

ภาคผนวก ข

แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

**แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ**  
**การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์**  
**(Index of Item Objective Congruence : IOC)**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อเรื่อง การบริหารจัดการ  
 สถานีบริการก๊าซ LPG กรณีศึกษาในพื้นที่อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใส่  
 เครื่องหมาย (/) ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์  
 ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
	<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร</b>				
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	3			
2.	อายุ <input type="checkbox"/> 18 - 27 ปี <input type="checkbox"/> 28 - 37 ปี <input type="checkbox"/> 38 - 47 ปี <input type="checkbox"/> 36 - 45 ปี <input type="checkbox"/> 48 - 57 ปี	3			
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	3			
4.	รายได้ต่อเดือน <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001 - 15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000 บาท <input type="checkbox"/> 25,001 - 30,000 บาท <input type="checkbox"/> มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	3			

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
	ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการในการให้บริการกับลูกค้าของสถานีก๊าซแอลพีจี				
	<b>ด้านการวางแผน (Planning)</b>				
1.	มีการพัฒนาการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการต่อการพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจี	3			
2.	มีการวางแผนพัฒนาสถานีก๊าซแอลพีจีอย่างต่อเนื่อง	3			
3.	มีการชี้แจงแผนการปรับปรุงและพัฒนาสถานีบริการก๊าซแอลพีจีให้กับลูกค้าได้รับทราบ เพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัวต่อการพัฒนาดังกล่าว	3			
4.	มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างใส่ใจและสม่ำเสมอ	3			
5.	การพัฒนาบริการ ควรจะดำเนินการวางแผนบริการใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3			
	<b>ด้านการจัดองค์กร(Organizing)</b>				
1.	มีการอบรมให้บุคลากรพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีอยู่เสมอ	3			
2.	มีช่องทางการร้องเรียนและเสนอแนะต่อการพัฒนาการให้บริการโดยตรงกับผู้บริหาร	3			
3.	ผู้บริหารควรจะออกมาพบปะและพูดคุยกับพนักงานและผู้ให้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับพนักงานและผู้ให้บริการ	3			

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
4.	มีการรับประกันความปลอดภัยและคุณภาพ ก๊าซแอลพีจีเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับ พนักงานและผู้ใช้บริการ	3			
5	มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อ พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	3			
<b>ด้านการนำ (Leading)</b>					
1.	มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีให้บริการ สมัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้	3			
2.	มีการนำเสนอโปรโมชั่นที่ตอบสนองลูกค้า ที่ใช้บริการเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ	3			
3.	มีการพัฒนาช่องทางรับคำแนะนำต่อการ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำไป พัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น	3			
4.	มีการนำเสนอทางเลือกสำหรับสินค้าและ บริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ที่มาใช้บริการ	3			
5.	มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้าง ความเป็นผู้นำที่เป็นเลิศในการให้บริการ	3			

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เหมาะสม -1	
	<b>ด้านการควบคุม (Controlling)</b>				
1.	มีการควบคุมการซ่อมแซมระบบความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจีให้ดียู่เสมอ	3			
2.	มีการกำกับดูแลให้ราคาก๊าซแอลพีจีเป็นไปตามกลไกท้องตลาด	2	1		การกำกับดูแลราคา น่าจะเป็นคณะกรรมการกลาง ไม่ใช่เจ้าของสถานีบริการในพื้นที่
3.	มีการดำเนินการให้เกิดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ เพื่อควบคุมมาตรฐานการให้บริการที่ดียู่เสมอ	3			
4.	มีการควบคุม ดูแล รักษาความปลอดภัยของสถานีก๊าซแอลพีจีให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ	3			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
เพศ	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
อายุ	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
ระดับการศึกษา	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
รายได้ต่อเดือน	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
a1	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
a2	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
a3	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
a4	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
a5	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
b1	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
b2	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
b3	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
b4	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
b5	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
c1	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
c2	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
c3	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
c4	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
c5	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
d1	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
d2	3	.00	1.00	.6667	.57735
d3	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
d4	3	1.00	1.00	1.0000	.00000
Valid N (listwise)	3				