

國立臺灣體育學院休閒運動管理研究所  
碩士學位論文

職業棒球場用後評估研究  
-以觀眾使用部分為例

**A Post-Occupancy Evaluation Study on the Professional  
Baseball Stadium - Referring to the Public Usage**



研 究 生：游松治 撰

指 導 教 授：王慶堂 教授

中 華 民 國 九 十 五 年 六 月

論文名稱：職業棒球場用後評估研究-以觀眾使用部分為例

總頁數：102 頁

院校所組別：國立台灣體育學院休閒運動管理研究所

畢業時間及提要別：九十四學年度第二學期碩士學位論文提要

研究生：游松治

指導教授：王慶堂教授

## 摘 要

隨著職棒產業發展，棒球場地與職棒賽事之經營成為職棒產業核心，職棒聯盟對球迷之需求滿足以及滿意度日益重視，職業運動需要觀賞者的不斷支持才能永續經營獲利，球迷也是整個職業運動的最大資產，所以職棒產業經營者應從觀眾的層面考量其需求，除了基本球賽與球員的表現水準提升外，探討球迷對球場設施環境的滿意度，也是作為職棒運動未來發展的重要指標之一。

本研究以用後評估 (Post-Occupancy Evaluation ,POE) 之角度與方法探討使用者與棒球場設施環境的關係，係以場地使用者之滿意度來瞭解其對設施之態度，進而擬定其用後評估要項。本研究利用問卷調查，輔以觀察、測量、訪談等方式，以獲得更完整具體的評估分析資料；研究對象包含新莊、天母、新竹、台中、台南、澄清湖等六座棒球場。經過分析與討論後獲得結論：1. 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。2. 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。3. 公辦民營之棒球場使用滿意度高於公營之球場。4. 球場用後評估要項應包含看台、交通、清潔衛生、附屬服務設施等部份。5. 棒球場之整體滿意度雖不高，但觀眾之再購意願與推薦意願均超過九成，突顯出職棒市場之獨占特性。本研究並建議球場所有者與職棒球團可依評估要項提出改善措

施與準則，實施定期定時的硬體功能評估與軟體服務評鑑，促使提昇整體職棒球場品質，滿足觀眾之需求。

關鍵詞：職棒球場、用後評估、滿意度

Yu , Sung-Zi ( 2006 ) .A Post-Occupancy Evaluation Study on the Professional Baseball Stadium - Referring to the Public Usage. Unpublished master's thesis.  
National Taiwan College of Physical Education, Taichung.

#### Abstract

In the developing professional baseball industry, professional team had paid much attention to fans satisfaction. The professional sport needed spectators' support to run the business and to earn profit. Fans were like the most valuable asset to all the professional sport, so the managers in professional baseball industry should consider fans' needs. In addition to improving or enhancing the levels of player and game performance, a study of facilities satisfaction could be an important indication of professional baseball games.

Therefore, Post-Occupancy Evaluation ( POE ) was adopted to analyze the relationship of the public usage and baseball facilities in this study. The purposes were to understand the developing condition and user's satisfaction of professional baseball facilities, to review the data and make a conclusion in accordance with POE main points, and to provide suggestions for renewing and building a baseball field. The research method was combined questionnaire, observation, survey and interview that obtained more complete and specific data. Research objects of this study included Sinjhuang, Tianmu, Hsinchu, Taichung, Tainan, Kaohsiung professional baseball fields. The POE main points were grandstand, traffic, and clean of environment. Grandstand contained view of game, rainproof canopy, seat, and drainage systemic. Traffic included parking

and street. Clean of environment contained grandstand sanitation, lavatory sanitation, and general sanitation. Furthermore affiliated facilities and meal provided were to merge into POE main points.

Keyword : professional baseball field, post-occupancy evaluation ( POE ) , satisfaction

## 謝 誌

結束又是另一新的開始，兩年的光陰匆匆流逝，回想來時路，所有回憶都將成為人生歷練。在研究所學習到不只是專業領域知識，更有許多影響人生的哲理。過程中經歷事物皆是訓練培養自我的成長，而論文完成也只是證明自己有能力去學習，並且累積經驗。本論文得以如期呈現，深蒙許多師長、親友、職棒球場球隊人員的關心與協助，使本論文更加充實完善。

首先，由衷地感謝王慶堂老師的諄諄教誨與細心指導，給予學生觀念釐清、架構啟發，並在撰寫與發表過程中，提供精闢指正，在此獻上誠摯深忱的感激。口試期間感謝本校沈易利教授與成功大學建築系陳耀光教授，在百忙之中抽空審閱，並細心賜予寶貴意見，促使論文更具完整性，學生感謝銘記在心。兩年研究期間，特別感謝家人們的支持體諒，尤其是母親、姐姐、哥哥與女友憶如，在物質與精神上的鼓勵與關懷，使筆者能無後顧之憂，全心投入研究。另外，同儕志軒、依蓉、璟揚、珮筠等在課程與課餘階段，互相援助打氣、分擔解憂，並共同築起兩年美好回憶，內心表達誠心祝福與感謝。

論文問卷調查期間，幸有多位親友協助，才得以完成，在此深深地向各球場問卷發放人員——伊惠、敏芳、敏君、兆俊、瑞鵬、明穎、忠毅等，致上萬分的感謝，沒有各位大力協助問卷發放與回收，本論文的核心工作將無法順利完成。同時，感謝各球場與球隊人員——中信鯨、興農牛、兄弟象等提供相關資料，並熱情同意發放問卷，在此同表感激。

最後，在這珍貴的學習機會與環境中，筆者必須感謝在兩年之中所有給予協助與指導的人，願將這份榮耀、喜悅與你們分享，謹將此篇論文獻給你們。

## 目錄

摘要.....	I
英摘.....	III
謝誌.....	V
目錄.....	VI
表目錄.....	VIII
圖目錄.....	IX
<b>第壹章 緒論</b> .....	1
第一節 研究背景與重要性.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究問題.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	4
第五節 名詞解釋.....	6
<b>第貳章 文獻探討</b> .....	8
第一節 職棒球場設施環境歷史發展與現況問題.....	8
第二節 用後評估理論探討.....	26
第三節 使用滿意度與再購意願之探討.....	36
第四節 本章小結.....	40
<b>第參章 研究方法</b> .....	42
第一節 研究架構.....	42
第二節 研究流程.....	43
第三節 研究對象.....	45

第四節 評估方法與研究工具.....	45
第五節 資料處理.....	49
第肆章 結果分析與討論.....	50
第一節 問卷調查與結果.....	50
第二節 使用者之設施環境滿意度分析.....	54
第三節 各職棒球場滿意度結果分析.....	64
第四節 職棒球場設施環境之使用後意見.....	75
第五節 球迷滿意度與再購意願差異分析.....	78
第伍章 結論與建議.....	80
第一節 結論.....	80
第二節 建議.....	84
參考文獻.....	88
中文.....	88
英文.....	92
網路.....	94
附錄.....	96
附錄一 職棒球場設施環境滿意度調查問卷.....	96
附錄二 訪談記錄與結果.....	99

## 表目錄

表 2-1 新莊棒球場維修內容.....	9
表 2-2 主要職棒球場調查對象之基本資料與設施環境概述.....	23
表 2-3 主要職棒球場現況問題綜合概述.....	25
表 2-4 使用後評估操作模式及層級.....	34
表 4-1 各球場的發份份數與回收情形.....	51
表 4-2 基本資料彙整表.....	53
表 4-3 不同性別之使用者滿意度之變異摘要表.....	55
表 4-4 不同年齡之使用者滿意度之變異摘要表.....	56
表 4-5 不同職業之使用者滿意度之變異摘要表.....	57
表 4-6 不同最高學歷之使用者滿意度之變異摘要表.....	58
表 4-7 不同個人收入之使用者滿意度之變異摘要表.....	59
表 4-8 不同觀賽場數之使用者滿意度之變異摘要表.....	60
表 4-9 職棒球場設施環境滿意度平均數表現情形.....	61
表 4-10 各職棒球場綜合調查結果.....	71
表 4-11 各職棒球場變項滿意度平均數表現情形.....	73
表 4-12 各職棒球場之設施環境使用後意見.....	77
表 4-13 不同再購意願與球迷滿意度變異摘要表.....	78

## 圖目錄

圖 2-1 用後評估於環狀程序之說明圖.....	33
圖2-2 用後評估程序圖.....	35
圖 3-1 研究架構.....	42
圖 3-2 研究流程.....	44

## 第壹章 緒論

本章共有五節，將依序說明研究背景與重要性、研究目的、研究問題、研究範圍與限制、名詞解釋，敘述如下。

### 第一節 研究背景與重要性

棒球向來是國人喜愛的運動，從民國 58 年金龍少棒隊首次獲得世界少棒冠軍開始，我國三級棒球隊就在世界的舞台上大放異彩，國家成棒代表隊更有世界五強之美譽，1992 年獲得巴塞隆納奧運銀牌的佳績，更是我國棒球水準的最佳肯定。在棒球熱潮的社會環境下，中華職棒聯盟於民國 79 年正式開打，不但寫下我國棒球史發展新頁，在棒球運動職業化發展過程中也備受矚目，不僅吸引媒體大篇幅報導，每年也有百萬球迷入場欣賞職棒球賽，而國外職業運動發展的經驗顯示，職業運動可說是整個運動產業的龍頭，因職業運動可以帶動許多周邊產業的發展，例如：運動場館、運動授權商品、媒體轉播權利金、專業服務、球賽觀賞消費、球賽廣告等（黃煜，2003）。Mullin & Sutton（2000）提及球賽本身只是核心產品之一，職業球團應該是提供消費者一個套裝組合的產品，其餘如球場、吉祥物或是週邊活動等。洪司桓（2003）提出職棒運動的延伸產品是觀眾享受球賽之餘，聯盟所提供的服務品質，包括球場硬體設施、周邊交通環境及相關現場服務人員。

田文政（1991）提到運動場地設施對體育活動推展的成敗是息息相關的。場地設施為職棒運動成立的必要條件，亦是推展過程中的重要因素，目前國內的場地均隸屬於各縣市公立體育場，由於多項現實因素而影響比賽的精采度（趙政瑜，2000）。國內球場的硬體設施規劃應扮演提供球迷多元

娛樂的角色，而非單純欣賞球賽的功能，從遊戲設備、餐飲服務區、甚至文物觀賞空間都是可以思考的方向，現場促銷活動或是場中娛樂活動帶來的娛樂價值不可輕忽，從事前的縝密規劃到實際執行的細節皆是成功的關鍵，藉由這些組合元素的整合提供必能提升消費者的娛樂經驗（黃煜，2005）。王沛泳（2001）提出運動休閒潮流走向商業化，民眾的運動行為逐漸由參與行為轉為觀賞行為，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。

職棒產業的價值體系中，門票的收入是球團主要的經濟來源，其中球迷是最主要的消費者，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、林房儻，2004）。所以吸引球迷進場觀賽是獲利的重點，而吸引球迷進場的因素，以球員表現與球賽精采為主，場地設施與促銷活動為輔。Wakefield & Sloan（1995）對觀賞者的觀賽知覺與再購意願進行研究時，發現球迷到球場觀賽的主因，是因球迷自身對於所支持球隊的忠誠度所影響；但 Wakefield & Sloan 也進一步指出，球場設施環境的因素亦不能忽視。鍾志強（1996）提出球迷在觀後滿意度上，最滿意的項目為球賽看球的氣氛，其次是啦啦隊表現及比賽精采度，最不滿意的為球場座位的舒適性。然而，謝志謀（1996）在職業棒球運動觀賞行為之研究中，也提出球場及相關設施亟待改善，以提昇整體效果。何曉瑛（2000）在職棒球迷球場設施環境的需求研究中，發現現場球迷對設施環境有高度需求，其中乾淨的環境、人性化設計、計分大螢幕、空間舒適度與停車位是現場球迷需求性較高的項目，因此球場的潛在環境扮演

著重要的角色，會影響觀眾的感受與享受程度。運動場館所提供之設施環境與服務品質的優劣，有可能會影響觀眾在球場的整體消費經驗，甚至是下次到球場觀賞的意願（余宗龍、邵于玲，2004）。

依據上述可得知，隨著台灣職棒產業的發展，經營與滿足球迷的滿意度漸受到各球團的重視，職業運動需要觀賞者的不斷支持才能永續經營獲利，球迷是整個職業運動的最大資產，因球迷而帶動的相關產業蓬勃發展是不容忽視的，沒有球迷到現場觀賽加油，職棒就沒有經營與存在的意義可言。所以，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，因此探討球迷對球場設施環境的滿意度有其必要性和迫切性，也是作為職棒運動未來發展的重要指標之一，而此為本研究主要研究動機。

本研究以用後評估（Post-Occupancy Evaluation, 簡稱 POE）之角度了解使用者與球場設施環境之間的關係，探討職棒球場設施環境的現況發展，及建立設施環境的基本資料與環境概述，再對照球場滿意度的實際反應情形，具體歸納出球場設施環境須改進的缺點，綜合各項結果而擬定出職棒球場用後評估的要項，希冀可作為將來職棒球場興建規劃與設計上的意見。

## 第二節 研究目的

本研究主要是以用後評估的觀點，針對職業棒球場觀眾使用部分作為研究內容，希望研究結果能提供相關單位作為參考。其研究目的說明如下：

- 一、利用相關文獻建議，了解主要職棒球場設施環境的發展與現況。
- 二、了解主要職棒球場之滿意度情形，及檢討目前球場之使用後意見。
- 三、了解主要職棒球場之滿意度與球迷再購意願的關係。
- 四、依據評估檢討結果，歸納主要職棒球場之用後評估要項，提供給球場未來改建或興建新球場時的意見。

### 第三節 研究問題

依據研究目的，研究者提出本研究的研究問題，說明包括下列各項：

- 一、主要職棒球場設施環境的發展與現況為何？
- 二、現場球迷人口統計變項對主要職棒球場設施環境之滿意度有何差異？
- 三、主要職棒球場之使用後意見為何？
- 四、主要職棒球場之滿意度與球迷再購意願的關係為何？
- 五、主要職棒球場設施環境用後評估要項為何？

### 第四節 研究範圍與限制

#### 一、研究範圍

本研究之研究範圍敘述說明如下，包含研究取樣與研究內容：

##### (一) 研究取樣

本研究研究取樣以中華職棒聯盟所指定使用之主要球場，並且 94 年全年比賽場次在 20 場以上者，包含六個，分別是新莊（67 場）、天母（28 場）、新竹（21 場）、台中（35 場）、台南（46 場）、澄清湖（58 場）棒球場為例，其它類型與比賽場次低於 20 場之棒球場不在本研究中。94

年中華職棒大聯盟共排定 300 場例行賽，分別在全省 13 個場地，其中本研究之取樣所排定的職棒賽事共有 255 場，佔全年賽事 85%，本研究以主要球場定義之。

## (二) 研究內容

棒球場之用後評估主要可包含硬體與軟體兩部份，硬體包含空間與設施，軟體包含管理與維護(許文傑，1999)。本研究中職棒球場之觀眾使用部分，為觀眾於欣賞比賽時在球場中的活動、行為所牽涉之硬體、軟體、及整體形象稱之。內容敘述如下：

以硬體之區分可分為競賽空間與觀眾使用空間。競賽空間為球場呈現比賽所包含內容，如場地規格、球場草皮、電子紀錄看板、球場燈光、排水系統、觀賞視線。觀眾使用空間為觀眾從進場觀賽到結束離開所包含內容，如球場座位、附屬休閒設施、洗手間、指示牌、出入口與走道、停車場、交通情形、安全設施、防雨遮陽設備、設備維護情形、觀眾對硬體之需求。

以軟體之區分可分為設施設備、人員服務、商業行為。設施設備之軟體部分為看台、洗手間、及整體球場環境之清潔衛生程度。人員服務為球場管理部份，包含服務人員充足性、服務態度、服裝儀容、專業能力、服務效率、處理顧客意見反應之效率、及音控人員之音效表現。商業行為則為比賽進行中所包含之促進商業利益的內容，如賽前宣傳活動之情形、比賽現場氣氛之情形、中場休息贈獎活動氣氛之情形、吉祥物帶動之情形、購買門票便利性、餐點飲料之販賣提供、廣告看板之美觀性。

整體形象為對於球場各個部份之整體面所包含內容，如

整體硬體設施、在外聲譽情形、整體視覺美觀、整體服務品質、整體經營管理。

## 二、研究限制

礙於人力、時間及客觀條件因素，致使本研究有下列之限制：

### (一) 研究內容之限制

本研究內容以用後評估的方法，探討主要職棒球場之觀眾使用部分，包含球場之硬體、軟體、及整體形象。其他部分，如選手競技使用空間、球場周圍鄰里空間則不包含本研究中。

### (二) 研究工具之限制

本研究主要採問卷調查法進行研究，輔以訪談和觀察。主要研究工具採自陳式量表，期望藉由填答者客觀的作答，作為資料分析之依據，然而，藉由問卷所蒐集的資料，可能受到填答者防衛的心理因素，故無法完全了解受試者的態度。也可能受到填答者語文認知能力差異或週遭球場環境影響而產生測量誤差，成為研究工具的限制。

## 第五節 名詞解釋

茲將本研究所涉及的重要名詞，包括職業棒球場、用後評估、觀眾使用部分、使用滿意度等名詞，界定意義說明如下。

### 一、職棒球場

職棒球場是指中華職棒大聯盟為了舉行職業賽事，向各縣市政府相關單位所承租或認養經營的公立棒球場。目前職棒 16 年（94 年）使用中的場地包含 13 座，分別是台北縣立新莊棒球場、台北市立天母棒球場、新竹市立中正棒球場、

台中市省立體育棒球場、雲林縣立斗六棒球場、嘉義縣立棒球場、嘉義市立體育棒球場、台南市立體育棒球場、高雄縣立澄清湖棒球場、高雄市立立德棒球場、屏東縣立體育棒球場、宜蘭縣立羅東運動公園棒球場、花蓮縣立棒球場（中華職棒，2005a）。

## 二、用後評估

建築使用後評估又稱用後評估，(Post-Occupancy Evaluation, POE)，也有人翻為住後評估，為針對建築物或建築環境之使用性，透過系統且客觀的研究方法，由使用者的角度加以檢測的一種評量方式（陳格理，1993）。

## 三、觀眾使用部分

本研究中職棒球場之觀眾使用部分，為觀眾於欣賞比賽時在球場中的活動、行為所牽涉之硬體、軟體、及整體形象稱之。硬體分為競賽空間與觀眾使用空間，軟體分可分為設施設備、人員服務、商業行為，整體形象為球場各個部份之整體面所包含內容。

## 四、使用滿意度

本研究所指的使用滿意度為使用者實際使用場地及參與活動前的預期需求，將其預期需求和參與使用後的實際結果相互作比較，所得之主觀性的感受與態度。亦即，球迷在進入球場觀賞職棒比賽時，對於職棒場地的硬體、軟體及整體形象所作的整體評價。本研究採用 Likert 五點量表為其問卷滿意度評價標準，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。

## 第參章 文獻探討

本章共有四節，將依序說明主要職棒球場設施環境的歷史發展與現況問題、用後評估理論探討、使用滿意度探討、及本章小結，內容敘述如下。

### 第一節 職棒球場設施環境歷史發展與現況問題

本節將利用相關文獻與實地觀察測量的方法，探討主要職棒球場設施環境的歷史發展與現況問題，探討對象包含六個，依序是新莊棒球場、天母棒球場、新竹棒球場、台中棒球場、台南棒球場、澄清湖棒球場，最後提出基本資料綜合說明，敘述說明如下：

#### 一、新莊棒球場

##### (一) 歷史發展與設施環境概況

新莊棒球場於 83 年 11 月進行施工，86 年正式啟用，為新莊體育園區的場館之一，整體建築由宗邁建築師事務所規劃設計，採各國棒球場之優點綜合而成(新莊體育場，1999)。至今已使用 8 年，為國內第一座興建符合國際比賽標準的棒球場(官文炎，2004)。新莊球場的外野席在落成之際並無座椅，球迷以席地而坐的方式觀看球賽，台北縣政府特別在 92 年完成外野座席的整建工程，將整個新莊球場的座席數提高到 10000 席，擴建工程同時包括了大螢幕的安裝，成為台灣第三個擁有大螢幕的棒球場，其歷年維修內容如下表 2-1，棒球場第一期工程經費約四億五千萬元，加上爾後看台增建等費用，總價約六億元(含硬體、植栽、景觀等)(新莊體育場，2005)。目前球場正在進行內野 3 樓看台座椅增建工程，工程預定 94 年底安裝上層看台座椅，並於 95 年球賽開打時開放使用，棒球場共有六個通道可達上層看台。而職棒賽事

首戰為 86 年 10 月 19 日（總冠軍賽）、87 年 3 月 1 日（例行賽）（中華職棒，2005a），94、93、92 年在新莊棒球場的職棒比賽場次為 67、70、62 場（中華職棒，2005b；2004；2003）。新莊棒球場使用情形為提供台北縣民使用、舉辦各種比賽、供機關團體比賽練習使用、中華職棒大聯盟比賽場地。

表 2-1 新莊棒球場維修內容

維修年份	維修設施內容	工程經費	完工日期
91 年	外野看台增建工程	4992 萬	92/10/05
92 年	棒球場戶外全彩 LED 顯示幕工程	2873 萬	92/10/05
92 年	外野看台座椅增建工程	683 萬	92/10/05
94 年	內野 3 樓看台座椅增建工程	*	預計 94 年底

資料來源：參考整理自新莊體育場（2005）。場務介紹。為民服務白皮書。台北：新莊體育場。

目前設施環境概況，棒球場面積為 24500 平方公尺，可容納 10000 人，全場內野區設有 6000 個一般席位（含 46 個殘障席位）外野則可容納 4000 人，三樓有 6 個貴賓專用包廂，可容納貴賓 150 位，球場滿場時約可容納一萬餘位參觀民眾；內野為草皮，左右外野皆為 325 英尺，中外野為 400 英尺（新莊體育場，2005；中華職棒，2005a）。整體建築結構概分為停車場、建築主體（地上三層樓建物）、球場內野區、球場外野計分板區及球場出入口，停車場僅供來訪賓客、公務車輛、活動舉辦單位之車輛使用，無專屬球迷停車場，由棒球場右側入口警衛室來分隔，有內外兩處，外側停車場可供大型遊覽車停放（4 個車位）或小型車輛停放（20 個車位），球場內側停車場僅供小型車輛及轉播車使用（80 個車位）（新莊體育場，2005）。球場外中央設有兩處斜坡及階梯入口直通二樓平台，中央兩側各設有一處樓梯可通往二樓觀賽區，外野計分

板區則設有 4 處出入口，此外球場內中央區各樓電梯兩旁各設有一處安全防火門，可以方便疏散民眾。其它設施包含記者攝影區 2 間、文字記者區 1 間、錄影轉播區 4 間、販賣區 4 間、紀念品賣店 2 間。

## （二）現況問題

為了維護與建設場區，臺北縣政府每年編列預算撥付，並積極向中央爭取補助重大建設，除了例行性的設備檢修與草皮養護，增添各角落的防盜監視系統，改善中英雙語指標及無障礙設施，每日安全巡檢及清潔維護，並在獲得經費補助後，充實及改善各項大型硬體設施，為了更貼近民眾與服務人群，除了各場館服務台外，在棒球場售票口左側，設有志工服務台及二十四小時警衛服務台，解答民眾相關問題並提供適時協助（新莊體育場，2005）。新莊棒球場是國內職棒賽事最多的場地，也是國際比賽使用場地，在營運管理上特別安排運動管理專業的人才負責場地租借管理、水電維護、草坪保養等工作，管理績效相當良好。因為提供國際級場地及便捷行政服務，讓球員可以發揮精湛的技術，讓球迷有舒適精彩的看球環境，所以新莊棒球場是各隊門票收入最多的場地，更是票房的指標。但是，由於內野 3 樓看台座椅增建工程正在進行，施工環境髒亂、灰塵蓋滿座椅，並且新建看台過低而有壓迫感，看台鋼樑的設計擋住觀賽視線。另外，停車問題也是球場需要解決的重點，如果可以進一步改善，將得到球迷更大的支持與滿意。

## 二、天母棒球場

### （一）歷史發展與設施環境概況

天母棒球場位於台北市天母地區忠誠路與士東路口，是

天母運動公園的一部份，週遭環境相當舒適，不僅能遠眺陽明山的青翠，其走道與座位也都相當的寬大，讓球迷朋友最愛在這欣賞球賽，三樓的觀戰視野最好，二樓則易融入緊張氣氛中（台灣棒球資訊網，2005）。天母棒球場工程自 86 年開始，原設計為可以容納二萬席的職業用球場，但是在當地居民的反對與斡旋下，變更設計為六千人的社區型球場，球場於 88 年落成啟用，至今已使用 6 年，90 年台北市成為第 34 屆世界盃棒球賽主辦城市，為達到國際賽事場地標準，特別在內野外緣兩側增建 4000 席，成為 10000 席的場地；中華代表隊在 11 月 18 日擊敗日本隊勇奪世界盃銅牌，天母棒球場的歷史意義在這一天建立，世棒賽中華隊精采表現，讓球迷重溫當年國內棒運盛況，天母棒球場新穎現代化的設施也大出風頭，91 年 11 月 5 日首次安排中華職棒的例行賽，惟天母球場限制較多，到場球迷必須遵守規定，以確保球場能長久在中華職棒的季賽中使用，之後則遭居民反彈因而停賽，但在經過職棒聯盟與台北市政府及當地居民的多次協調後，職棒終於又在 92 年 5 月 11 日再度回到台北市，職棒從此正式在天母開打（中華職棒，2005a）。而 94、93、92 年職棒比賽場次在天母棒球場共有 28、28、20 場（中華職棒大聯盟，2005b；2004；2003）。天母棒球場使用情形為除了提供職業賽事進行以外，其餘時間可供市民舉辦各種比賽與練習使用。

目前設施環境概況，棒球場面積為 22,359 平方公尺，可容納 10000 人，只有設置內野座席而無外野（宗邁建築師事務所，2005）。內野一層看台 4176 席（其中 98 席殘障席）、二層看台 1824 席（96 席貴賓席及包廂席）（官文炎，2004），

鐵製坐位（即自由席）4000席，並設有一間貴賓室。整體建築物外觀良好，建築結構概分為建築主體（地上四層樓建物）、球場內野區、球場外野計分板、大螢幕區、夜間照明設施、售票口廣場（一樓）及球場出入口。觀賽進場動線方便，主要大廳入口位於二樓，以寬廣階梯及人行斜坡道與一樓都市廣場作連接，動線安排上可將購票民眾與入場民眾作垂直區隔（官文炎，2004）。球場內野為草皮，左右外野 325 英尺，中外野 400 英尺，配有大螢幕與電子看板的天母棒球場目前仍為台灣最新、最舒適的球場，在與天母商圈的結合下，迅速成為球迷看球的新天地，惟停車格有限，建議是搭乘大眾交通工具或接駁車前往，而球團為了疏導當地交通，在捷運淡水線芝山站都備有接駁公車，以減輕天母商圈的交通壓力（中華職棒，2005a）。

## （二）現況問題

原本規劃是可以容納兩萬人的天母職業球場，造價近 4 億，但在當地鄰里居民反對下，改變為目前只能容納 10000 人的社區型棒球場，但因便利的環境及先進的硬體設施，已成為國際棒球賽事或是國內職棒賽最佳的選擇（台北市立體育場，2002）。而每當重要賽事開打時，總是有大批的球迷因座位不足而無法入場，感到相當遺憾。而職棒賽事開打後，附近居民不斷抗議比賽噪音過大及交通明顯受阻等意見，職棒聯盟為了賽事得以順利進行，因而明令規定相關噪音與比賽時間限制及禁止使用汽笛，並與居民經過多次協商後才解決。但目前天母棒球場的賽事明顯減少並大多排在假日，對場地的資源利用而言是非常可惜的。另外在棒球場的設施環境部分，筆者經過實地觀察後，發現內野後方防護網過高擋

住觀賽視線，影響球迷觀賽的品質；而防雨遮陽設施只有設置在本壘後方，其他部分觀眾席（自由席）看球還得忍受日曬雨淋，對觀賽的滿意度降低許多。交通方面，天母與新莊棒球場都位於台北縣市人口較為密集的地點，周邊土地使用多是住宅區和商業區，都出現週邊停車格少而較不便利的問題，而球場也無球迷專屬的停車場，只有附近少數商圈和私人停車場，兩個場地都必須盡快提出對策改善，提高球迷到現場觀賽的便利性，以吸引更多的球迷入場。

### 三、新竹中正棒球場

#### （一）歷史發展與設施環境概況

新竹中正棒球場為新竹市立體育場所管理，位於新竹市西大路 559 號，營運性質為公營，體育場預算約每年 130 萬元，於 64 年 7 月動工，66 年 3 月完工啟用，至今已使用 28 年，曾於 81 年 6 月整修（行政院體委會，2005）。由於球場位於馬路旁，加上新竹市街道原本就較為狹窄，人車出入均相當不便，時有塞車情形發生，新竹棒球場附近的住家高於球場本身建地，所以有些住戶乾脆就在自家陽台看球，享有與他人不同的福利，大看「免費球」，是新竹球場特色之一（新竹市政府，2005）。新竹中正棒球場在台灣的各個球場來說，算是相當大的一個場地，因此要在新竹中正棒球場擊出全壘打，著實是一件比較不容易的事，因為除了場地規格大之外，新竹地區素有風城之名，特有的「風」在棒球場的威力則是毫不遜色，怪風的產生會影響球員的表現，讓舉行的職業比賽更增添了幾分變數，原位於新竹中正球場旁的民富夜市雖已遷移，但是棒球場週邊仍是熱鬧的商圈，飲食、住宿等均極為便利，不過因直接位於要道旁，在街道狹窄、

腹地也小的情況下經常形成交通壅塞的現象，是美中不足的憾事（中華職棒，2005a）。新竹中正球場的職棒首戰為 79 年 3 月 22 日，而 94、93、92 年職棒比賽場次在新竹棒球場共有 21、17、27 場（中華職棒，2005b；2004；2003）。

目前設施環境概況，棒球場面積為 28486 平方公尺，可容納 11000 人，球場內野為紅土，左右外野 330 英呎，中外野 400 英呎，設有三段照明模式燈柱照明設備（行政院體委會，2005）。全場內野區約可容納 6000 人，外野則可容納 5000 人，內外野皆無設置座椅。整體建築物外觀稍嫌老舊，建築結構概分為建築主體、球場內野區、球場外野計分板、售票口、球場大廳及出入口，觀賽買票與進場通道動線略嫌狹小，但大廳入口大門算是寬敞，球場設施包含設有貴賓室、記者室與轉播室，其他相關設施則無設置。

## （二）現況問題

近來新竹縣積極爭取在六家高鐵站旁新建設置棒球場，而新竹市政府唯恐這座已近 30 年歷史的中正棒球場將被淘汰拆掉，強烈要求能留下棒球場（彭芸芳，2005）。此訊息代表新竹縣市地區若有新的球場，中正棒球場即會被淘汰，表示它原有的使用功能已受到質疑，並出現許多負面的評論，所以極容易被取代。另外，球場中內、外野看台均無設置座椅，觀眾觀賽舒適度降低外，也無法進行對號入座與人數管控，並且無附屬停車場，週遭停車位相當不足，例行賽事的賽前與賽後交通問題即非常嚴重，更何況是重點比賽。雖然球場建築物內相當寬大，在國內來說算是規模適中，但售票口腹地狹窄，以致於排隊買票人潮擁擠，加上球場當初設計不良，場內照明燈柱設備皆設立於看台前，造成球場死角很

多，並且無設置電子大螢幕，影響觀眾的觀賽品質。球場內野為紅土設計，視覺美觀上與其他球場稍微有落差，而外野草皮保養不盡完善，整體草皮非常不平整，使得比賽常常出現場地性安打，使比賽精采度降低且容易造成球員受傷。總而言之，新竹中正棒球場為使用年限過於長久的老舊球場，如果沒有做好完善的整體維護規劃，或週邊交通問題的應變對策，卻一再的排定相關職業賽事進行，其呈現出的比賽水準和球迷滿意度必定下滑，球場持續經營的地位也將被取代，經營者與管理者都必須重視。

#### 四、台中棒球場

##### （一）歷史發展與設施環境概況

台中棒球場於民國 49 年完工啟用，至今已使用 45 年，廢省後歸行政院體委會管理。55 年時整修增建內野看台，61 年興建外野看台計分器，74 年擴建頂篷、貴賓座、灑水設備、外野看台，83 年增設看台座椅、廁所、改建球員休息室，84 年更新夜間照明及控制系統並增設燈柱一座，87 年整修燈桿油漆、貴賓室地板、看台廁所、倉庫、防撞墊等，使用情形為提供國立台灣體育學院教學使用、舉辦各種比賽、供機關團體比賽練習使用、及中華職棒大聯盟比賽場地（台中體育場，1998）。職棒賽事首戰為 79 年 3 月 23 日（中華職棒，2005a），94、93、92 年職棒比賽場次在台中棒球場共有 35、47、44 場（中華職棒，2005b；2004；2003）。而職棒興農牛隊加入職棒後，就積極爭取認養台中棒球場，並行文到體委會，因產權歸屬問題，土地所有權是屬於台中市政府，而地上物產權屬於行政院體委會體育場所有，所以有待產權問題解決，認養球場才會有進展。而興農牛也陸續投入大筆資

金做為改善棒球場軟、硬體設備之用，包括座椅拆除、球場重新粉刷、燈光設備改善、本壘後方護網補強、動線改善等，做為回饋台中球迷對棒球及興農牛隊的愛護。但現有的台中棒球場是台灣體院使用校地，場地實在太差，牛隊花錢認養並不符成本，因此在職棒 15 年上半季決定放棄認養，在台中市新建國際棒球場蓋好前，牛隊仍以目前台中棒球場為主場地，使用方式和其他球隊相同，都付場租，職棒興農牛隊對於新棒球場抱著極高的期望，如果開始使用，牛隊絕對會認養甚至是以公辦民營的方式，以經營者身分進駐，成為牛隊未來的根據地（王翔，2004）。

目前設施環境概況為棒球場與周邊腹地的面積為 88009 平方公尺，棒球場建築物的面積約為 20000 平方公尺，可容納 10500 人，內野看台為 6000 人，外野看台 4500 人，內野與外野皆無設置座椅，只有本壘後方設置簡易座椅並設有二樓看台；內野為草皮場地，左右外野皆為 310 英尺，中外野為 360 英尺，設施部分包含三段照明模式燈柱照明設備、大型記分板、貴賓室、記者室、轉播室（台中體育場，1998）。

## （二）現況問題

台中球場緊鄰國立台灣體院校區，觀賞賽事時要進入台中球場僅有行走球場的小門（如內、外野入口處），而無球場大門，遇上比賽結束散場之際，附近交通立陷癱瘓狀態，往往需一段時間才得以疏解，這是台中球場較易人詬病之處。因位於市區內，不僅交通擁塞疏散不易，球場當初在興建之時也因腹地不大而略嫌簡陋，外野的全壘打牆是原來六個職棒場地中最低矮的，因此台中球場也被戲稱為「全壘打最多的球場」（中華職棒，2005a）。而筆者也實地觀賞比賽後發現，

球場雖然經過整修更新，場地設備仍顯老舊、美觀性不佳，並且無設置電子大螢幕，球場內野的護欄出現殘破而無更新；球場內野廁所過於髒亂惡臭並數量不足，外野廁所清潔品質尚可接受；內外野看台重新粉刷但無設置座椅，除了觀眾觀賽不舒適外，也無法對號入座，並且走道上也會變成座位，造成出入不便；球場內各式走道動線狹小陰暗，環境出現髒亂，管理人員也並無適時清理；賽後周圍交通阻塞嚴重等問題。以上的問題對於球場經營管理和球迷滿意度而言，具有相當大的負面影響，管理者確實是需要深入去改進，以維護球迷觀賽的愉悅感覺。

## 五、台南棒球場

### （一）歷史發展與設施環境概況

台南棒球場為台南市立體育場內設施之一，成立於民國37年10月，至今已使用57年，隸屬台南市政府管理（台南市立體育場，2005）。唯一可以稱得上最有主場特性的球場就是台南球場，府城自以往便是台灣棒球發展的重鎮，許多好手都是出身於台南，所以府城球迷一向與棒球運動相當投緣，位於市區內的台南球場，可供用餐和娛樂之處很多，每逢職棒比賽，就會呈現出一副熱鬧的景象，使得台南球場在職棒比賽中，所扮演的角色也愈來愈重要，台南球場曾於民國59、67、84、87、93、94年多次進行整修（中華職棒，2005a）。其中87年統一獅球團花了將近三百萬元整修台南市立棒球場，雇工將台南市立棒球場內外粉刷一新（台灣棒球維基館，2005），93年5月初在台南政府的積極策劃下，台南棒球場進行了耗資一億六千萬元的改建系列工程，包括球場內野遮雨棚重建、架設全彩LED大螢幕、計分版，改建記者席和藥

檢室等，經過短短 60 個工作天，於同年 7 月逐步完工，台南市立棒球場將在統一獅的歸劃下，邁向成為運動、休閒、購物多功能體育園區（蕃薯藤運動網，2004），94 年 7 月獅隊也為內野換新座椅花費將近 1000 萬元左右，質材堅固、呎吋也比國內其他球場的座位大，觀賽時也更為舒適（俞聖律，2005）。棒球場目前經由統一股份有限公司認養委託經營管理，統一獅隊是在地企業經營的在地球隊，以台南為主場，擁有可觀的死忠球迷，六年來認養台南棒球場投資近億元改善軟硬體設施，並引進主場經營觀念，使球團與球迷之間互動良好，不但刺激職業棒球運動蓬勃發展，也使城市在認同中增強凝聚力，是企業回饋社會的典範（王昱婷，2004）。而職棒賽事首戰為 79 年 4 月 21 日（中華職棒，2005a），94、93、92 年職棒比賽場次在台南棒球場共有 46、42、46 場（中華職棒，2005b；2004；2003）。

目前設施環境概況，棒球場面積為 21450 平方公尺，容量為 12500 人，內野座席數為 6500 人，外野為 6000 人，內野為草皮場地，左右外野為 339 呎，中外野為 400 呎，設有三段照明模式燈柱照明設備、大型記分板與左外野 LED 電子大螢幕（行政院體委會，2005）。建築結構概分為建築主體、球場內野區、球場外野計分板與大螢幕、售票口廣場、球場大廳，設施部分包含貴賓室、裁判休息室、球員休息室 2 間、記者室 4 間、轉播室、醫護室、簡易球員健身房、販賣部 2 處（內外野各一處），並設置內野 35 席個人 VIP 座位；球場的大門寬敞，出入口方面，內野 2 處、外野 1 處、及無障礙入口。台南球場也是國內第四座有彩色電視螢幕的球場，彩色炫目的大螢幕，提供球迷看球的新視野，計分板也全面換

新，除了基本的分數、局數、安打數顯示之外，還有溫度、時間與球速。

## （二）現況問題

台南市立棒球場的格局在國內而言算小的，而且位在市中心區，每逢比賽期間周邊道路交通癱瘓，啦啦隊加油聲擾人安寧，附近居民深受其害。球場的夜間照明設備過亮，有時會造成跳電停電、或是選手擊出的球容易形成逆光之情形，造成球迷看球或選手比賽時的困擾；台南球場外野圍牆較低，因此每次重要比賽結束後，總有許多激動的球迷自動跳下外野圍牆，造成場面一片混亂，在整理球場或是秩序維護方面都有不良影響，是台南球場比較值得改進之處（中華職棒，2005a）。另外，外部與內部的整體外觀，雖經多次整修，但缺乏整體性的規劃以致美觀性欠佳；動線不佳，內野觀眾席部份走道狹小，比賽時甚至難以行走；燈柱與遮雨棚鋼樑設置於觀眾席中，擋住後面觀眾的觀賽視線；內外野看台座位與走道稍嫌髒亂。以上問題都足以降低球迷觀賽的滿意度，應加以重視。雖然台南球場已使用了 57 年，但從愈來愈多的比賽場次與台南幾乎時常爆滿的觀球情形看來，台南球場未來遠景可期，值得職棒聯盟多付出心力，為開發台南地區的球迷而努力。

## 六、澄清湖棒球場

### （一）歷史發展與設施環境概況

澄清湖棒球場緊臨長庚醫院及高雄縣勞工育樂中心，於民國 88 年，耗資約 12 億、歷時三年完工，至今已使用了 6 年，為地面四層，地下一層(停車場)的建築物（高雄縣立棒球場，2005）。高雄縣政府從民國 83 年起即開始規劃，余政

憲縣長誓言蓋一座「有人性的棒球場」，而高達十五、六億的興建費用卻是不小的負擔，期間余縣長親自到省府與中央爭取經費補助，終於在 85 年 7 月破土興建，歷經三年竣工，並在 88 年世界 IBA 青棒賽首度啟用，球場座落之處，正在風光明媚的澄清湖畔，傍鄰縣立勞工育樂中心，正好構成高雄都會區休憩運動園區，不僅能嘉惠高雄縣市民眾，未來成為全國重要觀光遊憩中心的潛力更是不可限量，澄清湖棒球場是全台灣設備最先進，規模最大的棒球場，有符合國際標準的場地與相關設施，無論球員、觀眾、行政人員與媒體，都能在完善體貼的空間中一起進行棒球盛事（LANEW 熊，2005）。球場在完工後，即採「公辦民營」方式委託那魯灣公司經營管理，約滿後縣府幾經波折，才找到 LANEW 接手經營，合約期限為六年，自 93 年至 98 年，每年委託經營權利金為 300 萬元，履約保證金與押標金分別為 180 萬、90 萬元（朱有鈴，2005）。在 LANEW 熊正式接手管理球場後，呈現嶄新的面貌，除球場裝潢得美輪美奐，球場各部份細節都有熊隊選手的海報或是 LANEW 熊的 logo，並設有專屬經營餐廳，而職棒首戰為 88 年 8 月 17 日（中華職棒，2005a）。94、93、92 年職棒比賽場次在澄清湖棒球場共有 58、61、55 場（中華職棒，2005b；2004；2003），各項資料與數據都顯示宣告著澄清湖棒球場是屬於 LANEW 熊的主場。

目前設施環境概況，棒球場面積為 35861 平方公尺，可容納 20000 名觀眾，內外野皆設有座椅，內野看台為 14679 席，外野看台 5210 席，球場為天然草地，全壘打距離左右野各為 328 呎，中外野則為 400 呎，更擁有大型全彩螢幕 (8.5X14.4 公尺)，各個角度皆能看到螢幕資訊，能與觀眾熱

情互動，掌握現場氣氛；而包廂（2間）與貴賓室（4間）位置在視野最佳的內野第三層，共有156席；整體建築物外部非常美觀，建築結構概分為建築主體、球場內野區、球場外野計分板、大螢幕區，建築主體內容大致包含觀眾主要出入口（二樓）、棒球名人館、棒球博物館、商品部、販賣部兩處、記者席178個、殘障席兩處、轉播控制室、售票口兩處及球場出入口三處（外野兩處）（高雄縣立棒球場，2005）。而夜間照明採1000瓦燈具，全場共有1000盞，由電腦系統控制並完全符合國際標準，該系統可以模擬不同狀態的照明設定，為突破一般國內球場三段照明模式的創舉，球場亦備有記者席，供國內外媒體使用，內野二樓亦有棒球博物館、商店街、餐廳，三樓則可享受隱密空間的貴賓包廂，而行動不便的球迷亦可搭電梯直達專區看球，各項設施皆體貼入微（LANEW熊，2005）。

## （二）現況問題

高雄縣立棒球場（2005）的介紹中提到，為了加強整體景觀視野，設計時就將球場的開放空間盡量鄰接澄清湖、小貝湖及育樂中心的西側和南側，以加強三者間的視覺聯繫，整個球場的動線流暢空間開闊，能在短時間內疏散觀眾，入口處的開闊廣場提供清晰的入口意象，也使球場在視覺上不至過於龐大，使觀眾享有親切舒服的參與空間，含扶手的內野座椅，讓觀眾能舒服看球，椅座是固定在與地垂直的壁面上，無人使用時座墊會自動回彈成直立狀，不但觀眾可順暢通行，也利於清掃，超大的現場轉播螢幕，能即時重播呈現精彩畫面，或打出訊息字樣帶動現場氣氛，一起搭配的大型計分板則是雙色系統，顯示板總長度達50公尺，任何紀錄

都可讓觀眾一目了然。而澄清湖棒球場設置很多對球員與媒體人員貼心的設施，包括健身房、沐浴間、休息室，還有多達十數間的轉播室、大型會議室、貴賓室、更有亞洲棒協會長及中華棒協會長的專屬辦公室，另外對球迷的貼心服務，那就是多達 24 間的男女廁所和各個角落都看的到的電視機（第一金控，2003）。球場對行動不便的球迷也有體貼的設計，觀眾席上的無障礙空間設置，特別在內野三樓保留兩個視野最佳的座位區塊，提供行動不便的球迷使用，而且可從一樓搭電梯直達，另外也區別出吸煙區和非吸煙區，避免吸菸人士影響其他人觀賽，球場周遭環境的綠化工作也持續進行中，目的是希望民眾在欣賞刺激賽事之餘，也能享受與自然景色互相融合的休息景緻（LANEW 熊，2005）。而在 94 年 3 月 20 日，澄清湖球場也成為國內第一個結合無線資訊技術的無線寬頻球場，正式邁入科技化時代並與國際接軌（ESPNSTAR，2005）。以上種種的貼心設計、完善設施、及標準規格，讓澄清湖棒球場成為台灣職業棒球場中首屈一指的運動場地，可想而知其球迷參與滿意度，可以有很好的反應。

## 七、調查對象基本資料綜合說明

本部分將整合說明以上六個主要職棒球場調查對象之基本資料與設施環境概述內容，如下表 2-2。內容包含：建築物之基本資料、場地規格、觀眾容納數、場地設備、職棒賽事內容，及相關看台空間、動線走道、清潔衛生、交通環境概述，說明如下：

表 2-2 主要職棒球場調查對象之基本資料與設施環境概述

球場資料	新莊	天母	新竹	台中	台南	澄清湖	
啟用時間	民國 86 年	民國 88 年	民國 66 年	民國 49 年	民國 37 年	民國 88 年	
使用年限 (年)	9	7	29	46	58	7	
維修年份 (年)	91、92、92、94	90。	81。	61、74、83、84、87	59、67、84、87、93、94	*	
球場造價	6 億	4 億	*	*	*	12 億	
球場面積 (m <sup>2</sup> )	24500	22359	28486	約為 20000	21450	35861	
觀眾容納數	整體	10000	10000	11000	10500	12500	20000
	內野	6000	6000	6000	6000	6500	14679
	外野	4000	4000	5000	4500	6000	5210
外長野度	左外	325	325	330	310	339	328
	中外	400	400	400	360	400	400
	右外	325	325	330	310	339	328
內野場地	草皮	草皮	紅土	草皮	草皮	草皮	
座設椅置	內野	塑膠椅	塑膠椅	水泥階梯	水泥階梯	塑膠椅	塑膠椅
	外野	塑膠椅	無外野設置	水泥階梯	水泥階梯	水泥階梯	塑膠椅
防陽雨設備	內野	有。靠近外野則無設置	有。自席則無設置	有。內野靠近外野則無	只有本方。後方設置。	有。靠近外野則無設置	有。靠近外野則無設置
	外野	無設置	無設置	無設置	無設置	無設置	無設置
電子大螢幕	有	有	無	無	有	有	
大型計分板	有	有	有	有	有	有	
照明設備	傳統三段式	傳統三段式	傳統三段式	傳統三段式	傳統三段式	電腦控制	
貴賓室	6	1	1	7	1	4	
記者室	3	有	有	2	有	有	
轉播室	4	有	有	1	有	有	
停車場	人員	有	有	有	有	有	
	球迷	無	無	無	無	有	

球場資料		新莊	天母	新竹	台中	台南	澄清湖
職棒球隊 認養		無	無	無	興農牛	統一獅	LANE W熊
職棒首戰 時間		86/10/19	91/11/5	79/3/22	79/3/23	79/4/21	88/8/17
次 比賽 (場)	92年	62	30	27	44	46	55
	93年	70	28	17	47	42	61
	94年	67	28	21	35	46	58
	年平均	66.33	28.67	21.67	42.00	44.67	58.00
看台 空間	內野， 2外 層，1 野層。	內野， 2外 層，無 野。	內野， 均為 1層。	內野， 2外 層，1 野層。	內野， 均為 1層。	內野， 2外 層，1 野層。	內野， 2外 層，1 野層。
動線 走道 概述	看台 區	座位 走道 寬便。 方	座位 走道 寬便。 方	座位 走道 劃不清。 不	座位 走道 劃不清。 不	座位 走道 稍小。 狹	座位 走道 寬便。 方
	進場 區	大走 道並 置電 梯。	入場 與寬 道方 便。	入場 與陰 道窄 小。	無大 走道 與陰 道窄 小。	入場 寬， 口窄 出稍 小。	入場 與寬 道方 便。
球場 清潔 概述	看台 區	定點 垃圾 筒， 施工 稍亂。	定點 垃圾 筒， 良好。	定點 垃圾 筒無 理持 持。	定點 垃圾 筒無 理持 持。	定點 垃圾 筒派 時持 持。	定點 垃圾 筒派 時持 持。
	廁所 區	維持 良好 無臭 。	維持 良好 無臭 。	維持 良好 無臭 。	維持 良好 無臭 。	維持 尚無 臭。	維持 良好 無臭 。
周 邊 交 通 概 述	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	無專 停車 位於 市， 區道 擁擠。	有專 停車 位， 邊通 算利 便。

資料來源：研究者整理。\* 為無資料。

根據以上的項目說明，發現新莊、天母、澄清湖球場所呈現的球場資料與環境概述，較優於新竹、台中、台南球場，

主要是顯現在使用年限、座位設置、動線、清潔部份。而在週邊交通部份，普遍都出現不方便問題。

另外，進行文獻與觀察資料的比較，整理出六個球場的現況問題，內容依各個球場設施環境所呈現為主。資料整理後作為與問卷反應的對照，以擬出用後評估項目。詳細說明如下表 2-3。

表 2-3 主要職棒球場現況問題綜合概述

球場	文獻顯示	現場觀察
新莊	1. 停車位問題。	1. 內野3樓看台座椅增建工程進行，施工環境髒亂並且新建看台過低而有壓迫感。 2. 看台鋼樑的設計會擋住觀賽視線。
天母	1. 無外野，球場容納人數不足。 2. 噪音限制跟比賽時間 3. 交通明顯受阻，停車位不足。	1. 內野後方防護網過高擋住觀賽視線。 2. 防雨遮陽設施只有設置在本壘後方，其他觀眾席(自由席)需忍受日曬雨淋。 3. 清潔衛生有待加強
新竹	1. 街道狹窄、腹地也小，無停車場，週遭停車位不足。 2. 售票口腹地狹窄，以致於排隊擁擠。 3. 內野為紅土設計。	1. 進場通道動線略嫌狹小。 2. 內、外野看台均無設置座椅。 3. 照明燈柱設備皆設立於看台前，造成球場死角很多，影響觀眾的觀賽品質。 4. 外野草皮保養不盡完善。 5. 環境清潔衛生不足 6. 無設置電子大螢幕。
台中	1. 無球場大門，只有小門(如內、外野入口處) 2. 比賽結束散場之際，交通立陷癱瘓狀態。 3. 因位於市區內，腹地不寬大而略嫌簡陋，且無停車場。 4. 全壘打牆是職棒場地最低矮的。	1. 場地設備仍顯老舊、美觀性不佳， 2. 球場內野的護欄出現殘破而無更新。 3. 球場內野廁所過於髒亂惡臭並數量不足，外野廁所清潔品質尚可接受。 4. 內外野看台重新粉刷但無設置座椅。 5. 球場內各式走道動線狹小陰暗。 6. 環境出現髒亂，管理人員也無適時清理。 7. 中外野距離不足400英尺。 8. 無設置電子大螢幕。

球場	文獻顯示	現場觀察
台南	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 位於市中心，比賽期間周邊道路交通癱瘓。</li> <li>2. 球場的夜間照明設備過亮。</li> <li>3. 外野圍牆較低，在整理球場或是秩序維護方面都有不良影響。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 經多次整修，但缺乏整體規劃以致美觀性欠佳。</li> <li>2. 動線不佳，內野觀眾席走道狹小，難以行走。</li> <li>3. 燈柱與遮雨棚鋼樑設置於觀眾席中，擋住後面觀眾的觀賽視線。</li> <li>4. 內外野座位、走道稍嫌髒亂。</li> </ol>
澄清湖	*	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清潔衛生有待加強。</li> <li>2. 設施維護不盡完善。</li> </ol>

資料來源：研究者整理。\* 為無資料。

## 第二節 用後評估理論探討

本節將說明用後評估之意義與內容、特性與功能、評估向度、及其操作方式，說明如下。

### 一、用後評估之意義與內容

用後評估(post-occupancy evaluation, 簡稱 POE)興起於 1960 年代中期，主要探究人類行為與建築設計間關係的研究 (Preiser, Rabinowitz & White, 1988)。為針對建築物或建築環境的使用性以客觀和有系統的研究方法加以檢測的一種評量方式。最早是一群關心人類生活環境的社會心理學者和環境行為學者自環境設計研究的領域中拓展出來的，日後由於許多建築師、規劃師、管理者及其他相關領域學者的參與，使得用後評估的功能和影響性得到學術界和社會的重視，經三十多年來的研究發展已略具規模 (陳格理, 1997)。廣義的用後評估範圍非常廣泛，泛指一種對過去的所作的努力與決策的一種反省，使人由增加了解到進一步從事改良活動 (Rabinowitz, 1975; Snyder, 1979)。狹義的用後評估則較為簡單，為一種以建築設計的角度出發，對建築物完工後的一種探討與反省，國內外的學者均提出類似的定義。國外學者

Zimring & Reizenstein (1980) 對用後評估下了一個定義，認為「用後評估是一種對環境診斷的工作，而環境為經人們所設計並使用後的。」Preiser 等人 (1988) 則將用後評估定義為「在建築物建成且被使用一段時間後，憑藉著建物之績效標準 (performance criteria)，以系統而嚴謹的方法對其進行評估的一種過程。」

而國內有 POE 一詞的出現，以李婉婉 (1983) 所譯的「建築物用後評估簡介」(A Primer on Post-occupancy Evaluation) 指出，採用訪問、觀察、問卷等方法來了解使用者對建築物各方面的看法的工作，就是所謂的「用後評估」。它專指對已開始使用的建築部分(空間或設施)做各種有關功能的調查研究，透過訪問、觀察、問卷等實際操作方式，以了解使用者對建築物各方面的看法，一般建築評估可以分成三類：第一類係針對建築設計作品的構思或表現等方面做評估，其評估理念主要是受建築設計方面的討論所影響，一般稱之為「建築設計評估」，第二則專指對使用中的建築物或建築環境進行調查研究，即所謂的「用後評估」，目的在了解規劃或設計後的建築物有無達到使用者的需求，此部分的評估又可分為對建築計畫再檢查的「使用前評估」，與專對建築物所作的「完工後評估」；第三類則是以純學術的觀點，對評估的工作進行有關理論或研究方法方面的研究，此類一般稱之為「評估研究」(陳格理，1992a)。王慶堂 (2005) 指出建築物之用後評估係指建築物完成興建並開始使用後，就建築物之設施、環境、使用者與管理者之關係與滿意度進行檢討評估，長時間之評估也可以建立建築物之「病歷表」，讓使用者與管理者可以掌握建築物之狀況，並檢討建築計畫之價值與預

期結果，因為建築用後評估研究之價值，在於需要現場調查其使用的實際狀態。綜合各學者對用後評估之定義與看法後，可知建築用後評估為「透過有系統且客觀的研究方法，以使用者的角度對使用後之建築環境或建築量體的使用功能，進行檢測評估的方式。」而本研究之用後評估係以場地使用者之滿意度來瞭解其對設施之態度，並利用現場觀察與使用者調查方式來獲得相關資料。

## 二、用後評估之特性與功能

用後評估早期主要運用在會反覆更新、重建維護或新建的建築量體上，對建築空間或建成環境的使用情形，經由客觀的角度進行檢測，將規劃設計者與實際使用者的想法和概念，進行雙向的互動交流，提出使用狀況、滿意情形、缺點與問題等調查評估內容，再形成對建築物改善的依據。其內容以使用者之認知評價為分析基礎，對建築物功能性的實地測量，探討建築物使用功能的適切性，最後統整而建立建成環境品質評估標準。標準則是注重使用者與環境的關連性和互動情形，而非建築技術上的專業問題。

目前用後評估已發展成一種驗證建成環境規劃設計案的重要方法，它的驗證評估結果，不僅可以運用於原規劃案之更新維護，更可以作為未來相同性質建築物的參考。由於用後評估強調採用系統且客觀的研究方法，陳格理（1992b）曾提出用後評估有下列四項重要的特性：

- （一）評估強調使用嚴謹而清楚的研究方法，才能得到較有效和可信賴的研究結果。
- （二）評估研究的主題包括與建築環境相關的科技性議題、社會性議題或經濟性議題。

(三) 強調評估準則的重要，才能使評估工作做的較具公信力。

(四) 強調它的實用性，也就是它的研究目標多以分析缺點和解決問題為主，而能直接應用在研究對象上。

以上四點特性即指出，用後評估強調的重點在於方法、對象、準則、及實用性，經由對研究特點的釐清，可以清楚明白評估分析之重點為何。了解其特性與重點後，在用後評估的功能方面，Preiser 等人(1988)提出主要功能如下：

- (一) 檢查建築物的使用功能。
- (二) 評量建築設計的品質。
- (三) 檢討建築規劃的內容。
- (四) 對新構想實現後的檢視。
- (五) 瞭解經濟利益和使用實效間的關係。
- (六) 建築物使用性的調整。
- (七) 發掘潛在問題。
- (八) 對新需求的認定。
- (九) 資料回饋。
- (十) 增補或修定設計準則。

其中前六項為檢查、檢討、評量等功能，為對建築物的基本性調查內容，後四項則為進一步歸納整理出相關準則。這些功能主要是產生人與環境的正面效果，避免建築物與建成環境設計不良問題，提高使用率並達到活動的順利進行，營造愉悅的使用環境。

### 三、用後評估之評估向度

在用後評估的研究範圍中，因不同研究目的和對象，而有不同調查計畫，其範圍非常廣泛，包含政治、經濟、技術、

功能、行為等（洪玳瑩，2003）。評估向度也因使用者需求或建築物特性等相關主題而有所分別和分類，進行評估時，應同時多方考慮實質環境與使用者相關主題的關係。Cakin（1990）與 Preiser 等人（1988）均指出技術、功能、行為項目為最主要的評估向度，三個評估向度說明如下（Preiser，1994）：

- （一） 技術方面：針對維持基本生活的物理條件做評估，通常有定量準則或明確定義可評定是否達到標準，如消防、建物結構、衛生、耐久性、照明、通風、電力、屋頂、內部裝修等。
- （二） 功能方面：為包含實質功能及對人產生影響之功能，主要是評估建物效率、效能、生產力、流暢度、及組織性等。如出入通道、個人私密性、停車、空間容量、實用性、溝通、建築安全性、流動性、改變/成長、及設備等。
- （三） 行為方面：屬於心理需求、知覺或社會的問題，即評估環境與人之間交互作用的關係，強調使用者的心理層面因素。環境對使用者而言，會產生出哪些行為，如環境偏好、認知、滿意度等。

過去用後評估研究中，所進行的研究向度與其分類項目，為依據其研究目的與對象的特性來作分別。以下將說明過去研究中所做的研究向度：

陳惠美（1995）針對鄰里公園的使用後評估模式作探討，其主要之研究向度為實質環境（包含技術與功能）與非實質環境（行為），技術方面以公園內之遊具、廁所等設施與空間尺度的安全性為主；功能方面以評估該公園是否有發揮其所

應負擔之功能為首要考量；行為方面則以不同調查對象（使用者）對公園實質環境之反應。結果近半數之使用者對公園的滿意度為「普通」，而正向評價者為負向評價的二倍。滿意原因為環境乾淨舒適、安全、景致優美，不滿意原因則為公園太髒亂、設施不足與維護不佳。

許文傑（2000）對四個台灣縣市棒球場用後評估的研究，將球場分析項目劃分為空間、環境、設施三大項，再深入探討使用者需求與滿意度，分析建議提出評估要項。球場共同結果為觀眾席需有座椅設置、加強外週區走廊照明、使用固定式分類垃圾桶取代臨時設置、增加廁所空間品質，及加強外週區內部裝潢品質，提昇球場視覺環境水準。

韓鴻恩（2001）針對竹南運動公園為對象，研究向度分成使用頻率、設施滿意度、環境滿意度，探討民眾的使用行為與使用滿意情形，進而分析滿意與不滿意原因，歸納成用後評估準則。結果整體滿意度超過半數表達正面立場，滿意度最高為草坪，游泳池最受歡迎但滿意度最低，設施設計方面對休閒座椅、植栽的需求度最高。

謝育穎（2003）針對台灣地區各縣市文化中心的演藝廳，從演藝廳性能需求與使用者行為需求等層面，針對文化中心演藝廳舞台部門、觀眾席部門以及建築音響性能三個部分進行用後評估。結果，舞台之準備與支援表演空間不足，影響演出效果，應加強側舞台淨空等措施，以爭取側舞台之可使用空間；觀眾席未考慮觀眾滿席率以及男女比例，以致席位數與公共設施之設置有過與不及之情形。音響品質雖可被觀眾接受，但較重視聲音之清晰度並接受較短的餘響時間；室內空調系統之噪音值偏高，是噪音之主因；演藝廳內部作業

影響到噪音產生與音響品質。

洪玳瑩（2003）以台中市繼光街與電子街行人徒步區為例，探討都市中行人徒步區設置使用與環境品質關係，主要是分析徒步區環境品質評估、設施物使用狀況分析、整體環境品質分析，環境品質評估項目為健康性、安全性、便利性、寧適性。結果顯示，繼光街與電子街徒步區均應改善停車空間之便利性、汽機車停放之整齊性、垃圾處理情形、管制時段標示牌清楚情形、與舉辦活動訊息得知與獲得情形。「休憩座椅」是使用者最滿意的，而「垃圾桶」最不滿意。而管理單位欲提昇繼光街徒步區環境之整體環境品質時，可由環境清潔情形作改進，尤其是垃圾處理問題。

綜合以上研究可知，其研究向度和項目會因研究的對象和目的，而有不同的內容。但都不會偏離Cakin（1990）與Preiser等人（1988）所提出的技術、功能、行為的評估向度，只是研究者針對內容做出取捨和界定。而本研究則將棒球場的設施環境內容，分成硬體（技術）、軟體（功能）、整體形象（行為），進行文獻的探討與使用者滿意度的施測。

#### 四、用後評估之操作

王慶堂（2005）提出在進行運動建築之用後評估時需有系統的調查建築使用狀況，並詳實紀錄，並提出使用現況之報告，方能達到用後評估之目的，有關運動建築之用後評估可以下列方式辦理：

- （一） 運動建築之用後評估應於完工啟用後三到五年內進行評估為宜。
- （二） 評估時應以現地考察與記錄方式就建築物之設施、設備進行使用檢討，並以經營管理者及場地使用者

之角度就設施之使用滿意度、管理之便利與完善進行調查。

(三) 調查運動建築之區位環境、都市發展及環境使用者之互動與影響。

(四) 將考察紀錄和調查結果，與運動場館建築之功能規劃、經營管理計畫、發展願景等項目分析比對，評估其計畫之達成性。

而一般的建築設計屬於線型的設計程序，在建築物完工後即告停止，目前建築設計的主流已從規劃、設計、建造、使用、評估、標準化、建立資料庫等階段，相互連接成為一個完整的環狀設計程序(如圖 2-1)(周肇隆，1996)，其中用後評估的階段也成為環狀程序的重點。

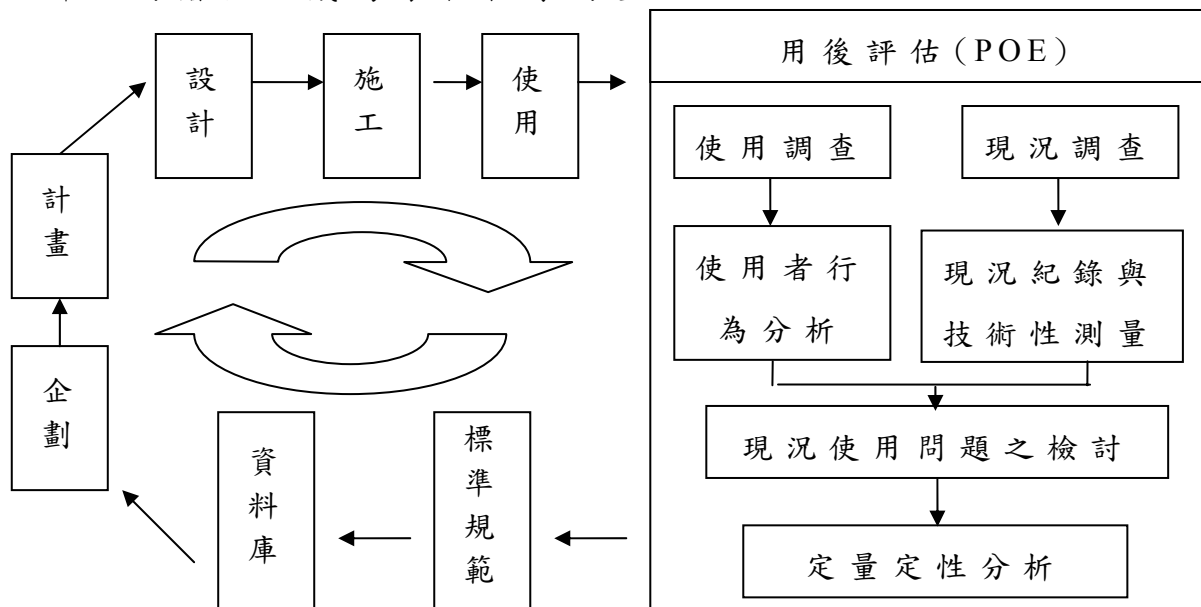


圖 2-1 用後評估於環狀程序之說明圖

資料來源：周肇隆（1996）。縣市文化中心演藝廳用後評估準則之研究-舞台部份。成大碩論，p11。

Preiser 等人（1988）在其著作中提出三個層次的使用後評估研究，這三種使用後評估操作模式可應用在任何形式或

尺度的建築或設施。此三種層次為：

(一) 敘述性之使用後評估 ( Indicative POE ) :

主要是找出問題、指出優缺點、成功與失敗，適合短期之評估。常以檔案的搜集、執行成果的評估、實地觀察、訪談四種方法進行。方法較簡單，多為一般建設公司或事務所使用，以瞭解缺失。

(二) 調查性之使用後評估 ( Investigative POE ) :

通常是需要更多細節資料，與目的評估準則很清楚的陳述下，而去進行評估。

(三) 診斷性之使用後評估 ( Diagnostic POE ) :

以多種方法的組合，包括問卷、調查、觀察、實際之測量等，可改變個別之設施，或連貫了解實際環境及行為表現之二者關係。需要相當的努力及費用支出，費時且採用多樣的量測工具。

由表 2-4，使用後評估操作模式及層級，可知這三種層次之使用後評估模式之界定是以研究之複雜程度、資源與測量技術多寡，以及研究的目的而分級。

表 2-4 使用後評估操作模式及層級

層次	目的	階段一	階段二	階段三	資源	測量技術	分析技術
敘述性	找出問題，指出優缺點	勘察瞭解性	基地資料蒐集	記錄發現	增	增	不一定
調查性	驗證設計假設	資源計畫	調查處理方法	提出運作方式			
診斷性	全面性調查	研究調查計畫	分析資料	結果反省			

參考資料：Preiser W. F.E., Rabinowitz H. Z., & White E.T. ( 1988 ) . Post-Occupancy Evaluation, New York: Van Nostrand Reinhold: p53-74 .

用後評估方法也是社會科學的一種，在其使用方法上綜合了定性與定量，定性調查方法包含訪談、觀察、測量、紀錄等，定量方法如問卷調查、統計資料分析。Marans & Spreckelmever (1981) 提出其用後評估模式進行的相關程序（如圖 2-2），以及所採用的研究方法。

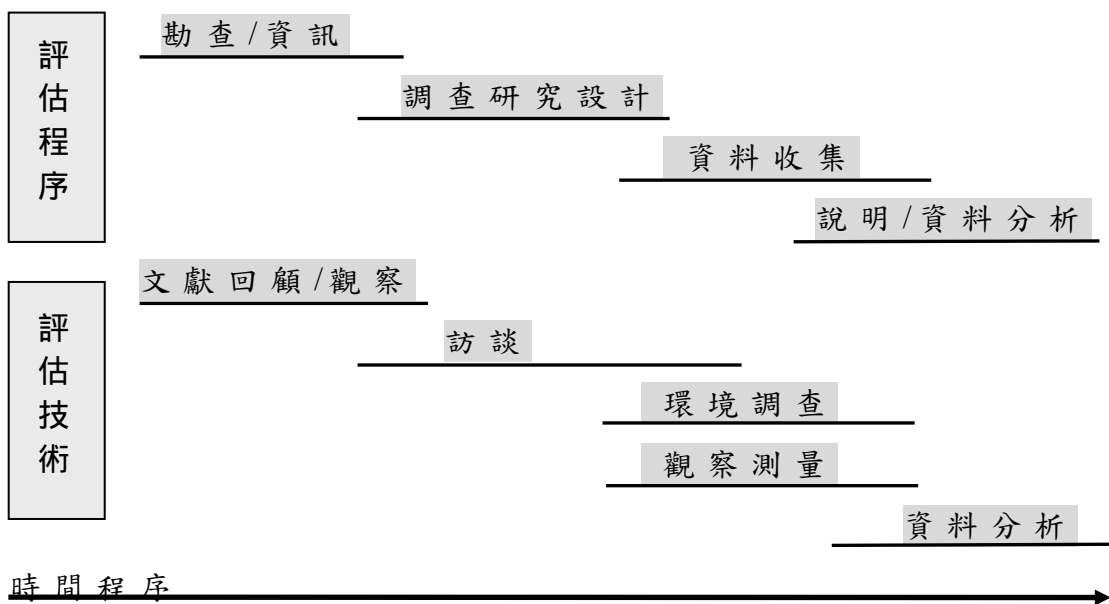


圖 2-2 用後評估程序圖

資料來源：Marans, Robert W. & Kent F. Spreckelmever (1981) .Evaluation built environment: A behavioral approach. Ann Arbor: Institute for Social Research: P11.

經由以上對用後評估程序與步驟的說明，可知其操作方式沒有固定的準則，完全是取決於評估者自身的需求與目的，來決定該有的方法與程序，過程含有極大的彈性與延伸性，而用後評估對於決定調查項目與各項目之標準的設定，通常可以利用過去文獻、建築法規或專家認知作為依據。簡單的說，評估過程就是設計評估計畫、執行評估計畫、提出結果並報告與建議，而不同目的之用後評估研究，可以採取不同的程序與步驟。

### 第三節 使用滿意度與再購意願之探討

#### 一、使用滿意度探討

##### (一) 滿意度之定義

韋氏辭典 (Webster's New Word Dictionary) 中解釋，「滿意」(satisfaction) 為完成對需要或需求的滿足，或是感到滿足的程度內涵或是狀態。所謂滿意是消費者在購買產品或享受服務後，對產品或服務表現的好壞與其原先的期望所做的綜合性判斷 (吳曉雯，2002)。以下提出國內外學者研究對滿意度定義的探討說明：

Howard & Sheth 在 1969 年首先將顧客滿意度應用在消費者行為理論上，他們認為顧客滿意度是消費者對其因購買行為為所做的犧牲 (如金錢、時間) 與所得到的補償 (如產品、服務) 相較後是否適當的一種認知狀態 (王沛永，2001)。

Dorfman (1979) 提出滿意度的體驗受到個人的偏好、期望、知覺、動機等因素而有所差異，即為各因子對滿意體驗之貢獻強度差異而不同，使影響滿意之因素更形複雜。

Oliver (1981) 提出滿意來自於產品取得時或消費過程中，認為服務品質不同於滿意水準，服務品質是顧客對於事務具較延續性的評價，而滿意水準則是對於事務一種暫時性的情緒反應而已。

Drogin (1991) 認為滿意度是參與者或使用者在參與或使用後，對特殊的經驗產生一種符合或超越個人某種期望的心理狀態或感覺。

趙政諭 (2000) 認為顧客滿意度為購物前的期望與購物後的心理知覺，相互比較而得的結果；若購物後知覺高或等於購物前的期望，則顧客滿意度高；反之，則顧客滿意度低。

陳啟誠（2002）使用者滿意度為使用者對參與活動前的預期需求與活動後實際結果的比較，它是使用者一種主觀的感受與態度。

以上皆是從顧客滿意觀點對滿意度作定義探討，綜合各學者之論述，可知顧客滿意等同於使用滿意，亦即在個人經由消費或使用行為過後所作的心理價值評估，再對事先的期望、需求相互比對，比對的方式是一種個人主觀感覺，而比對結果若是心理價值評估大於和等於期望、需求，即為滿意和無特別感覺，若小於則為不滿意，而通常小於的差距越大則越不滿意。

## （二）使用滿意度之構面探討

在滿意度的研究中，探討研究內容之構面，以「期望不確認模式」（disconfirmation of expectations model）為最普遍，多項研究都應用此模式在探討滿意度之相關議題上。在期望不確認模式發展初期中，影響滿意度有三個構面，包含事前期望、實際認知與不確認性，而「公平」與「歸因」則是後來發展為學者 Bitner：1990年、Folkes：1984年、Oliver：1985年、Oliver et al：1988年，所認知影響滿意度的其他重要因素（胡安華，1995）。以下將此模式應用於球迷在使用棒球場設施環境的滿意度作說明：

### 1. 期望(expectation)

所謂的期望，即是球迷（使用者）在觀賞比賽（參與活動或使用設施）之前，對未知情況所抱持的觀感或印象；因此，期望對整個觀賞比賽過程中提供最基礎的比較基準。

### 2. 績效(performance)

球迷在實際參與活動或使用設施時，其心理產出即為觀

賽體驗，同時對使用行為進行績效評估，也就是說績效是球迷當下的心理產出或心理反應，如果績效能夠控制球迷心理回應的方向，則績效就對滿意度具有決定性的影響。

### 3. 不確認性 (disconfirmation)

在期望形成之後，藉著將認知績效與期望作比較，即產生了不確認性。不確認性的判斷是以球迷的期望為標準，同時將使用行為的績效相比較，當兩者不完全相符時，即有不確認性的產生；而不確認性的影響則被認為將會影響觀賽過程中情感的經歷。

### 4. 公平 (equity)

在交易的公平性受到學者的普遍重視後，研究方向為偏重於假設顧客能以回憶的方式，找出其與業者的投入與獲得，雖藉著結合「投入/獲得」和「公平性」來評估滿意度。同時在感受不公平時，表達他們的滿意和不滿意。一般而言，公平理論中指出，參與交易中的顧客其投入與獲得成適當比例時，將覺得受到公平待遇而滿意。

### 5. 歸因 (attribution)

根據 Folks 在 1984 年所作研究，消費結果可被分為「成功」或「失敗」(例如：好與壞的購買經歷)，該研究依據三方向來推論發生不同消費結果之原因：1 產生原因的場所(來自內部或外部的原因)；2 造成消費結果的原因是否穩定；3 發生的原因是否在控制下。

#### (三) 使用滿意度與用後評估方法之關係

而使用滿意度為進行用後評估方法的分析指標，根據使用者的反應、感受和知覺，與建築物的設施現況做功能性檢定對照。在運動場地或設施進行使用滿意度所做的相關研

究，包含陳昭蓉與林晏州（1996）針對鄰里公園使用者為對象，探討出九種影響滿意度的因素，包含面積大小、近便性、自由活動空間大小、視覺美感、設施安全性、設施維護、環境衛生、運動及遊戲設施種類、休憩性設施。郭滿洲（2003）以民眾對台北天母運動公園所提供的功能適切性與滿意度研究，功能分為運動、環境與空間、便利、教育與服務共四種，探討民眾對運動公園功能的滿意度情形。韓鴻恩（2001）針對竹南運動公園為對象，探討民眾的使用滿意情形進而分析不滿意原因，歸納成用後評估準則。許文傑（2000）對四個台灣縣市棒球場用後評估的研究，檢討空間、環境、設施的需求與滿意度，分析建議提出評估要點。以上研究皆是利用最基本的使用者行為作為基礎，進一步探討使用滿意度或評估內容，研究各個運動場地或設施的功能，以作深入的分析。

而本研究所指使用滿意度為參與者或使用者在參與或使用後，對特殊的經驗產生一種符合或超越個人某種期望的心理狀態和感覺（謝宗達、王昇界，2004）。亦即現場球迷（使用者）觀賞職棒比賽並直接或間接使用球場設施後，而對整體球場設施環境所做之心理感覺評估。

## 二、滿意度與再購意願之探討

在許多消費者再購意願的研究中，消費者的滿意度被視為影響再購意願的重要因素。Folkes（1988）認為消費者的再購是一種因果關係，也就是他們由所購買的產品或服務預期一個明確的結果，消費者對於所需求的項目會有明確的期望，如果與顧客期望不符合，消費者會感到未達理想，亦即認為不滿意，進而影響到後續行為意圖。Howard & Sheth（1969）研究也指出，顧客滿意程度是消費者行為研究的重

要變數，而滿意程度的高低也將會影響顧客未來再購意願、品牌忠誠度、正面口碑及負面口碑等行為，然而要是顧客在消費經驗中不滿意，得不到業者滿意且合理的補救時，顧客可能會以實際的抱怨行動（私下抱怨、公開抱怨等）及負面情緒反應（憤怒、失望等），對服務提供者表達不滿之意。而消費者的消費滿意或不滿意程度所表現出的行為與態度，可以作為其未來再購意願的參考。

再購意願為顧客表現忠誠的態度與行為，也是作為衡量顧客忠誠度的工具。根據 Prus and Brandt 在 1995 年提出認為顧客忠誠即包括對特定品牌與公司之長久關係維持的承諾，最終經由態度與行為的組合表現，態度包括再次購買的意圖、向他人推薦的意願、及對競爭者的免疫力，行為則為重覆購買及向他人推薦的行為（廖俊儒，2004）。當顧客對產品或服務滿意時，其再購只是基本行為，除此之外也會產生公開推薦與口碑的行為，國內研究如陳妙華（2000）、徐茂恭（2003）、許甄玲（2004）等人研究皆顯示顧客滿意度確實會對再購意願和行為有影響，當顧客越滿意越有可能再次惠顧，反之，當顧客越不滿意，會使再購意願降低，並且顧客忠誠度也會下滑。

#### 第四節 本章小結

根據上述各職棒球場背景與現況問題、用後評估理論、使用滿意度的文獻回顧與探討，本節依序提出五個小結，說明如下：

一、為瞭解主要職棒球場設施環境的歷史發展，並提出總結性的整理，大致可分出各球場的設施環境優劣。基本資料部份，新莊、天母、澄清湖棒球場優於新竹、台中、

台南棒球場，主要是顯現在使用年限、座位設置、動線、清潔部份，而交通部份普遍都出現不方便問題。

- 二、主要職棒球場設施環境的現況問題部份，歸納各球場的現況與問題初步比較得出結果。澄清湖棒球場目前無較多明顯問題，其他優劣程度依序為新莊、天母、台南，最後新竹與台中為設施環境問題較多的球場。
- 三、本研究將建築用後評估定義為「透過有系統且客觀的研究方法，以使用者的角度對使用後之建築環境或建築量體的使用功能，進行檢測評估的方式」。而其特性主要為注重使用者與環境的關連性和互動情形，而非建築技術上的專業問題。本研究之用後評估係以場地使用者之滿意度來瞭解其對設施之態度，並利用現場觀察與使用者調查方式來獲得相關資料。
- 四、用後評估之操作方式也沒有固定的準則，完全是取決於評估者自身的需求與目的，利用過去文獻、建築法規或專家認知作為依據，來決定該有的方法與程序，實際步驟與流程會在第三章作詳細說明。研究向度部分則將棒球場的設施環境內容，依照 Cakin (1990) 與 Preiser 等人 (1988) 所提出的技術、功能、行為的評估向度，分成硬體（技術）、軟體（功能）、整體項目（行為），進行使用者滿意度的施測。
- 五、使用滿意度為進行用後評估方法的分析指標，根據使用者的反應、感受和知覺，與建築物的設施現況做功能性檢定對照。本研究使用滿意度係指現場球迷觀賞職棒比賽並直接或間接使用球場設施後，而對整體球場設施環境所做之心理感覺評估。

## 第參章 研究方法

本章將就前述的文獻探討，說明本研究之研究架構，進一步敘述研究流程、研究對象、評估方法與工具、及資料處理等實證研究的步驟，以進行實證分析。

### 第一節 研究架構

根據本研究之研究目的與文獻探討，提出本研究架構。由文獻探討得知用後評估的理論與內涵建立，本研究以此理論觀點作為研究架構之基礎（如圖 3-1）。除了探討主要職業棒球場的背景分析，及現場球迷之人口統計變項對滿意度的影響外，再探討評估分析之結果與再購程度的關係，最後結合訪談分析，綜合而成結論與建議。

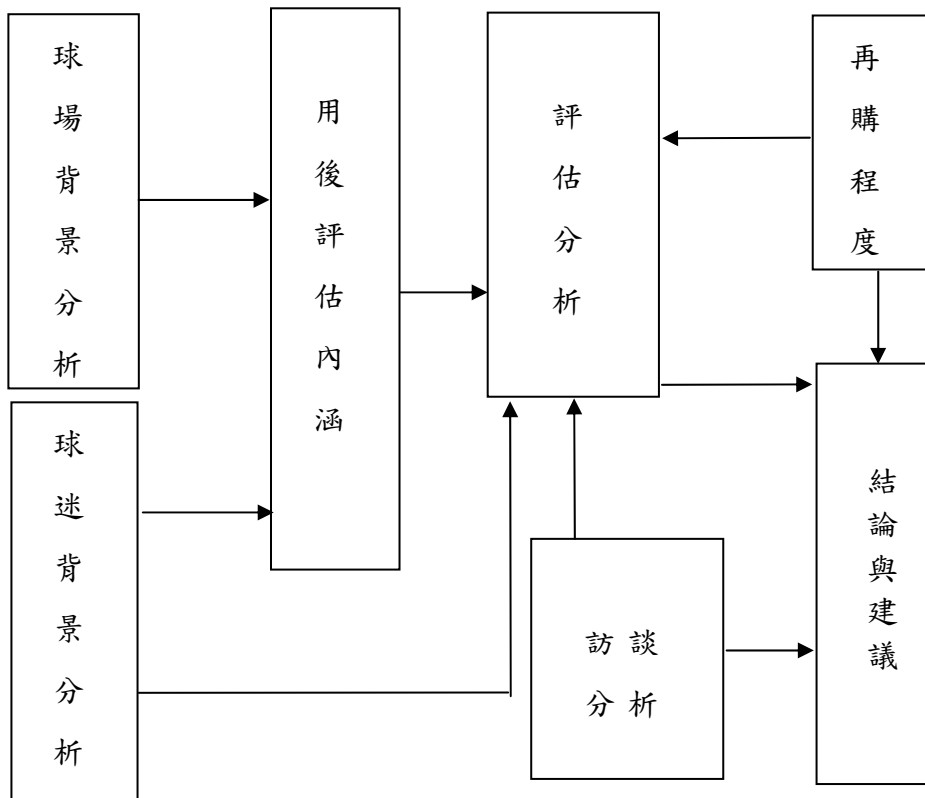


圖 3-1 研究架構

## 第二節 研究流程

整體而言，本研究進行的流程與時間如下敘述，並利用圖示方式說明。

- (一) 閱讀相關文獻資料。
- (二) 確定研究主題、目的與範圍，並選定研究對象。
- (三) 調查各主要職棒球場設施環境的發展與現況。
- (四) 擬定調查研究計畫。
- (五) 根據文獻資料、相關研究及參考國內、外相關量表，發展滿意度調查問卷。
- (六) 進行問卷施測，並回收分析，進一步修改問卷。
- (七) 問卷分析建立信效度，及擬定完整滿意度調查問卷。
- (八) 實地測量與觀察職棒球場設施環境。
- (九) 調查職棒球場設施環境滿意度，與進行使用者訪談。
- (十) 整理文獻資料、觀察資料及統計分析資料，並擬定職棒球場使用後意見。
- (十一) 球場用後評估檢討與分析。
- (十二) 提出建議與結論，建立職棒球場用後評估要點。
- (十三) 撰寫研究報告。

(如圖 3-2 研究流程圖)

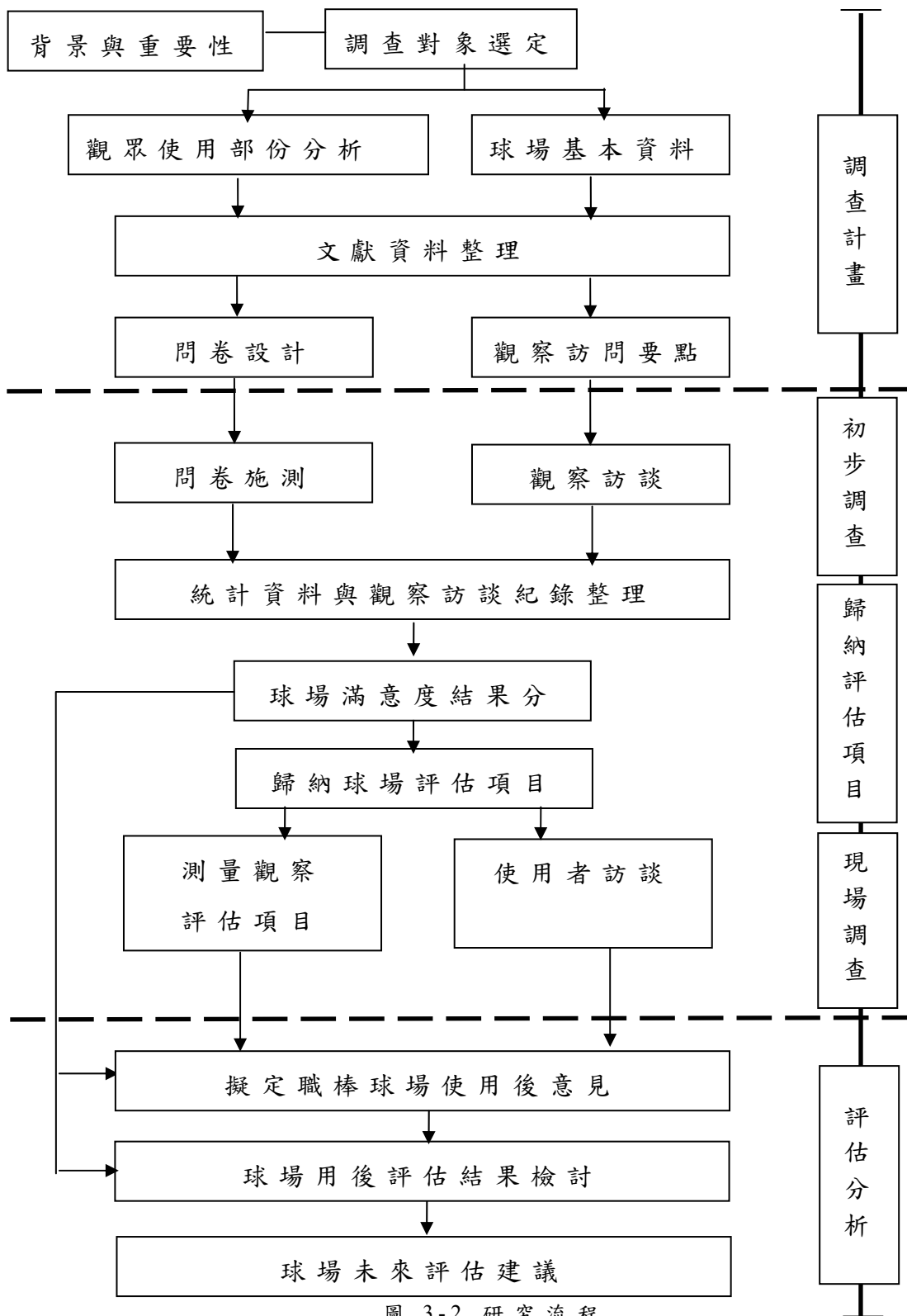


圖 3-2 研究流程

### 第三節 研究對象

本研究之研究對象為中華職棒比賽主要使用場地（並且 94 年全年比賽場次在 20 場以上者），比賽場地包含六個，分別是新莊、天母、新竹、台中、台南、澄清湖棒球場為例。調查取樣採取立意取樣方式，針對六場地之現場球迷分別發放 300 份問卷，總計 1800 份，以獲得球場環境滿意度調查結果。另外也將針對部分球迷與球場人員進行球場環境設施滿意度訪談。

### 第四節 評估方法與研究工具

#### 一、職棒球場用後評估方法之擬定

##### （一）建立用後評估體系

用後評估研究為研究者以建築物整體或選擇部分設施內容的角度，探討使用者在建築物中所包含的使用行為和需求，並從中評估得知使用上出現的問題和缺失，評估方式可經由定量和定性分析方法，再進一步利用問題與缺失檢討建築物的硬體和軟體，以及週邊相關內容。依據用後評估之相關文獻所探討得知，評估對象應盡量選取歷經或使用一段時間的使用者經驗，且使用狀況趨於穩定者為最適合（Preiser, 1988）。本研究在評估內容上參考 Preiser 所提出 POE 研究層次進行，主要是以多種方法的組合，包括問卷調查、現況觀察、實際測量、訪談記錄等，進行全面性的調查，以了解職業棒球場設施環境（實際環境）與球迷（使用者行為）間之關係，因此屬於診斷性之 POE 研究。

##### （二）評估項目與內容

棒球場的設施環境評估項目，分成硬體、軟體、整體項目，評估內容依據其項目進行文獻的探討而得。以硬體之區

分可分為競賽空間與觀眾使用空間；以軟體之區分可分為設施設備、人員服務、商業行為；整體形象為對於球場各個部份之整體面所包含內容，如整體硬體設施、在外聲譽情形、整體視覺美觀、整體服務品質、整體經營管理。從三部份探討使用者的滿意情形，並提供開放式的意見整理，以了解職棒球場之缺點和問題，再根據問題與缺點擬定未來評估建議。

### （三）調查方法之設計

職棒球場的調查方法以文獻回顧、問卷調查、觀察測量、訪談紀錄綜合而成，但以問卷為主要方法，其他為輔助。內容說明如下：

- 1.文獻回顧：調查各個球場建築物之設施內容與構成尺寸，為球場基本資料評估依據、滿意度問卷設計之依據、及後續評估建議檢討之依據。
- 2.問卷調查：為探討使用者對球場硬體、軟體與整體的滿意情形。
- 3.觀察測量：調查各個設施環境之構成形式、數量、配置。研究者自身也當作觀眾，於觀眾席中視察設施環境、觀眾行為、人員服務與商業行為等項目。
- 4.訪談紀錄：經由訪談球迷，以得知問卷調查無法得到的設施環境資料和球場缺點。整理分析之後，提供作為用後評估檢討。

### （四）評估方法之設計

依據本研究用後評估的目的，首先調查各球場的基本概況，以了解不同職棒球場之建築物條件，將調查出的建築物現況與使用者滿意情形，再整理出使用後意見，並同時加以歸納建議，而回饋到原始計畫與設計的要點與準則。而用後

評估之分析檢討包含評估內涵的擬定、使用後意見的評估檢討、評估要項建立。各階段依上述的調查方法所得資料，作為評估分析之檢討依據，其評估方法之設計說明如下：

#### 1. 評估內涵的擬定：

主要為定性與定量分析。定性為不能加以量化的建築物設計資料，利用觀察測量、訪談紀錄，檢討出設計形式問題。定量為運用統計方式，了解球迷對球場的滿意程度，及參考開放式意見，分析出不滿意項目。

#### 2. 使用後意見的評估檢討：

作為使用後意見的檢討參考依據，包含相關文獻標準、觀察測量資料、訪談紀錄。相關文獻評估檢討為利用建築設計法規與規範、過去研究成果而得的標準輔助，進一步分析檢討。觀察測量資料評估檢討為實地測量和觀察缺點項目的構成、形式、配置等內容，將其與建築設計標準和其他球場規格做比較分析。訪談紀錄為將缺點項目提供給球迷以作缺點的陳述，經過訪談得到相關改善檢討資料。

#### 3. 評估要項建立：

為綜合上述使用後意見的評估檢討資料與問卷中反應之資料，以得知符合使用者需求或改善使用狀況的建築物條件，其中包含定性與定量的資料呈現。再結合職棒球場建築物現況，進一步建立職棒球場觀眾使用部分之評估要項。

### 二、研究工具

本研究之研究工具結合文獻分析、實地觀察、問卷調查與訪談四種方式，但以問卷調查為主。文獻回顧主要為主要職棒球場設施環境的現況發展，與其他相關用後評估及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。問卷調查則是參考相關問卷，包含趙政諭(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」所使用之滿意度調查問卷以及許文傑(1999)「台灣縣市立棒球場用後評估-觀眾使用部分」問卷內容，參考編製成「職棒球場設施環境滿意度調查問卷」(附錄一)。以下將說明其問卷設計與信效度分析內容，敘述如下：

#### (一) 問卷設計

問卷包含兩個部份，第一部分是棒球場設施環境滿意度之調查，第二部份是個人基本資料，整份問卷共計 51 題。第一部分為四大項，共計 42 題，包含棒球場硬體、軟體、整體形象聲譽、及其他意見，硬體則分為競賽空間與觀眾使用空間，軟體則分為設施設備、人員服務、及商業行為。採 Likert 5 點量表記分，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。問卷第 42 題「其他意見」設為開放式題目，以獲得問卷不足之意見與問題。第二部份為個人基本資料與再購意願，共計 9 題；個人基本資料包含性別、年齡、職業、學歷、收入、觀賞動機、觀賽場數；再購意願包含再次選擇與推薦他人。

#### (二) 信效度分析

本研究工具「職棒球場設施環境滿意度調查問卷」，預試份數為 200 份。信度方面，以內部一致性係數作為考驗信度之方式。考驗方式為分析所得之 Cornbach's  $\alpha$  係數越高，則代表其測驗內容越趨於一致。經過分析後，問卷總題目 Cornbach's  $\alpha$  係數值為 0.9585，總解釋變異量為 96%；硬體部分，Cornbach's  $\alpha$  係數值為 0.9116，解釋變異量為 91%；軟體部分，Cornbach's  $\alpha$  係數值為 0.9283，解釋變異量為 93

%；整體形象聲譽部分，Cornbach's  $\alpha$  係數值為 0.9153，解釋變異量為 92%。所有項目 Cornbach's  $\alpha$  係數值皆超過 .9，顯示問卷內容符合內部一致性之信度要求。效度方面，本研究工具採用專家效度，由研究者彙整相關文獻編擬而成，敦請國內相關領域之專家學者共六位，包括國立成功大學建築研究所陳耀光教授、國立台灣體育學院運動管理研究所王慶堂教授、呂佳霏教授、休閒運動管理研究所沈易利教授、及陳信樟建築師、王漢瑞建築師，共同審視問卷內容適切性及題目代表性，經學者專家檢驗後，本研究工具量表具內容效度。

## 第五節 資料處理

本研究之資料處理部分，以 SPSS 12.0 版進行統計分析。針對研究問題的驗證，採用下列分析方法：

- 一、描述性統計：說明球迷的社會人口變項之分布情形及在各研究變項的反應情形。
- 二、信度分析：評估問卷的可靠程度，檢驗問卷內容是否符合內部一致性之信度要求。
- 三、變異數分析：以 one-way anova 檢驗人口變項與再購意願對球迷滿意度的變異情形，之後再使用 Scheffe 事後比較法、比較平均數法進行各變項之比較。
- 四、本研究統計考驗顯著水準，定為  $\alpha=.05$ 。

## 第肆章 結果分析與討論

本章包含五節，分別為問卷調查與結果、使用者之設施環境滿意度分析、各職棒球場滿意度結果分析、職棒球場設施環境之使用後意見、球迷滿意度與再購意願差異分析，如以下依序說明。

### 第一節 問卷調查與結果

#### 一、問卷發放情形

本研究之調查對象為中華職棒比賽主要使用場地，比賽場地包含六個，分別是新莊、天母、新竹、台中、台南、澄清湖棒球场。本研究於 2006 年 3 月 18 至 4 月 18 日，為期一個月之調查期間，針對六場地之現場球迷進行主觀問卷調查，分別發放 300 份「職棒球場設施環境滿意度調查問卷」，以獲得使用者之滿意度來瞭解其對球場設施環境的態度與意見，作為用後評估之依據。在進行各場地問卷調查前，均已得到各場地管理者，及當日球賽之主場球隊同意，才進行發放。現場發放問卷方式為利用賽前兩小時，於球場座位區進行調查，發放前先介紹說明問卷內容與回答方式，並將問卷份數平均發放給當日比賽之兩隊球迷，以增加問卷的回收與正確性。另外，在比賽中場休息時間與賽後，分別選擇不同年齡與身分之 5-10 位球迷進行 3-5 分鐘的訪談問答，以獲得球迷對球場設施環境之其他意見。各球場的發放份數與回收情形（如表 4-1），總計發出問卷數 1800 份，回收 1703 份，剔除無效問卷 107 份，回收有效問卷 1596 份，回收率 88.67 %。

表 4-1 各球場的發份份數與回收情形

球場	發放數量	回收數量	無效問卷	有效問卷	回收率
新莊	300	259	30	229	76.33%
天母	300	300	4	296	98.67%
新竹	300	294	6	288	96.00%
台中	300	299	18	281	93.67%
台南	300	261	19	242	80.67%
澄清湖	300	290	30	260	86.67%
總合	1800	1703	107	1596	88.67%

## 二、基本資料分析

問卷調查之基本資料分析包括性別、年齡、職業、最高學歷、個人收入、觀賽動機、觀賽場數。研究發現在 1596 位球迷中，男、女性抽樣比例大致為 49.4%（788 人）與 50.6%（808 人），男、女性比例平均，無明顯的性別差距。年齡方面，20-24 歲佔 37.5%（598 人）為最多，15-19 歲佔 24.9%（397 人）居其次，再次之為 25-29 歲佔 23.0%（367 人）。職業方面，學生為最多佔 56.0%（893 人），超過抽樣人數的一半，第二為服務業佔 15.2%（242 人）。學歷方面，大學佔 44.0%（702 人），高中職次之為佔 24.9%（398 人），再次之為專科佔 17.5%（279 人）。收入方面，15000 元(含)以下佔 55.0%（878 人）最多，15001-30000 元佔 21.5%（343 人）次之，30001-45000 元佔 15.7%（251 人）再次之。觀賞場數方面，以觀看 3-5 場佔最多為 26.7%（426 人），6-10 場佔 23.1%（368 人）次之，再次之為 1-3 場佔 19.3%（308 人）。觀賽動機以支持喜歡球隊佔 73.9%（1179 次）、精采比賽氣氛佔 45.3%（723 次）、支持喜歡球星佔 44.9%（716 次）等為較多數，其中良好的球場設備、服務品質分別只佔

20.6%、10.3%，表示球迷到場觀賽的主因是以喜歡球賽與支持特定球隊為多數；因球場設備與服務良好而到場觀賽的動機則偏低。再購意願部分，願意再次看球者佔 96.8%（1545 人），願意推薦他人者佔 90.7%（1148 人），數據顯示超過九成的球迷願意再次到場觀賞比賽，相關數據如表 4-2。

由基本資料顯示，問卷調查抽樣球迷之男女比例大致平均，主要年齡層分佈在 20-24 歲，職業超過一半為在學學生，其教育程度為大學，收入在 15000 元(含)以下，平均每年到現場觀賽 3-5 場，主要的觀賽動機為支持喜歡球隊，並非常願意再次看球與推薦他人。

表 4-2 基本資料彙整表

變項	組別	人數	百分比(%)
性別	男性	788	49.4
	女性	808	50.6
年齡	14歲(含)以下	50	3.1
	15-19歲	397	24.9
	20-24歲	598	37.5
	25-29歲	367	23.0
	30-39歲	120	7.5
	40-49歲	45	2.8
	50-59歲	17	1.1
	60歲(含)以上	2	.1
職業	學生	893	56.0
	服務業	242	15.2
	自由業	93	5.8
	軍公教	84	5.3
	工	144	9.0
	商	80	5.0
	其他	60	3.8
最高學歷	國小(含)以下	35	2.2
	國中	67	4.2
	高中職	398	24.9
	專科	279	17.5
	大學	702	44.0
	研究所(含)以上	115	7.2
個人收入	15000元(含)以下	878	55.0
	15001-30000元	343	21.5
	30001-45000元	251	15.7
	45001-60000元	80	5.0
	60001-75000元	19	1.2
	75001(含)以上	25	1.6
觀賽場數	1-2場	308	19.3
	3-5場	426	26.7
	6-10場	368	23.1
	11-15場	187	11.7
	16-20場	117	7.3
	21場(含)以上	190	11.9
觀賽動機 (複選)	良好球場設備	329	20.6
	良好服務品質	165	10.3
	精采比賽氣氛	723	45.3
	地緣關係(離家近)	455	28.5
	支持喜歡球隊	1179	73.9
	支持喜歡球星	716	44.9
	欣賞精湛球技	479	30.0
其他	72	4.5	

## 第二節 使用者之設施環境滿意度分析

本節包含二部分，主要是以國內主要職棒球場設施環境作整體分析，第一部份為職棒球場之滿意度與不同人口變項的變異數差異分析，第二部份為球場滿意度之變項分析說明如下：

### 一、設施環境滿意度變異數分析

由 1596 份有效問卷得知球迷對職棒球場設施環境之滿意度，在硬體、軟體、整體形象、及總體滿意之得分為 3.06、3.23、3.25、3.17，均介於「普通」與「滿意」之間，以 Likert 五點量表來看，屬於中上程度，但仍未達滿意的程度，其中硬體之滿意度為球迷較不滿意的部份。在球場設施環境滿意度與不同人口變項的差異部分，包含性別、年齡、職業、最高學歷、個人收入、觀賽場數，依序說明其變異情形與結果如下：

(一) 不同性別之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，使用者在球場設施環境滿意度各部份顯著值均未達顯著差異 ( $p < .05$ )，結果使用者未因性別的不同，而對球場設施環境滿意度有明顯差異情形。詳如表 4-3。

表 4-3 不同性別之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	.370	1	.370	.795	.373	無差異
	組內	742.242	1594	.466			(男 M = 3.07、
	全體	742.612	1595				女 M = 3.04)
軟體	組間	.979	1	.979	2.714	.100	無差異
	組內	574.729	1594	.361			(男 M = 3.25、
	全體	575.707	1595				女 M = 3.20)
整體形象	組間	.152	1	.152	.247	.620	無差異
	組內	983.794	1594	.617			(男 M = 3.24、
	全體	983.946	1595				女 M = 3.26)
總體滿意	組間	.162	1	.162	.396	.529	無差異
	組內	651.873	1594	.409			(男 M = 3.19、
	全體	652.035	1595				女 M = 3.17)

\* :  $p < .05$  , \*\* :  $p < .01$  。

(二) 不同年齡之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，使用者在球場設施環境滿意度各部份顯著值均達顯著差異 ( $p < .05$ )，經事後比較得知，14 歲(含)以下與 15-19 歲之使用者對球場設施環境有較高的滿意度，如表 4-4。原因應為 14 歲(含)以下與 15-19 歲之使用者因社會化程度較低，與生活使用之設施經驗值不高，故對球場設施環境品質要求不高，並對球場應具備條件與標準的認知不足，觀看球賽主要專注於球賽的進行，所以其滿意度比其他年齡使用者較高。

表 4-4 不同年齡之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	20.881	7	2.983	6.563	.000**	A > C、D、E； B > D (A = 3.45、B = 3.15、C = 3.05、 D = 2.93、E = 2.93)
	組內	721.731	1588	.454			
	全體	742.612	1595				
軟體	組間	16.530	7	2.361	6.706	.000**	A > C、E；B > D； C > D (A = 3.55、 B = 3.29、C = 3.24、 D = 3.09、E = 3.13)
	組內	559.177	1588	.352			
	全體	575.707	1595				
整體形象	組間	18.432	7	2.633	4.331	.000**	B > D (B = 3.33、D = 3.11)
	組內	965.514	1588	.608			
	全體	983.946	1595				
總體滿意	組間	18.216	7	2.602	6.520	.000**	A > D、E；B > D (A = 3.50、B = 3.26、 D = 3.04、E = 3.08)
	組內	633.819	1588	.399			
	全體	652.035	1595				

註：A = 14 歲(含)以下；B = 15-19 歲；C = 20-24 歲；D = 25-29 歲；E = 30-39 歲。\*：p < .05，\*\*：p < .01。

(三) 不同職業之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，硬體與軟體部分顯著值均達顯著差異 (p < .05)，但經 Scheffe 事後比較，並無明顯差異，顯示未因使用者職業的不同，而對球場設施環境滿意度有明顯差異情形。如表 4-5。

表 4-5 不同職業之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	6.455	6	1.076	2.322	.031*	無差異
	組內	736.157	1589	.463			
	全體	742.612	1595				
軟體	組間	7.232	6	1.205	3.369	.003**	無差異
	組內	568.475	1589	.358			
	全體	575.707	1595				
整體形象	組間	7.571	6	1.262	2.054	.056	無差異
	組內	976.374	1589	.614			
	全體	983.946	1595				
總體滿意	組間	6.606	6	1.101	2.711	.013	無差異
	組內	645.429	1589	.406			
	全體	652.035	1595				

\* :  $p < .05$  , \*\* :  $p < .01$  。

(四) 不同最高學歷之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，觀眾中不同最高學歷與滿意度顯著值達顯著差異 ( $p < .05$ )，但經 Scheffe 事後比較，國中與高中職之使用者對球場設施環境有較高的滿意度，如表 4-6。原因應為國中與高中職之使用者在社會經驗與能力上仍處於學習階段中，其對球場品質的辨識與要求較大學專科以上學歷的使用者低，所以比較容易得到滿意的感受。

表 4-6 不同最高學歷之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	9.440	5	1.888	4.095	.001**	C > E
	組內	733.171	1590	.461			( C = 3.15、E =
	全體	742.612	1595				3.00)
軟體	組間	7.673	5	1.535	4.296	.001**	B A = C = D =
	組內	568.034	1590	.357			E F ( A = 3.34、B
	全體	575.707	1595				= 3.44、C = 3.29、 D = 3.22、E = 3.19、F = 3.11)
整體形象	組間	7.918	5	1.584	2.580	.025*	無差異
	組內	976.028	1590	.614			
	全體	983.946	1595				
總體滿意	組間	8.074	5	1.615	3.987	.001**	無差異
	組內	643.961	1590	.405			
	全體	652.035	1595				

註：A = 國小(含)以下；B = 國中；C = 高中職；D = 專科；E = 大學；F = 研究所(含)以上。\*：p < .05，\*\*：p < .01。

(五) 不同個人收入之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，觀眾中不同個人收入與滿意度顯著值達顯著差異 (p < .05)，但經 Scheffe 事後比較，收入 15000 元(含)以下之使用者對球場設施環境有較高的滿意度，如表 4-7。原因應為收入 15000 元(含)以下之使用者身份多為學生，其對於球場設施環境的了解與要求，比起其他收入較高者，因具工作經驗與其他休閒消費經驗較社會人士不完整，所以容易有較高的滿意感受。

表 4-7 不同個人收入之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	7.786	5	1.557	3.370	.005**	A > B
	組內	734.825	1590	.462			( A = 3.12、 B =
	全體	742.612	1595				2.84)
軟體	組間	3.856	5	.771	2.144	.058	無差異
	組內	571.851	1590	.360			
	全體	575.707	1595				
整體形象	組間	11.977	5	2.395	3.919	.002**	A > B
	組內	971.968	1590	.611			( A = 3.30、 B =
	全體	983.946	1595				2.95)
總體滿意	組間	7.267	5	1.453	3.584	.003**	A > B
	組內	644.767	1590	.406			( A = 3.22、 B =
	全體	652.035	1595				2.95)

註：A = 15000 元(含)以下、B = 45000-60001 元。\*：p < .05，\*\*：p < .01。

(六) 不同觀賽場數之使用者與其對球場設施環境滿意度之變異情形：結果顯示，在硬體與總體滿意部分，不同觀賽場數與滿意度顯著值達顯著差異 (p < .05)，但經 Scheffe 事後比較，並無明顯差異，顯示未因使用者觀賽場數的不同，而對球場設施環境滿意度有所差異。如表 4-8。

表 4-8 不同觀賽場數之使用者滿意度之變異摘要表

變項	變異來源	SS	df	Ms	F 值	顯著性	事後比較
硬體	組間	6.519	5	1.304	2.816	.015*	無差異
	組內	736.093	1590	.463			
	全體	742.612	1595				
軟體	組間	3.098	5	.620	1.721	.127	無差異
	組內	572.609	1590	.360			
	全體	575.707	1595				
整體形象	組間	6.279	5	1.256	2.042	.070	無差異
	組內	977.667	1590	.615			
	全體	983.946	1595				
總體滿意	組間	4.752	5	.950	2.335	.040*	無差異
	組內	647.283	1590	.407			
	全體	652.035	1595				

\* :  $p < .05$  , \*\* :  $p < .01$  。

綜合以上分析，在球場設施環境滿意度與不同人口變項的差異部分，其變異情形與結果為 14 歲(含)以下與 15-19 歲、國中與高中職、及收入 15000 元(含)以下之使用者對球場設施環境有較高的滿意度。由觀眾之人口統計數值與前述結果可知，三項結果應屬同一族群樣本，皆是為目前高中職以下的學生，對球場設施環境有較高的滿意度。其原因應為高中職以下學生的認知發展與社會經驗，相較於其他學歷與收入較高之人士而較低，並且其對於球場設施環境應具有之項目標準與內容也未能深入了解，因此對球場設施環境之要求程度也普遍較低，所以容易有較高的滿意感受。

## 二、設施環境滿意度之變項分析

經由以上對職棒球場設施環境滿意度與不同人口變項的差異分析後，進一步說明職棒球場各變項之滿意度表現情形，並針對變項之題項表現作比較，以了解使用者對球場設施環境實際的態度。變項包含硬體、軟體、整體形象，其中

硬體部份包含競賽空間、觀眾使用空間，軟體包含設施設備、人員服務、商業行為，其變項平均數（如表 4-9）與題項平均數表現情形說明如下。

表 4-9 職棒球場設施環境滿意度平均數表現情形

	最小 值	最大 值	平均數	標準差
(一) 硬體	1	5	3.06	.68
1. 競賽空間	1	5	3.27	.72
2. 觀眾使用空間	1	5	2.94	.73
(二) 軟體	1	5	3.23	.60
1. 設施設備	1	5	3.01	.83
2. 人員服務	1	5	3.25	.65
3. 商業行為	1	5	3.28	.66
(三) 整體形象	1	5	3.25	.79
總體滿意	1	5	3.18	.64

#### (一) 硬體之滿意度分析

1. 競賽空間：滿意度以燈光明亮程度（3.53）為最高，最低為排除積水系統（2.89）、觀賞比賽視線（3.23）。
2. 觀眾使用空間：此部分與其他項目比較後，滿意度得分偏低，六座職棒使用之球場的調查結果，平均值為 2.94 分，可知球迷對於最直接使用到的球場空間普遍認為不滿意。而題項之中得分最低為防雨遮陽設備（2.63）、座位舒適程度（2.77），其次為交通管理（2.78）、停車場數量（2.78）、附屬休閒設施充足性（2.78）。另外，觀眾使用空間中以指示牌清楚程度（3.24）之滿意程度

最高，出入口走道方便（3.21）次之。

台灣屬於海島型國家，天氣不穩定而多變，所以球場排水系統與防雨遮陽設備之良好程度，對球賽進行和球迷觀賽有很大的影響，但目前國內球場對此部份硬體建設未盡完善，並成為球迷最不满意的部份。

而座位舒適程度與觀賞比賽視線對球賽本身而言，更是提供球迷觀賞球賽時的重要服務性產品，但各球場對座位舒適程度之考量及觀賽視線阻礙的排除，均未能得到球迷的認同，並因球迷使用之不適與視線干擾，致使滿意度偏低。

另外，因球迷在進場與退場之間具有快數集散之特性，周邊交通管理良好與停車場之便利可疏緩大量球迷之進出，並提高球迷到場觀賽的意願，各球場如能加強其交通動線之規劃，對球迷將有直接的滿意感受，值得各球場重視。但這些重要的硬體設施項目，在國內職業棒球場地中卻成為主要不满意的部份，均未達滿意的程度，並且得分偏低，需要各球場之管理者進一步提出改善，以符合使用者之需求。

## （二）軟體之滿意度分析

1.設施設備部份：滿意度以洗手間清潔程度（2.93）為最低，其次為看台清潔程度（3.02），滿意度較高者為整體環境衛生程度（3.09），顯示球迷對球場清潔衛生的滿意度屬尚可，但洗手間部分仍需加強其清潔維護工作。

2.人員服務部份：此部份得分雖在3分以上，但仍未達到滿意水準。比較後以服裝儀容（3.45）為較高，最低者為適時解說

裁判判決的表現 (3.09)、提供服務效率 (3.20)、提供音效的表現 (3.22) 等二項。

3.商業行為部份：以比賽現場氣氛 (3.61) 為最高，其次是吉祥物帶動情形 (3.36)、最低為餐點飲料的提供 (3.08)、賽前宣傳活動 (3.18)、廣告看板的美觀性 (3.26)，顯示球場提供之商業行為與服務為軟體服務中較為受觀眾接受之項目。

職棒球場的環境清潔維護部份，尤以洗手間清潔程度是常令人詬病之處，在本研究調查之滿意度也仍未達滿意程度，各個球場皆出現不同程度髒亂惡臭的情形，球場人員維護速度與效率未能趕上球迷的使用頻率，六座球場之調查平均得分只有 2.93 分，確為目前國內棒球場設施服務最需要加強之項目。

而適時解說裁判判決與音效表現屬於球賽呈現部份，也是球迷觀賽時的重點，呈現過程需要球場的硬體協助，例如：音響、喇叭的音量與清晰之播報解說，對滿意度提升有其重要性，但國內球場的相關設備過於簡陋，呈現品質非常粗糙，而影響整體球賽的觀賽感受。

另外，餐點飲料提供的充足性、品質與價格，對球迷在球場的使用感受也影響很大，並且可視為未來獲利的重點，經由六座球場之調查分析得知，目前國內球場只有台南棒球場在此方面之經營運作良好，其餘球場都應進行改善提供的品質，台南球場之營運係委由統一職棒球團經營，顯示企業營運可以提供較佳之餐點供應服務。最後，在職棒球場設施

環境的軟體部份，以上的項目得分都呈現「普通」未達「滿意」的程度，確實具有改進的空間。

### （三）整體形象之滿意度分析

此部分滿意度以整體服務品質（3.29）、整體視覺美觀性（3.29）為最高，最低為整體硬體設施（3.13）、整體球場經營管理（3.23）。

以整體形象而言，球迷對於整體硬體設施空間的印象仍維持「普通」的感覺，並不會感到特別滿意。惟因觀眾對硬體的感受已無較好的形象，所以使用者對整體球場經營管理產生管理不完善之觀感。

## 第三節 各職棒球場滿意度結果分析

本節說明各職棒球場（包含六個場地）滿意度與意見探討、調查問卷開放式問題之歸納結果、與滿意度綜合比較說明。第一部分為針對各職棒球場滿意度平均數表現與其他意見之整理，及加入各球場之訪談結果（附錄二），依據使用者對場地差異性與意見出現次數作為呈現，最後歸納出各職棒球場滿意度問卷與訪談之調查結果。第二部份為問卷開放式問題之整體歸納結果。第三部份為綜合比較各職棒球場滿意度表現，說明如下：

### 一、各職棒球場滿意度與意見探討

#### （一）新莊棒球場

在 229 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 3.30 分，軟體為 3.25 分，整體形象為 3.37 分，而總體滿意為 3.31 分，其變項表現得分均在 3 分以上，介於普通與滿意之間，表示球迷對新莊球場設施環境尚可接受。而球迷認為較滿意之項目包含場地之規格、草皮平整度、電子看板的清楚程度、燈光

明亮程度、洗手間數量、球場指標清楚程度，而現場球賽氣氛與硬體視覺美觀也為球迷接受。

其他意見歸納整理為「無意見」有 121 位（52.8%），「不滿加蓋三樓觀眾席」有 59 位（25.8%），「環境髒亂（看臺施工，椅子佈滿灰塵）」有 17 位（7.4%），「停車場不足或太小」有 12 位（5.2%），「洗手間太臭、太髒」有 10 位（4.3%），「餐飲提供不佳或太貴」有 7 位（3.0%），「座位不舒適」有 3 位（1.3%），「都滿意」有 3 位（1.3%），「增加購票窗口」、「大螢幕應重點重播」各有 2 位（0.9%），「音響品質不佳」、「服務人員態度不佳」各有 1 位（0.4%）。

訪談結果為不滿加蓋三樓觀眾席，球迷認為看台太低擋住視線、光線不足、危險、有壓迫感等，影響觀賞比賽的感受，並反應出對三樓觀眾席設置的質疑。而環境髒亂與停車場設置不足也是球迷表示需要改進的部份。

## （二）天母棒球場

在 296 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 3.24 分，軟體為 3.22 分，整體形象為 3.36 分，而總體滿意為 3.28 分，其變項表現得分均在 3 分以上，介於普通與滿意之間，表示球迷對天母球場設施環境尚可接受。而球迷較為接受與滿意之項目包含電子看板的清楚程度、燈光明亮程度、出入口走道方便，及現場球賽氣氛。

其他意見歸納整理為「無意見」有 155 位（52.3%），「內野一、三壘看台座位前鐵網，擋住視線」有 47 位（15.9%），「噪音限制問題（希望開放氣笛）」有 23 位（7.8%），「防雨遮陽設備不佳」有 16 位（5.4%），「座位太少（無外

野，希望增加)」有 15 位（5.1%），「洗手間太臭或太髒」與「現場環境髒亂(積水)」各有 13 位（4.4%），「停車位不足(擴充機車位)」有 10 位（3.4%），「黃牛很多」有 6 位（2.0%），「座位不舒適、不便」與「餐飲提供不佳、太貴」各有 5 位（1.7%），「服務人員態度不佳(售票人員)」、「購票管道不佳(希望提前開放賣票)」、「售票口標示不清」、「比賽場次太少」、「草皮保養不佳」各有 2 位（0.7%），票價太貴各有 1 位（0.3%）。

訪談結果主要為看台座位前鐵網擋住視線，球迷認為鐵網設置有其安全考量，但鐵網的材質或設置範圍可能會妨礙觀賞視線，需要重新設計既不妨礙觀賽又可顧及安全性的鐵網。第二為噪音限制問題，因天母球場鄰近住宅區，實施噪音管制，致使球迷表示到場看球卻不能盡興加油，使得看球沒熱鬧與壓力宣洩之感覺。另外，天母球場僅在本壘後方看台設置防雨遮陽設備，其他觀眾席則需受日曬雨淋之苦，觀眾並認為無外野看台，而使球場座位太少，希望未來可以增設外野看台。最後是環境衛生部份，球迷表示內野洗手間太臭或太髒，以及看台環境髒亂，需要加速改善。

### （三）新竹棒球場

在 288 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 2.63 分，軟體為 2.89 分，整體形象為 2.70 分，而總體滿意為 2.74 分，其變項表現得分均在 3 分以下，介於不滿意與普通之間，表示球迷對新竹球場設施環境滿意度感受普遍不佳。而硬體為最主要不滿之處，最嚴重者為看台無設置座位，只有水泥階梯式座位，其座位舒適程度題項得分只有 1.77 分，顯現出球迷不滿的程度。另外，停車場數量與交通管理也分別只有 2.03、

2.04 分，也是新竹球場設施環境中值得重視與改善之部份。另外，新竹球場僅有現場球賽氣氛為球迷接受與滿意的部份。

其他意見則歸納整理為「無意見」有 138 位（47.9%），「座位不舒適或無設置座位」有 41 位（14.2%），「交通不便或停車位不足」有 32 位（11.1%），「燈柱擋住視線」有 29 位（10.1%），「設備老舊或維護不佳」有 25 位（8.6%），「無大螢幕設置（電視牆）」有 19 位（6.6%），「都不滿意（或拆除重建）」有 12 位（4.2%），「環境髒亂」與「洗手間太臭或太髒」有 8 位（2.8%），「音效設備不佳」有 4 位（1.4%），「購票方式不佳」與「增加出入口」各有 3 位（1.0%），「提供餐飲不佳」、「服務人員態度不佳（售票人員）」、「內野平整度不佳」各有 2 位（0.7%）。

訪談結果主要為無設置座位、停車位不足、燈柱擋住視線、設備老舊維護不佳、無大螢幕設置、環境髒亂。球迷認為一個職業棒球比賽使用場地居然沒有設置座位，實屬嚴重不當之設計。在交通部份，汽機車的停車位都不足，交通管理同樣令觀眾不滿意。而燈柱設計在看台前，擋住許多觀眾的視線，是需要盡快改進的部份，並且球迷也希望可以增設大螢幕，加強觀賽的視覺感受。另外，場內許多走道、牆壁、或設備老舊，出現掉漆生鏽，事後也沒有任何補救維護的措施。而環境髒亂則是表現在洗手間與看台，都是沒有適時清潔整理所產生之後果。

#### （四）台中棒球場

在 281 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 2.61 分，軟體為 2.87 分，整體形象為 2.74 分，而總體滿意為 2.76 分，其變項表現得分均在 3 分以下，介於不滿意與普通之間，表示

球迷對台中球場設施環境滿意度感受不佳。尤以硬體為最主要不滿之處，表現在看台無設置座位與防雨遮陽設備不足。因為只有水泥階梯式座位，其座位舒適程度題項得分只有 1.85 分，而防雨遮陽設備只設置於本壘後方看台，其他觀眾席之範圍則無，其防雨遮陽設備題項得分也只有 1.94 分。另外，停車場數量與交通管理也分別只有 2.41、2.43 分，均屬台中球場值得重視與改善的部份。另外，台中球場只有觀賽視線與現場球賽氣氛之項目為球迷接受的部份。

其它意見之歸納整理為「無意見」有 146 位（51.9%），「座位不舒適或無設置座位」有 37 位（13.2%），「無防雨遮陽設備或太熱」有 32 位（11.4%），「洗手間太臭或太髒」有 28 位（10.0%），「交通擁擠或停車場不足」有 25 位（10.0%），「球場太小或座位不夠」有 19 位（6.8%），「球場老舊破損」與「環境髒亂」各有 12 位（4.2%），「都不滿意」有 8 位（2.8%），「無設置電子大螢幕」有 5 位（1.8%），「球場無大門或出入口不足」、「提供餐飲不佳」、「動線不佳」各有 3 位（1.1%）。

訪談結果主為球場沒有設置座位、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。球迷認為這樣的設備環境，有很多要改善的地方，連基本要提供的座位、遮雨棚、停車場都不足，對一個職棒球場而言，基本設施條件嚴重不足。整個球場老舊破損，許多護欄、護墊都已破損，看台座位也會積水。環境髒亂時都沒有服務人員即時進行清潔，垃圾桶附近堆積很多垃圾，無適時集中整理。所以，觀眾表示希望可以盡快改善現有硬體設施與服務品質。

#### (五) 台南棒球場

在 242 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 3.37 分，軟體為 3.39 分，整體形象為 3.60 分，而總體滿意為 3.46 分，其變項表現得分均在 3 分以上，介於普通與滿意之間，表示球迷對台南球場設施環境滿意度感受尚可。其中球迷多數認為硬體之場地規格、草皮平整度、電子看板清楚程度、燈光明亮程度均是較滿意的項目，而現場比賽氣氛、餐點飲料之提供、廣告看板之美觀、購買門票之便利性等軟體部分也為球迷接受與滿意部份，最後整體形象部份受到球迷的認同，均呈現較為滿意之結果。

其它意見之歸納整理為「無意見」有 185 位（76.4%），「交通擁擠或停車場不足（希望有接駁車）」有 15 位（6.2%），「遮陽設備與燈柱擋住視線」有 10 位（4.1%），「洗手間太臭或太髒」有 9 位（3.7%），「座位不舒適（椅子間距太小，走道出入不便）」、「球場老舊」與「環境髒亂」各有 7 位（2.9%），「票價太貴」有 4 位（1.7%），「服務人員態度不好」有 3 位（1.2%），「都滿意」有 2 位（0.8%）。

訪談結果為周邊交通擁擠與停車場不足、遮陽設備與燈柱會擋住視線、洗手間太臭、座位之走道不便、球場老舊。球迷認為遮陽設備與燈柱的設置幾乎都是在座位前或座位中，位置不當會擋住觀賞賽事之視線。而座位中的走道都很小，要走動都很困難，實在很不方便出入。球場雖然有經過很多次整修，設置加強很多新的設施，但整體來看還是看得出已使用多年，使得新舊設施交錯雜置，仍嫌不美觀。最後，球迷對洗手間的清潔保持程度依舊不滿意，仍覺得髒臭不

堪，需要及時改善。

#### （六）澄清湖棒球場

在 260 份問卷中，硬體滿意度平均得分為 3.60 分，軟體為 3.57 分，整體形象為 3.82 分，而總體滿意為 3.67 分，其變項表現得分均在 3 分以上，介於普通與滿意之間，表示球迷對澄清湖球場設施環境滿意度尚可接受。而球迷認為硬體之場地規格、草皮平整度、電子看板清楚程度、燈光明亮程度均是較滿意的項目。而軟體商業行為部分均為球迷較滿意部分，並以現場比賽氣氛最為球迷接受。最後整體形象部份受到球迷的認同，也均呈現較為滿意之結果。顯示，澄清湖球場所提供之設施環境服務，並無特別令球迷不滿意之處，並得到球迷一定程度的接受。

其它意見之歸納整理為「無意見」有 192 位（73.8%），「提供餐飲不佳、太貴」有 11 位（4.2%），「座位太小或太硬」、「停車位不足」有 7 位（2.7%），「廁所髒亂或不足（女廁所太少）」有 6 位（2.3%），「設立禁菸區」、「標示不清」各有 5 位（1.9%），「購票與入場速度太慢」、「票價太貴」、「服務人員態度不佳」、「環境髒亂」、「周邊交通差」各有 4 位（1.5%），「觀賞視線不佳（看台座位前黃色安全欄杆）」、「排水系統不佳（內野要有大帆布）」各有 3 位（1.2%），「大螢幕損壞」、「設備有些老舊」各有 2 位（0.8%），「都滿意」有 4 位（1.5%）。

訪談結果為球迷皆認為大致上良好，只有少數建議的反應。包含提供餐飲不佳與太貴、座位太小或太硬、停車位不足、廁所髒亂或不足、購票與入場速度太慢、票價太貴、服務人員態度不佳。以上的訪談意見皆屬於少數球迷的意見，

程度上應不會影響球迷滿意感受，但仍可做為營運管理者未來改善的依據。

### (七) 綜合調查結果

綜合前述六個場地的問卷分析、其他意見之開放式陳述，及訪談觀眾結果，將各球場滿意度調查結果條列式整理，綜合所得之調查結果，如表 4-10。

表 4-10 現場觀眾對各職棒球場意見調查結果

球場	綜合調查結果
新莊 棒 球 場	1. 不滿加蓋三樓觀眾席(擋住視線) 2. 環境髒亂(看臺施工, 佈滿灰塵) 3. 交通不便與停車場不足 4. 洗手間太臭、太髒 5. 餐飲提供不佳或太貴 6. 座位不舒適
天母 棒 球 場	1. 內野看台座位前鐵網, 擋住視線 2. 噪音限制問題(希望開放氣笛) 3. 防雨遮陽設備不佳 4. 座位太少(無外野, 希望增加) 5. 洗手間太臭或太髒 6. 環境髒亂 7. 停車位不足(擴充機車位) 8. 座位不舒適、不便 9. 餐飲提供不佳、太貴
新竹 棒 球 場	1. 無設置座位 2. 交通不便與停車位不足 3. 燈柱擋住視線 4. 設備老舊或維護不佳 5. 無大螢幕設置(電視牆) 6. 環境髒亂 7. 洗手間太臭或太髒 8. 購票方式不佳 9. 增加出入口 10. 服務人員態度不佳(售票人員)
台中 棒 球 場	1. 無設置座位 2. 無防雨遮陽設備或太熱 3. 洗手間太臭或太髒 4. 環境髒亂 5. 交通擁擠與停車場不足 6. 球場太小或座位不夠 7. 球場老舊破損 8. 無設置電子大螢幕(電視牆) 9. 球場無大門或出入口不足
台南 棒 球 場	1. 交通擁擠與停車場不足 2. 遮陽設備與燈柱擋住視線 3. 洗手間太臭或太髒 4. 環境髒亂 5. 座位走道出入不便 6. 球場老舊破損
澄清湖 棒 球 場	1. 提供餐飲不佳與太貴 2. 座位太小或太硬 3. 停車位不足 4. 廁所髒亂或不足 5. 購票與入場速度太慢、票價太貴 6. 服務人員態度不佳

## 二、問卷開放式問題之結果探討

經由以上六個職棒球場設施環境滿意度之調查，整理歸納出所有開放式題目之調查結果，可看出目前國內職棒球場設施環境的重要意見，並可作為用後評估要項內容的擬定，包含十三項結果，依序說明如下：

- (一) 球場內、外野看台座位之防雨遮陽設備缺乏或不盡完善，造成觀賞賽事時常會受到日曬雨淋。
- (二) 內、外野看台座位不舒適，包含無設置座位、座位不夠、座位間距太小、座位走道出入不便、座位太硬等意見。
- (三) 觀賽視線受阻，為受到防雨遮陽設備之鋼樑結構、照明設備之鋼樑結構、安全欄杆、安全護網等物體阻隔視線，而影響觀賽品質。
- (四) 洗手間不足與髒亂有臭味，主要是經過比賽時的大量使用，維護效率不及球迷使用速度，因而難以維持清潔。
- (五) 交通不便問題，包含周邊街道之疏通、到場觀賽之接駁、賽後人潮之疏散。
- (六) 停車場不足，包含汽、機車停車位皆不足，普遍都不滿意。
- (七) 環境髒亂，顯現在大門、看台、走道等，並且看台與洗手間常容易積水。
- (八) 球場老舊與維護不盡完善，主要是使用年限已久或維護不周，使設施環境與相關佈置均已出現破損、斷裂、掉漆、生鏽等情形。
- (九) 提供餐飲不佳，普遍反應太少、太貴等意見。

(十) 服務人員態度不佳，主要是售票人員之態度較為嚴肅。

(十一) 電子大螢幕部分，包含無設置、損壞而無更新、或呈現內容不足等。

(十二) 音響設備部份，對裁判判決、活動音樂、賽事說明等皆不夠清楚。

(十三) 票價太貴與黃牛很多，顯現在部分球場。

### 三、各職棒球場滿意度綜合比較說明

經過以上對各職棒球場設施環境滿意度與意見表現情形分析後，此部分綜合比較說明各職棒球場滿意度表現情形，並提出其差異內容，如表 4-11 所示。

表 4-11 各職棒球場變項滿意度平均數表現情形

項目		新莊	天母	新竹	台中	台南	澄清湖
硬體	平均數	3.30	3.24	2.63	2.61	3.37	3.60
	標準差	.54	.52	.53	.55	.67	.55
軟體	平均數	3.25	3.22	2.89	2.87	3.39	3.57
	標準差	.53	.52	.52	.51	.66	.59
整體形象	平均數	3.37	3.36	2.70	2.74	3.60	3.82
	標準差	.65	.62	.73	.66	.71	.59
總體滿意	平均數	3.31	3.28	2.74	2.76	3.46	3.67
	標準差	.52	.50	.53	.49	.63	.53

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，分別只有 2.63、2.61，表示新竹與台中球場所提供之設施環境品質，令球迷滿意感受不佳，並有許多缺失與問題，特別顯示在硬體部分，包含無設置座位、防雨遮陽設備不足、無大螢幕設置、無停車場、設施老舊與維護不佳等。

而新莊、天母、澄清湖棒球場之硬體滿意度均高於軟體，整體形象項目得分也高於硬體與軟體，表示其球場硬體設施

環境部分受到球迷一定程度上的接受，球場軟體經營管理部份得分雖已屬於中上程度，但仍需加強；然而，新竹、台中、台南棒球場之軟體滿意度均高於硬體部份，但新竹與台中棒球場之所有項目滿意度得分都偏低（3分以下），而台南棒球場之所有項目滿意度得分都屬於中上（3分以上），比較後表示新竹與台中棒球場設施環境滿意度都偏低，而台南棒球場都屬於中上，但同樣是軟體是優於硬體部分，並且硬體的問題多於軟體，都仍有改進的空間。

另外國內職業球場之中，台南與澄清湖棒球場屬於公辦民營性質，兩座球場皆為委外經營方式分別交由統一獅與Lanew熊職業球隊管理營運，其餘場地皆屬公辦公營性質。調查後發現，兩座民營球場營運績效較其他公營性質球場之滿意度為高，在硬體、軟體、整體形象、及總體滿意度上均高於其他四座球場。此結果與何曉瑛（2000）對公立棒球場委託民間企業經營管理研究中的論述相同，表示球場公辦民營後，能因應現階段公立運動設施所面臨的問題，並有利於職棒本身的發展。

最後，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，結果與第二章文獻探討小結相同，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，此部份結果也與第二章文獻探討小結相同。

#### 第四節 職棒球場設施環境之使用後意見

依據調查問卷與訪談結果分析，並綜合第二章之文獻探討與研究者現場觀察所得（表 2-2、表 2-3），進而歸納出職棒球場之設施環境使用後意見，包含觀賞比賽視線受阻擋、防雨遮陽設備不足、座位舒適程度不足、交通不便問題、停車場數量不足、附屬休閒設施不足、積水排除系統不佳、洗手間髒亂有臭味、看台環境髒亂、餐點飲料提供不佳、整體環境衛生程度不足，皆是本研究調查場地中超過半數以上，使用者在使用過後感到最不滿意的部份。而適時解說裁判判決的表現不佳、提供服務效率不足、提供音效的表現不佳、賽前宣傳活動不佳、廣告看板的美觀性不足、整體硬體設施不佳、整體球場經營管理不佳，則為部份調查場地中使用者感到次要不滿意的部份。利用以上使用後意見，可以進而擬定出職棒球場用後評估要項。另外，排除積水系統不佳是國內職業運動場館研究中較少出現的意見，但在本研究中使用者對於此項目之滿意感受偏低，並反應看台與廁所為容易積水之處，可能的原因為防雨遮陽設備原本的設置不足，並且國內天氣較不穩定時常下雨，而排水設施與看台平面之洩水設計未盡完善造成積水，導致使用者滿意感受不佳，值得未來進一步瞭解。

以上使用後意見與 Wakefield, K. L.和 Sloan, H. J. (1995) 所提出的結果相同，兩人針對球迷對職業運動的忠誠度研究中，其中提到影響球迷之運動場館因素，包含球場停車位、球場清潔、餐飲提供、座位舒適等。這些因素與球迷是否會持續到場觀賽有正向關聯存在，亦即，若球迷對場館設施環境之態度是正向的、好的，則球迷持續到場觀賽意

願也會提高。而 Wakefield, K. L.、Bridgett, J.H. 與 Sloan, H. J. 在 1996 年對運動場館景觀所做的實證性研究中也提到，運動場館景觀會影響觀眾留在運動場館和再次回到場館的意願，可稱為影響球迷滿意情形與再度到場的物質環境，有關的因素包含場館通道、場地設施的美感、記分板品質、座位的舒適、及設計的可接近性，而每一種因素會影響觀眾對運動場館快樂感與不快樂感的情意反應或判斷（黃金柱，2005）。何曉瑛（2000）在職棒球迷球場設施環境的需求研究中，提出乾淨的環境、人性化設計、計分大螢幕、空間舒適度與停車位是現場球迷需求性較高的項目。所以球迷之使用後意見，確實是影響對職棒球場設施環境滿意情形的重要意見，若能改善以上球迷不滿意之項目，則能對於國內職業棒球產業經營提升有實質的幫助。

另外，依據各職棒球場滿意度與意見調查結果、文獻探討與分析以及現場觀察所得，分別比對歸納出各職棒球場之設施環境使用後意見，呈現如下表 4-12。目前國內職棒球場設施環境使用後意見，經過分析後包含 18 項，分別以使用者所反應出的意見在表 4-12 作標示，其中前 10 項為國內球場較易出現的使用後意見，並都表現在硬體上，此部份結果與之前滿意度變項表現之調查結果相符。

表 4-12 各職棒球場之設施環境使用後意見

球場	新莊	天母	新竹	台中	台南	澄清湖
1. 觀賞比賽視線受阻擋	●	●	●	●	●	●
2. 防雨遮陽設備不足	●	●	●	●	●	○
3. 座位舒適程度不足	●	●	●	●	●	●
4. 交通不便問題	●	●	●	●	●	●
5. 停車場數量不足	●	●	●	●	●	●
6. 附屬休閒設施不足	●	●	●	●	●	○
7. 排除積水系統不佳	●	●	●	●	●	○
8. 洗手間髒亂有臭味	●	●	●	●	●	●
9. 看台環境髒亂	●	●	●	●	●	●
10. 餐點飲料提供不佳	●	●	●	●	○	●
11. 整體環境衛生程度不足	○	●	●	●	○	○
12. 適時解說判決表現不佳	○	●	●	●	○	○
13. 提供服務效率不足	○	○	○	●	○	○
14. 提供音效的表現不佳	○	○	●	○	○	○
15. 賽前宣傳活動不佳	○	○	○	●	○	○
16. 廣告看板的美觀性不足	○	○	●	○	○	○
17. 整體硬體設施不佳	○	○	●	●	●	○
18. 整體球場經營管理不佳	○	○	●	●	○	○

註：●表示球場出現此項使用後意見，○則表示無此項意見。

## 第五節 球迷滿意度與再購意願差異分析

不同再購意願與總體滿意程度之變異：結果顯示，不同再購意願與總體滿意度之顯著值達顯著差異 ( $p < .05$ )，而願意「再次看球」與「推薦他人」的球迷滿意度大於不願意的球迷（如下表 4-13）。

表 4-13 不同再購意願與球迷滿意度變異摘要表

因素	變異	SS	df	Ms	F	Sig	事後比較
再次看球	組間	18.753	1	18.753	47.201	.000**	是 > 否
	組內	633.282	1594	.397			是 M = 3.20、 否 M = 2.58
	全體	652.035	1595				
推薦他人	組間	51.044	1	51.044	135.383	.000**	是 > 否
	組內	600.991	1594	.377			是 M = 3.23、 否 M = 2.62
	全體	652.035	1595				

\* :  $p < .05$  , \*\* :  $p < .01$  。

球迷對球場設施環境的總體滿意度介於普通與滿意之間，未達滿意之程度，但仍會持續到現場觀賽，而本研究數據顯示超過九成的球迷願意再次到場觀賞比賽（願意再次看球者佔 96.8%，願意推薦他人者佔 90.7%）。此項結果與國內、外其他研究皆呈現差異之情形，國內再購意願相關研究如陳妙華（2000）、徐茂恭（2003）、許甄玲（2004）等人之研究皆顯示顧客滿意度確實會對再購意願和行為有影響，當顧客越滿意越有可能再次惠顧，反之，當顧客越不滿意，會使再購意願降低，並且顧客忠誠度也會下滑。國外研究以 Wakefield, K. L. 和 Sloan, H. J.（1995）提出場館因素與持續到場觀賽有正向關聯存在，亦即球迷對場館設施環境之態

度是正向的，則球迷持續到場觀賽意願也會提高。

然而，球迷滿意度不高但仍會持續到現場觀賽，其原因可以觀賽動機與球場選擇性作為解釋。主要動機是以支持喜歡球隊佔 73.9%、精采比賽氣氛佔 45.3%、支持喜歡球星佔 44.9% 為最多數，而良好的球場設備與服務品質只佔 20.6%、10.3%，顯然不是主要動機，而國內職業棒球具有市場獨占因素，並無其他業者相互競爭，所提供設施環境之品質較不重視，現階段只著重於球隊經營與球賽氣氛的營造。再者，目前國內只有台北與高雄縣市同時擁有兩座職棒場地(台北：新莊與天母棒球場；高雄：澄清湖與立德棒球場)，其他縣市皆僅有一座職棒球場，在觀眾沒有選擇性的情況下，球迷會因支持喜歡球隊而到場觀賽，所以再購意願必然提高。本研究結果與一般消費者之再購意願與推薦他人之研究結果不符，顯示台灣職棒市場與消費者行為，相較一般消費或休閒活動消費有著極大的差異，也突顯出獨佔市場的消費特性。

## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討國內職棒球場之用後評估，並以觀眾使用部分進行實證研究。而本研究之用後評估係以場地使用者之滿意度來瞭解其對設施之態度，進而擬定其評估要項，為達此目的，首先收集相關文獻，加以探討分析，以建立研究架構。接著實施現場觀察與問卷調查，將所得資料進行統計分析與討論。依據結果分析與討論，綜整後得到結論與建議。

### 第一節 結論

根據研究目的與問題，並完成研究之分析與討論後，本研究獲得以下結論：

#### 一、主要職棒球場之滿意度情形

依據研究目的之一，針對球場設施環境發展與現況，提出滿意度之變異數與變項分析，結論說明如下：

- (一) 球迷對國內職棒球場整體之設施環境滿意度，均介於「普通」與「滿意」之間，以 Likert 五點量表來看，屬於中上程度，但仍未達滿意的程度，其中硬體設施為球迷較不滿意的部份。
- (二) 14歲(含)以下與 15-19歲、國中與高中職、及收入 15000元(含)以下之使用者對球場設施環境有較高的滿意度。
- (三) 硬體之觀眾使用空間滿意度與其他項目比較後，滿意度得分偏低，經調查後平均只有 2.94 分，球迷對於最直接使用到的球場空間普遍認為不滿意。
- (四) 球迷對職棒球場整體之設施環境較不滿意的部份，主要顯現於看台與洗手間。其內容為看台座位是否設置與舒適性，以及洗手間衛生清潔程度。

#### 二、各職棒球場之滿意度調查情形

依據研究目的二，針對各職棒球場滿意度之結果分析，提出以下結論：

(一) 國內職棒球場目前皆有共同的不滿意項目，可參考表 4-10 與各球場訪談結果，包含停車場設置不足、洗手間太臭與太髒、環境髒亂。以下則提出各球場較特殊性與不同的結論：

1. 新莊球場：不滿加蓋三樓觀眾席。
2. 天母球場：視線受阻、防雨遮陽設備不足、噪音限制、無外野。
3. 新竹球場：無座位與電子大螢幕、視線受阻、設備老舊或維護不佳。
4. 台中球場：無座位與電子大螢幕、無防雨遮陽設備與球場大門、球場太小、球場老舊破損。
5. 台南球場：視線受阻、球場老舊破損。
6. 澄清湖球場：球迷皆認為大致上良好，只有少數建議的反應。

(二) 依據各職棒球場滿意度之結果分析，提出其共同滿意部份。包含燈光明亮程度與現場球賽氣氛。

(三) 各職棒球場滿意度比較結果：

1. 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。
2. 公辦民營之台南與澄清湖球場營運績效較其他公營性質球場的滿意度為高，在硬體、軟體、整體形象、及總體滿意度上均高於其他四座球場。
3. 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。

### 三、主要職棒球場之使用後意見

依據研究目的二，職棒球場之設施環境使用後意見，說明如下：

- (一) 本研究調查場地中超過半數以上，使用者在使用過後感到最不满意的部份，包含觀賞比賽視線受阻擋、防雨遮陽設備不足、座位舒適程度不足、交通不便問題、停車場數量不足、附屬休閒設施不足、排除積水系統不佳、洗手間髒亂有臭味、看台環境髒亂、餐點飲料提供不佳、整體環境衛生程度不足。
- (二) 而適時解說裁判判決的表現不佳、提供服務效率不足、提供音效的表現不佳、賽前宣傳活動不佳、廣告看板的美觀性不足、整體硬體設施不佳、整體球場經營管理不佳，則為部份調查場地中使用者感到次要不滿意部份。

### 四、主要職棒球場之滿意度與球迷再購意願的關係

- (一) 依據研究目的三，球迷對球場設施環境的總體滿意度介於普通與滿意之間，未達滿意之程度，但仍高達九成球迷會持續到現場觀賽。此項結果與過去再購意願相關研究呈現差異之情形。
- (二) 球迷滿意度不高但仍會持續到現場觀賽，其原因可以觀賽動機與球場選擇性作為解釋。主要動機是以支持喜歡球隊、球星為最多數，良好的球場設備與服務品質並不是主要動機，而國內職業棒球具有市場獨占因素，並無其他業者相互競爭，所提供設施環境之品質較不重視，現階段只著重於球隊經營與球賽氣氛的營

造。再者，目前國內只有台北與高雄縣市同時擁有兩座職棒場地，其他縣市皆僅有一座職棒球場，在觀眾沒有選擇性的情況下，球迷會因支持喜歡球隊而到場觀賽，所以再購意願必然提高。

(三) 本研究結果與一般消費者之再購意願與推薦他人之研究結果不符，顯示台灣職棒市場與消費者行為，相較一般消費或休閒活動消費有著極大的差異，也突顯出獨佔市場的消費特性。

#### 五、主要職棒球場設施環境用後評估要項

依據研究目的四，利用使用後意見進而提出用後評估要項，主要包含看台部分、交通部份、清潔衛生部份與其他。看台部分為觀賞視線、防雨遮陽設備、座位、排水系統。交通部份為周邊街道、停車場。清潔衛生部份為看台環境、洗手間、整體環境衛生。另外，附屬休閒設施與餐點飲料也可一併列入其他評估要項。而要項內容為參考使用者對場地設施的實際反應（開放式題目之調查結果），內容說明如下：

(一) 看台部分為觀賞視線、防雨遮陽設備、座位設置、排水系統。

1. 觀賞視線：是否受到其他建築物遮蔽與阻礙。
2. 防雨遮陽設備：遮蔽範圍是否足夠、遮蔽功能是否發揮。
3. 座位設置：是否有座位設置、座位規格大小是否符合需求、座位是否舒適、座位走道是否便利。
4. 排水系統：是否能達到排水功能而不會有積水情形發生。

(二) 交通部份為周邊街道、停車場。

1. 周邊街道：賽後是否可負荷大量人潮與車潮、如果無法疏通是否有其他解決方案。
2. 停車場：是否足夠供球迷使用、如果不足是否有其他替代方式。

(三) 清潔衛生部份為看台環境、洗手間、整體環境衛生。

1. 看台環境：清潔用具（垃圾桶等）與清潔人員是否足夠、看台座位與走道是否能保持清潔衛生程度。
2. 洗手間：數量是否能負荷大量使用、維護效率是否能平衡球迷使用頻率、是否能保持清潔衛生程度。
3. 整體環境衛生：比賽前、比賽進行中、比賽後是否可維持整體清潔。

(四) 其他部分為附屬休閒設施與餐點飲料。

1. 附屬休閒設施：設施是否充足、使用情形是否正常。
2. 餐點飲料：品質、價格、樣式是否符合球迷需求。

## 第二節 建議

依據研究結論，本研究提出以下建議：

### 一、對各場地管理者之建議

依據研究背景與結論可知，目前國內使用中的職棒場地均為政府所屬之球場，由於經費、人事等因素而無法做到完善之場地管理維護，造成設施逐漸破舊而無法更新，建議可進行以下解決方式來逐漸改善目前情況：

- (一) 採取漸進式分期的評估維護計畫。由調查建檔詳細場地設施資料開始，將球場所有設施環境之尺寸大小內容，及歷年維護情形資料建檔管理，建立出其場地履歷表，資料可提供作為改建重要依據，進而完成球場

設施環境之評估項目與內容。

- (二) 擬定出定期定時場地維護制度。而設計維護內容也必須考量設施環境項目間的衝突性與延續性，以確實達成循環而有效率的評估維護歷程。
- (三) 建議未來可採取公辦民營或委託民營方式，將球場轉由民間管理，由民間主導球場經營方向與維護工作。球場民營後能因應現階段公立運動設施所面臨的問題，並有利於職棒本身的發展。

## 二、對球團經營者之建議

從研究結果得知，球迷對設施環境滿意度偏低但仍會持續到場觀賽，各球團經營者應重視並把握此經營優勢，加強設施環境品質與提高觀賽過程滿意度，球團經營者可依評估要項提出相關改善措施與未來準則：

- (一) 硬體改善措施：各球場硬體缺失部份，已造成多數球迷的不滿，包含防雨遮陽設備、座位設置、排水系統、停車問題、觀賞視線等，需要立即規劃改善，但硬體更新部份無法作到馬上改變，更新建設計畫需要經過長時間評估與預算審核，才可進一步施工整建，可採取階段性目標逐一改善。
- (二) 軟體改善措施：球場清潔衛生與提供餐點飲料為職業賽會管理部份，改善空間有很大的彈性，可採用立即維護或定期評鑑的改善方式，以評估職業賽會給予球迷的服務品質，進而達到滿意。
- (三) 整體改善措施：經由結合場地管理者共同進行定期維護硬體設施（場地整修、設施美化、座椅增設等）與改善專業軟體服務（清潔、餐飲、賽事呈現等）之計

畫，而相關費用可從政府提撥與球賽盈餘共同分擔。

(四) 提倡實施球團「認養」球場，讓每個球隊都能有主要場地，以建立主客場制度，而達成長期計畫經營與維護，使球場擁有更完善的軟硬體設施，鞏固球迷對職棒的支持與滿意。

(五) 職業球團與場地管理者也必須長久互相配合，不斷對設施環境或與球迷相關的任何部分，實施定期定時的硬體功能評估與軟體服務評鑑，促使提昇整體職棒球場品質，滿足多數球迷之需求。

### 三、對球場設施環境之建議

目前國內主要職業棒球場經過評估研究之後，發現普遍都有環境髒亂與洗手間衛生程度不佳的問題。研究者實地瞭解各個球場之後，認為環境髒亂與衛生程度不佳的原因，在於原有硬體設計的缺失、人員保持清潔效率不足，以及設施器具（垃圾桶、清潔用具）的缺乏。對於球場環境清潔之維持，提出以下建議：

(一) 管理者維護環境之效率：球場管理者與球團經營者必須負起最大的責任，因為它們是主要的產品服務提供者，當產品出現不良反應，就必須馬上提出相關改善計畫，進而規劃出完善的環境清潔管理工作與配置場地清潔用具，這是身為職棒產業經營者應當要做的服務項目，此觀念是不容置疑的。

(二) 對洗手間維護清潔之建議：洗手間清潔之維護涉及原有硬體功能設計與軟體維護，必須兩者同時進行改善，才能完全解決。可經由評估得知洗手間之使用負荷程度與數量是否充足，並利用使用者反應情形，擬

定硬體更新計畫，包含增設、改建、通風考量、排水設計等，克服洗手間髒臭問題。再另配合相關人員的現場維護與保持，提升清潔之效率。

#### 四、對後續研究者之建議

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) 進行用後評估準則設定方式與詳細內容探討，其內容可針對某一設施，例如：座位之舒適程度與規格尺寸、排水系統之疏通性與積水排除、洗手間清潔提升與附加設施考量等，而其研究結果對提供給未來改建或興建新球場時的參考，能更深入與更具意義。
- (二) 增加國內其他場地進行相關探討與研究，完成國內職棒場地之用後評估要項與準則。也可作不同球場之屬性比較，針對公營與公辦民營球場作設施環境評估，探討球場差異。
- (三) 針對職棒球員使用的競技空間與訓練設施空間進行探討，未來能依研究結果，提供職棒球員具有高水平且標準的場地，增加職棒賽事的可看性。

## 參考文獻

中文：

- 王沛泳 (2001)。球迷參與行為及參與滿意度之影響因素-統一獅實証研究。未出版碩士論文，國立成功大學企業管理研究所，台南市。
- 王慶堂 (2005)。台灣運動建築之發展趨勢。2005 亞太青年高等體育學術研討會論文集，(頁 97-106)。屏東：國立屏東師範學院。
- 王翔 (2004 年，9 月 13 日)。新球場牛隊引領等認養公辦民營。自由時報社會體育。
- 中華職棒 (2005b; 2004; 2003)。中華職棒大聯盟賽程表。中華職棒大聯盟。
- 台北市立體育場 (2002)。台北市立體育場簡介。台北市立體育場出版。
- 田文政 (1991)。運動場地規畫與管理。教育部委託國立台灣工業技術學院專題研究報告。台北：教育部體育司。
- 行政院體委會台中體育場 (1998)。台中體育場簡介。行政院體委會。
- 李婉婉 (1983)。建築物用後評估簡介。建築師雜誌，9(11)，32-38。
- 何曉瑛 (2000)。職棒現場球迷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 (52-63)。雲林：國立雲林科技大學。
- 何曉瑛 (2000)。台灣地區公立棒球場委託民間企業經營管理之個案研究-以台南市棒球場為例。未出版碩士論文。國立體育學院體育研究所。

- 周肇隆 (1996)。縣市文化中心演藝廳用後評估準則之研究-舞台部份。未出版碩士論文。國立成功大學建築研究所。
- 林淑娟、林房儼 (2004)。台灣職棒運動產業的經濟產值分析。運動管理季刊，6，62-70。
- 林克全 (1997)。文化中心演藝廳用後評估-觀眾使用部分。未出版碩士論文。成功大學建築研究所。
- 官文炎 (2004)。棒球場的建造及其發展之研究。台北市立體育學院：科正股份有限公司。
- 洪司桓 (2003)。台灣職業棒球現場觀眾再購意願之研究。未出版碩士論文。國立台灣師範大學運動與休閒管理研究所。
- 洪玳瑩 (2003)。都市中行人徒步區設置使用與環境品質關係之研究-以台中市繼光街與電子街行人徒步區為例。未出版碩士論文。逢甲大學土地管理研究所。
- 胡安華 (1995)。滿意度模式與滿意度構面確認之研究。未出版碩士論文。交通大學工業工程研究所。
- 余宗龍、邵于玲 (2004)。兄弟象與興農牛球迷涉入程度對球場設施環境與服務品質需求之研究。大專體育學刊，6(3)，59-69。
- 吳曉雯 (2002)。影響職棒球迷選擇支持球隊的因素及其與忠誠度、滿意度的關係。未出版碩士論文。國立體育學院體育研究所。
- 俞聖律 (2005年，7月1日)。橘黑新座椅耗資千萬。蘋果日報體育版。
- 徐茂恭 (2003)。套裝旅遊滿意度與顧客再次旅訪意願之研究

- 以台灣環島鐵路旅遊聯營中心為例。未出版碩士論文。東吳大學企業管理學研究所。
- 許甄玲(2004)。遊憩消費者的知覺服務品質、滿意度與口碑、再購意圖關係之研究。未出版碩士論文。國立高雄第一科技大學行銷與流通管理研究所。
- 許文傑(1999)。台灣縣市立棒球場用後評估-觀眾使用部分。未出版碩士論文。私立中華大學建築暨都市計劃研究所。
- 新莊體育場(1999)。運動公園，第一期。台北：新莊體育場編印。
- 新莊體育場(2005)。場務介紹。為民服務白皮書。台北：新莊體育場編印。
- 黃煜(2003, 1月15日)。職棒新聯盟擺脫球團舊思考。聯合報民意論壇。
- 黃煜(2005)。提升我國職業棒球經營策略之探討。國民體育季刊，143。
- 黃金柱(2005)。運動休閒觀光行銷。台北市：師大書苑。
- 陳啟誠(2002)。台北市立國中生使用校內運動場地設施滿意度調查研究。未出版碩士論文。國立台灣師範大學體育研究所。
- 陳格理(1997)。圖書館建築與用後評估研究。大學圖書館，1(4)，20-34。
- 陳格理(1992a)。現階段建築用後評估研究工作的檢討，建築學會會刊，8，13-18。
- 陳格理(1992b)。現階段建築環境用後評估研究工作的檢討。空間雜誌，31，52-56。空間雜誌社。

- 陳格理 (1993)。建築規劃資料之初探(一)。第六屆建築研究成果發表會論文(187-190)。中華民國建築協會。
- 陳昭蓉、林晏州 (1996)。鄰里公園使用者滿意度影響因素之探討。戶外遊憩研究, 9, (23), 1-22。
- 陳惠美 (1995)。鄰里公園使用後評估模式之建立。未出版碩士論文。台灣大學園藝研究所。
- 陳妙華 (2000)。服務補救、認知公平與顧客滿意、再購意願關係之研究--以 I.S.P 為例。未出版碩士論文。東吳大學企業管理學研究所。
- 郭滿洲 (2003)。民眾對都會型運動公園功能適切性與滿意度之調查研究-以台北天母運動公園為例。未出版碩士論文。國立雲林科技大學休閒運動研究所。
- 彭芸芳 (2005年, 4月16日)。竹北重劃區將另建棒球場。聯合報新竹報導。
- 廖俊儒 (2004)。職棒現場觀眾消費體驗要素對體驗滿意度與忠誠意願影響之研究。未出版碩士論文。國立台灣師範大學體育學研究所。
- 趙政瑜 (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。未出版碩士論文。國立台灣師範大學體育學研究所。
- 韓鴻恩 (2001)。運動公園用後評估之研究-竹南運動公園為例。未出版碩士論文。中華大學建築與都市計畫研究所。
- 鍾志強 (1996)。職業棒球球迷俱樂部消費者行為之研究。載於葉公鼎(主編), 國立體育學院運動休閒管理論文集(一)(頁203-218)。台北: 品度。

謝志謀 (1996)。職業棒球運動觀賞行為之研究。載於葉公鼎 (主編), *國立體育學院運動休閒管理論文集(一)* (頁 179-202)。台北: 品度。

謝育穎 (2003)。台灣地區文化中心演藝廳用後評估之研究。未出版博士論文。國立成功大學建築研究所。

謝宗達、王昇界 (2004)。職業棒球球賽觀眾對於球場設施滿意度調查之研究—以嘉義市立棒球場為例。台灣休閒、運動、健康產業管理學術研討會 (頁 354-365)。大仁技術學院。

英文：

Cakin, S. (1990). A model for the evaluation of building performance. *Design method and theories*, Vol. 24, No 2, 13-32.

Dorfman, P. W. (1979). Measurement and meaning of recreation satisfaction: A case study of camping. *Environment and Behavior*, 11(4), 483-510.

Drogin, E. B. (1991). *Evaluating the boater experience: The interrelationship of recreational use, user contacts, experiential impacts, satisfaction and displacement*. Unpublished Doctoral dissertation. The Pennsylvania State University.

Folkes, V. S. (1988). "Recent Attribution Research in Consumer Behavior: A Review and New Directions," *Journal of Consumer Research*, 14(March), 548-565.

Howard, J. A. & Sheth, J. N. (1969), *The Theory of Buyer Behavior*, New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Mullin, B. J., Hardy, S. & Sutton, W. A. (2000). *Sport marketing (2nd ed)*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Marans, Robert W. & Kent F. Spreckelmever (1981). *Evaluation built environment: A behavioral approach*. Ann Arbor: Institute for Social Research: P11.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retail sellings. *Journal of Retailing*, 57(3) , 25-48.
- Preiser W.F.E. , Rabinowitz H.Z., & White E.T. ( 1988 ) . *Post – Occupancy Evaluation*. New York: Van Nostrand Reinhold: P 53-74 .
- Preiser W.F.E. ( 1994 ) . Build environmental evaluation: conceptual basis, benefits and uses. *Journal of architectural and planning research*, 11(2), 112-128.
- Robinowitz H.Z. (1975). Building in the study, 7. J. Snyder, ed., *Architectural Reasearch* (N.Y. : VNR, 1979), 71-73.
- Wakefield, K. L., & Sloan, H. J. ( 1995 ) . The effects of team loyalty and selected stadium factors on spectator attendance. *Journal of sport management*, 9 ( 2 ) , 153-172.
- Zimring, C.M. & J.E. Reizenstein ( 1980 ) . Post-occupancy-evaluation: An overview. *Environment and behavior*, 12(4) , 429-449.

網路：

ESPNSTAR (2005年, 3月20日)。無線e擊棒 高縣紅不讓  
無線寬頻球場啟用。上網日期：2005/10/25。資料來源：  
<http://www.myerstone.com.tw/news/940320.htm>

LANEW熊 (2005)。球場簡介。上網日期：2005/10/21。  
資料來源：

[http://www.lanew-bears.com.tw/bear\\_web/index.jsp#](http://www.lanew-bears.com.tw/bear_web/index.jsp#)

王昱婷 (2004年, 6月17日)。中央應積極協助地方重建台南市立棒球場，以振興棒運。國會質詢。上網日期：  
2005/10/26。資料來源：

[http://php.magicnet.com.tw/cgi-bin/bbs/a-tin/5-2/bbs.pl?a\\_method=show&slttitle=2004-06-16.21:15:40&id=&userpsd=](http://php.magicnet.com.tw/cgi-bin/bbs/a-tin/5-2/bbs.pl?a_method=show&slttitle=2004-06-16.21:15:40&id=&userpsd=)

中華職棒 (2005a)。球場新象。上網時間：2005年8月11日。資料來源：

<http://www.cpbl.com.tw/html/taichung.asp>

行政院體委會 (2005)。體育資訊櫥窗。上網日期：  
2005/10/11。資料來源：

<http://www.ncpfs.gov.tw/sport/sport8-1.aspx?No=60>

台南市立體育場 (2005)。場館資料。上網日期：2005/10/26。  
資料來源：

<http://tnda.tncg.gov.tw/sport/groundData.asp>

台灣棒球資訊網 (2005)。棒球球場資訊。上網日期：  
2005/10/21。資料來源：

[http://twbaseball.info/court.php?map\\_no=4](http://twbaseball.info/court.php?map_no=4)

台灣棒球維基館 (2005)。台南市立棒球場。上網日期：

2005/10/26。資料來源：

<http://twbsball.dils.tku.edu.tw/wiki/index.php>

朱有鈴（2005年，7月29日）。熊經營澄清湖球場不受影響。  
自由電子報特別報導。上網日期：2005/10/26。資料  
來源：<http://www.libertytimes.com.tw/2005/new/jul/29/today-file14.htm>

宗邁建築師事務所（2005）。作品集-台北市立天母棒球場。  
上網日期：2005/10/21。資料來源：

<http://www.fcp.com.tw/ty/ty-all.htm>

第一金控（2003年，8月11日）。第一金控認養澄清湖棒球  
場記者會新聞稿。上網日期：2005/10/25。資料來源：  
<http://www.firstholding.com.tw/news15.htm>

新竹市政府（2005）。認識新竹-中正棒球場。上網日期：  
2005/10/24。資料來源：

[http://www.hccg.gov.tw/intro/intro12\\_2\\_12.cfm](http://www.hccg.gov.tw/intro/intro12_2_12.cfm)

高雄縣立棒球場（2005）。成立背景。上網日期：2005/10/24。  
資料來源：<http://www.ks.edu.tw/sport/baseball/index.php?item=1>

蕃薯藤運動網編輯部（2004年，7月9日）。台南球場改建  
今舉行竣工典禮。上網日期：2005/10/26。資料來源：  
<http://sports.yam.com/show.php?id=0000030163>

## 附錄一 職棒球場設施環境滿意度調查問卷

親愛的球迷您好：

首先感謝您根據最近的實際經驗與滿意程度，撥空完整填答此份問卷。本研究的目的是想瞭解現場球迷對職棒球場設施環境的滿意度之差異為何。完成本研究後，研究者期望能提供給職棒業者作為職棒球場經營管理與提升服務品質的參考依據。

本問卷採不具名方式，所有資料僅供學術研究之用，並絕對保密，請您放心填答。您的數分鐘，將給予我們莫大的助益，最後再次感謝您的熱心協助。敬祝

身體健康 萬事如意

國立台灣體育學院休閒運動管理研究所

指導教授：王慶堂 博士

研究生：游松治 敬上

### ◎第壹部分：棒球場設施環境滿意度

請您根據最近觀賞本球場的實際經驗，對球場的滿意程度，請您在適當的  內打「✓」。

#### 一、棒球場硬體部分

	非 常 不 滿 意 1	不 滿 意 2	普 通 3	滿 意 4	非 常 滿 意 5
(一)競賽空間					
1. 您對本職棒球場場地規格大小.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您對本職棒球場草皮的平整度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您對本職棒球場電子紀錄看板的清楚程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您對本職棒球場燈光的明亮度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您對本職棒球場觀賞比賽的視線.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您對本職棒球場排除積水的系統.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### (二)觀眾使用空間

7. 您對本職棒球場座位的舒適性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您對本職棒球場的附屬休閒設施充足性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您對本職棒球場洗手間的數量充足程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您對本職棒球場指示牌的清楚程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您對本職棒球場出入口、走道的方便性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您對本職棒球場的停車場數量充足程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您對本職棒球場周圍交通情形.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	非 常 不 滿 意 1	不 滿 意 2	普 通 3	滿 意 4	非 常 滿 意 5
14. 您對本職棒球場的安全設施.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您對本職棒球場的防雨遮陽設備.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您對本職棒球場的設施設備維護情形.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您對本職棒球場對於觀眾需求的重視程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 二、棒球場軟體部分

### (一)設施設備

18. 您對本職棒球場看台的清潔衛生程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您對本職棒球場洗手間的清潔衛生程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 您對本職棒球場整體環境的清潔衛生程度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### (二)人員服務

21. 您對本職棒球場服務人員的充足性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 您對本職棒球場音控人員提供音效的表現.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 您對本職棒球場音控人員適時解說裁判判決的表現.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. 您對本職棒球場提供服務的效率.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. 您對本職棒球場處理顧客意見反應的效率.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 您對本職棒球場服務人員的服務態度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 您對本職棒球場服務人員的服裝儀容.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 您對本職棒球場服務人員的專業能力.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### (三)商業行為

29. 您對本職棒球場賽前的宣傳活動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 您對本職棒球場比賽的現場氣氛.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 您對本職棒球場中場休息贈獎活動的氣氛.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. 您對本職棒球場吉祥物的鼓舞帶動.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 您對本職棒球場購買門票的便利性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. 您對本職棒球場餐點飲料的販賣提供.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. 您對本職棒球場廣告看板的美觀性.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、棒球場整體形象聲譽方面

	非常 不 滿 意 1	不 滿 意 2	普 通 3	滿 意 4	非 常 滿 意 5
36. 您對本職棒球場整體硬體設施的滿意程度……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. 您對本職棒球場在外聲譽的良好程度……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. 您對本職棒球場整體視覺的美觀性……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. 您對本職棒球場整體服務品質的滿意程度……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. 您對本職棒球場整體經營管理措施的滿意程度……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. 您對本職棒球場整體的滿意程度……	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 四、其他意見

42. 請問您對於此球場規格大小、球場設施設備、周邊交通環境、視覺觀賽品質、人員服務經營、衛生清潔與安全維護，有何其他不滿意或滿意的地方？

---



---

### ◎第貳部份：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「✓」。

- 性別：男 女。
- 年齡：14歲(含)以下 15-19歲 20-24歲 25-29歲  
30-39歲 40-49歲 50-59歲 60歲(含)以上。
- 職業：學生 服務業 自由業 軍公教 工 商  
農 其他\_\_\_\_\_ (請填寫)。
- 最高學歷：國小(含)以下 國中 高中職 專科 大學 研究所(含)以上。
- 個人收入：15000元(含)以下 15001-30000元 30001-45000元  
45001-60000元 60001-75000元 75001(含)以上。
- 您選擇觀賞本球場比賽最主要的動機：**(可複選)**  
良好球場設備 良好服務品質 精采比賽氣氛 地緣關係(離家近)  
支持喜歡球隊 支持喜歡球星 欣賞精湛球技 其他\_\_\_\_\_ (請填寫)。
- 您平均每年到本球場觀賞的場數：  
1-2場 3-5場 6-10場 11-15場 16-20場 21場(含)以上。
- 您下次是否還會再次選擇本球場看球：是 否。
- 您是否會推薦他人來本球場看球：是 否。

※問卷到此結束，煩請檢查有無遺漏，再次萬分感謝您熱情的支持與協助。

## 附錄二 訪談記錄與結果

### 一、訪談方法說明：

本研究之訪談為在比賽中場休息時間與賽後，分別選擇不同年齡與身分之 5-10 位現場球迷進行 3-5 分鐘的訪談問答，以獲得球迷對球場設施環境之其他意見。

- (一) 訪談對象挑選：為採取立意抽樣方式，首先檢查問卷填答情形及問卷第 42 題之意見陳述，若有特殊意見或對球場設施環境詳細說明，則口頭詢問研究對象是否願意接受 3-5 分鐘的訪談。
- (二) 訪談紀錄方法：採取書面紀錄，針對使用者提出之意見作摘要式紀錄。
- (三) 訪談結果彙整：訪談結果作為各職棒球場使用後意見之參考。

### 二、訪談題目：

請問您對於問卷中所呈現的題項中，有何補充說明的部份？或對問卷題項以外的球場設施環境，有何其他不滿意或滿意的地方？

### 三、訪談結果彙整：

#### 一、新莊球場

- (一) 其實環境都很不錯，但是認為三樓看台設計太低會擋住後面幾排座位觀眾的視線，影響觀賞比賽的感受。還有，散場後周邊交通會大塞，要很久才能緩和。
- (二) 非常不認同為何要加蓋三樓，並認為加蓋的三樓觀眾席過低，造成光線不足，而又無裝置其他照明設備。
- (三) 大致良好，只有認為加蓋的三樓觀眾席在之後使用上感覺會有危險，若全場爆滿，是否真的可承受球迷熱情的動作，並且二樓的觀眾會有壓迫感，感覺非常不舒服。
- (四) 因為施工而使環境髒亂，座位都佈滿灰塵，走道都有施工後的沙土與垃圾。而停車場設置也不足，停車位都要找很久。
- (五) 對三樓觀眾席設置的質疑，認為加蓋三樓觀眾席必要性為何，並對觀眾席的安全性有很大的疑問。

## 二、天母球場

- (一) 看台座位前鐵網擋住視線，認為鐵網設置有其安全考量，但鐵網的材質或設置範圍（太高或鐵網太粗）可能會妨礙觀賞視線，需要重新設計不妨礙觀賽又可顧及安全性的鐵網。
- (二) 噪音限制問題。這已是很久的問題了。到現場看比賽卻不能盡興加油，還有場次真的很少又有時間限制，使得看球很沒感覺。
- (三) 遮雨棚設置不足，如果坐在自由席會很不好，沒有遮雨棚會日曬雨淋。而且沒有外野，感覺座位很少，希望未來可以增加。
- (四) 中場休息時，洗手間大量使用，一下子就很臭、很髒，之後也沒有人員去作清理。還有，看臺明明有垃圾筒，可是環境就是髒亂，也是沒有人做整理的工作。

## 三、新竹球場

- (一) 一個職棒的場地使用那麼久，居然沒有設置座位，只有簡易的水泥階梯座位，實在是說不過去、很糟糕。看球時非常不舒適，感覺很差，而且看台環境沙塵很多、很髒。
- (二) 週遭交通極為不便，除了汽車停車位不夠以外，連機車也一樣缺少，一結束比賽交通就癱瘓。
- (三) 場內的燈柱設計非常怪異，都是設置在看台座位前，擋住很多座位的觀賽視線，希望可以遷移到看台後方。
- (四) 購票處與大門看起來就髒髒舊舊的，場內許多走道、牆壁、或設備都很老舊，出現掉漆生鏽，事後也沒有任何補救。本場地也是國內沒有大螢幕（電視牆）設置的場地，希望可以增加，使比賽更好看。
- (五) 開賽時，洗手間還是很乾淨，但開賽後，馬上就變髒。一直到比賽結束情形都還是沒有改善。看台都很髒亂，垃圾桶好像不夠，垃圾都會滿出來，大家都會亂丟，希望可以多宣導和加強整理。

## 四、台中球場

- (一) 球場既沒有設置座位，也沒有防雨遮陽設備，看球時坐在水泥地上很不舒服，並且下午的比賽會很熱，這樣的設備環境，有很多要改善的地方，對一個職棒球場來說，實在說不過去。
- (二) 內野的廁所太少又很小，中場休息時使用的人都會爆滿，洗手間一下就很臭或很髒，非常的不方便。
- (三) 台中球場的交通很擁擠，並且沒有附屬停車場，如果有也是私人的，也要停很遠。球場居然沒有進場大門，內野只有側門可進出，實在很奇怪。散場時，要走出離開球場需要很長一段時間。
- (四) 台中球場在國內作比較算是太小，容納數只有一萬初，內外野都沒有座位，並且沒有電子大螢幕的設置，非常不人性化。
- (五) 整個球場老舊破損，許多護欄、護墊都已破損，看台座位也會積水。環境髒亂時都沒有服務人員做清潔，垃圾桶附近都會有很多垃圾，都沒有集中整理。

## 五、台南球場

- (一) 球場中遮陽設備與燈柱的設置都會擋住視線，幾乎都是設立在座位前或座位中，影響很多觀眾的視線，使得有某些座位都是沒人坐的。
- (二) 比賽結束時，周邊交通還是很擁擠，雖然有停車場但數量永遠不足，希望以後可以有接駁車，直接接送，就不用擔心交通與停車了。
- (三) 洗手間的數量在球場中算是足夠，但比賽進行時一樣會很臭，感覺都沒人打掃。
- (四) 看台的座位和走道都很小，坐起來也不舒適，要走動都很麻煩，實在很不方便。要走到後排座位的樓梯非常的陡又很窄，感覺很危險。
- (五) 球場雖然有經過很多次整修，設置加強很多新的設施，可是整體來看還是會看得出已使用多年，部分設施的老舊與更新不全，使得新舊設施放在一起，球場看起來還是不好看。

## 六、澄清湖球場

- (一) 球迷感覺設施環境大致上良好，只認為販賣的餐飲太少並有點貴，場內的座位有

點太小或太硬。

- (二) 球迷認為澄清湖球場是國內最棒、最舒適的球場，但目前的停車位稍微不足。還有比賽中廁所顯得髒亂，等待的時間也要很久。
- (三) 場地的管理很好，但是最近購票與入場速度太慢，可開放多一點販售口。另外，票價又漲了，有點太貴。售票員的態度沒有很好，有點兇，已經反應過很多次了，還是一樣。
- (四) 看台座位前的黃色安全欄杆有點擋住觀賞視線，還有建議內野要有大帆布，因為常下雨，排水系統不是說很好。
- (五) 雖說是國內最好的球場，但還是有加強的地方，不只是球場內，球場外的美化清潔也必須保持良好，最近的活動很多，場外有點凌亂。還有，一些設備都已出現損壞，要注意維護。