「臺北市殯葬管理處104年度廉政民意調查」

調查報告

主辦機關：臺北市殯葬管理處

調查機關：全國公信力民意調查股份有限公司

中華民國１０４年１２月

目　錄

表 目 錄 ii
圖 目 錄 iii
第一章　調查目的及研究方法 1
壹、調查目的 1
貳、調查方法 2
第二章　調查結果分析 5
壹、治喪家屬對臺北市殯葬管理處設施與服務之使用情形 5
貳、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價 9
參、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知 12
肆、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價 17
伍、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的廉潔評價及舉發意願 22
陸、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見 25
第三章　年度調查結果之比較分析 27
壹、在「設施與服務使用情形」方面 27
貳、在「主動關懷小組」方面 30
參、在「收受紅包情事之認知」方面 32
肆、在「為民服務工作」方面 34
伍、在「廉潔評價及舉發意願」方面 36
第四章　結論與建議 39
壹、主要調查發現 39
貳、建議 43
附錄一　訪問結果表 46
附錄二　樣本結構 47
附錄三：各題次數分配表 48
附錄四：交叉分析表 60
附錄五：問卷 76

表 目 錄

表 2.1　受訪者曾經使用過之殯儀設施或服務 6

表 2.2　受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知 14

表 2.3　受訪者對「主動或被動給付紅包」之認知 14

表 2.4　受訪者對「紅包給付目的」之認知 15

表 2.5　受訪者對「紅包給付總金額」之認知 15

表 2.6　受訪者對臺北市殯葬管理處「整體服務」感到不滿意之原因 21

表 2.7　受訪者對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見 26

表 3.1 曾經使用過之殯儀設施或服務【年度比較分析】 28

表 3.2 對使用申請流程及規費情形之瞭解程度【年度比較分析】 29

表 3.3 是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】 32

表 3.4 對各項為民服務工作之滿意度【年度比較分析】 34

表 3.5 對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價【年度比較分析】 36

表 3.6 對「持續推動端正政風工作」之信心度【年度比較分析】 38

圖 目 錄

圖 2.1　受訪者本次辦理治喪地點 5
圖 2.2　受訪者之辦理治喪方式 7
圖 2.3　受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度 8
圖 2.4　受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形 10
圖 2.5　受訪者對「主動關懷小組」提供服務之滿意度 11
圖 2.6　受訪者是否聽聞或親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事 12
圖 2.7　受訪者對「紅包交付方式」之認知 13
圖 2.8　受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法 16
圖 2.9　受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度 17
圖 2.10　受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度 18
圖 2.11　受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員辦事效率」之滿意度 19
圖 2.12　受訪者對臺北市殯葬管理處「整體服務」之滿意度 20
圖 2.13　受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價 22
圖 2.14　受訪者如遇貪污不法情事會不會提出檢舉 23
圖 2.15　受訪者對臺北市殯葬管理處「持續推動端正政風工作」之信心度 24
圖 3.1 辦理治喪方式【年度比較分析】 28
圖 3.2 對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】 30
圖 3.3 對「主動關懷小組」提供服務之滿意度【年度比較分析】 31
圖 3.4 對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法【年度比較分析】 33
圖 3.5 對「整體服務」之滿意度【年度比較分析】 35
圖 3.6 如遇貪污不法情事會不會提出檢舉【年度比較分析】 37

第一章　調查目的及研究方法

壹、調查目的

本調查目的為了要瞭解民眾對臺北市殯葬管理處之整體服務滿意以及廉潔狀況，乃藉由治喪家屬的各項意見反映，深入瞭解民眾對於臺北市殯葬管理處各項服務之滿意度、殯葬管理處公務人員是否存在收受紅包等情事之認知，因此辦理「臺北市殯葬管理處 104 年度廉政民意調查」。希望藉由調查所得結果，作為臺北市殯葬管理處持續推動廉潔政風、消弭紅包文化及傳聞、並作為未來施政改革之參據。因此本調查案之目的主要包含以下幾項：

一、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處設施與服務之使用情形

二、瞭解治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價

三、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知

四、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價

五、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處的廉潔評價及舉發意願

六、瞭解治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

隨後並詢問治喪家屬之基本背景資料（性別、年齡、學歷、職業等），據此做進一步的分析，以瞭解不同特質的民眾在意見分布上的異同。

貳、調查方法

在調查方法方面，茲將本次調查的問卷設計、調查對象、抽樣設計、調查方法、調查時程及完成樣本數、資料處理分析方法，分別說明如下：

一、問卷設計

問卷設計由臺北市殯葬管理處議定調查主題及問卷內容，確定問卷題目無誤之後，方才定稿並施行之。

二、調查對象

本調查案的調查對象為 103 年 10 月至 104 年 9 月底於臺北市殯葬管理處辦理治喪事宜之民眾。

三、抽樣設計

本調查案以臺北市殯葬管理處所提供之治喪家屬名單為抽樣清冊（包含電話號碼及姓名，總數為 18,970 筆），並且採取「系統抽樣法」（systematic sampling）來執行抽樣，抽出三分之一約 6,000 筆電話。

四、調查方法

本調查案是以電話訪問之方式進行獨立樣本訪問，並全程以「電腦輔助電話訪問」系統（Computer Assisted Telephone Interviewing，CATI）來進行訪問。CATI 系統可將訪問過程制式化，舉凡題目順序、跳題追問、隨機選項、隨機題目...等電話訪問所需要的功能，都可以藉由 CATI 系統完成。同時，再配合「訪問監督系統」進行控管程序，研究人員可對訪問過程即時監控，以確保調查品質。

五、調查時程及完成樣本數

本調查案由臺北市殯葬管理處委託全國公信力民意調查股份有限公司執行，於 104 年 11 月 17 日（星期二）至 11 月 25 日（星期三）的下午 13:00 至 17:00 或晚上 18：00 至 22：00 間進行，共計完成有效樣本 763 份。以 95%信賴度估計，抽樣誤差約為±3.48 個百分點。

六、資料處理分析方法及統計資料之說明

本調查所使用的統計電腦軟體為「SPSS 統計分析軟體」(Statistical Package for the Social Science)。針對本次調查主題，各題目的類型、特性、代表意義而定，適切採取下列的統計分析方法：

（一）次數分配分析（Frequency Analysis）

用以瞭解受訪樣本之基本特性、認知、評價、滿意狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。

計算次數百分比的公式為：(x/y) *100，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。使用百分比的時機有二，說明相同子群在母體所占比率，如趨勢比較時，觀察項目增加、減少程度或幅度。

proportion (p)=f/n

percentage(%)=(f/n)×100=p×100

f=次數(frequency)，在某一類別中之數目或件數

n=所有類別或項目中之數目的總和

（二）卡方考驗分析（Chi-square Test Analysis）

針對各題項與受訪樣本之基本資料所進行的統計方法。藉由兩個變項間次數的交叉列聯表，來檢視受訪者基本背景變項與各題項間是否存在顯著的差異性。若交叉表的卡方機率值小於顯著水準（0.05）時，才認定兩變數間並非獨立。卡方檢定統計量公式如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{r}\sum_{j=1}^{c} \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2(r-1)(c-1)$$

o_{ij}=交叉表中第 i 列與第 j 行的觀察次數

e_{ij}=在獨立性假設之下，交叉表中第 i 列與第 j 行的期望次數

χ_n^2表示自由度為 n 的卡方分配

在獨立性假設成立的情況下，e_{ij}個估計值為：

e_{ij} =第 i 列合計×第 j 行合計/樣本合計數

此外，由於**本次調查結果在「百分比」計算方式為計算至小數點後兩位，並四捨五入至小數點後一位。故將各百分比相加後之總和可能不等於 100%，此乃因採用四捨五入處理所致**。報告本文及附錄內容之各圖表計算方式皆同，呈現方式亦相同。

第二章　調查結果分析

壹、治喪家屬對臺北市殯葬管理處設施與服務之使用情形

一、治喪家屬本次辦理治喪地點

1. 在受訪者本次辦理治喪地點方面，如圖 2.1 的調查結果所示。有 23.9%是在「第一殯儀館」，有 69.1%是在「第二殯儀館」，有 7.1%表示兩者「都有」。整體而言，本次調查的受訪者使用「第二殯儀館」的比例為最高。

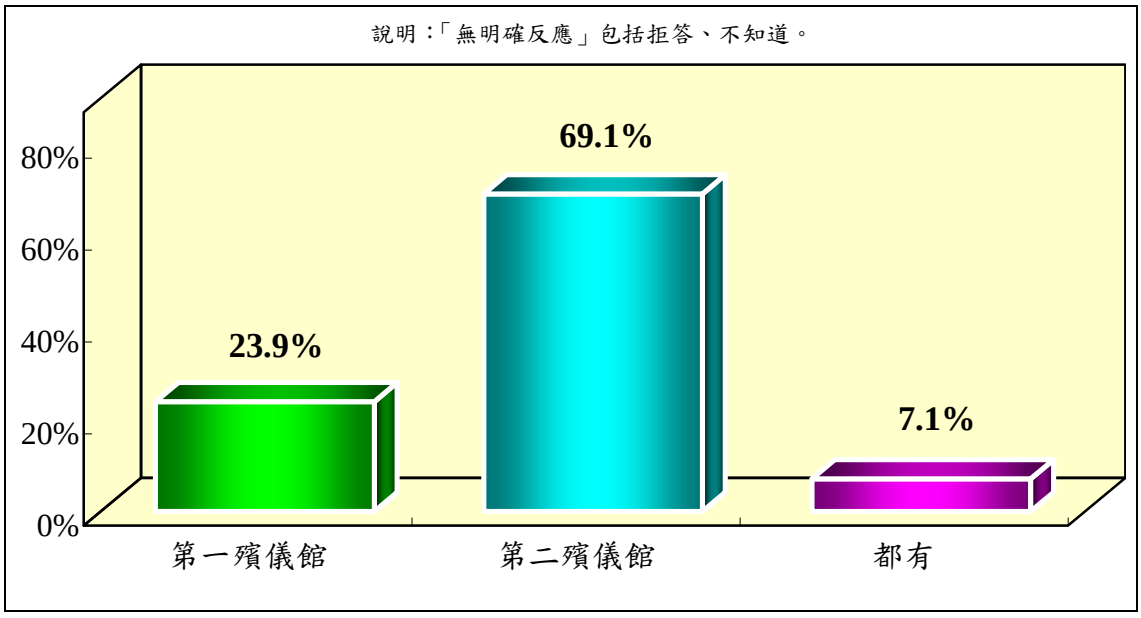

圖 2.1　受訪者本次辦理治喪地點

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.1）：各類受訪者之辦理治喪地點，在性別之間有顯著的差異。其中，男性表示「都有」的比例明顯較高。

二、治喪家屬曾經使用過之殯儀設施或服務

在受訪者曾經使用過之殯儀設施或服務方面，如表 2.1 的調查結果所示。在可以複選的情況下，以禮堂（87.5%）、火化撿骨（84.9%）、遺體化妝冷藏（78.9%）三者的比例較高，至少都有 7 成 8 以上。其次是停棺（37.6%）、遺體接運（22.7%），比例大約在 2 成 2 至 3 成 8 之間。再其次為納骨設施申請（12.3%）。至於墓葬（4.3%）及遷葬起掘（2.9%）的比例則較低。另外，有 4.8%是無明確反應。

表 2.1　受訪者曾經使用過之殯儀設施或服務

	回答次數	百分比
禮堂【禮堂】	**668**	**87.5**
火化撿骨【火化場】	**648**	**84.9**
遺體化妝冷藏【化妝室】	**602**	**78.9**
停棺【禮堂】	**287**	**37.6**
遺體接運【駕駛】	**173**	**22.7**
納骨設施申請【墓政】	**94**	**12.3**
墓葬【墓政】	33	4.3
遷葬起掘【墓政】	22	2.9
無明確反應	37	4.8
總和	2564	336.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 2,564 會超過有效回答人數的 763 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 763 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

三、治喪家屬之辦理治喪方式

1. 在受訪者辦理治喪方式方面，如圖 2.2 的調查結果所示。有高達 90.3%的受訪者是「全部委託業者代辦」，有 2.4%是「自行辦理」，有 6.8%是「部分委託殯葬業者辦理」，另有 0.5%是無明確反應。整體而言，本次調查的受訪者在治喪辦理方式上，主要還是以委託業者代辦為主。

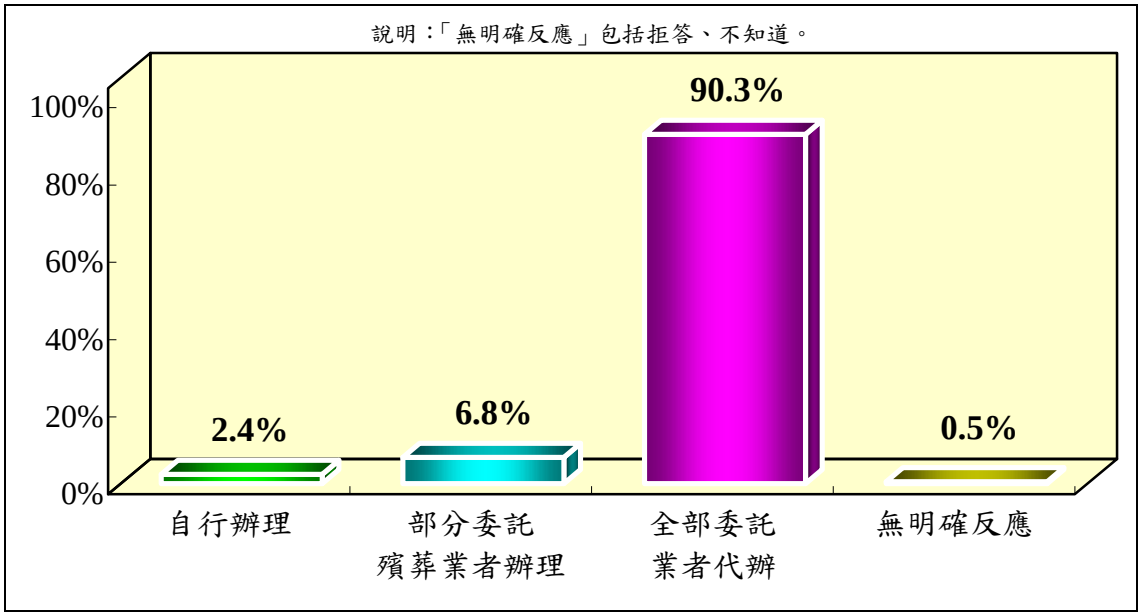

圖 2.2　受訪者之辦理治喪方式

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.3）：各類受訪者之辦理治喪方式，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

四、治喪家屬對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

1. 在受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度方面，如圖 2.3 的調查結果所示。有 48.9%的受訪者表示「瞭解」(瞭解 20.3%、大致瞭解 28.6%)，有 50.5%表示「不瞭解」(因委託殯葬業者處理，所以不瞭解)，另有 0.7%是無明確反應。整體而言，對各項殯儀設施之使用申請流程以及規費情形，瞭解的治喪家屬比例略低於不瞭解者。

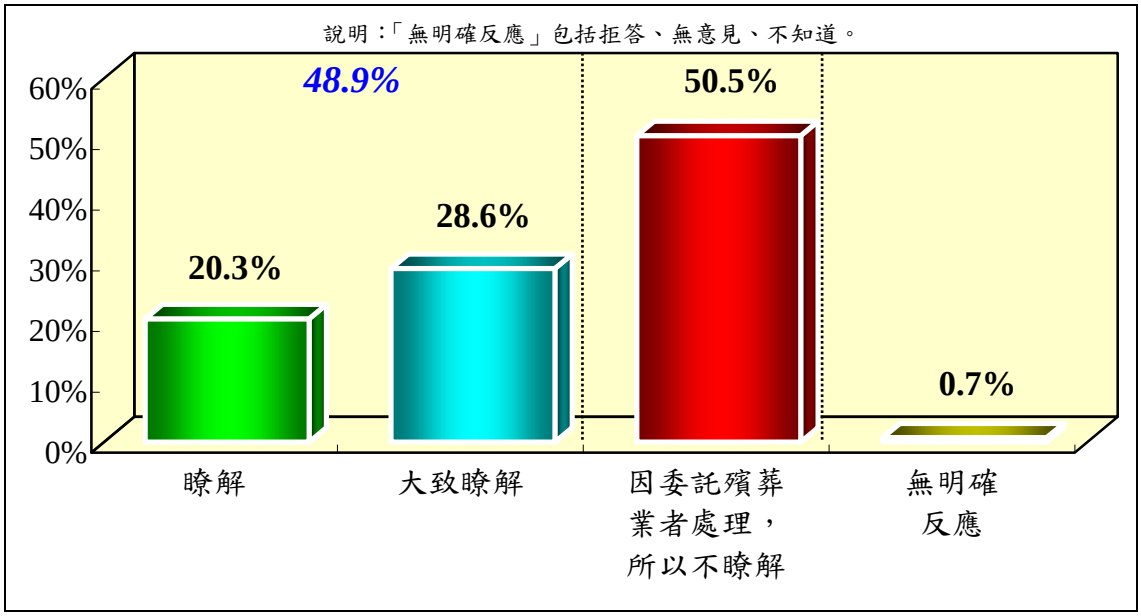

圖 2.3　受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.4)：各類受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

貳、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價

臺北市殯葬管理處以多元創新思維，改變傳統殯葬服務品質，結合為民服務宗旨，於 101 年 4 月起成立了「主動關懷小組」。該小組以專人主動撥打電話方式服務治喪家屬，在關懷慰問的同時宣導行銷該處各項服務措施，並就治喪家屬所提相關問題進行迅速處理，讓家屬在最無助的時候能夠得到市政府即時的協助。

其次，「主動關懷小組」積極宣導臺北市殯葬管理處杜絕紅包文化的廉潔行政，以電話告知治喪家屬，除了正式規費之外，不需要再提供紅包或其他名目之費用。最後，「主動關懷小組」也提醒家屬與所委託的殯葬業者簽訂書面契約，收費項目金額要書面敘明避免以其他名目收取額外費用，以保障家屬權益、減少消費糾紛。總而言之，臺北市殯葬管理處希望透過「主動關懷小組」提供家屬正確殯儀資訊，降低家屬在治喪時因殯葬資訊不對稱所產生的不安感受。

本調查因應「主動關懷小組」之成立，在 102 年度特別新增一個調查項目及問卷題組，透過受訪者對「主動關懷小組」之評價，來瞭解此一政策之執行成效。今年度仍然進行此一調查項目，調查結果如下面章節所述。

一、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形

1. 臺北市殯葬管理處有成立「主動關懷小組」，會主動致電給治喪家屬，並提供殯葬服務資訊及宣導拒收紅包等事宜。受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形方面，如圖 2.4 的調查結果所示。有 36.7%的受訪者表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電，有 58.8%表示「沒有」，另有 4.5%是無明確反應。

   整體而言，有近 3 成 7 的受訪者表示有與「主動關懷小組」接觸過的經驗，這或許是因為「主動關懷小組」來電的時日已久，受訪家屬已不復記憶；或是接到「主動關懷小組」電話的受訪者與本次調查的家屬並非同一人之故。

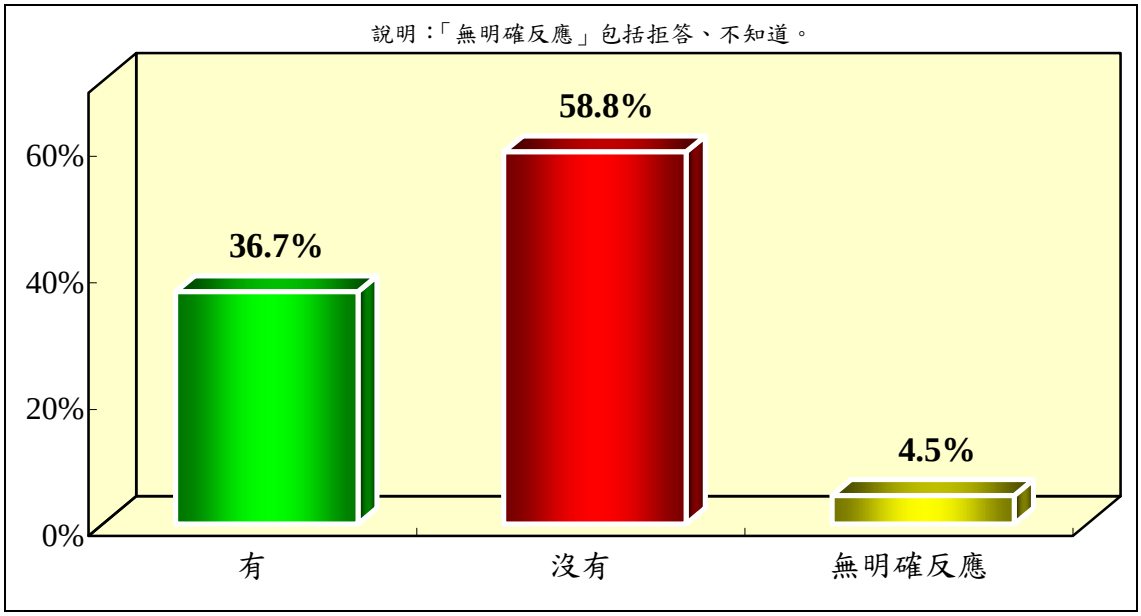

圖 2.4　受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.5）：各類受訪者對「主動關懷小組」之接觸情形，在年齡及辦理治喪地點之間有顯著的差異。其中，40-49 歲、治喪地點在第一殯儀館者表示「有」的比例明顯較高；治喪地點在第二殯儀館者表示「沒有」的比例明顯較高；治喪地點「都有」者「無明確反應」的比例明顯較高。

二、治喪家屬對「主動關懷小組」提供服務之滿意度

1. 針對前述表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 280 位受訪者，本調查再詢問他們對於臺北市殯葬管理處「主動關懷小組」所提供服務之滿意情形，調查結果如圖 2.5 所示。有高達 93.2%的受訪者表示「滿意」，有 1.4%表示「不滿意」，另有 5.4%是無明確反應。整體而言，表示有接觸經驗的受訪家屬對於「主動關懷小組」所提供的服務，給予相當高度的正面評價。

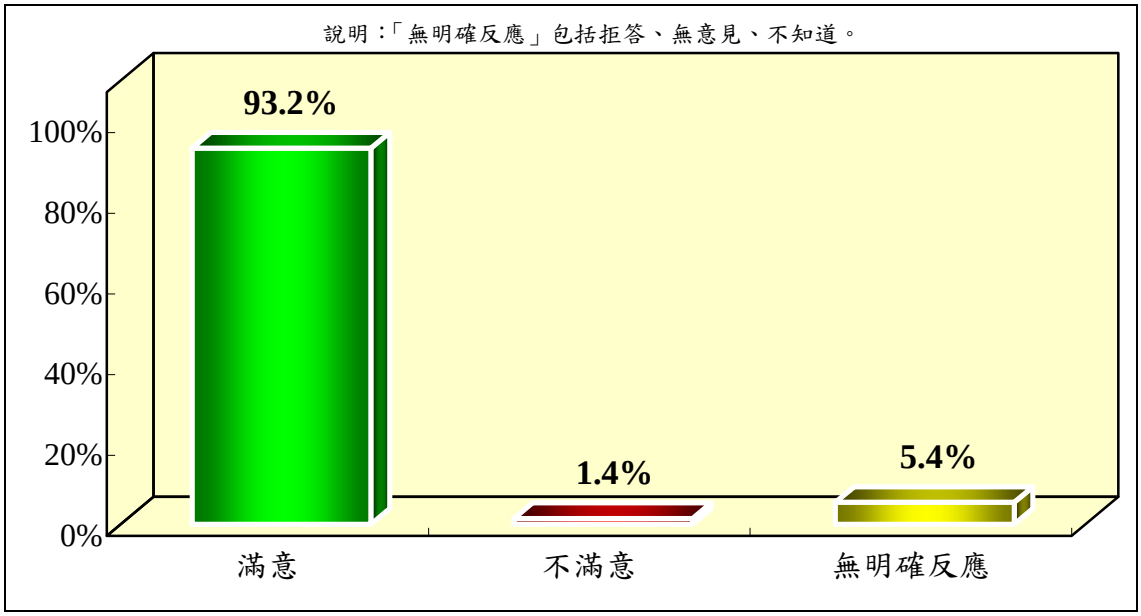

圖 2.5　受訪者對「主動關懷小組」提供服務之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.6）：各類受訪者對「主動關懷小組」提供服務之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

參、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知

一、是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

1. 在受訪者是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事方面，調查結果如圖 2.6 所示。有 97.0%的受訪者表示「沒有」，只有 0.1%表示「有親身經驗」，另有 2.9%是無明確反應。

   整體而言，絕大多數的受訪者並未親身經驗過臺北市殯葬管理處人員曾有收受紅包情事。在本次調查，只有一位治喪家屬表示有親身經驗過臺北市殯葬管理處人員曾有收受紅包情事。

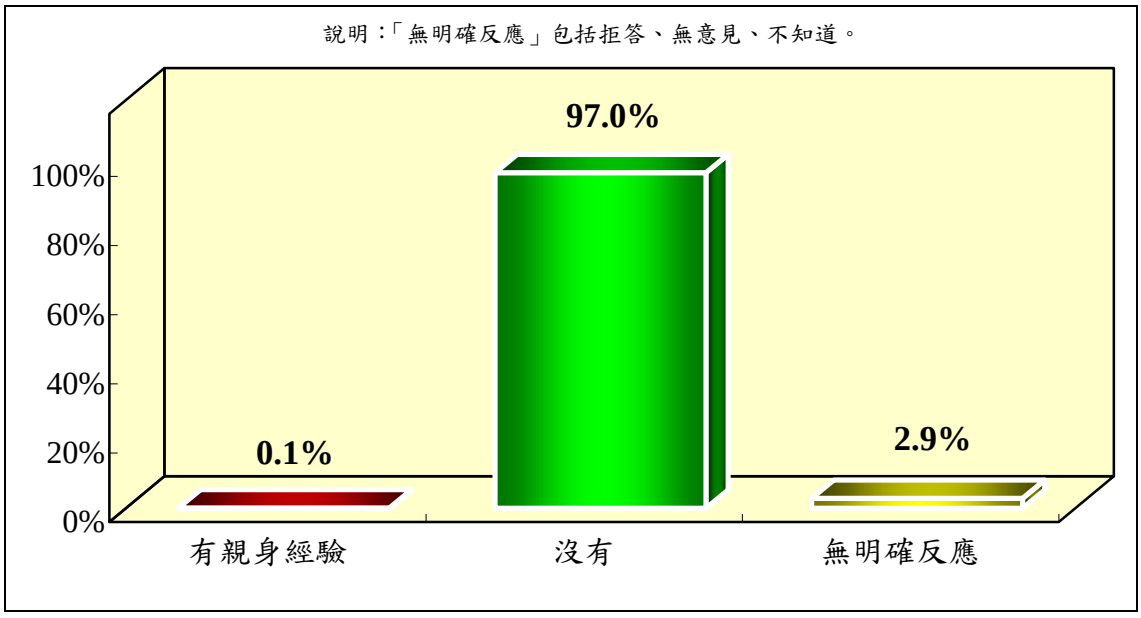

圖 2.6　受訪者是否聽聞或親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.7）：各類受訪者是否親身經驗過殯葬管理處人員收受紅包情事，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對「紅包交付方式」之認知

1. 針對表示「有親身經驗」臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事的1位受訪者，再詢問他所認知的「紅包交付方式」，調查結果如圖2.7所示。這位受訪者表示是「由殯葬業者代收代付」。

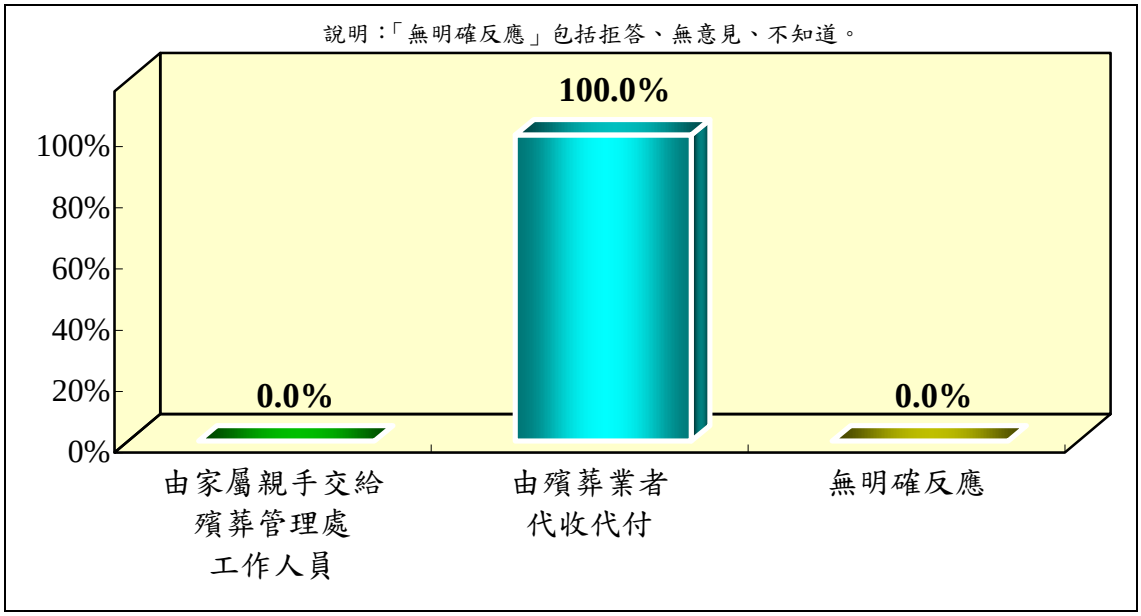

圖 2.7　受訪者對「紅包交付方式」之認知

2. 交叉分析結果：因為本題只有一位受訪者，故而無法進行交叉分析。

三、對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 1 位受訪者，再詢問他：紅包轉給的對象是從事何種工作？調查結果如表 2.2 所示。紅包給付對象所從事的工作為「火化撿骨」。

表 2.2　受訪者對「紅包給付對象是從事何種工作」之認知

	回答人數	百分比
火化撿骨	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

四、對「主動或被動給付紅包」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 1 位受訪者，再詢問他：是「主動或被動給付紅包」？調查結果如表 2.3 所示。紅包給付為「殯葬業者要求」。

表 2.3　受訪者對「主動或被動給付紅包」之認知

	回答人數	百分比
殯葬業者要求	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

五、對「紅包給付目的」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 1 位受訪者，再詢問他：家屬會送紅包的目的為何？調查結果如表 2.4 所示。紅包給付目的為「感謝工作人員圓滿處理」。

表 2.4　受訪者對「紅包給付目的」之認知

	回答人數	百分比
感謝工作人員圓滿處理	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

六、對「紅包給付總金額」之認知

針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 1 位受訪者，再詢問他：家屬包的紅包總共約多少錢？調查結果如表 2.5 所示。紅包給付總金額為「6,000 元以上」。

表 2.5　受訪者對「紅包給付總金額」之認知

	回答人數	百分比
6,000 元以上	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

七、對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法方面，如圖 2.8 的調查結果所示。有 76.5%的受訪者認為「不應該」，有 11.5%認為「應該」，另有 11.9%是無明確反應。整體而言，受訪者認為臺北市殯葬管理處服務人員不應該收取紅包者的比例遠高於認為應該收取者，這對於消弭治喪家屬致送紅包的陋習應該會有所助益。

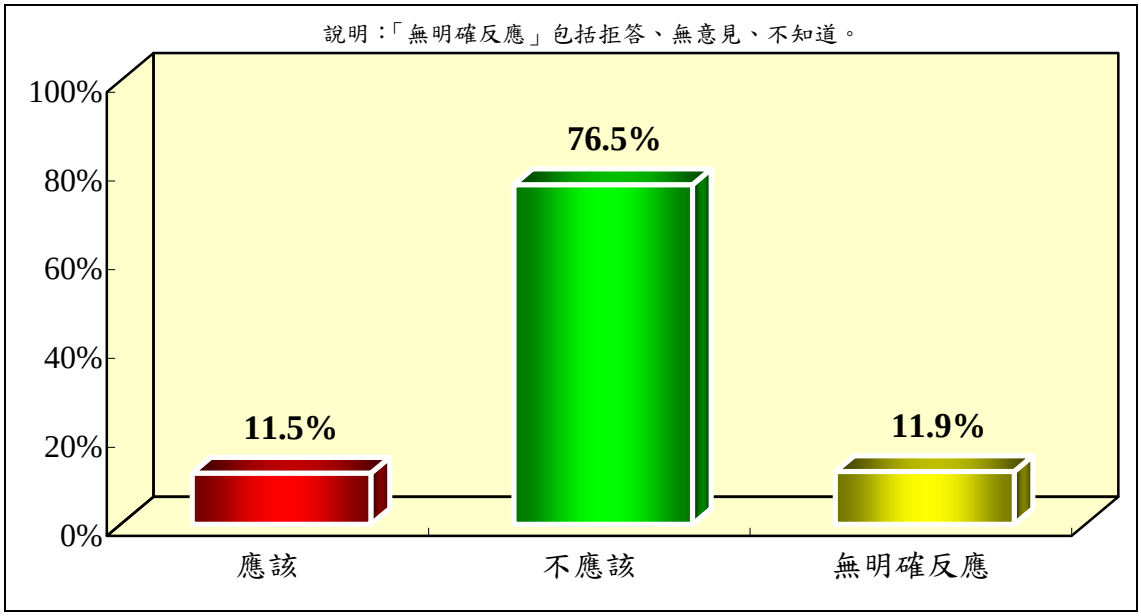

圖 2.8　受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.8）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法，在職業之間有顯著的差異。其中，企業家及雇主者認為「應該」的比例明顯較高；軍公教者認為「不應該」的比例明顯較高。

肆、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價

一、對「各項硬體設施」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度方面，如圖 2.9 的調查結果所示。有 82.3%的受訪者表示「滿意」(非常滿意 10.9%、還算滿意 71.4%)，有 8.9%表示「不滿意」(非常不滿意 0.5%、不太滿意 8.4%)，另有 8.8%是無明確反應。整體而言，有 8 成 2 以上的受訪者對臺北市殯葬管理處各項硬體設施給予正面的評價。

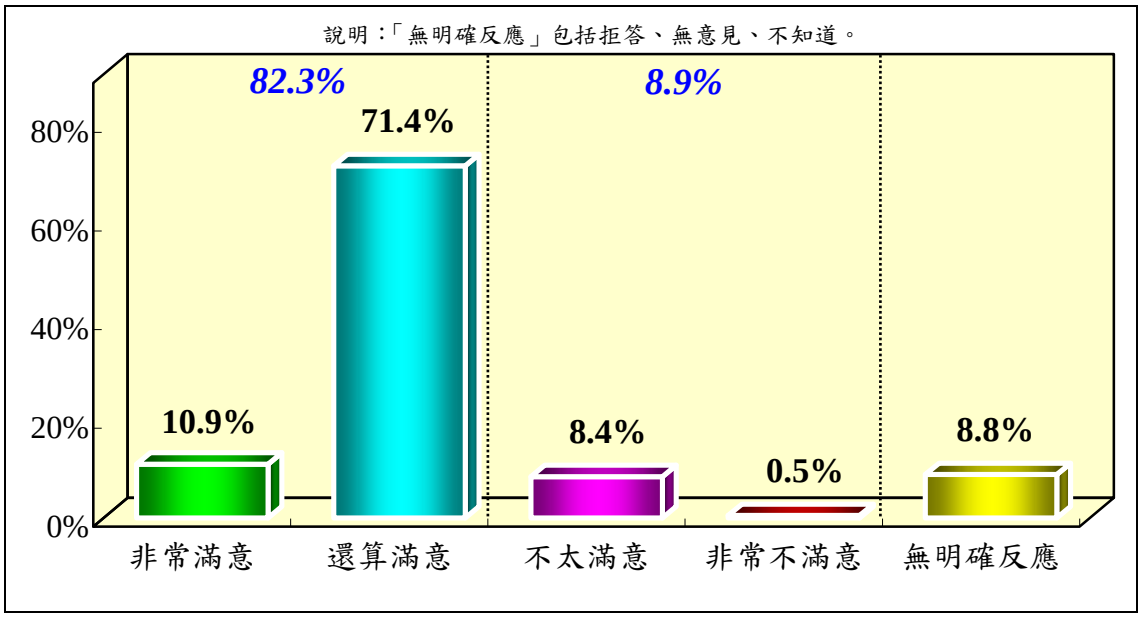

圖 2.9　受訪者對臺北市殯葬管理處「各項硬體設施」之滿意度

2. 交叉分析結果(參見附錄四之表 D.9)：各類受訪者對臺北市殯葬管理處各項硬體設施之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、對「工作人員服務態度」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度方面，如圖 2.10 的調查結果所示。有 77.5%的受訪者表示「滿意」（非常滿意 13.8%、還算滿意 63.7%），有 1.7%表示「不滿意」（非常不滿意 0.3%、不太滿意 1.4%），另有 20.8%是無明確反應。整體而言，有近 7 成 8 左右的受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員服務態度給予正面的評價。

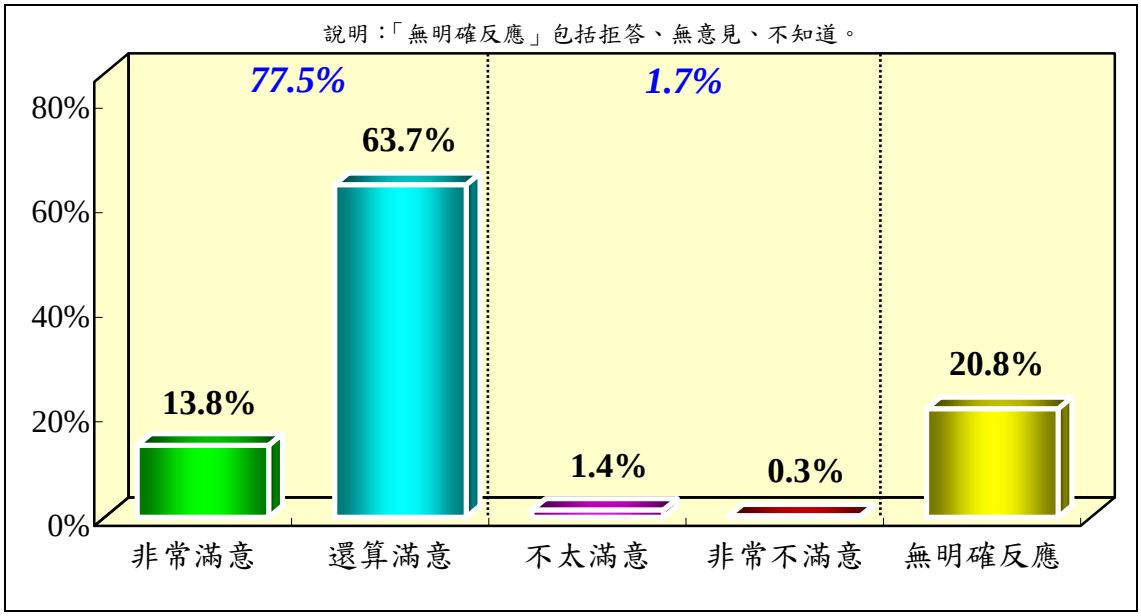

圖 2.10　受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員服務態度」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.10）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員服務態度之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

三、對「工作人員辦事效率」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員辦事效率」之滿意度方面，如圖 2.11 的調查結果所示。有 79.7%的受訪者表示「滿意」（非常滿意 16.0%、還算滿意 63.7%），有 2.0%表示「不滿意」（非常不滿意 0.4%、不太滿意 1.6%），另有 18.3%是無明確反應。整體而言，有近 8 成左右的受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員辦事效率給予正面的評價。

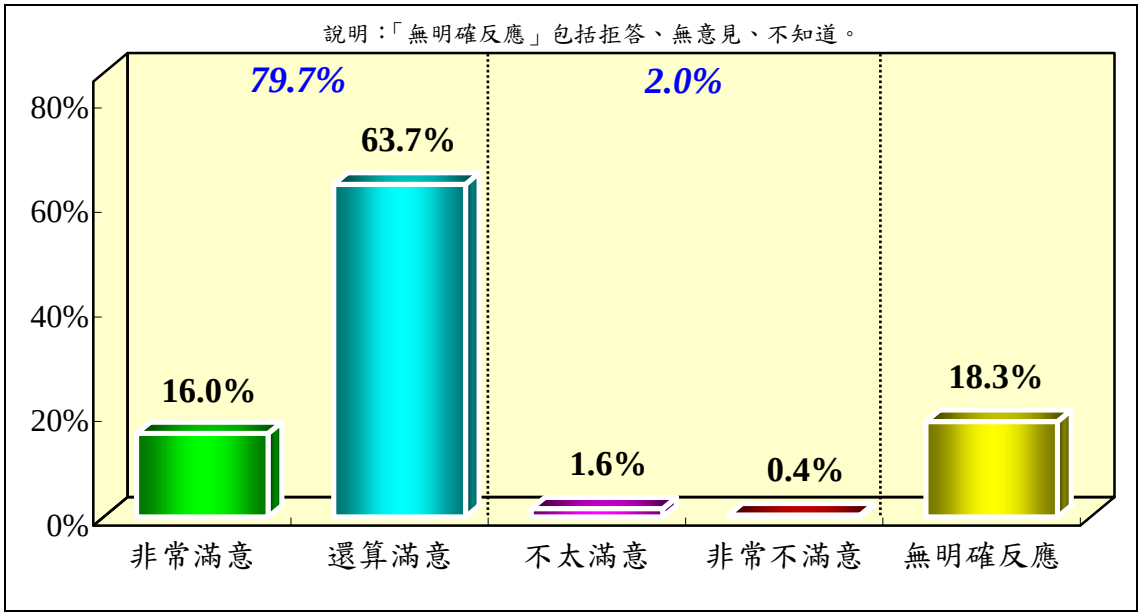

圖 2.11　受訪者對臺北市殯葬管理處「工作人員辦事效率」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.11）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處工作人員辦事效率之滿意度，在性別之間有顯著的差異。其中，男性表示「滿意」的比例明顯較高；女性「無明確反應」的比例明顯較高。

四、對「整體服務」之滿意度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處「整體服務」之滿意度方面，如圖 2.12 的調查結果所示。有 88.5%的受訪者表示「滿意」(非常滿意 14.3%、還算滿意 74.2%)，有 3.1%表示「不滿意」(非常不滿意 0.1%、不太滿意 3.0%)，另有 8.4%是無明確反應。整體而言，有近 8 成 9 左右的受訪者對臺北市殯葬管理處的整體服務給予正面的評價。

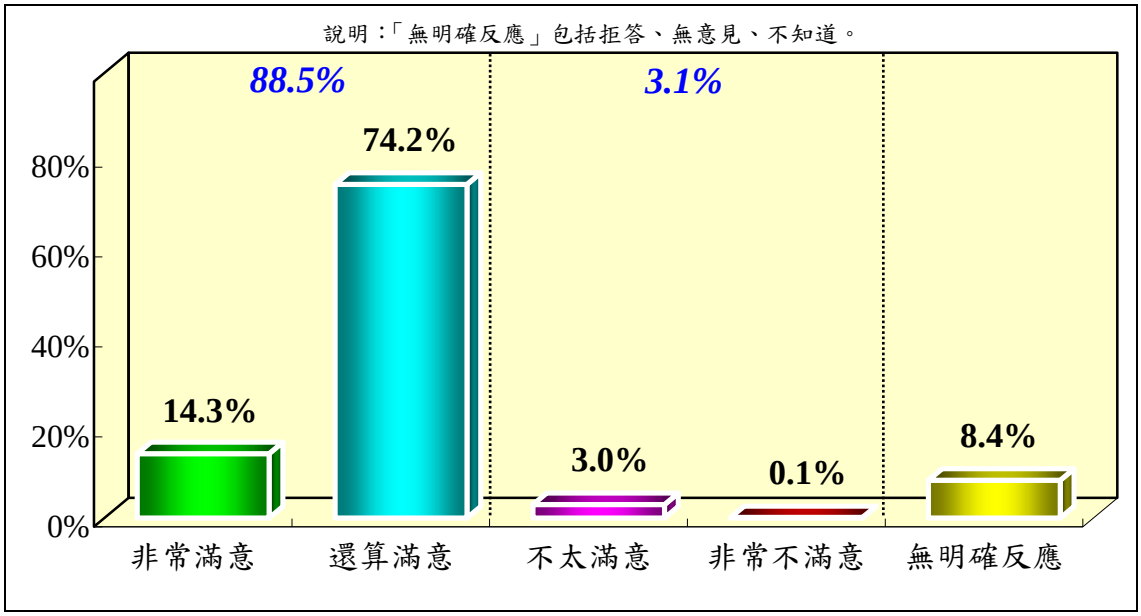

圖 2.12　受訪者對臺北市殯葬管理處「整體服務」之滿意度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.12）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處整體服務之滿意度，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

3. 針對前述表示「不滿意」臺北市殯葬管理處整體服務的 24 位受訪者，再詢問他們感到不滿意的主要原因為何？調查結果如表 2.6 所示。次數較高的 2 項原因為:「禮堂使用時間太緊迫」及「硬體設施不足」，其餘項目的次數都在 2 以下。另有 8.3%是無明確反應。

表 2.6　受訪者對臺北市殯葬管理處「整體服務」感到不滿意之原因

	回答人數	百分比
禮堂使用時間太緊迫	**3**	**12.5**
硬體設施不足	**3**	**12.5**
未接到主動關懷小組的來電	2	8.3
建築物老舊，應予翻新	2	8.3
服務人員態度不佳	2	8.3
電腦播放往生者事蹟還要收費	1	4.2
行政效率不佳	1	4.2
化粧師技術不佳	1	4.2
不能掛傳統輓聯	1	4.2
館內場地過於狹小	1	4.2
應多宣導相關業務內容讓民眾瞭解	1	4.2
二殯入口到停車場的動線不佳	1	4.2
禮堂內物品遺失的管理方面不佳	1	4.2
加強禮堂的空調設備	1	4.2
冰庫跑馬燈將往生者名字打錯	1	4.2
無明確反應	**2**	**8.3**
總和	24	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 739 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 24 人。

伍、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的廉潔評價及舉發意願

一、對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價方面，如圖 2.13 的調查結果所示。有 56.9%的受訪者認為「清廉」(非常清廉 10.6%、還算清廉 46.3%)，有 2.5%認為「不清廉」(非常不清廉 0.7%、不太清廉 1.8%)，另有較高的 40.6%是無明確反應。整體而言，有近 5 成 7 左右的受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員的清廉程度給予正面的評價。

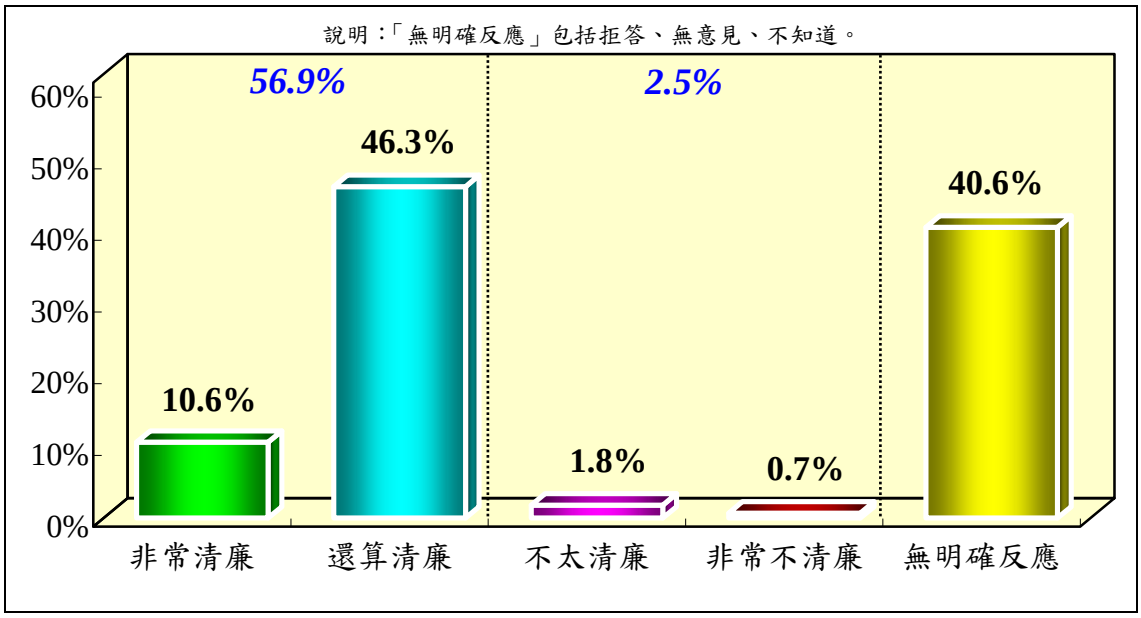

圖 2.13　受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.13）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。

二、如遇貪污不法情事會不會提出檢舉

1. 如果受訪者知道臺北市知道臺北市殯葬管理處的公務人員有貪污不法的行為，會不會向臺北市政府政風處或殯葬管理處政風室檢舉？調查結果如圖 2.14 所示。有 70.8%的受訪者表示「會」提出檢舉，有 21.5%表示「不會」檢舉，另有 7.7%是無明確反應。整體而言，有近 7 成 1 左右的受訪者會提出檢舉，顯示多數的民眾不會坐視公務人員的貪瀆不法行為，這對於臺北市殯葬管理處積極肅貪應有正面的助益。

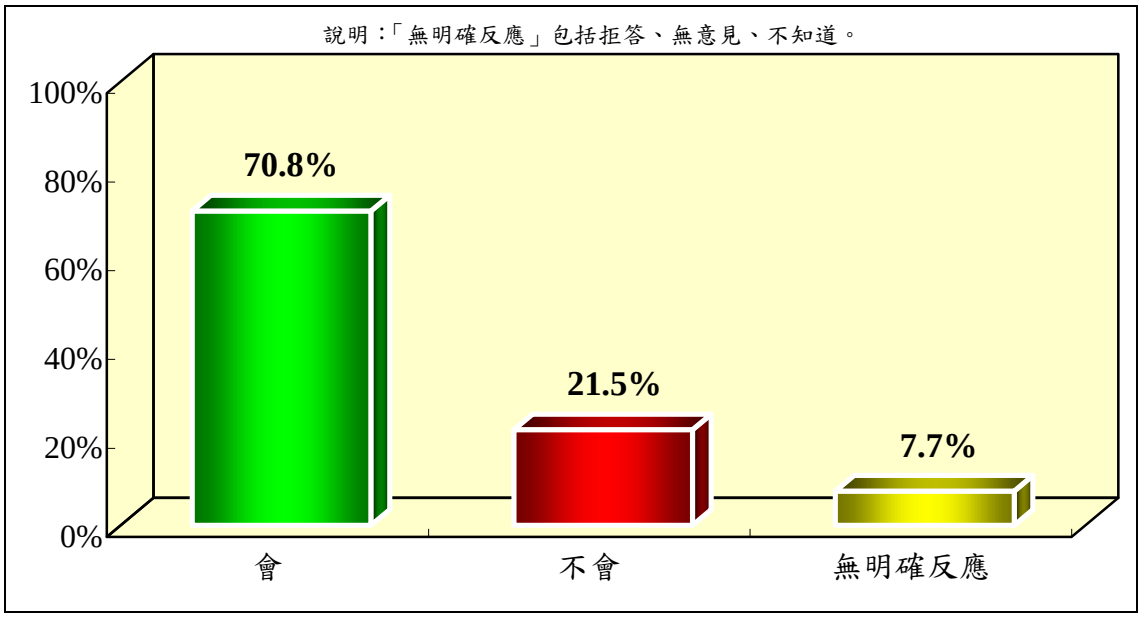

圖 2.14　受訪者如遇貪污不法情事會不會提出檢舉

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.14）：各類受訪者如遇貪污不法情事之檢舉意願，在年齡之間有顯著的差異。其中，60 歲及以上者「無明確反應」的比例明顯較高。

三、對「持續推動端正政風工作」之信心度

1. 在受訪者對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力之信心度方面，如圖 2.15 的調查結果所示。有 75.6%的受訪者表示「有信心」（非常有信心 14.3%、還算有信心 61.3%），有 10.1%表示「沒有信心」（完全沒信心 1.8%、不太有信心 8.3%），另有 14.3%是無明確反應。整體而言，有近 7 成 6 左右的受訪者對臺北市殯葬管理處未來「持續推動端正政風工作」給予正面評價。

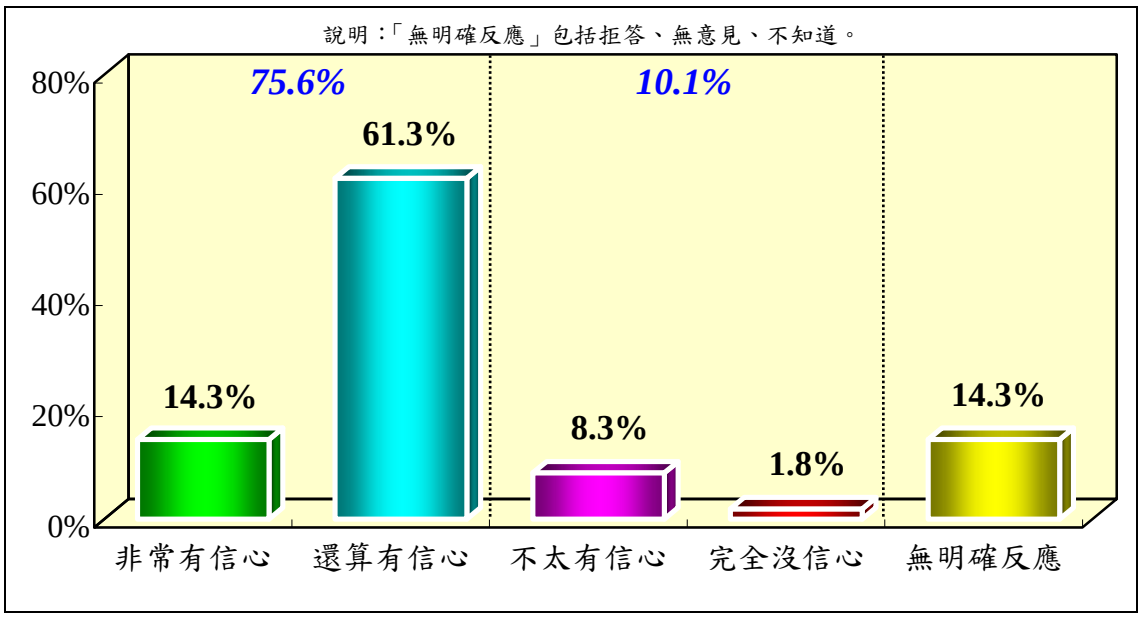

圖 2.15　受訪者對臺北市殯葬管理處「持續推動端正政風工作」之信心度

2. 交叉分析結果（參見附錄四之表 D.15）：各類受訪者對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作之信心度，在職業之間有顯著的差異。其中，白領者表示「有信心」的比例明顯較高；勞動者、自由業及專技人員表示「沒有信心」的比例明顯較高；退休無業者「無明確反應」的比例明顯較高。

陸、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

最後，本調查也詢問受訪者，對殯葬管理處有沒有任何建議或反映意見？調查結果如表 2.7 所示。有 75.2%的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」，而有 189 位治喪家屬提出相關的具體建議。

其中，受訪者的建議事項以「館區的空間狹窄」、「停車空間不足」、「加強服務人員的態度及親和力」的比例較高。

整體而言，除了加強查察及杜絕紅包文化以外，臺北市殯葬管理處可針對相關殯儀設施之更新或增設進一步規劃，以滿足民眾之需求。

表 2.7　受訪者對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

	回答人數	百分比
館區的空間狹窄	**49**	**6.4**
停車空間不足	**34**	**4.5**
加強服務人員的態度及親和力	**16**	**2.1**
加強環境整潔及明亮方面	14	1.8
加強宣導各項服務及流程之內容	9	1.2
增加禮堂數量	8	1.0
增設火化區的家屬休息室	5	0.7
增設納骨塔的數量	5	0.7
設備太過老舊	5	0.7
電子輓聯不夠莊重	4	0.5
多提倡樹葬及海葬	3	0.4
業務申辦單一窗口化	2	0.3
火化區的家屬等待區空間狹窄	2	0.3
舊塔位移動費用應可折抵新塔位費用	2	0.3
方向指標應更清楚明確	2	0.3
供飯區太過狹窄	2	0.3
加強禮堂空調設備	2	0.3
應增加餐飲等相關設施	2	0.3
海葬應離淡水河口遠一點	1	0.1
火化撿骨竟給錯家屬	1	0.1
即時公告各地剩餘塔位數量	1	0.1
暫放骨灰罈的地方太過狹窄	1	0.1
腳尾飯被偷走，應加強館區巡邏	1	0.1
禮堂 LED 輓聯播放內容應與家屬討論	1	0.1
整修期間被迫使用較大禮堂就不應收費	1	0.1
遺體冷藏的收費太高	1	0.1
能夠自行選擇一殯或二殯	1	0.1
放牌位的位置太小	1	0.1
應增設接駁車的班次數量	1	0.1
應嚴格取締館區內違規停車者	1	0.1
二殯增設辦公區	1	0.1
加強火化人員的專業訓練	1	0.1
火化的費用太高	1	0.1
提升行政人員專業度	1	0.1
二殯改建速度太慢	1	0.1
增加火化場的數量	1	0.1
增設禮堂的影片播放器材	1	0.1
電子輓聯出現的頻率不一致	1	0.1
未接到主動關懷小組的來電	1	0.1
延長殯葬工作人員的工作時間	1	0.1
加強人員廉潔度，避免與黑道掛勾	1	0.1
沒有建議、無明確反應	**574**	**75.2**
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

第三章　年度調查結果之比較分析

為瞭解受訪民眾在前後年度的態度、評價及意見之差異[1]，因此在本章節之中，主要是將本年度調查結果與 103 年的民意調查結果進行比較分析。相關題項的比較分析結果如下所述。

壹、在「設施與服務使用情形」方面

一、曾經使用過之殯儀設施或服務

與 103 年調查相比較（參見表 3.1），受訪者曾經使用過之殯儀設施或服務，依照使用過的比例高低，同樣都可分為三個區塊：

1.「高度使用」：包含禮堂、火化撿骨、遺體化妝冷藏三項，比例都在 7 成 8 以上。

2.「中度使用」：包含停棺、遺體接運、納骨設施申請三項，比例大約在 1 成 2 至 3 成 8 之間。

3.「低度使用」：包含墓葬、遷葬起掘、真愛室/助念室三項，比例都在 1 成以下。

整體而言，以上三個區塊內的項目，在排名順序及比例方面略有變動，但變化並不會太大。

[1] 「臺北市殯葬管理處 100 年度廉政民意調查」（簡稱 100 年調查）以曾至臺北市殯葬管理處辦理治喪事宜之民眾為調查對象，在 100 年 6 月 23 日至 6 月 30 日之間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 803 份。以 95%信賴度估計，抽樣誤差約為±3.09 個百分點。

「臺北市殯葬管理處 102 年度廉政民意調查」（簡稱 102 年調查）以曾至臺北市殯葬管理處辦理治喪事宜之民眾為調查對象，在 102 年 11 月 21 日至 11 月 25 日之間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 834 份。以 95%信賴度估計，抽樣誤差約為±3.32 個百分點。

「臺北市殯葬管理處 103 年度廉政民意調查」（簡稱 103 年調查）以曾至臺北市殯葬管理處辦理治喪事宜之民眾為調查對象，在 103 年 10 月 22 日至 10 月 31 日之間進行電話訪問調查，共計完成有效樣本 881 份。以 95%信賴度估計，抽樣誤差約為±3.22 個百分點。

表 3.1 曾經使用過之殯儀設施或服務【年度比較分析】

	103 年 調查	104 年 本次調查
	百分比	百分比
禮堂【禮堂】	**89.6**	**87.5**
火化撿骨【火化場】	**80.8**	**84.9**
遺體化妝冷藏【化妝室】	**78.9**	**78.9**
停棺【禮堂】	36.9	37.6
遺體接運【駕駛】	24.0	22.7
納骨設施申請【墓政】	12.4	12.3
墓葬【墓政】	1.7	4.3
遷葬起掘【墓政】	1.2	2.9
真愛室、助念室【禮堂】	0.6	—
無明確反應	5.7	4.8
總和	331.7	336.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、不知道」。
2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。
3.本題是複選題，每個人回答不只一項，在百分比的計算方面，是以回答人數為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

二、辦理治喪方式

與 103 年調查相比較（參見圖 3.1），受訪者的辦理治喪方式，各項目比例的增減幅度並不大。整體而言，兩次調查的辦理治喪方式，仍然是以委託業者代辦為主要的辦理方式。

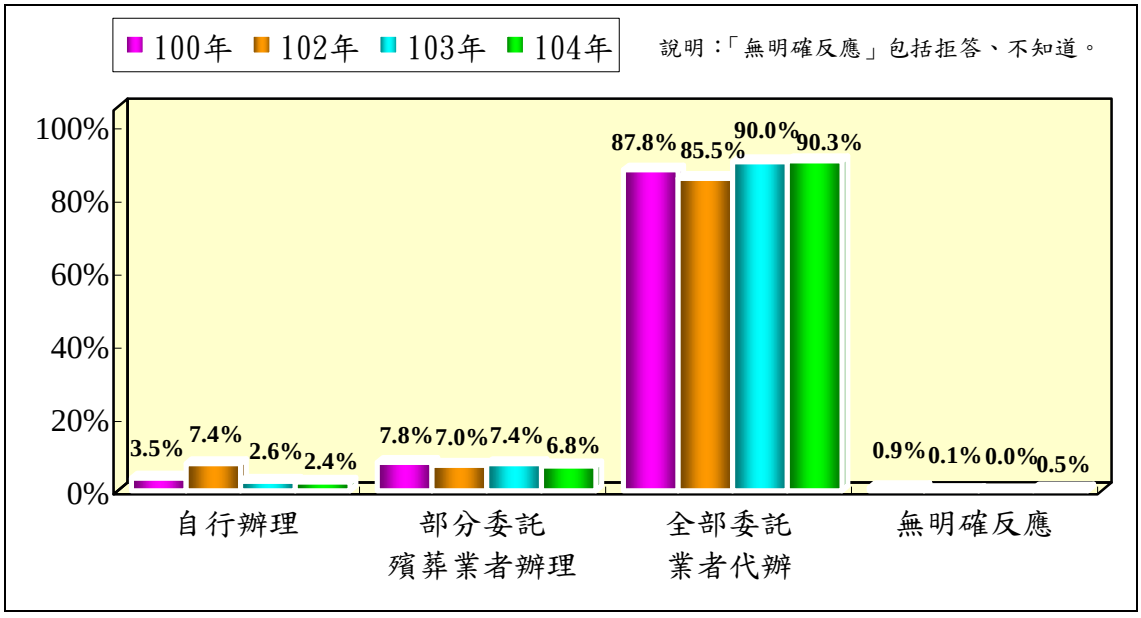

圖 3.1 辦理治喪方式【年度比較分析】

三、對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度

與 103 年調查相比較（參見表 3.2），受訪者對各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形，表示「瞭解」的比例由 50.9%下降至本次調查的 48.9%，減少了 2.0 個百分點；表示「不瞭解」的比例則由 48.7%上升至本次調查的 50.5%，增加了 1.8 個百分點。整體而言，103 年調查結果，是瞭解的治喪家屬比例略高於不瞭解者；但是，本次調查結果則是變為不瞭解的治喪家屬比例略高於瞭解者。

表 3.2 對使用申請流程及規費情形之瞭解程度【年度比較分析】

	103 年調查		104 年本次調查	
	百分比		百分比	
瞭解	23.2	**50.9**	20.3	**48.9**
大概瞭解	27.7		28.6	
不瞭解	9.1	**48.7**	50.5	**50.5**
因委託殯葬業者處理，所以不瞭解	39.6			
無明確反應	0.5		0.7	
總和	100.0		100.0	

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。

貳、在「主動關懷小組」方面

一、對「主動關懷小組」之接觸情形

與 103 年調查相比較（參見圖 3.2），表示「有」接觸過「主動關懷小組」的比例由 44.6%下降至本次調查的 36.7%，減少了 7.9 個百分點；表示「沒有」接觸過的比例則由 50.6%上升至本次調查的 58.8%，增加了 8.2 個百分點。

整體而言，從兩次調查結果來看，受訪者對於「主動關懷小組」來電問候的印象，今年度是呈現下降的現象，但仍高於 102 年度。

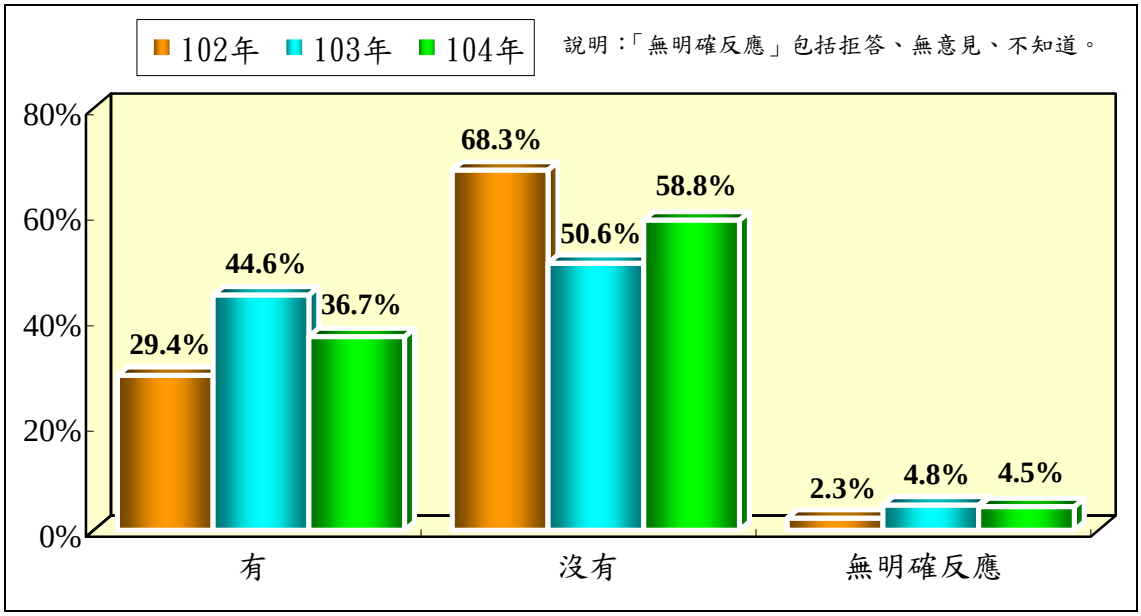

圖 3.2 對「主動關懷小組」之接觸情形【年度比較分析】

二、對「主動關懷小組」提供服務之滿意度

與 103 年調查相比較（參見圖 3.3），對「主動關懷小組」所提供服務表示「滿意」的比例幾乎不變，都是在 93.1%～93.2%；表示「不滿意」的比例也都維持在 1.5%左右。

整體而言，從兩次調查結果來看，有接觸經驗的受訪家屬對於「主動關懷小組」所提供的服務，都維持在相當高度的正面評價，也顯示此一政策已收到了預期的執行成效。

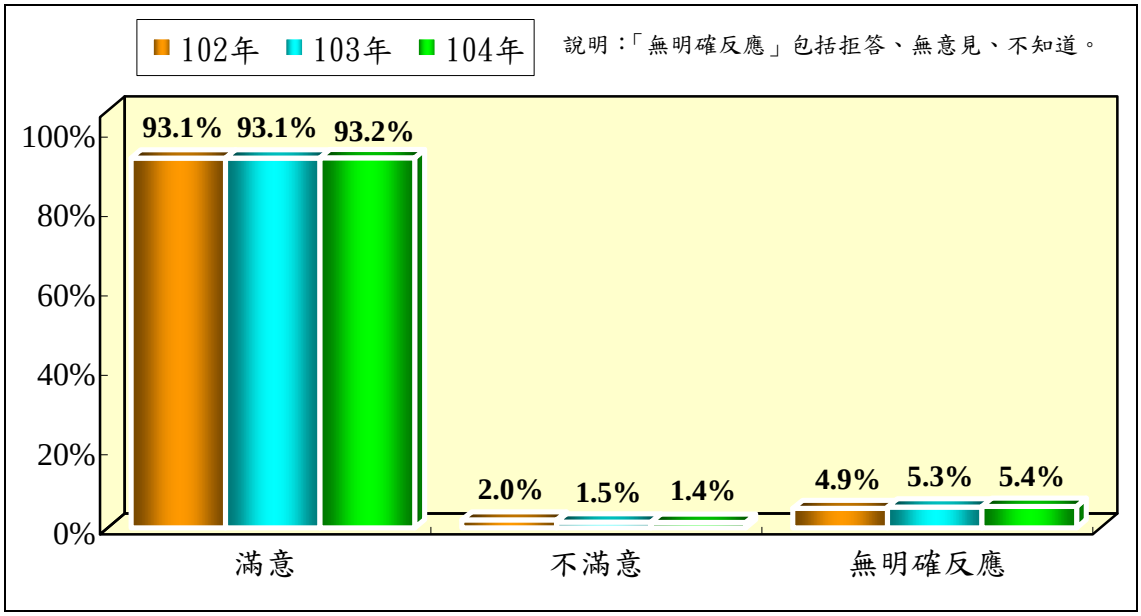

圖 3.3 對「主動關懷小組」提供服務之滿意度【年度比較分析】

參、在「收受紅包情事之認知」方面

一、是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事

由於本次調查僅詢問受訪者是否「親身經驗」臺北市殯葬管理處人員收受紅包之情事，而並未詢問是否「曾經聽聞」過相關情事。因此，在問卷題目有所差異之下，無法進行實質比較分析。其他相關題目，也因題目設計與 103 年不同，所以就不進行比較。

整體而言，臺北市殯葬管理處人員收受紅包之實際發生情形（參見表 3.3），就本次調查結果來看，「有親身經驗」的比例僅 0.1%，較 103 年調查結果下降許多。這應該是臺北市殯葬管理處戮力端正政風、提升清廉施政之成效展現。

表 3.3 是否親身經驗收受紅包情事【年度比較分析】

	103 年 調查		104 年 本次調查	
	百分比		百分比	
親身經驗且曾聽人說	0.9		—	
僅有親身經驗	0.6	**8.0**	0.1	**0.1**
僅曾聽人說	6.5		—	
都沒有	88.1	**88.1**	97.0	**97.0**
無明確反應	4.0		2.9	
總和	100.0		100.0	

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。

二、對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法

與 103 年調查相比較（參見圖 3.4），認為臺北市殯葬管理處服務人員「應該」收取紅包的比例，由 8.3%上升至本次調查的 11.5%，增加了 3.2 個百分點。認為「不應該」收取紅包的比例，則是由 79.2%下降至本次調查的 76.5%，減少了 2.7 個百分點。

整體而言，從各年度調查結果來看，受訪者對於「臺北市殯葬管理處服務人員不應該收取紅包」的觀念，都維持在 7 成 6 至 8 成之間，這應該有助於臺北市殯葬管理處在端正政風工作之持續推動。

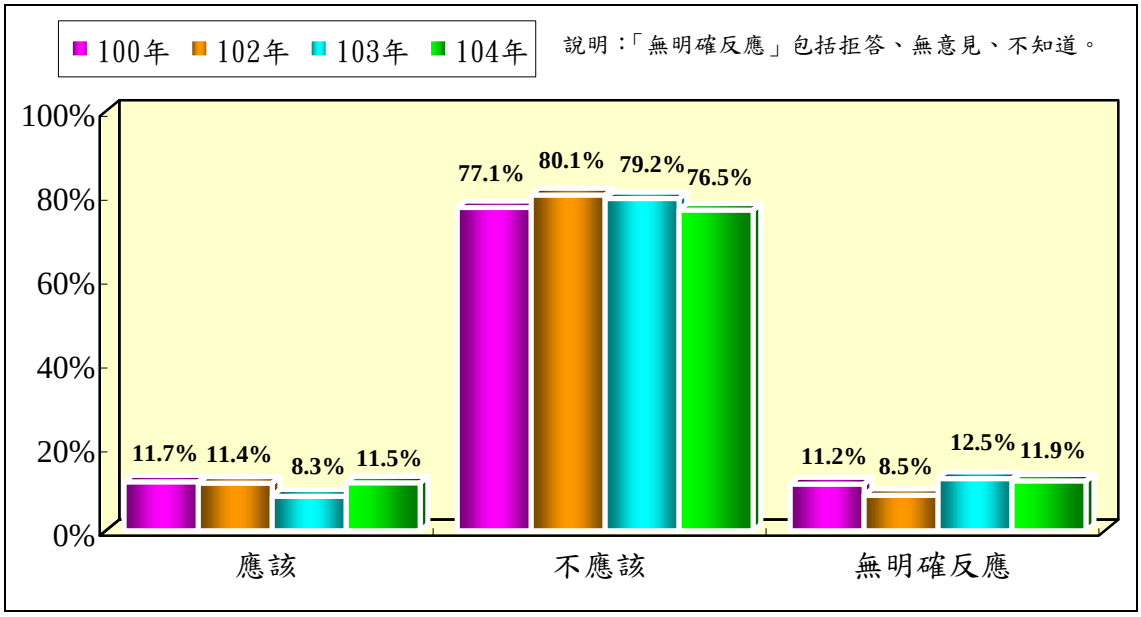

圖 3.4 對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法【年度比較分析】

肆、在「為民服務工作」方面

一、對各項為民服務工作之滿意度

與 103 年調查相比較（參見表 3.4），受訪者對臺北市殯葬管理處在「各項硬體設施」、「工作人員服務態度」及「工作人員辦事效率」三項的滿意度，除了「工作人員服務態度」之外，其餘兩項都呈現上升的趨勢。其次，三項的不滿意比例，都是呈現下降的趨勢。由此可知，本次調查在受訪者對各項為民服務工作滿意度方面，大致是比 103 年調查要來的好。

整體而言，兩次調查結果顯示，「工作人員服務態度」的滿意度都是居於三項之末，或許這是臺北市殯葬管理處未來可以持續加強的為民服務工作的主要項目。

表 3.4 對各項為民服務工作之滿意度【年度比較分析】

	各項硬體設施		工作人員服務態度		工作人員辦事效率	
	103 年調查	104 年本次調查	103 年調查	104 年本次調查	103 年調查	104 年本次調查
	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比	百分比
滿意	79.6	82.3	78.1	77.5	75.9	79.7
不滿意	10.6	8.9	2.9	1.7	2.5	2.0
無明確反應	9.9	8.8	19.1	20.8	21.6	18.3
總和	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。

二、對「整體服務」之滿意度

與 103 年調查相比較（參見圖 3.5），受訪者對於臺北市殯葬管理處「整體服務」，表示「滿意」的比例由 90.1%下降至本次調查的 88.5%，減少了 1.6 個百分點；表示「不滿意」的比例也由 3.5%下降至本次調查的 3.1%，減少了 0.4 個百分點。

整體而言，兩次調查結果顯示，本年度調查在滿意及不滿意的比例都出現微幅下降的現象，這主要是無反應比例有較大上升的影響。然而，雖然本年度調查的滿意度較 103 年調查略為下降，但仍高於 102 年度調查的滿意度。

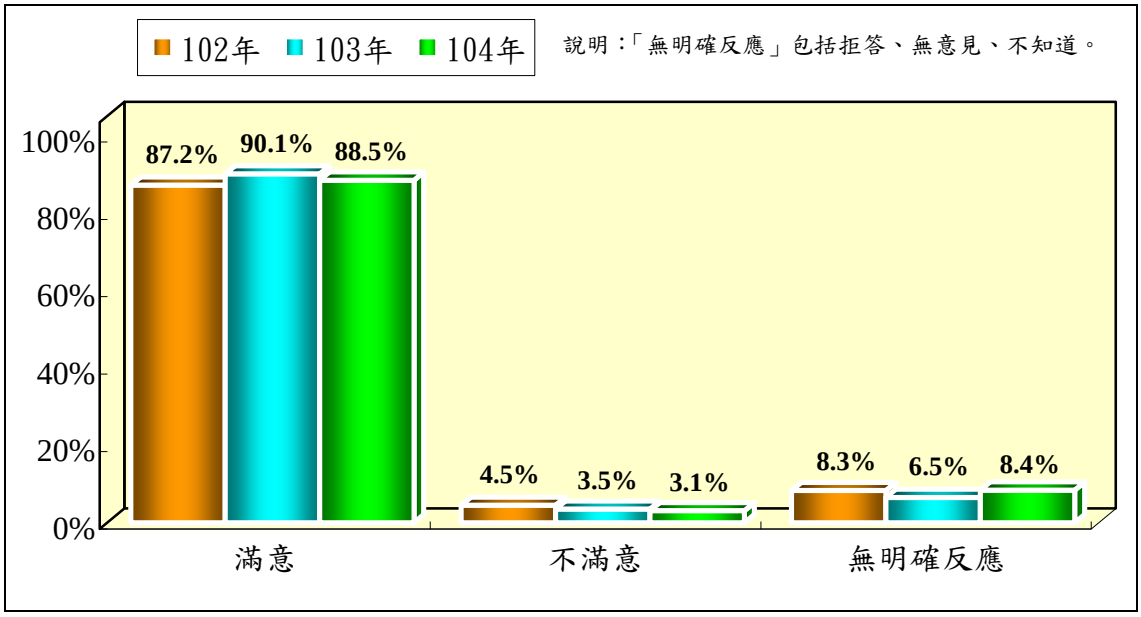

圖 3.5 對「整體服務」之滿意度【年度比較分析】

伍、在「廉潔評價及舉發意願」方面

一、對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價

與 103 年調查相比較（參見表 3.5），受訪者對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價，認為「清廉」的比例由 56.1%上升至本次調查的 56.9%，增加了 0.8 個百分點；認為「不清廉」的比例由 2.2%上升至本次調查的 2.5%，也增加了 0.3 個百分點。

整體而言，兩次調查結果顯示，受訪者對於臺北市殯葬管理處人員的廉潔評價，正面及負面評價都有上升之現象；而無明確反應的比例，雖然是呈現下降的趨勢，但都維持在 4 成以上。這也說明了臺北市殯葬管理處在廉政現況之宣傳工作，仍然有努力的空間，以期提升一般民眾及治喪家屬對於臺北市殯葬管理處廉潔現況的認知。

表 3.5 對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價【年度比較分析】

	103 年 調查		104 年 本次調查	
	百分比		百分比	
非常清廉	7.9	**56.1**	10.6	**56.9**
還算清廉	48.2		46.3	
不太清廉	2.2	**2.2**	1.8	**2.5**
非常不清廉	0.0		0.7	
無明確反應	41.7		40.6	
總和	100.0		100.0	

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。

二、如遇貪污不法情事會不會提出檢舉

與 103 年調查相比較（參見圖 3.6），受訪者如果遇到臺北市殯葬管理處發生貪污不法情事時之檢舉意願，表示「會檢舉」的比例由 69.9%上升至本次調查的 70.8%，增加了 0.9 個百分點；表示「不會檢舉」的比例由 19.0%上升至本次調查的 21.5%，也增加了 2.5 個百分點。

整體而言，兩次調查結果顯示，雖然勇於提出檢舉的比例，逐年都有上升趨勢，但是仍有五分之一以上的受訪者不願意提出檢舉。因此，或許未來調查可以再深入瞭解治喪家屬不願意提出檢舉的原因，並研議相關的改善作為，以達到全民反貪之目標。

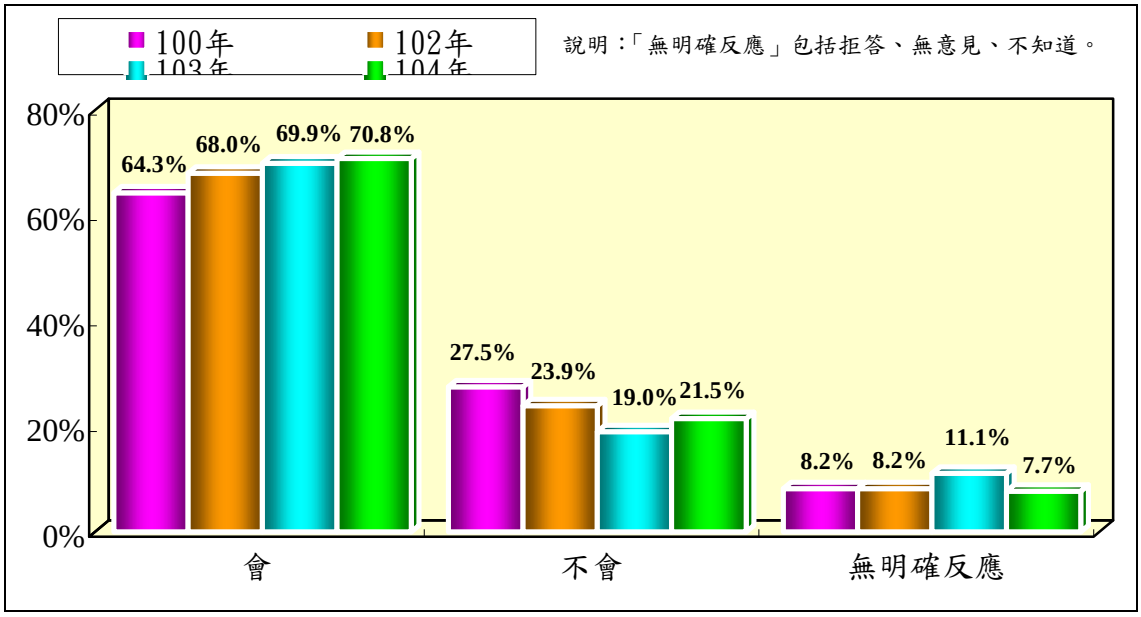

圖 3.6 如遇貪污不法情事會不會提出檢舉【年度比較分析】

三、對「持續推動端正政風工作」之信心度

與 103 年調查相比較（參見表 3.6），受訪者對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作之信心度，表示「有信心」的比例由 69.6%微幅上升至本次調查的 75.6%，增加了 6.0 個百分點；表示「沒有信心」的比例則由 13.5%下降至本次調查的 10.1%，減少了 3.4 個百分點。

整體而言，兩次調查結果顯示，受訪者對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作之信心度，出現比較大的上升幅度，顯示只要持續推動端正政風工作、積極努力提升清廉施政，必會增加治喪家屬的信心程度。

表 3.6 對「持續推動端正政風工作」之信心度【年度比較分析】

	103 年 調查		104 年 本次調查	
	百分比		百分比	
非常有信心	9.2	**69.6**	14.3	**75.6**
還算有信心	60.4		61.3	
不太有信心	9.6	**13.5**	8.3	**10.1**
完全沒信心	3.9		1.8	
無明確反應	16.9		14.3	
總和	100.0		100.0	

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.103 年調查的有效回答人數為 881 人，本次調查的有效回答人數為 763 人。

第四章　結論與建議

綜合前面章節之論述，本次調查結果有以下幾點調查發現及建議：

壹、主要調查發現

一、治喪家屬對臺北市殯葬管理處設施與服務之使用情形

1.治喪家屬辦理治喪地點方面，以「第二殯儀館」（69.1%）的比例最高，其次是「第一殯儀館」（23.9%），有 7.1%表示兩者「都有」。

2.治喪家屬曾經使用過之殯儀設施或服務方面，在可以複選的情況下，以禮堂（87.5%）、火化撿骨（84.9%）、遺體化妝冷藏（78.9%）三者的比例較高；其次是停棺（37.6%）、遺體接運（22.7%）；再其次為納骨設施申請（12.3%）。

3.治喪家屬辦理治喪方式方面，有 90.3%是「全部委託業者代辦」，有 2.4%是「自行辦理」，有 6.8%是「部分委託殯葬業者辦理」。

4.在各項殯儀設施的使用申請流程及規費情形之瞭解程度方面，有 48.9%的受訪者表示「瞭解」，有 50.5%表示「不瞭解」。瞭解的治喪家屬比例略低於不瞭解者。

二、治喪家屬對「主動關懷小組」之接觸情形及評價

1.在與「主動關懷小組」之接觸情形方面，有 36.7%的受訪者表示「有」接觸過「主動關懷小組」的來電，有 58.8%表示「沒有」。

2.表示有與「主動關懷小組」接觸經驗的 280 位受訪者之中，有 93.2%的受訪者對於「主動關懷小組」所提供的服務表示「滿意」，有 1.4%表示「不滿意」。

三、治喪家屬對臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事之認知

1.在是否親身經驗臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事方面，有 97.0%的受訪者表示「沒有」，只有 0.1%表示「有親身經驗」，另有 2.9%是無明確反應。

2.「有親身經驗」臺北市殯葬管理處人員收受紅包情事的 1 位受訪者，表示「紅包交付方式」是「由殯葬業者代收代付」。

3.針對表示紅包是「由殯葬業者代收代付」的 1 位受訪者，再詢問下列題目：紅包給付對象所從事的工作為「火化撿骨」。紅包給付為「殯葬業者要求」。紅包給付目的為「感謝工作人員圓滿處理」。紅包給付總金額為「6,000 元以上」

4.在對臺北市殯葬管理處服務人員應否收取紅包之看法方面，有76.5%的受訪者認為「不應該」，有 11.5%認為「應該」，另有 11.9%是無明確反應。

四、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的為民服務工作之評價

1.在「各項硬體設施」滿意度方面，有 82.3%的受訪者表示「滿意」，有 8.9%表示「不滿意」，另有 8.8%是無明確反應。

2.在「工作人員服務態度」滿意度方面，有 77.5%的受訪者表示「滿意」，有 1.7%表示「不滿意」，另有 20.8%是無明確反應。

3.在「工作人員辦事效率」滿意度方面，有 79.7%的受訪者表示「滿意」，有 2.0%表示「不滿意」，另有 18.3%是無明確反應。

4.在「整體服務」滿意度方面，有 88.5%的受訪者表示「滿意」，有 3.1%表示「不滿意」，另有 8.4%是無明確反應。

五、治喪家屬對臺北市殯葬管理處的廉潔評價及舉發意願

1.在對臺北市殯葬管理處公務人員之廉潔評價方面，有 56.9%的受訪者認為「清廉」，有 2.5%認為「不清廉」，另有較高的 40.6%是無明確反應。

2.在如遇臺北市殯葬管理處有貪污不法情事之檢舉意願方面，有70.8%的受訪者表示「會」提出檢舉，有 21.5%表示「不會」檢舉，另有 7.7%是無明確反應。

3.在對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作之信心度方面，有75.6%的受訪者表示「有信心」，有 10.1%表示「沒有信心」，另有14.3%是無明確反應。

六、治喪家屬對臺北市殯葬管理處之建議或反映意見

有 75.2%的受訪者表示「沒有建議、無明確反應」，而有 189 位治喪家屬提出相關的具體建議。其中，受訪者的建議事項以「館區的空間狹窄」、「停車空間不足」、「加強服務人員的態度及親和力」的比例較高。

貳、建議

一、應持續加強給予治喪家屬更為充足之資訊服務，並進一步落實服務流程之標準化

調查發現，受訪者在處理殯葬相關事宜方面，主要以委託業者處理的方式來辦理，所以對於相關程序與規費情形瞭解有限。因此，在此一資訊不對等之情形、加上部分殯葬資源不足，而易衍生紅包收送之機會。建議應加強給予治喪家屬之資訊服務，並進一步落實服務流程之標準化及殯葬資訊公開、承辦人員身分之公示、以及主動提供全程收費明細，提供透明化的資訊服務，使治喪家屬與殯葬業者均有所依循，從根解除紅包收送之需求，並促進政風廉潔。

二、藉由「主動關懷小組」機制的持續運行，除宣導拒送紅包之文化、減少治喪家屬心理層面顧慮之外，也可透過此一機制蒐集並查察紅包收送之相關情事

調查發現，曾親歷紅包收送情事之治喪家屬雖然相當少數，但仍存在這種現象。因此，建議透過「主動關懷小組」的致電，持續加強關懷家屬之主動服務，亦即由專人提供諮詢服務，建立直接溝通的管道，主動告知收費訊息並做成書面記錄，減少其心理層面顧慮，不必為求心安而送紅包。

三、賡續獎勵服務態度優良人員，以期提供治喪民眾更多的諮詢及協助服務；並導入企業化理念及競爭機制，以進一步提升以客為尊的為民服務品質

調查發現，受訪者對於臺北市殯葬管理處在各項為民服務工作均給予 7 成 7 以上的正面評價。建議除對相關人員在服務態度方面更進一步加強外，亦可研議改革獎金制度以提高工作人員士氣、並期發揮養廉效果。同時，並應檢討現有組織架構與工作內容，減少工作人員負擔、提高服務品質與人性關懷。此外，亦可將合適之業務開放民營化或委託民間經營，藉由服務提供之企業化理念或導入競爭機制，消除資源獨占所生弊端。

四、持續加強員工廉能法治教育，建立依法行政、勇於任事之共識，維持機關人員良好品德操守形象；亦應強化廉政現況之宣傳工作，以提升商民對廉政工作成效之認知

調查發現，有近 5 成 7 左右的受訪者對於臺北市殯葬管理處人員的清廉度持正面評價，也有近 7 成 6 左右的受訪者對於臺北市殯葬管理處未來端正政風工作是具有信心的。顯示臺北市殯葬管理處人員的廉能現況及整體清廉度，在治喪家屬心中型塑出一個良好的社會形象。

然而，也有近 4 成 1 左右的受訪者對於殯葬管理處人員的清廉度是無法做出明確的評價，亦說明了臺北市殯葬管理處在此一方面仍有改進的空間。

因此建議未來應該持續加強臺北市殯葬管理處的廉能教育及政風法紀宣導，除了強化工作人員秉持奉公守法、依法行政的心態，亦可維持並提升臺北市殯葬管理處人員的廉潔形象，以有效提升治喪家屬對臺北市殯葬管理處業務公開、透明化之信心。最後，也應該強化臺北市殯葬管理處在廉政現況之宣傳工作，以增加一般民眾及治喪家屬對於臺北市殯葬管理處廉潔現況的認知。

五、積極宣導全民反貪概念，落實檢舉人身分保密及保障檢舉人之權益，以達到全民共同建立廉潔家園之目標

調查發現，雖然有近 7 成 1 左右的受訪者遇到臺北市殯葬管理處的貪污不法情事時，會勇於提出檢舉；但是，仍有 2 成 1 的人不願提出檢舉。因此，建議持續宣導全民反貪概念，並加強對檢舉者身份的保密信心與檢舉成效，以減少檢舉者顧慮、提高檢舉意願，從而導正廉潔風氣。

六、廣蒐民眾的建議及相關學者專家之專業意見，以提供臺北市殯葬管理處未來施政革新之參考

除了加強查緝杜絕紅包文化以外，建議殯葬管理處可針對相關殯儀設施之更新或增設進一步規劃，以滿足民眾之需求。此外，建議臺北市殯葬管理處可設立專屬之論壇網站，除讓民眾可以透過網路發表意見，亦徵得相關學者專家之專業意見，進而結合成立「殯葬文化論壇叢書」，以廣結各方意見，並提供政府施政參考。另外，在民眾與業者的意見反映方面，建議應將殯葬業務深入各區戶政事務所與區公所，以提供相關諮詢與資訊，及時解決民眾問題，進一步提高臺北市殯葬管理處之服務成效。

附錄一　訪問結果表

表 A.1 訪問結果表

(一)有效接通訪問結果

	人　數	百分比	總　計
(1)合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	763	55.4%	24.5%
受訪者暫時不在或不便接聽	401	29.1%	12.9%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	47	3.4%	1.5%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	20	1.5%	0.6%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	131	9.5%	4.2%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	2	0.1%	0.1%
因其他因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	14	1.0%	0.5%
小計(A)	**1378**	**100.0%**	**44.3%**
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	104	47.7%	3.3%
戶中無合格受訪對象	112	51.4%	3.6%
已訪問過或非受訪地區	0	0.0%	0.0%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	2	0.9%	0.1%
小計(B)	**218**	**100.0%**	**7.0%**

(二)非人為因素統計表

訪問結果	**人　數**	**百分比**	**總　計**
無人接聽	1392	91.9%	44.7%
電話中	40	2.6%	1.3%
電話停話改號故障空號	78	5.1%	2.5%
傳真機	3	0.2%	0.1%
答錄機	2	0.1%	0.1%
宿舍機關公司營業用電話	0	0.0%	0.0%
小計(C)	**1515**	**100.0%**	**48.7%**
總計 (A+B+C)	**3111**	**100.0%**	**100.0%**

(三)撥號紀錄統計表

接通率	52.7%
訪問成功率	24.5%
接通後訪問成功率	46.5%
拒訪率(含接電話者即拒訪)	9.7%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)	6.4%

附錄二　樣本結構

表 B.1 樣本結構表

		個數	百分比
性別	男性	495	64.9
	女性	268	35.1
年齡	20-29 歲	27	3.6
	30-39 歲	92	12.1
	40-49 歲	188	24.8
	50-59 歲	252	33.2
	60 歲及以上	200	26.4
教育程度	小學及以下	28	3.7
	國初中	47	6.2
	高中職	171	22.7
	專科	141	18.7
	大學及以上	366	48.6
職業	軍公教	60	8.1
	白領	276	37.1
	勞動者	50	6.7
	自由業及專技人員	33	4.4
	企業家及雇主	88	11.8
	退休無業	154	20.7
	家管及學生	82	11.0
辦理治喪地點	第一殯儀館	182	23.9
	第二殯儀館	527	69.1
	都有	54	7.1
辦理治喪方式	自行辦理	18	2.4
	部分委託殯葬業者辦理	52	6.9
	全部委託業者代辦	689	90.8

說明：本表的百分比計算已將各基本資料的「拒答、不知道」之樣本排除。

附錄三：各題次數分配表

表 C.1　請問這次您為親友治喪的地點是在臺北市的第一殯儀館，還是第二殯儀館？

	回答人數	百分比
第一殯儀館	182	23.9
第二殯儀館	527	69.1
都有	54	7.1
無明確反應	0	0.0
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.2　在您治喪期間，請問您曾經使用過臺北市殯葬管理處的哪些殯儀設施或服務？

	回答次數	百分比
禮堂【禮堂】	668	87.5
火化撿骨【火化場】	648	84.9
遺體化妝冷藏【化妝室】	602	78.9
停棺【禮堂】	287	37.6
遺體接運【駕駛】	173	22.7
納骨設施申請【墓政】	94	12.3
墓葬【墓政】	33	4.3
遷葬起掘【墓政】	22	2.9
無明確反應	37	4.8
總和	2564	336.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

2.本題是複選題，每個人回答不只一項，故回答次數 2,564 會超過有效回答人數的 763 人。

3.本表百分比的計算，是以回答人數 763 人為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.3　請問您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施治喪，是自行辦理，還是委託殯葬業者辦理？

	回答人數	百分比
自行辦理	18	2.4
部分委託殯葬業者辦理	52	6.8
全部委託業者代辦	689	90.3
無明確反應	4	0.5
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.4　請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？

	回答人數	百分比
瞭解	155	20.3
大概瞭解	218	28.6
因委託殯葬業者處理，所以不瞭解	385	50.5
無明確反應	5	0.7
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.5　請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬服務資訊及宣導拒收紅包過嗎？

	回答人數	百分比
有	280	36.7
沒有	449	58.8
無明確反應	34	4.5
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、不知道」。

表 C.6　整體來說，請問您對於殯葬管理處的「主動關懷小組」所提供的服務滿不滿意？

	回答人數	百分比
滿意	261	93.2
不滿意	4	1.4
無明確反應	15	5.4
總和	280	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 483 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 280 人。

表 C.7　請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？

	回答人數	百分比
有親身經驗	1	0.1
沒有	740	97.0
無明確反應	22	2.9
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.8　就您親身經驗，紅包是家屬親手交給殯葬管理處的人員？或是由殯葬業者代收轉給？還是有其他的方式送紅包？

	回答人數	百分比
由家屬親手交給殯葬管理處工作人員	0	0.0
由殯葬業者代收代付	1	100.0
無明確反應	0	0.0
總和	1	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.9　承前題，請問家屬親手交給殯葬管理處的人員是從事何種工作？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 8 題沒有任何一位受訪者回答「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 0 人。

表 C.10　承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 8 題沒有任何一位受訪者回答「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 0 人。

表 C.11　就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 8 題沒有任何一位受訪者回答「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 0 人。

表 C.12　就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？

	回答人數	百分比
—	—	—

說明：第 8 題沒有任何一位受訪者回答「由家屬親手交給殯葬管理處工作人員」，因此所有受訪者均跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 0 人。

表 C.13　承前題，請問殯葬業者代收代付紅包轉給的對象是從事何種工作？

	回答人數	百分比
火化撿骨	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.14　承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

	回答人數	百分比
殯葬業者要求	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.15　就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？

	回答人數	百分比
感謝工作人員圓滿處理	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.16　就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？

	回答人數	百分比
6,000 元以上	1	100.0
總和	1	100.0

說明：有 762 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 1 人。

表 C.17　請問您認為殯葬管理處的服務人員，應不應該收取治喪家屬及殯葬業者的紅包？

	回答人數	百分比
應該	88	11.5
不應該	584	76.5
無明確反應	91	11.9
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.18　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處的各項硬體設施，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	83	10.9
還算滿意	545	71.4
不太滿意	64	8.4
非常不滿意	4	0.5
無明確反應	67	8.8
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.19　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	105	13.8
還算滿意	486	63.7
不太滿意	11	1.4
非常不滿意	2	0.3
無明確反應	159	20.8
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.20　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「辦事效率」，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	122	16.0
還算滿意	486	63.7
不太滿意	12	1.6
非常不滿意	3	0.4
無明確反應	140	18.3
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.21　在您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施之後，請問您對臺北市殯葬管理處的「整體服務」，滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	109	14.3
還算滿意	566	74.2
不太滿意	23	3.0
非常不滿意	1	0.1
無明確反應	64	8.4
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.22　請問您對臺北市殯葬管理處「整體服務」感到不滿意的主要原因是什麼？

	回答人數	百分比
禮堂使用時間太緊迫	3	12.5
硬體設施不足	3	12.5
未接到主動關懷小組的來電	2	8.3
建築物老舊，應予翻新	2	8.3
服務人員態度不佳	2	8.3
電腦播放往生者事蹟還要收費	1	4.2
行政效率不佳	1	4.2
化粧師技術不佳	1	4.2
不能掛傳統輓聯	1	4.2
館內場地過於狹小	1	4.2
應多宣導相關業務內容讓民眾瞭解	1	4.2
二殯入口到停車場的動線不佳	1	4.2
禮堂內物品遺失的管理方面不佳	1	4.2
加強禮堂的空調設備	1	4.2
冰庫跑馬燈將往生者名字打錯	1	4.2
無明確反應	2	8.3
總和	24	100.0

說明：1.「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

2.有 739 人跳過本題不答，故本題的有效回答人數為 24 人。

表 C.23　整體來說，請問您認為目前臺北市殯葬管理處的公務人員清不清廉？

	回答人數	百分比
非常清廉	81	10.6
還算清廉	353	46.3
不太清廉	14	1.8
非常不清廉	5	0.7
無明確反應	310	40.6
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.24　如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有貪污不法的行為，會不會向臺北市政府政風處或殯葬管理處政風室檢舉？

	回答人數	百分比
會	540	70.8
不會	164	21.5
無明確反應	59	7.7
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.25　請問您對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有沒有信心？

	回答人數	百分比
非常有信心	109	14.3
還算有信心	468	61.3
不太有信心	63	8.3
完全沒信心	14	1.8
無明確反應	109	14.3
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.26　請問您對於臺北市殯葬管理處有沒有其他的建議或反映的意見？

	回答人數	百分比
館區的空間狹窄	49	6.4
停車空間不足	34	4.5
加強服務人員的態度及親和力	16	2.1
加強環境整潔及明亮方面	14	1.8
加強宣導各項服務及流程之內容	9	1.2
增加禮堂數量	8	1.0
增設火化區的家屬休息室	5	0.7
增設納骨塔的數量	5	0.7
設備太過老舊	5	0.7
電子輓聯不夠莊重	4	0.5
多提倡樹葬及海葬	3	0.4
業務申辦單一窗口化	2	0.3
火化區的家屬等待區空間狹窄	2	0.3
舊塔位移動費用應可折抵新塔位費用	2	0.3
方向指標應更清楚明確	2	0.3
供飯區太過狹窄	2	0.3
加強禮堂空調設備	2	0.3
應增加餐飲等相關設施	2	0.3
海葬應離淡水河口遠一點	1	0.1
火化撿骨竟給錯家屬	1	0.1
即時公告各地剩餘塔位數量	1	0.1
暫放骨灰罈的地方太過狹窄	1	0.1
腳尾飯被偷走，應加強館區巡邏	1	0.1
禮堂 LED 輓聯播放內容應與家屬討論	1	0.1
整修期間被迫使用較大禮堂就不應收費	1	0.1
遺體冷藏的收費太高	1	0.1
能夠自行選擇一殯或二殯	1	0.1
放牌位的位置太小	1	0.1
應增設接駁車的班次數量	1	0.1
應嚴格取締館區內違規停車者	1	0.1
二殯增設辦公區	1	0.1
加強火化人員的專業訓練	1	0.1
火化的費用太高	1	0.1
提升行政人員專業度	1	0.1
二殯改建速度太慢	1	0.1
增加火化場的數量	1	0.1
增設禮堂的影片播放器材	1	0.1
電子輓聯出現的頻率不一致	1	0.1
未接到主動關懷小組的來電	1	0.1
延長殯葬工作人員的工作時間	1	0.1
加強人員廉潔度，避免與黑道掛勾	1	0.1
沒有建議、無明確反應	574	75.2
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答、無意見、不知道」。

表 C.27　年齡

	回答人數	百分比
20-29 歲	27	3.5
30-39 歲	92	12.1
40-49 歲	188	24.6
50-59 歲	252	33.0
60 歲及以上	200	26.2
無明確反應	4	0.5
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

表 C.28　教育程度

	回答人數	百分比
小學及以下	28	3.7
國初中	47	6.2
高中職	171	22.4
專科	141	18.5
大學及以上	366	48.0
無明確反應	10	1.3
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

表 C.29　職業

	回答人數	百分比
軍公教	60	7.9
白領	276	36.2
勞動者	50	6.6
自由業及專技人員	33	4.3
企業家及雇主	88	11.5
退休無業	154	20.2
家管及學生	82	10.7
無明確反應	20	2.6
總和	763	100.0

說明：「無明確反應」包括「拒答」。

表 C.30　性別

	回答人數	百分比
男性	495	64.9
女性	268	35.1
總和	763	100.0

附錄四：交叉分析表

表 D.1　請問這次您為親友治喪的地點是在臺北市的第一殯儀館，還是第二殯儀館？

	第一殯儀館 (%)	第二殯儀館 (%)	都有 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**23.9**	**69.1**	**7.1**	**0.0**	**763**
性別 *					
男性	22.0	69.3	8.7	0.0	495
女性	27.2	68.7	4.1	0.0	268
年齡					
20-29歲	22.2	63.0	14.8	0.0	27
30-39歲	28.3	67.4	4.3	0.0	92
40-49歲	25.0	69.1	5.9	0.0	188
50-59歲	23.4	69.4	7.1	0.0	252
60歲及以上	22.0	70.0	8.0	0.0	200
教育程度					
小學及以下	10.7	67.9	21.4	0.0	28
國初中	23.4	70.2	6.4	0.0	47
高中職	24.0	71.9	4.1	0.0	171
專科	25.5	68.8	5.7	0.0	141
大學及以上	24.6	67.5	7.9	0.0	366
職業					
軍公教	16.7	80.0	3.3	0.0	60
白領	23.2	69.6	7.2	0.0	276
勞動者	20.0	66.0	14.0	0.0	50
自由業及專技人員	30.3	63.6	6.1	0.0	33
企業家及雇主	23.9	68.2	8.0	0.0	88
退休無業	25.3	66.2	8.4	0.0	154
家管及學生	29.3	67.1	3.7	0.0	82
辦理治喪方式					
自行辦理	5.6	88.9	5.6	0.0	18
部分委託殯葬業者辦理	17.3	78.8	3.8	0.0	52
全部委託業者代辦	25.0	67.8	7.3	0.0	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.2　在您治喪期間，請問您曾經使用過臺北市殯葬管理處的哪些殯儀設施或服務？【續下頁】

	禮堂 (%)	火化撿骨 (%)	遺體化妝冷藏 (%)	停棺 (%)	遺體接運 (%)
全體	**87.5**	**84.9**	**78.9**	**37.6**	**22.7**
性別					
男性	87.3	86.3	80.8	37.4	21.8
女性	88.1	82.5	75.4	38.1	24.3
年齡					
20-29歲	85.2	81.5	63.0	22.2	11.1
30-39歲	92.4	93.5	78.3	43.5	23.9
40-49歲	84.6	83.0	82.4	40.4	20.7
50-59歲	90.9	85.7	78.2	38.1	23.8
60歲及以上	84.0	82.0	78.5	34.0	24.0
教育程度					
小學及以下	75.0	78.6	71.4	21.4	25.0
國初中	91.5	85.1	74.5	27.7	25.5
高中職	86.5	82.5	78.9	36.8	25.7
專科	87.2	85.8	81.6	41.8	22.7
大學及以上	88.8	86.3	79.0	39.1	21.3
職業					
軍公教	91.7	88.3	86.7	40.0	23.3
白領	90.9	88.4	79.0	38.0	20.7
勞動者	90.0	82.0	82.0	34.0	22.0
自由業及專技人員	87.9	90.9	78.8	45.5	24.2
企業家及雇主	84.1	84.1	78.4	39.8	27.3
退休無業	81.2	79.2	80.5	32.5	20.8
家管及學生	86.6	81.7	72.0	36.6	25.6
辦理治喪地點					
第一殯儀館	85.2	70.3	78.6	45.6	26.4
第二殯儀館	87.9	88.8	79.1	34.5	22.0
都有	92.6	96.3	77.8	40.7	16.7
辦理治喪方式					
自行辦理	100.0	100.0	77.8	38.9	16.7
部分委託殯葬業者辦理	82.7	88.5	82.7	44.2	21.2
全部委託業者代辦	87.7	84.5	78.7	37.2	23.1

1.本題為複選題型，故無法進行卡方檢定。
2.「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.2　在您治喪期間，請問您曾經使用過臺北市殯葬管理處的哪些殯儀設施或服務？【續完】

	納骨設施申請 (%)	墓葬 (%)	遷葬起掘 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**12.3**	**4.3**	**2.9**	**4.8**	**763**
性別					
男性	13.9	4.2	2.6	4.6	495
女性	9.3	4.5	3.4	5.2	268
年齡					
20-29歲	14.8	7.4	0.0	7.4	27
30-39歲	19.6	3.3	3.3	4.3	92
40-49歲	15.4	2.7	3.7	5.9	188
50-59歲	10.7	3.6	2.8	3.6	252
60歲及以上	8.0	7.0	2.5	5.5	200
教育程度					
小學及以下	3.6	0.0	3.6	14.3	28
國初中	12.8	4.3	0.0	4.3	47
高中職	9.9	4.7	3.5	6.4	171
專科	12.1	3.5	2.1	5.0	141
大學及以上	14.2	4.9	3.3	3.0	366
職業					
軍公教	16.7	0.0	3.3	1.7	60
白領	13.8	4.7	3.3	3.6	276
勞動者	16.0	6.0	2.0	2.0	50
自由業及專技人員	15.2	3.0	3.0	9.1	33
企業家及雇主	11.4	1.1	3.4	6.8	88
退休無業	7.8	5.8	1.9	7.1	154
家管及學生	7.3	6.1	3.7	4.9	82
辦理治喪地點					
第一殯儀館	11.0	7.1	4.4	6.0	182
第二殯儀館	13.1	3.6	2.7	4.9	527
都有	9.3	1.9	0.0	0.0	54
辦理治喪方式					
自行辦理	27.8	16.7	0.0	0.0	18
部分委託殯葬業者辦理	23.1	0.0	0.0	7.7	52
全部委託業者代辦	11.0	4.4	3.2	4.8	689

1.本題為複選題型，故無法進行卡方檢定。
2.「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.3　請問您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施治喪，是自行辦理，還是委託殯葬業者辦理？

	自行辦理 (%)	部分委託殯葬業者辦理 (%)	全部委託業者代辦 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**2.4**	**6.8**	**90.3**	**0.5**	**763**
性別 #					
男性	2.8	6.7	90.1	0.4	495
女性	1.5	7.1	90.7	0.7	268
年齡 #					
20-29歲	3.7	3.7	92.6	0.0	27
30-39歲	2.2	13.0	84.8	0.0	92
40-49歲	1.6	8.0	89.4	1.1	188
50-59歲	3.6	6.0	90.1	0.4	252
60歲及以上	1.0	4.5	94.0	0.5	200
教育程度 #					
小學及以下	3.6	10.7	82.1	3.6	28
國初中	0.0	2.1	97.9	0.0	47
高中職	1.8	5.3	92.4	0.6	171
專科	1.4	9.9	88.7	0.0	141
大學及以上	3.3	6.8	89.3	0.5	366
職業 #					
軍公教	6.7	8.3	83.3	1.7	60
白領	2.2	6.9	90.6	0.4	276
勞動者	4.0	2.0	94.0	0.0	50
自由業及專技人員	3.0	18.2	78.8	0.0	33
企業家及雇主	1.1	9.1	88.6	1.1	88
退休無業	1.3	3.9	94.2	0.6	154
家管及學生	0.0	6.1	93.9	0.0	82
辦理治喪地點 #					
第一殯儀館	0.5	4.9	94.5	0.0	182
第二殯儀館	3.0	7.8	88.6	0.6	527
都有	1.9	3.7	92.6	1.9	54

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.4　請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？

	瞭解(%)			不瞭解(%)		
	合計	瞭解	大概瞭解	因委託殯葬業者處理，所以不瞭解	無明確反應(%)	個數
全體	**48.9**	**20.3**	**28.6**	**50.5**	**0.7**	**763**
性別 #						
男性	47.9	20.8	27.1	51.5	0.6	495
女性	50.7	19.4	31.3	48.5	0.7	268
年齡 #						
20-29歲	44.4	14.8	29.6	55.6	0.0	27
30-39歲	60.9	23.9	37.0	39.1	0.0	92
40-49歲	56.4	24.5	31.9	42.6	1.1	188
50-59歲	46.9	17.5	29.4	52.8	0.4	252
60歲及以上	39.0	18.0	21.0	60.0	1.0	200
教育程度 #						
小學及以下	28.6	3.6	25.0	60.7	10.7	28
國初中	29.7	10.6	19.1	70.2	0.0	47
高中職	55.0	22.8	32.2	45.0	0.0	171
專科	48.2	19.1	29.1	51.8	0.0	141
大學及以上	50.9	21.9	29.0	48.6	0.5	366
職業 #						
軍公教	61.6	23.3	38.3	38.3	0.0	60
白領	51.8	22.1	29.7	47.8	0.4	276
勞動者	44.0	14.0	30.0	54.0	2.0	50
自由業及專技人員	72.7	39.4	33.3	27.3	0.0	33
企業家及雇主	52.3	23.9	28.4	46.6	1.1	88
退休無業	31.2	13.0	18.2	68.2	0.6	154
家管及學生	50.0	17.1	32.9	50.0	0.0	82
辦理治喪地點 #						
第一殯儀館	49.4	25.8	23.6	49.5	1.1	182
第二殯儀館	49.3	18.6	30.7	50.1	0.6	527
都有	42.6	18.5	24.1	57.4	0.0	54
辦理治喪方式 #						
自行辦理	94.5	55.6	38.9	0.0	5.6	18
部分委託殯葬業者辦理	61.6	21.2	40.4	38.5	0.0	52
全部委託業者代辦	46.6	19.3	27.3	53.0	0.4	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「瞭解」及「大概瞭解」合併為「瞭解」，「因委託殯葬業者處理，所以不瞭解」為「不瞭解」，據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.5　請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬服務資訊及宣導拒收紅包過嗎？

	有 (%)	沒有 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**36.7**	**58.8**	**4.5**	**763**
性別				
男性	36.6	59.0	4.4	495
女性	36.9	58.6	4.5	268
年齡 *				
20-29歲	33.3	59.3	7.4	27
30-39歲	42.4	56.5	1.1	92
40-49歲	45.2	52.7	2.1	188
50-59歲	34.5	60.3	5.2	252
60歲及以上	30.0	63.5	6.5	200
教育程度				
小學及以下	21.4	71.4	7.1	28
國初中	29.8	59.6	10.6	47
高中職	43.9	54.4	1.8	171
專科	34.0	61.7	4.3	141
大學及以上	37.2	58.5	4.4	366
職業 #				
軍公教	38.3	60.0	1.7	60
白領	37.7	58.7	3.6	276
勞動者	32.0	60.0	8.0	50
自由業及專技人員	39.4	54.5	6.1	33
企業家及雇主	44.3	53.4	2.3	88
退休無業	28.6	63.6	7.8	154
家管及學生	41.5	54.9	3.7	82
辦理治喪地點 ***				
第一殯儀館	43.4	53.3	3.3	182
第二殯儀館	34.7	61.5	3.8	527
都有	33.3	51.9	14.8	54
辦理治喪方式 #				
自行辦理	38.9	55.6	5.6	18
部分委託殯葬業者辦理	32.7	65.4	1.9	52
全部委託業者代辦	36.9	58.5	4.6	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、不知道。

表 D.6　整體來說，請問您對於殯葬管理處的「主動關懷小組」所提供的服務滿不滿意？

	滿意 (%)	不滿意 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**93.2**	**1.4**	**5.4**	**280**
性別 #				
男性	94.5	1.1	4.4	181
女性	90.9	2.0	7.1	99
年齡 #				
20-29歲	100.0	0.0	0.0	9
30-39歲	94.9	0.0	5.1	39
40-49歲	100.0	0.0	0.0	85
50-59歲	87.4	2.3	10.3	87
60歲及以上	90.0	3.3	6.7	60
教育程度 #				
小學及以下	83.3	0.0	16.7	6
國初中	92.9	7.1	0.0	14
高中職	93.3	2.7	4.0	75
專科	89.6	0.0	10.4	48
大學及以上	95.6	0.7	3.7	136
職業 #				
軍公教	91.3	0.0	8.7	23
白領	95.2	1.0	3.8	104
勞動者	87.5	6.3	6.3	16
自由業及專技人員	100.0	0.0	0.0	13
企業家及雇主	94.9	2.6	2.6	39
退休無業	93.2	0.0	6.8	44
家管及學生	88.2	2.9	8.8	34
辦理治喪地點 #				
第一殯儀館	96.2	0.0	3.8	79
第二殯儀館	92.3	2.2	5.5	183
都有	88.9	0.0	11.1	18
辦理治喪方式 #				
自行辦理	100.0	0.0	0.0	7
部分委託殯葬業者辦理	94.1	5.9	0.0	17
全部委託業者代辦	92.9	1.2	5.9	254

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.7　請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？

	有親身經驗 (%)	沒有 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**0.1**	**97.0**	**2.9**	**763**
性別 #				
男性	0.0	96.6	3.4	495
女性	0.4	97.8	1.9	268
年齡 #				
20-29歲	0.0	100.0	0.0	27
30-39歲	0.0	98.9	1.1	92
40-49歲	0.0	99.5	0.5	188
50-59歲	0.0	97.2	2.8	252
60歲及以上	0.5	93.5	6.0	200
教育程度 #				
小學及以下	3.6	92.9	3.6	28
國初中	0.0	95.7	4.3	47
高中職	0.0	97.7	2.3	171
專科	0.0	97.2	2.8	141
大學及以上	0.0	97.8	2.2	366
職業 #				
軍公教	0.0	98.3	1.7	60
白領	0.0	99.3	0.7	276
勞動者	2.0	94.0	4.0	50
自由業及專技人員	0.0	97.0	3.0	33
企業家及雇主	0.0	96.6	3.4	88
退休無業	0.0	95.5	4.5	154
家管及學生	0.0	97.6	2.4	82
辦理治喪地點 #				
第一殯儀館	0.5	98.4	1.1	182
第二殯儀館	0.0	96.2	3.8	527
都有	0.0	100.0	0.0	54
辦理治喪方式 #				
自行辦理	0.0	94.4	5.6	18
部分委託殯葬業者辦理	0.0	98.1	1.9	52
全部委託業者代辦	0.1	97.0	2.9	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.8　請問您認為殯葬管理處的服務人員，應不應該收取治喪家屬及殯葬業者的紅包？

	應該 (%)	不應該 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**11.5**	**76.5**	**11.9**	**763**
性別				
男性	11.9	75.4	12.7	495
女性	10.8	78.7	10.4	268
年齡				
20-29歲	11.1	81.5	7.4	27
30-39歲	12.0	79.3	8.7	92
40-49歲	13.8	75.0	11.2	188
50-59歲	11.9	73.8	14.3	252
60歲及以上	9.0	80.0	11.0	200
教育程度				
小學及以下	10.7	75.0	14.3	28
國初中	14.9	63.8	21.3	47
高中職	8.8	76.6	14.6	171
專科	12.1	74.5	13.5	141
大學及以上	12.6	79.5	7.9	366
職業 *				
軍公教	8.3	88.3	3.3	60
白領	13.0	78.6	8.3	276
勞動者	8.0	76.0	16.0	50
自由業及專技人員	6.1	78.8	15.2	33
企業家及雇主	19.3	64.8	15.9	88
退休無業	8.4	76.6	14.9	154
家管及學生	12.2	74.4	13.4	82
辦理治喪地點				
第一殯儀館	14.8	76.9	8.2	182
第二殯儀館	11.0	76.3	12.7	527
都有	5.6	77.8	16.7	54
辦理治喪方式 #				
自行辦理	16.7	72.2	11.1	18
部分委託殯葬業者辦理	7.7	82.7	9.6	52
全部委託業者代辦	11.8	76.3	11.9	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.9　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處的各項硬體設施，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	**82.3**	**10.9**	**71.4**	**8.9**	**8.4**	**0.5**	**8.8**	**763**
性別								
男性	83.0	12.5	70.5	8.5	7.9	0.6	8.5	495
女性	80.9	7.8	73.1	9.7	9.3	0.4	9.3	268
年齡								
20-29歲	100.0	3.7	96.3	0.0	0.0	0.0	0.0	27
30-39歲	84.8	12.0	72.8	9.8	8.7	1.1	5.4	92
40-49歲	81.9	14.9	67.0	10.6	10.1	0.5	7.4	188
50-59歲	82.9	9.1	73.8	8.7	8.7	0.0	8.3	252
60歲及以上	78.0	9.5	68.5	8.5	7.5	1.0	13.5	200
教育程度 #								
小學及以下	82.1	7.1	75.0	10.7	10.7	0.0	7.1	28
國初中	87.2	10.6	76.6	2.1	0.0	2.1	10.6	47
高中職	88.9	14.0	74.9	5.3	4.7	0.6	5.8	171
專科	81.5	11.3	70.2	8.5	8.5	0.0	9.9	141
大學及以上	79.2	9.8	69.4	11.4	10.9	0.5	9.3	366
職業								
軍公教	86.7	15.0	71.7	6.7	5.0	1.7	6.7	60
白領	85.2	12.7	72.5	9.1	8.7	0.4	5.8	276
勞動者	84.0	12.0	72.0	10.0	10.0	0.0	6.0	50
自由業及專技人員	81.9	6.1	75.8	12.1	12.1	0.0	6.1	33
企業家及雇主	79.5	12.5	67.0	11.3	10.2	1.1	9.1	88
退休無業	77.3	7.8	69.5	7.1	6.5	0.6	15.6	154
家管及學生	84.1	7.3	76.8	8.5	8.5	0.0	7.3	82
辦理治喪地點 #								
第一殯儀館	82.4	11.5	70.9	8.2	8.2	0.0	9.3	182
第二殯儀館	82.3	10.8	71.5	9.5	8.7	0.8	8.2	527
都有	81.5	9.3	72.2	5.6	5.6	0.0	13.0	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	94.5	16.7	77.8	5.6	5.6	0.0	0.0	18
部分委託殯葬業者辦理	82.7	7.7	75.0	11.5	7.7	3.8	5.8	52
全部委託業者代辦	82.1	11.0	71.1	8.7	8.4	0.3	9.1	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」,「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」,據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.10　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	**77.5**	**13.8**	**63.7**	**1.7**	**1.4**	**0.3**	**20.8**	**763**
性別								
男性	78.4	15.8	62.6	1.8	1.4	0.4	19.8	495
女性	75.8	10.1	65.7	1.5	1.5	0.0	22.8	268
年齡 #								
20-29歲	77.8	11.1	66.7	3.7	0.0	3.7	18.5	27
30-39歲	80.5	12.0	68.5	4.4	3.3	1.1	15.2	92
40-49歲	81.9	18.1	63.8	3.2	3.2	0.0	14.9	188
50-59歲	79.0	14.7	64.3	0.0	0.0	0.0	21.0	252
60歲及以上	70.0	9.5	60.5	0.5	0.5	0.0	29.5	200
教育程度 #								
小學及以下	75.0	17.9	57.1	0.0	0.0	0.0	25.0	28
國初中	68.1	14.9	53.2	2.1	0.0	2.1	29.8	47
高中職	81.3	16.4	64.9	0.6	0.6	0.0	18.1	171
專科	77.3	12.1	65.2	1.4	1.4	0.0	21.3	141
大學及以上	77.6	12.8	64.8	2.2	1.9	0.3	20.2	366
職業 #								
軍公教	85.0	21.7	63.3	0.0	0.0	0.0	15.0	60
白領	79.8	14.9	64.9	2.9	2.2	0.7	17.4	276
勞動者	76.0	10.0	66.0	0.0	0.0	0.0	24.0	50
自由業及專技人員	78.8	9.1	69.7	3.0	3.0	0.0	18.2	33
企業家及雇主	79.5	19.3	60.2	1.1	1.1	0.0	19.3	88
退休無業	72.1	10.4	61.7	0.6	0.6	0.0	27.3	154
家管及學生	75.6	8.5	67.1	0.0	0.0	0.0	24.4	82
辦理治喪地點 #								
第一殯儀館	81.3	12.1	69.2	1.6	1.6	0.0	17.0	182
第二殯儀館	76.3	15.2	61.1	1.9	1.5	0.4	21.8	527
都有	76.0	5.6	70.4	0.0	0.0	0.0	24.1	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	94.5	16.7	77.8	0.0	0.0	0.0	5.6	18
部分委託殯葬業者辦理	84.6	17.3	67.3	3.8	1.9	1.9	11.5	52
全部委託業者代辦	76.3	13.5	62.8	1.6	1.5	0.1	22.1	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.11　整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「辦事效率」，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	**79.7**	**16.0**	**63.7**	**2.0**	**1.6**	**0.4**	**18.3**	**763**
性別 *								
男性	82.0	18.0	64.0	2.2	1.6	0.6	15.8	495
女性	75.4	12.3	63.1	1.5	1.5	0.0	23.1	268
年齡 #								
20-29歲	88.9	7.4	81.5	3.7	3.7	0.0	7.4	27
30-39歲	85.9	9.8	76.1	4.4	3.3	1.1	9.8	92
40-49歲	81.9	21.8	60.1	3.2	2.7	0.5	14.9	188
50-59歲	78.2	16.7	61.5	0.8	0.8	0.0	21.0	252
60歲及以上	75.5	13.5	62.0	0.5	0.0	0.5	24.0	200
教育程度 #								
小學及以下	71.5	17.9	53.6	0.0	0.0	0.0	28.6	28
國初中	78.7	17.0	61.7	2.1	0.0	2.1	19.1	47
高中職	83.7	16.4	67.3	1.8	0.6	1.2	14.6	171
專科	80.1	16.3	63.8	2.8	2.8	0.0	17.0	141
大學及以上	79.3	15.6	63.7	1.6	1.6	0.0	19.1	366
職業 #								
軍公教	85.0	21.7	63.3	0.0	0.0	0.0	15.0	60
白領	80.4	18.1	62.3	3.7	3.3	0.4	15.9	276
勞動者	76.0	12.0	64.0	0.0	0.0	0.0	24.0	50
自由業及專技人員	78.8	12.1	66.7	3.0	3.0	0.0	18.2	33
企業家及雇主	83.0	18.2	64.8	2.2	1.1	1.1	14.8	88
退休無業	77.9	13.6	64.3	0.6	0.0	0.6	21.4	154
家管及學生	78.1	12.2	65.9	0.0	0.0	0.0	22.0	82
辦理治喪地點 #								
第一殯儀館	81.3	13.7	67.6	2.7	2.2	0.5	15.9	182
第二殯儀館	79.3	17.8	61.5	1.9	1.5	0.4	18.8	527
都有	77.8	5.6	72.2	0.0	0.0	0.0	22.2	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	100.0	27.8	72.2	0.0	0.0	0.0	0.0	18
部分委託殯葬業者辦理	86.6	15.4	71.2	5.7	1.9	3.8	7.7	52
全部委託業者代辦	78.5	15.7	62.8	1.7	1.6	0.1	19.7	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」，「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」，據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.12　在您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施之後，請問您對臺北市殯葬管理處的「整體服務」，滿不滿意？

	滿意(%)			不滿意(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常滿意	還算滿意	合計	不太滿意	非常不滿意		
全體	**88.5**	**14.3**	**74.2**	**3.1**	**3.0**	**0.1**	**8.4**	**763**
性別								
男性	90.5	16.4	74.1	2.4	2.2	0.2	7.1	495
女性	84.7	10.4	74.3	4.5	4.5	0.0	10.8	268
年齡 #								
20-29歲	92.6	14.8	77.8	0.0	0.0	0.0	7.4	27
30-39歲	92.4	14.1	78.3	4.3	4.3	0.0	3.3	92
40-49歲	91.4	20.7	70.7	3.2	2.7	0.5	5.3	188
50-59歲	88.9	12.3	76.6	2.4	2.4	0.0	8.7	252
60歲及以上	83.0	10.5	72.5	3.5	3.5	0.0	13.5	200
教育程度 #								
小學及以下	85.8	17.9	67.9	0.0	0.0	0.0	14.3	28
國初中	89.3	17.0	72.3	0.0	0.0	0.0	10.6	47
高中職	90.6	14.0	76.6	1.8	1.2	0.6	7.6	171
專科	86.5	13.5	73.0	4.3	4.3	0.0	9.2	141
大學及以上	88.5	14.2	74.3	3.8	3.8	0.0	7.7	366
職業 #								
軍公教	91.7	20.0	71.7	1.7	1.7	0.0	6.7	60
白領	90.9	17.0	73.9	3.6	3.6	0.0	5.4	276
勞動者	92.0	14.0	78.0	2.0	2.0	0.0	6.0	50
自由業及專技人員	84.9	9.1	75.8	3.0	3.0	0.0	12.1	33
企業家及雇主	90.9	9.1	81.8	4.5	3.4	1.1	4.5	88
退休無業	83.7	12.3	71.4	1.9	1.9	0.0	14.3	154
家管及學生	86.6	11.0	75.6	3.7	3.7	0.0	9.8	82
辦理治喪地點 #								
第一殯儀館	86.2	14.8	71.4	2.7	2.7	0.0	11.0	182
第二殯儀館	89.4	15.0	74.4	3.6	3.4	0.2	7.0	527
都有	87.1	5.6	81.5	0.0	0.0	0.0	13.0	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	100.0	11.1	88.9	0.0	0.0	0.0	0.0	18
部分委託殯葬業者辦理	94.2	11.5	82.7	1.9	0.0	1.9	3.8	52
全部委託業者代辦	87.7	14.7	73.0	3.3	3.3	0.0	9.0	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常滿意」及「還算滿意」合併為「滿意」,「非常不滿意」及「不太滿意」合併為「不滿意」,據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.13　整體來說，請問您認為目前臺北市殯葬管理處的公務人員清不清廉？

	清廉(%)			不清廉(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常清廉	還算清廉	合計	不太清廉	非常不清廉		
全體	**56.9**	**10.6**	**46.3**	**2.5**	**1.8**	**0.7**	**40.6**	**763**
性別								
男性	58.8	12.9	45.9	2.8	2.0	0.8	38.4	495
女性	53.3	6.3	47.0	1.9	1.5	0.4	44.8	268
年齡 #								
20-29歲	59.2	11.1	48.1	3.7	3.7	0.0	37.0	27
30-39歲	68.4	13.0	55.4	4.4	2.2	2.2	27.2	92
40-49歲	63.8	16.5	47.3	1.6	1.1	0.5	34.6	188
50-59歲	53.5	7.5	46.0	2.4	2.4	0.0	44.0	252
60歲及以上	49.5	7.5	42.0	2.0	1.5	0.5	48.5	200
教育程度 #								
小學及以下	50.0	10.7	39.3	0.0	0.0	0.0	50.0	28
國初中	42.5	2.1	40.4	2.1	2.1	0.0	55.3	47
高中職	52.7	8.8	43.9	3.0	1.8	1.2	44.4	171
專科	54.7	12.1	42.6	2.8	2.1	0.7	42.6	141
大學及以上	63.1	12.3	50.8	2.2	1.9	0.3	34.7	366
職業 #								
軍公教	60.0	11.7	48.3	1.7	1.7	0.0	38.3	60
白領	61.9	13.0	48.9	3.2	2.5	0.7	34.8	276
勞動者	54.0	10.0	44.0	0.0	0.0	0.0	46.0	50
自由業及專技人員	66.7	9.1	57.6	3.0	3.0	0.0	30.3	33
企業家及雇主	55.7	9.1	46.6	2.2	1.1	1.1	42.0	88
退休無業	46.8	9.1	37.7	1.3	1.3	0.0	51.9	154
家管及學生	59.8	4.9	54.9	2.4	1.2	1.2	37.8	82
辦理治喪地點 #								
第一殯儀館	59.9	8.8	51.1	1.1	1.1	0.0	39.0	182
第二殯儀館	56.4	11.8	44.6	3.0	2.1	0.9	40.6	527
都有	51.9	5.6	46.3	1.9	1.9	0.0	46.3	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	88.9	16.7	72.2	0.0	0.0	0.0	11.1	18
部分委託殯葬業者辦理	59.6	15.4	44.2	5.7	3.8	1.9	34.6	52
全部委託業者代辦	56.1	10.2	45.9	2.3	1.7	0.6	41.7	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常清廉」及「還算清廉」合併為「清廉」,「非常不清廉」及「不太清廉」合併為「不清廉」,據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.14　如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有貪污不法的行為，會不會向臺北市政府政風處或殯葬管理處政風室檢舉？

	會 (%)	不會 (%)	無明確反應 (%)	個數
全體	**70.8**	**21.5**	**7.7**	**763**
性別				
男性	71.5	21.0	7.5	495
女性	69.4	22.4	8.2	268
年齡 **				
20-29歲	74.1	25.9	0.0	27
30-39歲	68.5	19.6	12.0	92
40-49歲	76.1	20.7	3.2	188
50-59歲	73.4	20.2	6.3	252
60歲及以上	63.0	24.0	13.0	200
教育程度				
小學及以下	75.0	14.3	10.7	28
國初中	61.7	27.7	10.6	47
高中職	69.6	22.2	8.2	171
專科	70.2	22.7	7.1	141
大學及以上	73.2	20.2	6.6	366
職業				
軍公教	71.7	25.0	3.3	60
白領	76.8	18.8	4.3	276
勞動者	68.0	22.0	10.0	50
自由業及專技人員	72.7	21.2	6.1	33
企業家及雇主	68.2	22.7	9.1	88
退休無業	64.9	21.4	13.6	154
家管及學生	67.1	26.8	6.1	82
辦理治喪地點				
第一殯儀館	72.0	20.3	7.7	182
第二殯儀館	70.6	21.4	8.0	527
都有	68.5	25.9	5.6	54
辦理治喪方式 #				
自行辦理	61.1	33.3	5.6	18
部分委託殯葬業者辦理	75.0	15.4	9.6	52
全部委託業者代辦	70.7	21.8	7.5	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

表 D.15　請問您對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有沒有信心？

	有信心(%)			沒有信心(%)			無明確反應(%)	個數
	合計	非常有信心	還算有信心	合計	不太有信心	完全沒信心		
全體	**75.6**	**14.3**	**61.3**	**10.1**	**8.3**	**1.8**	**14.3**	**763**
性別								
男性	77.4	17.2	60.2	9.1	6.9	2.2	13.5	495
女性	72.4	9.0	63.4	11.9	10.8	1.1	15.7	268
年齡								
20-29歲	74.1	22.2	51.9	7.4	7.4	0.0	18.5	27
30-39歲	77.2	12.0	65.2	12.0	8.7	3.3	10.9	92
40-49歲	79.8	19.7	60.1	11.7	10.1	1.6	8.5	188
50-59歲	73.4	11.9	61.5	10.3	9.1	1.2	16.3	252
60歲及以上	74.0	12.0	62.0	7.5	5.5	2.0	18.5	200
教育程度 #								
小學及以下	75.0	14.3	60.7	7.1	7.1	0.0	17.9	28
國初中	85.1	14.9	70.2	6.4	6.4	0.0	8.5	47
高中職	76.7	13.5	63.2	13.4	9.9	3.5	9.9	171
專科	73.7	16.3	57.4	10.6	9.2	1.4	15.6	141
大學及以上	75.9	13.9	62.0	8.5	7.1	1.4	15.6	366
職業 *								
軍公教	73.3	20.0	53.3	11.7	11.7	0.0	15.0	60
白領	80.8	13.0	67.8	8.6	7.2	1.4	10.5	276
勞動者	68.0	18.0	50.0	18.0	12.0	6.0	14.0	50
自由業及專技人員	63.7	18.2	45.5	24.3	18.2	6.1	12.1	33
企業家及雇主	80.7	14.8	65.9	7.9	6.8	1.1	11.4	88
退休無業	75.3	12.3	63.0	5.8	4.5	1.3	18.8	154
家管及學生	70.8	11.0	59.8	11.0	9.8	1.2	18.3	82
辦理治喪地點								
第一殯儀館	78.5	10.4	68.1	9.3	7.7	1.6	12.1	182
第二殯儀館	74.9	16.1	58.8	10.4	8.3	2.1	14.6	527
都有	72.3	9.3	63.0	9.3	9.3	0.0	18.5	54
辦理治喪方式 #								
自行辦理	83.4	27.8	55.6	5.6	5.6	0.0	11.1	18
部分委託殯葬業者辦理	73.1	15.4	57.7	15.4	13.5	1.9	11.5	52
全部委託業者代辦	75.8	13.8	62.0	9.9	8.0	1.9	14.4	689

1.卡方檢定之顯著水準以「*」表示p-value <0.05、「**」表示<0.01、「***」表示<0.001；若有任何一個格子內的期望個數小於1，或是期望個數小於5的格子數比率超過20%以上，則不予以進行卡方檢定，以「#」表示。此外，本表是將「非常有信心」及「還算有信心」合併為「有信心」,「完全沒信心」及「不太有信心」合併為「沒有信心」,據此進行卡方檢定。

2.各類別比例是否顯著偏高，係以該格子之調整後標準化殘差（adjusted standardized residual）是否大於1.96為判斷依據（以灰色塊標示）。此外，未達顯著差異與觀察體個數低於30之類別，為避免過度推論，故不列入比較。

3.「無明確反應」包含：拒答、無意見、不知道。

附錄五：問卷

「臺北市殯葬管理處 104 年度廉政民意調查」

您好，我們是淡江大學老師（淡江大學全球政治經濟學系包正豪）的助理，我們的老師接受臺北市殯葬管理處的委託，想瞭解該處相關廉政情形，想要耽誤您一點時間，跟您請教一些問題。首先請問：您是不是_____先生（小姐）？

【不是】→很抱歉，我們這次是要訪問_____先生（小姐），麻煩請_____先生（小姐）接聽電話。

【 是 】→_____先生【小姐】您好，我們是根據系統資料顯示，您曾經有申請使用臺北市殯葬管理處的設施及服務，所以想要和您做個簡單訪問，請教您幾個問題：

1.請問這次您為親友治喪的地點是在臺北市的第一殯儀館，還是第二殯儀館？
(01) 第一殯儀館　　(02) 第二殯儀館

2.在您治喪期間，請問您曾經使用過臺北市殯葬管理處的哪些殯儀設施或服務？【本題為複選】
(01) 遺體接運　(02) 遺體化妝冷藏　(03) 火化撿骨　(04) 墓葬
(05) 納骨設施申請　(06) 禮堂　(07) 停棺　(08) 遷葬起掘
(90) 其他_____【訪員請記錄】

3.請問您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施治喪，是自行辦理，還是委託殯葬業者辦理？
(01) 自行辦理　(02) 部分委託殯葬業者辦理　(03) 全部委託業者代辦
(90) 其他_____【訪員請記錄】　(98) 拒答、不知道

4.請問您對殯葬管理處各項殯儀設施的使用申請流程以及規費情形瞭不瞭解？【訪員請追問強弱度】
(01) 瞭解　(02) 大概瞭解　(03) 因委託殯葬業者處理，所以不瞭解
(98) 拒答、無意見、不知道

5.請問您有接觸過殯葬處成立之「主動關懷小組」致電給您提供殯葬服務資訊及宣導拒收紅包過嗎？
(01) 有　(02) 沒有【跳問第 7 題】　(03) 不知道【跳問第 7 題】

6.整體來說，請問您對於殯葬管理處的「主動關懷小組」所提供的服務滿不滿意？
(01) 滿意　(02) 不滿意　(98) 拒答、無意見、不知道

7.請問您有沒有親身經驗「臺北市殯葬管理處人員有收受紅包」的事情？

(01) 有親身經驗

(02) 沒有【跳問第 17 題】

(98) 拒答、無意見、不知道【跳問第 17 題】

8.就您親身經驗，紅包是家屬親手交給殯葬管理處的人員？或是由殯葬業者代收轉給？還是有其他的方式送紅包？

(01) 由家屬親手交給殯葬管理處工作人員【續問第 9 題至第 12 題】

(02) 由殯葬業者代收代付【跳問第 13 題】

(90) 其他_____【訪員請記錄】

(98) 拒答、無意見、不知道【跳問第 17 題】

9.承前題，請問家屬親手交給殯葬管理處的人員是從事何種工作？【本題為複選】

(01) 遺體接運　(02) 遺體化妝　(03) 火化撿骨　(04) 助念誦經

(05) 禮堂佈置　(06) 禮堂申請　(07) 納骨設施申請　(08) 停棺

(09) 墓葬　(10) 遷葬起掘

(90) 其他_____【訪員請記錄】

(98) 拒答、無意見、不知道

10.承前題，紅包是家屬主動要送的，或是殯葬業者向家屬提出要求，或者是殯葬管理處的人員主動要求？

(01) 家屬主動致送　(02) 殯葬業者要求　(03) 殯葬管理處人員要求

(90) 其他_____【訪員請記錄】　(98) 拒答、無意見、不知道

11.就您親身經驗，家屬會送紅包的目的是什麼？【本題為複選】

(01) 依正常程序無法取得相關服務　(02) 加速取得相關服務

(03) 確保相關服務順利完成　(04) 基於習俗

(05) 殯葬業者說的　(06) 感謝工作人員圓滿處理

(07) 擔心往生者不被尊重　(08) 殯葬管理處人員刁難強索

(90) 其他_____【訪員請記錄】　(98) 拒答、無意見、不知道

12.就您所知，在整個治喪過程中，家屬包的紅包總共約多少錢？【作答完畢跳問第 17 題】

(01) 沒有　(02) 1,500 元以下

(03) 1,500 元以上、不到 3,000 元　(04) 3,000 元以上、不到 4,500 元

(05) 4,500 元以上、不到 6,000 元　(06) 6,000 元以上

(90) 其他_____【訪員請記錄】　(98) 拒答、無意見、不知道

13.承前題,請問殯葬業者代收代付紅包轉給的對象是從事何種工作?【本題為複選】

(01) 遺體接運 (02) 遺體化妝 (03) 火化撿骨 (04) 助念誦經

(05) 禮堂佈置 (06) 禮堂申請 (07) 納骨設施申請 (08) 停棺

(09) 墓葬 (10) 遷葬起掘

(90) 其他_____【訪員請記錄】

(98) 拒答、無意見、不知道

14.承前題,紅包是家屬主動要送的,或是殯葬業者向家屬提出要求,或者是殯葬管理處的人員主動要求?

(01) 家屬主動致送 (02) 殯葬業者要求 (03) 殯葬管理處人員要求

(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

15.就您親身經驗,家屬會送紅包的目的是什麼?【本題為複選】

(01) 依正常程序無法取得相關服務 (02) 加速取得相關服務

(03) 確保相關服務順利完成 (04) 基於習俗

(05) 殯葬業者說的 (06) 感謝工作人員圓滿處理

(07) 擔心往生者不被尊重 (08) 殯葬管理處人員刁難強索

(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

16.就您所知,在整個治喪過程中,家屬包的紅包總共約多少錢?【作答完畢跳問第17題】

(01) 沒有 (02) 1,500 元以下

(03) 1,500 元以上、不到 3,000 元 (04) 3,000 元以上、不到 4,500 元

(05) 4,500 元以上、不到 6,000 元 (06) 6,000 元以上

(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

17.請問您認為殯葬管理處的服務人員,應不應該收取治喪家屬及殯葬業者的紅包?

(01) 應該 (02) 不應該

(90) 其他_____【訪員請記錄】 (98) 拒答、無意見、不知道

18.整體而言,請問您對於臺北市殯葬管理處的各項硬體設施,滿不滿意?【訪員請追問強弱度】

(01) 非常滿意 (02) 還算滿意 (03) 不太滿意 (04) 非常不滿意

(98) 拒答、無意見、不知道

19.整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「服務態度」，滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常滿意　(02) 還算滿意　(03) 不太滿意　(04) 非常不滿意

(98) 拒答、無意見、不知道

20.整體而言，請問您對於臺北市殯葬管理處工作人員的「辦事效率」，滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常滿意　(02) 還算滿意　(03) 不太滿意　(04) 非常不滿意

(98) 拒答、無意見、不知道

21.在您使用臺北市殯葬管理處的殯儀設施之後，請問您對臺北市殯葬管理處的「整體服務」，滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常滿意【跳問第 19 題】　(02) 還算滿意【跳問第 19 題】

(03) 不太滿意【續問第 18 題】　(04) 非常不滿意【續問第 18 題】

(98) 拒答、無意見、不知道【跳問第 19 題】

22.請問您對臺北市殯葬管理處「整體服務」感到不滿意的主要原因是什麼？

(90) _____【訪員請記錄】　(98) 拒答、無意見、不知道

23.整體來說，請問您認為目前臺北市殯葬管理處的公務人員清不清廉？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常清廉　(02) 還算清廉　(03) 不太清廉　(04) 非常不清廉

(98) 拒答、無意見、不知道

24.如果您知道臺北市殯葬管理處的公務人員有貪污不法的行為，會不會向臺北市政府政風處或殯葬管理處政風室檢舉？

(01) 會　(02) 不會　(98) 拒答、無意見、不知道

25.請問您對臺北市殯葬管理處持續推動端正政風工作，以提升清廉施政的努力，有沒有信心？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常有信心　(02) 還算有信心　(03) 不太有信心　(04) 完全沒信心

(98) 拒答、無意見、不知道

26.請問您對於臺北市殯葬管理處有沒有其他的建議或反映的意見？

(90) 有，_____【訪員請記錄】　(98) 沒有、不知道

*****最後，我們想要請教您一些個人的問題，以方便統計分析*****

27.請問您目前大約幾歲？

(01) 20-29 歲　(02) 30-39 歲　(03) 40-49 歲　(04) 50-59 歲
(05) 60 歲及以上　(98) 拒答

28.請問您的最高學歷是什麼？

(01) 不識字及未入學　(02) 小學　(03) 國、初中　(04) 高中、職
(05) 專科　(06) 大學　(07) 研究所及以上　(98) 拒答

29.請問您目前的工作是（台：吃什麼頭路）？

(01) 公務人員、警察　(02) 軍人　(03) 中小學教師
(04) 高中教師、大專院校教授　(05) 受僱於國營事業
(06) 民營、工商機構主管　(07) 民營、工商機構普通職員
(08) 勞動工人、工頭、領班　(09) 自由業（含律師、醫師、會計師）
(10) 文化工作者　(11) 研究人員　(12) 雇主／企業家
(13) 自營商（含獨資公司、SOHO 族、個人工作室）
(14) 運輸業（包括計程車司機）　(15) 工程師、專業技師
(16) 農林漁牧鹽礦業從業人員　(17) 學生
(18) 退休／無業／待業　(19) 家管／家庭主婦
(90) 其他_____【訪員請記錄】　(98) 拒答

*****我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問*****

30.受訪者性別：（訪員自填）

(01) 男性　(02) 女性