

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

การดำเนินงานด้านการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องในการที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยเฉพาะระบบการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้า ซึ่งเริ่มต้นจากการให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกไปจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าตามหลังคาเรือน ในอดีตที่ผ่านมาปริมาณจำนวนผู้ใช้บริการไฟฟ้ายังมีจำนวนไม่มากนัก ทั้งในเขตชนบทและเขตเมืองการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าดำเนินไปด้วยดี การจัดเก็บสามารถจัดเก็บได้ครอบคลุมตามกลุ่มเป้าหมาย แต่เนื่องจากการขยายการบริการการใช้ไฟฟ้าให้ครอบคลุมจำนวนประชากรที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น วิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าได้เปลี่ยนรูปแบบไป โดยมีการกำหนดตัวแทนของหมู่บ้านซึ่งได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลที่น่าเชื่อถือไปจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าในแต่ละหมู่บ้านและชุมชน แล้วนำเงินส่งหน่วยของการไฟฟ้าที่เป็นผู้รับผิดชอบนั้น การดำเนินงานดังกล่าวได้ก่อให้เกิดปัญหาทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการปฏิบัติ กล่าวคือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการนั้น ทำให้การไฟฟ้าได้ว่าจ้างบุคคลที่เป็นผู้จัดเก็บเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายที่เป็นจำนวนมาก รวมทั้งการควบคุมกำกับและการติดตามงานจากผู้จัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าโดยพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังขาดประสิทธิภาพเนื่องจากมีบุคลากรจำกัด ในด้านผู้ที่ปฏิบัติการจัดเก็บที่พบปัญหา คือ การจัดเก็บล่าช้า ขาดความซื่อสัตย์ การจัดเก็บไม่ครอบคลุม รวมทั้งการนำส่งล่าช้าตามไปด้วย จากปัญหาดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็ได้พยายามปรับปรุงหารูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินการได้พัฒนารูปแบบการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2518 เป็นต้นมา ซึ่งมีจุดที่เป็นปัญหาคือ ไม่มีผู้มาใช้บริการดังกล่าวเลย เนื่องจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญดังกล่าวและประชาชนยังให้ความสำคัญถึงการไปเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารค่อนข้างน้อย ต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธี

ปฏิบัติอีกครั้งในปี พ.ศ. 2522 โดยปรับปรุงในเรื่องขั้นตอน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ และได้ดำเนินการใช้มาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาหาสภาพปัญหาในการพยายามที่จะพัฒนาระบบการบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและความต้องการของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2540) พบว่า รูปแบบการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามพัฒนาปรับปรุงในการที่จะลดปัญหาของทั้งในส่วนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและประชาชนในด้านการถูกตัดมิเตอร์ การประหยัดเวลาและความสะดวก น่าจะเป็นทางเลือกที่ประชาชนให้ความสนใจในการเลือกใช้วิธีการดังกล่าว แต่ในความเป็นจริงแล้วปริมาณของผู้ใช้บริการการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวนที่น้อยมากกล่าวคือ จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศทั้งหมดมีจำนวนประมาณ 9.5 ล้านราย มีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพียง 44,938 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตัวเลขดังกล่าวเป็นข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังนิยมวิธีการปฏิบัติตามแบบเดิมที่ผ่านมาอยู่ และด้วยความพยายามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พยายามหารูปแบบใหม่ๆมาพัฒนาในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารดังที่กล่าวมาแล้วนั้นยังไม่ได้ได้รับความนิยมจากประชาชนมากนักถึงแม้ว่าเป็นแนวทางที่จะพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นก็ตาม และรูปแบบดังกล่าวนี้ยังจำเป็นที่จะต้องแสวงหาการร่วมมือและการยอมรับจากประชาชนให้มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ จึงกล่าวได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องหากลยุทธ์ในการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

จากสถิติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ในเดือนกันยายน 2540 ก็เช่นเดียวกัน พบว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนทั้งสิ้น 145,729 ราย ในจำนวนนี้มีผู้ใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารจำนวน 1,234 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.84 ซึ่งถือได้ว่าเป็นจำนวนที่น้อยมาก และจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้วิจัย ซึ่งได้ดำเนินการในพื้นที่ของเขตเทศบาลนครอุดรธานี ระหว่างถนนโพธิ์ศรีตัดกับถนนหมากแข้งฝั่งตะวันออกที่เป็นเขตกลุ่ม A กับฝั่งตะวันตกที่เป็นฝั่งกลุ่ม B ซึ่งมีจำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด 297 หลังคาเรือน พบว่ามีผู้ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพียง 14 ราย และคิดเป็น

ร้อยละ 3.5 เท่านั้น ซึ่งถือได้ว่ามีจำนวนที่น้อยมาก ทั้งๆที่บริเวณดังกล่าวอยู่ในเขตเทศบาล ซึ่งมีความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารอยู่แล้ว

สำหรับธนาคารที่สามารถให้บริการเกี่ยวกับการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------|
| 1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด | 8. ธนาคารไทยทุน จำกัด |
| 2. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) | 9. ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) |
| 3. ธนาคารกรุงเทพ พาณิชยการ จำกัด | 10. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด |
| 4. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด | 11. ธนาคารมหานคร จำกัด |
| 5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) | 12. ธนาคารศรีนคร จำกัด |
| 6. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) | 13. ธนาคารสหธนาคาร จำกัด |
| 7. ธนาคารทหารไทย จำกัด | 14. ธนาคารแหลมทอง จำกัด |

จากผลการศึกษาที่ได้ยังพบว่ามีสาเหตุเนื่องมาจากผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ทราบรายละเอียดในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารตลอดจนไม่มั่นใจในวิธีการชำระดังกล่าวด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวไปแล้วนั้นถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของการให้บริการของหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แม้กระทั่งความพยายามในการที่จะรณรงค์ผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการผ่านธนาคาร แต่ก็ยังได้รับความสนใจค่อนข้างน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหารูปแบบที่เหมาะสมในการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมให้มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามารับบริการการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านระบบบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้นรวมทั้งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าให้มากยิ่งขึ้นด้วย

1.2 ความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการบริหารงานโดยใช้แผนรัฐวิสาหกิจเป็นแนวทางในการบริหารงาน ขณะเดียวกันรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการให้บริการมีการแปรรูปเป็นบริษัท (Privatization) เพื่อสนองตอบให้ทันการ

เปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ การแข่งขัน และความตื่นตัวในด้านความต้องการรับบริการของประชาชน การที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหันมาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จะลดภาระที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจัดสรรอัตราค่าล่วงที่มีอยู่อย่างจำกัดไว้คอยบริการรับชำระเงินที่หน้าจอร์ับชำระเงิน ที่สำคัญโดยเฉพาะในกลุ่มประชาชนทั่วไปที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กล่าวโดยภาพรวมแล้วจะพบว่าความสำคัญของประเด็นปัญหานี้มีอยู่สองประการ **ประการแรก** ในความสำคัญที่เกิดขึ้นกับประชาชนจะเป็นการช่วยลดภาระความรับผิดชอบที่จะต้องไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ลดระยะเวลาในการชำระ ลดปัญหาการถูกตัดมิเตอร์ไฟฟ้า รวมทั้งประโยชน์ในด้านอื่นๆ ที่เกิดขึ้นตามเวลาและโอกาส **ประการที่สอง** ในด้านสำนักงานการไฟฟ้า จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการจัดการทุกๆ ด้าน อาทิเช่น การลดภาระการจ้างพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้า ลดปัญหาการทุจริตตลอดจนปัญหาการให้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้า รวมทั้งจะเป็นการนำไปสู่การปรับปรุงระบบการทำงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย จากความสำคัญทั้งสองประการที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเป็นจุดก่อให้เกิดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นในด้านเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมด้วย

อย่างไรก็ตามการพยายามพัฒนารูปแบบการชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารโดยอาศัยกระบวนการประชาสัมพันธ์ตามจุดมุ่งหมายหลักการการวิจัยครั้งนี้จะเป็นจุดเริ่มต้น ที่จะทำให้ประชาชนได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารด้วย ทั้งนี้จะเป็นการทำให้ประชาชนเกิดความตระหนักในสภาพปัญหาและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในสถานะการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพื่อจะเป็นการนำมาสู่การตัดสินใจให้ความร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้วย ดังนั้นในกระบวนการประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความร่วมมือในด้านอื่นๆตามไปด้วย หากจะให้ประชาชนเกิดความร่วมมืออย่างต่อเนื่องนั้น กระบวนการประชาสัมพันธ์จะต้องมีความเป็นไปด้วยความต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงระบบการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทั้งสำนักงานการไฟฟ้าและธนาคารที่เกี่ยวข้อง จึงนับได้ว่ากระบวนการพัฒนารูปแบบการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน

บัญชีเงินฝากธนาคารมีความสำคัญยิ่งในอันที่จะเป็นแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ให้บริการกับผู้รับบริการ

1.3 สาเหตุของปัญหา

นับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2518 เป็นต้นมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มดำเนินการ โดยเปิดบริการให้ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธี ปฏิบัติ แก่ไขกฎระเบียบต่างๆ ที่เห็นว่าจะจะเป็นปัญหาหรืออุปสรรคต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ที่จะไม่มาใช้บริการตลอดจนได้กำหนดยุทธวิธี และกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ตามหลักเกณฑ์ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ให้กองประชาสัมพันธ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ซื้อไฟฟ้าได้ทราบถึงการเปิดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และรณรงค์ให้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. ให้กองการพิมพ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดพิมพ์เอกสาร แบบฟอร์ม โปสเตอร์ แผ่นพับที่เกี่ยวกับการรณรงค์ให้ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เพื่อแจกจ่ายให้กับการไฟฟ้าต่าง ๆ ทั่วประเทศ
3. ให้การไฟฟ้าทุกแห่งประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่เอกสารเชิญชวนให้ผู้ซื้อไฟฟ้ามาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากกลยุทธ์และหลักเกณฑ์ดังกล่าวซึ่งถือปฏิบัติมานานและการดำเนินการที่ไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประสิทธิผลต่ำลง และจากการเก็บข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการส่งเสริมการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ไฟ จำนวน 20 ราย สามารถสรุปปัญหาและสาเหตุเกี่ยวกับการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ดังนี้

1. สาเหตุเกี่ยวกับประชาชน

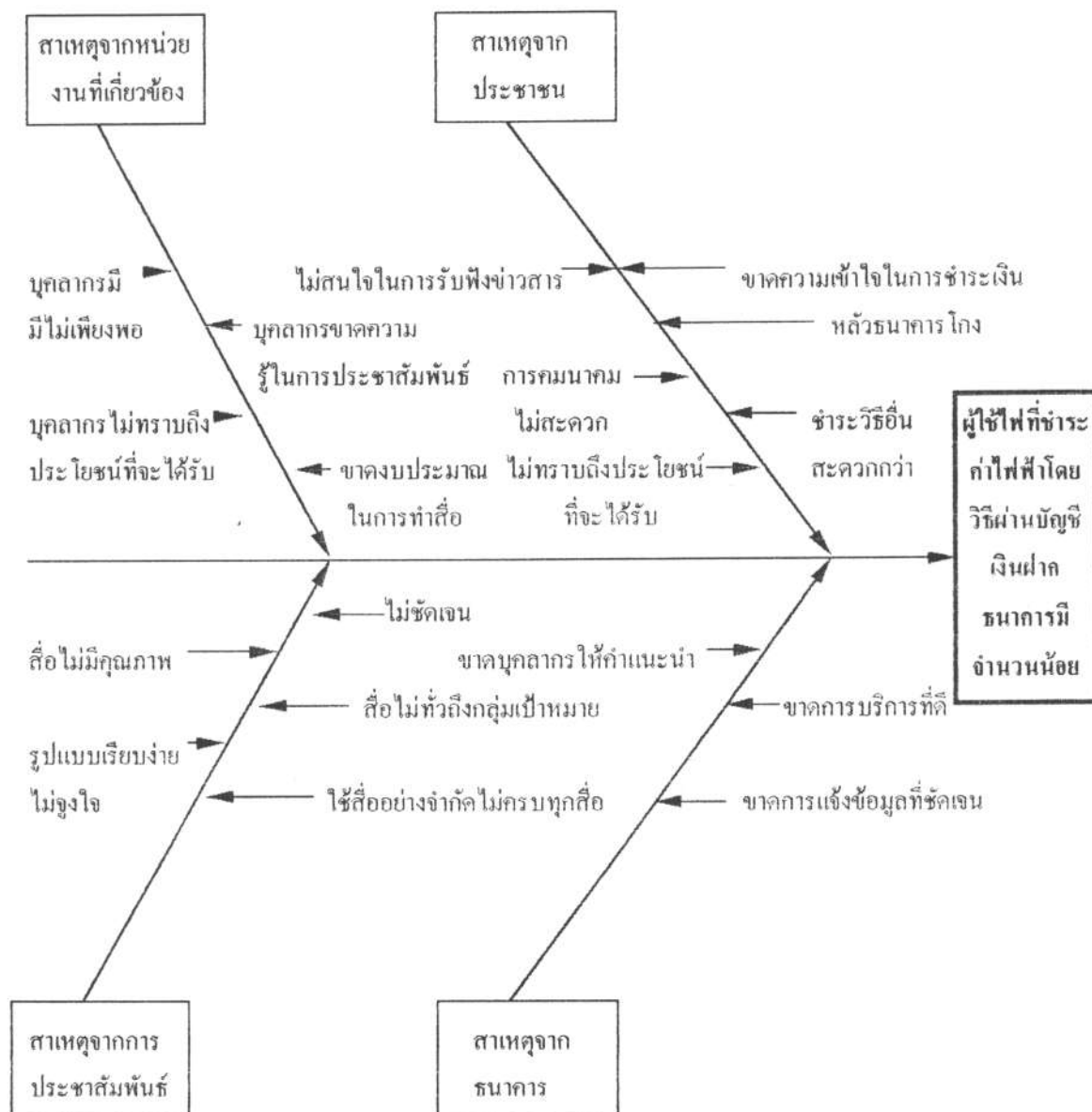
1.1 ไม่สนใจในการรับฟังข่าวสาร

1.2 ขาดความเข้าใจในวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีผ่านบัญชีเงินฝาก

ธนาคาร

- 1.3 ไม่ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ
 - 1.4 กลัวถูกธนาคารโกง
 - 1.5 การคมนาคมไม่สะดวก
 - 1.6 ชำระโดยวิธีอื่นสะดวกกว่า
 2. สาเหตุเกี่ยวกับหน่วยงาน
 - 2.1 บุคลากรมีไม่เพียงพอ
 - 2.2 ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์
 - 2.3 บุคลากรขาดความรู้ในการประชาสัมพันธ์
 - 2.4 ขาดงบประมาณในการทำสื่อ
 3. สาเหตุเกี่ยวกับการจัดการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน
 - 3.1 สื่อประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน
 - 3.2 รูปแบบการประชาสัมพันธ์เรียบง่ายไม่น่าสนใจ
 - 3.3 ใช้สื่ออย่างจำกัดไม่เข้าถึงประชาชน
 - 3.4 สื่อไม่ทั่วถึงกลุ่มเป้าหมาย
 - 3.5 ใช้สื่อไม่ครบทุกสื่อ
 4. สาเหตุเกี่ยวกับธนาคาร
 - 4.1 ขาดบุคลากรให้คำแนะนำ
 - 4.2 ขาดการบริการที่ดี
 - 4.3 ขาดการแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน
- ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวสามารถสรุปเป็นแผนภูมิแก้างปลา (Fish-Bone Diagram) ได้

ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแก๊งปลา แสดงปัญหาการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ

ในการวิจัยครั้งนี้จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุคือ ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่จากประชาชนและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของการไฟฟ้าอย่างเต็มที่ทั้งนี้คาดหวังว่ามีจำนวนผู้ไปชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้น

1.5 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่สำนักงานการไฟฟ้าอุตรธานีดำเนินการอยู่
- 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- 3) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้พัฒนาขึ้น
- 4) เพื่อประเมินผลรูปแบบที่ใช้ในการวิจัย

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการหากลยุทธ์ในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารซึ่งจะดำเนินการในเขตพื้นที่เทศบาลนครอุตรธานี ซึ่งจะดำเนินการตามกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นเท่านั้น ซึ่งได้แก่การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อบุคคล การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และการติดตามงาน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- 2) ทำให้สามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้เพิ่มขึ้น

- 3) ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและจะเป็นการนำไปสู่การปฏิพื้นฐานการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- 4) ทำให้เกิดการกระตุ้นการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากขึ้น

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้ไฟ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านกระแสไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งวิธีการนับ 1 รายหรือ 1 ครัวเรือน จะประกอบไปด้วยมิเตอร์ตามขนาด จำนวน 1 เครื่อง ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่จะปรากฏตามใบเสร็จรับเงินค่ากระแสไฟฟ้าต่อจำนวน 1 ฉบับ บุคคลหนึ่งอาจจะปรากฏชื่อหลายชื่อในใบเสร็จรับเงินก็ได้ ให้นับตามจำนวนมิเตอร์และใบเสร็จรับเงิน

การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟหันมาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่พนักงานระดับ 1 ถึงระดับ 10

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความรู้ความเข้าใจและทัศนคติต่อ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยมีการปฏิบัติอย่างมีแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้โดยใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

การส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ใช้ไฟที่ยังไม่เคยใช้บริการ ให้หันมาใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนการพัฒนานั้นเป็นการพัฒนาให้ผู้ใช้ไฟที่เคยชำระค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร แต่หยุดการให้บริการไปแล้วหันมาใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างต่อเนื่อง