

目	次
目次.....	I
表目次	II
圖目次	II
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的.....	1
第二節 研究方法與限制.....	2
第三節 研究流程、範圍與步驟.....	6
第四節 重要名詞釋義.....	9
第二章 文獻探討	10
第一節 殯葬業之意涵	10
第二節 殯葬服務業相關文獻之回顧	18
第三節 評鑑理論	21
第四節 評鑑相關文獻之回顧	39
第三章 臺北市實施殯服務業者評鑑之現況	44
第一節 臺北市實施殯葬禮儀服務業評鑑目的	44
第二節 臺北市實施殯葬禮儀服務業評鑑辦理情形	44
第三節 臺北市實施殯葬禮儀服務業評鑑項目與指標	46
第四節 歷年評鑑結果	51
第五節 臺北市實施殯葬禮儀服務業評鑑現況問題討論	53
第四章 研究設計	55
第一節 研究取向與架構	55
第二節 研究對象	56
第三節 研究信度與效度之檢測	57
第四節 訪談工具	59
第五節 資料處理與分析	64
第六節 研究倫理	67
第五章 研究結果分析與討論	69
第一節 不同規模的殯葬業者參與評鑑之分析.....	69
第二節 評鑑承辦人員參與評鑑之分析.....	84
第三節 殯葬消費者對殯葬服務及評鑑之分析.....	86
第四節 殯葬禮儀服務業評鑑問題綜合討論.....	99
第六章 結論	102
第一節 研究發現	102
第二節 研究建議.....	105

參考書目	109
附錄一 殯葬禮儀服務業相關文獻彙整表	115
附錄二 全國各類評鑑彙整表	120
附錄三 評鑑相關文獻彙整表	132
附錄四 臺北市殯葬服務業評鑑實施計畫	139
附錄五 臺北市殯葬管理處 92-96 年度殯葬禮儀服務業評鑑評分表	145
附錄六 臺北市殯葬禮儀服務業 92-96 年評鑑績優業者名單	155
附錄七 訪談實錄	159

表	目	次
表 2-1	分類領域與探討主題之分析	18
表 2-2	殯葬相關研究彙整表	19
表 2-3	評鑑的三個觀點在九個面向的差異表	25
表 2-4	評鑑相關研究彙整表	40
表 3-1	殯葬管理條例施行前後評鑑項目對照表	47
表 3-2	殯葬管理條例施行後之評鑑項目及指標功能表	51
表 3-3	臺北市政府 89 年至 96 年實施殯葬禮儀服務業評鑑辦理情形一覽表	52
表 4-1	訪談對象(殯葬業者及評鑑承辦人員)基本資料彙整表	56
表 4-2	訪談對象(殯葬消費者)基本資料彙整表	57
表 4-3	專家學者效度名錄表	61
表 4-4	訪談大綱	62
表 5-1	業者訪談大綱問題 1 受訪者資本資料整理表	70
表 5-2	業者訪談大綱問題 1 服務範圍分析整理表	72
表 5-3	業者訪談大綱問題 2 整理表	73
表 5-4	業者訪談大綱問題 3 整理表	75
表 5-5	業者訪談大綱問題 4 整理表	78
表 5-6	業者訪談大綱問題 5 整理表	80
表 5-7	業者訪談大綱問題 6 整理表	82
表 5-8	消費者訪談大綱問題 1 基本資料及業者規模整理表	86
表 5-9	消費者訪談大綱問題 2 整理表	88
表 5-10	消費者訪談大綱問題 3 整理表	89
表 5-11	消費者訪談大綱問題 4 整理表	90
表 5-12	消費者訪談大綱問題 5 整理表	96

圖	目	次
圖 1-1	研究流程圖	7
圖 2-1	德元禮儀公司治喪流程圖	12
圖 2-2	殯葬業的價值鍊	13
圖 4-1	研究架構	55
圖 5-1	89 至 96 年評鑑績優葬儀業者比例圖	100
圖 6-1	殯葬評鑑績優 LOGO 圖	106
圖 6-2	臺北市政府 LOGO 圖	107
圖 6-3	環保標章 LOGO 圖	107

