

# 第一章 緒論

「慎終追遠」、「養生送死」是台灣固有的傳統美德，但是對於「死亡」，台灣人也深感忌諱而顯少討論。目前台灣的殯葬業年營業額高達 800 億臺幣，但整個行業卻始終處於邊緣化、污名化的境地，究其原因，殯葬業者多為葬儀社，不具管理理念及規模，與顧客交易多屬於地下經濟，賺多賺少只有業者自己心知肚明（鈕則誠，2006）。就在公部門的殯葬建設及管理制度之不足，以及私部門缺乏人才與企業經營理念，導致殯葬服務市場資訊封閉，混亂失序及惡性競爭，喪家就在訊息不完全、不對稱的情形下，任由業者巧立名目、藉機索價等。雖然臺灣平均國民所得已高達 15,000 美元，接近已開發國家之所得水準，然而我們的殯葬次文化卻未達到相等的水準，誠為當代政府必須面對的挑戰（楊國柱，2003）。

本章緒論首先於第一節說明研究動機與研究目的，主要闡述臺北市辦理績優殯葬禮儀服務業者評鑑（以下簡稱殯葬評鑑）的目的及重要性；第二節研究方法與限制；第三節研究流程、範圍與步驟；第四節為重要名詞釋義，包括殯葬禮儀服務業評鑑、殯葬服務業、不同規模之殯葬禮儀服務業者、360 度績效評估模式、課責及企業倫理等名詞解釋。

## 第一節 研究動機與目的

### 壹、研究動機

近二十年來台灣經濟發展快速，國民生活所得提高，使得生活水平不斷上升，消費意識跟著抬頭，國人對於生活品質的要求也日益提高，企業對於顧客的服務理念也延伸至政府部門，造成新公共管理學派「顧客導向」蔚為風潮，並同時強調價值的調和與課責的概念。而政府在直接提供服務給民眾之外，對於間接服務的提供者，亦扮演「監督」及「輔導」的角色，因此「評鑑」是決定績效或品質的有效方法，它可以廣泛運用在公共政策、社會福利、教育、醫療等領域，於是各式各業的評鑑開始大量舉辦，例如教育評鑑、醫院評鑑、食品衛生評鑑、旅遊業者評鑑、保全業者評鑑等等。而有鑑於過去殯葬市場資訊封閉，民眾（消費者、顧客）在資訊不完全、不對稱的情形，無從得知殯葬禮儀服務業者的優缺點、服務項目與收費、申訴管道等，復以民眾對於喪葬儀式與服務品質亦有所新要求，應如何實施殯葬評鑑以提供民眾資訊，加強業者

的企業倫理與社會責任，已刻不容緩。因此，實施殯葬評鑑之項目及方式亦需合乎潮流趨勢與社會需求，此乃本研究動機之一。

臺北市政府社會局（以下簡稱社會局）在民國 89 年率全國之先辦理績優殯葬禮儀服務業者評鑑，研究者有幸曾參與 91、92 及 95 年之評鑑，然而評鑑的過程，每家公司接受評鑑的時間只有 20 分鐘，若扣除委員上、下車、交換名片、奉茶的時間，實際評鑑的時間可能只剩 15~16 分鐘，而在短短 10 幾分鐘內，評鑑委員要依據評分表評審 5 大項、20 小項的內容，每小項的時間不到 1 分鐘。在這麼短的時間內，委員聽取業者報告便能評斷一間公司整年來的服務成果？故殯葬評鑑是否達成提升葬儀業者的素質與服務品質，此為促成本文研究動機之二。

參與殯葬評鑑的業者對評鑑的看法為何？以及評鑑成果以何管道讓民眾參考及諮詢？業者與民眾係屬於殯葬主管機關的內、外部顧客，如何使其均能滿意，成為殯葬主管機關所應重視的課題之一，此為本文研究動機之三。

目前國內生死意識抬頭、且生死教育正在起步，惟國內外均無殯葬評鑑之相關研究，故此為本研究動機之四。

## 貳、研究目的

基於上述的研究動機，本研究之目的如下：

- 一、探討臺北市政府許可(備查)之不同規模殯葬禮儀服務業者對殯葬評鑑之看法。
- 二、瞭解殯葬評鑑的辦理方式及評鑑委員之遴選方式。
- 三、瞭解殯葬消費者對殯葬業者之選擇原因、服務滿意度及對殯葬評鑑的看法。
- 四、探討評鑑項目與結果是否有助提升殯葬業之設施設備、從業人員素質及服務品質。
- 五、以臺北市為例探討殯葬評鑑現況問題及處理方式，提出改進建議作為殯葬主管機關之參考。

## 第二節 研究方法與限制

### 壹、研究方法

研究方法（research method）係指選擇及蒐集資料的方法，其方法

可分為「量化研究」(quantitative research)與「質性研究」(qualitative research)兩種。量化研究重視樣本的代表性及推論，尋求一種普遍性的推理法則，而質性研究重視「社會事實的建構過程」以及「人們在不同的、特有的文化社會脈絡下的經驗和解釋」，是針對研究者的研究興趣進行對話，可瞭解受訪者對其生活與經驗的解釋。

潘淑滿(2005)綜合學者觀點，將質性研究定義為：質性研究主張社會世界(social world)是由變動不居的社會現象所組成，這些現象往往會因為不同時空、文化與社會背景，而有不同的意義。質性研究者應理解這不確定的事實，必須在自然的情境中，透過和被研究者密切的互動過程，融入被研究者的立場與觀點，用一種或多種的資料蒐集方法，對所研究的社會現象或行為，進行全面的、深入式的理解，來詮釋這些經驗與現象的意義，而不是將研究現象切割為單一或多重變項(variables)，或者是運用統計或數字做為資料詮釋的依據。

質性訪談的目的，是去發現存在於他人心中的是什麼，從受訪者那兒找到一些他人無法直接觀察到的事件。而這些無法直接觀察到的事件包括：感受、想法、意欲、先前發生的行為，人們如何組織世界、對進行於世界中的事件賦予意義等。研究方法並無優劣之分，主要是視研究的取向選擇適合的研究方法。

而本研究乃參考相關殯葬文獻與研究，從中發現殯葬經驗為一種相當主觀且經驗性的陳述，故多為質性研究，為期本研究能切合研究目的，欲探討殯葬評鑑的實施狀況，受評者、評鑑承辦人員及殯葬消費者的想法、感受、意欲以及受訪者本身對評鑑的期許。為增加本研究的深度，以文獻探討法與深度訪談法為主要資料蒐集方法。質化資料蒐集的優點，是讓我們不用依賴一些量化的工具去檢驗複雜的現象，藉由更深層、更敏感的接觸，增加發掘方案內部中非預期但有意義的觀點

(Royse, Thyer, Padgett & Logan, 2001; 曾淑惠, 2002)，資料的來源將以文件資料的整理及比較為主，說明如下：

#### 一、文件及檔案資料

次級資料主要是「文件及檔案資料」：包括百科全書、教科書、手冊、雜誌和報紙文章及大多數的新聞廣播都可視為次級資訊(古永嘉, 2003)。事實上幾乎所有的參考資料都是這個範圍，如跟「殯葬」、「評鑑」與「360度績效評估」相關書籍、學刊、研究論文等；文件資料對於「臺北市政府社會局績優葬儀業者評鑑」的報導，包括政府宣導文件、葬儀方面的刊物如生命禮站季刊等相關評論、「兩岸生命教育與管理」



研討會等相關理論及報導。

## 二、網路與資料庫搜尋

蒐集次級資料時有很多管道，在進入21世紀之初，次級資料的蒐集可透過網路及電子媒體來達成，主要的為www、bbs及e-mail等工具，皆可以得到想取得的次級資訊（古永嘉，2003）。本研究將由以下幾種網路及資料庫取得相關次級資料：（一）搜尋引擎與主題名錄：搜尋引擎（search engine）是最方便的檢索和找尋網站的網路工具（古永嘉，2003）。而與主題相關的網站是取得與本研究相關資料最直接的方法。故以以下幾個著名的搜尋引擎以及相關網站取得所需的資料：1、Yahoo! 台灣(www.yahoo.com.tw)；2、Google (www.google.com.tw)；3、臺北市殯葬管理處網站(<http://www.mso.taipei.gov.tw/>)。（二）期刊論文索引：對於研究者而言，期刊論文索引與電子資料的取得也是節省尋找時間的方式（古永嘉，2003）。（三）博碩士論文索引：本研究於96年11月1日從全國博碩士論文資訊網

(<http://etds.ncl.edu.tw/theabs/index.jsp>)共收集「殯葬」碩士20筆全文影像、「生死」碩士69筆全文影像以及「評鑑」309筆相關文獻做為參考。

## 三、深度訪談法

本研究屬於質性研究方法，為何要使用深入訪談的方式？因為在研究的過程中，我們必須知道受訪者的想法，才能了解為何他們會有某些行為的表現，亦及預測某些人特殊行為的表現正是因為他們會有某些行為的表現，亦及預測某些人特殊行為的表現正是因為他們依所見、所認知的情況而定，也就是他們以所見來解釋其事實。深入訪談主要概念仍根據受訪者日常生活中重複地建構自己的解釋模式中，去發掘它們對社會真相的經驗以建立其理論基礎（林金定、嚴嘉楓、陳美花，2005）。

質化訪談是一種比較不具結構、讓受訪者有更大的發揮空間，可以引導談話方向的訪問方式。參與觀察者可以使用深入訪談，不參與研究情境的研究者也可以使用。訪談的設計是彈性的、反覆的、持續的，並尋求事前加以準備然後受其束縛：持續性指的是在研究過程中可一再修正問題的形式。

訪談的過程是在訪問者和受訪者之間針對研究的概略計畫互動，而不是一組特定的問題，必須使用一定的字眼和順序來詢問，再針對由受訪者提出的若干主題加以追問。理想的狀況是由受訪者負擔大部分的談

話，研究者只要提出問題、在偏離主題時將焦點拉回問題，其餘就讓受訪者盡量發揮。

訪談的優點就是情境中的彈性，由你最初的問題引發的答案可以形成其後的問題，在這個情況之下，只問事先構思的問題並記錄答案是沒有用的。你必須發問、聆聽問題，詮釋它對你的研究的意義，然後更深入的挖掘之前的答案，而架構另一個問題，或是重新將這個人的注意力拉回與你研究相關的主題上。簡而言之，必須能夠幾乎同時聆聽、思考和談話。研究者在互動中不能只是個被動的接收者，必須以一些你希望被解答的概略性問題，以及你希望提出的主題來帶動訪談，必須學會巧妙導引對話走向的技術，以免訪談的彈性反而使訪談失去焦點。

雖然質性訪談具有相當大的彈性，但為了有效的進行訪談，取得研究所需的資料，可依照下列的步驟來完成訪談程序：

- (一) 訂出主題：將訪談目的，欲探討的概念明確化。
- (二) 設計：列出達成目標需經的過程，包含在倫理方面的考量。
- (三) 訪談：實際進行面訪。
- (四) 改寫：建立關於訪談內容的文案。
- (五) 分析：為所蒐集到的材料，訂出與研究相關的意義。
- (六) 確認：檢查這些材料的信度和效度。
- (七) 報告：告訴別人你學到了什麼(李美華等譯，1998：458)。

基本上，質性和量化研究不僅在資料收集上有極大的不同，在科學思考上亦屬不同典範。其典範之差異處，包括了科學視角、研究者之位置、資料型武、理論基礎和理論測試的方法。換言之，質性研究在處理「人的經驗和意義」的問題，而量化研究則偏重在人口上的分佈和各因素影響幅度等之結構問題。因此方法之選用往往取決於研究者到底欲發現什麼，因此純粹以方法上而言，質性和量化研究(技術面)並無高下之別，僅有是否合適研究目的之評斷(胡幼慧，1996)。

## 貳、研究限制

### 一、受限於時間與經費之限制

僅能就殯葬和評鑑之相關理論資料、文獻進行研究，而殯葬設施僅有本市第一、二殯儀館、陽明山靈骨樓及富德靈骨塔；私立殯葬設施僅慈恩園一家，故不是甲等就是優等，且設施經營業(慈恩園)也包含禮儀服務在內，因此本研究僅針對殯葬禮儀服務業者進行探究。

## 二、資料完整性不足

由於本研究是參考相關資料、書籍、網路等，然而仍遺漏不少資料，例如民國 89~91 年經評鑑為績優之業者名單、民國 89~91、93 年之實施計畫、簡章、民國 89~91 年評鑑評分表等，使得分析上無法完整。

## 三、缺乏量化資料

質化與量化相輔相成，可彌補質化研究效度不足的缺憾。惟若欲探究民眾對於殯葬業者的選擇是否與評鑑績優有關，然實際上很難取得在臺北市實施評鑑前、後都在同一家業者辦理喪事的樣本，故無法做評鑑實驗組及對照組之研究，因此僅以質性研究深度訪談葬儀業者、殯葬消費者及評鑑人員對殯葬評鑑的看法，以及是否因評鑑提升葬儀人員素質與服務品質，而量化研究的部分則留待日後對此議題有興趣之研究者進一步探討。

### 第三節 研究流程、範圍與步驟

一項研究是否具有價值，可以從兩方面來衡量：一為其能否與已有之文獻、相關之理論及前人的研究發現，相互配合引證，或證實過去的研究發現，或修正過去的理論，以累積更可靠、建立更客觀的知識，使知識的本身更趨近事實的真相，亦即使知識更具解釋力和預測力。二則其能否給某種現象、事態或問題，提供更有效的解決方法。

本研究為了達成上述兩個目標，需先界定研究流程與範圍後，自求合乎「科學方法」及「學術規範」之原則，惟恐受限於各種主觀及客觀條件及個人學養、能力、時間、經費及資料來源，致使本研究未臻理想，亟待改進之疏漏與缺失仍多，現就有關研究流程、範圍與步驟概述如下：

#### 壹、研究流程

本研究的流程圖，首先介紹研究背景、研究動機與目的，選定研究範圍與主題後，蒐集相關之文獻資料分析、整理，取得前人所累積的知識經驗，以作為研究的理論基礎，並就當前的殯葬禮儀服務業評鑑現況檢討、分析，建構出殯葬評鑑的相關問題，藉以設計訪談大綱及選定研究對象，經論文指導教授與口試委員的指導與修正後，即擬定研究進度，進行深度訪談，取得實證調查結果資料與文獻資料對照，最後進行綜合分析，依分析的結果提出殯葬評鑑的結論與建議。本研究的流程如圖1-1

所示：

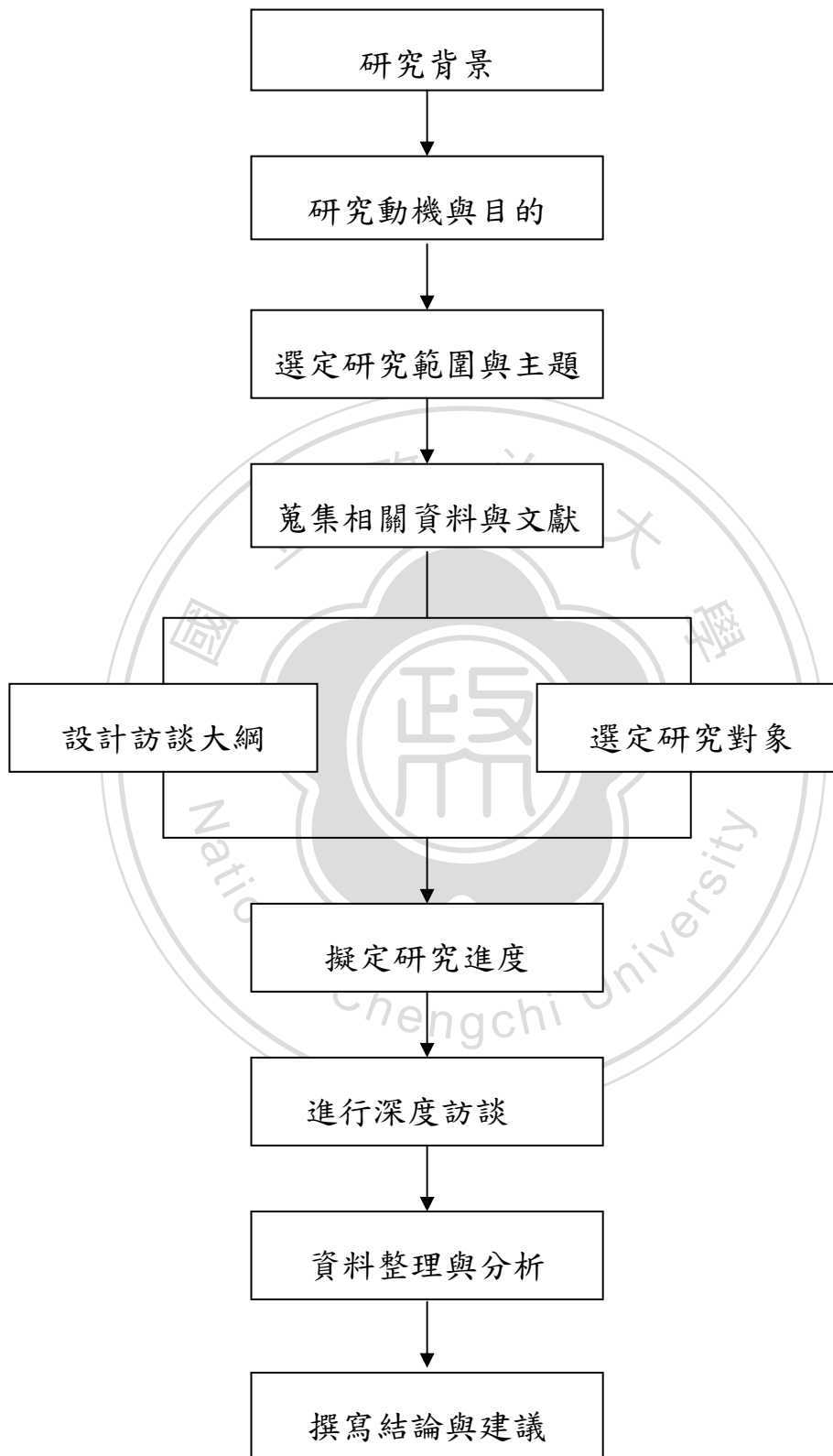


圖1-1 研究流程圖

資料來源：研究者自繪



## 貳、研究範圍

### 一、研究地區

殯葬服務業區分為殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業，臺北市轄內之殯葬設施，公立殯葬設施即為臺北市立第一、二殯儀館、富德靈骨樓、陽明山靈骨塔、五十五處公墓等；私立殯葬設施經營業僅慈恩園一家，故本研究以殯葬禮儀服務業（臺北市殯葬禮儀服務公司）為主。

### 二、研究對象

研究對象的選擇則採用 360 度績效評估<sup>1</sup>方式進行，期以多元的觀點釐清本研究目的。360 度績效評估的過程必須對所有的利害關係人負責，這些利害關係人包括上司、外在顧客、以及內在的顧客，同儕及部屬（孫本初，2007）。殯葬評鑑亦需對所有利害關係人負責，故本研究以深入訪談法搜集了一名承辦評鑑人員（上司）、七名殯葬消費者（外在顧客）以及八位殯葬禮儀服務業者（內在顧客）。

### 參、研究步驟

本研究之步驟可分為三個階段：

#### 一、界定研究動機與目的

決定研究範圍，閱讀相關文獻，加以分析、整理，取得前人所累積的知識經驗，以作為研究的理論基礎，並就當前殯葬評鑑的實施現況檢討分析，建構出相關問題，藉以擬定研究設計，經論文指導教授與口試委員的指導與修正後，即進入第二階段的實證研究。

#### 二、實證研究

依本研究之目的採用深度訪談法進行實證研究，取得實證調查結果資料與文獻資料對照，最後進行綜合分析。

#### 三、提出結論與建議

依綜合分析的結果得出目前殯葬評鑑的相關問題，並據以提出結論與建議。

---

<sup>1</sup>本研究所使用「評鑑」與「評估」在概念上是相同的，名詞使用係適應各種不同事項而出現「評鑑」與「評估」交互使用。



#### 第四節 重要名詞釋義

- 一、「殯葬禮儀服務業評鑑」：係指臺北市政府社會局依據「臺北市殯葬設施及殯葬服務業查核評鑑及獎勵辦法」，對經其許可(備查)之殯葬禮儀服務業者實施評鑑而言。
- 二、殯葬服務業：係指依殯葬管理條例第三十七條規定：「殯葬服務業分殯葬設施經營業及殯葬禮儀服務業」。再查殯葬管理條例施行細則第二十三條更進一步解釋：「本條例第三十七條所稱殯葬設施經營業，指以經營公墓、殯儀館、火化場、骨灰(骸)存放設施為業者；殯葬禮儀服務業，指以承攬處理殯葬事宜為業者。」
- 三、不同規模之殯葬禮儀服務業者：從組織型態、各戶來源、營業內容來探討。本研究採用組織型態分類，將其區分為傳統公司與財團公司二種規模。
- 四、360度績效評估模式：又稱多元評估模式(Multi-Source Assessment Model,MSA)或360度回饋。其意涵為指涉在評估過程中結合多元的集體智慧，期使組織成員能透過這些集體智識所提供績效的資訊，提供員工具有競爭力的技能，並且能讓員工瞭解個人的優缺點及如何有效地發展自我的一套評估機制。由於單一的評估只強調對主管的負責；相反地，多元評估的過程必須對所有的利害關係人負責，這些利害關係人包括上司、外在顧客、以及內在的顧客，同儕及部屬(孫本初，2007)。
- 五、課責：課責系統是將政府的行政部分結合到政治部分上，最終則是連結到大眾本身。任何政府的行動，都需要一套謹慎設計的課責結構，向公民保證政府行動的最佳成果，同時又能代表公民自身的利益(Donahue,1998：22：孫本初，2007)。
- 六、企業倫理：企業對政府，基本上要做到守法和納稅的義務；對所僱用的員工，要公平合理，如能照顧員工的生活福利，更可贏得員工的感激與忠心；對顧客，要能做到產品安全的保證、充分資訊、申請管道以及善盡社會的責任(蕭武桐，2000)。