# 第三章　研究設計與實施

本研究主要在探討傳統整復推拿對餐旅工作者工作特質與身心疲勞之關聯。以某五星級飯店餐旅工作者為研究對象，採用問卷調查法蒐集資料，並進行統計分析，以瞭解餐旅工作者身心疲勞與健康幸福感之現況與關聯性。本章共分為七節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究對象；第四節為研究工具；第五節為研究實施程序；第六節為施作程序與步驟；第七節為資料處理與分析，以下將分節敘述之。

## 第一節　研究方法與架構

本研究依據研究目的及相關文獻探討內容，係採用實驗法進行單組前測與後測。設計研究架構以了解各個變項間的內涵與關係，如圖3-1-1所示：

**健康幸福感**

正向情感

身體健康

自我滿足

壓力管理

**身心疲勞**

個人疲勞

工作疲勞

服務對象疲勞

**紓壓方式**

傳統整復推拿

H1 H2

H4 H4

H3

圖3-1-1研究架構圖

## 第二節 研究假設

根據研究目的、研究問題與研究架構圖，提出以下研究假設：

|  |
| --- |
| **假設一 (H1)：傳統整復推拿對於改善餐旅工作者身心疲勞具顯著差異。**  1-1.傳統整復推拿對個人疲勞具有顯著差異。  1-2.傳統整復推拿對工作疲勞具有顯著差異。  1-3.傳統整復推拿對服務對象疲勞具有顯著差異。  **假設二 (H2)：餐旅工作者身心疲勞對於健康幸福感具有顯著差異。**  2-1.身心疲勞顯著影響正向情感。  2-2.身心疲勞顯著影響身體健康。  2-3.身心疲勞顯著影響自我滿足。  2-4.身心疲勞顯著影響壓力管理。  **假設三 (H3)：傳統整復推拿對於餐旅工作者的健康幸福感具有顯著相關。**  3-1.傳統整復推拿顯著影響正向情感。  3-2.傳統整復推拿顯著影響身體健康。  3-3.傳統整復推拿顯著影響自我滿足。  3-4.傳統整復推拿顯著影響壓力管理。  **假設四 (H4)：傳統整復推拿對於餐旅工作者的身心疲勞與健康幸福感具**  **有顯著預測作用。** |
| 4-1. 傳統整復推拿對於身心疲勞具有顯著預測力  4-2. 傳統整復推拿對於健康幸福感具有顯著預測力 |
|  |
|  |

## 第三節 研究對象

**壹、研究母群體**

本研究主要是瞭解餐旅工作者的身心狀態與健康幸福感之關聯，並探討經傳統整復推拿介入後對於餐旅工作者之身心疲勞與健康幸福感之作用與影響。以在台北市某五星級飯店的餐旅工作者為母群體，作為問卷調查測量之依據，以利進行本研究之實證分析。

**貳、研究對象抽樣方式**

本研究在研究方法上採用量化研究方式進行資料的蒐集，採用「立意抽樣」 (Purposive Sampling) 與「滾雪球」 (Snowball Sampling) 的方式，選取於在台北市某五星級飯店的餐旅工作者，首先以疲勞量表測其身心疲勞分數，高於13分者為高身心疲勞之餐旅工作者，且須同意參與問卷調查及傳統整復推拿之進行。其符合本研究之受試者在100份身心疲勞量表中，擬找出33名符合之對象，其中刪除無法參與傳統整復推拿進行及扣除問卷填寫不完全者，而符合本研究之受測者共計20名。此20名受測者為本研究之主要研究對象。

**第四節 研究工具**

1. **研究量表**

本研究採用問卷調查法，內容包含五個部分，第一部分為「個人基本資料」、第二部分為「工作狀況」、第三部分為「健康幸福感量表」第四部分為「身心疲勞量表」，以下將分別說明各量表之內容與其相關資料。

一、個人基本資料

包括服務機構、餐旅職業類別、職務、性別、婚姻狀態、年齡、運動習慣。

二、工作狀況

工作年資、工作時最常使用的身體部位、工作時數、休息時間、輪班與否、工作中最常重複運用身體某些部位及動作。

三、健康幸福感量表

依研究目的及假設問題，本量表參考陸洛(1997)之「中國人幸福感量表」及方進隆(2014)之「全人健康問卷調查表」，其中「中國人幸福感量表」該量表內容包含:他人讚賞、物質滿足、工作成就、活得比別人好、樂觀知命、和諧親友關係、自我實現感、自我控制等八個構面。此量表Cronbach’s α值為0.95，再測信度為0.66具有良好之效度。該量表分數越高，代表幸福感越高（陸洛，1997）。

另參考方進隆 (2014)「全人健康問卷調查表」則是秉持運動體適能兼顧全人健康(Wellness)的理念，或整體健康(Holistic health)的觀念，而其更認為全人健康是個人的身體、心理、社交、知能、環境與精神等層面皆處在一種理想與和諧的狀態，該量表評量項目分為九個構面:健康體能、精神健康、壓力管理、環境健康、社會人際、知能成長、飲食營養、避免上癮與個人保健，每個構面有4道題目，每題最高分5分(總是)、4分(常常)、3分(有時)、2分(不常)及最低1分(從未)，四道題目得分加總後即為構面總分，分為三種等級：大於17分為「優異」，13-16分為「好」，小於12分為「有待改善」。此評估全人健康之問卷，其信效度亦採Cronbach’s α值評估為良好水準。

(一) 健康幸福感量表

1.正向情感(4題)：對於生活滿意度及生活品質的認知。

2.身體健康(4題)：維持體能及健康衡量的程度。

3.自我滿足(4題)：對於心理知覺的態度。

4.壓力管理(4題)：個人情緒及社會人際的感知態度。

總題數共21題。

(二) 作答及計分方式

量表採用李克特式(Likert)五點量表計分，選擇總是、常常、有時、不常、從未，並依次給分。

四、身心疲勞量表

本研究採用臺灣大學健康政策與管理研究所鄭雅文教授開發的中文版量表。測量受試者對於自我所感受到的工作環境特質與身心疲勞，在此問卷中得分越高，代表受試者各層面的疲勞程度也越高(葉婉榆、鄭雅文、陳美如、邱文祥，2008)。另依據張家錚(2013)餐飲從業人員健康促進生活型態、生活品質與職場疲勞相關之研究中對331名基隆市、臺北市及新北市之餐飲從業人員進行身心疲勞量表研究中得知，無論是個人疲勞、工作疲勞抑或是服務對象疲勞構面，平均數皆靠近9分、標準差皆靠近4分(如下表所示)，假定樣本分布為常態，本研究取得分在一倍標準差以上(13分以上)之樣本約為16%樣本為高分樣本。

表3-4-1餐飲人員身心疲勞量表描述性統計資料

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 構面 | 性別 | 個數 | 平均數 | 標準差 |
| 個人疲勞 | 男 | 150 | 9.35 | 4.42 |
| 女 | 181 | 9.47 | 3.75 |
| 工作疲勞 | 男 | 150 | 8.45 | 4.2 |
| 女 | 181 | 8.26 | 3.84 |
| 服務對象疲勞 | 男 | 150 | 7.95 | 5.26 |
| 女 | 181 | 8.06 | 4.8 |

資料來源: (張家錚，2013)

其量表內容、作答及計分方式、信度與效度之分析如下:

1. 身心疲勞量表內容

身心疲勞量表各層面題目分配情形題數及量表內涵如下：

1.個人疲勞(5題)：指工作者平日自覺感受的疲勞程度。

2.工作疲勞(5題)：指工作者工作後自覺感受的疲勞程度。

3.服務對象疲勞(6題)：指工作者工作期間感受和所服務顧客互動後

的疲勞程度。

總題數共16題。

1. 作答及計分方式

量表採用李克特式(Likert)五點量表計分，受試者依照符合自己的工作特性情況做勾選，選擇總是、常常、有時、不常、從未，並依次給分。

1. 信度與效度

本量表採因素分析後，取樣適切性量數為KMO值為.80以上，球形檢定之卡方值需達顯著水準，而解釋變異量分別算出百分比，及因素負荷量，足見具有良好的建構效度。信度採係數檢驗內部一致性，統計出整體及各層面Cronbach’s α值，顯示內部一致性。

**貳、傳統整復推拿手法**

依據勞動部勞動力發展署技能檢定中心之傳統整復推拿職能規範，傳統整復推拿基本手法，適於本研究之四種操作手法其操作定義分述如下：

一、摩(擦)法：操作者以手部手指、手掌、大魚際、小魚際等部位，

貼於操作部位上，進行節律性環旋及直線往返滑動的手法。

二、推法：操作者以手指、手掌、掌根、手肘等，貼於操作部位上，

單向推動的手法。

三、按法：操作者以手指、手掌、掌根、手肘等按於操作部位上，垂

直逐漸用力向下按壓的手法。

四、揉法：操作者以手指、手掌、掌根、手肘等緊貼於操作部位，進

行環形揉動，帶動深層肌肉的手法

**第五節 研究實施流程**

本研究以在台北市某五星級飯店的從業人員為研究對象，採用問卷調查法進行餐旅工作者之身心疲勞與健康幸福感之探討，實施程序分為；訂立研究主題與文獻蒐集、確認傳統整復推拿手法後進行研究計畫與撰寫、選定問卷版本後建立正式問卷，並彙整問卷結果後進行傳統整復手法施作，於施行傳統整復手法後再次進行健康幸福感量表與身心疲勞量表填寫，彙整問卷資料及前測與後測所得之資料整理與統計分析再進行結果與討論及建議，共計九部份，實施程序請參照圖3-5-1

確認研究主題

相關文獻收集與分析整理

問卷選定及計畫內容

前測:身心疲勞量表與健康幸福感量表填寫

傳統整復推拿手法介入

後測:身心疲勞量表與健康幸福感量表填寫

資料分析與處理

結果與討論

結論與建議

圖3-5-1研究流程

**第六節 施作程序與步驟**

**壹、手法操作時間及地點**

研究參與者透過身心疲勞量表與健康幸福感量表篩選後，每位參與者於整復推拿手法示範教室填寫問卷後，隨即進行傳統整復推拿手法操作，以每週2次，每次30分鐘，為期1個月進行測試。本研究係採用勞動部勞動力發展署技能檢定中心之傳統整復推拿基本手法進行施作。

**貳、手法操作程序及方式**

一、研究參與者同意書及相關須知。

二、操作者說明操作手法及操作部位。

三、透過填寫身心疲勞量表計算出13分以上者為研究對象再配

合進行填寫健康幸福感量表。

四、符合本研究之參與者至整復推拿手法示範教室進行30分鐘之傳

統整復推拿，每次施作一位研究參與者。

五、自第一週開始進行第1次傳統整復推拿操作前，填寫身心疲

勞量表及健康幸福感量表，至第四週傳統整復推拿操作結束後，

再次填寫身心疲勞表及健康幸福感量表。

六、問卷及量表之整理與分析。

**第七節 資料處理與分析**

本研究問卷回收後，首先進行初步整理並刪除回答不完全及無效問卷，將有效問卷編碼並登錄在SPSS 22.0版統計軟體中，並運用描述性統計、單因子變異數分析、成對樣本t檢定等多項統計方式，分析解釋及驗證研究假設，其方法如下：

**壹、描述性資料統計分析**

以次數分配及平均數、標準差、百分比等描述性統計，瞭解受試者在問卷各層面得分的情形，並藉以了解餐旅工作者之健康幸福感與身心疲勞之現況。

**貳、單因子變異數分析**

以單因子變異數分析以檢驗四個因子之不同背景變項在餐旅工作者工作之健康幸福感與身心疲勞之得分有無顯著差異，若F值達顯著水準，再進一步以雪費法(Scheffe’s method)進行事後比較，並針對研究假設提出解釋。

**參、****成對樣本t檢定**

以成對樣本t檢定探討經傳統整復推拿介入，在餐旅工作者之健康幸福感量表與身心疲勞量表之得分的差異情形，並針對研究假設提出解釋。

**肆、迴歸分析**

以傳統整復推拿此一自變數(x)分別對身心疲勞以及健康幸福感兩因變數(y)建立兩簡單線性迴歸模型，後藉由迴歸模型的顯著性檢定(F test)以及檢視判定係數R平方來驗證兩模型之自變數(x)是否對因變數(y)具有顯著預測力，再檢定兩迴歸模型是否符合三大假設，即常態性、獨立性以及變異數同質性，最後再對研究假設提出解釋。