



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐  
อ้างอิง

เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (๑ ก.ค. - ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๐) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

**๑. ข้อเท็จจริง**

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ก.ค. - ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๐

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๓๙๓๑ ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๓๔๕๔๗ ลว. ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๐๒๐ ลว. ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๐๒๑ ลว. ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๑๕๗๗๔๕๖ ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๐๐๐๔๑๐๗ ลว. ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๐๐๐๓๙๓๑	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๓ ก.ค.๖๐	๓	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๑๕๓๔๕๔๗	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๓ ก.ค.๖๐	๕	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๐๔๐๒๐	แนะนำอื่นๆ	๖ ก.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างตรวจสอบข้อเท็จจริง	สำนักงานหน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	
I-๖๐๐๐๔๐๒๑	ร้องขออื่นๆ	๖ ก.ค.๖๐	๔	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	สำนักงานหน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	
C-๑๑๕๗๗๔๕๖	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๒ ก.ค.๖๐	๑๔	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๐๐๐๔๑๐๗	แนะนำอื่นๆ	๑๒ ก.ค.๖๐	๖	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	สำนักงานหน่วยงาน / การไฟฟ้าเขต	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ แนะนำ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าส่องสว่างถนน ยะลา-โกตา ตั้งแต่หน้ารร.ศรีพาริตา จนถึงทางโค้งอันตรายบ้านเขี้ยว โกตาบารูเป็นระยะทางประมาณ ๕๐๐ ม. ดับมาเป็นเดือนแล้วยังไม่มีหน่วยงานใดเข้าไปแก้ไข

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ ๔๑/๑ ม.๕ ต.ลำพะยา อ.เมืองยะลา จ.ยะลา จุดสังเกต อยู่ห่างจากวัดศิริบุญนารามประมาณ ๑ กม. ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อย เป็นบริเวณกว้าง โดยเฉลี่ยประมาณ ๔-๕ ครั้งต่อเดือน และดับเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้าและได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าได้รับความเสียหาย ผู้ใช้ไฟต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบและพัฒนาระบบจำหน่ายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

- แนะนำ อื่นๆ ให้ตรวจสอบพฤติกรรมพนักงานการไฟฟ้า อ.รามัน มีพฤติกรรมเรียกเก็บเงินค่าปรับกรณีละเมิดการใช้ไฟโดยการตัดแปลงมิเตอร์กับผู้ใช้ไฟในพื้นที่บ้านตลาดนัดโกตาบารูหลายราย โดยให้จ่ายค่าปรับเป็นเงิน ๓,๐๐๐ กว่าบาท

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้ากฟอ.ฮารโต จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่บ้านจุฬารักษ์ ๙ ต.แม่หวาด อ.ฮารโต จ.ยะลา จุดสังเกต อยู่ห่างจากโรงไฟฟ้าเขื่อนบางลาง ประมาณ ๒๐ กม. แจ้งว่ามีไฟฟ้าดับบ่อยประมาณ ๑๕ วันต่อเดือน ไฟฟ้าดับแต่ละครั้งเป็นระยะเวลา ๑๐-๑๒ ชั่วโมง บางครั้งมีไฟฟ้าดับข้ามวันโดยที่ไม่ทราบสาเหตุ ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าในพื้นที่ไม่มีฝนตก หรือพายุใดๆ ไฟฟ้าก็ดับ จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการพัฒนาและหาแนวทางปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

- แนะนำ อื่นๆ เนื่องด้วยวันที่ ๑-๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ทาง บมจ.ศรีตรังแอโกรอินดัสทรี สาขาปัตตานี พบปัญหาไฟฟ้าตกและดับ รวมประมาณ ๒๕๐ นาที (ไม่รวมช่วงที่ทางบริษัทไม่มีการเดินเครื่องจักร) ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต อุปกรณ์ เครื่องจักร ตลอดจนการรับวัตถุดิบของทางบริษัท ในการนี้ทาง บมจ. ศรีตรังแอโกรอินดัสทรี สาขาปัตตานี ขอความร่วมมือจากการไฟฟ้า ดำเนินการตรวจเช็คการจ่ายกระแสไฟฟ้ามายังบริษัท เพื่อความสะดวกในการดำเนินการและการบริหารงานของทางบริษัท

#### ๓.๒ ร้องขอ

- ร้องขอ เรื่อง ขอให้แก้ไขระบบไฟฟ้า(ไฟตก) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่า อาศัยอยู่ที่บ้านเลขที่ ๕๕/๕๗และ ๕๕/๕๘ ม.๔ ต.สะเตงนอก ปรากฏว่าช่วงเวลา ๑๘.๐๐-๒๐.๐๐ น. มีกระแสไฟฟ้าตก ทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้าบางอย่างใช้การไม่ได้ จึงเห็นควรให้ทางกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขโดยด่วน

### ๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าไฟฟ้าส่องสว่างถนน ยะลา-โกตาบารู ดับนั้น ได้ติดต่อชี้แจงผู้ใช้ไฟให้เข้าใจว่า ไฟส่องสว่างถนน ยะลา-โกตาบารูนั้น เป็นความรับผิดชอบของแขวงทางหลวงยะลา มิใช่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๒ เรื่องแนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณบ้านเลขที่ ๔๑/๑ ม.๕ ต.ลำพะยา อ.เมือง จ.ยะลานั้น สาเหตุเนื่องมาจากระบบไฟฟ้าของกฟจ.ในพื้นที่ดังกล่าวเป็นระบบจำหน่ายสายเปลือย เมื่อฝนตกลงมาแรงพัดกิ่งไม้และสายไฟหรือกรณีสัตว์ ทำให้ไฟดับบ่อย ซึ่งกฟจ. ยะลา มีแผนงานปรับปรุงระบบจำหน่ายโดยจะดำเนินการเปลี่ยนสายเปลือยเป็นสายเคเบิลหุ้มฉนวน และติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตว์ ป้องกันไฟฟ้าดับ

๔.๓ เรื่องให้ตรวจสอบพฤติกรรมพนักงานการไฟฟ้า อ.รามันนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งอยู่ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบ

๔.๔ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้ากฟอ.ธารโต จ.ยะลา ในพื้นที่กฟอ.บันนังสตา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่บ้านจุฬารัตน์ ๙ นั้น สาเหตุเนื่องมาจากต้นไม้ขึ้นพันสาย ต้นไม้ล้มทับสายไฟ อุปกรณ์ด้านแรงสูง (ลูกถ้วยแขวนชำรุด) ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา มีแนวทางแก้ไขปรับปรุงดังนี้

- ๑) ปรับปรุงบำรุงรักษาระบบจำหน่ายทั้งแรงสูง แรงต่ำให้มีความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า
- ๒) สำรวจและขออนุมัติงบประมาณในการปรับปรุงสายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีความบกพร่องและเสี่ยงต่อการเกิดไฟฟ้าขัดข้อง
- ๓) จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่าย
- ๔) บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายในพื้นที่
- ๕) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อันเนื่องมาจากการปลุกต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าและให้มีความระมัดระวังในการทำงานใกล้แนวสายไฟฟ้า

๔.๕ เรื่องบมจ.ศรีตรังแอโรอินดัสทรี สาขาปัตตานี พบปัญหาไฟฟ้าตกและดับนั้น สาเหตุมี ๒ ประเด็น คือ ไฟฟ้าดับจากภายนอกโรงงานคือดับจากระบบจำหน่ายของ กฟจ. และไฟดับจากภายในโรงงาน การปรับตั้งค่าSetting ระบบป้องกัน ระบบแรงสูงภายในชำรุด ฯลฯ แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในส่วนจากระบบจำหน่ายไฟฟ้าภายนอกโรงงาน พื้นที่ กฟจ.รับผิดชอบ จะดำเนินการเข้มงวดในการตรวจสอบระบบจำหน่ายมากขึ้น และปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ล่อแหลมอาจทำให้ระบบจำหน่ายฟ้าขัดข้อง

๔.๖ เรื่องร้องขอให้แก้ไขระบบไฟฟ้า(ไฟตก) ที่บ้านเลขที่ ๕๕/๕๗ และ๕๕/๕๘ ม.๔ ต.สะเตงนอกนั้น สาเหตุระบบไฟฟ้าบ้านเลขที่ ดังกล่าวเชื่อมระบบจำหน่ายเฟส A ซึ่งตรวจสอบโหลดหม้อแปลงใช้ไฟมากกว่าเฟสอื่นๆ ทำให้ไฟตก ซึ่งกฟจ.ยะลา ได้ดำเนินการบาลานซ์โหลดโดยย้ายการใช้ไฟเดิมที่เชื่อมเฟส A ย้ายไปเชื่อมเฟส C สามารถใช้ไฟได้ปกติ

#### ๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

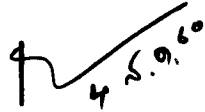
การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. ถึง ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๐ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๒	๐	๐	๐	๔	๖
ร้อยละ	๓๓.๓๓%	๐%	๕๗.๑๔%	๐%	๖๖.๖๗%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) ยกเว้นคำร้องเลขที่ I-๖๐๐๐๔๐๒๐ ที่อยู่ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องใน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๔ วัน (เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ)ซึ่งมีข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๒ เรื่อง ได้แก่ ข้อร้องเรียนหมายเลข C-๑๑๕๗๔๕๖ และ I-๖๐๐๐๔๑๐๗ จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเข้าติดต่อชี้แจงเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วัน หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นและเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาด้วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงษ์ ประไพอักษร)

ผ.บค.ยล.

ที่ยล. ๑๒๔๔/๗๐

ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปรงไส ๒.๐(มิติที่๓)

- ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส.,กฟย.

ผ.ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายฉัตรชัย เสียรอุดมพร)

ผจก.กฟจ.ยล.

- 7 ส.ค. 2560