



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.  
เลขที่ วันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑  
อ้างอิง  
เรียน ผจก.ยล.

ผบค.ยล. ขอสรุปรายงานผลสถานะข้อร้องเรียน, แนะนำ, แจ้งเบาะแส ของ กฟจ.ยะลา ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑ (๑ ม.ค. - ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๑) ตามระบบร้องเรียน(e-One) ดังนี้

**๑. ข้อเท็จจริง**

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. - ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๑

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๐๐๕๘ ลว. ๕ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำอื่นๆ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๕๓๑๒๑ ลว. ๘ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๘๐๔๐๐ ลว. ๑๖ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แจ้งเบาะแสการลักขโมย
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๔๘๔๙๖๑ ลว. ๑๗ มกราคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๐๐๕๘	แนะนำอื่นๆ	๕ ม.ค. ๖๑	๑ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	PEA Mobile	
C-๑๒๔๕๓๑๒๑	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๘ ม.ค. ๖๑	ไม่สามารถติดต่อได้	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๔๘๐๔๐๐	แจ้งเบาะแสการลักขโมย	๑๖ ม.ค. ๖๑	๑๐ วัน	ชี้แจงและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๒๔๘๔๙๖๑	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๑๗ ม.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดข้อร้องเรียนแล้ว	๑๑๒๙	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๐๕๘) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเข้าใช้งาน PEA Mobile App ตัวหนังสือซ้อนกัน โดยได้แนบรูปมาด้วย แนะนำให้ตรวจสอบ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๔๕๓๑๒๑) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่บ้านตาเอียด ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา จ.ยะลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าโดยเฉลี่ยแล้วไฟฟ้าจะดับประมาณ ๒-๓ ครั้งต่อสัปดาห์แต่ละครั้งเป็นเวลาประมาณเกือบทั้งวัน สายไฟแรงสูงในหมู่บ้านก็มีฉนวนหุ้มสายไว้แค่ครึ่งหมู่บ้าน ส่วนบริเวณที่ไม่ได้หุ้มสายไฟฟ้าจะดับบ่อย ทำให้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ต้องการให้ กฟอ.บันนังสตา และผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าดำเนินการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๔๘๔๙๖๑) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าในพื้นที่บริเวณบ้านเลขที่ ๗๓ ม.๑บ้านถ้ำทะเล ต.ถ้ำทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา จุดสังเกต ห่างอบต.ถ้ำทะเล ประมาณ ๑ กม. โดยเฉลี่ยแล้วไฟฟ้าจะดับประมาณ สัปดาห์ละครั้ง ซึ่งดับแต่ละครั้งเป็นระยะเวลาประมาณ ๒-๓ ชั่วโมง บางครั้งก็ดับทั้งวัน ล่าสุดดับตั้งแต่วันที่ ๑๖/๐๑/๒๕๖๑ เวลา ๑๒.๐๐ น. ขณะนี้วันที่ ๑๗/๐๑/๒๕๖๑ ยังไม่สามารถใช้ไฟฟ้าได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน จึงต้องการแนะนำมายัง กฟอ.บันนังสตา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ และปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ๓.๒ กลุ่มแจ้งเบาะแส

- แจ้งเบาะแสลักขโมย (หมายเลข C-๑๒๔๘๐๔๐๐) ผู้แจ้งเบาะแสดีตต่อเข้ามาแจ้งว่าวันที่ ๑๕/๐๑/๖๑ บริเวณโกดังข้าวสาร ด้านหลังสถานีรถไฟยะลา ถนนวิฑูรย์อุทิศ ๑๒ ซอย ๑๒ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา มีการลักขโมยตัดสายไฟฟ้า (สายดิน) และมีร่องรอยฉัดฉางเพื่อตัดสายไฟฟ้า ลูกค้าไม้พบบุคคลที่เข้าไปตัดสายไฟฟ้า จึงต้องการให้ ๑๑๒๙ ช่วยประสานงานกับทางเจ้าหน้าที่ กฟจ.ยะลา เพื่อเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเร่งด่วน

### ๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

๔.๑ เรื่องแนะนำ (หมายเลข I-๖๑๐๐๐๐๕๘) ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าเข้าใช้งาน PEA Mobile App ตัวหนังสือซ้อนกันนั้น อาจเป็นเนื่องจากโทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ เพราะโทรศัพท์เครื่องอื่นใช้งาน PEA Mobile App ได้ปกติ

๔.๒ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๔๕๓๑๒๑) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณหมู่บ้านตาเอียด ต.ตลิ่งชัน อ.บันนังสตา นั้น กฟอ.บันนังสตา ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้

๑) ปรับปรุงบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูงและแรงต่ำให้มีความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า

๒) สืบรวจขออนุมัติของงบประมาณในการปรับปรุงระบบจำหน่ายในพื้นที่ที่มีความบกพร่องและเสี่ยงต่อการเกิดไฟฟ้าขัดข้อง

๓) จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่าย(วาระแผนการตัดต้นไม้ตรงกับเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม ๒๕๖๑)

๔) บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของพื้นที่ดังกล่าว

๕) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากกระแสไฟฟ้าขัดข้องอันเนื่องจากปลุกต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ

๖) เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่สะดวกแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ การไฟฟ้าได้ดำเนินการตามข้อ ๑ -๕ เป็นการแก้ไขเรื่องไฟฟ้าดับในบริเวณบ้านตาเอียดต่อไป

๔.๓ แนะนำคุณภาพไฟฟ้า (หมายเลข C-๑๒๔๘๔๙๖๑) แนะนำ กฟอ.บันนังสตา จ.ยะลา เรื่อง ไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟแจ้งว่าในพื้นที่บริเวณบ้านเลขที่ ๗๓ ม.๑บ้านถ้ำทะเล ต.ถ้ำทะเล อ.บันนังสตา นั้น กฟอ.บันนังสตา ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้

- ๑) อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง บ.ถ้ำทะเลตามหมายเลขงาน P-DRI๐๓.๐-L-BSTDO๑๐๐๑และคาดว่าจะสามารถดำเนินการแล้วเสร็จประมาณเดือนเมษายน ๒๕๖๑
- ๒) จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่าย(วาระแผนการตัดต้นไม้ตรงกับเดือน ม.ค.-ก.พ. ๖๑ ทั้งระบบ ๓๓KV(ไลน์เมน)และระบบ๑๕KV(ไลน์เมน)
- ๓) บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ในระบบจำหน่ายของพื้นที่ดังกล่าว
- ๔) ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ความรู้เกี่ยวกับอันตรายที่เกิดจากกระแสไฟฟ้า ชัดข้องอันเนื่องจากการปลูกต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ

๔.๔ เรื่องแจ้งเบาะแสลักขโมย (หมายเลข C-๑๒๔๘๐๔๐๐) การไฟฟ้าฯได้เข้าตรวจสอบแล้วปรากฏว่า การลักขโมยสายไฟนั้นเป็นทรัพย์สินของเทศบาลนครยะลา เป็นไฟส่องทางถนน จึงได้ชี้แจงและแนะนำผู้ร้องเรียนให้ทราบซึ่งผู้ร้องเรียนรับทราบและแจ้งให้ทางเทศบาลนครยะลาเข้าดำเนินการต่อไป

#### ๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน


การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ ม.ค. ถึง ๓๑ ม.ค. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ผู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๓	๐	๐	๐	๑	๔
ร้อยละ	๗๕%	๐%	๐%	๐%	๒๕%	๑๐๐%

#### ๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๘.๕ วัน ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๕ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ) ข้อร้องเรียนที่ระยะเวลาดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นเกิน ๕ วัน ได้แก่ หมายเลข C-๑๒๔๘๐๔๐๐ เรื่องแจ้งเบาะแสลักขโมย ซึ่งระยะติดต่อผู้ใช้ไฟ ๑๐ วัน จึงขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟอ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

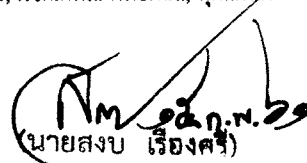
ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังไส ๒.๐(มิติที่๓)

ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, ผจก.กฟส. กฟย.ทผ., ทุกแผนก

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายสงบ เรืองศรี)  
ผจก.กฟจ.ยล.