



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล.

ถึง กฟจ.ยล.

เลขที่

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๐
อ้างอิง

เรียน ผจก.ยล.

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

๑. ข้อเท็จจริง

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

๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๐๖๗๘๖๗ ลว. ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๑๐๕๓๘๑ ลว. ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๑๒๑๔๖๙ ลว. ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

๒. ข้อพิจารณา

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๐๖๗๘๖๗	ร้องเรียนคุณภาพไฟฟ้า	๙ ต.ค.๖๐	๘	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๑๐๕๓๘๑	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๖ ต.ค.๖๐	๕	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๑๒๑๔๖๙	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๒๐ ต.ค.๖๐		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	๑๑๒๙	

๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

๓.๑ แนะนำ

- แนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย(หมายเลข C-๑๒๑๐๕๓๘๑) บริเวณ ม.๕ หมู่บ้านบือแนสือแต ต.จะกว๊ะ อ.รามัน จ.ยะลา แจ้งว่ามีไฟฟ้าดับบ่อยเป็นบริเวณกว้าง เฉลี่ยเดือนละ ๘ ครั้ง สาเหตุเนื่องจากในพื้นที่แนวสายไฟฟ้าพาดผ่านต้นยางส่วนบุคคล ทำให้ไฟฟ้าดับบ่อย จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้ กฟอ.รามัน เข้าดำเนินการตรวจสอบและพัฒนา ระบบไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อป้องกันเหตุไฟฟ้าดับบ่อย

- แนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย (หมายเลข C-๑๒๑๒๑๔๖๙)บริเวณบ้านเลขที่ ๕๐/๖ ม.๒ บ้านพงฆาตา ต. กาลอ อ.รามัน จ ยะลา จุดสังเกต ห่างจากสถานีอนามัยตำบลกาลอ ประมาณ ๖๐๐ เมตร ลูกค้าแจ้งว่าในพื้นที่เกิดเหตุไฟฟ้าดับบ่อย เป็นบริเวณกว้าง สาเหตุเนื่องจากหม้อแปลงระเบิด บ่อย เฉลี่ยไฟฟ้าดับสัปดาห์ละ ๑-๒ ครั้ง ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้น

๓.๒ ร้องเรียน

- ร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย(หมายเลข C-๑๒๐๖๗๘๖๗) ที่อยู่ ๘๒/๑ ม. ๘ ต.บันนังสตา อ.บันนังสตา จ.ยะลา แจ้งว่าได้รับผลกระทบนี้มาตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ ซึ่งภายใน ๑ สัปดาห์ ไฟฟ้าจะดับไม่ต่ำกว่า ๓-๑๐ ครั้ง ต่อวัน และเมื่อวันที่ ๐๘/๑๐/๖๐ ไฟฟ้าดับมาตั้งแต่ ๑๒.๐๐ น. และติดต่อเข้ามาทาง ๑๒๒๙ เมื่อประมาณเวลา ๑๗.๓๐ น. ไฟฟ้าในพื้นที่ก็ยังไม่ใช้งานไม่ได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ได้รับความสะดวกต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และต้องการให้ติดต่อแจ้งสาเหตุและแนวทางการแก้ไข

๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย(หมายเลข C-๑๒๑๐๕๓๘๑) นั้น ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรามันได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้

- ๑) ได้เข้าพบผู้นำท้องถิ่นและชี้แจงเหตุที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องไฟฟ้าดับ
- ๒) ได้วางแผนในการดำเนินการตัดต้นไม้ใกล้แนวเสาสายไฟฟ้าและแก้ไขระบบจำหน่าย
- ๓) กฟส.รม. จะเข้าดำเนินการแก้ไขตัดต้นไม้รวมทั้งกับชาวบ้านต่อไป
- ๔) นายอาแว มะ ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านรับทราบพร้อมแจ้งชาวบ้านร่วมระดมทีมตัดต้นไม้ร่วมกับการไฟฟ้า

๔.๒ เรื่องแนะนำ กฟอ.รามัน จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย (หมายเลข C-๑๒๑๒๑๔๖๙) อยู่ในระหว่างดำเนินการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียน กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย(หมายเลข C-๑๒๐๖๗๘๖๗)นั้น สาเหตุสามารถสรุปได้ดังนี้ (๑) กิ่งไม้หักพาดสายแรงสูงจำนวน ๒ ครั้ง (๒) ไม่พบสาเหตุสันนิษฐานว่าสาเหตุจากงู จำนวน ๓ ครั้ง (๓) สาเหตุจากงูขึ้นเสา จำนวน ๑ ครั้ง

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตาดำเนินการแก้ปัญหา ดังนี้ ๑) วันที่ ๖/๑๐/๕๙ พนักงานชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเข้าดำเนินการกิ่งไม้ที่หักพาดสายไฟฟ้าแรงสูง ๒) สำรองและขออนุมัติงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่าย ๓) จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวเสาในระบบจำหน่าย (วาระแผนการตัดต้นไม้ตรงกับเดือนธันวาคม ๖๐) ๔) บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของบ้านบ่อหิน ๕) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดขึ้นจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อันเนื่องจากการปลุกต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าและให้ความระมัดระวังในการทำงานใกล้สายไฟฟ้า

๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

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

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๐	๐	๐	๓
ร้อยละ	๑๐๐%	๐%	๐%	๐%	๐%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ตามมาตรฐานใหม่ของกฟต.๓ ไม่เกิน ๒๐ วัน) ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๕๐ วัน ซึ่งเกินค่ามาตรฐาน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ)ซึ่งมีข้อร้องเรียนที่ติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๑ เรื่อง ได้แก่ ข้อร้องเรียนหมายเลข C-๑๒๐๖๗๘๖๗ จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเข้าติดต่อชี้แจงเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วัน หากมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจต่อผลการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาด้วยทุกครั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงษ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

ที่ยล.

ประธาน - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐(มิติที่๓)

- ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร

ผจก.กฟส.,กฟย. และทผ.ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวาสะ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.