

國立故宮博物院 115 年度單位預算評估報告

國立故宮博物院(以下簡稱故宮)115 年度預算案歲入編列 6 億 6 萬 4 千元，較 114 年度預算數 6 億 752 萬 9 千元，減少 746 萬 5 千元(減幅 1.23%)；歲出編列 29 億 6,564 萬元，較 114 年度預算數(含追加預算，以下同)31 億 9,179 萬 7 千元，減少 2 億 2,615 萬 7 千元(減幅 7.09%)。謹就故宮 115 年度預算案評估如下：

一 0、故宮持續推動票務電子化，允宜優化購票流程並提升電子售票機知悉度及可近性，以節減時間及人力

故宮 115 年度預算案「綜合規劃與推廣行銷」編列 2 億 3,420 萬 9 千元，其中包含提升民眾參觀體驗、建構博物館友善環境、優化館員及志工人員等服務品質。經查：

(一)故宮推動票務電子化所需經費隨預估參觀人次成長而增加

故宮 115 年度預算案「綜合規劃與推廣行銷」項下「展場管理與觀眾服務」分支計畫編列 7,776 萬 7 千元，其中包含辦理票務電子化服務建置與整合委託專業服務案 1,553 萬元，信用卡、各項電子支付金流服務費及票務合作手續費計 552 萬 8 千元，合計 2,105 萬 8 千元，較 114 年度預算數 1,844 萬 2 千元，增加 261 萬 6 千元(增幅 14.19%)，主要係票務電子化維運服務費及電子支付金流服務費等隨預估參觀人次成長而增加。

(二)近年故宮北院觀眾現場購買紙本票券比率漸增，南院觀眾長期以現場購票為主，允宜鼓勵使用電子售票機並優化購票流程

故宮於 111 年啟用電子化售票系統，據近年故宮北部及南部院區觀眾意見調查報告結果，故宮北院入場觀眾購票方式由 111 年度以現場電子售票機(42.2%)為主，轉為 112 及 113 年度以現場櫃檯購票為主，占比分別為 37.6%、41.8%。至故宮南院觀眾 111 及 112 年度近七成以現場櫃檯購買紙本票券，又現場

電子系統購票僅占 3.4%至 5.7%間，113 年度現場櫃檯購票觀眾比率雖降至 30.4%，惟仍較現場使用電子售票機比率 10.7%為高（詳表 1）。

前述調查報告指出，經面訪使用現場櫃檯購買紙本票券之北院觀眾瞭解未使用電子售票機之原因，結果發現「沒看到/不知道有電子售票機」約占 28.6%至 39.8%間，「櫃檯沒有人排隊，感覺比較快」約占 15.7%至 19.3%間，「習慣跟櫃檯有服務人員的方式購買」約占 6.2%至 20.4%間，「有免費票/優惠需要證件核對，只能到櫃檯」約占 3.9%至 13.4%間（詳表 2）；另詢據故宮表示，南院觀眾以現場購票為主係因其年齡層分布所致。以上顯示現場電子售票機使用率容有精進空間，允宜提升電子售票機之知悉度、使用誘因與熟悉度，優化購票流程，以節減時間與人力。

表 1 近年故宮北院及南院觀眾購票方式概況表

單位：%

年度	北院			南院		
	現場購票櫃檯	現場電子售票機	免費	現場購票櫃檯	現場電子售票機	免費
111 年度	26.5	42.2	18.3	69.7	3.4	18.3
112 年度	37.6	32.0	15.4	69.0	5.7	19.7
113 年度	41.8	28.4	4.8	30.4	10.7	29.8

資料來源：1. 113 年度南院相關資料係故宮提供。

2. 餘整理自 111 至 113 年度北部院區、南部院區觀眾意見調查報告。

表 2 近年故宮北院觀眾未使用電子售票機原因概況表

單位：%

項目	111 年度	112 年度	113 年度
沒看到/不知道有電子售票機	29.7	39.8	28.6
櫃檯沒有人排隊，感覺比較快 *櫃檯無人排隊比較快速 *電子購票機較多人排隊/櫃檯無人排隊	19.3	18.5	15.7
有免費票/優惠需要證件核對，只能到櫃檯 *不確定電子售票機可否販售敬老票或學生票 *要購買優惠票須出示證件，只能到櫃檯	13.4	3.9	7.6
喜歡和人交談直接購買 *跟櫃檯有服務人員購買比較方便 *習慣跟櫃檯有服務人員的方式購買	6.2	13.4	20.4

資料來源：1. *為 112 及 113 年度之調查題目，與 111 年度文字略有不同。

2. 整理自 111 至 113 年度北部院區、南部院區觀眾意見調查報告。

綜上，近年故宮北院觀眾現場購買紙本票券比率漸增，且概高於使用現場電子售票機比率，又南部院區觀眾長期以現場櫃檯購票為主，允宜推廣現場電子售票機之知悉度與可近性，並優化購票流程，以節減時間及人力並發揮推動票務電子化成效。

（分機：1941 方淑玄）