂慮、不滿、低自尊等現象。
1979	Manfred. I. R.	工作壓力是個人適應環境需求能力失衡的一種現象。
1982	Luthans	工作壓力是個人在工作環境中，無法對刺激因素做出適當反應之結果。
1983	Chisholm etal	工作緊張（Job Tension）、壓力及其他相關的觀念間缺乏一致性，因此乃以「工作緊張」來代替工作壓力，學者認為工作緊張是工作者在客觀或知覺的環境中，對於動蕩不安狀態的心理反應。
1983	Steers	工作壓力是個人在工作環境中，面臨某些工作特性的威脅所引起的反應。
1983	Parker & DeCotiis	工作壓力是描述個人在工作場中所遭遇與工作結果有關之機會、限制及需求，卻被要求脫離常態或是自我願望不符合的一種感覺。
1984	Fleming	工作壓力是一種概念化的過程，它隱含個人對於危險或威脅等刺激之認知與反應。
1984	侯望倫	是工作環境的特質，對於工作者產生特殊心理或生理上的要求而造成的結果。

（續下頁）

(承上頁)

年代	作者	工作壓力的定義
1985	蔡先口	認為工作壓力及職業壓力，是對於職務上所賦予的要求、期許或職責所感到壓力。
1986	吳秉恩	工作壓力是個人面對環境改變，所形成的生理及心理調適狀態。
1989	趙傑夫	工作壓力是個人的能力無法因應其工作要求，或環境不能提供足夠的資源以滿足個人的需求，導致個人在心理上產生脫離正常狀態的現象。
1990	Jamal	工作壓力是個人認為可能威脅其本身之工作環境的反應。
1991	劉玉惠	對環境中組織內外的壓力源之適應性造成的結果。
1991	陳彰儀	是當個人面對他人不能處理或破壞其生活和諧的刺激事件所表現出來特定或非特定的行為模組。
1992	Edwards	推銷人員的壓力是工作期望與實際知覺到的情境，產生不調和的情況。
1992	黃榮真	因工作相關因素而引起的壓力，促使外在環境的要求與個人內在的能力，產生交互作用之差異，而導致不平衡狀態。
1993	Tubbs	工作壓力是由於個人處於困境即無法去影響任何工作情境下，且感受到角色的複雜度，而逐漸累積的長期效果。
1994	李明書	工作相關情境因素與個體產生交互作用，促使個體產生調適性反映的一種狀態，個體若無法控制這些情境因素所造成的不利後果，便會產生工作壓力。
1994	邱信憲	為適應工作環境，產生預期生理或心理要求所引發的反應。
1995	Xie & Gary	工作壓力是由壓力源所引起的心理反應，會導致人們無法處理之機率和緊張情緒。
1997	陸洛	是一個人與環境不斷協調，不斷互動之後的特異化結果，而主觀性、互動性、歷程性和特異性正是其本質所在。
2000	Spector Chen & O'Connell	工作壓力是員工對壓力源所產生的有害反應。

資料來源：曾文美（2001：13）、陳聰典（2002：11-12）、嚴瑞伶（2002：19-20）、陳雲龍（2003：4-5）及本研究整理。

綜合以上各學者的定義，本研究工作壓力是採 French & Kahn(1962)所定義的「工作壓力是因個人能力和技巧無法與工作配合，或工作環境不能滿足個人需求的結果」為之。

## 二、工作壓力的來源

壓力對許多人而言，主要是來自於工作，根據林財丁(2000：420)；林立曼(2000)綜合、吳復新(1985)、劉玉惠(1991)、Corville & Bernardi(1999)、Menzel(1996)；Argyle(1992)、Stepetoe & Appels(1989)、Heaney, Israel, & House(1994)、Maslach & Jackson(1984)、Wilber & Specht(1994) 引自陳譯貞譯(2003：569)等之觀點，彙整工作壓力源如下：

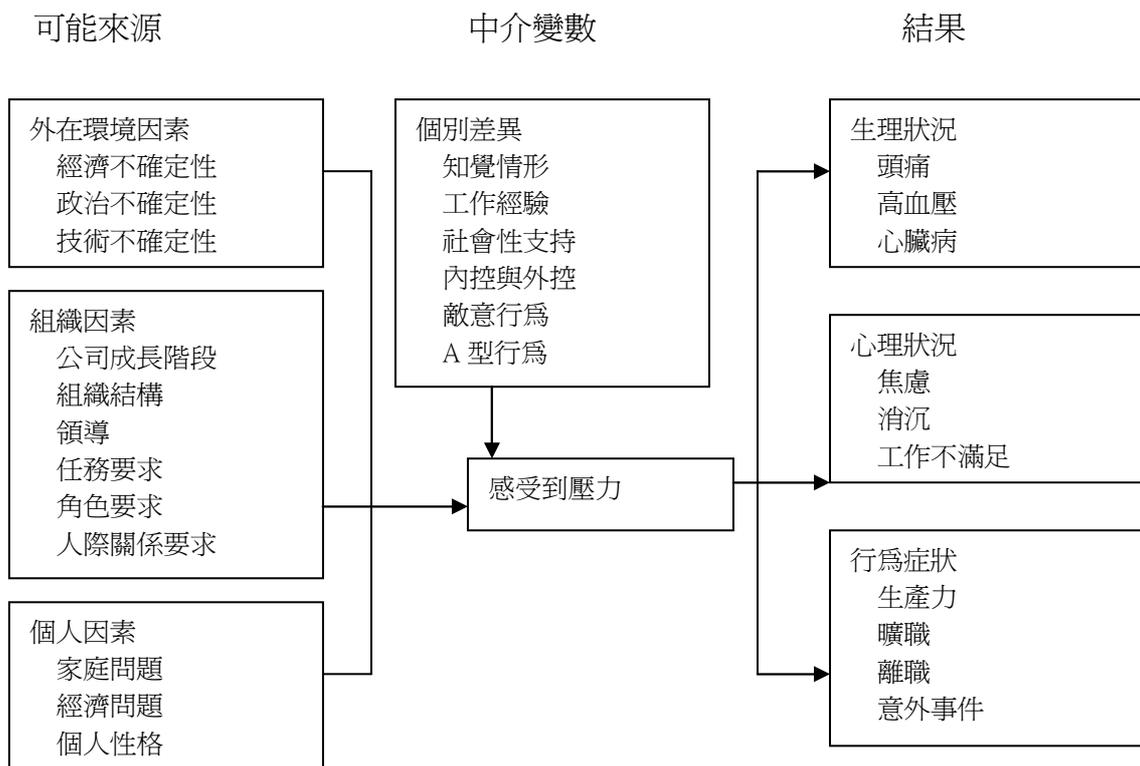
1. 工作量過多：有時間壓力，和工作時間很長。
2. 重複性的工作：當工作者不停的重複相同的工作有時間壓力，和工作時間很長。
3. 缺乏掌控性：覺得自己的工作在許多方面都不能控制，則會有高度的壓力感，得高血壓和心臟疾病的風險相對提高。
4. 危險性：警察、消防員、礦工等會因為他們的工作較危險，相對的壓力也較大。
5. 工作不安全感：當工人不確定自己是否會被繼續任用，他們會有較高的壓力感。
6. 環境的壓力：某些工作者(如礦工、鋼鐵工廠的工人)直接承受來自工作環境的壓力。其他的壓力來源包括必須再不正常的工作時間工作，和需要常常通勤或搭很久的車去工作。
7. 角色衝突：大部分的人都會在工作上經歷某種程度的角色衝突，經理級就特別容易承受角色衝突壓力。
8. 對他人的責任：經理或管理級人物容易感到高度壓力的另一個原因是他們必須對其他人的行動或福利負責；可能不只經理，照料他人的工作者，也承受了巨大的壓力，因為他們必須一直保持對他人的責任感。
9. 工作不適：員工未具備工作所要求的技術或能力；工作本身無法提供員工充分運用技術或能力的機會。
10. 矛盾的期望：正式組織對員工行為的期待與員工自己的期待有矛盾之處；非正式組織對員工行為的期待與員工自己的期待有矛盾之處；個別員工受到兩位(或以上)主管之強烈影響。
11. 角色模糊：員工不確定或不明白如何執行工作；員工不確定或不明白組織對他工作期望是什麼；員工不確定或不明白工作績效及預期結果間的關係(獎賞、懲罰等)。
12. 角色超載：員工的工作能力不足；員工被要求在時間內完成過多的工作(時間壓力)。
13. 恐懼／責任：員工深怕執行工作不力或失敗；員工感受到高成就的壓力；員工對其他的人員負有責任。
14. 工作條件：工作環境令人不愉快，如照明不佳、溫度及噪音管制不當等；工作上的要求，可能會產生不必要的工作步調、社會孤立等問題；機器設計及維護程序產生

了壓力；工作需要較長或不定的工作時間。

15. 工作關係：個別員工在處理有關工作、上級主管及部屬之間的關係上遇到問題；員工在團體中的工作有困難。

16. 疏離：社會互動受到限制；員工未參與決策。

Robbins (1993)提出一個有關壓力可能來源、過程和產生結果反應的工作壓力模式，我們可以看出壓力來源有三大類，乃外在環境、組織及個人因素。這些可能的壓力是否會轉成真正的壓力視個別差異而定。而當個體經驗到工作壓力時，則會有心理、生理和行為上的反應症狀。如圖 2-4-1 所示之工作壓力模式 (引自顏瑞伶，2002：24-25)。



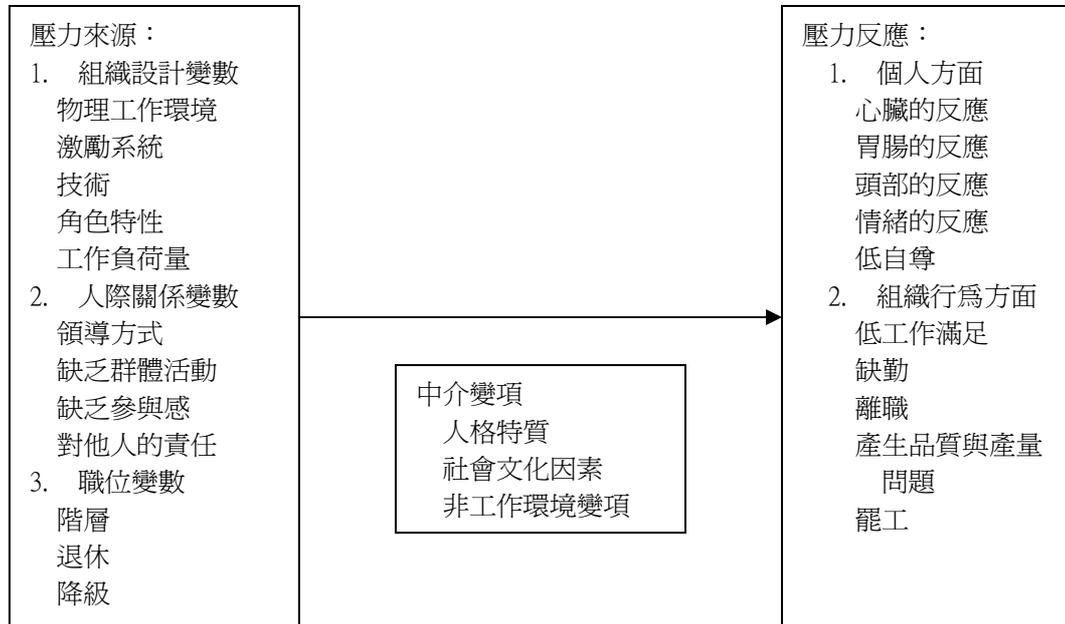
資料來源：Robbins, S. P. (2001) *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications* (9<sup>th</sup> ed.) Prentice-Hall, Inc. p565。(轉引自顏瑞伶，2002：25)。

圖 2-4-1：工作壓力模式圖

林財丁在《業務人員心理學》(1993：90-98)一書中指出業務人員的工作壓力來源可分為兩大部分探討，一是個人有關的壓力來源：包括時間分配(對家庭及個人生活之影響)、被拒絕感、不確定性。另一個是工作有關的壓力來源：包括業務工作之本質、角色衝突、角色模糊、負荷過重與負荷不足、與人打交道、缺乏社會性支持、決策參與和績效考評。

### 三、工作壓力的反應

壓力是一種抽象的概念，所以壓力要將其反映的現象具體化才有辦法衡量，通常壓力都會對個體產生影響，這就是壓力的反應或症狀。有關壓力的症狀分類，不同的學者分法略有差異。Manfred (1979)提出症狀反應模式(Model of Symptom Response)，他認為壓力反應是產生壓力的原因變項(環境變項)和中介變項(人格特質、文化及非工作方面)相互影響的結果。綜合言之，Manfred 認為工作壓力的反應可以分為個人和組織兩方面。如圖 2-4-2 所示：(轉引自顏瑞伶，2002：27)



資料來源：Manfred, F. R. Kets de Vries：Organizational Stress a call for Management Action：Sloan Management Review, 1979, Vol.21. p7。(轉引自顏瑞伶，2002：27)。

圖 2-4-2：工作壓力症狀反應模式

## 第五節 角色理論

全世界是一個舞台

所有的男男女女不過是一些演員；

他們都有下場的時候，也都有上場的時候。

一個人的一生中扮演著好幾個角色……

莎士比亞《皆大歡喜》

在社會學理論中，創立角色理論並賦予角色概念重要意義的是符號互動理論與結構功能論。在符號互動論中對角色概念是在個人層次加以說明，認為角色是在相互行動過程中逐漸行程的。其創始者是 G. H. 米德，他認為角色概念和自我概念是緊密關聯的，因此提出自我理論。在社群中的個體彼此有不同的性格，然而這種個人差別仍喚起他們的共同反映時，一種角色就由許多人來認知和扮演（enacted）了。就此符號互動理論提出了對角色是如何發生的解釋原因。（葉至誠，2000：172）。

在結構功能論中對角色概念是在社會系統層次加以說明，文化人類學家林頓首先把地位是指行動者在社會系統中所處的位置，和角色是指在社會系統中行動者的行動過程作為概念。帕深思把地位與角色聯結起來，把兩者看作是社會系統中的單元；而這個單元在結構中稱為地位，在功能方面則是角色。（同上：173）。

在符號互動理論與結構功能論中對於角色概念的探討焦點不同，但對於角色行動的性質本身是沒有差異。角色行動者一方面用獨立行動的身分，自由、自在地決定角色行動；另一方面又必須服從相互行動中的各種社會系統的約束。這兩方面各自表現的程度如何是因每一個別狀況而異。（同上：175）。

### 壹、角色與個體自身

高夫曼戲劇理論(*Dramaturgical Theory*)的重點，是探討行動者如何運用姿勢(*gesture*)表演，在特定的社交場合中製造某種有關其自身的角色(*role*)印象(高宣揚，1998：498)。

## 一、角色的定義

角色的概念是源自戲劇，在戲劇中每一個人物就是一個角色。凡是個人在團體中一個人所居地位所擔負的責任，或所表現的行爲，都可稱之爲角色。個人可以同時扮演許多的角色，譬如一個人扮演父親的角色，也同時扮演丈夫、公司「經理」、委員會「委員」的角色。很可能這些角色之間的價值和行爲模式是相互衝突的，也就是說角色的期望彼此並不一致，因此就會出現「角色衝突」的情形。各種不同的角色，乃透過社會化的過程所習得的(引自詹火生等，1994：89-90)。

庫里把經他人看到而看到作爲對象的自己的過程，稱爲「看鏡中的自我」(looking glass self)，簡稱「鏡中自我」。這就是說，在同「你」和「我」的接觸、溝通和互動的過程中，通過他人對自己的評判和判斷，再經由他人折射出來的資料綜合體中，每個人獲得了理解自己和認識自我的資訊依據。

根據吳佳玲(2003：10)研究發現，在角色的定義中涵蓋了下列四個要點：

1. 角色的靜態觀：由靜態內涵解析的觀點而言，角色代表一特定的身分、地位、職務。
2. 角色的動態觀：由動態歷程作用的觀點而言，角色是群己交互作用過程，個人展現的行爲模式。
3. 角色的心態觀：由心理層面而言，角色內蘊的特質包含個人知覺與個人的期望。
4. 角色的生態觀：社會環境層面中，角色存在於成員所組成的社會系統，且受制於社會大眾認可的規範與相關他人所建立的規準。

角色的探討途徑基於不同研究領域的探討，在角色概念上形成了不同的討論重點，大體上有三種探討途徑如下(洪孟華，2000)：

1. 「文化人類學」觀點：強調文化型態(cultural pattern)對角色的概念性，亦即角色裡的文化因素。
2. 「社會結構功能論」觀點：重視角色在個人與社會關係上的預期性質與規範功用。

3. 「社會學符號互動論」觀點：重視個體主觀意識與能動性，認為角色的意義必須經由個人感知與察覺後才得以彰顯。

庫里認為，鏡中自我包括以下三個因素：「想象他人中我們自己的形成；想像他人對這個印象的評判；某種自我感受，例如驕傲或恥辱」(Cooley, C. H. 1920： 184；引自高宣揚，1998：454-455)。許多學者對於「角色」的定義有不同的主張，茲說明如表 2-5-1 所示。

表 2-5-1：角色定義彙整表

年代	作者	角色的定義
1961	Parsons	每個人都生活在一定的社會情境中，每個人都必須因其所處的地位而不得不擔任不同角色，也就是說，一個人經常為多個角色的複合體，並按角色要求去完成角色行爲。
1980	郭爲藩	角色是社會團體期許於某一特定類別的人所應表現的行爲模式。
1982	陳奎熹	個人在社會團體中的地位、身分與職位，來說明角色，角色包含一組社會所期望於個人表現的行爲模式。
1988	Smith & Peterson	角色可說是一種連結機制，為社會結構與個人所串聯，受到國家、文化以及組織的影響。
1989	張春興	在社會期待之下，個人在教育與社會化的歷程中，逐漸學到合於自己身份的角色。
1994	彭懷真	一個人因佔據一社會位置而產生之行爲心態，與某一特殊位置相關聯的行爲模式。
2000	吳淳肅	角色是社會組織中人互動的產物。個體居於社會組織脈絡裡的任一角色，便有其角色行爲與角色功能，亦被其他人賦予角色期待。
2003	吳佳玲	在社會環境中個人伊其不同的身分、地位、職務，與相關的人員產生互動的過程中，所展現的行爲模式，包含個人的實際行動、他人期望與社會規範的評鑑規準。

資料來源：參考吳佳玲 (2003：9-11)。陳繼成(2003：118-120)。王淑霞(2004：32-33)。陳盛文(2004：15-17)。研究者自行整理。

## 二、角色期待

角色期待(Role Expectation)，也就是角色應該被扮演的的方式(詹火生等，1994：109)。「角色期待」的概念在角色理論當中是非常重要的。因為任何角色的意識，對個人而言，代表一套固定的行爲模式，是他置身於社會生活中應表現的行動，也是社會期待

於他表現的行動方式。角色概念倘若被剝奪這「行為期待」的部分，就失掉整個的意義(郭為藩，1971：9；引自陳繼成 2003：121)。

所謂「角色期待」，社會心理學家沙賓(Theodore R. Sarbin)解釋作擔任某一職位者被期待的行動或特質。他指出角色期待乃是一種認知的概念，其內涵包括信仰、期許、主觀的可能性、權利與義務的行使等等(同上：121)。

角色期待的主要功用在於使用角色行使者明白其權利與義務，如同演員之應曉得所扮演的人物角色的性格及行動一樣，所以類如學校新生輔導、新職員的職前講習、新兵的入營輔導，皆與角色期待有關，主要在告訴這些新成員他們即將扮演的角色(當一個學生、就任一職位、或成爲一個軍人)應有何種行為、態度及品格特質(同上：122)。

### 三、角色知覺

「角色」是有外在與社會期待意思(吳淳肅，2000)；知覺是主觀的，個人所知覺的不見得就是實際存在的，只不過是他以爲存在的。社會對於任何角色在某種特定情境中應有的行動及特質皆有所期許，但被期許的角色行使者對於自己行使角色任務的認識，卻不見得恰如社會文化所付託(郭為藩，1971：9；引自陳繼成 2003：122)。

「角色知覺」則重視個體主觀與內省角色的部分(吳淳肅，2000)。「角色知覺」是個體對自己所行使角色的認識，基本上是一種個人之知覺，因此與認知有關，是個體接受、處理角色訊息的過程(洪孟華，2000)。

### 四、角色壓力

角色壓力在 Hardy & Conway 認爲由於外在力量擾亂了內在體系的穩定性，使得個體在所處的社會結構中，無法表現適當角色行為的一種狀況。換言之角色壓力是屬於工作壓力中的一環。綜合 Van Sell, Brief & Schuler (1981)、廖貴峰(1986)、Kahn et al. (1964)、Hardy & Conway (1978) 等專家學者將角色壓力構面區分爲：「角色衝突」(role conflict)、「角色模糊」(role ambiguity)、「角色過度負荷」(role overload)、「角色不一致」(role incongruity)、「角色能力不足或過度」(role oncompetceand roleover-qualigation)

等五個構面(引自王淑霞，2004：32-39)。以下就針對「角色衝突」(role conflict)、「角色模糊」(role ambiguity)提出說明：

### (一)角色衝突

角色衝突是由角色理論中結構功能論與社會互動論衍生出來，針對這個構面有許多學者提出他們的看法(引自吳佳玲 2003：11-16)：

Goffman(1959)認為角色衝突的產生，乃是個體不同意其他個體對角色的期望行爲而來的。

Parson(1961)認為角色衝突的發生是由於結構中同時具有相互衝突的地位，而這地位相關的角色期望或規範，是不輕易改變或調整。

高淑貴(1987)認為因個人履行角色扮演時，由於不同角色期待造成角色壓力，導致角色衝突產生。

張春興(1994)定義角色衝突為個體在生活中角色扮演上所遭遇到顧此失彼的心理困境。

徐甄慧(1998)，認為角色衝突是個人內在的自我概念與外在角色要求衝突所致，而此衝突的強度，則以此角色對該個體的重要性而定，個體認為重要的角色越不容易放棄。

宋鎮照(1997)，認為在同一個情境下，個人同時佔有兩個或兩個以上的角色，而且面對衝突矛盾且對立的角色期待要求時，角色衝突就產生。

吳佳玲(2003)，角色理論乃是當個體具有多重角色扮演時，面對不同的角色期待時 資料來源：參考吳佳玲 (2003：14-15)、林郁絲(2000) 及研究者自行整理。

表 2-5-2：角色衝突分類彙整表

年代	作者	角色衝突之分類
1974	J. M. Lipham & J. A. Hoeh	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同角色間的衝突：個體同時扮演很多角色時產生衝突。</li> <li>2. 不同團體間的衝突：不同機關團體對同一角色的期望不同所引起的衝突。</li> <li>3. 團體內的衝突：個體面對團體內兩個以上不同角色要求時，所引發之衝突。</li> <li>4. 角色與人格間的衝突：角色的期待和個人的人格特質、價值觀、需求不一致所產生的衝突。</li> </ol>
1978	Stryker & Macke	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人所扮演的多個角色，各具有衝突的角色期望。</li> <li>2. 單一角色中包含數個相衝突的角色期望。</li> <li>3. 外在的角色期望與個人自我概念不同。</li> <li>4. 他人模糊不清的角色期望。</li> <li>5. 他人不同的角色期望之間的相互衝突。</li> </ol>
1983	陳滿樺	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不同角色所各具的角色期望是相衝突。</li> <li>2. 同一角色內亦有數個相衝突的角色期望。</li> <li>3. 自我概念和外在角色期望不同會產生衝突。</li> <li>4. 他人不同的角色期望之間的衝突。</li> <li>5. 他人模糊不清的角色期望，也會造成角色衝突。</li> </ol>
1994	錢芷娟	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 角色間的衝突：當個體因同時具有多個角色的身分，而這些角色有關的期望彼此間難以並存。</li> <li>2. 角色內的衝突：當其具有一特定角色時，與此角色的有關期望彼此不能並存，使他們在履行角色行為時發生困難的現象。</li> </ol>
1997	宋鎮照	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 角色間的衝突：個人同時扮演數個角色，因個人之心力、能力及時間的限制而無法協調，造成顧此失彼的情況。</li> <li>2. 角色內的衝突：個人擔任某一角色時，面臨其他團體或個人不同甚至不相容的行為期待，所知覺到的困擾。</li> <li>3. 角色與人格的衝突：個人所扮演的角色，其行為規範要求與期待與其真正人格特質不相符，所產生的衝突。</li> </ol>

## (二)角色模糊

Kahn et al. (1964) 認為角色模糊指的是角色傳達的訊息不明確，使得角色接受者對其目標與權責缺乏足夠、確切的認識；而所謂的訊息不明確則包含了角色期望的訊息不充足、完成角色期望的方法不明確以及角色行為之後果不明顯。

Rizzo, House & Lirtzman (1970) 則定義角色模糊為個人對行為的結果不甚清楚，且缺乏預測能力。Biddle (1979)認為角色模糊的產生，乃是個人受到不一致的角色期望，甚至對工作績效水準及對完成工作目標無法掌握。Graen (1976) 更進一步指出，角色模糊是個人對角色期望、達成角色期望的方法及角色績效的結果等三種訊息缺乏的程度，當個體缺乏這些訊息中的一種或一種以上時，就會形成角色模糊(引自王淑霞，2004：37)。

## 貳、高夫曼的戲劇行為理論

在高夫曼的戲劇理論中以《日常生活中的自我表演》成為他理論的基礎代表。其中最重要的概念是「自身」。「自身」是個體在社會環境中行動的結果。在互動活動中的個人是作為角色而在社會舞台上活動的個人。個體儘管是通過其自我指示的表演才建立起自身的形象，但是，個體都可意識到：自身的自我表演，只有在一個特定的社會層次結構所給予的脈絡中、通過他人的公認才有可能自身表演的形象在群體生活中確立起來。

高夫曼認為第二個重要概念關係到文化同自身的關係。然而以「遭遇」(encounter)與「表演」(performance)為中心，所有參與者在公眾場合中「相遭遇」稱為社會互動。在互動中，每個人對他人來說，都是呈現出由他自身所規定的某種事物；同時每個人又為他人而重視的自己。總之，戲劇行為理論是由互動活動中的參與者相互構成一個公眾的結構，所涉及互動活動中的各個參與者。並非涉及孤立的個體行動者或角色的問題，或是涉及某個社會群體的個別成員。

戲劇性的每一個行為角色，在一定程度上控制著觀眾對於角色自身的思想和意念境界的理解狀況。因為每一個行為角色能夠優先把握其自身的思想、感情和意念，因

此他們可通過表演行為向觀眾提供關於自身角色形象。高夫曼考察分析自身在公眾活動中的結構，又特別強調行動主體的自身，在社會互動中，能透過行動角色表達自我，成為行動角色在互動行為中給予公眾實際形象的程度。

自身生活經歷的重演，涵蓋於自我表演中，他會因為觀眾的不同，而形成不同的風格。公眾個體會依其自身的經歷背景，感受在他們面前表演的角色，所給予的印象利用。

高夫曼的戲劇理論透過各種比喻表達社會生活的表演性、操作性和意識性，這三個緊密聯繫並相互影響的面向，社會意識並不是抽象的存在，而是透過人的互動行為所表現出來的。

最後，在高夫曼的戲劇行為理論中，社會生活經驗的架構，乃來自於各種社會組織和制度，所形成的基本原則。各種架構支配人的實際社會生活，架構給予各種活動某種限制，同時暗示這些行動包含某種被限定的意義。行動中的角色透過受限制而得到暗示，而體驗被限制的意義，並呈現積極反應。日常生活中的各種限制架構，建構了整個社會的結構。總而言之，戲劇行為理論是以角色在舞台上的表演以及通過表演所呈現的角色同觀眾的互動關係，來呈現社會生活的面貌及其動力結構(引自高宣揚，1998：498-527)。

### 參、殯葬禮儀人員角色之實證研究

Jackson(1988)認為現代業務員必須扮演下列十一種角色：教育者(Educator)、促成變化的銷售員(Change Agent)、問題解決者(Problem solver)、創新者(Innovator)、管理者(Manager)、溝通者(Communicator)、研究者(Researcher)、告知者(Informant)、預測者(Forecaster)、變通者(Modifier)、心理學家(Psychologist) (引自顏瑞伶，2002：30)。

陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究發現現代台灣殯葬禮儀師的角色，其核心就是以對於傳統禮俗的瞭解為基礎的專業知識。然而，中國傳統的喪葬儀節，本來就包含了疏洩悲傷的功能；因此，禮儀師在指導家屬執行儀式時，也有另一種悲傷輔導意義。當禮儀師以其對於儀式的專業知識，使家屬瞭解每一個儀式背後所

要傳達的意義，協助家屬一步步完成喪禮的過程中，是一步步的協助家屬走出喪親的悲愴。

在陳繼成(2003：129-150)研究中，建構了台灣現代禮儀師的角色面貌，其包含四個層面如圖 2-5-1，角色內容說明如下：

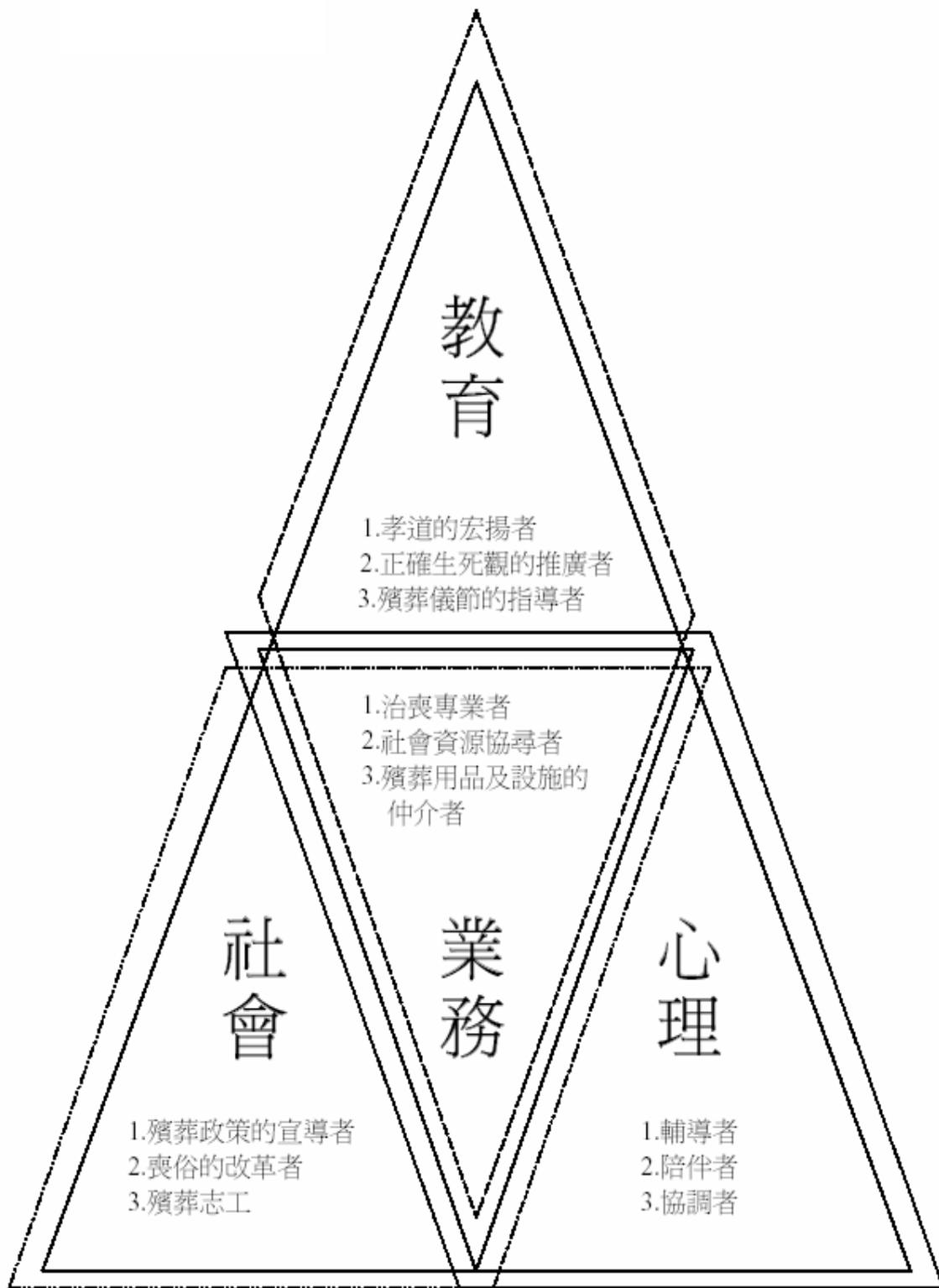
(一)心理層面：包含輔導者、陪伴者、協調者。

(二)社會層面：包含殯葬政策的宣導者、喪俗的改革者、殯葬志工。

(三)業務層面：包含治喪的專業者、社會資源的協尋者、殯葬用品及設施的仲介者。

(四)教育層面：包含孝道的弘揚者、正確生死觀的推廣者、殯葬儀節的指導者。

雖然，禮儀師不適合扮演心理輔導師的角色，但是在喪禮的過程中，禮儀師還是不知不覺中扮演了悲傷輔導的角色。所以，禮儀師與心理輔導師對於喪親家屬的悲傷輔導，是在不同的面向，彼此有不同的職司，並沒有互相替代，只有彼此互補，共同幫助家屬走出人生的低潮。（陳繼成，2003：154-155）



資料來源：陳繼成，2003：150。

圖 2-5-1：角色定位圖

## 第六節 工作內容重要度知覺

對於強調俗民方法論的社會學家來說，社會學的主要任務，是研究某一社會群體的成員感知其社會世界的那種觀點和方法，瞭解他們是如何在其日常生活和其日常行為中界定他們生活於其中的那個社會的意義(引自高宣揚，1998：585)。

人的一生必定會經過生、老、病、死四個階段，在死的部分，則出現殯葬禮儀存在於日常生活當中。在過去的社會中，人們忌諱談死亡，更與殯葬禮儀業務保持距離，少有人關懷探討。經過時代的轉變，殯葬禮儀服務業已逐漸萌芽發展，國人慢慢去了解其意義與內涵。以下就殯葬禮儀工作內容與項目說明。

### 壹、傳統儀禮的殯葬流程之分工

從前人的研究中發現台灣的居民，大多從是務農為主，以本研究的中部地區來說，有些居民來自泉州府屬的縣分（如清水、梧棲、大甲、鹿港……等地）；有的來自漳州府屬的縣分（如霧峰、大里、草屯、南投、斗六……等地）；有的來自廣東客家地區（如頭份、苗栗、東勢……等地），泉州、漳州與客家的傳統習俗存在居民的生活中，在喪葬儀節上有些不同，但大致上還是大同小異。參照相關文獻（徐福全，1984；陳繼成，2003）記載我國傳統儀禮的殯葬流程可分為六個期程，本研究將屬於殯葬禮儀人員的角色整理分工如下：

#### 一、養疾慎終

其中包含養疾、搬舖；遺囑、分手尾錢、辭願；屬纊、初終、易枕、蓋水被、燒魂轎、腳尾爐、腳尾火、腳尾飯；始哭、變服、哭路頭；吊九條（孝簾）、闔扉、鄰親弔助；擇日、擇地；報白、報外家、接外家、發訃音；掛孝變門飾、為鄰舍掛紅、守舖；鳩婦製斂物、孝服、喪章等。

此階段為人生病時，在家中或醫院診療靜養為養疾。此時病人需要家人陪伴與照顧。若不幸藥石罔效，依照傳統古禮習俗須將病人移至祀奉神明與祖宗之正廳，等待其終稱為搬舖。接著一連串的工作項目為喪葬的第一步驟。

殯葬禮儀人員的角色分工如下：

(一)禮儀工作人員：

- 1.給予臨終關懷。等待病者往生後架設現成的水床或協調喪家租用冰櫃代之。
- 2.代替家人執行作枕的動作。
- 3.用量產化之孝簾與器具在亡者周圍圍起。
- 4.設計與撰寫訃聞內容。
- 5.為鄰居張貼紅布在其門牆上。
- 6.依五服制度，分配喪家不同輩分所穿的孝服。

(二)救護車租賃業（遺體運送服務業）：（接體工人、特別護士）

(三)太平間經營者—太平間接體工人：從病房將遺體運送至太平間存放。

(四)殯葬管理所（舊稱殯儀館）工作人員：一為服務台承辦登記作業工作人員；另一為殯葬設施管理人員。

(五)喪葬用品製造商：依宗教或喪家之喜好製作水被及製造壽衣及量產孝服。

(六)糊紙店：篋製紙轎。今日有人改用紙汽車、飛機取代紙轎。（徐福全，1984）

(七)地理師：依喪家與亡者之生辰八字擇日；又稱開日課表或開日仔單。為亡者擇地理。有時由司賓、司書、司功、卜卦、相命、和尚等人兼任。

(八)印刷廠：印製訃聞的工廠。

(九)喪葬用品製造商：依宗教或男女之別製作門簾及五彩布。

## 二、沐浴斂殯

第二個時期為替亡者沐浴至小斂，其內容為買板、放板、接板；乞水、沐浴、剃（梳）頭、乞火灰；飯含、襲斂（套衫）、飾屍、斂祖；製魂帛、魂幡、聖杯、入木法事（腳尾經）、庫錢；辭生、分手尾錢；棺底布置、抬屍入木、殉葬品、加蓋、封

釘、打桶、遺物處理、洗淨；豎靈、孝燈、捧飯等。

(一)棺木店：製造及販賣各式各樣的棺木。

(二)禮儀工作人員：

- 1.指導喪家前往乞水、乞火灰、說吉祥話。
- 2.封釘禮時唸吉祥話。以鹽米及符水洗淨。
- 3.陳設豎靈用品。

(三)殯斂人員：

- 1.清洗遺體。
- 2.依各地禮俗規定，為遺體著裝。
- 3.將遺體送進棺木。

(四)遺體化妝員：

- 1.男性理髮，女性梳頭。
- 2.施行遺體臉部化妝，男性理髮、化妝，女性梳頭、化妝，使遺容看起來自然、慈祥和諧。

(五)道士或誦經人員：

- 1.為亡者誦經超渡。
- 2.封釘禮時唸吉祥話。以鹽米及符水洗淨。

(六)司功：

- 1.在辭生及放手尾錢時唸吉祥話。
- 2.現場製作豎靈用品。

(七)喪葬用品百貨業：統一供應標準化豎靈商品。

(八)專業拜飯人員：專門提供拜飯服務。

### 三、殯後迄葬前一日

看山、開兆、親友弔唁賻贈（楮敬）、銘旌、答紙；殯期、殯前一日、出山功德。尋找埋葬的「山頭」謂之看山；破土開壙，祈庇護亡者的靈魂謂之開兆。親友送奠品、

奠儀。製作銘旌，下葬時，蓋於棺上。答紙，昔日以包糶回謝親友所送的銀紙，今日多以毛巾裝入印有哀感謝等字樣的答紙中。入殮後至出殯前稱殯期。

- (一)地理師：看山頭。
- (二)墓地泥水工：破土開墳。
- (三)喪葬用品百貨業：供應答紙商品。
- (四)禮儀工作人員：製作銘旌。
- (五)棺木店：每隔數日要到喪家中檢視棺木以防漏氣。
- (六)冰櫃出租業：每隔數日要到喪家中檢視冰櫃是否正常運轉、冷度恰當，以防故障。
- (七)各項喪葬用品百貨業：提供所需喪葬用品，如毛巾、貼拜禮盒……。
- (八)喪葬禮儀代辦業：代辦各項業務手續，如火化許可，禮廳租借……。
- (九)殯儀館、殯葬管理所、教堂、寺廟、民間會館之殯葬設施提供：提供設施。
- (十)帆布搭建業：搭建帆布代替禮廳使用。
- (十一)宗教人員提供信仰儀式：寺廟中道士、和尚誦經或作佛道功德；教會儀式的牧師或神父舉行告別式。
- (十二)香辦：協助司功準備功德用品，點香給喪家祭拜，替喪家燒金紙。
- (十三)專業誦經團體：職業誦經人員。
- (十四)輓幛、花圈、花籃、罐頭山代辦業：代客送輓幛、花圈、花籃、罐頭山到喪家中或靈前。
- (十五)專業司儀：職業司儀人員；安排與朗讀家奠、公奠程序並使之順利進行的人員。
- (十六)墓地及納骨塔位仲介業：販售墓地及納骨塔位仲介人員。
- (十七)花卉及禮堂設計業：從事插花及禮堂設計佈置者。
- (十八)人力資源派遣業：提供臨時工作人員給禮儀社調派用。
- (十九)祭祀用品百貨業：提供祭祀用品人員。

#### 四、葬日

排牲禮、灑鹽米、移柩、壓棺位、祭起馬、公祭、拈香、封釘、圍柩舉哀；發引、葬列、路祭、謝客；墓壙、哭柩、放栓（涵）、止哭靈柩、定方位、舖銘旌、播土、掩（灰）土、安草皮、祀后土、點主、祭墓、呼龍、撒五穀、旋墓。

葬日需先佈置祭奠會場，將祭品排列；轉柩前，請僧道或齋公向靈柩施法，撒布鹽米或打鈸以讓解凶煞；出殯日先將棺木移至庭前謂轉柩；出柩後，在原來大斂的地方放一桶水，桶內放錢幣，用桶內水煮飯，俗稱『壓棺位』；祭起馬有稱起柴頭或起車頭，即現通稱的家奠，孝眷等著孝服參與。政府官員、地方村里長或朋友等參加弔祭謂公祭；家奠、公奠後自由拈香；舉行封釘儀式，昔日表示驗屍之意；發引前司功引孝眷繞棺三圈表示捨不得離開親屬，然後發引至火化場或墓地。

奠祭完畢後，送葬的行列依序行動謂發引；而送葬的隊伍稱之葬列，有放路紙、開路鼓、孝燈、陣頭、靈車……等等；在發引途中，有親友排祭品祭拜為路祭；棺柩行走一小段路，孝男等回頭跪辭送葬者稱謝客或辭客。

(一)禮儀工作人員：

- 1.設計與安排奠祭會場程序。
- 2.協助喪家行走秩序與行禮。
- 3.指導工作人員放栓（涵），又稱放水或開龍門；並舖銘旌於棺木上；擺設祭品等等。

(二)司功：引領孝眷旋棺。

(三)司儀：主持家奠與公奠會場。

(四)禮生：拿祭品給主祭者祭拜。

(五)樂隊：家奠、公奠時奏樂者。

(六)電子琴花車及職業孝女：代替及帶領子孫哭的專業人員。

(七)五子哭墓：公祭後於靈前哭唱。

(八)牽亡歌仔團：公祭後於靈前哭唱。

(九)三藏取經：飾演唐三藏取經的儀式過程。

- (十)抬棺伕：抬棺木的人員。
- (十一)靈車、禮車服務業：載運棺柩
- (十二)送葬陣頭服務業：開路鼓、電子琴花車、藝閣、白獅陣、白龍陣、花車……等送葬陣頭。
- (十三)風水堪輿業：運用羅盤等儀器或個人經驗，對納骨塔或墓園等等設施，就其地理條件、地形地勢等等因素為之勘驗，以期趨吉避凶，得到最佳建造地點與坐落方位。
- (十四)公私立墓園、寺廟及納骨塔管理業：負責墓園、靈（納）骨堂（塔）等之使用及撿骨等事項之登記事宜；查看喪家是否依規定建造墳墓並妥善清除廢棄物等；負責墓園、靈（納）骨堂（塔）等之安全事宜，並巡查墳墓有無被損壞或盜墓情事，防止所寄存之骨罈（罐）遭損毀或遺失等情事；墓園內各項公共設施之維護及設置之建議；防制墓園內違反規定事項。
- (十五)墓壙設計及營造業：依指定設計形式建造墳墓並加以維護。
- (十六)焚化人員：從事遺體火化工作的人員。
- (十七)道士或誦經：引領魂帛回家中或進寺廟安靈。並為鄰舍洗淨，除去紅布。
- (十八)辦桌廚師：烹飪平安宴菜餚。
- (十九)各項喪葬用品百貨業：提供所需喪葬用品，如毛巾、貼拜禮盒……。
- (二十)小工：清掃停殯之廳，擺設壓棺位之用品。

## 五、葬後迄變紅

巡山、完墳；做七（旬）、紙厝、百日、除靈、除飯、朔望奠、乘孝嫁娶；對年、三年、合爐、合爐前之居喪生活。即葬後第三天，孝男等到墓地巡視，墓地是否完好，無遭人破壞謂巡山或完墳。人死後，每隔七日奠祭一次謂做旬，又稱做七。於尾旬日或「做百日」、「做對年」時，「除靈」撤靈桌。除靈同時除飯，除飯即安清氣靈，

意指早晚不再拜飯；僅在農曆初一或十五時拜飯。在百日舉行嫁娶儀式稱之乘孝嫁娶。三年的祭拜通常提前舉行。合爐則將魂帛上的先人姓名轉題於祖先牌位上。

(一)禮儀工作人員：

- 1.協助準備祭祀用品。
- 2.給予悲傷輔導、相關社會補助之申請諮詢、提醒喪家祭拜時日。

(二)糊紙店：用紙製作房子、車子、飛機……等設備。

(三)道士或和尚：到喪宅做七（旬）、對年、三年、合爐等法事。

## 六、拾骨與吉葬

拾骨（拾金）、寄巖仔（金）、做風水；台灣昔日有拾骨重葬之俗。拾骨後再葬名為吉葬或做金、做風水。葬後數年為之，未成年(或十六歲以下)，不撿。「撿金」本為西太平洋邊緣的幾個島嶼民族所特有現象。目前政府推行「七年輪葬制度」及納骨堂塔，「撿金」「進塔」之情形已成常見現象。通常三十歲以下五年就「撿金」，四十歲六年，五十歲以上六年，也有八年或八年以上才撿的例子（台灣省政府民政廳，1998：187）。

(一)宗祠、墳墓修繕業：依指定設計形式建造宗祠、墳墓並加以修繕維護。

(二)揀骨、遷葬服務業：判斷墳中遺體是否為蔭屍，再決定用何種方式撿骨；

若為一般撿骨，則挖墳掀開棺蓋，將棺內遺骨取出，放置空地予以曝曬殺菌，並經由酒精消毒，進一步將遺骨按照人體結構順序排好，再由下往上放置骨甕中，最後予以封口交給喪家處理。

(三)宗教信仰相關之靈媒服務業：亡者與喪家之間的溝通人物，如乩童等等。

## 貳、國內殯葬相關研究論文

近三十年來，國內有關殯葬議題的研究論文，有徐福全、黃有志、尉遲淦、鄧文龍、李自強、李慧仁、陳繼成、羅珮瑜、羅素如、黃有志、阮俊中、林幸穎、陳明莉、蔡侑霖……等，如表 2-6-1 所示。其中與本研究主題直接相關的研究成果如下：

李自強《台灣地區殯葬服務之消費行為分析》研究發現殯葬從業人員廣義的解釋舉凡與殯葬相關業務的從業人員皆可稱之殯葬從業人員。在台灣殯葬產業現況，除可分為殯殮及埋葬兩方面之外，更可細分為下列四種行業別：

- (一)喪葬用品製造流通業：舉凡棺木、壽衣、供品、花卉……等生產、製造販賣等均屬之。
- (二)喪儀專業人力服務業：舉凡遺體化妝、奠禮司儀、誦經法事、封棺抬棺……等專業人力之提供均屬之。
- (三)喪奠埋葬場所經營業：舉凡墓園、納骨堂（堂）、殯儀館、火葬場、道場、寺廟、教堂、宗祠……等經營管理及相關營建構築均屬之。
- (四)殯葬綜合禮儀顧問業：應屬現稱之葬儀社或禮儀師及風水師（李自強，2002：31）。

羅素如《殯葬人員對死亡態度與生死課程需求初探》，此研究之殯葬人員(Funeral director)是指目前政府殯葬機構執行殮、殯、葬三項服務，及私人經營葬儀社之相關工作者，但不包含助唸團與禱告團。

就整體而言，殯葬人員對死亡的態度，以中性接受態度為最高。而死亡恐懼傾向最低。對生死教育的接受度頗高，肯定生死教育的重要住。對生死學課程內容需求度頗高，其需要性以六大類課程內容來分，由高而低排序分別為：殯葬服務、醫學層面探討、臨終關懷、死亡社會層面探討、心理層面探討、死亡內涵。

其態度會因教育程度、婚姻狀況、居住地區、宗教信仰、工作環境滿意度、接觸臨終經驗、深刻死亡事件、小時候談論死亡的情形、長輩態度、參加研習訓練、以及是否選修生死學課程之不同而有顯著差異。

研究發現殯葬人員之死亡態度與生死教育接受度、生死學課程需求之間，有顯著的相關。在「中性接受」層面之死亡態度與生死教育接受度、生死學課程需求之間呈顯著的正相關，且生死教育接受度與生死學課程需求之間也呈顯著正相關。此顯示殯葬人員對生死的態度越傾向正向接受的態度者，對生死教育的接受度愈高。且愈支持生死教育者愈希望能獲得有關生死學相關的訊息與資源，對生死學課程需求也愈高。（羅素如，1999：160-162）

李慧仁《殯葬業應用 ISO9000 品質保證制度之個案研究》中提到引用趙美惠、蔡瓊嬋在 1998 年史聯雜誌第 12 期之「從閩南人的葬禮儀式探討現代葬禮中所扮演的角色」中，目前我國一般殯葬人員的工作包括下列幾項：

#### 1· 程序方面

- (1)接運遺體，並對遺體作適當的處理，如冷藏、防腐等。
- (2)與家屬商定葬禮的儀式及埋葬的方式。
- (3)擇日。
- (4)預訂禮堂。
- (5)發引出殯。

#### 2· 代辦事項

- (1)各種手續的辦理：如埋火葬許可證的申請，殯儀館使用的申請等。
- (2)各種壽品的代售：棺木、骨灰罐、麻衣孝衣、孝棒等。舉凡死者所需的物品皆可在葬儀社購得。
- (3)花車、樂隊、扛伕、和尚、道士、五子哭墓等等的聘請。
- (4)代購葬禮中一切必需品：從水被、庫錢等至供菜、供酒、衛生紙、簽字筆、謝卡、香煙、毛巾，其項目涵蓋葬禮中所需的大小物品。
- (5)其它如訃聞的印製、禮堂的佈置等等。（李慧仁，1999：31）。

雖然，我國殯葬相關文獻不多，大多都是以口耳相傳、師徒教授或家族傳承……等方式流傳至今。在黃文博所著作的《台灣人的生死學》中提到喪葬禮俗是繁瑣的工作，必委託專業人員始能順利進行，「婆仔」專門處理雜物，從斷氣到除靈一手包辦；

「師公」專做法事和出殯時帶路的工作；「土公仔」主要工作是扛棺柴；「地理師」是擇日和「風水師」的專業人員……（黃文博，2000：70-79）。

書中記載昔日「婆仔」的工作包羅萬象、可說是喪葬中包山包海的角色。從剛往生的燒魂轎、接板、入殮、「做師公」時打雜（即前面所稱香辦）、製作孝服、處理善後……等等瑣碎的事情皆由婆仔包辦。

「師公」又稱司公；通稱是法師。他的角色是設計和主持喪葬宗教儀式；主要是做功德及出殯時帶路引導。「土公仔」有人稱「阿兄」或「師傅」，昔日負責抬棺木護送棺木到墓地下葬工作。「地理師」又叫「風水先（仙）」即今日所稱堪輿師。專門替人找墓地與選定出殯之良辰吉日。

「土水師」就是「土水師傅」負責建造墳墓的人員。昔日還有一些人如司儀、搭靈堂、挑牲禮、打雜……等不是很專業的專業人員。

殯葬禮儀服務業服務期程包含經養疾慎終、沐浴歛殯、殯後迄葬前一日、葬日、葬後迄變紅、拾骨與吉葬等六個時期。而殯葬禮儀服務業就好像一個舞台，在不同的殯葬流程期間台前與台後工作人員皆扮演著不同的角色。

根據以上文獻，與本研究相關之禮儀人員之工作內容大致可包括：

## 二、養疾慎終

- (一)給予臨終關懷。等待病者往生後架設現成的水床或協調喪家租用冰櫃代之。
- (二)代替家人執行作枕頭的動作。
- (三)用量產化之孝簾與器具為亡者周圍圍起。
- (四)設計與撰寫訃聞內容。
- (五)為鄰居張貼紅布在其門牆上。
- (六)依五服制度，分配喪家不同輩分所穿的孝服。

### 三、沐浴斂殯

- (一)指導喪家前往乞水、乞火灰、說吉祥話。
- (二)封釘禮時唸吉祥話。以鹽米及符水洗淨。
- (三)陳設豎靈用品。

### 四、殯後迄葬前一日

製作銘旌。

### 五、葬日

- (一)設計與安排奠祭會場程序。
- (二)協助喪家行走秩序與行禮。
- (三)指導工作人員放栓（涵），又稱放水或開龍門；並鋪銘旌於棺木上；擺設祭品等等。

### 六、葬後迄變紅

- (一)協助準備祭祀用品。
- (二)給予悲傷輔導、相關社會補助之申請諮詢、提醒喪家祭拜時日。

### 七、拾骨與吉葬

在台灣，「殯葬服務」在內政部主計處營業項目中屬於殯葬禮儀服務業，是依殯葬管理條例之規定，以承攬處理殯葬事宜之行業。廣義的殯葬禮儀服務業是指凡與殯葬相關的行業皆可稱之。

殯葬相關從業人員角色的文獻記載歷歷，加上研究者深入觀察到殯葬服務業的工作人員往往都沒有一個固定的職稱或工作內容。在殯葬流程中常常出現此刻擔任司儀，而下一刻擔任抬棺夫，再下一刻是司機……等等情形。

整個殯葬流程中為喪家規劃、設計、諮商的執行者，其職稱從以前的婆仔、土工仔……，到現在法律明文規定的「禮儀師」，其工作並沒有因時代的變遷而減少，反而因應現代化、專業化有增加的趨勢。殯葬管理條例第四十條第二項規定：「未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。」目前，台灣尚未有經國家考試及格的「禮儀師」。在這殯葬業角色定位模糊的時代，業界大多沿用以前通俗的職稱或自創職稱。

本研究中將「台灣殯葬禮儀人員」界定為主要從事殯葬管理條例第四十條所稱禮儀師之執行業務者；換句話說，就是指目前在執行殯殮葬會場之規劃及設計；指導喪葬文書之設計及撰寫；指導或擔任出殯奠儀會場司儀；臨終關懷及悲傷輔導的人。

其主要從事之工作包括：（1）從臨終前的關懷到死亡後的接體；（2）與喪家協商整個喪禮的安排，包括參予喪事人員的決定，入殮、出殯時間的選定，訃文的設計印製，靈、禮堂的佈置，儀式的選擇，葬法的決定，埋葬地點的選定，價格的估算與收取，社會資源的尋求等等；（4）訂定家奠、公奠之時間及進行之程序；（5）朗讀程序項目並引導參加者如何進退的動作；（6）朗讀祭文；（7）控制家奠、公奠進行之秩序與時間。（8）在喪禮完成之後，還繼續提供作七、作旬、作百日、作對年、作三年的服務，以及家屬的悲傷輔導。

綜合上述，本研究針對殯葬禮儀服務業狹義的界定「殯葬禮儀人員」，是指殯葬禮儀服務業中，只在殯葬流程中執行殯葬服務業的喪葬禮儀主要領導人。至於其他殯葬相關的行業或從業人員非本研究之重點。

表 2-6-1 近三十年國內殯葬相關論文研究彙整

編號	研究者	論文名稱	年代	出處
1	徐福全	儀禮士喪禮既夕禮儀節研究	1980	國立臺灣師範大學/中國文學研究所碩士
2	徐福全	台灣民間傳統喪葬儀節研究	1984	國立臺灣師範大學/中國文學研究所/博士
3	李淑珍	東周喪葬禮制初探	1985	國立臺灣師範大學/歷史研究所/碩士
4	黃有志	我國傳統喪葬禮俗與當前台灣喪葬問題研究—以北部地區喪葬問題為例之探討	1988	國立政治大學/三民主義研究所/博士
5	黃有志	民生主義的喪葬理念與實踐研究	1988	國立政治大學/三民主義研究所/博士
6	陳璧瑜	農民健康保險喪葬補助費之研究	1989	逢甲大學/保險研究所/碩士
7	丁蘋	臺灣喪葬樂曲析疑--以常用西方樂曲為例	1992	中國文化大學/音樂研究所/碩士
8	謝文琦	台灣天主教喪禮研究	1993	國立臺灣師範大學/國文研究所/碩士
9	林素英	從古代的生命禮儀透視其生死觀：以<<禮記>>為主的現代詮釋	1993	國立臺灣師範大學/國文研究所/碩士
10	趙昕毅	從祭喪禮儀看楚地的飲食文化	1993	國立清華大學/歷史研究所/碩士
11	張永昇	宋代士庶人之喪葬禮俗研究	1993	國立成功大學/歷史語言研究所/碩士
12	林祖耀	中國喪葬禮俗中的宗教思想及其現代意義	1995	輔仁大學/宗教學研究所/碩士
13	崔昌源	中韓社會文化中通過儀禮之比較研究（以喪葬儀禮變遷為例）	1998	國立台灣大學/社會學系/碩士
14	何淑宜	明代士紳與通俗文化的關係—以喪葬禮俗為例的考察	1999	國立臺灣師範大學/歷史研究所/碩士
15	何撒娜	聚散之間---納人的喪葬儀式與家屋象徵	1999	國立清華大學/人類學研究所/碩士
16	李慧仁	殯葬業應用 ISO 9000 品質保證制度之個案研究	2000	南華大學/生死學研究所/碩士
17	羅素如	殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探	2000	南華大學/生死學研究所/碩士

(續下頁)

(續)表 2-6-1 近三十年國內殯葬相關論文研究彙整

(承上頁)

編號	研究者	論文名稱	年代	出處
18	朱國隆	從台灣地區殯葬設施問題探討強制火化可行性分析	2001	東海大學/公共事務碩士學程在職進修專班/碩士
19	蔡侑霖	台中地區喪葬禮俗初探——從城鄉差異看喪葬改革	2001	南華大學/生死學研究所/碩士
20	譚維信	臺灣地區殯葬設施管理服務之研究-以新竹市殯葬管理所為例	2001	南華大學/生死學研究所/碩士
21	羅珮瑜	台灣殯葬業現代化的研究-台北地區的例子	2002	國立政治大學/社會學系/碩士
22	李自強	台灣地區殯葬服務之消費行為分析	2002	國立中央大學/管理學院高階主管企管碩士班/碩士
23	邱麗芬	當前美國殯葬教育課程設計初探--兼論國內殯葬相關教育的實施現況	2002	南華大學/生死學研究所/碩士
24	黃昭燕	國內生前契約研究—從殯葬業者與消費者行為談起	2002	南華大學/生死學研究所/碩士
26	陳明莉	鹿港喪葬禮俗研究	2002	南華大學/生死學研究所/碩士
27	楊國柱	台灣殯葬用地區位之研究---土地使用競租模型的新制度觀點	2003	國立政治大學/地政學系/博士
28	嚴文祥	舊禮儀派作家諾索夫自傳性筆記《異象》所表現的東正教信仰之神秘...	2003	國立政治大學/俄國語文研究所/碩士
29	阮俊中	台灣殯葬產業動態研究	2003	南華大學/管理研究所/碩士
30	蔡麗卿	台灣大都會地區「生前殯葬服務契約」之消費者行為研究	2003	南華大學/管理研究所/碩士/
31	林駿華	馬祖喪葬禮俗研究	2003	南華大學/生死學研究所/碩士
32	潘澤黃	中國古代生命禮儀中婚禮之文化意義研究—以《儀禮·士昏禮》...	2003	南華大學/生死學研究所/碩士/
33	陳繼成	台灣現代殯葬禮儀師角色之研究	2003	南華大學/生死學研究所/碩士
34	林幸穎	民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究—以宜蘭市民眾為例	2003	南華大學/生死學研究所/碩士
35	王上維	殯葬管理法令之研究：兼論德國、日本、中國大陸制度之比較	2003	國立臺灣師範大學/三民主義研究所/博士

(續下頁)

(續) 表 2-6-1 近三十年國內殯葬相關論文研究彙整

(承上頁)

編號	研究者	論文名稱	年代	出處
36	孔炳爽	《禮記》與《墨子》喪葬思想比較研究	2003	國立臺灣師範大學/國文研究所/博士
37	姜寶河	當代臺灣殯葬儀式擬態變遷研究	2003	世新大學/社會發展研究所/碩士
38	陳姿吟	最後的儀容－遺體修復人員之專業養成	2003	南華大學/生死學研究所/碩士
39	張譽薰	道教「午夜」拔渡儀式之研究。以高雄縣大寮鄉西公厝道士團為例	2003	南華大學/生死學研究所/碩士
40	林清泉	喪葬禮儀的傳統及演變－以宜蘭地區漢人為例	2004	佛光人文社會學院/生命學研究所/碩士
41	曹聖宏	台灣殯葬業企業化公司經營策略之個案研究	2004	南華大學/生死學研究所/碩士
42	林龍溢	喪葬儀式在太平間之實踐－某醫院的個案研究	2004	南華大學/生死學研究所/碩士
43	鄒輝堂	從儀式與生計看殯葬改革對傳統殯葬從業人員的影響——以南投地區為例	2004	南華大學/生死學研究所/碩士
44	黃筱伶	從社會變遷看殯葬紅包文化之現代轉折---一個新制度主義的理論分析	2004	東吳大學/社會學系/碩士
45	謝坤欣	神聖與世俗～從佛教喪葬儀式探討當代台灣殯葬發展	2004	世新大學/社會發展研究所/碩士
46	陳榮鴻	殯葬管理與社會發展－以台北市為例	2004	世新大學/社會發展研究所/碩士

資料來源：本研究整理自國家圖書館，全國博碩士論文網站，2004/11/20



## 第三章 研究方法

本研究旨在探討殯葬禮儀服務人員正式成爲殯葬禮儀服務業成員的心路歷程及面對喪家時其執業心理反應、工作價值觀與工作壓力，以「台灣殯葬禮儀人員入行背景與執業情形調查問卷」進行量化資料收集，並予以分析處理。再進行深入訪談，了解其原因與過程，以達成研究目的。本章分爲：一、研究架構；二、研究假設；三、研究流程；四、研究設計；五、研究對象與研究過程；六、資料分析與處理的方法等六個部分，以說明本研究之方法與過程。

### 第一節 研究架構

本研究欲瞭解目前殯葬禮儀人員之入行背景、歷程及執業心理反應、工作價值觀與工作壓力，並調查目前殯葬禮儀人員執業現況，包括爲何進入殯葬服務業、如何進入殯葬服務業、如何成爲禮儀人員及面對喪家時執業情形。以探討殯葬服務入行經驗與執業心境。因此，本研究架構如圖 3-1-1 所示：

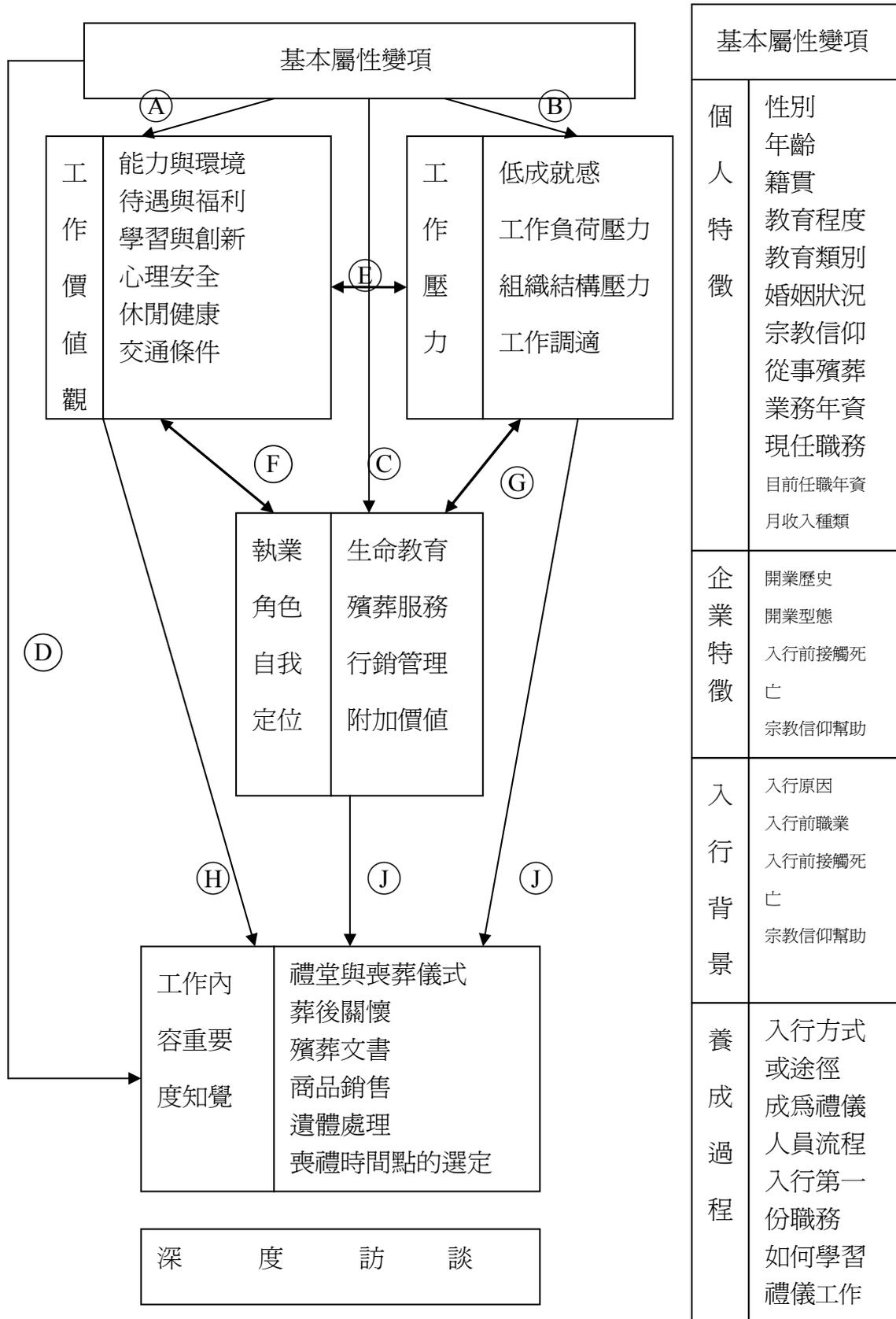


圖 3-1-1：研究架構及相關子構面

研究途徑：（一）A、B、C、D 探討屬性變項與工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺的差異。

（二）E、F、G、H、I、J 探討工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺間之關係。

（三）質性的訪談資料與量化結果加以綜合分析。

## 第二節 研究假設

根據前述之動機、目的、文獻探討與研究架構，進行探討各變項在真實情境中之關係，並比較不同的企業特徵、個人特徵、入行背景及養成過程在工作價值觀與工作壓力是否有差異存在，各變項間之相關性為何。因此，本研究事前之假設如下：

### 壹、差異性假設

假設 1-1：不同屬性變項（個人特徵、企業特徵、入行背景、養成過程）殯葬禮儀人員的「工作價值觀」有顯著差異。

假設 1-2：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作壓力」有顯著差異。

假設 1-3：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「執業角色自我定位」有顯著差異。

假設 1-4：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作內容重要度知覺」有顯著差異。

### 貳、相關性假設

假設 2-1：殯葬禮儀人員的「工作價值觀」與「工作壓力」有顯著相關。

假設 2-2：殯葬禮儀人員的「工作價值觀」與「執業角色自我定位」有顯著相關。

假設 2-3：殯葬禮儀人員的「工作壓力」與「執業角色自我定位」有顯著相關。

假設 2-4：殯葬禮儀人員的「工作價值觀」與「工作內容重要度知覺」有顯著相關。

假設 2-5：殯葬禮儀人員的「工作壓力」與「工作內容重要度知覺」有顯著相關。

假設 2-6：「執業角色自我定位」與「工作內容重要度知覺」有顯著相關。

### 第三節 研究流程

本研究流程如圖 3-4-1 所示，先確定研究方向，爰一方面收集殯葬服務業的名冊建立樣本來源；另一方面收集相關文獻內容彙整、歸納出研究目的與問題量，專家訪談，確立研究主軸與發展設計問卷；經專家審查與預試，專家學者名單詳如附錄三，確定問卷之可行性，始進行大量的問卷調查，回收問卷剔除無效樣本，進行統計分析與解讀，復針對樣本進行開放式問卷訪談及參與觀察，資料整理分析，最後撰寫研究報告提出結論與建議。

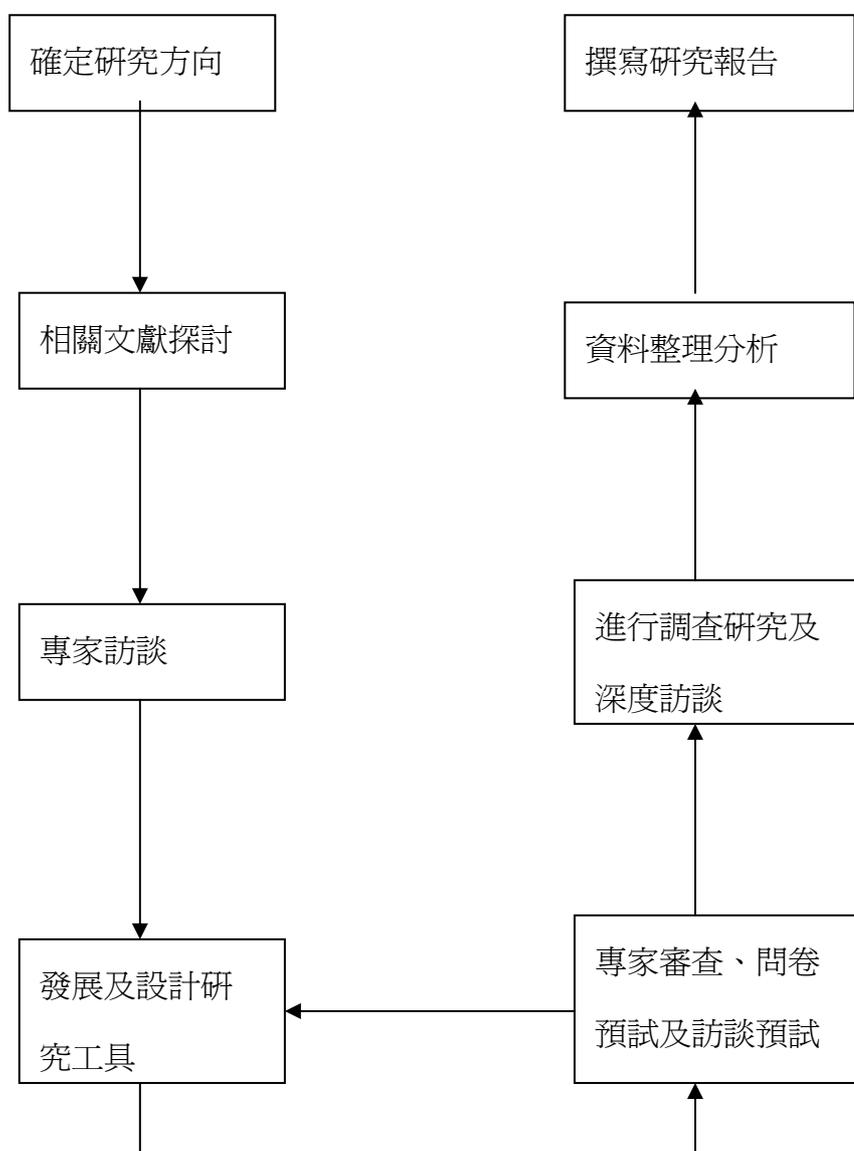


圖 3-4-1：研究流程圖

## 第四節 研究工具

本研究採用問卷調查法蒐集資料。問卷包含「個人特徵」、「企業特徵」、「入行背景」、「養成過程」等四個基本屬性變項；「工作價值觀量表」、「工作壓力量表」、「職業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」等四個變項量表，如附錄五。

再則研究者根據相關文獻與研究主題，配合問卷需加以驗證及深入了解的部份，編製半結構式訪談大綱，以便蒐集到研究者未注意的層面。

### 壹、調查問卷

本調查問卷八大類，共 136 題，其中 20 題採開放式選項填答，其餘 116 題，則採用李克特氏（Likert）五點量表方式填答，由受試殯葬禮儀人員依自己的感受，選擇認為適切的選項，計分方式為「非常同意」得 5 分，以此類推，「非常不同意」得 1 分。反向題計分方式為「非常不同意」得 5 分，以此類推。構面如下：

#### 一、員工個人基本資料

性別、年齡、籍貫、教育程度、教育類別、婚姻狀況、宗教信仰、從事殯葬相關工作多久、現任職務、目前任職公司行號的型態、目前任職的公司行號開業歷史為多久、在目前的公司中已經工作多久及個人月收入等。

(一)性別：區分男、女兩種。

(二)年齡：分為 20 歲以下、21~30 歲、31~40 歲、41~50 歲、51~60 歲、60 歲以上等六組。

(三)籍貫：閩南人、客家人、外省人、原住民及其他等五組。

(四)教育程度：未入學、國民小學、國民中學、高中、高職、專科、大學、研究所以上共七組

(五)上題勾選專科、大學、研究所以上者，則勾選教育類別。文科、法科、商科、理科、工科、農科、軍校、醫護等八組。

(六)婚姻狀況：未婚、已婚、喪偶、分居、離婚、其他等六組。

(七)宗教信仰：佛教、道教、一貫道、基督教、天主教、回教、一般民間信仰、不信教、其他等九組。

(八)從事殯葬相關工作多久：1年以內、1年（含）～3年以內、3年（含）～5年以內、5年（含）～7年以內、7年（含）～9年以內、9年（含）以上共六組。

(九)現任職務：公司行號負責人或董事、專任禮儀人員、兼任禮儀人員、其他四組。

(十)在目前的公司中已經工作多久：1年以內、1年（含）～3年以內、3年（含）～5年以內、5年（含）～7年以內、7年（含）～9年以內、9年（含）以上共六組。

(十一)個人月收入種類：高月薪低獎金、低月薪高獎金、視業績與公司拆帳、底薪+業績分紅、其他等五組。

## 二、企業基本資料

(一)目前任職的公司行號開業歷史為多久：5年以內、6～10年、11～20年、21～30年、31年以上共五組。

(二)目前任職公司行號的型態：獨資、合夥、有限公司、股份有限公司、其他等五組。

## 三、入行背景

此部分包括進入殯葬服務業的原因、入行前的職業、接觸死亡經驗及宗教信仰的幫助等四題。

## 四、養成歷程

此部分包括進入殯葬服務業的方式或途徑、成為禮儀人員的流程、工作職場第一份職務及如何學習禮儀工作等四題。

## 五、工作價值觀量表

本問卷是採用吳鐵雄（1995）發展的工作量表，該量表施測對象為大專生畢業生及大專畢業在職人員。其信度系數平均值介於 0.76~0.80，內部一致信度係數均在 0.8 以上。該量表係參考國內外有關工作價值觀的理論與工具形成兩種量表架構初稿，經學者專家審核擇其一，調查樣本後修改，再經六位專家學者審查，最後召開審查會議，並經二千多位以上的樣本測試後才完成正式量表，因此該量表具有一定的內容效度（梁凱旋，2000）。

此量表經由專家學者審查，歷經數位研究者針對不同研究對象施測，實證得知此量表具有一定的信效度。故本研究採用此量表，作為探討台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的施測量表。

本量表施測結果利用主成份分析法萃取，取特徵大於 1 因素，以最大變異數法進行正交轉軸法，其中因素負荷量大於 0.4 者，是為顯著負荷量。本量表一共 49 題，經因素分析結果萃取六個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件等六大因素，如表 3-5-1 所示。

表 3-5-1 工作價值觀因素分析結果彙整表

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6
能力與環境	15	能在工作中獲得成就感	0.802					
	16	能因看到自己工作的具體成果而產生成就感	0.792					
	18	能經由工作獲得自我肯定與自我信任	0.779					
	20	能經由工作獲得別人的肯定	0.698					
	17	能承擔自己的工作責任	0.698					
	14	能經由工作而服務社會人群或增進社會福祉	0.639					
	13	能為社會做些有意義的工作	0.635					
	31	能經常處於人際關係良好的工作環境	0.610					
	30	同事之間能相處融洽	0.600					
	19	工作時能獲得上司充分授權	0.590					
	21	在工作中能擁有充分的支配權	0.583					
	9	在工作中能實現自己的人生理想	0.572					
	29	能愉快地與同事一起完成工作	0.570					
	10	在工作中能按部就班地舒展自己的抱負	0.556					
	7	能開創自己的工作生涯	0.553					
27	同事之間能相互照顧、彼此關懷	0.547						
32	在工作中能真誠對待周遭的人	0.466						
待遇與福利	37	能適度獲得加薪或分紅		0.783				
	36	公司的薪資分配公平合理		0.758				
	39	公司有健全的福利制度		0.741				
	38	自己對工作的付出能獲得合理的報酬		0.733				
	35	公司有完善的保險制度		0.643				
	33	生病時能得到公司妥善的照顧		0.636				
	34	公司有完善的安全措施		0.631				
學習與創新	3	在工作中能對事情作深入的分析研究			0.802			
	2	在工作中能有充分的進修機會			0.757			
	4	在工作中能有機會嘗試新的做事方法			0.756			
	5	在工作中能充分發揮自己的創造力			0.625			
	1	在工作中能不斷獲得新知識和技術			0.592			
	8	在工作中能充分發揮自己的專長			0.569			
	6	能從事具前瞻性的工作			0.550			

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6
心理安全	44	工作中不會時常感到緊張				0.781		
	46	工作時不會對未來的前途感到徬徨或恐懼				0.746		
	45	下班後不必經常擔心公司的事				0.735		
	42	工作時不必處理很多繁雜瑣碎的事務				0.660		
	43	能避免工作競爭所衍生的焦慮				0.590		
	41	能從事富變化但不致紊亂的工作				0.583		
休閒健康	23	工作之餘能從事戶外活動或體能活動					0.734	
	24	工作時間彈性較大，得以適切地安排自己的生活					0.647	
	22	能在不危害身心健康的環境工作					0.630	
	25	公司每年都能有較長的假期以便從事休閒活動					0.623	
	28	同事之間不會為私人利益而互相攻擊					0.588	
	12	能經由工作使自己生活更多采多姿					0.545	
	40	工作時間能充分配合生活休息					0.510	
	11	能經由工作提升生活品質					0.442	
	47	能避免過多的交際應酬，以保持身體健康					0.418	
	26	工作時上司能善解人意					0.402	
交通條件	48	能服務於交通便利的公司						0.540
	49	上下班能免於塞車之苦						0.499
特徵值			19.907	4.927	2.479	2.002	1.736	1.296
解釋變異量			40.627	10.055	5.060	4.086	3.544	2.644
累積解釋變異量			40.627	50.682	55.742	59.829	63.372	66.016
Cronbach's $\alpha$			0.9509	0.9312	0.8758	0.8612	0.8891	0.7922

資料來源：本研究整理。

## 六、工作壓力量表

本研究之工作壓力量表係採用黃彩霖（2002）參考行政院勞工委員會（1995）所發展出來之國人工作壓力表，共計 20 題。其因素分析萃取之方法採用主成份法，且運用 Kaiser 之最大變異法來做正交轉軸。而決策法則構面之特徵值要大於 1，因素負荷量大於 0.4 者且各因素題目要大於一題以上。經因素分析，因素負荷量均高於 0.4，將其分為四個構面「低成就感構面」共 9 題、「工作負荷壓力構面」共 5 題、「組織結構壓力構面」共 2 題及「工作調適構面」共 3 題，工作壓力因素分析如表 3-5-2 所示。



表 3-5-2 工作壓力因素分析結果彙整表

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
低成就感	15	我對工作缺乏興趣	0.825			
	11	我的主管不喜歡我	0.796			
	12	我對工作沒有成就感	0.762			
	20	我覺得自己不適合目前的工作	0.726			
	6	我常與同事有衝突或不愉快	0.665			
	10	我的能力不能有所發揮	0.628			
	7	我的工作單位福利不好	0.592			
	5	我的工作太單調	0.563			
	14	我常擔心工作時常犯錯	0.431			
工作負荷壓力	9	我常感到工作負荷量在大量增加中		0.741		
	3	我的工作地點常需要變換		0.732		
	8	我的工作場所不安全		0.672		
	4	我的工作責任太重		0.663		
	13	我的工作需要重複同一動作		0.607		
組織結構壓力	2	我的部門考績制度不公平			0.826	
	1	我的部門無法與其他部門配合			0.797	
工作調適	16	我的工作會影響到與家人的和諧關係				0.737
	19	我的工作時間不夠用				0.708
	18	我的工作需要輪班				0.506
	17	我沒有接受訓練或再成長的機會				0.506
特徵值			6.814	2.370	1.611	1.172
解釋變異量			34.068	11.850	8.054	5.859
累積解釋變異量			34.068	45.918	53.972	59.831
Cronbach's $\alpha$			0.8824	0.7584	0.8331	0.6558

資料來源：本研究整理。

## 七、執業角色自我定位

此部份參考陳繼成（2003）在《台灣現代殯葬禮儀人員角色之研究》的研究結果，他指出台灣現代禮儀師的角色期許至少必須涵蓋心理、社會、業務、教育四個層面方足以建構出「禮儀師」的面貌。然後自行編製量表後再經由專家學者經審查預試後施測。發現本量表以此理論架構為參考依據，根據編制內容分為四個層面共計 16 題，其中第 6 題與第 15 題為反向題。利用主成份分析法萃取，取特徵大於 1 因素，以最大變異數法進行正交轉軸法，其中因素負荷量大於 0.4 者，是為顯著負荷量。

經因素分析結果萃取四個成份因素，而這些成份因素構面分別命名為生命教育、殯葬服務、行銷管理及附加價值等四大因素，因素分析結果如表 3-5-3 所示。

表 3-5-3 執業角色自我定位因素分析結果彙整表

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4
生命教育	4	我對於家屬的行為有顯著的影響力，可為殯葬政策的宣導者	0.841			
	3	我是解決家屬間紛爭的協調者	0.790			
	2	我是喪親家屬在治喪過程中的陪伴者	0.748			
	1	我應該扮演悲傷輔導與臨終關懷之輔導者	0.746			
	5	我對於喪俗的改良、儀式的簡化，有很強的主導力量，可稱為喪俗的改革者	0.742			
殯葬服務	10	我認為禮儀人員「證照化」等於「專業化」		0.684		
	7	我志願免費服務家境清寒無力負擔喪葬費或無名屍		0.653		
	8	我是喪親家屬於治喪第一時間的殯葬志工		0.604		
	9	我擁有喪葬儀式的「專業知識」涵養		0.582		
	11	我了解法律或保險契約，可協助家屬爭取社會資源		0.515		
	16	我是喪葬儀節的指導者		0.483		
	14	向家屬闡述喪葬儀節的意義，是我主要工作之一		0.478		
行銷管理	13	仲介殯葬用品及設施的佣金是我主要收入之一			0.811	
	12	仲介殯葬用品及設施是我主要工作之一			0.804	
附加價值	15	將正確生死觀傳達給家屬或親友，不是我主要工作之一				0.837
	6	當追求「一定利潤的生意人」與「喪俗的改革者」角色衝突時，我會選擇成為「一定利潤的生意人」				0.553
特徵值			5.233	1.924	1.540	1.256
解釋變異量			32.705	12.023	9.624	7.852
累積解釋變異量			32.705	44.728	54.351	62.204
Cronbach's $\alpha$			0.8544	0.7469	0.7545	0.6710

資料來源：本研究整理。

本研究為檢視受訪者是否認真填答，設計有反向題彙整如表 3-5-4 所示。

表 3-5-4 執業角色自我定位反向題彙整表

變項	子構面	題號	細部題目
執業角色自我定位	附加價值	6	當追求「一定利潤的生意人」與「喪俗的改革者」角色衝突時，我會選擇成為「一定利潤的生意人」
		15	將正確生死觀傳達給家屬或親友，不是我主要工作之一

資料來源：本研究整理。

## 八、工作內容重要度

此部份參考徐福全（1984）在《台灣民間傳統喪葬儀節研究》、陳繼成（2003）在《台灣現代殯葬禮儀人員角色之研究》及相關文獻的研究結果自行編製，再經由專家學者審查預試後施測。先將殯葬流程分為六個子構面，依序為養疾慎終、沐浴殮殯、葬後迄葬前一日、葬日、葬後迄變紅、拾骨與吉葬等六個構面，共計 30 個工作項目來探討受訪者個人實際對工作項目重要程度的看法。

經本研究利用因素分析萃取之方法採用主成份法，且運用 Kaiser 之最大變異法來做正交轉軸。而決策法則構面之特徵值要大於 1，因素負荷量大於 0.4 者且各因素題目要大於一題以上。經本研究因素分析後，刪除僅有一題的因素成份之第 18 題，再以 29 題作因素分析，將其萃取六個成份，而這些成份因素構面重新命名為「禮堂與喪葬儀式」、「葬後關懷」、「殯葬文書」、「商品銷售」、「遺體處理」及「喪理時間點的選定」等六大因素，現將其分析結果列如表 3-5-5 所示。

表 3-5-5 工作內容重要度知覺因素分析結果彙整表

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6
禮堂與喪葬儀式	24	協助家屬於約定時間至火化場撿骨及封罐	0.795					
	12	訂定家奠、公奠之時間及進行程序	0.722					
	17	靈堂佈置（安立靈位及靈位周邊設備）	0.705					
	23	護送棺木至禮堂、墓地或火化場	0.696					
	13	代辦各項手續（包括死亡證明、殯葬設施使用申請…等）	0.659					
	20	控制家奠、公奠進行秩序與時間	0.603					
	22	禮堂佈置（包括牌樓、燈光、告別式場、輓聯……等佈置）	0.578					
	25	陪同家屬至靈骨安奉處	0.556					
葬後關懷	29	清明節、忌日…等節日祭拜之提醒		0.859				
	30	撿金儀式處理		0.777				
	27	出殯後，提供作七、作百日、作對年、作三年等等的服務		0.697				
	28	悲傷輔導		0.517				
	11	回憶錄電子資訊留存交家屬		0.506				
	26	支援其他禮儀人員		0.452				
殯葬文書	1	臨終關懷與諮商			0.779			
	19	朗讀祭文、朗讀程序項目並引導參加者進退動作			0.719			
	2	社會資源的尋求			0.587			
	7	訃聞的設計印製			0.552			
	8	靈、禮堂的設計			0.493			
商品銷售	14	代售各種喪葬用品				0.846		
	15	代請陣頭				0.804		
	16	代售墓地或塔位				0.682		
	10	價格的估算與收取				0.574		

續下頁

子構面	題號	題目	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5	因素 6
遺體處理	4	遺體處理防腐					0.806	
	3	遺體接運					0.726	
	5	確定喪家負責參與喪禮協商之人員					0.550	
喪禮時間點的選定	9	儀式、葬法、埋葬或安厝地點的選定						0.689
	6	入殮、出殯時間選定						0.565
	21	出殯前，安排作七法事						0.416
特徵值			12.306	2.002	1.783	1.614	1.227	1.007
解釋變異量			41.020	6.675	5.942	5.380	4.090	3.358
累積解釋變異量			41.020	47.695	53.636	59.016	63.107	66.465
Cronbach's $\alpha$			0.9136	0.8638	0.8257	0.7863	0.7651	0.7459

資料來源：本研究整理。

## 九、信度分析

根據 Nunnally (1978)指出  $\alpha$  值高於 0.7，則具有相當良好的內部一致性。一般而言，Cronbach's  $\alpha$  數若大於 0.7，表示其具有較高的信度，而介於 0.35 與 0.7 之間屬仍能接受範圍。引自陳宗賢（2003：114-115）。

本研究問卷分析的結果，各變項皆大於 0.7，屬於高信度係數，而個所得子構面的信度係數如表 3-5-6 所示。由表 3-5-6 可知，除部份子構面介於 0.65 與 0.7 之間屬仍能接受範圍，其餘可靠程度相當高。

表 3-5-6 各量表信度分析結果彙整表

構面	Crobach's $\alpha$	子構面	Crobach's $\alpha$	所包含之題項
工作價值觀	0.9660	能力與環境	0.9509	15.16.18.20.17.14.13.31.30.19.21.9.29.10.7.27.32
		待遇與福利	0.9312	37.36.39.38.35.33.34.
		學習與創新	0.8758	3.2.4.5.1.8.6
		心理安全	0.8612	44.46.45.42.43.41.
		休閒健康	0.8891	23.24.22.25.28.12.40.11.47.26.
		交通條件	0.7922	48.49.
工作壓力	0.8825	低成就感	0.8824	15.11.12.20.6.10.7.5.14.
		工作負荷壓力	0.7584	9.3.8.4.13
		組織結構壓力	0.8331	2.1.
		工作調適	0.6558	16.19.18.17.
執業角色自我定位	0.7757	生命教育	0.8544	4.3.2.1.5.
		殯葬服務	0.7469	10.7.8.9.11.16.14.
		行銷管理	0.7545	13.12.
		附加價值	0.671	15.6.
工作內容重要度知覺	0.9437	禮堂與喪葬儀式	0.9136	24.17.23.12.20.22.25.13.
		葬後關懷	0.8638	29.30.27.26.11.28.
		殯葬文書	0.8257	1.19.7.8.2.
		商品銷售	0.7863	14.15.16.10.
		遺體處理	0.7651	4.3.5.
		喪禮時間點選定	0.7459	9.6.21.

資料來源：本研究整理。

## 第五節 研究對象與研究過程

### 壹、研究對象

整個殯葬流程中為喪家規劃、設計、諮商的執行者，其職稱從以前的婆仔、土工仔……，到現在法律明文規定的「禮儀師」，其工作並沒有因時代的變遷而消失，反而因應現代化、專業化有增加的趨勢。殯葬管理條例第四十條第二項規定：「未取得禮儀師資格者，不得以禮儀師名義執行前項各款業務。」目前，台灣尚未有經國家考

試及格的『禮儀師』。在這殯葬業角色定位模糊的時代，業界大多沿用以前通俗的職稱或自創職稱。

本研究對殯葬禮儀服務業狹義的界定「殯葬禮儀人員」是殯葬禮儀服務業中，僅指在殯葬流程中執行殯葬禮儀服務業的喪葬禮儀主要領導人爲之；也就是現在正從事殯葬管理條例第四十條規定具有「禮儀師」或中華民國職業分類典所稱「禮儀師」的執行人。至於其他殯葬相關的行業或從業人員因非本研究的主題，故在本研究中不以其爲研究對象深入探討。

目前殯葬禮儀服務業正處於傳統法令與新法令的戰國時期，想擁有一份完整可信的業者名單可說是難上加難。有的是縣市政府移轉部門管理、法令規範備查、未加入公會組織，甚至有些業者尚未取得合法營業執照，實難以明確統一規範業者。

本研究爲取得較準確的樣本代表性，以「叢集立意抽樣」(cluster purposive sampling)進行抽樣。以中部地區爲研究區域，對包括：苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣等六個縣市參加葬儀商業同業公會之殯葬禮儀服務業者進行全面性問卷調查。

## 貳、問卷發放與回收

### 一、量化問卷

爲取得較準確的樣本代表性，本研究以中部地區包括苗栗縣、台中縣、台中市、彰化縣、南投縣及雲林縣等六個縣市，且有參加葬儀商業同業公會之殯葬服務業者進行全面性郵寄問卷調查。

問卷回覆率若爲 100%是理想的狀況，但是在實際郵寄問卷中，回覆率的大小通常是沒有一定的比率，需視研究者使用的施測方法、問卷題目的多寡與受試者本身年齡教育程度來呈現。本研究初步將回收率設定 15%爲基準。按照研究區域及企業型態分布比例爲回收的問卷計算比例基準。於回收日後進行一次郵寄催收，同前按比例計算問卷回收數。第二次催收採取「實地調查訪問」，由研究者與受訪者聯繫後，進行面

對面填寫問卷，至達到問卷回收為止。發放方式除了採取郵寄問卷之外，對於未填答者進行個案訪談填答與團體填答。

本研究針對中部地區六縣市會員家數普查，自九十三年四月二十一日起全面郵寄發放，總計發出問卷 438 份，經郵局退回 8 份，總發放問卷為 430 份。經過二個禮拜的等待回收郵寄問卷，發現回收狀況不佳。研究者乃尋求各公會協助，於該公會召開年度會員大會時，到現場針對未填答之殯葬禮儀人員進行催收問卷施測，因會員大會開會剩餘填答問卷時間有限，往往因填答者分心或認為問卷過於冗長，故常造成無效問卷。若於研究期間未召開會員大會的地區，研究者即以電話催收方式，逐一打給該縣市之殯葬禮儀人員，或者是親自到該公司所在地現場催收。

經整理所有回收問卷，本研究從嚴認定無效問卷將部分量表完全未答者 18 份，各題勾選分數完全一致者 31 份，共計 49 份，視為無效問卷。實際回收之樣本數為 198 份，回收率為 46.05%；經扣除無效問卷 49 份，實際有效問卷 149 份，有效回收率為 34.65%。

本研究因採取郵寄問卷全面普查、未親自拜訪、研究議題過於學術性、未有發送禮物的種種因素下，造成回答率較低。但研究者在全面郵寄問卷後，經電話催收或在該公會舉行會員大會時到場催收，加上在自己的能力範圍內親自拜訪催收，加上問卷冗長及殯葬禮儀人員填達時間常受工作影響，造成無效問卷有 49 份之多，故有效問卷回收率僅有 34.65%。茲將問卷發放及回收情形整理如表 3-6-1：

表 3-6-1 問卷回收情形摘要表

區域	會員家數	退回份數	回收數	回收率	有效問卷	無效問卷	有效回收率
台中市	169	3	72	43.37%	54	6	32.53%
彰化縣	68	1	49	73.13%	35	9	52.24%
台中縣	51	1	15	30.00%	15	0	30.00%
苗栗縣	48	2	14	30.43%	9	0	19.57%
雲林縣	38	0	20	52.63%	13	1	34.21%
南投縣	64	1	28	44.44%	23	2	36.51%
合計	438	8	198	46.05%	149	18	34.65%

資料來源：本研究整理。

## 二、訪談問卷

在六個縣市之有效問卷樣本中，採取「叢集立意抽樣」(cluster purposive sampling) 進行抽樣，更深入殯葬禮儀人員生態中執行深度訪談及參與觀察。但是在此的前提需為受訪者在量化問卷上有留下電話且有意願接受訪談者中，針對不同縣市之殯葬禮儀人員，按照縣市別進行立意取樣，每個縣市各抽取一位受訪者，進行實施深度訪談，發掘業者內心深度的動機。

## 第六節 資料分析與處理的方法

### 壹、調查問卷部分

本研究之量化資料，先進行人工整理，剔除無效的問卷，再將資料鍵入電腦中，然後以 SPSS10.0 套裝軟體處理。分析方法如下：

#### 一、描述性統計分析 (Descriptive Statistics)

本研究首先對性別、年齡、籍貫、教育程度、教育類別、婚姻狀況、宗教信仰、投入年資、擔任職務、服務年資、月收入結構、企業歷史、企業型態、投入原因、投入前職業、處理死亡經驗、宗教信仰幫助、入行方式或途徑、入行第一份職務、養成流程與養成方式等二十二項屬性變項的樣本資料，進行次數分配及百分比分析，以瞭解各樣本之分佈情形。此外，對工作價值觀、工作壓力以及執業角色自我定位、執業工作內容重要度知覺等構面變項，則利用次數分配、平均數、標準差……等數值，以瞭解樣本在各變項上的一般反應。

#### 二、信度分析 (Reliability Analysis) 與因素分析 (Factor Analysis)

信度 (reliability) 是指測量工具的可靠程度，本研究問卷設計所參考的原始量表，皆經過以往學者進行之效度與信度研究分析，已具有一定可信度或穩定性，以 Cronbach's  $\alpha$  係數來檢定，藉以了解受測者對於各問卷量表的內部一致性，若  $\alpha$  值愈

大者，顯示量表內各細項的相關性愈大，其內部一致性愈趨於一致。

因研究對象不同，故本研究再進行各構面之因素分析及量表信度測試。本研究根據 Nunnally (1978) 指出 Cronbach's  $\alpha$  高於 0.7，則具有相當良好的內部一致性，故以此數值做為取舍標準。

### 三、t 檢定 (t-test Analysis) 與單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

本研究以 t 檢定與單因子變異數分析來檢定不同的屬性統計變項在殯葬禮儀人員執業行為各構面感受上是否有顯著差異；另針對工作價值觀、工作壓力以及殯葬禮儀人員執業角色自我定位構面變項進行分析，當差異性達顯著水準時，進一步以 Scheffe's 多重檢定法來檢視哪些變項間存在顯著性差異。但是進行 Scheffe's 事後多重比較分析必須至少有兩個平均數之間有顯著差異存在。

### 四、典型相關分析 (Reliability Analysis)

典型相關分析的目的在於找出這 p 個 X 變項的加權值和 q 個 Y 變項的加權值，使這可 p 個 X 變項之線性組合分數與這 q 個 Y 變項變項之線性組合分數之相關達到最大 (林清山, 1991: 325)。本研究利用此方法來探討工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位以及殯葬禮儀人員執業工作內容重要度知覺構面間之典型相關關聯程度。

## 貳、深度訪談部分

訪談的目的，係去發現存在於他人心中的是什麼？訪談者的工作，是使受訪者可能帶領訪談者進入其世界之中。訪談期間所獲訊息的品質，絕大部份取決於訪談者。(吳芝儀、李奉儒譯, 1995: 226) 然而，當研究者在展開分析時要有兩個主要依據：(一) 在研究的概念形成階段中提出的、而於最後分析前澄清的問題；(二) 在蒐集資料過程中形成的分析性洞察和詮釋 (同上: 311)。

本研究採用三角交叉檢視 (triangulation)，以量化為主，質性為輔進而相互檢視、互補、整合。主要目的為在量化研究統計分析結果之後，將結果進行深度訪談殯葬禮儀人員實際執行業務中的情境與認知，且在概念化的過程中匯聚成小主題，小主題再匯聚成大主題，進而形成結論。再則是更深入探討殯葬禮儀人員工作內容重要度知覺及其原因和理由？實際執業的過程，哪一個部分是有成就感？哪一個部分最容易贏得喪家肯定？因此在質性分析的資料後與調查問卷的研究結果加以總體綜合分析，探討殯葬禮儀人員執業行為的全貌。

## 第四章 研究結果與分析

本章旨在根據調查問卷所得之資料，首先以描述性統計分析現況，其次進行殯葬禮儀人員在工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位及工作內容重要度知覺上之差異分析，復而進行典型相關分析各變項間的關係。

### 第一節 台灣殯葬禮儀人員執業行為之現況分析

#### 壹、基本屬性變項之現況分析

本研究中的屬性變項分別為個人特徵、企業特徵、入行背景、養成歷程等共四個部分，茲將回收樣本的屬性變項之分佈情形說明如下，詳細分佈情形如表 4-1-1、表 4-1-2、表 4-1-3 所示：

##### 一、在個人特徵部分

###### (一)結果

1. 在性別方面，**男性**計 117 人，佔 78.5%；**女性**計 32 人，佔 21.5%。
2. 在年齡方面，分佈以 **41-50 歲**者的人為最多，分別各佔 26.8%、24.2%、28.9%；其次為 **51-60 歲**，計 23 人，佔 15.4%；第三為 **20 歲**以下，計 3 人，佔 2.0%。；而年齡在 **60 歲**以上者最少，計 4 人，佔 2.7%。
3. 在籍貫方面，**閩南人**、**客家人**、**外省人**、**原住民**各佔 83.9%、6%、9.4%、0.7%。
4. 在教育程度方面，**未入學**、**國民小學**、**國民中學**、**高中 / 高職**、**專科**、**大學**、**研究所**以上各佔 0%、10.7%、14.8%、47.7%、17.4%、8.1%、0.7%。

5. 在專科以上之教育類別方面，文科、法科、**商科**、理科、工科、農科、軍警學校、醫護各佔 3.4%、0%、10.1%、0.7%、9.4%、0%、0.7%、2%。（高中 / 高職以下計有 109 人，佔 73.2%）。
6. 在婚姻狀況方面，未婚者計 36 人，佔 24.2%；已婚者計 113 人，佔 75.8%。
7. 在宗教信仰方面，**佛教**、**道教**、一貫道、基督教、天主教、伊斯蘭教、**一般民間信仰**、無宗教信仰各佔 32.2%、20.8%、3.4%、2.7%、0.7%、0%、27.5%、12.1%。
8. 在從事殯葬業務年資方面，1 年以下、1 年（含）～3 年以下、3 年（含）～5 年以下、5 年（含）～10 年以下、10 年（含）～15 年以下、**15 年以上**各佔 12.8%、18.1%、11.4%、12.1%、13.4%、32.2%。
9. 在現任職務方面，**公司行號負責人或董事**、專任禮儀師、兼任禮儀師、其他各佔 47.7%、28.8%、23.5%、8.1%。
10. 在目前任職年資方面，1 年以下、1 年（含）～3 年以下、3 年（含）～5 年以下、5 年（含）～10 年以下、10 年（含）～15 年以下、**15 年以上**各佔 16.1%、18.1%、12.8%、10.1%、12.1%、29.5%。
11. 在月收入結構方面，月薪<獎金佔 16.1%、月薪>獎金佔 10.1%、**視業績與公司拆帳**佔 26.2%、底薪+業績分紅佔 18.1%、其他佔 22.8%。

## (二)分析討論

台灣殯葬禮儀人員執業行爲中以男性居多，男性禮儀人員是女性禮儀人員的三倍之多。這顯示在殯葬禮儀服務業中還是以男性爲主，可能是受傳統觀念中的男性爲陽性具有較吉利的身分；女性則屬於陰性的身分，其帶有不吉或怕遇上女性月事來臨時屬於不潔的影響，故殯葬禮儀人員自古以來男性佔較多數。

年齡以 41-50 歲的前輩居多；21-30 歲的新生代爲次之；31-40 歲者位居第三。可說是在殯葬禮儀服務業中遵循傳統的 41-50 歲禮儀人員仍然爲首；在殯葬改革與創新的文化氣息影響下，21-30 歲的新生代逐漸在此產業中活絡與學習。

受試者中以閩南人居多，在中部地區的殯葬禮儀服務業者中以閩南人佔大多數，依序是外省人、外省人、客家人、原住民。大部分皆爲已婚者從事此行業。

有 47.7%的殯葬禮儀人員具有高中 / 高職的學歷，依序是專科、國民中學、國民小學、大學、研究所，從表中可發現具有專科以上學歷的禮儀人員是佔非常少的比率，可見，以年齡 41-50 歲前輩，反推在四十至五十年重男輕女觀念的時代，可以受高中 / 高職的教育者是非常不容易的，更別說是專科以上的教育。除非是家中很有錢、家長的教育觀念濃厚，再不然就是男性才有機會可以受教育。因應教育水準的提升，目前在殯葬服務業中新生代的出現，其受教育的機會增加，相同的教育水準也應然增加。在高知識水準的人員中，屬於專科以上的殯葬禮儀人員，就讀商科與工科者居多。

大部分的殯葬禮儀人員皆爲已婚者從事此行業；在宗教信仰方面，信仰人數多寡依序爲佛教、一般民間信仰、道教的信仰者排名在前三位。無宗教信仰者有 12.1%的人，可能殯葬禮儀人員所需面對的往生者或家屬的宗教信仰都不一定，所以無宗教信仰者也佔以一成多的比例；佛教、一般民間信仰、道教是目前在台灣最普遍的宗教信仰，而台灣殯葬禮儀與宗教信仰的淵源匪淺，故殯葬禮儀人員的宗教信仰仍以這三種爲主。

殯葬禮儀的學習，可說是經驗的累積。進入殯葬禮儀服務業的人，大部分很少會有轉到其他行業。有的可能是圍繞在殯葬服務業的周遭附屬產業活動；有的則是自己成立新的殯葬服務公司或團體。截至目前爲止進入此行業的人，在本研究中發現有三

成以上的禮儀人員的年資為 15 年以上。也可以說有三成以上的殯葬禮儀人員進入殯葬禮儀服務業後，就很難再轉入其他行業，因此有 15 年以上的殯葬禮儀服務業資歷。在前面的禮儀人員背景變項中發現，殯葬禮儀人員的入行條件容易，一但進入殯葬禮儀服務業後，在殯葬禮儀服務業的禮儀經驗累積、工作時間彈性、收入結構多寡、廣結善緣……等等誘惑之下，要下定決心離開此行業，可說是難上加難呀！

依目前屬殯葬禮儀服務業的戰國時期來說，受試者為公司行號負責人或董事的殯葬禮儀人員佔近四成八的比率，在此依研究者的經驗及訪談驗證的結果顯示，目前殯葬禮儀人員大多由公司行號負責人或董事自己兼任此職務；在公司型態不同的影響下專任禮儀師與兼任禮儀師，可說是新興行業的代表。

因經驗的累積、待遇的吸引、忌諱死亡的觀念影響下，進入殯葬禮儀服務業後，要另外成功謀職的人，是少之又少。在任職年資的現況與從事殯葬禮儀服務業務年資的比例顯示，差不多是成正比的情況。

在月收入結構方面，以選擇其他的受試者居多，其可能的原因有的是收入結構不一定或是公司行號負責人或董事須自負公司盈虧或是保密不希望透露。在此之外以視業績與公司拆帳的殯葬禮儀人員居多，可能因為殯葬服務業本身是沒有固定收入與業務的行業，必須等要有人往生後，才有業務可執行，所以業務量是不固定，故大部分的殯葬服務業者都選擇以視業績與公司拆帳來做為薪資發放的標準。

以研究者的經驗而言，如果一個月殯葬禮儀人員想向公司領五萬元薪資，那麼這位禮儀人員必須先為公司賺進五萬元以上的收入，才有可能月入五萬元。在殯葬禮儀服務業中工作是沒有固定的工作量，公司接的 case 多，禮儀人員的工作也就多，自然收入也就跟著多。就因為工作量不固定性，所以從業人員的月收入結構大多都是沒有底薪，而採獎金制，是工作投入的多寡來計算獎金。獎金制換句話可以說是視業績與公司拆帳，目前大多由禮儀人員各自在競爭的殯葬禮儀服務業中求生存，各自努力打拼，形成的業績多寡，來與公司拆帳，賺取薪資。

## 二、在企業特徵部分

### (一)結果

1. 在開業歷史方面，1 年以下、1 年（含）～3 年以下、3 年（含）～5 年以下、5 年（含）～10 年以下、10 年（含）～15 年以下、15 年以上各佔 7.4%、11.4%、7.4%、11.4%、15.4%、45%。
2. 在開業型態方面，獨資、合夥、有限公司、股份有限公司各佔 57.7%、8.1%、24.2%、8.1%。

表 4-1-1 企業特徵基本特性表

				n=149			
項目	類型	次數	百分比(%)	項目	類型	次數	百分比(%)
開業歷史	1 年以下	11	7.4	開業型態	獨資	86	57.7
	1 年（含）～3 年以下	17	11.4		合夥	12	8.1
	3 年（含）～5 年以下	11	7.4		有限公司	36	24.2
	5 年（含）～10 年以下	17	11.4		股份有限公司	12	8.1
	10 年（含）～15 年以下	23	15.4		未填答	3	2
	15 年以上	67	45				
	未填答	3	2				

資料來源：本研究整理。

### (二)分析討論

在殯葬禮儀服務業的業者當中以獨資的型態居多，其中大部分為開業歷史有 15 年以上者佔大多數。這與前述殯葬禮儀人員基本特徵相對照，大部分的殯葬禮儀人員以獨資開業 15 年以上的 41-50 歲男性、已婚且學歷為高中 / 高職的公司行號負責人或董事擔任殯葬禮儀人員居多，可說是未來禮儀師族群的先鋒者。

## 三、在入行背景部分

### (一)結果

1. 在入行原因方面，**家族傳承**、學以致用、修行服務、待遇吸引、遭逢喪事，產生興趣、朋友遊說、其他各佔 39.6%、10.7%、12.8%、6.0%、9.4%、9.4%、11.4%。

2. 在入行前職業方面，公務員、教師、運輸業、軍警、自營商（攤販、自營商等）、企業雇主、企業雇員（白領階級）、製造業員工、服務業（洗衣、美容……等）、自由業、醫護人員（醫生、護士、看護）、其他各佔 2.7%、1.3%、1.3%、0.7%、6%、3.4%、10.1%、7.4%、10.1%、30.2%、2.7%、23.5%。在其他部分大多因是自學生時代畢業後，就直接在家中幫忙協助，傳承家族事業。
3. 從事此工作前是否曾親自協助臨終病患或死亡者，答是者佔 59.1%；答否者佔 40.3%。
4. 覺得宗教信仰對所從事的工作，非常有幫助、有幫助、普通、沒有幫助、非常沒有幫助各佔 1.3%、11.4%、22.1%、39.6%、25.5%。

## (二)分析討論

中部地區殯葬禮儀人員以家族傳承者較多，由於殯葬禮儀服務業在社會上常受社會大眾的排斥，加上是人對死亡的忌諱，其殯葬禮儀服務工作的傳承的大多是由經驗交流，但在此行業中，多有傳自家人而不傳外人的傳統，把喪葬精粹都傳給自己子孫後代，故在目前以家族傳統的業者居多。

大部分在入行前的職業為自由業轉行到殯葬禮儀服務業為多數；其次在其他部分大多是求學階段後直接在家中幫忙；第三個企業雇員與服務業各佔約一成左右的禮儀人員屬之。

有 59.1%的人是在從事此工作前是否曾親自協助臨終病患或死亡者，在忌諱死亡的傳統下，會接觸到死亡者的人，大多會對死亡的忌諱與恐懼，有進一步的認知，故在碰觸到殯葬禮儀服務業時有些幫助。

在台灣的殯葬社會，受宗教的影響匪淺，每個宗教皆有一套屬於各自宗教喪葬禮儀的典範，供其信仰者遵循。但在宗教信仰對殯葬禮儀人員所從事的工作幫助力，經本研究的問卷結果顯示，大部分的禮儀人員認為宗教信仰對所從事的工作是沒有幫

助，這一點頗耐人尋味。

#### 四、在養成過程部分

##### (一)結果

1. 在入行方式或途徑方面，**家族傳承**、毛遂自薦、就業服務站轉介、網路查詢、朋友介紹、**殯葬教育訓練機構轉介**、其他各佔 40.9%、6.7%、2.7%、1.3%、0.7%、31.5%、2.7%。
2. 在入行第一份職務方面，經營管理、**外部服務**、內勤服務、其他各佔 23.3%、32.2%、24.2%、14.8%。在其他部分常有是從裡到外全部皆要包辦。
3. 在成為禮儀人員流程方面，**內勤服務**→**外部服務**→**經營管理**、**外部實習服務**→**外部服務**、其他各佔 49.7%、30.9%、14.8%。
4. 在如何學習禮儀工作方面，**師徒制**、**口頭教授**、**跟隨先進或同事實地觀察與學習**、公司內部舉辦教育訓練、參加殯葬相關研習或教育課程、自我摸索、其他各佔 28.9%、43.6%、6%、14.1%、7.4%。

##### (二)分析討論

在進入這各行業的原因以上述的家族傳承為主；目前正值殯葬改革時期，殯葬教育訓練機構的訓練也形成進入此行業的另一個途徑與風氣。在中部地區的殯葬教育訓練機構在政府單位部分有台中縣政府所舉辦培訓班；在學校部份就有南華大學、文化大學、中山大學、華梵大學、嶺東技術學院、弘光技術學院……等學校開設殯葬相關的課程。以上殯葬教育訓練機構在中部開課可說是接二連三，開課班別頻繁，故在中部地區殯葬禮儀人員的入行途徑或方式除家族傳承進入此行業以外，就以殯葬教育訓練機構轉介的人為次之。

根據文獻的顯示殯葬禮儀服務業的工作是非常繁雜及瑣碎，工作項目就是以服務往生者與家屬為主，其工作地點以喪家家中或殯儀館(或稱殯葬管理所)為主，所以大

部分在入行第一份職務都是由外部服務開始殯葬禮儀服務的執業生涯史。在其他部分常是從裡到外的工作全部都要包辦。

要成為殯葬禮儀人員的流程以內勤服務→外部服務→經營管理者為居多；外部實習服務→外部服務者為次之，可能原因為殯葬禮儀人員須從殯葬相關事務的開始至最終都必須非常瞭解其工作內容及項目。故進入本行第一份職務大都是由外部服務開始殯葬禮儀服務的執業生涯史，接著須對殯葬相關知識的全盤瞭解與涉獵。

對於殯葬相關知識的全盤瞭解與涉獵，最常使用的方式是跟隨先進或同事實地觀察與學習，在喪葬的場地中觀摩學習，此方式是在殯葬未有教科書前，最佳的真實教科書與學習環境；而師徒制，口頭教授的方式是殯葬禮儀服務業中第二種殯葬教科書。

表 4-1-2 個人特徵基本特性表

n=149

項目	類型	次數	百分比(%)	項目	類型	次數	百分比(%)
性別	男	117	78.5	宗教信仰	佛教	48	32.2
	女	32	21.5		道教	31	20.8
年齡	21 歲	3	2		一貫道	5	3.4
	21-30 歲	40	26.8		基督教	4	2.7
	31-40 歲	36	24.2		天主教	1	0.7
	41-50 歲	43	28.9		伊斯蘭教	0	0
	51-60 歲	23	15.4		一般民間信仰	41	27.5
	60 歲以上	4	2.7		無宗教信仰	18	12.1
籍貫	閩南人	125	83.9		其他	1	0.7
	客家人	9	6		投入時間	1 年以下	19
	外省人	14	9.4	1 年（含）~3 年以下		27	18.1
	原住民	1	0.7	3 年（含）~5 年以下		17	11.4
其他	0	0	5 年（含）~10 年以下	18		12.1	
教育程度	未入學	0	0	10 年（含）~15 年以下		20	13.4
	國民小學	16	10.7	15 年以上		48	32.2
	國民中學	22	14.8	目前職務	公司行號負責人或董事	71	47.7
	高中 / 高職	71	47.7		專任禮儀師	31	20.8
	專科	26	17.4		兼任禮儀師	35	23.5
	大學	12	8.1	其他	12	8.1	
	研究所以上	1	0.7	服務年資	1 年以下	24	16.1
	未填答	1	0.7		1 年（含）~3 年以下	27	18.1
教育類別	高中 / 高職以下	109	73.2		3 年（含）~5 年以下	19	12.8
	文科	5	3.4		5 年（含）~10 年以下	15	10.1
	法科	0	0		10 年（含）~15 年以下	18	12.1
	商科	15	10.1	15 年以上	44	29.5	
	理科	1	0.7	未填答	2	1.3	
	工科	14	9.4	月收入結構	月薪<獎金	24	16.1
	農科	0	0		月薪>獎金	15	10.1
	軍警學校	1	0.7		視業績與公司拆帳	39	26.2
	醫護	3	2		底薪+業績分紅	27	18.1
	未填答	1	0.7		其他	34	22.8
婚姻狀況	未婚	36	24.2				
	已婚	113	75.8				
	其他	0	0				

資料來源：本研究整理。

表 4-1-3 入行背景特性表

n=149

項目	類型	次數	百分比(%)	項目	類型	次數	百分比(%)	
入行原因	家族傳承	59	39.6	入行方式或途徑方面	家族傳承	61	40.9	
	學以致用	16	10.7		毛遂自薦	10	6.7	
	修行服務	19	12.8		就業服務站轉介	4	2.7	
	待遇吸引	9	6		網路查詢	2	1.3	
	遭逢喪事，產生興趣	14	9.4		朋友介紹	1	0.7	
	朋友遊說	14	9.4		殯葬教育訓練機構轉介	47	31.5	
	其他	17	11.4		其他	4	2.7	
	未填答	1	0.7		未填答	2	1.3	
入行前職業	公務員	4	2.7		入行第一份職務	經營管理	35	23.5
	教師	2	1.3			外部服務	48	32.2
	運輸業	2	1.3			內勤服務	36	24.2
	軍警	1	0.7			其他	22	14.8
	自營商（攤販、自營商等）	9	6			未填答	8	5.4
	企業雇主	5	3.4		成為禮儀人員流程	內勤服務→外部服務	74	49.7
	企業雇員（白領階級）	15	10.1	→經營管理				
	製造業員工	11	7.4	外部實習服務→外部服務		46	30.9	
	服務業（洗衣、美容……等）	15	10.1	其他		22	14.8	
	自由業	45	30.2	未填答		7	4.7	
	醫護人員（醫生、護士、看護）	4	2.7	學習禮儀工作方面	師徒制，口頭教授	43	28.9	
	其他	35	23.5		跟隨先進或同事實地觀察與學習	65	43.6	
	未填答	1	0.7		公司內部舉辦教育訓練	9	6	
	從事前曾親自協助臨終病患或死亡者	是	88		59.1	參加殯葬相關研習或教育課程	21	14.1
		否	60		40.3	自我摸索	11	7.4
未填答		1	0.7	其他	0	0		
宗教信仰對所從事的工作		非常有幫助	2	1.3				
		有幫助	17	11.4				
	普通	33	22.1					
	沒有幫助	59	39.6					
	非常沒有幫助	38	25.5					

資料來源：本研究整理。

## 貳、各研究變項之描述性分析

本研究的主要變項分別為工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺等共四項。茲將受訪的殯葬禮儀人員答題得分狀況，先作一初步瞭解。

### 一、台灣殯葬禮儀人員工作價值觀之現況分析

#### (一)結果

樣本受訪者的工作價值觀平均分數為 3.71 分，高於中立意見的 3 分，表示平均來說，殯葬禮儀人員對工作價值觀是有正面的看法，他們對自身從事行業有認同感。從圖 4-1-1 的直方圖看來，大致符合常態分布，標準差 0.56。

在構面部分，能力與環境平均 4.07，略高於整體平均，表示在該方面認同度是更高的；相反地，心理安全平均 3.28，表示在該方面認同度是稍低的。其餘構面表現接近。

表 4-1-4 工作價值觀之現況分析

構面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
能力與環境	17	2.00	5.00	4.07	0.54
待遇與福利	7	1.00	5.00	3.82	0.71
學習與創新	7	1.86	5.00	3.99	0.56
心理安全	6	1.00	5.00	3.28	0.81
休閒健康	10	1.10	5.00	3.54	0.72
交通條件	2	1.00	5.00	3.51	0.87
<b>整體工作價值觀</b>	<b>49</b>	<b>1.78</b>	<b>5.00</b>	<b>3.71</b>	<b>0.56</b>

資料來源：本研究整理。

#### (二)分析討論

就工作價值觀整體而言，台灣殯葬禮儀人員工作價值觀介於「普通同意」到「大部分同意」之間，表示殯葬禮儀人員對工作價值觀是有正面的看法，他們對自身從事行業有認同感。

尤其在能力與環境部分有較高的認同感，可能原因為在殯葬禮儀工作環境中能有較高的成就感，在自己認同與喜愛的環境中，發揮自己的專業才能，來服務需要受服務的人、事、物。但殯葬禮儀人員在心理安全部分的認同感稍低，可能原因為在工作中會令禮儀人員緊張焦慮的時間點與事物都不一定，譬如說下一個接的 CASE 無法論知他會是因什麼原因而死亡，有可能為車禍、發臭、生病……等等原因，而死亡之後，殯葬禮儀人員所面對的就是接體時(喪葬禮儀服務中)的情境與接體後(喪葬禮儀服務後)自我的調適。故工作價值觀因而有影響。

## 二、台灣殯葬禮儀人員工作壓力之現況分析

### (一)結果

樣本受訪者的工作壓力平均分數為 2.61 分，低於中立意見的 3 分，從圖 4-1-2 的直方圖看來，二端的個數較少，有集中趨勢，標準差 0.51。

在構面部分，工作負荷壓力平均 2.87，略高於整體平均，表示壓力稍高；相反地，低成就感平均 2.30，則壓力稍低。其餘構面表現接近。

表 4-1-5 工作壓力之現況分析

構面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
低成就感	9	1.00	4.67	2.30	0.61
工作負荷壓力	5	1.20	5.00	2.87	0.71
組織結構壓力	2	1.00	5.00	2.66	0.80
工作調適	4	1.00	5.00	2.63	0.71
<b>整體工作壓力</b>	<b>20</b>	<b>1.30</b>	<b>4.29</b>	<b>2.61</b>	<b>0.51</b>

資料來源：本研究整理。

### (二)分析討論

依表 4-1-5 結果表示平均來說，殯葬禮儀人員對殯葬禮儀服務的過程不太會感覺有工作壓力，也就是說殯葬禮儀人員對工作壓力認同感較低。

在工作負荷壓力的認同感較其他壓力的認同感高，可能原因為當殯葬禮儀服務的工作來臨時，需要處理的工作項目繁瑣，而且不容許有錯誤發生，在殯葬禮儀服務是

無法 NG 的約束下，在工作中負荷自然就加重，整場的喪葬儀式就靠禮儀人員去規劃與執行。如同文獻中所提到高夫曼的戲劇角色理論般，整場喪葬儀式就像舞台，禮儀人員、往生者、喪家及來參加喪禮的親友就像是在舞台上的表演者，大家都希望能把這場表演順利圓滿的演出，很自然的工作負荷壓力就逐漸增加。

在低成就感部分，壓力的認同感較低。這與工作價值觀中的成就感知覺是呈現相符合的情形。在執行殯葬禮儀業務時，殯葬禮儀人員認為對自己的執業行為是非常有成就感，並不會因為執行傳統忌諱的殯葬禮儀服務工作而自己會沒有成就感。

### 三、台灣殯葬禮儀人員執業角色自我定位之現況分析

#### (一)結果

樣本受訪者的執業角色自我定位平均分數為 3.47 分，也是高於中立意見的 3 分，表示平均來說，殯葬禮儀人員對執業角色自我定位是持贊成的看法，也就是說對一名殯葬禮儀人員應該扮演的角色定位大都可以認同。從圖 4-1-3 的直方圖看來，略呈右偏現象，顯示高分的人略多，標準差 0.40。

構面部分，表現各異，行銷管理平均 2.91、附加價值平均 2.98，這兩項低於整體平均，表示殯葬人員在這兩方面的自我定位是較差的。

表 4-1-6 執業角色自我定位之現況分析

構面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
生命教育	5	2.00	5.00	3.70	0.67
殯葬服務	7	2.29	5.00	3.82	0.54
行銷管理	2	1.00	5.00	2.91	0.75
附加價值	2	1.00	4.50	2.98	0.65
<b>執業角色自我定位</b>	<b>16</b>	<b>2.18</b>	<b>4.75</b>	<b>3.47</b>	<b>0.40</b>

資料來源：本研究整理。

#### (二)分析討論

依表 4-1-6 結果表示平均來說，殯葬禮儀人員對執業角色自我定位是持贊成的看法，也就是說對一名殯葬禮儀人員應該扮演的角色定位大都可以認同。

在殯葬服務與生命教育的層面中，殯葬禮儀人員的角色認同較高，可能原因為在殯葬禮儀服務業中，就是要從事殯葬禮儀的服務及對喪家、對親友、對工作夥伴、對同業、對社會大眾進行生命教育的服務。

對殯葬禮儀人員而言，附加價值應屬於正在增加的工作項目，在傳統的殯葬禮儀服務中幾乎不會想到要為喪家尋求社會資源或是喪葬禮儀以外的服務，而目前的殯葬禮儀人員會經過學習與努力，將喪家可獲得的福利告知喪家，使喪家得以享受權利與得到社會的幫助。藉此也增進喪家對殯葬禮儀人員的信任，殯葬禮儀人員在執行業務時也不會受到喪家或親友的懷疑或猜忌，反而更加放心的將喪葬事宜交由其禮儀人員來服務。

至於行銷管理，殯葬禮儀人員的認同是處於中間值，因為行銷管理會牽涉到金錢與生意的往來。許多前輩的傳承經驗指出當部分殯葬禮儀人員在瞭解喪葬事宜的進銷存貨的淵源後，就會自己另外開設殯葬禮儀公司。所以，這些前輩並不贊成將行銷管理的角色定位於禮儀人員需扮演的角色之一。但是，有的前輩並不認為行銷管理應剔除在禮儀人員需扮演的角色之外。

在陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究發現現代台灣殯葬禮儀師的角色，其核心就是以對於傳統禮俗的瞭解為基礎的專業知識。在研究中建構了台灣現代禮儀師的角色面貌，其包含四個層面及角色內容：心理層面，包含輔導者、陪伴者、協調者。社會層面，包含殯葬政策的宣導者、喪俗的改革者、殯葬志工。業務層面，包含治喪的專業者、社會資源的協尋者、殯葬用品及設施的仲介者。教育層面，包含孝道的弘揚者、正確生死觀的推廣者、殯葬儀節的指導者。（陳繼成，2002：154-155）。

就依我個人而言，我也是認為殯葬禮儀人員所扮演的角色應包含表 4-1-6 中所列的生命教育者、殯葬服務者、行銷管理者及附加價值者的角色，因為殯葬禮儀人員需擁有全方位的能力與角色，他才能隨時隨地為往生者、喪家及需要服務的人提供服務。在這四個角色中若缺少一個，那麼當殯葬禮儀人員在執業時，就可能會有困擾與問題出現。

#### 四、台灣殯葬禮儀人員工作內容重要度知覺之現況分析

##### (一)結果

樣本受訪者的工作內容重要度知平均分數為 3.96 分，也是高於中立意見的 3 分，從圖 4-1-4 的直方圖看來，大致符合常態分布，標準差 0.61。至於構面部分，大都和整體分數接近，只有商品銷售一項略低，顯示該項比較不是重要的工作內容。

表 4-1-7 工作內容重要度知覺之現況分析

構面	題數	最小值	最大值	平均數	標準差
禮堂與喪葬儀式	8	2.00	5.00	4.21	0.67
葬後關懷	6	1.17	5.00	3.87	0.83
殯葬文書	5	1.40	5.00	3.91	0.72
商品銷售	4	1.00	5.00	3.36	0.96
遺體處理	3	1.67	5.00	4.15	0.68
喪禮時間點選定	3	1.33	5.00	4.20	0.73
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>29</b>	<b>1.83</b>	<b>5.00</b>	<b>3.96</b>	<b>0.61</b>

資料來源：本研究整理。

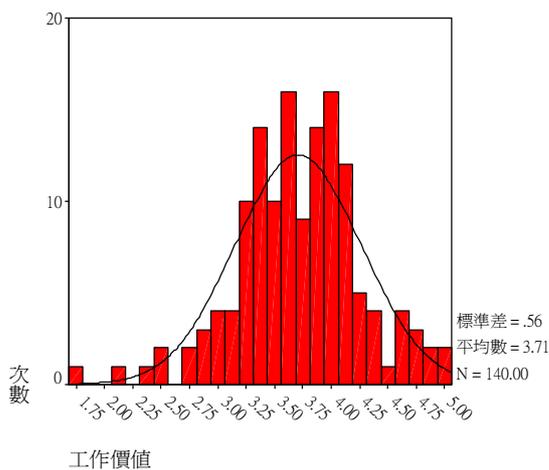


圖 4-1-1：整體工作價值觀直方圖

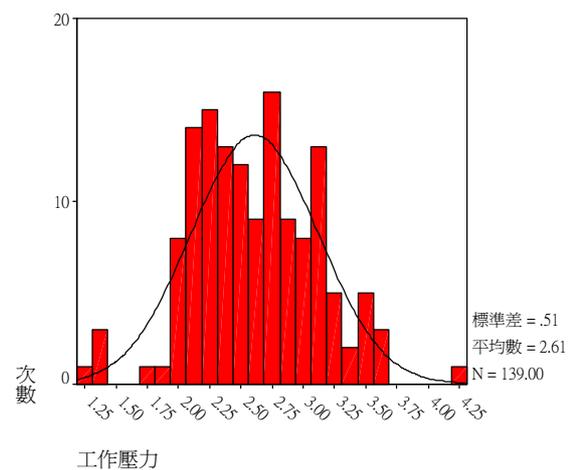


圖 4-1-2：整體工作壓力直方圖

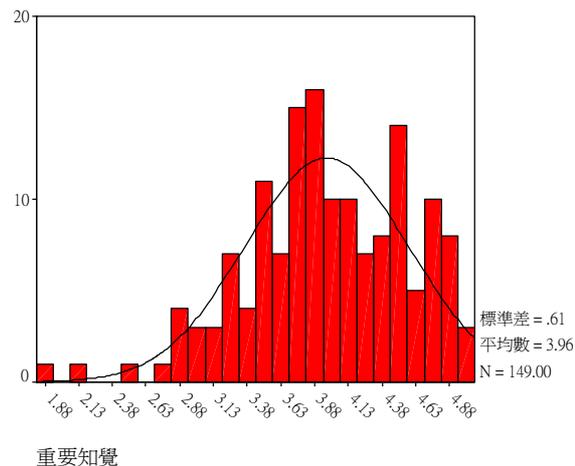
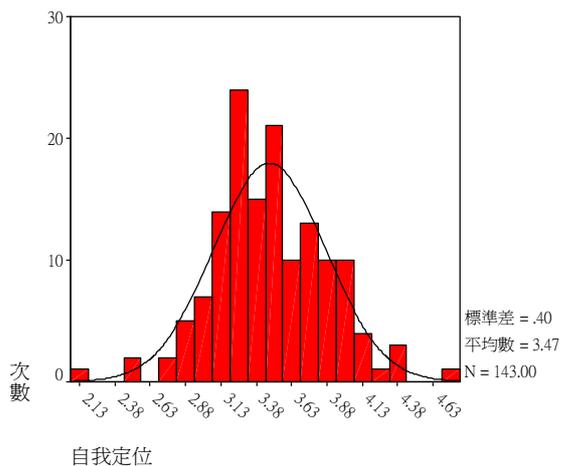


圖 4-1-3：整體執業角色自我定位直方圖

圖 4-1-4：整體工作內容重要度知覺直方圖

## (二)分析討論

依表 4-1-7 結果表示平均來說，殯葬禮儀人員對各種工作內容重要度知覺是重要的，他們對每項工作內容都能認知到其重要性。

在商品銷售的部分，如同執業角色自我定位中行銷管理角色扮演般，在研究中許多禮儀人員仍認為這並非是工作項目之一，故在工作內容的重要度知覺上認同度較其他工作低。

除了商品銷售工作項目之外，就其他工作項目而言，殯葬禮儀的工作是屬於連貫性的、是環環相扣的，加上殯葬服務不容許 NG 情形發生的特性，故在對殯葬禮儀人員的工作內容而言，每一項工作都是非常重要。

## 參、小結

### 一、個人特徵部分

台灣殯葬禮儀人員執業行為中，男性殯葬禮儀人員是女性殯葬禮儀人員的三倍之多。年齡以 41-50 歲的人居多；21-30 歲次之；再來是 31-40 歲。受試者中以閩南人居多。有 47.7% 的殯葬禮儀人員具有高中 / 高職的學歷，其餘依序是專科、國民中學、國民小學、大學、研究所。在專科以上學歷的殯葬禮儀人員是以商科與工科較多。

大部分的殯葬禮儀人員皆為已婚者從事此行業；以佛教、一般民間信仰、道教是目前在台灣最普遍的宗教信仰，殯葬禮儀人員的宗教信仰仍以這三種為主。殯葬禮儀的學習，可說是經驗的累積。截至目前為止進入此行業的人，在本研究中發現有三成以上的禮儀人員的年資為 15 年以上。

在受試者為公司行號負責人或董事的殯葬禮儀人員佔近四成八的比率，目前禮儀人員大多由公司行號負責人或董事自己兼任此職務；在公司型態不同的影響下專任禮儀師與兼任禮儀師，可說是新興行業的代表。在任職年資的現況與從事殯葬業務年資的比率顯示，差不多是成正比的情況。可能因為殯葬禮儀服務業本身是沒有固定收入與業務的行業，故大部分的殯葬禮儀服務業者都選擇以視業績與公司拆帳來做為薪資發放的標準。另外有一些的原因有的是收入結構不一定或是公司行號負責人或董事須自負公司盈虧或是保密不希望透露。

## 二、企業特徵部分

在殯葬服務業的業者當中以獨資的型態居多，大部分的殯葬禮儀人員以獨資開業 15 年以上的 41-50 歲男性、已婚且學歷為高中 / 高職的公司行號負責人或董事擔任殯葬禮儀人員居多，可說是未來禮儀師族群的先鋒者。

## 三、入行背景部分

中部地區殯葬禮儀人員以家族傳承者較多，大部分在入行前的職業為自由業轉行到殯葬禮儀服務業為多數；其次在其他部分大多是求學階段後直接在家中幫忙；第三個企業雇員與服務業各佔約一成左右的殯葬禮儀人員屬之。有 59.1% 的人是在從事此工作前是否曾親自協助臨終病患或死亡者。大部分的殯葬禮儀人員認為宗教信仰對所從事的工作是沒有幫助。

#### 四、養成過程部分

在進入這各行業的原因以家族傳承為主；殯葬教育訓練機構的訓練也形成進入此行業的另一個途徑與風氣。大部分在入行第一份職務都是由外部服務開始殯葬禮儀服務的執業生涯史。在其他部分常是從裡到外的的工作全部都要包辦。成為殯葬禮儀人員的流程以內勤服務→外部服務→經營管理者為居多；外部實習服務→外部服務者為次之。故進入本行第一份職務大都是由外部服務開始殯葬禮儀服務的執業生涯史，接著須對殯葬相關知識的全盤瞭解與涉獵。對於殯葬相關知識的全盤瞭解與涉獵，最常使用的方式是跟隨先進或同事實地觀察與學習；其次以師徒制，口頭教授的方式，在喪葬的場地中觀摩學習，這二種方式是在殯葬未有教科書前，最佳的真實教科書與學習環境。

#### 五、各研究變項部分

就工作價值觀整體而言，殯葬禮儀人員對工作價值觀是有正面的看法，他們對自身從事行業有認同感。尤其在能力與環境部分有較高的認同感，但殯葬禮儀人員在心理安全部分的認同感稍低。

殯葬禮儀人員對事不太有工作壓力的，也就是說殯葬禮儀服務業的工作內容不太容易形成壓力來源。在工作負荷壓力的認同感較其他壓力的認同感高，如同文獻中所提到高夫曼的戲劇角色理論般，大家都希望能把這場表演順利圓滿的演出，很自然的工作負荷壓力就逐漸增加。在低成就感部分，壓力的認同感較低。這與工作價值觀中的成就感知覺是呈現相符合的情形。

殯葬禮儀人員對執業角色自我定位是持贊成的看法，也就是說對一名殯葬禮儀人員應該扮演的角色定位大都可以認同。在殯葬服務與生命教育層面的認同較高。至於行銷管理的殯葬禮儀人員，殯葬禮儀人員的認同是最低，許多前輩的經驗傳承指出不贊成將行銷管理的角色定位於禮儀人員需扮演的角色之一。但是，有的前輩並不認為行銷管理應剔除在禮儀人員需扮演的角色之外。以我個人而言，我認為殯葬禮儀人員所扮演的角色應包含生命教育者、殯葬服務者、行銷管理者及附加價值者的角色。

殯葬禮儀人員對各種工作內容重要度知覺是重要的，他們對每項工作內容都能認知到其重要性。在商品銷售的部分，如同執業角色自我定位中行銷管理，許多禮儀人員仍認為這並非是工作項目之一，故在工作內容的重要度知覺上認同度較其他工作低。除了商品銷售工作項目之外，其餘的工作項目，對殯葬禮儀人員的工作內容而言，每一項工作都是非常重要。

## 第二節 台灣殯葬禮儀人員執業行為差異分析

為了解殯葬禮儀人員的執業行為在背景變項上的差異，利用 t 檢定和 ANOVA 分析統計方法，來對各研究主題及其組成構面進行差異分析，以了解個人基本資料、企業基本資料、入行背景和養成過程等變項是否對研究主題和其構面有不同的差異情形。若達顯著性差異，再以 Scheffe 進行事後比較分析。

### 壹、t 檢定分析

運用 t 檢定比較殯葬禮儀人員不同之性別、婚姻狀況、從事此工作以前是否曾親自協助處理臨終病患或死亡者的經驗對「工作價值觀」、「工作壓力」、「執業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」之差異性：

#### 一、性別

##### (一)結果

1. 如表 4-2-1 所示：不同性別的殯葬禮儀人員對「執業角色自我定位」構面(男性的平均數為 3.51，女性的平均數為 3.33)，達顯著差異(P 值為 0.032\*)，即男性殯葬禮儀人員比女性殯葬禮儀人員對於執業角色自我定位的認知上，有較高的認知水準。
2. 不同性別的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

## (二)分析討論

性別在台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、工作內容重要度知覺上無顯著差異，在執業角色自我定位上則有顯著差異。本研究中經 t 檢定分析發現在整體「執業角色自我定位」層面上雖然男性人數大於女性人數，但「執業角色自我定位」整體加總而言，其分數並不能代表殯葬禮儀人員的執業角色定位之高或低。所以在本研究中對於「整體執業角色自我定位」構面不予以探討，其他構面皆呈現無顯著差異。

表 4-2-1 各變項在性別上之差異分析

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	1 男	2 女			
能力與環境	4.08	4.04	0.314	0.754	
待遇與福利	3.85	3.71	0.981	0.328	
學習與創新	4.01	3.92	0.771	0.442	
心理安全	3.32	3.14	1.085	0.280	
休閒健康	3.56	3.48	0.596	0.552	
交通條件	3.50	3.52	-0.065	0.948	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.73</b>	<b>3.64</b>	<b>0.754</b>	<b>0.452</b>	
低成就感	2.31	2.26	0.411	0.682	
工作負荷	2.85	2.95	-0.696	0.488	
組織結構	2.63	2.74	-0.657	0.512	
工作調適	2.60	2.73	-0.885	0.378	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.60</b>	<b>2.65</b>	<b>-0.492</b>	<b>0.624</b>	
生命教育	3.75	3.53	1.685	0.094	
殯葬服務	3.86	3.66	1.889	0.061	
行銷管理	2.96	2.72	1.604	0.111	
附加價值	2.97	3.05	-0.628	0.531	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.51</b>	<b>3.33</b>	<b>2.172</b>	<b>0.032*</b>	<b>1 &gt; 2*</b>
禮堂與喪葬儀式	4.24	4.12	0.885	0.378	
葬後關懷	3.89	3.79	0.583	0.561	
殯葬文書	3.90	3.94	-0.298	0.766	
商品銷售	3.41	3.17	1.248	0.214	
遺體處理	4.17	4.07	0.674	0.501	
喪禮時間點選定	4.23	4.07	1.107	0.270	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.99</b>	<b>3.88</b>	<b>0.891</b>	<b>0.375</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 二、婚姻狀況

### (一)結果

1. 從表 4-2-2 分析結果，不同婚姻狀況的殯葬禮儀人員對「工作價值觀」、「工作壓力」、「執業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」在這四個整體分數上並沒有差異。
2. 在「工作價值觀」構面中的子構面「能力與環境」，達顯著差異(P 值為 0.038\*)，即已婚殯葬禮儀人員(平均數為 4.12)比未婚殯葬禮儀人員(平均數為 3.91)有較高的同意程度。至於其子構面「休閒健康」達顯著差異，P 值為 0.028\*。
3. 在「工作壓力」中的子構面「低成就感」，發現呈現顯著差異存在(P 值為 0.010\*)，且未婚殯葬禮儀人員較已婚殯葬禮儀人員有較高的認同感，(未婚的平均數為 2.53，已婚的平均數為 2.22)。
4. 在「執業角色自我定位」中的子構面「生命教育」(已婚的平均數為 3.78，未婚的平均數為 3.46)達顯著差異(P 值為 0.013\*)，已婚殯葬禮儀人員較未婚殯葬禮儀人員有較高的同意水準。
5. 不同婚姻狀況的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

不管已婚或未婚的殯葬禮儀人員，其對於四個整體構面的認知水準上，經 t 檢定分析結果發現均無任何顯著差異。但已婚殯葬禮儀人員比未婚殯葬禮儀人員在「工作價值觀」構面中的子構面「能力與環境」及「休閒健康」和在「執業角色自我定位」中的子構面「生命教育」都有較高的同意程度。其可能原因為已婚的殯葬禮儀人員在能力與環境、休閒健康、生命教育的知覺上，較未婚的殯葬禮儀人員所有較高的認同感。

但是在「工作壓力」中的子構面「低成就感」上，未婚殯葬禮儀人員比已婚殯葬禮儀人員有較高的認同感，可能因為在工作中仍然對於殯葬禮儀服務業較無成就感。

表 4-2-2 各變項在婚姻狀況上之差異分析

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	1 未婚	2 已婚			
能力與環境	3.91	4.12	-2.094	0.038	1 < 2*
待遇與福利	3.71	3.85	-0.991	0.323	
學習與創新	3.93	4.01	-0.723	0.471	
心理安全	3.24	3.29	-0.292	0.771	
休閒健康	3.31	3.62	-2.227	0.028*	1 < 2*
交通條件	3.42	3.54	-0.717	0.474	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.58</b>	<b>3.75</b>	<b>-1.508</b>	<b>0.134</b>	
低成就感	2.53	2.22	2.625	0.010*	1 > 2*
工作負荷	2.95	2.85	0.724	0.470	
組織結構	2.61	2.67	-0.398	0.691	
工作調適	2.72	2.60	0.913	0.363	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.69</b>	<b>2.58</b>	<b>1.084</b>	<b>0.280</b>	
生命教育	3.46	3.78	-2.508	0.013*	1 < 2*
殯葬服務	3.67	3.87	-1.923	0.056	
行銷管理	3.02	2.87	1.034	0.257	
附加價值	2.86	3.02	-1.302	0.195	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.38</b>	<b>3.50</b>	<b>-1.440</b>	<b>0.152</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.18	4.22	-0.307	0.759	
葬後關懷	3.84	3.88	-0.246	0.806	
殯葬文書	3.93	3.90	0.169	0.866	
商品銷售	3.17	3.42	-1.335	0.184	
遺體處理	4.27	4.11	1.249	0.214	
喪禮時間點選定	4.21	4.19	0.131	0.896	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.94</b>	<b>3.97</b>	<b>-0.270</b>	<b>0.788</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

### 三、從事此工作以前是否曾親自協助處理臨終病患或死亡者

#### (一)結果

1. 從表 4-2-3 中可明顯看出，在「工作壓力」構面中的子構面「組織結構」，達顯著差異(P 值為 0.030\*)，即曾經親自協助處理臨終病患或死亡的殯葬禮儀人員(平均數為 2.77)比未曾親自協助處理臨終病患或死亡的殯葬禮儀人員(平均數為 2.47)有較高的同意程度。
2. 在整體「執業角色自我定位」構面(曾接觸的平均數為 3.54，未曾接觸的平均數為 3.37)，達顯著差異(P 值為 0.011\*)，即曾經親自協助處理臨終病患或死亡的禮儀人員比未曾親自協助處理臨終病患或死亡的禮儀人員對於執業角色自我定位較清楚自我的定位。但其中在殯葬服務構面(曾接觸的平均數為 3.95，未曾接觸的平均數為 3.65)方面，有經驗的人遠高於沒有經驗的人。即呈現非常顯著差異存在(P 值為 0.001\*\*)。
3. 不同從事此工作以前是否曾親自協助處理臨終病患或死亡者經驗的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

#### (二)分析討論

曾經親自協助處理臨終病患或死亡又稱接觸死亡經驗，殯葬禮儀人員的接觸死亡經驗中在「組織結構壓力」、「執業角色自我定位」、「殯葬服務」角色自我定位上比未曾親自協助處理臨終病患或死亡的禮儀人員皆有顯著差異。

羅素如《殯葬人員對死亡態度與生死課程需求初探》一書指出，就整體而言，殯葬人員對死亡的態度，以中性接受態度為最高。顯示殯葬人員在工作環境中對形形色色的死亡事件，經由這樣的工作體悟，或許較能清楚的認知與接受死亡是生命過程中的一部分，人人都會死的中性接受態度。(羅素如，1999：160-162)。

綜合而言，殯葬禮儀人員接觸死亡經驗在組織結構上的壓力、執行業務上角色的自我定位及殯葬服務中角色的自我定位上曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的殯葬禮儀人員有較高的認同度。

表 4-2-3 各變項在協助處理死亡經驗上之差異分析

構面	平均數		T 值	P 值	備註
	1	2			
	是	否			
能力與環境	4.08	4.06	0.155	0.877	
待遇與福利	3.82	3.81	0.041	0.968	
學習與創新	3.99	3.99	-0.079	0.937	
心理安全	3.33	3.19	1.032	0.304	
休閒健康	3.59	3.47	1.028	0.306	
交通條件	3.47	3.58	-0.751	0.454	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.72</b>	<b>3.70</b>	<b>0.177</b>	<b>0.860</b>	
低成就感	2.28	2.30	-0.151	0.880	
工作負荷	2.84	2.90	-0.474	0.637	
組織結構	2.77	2.47	2.195	0.030*	1 > 2*
工作調適	2.63	2.63	0.053	0.957	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.63</b>	<b>2.57</b>	<b>0.670</b>	<b>0.504</b>	
生命教育	3.79	3.58	1.924	0.056	
殯葬服務	3.95	3.65	3.444	0.001**	1 > 2**
行銷管理	2.97	2.81	1.308	0.193	
附加價值	2.98	2.97	0.148	0.882	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.54</b>	<b>3.37</b>	<b>2.561</b>	<b>0.011*</b>	<b>1 &gt; 2*</b>
禮堂與喪葬儀式	4.26	4.15	0.959	0.339	
葬後關懷	3.89	3.82	0.463	0.644	
殯葬文書	3.95	3.85	0.799	0.425	
商品銷售	3.46	3.20	1.640	0.103	
遺體處理	4.21	4.07	1.257	0.211	
喪禮時間點選定	4.26	4.11	1.231	0.220	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.01</b>	<b>3.89</b>	<b>1.205</b>	<b>0.230</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

#### 四、假設驗證

綜合以上不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡經驗，其分別與工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺等構面進行差異分析，而有關 T 檢定之分析結果，本研究將其歸納整理成一綜合分析表，如表 4-2-4 所示。

假設驗證：

假設 1-1：不同屬性變項（個人特徵、企業特徵、入行背景、養成過程）殯葬禮儀人員的「工作價值觀」有顯著差異。

假設 1-2：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作壓力」有顯著差異。

假設 1-3：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「執業角色自我定位」有顯著差異。

假設 1-4：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作內容重要度知覺」有顯著差異。

##### (一)工作價值觀

在不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡經驗經 t 檢定分析顯示僅在不同婚姻的殯葬禮儀人員有顯著差異，其餘皆無顯著差異。也就是說在這個部分中假設 1-1 是部份成立。

不同婚姻狀況的殯葬禮儀人員，已婚殯葬禮儀人員比未婚殯葬禮儀人員在子構面「能力與環境」及「休閒健康」有顯著差異。也就是說已婚的殯葬禮儀人員在能力與環境、休閒健康的知覺上，較未婚的殯葬禮儀人員對於工作價值觀中能力與環境、休閒健康的知覺上有較高的認同感。其可能原因為已婚者大多在工作行為的方向、動機與工作評斷標準較未婚者深思熟慮，而且也有可能入行年資也較久，所以對於在工作中所面對的「能力與環境」及「休閒健康」有深層的認識，更懂得進一步去爭取與努力。然而未婚者大多對於工作中「能力與環境」及「休閒健康」正處於學習階段。所以婚姻狀況對於殯葬禮儀人員而言，在工作中所面對的「能力與環境」及「休閒健康」會受到結婚與否而有影響。

##### (二)工作壓力

在不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡經驗當中，殯葬禮儀人員的不同婚姻及不同接觸死亡經驗經 t 檢定分析研究結果顯示有顯著差異，其餘皆無顯著差異。也就

是說在這個部分中假設 1-2 是部份成立。

但是在「工作壓力」中子構面「低成就感」在婚姻狀況上，未婚殯葬禮儀人員比已婚殯葬禮儀人員有較高的認同感。在接觸死亡經驗中組織結構的壓力上曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的殯葬禮儀人員有較高的認同度。

### (三)執業角色自我定位

在執業角色自我定位的 t 檢定分析上，不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡的殯葬禮儀人員皆有顯著差異，也就是說在這個部分中假設 1-3 是成立。

在子構面「生命教育」中已婚者較未婚者有較高的同意程度。殯葬禮儀人員接觸死亡經驗在「殯葬服務」中角色的自我定位上曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的禮儀人員有較高的認同度。

就執業角色自我定位整體而言，不同性別與不同接觸死亡經驗的殯葬禮儀人員有顯著差異。其可能原因為男性殯葬禮儀人員在傳統殯葬文化賦予較吉利與較優的特點及曾經有接觸死亡經驗的殯葬禮儀人員較能僅早進入殯葬禮儀服務業的情境中。

### (四)工作內容重要度知覺

在工作內容重要度知覺上經 t 檢定分析發現不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡的殯葬禮儀人員都沒有顯著差異，也就是說在這個部分中假設 1-4 是不成立。

可能的原因為性別、婚姻狀況、接觸死亡經驗對殯葬禮儀人員的工作內容重要度知覺來說都沒有何的差異與影響，因為不同性別、不同婚姻狀況與不同接觸死亡的殯葬禮儀人員遇上殯葬禮儀服務事務時，仍然得照常執行業務。

表 4-2-4 T 檢定之綜合分析表

構面	性別		婚姻狀況		協助處理死亡經驗	
	1	2	1	2	1	2
	男	女	未婚	已婚	是	否
能力與環境			1 < 2*			
待遇與福利						
學習與創新						
心理安全						
休閒健康			1 < 2*			
交通條件						
<b>整體工作價值觀</b>						
低成就感			1 > 2*			
工作負荷						
組織結構					1 > 2*	
工作調適						
<b>整體工作壓力</b>						
生命教育			1 < 2*			
殯葬服務					1 > 2**	
行銷管理						
附加價值						
<b>執業角色自我定位</b>	<b>1 &gt; 2*</b>				<b>1 &gt; 2*</b>	
禮堂與喪葬儀式						
葬後關懷						
殯葬文書						
商品銷售						
遺體處理						
喪禮時間點選定						
<b>工作內容重要度知覺</b>						

資料來源：本研究整理。

## 貳、單因子變異數分析 (One-Way ANOVA)

單因子變異數分析是用來檢定類別變項的內容超過兩種水準，亦即研究者所要比較的樣本數超過兩個時的檢定方法。研究中運用單因子變異數在不同的屬性統計變項在殯葬禮儀人員執業行為各構面感受上是否有顯著差異；另針對工作價值觀、工作壓力以及殯葬禮儀人員執業角色自我定位構面變項進行分析，當差異性達顯著水準時，進一步以 Scheffe's 多重檢定法來檢視哪些變項間存在顯著性差異。但是進行 Scheffe's 事後比較分析必須至少有兩個平均數之間有顯著差異存在，方可進行事後比較分析。至於研究中平均數少於兩個的類別變項即將該平均數予以刪除，如籍貫變項中，原住民的人數為一人，則予以刪除。復而進行事後比較分析。以下變項若遇此情形，則依此方式予以刪除變項，再進行分析。

### 一、年齡

#### (一)結果

1. 表 4-2-4 所示，在「工作壓力」之差異分析結果，子構面「組織結構」達顯著差異(P 值為 0.034\*)，其中 20 歲以下(平均值為 2.67)、21~30 歲(平均值為 2.46)、31~40 歲(平均值為 2.97)、41~50 歲(平均值為 2.68)、51~60 歲(平均值為 2.59)、60 歲以上(平均值為 1.88)有較高的同意程度。此可能因殯葬禮儀服務業的組織結構因時代的變遷，現多為年齡在 31~40 歲的人員在執業，故壓力較年長者高。
2. 不同年齡的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

#### (二)分析討論

不同年齡的殯葬禮儀人員對殯葬禮儀服務業的「組織結構」因時代的變遷，現多為年齡在 31~40 歲的人員在執業，故壓力較年長者高。因年齡較高者在殯葬業的歷史較久，依其經驗對「行銷管理」之知覺較其他年齡輕者高。

不同年齡的殯葬禮儀人員雖然僅在「組織結構」及「行銷管理」上有顯著差異，但經 Scheffe 法進行事後比較後發現，在「組織結構」及「行銷管理」上呈現沒有顯著差異的情形。可能原因為年齡對殯葬禮儀人員而言，在「工作價值觀」、「工作壓力」、「執業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」的知覺上沒有任何差異。也就是說不管任何年齡層的人員皆可任職殯葬禮儀人員的工作。

表 4-2-5 各變項在年齡上之差異分析

構面	平均數						F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	20 歲以下	21-30 歲	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	60 歲以上			
能力與環境	3.71	4.02	4.11	4.04	4.13	4.53	0.876	0.499	
待遇與福利	3.38	3.83	3.77	3.82	3.85	4.18	0.470	0.798	
學習與創新	3.67	3.97	3.99	3.98	4.12	3.64	0.748	0.589	
心理安全	2.78	3.26	3.37	3.36	2.99	3.75	1.270	0.280	
休閒健康	2.75	3.38	3.55	3.70	3.53	4.00	1.529	0.185	
交通條件	3.33	3.45	3.57	3.50	3.50	3.75	0.156	0.978	
<b>工作價值觀</b>	<b>3.14</b>	<b>3.65</b>	<b>3.72</b>	<b>3.75</b>	<b>3.70</b>	<b>4.11</b>	<b>0.876</b>	<b>0.499</b>	
低成就感	3.06	2.32	2.41	2.23	2.17	2.08	1.259	0.285	
工作負荷	3.70	2.93	2.94	2.72	2.93	2.45	1.351	0.247	
組織結構	2.67	2.46	2.97	2.68	2.59	1.88	2.486	0.034*	
工作調適	3.17	2.59	2.63	2.74	2.48	2.31	0.938	0.459	
<b>工作壓力</b>	<b>3.03</b>	<b>2.59</b>	<b>2.74</b>	<b>2.59</b>	<b>2.55</b>	<b>2.18</b>	<b>1.399</b>	<b>0.229</b>	
生命教育	3.33	3.53	3.72	3.76	3.99	3.20	2.167	0.061	
殯葬服務	3.62	3.72	3.88	3.78	3.93	4.25	1.197	0.314	
行銷管理	3.44	2.86	2.75	2.90	3.07	3.50	1.403	0.227	
附加價值	2.83	2.84	3.10	3.05	3.00	2.75	0.845	0.520	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.36</b>	<b>3.37</b>	<b>3.48</b>	<b>3.45</b>	<b>3.63</b>	<b>3.64</b>	<b>1.403</b>	<b>0.227</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.63	4.23	4.28	4.04	4.40	4.03	1.314	0.262	
葬後關懷	4.39	3.96	4.06	3.67	3.78	3.33	1.638	0.154	
殯葬文書	4.13	4.02	3.96	3.79	3.91	3.55	0.723	0.607	
商品銷售	4.17	3.39	3.30	3.28	3.50	3.00	0.728	0.603	
遺體處理	4.56	4.28	4.08	3.97	4.29	4.08	1.380	0.235	
喪禮時間點選定	4.56	4.22	4.19	4.17	4.26	3.83	0.391	0.854	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.41</b>	<b>4.03</b>	<b>4.01</b>	<b>3.82</b>	<b>4.05</b>	<b>3.65</b>	<b>1.249</b>	<b>0.290</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 二、籍貫

### (一)結果

1. 在表 4-2-5 所呈現出結果中，「工作價值觀」構面達顯著差異(P 值為 0.035\*)，其中「能力與環境」(P 值為 0.002\*)、「休閒健康」(P 值為 0.015\*)也達顯著差異(P 值為 0.002\*)，但在「待遇與福利」構面達極顯著差異水準(P 值為 0.000\*\*\*)。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異的情形。
2. 由表顯示，在整體「工作壓力」的知覺上，達非常顯著差異(P 值為 0.005\*\*)，其中「低成就感」(P 值為 0.000\*)達極顯著差異；「工作負荷」(P 值為 0.012\*)、「工作調適」(P 值為 0.034\*)均達顯著差異。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異太大的情形。
3. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「附加價值」(P 值為 0.002\*)達非常顯著水準；在「生命教育」(P 值為 0.154)、「殯葬服務」(P 值為 0.669)、「行銷管理」(P 值為 0.614)等子構面認知程度高，且均未達顯著差異水準。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
4. 乍看之下差異好像很大，但原住民只有一人，因此剔除原住民之後再作分析，則結果顯示，各變項都沒有差異，僅在「工作內容重要度知覺」中，在「葬後關懷」知覺上，第三組外省人之禮儀人員高於第一組閩南人(平均值為 3.22)的禮儀人員著水準。所以整體來講，籍貫不同並沒有影響。
5. 不同年齡的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

呈現極顯著差異的構面為「待遇與福利」、「低成就感」；呈現非常顯著差異的構面為「能力與環境」、「整體工作壓力」、「附加價值」；呈現顯著差異的構面為

「休閒與健康」、「整體工作價值觀」、「工作負荷壓力」、「工作調適壓力」。

但經 Scheffe 法進行事後比較後發現，全部的構面皆沒有顯著差異。主要可能原因為籍貫對於殯葬禮儀人員的執業行為是不會有差異，殯葬禮儀人員也不會因為籍貫的不同而有顯著差異。

表 4-2-6 各變項在籍貫上之差異分析

構面	平均數					F 值	P 值	scheffe
	1 閩南人	2 客家人	3 外省人	4 原住民	5 其他			
能力與環境	4.08	3.97	4.16	2.06		5.252	0.002**	
待遇與福利	3.80	4.11	4.02	1.00		6.960	0.000***	
學習與創新	4.00	3.89	3.91	4.29		0.300	0.825	
心理安全	3.30	3.22	3.26	1.83		1.102	0.351	
休閒健康	3.58	3.64	3.32	1.40		3.632	0.015*	
交通條件	3.54	3.28	3.50	2.00		1.277	0.285	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.72</b>	<b>3.72</b>	<b>3.69</b>	<b>2.10</b>		<b>2.945</b>	<b>0.035*</b>	
低成就感	2.28	2.09	2.46	4.67		6.426	0.000***	
工作負荷	2.87	2.56	2.92	5.00		3.769	0.012*	
組織結構	2.68	2.39	2.58	3.00		0.474	0.701	
工作調適	2.65	2.53	2.41	4.50		2.964	0.034*	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.62</b>	<b>2.39</b>	<b>2.59</b>	<b>4.29</b>		<b>4.550</b>	<b>0.005**</b>	
生命教育	3.71	3.71	3.49	5.00		1.780	0.154	
殯葬服務	3.82	3.91	3.78	4.43		0.520	0.669	
行銷管理	2.91	3.04	2.76	3.67		0.603	0.614	
附加價值	3.03	3.06	2.64	1.00		5.075	0.002**	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.47</b>	<b>3.57</b>	<b>3.35</b>	<b>3.83</b>		<b>0.838</b>	<b>0.475</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.20	4.01	4.38	4.88		0.902	0.442	
葬後關懷	3.82	3.61	4.39	4.50		2.563	0.057	
殯葬文書	3.88	4.00	4.11	4.00		0.496	0.685	
商品銷售	3.33	3.17	3.70	3.75		0.782	0.506	
遺體處理	4.11	4.04	4.45	5.00		1.663	0.178	
喪禮時間點選定	4.18	4.11	4.40	5.00		0.859	0.464	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.94</b>	<b>3.82</b>	<b>4.25</b>	<b>4.52</b>		<b>1.605</b>	<b>0.191</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

### 三、教育程度

#### (一)結果

1. 在表 4-2-6 分析結果所示，「工作價值觀」構面未達顯著差異(P 值為 0.071)，其中「心理安全」(P 值為 0.009\*\*)達非常顯著差異、「休閒健康」(P 值為 0.039\*)達顯著差異(P 值為 0.002\*)。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異太大的情形。
2. 由表顯示，在「工作壓力」的各大小構面知覺上，除「工作負荷壓力」(P 值為 0.037\*)達顯著差異外，其餘皆未達顯著差異，顯著差異部分是後進行 Scheffe 多重比較發現，工作壓力各群組間並無差異的大小情形存在。
3. 不同教育程度的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。
4. 由於研究所以上只有一人，沒有代表性。因此剔除研究所以上的人再作分析，則結果顯示，所有變項完全都沒有差異。在此發生和籍貫同樣情形，差異都是來自研究所以上的人，所以整體來講，教育程度不同也沒有影響。

#### (二)分析討論

將顯著差異的構面進行 Scheffe 法事後比較後發現，全部的構面皆沒有顯著差異。主要可能原因為教育程度對於殯葬禮儀人員的執業行為是不會有差異，殯葬禮儀人員也不會因為教育程度的不同而有顯著差異。

從以前的觀念流傳下來，以前會從事殯葬禮儀服務業的人大多為不太會唸書的人或是家中缺錢的人。所以，大致上會從事殯葬禮儀服務業的殯葬禮儀人員的教育程度都不太高。在此也顯現出教育程度高低的殯葬禮儀人員皆可以順利圓滿的服務喪家及往生者。

表 4-2-7 各變項在教育程度上之差異分析

構面	平均數							F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6	7			
	未入學	國民小學	國民中學	高中、高職	專科	大學	研究所以上			
能力與環境		4.18	4.04	4.09	3.99	4.05	3.47	0.518	0.762	
待遇與福利		3.96	3.71	3.86	3.71	3.81	2.43	1.170	0.327	
學習與創新		3.98	4.03	4.05	3.88	3.86	3.57	0.606	0.695	
心理安全		3.24	3.39	3.40	2.91	3.35	1.00	3.222	0.009**	
休閒健康		3.61	3.67	3.63	3.23	3.56	1.90	2.423	0.039*	
交通條件		3.53	3.73	3.52	3.33	3.50	2.00	1.121	0.352	
<b>整體工作價值觀</b>		<b>3.75</b>	<b>3.77</b>	<b>3.77</b>	<b>3.50</b>	<b>3.72</b>	<b>2.40</b>	<b>2.088</b>	<b>0.071</b>	
低成就感		2.19	2.12	2.31	2.47	2.26	2.22	0.822	0.536	
工作負荷		2.84	2.88	2.74	3.12	3.02	4.60	2.442	0.037*	
組織結構		2.59	2.50	2.61	2.92	2.79	2.50	0.866	0.506	
工作調適		2.52	2.52	2.61	2.80	2.63	3.00	0.526	0.756	
<b>整體工作壓力</b>		<b>2.54</b>	<b>2.47</b>	<b>2.56</b>	<b>2.83</b>	<b>2.67</b>	<b>3.08</b>	<b>1.609</b>	<b>0.162</b>	
生命教育		3.88	3.73	3.66	3.73	3.62	4.20	0.422	0.833	
殯葬服務		4.05	3.80	3.76	3.86	3.90	3.14	1.200	0.312	
行銷管理		3.29	2.98	2.92	2.63	2.81	3.00	1.696	0.139	
附加價值		3.22	3.02	3.01	2.75	2.96	3.00	1.133	0.346	
<b>執業角色自我定位</b>		<b>3.72</b>	<b>3.48</b>	<b>3.44</b>	<b>3.40</b>	<b>3.45</b>	<b>3.47</b>	<b>1.566</b>	<b>0.174</b>	
禮堂與喪葬儀式		4.15	4.19	4.19	4.31	4.23	4.38	0.164	0.975	
葬後關懷		3.36	3.83	3.91	4.03	4.00	3.36	1.616	0.160	
殯葬文書		3.68	3.92	3.90	3.92	4.18	4.20	0.714	0.614	
商品銷售		3.28	3.23	3.46	3.04	3.75	4.00	1.328	0.256	
遺體處理		4.11	4.21	4.14	4.10	4.17	4.00	0.079	0.995	
喪禮時間點選定		4.15	4.30	4.17	4.15	4.31	3.67	0.294	0.916	
<b>工作內容重要度知覺</b>		<b>3.80</b>	<b>3.95</b>	<b>3.97</b>	<b>3.97</b>	<b>4.11</b>	<b>3.93</b>	<b>0.377</b>	<b>0.864</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 四、教育類別

### (一)結果

1. 在表 4-2-7 可得知，「工作價值觀」構面之「心理安全」(P 值為 0.022\*)達顯著差異，其餘子構面皆未達顯著差異。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異太大的情形。
2. 在「工作壓力」的各大小構面知覺上，除「工作負荷壓力」(P 值為 0.005\*)達顯著差異外，其餘皆未達顯著差異，顯著差異部分是後進行 Scheffe 多重比較發現，工作壓力各群組間並無差異的大小情形存在。
3. 在「執業角色自我定位」的各大小構面知覺上，除「行銷管理」(P 值為 0.026\*)達顯著差異外，其餘皆未達顯著差異，顯著差異部分是後進行 Scheffe 多重比較發現，執業角色自我定位各群組間並無差異的大小情形存在。
4. 不同教育類別的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。
5. 以教育類別來分，也發生和籍貫、教育程度同樣情形，由於在理科和軍警學校都只有一人，沒有代表性。因此剔除該二類的人再作分析，結果顯示，所有變項完全都沒有差異。

### (二)分析討論

在此的教育類別僅統計教育程度專科以上的殯葬禮儀人員。在研究中發現僅在「心理安全」及「工作負荷壓力」達顯著差異以外，其餘構面皆無顯著差異。經進行 Scheffe 法事後比較後發現，全部的構面皆沒有顯著差異。發現教育類別與教育程度相同的情形，教育類別對於殯葬禮儀人員的執業行為也是不會有差異。同理可證，其可能發生的原因也與教育程度的發生原因相同。

表 4-2-8 各變項在教育類別上之差異分析

構面	平均數								F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5	6	7	8			
	文科	法科	商科	理科	工科	農科	軍警學校	醫護			
能力與環境	3.86		3.85	4.29	4.19		3.41	4.14	0.959	0.456	
待遇與福利	3.60		3.55	4.57	3.96		3.43	3.38	0.970	0.448	
學習與創新	3.69		3.80	4.14	3.99		3.43	3.95	0.815	0.560	
心理安全	3.30		2.65	4.00	3.31		2.17	2.61	2.559	0.022*	
休閒健康	3.60		3.00	4.20	3.49		2.80	3.27	2.151	0.052	
交通條件	3.60		3.03	3.50	3.54		4.00	3.33	0.907	0.492	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.68</b>		<b>3.30</b>	<b>4.12</b>	<b>3.75</b>		<b>3.21</b>	<b>3.45</b>	<b>1.850</b>	<b>0.094</b>	
低成就感	2.69		2.34	1.78	2.37		2.22	2.67	0.749	0.611	
工作負荷	3.20		3.43	2.40	2.84		3.20	3.00	2.165	0.050*	
組織結構	2.80		2.67	2.00	3.11		3.00	3.17	1.250	0.285	
工作調適	2.70		2.97	2.50	2.45		3.25	3.08	1.154	0.335	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.85</b>		<b>2.85</b>	<b>2.17</b>	<b>2.69</b>		<b>2.92</b>	<b>2.98</b>	<b>1.547</b>	<b>0.168</b>	
生命教育	3.12		3.69	2.60	3.94		4.00	3.93	1.515	0.177	
殯葬服務	3.60		3.69	4.43	4.09		3.57	3.95	1.16	0.327	
行銷管理	2.93		2.67	4.33	2.64		3.33	1.89	2.47	0.026*	
附加價值	3.10		2.63	3.50	3.00		2.50	2.33	1.637	0.141	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.25</b>		<b>3.34</b>	<b>3.86</b>	<b>3.57</b>		<b>3.50</b>	<b>3.22</b>	<b>1.100</b>	<b>0.366</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.08		4.09	4.13	4.56		3.88	4.50	0.921	0.482	
葬後關懷	3.77		3.70	3.67	4.36		3.50	4.44	1.290	0.266	
殯葬文書	3.40		4.08	4.40	4.03		3.80	4.47	1.053	0.394	
商品銷售	3.15		3.12	3.75	3.55		3.00	3.00	0.416	0.867	
遺體處理	3.53		4.16	4.00	4.29		3.00	4.56	1.444	0.202	
喪禮時間點選定	4.27		3.96	4.67	4.33		4.00	4.44	0.494	0.812	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.73</b>		<b>3.87</b>	<b>4.07</b>	<b>4.24</b>		<b>3.59</b>	<b>4.28</b>	<b>0.877</b>	<b>0.513</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 五、宗教信仰

### (一)結果

1. 在表 4-2-8 分析結果所示，「工作價值觀」、「工作壓力」、「執業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」等各大構面均無顯著差異。
2. 由於天主教和其他都只有一人，沒有代表性。因此剔除該二類的人再作分析，經 Scheffe 多重比較結果顯示，所有變項完全都沒有差異。所以整體來講，宗教信仰不同也沒有影響。以宗教信仰來分，也發生和籍貫、教育程度、教育類別同樣情形。

### (二)分析討論

宗教信仰對殯葬禮儀人員的執業行為在研究中發現不會有顯著差異。也就是說不同的宗教信仰的殯葬禮儀人員在執行業務時不會有差異發生。

羅素如《殯葬人員對死亡態度與生死課程需求初探》一書指出，殯葬人員以佛教、一般民間信仰、道教者佔前三位，而且普遍有半成以上的人認為宗教對所從事的殯葬工作有幫助。與本研究結果相對照，在問卷調查對象中也是以佛教、一般民間信仰、道教者佔前三位；但在宗教對所從事的殯葬工作的幫助上，本研究結果顯示大部分殯葬禮儀人員認為沒有幫助。可能原因為在台灣宗教信仰大多以佛教、一般民間信仰、道教者為主，所以從事殯葬禮儀人員也大多以這三種宗教為主。（羅素如，2002：122）

表 4-2-9 各變項在宗教信仰上之差異分析

構面	平均數									F 值	P 值	Scheffe
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
	佛教	道教	一貫道	基督教	天主教	伊斯蘭教	一般民間信仰	無宗教信仰	其他			
能力與環境	4.15	4.03	4.09	4.28	3.88		4.02	4.00	4.00	0.344	0.932	
待遇與福利	3.95	3.71	4.00	4.36	3.29		3.68	3.82	4.00	1.013	0.425	
學習與創新	4.04	3.96	3.97	4.36	4.14		3.94	3.88	4.14	0.465	0.858	
心理安全	3.31	3.32	3.73	3.46	3.83		3.15	3.20	3.67	0.533	0.808	
休閒健康	3.63	3.58	3.86	2.88	3.50		3.47	3.45	3.90	0.853	0.546	
交通條件	3.52	3.50	3.60	3.50	3.50		3.45	3.56	4.00	0.085	0.999	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.77</b>	<b>3.70</b>	<b>3.92</b>	<b>3.80</b>	<b>3.69</b>		<b>3.63</b>	<b>3.65</b>	<b>3.95</b>	<b>0.344</b>	<b>0.932</b>	
低成就感	2.25	2.39	2.22	2.61	3.44		2.32	2.13	2.00	1.018	0.421	
工作負荷	2.79	2.94	2.80	3.45	3.40		2.86	2.93	2.00	0.813	0.578	
組織結構	2.57	2.92	2.60	2.13	4.00		2.74	2.36	2.00	1.727	0.107	
工作調適	2.56	2.68	2.45	2.38	3.50		2.66	2.68	3.00	0.469	0.855	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.56</b>	<b>2.70</b>	<b>2.52</b>	<b>2.64</b>	<b>3.59</b>		<b>2.66</b>	<b>2.50</b>	<b>2.25</b>	<b>0.976</b>	<b>0.451</b>	
生命教育	3.76	3.66	3.56	3.55	4.00		3.77	3.50	4.00	0.456	0.865	
殯葬服務	3.88	3.87	3.80	3.61	4.00		3.77	3.75	3.71	0.302	0.952	
行銷管理	2.76	3.13	2.87	2.33	2.33		2.90	3.02	4.00	1.451	0.190	
附加價值	2.87	3.23	3.10	2.63	3.00		2.99	2.83	4.00	1.544	0.157	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>2.87</b>	<b>3.23</b>	<b>3.10</b>	<b>2.63</b>	<b>3.00</b>		<b>2.99</b>	<b>2.83</b>	<b>4.00</b>	<b>0.527</b>	<b>0.813</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.27	4.10	4.28	4.31	4.00		4.25	4.22	2.88	0.775	0.609	
葬後關懷	4.05	3.64	4.20	4.42	4.00		3.70	3.88	4.33	1.289	0.260	
殯葬文書	4.02	3.73	3.56	4.45	4.00		3.86	4.01	4.00	1.003	0.432	
商品銷售	3.37	3.31	3.55	3.44	3.50		3.28	3.53	3.25	0.163	0.992	
遺體處理	4.27	4.09	4.00	4.75	4.00		4.06	4.02	4.00	0.929	0.486	
喪禮時間點選定	4.29	4.08	4.20	4.42	4.00		4.17	4.20	4.00	0.310	0.948	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.06</b>	<b>3.83</b>	<b>4.00</b>	<b>4.29</b>	<b>3.93</b>		<b>3.92</b>	<b>4.00</b>	<b>3.66</b>	<b>0.612</b>	<b>0.745</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 六、投入殯葬服務相關工作年資

### (一)結果

1. 在表 4-2-5 所呈現出結果中，「工作價值觀」之差異分析結果，其中除「待遇與福利」構面達非常顯著差異(P 值為 0.006\*\*) 外，其餘均未達顯著差異。然而達顯著差異知構面(待遇與福利)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，投入殯葬禮儀服務年資 15 年以上(平均值為 3.22)比 5 年(含)~10 年以下(平均值為 3.22)的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。
2. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，在整體上達顯著水準(P 值為 0.026\*)，其中「殯葬服務」(P 值為 0.032\*)達顯著水準。然而達顯著差異知構面(殯葬服務、執業角色自我定位)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
3. 不同投入殯葬服務相關工作年資的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

雖然在「待遇與福利」、整體「執業角色自我定位」、「殯葬服務」有達顯著差異，但經事後進行 Scheffe 多重比較，發現僅在「待遇與福利」有顯著差異。也就說投入殯葬服務相關工作年資 15 年以上的殯葬禮儀人員比投入殯葬禮儀服務相關工作年資 5(含)~10 年以上的殯葬禮儀人員有較高的認同感。

可能原因為投入殯葬禮儀服務相關工作年資 15 年以上的殯葬禮儀人員以進入殯葬禮儀服務業年資較久，擁有較好的待遇與福利，因此和投入殯葬禮儀服務相關工作年資 5(含)~10 年以上的殯葬禮儀人員相比有顯著差異。

表 4-2-10 各變項在投入殯葬服務年資上之差異分析

構面	平均數						F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	1 年以下	1 年(含)~3 年(含) 3 年以下	3 年(含)~5 年(含) 5 年以下	5 年(含)~10 年(含) 10 年以下	10 年(含)~15 年(含) ~15 年以下	15 年以上			
能力與環境	3.92	3.99	4.17	3.88	4.18	4.17	1.429	0.217	
待遇與福利	3.86	3.71	4.02	3.24	3.98	3.93	3.392	0.006**	6>4**
學習與創新	3.89	3.97	4.00	4.01	4.10	3.97	0.274	0.927	
心理安全	3.35	3.23	3.61	2.96	3.46	3.20	1.474	0.202	
休閒健康	3.59	3.43	3.80	3.11	3.58	3.65	2.163	0.062	
交通條件	3.47	3.56	3.74	3.33	3.43	3.51	0.432	0.826	
<b>整體工作價值</b>	<b>3.70</b>	<b>3.66</b>	<b>3.89</b>	<b>3.41</b>	<b>3.83</b>	<b>3.73</b>	<b>1.587</b>	<b>0.168</b>	
低成就感	2.54	2.35	2.26	2.53	2.28	2.11	1.902	0.098	
工作負荷	2.80	2.79	2.73	3.12	2.99	2.86	0.802	0.550	
組織結構	2.84	2.43	2.79	2.64	2.60	2.70	0.787	0.561	
工作調適	2.70	2.66	2.53	2.81	2.64	2.55	0.450	0.813	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.70</b>	<b>2.56</b>	<b>2.58</b>	<b>2.80</b>	<b>2.63</b>	<b>2.55</b>	<b>0.721</b>	<b>0.608</b>	
生命教育	3.53	3.50	3.62	3.76	3.92	3.80	1.438	0.214	
殯葬服務	3.68	3.57	3.85	3.81	3.97	3.96	2.515	0.032*	
行銷管理	2.63	2.72	2.82	3.04	3.10	3.02	1.528	0.185	
附加價值	2.97	2.96	2.94	3.03	3.11	2.95	0.195	0.964	
<b>執業角色自我</b>	<b>3.33</b>	<b>3.29</b>	<b>3.43</b>	<b>3.54</b>	<b>3.60</b>	<b>3.56</b>	<b>2.639</b>	<b>0.026*</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.14	3.99	4.29	4.14	4.29	4.34	1.176	0.324	
葬後關懷	3.70	3.76	4.18	3.81	4.14	3.79	1.225	0.301	
殯葬文書	3.82	3.93	4.14	3.62	4.08	3.89	1.228	0.299	
商品銷售	3.28	2.93	3.65	3.29	3.43	3.53	1.830	0.111	
遺體處理	4.12	3.94	4.14	4.31	4.08	4.24	0.925	0.467	
喪禮時間點選	3.98	4.06	4.37	4.24	4.27	4.26	0.824	0.535	
<b>工作內容重要</b>	<b>3.85</b>	<b>3.79</b>	<b>4.14</b>	<b>3.89</b>	<b>4.08</b>	<b>4.02</b>	<b>1.182</b>	<b>0.321</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 七、目前擔任職務

### (一)結果

1. 在表 4-2-11 所呈現出結果中，在「工作價值觀」構面之差異分析中，除「學習與創新」、「心理安全」與「休閒健康」無顯著差異 (P 值分別為 0.122、0.149、0.281) 外，其餘在「能力與環境」、「待遇與福利」、「交通條件」與「工作價值觀」知覺上，均達顯著差異。事後進行 Scheffe 多重比較發現，其中「能力與環境」與「待遇與福利」知覺上，各群組間均無差異太大的情形。在「交通條件」知覺上，專任禮儀師(平均值為 3.95)比公司行號負責人或董事及兼任禮儀師(平均值為 3.42 及 3.34)有較高的同意水準，達顯著差異(P 值為 0.013\*)。而於整體「工作價值觀」知覺上，專任禮儀師比兼任禮儀師有較高的同意水準，達顯著差異(P 值為 0.030\*)。
2. 在「執業角色自我定位」構面之差異分析中，在「生命教育」知覺上，公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，達極顯著差異(P 值為 0.000\*\*\*)。在「殯葬服務」知覺上，公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，達極顯著差異(P 值為 0.001\*\*)。經 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異太大的情形。至於整體「執業角色自我定位」知覺上，公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，達極顯著差異 (P 值為 0.000\*\*\*)。
3. 不同職務的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

## (二)分析討論

在「能力與環境」、「待遇與福利」、「交通條件」、整體「工作價值觀」、「生命教育」、「殯葬服務」及整體「執業角色自我定位」知覺上皆有顯著差異。事後進行 Scheffe 多重比較發現，在「交通條件」、整體「工作價值觀」、「生命教育」、「殯葬服務」及整體「執業角色自我定位」有顯著差異。

可能原因為專任的禮儀師擁有專業的價值感，對自己的工作有有較高的工作價值觀認同。然而近年來在殯葬市場上，尚無真正合法的禮儀師，目前大多由殯葬禮儀服務業的公司負責人或董事兼任此職務，所以，在生命教育、殯葬教育及整體執業角色自我定位方面，公司負責人或董事較專任禮儀師或兼任禮儀師有較高的認同感。

專任禮儀師在生命教育及整體執業角色自我定位方面，又較其他的殯葬禮儀人員有較高的認同感。

表 4-2-11 各變項在職務上之差異分析

構面	平均數				F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4			
	公司行號	專任禮儀	兼任禮儀	其他			
能力與環境	4.11	4.23	3.90	3.91	2.704	0.048*	
待遇與福利	3.85	4.06	3.57	3.67	2.829	0.041*	
學習與創新	4.03	4.12	3.81	3.92	1.967	0.122	
心理安全	3.23	3.49	3.09	3.51	1.804	0.149	
休閒健康	3.57	3.67	3.34	3.62	1.289	0.281	
交通條件	3.42	3.95	3.34	3.38	3.714	0.013*	2>1,3*
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.71</b>	<b>3.92</b>	<b>3.51</b>	<b>3.67</b>	<b>3.073</b>	<b>0.030*</b>	<b>2&gt;3*</b>
低成就感	2.17	2.43	2.40	2.44	1.968	0.122	
工作負荷	2.83	2.89	3.00	2.69	0.698	0.554	
組織結構	2.56	2.90	2.60	2.75	1.336	0.265	
工作調適	2.56	2.80	2.62	2.63	0.829	0.480	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.53</b>	<b>2.73</b>	<b>2.67</b>	<b>2.60</b>	<b>1.245</b>	<b>0.296</b>	
生命教育	3.89	3.78	3.46	3.08	7.802	0.000***	1>3,4*** 2>4
殯葬服務	3.97	3.85	3.62	3.45	6.110	0.001**	1>3,4**
行銷管理	3.00	2.98	2.77	2.53	1.938	0.126	
附加價值	3.06	2.85	2.96	2.96	0.730	0.536	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.59</b>	<b>3.49</b>	<b>3.33</b>	<b>3.09</b>	<b>7.820</b>	<b>0.000***</b>	<b>1&gt;3,4***</b> <b>2&gt;4</b>
禮堂與喪葬儀式	4.25	4.25	4.20	3.97	0.633	0.595	
葬後關懷	3.89	3.99	3.74	3.79	0.542	0.654	
殯葬文書	3.92	4.06	3.79	3.78	0.907	0.439	
商品銷售	3.40	3.49	3.14	3.42	0.841	0.474	
遺體處理	4.14	4.26	4.08	4.08	0.429	0.732	
喪禮時間點選定	4.27	4.23	4.10	3.97	0.835	0.477	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.99</b>	<b>4.06</b>	<b>3.87</b>	<b>3.84</b>	<b>0.779</b>	<b>0.508</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 八、進入公司服務年資

### (一)結果

1. 在表 4-2-12 所呈現結果中，「工作價值觀」之差異分析結果，其中「待遇與福利」構面達顯著差異(P 值為 0.016\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，進入公司服務年資 15 年以上(平均值為 3.96)比 5 年(含)~10 年以下(平均值為 3.26)的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。
2. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，在整體上達顯著水準(P 值為 0.023\*)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間均無差異太大的情形。其中「殯葬服務」(P 值為 0.015\*)達非常顯著水準。然而達顯著差異知構面(殯葬服務)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
3. 在「工作內容重要度知覺」之差異分析結果，其中「商品銷售」構面達顯著差異(P 值為 0.046\*)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
4. 不同進入公司服務年資的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

就進入公司服務年資而言，在「待遇與福利」、整體「執業角色自我定位」、「殯葬服務」、「商品銷售」方面達到顯著差異，事後進行 Scheffe 多重比較，發現僅在「待遇與福利」方面達到顯著差異，其餘皆無顯著差異。

可能原因為殯葬禮儀人員服務的年資通常與待遇福利或殯葬服務是有相互影響，然而可以任職在同一家殯葬禮儀服務公司，那這位殯葬禮儀人員的待遇福利或殯葬服務當然會與其他殯葬禮儀人員有差異。

根據表 4-2-12 顯示，「待遇與福利」構面以進入公司服務年資 15 年以上比 5 年(含)~10 年以下的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。「殯葬服務」構面以進入公司服務年資 15 年以上比 1 年(含)~3 年以下的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。

表 4-2-12 各變項在進入公司服務年資上之差異分析

構面	平均數						F 值	P 值	scheffe
	1 1年以下	2 1年(含)~ 3年以下	3 3年(含)~ 5年以下	4 5年(含)~ 10年以下	5 10年(含)~ ~15年以下	6 15年以上			
能力與環境	3.96	4.01	4.06	3.82	4.19	4.22	1.811	0.115	
待遇與福利	3.92	3.69	3.84	3.26	3.99	3.96	2.917	0.016*	6>4*
學習與創新	3.96	3.98	3.92	3.89	4.11	4.02	0.367	0.870	
心理安全	3.37	3.28	3.46	2.84	3.61	3.16	1.888	0.100	
休閒健康	3.49	3.54	3.64	3.06	3.67	3.65	1.738	0.130	
交通條件	3.58	3.56	3.42	3.37	3.56	3.51	0.175	0.972	
<b>整體工作價 值觀</b>	<b>3.72</b>	<b>3.69</b>	<b>3.76</b>	<b>3.37</b>	<b>3.90</b>	<b>3.75</b>	<b>1.574</b>	<b>0.172</b>	
低成就感	2.41	2.34	2.24	2.63	2.40	2.09	2.103	0.069	
工作負荷	2.79	2.73	2.72	3.21	3.06	2.89	1.372	0.238	
組織結構	2.63	2.54	2.84	2.53	2.92	2.60	0.804	0.549	
工作調適	2.67	2.59	2.50	3.15	2.67	2.52	2.062	0.074	
<b>整體工作壓 力</b>	<b>2.61</b>	<b>2.56</b>	<b>2.57</b>	<b>2.89</b>	<b>2.76</b>	<b>2.51</b>	<b>1.477</b>	<b>0.201</b>	
生命教育	3.56	3.50	3.62	3.71	3.98	3.83	1.713	0.135	
殯葬服務	3.67	3.60	3.81	3.77	3.91	4.03	2.928	0.015*	
行銷管理	2.63	2.74	2.86	3.24	3.06	3.05	2.117	0.067	
附加價值	2.90	2.98	2.97	3.03	3.06	2.97	0.150	0.980	
<b>執業角色自 我定位</b>	<b>3.32</b>	<b>3.32</b>	<b>3.43</b>	<b>3.55</b>	<b>3.55</b>	<b>3.60</b>	<b>2.718</b>	<b>0.023*</b>	
禮堂與喪葬	4.28	3.99	4.13	4.01	4.33	4.38	1.705	0.137	
葬後關懷	3.94	3.71	4.03	3.63	4.17	3.82	1.067	0.381	
殯葬文書	4.03	3.84	3.85	3.55	4.16	3.96	1.454	0.209	
商品銷售	3.27	2.91	3.57	3.42	3.31	3.64	2.323	0.046*	
遺體處理	4.24	3.93	4.02	4.16	4.17	4.29	1.122	0.352	
喪禮時間點	4.15	4.05	4.18	4.18	4.35	4.29	0.529	0.754	
<b>工作內容重 要度知覺</b>	<b>4.01</b>	<b>3.76</b>	<b>3.98</b>	<b>3.80</b>	<b>4.11</b>	<b>4.08</b>	<b>1.379</b>	<b>0.236</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 九、個人月收入結構

### (一)結果

1. 在表 4-2-13 所呈現出結果中，「工作內容重要度知覺」之差異分析結果，其中「遺體處理」構面達非常顯著差異(P 值為 0.005\*\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，月薪 < 獎金(平均值為 4.03)的殯葬禮儀人員比視業績與公司拆帳(平均值為 4.03) 的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。
2. 不同進入公司服務年資的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

個人月收入結構中，經研究結果發現其中「遺體處理」構面達非常顯著差異，事後進行 Scheffe 多重比較發現，月薪 < 獎金的殯葬禮儀人員比視業績與公司拆帳的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。

可能的原因為殯葬禮儀服務業通常是以視業績與公司拆帳或月薪 < 獎金的方式計算薪資模式。當在計算「遺體處理」的薪資時，通常會按件計酬，不論是獎金制或業績制，都會依實際服務人數的多寡來計算薪資。

在本研究中顯示月薪 < 獎金的禮儀人員比視業績與公司拆帳的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。也就是說獎金制的殯葬禮儀人員較業績制的殯葬禮儀人員在「遺體處理」上有較高的認同感。

表 4-2-13 各變項在月收入結構上之差異分析

構面	平均數					F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5			
	月薪<獎金	月薪>獎金	視業績與公司 拆帳	底薪+業績分紅	其他			
能力與環境	4.04	3.93	4.00	4.04	4.17	0.671	0.613	
待遇與福利	4.05	3.47	3.67	3.85	3.85	2.087	0.086	
學習與創新	4.00	3.90	3.95	3.94	4.03	0.204	0.936	
心理安全	3.46	3.20	3.07	3.38	3.25	1.072	0.373	
休閒健康	3.65	3.39	3.36	3.65	3.51	0.932	0.448	
交通條件	3.58	3.47	3.31	3.54	3.60	0.647	0.630	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.79</b>	<b>3.55</b>	<b>3.57</b>	<b>3.73</b>	<b>3.77</b>	<b>1.052</b>	<b>0.383</b>	
低成就感	2.26	2.35	2.37	2.36	2.23	0.324	0.861	
工作負荷	2.86	2.85	3.08	2.75	2.84	0.993	0.414	
組織結構	2.81	2.90	2.68	2.42	2.60	1.170	0.327	
工作調適	2.60	2.78	2.71	2.56	2.57	0.482	0.749	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.62</b>	<b>2.72</b>	<b>2.71</b>	<b>2.52</b>	<b>2.57</b>	<b>0.780</b>	<b>0.540</b>	
生命教育	3.72	3.29	3.67	3.71	3.85	1.860	0.121	
殯葬服務	3.89	3.44	3.80	3.88	3.90	2.220	0.070	
行銷管理	2.92	2.69	2.97	2.81	3.05	0.831	0.508	
附加價值	2.98	2.83	3.13	2.85	2.91	1.009	0.405	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.50</b>	<b>3.18</b>	<b>3.47</b>	<b>3.46</b>	<b>3.55</b>	<b>2.307</b>	<b>0.062</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.45	3.99	4.16	4.26	4.20	1.310	0.270	
葬後關懷	4.08	3.71	3.89	4.05	3.64	1.450	0.221	
殯葬文書	4.10	3.65	3.92	3.99	3.87	1.019	0.400	
商品銷售	3.64	3.17	3.13	3.55	3.36	1.491	0.209	
遺體處理	4.50	3.96	3.86	4.21	4.24	3.926	0.005**	1>3**
喪禮時間點選定	4.38	3.89	4.17	4.30	4.25	1.319	0.266	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.20</b>	<b>3.75</b>	<b>3.89</b>	<b>4.07</b>	<b>3.93</b>	<b>1.775</b>	<b>0.137</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十、公司行號開業歷史

### (一)結果

1. 在表 4-2-14 所呈現出結果中，「工作價值觀」之差異分析結果，其中「待遇與福利」構面達顯著差異(P 值為 0.050\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，各群組間均無差異太大的情形。
2. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「殯葬服務」(P 值為 0.032\*)達顯著水準。然而達顯著差異知構面(殯葬服務)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
3. 不同公司行號開業歷史的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

在「待遇與福利」、「殯葬服務」水準，在單因子變異數分析中有顯著差異，可能原因為殯葬禮儀服務業因公司行號開業歷史所形成的公司制度上會較新成公司的在「待遇與福利」較高且較健全；而且在「殯葬服務」的角色自我定位也是受公司行號開業歷史。

但經事後進行 Scheffe 多重比較發現各群組間仍然均無差異太大的情形。可能原因為殯葬禮儀服務業是屬於傳統產業，在「待遇與福利」、「殯葬服務」構面上因公司其傳承歷史與開業歷史對殯葬禮儀人員的執業行為中「待遇與福利」、「殯葬服務」並不會產生差異。

整體來說不論公司行號開業時間的長或短，殯葬禮儀人員的執業行為並不因此而有改變，他們同樣得執行他們所應執行的服務項目。

表 4-2-14 各變項在公司行號開業歷史上之差異分析

構面	平均數						F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	1 年以下	1 年(含)~3 年(含) 3 年以下	3 年(含)~5 年(含) 5 年以下	5 年(含)~10 年(含) 10 年以下	10 年(含)~15 年(含) ~15 年以下	15 年以上			
能力與環境	3.96	4.07	4.20	3.80	4.04	4.15	1.342	0.251	
待遇與福利	3.81	3.69	4.16	3.37	3.81	3.90	2.275	0.050*	
學習與創新	3.97	4.04	4.03	3.92	3.98	4.00	0.100	0.992	
心理安全	3.09	3.26	3.74	3.06	3.30	3.27	1.080	0.374	
休閒健康	3.15	3.62	3.75	3.19	3.59	3.62	1.804	0.116	
交通條件	3.41	3.62	3.41	3.29	3.35	3.63	0.714	0.614	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.56</b>	<b>3.74</b>	<b>3.92</b>	<b>3.44</b>	<b>3.72</b>	<b>3.76</b>	<b>1.353</b>	<b>0.246</b>	
低成就感	2.41	2.45	1.97	2.49	2.32	2.25	1.300	0.268	
工作負荷	2.98	2.80	2.47	3.02	2.98	2.88	1.014	0.412	
組織結構	2.45	2.62	2.41	2.68	2.65	2.75	0.512	0.767	
工作調適	2.66	2.54	2.36	3.00	2.77	2.56	1.638	0.154	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.59</b>	<b>2.61</b>	<b>2.30</b>	<b>2.80</b>	<b>2.67</b>	<b>2.60</b>	<b>1.338</b>	<b>0.252</b>	
生命教育	3.58	3.53	4.15	3.64	3.83	3.69	1.471	0.203	
殯葬服務	3.74	3.58	4.18	3.68	3.74	3.91	2.524	0.032*	
行銷管理	2.55	2.76	2.55	3.16	2.90	3.03	1.998	0.083	
附加價值	2.77	3.12	2.95	2.88	2.98	3.00	0.457	0.808	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.28</b>	<b>3.36</b>	<b>3.63</b>	<b>3.44</b>	<b>3.43</b>	<b>3.53</b>	<b>1.420</b>	<b>0.221</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.35	3.98	4.17	4.18	4.10	4.30	0.861	0.509	
葬後關懷	4.11	3.67	4.32	3.79	3.89	3.81	1.116	0.355	
殯葬文書	4.02	3.80	4.05	3.88	3.95	3.90	0.229	0.949	
商品銷售	3.43	2.78	3.45	3.29	3.25	3.56	2.009	0.081	
遺體處理	4.24	3.84	4.36	4.06	3.93	4.27	1.891	0.100	
喪禮時間點選定	4.45	4.04	4.06	4.24	4.19	4.21	0.516	0.763	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.12</b>	<b>3.71</b>	<b>4.09</b>	<b>3.92</b>	<b>3.90</b>	<b>4.02</b>	<b>0.984</b>	<b>0.430</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十一、公司行號型態

### (一)結果

1. 在表 4-2-15 所呈現出結果中，「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「行銷管理」構面達顯著差異(P 值為 0.008\*\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，公司行號型態為獨資的殯葬禮儀人員(平均值為 3.00) 在行銷管理知覺上高於股份有限公司的殯葬禮儀人員(平均值為 2.25)。
2. 不同公司行號型態的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

就公司行號型態而言，其中「行銷管理」構面達顯著差異，經事後進行 Scheffe 多重比較發現，公司行號型態為合夥的殯葬禮儀人員在此部分知覺上高於股份有限公司的殯葬禮儀人員。

可能原因為獨資與股份有限公司的公司型態皆屬於不同型態公司。獨資公司為一人公司，在行銷管理上自然就較易溝通協調與決定服務價碼；股份有限公司的組織人數較多，所以在行銷管理的決策上，需要符合公司規則與層層向上批示的裁量。殯葬禮儀人員在這獨資企業公司型態工作，執行業務時是有很大的發揮空間，自然的兩者之間的行銷管理有太大的差異存在。

表 4-2-15 各變項在公司行號型態上之差異分析

構面	平均數				F 值	P 值	scheffe
	1 獨資	2 合夥	3 有限公司	4 股份有限公司			
能力與環境	4.02	4.04	4.15	4.16	0.590	0.622	
待遇與福利	3.82	3.64	3.76	4.03	0.605	0.613	
學習與創新	3.95	4.13	4.02	4.00	0.396	0.756	
心理安全	3.27	3.28	3.21	3.44	0.234	0.872	
休閒健康	3.54	3.41	3.49	3.75	0.485	0.693	
交通條件	3.53	3.46	3.39	3.63	0.320	0.811	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.69</b>	<b>3.69</b>	<b>3.67</b>	<b>3.90</b>	<b>0.444</b>	<b>0.722</b>	
低成就感	2.33	2.33	2.23	2.27	0.253	0.859	
工作負荷	2.87	3.20	2.89	2.63	1.283	0.283	
組織結構	2.74	2.42	2.61	2.50	0.819	0.485	
工作調適	2.66	2.83	2.50	2.52	0.853	0.467	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.65</b>	<b>2.70</b>	<b>2.56</b>	<b>2.48</b>	<b>0.580</b>	<b>0.629</b>	
生命教育	3.71	3.77	3.60	3.97	0.933	0.426	
殯葬服務	3.83	3.96	3.76	3.85	0.429	0.733	
行銷管理	3.00	3.08	2.82	2.25	4.125	0.008**	1>4**
附加價值	3.03	2.79	2.90	2.96	0.717	0.543	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.50</b>	<b>3.58</b>	<b>3.37</b>	<b>3.43</b>	<b>1.108</b>	<b>0.348</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.19	4.25	4.28	4.21	0.165	0.920	
葬後關懷	3.83	4.04	3.78	4.08	0.601	0.615	
殯葬文書	3.89	3.85	3.96	3.92	0.109	0.955	
商品銷售	3.42	3.48	3.32	2.96	0.871	0.458	
遺體處理	4.12	3.94	4.27	4.14	0.772	0.511	
喪禮時間點選定	4.20	4.19	4.24	4.03	0.252	0.860	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.95</b>	<b>3.99</b>	<b>3.98</b>	<b>3.93</b>	<b>0.043</b>	<b>0.988</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十二、投入殯葬服務相關工作的主要原因

### (一)結果

1. 在表 4-2-16 所呈現出結果中，「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「殯葬服務」構面達顯著差異(P 值為 0.049)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，各群組間均無差異太大的情形。
2. 在「工作內容重要度知覺」之差異分析結果，其中「商品銷售」構面達顯著差異(P 值為 0.034\*)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
3. 不同投入殯葬服務相關工作的主要原因的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

就投入殯葬服務相關工作的主要原因而言，「殯葬服務」、「商品銷售」構面達顯著差異，經事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。可能的原因為有目的的進入此行業，是執行業務的原動力。不論是因為家族傳承；或是學以致用；或是修行服務；或是待遇吸引；或是遭逢喪事、產生興趣；或是朋友遊說……等等原因，對於殯葬禮儀人員的執業行為是不會產生差異。

表 4-2-16 各變項在投入殯葬服務相關工作的主要原因上之差異分析

構面	平均數							F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6	7			
	家族傳承	學以致用	修行服務	待遇吸引	遭逢喪事，產生興趣	朋友遊說	其他			
能力與環境	4.12	3.89	4.00	3.94	4.09	4.07	4.19	0.650	0.690	
待遇與福利	3.81	3.69	3.83	3.84	3.89	3.92	3.77	0.164	0.986	
學習與創新	3.98	4.01	3.86	4.02	3.99	4.08	4.03	0.229	0.966	
心理安全	3.25	3.39	3.22	3.46	3.40	3.18	3.22	0.250	0.959	
休閒健康	3.52	3.53	3.70	3.52	3.60	3.52	3.43	0.226	0.968	
交通條件	3.47	3.41	3.63	3.61	3.36	3.64	3.50	0.256	0.956	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.69</b>	<b>3.65</b>	<b>3.73</b>	<b>3.73</b>	<b>3.73</b>	<b>3.77</b>	<b>3.74</b>	<b>0.079</b>	<b>0.998</b>	
低成就感	2.29	2.55	2.13	2.21	2.27	2.34	2.34	0.670	0.674	
工作負荷	2.98	2.91	2.60	2.69	2.74	3.00	2.88	0.912	0.489	
組織結構	2.84	2.88	2.24	2.56	2.75	2.46	2.50	1.898	0.085	
工作調適	2.63	2.86	2.58	2.81	2.75	2.54	2.40	0.795	0.576	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.68</b>	<b>2.84</b>	<b>2.39</b>	<b>2.57</b>	<b>2.60</b>	<b>2.59</b>	<b>2.51</b>	<b>1.338</b>	<b>0.245</b>	
生命教育	3.74	3.74	3.56	3.64	3.89	3.46	3.75	0.691	0.657	
殯葬服務	3.92	3.75	3.82	3.54	3.94	3.45	3.92	2.174	0.049*	
行銷管理	3.03	2.90	2.77	3.04	3.00	2.76	2.61	0.999	0.428	
附加價值	2.95	2.97	2.95	3.00	3.07	3.11	2.97	0.163	0.986	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.52</b>	<b>3.48</b>	<b>3.41</b>	<b>3.40</b>	<b>3.58</b>	<b>3.26</b>	<b>3.45</b>	<b>1.040</b>	<b>0.402</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.25	4.17	4.01	4.25	4.26	4.22	4.32	0.415	0.868	
葬後關懷	3.86	3.72	3.94	3.96	4.04	3.95	3.70	0.346	0.911	
殯葬文書	3.97	3.71	3.84	3.82	4.01	4.14	3.72	0.812	0.562	
商品銷售	3.62	3.47	3.03	3.03	3.59	3.00	2.97	2.354	0.034*	
遺體處理	4.17	4.08	4.12	4.07	4.14	4.05	4.29	0.212	0.972	
喪禮時間點選定	4.30	4.10	4.16	4.07	4.29	3.98	4.18	0.527	0.787	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.03</b>	<b>3.89</b>	<b>3.86</b>	<b>3.91</b>	<b>4.07</b>	<b>3.93</b>	<b>3.90</b>	<b>0.371</b>	<b>0.896</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

### 十三、投入殯葬服務業以前的職業

#### (一)結果

1. 在表 4-2-17 所呈現出結果中，「工作價值觀」之差異分析結果，其中「待遇與福利」與「休閒健康」構面均達顯著差異(P 值分別為 0.026\* 與 0.047\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，各群組間均無差異太大的情形。
2. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「殯葬服務」(P 值為 0.006\*\*)達非常顯著水準。然而達非常顯著差異知構面(殯葬服務)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
3. 不同投入殯葬服務業以前職業的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

#### (二)分析討論

就投入殯葬服務相關工作的主要原因而言，「待遇與福利」、「休閒健康」、「殯葬服務」構面達顯著差異，經事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。可能的原因為目前殯葬禮儀服務的工作，只要你敢親自執行，對此行業不會感到恐懼或忌諱，那麼不論你之前是從事什麼工作，在進入此行業後就能得心應手的提供服務。

表 4-2-17 各變項在投入殯葬服務業以前的職業上之差異分析

構面	平均數							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	公務員	教師	運輸業	軍警	自營商	企業雇主	企業雇員	製造業員工
能力與環境	4.06	4.00	4.26	4.71	4.09	3.89	4.06	4.01
待遇與福利	3.93	4.00	4.50	5.00	4.16	3.46	3.70	3.82
學習與創新	4.00	3.50	4.14	4.86	4.03	3.97	3.99	3.99
心理安全	3.46	3.42	3.50	5.00	3.07	3.50	3.24	3.39
休閒健康	3.30	3.50	4.45	4.80	3.68	3.68	3.50	3.77
交通條件	3.50	3.25	3.50	5.00	3.56	3.80	3.63	3.68
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.74</b>	<b>3.61</b>	<b>4.06</b>	<b>4.89</b>	<b>3.76</b>	<b>3.72</b>	<b>3.69</b>	<b>3.82</b>
低成就感	1.83	2.00	1.72	2.00	2.14	2.06	2.18	2.59
工作負荷	3.33	2.40	2.30	2.00	2.82	2.88	2.85	2.96
組織結構	2.00	2.00	2.50	2.00	2.28	3.20	2.83	2.91
工作調適	2.75	2.75	1.50	2.00	2.72	2.40	2.48	2.64
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.30</b>	<b>2.29</b>	<b>2.01</b>	<b>2.00</b>	<b>2.49</b>	<b>2.65</b>	<b>2.59</b>	<b>2.77</b>
生命教育	3.90	3.80	4.20	5.00	3.78	3.72	3.57	3.38
殯葬服務	4.38	3.75	4.83	3.33	3.87	3.25	3.67	3.58
行銷管理	3.58	3.17	3.33	2.33	3.41	3.40	3.18	3.12
附加價值	3.00	2.75	3.75	2.00	3.06	2.90	3.03	3.18
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.71</b>	<b>3.37</b>	<b>4.03</b>	<b>3.17</b>	<b>3.53</b>	<b>3.27</b>	<b>3.35</b>	<b>3.32</b>
禮堂與喪葬儀式	4.78	3.88	4.88	4.50	4.38	4.30	4.25	4.27
葬後關懷	4.83	4.00	4.58	4.83	4.33	3.60	3.91	3.77
殯葬文書	4.35	4.00	4.60	4.00	4.20	3.20	3.85	4.00
商品銷售	4.63	3.38	4.38	3.00	3.56	3.10	2.97	3.27
遺體處理	4.67	4.33	4.33	4.67	4.44	3.93	4.04	3.88
喪禮時間點選定	5.00	4.33	5.00	5.00	4.26	4.13	4.18	4.33
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.69</b>	<b>3.95</b>	<b>4.66</b>	<b>4.34</b>	<b>4.22</b>	<b>3.74</b>	<b>3.91</b>	<b>3.95</b>

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

(續) 表 4-2-17 各變項在投入殯葬服務業以前的職業上之差異分析

構面	平均數				F 值	P 值	scheffe
	9	10	11	12			
	服務業	自由業	醫護人員	其他			
能力與環境	4.20	4.11	4.40	3.92	0.691	0.745	
待遇與福利	4.15	3.89	3.57	3.48	2.076	0.026*	
學習與創新	4.29	3.97	4.18	3.81	1.136	0.339	
心理安全	3.32	3.40	3.28	2.97	1.159	0.321	
休閒健康	3.44	3.71	3.63	3.18	1.883	0.047*	
交通條件	3.53	3.47	3.17	3.34	0.565	0.854	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.82</b>	<b>3.78</b>	<b>3.70</b>	<b>3.45</b>	<b>1.416</b>	<b>0.173</b>	
低成就感	2.39	2.27	2.37	2.41	0.859	0.582	
工作負荷壓力	2.77	2.70	3.15	3.14	1.244	0.264	
組織結構壓力	2.70	2.55	3.00	2.69	1.188	0.301	
工作調適	2.33	2.69	2.63	2.80	1.127	0.345	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.55</b>	<b>2.53</b>	<b>2.97</b>	<b>2.77</b>	<b>1.248</b>	<b>0.263</b>	
生命教育	3.43	3.82	3.95	3.64	1.239	0.267	
殯葬服務	3.76	3.92	4.14	3.72	2.522	0.006**	
行銷管理	3.18	2.88	2.33	2.98	0.921	0.522	
附加價值	2.77	3.03	2.63	2.94	0.899	0.544	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.44</b>	<b>3.54</b>	<b>3.40</b>	<b>3.43</b>	<b>1.147</b>	<b>0.330</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.13	4.09	4.34	4.23	0.730	0.708	
葬後關懷	4.04	3.70	4.46	3.69	1.559	0.118	
殯葬文書	4.01	3.84	4.35	3.81	1.212	0.285	
商品銷售	3.50	3.13	3.56	3.54	1.613	0.102	
遺體處理	4.13	4.12	4.42	4.12	0.671	0.764	
喪禮時間點選定	4.29	4.02	4.42	4.14	1.142	0.334	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.02</b>	<b>3.83</b>	<b>4.28</b>	<b>3.93</b>	<b>1.368</b>	<b>0.195</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表  $P < 0.05$  顯著差異 \*\*表  $P < 0.01$  非常顯著差異 \*\*\*表  $P < 0.001$  極顯著差異

## 十四、您覺得宗教信仰對您所從事的工作

### (一)結果

1. 在表 4-2-18 所呈現出結果中，「工作價值觀」之差異分析結果，在其中「能力與環境」、「待遇與福利」、「休閒健康」與「工作價值觀」的知覺上，分別達顯著差異(P 值為 0.014\*)、非常顯著差異(P 值為 0.002\*\*)、顯著差異(P 值為 0.023\*)與顯著差異(P 值為 0.025\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，其中在「能力與環境」及「工作價值觀」各群組間均無差異太大的情形。在「待遇與福利」知覺上，認為宗教信仰對工作非常沒有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 4.12)高於非常有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 2.36)。在「休閒健康」知覺上，認為宗教信仰對工作非常沒有幫助及沒有幫助的殯葬禮儀人員(平均值分別為 3.61 及 3.63)高於非常有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 2.36)。
2. 在「工作壓力」之差異分析結果，其中「工作負荷」(P 值為 0.001\*\*)達非常顯著差異。然而達顯著差異知構面(工作負荷)，事後進行 Scheffe 多重比較，認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 4.70) 高於認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員(平均值分別為 2.84、2.92、2.94 及 2.64)。
3. 在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「附加價值」(P 值為 0.013\*)達顯著差異。然而達顯著差異知構面(附加價值)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員(平均值分別為 3.03、2.97、3.08 及 2.91)高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 1.50)。

4. 「工作內容重要度知覺」之差異分析結果，在其中「葬後關懷」的知覺上，達非常顯著差異(P 值為 0.002\*\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，認為宗教信仰對工作非常沒有幫助及沒有幫助的殯葬禮儀人員(平均值分別為 4.03 及 4.08)高於有幫助的殯葬禮儀人員(平均值為 3.62)。而在「工作內容重要度知覺」整體知覺上，達顯著差異(P 值為 0.033\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，各群組間仍然均無差異太大的情形。
5. 不同在宗教信仰對所從事的工作幫助認知的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

## (二)分析討論

在宗教信仰幫助上，將以顯著差異的構面事後進行 Scheffe 多重比較發現，在「待遇與福利」、「休閒健康」、「工作負荷壓力」、「附加價值」、「葬後關懷」部份達到顯著差異。也就是認為宗教信仰在「待遇與福利」、「休閒健康」、「附加價值」、「葬後關懷」部份對工作非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於非常有幫助的殯葬禮儀人員。在「工作負荷壓力」部份，認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員。

量化研究結果顯示大部分殯葬禮儀人員認為宗教信仰對殯葬禮儀服務工作沒有幫助。深度訪談研究結果顯示有部分殯葬禮儀人員認為對殯葬禮儀服務工作有幫助。必須擁有宗教的知識，方得以將殯葬禮儀服務做的更好。羅素如的研究中顯示宗教信仰對殯葬禮儀服務工作是有幫助（羅素如，2000：122）。

研究者個人認為宗教信仰對台灣的殯葬禮儀服務整體而言是有幫助，且扮演很重要的角色。因為宗教信仰為台灣社會大眾精神寄託對象。在喪禮的過程中將宗教融合教育下一代子孫進而將殯葬文化提升，比如說基督教會儀式簡單、詩歌莊嚴；佛教儀式，以念佛聲使人心平靜……等等，正逐年提升殯葬儀式的品質與氣氛。「師父說」、「神父說」往往比「殯葬禮儀人員說」還要有用。

可是宗教約束與實際工作情形有時還是會有爭議，甚至會對殯葬禮儀服務工作產生阻礙，比如說：炎炎夏日，有些佛教徒要求遺體需放於常溫下八小時後，才能放入冷凍或入木。研究者個人不贊成以打桶的方式來存放遺體，因為以前科技不發達，沒有遺體專用的冷凍庫可使用，所以古早人用打桶的方式。但是現在的 e 世代已經有遺體專用的冷凍庫，甚至發明急速冷凍，為何不能應用現代科技，將遺體安全衛生的保存，也可讓親友在出殯當日再看往生者最後一面。此外，站在業者的立場上，會因為宗教信仰的關係而喪失一些舊有的商機，例如儀式的簡化，往往就會刪減了一些殯葬用品項目等。

綜上所述，宗教信仰在殯葬禮儀人員執業行為中，大部分是沒有幫助。只有在工作負荷壓力中，殯葬禮儀人員認為宗教信仰是非常有幫助。

表 4-2-18 各變項在宗教信仰幫助上之差異分析

構面	平均數					F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5			
	非常有幫助	有幫助	普通	沒有幫助	非常沒有幫助			
能力與環境	3.29	3.90	3.97	4.07	4.28	3.247	0.014*	
待遇與福利	2.36	3.73	3.68	3.79	4.12	4.510	0.002**	5>1**
學習與創新	4.21	3.95	3.88	4.00	4.07	0.578	0.679	
心理安全	2.25	3.15	3.19	3.28	3.48	1.611	0.175	
休閒健康	1.95	3.48	3.47	3.61	3.63	2.933	0.023*	4,5>1*
交通條件	2.50	3.35	3.53	3.47	3.68	1.210	0.309	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>2.76</b>	<b>3.59</b>	<b>3.63</b>	<b>3.71</b>	<b>3.89</b>	<b>2.894</b>	<b>0.025*</b>	
低成就感	2.94	2.42	2.26	2.36	2.14	1.502	0.205	
工作負荷	4.70	2.84	2.92	2.94	2.64	4.934	0.001**	1>2,3,4,5**
組織結構	2.50	2.88	2.55	2.77	2.49	1.196	0.315	
工作調適	2.75	2.72	2.64	2.69	2.48	0.597	0.666	
<b>整體工作壓力</b>	<b>3.22</b>	<b>2.72</b>	<b>2.61</b>	<b>2.67</b>	<b>2.44</b>	<b>2.212</b>	<b>0.071</b>	
生命教育	4.60	3.61	3.61	3.69	3.79	1.346	0.256	
殯葬服務	3.93	3.87	3.71	3.77	3.98	1.356	0.252	
行銷管理	3.50	2.98	2.94	2.95	2.74	0.917	0.456	
附加價值	1.50	3.03	2.97	3.08	2.91	3.274	0.013*	2,3,4>1*
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.61</b>	<b>3.48</b>	<b>3.41</b>	<b>3.48</b>	<b>3.49</b>	<b>0.235</b>	<b>0.918</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.44	3.94	4.11	4.34	4.22	1.515	0.201	
葬後關懷	3.75	3.26	3.65	4.03	4.08	4.353	0.002**	4,5>2**
殯葬文書	4.00	3.58	3.76	4.06	3.95	1.993	0.099	
商品銷售	3.75	3.01	3.17	3.50	3.44	1.316	0.267	
遺體處理	4.67	4.02	4.04	4.11	4.31	1.178	0.323	
喪禮時間點選定	4.33	4.02	4.01	4.23	4.39	1.507	0.203	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.14</b>	<b>3.63</b>	<b>3.82</b>	<b>4.08</b>	<b>4.06</b>	<b>2.704</b>	<b>0.033*</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十五、您進入此行業的方式或途徑

### (一)結果

1. 在表 4-2-19 所呈現出結果中，在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「殯葬服務」(P 值為 0.019\*)達常顯著差異。然而達顯著差異知構面(殯葬服務)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
2. 不同投入殯葬服務業以前職業的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

在進入此行業的方式或途徑中，「殯葬服務」達常顯著差異。可能原因為在殯葬禮儀服務業中進入的方式不同，所接觸的殯葬服務面不同，所以在殯葬服務的角色自我定位中也會有差異。然而經事後進行 Scheffe 多重比較，發現在殯葬禮儀人員的執業行為中各群組間仍然均無差異太大的情形。

表 4-2-19 各變項在進入此行業的方式或途徑上之差異分析

構面	平均數								F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6	7	8			
	家族傳承	毛遂自薦	見報應徵	就業服務 站轉介	網路查詢	朋友介紹	殯葬教育 訓練機構 轉介	其他			
能力與環境	4.09	4.01	4.12	5.00	3.94	4.02	3.88	4.09	0.578	0.773	
待遇與福利	3.78	3.61	3.86	4.50	4.00	3.91	3.46	3.74	0.684	0.685	
學習與創新	3.94	4.26	4.07	4.43	4.29	4.02	3.89	3.85	0.839	0.557	
心理安全	3.22	3.37	2.71	3.25	3.83	3.32	2.92	3.51	0.736	0.642	
休閒健康	3.49	3.62	3.25	4.60	4.00	3.59	3.45	3.51	0.538	0.804	
交通條件	3.46	3.55	3.50	2.50	4.00	3.55	3.50	3.61	0.504	0.831	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.66</b>	<b>3.74</b>	<b>3.58</b>	<b>4.35</b>	<b>4.01</b>	<b>3.76</b>	<b>3.52</b>	<b>3.74</b>	0.447	0.871	
低成就感	2.29	2.38	2.31	2.11	2.00	2.35	2.17	2.21	0.195	0.986	
工作負荷	2.97	2.94	3.70	2.00	2.40	2.75	2.40	2.89	1.934	0.069	
組織結構	2.83	2.35	2.75	2.50	3.00	2.56	2.63	2.53	0.763	0.620	
工作調適	2.60	2.55	3.13	2.13	4.50	2.62	2.56	2.68	1.491	0.175	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.67</b>	<b>2.58</b>	<b>2.97</b>	<b>2.18</b>	<b>2.98</b>	<b>2.56</b>	<b>2.44</b>	<b>2.58</b>	<b>0.787</b>	<b>0.600</b>	
生命教育	3.73	4.04	3.80	3.40	4.60	3.58	3.50	3.70	0.962	0.462	
殯葬服務	3.91	4.10	3.79	3.29	4.57	3.63	3.57	3.97	2.498	0.019*	
行銷管理	3.03	2.83	2.67	3.00	3.33	2.77	3.00	2.93	0.602	0.753	
附加價值	2.95	2.85	2.88	3.25	2.00	3.07	2.88	3.03	0.619	0.739	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.51</b>	<b>3.61</b>	<b>3.48</b>	<b>3.31</b>	<b>3.86</b>	<b>3.36</b>	<b>3.31</b>	<b>3.55</b>	<b>1.088</b>	<b>0.375</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.24	4.35	4.22	3.88	4.00	4.22	3.91	4.14	0.301	0.952	
葬後關懷	3.86	4.03	4.21	3.75	4.50	3.91	3.17	3.76	0.684	0.686	
殯葬文書	3.96	4.08	4.10	3.70	4.80	3.92	3.20	3.71	1.160	0.330	
商品銷售	3.61	3.65	3.06	2.75	3.75	3.16	2.63	3.19	1.633	0.131	
遺體處理	4.16	4.27	4.00	4.33	4.33	4.18	3.75	4.02	0.391	0.906	
喪禮時間點選定	4.30	4.33	4.17	3.50	4.33	4.13	3.50	4.17	1.051	0.399	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.02</b>	<b>4.13</b>	<b>4.01</b>	<b>3.67</b>	<b>4.28</b>	<b>3.94</b>	<b>3.40</b>	<b>3.86</b>	<b>0.868</b>	<b>0.533</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十六、進入此行業的第一份職務

### (一)結果

1. 在表 4-2-20 所呈現出結果中，「工作壓力」之差異分析結果，其中「工作負荷」構面達顯著差異(P 值為 0.050\*)，事後進行 Scheffe 多重比較發現，各群組間均無差異太大的情形。而整體「工作壓力」構面達顯著差異(P 值為 0.028\*)，在事後進行 Scheffe 多重比較發現，進入此行業的第一份職務為內勤服務的殯葬禮儀人員(平均值為 2.75)高於其他的禮儀人員(平均值為 2.34)。
2. 不同進入此行業的第一份職務的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

就進入此行業的第一份職務而言，在「工作負荷」與整體「工作壓力」構面達顯著差異，事後進行 Scheffe 多重比較發現，只有整體「工作壓力」構面上，進入此行業的第一份職務為內勤服務的殯葬禮儀人員高於其他的殯葬禮儀人員。可能的原因為擔任職務的不同，所須負擔的責任也不同。在整體工作壓力上才會出現差異。尤其出現在內勤服務的殯葬禮儀人員。

表 4-2-20 各變項在入行業第一份職務上之差異分析

構面	平均數				F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4			
	經營管理	外部服務	內勤服務	其他			
能力與環境	4.09	4.01	4.00	4.18	0.701	0.553	
待遇與福利	3.89	3.74	3.67	3.87	0.765	0.515	
學習與創新	4.01	3.94	3.92	3.97	0.191	0.902	
心理安全	3.45	3.27	3.10	3.39	1.211	0.308	
休閒健康	3.66	3.55	3.35	3.68	1.440	0.234	
交通條件	3.60	3.47	3.39	3.57	0.416	0.742	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.79</b>	<b>3.66</b>	<b>3.58</b>	<b>3.79</b>	<b>1.090</b>	<b>0.356</b>	
低成就感	2.33	2.37	2.33	2.07	1.227	0.303	
工作負荷	2.83	2.89	3.08	2.56	2.665	0.050*	
組織結構	2.85	2.59	2.76	2.43	1.530	0.210	
工作調適	2.75	2.60	2.81	2.36	2.207	0.090	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.67</b>	<b>2.62</b>	<b>2.75</b>	<b>2.34</b>	<b>3.130</b>	<b>0.028*</b>	<b>3&gt;4*</b>
生命教育	3.91	3.72	3.51	3.73	2.173	0.094	
殯葬服務	3.98	3.78	3.70	3.94	2.126	0.100	
行銷管理	2.93	2.85	2.92	2.89	0.103	0.958	
附加價值	3.09	3.00	2.96	2.77	1.143	0.334	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.59</b>	<b>3.43</b>	<b>3.38</b>	<b>3.51</b>	<b>2.075</b>	<b>0.107</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.19	4.28	4.23	4.03	0.675	0.569	
葬後關懷	3.76	3.99	3.87	3.70	0.818	0.486	
殯葬文書	3.91	3.95	3.95	3.73	0.543	0.654	
商品銷售	3.32	3.34	3.30	3.43	0.091	0.965	
遺體處理	4.07	4.09	4.30	4.12	0.874	0.457	
喪禮時間點選定	4.28	4.28	4.15	3.88	1.770	0.156	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>3.93</b>	<b>4.02</b>	<b>3.98</b>	<b>3.82</b>	<b>0.539</b>	<b>0.656</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十七、進入此行業後，成為殯葬禮儀人員的流程為何

### (一)結果

在表 4-2-21 所呈現出結果中，以成為殯葬禮儀人員的流程來分，殯葬禮儀人員在「工作價值觀」、「工作壓力」、「執業角色自我定位」、「工作內容重要度知覺」等各大小構面均無顯著差異。

### (二)分析討論

進入此行業後，成為殯葬禮儀人員的流程對於殯葬禮儀人員的執業行為沒有顯著差異。可能原因為殯葬禮儀服務的工作是屬於環環相扣的工作項目，所以如果要成為一位殯葬禮儀人員，必須全方位的瞭解殯葬服務的工作內容與方法。故不論是從什麼流程學習成長成為一位殯葬禮儀人員，在執行業務行為時並不會產生差異。

表 4-2-21 各變項在成爲殯葬禮儀人員的流程上之差異分析

構面	平均數			F 值	P 值	scheffe
	1	2	3			
	內勤服務→外部服務 → 經營管理	外部服務實習→外部 服務	其他			
能力與環境	4.07	4.00	4.15	0.563	0.571	
待遇與福利	3.82	3.73	3.93	0.578	0.562	
學習與創新	4.01	3.92	3.92	0.488	0.615	
心理安全	3.22	3.27	3.43	0.575	0.564	
休閒健康	3.56	3.48	3.55	0.178	0.837	
交通條件	3.38	3.62	3.70	1.826	0.165	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.68</b>	<b>3.67</b>	<b>3.82</b>	<b>0.588</b>	<b>0.557</b>	
低成就感	2.28	2.39	2.20	0.715	0.491	
工作負荷	2.90	2.87	2.88	0.027	0.974	
組織結構	2.79	2.62	2.31	3.026	0.052	
工作調適	2.71	2.51	2.76	1.461	0.236	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.67</b>	<b>2.59</b>	<b>2.53</b>	<b>0.735</b>	<b>0.481</b>	
生命教育	3.74	3.57	3.75	1.090	0.339	
殯葬服務	3.86	3.73	3.95	1.443	0.240	
行銷管理	3.00	2.78	2.80	1.425	0.244	
附加價值	2.98	2.97	2.93	0.046	0.955	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.50</b>	<b>3.38</b>	<b>3.51</b>	<b>1.287</b>	<b>0.279</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.30	4.22	3.99	1.768	0.175	
葬後關懷	3.86	4.00	3.58	1.814	0.167	
殯葬文書	3.92	3.95	3.75	0.638	0.530	
商品銷售	3.45	3.21	3.30	0.915	0.403	
遺體處理	4.23	4.10	4.02	1.060	0.349	
喪禮時間點選定	4.25	4.16	4.11	0.400	0.671	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.01</b>	<b>3.97</b>	<b>3.78</b>	<b>1.196</b>	<b>0.306</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十八、進入此行業後，如何學習殯葬禮儀的工作項目

### (一)結果

1. 在表 4-2-17 所呈現出結果中，在「執業角色自我定位」之差異分析結果，其中「殯葬服務」(P 值為 0.026\*)達顯著水準。然而達顯著差異之構面(殯葬服務)，事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。在整體「執業角色自我定位」之差異分析結果，P 值為 0.010\*\*達非常顯著水準。事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。
2. 不同投入殯葬服務業以前職業的殯葬禮儀人員對其餘各變數及子構面則無顯著差異。

### (二)分析討論

就進入此行業後，如何學習殯葬禮儀的工作項目部分而言，在「殯葬服務」及整體「執業角色自我定位」構面達顯著水準。然而經事後進行 Scheffe 多重比較，發現各群組間仍然均無差異太大的情形。

民國九十一年七月十七日公佈殯葬管理條例，條文中規定具一定規模之殯葬經營服務業須有具備禮儀師證照資格的執業人員壓力下，加上在中部地區有許多殯葬教育機構開設殯葬相關課程或禮儀師證照考照班……等課程，所以目前要學習殯葬禮儀服務工作的殯葬禮儀人員大多會選擇殯葬教育機構。一方面可以學習殯葬禮儀的文化淵源，另一方面可以獲得殯葬教育機構所頒發的研習證明，以符合殯葬管理條例的相關規定。

然而，自我摸索的殯葬禮儀人員也佔不少數。他們從經驗中、從挫敗中學習與改革殯葬禮儀服務業的弊病，從實際的真實案例中去成長。

表 4-2-22 各變項在進入此行業後，如何學習殯葬禮儀的工作項目上之差異分析

構面	平均數						F 值	P 值	scheffe
	1	2	3	4	5	6			
	師徒制，口頭教授	跟隨先進、同事實地觀察與學習	公司內部舉辦教育訓練	參加殯葬相關研習或教育課程	自我摸索	其它			
能力與環境	4.11	3.94	4.03	4.29	4.26		2.120	0.081	
待遇與福利	3.94	3.75	3.78	3.85	3.70		0.545	0.703	
學習與創新	3.94	3.95	4.00	4.23	3.94		1.181	0.322	
心理安全	3.22	3.31	3.41	3.36	3.07		0.343	0.849	
休閒健康	3.58	3.49	3.64	3.68	3.34		0.516	0.724	
交通條件	3.65	3.44	3.72	3.38	3.40		0.684	0.604	
<b>整體工作價值觀</b>	<b>3.73</b>	<b>3.66</b>	<b>3.76</b>	<b>3.85</b>	<b>3.61</b>		<b>0.558</b>	<b>0.694</b>	
低成就感	2.24	2.39	2.09	2.32	2.11		0.964	0.429	
工作負荷壓力	2.84	2.87	2.87	2.94	2.89		0.077	0.989	
組織結構壓力	2.78	2.63	2.33	2.79	2.35		1.136	0.342	
工作調適	2.59	2.68	2.86	2.48	2.57		0.632	0.641	
<b>整體工作壓力</b>	<b>2.61</b>	<b>2.63</b>	<b>2.54</b>	<b>2.64</b>	<b>2.53</b>		<b>0.148</b>	<b>0.964</b>	
生命教育	3.81	3.61	3.29	3.89	3.82		1.995	0.098	
殯葬服務	3.80	3.75	3.55	4.04	4.14		2.859	0.026*	
行銷管理	3.17	2.78	2.48	2.90	2.97		2.658	0.035	
附加價值	2.99	2.92	3.00	3.08	3.18		0.532	0.712	
<b>執業角色自我定位</b>	<b>3.54</b>	<b>3.38</b>	<b>3.20</b>	<b>3.60</b>	<b>3.66</b>		<b>3.477</b>	<b>0.010**</b>	
禮堂與喪葬儀式	4.30	4.13	4.22	4.11	4.57		1.368	0.248	
葬後關懷	3.94	3.75	3.87	3.83	4.29		1.105	0.357	
殯葬文書	3.87	3.93	3.91	4.01	3.80		0.210	0.932	
商品銷售	3.56	3.21	3.22	3.23	3.82		1.702	0.153	
遺體處理	4.19	4.13	4.04	4.19	4.06		0.183	0.947	
喪禮時間點選定	4.22	4.16	3.93	4.29	4.39		0.645	0.631	
<b>工作內容重要度知覺</b>	<b>4.03</b>	<b>3.90</b>	<b>3.90</b>	<b>3.94</b>	<b>4.20</b>		<b>0.791</b>	<b>0.533</b>	

資料來源：本研究整理。

註：\*表 P<0.05 顯著差異 \*\*表 P<0.01 非常顯著差異 \*\*\*表 P<0.001 極顯著差異

## 十九、假設驗證

綜合以上有關個人基本資料部分、企業基本資料部分、入行背景部分與養成過程部分之 One-way ANOVA 之分析結果，以綜合分析表的方式彙總如表 4-2-23 所示。針對差異假設的部分，其分析驗證結果有一部分是獲得接受，而有一部分是不獲得接受。

假設驗證部分：

假設 1-1：不同屬性變項（個人特徵、企業特徵、入行背景、養成過程）殯葬禮儀人員的「工作價值觀」有顯著差異。

假設 1-2：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作壓力」有顯著差異。

假設 1-3：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「執業角色自我定位」有顯著差異。

假設 1-4：不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作內容重要度知覺」有顯著差異。

### (一)工作價值觀

由表 4-2-23 發現，殯葬禮儀人員在「工作價值觀」的知覺上，會因投入殯葬服務相關工作年資、目前擔任職務、進入公司服務年資、宗教信仰對工作的幫助不同而有顯著的差異，其餘則不受影響。經事後進行 Scheffe 多重比較，發現投入殯葬服務年資及進入公司服務年資 15 年以上比 5 年（含）~10 年以下的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。在整體「工作價值觀」知覺上，專任禮儀師比兼任禮儀師有較高的同意水準，達顯著差異。在「交通條件」知覺上，專任禮儀師比公司行號負責人或董事及兼任禮儀師(平均值為 3.42 及 3.34)有較高的同意水準，達顯著差異。也就是說在這個部分中假設 1-1 是部份成立。

### (二)工作壓力

由表 4-2-23 發現，殯葬禮儀人員在「工作壓力」的知覺上，會因宗教信仰對工作的幫助、進入此行業的第一份職務不同而有顯著的差異。經事後進行 Scheffe 多重比較，發現宗教信仰在「工作負荷壓力」部份，認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員。整體「工作壓力」構面達顯著差異，事後進行 Scheffe 多重比較發現，進入此行業的第一份職務為內勤服務的殯葬禮儀人員高於其他的殯葬禮儀人員，其餘皆無顯著差

異。也就是說在這個部分中假設 1-2 是部份成立。

### (三)執業角色自我定位

在執業角色自我定位上，不同的目前擔任職務、不同的進入公司服務年資、不同的公司行號型態與不同的宗教信仰對工作之幫助的殯葬禮儀人員皆有顯著差異。

事後進行 Scheffe 多重比較發現，在「生命教育」構面中公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，達顯著差異；「殯葬服務」構面中公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員有較高的同意水準；「行銷管理」構面中公司行號型態為合夥的殯葬禮儀人員在行銷管理知覺上高於股份有限公司的殯葬禮儀人員；在「附加價值」構面中發現認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員；在整體「執業角色自我定位」構面中公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，有顯著差異。在這個部分中假設 1-3 是成立

### (四)工作內容重要度知覺

在工作內容重要度知覺上，事後進行 Scheffe 多重比較發現，不同月收入結構、不同的宗教信仰對工作之幫助的殯葬禮儀人員都有顯著差異，也就是說在這個部分中假設 1-4 是部份成立。

可能的原因為殯葬禮儀服務業通常是以視業績與公司拆帳或月薪 < 獎金的方式計算薪資模式。在本研究中顯示月薪 < 獎金的禮儀人員比視業績與公司拆帳的禮儀人員有較高的同意水準。認為宗教信仰對工作非常沒有幫助及沒有幫助的禮儀人員高於有幫助的殯葬禮儀人員。

表 4-2-23 One-way ANOVA 之綜合分析表

構面	1						2					3						
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7
	20歲以下	21-30歲	31-40歲	41-50歲	51-60歲	60歲以上	閩南人	客家人	外省人	原住民	其他	未入學	國民小學	國民中學	高中、高職	專科	大學	研究所以上
能力與環境																		
待遇與福利																		
學習與創新																		
心理安全																		
休閒健康																		
交通條件																		
<b>工作價值觀</b>																		
低成就感																		
工作負荷																		
組織結構																		
工作調適																		
<b>工作壓力</b>																		
生命教育																		
殯葬服務																		
行銷管理																		
附加價值																		
<b>執業角色自我定位</b>																		
禮堂與喪葬儀式																		
葬後關懷																		
殯葬文書																		
商品銷售																		
遺體處理																		
喪禮時間點選																		
<b>工作內容重要度知覺</b>																		

(續)表 4-2-23 One-way ANOVA 之綜合分析表

構面	4								5								6					7						
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	
	文 科	法 科	商 科	理 科	工 科	農 科	軍 警 學 校	醫 護	佛 教	道 教	一 貫 道	基 督 教	天 主 教	伊 斯 蘭 教	一 般 民 間 信 仰	無 宗 教 信 仰	其 他	1 年 以 下	1 年 ~ 3 年	3 年 ~ 5 年	5 年 ~ 10 年	10 年 ~ 15 年	15 年 以 上	公 司 行 號	專 任 禮 儀	兼 任 禮 儀	其 他	
能力與環境																												
待遇與福利																												
學習與創新																												
心理安全																												
休閒健康																												
交通條件																												
<b>整體工作價值觀</b>																												
低成就感																												
工作負荷																												
組織結構																												
工作調適																												
<b>整體工作壓力</b>																												
生命教育																												
殯葬服務																												
行銷管理																												
附加價值																												
<b>執業角色自我定位</b>																												
禮堂與喪葬儀式																												
葬後關懷																												
殯葬文書																												
商品銷售																												
遺體處理																												
喪禮時間點選定																												
工作內容重要度知覺																												

(續)表 4-2-23 One-way ANOVA 之綜合分析表

構面	8				9				10					11								
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4						
	1年 以下	1年 (含) ~3 年以 下	3年 (含) ~5 年以 下	5年 (含) ~10 年以 下	10年 (含) ~15 年以 下	15 年 以 上	月薪 <獎 金	月薪 >獎 金	視業 績與 公司 拆帳	底薪 +業 績分 紅	其他	1年 以下	1年 (含) ~3 年以 下	3年 (含) ~5 年以 下	5年 (含) ~10 年以 下	10年 (含) ~15 年以 下	15 年 以 上	獨 資	合 夥	有 限 公 司	股 份 有 限 公 司	
能力與環境																						
待遇與福利																						
學習與創新																						
心理安全																						
休閒健康																						
交通條件																						
<b>整體工作價值觀</b>																						
低成就感																						
工作負荷																						
組織結構																						
工作調適																						
<b>整體工作壓力</b>																						
生命教育																						
殯葬服務																						
行銷管理																						
附加價值																						
<b>執業角色自我定位</b>																						
禮堂與喪葬儀式																						
葬後關懷																						
殯葬文書																						
商品銷售																						
遺體處理																						
喪禮時間點選定																						
<b>工作內容重要度</b>																						
<b>知覺</b>																						

(續)表 4-2-23 One-way ANOVA 之綜合分析表

構面	12						13						14										
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
	家 族 傳 承	學 以 致 用	修 行 服 務	待 遇 吸 引	遭 逢 喪 事 , 產 生 興 趣	朋 友 遊 說	公 務 員	教 師	運 輸 業	軍 警	自 營 商	企 業 雇 主	企 業 雇 員	製 造 業 員 工	服 務 業	自 由 業	醫 護 人 員	其 他	非 常 有 幫 助	有 幫 助	普 通	沒 有 幫 助	非 常 沒 有 幫 助
能力與環境																							
待遇與福利																							5>1**
學習與創新																							
心理安全																							
休閒健康																							4,5>1*
交通條件																							
<b>整體工作價值觀</b>																							
低成就感																							
工作負荷																							1>2,3,4,5**
組織結構																							
工作調適																							
<b>整體工作壓力</b>																							
生命教育																							
殯葬服務																							
行銷管理																							
附加價值																							2,3,4>1*
<b>執業角色自我定位</b>																							
禮堂與喪葬儀式																							
葬後關懷																							4,5>2**
殯葬文書																							
商品銷售																							
遺體處理																							
喪禮時間點選定																							
工作內容重要度 知覺																							

(續)表 4-2-23 One-way ANOVA 之綜合分析表

構面	15				16				17			18									
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6			
	家族傳承	毛遂自薦	見報應徵	就業服務站轉介	網路查詢	朋友介紹	殯葬教育訓練機構轉介	其他	經營管理	外部服務	內勤服務	其他	內勤服務→外部服務→經營管理	外部服務實習→外部服務	其他	師徒制，頭教授	跟隨先進、同事實地觀察與學習	公司內部辦教育訓練	參加殯葬相關研習教育課程	自我摸索	其它
能力與環境																					
待遇與福利																					
學習與創新																					
心理安全																					
休閒健康																					
交通條件																					
<b>整體工作價值觀</b>																					
低成就感																					
工作負荷壓力																					
組織結構壓力																					
工作調適																					
<b>整體工作壓力</b>																					<b>3&gt;4*</b>
生命教育																					
殯葬服務																					
行銷管理																					
附加價值																					
<b>執業角色自我定位</b>																					
禮堂與喪葬儀式																					
葬後關懷																					
殯葬文書																					
商品銷售																					
遺體處理																					
喪禮時間點選定																					
<b>工作內容重要度知覺</b>																					

資料來源：本研究整理。

### 第三節 台灣殯葬禮儀人員執業現況相關分析

在前述的分析架構圖中，本研究架構了工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與執業工作重要度知覺四者之間的影響關係。因此本節主要目的在探討台灣殯葬禮儀人員在工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與執業工作重要度知覺之層面及其各分層面之相關，並以典型相關法進行分析，瞭解實際產生影響關係的層面及強度。

典型相關分析即在求出兩個自變項與兩個以上依變項間的線性組合，使其相關性達到最大，因此本節將採用典型相關分析來探討研究架構中，台灣殯葬禮儀人員在工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與執業工作重要度知覺等變項彼此間之關係。根據吳萬益與林清河(2000：364)表示，典型負荷量大於 0.3 者為顯著的典型負荷量，亦即該變項對其線性模式有顯著之解釋力，本研究於各分析表格或典型相關徑路圖中以粗體字或粗黑線箭頭表示之。

現將各變項所分析之典型相關情形分別以摘要表與典型相關徑路圖的方式呈現：

#### 壹、工作價值觀與工作壓力之典型相關分析

表 4-3-1 工作價值觀與工作壓力的典型相關分析摘要表

控制變項	典型因素		效標變項	典型因素	
(X 變項)	$\chi 1$	$\chi 2$	(Y 變項)	$\eta 1$	$\eta 2$
能力環境	.252	<b>.890</b>	低成就感	-.283	<b>-.946</b>
待遇福利	<b>.471</b>	<b>.714</b>	工作負荷	<b>-.982</b>	-.114
學習創新	.038	<b>.524</b>	組織結構	-.004	<b>-.476</b>
心理安全	<b>.672</b>	.069	工作調適	<b>-.381</b>	<b>-.511</b>
休閒健康	<b>.883</b>	<b>.344</b>			
交通條件	.289	<b>.423</b>			
抽出變異數	26.682	31.291	抽出變異數	29.734	34.875
百分比			百分比		
重疊(%)	10.223	9.135	重疊(%)	11.392	10.182
N=194			$\rho 2$	0.383	0.292
			$\rho$	0.619**	0.540*

註：\*表 P<0.05 顯著典型相關 \*\*表 P<0.01 非常顯著典型相關 \*\*\*表 P<0.001 極顯著典型相關

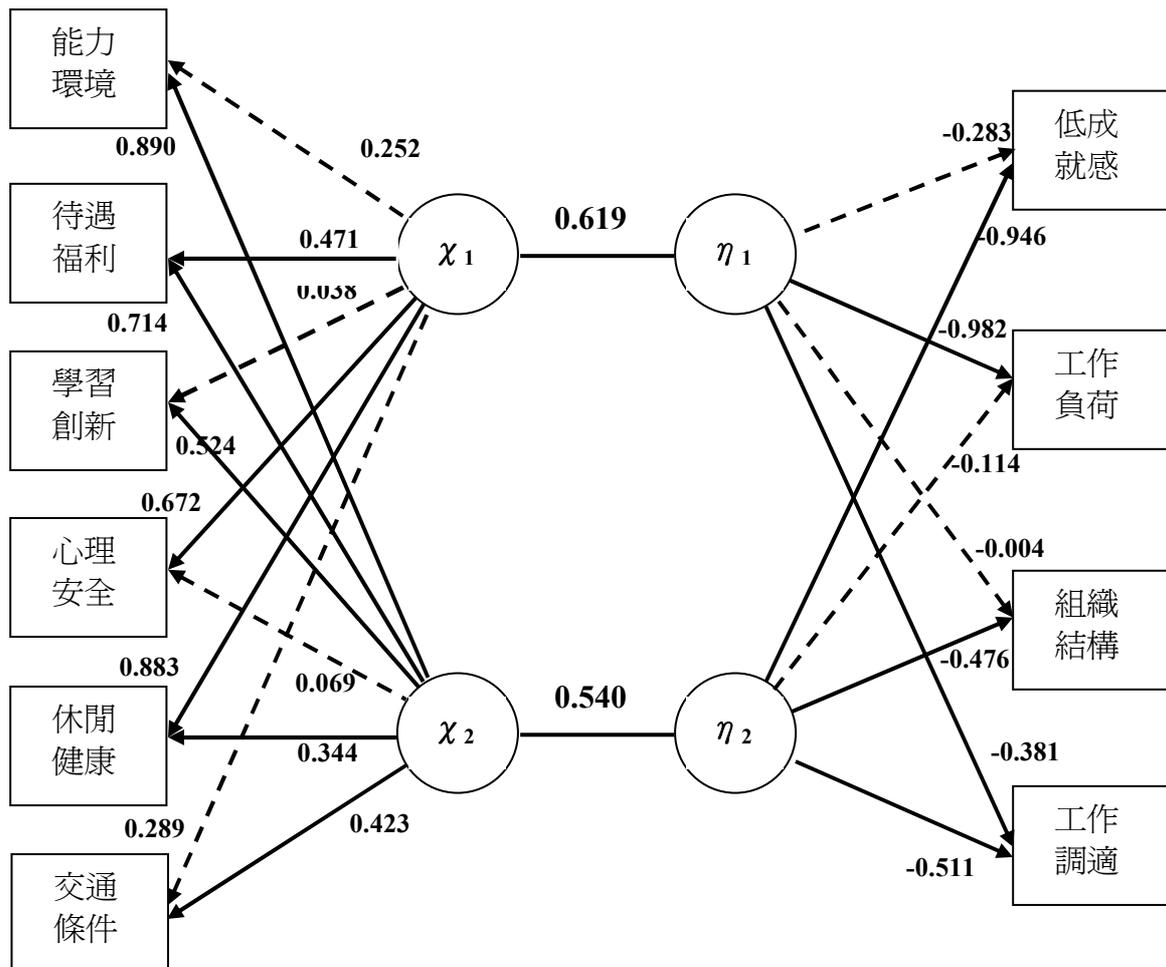


圖 4-3-1 工作價值觀與工作壓力的典型相關分析徑路圖

(一)從表 4-3-1 典型相關分析摘要中，可以發現：

1. 有二個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數  $\rho = 0.619$  ( $p < 0.01$ )；第二個典型相關係數  $\rho = 0.540$  ( $p < 0.01$ )，由此可知台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀與工作壓力之間有顯著典型相關，而且主要透過二個典型因素彼此影響。
2. 由X組變項對Y組變項的解釋：
  - (1)X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，可以說明 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )總變異量的 38.3%，而 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 29.734%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 11.392%。因而，X 組變項透過第一典型因素( $\chi_1$  與  $\eta_1$ )，可

以解釋效標變項總變異量的 11.392%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面經由第一個典型因素共可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量 11.392%。

(2)X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )，可以說明 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 2$ )總變異量的 29.2%，而 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 34.875%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 10.182%。因而，X 組變項透過第二典型因素( $\chi 2$  與  $\eta 2$ )，可以解釋 Y 組變項總變異量的 10.182%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面經由第二個典型因素共可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量 10.182%。

### 3. 由Y組變項對X組變項的解釋：

(1)Y 組變項的第一個典型因素( $\eta 1$ )，可以說明 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )總變異量的 38.3%，而 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 26.282%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 10.223%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\eta 1$  與  $\chi 1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 10.223%。換言之低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面經由第一個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 10.223%。

(2)Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 2$ )，可以說明 X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )總變異量的 29.2%，而 X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 31.291%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 9.135%。因而，Y 組變項透過第二典型因素( $\eta 2$  與  $\chi$

2)，可以解釋 X 組變項總異量的 9.135%。換言之低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面經由第一個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 9.135%。

綜上所述，二組典型相關及重疊量數值很接近，表示二組的相關程度都很高。可知台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與工作壓力有顯著典型相關，以下就相關係數達 0.30 以上的變項進一步說明：

1. 就X組變項的第一個典型因素而言，待遇福利(0.471)，心理安全(0.672)，休閒健康(0.883)三個層面與( $\chi_1$ )之相關較高；再就Y組變項的第一個典型因素而言工作負荷壓力(-0.982)、工作調適(-0.381)二個層面與( $\chi_1$ )之相關較高。由於工作負荷壓力、工作調適的結構係數為負數，可見(待遇福利、心理安全、休閒健康)等三項工作價值觀評價愈高，(工作負荷、工作調適)的工作壓力愈低。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的待遇與福利、心理安全、休閒健康三個層面與工作壓力的工作負荷壓力、工作調適二個層面的關係較密切。
2. 就X組變項的第二個典型因素而言，能力環境(0.890)，待遇福利(0.714)，學習創新(0.524)，休閒健康(0.883)，交通條件(0.423)五個層面與( $\chi_2$ )之相關較高；再就Y組變項的第二個典型因素而言低成就感(-0.946)，組織結構(-0.476)，工作調適(-0.511)三個層面與( $\chi_2$ )之相關較高。由於後三個構面的結構係數均為負數，可見(能力環境、待遇福利、學習創新、休閒健康、交通條件)等五項工作價值觀評價愈高，(低成就感、組織結構、工作調適)等三項工作壓力愈低。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的能力環境、待遇與福利、學習創新、休閒健康、交通條件五個層面與工作壓力的低成

就感、組織結構、工作調適三個層面的關係較密切。

3. X組變項與Y組變項在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計21.574%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面，經由第一、二個典型因素共可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量21.574%，而此二個典型因素可以直接解釋台灣殯葬禮儀人員工作壓力層面總變異量67.5%。
4. 二組典型相關及重疊量數值以第一組典型相關較大，第二組較小，可見六個工作價值觀構面主要是藉由第一個典型因素影響四個工作壓力構面。
5. 如果以工作壓力為X組變項，而工作價值觀為Y組變項，則工作壓力與工作價值觀在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計19.358%。換言之低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面，經由第一、二個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量19.358%。

## (二)分析討論

為探討本研究假設 2-1：「殯葬禮儀人員的工作價值觀與工作壓力有顯著相關」，茲將典型相關研究所得資料分析討論如下：

在工作價值觀與工作壓力的關係方面，從典型相關分析結果可以得知，工作價值觀的六個層面與工作壓力的四個層面之間具有顯著的負向相關。從表 4-3-1 的典型相關摘要表可知，在二個典型因素中以第一個的解釋力最高，而第二個典型因素亦達顯著水準。在第一個典型中，工作價值觀的六個層面與工作壓力的四個層面相關頗高。

工作價值觀與工作壓力的影響力方向究竟如何？專家學者的看法及許多實證研究顯示工作價值觀與工作壓力呈現明顯且一致相關性，而在本研究的發現中，從二者相

互影響的解釋力來看，工作價值觀對工作壓力的解釋力高。顯示工作價值觀對工作壓力的影響力較大，因此就本研究結果而言，台灣殯葬禮儀人員的工作壓力受到工作價值觀的影響，其中待遇與福利、心理安全、休閒健康三者對工作壓力的工作負荷壓力、工作調適層面均有較大的負向影響力。另一方面在工作壓力層面對工作價值觀層面的影響力雖然只有 10.223%，與工作價值觀層面對工作壓力層面影響力 11.392% 差距不大。因此亦不宜忽視工作壓力層面對工作價值觀層面的影響力，仍有繼續加以探究的空間。

綜上所述，台灣殯葬禮儀人員之工作價值觀對工作壓力有一定程度的影響力，工作壓力是一種可以藉由降低殯葬禮儀人員的工作價值觀而予以改變的動力。本研究發現了工作價值觀在工作壓力當中，可能是一個重要因素。而此研究結果也顯示工作價值觀對殯葬禮儀人員的重要。

## 貳、工作價值觀與執業角色自我定位之相關分析

表 4-3-2 工作價值觀與執業角色自我定位的典型相關分析摘要表

控制變項 (X 變項)	典型因素		效標變項 (Y 變項)	典型因素	
	$\chi 1$	$\chi 2$		$\eta 1$	$\eta 2$
能力環境	<b>.915</b>	-.174	生命教育	<b>.721</b>	<b>-.574</b>
待遇福利	<b>.545</b>	-.080	殯葬服務	<b>.909</b>	-.110
學習創新	<b>.712</b>	<b>-.522</b>	行銷管理	.075	-.040
心理安全	<b>.354</b>	<b>.338</b>	附加價值	<b>.307</b>	<b>.740</b>
休閒健康	<b>.639</b>	<b>.361</b>			
交通條件	.210	<b>-.319</b>			
抽出變異數	36.968	10.917	抽出變異數	36.167	22.257
百分比			百分比		
重疊(%)	8.695	1.399	重疊(%)	8.506	2.853
N=194			$\rho 2$	0.235	0.128
			$\rho$	0.485***	0.358*

註：\*表 P<0.05 顯著典型相關 \*\*表 P<0.01 非常顯著典型相關 \*\*\*表 P<0.001 極顯著典型相關

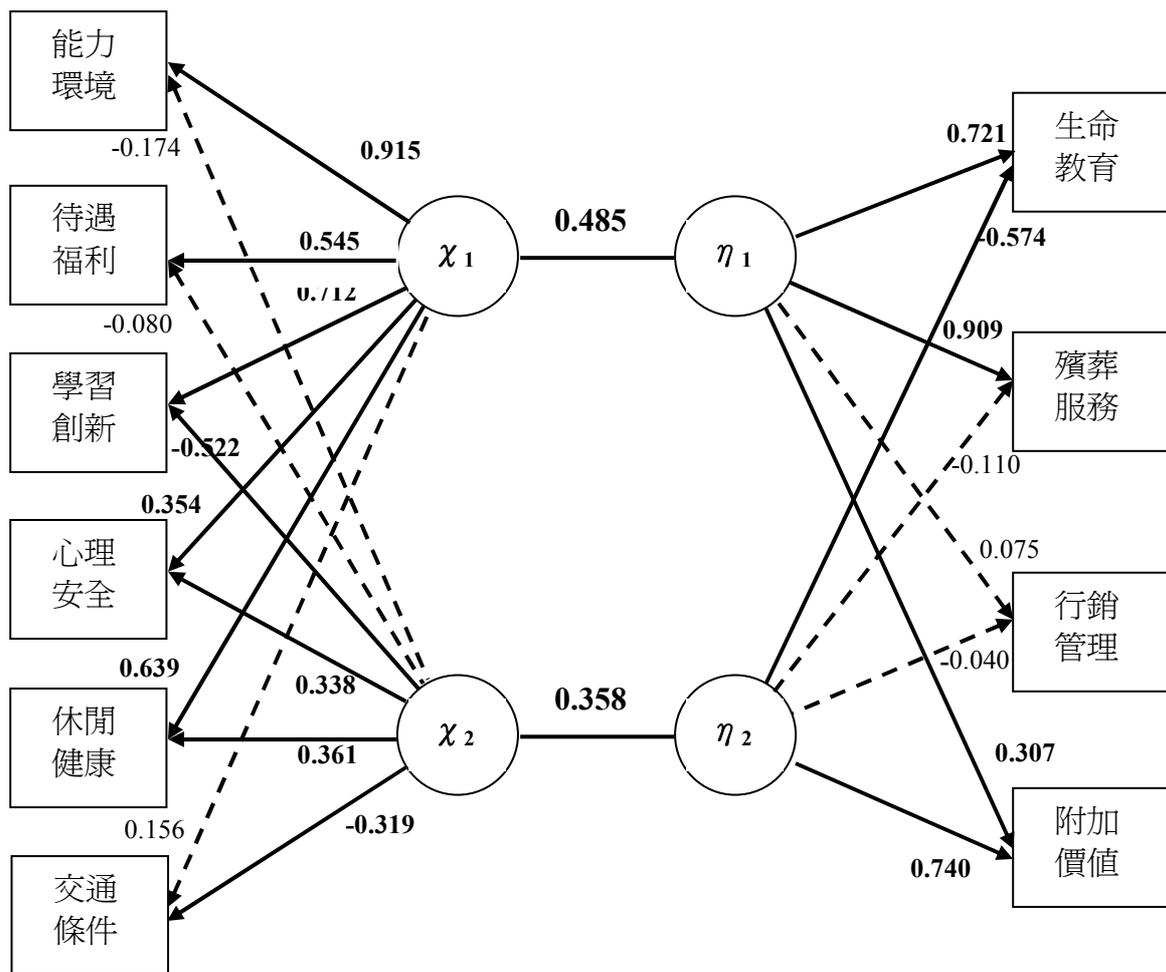


圖 4-3-2 工作價值觀與執業角色自我定位的典型相關分析徑路圖

(一)從表 4-3-2 之典型相關分析摘要中，可以發現：

1. 有二個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數  $\rho = 0.485$  ( $p < .01$ )；第二個典型相關係數  $\rho = 0.358$  ( $p < .05$ )，由此可知台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀與執業角色自我定位之間有顯著典型相關，主要透過二個典型因素彼此影響。

2. 由X組變項對Y組變項的解釋：

- (1)X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，可以說明 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )總變異量的 23.5%，而 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 36.167%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 8.506%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\chi_1$  與  $\eta_1$ )，可

以解釋效標變項總變異量的 8.506%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面經由第一個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 8.506%。

(2)X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )，可以說明 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 2$ )總變異量的 12.8%，而 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 22.257%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 2.853%。因而，X 組變項透過第二典型因素( $\chi 2$  與  $\eta 2$ )，可以解釋 Y 組變項總變異量的 2.853%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面經由第二個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 2.853%。

### 3. 由Y組變項對X組變項的解釋：

(1)Y 組變項的第一個典型因素( $\eta 1$ )，可以說明 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )總變異量的 23.5%，而 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 36.968%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 8.695%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\eta 1$  與  $\chi 1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 8.695%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由第一個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 8.695%。

(2)Y 組變項的第二個典型因素( $\eta 2$ )，可以說明 X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )總變異量的 12.8%，而 X 組變項的第二個典型因素( $\chi 2$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 10.917%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 1.399%。因而，Y 組變項透過第二典型因素( $\eta 2$  與  $\chi 2$ )

2)，可以解釋 X 組變項總異量的 1.399%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由第一個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 1.399%。

綜上所述，二組典型相關及重疊量數值很接近，表示二組的相關程度都很高。可知台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與執業角色自我定位有顯著典型相關，以下就相關係數達 0.30 以上的變項進一步說明：

1. 就X組變項的第一個典型因素而言，能力環境(0.915)，待遇福利(0.545)，學習創新(0.712)，心理安全(0.354)，休閒健康(0.639)五個層面與( $\chi_1$ )之相關較高；再就Y組變項的第一個典型因素而言生命教育(0.721)，殯葬服務(0.909)，附加價值(0.307)三個層面與( $\chi_1$ )之相關較高。由於其結構係數的值均為正數，可見(能力環境、待遇與福利、學習創新、心理安全、休閒健康)等五項的工作價值觀評價愈高，對於(生命教育、殯葬服務、附加價值)等三項的執業角色自我定位愈清楚。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的能力環境、待遇與福利、學習創新、心理安全、休閒健康五個層面與執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、附加價值三個層面關係較密切。
2. 就X組變項的第二個典型因素而言，學習創新(-0.522)，心理安全(0.338)，休閒健康(0.361)，交通條件(-0.319)四個層面與( $\chi_2$ )之相關較高；再就Y組變項的第二個典型因素而言生命教育(-0.574)，附加價值(0.740)二個層面與( $\chi_2$ )之相關較高。由於有二個構面的結構係數為負數，可見(學習創新、交通條件)等二項工作價值觀評價愈低，或(心理安全、休閒健康)等二項工作價值觀評價愈高，則(生命教育)執業角色自我定位愈不清楚；但附加價值的執業角色自我定位愈清楚。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的學習創新、心

理安全、休閒健康、交通條件四個層面與執業角色自我定位的生命教育、附加價值二個層面的關係較密切。

3. X組變項與Y組變項在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計11.359%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面，經由第一、二個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量11.359%，而此二個典型因素可以直接解釋台灣殯葬禮儀人員執業角色自我定位層面總變異量36.3%。
4. 二組典型相關及重疊量數值以第一組典型相關較大，第二組較小，可見六個工作價值觀構面主要是藉由第一個典型因素影響四個執業角色自我定位構面。
5. 如果以執業角色自我定位為X組變項，而工作價值觀為Y組變項，則執業角色自我定位與工作價值觀在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計10.094%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面，經由第一、二個典型因素共可說明能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量10.094%。

## (二)分析討論

為探討本研究假設 2-2：「殯葬禮儀人員的工作價值觀與執業角色自我定位有顯著相關」，茲將典型相關研究所得資料分析討論如下：

在工作價值觀與執業角色自我定位的關係方面，從典型相關分析結果可以得知，工作價值觀的六個層面與執業角色自我定位的四個層面之間具有顯著的正向相關。從表 4-3-2 的典型相關摘要表可知，在二個典型因素中以第一個的解釋力最高，而第二個典型因素亦達顯著水準。在第一個典型中，工作價值觀的六個層面與執業角色自我定位的四個層面相關頗高。

工作價值觀與執業角色自我定位的影響力方向究竟如何？專家學者的看法及許多實證研究顯示工作價值觀與執業角色自我定位呈現明顯且一致相關性，而在本研究的發現中，從二者相互影響的解釋力來看，執業角色自我定位對工作價值觀的解釋力高。顯示執業角色自我定位對工作價值觀的影響力較大，因此就本研究結果而言，台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀受到執業角色自我定位的影響，其中執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、附加價值層面與工作價值觀的能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康五者均有較大的正向影響力。另一方面在工作價值觀對執業角色自我定位層面的影響力雖然只有 8.506%，與執業角色自我定位層面對工作價值觀層面影響力 8.695% 差距不大。因此亦不宜忽視工作價值觀層面對執業角色自我定位層面的影響力，仍有繼續加以探究的空間。

綜上所述，台灣殯葬禮儀人員之執業角色自我定位對工作價值觀有一定程度的影響力，工作價值觀是一種可以藉由提高殯葬禮儀人員的對執業角色自我定位而予以改變的動力。本研究發現了執業角色自我定位在工作價值觀當中，可能是一個重要因素。而此研究結果也顯示執業角色自我定位對殯葬禮儀人員的重要。

### 參、工作壓力與執業角色自我定位之典型相關分析

表 4-3-3 工作壓力與執業角色自我定位的典型相關分析摘要表

控制變項 (X 變項)	典型因素 $\chi^2$	效標變項 (Y 變項)	典型因素 $\eta^2$
低成就感	-.385	生命教育	.923
工作負荷	.428	殯葬服務	.413
組織結構	.289	行銷管理	.385
工作調適	.226	附加價值	-.057
抽出變異數	11.658	抽出變異數	29.347
百分比		百分比	
重疊(%)	1.452	重疊(%)	3.655
N=194		$\rho^2$	0.125
		$\rho$	0.353**

註：\*表 P<0.05 顯著典型相關 \*\*表 P<0.01 非常顯著典型相關 \*\*\*表 P<0.001 極顯著典型相關

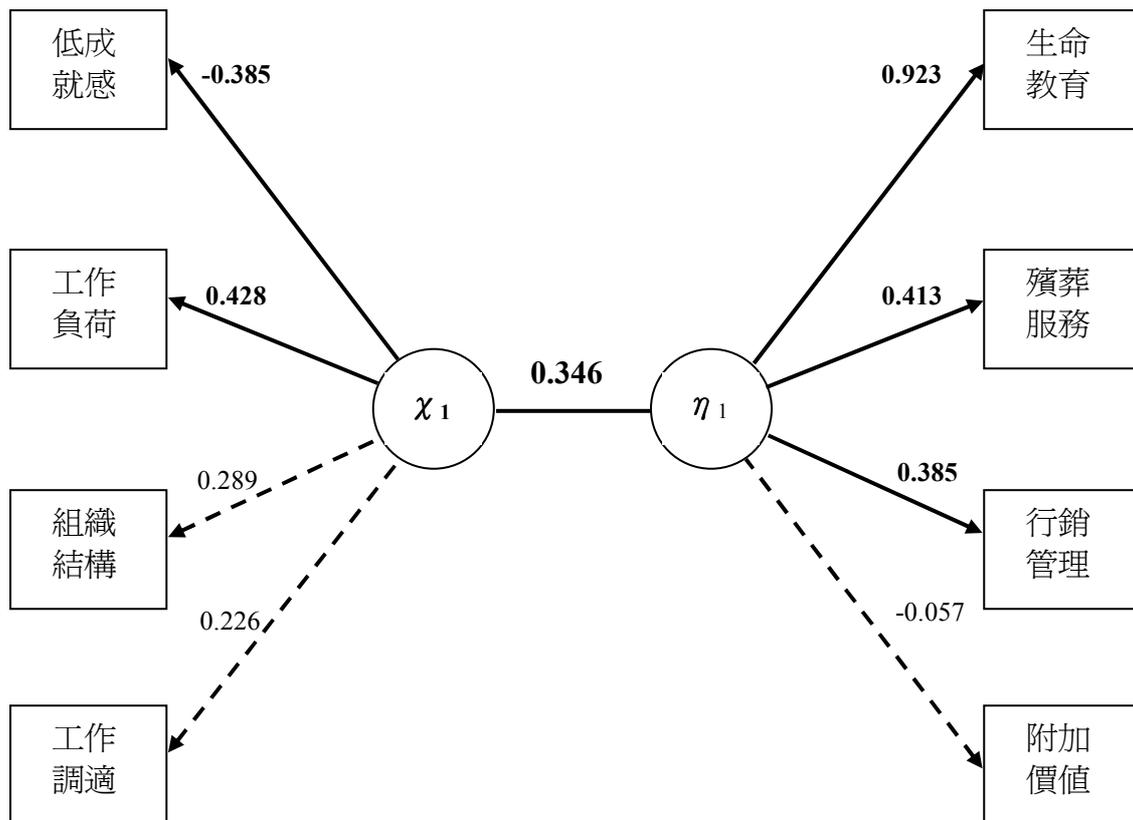


圖 4-3-3 工作壓力與執業角色自我定位的典型相關分析徑路圖

(一)從表 4-3-3 之典型相關分析摘要中，可以發現：

1. 有第一個典型相關係數達0.01以上的顯著水準， $\rho = 0.353$  ( $p < 0.01$ )，由此可知台灣殯葬禮儀人員的工作壓力與執業角色自我定位之間有顯著典型相關，主要透過一個典型因素彼此影響。
2. 由X組變項對Y組變項的解釋：

X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，可以說明 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )總變異量的 12.5% ( $\rho^2 = 0.125$ )，而 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 29.347%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 3.655%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\chi_1$  與  $\eta_1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 3.655%。換言之低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面經由第一個典型因素

共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 3.655%。

3. 由Y組變項對X組變項的解釋：

Y 組變項的第一個典型因素( $\eta 1$ )，可以說明 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )總變異量的 12.5%，而 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 11.685%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 1.452%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\eta 1$  與  $\chi 1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 1.452%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由一個典型因素共可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量 1.452%。

綜上所述，二組典型相關及重疊量數值很接近，表示二組的相關程度都很高。可知台灣殯葬禮儀人員工作壓力與執業角色自我定位有顯著典型相關，以下就相關係數達 0.30 以上的變項進一步說明：

就 X 組變項的個典型因素而言，低成就感(-0.385)，工作負荷壓力(0.428)二個層面與( $\chi 1$ )之相關較高；再就 Y 組變項的典型因素而言生命教育(0.923)，殯葬服務(0.413)，行銷管理(0.385)三個層面與之相關較高。因而，在典型因素分析裡，工作壓力主要是透過前述一個構面，來影響執業角色自我定位中的三個構面。其中低成就感的結構係數為負數，即(低成就感)的工作壓力程度愈低，(工作負荷壓力)愈高則對於(生命教育、殯葬服務、行銷管理)等三項的執業角色自我定位愈清楚。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員工作壓力的低成就感與工作負荷壓力層面與執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、行銷管理三個層面的關係較密切。

## (二)分析討論

為探討本研究假設 2-3：「殯葬禮儀人員的工作壓力與執業角色自我定位有顯著相關」，茲將典型相關研究所得資料分析討論如下：

在工作壓力與執業角色自我定位的關係方面，從典型相關分析結果可以得知，工作壓力的四個層面與執業角色自我定位四個層面之間具有顯著的正向相關。從表 4-3-3 的典型相關摘要表可知，雖然有一個典型因素達顯著水準，然而工作壓力層面對執業角色自我定位層面的解釋力 3.655%。另一方面執業角色自我定位層面對工作壓力的解釋力 1.452%，因此亦不宜忽視執業角色自我定位層面對工作壓力層面的影響力。從二者相互相互影響的解釋力來看，工作壓力對於執業角色自我定位的解釋力較高；在這典型因素中工作壓力的低成就感、工作負荷壓力二個層面與執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、行銷管理三個層面相關較高，而對於附加價值層面的相關較低。

綜上所述，台灣殯葬禮儀人員之工作壓力對執業角色自我定位有一定程度的影響力，而死亡的禁忌、殯葬的避諱……等因素促使執業人員成就感的低落可能會影響台灣殯葬禮儀人員對執業角色自我定位的態度。

#### 肆、工作價值觀與工作內容重要度知覺的典型相關分析

表 4-3-4 工作價值觀與工作內容重要度知覺的典型相關分析摘要表

控制變項 (X 變項)	典型因素 $\chi^2$	效標變項 (Y 變項)	典型因素 $\eta^2$
能力環境	.860	禮堂喪葬	.802
待遇福利	.687	葬後關懷	.819
學習創新	.868	殯葬文書	.773
心理安全	.230	商品銷售	.566
休閒健康	.407	遺體處理	.831
交通條件	.581	喪禮時間	.797
抽出變異數	41.997	抽出變異數	59.287
百分比		百分比	
重疊(%)	14.803	重疊(%)	20.897
N=194		$\rho^2$	0.352
		$\rho$	0.594**

註：\*表 P<0.05 顯著典型相關 \*\*表 P<0.01 非常顯著典型相關 \*\*\*表 P<0.001 極顯著典型相關

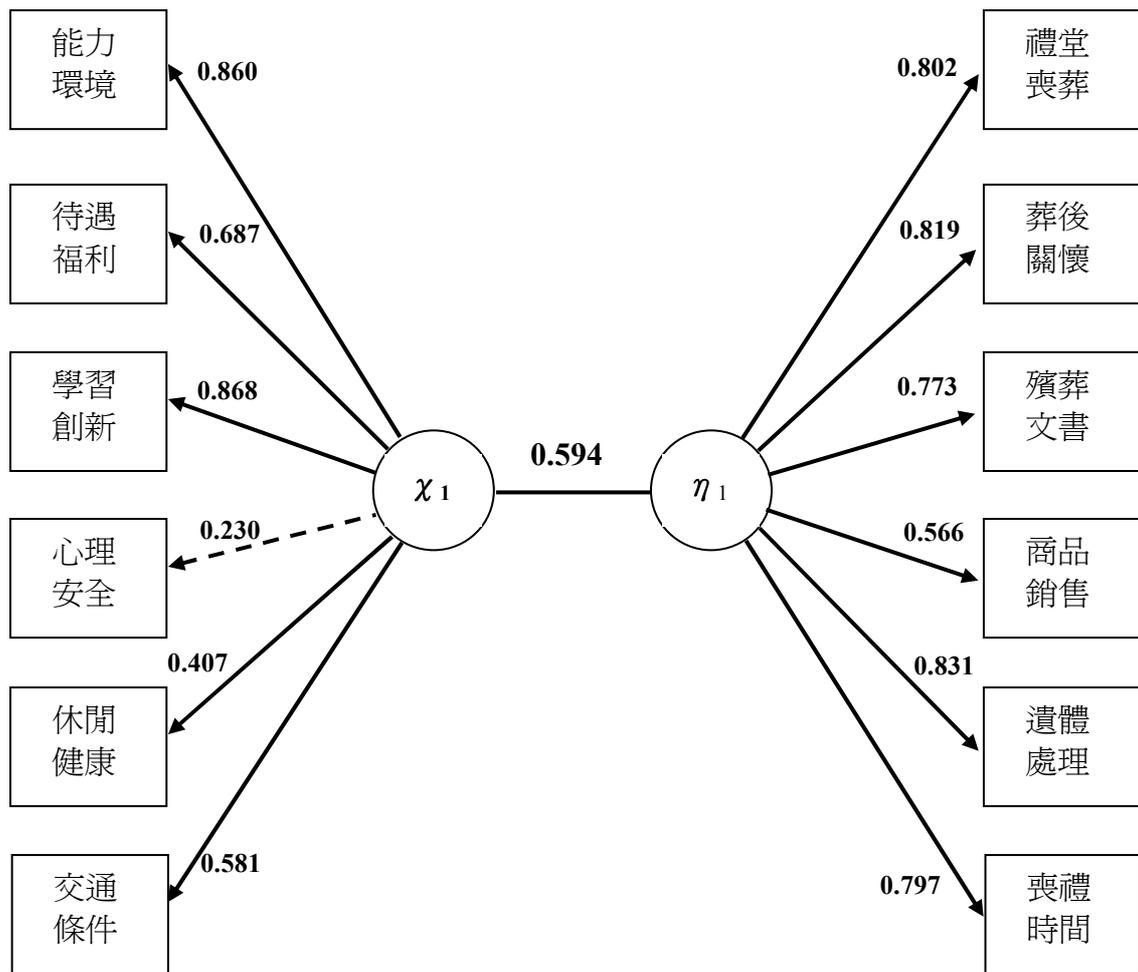


圖 4-3-4 工作價值觀與工作內容重要度知覺的典型相關分析徑路圖

(一)從表 4-3-4 之典型相關分析摘要中，可以發現：

1. 只有第一個典型相關係數達0.05以上的顯著水準， $\rho = 0.594$  ( $p < .01$ )，由此可知台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀與工作內容重要度知覺之間有顯著典型相關，主要透過一個典型因素彼此影響。
2. 由X組變項對Y組變項的解釋：

X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，可以說明 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )總變異量的 35.2%，而 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 59.287%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 20.897%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\chi_1$  與  $\eta_1$ )，可以解

釋效標變項總變異量的 20.897%換言之能力環境(0.860)，待遇福利(0.687)，學習創新(0.868)，休閒健康(0.407)，交通條件(0.581)層面經由第一個典型因素共可說明禮堂喪葬(0.802)，葬後關懷(0.819)，殯葬文書(0.773)，遺體處理(0.831)，喪禮時間(0.797)六個工作內容重要度知覺層面總變異量 20.897%。

3. 由Y組變項對X組變項的解釋：

Y 組變項的第一個典型因素( $\eta 1$ )，可以說明 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )總變異量的 35.2%，而 X 組變項的第一個典型因素( $\chi 1$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 41.997%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 14.803%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\eta 1$  與  $\chi 1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 14.803%。換言之能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面經由一個典型因素共可說明禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、遺體處理、六個工作內容重要度知覺層面總變異量 14.803%。

綜上所述，二組典型相關及重疊量數值很接近，表示二組的相關程度都很高。可知台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與工作內如重要度知覺有顯著典型相關，以下就相關係數達 0.30 以上的變項進一步說明：

六個 X 組變項中有五個與典型因素( $\chi 1$ )之相關比較高，其結構係數分別為能力環境(0.860)，待遇福利(0.687)，學習創新(0.868)，休閒健康(0.407)，交通條件(0.581)；在 Y 組變項中，與典型因素( $\eta 1$ )的關係較密切者有六個，分別為禮堂喪葬(0.802)，葬後關懷(0.819)，殯葬文書(0.773)，商品銷售(0.566)，遺體處理(0.831)，喪禮時間(0.797)。因而，在典型因素分析裡，工作價值觀主要是透過前述五個構面，來影響執業工作重要度知覺中的六個構面。由於其結構係數的值均為正數，因而，在典型因素分析裡，工作價值觀主要是透過前述五個構面，來影響工作內容重要度知覺中的六個構面。由於其結構係數的值均為正數，可見對於(能力環境、待遇福利、學習創新、休閒健康、交通條件)等五項的工作價值觀評價愈高，則對於(禮堂喪葬、

葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間)等六項的執業工作重要度知覺認知也愈高。

## (二)分析討論

為探討本研究假設 2-4：「殯葬禮儀人員的工作價值觀與工作內如重要度知覺有顯著相關」，茲將典型相關研究所得資料分析討論如下：

在工作價值觀與工作內如重要度知覺的關係方面，從典型相關分析結果可以得知，工作價值觀的六個層面與工作內容重要度知覺六個層面之間具有顯著的正向相關。從表 4-3-4 的典型相關摘要表可知，雖然有一個典型因素達顯著水準，然而工作價值觀層面對工作內容重要度知覺層面的解釋力 20.897%。另一方面工作內容重要度知覺層面對工作價值觀的解釋力 14.803%。從二者相互相互影響的解釋力來看，工作價值觀對於工作內容重要度知覺的解釋力較高；在這典型因素中工作價值觀的能力環境、待遇福利、學習創新、休閒健康、交通條件層面與工作內容重要度知覺的禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間六個層面相關較高，而對於心理安全層面的相關較低。

綜上所述，台灣殯葬禮儀人員之工作價值觀對工作內容重要度知覺有一定程度的影響力，而死亡的禁忌、殯葬的避諱……等正負面的工作價值觀可能會影響台灣殯葬禮儀人員對工作內容重要度的知覺。

## 伍、工作壓力與工作內容重要度知覺的典型相關分析

由於工作壓力與工作內容重要度知覺的典型相關係數 0.385，未達統計上 95%顯著，因此該二組變數進行典型相關分析發現未具顯著關係。故在假設 2-5 部分是未具顯著關係。

## 陸、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的典型相關分析

表 4-3-5 執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的典型相關分析摘要表

控制變項 (X 變項)	典型因素		效標變項 (Y 變項)	典型因素	
	$\chi_1$	$\chi_2$		$\eta_1$	$\eta_2$
生命教育	<b>.681</b>	<b>.533</b>	禮堂喪葬	<b>.770</b>	-.178
殯葬服務	<b>.869</b>	-.115	葬後關懷	<b>.743</b>	.083
行銷管理	<b>.476</b>	<b>-.664</b>	殯葬文書	<b>.853</b>	.241
附加價值	<b>-.353</b>	-.069	商品銷售	<b>.619</b>	<b>-.693</b>
			遺體處理	<b>.845</b>	.117
			喪禮時間	<b>.701</b>	-.297
抽出變異數	39.287	18.563	抽出變異數	57.703	11.308
百分比			百分比		
重疊(%)	11.312	2.958	重疊(%)	16.615	1.802
N=194			$\rho^2$	0.288	0.159
			$\rho$	0.537**	0.399**

註：\*表 P<0.05 顯著典型相關 \*\*表 P<0.01 非常顯著典型相關

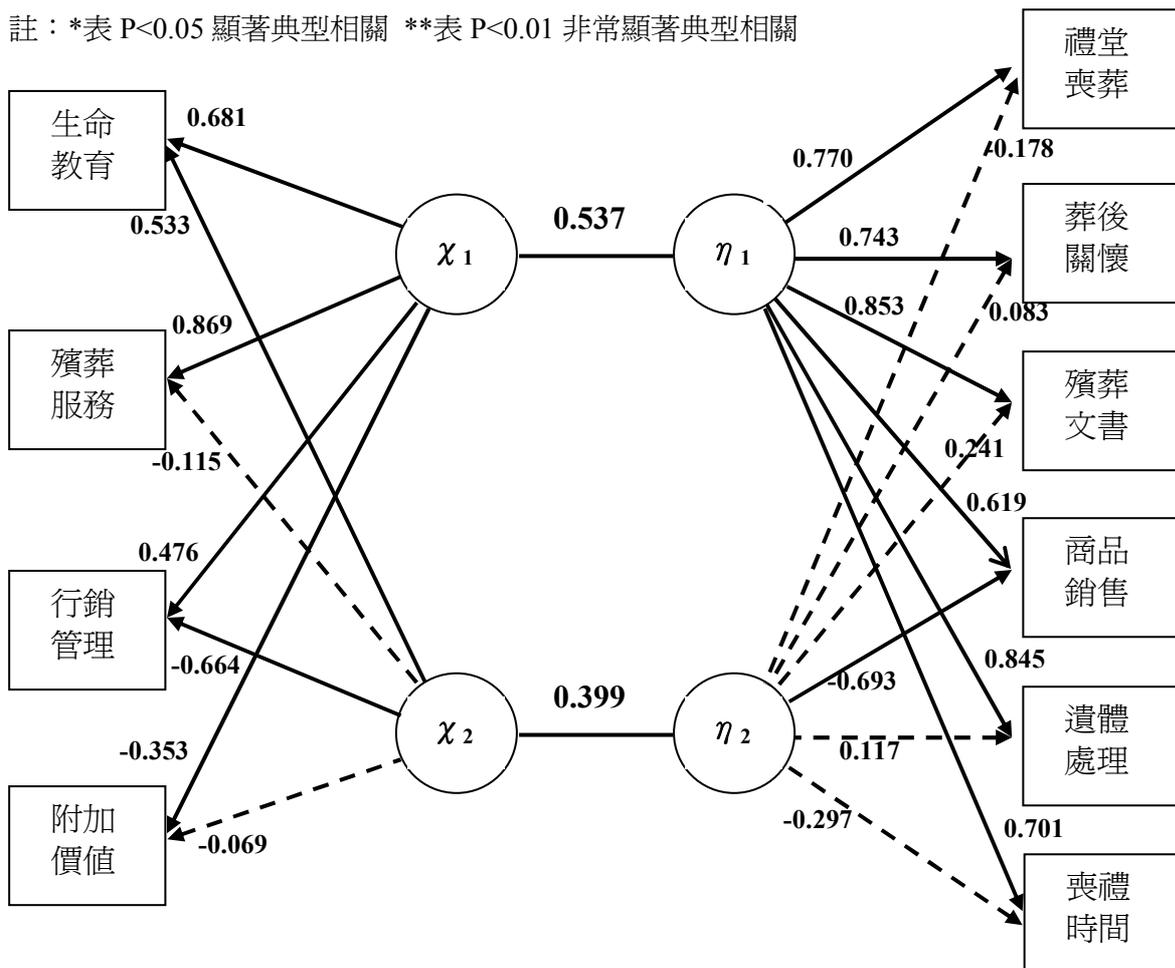


圖 4-3-5 執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的典型相關分析徑路圖

(一)從表 4-3-5 之典型相關分析摘要中，可以發現：

1. 二個典型相關係數均達0.05以上的顯著水準，第一個典型相關係數  $\rho = 0.537$  ( $p < .01$ )；第二個典型相關係數  $\rho = 0.399$  ( $p < .05$ )，由此可知台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位與工作內容重要度知覺之間有顯著典型相關，主要透過二個典型因素彼此影響。

2. 由X組變項對Y組變項的解釋：

(1)X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，可以說明 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )總變異量的 28.8%，而 Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 57.703%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 16.615%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\chi_1$  與  $\eta_1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 16.615%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由第一個典型因素共可說明禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間等六項執業工作重要度知覺層面總變異量 16.615%。

(2)X 組變項的第二個典型因素( $\chi_2$ )，可以說明 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta_2$ )總變異量的 15.9%，而 Y 組變項的第二個典型因素( $\eta_2$ )，又可解釋 Y 組變項變異量的 11.308%，X 組變項與 Y 組變項重疊部份為 1.802%。因而，X 組變項透過第二典型因素( $\chi_2$  與  $\eta_2$ )，可以解釋 Y 組變項總變異量的 1.802%。換言之生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由第二個典型因素共可說明禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間等六個執業工作重要度知覺層面總變異量 1.802%。

3. 由Y組變項對X組變項的解釋：

(1)Y 組變項的第一個典型因素( $\eta_1$ )，可以說明 X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )總變異量的 28.8%，而 X 組變項的第一個典型因素( $\chi_1$ )，

又可解釋 X 組變項變異量的 39.287%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 11.312%。因而，Y 組變項透過第一典型因素( $\eta_1$  與  $\chi_1$ )，可以解釋效標變項總變異量的 11.312%。換言之禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間等六個執業工作重要度知覺層面經由第一個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 11.312%。

(2)Y 組變項的第二個典型因素( $\eta_2$ )，可以說明 X 組變項的第二個典型因素( $\chi_2$ )總變異量的 15.9%，而 X 組變項的第二個典型因素( $\chi_2$ )，又可解釋 X 組變項變異量的 18.563%，Y 組變項與 X 組變項重疊部份為 2.958%。因而，Y 組變項透過第二典型因素( $\eta_2$  與  $\chi_2$ )，可以解釋 X 組變項總變異量的 2.958%。換言之禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間等六個執業工作重要度知覺層面經由第二個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 2.958%。

綜上所述，可知台灣殯葬禮儀人員工作價值觀與執業角色自我定位有顯著典型相關，以下就相關係數達 0.30 以上的變項進一步說明：

1. 就X組變項中，四個X組變項有二個與第一個典型因素( $\chi_1$ )之相關較高，其結構係數分別為生命教育(0.681)，殯葬服務(0.869)，行銷管理(0.476)，附加價值(-0.353)；再就Y組變項中，與第一個典型因素( $\eta_1$ )的關係較密切者為禮堂喪葬(0.770)，葬後關懷(0.743)，殯葬文書(0.853)，商品銷售(0.619)，遺體處理(0.845)，喪禮時間(0.701)。因而，在第一個典型因素分析裡，X組變項主要是透過前述四個構面，來影響工作內容重要度知覺中的六個構面。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、行銷管理、

附加價值四個層面與工作內容重要度知覺的禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間六個層面的關係較密切。

2. 就X組變項的第二個典型因素而言，生命教育(0.533)，殯葬服務(-0.664)二個層面與( $\chi^2$ )之相關較高；再就Y組變項的第二個典型因素而言商品銷售(-0.693)層面與( $\chi^2$ )之相關較高。可見(生命教育)的自我定位愈高，(殯葬服務)的自我定位愈低，則(商品銷售)的重要度知覺愈低。由此可知，在典型因素中，台灣殯葬禮儀人員執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務二個層面與工作內容重要度知覺的商品銷售層面的關係較密切。
3. X組變項與Y組變項在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計18.417%。換言之執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個層面，經由第一、二個典型因素共可說明工作內容重要度知覺的禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間六個層面總變異量18.417%，而此二個典型因素可以直接解釋台灣殯葬禮儀人員工作內容重要度知覺層面總變異量44.70%。
4. 二組典型相關及重疊量數值以第一組典型相關較大，第二組甚小，可見四個執業角色自我定位構面主要是藉由第一個典型因素影響六個工作內容重要度知覺構面。
5. 如果以工作內容重要度知覺為X組變項，而執業角色自我定位為Y組變項，則工作內容重要度知覺與執業角色自我定位在第一個至第二個典型因素的重疊部分，共計14.270%。換言之工作內容重要度知覺的禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間六個層面，經由第一、二個典型因素共可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個工作壓力層面總變異量14.270%。

## (二)分析討論

為探討本研究假設 2-6：「殯葬禮儀人員的執業角色自我定位與工作內容重要度知覺有顯著相關」，茲將典型相關研究所得資料分析討論如下：

在執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的關係方面，從典型相關分析結果可以得知，執業角色自我定位的四個層面與工作內容重要度知覺的六個層面之間具有顯著的正向相關。從表 4-3-5 的典型相關摘要表可知，在二個典型因素中以第一個的解釋力最高，而第二個典型因素亦達顯著水準。在第一個典型中，執業角色自我定位的四個層面與工作內容重要度知覺的六個層面相關頗高。

執業角色自我定位的四個層面與工作內容重要度知覺的六個層面的影響力方向究竟如何？在本研究的發現中，從二者相互影響的解釋力來看，執業角色自我定位對於工作內容重要度知覺的解釋力較高，達 16.615%。顯示執業角色自我定位對工作內容重要度知覺的影響力較大，因此就本研究結果而言，台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位受到工作內容重要度知覺的影響，其中生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四者對工作內容重要度知覺的禮堂喪葬、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪禮時間層面均有較大的正向影響力。另一方面在工作內容重要度知覺層面對執業角色自我定位層面的影響力雖小，然其解釋率仍有 11.312% 之多，因此亦不宜忽視執業角色自我定位層面對工作內容重要度知覺層面的影響力，仍有繼續加以探究的空間。

綜上所述，台灣殯葬禮儀人員之執業角色自我定位對工作內容重要度知覺有一定程度的影響力，工作內容重要度知覺是一種可以藉由提高殯葬禮儀人員的工作內容重要度知覺而予以改變的動力。本研究發現了執業角色自我定位在工作內容重要度知覺當中，可能是一個重要因素。而此研究結果也顯示執業角色自我定位對殯葬禮儀人員的重要。

## 第四節 訪談分析

本節研究者針對不同執業地區、具異質性的六位個案進行訪談，以蒐集更多真象，並有助於對執業行為更深入瞭解，同時彌補和強化問卷調查法之不足，期望以縱向綜合分析結果與橫向問卷結果做一相互印證。本研究以自編半結構式訪談大綱為依據，研究者在蒐集資料時，採取非正式、開放性的訪談方式，以瞭解受訪者的過去他們的執業經驗以及他們耳聞目睹的有關事件。

以下的討論分析中，研究者先探討台灣殯葬禮儀人員在不同個人背景所呈現的工作價值觀、工作壓力、執業角色定位、工作內容重要度知覺之現況。最後與問卷調查結果做一個綜合討論。

### 壹、受訪殯葬禮儀人員之基本資料

本研究訪談對象之抽樣採取立意抽樣，根據研究目的選取中部地區之殯葬禮儀人員做為樣本，研究樣本儘可能按不同縣市之個體做為樣本。共計訪問六位殯葬禮儀人員個案。其基本資料彙整如表 4-4-1 所示：

由表 4-4-1 的基本資料得知，六位受訪者中有一位是女性，其餘五位為男性；平均年齡為 46 歲，年齡範圍在為 41~51 歲間；四位教育程度為高中職，二位為專科。為尊重受訪者個人隱私及學術倫理，對於受訪者基本資料予以保留，摘引訪談內容時，全部以代碼代表受訪者姓名。

表 4-4-1 個案基本資料表

受訪者	性別	年齡	婚姻	教育程度	執業年資
A	男	41	已	高職	24
B	男	47	已	高職	25
C	男	51	已	高職	7
D	男	46	已	專科	25
E	女	47	已	專科	3
F	男	47	已	高職	6

## 貳、殯葬禮儀人員對工作價值觀的呈現

對於殯葬禮儀人員工作價值觀的呈現，研究者根據本論文文獻探討中得知工作價值觀係個人從事工作時，據以評斷有關工作事物、行爲或目標的持久性與標準，個體據以表現工作行爲、追求工作目標，就六位個案對工作價值觀的陳述，歸納出三個屬性加以說明如下：

### 一、工作目標

在社會中人們爲了生活而努力工作，在工作爲自己立下了目標，有的人是因爲待遇吸引、修行服務、殯葬改革使命感、公務任職、好奇又感興趣等等因素。訪談四位殯葬禮儀人員的見解，紀錄如下：

A：為了要生活啊！就是為了錢，因為那時候學費很貴，一個學期約七八千左右，所以就打工賺錢。因為家裡苦，所以要賺學費。(訪談實錄：5)

B：以前思想清楚，在吃、住，而且要有工作，才有收入，才有飯吃，才可以生存，就是這樣子。(訪談實錄：16)

C：以前我是當省議員秘書，做立委主任。因為政治參與多年後，發現政治的變化很快，所以我就想要找一個自己的事情來做，所以就在民國 86 年開始從事這個行業。因為我認爲殯葬該怎麼去做，我就自己去做。所以我是南投縣第一個用全包的方式，也是南投縣第一個價錢公開化，也是第一個去除紅包文化的。所以，我都自己規劃，我認爲人往生以後該怎麼做，就下去規劃來做。(訪談實錄：23)

D：在整體來看，這是一個人的觀念，比如說我是從小在這個環境中長大的，我感覺到做這種事情給我很多好處。第一個你去給往生者幫忙，這個就是傳統講的**作好事**；

啊另一個目的，就是認識一些除了家屬以外，他們各行業的人員人脈。如果遇到我們有需要的時候，麻煩他，他很樂意幫忙。這是互相，大家互相，資源互相運用。(訪談實錄：35-36)

E：我個人的觀點是幫助往生者做最莊嚴的禮儀，最重要是品質。我不希望像過去做的那樣草率、又很亂、花費又太大，龐大的費用太恐怖了。我是希望能夠藉由我們所學的東西去幫助家屬，然後幫助往生者做到簡單隆重，然後花費不要太昂貴。因為現在景氣也不是很好，只要做到盡孝，這個孝道的追思就可以了。我覺得這樣就可以了。(訪談實錄：43)

禮儀服務人員的溝通有時會比較硬些，不狗宛轉。所以，要給客戶最好的，不能只是最完它，而是要做好它。個人的經營理念不同，做完它跟做好它是不一樣，那我們自己經營的方式是我們希望能夠做好它，因為禮儀服務只有一次的機會，不能 NG，不能重新再來。(訪談實錄：46-47)

F：老爸的行業。對這個也蠻有興趣，也可說是偶然的機會。因為當時醫院在興建，院方有找我們幫忙一些地方上的事情，因為以前從事民意代表，時常幫助別人。在這個事情之後，我就經營救護車，再來是禮儀公司。這可以說是人生一大轉變！從政治轉到醫院；從醫院轉到救護車；救護車轉到禮儀。從最基層的做起。(訪談實錄：60)。

個案 A 及 B 均爲了家庭生活，以圖家庭溫飽爲首先目標，因爲都是家族傳承之獨資行號，故是家庭生活經濟來源之重心。個案 C 及 F 協助參與政治多年，爲了遠離政治變化迅速的世界，進入殯葬禮儀服務業，針對殯葬的詬病進行改革。其中 F 的家族曾爲殯葬禮儀服務業的相關行業者，有稍許的殯葬淵源以致從事此行業。個案 D 也是家族傳承之公司，除了要顧及家庭生活，更融入傳統殯葬服務乃作功德好事之說，加上廣結善緣、交友廣闊。個案 E 是對目前殯葬禮儀服務業的生態不認同，而自行創業，

以服務品質、孝道的追思為目標來執業。特別提到目前大多數禮儀人員都是努力的去  
做，用奴隸的力量去做好它，他會去做完它，他不一定會去做好它。並非完全做到溝  
通協調，因為只有一次的機會，不能 NG，不能重新再來，所以希望做好他。

## 二、工作行爲表現

殯葬禮儀服務業，按字面解釋即為服務殯葬禮儀的事物。在殯葬禮儀人員的範圍  
大多為全包式。全包式乃指從人往生後到進塔安葬甚至作對年、三年等喪葬事物。其  
中的工作，就得依照個人或公司的環境與能力、待遇與福利、學習與創新、心理安全、  
休閒健康、交通條件而定。訪談六位殯葬禮儀人員的見解，紀錄如下：

A：自己當老闆，服務比較周到啊！對喪家的服務比較周到啊！因為我們自己當  
老闆，自己有有抉擇權嘛！像他有需求有欠缺的，我們就要儘量幫他服務。幫喪家服務  
就是對往生者服務。困難度是在執業中有競爭性。喪家並不是全部都懂，禮儀人員若  
沒有老實、真實性的跟他講，有的說八萬塊全包，但有的說不用，我六萬塊。但是後  
面巧立名目，加起來可能就超過這八萬塊。（訪談實錄：3,8）

B：禮儀人員，每一個細節，每一個環節都處理好，得到家屬正面的讚仰。有的是  
後還會送禮回饋給我們，對我們的肯定。那甚至於有的還會介紹他的親戚或朋友來叫  
我們委託他辦理處理。家屬處理完了之後，還會介紹 CASE 給我們，這就是正面的助益。  
（訪談實錄：19）

C：以前在當省議員秘書的時候，比較有屬於家庭生活，還是休假啦！現在都沒有  
了。現在都沒有了。既然沒有了，就談不上什麼待遇或福利，反正對那一些來講都是  
沒有意義。如果有錢的話，你也沒辦法花，也沒有辦法出國去玩啊！（訪談實錄：24）

D:對於福利與待遇有提升。第一個，我們一定要教育，教育提高一些禮儀的觀念，這個當中能夠剔除掉一些傳統的東西。一些剔除掉傳統的東西，所以，我們有創新。那麼創新是沒有價碼的，所以這個費用有提升。

既然我們要做這個行業，你就是要專心、要用心，而且還要有愛心。那多方面的心境，給他坦露出來，什麼都無罪。就是人家說做壞事，半夜裡面會有鬼。我們就是一方面在……當然有那個金錢的收入，也是我們生活費用之一，其他的好像是在做一個好事。因為，目前台灣的全民社會對殯葬以前都是很禁忌的，現在慢慢已經可以接受了。以前都是太過於禁忌，所以說這個，他們就是會害怕。那現在我們就是要給他宣揚，一個人有開始，就有結束，沒有什麼可以害怕的。就像一朵花，從種子開始，剛萌芽出來，會慢慢長的愈來愈漂亮，當然也會凋零啊！這個要從這個方面給他教育，這樣子，將這個訊息散播出去的時候，我們應該使人家呢，往生者也好，還沒有往生的也好，在社會上立足的人也好，都是一樣的，要給他一個很和平的社會。

在健康方面，就是說休息的時間不足，當然健康上就有問題啦！還有，出去外面呢……我們在外面是不會有什麼應酬。但是，比如說他一直要找你的時候，你就不能走。因為他有什麼事情他要跟你講，跟你講之後，你休息的時間就不多了。還有你在講話的當中，就喝茶啦！抽煙啦！這個總是影響到我們的健康。但是，如果我們觸摸遺體，我們防護的裝備，這個防護的工作我們一定要做的好。（訪談實錄：34-35）

E:你要做好一些防護措施。譬如說防護衣呀！口罩呀！手套呀！一定要。只是在接體的時候、入殮的時候、更衣的時候會有這一方面的問題，剩下的應該都沒有多大的威脅性。沒有，因為我們有訓練，公司裡面有特定的人員去做這些事情。除非那天剛很多場要出殯，啊找不到人，我們才有親自下去。不然我們大概很少去，我只是在做一些規劃，整場規劃性的工作。每件事情都參與、督導。我只是在旁邊做這樣的督導。（訪談實錄：48）

在他的告別式呢…做到一個追思，我的想法是對亡者做一個追思。就是引導家屬裡面對亡者的一個追思。因為自細漢時父母親把你嗷嗷待哺這一段心路歷程當中，你

去做一個追思。譬如說我們是經由司儀去導引，導引家屬去回憶這個爸爸或媽媽從小的時候對他的教育啊！還有長大以後我們是否盡到孝道。去激發這樣子，讓他去警惕他為人處世各方面是不是需要做一些調整。然後對於你的下一代裡面是怎樣的教育方式？去回憶這一段。再來我不希望因為一個喪事的問題讓家屬有金錢上的壓力……。

像我的做法，我是不會讓客戶花費很多的金錢去做到這樣的一個禮儀，不會用很多的金錢就可以做到這樣的效果。然後我會導引客戶把不必要的禮俗，譬如說陣頭啊！一些不必要花的東西，這一方面的盡量去節省。（訪談實錄：43-44）

F：咱們一定要腳踏實地去做，最基本的信用一定要顧好，價格、形象、服務的品質、服務的態度，取勝於讓人家曉得這個行業是神聖的，不是胡亂做。像我們雅清是有商標的，出去跟人家，人家是有認同的，讓這家服務是正確的。那在那個地方我們才站的住。你若站不住被人家批評，會說不能讓這一家服務，再怎麼做得怎麼好，人家也不能接受。所以我們目前接到的CASE會流失的機會，是非常非常少，我們接到的CASE幾乎是百分之百，因為我們是取勝於各方面。一定要有信譽，而且在這個行業，通常聽到禮儀，就會認為是黑店。

要怎麼樹立我們不是黑店的觀念？第一個價錢公開化；服務要跟人家不一樣；品質要跟人家不一樣。同樣的價格，品質要比人家好。譬如說毛巾四十元，要用鱷魚牌的，而不是一般的，所以人家會說我們價格是一般的價格，可是用的都是有品牌。因為現在的民眾或喪家都一樣，對於品牌都很注重。而且現在大家的資訊都非常拿手，雖然是小東西，也不可以馬虎。就好像穿我們衣服不是穿的很好，但最起碼也穿的漂漂亮亮。然後服務態度一定要輕聲細語；然後要輔導家屬；在治喪的段期間要陪伴家屬。在這個之後還要去售後服務，一些資訊他需要的，要去談一些他所需要。因為現在幾乎沒有湊手腳（幫忙的人），治喪這個中間都是公司在處理。所以就沒有湊手腳，就是左鄰右舍來幫忙，現在都沒有，歸由公司來負責，所以需要一個專業服務的人。

在禮儀的部分大家都很會講，大家都很會做。但是服務並不是每一個人都很好。比方說生前契約，履約之後就好了，兩三天都看不到人，我們是每天都會去喪家那兒，一天當中不一定是什麼時候去，就是一定會去一趟。一天要去讓喪家看到我們有去服務。在服務的中間，若是有問題，就可以用紙條寫下來放在桌上，我們可以互相來切磋。啊不然家屬要去哪裡問，問了人家也不一定會告訴你，因為現在已經沒有人參與。然後台灣的禮儀太多了。(訪談實錄：60-61)。

這個行業是良心事業。我們如果做好，心理上就沒有這些顧忌，心安理得。做不好或有疏失，有收這個錢，卻沒有幫人家服務好，晚上會睡不好。所以我們秉著這個理念，有收這個錢，跟家屬講怎樣就一定要做這個事情。我常在跟我的員工講，如果把事情做好是功德一件，做不好是缺德一件，絕對不能做不好。(訪談實錄：63-64)。

殯葬服務是爲了服務往生者及協助家屬辦理治喪事宜，在這過程中訪談個案皆盡心盡力全程爲其服務，受訪個案雖然因服務有金錢的收入，但在這個服務的背後，與家人的相處時間、休閒生活、個人健康等成同比例的減少。在服務之虞，對於第一時間與往生者的接觸之防護措施是每一個受訪者都有提及，因爲保護好自己的安全，才能繼續爲往生者服務。民國九十一年正處 SARS 流行時期，高雄的某一位殯葬服務人員就因爲因 SARS 往生的人服務，而自己也感染 SARS 去世，令殯葬禮儀服務業少了一位人才。所以，受訪者都強調在防護衣、手套……等器具對禮儀人員的重要性，得以尊重亡者，保護自己安全。

其中個案 E 強調在告別式中要做到一個追思，對亡者做一個追思。在殯葬禮儀服務的當中禮儀人員要引導家屬裡面對亡者的一個追思。引導家屬去回憶這個爸爸或媽媽從小的時候對他的教育啊！還有長大以後我們是否盡到孝道。去激發這樣子，讓他去警惕他爲人處世個方面是不是需要做一些調整。也可以成爲下一代的楷模及進行機會教育，把喪葬禮儀的淵源與做法傳承給下一代子孫。

### 三、成就感

殯葬禮儀服務業雖然是屬於社會邊緣的一角，但生、老、病、死又無人能逃脫這循環，而為其殯葬禮儀人員在服務過程所想獲得的並不多，以下就六位殯葬禮儀人員的訪談見解紀錄：

A48：就是能夠將往生者或是喪家也好服務好，其中最難纏的就是家屬，能夠把家屬做的服服貼貼的，到最後面還給你感謝，這是我們最大的成就感。又征服了六七個兄弟，這是我們最大的成就。如此得到喪家的肯定。(訪談實錄：11)

B：比較有成就感……嗯……比較有成就感，應該是每一個部分，服務一個家屬從頭到尾所有的環節細節，都給人家注意到。協助家屬處理到最後的進塔或安葬完畢以後，讓家屬，讓整件喪葬禮儀處理完，才是我們執業的過程。因為不分哪一個部分，因為全部都是由一個人負責處理，不像一般企業公司，分層處理，沒有這樣子。每處理完一件 CASE 都會有自我的成就，給家屬的服務完之後，家屬還跟你感謝的話，這是自我很有成就感。(訪談實錄：18)

C：從事這個工作當中的成就感，比我想像的好，比我想像的好很多。比如說因為殯葬以前很禁忌，所以，我當初就在想要如何把他改變，把殯葬改的比較透明，不要讓大家對殯葬詬病，對殯葬禁忌。對個人來講，因為我後來漸漸走到佛教來，所以我認為說，透過佛教的超度儀式，把亡者的身死大事辦的很好。所以就會讓自己覺得做了一件很有意義的事情。所以當我們把他改變，回歸到說該怎麼做就怎麼做的時候，家屬會感覺在最傷心最無助時，有我們還幫忙，所以他會變成好朋友。所以，我們公司做了六百多攤，我都有紀錄，這六百多攤，我們就交了好多朋友。

大部分都是得到人家的尊敬。等於是無形的掌聲，因為，比如說他們兄弟倆吵的很嚴重。可是，當他發生這種事情，我們能夠做好溝通協調的角色，然後，兩個兄弟都很感謝你，還是說他的親屬都很感謝你。一個好的溝通者，可能是一個仲裁者，也

是一種潤滑劑。你說為什麼要仲裁，總是要有人做決定。啊！他們做決定都有他們的主觀，都有他們的看點，那我們為他們做一個比較正確的做法，他們都應該可以認可。  
(訪談實錄：23-24，27)

D：以前和這現在這個時段來比較，我感覺殯葬禮儀服務事業會愈來愈好。因為每一個人，現在那個禮儀的觀念，不會像傳統那麼囉唆了！現在比較走到那個一元化的殯葬事業。所以，我感覺到這個行業，未來的趨勢會慢慢愈來愈好。但是，要求品質，求禮儀人員的水準。在表中的工作項目，差不多啦！！如果要評等級的話，第一個是擇日師在喪禮時間點的選定最有成就感，再來是喪禮儀式的司儀，再過來殯葬文書，再過來是遺體的處理。再來是葬後的關懷，至於商品的銷售，因為我們目前是比較穩定一點，所以比較不急。(訪談實錄：33)

E：客戶都心存感恩的心，他們都會認為我們幫他做的非常好都很滿意呀！然後都變成好朋友。這應該是最大的成就感。還有人上網去跟感恩的耶！還有另外一點是我們幫客戶省下很多錢，做非常多的事。最主要是做好朋友。幾乎讓我服務過的都變成好朋友，都變成很好的朋友。我覺得做好朋友是最好的成就感。當然賺錢也是有賺到啦！但那不能說是成就感，那是身上上班族一樣。做好朋友是我最大的成就感。(訪談實錄：52)

F：把喪家服務的好就有成就感。我幾乎每件都做的很有成就感。因為我們做這個行業會接觸車禍及其他疑難的問題，加上我曾經做過民意代表，所以會幫忙協調。還有一次因為替他媽媽服務過後，他兒子要取老婆，一定要我幫忙當媒人，要我去外國，幫他取老婆。我也幫他完成這個事情。最有成就的地方是媽媽的後事辦完之後，還委託我們去國外幫他小孩取某回到台灣來。因為對我的信任，大家成為好朋友。讓家屬很信任我們，而且我們服務的態度、服務的角度都以圓滿為出發點，什麼事都可來委託我們，包括他媽媽車禍的調解也是我去幫忙，解決的非常圓滿。諸如此類

的事讓我覺得有成就感。(訪談實錄：64)

歸納而言，在訪談個案中把「亡者的生死大事辦的很好」、「家屬還跟你感謝」、「交了好多朋友」及「喪禮時間點的選定」是殯葬禮儀人員在服務的過程中獲得最大的成就感。經實地訪談之後可知其實再殯葬禮儀服務業中殯葬禮儀人員或得的並不是僅在乎服務所得金額的多寡，最重要還是在喪葬禮儀服務之後喪家給予的肯定及順順利利將整件喪葬禮儀圓滿完成，為往生者舉辦一場品質好、個性化、價格公道的畢業典禮，讓往生者在人生最後一程能畫上完上的句點。

### 參、殯葬禮儀人員對工作壓力的呈現

當殯葬禮儀人員的能力及技巧與工作配合有出入，或是在工作的環境中不能滿足個人需求的結果時，工作壓力就隨即產生了。訪談六位殯葬禮儀人員的見解，紀錄如下：

A：沒有人死的時候。就是說沒以生意的時候。嘿……大部分是擔心我們的正常開銷、業務開銷。當然會擔心沒有收入，因為我們又沒有其他的收入，目前是專職在做這個行業。(訪談實錄：6)

B：工作壓力第一是就是時間是二十四小時，每年每天的二十四小時的工作時間就是壓力。二十四小時的服務，第二就是傳統都要選擇吉日，如果當天有二件或三件CASE，而請別的禮儀師去處理，會擔心把這個家屬服務的不好，心理會有一個壓力存在。(訪談實錄：16)

B：工作壓力部分，因為有的家屬當中，兄弟的派系不同，等於他們的想法是對立的嘛，那對立的話，我們在處理他這一件喪葬禮儀事宜，比較會有困難度。比如老大要介紹我們這一家，老二要介紹別的禮儀社負責，老三要介紹別的禮儀社負責，等於三兄弟就有各自的思想，他就會批評你這一家禮儀社對他們長輩或亡者的處理喪事一

些小細節，會造成負面的消息出來，甚至有在辦完喪事後，批評你對亡者處理不好。(訪談實錄：19)

C：我們做這一行其實是吃飯都不一定照三餐，睡覺都不一定照五更，**作息會很亂**。那一定要自己會調息，你一定要會調整自己的作息。(訪談實錄：25)

D：這個職業以我們目前鄉村型的來講，有一些**人情的壓力**。人情的壓力，比如說，這個人往生的時候，一些從事禮儀業的也好，幫工也好，道道地地給人家幫工的，全部都沒有關係。就是有一個人情的壓力，這樣會導致我們對於禮儀整個流程會很參雜，會複雜性。這樣子他整個起來，他這樣子**整個起來追悼會，會比較凌亂一點**。所以，目前我感覺到人情的壓力是優先的。(訪談實錄：33)

以我簡單的來講有二個，一個是**同業間太競爭**。這個太競爭會致使消費者感覺到這個行業，這個行業真的這麼好嗎？真的這麼好嗎？會產生一個懷疑。第二個就是時間上比較講求準時，比如說火化的時間或是奠堂的時間，我們都得提早到，這個負擔比較會多一點。因為，我的工作會比較多一點，有時候打點的時間，有時候有一點落差，會比較有影響。(訪談實錄：33)

E：時間太長，二十四小時待命。如果我們將時間安排好就不會了。其實是一天有很多個攤頭，工作量多。因為大家都是看日子的，那如果我們自己看日子絕對是沒有問題，自己可以安排。因為有時候會比較相信自己的地理師，而地理師看的日子就那幾天而已，啊結果時間又差不多是那個時間，結果都湊在一起。所以有時候就會派人力公司他們來幫忙。其實說起來也還好，還有人力公司可以叫。如果是我先生看的日子較不用煩惱，因為他是用周易的看日子方法。(訪談實錄：53)

F：case 接的太集中了。我們都要把他表現的最好、最完美、最有尊嚴、一個很隆重的喪禮。所以這個我覺得這是壓力最重的。你認為呢？不是因為時間排在一起的原因不是！因為我的 case 太集中了。而且我都要求完美的，要最好的服務，價格要最合理的，就是這樣，凡是追求完美自然就會形成壓力。現在法令沒有一個明確的讓我們合法的公司跟不合法的公司沒有差別。所以政府應該要重視，合法就是合法，不合法就應該有不合法的約制，不能說都一樣。我不敢說合法就做得最好，但是我們絕對是品質保證、合法的經營者。如果有政府認定，咱們國家應該保障合法的公司，應該有合法公司的權益。但是，目前有申請與沒有申請，好像都一樣嗎？對不對，沒有什麼嘛！（訪談實錄：65-66）

一天有二十四小時，在每一分一秒鐘都有人出生，然有有人死亡。所以，殯葬禮儀人員就得二十四小時待命準備。如此，生活作息也隨著工作時間的不固定性，往往得晨昏顛倒、作息混亂，甚至於連吃飯的時間也會因 case 的來臨而沒時間享用。再則，同業間的競爭，大家為搶一口飯吃，往往爭的頭破血流，有時還削價競爭，把好處都便宜消費者。但在競爭之後，case 的有無，關係著公司的營運，也成為殯葬禮儀人員的工作壓力來源。

幾位受訪者都有提到在吉日時，大家都選定吉日舉行喪葬儀式，每位受訪者又為了要提供最完美的服務，往往會在吉日，忙的人仰馬翻，沒有休息的時間。加上目前台灣殯葬設施嚴重不足，而且台灣目前正邁入高齡化，每天死亡的人口不斷增加，那麼大家欲在吉日使用有限的殯葬設施，的確是殯葬禮儀人員在執行業務時的一大考驗。

#### 肆、殯葬禮儀人員對執業角色定位的呈現

在陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究發現現代台灣殯葬禮儀師的角色，其核心就是以對於傳統禮俗的瞭解為基礎的專業知識。然而角色的定位是由禮儀師自己對於「禮儀師」這個角色的「角色知覺」及「他人」對於「禮儀師」這個角色的「角色期待」所交織而成(陳繼成，2002：153-154)。

## 一、應扮演角色的看法

如果將莎士比亞的《皆大歡喜》一文用在殯葬禮儀服務業中，應可說是在殯葬禮儀的舞台上，所有的男殯葬禮儀服務人員及女殯葬禮儀服務人員都只不過是在舞台上的演員，他們都有上場表演、下臺休息或後台支援的時候，在殯葬禮儀表演中總是扮演著好幾個角色……。以下就六位殯葬禮儀人員的訪談見解紀錄：

A：禮儀人員的定位上是屬於是技術。禮儀人員是屬於技術性的。在大庭廣眾之下，你能站出來講話，你沒有學得一點，你怎麼敢站出來。**技術員**部分。因為當一個奠禮進行的時候，就是要你全場時間的掌控，以及不會使他冷場；另一個方面是喪家的安排，禮儀人員去安排整個喪葬的流程，以及時間的拿捏與掌控，這些都是技術。有的喪家怎麼知道什麼時候要出殯，什麼時候要做法事，什麼時候要進塔，這些都是時間的掌控。（訪談實錄：6）

B：在喪葬禮儀流程中，從基礎的接體入殮人員到禮儀人員到老闆等，有分層級啊！穿衣化妝工人就是穿衣化妝工人，禮儀師就是禮儀師，老闆就是接洽生意。但是我們做一個負責的人，**必須從頭到尾**，所有的小細節都要給家屬注意。在目前來講有的負責人兼任禮儀人員；有的指示負責接洽業務，然後派工作給他們的工作部屬去做。（訪談實錄：21）

C：禮儀人員應在執業當中，一個好的殯葬人員，他必須是一個全方位知識事都要懂得人，他的角色太複雜了。比如說，他必須**對宗教很熟**，他才有辦法藉由宗教的力量，做超渡，為家屬做悲傷的輔導。他必須**對禮俗很懂**，他必須對禮俗很熟，他才能夠把殯葬跟傳統的習俗，他才能融合在一起。他也必須**具有一些文化素養**，他才能把殯葬的整個儀式，做的非常莊嚴，佈置式場啦！還有穿衣服，什麼他都要懂。那做每一樣，大概都要和我們藝術一樣，差不多啦！都是要真，都是要善，都是要美。因為，他必須用真感情，他才能夠輔導他的家屬，他才能夠超渡亡者。那他必須有追求善的

心，他才有辦法把每一個環節都做得非常的好。那當他把這些都做得非常的好，至真，至善的時候，那整個儀式就會看起來很美。雖然是悲傷，但是還是很美。所以，一個好的禮儀師，真的不容易啦！不容易！就是要很真誠，要去觀察，要去協調。（訪談實錄：25-26）

D：一個**指導的角色**。還要在指導以外，再看他們家庭整個情形，給他們一個很好的禮儀的教育，這個很重要。家庭面的，一些感化的教育，要去給他指導的，這樣會減少一些不必要的事情發生。要不然會衍生很多問題，一個喪家如果一個人往生了，兄弟姊妹他們的要求不一樣，而且有的時候會因為辦這個事情而傷害他們的兄弟姊妹的感情。有的時候還為了一些家產的問題，會產生一些不必要的紛爭，這個就是禮儀人員第一個階段要抵住壓力，給他們一個好的指導方向。禮儀人員不需要做一個陪伴者的角色，只要遇到有問題，可以隨時替他們解答就可以了。不用，不用服務的這麼好。（訪談實錄：38）

E：溝通、協調。在溝通協調之外撰寫訃聞的部分，我們可以幫助他撰寫。協助他撰寫，告知應該如何寫會比較好。其實服務就是在行銷。服務好，也不用廣告，自然客戶為我們廣告，哪要什麼行銷。服務好，其實服務就是在行銷。（訪談實錄：54）

也教育自己的員工，如何去做好服務。也教育家屬，讓他去盡到孝道，然後讓這個家屬了解到整個喪葬的這些過程。還要能夠殯葬一元化。我覺得禮儀師要做到去改變過去的一些……我感覺不用去做很多，過去裡面做到很熱鬧，做到亂糟糟有的沒有的，很多啦！殯葬一元化是指把每一個族的，譬如說客家人或是說不同的庄頭會做不同的禮俗，那就把它做相似一點，較統一，不要說做到亂糟糟。也就是說在流程或需求，儘量做到相似，不要同一個庄頭而做不一樣的。譬如說炭頭的做法北、中、南差別很多，那希望我們這種規劃性的工作能做一些改變。我是說服務流程部分的一元化。（訪談實錄：56）

F：喪家所有需要幫助的任何事情我們都要協助他。每天到家屬身邊呀！陪伴他。因為現在親人不在，喪親之痛覺得更孤單，會有無助的感覺。禮儀人員陪伴他、起聽他的痛楚，適時的協助他。（訪談實錄：68）

歸納而言，六位受訪個案均認為殯葬禮儀人員必須站在指導的角色，對於宗教、禮俗、文化素養都需具備。對於殯葬禮儀務的過程自始至終都能瞭落指掌，在技術實務服務上都能拿捏掌控得當。加上殯葬禮儀服務的事情是不容 NG 的事件發生、在此也不能因失誤而重來。故至真、至善、至美的殯葬禮儀人員角色扮演是生死大事的重心所在。

【溝通與協調】似乎停留在每一位受訪者心中，在殯葬禮儀人員的工作守則第一項不外乎與喪家、與親友、與工作同仁、與條仔腳、與每一位參與喪葬禮儀人員進行溝通協調。每位受訪者在訪談中都有顯示出目前禮儀人員唯有【溝通與協調】才能使每一場服務的畢業典禮都達到盡善盡美的境界。

## 二、殯葬禮儀服務人員與殯葬禮儀業務人員的認定

研究者根據本論文文獻探討中得知在不論是在我國殯葬管理條例或中國、日本及美國的殯葬禮儀人員(葬祭指導師、殯葬禮儀師)的工作範圍中均為提及商品銷售或行銷管理的部分。但是在中華民國職業典及陳繼成在《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》中指出禮儀師的角色包含喪禮中的價格估算與收取者、殯葬用品及設施的仲介者。經訪談四位殯葬禮儀人員的見解，紀錄如下：

A：禮儀人員**不是銷售商品**，商品銷售是生意的行為，禮儀人員是服務的行為。所謂這個售字，是屬於生意，屬於公司行號，是屬於老闆的；而我們殯葬服務人員是不屬於特定對象，會做的人都可以做。舉個例來說，公司的服務人員有賣東西嗎？沒有嘛！**但是老闆賣呀！**（訪談實錄：12）

B: **商品銷售一般都是業務人員在處理，跟禮儀師是分開。**那有的是一人公司的話，他可能就是間負責人兼業務人員兼禮儀師，都是一人在做，那等於他是一人老闆，所以，他都要處理。那如果有分負責人、業務人員、禮儀師的等級人員，那禮儀師就不需要負責商喪葬用品的銷售問題，他只要做好份內的工作就好了。至於喪葬用品的銷售問題不屬於禮儀師的工作？要看公司組織結構，組織架構。今天你訪問我，**我是公司的負責人，我當然每一項商品與每一項環節都要相當完整與了解。**(訪談實錄：22)

C: **禮儀人員是屬於純服務部分也可以接觸到喪葬用品銷售的部分，兩者可以結合在一起。**因為一個好的禮儀人員，他必然是喪家完全相信的人。那麼你不可能跟家屬講那一個部分我不熟。那一個部分不熟，他們家對於那一部分就會很慘。所以，一個好的禮儀人員必須什麼通通都知道。什麼通通之都知道，所以就能知道哪裡可以買到好的塔位，然後他跟那個塔位的人要很熟。同樣這個塔位好處在哪裡？壞處在哪裡？那不同的塔位好處在哪裡？壞處在哪裡？他必須要跟喪家解釋清楚。將來，喪家才不會因為相信他，然後，到後來才發現根本不是這一回事，那他將來會有受騙的感覺。所以，每一個部分都要很熟。(訪談實錄：30)

D: **禮儀人員不需要銷售商品，禮儀人員只要負責做好禮儀的工作就好了，我們沒有做行銷的工作。**那這個行銷的工作，就是我心理面還在想，因為個人要有個人的專業，因為以前的時間比較有人情。比較有感情的存在，所以這個工作量是有固定盤，都差不多。因為，這幾年殯葬大改革，像財團也好，正規的禮儀公司也好，已經慢慢脫離一個傳統，所以以目前我的處境，我也是傳統改革過來的。所以，在目前來講通常禮儀人員的角色都是由老闆來擔任負責銷售商品與服務的工作。是擔心銷售人員瞭解價格與內容之後，就自己出去在開公司。至於**商品銷售的部分，現在大部分還是由老闆來負責；**不屬於禮儀人員的工作範圍。所以，禮儀人員與業務人員是不可以合為一，除非他今天是老闆。目前在雲林地區，大部分都是老闆兼任禮儀師，現在大概有六七成啦!因為他們雖然是禮儀社或禮儀公司，目前還是單打。就是說他還沒有請真正

的禮儀師來幫他的忙，因為政府相關法令的約束，他不得不設這個禮儀社，要登記嘛！那如果名聲出來了，他不能設有禮儀師嘛！所以，他就必須在這商店中擔任禮儀師的工作。然後，可能會在時間上的延長，禮儀師他會慢慢找出來。目前大概有六成到七成由老闆兼任禮儀師。(訪談實錄：39)

E：其實你如果服務做好，客戶要什麼怎麼有可能會自己去買呢！每樣東西都是跟我們買的呀！說正經的，我的服務的部分客戶很少自己出去買東西。幾乎都是叫我幫他做事情。(訪談實錄：55)

F：禮儀人員應該要接觸行銷管理！因為我們是傳統的，所以大小事情都要處理。不是像禮儀師就做禮儀師的工作，因為我們是傳統的所以像甕仔、衣服……等等都要清楚，如果不清楚，就跟喪家約時間到公司，由老闆來為他解釋。要做行銷管理。要把公司的形象做出來。我覺得一定要有那個肚量與肚腸。我也跟他們說，有一天你們也會自己當頭家。我一定要教他們做老闆的方法，我已經有兩個員工自己出去當老闆。我們要接受挑戰嘛！我們不能說我們做老闆就好了嘛，因為他認為老闆很好賺，他也要做老闆。我說好喔！讓他們瞭解做禮儀並不是像人家講的那麼好賺啦！我們要以平常心接受這個事實。他今天沒有開業，別人還是開業嘛！你要怎麼去求生存，這是你自己的智慧。對不對！你今天他沒有開，別人還是開嘛！你不要去考慮誰來開，我們要克服自己，每天克服這些。良性的競爭是激發我更想進步的動力。(訪談實錄：68)

個案 A、B 及 D 均認為殯葬禮儀服務人員與殯葬禮儀業務人員需要分開，不可合一。個案 A 在訪談中提及”禮儀服務就像鐵路一樣，而生意就好像公路一樣，彎彎曲曲”。研究者的體會是說殯葬禮儀服務就像鐵路一般，早已有固定的鐵軌可行駛，可供殯葬禮儀人員安全、準時、迅速的服務亡生者及其家屬；然而殯葬禮儀銷售就像公路一般，彎彎曲曲無固定的路線可行駛，有時還會遇上塞車、修路，甚至可說條條道

路通羅馬，不管路程要去哪裡，皆有路可到達。也就是說喪家要購買較高價格商品或低價位商品殯葬禮儀業務人員無一定規範可遵循。在訪談個案中他們最擔心的是銷售人員瞭解價格與內容之後，就自己出去在開公司。目前大多還是由老闆兼任殯葬禮儀服務人員與殯葬禮儀業務人員的角色。

相反的，個案 C、E、F 均認為殯葬禮儀的服務與業務本應合一，才能真正做到自始至終全套、全包式的服務。但是，在某一程度上為了家庭生活經濟及同業競爭的起因，大都與銷售商品之業務行為有關聯。受訪者認為在服務的過程中，無形的就是在進行商品行銷的工作，他們認為只要提供優質的服務，與喪家建立互信的關係，讓喪家知道我們服務與品質的優點。至於在喪葬禮儀中所需的商品，喪家自然會與禮儀人員接洽。此時禮儀人員就應依專業的知識、專業的眼光、專業的技能來服務喪家，使喪家得以將金錢花在有效果的地方，秉除外界對殯葬禮儀服務業是黑店的稱號。

## 伍、殯葬禮儀人員對工作內容重要度知覺的呈現

在徐福全《台灣民間傳統喪葬儀節研究》的指出台灣殯葬禮儀活動應該包括六項：養疾慎終、沐浴殮殯、殯後迄葬前一日、葬日、葬後迄變紅、拾骨與吉葬(徐福全，1984)。殯葬禮儀工作的定義中，許多專家學者的定義不盡相同。簡言之，凡是臨終前或往生後所有的工作項目都有可人成為殯葬禮儀人員的工作內容之一。

### 一、工作內容重要度的看法

研究者根據本論文文獻探討中得知陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的台灣殯葬禮儀師的實際工作內容包括：二十四小時服務、免費諮詢、接到電話並確認、迅速到達臨終地點、聯絡救護車或接屍車、辭神／謝願、遮神、示喪／貼紅、助唸／腳尾經、開立死亡證明書、沐浴、穿衣、擇日、選購棺木、接棺、乞水、入殮、辭生、放手尾錢、瞻仰(視)儀容、豎靈、帶看墓地／塔位、代辦各項手續、爭取各項補助、治喪會議、訃聞撰印、做七法事安排、出殯前準備工作、奠禮／告別式、埋／火葬、反主、拾骨、進塔、後續關懷等三十多項工作活動(陳繼成，2002：68-109)，殯葬禮儀服

務的工作內容可說是包羅萬象。以下就四位殯葬禮儀人員的訪談見解紀錄：

A：社會資源的需求是最重要的。在代售的這三項應該不是在禮儀服務的範圍，應該屬於禮儀公司的部分。這應該是生意的立場上，這不是服務的部分。商品銷售是屬於生意的立場。剛剛是講到老闆是規劃禮儀的部分，但都沒有提到賣東西呀！只是規劃到要用的東西，用該要用的東西，在節省錢的範圍內。禮儀服務就像鐵路一樣，而生意就好像公路一樣，彎彎曲曲。所以商品銷售不能在這範圍，因為他是屬於老闆的事情。現在是老闆兼禮儀人員，故要將此分清楚。遺體處理，不是禮儀人員的工作，應該屬於衛生單位的工作，尤其是防腐的部分。遺體接運是屬於禮儀人員的工作沒錯。（訪談實錄：12）

B：在禮儀部分的話，以前屬於禮儀負責，現在說是禮儀師。但是在服務喪家的話，從基礎家屬交代你處理這件事，從頭到尾，到入殮穿衣，到告別禮儀，做法事，做功德含進塔，擇日時間通通每一個小細節都是非常重要。因為，家屬是悲傷嘛！所以，有一些事情無法專一在注意。那以前就時代的話，就是由各庄頭中，都有一個辦事，專業辦事會來辦理，稱為香辦。香辦嘛！由香辦來幫助家屬處理嘛！那隨時代的變遷，轉為現代的各禮儀公司服務，由每一家的禮儀服務業者對家屬的負責一些小細節跟悲傷關懷。所以因為每一個細節都是非常重要，那現在的資訊又發達，所以由公會來提供資訊，禮儀社對家屬的悲傷關懷全部的細節都很重要。（訪談實錄：17）

C：我們從人往生以後啊！去為他做前面的那一部分，比如說沐浴更衣、安靈，然後接下來的擇日，印訃聞，然後這一段期間的做七；找棺木，骨灰譚，或是找地理風水；然後到最後的佈置超渡的三寶堂；然後到後來的家祭告別式的東西；然後就是出殯儀式的整個規劃，要多少陣頭啦！時間的部分要怎樣安排；然後到出殯完以後的安靈；灑淨等這些動作。

所以，禮儀人員對於宗教的認知，還有對於禮俗的淵源。不同的族群，不同的禮俗，你都要知道。你如果不知道，你到那個地方去做，你就會給人家……等於是考試，人家會批評。那在來就是有很好的溝通協調的能力，那也要對於整個禮俗有全盤規劃的能力，因為你可以溝通協調以後，你才可以做全盤的規劃。如果你沒有溝通協調的能力，而規劃出來的不見得是他們所要的，太貴或太便宜，莊嚴度，都會變成人家的評分標準。(訪談實錄：29, 26)

D：第一個，需要問喪家，你現在人在哪裡？是不是需要我們過去？

第二個工作，我會打點禮儀人員到他的家裡，還是到殯儀館去。打點是不是要鋪水床，穿衣服，遺體淨身，冰櫃，安靈位這個問題。然後完畢了之後，我會教育他們家屬。現在這個當中就有一個教育，那當然讓他能夠安心，不要太慌忙，什麼事情由專業的禮儀人員來幫你完成。讓你能夠更佳安心。

第三，就是要讓家屬選擇要火葬或土葬？然後看一個良辰吉日，也不說都不要看啦！畢竟我們是炎黃子孫嘛！還是要看一個日子，然後我打點他是不是要洗相片？然後，我會拿一個公司的輔導書，工作的輔導書，讓他知道整個禮儀。我們的親戚來，要怎麼來拜，拜我們的家人，要怎麼來說。然後打點作七的法會；然後是奠堂的設計，要怎麼設計一個奠堂；然後安排出殯當天的事宜，我會一個流程表給他。然後出殯回來的安靈，整個場地清除乾淨，我大概做的是這樣子。(訪談實錄：41)

E：工作項目每一項都很重要。都需要用到。所以每一項都很重要。(訪談實錄：56)

F：還是一樣啦！家屬來就是在醫院嘛！不然就是在殯儀館；然後豎靈；誦腳尾經；依家屬的需要小靈堂的佈置；小靈堂的佈置這都免講了，這就都這一些一定的流程了嘛！然後擇日嘛！日子之後，然後我們的殯葬禮儀要怎麼走；法會的流程要怎麼走；什麼時候火化；火化之後就是要看塔位；塔位看好就是哪時候要進塔，這有一個流程嘛！如果是土葬的，要去埔仔看風水嘛！要請做墓地、作風水的工人。對不對，

就開始這些工作了。(訪談實錄：69)

歸納而言，六位受訪個案均認為在人往生時，第一時間的接運遺體是整件喪葬最主要的工作項目，如同至古名言：「好的開始是成功的一半」。當人久久一次遇上喪葬事宜，此時心中可說是著急、傷心、六神無主、失魂落魄般，如果此時有一位值得信賴、服務周到、專業負責的殯葬禮儀人員出面協助服務，這樣喪家就可放心與殯葬禮儀人員溝通諮商，完全聽由殯葬禮儀人員的指導。

時代在進步，殯葬也有在變化，在六位受訪個案中皆有提供喪家一份喪葬輔導書(或稱喪葬指導書、喪葬規劃書)。這是不同於擇日所用的日課表，除了有時間的安排，還有喪葬儀節、禮俗文化、宗教意涵、治喪程序、治喪意義等等內容，正式教育喪家，與喪家溝通的一份重要資訊。

六位受訪個案中均表示殯葬禮儀人員的工作內容是屬喪禮從頭到尾的全套式的服務，內容如同陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的台灣殯葬禮儀師的實際工作內容所臚列的項目。只是在喪葬用品的銷售服務與行銷管理出現爭議而已。

## 二、在服務的過程中，有什麼工作最容易贏得喪家肯定？

個案 C 提到什麼工作最容易贏得喪家肯定？其實如同奧斯卡頒獎一樣，雖然說上去領獎的可能是導演，其實是因為有最佳男女主角、最佳男女配角、然後有最佳劇本、然後有最佳音樂改編，幾乎大家都要，包括劇物都要。在殯葬禮儀服務中什麼工作最容易贏得喪家肯定？下面就六位殯葬禮儀人員的訪談見解紀錄：

A：**事前的規劃和整合嘛!**像陣頭那些都不可能是你一個人，所以需要事前的規劃與協調，其實禮儀師是扮演一個我們最早先的總務，代表喪家，我們跟喪家溝通這個工作可以嗎？喪家說好可以，我們就去外面協調，就是這樣子，這個利潤差額，都是以公司，沒有賺也沒有關係，只要服務好，完善就好了。(訪談實錄：11)

我們是**整體去規劃**。我們把往生者當成自己的親人一樣，只要你喪家跟我們配合，喪家根本不用去動手，只要去聯繫你的親戚朋友就好了。其餘的事情我們都會幫你處理的妥妥當當。(訪談實錄：11)

B：**喪家的肯定，喪家並不是說在喪葬禮儀中哪一個部分給他處理的最好**。他不是這樣子的認定，他是說你把他整個流程通通都有處理到好。他家屬若有每部分覺得不好，家屬當場就會馬上就叫你去溝通。所以在悲傷關懷當中，接一個喪葬 CASE 必須從頭到尾，做到喪家全部通通滿意為止，喪家才會拿錢，跟你結帳，喪家才會對你感謝。不可能說，有哪一個部分可以去肯定，有哪一個部分不肯定，他就不給你錢。(訪談實錄：21)

C：**殯葬沒有辦法分哪一個部分**。因為，殯葬是通通都要做。做好了，他是屬於一個整體的。就好像奧斯卡頒獎一樣，雖然說上去領獎的可能是導演，其實是因為有最佳男女主角、最佳男女配角、然後有最佳劇本、然後有最佳音樂改編，幾乎大家都要，包括劇物都要。那你把每一部分都做的很好以後，那自然就得到掌聲。那你如果每一部分都做的很好，比如說，我們每一部分都做的很好，到最後要進塔的時候，哇！時間慢掉了。與規劃的時間差很多，而且造成他們很大的不方便。所以，可能所有做的好事，就因為那個安排，就被全部否定掉。(訪談實錄：31)

D：**喪禮時間點的選定**，然後呢，差不多跟上面的順序一樣。(上面是指第一個是喪禮時間點的選定最有成就感，再來是喪禮儀式，再過來殯葬文書，再過來是遺體的處理。再來是葬後的關懷，至於商品的銷售，因為我們目前是比較穩定一點，所以比較不急。(訪談實錄：42)

E：我在端午節前二、三天，拿肉粽去給喪家，提醒客戶在前一天要拜拜。只要在這一年度往生讓我服務到的人，我一定會拿肉粽去送；八月半我一定拿柚子或肉餅去送；過年我一定是拿年糕去送。我這三節裡面我一定會去，提醒他們要提前一天拜拜。然後這中間最好是讓客戶再一次看到我們，還有 CASE 再介紹給我們。當然百日的通知與對年的通知幾乎每一家都有在做，我只有在這一方面與別人做的不一樣，就是在三大節。有的人三大節是去送東西給條仔腳，我不是，我是送給喪家。我沒有在綁條仔腳，因為綁條仔腳，還要被條仔腳抽一些去，我就沒有辦法便宜給客戶。我這樣子就可以直接便宜給客戶，客戶還可以做個交流，在何時要拜拜？讓他知道在前一天要拜拜。東西又不用客戶準備，我們拿過去給他。因為他也不能綁肉粽；過年也不能蒸年糕；中秋我有時會買柚子、有時會買肉餅。有人是送條仔腳，我沒有在送條仔腳。(訪談實錄：55)

F：都很重要，隨時都要幫喪家解決問題及提供服務。(訪談實錄：70)

歸納而言，六位受訪個案均認為殯葬禮儀服務沒有辦法分哪一個部分。因為，在治喪的整個流程中是屬於環環相扣，每個環節都非常重要，而必須在殯葬禮儀服務全部流程結束後，喪家才會為服務的禮儀公司或禮儀社打分數。

其中個案 D 提到在喪禮時間點的選定是最令喪家所肯定，因為台灣人對於風水擇日之習俗非常重視，喪家相信如果將往生者的喪禮時間點選擇在吉日、吉時來舉行，家中大小會一切平安，往生者會庇佑子孫。所以，在喪禮時間點的選定就得視殯葬禮儀人員的溝通協調的技巧而定。

### 三、從事殯葬儀服務工作的這些日子以來，對於屬於殯葬禮儀人員工作內容中最 重要的項目包括哪些？

根據上述訪談分析及文獻研究發現在殯葬服務流程中所包含的工作項目是非常多，甚至沒有辦法劃分哪一個部分屬於殯葬禮儀人員工作內容中最重要項目。但是

在殯葬服務流程中，也必須有許多工作人員幫忙服務，在這些工作人員中屬於殯葬禮儀人員的工作內容中最重要項目為何？以下就六位殯葬禮儀人員的訪談見解紀錄：

A：每一項都很重要。所規劃的每一像細節都很重要，包括出殯當天所用的胸花，或者是毛巾。有的是要毛巾好一點的，如果要用差一點的，我們可以跟他講，一般都是用這種。如果你要用好的，當然對我們就好。當然以喪家的意見為意見，他的想法，我們為什麼有一個**事先的溝通**。臨終關懷就是諮商工作的協調，當你協調完畢之後，你就要按照你的協調工作跟計畫來走，你失去計畫，就失去這個意義。你反而會到後面綁手綁腳的，覺得礙手礙腳的。

禮儀人員就是只有一個服務而已。臨終關懷，第二個遺體接運，第三個是諮商協調，奠禮儀式進行，後續的關懷等五項。臨終關懷，包含社會資源的尋求。遺體接運，就是遺體的接運，包括靈堂的佈置。**諮商協調，這是最重要的，所有的東西都包含在這裡。這是跟喪家來協調，在協調好後，按這些協調事項來執行。**後續的關懷，向頭七、對年的提醒。(訪談實錄：12)

B：這個都是。至於葬後關懷部分，僅在於服務一年，僅到對年。電子資訊留存家屬，這個比較少，因為家屬以前的錄音或錄影也不會去看，所以在製成VCD片也不太喜歡。代請陣頭，現在比較少，因為現在的社會比較不像以前的舊時代，什麼大鼓陣、牽亡歌、電子琴孝女、孝男那一些，現在大都改掉了嘛！除非是兄弟攤。(訪談實錄：20)

C：禮儀師是什麼都要懂，但不見得什麼都要會。比如說插花，他要知道這花要怎麼佈置才好看，那他本身不會插。因為，他是整個場地溝通協調的人，他可能要把這個理念告訴喪家，然後要告訴插花的人：「喔！這個亡者是男生還是女生；這個是年紀大或年紀小，年紀大可以多一點紅色，年紀小可能就要多一點白色；如我他是男生，那要如何突顯男生的主題等等。」有一些可能是場地問題，可是他又想要花比較多的

錢。那你要怎麼花？雖然這個場地不大，但是佈置起來可以很精緻。所以，一個好的禮儀師連這個都要懂。他不是自己下去做，但他要知道怎麼做。他是一個溝通協調的人，他是一個執行的人，而不是一個工作的人。

**一開始是遺體處理比較重要**，因為當你把遺體處理的很好的時候，通常那一部分是最困難的，那大家的心就會安定下來。商品銷售部分大概是大家最會懷疑，因為這一部分，大家都會講啊！做禮儀的都很黑，你就要……這是利字所在，所以你要把遺體處禮號，再來談商品銷售，喪家比較不會懷疑你價格。懷疑是最大的致命傷，因為一懷疑的時候，既使沒有賺他的錢，他還是會懷疑。(訪談實錄：30)

D：禮儀人員需要有附加的服務，比如說社會資源的尋求等等，這個就是我們禮儀人員包括的服務項目之一。比如說他的生活困境比較差，我們就幫他找一些慈善機構的、政府機構的，我們就幫他輔導。如果說他有一些勞保不會辦，怎麼辦？申請一些勞保、公保、人壽保險，這個我們就全方位的給他輔導。這個能夠提升我們公司的品牌，服務的熱誠，服務的態度，這都有給你加分的印象。(訪談實錄：40)

**最重要的是第一個工作**。再來是第二個(第一個，需要問喪家，你現在人在哪裡？是不是需要我們過去？第二個工作，我會打點禮儀人員到他的家裡，還是到殯儀館去。打點是不是要鋪水床，穿衣服，遺體淨身，冰櫃，安靈位這個問題。)。再來就是教育的事是老闆在教育。接下來，像印訃聞，法會佈置，清掃場地等較粗的工作是禮儀人員的工作。若遇較重要的工作，我們就限制起來，自己做。(訪談實錄：41)

E：工作專業性；對家屬溝通的柔性；治喪工作時間與流程溝通協調這也很重要；關懷度；第一時間到第一現場的那個人也很重要。(訪談實錄：56)

F：多元化。要十項全能。什麼都要會，在我這邊一定每一個人都要會。而且一定要全能，不然我沒有辦法請他。要十項全能。(訪談實錄：69)

歸納而言，六位受訪個案均認為殯葬禮儀服務工作每一個部分都很重要。其中個案 A 認為溝通協調部份是最重要；個案 C 認為遺體處理部份是最重要；個案 D 認為一接到喪家有人往生的資訊處理部份是最重要。在整個喪葬流程中，殯葬禮儀人員還是在溝通協調、指導的工作佔較重的份量，因為如同個案 C 認為禮儀師是什麼都要懂，但不見得什麼都要會。也就是說殯葬禮儀人員必須對喪葬內容與過程都非常清楚瞭解，但不需要每件事情都是由自己親手去做。再說殯葬禮儀服務過程中並非靠殯葬禮儀人員一人就可以把喪葬辦理完成，還必須由其他相關的工作人員相互幫助及配合，加上殯葬禮儀人員的溝通協調、指導，這樣一來就可將殯葬服務如同一條龍方式圓圓滿滿的完成。

## 陸、小結

### 一、理論之驗證

高夫曼融合心理學、社會學將戲劇模式運用於角色理論中，所著重在社會境中的人類行爲，以及人們如何出現在他人面前表現。將殯葬禮儀服務業假設為喪葬儀式舞台，在這喪葬儀式的舞台前，殯葬禮儀人員需扮演溝通協調的角色，表現出一個在台前為完美無缺的印象，希望自己在台前所留下的印象能對觀眾（即家屬及所有參與喪禮的人員）產生最佳的影響。在喪葬儀式舞台後，可以是自己放鬆一切，同時隱藏了別人不可接受的東西。

在殯葬禮儀服務的喪葬儀式舞台上，每一位殯葬禮儀人員盡心盡力的在每場喪葬儀式表演中都盡全力的演出，因為每個喪葬儀式的表演幾乎不可能有預演的機會，也不容許有 NG 的時刻。殯葬禮儀人員需把喪葬儀式的往生者當成自己家人來服務；把每一場喪葬儀式都當成自己生平第一次從事殯葬禮儀服務；把每一場喪葬儀式的所有角色都能使其順利圓滿的表演。

以上說法在殯葬禮儀人員深度訪談中獲得明顯的支持。

這個結果與問卷調查結果也是相符合，台灣殯葬禮儀人員全體「執業角色自我定

位」量化數據為 3.47，屬「中等以上」的認同度。在訪談中發現喪葬儀式的禮儀服務屬全套性、全程性、全包性。在問卷調查與深度訪談的結果發現，殯葬禮儀人員是自接觸往生者，甚至是人們臨終前，就開始執行殯葬禮儀服務，有如登上了喪葬儀式舞台表演至整場喪葬儀式結束。殯葬禮儀人員在喪葬儀式台上的自我表現和喪葬禮儀活動的安排，運用表演者自己特定的技巧維持高水準的表演，使整場喪葬儀式能完美演出，並試圖導演與操縱其他表演者（如家屬）及參與者（如所有參與喪禮者）對自己有深刻的印象。

## 二、與問卷調查結果之相互印證

### （一）基本屬性變項

在員工個人基本資料部分（性別、年齡、籍貫、教育程度、教育類別、婚姻狀況、宗教信仰、從事殯葬相關工作多久、現任職務、目前任職公司行號的型態、目前任職的公司行號開業歷史為多久、在目前的公司中已經工作多久及個人月收入等），訪談結果與問卷結果相符合。在企業基本資料部分（在目前任職的公司行號開業歷史為多久、目前任職公司行號的型態等），訪談結果與問卷結果相符合。在入行背景部分（進入殯葬服務業的原因、入行前的職業、接觸死亡經驗及宗教信仰的幫助等），訪談結果與問卷結果相符合。在養成歷程部分（進入殯葬服務業的方式或途徑、成為殯葬禮儀人員的流程、工作職場第一份職務及如何學習禮儀工作等），訪談結果與問卷結果相符合。直至目前為止，成為殯葬禮儀人員大都是不受個人歷史背景所影響，只要是不恐懼遺體、不忌諱死亡流言、肯用心、肯學習、發揮愛心、發揮誠心就能成為一位殯葬禮儀人員。當然，要將殯葬禮儀服務做到真、善、美的境界，還是需要用心學習經營，順應時代進步，將喪葬儀節文化的過去式與現在式融會貫通，即可成為 e 時代所需的殯葬禮儀人員。

在「工作價值觀」部分，訪談結果與問卷結果相符合。即殯葬禮儀人員將喪葬儀式提供圓滿服務，對自身從事此行業的認同度就高。「工作壓力」部分，訪談結果與問卷結果大部分相符合。在訪談中提及吉日時遇上多件個案需服務，而殯葬禮儀人員

卻只有一人，需扮演許多角色，甚至是趕場的情形，對此壓力就產生。在「執業角色自我定位」部分，訪談結果與問卷結果大部分相符合。在陳繼成《台灣現代殯葬禮儀師角色之研究》的研究中也發現行銷管理應屬於殯葬禮儀人員的角色之一。

與本研究結果顯示有爭議性的是在於行銷管理的角色，有人認為應該加入殯葬禮儀人員的角色之一，也有人持相反意見。而服務是無形，其價格是由服務者訂定，被服務者肯定，所以在喪禮中是有很多費用是無法輕易加以戲劇化。也就是說，再殯葬禮儀服務當中服務無法以統一價格來制定，更不可能將服務用戲劇的方式表現出其角色，只要服務者所定的價格且經受服務者肯定，那就是行銷管理的角色所在處。

「工作內容重要度」部分，訪談結果與問卷結果大部分相符合。目前的殯葬禮儀服務屬於全包式，真的很難區分其重要程度，因為這些工作都是環環相扣。如果真的要判別重要度，大部分還是以「禮堂與喪葬儀式」及「喪禮時間點的選定」為殯葬禮儀人員重要的工作。

### 三、其他面向

在訪談的文本中發現問卷未觀察到的重要面象，如三大節日時準備發糕或肉粽或月餅或柚子分送喪家，並提醒喪家祭拜時間；同業聯盟，數家禮儀公司將人力及設備，甚至是想法、技術都能聯合共享；第一時間與喪家接觸技巧；同業或喪家詢價、比價的抵制與應對技巧……這些也都是殯葬禮儀人員執業中的經驗，是教科書中未注記，是學校未教的實際經驗。



## 第五章 研究結論與建議

本研究旨在了解台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定為與工作內容重要度知覺之情形，並分析各變項之間的差異性，以及各變項的相關，再進一步探討各變項對工作內容重要度知覺之影響性。本章將就本研究結果以統計軟體進行分析並驗證假設，於本章將所驗證之結果，彙整說明並提出研究建議，以供政府相關單位及殯葬相關禮儀人員之參考，另對於後續研究者也提出一些建言，以提供後續研究者繼續研究之方向及思考議題。

### 第一節 結論

#### 壹、台灣殯葬禮儀人員背景變項的現況分析

##### 一、個人特徵部分

台灣殯葬禮儀人員執業行為中，以男性、已婚、41-50 歲閩南人居多。教育程度大都具有高中 / 高職的學歷，在專科以上學歷的殯葬禮儀人員是以商科與工科較多。宗教信仰以佛教、一般民間信仰、道教為主。進入此行業的年資大都為 15 年以上。

在受試者為公司行號負責人或董事的殯葬禮儀人員佔近四成八的比率，目前殯葬禮儀人員大多由公司行號負責人或董事自己兼任此職務；在公司型態不同的影響下專任禮儀師與兼任禮儀師，在任職年資的現況與從事殯葬業務年資的比例顯示，差不多是成正比的情況。大部分的殯葬禮儀服務業者都選擇以視業績與公司拆帳來做為薪資發放的標準。或是因公司行號負責人或董事須自負公司盈虧或是保密不希望透露。

##### 二、企業特徵部分

在殯葬禮儀服務業中大部分的禮儀人員任職在獨資企業居多，其開業歷史以經營殯葬禮儀服務業有 15 年以上經驗者居多。

### 三、入行背景部分

中部地區殯葬禮儀人員以家族傳承者較多，入行前的職業為自由業、有處理死亡經驗者居多。絕大部分的殯葬禮儀人員認為宗教信仰對所從事的工作是沒有幫助。但是在深度訪談中，有幾位受訪者認為熟悉宗教內容對於安排喪葬儀節具有相當的幫助。

### 四、養成過程部分

在進入這個行業的原因以家族傳承為主；以殯葬教育訓練機構的訓練為次之。大部分在入行第一份職務都是由外部服務開始殯葬禮儀服務的執業生涯史。成為殯葬禮儀人員的流程以內勤服務→外部服務→經營管理者為居多；對於殯葬相關知識的全盤瞭解與涉獵，最常使用的方式是跟隨先進或同事實地觀察與學習；其次以師徒制，口頭教授的方式在喪葬的場地中觀摩學習，這二種方式是在殯葬未有教科書前，最佳的真實教科書與學習環境。

## 貳、台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀

### 一、台灣殯葬禮儀人員之工作價值觀普遍頗佳，以「能力與環境」構面知覺為主

由本研究問卷結果可得知，殯葬禮儀人員對工作價值觀是有正面的看法，他們對自身從事行業有認同感。尤其在「能力與環境」部分有較高的認同感，但殯葬禮儀人員在心理安全部分的認同感稍低。分析其可能原因是多數殯葬禮儀人員在工作的環境中能盡其所能的服務喪家與往生者，尤其主導整件喪葬的所有工作；此點也可從本研究訪談殯葬禮儀人員的經驗分享訪談中獲得證明。

### 二、喪家對殯葬禮儀人員的肯定，會影響台灣殯葬禮儀人員之成就感

殯葬服務是為了服務往生者及協助家屬辦理治喪事宜，殯葬禮儀人員在這過程中盡心盡力全程為其服務，雖然因服務有金錢的收入，但在這個服務的過程中，喪家對殯葬禮儀人員的感謝與肯定是殯葬禮儀人員在執業中獲得最大的成就感。

### 三、台灣殯葬禮儀人員之工作價值觀因其背景變項不同而有差異

問卷結果發現，婚姻狀況、投入殯葬服務相關工作年資、目前擔任職務、進入公司服務年資、宗教信仰對工作的幫助不同而有顯著的差異，其餘則不受影響。其中以男性、已婚、有接觸死亡經驗、60 歲以上、閩南人／客家人、高中職教育程度、投入殯葬服務年資 3 年(含)~5 年以上、專任禮儀師、進入公司服務年資 10 年(含)~15 年以上、月薪<獎金、任職公司開業歷史 3 年(含)~5 年以上、任職於股份有限公司、因朋友遊說入行、入行前為軍警、認為宗教信仰對工作非常沒有幫助、就業服務站轉介任職、入行第一份職務為經營管理者、參加殯葬相關研習或教育課程來學習殯葬禮儀工作的殯葬禮儀人員，工作價值觀得分較高。

在「能力與環境」構面中已婚者比未婚者有較高的認同感。在「待遇與福利」構面中，投入殯葬服務業年資 15 年以上高於 5(含)-10 年、進入公司服務年資 15 年以上 5(含)-10 年、認為宗教信仰對工作非常沒有幫助高於認為宗教信仰對工作非常有幫助。在「休閒健康」構面中，未婚低於已婚；認為宗教信仰對工作非常沒有幫助、沒有幫助高於認為宗教信仰對工作非常有幫助。在「交通條件」構面中，專任禮儀師高於公司行號負責人或董事、兼任禮儀師。在「整體工作價值觀」構面中，專任禮儀師高於兼任禮儀師。

綜上所述，本研究假設 1-1 為部分成立，因部分不同屬性變項（個人特徵、企業特徵、入行背景、養成過程）殯葬禮儀人員的「工作價值觀」有顯著差異。

## 參、台灣殯葬禮儀人員的工作壓力

### 一、台灣殯葬禮儀人員之工作壓力認同感低，以「工作負荷」的壓力為主

由本研究結果可得知，殯葬禮儀人員平均是不太有工作壓力的，也就是說殯葬禮儀服務業的工作內容所形成工作壓力認同感皆平均來講都低於 3 分以下。

在「工作負荷壓力」的認同感較其他壓力的認同感高，研究結果顯示當殯葬禮儀服務的工作來臨時，需要處理的工作項目繁瑣，而且不容許有錯誤發生，在工作中負

荷自然就加重，整場的喪葬儀式就靠殯葬禮儀人員去規劃與執行。

## 二、同一時間有二件以上個案需執行時，是台灣殯葬禮儀人員之工作壓力源

訪談中得知殯葬禮儀人員在執行業務時，大都應喪家要求給予服務，所以工作壓力較不易產生。在台灣傳統喪葬儀式都會選擇良辰吉日，偏偏良辰吉日就只有那幾天，當一天吉日中，有三、四個 CASE 都選擇同一個時辰，為求全方位服務，很自然的工作負荷壓力就逐漸產生。

## 三、台灣殯葬禮儀人員之工作壓力因其背景變項不同而有差異

問卷結果發現，婚姻狀況、協助處理死亡經驗、宗教信仰對工作的幫助、入行第一份職務不同而有顯著的差異，其餘則不受影響。其中以女性、未婚、有接觸死亡經驗、20 歲以下、閩南人、專科教育程度、投入殯葬服務年資 5 年(含)~10 年以上、專任禮儀師、進入公司服務年資 5 年(含)~10 年以上、月薪 > 獎金、任職公司開業歷史 5 年(含)~10 年以上、任職於合夥公司、因學以致用入行、入行前為醫護人員、認為宗教信仰對工作非常有幫助、網站查詢任職、入行第一份職務為內勤服務、參加殯葬相關研習或教育課程來學習殯葬禮儀工作的殯葬禮儀人員，工作壓力得分較高。

在「低成就感」子構面中在婚姻狀況上，未婚殯葬禮儀人員比已婚殯葬禮儀人員有較高的認同感。在「工作負荷壓力」子構面中發現宗教信仰在「工作負荷壓力」部份，認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員。在接觸死亡經驗中「組織結構」的壓力上曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的殯葬禮儀人員有較高的認同度。整體「工作壓力」構面，進入此行業的第一份職務為內勤服務的殯葬禮儀人員高於其他的殯葬禮儀人員，其餘皆無顯著差異。

綜上所述，本研究假設 1-2 為部分成立，因部分不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作壓力」有顯著差異。

## 肆、台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位

### 一、台灣殯葬禮儀人員之執業角色自我定位普遍頗清楚，以「殯葬服務」的角色知覺為主

由本研究結果可得知，殯葬禮儀人員對於殯葬禮儀人員應該扮演的角色定位大都可以認同。在「殯葬服務」的層面中，殯葬禮儀人員的角色認同較高，可能原因為在殯葬禮儀服務業中，就是要從事殯葬禮儀的服務；提供喪家、親友、工作夥伴、同業、社會大眾進行殯葬禮儀的服務。

### 二、台灣殯葬禮儀人員是殯葬禮儀服務舞台的協調溝通者、規劃指導者

如果將莎士比亞的《皆大歡喜》一文用在殯葬禮儀服務業中，加上高夫曼的戲劇理論那麼應可說是在殯葬禮儀人員在殯葬禮儀舞台上，表演中總是扮演著好幾個角色……。經實地訪談個案得知殯葬禮儀服務人員必須站在指導的角色，對於宗教、禮俗、文化素養都需具備。對於殯葬服務的過程自始至終都能瞭若指掌，在技術實務服務上都能拿捏掌控得當。加上殯葬服務的事情是不容 NG 的事件發生、在此也不能因失誤而重來。故至真、至善、至美的殯葬禮儀服務人員角色扮演是生死大事的重心所在。

就依我個人而言，我也是認為殯葬禮儀人員所扮演的角色應包含生命教育者、殯葬服務者、行銷管理者及附加價值者的角色，因為殯葬禮儀人員需擁有全方位的能力與角色，他才能隨時隨地為往生者、喪家及需要服務的人提供服務。在這四個角色中若缺少一個，那麼當殯葬禮儀人員在執業時，就可能會有困擾與問題出現。

### 三、台灣殯葬禮儀人員之執業角色自我定位知覺因其背景變項不同而有差異

問卷結果發現，性別、婚姻狀況、協助處理死亡經驗、目前擔任職務、進入公司服務年資、公司行號型態、宗教信仰對工作的幫助、入行第一份職務不同而有顯著的差異，其餘則不受影響。其中以男性、已婚、有接觸死亡經驗、60 歲以上、客家人、國民小學教育程度、投入殯葬服務年資 10 年(含)~15 年以下、公司行號負責人或董事、

進入公司服務年資 15 年以上、任職公司開業歷史 3 年(含)~5 年以上、任職於合夥公司、因遭逢喪事而產生興趣入行、入行前為運輸業、認為宗教信仰對工作非常有幫助、網站查詢任職、入行第一份職務為經營管理、自我摸索來學習殯葬禮儀工作的殯葬禮儀人員，執業角色自我定位得分較高。

在子構面「生命教育」已婚者較未婚者有較高的同意程度，且公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之殯葬禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，達顯著差異。殯葬禮儀人員接觸死亡經驗在「殯葬服務」中角色的自我定位上曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的殯葬禮儀人員有較高的認同度；公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之禮儀人員有較高的同意水準。

在子構面「行銷管理」部分，公司行號型態為合夥的殯葬禮儀人員在行銷管理知覺上高於股份有限公司的殯葬禮儀人員。在「附加價值」構面中發現認為宗教信仰對工作有幫助、普通、沒有幫助及非常沒有幫助的殯葬禮儀人員高於認為宗教信仰對工作非常有幫助的殯葬禮儀人員。在整體「執業角色自我定位」構面中男性較女性有認同感；曾經有經驗的殯葬禮儀人員較沒有經驗的殯葬禮儀人員有較高的認同度；公司行號負責人或董事高於兼任禮儀師及其他之禮儀人員，而專任禮儀師高於其他之殯葬禮儀人員，有顯著差異。

綜上所述，本研究假設 1-3 為部分成立，因部分不同屬性變項殯葬禮儀人員的「執業角色自我定位」有顯著差異。

## 伍、台灣殯葬禮儀人員的工作內容重要度知覺

### 一、台灣殯葬禮儀人員之工作內容重要度知覺普遍頗清楚，以「禮堂與喪葬儀式」及「喪禮時間點的選定」的工作內容知覺為主

由本研究結果可得知，殯葬禮儀人員對各種工作內容重要度知覺是重要的，他們對每項工作內容都能認知到其重要性。以「禮堂與喪葬儀式」及「喪禮時間點的選定」的工作內容知覺得分較高。研究結果可發現喪禮中家屬評分的重點處在禮堂與喪葬儀

式的一切，因其關係著往生者所享用的物質、家屬所受惠的服務及親友所看見的場面。良辰吉日、每位喪家可配合的時間、殯葬設備可使用的時間及親友可參加喪禮的時間……這些時間點的選定都考驗著殯葬禮儀人員的服務技巧。

## 二、為達全方位服務，台灣殯葬禮儀人員工作內容應包含「商品銷售」項目

由本研究問卷結果可得知，許多殯葬禮儀人員認為「商品銷售」的部分和執業角色自我定位中「行銷管理」，這並非是工作項目之一，故在工作內容的重要度知覺上認同度較其他工作低。

訪談個案 A 提及”禮儀服務就像鐵路一樣，而生意就好像公路一樣，彎彎曲曲”。有些認為殯葬禮儀人員與殯葬禮儀業務人員需要分開，不可合一。但有些卻是擔心銷售人員瞭解價格與內容之後，就自己出去在開公司，故認為應分開。目前大多還是由老闆兼任殯葬禮儀人員與殯葬禮儀業務人員的角色，擔任「商品銷售」的重責大任。我個人認為殯葬禮儀人員的工作應包含「商品銷售」部分，如此才能全方位且即時的提供服務，並與喪家建立信任感，在服務的過程中使喪家的花費都能達到物美價廉的境界。

## 三、喪家對於台灣殯葬禮儀人員工作內容之肯定項目是殯葬服務全部的內容

殯葬服務沒有辦法分哪一個部分。如同訪談個案 C 所提奧斯卡頒獎一樣，雖然說上去領獎的可能是導演，其實是因為有最佳男女主角、最佳男女配角、然後有最佳劇本、然後有最佳音樂改編，幾乎大家都要，包括劇務都要。在治喪的整個流程中是屬於環環相扣，每個環節都非常重要，而必須在殯葬服務全部流程結束後，喪家才會為服務的禮儀公司或禮儀社打分數。

## 四、台灣殯葬禮儀人員之工作內容重要度知覺因其背景變項不同而有差異

問卷結果發現，月收入結構、宗教信仰對工作的幫助不同而有顯著的差異，其餘則不受影響。其中以男性、已婚、有接觸死亡經驗、20 歲以下、外省人、大學(商科)、佛教、投入殯葬服務年資 3 年(含)~5 年以下、專任禮儀師、進入公司服務年資 10 年(含)~15

年以下、月薪<獎金、任職公司開業歷史 1 年以下、任職於合夥公司、因遭逢喪事而產生興趣入行、入行前為公務人員、認為宗教信仰對工作非常有幫助、網路查詢任職、入行第一份職務為外部服務、自我摸索來學習殯葬禮儀工作的殯葬禮儀人員，工作內容重要度知覺得分較高。

在本研究中顯示月薪<獎金的殯葬禮儀人員比視業績與公司拆帳的殯葬禮儀人員有較高的同意水準。認為宗教信仰對工作非常沒有幫助及沒有幫助的殯葬禮儀人員高於有幫助的殯葬禮儀人員。不同背景變項除了月收入結構、宗教信仰對工作的幫助不同對殯葬禮儀人員的工作內容重要度知覺來說都沒有差異，在其他不同背景變項的禮儀人員遇上殯葬禮儀服務事務時，仍然得照常執行業務。

綜上所述，本研究假設 1-4 為部分成立，因部分不同屬性變項殯葬禮儀人員的「工作內容重要度知覺」有顯著差異。

## 陸、台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我地位與工作內容重要度知覺之間的關係

一、台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面(能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件)與工作壓力各層面(低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適)有顯著典型相關，工作價值觀對工作壓力解釋力較高。

能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面，經由二個典型因素可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量 21.574%。低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面經由二個典型因素可說明能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 19.358%。從典型相關中二者相互影響的解釋力來看，工作價值觀對工作壓力的解釋力較高。就本研究的結果而言，台灣殯葬禮儀人員的工作壓力受到工作價值觀的影響，其中待遇

與福利、心理安全、休閒健康三者對工作壓力的工作負荷壓力、工作調適各個層面均有較大的正面影響力。

**二、台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面(能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件)與執業角色自我定位各層面(生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值)有顯著典型相關，工作價值觀對執業角色自我定位解釋力較高。**

能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面，經由二個典型因素可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 12.301%。生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由二個典型因素可說明能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 9.050%。從典型相關中二者相互影響的解釋力來看，工作價值觀對執業角色自我定位的解釋力較高。就本研究的結果而言，台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位受到工作價值觀的影響，其中能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康五者對執業角色自我定位的生命教育、殯葬服務、附加價值各個層面均有較大的正面影響力。

**三、台灣殯葬禮儀人員的工作壓力各層面(低成就感)與執業角色自我定位各層面(生命教育、殯葬服務、行銷管理)有顯著典型相關，工作壓力對執業角色自我定位有較大影響力。**

低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面，經由一個典型因素可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 3.986%。生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面經由一個典型因素可說明低成就感、工作負荷壓力、組織結構壓力、工作調適四個工作壓力層面總變異量 2.287%。從典型相關中二者相互影響的解釋力來看，工

作壓力對執業角色自我定位的解釋力較高。而在典型因素中台灣殯葬禮儀人員工作壓力的低成就感層面與其執業角色自我定位中的生命教育、殯葬服務、行銷管理三個層面關係較密切。

#### 四、台灣殯葬禮儀人員的工作價值觀各層面(能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件)與工作內容重要度知覺各層面(禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定)有顯著典型相關，工作價值觀對工作內容重要度知覺解釋力較高。

能力與環境、待遇與福利、學習與創新、心理安全、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面，經由二個典型因素可說明禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定六個工作內容重要度知覺層面總變異量 20.897%。禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定六個工作內容重要度知覺層面經由二個典型因素可說明能力與環境、待遇與福利、心理安全、學習與創新、休閒健康、交通條件六個工作價值觀層面總變異量 14.803%。從典型相關中二者相互影響的解釋力來看，工作價值觀對工作內容重要度知覺的解釋力較高。而在典型因素中台灣殯葬禮儀人員工作價值觀的能力與環境、待遇與福利、學習與創新、休閒健康、交通條件四個層面與其工作內容重要度知覺中的禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定五個層面關係較密切。

#### 五、台灣殯葬禮儀人員的工作壓力與工作內容重要度知覺進行典型相關分析發現未具顯著關係

由於工作壓力與工作內容重要度知覺的典型相關係數 0.385，未達統計上 95%顯著，因此該二組變數進行典型相關分析發現未具顯著關係。

六、台灣殯葬禮儀人員的執業角色自我定位各層面(生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值)與工作內容重要度知覺各層面(禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定)有顯著典型相關，執業角色自我定位對工作內容重要度知覺解釋力較高。

生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面，經由二個典型因素可說明禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定六個工作內容重要度知覺層面總變異量 18.417%。禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定六個工作內容重要度知覺層面經由二個典型因素可說明生命教育、殯葬服務、行銷管理、附加價值四個執業角色自我定位層面總變異量 14.270%。從典型相關中二者相互影響的解釋力來看，執業角色自我定位對工作內容重要度知覺的解釋力較高。就本研究的結果而言，台灣殯葬禮儀人員的工作內容重要度知覺受到執業角色自我定位的影響，其中生命教育、殯葬服務二者對工作內容重要度知覺的禮堂與喪葬儀式、葬後關懷、殯葬文書、商品銷售、遺體處理、喪理時間點的選定各個層面均有較大的正面影響力。

綜上所述，本研究假設 2-1、2-2、2-3、2-4、2-6 為部分成立，因單一組研究變項對另一組研究變項之相關係數接達顯著差異，故相互影響。而假設 2-5 部分因未達顯著差異，因此該二組變數無法進行典型相關分析。

## 第二節 建議

### 壹、對政府相關單位之建議

【禮儀師】是提昇殯葬服務業服務品質的開始，在不同政府機關的制定內涵與工作項目中，依目前相關法案而言，似乎有些落差，沒有統一規定，使從業人員陷入迷

惘之中，盼政府相關單位能統合其義理。並期早日通過【禮儀師】之考試制度，使殯葬服務業證照化，使民眾得到高品質、高水準的服務。但在這個前題之下，也需真正實地了解目前有傳統的、有改良中的、有先進的殯葬禮儀服務業的困境，方能使【禮儀師】制度早日上路。

因應台灣各地殯葬傳統文化的不同，殯葬禮儀服務一元化勢在必行，將各地之殯葬文化劃分出不同之區域。在相同區域將殯葬服務統一化，使各地的殯葬服務能顧及傳統文化，更能突顯當地特色。將其製成各地殯葬禮儀服務指導書，提供民眾使用，方可將殯葬傳統文化流傳千古。並針對殯葬禮儀人員進行各地區的教育訓練課程，將傳統的殯葬文化與目前時代相呼應，做一個殯葬改革，進而可達到殯葬服務一元化。

在爭取吉日吉時效應下，反映出目前殯葬禮儀人員面對殯葬設施嚴重不足，然而喪家都要在吉日，正是給殯葬禮儀人員一大考驗，所以政府單位要趕緊擴建殯葬設施，以便適應喪家的要求，使往生者有足夠的殯葬設施可以使用。殯葬禮儀人員也可不用為殯葬設施不足的問題而產生工作壓力。

## 貳、對殯葬相關從業人員之建議

### 一、殯葬業者(雇主)

殯葬禮儀服務業正值脫胎換骨、新舊喪葬文化交替時期，仍有許多改進的空間，如網路掃墓、價格公開化、網路行銷、殯葬電腦化、當地產物與喪禮物品的結合……等等可創新與應用。也有許多可簡化刪除的空間，如陣頭的車隊減化、減少焚燒金紙的數量、環保棺的使用……等等。最重要還是要教育員工與家屬，唯有教育，才能進行殯葬的改革。

### 二、殯葬禮儀人員(禮儀師)及 有意從事殯葬禮儀服務業的人

教育是殯葬改革的開始，有了教育、與先進國家知識相互交流，在執行殯葬服務時，就能有體貼的服務與高品質的服務水準。扮演喪葬儀式中全包式的角色是一件不

容易的事；要做到不一定什麼都要親自執行，但一定要什麼都會、都懂。與殯葬禮儀人員及同業相互疼惜、相互幫忙、相互成爲真心的朋友，對於喪家、同業、家人都是一件福報。

綜合殯葬禮儀服務工作內容可得知殯葬禮儀也是屬於服務的一種。既然是服務，那麼售後服務也是不可少，在本研究中受訪者也曾提及售後服務是客戶來源的主要動力之一。也就是說在新時代的殯葬禮儀服務再也不是講求做完它，而是自始至終的服務亡者及所有參與喪葬流程的人，甚至是在喪禮儀式結束後，一些貼心提醒服務，例如對年、三年祭拜時間的提醒，祭拜用品的準備指導……等服務。

【把喪葬儀式的往生者當成自己家人來服務！】，【把每一場喪葬儀式都當成自己生平第一次的殯葬禮儀服務！】，是在服務人生的最後一場畢業典禮中最重要信念。

## 參、對後續研究建議

### 一、在研究方法方面

本研究之研究方法乃採用文獻分析法、問卷調查法爲主，輔以訪談分析法來呈現結果，相互交叉印證。然而在實地走訪六個縣市訪談後發現訪談的文本中有著在本研究目的之外的不同面向。各地區有著不同喪葬文化所流傳的意涵，耐人尋味。在未來的研究中針對質性部分的研究，應採用縱貫性的研究方法長期性的收集資料，方較能獲得各地區殯葬禮儀人員執業行爲的完整面貌。

### 二、在研究工具方面

由於本研究的問卷題目包括八個部分共計 136 題，對於工作繁忙的殯葬禮儀人員來說可是一大負擔，易使殯葬禮儀人員感到不耐煩。因此，研究者建議以殯葬禮儀人員爲對象的問卷題目宜採用重點式設計，題目不宜太多，文字以簡單白話爲主。

### 三、在研究對象方面

本研究對象僅限於中部地區有加入葬儀商業同業公會的會員，未來可將研究對象擴展至未加入葬儀商業同業公會的業者、殯葬禮儀服務業的人力仲介公司、殯葬其他相關業者中有執行禮儀師業務的殯葬禮儀人員及其他縣市的殯葬禮儀人員，而不限於中部地區。

### 四、在研究主題方面

本研究以背景變項、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位、工作內容重要度知覺為研究項目，發現變項間的相互關係，未來研究可針對本研究所發現台灣殯葬禮儀人員的工作壓力對工作價值觀有影響力、工作價值觀對執業角色自我定位有影響力、工作壓力對執業角色自我定位有影響力、工作價值觀對工作內容重要度知覺有影響力、執業角色自我定位對工作內容重要度知覺有影響力加以深入了解其影響的原因。並且可加入其它可能影響殯葬禮儀人員的執業行為之重要因素，如證照制度的因應方法、喪葬習俗的變遷、工作內容的技巧、工作的經驗交流等，均可能影響殯葬禮儀人員的執業行為。

# 參考文獻

## 壹、中文部分

- 王淑霞（2004）。組織政治知覺、組織氣候、角色壓力、組織承諾與工作績效關聯性之研究。私立南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 王鴻楷、劉可強（1995）。台閩地區喪葬活動空間之研究。台北：內政部。
- 台灣省政府民政廳（1998）。民政叢書宗教禮俗系列之六——喪葬禮俗範本。台北：台灣省政府民政廳。
- 朱慶龍（2003）。五大人格特質、工作價值觀和工作滿意三者相互關係之研究。國立政治大學心理學系研究所碩士論文。
- 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所（1996）。國人工作壓力量表之建立。台北：行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所。
- 行政院勞工委員會職業訓練局（2000）。中華民國職業分類典。台北：正中。
- 吳佳玲（2003）。醫觀光業職業婦女角色衝突、休閒障礙與休閒活動參與之研究。私立南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 吳明隆（2000）。SPSS 統計應用實務。台北，華泰。
- 吳淳肅（2000）。中學導師面對學生死亡事件之心理歷程與處理方式初探。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 吳萬益與林清河（2000）。企業研究方法。台北：華泰。
- 吳鐵雄、李坤崇、劉佑星、歐慧敏（1995）。工作價值觀量表之編制研究。台北：內政部青年輔導委員會委託研究報告。
- 呂建國、孟慧（2002）。職業心理學。台北：揚智。
- 宋鎮照（1997）。社會學。台北：五南。
- 李自強（2002）。台灣地區殯葬服務之消費行為分析。中央大學高階主管企管研究所碩士論文。

- 李慧仁（1999）。殯葬業應用 ISO9000 品質保證制度之個案研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 阮俊中（2002）。台灣殯葬產業動態研究。私立南華大學管理研究所碩士論文。
- 林幸穎（2002）。民眾對於殯葬資訊的認知與需求之研究—以宜蘭市民眾為例。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 林郁絲（2000）。組織變革中國民小學教師角色壓力之研究。國立台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 林素英（1998）。古代生命禮儀中的生死觀以禮記為主的現代詮釋。台北：文津。
- 林財丁（1993）。業務人員心理學。台北：學英。
- 林財丁（2000）。管理學。台中：倉海。
- 林清山（1991）。多變項分析統計法。台北，東華。
- 林惠姿（2003）。會計人員工作壓力與離職意願關係之研究—以台北市政府主計處從業人員為例。國立政治大學社會科學院行政管理碩士學程碩士論文。
- 林瑞欽（1988）。師範生任教職制與其相關研究因素。國立台灣師範大學教育研究所博士論文。
- 邱皓政（2002）。量化研究與統計分析：SPSS 中文視窗版資料分析範例解析（二版）。台北：五南。
- 邱彙傑（2002）。Office XP 論文寫作實務。台北：松崗。
- 侯旺倫（1984）。工作壓力的實證研究—組織氣候、角色、特性、人格特質與壓力症狀的關係。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 政治大學，《政策論壇電子報》第六十六號 2003.06.06 發行
- 洪孟華（2000）。教師角色知覺及其進修歷程之關係研究。私立南華大學教育社會學研究所碩士論文。
- 紀俊臣（1997）。禮儀民俗論述專輯（第八輯）。台北：內政部。
- 胡幼慧（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流。

- 徐甄慧（1998）。女性人格特質、角色衝突與擔任高階主管關係之研究。國立政治大學企業管理研究所碩士論文。
- 徐福全（1984）。台灣民間傳統喪葬儀節研究。國立台灣師範大學國文研究所博士論文
- 紐則誠（2001）。生前契約：臨終關懷的殯葬服務，社區發展季刊：第 96 期，頁 146-148。
- 高宣揚（1998）。當代社會理論（上、下冊）。台北：五南。
- 涂善德（1997）。高雄地區國民小學教師組織文化知覺、學校環境特性與教師組織承諾程度關係之研究。國立台南師範學院初等教育研究所碩士論文。
- 尉遲淦（2003）。禮儀師與生死尊嚴。台北：五南。
- 張春興（2001）。現代心理學。台北：東華。
- 張淑貴（1986）。家庭社會學。台北：黎明文化。
- 張誠仁，（2002）。個人特質、工作滿足、工作壓力、主管領導與離職傾向關係之研究—壽險行銷人員之探討。私立逢甲大學保險學系研究所碩士論文。
- 梁凱旋（2000）。工作價值觀與組織承諾關係之研究。國立成功大學工業管理研究所碩士論文。
- 郭生玉（1987）。心理與教育研究法（十七版）。台北：精華。
- 郭振生（2003）。內部行銷導向、組織承諾、工作滿意與學校效能關係之研究—以台南地區國民小學為例。私立南華大學管理研究所碩士論文。
- 陳弘美，（2003）。醫師工作價值觀與工作相關態度之研究—以嘉義地區醫院為例。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 陳宗賢（2003）。員工協助方案與組織氣候對工作士氣、組織承諾與離職傾向之研究。私立南華大學管理研究所碩士論文。
- 陳明莉（2002）。鹿港喪葬禮俗研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 陳皎眉、林世崇（2001）。台北市殯葬改革面面，社區發展季刊：第 96 期，頁 78-85。
- 陳盛文（2004）。安寧護理人員的專業角色調適。私立南華大學生死學研究所碩士論文。

- 陳雲龍，（2003）。工作壓力、壓力因應與績效之關係。國立台灣大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳滿樺（1983）。已婚職業婦女角色衝突因應策略及有關變項之研究。國立台灣師範大學教育心理輔導研究所碩士論文。
- 陳聰典，（2002）。工作自主性、工作壓力與創造力關係之研究。私立中國文化大學企業管理研究所碩士論文。
- 陳繼成（2002）。台灣現代殯葬禮儀師角色之研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 彭懷真（1994）。社會學概論。台北：洪葉。
- 黃文博（2000）。台灣人的生死學。台北：常民。
- 黃有志（1987）。我國傳統喪葬禮俗語當前台灣喪葬問題研究—以北部地區喪葬問題為例之探討。國立政治大學三民主義研究所博士論文。
- 黃有志、尉遲淦、鄧文龍（2001）。殯葬業證照制度可行性之研究。台北：內政部。
- 黃彩霖（2003）。醫院行人員的人格特質、工作壓力、工作投入、專業承諾及工作績效之相關性研究。私立南華大學管理研究所碩士論文。
- 楊國柱、鄭志明（2003）。民俗、殯葬與宗教專論。台北：韋伯。
- 楊國樞、文崇一、吳聰賢、李亦園（1989）。社會及行為科學研究法（十三版，上下冊）。台北：東華。
- 楊龍祥（2004）。警察人員之知識管理、工作壓力、成就動機對專業承諾、工作士氣與工作績效的影響之研究—以嘉義縣警察局為例。私立南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 葉至誠（2000）。社會學。台北：揚智。
- 葉至誠、葉立誠（2000）。研究方法與論文寫作。台北：商鼎。
- 葉椒椒（2000）。工作心理學。台北：五南。
- 詹火生、陳小紅、陳東升、龐建國、吳淑瓊等（1994）。社會學概論。台北：匯華。

- 廖貴峰（1986）。警國民中學教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 齊力、林本炫（2003）。質性研究方法與資料分析。嘉義：南華教社所。
- 劉佩嘉，（2003）。我的未來不是夢—高科技產業工程師的工作價值觀與生涯發展。國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 劉錦勳（2002）。台商派外大陸人員人格特質、工作價值觀與生涯發展傾向間的關係。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與運用。台北：心理。
- 蔡侑霖（2001）。台中地區喪葬禮俗初探—從城鄉差異看喪葬改革。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 蔡坤良（2004）。小琉球漁村老人生命意義感、死亡態度與幸福感之研究。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 蔡孟翰，（2001）。中年教師覺知教育改革壓力、工作價值觀與生涯發展需求之關係研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 蔡宜容，（2003）。美容從業人員教育訓練與生涯發展。國立中正大學勞工研究所碩士論文。
- 蔡明秀（2004）。人格特質、工作價值觀、金錢倫理觀與工作生活品質重視度對生涯導向影響之研究—以台南縣高中職應屆畢業生為例。私立南華大學管理科學研究所碩士論文。
- 蕭國倉（2003）。國民小學特殊教育教師工作價值觀與工作壓力相關之研究。國立彰化師範大學教育系特殊教育行政班碩士論文。
- 錢芷娟（1994）。師範學院已婚婦女學生家庭、學生角色衝突及相關因素之研究。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 謝孟雄、黃秀春（2001）。善終關懷與往生服務-東敏先生對喪葬習俗的改革，社區發展季刊：第 96 期，頁 64-69。
- 謝寶媛（2001）。APA Style 完全上手指南（五版）。台北：文華。

- 簡茂雄（2003）。工作意義與工作投入之關聯研究—以專業人員為例。私立朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。
- 顏瑞伶（2002）。壽險公司業務員人格特質、工作壓力與工作滿足關係之分析。私立逢甲大學保險學系碩士論文。
- 魏方亭（2001）。嘉南地區國中教師工作價值觀、自我效能趕集工作壓力與任教承諾關係之研究。國立中正大學教育研究所碩士論文。
- 羅珮瑜（2002）。台灣殯葬業現代化的研究---台北地區的例子。國立政治大學社會學研究所碩士論文。
- 羅素如（1999）。殯葬人員對死亡的態度與生死學課程需求初探。私立南華大學生死學研究所碩士論文。
- 龔鵬程（2001）。通用喪葬儀式專案研究。台北：台北市政府文化局。

## 貳、外文部分

- Brief, A P., Schler, R. S. & Vansell, M. (1981), Managing job stress. Boston: Little, Brown and Company.
- Cooley, C. H.(1920)。Human Nature and Social Order. New York: Charles Scribner's Sons.
- Earl Babbie（1998）。社會科學研究方法（初版）（The practice of social research, 8th ed）（李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉等譯）。台北：時英。
- Erving Goffman(1992)。日常生活中的自我表演。(Viktor E.frankl.)(徐江敏、李姚軍譯)。台北：桂冠。
- Michael Quinn Patton（1995）。質的評鑑與研究。（吳芝儀、李奉儒譯）。台北：桂冠。
- Ritzer, George(1995)。社會學理論。( Sociological Theory)(馬康莊，陳信木譯)。台北：麥格羅 希爾。
- Robert J. Sternber(2000)。普通心理學。( Pathways to Psychology)(陳億貞譯)。台北：雙葉。

Turner, Jonathan H.(1992)。 社會學理論的結構。(The Structure of Sociological Theory)(吳曲輝譯)。台北：桂冠。

### 參、網路資源

公司行號營業項目檢索系統 v7.0。上網日期：2004/1/2。網址

[http://www.moea.gov.tw/~doc/cod/index\\_v7.htm](http://www.moea.gov.tw/~doc/cod/index_v7.htm)

地圖教育資訊網。上網日期：2004/1/2。網址：<http://map.gcc.ntu.edu.tw/central.htm>



# 附錄一 中部地區各縣市政府殯葬業務部門

附錄一：中部地區各縣市政府殯葬業務部門及聯絡人員表

機關	部門	單位	承辦人	電話	傳真	地址
苗栗縣政府	民政局	宗教禮俗課	黃龍富 課長	037-335428	037-320716	360 苗栗縣苗栗市 縣府路 100 號
			黃俊碩 課員	037-322150#346	037-320716	
			羅純枝 小姐	037-362202	037-320716	
台中縣政府	民政局	宗教禮俗課	扶克華 課長	04-25263100#2120 04-25265194	04-25270720	420 台中縣豐原市 陽明街三十六號
			徐鈺琳 小姐	04-252631001#21 22	04-25264126	
台中市府	民政局	宗教禮俗課	吳進輝 課員	04-22289111#121 2	04-22204414	403 台中市民權路 99 號
	台中市殯葬館理 台所		張元慶 所長	04-22334145#501	04-22389333	404 台中市北區崇 德路一段 50 號
彰化縣政府	民政局	自治事業課	馬慶隆 課長	04-7222151#0131	04-7293510	500 彰化縣彰化市 中山路二段 416 號
		自治事業課	楊敏芳 課員	04-7222151#0132	04-7293510	
南投縣政府	民政局	宗教禮俗課	林志忠 課長	049-2246062	049-2202147	540 南投縣南投市 中興路 660 號
			簡俊佑 課員	049-2246062	049-2202147	
雲林縣政府	民政局	宗教禮俗課	陳淑惠 課長	05-5322302	05-5345640	640 雲林縣斗六市 雲林路二段 515 號
			廖秋興 課員	05-5322302	05-5339395	
		虎尾鎮殯葬	陳雷展 所長	05-6222026	05-6224472	632 雲林縣虎尾鎮 惠來里 201 號

資料來源：<http://www.moi.gov.tw/div1/custom/salesname.htm> (93.05.26.) 內政部民政司

網站—殯葬業務聯絡人

## 附錄二 中部地區殯葬設施

附錄二：中部地區殯葬設施

縣市	名稱	聯絡地址	聯絡電話
苗栗縣	大湖鄉立火葬場	苗栗縣大湖鄉明湖村 2 鄰中正路 80 號	037-991111 轉 114
	南庄鄉私立獅頭山火葬場	苗栗縣南庄鄉獅山村 17 鄰 242 號	037-822-020
南投縣	私立集集鎮慈德寺火葬場	南投縣富山里油坑 11-11 號	049-2277-0405
	厚德殯儀館	南投市中興新村省府路 1 號	049-2394850
台中市	台中市立火化場	台中市西屯區台中港路	04-2395-2992
	台中市立殯葬管理所	臺中市北區崇德路一段 50 號	04-2233-4145
台中縣	大甲鎮立火化場	台中縣大甲鎮中山路一段 1158 巷 47 號	04-2687-6744
	大甲鎮立殯儀館	台中縣大甲鎮中山路一段 1158 巷 47 號	04-2687-6744
彰化縣	田中鎮第五公墓公園化殯儀館	彰化縣田中鎮斗中路一段 198 號	04-8761122
	秀水鄉第十八公墓殯儀館	彰化縣秀水鄉安溪村安溪街 65 號	04-7680257
	和美鎮立殯儀館	彰化縣和美鎮柑井里美寮路二段 135 號	04-7353919
	花壇鄉簡易殯儀館	花壇鄉中山路二段一八二號	04-7865921
	彰化市立殯儀館	彰化市大埔路 172 號	04-7238284
雲林縣	虎尾惠來厝火葬場	雲林縣虎尾鎮惠來里 201 號	05-6224472
	元長鄉立殯儀館	元長鄉元東路 2-66 號	05-7882002
	斗六市立殯儀館	雲林縣斗六市文化路 633 巷 36 號	05-5350717
	虎尾鎮立殯儀館	雲林縣虎尾鎮惠來里 201 號	05-6224472
	崙背鄉豐榮公墓殯儀館	雲林縣崙背鄉豐榮村豐榮路 4 號	05-6552734
	台西鄉菜尾示範公墓殯儀館	雲林縣臺西鄉臺西村中山路 293 號	05-6982754 05-6984248

資料來源：<http://www.moi.gov.tw/div1/custom/salesname.htm> (93.01.02.) 內政部民政司

網站—殯葬設施資訊及自行整理

## 附錄三 專家效度名單

### 一、專家學者部份

(按姓氏筆劃排列)

紀潔芳：彰化師範大學教授

尉遲淦：輔英科技大學人文教育中心副教授

張利中：東海大學宗教研究所副教授

戚常卉：南華大學生死學研究所助理教授

陳孟修：南華大學管理科學研究所副教授

曾煥棠：台北護理學院生死教育研究所專任教授

黃金蘭：台灣科技大學助理教授

蔡明昌：南華大學生死學研究所助理教授

魏書娥：南華大學生死學研究所助理教授

釋永有：南華大學生死學研究所助理教授

釋慧開：南華大學生死學研究所所長兼人文學院院長

### 二、業者部分

(按姓氏筆劃排列)

曹聖宏：南華大學生死學研究所碩士

陳繼成：南華大學生死學研究所碩士

馮佳麗：萬安殯葬禮儀有限公司副總經理

廖崇禮：台中市葬儀商業同業公會理事長

鍾廷基：苗栗縣葬儀商業同業公會理事長

## 附錄四 專家預測訪問函

\_\_\_\_\_道鑒：

當前殯葬禮儀服務業正順著時代變遷而進化，已逐漸被國人所重視，同時殯葬方面的資訊也慢慢在各個階層社會中傳播。然而受到傳統習俗的禁忌，有關執業者的心理、反應、價值觀與壓力長期受到漠視，無人關懷。久而久之，必將影響殯葬文化之提昇。

後學是南華大學生死所研究生黃芝勤，爲了提升殯葬文化，關懷執業人員，正在從事「台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區爲例」之研究。

後學閱讀相關文獻之時，深知先進在這個領域研究成績卓著，因此，期盼能獲得先進的提攜與指正，更懇求先進能憑藉專業的知識和經驗，提供寶貴意見修正問卷內容。

隨函附呈回郵信封一個、本研究目的、研究架構及問卷初稿，懇請先進能於\_\_\_\_\_前將修正後之問卷及意見寄回。對於您的賜教與批評，謹致上最誠摯的謝意。

敬祝 道安

私立南華大學 生死學研究所 研究生 黃芝勤 敬上

中 華 民 國 九 十 三 年 二 月

## 附錄五 台灣殯葬禮儀人員執業現況之量化問卷

執事先生 鈞鑒：

我是南華大學生死所研究生黃芝勤，正在從事「台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例」之研究，由徐福全博士指導。

首先感謝您在百忙之中能撥冗來填答此問卷，無限感激。本研究擬探討殯葬禮儀服務人員正式成為殯葬禮儀服務業成員的心路歷程及面對喪家其執業角色自我定位。這是一份學術性研究問卷，我們極需要您提供寶貴的資料與建議，期使此一論文能順利完成。

本研究與任何公司機構無關，一定會對於您的問卷結果負起保密責任。您的答案無所謂對錯，懇請依據您的實際狀況與感受作答，並請儘速將問卷用所附回郵信封寄回，對於您的支持與協助，謹致上最誠摯的謝意。

若對問卷內容有任何疑問，請電洽。

敬祝

鴻圖大展

私立南華大學 生死學研究所

研 究 生 黃 芝 勤 敬 上

中 華 民 國 九 十 三 年 三 月

### 【填答說明】

- 1.本問卷共有七面，請依您對每一題的實際感受的情形，在適當選項的□中打“√”。**每一題均為單選題。**
- 2.由於時間非常緊迫，信中**已附回郵信封**，請您務必於**收到7日內將**本問卷寄回。
- 3.本問卷請貴公司之**禮儀人員**填寫，在此由衷感謝您的支持與填答。

## 壹、個人基本資料

### 一、性別：

(1) 男

(2) 女

### 二、年齡：

(1) 20歲以下  (3) 31~40歲

(5) 51~60歲

(2) 21~30歲  (4) 41~50歲

(6) 60歲以上

### 三、籍貫：

(1) 閩南人  (3) 外省人

(5) 其他\_\_\_\_\_（請寫出）

(2) 客家人  (4) 原住民

### 四、教育程度：

(1) 未入學  (3) 國民中學 專科  (7) 研究所以上

(2) 國民小學  (4) 高中高職  (5)  (6) 大學

### 五、上題勾選(5)、(6)、(7)者，請繼續勾選教育類別。

(1) 文科

(3) 商科

(5) 工科

(7) 軍警學校

(2) 法科

(4) 理科

(6) 農科

(8) 醫護

### 六、婚姻狀況：

(1) 未婚  (2) 已婚

(3) 其他\_\_\_\_\_（請寫出）

### 七、宗教信仰：

(1) 佛教  (4) 基督教

一般民間信仰

(2) 道教  (5) 天主教

(8) 無宗教信仰

(3) 一貫道  (6) 伊斯蘭教  (7)

(9) 其他\_\_\_\_\_（請寫出）

### 八、投入殯葬服務相關工作時間：

(1) 1年以下

(4) 5年(含)~10年以下

(2) 1年(含)~3年以下

(5) 10年(含)~15年以下

(3) 3年(含)~5年以下

(6) 15年以上

九、目前擔任職務：

- (1) 公司行號負責人或董事  
 (2) 專任禮儀人員  
 (3) 兼任禮儀人員  
 (4) 其他 \_\_\_\_\_ (請寫出)

十、進入貴公司服務年資：

- (1) 1 年以下  
 (2) 1 年 (含) ~ 3 年以下  
 (3) 3 年 (含) ~ 5 年以下  
 (4) 5 年 (含) ~ 10 年以下  
 (5) 10 年 (含) ~ 15 年以下  
 (6) 15 年以上

十一、個人月收入結構：

- (1) 月薪 < 獎金  
 (2) 月薪 > 獎金  
 (3) 視業績與公司拆帳  
 (4) 底薪+業績分紅  
 (5) 其他 \_\_\_\_\_ (請寫出)

## 貳、企業基本資料

一、目前任職的公司行號開業歷史為多久：

- (1) 1 年以下  
 (2) 1 年 (含) ~ 3 年以下  
 (3) 3 年 (含) ~ 5 年以下  
 (4) 5 年 (含) ~ 10 年以下  
 (5) 10 年 (含) ~ 15 年以下  
 (6) 15 年以上

二、目前任職公司行號的型態：

- (1) 獨資 (指 1 個老闆的行號)  
 (2) 合夥 (指 2 個以上老闆的行號)  
 (3) 有限公司 (指中型公司)  
 (4) 股份有限公司 (指大公司或財團)

## 參、入行背景

一、投入殯葬服務相關工作的主要原因：

- (1) 家族傳承  
 (2) 學以致用  
 (3) 修行服務  
 (4) 待遇吸引  
 (5) 遭逢喪事，產生興趣  
 (6) 朋友遊說  
 (7) 其他 \_\_\_\_\_ (請寫出)

二、投入殯葬服務業以前的職業為：

- (1) 公務員  
 (2) 教師  
 (3) 運輸業  
 (4) 軍警  
 (5) 自營商 (攤販、雜貨店等)  
 (6) 企業雇主  
 (7) 企業雇員 (白領階級)  
 (8) 製造業員工

- (9) 服務業 (洗衣、美容...等)                       (11) 醫護人員 (醫生、護士、看護)
- (10) 自由業     (12) 其他\_\_\_\_\_ (請寫出)

三、從事此工作以前是否曾親自協助處理臨終病患或死亡者？

- (1) 是     (2) 否

四、您覺得宗教信仰對您所從事的工作：

- (1) 非常有幫助     (4) 沒有幫助
- (2) 有幫助     (5) 非常沒有幫助
- (3) 普通

## 肆、養成過程

一、您進入此行業的方式或途徑：

- (1) 家族傳承     (5) 網路查詢
- (2) 毛遂自薦     (6) 朋友介紹
- (3) 見報應徵     (7) 殯葬教育訓練機構轉介
- (4) 就業服務站轉介     (8) 其他\_\_\_\_\_ (請寫出)

二、進入此行業的第一份職務是：

- (1) 經營管理 (職稱\_\_\_\_\_)
- (2) 外部服務 (職稱\_\_\_\_\_)
- (3) 內勤服務 (職稱\_\_\_\_\_)
- (4) 其他\_\_\_\_\_ (請寫出)

三、進入此行業後，成為殯葬禮儀人員的流程為何？

- (1) 內勤服務→外部服務→經營管理
- (2) 外部服務實習→外部服務
- (3) 其他\_\_\_\_\_ (請寫出)

四、進入此行業後，如何學習殯葬禮儀的工作項目？

- (1) 師徒制，口頭教授     (4) 參加殯葬相關研習或教育課程
- (2) 跟隨先進同事實地觀察與學習     (5) 自我摸索
- (3) 公司內部舉辦教育訓練     (6) 其他\_\_\_\_\_ (請寫出)

## 伍、工作價值觀量表

身為殯葬禮儀人員的工作價值觀有何種程度的感受，請於適當選項的□中打“√”		非常不同意	不同意	中立意見	同意	非常同意
1	在工作中能不斷獲得新知識和技術	<input type="checkbox"/> 1				
2	在工作中能有充分的進修機會	<input type="checkbox"/> 2				
3	在工作中能對事情作深入的分析研究	<input type="checkbox"/> 3				
4	在工作中能有機會嘗試新的做事方法	<input type="checkbox"/> 4				

身為殯葬禮儀人員的工作價值觀有何種程度的感受，請於適當選項的□中打“√”		非 常 不 同 意	不 同 意	中 立 意 見	同 意	非 常 同 意	
5	在工作中能充分發會自己的創造力	<input type="checkbox"/>	5				
6	能從事具前瞻性的工作	<input type="checkbox"/>	6				
7	能開創自己的工作生涯	<input type="checkbox"/>	7				
8	在工作中能充分發揮自己的專長	<input type="checkbox"/>	8				
9	在工作中能實現自己的人生理想	<input type="checkbox"/>	9				
10	在工作中能按部就班地抒展自己的抱負	<input type="checkbox"/>	10				
11	能經由工作提升生活品質	<input type="checkbox"/>	11				
12	能經由工作使自己生活更多采多姿	<input type="checkbox"/>	12				
13	能為社會做些有意義的工作	<input type="checkbox"/>	13				
14	能經由工作而服務社會人群或增進社會福祉	<input type="checkbox"/>	14				
15	能在工作中獲得成就感	<input type="checkbox"/>	15				
16	能因看到自己工作的具體成果而產生成就感	<input type="checkbox"/>	16				
17	能承擔自己的工作責任	<input type="checkbox"/>	17				
18	能經由工作獲得自我肯定與自我信任	<input type="checkbox"/>	18				
19	工作時能獲得上司充分授權	<input type="checkbox"/>	19				
20	能經由工作獲得別人的肯定	<input type="checkbox"/>	20				
21	在工作中能擁有充分的支配權	<input type="checkbox"/>	21				
22	能在不危害身心健康的環境工作	<input type="checkbox"/>	22				
23	工作之餘能從事戶外活動或體能活動	<input type="checkbox"/>	23				
24	工作時間彈性較大，得以適切地安排自己的生活	<input type="checkbox"/>	24				
25	公司每年都能有較長的假期以便從事休閒活動	<input type="checkbox"/>	25				
26	工作時上可能善解人意	<input type="checkbox"/>	26				
27	同事之間能相互照顧、彼此關懷	<input type="checkbox"/>	27				
28	同事之間不會為私人利益而互相攻擊	<input type="checkbox"/>	28				
29	能愉快地與同事一起完成工作	<input type="checkbox"/>	29				
30	同事之間能相處融洽	<input type="checkbox"/>	30				
31	能經常處於人際關係良好的工作環境	<input type="checkbox"/>	31				
32	在工作中能真誠對待周遭的人	<input type="checkbox"/>	32				
33	生病時能得到公司妥善的照顧	<input type="checkbox"/>	33				
34	公司有完善的安全措施	<input type="checkbox"/>	34				
35	公司有完善的保險制度	<input type="checkbox"/>	35				
36	公司的薪資分配公平合理	<input type="checkbox"/>	36				
37	能適度獲得加薪或分紅	<input type="checkbox"/>	37				
38	自己對工作的付出能獲得合理的報酬	<input type="checkbox"/>	38				
39	公司有健全的福利制度	<input type="checkbox"/>	39				
40	工作時間能充分配合生活休息	<input type="checkbox"/>	40				

身為殯葬禮儀人員的工作價值觀有何種程度的感受，請於適當選項的□中打“√”		非常不同意	不同意	中立意見	同意	非常同意	
41	能從事富變化但不致紊亂的工作	<input type="checkbox"/>	41				
42	工作時不必處理很多繁雜瑣碎的事務	<input type="checkbox"/>	42				
43	能避免工作競爭所衍生的焦慮	<input type="checkbox"/>	43				
44	工作中不會時常感到緊張	<input type="checkbox"/>	44				
45	下班後不必經常擔心公司的事	<input type="checkbox"/>	45				
46	工作時不會對未來的前途感到徬徨或恐懼	<input type="checkbox"/>	46				
47	能避免過多的交際應酬，以保持身體健康	<input type="checkbox"/>	47				
48	能服務於交通便利的公司	<input type="checkbox"/>	48				
49	上下班能免於塞車之苦	<input type="checkbox"/>	49				

## 陸、工作壓力量表

身為殯葬禮儀人員，下列情形會成為我的工作壓力嗎？		非常不同意	不同意	中立意見	同意	非常同意	
1	我的部門無法與其他部門配合	<input type="checkbox"/>	1				
2	我的部門考績制度不公平	<input type="checkbox"/>	2				
3	我的工作地點常需要變換	<input type="checkbox"/>	3				
4	我的工作責任太重	<input type="checkbox"/>	4				
5	我的工作太單調	<input type="checkbox"/>	5				
6	我常與同事有衝突或不愉快	<input type="checkbox"/>	6				
7	我的工作單位福利不好	<input type="checkbox"/>	7				
8	我的工作場所不安全	<input type="checkbox"/>	8				
9	我常感到工作負荷量在大量增加中	<input type="checkbox"/>	9				
10	我的能力不能有所發揮	<input type="checkbox"/>	10				
11	我的主管不喜歡我	<input type="checkbox"/>	11				
12	我對工作沒有成就感	<input type="checkbox"/>	12				
13	我的工作需要重複同一動作	<input type="checkbox"/>	13				
14	我常擔心工作時常犯錯	<input type="checkbox"/>	14				
15	我對工作缺乏興趣	<input type="checkbox"/>	15				
16	我的工作會影響到與家人的和諧關係	<input type="checkbox"/>	16				
17	我沒有接受訓練或再成長的機會	<input type="checkbox"/>	17				
18	我的工作需要輪班	<input type="checkbox"/>	18				
19	我的工作時間不夠用	<input type="checkbox"/>	19				
20	我覺得自己不適合目前的工作	<input type="checkbox"/>	20				

## 柒、執業角色自我定位

請依您執業時所扮演角色的自我界定，於適當選項的□中打“√”。		非 常 不 同 意	不 同 意	中 立 意 見	同 意	非 常 同 意
1	我應該扮演悲傷輔導與臨終關懷之輔導者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
2	我是喪親家屬在治喪過程中的陪伴者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
3	我是解決家屬間紛爭的協調者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
4	我對於家屬的行為有顯著的影響力，可為殯葬政策的宣導者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
5	我對於喪俗的改良、儀式的簡化，有很強的主導力量，可稱為喪俗的改革者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
6	當追求「一定利潤的生意人」與「喪俗的改革者」角色衝突時，我會選擇成為「一定利潤的生意人」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
7	我志願免費服務家境清寒無力負擔喪葬費或無名屍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
8	我是喪親家屬於治喪第一時間的殯葬志工	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
9	我擁有喪葬儀式的「專業知識」涵養	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9
10	我認為禮儀人員「證照化」等於「專業化」	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10
11	我了解法律或保險契約，可協助家屬爭取社會資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11
12	仲介殯葬用品及設施是我主要工作之一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12
13	仲介殯葬用品及設施的佣金是我主要收入之一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13
14	向家屬闡述喪葬儀節的意義，是我主要工作之一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14
15	將正確生死觀傳達給家屬或親友，不是我主要工作之一	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15
16	我是喪葬儀節的指導者	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16

## 捌、執業工作內容重要度知覺

下列工作項目內容之重要程度，各人有各人的看法，請依您的看法回答。		不 重 要	還 算 重 要	有 點 重 要	很 重 要	非 常 重 要
1	臨終關懷與諮商	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
2	社會資源的尋求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
3	遺體接運	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
4	遺體處理防腐	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
5	確定喪家負責參與喪禮協商之人員	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5
6	入殮、出殯時間選定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6
7	訃聞的設計印製	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7
8	靈、禮堂的設計	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8
9	儀式、葬法、埋葬或安厝地點的選定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9

下列工作項目內容之重要程度，各人有各人的看法，請依您的看法回答。		不 重 要	還 算 重 要	有 點 重 要	很 重 要	非 常 重 要	
10	價格的估算與收取	<input type="checkbox"/>	10				
11	回憶錄電子資訊留存交家屬	<input type="checkbox"/>	11				
12	訂定家奠、公奠之時間及進程序	<input type="checkbox"/>	12				
13	代辦各項手續(包括死亡證明、殯葬設施使用申請...等)	<input type="checkbox"/>	13				
14	代售各種喪葬用品	<input type="checkbox"/>	14				
15	代請陣頭	<input type="checkbox"/>	15				
16	代售墓地或塔位	<input type="checkbox"/>	16				
17	靈堂佈置(安立靈位及靈位周邊設備)	<input type="checkbox"/>	17				
18	安排往生助唸團	<input type="checkbox"/>	18				
19	朗讀祭文、朗讀程序項目並引導參加者進退動作	<input type="checkbox"/>	19				
20	控制家奠、公奠進行秩序與時間	<input type="checkbox"/>	20				
21	出殯前，安排作七法事	<input type="checkbox"/>	21				
22	禮堂佈置(包括牌樓、燈光、告別式場、輓聯.....等佈置)	<input type="checkbox"/>	22				
23	護送棺木至禮堂、墓地或火化場	<input type="checkbox"/>	23				
24	協助家屬於約定時間至火化場撿骨及封罐	<input type="checkbox"/>	24				
25	陪同家屬至靈骨安奉處	<input type="checkbox"/>	25				
26	支援其他禮儀人員	<input type="checkbox"/>	26				
27	出殯後，提供作七、作百日、作對年、作三年等等的服務	<input type="checkbox"/>	27				
28	悲傷輔導	<input type="checkbox"/>	28				
29	清明節、忌日...等節日祭拜之提醒	<input type="checkbox"/>	29				
30	拾骨(撿金)儀式處理	<input type="checkbox"/>	30				

\*\*\*\*\*問卷到此結束，非常感謝您的協助。由於您每一個意見，對於本研究具有莫大的貢獻，請您再檢查有無填答完整，在確認無誤後，近日內寄回。

由於本研究需要麻煩您更進一步地參與深度訪談，以便瞭解您【實際執業情形】的深入呈現，如果您願意與研究者分享您的經驗、參與深入訪談，麻煩請寫下您的姓名、電話和地址。對於您的鼎力相助，請容我再次致上十二萬分的謝意。敬祝 平安喜樂！

姓名：\_\_\_\_\_電話：\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_

## 附錄六 訪談同意書

本人\_\_\_\_\_，願意參與「台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究——以中部地區為例」的研究流程，本項研究計畫係南華大學生死學研究所之學術研究，由徐福全教授指導，經研究人員解說我已確實明瞭此研究性質及目的，並決定下列事項：

同 意    不同意

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1.我明瞭此為學術研究，我的權益將受到保障。                  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2.研究人員保證不會單獨公開個人之意見。                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3.為便利研究人員紀錄及整理資料，我同意在研究訪談期間使用相關器材錄音或攝影。 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4.研究報告中引用的訪談資料內容必須經由我的確認。               |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5.研究報告在日後可以其他方式出版。                      |

研究參與者簽名：\_\_\_\_\_

研究員簽名：\_\_\_\_\_

中 華 民 國 九 十 三 年                      月                      日

## 附錄七 訪談大綱

1. 瞭解我國殯葬禮儀人員的入行背景、養成過程、工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位以及工作內容重要度知覺的現況為何？
2. 探討我國殯葬禮儀人員不同的背景變項對工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺上的差異情形？
3. 探討我國殯葬禮儀人員的工作價值觀、工作壓力、執業角色自我定位與工作內容重要度知覺的關係為何？
4. 工作內容重要度知覺及其原因和理由？實際執業的過程，哪一個部分是有成就感？哪一個部分最容易贏得喪家肯定？

## 附錄八 訪談校正檢核函

台灣殯葬禮儀人員執業現況之研究—以中部地區為例

訪談校正檢核函

\_\_\_\_\_道鑑：久仰

首先，非常感謝您接受後學之訪談，對後學之研究有莫大之幫助，感激不盡！為求能將您的意見忠實的呈現於本研究中，敬請撥冗將訪談逐字稿過目，以忠實呈現您的原意！若有需修改或補充之處，請您不吝指教，直接填寫於回函，放入回郵信封中寄回。

能獲得您的鼎力支持與協助，本研究將更有意義與價值，再次感謝您。肅此 敬頌  
鴻圖大展

南華大學生死學研究所

指導教授 徐福全

研究生 黃芝勤 敬上

中 華 民 國 九 十 三 年 十 一 月