



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Copyright© Suratthani Rajabhat University  
All Right Reserved

ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence)

แบบสอบถาม ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
<b>ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>						
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. อาชีพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6. ประเภทผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. สถานที่ที่เคยใช้บริการโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านบุคลากรของแขกผู้เข้าพักโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี</b>						
<b>ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี</b>						
1. บุคลากรมีบุคลิกภาพเหมาะสมต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. บุคลากรอภัยภัยดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. บุคลากรมีความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. บุคลากรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลแก่ผู้เข้าพักอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6. บุคลากรมีความเอาใจใส่ในปัญหาและคำขอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. บุคลากรให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
9. บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10. บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 3 ความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี</b>						
<b>ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ</b>						
1. เลือกใช้เป็นลำดับแรก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. กลับมาใช้บริการอีกแน่นอน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. เลือกใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ใช้บริการซ้ำในอัตราที่เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. การใช้บริการใหม่ ๆ ที่โรงแรมนำเสนออยู่เป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6. เข้าพักเป็นปกติ แม้จะไม่ได้อยู่ในช่วงส่งเสริมการขาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. ใช้บริการอีกแม้ราคาเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. หากมีโอกาสก็จะใช้บริการอีก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
<b>ด้านการบอกต่อ</b>						
1. เล่าประสบการณ์หรือบอกต่อสิ่งดี ๆ ในการเข้าพักโรงแรมให้ผู้อื่นฟังเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. แนะนำให้ผู้อื่นมาพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. แนะนำครอบครัว ญาติและเพื่อนให้มาพัก	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. พุดชักชวนให้ผู้อื่นมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5. ตอบโต้ชี้แจงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องแทนโรงแรมเมื่อมีผู้บิดเบือนข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
6. เต็มใจที่จะให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของโรงแรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. เมื่อได้รับข้อมูลของโรงแรมมีการส่งต่อไปยังบุคคลอื่นเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. ศึกษาข้อมูลข่าวสารและให้ข่าวสารข้อมูลตลอดจนการโฆษณาการบริการของโรงแรมผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved