



มาตรฐานการให้บริการ
ภารกิจซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนห้วย
อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานด้านการขยายเขต และติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหันอย่างเป็นระบบ และครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ และสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ โดยมีการวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญซึ่งเป็นกระบวนการหลักที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ สามารถบอกทิศทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายความ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ในการอ้างอิง มิให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน

คณะผู้จัดทำมีความมุ่งหวังให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านการขยายเขต และติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจ และเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้อ้างอิงในการทำงาน มิให้เกิดความผิดพลาด เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

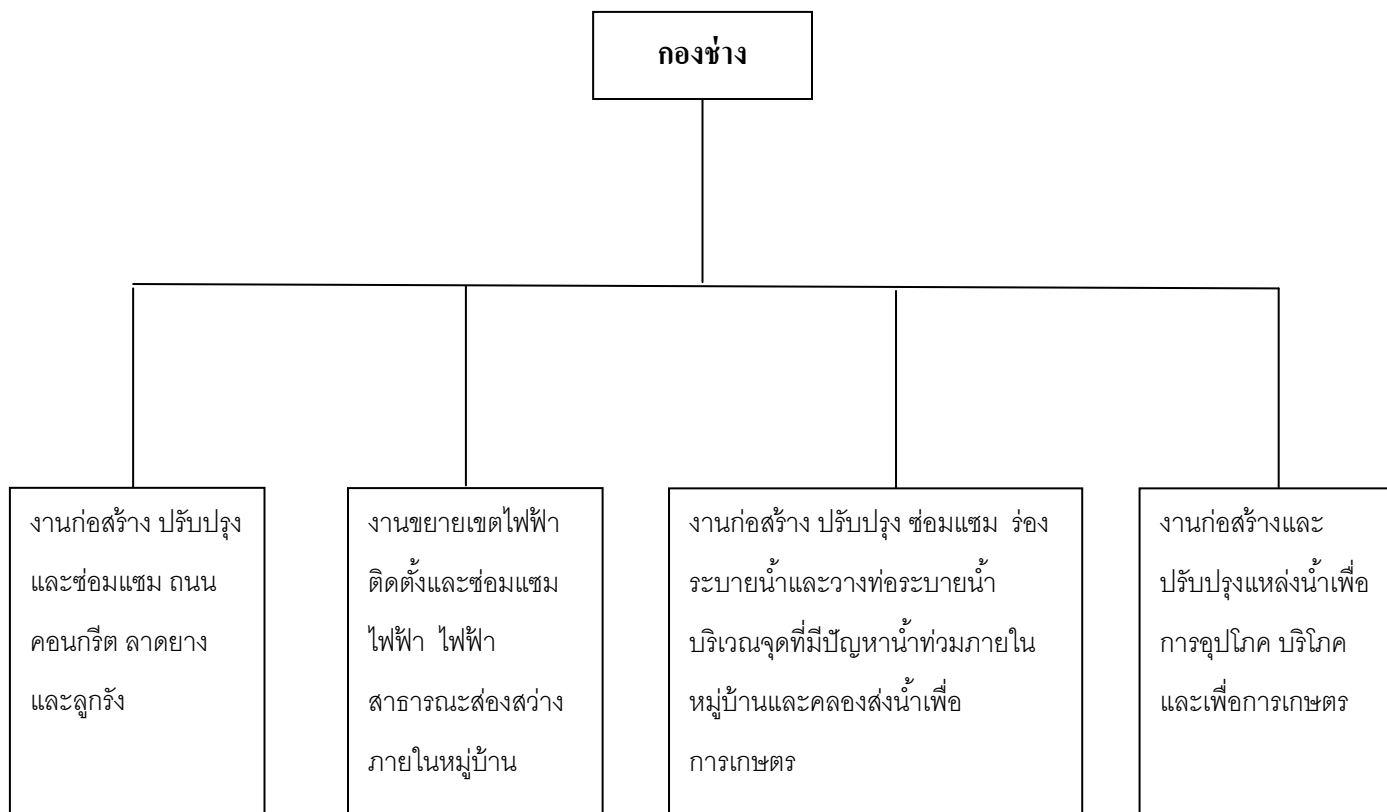
กองช่าง

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนภูมิยุทธศาสตร์ด้านงาน โครงสร้างพื้นฐาน(กองช่าง)	1
ภารกิจหลักกองช่างงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงานภารกิจซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	5
การติดตั้งอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า	6
การซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	8

แผนภูมิยุทธศาสตร์ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง)



ภารกิจหลักกองช่าง

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองช่าง

การปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน จึงได้มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน รับผิดชอบดูแลงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะโดยตรง รวมทั้งการตั้งศูนย์ร้องร้องทุกข์อันเกิดจากไฟฟ้าชำรุดเสียหาย

การบริการประชาชนในส่วนของการซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ เน้นความสำคัญของการให้บริการประชาชนคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีความสลับซับซ้อนของเอกสารคำร้องซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

การรับแจ้งเหตุ

ประชาชนสามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องได้ 5 วิธี คือ

1. แจ้งเหตุโดยการเขียนคำร้อง/หนังสือร้องเรียน
2. แจ้งเหตุโดยใช้โทรศัพท์
3. แจ้งเหตุทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน www.donhun.go.th
4. แจ้งเหตุโดยผ่านผู้ใหญ่บ้านหรือสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน
5. ทางวิทยุสื่อสารงานป้องกันและ อปพร.

การออกปฏิบัติงาน

เมื่องานไฟฟ้าได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องสามารถดำเนินการได้โดยงานไฟฟ้าจัดชุดออกปฏิบัติงานทั้งกลางวันและกลางคืนดังนี้

- ในเวลาราชการ (08.00-16.30) จัดชุดปฏิบัติงาน

- ชุดรถยนต์กระแสไฟฟ้า รับผิดชอบซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การกำหนดลักษณะงานและระยะเวลาดำเนินงาน

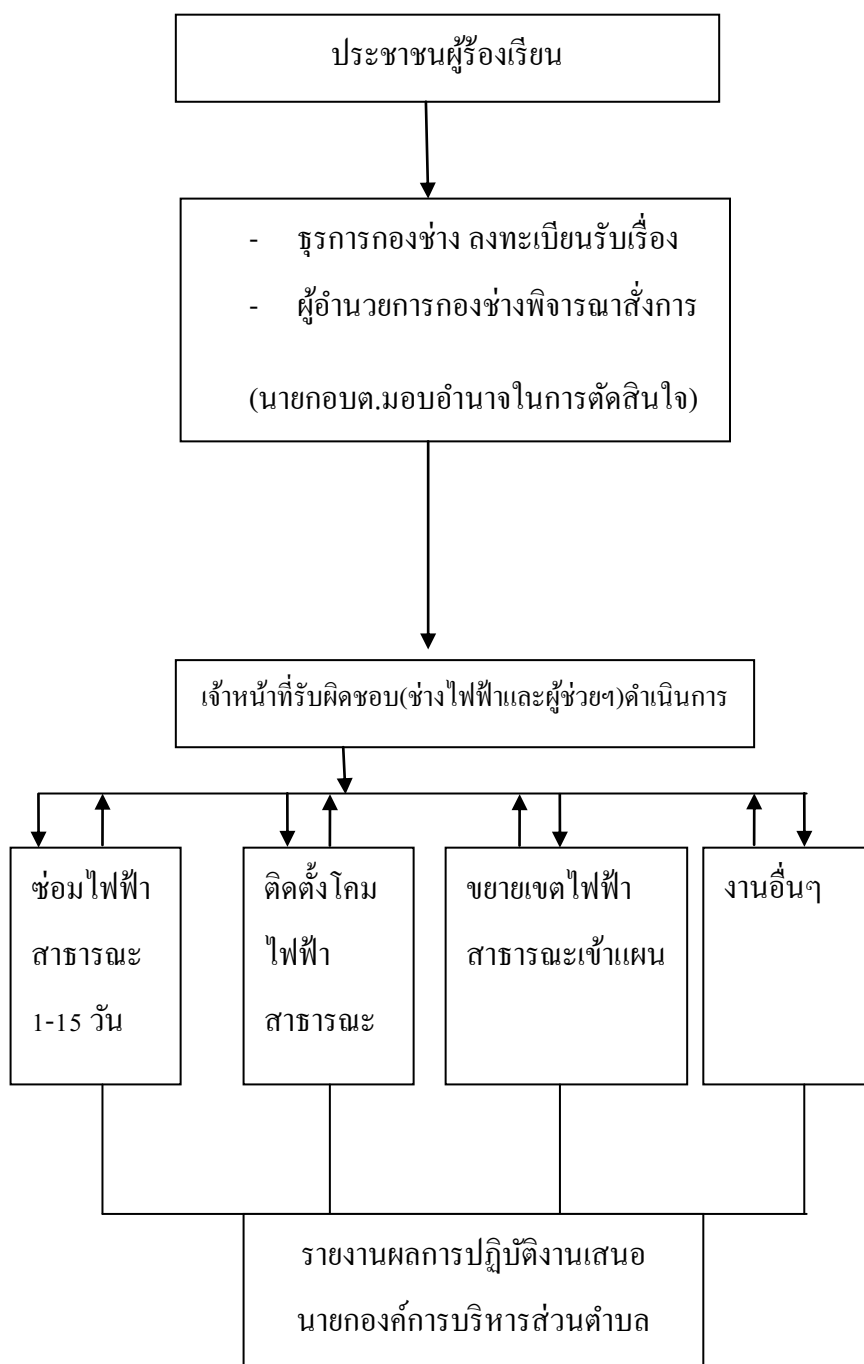
เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียดเอกสารตามคำร้อง จะทำการคัดแยกแบ่งกลุ่ม กำหนดลักษณะของงานตามลำดับการยื่นคำร้องก่อน/หลัง ได้เป็น 3 กลุ่มงานดังนี้

1. งานที่สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 1 วันทำการ เช่น งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด งานติดตั้งโคมไฟสาธารณะ
2. งานที่ต้องใช้เวลาดำเนินการ เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการมากหรืองานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินการตามคำร้องโดยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 1- 3 เดือน เช่น งานขอย้ายเสาไฟฟ้า งานตัดต้นไม้ออกจากแนวสายไฟ งานขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ
3. งานที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นลักษณะงานที่อยู่เหนืออำนาจหน้าที่ขององค์กรหรือขัดต่อระเบียบกฎหมาย เช่น งานขอขยายไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ของหน่วยงานเอกชน

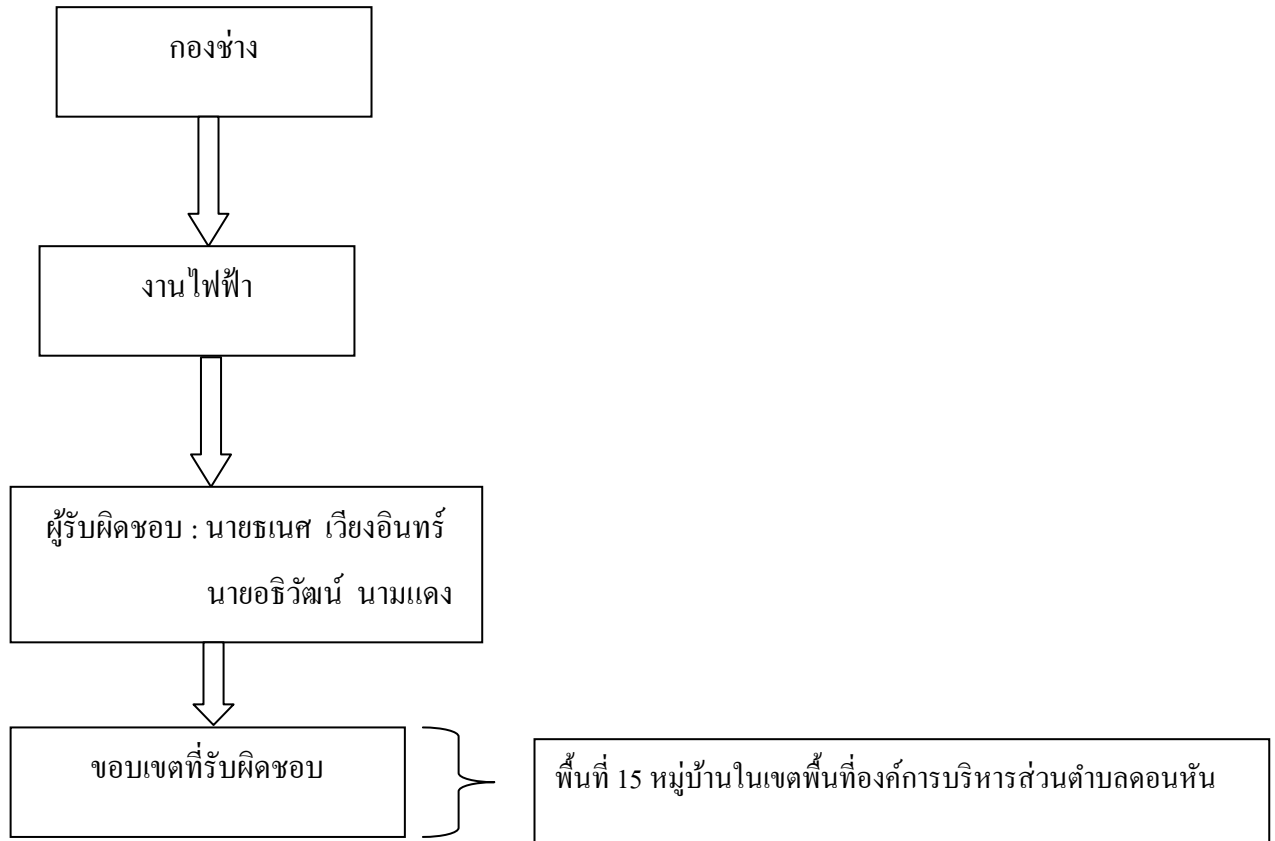
การรายงานผลการปฏิบัติ

เมื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องแล้วเสร็จตามคำร้อง หรือในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องได้ หัวหน้าชุดปฏิบัติงานจะรายงานผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้ยื่นคำร้องทราบภายใน 2 วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานบริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานภารกิจซ่อมแซมไฟฟ้า



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการจัดตั้งระบบไฟฟ้า

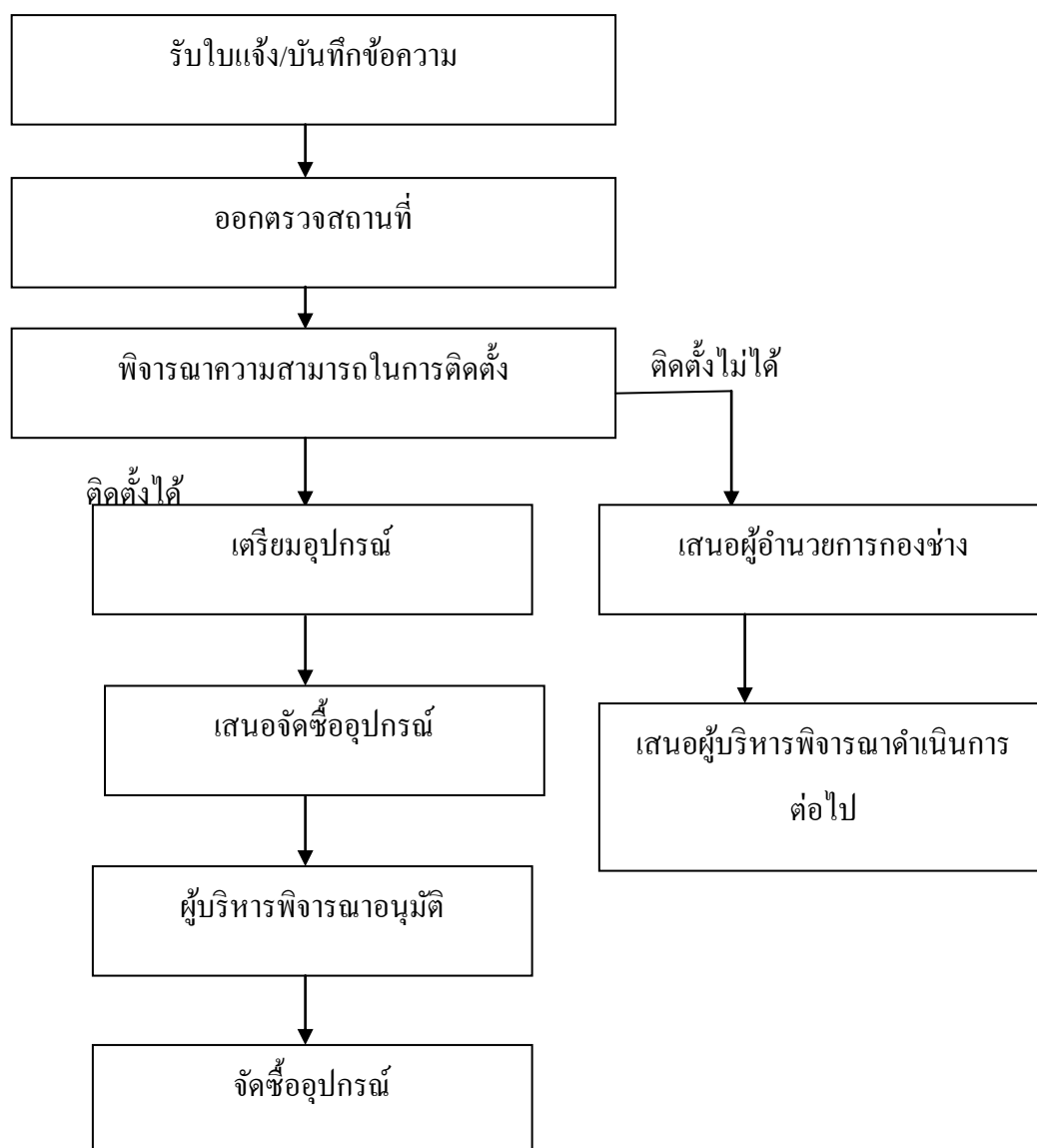
วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหันสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

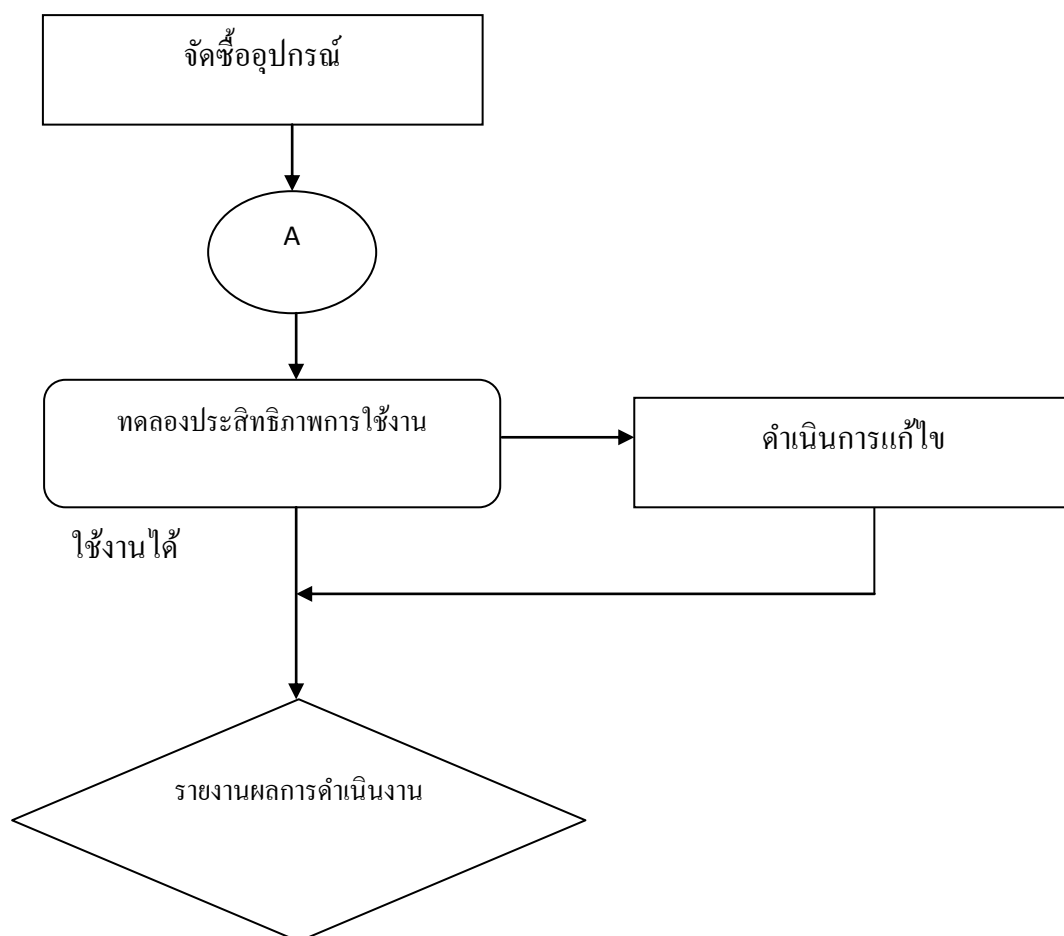
ขอบเขต

ให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการติดตั้งระบบไฟฟ้า (ต่อ)



วิธีปฏิบัติงาน

1. รับใบแจ้ง/บันทึกข้อความขอติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
2. ตรวจสอบสถานที่ที่จะทำการติดตั้งอุปกรณ์
3. พิจารณาความสามารถในการติดตั้งอุปกรณ์
4. จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์
5. เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วต้องทดสอบประสิทธิภาพการใช้งาน หากยังไม่สามารถใช้งานได้ต้องทำการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้
6. ทำบันทึกรายงานผลการดำเนินงานแก่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า

เรื่อง การซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า

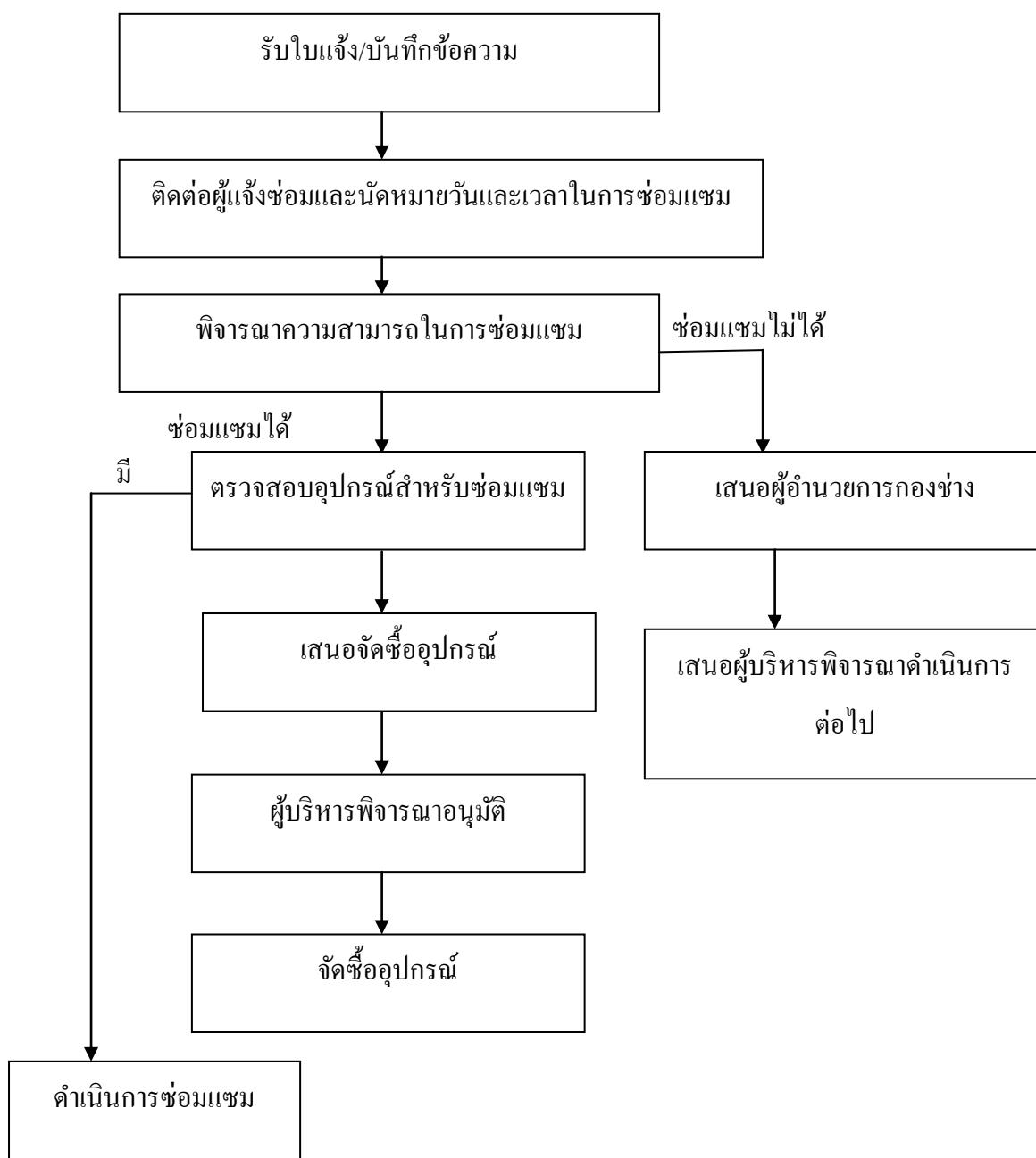
วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ให้สามารถดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

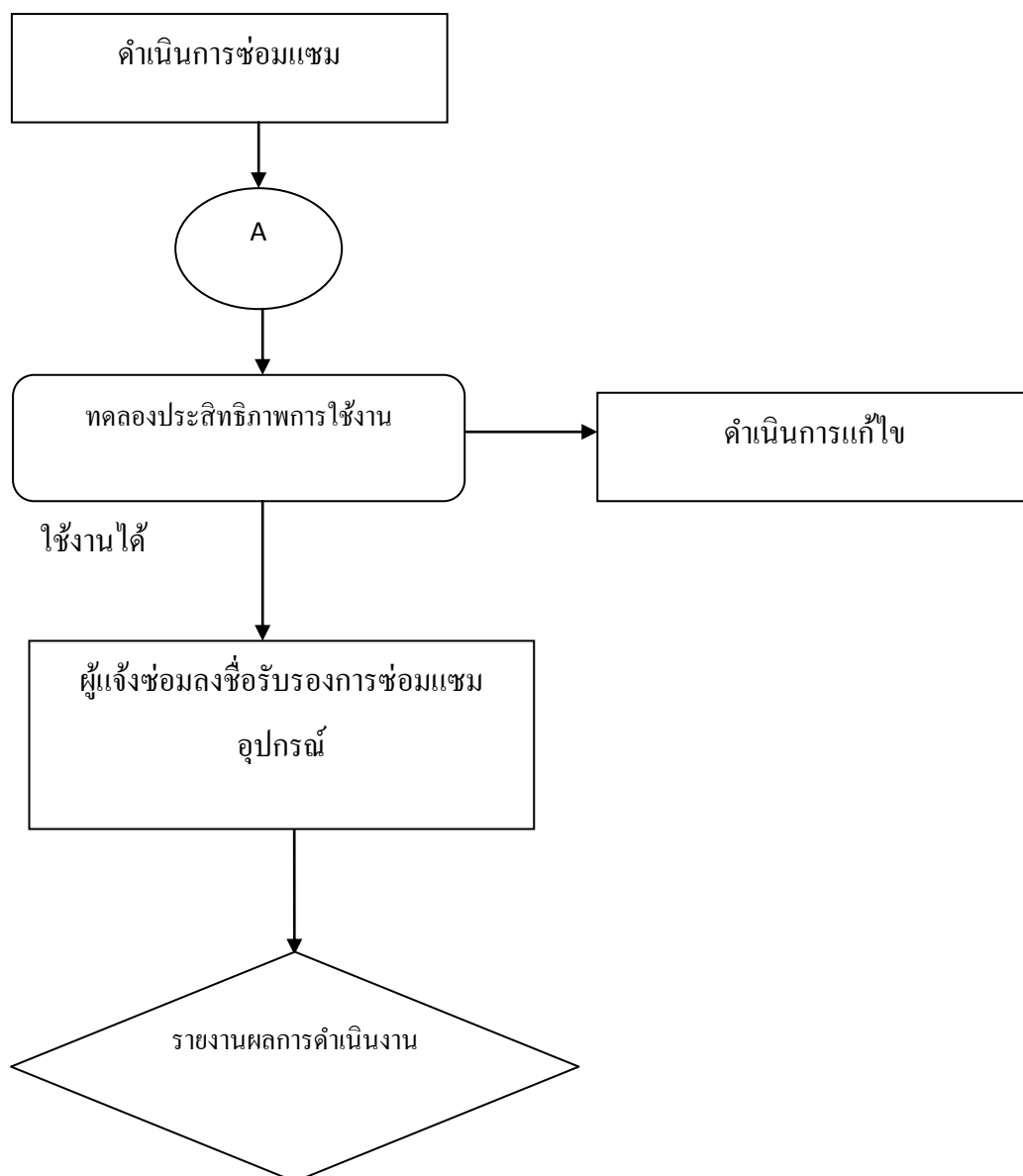
ขอบเขต

ให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า(ต่อ)



วิธีปฏิบัติงาน

1. รับใบแจ้ง/บันทึกข้อความแจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
2. ติดต่อผู้แจ้งซ่อมเพื่อนัดวันและเวลาในการเข้าซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
3. ตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ที่ชำรุด
 - 3.1 ถ้าสามารถซ่อมได้ ก็ดำเนินการซ่อมแซมอุปกรณ์ดังกล่าวได้

3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน
พิจารณาต่อไป

4. กรณีสามารถซ่อมแซมได้ ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับซ่อมแซม
 - 4.1 ถ้ามีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการซ่อมแซม ก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
 - 4.2 หากไม่มีอุปกรณ์หรือมีไม่เพียงพอต้องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน
พิจารณาให้ฝ่ายพัสดุจัดซื้ออุปกรณ์
5. กรณีมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับซ่อมแซม ก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
6. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ต้องทดสอบสภาพการใช้งานหากยังไม่สามารถใช้งานได้ต้อง
ดำเนินการไป
7. ผู้แจ้งซ่อม ลงนามรับรองการซ่อมแซมอุปกรณ์ในใบแจ้งซ่อม
8. รายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน ทราบ

\

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ภารกิจซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



ผังขั้นตอนการให้บริการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ขั้นตอน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องลงใน
ระบบคำร้อง (15 นาที)

ตรวจสอบคำร้องเสนอ
ผอ.กองช่างพิจารณา
สั่งการ (30 นาที)

ช่างไฟฟ้า

ดำเนินการซ่อมแซม
ไฟฟ้าที่ขัดข้อง
(24 ชั่วโมง)

แจ้งผลการซ่อมแล้วเสร็จ
ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
ภายใน (2 วัน)

บัตรคิวการให้บริการ
ภารกิจซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



