

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของสื่อ จำนวน 18 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร จำนวน 13 ข้อ
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ จำนวน 9 ข้อ
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัย โทรศัพท์ 085-8579919 หรือ Email : kanokkarn.sr.62@ubu.ac.th

นางสาวกนกกาญจน์ ศรีแก้ว

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1.1 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

1.2 ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.3 ประเภทของกิจการ

☐ กิจการขนาดเล็ก (มีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์)

☐ กิจการขนาดกลาง (มีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนก่อนหน้า ไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน)

☐ กิจการขนาดใหญ่ (มีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนก่อนหน้า เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน)

☐ กิจการเฉพาะอย่าง (คือกิจการโรงแรม และกิจการให้เช่าพักอาศัยตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป)

1.4 อายุของกิจการ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11 ปีขึ้นไป

1.5 รายรับต่อเดือนของกิจการ

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท
 ☐ 50,001-100,000 บาท
- ☐ 100,001-150,000 บาท
 ☐ 150,001-200,000 บาท
- ☐ 200,001-250,000 บาท
 ☐ 250,001-300,000 บาท
- ☐ 300,001-350,000 บาท
 ☐ 350,001-400,000 บาท
- ☐ 400,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของสื่อ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ลักษณะของสื่อ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.1 การโฆษณา						
2.1.1	ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มองเห็นได้ในระยะไกล และติดตั้งอยู่ในระดับสายตา					
2.1.2	ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสีสดใสเด่น และมีความคมชัด					
2.1.3	ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีข้อความที่ใช้ในการสื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น กระชับ และเข้าใจง่าย					
2.1.4	ป้ายโฆษณา มีการระบุช่องทางในการแจ้งปัญหา กับ กฟภ. หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ.					
2.1.5	มีการใช้สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ หรือสติ๊กเกอร์โฆษณาติดรถเกี่ยวกับการให้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งมีสีสดใสเด่น พบเห็นได้บ่อยบนถนน					

ลำดับ	ลักษณะของสื่อ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.2 การประชาสัมพันธ์						
2.2.1	กฟภ. มีช่องทางในการสื่อสารถึงลูกค้าที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ สื่อโทรทัศน์ ท้องถิ่น การจัดร้านค้าในงานกาชาด เป็นต้น					
2.2.2	กฟภ. มีการเผยแพร่ข่าวสาร ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจังหวัด อุบลราชธานี (NBT UBON ช่อง 11)					
2.2.3	ข่าวสารของ กฟภ. ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับ ประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้า					
2.2.4	กฟภ. มีการแจ้งข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีการอธิบาย เหตุผล กรณีเกิดเหตุสุดวิสัย ด้านการให้บริการระบบ ไฟฟ้า					
2.2.5	กฟภ. มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
2.3 การส่งเสริมการขาย						
2.3.1	กฟภ. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย โดยมีแพ็คเกจการให้บริการ ให้ลูกค้าเลือกอย่าง หลากหลาย					
2.3.2	กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดการให้บริการโดยไม่คิด ค่าใช้จ่ายในการสำรวจ ออกแบบก่อนติดตั้ง และ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า					
2.3.3	กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการรับประกัน คุณภาพงาน และการให้บริการฟรีหลังการขาย เมื่อ ลูกค้ามีการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าโดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย					
2.3.4	กฟภ. มีความร่วมมือด้านการเงินกับธนาคารชั้นนำ ของประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อ และคิดอัตรา ดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงาน แสงอาทิตย์					

ลำดับ	ลักษณะของสื่อ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.4 การขายโดยใช้พนักงาน						
2.4.1	กฟภ. มีการส่งผู้บริหารหรือพนักงานไปพบปะกับลูกค้าเพื่อสอบถามและแก้ไขปัญหาด้านระบบไฟฟ้าเป็นครั้งคราว					
2.4.2	พนักงานของ กฟภ. ได้แสดงข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้า และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความผิดปกติ และคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ					
2.4.3	พนักงานของ กฟภ. สามารถนำเสนอการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า					
2.4.4	พนักงานของ กฟภ. ได้เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสนอขาย และเตรียมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับลูกค้ามาด้วยทุกครั้ง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.5 การกำกับดูแลกิจการที่ดี						
2.5.1	พนักงานของ กฟภ. ไม่รับสินบน หรือรับของขวัญเมื่อท่านมาติดต่อกันที่ กฟภ.					
2.5.2	กฟภ. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรวจสอบได้					

ลำดับ	ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.5.3	กฟภ. มีช่องทางให้ลูกค้าและประชาชน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า					
2.5 การกำกับดูแลกิจการที่ดี (ต่อ)						
2.5.4	กฟภ. มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน การให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนได้					
2.5.5	กฟภ. มีการจัดกิจกรรมหรือให้ความช่วยเหลือชุมชนอยู่เสมอ เช่น ช่วยฟื้นฟูระบบไฟฟ้าในครัวเรือนหลังน้ำท่วม และให้คำแนะนำเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยกับชุมชน เป็นต้น					
2.6 การให้บริการของพนักงาน						
2.6.1	พนักงาน ของ กฟภ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยาท่าทาง สุภาพ พุดจาไพเราะอยู่เสมอ					
2.6.2	พนักงานของ กฟภ. สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านบริการระบบเสริมระบบไฟฟ้า สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้					
2.6.3	พนักงานของ กฟภ. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด					
2.6.4	พนักงานของ กฟภ. คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ โดยมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมก่อนการใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ และมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล					
2.6.5	พนักงานของ กฟภ. ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกัน					
2.7 คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ						
2.7.1	เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีเครื่องหมายแสดงการได้รับรองมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมในระดับสากล					

ลำดับ	ภาพลักษณ์องค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.7.2	กฟภ. มีการตั้งราคาที่สูงสอดคล้องกับราคาตลาด และคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการ					
2.7.3	บริการด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นบริการที่ตอบโจทย์และช่วยแก้ปัญหาด้านระบบไฟฟ้าของกิจการได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	การรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.1 การเปิดรับข้อมูล						
3.1.1	ท่านสังเกตเห็นป้ายโฆษณาของ กฟภ. ที่ติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ หรือได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์จาก กฟภ.					
3.1.2	ท่านดูข่าวหรือฟังข่าวจากการประชาสัมพันธ์ของ กฟภ. ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น					
3.1.3	ท่านเปิดอ่านข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าจากช่องทางสื่อสารของ กฟภ.					
3.2 การจัดระเบียบข้อมูล						
3.2.1	ท่านมีการถ่ายภาพหรือจับภาพหน้าจอ เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. ไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต					
3.2.2	ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของ การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. แต่ละบริการได้					

ลำดับ	การรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.2.3	ท่านสามารถเปรียบเทียบ ลักษณะการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้					
3.3 การตีความข้อมูล						
3.3.1	ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของบริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ได้					
3.3.2	ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ในการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า จาก กฟภ. ได้					
3.3.3	ท่านสามารถคัดเลือกบริการที่เหมาะสมกับกิจการได้					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity)
ของคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
2.1 การโฆษณา				
ข้อ 2.1.1 ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มองเห็นได้ในระยะไกล และติดตั้งอยู่ในระดับสายตา	1	1	1	1
ข้อ 2.1.2 ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสีสันทัดเด่น และมีความคมชัด	1	1	1	1
ข้อ 2.1.3 ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีข้อความที่ใช้ในการสื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น กระชับ และเข้าใจง่าย	1	1	1	1
ข้อ 2.1.4 ป้ายโฆษณา มีการระบุช่องทางในการแจ้งปัญหาให้กับ กฟภ. หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ.	1	1	1	1
ข้อ 2.1.5 มีการใช้สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ หรือสติ๊กเกอร์โฆษณาติดรถเกี่ยวกับการให้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งมีสีสันทัดเด่น พบเห็นได้บ่อยบนถนน	1	1	1	1
2.2 การประชาสัมพันธ์	1	1	1	1
ข้อ 2.2.1 กฟภ. มีช่องทางในการสื่อสารถึงลูกค้าที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น การจัดร้านค้าในงานกาชาด เป็นต้น	1	1	1	1
ข้อ 2.2.2 กฟภ. มีการเผยแพร่ข่าวสาร ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจังหวัดอุบลราชธานี (NBT UBON ช่อง 11)	1	1	1	1
ข้อ 2.2.3 ข่าวสารของ กฟภ. ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้า	1	1	1	1
ข้อ 2.2.4 กฟภ. มีการแจ้งข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีการอธิบายเหตุผล กรณีเกิดเหตุสุ่วสัย ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้า	1	1	1	1
ข้อ 2.2.5 กฟภ. มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	0	1	1	0.67

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
2.3 การส่งเสริมการขาย				
ข้อ 2.3.1 กฟภ. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย โดยมีแพ็คเกจการให้บริการ ให้ลูกค้าเลือกอย่างหลากหลาย	1	1	1	1
ข้อ 2.3.2 กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสำรวจ ออกแบบก่อนติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	1	1	1	1
ข้อ 2.3.3 กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพงาน และการให้บริการฟรีหลังการขาย เมื่อลูกค้ามีการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	1	1	1	1
ข้อ 2.3.4 กฟภ. มีความร่วมมือด้านการเงินกับธนาคารชั้นนำของประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อ และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์	1	1	1	1
2.4 การขายโดยใช้พนักงาน				
ข้อ 2.4.1 กฟภ. มีการส่งผู้บริหารหรือพนักงานไปพบปะกับลูกค้าเพื่อสอบถามและแก้ไขปัญหาด้านระบบไฟฟ้าเป็นครั้งคราว	1	1	1	1
ข้อ 2.4.2 พนักงานของ กฟภ. ได้แสดงข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้า และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความผิดปกติ และคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ	0	1	1	0.67
ข้อ 2.4.3 พนักงานของ กฟภ. สามารถนำเสนอการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า	1	1	1	1
ข้อ 2.4.4 พนักงานของ กฟภ. ได้เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสนอขาย และเตรียมข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับลูกค้ามาด้วยทุกครั้ง	1	1	1	1

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
2.5 การกำกับดูแลกิจการที่ดี				
ข้อ 2.5.1 พนักงานของ กฟภ. ไม่รับสินบน หรือรับของขวัญเมื่อท่านมาติดต่อกับงานที่ กฟภ.	1	1	1	1
ข้อ 2.5.2 กฟภ. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเงิน และไม่ใช่การเงินผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรวจสอบได้	1	1	1	1
ข้อ 2.5.3 กฟภ. มีช่องทางให้ลูกค้าและประชาชน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า	1	1	1	1
ข้อ 2.5.4 กฟภ. มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน การให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนได้	1	1	1	1
ข้อ 2.5.5 กฟภ. มีการจัดกิจกรรมหรือให้ความช่วยเหลือชุมชน อยู่เสมอ เช่น ช่วยฟื้นฟูระบบไฟฟ้าในครัวเรือนหลังน้ำท่วม และให้คำแนะนำเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยกับชุมชน เป็นต้น	1	1	1	1
2.6 การให้บริการของพนักงาน				
ข้อ 2.6.1 พนักงาน ของ กฟภ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยาท่าทาง สุภาพ พุดจาไพเราะอยู่เสมอ	1	1	1	1
ข้อ 2.6.2 พนักงานของ กฟภ. สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านบริการระบบเสริมระบบไฟฟ้า สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้	1	1	1	1
ข้อ 2.6.3 พนักงานของ กฟภ. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	1
ข้อ 2.6.4 พนักงานของ กฟภ. คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ โดยมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมก่อนการใช้งานเครื่องมือ และอุปกรณ์ และมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล	1	1	1	1

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
ข้อ 2.6.5 พนักงานของ กฟภ. ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	1
2.7 คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ				
ข้อ 2.7.1 เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีเครื่องหมายแสดงการได้รับรองมาตรฐาน สำหรับผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมในระดับสากล	1	1	1	1
ข้อ 2.7.2 กฟภ. มีการตั้งราคาที่สอดคล้องกับราคาตลาด และคุ้มค่ากับราคาที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการ	1	1	1	1
ข้อ 2.7.3 บริการด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นบริการที่ตอบโจทย์และช่วยแก้ปัญหาด้านระบบไฟฟ้าของกิจการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1
3.1 การเปิดรับข้อมูล				
ข้อ 3.1.1 ท่านสังเกตเห็นป้ายโฆษณาของ กฟภ. ที่ติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ หรือได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์จาก กฟภ.	1	1	1	1
ข้อ 3.1.2 ท่านดูข่าวหรือฟังข่าวจากการประชาสัมพันธ์ของ กฟภ. ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น	1	1	1	1
ข้อ 3.1.3 ท่านเปิดอ่านข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าจาก ช่องทางสื่อสารของ กฟภ.	1	1	1	1
3.2 การจัดระเบียบข้อมูล				
ข้อ 3.2.1 ท่านมีการถ่ายภาพหรือจับภาพหน้าจอ เกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. ไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต	1	1	1	1
ข้อ 3.2.2 ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. แต่ละบริการได้	1	1	1	1
ข้อ 3.2.3 ท่านสามารถเปรียบเทียบ ลักษณะการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้	0	1	1	0.67

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
3.3 การตีความข้อมูล				
ขอ 3.3.1 ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของ บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ได้	1	1	1	1
ขอ 3.3.2 ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ในการ ใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า จาก กฟภ. ได้	1	1	1	1
ขอ 3.3.3 ท่านสามารถคัดเลือกบริการที่เหมาะสมกับกิจการได้	1	1	1	1