

南 華 大 學

生死學系

碩士學位論文

高齡者接受圓夢服務的行為意向之研究

—以高雄地區老人為調查對象

A Study on the Behavioral Intention of the Elderly to
Accept the Services of Realizing their Dreams
– Elderly people surveyed in Kaohsiung

研 究 生：李尚武

指 導 教 授：楊國柱 博士

中 華 民 國 104 年 6 月 1 日

南 華 大 學

生死學系

碩 士 學 位 論 文

高齡者接受圓夢服務的行為意向之研究

—以高雄地區老人調查對象

研究生：李品如

經考試合格特此證明

口試委員：曹煥棠
楊國柱
王枝燦

指導教授：楊國柱

系主任(所長)：李品如

口試日期：中華民國

104 年 6 月 1 日

謝 誌

縱然，夢如朝露，亦如泡影。剎那間的觸動，是心願如實呈現，亦是因緣和合而生。在撰文將結束之際，銘心謹記善知識的助緣成辦。首先，感謝指導教授，楊國柱老師對論文寫作的指導與要求，耐心指正撰寫格式的缺失。口試委員曾煥棠教授，給予精簡的修正意見並提示掌握論文核心價值之所在，啟發更寬廣的想法；另一位口試委員王枝燦教授，從量表的設計直至結構方程模型的指導，亦師亦友，不厭不倦的協助與鼓勵，讓我再次領受諄諄教誨的導師。謹此感謝師長們的教導與指正，使得本論文的撰寫更加完善、內容更為充實。

感謝所有接受訪談之長者、填寫問卷之受測者以及分送問卷協助者：高雄市長青學苑、關懷據點之督導與志工，南華同學校友們、大義國中退休同事、童軍伙伴們、高榮醫護及高齡病患、與我的親朋好友等，因為有您們的協助，使我的論文得以順利完成。

最後要感恩，家人一路的支持與鼓勵，得此堅持善始善終！

高齡者接受圓夢服務的行為意向之研究

—以高雄地區老人為調查對象

摘 要

本研究旨在探究高齡者參與圓夢服務的行為意向，並討論影響高齡者參與意願的因素，以 Ajzen(1985)的計劃行為理論 (The Theory of Planned Behavior, TPB) 為研究基礎，加入圓夢需求的構念修正理論模型，建立高齡者參與行為意向的觀念性模型。並自行編製「高齡者參與圓夢服務的行為意向量表」為測量工具，以實證高齡者對圓夢服務的參與意願。本研究採用 SPSS 18.0 與 AMOS 20.0 統計軟體進行資料分析，使用的統計方法有：描述統計、信度分析、t 檢定、單因子變異數分析與建構式因素分析等；研究模型驗證則採用結構方程模式進行路徑分析。研究結果發現，高齡者對於參與圓夢服務的意願，影響最大的因素是知覺行為控制，其次是態度。另外研究顯示，圓夢需求構面對行為意向並無直接顯著的影響，而是透過參與態度對行為意向產生正向顯著的影響；主觀規範亦然同具有中介效果的影響。最後，本研究初探性的研究結果提供給未來市場行銷管理之用，並提出建議供服務業者及政府相關單位在規劃與執行上之參考。

關鍵字：高齡者、圓夢服務、圓夢需求、行為意向

**A Study on the Behavioral Intention of the Elderly to
Accept the Services of Realizing their Dreams
– Elderly people surveyed in Kaohsiung**

Abstract

The purpose of this study is to investigate the behavioral intention of the elderly to participate in the services of realizing their dreams, and to discuss factors that affect elderly willingness. This study takes the Theory of Planned Behavior (TPB) proposed by Ajzen (1985) as the basis and adds the dream-realizing needs' construct to revise the theoretical model to establish the conceptive model of the elderly of the behavioral intention of being involved. Besides, this study makes its "The Scale of Behavioral Intention the Elderly to Accept the Services of Realizing their Dreams" as the measurement tool, as to prove the elderly willingness to participate in the services of realizing their dreams. This study uses SPSS 18.0 and AMOS 20.0 statistical software to carry out data analysis; in addition, the statistical methods used are including descriptive statistics, reliability analysis, t-test, one-way ANOVA and constructive factor analysis. And its validation of research model adopts Structural Equation Modeling (SEM) to perform the path analysis.

The study finds that the major factor that affects the elderly willingness to participate in the service of realizing their dreams is the control of perceptual behavior, followed by attitude. Furthermore, the dimension of dream-realizing need has no directly positive effect to the behavioral intention, but has the directly positive effect to the behavioral intention through the participating attitude. The subjective norm also has the influence of intermediary effect. Finally, this study provides the preliminary results for the purpose of marking management in the future market, and make recommendations for service provider and relevant departments and serves as the reference for policy implementation or planning.

Keywords: Elderly, Dream-Realizing Service, Dream-Realizing Needs, Behavioral Intention

目 錄

謝誌.....	i
中文摘要.....	ii
英文摘要.....	iii
目 錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	viii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	5
第四節 研究流程.....	6
第五節 名詞解釋.....	7
第二章 文獻探討.....	8
第一節 圓夢服務的相關文獻.....	8
第二節 高齡者的意涵與心理發展之相關文獻.....	11
第三節 計劃行為理論.....	25
第三章 研究方法.....	29
第一節 研究架構.....	29
第二節 研究假設.....	30
第三節 研究對象與抽樣方式.....	32
第四節 研究工具.....	33
第五節 資料處理與分析.....	42
第四章 實證結果與分析.....	43
第一節 樣本背景變項之分析.....	43
第二節 敘述性統計分析.....	51
第三節 高齡者參與圓夢服務行為意向各因素間之差異分析.....	55
第四節 高齡者參與圓夢服務行為意向結構方程模式分析.....	75
第五節 綜合討論.....	89
第五章 結論與建議.....	96

第一節 研究結論.....	96
第二節 研究建議.....	98
參考文獻.....	101
中文部份.....	101
英文部分.....	107
附 錄.....	109
附錄一 高齡者的圓夢類型.....	109
附錄二 高雄行政區人口規模劃分表.....	110
附錄三 正式問卷.....	111



表目錄

表 2-1	需求理論彙整表	20
表 2-2	老人心理需求之彙整表	22
表 3-1	高雄行政區人數規模比例抽樣人數一覽表	32
表 3-2	專家效度名單	36
表 3-3	信度分析表	39
表 3-4	量表各構面之驗證性因素分析表	40
表 4-1	受測樣本基本資料摘要表(N=387).....	46
表 4-2	高齡者參與圓夢服務行為意向之分析摘要表(N=387).....	50
表 4-3	態度因素各題描述統計表 (N=387)	51
表 4-4	主觀規範因素各題描述統計表 (N=387)	52
表 4-5	知覺行為控制因素各題描述統計表 (N=387)	52
表 4-6	圓夢需求因素各題描述統計表 (N=387)	53
表 4-7	行為意向因素各題描述統計表 (N=387)	53
表 4-8	不同背景變項之高齡者於態度差異分析摘要表	58
表 4-9	不同背景變項的高齡者於主觀規範之差異分析摘要表	60
表 4-10	不同背景變項的高齡者於知覺行為控制之差異分析摘要表.....	63
表 4-11	不同背景變項的高齡者於圓夢需求之差異分析摘要表.....	66
表 4-12	不同背景變項的高齡者於行為意向之差異分析摘要表.....	69
表 4-13	人口統計變項於各構面呈現顯著差異統計表.....	72
表 4-14	不同背景變項對參與圓夢服務行為意願的交互關係數矩陣分析表 (N=387)	73
表 4-15	參與圓夢服務行為意向各構面交互關係數矩陣分析表 (N=387)	74
表 4-16	修正後，整體適配度指標檢核表.....	83

表 4-17	路徑關係檢定表.....	87
表 4-18	整體模型影響效果表.....	88



圖目錄

圖 1-1	研究流程圖	6
圖 2-1	理性行為理論架構圖	26
圖 2-2	Ajzen's 計劃行為理論架構圖	27
圖 3-1	研究架構概念圖	29
圖 4-1	測量模型 I 圖	76
圖 4-2	測量模型 II 圖	77
圖 4-3	修正測量模型 I 圖	79
圖 4-4	修正測量模型 II 圖	80
圖 4-5	結構模型圖	81
圖 4-6	結構模型參數估計（模型修正前）	82
圖 4-7	整體模型最終模型圖（模型修正後）	85
圖 4-8	路徑分析示意圖	87

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

台灣老年人口結構早在 1993 年即已進入「高齡化社會 (ageing society)」。依據內政
部戶政司 (2013) 人口統計資料顯示，至 2013 年底我國 65 歲以上老年人口占總人口比
例為 11.5%，而人口老化現象將因二次世界大戰後，出生的嬰兒潮世代進入老年後更加
明顯；經建會 (2012) 推估預計將於 2018 年達到 14%，進入「高齡社會」；劉慧俐 (2007)
的研究表示，台灣人口老化將 2026 年提高至 20.6%，成為「超高齡社會」，即每五個人
中就有一位是老年人。屆時，台灣地區主要的消費族群將是高齡族群的老人市場，為了
滿足不同的高齡者需求，提供客製化服務，將帶動銀髮新興產業的發展。從台灣高齡人
口結構的發展趨勢可知，老人相關需求亟待解決，單靠政府或是社福體系的力量並不足
夠，因此需要各行各業提供多元化的產品與服務方案 (主計月刊，2014)。尤其嬰兒潮
世代的高齡族群是擁有經濟能力的高消費人口，強烈展現自我實現的企圖，多樣化的生
活型態與需求，龐大的商機將受到高度的期待，因而引起本研究的動機之一。

聯合國已將 2010 年訂定為「成功老化年」(Successful Aging Year)，意味著人口高齡
化已是世界趨勢，以往全球對於高齡族群需求，多從弱勢和危機的角度來看待，因此多
以社會福利的角度著重基層健康與照護的作法。高齡化要成為老年人的正面經驗，長壽
固然必須具備持續的健康，然而，活化的老年期卻是個體在此時期不可忽視的發展任務。
高齡老人要維持活躍 (active) 則個體必須能夠持續參與社會、經濟、文化、靈性等事
務，從實踐中獲得滿足適應、表現、貢獻、影響的需要，讓生活盈滿著樂趣，找到更廣
泛的生命意義。由於經濟發展、衛生保健與科技醫療的進步，人類平均壽命不斷地後移
延長，老年期之階段將帶給個體更多的生命體驗，學習新技能，發展個人潛能的機會。
因應台灣將邁入高齡社會，以往社會對老年人的歧視觀感，認為老人是一群無角色的角
色 (roleless role)、是需要被照顧的社會負擔，我們應該對老年人的生活與社會資源重新

檢視與定位（郭靜晃，2010）。歷史上一些偉大的成就和作品，見證了高齡者歲月累積的智能結晶，例如畢卡索（Picasso）、佛洛伊德（Freud）、歌德（Goethe）等，都是在晚年八、九十歲時期創作精彩的作品與巨著，他們帶給人類社會極大的貢獻。因此，營建高齡人力回流的环境、善用其智慧、經驗及資歷，讓他們能參與社會的運作體系，再度服務社會、貢獻社會。

從 Erikson 的發展危機論（Theory Development Crisis）中有提及老年人所面臨的是自我統整與失望的危機，他認為老年回顧一生（life review）能超越個人的限制、統整個人情緒，全然接納自己、接納生活，重新發現生活的意義（Erikson，1963；1997）。郭靜晃（2010）把回顧和懷舊視為是一種正常的過程，它可以幫助老人重拾對過去人生事件的興趣，喚起舊有經驗的意識和知覺，尤其會檢視過去未解決的事件與衝突，期望從這些過程中取得統整。陳瓊芬（2009）以生命回顧研究老年未竟事務的內涵，從 11 位老年個案的研究歸納、分析出未竟事務兩大類，分別為遺憾與掛念。受訪者對於未竟事務的處理方式，多數受訪個案表示，會採取行動來化解心中的遺憾。回顧 2007 年，弘道老人福利基金會發起「挑戰八十、超越千里，不老騎士之歐兜邁環台日記」活動，帶領了 17 位平均 81 歲的不老騎士完成機車環台創舉。當時參與者帶著各自的夢想或是未完成的心願，跨越身心障礙，認真的用生命活在當下、樂觀進取，不但圓夢，更完成了一個超越自我的挑戰。誠如，星雲大師（2010）所說：每個人的生命擁有無限潛能，每個人的心，都能決定並且完成他自己生命的價值與成就。林智圓（2011）的研究也發現：個人在調適未完成生涯目標經驗帶來的衝擊時，若能以正向積極的態度面對，進而探索個人生涯認同或生命主題，就能朝幸福生涯之路邁進。耳邊響起不老騎士團長賴清炎 2007 年充滿自信的說：“追求夢想時，你會忘記自己幾歲。”（阮怡瑜，2012）。生有涯願行必成，「不老精神」激勵失意寡歡的老人勇於面對生命重整，追求夢想永不放棄。為鼓勵銀髮族把壓抑的夢想喚醒，擺脫傳統的束縛，自我實現圓滿人生，此為本研究動機之一。

人生有時盡，當個人經驗老化的事實或體認生命終點逼近，內心就懸懸掛念著未完

成的事件。研究者曾經在實習臨終關懷過程中，目睹罹患重症、瀕死的病人，心繫遺願竭力與死神博鬥。尤其，面對著自己的親人欲語還休或有隱情不便表白，病患愁悶鬱結消沉，備受煎熬，真是情何以堪。所述的處遇（treatment）緣由生前沒有妥善準備，憂急之際，一般病患或家屬會就近求助於宗教團體或社會服務的慈善機構。然而，向非營利組織請求援助時，要求者是處於被動的地位無法主導處置事務的流程。況且，慈善團體是否願意及時提供協助？期望的需求是否能夠圓滿達成？現實存有諸多不確定性，教人如何心安呢？除此之外，環視現今百業何處尋求可信賴的協助？另外，國人生性保守，個案提出的需求須考量個人隱私、迴避重要他人或是客製化的服務，而多數非營利的人民團體尚須依賴外援的挹注，才有可能滿足眾多個別化、自主性以及各式各樣的需求？研究者至心企禱！社會企業或服務業者有意投入新創服務事業，依據顧客的需求合理收費代辦，提供客製化的服務，專業、誠信、迅速圓滿完成交付的任務，讓他們釋懷安然自在？達成生前、死後兩無憂悔；讓夙願以償了無遺憾。

綜上所述，個體除了求生存的本能外，還有自我實現的表現歷程。當涉及各個心理層面的需求，會因人而異追求強度亦有別。倘能提供一個以人本為懷、顧客為導向的生命服務事業，堪以滿足個人獨特、立即性的需求。然而，新創一個事業是需要有市場機會的創業環境。至於，消費市場裡的需求，是眾多人個別的需求所匯總後的結果。由於個人對於新創服務產品所持的態度；不同背景所承受的社會壓力；以及覺知自己的執行能力等等的差異，消費者接受服務的意願必然會受到影響。Ajzen（1985; 1991）認為行為意圖是一種認知活動，意圖是預測行為的最好指標。本研究採用 Ajzen 所提出的計劃行為理論試圖從市場面進行潛在消費者的調查，了解潛在消費者的行為意圖，根據實證研究結果，提供有意創業者之參考，冀望營建一個互惠互助的消費市場，創造出圓滿和諧的社會，此亦為本研究動機之一。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

圓夢服務在現今的市場是一種創新的服務性產品。新產品的開發首先要評估市場機會，了解潛在消費者的需求以預測消費者的行為意向。本研究藉調查問卷收集相關資訊，將了解受訪高齡者的基本背景變項與參與圓夢意向，並採用 Ajzen(1985)所提出的計畫行為理論(Theory of Planned Behavior, TPB)為整體研究架構，進一步探討影響高齡者參與圓夢服務意向之因素與行為模式。綜合上述，彙整本研究之目的如下：

- 一、瞭解高齡者的背景變項、參與態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求與行為意向之現況。
- 二、瞭解高齡者的參與態度、主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求，對參與圓夢服務意願之差異。
- 三、瞭解高齡者的參與態度、主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求，對參與圓夢服務意願的影響。
- 四、對本研究提出的理論模型，進行驗證與修正。
- 五、根據實證研究結果，提供相關機構以及有意創業者之參考。

貳、研究問題

根據前述的研究目的，本研究待回答之問題，包括下列各項：

- 一、高齡者的背景變項、參與態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求與行為意向之現況為何？
- 二、高齡者的參與態度、主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求，對參與圓夢服務意願是否有顯著性差異？
- 三、高齡者的參與態度、主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求，對參與圓夢服務意願的影響為何？
- 四、驗證高齡者接受圓夢服務行為意向模式的假設模型之適配情形為何？

第三節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究地區

本研究基於時間與人力的限制，僅就以台灣高雄市行政區為本研究調查範圍。

二、研究對象

本研究調查的對象為居住於台灣高雄市年滿65歲以上的老年人，意識清楚，無嚴重認知功能障礙，無嚴重視聽障礙，並能以國、台語或客語與人交談及回答問卷。

貳、研究限制

一、本研究之抽樣方法為立意抽樣，研究樣本的取樣並非完全隨機，而且取樣只限於高雄市，因此，研究結果無法推論至全體高齡者的行為意向。

二、高齡者在填答問卷的過程中會因聽覺、視力不佳，題意認知歧異或因題項太多，未能依真實的想法作答，導致測量結果產生不可預期的誤差。

三、老年人生性保守防衛心強，不輕易接受訪視或問卷調查。短期內要回收有效樣本，必須運用人際關係與社會資源方可竟功。

第四節 研究流程

本研究之流程如圖 1-1 所示。

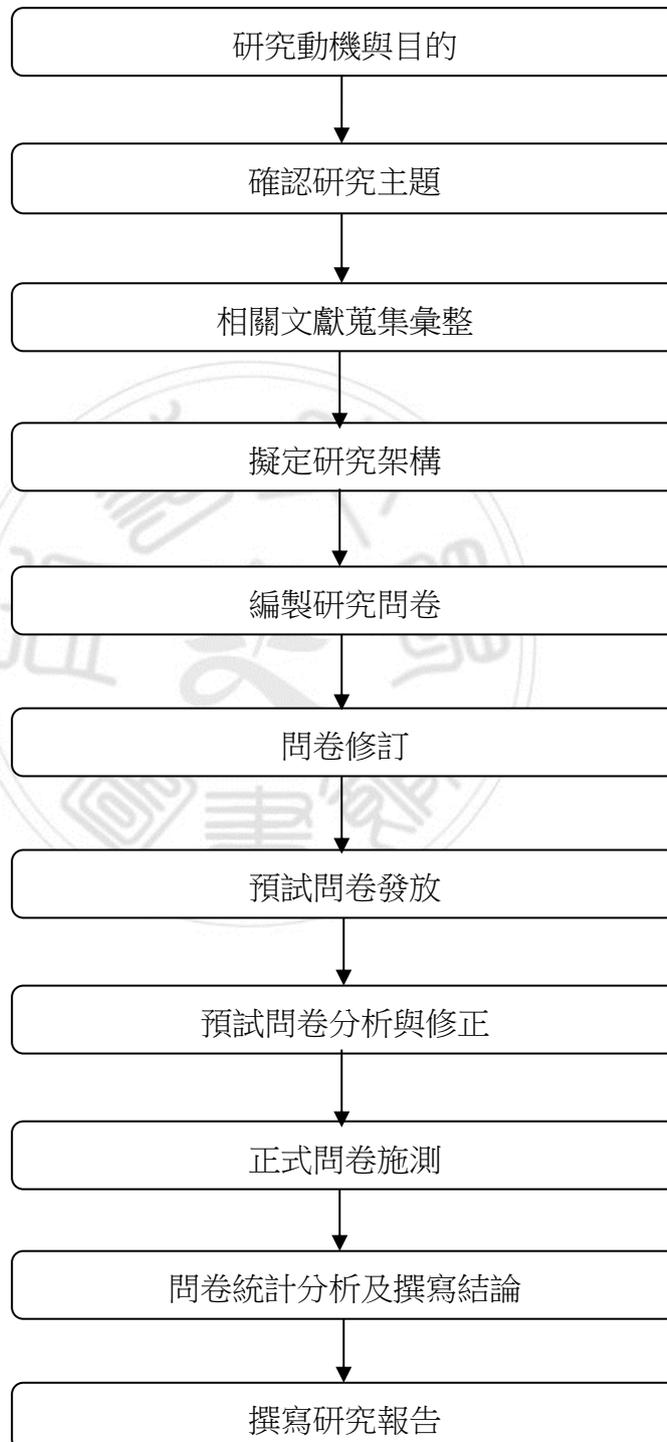


圖 1-1 研究流程

第五節 名詞解釋

壹、高齡者

聯合國世界衛生組織以65歲以上定義為老年人基準；台灣現行老人福利法和人口學者也以65歲以上稱之為老人。本研究以年齡的標準來探討老人相關議題，故本研究亦以65歲為高齡者的界定標準。本研究中「高齡者」和「老年人」、「老人」相互為用。

貳、圓夢服務

本研究對圓夢服務定義為：「以收費方式為受服務者提供個人自主性之諮詢規畫與委辦業務的行為或活動，並依商業合同履行的原則完成消費者的願望。」

參、圓夢需求

本研究所稱之圓夢需求，係指高齡者意識到形體衰老，對於未化解的人事衝突或未竟事務，必須利用有限的生命積極去實現未完成的願望。故本研究將圓夢需求定義為：「高齡者內心渴望完成未實現夢想的欲求」。

肆、行為意向

本研究將行為意向（或稱行為意圖）（Behavioral Intention, BI）定義為：「高齡者未來想參與圓夢服務意願的程度」。影響行為意向的有四個變項：(1)對該行為所持的態度（Attitude Toward the Behavior, AT）；(2)主觀規範（Subjective Norm, SN）；(3)行為控制知覺（Perceived Behavioral Control, PBC）以及圓夢需求（Dream-Realizing Needs, DN）。

第二章 文獻探討

第一節 圓夢服務的相關文獻

壹、服務的定義

對於服務的定義，早在 1960 年，美國行銷學會(American Marketing Association, AMA) 將服務定義為：「對於直接銷售或配合產品銷售所提供的各項活動、效益或滿足」。Gronroos (1990) 對於服務的定義廣泛被認同，其定義為：「服務是包含一系列的或多或少的無形活動的流程。此流程通常是，但並非永遠需要，發生在顧客與服務人員在服務業者所提供的實體資源、且/或商品，且/或系統運作中的相互作用，而服務提供者所提供的服務是要為顧客解決問題」。國際標準組織 (ISO) 則將服務定義為：「供應者在與顧客之介面上的活動，以及供應者內部活動所產生之結果，以滿足顧客的需求均屬之」(ISO 國際標準 - 服務業品質管理) (品質學會, 1992)。中華民國管理科學學會 (1993) 認為「被用於銷售或因配合商品銷售，而被提供的各種活動或利益或滿意的程度，這些活動或利益或滿意的程度都稱為服務」。Kotler (2009) 將服務定義為：「服務 (service) 是一方提供另一方的任何活動或利益，其為無形的，且無法產生事物的所有權。服務的生產可能和某項實體產品有關，也可能無關」。

雖然，各方論述服務的定義有所不同，但概念性的涵義大同小異。國內學者楊錦洲 (2009) 綜整服務的本質歸納為：(1) 服務是一種無形的活動或過程，可以單獨提供或伴隨一些貨品而提供。(2) 活動或過程中，提供者需要提供顧客所需之物品、勞力、技術、專業、知識、資訊、設施、時間或空間或以上所提數種之整合。(3) 在此活動或過程中，基本上提供者是在為顧客從事某項工作或代為處理某些事情。因此，原則上是有需要收費的。但如果是非營利機構所提供之“服務”，則可能是免費的。商品會有所有權移轉之問題，而“服務”的提供則不必有所有權之移轉。

貳、服務的特性

有關服務特性的論述，最早是由學者 Regan (1963)所提出，他認為服務與一般實體產品相較，有四個不同的特徵，即無形性 (Intangibility)、異質性 (Heterogeneity)、不可分性 (Simultaneity) 與易逝性 (Perishability)。另外，Gronroos (1990) 認為對於大部分的服務來說，其有四個特性：「無形性、服務是活動或是一系列不同於事物的活動、製造與消費同步進行(不可分性)、消費者參與製造過程」。以及，Riddle (1986) & Nicolaides (1989) 均將服務視為一種「過程」(Process)，認為服務是在特定期間內，藉由轉變消費者的現行狀態，以提供消費者時間、空間及形式等效用之經濟活動。因此服務包含三要素：(1) 生產者為消費者工作。(2) 消費者參與部份活動。(3) 消費者及生產者在過程中互動。(引自經建會－服務業 (Services-producing industries)，2007)。從服務業者與顧客之間服務接觸的程度來看，服務是一種互動密集的經濟活動或過程。於是，ISO 國際標準指出「提供服務之過程亦須以特性訂定，此種特性顧客可能永遠看不見，但直接地影響服務之績效」。因此，若以「過程」之觀點來看待服務，其涵蓋範圍顯然比較周延 (經建會－服務業，2007；鄧盈嘉、李品蓁，2009)。

參、圓夢服務的意涵

服務產業的範圍相當廣泛，需要對相關服務行業的內涵及特性進行區分，方能將服務的概念一般化，進而確立服務業的定義及範疇。美國統計局 (Statistical Bureau of the United States) 把服務業分成：運輸傳送服務業、批發及零售服務業、非營利服務業、生產者服務業、消費者服務業等五大類。日本政府統計機構將服務業分成：商業服務業、個人服務業、公共服務業等三類。國內根據行政院主計處所定訂的「中華民國行業標準分類」(民國 100 年 3 月，第 9 次修訂)，所有行業分成十九大類。在這 (A~S 大類) 十九大類中，按經濟學者所分級的方式來看，從第 G 大類到第 S 大類皆屬於第三級產業「服務業」(2013 年 7 月，取自行政院主計處：行業標準分類，第 9 次修訂)。從經濟部商業司網站查詢結果得知：目前國內尚未有企業設立專營圓夢服務的資料。由此可知，

客製化的圓夢服務商品屬於服務類型的新興產品。是故，圓夢服務創業之前（行業未設立登記），行業分類的範疇只能暫時隸屬於第 S 大類（即為其他服務業）。

關於「圓夢」（dream-realizing），在《康熙字典》的釋義：【說文】圓，全也。【韻會】古方圓之圓皆作園，今皆作圓。又圓夢，占夢以決吉凶也；《國語辭典簡編本》解釋為 1. 解說夢兆的吉凶、2. 實現夢想心願；《中文線上電子字典》簡明通俗的解釋為：實現夢想。搜尋國內博碩士論文對於「圓夢」一詞有釋義的相關文獻並不常見，鄧詩展(2007)在「圓夢」與「童玩·兒戲」系列創作的研究，指出「圓夢」系列表達的是個人追尋人生夢想、情感依戀及思索人生意義與價值。研究者採用一般通俗的用法：「圓夢」意指實現夢想心願。由於，圓夢服務的事業本質上具有無形性、異質性、生產與消費的不可分割性與不可儲存性四種特性。此外，圓夢服務所提供的產品是非實體的、無形的、收費的、諮詢規畫與委辦業務的行為或活動，依商業合同履行的原則完成消費者的願望。關於非實體的、無形的，是以服務形式區別於有形產品，反映了圓夢服務實質的特徵，而諮詢規畫與委辦業務的行為或活動，是以服務內容區別於其它行業服務產品的屬性，再者依約完成消費者的心願即構成本研究圓夢服務的意涵。綜上所述，本研究對圓夢服務定義為：「以收費方式為受服務者提供個人自主性之諮詢規畫與委辦業務的行為或活動，並依商業合同履行的原則完成消費者的願望。」

第二節 高齡者的意涵與心理發展之相關文獻

壹、高齡者的意涵

人的生命過程，就是不斷老化的過程。生物學家研究認為，再生細胞數下降是導致人體衰老的主要因素。根據生理學家發現，二十五歲以後每隔十年將有百分之三的活肌肉細胞消失，故體重增加而不再增加肌肉，所增加有可能是脂肪。因此，細胞減少、脂肪增加、精力衰退便是一種老化現象（魏彩密，2004）。從生理的觀點，黃富順（2011）認為老化（aging），一般常指身體和行為的一種與年齡有關的衰退現象。事實上，老化是生命個體由出生至死亡，逐漸成長到衰退過程的綜合表現，它不僅是一種生物變化的過程，亦包括心理的和社會的發展歷程。老化是終身的歷程，是動態的、多層面的、具有不可逆轉性以及多方向性發展的現象（黃富順，2011）。由於，老化的原因相當複雜，涉及個體的遺傳基因、生活型態、文化背景以及各種不同環境因素的影響，每個人的經驗與體會感受都全然不一。因此，個體間的老化方式，亦大不相同，可謂是每個人的老化都是獨特的。

當成人邁向老年階段時，老化是老年期發展過程中最重要的特徵。「高齡者」(Aged population)是對人生邁向老年期的人群之概稱，其界定可從生理學層面、心理學層面、社會學層面、年齡層面來探討，茲分述如下：

一、生理層面：

生物老化是一種衰弱的過程。老化現象反應在外觀上的生理特徵是：身體萎縮、型體改變等，如皺紋、白髮、齒牙動搖，外表出現變化；至於內在的生理機能逐漸衰退，諸如神經系統、內分泌系統、呼吸系統、消化系統、泌尿系統、生殖系統等，這些系統會逐漸衰退，而出現例如重聽、老花眼、行動緩慢等狀況。

二、心理層面：

個體在變老的過程中，所相伴而生的心理反應。心理學者認為老人的心理特徵，會表現在老人的人格上。呈現在負向層面的心理特徵有：如孤獨感、活動性減弱、對新

事務學習與適應有困難、猜疑偏執、懷舊回憶、嘮叨恐懼、保守固執等。正向老化現象的心理特徵，就如人格中性化、情緒穩定以及睿智圓熟等。這些心理特徵給老年人一種心理形象的界定。

三、社會層面：

個體進入高齡階段後與社會互動關係的改變，除了自我的認知，尚有外界的社會規範以及政令制度的規定。社會層面的老化現象，包括退休、角色轉換、地位喪失、人際關係疏離等。所以從社會的層面來看，如果是位退休者、或已有孫子的人，其角色是有可能被認定為老人。

四、年齡層面：

根據人的實際年齡是否到達退休的年限為標準而定，而目前台灣在法定定的退休年齡為 65 歲。(黃國彥，1994)。

以上是從生理、心理、社會和年齡來探討高齡者意涵，一般是以實際年齡為指標，根據我國之「老人福利法」第二條中規定，老人的年齡標準；年滿六十五歲以上者稱之為「老人」(old person)。但是，有學者認為老年並非全以年齡來界定，除了應將「生理」、「心理」、和「社會」三種情況合併考慮，並從生物學、醫學觀點、社會學與老人學等角度來界定。大多數的老人學和人口學者都是以 65 歲為基準。心理學家將人的一生分為八個時期，其中老年期係指從六十五歲到死亡的時期。社會學家將老年人定義為三種，分別為生理的老年：因身體上機能殘障，缺乏正常活力，不能工作者。心理的老年：因精神活動能力頹喪，心理失常，意志消沉，沒有奮鬥及創造精神之人。社會的老年：根據退休年限之標準而訂，例如我國公務人員退休法即是以 65 歲做為退休年限。有關高齡者的界定，1956 年聯合國的有關文件和世界衛生組織都把 65 歲定為老年起點；1982 年維也納「世界老人大會」也是訂定 65 歲為老年起點（黃富順，2000）。

綜合上述，各領域的學者對老年的界定以 65 歲作為基準居多數。根據我國公務人員退休法和內政部台灣地區人口統計資料顯示，也以 65 歲為老人的開始。因此，本研究以 65 歲作為老人之界定標準，作為後續研究依據。

貳、高齡者的心理發展

一、高齡者的發展任務

發展任務 (developmental task) 係指在某一社會裏，個體達到某一年齡階段時，社會期待他在行為發展上應該臻於何種程度 (張春興，2005)。發展學家認為個體在整個生命過程可以分成不同的階段，每一個階段均有其學習的歷程與發展的任務。當階段的任務順利完成可使個體感到幸福、快樂；反之，若未完成任務則將面臨危機的產生，可能導致不快樂與調適的困難 (黃富順，1995；劉敏珍，2000)。茲就高齡者的社會發展任務，與本研究有相關性之理論略述如下。

(一) Erikson 的心理社會發展理論

Erikson (1963) 提出將人生分為八個階段，每個階段代表著不同的社會心理危機，當每一個人化解了各階段的危機之後，便可以成功地進入下一個階段，而這過程也決定了他個人的自我評價，使其成功適應內心世界及外在社會所賦予的重任。人生的第八個階段即為老年期，此期發展危機與挑戰是統整與失望，意指人們到了老年必須尋求自我統整與失望間的平衡，發展過程若有偏差，艾氏稱之為適應不良 (maladjustment)。Erikson & Kivnick (1997) 指出「統整」 (integrity)，是能面對一個已活過大半人生所經歷的一切並賦予意義，晚年是藉回憶，將以往的種種串連起來，認清及接受現在自己的狀態。Erikson (1982) 再次強調自我統整 (integrity) 含有完整感、接納生命的意思。他認為老年人在此時期會回顧自己過去的經歷，尋找生命價值，以便接受本身漸近死亡的事實 (林麗嬋等人，2010)。高齡者回顧自己的生命之後，若能統合好，傾向表現睿智達觀洞悉人生，反之，若因無法認同自己而對人生感到失望，較易對死亡產生恐懼 (林麗惠，2009)。如何能坦然面對生活中失落的經驗、生活重心的轉換，找到新的平衡、建立生命整體的融合感，愉悅的度過成人晚期，才是智慧的表現 (朱妙芳，2009)。

(二) Butler 的心理發展論

早期人們對於回顧生活的事件，以及花費許多時間來回憶過去的人，視為是一種失功能 (dysfunctional) 的病態。然而，精神病醫師暨老人學家 Robert N. Butler (1963) 提

出老年生活的心理發展論。把「生命回顧」(life review)的概念，運用於個案治療上。他認為生命回顧的特徵是「過去的經驗會逐漸浮現到意識層面，特別是未解決的衝突會再出現，獲得重新檢視而整合。若整合成功，將為一個人的人生帶來新的意義。」(Cohen, 2005)。Butler 認為，生命回顧是一種正常，而且必要的過程，它可以幫助我們以理性的態度來審視過去的經驗，幫助我們尋找自己生命的意義、透視生命的本質。在老人的成長歷程中，回顧一生涉及個人歷史事件的觀感是相當重要的，他們可以試圖從中去挖掘自己的重要性。生命回顧正面的影響提供優質的發展功能包括：矯正過去的缺失、學習接納自我，重新了解生命的重要性等 (Thorson, 1995；潘英美譯，1999)。

(三) Havighurst 的發展任務論

Havighurst (1972) 從行為發展、社會期待以及教育目的觀點，提出發展任務 (developmental task) 的概念，並把這一概念融入一生的發展中作分析。他認為個體在年齡上的成熟水準，其心智能力的發展達到應具水準者，是為發展順利；以後仍可順利發展下去。年齡已屆而心智未臻於應具水準者，是為發展障礙；以後的發展將益形困難 (張春興，2005)。當個體隨著年齡成長，有不同的社會角色扮演，因角色不同而有不同的發展任務，而老人的發展任務就是重新建立新的角色以及與他人的關係。赫氏將人生的發展分成六個時期，在最後的時期是老年期 (60 歲以上)，他從生活適應的角度，提出老年期的發展任務包括：適應健康和體力的衰退、適應退休及收入的減少、適應配偶的死亡、與同年齡團體建立良好的關係、滿足社會及公民義務的要求，以及建立滿意的生活安排。

(四) Neugarten 的生命周期論

Neugarten (1979) 認為成人在發展的各階段，應該有某些與生命周期及時性相關的發展任務。他將生命週期區隔為早成年期、中年期和老年期三個階段。從生命意義的角度來談老年期的發展任務：Neugarten 曾說，有些人步入老年之後，可能會更注重內在生活的調適。這種自我的內省，或是對內在自我的重視，可以被視為是心理老化的一種特徵，意味著個人對生命意義的追尋。Viktor Frankl (1962) 也認為，人類的任務之一便是要尋找出自己生命的意義。尋找生命的意義也可以被視為老年生活的一項任務，尤其對

那些喪失許多事物的老人而言，尋找生命的意義就顯得更加重要。當個體企圖超越自我去追尋生命意義的過程，這也可能就是 Erikson 所謂的自我統整（Thorson，1995；潘英美譯，1999）。若從生活適應的角度，老年期的發展任務包括克服失落感（lost），如：退休、朋友離去或配偶死亡等，恢復與重要他人間的交誼，以及堅毅地面對死亡等（林麗惠，2009）。

(五) Cohen 的老年四階段論

精神科醫師暨老人學專家 Gene D. Cohen（2005）認為心理學界長期以來一直低估人生後半段的潛力，源自於早期老年發展理論的完整性有所不足。他藉由自己的經驗並佐以科學的驗證，運用新進的腦科學研究提出熟年大腦的無限潛能，新創「發展智商」（developmental intelligence）的概念：指一個人獨特的神經、情緒、智力與心理潛能的發揮，隨著大腦成熟，整合到最佳狀態的過程。據此，證明人的心智發展是終生持續進行的。Cohen 將他老師 Erikson 的階段理論中最後階段—「成熟期」，進一步延伸而劃分成四個成長與發展階段，分別定義為：中年重評估、解放、總結、安可。茲將各階段發展的任務以及相對應的年齡界限，整理概述如下：（Cohen，2005；李淑君譯，2009）

1. 第一階段：簡稱中年重評估階段（midlife revaluation stage）；重新評估、探索和過渡；從 35 歲到 65 歲左右，但通常發生在 40 出頭到接近 60 歲時。在此階段的成人要認清生命是有限的，面對死亡的事實，追尋生命的意義。轉捩過渡期間的評估與追尋，是自我發現的契機。
2. 第二階段：簡稱解放階段（liberation stage）；解放、實驗和創新；從 55 歲到 75 歲左右，但通常發生在接近 60 歲到 70 出頭。在此階段因心理上的自我解放、更了解自己、更有勇氣自我表達或嘗試新奇創造性活動。面對日西方暮，利用有限的生命積極去實現未完成的願望。
3. 第三階段：簡稱總結階段（summing stage）；汲取精要、化解和回饋；接近 70 歲到 90 歲都有可能，但通常發生在近 70 歲到 80 多歲。在此階段的老年人藉由回顧、總結和回饋的過程，拓展生命的意義，去貢獻自己、從事助人的工作；處理未完成的事或終結未化解的衝突，而化解的方法就是去實現這些心願夢想。

4. 第四階段：簡稱安可階段（encore stage）；延續、反省和慶祝；從接近 80 歲到生命盡頭。在此階段的人即使受限於生病或生理狀態，內心仍會感受強烈的需求，例如渴望愛、陪伴、自主、掌控與回饋他人。事實上，安可階段會再次重新檢視自己的生活、擺脫成規的束縛、總結自己的人生、保持心智活躍、適應環境積極參與與學習，並以某種方式來表達內心的省思，充實地活到最後一刻。

綜觀上述理論，各學者的看法一致強調，高齡者在晚期仍有其發展任務，總結發展要點大致有：個體需接納過去的生命經驗、尋找意義、接受死亡、回顧統整、自我超越、奉獻回饋以及延續創造等。當成人邁入老年，就會沈緬懷舊特別喜歡回憶，尤其對過去未解決的事件與衝突，做一檢視，期望從這些過程中取得統整，而統整的功能有二：一是對生命重整；另一是對死亡做準備（郭靜晃，2010）。往往老年人會在不經意間回想過去的陳年往事，當下若能藉生命回顧、總結和回饋的過程，處理未竟事務、規劃圓成夢想或終結未化解的衝突；並以正向的態度面對死亡，自我整合完成發展任務；奉獻助人、拓展生命的意義，樂觀的安享天年。

二、高齡者的心理需求及其相關研究

（一）心理需求

人類之所以採取某種行為或選取某種活動，皆有其內在的原因。Maslow（1970）認為人類所有問題均由需求所引起的，需求沒有被滿足時，就會引發許多不安、煩躁的情緒或者產生失落感。當個體內部缺乏某種東西的狀態，稱為需求（need）。從狹義上的解釋，是指個體生理上的一種匱乏狀態（如維生素、礦物質、水與食物等），匱乏會讓人產生緊張與不適，個體就會感到需求的存在，需求的欲望會使人產生驅力（drive），引起個體活動，經由動機引導個體趨向目標。其過程如下：體內失衡而生匱乏狀態→需要→驅力→動機→目標（黃國彥，1994；張春興，2005）。若把需求的涵義擴大用於心理層面上的匱乏狀態：諸如友愛的需要、隸屬感的需求、被人尊重與成就的需求等等。由上可知，需求大致可歸納為其本質源自於生理上的驅力與心理上的動機（黃

富順, 2000)。如就需求一詞的廣義用法來看, 事實上已成了動機的同義詞(Maslow, 1968, 1970; 張春興, 2005)。一般而言, 需求可分成三大類: (1).生理性需求, 主要指維持個體生存必要的需求, 屬於初級需求; (2).社會性需求, 係指個體與社會環境互動後, 經由學習而來的衍生性需求, 諸如安全感、愛與被愛、隸屬感、受人尊重、成就感等; (3).成長性需求, 指發揮潛能實現自己的理想, 追求超越自我的靈性需求, 以利他和自我超越開創生命意義。我們把社會性與成長性兩者需求, 合而稱之為「心理需求」。(朱瑞玲、楊國樞, 1988; 周玉慧、朱瑞玲, 2008)。

(二) 需求理論

早期已有專家學者提出人類需求的論述, 常見的需求理論有 Murray 的心因性需求理論、Maslow 的需求層級理論、Alderfer 的 ERG 理論、Deci & Ryan 的自我決定論以及 McClusky 的老人需求理論等, 茲分述如下:

1. Murray 心因性需求理論

Murray (1938) 認為需求是行為的動機與導向, 是研究人格最適宜的一項假設性構念, 並提出了二十八項心理需求。它代表腦部的一種力量, 此力量能組織個體的知覺 (perception)、統覺 (apperception)、理解 (intellection)、情意 (conation) 以及行動 (action), 以改變個體目前不滿足的狀態。Murray 主張欲了解人格, 應該探索此人的全貌, 強調應進行全人之研究, 並將需求歸納出下列兩大分類: 1、原始需求和次級需求: 原始需求包括食物、水、性...等生理上的需求; 次級需求包括成就感、受到關懷、獨立自主...等心理層面的需求。2、反應和內發性需求: 反應需求是指在環境中對特定事物的反應, 例如: 當生命受到脅迫時, 便會令人產生避免傷害的需求; 內發性需求即屬於自發性的, 例如: 當人們饑餓時, 會尋找食物來填飽肚子以滿足其需求。

2. Maslow 需求層級理論

Maslow (1968) 提出的需求層次論 (need hierarchy theory), 依序是生理需求、安全需求、歸屬與愛需求、尊重需求及自我實現需求等五項。他認為個體成長的內在動力是動機, 而動機是由多種不同性質的需求所組成, 各種需求之間有順序與層次之分,

較低層次的需求某種程度滿足後，才會產生較高層次的需求。其中前四層需求（生理、安全、愛與歸屬、尊重）合稱為基本需求（basic need），此類需求大都是在匱乏狀態產生；最高層次的自我實現需求，則稱為衍生需求（meta-need），係因個體追求人生存在價值而產生，又稱存在需求（being need）是一種成長性需求（張春興，2005）。隨後 Maslow 於一九六九年，發表 Z 理論，修正他的需求理論架構，提出第六層次的「超越性的靈性需求」，強調個體需要超越個人需求，以人性關懷，協助他人達到自我實現的機會，以追求利他，和自我超越為生命的目標（Maslow, 1969；李安德，1992；陳夏蓮，2009）。

3. Alderfer 的 ERG 理論

Alderfer（1972）針對於人類的需求行為，修訂 Maslow 的理論，從實證結果提出 ERG 理論。ERG 分別代表存在（Existence）、關係（Relatedness）及成長（Growth）三個需求。他認為需求沒有一定優先順序的差別，人可能會同時追求多種需求。ERG 理論中的生存需求指的是生理與物質面的需求，此需求對應於 Maslow 之生理及安全需求；關係需求則為環境中與他人的人際關係，希望獲得他人接納、愛護與關注，感受到他人尊重的需求。因此，關係需求則是對應於 Maslow 中愛與歸屬需求之部分；至於成長需求係指希求個人有價值與成就感，尋求發揮潛能，以促使自我發展的需求，此需求則是對應於 Maslow 中自我尊重以及自我實現的需求（楊秀彥，2005；洪怡琦，2007）。在應用上，若忽略需求的層級性問題，相較 ERG 理論與 Maslow 的五大需求層級理論，兩者的需求內容大致雷同。

4. Deci 與 Ryan 的自我決定論

自我決定論（Self-Determination Theory, SDT）由 Deci 與 Ryan 在 1985 年提出，該理論假定個體可以經由人類的三種心理需求－自主感、勝任感和關係感產生動機，並指出個體天生內在的本質，會去增進和整合此三種需求以達適應狀態，藉此促進社會發展及個人的良好適應（Ryan & Deci, 2000）。所謂勝任感需求（competence）是指個體覺得自己能有效地與環境互動的需求；自主感需求（autonomy）是指個體認為參與活

動是出於自己的選擇和意願的一種需求；以及關係感需求（relatedness）是指和別人保持聯繫與互動，且期望自己成為團體中一份子的需求。自我決定理論認為人類與生俱來就有追求心理成長和發展的潛能。當人們獲得這三種基本心理需求滿足時，將引發適應性的結果如幸福感、活力及高自尊，而心理需求得不到滿足時，將導致個體不適應的結果如焦慮、沮喪（鍾孟玲，2010）。

自我決定理論假定他人可以經由人類的三種心理需求－自主感、勝任感和連繫感產生動機。也就是說，每個人都想自己做一些事情，並因此體驗到自己不但有勝任感而且被社會正面肯定。而此三種內在性心理需求其實均屬於 Maslow 的成長需求。（周玉慧、朱瑞玲，2008）

歸結以上需求理論文獻，整理如表 2-1 所示。Murray 是將人的許多需求，包括生理及心理需求加以細分並探討內涵，所提的二十八項心因性需求的内容太多且過於繁雜，本研究礙難針對每項需求一一加以研究，另外朱瑞玲、楊國樞（1988）指出無論在理論內涵上或實徵研究發項中，肯定 Maslow 與 Murray 兩位學者對人類需求的類別與影響來源持相似的看法，不同之處在於 Maslow 對各項間的差異與關係做較詳細的界定，分類方式較簡單；Alderfer 的 ERG 理論是根據 Maslow 的理論修正而得，兩者內涵十分相似；Deci 與 Ryan 的自我決定理論定義人類的三大基本心理需求，即關聯、自主和勝任，而此三種內在性心理需求均可歸屬於 Maslow 的成長需求。是故，綜觀在各種解釋人類需求理論中，Maslow 所提出的需求層級理論除了能廣泛涵蓋人類最主要、一般化需求，且最為學者所接受及應用。另一方面就老年人而言，回顧一生面對未完成的夢想、終結未化解的衝突、自我實現，從利他回饋的過程尋找更廣泛的生命意義。因此，Maslow 的需求理論適合作為本研究探討老年人心理需求的基礎理論，以作為設計問卷，編製高齡者圓夢需求題項的參考。

表 2-1 需求理論彙整表

西元	學者	理論名稱	需求分類
1938	Murry	心因性需要理論	1. 原始需求和次級需求 2. 反應和內發性需求
1968 1969	Maslow	需求層級理論	1. 生理的需求 2. 安全的需求 3. 歸屬和愛的需求 4. 尊重的需求 5. 自我實現的需求 6. 超越性的靈性需求
1972	Alderfer	ERG 理論	1. 生存需求 2. 關係需求 3. 成長需求
2000	Deci & Ryan	自我決定論	1. 勝任感的需求 2. 自主感的需求 3. 關係感的需求

資料來源：本研究自行整理

(三) 老人心理需求的相關研究

當成人邁入老年期，開始覺察老化引起的不安與擔憂，在生理上要面對身體的衰弱，對生命感到徬徨；心理的部分則擔憂沒有歸屬感，一個人孤單寂寞。不同的生命週期在各階段其相關的發展任務亦有所不同，而老年期的發展則別具特殊性，故有學者針對老年人的心理需求提出相關的研究。例如，教育老人學之父 McClusky 於 1971 年「白宮老年會議」中提出五類老人教育需求 (邱天助, 1993)，分別為：應付的需求、表現的需求、貢獻的需求、影響的需求、超越的需求，茲分述如下：

1. 應付的需求：

包括了生理需求、社會互動、消費及生活的基本能力，此種需求亦稱之為生存需求。Forder 亦認為老年人所需要的健康、經濟、居住及社會的基本需求；如同朱瑞玲、楊國樞 (1988) 與王碧霞 (1990) 所謂生活安定、人際安全、生理及家庭需求；以及田曉齡 (2005)、陳宇嘉 (1998) 與謝高橋 (1994) 對老人所作之需求調查：健康醫療照顧、經濟安全、及居住安養的需求。

2. 表現的需求：

為活動而活動，為參與而參與，個體從活動參與中獲得內在回饋，使心理獲得滿足。這也是人與社會關係的締結（羅瑞玉，2009）；謝高橋（1994）的調查分析：心理及社會適應的需求。

3. 貢獻的需求：

藉由利己利他，增進自我價值，促成自我的統整。這是一種社會參予、服務的需求（陳宇嘉，1998）。

4. 影響的需求：

經驗的傳承，可使老年人覺得生活更具有意義。林秀娥（2012）探討獨居老人的心理需求：其中述說早期經驗與教導晚輩賦能這兩項最足以代表影響性的需求。

5. 超越的需求：

深入的了解生命的意義，超越生理的限制，使人生達至圓融的境地。如同胡文郁、邱泰源、釋惠敏、陳慶餘與陳月枝（1991）探討癌末病人之靈性需求，為祈求是創造生命及生活的意義；這是一種成長性高層次的自我實現需求（Majeresik，2005；王碧霞，1990；朱瑞玲、楊國樞，1988；羅瑞玉，2009）。除此之外，林秀娥（2012）的研究發現：獨居老年長者會主動表白後事預備的需求。

歸結以上學者對老人心理需求的相關研究，整理如表 2-2 所示。

表 2-2 老人心理需求之彙整表

研究者	研究主題	心理需求層面
McClusky (1971; 引自邱天助, 1993)	老年期的心理發展	應付、表現、貢獻、影響、超越
Forder (引自謝宜芳, 2009)	老年人的特殊需求	健康、經濟、居住需求、心理及社會
Majeresik (2005)	老年病人的心理需求	自我實現、安全及自尊、愛, 身體照顧
胡文郁、邱泰源、釋惠敏、陳慶餘與陳月枝 (1991)	從醫護人員角度探討癌末病人之靈性需求	尋求對「神或宗教信仰」的支持、尋求希望與力量的來源、領受他人的愛與關懷、創造生命及生活的意義。
王碧霞 (1990)	探討老年人的心理需求	安全、生理、人際、自尊、自我實現、家庭需求
謝高橋 (1994)	老人需求相關的調查與研究論文分析	健康醫療、經濟安全、教育及休閒、居住安養, 與心理及社會適應
陳宇嘉 (1998)	台中縣老人所作之需求調查	健康醫療、社會參予、文康休閒活動、居住安養、各類諮詢服務
詹火生 (1993)	老人的需求分類	健康問題; 經濟安全; 居住方面; 休閒、教育、娛樂、再就業
田曉齡 (2005)	探討澎湖縣獨居老人福利輸送認知使用之情形	健康照顧、經濟安全、居住安養、生活調適
朱瑞玲、楊國樞 (1988)	台灣民眾心理需求因素的研究	自我實現、人際安全、生活安定
陳瓊芬 (2009)	老年未竟事務的內涵	遺憾與掛念
羅瑞玉 (2009)	探討屏東地區老人靈性需求	人與社會關係的締結、人對己我生命意義價值的實踐、人對信仰神靈的修養與人與宇宙自然間的融合
林秀娥 (2012)	探討獨居老年長者的心理需求	自由、渴望與他人連結、照顧世代責任、後事預備、尊重、自我存在價值、述說早期經驗、教導晚輩賦能、紓解照顧壓力、照顧和生理資訊

資料來源：本研究整理

另外，靈性即生命目標與意義的探索追尋。考量圓夢服務客戶內在的動機，研究者認為必須關照多數被服務者在精神層面的需求，甚至涉入個人生命終極意義的探索。尤其是罹患重症或高齡者，有求於靈性的慰藉更是亟需迫切。研究者所關切並非單純的一

般營利事業，它創建的目標遠景是人性關懷的生命事業。因此，靈性需求的議題亦將列入本研究問卷調查的選項。每個研究或理論或許會以不同的名詞來呈現個人的心理需求，而最終目的是想藉由滿足心理需求找到一個安適的自我。

一般而言，需求可分成三大類(1).生理性需求；(2).社會性需求；(3).成長性需求。社會性與成長性兩者需求，合而稱之為「心理需求」。高齡者的圓夢需求偏向於社會性、成長性與靈性的需求，合併歸納成為「心靈需求」。需求是一種複雜的概念，在不同的領域中對需求的解釋各異，以致涵義頗為分歧，綜合各學者對老年人心理需求的相關論述，本研究所稱圓夢需求意指高齡者內心渴望完成未實現夢想的欲求。

(四) 高齡者圓夢需求類型

有關高齡者的圓夢需求，事實上在國內並無相關的文獻或相關的研究成果，研究者執行本研究之前，自行回溯聯合知識庫¹，以「圓夢報導」為關鍵字搜尋有關圓夢的事蹟，自 2004 年 5 月 14 日起至 2014 年 4 月 22 日，十年間共有 7206 筆，排除創業圓夢計畫的活動、升學志願的圓夢以及創業圓夢課程等不相關的資料，逐條檢視報導將所需的資料分類整理，並依年齡類別：初老(65-74 歲)、中老(75-85 歲)、老老(85 歲以上)三種類別（黃富順，1995）進行統計，彙整成高齡者圓夢需求類型，共計 23 種需求類型（見附錄一），以此設計題項納入問卷內，希冀透過調查瞭解高齡者內心亟欲圓夢的類型偏好。由附錄一按圓夢報導次數分組整理，圓夢報導高齡者參與圓夢活動訊息的次數：

1. 次數最多者是重(補)披婚紗（227 則），以中老期居多，佔總需求類型（62.6%），顯示老人需要有伴相陪、居家安養（王碧霞，1990；田曉齡，2005）。
2. 70~50 則，為尋根之旅（69 則）、開書畫展、重溫舊夢（57 則）、角色扮演；
3. 50~30 則，為進修學習（47 則）、環島圓夢（29 則）；
4. 30~20 則，為彌補遺憾（27 則）、參訪旅遊（23 則）；
5. 20~10 則，為尋失聯親友（16 則）、自我挑戰、舊地重遊、實現夢想、返鄉團圓；
6. 10 則以下，為助人志工（8 則）、親友陪伴、回饋社會、完成遺願、與偶像會面、

¹ 【聯合知識庫】取自 <http://udndata.com/>

臨終心願（4則）、環遊世界、掛念兒孫（1則）、迎靈安葬。

以上所收集高齡者圓夢的資料中，只有少數是自發性的，譬如，尋根之旅、舊地重遊、尋失聯親友、返鄉團圓、完成遺願等是屬高齡者去參與以上所列舉的圓夢活動大都會由政府機關、民間慈善團體或公益社福機構承辦的一些慈善活動。更有企業界為了商品的促銷，提供機會免費贈送方式吸引高齡者而舉辦的商業性活動。高齡者參與這類型的活動皆屬因緣際會，無法真實反映高齡者內心的動機。但為何採取行動無非為滿足某種匱乏上的需求，Murray（1938）直指需求就是行為的動機與導向。是故，本研究認為，統計新聞報導圓夢訊息雖不能視同實徵舉證的統計資料，然而它仍具有參考的價值。畢竟，高齡者參與行為受意圖的影響是不爭事實，而「意圖」更是誘發行為決策的重要因素（吳忠宏、蘇珮玲，2005）。況且，在國內缺乏高齡者圓夢需求相關的實徵研究，以此作為初探高齡者內心潛在圓夢需求的概況，不失權宜補闕之計。

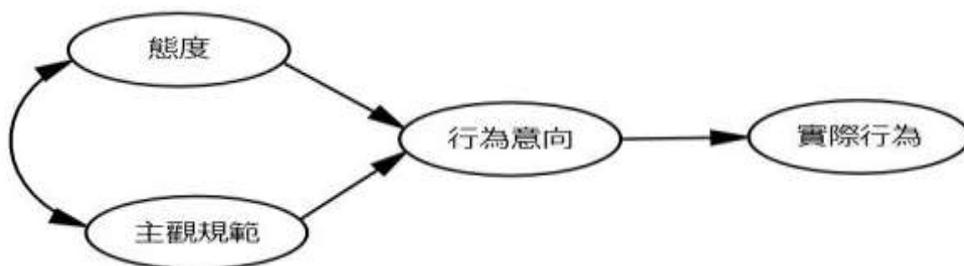


第三節 計劃行為理論

計畫行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB) 是延伸理性行為理論 (Theory of Reasoned Action, TRA) 而來的。本節將首先介紹理性行為理論 (TRA)，接著探討計畫行為理論 (TPB)，並將TPB模式的原始變項具體化。

壹、理性行為理論

Fishbein 與 Ajzen 於 1975 年提出行為意圖模式 (Behavioral Intention Model)，發展於社會心理學的應用上，在於解釋與預測個人的行為。此模式的基本假設為：「人是具有理性的個體，個人的行為是基於自己意志的控制，行為的執行由其行為意圖所決定，而行為意圖的形成會受到個人對該行為的態度 (Attitude Toward Behavior, AT) 及主觀規範 (Subjective Norm, SN) 的影響」(如圖 2-1)。在理性行為模式中，所謂「行為意圖」(Behavior Intention, BI) 是指個人在表現特定行為時所展現出來的意圖強度；「態度」是指個人在行使某項特定行為所抱持的正、負向感受或評價，而是指對於所關切行為的特定態度。態度可由「行為信念」(behavioral belief)：指個人對採行某一行為可能導致某些結果的信念，以及對這些「結果的評價」(outcome evaluation)：指該行為產生的結果對於個人的影響程度，二者的乘積和所構成。換言之，態度是「行為信念」和「結果評價」的函數；「主觀規範」則是指個人在採取行為時感受到的社會壓力。主觀規範是由「規範信念」(normative beliefs)：指個人知覺到重要的他人或重要的團體，認為個人應不應該採行某項行為的壓力，和「依從動機」(motivation to comply)：指個人願意依從重要的他人或重要的團體，認為他應該或不應該採行某項行為的意願與動機，二者的乘積和所構成 (Fishbein and Ajzen, 1975)。



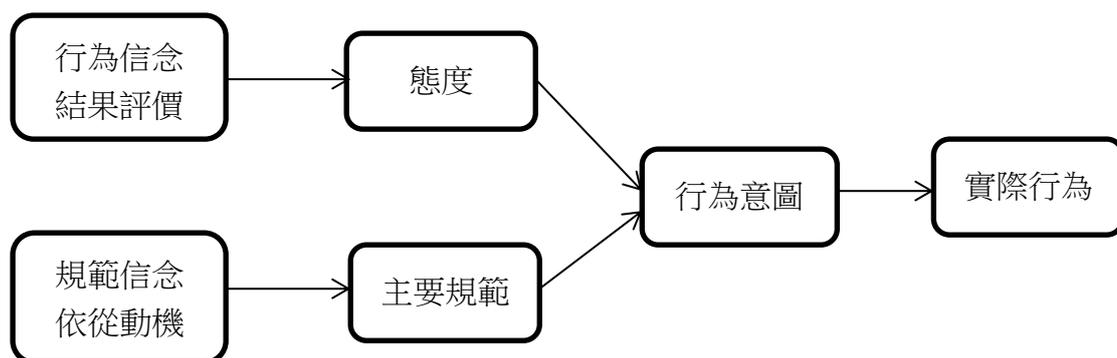


圖 2-1 理性行為理論 (TPA)

資料來源：Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975)

TRA 理論是在「行為的發生乃是基於個人的意志力控制」的假設下對個人的行為進行預測與解釋。因此當研究所要預測的行為符合此項解釋範圍時，此理論對於個人行為具有很強的預測力，但在實際情形，許多因素均會影響個人意志的控制程度(Ajzen, 1985)。例如有意接受圓夢服務的老人，若體能無法配合或得不到他人的協助，則其圓夢行為將很難實現。因此，高齡者參與圓夢服務常受到許多非意志力因素，如資源、機會、阻礙等的強烈影響，則TRA理論對這些不完全由個人意志所能控制的行為，往往無法給予合理的解釋（洪振超，2002；李能慧，2008）。

貳、計劃行為理論

計劃行為理論 (Theory of Planned Behavior, TPB) 是 Ajzen 於 1985 年，針對 TRA 處理人們缺乏完全自主控制之行為上的限制而提出的。人們的實際行為主要受到自主意圖的影響，但現實生活中，大多數的行為卻是受限於是否具備必要的機會與資源，而在個人意願形成之前的內外考慮因素，稱為個人對行為的知覺行為控制 (Perceived Behavior Control, PBC)。這些要素皆代表使用者對於行為的真實控制。因此，Ajzen (1985) 除了保留 TRA 中的情感態度與主觀規範構面外，加入知覺行為控制以量測個人認為可以控制行為執行的程度。行為控制知覺是由「控制信念 (control beliefs)」與「便利性知覺

(perceived facilitation)」的乘積和所構成，所謂「控制信念」是指個人對自己所擁有表現某一行為所需的資源、機會或阻礙多寡的認知；「便利性知覺」是指這些資源、機會或阻礙對行為的影響程度。TPB 建立了影響行為的直接、間接、外部與內部各個因素之間的關係，因而成為研究人類行為模式中相當穩定的行為預測模型（張世勳，2009）。

TPB 主要是以三個階段來分析行為模型的形成過程：(1)實際行為決定於個人的行為意圖；(2)個人的行為意圖受到對行為的態度、行為的主觀規範、知覺行為控制等全部或其中部分的影響；(3)當個人的行為控制知覺與實際行為控制非常接近時，行為控制認知將會直接影響實際行為（如圖 2-2）。在計劃行為理論模式中，除了主要變數：態度、主觀規範、知覺行為控制以及行為意圖外，傾向行為的態度、主觀規範及知覺行為控制決定於人口變數、人格特質、對標的物的態度、對標的物的信念、工作特性、情境變數等外部因素。這些變數被稱之為外部變數（Ajzen, 1988）。當人在行使某一特定行為不只決定於個人的動機，還有包括部份的非動機因素，例如時間、技能、個人知識的配合等；以及內在控制因素，如個人的缺點、技術、能力或情緒等，和外在控制因素，如資訊、機會、對他人的依賴性或障礙等（Notani, 1998；邱顯貴，2008）。

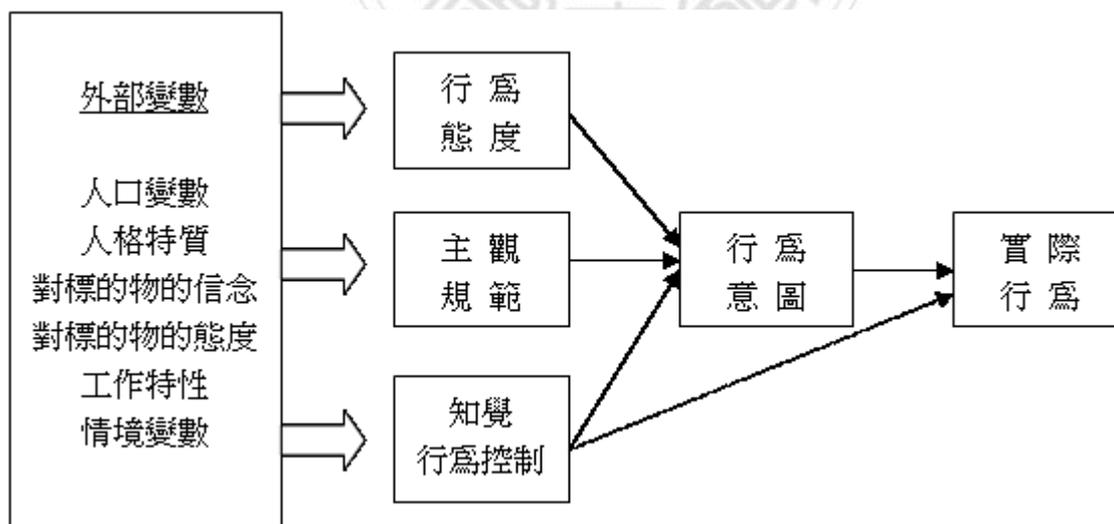


圖 2-2 Ajzen's 計劃行為理論 (TPB)

資料來源：Ajzen (1989)

叁、計劃行為理論之相關研究分析

計劃行為理論已經廣泛應用在各種研究領域，作為探討個人採取某一特定行為的主要理論依據。回顧國內有關參與行為或使用行為的研究結果發現：

1. 態度、主觀規範、知覺行為控制三個變項可充分解釋行為意向，且呈正向顯著影響(楊淑夏，2008；尤欽弘，2008；王耀聰、洪煌佳，2012；蘇榮彬，2012；洪君慧，2013；陳亮佑、林宜親，2013；簡榮基，2014)。另有部分研究指出，「態度」為最有效解釋使用行為或參與行為的意願(張嘉麟、李勝雄，2013)。
2. 林東正、徐筱雯、祝國忠(2010)之研究結果則顯示，社交需求影響參與態度，而態度與主觀規範會正向影響參與意圖(李能慧，2008；黃仁華，2013)。其中，王成財、陳金足、王小龍(2010)，駱碧蓮(2010)與賴思伊、錢士謙、蔡豐隆(2013)主張，主觀規範對於行為意向沒有顯著相關；吳忠宏、蘇珮玲(2005)與李宗昱、湯慧娟(2012)則認為，知覺行為控制對行為意圖沒有顯著影響。
3. 侯靖男、江志正(2010)之研究結果則顯示，態度及知覺行為控制對參與行為意向，具有顯著直接及間接效果；而李能慧(2008)之研究，將「態度」修正為中介構面，得到主觀規範與知覺行為控制對「行為傾向」存在間接效果。

綜觀上述文獻結果可發現，態度、主觀規範與知覺行為控制對於行為意向之影響力，三者之間雖會顯示不同程度的差異性，主要原因源自於研究的內容與對象不同。然而，參與行為會受意圖的影響是不爭事實，而「意圖」更是誘發行為決策的重要因素(吳忠宏、蘇珮玲，2005)。計畫行為理論確實可以應用在預測參與者的使用意圖。由於，高齡者對圓夢服務，會因自己主觀上的想法或受他人影響提出自己的看法，個人對行為的知覺行為控制，進而影響對圓夢服務的接受意願。另外各具不同社會經濟背景的消費者，接受服務的意願與消費能力必然有別，因此，本研究加入人口統計的外部變數，以瞭解不同背景的高齡者，對參與圓夢服務行為意向之現況，以及接受意願的程度。

第三章 研究方法

依據本研究目的及參考第二章相關文獻資料，整理設計本研究的概念性架構、研究假設及相關研究工具。本章分為五節，第一節為研究架構；第二節陳述研究問題與研究假設；第三節研究對象與抽樣方式；第四節研究工具；第五節資料整理與分析。

第一節 研究架構

本研究運用 Ajzen (1985) 的計劃行為理論作為研究基礎，加入圓夢需求的構念修正理論模型，將影響高齡者參與圓夢服務意願的因素分為：對圓夢服務的態度、主觀規範、圓夢的需求及知覺行為控制。根據學者李能慧 (2008) 以及黃義俊、楊敏里與劉德芳 (2010) 等實證的研究，他們將態度視為主觀規範與知覺行為控制，影響接受行為意向的中介變數。援引上述學者之研究，本研究將態度視為主觀規範與圓夢需求影響參與意願之中介變數，建立高齡者參與行為意向的觀念性架構，如圖 3-1 所示。

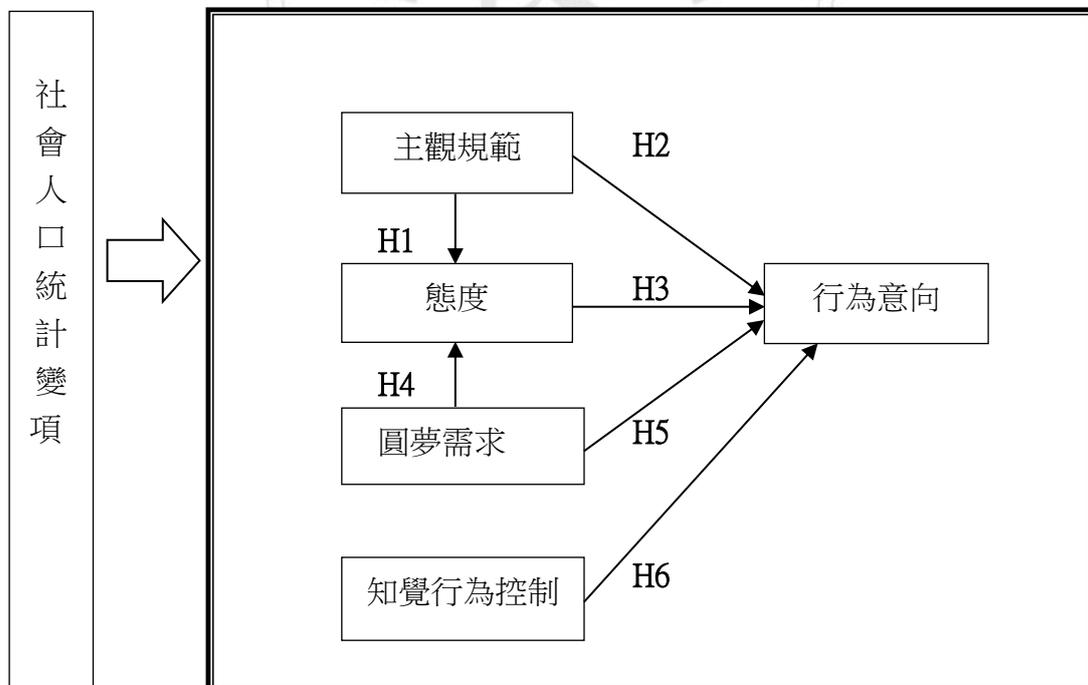


圖 3-1 研究架構概念圖

第二節 研究假設

根據本研究目的與文獻探討，本研究所欲驗證的假設可歸納如下：

壹、主觀規範、態度與行為意向的關係

Ajzen (1985; 1991) 提出之計畫性行為理論 (TPB) 並未認為主觀規範會影響個人態度，但過去有實證研究指出有此可能。如 Hsu and Chiu (2004) 在線上服務之採用行為意向模式中，主觀規範會正向影響態度，研究結果獲得支持。在其他行為領域，如 Chang (1998) 在使用盜版軟體之行為研究以及 Ajzen and Driver (1992) 在休閒選擇之行為研究，均發現主觀規範對於行為意向之影響並不顯著，反而是經由態度對行為意向有顯著的間接影響 (引自黃義俊等人，2010)。故本研究提出以下假設 H1。

H1：高齡者對圓夢服務的「主觀規範」正向影響「態度」。

貳、主觀規範對參與圓夢服務意願的影響

在 TPB 中，「主觀規範」是指個人在採取行為時感受到的社會壓力。Ajzen (1985) 認為主觀規範會正向影響其使用的意圖，當主觀規範愈高，則使用意圖愈高。以圓夢服務為例，如果消費者在考慮是否採取接受圓夢服務時，知覺到重要他人預期的看法，當規範的影響越正向，則接受該項服務的意願會越強。故本研究提出以下假設 H2。

H2：高齡者對圓夢服務的「主觀規範」正向影響「行為意向」。

參、態度對行為意向的影響

Ajzen (1985) 認為態度是影響行為意圖的重要因素。由於，個人對行為所抱持的態度，可衡量個人行為的傾向態度，也可以預測執行該行為的意圖。以圓夢服務為例，如果消費者認為該服務對實現個人的願望是有助益，會產生正向態度，進而產生接受圓夢服務的意願。故本研究提出以下假設 H3。

H3：高齡者對圓夢服務的「態度」會正向影響「行為意向」。

肆、圓夢需求、態度與行為意向的關係

Maslow (1968) 認為個體成長的內在動力是動機，而動機是由多種不同性質的需求所組成。黃富順 (2008) 把需求歸納為其本質源自於生理上的驅力與心理上的動機。需求是內心對某事物的欲求，屬於內在的誘因，會影響態度(Huang and Chuang, 2007)，從林東正等人 (2010) 的實證研究發現，社交需求對交友網站的參與態度具有正向顯著影響。當高齡者觸動到未了素願的需求愈高，影響個人積極圓夢的態度將會愈加正面。故本研究提出假說 H4。

H4：高齡者對圓夢服務的「圓夢需求」正向影響「態度」。

伍、圓夢需求對行為意向的影響

H.J.Leavitt (1958) 在「管理心理學」(Managerial Psychology) 一書中，提出人的行為模式為：刺激→需要→行為→目標。Murray (1938) 也認為需求被激發時，便會引發行為，減少需求。換言之，需求會使一個人產生驅力，引起箇體活動，經由動機引導個體趨向目標 (黃國彥，1994；張春興，2005)。老人學專家 Cohen (2005) 認為在「總結階段」的老年人會藉由回顧、總結和回饋的過程，積極去處理未完成的事或終結未化解的衝突。所謂未完成的事務意指未了心願或是亟待實現的理想與夢想。因此，高齡者若有強烈的圓夢需求，便會升高個人付諸行動的意願。故本研究提出假說 H5。

H5：高齡者對圓夢服務的「圓夢需求」正向影響「行為意向」。

陸、知覺行為控制對行為意向的關係

Ajzen (1985) 在 TPB 中認為知覺行為控制是指「個人知覺自己有能力去執行某一行為的程度」，當知覺行為控制愈正向時，對使用意圖之正向影響程度愈高。以圓夢服務為例，如果消費者認為有能力操控該服務的使用，代表個人對該項服務的知覺行為控制越正向，接受該項服務的意願會越強。故本研究提出以下假設 H6。

H6：高齡者對圓夢服務的「知覺行為控制」正向影響「行為意向」。

第三節 研究對象與抽樣方式

本研究採用問卷調查法來收集資料，以高雄市地區年滿 65 歲以上居民，能以言語與人交談及回答者為研究母群體。本節針對研究對象和抽樣方式作如下說明：

壹、母群體

根據高雄市政府民政局（103 年 7 月）統計資訊顯示，高雄市 38 個行政區年滿 65 歲以上之人口總數為 324,482 人。本研究依各行政區老人人口總數的規模分為高密度區（1 萬人以上）、中密度區（4 千至 1 萬人）、低密度區（4 千人以下）三種型態。依人口規模劃分之情形，整理如附錄二。

基於研究時間、財力等因素的考量，以及問卷回收率的問題，預計抽取 360 份有效樣本數²。於 103 年 12 月 23 日至 104 年 3 月 12 日期間進行正式問卷施測，按行政區高齡人口的規模型態進行配額取樣，抽取之樣本數如表 3-1 所示：

表 3-1 高雄行政區人數規模比例抽樣人數一覽表

人口規模	行政區數	平均人口數	抽樣比例 (%)	配額樣本數	實際完成樣本數
高密度區 (16,000 人以上)	6	26,584	49	176	193
中密度區 (4,600~16,000 人)	14	8,385	36	130	134
低密度區 (4,600 人以下)	18	2,644	15	54	60
總計	38	8,539	100	360	387

資料來源：本研究整理

貳、抽樣方式

本研究之母群體為高雄市 65 歲以上老人，正試施測採用二階段立意抽樣方式，首先，從高、中、低三種人口規模的行政區抽樣，選取的行政區總數為 23 區。其次，再

²依據吳明隆（2011）引學者 Cresswell 指出，研究對象為一般樣本，採用問卷調查進行量化研究時，有效樣本數約需 350 為即可。

依表 3-1 分配比例抽取樣本。分別在高雄市高密度區：三民、鳳山、苓雅、前鎮、左營、楠梓等 6 區，依 49%比例預計取 176 個樣本數；在中密度區：立意選取鼓山、小港、大寮、岡山、美濃、新興、林園、路竹、仁武、前金、鳥松等 11 區，依 36%比例預計取 130 個樣本數；在低密度區：立意選取鹽埕、梓官、阿蓮、湖內、內門、永安等 6 區，依 15%比例預計取 54 個樣本數，總計 360 個樣本。發放送問卷除了商請關懷據點的社工、社區的志工、學校同窗協助施測，並鼓勵親朋好友以滾雪球的方式加入訪員小組。本研究共計發出 500 份問卷，經正式施測問卷實際回收 460 份問卷，經剔除填答不完整、填答方式錯誤等無效問卷 73 份，共得有效問卷 387 份問卷，有效問卷回收率為 77.4%。

第四節 研究工具

根據老年期心理發展理論與心理需求之相關研究文獻，彙整分析影響高齡者參與圓夢服務意願的因素，結合高齡者圓夢需求信念構面變項，從心理層面上可達成解釋與預測高齡者的行為。本研究以計劃行為理論作為研究理論基礎，並參考學者之研究編擬「高齡者參與圓夢服務的行為意向量表」，作為研究之調查測量工具。本節就研究變項的操作型定義與研究工具的編製過程說明如下：

壹、研究變項之操作型定義

根據本研究之研究架構，主要的研究變項有態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求與行為意向，以及個人基本資料。茲將各變項之操作型定義界定如下：

一、參與圓夢服務行為意向量表

本研究問卷的第一部分包含，態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求以及行為意向等五個分量表，以下分述各有關變項之操作型定義。

(一) 態度

Ajzen (1991) 認為行為態度是：「個體對於表現特定行為的正面或負面評價」。本研究定義為：「高齡者對於參與圓夢服務所採取正向或負向評價的程度」，問卷題項參

酌 Ajzen (1991)、李能慧 (2008)、黃元鶴 (2011) 和蕭穎謙、賴淑慧與白榮吉 (2012) 等之研究，編修而成 Likert 四點式量表，此構面共有 13 個題項：即第 1~11 題。計分方式從非常不同意到非常同意，依次得分為 1 分、2 分、3 分、4 分。

(二) 主觀規範

Ajzen (1985) 認為主觀規範是個人對特定個體或團體認為其是否應從事該項行為的信念，表示個人從事某項行為所感受到的社會期待(Ajzen, 1991)。本研究定義為：「高齡者接受圓夢服務可能受到重要參考群體評價的影響」，問卷題項參酌 Ajzen (1991)、黃仁華 (2013)、郭達卿 (2013) 等之研究，編修而成 Likert 四點式量表，此構面共有 4 個題項：即第 12~15 題。計分方式從非常不同意到非常同意，依次得分為 1 分、2 分、3 分、4 分。

(三) 知覺行為控制

Ajzen (1991) 將知覺行為控制定義為個人感受到所履行的行為之難易程度，知覺行為控制越正向，表示有較好能力去執行特定行為。本研究定義為：「高齡者選擇參與圓夢服務時覺知從事該行為的難易程度」，並參考 Ajzen (1985)、李能慧 (2008)、黃仁華 (2013) 和郭達卿 (2013) 等的研究，編修而成 Likert 四點式量表，此構面共有 6 個題項：即第 16~21 題。計分方式從非常不同意到非常同意，依次得分為 1 分、2 分、3 分、4 分。

(四) 圓夢需求

本研究所稱之圓夢需求，係指高齡者意識到形體衰老，對於未化解的人事衝突或未竟事務，必須利用有限的生命積極去實現未完成的願望。本研究操作性定義為：「高齡者內心渴望去完成未實現夢想的欲求」，並參考 Maslow (1969)、Ajzen (1985)、朱瑞玲與楊國樞 (1988)、胡文郁等人 (1991)、Cohen (2005)、陳瓊芬 (2009) 和羅瑞玉 (2009) 等的研究，編修而成 Likert 四點式量表，此構面共有 9 個題項：即第 22~30 題。計分方式從非常不同意到非常同意，依次得分為 1 分、2 分、3 分、4 分。

(五) 行為意向

Ajzen (1991)認為行為意向係指個人從事某行為之主觀機率或可能性，並可用以預測實際行為的發生。本研究定義為：「高齡者未來想參與圓夢服務意願的程度」，並參考Ajzen (2006)、李能慧 (2008)、駱碧蓮 (2010)和郭達卿 (2013)等的研究，編修而成Likert 四點式量表，此構面共有 5 個題項：即第 31~35 題。計分方式從非常不同意到非常同意，依次的得分為 1 分、2 分、3 分、4 分。

二、個人基本資料

高齡者的社會背景資料是在問卷中的第二部分，以下分述各變項之操作型定義。

- (一) 性別：男性、女性，共二類。
- (二) 年齡：此問項為開放式答案，由受訪者依據出生年次自行填答。
- (三) 教育程度：不識字、自修識字、國小、國/初中、高中/職、專科、大學及研究所(含)以上，共七類。
- (四) 婚姻狀況：未婚、已婚、再婚、離婚或分居、喪偶、其他，共六類。
- (五) 有無子女：此問項為開放式答案，由受訪者依據子女人數自行填答。
- (六) 居住情形：獨居、僅與配偶同住、僅與子女同住、與配偶和子女同住、與親戚朋友同住、住安養機構、其他，共七類。
- (七) 是否已退休：退休、未退休、其他，共三類。
- (八) 職業狀況：軍、公、教、工、商、農漁牧、自由業、家管、無、其他，共十類。
- (九) 經濟來源(複選)：退休金、積蓄及利息所得、工作收入(含配偶)、兒女提供、親友提供、老人津貼(含年金或政府補助)、其他，共七類。
- (十) 經濟狀況：非常富裕、小康、夠用、不好、非常困難，共五類。
- (十一) 宗教主要信仰：佛教、道教、基督教、天主教、回教、一貫道、民間信仰、無宗教信仰、其他，共九類。
- (十二) 健康狀況：非常健康、良好、普通、不好、非常不好，共五類。
- (十三) 行動能力：行動自如、柺杖助行、需人攙扶、輪椅代步、無法行動，共五類。
- (十四) 過去一年內有參與圓夢活動的經驗：沒有、一次、二次、三次、四次(含)以上，共五類。

- (十五) 目前您想去完成的願望：重(補)披婚紗、尋根之旅、開書畫展、重溫舊夢、角色扮演、進修學習、環島圓夢、彌補遺憾、參訪旅遊、尋失聯親友、自我挑戰、返鄉團聚、助人志工、親友陪伴、完成遺願、回饋社會、臨終心願、偶像會面、創業圓夢、環遊世界、委託照顧兒孫、遷葬亡故親友、其他，共 23 類。
- (十六) 您預算支付多少費用來完成願望?：10,000 以下、10,001~20,000、20,001~30,000、30,001~40,000、40,001~60,000、60,001~80,000、80,001~100,000、100,001 以上、其他，共九類。

貳、研究工具的編製過程

本研究主要以問卷作為測量的研究工具，問卷內容主要根據老人心理發展理論與相關文獻，參考朱瑞玲、楊國樞(1988)建構「台灣民眾的心理需求因素量表」、羅瑞玉(2009)所編製「老人靈性需求量表」以及有關參與行為意向之研究。進行編輯各構面的觀察變項，經由專家效度檢核與修改，建構量表的內容效度之後，立意抽樣選取 48 份有效樣本，完成預試問卷以 SPSS18.0 統計軟體進行項目分析及信度考驗，經刪除修訂題項、重整編排完成正式問卷（見附錄一），編製過程說明如下：

一、建立專家內容效度

問卷初稿編製完成後，敦請相關領域之專家學者（名單如表 3-2 所示），進行問卷內容效度檢定，將原始問卷修正為預試問卷。

表 3-2 專家效度名單（依姓氏筆畫排列）

姓名	服務學校/單位	職稱
王枝燦	南華大學	生死學系助理教授
林秀碧	嘉南藥理大學	老人服務事業管理系助理教授
姚卿騰	南華大學	學輔中心輔導老師兼組長
歐慧敏	南華大學	幼兒教育學系助理教授兼系主任
陳增穎	南華大學	生死學系助理教授
蔡明昌	國立嘉義大學	師資培育中心副教授
蔡昌雄	南華大學	生死學系助理教授兼系所主任

資料來源：本研究整理

二、問卷設計

預試問卷共分為兩部分，第一部分為衡量高齡者對圓夢服務參與的意願，其行為量表包括「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」、「圓夢需求」及「行為意向」等五個構面，共計 38 個題項；第二部分為高齡者之基本資料，共計 16 個題項。

(一) 參與圓夢服務行為量表

影響高齡者參與圓夢服務的因素，包含態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求以及行為意向。各構面與問卷內容說明如下：

1. 量表內容

(1) 態度 (AT)

本研究所探討的態度是指高齡者對於參與圓夢服務所採取的態度。此構面之衡量題項為：我認為參與圓夢服務是很好的想法、是值得的、協助我實現願望、帶給我很大的滿足、圓夢是年輕人的專利、是明智的選擇、正面的肯定、具重大意義、人老了就沒用不想參與、享有客製化專案的服務、談夢想不實際、在生活中展現活力與自信、企業創立圓夢服務樂觀其成，共計 13 個問項，其中第 AT5、AT9、AT11 題是反向題。

(2) 主觀規範 (SN)

本研究所探討的主觀規範是指高齡者對參與圓夢服務之主觀規範行為。此構面之衡量題項為：我認為同住家人會支持我參與圓夢服務、親戚會認同、熟識朋友會鼓勵、社群團體會勉勵，共計 4 個問項。

(3) 知覺行為控制 (PBC)

本研究所探討的知覺行為控制是指高齡者對參與圓夢服務之知覺行為。此構面之衡量題項為：我可以全權決定是否接受圓夢服務、有足夠的體力、有足夠的財力、有足夠的時間、收費價格會影響、年老體衰使我不方便、要依賴他人經濟的支持，共計 7 題，其中第 PBC5、PBC6、PBC7 題是反向題。

(4) 圓夢需求 (DN)

本研究所探討的圓夢需求是指高齡者內心渴望去完成未了的心願。此構面之衡量題項為：我有一個很明確的理想，希望用餘生去實現它、能完成某些心願，我會覺得

此生沒有遺憾、處理好生前的掛念，面對死亡就不會恐慌焦、想化解家人與親友相互之間的積怨心結、我想設法清除自己與家人或親友之間的糾葛、我想要掙脫傳統的束縛，活躍老化展現自我、避免家庭失和，我要妥善交代身後大事和遺願、我想探索解脫之道，培養健全生死智慧，安然面對死亡、我要自我提昇、超越自我，追求靈性的成長，共計 9 個問項。

(5) 行為意向 (BI)

本研究所探討的行為意向是指高齡者對參與圓夢服務之行為意向。此構面之衡量題項為：視實際情況考慮參與圓夢服務、未來都會計劃參與圓夢服務、未來參與圓夢服務的意願相當高、即使需要付費，我還是有參與圓夢服務的意願、我應該不會去參與圓夢服務，共計 5 個問項進行預試，其中第 BI5 題是反向題。

2. 量表答題計分方式

本量表之五個構面問項皆採用 Likert 四點量尺模式填答計分，正向題目的四個選項與計分為：非常不同意 (1 分)、不同意 (2 分)、同意 (3 分)、非常同意 (4 分)，分數越高代表受測者參與圓夢服務的意願越高，反之，則表示受測者參與意願的程度越低。

3. 量表信度分析

本研究採用 Like 量表中最常用的信度評估方法為 Cronbach's α 係數進行信度考驗，求其內部一致性係數，以檢定本量表之穩定性。施測預試問卷有效樣本 48 份結果，經信度考驗，由表 3-3 可知，本研究整體 Cronbach's α 係數達 0.97，在「態度」構面 Cronbach's α 係數為 0.94，刪除第 AT9、AT11 兩題後，Cronbach's α 係數為 0.95；在「知覺行為控制」構面 Cronbach's α 係數為 0.82，刪除第 PBC5 題後，Cronbach's α 係數為 0.86。最後量表總題數，共計 35 題。

完成正試施測程序，問卷回收後，剔除無效問卷 (凡漏填題項太多或填答選項均相同者)，整理 387 份有效問卷進行編碼，登錄建檔再執行信度分析，其結果列示表 3-3。整體量表的 Cronbach's α 係數達 0.95，各構面的 Cronbach's α 係數介於 0.77~0.91 之間，顯示本量表內部一致性佳，具良好的信度。

表 3-3 信度分析表

構面名稱	預試問卷		正式問卷	
	題項編號	Cronbach's α	題項編號	Cronbach's α
態度	AT1~AT13	0.95	B1~B11	0.91
主觀規範	SN1~SN4	0.91	B12~B15	0.86
知覺行為控制	PBC1~PBC6	0.86	B16~B21	0.77
圓夢需求	DN1~DN9	0.87	B22~B30	0.84
行為意向	BI1~BI5	0.89	B31~B35	0.87
整體量表	38	0.97	35	0.95

資料來源：本研究整理

4. 量表建構效度

本研究使用線性結構模式檢驗模型適配度，以 AMOS 20.0 軟體進行驗證性因素分析來衡量問卷之效度。當利用驗證性因素分析法檢驗建構效度時，依據學者 Fornell 與 Larcker(1981)之建議：(1)所有題項的標準化因素負荷量 (Factor Loading) 要大於 0.5 且達到顯著水準 ($p < 0.01$)；(2)組合信度值 (Composite Reliability, CR) 要大於 0.7；(3)平均變異萃取量 (Average Variance Extracted, AVE) 要大於 0.5。本研究亦依此標準來判斷量表是否具有收斂效度與區別效度。經由驗證性因素分析結果，如表 3-4 所示，(1) 所有題項之標準化因素負荷量，除了態度構面的題項 B5 與知覺行為控制構面之題項 B20、B21 等三個問項， λ 值分別為 (0.44、0.43、0.41) 稍低之外，其餘均大於 0.5 以上，且 t 值達顯著水準 ($p < 0.01$)；(2)各構念成分 CR 值均大於 0.71 以上；(3)各構念 AVE 值在知覺行為控制構面 0.48 與圓夢需求構面 0.38 稍低，其餘皆大於 0.5。整體而言，量表各構面大致符合收斂效度之要求，顯示模式內在品質在可接受的水準範圍。

表 3-4 量表各構面之驗證性因素分析表

變項	因素負荷量	標準誤	t 值	誤差變異數	t 值	多元相關平方	CR	AVE
態度				0.07	6.39		0.75	0.50
B1	0.61	0.06	7.47	0.11	13.31	0.37		
B2	0.76	0.07	8.07	0.09	12.51	0.58		
B3	0.81	0.09	8.24	0.10	12.10	0.65		
B4	0.79	0.10	8.22	0.13	12.35	0.62		
B5	0.44	0.07	6.48	0.31	13.67	0.19		
B6	0.74	0.09	7.98	0.14	12.75	0.54		
B7	0.69	0.07	7.80	0.11	13.03	0.47		
B8	0.75	0.09	8.08	0.13	12.63	0.57		
B9	0.80	0.09	8.24	0.11	12.24	0.64		
B10	0.72	0.09	8.00	0.15	12.86	0.51	.	
B11	0.63	0.06	7.56	0.11	13.29	0.39		
主觀規範				0.20	8.50		0.87	0.69
B12	0.76	0.10	7.45	0.15	12.04	0.57		
B13	0.86	0.10	7.49	0.07	10.03	0.74		
B14	0.86	0.09	7.36	0.06	10.03	0.73		
B15	0.69	0.08	7.07	0.14	12.64	0.48		
知覺行為控制				0.16	7.09		0.73	0.48
B16	0.69	0.09	11.89	0.17	11.34	0.47		
B17	0.77	0.10	12.18	0.14	9.93	0.59		
B18	0.65	0.10	10.47	0.19	11.80	0.42		
B19	0.60	0.09	10.36	0.18	12.37	0.36		
B20	0.43	0.10	7.27	0.29	13.22	0.18		
B21	0.41	0.10	6.94	0.30	13.26	0.17		

(續下頁)

表 3-4 量表各構面之驗證性因素分析表 (續)

變項	因素負荷量	標準誤	t 值	誤差變異數	t 值	多元相關平方	CR	AVE
圓夢需求				0.09	5.59		0.71	0.38
B22	0.56	0.08	10.60	0.19	12.80	0.32		
B23	0.54	0.07	9.66	0.13	12.99	0.29		
B24	0.58	0.08	10.41	0.16	12.71	0.33		
B25	0.55	0.09	9.90	0.21	12.72	0.30		
B26	0.57	0.09	10.36	0.20	12.60	0.33		
B27	0.62	0.09	11.49	0.19	12.56	0.38		
B28	0.63	0.09	11.44	0.15	12.24	0.40		
B29	0.73	0.08	13.49	0.11	11.23	0.54		
B30	0.71	0.09	13.35	0.13	11.51	0.51		
行為意向				0.13	8.12		0.88	0.64
B31	0.74	0.10	16.24	0.11	11.96	0.54		
B32	0.71	0.12	15.43	0.17	12.28	0.50		
B33	0.90	0.10	21.74	0.06	7.08	0.81		
B34	0.83	0.11	19.13	0.10	10.13	0.68		
B35	0.60	0.13	12.30	0.21	12.94	0.36		

資料來源：本研究整理

(二) 個人基本資料

本研究選定的人口統計變項，包含：性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、有無子女、居住情形、是否已退休、職業狀況、經濟來源（複選）、經濟狀況、宗教信仰、健康狀況、行動能力、過去一年內有參與圓夢活動的經驗、目前您想去完成的願望（複選）、您預算支付多少費用來完成願望? 等，共計 16 個題項。

第五節 資料處理與分析

本研究採用問卷調查法蒐集資料，問卷回收整理後，進行編碼、登錄建檔後，以 SPSS 18.0 與 AMOS 20.0 套裝軟體進行資料分析。本研究採用的統計方法說明如下：

一、描述統計

以次數分配分析高齡者的基本背景資料之分布情形，並分析各變項的百分比、平均值及標準差，了解受訪者在各個變項之現況。

二、獨立樣本 t 檢定

以 t 檢定進行性別、居住狀況、退休情形、經濟狀況，以及行動能力等五個背景變項對參與意願之差異分析。

三、單因子變異數分析 (One-way ANOVA)

以ANOVA分析不同背景變項之高齡者，在態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求，以及行為意向等構面之差異情形，若檢定結果達顯著者，進一步以Scheffe法進行事後檢定，來了解各組間之顯著性。

四、Pearson積差相關

以Pearson積差相關來探討不同背景變項之年齡、參與次數、經費預算對參與圓夢服務行為意向變項是否具有相關關係。並對行為意向及態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求，進行相關程度分析，以瞭解共線性問題。

五、結構方程模式分析 (Structural Equation Modeling, SEM)

SEM是一個以迴歸為基礎的多變量統計方法，結合「因素分析(Factor Analysis)」與「路徑分析(Path Analysis)」，可用來檢驗潛在變數間的相互影響效果、驗證模型的配適性，並透過路徑係數得以驗證研究假設。本研究之分析方法是根據Anderson與Gerbing (1988)所提出之二步驟程序，首先以驗證因素分析發展適配的測量模型，接著估計結構成分進行分析理論模式。

第四章 實證結果與分析

本章根據問卷調查所蒐集之各項數據資料，進行統計分析，依據本研究之目的與問題，逐項驗證假說。本章共分成四節來探討，第一節樣本背景變項之分析；第二節敘述性統計分析；第三節人口統計變項變異數分析；第四節高齡者參與圓夢服務行為意向模式之建構與分析。

第一節 樣本背景變項之分析

本研究針對高雄行政區之高齡者，共發出500份問卷，回收有效問卷共計387份，有效樣本回收率77.4%。本節依有效樣本之受測者，個人不同的背景資料，性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、子女人數、居住狀況、退休情形、職業、經濟來源、經濟狀況、宗教信仰、健康狀況，以及行動能力，其人數與百分比分佈情形；而樣本之參與特性資料，則包含過去一年內參與圓夢活動次數、目前想去完成的願望以及經費預算等，其研究對象樣本參與圓夢活動的經驗與需求類型分佈情形，詳如表4-1所示。

壹、不同背景變項之基本資料

一、性別

受測者是男性有159人，佔全體有效樣本的41.1%，而女性則有228人，佔58.9%，女性多於男性。

二、年齡

受測者以65~74歲(初老)者人數最多，共256人，佔全體有效樣本的66.1%；依次則為75~84歲(中老)，有108人，佔28.0%；85歲以上(老老)，有23人，只佔5.9%。

三、教育程度

受測者以小學以下人數最多，有159人，佔全體有效樣本的41.1%；依次則為大專及研究所以上者，有97人，佔25.1%；高中/職者(18.6%)；而國/初中者(15.2%)。

四、婚姻狀況

受測者有七成以上為「已婚」狀況(70.8%)；而喪偶者佔22.2%；「未婚」以及「離婚或分居」者人數最少，不到一成的比例。

五、子女人數

受測者的子女有2人、3人者各佔三成；其次則為4人(含)以上，佔24.0%；而0~1人者人數最少，佔15.0%。

六、居住狀況

有八成以上的受測者是與家人同住(82.4%)；而「獨居」者佔14.5%；其餘（如與親戚朋友同住、住安養機構、工作處所等）者有12人，佔3.1%。

七、退休情形

有將近八成的受訪者已退出職場（77.8%）；而「未退休」者佔10.6%；其他（如家管、無業、待業等）者有45人，佔11.6%。

八、職業方面

受測者以軍公教人數最多有98人，佔25.3%；其次家管(24.8%)；工、商業者(23.2%)；農漁牧與自由業者(18.8%)；其他（如金融、待役、待業、無業等）者有30人，佔7.8%。

九、經濟來源

將近三成受測者表示，主要經濟來源是領老人津貼、年金或政府補助共計176人次(總次數=596)，佔29.5%；其次領退休金有149人次，佔25.0%；積蓄及利息所得(18.3%)；兒女提供(17.3%)；工作收入(含配偶)以及其他（如投資、租賃所得等)人次最少，約佔一成(9.9%)。

十、經濟狀況

六成以上的受測者表示剛好夠用(61.8%)；而「小康」者佔34.1%；其餘（如富有、不好、極差等）有14人，合計不到一成(4.1%)。

十一、宗教信仰

「佛教」佔三成以上最多(35.9%)；其次為民間信仰(20.1%)；道教(18.9%)，而基督

宗教信仰(基督教、天主教)佔一成多(13.9%)；沒有宗教信仰之受測者不到一成(8.8%)；「回教」與「其他」最少，占0.3%。

十二、 健康狀況

多數受測者呈亞健康有179人，佔46.2%；其次狀況良好以上，合計173人，佔44.7%；健康狀況不好(8.8%)；最少的是「非常不好」占0.3%。

十三、 行動能力

受測者以行動自如人數最多佔九成多(93.3%)；其餘使用助行器以及「行動不方便」者有26人，約佔6.7%。

貳、不同背景變項參與圓夢活動的經驗與需求類型之分析

一、過去一年內有參與圓夢活動次數

受測者表示，過去一年內未曾參與圓夢活動的人數最多，高達163人，佔全體有效樣本四成多(42.1%)；有參與圓夢活動的經驗1~2次者，有128人，佔33.1%；四次(含)以上者，有54人，佔13.9%；而以累積次數3次者人數最少，有42人，佔10.9%。

二、目前想去完成的願望

此題項是複選題，387位受測者之圓夢需求類別以複選方式共計1005個答案，圓夢類型次數統計結果如下：

1. 參訪旅遊的需求者最多，有197人次，佔總次數將近兩成(19.6%)；
2. 佔總次數10%~19.5%者，依次為進修學習(13.5%)、助人志工(12.7%)、親友陪伴(12.0%)，以上合計36.2%；
3. 佔總次數5%~10%者，有回饋社會(8.7%)、環島圓夢(8.2%)，以上合計16.9%；
4. 佔總次數低於5%者，依次為環遊世界(4.2%)、自我挑戰(3.5%)、重溫舊夢(3.2%)、尋根之旅(2.6%)、臨終心願(2.3%)、返鄉團聚(2.0%)、委託照顧兒孫(2.0%)、其他（如安養餘年、靈修、求生天國淨土、無願終老等）(1.4%)、彌補遺憾(1.0%)、完成遺願(1.0%)、角色扮演(0.9%)、尋失聯親友(0.8%)、重(補)披婚紗(0.5%)；而以遷葬亡故親

友人次最少，僅有1人，佔0.1%，以上合計27.3%未到三成。

三、經費預算

1. 10,000元以下，支付圓夢費用萬元以下人數最多，有98人，佔全體有效樣本的25.3%；
2. 10,001～40,000元，支付圓夢費用10,001～20,000元者，有67人(17.3%)、20001～40,000元者，有73人(18.9%)；
3. 40,001～100,00元，支付圓夢費用40,001～70,000元者，有35人(9.1%)；而以70,001～100,00元者為少數，僅有29人，佔7.5%。；
4. 100,001元以上，支付圓夢費用十萬以上者，有40人(10.3%)；
5. 其他（如視情況而定、免付費、無此預算等)有45人，佔11.6%。

表 4-1 受測樣本基本資料摘要表(N=387)

背景變項與參與特性	選項/組別	次數	百分比(%)
性別	男	159	41.1
	女	228	58.9
年齡	65～74 歲	256	66.1
	75～84 歲	108	28.0
	85 歲以上	23	5.9
教育程度	不識字	41	10.6
	自修識字	18	4.7
	國小	100	25.8
	國/初中	59	15.2
	高中/職	72	18.6
	專科	42	10.9
	大學及研究所(含)以上	55	14.2
婚姻狀況	未婚	14	3.6
	已婚	272	70.3
	再婚	2	0.5
	離婚或分居	13	3.4
	喪偶	86	22.2

(續下頁)

表 4-1 受測樣本基本資料摘要表(N=387) (續)

背景變項與參與特性	選項/組別	次數	百分比(%)
子女人數	0~1 人	58	15.0
	2 人	116	30.0
	3 人	120	31.0
	4 人(含)以上	93	24.0
居住情形	獨居	56	14.5
	僅與配偶同住	118	30.5
	僅與子女同住	105	27.1
	與配偶和子女同住	96	24.8
	與親戚朋友同住	1	0.3
	住安養機構	2	0.5
	其他	9	2.3
是否已退休	退休	301	77.8
	未退休	41	10.6
	其他	45	11.6
職業狀況	軍	11	2.8
	公	46	11.9
	教	41	10.6
	工	45	11.6
	商	45	11.6
	農漁牧	33	8.5
	自由業	40	10.3
	家管	96	24.8
	無	27	7.0
	其他	3	0.8
目前最主要經濟來源* (複選題)	退休金	149	25.0
	積蓄及利息所得	109	18.3
	工作收入(含配偶)	52	8.7
	兒女提供	103	17.3
	老人津貼、年金或政府補助	176	29.5
總次數=596	其他	7	1.2
經濟狀況	非常富有	2	0.5
	小康	132	34.1
	夠用	239	61.8
	不好	12	3.1
	非常困難	2	0.5

(續下頁)

表 4-1 受測樣本基本資料摘要表(N=387) (續)

背景變項與參與特性	選項/組別	次數	百分比 (%)
宗教主要信仰	佛教	139	35.9
	道教	73	18.9
	基督教	47	12.1
	天主教	7	1.8
	回教	1	0.3
	一貫道	8	2.1
	民間信仰	78	20.1
	無宗教信仰	34	8.8
	其他	0	0.0
	健康狀況	非常健康	21
良好		152	39.3
普通		179	46.2
不好		34	8.8
非常不好		1	0.3
行動是否方便	行動自如	361	93.3
	助行器(義肢、拐杖等)	20	5.2
	需人攙扶	2	0.5
	輪椅代步	4	1.0
過去一年參與圓夢活動 (或是實現個人願望)	沒有	163	42.1
	一次	75	19.4
	二次	53	13.7
	三次	42	10.9
	四次(含)以上	54	13.9

(續下頁)

表 4-1 受測樣本基本資料摘要表(N=387) (續)

	參訪旅遊	197	19.6
	助人志工	128	12.7
	尋根之旅	26	2.6
	進修學習	136	13.5
	親友陪伴	120	12.0
	環島圓夢	82	8.2
	重溫舊夢	32	3.2
圓夢類型*	回饋社會	87	8.7
(複選題)	角色扮演	9	0.9
總次數=1005	環遊世界	42	4.2
	返鄉團聚	20	2.0
	臨終心願	23	2.3
	尋失聯親友	8	0.8
	重(補)披婚紗	5	0.5
	彌補遺憾	10	1.0
	自我挑戰	35	3.5
	完成遺願	10	1.0
	委託照顧兒孫	20	2.0
	遷葬亡故親友	1	0.1
	其他	14	1.4
	10,000 以下	98	25.3
	10,001~20,000	67	17.3
	20001~40,000	73	18.9
經費預算	40,001~70,000	35	9.1
	70,001~100,000	29	7.5
	100,001 以上	40	10.3
	其他	45	11.6

註：標記*為複選題，因此，其百分比數值為此類別佔全部反應次數的百分比。

綜合以上分析資料可知，本研究之調查對象以年齡65~74歲、已婚女性、多數受測者已退休呈亞健康³且行動自如之初老、宗教信仰以佛教信仰佔最多，經濟狀況尚可，家庭經濟來源以領取退休金、老人津貼、年金或政府補助居多，多數受測者是與家人同住其中以家管、軍公教族群為主。在參與圓夢活動的經驗與類型方面，多數受測者過去

³當人群處在健康和患病之間的過度狀態，稱為"第三狀態" (WHO, 1977)，國內稱之為"亞健康"狀態。

一年內未曾參與圓夢活動；而以參訪旅遊的需求者最多。另則，由研究結果顯現，受測者對於圓夢經費的預算採取保守態度，支付10,000元以下人數最多。

參、高齡者參與圓夢服務行為意向之現況分析

本研究之「行為意向量表」採Likert四點量表，共計35題，問題選項從「非常不同意」至「非常同意」，依據受試之高齡者的實際填答情形，分別給予1分至4分，以每題平均數反映高齡者接受圓夢服務意願的現況，平均數愈高者表示其意願愈高。

圓夢服務行為意向量表分為五個子構面，分別為「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」、「圓夢需求」及「行為意向」共35題，各因素構面之得分情形，茲以表4-2所示。在整體參與圓夢服務行為意向量表總平均得分為100.98分，每題平均得分為2.89，接近於「同意」，在五個構面結果，每題平均得分依序為2.93、2.89、2.79、2.96 及2.79，其中以「圓夢需求」分量表得分最高，其次為「態度」，二者每題之平均得分高於整體行為量表每題目之平均得分。「態度」構面之標準差較其他構面高，表示高齡者在態度構面中有較高的差異性。

表 4-2 高齡者參與圓夢服務行為意向之分析摘要表(N=387)

變項構面	平均數	標準差	題數	每題平均得分
態度	32.21	4.19	11	2.93
主觀規範	11.57	1.77	4	2.89
知覺行為控制	16.74	2.35	6	2.79
圓夢需求	26.60	3.06	9	2.96
行為意向	13.93	2.23	5	2.79
整體行為量表	100.98	11.46	35	2.89

第二節 敘述性統計分析

本節旨在探討各研究構面之敘述性統計分析，分別就對影響高齡者參與圓夢服務行為意向之因素，包括「態度」、「主觀規範」、「知覺行為控制」、「圓夢需求」以及「行為意向」，五個題組問項皆採用李克特（Likert）4點量表加以衡量，得分範圍從1至4分。有關各因素之得分情形，其結果分述如下：

一、態度

由表4-3得知，在態度因素中，其平均值為2.93，而在此構面之11個問項反應差異不大，且問項標準差均小於1，只有「我認為追夢、圓夢是年輕人的專利」之差異性略高於其它問項外，其餘並無較大差異；在平均數部份，題項「我認為參與圓夢服務是很好的想法」、「我對於參與圓夢服務給予正面的肯定」所得分數較高，表示高齡者對「我認為參與圓夢服務是很好的想法」所持的態度較其他題項所反應之心理的認同更高。

表 4-3 態度因素各題描述統計表 (N=387)

編號	態度因素	平均數	標準差
B1	我認為參與圓夢服務是很好的想法	3.08	0.43
B2	我認為參與圓夢服務是值得的	3.02	0.46
B3	我認為參與圓夢服務可以協助我實現願望	2.93	0.53
B4	我認為參與圓夢服務帶給我很大的滿足	2.90	0.59
B5	*我認為追夢、圓夢是年輕人的專利	2.80	0.62
B6	我認為參與圓夢服務是明智的選擇	2.87	0.56
B7	我對於參與圓夢服務給予正面的肯定	3.06	0.45
B8	參與圓夢服務對我來說別具重大意義	2.86	0.55
B9	參與圓夢服務讓我在生活中展現活力與自信	2.93	0.55
B10	我認為圓夢服務能為我提供量身打造的服務	2.80	0.56
B11	我對圓夢服務企業的創立樂觀其成	2.97	0.43
整體量表		2.93	0.38

註：標記*為反向題。

二、主觀規範

由表4-4得知，在主觀規範因素中，其平均值為2.89，在此構面中各問項之間反應差

異不大；在平均數部份，題項「我認為社團成員會建議我參與圓夢服務」、「我認為熟識朋友或同事會鼓勵我參與圓夢服務」所得分數較高，表示高齡者對團體同儕或好友支持態度的影響最為重視。

表 4-4 主觀規範因素各題描述統計表 (N=387)

編號	主觀規範因素	平均數	標準差
B12	我認為同住家人會支持我參與圓夢服務	2.87	0.59
B13	我認為親戚會認同我參與圓夢服務	2.84	0.51
B14	我認為熟識朋友或同事會鼓勵我參與圓夢服務	2.92	0.48
B15	我認為社團成員會建議我參與圓夢服務	2.94	0.51
整體量表		2.89	0.44

三、知覺行為控制

由表4-5得知，在知覺行為控制因素中，其平均值為2.79，在此構面中各問項之間反應差異亦不大；在平均數部份，「我可以全權決定是否接受圓夢服務」此題項得分較高，表示一般受測之高齡者擁有較高的自主權。

表 4-5 知覺行為控制因素各題描述統計表 (N=387)

編號	知覺行為控制因素	平均數	標準差
B16	我可以全權決定是否接受圓夢服務	3.04	0.58
B17	我有足夠的體力來參與圓夢服務	2.81	0.57
B18	我有足夠的財力來參與圓夢服務	2.71	0.57
B19	我有足夠的時間來參與圓夢服務	2.89	0.53
B20	*年老體衰使我不方便參與圓夢服務	2.66	0.60
B21	*我要依賴他人經濟的支持才能參與圓夢服務	2.64	0.61
整體量表		2.79	0.39

註：標記*為反向題。

四、圓夢需求

由表4-6得知，在圓夢需求因素中，其平均值為2.96，在此構面中各問項之間反應並無極大差異；在平均數部份，題項「能完成某些心願，我會覺得此生沒有遺憾」所得分數較高，表示受測高齡者對於過去未完成的經驗，一直持續存在著，渴望妥善面對、處理並予以完成。

表 4-6 圓夢需求因素各題描述統計表 (N=387)

編號	圓夢需求因素	平均數	標準差
B22	我有一個很明確的理想，希望用餘生去實現它	2.88	0.53
B23	能完成某些心願，我會覺得此生沒有遺憾	3.06	0.42
B24	處理好生前的掛念，我就能自在的面對死亡	3.01	0.48
B25	我想化解家人與親友相互之間的積怨心結	2.88	0.54
B26	我想設法清除自己與家人或親友之間的衝突	2.90	0.55
B27	我想要掙脫傳統的束縛，活躍老化展現自我	2.89	0.56
B28	避免家庭失和，我要妥善交代身後大事和遺願	3.00	0.50
B29	我想探索解脫之道，培養健全生死智慧，安然面對死亡	2.98	0.48
B30	我要自我提昇、超越自我，追求靈性的成長	3.00	0.52
整體量表		2.96	0.34

五、行為意向

由表4-7得知，在行為意向因素中，其平均值為2.79，在此構面中各問項之間反應差異亦不大；在平均數部份，題項，「在未來，我會視實際情況考慮參與圓夢服務」所得分數最高，表示多數受測者在行為意向上是採取觀望保守的態度。

表 4-7 行為意向因素各題描述統計表 (N=387)

編號	行為意向因素	平均數	標準差
B31	在未來，我會視實際情況考慮參與圓夢服務	2.97	0.49
B32	不論處境如何，我未來都會計劃參與圓夢服務	2.64	0.58
B33	整體而言，我未來參與圓夢服務的意願相當高	2.80	0.57
B34	即使需要付費，我還是有參與圓夢服務的意願	2.75	0.56
B35	*我應該不會去參與圓夢服務	2.75	0.58
整體量表		2.79	0.45

註：標記*為反向題。

小結：

從上述分析得知，高齡者對圓夢服務參與行為之態度評價與圓夢需求較高，平均值分別為2.93與2.95；接受圓夢服務行為意向則相對的較低，平均值為2.78。在各構面中，高齡者認定影響他們參與圓夢服務行為意願之關鍵因子各為：態度構面為「我認為參與圓夢服務是很好的想法」，平均值為3.08；主觀規範構面為「我認為社團成員會建議我

參與圓夢服務」，平均值為2.94；知覺行為控制構面為「我可以全權決定是否接受圓夢服務」，平均值為3.04；圓夢需求構面為「能完成某些心願，我會覺得此生沒有遺憾」，平均值為3.06；而行為意向構面則為「在未來，我會視實際情況考慮參與圓夢服務」，平均值為2.97。



第三節 高齡者參與圓夢服務行為意向各因素間之差異分析

本節旨在探討不同背景變項之高齡者在態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求，以及行為意向等構面是否具有差異。本研究主要採用單因子變異數分析 (one-way ANOVA)，探討年齡、教育程度、婚姻、職業、宗教信仰、健康狀況、過去一年內曾有圓夢的次數，以及費用預算在各構面上之差異情形。檢定結果若變異數分析 F 值達顯著差異水準 ($p < .05$) 時，則以 Scheffe 法進行事後各組距比較，並檢驗各項差異性之假設。除此之外，對於受測之高齡者的之性別、居住狀況、退休情形、經濟狀況，以及行動能力等五個背景變項，則以獨立樣本 t 檢定進行檢驗。

壹、人口統計變項在不同構面之檢定分析

為利後續統計分析之穩定性，本研究回收有效問卷經過彙整分析後，將各背景變項之選項予以分組，並對單項次數百分比未達 5% 以上之選項進行合併。以下說明分群併組之概況：

1. 教育程度：將不識字、自修識字、國小合併為「國小以下」；專科、大學及研究所以上合併為「大專校院以上」。
2. 婚姻：將已婚與再婚者合併為「已婚有偶」；未婚與離婚或分居合併為「其他」。
3. 居住狀況：將僅與配偶同住、僅與子女同住、與配偶和子女同住合併為「與家人同住」；獨居、與親戚朋友同住、住安養機構、其他合併為「不與家人同住」。
4. 退休情形：將未退休與其他合併為「尚未退休」。
5. 職業別：軍、公、教合併為「軍公教」；工、商合併為「工商業」；農漁牧與自由業合併為「農漁牧自由業」；家管、無業與其他合併為「其他」。
6. 經濟狀況：將非常富有、小康合併為「普通以上」；夠用、不好、非常困難合併為「普通(含)以下」。
7. 宗教信仰：將基督教與天主教合併為「基督宗教」；回教、一貫道、無宗教信仰與

其他合併為「其他」。

8. 健康狀況：將非常健康、良好合併為「良好(含)以上」；不好、非常不好合併為「不好(含)以下」。
9. 行動能力：將助行器(義肢、柺杖等)、需人攙扶、輪椅代步合併為「行動不便」。
10. 過去一年內曾達成圓夢的次數：將一次與二次合併為「1~2次」；三次與四次(含)以上合併為「3次(含)以上」。
11. 費用預算：將10,000元以下與其他(未定、無預算)合併為「1萬元以下」；10,001~20,000元與20,001~40,000元合併為「1萬~4萬元」；40,001~70,000元、70,001~100,000元、100,001元以上合併為「4萬元以上」。

進行實證檢定其結果，如表4-8~4-12所示，居住狀況在5個構面上均無顯著差異。至於人口統計變項在不同構面有顯著差異者，茲分別敘述如下：

一、不同背景變項的高齡者於態度之差異分析

以背景變項為自變項，態度為依變項，進行變異數分析，結果如表4-8所示：

- (一) 在性別、經濟狀況等方面，不同性別、經濟狀況的受測者在態度構面未達顯著差異 ($t=-.41, p=.681$ ； $t=1.09, p=.277$)。
- (二) 在年齡方面，不同年齡組的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組之差異，結果顯示，65-74 歲的初老者，對於圓夢服務參與的正向態度高於 75-84 歲之受測者。
- (三) 在教育程度方面，不同教育程度的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，學歷是國/初中、高中/職、大專校院以上之受測者，對於圓夢服務參與的正向態度明顯高於小學以下之受測者。
- (四) 在婚姻方面，不同婚姻的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已婚有偶之受測者，對於圓夢服務參與的正向態度明顯高於喪偶老人。

- (五) 在子女人數方面，不同子女人數的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，子女人數有 0-1 人、2 人或 3 人之受測者，對於圓夢服務參與的正向態度皆明顯高於子女人數有 4 人以上之受測者。
- (六) 在退休情形方面，不同退休情形的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已退休者在態度上明顯高於尚未退休之受測者。
- (七) 在職業方面，不同職業的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，職業是軍公教之受測者，對於圓夢服務參與的正向態度明顯高於工商業、農漁牧自由業以及其他行業之受測者。
- (八) 在宗教信仰方面，不同宗教信仰的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，信仰佛教、基督宗教及其他宗教信仰之受測者，對於圓夢服務參與的正向態度皆顯著高於道教。
- (九) 在健康狀況方面，不同健康狀況的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，健康狀況良好或普通之受測者對於圓夢服務參與的正向態度明顯高於不好(含)以下者。
- (十) 在行動能力方面，不同行動能力的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，行動自如之受測者，在參與圓夢服務的態度上明顯高於行動不便者。
- (十一) 在過去一年內達成圓夢的次數方面，不同的受測者過去一年內完成願望的次數在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，次數只要有 1 次(含)以上之受測者，在參與圓夢服務的態度上明顯高於近一年內未曾參與圓夢之受測者。
- (十二) 在費用預算方面，不同費用預算的受測者在態度構面上有顯著差異 ($p < .05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，預算支付 1 萬~4 萬元以及 4 萬元以上作為圓夢經費之受測者，在參與圓夢服務的態度上皆明顯高於預支 1 萬元以下之受測者。

表 4-8 不同背景變項之高齡者於態度差異分析摘要表

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
性別	g1, 男	159	2.92	0.37	-0.41	n.s.
	g2, 女	228	2.94	0.39		
年齡	g1, 65-74 歲	256	2.99	0.36	9.96***	g1>g2
	g2, 75-84 歲	108	2.81	0.35		
	g3, 85 歲以上	23	2.79	0.54		
教育程度	g1, 小學以下	159	2.77	0.35	20.97***	g1<g2 g1<g3 g1<g4
	g2, 國/初中	59	2.98	0.36		
	g3, 高中/職	72	2.98	0.30		
	g4, 大專校院以上	97	3.12	0.39		
婚姻	g1, 已婚有偶	274	2.97	0.35	5.15**	g1>g2
	g2, 喪偶	86	2.83	0.40		
	g3, 其他	27	2.86	0.52		
子女人數	g1, 0-1 人	58	2.96	0.47	7.34***	g1>g4 g2>g4 g3>g4
	g2, 2 人	116	3.02	0.33		
	g3, 3 人	120	2.94	0.34		
	g4, 4 人以上	93	2.78	0.38		
退休情形	g1, 已退休	301	2.95	0.37	2.03*	g1>g2
	g2, 尚未退休	86	2.86	0.40		
職業狀況	g1, 軍公教	98	3.10	0.39	9.92***	g1>g2 g1>g3 g1>g4
	g2, 工商業	90	2.87	0.37		
	g3, 農漁牧自由業	73	2.88	0.33		
	g4, 其他	126	2.86	0.37		
經濟狀況	g1, 普通以上	134	2.96	0.38	1.09	n.s.
	g2, 普通(含)以下	253	2.91	0.38		
宗教信仰	g1, 佛教	139	2.98	0.37	9.25***	g1>g2 g2<g3 g2<g5
	g2, 道教	73	2.72	0.36		
	g3, 基督宗教	54	3.08	0.37		
	g4, 民間信仰	78	2.89	0.37		
	g5, 其他	43	2.99	0.35		
健康狀況	g1, 良好(含)以上	173	2.96	0.37	6.94**	g1>g3 g2>g3
	g2, 普通	179	2.94	0.33		
	g3, 不好(含)以下	35	2.71	0.56		
行動能力	g1, 行動自如	361	2.95	0.37	4.08***	g1>g2
	g2, 行動不便	26	2.64	0.43		

(續下頁)

表 4-8 不同背景變項的高齡者於態度之差異分析摘要表 (續)

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
過去一年內 曾達成圓夢 的次數	g1, 0 次	163	2.83	0.39	10.99***	g1<g2
	g2, 1~2 次	128	2.99	0.31		g1<g3
	g3, 3 次(含)以上	96	3.02	0.40		
費用預算	g1, 1 萬元以下	143	2.83	.42	8.31***	g1<g2
	g2, 1 萬~4 萬元	140	2.95	.34		g1<g3
	g3, 4 萬元以上	104	3.02	.34		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

二、不同背景變項的高齡者於主觀規範之差異分析

以主觀規範為依變項，進行變異數分析，結果如表 4-9 所示：

- (一) 在性別、婚姻、退休情形、經濟狀況等方面，不同性別、婚姻、退休情形、經濟狀況的受測者在主觀規範構面上未達顯著差異 ($t=-1.14, p=.257$ ； $F=2.67, p=.071$ ； $t=1.45, p=.148$ ； $t=1.63, p=.105$)。
- (二) 在年齡方面，不同年齡組的受測者在態度構面上雖然達顯著水準 ($F=4.03, p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後檢定比較，結果發現各分組的差異不顯著。表示，受測高齡者對重要參考群體評價的影響，並未因年齡的不同而有顯著差異。
- (三) 在教育程度方面，不同教育程度之受測者在主觀規範構面得分達顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，學歷是高中/職、大專校院以上的受測者，受到重要參考群體的影響明顯高於小學以下之受測者。
- (四) 在子女人數方面，不同子女人數的受測者在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，子女人數有 2 人之受測者，受到重要參考群體的影響顯著高於子女人數有 4 人以上之受測者，。
- (五) 在職業方面，不同職業的受測者在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，職業是軍公教之受測者，受到重要參考群體的影響明顯高於工商業、農漁牧自由業以及其他行業之受測者。
- (六) 在宗教信仰方面，不同宗教信仰的受測者在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，

再以 Scheffe 法進行事後比較發現，信仰佛教、基督宗教、民間信仰及其他宗教信仰之受測者，受到重要參考群體的影響皆明顯高於道教。

(七) 在健康狀況方面，不同健康狀況的受測者在主觀規範構面上達顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，健康良好或普通者，受到重要參考群體的影響皆明顯高於不好(含)以下者。

(八) 在行動能力方面，不同行動能力的受測者在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，行動自如之受測者，受到重要參考群體之規範力的影響明顯高於行動不便者。

(九) 在過去一年內達成圓夢的次數方面，不同的受測者在過去一年內完成願望的次數在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，次數只要有 1 次(含)以上之受測者與近一年內未曾參與圓夢之受測者，在主觀規範上有所差異。顯示，重要參考群體的影響對一年內曾參與圓夢有 1 次(含)以上之受測者，其所產生的主觀規範效果高於近一年內未曾參與圓夢之受測者。

(十) 在費用預算方面，不同費用預算的受測者在主觀規範構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，預算支付 1 萬~4 萬元以及 4 萬元以上之受測者，受到重要參考群體規範力的影響皆明顯高於預支 1 萬元以下之受測者。

表 4-9 不同背景變項的高齡者於主觀規範之差異分析摘要表

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
性別	g1, 男	159	2.86	0.47	-1.14	n.s.
	g2, 女	228	2.91	0.42		
年齡	g1, 65-74 歲	256	2.94	0.42	4.03*	n.s.
	g2, 75-84 歲	108	2.81	0.45		
	g3, 85 歲以上	23	2.76	0.59		
教育程度	g1, 小學以下	159	2.76	0.44	10.45***	g1<g3
	g2, 國/初中	59	2.94	0.46		g1<g4
	g3, 高中/職	72	2.94	0.36		
	g4, 大專校院以上	97	3.05	0.42		

(續下頁)

表 4-9 不同背景變項的高齡者於主觀規範之差異分析摘要表（續）

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
婚姻	g1, 已婚有偶	274	2.93	0.41	2.67	n.s.
	g2, 喪偶	86	2.81	0.49		
	g3, 其他	27	2.82	0.56		
子女人數	g1, 0-1 人	58	2.89	0.50	3.14*	g2>g4
	g2, 2 人	116	2.97	0.38		
	g3, 3 人	120	2.90	0.47		
	g4, 4 人以上	93	2.78	0.42		
退休情形	g1, 已退休	301	2.91	0.43	1.45	n.s.
	g2, 尚未退休	86	2.83	0.47		
職業狀況	g1, 軍公教	98	3.04	0.42	5.35**	g1>g2 g1>g3 g1>g4
	g2, 工商業	90	2.80	0.49		
	g3, 農漁牧自由業	73	2.85	0.43		
	g4, 其他	126	2.87	0.41		
經濟狀況	g1, 普通以上	134	2.94	0.46	1.63	n.s.
	g2, 普通(含)以下	253	2.87	0.43		
宗教信仰	g1, 佛教	139	2.93	0.40	8.13***	g1>g2 g2<g3 g2<g4 g2<g5
	g2, 道教	73	2.66	0.45		
	g3, 基督宗教	54	3.07	0.43		
	g4, 民間信仰	78	2.89	0.42		
	g5, 其他	43	2.93	0.45		
健康狀況	g1, 良好(含)以上	173	2.94	0.42	6.32**	g1>g3 g2>g3
	g2, 普通	179	2.90	0.40		
	g3, 不好(含)以下	35	2.65	0.64		
行動能力	g1, 行動自如	361	2.91	0.43	2.82**	g1>g2
	g2, 行動不便	26	2.61	0.54		
過去一年內 曾達成圓夢 的次數	g1, 0 次	163	2.77	0.45	11.12***	g1<g2 g1<g3
	g2, 1~2 次	128	2.97	0.34		
	g3, 3 次(含)以上	96	2.99	0.50		
費用預算	g1, 1 萬元以下	143	2.78	.49	7.87***	g1<g2 g1<g3
	g2, 1 萬~4 萬元	140	2.96	.40		
	g3, 4 萬元以上	104	2.96	.41		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

三、不同背景變項的高齡者於知覺行為控制之差異分析

以知覺行為控制為依變項，進行變異數分析結果如表 4-10 所示：

- (一) 不同性別的受測者在知覺行為控制構面上未達顯著差異 ($t=1.04, p=.298$)。
- (二) 在年齡方面，不同年齡的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，65-74 歲之受測者與 75-84 歲以及 85 歲以上之受測者，在知覺行為控制有所差異，表示 65-74 歲之受測者對於圓夢服務參與的知覺行為控制皆明顯高於 75-84 歲以及 85 歲以上之受測者。
- (三) 在教育程度方面，不同教育程度的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，學歷是國/初中、高中/職、大專校院以上之受測者，在知覺行為控制明顯高於小學以下者，大專校院以上之受測者在知覺行為控制顯著高於高中/職之受測者。
- (四) 在婚姻方面，不同婚姻的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已婚有偶之受測者，在知覺行為控制明顯高於喪偶老人。
- (五) 在子女人數方面，不同子女人數的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，子女人數有 2 人之受測者，在知覺行為控制顯著高於子女人數有 4 人以上之受測者。
- (六) 在退休情形方面，不同退休情形的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已退休之受測者，在知覺行為控制明顯高於尚未退休之受測者。
- (七) 在職業方面，不同職業的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，職業是軍公教之受測者，在知覺行為控制明顯高於其他行業之受測者。
- (八) 在經濟狀況方面，不同經濟狀況的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，經濟普通以上之受測者在參與圓夢

服務的知覺行為控制明顯高於經濟狀況普通(含)以下者。

(九) 在宗教信仰方面，不同宗教信仰的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，信仰佛教、基督宗教以及民間信仰之受測者，在知覺行為控制皆高於道教。

(十) 在健康狀況方面，不同健康狀況的受測者在知覺行為控制構面上達顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，健康狀況良好(含)以上或普通之受測者，在參與圓夢服務的知覺行為控制皆明顯高於不好(含)以下者，良好(含)以上在知覺行為控制顯著高於普通之受測者。

(十一) 在行動能力方面，不同行動能力的受測者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，行動自如之受測者，在參與圓夢服務的知覺行為控制明顯高於行動不便者。

(十二) 在過去一年內達成圓夢的次數方面，不同高齡者在過去一年內完成願望的次數在知覺行為控制的構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，次數只要有 1 次(含)以上之受測者，在知覺行為控制明顯高於近一年內未曾參與圓夢之受測者。

(十三) 在費用預算方面，不同費用預算的受測高齡者在知覺行為控制構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，預算支付 1 萬~ 4 萬元以及 4 萬元以上者，在參與圓夢服務的知覺行為控制皆明顯高於預支 1 萬元以下之受測者。

表 4-10 不同背景變項的高齡者於知覺行為控制之差異分析摘要表

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc	
性別	g1, 男	159	2.82	0.37	1.04	n.s.	
	g2, 女	228	2.77	0.41			
年齡	g1, 65-74 歲	256	2.85	0.36	8.91***	g1>g2	
	g2, 75-84 歲	108	2.70	0.43			g1>g3
	g3, 85 歲以上	23	2.60	0.42			

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

(續下頁)

表 4-10 不同背景變項的高齡者於知覺行為控制之差異分析摘要表 (續)

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
教育程度	g1, 小學以下	159	2.65	0.42	16.66***	g1<g2
	g2, 國/初中	59	2.85	0.29		g1<g3
	g3, 高中/職	72	2.80	0.33		g1<g4
	g4, 大專校院以上	97	2.98	0.36		g3<g4
婚姻	g1, 已婚有偶	274	2.83	0.38	4.39*	g1>g2
	g2, 喪偶	86	2.69	0.42		
	g3, 其他	27	2.73	0.39		
子女人數	g1, 0-1 人	58	2.75	0.37	3.23*	g2>g4
	g2, 2 人	116	2.86	0.35		
	g3, 3 人	120	2.82	0.40		
	g4, 4 人以上	93	2.70	0.42		
退休情形	g1, 已退休	301	2.82	0.39	2.41*	g1>g2
	g2, 尚未退休	86	2.70	0.37		
職業狀況	g1, 軍公教	98	2.91	0.39	4.08**	g1>g4
	g2, 工商業	90	2.76	0.37		
	g3, 農漁牧自由業	73	2.75	0.35		
	g4, 其他	126	2.74	0.41		
經濟狀況	g1, 普通以上	134	2.91	0.36	4.54***	g1>g2
	g2, 普通(含)以下	253	2.73	0.39		
宗教信仰	g1, 佛教	139	2.86	0.37	6.32***	g1>g2
	g2, 道教	73	2.62	0.42		g2<g3
	g3, 基督宗教	54	2.85	0.35		g2<g4
	g4, 民間信仰	78	2.84	0.38		
	g5, 其他	43	2.69	0.37		
健康狀況	g1, 良好(含)以上	173	2.93	0.36	35.54***	g1>g2
	g2, 普通	179	2.73	0.34		g1>g3
	g3, 不好(含)以下	35	2.40	0.43		g2>g3
行動能力	g1, 行動自如	361	2.82	0.38	5.99***	g1>g2
	g2, 行動不便	26	2.37	0.37		
過去一年內 曾達成圓夢 的次數	g1, 0 次	163	2.65	0.41	21.24***	g1<g2
	g2, 1~2 次	128	2.89	0.33		g1<g3
	g3, 3 次(含)以上	96	2.90	0.35		
費用預算	g1, 1 萬元以下	143	2.62	.41	23.55***	g1<g2
	g2, 1 萬~4 萬元	140	2.87	.35		g1<g3
	g3, 4 萬元以上	104	2.92	.34		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

四、不同背景變項的高齡者於圓夢需求之差異分析

以圓夢需求為依變項，進行變異數分析，結果如表 4-11 所示：

- (一) 在婚姻、經濟狀況等方面，不同婚姻、經濟狀況的受測者在圓夢需求構面上未達顯著差異 ($F=2.22, p=.110$; $t=1.04, p=.301$)。
- (二) 在職業方面，不同職業的受測者在圓夢需求雖然達顯著水準 ($F=3.29, p<.05$)，以 Scheffe 法進行事後檢定比較，結果發現各分組的差異不顯著。顯示，受測之高齡者對圓夢的需求，並未因職業的不同而有顯著差異。
- (三) 在年齡方面，不同年齡的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，65-74 歲之受測者對圓夢的需求明顯高於 75-84 歲之受測者。
- (四) 在教育程度方面，不同教育程度的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，學歷是高中/職、大專校院以上之受測者對圓夢的需求明顯高於小學以下之受測者。
- (五) 在子女人數方面，不同子女人數的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，子女人數有 2 人之受測者對圓夢的需求顯著高於子女人數有 4 人以上之受測者。
- (六) 在退休情形方面，不同退休情形的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已退休之受測者對圓夢的需求明顯高於尚未退休之受測者。
- (七) 在宗教信仰方面，不同宗教信仰的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，信仰佛教、基督宗教以及民間信仰之受測者對圓夢的需求皆高於道教。
- (八) 在健康狀況方面，不同健康狀況的受測者在圓夢需求構面上達顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，健康狀況良好(含)以上之受測者對圓夢的需求皆明顯高於不好(含)以下者。

- (九) 在行動能力方面，不同行動能力的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，行動自如之受測者對圓夢的需求明顯高於行動不便者。
- (十) 在過去一年內達成圓夢的次數方面，不同高齡者在過去一年內完成願望的次數，在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，次數只要有 1 次(含)以上之受測者，明顯高於近一年內未曾參與圓夢之受測者。
- (十一) 在費用預算方面，不同費用預算的受測者在圓夢需求構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，預算支付 4 萬元以上之受測者，對圓夢的需求明顯高於預支 1 萬元以下之受測者。

表 4-11 不同背景變項的高齡者於圓夢需求之差異分析摘要表

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
性別	g1, 男	159	2.91	0.35	-2.12*	g1<g2
	g2, 女	228	2.99	0.33		
年齡	g1, 65-74 歲	256	3.01	0.34	9.72***	g1>g2
	g2, 75-84 歲	108	2.84	0.30		
	g3, 85 歲以上	23	2.92	0.43		
教育程度	g1, 小學以下	159	2.85	0.29	12.05***	g1<g3
	g2, 國/初中	59	2.98	0.36		
	g3, 高中/職	72	2.99	0.32		
	g4, 大專校院以上	97	3.10	0.36		
婚姻	g1, 已婚有偶	274	2.98	0.33	2.22	n.s.
	g2, 喪偶	86	2.89	0.37		
	g3, 其他	27	2.93	0.35		
子女人數	g1, 0-1 人	58	2.97	0.32	5.06*	g2>g4
	g2, 2 人	116	3.03	0.31		
	g3, 3 人	120	2.96	0.36		
	g4, 4 人以上	93	2.85	0.33		
退休情形	g1, 已退休	301	2.97	0.35	2.03*	g1>g2
	g2, 尚未退休	86	2.89	0.31		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

(續下頁)

表 4-11 不同背景變項的高齡者於圓夢需求之差異分析摘要表（續）

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
職業狀況	g1, 軍公教	98	3.04	0.38	3.29*	n.s.
	g2, 工商業	90	2.95	0.36		
	g3, 農漁牧自由業	73	2.91	0.29		
	g4, 其他	126	2.92	0.31		
經濟狀況	g1, 普通以上	134	2.98	0.36	1.04	n.s.
	g2, 普通(含)以下	253	2.94	0.33		
宗教信仰	g1, 佛教	139	3.02	0.35	7.32***	g1>g2 g2<g3 g2<g4
	g2, 道教	73	2.78	0.29		
	g3, 基督宗教	54	3.04	0.36		
	g4, 民間信仰	78	2.95	0.35		
	g5, 其他	43	2.95	0.23		
健康狀況	g1, 良好(含)以上	173	2.99	0.36	8.16***	g1>g3
	g2, 普通	179	2.96	0.31		
	g3, 不好(含)以下	35	2.74	0.27		
行動能力	g1, 行動自如	361	2.97	0.33	3.40**	g1>g2
	g2, 行動不便	26	2.74	0.38		
過去一年內 曾達成圓夢 的次數	g1, 0 次	163	2.87	0.36	9.94***	g1<g2 g1<g3
	g2, 1~2 次	128	3.03	0.31		
	g3, 3 次(含)以上	96	3.00	0.30		
費用預算	g1, 1 萬元以下	143	2.90	.34	3.56*	g1<g3
	g2, 1 萬~4 萬元	140	2.97	.33		
	g3, 4 萬元以上	104	3.01	.35		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

五、不同背景變項的高齡者於行為意向之差異分析

以行為意向為依變項，進行變異數分析結果如表 4-12 所示：

- (一) 在性別、退休情形等方面，不同性別、退休情形的受測者在行為意向構面上未達顯著差異 ($t=-.81, p=.419$; $t=1.25, p=.213$)。
- (二) 在年齡方面，不同年齡的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後檢驗各分組之差異，結果得知 65-74 歲之受測者，對參與圓夢服務的行為意向明顯高於 75-84 歲以及 85 歲以上之受測者。

- (三) 在教育程度方面，不同教育程度的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，學歷是國/初中、高中/職、大專校院以上之受測者，對圓夢服務參與的意願明顯高於小學以下之受測者。
- (四) 在婚姻方面，不同婚姻的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，已婚有偶之受測者，參與圓夢服務的意願明顯高於喪偶老人。
- (五) 在子女人數方面，不同子女人數的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，子女人數有 0-1 人、2 人或 3 人之受測者，參與圓夢服務的意願皆明顯高於子女人數有 4 人以上之受測者。
- (六) 在職業方面，不同職業的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，職業是軍公教之受測者，參與圓夢服務的意願明顯高於其他行業之受測者。
- (七) 在經濟狀況方面，不同經濟狀況的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，經濟普通以上之受測者，參與圓夢服務的意願明顯高於經濟狀況普通(含)以下者。
- (八) 在宗教信仰方面，不同宗教信仰的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，信仰佛教、基督宗教以及民間信仰之受測者，參與圓夢服務的意願皆高於道教。
- (九) 在健康狀況方面，不同健康狀況的受測者在行為意向構面上達顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，健康狀況良好(含)以上或普通之受測者，參與圓夢服務的意願皆明顯高於不好(含)以下者。
- (十) 在行動能力方面，不同行動能力的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，行動自如之受測者，參與圓夢服務的意願明顯高於行動不便者。
- (十一) 在過去一年內達成圓夢的次數方面，不同高齡者在過去一年內完成願望的次數

在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，次數只要有 1 次(含)以上之受測者，明顯高於近一年內未曾參與圓夢之受測者。

(十二) 在費用預算方面，不同費用預算的受測者在行為意向構面上有顯著差異 ($p<.05$)，再以 Scheffe 法進行事後比較發現，預算支付 1 萬~4 萬元以及 4 萬元以上之受測者，參與圓夢服務的意願皆明顯高於預支 1 萬元以下之受測者。

表 4-12 不同背景變項的高齡者於行為意向之差異分析摘要表

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
性別	g1, 男	159	2.76	0.47	-0.81	n.s.
	g2, 女	228	2.80	0.43		
年齡	g1, 65-74 歲	256	2.87	0.41	16.84***	g1>g2 g1>g3
	g2, 75-84 歲	108	2.68	0.45		
	g3, 85 歲以上	23	2.41	0.56		
教育程度	g1, 小學以下	159	2.60	0.49	20.32***	g1<g2 g1<g3 g1<g4
	g2, 國/初中	59	2.85	0.34		
	g3, 高中/職	72	2.84	0.34		
	g4, 大專校院以上	97	3.01	0.38		
婚姻	g1, 已婚有偶	274	2.84	0.45	7.03**	g1>g2
	g2, 喪偶	86	2.63	0.43		
	g3, 其他	27	2.76	0.39		
子女人數	g1, 0-1 人	58	2.83	0.42	6.44***	g1>g4 g2>g4 g3>g4
	g2, 2 人	116	2.87	0.37		
	g3, 3 人	120	2.82	0.48		
	g4, 4 人以上	93	2.62	0.47		
退休情形	g1, 已退休	301	2.80	0.45	1.25	n.s.
	g2, 尚未退休	86	2.73	0.43		
職業狀況	g1, 軍公教	98	2.90	0.41	3.70*	g1>g4
	g2, 工商業	90	2.80	0.45		
	g3, 農漁牧自由業	73	2.76	0.46		
	g4, 其他	126	2.70	0.45		
經濟狀況	g1, 普通以上	134	2.88	0.45	2.93**	g1>g2
	g2, 普通(含)以下	253	2.74	0.44		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

(續下頁)

表 4-12 不同背景變項的高齡者於行為意向之差異分析摘要表（續）

人口變項	類型	個數	平均數	標準差	t 值/F 值	Post Hoc
宗教信仰	g1, 佛教	139	2.88	0.39	9.02***	g1>g2
	g2, 道教	73	2.53	0.44		g2<g3
	g3, 基督宗教	54	2.89	0.44		g2<g4
	g4, 民間信仰	78	2.81	0.49		
	g5, 其他	43	2.76	0.40		
健康狀況	g1, 良好(含)以上	173	2.87	0.41	14.92***	g1>g3
	g2, 普通	179	2.77	0.43		g2>g3
	g3, 不好(含)以下	35	2.44	0.52		
行動能力	g1, 行動自如	361	2.81	0.43	4.58***	g1>g2
	g2, 行動不便	26	2.41	0.46		
過去一年內 曾達成圓夢 的次數	g1, 0 次	163	2.61	0.49	23.69***	g1<g2
	g2, 1~2 次	128	2.91	0.35		g1<g3
	g3, 3 次(含)以上	96	2.91	0.39		
費用預算	g1, 1 萬元以下	143	2.60	.51	20.86***	g1<g2
	g2, 1 萬~4 萬元	140	2.88	.39		g1<g3
	g3, 4 萬元以上	104	2.91	.34		

註：* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$ ； n.s. 無顯著差異

綜上所言，茲將人口統計變項變異數分析的結果彙整成表 4-13。如表所示，依照統計之數據分別簡述如下：

1. 在性別與年齡分析上，女性受測者的圓夢需求高於男性；65-74 歲之受測者對圓夢服務持正向態度、知覺行為控制、圓夢需求與行為意向均高於 75-84 歲之受測者，65-74 歲受測者在知覺行為控制與行為意向均高於 85 歲以上之受測者。
2. 在教育程度分析上，教育程度在國/初中、高中/職、大專校院以上之受測者對圓夢服務持正向態度、知覺行為控制與行為意向均高於小學以下之受測者；高中/職、大專校院以上之受測者在主觀規範與圓夢需求均高於小學以下之受測者；大專校院以上之受測者在知覺行為控制高於高中/職之受測者。
3. 在婚姻與子女人數分析上，已婚有偶之受測者對圓夢服務持正向態度、知覺行為控制與行為意向均高於喪偶之受測者；家庭子女人數有 0-1 人、2 人或 3 人的受測者，對圓夢服務持正向態度與行為意向均高於子女人數有 4 人以上之受測者，而子女人

數有 2 人的受測者在主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求均高於子女人數有 4 人以上之受測者。

4. 在退休情形分析上，已退休之受測者對圓夢服務持正向態度、知覺行為控制與圓夢需求均高於尚未退休之受測者。
5. 在職業與經濟狀況分析上，職業是軍公教之受測者對圓夢服務持正向態度與主觀規範均高於工商業、農漁牧自由業以及其他行業之受測者，軍公教之受測者在知覺行為控制與行為意向均高於其他行業之受測者；經濟狀況普通以上之受測者在知覺行為控制與行為意向均高於普通(含)以下之受測者。
6. 在宗教信仰分析上，信仰佛教與基督宗教之受測者對圓夢服務持正向態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求與行為意向均高於道教，以及其他宗教之受測者在態度與主觀規範均高於道教之受測者。除此之外，民間信仰之受測者在主觀規範、知覺行為控制與行為意向亦高於道教之受測者。
7. 在健康狀況與行動能力分析上，健康良好(含)以上之受測者，在五個構面上均高於健康狀況不好(含)以下之受測者，以及僅在知覺行為控制的構面上高於健康普通之受測者。另外，健康狀況普通之受測者除了圓夢需求之外，在其他構面上均高於健康狀況不好(含)以下之受測者；行動自如之受測者在五個構面上均高於行動不便者。
8. 在過去一年內曾完成圓夢的次數分析上，圓夢次數只要有 1 次(含)以上之受測者在五個構面上均高於過去一年內未曾參與圓夢之受測者。
9. 在費用預算分析上，預算支付 1 萬~4 萬元在態度、主觀規範、知覺行為控制與行為意向均高於預支 1 萬元以下之受測者；費用預算 4 萬元以上之受測者，在五個構面上均高於預支 1 萬元以下之受測者。

此外，如表 4-13 所示，居住狀況此背景變項與各構面之間無顯著差異，顯示，高雄地區受測之高齡者對於參與圓夢服務之態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求與行為意圖上，並未因居住狀況的不同而有所差異。

表 4-13 人口統計變項於各構面呈現顯著差異統計表

人口變項	態度	主觀 規範	知覺行 為控制	圓夢 需求	行為 意向
性別				v	
年齡	v		v	v	v
教育程度	v	v	v	v	v
婚姻	v		v		v
子女人數	v	v	v	v	v
居住狀況					
退休情形	v		v	v	
職業狀況	v	v	v		v
經濟狀況			v		v
宗教信仰	v	v	v	v	v
健康狀況	v	v	v	v	v
行動能力	v	v	v	v	v
過去一年內曾完成圓夢的次數	v	v	v	v	v
費用預算	v	v	v	v	v

註: v 表示有顯著差異

貳、高齡者背景變項與參與圓夢服務行為意向之相關分析

接著探討不同背景變項中年齡、參與次數、經費預算對參與圓夢服務行為意向變項之間相關程度。其次，釐清各衡量變數是否存在多元共線性(Multi-collinearity)之問題。本研究採用Pearson相關分析來檢驗各衡量變數。積差相關係數(r)值介於-1至+1之間，相關係數絕對值愈大，代表相關程度愈強；反之，相關係數的絕對值愈小，代表相關程度愈弱。當變數之間相關程度太高，易造成迴歸分析的情境困擾，產生「共線性」(collinearity)問題，若自變項間有嚴重的共線性的問題時，則模式之參數將無法完全被估計。根據學者 Hair 與 Clark(2007)表示若各變數間之的相關係數高於0.8，則可能存在共線性之問題(引自黃建怡，2011)。另外，變異數膨脹係數(Variance Inflation Factor, VIF)，為容忍度的倒數，VIF值越大，表示自變項的容忍度越小，愈有共線性問題。一般而言，當VIF值 >10 時，表示自變項間可能有線性重合的問題性(吳明隆，2011)。

一、以不同背景變項年齡、參與次數、經費預算對參與圓夢服務行為意向變項之間進行相關分析，以瞭解共線性問題，結果如表4-14所示，分析如下：

(一) 年齡對參與次數、經費預算、態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求及行為意向等構面均呈現負低度相關，相關係數分別為-.11、-.27、-.27、-.19、-.27、-.21、-.33，表示當年齡愈大，參與次數與經費預算愈少，在態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求、行為意向各構面均呈顯著水準。

(二) 參與次數對經費預算、態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求、行為意向等構面均呈現正低度相關，相關係數分別為.30、.22、.21、.29、.18、.29，表示參與次數愈多經費支出就愈多，在態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求、行為意向各構面均呈顯著水準。

(三) 經費預算對態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求、行為意向等構面均呈現正低度相關，相關係數分別為.20、.18、.31、.13、.29均呈顯著水準。

表 4-14 不同背景變項對參與圓夢服務行為意願的交互相關係數矩陣分析表 (N=387)

	年齡	參與次數	經費預算
年齡	1		
參與次數	-.11*	1	
經費預算	-.27**	.30**	1
態度	-.27**	.22**	.20**
主觀規範	-.19**	.21**	.18**
知覺行為控制	-.27**	.29**	.31**
圓夢需求	-.21**	.18**	.13**
行為意向	-.33**	.29**	.29**

註：*p<.05 **p<.01

二、參與圓夢服務行為意向及各構面變項之間，進行相關程度分析，以瞭解共線性問題，結果如表4-15所示，分析如下：

(一) 年齡對參與次數參與圓夢服務行為意向各構面間變項交互相關，得知相關係數結果分別為.78、.57、.60、.64、.55、.41、.74、.69、.68、.62，介於.41~.78，各衡量變數之間的相關係數皆小於0.8，因此推論本研究並未存在明顯的共線性問題。另外，且以變

異數膨脹係數 (Variance Inflation Factor, VIF) 進行共線性問題的檢定，所得結果為3.13、2.81、1.64、1.71，VIF值均小於4，表示彼此變項無明顯的共線性問題，換言之，量表各構面彼此之間具有區別度。

表 4-15 參與圓夢服務行為意向各構面交互相關係數矩陣分析表 (N=387)

構面	題數	A	B	C	D	E	VIF
A. 態度	11	1					3.13
B. 主觀規範	4	.78**	1				2.81
C. 知覺行為控制	6	.57**	.60**	1			1.64
D. 圓夢需求	9	.64**	.55**	.41**	1		1.71
E. 行為意向	5	.74**	.69**	.68**	.62**	1	

註1: VIF即變異數膨脹係數。

註2: * $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$



第四節 高齡者參與圓夢服務行為意向結構方程模式分析

一般而言，結構方程模型（Structural Equation Model, SEM）依其目的可分為兩種模型，即測量模型（驗證性因素分析模型）與結構模型（路徑模型）。而在完整結構模型（Structural Regression Model, SR模型）中的主要成分就是包括這兩種模型。故當我們要檢定SR模型的適合度時，就是檢驗測量模型與結構模型的適配程度。適配度

（Goodness-of-Fit）檢測的目的在於衡量假設模型與實際觀察資料的適配程度。根據Anderson 與 Gerbing (1988)學者建議，可利用二步驟的取向來探討SR模型的適合度。其中第一步驟 1：評估測量模型是否適配。假如測量模型適配，逕行至步驟 2；否則，修正測量模型後，再進行步驟 2。第二步驟：評估結構成分的適配程度，計算SR模型與測量模型是否適配。假如適配，停止參數估計；否則，修正結構成分（陳新豐，2014）。本研究運用統計軟體Amos 20.0為研究工具，進行測量模型適配分析與結構模型分析，以及研究假說驗證分析。依次分述如下：

壹、參與圓夢服務行為意向測量模型分析

測量模型的主要目的在於檢驗觀察變數和潛在變數間關係，主要是透過驗證性因素分析以考量測量模型的有效性。本研究依據計畫行為理論、文獻探討與分析，經過推論和假設形成一個初始的理論模型，再以驗證性因素分析對假設模型（又稱概念性模型）做分析，瞭解觀察變項對潛在變項是否有顯著性的影響，並參考修正指標對假設模型進行修正。爰此，依據計畫行為理論與本研究量表構面之問項，建構本研究量表測量模型概念圖，如圖 4-1、4-2。評鑑過程分理論模型估計及模型的修正兩部分，說明如下：

一、模型估計（model estimating）

結構方程模式中若參數可被估計，模型必須是可供辨識，而任何類型 SEM 的模型辨識均具二個必要條件：1. 潛在變項必須賦予一個量尺； 2. 符合 t 規則，亦即參數估計的自由度必須大於或等於 0 (Kline, 2011；引自陳新豐，2014)。以測量模型 II 圖為例：觀察變項有五個，所以估計參數空間為 $5 \times (5 + 1) \div 2 = 15$ ，自由度為 $df=15-(5+5+1) > 0$ ，

符合 t 規則。表示本研究模型是可供辨識的。

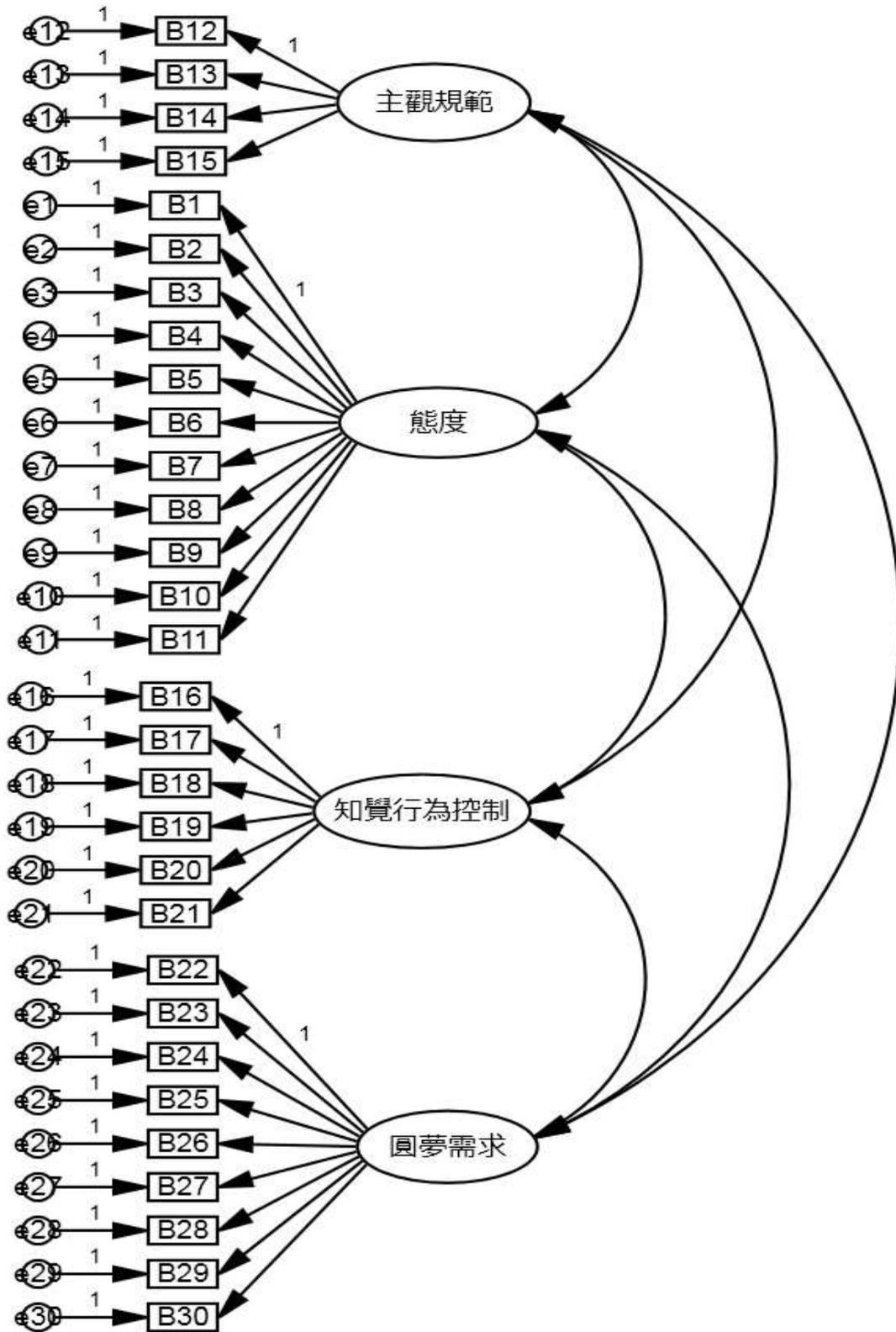


圖 4-1 測量模型 I 圖

另外，本研究使用最大概似估計法(Maximum Likelihood, ML)來估計參數，在進行模型評鑑之前，需要確立所估計的參數未超出合理的取值範圍。亦即，沒有發生不適當的解。換言之，檢驗參數是否有違犯估計(offending estimate)的現象，包括(1)有負的誤差變異數存在；(2)標準化係數超過或太接近 1 (≥ 0.95)；(3)有太大的標準誤（黃芳銘，2002）。由於本研究之測量模型並無違反以上三項規定，因此，進行驗證性因素分析，參數估計的是配指標如下所示。在測量模型 I 與測量模型 II 配適度方面，兩者的卡方值皆達顯著；RMSEA 分別為 0.09、0.08 但未小於 0.08；尤其在測量模型 I 中，GFI=0.79、AGFI=0.76、NFI=0.77、NNFI(TLI)=0.80、CFI=0.81 皆未達 0.9，CN 值為 110 未大於 200。從以上各類指標的結果顯示，原始假設模型的適配度不佳，應進行模型修正。

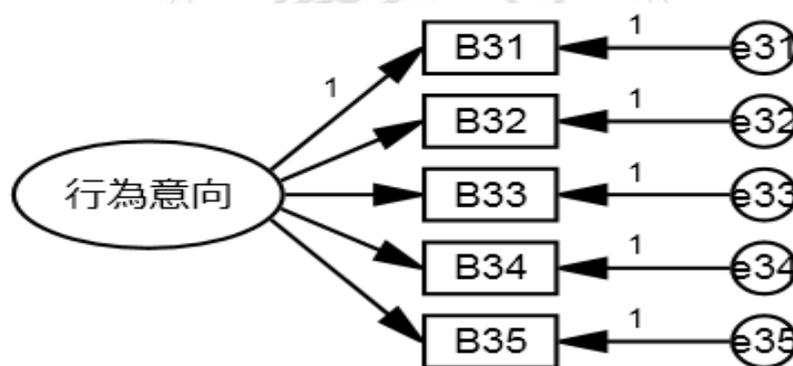


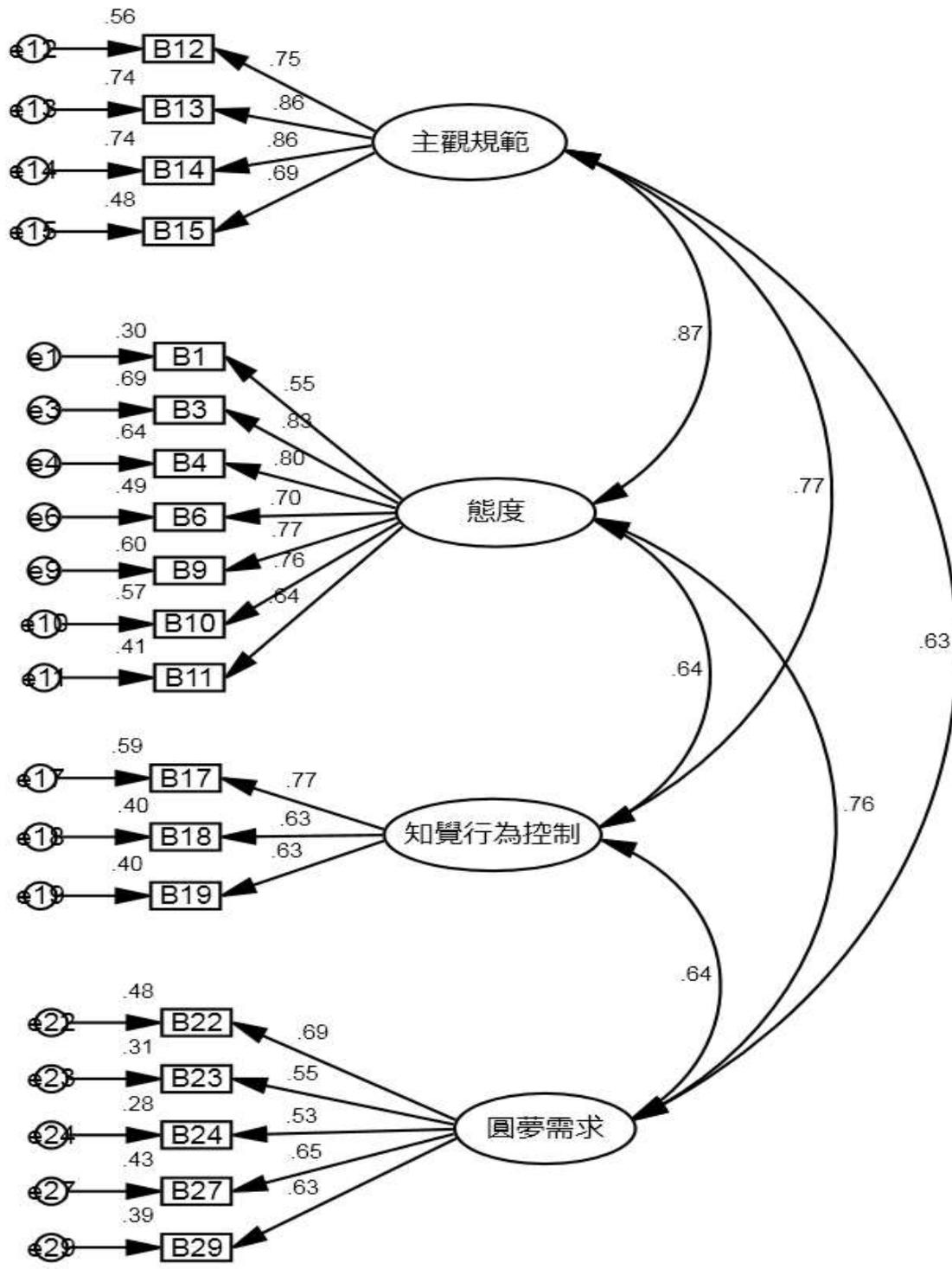
圖 4-2 測量模型 II 圖

二、模型修正

修正結構方程模式大都採用下列兩種方式：1. 模式改進：釋放估計值參數，使模式的適配度更佳。2. 裁減模式：刪減估計值參數，使模式得到更佳簡效（Leamer,1978；引自王玉佩，2011）。本研究採用裁減法，配合模型修正指標以變數刪減方式，來進行模式修正。進行模型的修正時，首先檢查問項（觀察變數）的因素負荷量（亦即標準化迴歸加權值）必須超過 0.5，且於 t 檢定時顯著（Hair et al., 1998）。研究者根據初始模型的參數顯著性檢驗結果，以及和 AMOS 提供的標準化迴歸加權值和模型修正指標

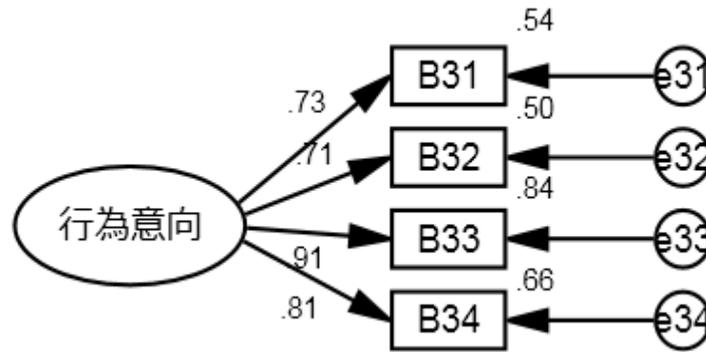
(Modification Indices ; MI) ，進行模型修正其過程分項說明如下：

- (一) 首先刪除 λ 值未超過 0.5 的題項，於態度構面之反向題「B5 我認為追夢、圓夢是年輕人的專利」、知覺行為控制構面之反向題「B20 年老體衰使我不方便參與圓夢服務」、「B21 我要依賴他人經濟的支持才能參與圓夢服務」與圓夢需求構面的「B25 我想化解家人與親友相互之間的積怨心結」、「B26 我想設法清除自己與家人或親友之間的衝突」問項，以上各題項之因素負荷量分別為 0.44、0.43、0.41、0.47、0.50，其 λ 值均未超過 0.5，依次刪除這 5 個題項。
- (二) 根據 AMOS 所提供的模型修正指標，檢視各觀察變項的誤差，選取 MI 值最大者估計殘差累積量，刪除題意相似相關性高之題項，在態度部分，刪除「B2 我認為參與圓夢服務是值得的」、「B7 我對於參與圓夢服務給予正面的肯定」、「B8 參與圓夢服務對我來說別具重大意義」四個觀察變項；在知覺行為控制部分，刪除「B16 我可以全權決定是否接受圓夢服務」變項；在圓夢需求部分，刪除「B28 避免家庭失和，我要妥善交代身後大事和遺願」、「B30 我要自我提昇、超越自我，追求靈性的成長」兩個觀察變項。另外，在測量模型 II 方面，刪除此構面之反向題「B35 我應該不會去參與圓夢服務」可提高測量模型的適配度。
- (三) 修正後之整體模型，再次進行驗證性因素分析，參數估計結果由圖 4-3、圖 4-4 可發現，修正測量模型 I 配適度情形：在絕對適配指標，卡方值 = 301.62 達顯著水準、GFI = 0.93 > 0.9、AGFI = 0.904 (2010) > 0.9、RMSEA = 0.05 < 0.08、SRMR = 0.04 < 0.05；增量適配指標，NFI = 0.91、NNFI(TLI) = 0.95、CFI = 0.96 皆大於 0.9；精簡適配指標，PGFI = 0.78 > 0.5、CN 值為 225 大於建議值 200；在修正測量模型 II 配適度方面：卡方值 = 5.75 (P = 0.056 > 0.05) 達不顯著、RMSEA = 0.07 < 0.08 表示修正測量模型 II 配適度良好。由以上整體模型配適指標評鑑結果顯示，本研究的測量模型修正後，其修正模型是可以被接受。



$\chi^2=301.62(p=0.000)$ $df=146$ $\chi^2/df=2.07$ GFI=0.93 AGFI=0.90
 NFI=0.92 CFI=0.96 RMR=0.01 RMSEA=0.05

圖 4-3 修正測量模型 I 圖



$$\chi^2=5.75(p=.056) \quad df=2 \quad \chi^2/df=2.88 \quad GFI=0.99 \quad AGFI=0.97$$

$$NFI=0.99 \quad CFI=0.99 \quad RMR=0.04 \quad RMSEA=0.07$$

圖 4-4 修正測量模型 II 圖

貳、參與圓夢服務行為意向模式之結構模型分析

結構模型的主要目的在於檢驗數個潛在變數間的因果路徑關係，而結構模型分析即是路徑分析，主要是檢驗潛在變數間的相互影響效果並驗證概念性架構中的各種假設。根據上述完成之測量模型的適配結果改成結構模型(修正測量模型 I +修正測量模型 II)，由SR模型(如圖4-5)中的結構元素有25個數觀察變項，可知此檢定模型是可辨識的。接著進行整體模型適配評鑑，參數估計之適配度指標如下所示。在絕對適配指標，卡方值達顯著、GFI=0.85、AGFI=0.82未大於0.9、RMSEA=0.083未小於0.08；增量適配指標，NFI=0.84、NNFI(TLI)=0.86、CFI=0.88 皆未達0.9；精簡適配指標，CN值為123未大於200。評估上述各類指標的結果，顯示結構模型的適配度不佳，故須修正結構成分。

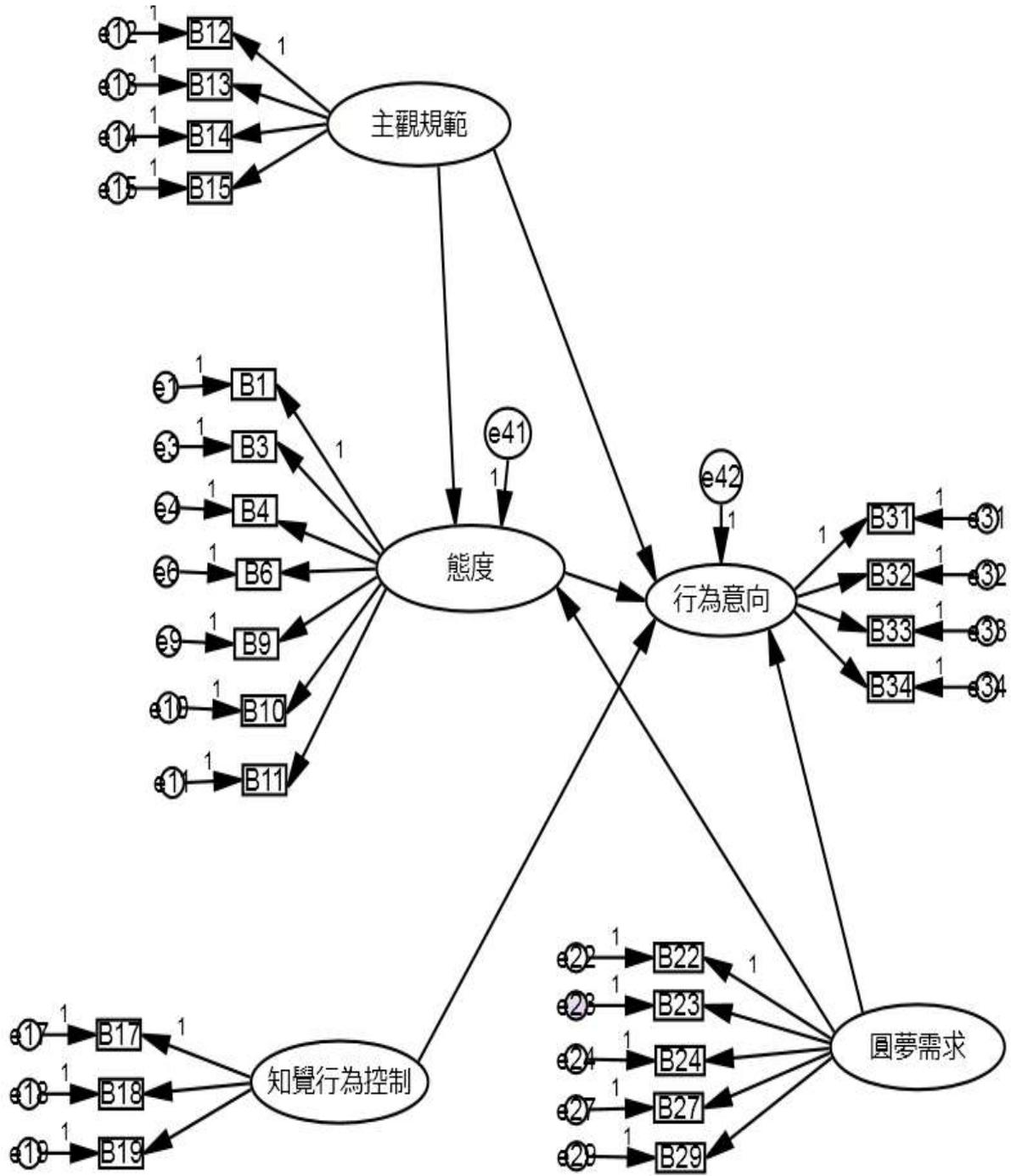
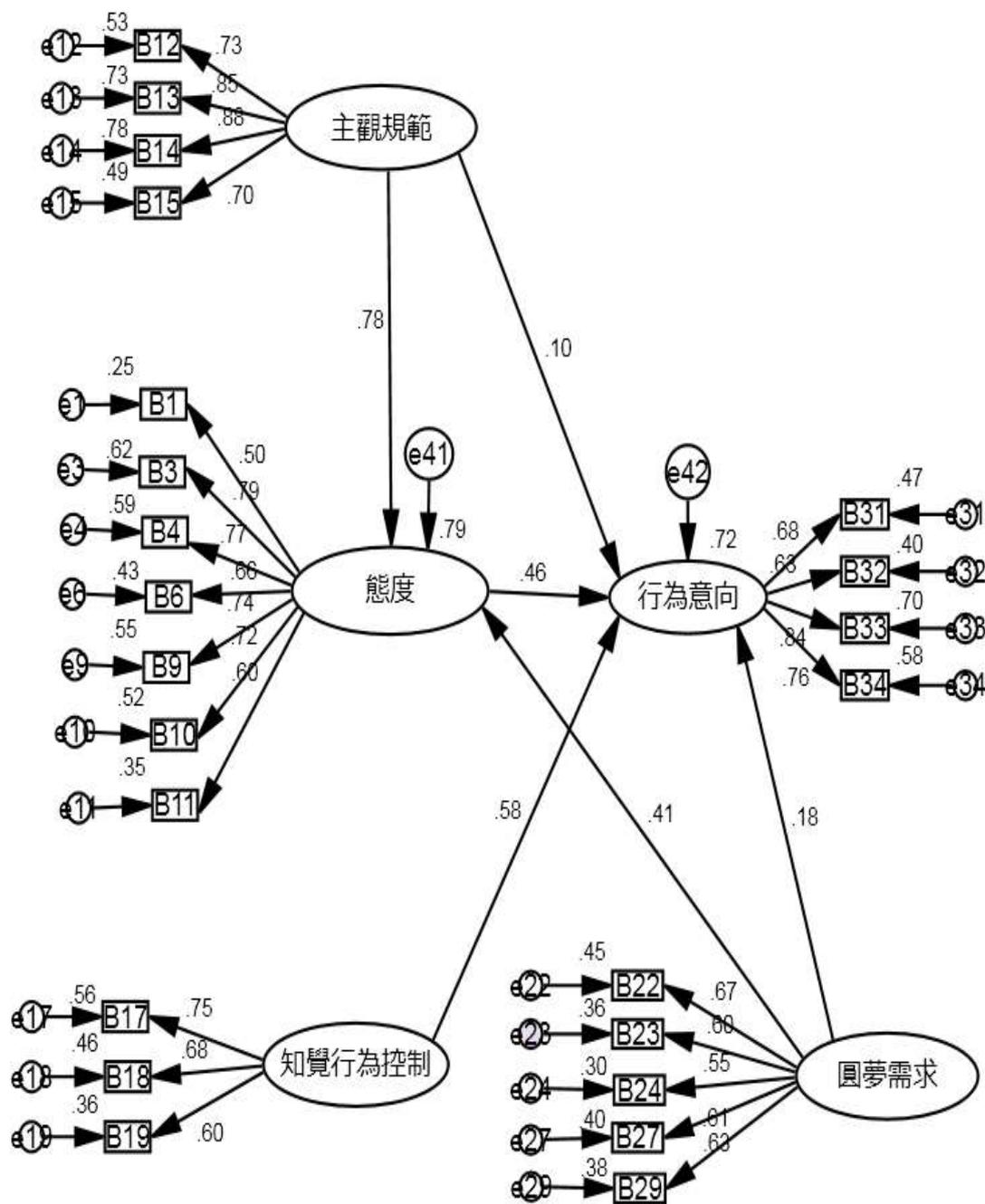


圖 4-5 結構模型圖

模型修正前參數之估計值，如圖4-6所示。



$\chi^2=818.79(p=.000)$ $df=224$ $\chi^2/df=3.66$ $GFI=0.85$ $AGFI=0.82$
 $NFI=0.84$ $CFI=0.88$ $RMR=0.06$ $RMSEA=0.08$

圖 4-6 結構模型參數估計 (模型修正前)

接續運用統計軟體進行模型修正，其過程分項說明如下：

- (一) 依據AMOS提供的建議，本研究分別增加主觀規範↔知覺行為控制；主觀規範↔圓夢需求；知覺行為控制↔圓夢需求，三個外生潛在變項之間的相關性假設。
- (二) 進行參數估計，檢查 λ 值，未發現有小於0.5的題項。
- (三) 接著根據修正指數（MI）進行模型修正，在態度部分，刪除「B1我認為參與圓夢服務是很好的想法」變項；在主觀規範部分，刪除「B15我認為社團成員會建議我參與圓夢服務」之觀察變項。
- (四) 模型修正之後，再次執行分析，參數估計之適配度結果彙整如表4-16所示：

表 4-16 修正後，整體適配度指標檢核表

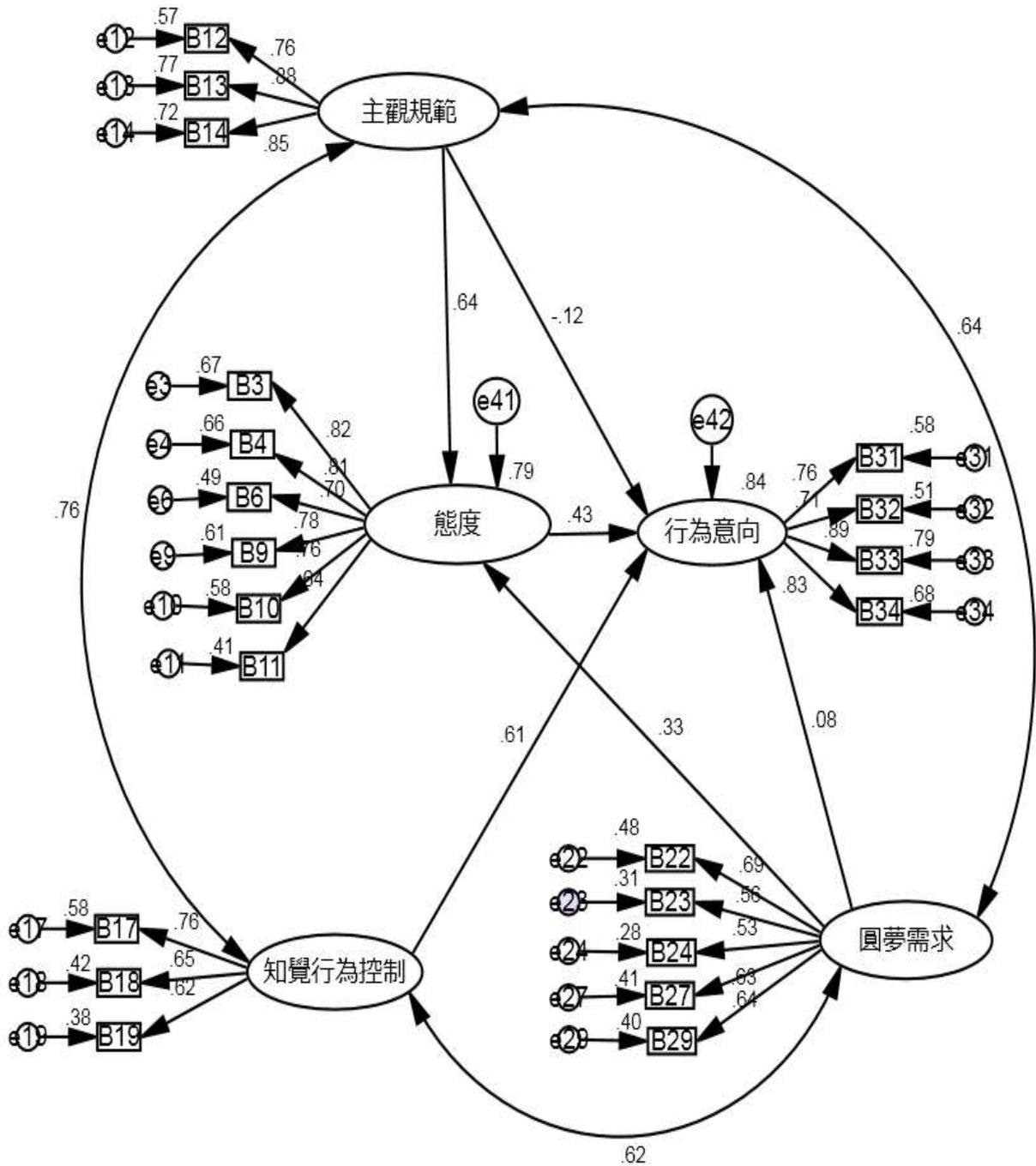
指標名稱	建議數值	檢定結果	是否適配
χ^2	越小越好($P \geq \alpha$ 值)	406.16 (p=0.000)	否
χ^2/df	< 3	2.26	是
GFI	> 0.9	0.91	是
AGFI	> 0.9	0.89	否(接近)
RMR	< 0.08	0.01	是
SRMR	< 0.08	0.04	是
RMSEA	< 0.06	0.06	是
NFI	> 0.9	0.91	是
NNFI	> 0.9	0.95	是
CFI	> 0.9	0.95	是
RFI	> 0.9	0.90	否(接近)
IFI	> 0.9	0.95	是
PNFI	> 0.5	0.78	是
PGFI	> 0.5	0.71	是
CN	> 200	202	是

資料來源：整體模型判斷指標整理自陳寬裕與王正華（2010），頁207-209

由表4-16可發現，在絕對適配指標，卡方值=406.16雖然達顯著水準，但是 $\chi^2/df=2.26$ 小於門檻值3。另外，除了AGFI（0.89）略低於0.9外，GFI=0.91、RMSEA=0.06皆達標準值；增量適配指標，除了RFI（0.898）接近0.9外，NFI=0.91、NNFI(TLI)=0.95、CFI=0.95

皆大於0.9，表示模式合適；精簡適配指標，PGFI=0.71、CN值為202，均大於判斷值。關於檢驗概念模型的配適是否成功，陳寬裕與王正華（2010）認為在實務上，一般採用「多數決」，雖有少數配適指標是不符合標準的，但從絕對配適指標、增量配適指標與精簡配適指標之各類指標分類中，有多數指標呈現配適狀況良好時，符合多數決原則，即可採信模型具備良好配適（good fit）。整體而言，本研究之整體模型修正後，大部分的適配指標通過標準的檢驗，顯示此模型可以被接受。另外，依據Anderson 與 Gerbing (1988) 之建議，計算SR模型與測量模型已達適配狀況時，即可停止參數估計。故本研究就以圖4-7作為整體模型的最終模型圖，以便進行後續研究假說驗證分析。





$\chi^2=406.16(p=.000)$ $df=1804$ $\chi^2/df=2.26$ $GFI=0.91$ $AGFI=0.89$
 $NFI=0.91$ $CFI=0.95$ $RMR=0.01$ $RMSEA=0.06$

圖 4-7 整體模型最終模型圖 (模型修正後)

參、研究假說之驗證分析

一、研究假說檢定

經由實證分析與檢定結果，本研究所建構之參與圓夢服務行為意向關係模型路徑圖，如圖 4-8 所示，依據實證結果進行研究假說檢定，詳如表 4-18 所示。各構念彼此間的徑路關係分述如下：

(一) 主觀規範與參與態度的關係達顯著水準 ($p < 0.001$)，研究假說 H1 成立。

顯示高齡者的參與態度，確實容易受到家人、周遭同儕、好友的影響，當親友對參與圓夢服務的想法越正面，參與的態度就越高，服務業者要善用親情好友推薦的影響力。

(二) 主觀規範對行為意向的影響呈負向關係，兩者的路徑係數為-0.12，且兩個構面 t-value 的絕對值小於 1.96，未達顯著水準 ($p = 0.262$)，研究假說 H2 不成立。

(三) 參與態度與行為意向間關係達顯著水準 ($p < 0.001$)，研究假說 H3 成立。

顯示態度與行為意向間確實具有正向的關係，也實證 TPB 理論中的態度與意圖兩構念的關係。

(四) 圓夢需求與參與態度的關係達顯著水準 ($p < 0.001$)，研究假說 H4 成立。

顯示兩者間確實具有正向線性關係，因此高齡者圓夢的需求如果愈強烈，對參與圓夢服務的態度就會積極提高。

(五) 圓夢需求與行為意向間關係未達顯著水準 ($p = 0.254$)，研究假說 H5 不成立。

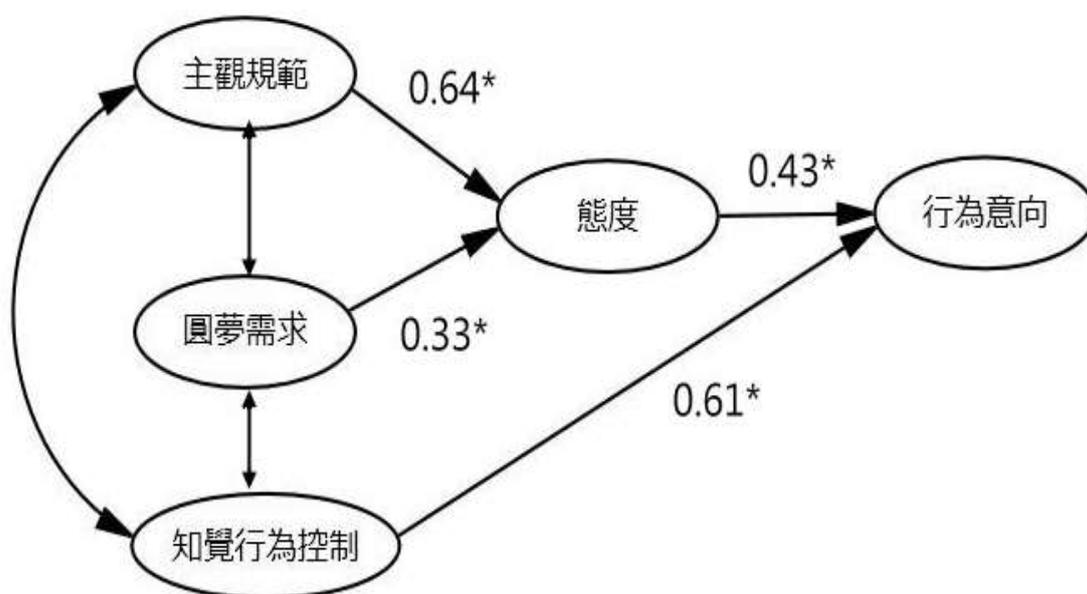
(六) 知覺行為控制與行為意向間結構關係亦達顯著水準 ($p < 0.001$)，研究假說 H6 成立。

兩者的徑路係數最高達 0.62，證實參與者的參與意圖，確實容易受到個人能力的影響，當高齡者認為有足夠的能力來操控該服務的使用，顯示個人對該項服務的知覺行為控制越正向，接受該項服務的意願會越強。也顯示服務業者對老人市場須加強區隔行銷。

表 4-17 路徑關係檢定表

假設	路徑	假設關係	路徑係數	t-value	檢定結果
H1	主觀規範→態度	正向	0.64	10.63*	支持
H2	主觀規範→行為意向	正向	-0.12	-1.12	不支持
H3	態度→行為意向	正向	0.43	4.10*	支持
H4	圓夢需求→態度	正向	0.33	5.67*	支持
H5	圓夢需求→行為意向	正向	0.08	1.14	不支持
H6	知覺行為控制→行為意向	正向	0.61	6.10*	支持

註：「*」表示 $p < 0.05$



註：「*」表示達顯著水準

圖 4-8 路徑分析示意圖

二、整體模型之效果分析

本研究透過路徑係數可衡量潛在自變數對潛在依變數的直接影響外，潛在自變數也可能是經由其他變數對潛在依變數產生間接的影響。表 4-18 為結構模式之直接效果與間接效果。

(一) 直接效果

在直接效果方面：除「主觀規範→行為意向」與「圓夢需求→行為意向」未達顯著

外，其他四項變數：「主觀規範→態度」、「態度→行為意向」、「圓夢需求→態度」、「知覺行為控制→行為意向」之直接效果均達顯著。

(二) 中介效果

本研究各變數間之影響效果，透過路徑係數之計算與分析之後，資料整理如表 4-18 所示。在間接影響效果部分：主觀規範對行為意向之間接效果路徑為「主觀規範→態度→行為意向」，其間接效果值是 $0.64 \times 0.43 = 0.28$ ；圓夢需求對行為意向之間接效果路徑為「圓夢需求→行態度→行為意向」，其間接效果值是 $0.33 \times 0.43 = 0.14$ ，兩者的間接效果，皆大於直接效果，顯示「態度」在「主觀規範」對「行為意向」及「態度」在「圓夢需求」對「行為意向」之間具有完全中介效果。

表 4-18 整體模型影響效果表

變數關係	直接效果	間接效果	整體效果
主觀規範→行為意向	-		
主觀規範→態度→行為意向		0.28	0.28
態度→行為意向	0.43	-	0.43
知覺行為控制→行為意向	0.61	-	0.61
圓夢需求→行為意向	-		
圓夢需求→態度→行為意向		0.14	0.14

註：「*」表示 $p < 0.05$ ；「-」表示無該效果

由表 4-18 中的效果分析可發現，高齡者對於參與圓夢服務的意願影響最大的因素是知覺行為控制，其次是態度。知覺行為控制會影響老人參與的意願，主要源自於高齡者受制於許多非意志因素而裹足卻步，譬如資源、機會或阻礙等肇因的影響。當高齡者選擇圓夢服務時，再三考量自己是否有足夠的能力與資源，尤其是體弱或需要助行的老人，常受囿於行動不便而捨棄。服務業者若能營造友善活動空間、創新維安設施協助高齡者排除行動上的不便，配合老年政策，活躍老化提供各項機會，鼓勵老人樂齡參與社群活動，營造出和樂雙贏的高齡社會。

第五節 綜合討論

本節根據問卷調查統計分析的研究結果，依序進行討論並歸納整理如下：

壹、高齡者背景變項之討論

一、高齡者社會人口變項之現況

在性別、年齡分佈方面，高齡受測者以女性居多，男女比例約 2：3；多集中在 65～74 歲之間，佔了六成六。年輕老人的健康狀況良好，比高齡層的老人有較高的社會參與，接受訪談的意願相對也比較高。當孩子在外求學或成家立業離開家庭，卸下照顧的沉重負擔後，有多餘時間去參與社交活動或從事自己屬意的社團活動。國內研究亦指出，女性老人比男性有更高的人際關係需求（王碧霞，1990）。因此，女性參與意願的比例會高於男性。

在教育程度、職業、退休方面，受測者之學歷分佈整體而言還算平均，教育程度以國小者最多，約佔二成六；其職業以家管、軍公教者最多，各占二成五；而且，受訪老人已退休者占了近七成八，多數受測者表示退出職場後，將過去專注外在關係的生活，轉以家庭需求為主，含飴弄孫或居家安養餘生。此研究結果與謝高橋（1994）、陳宇嘉（1998），以及田曉齡（2005）等針對老人需求相關之調查相吻合。顯示，多數高齡者退休後，生涯轉換以家庭為重心。

在婚姻、子女數、居住狀況方面，高齡受測者以已婚者為最多，有九成五皆有子女，其中子女數以 2～3 人居多；而且，多數與配偶或兒女同住者，就占了八成五多。顯示，在工商的時代裡，尚有為數不少的高齡老人依然重視中華傳統文化居家門第之風。

在經濟狀況、經濟來源方面，受測老人多數是退休之家管與軍公教族群，其經濟狀況夠用(含)以上就占了近九成六，普通家計生活不虞匱乏。另外，多數受訪者的家庭其經濟來源十分穩定，主要是以領取退休金、老人津貼、年金或政府補助居多。

在宗教信仰方面，受測者近三成六是信奉佛教，其次是民間信仰者占二成。若加計道教者，東方宗教色彩的比例明顯偏高，可能源自立意抽樣的影響而產生取樣失衡。

在健康狀況、行動能力方面，受測老人身體健康良好者居多，若加計亞健康者就高達九成。資料顯示，多數健康老人行動自如，擁有足夠的體力去參與各項活動，進修學習新的技能，發展個體潛能。正如 McClusky 所指，老年人希望更深入地了解生命的意義，以超越生理的限制，會不斷地升起超越的需求。由於，老年人因接近死亡及社交活動的減少，會有更多的時間去回顧內省自身，故對超越需求更為強烈（謝宜芳，2009）。

二、高齡者參與圓夢活動之特性

受測老人表示過去一年內未曾參與圓夢活動者，占了四成二，而有圓夢活動經驗者，超過半數約占五成八。顯示，多數高齡者對於參與圓夢服務的意願是頗高的。如同張春興（2005）所言，當個體因匱乏感而覺察需求的存在，心理上的需求欲望會使人產生驅力，引發個體行動。退休老人居家空閒時分，不經意間沉湎懷舊，回顧一生憶念未竟事務，會激發圓夢的需求，期望餘生實現未了的夢想。但分析資料顯示，年紀越大參與次數就越少，從生理發展的理論，高齡者身體老化機能衰退會產生強烈的安全需求（Maslow, 1970）而降低參與活動的慾望，尤其身心不便者，經常因活動空間的障礙嚴重，而打消念頭。

在圓夢的型態方面，受測老人以「參訪旅遊」的需求者最多，回答次數 197 次，佔總次數近兩成，其次「進修學習」佔樣本比例 13.5%。對照圓夢需求類型統計表發現，「圓夢報導」高齡者參與圓夢活動訊息次數最多是「重(補)披婚紗」（227 則），而「參訪旅遊」（23 則）卻屬少數。此結果與實證統計資料迥然不同，顯示，凡政府機關單位或是由公益團體所舉辦之慈善活動，參與者多。若是參加活動必須付費，實際因素的考量會影響高齡者參與意願。尤其，涉及靈性上的需求，老人往往會衡量經濟的現狀而退縮，甚至放棄非迫切的心理需求。至於，在經費預算方面，受測老人表示接受圓夢服務，支付費用以一萬元為限者，佔兩成五，而表示無此預算者也佔了約一成二。由研究的結果顯示，高齡者接受圓夢服務意願的現況，雖然在態度與需求有參與的意圖，但實際行動卻趨向保守作風，形成出一種背離的現象。

貳、高齡者接受行為意向模式各因素之討論

高齡者接受圓夢服務行為意向模式之研究變項，包括：態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求以及行為意向，以上各因素皆採用 Likert 四點量表加以衡量，依序分別討論如下：

一、態度

由研究結果得知，在態度因素其整體量表的平均數為 2.93，顯示受測高齡者對接受圓夢服務的意願多持正向態度。其中，以「我認為參與圓夢服務是很好的想法」平均數為最高達 3.08，其次是「我對於參與圓夢服務給予正面的肯定」平均數為 3.06。兩個衡量問項的分數皆高於「同意」的分數，由此顯示出高齡者內心潛藏著強烈的圓夢欲求。如何去觸發潛在消費者的動機進而引導個體採取行動，建議社會企業者或相關服務業者在行銷策略與活動規畫，能夠提供各類平價體驗方案吸引老人的認同，從參與中激發更多的消費慾望。

二、主觀規範

由研究結果得知，在主觀規範因素中，四個題項的平均數在 2.84~2.94 之間。其中，以「我認為社團成員會建議我參與圓夢服務」所得分數較高，平均數為 2.94 接近於「同意」的分數。顯示，高齡者對圓夢服務的參與受到親朋好友的影響程度，不如所屬特定參考團體的關注與期待。由此聯結群體開展多元營運模式，諸如化零為整，服務業者可設計「老人圓夢團」以滿足高齡者之需求，或提供家庭組團優待、降價促銷創造商機。

三、知覺行為控制

由研究結果得知，高齡受測者在知覺行為控制的得分是各因素中得分最低，整體量表的平均數為 2.79，平均值仍然居於中上水準。顯示，高齡者對於未來參與圓夢服務的意願是趨於正向。從表 4-5 中發現，「年老體衰使我不方便參與圓夢服務」與「我要依賴他人經濟的支持才能參與圓夢服務」此兩題項得分最低，分別為 2.66 與 2.64。緣於，設計反向題項主要目的是過濾剔除無效問卷之用。然而，正試施測發現高齡者面對反向問項時，有些受測老人填選會有猶疑不決的困擾。可能部分失真反應而導致若干不可預

期的誤差。事實上，高齡者受訪時表示，當她（他）若擁有一些機會或資源，必然會展現行動企圖去實現未完成的夢想。

三、圓夢需求

高齡受測者在圓夢需求因素中，由表 4-6 得知，九個題項的平均數在 2.88~3.06 之間。整體而言，平均值是居於「同意」的程度。其中，以「能完成某些心願，我會覺得此生沒有遺憾」所得分數最高，平均數為 3.06 高於「同意」的分數。顯示，高齡受訪者對於過去遺留或擱置的未竟事務一直無法釋懷，內心蘊藏著強烈自主感的需求，等待時機展開行動。

四、行為意向

由研究結果得知，高齡受測者在行為意向的得分與知覺行為控制的得分同低，整體量表的平均數亦為 2.79。顯示，高齡者對參與圓夢服務的意願不是很高。另外，在行為意向因素中，以「在未來，我會視實際情況考慮參與圓夢服務」所得分數最高，平均數為 2.97 約等同於「同意」的分數。此題項透露出，多數高齡受測者對參與圓夢服務的行為意願趨於保守的態度。然而，Ajzen（1991）說明意圖是指一個人為了某項行為有計畫的，並且努力即將展開行動。因此，高齡者在未來對於參與圓夢的行為意向，雖然持觀望的態度，經營業者不應忽視潛在消費群，預測未來實際參與的可能性是很大。

參、高齡者背景變項與各因素間之差異討論

茲對受測者參與圓夢行為意向的整體現況，以及不同背景變項與各因素的差異情形，兩部分進行討論。

一、高齡者參與圓夢服務行為模式中各因素的差異

由表 4-2 得知，受測者參與圓夢服務行為意向的整體情形，每題平均得分為 2.89，在四點量表中為介於「不同意」與「同意」選項之間，屬於中等偏高程度。顯示，受測者的整體參與圓夢服務意願是趨於正向的。在五個構面上，以「圓夢需求」得分最高，其次為「態度」，每題平均得分為 2.96 與 2.93，皆接近於「同意」，而「知覺行為控制」

與「行為意向」得分最低，兩個構面每題之平均得分為 2.79，屬於中等偏高程度。另外，在五個構面中，「態度」構面之標準差（4.19）較其他構面高，表示高齡者在態度構面中有較高的差異性。

二、在高齡者的背景變項與各因素之差異方面

本研究之背景變項與各因素顯著差異統計，如表 4-13 所示，居住狀況在 5 個構面上均無顯著差異。至於人口統計變項在不同構面有顯著差異者，茲分別討論如下：

- (一) 不同性別的受測者，在圓夢需求構面上是達顯著差異的，女性高於男性。不同年齡的受測者，在態度、圓夢需求方面，以「65-74 歲」明顯高於「75-84 歲」；在知覺行為控制與行為意向因素上，以「65-74 歲」亦高於「75-84 歲」及「85 歲以上」者。推究其因，多數受測老人對於參與圓夢服務的態度持高度的肯定，而且，年輕老人擁有較好的體能與經濟能力，故參與意願均高於其他高齡層老人。
- (二) 不同教育程度的受測者，在圓夢需求、知覺行為控制與行為意向因素上，以「國/初（含）以上」明顯高於「小學以下」者；在主觀規範與圓夢需求因素上，「高中/職（含）以上」明顯高於「小學以下」者。在生活中，教育程度較高的老人其需求較偏重精神生活的滿足，因此，教育程度越高者參與的意願就較高。
- (三) 不同婚姻狀況的受測者，在參與態度、知覺行為控制與行為意向因素上，「已婚有偶」顯著高於「喪偶」者。根據黃富順、林麗惠、梁芷瑄、林曉齡（2008）之調查研究報告表示，高齡已婚的受試者，較能接受來自配偶的支持，因此，在學習的需求或參與活動的意願會較高。
- (四) 不同子女數的受測者，在態度與行為意向因素上，以「3 人（含）以下」明顯高於「4 人（含）以上」者；又在主觀規範、知覺行為控制與圓夢需求因素上，以「2 人」明顯高於「4 人（含）以上」者。由此顯示，生育子女數愈多，參與的態度與意願反而愈低。推究其因，家庭子女數四個或更多以上者，老人可能要協助處理家事或照顧家中幼年兒孫，分攤家務的責任可能會就愈多（黃富順等人，2008），因此，沒有空閒時間去參與社交活動。

- (五) 不同職業、退休狀況的受測者，在態度、知覺行為控制與圓夢需求因素上，「已退休」明顯高於「未退休」者。不論屆齡退休或已退休多年，由於角色轉換改變自己在時間上的分配，已退休者比較有心思去規劃餘年或者追憶往事編織夢想。而且，從事軍公教者參與圓夢服務的意願普遍高於其他各類行業者。
- (六) 不同經濟狀況的受測者，在知覺行為控制與行為意向因素上，以「普通以上」明顯高於「普通(含)以下」者。經濟狀況良好的高齡者，家庭生計無虞，參與活動意願較高。
- (七) 不同宗教信仰之受測者，在態度與主觀規範因素上，以「佛教」、「基督宗教」、「其他」明顯高於「道教」者；在知覺行為控制、圓夢需求與行為意向因素上，以「佛教」、「基督宗教」、「民間信仰」明顯高於「道教」者。
- (八) 不同健康狀況之受測者，在五個因素上，「良好(含)以上」、「普通」明顯高於「不好(含)以下」者；在態度、主觀規範、知覺行為控制與行為意向因素上，「普通」明顯高於「不好(含)以下」者；在知覺行為控制因素上，「良好(含)以上」明顯高於「普通」者。另外，「行動自如」均明顯高於「行動不便」者。由此顯示，受測者其身體健康狀況愈佳者，其參與的意願愈高。
- (九) 在過去一年內曾完成圓夢的次數分析上，圓夢次數有 1 次(含)以上者在五個構面上均高於未曾參與圓夢者。根據黃富順等人(2008)之調查研究報告表示，有參與活動經驗之受試者，其學習的意願高於無參與者。推究其原因，凡參與活動者而獲得滿足的經驗越多，就越能體會心理需求的重要。因此，未來繼續參與圓夢服務的可能性與意願相對的也就越高。
- (十) 不同費用預算的分析，在態度、主觀規範、知覺行為控制與行為意向因素上，以支付「1 萬~4 萬元」、「4 萬元以上」皆顯著高於「1 萬元以下」者；在圓夢需求因素上，以「4 萬元以上」明顯高於「1 萬元以下」者。退休高齡者一旦喪失職業角色，主要的經濟來源中斷，導致固定的收入減少，將面臨經濟安全的需求(詹火生，1993；謝高橋，1994；田曉齡，2005；謝宜芳，2009)。老人晚年參與社會活動與休閒娛樂，在知覺從事該行為的困難是來自經濟壓力時，將視自己的經濟狀況量力而為。一般

而言，社經地位較高者，社會資源較佳，支付個人心理需求的費用，綽綽有餘。

肆、高齡者接受圓夢服務行為意向假設模式驗證之討論

由表 4-18 得知，整體而言，本研究最終模型大部分的適配指標通過標準的檢驗，即表示資料與模式之間達一致性。進一步透過模型路徑分析比較各變項間之效果，才能瞭解變項之間的效果與關聯性。由圖 4-8 得知，高齡者接受圓夢服務行為意向模式中，主觀規範與圓夢需求對行為意向未達到顯著水準，因而拒絕主觀規範、圓夢需求對參與行為意向有正向關係的假設，僅接受態度與知覺行為控制對行為意向有正向關係之假設。此外，從最終模型中各估計參數路徑之標準化 λ 係數顯示，知覺行為控制對參與行為意向之解釋力最高，其因素負荷量達 0.61，其次為態度（ λ 值= 0.43）。由此可知，個人對於參與圓夢服務所知覺到的困難或容易程度，對其實際從事該行為有很大的影響力；而當個人之態度愈趨於正向，對於未來可能參與圓夢服務的意願也將會提高。另外，本研究主觀規範與圓夢需求對於參與意願之直接影響力並不顯著，兩者必須透過態度中介變項，方達顯著的間接影響效果。

另一方面，由表 4-15 得知，本研究中態度、主觀規範、知覺行為控制、圓夢需求四者之相關值可看出，四個變項間呈現正相關。這與 Ajzen (1991, 2006) 所主張態度、主觀規範與知覺行為控制三者之間呈現相關的假設是吻合。顯示，三者之間存在某種程度的關聯性，並非完全獨立的。從駱碧蓮 (2010) 驗證參與行為意圖模式的研究，在理論模式中也發現三個變項，態度、主觀規範與知覺行為控制之間呈顯著的正相關。

第五章 結論與建議

本研究旨在探討影響高齡者參與圓夢服務的行為意向。根據研究目的、研究問題與先前文獻之探討，以計畫行為理論為研究基礎，加入圓夢需求的構念修正理論模型，建立高齡者參與行為意向的觀念性模型。經過調查統計整理為第四章的實證結果與分析，並將研究所得的結果經討論後，提出本章之研究結論與建議。茲分述如下：

第一節 研究結論

依據研究目的與研究結果，提出以下之結論：

一、**高齡者以 65~74 歲、國小已婚女性、家管及軍公教退休之佛教族群為主，具有圓夢經驗者以參訪旅遊最多。**

綜合以上的研究結果得知，調查對象以年齡 65~74 歲、已婚女性居多、多數受測者已退休、信仰佛教呈亞健康且行動自如，教育程度以小學者最多，其子女數 2~3 人，且與家人同住，經濟狀況尚可，家庭經濟來源以領取老人津貼、年金或政府補助者居多，其中以家管、軍公教族群為主。

整體而言，在過去一年內曾參與圓夢活動的次數，累計 1 次(含)以上者居多。圓夢型態以參訪旅遊為主，其次是進修學習；經費預算以 4 萬元以上者之參與意願最高。隨著年齡愈大，參與活動的慾望與次數愈少，費用預算相對地也隨之遞減。研究結果亦發現，參與圓夢活動的需求強度與經濟能力為重大的考量因素之一。

二、**各研究構面之差異性不大，唯高齡者多持正向態度，且具高度的圓夢需求，重要參考群體之影響居於中上水準，而知覺行為控制與行為意向則相對的較低。**

高齡者對於參與圓夢服務的態度持正面評價，多數受測者一致表達能完成某些心願，則此生無憾。隨著農業社會轉型進入工商社會，台灣社會型態與家庭結構亦面臨巨大轉變，三代同堂與核心式的小家庭愈來愈普遍。即使，越來越多的高齡者對自己的生活型態擁有自主掌握的能力。對家庭、居住安養、領受他人的愛與關懷仍然是老年人不可或

缺的心理需求（王碧霞，1990；胡文郁等人，1991；田曉齡，2005）。由此顯見，高齡者參與圓夢服務的態度必然會受到重要參考群體的影響。

至於，知覺行為控制與行為意向之影響效果比其他因素低。追究衡量構念的觀察變項內，發現有不當的反向問項設計，受測者因誤解題意填答，造成該題因素負荷量偏低，進而影響量表信度。另外，高齡者因經濟狀況的壓力而影響參與的意願。雖然，對參與行為多數是持正面態度，實際上要支付費用去圓夢時，呈現謹慎保守作風。除非參加政府機關、公益團體或商業行銷所舉辦的活動，享受廉價或免費機會的心態，以被動方式去獲取心理上的滿足。

三、高齡者參與圓夢服務的意願，知覺行為控制與態度是影響的關鍵因素，主觀規範與圓夢需求是間接影響效果。

在建立本研究之概念性架構，將主觀規範與圓夢需求納為態度的影響因素，並假設態度與知覺行為控制會影響行為意向，進行驗證性因素分析，由圖4-7模型路徑分析圖發現：主觀規範與圓夢需求會影響態度，而態度與知覺行為控制進一步正向直接影響行為意向。換言之，主觀規範與圓夢需求是透過態度對行為意向有正向間接影響，其總效果值分別為0.28與0.41，兩者皆達顯著水準。

路徑分析亦顯示：知覺行為控制對行為意向有正向直接影響效果，其效果值為0.61，影響最大，其次是態度。表示，高齡者對於參與圓夢服務所覺知的難易程度，選擇是否從事該行為時，往往具有決定性的影響力。譬如，身心不便者對活動空間的選擇，或是年事已高的老人對體能負荷，安全性、經濟能力的考量等。顯而可知，當個人之態度愈趨於正向，未來參與圓夢服務的可能性亦將提高。此結果與李能慧（2008）的研究發現，知覺與態度對金門觀光客的「行為傾向」具有顯著正向影響，其結果是一致。

四、行為意向模式大致符合各類項適配之檢驗，研究假說除了H2與H5不成立，其餘各假說皆達顯著水準。

1. 本研究依據計畫行為理論、文獻探討與分析，建構初始的理論模型，再以驗證性因素分析對假設模型做分析，採用裁減模式修正測量模型，進一步驗證整體結構模型，

同樣進行模型的修正與驗證，完成最終整體模型。

2. 本研究所建構之高齡者參與圓夢服務行為意向模式，驗證模型的適配指標除了AGFI與RFI接近0.9外。整體而言，本研究之整體模型修正後，大部分的適配指標通過標準的檢驗皆達可接受水準。顯示此理論模式對於實際觀察所得的資料，具有可以接受的解釋力，並足以提供解釋與預測高齡者參與圓夢服務之行為意向。
3. 驗證研究假說，檢定結果為：主觀規範對行為意向的影響呈負向關係；圓夢需求與行為意向間關係未達顯著水準。至於，主觀規範與態度、態度與行為意向、圓夢需求與態度、知覺行為控制與行為意向的關係皆達顯著水準。故除了H2與H5不成立，其餘研究假說皆成立。
4. 研究結果得知，高齡者參與圓夢服務的意願持正面態度，影響最大的因素是知覺行為控制。另外，本研究中主觀規範、圓夢需求與知覺行為控制三者之間呈現顯著正相關，對行為意向的影響亦是正向，其中以知覺行為控制之影響程度最大，而衡量此構面最具關鍵的因素即是高齡者的自主性。由以上分析結果印證理論模式是可以解釋研究所得到的觀察資料。

第二節 研究建議

根據上述結論，本研究提出以下之建議，以供各界參考：

一、業界

- (一) 提高服務品質，以親切有效率的態度來服務銀髮族，有形的協助固然重要，但是被尊重的需求，是高齡者深切的期待；提供尊貴客製化、誠信、專業的服務及良好的企業形象，將更能提升高齡者對參與圓夢服務的意願。
- (二) 身心不便者參與意願較低，若能解決或排除行動上的不適，讓他們覺知安全無慮，便能增強參與圓夢活動的意願；另外，推展非體力型態的圓夢概念，在心靈上獲得慰藉以達圓滿人生，那將會再創一股龐大的消費群。

- (三) 配合老人福利政策，投資建構友善的環境讓高齡者參與活動時，充溢著自在愉悅感，累積越多的滿足經驗，其參與圓夢活動的意願就會越高。
- (四) 參與圓夢服務的態度受到主觀規範與圓夢需求的影響，經營者如何透過適當代言人或親友來行銷，對重要群體的推薦給予適當的獎勵，並提供多元的圓夢類型以滿足高齡者各層面的需求。

二、政府機關與相關單位

- (一) 輔導老人的生涯規劃，提升老人生活品質。根據謝高橋（1994）、田曉齡（2005）研究發現，高齡老人對健康醫療照顧有迫切的需求，一致表示，有健康的身體才能活得精采。
- (二) 因應高齡社會的來臨，宜早規畫無障礙生活空間，建置友善的無障礙環境。
- (三) 使用者付費的觀念淡薄；節儉蔭後，寧願苦自己，也要讓兒女好過。重視高齡者經濟安全的需求，提供多元的老人福利政策，挹注經濟結合民間公益團體，給予舉辦活動經費的補助，以扶助鼓勵老人增加社交機會。
- (四) 提供生死議題的課程，教育高齡者建立健康的生死觀，鼓勵老人開展心胸融入樂觀、肯定生命的想法，參與社會活動服務人群（陳宇嘉，1998）。

三、後續研究之建議

(一) 研究樣本方面

1. 本研究取樣只限於高雄地區，因此研究結果之在外效度不宜過度推論，希望日後研究能擴展研究母群體，並考慮城鄉與偏遠地區的差異性，取樣能遍及全國各區的老人。
2. 取樣樣本多數信仰佛教，約占全體有效樣本數的三分之一，以致宗教信仰的組別人數差異過大，希望日後研究能平衡取樣，以免在統計上產生不可預期的誤差。

(二) 研究設計方面

1. 本研究對高齡者參與圓夢服務行為意向的調查，僅止於初探性的研究，然而，影響高齡者參與的因素包羅萬象，無法一一加以檢測。建議後續研究衡量工具，考慮增

加開放式選項收集資料，或是進行焦點訪談，試圖挖掘高齡者個人隱匿的動機，明確的瞭解影響高齡老人的參與圓夢的因素，以作為建構問卷之依據。

2. 潛在變項中的觀察變項是量表建構效度中的因素構面，在問卷設計掌握關鍵觀察變項甚為至要。有關本研究衡量圓夢需求構念的題項，詞意籠統不夠清晰，受測者無法充分的反映真實的想法。同樣，問卷中的反向問項容易因誤解題意，而影響受測者的作答，不當設計可能會降低量表信度；另外，檢視模型修正指數發現，MI值顯示觀察變項內題意相似、相關性的問項太多。建議後續研究對本量表內之題項，宜自行增刪重整編修。
3. 本研究之整體模型修正後，大部分的適配指標通過檢驗，雖然模型達可以接受程度，但在模式中仍然尚存修正的空間。後續研究若欲尋求對未來的樣本，具有最大預測效度的模式，也許可考慮進行競爭模型之研究。或進一步在模型中增加實際行為的因素，徹底地實證高齡者實際參與的強度。

參考文獻

中文部份

內政部戶政司 (2013)。歷年人口統計，2014 年 10 月，取自：

http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346。

尤欽弘 (2008)。大學生參與運動彩券投注行為意圖之研究 (未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。

王玉佩 (2011)。電視購物頻道服務品質量表建構之研究。正修學報，24，193-212。

王成財、陳金足、王小龍 (2012)。大學生參與休閒活動之行為意圖研究。萬能學報，32，279-291。

王碧霞 (1990)。老人心理需求之調查研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化縣。

王耀聰、洪煌佳 (2012)。國小學童參與運動社團之行為意圖研究。國立臺灣體育運動大學學報，2，1-17。

田曉齡 (2005)。獨居老人福利輸送認知、使用情形、滿意度及其影響因素之探討—以澎湖縣為例 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。

行政院經濟建設委員會 (2010)。2010 年至 2060 年臺灣人口推計。臺北市：行政院。

朱妙芳 (2009)。台北縣三鶯區高齡者人際關係與幸福感關聯之研究 (未出版之碩士論文)。國立台灣師範大學，臺北市。

朱瑞玲、楊國樞 (1988)。台灣民眾的心理需求及其相關因素。中央研究院民族學研究所專刊乙種之 20 (419-446 頁)。台北：中央研究院民族學研究所。

李安德 (1992)。超個人心理學。臺北市：桂冠。

李宜臻 (2007)。高速鐵路運輸之旅客服務行銷策略—以台灣高速鐵路公司為例 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。

- 李宗昱、湯慧娟 (2012)。國小羽球隊員參與羽球團隊之行為意圖研究。臺東大學體育學報，17，39-53。
- 李能慧 (2008)。金門觀光客行為傾向模式之建構與實證 (未出版之博士論文)。國立雲林科技大學，雲林縣。
- 李淑君 (譯) (2009)。熟年大腦的無限潛能 (原作者：Gene D. Cohen)。臺北市：張老師文化。(原著出版年：2005)
- 阮怡瑜 (2012)。不老騎士--那些歲月帶不走的夢想與勇氣 (2 頁)。臺北市：高寶。
- 林秀娥 (2012)。獨居老年長者之心理需求探究 (未出版之碩士論文)。暨南大學，南投縣。
- 林東正、徐筱雯、祝國忠 (2010)。社交需求、網站版面設計對交友網站參與意圖之影響。資訊管理展望，12(1)，43-64。
- 林智圓 (2011)。走過未完成的生涯夢--有未完成生涯目標者朝向幸福生涯歷程之敘說研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 林麗惠 (2009)。從世代差異的觀點分析退休前教育的實施及其內涵之研究。行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告 (編號：NSC97-2410-H-364-005-SSS)，未出版。
- 林麗嬋、蔡娟秀、薛桂香、吳芳瑜、黃翠媛、張文芸、…張宏哲 (2010)。老年護理學 (89-107 頁)。台北市：華杏。
- 洪君慧 (2013)。樂齡者持續參與學習意圖因素之研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義市。
- 洪怡琦 (2007)。金融商品之市場區隔研究-以需求層級理論與生活型態為基礎/ (未出版之碩士論文)。銘傳大學，台北市。
- 洪振超 (2002)。遊客生態旅遊行為之研究—以柴山自然公園為例 (未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 服務品質--服務定義與特性 (2011 年 2 月)。LMS 數位教學平台。取自

http://lms.ctl.cyut.edu.tw/course_open.php?courseID=17721&f=open_doc&cid=747942

邱天助(1993)。教育老人學。台北市：心理出版。

周玉慧、朱瑞玲（2008）。變遷中的台灣民眾心理需求、疏離感與身心困擾。臺灣社會學刊，41，59-95。

周伶利（譯）（1997）。Erikson 老年報告：人生八大階段（原作者：Erikson, E. H., Erikson, J.M., & Kivnick, H. Q.）。台北：張老師文化。（原著出版年：1986）

吳明隆（2011）。論文寫作與量化研究（164 頁）。台北市：五南。

吳明隆（2011）。論 SPSS 統計應用學習實務：問卷分析與應用統計。新北市：易習。

吳忠宏、蘇珮玲（2005）。職前教師參與生態旅遊活動之行為意圖研究。臺中教育大學學報，19(2)，73-97。

邱顯貴（2008）。影響使用即時通訊軟體行為意圖之研究。資訊、科技與社會學報，8(1)，1-20。

胡文郁、邱泰源、釋惠敏、陳慶餘、陳月枝（1991）。從醫護人員角度探討癌末病人之靈性需求。台灣醫學，3(1)，8-19。

星雲大師（2010）。成就的祕訣：金剛經（17 頁）。台北市：有鹿文化。

侯靖男、江志正（2010）。國小家長參與子女教育行為意向模式之研究。中正教育研究，9(1)，119-159。

郭達卿（2013）。以 TPB 探討綠色節能電器知覺利益與購買意圖之關係（未出版之碩士論文）。國立臺北大學，台北市。

郭靜晃（2010）。人類行為與社會環境（436-440 頁）。台北縣：楊智文化。

陳宇嘉（1998）。台中縣老人福利服務需求之研究。台中：台中縣政府社會局。

陳亮佑、林宜親（2013）。潛在遊客參與美食節慶活動行為意圖之研究。觀光旅遊研究學刊，8(2)，59-73。

陳夏蓮（2009）。靈性發展·需求與護理。護福雜誌，182，12-16。

陳寬裕、王正華（2010）。結構方程模式分析實務：AMOS 的運用（121-122 頁）。台北

市：五南。

陳錫琦、林佳宜(2006)。建構長期照護機構內老人生命教育模式～以懷舊團體為策略。

科際整合之生命教育學術研討會會議手冊暨論文集，2006，1-13。

陳瓊芬(2009)。老年未竟事務之內涵探討(未出版之碩士論文)。美和技術學院，屏東。

黃仁華(2013)。應用 TPB 理論探討青少年選擇流行音樂的消費意向(未出版之碩士論文)。南華大學，嘉義縣。

黃元鶴(2011)。圖書館知識服務經營現況與潛在客戶需求調查研究。圖書資訊學研究，5(2)，143-194。

黃芳銘(2004)。社會科學統計方法學(121-122頁)。台北市：五南。

黃建怡(2011)。以計畫行為理論探討消費者購買有機食品之意圖(未出版之碩士論文)。國立東華大學，花蓮縣。

黃國彥(總主編)(1994)。銀髮族之心理與適應(101-123頁)。台北市：教育部。

黃富順(1995)。老人心理與行為模式。成人教育，28，11-17。

黃富順(2000)。成人教育導論。台北市：五南。

黃富順、林麗惠、梁芷瑄、林曉齡(2008)。我國屆齡退休及高齡者參與學習需求意向調查研究報告。教育部委託專案報告，新竹市：玄奘大學教育人力資源與發展學系。

黃富順(2011)。老化與生命期的延長。成人及終身教育，37，2-14。

黃義俊、楊敏里、劉德芳(2010)。以計畫性行為理論實證研究女性創業向。創業管理研究，5(1)，33-68。

張世勳(2009)。影響消費者對自助服務科技接受度之研究-以連鎖便利商店內多媒體資訊站為例(未出版之碩士論文)。國立成功大學，台南市。

張春興(2005)。現代心理學。台北市：東華。

張新豐(2014)。結構方程模式：Mplus 的應用(92-93頁)。台北市：心理。

張嘉麟、李勝雄(2013)。消費者參與健康休閒俱樂部行為意向之研究。運動休閒管理學報，10(1)，19-43。

- 詹火生 (1993)。人口高齡化問題之對策—政府、家庭與民間的分工。研考雙月刊，17(2)，30-36。
- 楊秀彥 (2005)，以 ERG 理論探討我國產業對產學合作之需求 (未出版之碩士論文)。國立台北科技大學，台北市。
- 潘英美 (譯) (1999)。老人與社會 (原作者：James A. Thorson) (121-182 頁)。臺北市：五南。(原著出版年：1995)
- 劉敏珍 (2000)。老年人之人際親密、依附風格與幸福感之關係研究 (未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 劉慧俐 (2007)。人口老化的趨勢與對策。高醫醫訊月刊，26(11)，5。
- 駱碧蓮 (2010)。中華職棒虛擬社群參與行為意圖模式之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 賴思伊、錢士謙、蔡豐隆 (2013)。以 TPB 計畫行為理論探討博物館遊客參訪行為意圖—以高雄市立美術館為例。亞太經濟管理評論，16(2)，39-59。
- 簡榮基 (2014)。中高齡者參與路跑活動之行為意向研究 (未出版之碩士論文)。南開科技大學，南投縣。
- 謝宜芳 (2008)。老年人個人屬性、依附風格、心理需求與憂鬱情緒之關係研究~以高雄市長青學苑老年人為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 謝高橋 (1994)。老人需求與老人福利措施。社區發展季刊。67，180-189。
- 鄧詩展 (2007)。尋夢圖誌—「圓夢」與「童玩·兒戲」系列之創作研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 鄧盈嘉、李品蓁 (2009 年 5 月)。服務業「關係—服務」量表建構與相關性分析之研究。2009 服務業行銷研討會論文集，37，771-787。
- 鍾孟玲 (2010)。動機、基本心理需求滿足與幸福感之關係-以 Deci and Ryan 自我決定理論為基礎。2010 年國際體育運動與健康休閒發展趨勢研討會專刊，647-653。
- 蕭穎謙、賴淑慧與白榮吉 (2012)，以科技接受模型探討消費者對銀髮族手機之使用意

願。環境與管理研究，12(2)，92-101。

羅瑞玉（2009年6月）。老人靈性需求初探—以屏東地區為例。2009年南台灣社會發展學術研討會論文集，屏東市。

蘇孟宗、張慈映（2014）。台灣因應人口高齡化的活化之道。主計月刊，700。

蘇晏健（1996）。從服務行觀點談社會教育活動行銷。社教雙月刊，71，17-26。

蘇榮彬（2012）。銀髮族使用保健食品行為意向之研究（未出版之碩士論文）。高苑科技大學，台北市。



英文部分

- Alderfer C. P. (1972). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Ajzen, I. (1985). From intentions to actions: A Theory of Planned Behavior. In Kuhl, J. & Beckmann, J. (eds.), *Action control: From cognition to behavior*, Heidelberg: Springer, 11-39.
- Ajzen, I. (1988). *Attitude, Personality, and Behavior*, Chicago: Dorsey press.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Ajzen, I., & Driver B. L. (1992). Application of the Theory of Planned Behavior to Leisure Choice, *Journal of Leisure Research*, 24(3), 207-240.
- Ajzen, I. (2006). *Constructing a TpB questionnaire: Conceptual and methodological considerations*. Retrieved June 15, 2013, from Icek Ajzen website <http://www.people.umass.edu/aizen/tpb.html>
- AMA (1960). *Marketing Definitions, A Glossary of Marketing Association*, Chicago : American Marketing Association, pp.21.
- Anderson, J.C., & Gerbing, D. G. (1988). Structural equation modeling in practice: a review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(May), 411-423.
- Butler, R. N. (1963). The life review: An interpretation of reminiscence in the aged. *Psychiatry*, 26, 65-76.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum Press Publishing Co.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and Society* (2nd ed.). New York: Norton.
- Fishbein, M., and I. Ajzen, (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research* : Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

- Hair, N., & Clark, M. (2007). The ethical dilemmas and challenges of ethnographic research in electronic communities. *International Journal of Market Research*, 49(6), 781-800.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Prentice Hall International: UK.
- Huang, E., and Chuang, M. H. (2007). Extending the Theory of Planned Behavior as a Model to explain Post-merger Employee Behavior of IS Use, *Computers in Human Behavior*, (23), 240-257.
- Havighurst, R. J. (1972). *Developmental tasks and education* (2nd ed.). New York: McKay.
- Leamer, E. E. (1978). *Specification searches: Ad hoc inference with non-experimental*. New York: Wiley.
- Majercsik, E. (2005). *Hierarchy of Needs of Geriatric Patients*. *Gerontology* 51: 170-173.
- Maslow, A. H. (1969). Theory Z. *Journal of Transpersonal Psychology*, 1(2), 31 – 47.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Murray, H. A. (1938). *Explorations in Personality: A Clinical and Experimental Study of Fifty Men of College Age*, New York: Oxford University Press.
- Neugarten, B. L. (1979). Time, age and the life cycle. *American Journal of Psychiatry*, 136, 887-894.
- Notani, A.S. (1998). Moderators of Perceived Behavioral Control's Predictiveness in the Theory of Planned Behavior: A Meta-Analysis, *Journal of Consumer Psychology*, 7(3), 247-271.
- Rayn, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *The American Psychological Association*, 55(1), 68-78.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequence of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation models. *Journal of Applied Psychology*, 71, 219-231.

附錄

附錄一 高齡者的圓夢類型

需求類型	年 齡 類 別			合計
	初老(65-74 歲)	中老(75-85 歲)	老老(85 歲以上)	
創業	3		1	4
重(補)披婚紗	77	142	8	227
尋失聯親友	6	6	4	16
尋根之旅	12	56	1	69
開書畫展	16	36	8	60
舊地重遊	7	1	6	14
環島圓夢	11	16	2	29
完成遺願	3	2		5
與偶像會面	2	2		4
助人志工	5	2	1	8
自我挑戰	1	10	4	15
實現夢想	9	4		13
角色扮演		53	1	54
迎靈安葬	1			1
掛念兒孫	1			1
進修學習	23	22	2	47
參訪旅遊	1	21	1	23
臨終心願	2	2		4
親友陪伴		5	1	6
環遊世界	2			2
返鄉團圓	6	4	1	11
重溫舊夢	56	1		57
回饋社會	2		3	5
彌補遺憾	24		3	27

資料來源：本研究整理 取自 <http://udndata.com/>

附錄二 高雄行政區人口規模劃分表

人口規模	行政區名	區數	平均人口數
高密度區(H) 16,000 人以上	三民、鳳山、苓雅、前鎮、左營、楠梓	6	26,584
中密度區(M) 4,600~16,000 人	鼓山、小港、大寮、岡山、美濃、新興、 林園、旗山、路竹、仁武、大樹、前金、 鳥松、橋頭	14	8,385
低密度區(L) 4,600 人以下	鹽埕、燕巢、茄萣、梓官、阿蓮、湖內、 旗津、大社、內門、彌陀、六龜、杉林、 田寮、永安、甲仙、桃源、那瑪夏、茂 林	18	2,644
總計		38	8,539

資料來源：高雄市政府民政局（2014），取自 <http://cabu.kcg.gov.tw/cabu2/statis61B6.aspx>



附錄三 正式問卷

親愛的受訪者 您好!

感謝您願意撥冗填答這份問卷，這是一份有關高齡者參與圓夢服務行為意向的調查問卷。本問卷共有二部分，敬請您依照個人實際的感受填寫。您所提供的資料，僅供學術研究之用，並不會轉作其他用途。問卷採不具名方式，請您放心作答，衷心謝謝您的合作！敬祝

身體健康 萬事如意

南華大學 生死學研究所

指導教授：楊國柱博士

研究生：李尚武敬上

【第一部分】 參與圓夢服務行為意向量表

填答說明：以下共有35個問項，本問卷是想瞭解您對於圓夢服務的態度以及參與意願，請依您主觀的想法，勾選以下各項目之同意程度。（單選）

- | | 非
不
同
意 | 非
不
同
意 | 非
不
同
意 | 非
不
同
意 |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 我認為參與圓夢服務是很好的想法 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 我認為參與圓夢服務是值得的 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 我認為參與圓夢服務可以協助我實現願望 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 我認為參與圓夢服務帶給我很大的滿足 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 我認為追夢、圓夢是年輕人的專利 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/> | | | | |
| 6. 我認為參與圓夢服務是明智的選擇 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 我對於參與圓夢服務給予正面的肯定 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 參與圓夢服務對我來說別具重大意義 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 參與圓夢服務讓我在生活中展現活力與自信 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. 我認為圓夢服務能為我提供量身打造的服務

11. 我對圓夢服務企業的創立樂觀其成

12. 我認為同住家人會支持我參與圓夢服務

13. 我認為親戚會認同我參與圓夢服務

14. 我認為熟識朋友會鼓勵我參與圓夢服務

15. 我認為社群成員會勉勵我參與圓夢服務

16. 我可以全權決定是否接受圓夢服務

17. 我有足夠的體力來參與圓夢服務

18. 我有足夠的財力來參與圓夢服務

19. 我有足夠的時間來參與圓夢服務

20. 年老體衰使我不方便參與圓夢服務

21. 我要依賴他人經濟的支持才能參與圓夢服務

22. 我有一個很明確的理想，希望用餘生去實現它

23. 能完成某些心願，我會覺得此生沒有遺憾

24. 能處理好生前的掛念，我就能自在的面對死亡

25. 我想化解家人與親友相互之間的積怨心結

26. 我想設法清除自己與家人或親友之間的糾葛

27. 我想要掙脫傳統的束縛，活躍老化展現自我

28. 避免家庭失和，我要妥善交代身後大事和遺願

29. 我想探索解脫之道，培養健全生死智慧，安然面對死亡

30. 我要自我提昇、超越自我，追求靈性的成長

非
常 非
不 常
同 同 同
意 意 意

31. 在未來，我會視實際情況考慮參與圓夢服務
32. 不論處境如何，我未來都會計劃參與圓夢服務
33. 整體而言，我未來參與圓夢服務的意願相當高
34. 即使需要付費，我還是有參與圓夢服務的意願
35. 我應該不會去參與圓夢服務

【第二部分】個人基本資料

填答說明：請在符合您個人實際狀況的方格內打勾（）或在空格上填答

1. 性別

男 女

2. 年齡：您出生年次為民國 _____ 年

3. 教育程度

不識字 自修識字 國小 國/初中 高中/職 專科
大學及研究所（含）以上

4. 婚姻狀況

未婚 已婚 再婚 離婚或分居 喪偶
其他(請說明)：_____

5. 目前您是否有子女

無 有，子女人數：_____ 位

6. 居住情形

- 獨居 僅與配偶同住 僅與子女同住 與配偶和子女同住
與親戚朋友同住 住安養機構 其他(請說明)：_____

7. 目前您是否已退休

- 退休 未退休 其他(請說明)：_____

8. 現在或退休前職業狀況

- 軍 公 教 工 商 農漁牧 自由業 家管
無 其他(請說明)：_____

9. 目前最主要經濟來源：(可複選)

- 退休金 積蓄及利息所得 工作收入(含配偶) 兒女提供
老人津貼、年金或政府補助 其他(請說明)：_____

10. 經濟狀況

- 非常富裕 小康 夠用 不好 非常不好

11. 宗教主要信仰

- 佛教 道教 基督教 天主教 回教 一貫道
民間信仰 無宗教信仰 其他(請說明)：_____

12. 健康狀況

- 非常健康 良好 普通 不好 非常不好

13. 行動是否方便

- 行動自如 助行器(如:義肢、柺杖等) 需人攙扶 輪椅代步

14. 過去一年內有參與圓夢活動(如:國內外旅遊、海外探親或是以任何方式達成個人願望)的經驗有幾次?

- 沒有 一次 二次 三次(含)以上

15. 目前我想去完成的願望有：(以下所列之圓夢類型，可複選)

- 參訪旅遊 助人志工 尋根之旅 進修學習 親友陪伴
- 環島圓夢 重溫舊夢 回饋社會 角色扮演 環遊世界
- 返鄉團聚 臨終心願 尋失聯親友 重(補)披婚紗 彌補遺憾
- 自我挑戰 完成遺願 委託照顧兒孫 遷葬亡故親友
- 其他(請說明)：_____

16. 請問您目前最想實現的願望，您預算多少費用來完成它?

- 10,000 以下 10,001~20,000 20001~40,000 40,001~70,000
- 70,001~100,000 100,001 以上 其他(請說明)：_____

~本問卷到此結束，請檢查是否有漏答，感謝您的協助與幫忙~

