

由遊客人次分析 探討台北動物園遊客入園管理對策

林君蘭*

摘要：本文分析台北動物園 1998 年至 2000 年每日入園遊客人次資料，發現年遊客量有遞增的趨勢；不考慮以個人免票身分入園的遊客，平均每日入園遊客為 4,879 人次；單日遊客人次分布變化極大，依休假日及天氣型態可區分為假日非雨天、非典型假日、平日非雨天及非假日雨天等 4 種假期類型，其每日平均遊客人次依序為 19,163、5,292、3,693 及 1,996。動物園入園相關硬體設施配置充分；人員配置則略顯不足。在不增加人員編制的情況下，每人每月平均需加班 2.8 至 4.4 日，且假日需僱用 4 位以上之臨時人員，非典型假日需僱用 2 位以上之臨時人員。動物園若每週一休園，每年最多可節省 624 人日之加班費支出。

關鍵字：假期類型、人力資源管理

前言

政府自 1998 年開始實施「公務人員每月二次週休二日」，即一般所稱隔週休二日，使得人們週末的可支配時間變多，民衆從事國內旅遊的次數亦隨之增加（交通部，1999）。為因應全民休閒時代的來臨，台北市立動物園以建構一個完善的都會休閒空間為目標，多年來持續擴建動物展示館區，已陸續完工開放計有亞洲熱帶雨林區（1997 年 12 月）、溫帶動物區（1998 年 2 月）、無尾熊館（1998 年 8 月）、企鵝館（2000 年 9 月）等，使得每年之遊客量仍維持相當程度的成長，且一直位居台灣地區各風景名勝區之冠（交通部觀光局，2001）。

另一方面，政府為了提昇行政效能，近年來厲行人力縮減政策，動物園因隸屬台北市政府教育局，也在管制的範圍之內。因此儘管年遊客量持續地成長，動物園遊客服務部門的員額編制卻始終未曾增加，當大量遊客湧入動物園時，可能使遊客等待入園的時間變長，其滿意度則隨之下降。

隨著週休二日制度的全面實施，公衆的休閒時間勢將持續增加，遊客量的壓力有增

無減，如何在有限的人力資源下維持一定的服務品質，便成為動物園所面臨的重要課題。本文統計動物園 1998 年至 2000 年每日購票入園及團體免票入園的遊客人次資料，瞭解遊客人次的分布與遊客類型、休假日及天氣型態之間的關係，據以探討動物園對遊客入園的管理是否適當，包括既有設施及人力是否充分？服務時間是否適切？尖離峰是否有對應的人力調配措施？售驗票的型式是否有改良的空間？…等。在既有設施及人力不變的情況下，本文將針對不同的假期類型提出可行的人力資源管理方案，期使經營單位能藉以提昇管理的效能。此外，本文並重新檢討動物園全年無休的適切性，分析週一休園可能增加之效益。

資料與方法

一、遊客人次分析

台北市立動物園每日依遊客購票種類編製入園人數統計報表，內容包括當日購買個人全票、個人優待票、團體全票、團體優待票及團體免票入園的遊客人數，並根據前項資料估計以個人免票身

* 台北市立動物園

A Discussion of Taipei Zoo's Visitor Management through the Zoo Visit Analysis

Lin, Chun-Lan*

Abstract

This paper analyzes Taipei Zoo's daily zoo visit information from 1998 to 2000. It shows that the zoo's visitor is increasing yearly. Regardless of people who visit the zoo with free pass, the zoo's daily average visitors are 4,879 people. The zoo visit is quite different day by day. According to day and weather, there are four types of zoo visit day — rainless holiday, contingent holiday, rainless workday, and rainy workday, and their daily average visitors are 19,163, 5,292, 3,693, and 1,996 people. The zoo has sufficient facilities but not employee for all visitors. Since the zoo is not attempting to hire more full-time employee, each current employee has to work overtime—monthly average from 2.8 to 4.4 days. Furthermore, the zoo needs to hire more than 4 part-time workers on holidays and more than 2 on contingent holidays. The study projects that annually closing the zoo on Mondays saves one full time equivalent for 624 days.

Key words: Type of holiday, Human resource management.