

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยปฏิบัติการเรื่องการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่สำนักงานการไฟฟ้าอุครธานีได้ดำเนินการอยู่ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร 3) เพื่อทดลองใช้รูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้น และ 4) เพื่อประเมินผลรูปแบบที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงทดลองและดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการคือขั้นแรกได้มีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการยังได้ผลสรุปที่บอกถึงความสำคัญและการมีประโยชน์ในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และการต้องการความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติดังกล่าวด้วย ผู้วิจัยจึงได้พัฒนารูปแบบเพื่อที่จะเป็นการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งเป็นการดำเนินงานในขั้นที่สอง เป็นการพัฒนามาเป็นกิจกรรมแทรกแซงมีอยู่ 3 กิจกรรม คือ

1. การฝึกอบรมพนักงานการไฟฟ้าให้เป็นพนักงานการประชาสัมพันธ์
2. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เป็นป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่และเอกสารแผ่นพับ

3. การติดตามเยี่ยมบ้าน

การดำเนินการกิจกรรมแทรกแซง ได้ดำเนินการมาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง มิถุนายน 2541 เป็นระยะเวลา 6 เดือนหลังจากนั้นได้มีการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงตามตัวแปรที่ศึกษาคือความรู้ความเข้าใจ ทักษะการเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์และการปฏิบัติในการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ และการทดสอบ ค่า t ด้วยโปรแกรม SPSS/PC⁺ ได้ผลสรุปดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารครั้งนี้พบว่าบรรลุตามจุดมุ่งหมายของโครงการทุกประการกล่าวคือหลังการดำเนินกิจกรรมแทรกแซงด้านการประเมินความรู้ความเข้าใจในการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของชุมชนทดลองและชุมชนควบคุมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ในชุมชนทดลองมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า ชุมชนควบคุม ความรู้ความเข้าใจดังกล่าวได้ก่อให้เกิดทัศนคติ ดังนั้นผลดังกล่าวในชุมชนทดลองจึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกัน ทั้งความรู้ความเข้าใจและการมีทัศนคติที่ดีได้ทำให้ประชาชนได้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ในการไปชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จึงทำให้มีการปฏิบัติในวิธีดังกล่าวนี้ ผลการวิจัยก็ยังพบเช่นเดียวกันว่าในชุมชนทดลองมีความแตกต่างจากชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังจะเห็นได้จากการมีจำนวนผู้มาใช้บริการควบคุมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้นจากเดิมบ้าง ถึงแม้จะไม่มีจำนวนที่มากนักเนื่องจากมีเหตุผลประกอบที่สำคัญคือเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจประชาชนเกรงว่าจะไม่ได้รับเงินค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวนผู้มาใช้บริการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความพึงพอใจกับระบบที่ดำเนินการอยู่

5.2 อภิปรายผล

การส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารครั้งนี้เป็นการพัฒนางานโดยผ่านกระบวนการพัฒนาระบบการจัดการประชาสัมพันธ์ ผลที่ได้จากการวิจัยมีสิ่งสะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการงานทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดังนี้

ในด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีเพิ่มขึ้นจากดำเนินกิจกรรมแทรกแซงไปแล้วนั้นชี้ให้เห็นว่าการที่จะให้ประชาชนมาสนใจในกิจกรรมของหน่วยงานทางการไฟฟ้าจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและต่อเนื่อง การดำเนินกิจกรรมแทรกแซงของโครงการนั้น ได้มีการให้ความรู้ด้านวิธีการหลากหลาย เช่น การให้ความรู้ความเข้าใจผ่านสื่อที่เป็นป้ายประชาสัมพันธ์เอกสารแผ่นพับ การติดตามเยี่ยมบ้าน กิจกรรมทั้งหมดนี้ได้ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและต่อเนื่องยังสอดคล้องกับแนวคิดของการประชา-

สัมพันธภาพของพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2526) ที่กล่าวไว้ว่า การดำเนินกิจกรรมทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานนั้นจะต้องมีการวางแผน มีการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว มีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประชาชน การมีความรู้ความเข้าใจได้ก่อให้เกิดทัศนคติเป็นผลมาจากการเข้าไปชี้แจงเพื่ออธิบายถึงเหตุผลที่เป็นความเชื่อเดิมๆ ในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าจากพนักงานการไฟฟ้าที่ผ่านการอบรมเป็นนักประชาสัมพันธ์โดยอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลครบถ้วน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ที่อ้างถึงใน เตือนจิตต์ จิตต์อารี (2533) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจนั้นจะต้องมีการสื่อสาร 2 ทาง

ผลสืบเนื่องจากความรู้ความเข้าใจทำให้เกิดทัศนคติที่ดีเนื่องจากการปฏิบัติตามกิจกรรมแทรกแซงนั้น ได้มีการโน้มน้าวจิตใจที่มีการกระตุ้นด้วยเหตุผลที่ก่อให้เกิดความเชื่อใหม่และหันมาปฏิบัติตามนั้นสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำทางสังคมที่อ้างถึงใน จ้านงศ์ อติวัฒน์สิทธิ์ (2523) และวิลเลียม ดับบลิว ริดเดอร์ ที่อ้างถึงในจ้ออัน วุฒิกรรมรักษา (2526) ว่าการตอบสนองต่อสิ่งใหม่ๆ ขึ้นอยู่กับการกระตุ้นที่มีเหตุผล ค่านิยมประเพณี ความสนใจ ค่านิยมมาตรฐานและความคาดหวังเป็นต้น ทั้งหมดนี้ยังเกิดขึ้นจากการสนใจ ในขณะที่ดำเนินกิจกรรมแทรกแซงเช่นเดียวกัน กล่าวคือ กิจกรรมแทรกแซงพยายามที่จะสอดคล้องการรับสิ่งใหม่ที่ตอบสนองต่อความสำเร็จในการรับนวัตกรรม สอดคล้องกับทฤษฎีการสนใจของเฟรดเดอร์ริก เฮอร์ตเบอร์ก ที่อ้างถึงในเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ว่า การสร้างทัศนคติทางบวกจะสามารถช่วยให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมได้ง่ายขึ้น

เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมนั้นแม้จะมีจำนวนผู้มารับบริการการชำระค่ากระแสไฟฟ้าในจำนวนที่ไม่มากนักก็ตาม ก็ถือว่าเป็นเครื่องยืนยันว่ากิจกรรมแทรกแซงมีผลต่อพฤติกรรมที่ทำให้ประชาชนมีการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดการบรรลุจุดมุ่งหมายหลักของโครงการนั้นคือการมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคารนั่นเอง ภาพรวมในกรณีเกิดจากการพยายามวิเคราะห์แนวทางการยอมรับสิ่งใหม่ที่เป็นนวัตกรรมยังมีองค์ประกอบตั้งแต่ตัวประชาชน ชุมชน การสื่อสาร รูปแบบการประชาสัมพันธ์ตามกิจกรรมแทรกแซง และระยะเวลา สอดคล้องกับทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมที่สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2540) ได้สรุปไว้ว่าการแพร่กระจายนวัตกรรมขึ้นอยู่กับปัจเจกบุคคล ระบบสังคม การสื่อสาร นวัตกรรม

และระยะเวลา ทั้งนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดในทฤษฎีของ Kurt Lewin ที่อ้างถึงใน สัญญาสัญญาวิวัฒน์ (2540) ว่าการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาจะทำให้สำเร็จโดยทั้งมวลนั้นจะต้องเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลง 3 ขั้น คือ ขั้นการละลายก้อนน้ำแข็ง การเปลี่ยนแปลง และการทำให้เป็นก้อนน้ำแข็ง

โดยภาพรวมแล้วการส่งเสริมการชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงกระบวนการรับสิ่งใหม่ ซึ่งรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นมานั้นจะต้องก่อให้เกิดความตระหนัก เพื่อเป็นการสร้างความสนใจในการที่จะประเมินผลว่ารูปแบบใหม่นั้นเป็นอย่างไร ก่อนที่จะตัดสินใจทดลองปฏิบัติแล้วตัดสินใจรับสิ่งนั้นให้สอดคล้องกับแนวทางในการดำเนินชีวิตด้วย Galjart (อ้างในสัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2536)

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงวิจัยและพัฒนาและเชิงนโยบาย ดังนี้

1. เชิงวิจัยและพัฒนา

ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่สั้น ยังมีข้อจำกัดในการประเมินผลกิจกรรมแทรกแซงที่จะก่อให้เกิดการเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรจะมีการวิจัยและพัฒนาในรูปแบบที่เหมาะสมในแง่ของประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มากกว่านี้ และควรจะมีการวิจัยประเมินผล การดำเนินกิจกรรมแทรกแซงอีกด้วย

2. เชิงนโยบาย

เนื่องจากนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พยายามหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานมากขึ้น การจะแปรรูปรัฐวิสาหกิจและการพยายามที่จะปรับองค์กรให้มีความทันสมัยในภาวะการแข่งขันนั้น ผลสรุปที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้แนวทางที่เหมาะสมในการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนหันมาชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมากขึ้น ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรส่งเสริม สนับสนุนในรูปแบบนโยบายให้สำนักงานการไฟฟ้าเขตต่าง ๆ ใช้รูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นมากยิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญด้านกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชน เช่นการให้มีอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ที่ออกให้คำแนะนำ ติดตาม เยี่ยมบ้าน การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนที่ต่อเนื่อง และการจัดทำเอกสารแผ่นพับที่ส่งถึงครัวเรือน

ในขณะที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำลังจะแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมนั้น การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ การพัฒนาให้มากยิ่งขึ้นกว่านี้ ดังนั้นรูปแบบการประชาสัมพันธ์ในการวิจัยครั้งนี้จึงควรจะนำมาพัฒนาให้เหมาะสมในการนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงนโยบายต่อไป