

國立台灣師範大學體育學系  
碩士學位論文

中華職棒現場觀眾對球場設施使用期望與  
滿意度之研究

研究生：劉俊谷

指導教授：蕭嘉惠

中華民國九十九年一月

中華民國臺北市

## 第壹章 緒論

本章旨在描述本論文之研究背景、動機以及研究相關發展，內容包含六大部分，分別為研究背景、研究目的、研究問題、研究範圍、研究限制與名詞釋義。

### 第一節、研究背景

職業運動是社會經濟中重要的一環，是歷史神話和圖騰的淵源，是媒體瘋狂追逐的對象（Guterson, 1994），它亦是結合運動服務/資訊產業、運動用品產業，以及運動設施與空間產業等三種產業的複合領域（林伯修，2002），因此，可以瞭解到職業運動對整體運動產業的貢獻是顯著且重要的。

棒球運動在台灣，無疑是最受歡迎的全民運動之一，直至職棒聯盟成立後，媒體大幅報導及轉播運動節目之下，帶動職業棒球的風行（李惠真，2001）。然而，我國職棒卻因爆發數次的球員簽賭及放水球的風波，使得票房成績及觀眾人數日益下滑；1996年爆發首次職棒簽賭放水事件，中華職棒聯盟的清新健康形象走入谷底（吳欣怡，2006），1997年平均單場觀眾人數從1996年的4,548人掉到2,041人，更在2000年創下歷史新低的1,676人（中華職棒大聯盟全球資訊網，2009）。2001年，第34屆世界盃棒球錦標賽掀起了一波棒球熱潮，重新點燃球迷對於棒球的支持與熱情，但是2005年卻再次發生簽賭放水事件（吳欣怡，2006），使得2005年至2008年球季

的平均觀眾人數再次呈現逐年遞減的狀態，其中，2008年球季的平均單場觀眾人數為1,921人，而2009年球季的平均單場觀眾人數再度回升至3,742人，雖然觀眾人數已有明顯的成長，但相較於1992年球季的6,878人而言（中華職棒大聯盟全球資訊網，2009），仍有很大的進步空間。

面對這樣的危機，除了有賴相關單位的努力杜絕簽賭歪風之外，過去的相關研究也告訴我們，職棒球場的新舊與場地設備良窳，亦是影響觀眾人數的主要因素之一（王忠茂，2005；李家梵，2004；劉美稚，1998）。因此，提升國內球場的軟硬體品質，使進場看球的觀眾球迷能有更舒適的欣賞環境空間，亦是目前值得努力的方向（施致平，2002）。

棒球場除了是職業選手表演的舞台之外，也是球迷參與職棒運動，消費這項結合運動服務/資訊產業、運動用品產業，以及運動設施與空間產業產品的媒介場所（林伯修，2002）。球迷進場看球所帶來的一連串的價值體系，更是職棒的商機所在（林淑娟、林房儷，2004）。因此，球場的設計考量不再只是競技使用，如何提供觀眾所需的空間與使用，更是未來球場規劃的重點因素（王沛泳，2001）。Wakefield 與 Sloan 認為球場的新舊程度、球場的通路、球場的美感、空間舒適感、球場環境清潔、人性化設計、記分大螢幕及飲食服務等變數，與球賽的出席率有關（引自何曉瑛，2000，頁 122）。因此，聯盟以及球團若能持續地針對球場的環境與設施進行改善，使其具備相當的舒適性與便利性，應能使觀眾逐漸回流。

職業運動的成功，來自觀眾的支持，觀眾是職業運動之母，欠缺觀眾基礎的職業運動勢必陷入經營的泥沼之中（施致平，2002）。對於職業運動而言，觀眾的門票收益是球隊的重要收入，而增加觀眾的到場率，儼然已成為維持球隊正常運作的重點之一；是以，如何維繫並增加現有球迷的到場率，讓更多的民眾投入運動觀賞的行列中，則是臺灣本土職棒聯盟與球隊應立即採取的行動（呂宛蓁，2007）。因此，職棒產業經營者應從球迷的層面考量其需求，除了基本球賽素質與球員表現水準提升以外，球迷直接感受到、接觸到的即為職棒比賽所呈現的整體設施環境（游松治，2006）。據此可知，探討球迷對球場設施環境的使用期望與滿意度有其必要性，也是職棒運動未來發展的重要指標之一。

檢視過去中華職棒大聯盟(Chinese Professional Baseball League, CPBL)的相關研究，關於球場設施的論文共有21篇，探討觀眾使用滿意度的有8篇。其中，大多以研究球場服務品質、觀眾的消費行為與再購意願為主，然而，在觀眾的使用期望部份，則較少著墨。Kotler (2003) 指出滿意度乃一個人所感覺的愉悅或失望的程度，是源自其對產品性能（或結果）的知覺與個人對產品的期望。也就是說，消費者對於某項產品或服務的滿意度是來自於使用（購買）前的期望。因此，本研究欲以中華職棒現場觀眾為研究對象，探討現場觀眾之背景屬性、使用期望以及滿意度之間的差異性，運用重要－表現程度分析法（Importance-performance Analysis, IPA）並搭配

期望失真模式 (the expectancy disconfirmation model) ，以具體呈現當前中華職棒聯盟以及球場經營者哪些環境與設施應該「繼續保持」(keep up the good work)或是「可能供給過度」(possible overkill) ，又有哪些環境與設施是「改善重點」(concentrate here)或是「需改善，但優先順序較低」(low priority) ，有效的將有限的資金與經費，運用在急於改善的球場設施上。

## 第二節、研究目的

根據上述問題背景，本研究提出具體目的如下：

- 一、瞭解中華職棒大聯盟 (CPBL) 現場觀眾的背景屬性、對於球場設施的使用期望以及滿意度。
- 二、探討中華職棒大聯盟 (CPBL) 現場觀眾不同的背景屬性，在球場設施使用期望及滿意度上的差異性。
- 三、探究中華職棒大聯盟 (CPBL) 現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度之間的差異情形。
- 四、應用重要—表現程度分析法 (IPA) 分析中華職棒大聯盟 (CPBL) 現場觀眾對於球場設施的使用期望及滿意度，作為相關單位改善場館設施之依據。

### 第三節、研究問題

本研究問題為：

- 一、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾的背景屬性、對於球場設施的使用期望以及滿意度為何？
- 二、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾不同的背景屬性，在球場設施使用期望及滿意度上，是否具有差異？
- 三、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度之間的差異情形為何？
- 四、應用重要—表現程度分析法（IPA），找出中華職棒大聯盟（CPBL）棒球場應改善之場館設施為何？

### 第四節、研究範圍

本研究之研究範圍分為主題、對象及時間範圍三部份，分述如下：

- 一、主題範圍：2009年中華職棒大聯盟（CPBL）由四支球隊進行240場季賽，並以全台各地棒球場為比賽地點。本研究以2009年中華職棒大聯盟（CPBL）各球隊之主場所進行的例行賽為範圍，分別是兄弟象隊主場，天母與新莊棒球場；興農牛隊主場，臺中棒球場；統一獅隊主場，台南棒球場；以及La New熊隊主場，澄清湖棒球場。本研究旨在以期望失真模式（the expectancy disconfirmation model）與重要

一、表現程度分析法 (IPA)，找出上述棒球場應改善之場館設施。

二、對象範圍：本研究以 2009 年中華職棒大聯盟 (CPBL) 季賽，各球隊主場之現場觀眾為研究對象。

三、時間範圍：2009 年中華職棒大聯盟 (CPBL) 球季於 3 月開始，10 月結束。本研究以各球隊主場在 2009 年 4-5 月所進行的季賽為時間範圍。

### 第五節、研究限制

本研究以 2009 年中華職棒大聯盟 (CPBL) 季賽，各球隊之主場為研究對象，探討職棒觀眾對於球場設施的使用期望、滿意度以及兩者之間的差異，研究者雖慎重掌控研究架構與流程，但在研究上仍受到部份的限制，羅列如下：

- 一、 本研究以問卷調查方式進行資料之蒐集，研究問卷屬自陳量表，研究者無法控制受試者反應，僅能假設受試者都據實填答。
- 二、 由於各地球迷生活型態不同，觀賞比賽之感受及球場設備均不同，礙於研究者之人力限制，僅以各球隊主場所進行的賽事為研究對象，研究結果無法推論至其他棒球場地。

## 第六節、名詞釋義

### 一、 球場設施使用期望

係指中華職棒大聯盟（CPBL）各隊主場之現場觀眾使用球場相關設施的期望，包括觀眾對球場的停車、基礎、特殊與安全設施的期望。本研究以現場問卷調查的方式獲得現場觀眾對於球場設施使用期望方面的資訊，問卷內容所使用的量表主要參考官文炎（2004）、黃啟明與黃曉泐（2005）以及 Wakefield 與 Sloan 所提出（引自何曉瑛，2000，頁 122）與職棒球場環境與設施相關之設置準則，並經由研究者加以彙整之後，將球場設施分為停車設施、基礎設施、特殊設施與安全設施四大構面。

### 二、 期望失真模式（the expectancy disconfirmation model）

以滿意度平均值減去使用期望之平均值，其差值小於零者表不滿意，等於零者表已達滿意程度，大於零者則表很滿意。本研究應用期望失真模式與重要－表現程度分析法做搭配，希冀能夠在研究結果呈現上更加清晰。

### 三、 重要－表現程度分析法（IPA）

重要－表現程度分析法是一種對消費者的重要性和消費者認為表現情形的測度，將特定服務或產品的相關屬性優先排序的技術，經常被使用於檢視顧客對於產品屬性之要求（Sampson & Showalter, 1999）。本研究應用 IPA 針對職棒現場觀眾對於棒球場環境與設施的使用期望及滿意度一併作分析，期望能提供球團以及球場經營者改善場地設施的依據。



## 第貳章 文獻探討

本章共有五節，將依序說明職棒球場環境與設施設置之準則、中華職棒大聯盟球隊主場經營現況、顧客滿意度與相關研究、重要-表現程度分析法（IPA）理論與相關研究以及本章總結，內容敘述如下。

### 第一節、職棒球場環境與設施設置之準則

官文炎（2004）在其〈棒球場的建造及其發展之研究〉中，主要參考了美國、日本與臺灣棒球場球場空間的規劃設計及實際運作概況，將棒球場空間模式的規劃設計分為以下五類空間模式：

#### 一、球隊比賽使用空間模式的規劃：

（一）比賽場地的規格必須合乎國際棒球比賽的場地規則。

（二）球隊使用的空間，其主要使用人員為球員、教練、裁判甚至演藝人員，因此，其空間規劃必須符合球隊比賽使用的各種空間，如球員休息區、投手熱身室（區）、打擊練習室、重量訓練室等空間設施。

（三）比賽相關附屬設備的設置，諸如照明系統、音響系統、界外球標竿、攝影記者槽等設備。

#### 二、營運管理空間模式的規劃：

（一）比賽場地多用途的規劃：棒球場，尤其是巨蛋型的體育館，其

比賽場地除了提供職業及業餘性的棒球比賽，更可兼作各項運動、休閒、娛樂等活動之場地。

(二) 觀眾席位的規劃設計：由於場地必須考慮多功能的使用，因此，在座椅的設計上，採用固定座椅及伸縮看台，以配合各項活動的使用。

(三) 私人包廂的規劃設計：主要在提供予球團、球場、球迷等貴賓級或是喜歡在包廂內看比賽的享受那種氣氛的人士，包廂的規劃設計已是棒球場的重要收入來源之一，有些球場甚至把它當作球場興建前預售或長期由企業租賃，美國大型球場有大力推動的趨勢。

(四) 大型電子顯示幕：對精彩比賽的實況轉播，重播球員及觀眾的一舉一動，畫面隨時呈現，特別是廣告的宣傳效益，其收入可回收球場部分投資。

(五) 人性化的空間設計概念：從經營的角度來看，人性化空間的規劃，更是吸引球迷進場欣賞比賽的另一誘因。因此，球場的建造，在規劃設計上除了要考慮經營上的要求外，更應考慮人性化及舒適性，同時亦應規劃殘障人員看球區、設置吸煙區、在各個走廊、餐飲店、大廳等備有小電視，俾不放過任何精彩鏡頭，而椅子的設計及色調的選擇，應力求舒適、和諧並易於整

理清掃。

- (六) 餐飲設施及賣場空間的規劃：這亦是現代化棒球場，尤其是巨蛋型的室內棒球場，在球場營運上是相當重要的收入來源，其主要的空間規劃內容應包括，如廣告看板的規劃、各種類型紀念品販賣區、各式各樣風味的餐飲區、甚至球場周邊規劃遊樂區、棒球博物館等，以吸引更多的人潮並帶來各種不同的商機。
- (七) 球場管理及節目管理空間的規劃：這兩空間的規劃，可說是整個球場的中心所在，主要是對整個球場的運作、管理、比賽及各項活動的進行能順利的運轉。

### 三、服務空間模式的規劃：

- (一) 男女廁所：一般運動場館之需求量會較法規訂定的之廁具多，下表 2-1 即依實際情形及需要定之，其中男女各半（50%）。

表 2-1 男女廁所需數量表

	男性	女性
洗手槽	每 250 人一具	每 250 人一具
馬桶	每 225 人一具	每 75 人一具
小便斗	每 150 人一具	

資料來源：” 棒球場建築空間模式的規劃到設計”。官文炎，2004，*棒球場的建造及其發展之研究*，頁300。

- (二) 廣廊空間：應有足夠的空間供觀眾，除了看運動比賽外，其活動去處，如買飲料、餐點、紀念品等。

(三) 飲料餐點賣店：一般以 200X250 人有 1.5m 寬賣店櫃檯來計算賣

店的多少，這當然需視市場及一般人飲食習慣來斟酌其量。

(四) 紀念品銷售店。

(五) 電話、飲水機。

(六) 急救設施：處理觀眾緊急醫療問題。

(七) 電梯：供殘障及服務人員、貴賓使用，二至三部。

(八) 名人廳：棒球或娛樂人士之陳列廳。

(九) 觀眾服務安全室。

#### 四、停車需求空間模式的規劃：

停車空間的規劃是棒球場，特別是巨蛋型體育館營運資金重要來源之一，也是一個球場最基本的需求，通常在四萬人左右的棒球場或是巨蛋型體育館，交通工具除了地下鐵、捷運外，停車空間的規劃考量有以下幾點：

(一) 貴賓、演員、運動員及記者至少四百個車位。

(二) 一般觀眾：二千個車位。

(三) 大客車停車位：一百二十輛。

(四) 機車：停車位兩千至五千輛（依國內情況作考量）。

#### 五、新聞及資訊系統設備空間的規劃：

新聞及資訊系統設備空間的規劃，擬分兩個部分，分述如下：

(一) 空間設備部分：這個部分的規劃，如大型的電子顯示幕及比賽

計分牌位置的規劃、電視、電台記者的轉播室、暗房處理室、記者訪問室、傳真、電話設備、中央電腦監控室等系統的規劃。

(二) 新聞媒體採訪空間的規劃部份：

至少應包括以下幾種空間：

1. 提供至少四十位採訪記者之工作室。
2. 十處以上電視轉播站。
3. 二處無線電轉播室。
4. 訪問室二間以上。
5. 新聞俱樂部。
6. 新聞工作室。

黃啟明與黃曉泐（2005）彙整相關文獻後指出，職棒球場地設施之觀賞者需求指標可區分為空間、設施以及環境等三個部分來陳述：

**一、 空間**

空間部分應考量之觀賞者指標包含以下五點：

- (一) 進場入口之寬度與高度：應考慮觀眾通行之便利性，及是否具安全性。
- (二) 進場路徑規劃：應考慮觀眾席與進場入口之距離是否造成觀眾體力過度負擔，進場路徑中是否有其他相關資訊提供觀眾閱覽，及

是否具安全性。

- (三) 觀眾樓梯高度：應考慮觀眾就座後是否舒適、是否影響到視線高度，及是否具安全性。
- (四) 觀眾席前後排間距：應考慮就座後腿部空間是否舒適，觀眾通行之便利性。
- (五) 觀眾席通道寬度：應考慮觀眾通行之便利性及是否影響到其他觀眾空間，是否具安全性。

## 二、設施

設施部份應考量之觀賞者指標包含以下六點：

- (一) 觀眾席座椅：座椅結構是否完整、安全及乾淨，座椅寬度及椅背高度、斜度是否造成觀眾之不適。
- (二) 休息服務設施：是否設置公共電話、飲水機、餐飲區等服務區，服務區位置設計是否適當，及能否容納消費人數。
- (三) 標誌設施：廁所、公共電話、觀眾席等區域是否有明顯之引導指示標誌；觀眾入退場及避難方向是否有明確之引導標誌。
- (四) 醫療衛生設施：運動場館內應設置傷害急救處，以確保球員或觀眾發生運動傷害及意外事件時，能給予適時之處置；另外，也需設置緊急送醫流程。
- (五) 殘障設施：觀眾席內外無障礙空間需能相互配合，殘障廁所應隨

時保持可使用。

(六) 媒體廣播設施：包括貴賓席、記者採訪空間以及轉播室的設置。

### 三、環境

環境部份應考量之觀賞者指標包含以下三點：

(一) 視覺觀賞環境：場內外應充分綠化及美觀，大螢幕的配置有助於觀眾的觀賞，獨特性之造景指標或是建築物也必須積極的營造。

(二) 照明環境：空間照明之照度設計應考慮到舒適性，走廊、轉角、階梯高低及樓梯應加強照明，入口大廳及外周區走廊皆應有整體性的照明。

(三) 環境安全：需考慮到大量觀眾逃生避難的方便及安全性，避難標示之設置需完整明確。

國外學者 Wakefield 與 Sloan 認為，當觀眾至球場看球時，球場的潛在環境扮演著一個重要的角色，決定觀眾體驗與享受的程度（引自何曉瑛，2000，頁 122）。所謂的球場潛在環境包括以下七項因素：

#### 一、停車位

(一) 球場擁有足夠的停車位。

(二) 停車場位於方便的地點。

(三) 賽後車輛的疏散是容易且迅速的。

## 二、設施美感

現場觀眾對於球場設施的視覺感受（是否具有美感）。

## 三、人性化設計

提供現場觀眾貼心的設施設計與服務。

## 四、計分大螢幕

- （一）提供即時的賽事資訊（比分、安打數、失誤數）。
- （二）提供場上球員的資料。
- （三）球場之計分大螢幕提供精采鏡頭重播及視覺娛樂特效。

## 五、乾淨環境

- （一）球場擁有清潔的化妝室。
- （二）球場擁有乾淨的商品販賣部。
- （三）球場的走道及出入口隨時保持清潔。

## 六、空間舒適感

現場觀眾對於球場的空間感受（是否過於擁擠）。

## 七、飲食服務

- （一）球場提供豐富且多樣的食物選擇。
- （二）球場提供美味的食物。
- （三）觀眾喜愛球場所提供的食物。



綜合國內外學者專家之相關文獻與研究，本研究初步將「職棒球場環境與設施設置準則」分為四個構面，分別是「交通便利性」，包括球場位置、交通條件以及停車空間；「設施完整性」，包括衛生醫療設施、標誌設施、殘障設施、餐飲與賣場設施、觀眾席座椅、私人包廂與 VIP 席位、人性化空間設計、公共電話、飲水機以及大型電子顯示幕；「環境美感與安全」，包括環境乾淨、視覺觀賞環境的營造以及球場環境的安全性考量；以及「空間舒適度」，包括觀眾席舒適度、動線規劃，以及各項球場設施的位置、數量與大小。

## 第二節、中華職棒大聯盟球隊主場經營現況

研究者整理林伯修（2004）〈美日臺職棒球隊屬地權經營之跨文化比較分析〉之研究並參考余雅玲（2005）〈台灣職棒球隊主場經營之運動行銷策略之研究〉，歸納出以下中華職棒大聯盟球隊主場經營現況：

綜觀全球各地不同的職業球隊運動的職業球隊都企圖透過屬地主場的经营以建立觀眾對於球隊的認同，觀眾認同球隊才能從中獲得球團經營和生存所需之直接與間接的經濟財源（林伯修，2004）。而主客場賽制是屬地權經營上非常重要的手段和特徵。對於職業運動球團而言，棒球場也是實現企業獲利的場域。來自觀眾的門票收入、觀眾球場內的飲食和職棒週邊商品的消費都是職業球團重要的收入來源。因此，世界各國的職業球隊運

動幾乎都會實施主客場制度，經營屬地權以穩定球隊獲利的來源。

而且經營屬地權還有一層積極的意義即在於，經營地域權可以讓地域權中的觀眾能夠認同球隊，球隊以地域代表的身份和他隊爭奪冠軍，球隊也主動提供社區服務，就業機會，教導棒球知識，從事福利慈善活動，活化都市經濟發展等文化上的意義（林伯修，2004）。除此之外，進場觀眾數目的多寡也直接影響到電視轉播權利金的高低以及棒球場中廣告看板的價錢，所以職業球團無不盡一切的努力來爭取更多的觀眾進場看球。

中華職棒主場經營的方式是屬地主客場制和全國巡迴制並存（即移動式的主場）的比賽制度。目前中華職棒共有四支球隊，每年球季約自三月至十月間，賽程進行三十週，每隊每球季各打 120 場，全年共計 240 場的例行賽，賽程採上、下半球季。當年度上、下半球季第一名為不同隊時，由上、下半球季第一名兩隊中全年度勝率較低之球隊，與剩餘隊伍中勝率最高之「外卡」球隊進行季後賽，採五戰三勝制。季後賽獲勝之球隊與上、下半球季第一名兩隊中全年度勝率較高之球隊進行年度總冠軍賽，採七戰四勝制。當年度上、下半球季第一名為同一隊時，由全年度勝率第三名球隊與第二名球隊進行季後賽，採五戰三勝制。季後賽獲勝之球隊與年度勝率第一名球隊進行年度總冠軍賽，採七戰四勝制。

在球隊名稱命名方面，臺灣職棒的運用情形與日本職棒球隊的命名方式類似，為「母企業名」和「隊名」的組合，例如兄弟象、統一7-11獅等。

日本人將棒球傳入臺灣，臺灣棒球的文化中除了日本棒球的武士道精神之外，還包含殖民對抗和因為政府涉入所製造的國族光榮等元素，因此臺灣的職棒也展現出不同於美日職棒的經營情況。臺灣職棒聯盟未實施屬地權制度並且和地方社會關係稀薄、球隊為母企業的宣傳工具的現象和日本相似。但是臺灣的職棒球隊卻會不惜暫時中止球季例行賽，全力配合國家的徵召，派遣職棒球員參加亞洲盃和2001年的世界盃棒球賽。日本職棒界雖然也派遣職棒球員參賽，但是態度並不積極。反觀美國職棒聯盟始終只派遣3A級的球員參賽，並未將頂級的大聯盟球員送上奧運的舞臺。雖然過去臺灣職棒屬地權制度一直都沒有確實實施，但在中華職棒2009年球季，各隊已朝著落實屬地主義的方向大步邁進。

中華職棒20年賽程昨天公布，各隊往落實屬地主義的方向又邁進一大步。除了統一獅、La New熊、興農牛隊仍持續耕耘臺南、高縣和臺中主場外，以往「四海為家」的兄弟象隊，今年九成以上主場都安排在新竹以北。

今年各地賽事分布平均，主要賽事集中在天母、新莊、臺中、臺南和澄清湖等5地，其中大臺北地區的天母和新莊分別各安排38及39場、臺中38場、臺南45場、澄清湖46場，另外還有新竹、斗六、嘉市、羅東、花蓮等地。若以各隊的主場安排來看，以往全臺灣走透透的象隊，今年以新竹以北的3座球場為大本營，該隊60場主

場中有23場在天母、26場在新莊、8場在新竹，另外3場是嘉市兩場和斗六1場，和另3隊主場區隔很明顯。（引自李一中，2009，AA3版）

研究者綜整以上中華職棒聯盟球隊主場經營現況後發現，過去臺灣職棒聯盟實施屬地主客場制和全國巡迴制並存的比賽制度，並未確實實施屬地權制度，和地方社會關係稀薄，球隊被當成母企業的宣傳工具。但在中華職棒2009年球季，各隊已朝著落實屬地主義的方向大步邁進，統一獅、La New熊、興農牛隊仍持續耕耘臺南、高縣和臺中主場，而以往較無固定主場的兄弟象隊，今年九成以上主場安排在新竹、新莊及天母三座棒球場，各球隊主場區隔已逐漸成形。

### 第三節、顧客滿意度與相關研究

#### 一、顧客滿意度之定義

Cardozo 是最早引進「顧客滿意」的學者，指出好的顧客滿意將增加消費者的購買意願，或再接受此類產品，並將有較佳的口碑。Howard 與 Sheth 從顧客的評價與比較，認為顧客滿意度是顧客所花的成本與所獲得的報酬之認知狀態，且首先將滿意用於消費理論上，認為滿意是對於所付出與實際獲得的代價是否合理的一種感受（引自林煥銘，2003，頁35）。

Oliver (1981) 認為滿意度是一種針對特定交易的情緒性反應並認為顧

客滿意度是一種消費者在購前期望下對產品品質的購後評價。當行前期望與知覺績效相同時，消費者能獲得期望與實際一致的感覺；當知覺績效比行前期望差時，消費者獲得負面方向不吻合感，對產品滿意度下降；當知覺績效比行前期望佳時，消費者獲得正面方向不吻合感，對產品滿意度上升（Churchill & Surprenant, 1982; Kotler, 1994）。

Hampel (1997) 認為顧客滿意度是決定於顧客期望產品利益的實現程度，並反映在期望和實際結果的一致程度。

Parker (2001) 認為顧客滿意可從兩個角度來看；（一）是顧客消費活動或經驗的結果；（二）可被視為是一種過程。

Kotler (2003) 指出滿意度乃一個人所感覺的愉悅或失望的程度，是源自其對產品性能（或結果）的知覺與個人對產品的期望。

Bolton 與 Drew (1991) 認為顧客滿意度為顧客購後經驗所賦予的特性，故滿意度可能會影響顧客對服務品質、購買意願和行為評估。

綜合以上學者專家所述，我們可以知道：理性消費者在決定購買哪一個產品或品牌之前，通常會非常重視可行方案的評估，而評估的準則取決於產品的特徵或屬性（樓永堅、蔡東峻、潘志偉、別蓮蒂，2003）。當顧客知覺到一項產品的屬性是重要的，該項屬性將會主導顧客對相關產品的選擇（MacKenzie, 1986），而這些屬性的重要性會因人而異且因情境而異（葉日武，2004），然而，顧客依照心目中的產品屬性重要程度產生購買行為後，

會產生購買評估，而評估的標準來自於該產品或服務在消費者實際使用後是否符合消費者購買前的期望，若符合，消費者則獲得滿意的感受；反之，消費者則產生不滿意的感覺（樓永堅等，2003）。顧客滿意度會影響消費者是否向原公司再次購買，消費者若對於產品持有負面的評價，便不太可能會再次購買（謝文雀，2001）。

## 二、國內棒球場顧客滿意度之相關研究

趙政諭（1999）在其〈公營與公辦民營職棒球場現場觀眾顧客滿意度之比較研究〉中，發現公營（台北市立棒球場）與公辦民營（台南市立棒球場）職棒球場觀眾在整體滿意度、主要場地設施滿意度、服務品質滿意度、經營管理滿意度與次要場地設施滿意度上有顯著差異，公辦民營職棒球場顧客滿意度均優於公營職棒球場。

許文傑（2000）以中華職棒 2000 年球季在台北縣立新莊棒球場、嘉義市立棒球場、嘉義縣立棒球場以及高雄縣立澄清湖棒球場之現場觀眾為研究對象，運用「用後評估」之研究方法所獲得到研究成果顯示，觀眾對於四座球場的滿意度，以澄清湖球場最好，其次為新莊球場、嘉義縣球場、嘉義市球場；各個棒球場的許多方面的品質，有很大的差異，由此可知各球場在設計建造時，並無一套標準，由興建單位與設計者自行規劃；各項設施、環境等未有良好的配合，造成使用率不均，觀眾使用不便的現象；依據研究結果整理歸納出球場之空間、設施與環境部分的觀眾需求與評估

要點，供給後續球場規劃、建造者一個參考依據。

何曉瑛（2000）以中華職棒 2000 年球季在台北縣立新莊棒球場之現場觀眾為研究對象，研究結果發現觀眾對於新莊棒球場滿意的部分有設施美感、空間舒適感與乾淨的環境；而觀眾認為需要改善的部分有計分大螢幕、停車位以及飲食服務。

洪司桓（2003）以中華職棒 2003 年球季在台北新莊棒球場以及天母棒球場之現場觀眾為研究對象，探討台灣職業棒球現場觀眾再購意願。該研究結果發現，中華職棒大聯盟所提供的服務品質，由「勝任性」、「有形性」、「體貼性」、「接近性」等四個構面建構而成，其中以「接近性」得分最高；在服務品質因素中平均得分前三項依序為，「球隊的名聲與形象可以讓球迷信賴」、「場內走道通暢、寬敞」、「球場內外標示與指引很清楚(如：座位區域)」；服務品質各問項中平均值最低的順位依序為「週邊商品的價格合理」、「球場廣播能適時解說您所不明瞭的裁判判決」、「停車空間便利」。

黃詩怡（2005）以新莊、台中以及台南棒球場的現場觀眾作為研究對象，主要探討職業棒球場地的服務品質。研究結果發現現場觀眾對於職業棒球場地所提供之各項服務的期望與實際感受之間存在有顯著的差異性；現場觀眾實際感受到的服務品質（包括顧客權益維護、貼心關懷與服務、服務人員專業訓練、場內設施增新與維護以及周邊環境維護與營造五個因

素構面)越好,對職業棒球場地設施的整體滿意度越高;現場觀眾對職業棒球場地設施的整體滿意度越高,相對的顧客忠誠度也隨之提升。

陳雅玲(2005)探討澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度,其研究成果顯示澄清湖棒球場現場球迷的滿意度是建立在「現場體驗」、「整體評價」、「服務人員」、「設備整潔」、「抱怨處理」及「資訊提供」七個構面上。其中以「現場體驗」構面所獲得的滿意度最高;而「服務人員」及「資訊提供」兩個構面所得到的滿意度偏低。

王志明(2006)在其〈中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究〉中,發現高雄縣立澄清湖棒球場之現場觀眾對中華職棒大聯盟服務品質實際感受較滿意的因素構面是「球員與啦啦隊表現」、「交通」、「球場設施»;較不滿意的因素構面是「裁判判決」、「服務人員表現」及「化妝室」。

游松治(2006)以〈職業棒球場用後評估研究-以觀眾使用部分為例〉作為研究主題,並以新莊、天母、新竹、台中、台南以及澄清湖棒球場作為研究標的,經過分析與討論後獲得結論:觀眾對台灣職棒球場設施環境之滿意度,介於「普通」與「滿意」之間,但未達滿意之程度;觀眾較滿意部分為光線照明與比賽氣氛,較不滿意的部份為看台座位是否設置與舒適性、洗手間衛生清潔程度;新竹與台中棒球場在各項目中之滿意度平均數,均低於其他四座棒球場,其中硬體項目之滿意度得分為最低;職棒球場設施環境各項目中之滿意度以澄清湖球場為最高,其次是台南、新莊、



天母球場。而新竹與台中為設施環境滿意度偏低、問題較多的球場；公辦民營（台南與澄清湖棒球場）之棒球場使用滿意度高於公營之球場。

陳成業與林怡秀（2009）探究運動賽會運動場館設施與現場觀眾滿意度之間的關係，以臺中洲際棒球場第37屆世界盃棒球賽為例，其研究結果顯示：在控制非運動場館構面之前，「場館美觀感受」、「計分板感受」與「佈局動線感受」三項運動場館設施構面能正向地解釋滿意度的水準，即當現場觀眾對上述運動場館設施的正面知覺越強烈時，其滿意度越高；在控制非運動場館構面之後，僅有「佈局動線感受」運動場館設施構面能正向地解釋滿意度的水準。下頁表2-2為研究者所整理之相關文獻表：

表 2-2 國內棒球場顧客滿意度之相關研究表

作者	年代	題目	主要研究結果
趙政諭	(2000)	公營與公辦民 營職棒球場現 場觀眾顧客滿 意度之比較研 究	公營(台北市立棒球場)與公辦民營(台南市立棒 球場)職棒球場觀眾在整體滿意度、主要場地設施 滿意度、服務品質滿意度、經營管理滿意度與次要 場地設施滿意度上有顯著差異,公辦民營職棒球場 顧客滿意度均優於公營職棒球場。
許文傑	(2000)	台灣縣市立棒 球場用後評估- 觀眾使用部分	現場觀眾對於四座球場的滿意度,以澄清湖球場最 好,其次為新莊球場、嘉義縣球場、嘉義市球場; 各個棒球場的許多方面的品質,有很大的差異,由 此可知各球場在設計建造時,並無一套標準,由興 建單位與設計者自行規劃;各項設施、環境等未有 良好的配合,造成使用率不均,觀眾使用不便的現 象;依據研究結果整理歸納出球場之空間、設施與 環境部分的觀眾需求與評估要點,供給後續球場規 劃、建造者一個參考依據。
何曉瑛	(2000)	職棒現場觀眾 對球場設施環 境需求之現況 調查研究	現場觀眾對於新莊棒球場滿意的部分有設施美 感、空間舒適感與乾淨的環境;而觀眾認為需要改 善的部分有計分大螢幕、停車位以及飲食服務。
洪司桓	(2003)	台灣職業棒球 現場觀眾再購 意願之研究	中華職棒大聯盟所提供的服務品質,由「勝任性」、 「有形性」、「體貼性」、「接近性」等四個構面建構 而成,其中以「接近性」得分最高;在服務品質因 素中平均得分前三項依序為,「球隊的名聲與形象 可以讓球迷信賴」、「場內走道通暢、寬敞」、「球場 內外標示與指引很清楚(如:座位區域)»;服務品 質各問項中平均值最低的順位依序為「週邊商品的 價格合理」、「球場廣播能適時解說您所不明瞭的裁 判判決」、「停車空間便利」。
黃詩怡	(2005)	職業棒球場地 服務品質之研 究	現場觀眾對於職業棒球場地所提供之各項服務的 期望與實際感受之間存在有顯著的差異性;現場觀 眾實際感受到的服務品質(包括顧客權益維護、貼 心關懷與服務、服務人員專業訓練、場內設施增新 與維護以及周邊環境維護與營造五個因素構面)越 好,對職業棒球場地設施的整體滿意度越高;現場 觀眾對職業棒球場地設施的整體滿意度越高,相對 的顧客忠誠度也隨之提升。

接下頁

續表2-2

陳雅玲	(2005)	澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討	澄清湖棒球場現場球迷的滿意度建立在「現場體驗」、「整體評價」、「服務人員」、「設備整潔」、「抱怨處理」及「資訊提供」七個構面。其中以「現場體驗」構面所獲得的滿意度最高；而「服務人員」及「資訊提供」兩個構面所得到的滿意度偏低。
王志明	(2006)	中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究	高雄縣立澄清湖棒球場之現場觀眾對中華職棒大聯盟服務品質實際感受較滿意的因素構面是「球員與啦啦隊表現」、「交通」、「球場設施」；較不滿意的因素構面是「裁判判決」、「服務人員表現」及「化妝室」。
游松治	(2006)	職業棒球場用後評估研究-以觀眾使用部分為例	現場觀眾對台灣職棒球場設施環境之滿意度，介於「普通」與「滿意」之間，但未達滿意之程度；觀眾較滿意部分為光線照明與比賽氣氛，較不滿意的部份為看台座位是否設置與舒適性、洗手間衛生清潔程度；新竹與台中棒球場在各項目中之滿意度平均數，均低於其他四座棒球場，其中硬體項目之滿意度得分為最低；職棒球場設施環境各項目中之滿意度以澄清湖球場為最高，其次是台南、新莊、天母球場。而新竹與台中為設施環境滿意度偏低、問題較多的球場；公辦民營（台南與澄清湖棒球場）之棒球場使用滿意度高於公營之球場。
陳成業 林怡秀	(2009)	運動賽會運動場館設施與現場觀眾滿意度之研究-以臺中洲際棒球場第37屆世界盃棒球賽為例	在控制非運動場館構面之前，「場館美觀感受」、「計分板感受」與「佈局動線感受」三項運動場館設施構面能正向地解釋滿意度的水準，即當現場觀眾對上述運動場館設施的正面知覺越強烈時，其滿意度越高；在控制非運動場館構面之後，僅有「佈局動線感受」運動場館設施構面能正向地解釋滿意度的水準。

資料來源:研究者自行整理

綜合以上九篇國內棒球場滿意度相關研究後發現：公辦民營球場觀眾使用滿意度優於公營球場；國內棒球場整體滿意度以澄清湖棒球場最佳，臺南、新莊及天母棒球場次之；國內棒球場最常見的共通問題為觀眾席舒適性、化妝室清潔度、停車便利性、賽事資訊的提供以及服務人員的素質。

#### 第四節、重要-表現程度分析法（IPA）理論與相關研究

##### 一、重要-表現程度分析法（IPA）理論

最早使用 IPA 為 Martilla 與 James (1977)，感於管理者難於了解決策的效力或是面對壓力的等級，因此以汽車新購買者為例，以重要程度與表現程度為其平均得分狀況，以中位數而非平均數為兩軸原點座標，將各變項畫於二維座標，由相對位置了解對於各變項之重要性程度及表現狀況或滿意度，以此再發展其行銷策略(引自林煥銘，2003，頁 52)。Martilla 與 James (1977) 以中位數為原點座標，而 Hollenhorst 等 (1992) 國外學者認為重要與表現各自的總平均值為原點座標更具有判斷力，且 IPA 中的 X 軸 Y 軸可以隨研究定義互換，故 IPA 模式圖上各象限的意義也會隨著兩軸所代表意義的不同而產生變化。

IPA 對於休閒產業相當有價值，因為它提供雙重機制，對於評估使用者偏好在活動與服務內容及供給者對顧客的服務表現，最後可作為遊憩區管理評估資源分配的適合性之依據。在採用 IPA 作為分析工具前，應先了解其三項假設 (Sampson & Showalter, 1999)：

- (一) 重要性和表現情形有相關。
- (二) 一般而言，知覺重要性與知覺的表現情形是相反關係。也就

是說，當表現情形已經足夠時，其重要性便降低。馬斯洛在需求理論中亦指出，當需求被滿足之後，就不再是動機之一。

(三) 重要性是表現情形的導因函數。也就是說，表現程度的改變會導致重要性的改變。

其分析方法可分為下列幾個步驟 (O'Sullivan,1991)：

(一) 列出休閒活動或服務各屬性，並發展成問卷問項之形式。

(二) 讓使用者對於該屬性區分為重要程度及表現程度兩方面評級。重視程度為參與者對於該屬性之活動重視程度；而表現程度係指供給者在該屬性上之表現情形。

(三) 重要程度為縱軸，表現程度為橫軸，其各屬性在重要程度及表現程度評定等級為座標，將各屬性標示在二維空間之座標中。

(四) 並以等級中點為分隔點，將空間區分為四象限。各象限所代表之意義說明如下：

1. 象限 A (高重要程度 vs. 高表現程度)

消費者對產品的相關屬性重視度高，而他們對於該產品的實際表現情形非常滿意，落於此象限之產品或服務則表示應該予以繼續保持 (keep up the good work)。

2. 象限 B (高重要程度 vs. 低表現程度)

消費者對產品的相關屬性重視度高，但並不滿意該產品的實際表現情形，落於此象限之產品或服務則表示急需加強或改善其產品的實際表現情形 (concentrate here)。

### 3. 象限 C (低重要程度 vs. 低表現程度)

消費者對產品的相關屬性重視度低，且並不滿意該產品的實際表現情形，落於此象限之產品或服務則表示應將其擺於順序較後需改善的項目 (low priority)。

### 4. 象限 D (低重要程度 vs. 高表現程度)

消費者對產品的相關屬性重視度低，而他們對於該產品的實際表現情形非常滿意，落於此象限之產品或服務則表示其實際表現情形已能滿足消費者，不用過分強調 (possible overkill)。



圖 2-1 重要-表現程度分析模式圖

## 二、重要—表現程度分析法 (IPA) 之相關研究

近年來有些學者運用 IPA 作為衡量休閒與運動服務品質的方法，而運用的領域相當廣泛，但整體而言其操作方式有其一致性。首先，研究者會

透過文獻探討、實地觀察或訪談管理者，將所有的服務屬性列出並經由專家學者的檢視後成為預試問卷進行預試。在回收預試問卷後，以因素分析及信度分析的方式，檢驗預試問卷之題項是否適當，若發現題項不適當，則刪去該題項，最終成為正式問卷；在研究架構的設計上，多數研究並非單純探討使用者重視度與滿意度間的差異情形，通常會先以使用者的背景檢視其使用需求或動機，再從需求或動機試圖瞭解使用者對服務屬性的重視情形，最後再探究重視度與滿意度間的關係，這樣的研究設計強調的是使用者對服務屬性的重視度來自於使用者個別的背景與需求的不同；在 IPA 呈現的結果方面，主要是分析模式圖可提供管理者作為改善的依據，若能再加入輔助方法，就能使得 IPA 所能呈現的結果更加清楚，例如配合期望失真模式及  $t$  檢定檢視使用者重視度與滿意度之間的差異是否達到顯著，若達到顯著，可進一步得知使用者對於某項服務屬性為顯著的滿意或顯著的不滿意。IPA 相關研究之詳細研究對象及成果如下列表 2-3 至 2-8 所示：

#### （一）飯店

飯店為觀光旅遊業不可或缺的一環，其服務的品質好壞對於遊客的影響甚鉅。下頁表 2-3 為研究者所整理之 IPA 運用於飯店相關研究：

表 2-3 IPA 相關研究表 (飯店)

研究對象	研究者	研究結果
長住型 旅館	黃宗成 (2002) 翁廷碩	將「長住型旅館」所提供的軟硬體設施之視為重視程度，住戶實際體驗為表現程度，對中高齡族群對常駐行旅館作需求性探討，其主要研究方法以 IPA 結合期望失真模式之方式進行研究。研究發現住戶於「軟體服務」、「公共設施」以及「定期查詢生活狀況」三項層面上，認為應繼續保持；而「電冰箱化冰能力」、「膳食供應熱度及口味」兩項層面上，則應優先改善。
飯店	丁國璽 (2003)	經由對飯店所提供的服務品質之探討，做為改善及提升服務品質之根據，經由研究之結果可知，共有 11 個服務品質變項應繼續保持；至於必須加強改善的服務項目則有 3 項，分別是「飯店的餐飲環境能夠清潔」、「飯店能準時提供所允諾的服務」以及「飯店各項設施是零故障且零意外」。
觀光度假 旅館	林煥銘 (2003)	運用 IPA 探討在觀光度假旅館及一般度假旅館中影響旅客滿意度的各種變因，經對觀光度假旅館及一般度假旅館各 8 家，每家住宿旅客進行 50 位旅客之問卷調查，結果發現兩類型旅館最具影響顧客滿意度之因素項目相同，其因素構面如下：建築及大廳空間感受；客房空間感受；餐飲服務；報到、退房、訂房服務；客房浴室；客房舒適；櫃檯服務；整體清潔；安全衛生；價格內容；品牌口碑。
香格里拉 空中花園	廖榮聰 (2003)	利用 IPA 在民宿旅客投宿體驗，探討香格里拉空中花園民宿的營運績效，研究結果顯示共有 14 個服務項目應繼續保持；至於必須加強改善的服務項目則有 4 項。

資料來源：研究者整理

## (二) 休閒農場

近年來農業與休閒觀光結合的情形相當普遍，休閒農場也如雨後春筍般地出現在國內觀光遊憩市場中。下頁表 2-4 為研究者所整理之 IPA 運用於休閒農場相關研究：



表 2-4 IPA 相關研究表 (休閒農場)

研究對象	研究者	研究結果
武陵農場	黃宗成(2000) 吳忠宏 高崇倫	經過對武陵農場遊憩體驗重視度與滿意度的綜合分析所得到的結果如下：「原始山林的維護」、「七家灣溪環境維護」、「煙聲瀑布區維護」、「櫻花鉤吻鮭保育」、「危險警告標示設置」及「停車便利性」6項，應繼續保持；「公共廁所數量」、「住宿設施品質」、「餐廳清潔衛生」、「餐飲品質」、「醫療急救站設置」及「登山健行資訊提供」6項，則應加強改善。
休閒農場	陳肇堯(2002) 胡學彥	此研究主要在探討休閒農場遊客認知與滿意度，並以台灣南部地區四家休閒農場作為例子，研究結果顯示影響遊客對休閒農場滿意度的因素有：「自然的地形景色」、「生態活動之設計」、「人員服務態度」以及「環境清潔」，其中以「生態活動之設計」對遊客滿意度的影響最大，其次為「環境清潔」；影響最小者，則是「人員服務態度」。
休閒農場 網站廣告	張莉萍(2003)	此研究目的在於瞭解休閒農場網站廣告內容及製作表現，並觀察業主對網站廣告內容的重視度及網站廣告製作效果是否一致。研究結果發現休閒農場建置網站廣告在更新訊息內容的頻率過低，無法發揮網站廣告即時性的功能；休閒農場網站廣告中廣告訊息相當受到休閒農場主人的重視，且在製作效果上亦算清晰，最常被放置的訊息為「設施說明」、「聯絡方式」及「食宿說明」等項，惟「線上訂房」及「線上訂購農產品」二項電子商務系統僅被少數休閒農場採用；在建置網站廣告的廣告目的上業主較重視的為「促使遊客前往農場」旅遊，反較不重視以廣告做為「吸引遊客注意」及「引起興趣」的功用；最後以 IPA 分析結果發現，休閒農場需再加強「背景色彩」及「不同網頁背景色彩調和程度」。
休閒農業	陳光哲(2009)	此研究利用問卷調查針對休閒農業業主及遊客之問卷資料分別分析，探討關鍵成功因素之特性與競爭優勢之關係。以 IPA 探討休閒農業經營成功關鍵因素後發現，落在重要但不滿意區塊的有「政府協助合法態度」及「人力資源因素」二項，是業主可積極改善的成功關鍵因素，應儘快的發現癥結所在，以將其轉化為休閒農業場區可具備的優勢。

資料來源：研究者整理

### (三) 公園

公園的設置對於身於水泥叢林中的都市居民而言，無疑是一大福音，當鄰近居民閒暇之時，可以利用公園來做各式各樣的休閒活動，讓平日繁忙的生活獲得喘息的機會。下表 2-5 為研究者所整理之 IPA 運用於公園相關研究：

表 2-5 IPA 相關研究表 (公園)

研究對象	研究者	研究結果
高雄都市公園	吳守從(2004) 方乃玉	此研究旨在探討遊客對都市公園之重視度與滿意度，並利用 IPA 分析，其研究結果顯示：「環境與景觀因子」應繼續保持；必須加強改善的是「公共設施與停車空間」。
台北大漢溪河濱公園	陳正霖(2006)	此研究旨在瞭解台北縣大漢溪河濱公園使用者的滿意度，並進一步以 IPA 探討，得到之研究結果顯示：台北縣大漢溪河濱公園迫切需要加強改善的地方為「休閒運動設施品質」、「休閒運動設施維護狀況」、「園內環境整潔」、「公共設施的施工品質」、「公共設施維護情形」、「園內草坪環境清潔」以及「園內植栽維護與保養」。
旗津區西海岸公園	劉安唐(2008)	該研究探討旗津西海岸公園遊客之旅遊動機及滿意度之關係，並以 IPA 探討得到之研究結果顯示：遊客旅遊動機可分為社區文化、當地特色、身心放鬆及海岸體驗四個動機層面；重要程度可分為旅遊規劃、公共建設、安全設施及活動參與層面四個層面；滿意程度可分為旅遊活動、安全設施及公共建設層面三個層面。而重要程度與滿意程度彼此間呈現顯著的差異，且滿意程度均低於重要程度。

資料來源：研究者整理

#### (四) 博物館

博物館為蘊藏國家文化以及特殊資產的地方，遊客對於博物館若有不好的觀感，國家的形象與文化將蒙上一層陰影。下表 2-6 為研究者所整理之

IPA 運用於博物館相關研究：

表 2-6 IPA 相關研究表 (博物館)

研究對象	研究者	研究結果
國立科學工藝博物館解說媒體	江宜珍(2001)	運用 IPA 探討國立科學工藝博物館解說明體之成效，研究結果顯示在「解說牌內容足以清楚說明展示品」、「容易取得參觀指引」、「解說人員態度親切」、「儀表清潔」、「內容符合展示主題」以及「學習讀本插圖清楚適當」等方面應繼續保持；但在「解說牌文字大小」、「參觀指引需包含關於展示內容」兩方面則需儘速改進。
國立故宮博物院	王淮真(2001)	在調查旅客對於國立故宮博物院的重要程度與滿意度的研究中，發現「導覽解說態度認真親切」、「對工作有熱忱」以及「解說設施外觀呈現」等方面，表現良好應繼續保持；而在「建立與遊客間的互動」方面應加強改善。

資料來源：研究者整理

#### (五) 國家公園

國家公園具有豐富的地理環境與生態特色，是國家重要資產，亦是觀光客經常造訪之地。下頁表 2-7 為研究者整理 IPA 運用於國家公園相關研究：

表 2-7 IPA 相關研究表 ( 國家公園 )

研究對象	研究者	研究結果
玉山國家公園管理處	吳忠宏 (2001) 黃宗成	針對玉山國家公園管理處遊客之個人特性、遊憩動機、行前期望、實際體驗滿意度及其間之關係作深入的探究，並應用 IPA 以及參考 SWOT 分析模式之架構，探討玉山國家公園管理處之服務品質及遊客滿意度。研究結果顯示，以下幾個因素是玉山國家公園管理處急需改善之處：心理體驗部分的「逃避壓力」、遊憩設施環境部分的「遮陰遊憩場所」、遊憩設施服務部分的「廁所清潔」、解說服務部分的「非人員的解說方式」。
雪霸國家公園武陵及觀霧遊憩區	張盈慧 (2004)	欲瞭解遊客對雪霸國家公園武陵遊憩區及觀霧遊憩區內各遊憩屬性之行前期望與實際體驗滿意度之情形。研究結果顯示，武陵遊憩區急需改善的項目是廁所環境的清潔；而觀霧遊憩區方面則無急需改善之項目。
各國家公園	陳佳葳 (2004)	以 IPA 探討國家公園遊客及管理者對於各項重視程度及滿意度之分佈。研究結果則發現，各國家公園間，遊客對各項目之重視程度及滿意程度均存在差異；遊客與管理者對各項目之認知亦存在差異。
太魯閣國家公園	郭春敏 (2004)	探討太魯閣國家公園之遊客休閒遊憩動機重要程度與滿意程度此兩者間之關聯性，以提供相關業者於營運之參考。研究結果發現，「脫離噪音與擁擠」、「享受平靜孤獨隱私」、「增進朋友間的感情」及「慕名而來」為遊客高重視、低滿意的四項因素，經營管理者應當不斷提升此四項因素，以提高遊客的遊憩環境體驗。
澎湖國家風景區各解說媒體	莊曉琪 (2004)	探討澎湖國家風景區各解說媒體的使用現況，及遊客對當地不同解說媒體各屬性之重視度與實際體驗後滿意度間之差異情形。研究結果發現，在「解說標誌牌」、「遊客中心」、「視聽設備」、「互動式電腦展示」、「解說出版品」、「展示設備」及「人員解說服務」各屬性之重視度與實際體驗後滿意度間大多有顯著性差異，且遊客對上述各方面之解說媒體服務，亦大多有重視度大於實際體驗後之滿意度的情況。

接下頁

續表 2-7

金門國家公園展示館解說服務	陳淑靈 (2006)	運用 IPA 及 SWOT 分析模式探討遊客對於金門國家公園展示館解說服務的重視度與滿意度，研究結果顯示遊客對展示館內解說人員工作具專業性、提供正確的資訊、展示內容提供足夠的資訊、解說摺頁外觀具吸引力等遊客的重視程度大於表現程度，造成金門國家公園對展示館經營管理的威脅。
---------------	------------	---

資料來源：研究者整理

## (六) 主題式觀光遊憩

觀光的種類甚多，觀光客對於各種觀光的類型喜好亦大不相同，但參與其中的觀光客勢必對於該主題式觀光具有興趣，因此運用 IPA 分析法探討觀光客之重視度與滿意度有其必要性。下表 2-8 為研究者整理之 IPA 運用於主題式觀光之相關研究：

表 2-8 IPA 相關研究表 (主題式觀光)

研究主題	研究者	研究結果
宗教觀光	余幸娟 (2000)	把宗教觀光客的行前期望視為重要程度，而將實際體驗滿意度視為表現程度，探討宗教觀光之特性。研究結果亦顯示個人特性不同其旅遊動機有所差異，且旅遊動機與行前期望具相關性；行前期望與實際體驗滿意度綜合分析上，其觀光發展威脅為「住宿服務品質」，急待檢討改進。
鄉野觀光	朱珮瑩 (2003)	把鄉野觀光的遊客行前期望視為重視程度，把實際體驗視為表現程度，探討遊客參與鄉野觀光之期望與滿意度之間的關聯性。透過 IPA 得到以下研究結果：在鄉野觀光遊憩服務設施方面有停車的便利性、遊覽動線導覽指標和定價合理等三項；在鄉野觀光遊憩活動方面，有民俗節慶活動等一項。上述變項是鄉野觀光遊憩構面中須加強改善的重點。
節慶活動	游煜彬 (2004)	透過 IPA 了解參訪者對「宜蘭城，水燈會」的活動滿意度。分析中發現：共有 7 項因素應繼續保持；必須加強改善的重點因素僅有 1 項，其內容為「精采的表演節目」。

資料來源：研究者整理

## (七) 休閒運動產業

休閒運動產業在國人日漸重視健康及養生觀念的趨勢之下，呈現日益興盛之情況，近年來學界亦有 IPA 運用於休閒運動產業之相關研究產出，惟其數量與休閒觀光產業相較之下較為缺乏。下表 2-9 為研究者整理之 IPA 運用於休閒運動產業之相關研究：

表 2-9 IPA 相關研究表 (休閒運動產業)

研究對象	研究者	研究結果
彰化地區 三家室內 溫水游泳 池	陳志名(2009)	該研究利用 IPA 探討消費者對溫水游泳池服務品質的重要度與滿意度之間的差異，且以彰化 A、B、C 三家室內溫水游泳池為研究對象，採便利抽樣方式，得到有效樣本 373 份，研究結果顯示：消費者對於彰化室內溫水游泳池服務品質先前期望的重要度與實際體驗滿意度有顯著差異；落在 D 象限有 3 個問項，此 3 個問項對彰化室內溫水游泳池業者而言，是建議要改善的重點。
臺北地區 捷安特直 營店	黃廉富(2009)	此研究旨在探討臺北地區捷安特直營店女性消費者主要的消費人口結構、消費行為、購買動機、資訊來源、購買決策因素與滿意度，並透過 IPA 瞭解臺北地區捷安特直營店在女性行銷上首要改善之服務項目。研究結果發現：臺北地區捷安特直營店在女性行銷上首要改善之購買決策構面為「產品經濟屬性」，最需改善的個別項目為「自行車價格」與「自行車防失竊功能」。

資料來源：研究者整理

綜合上述相關研究可知，IPA 對於休閒產業或觀光產業極具價值，因為它提供一雙重機制，不僅評估消費者對產品、節目活動或服務屬性的偏好，同時亦評估供給者在這些屬性上的表現程度 (O'Sullivan, 1991)，不管是在旅館、休閒農場、公園、博物館以及國家公園，甚至是節慶活動的相關研

究上，都運用了 IPA 加入消費者使用期望的特性，具體獲得消費者對於產品或服務的優劣評估，供給者可依據 IPA 分析的結果將有限的資源投入在應「繼續維持」及「加強改善」的項目上，有別於單純針對顧客滿意度進行調查之研究，僅能瞭解顧客對於產品或服務的不滿意之處，但無法進一步得知各產品或服務屬性之間的優劣排序。

## 第五節、本章總結

### 一、職棒球場環境與設施設置之準則

職棒觀賞性消費者的購買消費過程即是在球場設施中體驗比賽表演，可見場地設施在觀賞過程中也是非常重要的一環（黃啟明、黃曉泐，2005）。為瞭解觀眾對於球場硬體設施的使用期望及體驗滿意度，本研究彙整相關文獻後將「職棒球場環境與設施設置準則」分為以下四大類：

#### （一）交通便利性

包括球場位置、交通條件以及停車空間。

#### （二）設施完整性

包括衛生醫療設施、標誌設施、殘障設施、餐飲與賣場設施、觀眾席座椅、私人包廂與 VIP 席位、人性化空間設計、公共電話、飲水機以及大型電子顯示幕。

### （三）環境美感與安全

包括環境乾淨、視覺觀賞環境的營造及球場環境的安全性考量。

### （四）空間舒適度

包括觀眾席舒適度、動線規劃，以及各項球場設施的位置、數量與大小。

## 二、中華職棒大聯盟球隊主場經營現況

臺灣的棒球運動在日本殖民時期傳入，因此臺灣的棒球文化包含殖民對抗和因為政府涉入所製造的國族光榮等元素，臺灣的職棒也展現出不同於國外的經營情況。過去臺灣職棒聯盟實施屬地主客場制和全國巡迴制並存的比賽制度，並未確實實施屬地權制度，和地方社會關係稀薄，球隊被當成母企業的宣傳工具。但在中華職棒2009年球季，各隊已朝著落實屬地主義的方向大步邁進，統一獅、La New熊、興農牛隊仍持續耕耘臺南、高縣和臺中主場，而以往較無固定主場的兄弟象隊，今年九成以上主場安排在新竹、新莊及天母三座棒球場，各球隊主場區隔已逐漸成形。

## 三、顧客滿意度與相關研究

消費者在決定購買某項產品之前，勢必對於該項產品有特定之需求及期望，而此需求與期望依消費者之特性不同而有差異，但相同之處是，消費者的滿意度皆來自於實際使用該項產品後是否符合使用前的期望，若符合，消費者則獲得滿意的感受；反之，消費者則產生不滿意的感覺。而顧



客滿意度會影響到消費者的再購意願，若消費者對於某項產品的忠誠度低落，將影響廠商及企業之收益。

研究者綜整與國內職棒球場滿意度相關之九篇研究後，發現以下三點結論：（一）公辦民營球場的觀眾使用滿意度優於公營球場；（二）國內棒球場的整體滿意度以高雄縣立澄清湖棒球場最佳，台南、新莊以及天母棒球場次之；（三）國內棒球場最常見的共通問題為觀眾席的舒適性、化妝室的清潔度、停車便利性、賽事資訊的提供，以及服務人員的素質。

本研究對滿意度的衡量主要是現場觀眾對於球場設施方面的滿意度，此外，研究者欲針對使用期望與滿意度之間的落差並運用IPA，突顯出中華職棒大聯盟各球隊主場之設施優劣。

#### **四、重要-表現程度分析法（IPA）理論與相關研究**

現今國內休閒運動風氣盛行，再加上職業運動的發展，許多運動性的商品及服務也如雨後春筍般出現在國內的市場中，諸如撞球館、游泳池、保齡球館、健身俱樂部、高爾夫球練習場、棒球打擊練習場、市民運動中心、縣立運動場館以及運動公園，甚至是特定的賽會活動，國內在此方面的研究較著重於消費者的使用後滿意度並探討其再購行為，但未進一步加入消費者的購前期望進行分析，這是令人感覺到較為缺憾之處。

IPA 與一般的消費者購後滿意度分析最大的差異在於是否具有「系統式的改善依據」：消費者滿意度分析的研究僅能提供給經營者消費者對於哪項

服務較為滿意的相關訊息，再針對消費者不滿意之處進行改善；而 IPA 分析法加入了消費者的購前（使用前）期望因素，所得的分析結果可以具體的提供經營者改善與維持的依據。因此，本研究欲運用 IPA 特性，針對我國職棒球場所提供的設施，自消費者之個人背景屬性至消費者對設施的使用期望與滿意度，從頭至尾的全盤瞭解消費者的心態，相信可以提供職棒球場管理者更多欲瞭解的資訊。

## 第參章 研究方法

本章根據研究目的及文獻探討所得，說明研究設計與實施的過程，共分五節，分別為：第一節研究架構；第二節研究流程；第三節研究對象；第四節研究工具；第五節實施程序；第六節資料處理。

### 第一節、研究架構

本研究旨在探討職棒比賽現場觀眾在球場設施的使用期望與滿意度上的差異，並藉此進一步分析現今職棒球場設施的優點與缺失。

為具體描繪出本研究之概念，發展出研究架構圖以明確表示，如圖 3-1。

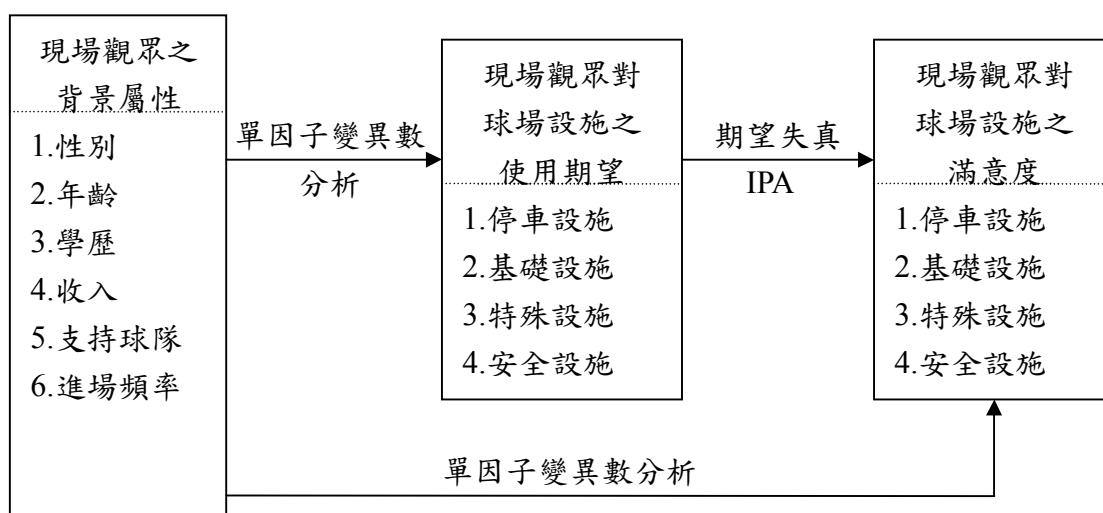


圖 3-1 研究架構圖

## 第二節、研究流程

為一覽研究過程全貌，達成本研究之目的，確立研究背景後，進行相關文獻之查考，研擬問卷之設計、預試、修正及正式問卷施測，取得所需之資料，經整理分析，獲得所最後研究結果。本研究流程如圖 3-2。

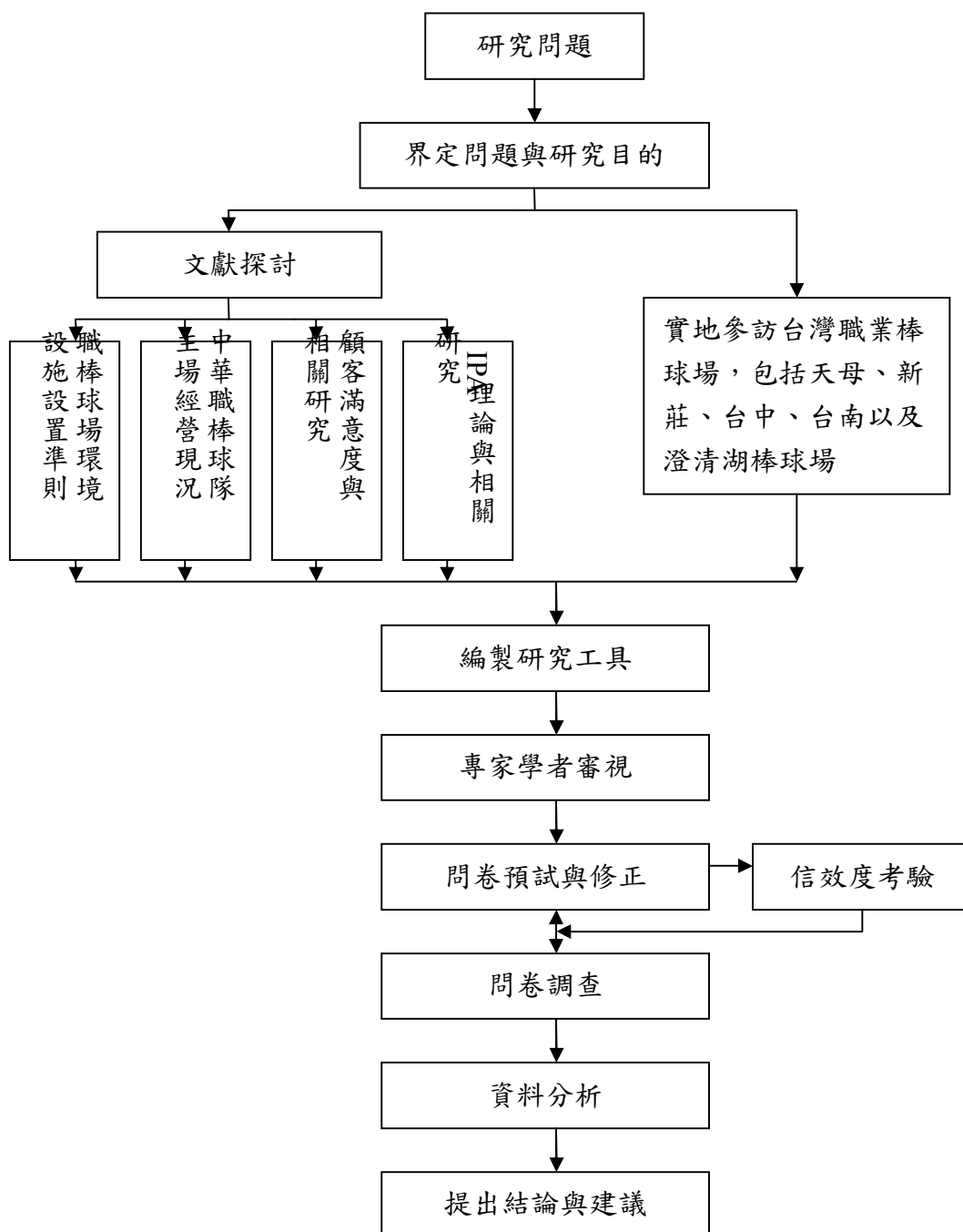


圖 3-2 研究流程圖

### 第三節、研究對象

本研究根據中華職棒大聯盟（2008）之公佈數據，可知職棒十九年之觀眾為572,683 人次，但因考量觀眾可能於賽季中重複進場看球，因此觀眾總人次並不能代表現場觀眾的實際人數與母群體人數，由於母體比率無法得知，本研究在精確度與信賴度條件限制下，採較為保守的做法，以估計無母體的樣本計算公式，假設抽樣誤差不大於5%，而信賴區間為95%之條件下，設定樣本數為385份，並考量問卷調查過程中產生的廢卷率，故將問卷調整為500份。

本研究以中華職棒大聯盟（CPBL）2009年（職棒二十年）4月及5月的季賽期間，親自前往球場觀賞比賽的現場觀眾為對象，在兼顧樣本代表性的原則下，將選取職棒二十年球季四支球隊的主場（臺北市的天母及臺北縣的新莊棒球場、臺中市的臺中棒球場、臺南市的臺南棒球場以及高雄縣的澄清湖棒球場），作為發放問卷的地點，而職棒二十年主要賽事亦集中在天母、新莊、臺中、臺南和澄清湖等5地，其中大臺北地區的天母和新莊分別各安排38及39場、臺中38場、臺南45場、澄清湖46場（李一中，2009）。

本研究依去年（職棒十九年）各球場單場平均人數，作為觀眾樣本數分配的參考依據，實際抽取樣本共 503 人，各場次問卷發放情形見表 3-1 所示：

表 3-1 中華職棒現場觀眾取樣表

日期	球場	對戰組合 (右側為主場球隊)	2008年平均 進場人數	所占母群 百分比	配置後 樣本數	實際抽 取樣本
4/10	澄清湖	兄弟象 VS LaNew 熊	2,067人	20%	100份	100份
4/18	臺南	LaNew 熊 VS 統一 7-11 獅	1,934人	18%	90份	90份
4/23	新莊	統一 7-11 獅 VS 兄弟象	1,684人	16%	80份	80份
4/26	天母	興農牛 VS 兄弟象	3,175人	30%	150份	153份
5/9	臺中	統一 7-11 獅 VS 興農牛	1,693人	16%	80份	80份
總計	5場		10,553人	100%	500份	503份

資料來源：中華職棒大聯盟（2009，3 月 27 日）。職棒二十年賽程表。資料引自 <http://www.cpbl.com.tw>。

#### 第四節、研究工具

針對本研究的需要，經由文獻相關探討及彙整後，依研究工具編製的過程、研究工具的內容、研究工具信效度的檢驗及研究工具之預試，編製「中華職棒現場觀眾球場設施使用期望與滿意度量表」，發展過程詳述如後。

##### 一、研究工具的編製過程

本研究之研究工具結合文獻分析、實地觀察與問卷調查三種方式，但以問卷調查為主。文獻回顧主要以職棒球場環境與設施的設置準則、屬地主義與相關研究、重要-表現程度分析法以及職棒球場設施滿意度研究的探討；實地觀察則包含對各球場的環境設施的觀察與紀錄；問卷調查則是參考官文炎（2004）、黃啟明與黃曉泐（2005）以及Wakefield與Sloan所提出（引自何曉瑛，2000，頁122）與職棒球場環境與設施相關之設置準則，並經由研究者加以彙整之後，編製成「中華職棒現場觀眾球場設施使用期望與滿意度量表」，以了解中華職棒觀眾之背景屬性對球場設施使用期望、

滿意度之差異並找出急需改善的球場設施與項目。

## 二、研究工具內容

問卷內容主要包含兩個部份：第一部分是現場觀眾對球場設施的使用期望與滿意度之調查；第二部份是個人基本資料的調查。在問卷第一部分「使用期望」的填答方式採用李克特（Likert）五點量表記分，從「非常不重要」、「不重要」、「普通」、「重要」、「非常重要」，分別給予 1、2、3、4、5 之分數；而在滿意度的部分，因考慮受試者可能會有未使用過某些設施的可能性，增加「未曾使用」欄位提供受試者選擇，因此，滿意度部份的計分，從「非常不滿意」、「不滿意」、「普通」、「滿意」、「非常滿意」，分別給予 1、2、3、4、5 之分數。第二部分個人基本資料的調查，總計 7 個問題其中包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人月收入、支持球隊以及觀賽頻率等問題。

## 三、研究工具的信效度檢驗

在問卷初稿設計完成之後，本研究工具之量表採用專家效度法，邀請數位專家學者，予以評論，並針對專家學者們的意見加以修改問卷之內容。專家學者組合如下表 3-2 所示。

表 3-2 專家學者組合表

專家學者	職 稱	專長領域
田文政	國立臺灣科技大學副教授（退休）	運動場館與設施
吳國銑	臺北海洋技術學院海洋運動休閒系副教授	運動管理
施致平	國立臺灣師範大學體育學系教授	運動管理
鄭志富	國立臺灣師範大學體育學系教授	運動管理
蕭嘉惠	國立臺北大學休閒運動與管理學系副教授	運動管理

註：依姓氏筆劃排列

問卷預試於 2009 年中華職棒大聯盟 4 月及 5 月的季賽期間，前往天母、新莊、臺中、臺南以及澄清湖棒球場進行，共發出 251 份問卷，回收 249 份問卷，其中共有 206 份有效問卷，問卷有效率為 82.07%，並以 SPSS for windows 15.0 中文版統計軟體處理所獲得之相關資料。實際抽測樣本統計表如表 3-3。

表 3-3 本研究預試抽測統計表

日期	場地	發出問卷	回收問卷	有效問卷	問卷有效率
4/10	澄清湖	50	50	42	84%
4/18	臺南	50	49	40	80%
4/23	新莊	50	50	41	82%
4/26	天母	51	51	42	82.35%
5/9	臺中	50	49	41	82%
總計		251	249	206	82.07%

回收預試問卷後運用項目分析、因素分析以及信度分析等統計方法，檢驗問卷之信效度，詳細分析結果如下：

#### （一）項目分析

以遺漏值、描述統計（平均數、標準差、偏態及峰度）與極端組比較等統計方法，檢測受試者整體作答情形。

在遺漏值方面，全部的 206 名受試者在 45 題共計 9,270 次反應次數中，在



重視度方面產生了38次的遺漏，佔0.41%；在滿意度方面則產生了29次的遺漏，佔0.31%，其中有三題的重視度及滿意度之遺漏值加總大於5，分別為B2、B3及B17三題，這些遺漏值較高的因素為傾向於優先刪除的題目。

本研究量尺為1到5的五點尺度，中間數是3，那麼項目的平均數若高於或低於3超過兩個標準差以上，皆代表題項之不當（邱皓政，2006），另外，在標準差的部分，學者邱皓政（2006）認為，一個常態分配的全距通常不會超過六個標準差，因此，本研究量表為五點量表，全距為四，標準差不宜低於0.67，據此檢測本研究量表，在重視度方面，平均數高於4.34或低於1.66之題項有C5及C7兩題，標準差低於0.67之題項則有C5及D3兩題；在滿意度方面，並無平均數高於4.34或低於1.66之題項，標準差低於0.67之題項則有B2、B4、B10、B12及C8五題，B13及C9兩題之標準差雖高於0.67，但相當接近於該值。偏態明顯之題項，其係數接近正負1甚至超過正負1者，在重視度方面，計有A3、B5、B16、B18、B20、C2、C5、C7、D1及D4十題偏態係數小於-0.8；在滿意度方面，計有C8及C9兩題偏態係數大於0.8，但上述偏態係數接近正負1者，皆無平均數過高或過低之情形。

本研究量表所有題項在經過極端組比較之後發現，無論是在重視度或滿意度的高、低分組獨立樣本  $t$  檢定，均達到.05顯著水準 ( $p < .05$ )。在重視度方面，計有A2 ( $t_{(112)} = -4.93, p = .000$ )、B2 ( $t_{(109)} = -4.02, p = .000$ )、B17 ( $t_{(110)} = -3.99, p = .000$ ) 及B19 ( $t_{(109)} = -4.27, p = .000$ ) 四題， $t$  值

小於5；在滿意度方面，計有A1 ( $t_{(108)} = -3.16, p = .002$ )、A2 ( $t_{(108)} = -3.38, p = .001$ )、B2 ( $t_{(46)} = -3.41, p = .001$ )、B4 ( $t_{(42)} = -4.42, p = .000$ )、B12 ( $t_{(55)} = -4.88, p = .000$ )及D6 ( $t_{(48)} = -4.55, p = .000$ )六題， $t$ 值小於5。學者邱皓政(2006)認為，此時的 $t$ 值又稱為決斷值(CR值)，一般在進行 $t$ 檢定時為了避免過度拒絕的問題發生，CR值的標準可約略設定在 $\geq 3$ 。據此檢測本研究量表，無論是在重視度或滿意度方面，其CR值皆 $\geq 3$ ，顯示本量表之題項均具有良好的鑑別度。

綜合以上項目分析檢測本研究量表題項之結果，題項B2(VIP席位的設置)在經過遺漏值、標準差及極端組比較統計方法分析後，顯示該題項之鑑別度及設計較為不良，因此刪除B2(VIP席位的設置)題項。各題項項目分析之詳細結果詳見附錄二之「預試問卷遺漏值及描述統計檢測表」。

## (二) 因素分析

首先進行KMO取樣適切性檢定，發現重視度與滿意度檢定值分別為0.855與0.851，皆大於0.8；球型檢定卡方值為5508.644與6080.836 ( $p < .05$ )，均達顯著水準，顯示本研究量表適合使用因素分析(周子敬, 2007)。本量表採主成分分析法(Principal Component Analysis)，利用直接斜交轉軸法(Direct Oblimin)進行分析，並強迫其分成四個共同因素構面，除去兩題因素負荷量小於0.4的題項(A2及B17)，最後依照重視度與滿意度兩方面的因素分析結果重新歸納出問卷的各個構面所包含之題項並重新命名，

分別是「球場停車設施」、「球場基礎設施」、「球場特殊設施」及「球場安全設施」四個構面。而未能順利在重新歸納後包含在上述四個構面的題項，則予以刪除（A1、B6、B7、B8、B9、B18、D7、D8及D9）。

### （三）信度分析

最後以 Cronbach's  $\alpha$  信度考驗因素分析後所形成之問卷構面及整體問卷的內部一致性，考驗後結果發現，不論是在重視度（.929）或是滿意度（.926）方面的整體信度，抑或是上述各構面之內部一致性係數，皆在.7以上，顯示本問卷具有良好的信度。因素及信度分析結果如表 3-4。

表 3-4 因素分析及信度分析表

構面	因素	因素負荷量		解釋變異量%		Conbrach's $\alpha$	
		重視	滿意	重視	滿意	重視	滿意
球場停車設施	1.球場附設停車場	.873	.873				
	2.球場停車位數量	.878	.862				
	3.停車場人車分離規劃	.776	.832	5.611	5.054	.875	.901
	4.停車場車輛疏散的速度	.783	.815				
球場基礎設施	1.觀眾席座椅的設置	.591	.592				
	2.觀眾席座椅的舒適度	.813	.685				
	3.觀眾席通道寬度適宜	.742	.702				
	4.觀眾席環境清潔程度	.757	.699				
	5.廁所設施的設置	.501	.645				
	6.廁所數量的充足性	.722	.633				
	7.廁所環境清潔程度	.753	.663	30.521	28.391	.927	.901
	8.廣播系統的設置	.512	.422				
	9.廣播系統音量適中	.640	.528				
	10.大型電子顯示幕的設置	.522	.651				
	11.球場內週邊走廊上電視的設置，避免現場觀眾遺漏球賽內容	.522	.485				
	12.球場景觀美感	.698	.792				
13.球場週邊環境美感	.683	.756					

接下頁

續表 3-4

構面	因素	因素負荷量		解釋變異量%		Conbrach's $\alpha$	
		重視	滿意	重視	滿意	重視	滿意
球場基礎設施	14.球場動線規劃適宜	.692	.733				
	15.觀賞球賽的視野	.744	.648				
	16.球場環境安全性	.645	.617				
	17.球場環境照明充足性	.719	.676				
球場特設設施	1.飲水機的設置	.615	-.756				
	2.飲水機數量的充足性	.714	-.742				
	3.公共電話的設置	.587	-.762	7.645	6.105	.765	.909
	4.公共電話數量的充足性	.660	-.778				
	5.球場內無線上網環境的設置	.483	-.805				
球場安全設施	1.緊急救護站的設置	.784	-.769				
	2.殘障設施的設置	.724	-.838				
	3.逃生設備的設置	.873	-.836				
	4.球場逃生設施的完備性	.715	-.708	7.827	14.356	.909	.935
	5.消防設備的設置	.901	-.822				
	6.球場消防設施的完備性	.694	-.719				
	7.緊急照明設施的設置	.831	-.798				
總量表				51.205	53.906	.929	.926

## 第五節、實施程序

本研究於 2009 年中華職棒大聯盟 (CPBL) 4 月及 5 月的季賽期間，在天母、新莊、臺中、臺南及澄清湖球場所進行的例行賽，各個球場皆抽取 1 場比賽，總計 5 場比賽，每個場次皆依照各球場內外野觀眾席的座位比例採便利抽樣方式，進行問卷的施測。在進行各場地問卷調查前，均已得到中華職棒聯盟，及當日球賽之雙方球團同意，才進行發放。

將觀眾席區分為 5 區(內野 3 區、外野 2 區)，除分配每人所負責之施測區域，並告知抽樣原則，於賽前 1 小時以及開賽後局與局之間的休息時間在球場的內外野觀眾席進行問卷的施測，發放前先介紹說明問卷內容與回答方式，當受試者填寫完畢之後，抽樣員在現場立即回收，每場依 2008 年(職棒十九年)各球場單場平均人數配置各球場的樣本數，共計 500 名。實際抽測樣本統計表如表 3-5。

表 3-5 本研究樣本抽測統計表

日期	場地	發出問卷	回收問卷	有效問卷	問卷有效率
4/10	澄清湖	100	100	81	81%
4/18	臺南	90	90	72	80%
4/23	新莊	80	80	65	81.25%
4/26	天母	153	153	125	81.7%
5/9	臺中	80	80	61	76.25%
總計		503	503	404	80.32%

## 第六節、資料處理

為有效處理研究問卷所得之所有資料，研究者先行過濾出有效問卷並運用電腦軟體編碼建檔之後，藉由 SPSS for windows 15.0 中文版統計軟體進行分析，所進行資料分析方法如下：

### 一、描述性統計

以描述性統計方法達到本研究第一項研究目的：瞭解中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾的背景屬性、對球場設施的使用期望以及滿意度。

### 二、相依樣本 $t$ 檢定（Paired-samples $t$ test）

以相依樣本  $t$  檢定達到第三項研究目的：探究中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度之間的差異情形。

### 三、單因子變異數分析（One-way ANOVA）

以單因子變異數分析達到本研究第二項研究目的：探討中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾不同的背景屬性，在其使用期望及滿意度上的差異性。

### 四、期望失真模式

以期望失真模式達到本研究第三項研究目的：探究中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度之間的差異情形。

### 五、重要-表現程度分析法(IPA)

以重要-表現程度分析法達到本研究第四項研究目的：分析中華職棒大聯盟現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度，作為改善場館設施之依據。

## 第四章 研究結果

本章旨在針對問卷調查所獲得的各項資料，並根據研究目的及問題，透過量化統計分析出相關的結果。本章共包括五節，分別為：第一節、中華職棒大聯盟現場觀眾之背景屬性分析；第二節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之現況；第三節、不同背景屬性現場觀眾在使用期望及滿意度之差異比較；第四節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度間之落差分析；以及，第五節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之綜合分析，如以下依序說明。

### 第一節 中華職棒大聯盟現場觀眾之背景屬性分析

本節內容旨在分析有效樣本之背景屬性，以下分為：一、性別；二、年齡；三、職業；四、最高學歷；五、個人月收入；六、年進場觀賞頻率；七、支持球隊，並分別於表4-1至4-7加以敘述。

#### 一、性別

本研究以中華職棒大聯盟2009年季賽天母、新莊、臺中、臺南以及澄清湖棒球場之現場觀眾為對象，於2009年4月10日至5月9日所進行5場比賽，共發出503份問卷，所發出之問卷全數回收，有效樣本數為404份，中華職棒大聯盟現場觀眾性別分析如下頁表4-1所示，其中男性為255人(63.1%)、女性為149人(36.9%)，顯示，男性觀眾多於女性觀眾。



表4-1 中華職棒大聯盟現場觀眾性別分析表

性別	次數 (人)	百分比 (%)
男	255	63.1
女	149	36.9
合計	404	100

## 二、年齡

中華職棒大聯盟現場觀眾之年齡分佈如表4-2，由該表可得知，職棒現場觀眾中14歲(含)以下佔0.7%、15-24歲佔45.1%、25-34歲佔43.8%、35-44歲佔7.2%、45歲(含)以上佔3.2%。可知15-24歲及25-34歲的人口是職棒的主要觀眾群。

表4-2 中華職棒大聯盟現場觀眾年齡分組分析表

年齡	次數 (人)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
14歲(含)以下	3	0.7	0.7
15-24歲	182	45.1	45.8
25-34歲	177	43.8	89.6
35-44歲	29	7.2	96.8
45歲(含)以上	13	3.2	100
合計	404	100	

## 三、職業

由下頁表4-3顯示，中華職棒大聯盟現場觀眾之職業分佈以學生所佔比例最高(46%)，其次分別為服務業(15.6%)、商(9.2%)、工(8.7%)、軍公教(7.7%)、其他(6.7%)、自由業(5.9%)、農(0.2%)。

表4-3 中華職棒大聯盟現場觀眾職業分析表

職業	次數 (人)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
學生	186	46.0	46.0
軍公教	31	7.7	53.7
服務業	63	15.6	69.3
工	35	8.7	78.0
商	37	9.2	87.1
農	1	0.2	87.4
自由業	24	5.9	93.3
其他	27	6.7	100
合計	404	100	

#### 四、最高學歷

中華職棒大聯盟現場觀眾之最高學歷分析表如表4-4所示，以專科或大學所佔比例最高（73.5%），其次分別為研究所以上（14.1%）、高中職（10.9%）、國中以下（1.5%），顯示，專科或大學學歷之教育背景者為中華職棒大聯盟最大的現場觀賞族群。

表4-4 中華職棒大聯盟現場觀眾最高學歷分析表

最高學歷	次數 (人)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
國中以下	6	1.5	1.5
高中職	44	10.9	12.4
專科或大學	297	73.5	85.9
研究所以上	57	14.1	100
合計	404	100	

## 五、個人月收入

中華職棒大聯盟現場觀眾個人月收入之分析如表4-5所示，個人月收入以15,000元（含）以下所佔的比例最高（44.1%），其次分別為15,001-30,000元（24.8%）、30,001-45,000元（21.0%）、45,001-60,000元（5.4%）、60,001元（含）以上（4.7%），顯示，個人月收入較低者是中華職棒大聯盟主要的現場觀賞族群。

表4-5 中華職棒大聯盟現場觀眾個人月收入分析表

個人月收入	次數（人）	百分比（%）	累積百分比（%）
15,000元（含）以下	178	44.0	44.0
15,001-30,000元	100	24.8	68.8
30,001-45,000元	85	21.1	89.9
45,001-60,000元	22	5.4	95.3
60,001元（含）以上	19	4.7	100
合計	404	100	

## 六、年進場觀賞頻率

中華職棒大聯盟現場觀眾年進場觀賞頻率之分析，如下頁表4-6所示，年進場觀賞頻率以每年3-5場所佔比例最高(29.2%)，其次分別為每年6-10場(25.5%)、每年1-2場(20.8%)、每年21場（含）以上（10.4%）、每年11-15場(8.4%)、每年16-20場(5.7%)為最少。

表4-6 中華職棒大聯盟現場觀眾年進場觀賞頻率分析表

年進場觀賞頻率	次數 (人)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
1-2場	84	20.8	20.8
3-5場	118	29.2	50.0
6-10場	103	25.5	75.5
11-15場	34	8.4	83.9
16-20場	23	5.7	89.6
21場 (含) 以上	42	10.4	100
合計	404	100	

## 七、支持球隊

由表4-7顯示，中華職棒大聯盟現場觀眾支持球隊分佈情形，以兄弟象隊支持者佔比例最高（31.7%），其次為統一7-11獅隊（19.3%）、興農牛隊（18.1%）、無特定支持球隊（16.8%）、La new熊隊（14.1%）。其中，本研究所選取的五個場次中，兄弟象隊及統一7-11獅隊各出賽三場；興農牛隊及La new熊隊則各出賽兩場。

表4-7 中華職棒大聯盟現場觀眾支持球隊分析表

支持球隊	次數 (人)	百分比 (%)	累積百分比 (%)
兄弟象隊	128	31.7	31.7
興農牛隊	73	18.1	49.8
統一7-11獅隊	78	19.3	69.1
La New熊隊	57	14.1	83.2
無特定支持球隊	68	16.8	100
合計	404	100	

## 第二節 現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之現況

本節內容旨在呈現現場觀眾對於各球場設施使用期望與滿意度的現況，以下分為：一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場，並於表4-8加以敘述。

### 一、天母棒球場

中華職棒大聯盟現場觀眾對天母棒球場之使用期望與滿意度結果如表4-8所示，由該表可得知，職棒現場觀眾對天母棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之重視度平均分別為3.85、4.20、2.89及3.96；職棒現場觀眾對天母棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之滿意度平均分別為2.82、3.05、2.94及3.14。本研究由於在問卷的滿意度部份設計「未曾使用」欄位，因此，在滿意度方面之平均計算，將未曾使用該項設施的受訪者剔除不計，只將有使用經驗之受訪者列入計算。

### 二、新莊棒球場

中華職棒大聯盟現場觀眾對新莊棒球場之使用期望與滿意度結果如表4-8所示，由該表可得知，職棒現場觀眾對新莊棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之重視度平均分別為3.78、4.23、2.83及4.03；職棒現場觀眾對新莊棒球場之球場停車設施、球場基礎

設施、球場特殊設施及球場安全設施之滿意度平均分別為3.02、3.44、2.90及3.31。

### 三、臺中棒球場

中華職棒大聯盟現場觀眾對臺中棒球場之使用期望與滿意度結果如表4-8所示，由該表可得知，職棒現場觀眾對臺中棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之重視度平均分別為3.91、3.95、2.95及3.87；職棒現場觀眾對臺中棒球場之球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之滿意度平均分別為2.75、2.65及2.87。由於臺中棒球場並未附設停車設施，受試者在球場停車設施上皆為未曾使用之狀態，因此，本研究無法分析球場停車設施構面之相關結果。

### 四、臺南棒球場

中華職棒大聯盟現場觀眾對臺南棒球場之使用期望與滿意度結果如表4-8所示，由該表可得知，職棒現場觀眾對臺南棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之重視度平均分別為4.16、4.27、3.06及4.20；職棒現場觀眾對臺南棒球場之球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之滿意度平均分別為3.28、2.91及3.26。由於臺南棒球場並未附設停車設施，受試者在球場停車設施上皆為未曾使用之狀態，因此，本研究無法分析球場停車設施構面之相關結果。

## 五、澄清湖棒球場

中華職棒大聯盟現場觀眾對澄清湖棒球場之使用期望與滿意度結果如表4-8所示，由該表可得知，職棒現場觀眾對澄清湖棒球場之球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之重視度平均分別為3.99、4.25、2.92及4.09；職棒現場觀眾對澄清湖棒球場之球場基礎設施、球場特殊設施及球場安全設施之滿意度平均分別為3.58、2.97及3.42。由於澄清湖棒球場並未附設停車設施，受試者在球場停車設施上皆為未曾使用之狀態，因此，本研究無法分析球場停車設施構面之相關結果。

表4-8 中華職棒大聯盟現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度平均得分表

球場	構面	重視度	滿意度
天母 棒球場	球場停車設施	3.85	2.82
	球場基礎設施	4.20	3.05
	球場特殊設施	2.89	2.94
	球場安全設施	3.96	3.14
新莊 棒球場	球場停車設施	3.78	3.02
	球場基礎設施	4.23	3.44
	球場特殊設施	2.83	2.90
	球場安全設施	4.03	3.31
臺中 棒球場	球場停車設施	3.91	N/A
	球場基礎設施	3.95	2.75
	球場特殊設施	2.95	2.65
	球場安全設施	3.87	2.87
臺南 棒球場	球場停車設施	4.16	N/A
	球場基礎設施	4.27	3.28
	球場特殊設施	3.06	2.91
	球場安全設施	4.20	3.26
澄清湖 棒球場	球場停車設施	3.99	N/A
	球場基礎設施	4.25	3.58
	球場特殊設施	2.92	2.97
	球場安全設施	4.09	3.42

### 第三節 不同背景屬性現場觀眾對於球場設施使用期望及滿意度之差異

本節旨在瞭解不同背景屬性之現場觀眾在使用期望及滿意度上的差異，共分成兩部分敘述，分別為：一、不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異分析；二、不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異分析。

#### 一、不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異分析

由404份有效問卷得知現場觀眾對中華職棒大聯盟球場設施之使用期望，在球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施、球場安全設施及整體使用期望之平均得分為3.93、4.2、2.96、4.03及3.78，如表4-9所示。

表4-9 現場觀眾對球場設施使用期望平均得分表

構面	平均得分	排序
球場停車設施	3.93	3
球場基礎設施	4.2	1
球場特殊設施	2.96	4
球場安全設施	4.03	2
整體	3.78	N/A

以Likert五點量表來看，現場觀眾對於球場停車設施的使用期望介於「普通」與「重視」之間，接近「重視」的程度；現場觀眾對於球場基礎設施的使用期望介於「重視」與「非常重視」之間；現場觀眾對於球場特殊設施的使用期望介於「不重視」與「普通」之間，接近「普通」的程度；現場觀眾對於球場安全設施的使用期望介於「重視」與「非常重視」之間，接近「重視」的程度；現場觀眾對於球場設施的整體使用期望介於「普通」與「重視」之間，屬於中上程度，且接近「重視」的程度。其中，球場基



礎設施為現場觀眾較重視的部份。不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異分析部分，包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人月收入、年進場觀賞頻率以及支持球隊，依序說明其變異情形與結果如下：

#### (一) 不同性別之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值僅有「球場停車設施」部分達顯著差異 ( $p < .05$ )，這表示現場觀眾因性別的不同，而對球場停車設施的使用期望有明顯差異情形。詳如表4-10。

表4-10 不同性別之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	性別	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
球場停車設施	男	254	3.99	0.75	4.11	各組間無顯著差異
	女	149	3.82	0.9		
球場基礎設施	男	249	4.2	0.57	0	
	女	146	4.2	0.55		
球場特殊設施	男	255	2.95	0.76	0.51	
	女	149	2.9	0.74		
球場安全設施	男	253	4.08	0.71	2.86	
	女	149	3.95	0.72		

#### (二) 不同年齡之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，表示現場觀眾未因年齡的不同，而對球場設施使用期望有明顯差異情形。詳如下頁表4-11。

表4-11 不同年齡之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	年齡	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	14歲以下	3	3.5	0.38	0.97
	15-24歲	182	3.88	0.06	
	25-34歲	176	3.97	0.06	
	35-44歲	29	3.93	0.16	
	45歲以上	13	4.23	0.73	
球場基礎設施	14歲以下	3	4.35	0.06	0.44
	15-24歲	178	4.16	0.04	
	25-34歲	172	4.23	0.04	
	35-44歲	29	4.19	0.12	
	45歲以上	13	4.29	0.4	
球場特殊設施	14歲以下	3	3.23	0.74	0.61
	15-24歲	182	2.94	0.75	
	25-34歲	177	2.94	0.76	
	35-44歲	29	2.76	0.79	
	45歲以上	13	3.06	0.56	
球場安全設施	14歲以下	3	4.67	0.13	1.63
	15-24歲	182	4.01	0.05	
	25-34歲	175	4	0.06	
	35-44歲	29	4.13	0.15	
	45歲以上	13	4.37	0.47	

### (三) 不同職業之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值僅有「球場停車設施部份」達顯著差異 ( $p < .05$ )，表示現場觀眾因職業的不同，而對球場停車設施的使用期望有明顯差異情形，但經過事後比較後發現，各組間並無顯著差異。詳如下頁表4-12。

表4-12 不同職業之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	職業	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
球場停車 設施	學生	186	3.91	0.76	2.29	各組間無 顯著差異
	軍公教	31	3.55	0.75		
	服務業	62	4.04	0.82		
	工	35	4.05	0.79		
	商	37	3.97	0.96		
	農	1	2	N/A		
	自由業	24	4.1	0.96		
	其他	27	3.94	0.76		
球場基礎 設施	學生	180	4.24	0.47	1.52	
	軍公教	29	4.12	0.56		
	服務業	63	4.23	0.63		
	工	34	4.16	0.6		
	商	37	4.17	0.62		
	農	1	2.59	N/A		
	自由業	24	4.11	0.66		
	其他	27	4.2	0.69		
球場特殊 設施	學生	186	2.97	0.74	1.38	
	軍公教	31	2.88	0.48		
	服務業	63	3.02	0.88		
	工	35	2.85	0.72		
	商	37	2.82	0.83		
	農	1	1	N/A		
	自由業	24	2.85	0.83		
	其他	27	2.96	0.56		
球場安全 設施	學生	185	4.06	0.68	1.29	
	軍公教	30	3.91	0.69		
	服務業	63	4.1	0.79		
	工	35	4	0.69		
	商	37	3.97	0.79		
	農	1	2.14	N/A		
	自由業	24	4	0.78		
	其他	27	4	0.72		

#### (四) 不同最高學歷之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因最高學歷的不同，而對球場設施使用期望有明顯差異情形。詳如表4-13。

表4-13 不同最高學歷之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	最高學歷	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	國中以下	6	3.96	0.75	0.96
	高中職	44	3.84	0.9	
	專科或大學	296	3.91	0.8	
	研究所以上	57	4.09	0.8	
球場基礎設施	國中以下	5	4.36	0.32	1.27
	高中職	42	4.13	0.56	
	專科或大學	293	4.19	0.57	
	研究所以上	55	4.32	0.52	
球場特殊設施	國中以下	6	3.03	0.55	0.06
	高中職	44	2.95	0.92	
	專科或大學	297	2.93	0.73	
	研究所以上	57	2.91	0.74	
球場安全設施	國中以下	6	4.48	0.44	1.01
	高中職	44	4.1	0.77	
	專科或大學	295	4.01	0.71	
	研究所以上	57	4.04	0.72	

#### (五) 不同個人月收入之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因個人月收入的不同，而對球場設施使用期望有明顯差異情形。詳如下頁表4-14。

表4-14 不同個人月收入之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	月收入	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	15,000元以下	178	3.92	0.76	0.16
	15,001-30,000元	100	3.91	0.88	
	30,001-45,000元	84	3.99	0.88	
	45,001-60,000元	22	3.98	0.57	
	60,001元以上	19	3.91	0.91	
球場基礎設施	15,000元以下	172	4.21	0.51	1.51
	15,001-30,000元	100	4.09	0.64	
	30,001-45,000元	83	4.29	0.57	
	45,001-60,000元	21	4.28	0.46	
	60,001元以上	19	4.19	0.57	
球場特殊設施	15,000元以下	178	2.96	0.74	0.81
	15,001-30,000元	100	2.86	0.78	
	30,001-45,000元	85	2.99	0.78	
	45,001-60,000元	22	3	0.63	
	60,001元以上	19	2.73	0.72	
球場安全設施	15,000元以下	177	4.04	0.67	0.72
	15,001-30,000元	100	3.96	0.78	
	30,001-45,000元	84	4.03	0.77	
	45,001-60,000元	22	4.2	0.6	
	60,001元以上	19	4.16	0.73	

#### (六) 不同年進場頻率之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因年進場頻率的的不同，而對球場設施使用期望有明顯差異情形。詳如下頁表4-15。

表4-15 不同年進場頻率之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	年進場頻率	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	1-2 場	84	4.05	0.83	1.76
	3-5 場	117	3.82	0.82	
	6-10 場	103	3.98	0.76	
	11-15 場	34	3.74	0.84	
	16-20 場	23	3.83	0.96	
	21 場以上	42	4.11	0.73	
球場基礎設施	1-2 場	84	4.1	0.63	1.96
	3-5 場	115	4.17	0.56	
	6-10 場	98	4.3	0.55	
	11-15 場	34	4.13	0.45	
	16-20 場	23	4.13	0.51	
	21 場以上	41	4.35	0.54	
球場特殊設施	1-2 場	84	2.82	0.75	0.89
	3-5 場	118	3	0.80	
	6-10 場	103	3.01	0.71	
	11-15 場	34	2.89	0.72	
	16-20 場	23	2.87	0.8	
	21 場以上	42	2.85	0.71	
球場安全設施	1-2 場	84	4.02	0.76	0.77
	3-5 場	117	3.97	0.71	
	6-10 場	102	4.14	0.65	
	11-15 場	34	3.97	0.78	
	16-20 場	23	3.93	0.68	
	21 場以上	41	4.05	0.79	

#### (七) 不同支持球隊之現場觀眾與其對球場設施使用期望之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施使用期望各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因支持球隊的不同，而對球場設施使用期望有明顯差異情形。詳如下頁表4-16。

表4-16 不同支持球隊之現場觀眾使用期望差異分析表

構面名稱	支持球隊	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	兄弟象	128	3.91	0.82	0.15
	興農牛	73	3.88	0.93	
	統一7-11獅	77	3.96	0.7	
	La new熊	57	3.96	0.77	
	無特定	68	3.96	0.83	
球場基礎設施	兄弟象	123	4.18	0.53	0.1
	興農牛	70	4.32	0.61	
	統一7-11獅	78	4.21	0.58	
	La new熊	57	4.18	0.5	
	無特定	67	4.23	0.6	
球場特殊設施	兄弟象	128	2.85	0.76	1.24
	興農牛	73	2.95	0.79	
	統一7-11獅	78	3.06	0.68	
	La new熊	57	2.85	0.68	
	無特定	68	3	0.82	
球場安全設施	兄弟象	128	3.96	0.72	1.08
	興農牛	72	3.97	0.73	
	統一7-11獅	77	4.13	0.67	
	La new熊	57	4.12	0.71	
	無特定	68	4.04	0.76	

## 二、不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異分析

在球場停車設施、球場基礎設施、球場特殊設施、球場安全設施及整體滿意度之平均得分為2.87、3.21、2.89、3.23及3.05，如表4-17所示。

表4-17 現場觀眾對球場設施滿意度平均得分表

構面	平均得分	排序
球場停車設施	2.87	4
球場基礎設施	3.21	2
球場特殊設施	2.89	3
球場安全設施	3.23	1
整體	3.05	N/A

以Likert五點量表來看，現場觀眾對於球場停車設施及特殊設施的滿意度介於「不滿意」與「普通」之間，接近「普通」的程度；現場觀眾對於球場基礎設施、安全設施及球場設施的整體滿意度介於「普通」與「滿意」之間，屬於中上程度，但較接近「普通」的程度，其中，現場觀眾對於球場停車設施及特殊設施為球迷較不滿意的部份。由於本研究對象之中，僅有天母及新莊棒球場附設球場停車設施，因此，以下不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異分析，僅將天母及新莊棒球場現場觀眾擁有使用球場停車相關設施經驗者之相關資料及數據列入分析，包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人月收入、年進場觀賞頻率以及支持球隊，依序說明其變異情形與結果如下：

#### (一) 不同性別之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施滿意度各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因性別的不同，而對球場設施滿意度有明顯差異情形。詳如表4-18。

表4-18 不同性別之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	性別	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	男	100	2.88	0.7	0.1
	女	57	2.84	0.78	
球場基礎設施	男	255	3.19	0.6	0.65
	女	149	3.24	0.54	
球場特殊設施	男	144	2.84	0.63	2.66
	女	81	2.97	0.55	
球場安全設施	男	200	3.21	0.64	0.73
	女	100	3.27	0.6	



## (二) 不同年齡之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施滿意度各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因年齡的不同，而對球場設施滿意度有明顯差異情形。詳如表4-19。

表4-19 不同年齡之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	年齡	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	14歲以下	2	3.38	0.88	0.84
	15-24歲	73	2.92	0.61	
	25-34歲	68	2.79	0.78	
	35-44歲	9	3.06	1.08	
	45歲以上	5	2.6	0.84	
球場基礎設施	14歲以下	3	3.64	0.32	1.23
	15-24歲	182	3.24	0.53	
	25-34歲	177	3.15	0.6	
	35-44歲	29	3.3	0.68	
	45歲以上	13	3.26	0.69	
球場特殊設施	14歲以下	2	3.5	0.71	1.29
	15-24歲	105	2.92	0.66	
	25-34歲	97	2.87	0.55	
	35-44歲	14	2.63	0.39	
	45歲以上	7	2.93	0.83	
球場安全設施	14歲以下	1	4	N/A	0.89
	15-24歲	133	3.2	0.58	
	25-34歲	136	3.24	0.64	
	35-44歲	20	3.19	0.87	
	45歲以上	10	3.49	0.66	

## (三) 不同職業之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

現場觀眾對球場設施滿意度顯著值在「球場停車設施」部分達顯著差異 ( $p < .05$ )，這表示現場觀眾因職業的不同，而對球場停車設施的滿意度有明顯差異情形，但事後比較發現，各組間並無顯著差異。詳如下頁表4-20。

表4-20 不同職業之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	職業	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
球場停車 設施	學生	78	3.02	0.59	2.92	各組間無 顯著差異
	軍公教	7	3.25	0.74		
	服務業	27	2.56	0.92		
	工	10	2.45	0.91		
	商	17	2.97	0.74		
	農	0	N/A	N/A		
	自由業	10	2.52	0.55		
	其他	8	2.75	0.64		
球場基礎 設施	學生	186	3.27	0.52	1.06	
	軍公教	31	3.24	0.74		
	服務業	63	3.17	0.7		
	工	35	3.12	0.53		
	商	37	3.12	0.53		
	農	1	3.27	N/A		
	自由業	24	3.04	0.65		
	其他	27	3.18	0.57		
球場特殊 設施	學生	105	2.93	0.64	0.6	
	軍公教	18	2.89	0.61		
	服務業	38	2.83	0.59		
	工	20	2.68	0.63		
	商	18	2.94	0.44		
	農	0	N/A	N/A		
	自由業	12	2.85	0.48		
	其他	14	2.98	0.67		
球場安全 設施	學生	134	3.26	0.54	1.39	
	軍公教	25	3.46	0.73		
	服務業	51	3.21	0.6		
	工	28	3.09	0.64		
	商	26	3.26	0.64		
	農	1	3	N/A		
	自由業	17	3.01	0.94		
	其他	18	3.09	0.77		

#### (四) 不同最高學歷之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施滿意度各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因最高學歷的不同，而對球場設施滿意度有明顯差異情形。詳如表4-21。

表4-21 不同最高學歷之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	最高學歷	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	國中以下	3	2.83	1.23	1.48
	高中職	16	2.53	0.9	
	專科或大學	119	2.89	0.71	
	研究所以上	19	3.01	0.59	
球場基礎設施	國中以下	6	3.36	0.48	0.92
	高中職	44	3.33	0.61	
	專科或大學	297	3.19	0.56	
	研究所以上	57	3.19	0.67	
球場特殊設施	國中以下	3	3.33	0.58	0.7
	高中職	22	2.96	0.41	
	專科或大學	172	2.87	0.62	
	研究所以上	28	2.87	0.66	
球場安全設施	國中以下	3	3.67	0.58	0.55
	高中職	34	3.2	0.6	
	專科或大學	222	3.22	0.63	
	研究所以上	41	3.26	0.65	

#### (五) 不同個人月收入之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾對球場設施滿意度顯著值在「球場停車設施」及「球場基礎設施」部分達顯著差異 ( $p < .05$ )，這表示現場觀眾因個人月收入的不同，而對球場停車及基礎設施的滿意度有明顯差異情形。經事後比較發現，月收入為「15,000元以下」之現場觀眾，對於「球場停車設施」構

面的滿意度顯著高於月收入為「60,001元以上」之現場觀眾，但在「球場基礎設施」方面，各組間則無顯著差異。詳如表4-22。

表4-22 不同個人月收入之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	月收入	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
球場停車設施	15,000元以下	67	3.08	0.58	4.39*	15,000元以下 >60,001元以上
	15,001-30,000元	40	2.69	0.78		
	30,001-45,000元	38	2.74	0.75		
	45,001-60,000元	8	3	0.71		
	60,001元以上	4	1.94	1.13		
球場基礎設施	15,000元以下	178	3.3	0.51	3.48	各組間 無顯著差異
	15,001-30,000元	100	3.13	0.62		
	30,001-45,000元	85	3.13	0.59		
	45,001-60,000元	22	3.35	0.62		
	60,001元以上	19	2.93	0.77		
球場特殊設施	15,000元以下	97	3	0.63	1.93	
	15,001-30,000元	51	2.75	0.6		
	30,001-45,000元	58	2.82	0.57		
	45,001-60,000元	12	2.96	0.66		
	60,001元以上	7	2.7	0.37		
球場安全設施	15,000元以下	131	3.25	0.59	1.64	
	15,001-30,000元	74	3.24	0.63		
	30,001-45,000元	62	3.1	0.59		
	45,001-60,000元	20	3.49	0.8		
	60,001元以上	13	3.17	0.79		

\* $p < .05$

#### (六) 不同年進場頻率之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾在球場設施滿意度各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p > .05$ )，這表示現場觀眾未因年進場頻率的的不同，而對球場設施滿意度有明顯差異情形。詳如下頁表4-23。

表4-23 不同年進場頻率之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	年進場頻率	人數	平均數	標準差	F值
球場停車設施	1-2 場	28	2.81	0.81	2.02
	3-5 場	55	2.86	0.74	
	6-10 場	41	2.9	0.7	
	11-15 場	13	3.35	0.55	
	16-20 場	9	2.67	0.7	
	21 場以上	11	2.48	0.6	
球場基礎設施	1-2 場	84	3.21	0.56	0.86
	3-5 場	118	3.15	0.55	
	6-10 場	103	3.2	0.58	
	11-15 場	34	3.38	0.57	
	16-20 場	23	3.26	0.71	
	21 場以上	42	3.21	0.66	
球場特殊設施	1-2 場	48	2.91	0.61	1.83
	3-5 場	72	2.97	0.56	
	6-10 場	51	2.92	0.54	
	11-15 場	18	2.62	0.65	
	16-20 場	13	2.61	0.62	
	21 場以上	23	2.89	0.78	
球場安全設施	1-2 場	61	3.24	0.7	0.8
	3-5 場	89	3.14	0.57	
	6-10 場	70	3.26	0.56	
	11-15 場	28	3.4	0.66	
	16-20 場	17	3.26	0.63	
	21 場以上	35	3.21	0.76	

#### (七) 不同支持球隊之現場觀眾與其對球場設施滿意度之差異情形

結果顯示，現場觀眾對球場設施滿意度顯著值在「球場基礎設施」及「球場安全設施」部分達顯著差異 ( $p < .05$ )，這表示現場觀眾因支持球隊的不同，而對球場基礎及安全設施的滿意度有明顯差異情形。經事後比較發現支持球隊為「興農牛」之現場觀眾，對於「球場基礎設施」構面的滿意度顯著低於支持球隊為「兄弟象」、「統一7-11獅」及「La new熊」之現

場觀眾；支持球隊為「興農牛」之現場觀眾，對於「球場安全設施」構面的滿意度顯著低於支持球隊為「統一7-11獅」及「La new熊」之現場觀眾。

詳如表4-24。

表4-24 不同支持球隊之現場觀眾滿意度差異分析表

構面名稱	支持球隊	人數	平均數	標準差	F值	事後比較
球場停車設施	兄弟象	73	2.9	0.73	1.46	
	興農牛	35	2.64	0.74		
	統一7-11獅	21	2.96	0.59		
	La new熊	3	2.58	1.15		
	無特定	25	3.04	0.72		
球場基礎設施	兄弟象	128	3.25	0.53	10.71*	兄弟象>興農牛
	興農牛	73	2.86	0.6		統一獅>興農牛
	統一7-11獅	78	3.3	0.57		La new熊>興農牛
	La new熊	57	3.46	0.58		
	無特定	68	3.18	0.52		
球場特殊設施	兄弟象	76	2.91	0.6	0.36	
	興農牛	42	2.79	0.66		
	統一7-11獅	41	2.85	0.71		
	La new熊	26	2.92	0.53		
	無特定	40	3	0.51		
球場安全設施	兄弟象	97	3.29	0.56	4.94*	統一獅>興農牛
	興農牛	53	2.97	0.66		La new熊>興農牛
	統一7-11獅	54	3.44	0.61		
	La new熊	43	3.09	0.61		
	無特定	53	4.04	0.66		

\* $p < .05$

#### 第四節 現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度間之落差分析

本節內容旨在以期望失真模式來檢視現場觀眾對球場所提供之各項設施之滿意程度（以實際體驗滿意度平均值減重視度平均值，其差小於0者表不滿意，等於0者表已達滿意程度，大於0者則表很滿意），以下分為：一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場，並分別於表4-27至4-31加以敘述。

##### 一、天母棒球場

經回收問卷予以比對，發現在天母棒球場方面，其實際體驗滿意度平均值減去重視度平均值差值大多小於 0，差距最大的五個設施項目依序為大型電子顯示幕的設置（差值為-1.93）、觀賞球賽的視野（差值為-1.55）、廁所環境清潔程度（差值為-1.44）、廁所數量的充足性（差值為-1.32）、觀眾席通道寬度適宜（差值為-1.3）；而大於 0 者僅有公共電話數量的充足性（差值為0.25）以及公共電話的設置（差值為0.22）。另外，天母棒球場內未設置無線上網環境，無法得知現場觀眾對該項設施之使用滿意程度。

若再將重視程度平均值與使用滿意度平均值進行相依樣本  $t$  檢定，並將顯著水準訂於.05，結果顯示出現場觀眾對於天母棒球場之設施大多感到明顯不滿意，依  $t$  值大小排序前五項設施項目為廁所環境清潔程度（ $t$  值為-15.1）、大型電子顯示幕的設置（ $t$  值為-14.81）、觀賞球賽的視野（ $t$

值為-14.61)、觀眾席通道寬度適宜( $t$  值為-14.37)、球場環境安全性( $t$  值為-13.53);而現場觀眾對於天母棒球場之設施感到滿意者(未達顯著水準),僅有公共電話數量的充足性( $t$  值為1)以及公共電話的設置( $t$  值為0.16)。各設施項目詳細滿意度與使用期望落差情形見下表4-25。

表4-25 中華職棒現場觀眾對天母棒球場重視度與滿意度之落差分析表

變 項	重視度 平均值 (J)	滿意度 平均值(I)	差 (I-J)	相依樣本 $t$ 檢定		滿意 與否
				$t$ value	Sig. value	
<b>球場停車設施</b>						
球場附設停車場	3.93	2.77	-1.16	-9.35	.000*	否
停車場車位數量	3.86	2.57	-1.29	-10.69	.000*	否
停車場人車分離規劃	3.7	3.04	-0.66	-6.5	.000*	否
停車場車輛疏散速度	3.9	2.86	-1.04	-9.82	.000*	否
<b>球場基礎設施</b>						
觀眾席座椅的設置	4.06	3.07	-0.99	-10.19	.000*	否
觀眾席座椅的舒適度	4.26	3.04	-1.22	-12.65	.000*	否
觀眾席通道寬度適宜	4.28	2.98	-1.3	-14.37	.000*	否
觀眾席環境清潔程度	4.34	3.16	-1.18	-12.99	.000*	否
廁所設施的設置	4.27	3.02	-1.25	-11.79	.000*	否
廁所數量的充足性	4.3	2.98	-1.32	-13.3	.000*	否
廁所環境清潔程度	4.42	2.89	-1.44	-15.1	.000*	否
廣播系統的設置	4.07	2.92	-1.15	-11.04	.000*	否
廣播系統音量適中	4.07	2.98	-1.09	-10.22	.000*	否
大型電子顯示幕的設置	4.38	2.45	-1.93	-14.81	.000*	否
週邊走廊上電視的設置	3.84	2.82	-1.02	-8.42	.000*	否
球場景觀美感	4	3.27	-0.73	-7.53	.000*	否
球場週邊環境美感	3.82	3.28	-0.54	-5.7	.000*	否
球場動線規劃適宜	4.23	3.25	-0.98	-11	.000*	否
觀賞球賽的視野	4.59	3.04	-1.55	-14.61	.000*	否
球場環境安全性	4.3	3.3	-1	-13.53	.000*	否
球場環境照明充足性	4.3	3.27	-1.03	-11.56	.000*	否
<b>球場特殊設施</b>						
飲水機的設置	3.03	2.87	-0.16	-3.44	.001*	否
飲水機數量的充足性	3.18	2.96	-0.22	-4.04	.000*	否

接下頁



續表4-25

公共電話的設置	2.7	2.92	0.22	0.16	.878	是
公共電話數量的充足性	2.87	3.02	0.25	1	.321	是
<b>球場安全設施</b>						
緊急救護站的設置	3.82	2.97	-0.85	-7.62	.000*	否
殘障設施的設置	3.66	3.17	-0.49	-4.29	.000*	否
逃生設備的設置	4.06	3.14	-0.92	-8.63	.000*	否
球場逃生設施的完備性	4.15	3.26	-0.89	-9.07	.000*	否
消防設備的設置	4	3.12	-0.88	-7.52	.000*	否
球場消防設施的完備性	4.1	3.15	-0.95	-9.21	.000*	否
緊急照明設施的設置	3.92	3.09	-0.83	-8.14	.000*	否

\*  $p < .05$ 

## 二、新莊棒球場

在新莊棒球場方面，其實際體驗滿意度平均值減去重視度平均值差值大多小於 0，差距最大的五個設施項目依序為廁所環境清潔程度（差值為-1.12）、大型電子顯示幕的設置（差值為-1.07）、球場內週邊走廊上電視的設置（差值為-0.93）、觀眾席通道寬度適宜（差值為-0.92）、觀眾席座椅的舒適度（差值為-0.89）；而大於 0 者僅有公共電話的設置（差值為 0.35）以及公共電話數量的充足性（差值為 0.2）。另外，新莊棒球場內並未設置無線上網環境，因此無法得知現場觀眾對該項設施之使用滿意程度。

若再將重視程度平均值與使用滿意度平均值進行相依樣本  $t$  檢定，並將顯著水準訂於 .05，結果顯示出現場觀眾對於新莊棒球場之設施大多感到明顯不滿意，依  $t$  值大小排序前五項設施項目為廁所環境清潔程度（ $t$  值為-9.3）、觀賞球賽的視野（ $t$  值為-8.14）、觀眾席座椅的舒適度（ $t$  值為-7.81）、觀眾席環境清潔程度（ $t$  值為-7）、觀眾席通道寬度適宜（ $t$  值

為-6.99)；至於飲水機的設置 ( $t$  值為-1.67)，現場觀眾雖然對該項設施感到不滿意，但經由相依樣本  $t$  檢定後發現現場觀眾對該設施並未有明顯不滿意的情形；而現場觀眾對於新莊棒球場之設施感到滿意者（未達顯著水準），僅有公共電話的設置 ( $t$  值為1.49) 以及公共電話數量的充足性 ( $t$  值為0.4)。各設施項目詳細滿意度與使用期望落差情形見下表4-26。

表4-26 中華職棒現場觀眾對新莊棒球場重視度與滿意度之落差分析表

變 項	重視度 平均值 (J)	滿意度 平均值(I)	差 (I-J)	相依樣本 t 檢定		滿意 與否
				t value	Sig. value	
<b>球場停車設施</b>						
球場附設停車場	3.78	3.16	-0.62	-4.54	.000*	否
停車場車位數量	3.68	2.87	-0.81	-5.17	.000*	否
停車場人車分離規劃	3.78	3.04	-0.74	-5.05	.000*	否
停車場車輛疏散速度	3.86	2.98	-0.88	-5.92	.000*	否
<b>球場基礎設施</b>						
觀眾席座椅的設置	4.28	3.57	-0.71	-6.36	.000*	否
觀眾席座椅的舒適度	4.31	3.42	-0.89	-7.81	.000*	否
觀眾席通道寬度適宜	4.29	3.37	-0.92	-6.99	.000*	否
觀眾席環境清潔程度	4.29	3.49	-0.8	-7	.000*	否
廁所設施的設置	4.31	3.57	-0.74	-6.28	.000*	否
廁所數量的充足性	4.29	3.71	-0.58	-4.78	.000*	否
廁所環境清潔程度	4.51	3.39	-1.12	-9.3	.000*	否
廣播系統的設置	3.92	3.16	-0.76	-5.54	.000*	否
廣播系統音量適中	3.95	3.14	-0.81	-6.19	.000*	否
大型電子顯示幕的設置	4.34	3.27	-1.07	-6.44	.000*	否
週邊走廊上電視的設置	3.89	2.96	-0.93	-5.29	.000*	否
球場景觀美感	4.15	3.65	-0.5	-4.71	.000*	否
球場週邊環境美感	3.91	3.46	-0.45	-3.14	.003*	否
球場動線規劃適宜	4.23	3.35	-0.88	-6.71	.000*	否
觀賞球賽的視野	4.55	3.74	-0.81	-8.14	.000*	否
球場環境安全性	4.22	3.4	-0.82	-6.39	.000*	否
球場環境照明充足性	4.45	3.61	-0.84	-6.64	.000*	否

接下頁

續表4-26

球場特殊設施						
飲水機的設置	3	2.81	-0.19	-1.67	.107	否
飲水機數量的充足性	3.05	2.8	-0.25	-2.59	.014*	否
公共電話的設置	2.65	3	0.35	1.49	.148	是
公共電話數量的充足性	2.83	3.03	0.2	0.4	.691	是
球場安全設施						
緊急救護站的設置	3.85	3.22	-0.63	-2.68	.012*	否
殘障設施的設置	3.78	3.13	-0.6	-4.01	.000*	否
逃生設備的設置	4.08	3.33	-0.75	-3.81	.001*	否
球場逃生設施的完備性	4.28	3.43	-0.85	-4.65	.000*	否
消防設備的設置	3.98	3.31	-0.67	-3.69	.001*	否
球場消防設施的完備性	4.23	3.39	-0.84	-4.68	.000*	否
緊急照明設施的設置	3.98	3.28	-0.7	-4.68	.000*	否

\*  $p < .05$ 

### 三、臺中棒球場

在臺中棒球場方面，其實際體驗滿意度平均值減去重視度平均值差值大多小於 0，差距最大的五個設施項目依序為廁所環境清潔程度（差值為-1.92）、觀眾席座椅的舒適度（差值為-1.72）、廁所設施的設置（差值為-1.49）、觀眾席通道寬度適宜（差值為-1.47）、觀眾席環境清潔程度（差值為-1.38）；而大於 0 者僅有公共電話的設置（差值為0.01）。另外，臺中棒球場內並無大型電子顯示幕及無線上網環境之設施，週邊走廊未設置電視，球場本身亦無附設停車相關設施，因此無法得知現場觀眾對這些設施之使用滿意程度。

若再將重視程度平均值與使用滿意度平均值進行相依樣本  $t$  檢定，並將顯著水準訂於.05，結果顯示出現場觀眾對於臺中棒球場之設施大多感到明顯不滿意，依  $t$  值大小排序前五項設施項目為觀眾席座椅的舒適度（ $t$

值為-9.27)、廁所設施的設置 ( $t$  值為-8.84)、廁所環境清潔程度 ( $t$  值為-8.67)、觀眾席環境清潔程度 ( $t$  值為-8.67)、觀眾席通道寬度適宜 ( $t$  值為-8.6)；而現場觀眾對於臺中棒球場之設施感到顯著滿意者，僅有公共電話的設置 ( $t$  值為2.29)。各設施項目詳細滿意度與使用期望落差情形見下表4-27。

表4-27 中華職棒現場觀眾對臺中棒球場重視度與滿意度之落差分析表

變 項	重視度 平均值 (J)	滿意度 平均值(I)	差 (I-J)	相依樣本 t 檢定		滿意 與否
				t value	Sig. value	
<b>球場基礎設施</b>						
觀眾席座椅的設置	3.87	2.53	-1.34	-7.76	.000*	否
觀眾席座椅的舒適度	3.98	2.26	-1.72	-9.27	.000*	否
觀眾席通道寬度適宜	3.98	2.51	-1.47	-8.6	.000*	否
觀眾席環境清潔程度	4.05	2.67	-1.38	-8.67	.000*	否
廁所設施的設置	4.08	2.59	-1.49	-8.84	.000*	否
廁所數量的充足性	3.97	2.59	-1.38	-7.42	.000*	否
廁所環境清潔程度	4.15	2.23	-1.92	-8.67	.000*	否
廣播系統的設置	3.79	3.02	-0.77	-5.7	.000*	否
廣播系統音量適中	3.77	3.08	-0.69	-4.87	.000*	否
球場景觀美感	3.72	2.69	-1.03	-6.07	.000*	否
球場週邊環境美感	3.66	2.8	-0.86	-6.01	.000*	否
球場動線規劃適宜	3.9	2.79	-1.11	-7.53	.000*	否
觀賞球賽的視野	4.26	3.1	-1.16	-7.33	.000*	否
球場環境安全性	4.03	3.13	-0.9	-6.62	.000*	否
球場環境照明充足性	4.17	3.24	-.93	-7.75	.000*	否
<b>球場特殊設施</b>						
飲水機的設置	3.07	2.72	-0.35	-3.32	.004*	否
飲水機數量的充足性	3.16	2.5	-0.66	-3.95	.000*	否
公共電話的設置	2.77	2.78	0.01	2.29	.035*	是
公共電話數量的充足性	2.84	2.7	-0.14	-2.46	.024*	否
<b>球場安全設施</b>						
緊急救護站的設置	3.72	3.09	-0.63	-4.58	.000*	否

接下頁

續表4-27

殘障設施的設置	3.75	2.53	-1.22	-4.96	.000*	否
逃生設備的設置	3.93	2.93	-1	-4.73	.000*	否
球場逃生設施的完備性	3.97	2.95	-1.02	-5.78	.000*	否
消防設備的設置	3.93	2.83	-1.1	-5.47	.000*	否
球場消防設施的完備性	4	2.85	-1.15	-5.79	.000*	否
緊急照明設施的設置	3.8	2.79	-1.01	-5.45	.000*	否

\*  $p < .05$ 

#### 四、臺南棒球場

在臺南棒球場方面，其實際體驗滿意度平均值減去重視度平均值差值大多小於 0，差距最大的五個設施項目依序為廁所設施的設置（差值為-1.54）、廁所環境清潔程度（差值為-1.48）、廁所數量的充足性（差值為-1.41）、觀眾席通道寬度適宜（差值為-1.21）、觀眾席座椅的舒適度（差值為-1.2）；而大於 0 者僅有公共電話的設置（差值為0.10）以及公共電話數量的充足性（差值為0.01）。而臺南棒球場內並無大型電子顯示幕及無線上網環境之設施，球場本身亦無附設停車相關設施，因此無法得知現場觀眾對這些設施之使用滿意程度。

若再將重視程度平均值與使用滿意度平均值進行相依樣本  $t$  檢定，並將顯著水準訂於.05，結果顯示出現場觀眾對於臺南棒球場之設施大多感到明顯不滿意，依  $t$  值大小排序前五項設施項目為廁所設施的設置（ $t$  值為-10.25）、廁所環境清潔程度（ $t$  值為-9.36）、球場環境安全性（ $t$  值為-9.36）、廁所數量的充足性（ $t$  值為-9.33）、觀眾席通道寬度適宜（ $t$  值為-9.11）；而現場觀眾對於臺南棒球場之設施感到滿意者（未達顯著水準），

僅有公共電話數量的充足性（ $t$  值為1.14）以及公共電話的設置（ $t$  值為0.49）。各設施項目詳細滿意度與使用期望落差情形見下表4-28。

表4-28 中華職棒現場觀眾對臺南棒球場重視度與滿意度之落差分析表

變 項	重視度 平均值 (J)	滿意度 平均值(I)	差 (I-J)	相依樣本 t 檢定		滿意 與否
				t value	Sig. value	
<b>球場基礎設施</b>						
觀眾席座椅的設置	4.15	3.54	-0.61	-4.91	0.00*	否
觀眾席座椅的舒適度	4.38	3.18	-1.2	-8.84	0.00*	否
觀眾席通道寬度適宜	4.25	3.04	-1.21	-9.11	0.00*	否
觀眾席環境清潔程度	4.33	3.42	-0.91	-7.17	0.00*	否
廁所設施的設置	4.4	2.86	-1.54	-10.25	0.00*	否
廁所數量的充足性	4.38	2.97	-1.41	-9.33	0.00*	否
廁所環境清潔程度	4.38	2.9	-1.48	-9.36	0.00*	否
廣播系統的設置	4.03	3.37	-0.66	-4.57	0.00*	否
廣播系統音量適中	4.06	3.42	-0.64	-5.09	0.00*	否
週邊走廊上電視的設置	4.01	2.89	-1.12	-7.45	0.00*	否
球場景觀美感	4.24	3.49	-0.75	-6.73	0.00*	否
球場週邊環境美感	4.08	3.5	-0.58	-5.41	0.00*	否
球場動線規劃適宜	4.21	3.17	-1.04	-8.49	0.00*	否
觀賞球賽的視野	4.64	3.69	-0.75	-7.86	0.00*	否
球場環境安全性	4.39	3.29	-1.1	-9.36	0.00*	否
球場環境照明充足性	4.35	3.64	-0.71	-6.87	0.00*	否
<b>球場特殊設施</b>						
飲水機的設置	3.19	2.74	-0.45	-1.38	.012*	否
飲水機數量的充足性	3.22	2.9	-0.32	-2.83	.010*	否
公共電話的設置	2.88	3	0.12	0.49	.790	是
公共電話數量的充足性	2.99	3	0.01	1.14	.269	是
<b>球場安全設施</b>						
緊急救護站的設置	4.13	3.15	-0.98	-4.31	.000*	否
殘障設施的設置	4.06	3	-1.06	-3.69	.001*	否
逃生設備的設置	4.22	3.07	-1.15	-5.04	.000*	否
球場逃生設施的完備性	4.35	3.4	-0.95	-6.42	.000*	否
消防設備的設置	4.23	3.31	-0.92	-3.67	.001*	否
球場消防設施的完備性	4.29	3.35	-0.94	-6.44	.000*	否
緊急照明設施的設置	4.15	3.35	-0.8	-3.85	.001*	否

\*  $p < .05$

## 五、澄清湖棒球場

在澄清湖棒球場方面，其實際體驗滿意度平均值減去重視度平均值差值大多小於 0，差距最大的五個設施項目依序為廁所環境清潔程度（差值為-0.88）、觀眾席座椅的舒適度（差值為-0.84）、廁所數量的充足性（差值為-0.81）、球場內週邊走廊上電視的設置（差值為-0.8）、觀眾席環境清潔程度（差值為-0.8）；而大於 0 者僅有公共電話的設置（差值為0.28）以及公共電話數量的充足性（差值為0.2）。而澄清湖棒球場內並無設置無線上網環境，球場本身亦無附設停車相關設施，因此無法得知現場觀眾對這些設施之使用滿意程度。

若再將重視程度平均值與使用滿意度平均值進行相依樣本  $t$  檢定，並將顯著水準訂於.05，結果顯示出現場觀眾對於澄清湖棒球場之設施大多感到明顯不滿意，依  $t$  值大小排序前五項設施項目為廁所環境清潔程度（ $t$  值為-9.26）、廁所設施的設置（ $t$  值為-7.87）、球場環境安全性（ $t$  值為-7.62）、觀眾席通道寬度適宜（ $t$  值為-7.33）、觀賞球賽的視野（ $t$  值為-7.23）；而現場觀眾對於澄清湖棒球場之設施感到滿意者（未達顯著水準），僅有公共電話數量的充足性（ $t$  值為1.53）以及公共電話的設置（ $t$  值為0.22）。各設施項目詳細滿意度與使用期望落差情形見下頁表4-29。

表4-29 中華職棒現場觀眾對澄清湖棒球場重視度與滿意度之落差分析表

變 項	重視度 平均值 (J)	滿意度 平均值(I)	差 (I-J)	相依樣本 t 檢定		滿意 與否
				t value	Sig. value	
<b>球場基礎設施</b>						
觀眾席座椅的設置	4.16	3.54	-0.62	-5.66	.000*	否
觀眾席座椅的舒適度	4.26	3.42	-0.84	-7.01	.000*	否
觀眾席通道寬度適宜	4.26	3.58	-0.68	-7.33	.000*	否
觀眾席環境清潔程度	4.33	3.53	-0.8	-6.78	.000*	否
廁所設施的設置	4.3	3.53	-0.77	-7.87	.000*	否
廁所數量的充足性	4.25	3.44	-0.81	-6.89	.000*	否
廁所環境清潔程度	4.37	3.49	-0.88	-9.26	.000*	否
廣播系統的設置	4.01	3.49	-0.52	-4.76	.000*	否
廣播系統音量適中	4.04	3.53	-0.51	-4.55	.000*	否
大型電子顯示幕的設置	4.38	3.59	-0.79	-6.58	.000*	否
週邊走廊上電視的設置	4.1	3.31	-0.8	-6.16	.000*	否
球場景觀美感	4.23	3.77	-0.46	-5.33	.000*	否
球場週邊環境美感	4.07	3.6	-0.47	-4.45	.000*	否
球場動線規劃適宜	4.12	3.56	-0.56	-6.47	.000*	否
觀賞球賽的視野	4.53	3.93	-0.6	-7.23	.000*	否
球場環境安全性	4.38	3.69	-0.69	-7.62	.000*	否
球場環境照明充足性	4.38	3.99	-0.39	-4.58	.000*	否
<b>球場特殊設施</b>						
飲水機的設置	3.21	2.94	-0.27	-2.56	.015*	否
飲水機數量的充足性	3.01	2.93	-0.08	-3.04	.004*	否
公共電話的設置	2.78	3.06	0.28	0.22	.831	是
公共電話數量的充足性	2.77	2.97	0.2	1.53	.136	是
<b>球場安全設施</b>						
緊急救護站的設置	3.96	3.38	-0.58	-3.38	.002*	否
殘障設施的設置	3.77	3.23	-0.54	-2.65	.012*	否
逃生設備的設置	4.16	3.37	-0.79	-5.51	.000*	否
球場逃生設施的完備性	4.27	3.5	-0.77	-6.45	.000*	否
消防設備的設置	4.12	3.4	-0.72	-4.7	.000*	否
球場消防設施的完備性	4.23	3.49	-0.74	-6.24	.000*	否
緊急照明設施的設置	4.14	3.49	-0.65	-5.12	.000*	否

\*  $p < .05$



## 第五節 現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之綜合分析

本節內容旨在利用重要－表現程度分析法（IPA）進行分析，將中華職棒現場觀眾對球場設施之使用期望為重視程度，而將實際使用後之滿意度視為表現程度，另外，又以設施使用前之重視度為縱軸（Y軸），實際使用後之滿意度為橫軸（X軸），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。再將「設施使用前之重視度」總平均值與「實際使用後之滿意度」總平均值為座標軸之原點，以X、Y軸切割成四個象限，即所謂的IPA模式圖。職棒球場設施使用之各屬性在IPA 模式圖中的座落位置，可以瞭解該設施應該保持或加強的優缺點，以作為日後改善之參考依據。

為了進一步了解現場觀眾對球場設施使用的重視度與滿意度，本節共分為：一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場，並分別就「球場停車設施」、「球場基礎設施」、「球場特殊設施」及「球場安全設施」四構面進行分析探討，輔以圖4-1至4-17詳加敘述。

### 一、天母棒球場

#### （一）球場停車設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-1得知，天母棒球場在「停車設施」的構面中，「停車場車輛疏散速度」因素落在A象限，表示現場觀眾對該項因素具有高重視及高滿意

度，應繼續保持；「球場附設停車場」、「停車場車位數量」二個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「停車場人車分離規劃」因素落在D象限上，表示現場觀眾對該項因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

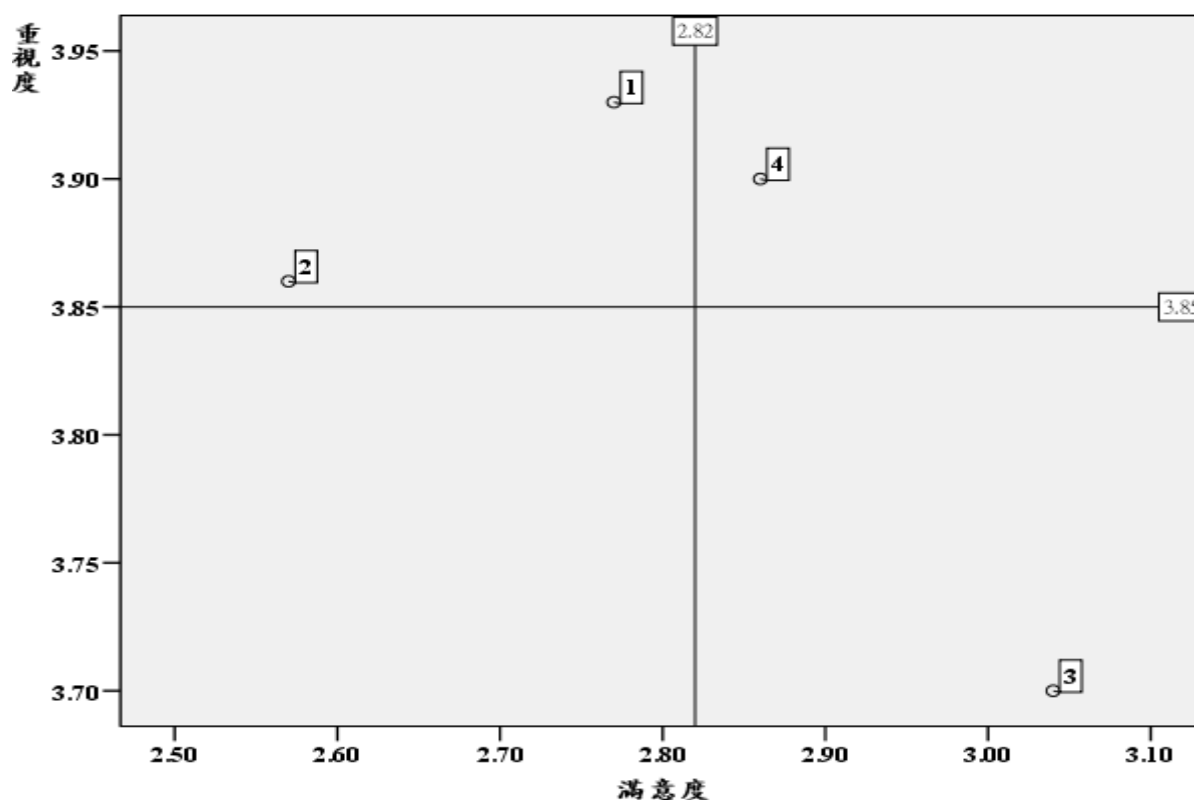


圖 4-1 天母棒球場停車設施 IPA 模式圖

註：1.球場附設停車場 2.停車場車位數量 3.停車場人車分離規劃  
4.停車場車輛疏散速度

## (二) 球場基礎設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-2得知，天母棒球場在「基礎設施」的構面中，「觀眾席環境清潔程度」、「球場環境安全性」、「球場環境照明充足性」及「球場動線規劃適宜」四個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高

滿意度，應繼續保持；「廁所設施的設置」、「大型電子顯示幕的設置」、「廁所環境清潔程度」、「觀賞球賽的視野」、「觀眾席座椅的舒適度」、「觀眾席通道寬度適宜」及「廁所數量的充足性」七個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「廣播系統的設置」、「週邊走廊電視的設置」及「廣播系統音量適中」三個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其優先順序低於B象限之設施；「觀眾席座椅的設置」、「球場景觀美感」及「球場週邊環境美感」三個因素落在D象限上，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

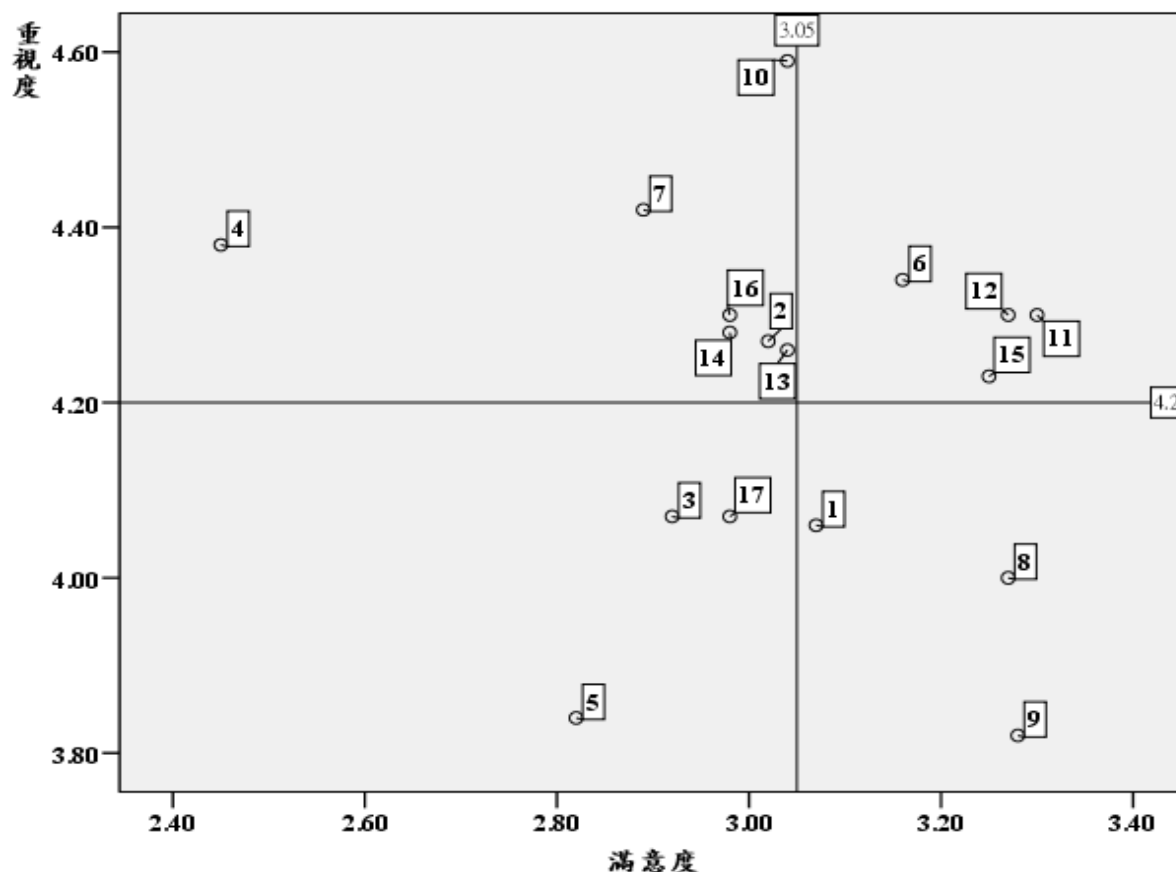


圖 4-2 天母棒球場基礎設施 IPA 模式圖

註：1.觀眾席座椅的設置 2.廁所設施的設置 3.廣播系統的設置  
 4.大型電子顯示幕的設置 5.週邊走廊電視的設置 6.觀眾席環境清潔程度 7.廁所環境清潔程度 8.球場景觀美感 9.球場週邊環境美感 10.觀賞球賽的視野 11.球場環境安全性 12.球場環境照明充足性 13.觀眾席座椅的舒適度 14.觀眾席通道寬度適宜 15.球場動線規劃適宜 16.廁所數量的充足性 17.廣播系統音量適中

### (三) 球場特殊設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-3得知，天母棒球場在「特殊設施」的構面中，「飲水機數量的充足性」因素落在A象限，表示現場觀眾對該項因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「飲水機的設置」因素落在B象限，顯示現場觀眾對該項因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「公共電話的設置」因素落在C象限，顯示現場觀眾對該項因素具有低重視

及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序低於B象限之設施；「公共電話數量的充足性」因素落在D象限上，表示現場觀眾對該項因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

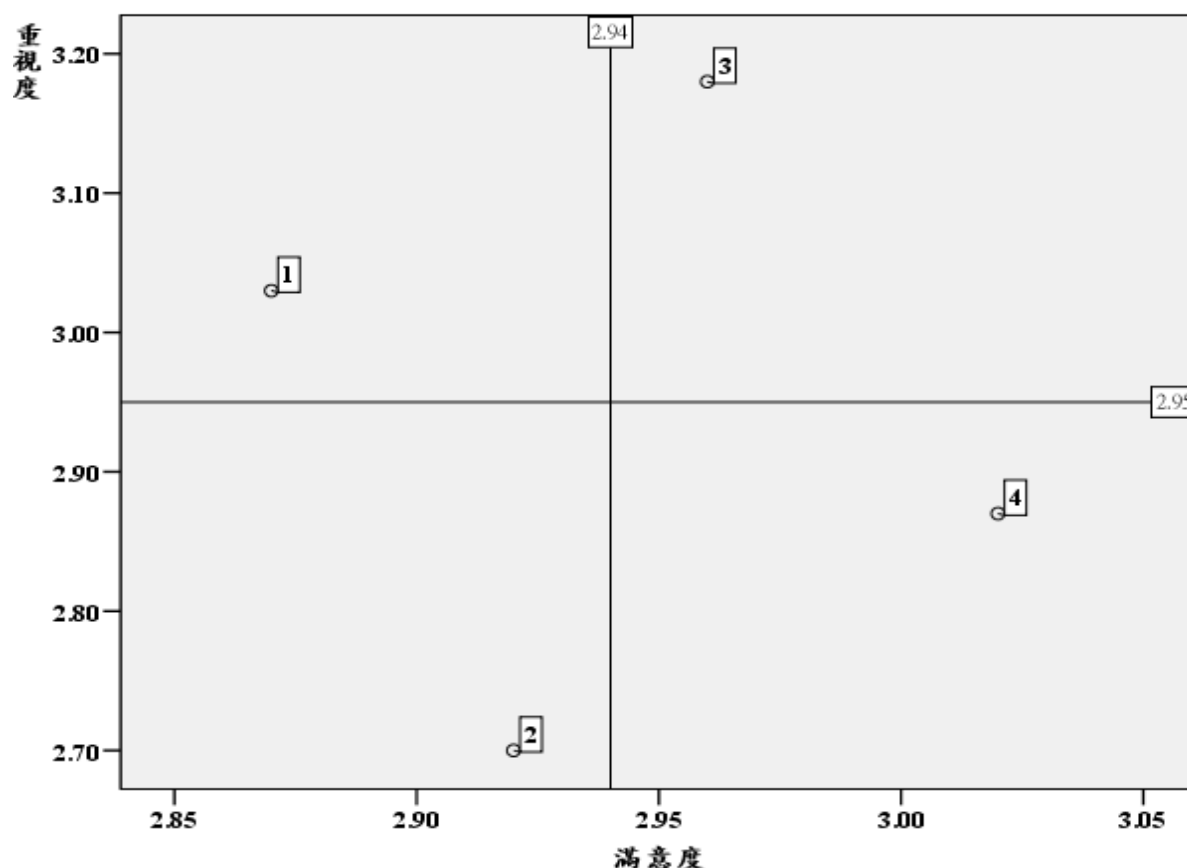


圖 4-3 天母棒球場特殊設施 IPA 模式圖

註： 1.飲水機的設置 2.公共電話的設置 3.飲水機數量的充足性  
4.公共電話數量的充足性

#### (四) 球場安全設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-4得知，天母棒球場在「安全設施」的構面中，「球場消防設施的完備性」及「球場逃生設施的完備性」兩個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「逃生設備的設置」

因素落在A、B象限之間，表示現場觀眾對此項因素有高度重視及中度滿意的情形；「消防設備的設置」因素落在B象限，顯示現場觀眾對該因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「緊急救護站的設置」及「緊急照明設施的設置」兩個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序較B象限之設施低；「殘障設施的設置」因素落在D象限上，表示現場觀眾對該項因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

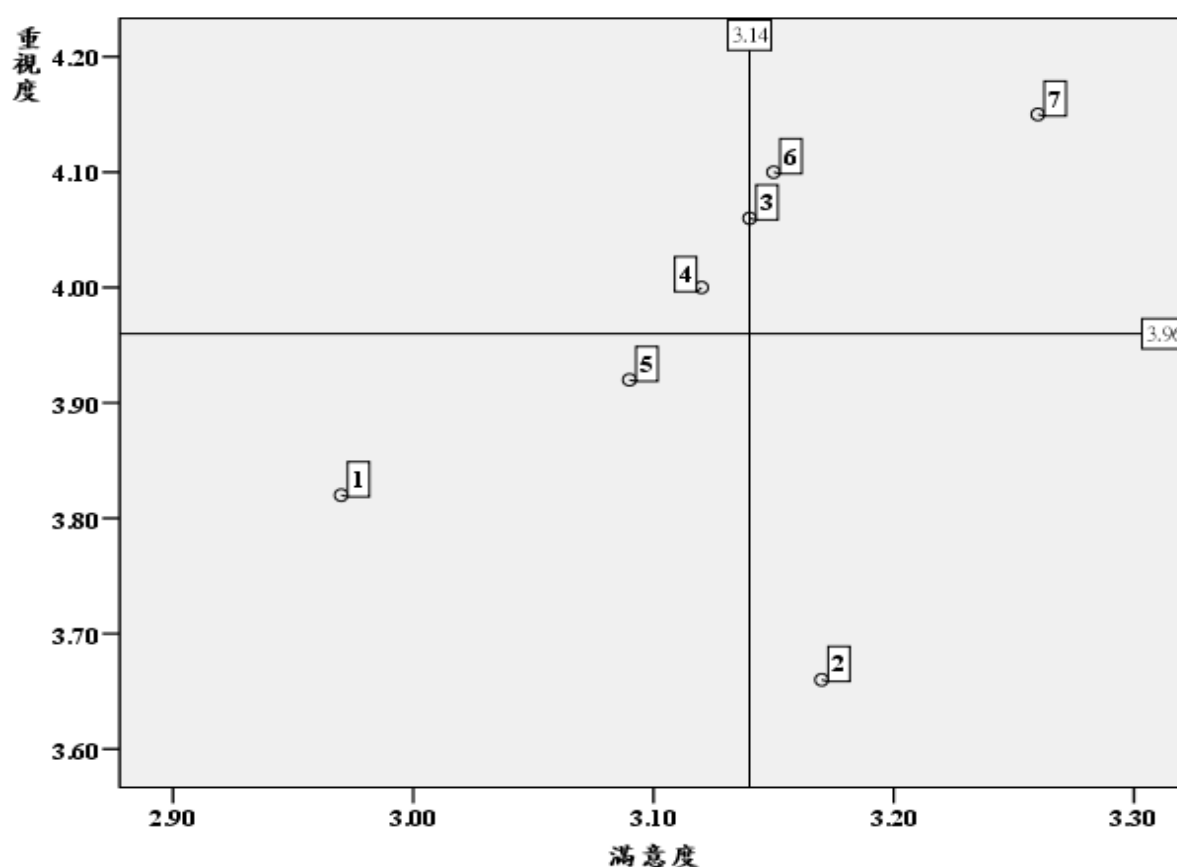


圖 4-4 天母棒球場安全設施 IPA 模式圖

註：1.緊急救護站的設置 2.殘障設施的設置 3.逃生設備的設置

4.消防設備的設置 5.緊急照明設施的設置 6.球場消防設施的完備性 7.球場逃生設施的完備性

## 二、新莊棒球場

### (一) 球場停車設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-5得知，新莊棒球場在「停車設施」的構面中，「球場附設停車場」及「停車場人車分離規劃」因素落在A、D象限之間，表示現場觀眾對這些因素具有中度重視及高度滿意之情形；「停車場車輛疏散速度」因素落在B象限，顯示現場觀眾對該項因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「停車場車位數量」因素落在C象限上，顯示現場觀眾對該項因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序低於B象限之設施。

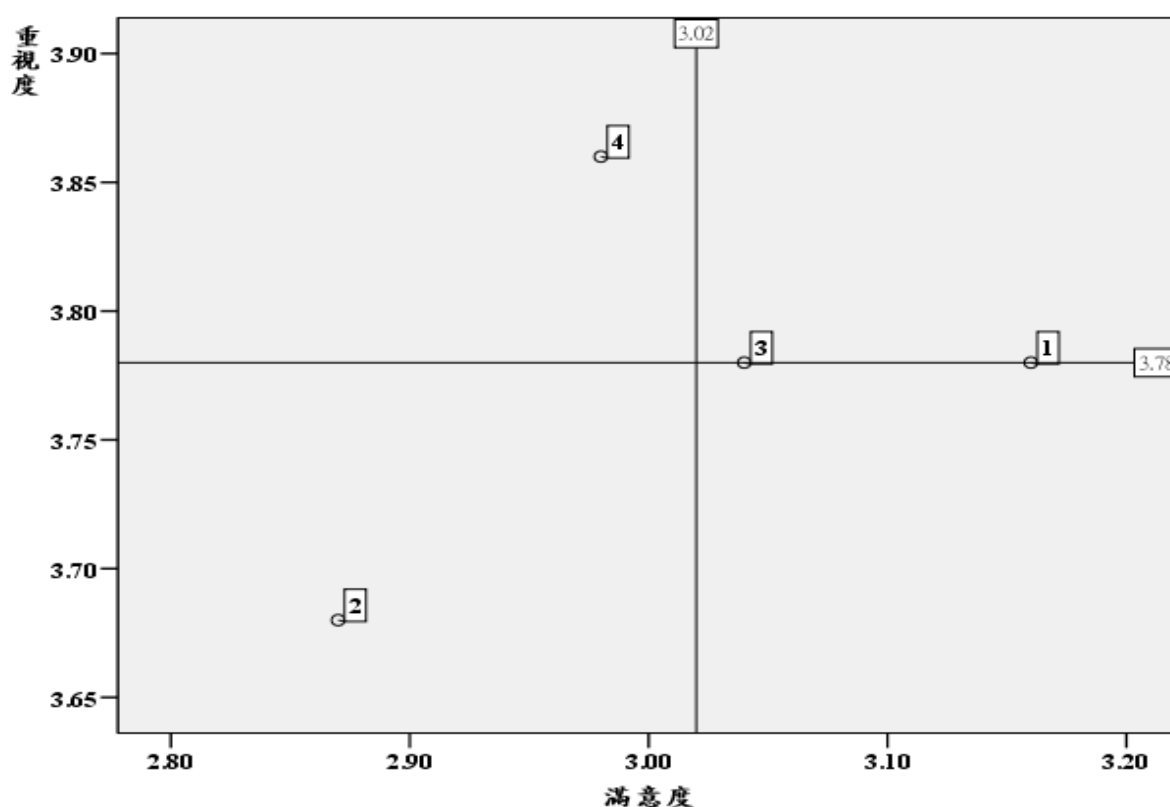


圖 4-5 新莊棒球場停車設施 IPA 模式圖

註：1.球場附設停車場 2.停車場車位數量 3.停車場人車分離規劃  
4.停車場車輛疏散速度

## (二) 球場基礎設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-6得知，新莊棒球場在「基礎設施」的構面中，「觀眾席座椅的設置」、「廁所設施的設置」、「觀眾席環境清潔程度」、「觀賞球賽的視野」、「球場環境照明充足性」及「廁所數量的充足性」六個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「大型電子顯示幕的設置」、「廁所環境清潔程度」、「觀眾席座椅的舒適度」及「觀眾席通道寬度適宜」四個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「球場動線規劃適宜」因素落在B、C象限之間，表示現場觀眾對該項因素有中度重視及低度滿意之情形；「廣播系統的設置」、「週邊走廊電視的設置」、「球場環境安全性」及「廣播系統音量適中」四個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其優先順序低於B象限之設施；「球場景觀美感」及「球場週邊環境美感」兩個因素落在D象限上，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。



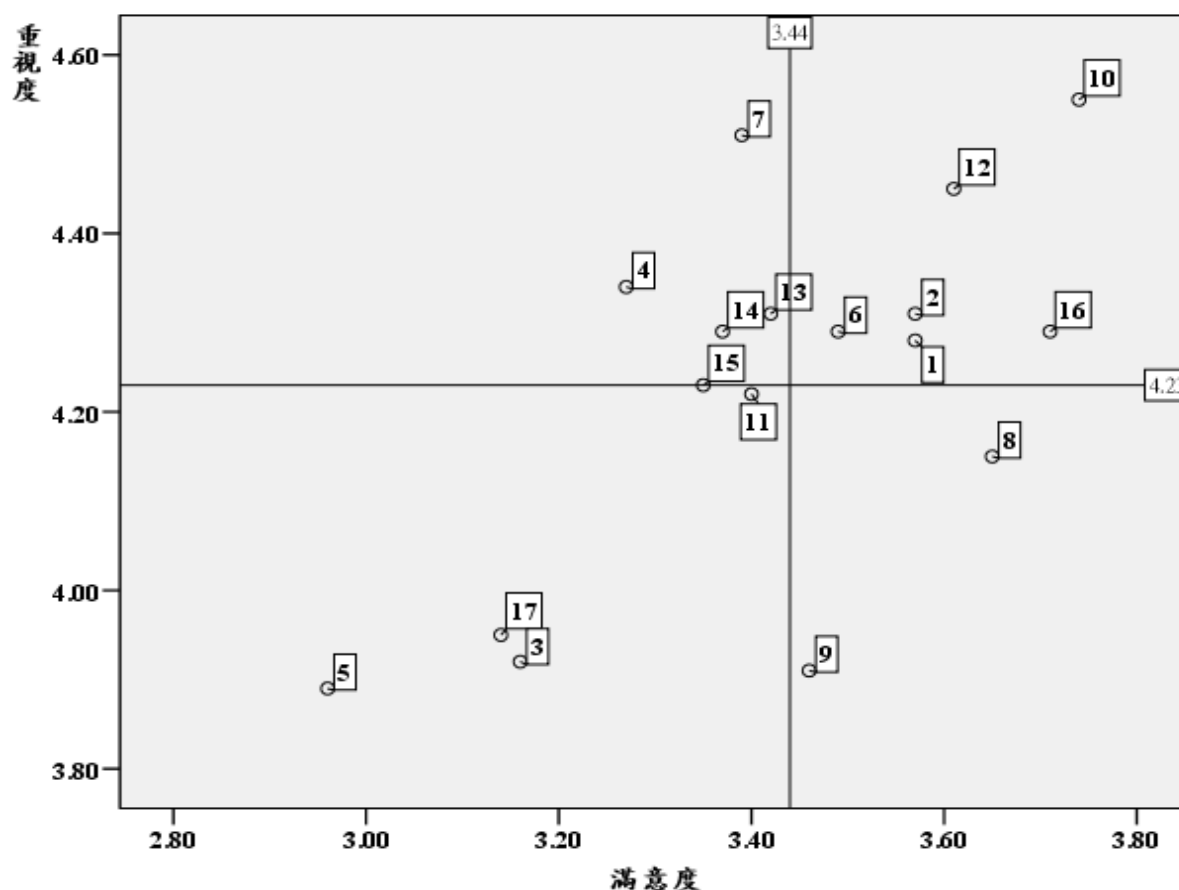


圖 4-6 新莊棒球場基礎設施 IPA 模式圖

註：1.觀眾席座椅的設置 2.廁所設施的設置 3.廣播系統的設置  
 4.大型電子顯示幕的設置 5.週邊走廊電視的設置 6.觀眾席環境清潔程度 7.廁所環境清潔程度 8.球場景觀美感 9.球場週邊環境美感 10.觀賞球賽的視野 11.球場環境安全性 12.球場環境照明充足性 13.觀眾席座椅的舒適度 14.觀眾席通道寬度適宜 15.球場動線規劃適宜 16.廁所數量的充足性 17.廣播系統音量適中

### (三) 球場特殊設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-7得知，新莊棒球場在「特殊設施」的構面中，「飲水機的設置」及「飲水機數量的充足性」兩個因素落在B象限，顯示現場觀眾這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「公共電話的設置」及「公共電話數量的充足性」兩個因素落在D象限，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現

場觀眾，可能有供給過度的情況。

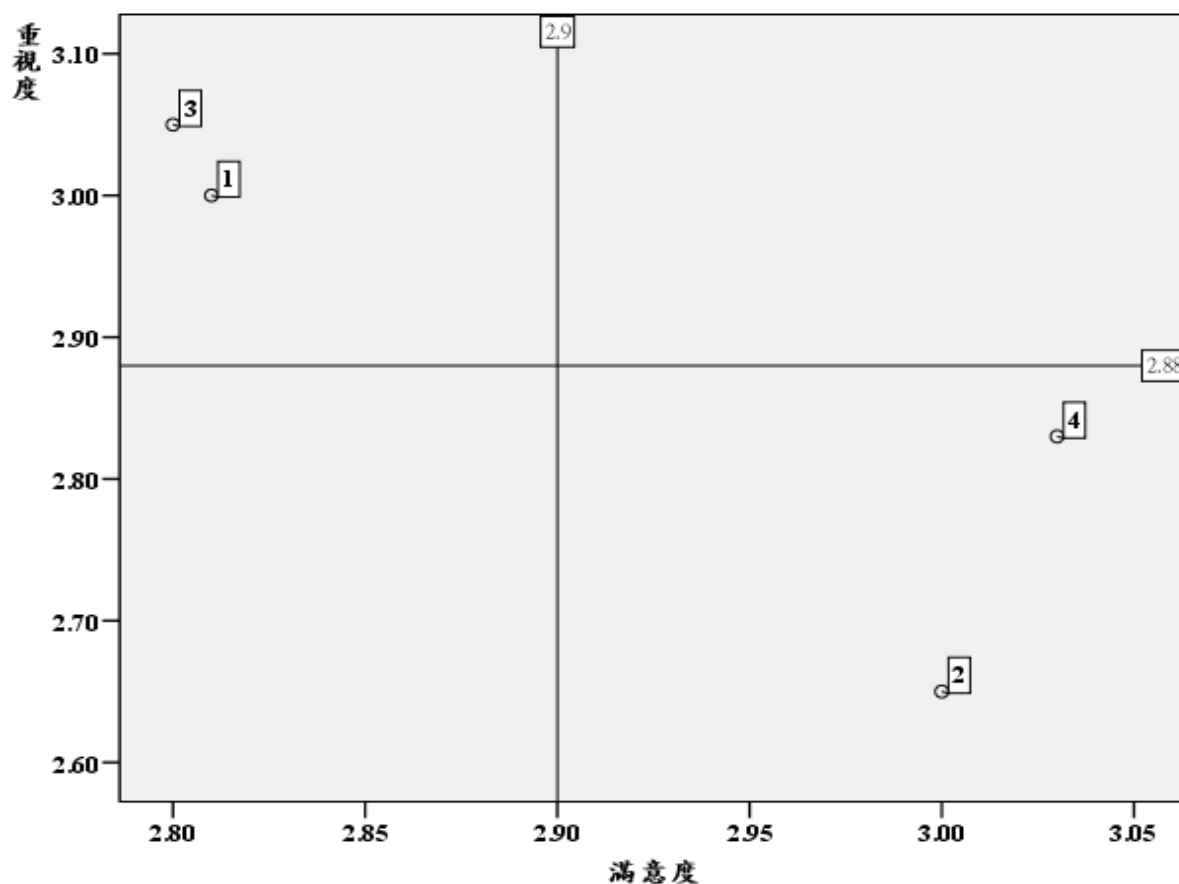


圖 4-7 新莊棒球場特殊設施 IPA 模式圖

註：1.飲水機的設置 2.公共電話的設置 3.飲水機數量的充足性  
4.公共電話數量的充足性

#### (四) 球場安全設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-8得知，新莊棒球場在「安全設施」的構面中，「逃生設備的設置」、「球場消防設施的完備性」及「球場逃生設施的完備性」三個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「緊急救護站的設置」、「殘障設施的設置」及「緊急照明設施的設置」三個因素落在C象限，顯示現場觀眾對該設施具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序較B象限之設施低；「消

防設備的設置」因素落在C、D象限之間，顯示現場觀眾對此項因素有低度重視及中度滿意之情形。

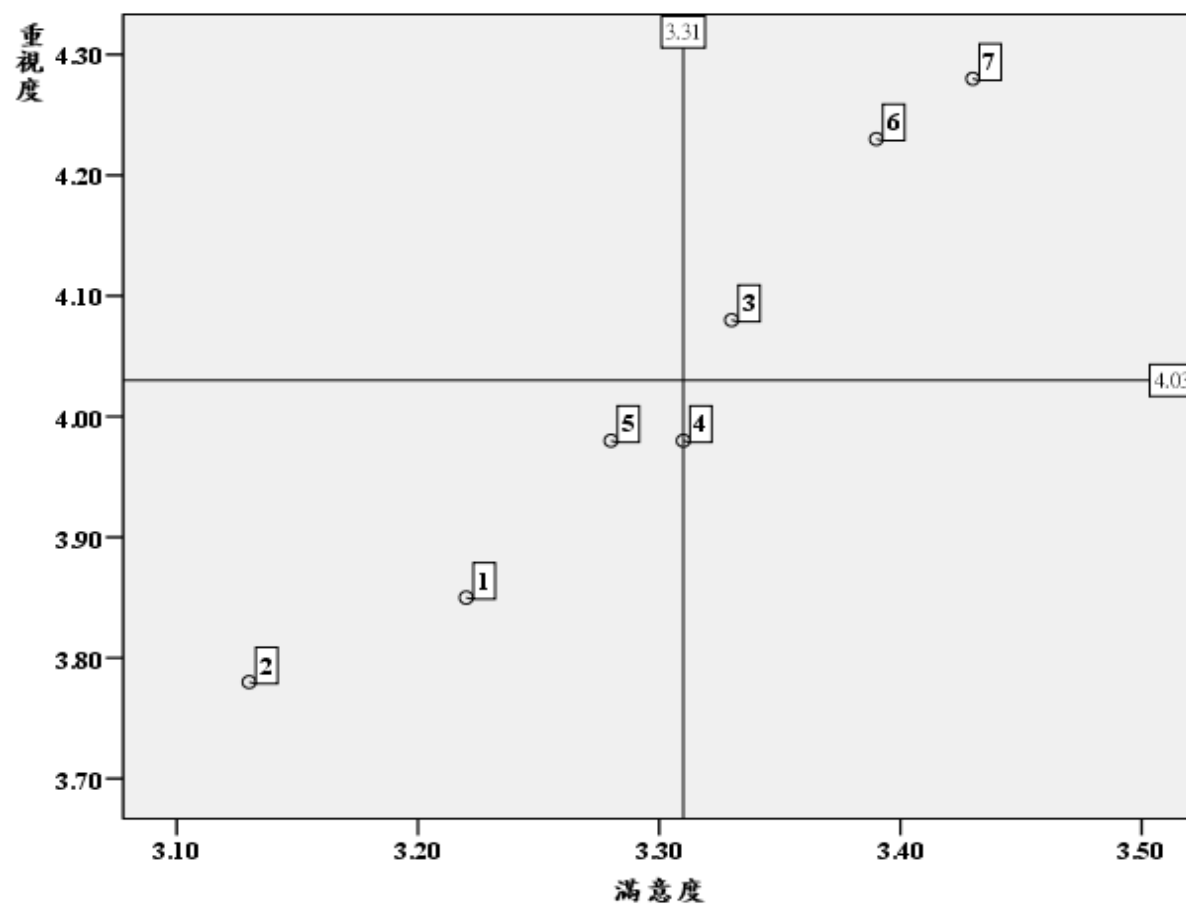


圖 4-8 新莊棒球場安全設施 IPA 模式圖

註：1.緊急救護站的設置 2.殘障設施的設置 3.逃生設備的設置  
4.消防設備的設置 5.緊急照明設施的設置 6.球場消防設施的完備性 7.球場逃生設施的完備性

### 三、臺中棒球場

由於臺中棒球場並未附設停車場之相關設施，研究者無從得知現場觀眾對球場停車設施之使用後滿意度，因此，無法進行球場停車設施使用期望與滿意度IPA分析，僅能呈現球場基礎設施、球場特殊設施以及球場安全設施部份之使用期望與滿意度IPA分析。

#### (一) 球場基礎設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-9得知，臺中棒球場在「基礎設施」的構面中，「觀賞球賽的視野」、「球場環境安全性」及「球場環境照明充足性」三個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「廁所設施的設置」、「觀眾席環境清潔程度」、「廁所環境清潔程度」、「觀眾席座椅的舒適度」、「觀眾席通道寬度適宜」及「廁所數量的充足性」六個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「觀眾席座椅的設置」及「球場景觀美感」兩個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其優先順序低於B象限之設施；「廣播系統的設置」、「球場週邊環境美感」、「球場動線規劃適宜」及「廣播系統音量適中」四個因素落在D象限上，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

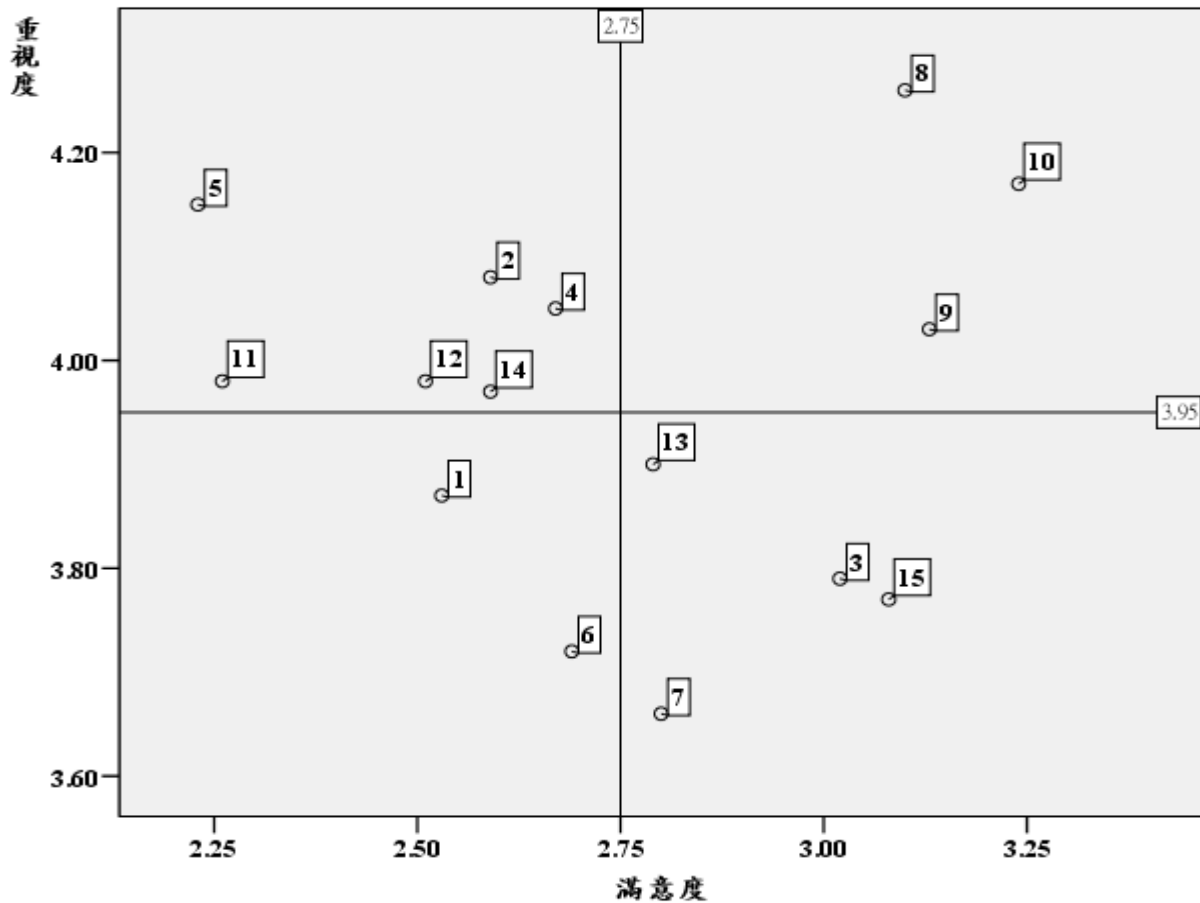


圖 4-9 臺中棒球場基礎設施 IPA 模式圖

註：1.觀眾席座椅的設置 2.廁所設施的設置 3.廣播系統的設置  
 4.觀眾席環境清潔程度 5.廁所環境清潔程度 6.球場景觀美感  
 7.球場週邊環境美感 8.觀賞球賽的視野 9.球場環境安全性  
 10.球場環境照明充足性 11.觀眾席座椅的舒適度 12.觀眾席  
 通道寬度適宜 13.球場動線規劃適宜 14.廁所數量的充足性  
 15.廣播系統音量適中

## (二) 球場特殊設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-10得知，臺中棒球場在「特殊設施」的構面中，「飲水機的設置」因素落在A象限，表示現場觀眾對該項因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「飲水機數量的充足性」因素落在B象限，顯示現場觀眾對此項因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「公共電話的設置」及「公共電話數量的充足性」二個因素落在D象限，表示現

場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

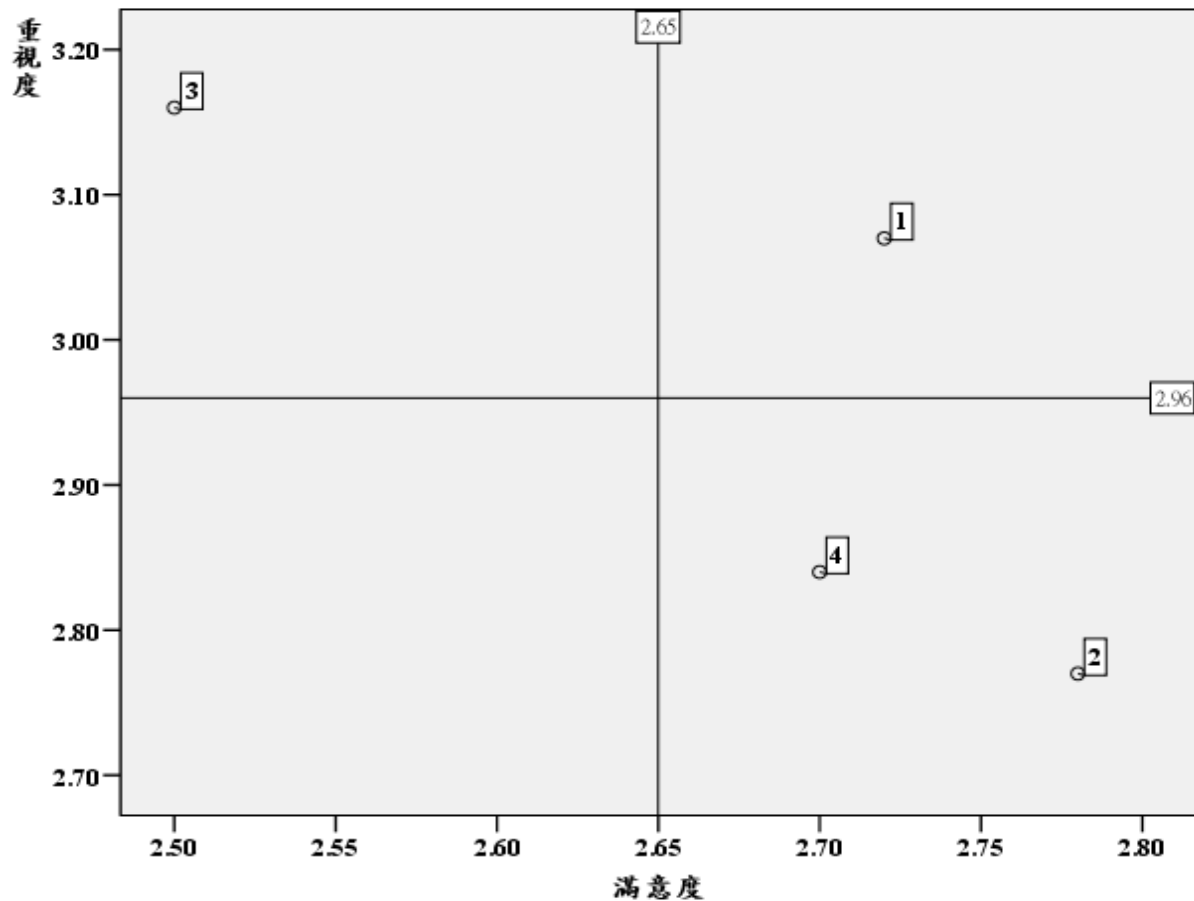


圖 4-10 臺中棒球場特殊設施 IPA 模式圖

註：1.飲水機的設置 2.公共電話的設置 3.飲水機數量的充足性  
4.公共電話數量的充足性

### (三) 球場安全設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-11得知，臺中棒球場在「安全設施」的構面中，「逃生設備的設置」及「球場逃生設施的完備性」二個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「消防設備的設置」及「球場消防設施的完備性」兩個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；另外，「殘

障設施的設置」及「緊急照明設施的設置」兩個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序較B象限之設施低；「緊急救護站的設置」因素落在D象限，顯示現場觀眾對此項因素具有低重視及高滿意度，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

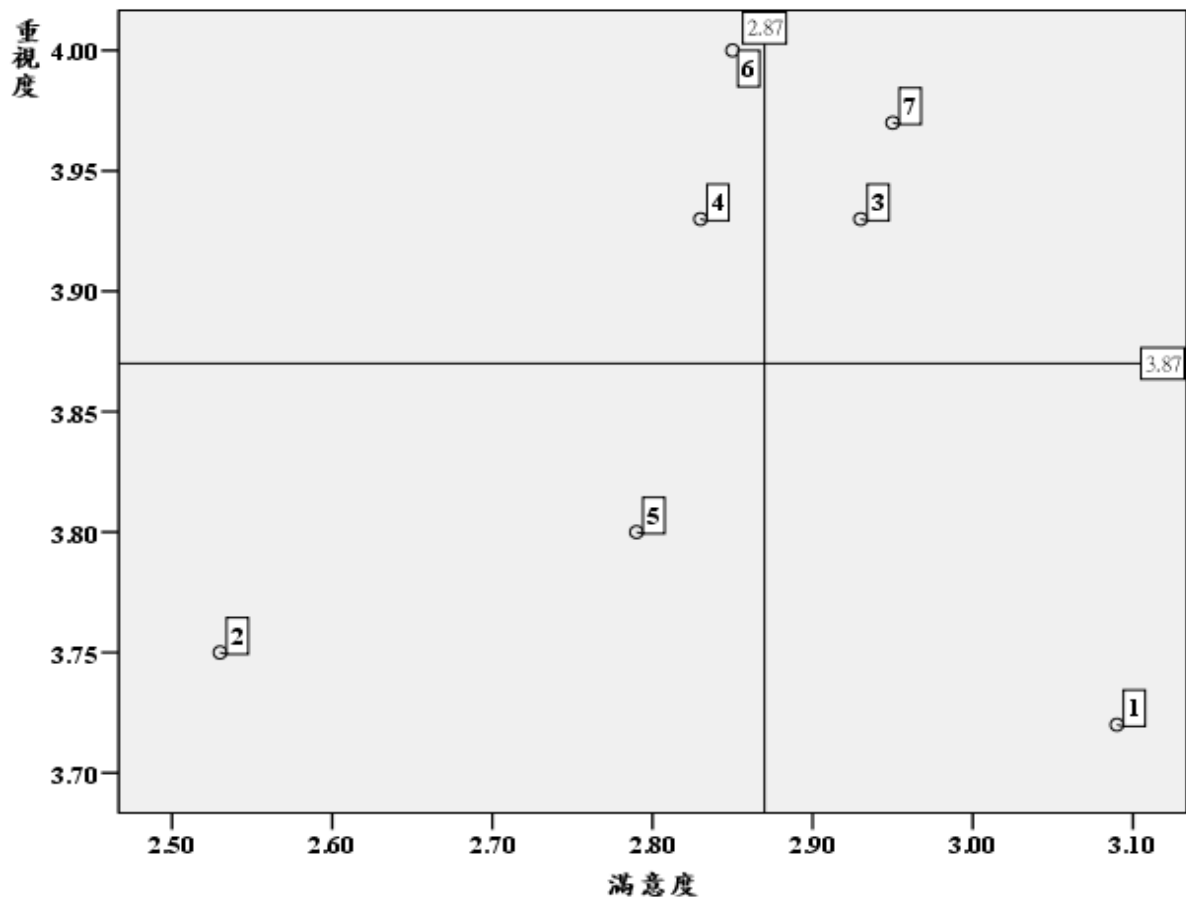


圖 4-11 臺中棒球場安全設施 IPA 模式圖

註：1.緊急救護站的設置 2.殘障設施的設置 3.逃生設備的設置  
4.消防設備的設置 5.緊急照明設施的設置 6.球場消防設施的完備性 7.球場逃生設施的完備性

#### 四、臺南棒球場

由於臺南棒球場並未附設停車場之相關設施，研究者無從得知現場觀眾對球場停車設施之使用後滿意度，因此，無法進行球場停車設施使用期

望與滿意度IPA分析，僅能呈現球場基礎設施、球場特殊設施以及球場安全設施部份之使用期望與滿意度IPA分析。

#### (一) 球場基礎設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-12得知，臺南棒球場在「基礎設施」的構面中，「觀眾席環境清潔程度」、「觀賞球賽的視野」、「球場環境安全性」及「球場環境照明充足性」四個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「廁所設施的設置」、「廁所環境清潔程度」、「觀眾席座椅的舒適度」及「廁所數量的充足性」四個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「週邊走廊電視的設置」、「觀眾席通道寬度適宜」及「球場動線規劃適宜」三個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其優先順序低於B象限之設施；「觀眾席座椅的設置」、「廣播系統的設置」、「球場景觀美感」、「球場週邊環境美感」及「廣播系統音量適中」五個因素落在D象限上，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。



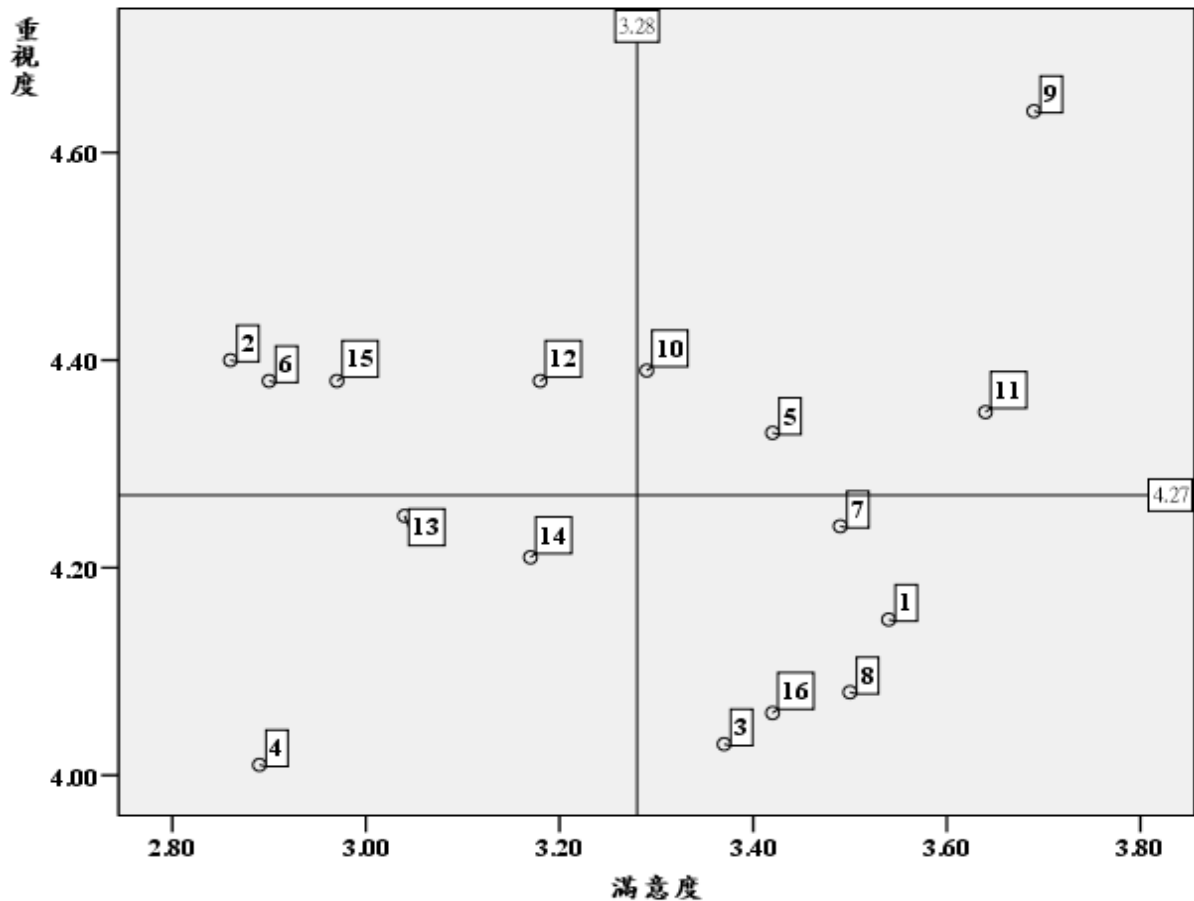


圖 4-12 臺南棒球場基礎設施 IPA 模式圖

註：1.觀眾席座椅的設置 2.廁所設施的設置 3.廣播系統的設置  
 4.週邊走廊電視的設置 5.觀眾席環境清潔程度 6.廁所環境  
 清潔程度 7.球場景觀美感 8.球場週邊環境美感 9.觀賞球賽  
 的視野 10.球場環境安全性 11.球場環境照明充足性 12.觀眾席  
 座椅的舒適度 13.觀眾席通道寬度適宜 14.球場動線規劃適宜  
 15.廁所數量的充足性 16.廣播系統音量適中

## (二) 球場特殊設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-13得知，臺南棒球場在「特殊設施」的構面中，「飲水機的設置」及「飲水機數量的充足性」因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「公共電話的設置」及「公共電話數量的充足性」二個因素落在D象限上，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現

場觀眾，可能有供給過度的情況。

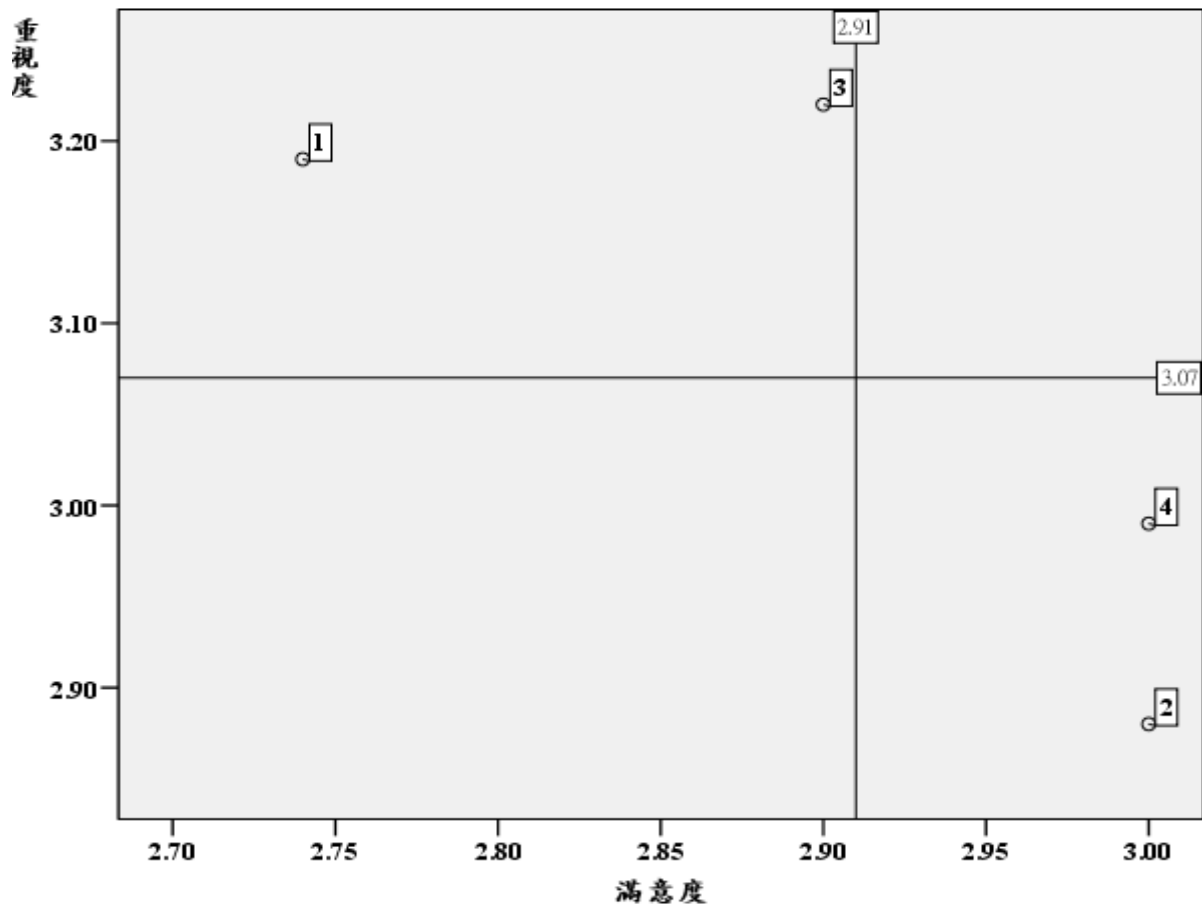


圖 4-13 臺南棒球場特殊設施 IPA 模式圖

註：1.飲水機的設置 2.公共電話的設置 3.飲水機數量的充足性  
4.公共電話數量的充足性

### (三) 球場安全設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-14得知，臺南棒球場在「安全設施」的構面中，「消防設備的設置」、「球場消防設施的完備性」及「球場逃生設施的完備性」三個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「逃生設備的設置」因素落在B象限，顯示現場觀眾對該項因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「緊急救護站的設置」及「殘障設施的設置」兩個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這

些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序較B象限之設施低；「緊急照明設施的設置」因素落在D象限上，表示現場觀眾對該項因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

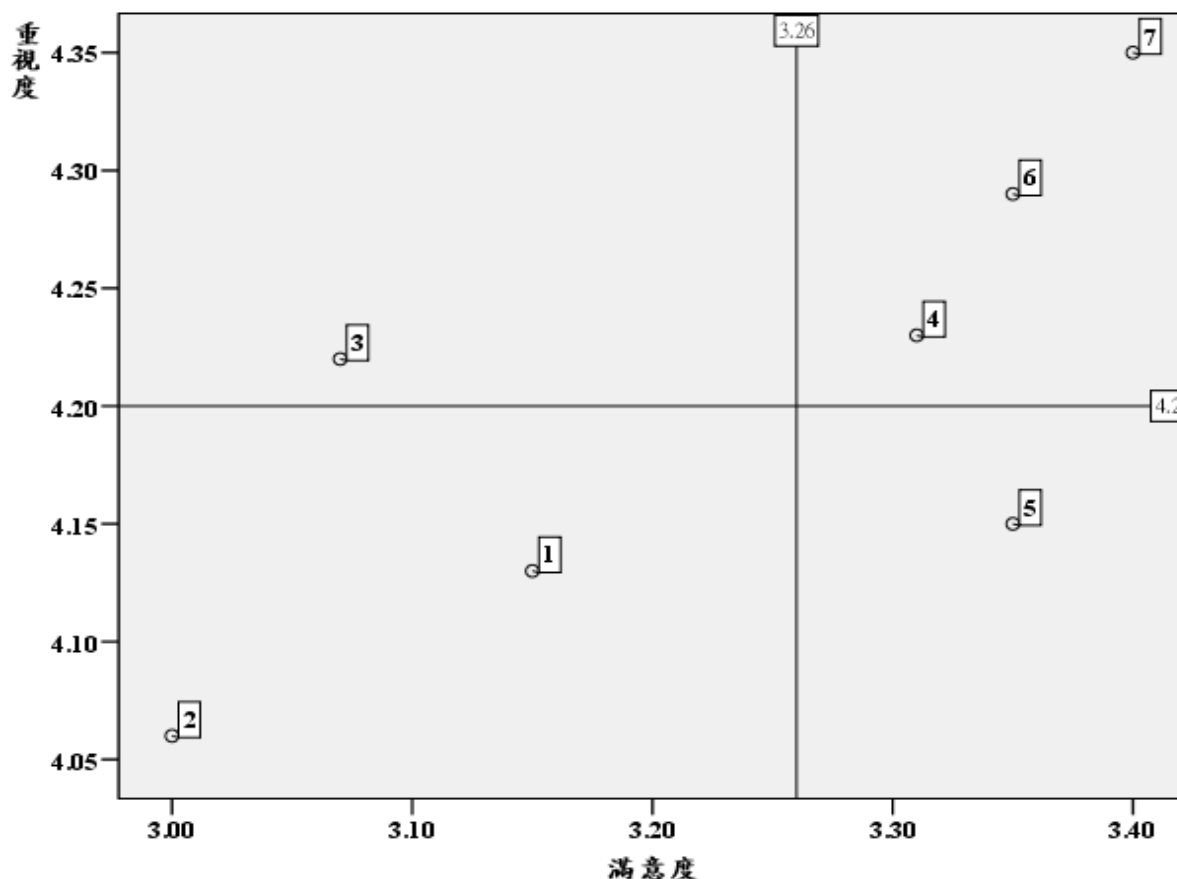


圖 4-14 臺南棒球場安全設施 IPA 模式圖

註：1.緊急救護站的設置 2.殘障設施的設置 3.逃生設備的設置  
4.消防設備的設置 5.緊急照明設施的設置 6.球場消防設施的完備性 7.球場逃生設施的完備性

## 五、澄清湖棒球場

由於澄清湖棒球場並未附設停車場之相關設施，研究者無從得知現場觀眾對球場停車設施之使用後滿意度，因此，無法進行球場停車設施使用期望與滿意度IPA分析，僅能呈現球場基礎設施、球場特殊設施以及球場安

全設施部份之使用期望與滿意度IPA分析。

#### (一) 球場基礎設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-15得知，澄清湖棒球場在「基礎設施」的構面中，「大型電子顯示幕的設置」、「觀賞球賽的視野」、「球場環境安全性」、「球場環境照明充足性」四個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「觀眾席通道寬度適宜」因素落在A、B象限之間，表示現場觀眾對此項因素有高度重視及中度滿意之情形；「廁所設施的設置」、「觀眾席環境清潔程度」、「廁所環境清潔程度」及「觀眾席座椅的舒適度」四個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；「廁所數量的充足性」因素落在B、C象限之間，表示現場觀眾對此項因素有中度重視及低度滿意之情形；「觀眾席座椅的設置」、「廣播系統的設置」、「週邊走廊電視的設置」、「球場動線規劃適宜」及「廣播系統音量適中」五個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其優先順序低於B象限之設施；「球場景觀美感」及「球場週邊環境美感」兩個因素落在D象限，表示現場觀眾對這些因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

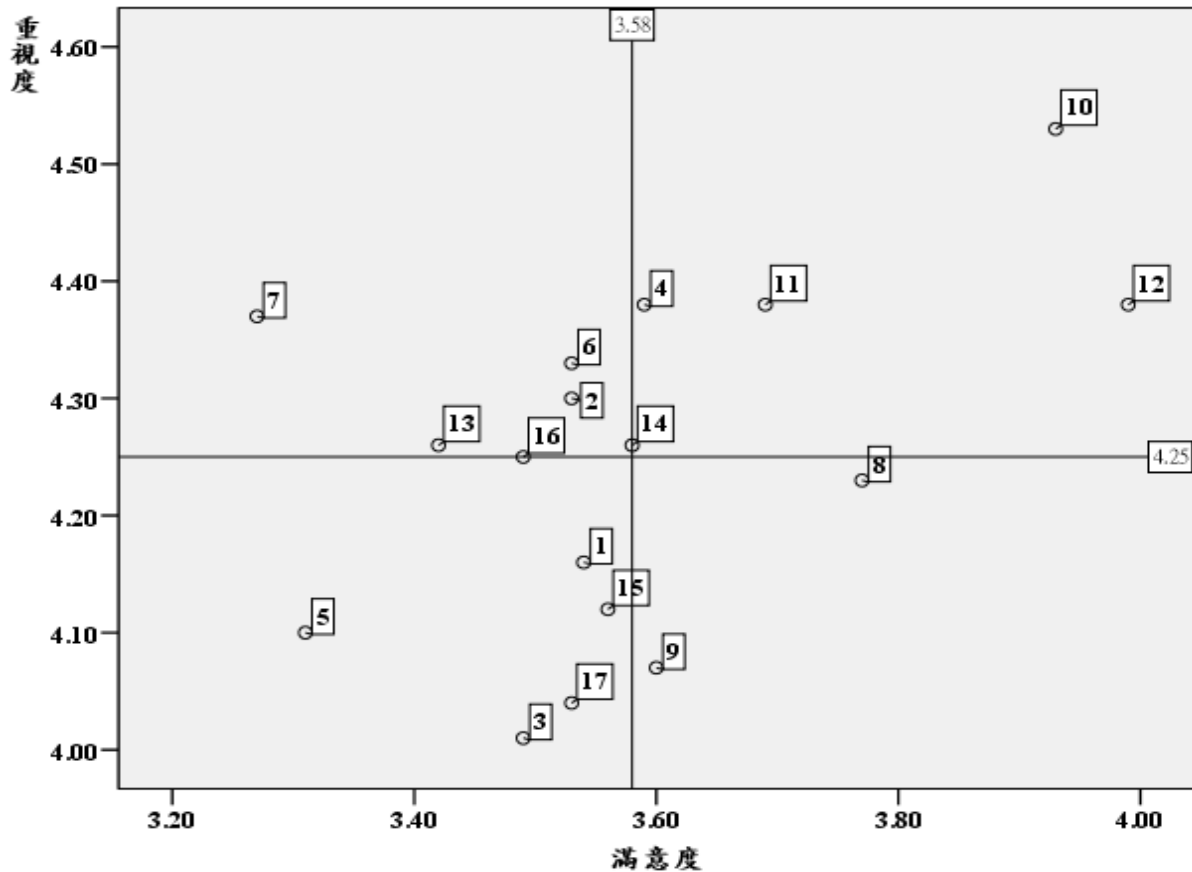


圖 4-15 澄清湖棒球場基礎設施 IPA 模式圖

註：1.觀眾席座椅的設置 2.廁所設施的設置 3.廣播系統的設置  
 4.大型電子顯示幕的設置 5.週邊走廊電視的設置 6.觀眾席環境清潔程度 7.廁所環境清潔程度 8.球場景觀美感 9.球場週邊環境美感 10.觀賞球賽的視野 11.球場環境安全性 12.球場環境照明充足性 13.觀眾席座椅的舒適度 14.觀眾席通道寬度適宜 15.球場動線規劃適宜 16.廁所數量的充足性 17.廣播系統音量適中

## (二) 球場特殊設施使用期望與滿意度IPA分析

由圖4-16得知，澄清湖棒球場在「特殊設施」的構面中，「飲水機的設置」及「飲水機數量的充足性」兩個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設施的實際滿意情形；

「公共電話數量的充足性」因素落在C、D象限之間，顯示現場觀眾對該項因素有低度重視及中度滿意之情形；「公共電話的設置」因素落在D象限，

表示現場觀眾對這項因素呈現低重視及高滿意情況，因此其實際使用後已能滿足現場觀眾，可能有供給過度的情況。

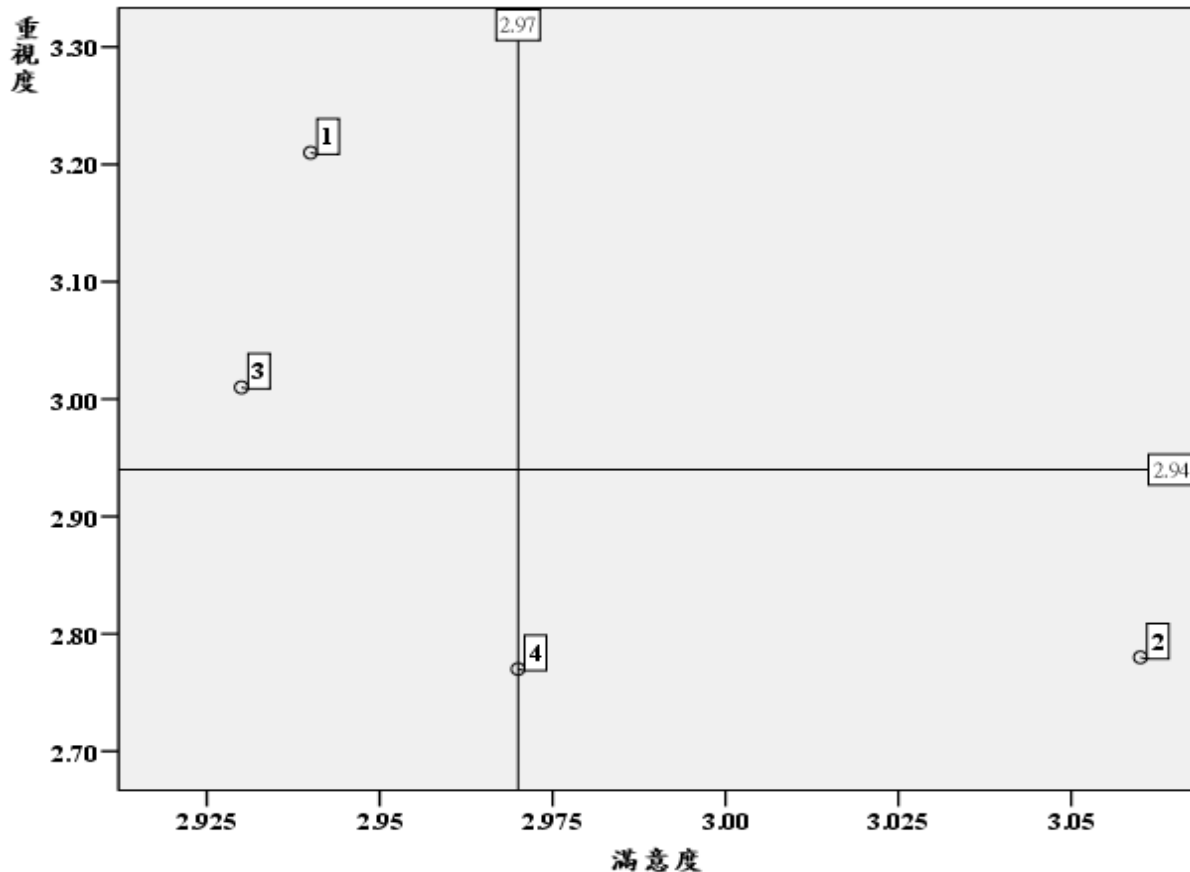


圖 4-16 澄清湖棒球場特殊設施 IPA 模式圖

註：1. 飲水機的設置 2. 公共電話的設置 3. 飲水機數量的充足性  
4. 公共電話數量的充足性

### (三) 球場安全設施使用期望與滿意度 IPA 分析

由圖4-17得知，澄清湖棒球場在「安全設施」的構面中，「緊急照明設施的設置」、「球場消防設施的完備性」及「球場逃生設施的完備性」三個因素落在A象限，表示現場觀眾對這些因素具有高重視及高滿意度，應繼續保持；「逃生設備的設置」及「消防設備的設置」二個因素落在B象限，顯示現場觀眾對這些因素具有高重視及低滿意度，表示需加強或改善其設

施的實際滿意情形；「緊急救護站的設置」及「殘障設施的設置」二個因素落在C象限，顯示現場觀眾對這些因素具有低重視及低滿意度，表示需改善其設施的表現情形，但其改善的優先順序較B象限之設施低。

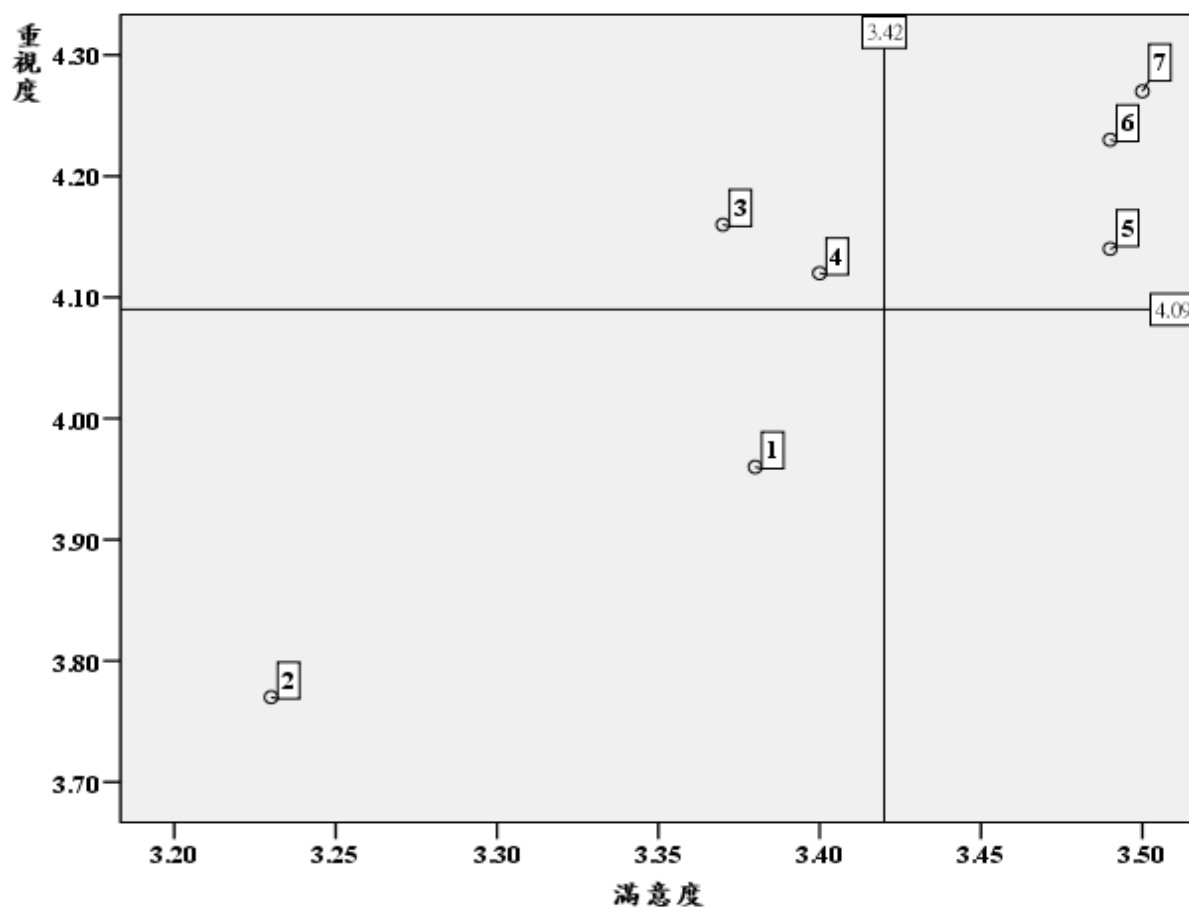


圖 4-17 澄清湖棒球場安全設施 IPA 模式圖

註：1.緊急救護站的設置 2.殘障設施的設置 3.逃生設備的設置  
4.消防設備的設置 5.緊急照明設施的設置 6.球場消防設施的完備性 7.球場逃生設施的完備性

## 第五章 討論

本章旨在針對研究結果進行綜合討論與分析。本章共包含五節，內容分為：第一節、中華職棒大聯盟現場觀眾之背景屬性；第二節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之現況；第三節、不同背景屬性現場觀眾在使用期望及滿意度之差異；第四節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度間之落差；第五節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之綜合分析。

### 第一節、中華職棒大聯盟現場觀眾之背景屬性

本節內容旨在討論中華職棒大聯盟現場觀眾之背景變項，分別就一、性別；二、年齡；三、職業；四、最高學歷；五、個人月收入；六、年進場頻率；七、支持球隊等七項加以敘述之。

#### 一、性別

根據本研究結果得知，職棒現場觀眾男性多於女性，男性比例約佔六成（63.1%）。此調查結果與呂宛蓁（2007）及林嵩棧（2008）對職棒現場觀眾之性別分布之分析相同，顯示國內職棒現場觀眾仍以男性居多。然而，根據研究者檢閱近年來（2000-2008年）我國以職棒現場觀眾為對象的研究發現（王志明，2006；王沛泳，2001；呂宛蓁，2007；林嵩棧，2008；洪司桓，2003；許文傑，2000；陳雅玲，2006；黃詩怡，2005；游松治，2006；趙政諭，2000），女性參與現場職棒賽事觀賞的百分比從2000-2003年的



20-30%到2005-2008年的40-50%，有逐漸增多的趨勢。根據行政院主計處統計資料，1997年到2006年十年間，女性平均月薪資成長與男性平均薪資差距漸趨縮小，顯示女性的經濟能力逐漸提升，因此，除了持續針對男性觀眾設計行銷活動，增加其進場觀賽意願之外，亦可嘗試站在女性立場考量及調整行銷策略，發掘更多女性觀眾進場看球。

## 二、年齡

從本研究樣本年齡分布結果發現，職棒現場觀眾的年齡分布以 15-24 歲最多 (45.1%)，其次為 25-34 歲 (43.8%)，兩者合計約佔九成的比例，顯示職棒現場觀眾以年輕及青壯年人口為主要的消費族群。這樣的結果雖然與過去研究年齡分布之情形相似 (王志明，2006；呂宛蓁，2007；洪司桓，2003；黃詩怡，2005；游松治，2006；趙政諭，2000)，但相較之下在 25-34 歲所佔的比例較多。根據內政部(2009)統計近十年兩性結婚年齡，2008 年臺灣男性平均結婚年齡為 32.9 歲，較十年前的 31.4 歲，增加 1.5 歲；去年臺灣女性平均結婚年齡則為 29.5 歲，與十年前 26.9 歲相比，也增加 2.6 歲。呂宛蓁 (2007) 認為，在婚姻與事業的羈絆下，民眾現場觀賞職棒賽事的頻率將隨年紀增長而降低，因此，研究者認為本研究在 25-34 歲所佔比例較多的原因在於目前國內追求高學歷以及結婚年齡逐漸往後延伸的趨勢，導致國人沒有婚姻及事業羈絆的年齡層日漸提高，也連帶影響到職棒現場觀眾年齡的分布。

### 三、職業

本研究結果顯示，職棒現場觀眾的職業以學生最多（46%），佔全體現場觀眾近五成，其次為服務業（15.6%）。此結果與王志明（2006）、林嵩棧（2008）、黃詩怡（2005）、游松治（2006）、趙政諭（2000）之研究發現相同。由此可知，學生為觀賞職棒之主要觀眾群，職棒聯盟及球團應持續關注於學生市場，尤其學生同儕間的影響力很大，透過呼朋引伴的效果將有效開拓市場；此外，許多職業為服務業的上班族，利用下班後及假日等空閒時間赴球場觀賞比賽，是個紓解壓力的良好管道，相較於學生族群，這些已有獨立經濟能力的觀眾擁有更佳的消費能力，有助於對周邊商品的消費貢獻。因此，球團經營者除了持續針對學生族群設計行銷活動之外，應可多加瞭解上班族的生活型態，規劃貼近其生活型態之活動，例如：OL 或西裝派對，以提升上班族群之進場意願。

### 四、最高學歷

本研究結果顯示，職棒現場觀眾的最高學歷以專科或大學所佔比例最高（73.5%），此結果與王志明（2006）、呂宛蓁（2007）、林嵩棧（2008）、洪司桓（2003）、黃詩怡（2005）、游松治（2006）、趙政諭（2000）之研究發現相同；其次為研究所以上（14.1%），此結果則與過去研究發現不同，過去研究結果最高學歷比例次多的是高中（職）。研究者認為，由於近幾年就業市場的緊縮以及追求高學歷的趨勢，使得國人就讀研究所的情況更為

普遍，依照時間順序檢閱過去的研究，亦發現最高學歷為研究所以上的比例有逐年增加的趨勢：趙政諭（2000）在其研究中指出，職棒現場觀眾有 2.3% 為研究所以上學歷；洪司桓（2003）在其研究中指出，職棒現場觀眾有 10.32% 為研究所以上學歷；林嵩棧（2008）在其研究中指出，職棒現場觀眾有 11% 為研究所以上學歷；根據內政部統計處（2009）的資料顯示，我國 97 年底 15 歲以上人口之教育程度，以大專以上者占 34.9% 最多，且比重逐年增加，近 10 年增加 18.5 個百分點。學歷為大專以上者以大學 351 萬 1 千人占 52.57% 較高、專科 237 萬 9 千人占 35.61% 次高、研究所 78 萬 9 千人占 11.82% 居第三，其中研究所、大學分別較 96 年底增加了 9.36%、6.99%，專科則較 96 年底略減 1.04%。另外，陳景森（1996）認為，教育程度較高者，對於健康及生活的品質較為重視，也比較願意付費去參與各種運動休閒活動。因此，學歷為專科或大學的族群為職棒現場觀賞的主要消費客群，學歷為研究所以上的族群或許是未來將持續成長且具有潛力的消費客群。

## 五、個人月收入

由研究結果可知，職棒現場觀眾的個人月收入以 15,000 元（含）以下所佔的比例最高（44.1%），其次為 15,001-30,000 元（24.8%），整體來說，各分組所佔的人數比例與月收入金額高低呈現反比的狀態，此結果與林嵩棧（2008）、游松治（2006）、趙政諭（2000）之研究發現相同。由於本研

究所調查的樣本將近五成為學生族群，學生並無獨立之經濟能力，因此在個人月收入的分布上，呈現與月收入金額高低反比的狀態。低經濟能力之學生族群為職棒現場觀賞的主要消費群，對於職棒聯盟而言，較不利於週邊商品的販售及行銷活動的規劃，是以，開發具有高消費能力族群並致力於提升球迷持續進場看球之意願，是未來職棒聯盟需要努力的部分。

## 六、年進場頻率

根據本研究結果得知，職棒現場觀眾年進場觀賞頻率以每年 3-5 場所佔比例最高(29.2%)，其次分別為每年 6-10 場(25.5%)、每年 1-2 場(20.8%)，以及每年 21 場（含）以上（10.4%），每年進場頻率在 10 場以下的現場觀眾佔了整體觀眾的七成五。此調查結果與王志明（2006）、呂宛蓁（2007）、黃詩怡（2005）、陳雅玲（2006）、游松治（2006）之研究結果相似，顯示目前國內職棒球迷的年進場頻率偏低。但值得注意的是在每年進場次數在 21 場（含）以上的球迷尚有一成的比例，這代表目前職棒經營將近 20 年，經歷數次簽賭風波後，還存有部分的「死忠」球迷，但這樣的數據與趙政諭（2000）之研究結果（進場頻率在 21 場以上的球迷將近兩成，而進場頻率在 10 場以下的球迷則約佔五成）相比較可以發現到，職棒聯盟近幾年來的經營並未有實質的成效。

## 七、支持球隊

根據本研究結果顯示，職棒現場觀眾的支持球隊以兄弟象隊最多

(31.7%)，其次為統一 7-11 獅隊 (19.3%)、興農牛隊 (18.1%)、無特定支持球隊 (16.8%)、La new 熊隊 (14.1%)，此結果與王志明 (2006)、呂宛蓁 (2007)、洪司桓 (2003)、趙政諭 (2000) 之研究發現一致，現場觀眾支持球隊皆以兄弟象隊為多數，此外，本研究結果與所抽樣的對戰組合及每個場次所抽樣的數量有一定的關係。本研究問卷發放的場次共有五場，分別在天母、新莊、臺中、臺南及高雄澄清湖棒球場各選取一個場次進行問卷的施測，其球隊對戰組合及抽樣數量依序為：興農牛 VS 兄弟象 (共發出 153 份問卷)、統一 7-11 獅 VS 兄弟象 (共發出 80 份問卷)、統一 7-11 獅 VS 興農牛 (共發出 80 份問卷)、LaNew 熊 VS 統一 7-11 獅 (共發出 90 份問卷) 及兄弟象 VS LaNew 熊 (共發出 100 份問卷)。因此，各隊分配到的場次分別為：兄弟象 3 場、統一 7-11 獅 3 場、興農牛 2 場、LaNew 熊 2 場，兄弟象隊及統一 7-11 獅隊出賽場次較興農牛隊及 LaNew 熊隊多一場，也使得支持象、獅兩隊的現場觀眾較其他兩隊多。另外，無特定支持球隊仍進場觀賞球賽的現場觀眾佔了一成六的比例，原因可能在於我國職棒過去有數支球隊解散 (中信鯨與米迪亞暴龍... 等)，支持這些球隊的球迷基於喜愛棒球的心態，在同儕的邀約及影響之下，仍有意願進場觀賞球賽，這對於各球團而言，應當透過選秀甚至直接簽約的方式，吸收這些母球隊已解散的球員，並以這些球員為主軸規劃活動，如簽名會、見面會及歡迎新進球員儀式等方式，邀請球迷一同參與，藉此爭取更多球迷支持。

## 第二節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之現況

本節內容旨在討論中華職棒大聯盟現場觀眾對球場設施的使用期望與滿意度現況，分別就一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場；六、各球場比較，六個部分並針對「球場停車設施」、「球場基礎設施」、「球場特殊設施」、「球場安全設施」四個構面加以討論、敘述之。

### 一、天母棒球場

由本研究結果得知，天母棒球場現場觀眾最重視的前三項球場設施皆屬於本研究所定義之球場基礎設施，顯示現場觀眾對於天母棒球場基礎設施的需求性較高。Wakefield與Sloan認為，當觀眾至球場看球時，球場的潛在環境扮演著一個重要的角色，決定觀眾體驗與享受的程度，而「乾淨環境」即為潛在環境因素之一，影響球迷到場觀賞球賽的意願（引自何曉瑛，2000，頁122），因此，天母棒球場管理者應正視觀眾對於球場乾淨環境的高度需求，積極維持球場內部及週遭環境的整潔。

在滿意度方面，官文炎（2004）認為，大型電子顯示幕應為棒球場營運管理空間模式的規劃之一，該項設施能夠提供現場觀眾精采比賽的實況轉播，並重播球員及觀眾的一舉一動，畫面隨時呈現，特別是廣告的宣傳效益，其收入可回收球場部分投資，而在本研究進行問卷調查期間，天母

棒球場的大型電子顯示幕呈現故障待修的狀態，應是造成觀眾對於此項設施不滿意的主因；另外，官文炎（2004）亦指出，停車空間的規劃是棒球場營運資金重要來源之一，也是一個球場最基本的需求，但由本研究調查結果可知，天母棒球場現場觀眾對於球場所附設的停車場相關設施及車位數量感到不滿意，顯示天母棒球場之管理者應設法擴充停車場車位或是爭取鄰近百貨公司及民營停車場的合作，以滿足觀眾在停車上的需求。

由以上各構面的使用期望及滿意度得分發現，雖然天母棒球場在「球場特殊設施」構面上的滿意度得分為最低，但由於現場觀眾對這些設施的期望及使用需求程度不高，「球場特殊設施」構面為天母棒球場唯一滿意度得分高於使用期望得分之構面。Oliver (1981) 認為滿意度是一種針對特定交易的情緒性反應並認為顧客滿意度是一種消費者在購前期望下對產品品質的購後評價。當行前期望與知覺績效相同時，消費者能獲得期望與實際一致的感覺；當知覺績效比行前期望差時，消費者獲得負面方向不吻合感，對產品滿意度下降；當知覺績效比行前期望佳時，消費者獲得正面方向不吻合感，對產品滿意度上升（Churchill & Surprenant, 1982; Kotler, 1994）。因此，天母棒球場在「球場特殊設施」構面，實際上對於現場觀眾而言，擁有較好的表現情形；另外，在「球場停車設施」、「球場基礎設施」及「球場安全設施」方面，滿意度得分皆低於使用期望得分，其中又以「球場基礎設施」方面的差距最大（1.15），建議職棒聯盟以及以天母棒

球場為主場地的兄弟象隊球團，首要加強改善及維護球場基礎設施方面的表現。

## 二、新莊棒球場

根據本研究結果發現，新莊棒球場現場觀眾最重視的前三項球場設施皆屬於本研究所定義之球場基礎設施，顯示現場觀眾對於新莊棒球場基礎設施的需求性較高。其中，觀賞球賽視野為天母及新莊棒球場現場觀眾最為重視的項目之一，研究者認為觀賞球賽的視野為現場觀眾的基本需求，球迷到現場觀賞球賽無非就是希望能親眼觀賞精采的球賽，感受現場比賽之氣氛，並與球員近距離接觸，觀眾在觀賞球賽的同時若有視野死角或視線遭到遮蔽的情形，很容易造成球迷心中的不滿，因此，球場的設計應能顧及每個觀眾皆有良好的觀賽視野；另外，黃啟明與黃曉泐（2005）指出照明環境的建構為職棒觀賞者需求的環境指標之一，而新莊棒球場之現場觀眾對於該項設施亦相當重視，因此，新莊棒球場之管理者應特別注意球場走廊、轉角、階梯高低及樓梯等地方的照明是否充足，而入口大廳及外周區走廊皆應有整體性的照明。

在滿意度方面，黃啟明與黃曉泐（2005）指出飲水機設施為職棒觀賞者需求的設施指標之一，新莊棒球場現場觀眾對於飲水機的數量及其設施本身的滿意度偏低，表示該項設施並未滿足觀眾的需求，因此，新莊棒球場應在球場內部走廊增設飲水機並定期檢驗其水質及維持機身外表整潔，



輔以標誌指引觀眾飲水機所設置的位置。

由以上各構面的使用期望及滿意度得分發現，雖然新莊棒球場在「球場特殊設施」構面上的滿意度得分為最低，但由於現場觀眾對這些設施的期望及使用需求程度不高，「球場特殊設施」構面為新莊棒球場唯一滿意度得分高於使用期望得分之構面，因此，對於現場觀眾而言，「球場特殊設施」實際上是擁有較好的表現情形；另外，在「球場停車設施」、「球場基礎設施」及「球場安全設施」方面，滿意度得分皆低於使用期望得分，其中又以「球場基礎設施」方面的差距最大（0.79），「球場停車設施」次之（0.76），建議職棒聯盟以及以新莊棒球場為主場地的兄弟象隊球團，首要加強改善及維護球場基礎設施方面的表現，再者，為球場停車設施。由於新莊棒球場位於臺北市郊區，新莊地區之捷運工程尚未完工，民眾到達球場之方式為自行開車或騎車前往的機率大為提升，而棒球場所在地又處於繁華、熱鬧的狹小街道內，因此，停車及週邊交通阻塞的問題對於新莊棒球場來說，也是個相當重要的課題。

### 三、臺中棒球場

由本研究結果可知，臺中棒球場現場觀眾最重視的前三項球場設施皆屬於本研究所定義之球場基礎設施，顯示現場觀眾對於臺中棒球場基礎設施的需求性較高。

在滿意度方面，黃啟明與黃曉泐（2005）指出觀眾席座椅及飲水機皆

為職棒觀賞者需求的設施指標之一，臺中棒球場現場觀眾對於座椅舒適度及飲水機數量的滿意度偏低，表示這兩項設施並未滿足觀眾的需求，因此，建議臺中棒球場之管理者應再評估座椅結構是否完整、安全及乾淨，座椅寬度及椅背高度、斜度是否造成觀眾之不適，並在球場內部走廊增設飲水機，輔以標誌指引觀眾飲水機所在位置；另外，Wakefield 與 Sloan 指出，「乾淨環境」為潛在環境因素之一，影響球迷到場觀賞球賽的意願（引自何曉瑛，2000，頁 122），而臺中棒球場的現場觀眾對於廁所環境清潔程度感到不滿意，是以，建議應加強清潔人員人力上的派遣，在比賽過程中即時維護廁所清潔。

由以上各構面的使用期望及滿意度得分發現，未附設停車相關設施的臺中棒球場在「球場停車設施」構面的重視度得分為 3.91，均高於上述有附設停車相關設施的天母及新莊棒球場，由於臺中棒球場位於臺中市區中心，而棒球場所在地又處於繁華、熱鬧的一中商圈之中，因此，停車及週邊交通阻塞的問題對於臺中棒球場來說，是急需要解決的；另外，在「球場基礎設施」、「球場特殊設施」及「球場安全設施」方面，滿意度得分皆低於使用期望得分，其中又以「球場基礎設施」方面的差距最大（1.25）。建議職棒聯盟以及以臺中棒球場為主場地的興農牛隊球團，首要加強改善及維護球場基礎設施方面的表現，並且規劃設置球場停車設施。

#### 四、臺南棒球場

根據本研究結果得知，臺南棒球場現場觀眾最重視的前三項球場設施皆屬於本研究所定義之球場基礎設施，顯示現場觀眾對於臺南棒球場基礎設施的需求性較高。黃啟明與黃曉泐（2005）指出環境安全為職棒觀賞者需求的環境指標之一，而臺南棒球場之現場觀眾對於該項設施亦相當重視，因此，建議臺南棒球場之管理者需考慮到大量觀眾逃生避難的方便及安全性，避難標示之設置需完整明確。官文炎（2004）認為一般運動場館男女廁所之需求量會較法規訂定的之廁具多，而男女廁之數量應相等。以男性而言，每 250 人應設置一具洗手槽，每 225 人應設置一具馬桶，每 150 應設置一具小便斗；以女性而言，每 250 人應設置一具洗手槽，每 75 人即設置一具馬桶。臺南棒球場的現場觀眾對於廁所數量上的重視程度很高，建議臺南棒球場之管理者可參考上述數據檢測球場所設置的廁所數量是否充足。

在滿意度方面，臺南棒球場現場觀眾對於廁所設施的重視程度高但使用後滿意度偏低，顯示廁所設施為臺南棒球場最需要改善的設施；研究者認為球場內週邊走廊電視的設置是屬於人性化、設身處地為觀眾著想的設施，官文炎（2004）提到，從經營的角度來看，人性化空間的規劃，更是吸引球迷進場欣賞比賽的另一誘因，Wakefield 與 Sloan 亦指出，「人性化設計」為潛在環境因素之一，影響球迷到場觀賞球賽的意願（引自何曉瑛，

2000，頁 122)，而臺南棒球場之現場觀眾對於該項設施滿意度偏低，顯示臺南棒球場之管理者應注意電視設置的數量及位置是否適當。

由以上各構面的使用期望及滿意度得分發現，未附設停車相關設施的臺南棒球場在「球場停車設施」構面的重視度得分為 4.16，均高於上述有附設停車相關設施的天母及新莊棒球場，由於臺南棒球場位於臺南市區中，而棒球場所在地又處於繁華、熱鬧的狹小街道之中，因此，停車及週邊交通阻塞的問題對於臺南棒球場來說，是急需要解決的；另外，在「球場基礎設施」、「球場特殊設施」及「球場安全設施」方面，滿意度得分皆低於使用期望得分，其中又以「球場基礎設施」方面的差距最大(0.99)。建議職棒聯盟以及以臺南棒球場為主場地的統一 7-11 獅隊球團，首要加強改善及維護球場基礎設施方面的表現，並且規劃設置球場停車設施。

## 五、澄清湖棒球場

由本研究結果發現，澄清湖棒球場現場觀眾最重視的前三項球場設施皆屬於本研究所定義之球場基礎設施，顯示現場觀眾對於澄清湖棒球場基礎設施的需求性較高。Wakefield 與 Sloan 認為，「計分大螢幕」為潛在環境因素之一，該設施可以提供即時的賽事資訊(比分、安打數、失誤數)、場上球員的資料、精采鏡頭重播及視覺娛樂特效(引自何曉瑛，2000，頁 122)，對於球迷而言是不可或缺的設施之一，因此，澄清湖棒球場之管理者應徹底利用大型電子顯示幕設施，提供更多聲光效果娛樂現場觀眾，以

達到滿足顧客需求的目的。

在滿意度方面，官文炎（2004）認為公共電話應為棒球場服務空間模式的規劃之一；黃啟明與黃曉泐（2005）亦指出公共電話為職棒觀賞者需求的球場休息服務設施之一，顯示出棒球場設置公共電話的必要性，但研究者認為近來國人使用手機之情形普遍，對於公共電話的需求應不若以往，因此應加入現場觀眾對該項設施之使用期望一併探討，而澄清湖棒球場現場觀眾對於公共電話之使用期望平均得分值為 2.77，低於現場觀眾對於該項設施之滿意度，這也顯示出當球場管理者檢視現場觀眾對於各項球場設施的評價時，僅依照滿意度作為唯一的評估指標，或許隱藏著一些缺失，如能輔以使用期望加以檢視，應是較為恰當的做法。

由以上各構面的使用期望及滿意度得分發現，雖然澄清湖棒球場在「球場特殊設施」構面上的滿意度得分為最低，但由於現場觀眾對這些設施的期望及使用需求程度不高，「球場特殊設施」構面為澄清湖棒球場唯一滿意度得分高於使用期望得分之構面，因此，對於現場觀眾而言，「球場特殊設施」實際上是擁有較好的表現情形；未附設停車相關設施的澄清湖棒球場在「球場停車設施」構面的重視度得分為 3.99，均高於上述有附設停車相關設施的天母及新莊棒球場，由於澄清湖棒球場位於高雄市市郊，而棒球場所在地又處於相對較偏遠的澄清湖畔，在大眾交通工具的選擇上僅有公車一種，導致民眾到達球場之方式為自行開車或騎車前往的機率大為

提升，因此，停車的問題對於澄清湖棒球場來說，是急需要解決的；另外，在「球場基礎設施」及「球場安全設施」方面，滿意度得分皆低於使用期望得分，差距皆為 0.67。建議職棒聯盟以及以澄清湖棒球場為主場地的 La New 熊隊球團，首要加強改善及維護球場基礎及安全設施方面的表現，並且規劃設置球場停車設施及免費接駁車的服務。

## 六、各球場比較

就球場停車設施而言，本研究所調查的五個棒球場之中，僅有天母及新莊棒球場附設停車相關設施，現場觀眾對於這兩座棒球場的停車設施的評分，滿意度得分皆低於使用期望得分，差值分別是 1.03 及 0.76，顯示天母及新莊棒球場的停車設施不符合現場觀眾的期望與需求，皆呈現不滿意的情形，但現場觀眾對於新莊棒球場的球場停車設施評價較天母棒球場好。

就球場基礎設施而言，現場觀眾對於這五座棒球場的基礎設施的評分，滿意度得分皆低於使用期望得分，差值分別是：天母棒球場 1.15、新莊棒球場 0.79、臺中棒球場 1.25、台南棒球場 0.99、澄清湖棒球場 0.67，顯示這五座棒球場的基礎設施不符合現場觀眾的期望與需求，皆呈現不滿意的情形。但整體來說，現場觀眾對於澄清湖棒球場的球場基礎設施評價最好，其次為新莊棒球場、台南棒球場、天母棒球場，評價最差的是臺中棒球場。

就球場特殊設施而言，現場觀眾對於這五座棒球場的特殊設施的評

分，僅有臺中及臺南棒球場的滿意度得分皆低於使用期望得分，其餘三座球場的滿意度得分皆高於使用期望得分，差值分別是：天母棒球場 0.05、新莊棒球場 0.07、臺中棒球場 0.3、台南棒球場 0.15、澄清湖棒球場 0.05，顯示臺中及臺南棒球場的特殊設施不符合現場觀眾的期望與需求，呈現不滿意的情形。在球場特殊設施方面的表現較其他設施好的原因，在於現場觀眾對於特殊設施的使用期望與需求相對較低。整體來說，現場觀眾對於新莊棒球場的球場特殊設施評價最好，其次為澄清湖棒球場、天母棒球場、臺南棒球場，評價最差的是臺中棒球場。

就球場安全設施而言，現場觀眾對於這五座棒球場的安全設施的評分，滿意度得分皆低於使用期望得分，差值分別是：天母棒球場 0.82、新莊棒球場 0.72、臺中棒球場 1、台南棒球場 0.94、澄清湖棒球場 0.67，顯示這五座棒球場的安全設施不符合現場觀眾的期望與需求，皆呈現不滿意的情形。但整體來說，現場觀眾對於澄清湖棒球場的球場安全設施評價最好，其次為新莊棒球場、天母棒球場、臺南棒球場，評價最差的是臺中棒球場。

最後，本研究將現場觀眾對於各球場各構面的滿意度與使用期望差值作平均，其結果分別是天母棒球場 0.74、新莊棒球場 0.55、臺中棒球場 0.85、台南棒球場 0.69、澄清湖棒球場 0.43，上述五座棒球場的滿意度得分均低於使用期望得分，顯示現場觀眾對於職棒球場的評價均為不滿意的狀態。就整體評價而言，現場觀眾評價最好的棒球場是澄清湖棒球場，其次為新

莊棒球場、臺南棒球場、天母棒球場，評價最差的是臺中棒球場，此研究結果與游松治（2006）的結果類似，唯一不同之處在於新莊及台南棒球場的評價順序是恰好相反的。根據研究者實際走訪上述五座棒球場的經驗認為，雖然臺南棒球場屬於公辦民營性質的球場，在球場設施的維護上亦屬用心，但相較之下，球場整體的感覺仍屬老舊，內野觀眾席席位僅有 5000 席，在扣除遭到燈柱阻擋的部分後再加上外野 6000 席的觀眾席位（中華職棒大聯盟全球資訊網，2009），僅剩一萬席左右，官文炎（2004）認為國內未來職棒球場的容納人數應為 15000-25000 人較為適合，因此建議政府機關及認養臺南棒球場的統一 7-11 獅球團，共同研議是否利用季外空檔大幅整修、翻新臺南棒球場之設施或依循臺北及高雄的經驗，新建一座新的棒球場取代翻修困難的舊球場，這對於臺南當地球迷而言，應是相當樂見的。



### 第三節、不同背景屬性現場觀眾對於球場設施使用期望及滿意度之差異

本節旨在分析、討論不同背景屬性之現場觀眾對棒球場設施使用期望與滿意度現況之認知差異情形，共分成兩部分敘述，分別為：一、不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異；二、不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異。

#### 一、不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異

在不同背景屬性之現場觀眾與其使用期望的差異討論部分，包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人月收入、年進場觀賞頻率以及支持球隊，上述七個背景屬性中，僅有不同性別及職業之現場觀眾在「球場停車設施」構面使用期望上具有顯著差異，但經事後比較後發現各組間無顯著差異。

研究者認為各球場的設施除了「球場特殊設施」較不受現場觀眾重視之外，其他各項設施皆為現場觀眾普遍認為重要的項目，這或許是現場觀眾未因背景屬性的不同而對球場設施使用期望有明顯差異情形的原因之一，然此推論是否為真，則有待進一步研究。

根據交通部所公布之自用小客車駕駛人男女比率，2008年男女駕駛人比例約為七比三（交通部全球資訊網，2009），因此，研究者認為男性現場觀眾應較女性現場觀眾擁有較多的駕駛經驗，在停車場的使用經驗上也較為豐富，因此，男性現場觀眾應有較高的停車需求，對於球場停車設施

會有較高使用期望，然此推論是否為真，則有待進一步探討；此外，職業別為學生的現場觀眾大多沒有駕駛汽車的經驗，對於停車場的使用經驗上也較為缺乏，對於球場停車設施的使用期望可能會因此較低其他職業別的現場觀眾，但由於各球場普遍缺乏停車相關設施的狀況下，現場觀眾對於球場停車設施的使用期望皆有較高的情形，這或許是造成各職業間的現場觀眾在球場停車設施使用期望上的事後比較未達顯著的原因之一，然此推論是否為真，則有待進一步探究。

## 二、不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異

在不同背景屬性之現場觀眾與其滿意度的差異討論部分，包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人月收入、年進場觀賞頻率以及支持球隊，上述七個背景屬性中，僅有不同個人月收入及支持球隊之現場觀眾在「球場停車設施」、「球場基礎設施」及「球場安全設施」滿意度上具有顯著差異，經事後比較後發現組間的差異性亦達顯著水準。

研究者認為由於各球場設施皆有明顯需要改進之處，而非無可挑剔的優質場館，可能使得現場觀眾滿意度普遍不高並造成不同背景屬性現場觀眾之間的滿意度差異性不明顯，而其中之原因仍有待進一步深入探討。

不同個人月收入之現場觀眾在其滿意度之四個構面單因子變異數分析結果得知，在「球場停車設施」及「球場基礎設施」構面上，具有顯著差異，經由事後比較發現，在「球場基礎設施」方面，各組間並無顯著差異

存在；在「球場停車設施」方面，個人月收入為「15,000 元（含）以下」之現場觀眾滿意度顯著高於月收入為「60,001 元（含）以上」之現場觀眾。研究者認為月收入 15,000 元（含）以下之現場觀眾或許因為其身份多為學生，而月收入 60,001（含）以上者，其行車經驗與其他休閒消費經驗相對而言較為豐富，因此，月收入 60,001（含）以上者容易有較高的標準去評估棒球場附屬的停車設施，滿意度也會相對的較低。另外，不同支持球隊之職棒現場觀眾在其滿意度之四個構面單因子變異數分析結果得知，在「球場基礎設施」及「球場安全設施」構面上，具有顯著差異，經由事後比較發現，在「球場基礎設施」方面，支持球隊為興農牛之現場觀眾滿意度顯著低於支持球隊為其他三隊之現場觀眾；在「球場安全設施」方面，支持球隊為興農牛之現場觀眾滿意度顯著低於支持球隊為其他統一 7-11 獅隊及 La New 熊隊之現場觀眾。研究者認為，造成上述情形的原因或許與研究者所調查的棒球場與球隊對戰組合有關聯。興農牛隊在本研究中僅在天母及臺中棒球場出賽，支持興農牛隊的現場觀眾大多數分布於在上述兩個場次中，而天母及臺中棒球場的整體滿意度正好是本研究調查結果之中最低的兩個球場，因此造成支持興農牛隊之現場觀眾滿意度普遍較低的情形。

#### 第四節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度間之落差

本節內容旨在分析與討論職棒現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度間之落差，以下依序分為：一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場，加以探討。

##### 一、天母棒球場

根據研究結果得知，職棒現場觀眾對於天母棒球場的大型電子顯示幕的設置、觀賞球賽的視野、廁所環境清潔程度與數量，以及觀眾席通道寬度適宜等設施感到最不滿意，而上述幾項設施皆屬於本研究所界定之球場基礎設施，本研究結果與游松治（2006）之研究發現類似，游松治（2006）指出，天母棒球場的現場觀眾對觀賞視野感到不滿意的原因，是內野兩側觀眾席前的護欄高度太高，雖然護欄的設置有其安全上的考量，但仍建議適度調整護欄高度或其材質，以維護現場觀眾之觀賞品質；在廁所清潔程度與數量上的問題，亦是急需解決的，現場觀眾從比賽開打前到比賽結束，大約2至3個小時的時間都在球場內活動，若因廁所數量不足或過於髒亂使得使用者無法立即解決生理上之需求或望之卻步，將使得現場觀眾對於主辦賽事的職棒聯盟觀感不佳，間接影響到再次進場觀賞球賽的意願（何曉瑛，2000），建議應增設廁具數量及加強清潔人員人力上的分配，並在比賽進行時進行即時的清潔維護，以維護現場觀眾使用的權利。

天母棒球場為臺灣少數幾個設有大型電子顯示幕的棒球場之一，但該球場的現場觀眾卻對於該項設施感到不滿意，經由研究者實際到場觀察發現，當時（2009年4月26日）天母棒球場的大型電子顯示幕處於故障待修的狀態，而該項設施在2008年11月已呈現故障的情況（張喬青，2009），現場觀眾對於該項設施的不滿意可能也反應著心理上對於修繕效率的不滿；在觀眾席通道寬度方面，黃啟明與黃曉泐（2005）明確指出觀眾席前後排間距應以50公分以上為佳，而觀眾席通道必須有1.25公尺的寬度，根據研究者實際走訪的經驗得知，天母棒球場觀眾席呈數塊長方形陣面分布，每一陣面除了長方形週遭的走道較為寬敞之外，在長方形之內的走道則普遍狹窄，在觀眾較多甚至爆滿的情形之下，時常可以看見觀眾縮腿禮讓他人通行的情況，建議管轄天母棒球場的政府機關與未來有意願認養天母棒球場的球團，應擴增觀眾席位前後之距離並設置外野觀眾席，以紓解觀眾人潮。

## 二、新莊棒球場

由本研究結果可知，職棒現場觀眾對於新莊棒球場的大型電子顯示幕的設置、觀賞球賽的視野、球場內週邊走廊上電視的設置、廁所與觀眾席環境清潔程度，以及觀眾席座椅舒適度與通道寬度適宜等設施感到最不滿意，而上述幾項設施皆屬於本研究所界定之球場基礎設施，本研究結果與游松治（2006）之研究發現類似，游松治指出，新莊棒球場的現場觀眾對觀賞視野感到不滿意的原因，是三樓觀眾席太低擋住二樓後排觀眾席視線

及光線，影響觀賞比賽的感受，也由於二樓後方觀眾席的視野不佳，球場週邊走廊設置電視的需求也大為提升，因此，建議職棒聯盟在售票時若非必要，暫不出售視線不佳的二樓後排座位，並在球場週邊走廊加裝大型電視以避免視線不佳及離開座位的觀眾遺漏球賽內容，但長久之計仍是改善球場觀眾席的整體設計；在廁所與觀眾席的清潔部分，為提供休閒娛樂服務的基本條件，何曉瑛（2000）在其研究中指出，新莊棒球場現場觀眾對於乾淨環境的需求程度高達95.3%，建議聯盟加強清潔人員人力上的配置，以便即時維持場內清潔。

新莊棒球場的大型電子顯示幕為現場觀眾感到不滿意的項目之一，此與何曉瑛（2000）的研究發現一致，經研究者實地走訪新莊棒球場後發現，大型電子顯示幕上出現些許亮點及色塊，而其設置位置位於中右外野方向，在計分板的右後側，因此在三壘靠近外野側及左外野的觀眾因視線受計分板阻擋而無法清楚地看到大型電子顯示幕，建議相關政府單位及聯盟改善大型電子顯示幕之畫質及設置位置，並增加即時好球重播與互動遊戲的頻率；在觀眾座位舒適度及通道寬度方面，則與天母棒球場有類似的情形，通道太過狹窄亦影響到觀眾放腳的空間，而在座位的材質及設計上，黃啟明與黃曉泐（2005）明確指出座椅寬度應在47公分以上、座椅高度約為43公分較為恰當，建議置換成質地較軟且符合人體工學之設計，並在固定在賽前進行座椅的清潔工作。

### 三、臺中棒球場

從本研究結果可發現，職棒現場觀眾對於臺中棒球場的觀眾席座椅的舒適度、觀眾席環境清潔程度、觀眾席通道寬度適宜、廁所設施的設置及其環境清潔程度等設施感到最不滿意，而上述幾項設施皆屬於本研究所界定之球場基礎設施，本研究結果與游松治（2006）之研究發現類似，游松治（2006）指出，臺中棒球場沒有設置座位、遮雨棚不足、洗手間太臭或太髒、交通擁擠與無停車場、球場太小只有側門而無進場大門、球場老舊破損與環境髒亂，為現場觀眾較為詬病之處。雖然近年來臺中棒球場在觀眾席的部分已加裝座椅，但由本研究結果發現現場觀眾仍對於座椅的舒適度感到不滿意，與國內其他棒球場相較之下，該棒球場的座椅設置在階梯上且並未設置椅背的部分，也使得前後排通道的空間較為狹窄，感覺上較為簡陋，而在觀眾席的清潔程度上，除了應加強清潔工作的人力配置之外，相關單位也應思考是否因為球場本身較為老舊的關係，而影響到觀眾的觀感。

廁所設施的設置及其環境清潔程度亦是臺中棒球場較令人感到較不滿意的部分，根據研究者實地觀察發現，臺中棒球場的廁所普遍存在著空間狹小、廁具不足及惡臭髒亂的問題，清潔上的問題可以透過管理者對清潔人員人力上的安排及確實督導來解決，但空間狹小的問題牽涉的層面較為複雜，該球場整體設計規模較小且老舊，若只翻新、擴建廁所設施，勢必

又會影響到觀眾席的空間，因此，研究者認為臺中棒球場或許已不適合進行觀賞性的職棒賽事，建議職棒聯盟及興農牛球團，將興農牛隊主場賽事安排至位於臺中市郊新落成的臺中洲際棒球場，並認養洲際球場為牛隊主場地，不僅可解決現場觀眾對於基礎設施的不滿，亦能讓停車方面的問題獲得紓解。

#### 四、臺南棒球場

根據研究結果得知，職棒現場觀眾對於臺南棒球場的觀眾席座椅的舒適度、觀眾席環境清潔程度、觀眾席通道寬度適宜、廁所設施的設置、數量及其環境清潔程度等設施感到最不滿意，而上述幾項設施大多屬於本研究界定之球場基礎設施，本研究結果與游松治（2006）之研究發現類似，臺南棒球場存在著廁所不潔、觀眾席座位間的走道空間不足與球場老舊等問題。臺南棒球場與臺中棒球場皆屬於臺灣較為老舊的球場，因此在廁所及觀眾席上的規模較小，尤其在廁所方面皆有髒亂與空間、廁具不足的問題，儘管統一 7-11 獅積極認養臺南棒球場為主場後，已做出更新座椅設備並加裝大型電子顯示幕等具體作為，但研究者認為若無法大幅翻新、擴建觀眾席及廁所的規模，仍無法滿足現場觀眾對於基礎設施上的需求，因此，建議相關政府單位依循北、高兩市的經驗，在臺南縣市新建一座新的棒球場取代翻修困難的臺南棒球場。



## 五、澄清湖棒球場

根據研究結果得知，職棒現場觀眾對於澄清湖棒球場的觀眾席座椅的舒適度、觀眾席環境清潔程度、觀眾席通道寬度適宜、廁所設施的設置、數量及其環境清潔程度等設施感到最不滿意，而上述幾項設施大多屬於本研究所界定之球場基礎設施，本研究結果與游松治（2006）之研究發現類似，澄清湖棒球場的現場觀眾對於整體設施感覺大致良好，僅對於觀眾席座位的舒適度、停車位數量及廁所的整潔上的表現較不滿意。在觀眾座位舒適度及通道寬度方面，則與天母及新莊棒球場有類似的情形，通道太過狹窄亦影響到觀眾放腳的空間，而在座位的材質及設計上，建議置換成質地較軟且符合人體工學之設計，並在固定在賽前進行座椅的清潔工作；在廁所清潔程度與數量上的問題，研究者認為以澄清湖棒球場最多可容納 2 萬人的規模來說，當觀賞球賽人數接近於上限時，現場觀眾對廁所數量上的需求是相當驚人的，而在廁所整潔上的維持也變的較為困難，因此建議 La New 熊球團應再評估當觀眾人數皆接近上限時，廁具數量是否充足，並加強清潔人員人力上的分配，在每一局比賽進行時進行即時的清潔維護，以維護現場觀眾使用品質；另外，由於澄清湖棒球場的廁所、商品販賣部及美食區皆設於球場觀眾席後方的室內走廊上，當現場觀眾因故必須離開觀眾席時，勢必會遺漏精彩球賽的內容，因此建議在走廊週邊或商品販賣部加裝電視或投影布幕，現場轉播場內之賽事內容。

## 第五節、現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之綜合討論

本節內容旨在針對 IPA 分析法所獲得之職棒現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度相關結果加以討論，以下依序分為：一、天母棒球場；二、新莊棒球場；三、臺中棒球場；四、臺南棒球場；五、澄清湖棒球場，並分別以球場停車、基礎、特殊與安全設施四個面向探討之。

### 一、天母棒球場

#### (一) 球場停車設施

天母棒球場所附設的停車設施主要為天母運動公園之收費停車場，共有 361 個汽車停車位及 600 個機車停車位（中華職棒大聯盟全球資訊網，2009），根據官文炎（2004）的研究指出，通常在四萬人左右的棒球場或是巨蛋型體育館，停車空間的規劃考量有以下幾點：貴賓、演員、運動員及記者至少四百個車位；一般觀眾：二千個車位；大客車停車位：一百二十輛；機車：停車位兩千至五千輛。若以天母棒球場的容納人數（一萬人）依比例換算一般觀眾所需的停車場車位數量應為：汽車及機車停車位各 500 個，顯示天母棒球場所附設之汽車停車位是不足的，此與本研究之結果相符合，天母棒球場之現場觀眾認為球場停車設施最需要改善之處即為球場附設停車場及停車場車位數量。建議職棒聯盟與天母棒球場週邊之百貨公司與民營停車場合作，與之簽署相關契約爭取成為特約停車場，讓開車前往現場觀賽的觀眾，可以憑球賽票根享有消費折扣的優惠，並配合官方網

站及相關媒體加強宣導訊息，在球場週邊的重要幹道上樹立明顯指引告示與標誌顯示停車場所在位址，以解決現場觀眾在停車上的問題。

## （二）球場基礎設施

由本研究 IPA 分析的結果可以發現，觀眾認為需要加強改善的設施與天母棒球場現場觀眾滿意度與使用期望落差最大的設施是相吻合的，除此之外，天母棒球場現場觀眾亦認為廣播系統及週邊走廊電視需要改善。經研究者實地走訪天母棒球場觀察的結果發現，週邊走廊電視的設置地點僅有一處，位於一壘側觀眾席後方走廊上，對於三壘側及上層看台的觀眾而言，使用到該電視的機會不大，建議在上層看台及三壘側觀眾席後方各增設一臺大型電視，應較為適當；在廣播系統的部分，或許是因為天母棒球場鄰近住宅區影響，廣播的音量較小，位於一壘及三壘側自由席的觀眾常有聽不清楚廣播內容的情形發生，而在界外球的警告廣播反應亦有過慢的情況，建議與鄰近住戶協調並注意球賽開賽時間的調配，安排於天母棒球場之賽事可考慮於下午五點開打。

## （三）球場特殊設施

根據本研究 IPA 分析的結果顯示，天母棒球場現場觀眾認為應加強改善飲水機設施的表現情形，但認為該項設施設置的數量上已充足，顯示現場觀眾對該項設施除了在數量上的表現感到滿意之外，對於其他方面的表現則可能有部分不滿意的情形，例如：飲水機的整潔度、是否有定期檢驗

水質等細項；在公共電話設施方面，亦與飲水機設施有類似的情形，天母棒球場現場觀眾對該項設施除了在數量上的表現感到滿意之外，對於其他方面的表現則可能有不滿意的情況。而飲水機與公共電話兩項設施間的最大差異在於現場觀眾對於公共電話的使用期望較飲水機低，因此，雖然現場觀眾對公共電話的設置是不滿意的，但其改善的優先順序則低於飲水機設施。由於本研究採問卷調查的方式，僅能根據受試者對於問卷題項的作答獲得相關的資訊，若想要進一步瞭解受試者的想法，建議未來研究問卷可設計開放式的題項或輔以訪談的方式進行，應能獲的更多更詳細的資訊。

#### （四）球場安全設施

經由本研究 IPA 分析結果發現，天母棒球場現場觀眾在安全設施方面認為「消防設備的設置」是應該加強改進的，但在「球場消防設施的完備性」上的表現感到滿意，希望能繼續保持其表現，顯示現場觀眾對該項設施除了在數量上的表現感到滿意之外，對於其他方面的表現則可能有部分不滿意的情形，例如：設備較為老舊或是未定期更新其設備等細項，則有待球場及聯盟相關人員實地確認；在「逃生設備的設置」方面，亦與消防設施有類似的情形，但整體而言，現場觀眾認為逃生設施的表現較消防設施好，該項設施在 IPA 分析模式圖上的落點位於 A、B 象限之間，即使如此，基於現場觀眾的人身安全考量，研究者認為球場管理者仍需注意逃生設施除了完備性之外，是否還有其他的缺失，並及時修正；在「殘障設施

的設置」方面，雖然現場觀眾認為該設施有供給過剩的情形，但由於本研究之對象為現場觀眾而非特定殘障人士，研究者認為該項結果僅能反應出一般現場觀眾對於殘障設施的重視度較低，而非天母棒球場不需要無障礙及其他殘障者的相關設施。

## 二、新莊棒球場

### （一）球場停車設施

新莊棒球場所附設的停車設施主要為臺北縣立新莊體育場之收費停車場，約有 605 個汽車停車位及 962 個機車停車位（臺北縣公共停車場資訊查詢系統，2009），根據官文炎（2004）的研究依比例換算新莊棒球場（最高容納人數為 12500 人）一般觀眾所需的停車場車位數量應為：汽車及機車停車位各 625 個，顯示新莊棒球場所附設之汽車停車位稍嫌不足，此與本研究之結果相符，新莊棒球場之現場觀眾認為停車場車位數量是需要改善的，但較無迫切性。但值得注意的是，新莊棒球場現場觀眾認為需要加強改善「停車場車輛疏散速度」，由於新莊體育場位於繁華、熱鬧的狹小街道內，平時即有不少的購物人潮，若適逢棒球場及體育館皆有運動賽事之時，將造成體育場周圍的交通癱瘓，連帶使得停車場車輛疏散不易，建議應盡量避免運動與休閒相關活動同時間於新莊體育場舉辦，並加強停車場與週遭交通的動線規劃，將停車場內之車輛平均安排於各出入口疏散，亦希冀新莊體育場方能爭取未來捷運工程竣工之後，從中華路體育場方

向駛出之車輛能在中華路與中正路路口左轉，應能避免大量車潮擁塞於新泰路之狀況。

## （二）球場基礎設施

由本研究 IPA 分析的結果得知，觀眾認為需要加強改善的設施與新莊棒球場現場觀眾滿意度與使用期望落差最大的設施是相吻合的，除此之外，新莊棒球場現場觀眾亦認為「球場動線規劃」需要改善。研究者認為新莊棒球場在球場動線規劃上的表現不受到現場觀眾的認同的原因在於每當球賽結束之時，內外野僅各開放一個出口提供現場觀眾離開球場，不僅造成疏散速度慢、人潮擁擠的狀況，更是浪費場內人員的時間與精力，建議聯盟及球場管理者在比賽結束後開啟球場週遭各出口，以增進場內人員疏散之效率。

## （三）球場特殊設施

由本研究 IPA 分析的結果得知，新莊棒球場現場觀眾認為應加強改善飲水機設施的表現情形，在數量上亦有不足的情況，官文炎（2004）指出，飲水機設施為棒球場服務空間規劃的要素之一，因此建議職棒聯盟在球場內部週邊走廊或廁所門口，增設飲水機並定時確保其水質及整潔情形；在公共電話設施方面，則與飲水機設施的情況恰恰相反，新莊棒球場現場觀眾對該項設施的使用期望較低而有較高的滿意度，認為公共電話設施有供給過剩的情況，研究者認為這與時下「人手一機」的現象有關，當現場觀

眾有需要以電話聯絡親朋好友時，通常會使用個人的手機，相對的，造成球場內的公共電話設施使用需求大幅縮減。

#### （四）球場安全設施

由本研究 IPA 分析的結果得知，新莊棒球場現場觀眾對消防設施除了在數量上的表現感到滿意之外，對於其他方面的表現則可能有部分不滿意的情形，例如：設備較為老舊或是未定期更新其設備等細項，則有待球場及聯盟相關人員實地確認；在「緊急救護站的設置」、「殘障設施的設置」及「緊急照明設施的設置」方面，雖然現場觀眾認為這些設施需要改善，但由於現場觀眾對於這些設施的使用期望不高，亦較無使用經驗，因此，建議球場管理者應優先處理新莊棒球場停車、基礎及特殊設施方面需要加強改善的設施，而後若尚有可運用的經費及人力，再投入改善安全設施方面的缺失。

### 三、臺中棒球場

#### （一）球場基礎設施

由本研究 IPA 分析的結果可以發現，觀眾認為需要加強改善的設施與臺中棒球場現場觀眾滿意度與使用期望落差最大的設施是相當類似的，此外，「球場景觀美感」的部分也是現場球迷認為需要加強的項目，研究者認為由於臺中球場整體設施較為老舊，不僅在基礎設施上的表現不佳，也可能間接影響到現場觀眾對球場整體美感的評價。

## （二）球場特殊設施

根據本研究 IPA 分析的結果顯示，臺中棒球場現場觀眾認為飲水機設施整體表現良好，僅在數量上有不足的情形，黃啟明與黃曉泐（2005）指出，飲水機設施為棒球場休息服務設施的要素之一，因此建議聯盟或球場相關人員增設飲水機，置於醒目不妨礙觀眾行走之處，並以標誌指示飲水機位置；在公共電話設施方面，則與天母及新莊棒球場有類似的情形，認為公共電話設施有供給過剩的情況，顯示出現場觀眾對於公共電話設施使用上的需求不高。

## （三）球場安全設施

經由本研究 IPA 分析結果發現，臺中棒球場現場觀眾認為球場的消防設施不夠完備，整體表現不佳，建議職棒聯盟及球場相關人員充實球場的消防設施並健全火警通報系統，並注意設備是否過於老舊及定期更新；在「殘障設施的設置」及「緊急照明設施的設置」方面，亦為需要改善的設施，惟其改善的順序在消防設施之後，根據研究者實地走訪臺中棒球場發現，球場內部並無無障礙設施之設計，若有殘障者想要在現場觀賽，僅有本壘後方之觀眾席較為便利，而殘障者並無專用空間，若在本壘後方看台觀賽時，恐怕會造成其他觀眾看球視線及行走空間受阻，因此建議職棒聯盟及球場管理者應在球場內部加裝殘障者專用電梯或無障礙坡道，並設計殘障者專用的看球空間，正視殘障者看球的權利。



## 四、臺南棒球場

### （一）球場基礎設施

由本研究 IPA 分析的結果可以發現，觀眾認為需要加強改善的設施為廁所及觀眾席等相關設施，與臺南棒球場現場觀眾滿意度與使用期望落差最大的設施類似，此外，根據聯合報於 2009 年 5 月 23 日報導指出，臺南棒球場女廁是女球迷最不願進去的地方，主要原因在於廁所過於髒亂、老舊，門縫過大及窗戶正對球場也讓使用廁所的球迷沒有安全感，而旅日職棒名將王貞治今年年初訪台時曾明確指出：「職棒要發展，女廁真的很重要」（雷光涵、藍宗標、婁靖平、陳宛晶，2009），因此，建議職棒聯盟及認養臺南球場的統一 7-11 獅球團，應正視臺南棒球場的廁所問題，重新設計廁所隔間並在比賽進行中隨時派員維持其整潔，讓現場觀眾擁有一個良好、舒適的廁所。

### （二）球場特殊設施

根據本研究 IPA 分析的結果顯示，臺南棒球場現場觀眾認為飲水機設施必須加強改善，建議聯盟或球場相關人員增設飲水機，並定期檢驗其水質及維持該設施之整潔，讓現場觀眾能夠安心飲用；在公共電話設施方面，各球場間皆有類似的情形，臺南棒球場現場觀眾亦認為認為公共電話設施有供給過剩的情況，顯示出現場觀眾對於公共電話設施使用上的需求不高。

### （三）球場安全設施

經由本研究 IPA 分析結果發現，臺南棒球場現場觀眾雖然認為球場的逃生設施之完備性足夠，但卻認為該設施整體而言必須加強改善，建議職棒聯盟及球場相關人員，應注意該設備是否過於老舊並定期更新；在「緊急救護站的設置」及「緊急照明設施的設置」方面，亦為需要改善的設施，惟其改善的順序在逃生設施之後，上述兩項設施為現場觀眾低使用率之設施，但為避免緊急狀況的發生，研究者認為上述設施有其必要性，建議聯盟及球場相關人員應加強宣導上述設施的設置地點及其使用方式，讓現場觀眾充分瞭解，建構一個安全、舒適的看球環境。

## 五、澄清湖棒球場

### （一）球場基礎設施

由本研究 IPA 分析的結果可以發現，觀眾認為需要加強改善的設施為廁所及觀眾席等相關設施，與澄清湖棒球場現場觀眾滿意度與使用期望落差最大的設施類似，此外，根據本研究及游松治（2005）之研究結果顯示，澄清湖棒球場為國內現場觀眾滿意度最高的棒球場之一，可容納的觀眾人數亦為國內最多的，在觀眾人數較多的情況下，球場相關設施的高使用率但也造成球場清潔工作上的維持不易，因此建議職棒聯盟及認養澄清湖棒球場的 La New 熊球團，應特別注意現場觀眾最常使用的觀眾席及廁所設施，是否有損壞或不潔的情形，應派遣較多的人力在比賽進行時，即時維

持場內環境的整潔。

## （二）球場特殊設施

根據本研究 IPA 分析的結果顯示，澄清湖棒球場現場觀眾認為飲水機設施必須加強改善，建議聯盟或球場相關人員增設飲水機，並定期檢驗其水質及維持該設施之整潔，讓現場觀眾能夠安心飲用；在公共電話設施方面，各球場間皆有類似的情形，澄清湖棒球場現場觀眾亦認為認為公共電話設施有供給過剩的情況，顯示出國內現場觀眾對於公共電話設施使用上的需求不高。

## （三）球場安全設施

經由本研究 IPA 分析結果發現，澄清湖棒球場現場觀眾雖然認為球場的逃生及消防設施之完備性足夠，但卻認為這些設施整體而言必須加強改善，建議職棒聯盟及球場相關人員，應定期檢查逃生及消防設備是否過於老舊並注意這些設施的時效性，確實實行更新的動作；在「緊急救護站的設置」及「殘障設施的設置」方面，亦為需要改善的設施，惟其改善的順序在消防及逃生設施之後，棒球場最常見的意外事故為現場觀眾遭到界外球擊中所造成的傷害，若觀眾在傷害發生的同時，並不知道球場緊急救護站設置之地點，容易造成恐慌，建議聯盟及球場相關人員應加強宣導緊急救護站的設置地點及傷害處理流程；在殘障設施方面，澄清湖棒球場亦未設置專屬空間提供殘障人士觀賞球賽，較合適的地點僅有觀眾席的各個通

道口，但通道口為觀眾出入之要道，不僅造成觀眾出入不便，也會影響到殘障人士看球的視線，因此建議聯盟及球場管理者，應設置殘障者專屬觀賞空間，保障殘障者的看球權益。

## 第陸章 結論與建議

本章主要依據研究結果分析與討論後，作整體概述並提出結論與建議。本研究之目的在於：一、瞭解中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾的背景屬性、對於球場設施的使用期望以及滿意度；二、探討中華職棒大聯盟棒（CPBL）現場觀眾不同的背景屬性，在球場設施使用期望及滿意度上的差異性；三、探究中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾對球場設施的使用期望及滿意度之間的差異情形；四、應用重要—表現程度分析法（IPA）分析中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾對於球場設施的使用期望及滿意度，作為相關單位改善場館設施之依據。茲分為結論與建議兩小節分別陳述之。

### 第一節 結論

綜合本研究之結果分析與討論，獲得以下結論：

- 一、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾以大專院校之學生族群為主，對於球場設施的使用期望高於滿意度，整體而言，現場觀眾對於球場設施的使用期望介於「普通」與「重視」之間（得分為 3.78），較接近於「重視」的程度；現場觀眾對於球場設施的滿意度介於「普通」與「滿意」之間（得分為 3.05），較接近於「普通」的程度。

職棒現場觀眾以大專院校之學生族群為主，個人月收入普遍偏低，年進場率以 3-5 場居多，對於球場設施之使用期望高於滿意度，顯示職棒現場

觀眾對於球場設施多數為不滿意的情況，可能因此影響到球迷再次進場觀賞球賽的意願。職棒現場觀眾整體評價最好的棒球場是澄清湖棒球場，其次為新莊棒球場、臺南棒球場、天母棒球場，評價最差的是臺中棒球場。

**二、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾並未因背景屬性的不同而在球場設施使用期望上有明顯的差異；而在滿意度方面，個人月收入為 60,001（含）以上及支持球隊為興農牛隊之現場觀眾，對球場停車、基礎及安全設施的滿意度較低。**

職棒現場觀眾對於球場設施普遍有高的使用期望，因此並未因背景屬性的不同而在球場設施使用期望上有明顯的差異。在球場停車設施方面，個人月收入為 15,000 元（含）以下之現場觀眾滿意度顯著高於月收入為 60,001 元（含）以上之現場觀眾，研究者認為月收入 15,000 元（含）以下之現場觀眾身份大多為學生，而月收入 60,001（含）以上者，可能在其行車經驗與其他休閒消費經驗較為豐富，因此，相較於學生而言，容易有較高的標準去評估棒球場所附屬的停車設施，滿意度也會相對的較低。在球場基礎設施方面，支持興農牛隊之現場觀眾滿意度顯著低於支持球隊為其他三隊之現場觀眾；在球場安全設施方面，支持興農牛隊之現場觀眾滿意度顯著低於支持球隊為其他統一 7-11 獅隊及 La New 熊隊之現場觀眾。

三、中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾整體而言，對於觀眾席及廁所等球場基礎設施，在使用期望與滿意度兩者間的落差較大，且達到顯著的差異。

職棒現場觀眾對於球場基礎設施較容易有高使用期望與低滿意度的情形發生，其中在觀眾席部分包括座椅的舒適度、通道的寬度及其清潔程度，在廁所部分則包括其數量及清潔程度，顯示現場觀眾對於球場基礎設施的需求程度大於球場停車、特殊及安全設施，若欲改善球場之硬體設施條件，應優先從球場基礎設施的部分著手進行。

四、經由 IPA 分析的結果發現，中華職棒大聯盟（CPBL）現場觀眾認為國內棒球場最需要改進的設施包括了停車場、觀眾席、廁所、大型電子顯示幕及飲水機等項目。

#### （一）天母棒球場

職棒現場觀眾認為天母棒球場表現良好、應繼續保持的設施有：停車場車輛疏散速度、觀眾席環境清潔程度、球場環境的安全性、球場環境照明充足性、球場動線規劃、飲水機數量的充足性、球場消防設施的完備性及球場逃生設施的完備性；應加強改善的設施有：球場附設停車場、球場停車位數量、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性、觀賞球賽的視野、大型電子顯示

幕的設置、飲水機的設置、消防設備的設置及逃生設備的設置。

## （二）新莊棒球場

在新莊棒球場方面，現場觀眾認為表現良好、應繼續保持的設施有：球場附設停車場、停車場人車分離規劃、觀眾席座椅的設置、觀眾席環境清潔程度、廁所設施的設置、廁所數量的充足性、觀賞球賽的視野、球場環境照明充足性、逃生設備的設置、球場逃生設施的完備性及球場消防設施的完備性；應加強改善的設施有：停車場車輛疏散速度、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所環境清潔程度、大型電子顯示幕的設置、球場動線規劃、飲水機的設置及飲水機數量的充足性。

## （三）臺中棒球場

在臺中棒球場方面，現場觀眾認為表現良好、應繼續保持的設施有：觀賞球賽的視野、球場環境的安全性、球場環境照明充足性、飲水機的設置、逃生設備的設置及球場逃生設施的完備性；應加強改善的設施有：觀眾席環境清潔程度、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性、飲水機數量的充足性、消防設備的設置及球場消防設施的完備性。

## （四）臺南棒球場

在臺南棒球場方面，現場觀眾認為表現良好、應繼續保持的設施有：觀眾席環境清潔程度、觀賞球賽的視野、球場環境的安全性、球場環境照



明充足性、消防設備的設置、球場消防設施的完備性及球場逃生設施的完備性；應加強改善的設施有：觀眾席座椅的舒適度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性、飲水機的設置及逃生設備的設置。

### （五）澄清湖棒球場

在澄清湖棒球場方面，現場觀眾認為表現良好、應繼續保持的設施有：大型電子顯示幕的設置、觀賞球賽的視野、球場環境的安全性、球場環境照明充足性、緊急照明設施的設置、球場消防設施的完備性及球場逃生設施的完備性；應加強改善的設施有：觀眾席環境清潔程度、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性、飲水機的設置、飲水機數量的充足性、消防設備的設置及逃生設備的設置。

## 第二節 建議

依據本研究發現，研究者提出以下幾項建議，作為中華職棒大聯盟經營者、各球隊球團與棒球場相關單位未來提升現場觀眾使用期望與滿意度及後續研究之參考。

### 一、對棒球場設施改善與管理之建議

#### （一）天母棒球場

在球場停車設施方面，天母棒球場所附設之汽車停車位是不足的，建

議與天母棒球場週邊之百貨公司與民營停車場合作，與之簽署相關契約爭取成為特約停車場，讓開車前往現場觀賽的觀眾，可以憑球賽票根享有消費折扣的優惠，並配合官方網站及相關媒體加強宣導訊息，在球場週邊的重要幹道上樹立明顯指引告示與標誌顯示停車場所在位址，以解決現場觀眾在停車上的問題。

在球場基礎設施方面，天母棒球場內野兩側觀眾席前的護欄高度太高，影響現場觀眾觀賞球賽之視野，建議適度調整護欄高度或其材質，以維護現場觀眾之觀賞品質；在廁所清潔程度與數量上的問題，建議應增設廁具數量及加強清潔人員人力上的分配，並在比賽進行時進行即時的清潔維護，以維護現場觀眾使用的權利；大型電子顯示幕損壞待修繕的時間過長，影響現場觀眾觀賞球賽之樂趣，建議儘速修復大型電子顯示幕；在觀眾席通道寬度方面普遍存在著過於狹窄的問題，建議擴增觀眾席座位前後之距離並設置外野觀眾席，以紓解觀眾人潮。

在球場特殊設施方面，現場觀眾對於飲水機設施除了在數量上的表現感到滿意之外，對於其他方面的表現則可能有部分不滿意的情形，建議定時派員維持其外觀與水槽整潔、定期抽檢水質並附表證明水質良好。

在球場安全設施方面，現場觀眾對於逃生及消防設施除了其完備性之外，對於其他方面的表現則可能有部分不滿意的情形，建議定期檢驗其使用期限，避免過期或損壞的情形發生。

## （二）新莊棒球場

在球場停車設施方面，新莊棒球場現場觀眾認為需要加強改善停車場車輛疏散速度，建議應盡量避免運動與休閒相關活動同時於新莊體育場舉辦，並加強停車場與週遭交通的動線規劃，將停車場內之車輛平均安排於各出入口疏散。

在球場基礎設施方面，新莊棒球場的廁所環境清潔程度不佳，建議聯盟加強清潔人員人力上的配置，以便即時維持球場內清潔；大型電子顯示幕出現些許亮點及色塊，而其設置位置位於中右外野方向，在計分板的右後側，因此在三壘靠近外野側及左外野的觀眾因視線受計分板阻擋而無法清楚地看到大型電子顯示幕，建議改善大型電子顯示幕之畫質及設置位置，並增加即時好球重播與互動遊戲的頻率；在觀眾座位舒適度及通道寬度方面，則與天母棒球場有類似的情形，通道太過狹窄亦影響到觀眾放腳的空間，而在座位的材質及設計上，建議置換成質地較軟且符合人體工學之設計，並在固定在賽前進行座椅的清潔工作；在動線規劃方面，新莊棒球場賽後仍維持內外野單一出入口通行，建議在比賽結束後開啟球場週遭各出口，以增進場內人員疏散之效率。

在球場特殊設施方面，現場觀眾認為新莊棒球場的飲水機及其數量上應加強改善其表現情形，建議在球場內部週邊走廊或廁所門口，增設飲水機並定時確保其水質及整潔。

### （三）臺中棒球場

在球場基礎設施方面，臺中棒球場的座椅設置在階梯上且並未設置椅背的部分，使得前後排通道的空間較為狹窄、舒適度不足，而在觀眾席的清潔程度上，亦未能讓現場觀眾感到滿意，建議除了加強清潔工作的人力配置之外，也應思考是否因為球場本身較為老舊的關係，而影響到觀眾的觀感；臺中棒球場的廁所普遍存在著空間狹小、廁具不足及惡臭髒亂的問題，建議職棒聯盟及興農牛球團，將興農牛隊主場賽事安排至位於臺中市郊新落成的臺中洲際棒球場，並認養洲際球場為牛隊主場地，不僅可解決基礎設施過於老舊及整體設計上的問題，亦能讓停車方面的問題獲得紓解。

在球場特殊設施方面，臺中棒球場飲水機在數量上有不足的情形，建議增設飲水機，置於醒目不妨礙觀眾行走之處，並以標誌指示飲水機位置。

在球場安全設施方面，臺中棒球場消防設施不夠完備，整體表現不佳，建議充實球場的消防設施並健全火警通報系統，並注意設備是否過於老舊及定期更新。

### （四）臺南棒球場

在球場基礎設施方面，臺南棒球場與臺中棒球場皆屬於臺灣較為老舊的球場，因此在廁所及觀眾席上的規模較小，尤其在廁所方面皆有髒亂與空間、廁具不足的問題，儘管統一 7-11 獅隊積極認養臺南棒球場為主場後，已做出更新座椅設備並加裝大型電子顯示幕等具體作為，但研究者認為若

無法大幅翻新、擴建觀眾席及廁所的規模，仍無法滿足現場觀眾對於基礎設施上的需求，因此建議依循北、高兩市的經驗，在臺南縣市新建一座新的棒球場取代翻修困難的臺南棒球場。

在球場特殊設施方面，臺南棒球場的飲水機設施必須加強改善，建議增設飲水機並定期檢驗其水質及維持該設施之整潔，讓現場觀眾能夠安心飲用。

在球場安全設施方面，臺南棒球場的逃生設施雖然齊全，但整體而言必須仍須加強改善，建議定期檢查場內的逃生設備是否過於老舊並測試其使用上的安全性。

#### （五）澄清湖棒球場

在球場基礎設施方面，觀眾席座位舒適度不足而觀眾席通道太過狹窄影響到觀眾放腳的空間，建議在座位的材質及設計上，置換成質地較軟且符合人體工學之設計，並在固定在賽前進行座椅的清潔工作；在廁所清潔程度與數量上的問題，研究者認為以澄清湖棒球場最多可容納 2 萬人的規模來說，當觀賞球賽人數接近於上限時，現場觀眾對廁所數量上的需求是相當驚人的，而在廁所整潔上的維持也變的較為困難，因此建議再評估當觀眾人數皆接近上限時，廁具數量是否充足並加強清潔人員人力上的分配，在每一局比賽進行時進行即時的清潔維護，以維護現場觀眾使用品質。

在球場特殊設施方面，澄清湖棒球場的飲水機設施必須加強改善，建

議增設飲水機並定期檢驗其水質及維持該設施之整潔，讓現場觀眾能夠安心飲用。

在球場安全設施方面，澄清湖棒球場的逃生及消防設施之完備性足夠，但這些設施整體而言必須加強改善，建議應定期檢查逃生及消防設備是否過於老舊並注意這些設施的時效性，確實實行更新的動作。

## 二、對後續研究之建議

本研究受限於人力與時間，未能探討其他層面的問題，後續研究者可針對以下項目作深入探討：

### （一）未來可針對特定設施或球員所使用的設施進行深入的研究。

研究者試圖將所有提供現場觀眾使用的球場硬體設施囊括於本研究之中，在研究的過程中發現到部分設施有許多細項值得深入探討，例如在球場安全設施方面，常有現場觀眾對消防設施完備性感到滿意但對於消防設施的設置卻不滿意的情形，而球員所使用的設施本研究亦並未能一並探討，建議未來可分別針對球場停車、基礎、特殊、安全及球員使用所使用的設施進行更深入的研究。

### （二）未來研究問卷可設計開放式的題項或輔以訪談的方式進行。

由於本研究採問卷調查的方式，僅能根據受試者對於問卷題項的作答獲得相關的資訊，若想要進一步瞭解受試者的想法，建議設計部份題

項以開放的方式，提供受試者填答，或輔以訪談的方式進行，期待能達到質量並重及深入研究的效果。

### (三) 針對國內其他棒球場地進行相關探討與研究。

由於本研究僅針對天母、新莊、臺中、台南及澄清湖棒球場進行相關的研究與探討，然而中華職棒大聯盟（CPBL）賽事分布於全臺各地的棒球場，諸如羅東、花蓮、新竹、嘉義及臺中洲際棒球場，因此建議未來可針對上述這些球場進行相關探討與研究。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 丁國璽 (2003)。影響飯店業服務品質因素之研究。未出版碩士論文，朝陽科技大學，臺中縣。
- 王忠茂 (2005)。2003-2004 年中華職棒大聯盟觀眾人數之分析。中華體育季刊，19 (3)，53-60。
- 王志明 (2006)。中華職棒大聯盟現場觀眾對服務品質滿意度之研究——以高雄縣立棒球場為例。未出版碩士論文，國立臺東大學，臺東市。
- 王沛泳 (2001)。球迷參與行為及參與滿意度之影響因素。未出版碩士論文，國立成功大學，臺南市。
- 王淮真 (2001)。遊客對導覽解說滿意度之研究——以國立故宮博物院為例。未出版碩士碩文，中國文化大學，臺北市。
- 中華職棒大聯盟全球資訊網 (2009)。網址：<http://www.cpbl.com.tw>。
- 內政部統計處網站 (2009)。網址：<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>。
- 交通部全球資訊網 (2009)。網址：<http://www.motc.gov.tw/mocwebGIP/wSite/dp?mp=1>。
- 朱珮瑩 (2003)。遊客從事鄉野觀光之動機、期望與滿意度研究——以新竹縣為例。未出版碩士碩文，世新大學，臺北市。



- 何曉瑛 (2000)。職棒現場觀眾對球場設施環境需求之現況調查研究。中華  
民國大專院校八十九學年度體育學術研討會專刊 (頁 121-124)。雲林  
縣：國立雲林科技大學。
- 余幸娟 (2000)。宗教觀光客旅遊動機與其滿意度之研究—以台南南鯤鯓代  
天府為例。未出版碩士碩文，中國文化大學，臺北市。
- 余雅玲 (2005)。台灣職棒球隊主場經營之運動行銷策略之研究。已出版碩  
士碩文，玄奘大學，新竹市。
- 李一中 (2009, 2 月 28 日)。象 9 成主場都在新竹以北。聯合報，AA3 版。
- 李惠真 (2001)。傳播媒體對運動發展的影響。大專體育，52，89-94。
- 李家梵 (2004)。中華職棒觀眾數預測模式之研究。未出版碩士碩文，國立  
體育學院，桃園縣。
- 呂宛蓁 (2007)。職棒觀眾參與行為意圖模式之研究。未出版碩士論文，  
國立臺灣師範大學，臺北市。
- 邱皓政 (2006) 量化統計與統計分析:SPSS 中文視窗版資料分析範例解析。  
臺北市：五南。
- 林千源 (1995)。兄弟象職業棒球隊消費者行為之研究。未出版碩士論文，  
國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林伯修 (2004)。美日臺職棒球隊屬地權經營之跨文化比較分析。已出版碩  
士碩文，國立臺灣師範大學，臺北市。

- 林伯修 (2002)。以 Zeisel 環境行為研究方法的思維探討台灣棒球場使用後評估的發展方向。第二屆中華民國運動與休閒管理國際學術研討會論文集 (頁 356-372)。臺北市：國立臺灣師範大學。
- 林煥銘 (2003)。比較觀光渡假旅館與一般渡假旅館顧客滿意度之影響因素研究。未出版碩士碩文，世新大學，臺北市。
- 林嵩棧 (2008)。職棒觀賞體驗、觀賞動機對觀賞滿意度影響之研究-以米迪亞暴龍與 La new 熊對戰組合賽為例。未出版碩士碩文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 吳欣怡 (2006)。危機處理：2005 年中華職棒簽賭放水事件分析。大專體育，86，54-61。
- 吳忠宏、江宜珍 (2004)。遊客對解說媒體滿意度之研究：以科學工藝博物館為例。臺中師院學報，18 (1)，159-183。
- 吳忠宏、黃宗成 (2001)。玉山國家公園管理處服務品質之研究—以遊客滿意度為例。國家公園學報，2 (11)，117-135。
- 吳忠宏、黃宗成、高崇倫 (2000)。休閒農場遊客遊憩體驗之研究。戶外遊憩研究，13 (4)，1-25。
- 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。
- 周子敬 (2007)。統計套裝軟體:精通 SPSS。臺北市：全華。

- 洪司桓(2003)。臺灣職業棒球現場觀眾再購意願之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 施致平(2002)。臺灣職棒民眾意見現況調查研究。體育學報，33，165-176。
- 許文傑(2000)。臺灣縣市立棒球場用後評估-觀眾使用部分。未出版碩士論文，中華大學，新竹市。
- 陳正霖(2006)。臺北縣大漢溪河濱公園使用分析與管理之研究。未出版碩士論文，國立體育學院，桃園縣。
- 陳成業、林怡秀(2009)。運動賽會運動場館設施與現場觀眾滿意度關係之研究-以臺中洲際棒球場第37屆世界盃棒球賽為例。體育學報，42(1)，55-68。
- 陳光哲(2009)。休閒農業經營關鍵成功因素之探討。未出版碩士論文，南華大學，嘉義縣。
- 陳志名(2009)。服務品質與消費者忠誠度之研究—以彰化室內溫水游泳池為例。未出版碩士論文，大葉大學，彰化縣。
- 陳佳葳(2004)。臺灣地區國家公園遊憩環境體驗之研究。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義市。
- 陳雅玲(2005)。澄清湖棒球場服務品質與球迷滿意度之探討。未出版碩士論文，國立屏東教育大學，屏東市。

- 陳景森 (1996)。運動健康俱樂部服務品質之實證研究--以中興健身俱樂部為例。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，台北市。
- 陳淑靈 (2006)。遊客對金門國家公園展示館解說服務重視度與滿意度之研究。未出版碩士論文，銘傳大學，臺北市。
- 陳肇堯、胡學彥 (2002)。休閒農場遊客認知與滿意度分析—以南部地區為例。戶外遊憩研究，15 (3)，31-54。
- 莊曉琪 (2004)。遊客對澎湖國家風景區解說媒體服務之滿意度探討。未出版碩士論文，朝陽科技大學，臺中縣。
- 黃詩怡 (2005)。職業棒球場地服務品質之研究。未出版碩士論文，臺中健康暨管理學院，臺中縣。
- 黃宗成、翁延碩 (2002)。中高齡族群長住型旅館經營管理之探究—以 IPA 及其應用為例。大同管理學報，第一期，13-31。
- 黃啟明、黃曉泐 (2005)。棒球場地設施滿足觀眾觀賞球賽之基本需求。大專體育，80，137-141。
- 黃廉富 (2009)。臺北地區捷安特直營店女性消費者購買行為研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 郭春敏 (2004)。休閒遊憩動機與體驗滿意度之研究—以太魯閣國家公園為例。景文技術學院學報，14 (下)，126-133。

張士哲 (1993)。職業棒球市場區隔與球團形象定位之研究。未出版碩士論文，國立臺灣科技大學，臺北市。

張喬青 (2009 年 6 月 6 日)。振興國球?天母球場備批設備不佳。2009 年 11 月 11 日，取自 TVBS，TVBS 網址 [http://www.tvbs.com.tw/news/news\\_list.asp?no=aj100920090606184915](http://www.tvbs.com.tw/news/news_list.asp?no=aj100920090606184915)。

張春興 (1988)。張氏心理學辭典。臺北市：東華。

張莉萍 (2003)。休閒農場網站廣告分析。未出版碩士論文，國立嘉義大學，嘉義市。

張盈慧 (2004)。遊客對雪霸國家公園服務品質滿意度之調查。未出版碩士論文，中華大學，新竹縣。

游松治 (2006)。職業棒球場用後評估研究-以觀眾使用部分為例。未出版碩士論文，國立臺灣體育學院，臺中市。

游煜彬 (2004)。宜蘭城水燈會參訪者動機需求與滿意度之研究。未出版碩士論文，國立臺北大學，臺北縣。

榮泰生(1999)。消費者行為。臺北市：五南。

雷文谷(2006)。運動場館設施規劃與管理。臺北縣：全威圖書。

雷光涵、藍宗標、婁靖平、陳宛晶 (2009 年 5 月 23 日)。王貞治：職棒發展 女廁很重要。2009 年 11 月 12 日，取自聯合新聞網。聯合新聞網網址 [http://mag.udn.com/mag/sports/storypage.jsp?f\\_ART\\_ID=195714](http://mag.udn.com/mag/sports/storypage.jsp?f_ART_ID=195714)。

- 葉日武(譯)(2004)。消費者行為：建立行銷策略。臺北縣：前程。(Hawkins, D., Best, R. J., & Coney, K. A., 2001)
- 趙政諭(2000)。公營與公辦民營職棒球場現場觀眾顧客滿意度之比較研究——以台北市立棒球場、臺南市立棒球場為例。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 鄭良一(2002)。全球運動場館建築。臺北市：加斌。
- 廖榮聰(2003)。民宿旅客投宿體驗研究。未出版碩士論文，朝陽科技大學，臺中縣。
- 臺北縣公共停車場資訊查詢系統(2009)。網址：<http://www.parking.tpc.gov.tw/TpDefault.htm>。
- 劉安唐(2008)。高雄市旗津區西海岸公園遊客旅遊動機與滿意度之研究。未出版碩士論文，國立高雄海洋科技大學，高雄市。
- 劉美稚(1998)。臺灣職業棒球消費行為研究。未出版碩士論文，國立政治大學，臺北市。
- 顏錦江(2006)。中華職棒大聯盟現場觀眾參與行為及觀賞動機之研究。未出版碩士論文，國立臺灣師範大學，臺北市。
- 樓永堅、蔡東峻、潘志偉、別蓮蒂(2003)。消費者行為。臺北縣：國立空中大學。
- 謝文雀(譯)(2001)。消費者行為。臺北市：華泰。(Blackwell, R. D., Miniard, P. W. & Engel, J. F., 2001)

## 二、西文部份

- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A multistage model of customers' assessments of service quality and value. *Journal of Consumer Research*, 17, 375-384.
- Guterson, D. (1994). Moneyball: On the relentless promotion of pro sports. *Harper's Magazine*, September, 37-46.
- Hampel, C. J. (1997). Consumer satisfaction with the home buying process: conceptualization and measurement, In: H. Keith Hunt, (Ed.), *The conceptualization and consumer satisfaction and dissatisfaction*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Hollenhorst, S., Olson, D., & Fortney (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), 1-11.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management (11th ed)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Leon, G. S., & Leslie, L. K. (2000). *Consumer behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- MacKenzie, S. B. (1986). The role of attention in mediating the effect of advertising on attribute importance. *Journal of Consumer Research*, 13, 174-195.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41 (1), 77-79.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement & evaluation of satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*, 57, 25-48.
- O'Sullivan, E. L. (1991). *Marketing for parks, recreation, and leisure*. State College, PA: Venture.

Parker, C., & Mathews, B. P. (2001). Marketing intelligence & planning. *Bradford*, 19, 35-38.

Sampson, S. E., & Showalter, M. J. (1999). The performance-importance response function: Observations and implications. *The Service Industries Journal*, 13 (2), 1-25.



## 附錄一 預試問卷



### 中華職棒現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度之調查問卷

親愛受訪者，你好！：

首先感謝您願意參與這份問卷的填寫，我們目前正進行中華職棒大聯盟現場觀眾對球場設施使用期望與滿意度的相關研究，希望瞭解您對球場設施的看法。這次調查為匿名研究，結果僅供學術研究之用，絕不作為其他用途，請放心填答，您的任何意見都將是本研究的寶貴資料，謝謝您的幫忙與協助。

肅此 敬頌  
身體健康 閤家平安 萬事如意

國立臺灣師範大學體育學系碩士班

研究生 劉俊谷 敬上  
指導教授 蕭嘉惠 博士  
聯絡電話 0918-341910

E-mail: vincekoston@hotmail.com

#### 壹、對中華職棒大聯盟球場設施使用重視度與滿意度

請您勾選個人在現場對設施『使用前』的重視程度看法之後，再請您勾選『使用過』後滿意程度的看法。

範例說明：

編號	項目	重視度					滿意度						
		非常不重視	不重視	普通	重視	非常重視	未曾使用	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
		1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	
1	球賽售票服務的便利性				✓							✓	

以上範例在「重視度」方面勾選了「重視」欄位；在「滿意度」方面則勾選了「滿意」欄位。這表示受訪者在使用球賽售票服務之前，對於該項服務的便利性是「重視」的；而受訪者在確實使用球賽售票服務後，認為該項服務的便利性對他/她而言，是感到「滿意」的。

※下頁起為本問卷內容，請您據實填答，謝謝。









## 貳、個人基本資料

您的資料僅供統計分析之用，絕對保密，請您詳實填答，並請您在適當的  內打「」。

1.性別：

(1)  男 (2)  女。

2.年齡：

(1)  14 歲（含）以下 (2)  15-24 歲 (3)  25-34 歲

(4)  35-44 歲 (5)  45-54 歲 (6)  55 歲（含）以上。

3.最高學歷：

(1)  國小（含）以下 (2)  國中 (3)  高中、職

(4)  專科或大學 (5)  研究所（含）以上。

4.職業：

(1)  學生 (2)  軍公教 (3)  服務業 (4)  工 (5)  商

(6)  農 (7)  自由業 (8)  其他\_\_\_\_\_（請填寫）。

5.個人月收入：

(1)  15,000 元（含）以下 (2)  15,001-30,000 元 (3)  30,001-45,000 元

(4)  45,001-60,000 元 (5)  60,001-75,000 元 (6)  75,001 元（含）以上。

6.支持球隊：

(1)  兄弟象隊 (2)  興農牛隊 (3)  統一獅隊

(4)  La New熊隊 (5)  無特定球隊。

7.您平均每年到本球場觀賞的場數：

(1)  1-2 場 (2)  3-5 場 (3)  6-10 場

(4)  11-15 場 (5)  16-20 場 (6)  21 場（含）以上。

※問卷到此結束，煩請檢查有無遺漏，再次感謝您的支持與協助。

## 附錄二

### 預試問卷遺漏值及描述統計檢測表

因素	平均數		標準差		遺漏值		偏態		峰度	
	重視	滿意	重視	滿意	重視	滿意	重視	滿意	重視	滿意
A1.球場的地理位置	4.07	3.44	0.68	0.86	0	0	-0.09	-0.19	-0.80	-0.06
A2.球場的易達性	4.19	3.50	0.70	0.89	0	0	-0.54	-0.33	0.13	0.07
A3.球場附設停車場	4.03	2.97	0.98	0.98	0	1	-0.90	-0.24	0.43	-0.12
A4.球場停車位數量	3.93	2.85	1.00	0.95	1	0	-0.79	-0.19	0.25	-0.19
A5.停車場人車分離規劃	3.78	3.04	0.94	0.81	2	1	-0.73	-0.32	0.66	0.77
A6.停車場車輛疏散的 速度	3.90	2.92	0.86	0.83	0	0	-0.46	-0.28	0.04	0.87
B1.觀眾席座椅的設置	4.05	3.20	0.81	0.90	1	3	-0.78	-0.46	1.03	-0.02
B2.VIP 席位的設置	3.06	3.17	0.95	0.67	5	1	-0.09	0.03	-0.03	2.74
B3.飲水機的設置	3.24	2.83	0.88	0.77	5	2	0.04	-0.57	0.13	1.12
B4.公共電話的設置	2.91	3.03	0.85	0.63	3	1	0.08	0.26	0.42	2.37
B5.廁所設施的設置	4.30	3.18	0.73	0.89	0	2	-0.83	-0.41	0.39	0.30
B6.商品販售設施的設置	3.90	3.21	0.80	0.84	0	0	-0.57	-0.16	0.68	0.20
B7.餐飲設施的設置	3.94	3.14	0.75	0.85	0	1	-0.47	-0.21	0.56	0.32
B8.休閒娛樂設施的設置	3.35	3.07	0.87	0.77	5	0	-0.10	-0.22	0.31	1.35
B9.標誌設施的設置	3.88	3.21	0.77	0.75	1	2	-0.18	-0.28	-0.47	0.69
B10.緊急救護站的設置	3.99	3.21	0.79	0.67	1	0	-0.10	-0.08	-1.10	0.76
B11.殘障設施的設置	3.78	3.10	0.90	0.73	1	0	-0.43	-0.63	0.23	1.42
B12.逃生設備的設置	4.14	3.22	0.77	0.67	0	0	-0.37	-0.28	-0.81	1.56
B13.消防設備的設置	4.07	3.20	0.80	0.68	1	2	-0.30	-0.28	-0.89	2.27
B14.緊急照明設施的設置	4.06	3.27	0.78	0.78	0	1	-0.24	-0.05	-0.97	0.63
B15.廣播系統的設置	4.13	3.15	0.75	0.96	0	1	-0.29	-0.46	-0.95	-0.02
B16.大型電子顯示幕的 設置	4.35	2.90	0.81	1.22	0	1	-1.29	-0.13	1.93	-1.01
B17.吸煙區的設置	3.42	2.80	1.38	0.95	3	4	-0.40	-0.32	-1.09	-0.02
B18.觀眾席遮雨棚的設置	4.11	2.62	0.86	1.06	0	0	-0.86	-0.02	0.69	-0.82
B19.球場內無線上網環境 的設置	3.04	2.78	1.11	0.88	3	0	0.09	-0.37	-0.42	0.53
B20.球場內週邊走廊上電 視的設置	4.05	2.75	0.91	1.14	0	1	-0.93	-0.002	0.93	-0.78

接下頁

續上表

C1.觀眾席環境清潔程度	4.29	3.29	0.70	0.81	0	0	-0.64	-0.25	-0.09	-0.05
C2.廁所環境清潔程度	4.41	3.13	0.70	0.91	0	1	-1.02	-0.33	0.75	-0.11
C3.球場景觀美感	4.18	3.35	0.73	0.94	0	0	-0.59	-0.45	0.04	0.33
C4.球場週邊環境美感	4.04	3.28	0.80	0.90	0	1	-0.49	-0.33	-0.29	0.44
C5.觀賞球賽的視野	4.50	3.45	0.65	1.02	0	0	-1.17	-0.65	1.20	0.20
C6.球場環境安全性	4.32	3.41	0.74	0.76	1	1	-0.73	-0.03	-0.28	0.36
C7.球場環境照明充足性	4.35	3.59	0.70	0.88	1	1	-0.95	-0.24	1.50	-0.01
C8.球場消防設施完備性	4.15	3.39	0.80	0.67	0	0	-0.51	1.01	-0.30	0.48
C9.球場逃生設施完備性	4.17	3.35	0.79	0.68	0	0	-0.37	1.08	-1.11	0.78
D1.觀眾席座椅的舒適度	4.23	3.00	0.76	1.00	0	0	-0.95	-0.50	1.31	-0.51
D2.觀眾席通道寬度適宜	4.24	3.08	0.71	1.00	0	0	-0.71	-0.37	0.44	-0.43
D3.球場動線規劃適宜	4.22	3.18	0.66	0.81	0	0	-0.37	-0.33	-0.29	0.30
D4.廁所數量的充足性	4.28	3.17	0.73	0.97	0	0	-0.80	-0.28	0.74	-0.33
D5.飲水機數量的充足性	3.37	2.85	0.89	0.81	3	0	0.20	-0.66	-0.11	0.81
D6.公共電話數量充足性	3.04	3.09	0.90	0.51	1	1	0.25	0.67	0.44	2.60
D7.商品販售設施多元性	3.87	3.05	0.81	0.83	0	0	-0.47	-0.04	0.43	0.24
D8.餐飲設施多元且充足	3.88	2.98	0.81	0.89	0	0	-0.45	-0.11	0.41	0.03
D9.標誌設施清楚且醒目	3.97	3.16	0.76	0.80	0	0	-0.21	-0.12	-0.60	0.45
D10.廣播系統音量適中	4.01	3.25	0.75	0.93	0	0	-0.43	-0.29	0.30	0.07

註：英文字母 A、B、C、D 各代表四個不同之構面，分別是：「交通便利性」、「設施完整性」、「環境美感與安全」及「空間舒適度」。



## 附錄三

### 正式問卷構面與題項

構面名稱	問卷題項
球場停車設施	1.球場附設停車場
	2.球場停車位數量
	3.停車場人車分離規劃
	4.停車場車輛疏散的速度
球場基礎設施	5.觀眾席座椅的設置
	6.觀眾席座椅的舒適度
	7.觀眾席通道寬度適宜
	8.觀眾席環境清潔程度
	9.廁所設施的設置
	10.廁所數量的充足性
	11.廁所環境清潔程度
	12.廣播系統的設置
	13.廣播系統音量適中
	14.大型電子顯示幕的設置
	15.球場內週邊走廊上電視的設置，避免現場觀眾遺漏球賽內容
	16.球場景觀美感
	17.球場週邊環境美感
	18.球場動線規劃適宜
	19.觀賞球賽的視野
20.球場環境安全性	
21.球場環境照明充足性	
球場特殊設施	22.飲水機的設置
	23.飲水機數量的充足性
	24.公共電話的設置
	25.公共電話數量的充足性
	26.球場內無線上網環境的設置
球場安全設施	27.緊急救護站的設置
	28.殘障設施的設置
	29.逃生設備的設置
	30.球場逃生設施的完備性
	31.消防設備的設置
	32.球場消防設施的完備性
	33.緊急照明設施的設置

## 附錄四

### 各球場重點改善設施與項目

球場	重點改善設施與項目
天母 棒球場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.球場停車設施:球場附設停車場、球場停車位數量。</li> <li>2.球場基礎設施:觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性、觀賞球賽的視野、大型電子顯示幕的設置。</li> <li>3.球場特殊設施:飲水機的設置。</li> <li>4.球場安全設施:消防設備的設置、逃生設備的設置。</li> </ol>
新莊 棒球場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.球場停車設施:停車場車輛疏散速度。</li> <li>2.球場基礎設施:觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所環境清潔程度、大型電子顯示幕、球場動線規劃。</li> <li>3.球場特殊設施:飲水機的設置、飲水機數量充足性。</li> </ol>
臺中 棒球場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.球場基礎設施:觀眾席環境清潔程度、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性。</li> <li>2.球場特殊設施:飲水機數量的充足性。</li> <li>3.球場安全設施:消防設備的設置、球場消防設施的完備性。</li> </ol>
臺南 棒球場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.球場基礎設施:觀眾席座椅的舒適度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性。</li> <li>2.球場特殊設施:飲水機的設置。</li> <li>3.球場安全設施:逃生設備的設置。</li> </ol>
澄清湖 棒球場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.球場基礎設施:觀眾席環境清潔程度、觀眾席座椅的舒適度、觀眾席通道寬度、廁所設施的設置、廁所環境清潔程度、廁所數量的充足性。</li> <li>2.球場特殊設施:飲水機的設置、飲水機數量的充足性。</li> <li>3.球場安全設施:消防設備的設置、逃生設備的設置。</li> </ol>