



APPENDIX A The Questionnaire (English Version)

“A Survey of Visitors’ Satisfaction toward Services at Dusit Zoo”

The purposes of this questionnaire are to look at visitors’ satisfaction toward the animals and their habitats, the facilities and the environment of Dusit Zoo, and to find out the problems visitors may experience and to obtain visitors’ suggestions to make services at this premises more attractive. Information derived from your participation will be kept confidential and will be used only for the purpose of my work for the fulfillment of the Master’s Degree. Also, the results of this survey will be forwarded to authorities of the Dusit Zoo for further improvement of their services, if any.

Instruction: Please tick ✓ on the answer you think best reflects your feelings and ideas or write down your answer on the space provided. Please check only one answer for each question.

Part 1: Personal data of visitors visiting Dusit Zoo

1. Gender Male Female
2. How old are you? (complete year) years old.
3. Place of Birth Bangkok
 Other (Please specify)
4. Educational background

<input type="checkbox"/> Elementary Level	<input type="checkbox"/> Lower Secondary Level
<input type="checkbox"/> Upper Secondary Level	<input type="checkbox"/> High Vocational / Diploma
<input type="checkbox"/> Bachelor Degree	<input type="checkbox"/> Higher than Bachelor Degree

5. Occupation

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Student / Undergraduates | <input type="checkbox"/> Private Employee |
| <input type="checkbox"/> Governmental Employee | <input type="checkbox"/> State Enterprise Employee |
| <input type="checkbox"/> Self-employed / Business Owner | <input type="checkbox"/> Laborer |
| <input type="checkbox"/> Housewife | <input type="checkbox"/> Unemployed |
| <input type="checkbox"/> Retiree | <input type="checkbox"/> Other (Please specify)..... |

6. What is your salary per month from all sources?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Less than 5,000 baht/month | <input type="checkbox"/> 5,000 – 15,000 baht/month |
| <input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 baht/month | <input type="checkbox"/> 25,001 – 35,000 baht/month |
| <input type="checkbox"/> Higher than 35,000 baht/month | |

7. How frequent do you visit Dusit Zoo?

- | | | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> First time | <input type="checkbox"/> Once a month | <input type="checkbox"/> Once a year | <input type="checkbox"/> Twice a year |
| <input type="checkbox"/> Other (Please specify the number of time) | | | |

8. Who do you come to the park with?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Alone | <input type="checkbox"/> Family |
| <input type="checkbox"/> Spouse / Lover | <input type="checkbox"/> Group of friends |
| <input type="checkbox"/> Other (Please specify) | |

9. In general, how many hours do you spend at Dusit Zoo each time you are here?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1-2 hours | <input type="checkbox"/> 3-4 hours |
| <input type="checkbox"/> 4-5 hours | <input type="checkbox"/> More than 5 hours |
| <input type="checkbox"/> Other (Please specify) | |

10. What is your main purpose of visiting Dusit Zoo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Relaxation | <input type="checkbox"/> Learning animals' life |
| <input type="checkbox"/> Taking children to see animals | <input type="checkbox"/> Other (Please specify) |

.....

Part 2: Satisfaction with the facilities inside Dusit Zoo

Dusit Zoo's Facilities	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied
11. The service that visitors gain when contacting with public relation section of Dusit Zoo.					
12. The decoration of Zoo Museum / Education Center.					
13. The space of parking lot.					
14. The cleanliness of resting shelter.					
15. The cleanliness inside food center / food stand.					
16. The number of souvenir shops.					
17. The number of trash cans.					
18. The clearness of signs and direction in each spot.					
19. The system of security inside Dusit Zoo.					
20. The number of toilet spots.					
21. The cleanliness of each toilet spot.					
22. The generality of mini trains / tram cars.					
23. The safety of play land and its equipments.					

Part 3: Satisfaction with the animals and their habitats

The animals and their habitats	Very Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Very Dissatisfied
24. The variety of animals displayed in Dusit Zoo such as animals displayed in Reptile House, Bird Island, etc.					
25. The cleanliness of animals like having good smell or tidy feather.					
26. The organization of animals' category					
27. The distance of each animals' habitats					
28. The space of habitats for each animal's species.					
29. The cleanliness of animals' habitats like having good smell or not.					
30. The natural blending of the animals' habitats.					
31. The durability of animals 'habitats such as the safety when visiting ferocious animals.					

Part 4: Satisfaction with the environment inside Dusit Zoo

Dusit Zoo's Environment	Extremely Satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Extremely Dissatisfied
32. The space of the activity ground for organizing the occasional activities.					
33. The size of the pond when compared with the total area of Dusit Zoo.					
34. The cleanliness of water in the pond.					
35. The decoration of the gardens such as the beauty of gardens.					
36. The variety and numbers of flowers and trees.					
37. Greenness and shadiness.					
38. Natural blending.					
39. The cleanliness of path / road.					

Part 5: Problems and Suggestions

40. How do you think of Dusit Zoo’s service hours? (8.00am – 6.00pm)

- Appropriate
- Not appropriate

41. What do you think about Dusit Zoo’s fee?

- Appropriate
- Cheap
- Expensive

42. Does the number of people in Dusit Zoo make you feel uncomfortable?

- No, the number of people in Dusit Zoo does not make me feel uncomfortable.
- Yes, the number of people in Dusit Zoo makes me feel uncomfortable.

43. What kind of facility that you want Dusit Zoo to increase the most extent?

- Food center / food stand
- Public toilet
- Resting shelter
- Security guards
- Other (Please specify)

44. In your view, what is the most disturbing problem of Dusit Zoo?

- The number of people
- Safety
- Ineffective use of the area
- Fees in each animal section such as reptile house, nocturnal house, animal presentation, tram service, etc.
- Other (Please specify)

Suggestions of Dusit Zoo

.....

.....

.....

.....

.....

Appendix B The questionnaire (Thai version)

แบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการของสวนสัตว์ดุสิต

“ความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสวนสัตว์ดุสิต”

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์หัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสวนสัตว์ดุสิต โดยจะทำการวัดความพึงพอใจในด้าน ของสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพของสัตว์ต่างๆรวมถึงสภาพที่อยู่อาศัยของสัตว์เหล่านั้นด้วย และปัญหาต่างๆที่ท่านประสบพบเห็นพร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา ข้อมูลต่างๆจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้สำหรับประกอบการทำวิจัยนี้เท่านั้น ผลสรุปที่ได้จะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ของทางสวนสัตว์ดุสิตเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกิจการของสวนสัตว์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ให้ไว้ โปรดเลือกคำตอบที่ท่านคิดว่าสะท้อนความรู้สึกและความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิต

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ (โปรดระบุ) ปี
3. ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- นักเรียน / นักศึกษา ลูกจ้าง / พนักงานเอกชน
- รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. รายได้ต่อเดือน

- น้อยกว่า 5,000 บาท / เดือน 5,000 – 15,000 บาท / เดือน
- 15,001 – 25,000 บาท / เดือน 25,001 – 35,000 บาท / เดือน
- มากกว่า 35,000 บาท / เดือน

7. ท่านมาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตบ่อยเพียงใด

- ครั้งแรก เดือนละครั้ง ปีละครั้ง ปีละสองครั้ง
- อื่นๆ (โปรดระบุจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ)

8. ท่านมาใช้บริการสวนสัตว์ดุสิตแห่งนี้

- คนเดียว กับครอบครัว กับคนรัก / คู่รัก กับกลุ่มเพื่อน
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

9. โดยทั่วไป ท่านใช้เวลาในการเดินเที่ยวชมอยู่ในสวนสัตว์ดุสิตแห่งนี้ประมาณ

- 1-2 ชั่วโมง 3-4 ชั่วโมง 4-5 ชั่วโมง มากกว่า 5 ชั่วโมง
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

10. วัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาสวนสัตว์ดุสิตแห่งนี้ (ตอบเพียงหนึ่งข้อ)

- พักผ่อนหย่อนใจ เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตของสัตว์ประเภทต่างๆ
- พาลูกหลานมาชมสัตว์ประเภทต่างๆ อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต

สิ่งอำนวยความสะดวกของสวนสัตว์ดุสิต	พอใจ มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
11. การบริการที่ท่านได้รับเมื่อต้องติดต่อกับ แผนกประชาสัมพันธ์ของสวนสัตว์ดุสิต					
12. การตกแต่งภายในของพิพิธภัณฑ์สวนสัตว์ / ศูนย์การศึกษา					
13. ขนาดพื้นที่ของที่จอดรถ					
14. ความสะอาดของศาลาที่พัก / ชุมนั่งพักผ่อน					
15. จำนวนของศาลาที่พัก					
16. ความสะอาดภายในศูนย์อาหาร / แผง อาหารภายในสวนสัตว์ดุสิต					
17. จำนวนร้านขายของที่ระลึก					
18. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ					
19. จำนวนถังขยะ					
20. ความชัดเจนของสัญลักษณ์และป้ายบอก ทิศทางในแต่ละจุด					
21. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์					
22. จำนวนห้องน้ำ					
23. ความสะอาดของห้องน้ำในแต่ละจุด					
24. ระบบรักษาความปลอดภัยของบริการเรือ พาย/ เรือถีบ					
25. สภาพทั่วไปของรถนำเที่ยวภายในสวนสัตว์					
26. ระบบรักษาความปลอดภัยของสวนสนุก และอุปกรณ์เครื่องเล่นต่างๆ					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อสภาพของสัตว์ประเภทต่างๆและที่อยู่อาศัยของสัตว์เหล่านั้น

สัตว์ประเภทต่างๆและที่อยู่อาศัย ของสัตว์เหล่านั้น	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
27. ความหลากหลายของสัตว์ประเภทต่างๆที่นำมาจัดแสดงในสวนสัตว์ดุสิตเช่น สัตว์ประเภทต่างๆที่ถูกจัดแสดงในโซนสัตว์เลื้อยคลาน กงกนใหญ่ เป็นต้น					
28. ความสะอาดของสัตว์เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็นหรือ มีสภาพขนที่เป็นระเบียบเรียบร้อย					
29. การจัดสัตว์ประเภทต่างๆให้เป็นหมวดหมู่					
30. ระยะห่างระหว่างกรงสัตว์ประเภทต่างๆ					
31. ขนาดพื้นที่ของที่อยู่อาศัยของสัตว์แต่ละชนิด					
32. ความสะอาดของที่อยู่อาศัยของสัตว์เช่น ไม่มีกลิ่นเหม็น					
33. ความใกล้เคียงธรรมชาติของที่อยู่อาศัยของสัตว์					
34. ความแข็งแรงทนทานของที่อยู่อาศัยของสัตว์ เช่น ความปลอดภัยเมื่อท่านเยี่ยมชมสัตว์ดูร้ายต่างๆ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสวนสัตว์ดุสิต

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของ สวนสัตว์ดุสิต	พอใจ มาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
35. ขนาดพื้นที่ของลานกิจกรรมที่ใช้ในการจัด กิจกรรมต่างๆ					
36. ขนาดของสระน้ำเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่ ทั้งหมดของสวนสัตว์ดุสิต					
37. ความสะอาดของน้ำในสระ					
38. การตกแต่งสวนต่างๆเช่น ความสวยงาม ของสวน					
39. ความหลากหลายและจำนวนไม้ดอกไม้ ประดับ พันธุ์ไม้					
40. ความร่มรื่นในสวนสัตว์ดุสิต					
41. ความกลมกลืนกับธรรมชาติ					
42. ความสะอาดของถนนหรือทางเดินภายใน สวนสัตว์ดุสิต					

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

43. ท่านคิดว่าเวลาเปิด – ปิด ของสวนสัตว์ดุสิตแห่งนี้เหมาะสมหรือไม่ (8.00น. – 18.00น.)

- เหมาะสม ไม่เหมาะสม

44. ท่านคิดว่าค่าบริการในการเข้าชมสวนสัตว์ดุสิตเหมาะสมหรือไม่

- เหมาะสม ถูกเกินไป แพงเกินไป

45. ท่านเห็นว่าจำนวนผู้ให้บริการในสวนสัตว์ดุสิตแห่งนี้ทำให้ท่านอึดอัดหรือไม่

- ไม่อึดอัด จำนวนผู้ให้บริการในสวนสัตว์ดุสิตไม่ทำให้ข้าพเจ้าอึดอัด
 อึดอัด จำนวนผู้ให้บริการในสวนสัตว์ดุสิตทำให้ข้าพเจ้าอึดอัด

46. ท่านคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกใดในสวนสัตว์ดุสิตที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด

(ตอบเพียงข้อเดียว)

- ศูนย์อาหาร / แผงอาหารภายในสวนสัตว์ดุสิต ห้องน้ำ
 ศาลาที่พัก / ชุมนักผ่อน
 ระบบรักษาความปลอดภัยภายในสวนสัตว์ดุสิต
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

47. ท่านคิดว่าสวนสัตว์ดุสิตมีปัญหาด้านใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- จำนวนคนมีมากเกินไป ทำให้อึดอัด ไม่สงบ ความปลอดภัย
 การใช้ประโยชน์พื้นที่ไม่เหมาะสม
 ค่าเข้าชมในส่วนต่างๆ เช่น ค่าเข้าชมโซนสัตว์เลื้อยคลาน โซนสัตว์หากินตอนกลางคืน
 โซนการแสดงความสามารถของสัตว์ หรือค่าบริการรถนำเที่ยวภายในสวนสัตว์
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....