

# 彰化縣政府111年度自行研究報告

## 111年彰化縣殯葬納骨設施業務管理-以 彰化縣各鄉鎮市公所為例專題研究

研究單位：政風處

研究人員：陳耿民、黃柏勝、陳彥庭

研究期程：110年1月1日 111年10月31日

## 彰化縣政府 111 年度自行研究成果摘要表

計畫名稱	111 年彰化縣殯葬納骨設施業務管理-以彰化縣各鄉鎮市公所為例專題研究
研究人員	陳耿民、黃柏勝、陳彥庭
研究期程	110 年 1 月 1 日 111 年 10 月 31 日
研究經費	0
研究目的	<p>「殯葬」是人生必需面對的過程，然因傳統禁忌思維讓民眾畏懼不敢接觸，且一生經歷有限，又殯葬行業較為封閉，非一般人員所能事先瞭解作業規定，且無論私營殯葬業者或是公立殯葬單位，長期給民眾唯利是圖的負面觀感。藉由研究探討，促進殯葬業務精進作為，以建立一個行政透明的公務環境，俾能創造廉能政府，美好彰化的願景。</p>
研究方法	<p>深度訪談法:按訪談者與受訪者之間，就工作所需知能、條件等等進行面對面的討論，透過開放式問題，讓受訪者就殯葬議題提供自身的專業看法與經驗或建議，並透過此種研究方法，得以獲得受訪者之想法與態度，藉此分析出殯葬議題的問題與缺失，進而提供改進及加強的方向，以提升本縣殯葬管理的廉潔。</p> <p>參與觀察法:透過實地了解殯葬管理目前的機制與實況，並了解目前實務上運作的阻礙與缺失，減少因缺乏實地了解所造成研究方向上的錯誤，以利能夠確實</p>

	對症下藥，解決殯葬管理之弊端。
研究建議	本次研究研提建議摘述如下： 一、加強宣導辦理殯葬業務收送紅包之法律規定與責任。 二、提高民眾檢舉意願及落實檢舉人身分保密。 三、改善納骨設施硬體設備。 四、強化殯葬業務行政透明機制

## 目錄

表目錄.....	5
圖目錄.....	6
摘要.....	7
壹、 調查緣起與目的.....	7
貳、 調查機關.....	8
參、 調查流程.....	8
肆、 調查方法.....	8
伍、 調查結果分析.....	10
一、 民眾近期至本縣各鄉鎮公所洽辦殯葬(治喪)業務情形.....	10
二、 聽聞殯葬業務收受紅包情形.....	11
三、 民眾洽辦殯葬業務送交紅包原因.....	12
四、 辦理殯葬業務收送紅包的法律責任認知情形.....	13
五、 遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形.....	14
六、 遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉原因.....	15
七、 遇到殯葬管理人員收受紅包願意提出檢舉管道.....	17
八、 殯葬管理人員「品格操守」滿意度.....	18
九、 民眾洽辦殯葬業務感到滿意原因.....	19
十、 民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因.....	21
十一、 殯葬業務管理(含服務態度)滿意度.....	23
十二、 民眾對管理殯葬業務的建議.....	24

陸、 結論與建議.....	26
一、 結論.....	26
(一) 有關辦理殯葬業務收送紅包 .....	26
(二) 有關遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形 .....	26
(三) 有關殯葬管理人員品格操守及殯葬業務管理(含服務態度)滿意 度 .....	27
(四) 有關民眾洽辦殯葬業務感到滿意及不滿意原因 .....	27
(五) 有關民眾對管理殯葬業務的建議 2.0%受訪者有建議，92.0%受 訪者沒有建議，另有 6.0%受訪者未答。.....	28
二、 建議.....	28
(一) 加強宣導辦理殯葬業務收送紅包之法律規定與責任 .....	28
(二) 提高民眾檢舉意願及落實檢舉人身分保密 .....	28
(三) 改善納骨設施硬體設備 .....	28
附錄一、樣本結構分析 .....	30
附錄二、各選項百分比表 .....	31
附錄三、交叉分析表 .....	37
附錄四、問卷.....	49

## 表目錄

表格 2.1 遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉之其他原因 .....	16
表格 2.2 民眾洽辦殯葬業務感到滿意之其他原因.....	20
表格 2.3 民眾洽辦殯葬業務感到不滿意之其他原因.....	22
表格 2.4 民眾對管理殯葬業務之其他建議 .....	25

## 圖目錄

圖 2.1 民眾近期至本縣各鄉鎮公所洽辦殯葬(治喪)業務情形 .....	10
圖 2.2 聽聞殯葬業務收受紅包情形 .....	11
圖 2.3 民眾洽辦殯葬業務送交紅包原因 .....	12
圖 2.4 辦理殯葬業務收送紅包的法律責任認知情形 .....	13
圖 2.5 遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形 .....	14
圖 2.6 遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉原因 .....	15
圖 2.7 遇到殯葬管理人員收受紅包願意提出檢舉管道 .....	17
圖 2.8 殯葬管理人員「品格操守」滿意度 .....	18
圖 2.9 民眾洽辦殯葬業務感到滿意原因 .....	19
圖 2.10 民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因 .....	21
圖 2.11 殯葬業務管理(含服務態度)滿意度 .....	23
圖 2.12 民眾對管理殯葬業務的建議 .....	24

## 摘要

### 壹、 調查緣起與目的

#### 一、 調查緣起

我國傳統文化對喪葬禮俗有諸多規矩講究，又出於對逝者之孝順敬意，及求喪葬過程合乎禮法習俗，殯葬業務乃衍生紅包文化。據查，過去外縣市曾發生殯葬設施管理員盜賣櫃位、侵占民眾所繳塔費，或巧立名目收取相關費用；又或殯葬業者為求管理人員給予優先、指定時段或額外使用特定設施等便利，而主動交付相關不法款項等情事，斷傷公務機關廉能形象，法務部廉政署特別於 110 年 10 月 21 日訂定「強化殯葬業務防貪措施專案實施計畫」，函請全國地方政府政風機構辦理相關殯葬業務稽核。

本處爰依上開計畫，制定相關研究方向及執行作法。對內機關部分，本縣辦理 111 年公立骨灰（骸）存放設施使用管理稽核，稽核對象包含本縣各鄉鎮市公所，藉以全面檢視殯葬業務之管理規章流程；對外民眾部分，本縣辦理殯葬問卷調查，針對本縣各鄉鎮市公所民眾進行問卷調查，藉此瞭解各公所殯葬業務廉潔度、殯葬設施使用管理及服務滿意度等情形。

#### 二、 調查目的

本調查目的，係探討民眾對本縣各鄉鎮市公所殯葬業務廉潔度及整體滿意度等情形，藉由殯葬業者、治喪家屬各項意見反映，作為本縣強化廉政風氣、消弭紅包文化、提升



正面形象、落實行政透明之參考依據，以降低殯葬業務廉政不法風險，提升殯葬設施使用管理服務效能，及作為規劃未來施政計畫方向之重要參考。

## 貳、 調查機關

- 一、主辦單位：彰化縣政府政風處。
- 二、協辦單位：本縣各鄉鎮市公所政風室。

## 參、 調查流程

- 一、準備階段：製定調查主題、訂定調查方法、確定調查對象時程、編製問卷調查表。
- 二、實施階段：於本縣各鄉鎮市公所發放問卷調查表，採無記名方式辦理調查、回收資料建檔、進行統計分析。
- 三、完成階段：撰寫結果分析、結論與建議。

## 肆、 調查方法

- 一、調查對象：至本縣 26 個鄉鎮市公所洽公之年滿 20 歲民眾。
- 二、調查時間：111 年 6 月 1 日至同年 7 月 31 日，為期 2 個月。
- 三、抽樣取樣方式：以至本縣各鄉鎮市公所洽公之年滿 20 歲民眾為母數隨機抽選民眾填答，每公所抽樣 20 至 30 份，採無記名方式辦理，由民眾自由填答。
- 四、有效樣本數：本次調查共發放問卷 780 份，回收 670 份，實際有效問卷數為 650 份，問卷回收有效率 83%。

## 五、調查方法

主要運用「問卷調查法」來進行查調。依據調查動機與目的，建構並編製「111 年度彰化縣政府納骨設施廉政管理問卷調查表」，以作為問卷調查之工具，針對至本縣各鄉鎮市公所之業者或民眾，進行問卷調查，獲致結果並提出結論與具體建議。

### (一) 百分比分析

計算百分比之公式為： $(x/y) \times 100$ ，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過各項意見表達態度或意見佔全體的百分比，可觀察各因素分布情形及重要性。

### (二) 交叉分析

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。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 2 位，並四捨五入至小數點後 1 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。

## 伍、 調查結果分析

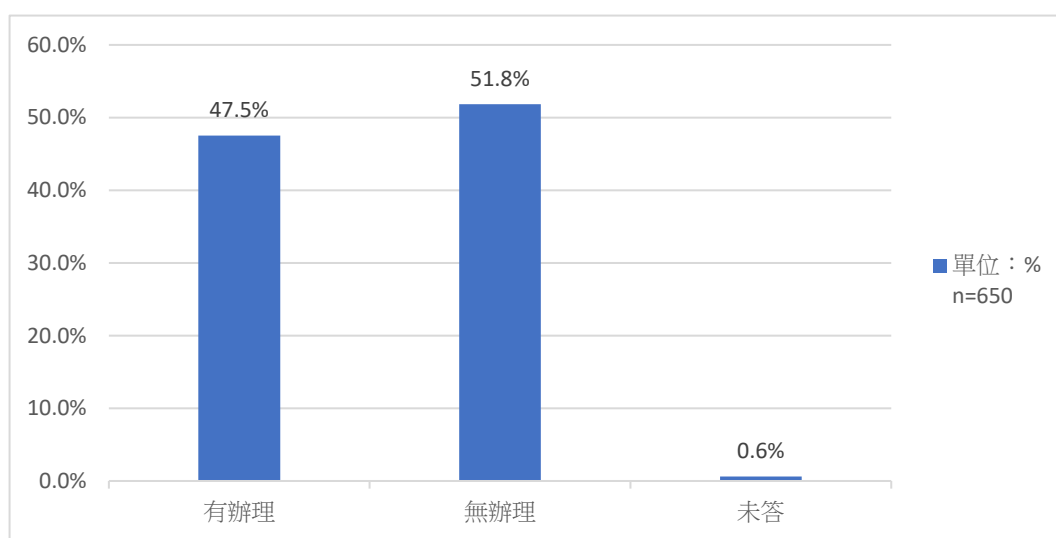
### 一、 民眾近期至本縣各鄉鎮公所洽辦殯葬(治喪)業務情形

問題：請問您最近有無到過鄉(鎮、市)公所洽辦殯葬(治喪)業務？

#### (一) 整體分析

資料顯示，47.5%的受訪者近期有辦理過殯葬(治喪)業務，51.8%的受訪者近期無辦理過殯葬(治喪)業務，另有 0.6%的受訪者未答。

圖 2.1 民眾近期至本縣各鄉鎮公所洽辦殯葬(治喪)業務情形



#### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.1】。

## 二、聽聞殯葬業務收受紅包情形

問題：請問，您有無聽聞辦理殯葬業務需要送紅包？

### (一) 整體分析

資料顯示，23.5%的受訪者有聽聞過辦理殯葬業務需要送紅包，76.2%的受訪者未曾聽聞辦理殯葬業務需要送紅包，另有0.3%的受訪者未答。

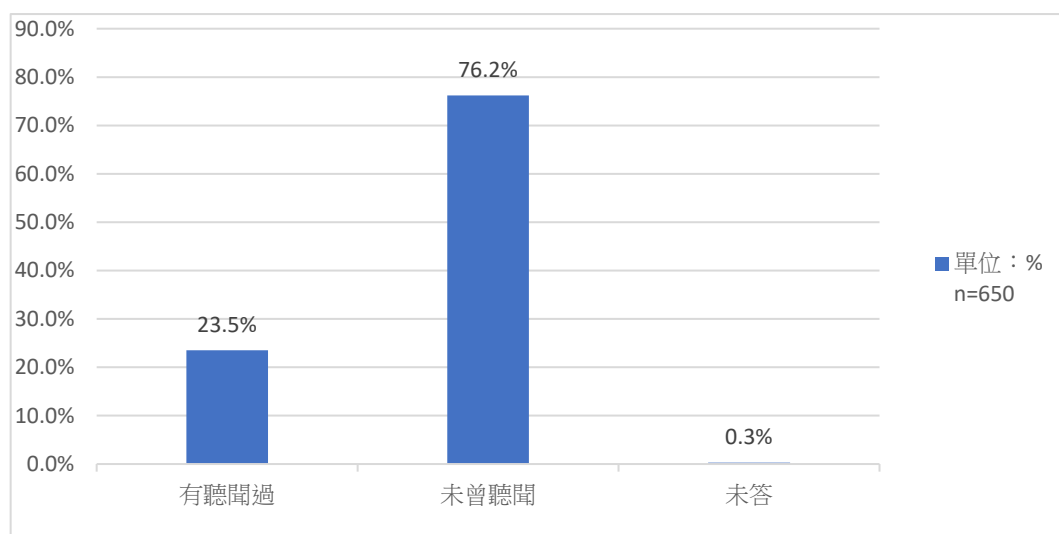


圖 2.2 聽聞殯葬業務收受紅包情形

### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D. 2】。

### 三、民眾洽辦殯葬業務送交紅包原因

問題：請問，您認為辦理殯葬業務需要送紅包的理由是甚麼?(可複選)

#### (一) 整體分析

資料顯示，殯葬業務需要送紅包的理由，13.5%的受訪者表示「避免受到刁難」，16.5%的受訪者表示「確保殯葬流程順利」，21.4%的受訪者表示「感謝殯葬管理人員辛勞」，2.5%的受訪者表示「殯葬管理人員主動要求」，28.8%的受訪者表示「基於習俗」，45.1%的受訪者表示「不知道、無意見」，另有1.5%的受訪者未答。

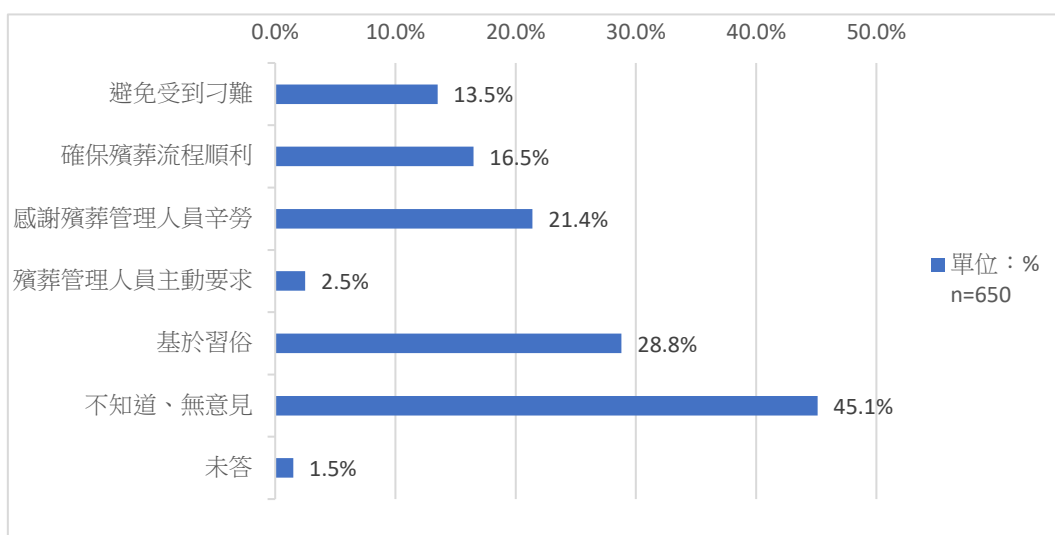


圖 2.3 民眾洽辦殯葬業務送交紅包原因

#### (二) 交叉分析

本題為複選題無法進行交叉分析，無法針對各基本變項進行有效分析。

【參見附錄二，表 D.3】

#### 四、辦理殯葬業務收送紅包的法律責任認知情形

問題：請問您是否知悉殯葬管理人員(公務員)不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

##### (一) 整體分析

資料顯示，23.1%的受訪者知道，76.6%的受訪者不知道，另有0.3%的受訪者未答。

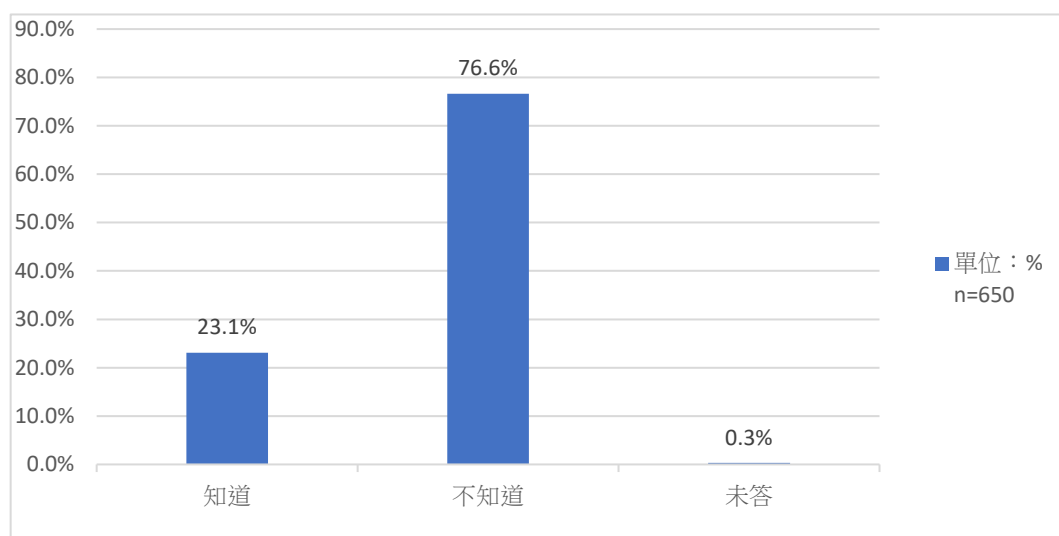


圖 2.4 辦理殯葬業務收送紅包的法律責任認知情形

##### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.4】。

## 五、遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形

問題：請問，如果您聽聞鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員有收受紅包情形，是否會提出檢舉？會檢舉(跳答第 7 題)，不會檢舉(續答第 6 題)。

### (一) 整體分析

資料顯示，44.9%的受訪者會檢舉，52.8%的受訪者不會檢舉，另有 2.3%的受訪者未答。

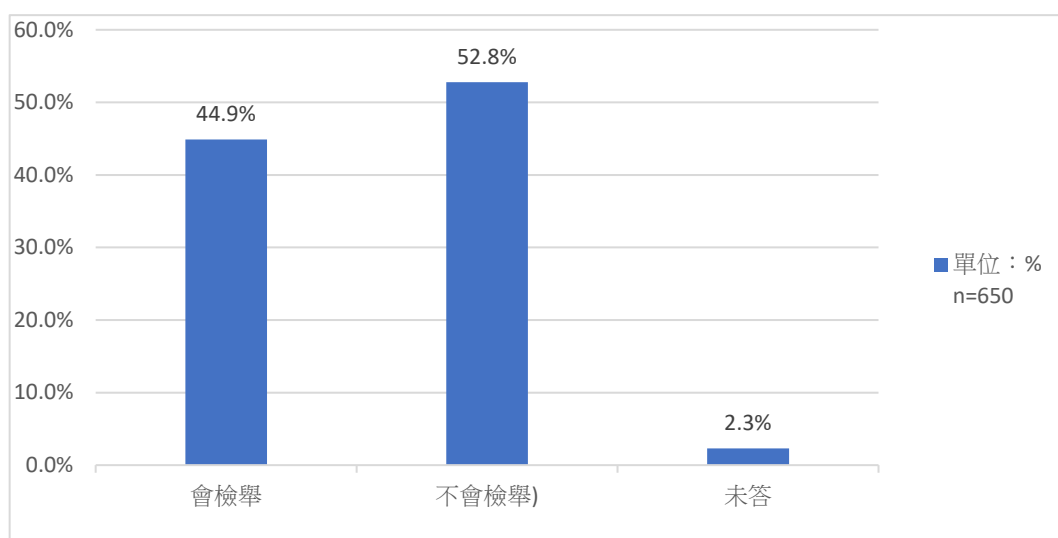


圖 2.5 遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形

### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.5】。

## 六、遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉原因

問題：承第 5 題，請問您不願意提出檢舉的原因為何？。

### (一) 整體分析

承第 5 題，52.8%的受訪者不會檢舉，資料顯示不會檢舉原因，10.3%的受訪者表示「怕遭到報復」，17.5%的受訪者表示「擔心身分曝光」，25.3%的受訪者表示「認為檢舉沒用」，41.8%的受訪者表示「事不關己，沒必要檢舉」，5.1%的受訪者表示「其他」，另有 10.3%的受訪者未答。

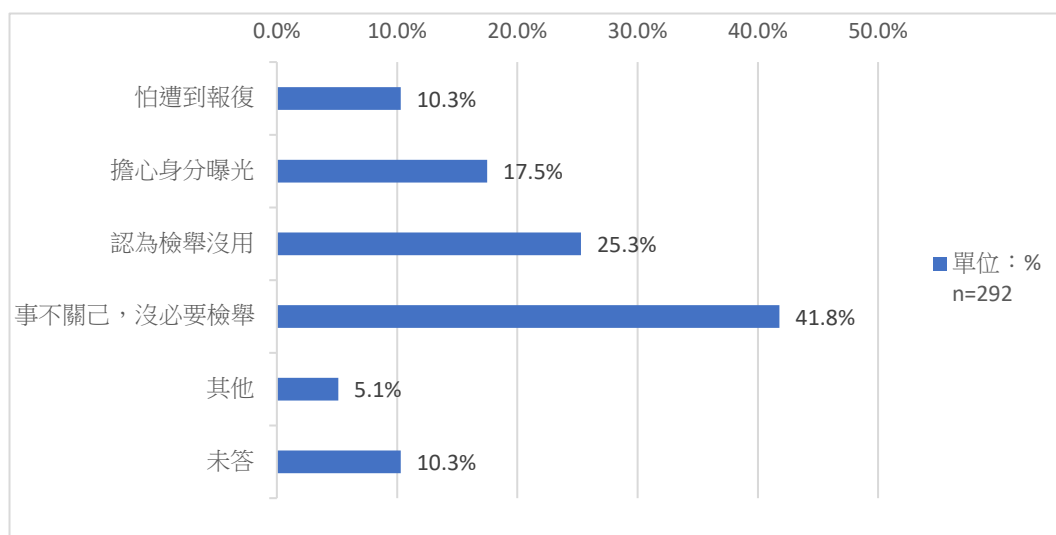


圖 2.6 遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉原因



其中 5.1%的受訪者表示「其他」，其樣本數共 15 次，歸納意見共 8 項，詳如表 2.1。

項目	次數
風俗、習俗	8
人情世故	1
無實質證據	1
只有聽聞、沒有證據	1
沒碰到	1
不了解	1
無意見	1
還好，不要太過分啊	1
總計	15

表格 2.1 遇到殯葬管理人員收受紅包不願提出檢舉之其他原因

## (二) 交叉分析

本題為複選題無法進行交叉分析，無法針對各基本變項進行有效分析。

【參見附錄二，表 D.6】。

## 七、遇到殯葬管理人員收受紅包願意提出檢舉管道

問題：承第 5 題，請問您會向哪一個單位提出檢舉?(可複選)

### (一) 整體分析

承第 5 題，44.9%的受訪者會檢舉，資料顯示檢舉管道，74.6%的受訪者表示「鄉(鎮、市)公所政風室」，35.0%的受訪者表示「彰化縣政府政風處」，14.3%的受訪者表示「彰化縣警察局」，15.2%的受訪者表示「法務部廉政署」，13.7%的受訪者表示「彰化地方檢察署」，10.5%的受訪者表示「法務部調查局」，15.5%的受訪者表示「民意代表」，2.3%的受訪者表示「監察院」，另有 4.4%的受訪者未答。

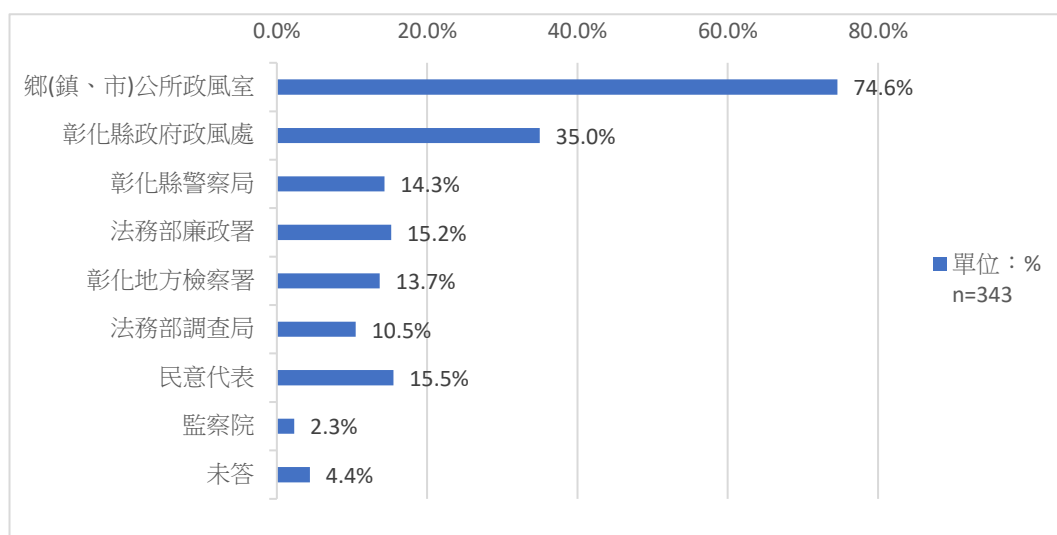


圖 2.7 遇到殯葬管理人員收受紅包願意提出檢舉管道

### (二) 交叉分析

本題為複選題無法進行交叉分析，無法針對各基本變項進行有效分析。

【參見附錄二，表 D.7】。

## 八、殯葬管理人員「品格操守」滿意度

問題：整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員「品格操守」滿不滿意？

### (一) 整體分析

資料顯示，29.1%受訪者非常滿意，47.2%受訪者滿意，21.8%受訪者普通，1.1%受訪者不太滿意，0.3%受訪者非常不滿意，另有0.5%受訪者未答。

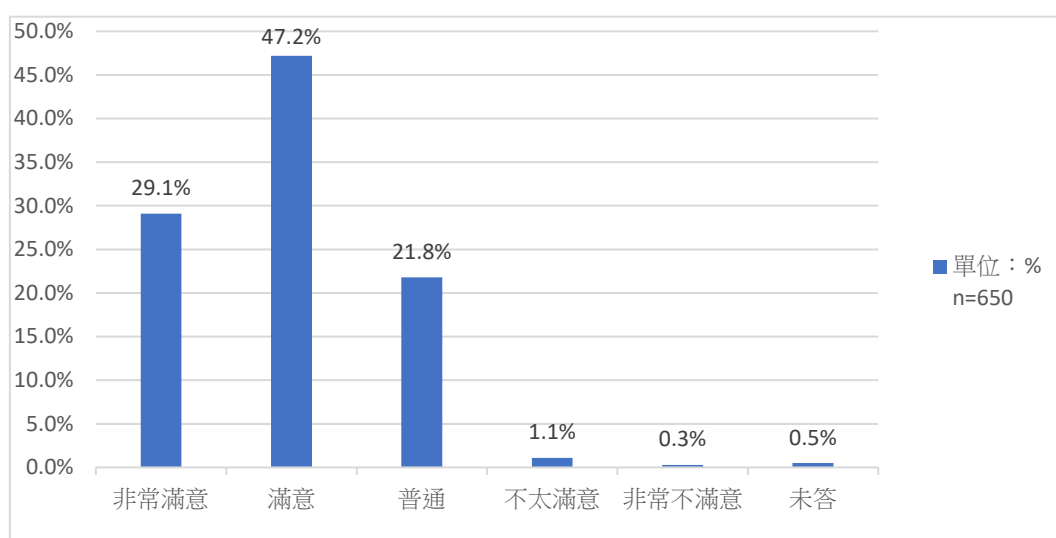


圖 2.8 殯葬管理人員「品格操守」滿意度

### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.8】。

## 九、民眾洽辦殯葬業務感到滿意原因

問題：請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到滿意的原因是?(可複選)

### (一) 整體分析

資料顯示，72.8%的受訪者表示「承辦人員服務態度友善」，45.5%的受訪者表示「案件處理快速」，24.3%的受訪者表示「業務流程標示清晰」，17.8%的受訪者表示「承辦人熟稔相關法規規定」，13.1%的受訪者表示「法令規章清楚」，17.5%的受訪者表示「納骨設施設備完善」，13.8%的受訪者表示「納骨設施數量充足」，3.5%的受訪者表示「其他」，另有5.1%的受訪者未答。

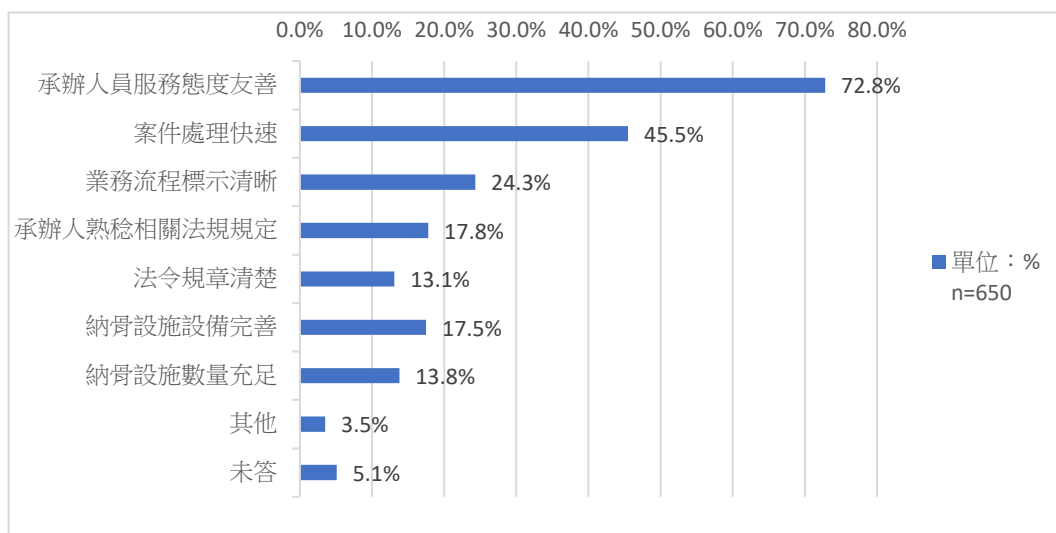


圖 2.9 民眾洽辦殯葬業務感到滿意原因

其中 3.5%的受訪者表示「其他」，其樣本數共 23 次，歸納意見共 6 項，詳如表 2.2。

項目	次數
未接觸、未洽辦	13
無意見	5
不知道，沒遇到	2
不大滿意	1
溫暖、友善	1
講解清楚明瞭	1
總計	23

表格 2.2 民眾洽辦殯葬業務感到滿意之其他原因

## (二) 交叉分析

本題為複選題無法進行交叉分析，無法針對各基本變項進行有效分析。

【參見附錄二，表 D.9】。

## 十、民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因

問題：請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到不滿意的原因是?(可複選)

### (一) 整體分析

資料顯示，6.6%的受訪者表示「承辦人員服務態度不友善」，6.9%的受訪者表示「案件處理太慢」，6.9%的受訪者表示「業務流程標示不清晰」，4.3%的受訪者表示「承辦人不熟悉或誤解法令」，6.2%的受訪者表示「法令規章不清楚」，3.5%的受訪者表示「需送禮或請託關說」，25.7%的受訪者表示「納骨設施設備老舊」，16%的受訪者表示「禮廳數量不足」，16%的受訪者表示「其他」，另有28.5%的受訪者未答。

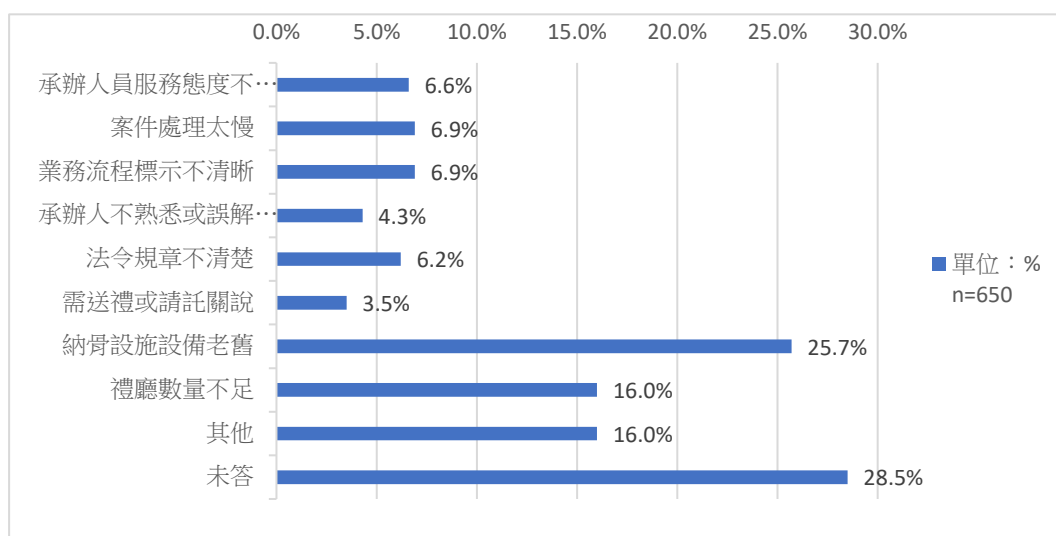


圖 2.10 民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因

其中 16.0%的受訪者表示「其他」，其樣本數共 104 次，歸納意見共 14 項，詳如表 2.3。

項目	次數
納骨塔不能直接開單繳費	1
納骨塔數量位置不足，可選位置少	1
清明節公廁沒有洗手液及衛生紙	1
塔位快滿了	1
無殯儀館	1
未設民眾休息處	1
沒有	81
態度欠佳、冷漠	1
都很滿意	1
滿意	1
還可以	1
無意見	2
不清楚	1
未接觸、未洽辦	10
總計	104

表格 2.3 民眾洽辦殯葬業務感到不滿意之其他原因

## (二) 交叉分析

本題為複選題無法進行交叉分析，無法針對各基本變項進行有效分析。

【參見附錄二，表 D.9】。

## 十一、 殯葬業務管理(含服務態度)滿意度

問題：整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所的「殯葬業務管理(含服務態度)」滿不滿意？

### (一) 整體分析

資料顯示，25.5%受訪者非常滿意，51.1%受訪者滿意，20.9%受訪者普通，0.9%受訪者不太滿意，0.2%受訪者非常不滿意，另有1.4%受訪者未答。

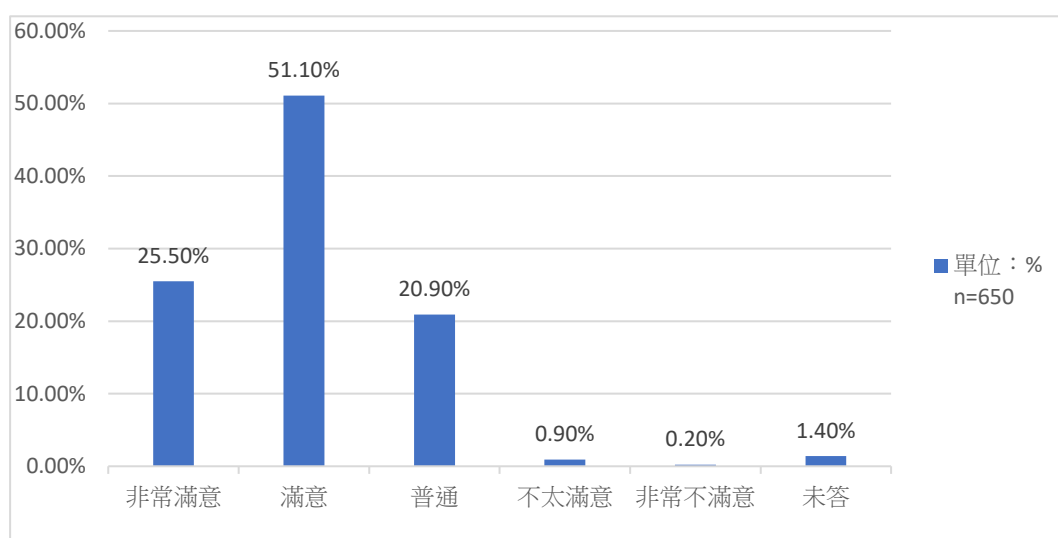


圖 2.11 殯葬業務管理(含服務態度)滿意度

### (二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.11】。



## 十二、 民眾對管理殯葬業務的建議

問題：請問，您對於鄉(鎮、市)公所的殯葬管理有沒有其他建議？

### (一) 整體分析

資料顯示，2.0%受訪者有建議，92.0%受訪者沒有建議，另有6.0%受訪者未答。

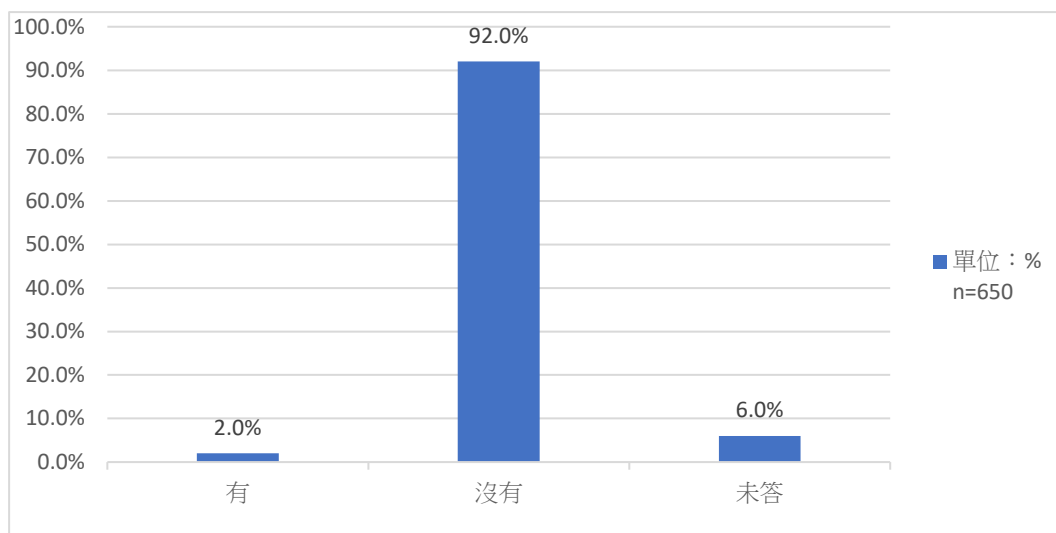


圖 2.12 民眾對管理殯葬業務的建議

其中 16.0%的受訪者表示「其他」，其樣本數共 104 次，歸納意見共 14 項，詳如表 2.4。

項目	次數
同未答沒有	1
多種花，少一些樹，較明亮	1
綠美化	1
依習性辦理	1
要新增簡易靈堂	1
需要告別式禮廳	1
應增加塔位	1
納骨設施設備老舊	1
設施老舊	1
未設火化場是一大不便	1
增加火化場	1
親切	1
員林市公墓清明節廁所都沒放衛生紙	1
總計	13

表格 2.4 民眾對管理殯葬業務之其他建議

(二) 交叉分析

將受訪者的基本資料與本議題交叉分析，在不同類別之間並無統計上的明顯差異。【參見附錄二，表 D.12】。

## 陸、 結論與建議

### 一、 結論

#### (一) 有關辦理殯葬業務收送紅包

1. 聽聞辦理殯葬業務需要送紅包情形，23.5%的受訪者有聽聞過，76.2%的受訪者未曾聽聞，另有 0.3%的受訪者未答。
2. 需要送交紅包的理由，13.5%的受訪者表示「避免受到刁難」，16.5%的受訪者表示「確保殯葬流程順利」，21.4%的受訪者表示「感謝殯葬管理人員辛勞」，2.5%的受訪者表示「殯葬管理人員主動要求」，28.8%的受訪者表示「基於習俗」，45.1%的受訪者表示「不知道、無意見」，另有 1.5%的受訪者未答。
3. 收送紅包的法律責任知悉情形，收受與贈送者皆會觸犯貪污治罪條例的受賄、行賄罪，23.1%的受訪者知道，76.6%的受訪者不知道，另有 0.3%的受訪者未答。

#### (二) 有關遇到殯葬管理人員收受紅包提出檢舉情形

1. 會檢舉者有 44.9%的受訪者；會檢舉的檢舉管道，74.6%的受訪者表示「鄉(鎮、市)公所政風室」，35.0%的受訪者表示「彰化縣政府政風處」，14.3%的受訪者表示「彰化縣警察局」，15.2%的受訪者表示「法務部廉政署」，13.7%的受訪者表示「彰化地方檢察署」，10.5%的受訪者表示「法務部調查局」，15.5%的受訪者表示「民意代表」，2.3%的受訪者表示「監察院」，另有 4.4%的受訪者未答。
2. 不會檢舉者有 52.8%的受訪者；不會檢舉原因，10.3%的受訪者表示「怕遭到報復」，17.5%的受訪者表示「擔心身分

曝光」，25.3%的受訪者表示「認為檢舉沒用」，41.8%的受訪者表示「事不關己，沒必要檢舉」，5.1%的受訪者表示「其他」，另有10.3%的受訪者未答。

3. 另有2.3%的受訪者未答。

(三) 有關殯葬管理人員品格操守及殯葬業務管理(含服務態度)滿意度

1. 殯葬管理人員品格操守

29.1%受訪者非常滿意，47.2%受訪者滿意，21.8%受訪者普通，1.1%受訪者不太滿意，0.3%受訪者非常不滿意，另有0.5%受訪者未答。

2. 殯葬業務管理(含服務態度)

25.5%受訪者非常滿意，51.1%受訪者滿意，20.9%受訪者普通，0.9%受訪者不太滿意，0.2%受訪者非常不滿意，另有1.4%受訪者未答。

(四) 有關民眾洽辦殯葬業務感到滿意及不滿意原因

1. 感到滿意原因：72.8%的受訪者表示「承辦人員服務態度友善」，45.5%的受訪者表示「案件處理快速」，24.3%的受訪者表示「業務流程標示清晰」，17.8%的受訪者表示「承辦人熟稔相關法規規定」，13.1%的受訪者表示「法令規章清楚」，17.5%的受訪者表示「納骨設施設備完善」，13.8%的受訪者表示「納骨設施數量充足」，3.5%的受訪者表示「其他」，另有5.1%的受訪者未答。

2. 感到不滿意原因：6.6%的受訪者表示「承辦人員服務態度不友善」，6.9%的受訪者表示「案件處理太慢」，6.9%的受訪者表示「業務流程標示不清晰」，4.3%的受訪者表示「承

辦人不熟悉或誤解法令」，6.2%的受訪者表示「法令規章不清楚」，3.5%的受訪者表示「需送禮或請託關說」，25.7%的受訪者表示「納骨設施設備老舊」，16%的受訪者表示「禮廳數量不足」，16%的受訪者表示「其他」，另有28.5%的受訪者未答。

#### (五) 有關民眾對管理殯葬業務的建議

2.0%受訪者有建議，92.0%受訪者沒有建議，另有6.0%受訪者未答。

## 二、建議

### (一) 加強宣導辦理殯葬業務收送紅包之法律規定與責任

對內機關同仁，建議將廉政觀念納入各項員工教育訓練重點，並透過廉政法令講習，彙整相關刑事案例及指引手冊資料，供同仁參考運用；對外民眾，透過各式活動辦理反貪社會參與等宣導，運用有獎徵答或趣味遊戲等方式，將相關理念潛移默化導入民眾內心。

### (二) 提高民眾檢舉意願及落實檢舉人身份保密

定期或不定期以殯葬業者及家屬為受訪對象，發放問卷調查，以主動瞭解目前殯葬業務廉潔透明狀況，揪出貪腐黑數，及運用問卷調查與辦理宣導活動鼓勵民眾檢舉收賄情事，從供給端杜絕紅包文化。另落實檢舉人身份保密，嚴懲不當洩密事件，以提高民眾檢舉意願。

### (三) 改善納骨設施硬體設備

民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因，「納骨設施設備老舊」占比為最高有25.7%，「禮廳數量不足」占比為次高有16%，皆與

硬體設施有關且屬顯而易見事項，故為提高民眾滿意度，建議編列相關預算，修建納骨設施設備及禮儀廳，以改善納骨設施之效能。

#### (四) 強化殯葬業務行政透明機制

針對民眾洽辦殯葬業務感到不滿意原因，「業務流程標示不清晰」占比為第三高有 6.9%，而「法令規章不清楚」亦有 6.2%，二者均代表民眾對於本縣殯葬業務相關資訊不甚瞭解，建議本縣各鄉鎮市公所建置殯葬行政透明專區並定期更新資訊，透過公開完善之殯葬業務資訊，如：公開收費標準、申請作業流程、即時更新納骨設施使用狀況等等，並適時研議提供多元化繳費方式，如：線上刷卡、電子支付等等，以改善民眾資訊不對稱的問題，並提供便民服務以提升殯葬業務效能。

## 附錄一、樣本結構分析

表 A 訪問結果表

	人數	百分比
發放	780	
回收	670	85.9%
有效	650	97.0%

說明：本表有效人數計算已將各基本資料的「拒答、不知道」之樣本排除。

表 B 樣本結構表

		人數	百分比
性別	女性	271	41.7%
	男性	379	58.3%
年齡	20-29 歲	41	6.3%
	30-39 歲	122	18.8%
	40-49 歲	185	28.5%
	50-59 歲	198	30.5%
	60 歲以上	104	16.0%
教育程度	國小及以下	17	2.6%
	國(初)中	79	12.2%
	高中(職、工)	196	30.2%
	專科	101	15.5%
	大學	211	32.5%
	研究所(含)以上	46	7.1%

說明：本表計算已將各基本資料的「拒答、不知道」之樣本排除。

## 附錄二、各選項百分比表

表 C.1 請問您最近有無到過鄉(鎮、市)公所洽辦殯葬(治喪)業務？

	回答人數	百分比
有	309	47.5%
無	337	51.8%
未答	4	0.6%

表 C.2 請問，您有無聽聞辦理殯葬業務需要送紅包？

	回答人數	百分比
有聽聞過	153	23.5%
未曾聽聞	495	76.2%
未答	2	0.3%
總計	650	100%

表 C.3 請問，您認為辦理殯葬業務需要送紅包的理由是甚麼?(可複選)

	回答人數	百分比
避免受到刁難	88	13.5%
確保殯葬流程順利	107	16.5%
感謝殯葬管理人員辛勞	139	21.4%
殯葬管理人員主動要求	16	2.5%
基於習俗	187	28.8%
不知道、無意見	293	45.1%
未答	10	1.5%
總計	840	129.2%

說明：

1. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 840 會超過有效回答人數的 650 人。
2. 本表百分比的計算，是以回答人數 650 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



表 C.4 請問您是否知悉殯葬管理人員(公務員)不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

	回答人數	百分比
知道	150	23.1%
不知道	498	76.6%
未答	2	0.3%
總計	650	100%

表 C.5 請問，如果您聽聞鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員有收受紅包情形，是否會提出檢舉？

	回答人數	百分比
會檢舉(跳答第 7 題)	292	44.9%
不會檢舉(續答第 6 題)	343	52.8%
未答	15	2.3%
總計	650	100%

表 C.6 請問您不願意提出檢舉的原因為何?(跳答第 8 題)

	回答人數	百分比
怕遭到報復	30	10.3%
擔心身分曝光	51	17.5%
認為檢舉沒用	74	25.3%
事不關己，沒必要檢舉	122	41.8%
其他	15	5.1%
	風俗、習俗	8
	人情世故	1
	無實質證據	1
	只有聽聞、沒有證據	1
	沒碰到	1
	不了解	1
	無意見	1
	還好，不要太過分啊	1
未答	30	10.3%
總計	322	110.3%

說明：

1. 第 5 題回答「會檢舉」有 292 人，故本題的有效回答人數為 292 人。
2. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 322 會超過有效回答人數的 292 人。

3. 本表百分比的計算，是以回答人數 292 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.7 請問您會向哪一個單位提出檢舉?(可複選)

	回答人數	百分比
鄉(鎮、市)公所政風室	256	74.6%
彰化縣政府政風處	120	35.0%
彰化縣警察局	49	14.3%
法務部廉政署	52	15.2%
彰化地方檢察署	47	13.7%
法務部調查局	36	10.5%
民意代表	53	15.5%
監察院	8	2.3%
未答	15	4.4%
總計	636	185.4%

說明

1. 第 5 題回答「不會檢舉」有 343 人，故本題的有效回答人數為 343 人。
2. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 636 會超過有效回答人數的 343 人。
3. 本表百分比的計算，是以回答人數 343 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.8 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員「品格操守」滿不滿意?

	回答人數	百分比
非常滿意	189	29.1%
滿意	307	47.2%
普通	142	21.8%
不太滿意	7	1.1%
非常不滿意	2	0.3%
未答	3	0.5%
總計	650	100.0%

表 C.9 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到滿意的原因是?(可複選)

	回答人數		百分比
承辦人員服務態度友善	473		72.8%
案件處理快速	296		45.5%
業務流程標示清晰	158		24.3%
承辦人熟稔相關法規規定	116		17.8%
法令規章清楚	85		13.1%
納骨設施設備完善	114		17.5%
納骨設施數量充足	90		13.8%
其他	23		3.5%
	未接觸、未洽辦	13	
	無意見	5	
	不知道，沒遇到	2	
	不大滿意	1	
	溫暖、友善	1	
	講解清楚明瞭	1	
未答	33		5.1%
總計	1388		213.5%

說明

1. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 1388 會超過有效回答人數的 650 人。
2. 本表百分比的計算，是以回答人數 650 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.10 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到不滿意的原因是?(可複選)

	回答人數	百分比
承辦人員服務態度不友善	43	6.6%
案件處理太慢	45	6.9%
業務流程標示不清晰	45	6.9%
承辦人不熟悉或誤解法令	28	4.3%
法令規章不清楚	40	6.2%
需送禮或請託關說	23	3.5%
納骨設施設備老舊	167	25.7%
禮廳數量不足	104	16.0%
其他	104	16.0%
	納骨塔不能直接開單繳費	1
	納骨塔數量位置不足，可選位置少	1
	清明節公廁沒有洗手液及衛生紙	1
	塔位快滿了	1
	無殯儀館	1
	未設民眾休息處	1
	沒有	81
	態度欠佳、冷漠	1
	都很滿意	1
	滿意	1
	還可以	1
	無意見	2
	不清楚	1
	未接觸、未洽辦	10
未答	185	28.5%
總計	784	120.6%

說明

1. 本題是複選題，回答不只一項，故回答次數 784 會超過有效回答人數的 650 人。
1. 本表百分比的計算，是以回答人數 650 為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.11 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所的「殯葬業務管理(含服務態度)」滿不滿意？

	回答人數	百分比
非常滿意	166	25.5%
滿意	332	51.1%
普通	136	20.9%
不太滿意	6	0.9%
非常不滿意	1	0.2%
未答	9	1.4%
總計	650	100.0%

表 C.12 請問，您對於鄉(鎮、市)公所的殯葬管理有沒有其他建議？

	回答人數	百分比
有	13	2.0%
沒有	598	92.0%
未答	39	6.0%

### 附錄三、交叉分析表

表 D.1 請問您最近有無到過鄉(鎮、市)公所洽辦殯葬(治喪)業務？

		有%	無%	未答%	樣本數
全體		47.54%	51.85%	0.62%	650
性別					
	女性	38.01%	61.25%	0.74%	271
	男性	54.64%	45.36%	0.01%	377.02
年齡					
	20-29 歲	43.90%	53.66%	2.44%	41
	30-39 歲	41.80%	58.20%	0.00%	122
	40-49 歲	45.41%	54.05%	0.54%	185
	50-59 歲	49.49%	50.00%	0.51%	198
	60 歲以上	55.77%	43.27%	0.96%	104
教育程度					
	國小及以下	41.18%	58.82%	0.00%	17
	國(初)中	59.49%	37.97%	2.53%	79
	高中(職、工)	57.14%	42.86%	0.00%	196
	專科	40.59%	57.43%	1.98%	101
	大學	37.44%	62.56%	0.00%	211
	研究所(含)以上	50.00%	50.00%	0.00%	46

表 D.2 請問，您有無聽聞辦理殯葬業務需要送紅包？

		有聽聞過%	未曾聽聞%	未答%	樣本數
全體		23.5%	76.2%	0.3%	650
性別					
	女性	25.1%	74.5%	0.4%	271
	男性	22.4%	77.3%	0.3%	379
年齡					
	20-29 歲	14.6%	85.4%	0.0%	41
	30-49 歲	25.4%	73.8%	0.8%	122
	40-59 歲	22.7%	77.3%	0.0%	185
	60 歲以上	25.3%	74.7%	0.0%	198
		23.1%	76.0%	1.0%	104
教育程度					
	國小及以下	5.9%	94.1%	0.0%	17
	國(初)中	30.4%	69.6%	0.0%	79
	高中(職、工)	25.5%	74.0%	0.5%	196
	專科	25.7%	74.3%	0.0%	101
	大學	19.9%	79.6%	0.5%	211
	研究所(含)以上	21.7%	78.3%	0.0%	46

表 D.3 請問，您認為辦理殯葬業務需要送紅包的理由是甚麼?(可複選)

		避免受到刁難 %	確保殯葬流程順利 %	感謝殯葬管理人員辛勞 %	殯葬管理人員主動要求 %	基於習俗 %	不知道、無意見 %	未答 %	樣本數
全體		10.5%	12.7%	16.5%	1.9%	22.3%	34.9%	1.2%	840
性別									
	女性	11.0%	14.9%	16.9%	1.7%	21.5%	32.9%	1.1%	362
	男性	10.0%	11.1%	16.3%	2.1%	22.8%	36.4%	1.3%	478
年齡									
	20-29 歲	4.2%	2.1%	12.5%	0.0%	22.9%	56.3%	2.1%	48
	30-49 歲	11.4%	13.3%	19.9%	3.0%	24.7%	27.7%	0.0%	166
	40-59 歲	8.3%	13.6%	15.7%	1.2%	23.6%	37.2%	0.4%	242
	60 歲以上	11.3%	13.4%	15.0%	2.0%	21.5%	35.2%	1.6%	247
		13.9%	13.1%	18.2%	2.2%	18.2%	31.4%	2.9%	137
教育程度									
	國小及以下	5.3%	15.8%	15.8%	0.0%	5.3%	52.6%	5.3%	19
	國(初)中	16.0%	9.0%	17.0%	1.0%	22.0%	32.0%	3.0%	100
	高中(職、工)	10.0%	8.7%	14.9%	2.9%	23.7%	38.6%	1.2%	241
	專科	11.7%	17.5%	18.2%	1.5%	21.2%	29.9%	0.0%	137
	大學	8.6%	13.6%	18.3%	1.4%	22.6%	34.8%	0.7%	279
	研究所(含)以上	10.9%	18.8%	10.9%	3.1%	23.4%	31.3%	1.6%	64



表 D.4 請問您是否知悉殯葬管理人員(公務員)不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪？

		知道%	不知道%	未答%	樣本數
全體		76.6%	23.1%	0.3%	650
性別					
	女性	74.9%	25.1%	0.0%	271
	男性	77.8%	21.6%	0.5%	379
年齡					
	20-29 歲	65.9%	34.1%	0.0%	41
	30-49 歲	80.3%	18.0%	1.6%	122
	40-59 歲	75.1%	24.9%	0.0%	185
	60 歲以上	77.8%	22.2%	0.0%	198
		76.9%	23.1%	0.0%	104
教育程度					
	國小及以下	52.9%	47.1%	0.0%	17
	國(初)中	69.6%	30.4%	0.0%	79
	高中(職、工)	77.0%	22.4%	0.5%	196
	專科	77.2%	22.8%	0.0%	101
	大學	79.1%	20.4%	0.5%	211
	研究所(含)以上	82.6%	17.4%	0.0%	46

表 D.5 請問，如果您聽聞鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員有收受紅包情形，是否會提出檢舉？

		會檢舉(跳答第 7 題)%	不會檢舉(續答第 6 題)%	未答%	樣本數
全體		52.8%	44.9%	2.3%	650
性別					
	女性	54.6%	42.8%	2.6%	271
	男性	51.5%	46.4%	2.1%	379
年齡					
	20-29 歲	53.7%	43.9%	2.4%	41
	30-49 歲	57.4%	41.8%	0.8%	122
	40-59 歲	46.5%	50.8%	2.7%	185
	60 歲以上	54.0%	44.4%	1.5%	198
		55.8%	39.4%	4.8%	104
教育程度					
	國小及以下	17.6%	70.6%	11.8%	17
	國(初)中	59.5%	36.7%	3.8%	79
	高中(職、工)	52.0%	45.4%	2.6%	196
	專科	53.5%	45.5%	1.0%	101
	大學	52.6%	45.5%	1.9%	211
	研究所(含)以上	56.5%	43.5%	0.0%	46

表 D.6 請問您不願意提出檢舉的原因為何?(跳答第 8 題)

		怕遭到 報復	擔心身 分曝光	認為檢 舉沒用	事不關 己，沒 必要檢 舉	其他	未答%	樣本數
全體		9.3%	15.8%	23.0%	37.9%	4.7%	9.3%	322
性別								
	女性	10.6%	18.9%	22.7%	35.6%	4.5%	7.6%	132
	男性	8.4%	13.7%	23.2%	39.5%	4.7%	10.5%	190
年齡								
	20-29 歲	9.1%	9.1%	31.8%	40.9%	0.0%	9.1%	22
	30-49 歲	11.9%	18.6%	20.3%	39.0%	6.8%	3.4%	59
	40-59 歲	9.7%	19.4%	17.5%	39.8%	2.9%	10.7%	103
	60 歲以上	9.7%	11.8%	29.0%	31.2%	8.6%	9.7%	93
		4.4%	15.6%	22.2%	44.4%	0.0%	13.3%	45
教育 程度								
	國小及以下							
	國(初)中	0.0%	15.4%	23.1%	38.5%	7.7%	15.4%	13
	高中(職、工)	6.7%	10.0%	33.3%	43.3%	0.0%	6.7%	30
	專科	7.4%	17.0%	25.5%	36.2%	2.1%	11.7%	94
	大學	13.2%	24.5%	15.1%	37.7%	3.8%	5.7%	53
	研究所(含)以 上	9.4%	12.3%	22.6%	41.5%	6.6%	7.5%	106

表 D.7 請問您會向哪一個單位提出檢舉?(可複選)?

		鄉 (鎮、 市)公 所政 風室	彰化縣 政府政 風處	彰化 縣警 察局	法務 部廉 政署	彰化 地方 檢察 署	法務 部調 查局	民意 代表	監察 院	未答 %	樣 本 數
全體		40.3%	18.9%	7.7%	8.2%	7.4%	5.7%	8.3%	1.3%	2.4%	636
性別											
	女性	44.1%	19.0%	6.8%	8.4%	4.9%	3.0%	10.3%	1.1%	2.3%	263
	男性	37.5%	18.8%	8.3%	8.0%	9.1%	7.5%	7.0%	1.3%	2.4%	373
年齡											
	20-29 歲	39.5%	14.0%	14.0%	4.7%	4.7%	4.7%	14.0%	2.3%	2.3%	43
	30-49 歲	36.4%	17.9%	11.4%	9.3%	9.3%	6.4%	5.7%	1.4%	2.1%	140
	40-59 歲	40.2%	25.0%	3.7%	11.0%	6.7%	3.7%	7.3%	1.2%	1.2%	164
	60 歲以上	45.6%	18.9%	7.8%	5.6%	6.1%	3.9%	9.4%	0.6%	2.2%	180
		36.7%	12.8%	6.4%	8.3%	9.2%	11.0%	9.2%	1.8%	4.6%	109
教育程度											
	國小及以下										
	國(初)中	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3
	高中(職、 工)	45.5%	11.7%	10.4%	7.8%	3.9%	5.2%	11.7%	0.0%	3.9%	77
	專科	43.5%	16.9%	6.8%	6.2%	7.3%	6.2%	9.6%	1.1%	2.3%	177
	大學	44.0%	24.2%	3.3%	6.6%	4.4%	5.5%	8.8%	1.1%	2.2%	91
	研究所(含) 以上	35.3%	19.5%	8.3%	10.4%	10.4%	5.8%	6.6%	1.7%	2.1%	241

表 D.8 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員「品格操守」滿不滿意？

		非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	未答%	樣本數
全體		29.1%	47.2%	21.8%	1.1%	0.3%	0.5%	650
性別								
	男性	19.2%	49.8%	28.0%	1.8%	0.4%	0.7%	271
	女性	36.1%	45.4%	17.4%	0.5%	0.3%	0.3%	379
年齡								
	20-29 歲	24.4%	34.1%	36.6%	2.4%	0.0%	2.4%	41
	30-49 歲	27.0%	46.7%	24.6%	0.8%	0.0%	0.8%	122
	40-59 歲	31.9%	47.0%	19.5%	1.6%	0.0%	0.0%	185
	60 歲以上	25.3%	50.5%	23.2%	0.5%	0.0%	0.5%	198
		35.6%	47.1%	14.4%	1.0%	1.9%	0.0%	104
教育程度								
	國小及以下							
	國(初)中	35.3%	58.8%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	17
	高中(職、工)	27.8%	53.2%	15.2%	2.5%	1.3%	0.0%	79
	專科	29.6%	50.5%	19.4%	0.5%	0.0%	0.0%	196
	大學	25.7%	52.5%	20.8%	0.0%	0.0%	1.0%	101
	研究所(含)以上	27.5%	42.2%	28.0%	1.4%	0.0%	0.9%	211

表 D.9 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到滿意的原因是?(可複選)

		承辦人員服務態度友善	案件處理快速	業務流程標示清晰	承辦人熟稔相關法規規定	法令規章清楚	納骨設施設備完善	納骨設施數量充足	其他	未答%	樣本數
全體		34.1%	21.3%	11.4%	8.4%	6.1%	8.2%	6.5%	1.7%	2.4%	1388
性別											
	女性	36.1%	18.8%	10.0%	8.6%	5.2%	8.2%	6.4%	2.8%	3.8%	499
	男性	33.0%	22.7%	12.1%	8.2%	6.6%	8.2%	6.5%	1.0%	1.6%	889
年齡											
	20-29 歲	32.9%	15.2%	13.9%	8.9%	8.9%	5.1%	5.1%	5.1%	5.1%	79
	30-39 歲	35.4%	20.9%	11.8%	8.4%	5.7%	6.5%	6.8%	2.7%	1.9%	263
	40-49 歲	31.5%	19.0%	12.4%	9.1%	7.1%	9.4%	7.1%	1.3%	3.0%	394
	50-59 歲	34.2%	24.6%	11.0%	7.5%	5.4%	7.7%	6.1%	1.6%	1.9%	427
	60 歲以上	37.3%	21.8%	8.9%	8.4%	5.3%	10.2%	6.2%	0.0%	1.8%	225
教育程度											
	國小及以下										
	國(初)中	37.5%	25.0%	15.6%	9.4%	0.0%	9.4%	0.0%	3.1%	0.0%	32
	高中(職、工)	36.6%	26.2%	11.0%	7.9%	4.9%	5.5%	5.5%	0.6%	1.8%	164
	專科	34.6%	23.1%	9.8%	7.9%	7.2%	7.5%	7.5%	0.5%	1.9%	428
	大學	35.1%	22.0%	10.2%	6.3%	5.9%	9.8%	7.8%	0.5%	2.4%	205
	研究所(含)以上	32.8%	17.4%	12.7%	9.2%	6.3%	9.4%	5.8%	3.6%	2.9%	448

表 D.10 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到不滿意的原因是?(可複選)

		承辦人員服務態度不友善	案件處理太慢	業務流程標示不清晰	承辦人不熟悉或誤解法令	法令規章不清楚	需送禮或請託關說	納骨設施設備老舊	禮廳數量不足	其他	未答%	樣本數
全體		5.5%	5.7%	5.7%	3.6%	5.1%	2.9%	21.3%	23.6%	13.3%	13.3%	784
性別												
	女性	6.4%	6.1%	7.0%	4.3%	4.3%	4.1%	22.0%	20.0%	11.9%	13.9%	345
	男性	4.8%	5.5%	4.8%	3.0%	5.7%	2.1%	20.7%	26.4%	14.4%	12.8%	439
年齡												
	20-29 歲	3.8%	11.3%	0.0%	0.0%	3.8%	1.9%	20.8%	17.0%	24.5%	17.0%	53
	30-49 歲	4.0%	6.0%	4.0%	3.3%	6.7%	6.0%	21.3%	19.3%	12.7%	16.7%	150
	40-59 歲	6.1%	6.1%	7.0%	4.8%	4.8%	2.6%	21.4%	19.2%	13.5%	14.4%	229
	60 歲以上	5.1%	3.8%	8.1%	3.0%	4.7%	1.7%	24.8%	25.2%	11.1%	12.4%	234
		7.6%	5.9%	3.4%	4.2%	5.1%	2.5%	14.4%	37.3%	12.7%	6.8%	118
教育程度												
	國小及以下											
	國(初)中	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	47.1%	17.6%	5.9%	17
	高中(職、工)	5.6%	6.7%	4.5%	4.5%	4.5%	2.2%	22.5%	32.6%	12.4%	4.5%	89
	專科	4.5%	3.6%	5.0%	4.1%	4.1%	1.4%	23.1%	31.7%	14.9%	7.7%	221
	大學	6.8%	6.8%	4.3%	0.9%	3.4%	2.6%	23.1%	23.1%	14.5%	14.5%	117
	研究所(含)以上	4.7%	6.5%	7.2%	4.0%	7.6%	3.6%	21.9%	14.7%	11.5%	18.3%	278

表 D.11 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所的「殯葬業務管理(含服務態度)」滿不滿意？

		非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	未答%	樣本數
全體		0.2%	0.9%	20.9%	51.1%	25.5%	1.4%	650
性別								
	女性	0.4%	1.1%	26.6%	52.8%	17.3%	1.8%	271
	男性	0.0%	0.8%	16.9%	49.9%	31.4%	1.1%	379
年齡								
	20-29 歲	0.0%	0.0%	39.0%	14.6%	46.3%	0.0%	41
	30-49 歲	0.0%	0.8%	22.1%	26.2%	50.0%	0.8%	122
	40-59 歲	0.0%	1.1%	18.4%	24.3%	54.6%	1.6%	185
	60 歲以上	0.0%	0.5%	21.7%	24.7%	51.5%	1.5%	198
		1.0%	1.9%	15.4%	32.7%	47.1%	1.9%	104
教育程度								
	國小及以下							
	國(初)中	0.0%	0.0%	0.0%	58.8%	35.3%	5.9%	17
	高中(職、工)	0.0%	1.3%	11.4%	63.3%	22.8%	1.3%	79
	專科	0.0%	0.5%	20.4%	53.1%	25.0%	1.0%	196
	大學	0.0%	0.0%	19.8%	53.5%	23.8%	3.0%	101
	研究所(含)以上	0.0%	1.4%	27.5%	46.9%	23.2%	0.9%	211



表 D.12 請問，您對於鄉(鎮、市)公所的殯葬管理有沒有其他建議？

		有%	無%	未答%	樣本數
全體		2.0%	92.0%	6.0%	650
性別					
	女性	1.5%	92.6%	5.9%	271
	男性	2.4%	91.6%	6.1%	379
年齡					
	20-29 歲	2.4%	95.1%	2.4%	41
	30-49 歲	1.6%	91.8%	6.6%	122
	40-59 歲	1.6%	92.4%	5.9%	185
	60 歲以上	2.0%	94.4%	3.5%	198
		2.9%	85.6%	11.5%	104
教育程度					
	國小及以下				
	國(初)中	0.0%	94.1%	5.9%	17
	高中(職、工)	0.0%	86.1%	13.9%	79
	專科	1.5%	91.8%	6.6%	196
	大學	2.0%	92.1%	5.9%	101
	研究所(含)以上	3.3%	92.9%	3.8%	211

## 附錄四、問卷

### 111 年度彰化縣政府納骨設施廉政管理問卷調查

1. 請問您最近有無到過鄉(鎮、市)公所洽辦殯葬(治喪)業務?  
有無
2. 請問，您有無聽聞辦理殯葬業務需要送紅包?  
有聽聞過未曾聽聞
3. 請問，您認為辦理殯葬業務需要送紅包的理由是甚麼?(可複選)  
避免受到刁難確保殯葬流程順利  
感謝殯葬管理人員辛勞殯葬管理人員主動要求基於習俗不知道、無意見
4. 請問您是否知悉殯葬管理人員(公務員)不得收受紅包，且贈送者也會觸犯貪污治罪條例的行賄罪?  
知道不知道
5. 請問，如果您聽聞鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員有收受紅包情形，是否會提出檢舉?  
會檢舉(跳答第 7 題)不會檢舉(續答第 6 題)
6. 請問您不願意提出檢舉的原因為何?(跳答第 8 題)  
怕遭到報復擔心身分曝光認為檢舉沒用  
事不關己，沒必要檢舉其他\_\_\_\_\_
7. 請問您會向哪一個單位提出檢舉?(可複選)  
鄉(鎮、市)公所政風室彰化縣政府政風處彰化縣警察局法務部廉政署彰化地方檢察署法務部調查局  
民意代表監察院
8. 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所殯葬管理人員「品格操守」滿不滿意?  
非常滿意滿意普通不太滿意非常不滿意
9. 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到滿意的原因是?(可複選)

- 承辦人員服務態度友善案件處理快速
- 業務流程標示清晰承辦人熟稔相關法規規定
- 法令規章清楚納骨設施設備完善
- 納骨設施數量充足其他\_\_\_\_\_

10. 請問，您與鄉(鎮、市)公所接洽殯葬業務過程中，讓您感到不滿意的原因是?(可複選)

- 承辦人員服務態度不友善案件處理太慢
- 業務流程標示不清晰承辦人不熟悉或誤解法令
- 法令規章不清楚需送禮或請託關說
- 納骨設施設備老舊禮廳數量不足
- 其他\_\_\_\_\_

11. 整體而言，請問您對鄉(鎮、市)公所的「殯葬業務管理(含服務態度)」滿不滿意?

- 非常滿意滿意普通不太滿意非常不滿意

12. 請問，您對於鄉(鎮、市)公所的殯葬管理有沒有其他建議?

- 有\_\_\_\_\_沒有

13. 請問您的性別?

- 女性男性

14. 請問您目前的年齡?

- 20-29 歲30-39 歲40-49 歲50-59 歲60 歲以上

15. 請問您目前的教育程度?

- 國小及以下國(初)中高中(職、工)專科大學
- 研究所(含)以上

(我們的訪問到此結束，謝謝您接受我們的問卷調查)