

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอผลที่ได้จากการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารตามรูปแบบระบบ (System Model) และตามขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operations Research) ได้แก่ผลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหา กระบวนการ ผลงาน ผลลัพธ์ ผลกระทบ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรค และการบรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหา

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สภาพปัญหาในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านมารวมทั้งการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในชุมชนทดลอง โดยมีการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นตัวแทนของหลังคาเรือน ซึ่งมีประเด็นในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเป็นดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและประโยชน์ของการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
2. ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
3. ความเหมาะสมในวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากที่ผ่านมา
4. ความคิดเห็นและความต้องการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
5. การส่งเสริมให้ประชาชนหันมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
6. รูปแบบหรือขั้นตอนที่ควรจำเป็นในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

จากการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ได้ข้อสรุปที่สามารถชี้ให้เห็นว่าตัวแทนของครัวเรือนได้ให้ความสนใจร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อที่จะให้ความร่วมมือกับสำนักงานการไฟฟ้าของจังหวัดอุดรธานีเป็นอย่างดี กล่าวคือ ในด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับ

ความสำคัญและประโยชน์ของการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่บัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่ามีความสำคัญและประโยชน์มากพอสมควร ในส่วนที่เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนั้นผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์ทุกวิธีการเพื่อให้ประชาชนได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ยอมรับด้านการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม การแข่งขันตอนในการปฏิบัติให้ชัดเจนทั้งในการบริการที่สำนักงานการไฟฟ้าและที่ธนาคารเกี่ยวกับความเหมาะสมในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านมานั้นมีข้อพิจารณาหลายประการด้วยกันคือ โดยภาพรวมแล้วส่วนใหญ่ตอบว่าพอใช้เนื่องจากการชำระค่ากระแสไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงินจะทำให้ได้ใบเสร็จทันทีและที่ผ่านมามั่นใจว่าพนักงานเก็บเงินของการไฟฟ้านำไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าแน่นอน และถ้าไม่ได้ชำระกับพนักงานก็ยังมีไปชำระเองที่สำนักงานด้วย ปัญหาที่พบในเวลาที่ผ่านมาคือ การจัดเก็บเงินของพนักงานมาไม่ตรงกับช่วงเวลาที่บุคคลในหลังคาเรือนอยู่ทำให้ต้องออกไปชำระเอง และอีกประการหนึ่งคือการให้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าต้องใช้เวลา มีขั้นตอนมาก ในด้านความต้องการในการชำระค่ากระแสไฟฟ้านั้นผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่าควรปรับปรุงวิธีการชำระเงินเป็นจัดอบรมและติดตามการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานการเงิน ส่วนวิธีการอื่นควรจะมีการส่งเสริมให้ไปชำระที่ธนาคารโดยปรับกระบวนการและขั้นตอนให้เหมาะสมเวลาและสถานการณ์ด้วย วิธีการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนหันมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนั้นควรจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ได้แก่ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ ของชุมชน จัดทำเอกสารแจกทุกหลังคาเรือน ออกติดตามงานโดยพนักงานการไฟฟ้าให้คำแนะนำและเยี่ยมบ้าน จัดทำข้อความประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียง เป็นต้น ซึ่งรวมถึงรูปแบบหรือขั้นตอนในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารควรจะมีการปรับระบบการให้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าและที่ธนาคารให้สอดคล้องกัน รวมถึงการแข่งขันหรือวิธีการในการให้บริการให้ชัดเจนด้วย นอกจากนี้ควรมีการดำเนินการให้ต่อเนื่องด้วย

จากข้อสรุปที่เป็นปัญหาดังกล่าว และนำมาจัดลำดับความสำคัญรวมทั้งพิจารณาถึงความเป็นไปได้แล้วได้ข้อสรุปว่า การประชาสัมพันธ์ทุกวิธีการที่มีความเหมาะสมและมีความต่อเนื่องจะนำมาซึ่งการให้ความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดีนั่นเอง รองลงมาคือการติดตามเยี่ยมบ้านโดยพนักงานการไฟฟ้าจะเป็นกิจกรรมที่จะนำมาเสริมสร้างซึ่งความรู้

ความเข้าใจและวิธีการในการปฏิบัติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าที่จะลงทุนประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียงหรือสื่ออื่นๆ ดังนั้นการหาแนวทางที่จะพัฒนาในประเด็นดังกล่าวมานั้นจึงมีรูปแบบดังนี้ 1) การฝึกอบรมแก่พนักงานการไฟฟ้าเพื่อให้เป็นพนักงานการประชาสัมพันธ์ 2) การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่และการแจกเอกสารทุกครัวเรือน และ 3) การออกติดตามเยี่ยมบ้านของพนักงานการไฟฟ้าทั้ง 3 วิธีการนี้ดำเนินการในชุมชนทดลอง ในชุมชนควบคุมผู้วิจัยได้ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านวิทยุกระจายเสียงเท่านั้น กิจกรรมอื่น ๆ ไม่ได้ดำเนินการเพิ่มเติมแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาด้านการสัมภาษณ์ผู้แทนครัวเรือนนั้นในชุมชนทดลองจะเป็นการชี้ให้เห็นว่าแนวทางที่จะพัฒนาก็คือกิจกรรมประชาสัมพันธ์ทั้งหมดที่เป็นกิจกรรมแทรกแซง

4.2 กระบวนการดำเนินงาน

ตามที่ได้เสนอให้มีกิจกรรมแทรกแซงในชุมชนทดลองเพื่อพัฒนาถึงความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด การปฏิบัติในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 แล้วนั้น เพื่อให้เป็นไปด้วยดีสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนในข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินกิจกรรมแทรกแซงดังนี้

1. การฝึกอบรมแก่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 3 วัน ที่ป็นความรู้ในด้านการเป็นพนักงานประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุม ตั้งแต่ แนวคิด วิธีการ การสื่อสาร การสร้างความเข้าใจอันดี การมีมนุษยสัมพันธ์ การหาความร่วมมือจากชุมชน เป็นต้น

2. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ 2 ชนิดคือป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ที่มีข้อความเชิญชวนและวิธีการที่จะเป็นประโยชน์ในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งได้เปลี่ยนข้อความทุกเดือน รวมถึงการจัดทำเอกสารแผ่นพับส่งตรงไปยังทุกหลังคาเรือนด้วย

3. การติดตามเยี่ยมบ้านโดยพนักงานการไฟฟ้า ได้ดำเนินการทุกเดือนโดยมีเป้าหมายหลักในหลังคาเรือนที่ยังไม่มีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

4.3 ผลงานจากการดำเนินการ

ในชุมชนทดลอง ภายหลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการในกิจกรรมแทรกแซงแล้วนั้นมีผลงานที่ปรากฏคือ

- 1) พนักงานการไฟฟ้าผ่านการอบรมตามหลักสูตรพนักงานการประชาสัมพันธ์ จำนวน 40 คน
 - 2) จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่ จำนวน 10 ป้าย โดยเปลี่ยนข้อความทุกเดือนภายในระยะเวลา 6 เดือน
 - 3) จัดทำเอกสารแผ่นพับแจกให้ทุกหลังคาเรือน จำนวน 146 ชุด
- สำหรับในชุมชนควบคุมนั้น ผู้วิจัยไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมแทรกแซงแต่อย่างใด รูปแบบและวิธีการก็ยังใช้แบบเดิมที่เคยปฏิบัติมา

4.4 ผลลัพธ์จากการดำเนินการ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามกิจกรรมแทรกแซงทั้งชุมชนทดลอง และชุมชนควบคุม โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการตรวจสอบสถิติผู้มารับบริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลครบทุกหลังคาเรือน ทั้งสองชุมชนทั้งก่อนและหลังการดำเนินการกิจกรรมแทรกแซง ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

4.4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านการฝึกอบรมเข้าไปประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ จำนวน 40 คน และกลุ่มผู้แทนของหลังคาเรือนในชุมชนทดลองจำนวน 146 คน กลุ่มผู้แทนหลังคาเรือนในชุมชนควบคุมจำนวน 151 หลังคาเรือน ลักษณะทั่วไปของผู้แทนหลังคาเรือนในชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมจากตารางที่ 1 ที่ศึกษาเป็นเพศชาย (56.8%) และ (53.0%) เป็นเพศหญิง (43.2%) และ (47.0%) ส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคน มีอายุโดยเฉลี่ย 41.0 ปีและ 41.2 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นคู่เป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 52.0 และ 53.0 รองลงมาเป็นโสด หม้าย หย่า แยก รวมกันแล้วเป็นร้อยละ 48.0 และ 53.0 เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปแล้วว่า ประชาชนในชุมชนเมืองมีระดับ

การศึกษาค่อนข้างสูงกล่าวคือ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 18.5 และ 27.2 รองลงมาจบชั้นมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.0 และ 33.2 ส่วนระดับการศึกษาที่สูงกว่ามัธยมศึกษา รวมกันแล้วสูงถึง ร้อยละ 50.7 และ 39.1 ในด้านอาชีพส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.9 และ 33.8 รองลงมามีอาชีพเป็นกรรมกร ร้อยละ 22.6 และ 26.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.9 และ 16.6 และพนักงานบริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 17.1 และ 13.2 มีเพียงร้อยละ 5.6 และ 6.0 ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรและแม่บ้าน จะเห็นได้ว่าชุมชนในสังคมเมืองจะมีอาชีพที่ค่อนข้างมั่นคงเป็นจำนวนมาก

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะกลุ่มศึกษาทางด้านสังคมและเศรษฐกิจทั้งชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมพบที่มีความคล้ายคลึงกันทุกลักษณะที่ศึกษา กล่าวคือไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญจากสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในชุมชนทดลองและชุมชนควบคุม

ลักษณะทั่วไป	ชุมชนทดลอง (n=146)	ชุมชนควบคุม (n=151)	ค่า χ^2	ค่า t	ค่า p
เพศ			0.45		0.50
ชาย	56.8 (83)	53.0 (80)			
หญิง	43.2 (63)	47.0 (71)			
อายุเฉลี่ย	41.0 (146)	41.2 (151)		-0.51	0.88
สถานภาพสมรส			1.01		0.79
โสด	37.0 (54)	35.8 (54)			
คู่	52.0 (76)	53.0 (80)			
หม้าย/หย่า/แยก	11.0 (16)	11.2 (17)			
ระดับการศึกษา			7.19		0.12
ประถมศึกษา	18.5 (27)	27.2 (41)			
มัธยมศึกษา	30.0 (45)	33.8 (51)			
อนุปริญญา	26.7 (39)	17.2 (26)			
ปริญญาตรี	21.9 (32)	17.9 (27)			
สูงกว่าปริญญาตรี	2.1 (3)	4.0 (6)			

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในชุมชนทดลองและชุมชนควบคุม (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	ชุมชนทดลอง (n=146)	ชุมชนควบคุม (n=151)	ค่า χ^2	ค่า t	ค่า p
อาชีพ			4.23		0.51
เกษตรกร	2.1 (3)	4.0 (6)			
กรรมกร	22.6 (33)	26.5 (40)			
ธุรกิจส่วนตัว	32.9 (48)	33.8 (51)			
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21.9 (33)	16.6 (25)			
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	17.1 (25)	13.2 (20)			
แม่บ้าน	3.4 (5)	6.0 (9)			
สถานภาพในครอบครัว			6.40		0.17
หัวหน้าครอบครัว	39.7 (58)	35.8 (54)			
บุตร/หลาน	16.4 (24)	19.9 (30)			
สามี/ภรรยา	20.5 (30)	17.9 (27)			
ปู่ ย่า ตา ยาย	13.7 (20)	21.9 (33)			
ผู้อาศัย	9.6 (14)	4.6 (7)			

4.4.2 ความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก

ธนาคาร

การดำเนินงานตามกิจกรรมแทรกแซงที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายหรือตัวชี้วัดของผลลัพธ์ได้นั้น กระบวนการจัดการจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องมีการประเมินความรู้ความเข้าใจทัศนคติและการปฏิบัติในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ได้กำหนดไว้ในกิจกรรมแทรกแซง การประเมินความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นพิจารณาจากการฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้าให้มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินบทบาทพนักงานประชาสัมพันธ์ ในขณะที่มีการฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้าได้ให้ความสนใจเป็นอย่างดี มีการซักถาม มีการแสดงบทบาทสมมติ รวมทั้งมีการอภิปรายในประเด็นต่างๆ เพื่อหาข้อสรุปที่จะเป็นประเด็นทางเลือกในการออกไปติดตามเยี่ยมบ้าน อีกประการหนึ่งคือพนักงานการไฟฟ้าได้สังเกตในขณะที่มีการเยี่ยมบ้านจากการซักถาม พูดคุย การแสดงความคิดเห็นอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามที่จะหาจุดร่วมในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในส่วนของชุมชนควบคุมไม่มีกิจกรรมแทรกแซงจึงมิได้ประเมินตรงจุดนี้

การเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานการไฟฟ้า เป็นการพยายามที่จะให้เป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอันถูกต้องสามารถตอบคำถามแก่ผู้แทนหลังคาเรือนในการซักถามได้อย่างละเอียดทุกด้าน การหวังผลมิได้มุ่งไปในลักษณะให้ผู้แทนครัวเรือนเข้ามามีส่วนร่วมเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการให้ความรู้ในลักษณะที่มุ่งให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและท้ายที่สุดได้หันกลับมาใช้วิธีการดังกล่าวนี้ด้วย ผลลัพธ์ดังกล่าวพิจารณาได้จากตารางที่ 2 ที่ชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมแทรกแซงต่างๆที่รวมถึงป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารแจกทุกหลังคาเรือนมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ได้กำหนดไว้ในโครงการวิจัยนี้

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าความรู้ความเข้าใจในวิธี การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงของชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมมีค่าใกล้เคียงกันทั้งการทราบถึงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า การเห็นประโยชน์ และวิธีปฏิบัติ

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความคุ้นเคยกับวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าแบบเดิมที่มีพนักงานของการไฟฟ้าเป็นผู้ไปเก็บเงินสอดคล้องกับการศึกษาสภาพปัญหาที่ได้เป็นข้อสรุปจากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 และนอกจากนี้ยังพบว่าความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือทั้งชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมมีความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่คล้ายคลึงกัน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนที่มีความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงโดยใช้สถิติทดสอบ Z

ความรู้ความเข้าใจ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า Z	ค่า P
การทราบถึงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน				
บัญชีเงินฝากธนาคาร			-1.32	0.18
ไม่ทราบ	73.3 (107)	66.2 (100)		
ทราบ	26.7 (39)	33.8 (51)		
ประโยชน์ของการชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				
เห็นประโยชน์	21.2 (31)	28.5 (43)	1.03	0.30
ไม่เห็นประโยชน์	44.5 (65)	29.1 (59)		
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	34.2 (50)	32.5 (49)		

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนที่มีความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงโดยใช้สถิติทดสอบ Z (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า Z	ค่า P
ทราบวิธีปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			-0.40	0.68
ทราบ	16.4 (24)	13.2 (20)		
ไม่ทราบ	83.6 (122)	86.7 (131)		

หลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนทดลองสามารถบอกถึงความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กล่าวคือ การทราบถึงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีมากถึงร้อยละ 91.8 เห็นถึงประโยชน์การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 54.1 และบอกถึงวิธีปฏิบัติในเรื่องที่ธนาคารหักเงินตามใบแจ้งหนี้ร้อยละ 61.0 ส่วนชุมชนควบคุมสามารถบอกเพิ่มขึ้นได้เล็กน้อย และเมื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจทั้ง 2 ชุมชนแล้วพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือประชาชนในชุมชนทดลองที่ได้รับกิจกรรมแทรกแซงมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าชุมชนควบคุม

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบสัดส่วนของจำนวนครัวเรือนที่มีความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารหลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

ความรู้ความเข้าใจ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า Z	ค่า P
การทราบถึงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน				
บัญชีเงินฝากธนาคาร			9.4	0.00
ไม่ทราบ	8.2 (12)	52.3 (79)		
ทราบ	91.8 (134)	49.7 (72)		
ประโยชน์ของการชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				
เห็นประโยชน์	54.1 (79)	40.4 (61)	3.7	0.00
ไม่เห็นประโยชน์	24.0 (35)	23.8 (36)		
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	21.9 (32)	35.7 (54)		
วิธีปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				
ธนาคารหักเงินตามใบแจ้งหนี้	61.0 (89)	27.2 (4)	-7.24	0.00
สำนักงานการไฟฟ้าแจ้งให้ทราบ	17.1 (25)	13.2 (20)		
ไม่ทราบ	21.9 (32)	59.6 (90)		

4.4.3 ทศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์ด้านความรู้ความเข้าใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนั้นสะท้อนให้เห็นว่า กิจกรรมแทรกแซงทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการว่า การมี

ความรู้ความเข้าใจส่งผลให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้จากการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการสะท้อนความสมบูรณ์ของการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงได้ และอีกประการหนึ่งคือประชาชนมีทัศนคติเป็นอย่างไรนั้นตัวเลขในตารางที่ 4 ชี้ให้เห็นว่าก่อนการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงทั้งชุมชนทดลองและชุมชนควบคุม ไม่มีความแตกต่างกันมากนักในทุกข้อทัศนคติ กล่าวคือ ในข้อทัศนคติที่มีผลในทางบวกก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงมีความเห็นด้วยไม่มากนักส่วนข้อทัศนคติทางลบในซึ่งได้แก่ปัญหาเรื่องใบเสร็จรับเงินและการขอรับเงินคืนภาษีมูลค่าเพิ่มมีความเห็นด้วยที่มากพอสมควร ในชุมชนทดลองร้อยละ 10.3 และ 49.3 ในชุมชนควบคุมร้อยละ 19.9 และ 43.7 เมื่อทดสอบความแตกต่างทั้ง 2 ชุมชนแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นในเรื่องปัญหาเรื่องใบเสร็จรับเงิน ขั้นตอนการชำระเงิน และการลดการถูกตัดค่ากระแสไฟฟ้าที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ก่อน
ดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

ทัศนคติ	กลุ่ม ศึกษา	เห็นด้วย	ก่อนข้าง เห็นด้วย	ก่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารเป็น สิ่งที่มีประโยชน์	ทดลอง	6.2 (9)	19.9 (29)	47.9 (70)	26.0 (38)	4.96	0.17
	ควบคุม	10.6 (16)	21.2 (32)	36.4 (55)	31.8 (48)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารส่ง เสริมการออมทรัพย์	ทดลอง	6.2 (9)	34.2 (50)	47.9 (70)	11.6 (17)	3.89	0.27
	ควบคุม	9.3 (14)	40.4 (61)	37.1 (56)	13.2 (20)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยลด ระยะเวลาในการไปชำระเอง	ทดลอง	9.6 (14)	34.2 (50)	54.8 (80)	1.4 (2)	4.44	0.27
	ควบคุม	12.6 (19)	32.5 (49)	49.7 (75)	5.3 (8)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีฝากธนาคารทำให้มี ปัญหาเรื่องใบเสร็จรับเงิน	ทดลอง	10.3 (15)	63.0 (92)	20.5 (30)	6.2 (9)	7.54	0.50
	ควบคุม	19.9 (30)	53.0 (80)	17.2 (26)	9.9 (15)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีฝากธนาคารทำให้มีปัญหา เรื่องการขอรับเงินภาษีค่าเพิ่ม	ทดลอง	49.3 (72)	24.0 (35)	26.7 (39)	0.0 (0)	2.63	0.26
	ควบคุม	43.7 (66)	35.2 (99)	23.8 (36)	0.0 (0)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารทำให้ ช่วยสำนักงานการไฟฟ้าลดค่า ใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน เก็บเงิน	ทดลอง	6.2 (9)	63.0 (92)	22.6 (33)	8.2 (12)	5.61	0.13
	ควบคุม	13.2 (20)	52.3 (79)	25.8 (39)	8.6 (13)		

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ก่อน
ดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ทัศนคติ	กลุ่ม ศึกษา	เห็นด้วย	ก่อนข้าง เห็นด้วย	ก่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารทำให้ เกิดความสับสนเนื่องจากมีชั้น ตอนต่าง ๆ มากมาย	ทดลอง	9.6 (14)	61.6 (90)	15.8 (23)	13.0 (19)	0.42	0.02
	ควบคุม	13.2 (20)	53.0 (80)	27.2 (41)	6.6 (10)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยลด การถูกตัดกระแสไฟฟ้า	ทดลอง	8.9 (13)	67.8 (99)	17.8 (26)	5.5 (8)	14.0	0.00
	ควบคุม	17.2 (26)	59.6 (90)	23.2 (35)	0.0 (0)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารอาจเป็น เหตุให้ธนาคารทุจริตได้	ทดลอง	14.4 (21)	20.5 (30)	56.8 (83)	8.2 (12)	5.17	0.15
	ควบคุม	13.2 (20)	30.5 (46)	45.7 (69)	10.6 (16)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารมีส่วนทำให้ เกิดความร่วมมือกับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นอย่างดี	ทดลอง	6.2 (9)	44.5 (65)	45.2 (66)	4.1 (6)	6.66	0.08
	ควบคุม	16.6 (25)	46.4 (70)	39.1 (59)	13.2 (2)		

หลังจากดำเนินกิจกรรมแทรกแซงตัวเลขในตารางที่ 5 พบว่าทัศนคติทั้ง 2 ชุมชน
มีความคิดเห็นในทางบวกเพิ่มขึ้นกว่าชุมชนควบคุมและข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ ข้อความ
ทัศนคติที่เป็นลบในชุมชนทดลองหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงมีจำนวนลดลงเป็น
ร้อยละ 6.8 และ 8.9 ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมแทรกแซงทุกประการมีผลต่อการ
เปลี่ยนทัศนคติได้ ทัศนคติหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างอย่างมีนัย
สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารหลัง
ดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

ทัศนคติ	กลุ่ม ศึกษา	เห็นด้วย	ก่อนข้าง เห็นด้วย	ก่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารเป็น สิ่งที่มิประโยชน์	ทดลอง	17.1 (25)	66.6 (90)	14.4 (21)	6.8 (10)	116.59	0.00
	ควบคุม	29.9 (30)	26.5 (40)	23.8 (36)	29.8 (45)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารส่ง เสริมการออมทรัพย์	ทดลอง	28.1 (41)	53.4 (78)	123 (18)	6.2 (9)	54.80	0.00
	ควบคุม	11.3 (17)	28.5 (43)	37.7 (57)	22.5 (34)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยลด ระยะเวลาในการไปชำระเอง	ทดลอง	24.0 (35)	54.8 (80)	21.2 (31)	0.0 (0)	30.20	0.00
	ควบคุม	13.2 (20)	37.7 (57)	41.1 (98)	7.9 (12)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีฝากธนาคารทำให้มี ปัญหาเรื่องใบเสร็จรับเงิน	ทดลอง	6.8 (10)	15.8 (23)	63.0 (98)	14.4 (21)	77.0	0.00
	ควบคุม	13.2 (20)	58.3 (88)	22.5 (34)	6.0 (9)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีฝากธนาคารทำให้มีปัญห เรื่องการขอรับเงินภาษีค่าเพิ่ม	ทดลอง	8.9 (13)	27.4 (40)	50.7 (74)	13.0 (19)	74.13	0.00
	ควบคุม	44.4 (66)	36.4 (55)	16.6 (25)	2.6 (4)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารทำให้ ช่วยสำนักงานการไฟฟ้าลดค่า ใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน เก็บเงิน	ทดลอง	27.4 (40)	63.0 (92)	4.8 (7)	4.8 (7)	19.16	0.00
	ควบคุม	30.5 (46)	43.7 (66)	19.9 (30)	6.0 (9)		

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารหลัง
ดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ทัศนคติ	กลุ่ม ศึกษา	เห็นด้วย	ก่อนข้าง เห็นด้วย	ก่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า X^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารทำให้ เกิดความสับสนเนื่องจากมีชั้น ตอนต่าง ๆ มากมาย	ทดลอง	6.2 (9)	6.2 (9)	65.1 (95)	22.6 (33)	79.73	0.00
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารช่วยลด การถูกตัดกระแสไฟฟ้า	ควบคุม	15.9 (24)	45.7 (69)	30.5 (46)	7.9 (12)	19.09	0.00
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารอาจเป็น เหตุให้ธนาคารทุจริตได้	ทดลอง	3.4 (5)	13.7 (20)	76.0 (111)	6.8 (10)	68.53	0.00
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารมีส่วนทำให้ เกิดความร่วมมือกับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นอย่างดี	ควบคุม	20.5 (31)	41.1 (62)	29.8 (45)	8.6 (13)	32.54	0.00
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารมีส่วนทำให้ เกิดความร่วมมือกับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นอย่างดี	ทดลอง	14.4 (21)	68.5 (100)	13.0 (19)	4.1 (6)	32.54	0.00
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคารมีส่วนทำให้ เกิดความร่วมมือกับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นอย่างดี	ควบคุม	16.6 (25)	43.0 (65)	39.7 (60)	0.7 (1)	32.54	0.00

4.4.4 การปฏิบัติในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

จากการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมจะเห็นได้ว่า กิจกรรมแทรกแซงมีผลต่อตัวแปรด้านความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของประชาชนเป็นอย่างดี เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ก่อนการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงทั้ง 2 ชุมชน จะได้รับความรู้ความเข้าใจจากพนักงานการไฟฟ้าเป็นส่วนใหญ่จะมีผลทำให้การปฏิบัติเป็นไปตามรูปแบบเดิมที่มีการชำระค่ากระแสไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงินเพียงเท่านั้น ดังตารางที่ 6 หลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ตามตารางที่ 7) ในการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้ากับระบบธนาคารจากร้อยละ 9.6

มาเป็น 26.7 ด้วยเหตุผลของความสะดวกสบาย ร้อยละ 13.0 ที่เกิดจากการงูใจจากพนักงานการไฟฟ้าออกให้คำแนะนำร้อยละ 13.0 และบอกว่ากิจกรรมอื่นๆที่เป็นแรงกระตุ้นคือ การประชาสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องร้อยละ 58.9 อีกทั้งยังบอกว่ากิจกรรมอื่นๆที่เป็นแรงกระตุ้นคือ การประชาสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องร้อยละ 58.9 และเมื่อได้ไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านระบบธนาคารจริง พบว่ามีความรู้สึกที่พอใจร้อยละ 13.7 ทั้งนี้ยังบอกว่าพอใจในการบริการของธนาคาร การแจ้งหนี้และการขอรับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มจากสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการแสดงถึงความคิดเห็นในการปรับปรุงการชำระค่ากระแสไฟฟ้าบอกว่าควรปรับปรุงเพียง ร้อยละ 4.6 เท่านั้นซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่ค่อนข้างต่ำ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังเป็นข้อมูลที่สำนักงานการไฟฟ้าจะนำมาพัฒนาให้ดีขึ้นในประเด็นนี้ ส่วนในชุมชนควบคุมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก เนื่องจากไม่ได้ดำเนินการกิจกรรมแทรกแซงจึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติในประเด็นดังกล่าว ผลของกิจกรรมแทรกแซงชี้ให้เห็นถึงข้อแตกต่างของทั้ง 2 ชุมชนได้อย่างชัดเจน นั่นคือ ก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านมา			6.94	0.44
ชำระกับพนักงานการไฟฟ้า	69.2 (101)	72.2 (109)		
ชำระกับระบบธนาคาร	9.6 (14)	10.6 (16)		
ชำระกับสำนักงานการไฟฟ้า	21.2 (31)	17.2 (26)		
เหตุผลที่ไปชำระเงินกับระบบธนาคาร			8.96	0.77
ความสะดวกสบาย	9.6 (14)	10.6 (16)		
ให้ความร่วมมือกับการไฟฟ้า	0.0 (0)	0.0 (0)		
เห็นความสำคัญในการประชาสัมพันธ์	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	90.4 (132)	89.4 (135)		
กิจกรรมที่เป็นแรงจูงใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			6.50	0.40
พนักงานการไฟฟ้าให้คำแนะนำ	9.6 (14)	10.6 (16)		
ป้ายประชาสัมพันธ์	0.0 (0)	0.0 (0)		
เอกสารแผ่นพับ	0.0 (0)	0.0 (0)		
การเยี่ยมบ้าน	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	90.4 (132)	88.7 (134)		

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
ความคิดเป็นของวิธีการประชาสัมพันธ์			10.04	0.93
ข้อความน่าสนใจ เข้าใจเห็นถึงความสำคัญ	0.71 (1)	6.0 (9)		
การประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง	9.6 (14)	3.3 (5)		
การใช้สื่อไม่เข้าถึงประชาชน	21.2 (31)	17.2 (26)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	68.5 (100)	73.5 (111)		
ความรู้สึกที่ไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคาร			8.96	0.77
พอใจ	9.6 (14)	10.6 (16)		
ผิดหวัง	0.0 (0)	0.0 (0)		
เฉย ๆ	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ	90.4 (132)	89.4 (135)		

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
ความรู้สึที่ผิดหวังกับการใช้บริการ			-	-
ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				
ระบบชั้นตอนฉุกเฉิน	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับคืนเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่มทันที	0.0 (0)	0.0 (0)		
ความต้องการ	(0)	(0)		
ได้รับใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงิน	100.0 (146)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	4.8 (7)	100.0 (151)		
วิธีการที่พอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			9.12	0.87
การบริการทางธนาคาร	4.8 (7)	6.0 (9)		
การแจ้งหนี้และการขอรับคืนภาษี	4.8 (7)	4.6 (7)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	90.4 (132)	89.4 (135)		
การปรับปรุงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			0.09	0.92
ไม่ควร	90.4 (132)	89.4 (135)		
ควร	9.6 (14)	10.6 (16)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	0.0 (0)	0.0 (0)		

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
หลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านมา			56.74	0.00
กับพนักงานการไฟฟ้า	30.1 (44)	71.5 (108)		
กับระบบธนาคาร	26.7 (39)	11.3 (17)		
กับสำนักงานการไฟฟ้า	43.2 (63)	17.2 (26)		
เหตุผลที่ไปชำระเงินกับระบบธนาคาร			44.25	0.00
ความสะดวกสบาย	13.0 (9)	11.3 (17)		
ให้ความร่วมมือกับการไฟฟ้า	8.9 (13)	0.0 (0)		
เห็นความสำคัญในการประชาสัมพันธ์	4.8 (7)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	73.3 (107)	88.7 (134)		
กิจกรรมที่เป็นแรงจูงใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			30.21	0.00
พนักงานการไฟฟ้าให้คำแนะนำ	13.0 (19)	10.6 (16)		
ป้ายประชาสัมพันธ์	4.1 (6)	0.7 (1)		
เอกสารแผ่นพับ	2.7 (4)	0.0 (0)		
การเยี่ยมบ้าน	2.7 (4)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	73.3 (107)	88.7 (134)		

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
หลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
ความคิดเป็นของวิธีการประชาสัมพันธ์			77.0	0.00
ข้อความน่าสนใจ เร้าใจเห็นถึงความสำคัญ	17.8 (26)	6.6 (10)		
การประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง	58.9 (86)	46.0 (6)		
การใช้สื่อไม่เข้าถึงประชาชน	23.3 (34)	19.6 (30)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	0.0 (0)	69.5 (105)		
ความรู้สึกที่ไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			74.19	0.00
พอใจ	13.7 (20)	11.3 (17)		
ผิดหวัง	9.6 (14)	0.0 (0)		
เฉย ๆ	3.4 (5)	0.0 (0)		
ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ	73.3 (107)	88.7 (134)		
ความรู้สึกที่ผิดหวังกับการใช้วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			20.56	0.00
ระบบขั้นตอนยุ่งยาก	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	2.1 (3)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับคืนเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่มทัน	6.2 (9)	0.0 (0)		
ความต้องการ				
ได้รับใบแจ้งหนี้และใบเสร็จช้า	1.4 (2)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	90.4 (132)	100.0 (151)		

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
หลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ชุมชนทดลอง (n = 146)	ชุมชนควบคุม (n = 151)	ค่า χ^2	ค่า P
วิธีการที่พอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก			66.23	0.00
ธนาคาร				
การบริการทางธนาคาร	17.1 (25)	6.0 (9)		
การแข็งหนี้และการขอรับคืนภาษี	9.6 (14)	4.6 (7)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	73.3 (107)	89.4 (135)		
การปรับปรุงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก			79.15	0.00
ธนาคาร				
ไม่ควร	4.6 (7)	89.4 (135)		
ควร	6.6 (10)	10.6 (16)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	73.3 (107)	0.0 (0)		

อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการยืนยันว่ากิจกรรมแทรกแซงมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และ การปฏิบัติในชุมชนทดลองจริง ดังนั้นการทดสอบความแตกต่างระหว่างก่อนดำเนินกิจกรรมแทรกแซงและหลังกิจกรรมแทรกแซงในกลุ่มควบคุมก็จะสามารถยืนยันได้ว่าไม่มีสิ่งปนเปื้อนในกิจกรรมแทรกแซงที่มีผลต่อกลุ่มทดลองดังรายละเอียดในตารางที่ 8 9 และ 10

ความรู้ความเข้าใจของชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงพบว่าในด้านการทราบถึงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และการเห็นประโยชน์ของวิธีการนี้ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านวิธีปฏิบัติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัย

จากตารางที่ 8 พบว่าทัศนคติเกี่ยวกับการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะมีเพียงในส่วนที่บอกถึงการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นการส่งเสริมการออมทรัพย์และการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอาจจะเป็นเหตุให้ธนาคารทุจริตได้ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หลังดำเนินกิจกรรมแทรกแซง ทัศนคติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความไม่เห็นด้วยจากร้อยละ 13.2 มาเป็นร้อยละ 22.5 ในด้านการบอกถึงธนาคารอาจจะทุจริตว่าเห็นด้วยจากร้อยละ 13.2 มาเป็นร้อยละ 20.5

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบทัศนคติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

ทัศนคติ	การดำเนินกิจกรรมแทรกแซง	เห็นด้วย	ก่อนข้างเห็นด้วย	ก่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นสิ่งที่มิประโยชน์	ก่อน	10.6	21.2	36.4	31.8	10.57	0.56
	หลัง	29.9	26.5	23.8	29.8		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารส่งเสริมการออมทรัพย์	ก่อน	9.3	40.4	37.1	13.2	17.67	0.03
	หลัง	11.3	28.5	37.7	22.5		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารช่วยลดระยะเวลาในการไปชำระเงินที่สำนักงานไฟฟ้า	ก่อน	12.6	32.5	49.7	5.3	5.35	0.80
	หลัง	13.2	37.7	41.1	7.9		

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบทัศนคติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของ
ชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ทัศนคติ	การดำเนิน กิจกรรม แทรกแซง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคารทำให้มีปัญหारेื่องใบเสร็จ รับเงิน	ก่อน	19.9 (30)	53.0 (80)	17.2 (26)	9.9 (15)	16.14	0.18
	หลัง	13.2 (20)	58.3 (88)	22.5 (34)	6.0 (9)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารทำให้มีปัญหारेื่องการขอรับ เงินภาษีมูลค่าเพิ่ม	ก่อน	43.7 (66)	35.2 (99)	23.8 (36)	0.0 (0)	12.1	0.15
	หลัง	44.4 (66)	36.4 (55)	16.6 (25)	2.6 (4)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคช่วย ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานเก็บเงิน	ก่อน	13.2 (20)	52.3 (79)	25.8 (39)	8.6 (13)	5.01	0.83
	หลัง	30.5 (46)	43.7 (66)	19.9 (30)	6.0 (9)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารทำให้เกิดความสับสนเนื่องจากมี ขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย	ก่อน	13.2 (20)	53.0 (80)	27.2 (41)	6.6 (10)	8.37	0.49
	หลัง	15.9 (24)	45.7 (69)	30.5 (46)	7.9 (12)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารช่วยลดการถูกตัดค่ากระแสไฟฟ้า	ก่อน	17.2 (26)	59.6 (90)	23.2 (35)	0.0 (0)	1.70	0.94
	หลัง	19.9 (30)	56.3 (85)	21.2 (32)	2.6 (4)		
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารอาจเป็นเหตุให้ธนาคารทุจริตได้	ก่อน	13.2 (20)	30.5 (46)	45.7 (69)	10.6 (16)	23.88	0.00
	หลัง	20.5 (31)	41.1 (62)	29.8 (45)	8.6 (13)		

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบทัศนคติการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของ
ชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ทัศนคติ	การดำเนิน กิจกรรม แทรกแซง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ค่า χ^2	ค่า P
การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคารมีส่วนทำให้เกิดความร่วมมือ ระหว่างการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับผู้ใช้ไฟ เป็นอย่างดี	ก่อน	16.6 (25)	46.4 (70)	39.1 (59)	13.2 (2)	8.51	0.48
	หลัง	16.6 (25)	43.0 (65)	39.7 (60)	0.7 (1)		

การวิเคราะห์ตามตารางที่ 10 พบว่า ส่วนใหญ่การปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นการปฏิบัติที่มีความรู้สึกที่ไปใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หลังดำเนินการมีผู้ปฏิบัติในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้น 1 คน จึงทำให้เกิดการแตกต่างได้

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ของชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง

การปฏิบัติ	ก่อนกิจกรรม แทรกแซง	หลังกิจกรรม แทรกแซง	ค่า χ^2	ค่า P
วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่ผ่านมา			10.04	0.93
ชำระกับพนักงานการไฟฟ้า	72.2 (109)	71.5 (108)		
ชำระกับระบบธนาคาร	10.6 (16)	11.3 (17)		
กับสำนักงานการไฟฟ้า	17.2 (26)	17.2 (26)		
เหตุผลที่ไปชำระเงินกับระบบธนาคาร			8.99	0.84
ความสะดวกสบาย	10.6 (16)	11.3 (17)		
ให้ความร่วมมือกับการไฟฟ้า	0.0 (0)	0.0 (0)		
เห็นความสำคัญในการประชาสัมพันธ์	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	89.4 (135)	88.7 (134)		
กิจกรรมที่เป็นแรงจูงใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคาร			8.89	0.76
พนักงานการไฟฟ้าให้คำแนะนำ	10.6 (16)	10.6 (16)		
ป้ายประชาสัมพันธ์	0.0 (0)	0.7 (1)		
เอกสารแผ่นพับ	0.0 (0)	0.0 (0)		
การเยี่ยมบ้าน	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	88.7 (134)	88.7 (134)		

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ของชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ก่อนกิจกรรม แทรกแซง	หลังกิจกรรม แทรกแซง	ค่า χ^2	ค่า P
ความคิดเห็นของวิธีการประชาสัมพันธ์			10.51	0.54
ข้อความน่าสนใจ เข้าใจเห็นถึงความสำคัญ	6.0 (9)	6.6 (10)		
การประชาสัมพันธ์ต่อเนื่อง	3.3 (5)	46.0 (6)		
การใช้สื่อไม่เข้าถึงประชาชน	17.2 (26)	19.6 (30)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	73.5 (111)	69.5 (105)		
ความรู้สึกที่ไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร			17.67	0.03
พอใจ	10.6 (16)	11.3 (17)		
ผิดหวัง	0.0 (0)	0.0 (0)		
เฉย ๆ	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ	89.4 (135)	88.7 (134)		

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการปฏิบัติในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ของชุมชนควบคุมก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

การปฏิบัติ	ก่อนกิจกรรม แทรกแซง	หลังกิจกรรม แทรกแซง	ค่า χ^2	ค่า P
ความรู้สึกที่ผิดหวังกับการใช้บริการ			-	-
ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				
ระบบขั้นตอนถูกต้อง	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับความสะดวกในการแจ้ง ข้อมูลข่าวสาร	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ได้รับคืนเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่มทันที ความต้องการ	0.0 (0)	0.0 (0)		
ได้รับใบแจ้งหนี้และใบเสร็จเข้า	0.0 (0)	0.0 (0)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	100.0 (151)	100.0 (151)		
วิธีการที่พอใจในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร			5.43	0.61
การบริการทางธนาคาร	6.0 (9)	6.0 (9)		
การแจ้งหนี้และการขอรับคืนภาษี	4.6 (7)	4.6 (7)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	89.4 (135)	89.4 (135)		
การปรับปรุงวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร			6.11	0.66
ไม่ควร	89.4 (135)	89.4 (135)		
ควร	10.6 (16)	10.6 (16)		
ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	0.0 (0)	0.0 (0)		

4.5 ผลกระทบจากการดำเนินงาน

ผลกระทบที่ได้จากการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พิจารณาจากจำนวนประชาชนไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากขึ้น กล่าวคือ ก่อนดำเนินการมี 14 ราย หลังดำเนินการเพิ่มขึ้นอีก 25 ราย เป็น 39 ราย ในชุมชน ทดลอง ส่วนในชุมชนควบคุม จากเดิม 16 ราย เพิ่มขึ้นเพียง 1 ราย เป็น 17 ราย การมีจำนวน ผู้ไปชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นการสะท้อนจากการดำเนินกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ตามกิจกรรมแทรกแซง การมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ การเห็น ถึงความสำคัญและประโยชน์รวมถึงการปฏิบัติด้วย

จากข้อมูลที่เป็นผลกระทบจากการดำเนินงาน สามารถวิเคราะห์ได้ว่าจำนวนผู้ไป ชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวนไม่มากนัก แม้ข้อสรุปที่ได้จาก ประเด็นความรู้ ความเข้าใจทัศนคติมีปริมาณที่แตกต่างกันจากก่อนและหลังการดำเนินกจิ กรรมแทรกแซงก็ตามจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าการดำเนินกิจกรรมแทรก แสงอยู่ในช่วงภาวะวิกฤติเศรษฐกิจมีผลทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่ประกอบกิจการธุรกิจ ส่วนตัวไม่ได้มาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารดังที่แสดงความคิดเห็นไว้ใ การวิจัยขั้นตอนที่ 1 เนื่องจากมีความหวงวิตกในเรื่องการขอรับเงินคืนจากภาษีมูลค่าเพิ่มจะ ค่าชำระหรือไม่ได้รับคืนเพราะการประกอบการมีรายได้ลดลงเป็นจำนวนมาก ในประเด็น ปัญหานี้จึงได้แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าเมื่อภาวะเศรษฐกิจดีขึ้นอาจจะหันมาชำระเพิ่ม มากขึ้น รวมทั้งการไฟฟ้าดำเนินกิจกรรมการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และมีการปรับ-ปรุงระบบการให้บริการของธนาคารและสำนักงานการไฟฟ้าอีกด้วย

อนึ่งในชุมชนควบคุมได้มีปริมาณจำนวนผู้มาชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากเพิ่ม ขึ้น 1 ราย (ตามตารางที่ 9) จากการพิจารณาข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าชุมชนควบคุมมีพื้นที่ติด กันกับชุมชนทดลองการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงต่างๆในชุมชนทดลองทำให้มีผลต่อ ประชาชนในชุมชนควบคุมด้วยเป็นเพราะการคมนาคมมีการสัญจรไปมาในพื้นที่เดียวกัน ได้ เห็นข้อความประชาสัมพันธ์จากป้ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้งประชาชนมีการไปมาหาสู่กันทำ ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นร่วมกันด้วย

4.6 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานดังนี้

1) ในการเตรียมชุมชนเพื่อทำการศึกษาสภาพปัญหาเป็นไปด้วยความยากลำบากเนื่องจากสภาพพื้นที่ดำเนินการเป็นชุมชนเมืองการแจ้งข่าวสารด้วยการใช้การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และดำเนินการในช่วงระหว่างเวลาปฏิบัติงาน

2) การดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ด้วยการออกติดตามเยี่ยมบ้านจากพนักงานการไฟฟ้ายังไม่ครอบคลุมกับหลังคาเรือนเป้าหมายเท่าที่ควรด้านข้อจำกัดของระยะเวลา ความไม่สะดวกในการเดินทางรวมทั้งประชาชนอยู่บ้านไม่ตรงกับเวลาที่พนักงานการไฟฟ้าออกไปเยี่ยมบ้านด้วย

4.7 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

1) ผู้วิจัยได้ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมผ่านวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและออกนรณงค์ด้านการใช้รถยนต์ของสำนักงานการไฟฟ้าออกประชาสัมพันธ์เพิ่มจำนวนครั้งมากขึ้นและได้รับความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้นด้วย

2) ผลสืบเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ในข้อ 1 ทำให้ประชาชนได้รพพบกับพนักงานการไฟฟ้าในการออกไปชี้แจงมากขึ้น และในส่วนที่หลังคาเรือนใดที่ไม่มีคนอยู่ในช่วงเวลาที่ออกติดตามเยี่ยมบ้านผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการติดตามงานด้วย

4.8 การบรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านผลลัพธ์และผลกระทบของโครงการทำให้ทราบถึงการบรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการกล่าวคือ ด้านความรู้ความเข้าใจทัศนคติการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์และการปฏิบัติในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่าเดิม จึงสรุปได้ว่าการวิจัยครั้งนี้ได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายของโครงการทุกประการ แม้จะมีปัญหาและอุปสรรคบางประการแต่ผู้วิจัยก็ได้หาแนวทางแก้ไขและปรับสถานการณ์ได้ตามความเหมาะสม ยกเว้นการเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในขณะที่ดำเนินกิจกรรมแทรกแซง จึงมีผลทำให้ปริมาณของผู้ไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้นไม่มากนักดังแสดงเหตุผลในข้อ 4.5