

國立臺灣體育學院
休閒運動管理研究所碩士學位論文

應用 IPA 績效評估法探究非營利運動組織
之業務重要性與執行滿意度
-以中華民國輕艇協會為例

**EXPLORING NON-PROFIT SPORT ORGANIZATIONS
ON OPERATING IMPORTANCE AND EXECUTION
SATISFACTION BY APPLYING IPA: A CASE STUDY IN
CHINESE TAIPEI CANOE ASSOCIATION**



研究生：邱秀玟 撰
指導教授：張立羣 副教授
協同指導教授：王建興 助理教授

中華民國一百年六月

論文名稱：應用 IPA 績效評估法探究非營利運動組織之業務重要性與執行滿意度—
以中華民國輕艇協會為例

總頁數：137

院校所組別：國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所

畢業時間及提要別：九十九學年度碩士學位論文

研究生：邱秀玫

指導教授：張立羣

協同指導教授：王建興

摘要

本研究旨在應用 IPA 績效評估法探究輕艇運動參與者知覺中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度，並比較不同人口特性與參與行為變項之參與者知覺協會各業務重要性之差異；以及對各業務執行滿意度之差異。本研究以中華民國輕艇協會登記註冊之輕艇選手、通過協會認證之各級裁判、教練以及各縣市輕艇委員會之主任委員或總幹事為研究對象，透過研究者自行編制之「中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷」進行調查，並以描述性統計、t 檢定、單因子變異數分析與 IPA 績效評估法進行分析。研究結果發現：

- 一、在不同性別、教育程度、身分、年資與參與層級之參與者對各業務屬性重要性認知未達顯著差異；而不同年齡與參與項目之參與者，則分別在「組織」與「國際交流」相關業務重要性達顯著差異；整體而言，參與者對協會各業務均有高度重視，參與者較重視協會的「國際交流」及「推廣與教育」相關業務，相對較不重視「組織」相關業務。
- 二、不同性別、年齡、身分、參與年資及參與層級之參與者對「組織」相關業務執行滿意度皆達顯著差異，此外，不同參與層級之參與者對「國際交流」相關業務執行滿意度及不同性別在「訓練與競賽」相關業務執行滿意度也達顯

著差異。整體而言，參與者較滿意「裁判」相關業務之執行，對「推廣與教育」及「國際交流」相關業務執行滿意度則較低。

三、在 IPA 績效評估方面顯示，無論其人口特性與參與行為變項，協會各業務屬性得分之落點皆落在加強改善區，其中以「推廣與教育」及「國際交流」相關業務重要性與執行滿意度得分的差值最大。

基此，建議輕艇相關組織可依參與者對業務重要性與執行滿意度差值之排序選擇優先改善之業務屬性，而未來研究可依母群體之特性增加受試者對問卷題項回應之尺規，進而提高結果之應用。

關鍵詞：輕艇運動、非營利運動組織、IPA 績效評估法、
中華民國輕艇協會

Abstract

This research utilized the Importance Performance Analysis (IPA) to analyze the degree of satisfaction and the importance of the non-profit sport organization “Chinese Taipei Canoe Association” amongst the canoe sport participants in two ways: using the different demographic data in comparison with behavior of the participants, and testing the satisfaction of the related operation done by the Chinese Taipei Canoe Association amongst the participants. This study focused on the registered participants, coaches, referees, directors and managers of different counties within the association. The researcher developed a new questionnaire, “the satisfaction and importance of the Chinese Taipei Canoe Association questionnaire” as the tool. The statistical analyses involved descriptive statistics, t-test, and one-way ANOVA. Results revealed the following:

1. There was no significance in the satisfaction of the work done by the Chinese Taipei Canoe Association within the different gender, level of education, identity, and experience. However, different age showed significance in “organization” and “international relations”. Overall, participants all value the importance of the Chinese Taipei Canoe Association. Canoe participants showed to have more interest in “international relations” and “promotional education” and showed less interest in the “organization” than the directors and managers.
2. Different gender, age, identity, participation experience and level of participation show different level of satisfaction toward the work of the Chinese Taipei Canoe Association. Also, different level participants showed significance in “international relations” and different gender showed significance in “training and competition”. Overall, participants were satisfied with the “referee” aspect but are less satisfied with “promotional education” and “international relations”.

3. Importance Performance Analysis showed that regardless of the demographic variables and behavioral aspects, the work of the Chinese Taipei Canoe Association required further improvements especially in “promotional education” and “international relations”.

Therefore, suggestions for future canoe related organizations include adjusting the importance of business related activities in the order of most important to least important. Also, future studies can have adjustments made to the questionnaire to incorporate different population samples to increase the validity of the results.

Keywords: Canoe Sports, non-profit sport organizations, Importance Performance Analysis (IPA), Chinese Taipei Canoe Association

謝 誌

時間過得真快！轉眼間兩年研究生的生涯就這樣結束了！回想兩年來的求學過程，是個人成長歷程上的一項嚴峻挑戰，如今能夠如期畢業內心升起一種莫名的感動！

本篇論文的完成，首先要感謝的是張立羣教授與王建興教授兩年來殷切與耐心的指導，以及口試委員張至滿教授在論文審查過程中，剴切剖析多所建議，讓本篇論文得以更加完整，在此謹致上最誠摯的謝意！

而在進行論文資料蒐集過程中，要特別感謝黃秋譯小姐提供寶貴的資料與相關資訊，也非常感謝輕艇界的諸位教練、選手、裁判與各縣市輕艇委員會之主任委員與總幹事能撥冗接受問卷調查，讓問卷調查與回收工作得以順利完成。

最後，在撰寫論文期間，感謝我的同窗好友 kpc、nono、angel、居旺，以及學弟妹小方、明樂的支持與協助，因為有你們的大力支持與協助才讓我能如此順利的完成論文撰寫工作，謝謝你們！

邱秀玫謹致於

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所

中華民國一百年六月

目錄

	頁碼
中文摘要·····	I
英文摘要·····	III
謝 誌·····	V
目 錄·····	VI
表 目 錄·····	VIII
圖 目 錄·····	XII
第壹章 緒論	
第一節 研究背景與動機·····	1
第二節 研究目的·····	3
第三節 研究問題·····	4
第四節 研究限制·····	4
第五節 操作性定義·····	5
第貳章 文獻探討	
第一節 非營利組織·····	6
第二節 中華民國輕艇協會之發展·····	11
第三節 滿意度相關文獻·····	22
第四節 重要性-績效評估法·····	27
第五節 本章總結·····	33
第參章 研究方法	
第一節 研究架構·····	35
第二節 研究流程·····	35
第三節 研究對象·····	36

第四節 研究工具	37
第五節 研究調查之實施	45
第六節 資料統計方法	45
第肆章 研究結果與討論	
第一節 參與者人口統計特性與參與行為分析	48
第二節 協會各業務屬性重要性與執行滿意度分析	52
第三節 參與者知覺協會業務重要性之差異	52
第四節 參與者對協會業務執行滿意度之差異	65
第五節 參與者對協會業務之 IPA 分析	77
第六節 綜合分析與討論	112
第伍章 結論與建議	119
引用文獻	
中文部分	121
英文部分	126
附錄一 第一屆理、監事會人員名單	127
附錄二 中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷（專家效度）	128
附錄三 中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷	134

表目錄

	頁碼
2-1 非營利組織定義彙整表	7
2-2 中華民國輕艇協會成立之歷史沿革表	14
2-3 協會任務彙整表	18
2-4 滿意度定義彙整表	23
3-1 專家效度審查成員及其專長領域摘要表	38
3-2 協會業務重要性 KMO 及球型檢定摘要表	39
3-3 協會業務執行滿意度 KMO 及球型檢定摘要表	39
3-4 協會業務重要性量表因素分析摘要表	40
3-5 協會業務執行滿意度量表因素分析摘要表	42
3-6 協會業務重要性量表之信度分析表	44
3-7 協會業務執行滿意度量表之信度分析表	44
3-8 參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要樣本表	47
4-1 參與者人口特性分析表	49
4-2 參與者之參與行為分析表	51
4-3 參與者知覺協會各業務屬性重要性與執行滿意度分析表	52
4-4 不同性別參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	53
4-5 不同性別參與者知覺業務重要性差異分析表	53
4-6 不同年齡參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	54
4-7 不同年齡參與者知覺業務重要性差異分析表	55
4-8 不同年齡參與者知覺業務重要性之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	55
4-9 不同教育程度參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	56
4-10 不同教育程度參與者知覺業務重要性差異分析表	57

4-11	不同身分參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	58
4-12	不同身分參與者知覺業務重要性差異分析表	58
4-13	不同身分參與者知覺業務重要性之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	59
4-14	不同參與年資參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	59
4-15	不同參與年資參與者知覺業務重要性差異分析表	60
4-16	不同參與年資參與者知覺業務重要性之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	60
4-17	不同參與項目參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	61
4-18	不同參與項目參與者知覺業務重要性差異分析表	62
4-19	不同參與項目參與者知覺業務重要性之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	62
4-20	不同參與層級參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	63
4-21	不同參與層級參與者知覺業務重要性差異分析表	64
4-22	不同參與層級參與者知覺業務重要性之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	64
4-23	不同性別參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	65
4-24	不同性別參與者對業務執行滿意度差異分析表	66
4-25	不同年齡參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表	67
4-26	不同年齡參與者對協會業務執行滿意度差異分析表	67
4-27	不同年齡參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	68

4-28	不同教育程度參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量 分析表	68
4-29	不同教育程度參與者對業務執行滿意度差異分析表	69
4-30	不同教育程度參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的 Robust 變異數分析 表	69
4-31	不同身分參與者對業務執行滿意度之誤差變異量 Levene 檢定統計量分析表	70
4-32	不同身分參與者對業務執行滿意度差異分析表	70
4-33	不同身分參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的 Robust 變異數分析表	71
4-34	不同參與年資參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量 分析表	71
4-35	不同參與年資參與者對業務執行滿意度差異分析表	72
4-36	不同參與項目參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量 分析表	73
4-37	不同參與項目參與者對業務執行滿意度差異分析表	74
4-38	不同參與項目參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的 Robust 變異數分析 表	74
4-39	不同參與層級參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量 分析表	75
4-40	不同參與層級參與者對業務執行滿意度差異分析表	76
4-41	不同參與層級參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的 Robust 變異數分析 表	76
4-42	全體參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	78
4-43	20 歲以下參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	80
4-44	21~25 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	81
4-45	26~30 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	82

4-46	31~35 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	83
4-47	36~40 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	84
4-48	41 歲以上參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	85
4-49	碩士畢業參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	87
4-50	大學（專）畢業參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	88
4-51	高中（職）畢業者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	89
4-52	教練身分參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	91
4-53	選手身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度給分摘要表	92
4-54	裁判身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度給分摘要表	93
4-55	委員身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度給分摘要表	94
4-56	參與年資 1 年以下參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	96
4-57	參與年資 1~3 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	97
4-58	參與年資 4~6 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	98
4-59	參與年資 7~9 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	99
4-60	參與年資 10~15 年參與者對業務重要性與執行滿意給分摘要表	100
4-61	參與年資 15 年以上參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	101
4-62	輕艇競速參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	103
4-63	激流競速參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	104
4-64	激流標桿參與者業務對重要性與執行滿意度給分摘要表	105
4-65	輕艇水球參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	106
4-66	龍舟參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	107
4-67	學校層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	109
4-68	縣市層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	110
4-69	國家層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表	111

圖目錄

	頁碼
2-1 中華民國輕艇協會組織圖	17
2-2 傳統的 IPA 分析圖	29
2-3 傳統與修正後之 IPA 分析圖	30
2-4 加入對角線的 IPA 分析圖	31
2-5 修正後之 IPA 分析圖	31
3-1 研究架構圖	35
3-2 研究流程圖	36
3-3 IPA 分析樣本圖	47
4-1 全體參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	78
4-2 20 歲以下參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	80
4-3 21~25 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	81
4-4 26~30 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	82
4-5 31~35 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	83
4-6 36~40 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	84
4-7 40 歲以上參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖	85
4-8 碩士畢業參與者對協會各項業務屬性的 IPA 分析圖	87
4-9 大學（專）畢業參與者對協會各項業務屬性的 IPA 分析圖	88
4-10 高中（職）畢業參與者對各項業務屬性的 IPA 分析圖	89
4-11 教練身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	91
4-12 選手身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	92
4-13 裁判身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	93
4-14 主任委員或總幹事身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	94
4-15 參與年資 1 年以下參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	96

4-16 參與年資 1~3 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	97
4-17 參與年資 4~6 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	98
4-18 參與年資 7~9 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	99
4-19 參與年資 10~15 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	100
4-20 參與 15 年以上參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	101
4-21 輕艇競速參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	103
4-22 激流競速參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	104
4-23 激流標桿競速參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	105
4-24 輕艇水球參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	106
4-25 龍舟參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	107
4-26 學校層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	109
4-27 縣市層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	110
4-28 國家層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖	111

第壹章 緒論

第一節 研究背景與動機

隨著社會發展不斷的進步，閒暇時間的增加，人們對於休閒活動的需求也變得更加為迫切（徐茂州、何太山、盧美秀、曾盛義、黃信錚、陳盈伸、陳秋文，2008）。而臺灣四面臨海，且溪流、湖泊與水庫眾多，沿海國家風景區、海水浴場等，再再顯示臺灣具有發展海洋運動之潛力（林哲宏、李昱叡，2007）。今天，海域運動已成為體育發展的重要政策（牟鍾福，2003）。

許旻棋（2007）曾對目前有關國家海洋運動政策規劃與推行現況做一整理說明，包含 1999 年內政部役政署為培訓海洋運動種子教練、推廣多樣化海洋運動及開發海洋運動人口，特徵召 50 位具有海洋運動專長之役男的「兵役替代役計畫」、2002 年行政院體育委員會為增加國人參與海洋休憩運動之機會的「海洋運動發展計畫」及 2005 年教育部為提升學生海洋運動能力、開拓臺灣海洋豐富資源而推動的教育施政主軸-「確立海洋臺灣的推動體系」等政策均能顯示政府對於推動海洋運動之決心，其中，輕艇就是推動的項目之一。

「輕艇」一詞屬官方用語，一般民眾稱之為「獨木舟」，最早是格陵蘭島的愛斯基摩人與北阿拉斯加的印地安人用來渡河、漁獲、運輸及貿易等用途的工具，如今則成為競賽及休閒運動項目（楊明恩，2010）。除了海洋外，也可適應各種水域，而依其操作方式及外型特徵可分為加拿大式(Canoe)，簡稱 C 艇與愛斯基摩式(Kayak)，簡稱 K 艇，若再以其船隻特性與使用目的來分又可分為多種不同船艇（劉德智，2001）。近年來，由於政府及民間單位對於輕艇運動之推廣，使民眾可接觸輕艇運動之機會已較為普遍，是適合全民參與的休閒活動（李委珈，2009）。

為持續推廣輕艇運動，讓熱愛輕艇運動的民眾能有更好的划艇環境及資源，則必須仰賴相關組織完善的運作。凌遙（1981）認為一個組織的構成不是為了組織而組織，而是為了經營活動而建築的，並且也是為了使經營更有效率以及加速業務擴展。而要達成組織之理想就必須將理想的達成程度化為績效指標，然後設

法結合人力物力，有效的達成理想中的境界（司徒達賢，1999）。由此可知，輕艇運動相關組織的構成乃為了使經營更有效率以及加速輕艇運動發展相關業務之擴展，而其營運之好壞將影響理想目標達成程度與輕艇運動未來之發展。

1991年吳文達先生發起成立中華民國輕艇協會，其乃一向內政部申請核准成立之合法非營利組織，以推廣及發展輕艇運動或為宗旨，目前為國際輕艇總會(International Canoe Federation, ICF)唯一承認代表臺灣的協會，也是行政院體委會與中華民國奧林匹克委員會所認定，為臺灣推展輕艇運動的負責單位。根據在奧運會運動項目下，具備國際單項運動總會會員資格，且經國家奧會認可之全國性單項運動協會，始得作為該國與其他國家或國際體育團體交涉之「唯一對口單位」，並代表國家參加國際性之該單項運動競賽（黃錦堂，2008）。除了參與國際輕艇競賽須經過中華民國輕艇協會授權外，各項輕艇運動如輕艇競速、激流競速、輕艇水球之教練、裁判培育、運動員培訓及提供輕艇運動訓練及活動相關資訊都是輕艇協會之任務，可見協會對於輕艇運動發展之重要性。

1999年行政院體育委員會制頒「體育團體輔導及考核辦法」。體委會得派員訪視並辦理評鑑，訪視或評鑑結果作為體委會經費補助或業務委辦之重要參考。至於首次評鑑的項目分為「組織與人力」、「會務運作」、「財務狀況」、「競賽績效或舉辦活動成果」、「總體表現」5大類，總點數是200點，而評鑑的結果，中華民國輕艇協會的積點僅有73.2點，未達獎勵的基準（鄭清煌，1999）。自1999年協會接受評鑑至今，已經歷了十多年，協會在「組織與人力」、「會務運作」、「競賽績效或舉辦活動成果」等各方面是否有所改進或漸入佳境相當值得關注。

陳芳儀(2003)認為企業的成功之一，就是須瞭解顧客如何認知產品或服務屬性，與競爭者相比較時顧客的重要性和績效性為何。而輕艇運動的參與者如教練、裁判、選手與各縣市輕艇委員會的委員等，就如同協會的顧客，協會內部組織編制與運作、該提供哪些服務以及協會績效之優劣，除了可敦聘學者專家及社會團體代表的意見外，最重要的還是要聆聽參與者的意見才能達到公正與客觀，如何

在資源有限的前提下，有效的管理及運用資源，是每一個非營利組織不得不重視的課題，故諸多學者紛紛投入有關非營利組織績效評估或績效指標之建立之研究，目的均為使各項資源做最有效的運用(陳正弘，2002)。

組織績效評估的方法繁多，范祥偉、王崇斌(2000)提出績效管理的衡量方法有標竿水準法、評分量表法、公式法、平衡計分卡法。其中評分量表法又包含重要性/績效性分析法(Important-Performance Analysis, IPA)。IPA除可瞭解組織運作現況外，也可瞭解其資源分配適切是否，其乃一種低成本易瞭解的評估工具，利用此分析，可產生重要的洞察力，瞭解組織的行銷組合，以厘清品牌、產品、服務的優勢與弱勢，確定組織需加強或減少某些資源的浪費。IPA目前在各界被廣泛的運用，如醫療(莊素雀，2007)、遊憩(胡琇雲，2009)、教育(林敏芳，2006)、交通(陳乾榮，2009)等，是發展成熟之評估績效技術，卻顯少被運用在體育相關組織績效之評估，因此建立此評鑑機制，建構適合參與者觀點的重要性-滿意度量表，是得知參與者的聲音及瞭解協會業務執行的優勢與劣勢何在，進而維持資源平衡以及改善「資源過剩」與「資源不足」區的最好方式。

本研究擬以重要-績效分析法，探討參與者知覺中華民國輕艇協會服務屬性的重要程度與其執行滿意度，目的在瞭解哪些服務業務是參與者所重視，而哪些業務不被重視卻投入過多資源，其結果可提供輕艇協會工作人員或相關單位瞭解參與者的需求，並作為改善服務業務的順序與資源調配之參考，使其能有效推展輕艇運動。

第二節 研究目的

本研究之目的主要在探討輕艇運動參與者知覺中華民國輕艇協會業務對於推廣與發展輕艇運動的重要程度與其業務執行滿意度之關係，進而能夠提供協會管理者或相關單位作為規劃管理與資源分配比例之參考依據，具體研究目的如下：

- 一、 瞭解輕艇運動參與者人口特性與參與行為現況。
- 二、 瞭解中華民國輕艇協會營運現況。

- 三、 瞭解不同人口特性與參與行為之參與者知覺輕艇協會業務對輕艇運動發展重要程度之差異。
- 四、 瞭解不同人口特性與參與行為之參與者知覺輕艇協會業務執行滿意度之差異。
- 五、 利用 IPA 績效評估法瞭解參與者知覺輕艇協會業務對輕艇運動發展之重要性與其執行滿意度之差異。

第三節 研究問題

- 一、 輕艇運動參與者人口特性特徵為何？
- 二、 輕艇運動參與者參與行為特徵為何？
- 三、 中華民國輕艇協會營運現況為何？
- 四、 不同人口特性與參與行為之參與者知覺輕艇協會業務對輕艇運動發展重要程度是否有顯著差異？
- 五、 不同人口特性與參與行為之參與者知覺輕艇協會業務執行滿意度是否有顯著差異？
- 六、 輕艇運動參與者知覺輕艇協會業務對輕艇運動發展之重要性與其執行滿意度之缺口為何？

第四節 研究限制

- 一、 本研究採用之研究方法為問卷調查法，因問卷調查屬自陳量表，僅能假設參與者據實填答。
- 二、 本研究研究對象僅限於國內輕艇運動參與者，由於運動項目之屬性不同，故所得結論能否推論於其他運動項目尚待驗證。

第五節 操作性定義

一、 輕艇運動：

輕艇又稱為獨木舟，由於船艇較輕巧，且槳可以在划艇者手上自由的握住，因此相較於西式划船較有移動性與操控性，而能在各種水域發展多元的活動，依其操作方式及外型特徵可分為加拿大式(Canoe)，簡稱 C 艇，以單槳葉推行和半跪姿划行，無舵；與愛斯基摩式(Kayak)，簡稱 K 艇，以雙槳葉推進和坐姿划行，有舵 (楊明恩，2010)。本研究所指之輕艇運動包含國內目前有的競賽項目包含輕艇競速、激流競速、激流標桿、輕艇水球、龍舟與其他休閒輕艇項目。

二、 輕艇運動參與者：

本研究定義之輕艇運動參與者泛指各縣市輕艇委員會主任委員或總幹事、通過中華民國輕艇協會認證合格之各級教練與裁判、以及在輕艇協會登記註冊之輕艇選手 (高中以上學歷)。以下對輕艇運動參與者將簡稱參與者。

三、 滿意度：

侯錦雄(1990)指出，滿意度是用來測量人們對產品、工作、品質等方面看法的衡量行為指標之工具。戚大任 (1993) 認為滿意度乃是購買時顧客「事前期待」與「實際評價」間的關係。而本研究所指之滿意度為參與者對於輕艇協會業務執行程度的實際感受與自身對其期望相比較的感覺。

四、 IPA：

重要性-績效分析 (Importance Performance Analysis, IPA) 是一種將顧客知覺到產品/服務對其「重要程度」與顧客對產品/服務的「滿意程度」予以量化並從中瞭解顧客需求與滿意度間之缺口的一種技術。

第貳章 文獻探討

第一節 非營利組織

一、非營利組織的定義

雖然我國營利事業所得稅法第四條定義非營利組織為：各種教育、文化、公益、慈善機關或團體，合於民法總則中公益團體以人之集合，財團組織以財產之集合為特點，兩者皆為謀求全體社員非經濟性之公共利益或人民群眾之公共利益的組織（廖聰傑，2008）。但國內各學者對於非營利組織的定義還是不盡相同。司徒達賢（1999）認為非營利組織是集合社會上的人力、財力、物力等資源，經由某些有組織性的活動，提供有價值的服務，以服務社會中的特定人群。馮燕（2000）認為所謂非營利組織(nonprofit organization, NPO)，從字面即可會意，指的是「不以營利為目的之組織」。其有一個合法的組成結構和過程，以確保其服務公眾利益的宗旨貫徹作為會受到監督，並與其因非營利地位而得以享有的優稅待遇相稱。許世雨（2000）認為非營利組織設立之目的非在獲取財物上的利潤，且其淨盈餘不得分配予其成員或其他私人，而具有獨立、公共、民間性之組織或團體；歐吉書（2003）綜合歸納多位學者之定義認為非營利組織為「具備法人資格，志願人士組成的團體，在法律上有免稅資格，以公眾利益為前提，提供各種服務，在提供服務賺取之利潤盈餘不予分配留做未來發展業務之用，但全國性運動單項協會可利用運動志工所提供之服務賺取合理利潤做為發展會務之用」。陳正宏（2002）歸納國內外學者之定義，界定非營利組織為「以公共服務為使命，不以營利為目的，且具有合法的免稅地位及正式結構之組織」。廖志維（2006）則認為非營利組織是介於政府與營利部門間，不以營利為目的，成員不分配盈餘的組織。且可透過營利活動來增加組織的收益，但不可以營利為目的，其創造之收益以提供公共服務、回饋社會為組織之主要目的。各學者對非營利組織之定義彙整如下：

表 2-1 非營利組織定義彙整表

學者（年份）	定義內容
司徒達賢（1999）	集合社會上的人力、財力、物力等資源，經由某些有組織性的活動，提供有價值的服務，以服務社會中的特定人群。
馮燕 （2000）	不以營利為目的之組織，其有一個合法的組成結構和過程，以確保其服務公眾利益的宗旨貫徹作為會受到監督，並與其因非營利地位而得以享有的優稅待遇相稱。
許世雨 （2000）	組織設立之目的非在獲取財物上的利潤，且其淨盈餘不得分配與其成員或提他私人，而具有獨立、公共、民間性之組織或團體。
歐吉書 （2003）	具備法人資格，志願人士組成的團體，在法律上有免稅資格，以公眾利益為前提，提供各種服務，在提供服務賺取之利潤盈餘不予分配留做未來發展業務之用，但全國性運動單項協會可利用運動志工所提供之服務賺取合理利潤做為發展會務之用。
陳正宏 （2002）	以公共服務為使命，不以營利為目的，且具有合法的免稅地位及正式結構之組織。
廖志維 （2006）	介於政府與營利部門間，不以營利為目的，成員不分配盈餘的組織。且可透過營利活動來增加組織的收益，但不可以營利為目的，其創造之收益以提供公共服務、回饋社會為組織之主要目的。

資料來源：本研究整理

二、 非營利組織之興起

臺灣的非營利組織，在 1990 年代一直在蓬勃的發展，無論在數量上或在社會影響力上都具有明顯的成長（司徒達賢，1999）。由於時間背景的更迭，非營利組織的種類也越來越多，包含各種社會福利機構、慈善機構、宗教團體、文教基金會、文化表演團體、財團法人研究機構、同鄉會、校友會、政黨以及各種社團組織如體育單項協會等皆屬於非營利組織（余泰魁、賴正能，2002）。

非營利組織在執行服務傳送上，具有高效率回應民眾需求的優勢，不會只服務多數人的需求，且會顧及少數弱勢群體的服務，滿足社會多元的需求，是一種

優先的機制而不僅是彌補政府服務的輔助角色（高寶華，2006）。而非營利組織的發展非常多元與複雜，其形成與成長有其歷史背景，但常因學科間見解的不同及組織特殊性質的差異而有不同的論述。對於非營利組織的興起，司徒達賢（1999）認為由於環境的快速變遷，社會價值的多元化，使社會產生或意識到一些無法經由政府機構及商業體系中的企業來完成的需求，因此有志之士乃組成團體，解決社會問題進而達成本身的理想。江明修（2002）則認為非營利組織及其活動相當多元且龐雜，故有關其興起與發展很難由單一個理論觀點進行周延的解釋，因此從社會學、經濟學、政治學等不同領域中所提出之見解綜合說明如下：

（一）志願服務理論

志願服務理論說明非營利組織的形成是志願工作者基於志願主義(voluntarism)的精神，積極的投入於社會福利、慈善救助等工作，其動力並不是為了得到有形的金錢或物質的報償，而是源於積極奉獻、純粹只為幫助他人的想法。

（二）社群主義理論

社群主義的論點是期望由幫助他人的觀念領導下，建立共同體成員之間的信賴關係，以及培養其社群意識，所以反對個人主義和利己主義的原則，也不同意任由市場機制作為公共財的分配手段，並認為在這種條件下，公共財的分配，不會侵犯個人自由，也不必全依賴政府國家的干預。社群問題的解決方法必須從社群裡面找尋，而非營利組織本身就是一種社群類型，透過公民自發結社的力量及從中散發的公共關懷。

（三）市場失靈與政府失靈理論

所謂市場失靈即指傳統上認為，在完全競爭的市場中，生產者與消費者各自追求最大的利益與效用，會因一切由價格主導的市場機制下自然達到平衡，使資源分配達到最佳效率。但在現實世界，因為資源分配不當或資訊不對稱等因素，很難妥善分配資源，而非營利組織不分配盈餘之屬性有助於提升民眾對其服務品質的信賴度，此說明了非營利組織的存續因素。而政府失靈的論點主要是指某些

民眾的需求可能會因為制度設計或運作上的扭曲導致政府的回饋，特別是公共財的供給部分，無法盡如人意，而非營利組織的特殊屬性正好可彌補政府在公共服務上的漏洞。

(四) 第三政府理論

此論點指出非營利組織的出現有其歷史淵源，認為「市場失靈論」與「政府失靈論」都是過於被動的論點。當代政府在公共服務運輸上，仰賴非政府機構的事物繁多，而非營利組織規模型態較小，可以站在服務的第一線且瞭解社會問題所在，且在公共服務上也提供較為多元、創新與彈性的做法，因此可以輕易取得民眾的信賴。政府實扮演著資源提供者與服務監督者的角色，相關的執行事項則委由民間執行，兩者之間是一種緊密的協力關係。

三、非營利組織之角色功能

當市場機能無法充分發揮，政府部門的效能也受到某些限制，而社會人際關係又日益疏離的情況下，非營利組織組織的存在不但可彌補市場、及政府部門功能之不足，也能端視人民的不同需求，充分扮演非營利組織的角色與功能，彌補市場及政府之不足，以滿足社會大眾需求，維繫社會安定（廖聰傑，2008）。由此可知，非營利組織在現今社會上是一個相當重要的角色。許世雨（2000）歸結非營利組織的角色功能有：

(一) 開拓與創新的角色功能

因非營利組織較有彈性、自發性與代表性，且能敏感於社會變遷的需要，並以多樣化的人力與才智去發展出新的因應策略，來加以規劃執行與驗證，從而界定新的服務需要，發展有效的努力方針與工作方法，適時的將某些新的責任傳遞給有關當局。

(二) 改革與倡導的角色功能

非營利組織往往從社會各個層面的實際參與中，體認到某些急待改進的事情，從而運用服務經驗中所得到的資訊，透過輿論或遊說的具體行動，促成社會

態度的變遷，且提倡相關政策和法規的製訂或修正，進而提升公共服務的質與量。

(三) 價值維護的角色功能

非營利組織透過運作可有系統的激勵民眾對社會事項的關心、參與並藉各種方案的實施，提供人們人格教育與及再社會化的機會，而這些均有助於民主社會理念及各種正面價值觀的維護。

(四) 服務提供的角色功能

在這方面，非營利組織發揮了「彌補差距」(gap-filling)的功能，對政府當前所無法履現的福利服務職責加以補充，尤其是社會服務、教育文化與醫療衛生等項目上發揮了極大的功能。

(五) 擴大社會參與的角色功能

非營利組織提供了一個鼓勵人民參與公共事務的便利管道。無論是服務的提供或是意見的表達方式都有助於民主政治之發展。

四、小結

社會的多元需求，使非營利組織及其活動也隨之多元且龐雜，由於在提供服務上的高效率與彈性的做法使非營利組織對民眾來說更為重要。綜合上述學者對非營利組織之定義，本研究歸結各學者對非營利組織之定義為「由不以營利為目的且具備法人資格之志願人士組成，介於政府與營利部門間，在法律上有免稅資格，以公眾利益為前提，集合社會上的人力、財力、物力等資源，經由某些有組織性的活動，提供有價值的服務，以服務社會中的特定人群，其創造之收益以提供公共服務、回饋社會為組織之主要目的」。中華民國輕艇協會為一非營利組織，其興起乃基於有志之士為發展輕艇運動、提高技術水準、增進國民健康與發揚運動精神之理念，故負有如同一般非營利組織之開拓與創新、改革與倡導、價值維護、服務提供與擴大社會參與的角色功能，協會充分扮演這些角色功能才能真正集合各方資源並經由特定且有組織的輕艇活動，提供有價值的輕艇相關服務，進而滿足這些特定人群之需求。

第二節 中華民國輕艇協會之發展

一、中華民國輕艇協會成立之歷史沿革

有關中華民國輕艇協會成立之始可追朔於 90 年代，1990 年吳文達先生因與日本獨木舟聯盟主席兼日本獨木舟協會會長櫻內義雄先生是舊識，乃獲得輕艇運動相關資訊，而臺灣無論河海或氣候環境，均極適合發展這種兼具競技與休閒的活動，於是透過櫻內先生之鼓勵與協助，派遣部分教練赴日本考察、訓練，撒下國內正統輕艇運動之種子（臺灣省輕艇協會，1992）。1991 年吳文達先生籌組成立中華民國輕艇協會，同年 8 月 31 日即召開第一屆第一次會員大會與理、監事會，並於會員大會中通過協會章程草案、年度工作計畫案、年度經費收支預算案與完成理、監事人員之選舉，當選名單如附錄一（中華民國輕艇協會，1991）。而後吳文達先生更出資數百萬元經費，製造各型船隻，分贈國內各縣市及數所大專院校，大力推展輕艇運動，讓更多人能夠體驗輕艇運動之樂趣（彭宗弘，1999）。

協會成立之初就積極的加入國際相關組織，在首任理事長領導下，1991 年即加入亞洲輕艇總會，成為正式會員，也申請加入國際輕艇總會(International Canoe Federation, ICF)，半年內即核准成立為臨時會員，1992 年 10 月於西班牙馬德里召開的國際輕艇總會年會中，協會獲得通過成為正式會員。由於協會初成立，各項工作都未上軌道，尤其缺乏教練、裁判及優秀人才，因此設置「教練委員會」與「裁判委員會」，並陸續舉辦輕艇教練裁判、教練講習，聘請國外教練擔任講師（中華民國輕艇協會，1992）。除此之外，協會還派員赴日本琉球考察、訓練與技術交流，也派員至上海水上運動場參觀考察場地、設施、輕艇造船廠及訓練情形，並聘請烏茲別克、日本、大陸教練來台指導，更利用暑假期間舉辦輕艇暑期訓練營加強我國輕艇基層選手之訓練，進而提升國內輕艇運動技術水準（中華民國輕艇協會，1994）。

1994 年 1 月 18 日協會正式成為中華民國體育總會團體會員，有關參加國際競賽、會議及培訓皆可獲得中華民國奧林匹克委員會及體總的補助，有助於各項會

務工作順利推展(中華民國輕艇協會，1994)。為使協會運作更為健全，協會於 1995 年成立輕艇競速競賽委員會、輕艇激流競賽委員會及輕艇水球競賽委員會，並分別由黃鍾雄、陳明雄及徐文約先生擔任主任委員，以利專責辦理該項目之推廣與競賽事宜。同年國際輕艇總會會長 Orsi Sergio、秘書長 Otto Bonn 及執行長 Szanto 等三人來台參觀國內輕艇活動場域並拜會體總，給予國內許多輕艇運動相關建議，讓國內輕艇運動發展更進一步（中華民國輕艇協會，1995a）。

為持續推廣輕艇運動，使全民皆能享受輕艇運動之樂趣，協會於 1996 年成立休閒輕艇委員會，並由張光澤先生擔任主任委員，專責休閒輕艇方面之服務事項（中華民國輕艇協會，1996）。在競技輕艇方面，則於 1997 年成立中華民國輕艇協會技術委員會，並由理事長遴選聘任熟悉輕艇運動且具有專業知識之人士為委員，以處理輕艇運動裁判、規則及競賽規程之技術問題，並研訂輕艇比賽場地、設備及器材之檢定制度為宗旨。同年也成立中華民國輕艇協會紀律委員會以發揚輕艇運動精神，端正輕艇運動風氣，建立輕艇運動紀律，提高輕艇技術與道德水準（中華民國輕艇協會，1998）。

1999 年國際輕艇總會秘書長 Mr.Otto Bonn 及國際輕艇總會駐亞洲指導員 Mr.Casba Szanto 來台訪問，由吳文達理事長陪同拜會奧會、體總等單位及安排參觀碧潭、龍珠灣、冬山河等輕艇訓練中心，訪問六天圓滿結束（中華民國輕艇協會，1999）。同年行政院體委會制頒「體育團體輔導及考核辦法」。體委會得派員訪視並辦理評鑑，訪視或評鑑結果作為體委會經費補助或業務委辦之重要參考。體委會對於民間體育團體的評鑑共舉辦兩次，後來改為訪視，而首次評鑑的特色為半自願形式、以獎勵為出發點及評鑑工作委外，至於首次評鑑的項目分為 5 大類，總點數是 200 點，其分配分別為：「組織與人力」15 點；「會務運作」15 點；「財務狀況」40 點；「競賽績效或舉辦活動成果」120 點與「總體表現」10 點。於評鑑完成後，體委會亦根據評鑑結果，後續對於績效仍需努力的協會團體進行改進的指導，並進行復測與後續視導，延續評鑑的成果（黃錦堂，2008）。然而，首

次評鑑的結果，中華民國輕艇協會之積點僅有 73.2，在 40 個亞奧運項目類之受評單位中名列第 34，未達獎勵基準，顯示協會運作品質極不理想（鄭清煌，1999）。

2002 年協會創會理事長吳文達先生當選亞洲輕艇總會會長。2003 年協會理事長及秘書長赴印度參加第十一屆亞洲輕艇總會會員大會，會中決議，我國籍劉德智先生當選亞洲輕艇總會艇球委員會主任委員。同年國際輕艇總會秘書長 Mr.Perurena Lopez 及國際輕艇總會龍舟委員會主任委員 Mr.Francois Ryffel 來台訪問，由陳明雄理事長與張至滿秘書長陪同參觀於南投舉行之第三屆亞洲輕艇激流錦標賽及台南舉行之第十屆亞洲輕艇水球錦標賽與 2003 年 ACC 亞洲盃龍舟錦標賽。而協會也於 12 月派隊參加第一屆於澳門舉辦之東南亞獨木舟錦標賽（中華民國輕艇協會，2004）。2006 年 9 月協會於高雄蓮池潭舉辦 2006 年 ICF 世界龍舟錦標賽，此乃協會第一次舉辦世界性的正式錦標賽

儘管過去協會評鑑結果不理想，但經由輕艇界先驅們經歷艱辛的過程，才讓輕艇運動打破過去法令限制、設備器材及場地資源不普及、水域安全教育不足等多重束縛，成立中華民國輕艇協會，成為行政院體委會與中華民國奧林匹克委員會所認定，為臺灣推展輕艇運動的負責單位，也讓國際輕艇總會承認其為唯一代表臺灣的協會。如今協會仍以發展輕艇運動，辦理全國性及國際性之輕艇比賽，藉以提高國內輕艇運動水準，增進國民健康，發揚運動精神為宗旨。

表 2-2 中華民國輕艇協會成立之歷史沿革表

年份	重要記事
1991	籌組成立中華民國輕艇協會。 召開中華民國輕艇協會第一屆第一次會員大會與理、監事會。
1992	協會獲得通過成為國際輕艇總會正式會員。 設置「教練委員會」與「裁判委員會」。
1994	協會正式成為中華民國體育總會團體會員。
1995	協會成立輕艇競速、輕艇激流及輕艇水球競賽委員會。 國際輕艇總會會長 Orsi Sergio、秘書長 Otto Bonn 及執行長 Szanto 等三人來台參觀國內輕艇活動場域並拜會體總。
1996	協會成立休閒輕艇委員會。
1997	協會成立中華民國輕艇協會技術委員會與紀律委員會。
1999	協會參與體委會舉辦之體育團體評鑑，評鑑結果不理想。
2002	吳文達當選亞洲輕艇總會會長。
2003	我國籍劉德智先生當選亞洲輕艇總會艇球委員會主任委員。 國際輕艇總會秘書長及國際輕艇總會龍舟委員會主任委員來台訪問。 舉辦亞洲輕艇水球錦標賽（輕艇水球、激流）與 ACC 亞洲盃龍舟錦標賽。
2006	舉辦 ICF 世界龍舟錦標賽。

資料來源：本研究整理

二、中華民國輕艇協會之組織與其執掌

中華民國輕艇協會成立至今已有 20 年之歷史，其組織以會員大會為最高權力機構，會員大會休會期間，由理事會代行其職權，監事會為監察機構。會員大會人數超過 300 人以上，得依法召開會員代表大會，行使會員大會職權，而其會員大會代表選舉辦法由理事會擬定，擬請主管機關核備後行之(中華民國輕艇協會，2010a)。

協會置理事會與監事會，由會員大會選舉理事 35 人，監事 11 人，分別組織之，任期均為 4 年，得連選連任，並以得標次多數之 11 人為候補理事，3 人為候

補監事，遇有理、監事出缺時，依次遞補。此外，協會還置常務理事 11 人，常務監事 3 人，分別由全體理事、監事互選之，且均以會議方式行使職權；理事長 1 人、副理事長 1 至 5 人，由全體理事及常務理事票選之，任期四年，理事長得連選連任 1 次，而理事會可聘請名譽理事長 1 人，名譽理事、顧問若干，其聘期與理事、監事之任期同；秘書長 1 人承理事長之命處理日常會務及委辦事項，並置副秘書長 1 至 4 人相助之，秘書長下得置行政、競賽、裁判、訓練、推廣、國際關係 6 組，各置組長 1 人，其它工作人員若干人。正、副秘書長、各組組長及工作人員均由理事長提請理事會通過聘任之，選任職員不得兼任工作人員，而協會得設各種委員會、小組或其它內部作業組織，其組織細則由理事會擬定，報請主管機關核備後行之。各組織及委員會工作職掌說明如下（中華民國輕艇協會，2010a）：

（一）會員大會

會員大會之職權包含決定協會工作方針、決議年度工作計畫及經費預、決算、選舉或罷免理、監事、通過及修改協會章程及其它有關協會重要事項之決議。

（二）理事會

理事會職權有決議會員大會召開之事項、審定會員(會員代表之資格)、選舉或罷免常務理事、理事長、決議理事、常務理事或理事長之辭職、聘免工作人員、擬定年度工作計畫、報告及預、決算、聘請名譽理事長、名譽理事及顧問及其它應執行事項。

（三）監事會

監事會職權為監察理事會工作之執行、審核年度預、決算及經費收之事項、選舉或罷免常務監事、議決監事或常務監事之辭職及其它應監察之事項。

（四）技術委員會

中華民國技術委員會委員人數以 7 至 9 人為原則，其任期四年，連聘得連任之，主要任務包含輕艇裁判及規則之技術處理事項、輕艇競賽規程之技術處理事

項、輕艇器材之研究、推展及專利之申請事項、輕艇場地、設備及器材之檢定事項及其他交辦及有關技術之事項（中華民國輕艇協會，1998）。

（五）紀律委員會

中華民國紀律委員會委員人數以 7 至 16 人為原則，主要任務包含審議及仲裁輕艇競賽之違紀申述事項、審議年度各級績優教練、選手之獎懲事項、審議各級委員會有關輕艇運動紀律諮詢事項及其他交辦及有關輕艇運動之紀律事項（中華民國輕艇協會，1998）。

（六）各單項競賽委員會

為使各單項輕艇運動推展得更有效率，中華民國輕艇協會設置了各個單項競賽委員會，各委員會委員由理事長遴選熱心倡導該單項輕艇運動，具有聲望及專業知識之人士聘任之，委員人數以七至九人為原則，但理事長得視需要增減之，其任期為四年，得連聘連任之，而主任委員由理事長在委員中遴聘之，副主任委員得視需要由主任委員推薦（中華民國輕艇協會，2007）。各單項競賽委員會之任務皆為專責該單項輕艇運動之推展包含：1.該單項輕艇運動之推展事項。2.該單項輕艇運動競賽之舉辦事項。3.該單項輕艇運動員之選訓事項。4.該單項輕艇教練、裁判之進修、講習主辦事項。5.該單項輕艇運動之國際體育交流活動推展事項。6.其它交辦及有關該單項輕艇運動事項等。目前，協會設置之委員會有輕艇水球競賽委員會、輕艇競速競賽委員會、輕艇激流競賽委員會、龍舟競賽委員會及休閒輕艇委員會（協會組織圖見圖 2-1）。

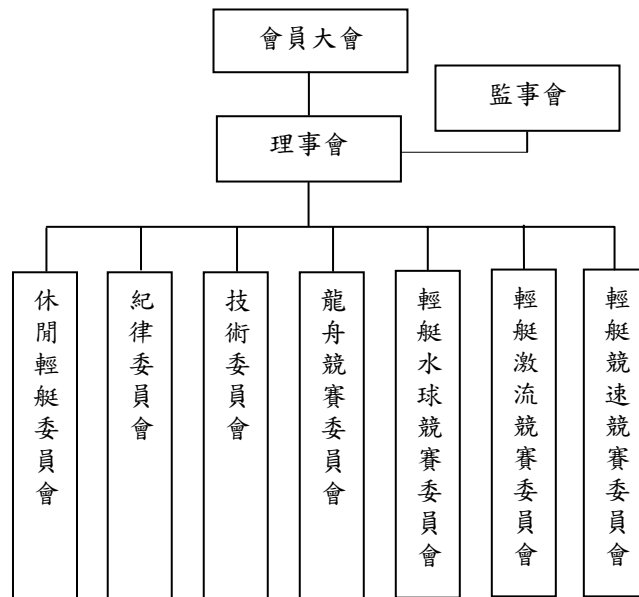


圖 2-1 中華民國輕艇協會組織圖

三、中華民國輕艇協會之任務

中華民國輕艇協會成立二十多年來一直以推廣及發展輕艇運動為首要目標，在內部相關單位努力下，才讓輕艇運動較為普遍，目前專責靜水競速、激流競速、激流標桿、輕艇水球及龍舟項目之服務事項，其具體任務大致可分成「推廣與教育」、「國際交流」、「訓練與競賽」、「教練與裁判之培訓」四個區塊，其中「推廣與教育」包含辦理國內輕艇運動之發展事項、會員福利、服務事項、研究調查及輕艇書刊或文獻之出版等事項；「國際交流」方面，如國外輕艇隊來華比賽之邀請與安排等事項；「訓練與競賽」方面則包含辦理全國性及國際輕艇比賽事項、選拔及組訓國家代表隊參加國際之輕艇比賽事項、國內輕艇隊參加國際性比賽之資格審查及推薦事項、研定輕艇規則，解釋比賽規則之疑問、審定輕艇設備及器材用品等事項；最後，「教練與裁判之培訓」方面，包含輕艇裁判及教練之登記、講習及管理事項、國際輕艇裁判之資格審查及推薦等事項（中華民國輕艇協會，2010a）。茲將協會任務整理如下表 2-3。

表 2-3 協會任務彙整表

任務	內容
推廣與教育	國內輕艇運動之發展、會員福利與服務、研究調查及輕艇書刊或文獻之出版等事項。
國際交流	國外輕艇隊來華比賽之邀請與安排等事項。
訓練與競賽	辦理全國性及國際輕艇比賽、選拔及組訓國家代表隊參加國際之輕艇比賽、國內輕艇隊參加國際性比賽之資格審查及推薦、研定輕艇規則，解釋比賽規則之疑問、審定輕艇設備及器材用品等事項。
教練與裁判之培訓	輕艇裁判及教練之登記、講習及管理、國際輕艇裁判之資格審查及推薦等事項。

四、輕艇運動發展

目前國內推展的輕艇運動可分為競技性與休閒性，競技部份多由專項協會負責，在政府及有志之士的推動下，各級學校陸續成立輕艇隊及學生社團代表隊（李委珣，2009）。以下將針對各輕艇項目之發展作一說明：

（一）輕艇競速

有關輕艇競速之發展，可從我國第一次參與國際性的運動賽會-第四屆亞洲輕艇水球錦標賽說起，當時在競速項目，我國僅派一名代表參加。1994年，協會選派四名選手赴墨西哥參加第26屆世界輕艇競速錦標賽，是初次參與世界級賽會，成績並不理想（中華民國輕艇協會，1995b）。1995年，國內舉辦之臺灣區運動會（全國運動會之前身）首次將輕艇競速納入正式比賽項目之一，為確保臺灣區運動會輕艇競速項目裁判之品質，協會於1995年委託高雄市輕艇委員會舉辦了第一次的輕艇競速裁判講習會。1998全國中等學校運動會也將輕艇競速納入正式比賽項目，而後之中等學校運動會並非每次皆有舉辦輕艇競速項目。1999年臺灣區運動會改名為「全國運動會」，由於大會規定此次賽會之裁判必須擁有A級裁判資

格，故協會在同年首次舉辦 A 級輕艇競速裁判講習會。2002 年協會首次派員參加釜山亞運。2006、2010 年的杜哈亞運及廣州亞運也派員參賽。在 2007 年協會首次辦理中等學校輕艇競速錦標賽，自此，便成為常態性比賽，促進了中等學校輕艇競速的發展。

（二）輕艇水球

國內第一次舉辦的正式輕艇運動賽會就是 1991 年的全國中正盃輕艇水球選拔賽，獲勝的隊伍即代表參加第四屆亞洲輕艇水球錦標賽，此乃我國第一次參與國際型的輕艇運動賽會。1992 年協會於新店中央游泳池舉行青年盃輕艇水球錦標賽，共八隊參加，而後青年盃成為歷年重要賽事。（中華民國輕艇協會，1992）。1994 年我國派台中師院輕艇水球代表隊赴日本福井縣參加第一屆全日本學生輕艇水球邀請賽榮獲第二名（中華民國輕艇協會，1995b）。1995 年協會於高雄海專游泳池舉辦國際輕艇水球邀請賽，是協會創會以來首次在我國舉辦的國際比賽，來台參賽者計日本、香港、澳門、馬來西亞、新加坡泰國，共有男女 16 隊參加，而我國獲得男子第三名與女子第四名佳績（中華民國輕艇協會，1995b）。1996 年協會首次辦理 A 級輕艇水球教練講習會，此次教練講習也包含了激流與競速項目。1999 年協會派員參加亞洲輕艇水球錦標賽，男子隊首次獲得金牌，此為協會成立以來所獲的第一項正式國際賽會金牌。2000 年協會舉辦第一次輕艇水球 A 級裁判講習會。2003 年協會於台南市海事水產職業學校辦理第十屆亞洲輕艇水球錦標賽，此乃我國首次獲得國際輕艇水球賽會之主辦權，顯示我國也具有舉辦國際型輕艇賽會之能力，在成績方面，我國更獲得男子隊金牌與女子隊銀牌的殊榮（中華民國輕艇協會，2004）。2007 年首次辦理大專輕艇水球錦標賽，自此便成為常態性比賽，促進了國內大專院校對艇球的重視，使中等學校的艇球選手，多一個升學的管道，並可以繼續在大專院校接受訓練，同年 10 月底辦理 2007 年觀光盃輕艇水球錦標賽，將國小組納入比賽組別，共有 8 個隊伍報名參賽，顯示輕艇水球的培訓已向下紮根，逐年有越來越多的國小學童加入輕艇的行列（中華民國輕艇

協會，2008a)。

2007年協會選拔成人男子、成人女子及二十一歲以下男子組24名選手赴韓國參加亞洲輕艇水球錦標賽，其中，成人男子隊獲得冠軍，達到三連霸之目標，成人女子隊及青少年男子隊雖未達預期中目標，但對於我國輕艇水球實力提昇具正面功效。2008年9月協會派代表赴韓國參加第13屆亞洲輕艇總會會員大會，會中我國籍劉德智先生獲選為亞洲輕艇總會-輕艇水球委員會主任委員，並獲得2009年亞洲輕艇水球錦標賽的主辦權，地點在花蓮鯉魚潭(中華民國輕艇協會，2008a)。

(三) 激流標桿

1993年國內首次舉辦激流越野賽，但當時並無激流標桿項目。1995年3月3日至5日，協會於烏來國中及烏來南勢溪舉辦激流標桿教練暨裁判講習會，特聘請5位日本教練來台指導(中華民國輕艇協會，1995b)。1996年國內選手參加亞特蘭大世界盃暨奧運資格賽。1999年協會承辦亞洲地區輕艇激流標桿國際裁判講習會，我國計有六位考試通過國際裁判資格。同年，我國派員赴中國大陸參加國際輕艇激流標桿邀請賽，獲得男子K1第二、三名與女子K1第一名的殊榮(中華民國輕艇協會，1999)。2000年協會舉辦第一屆亞洲輕艇錦標賽激流項目之選拔賽。2003年協會承辦第三屆亞洲輕艇激流錦標賽，並於賽前舉辦全國輕艇激流標桿錦標賽暨第三屆亞洲輕艇激流錦標賽國手選拔賽，且辦理輕艇激流專項訓練營，才讓我國激流好手於此次國際賽中獲得男子隊K1團體第三名、C1團體第三名與女子隊K1團體組第三名的好成績(中華民國輕艇協會，2004)。2010年協會則派員參加廣州亞運男子排名第四、女子則因舊傷影響以第五名做收。

(四) 龍舟

1991年國際龍舟總會成立。2002年國際輕艇總會將龍舟納入比賽項目，造成國際龍舟總會之不滿，因而引起一連串之訴訟。2003年協會首次承辦ACC亞洲盃龍舟錦標賽，於台南市遠洋漁港舉行，我國男子隊獲得三銀三銅，女子隊獲五銀一銅的佳績(中華民國輕艇協會，2004)。2005年我國參加澳門東亞運獲得2銀5

銅的佳績（曾慧青，2010）。2006年協會舉辦ICF世界龍舟錦標賽，乃協會第一次舉辦世界性正式國際賽會。2009年高雄舉辦之世運會將龍舟納入表演賽項目，同年協會再次派員參加香港東亞運，但成績不如預期（曾慧青，2010）。2010年我國龍舟選手也參加廣州亞運。龍舟運動發展至今，還未有一項每年固定舉辦的正式賽會，但由於其乃我國端午節之傳統習俗之一，故仍年年可見。

上述為競技輕艇之發展，而休閒輕艇部分則多由地方單位如學校單位、俱樂部、水上活動業者等機構自發性的推廣，且多為體驗式的活動，目的以讓參與者體驗輕艇運動樂趣為主，可活動之海域包含了大鵬灣海域或開放水上活動之海水浴場，溪流水域如水庫區、南投日月潭，花蓮鯉魚潭水域等（李委珈，2009）。

協會方面，1995年協會承辦觀光盃秀姑巒溪國際獨木舟越野賽，參賽國內外選手共50人，我國獲得男子組第一名、第三名與女子組前三名的佳績（中華民國輕艇協會，1995b）。2003年協會協助行政院體委會辦理2003年大鵬灣海洋運動嘉年華會活動，於屏東大鵬灣水域舉行，同年，協會也協助辦理於桃園縣龍珠灣水域舉辦之觀光盃全國輕艇馬拉松錦標賽（中華民國輕艇協會，2004）。

五、小結

中華民國輕艇協會自成立以來即設置各項重要組織，並積極的邀請國外講師、教練來台講習與指導訓練、此外也密集的舉辦各項邀請賽、正式賽會及各級教練與裁判講習，由此可見輕艇協會對於推廣輕艇運動之決心，而在吳文達先生及歷屆理事長、協會職員及輕艇運動愛好者的支持與贊助下，才讓輕艇運動較過去普及。輕艇項目種類繁多，協會雖設置各單項競賽委員會負責該單項輕艇運動之推展，但由過去文獻得知協會較注重於競技輕艇部分，如輕艇競速、激流競速、輕艇水球及龍舟項目，尤其在輕艇水球及輕艇競速項目之重視可從較為完整的文獻紀錄中看出來。而對於競技輕艇各項目也多以學校單位作為推廣窗口，從大專院校到中等學校，近年來則更向下紮根到小學層級，可見其在競技輕艇部分的推廣略有成效。反觀協會對於休閒輕艇部分則顯得較不重視，雖然成立休閒輕艇委

員會，卻鮮少有活動及賽會之相關紀錄，多為地方單位及水上活動業者等機構自發性的推廣。輕艇運動要能永續經營，無論在競技輕艇或是休閒輕艇部分都要能持續發展與推廣，才有可能增加輕艇運動之曝光率與普及率。

第三節 滿意度相關文獻

一、滿意度之內涵

滿意度是各研究用來測量人們對產品、工作、生活品質、社區或戶外遊憩品質等方面看法的一種工具（侯錦雄，1990）。而陳麗雪（2008）則指出，顧客滿意是傳統行銷觀念下演變出來的產物，一直為行銷學界與企業所重視，因其為能左右企業經營決策與管理實務的方向，且是決定企業成功與否的關鍵因素之一。

對於滿意度之定義，戚大任（1993）認為滿意度乃是購買時顧客「事前期待」與「實際評價」間的關係，若顧客對於產品/服務的評價是好的，則可預期顧客會持續購買此產品/服務。鄭焱生（1994）認為其為消費者在購買產品後，以對產品原先的期望與產品表現好壞做一綜合性判斷；闕山晴（2002）認為滿意度是消費者購買行為的比較過程，不論投入成本與所獲利益的比較，或是購前預期與實際結果的比較，滿足購買者則獲得「顧客滿意」，反之，則不滿意；黃俊英（2003）認為滿意度是一個人感覺到愉快或失望的程度，而顧客感受的知覺價值及顧客的期望水準會決定顧客滿意程度的高低；吳守從、方乃玉（2004）則認為滿意度是對設施使用後的效用與使用前認知相比較的差異結果，是一種產生滿意或不滿意的心理感覺。各學者對滿意度之定義整理如下：

表 2-4 滿意度定義彙整表

作者 (年份)	定義
戚大任 (1993)	滿意度是購買時顧客「事前期待」與「實際評價」間的關係，若顧客對產品/服務的評價是好的，則可預期顧客會持續購買此產品/服務。
鄭森生 (1994)	滿意度是消費者在購買產品後，以對產品原先的期望與產品表現好壞做一綜合性判斷。
闕山晴 (2002)	滿意度是消費者購買行為的比較過程，不論投入成本與所獲利益的比較，或是購前預期與實際結果的比較，滿足購買者則獲得「顧客滿意」，反之，則不滿意。
黃俊英 (2003)	滿意度是一個人感覺到愉快或失望的程度，而顧客感受的知覺價值及顧客的期望水準會決定顧客滿意程度的高低。
吳守從 方乃玉 (2004)	滿意度是對設施使用後的效用與使用前認知相比較的差異結果，是一種產生滿意或不滿意的心理感覺

資料來源：本研究整理

二、滿意度之衡量

陳麗雪(2008)認為滿意度可視為產品屬性整體性的評估，代表顧客對產品不同屬性主觀反應的總合，因此應以整體性的觀點為基礎，採用多重項目的方式來衡量顧客滿意度，其也對顧客滿意度的測量方式作一歸納整理，說明如下：

(一) 簡單滿意尺度 (simple satisfaction scale)

簡單滿意尺度的假設為沒有滿意發生或很少滿意發生，就是表示不滿意。而其從「沒有滿意」到「非常滿意」中，分為三至七個尺度不等。

(二) 混合尺度 (mixed scale)

混合尺度從非常不滿意到非常滿意是一個連續帶的兩端，其從「非常不滿意」到「非常滿意」之間，分為三至七個尺度不等。

(三) 期望尺度 (expectational scale)

期望尺度隱含的觀念是衡量產品/服務的績效與顧客事先的期望有關，若產品

的績效比顧客的預期要好，則顧客會感到滿意；反之，若產品的績效比顧客預期的要差，則顧客就會感到不滿意。

（四）態度尺度（attitude scale）

態度尺度用來衡量顧客對產品/服務的態度、信仰，其從「非常不喜歡」到「非常喜歡」，分為三至七個尺度，而顧客越喜歡某一種產品/服務，則代表對此項產品/服務的滿意度越高。

（五）情感尺度（affect scale）

情感尺度是衡量顧客對於產品/服務的情感面反應，正向的情感反應象徵著消費者對產品/服務的滿意，而負向的情感反應則象徵著顧客對產品/服務的不滿意。

三、滿意度相關研究

許宜佳（2002）的研究在探討「國家運動選手訓練中心」選手訓練滿意度之現況，研究發現國家運動選手在整體訓練滿意度達中等程度（平均 3.69）。以「隊友關係」，最為滿意，而「生活設施」滿意度程度最低；不同性別對「餐飲供應」的滿意度有顯著差異；不同年齡選手，在各構面上均無顯著差異；不同教育程度對「教練領導」、「生活設施」、「訓練設施」、「隊友關係」、「餐飲供應」的滿意度有顯著差異；不同訓練年資對「運科行政支援」、「餐飲供應」的滿意度有顯著差異；不同職業對「餐飲供應」的滿意度有顯著差異。而其研究結果可提供訓練中心，瞭解選手們的訓練滿意度現況，使「國家運動選手訓練中心」的環境、訓練、制度等更臻完善。

李連宗（2002）的研究在於探討明新技術學院運動設施 BOT 經營績效及學校與業者委外經營之因素。並提供各大專院校運動設施委外經營擬定策略及經營參考。研究發現日、夜間部不同性別在保齡球館、游泳池滿意度無差異，兩者滿意度在普通之間；外來顧客男女性別在保齡球館滿意度無差異，兩者滿意度在滿意之上；外來顧客男女性別在游泳池滿意度上均無差異，兩者滿意度介於普通與滿意之間；明新技術學院學校主管認為學校運動設施委外經營持正面看法；風崗育

樂公司經理主管對經營績效認為尚未達成預定目標。因而建議在保齡球館、游泳池相關設備必須加強改善提升品質而公司應在不同產品生命週期使用不同方式促銷，創造更多的人潮，增加顧客價值。而對明新技術學院則建議雙方在合理的範圍內保障利益，讓民間機順利經營；配合教育部體育政策，保齡球及游泳項目改為必修課程，以培養學生終生運動的良好習慣。

倪玉珊（2005）的研究旨在瞭解木球運動參與者對木球協會服務品質與滿意度的情形，並比較不同人口特性之木球運動參與者對其之差異。研究發現木球運動參與者以男性、60歲以上、教育程度為高中（職）、球齡5~7年、參與協會活動總次數0~5次者為主；服務品質評價-網路部分使用者知覺協會網站服務品質為良好；在一般性服務品質部分，評價最高的前三個項目，依序為「協會工作人員服務態度親切有禮」、「協會工作人員之整體服務表現是良好的」、「協會提供之整體服務是良好的」。評價最低的前三項分別為「協會能履行所作之承諾」、「協會工作人員之專業知識足以處理協會相關業務」、「協會及時提供所需之服務」。構面評價部分由高至低之排序則為「服務表現」、「保證性服務」、「可靠性服務」；滿意度-網路部分使用者對協會網站偏屬中上之滿意程度；在一般性服務滿意度部分，最高的前三個項目分別為「協會工作人員服務表現」、「協會工作人員之服務態度」、「協會整體服務」。最低的前三項依序為「協會所作承諾之履行」、「協會提供之及時性」、「協會工作人員執行服務之結果」；不同年齡及參與活動次數之木球運動參與者對木球協會各構面之服務品質及滿意度皆有顯著差異存在。

洪偉鈞（2008）的研究主要目的在於瞭解中華民國大專院校體育總會官方網站的經營現況、其使用者背景變項之特徵及分佈情形，並瞭解不同背景變項的使用者在「使用者滿意度」及「瀏覽後行為」上是否有差異存在，最後找出影響使用者「瀏覽後行為」之重要影響因素。研究結果發現大專體總網站使用者以男性、非會員、21~25歲、學生、大學學歷、每月平均收入15,000元以下、每日上網時

數 1 小時~3 小時及每週瀏覽大專體總網站 1~2 次者為主；不同背景變項之使用者在「使用者滿意度」上有顯著差異存在；不同背景變項之使用者在「瀏覽後行為」上有顯著差異存在；「專業提供」為影響使用者「瀏覽後行為」的最主要影響因素。

郭進財、莊貽寧、孫美蓮（2010）的研究在探討中華職棒觀眾之涉入程度、滿意度及忠誠度的差異情形，及中華職棒觀眾之涉入程度、滿意度、忠誠度及運動觀光意願之間的關聯性。研究結果發現不同性別中華職棒觀眾之涉入程度有差異存在，在「生活相關」層面，男性民眾的涉入程度高於女性民眾的涉入程度；而每月不同家庭收入中華職棒觀眾的滿意度有差異存在，在「技能與知識」層面，每月家庭收入 50001~70000 元高於每月家庭收入 30000 元；每週不同觀看棒球賽天數中華職棒觀眾的忠誠度有差異存在，顯示觀賞日期與忠誠度成正比；中華職棒觀眾的運動觀光意願路徑分析：涉入程度會直接影響忠誠度與滿意度；涉入程度經忠誠度會間接影響運動觀光意願。

張家銘、陳正專（2010）的研究在探討國小學童在體育課所感受之運動樂趣與學習滿意度之現況，並比較不同背景變項在運動樂趣及學習滿意度差異情形，同時探討運動樂趣及學習滿意度相關程度及預測情形。結果發現南投地區國小學童運動樂趣及學習滿意度均接近中上程度，學習滿意度各構面上，以教師教學為最高。而國小學童在學習滿意度上有顯著差異，在「年級」方面，國小學童對體育課運動樂趣及學習滿意度，皆達顯著差異。最後將獲得之結果提供予國小體育教師，作為未來編排學校體育課程之參考。

四、小結

綜觀上述各學者對於滿意度之定義可發現，各學者之定義大同小異且皆認為滿意度的產生是由於消費者/顧客事前的期望與實際結果比較後所產生的感覺，期望高於實際結果即為不滿意；實際結果高於期望即為滿意。而對於滿意度之衡量方式方面，大致可分為兩種，一種為偏向感覺面且較不具體之衡量方式如情感尺

度與期望尺度；另一種則是將滿意度以較具體的尺度來衡量，如簡單滿意尺度、混合尺度與態度尺度，雖然這些具體的衡量尺度名稱略有不同，且尺度也有所差異但其概念大致相同，其目的皆希望衡量出消費者/顧客對產品/服務滿意程度，以瞭解產品/服務品質，進而持續保持或加強改善其產品/服務品質。從過去研究中可以發現滿意度的衡量也被廣泛的運用在各界，如醫療保健、軍事單位、休閒旅遊、教育、餐飲服務、交通等等。而在體育相關的研究中則多以服務品質、運動商品、運動場地設備等滿意度之研究為多。現今社會各行業中，尤其是服務業講求「顧客至上」的理念，因此，為瞭解消費者/顧客真正需求，滿意度之衡量是不可或缺的。

第四節 重要性-績效評估法

一、重要性-績效評估法之內涵

重要性-績效評估 (Importance Performance Analysis, IPA) 是一種將顧客知覺到產品/服務對其「重要程度」與顧客對產品/服務的「滿意程度」予以量化並從中瞭解顧客需求與滿意度間之缺口的一種技術。IPA 分析的結果除了可以讓經營者瞭解顧客需求或進一步瞭解不同顧客群之需求，以針對不同顧客群需求，擬定不同行銷策略外，也可以讓組織瞭解其運作之優勢與劣勢何在，做為檢討與改進或日後發展之參考 (陳麗雪，2008)。

由於 IPA 使用成本低且能簡單、快速的提供經營者有用的資訊，故被廣泛的運用在旅館業 (陳芳儀，2003)、運動產品 (陳麗雪，2008)、石油業 (黃士滔、任國明，2010)、體育場館 (Rial, A., Rial, J., Varela, J. and Real, E., 2008) 等各領域。IPA 最早是由 Martilla and James 於 1977 年提出的概念，由於 IPA 座標軸的位置與解釋上的問題而使 IPA 績效評估不斷的被修正 (Rial et al, 2008)。其演變歷程說明如下：

傳統的 IPA 是將重要性與表現情形的平均得分製成一個二維矩陣圖（如圖 2-2），在此矩陣圖中，表現程度(Performance)為橫軸，越往右表現越好，反之則越差，重要程度(Importance)為縱軸，越往上越重要，反之越則不重要，由兩軸之中點交叉形成的四個象限分別代表的意義說明如下(Martilla and James, 1977)：

(一) 象限 I (keep up the good work)：

此區為「持續保持區」，即顧客對產品/服務的相關屬性重視度高，而他們對於該產品/服務的實際表現情形非常滿意，若屬性落點落於此象限則表示該產品/服務應該予以繼續保持。

(二) 象限 II (concentrate here)：

此區為「加強改善區」，若屬性落點落於此象限則表示，顧客對產品/服務的相關屬性重視度高，但並不滿意該產品/服務的實際表現情形，因此必需加強或改善其產品/服務的實際表現情形。

(三) 象限 III (low priority)：

此區為「低優先改善區」，若屬性落點落於此象限則表示顧客對產品/服務的相關屬性重視度低，且不滿意該產品/服務的實際表現情形，該產品/服務應將其擺於順序較後需改善的項目。

(四) 象限 IV (possible overkill)：

此區為「可能過度重視區」，即消費者對產品/服務的相關屬性重視度低，而他們對於該產品/服務的實際表現情形非常滿意，若屬性落點落於此象限則表示其實際表現情形已能滿足消費者，不需再投入更多資源。

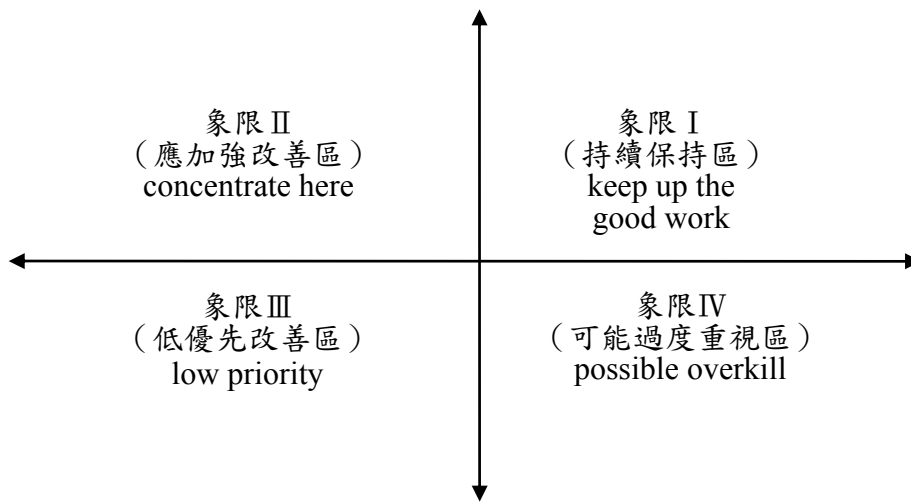


圖 2-2 傳統的 IPA 分析圖

資料來源：Martilla and James(1977)。

1991 年 O’Sullivan 將 IPA 的分析方法分為四個步驟，首先，列出產品/服務的各项屬性，並發展為問卷的問項形式，接著請使用者針對這些屬性分別在「重要程度」與「表現程度」二方面評定等級。前者是使用者對產品或服務屬性的重視程度，後者則是該項產品或服務的表現情形，再來以重要程度為縱軸，表現程度為橫軸，並以各屬性的評定等級為座標，將各項屬性標示在二維空間中，最後以等級中點為分隔點，將空間分為四個象限（陳正霖，2006）。如此，經營者可以依循這四個步驟來實施 IPA 分析。但以等級中點做為分隔點，產品/服務的各项屬性容易落在第一象，Hollenhors, S., Olson, D. Fortney, R. (1992)之研究證實了這一點，同樣的數據放在傳統以等級中點為分隔點的 IPA 分析圖中，其各屬性落點皆落在第一象限，而放在修正後以各屬性平均值做為分隔點的 IPA 分析圖中，則各屬性落點被分散於各象限（如圖 2-3），由此可知以重要-表現程度各自的總平均值為分隔點，比使用等級中點的模式更具鑑別力(Rial et al, 2008)。

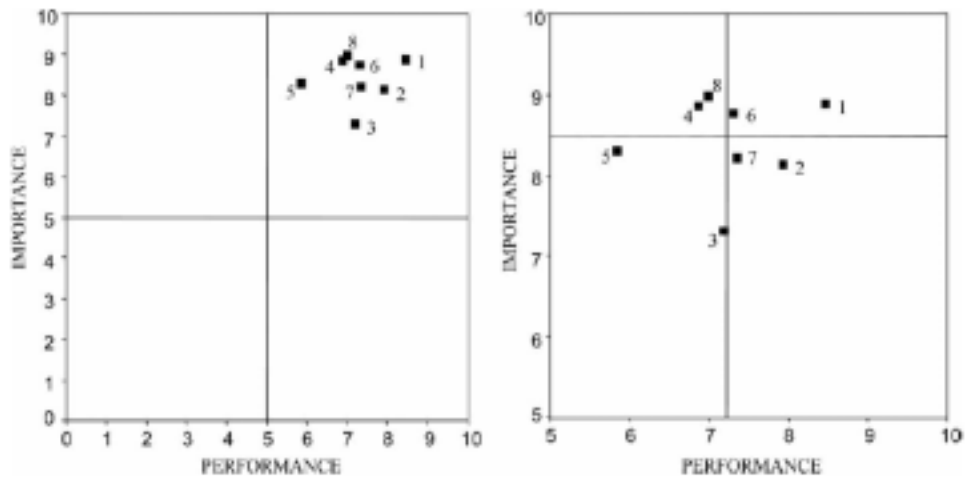


圖 2-3 傳統與修正後之 IPA 分析圖

資料來源：Rial et al(2008).

除了以重要性-表現程度各自的總平均值為分隔點的概念外, Abalo 等人(引自 Rial et al, 2008)還加入了一個落差的概念, 讓 IPA 分析更有鑑別力且直觀, 其在圖中加入了一條對角線 (如圖 2-4), 此對角線由重要程度與滿意程度相符合的點連成, 即重要性高, 表現程度也高; 重要程度低, 表現程度也低, 不需改善也不會過度浪費資源, 每個屬性落點到對角線的距離即為一個重要性-表現程度落差的一個指標, 經營者可依其差值大小來調整資源的分配。但由圖 2-4 中可發現, 1 號與 6 號屬性落點之重要性都比其表現程度高, 因此顧客對這兩個部份應為不滿意, 但屬性落點卻落於「持續保持區」; 而以 5 號來說, 其重要程度與表現程度之缺口大, 應視為需要改進的部份, 但屬性落點卻落於「低優先改善區」。

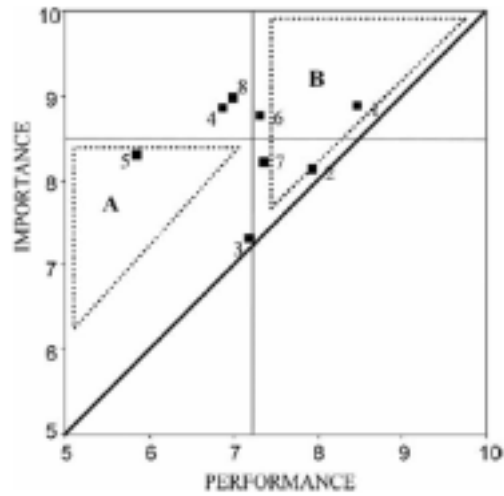


圖2-4 加入對角線的IPA分析圖

資料來源：Abalo et al. (引自 Rial et al, 2008)

為瞭解決這樣的問題， Abalo 等人又再次修正了 IPA 分析圖（見圖 2-5）。若屬性落點落於對角線之上的「加強改善區」則代表顧客是不滿意的，經營者必須投入更多資源或改善服務，而屬性落點也可能落於對角線之下的「持續保持區」、「可能過度重視區」及「低優先改善區」。各區所代表的意義與 Martilla and James(1977)是一樣的。

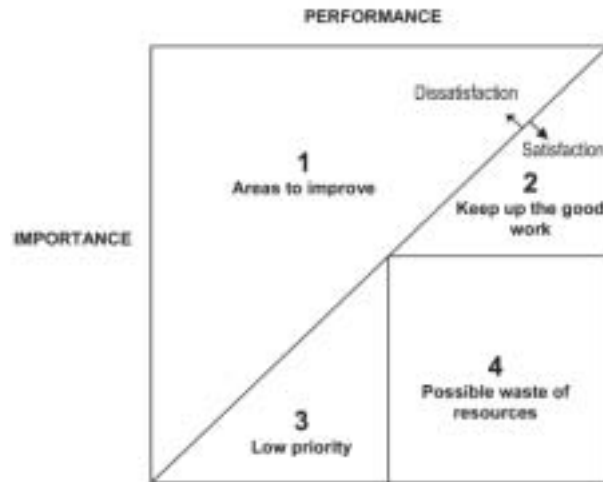


圖2-5 修正後之IPA分析圖

資料來源：Abalo et al (引自 Rial et al, 2008)

二、重要性-績效評估法相關研究

陳芳儀（2003）利用IPA分析旅館顧客滿意屬性矩陣，透過來台旅客的角度檢視國內旅館所提供的各式產品及服務組，並探討其是否符合顧客之實際需求，進而使旅館業者擁有獨特的競爭優勢及地位，有助於臺灣地區旅館業的市場定位與目標市場顧客的滿意

陳麗雪（2008）的研究在探討消費者涉入的心理面，對羽球場館產品屬性的滿意度與重要程度之影響。並利用重要績效評估法，分析不同類別的消費族群，將獲得之訊息提供給運動休閒產業之業者在擬定行銷策略、資金分配時有所依據及參考。研究結果發現在產品屬性滿意度部份，男性顯著高於女性；而產品屬性重要程度部份，「31-40歲」、「41-50歲」、「51歲以上」的消費者顯著高於「20歲以下」的消費者，已婚的消費者稍高於未婚的消費者；消費者的「涉入程度」越高，對「服務品質」、「營運管理」的滿意度越低。但「涉入程度」越高，對「場地設備」、「營運管理」的重要程度越高；依據重要-績效分析法發現，高涉入的消費者較低涉入的消費者，認為更極需改善的是照明設備、衛浴設備、環境衛生；而低涉入的消費則更重視場地設施數目。專用羽球場館的消費者較借用學校場地的消費者認為更極需改善的有場地設施數目、衛浴設備、環境衛生三個屬性；而借用學校場地的消費者則更重視照明設備、地板材質、設施標準性、服務人員態度等四個屬性；不分消費者的類型，已能滿足消費者需求的優勢保持區有場館空間、設施安全性兩個屬性，認為最需集中改善只有飲水設備，低優先改善的有服務人數、服務速度、及時提供協助、舉辦大型比賽、特殊活動、對會員投保意外險等六個屬性，供給過度、過度重視的有到場館的距離、舉辦小型比賽、聯誼活動等三個屬性。因此建議業者，消費者看法一致認為，可減少過度重視的「到場館的距離」、「舉辦小型比賽」、「聯誼活動」等三個屬性的資金資源，而一致認為最極需改善的是「飲水設備」，故業者與球會的行政人員，應立即提撥資金改善「飲水設備」，以提高消費者的滿意度。

Rial et al (2008)利用IPA績效評估法分析西班牙龐特維德拉省(Pontevedra)的運動中心之優勢與劣勢所在，結果發現其優勢在「工作人員的服務」而劣勢是「設備和設施」，其中「衛生和清潔」和「更衣室，廁所和淋浴間」是西班牙運動中心應努力改進的地方。

黃士滔與任國明（2010）在其臺灣中油石化事業部維修服務品質與顧客滿意度之關聯性研究中以IPA分析維修服務品質，發現有超過三分之一的項目在有待改善區。

三、小結

重要性-績效分析發展至今已三十多年的歷史，其間不斷的被運用在各個領域，尤其以服務品質與產品的相關研究較多。而在體育相關領域則以運動產品品質、運動場館設施及服務品質相關研究較多。綜觀以上IPA相關研究可發現，除了Rial et al (2008)使用Abalo等人所修正的IPA分析法外，其它研究雖有發現傳統IPA的一些瑕疵，但也僅只使用服務品質/產品屬性的重要性與滿意度之平均數作為分隔點，將其劃分為四個象限而已，並未進一步的將IPA分析圖做進一步的修正，故其評估之結果可能會有所誤差，為了讓IPA分析技術提供更具鑑別力之相關資訊，應使用Abalo等人修正後的IPA技術。

第五節 本章總結

本研究歸結各學者對非營利組織之定義為「由不以營利為目的且具備法人資格之志願人士組成，介於政府與營利部門間，在法律上有免稅資格，以公眾利益為前提，集合社會上的人力、財力、物力等資源，經由某些有組織性的活動，提供有價值的服務，以服務社會中的特定人群，其創造之收益以提供公共服務、回饋社會為組織之主要目的」。江明修（2002）認為非營利組織及其活動相當多元且龐雜，其興起與發展要從社會學、經濟學、政治學等不同領域來解釋，包含志願服務理論、社群主義理論、市場失靈與政府失靈理論及第三政府理論。非營利組織在現今社會上是一個相當重要的角色，其角色功能有開拓與創新、改革與倡導、

價值維護、服務提供及擴大社會參與的角色功能（許世雨，2000）。

1991年吳文達先生籌組成立之中華民國輕艇協會即屬於非營利組織的一種，成立初期，協會積極設置各項重要組織，並邀請國外講師、教練來台講習與指導訓練，此外也密集的舉辦各項邀請賽、正式賽會及各級教練與裁判講習。目前在國內之推廣分為競技輕艇與休閒輕艇兩部分，但協會較注重於競技輕艇部分，尤其在輕艇水球及輕艇競速項目之推展略有成效。為持續推廣輕艇運動並達到永續經營之目的，必須從參與者之角度瞭解輕艇協會發展之現況與其優勢與劣勢所在，進而針對服務缺口作一改善。而重要性-績效分析法即為一種將顧客知覺到產品/服務對其「重要程度」與顧客對產品/服務的「滿意程度」予以量化並從中瞭解顧客需求與滿意度間之缺口的技術。由於IPA座標軸的位置與解釋上的問題而使得IPA分析模式不斷的被修正也讓IPA分析技術更具有鑑別力，因此，未來之研究可使用Abalo等人修正後之IPA分析技術，以提供精準之相關資訊作為擬定相關發展方向建議之參考依據(Rial et al, 2008)。

第參章 研究方法

第一節 研究架構

本研究旨在瞭解參與者認為輕艇協會業務對輕艇運動發展之重要性與對協會業務執行之滿意程度，並分析不同人口與參與行為變項之參與者認為輕艇協會業務對輕艇運動發展之重要性與滿意程度之差異。本研究架構如圖所示：

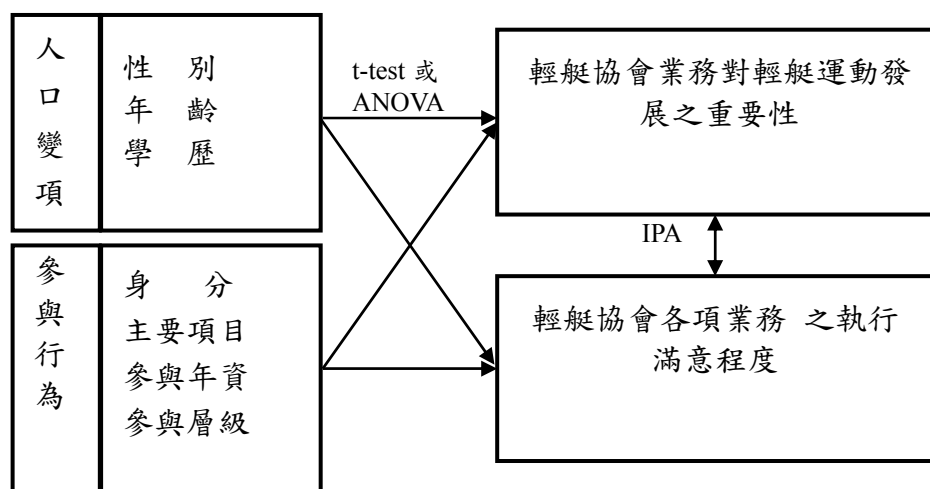


圖 3-1 研究架構圖

第二節 研究流程

本研究確立研究主題後，著手蒐集相關文獻，以德爾菲法(Delphi Method) 進行試編「中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷」作為本研究的工具。接著進行問卷預試與信效度分析，經由修正預試問卷後，實施正式問卷之發放，最後將所得資料經分析整理後，撰寫研究結果與討論，並提出結論與建議。本研究研究流程如圖3-2所示。

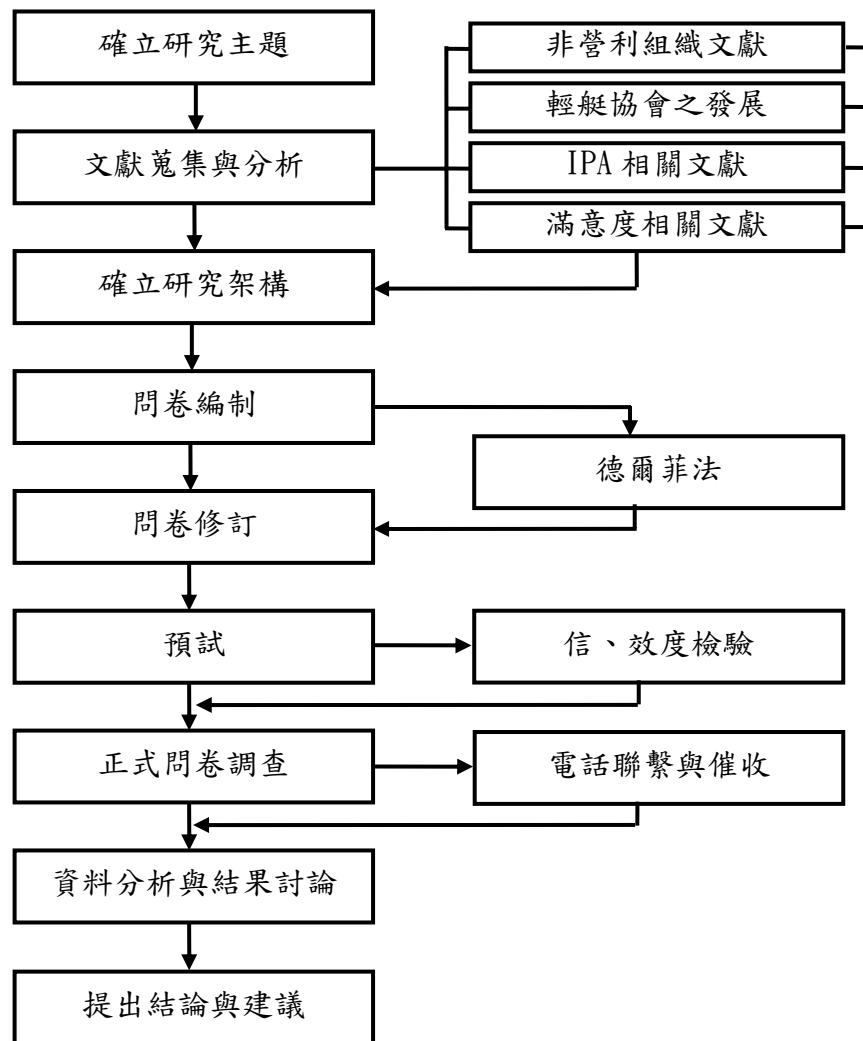


圖 3-2 研究流程圖

第三節 研究對象

本研究對象以近三年(民國 97 至 99 年)各縣市體育會輕艇委員會之主任委員或總幹事，經由中華民國輕艇協會認證合格且近三年有擔任全國性重要輕艇競賽之各級教練與裁判以及近三年在輕艇協會登記註冊之高中畢業以上學歷之輕艇選手為研究對象。

第四節 研究工具

一、研究工具

本研究採用之問卷為研究者依據中華民國輕艇協會之任務，參酌非營利組織相關書籍、期刊、學位論文及各單項協會網站等相關文獻後自行編製之「中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷」。問卷內容共分為兩部分：

第一部分為個人基本資料，包含性別、年齡、教育程度、身分、參與年資、主要參與項目與參與最高層級（依身分不同有不同問項）七項。

第二部分為「協會業務重要性與滿意度量表」，其中「重要性」指參與者認為協會業務對輕艇運動發展之重要程度，採用 4 等量表方式評分，根據參與者的填答情況，從「非常不重要」、「不重要」、「重要」到「非常重要」分別給予 1~4 的分數，參與者在某一題的得分愈高，表示其認為協會該項業務對輕艇運動發展的重要程度越高；而「滿意度」指參與者對於協會業務執行的滿意程度，同樣採用 4 等量表方式評分，根據參與者的填答情況，從「非常不滿意」、「不滿意」、「滿意」到「非常滿意」分別給予 1~4 的分數，參與者在某一題的得分愈高，表示對協會該項業務的執行程度越滿意。

二、德爾菲法

德爾菲法(Delphi Method)是一種以專家意見，協助作實務、需求和目標等相關決定的一種做法，其首要程序為選取相關領域之專家，並請這些專家對編製好的問卷給予指正與建議以做為修改之依據。德爾菲法的每一階段，稱之為輪(round)，第一輪大多為初探的性質，旨在請專家就不同議題與題目表達意見。對研究者而言，在第一輪後，需再依專家的意見修正問卷，將修正後的問卷再給專家，請其依所有專家對第一份問卷反映的分析，重新考量其表達的意見。第一輪之後，再執行數輪的問卷調查，每一輪的進行均需以上一輪的結果為依據，請專家做適當的意見修正，透過數輪的分析和判斷，直至專家對問卷題項達到共識為止（黃金柱等，2009）。

本調查問卷依德爾菲法進行編製，於「中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷」初稿編製完成後，以問卷調查函詢學者專家們之意見，相關專家學者包含學者、資深教練、資深選手代表（如表 3-1），以審定題目的適切性及其內容涵蓋層面是否足夠，並根據專家學者所修正之問卷內容及語意進行意見修改，融合各專家學者之意見並與兩位指導教授討論後完成修訂版本，為確保本研究工具之內容效度，則請專家學者針對修訂後內容有極為不恰當部分給予指正與建議，於各學者達成一致性結論並再次修改後發展成預試問卷並進行預試與信效度考驗，最後發展成正式問卷。

表 3-1 專家效度審查成員及其專長領域摘要表

姓名	現職	職稱	專長領域
王慶堂	國立臺灣體育學院	副教授	運動管理
王建興	國立臺灣體育學院	助理教授	運動管理
何維華	臺北市立體育學院	教授	輕艇運動
張武隆	國立臺灣體育學院	主任秘書	體育行政
張立羣	國立臺灣體育學院	副教授	輕艇運動
劉德智	臺北市立體育學院	副教授	輕艇教練
劉昌鴻	臺北縣北峰國小	教師	體育行政
鄭仕飛	康橋國民中學	教師	輕艇選手

註：依姓氏筆畫排序

三、問卷預試

(一) 預試對象：由於輕艇運動參與者有一位選手跨多個項目的現象，因而本研究僅以參加 2010 年全國觀光盃輕艇水球錦標賽之輕艇選手（高中畢業以上學歷）、教練、裁判、縣市委員會主任委員或總幹事為預試對象。

(二) 預試程序：本研究於 2010 年 12 月 17 日在 2010 年全國觀光盃輕艇水球錦標賽比賽場地實地發放，採叢集抽樣方式抽所需樣本，共發出 119 份問卷，回收 91 份問卷，有效問卷回收率為 76.4%。

(三) 效度分析：由於本研究工具已經過多次專家效度之審核，故因素結構已具內容效度，為確保各因素之完整性，採用探索性因素分析將各個因素分開處理。由各因素之(Kaiser-Meyer-Olkin, KMO 取樣適切性量數皆大於.60 與 Bartlett 球型檢定達顯著水準得知其適合進行因素分析(見表 3-2、表 3-3)。而各因素之各題項之因素負荷量除了「組織」業務屬性之第十二題之因素負荷量過低將予以刪除外，其餘各個因素之各題項因素負荷量皆大於.32，有良好之內容效度(表 3-4、表 3-5)。

表 3-2 協會業務重要性 KMO 及球型檢定摘要表

業務屬性	KMO值	球型檢定
組織	.75	.00*
推廣與教育	.83	.00*
國際交流	.76	.00*
訓練與競賽	.83	.00*
教練	.85	.00*
裁判	.79	.00*

* p<.05

表3-3 協會業務執行滿意度KMO及球型檢定摘要表

業務屬性	KMO值	球型檢定
組織	.83	.00*
推廣與教育	.82	.00*
國際交流	.81	.00*
訓練與競賽	.84	.00*
教練	.83	.00*
裁判	.89	.00*

* p<.05

表3-4 協會業務重要性量表因素分析摘要表

題號	組織	推廣 與教育	國際 交流	訓練 與競賽	教練	裁判
I5	.76*					
I2	.75*					
I1	.71*					
I6	.70*					
I4	.67*					
I3	.64*					
I7	.63*					
I8	.61*					
I11	.53*					
I9	.52*					
I10	.49*					
I12	.18					
I20		.79*				
I18		.79*				
I15		.76*				
I21		.74*				
I14		.66*				
I13		.62*				
I16		.59*				
I19		.57*				
I17		.41*				
I27			.83*			
I26			.82*			
I24			.73*			
I25			.68*			
I22			.66*			
I23			.63*			

註：I=Importance

*表列入該項業務屬性

表 3-4 協會業務重要性量表因素分析摘要表 (續)

題號	組織	推廣 與教育	國際 交流	訓練 與競賽	教練	裁判
I32				.83 [*]		
I35				.78 [*]		
I31				.75 [*]		
I34				.74 [*]		
I37				.71 [*]		
I30				.69 [*]		
I28				.65 [*]		
I29				.52 [*]		
I36				.51 [*]		
I33				.34 [*]		
I43					.86 [*]	
I39					.86 [*]	
I38					.83 [*]	
I40					.80 [*]	
I42					.77 [*]	
I41					.71 [*]	
I44					.68 [*]	
I46						.91 [*]
I45						.89 [*]
I47						.86 [*]
I50						.81 [*]
I49						.75 [*]
I48						.72 [*]
I51						.63 [*]
特徵值	4.59	4.02	3.18	4.45	4.37	4.52
佔總變異量 的百分比(%)	38.21	44.66	52.93	44.50	62.38	64.55

註：I=Importance

^{*}表列入該項業務屬性

表3-5 協會業務執行滿意度量表因素分析摘要表

題號	組織	推廣與教育	國際交流	訓練與競賽	教練	裁判
P10	.81*					
P6	.80*					
P3	.77*					
P11	.76*					
P9	.76*					
P4	.74*					
P5	.73*					
P7	.67*					
P2	.64*					
P1	.63*					
P8	.61*					
P12	.53*					
P17		.86*				
P18		.85*				
P16		.80*				
P14		.78*				
P20		.75*				
P15		.72*				
P21		.71*				
P19		.63*				
P13		.40*				
P26			.83*			
P24			.80*			
P23			.79*			
P25			.78*			
P22			.75*			
P27			.74*			

註：P=Performance

*表列入該項業務屬性

表3-5 協會業務執行滿意度量表因素分析摘要表 (續)

題號	組織	推廣與 教育	國際 交流	訓練與 競賽	教練	裁判
P28				.81 [*]		
P37				.79 [*]		
P29				.78 [*]		
P31				.73 [*]		
P30				.73 [*]		
P34				.67 [*]		
P32				.66 [*]		
P33				.65 [*]		
P36				.62 [*]		
P35				.45 [*]		
P42					.84 [*]	
P41					.81 [*]	
P38					.76 [*]	
P40					.75 [*]	
P44					.74 [*]	
P43					.72 [*]	
P39					.70 [*]	
P45						.84 [*]
P47						.83 [*]
P50						.82 [*]
P48						.82 [*]
P46						.81 [*]
P51						.74 [*]
P49						.74 [*]
特徵值	6.02	4.84	3.67	4.84	4.07	4.51
佔總變異量 的百分比(%)	50.13	53.79	61.22	48.43	58.16	64.40

註：P=Performance

^{*}表列入該項業務屬性

(四) 信度分析：本研究以Cronbach's Alpha內部一致性測驗顯示，各因素之內部一致性係數皆大於.80，可知各因素皆具有良好的內部一致性（見表3-6、表3-7）。

表3-6 協會業務重要性量表之信度分析表

業務屬性	α 值	題數
組織	.84	12
推廣與教育	.84	9
國際交流	.82	6
訓練與競賽	.84	10
教練	.90	7
裁判	.91	7

表3-7 協會業務執行滿意度量表之信度分析表

業務屬性	α 值	題數
組織	.91	12
推廣與教育	.89	9
國際交流	.87	6
訓練與競賽	.88	10
教練	.88	7
裁判	.91	7

第五節 研究調查之實施

本研究問卷發放以郵寄、網路發放與現場發放三種方式進行，共發出 142 份問卷，回收有效問卷 129 份，有效問卷回收率為 91%。問卷發放方式說明如下：

一、 郵寄問卷

以限時專送方式，郵寄正式問卷至各單位之教練、選手及縣市委員會主任委員或總幹事。在正式問卷發放前，以電話先聯繫各單位之教練、裁判及縣市委員會主任委員或總幹事，並說明問卷填答方式及注意事項，再請各單位教練協助發放選手之問卷與回收。問卷在寄出後三天，以電話聯繫之方式確定是否收到，確認收到後，兩週進行一次電話聯繫催收問卷，催收三次後完成問卷回收作業。

二、 網路發放

本研究於 2011 年 1 月 19 日至 2 月 11 日止，利用臉書(face book)舉辦「給輕艇協會一個建議吧」活動，依據協會提供之選手名單發送邀請，並於活動中說明活動主旨及參與方式，最後寄送問卷給願意參與活動之輕艇選手。問卷寄出後以 e-mail 聯繫確定選手是否收到，確認收到後，一週進行一次 e-mail 聯繫催收問卷，催收三次後完成問卷回收作業。

三、 現場發放

本研究於 2011 年 3 月 11~12 日至 100 年全國中等學校輕艇錦標賽比賽場地，以及於 4 月 10 日至 100 年全國激流錦標賽暨國家代表隊選拔之比賽場地實地發放，所有測驗均於比賽前、中午休息或賽後休息時間進行。裁判身分者依照大會公佈之名單進行發放，選手與教練採叢集抽樣法抽取所需樣本，經教練同意後請教練協助發放選手問卷並立即回收問卷。

第六節 資料統計方法

一、 資料整理

問卷回收後，將所得資料加以整理，剔除無效問卷後，將有效問卷編碼並做紀錄，再使用 SPSS 12.0 for Windows 套裝軟體進行統計分析。顯著水準定於 $\alpha=.05$ 。

二、統計分析

依據研究目的，本研究以下列統計方法分析研究資料、驗證各項研究問題。

(一) 以次數分配、百分比、平均數、標準差描述參與者之人口與參與行為變項。

(二) 以平均數與標準差描述參與者認為輕艇協會業務的重要性與執行滿意度。

(三) 以獨立樣本 t-考驗 (t-test) 檢定：

1. 不同性別之參與者對輕艇協會業務重要性是否有著差異。

2. 不同性別之參與者對輕艇協會業務執行滿意度是否有顯著差異。

(四) 以成對樣本 t-考驗 (Paired- Sample t-test) 檢定參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度之給分是否有顯著差異。

(五) 在進行單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 前，先以 Levene 檢定來確定變異數同質性假定成立，若違反變異數同質性假定則採用 Welch's F 的統計值進行變異數分析，透過單因子變異數分析後，若達顯著差異，則利用雪費法進行事後比較。本研究以單因子變異數分析檢定：

1. 不同人口特性之參與者對協會業務重要性是否有顯著差異。

2. 不同參與行為變項之參與者對協會業務重要性是否有顯著差異。

3. 不同人口特性之參與者對協會業務執行滿意度是否有顯著差異。

4. 不同參與行為變項之參與者對協會業務執行滿意度是否有顯著差異。

(六) 以 Abalo 等人修正之重要性/績效評估法分析參與者知覺輕艇協會業務重要程度與執行滿意度之差異。分析步驟如下：

1. 將輕艇協會的各項業務分成 6 個不同屬性的問卷項目 (共 50 個題

項)，接著請參與者針對這些業務屬性各題項分別在「重要性」與「執行滿意度」二方面予以評分。

2. 依參與者各題項之評分以 Excel 計算各業務屬性之重要性與執行滿意度之平均值，並計算各業務屬性重要性與執行滿意度之差值 (如表 3-8)。

3. 依協會各業務屬性之重要性與執行滿意度平均值以 Excel 繪製 IPA 分析圖。重要性為縱座標 (Y 軸)，執行滿意度為橫座標 (X 軸)，取各自的平均值為分隔點畫線，再畫出一條代表重要性與執行滿意度相等的對角線，利用兩軸線與對角線分割成四個區塊，分別代表「加強改善區」、「持續保持區」、「低優先改善區」與「可能過度重視區」並將協會各項業務屬性標示在四個區塊內 (如圖 3-3)。

表 3-8 參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要樣本表

業務屬性	平均值(I)	平均值(P)	落差
組織	2.11	2.33	-0.22
推廣教育	3.67	2.11	1.56
國際交流	2.32	2.56	-0.24
訓練與競賽	2.41	3.22	-0.81
教練	3.77	3.88	-0.11
裁判	3.50	3.92	-0.42
平均值	2.96	3.00	-0.04

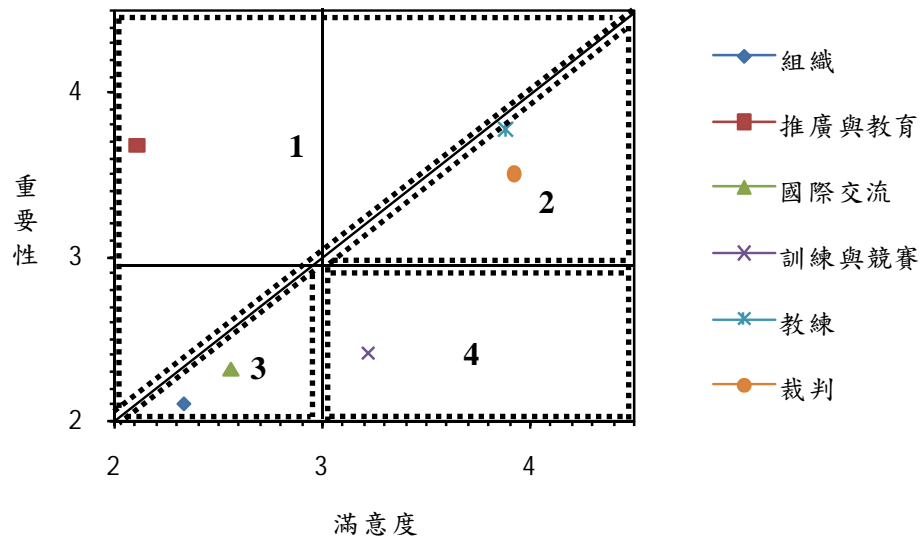


圖 3-3 IPA 分析樣本圖

註：1 加強改善區 2 持續保持區 3 低優先改善區 4 可能過度重視區

第肆章 研究結果與討論

本章旨在針對問卷調查所得之各項資料進行統計處理，進一步撰寫研究結果與討論，以回答本研究之各項研究問題。全章共分六節敘述：第一節為參與者人口特性與參與行為分析；第二節為參與者知覺協會業務重要性與滿意度情形；第三節為參與者知覺協會業務重要性之差異；第四節為參與者對協會業務執行滿意度之差異；第五節為輕艇運動參與者對協會業務之 IPA 分析；第六節為綜合分析與討論。

第一節 參與者人口特性與參與行為分析

一、參與者人口統計分析

參與者之人口特性區分為：性別、年齡與教育程度共三項。茲將參與者人口特性分析如下：

(一) 性別

由表 4-1 可得知，參與者以男性居多，佔全體參與者的 69%，女性僅佔 31%。

(二) 年齡

由表 4-1 可得知，21-25 歲的人數最多，佔全體參與者的 37.2%，其次為 26-30 歲，而 36-40 歲的人數最少，佔全體參與者的 7.8%。

(三) 教育程度

由表 4-1 可得知，大學（專）畢業的人數最多，佔全體參與者的 55.8%。其次為高中（職）畢業，佔全體參與者的 26.4%，碩士畢業的人數最少，僅佔全體參與者的 17.8%。

表 4-1 參與者人口特性分析表

變項	人數	百分比 (%)
性別		
男	89	69
女	40	31
年齡		
20 歲以下	20	15.5
21-25 歲	48	37.2
26-30 歲	23	17.8
31-35 歲	15	11.6
36-40 歲	10	7.8
41 歲以上	13	10.1
教育程度		
碩士畢業	23	17.8
大學（專）畢業	72	55.8
高中（職）畢業	34	26.4

N=129

二、參與者參與行為分析

輕艇運動參與者的參與行為區分為：主要身分、參與年資、主要參與項目以及參與最高層級共四項。茲將參與者之參與行為分析如下：

(一) 主要身分

由表 4-2 可得知，參與者主要身分為選手者最多，佔全體參與者的 54.3%，其次為裁判，佔全體參與者 22.5%，而主任委員或總幹事人數最少，僅佔全體參與者 6.2%。

(二) 參與年資

由表 4-2 可得知，參與年資為 4~6 年的人最多，佔全體參與者的 24%，其次為 1~3 年與 10~15 年，各佔全體參與者的 20.2%，而參與年資為 15 年以上的最少，僅佔全體參與者的 8.5%。

(三) 主要參與項目

由表 4-2 可得知，參與輕艇競速的人數最多，佔全體參與者的 47.3%，其次為輕艇水球，佔全體參與者的 31%，而參與激流競速的最少，僅佔全體參與者的 3.9%。

(四) 參與最高層級

由表 4-2 可得知，參與層級為國家層級的最多，佔全體參與者的 42.6%，其次為縣市層級，佔全體參與者 31.8%，縣市委員會主任委員或總幹事身分者無此題項。

表 4-2 參與者之參與行為分析表

變項	人數	百分比 (%)
主要身分		
教練	22	17.0
選手	70	54.3
裁判	29	22.5
主任委員或總幹事	8	6.2
參與年資		
1 年以下	18	14.0
1~3 年	26	20.2
4~6 年	31	24.0
7~9 年	17	13.2
10~15 年	26	20.2
15 年以上	11	8.5
參與項目		
輕艇競速	61	47.3
激流競速	5	3.9
激流標桿	13	10.0
輕艇水球	40	31.0
龍舟	10	7.8
參與層級		
學校	25	19.4
縣市	41	31.8
國家	55	42.6
無	8	6.2

N=129

第二節 協會各業務屬性重要性與執行滿意度分析

由表 4-3 可知，全體參與者對協會各業務屬性以「國際交流」相關業務的重要性認知最高，平均數為 3.68，其次為「推廣與教育」，平均數為 3.64，而「組織」相關業務的重要性最低，但在 4 點尺度量表中，平均值也有 3.56，顯示參與者對協會各業務屬性都極為重視。執行滿意度方面，全體參與者對於協會各業務屬性執行滿意度以「裁判」相關業務執行滿意度最高，平均數為 2.84，其次為「訓練與競賽」，平均數為 2.78，而「推廣與教育」得分最低，平均數僅 2.39。顯示參與者對協會各業務屬性之執行情形皆滿意度不高。

表 4-3 參與者知覺協會各業務屬性重要性與執行滿意度分析表

業務屬性	重要性	滿意度
組織	3.56±0.37	2.71±0.43
推廣與教育	3.64±0.36	2.39±0.53
國際交流	3.68±0.39	2.59±0.61
訓練與競賽	3.62±0.37	2.78±0.51
教練	3.62±0.44	2.73±0.54
裁判	3.63±0.43	2.84±0.51

第三節 參與者知覺協會業務重要性之差異

一、不同性別

不同性別參與者在協會各業務屬性重要性認知之獨立樣本 t 考驗，結果如表 4-5。由表中可知，不同性別參與者對協會各業務屬性的重要性得分無顯著差異 ($p>.05$)。換言之，本研究參與者對協會各項業務的重要性認知並不因為其不同性別而有差異。

表 4-4 不同性別參與者知覺業務重要性之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表

業務屬性	F 檢定	自由度	顯著性
組 織	1.902	127	.170
推廣與教育	2.567	127	.112
國際交流	7.607	127	.007
訓練與競賽	2.553	127	.113
教 練	2.286	127	.133
裁 判	.445	127	.506

表 4-5 不同性別參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	性別	人數	平均數	標準差	t 值
組 織	男	89	3.57	0.35	0.37
	女	40	3.55	0.39	
推廣與教育	男	89	3.64	0.34	0.12
	女	40	3.63	0.39	
國際交流	男	89	3.69	0.36	0.47
	女	40	3.65	0.46	
訓練與競賽	男	89	3.62	0.36	0.02
	女	40	3.62	0.41	
教 練	男	89	3.62	0.43	0.02
	女	40	3.62	0.48	
裁 判	男	89	3.62	0.42	-0.28
	女	40	3.64	0.44	

二、不同年齡

在進行變異數分析前，需確定變異數同質性假定成立，由表4-6之變異數同質性考驗結果可知，在「推廣與教育」、「訓練與競賽」、「教練」與「裁判」之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析，而「組織」($F=2.42, p=.04$)與「國際交流」($F=4.51, p=.00$)兩業務屬性之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採Welch's F統計值進行變異數分析。

表4-6 不同年齡參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	2.42	5	123	.04*
推廣與教育	0.71	5	123	.62
國際交流	4.51	5	123	.00*
訓練與競賽	1.19	5	123	.32
教 練	0.51	5	123	.77
裁 判	0.29	5	123	.92

* $p<.05$

由表4-7與表4-8可知，不同年齡之參與者對協會各業務屬性的重要性得分僅在「組織」相關業務達顯著水準($p<.05$)，但進一步以雪費法進行事後比較發現無顯著差異。

表4-7 不同年齡參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異			平均	
	來源	平方和	自由度	平方和	F 檢定
推廣與教育	組間	0.38	5	0.08	0.60
	組內	15.71	123	0.13	
	總和	16.09	128		
訓練與競賽	組間	0.55	5	0.11	0.78
	組內	17.38	123	0.14	
	總和	17.93	128		
教練	組間	0.48	5	0.10	0.48
	組內	24.58	123	0.20	
	總和	25.05	128		
裁判	組間	0.18	5	0.04	0.19
	組內	23.06	123	0.19	
	總和	23.24	128		

表4-8 不同年齡參與者知覺業務重要性之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性	雪費法
	F	自由度	自由度		事後比較
組織	3.06	5	40.50	.02*	無顯著差異
國際交流	1.78	5	41.36	.14	

*p<.05

三、不同教育程度

由表4-9之變異數同質性考驗結果可知各業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-9 不同教育程度參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	2.23	2	126	.11
推廣與教育	0.15	2	126	.86
國際交流	2.73	2	126	.07
訓練與競賽	1.30	2	126	.28
教 練	0.73	2	126	.48
裁 判	1.37	2	126	.26

由表4-10可知，不同教育程度之參與者對協會各業務屬性的重要性得分皆未達顯著水準($p>.05$)，即指參與者對協會各項業務的重要性認知並不因為其教育程度而有差異。

表4-10 不同教育程度參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異來源		平均		F 檢定
	源	平方和	自由度	平方和	
組 織	組間	0.49	2	0.24	1.86
	組內	16.59	126	0.13	
	總和	17.08	128		
推廣與教育	組間	0.04	2	0.02	0.14
	組內	16.06	126	0.13	
	總和	16.09	128		
國際交流	組間	0.38	2	0.19	1.22
	組內	19.35	126	0.15	
	總和	19.72	128		
訓練與競賽	組間	0.19	2	0.10	0.68
	組內	17.74	126	0.14	
	總和	17.93	128		
教 練	組間	0.20	2	0.10	0.51
	組內	24.85	126	0.20	
	總和	25.05	128		
裁 判	組間	0.14	2	0.07	0.39
	組內	23.09	126	0.18	
	總和	23.24	128		

四、不同身分

由表4-11之變異數同質性考驗結果可知，除了「組織」($F=3.23, p=.03$)之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其他業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-11 不同身分參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	3.23	3	125	.03*
推廣與教育	0.96	3	125	.42
國際交流	1.23	3	125	.30
訓練與競賽	2.42	3	125	.07
教 練	1.01	3	125	.39
裁 判	1.25	3	125	.30

*p<.05

由表4-12與4-13可知，不同身分之參與者對協會各業務屬性的重要性得分皆未達顯著水準(p>.05)，亦即參與者對協會各業務屬性的重要性認知，並不因為身分不同而有所差異。

表4-12 不同身分參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異			平均	
	來源	平方和	自由度	平方和	F 檢定
推廣與教育	組間	0.01	3	0.00	0.03
	組內	16.08	125	0.13	
	總和	16.09	128		
國際交流	組間	0.09	3	0.03	0.20
	組內	19.63	125	0.16	
	總和	19.72	128		
訓練與競賽	組間	0.13	3	0.04	0.31
	組內	17.80	125	0.14	
	總和	17.93	128		
教 練	組間	0.70	3	0.23	1.20
	組內	24.35	125	0.20	
	總和	25.05	128		
裁 判	組間	1.17	3	0.39	2.21
	組內	22.07	125	0.18	
	總和	23.24	128		

表4-13 不同身分參與者知覺業務重要性之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
組 織	.32	3	28.95	.81

五、不同參與年資

表4-14之變異數同質性考驗結果可知，除了「裁判」($F=2.38, p=.04$)之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其他業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-14 不同參與年資參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene	分子	分母	顯著性
	統計量	自由度	自由度	
組 織	1.94	5	123	.09
推廣與教育	0.63	5	123	.68
國際交流	2.26	5	123	.05
訓練與競賽	0.99	5	123	.43
教 練	1.13	5	123	.35
裁 判	2.38	5	123	.04*

* $p < .05$

由表4-15與表4-16可知，不同參與年資之參與者對協會各業務屬性的重要性得分皆未達顯著水準($p > .05$)，換言之，參與者對協會各業務屬性的重要性認知，並不因為其參與年資不同而有所差異。

表4-15 不同參與年資參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異來源		平均		F 檢定
	源	平方和	自由度	平方和	
組 織	組間	0.36	5	0.07	0.54
	組內	16.72	123	0.14	
	總和	17.08	128		
推廣與教育	組間	0.40	5	0.08	0.62
	組內	15.70	123	0.13	
	總和	16.09	128		
國際交流	組間	0.60	5	0.12	0.77
	組內	19.12	123	0.16	
	總和	19.72	128		
訓練與競賽	組間	0.11	5	0.02	0.16
	組內	17.82	123	0.15	
	總和	17.93	128		
教 練	組間	0.23	5	0.05	0.22
	組內	24.83	123	0.20	
	總和	25.05	128		

表4-16 不同參與年資參與者知覺業務重要性之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
裁 判	0.61	5	48.30	.69

六、不同參與項目

由表4-17之變異數同質性考驗結果可知，「組織」、「推廣與教育」、「訓練與競賽」及「教練」之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析，而「國際交流」($F=8.15, p=.00$)與「裁判」($F=2.71, p=.03$)兩業務屬性之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採Welch's F統計值進行變異數分析。

表4-17 不同參與項目參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	0.74	4	124	.57
推廣與教育	1.96	4	124	.10
國際交流	8.15	4	124	.00*
訓練與競賽	1.74	4	124	.15
教 練	0.88	4	124	.48
裁 判	2.71	4	124	.03*

* $p < .05$

由表4-18與表4-19可知，不同參與項目之參與者對協會各業務屬性的重要性得分僅在「國際交流」達顯著水準($p < .05$)，但進一步以雪費法進行事後比較發現無顯著差異。

表4-18 不同參與項目參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異來源			平均	
	源	平方和	自由度	平方和	F 檢定
組 織	組間	0.20	4	0.05	0.36
	組內	16.88	124	0.14	
	總和	17.08	128		
推廣與教育	組間	0.13	4	0.03	0.24
	組內	15.97	124	0.13	
	總和	16.09	128		
訓練與競賽	組間	0.08	4	0.02	0.14
	組內	17.85	124	0.14	
	總和	17.93	128		
教 練	組間	0.44	4	0.11	0.56
	組內	24.61	124	0.20	
	總和	25.05	128		

表4-19 不同參與項目參與者知覺業務重要性之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性	雪費法 事後比較
	F	自由度	自由度		
國際交流	6.56	4	23.60	.00*	無顯著差異
裁 判	1.22	4	19.90	.34	

*p<.05

七、不同參與層級

表4-20之變異數同質性考驗結果可知，除了「訓練與競賽」($F=3.68, p=.01$)之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其它業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-20 不同參與層級參與者知覺業務重要性之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	0.57	3	125	.63
推廣與教育	2.04	3	125	.11
國際交流	1.71	3	125	.17
訓練與競賽	3.68	3	125	.01*
教 練	0.33	3	125	.81
裁 判	0.91	3	125	.44

* $p<.05$

由表4-21與表4-22可知，不同參與層級之參與者對協會各業務屬性的重要性得分皆未達顯著水準($p>.05$)，亦即參與者對協會各業務屬性的重要性認知，並不因為其參與層級不同而有所差異。

表4-21 不同參與層級參與者知覺業務重要性差異分析表

業務屬性	變異來源		平均		F 檢定
	源	平方和	自由度	平方和	
組 織	組間	0.06	3	0.02	0.15
	組內	17.02	125	0.14	
	總和	17.08	128		
推廣與教育	組間	0.10	3	0.03	0.26
	組內	15.99	125	0.13	
	總和	16.09	128		
國際交流	組間	0.33	3	0.11	0.70
	組內	19.40	125	0.16	
	總和	19.72	128		
教 練	組間	0.59	3	0.20	1.00
	組內	24.46	125	0.20	
	總和	25.05	128		
裁 判	組間	0.94	3	0.31	1.76
	組內	22.30	125	0.18	
	總和	23.24	128		

表4-22 不同參與層級參與者知覺業務重要性之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
訓練與競賽	1.10	3	33.34	.36

第四節 參與者對協會業務執行滿意度之差異

一、不同性別

不同性別參與者在協會各業務屬性執行滿意度之獨立樣本t考驗，結果如表4-24。由表中可知，男、女性參與者在「組織」與「訓練與競賽」相關業務執行的滿意度得分有顯著差異 ($p < .05$)。即指參與者在「組織」與「訓練與競賽」相關業務執行滿意度上，會因為其性別不同而有差異。且女性參與者對此兩項業務屬性執行滿意度的得分高於男性。

表 4-23 不同性別參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表

業務屬性	F 檢定	自由度	顯著性
組 織	9.681	127	.002
推廣與教育	1.024	127	.314
國際交流	2.881	127	.092
訓練與競賽	6.785	127	.010
教 練	3.134	127	.079
裁 判	4.230	127	.042

表 4-24 不同性別參與者對業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	性別	人數	平均數	標準差	t 值
組 織	男	89	2.66	.47	-2.44*
	女	40	2.83	.30	
推廣與教育	男	89	2.34	.56	-1.72
	女	40	2.50	.46	
國際交流	男	89	2.54	.66	-1.84
	女	40	2.73	.48	
訓練與競賽	男	89	2.72	.55	-2.09*
	女	40	2.90	.37	
教 練	男	89	2.70	.58	-1.17
	女	40	2.80	.44	
裁 判	男	89	2.80	.54	-1.19
	女	40	2.91	.41	

* $p < .05$

二、不同年齡

由表4-25之變異數同質性考驗結果可知，除了「教練」($F=2.35, p=.04$) 相關業務之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其它皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-25 不同年齡參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	2.04	5	123	.08
推廣與教育	0.50	5	123	.78
國際交流	0.95	5	123	.45
訓練與競賽	1.19	5	123	.32
教 練	2.35	5	123	.04*
裁 判	2.13	5	123	.07

*p<.05

由表4-26與4-27可知，不同年齡參與者對協會「組織」相關業務執行的滿意度得分達顯著水準(p<.05)，但進一步以雪費法進行事後比較發現並無顯著差異。

表4-26 不同年齡參與者對協會業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	雪費事後 比較
組 織	組間	2.18	5	0.44	2.44*	無顯著 差異
	組內	22.03	123	0.18		
	總和	24.21	128			
推廣與教育	組間	2.39	5	0.48	1.74	
	組內	33.69	123	0.27		
	總和	36.08	128			
國際交流	組間	1.18	5	0.24	.62	
	組內	47.20	123	0.38		
	總和	48.38	128			
訓練與競賽	組間	1.10	5	0.22	.85	
	組內	31.86	123	0.26		
	總和	32.96	128			
裁 判	組間	0.96	5	0.19	.74	
	組內	31.91	123	0.26		
	總和	32.86	128			

*p<.05

表4-27 不同年齡參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's F	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
教練	0.43	5	39.08	.83

三、不同教育程度

由表4-28之變異數同質性考驗結果可知，除了「組織」($F=3.10, p=.05$)之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其它業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-28 不同教育程度參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組織	3.10	2	126	.04*
推廣與教育	0.58	2	126	.56
國際交流	0.94	2	126	.39
訓練與競賽	2.48	2	126	.09
教練	2.63	2	126	.08
裁判	2.53	2	126	.08

* $p < .05$

由表4-29與表4-30可知，不同教育程度之參與者對協會各業務屬性的執行的滿意度得分未達顯著水準 ($p > .05$)，換言之，參與者對協會各業務屬性執行滿意度，並不因為其教育程度的不同而有所差異。

表4-29 不同教育程度參與者對業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異來源	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定
	推廣與教育	組間	1.63	2	0.82
組內		34.44	126	0.27	
總和		36.08	128		
國際交流	組間	1.04	2	0.52	1.38
	組內	47.34	126	0.38	
	總和	48.38	128		
訓練與競賽	組間	0.11	2	0.05	0.21
	組內	32.85	126	0.26	
	總和	32.96	128		
教練	組間	0.16	2	0.08	0.27
	組內	37.10	126	0.29	
	總和	37.26	128		
裁判	組間	0.14	2	0.07	0.27
	組內	32.72	126	0.26	
	總和	32.86	128		

表4-30 不同教育程度參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
組織	2.10	2	54.53	.13

四、不同身分

由表4-31之變異數同質性考驗結果可知，在「國際交流」、「訓練與競賽」以及「裁判」之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析，而「組織」($F=5.70, p=.00$)、「推廣與教育」($F=3.81, p=.01$)與「教練」($F=2.98, p=.03$)三業務屬性之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變

異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析。

表4-31 不同身分參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	5.70	3	125	.00*
推廣與教育	3.81	3	125	.01*
國際交流	0.75	3	125	.52
訓練與競賽	1.85	3	125	.14
教 練	2.98	3	125	.03*
裁 判	2.06	3	125	.11

*p<.05

由表4-32與表4-33可知，不同身分參與者對協會各業務屬性執行的意度得分僅在「組織」方面達顯著水準(p<.05)，但進一步以雪費法進行事後比較發現並無顯著差異。

表4-32 不同身分參與者對協會業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異來			平均	
	源	平方和	自由度	平方和	F 檢定
國際交流	組間	2.77	3	0.92	2.53
	組內	45.61	125	0.37	
	總和	48.38	128		
訓練與競賽	組間	1.97	3	0.66	2.64
	組內	30.99	125	0.25	
	總和	32.96	128		
裁 判	組間	1.10	3	0.37	1.45
	組內	31.76	125	0.25	
	總和	32.86	128		

表4-33 不同身分參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's F	分子自由度	分母自由度	顯著性	雪費法事後比較
組 織	4.45	3	26.91	.01*	無顯著差異
推廣與教育	0.82	3	30.94	.49	
教 練	0.87	3	29.17	.47	

*p<.05

五、不同參與年資

由表4-34之變異數同質性考驗結果可知，各業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-34 不同參與年資參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子自由度	分母自由度	顯著性
組 織	0.43	5	123	.83
推廣與教育	2.00	5	123	.08
國際交流	1.67	5	123	.15
訓練與競賽	0.44	5	123	.82
教 練	0.75	5	123	.59
裁 判	0.32	5	123	.90

由表4-35可知，不同參與年資之參與者對協會各業務屬性執行的滿意度得分在「組織」與「國際交流」方面達顯著水準(p<.05)。進一步以雪費法進行事後比較發現參與年資在「1年以下」、「1~3年」、「4~6年」與「10~15年」的參與者對協會「組

織」相關業務執行的滿意度皆明顯高於參與年資在「15年以上」的參與者。而不同參與年資之參與者雖在「國際交流」相關業務執行滿意度達顯著水準，但進一步以雪費法進行事後比較發現並無顯著差異。

表 4-35 不同參與年資參與者對業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異來源	平方和			平均		F 檢定	雪費法 事後比較
		平方和	自由度	平方和	平方和	平方和		
組 織	組間	3.73	5	0.75	4.48*	(a) > (f)		
	組內	20.48	123	0.17		(b) > (f)		
	總和	24.21	128			(c) > (f) (e) > (f)		
推廣與教育	組間	2.51	5	0.50	1.84			
	組內	33.57	123	0.27				
	總和	36.08	128					
國際交流	組間	4.32	5	0.86	2.41*	無顯著 差異		
	組內	44.06	123	0.36				
	總和	48.38	128					
訓練與競賽	組間	1.22	5	0.25	.95			
	組內	31.73	123	0.26				
	總和	32.96	128					
教 練	組間	3.14	5	0.63	2.27			
	組內	34.12	123	0.28				
	總和	37.26	128					
裁 判	組間	2.06	5	0.41	1.64			
	組內	30.81	123	0.25				
	總和	32.86	128					

註：(a)1年以下,(b) 1~3年,(c) 4~6年,(e) 10~15年,(f)15年以上;

*p<.05

六、不同參與項目

由表4-36之變異數同質性考驗結果可知，除了「裁判」($F=2.57, p=.04$) 業務屬性之Levene檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用Welch's F的統計值進行變異數分析外，其它業務屬性之Levene檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表4-36 不同參與項目參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的Levene檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	2.09	4	124	.09
推廣與教育	1.45	4	124	.22
國際交流	1.66	4	124	.16
訓練與競賽	2.11	4	124	.08
教 練	1.83	4	124	.13
裁 判	2.57	4	124	.04*

* $p<.05$

由表4-37與表4-38可知，不同參與項目參與者對協會各業務屬性執行滿意度皆未達顯著水準($p>.05$)，換言之，參與者對協會各業務屬性執行的滿意度，並不因為其參與項目不同而有所差異。

表4-37 不同參與項目參與者對業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異	平方和	自由度	平均	F 檢定
	來源			平方和	
組 織	組間	0.80	4	0.20	1.06
	組內	23.41	124	0.19	
	總和	24.21	128		
推廣與教育	組間	1.00	4	0.25	0.89
	組內	35.08	124	0.28	
	總和	36.08	128		
國際交流	組間	3.39	4	0.85	2.33
	組內	44.99	124	0.36	
	總和	48.38	128		
訓練與競賽	組間	1.73	4	0.43	1.72
	組內	31.23	124	0.25	
	總和	32.96	128		
教 練	組間	2.28	4	0.57	2.03
	組內	34.98	124	0.28	
	總和	37.26	128		

表4-38 不同參與項目參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
裁 判	1.99	4	20.37	.14

七、不同參與層級

由表 4-39 之變異數同質性考驗結果可知，除了「教練」($F=3.74$, $p=.01$) 之 Levene 檢定統計量達顯著水準，違反變異數同質性假定，將採用 Welch's F 的統計值進行變異數分析外，其它業務屬性之 Levene 檢定統計量皆未達顯著水準，符合變異數同質性假定，可進行單因子變異數分析。

表 4-39 不同參與層級參與者對業務執行滿意度之誤差變異量的 Levene 檢定統計量分析表

業務屬性	Levene 統計量	分子 自由度	分母 自由度	顯著性
組 織	0.93	3	125	.43
推廣與教育	1.51	3	125	.22
國際交流	1.16	3	125	.33
訓練與競賽	1.46	3	125	.23
教 練	3.74	3	125	.01*
裁 判	2.29	3	125	.08

由表 4-40 與 4-41 可知，不同參與層級之參與者對協會各業務屬性執行滿意度在「組織」相關業務達顯著水準($p<.05$)，但進一步以雪費法進行事後比較發現無顯著差異。

表4-40 不同參與層級參與者對業務執行滿意度差異分析表

業務屬性	變異	平方和	自由度	平均	F 檢定	雪費法
	來源			平方和		事後比較
組 織	組間	1.52	3	0.51	2.79*	無顯著 差異
	組內	22.69	125	0.19		
	總和	24.21	128			
推廣與教育	組間	0.86	3	0.29	1.02	
	組內	35.21	125	0.28		
	總和	36.08	128			
國際交流	組間	1.49	3	0.50	1.33	
	組內	46.89	125	0.38		
	總和	48.38	128			
訓練與競賽	組間	0.45	3	0.15	.58	
	組內	32.51	125	0.26		
	總和	32.96	128			
裁 判	組間	0.09	3	0.03	.11	
	組內	32.78	125	0.26		
	總和	32.86	128			

*p<.05

表4-41 不同參與層級參與者對業務執行滿意度之不同質變異數的Robust變異數分析表

業務屬性	Welch's	分子	分母	顯著性
	F	自由度	自由度	
教 練	0.30	3	31.05	.82

第五節 參與者對協會業務之 IPA 分析

本研究應用 Abalo et al. (引自 Rial et al, 2008)提出的重要性-績效評估法 (IPA)，進一步瞭解參與者對中華民國輕艇協會各業務屬性重要性與滿意度的看法，利用 IPA 分析圖，依重要性-滿意度得分分佈情形，探討不同人口特性與參與行為之參與者對協會各業務屬性之重要性認知與其對協會各業務屬性執行滿意度，並以成對樣本 t 檢定來檢定參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度之給分是否有顯著差異。

一、全體參與者對協會業務之 IPA 分析

本研究將全體參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度之平均值及其重要性與滿意度之差值計算後整理如下。表 4-42 顯示，全體參與者認為協會重要的業務前三項依序為「國際交流」、「推廣與教育」與「裁判」。在滿意度方面，滿意之業務前三項依序為「裁判」、「訓練與競賽」與「教練」。進一步以重要性與滿意度得分之差值得知，協會在「裁判」方面之差值最小(0.79)，即顯示協會在「裁判」相關業務的執行情形最符合全體參與者之期望，其次是「訓練與競賽」，而以「推廣與教育」之差值最大(1.25)，即顯示協會在「推廣與教育」相關業務最不符合全體參與者之期望。而全體參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

接著利用全體參與者的各項業務屬性重要性與執行滿意度之平均值，繪製出全體參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。圖 4-1 顯示，協會各業務屬性得分的落點皆落在圖中的第 1 區塊，即「加強改善區」，顯示全體參與者認為協會各業務屬性都相當重要，但協會在這些屬性業務執行情形不如參與者之期望。

表 4-42 全體參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組織	3.56	2.71	0.85	15.64*
推廣與教育	3.64	2.39	1.25	20.52*
國際交流	3.68	2.59	1.09	17.04*
訓練與競賽	3.62	2.78	0.84	15.42*
教練	3.62	2.73	0.89	14.06*
裁判	3.63	2.84	0.79	13.74*
平均值	3.63	2.67	0.96	

*p<.05

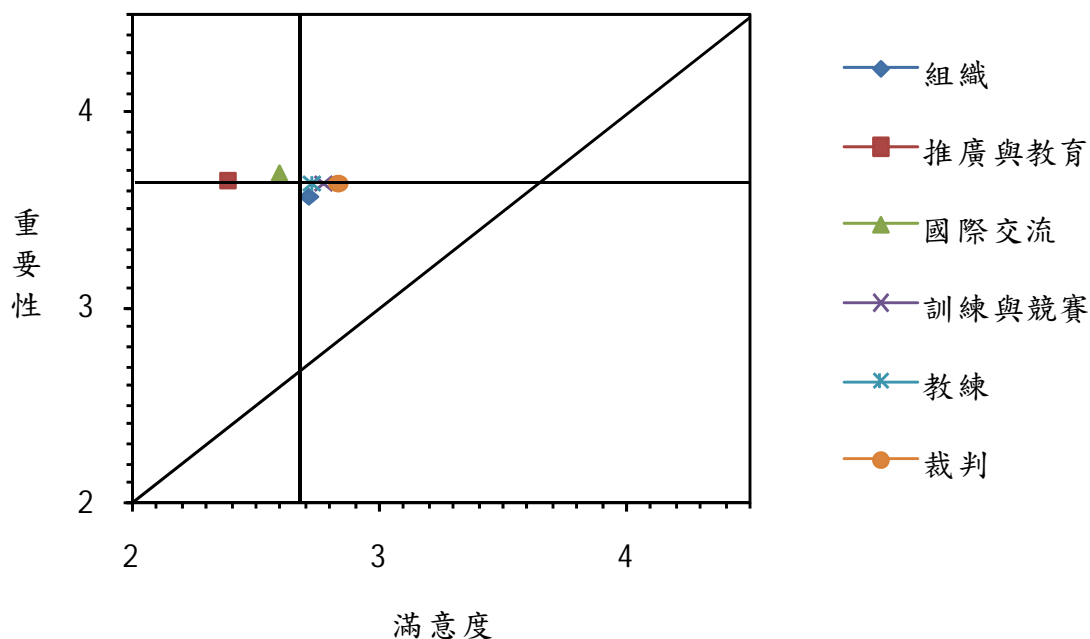


圖 4-1 全體參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

二、不同年齡層參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-43~4-48 顯示，在 20 歲以下、21~25 歲、26~30 歲、36~40 歲以及 41 歲以上參與者皆認為協會最重要的業務為「國際交流」；而 31~35 歲參與者則認為「組織」方面的相關業務才是協會最重要的業務。在滿意度方面，除了 36~40 歲之參

與者對協會「訓練與競賽」相關業務最為滿意之外，其餘各年齡層之參與者皆對協會「裁判」相關業務最為滿意。其中，36~40歲之參與者對「訓練與競賽」相關業務執行滿意度達到 2.97，相當接近「滿意」（量表尺度=3）程度；而 20 歲以下與 41 歲以上之參與者對「裁判」相關業務之滿意程度也達 2.91。進一步分析重要性與滿意度得分之差值得知，20 歲以下與 21~25 歲之參與者認為協會在「組織」相關業務執行度較符合其期望；而 26~30 歲、31~35 歲以及 41 歲以上之參與者則認為協會在「裁判」相關業務的執行度較符合其期望；但 36~40 歲之參與者則認為協會在「組織」相關業務之執行度較符合其期望。結果也發現，各年齡層參與者對協會在「推廣與教育」相關業務之執行度與其期望落差最大，其中 31~35 歲參與者之差值高達 1.55，其次為 26~30 歲參與者，其差值也達 1.44，這個年齡層之參與者在其他各業務屬性之差值皆高於 1.02，顯示此年齡層參與者對協會各業務執行滿意度都較其他年齡層來的低。而各年齡層參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

從圖 4-2~4-7 不同年齡層參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖可發現，各年齡層參與者對於協會各業務屬性得分的落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，顯示各年齡層參與者皆認為協會各業務屬性都相當重要，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-43 20 歲以下參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.51	2.82	0.69	6.10*
推廣與教育	3.61	2.56	1.05	7.74*
國際交流	3.66	2.76	0.90	5.75*
訓練與競賽	3.62	2.78	0.84	6.38*
教 練	3.61	2.82	0.79	4.81*
裁 判	3.61	2.91	0.70	5.44*
平均值	3.60	2.78	0.82	

*p<.05

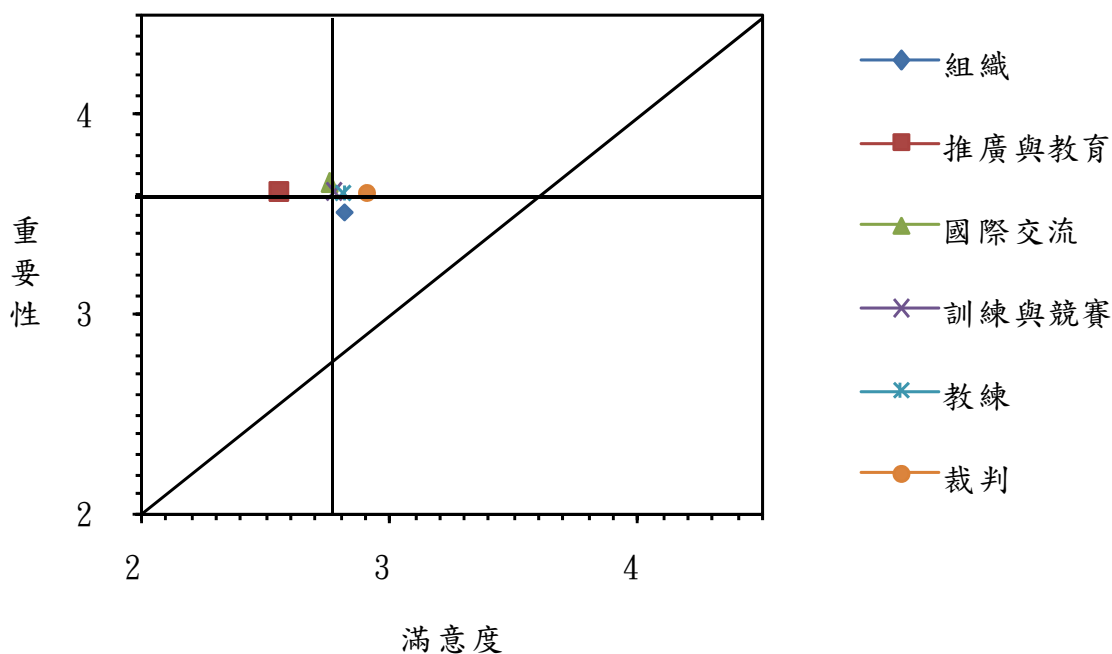


圖 4-2 20 歲以下參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-44 21~25 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.44	2.83	0.61	7.99*
推廣與教育	3.58	2.48	1.10	10.90*
國際交流	3.60	2.61	0.99	9.35*
訓練與競賽	3.55	2.83	0.72	8.08*
教 練	3.56	2.75	0.81	8.50*
裁 判	3.59	2.85	0.74	8.10*
平均值	3.55	2.72	0.83	

*p<.05

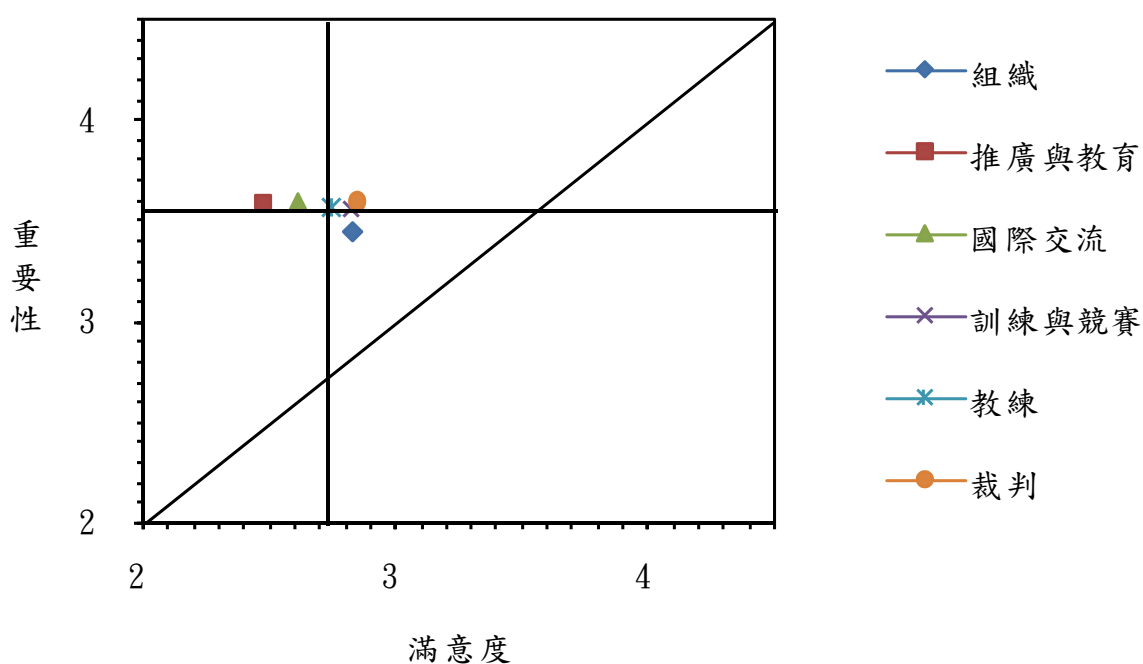


圖 4-3 21~25 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-45 26~30 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.62	2.55	1.07	6.75*
推廣與教育	3.72	2.28	1.44	8.57*
國際交流	3.78	2.49	1.29	7.71*
訓練與競賽	3.72	2.63	1.09	7.31*
教 練	3.71	2.60	1.11	6.34*
裁 判	3.68	2.66	1.02	6.36*
平均值	3.71	2.54	1.17	

*p<.05

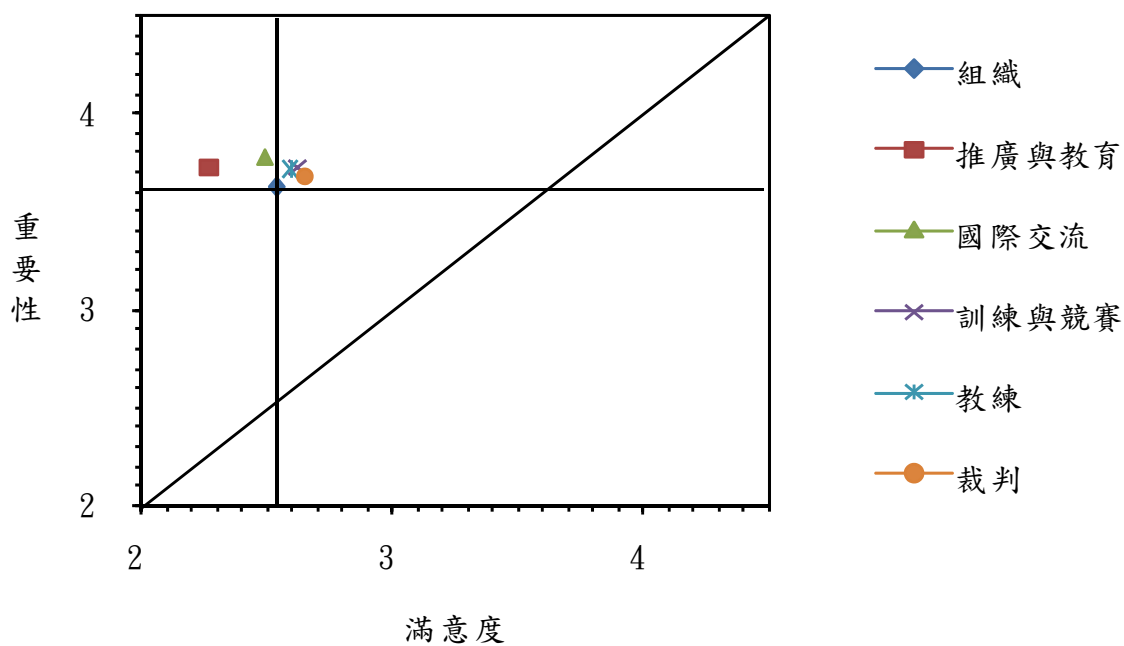


圖 4-4 26~30 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-46 31~35 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.74	2.55	1.19	8.76*
推廣與教育	3.68	2.13	1.55	9.42*
國際交流	3.67	2.66	1.01	5.55*
訓練與競賽	3.68	2.78	0.90	6.71*
教 練	3.61	2.70	0.91	4.65*
裁 判	3.64	2.90	0.74	4.16*
平均值	3.67	2.62	1.05	

*p<.05

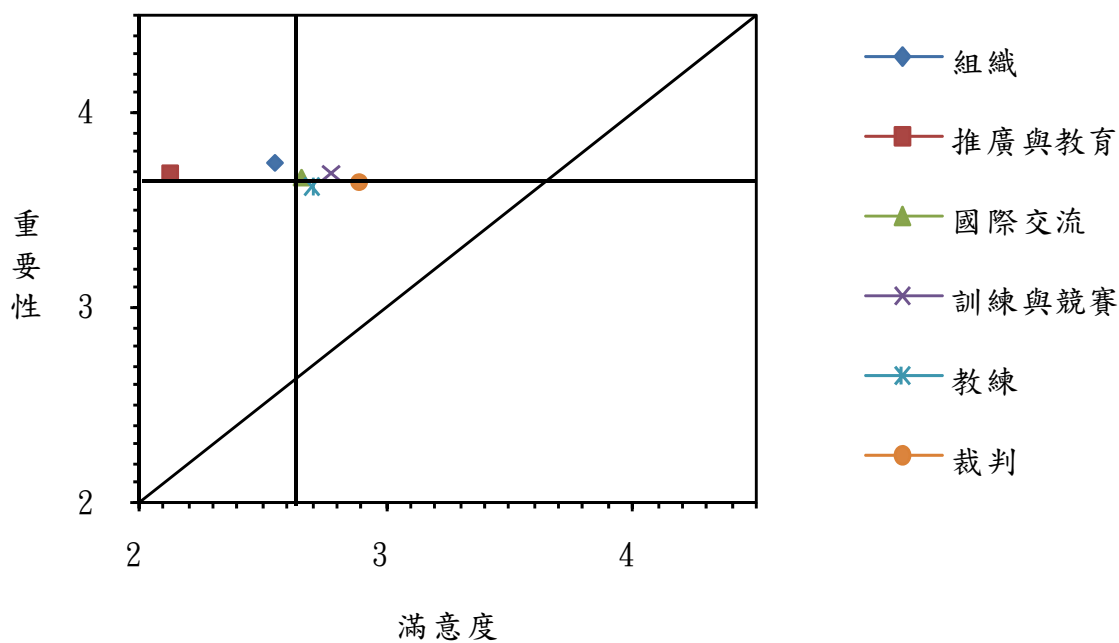


圖 4-5 31~35 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-47 36~40 歲參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.66	2.75	0.91	8.76*
推廣與教育	3.63	2.42	1.21	9.42*
國際交流	3.72	2.52	1.20	5.55*
訓練與競賽	3.65	2.97	0.68	6.71*
教 練	3.69	2.73	0.96	4.65*
裁 判	3.67	2.80	0.87	4.16*
平均值	3.67	2.70	0.97	

*p<.05

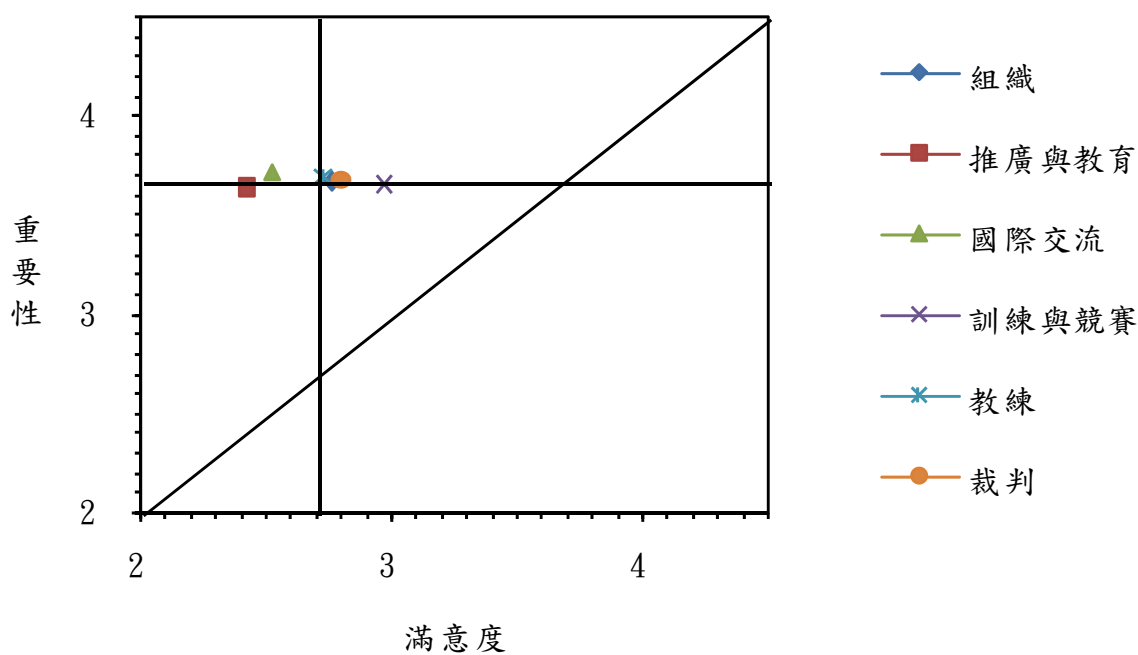


圖 4-6 36~40 歲參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-48 41 歲以上參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.71	2.59	1.12	6.82*
推廣與教育	3.68	2.30	1.38	7.87*
國際交流	3.83	2.45	1.38	8.62*
訓練與競賽	3.63	2.68	0.95	5.05*
教 練	3.68	2.77	0.91	3.84*
裁 判	3.65	2.91	0.74	3.35*
平均值	3.70	2.62	1.08	

*p<.05

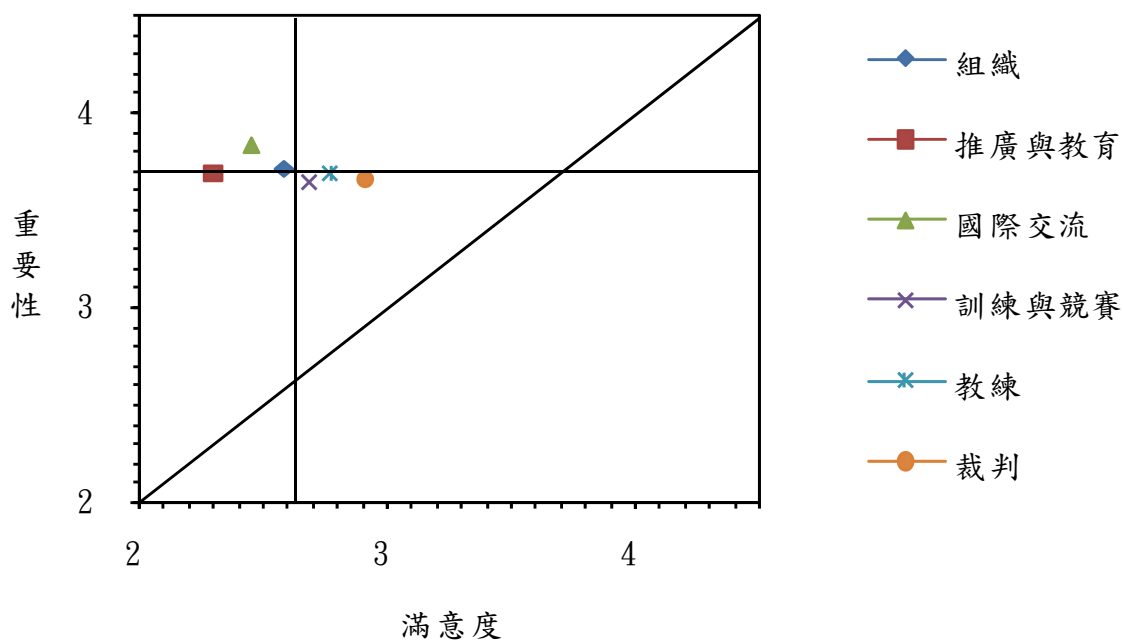


圖 4-7 41 歲以上參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

三、不同教育程度參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-49~ 4-51 顯示，碩士畢業與高中（職）畢業之參與者認為「國際交流」相關業務最為重要；而大學（專）畢業之參與者則認為協會最重要的業務為「裁判」。在滿意度方面，各種教育程度之參與者皆對協會「裁判」相關業務執行滿意度較高。進一步分析重要性與滿意度得分之差值得知，碩士畢業與高中（職）畢業之參與者認為協會在「裁判」相關業務執行較符合其期望；而大學（專）畢業之參與者則認為協會在「訓練與競賽」相關業務執行較符合其期望。此外，結果也發現各年齡層參與者皆認為協會在「推廣與教育」相關業務之執行與其期望落差最大，其中碩士畢業參與者之差值高達 1.50。而各教育程度參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

圖 4-8~ 4-10 為不同教育程度參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。結果發現，無論何種教育程度之參與者對於協會各業務屬性得分的落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，表示各教育程度參與者皆認為協會各業務屬性屬性都有一定的重要性，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-49 碩士畢業參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.70	2.56	1.14	8.95*
推廣與教育	3.67	2.17	1.50	10.76*
國際交流	3.79	2.45	1.34	8.54*
訓練與競賽	3.70	2.72	0.98	7.72*
教 練	3.70	2.75	0.95	6.04*
裁 判	3.64	2.86	0.78	5.77*
平均值	3.70	2.58	1.12	

*p<.05

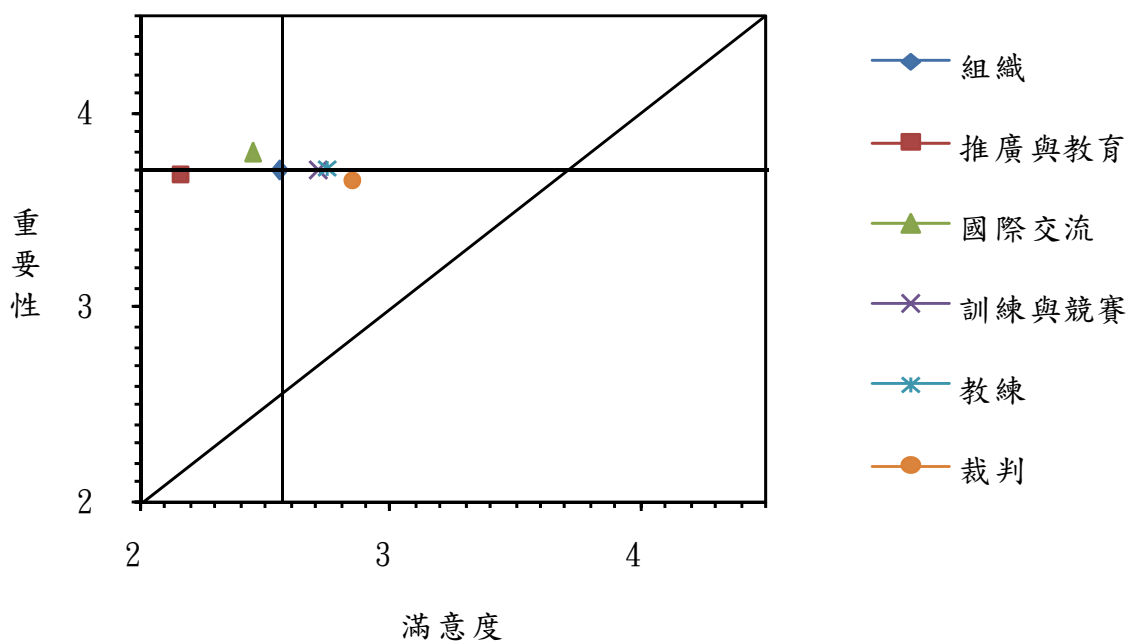


圖 4-8 碩士畢業參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-50 大學（專）畢業參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組織	3.54	2.72	0.82	10.72*
推廣與教育	3.63	2.41	1.22	14.56*
國際交流	3.64	2.58	1.06	13.09*
訓練與競賽	3.61	2.80	0.81	10.10*
教練	3.62	2.70	0.92	11.08*
裁判	3.65	2.81	0.84	11.00*
平均值	3.61	2.67	0.94	

*p<.05

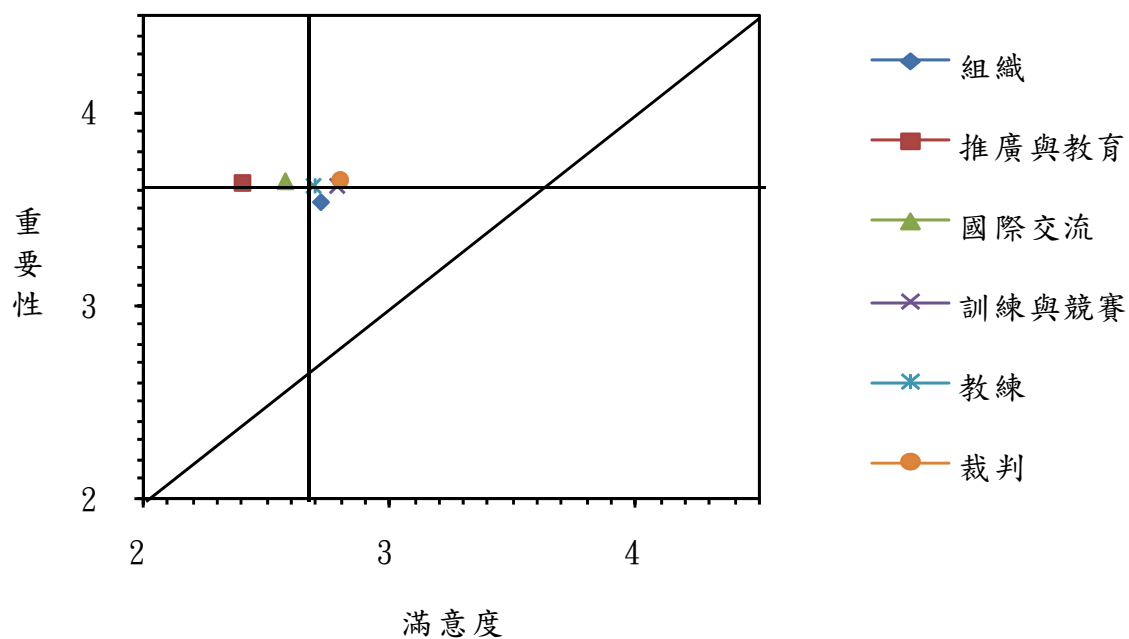


圖 4-9 大學（專）畢業參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-51 高中（職）畢業者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.53	2.80	0.73	8.32*
推廣與教育	3.62	2.51	1.11	10.51*
國際交流	3.69	2.72	0.97	7.42*
訓練與競賽	3.59	2.77	0.82	7.63*
教 練	3.58	2.78	0.80	6.22*
裁 判	3.57	2.88	0.69	5.97*
平均值	3.60	2.74	0.86	

*p<.05

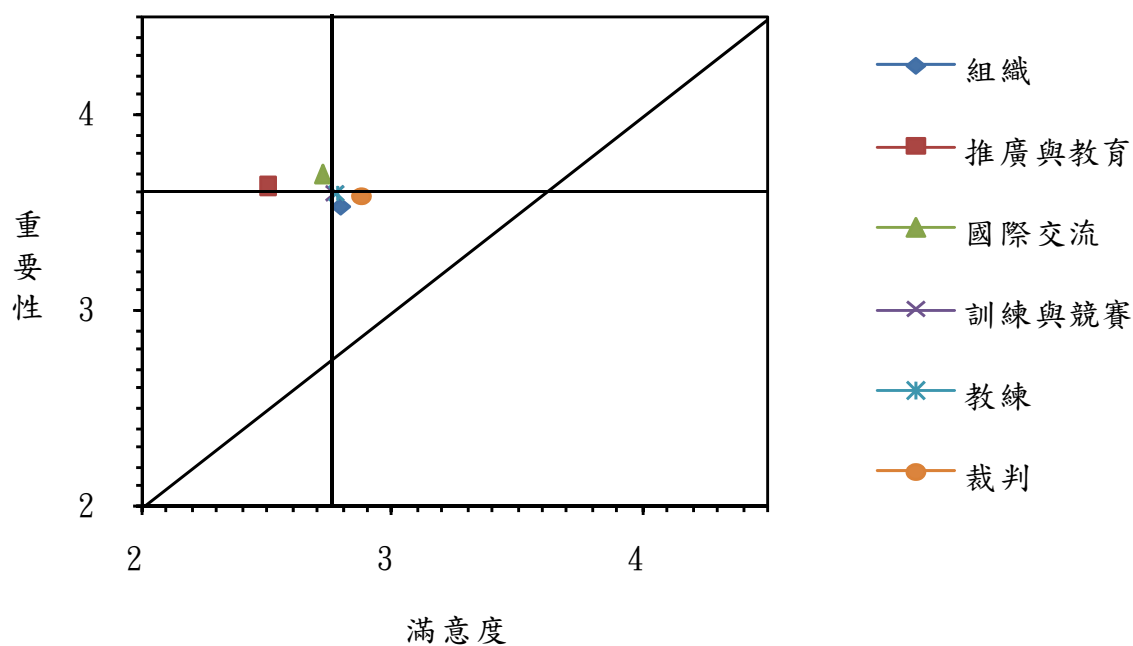


圖 4-10 高中（職）畢業參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

四、不同身分參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-52~ 4-55 顯示，教練認為「教練」相關業務最為重要；而選手與主任委員或總幹事則認為協會最重要的業務為「國際交流」；裁判則較重視「裁判」相關業務。在滿意度方面，教練、選手、裁判以及主任委員或總幹事皆對協會「裁判」相關業務執行度較為滿意，其中，裁判滿意度給分高達 3.0，已達「滿意」（滿意尺度=3），而裁判對「訓練與競賽」相關業務執行滿意度給分也達 2.98，相當接近「滿意」。

進一步分析業務重要性與執行滿意度之差值得知，教練、選手與主任委員或總幹事皆認為協會在「裁判」相關業務的執行度較符合其期望，而裁判認為協會在「訓練與競賽」相關業務的執行度較符合其期望。結果也發現教練、選手與裁判之參與者皆認為協會在「推廣與教育」相關業務之執行度與其期望落差最大，其中教練身分參與者之差值高達 1.41，而主任委員或總幹事則認為協會在「國際交流」相關業務之執行度與其期望落差最大，差值為 1.38。而各種身分參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

圖 4-11~ 4-14 為不同身分參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。結果發現，各身分之參與者對於協會各業務屬性得分之落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，表示認為協會各業務屬性屬性都有一定的重要性，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-52 教練身分參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.58	2.60	0.98	5.95*
推廣與教育	3.66	2.25	1.41	7.65*
國際交流	3.68	2.42	1.26	7.49*
訓練與競賽	3.68	2.60	1.08	7.57*
教 練	3.69	2.67	1.02	5.07*
裁 判	3.66	2.75	0.91	5.30*
平均值	3.66	2.55	1.11	

*p<.05

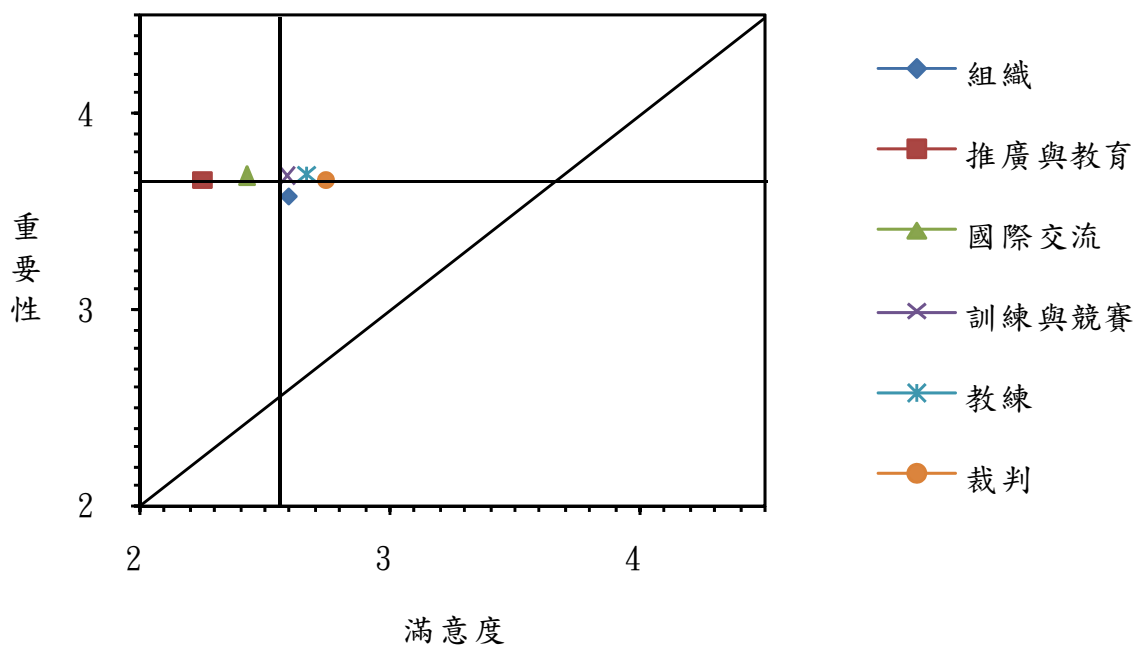


圖 4-11 教練身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-53 選手身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.54	2.69	0.85	11.24*
推廣與教育	3.63	2.41	1.22	14.91*
國際交流	3.66	2.58	1.08	12.48*
訓練與競賽	3.60	2.75	0.85	10.91*
教 練	3.61	2.69	0.92	10.91*
裁 判	3.60	2.79	0.81	10.91*
平均值	3.61	2.65	0.96	

*p<.05

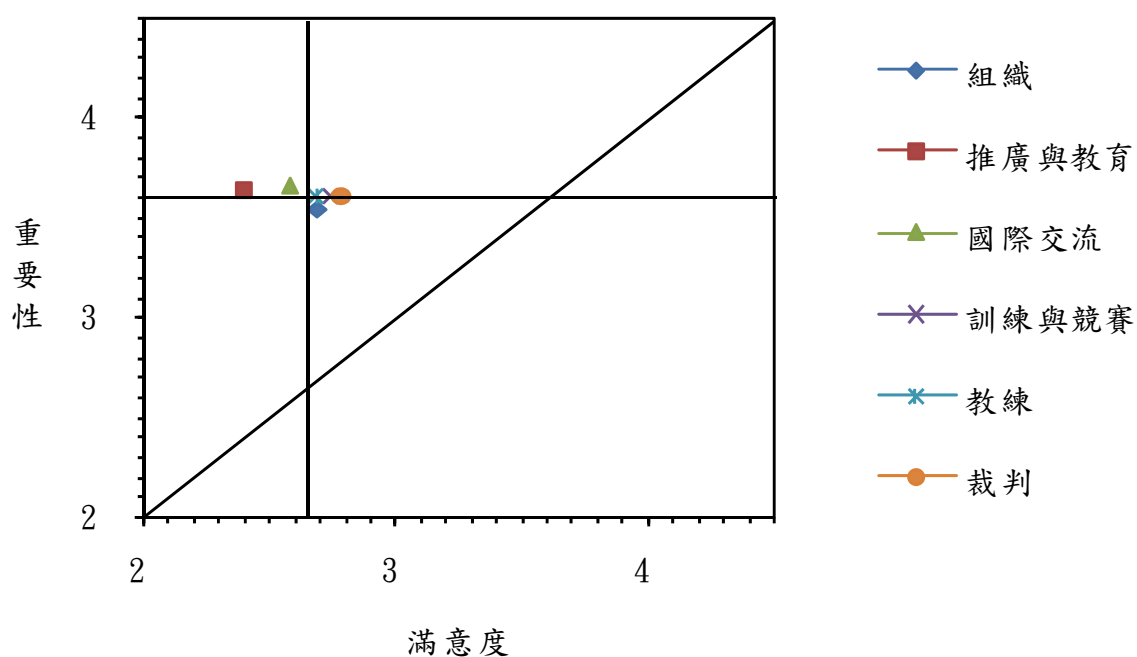


圖 4-12 選手身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-54 裁判身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.61	2.90	0.71	9.61*
推廣與教育	3.64	2.48	1.16	9.95*
國際交流	3.72	2.83	0.89	7.51*
訓練與競賽	3.63	2.98	0.65	7.06*
教 練	3.68	2.84	0.84	7.95*
裁 判	3.73	3.00	0.73	7.10*
平均值	3.67	2.84	0.83	

*p<.05

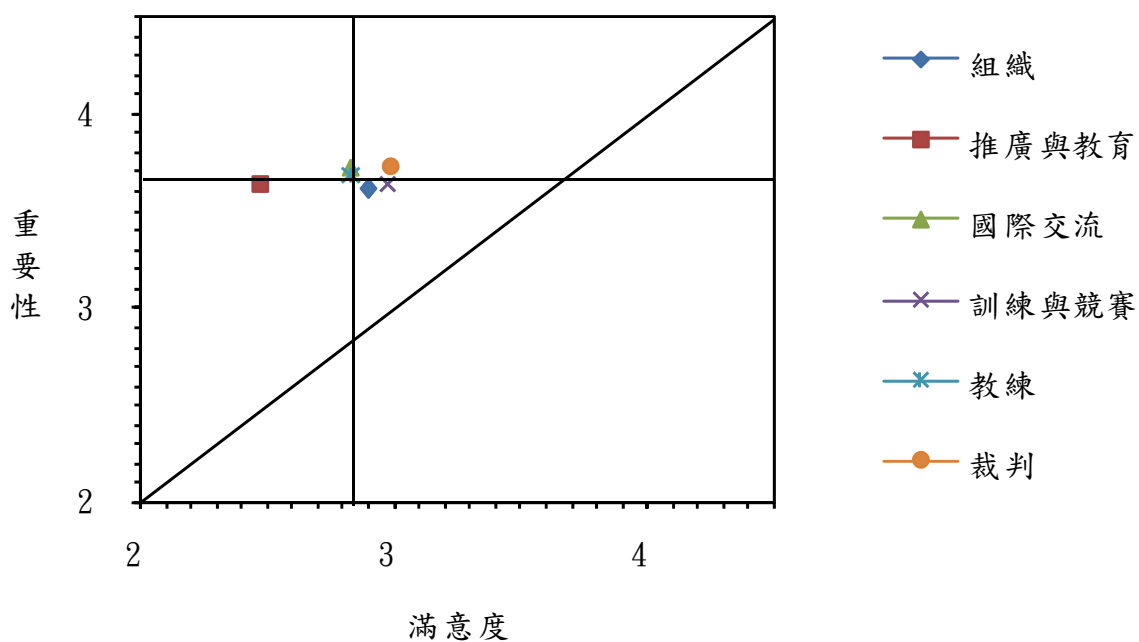


圖 4-13 裁判身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-55 主任委員或總幹事身分參與者對協會業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.55	2.55	1.00	4.26*
推廣與教育	3.63	2.31	1.32	10.71*
國際交流	3.71	2.33	1.38	5.08*
訓練與競賽	3.58	2.74	0.84	5.05*
教 練	3.38	2.84	0.54	2.20*
裁 判	3.30	2.91	0.39	1.63*
平均值	3.52	2.61	0.91	

*p<.05

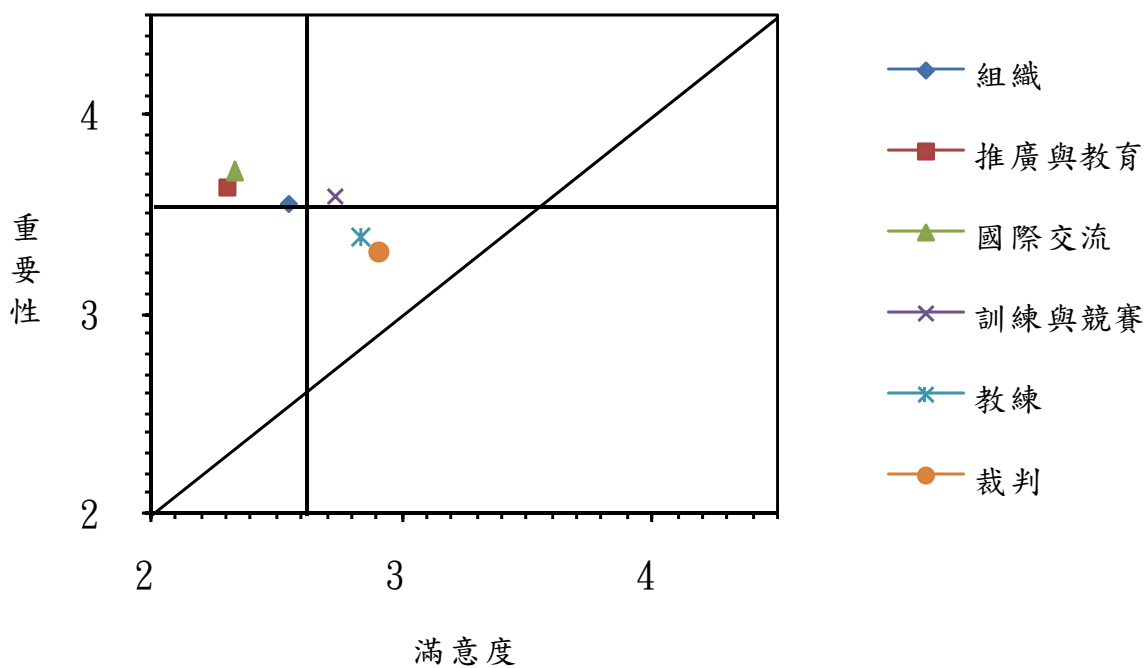


圖 4-14 主任委員或總幹事身分參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

五、不同參與年資參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-56~4-61 顯示，參與年資在 1 年以下之參與者認為協會最重要的業務為「教練」；而參與年資為 1~3 年之參與者則認為「推廣與教育」相關業務最為重要；參與年資在 4~6 年、7~9 年、10~15 年以及 15 年以上之參與者則較重視「國際交流」相關業務。在滿意度方面，除了參與年資為 1 年以下與 4~6 年之參與者對協會「訓練與競賽」相關業務執行度較為滿意外，其餘參與者皆對協會「裁判」相關業務執行較滿意，其中參與年資為 10~15 年之參與者給分高達 3.01，已達「滿意」（滿意尺度=3），而參與年資為 1~3 年之參與者給分也達 2.94，很接近「滿意」。另外，由參與年資為 15 年以上之參與者對滿意度給分情形可知，其對協會各業務屬性之執行滿意度皆低（ ≤ 2.61 ），尤其在「推廣與教育」方面之給分僅 2.04。

進一步分析重要性與滿意度得分之差值得知，參與年資為一年以下、1~3 年與 4~6 年之參與者皆認為協會在「組織」相關業務的執行度較符合其期望；而參與年資在 7~9 年、10~15 年與 15 年以上之參與者認為協會在「裁判」相關業務的執行度較符合其期望，此外，也發現參與年資為 15 年以上之參與者認為協會在「國際交流」相關業務之執行度與其期望落差最大，其值高達 1.66，其他參與年資之參與者則以「推廣與教育」之差值最大。而各參與年資之參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

圖 4-12~4-17 為不同參與年資參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。結果發現，各業務屬性得分落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，表示其認為協會各業務屬性都有一定的重要性，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-56 參與年資 1 年以下參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.51	2.81	0.70	4.85*
推廣與教育	3.56	2.41	1.15	6.26*
國際交流	3.59	2.65	0.94	5.10*
訓練與競賽	3.62	2.82	0.80	5.26*
教 練	3.65	2.74	0.91	6.52*
裁 判	3.64	2.79	0.86	5.25*
平均值	3.60	2.70	0.90	

*p<.05

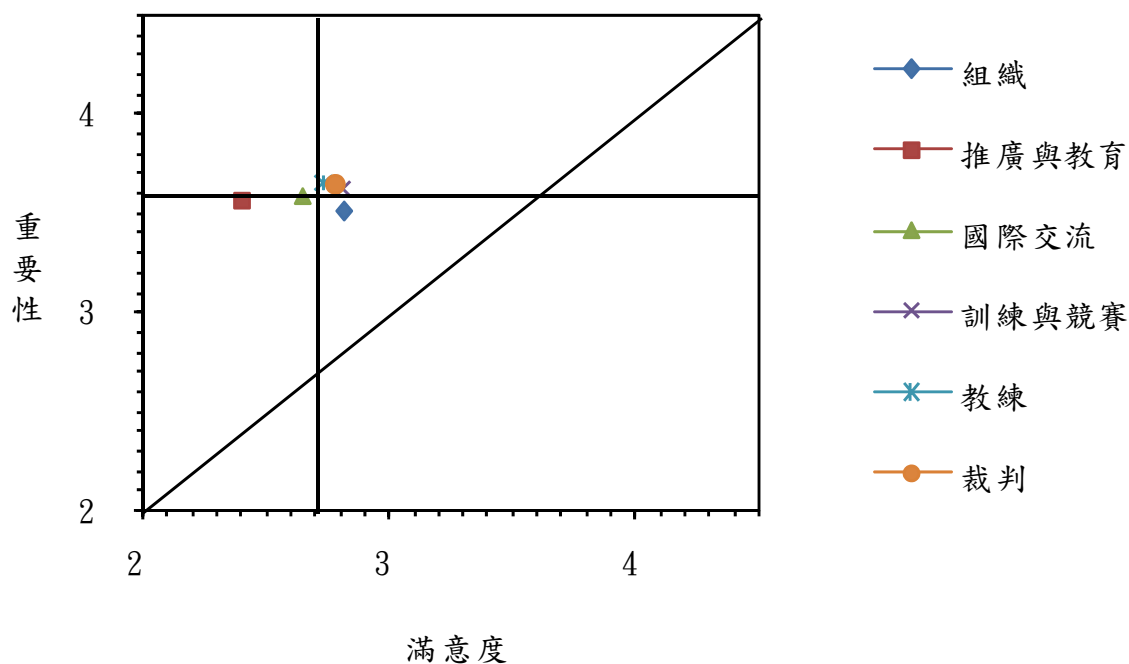


圖 4-15 參與年資 1 年以下參與者對各業務屬性 IPA 分析圖

表 4-57 參與年資 1~3 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.52	2.88	0.64	6.45*
推廣與教育	3.73	2.55	1.18	8.87*
國際交流	3.71	2.78	0.93	7.39*
訓練與競賽	3.65	2.88	0.77	6.33*
教 練	3.67	2.91	0.76	5.42*
裁 判	3.73	2.94	0.79	6.90*
平均值	3.67	2.82	0.86	

*p<.05

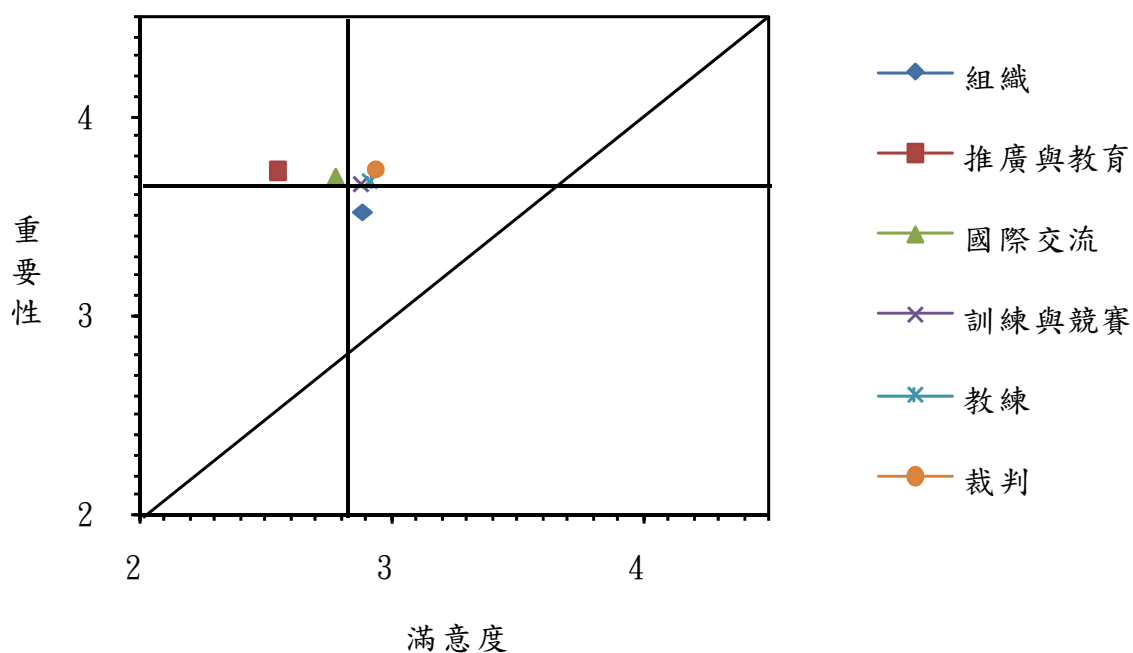


圖 4-16 參與年資 1~3 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-58 參與年資 4~6 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.56	2.74	0.82	7.43*
推廣與教育	3.59	2.45	1.14	8.59*
國際交流	3.63	2.59	1.04	8.19*
訓練與競賽	3.58	2.75	0.83	7.03*
教 練	3.60	2.64	0.96	7.36*
裁 判	3.61	2.73	0.88	7.32*
平均值	3.60	2.65	0.95	

*p<.05

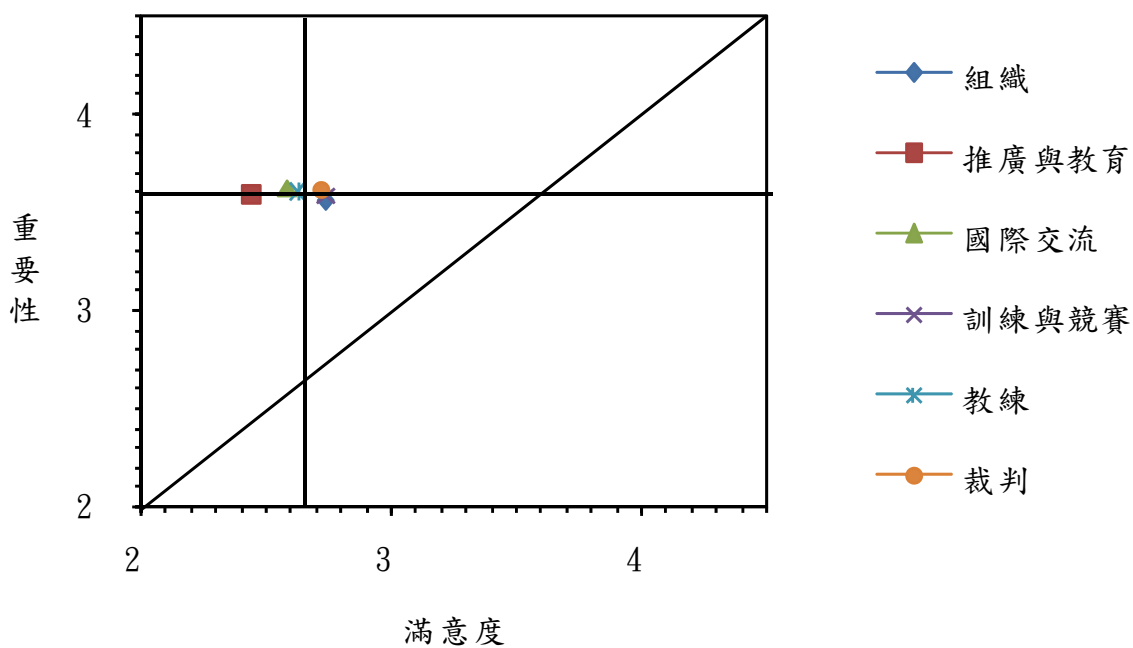


圖 4-17 參與年資 4~6 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-59 參與年資 7~9 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.53	2.58	0.95	7.50*
推廣與教育	3.63	2.24	1.39	12.66*
國際交流	3.80	2.42	1.38	8.52*
訓練與競賽	3.59	2.65	0.94	5.74*
教 練	3.54	2.49	1.05	5.03*
裁 判	3.66	2.81	0.85	5.19*
平均值	3.63	2.53	1.09	

*p<.05

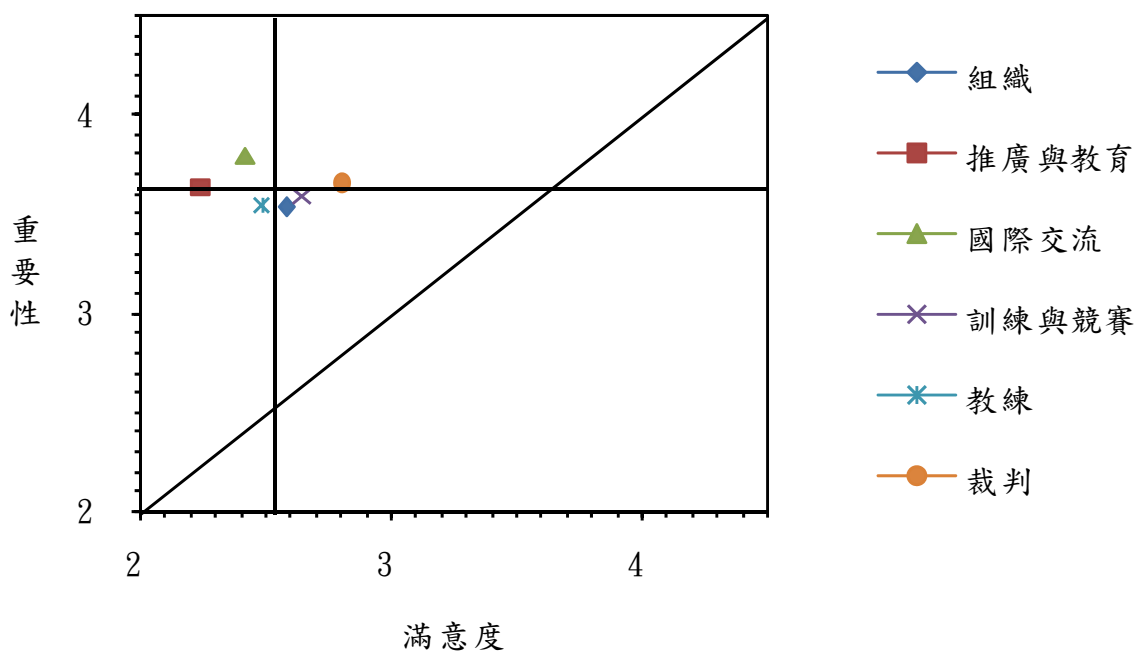


圖 4-18 參與年資 7~9 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-60 參與年資 10~15 年參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.61	2.74	0.87	6.97*
推廣與教育	3.65	2.40	1.25	8.92*
國際交流	3.66	2.70	0.96	6.16*
訓練與競賽	3.63	2.85	0.78	6.47*
教 練	3.62	2.88	0.74	5.15*
裁 判	3.56	3.01	0.55	4.12*
平均值	3.62	2.76	0.86	

*p<.05

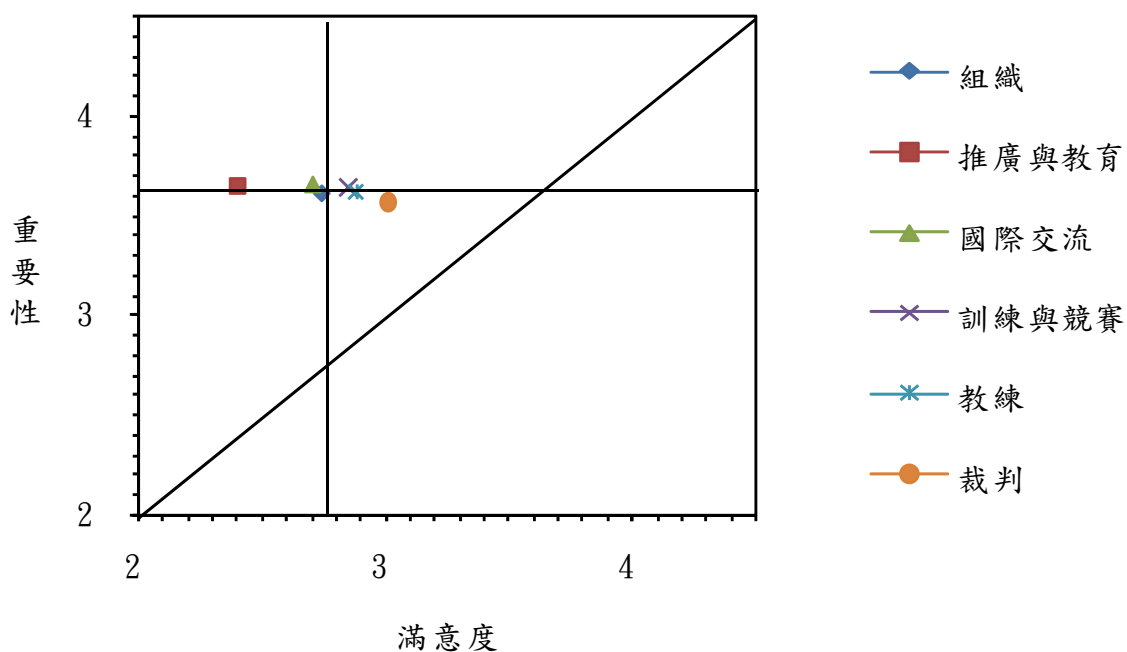


圖 4-19 參與年資 10~15 年參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-61 參與年資 15 年以上參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.69	2.24	1.45	7.46*
推廣與教育	3.67	2.04	1.63	8.52*
國際交流	3.77	2.11	1.66	13.11*
訓練與競賽	3.66	2.57	1.09	9.31*
教 練	3.66	2.55	1.11	5.44*
裁 判	3.52	2.61	0.91	4.97*
平均值	3.66	2.35	1.31	

*p<.05

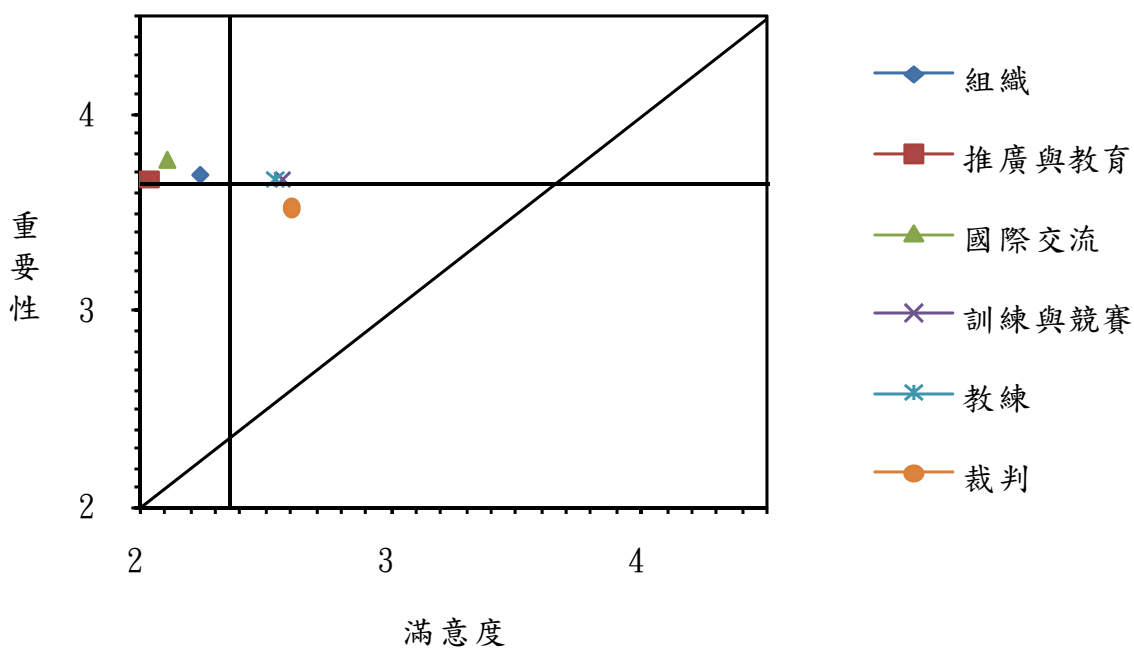


圖 4-20 參與年資 15 年以上參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

六、不同項目參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-62~表 4-66 顯示，主要參與項目為輕艇競速之參與者認為「推廣與教育」、「國際交流」與「訓練與競賽」相關業務最為重要；而主要參與項目為輕艇水球之參與者認為「裁判」相關業務最為重要；而激流競速、激流標桿與龍舟之參與者則較重視「國際交流」相關業務，其中主要參與項目為龍舟之參與者給分高達 3.93。在滿意度方面，參與項目為輕艇競速之參與者對協會「訓練與競賽」以及「裁判」相關業務執行度較為滿意；而激流競速之參與者則對「組織」相關業務執行度較為滿意；激流標桿之參與者對「國際交流」相關業務執行度較為滿意；另外，輕艇水球與龍舟之參與者則對「裁判」相關業務執行度較為滿意，其中參與項目為輕艇水球之參與者給分高達 2.99，接近「滿意」（滿意尺度=3）。

進一步分析業務重要性與執行滿意度之差值得知，參與項目為輕艇競速、輕艇水球以及龍舟之參與者皆認為協會在「裁判」相關業務的執行度較符合其期望；而激流競速之參與者則認為協會在「訓練與競賽」相關業務的執行度較符合其期望；激流標桿之參與者則認為協會在「組織」相關業務執行較符合其期望。此外，激流競速與龍舟之參與者認為協會在「國際交流」相關業務之執行度與其期望落差最大，其中參與項目為龍舟之參與者差值高達 1.63；其餘各參與項目之參與者皆認為「推廣與教育」相關業務之執行度與其期望落差最大。而各參與項目參與者對各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：除激流競速外，其餘項目參與者對各業務屬性重要性與執行滿意度都達顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

圖 4-21~圖 4-25 為不同參與項目參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。結果發現，各參與項目之參與者對於協會各業務屬性得分落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，表示其認為協會各業務屬性屬性都有一定的重要性，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-62 輕艇競速參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.53	2.68	0.85	10.36*
推廣與教育	3.61	2.41	1.20	13.05*
國際交流	3.61	2.49	1.12	11.62*
訓練與競賽	3.61	2.73	0.88	10.52*
教 練	3.56	2.63	0.93	9.06*
裁 判	3.55	2.73	0.82	8.77*
平均值	3.58	2.61	0.97	

*p<.05

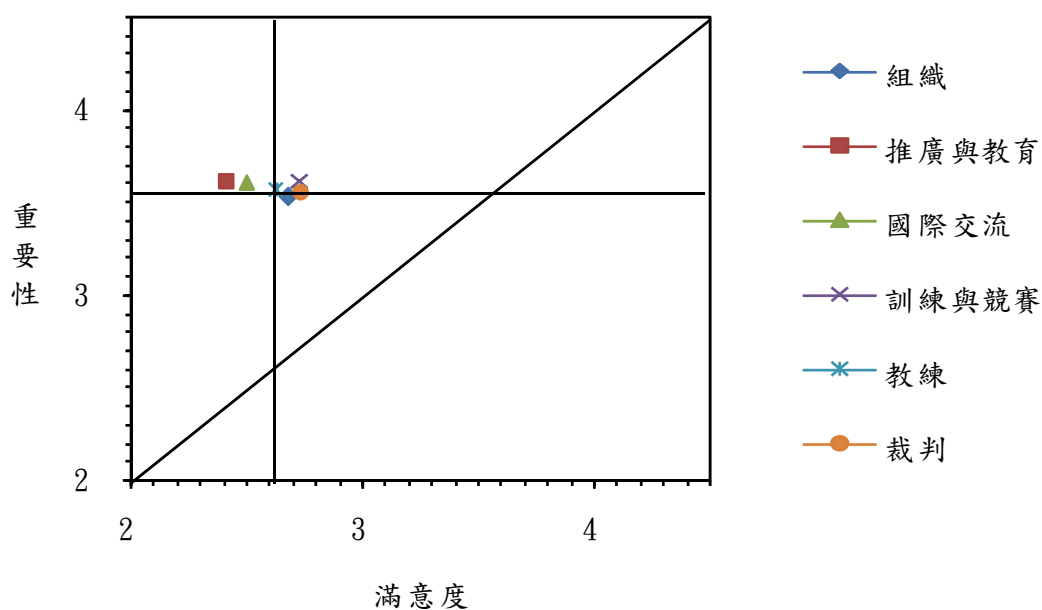


圖 4-21 輕艇競速參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-63 激流競速參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.62	2.91	0.71	1.87
推廣與教育	3.62	2.76	0.86	2.39
國際交流	3.77	2.67	1.10	2.26
訓練與競賽	3.54	2.86	0.68	2.02
教 練	3.63	2.86	0.77	2.08
裁 判	3.60	2.77	0.83	2.44
平均值	3.63	2.80	0.83	

*p<.05

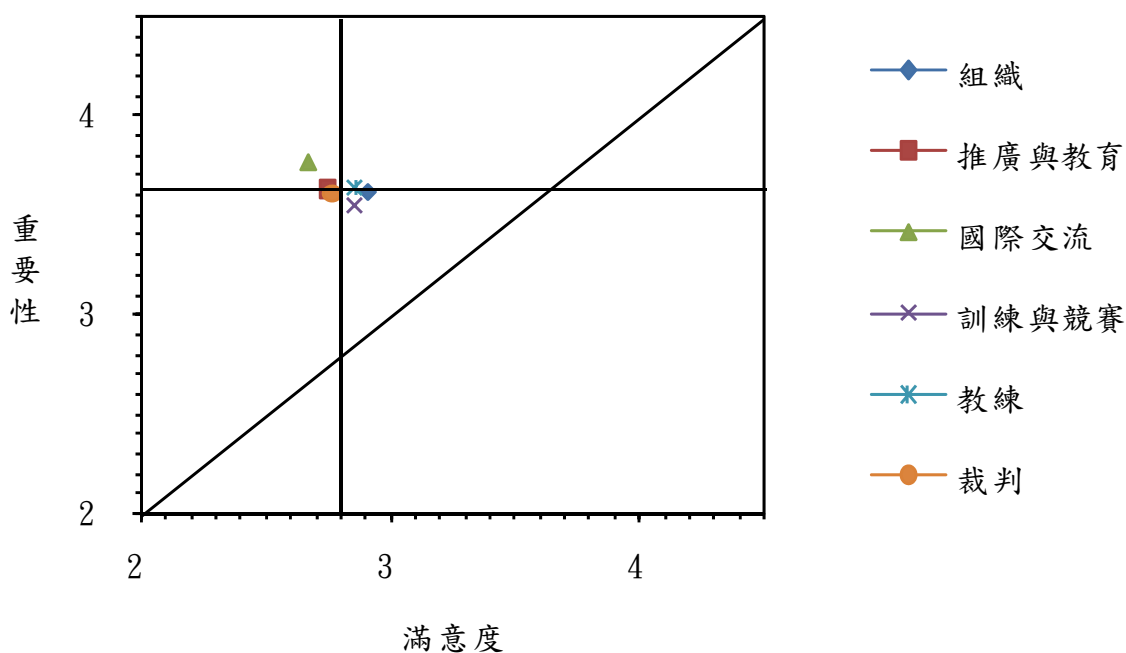


圖 4-22 激流競速參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-64 激流標桿參與者業務對重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.62	2.87	0.75	5.93*
推廣與教育	3.66	2.38	1.28	6.34*
國際交流	3.76	2.92	0.84	4.05*
訓練與競賽	3.67	2.88	0.79	4.46*
教 練	3.67	2.68	0.99	6.33*
裁 判	3.74	2.93	0.81	5.36*
平均值	3.68	2.78	0.90	

*p<.05

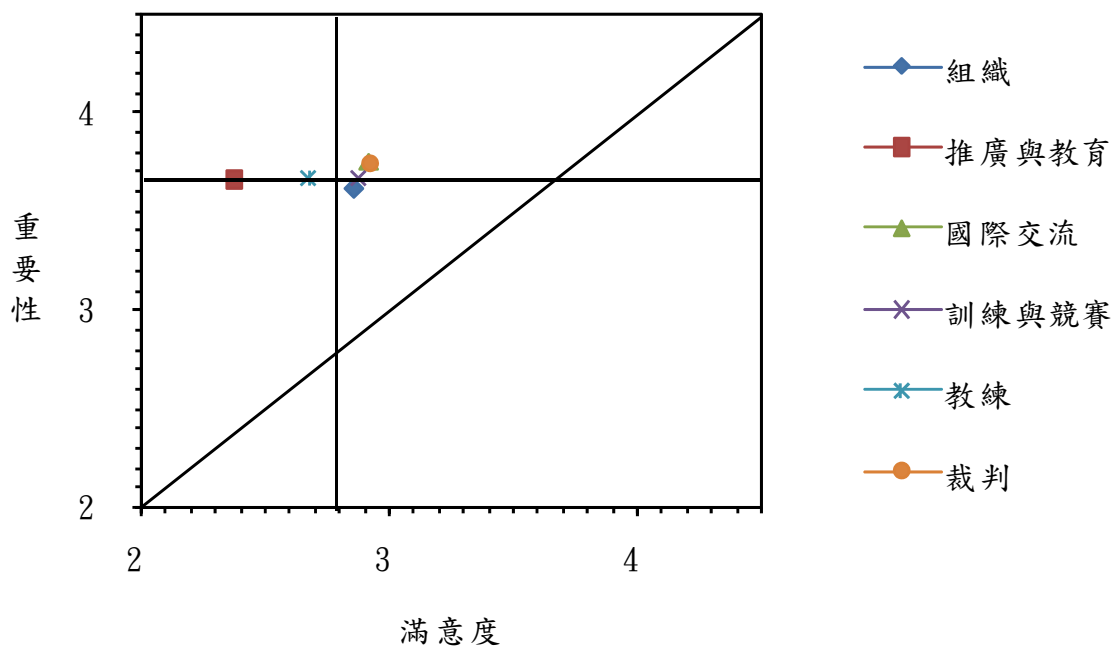


圖 4-23 激流標桿參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-65 輕艇水球參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.60	2.73	0.87	9.13*
推廣與教育	3.66	2.36	1.30	13.03*
國際交流	3.69	2.70	0.99	10.01*
訓練與競賽	3.63	2.88	0.75	8.33*
教 練	3.69	2.91	0.78	7.54*
裁 判	3.73	2.99	0.74	7.43*
平均值	3.66	2.76	0.90	

*p<.05

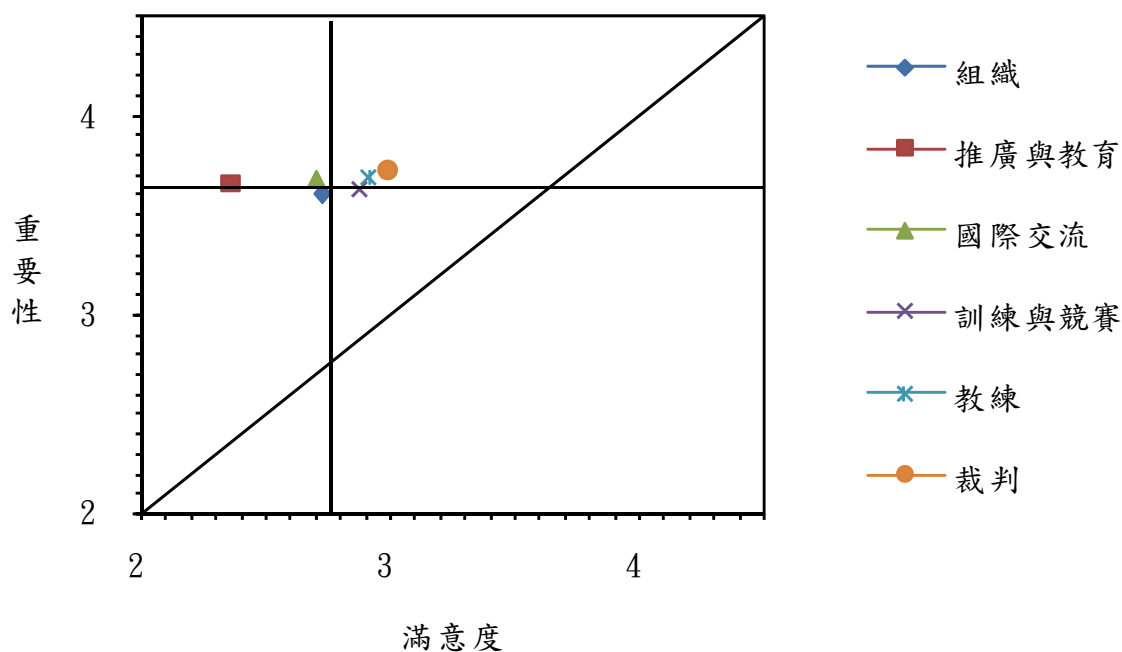


圖 4-24 輕艇水球參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-66 龍舟參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.54	2.56	0.98	4.49*
推廣與教育	3.71	2.22	1.49	6.99*
國際交流	3.93	2.30	1.63	9.51*
訓練與競賽	3.65	2.47	1.18	7.17*
教 練	3.66	2.60	1.06	5.29*
裁 判	3.56	2.74	0.82	6.20*
平均值	3.67	2.48	1.19	

*p<.05

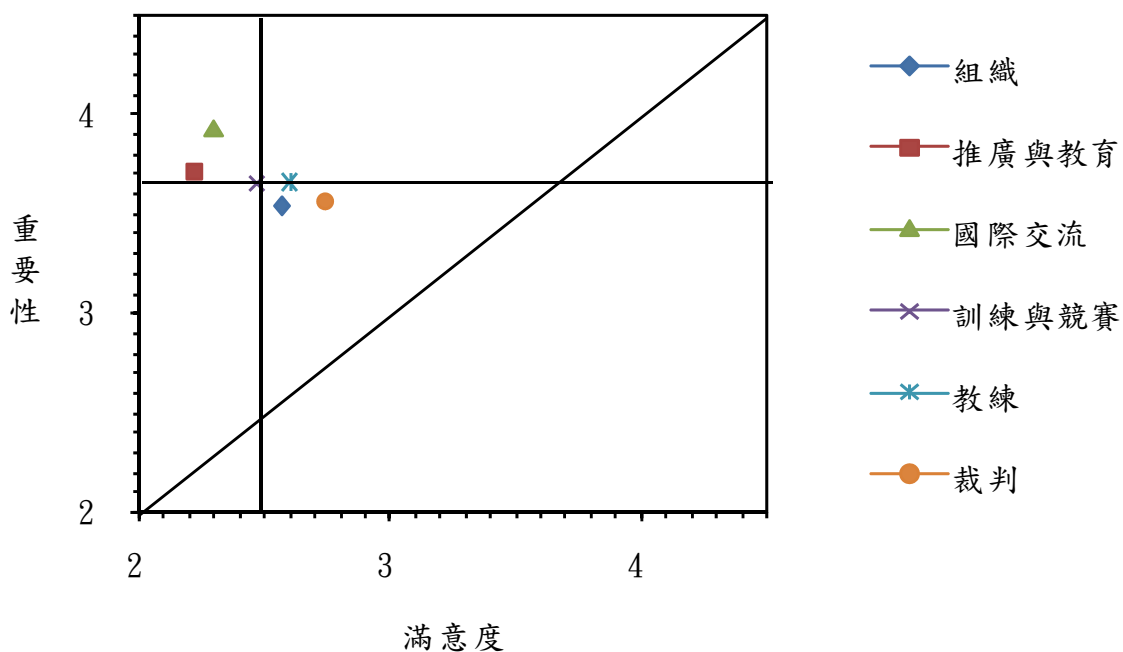


圖 4-25 龍舟參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

七、不同層級參與者對協會業務之 IPA 分析

表 4-67~表 4-69 顯示，學校層級與國家層級之參與者認為協會最重要的業務為「國際交流」；而縣市層級之參與者認為「裁判」相關業務最重要。在滿意度方面，學校層級之參與者對協會「組織」相關業務執行度較為滿意；而縣市層級之參與者則對「訓練與競賽」相關業務執行度較為滿意；國家層級之參與者對「裁判」相關業務執行度較為滿意。進一步分析重要性與滿意度之差值得知，學校層級之參與者認為協會在「組織」相關業務的執行度較符合其期望；而縣市層級之參與者認為協會在「訓練與競賽」相關業務的執行度較符合其期望；國家層級之參與者則認為協會在「裁判」相關業務的執行度較符合其期望。此外，各參與層級之參與者皆認為協會在「推廣與教育」相關業務之執行度與其期望落差最大。而不同參與層級參與者對協會各業務屬性重要性與執行滿意度經由成對樣本 t 檢定後結果顯示：各業務屬性重要性與執行滿意度都呈現顯著差異，且以平均值得知各業務屬性執行滿意度皆低於重要性。

圖 4-26~4-28 為不同參與層級參與者對協會各業務屬性的 IPA 分析圖。結果發現，各參與層級之參與者對於協會各業務屬性得分落點皆落在第 1 區塊，即「加強改善區」，表示其認為協會各業務屬性屬性都有一定的重要性，但協會在這些業務屬性表現的不如其期望。

表 4-67 學校層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.59	2.82	0.77	5.78*
推廣與教育	3.69	2.32	1.37	8.30*
國際交流	3.76	2.49	1.27	8.78*
訓練與競賽	3.73	2.76	0.97	7.39*
教 練	3.67	2.76	0.91	5.29*
裁 判	3.66	2.81	0.85	5.05*
平均值	3.68	2.66	1.02	

*p<.05

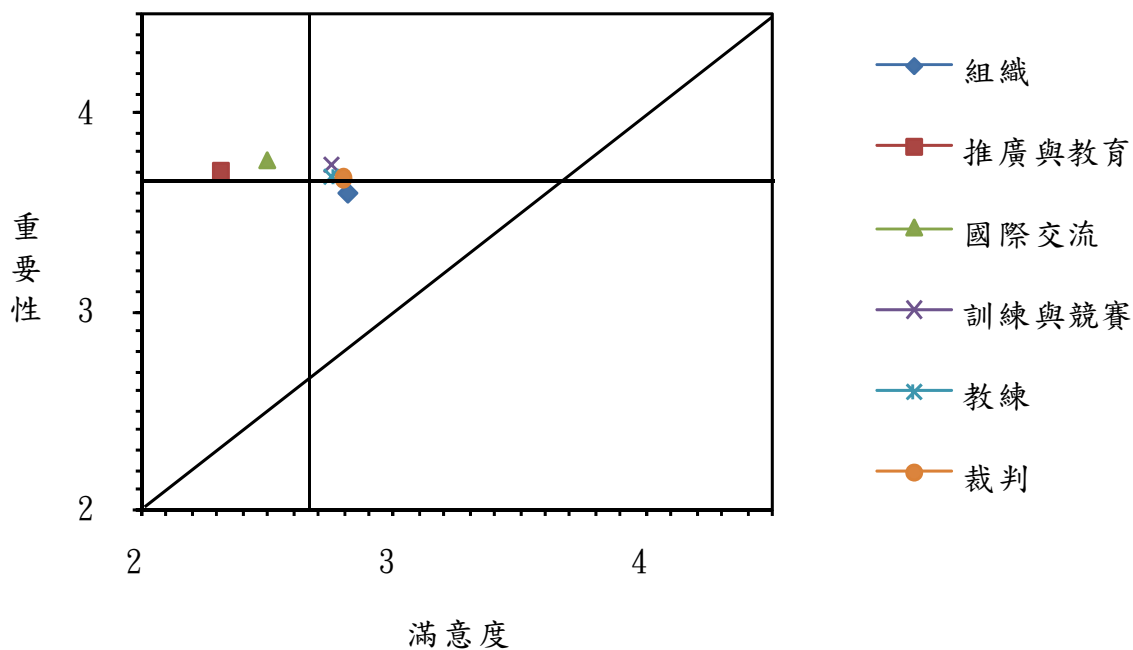


圖 4-26 學校層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-68 縣市層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.53	2.82	0.71	9.26*
推廣與教育	3.63	2.51	1.12	11.08*
國際交流	3.62	2.72	0.90	9.25*
訓練與競賽	3.56	2.86	0.70	7.77*
教 練	3.61	2.72	0.89	9.48*
裁 判	3.67	2.85	0.82	10.31*
平均值	3.60	2.75	0.85	

*p<.05

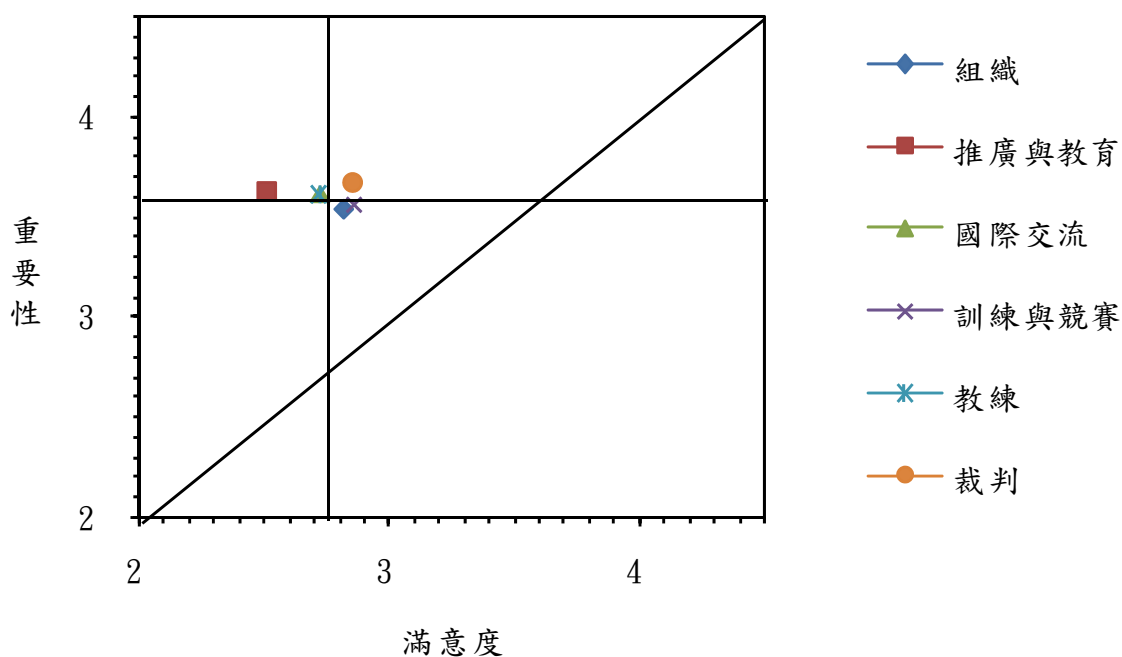


圖 4-27 縣市層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

表 4-69 國家層級參與者對業務重要性與執行滿意度給分摘要表

業務屬性	重要性(I)	滿意度(P)	差值(I-P)	t 值
組 織	3.58	2.61	0.97	10.86*
推廣與教育	3.62	2.35	1.27	13.69*
國際交流	3.69	2.58	1.11	10.62*
訓練與競賽	3.62	2.73	0.89	10.20*
教 練	3.64	2.71	0.93	9.36*
裁 判	3.63	2.83	0.80	9.20*
平均值	3.63	2.63	1.00	

*p<.05

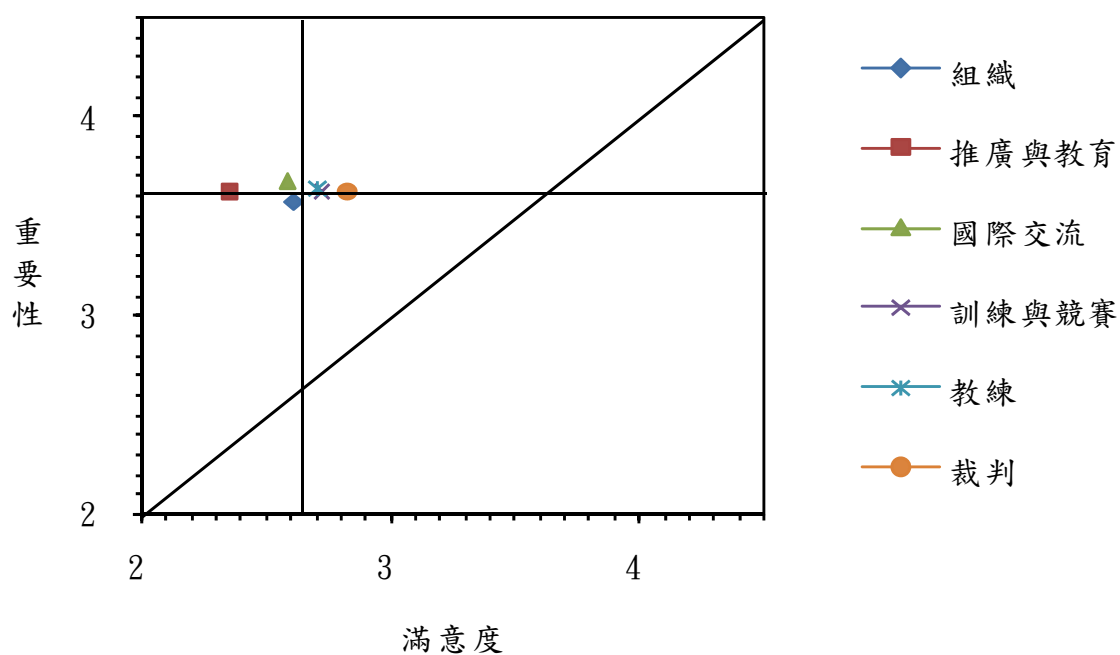


圖 4-28 國家層級參與者對各業務屬性的 IPA 分析圖

第六節 綜合分析與討論

本節依據前五節的研究結果資料，作綜合分析與討論，共分為三部份呈現：
一、參與者知覺協會各業務屬性之重要性情形；二、參與者對協會各業務屬性執行滿意度情形；三、參與者對協會各業務屬性之IPA分析。

一、參與者知覺協會各業務屬性之重要性情形

運動協會是一個提供服務的運動組織，參與其運動的個人或團體可視為其顧客消費者，就管理層面而言，其經營成敗端視顧客需求是否滿足而定（倪玉珊，2005）。因此瞭解輕艇運動參與者對協會各業務之重要性認知才能瞭解其需求，進而依顧客需求提供所需服務。而協會運作是否完善攸關著輕艇運動未來之永續發展。中華民國輕艇協會於1991年成立，是一個以非營利為目的之社會團體，其成立宗旨為倡導及推廣輕艇運動，辦理全國性、國際性之輕艇比賽，藉以提高輕艇運動技術水準與增進國民健康，其營運業務包含「組織」、「推廣與教育」、「國際交流」、「訓練與競賽」、「教練」與「裁判」六個部分。

本研究輕艇運動參與者對協會業務重要性之給分情形結果可發現，無論其人口特性或參與行為變項之參與者對於協會各業務屬性重要性的認知都相當的重視，其給分之平均值都大於3.5，這顯示這六個部分業務屬性是參與者的需求，協會應針對這六個業務屬性做適當之資源分配。此外，結果也發現幾個重要的現象：
（一）不同身分參與者對協會各業務屬性重要性之排序不同。

本研究發現不同身分之參與者，對於與自己身分相關的協會業務重要性認知都較高，即教練身分參與者較重視「教練」相關業務，裁判身分較重視「裁判」相關業務，而選手與縣市委員會主任委員或總幹事則較重視「國際交流」相關業務。造成此結果的原因可能是因為其身在其職，相關業務執行與否會直接影響到自己，因此會有較高程度的重視。在選手身分部份，由於本研究選手身分參與者之參與層級多為國家級的選手，因此對於協會定期邀請國外選手來台比賽、蒐集國外輕艇資訊與提供選手參與國外舉辦之賽會必要援助等相關業務有其需求，所

以會較重視「國際交流」相關業務。

(二) 參與年資較久之參與者較重視「國際交流」相關業務。

本研究發現參與年資在 4 年以上之參與者較重視「國際交流」相關業務，從馬斯洛的需求理論觀點來說，人類對於其基本需求獲得滿足後就會被更高一層需求所支配，在「知的需求」(need to know) 階層中，其認為人類生來就有一種滿足好奇心、瞭解、解釋、理解的積極衝動，且理解出現之前必先得到滿足，在不斷深化和擴展的過程中，人又會出現理解的欲望、系統化的欲望、組織的欲望、分析的欲望、尋找聯繫和意義的欲望、創立一個價值系統的欲望(車文博，2001)。故參與者參與一定年資後，對低一階層的需求滿足了，就會有更高一層的需求。以選手來說，其基本技術與經驗隨參與年資累積到一定的程度，就會希望獲得更進一階的知識與技能，而當國內已無法滿足其欲望時，就會更進一步的希望從國外獲得輕艇運動相關知能。

(三) 各人口特性與參與行為變項之參與者較重視「國際交流」與「推廣與教育」相關業務而相對不重視「組織」相關業務。

司徒達賢(1999)認為非營利組織之運作必須保持良好之組織績效，才是維持永續發展的不二法門。而輕艇運動要能永續發展則有賴輕艇協會之運作。但本研究從不同人口特性與參與行為變項參與者對協會各業務屬性的給分由高而低排序後可知，「國際交流」與「推廣與教育」相關業務最常出現於前三項，而「組織」相關業務的得分顯少出現於前三項，探究其原因，可能是本研究參與者中以選手身分者居多，而選手通常較少直接接觸協會的組織面，因此對於協會「組織」相關業務重要性認知相對不高，反而較重視「國際交流」與「裁判」這些與其有切身相關的業務，如協會是否定期邀請國外選手來台交流比賽、是否蒐集國外輕艇資訊、是否訂有並落實裁判培訓制度、是否定期舉辦裁判講習會等業務。

在參與者知覺協會各業務重要性之差異方面，不同年齡與參與項目之參與者分別對協會「組織」與「國際交流」相關業務重要性之認知達顯著差異，但可能

是其顯著效果不強，以至於在事後比較時出現無顯著差異的結果。但從各年齡層對協會「組織」相關業務重要性給分可得知，31歲以上之參與者對「組織」相關業務之重要性認知較31歲以下之參與者高。此研究結果與陳正宏（2002）之研究相似，其研究發現年齡上的差異會影響組織績效指標構面的重要性認知，且年齡較高者較年齡較低者重視。探究其原因可能是31歲以上之參與者大都已經進入社會工作一段時間，所接觸的事務較多且層面也較廣，因此較能體會「組織」運作之重要性。而從不同參與項目之參與者對協會「國際交流」相關業務重要性給分可知，龍舟之參與者對「國際交流」相關業務之重要性認知較其他項目參與者高，且重要性認知高達3.93。進一步瞭解後發現，參與項目為龍舟之參與者大部分是選手身分，且參與層級皆為國家層級，加上划龍舟又是我國端午節之重要民間習俗之一，每年快到端午節時，許多縣市都會舉辦龍舟競賽，並邀請國外選手參賽，甚至舉辦國際性龍舟賽會，因而較重視「國際交流」相關業務。

中華民國輕艇協會對輕艇運動之發展扮演一重要的角色，而無論其人口特性或參與行為變項之參與者對於協會各業務屬性重要性的認知都相當的重視，且部份人口特性與參與行為變項確實會影響參與者對協會業務重要性認知，因此協會若能對其有所瞭解，將有助於協會之經營管理。

二、參與者對協會各業務屬性執行滿意度情形

滿意度是一個人感覺到愉快或失望的程度，而顧客感受的知覺價值及顧客的期望水準會決定顧客滿意程度的高低。（黃俊英，2003）。對於非營利組織而言，顧客之滿意度尤為重要，滿意度高才能有較高的顧客忠誠度（陳淑瑤，2003）。因此輕艇協會欲有效推廣輕艇運動除了依參與者需求提供服務外，也應重視參與者滿意程度。故若能提升參與者之滿意度，就可能提高輕艇運動參與人口，使輕艇運動在國內蓬勃發展。

本研究參與者對協會業務執行滿意度之給分情形結果可知，在各人口特性與參與行為變項之參與者對協會「裁判」相關業務執行滿意度較其它業務屬性來的

高，而對「推廣與教育」以及「國際交流」相關業務執行滿意度較其他業務屬性來的低。從協會近四年（97年至100年）的工作行事曆中發現（中華民國輕艇協會，2008b，2009，2010b，2011），其工作業務多集中於「裁判」、「教練」、「訓練與競賽」相關業務，如舉辦各級裁判、教練講習會、各項目比賽或國家代表隊的組訓業務。相較之下，對於「推廣與教育」以及「國際交流」相關業務推行的較少。如蒐集國外輕艇資訊、舉辦或選派代表參加國際輕艇相關講習、結合學校或社區舉辦輕艇體驗活動、研發輕艇運動教材及教法。故參與者對協會實際執行的業務感受到的服務較多，以至於滿意度較高，而對「推廣與教育」以及「國際交流」相關業務則實際感受到的服務較少以至於滿意度較低。

在參與者對協會各業務執行滿意度之差異方面，本研究發現，女性參與者對協會「組織」與「訓練與競賽」相關業務執行滿意度較男性高。探究其原因可能是輕艇運動各競賽項目中，男性參與人數多於女性，相較之下女性獲得之資源或是受到的關注可能就比較多，其滿意度較高；也可能是男性對於「組織」與「訓練與競賽」相關業務執行標準較高，以至於滿意度低於女性，由於本研究採問卷調查方式且對於滿意與否並未提供開放式填答，故其實際原因有待進一步之驗證。在年齡方面，不同年齡之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度達顯著差異，但可能是其顯著效果不強，以至於在事後比較時出現無顯著差異的結果，但從各年齡層對協會「組織」相關業務執行滿意度給分可得知，25歲以下之參與者較25歲以上之參與者高。此研究與倪玉珊（2005）的研究結果相反，其研究發現不同年齡的木球運動參與者在協會服務品質之滿意度達顯著差異，且年齡層較高者對協會服務品質之滿意度高於年齡層較低之參與者。探究其原因可能是我國木球運動參與者之年齡層在40歲以上佔65%，而60歲以上者就佔了31%，因而協會能針對年齡層較高之木球運動參與者之需求提供服務，以致於年齡層較高者較滿意協會之服務品質。但輕艇運動參與者之年齡層分佈較廣，協會不能僅針對某一年齡層的需求提供服務，加上由於25歲以上之參與者大致上處於大學畢業或

是已經進入社會工作的年紀，對組織層面之事務瞭解較深且重要性認知較高，因此對於「組織」相關業務執行之標準可能較高。

在身分別方面，不同身分之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度達顯著差異，但在事後比較時卻發現無顯著差異，從各種身分之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度給分可得知，裁判對協會「組織」相關業務執行滿意度達 2.90，較其他身分之參與者高。

在參與年資方面，不同參與年資之參與者對協會「國際交流」相關業務執行滿意度達顯著差異，但事後比較卻發現無顯著差異，從各參與年資之參與者對協會「國際交流」相關業務執行滿意度給分可得知，參與年資在 15 年以上之參與者對協會「國際交流」相關業務執行滿意度僅達 2.11，較其他參與年資之參與者低。另外，參與年資在 1 年以下、1~3 年、4~6 年以及 10~15 年之參與者對「組織」相關業務執行滿意度顯著高於參與年資在 15 年以上之參與者。此結果與蕭睿崢（2004）及倪玉珊（2005）的研究相似，其研究顯示參與時間較久者，對於服務品質評價及滿意度較低。探究其原因可能是參與年資 15 年以上之參與者對協會「組織」與「國際交流」相關業務較為深入瞭解，期望也較高，其參與年資較久，相對的可以比較的機會便較多，若協會在提供服務時沒有明顯進步，或是又出現相同的小缺失，則容易使其感受較低的服務品質，滿意度就會受影響。

在參與層級方面，不同參與層級之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度達顯著差異，但事後比較時卻發現無顯著差異，從各參與層級之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度給分可得知，國家層級之參與者對協會「組織」相關業務執行滿意度較其他層級參與者低。探究其原因可能是國家層級之參與者其參與年資較久，且較有機會與其他國家互相交流，在與他國相較之下，對組織業務之執行可能有更進一步的認知，以至於對「組織」相關業務執行的期望較高，而較其它層級之參與者不滿意的情況。

既然參與者對協會業務執行滿意度會影響輕艇運動之發展，協會應予以重視。而大部份人口特性與參與行為變項對協會各業務屬性執行滿意度皆達顯著差異，協會可從中獲得重要訊息並設法提升急需改善之業務屬性。另外，參與者對協會「裁判」、「訓練與競賽」及「教練」相關業務執行滿意度較高，顯示參與者對其相關業務執行持肯定的態度，協會應持續保持，而對「推廣與教育」及「國際交流」相關業務執行滿意度較低，協會應優先改善。由於部分結果在統計上之顯著效果不強，因此在實務方面之效益仍有待驗證。

三、參與者對協會各業務屬性之 IPA 分析

IPA 績效評估法是一種簡單快速的績效評估技術，自 1977 年發展至今已有多三十多年的歷史，期間曾多次被修正，尤其在 2006 年 Abalo 等人予以修正後，讓 IPA 分析技術更具有鑑別力。除了可瞭解顧客對產品或服務的重要性認知與滿意度外，也提供經營者許多有用的資訊。

本研究參與者對協會各業務屬性之 IPA 分析結果可知，無論參與者之人口特性與參與行為變項為何，其對於協會各業務屬性得分落點皆落於「加強改善區」，即參與者對協會各業務屬性重視度高，但各業務屬性實際執行情形並不符合參與者期望。顯示協會在各業務屬性之執行上還有很多進步的空間，尤其是「推廣與教育」及「國際交流」相關業務重要性與執行滿意度差值最大。建議協會可優先將資源分配在這兩個業務屬性，善用媒體力量，策略性的傳遞輕艇相關訊息，提高輕艇競速運動的曝光率；或在協會網站設立一個「國際交流」的版面，與國外輕艇運動參與者互相交流輕艇運動訓練方法、經驗或其他輕艇相關資訊。

中華民國輕艇協會是一個非營利運動組織，有關輕艇運動之發展有賴其營運成效。洪筱筑(2007)的調查研究發現，非營利運動組織在營運上的問題包含：「經費不足」、「政府補助縮水」、「政府不重視運動」、「單項運動推廣不易且績效不佳」等問題，其中以「經費不足」為最大之問題。近年來雖然政府開始推動海域活動，但與其他熱門運動如籃球、棒球相較之下仍處弱勢地位，以至於政府補助較少，

部分參與者必須自費參與國際性活動。參與者對協會的期望頗高，希望從協會中獲得更多援助，但在經費不足的情況下，協會能提供的資源有限，因而造成參與者在協會各業務屬性重要性與滿意度之間的落差。

IPA 績效評估技術是從商業界而來，過去多應用在產品以及服務品質的分析上，而本研究首次將 IPA 績效評估法應用在非營利運動組織，其結果呈現協會各業務屬性得分落點皆落在「加強改善區」的情形，和過去許多研究有相當大的差異，過去研究結果發現變項大多集中在「滿意」的區塊。如陳芳儀（2003）的研究發現，無論其人口變項為何，在六項服務屬性之落點至少皆有兩項至四項服務屬性落在「持續保持區」或「可能過度重視區」；而陳麗雪（2008）的研究中也發現，其 IPA 分析圖中的 26 項產品屬性落點，若以人口特性來看，有一半以上的產品屬性皆落在「持續保持區」或「可能過度重視區」，這樣的差異或許是因為應用在單項協會和一般服務或產品，以致於有不同的結果，也可能是輕艇協會在各業務屬性之執行確實需要進一步改善，其原因在未來研究可作進一步之驗證。另外，由於本研究顧慮參與者對問卷內容之理解與判斷能力，因而將受試者界定於高中畢業以上學歷之參與者，其研究結果與實際上不一定完全符合，此為本研究之研究限制。

第五章 結論與建議

本章根據本研究問題與研究結果分析及討論加以彙整與說明；提出研究結論並對輕艇運動相關單位及未來後續研究提出建議。

一、結論

本研究發現年齡較高者對「國際交流」之重要性認知較高，而參與項目不同對「國際交流」重要性認知達顯著差異；其中，龍舟項目參與者比其他項目參與者重視「國際交流」，若以整體參與者來看，參與者較重視「國際交流」及「推廣與教育」相關業務，相對較不重視「組織」相關業務。

在執行滿意度方面，不同性別、年齡、身分、參與年資及參與層級之參與者對「組織」相關業務執行滿意度皆達顯著差異，且女性參與者較男性參與者滿意，參與年資低者較參與年資高者滿意，從執行滿意度給分情形可知，年齡層較低者比年齡層較高者滿意；裁判身分之參與者比其他身分參與者滿意；參與層級較低者比參與層級較高者滿意。另外，參與層級較低者對「國際交流」相關業務執行滿意度比參與層級高者滿意，而不同性別在「訓練與競賽」相關業務執行滿意度也達顯著差異，且女性比男性滿意。若以整體來說，參與者較滿意「裁判」相關業務之執行，但對「推廣與教育」以及「國際交流」相關業務執行滿意度則較低。

最後在屬性落點分佈方面，無論人口特性與參與行為變項為何，協會各業務屬性得分落點皆落在「加強改善區」，顯示參與者對協會業務重要性評分皆高於執行滿意度評分，協會應加強改善各業務屬性，尤其是「推廣與教育」以及「國際交流」相關業務。

二、建議

(一) 對輕艇運動相關組織之建議

輕艇運動相關組織可依參與者對協會業務屬性之重要性與滿意度之差值排序以選擇優先改善之業務屬性。由於本研究參與者對於「國際交流」以及「推廣與教育」相關業務屬性之重要性與滿意度差值最大，因此，相關組織可優先將資源

分配在這兩個業務屬性。另外，也可依據不同人口特性與參與行為之參與者對協會各業務屬性之重要性排序做資源分配，如對龍舟項目之參與者而言，其較重視「國際交流」相關業務，因此可多分配資源在「國際交流」相關業務上。

再者，參與者對「推廣與教育」相關業務執行滿意度最不滿意，應優先改善，相關單位可多透過電視、報章雜誌、各校公布欄或網站等多種管道，定期、定時或是策略性的傳遞輕艇相關訊息，提高輕艇競速運動的曝光率，並設立「輕艇運動學習站」，讓鄰近的學校、社區或其他單位之民眾能更瞭解輕艇運動並學習划艇各種技能、體驗輕艇運動之樂趣或是利用長期假期舉辦輕艇運動訓練或體驗營，以趣味化的教學方式來增加參與者之興趣。

(二) 對未來研究之建議

本研究針對中華民國輕艇協會進行調查，建議未來研究者可擴大研究的範圍，將國內多個單項運動協會做一整合性的研究，藉此可瞭解我國單項運動協會的營運狀況。此外，本研究以問卷調查法進行調查，未來研究者若能夠增加深度訪談，以質、量並重的方式進行研究，當可獲得更為豐富的研究成果。最後建議未來研究可依母群體之特性增加參與者對問卷題項回應之尺規，進而提高結果之應用。

引用文獻

中文部分：

- 中華民國輕艇協會（1991）。中華民國輕艇協會成立大會（第一屆第一次會員大會）會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1992）。中華民國輕艇協會第一屆第三次理監事聯席會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1994）。中華民國輕艇協會第一屆第五次理監事聯席會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1995a）。中華民國輕艇協會第二屆第一次理監事會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1995b）。中華民國輕艇協會第二屆第一次會員大會會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1996）。中華民國輕艇協會第二屆第二次理監事會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1998）。中華民國輕艇協會第二屆第四次理監事會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（1999）。中華民國輕艇協會第三屆第一次會員大會會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會
- 中華民國輕艇協會（2004）。中華民國輕艇協會第四屆第一次會員大會會議紀錄。臺北市：中華民國輕艇協會
- 中華民國輕艇協會（2007）。中華民國輕艇協會輕艇水球委員會組織簡則。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會（2008a）。中華民國輕艇協會第五屆第一次會員大會記錄。臺北市：中華民國輕艇協會。

- 中華民國輕艇協會 (2008b)。中華民國輕艇協會 2008 年行事曆。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會 (2009)。中華民國輕艇協會 2009 年行事曆。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會 (2010a)。中華民國輕艇協會組織章程。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會 (2010b)。中華民國輕艇協會 2010 年行事曆。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 中華民國輕艇協會 (2011)。中華民國輕艇協會 2011 年行事曆。臺北市：中華民國輕艇協會。
- 司徒達賢 (1999)。非營利組織的經營管理。臺北市：天下。
- 江明修 (2002)。非營利管理之理論基礎。載於江明修 (主編)，非營利管理 (頁 2-5)。臺北市：智勝文化。
- 牟鍾福 (2003)。我國海域運動發展之研究。2010 年 11 月 21 日，取自行政院體育委員會，網址：<http://www.sac.gov.tw/>
- 車文博 (2001)。人本主義心理學。臺北市：東華。
- 余泰魁、賴正能 (2002)。e 世紀非營利組織網路行銷策略。臺北：東華書局。
- 吳守從、方乃玉 (2004)。遊客對都市公園休憩設施之重視度與滿意度研究。運動休閒管理學報，1 (2)，72-88。
- 李連宗 (2002)。大專院校運動設施委外經營績效之研究-以明新技術學院為例。未出版碩士論文，國立體育學院，臺北縣。
- 李委珈 (2009)。臺灣輕艇運動歷史與發展之研究。長榮休閒運動學刊，3，118-124。
- 林敏芳 (2006)。國立臺中教育大學環境教育研究所學生對教育品質滿意度之研究。未出版碩士論文，台中市：國立臺中教育大學。

- 林哲宏、李昱叡 (2007)。臺灣海洋運動之推展與展望。國民體育季刊，36 (3)，9-14。
- 侯錦雄 (1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知關係之研究。未出版博士論文，國立臺灣大學，臺北市。
- 范祥偉、王崇斌 (2000)。政府績效管理：分析架構與實務策略。中國行政評論，10 (1)，155-182。
- 胡琇雲 (2009)。十七公里海岸線之遊客生活型態對休閒涉入、休閒體驗與滿意度影響關係之研究。未出版碩士論文，中華大學，新竹市。
- 洪偉鈞 (2008)。非營利運動組織網站使用者滿意度之研究-以大專院校體育總會為例。未出版碩士論文，輔仁大學，臺北縣。
- 凌遙 (1981)。企業經營與企業家。臺北：國家書店。
- 倪玉珊 (2005)。中華民國木球協會服務品質與滿意度之研究。未出版碩士論文，臺北市：國立臺灣師範大學。
- 高寶華 (2006)。非營利組織經營策略與管理。臺北市：華立。
- 徐茂州、何太山、盧美秀、曾盛義、黃信錚、陳盈伸、陳秋文 (2008)。休閒遊憩導論。臺北市：全威。
- 戚大任 (1993)。CS 效率經營。台北：書泉。
- 許世雨 (2000)。非營利組織與公共行政。載於江明修 (主編)，第三部門經營策略與社會參與 (頁 158-159)。臺北市：智勝文化。
- 許宜佳 (2002)。「國家運動選手訓練中心」選手訓練滿意度之研究。未出版碩士論文，國立臺灣體育學院，台中市。
- 許旻棋 (2007)。我國海洋運動推展現況、影響因素與發展策略之研究。未出版碩士論文，天主教輔仁大學，臺北縣。
- 莊素雀 (2007) 應用 IPA 在急診室服務品質之評量。未出版碩士論文，東海大學，台中市。

- 陳正宏 (2002)。非營利組織績效評估指標之研究—以臺灣 300 家主要基金會為例。
未出版碩士論文，國防管理學院，臺北市。
- 陳淑遙 (2003)。非營利組織的顧客滿意關鍵成功因素研究-以青年志工中心為例。
未出版碩士論文，南華大學，嘉義縣。
- 陳芳儀 (2003)。旅館顧客滿意屬性矩陣之研究-比較日、美、中國大陸旅客之認知。
未出版碩士論文，銘傳大學，臺北市。
- 陳正霖 (2006)。臺北縣大漢溪河濱公園使用者分析與管理之研究。未出版碩士論
文，國立體育學院，臺北縣。
- 陳麗雪 (2008)。涉入與羽球場館屬性滿意度及重要程度之研究。未出版碩士論
文，佛光大學，宜蘭縣。
- 陳乾榮 (2010)。以服務品質、服務價值、滿意度及知覺犧牲探討捷運搭乘之行
為意向-高雄捷運為例。未出版碩士論文，高苑科技大學，高雄市。
- 張家銘、陳正專 (2010)。南投地區國小學童體育課運動樂趣與學習滿意度之相
關研究。運動休閒餐旅研究，5 (2)，141-157。
- 曾慧青 (2010)。藉檢討東亞運成績提升我國競技運動實力。2011 年 6 月 20 日，
取自財團法人國家政策研究基金會網址：<http://www.npf.org.tw/post/3/6937>
- 郭進財、莊貽寧、孫美蓮 (2010) 中華職棒觀眾之涉入程度、滿意度、忠誠度與
運動觀光意願之研究。運動休閒管理學報，7 (1)，70-91。
- 彭宗弘 (1999)。輕艇之父吳文達硬挺。大成體育報。
- 馮燕 (2000)。非營利組織之定義、功能與發展。載於蕭新煌 (主編)，非營利部門
組織與運作 (頁 4-6)。臺北市：巨流。
- 黃錦堂 (2008)。體育團體法制議題研修研究計畫。2010 年 11 月 21 日，取自
行政院體育委員會，網址：<http://www.sac.gov.tw/>
- 黃金柱、王俊明、劉碧華、王建臺、卓俊伶、林晉榮、楊宗文、石明宗、鄭景峰、
林詠能、王育文、黃小玲 (2009) (合譯)。體育研究法。臺北市：師大書院。

Thomas, J. R., Nelson, J. K., Silverman, S. J. (2005)

黃士滔、任國明 (2010)。維修服務品質與顧客滿意度之關聯性研究--以臺灣中油石化事業部為例。高雄應用科技大學學報，39，193-221。

楊明恩(2010)。輕艇運動。2010年9月15日，取自中華民國輕艇協會網址
<http://www.taiwancanoe.com.tw/>

臺灣省輕艇協會 (1992)。臺灣省輕艇協會成立大會手冊。臺北縣：臺灣省輕艇協會。

廖志維 (2006)。企業對大學院校甲組棒球隊贊助行為之研究。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園縣。

廖聰傑 (2008)。非營利運動組織營運模式創新之研究-以全國性單項運動協會為例。未出版碩士論文，國立臺灣體育大學，臺中市。

鄭森生 (1994)。旅客滿意因素分析之實證研究-以臺鐵、臺汽旅客為例。未出版碩士論文，國立交通大學，新竹市。

鄭清煌 (1999, 6月1日)。體育團體評鑑結果出爐 體委會降低門檻仍有八協會未過關。民生報。

劉德智 (2001)。輕艇運動簡介。學校體育雙月刊，11 (4)，25-30。

歐吉書 (2003)。全國性運動單項協會運動志工管理現況之探討。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。

關山晴 (2002)。顧客滿意度與忠誠度之研究-以西式速食業為例。未出版碩士論文，國立臺灣科技大學，臺北市。

英文部分：

Hollenhorst, S., Olson, D. and Fortney, R. (1992). Use of importance–performance analysis to evaluate state park cabins: The case of the West Virginia state park system, *Journal of Park and Recreation Administration*, 10, 1–11.

Hendricks, W. W., Schneider, I. E., Budruk, M. (2004). Extending Importance-Performance Analysis with Benefit-Based Segmentation. *Journal of Park and Recreation Administration*, 22(1), 53-74.

Martilla, J. and James J. (1977). Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 14, 77–79.

Rial, A., Rial, J., Varela, J. and Real, E. (2008). An application of importance-performance analysis (IPA) to the management of sport centers. *Managing Leisure*, 13, 179–188.

附錄一

第一屆理、監事會人員名單

職稱	姓名		
理事長	吳文達		
理事人員	高玉順	陳明雄	黃鐘雄
	周得福	謝文水	林敏善
	吳俊彥	林炳宏	陳金盈
	高何耀	李榮溫	俞惠麟
	林廷章	程俊堅	薛亞偉
	謝文寬	黃水銀	陳瑤明
	何維華	陳文哲	穆火杉
	李建興	馮建堂	陳甘展
	余立人	張銘隆	潘添惠
	沈易利	林澤民	吳瑞仁
	鄧達義	郭弘一	高貴元
	陳永宏		
候補理事人員	陳來成	張立羣	吳明亮
	李炯煌	蔡樹康	李遇欣
	戴松家	賴韻宇	陳其森
	楊聖德		
監事人員	陳萬成	吳文隆	林文昌
	蔡明峻	張光澤	傅麗村
	蔡良有	李 蕙	趙 忠
	余碧玉	李增華	
候補監事人員	鄭正明	劉德智	菜勸忠

附錄二

中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷（專家效度）

教授您好：

感謝您對本研究工具「中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷」之指正與建議，本研究工具已融合多位學者之意見並與兩位教授討論後修訂之，為確保其內容效度，請您針對修訂後內容有極為不恰當部分再次給予指正與建議。謝謝您！

敬祝

健康快樂 萬事如意

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所

指導教授：張立羣 教授
王建興

電話：04-22213136#1502

研究生：邱秀玟 敬上

中華民國 99 年 11 月

第一部分：個人基本資料

※各題答案均為單選，填答時請在適當選項前的 打“√”或填寫適當答案。

一、 性 別：

- 男 女

二、 年 齡：

- 20 歲以下 21-25 歲 26-30 歲 31-35 歲
 36-40 歲 41-45 歲 46-50 歲 50 歲以上

三、 教育程度：

- 博士畢業 碩士畢業 大學畢業
 專科畢業 高中(職)畢業 其他_____

四、 身 分：

- 教練 選手 裁判 縣市委員會主任委員或總幹事

五、 參與年資：

- 1 年以下 1~3 年 4~6 年
 7~9 年 10~15 年 15 年以上

六、 主要參與項目：

- 輕艇競速 激流競速 激流標桿 輕艇水球 龍舟

- 七、 參與競賽最高層級：(註：第七題填答者依身分不同而有不同問卷。)
- 學校代表隊 縣市代表隊 國家代表隊 其他_____
- 七、 指導團隊最高層級：(註：此題目填答者身分為教練)
- 學校代表隊 縣市代表隊 國家代表隊 其他_____
- 七、 執法最高層級：(註：此題目填答者身分為裁判)
- 地區性比賽 全國性比賽 國際比賽 其他_____

註：縣市委員會主任委員與總幹事無第七題。

※請將您就本問卷之基本資料的內容、建議與無法直接在問卷上做修改的部份填寫於本頁表格之中。謝謝。

- 一、是否有需要修改、刪除的題目？請標示題號
- 二、是否有需要增加的題目？
- 三、填答指示是否清晰明瞭、易於瞭解？
- 四、題目之用字遣詞是否適當？語意是否通順、易於瞭解？

第二部分填答說明：

- 1.問卷所編製的題目分述如下，請您就每一小題適用程度，在適當的□中打「√」。
- 2.若有修正卓見，懇請不吝賜教，並請您書寫於該題下，以為研究者修改之參考。

第二部分：協會業務重要性與執行滿意度量表

【說明】：以下問題是描述您認為協會的業務對輕艇運動發展之重要性與您對其業務執行之滿意程度。重要程度有4個選擇：您認為輕艇協會的業務對輕艇運動發展之重要程度為 1.非常不重要 2.不重要 3.重要 4.非常重要。
滿意程度有4個選擇：您對輕艇協會業務執行的滿意度為 1.非常不滿意 2.不滿意 3.滿意 4.非常滿意。

請您在適當的□打“√”。

【例題】：

重要性				滿意度							
非	不	重	非	非	不	滿	非				
常			常	常	滿		常				
不	重			不	滿						
重			重	滿			滿				
要	要	要	要	意	意	意	意				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01.協會設立宗旨明確可行。				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	適合	修正後適合	不適合
一、組織方面			
01.協會設立宗旨明確可行。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02.協會之組織章程完備周延。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03.協會依規定定期召開會員大會。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04.協會定期舉辦理監事會之選舉並依規定組成理監事會。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05.協會依組織章程設置各項委員會並定期召開會議。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06.協會依規定召開各種會議。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07.協會之行政人力充裕。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08.協會定期辦理行政人員進修訓練。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09.協會定有良好的自我評鑑機制。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.協會制定未來發展計劃。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.協會提供會員福利、服務事項，如會員享有免費場地、設備及技術指導。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.協會招募及培訓志工。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

二、推廣與教育方面

13.協會架設專屬網站並定期更新。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.協會擬定輕艇推廣計畫並定期舉辦輕艇相關推廣活動，如結合學校或社區舉辦輕艇體驗活動。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.協會發行輕艇相關書籍或會訊。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.協會在活動或比賽時邀請媒體參與。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.協會補助各項輕艇活動經費。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.協會積極募款或尋找廠商贊助輕艇運動。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.協會實施水域安全教育。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.協會研發輕艇運動教材及教法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.協會定期舉辦輕艇教學活動。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、國際交流方面			
22.協會定期邀請國外選手來台交流比賽。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.協會蒐集國外輕艇資訊，如最新輕艇訓練方法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.協會選派選手參與國外舉辦之正式輕艇錦標賽及邀請賽，並提供必要支援。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.協會舉辦或選派代表參加國際輕艇相關講習。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.協會選派教練出國講習。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27.協會選派裁判出國講習。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、訓練與競賽方面			
28.協會擬定並落實國家代表隊培訓計畫。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.協會擬定並落實長期選手培訓計畫。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.協會制定完善國家代表隊選手遴選辦法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.協會審定輕艇規則、解釋比賽規則。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.協會檢定輕艇設備及器材用品。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.協會彙整紀錄並公告各賽會歷年競賽成績。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.協會訂有並實施競賽分級制度。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.協會每年定期舉辦各級比賽。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.協會規劃並實施選手註冊機制。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.協會訂有明確的選手獎懲辦法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
五、教練方面			
38.協會擬定並落實教練培訓制度。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.協會擬定並落實教練分級制度。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40.協會制定完善國家代表隊教練遴選辦法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41.協會規劃完善之教練培訓課程。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42.協會規劃完善之教練複訓課程。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43.協會訂有明確的教練獎懲辦法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44.協會定期舉辦教練講習會。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
六、裁判方面			
45.協會訂有並落實裁判培訓制度。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46.協會訂有並落實裁判分級制度。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47.協會規劃完善之裁判培訓課程。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48.協會規劃完善之裁判複訓課程。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49.協會訂有明確的裁判獎懲辦法。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50.協會定期舉辦裁判講習會。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51.協會推薦代表參加國際裁判考試及擔任國際賽會裁判。 修正意見：_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

~本問卷到此全部結束，再次感謝您指正與建議~

附錄三

中華民國輕艇協會業務重要性與執行滿意度調查問卷

敬愛的輕艇選手您好：

這是一份學術調查問卷，其目的在瞭解您認為中華民國輕艇協會各項業務的重要性與業務執行滿意度。您提供的寶貴意見僅作為學術研究之用，不做其他用途。此份問卷採不記名方式，答案無對錯，敬請安心填答。感謝您對於此研究的支持與協助。

敬祝 健康快樂 萬事如意

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所

指導教授：張立羣 教授
王建興

電話：04-22213136#1502

研究生：邱秀玟 敬上

中華民國 99 年 11 月

第一部分：個人基本資料

※各題答案均為單選，填答時請在適當選項前的 打“√”或填寫適當答案。

一、 性 別：

男 女

二、 年 齡：

20 歲以下 21-25 歲 26-30 歲
 31-35 歲 36-40 歲 41 歲以上

三、 教育程度：

博士畢業 碩士畢業 大學(專)畢業
 高中(職)畢業 其他_____

四、 身 分：

教練 選手 裁判 縣市委員會總幹事或
主任委員

五、 參與年資：

1 年以下 1~3 年 4~6 年
 7~9 年 10~15 年 15 年以上

六、 主要參與項目：

輕艇競速 激流競速 激流標桿 輕艇水球 龍舟

七、 參與競賽最高層級：

學校代表隊 縣市代表隊 國家代表隊 其他_____

第二部分：協會業務重要性與執行滿意度量表

【說明】：

以下問題是描述您認為協會的業務對輕艇運動發展之重要性與您對其業務執行之滿意程度。重要程度有 4 個選擇：您認為輕艇協會的業務對輕艇運動發展之重要程度為 1.非常不重要 2.不重要 3.重要 4.非常重要。

滿意程度有 4 個選擇：您對輕艇協會業務執行的滿意度為 1.非常不滿意 2.不滿意 3.滿意 4.非常滿意。請您在適當的□ 打“√”。

【例題】：

重要性					滿意度			
非常 不 重 要	不 重 要	重 要	非 常 重 要		非 常 不 滿 意	不 滿 意	滿 意	非 常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	01.協會設立宗旨明確可行。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

重要性					滿意度			
非常 不 重 要	不 重 要	重 要	非 常 重 要		非 常 不 滿 意	不 滿 意	滿 意	非 常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	一、組織方面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	01.協會設立宗旨明確可行。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	02.協會之組織章程完備周延。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	03.協會依規定定期召開會員大會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	04.協會定期舉辦理監事會之選舉並依規定組成理監事會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	05.協會依組織章程設置各項委員會並定期召開會議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	06.協會依規定召開各種會議。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	07.協會之行政人力充裕。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	08.協會定期辦理組織人員進修訓練。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	09.協會定有良好的自我評鑑機制。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10.協會制定未來發展計劃。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

重要性					滿意度			
非常 不重 要	不 重 要	重 要	非常 重 要	(續)	非常 不 滿 意	不 滿 意	滿 意	非常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11.協會提供會員福利、服務事項如會員享有免費場地、設備及技術指導。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12.協會招募及培訓志工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
二、推廣與教育方面								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13.協會架設專屬網站並定期更新。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14.協會擬定輕艇推廣計畫並定期舉辦輕艇相關推廣活動，如結合學校或社區舉辦輕艇體驗活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15.協會發行輕艇相關書籍或會訊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16.協會在活動或比賽時邀請媒體參與。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17.協會補助各項輕艇活動經費。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18.協會積極募款或尋找廠商贊助輕艇運動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19.協會實施水域安全教育。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.協會研發輕艇運動教材及教法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21.協會定期舉辦輕艇教學活動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
三、國際交流方面								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22.協會定期邀請國外選手來台交流比賽。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.協會蒐集國外輕艇資訊，如最新輕艇訓練方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.協會選派選手參與國外舉辦之正式輕艇錦標賽及邀請賽，並提供必要支援。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25.協會舉辦或派員參加國際輕艇相關講習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26.協會選派教練出國講習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27.協會選派裁判出國講習。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四、訓練與競賽方面								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28.協會擬定並落實國家代表隊培訓計畫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29.協會擬定並落實長期選手培訓計畫。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30.協會制定完善國家代表隊選手遴選辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

重要性					滿意度			
非常 不重 要	不 重 要	重 要	非常 重 要	(續)	非常 不 滿 意	不 滿 意	滿 意	非常 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.協會審定輕艇規則、解釋比賽規則。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32.協會檢定輕艇設備及器材用品。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33.協會彙整紀錄並公告各賽會歷年競賽成績。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34.協會訂有並實施競賽分級制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35.協會每年定期舉辦各級比賽。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36.協會規劃並實施選手註冊機制。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37.協會訂有明確的選手獎懲辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				五、教練方面				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38.協會擬定並落實教練培訓制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39.協會擬定並落實教練分級制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40.協會制定完善國家代表隊教練遴選辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	41.協會規劃完善之教練培訓課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	42.協會規劃完善之教練複訓課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	43.協會訂有明確的教練獎懲辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	44.協會定期舉辦教練講習會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				六、裁判方面				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	45.協會訂有並落實裁判培訓制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	46.協會訂有並落實裁判分級制度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	47.協會規劃完善之裁判培訓課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	48.協會規劃完善之裁判複訓課程。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	49.協會訂有明確的裁判獎懲辦法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	50.協會定期舉辦裁判講習會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	51.協會推薦參加國際裁判考試及擔任國際賽會裁判。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>