

สำเนาถูกต้อง
ที่ กนพ.(ปช.) 597 / 2564
เรียน รผก. และ ผชก.

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

อน พ

(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)
อผ.วก.

4 ส.ย. 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



ฝ่ายงานผู้ว่าราชการ
เลขที่รับ 1448 วันที่ 28/5/64
สำนักผู้ช่วยผู้ว่าราชการ
ประจำผู้ว่าราชการ
เลขที่รับ 1163 วันที่ 28/5/64

จาก กนพ. ถึง ผวก.
เลขที่ กนพ.(ปช.) 565/2564 วันที่ 25 พฤษภาคม 2564
เรื่อง สรุปรายงานและประเด็นข้อสั่งการสำคัญ ๆ ของ ผวก. ในการประชุม บส. ครั้งที่ 6/2564
เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2564

เรียน อผ.วก. ผ่าน รผ.วก.(ป)

ตามที่ ผวก. ได้ประชุม บส. ครั้งที่ 6/2564 เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2564 นั้น กนพ. ได้สรุป
รายงานและประเด็นข้อสั่งการสำคัญ ๆ ของ ผวก. เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

วาระที่ 1 เรื่องที่ ผวก. แจ้งที่ประชุมทราบ

1. มติคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คนที่ 15

ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2564 เห็นชอบตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเสนอ
แต่งตั้ง นายศุภชัย เอกอุ่น ให้ดำรงตำแหน่งผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่
17 สิงหาคม 2564

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
รับทราบ	-	-

วาระที่ 2 รับรองรายงานการประชุม ในการประชุม บส. ครั้งที่ 5/2564 เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2564

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
รับทราบ	-	-

วาระที่ 3 การติดตามความคืบหน้าเรื่องที่ ผวก. มอบหมายให้ดำเนินการ

วาระที่ 3.1 รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟผ. ประจำปี 2564 สถานะเดือน
มกราคม - เมษายน 2564

รผก.(ย) รายงาน สรุปผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟผ. ประจำปี 2563
คะแนนรวมเท่ากับ 4.7724 อยู่ในเกณฑ์ดีขึ้น - ดีขึ้นมาก (เอกสารแนบ 1)

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
3.1 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	ให้เร่งรัดดำเนินการติดตามสถานะและจัดทำรายละเอียดตัวชี้วัด/ แผนงานที่มีผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยส่งให้ สายงาน (ย) เพื่อนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ทราบ และพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อไป	รผก.(ย) รผก.(ธต) รผก.(ว) และ รผก.(บก)

วาระที่ 3.2 รายงานสรุปผลการบริหารจัดการการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤตินิชอบ ไตรมาส 1/2564

รพภ.ย) รายงานการแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤตินิชอบปี 2564 สถานะ 31 มีนาคม 2564 โดยมีจำนวน 19 เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 18 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็น 5.26 % เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2563 มีจำนวนลดลง 3 เรื่อง ดังนี้

1. ตามสายงาน

- สายงานภาค 1 จำนวน 7 เรื่อง
- สายงานภาค 2 จำนวน 6 เรื่อง
- สายงานภาค 3 จำนวน 5 เรื่อง
- สายงานภาค 4 จำนวน 1 เรื่อง

2. ตามประเภทการแจ้งเบาะแส

- ประพฤติมิชอบ/ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม จำนวน 5 เรื่อง
- กระบวนการดำเนินงานบริการ จำนวน 2 เรื่อง
- กระบวนการดำเนินงานเงิน จำนวน 2 เรื่อง
- กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 เรื่อง
- กระบวนการด้านจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 1 เรื่อง
- ประพฤติมิชอบฝ่าฝืนประมวล 1 เรื่อง
- เรื่องอื่น ๆ จำนวน 6 เรื่อง

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
3.2 รับทราบและมีข้อสั่งการให้ดำเนินการ	1) ขอให้ติดตามเรื่องค่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปี 2563-2564 ขอให้เร่งดำเนินการตามขั้นตอน และแจ้งผู้แจ้งเบาะแสดตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้	ทุกสายงาน
	2) ควรวิเคราะห์สาเหตุเชื่อมโยงกับความเพียงพอของระบบควบคุมภายในที่อาจจะต้องมีการปรับปรุงในบางจุดควบคุม หรือบางกระบวนการ เพื่อเร่งการติดตามตรวจสอบเรื่องเบาะแสทุจริตประพฤตินิชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	

วาระที่ 3.3 รายงานผลข้อร้องเรียน (ด้านบริการ) ไตรมาส 1/2564 ผ่าน Dashboard รายงานสรุปเสียงของลูกค้า

รพภ.(ธต) รายงาน สรุปผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กพภ. ประจำไตรมาสที่ 1/2564 มีจำนวนข้อร้องเรียน 772 เรื่อง เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2563 มีจำนวนข้อร้องเรียนลดลง 531 เรื่อง คิดเป็น 40.75% (เอกสารแนบ 2)

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
3.3 รับทราบและมีข้อสั่งการให้ดำเนินการ	1) ขอให้ระบุหมายเลข CA ของผู้ใช้ไฟไว้ในระบบ VOC ให้ได้ครบถ้วนมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงกับระบบ GIS และ OMS ในการค้นหาพิกัดที่ถูกต้องของมิเตอร์และหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟ อีกทั้งยังสามารถใช้ในการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ GIS และ LDCad เพื่อแก้ปัญหาคุณภาพไฟฟ้าในระบบแรงต่ำได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น	รผก.(ธต) รผก.(ภ1-4) และ ผชก.(12 เขต)
	2) ขอให้ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS ให้ถูกต้อง และให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ PEA VOC Dashboard รวมทั้งระบบอื่น ๆ ของ กฟผ. สามารถใช้ข้อมูลจากระบบ GIS เป็นเครื่องมือในการหาสาเหตุและวิเคราะห์ปัญหาเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า และเพื่อปรับปรุง/แก้ไขปัญหาระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป	รผก.(ภ1-4) รผก.(ว) ผชก.(12 เขต) และ ผจก.กฟผ.
	3) ขอให้เร่งปรับปรุงการ Alert แจ้งเตือน และการ Update ข้อมูลในระบบ OMS ให้มีความสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้มีการ Alert แจ้งเตือนตรงถึงผู้จัดการในพื้นที่ที่เกิดปัญหาไฟฟ้าดับ เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	รผก.(ป)
	4) ขอให้บูรณาการระบบ PEA VOC และ PEA Vcare ให้สามารถติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาด้านแรงดันไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ แม้ว่าจะได้ปิดข้อร้องเรียนในระบบ PEA VOC ไปแล้ว	รผก.(ธต) และ รผก.(ว)
	5) ให้พิจารณาอย่างรอบคอบในการกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบ PEA VOC และ Dashboard โดยคำนึงถึง พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับล่าสุดด้วย	รผก.(ธต)
	6) การบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ PEA VOC และ Dashboard นี้เป็นตัวอย่างที่ดีมากของการดำเนินการในเชิงบูรณาการ (Integrate) โดยแนะนำให้ใช้ในการตอบผู้ตรวจประเมินเกณฑ์ Enablers ในมุมของประสิทธิภาพ	รผก.(ธต)
	7) ให้นำข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ PEA VOC และ Dashboard นำเสนอในการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. ในวาระ PEA Tips	รผก.(ธต) และ ผวก.

วาระที่ 3.4 รายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบระบบไฟฟ้าโดยใช้ APSA ประจำปี 1/2564

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
3.4 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	1) ขอข้อมูลจากกรมควบคุมมลพิษหรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อประกอบยืนยันการพิจารณาข้อมูลของ กฟภ. ในการนิยาม คำว่าพื้นที่ที่มีมลภาวะ ซึ่งมีผลต่อการออกแบบอุปกรณ์ในระบบไฟฟ้า ให้เหมาะสมตั้งแต่แรก เนื่องจากการเปลี่ยนอุปกรณ์ในภายหลังทำได้ ยาก และอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟ เช่น ในพื้นที่ที่มีมลภาวะควร ออกแบบให้ใช้ฉนวน Composite แต่แรก จะได้ไม่ต้องสับเปลี่ยน ในภายหลัง	รผก.(วศ)
	2) ศึกษาข้อมูลและดำเนินการในรูปแบบ “Made in Thailand” ของสภาอุตสาหกรรมเพื่อขึ้นทะเบียนอุปกรณ์ที่ผ่านการรับรองแล้ว ว่ามีคุณภาพ รวมทั้งพิจารณาจัดทำขั้นตอนกระบวนการ Update และ Pending อุปกรณ์ที่มีปัญหาด้วย	รผก.(วศ) รผก.(สอ) และ รผก.(ว)

วาระที่ 3.5 Role Model of PEA's Empowered Substation

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
3.5 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	ขอให้วิเคราะห์ความเหมาะสมและข้อดี ข้อเสีย (Pros and cons) ในการติดตั้ง Energy Storage ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากมี ลักษณะที่เป็นโครงข่ายระบบไฟฟ้า ไม่ได้เป็นระบบ Stand Alone	รผก.(ภ1) และ ผชก.(น1)

วาระที่ 4 เรื่องอื่น ๆ

วาระที่ 4.1 การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งผู้บริหารตั้งแต่ระดับ อผ. ขึ้นไป

รผก.(บก) รายงานที่ประชุมว่า ขณะนี้อยู่ระหว่างการแต่งตั้งกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา การแสดงวิสัยทัศน์ระดับ อผ. ขึ้นไป ซึ่งคาดว่าจะกำหนดจัดได้ช่วงเดือนกรกฎาคม 2564

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
4.1 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	ขอให้ระบุคุณสมบัติและหลักเกณฑ์ให้ชัดเจนในการสมัครแสดง วิสัยทัศน์เพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งผู้บริหารตั้งแต่ ระดับ อผ. ขึ้นไป	รผก.(บก)

วาระที่ 4.2 หลักเกณฑ์ในการจัดซื้อจัดจ้างและจัดหาพัสดุ

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
4.2 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	ในการจัดซื้อจัดจ้างและจัดหาพัสดุ แบบ Price Performance ให้หารือร่วมกันถึงแนวทางการกำหนดและประกาศหลักเกณฑ์ เพื่อความเป็นธรรม รวมถึงการให้คะแนนแต่ละอุปกรณ์ให้เป็น มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้างไม่หยุดชะงัก และไม่กระทบต่อผู้ใช้ไฟ	รผก.(วค) และ รผก.(สอ)

วาระที่ 4.3 ความคืบหน้าในการใช้โปรแกรม PEA Smart Con

รผก.(ย) รายงานว่า โปรแกรม PEA Smart Con ได้ขยายผลระยะที่ 2 เพิ่มเติมไปยัง 36 การไฟฟ้า ซึ่งจะ รายงานผลการใช้งานให้ที่ประชุมทราบต่อไป

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
4.3 รับทราบ	-	-

วาระที่ 4.4 การประชุมผู้บริหารระดับสูง ครั้งที่ 7/2564 (eSpace)

กำหนดประชุมในวันศุกร์ที่ 25 มิถุนายน 2564 เวลา 09.30 น.

มติที่ประชุม	ข้อสั่งการ ผวก.	มอบหมาย
4.4 รับทราบ และมีข้อสั่งการ ให้ดำเนินการ	ให้รายงานผลความคืบหน้าเรื่องการแก้ปัญหาระบบแรงต่ำตามแผนที่กำหนดไว้	รผก.(ภ1-4) และ ผชก.(12 เขต)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบ เพื่อ กนพ. จะได้แจ้งเวียนหน่วยงาน เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

เรียน ผชก.(วค)(ศ)

นางนลินี พรหมอินคำ
(นางนลินี พรหมอินคำ)

อก.นพ.

เพื่อโปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามที่
กนพ. เสนอต่อไป

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบตามที่ กนพ.
เสนอต่อไป

ดก.
✓

(นางดาราวรรณ พรหมกสิกร)
อ.ผ.ว.

เห็นชอบตามเสนอ

-4 มิ.ย. 2564

- 1 มิ.ย. 2564

รผก.(ย)

กนพ

(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.

- 4 มิ.ย. 2564

ผช. กนพ.
โทร. 5165

- 4 มิ.ย. 2564

(นางศศิวิภา อัมพรสิทธิกุล)
ผชก.(วค)

ก.นพ.
ผวก.

- 1 มิ.ย. 2564

(นายธรา สารพันธ์)

ร.นพ. ปฏิบัติงานแทน อก.นพ.

- 4 มิ.ย. 2564

รายงานผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟผ. ประจำปี 2563

- 1) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2563 ได้คะแนนเท่ากับ 5.0000
- 2) ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การเงิน/ไม่ใช้การเงิน) ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี 2563 ได้คะแนนเท่ากับ 4.9494
- 3) Core Business Enablers ผลการดำเนินงาน ณ สิ้นปี ได้คะแนนเท่ากับ 4.4777

รายงานตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงฯ ของ กฟผ. ประจำปี 2564

- 1) การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (จำนวน 8 ตัวชี้วัด) โดยมีตัวชี้วัดที่มีผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย
 - ตัวชี้วัดที่ 1.2 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
 - ตัวชี้วัดที่ 1.4 โครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี
 - ตัวชี้วัดที่ 1.5.1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการการตอบสนองทางด้านโหลดของประเทศ (Demand Response) (กฟผ.)
- 2) ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (การเงิน/ไม่ใช้การเงิน) (จำนวน 10 ตัวชี้วัด)
- 3) Core business Enablers 8 ด้าน โดยมีแผนงานดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ณ ไตรมาส 1/2564
 - หัวข้อที่ 4. ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (SCM)
 - หัวข้อที่ 6. ด้านการบริหารทุนมนุษย์ (HCM)
 - หัวข้อที่ 7. ด้านการจัดการความรู้และนวัตกรรม (KM&IM)

รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๔

จำแนกตามหน่วยงาน	จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน	จำแนกตามช่องทาง
- ภาค 1 จำนวน 215 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 28% - ภาค 2 จำนวน 214 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 42% - ภาค 3 จำนวน 99 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 57% - ภาค 4 จำนวน 230 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 39% - สำนักงานใหญ่ จำนวน 14 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 48%	- คุณภาพไฟฟ้า จำนวน 216 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 36% - การให้บริการ จำนวน 254 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 11% - จดหน่วย/แจ้งค่าไฟ จำนวน 105 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 41% - ถูกงดจ่ายไฟ จำนวน 6 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 97% - พฤติกรรมพนักงาน จำนวน 95 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 41% - อื่น ๆ จำนวน 96 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 38%	- 1129 PEA Call Center จำนวน 305 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 34% - PEA Smart Plus จำนวน 152 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 59% - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 6 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 88% - พนักงานบันทึกข้อมูลโดยตรงและลูกค้าบันทึกทาง Internet ของ กฟผ. (www.pea.co.th) จำนวน 309 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2563 คิดเป็น 27%

จำนวนและระยะเวลาการปิดข้อร้องเรียนโดยรวม ไตรมาส 1/2564

[illegible]

จำนวนและระยะเวลาการปิดข้อร้องเรียนแต่ละประเภท ไตรมาส 1/2564

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ปิดภายใน (เรื่อง)	ร้อยละ	เป้าหมาย (ร้อยละ)
ภายใน 25 วัน	470	12	456	99.56	90
ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า	216	5	211	100	
ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ	254	7	245	99.19	
ภายใน 20 วัน	96	2	89	94.68	
ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ	96	2	89	94.68	
ภายใน 15 วัน	206	2	193	94.61	
ข้อร้องเรียน จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า	105	0	102	97.14	
ข้อร้องเรียนด้านการถูกงดจ่ายไฟฟ้า	6	0	6	100	
ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมพนักงาน	95	2	85	91.40	
รวมทั้งหมด	772	16	738	97.62	

เครื่องมือที่นำมาช่วยในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

- VOC Line Alert Bot เป็นกลุ่ม Line ที่ใช้ในการประสานงานในการจัดการข้อร้องเรียน โดยแจ้งเตือนข้อมูลข้อร้องเรียนที่มีการเปิดเรื่องเกิน 10 วันขึ้นไป เป็นประจำทุกวัน มี 2 กลุ่ม ดังนี้
 - กลุ่มสำนักงานใหญ่ แต่งตั้งผู้แทนในการประสานงานของแต่ละสายงาน สายงานละ 1 คน
 - การไฟฟ้า 12 เขต แต่งตั้งผู้แทนในการประสานงานของแต่ละเขต เขตละ 2 คน
- PEA VOC Dashboard แสดงข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC System) ขององค์กรได้แบบ Nearly Real-Time และพัฒนาโปรแกรมติดตามข้อร้องเรียนผ่านระบบแผนที่ PEA GIS สามารถจำแนกพื้นที่ ปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ รวมถึงประเด็นเสียงอื่น ๆ ในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำมาวิเคราะห์เชิงป้องกัน และนำไปบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ โดยสรุปผลการดำเนินงาน ดังนี้

สรุปภาพรวมคำร้อง ไตรมาส 1/2564 จำนวนคำร้อง 4,331 เรื่อง	สรุปเสียงด้านคุณภาพไฟฟ้า มีจำนวนคำร้อง 2,329 เรื่อง มีพื้นที่ที่เชื่อมโยงกับระบบแผนที่ PEA GIS จำนวน 1,226 เรื่อง คิดเป็น 52%
- ร้องขอ จำนวน 1,911 เรื่อง - ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน 936 เรื่อง - ร้องเรียน จำนวน 851 เรื่อง - แจ้งเบาะแส จำนวน 295 เรื่อง - แจ้งเหตุ จำนวน 220 เรื่อง - ชื่นชม จำนวน 115 เรื่อง - เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แจ้งเบาะแส/ร้องขอ) จำนวน 3 เรื่อง	- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำนวน 1,207 เรื่อง - ร้องเรียน จำนวน 977 เรื่อง - แจ้งเหตุ จำนวน 145 เรื่อง