



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.ยล. ถึง ผจก.ยล.  
เลขที่ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานสรุปผลดำเนินงาน, ผลการวิเคราะห์, และวิธีแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑  
อ้างถึง  
เรียน ผจก.ยล.

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

**๑. ข้อเท็จจริง**

๑.๑ ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. - ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๑ ดังนี้

- ๑.๑.๑ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๙๙๒๒๙๙ ลว. ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๒ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๒๒๘๔ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องขออื่นๆ
- ๑.๑.๓ เลขที่ร้องเรียน C-๑๒๙๙๖๖๑๒ ลว. ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๔ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๐๙๔๔๔๒ ลว. ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๑.๕ เลขที่ร้องเรียน C-๑๓๑๐๑๘๙๒ ลว. ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม แนะนำคุณภาพไฟฟ้า
- ๑.๑.๖ เลขที่ร้องเรียน I-๖๑๐๐๓๑๐๐ ลว. ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑ กลุ่ม ร้องเรียนการให้บริการ

**๒. ข้อพิจารณา**

จากข้อร้องเรียนสามารถสรุปได้ดังนี้

เลขที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
C-๑๒๙๙๒๒๙๙	ร้องเรียนการให้บริการ	๗ พ.ค. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
I-๖๑๐๐๒๒๘๔	ร้องขออื่นๆ	๘ พ.ค. ๖๑	๔ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	สปน./สดง./ปปช./ปปท.	
C-๑๒๙๙๖๖๑๒	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๘ พ.ค. ๖๑	๒ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๓๐๙๔๔๔๒	ร้องเรียนการให้บริการ	๒๑ พ.ค. ๖๑	๘ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	
C-๑๓๑๐๑๘๙๒	แนะนำคุณภาพไฟฟ้า	๒๑ พ.ค. ๖๑	๑๐ วัน	ชี้แจงผู้ใช้ไฟและปิดเรื่องแล้ว	๑๑๒๙	

เลขที่ร้องเรียน	ชื่อร้องเรียน	วันที่รับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาติดต่อผู้ใช้ไฟ	ผลการดำเนินการ	แหล่งที่มา	หมายเหตุ
I-๖๑๐๐๓๑๐๐	ร้องเรียนการให้บริการ	๓๑ พ.ค. ๖๑		อยู่ในระหว่างดำเนินการ	PEA website	

### ๓. การวิเคราะห์

จากรายงานข้อร้องเรียนทั้งหมด สามารถแบ่งได้เป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้

#### ๓.๑ กลุ่มร้องเรียน

- ร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๒๙๙๒๒๙๙) ร้องเรียน กฟอ.บ้านนังस्ता จ.ยะลา เนื่องจากแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า บริเวณพื้นที่เสาสัญญาณ DTAC โรงเพาะชำต้นทุเรียนบ้านกาโศก เกิดเหตุไฟฟ้าดับตั้งแต่ วันที่ ๐๖/๐๕/๒๕๖๑ เวลา ๐๗.๐๐ น. ผู้ใช้ไฟติดต่อเข้ามาแล้วแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งขณะนี้เวลา ๙.๓๐ น. ไฟฟ้ายังไม่สามารถใช้งานได้ จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก จึงต้องการร้องเรียน กฟอ.บ้านนังस्ता ให้มีการปรับปรุงการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ให้รวดเร็วที่สุด และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอในการให้บริการ

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๓๐๙๔๔๔๒) ร้องเรียน กฟอ.บ้านนังस्ता จ.ยะลา ไม่แจ้งการดับไฟล่วงหน้า บ้านเลขที่ ๓๔๖ ม.๓ ต.ถ้าทะลุ อ.บ้านนังस्ता จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๗๐๗๙๔๔๔๔ ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่า กฟอ.บ้านนังस्ता มีการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อทำการปฏิบัติงาน ในวันที่ ๒๐/๐๕/๖๑ ไม่ทราบเวลา ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งว่าจะเป็นแบบนี้บ่อยมาก ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากเปิดเป็นร้านค้าต้องแช่อาหารสด และต้องใช้ไฟฟ้าในการปั่นพริกแกง ทำให้วัตถุดิบเสียหาย จึงต้องการให้ทางการไฟฟ้ามีการปรับปรุงเรื่องการแจ้งแผนดับไฟล่วงหน้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าทุกราย

- ร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข I-๖๑๐๐๓๑๐๐) ขาดการดูแลไม้ตัดต้นไม้ และสายไฟชำรุดหลายจุดไม่มาแก้ไข ไฟฟ้าดับ ล่าช้ามากเมื่อไฟดับ ไฟดับข้ามคืนทั้งที่การไฟฟ้าธารโต อยู่ห่างจากหมู่บ้าน บาดูบูเตะไม่ถึง ๕ กิโลเมตรแต่ปล่อยให้ไฟดับ ครั้งละหลายชั่วโมงบางครั้งไฟดับข้ามวัน

#### ๓.๒ กลุ่มร้องขอ

- ร้องขออื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๒๒๘๔) ร้องขอแก้ไขเสาไฟฟ้าเอนเอียง บริเวณบ้านเลขที่ ๘๗/๓ บ้านลำลูกกา หมู่ที่ ๖ ต.ลำใหม่ อ.เมือง จ.ยะลา

#### ๓.๓ กลุ่มแนะนำ

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๙๙๖๖๑๒) แนะนำ กฟจ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย ผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยอยู่บ้านเลขที่ ๓๖/๒ ม.๒ ต.สะเตงนอก อ.เมืองยะลา จ.ยะลา หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ๐๒๐๐๐๘๐๐๗๘๘๓ ชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า ห้างหุ้นส่วนจำกัดยะลา ว.บริการ แจ้งว่าในพื้นที่ไฟฟ้าดับบ่อยมาก ในหนึ่งสัปดาห์ที่ผ่านมาไฟฟ้าดับทุกวัน จะดับทุกครั้งที่มีฝนตก ดับแต่ละครั้งใช้เวลาแก้ไขนาน ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบ เนื่องจากเป็นบริษัท ทำให้กิจการเสียหาย ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าดำเนินการตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับอย่างถาวร

- แนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๑๐๑๘๙๒) แนะนำ กฟอ.บ้านนังस्ता จ.ยะลา เรื่องไฟฟ้าดับบ่อย บริเวณม.๖ หมู่บ้านสายรุโบ๊ะ ต.ตลิ่งชัน อ.บ้านนังस्ता จ.ยะลา ลูกค้าแจ้งว่ามีไฟฟ้าดับกว้างบ่อย ประมาณเดือนละ ๕๐ กว่าครั้ง ดับโดยไม่มีสาเหตุ เป็นอย่างนี้มาหลายเดือนแล้ว ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ไฟฟ้า จึงต้องการแนะนำ กฟอ.บ้านนังस्ता ให้มีการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าในพื้นที่ให้ดียิ่งขึ้น

**๔. แนวทางการแก้ไข-ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ**

๔.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ(หมายเลข C-๑๒๙๙๒๒๙๙)นั้น สาเหตุเนื่องจาก ในช่วงเวลาดังกล่าวมีเหตุไฟฟ้าขัดข้องหลายพื้นที่พร้อมกัน การไฟฟ้าอ.กาบังต้องเข้าแก้ไขตามลำดับความสำคัญตามความเหมาะสม และเกิดความสับสนเข้าใจผิดของพื้นที่ที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในบริเวณเสาสัญญาณดินแตก ปัจจุบัน การไฟฟ้าอ.กาบัง ได้ดำเนินการเข้าแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามวันเวลาตามที่ใช้ไฟแจ้งเรียบร้อยแล้ว และได้นัดหมายให้พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีความรอบคอบและปฏิบัติงานสอดคล้องกับเหตุการณ์

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข C-๑๓๐๙๔๔๔๒)นั้น สาเหตุอยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง และมีการแจ้งประกาศดับไฟฟ้างวดหน้าโดยทำหนังสือไปยังหน่วยงานราชการท้องถิ่นและสถานประกอบการ ซึ่งปัจจุบันการไฟฟ้า ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้

- สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูง หมายเลขงาน P-DRT๐๓.๐-L-BSTCO.๑๐๐๑ แล้วเสร็จในเดือน พ.ค. ๖๑

- จ้างเหมาเอกชนตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบจำหน่ายแรงสูงในช่วงเดือน เม.ษ. ถึง พ.ค.๖๑

๔.๓ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ (หมายเลข I-๖๑๐๐๓๑๐๐)นั้น ปัจจุบันอยู่ในระหว่างดำเนินการ

๔.๔ เรื่องร้องเรียนอื่นๆ (หมายเลข I-๖๑๐๐๒๒๘๔)นั้น กฟจ.ยะลาได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้ ได้เข้าตรวจสอบแล้ว พร้อมจัดแผนเพื่อแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง เข้าดำเนินการแก้ไขแต่งเสาเอนเอียง ในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว

๔.๕ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๒๙๙๖๖๑๒)นั้นปัจจุบัน กฟจ.ยล. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังนี้ หากเกิดสภาพอากาศที่ไม่ปกติ กฟจ.ยล. ได้มีแผนเตรียมความพร้อมหากเกิดกรณีฉุกเฉินอยู่แล้ว และหากเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ก็มีการ ย้ายโหลด ตัดจ่าย เพื่อให้มีพื้นที่ไฟดับน้อยที่สุด

๔.๖ เรื่องแนะนำคุณภาพไฟฟ้า(หมายเลข C-๑๓๑๐๑๘๙๒)นั้น ปัจจุบันการกฟอ.บันนังสตาได้ดำเนินการดังนี้ ๑.ปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงสูงและระบบแรงต่ำให้มีความมั่นคงในการจ่ายไฟ ๒.สำรวจและอนุมัติประมาณการปรับปรุงเปลี่ยนสายไฟฟ้า ๓.ช่างของเอกชนต้องตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ๔.บำรุงรักษาหม้อแปลงและอุปกรณ์ป้องกัน

**๕. การประเมินประสิทธิผลของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**


การร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ ๑ พ.ค. - ๓๑ พ.ค. ๒๕๖๑ ผ่านช่องทางดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๑๑๒๙	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ผ่านเว็บไซต์ pea	ศูนย์ดำรงธรรม	อื่น ๆ	รวม
จำนวนข้อร้องเรียน	๔	๐	๑	๐	๑	๖
ร้อยละ	๖๖.๖๗%	๐%	๑๖.๖๗%	๐%	๑๖.๖๗%	๑๐๐%

๖. ประเมินประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการต่างๆเพื่อปิดข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด(ไม่เกิน ๓๐ วัน) เฉลี่ยอยู่ที่ ๑๐ วัน มีเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่องได้แก่ หมายเลข I-๖๑๐๐๓๑๐๐ ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้ไฟหลังจากได้รับเรื่องเฉลี่ยอยู่ที่ ๖.๔ วัน(เบื้องต้นภายใน ๕ วัน โดยมีข้อร้องเรียนที่ดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วัน ๓ เรื่อง ขอเน้นย้ำให้ทุกส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชี้แจงเบื้องต้นภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฟภ. และเน้นย้ำให้ผู้ใช้ไฟประเมินความพึงพอใจมาด้วยทุกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่เสนอ ต่อไป



(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ทผ.บค.ยล.

ที่ ยล.

ประธานกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปริมังคลาไสยา(มติที่๓)

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

ทราบดำเนินการต่อไป



(นายวาสะ บาเหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

- 4 มิ.ย. 2561