

國立國父紀念館

111 年滿意度調查結果

於性別平等、文化平權面向分析

- 一、本館於 111 年 4 月 11 日至 12 月 15 日，進行 111 年滿意度調查(報告詳附件)，採系統性便利抽樣方式進行面訪，發放有效問卷計 516 份，問卷填答選項分為 (5) 非常滿意／非常重要 (4) 滿意／重要 (3) 普通 (2) 不滿意／不重要 (1) 非常不滿意／非常不重要。
- 二、調查結果顯示，國父紀念館的觀眾在各項服務當中，對「整體人員及服務」之滿意度最高，滿意度百分比為 88.92%，「整體硬體設施(設備)」為第二，百分比為 83.37%，兩者落差 5.55%。
- 三、性別平等面向分析：
516 份有效問卷中，女性觀眾與男性觀眾比例接近 6：4，女性為 60.27%(311 人)、男性為 39.15%(202 人)，女性較男性多出 21.12% (109 人)。因應多元性別認同趨勢，本研究保留其他選項提供傳統性別二分法的另一個選擇，然而收集到的樣本數較為不足，只有 3 人勾選。

(一) 本館觀眾性別分布為男性 39.15%、女性 60.27%，其他 0.6%(3 人)，顯示女性略多於男性。

(二) 不同性別觀眾滿意度：

1. 女性：硬體設施滿意度以「環境清潔」最高、「美學班教室」最低，人員服務以「人員態度」最高、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度百分比達 80.87%（低於整體觀眾百分比 82.95%）、整體滿意度達 81.81%（低於整體觀眾滿意度百分比 83.37%）。

2. 男性：硬體設施滿意度以「展示空間」最高、「休憩設施」最低，人員服務以「人員服務品質」最高、「人員專業度」最低，「性別友善設施」滿意度百分比達 85.83%（高於整體觀眾百分比 82.95%）、整體滿意度達 86.91%（高於整體觀眾滿意度百分比 83.37%）。

3. 其他性別：因為其他性別填答人數過低，無法達到足夠的樣本數進行分析。

(三) 不同性別高齡觀眾滿意度：將高齡女性觀眾（65 歲以上）與高齡男性觀眾，在「美學班教室」及「育兒及照顧空間」有顯著差異。在「美學班教室」中，高齡女性的平均數為 4.6429，高出高齡男性的 3.8571 許多。而在「育兒及照顧空間」中，

高齡女性的平均數為 4.2593，則是低於男性的 4.7143。

(四) 「性別友善設施」滿意度之重要表現程度分析：「性別友善設施」預期重要性平均值 4.43、參與滿意度平均值 4.23，觀眾滿意程度小於重視程度，重視/表現程度落差為負值，於 IPA 重要表現程度矩陣圖位置，列為需次要改善項目。

(五) 性別與整體滿意度、再訪及推薦意願交叉分析：男女性觀眾的滿意度差異不大（男：92.57%，女：92.28%），兩者僅相差 0.29 個百分點。在國父紀念館的再訪意願方面，男女性觀眾的滿意度亦是差異不大（男：91.09%，女：90.67%），男性僅比女性多出 0.42 個百分點。最後，在推薦與分享意願方面，也是男性觀眾略高於女性觀眾（男：79.10%，女：75.24%），兩者相差 3.86 個百分點。

四、文化平權面向分析：

(一) 高齡觀眾分析：

1. 65 歲以上高齡觀眾計 43 人，占總觀眾數 8.38%（若加計 60-64 歲觀眾達 15.79%）。

2. 高齡女性觀眾（65 歲以上）與高齡男性觀眾，進行獨立樣本 t 檢定分析，在不同性別高齡觀眾的需求（重要度表現）上，在「美學班教室」及「育兒及照顧空間」有顯著差異。在「美學

班教室」中，高齡女性的平均數為 4.6429，高出高齡男性的 3.8571 許多。而在「育兒及照顧空間」中，高齡女性的平均數為 4.2593，則是低於男性的 4.7143。

3. 普遍而言，高齡男性在大多數項目的平均滿意度皆高於高齡女性，只有在「圖書館」(男：4.1429、女：4.3333)、「中山公園」(男：4.0769、女：4.3214)、「休憩設施」(男：4.0000、女：4.0833)、「育兒及照顧空間」(男：4.1429、女：4.1765)和「人員專業度」(男：4.4167、女：4.5652)五項是高齡女性高於高齡男性，而「展示空間」的平均數則是兩性皆相同(4.3846)。
4. 高齡男性整體滿意度為 4.2857 分，高於女性(4.2414)，再訪意願亦是高齡男性(4.5714)高於高齡女性(4.2414)，而推薦意願亦同，高齡男性(4.4286)略高於高齡女性(4.3103)。

(二) 身心障礙觀眾滿意度分析：

1. 持有身心障礙證明之觀眾，佔 2.33% (12 人)。
2. 領有身心障礙證明之不同性別觀眾滿意度分析因為樣本數過低，數據參考價值受到限制。
3. 普遍而言，男性平均滿意度高於女性，僅在「中山公園」(男：4.6000、女：4.6667)、「再訪意願」(男：4.6000、女：4.7143)和「推薦及分享意願」(男：4.0000、女：4.4286)三項中，是

女性高於男性。此外，「環境清潔」此項則是男女性平均數相同（5.000）。

4. 重要度方面，僅在「館內外標示」（男：4.8000、女：4.8571）、
「人員形象」（男：4.6000、女：4.7143）和「人員態度」（男：
4.6000、女：4.7143）三項為女性高於男性，「公廁」和「環境
清潔」兩項則是男女性平均數相同（5.000），其餘項目之重要
度平均數皆是男性高於女性。
5. 無障礙設施方面，（男：4.7500、女：3.8571），顯示上有改進
空間。

（三）大會堂觀眾滿意度分析：

1. 大會堂觀眾計 121 人，占總觀眾數 15.82%，。
2. 「大會堂」滿意度百分比為 86.36%。

（四）觀眾族群分布：

1. 觀眾國籍：根據調查結果顯示，469 份有效問卷中，在國籍方面，以本國籍為主要觀眾，佔 95.10%（446 人），外國觀眾僅有少數幾位，共佔 4.90%（23 人）。原因與疫情少有外國觀光客有關，外國觀眾主要係新加坡、美國、中國、香港、馬來西亞及日本等。
2. 本國籍觀眾族群分布：在本國籍的族群方面，國父紀念館的觀

眾多為閩南族群，佔 72.88% (325 人)，其次為客家族群，佔 12.79% (57 人)，第三為外省族群，佔 11.84% (53 人)，原住民與新住民都只佔 1% 左右。