

ปัญหาการร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน กรณีศึกษาการขยายเขต ไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้

จากการที่ประเทศไทยมีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา ทำให้เกิดการขยายตัวของเมืองหลักและเมืองรองออกไปสู่ชนบทอย่างกว้างขวาง แต่ปัจจุบันการกระจายการให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้ประโยชน์ทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาคครัวเรือนได้อย่างเต็มที่ อันเนื่องมาจากองค์ประกอบและปัจจัยหลายประการ เช่น งบประมาณ การบริหารจัดการโครงการ ปัญหาของสภาพพื้นที่ที่แตกต่างกัน สภาพความพร้อมเรื่องการศึกษากับชุมชน ปัญหาที่ดินทำกินของประชาชนที่ภาครัฐกระจายไม่ทั่วถึงเพียงพอจนส่งผลให้เกิดการบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์หรือป่าสงวนแห่งชาติ และเนื่องจากเป็นพื้นที่หวงห้ามของทางราชการทำให้ระบบไฟฟ้าไม่สามารถดำเนินการขยายเขตเข้าไปในพื้นที่บุกรุกได้ ปัญหาประชาชนไม่มีเงินเพียงพอในการชำระค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้า เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ จึงมีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่จัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้มีการบัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ เมื่อมีผู้ร้องเรียนหรือผู้ตรวจการแผ่นดินอาจจะเห็นเองว่า กฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ ผู้ตรวจการแผ่นดินสามารถเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมนั้น หรือเสนอแนะให้มีการปรับปรุงกฎหมาย โดยอาจจะยกร่างกฎหมายเสนอไปพร้อมข้อเสนอแนะก็ได้ รวมถึงเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐซึ่งมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เป็นไปตามแนวคิดของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญที่มุ่งเน้นให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนโดยรวม อันเป็นการแก้ไขเชิงระบบและมีความยั่งยืนมากกว่าการแก้ไขความเดือดร้อนเป็นรายบุคคล ประกอบกับการทำงานของผู้ตรวจการแผ่นดินมิได้มุ่งเน้นเอาผิดกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ แต่มุ่งเน้นหาข้อเท็จจริงสาเหตุความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ จึงได้เปลี่ยนถ้อยคำจากคำว่า “การสอบสวนหาข้อเท็จจริง” เป็นถ้อยคำที่นุ่มนวลลงเป็น “การแสวงหาข้อเท็จจริง” และจากการศึกษาเรื่องร้องเรียนพบว่า สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก คือ “ไฟฟ้า” ดังเช่น ช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๐ – พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่ผ่านมา สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้รับเรื่องร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการขยายเขตไฟฟ้าจำนวน ๖๕ เรื่อง

ผู้ศึกษามีความเห็นว่ไฟฟ้าถือเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) ประการหนึ่งที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐอย่างเท่าเทียม โดยประชาชนไม่ต้องมีการจ่ายค่าบริการเกินสมควร เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และช่วยเสริมสร้างการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเกษตร เศรษฐกิจ และสังคม เพื่อนำพาประเทศให้เจริญก้าวหน้า มีความเข้มแข็งและทั่วถึง ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่จัดบริการเกี่ยวกับไฟฟ้าในประเทศไทยมีจำนวน ๓ หน่วยงาน ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สำหรับเกณฑ์พิจารณาค่าใช้จ่ายในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้กับบ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้นั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะสนับสนุนเงินช่วยเหลือสมทบบางส่วน โดยใช้วิธีการดำเนินการพิจารณาเป็น ๒ กรณี คือ

๑. กรณีครัวเรือนที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไม่เกินวงเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) ต่อครัวเรือน ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ โดยใช้วิธีการขยายเขตไฟฟ้า ปักเสา พาดสาย และติดตั้งหม้อแปลงให้

๒. กรณีครัวเรือนที่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าเกินวงเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) ต่อครัวเรือน (พื้นที่ที่อยู่ห่างไกล) หรือครัวเรือนที่อยู่ในป่านุรักษ์หรือป่าสงวน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการติดตั้งระบบเซลล์พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Home Cell) ซึ่งในการสนับสนุนเงินดังกล่าว หากมีวงเงินที่เกินกว่าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถให้การอุดหนุนได้ และประชาชนผู้ที่ประสงค์ขอใช้ไฟฟ้าไม่มีเงินเพียงพอ ประชาชนสามารถขอรับการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะขอทำการศึกษาเฉพาะกรณีการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้เท่านั้น เนื่องจากเป็นประเด็นปัญหาการร้องเรียนที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินจำนวนมาก เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเชิงระบบเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนในกรณีดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการและยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้จึงศึกษาถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน แนวทางปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ โดยการศึกษาวิจัยแนวทางการแก้ไขปัญหาการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อทำการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการค้นคว้าทางเอกสาร (Documentary Research) ตำรา หนังสือ วารสาร กฎหมาย บทความ รายงานประจำปี รายงานการประชุม แนวคำวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดิน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งค้นคว้าข้อมูลทางเว็บไซต์และอินเทอร์เน็ต เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้

จากการศึกษาพบว่า เรื่องร้องเรียนที่มีการยื่นคำร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินพบว่า ปัญหาการขยายเขตไฟฟ้ามีปัญหาหลายกรณี ทั้งเรื่องงบประมาณสนับสนุนทั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดสรรเงินงบประมาณการลงทุนก่อสร้างไว้จำนวนหนึ่งแล้ว ประกอบกับระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เงินอุดหนุนในเรื่องที่เกี่ยวกับการไฟฟ้าได้โดยไม่จำกัดวงเงิน แต่ในทางปฏิบัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีโครงการที่มีความจำเป็นและสำคัญว่าการขยายเขตไฟฟ้าให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือไม่เช่นนั้นก็เป็นเรื่องจะต้องเขียนแผนงานเพื่อของบประมาณในปีถัดไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำเงินอุดหนุนไปจ่ายสมทบให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ ทำให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าไม่สามารถมีไฟฟ้าใช้ได้อย่างรวดเร็ว และปัญหาผู้ขอใช้ไฟฟ้าไม่เข้าหลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อขยายเขตไฟฟ้าให้ครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) จึงเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าไม่สามารถมีไฟฟ้าใช้ได้ตามความประสงค์ ซึ่งปัญหาที่พบมากที่สุดของเรื่องร้องเรียน

เรื่องการขยายเขตไฟฟ้าให้ราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ก็คือ ปัญหาเรื่องงบประมาณไม่เพียงพอ จึงเป็นเหตุของปัญหา การร้องเรียนกรณีการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังผู้ตรวจการแผ่นดิน

การขยายเขตไฟฟ้าที่จะขอใช้ไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งอยู่ในพื้นที่หวงห้ามของทาง ราชการ และการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการดำเนินการขยายเขตไฟฟ้าให้ บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งผู้ศึกษาวิเคราะห์แล้วสรุปปัญหาดังกล่าวได้ดังต่อไปนี้

๑. ปัญหาด้านงบประมาณ

จากการศึกษาพบว่าตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เงินสนับสนุนในการขยายเขตไฟฟ้าให้กับ บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้เป็นเงินจำนวนไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทต่อครัวเรือน แต่การประมาณการค่าใช้จ่ายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านมายังมีกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เงินสนับสนุนไม่เพียงพอในการดำเนินการขยายเขต ไฟฟ้า จึงส่งผลให้ประชาชนต้องมีส่วนในการรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกินวงเงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถให้ การสนับสนุนได้ ซึ่งจำนวนเงินส่วนต่างดังกล่าวประชาชนในชุมชนเมืองและชนบทมีศักยภาพในการรับภาระที่แตกต่างกัน ประกอบกับแม้จะมีการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ให้การสนับสนุนเงินอุดหนุนเพื่อจัดสาธารณูปโภค ขั้นพื้นฐานให้กับประชาชนในท้องถิ่น โดยมีได้จำกัดวงเงินอุดหนุนเอาไว้ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของชุมชนก็ตาม แต่ในทางปฏิบัติ ผู้ศึกษาพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการให้เงินอุดหนุนที่แตกต่างกัน ทำให้ ไม่สามารถสนับสนุนเงินอุดหนุนดังกล่าวได้ตามเจตนารมณ์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยเงินอุดหนุนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ ปัญหาความเดือดร้อนจึงยังอยู่กับประชาชน

๒. ปัญหาด้านการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องหลักเกณฑ์การขยายเขต ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการศึกษากรณีการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ผู้ศึกษาพบว่า ผู้ร้องเรียนที่ได้ยื่นคำขอ ขยายเขตไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครวมทั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ทราบรายละเอียดหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการขยายเขตไฟฟ้า เนื่องจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีรายละเอียดที่ค่อนข้างมาก ประกอบกับเป็นเรื่องที่มี ลักษณะเป็นการเฉพาะ ประชาชนทั่วไปจึงอาจไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในการขยายเขตไฟฟ้าได้ แม้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะได้มีการประกาศรายละเอียดหลักเกณฑ์การพิจารณาคำขอขยายเขตไฟฟ้าของผู้ขอใช้ไฟฟ้า ครัวเรือนรายใหม่ (คพม.) ที่ไม่มีไฟฟ้าให้เข้าแผนงาน/โครงการต่าง ๆ แล้วก็ตาม

๓. ปัญหาด้านประสานความร่วมมือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงานนั้น การประสานงานหมายถึง เป็นกระบวนการเชื่อม สัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอย่างอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับ อีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งไม่จำเป็นว่าหน่วยงานนั้นจะต้องมีเป้าหมายอย่างเดียวกันหรือหวังผลอย่างเดียวกัน ซึ่งในการ ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องมีการประสานความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จะให้เงินอุดหนุนใน ด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน

ผู้ศึกษาจึงได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะนี้ จากข้อสรุปปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไขในแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านงบประมาณ

๑.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรสมทบเงินสนับสนุนในการติดตั้งไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากเดิมครัวเรือนละ ๕๐,๐๐๐ บาท เป็น ๘๕,๐๐๐ บาท เนื่องจากปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจเติบโต ราคาวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างเพิ่มสูงขึ้น มีผลทำให้การประเมินค่าก่อสร้างสูง ส่งผลให้ประชาชนไม่สามารถได้รับโอกาสในการใช้ไฟฟ้า หากไม่มีเงินสมทบในส่วนที่เกินจากราคาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ประเมินไว้ได้

๑.๒ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยเงินอุดหนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึงแม้จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณาการให้เงินอุดหนุนแก่รัฐวิสาหกิจ ซึ่งรวมถึงการให้เงินอุดหนุนกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยไม่ได้จำกัดวงเงิน แต่ให้พิจารณาตามฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ทำให้ในทางปฏิบัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่สามารถให้เงินอุดหนุนโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับราษฎรรายใหม่ได้ จึงเห็นควรให้รัฐจัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุนสบทบส่วนหนึ่งไว้เฉพาะกิจการสาธารณูปโภคเป็นการเฉพาะให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้อุดหนุนในส่วนที่เกินจากเงินลงทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้กำหนดไว้ เพื่อช่วยทำให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง

๒. ปัญหาด้านการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องหลักเกณฑ์การขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๒.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกสาขาควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การขอเข้าโครงการขยายเขตไฟฟ้าให้กับราษฎรรายใหม่ วิธีการ ขั้นตอน พร้อมทั้งหลักฐานเกี่ยวกับการขอย้ายเขตไฟฟ้าให้กับประชาชนได้รับทราบโดยทั่วไป พร้อมทั้ง อธิบายทำความเข้าใจให้กับประชาชนผู้มาขอใช้ไฟฟ้าทราบ หากเกิดกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ตามความประสงค์

๒.๒ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ควรจัดอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อจะเป็นประโยชน์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

๓. ปัญหาด้านความร่วมมือระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรประสานความร่วมมือกันปฏิบัติงานในเชิงรุก ดังนี้

(๑) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่นที่จะมีความใกล้ชิดกับประชาชน และจะต้องทราบว่า จะมีบ้านเรือนราษฎรรายใหม่เกิดขึ้นในท้องที่ของตนเอง จากการที่ประชาชนจะต้องมายื่นขออนุญาตก่อสร้างบ้านเรือนราษฎรใหม่ ดังนั้น เมื่อมีประชาชนมายื่นขออนุญาตก่อสร้างบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะประสานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาทำการสำรวจพื้นที่ และหากอยู่ในเงื่อนไขของหลักเกณฑ์โครงการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการเพื่อพิจารณาขออนุมัติโครงการขยายเขตไฟฟ้าต่อไป และให้ทันกับความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชน

(๒) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรสำรวจความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนในเขตพื้นที่ หากเมื่อทราบว่าจะมีประชาชนประสงค์ที่จะมีบ้านเรือนราษฎรรายใหม่ในพื้นที่ที่ยังไม่มีไฟฟ้า และจำเป็นจะต้องมีการขยายเขตให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพิจารณาวิเคราะห์โครงการขยายเขตไฟฟ้าและจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไว้ใช้สำหรับการขยายเขตไฟฟ้า เพื่อแก้ไขปัญหาการไม่มีไฟฟ้าใช้ของประชาชน

๓.๒ ขอให้หน่วยงานของรัฐ เช่น กรมป่าไม้ กรมธนารักษ์ ที่ได้รับการยื่นความประสงค์ขอใช้พื้นที่เพื่อการขยายเขตไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำหรับปกเสไฟฟ้าพาดผ่านพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลของหน่วยงานของรัฐดังกล่าวพิจารณาดำเนินการอนุญาตให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้พื้นที่โดยเร็ว เพื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าให้กับประชาชนโดยเร็วต่อไป

๔. ปัญหาจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๔.๑ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกกับผู้ยื่นคำขอขยายเขตไฟฟ้าให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้ หรือมีข้อขัดข้องประการใด ควรแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอขยายเขตไฟฟ้าทราบอย่างต่อเนื่องด้วย เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชน และไม่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน

๔.๒ เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรประสานงานกับหน่วยงานกลางหรือไม่ได้เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการในขั้นตอนการขอขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เป็นต้น เพื่อประสานทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ในกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทำตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและข้อกฎหมายแล้ว แต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้จะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความเข้าใจและเชื่อใจ ในฐานะเป็นองค์กรที่เป็นคนกลางและจะสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนต่อไป

๕. ปัญหาจากเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

เพื่อให้การแสวงหาข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการขยายเขตไฟฟ้าให้บ้านเรือนราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็ว จึงเห็นควรให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอบสวนเกี่ยวกับการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

อย่างไรก็ดี รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๖ วรรคสามได้กำหนดให้รัฐต้องจัดหรือดำเนินการให้มีสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน คุณภาพชีวิตของราษฎรดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่โดยตรงในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า จึงมีหน้าที่ต้องพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวและดำเนินการเพื่อให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอขยายเขตไฟฟ้าสามารถมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับภาระค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้าให้กับราษฎรที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ เพื่อให้เป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐