



คู่มือการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



โดย

งานไฟฟ้า กองช่าง เทศบาลตำบลท่าสาย

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

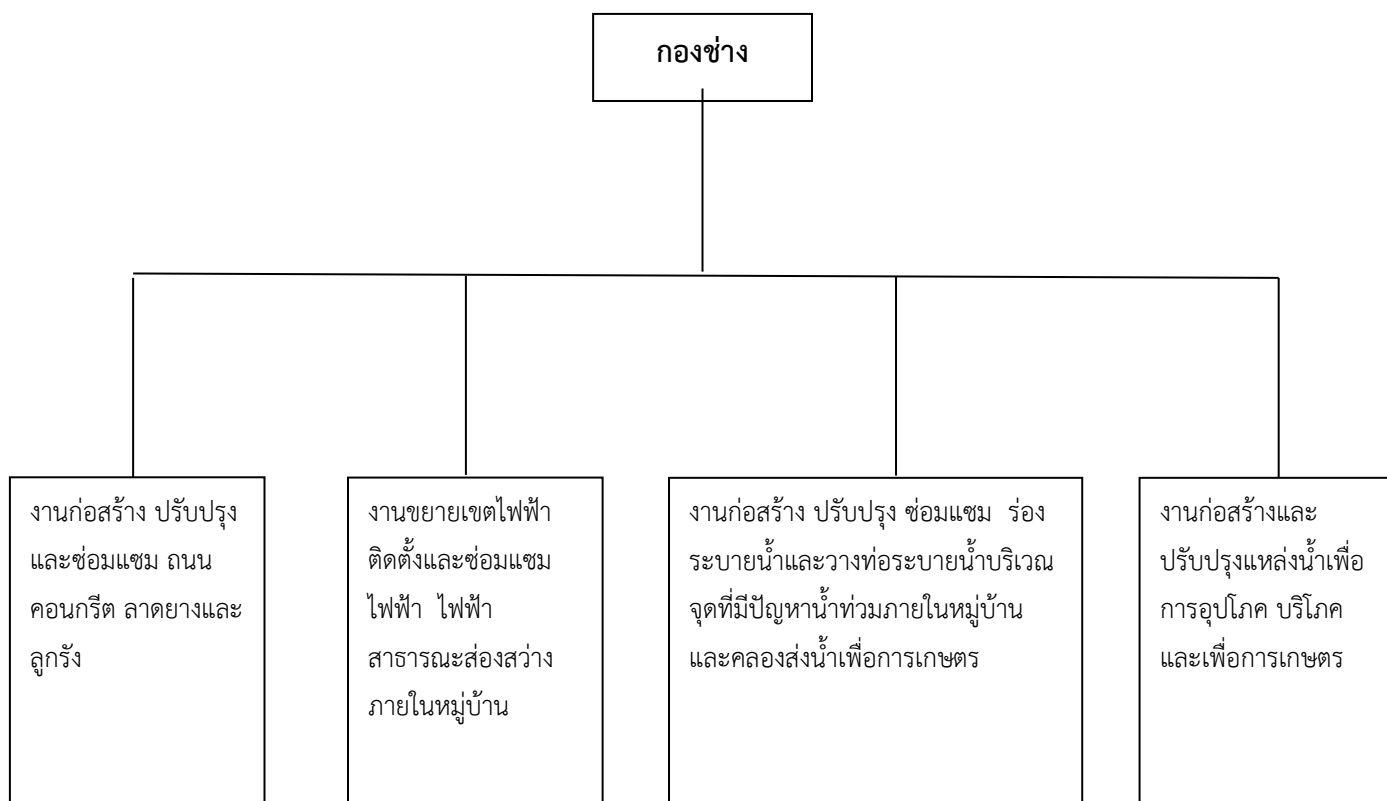
คู่มือการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าสาย ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานด้านการขยายเขตและติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้า โดยมีการจัดทำรายละเอียดการทำงานของกองช่าง เทศบาลตำบลท่าสายอย่างเป็นระบบและครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญและสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญโดยมีการวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญซึ่งเป็นกระบวนการหลักที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ สามารถบอกทิศทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีคำอธิบายความที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ในการอ้างอิง มิให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน

คณะผู้จัดทำมีความมุ่งหวังให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านการขยายเขตและติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจและเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้อ้างอิงในการทำงาน มิให้เกิดความผิดพลาด เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน และได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
แผนภูมิยุทธศาสตร์ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน(กองช่าง)	๑
ภารกิจหลักกองช่างงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า	๕
การติดตั้งอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า	๖
การซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๘

แผนภูมิยุทธศาสตร์ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง)



งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กองช่าง (งานไฟฟ้าสาธารณะ)

การปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนเทศบาลตำบลท่าสาย จึงได้มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรับผิดชอบดูแลงานไฟฟ้าสาธารณะโดยตรงรวมทั้งการตั้งศูนย์เรื่องร้องทุกข์อันเกิดจากไฟฟ้าชำรุดเสียหาย

การบริการประชาชนในส่วนของการซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะเน้นความสำคัญของการให้บริการประชาชนคือ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีความสลับซับซ้อนของเอกสารคำร้องซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการและการบริการ

การรับแจ้งเหตุ

ประชาชนสามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องได้ ๖ วิธี คือ

๑. แจ้งเหตุโดยการเขียนคำร้อง/หนังสือร้องเรียน
๒. แจ้งเหตุโดยใช้โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๗๓๙๕๑ ต่อ ๑๑๔
๓. แจ้งเหตุทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าสาย
๔. แจ้งเหตุผ่านทาง Facbook เทศบาลตำบลท่าสาย
๕. แจ้งเหตุโดยผ่านผู้ใหญ่บ้านหรือสมาชิกเทศบาลตำบลท่าสาย
๖. แจ้งเหตุผ่านแอปพลิเคชันไลน์ "กองช่าง เทศบาลตำบลท่าสาย"

การออกปฏิบัติงาน

เมื่องานไฟฟ้าได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องสามารถดำเนินการได้โดยงานไฟฟ้าจัดชุดออกปฏิบัติงานดังนี้

- ในเวลาราชการ (๐๘.๐๐ - ๑๖.๓๐) จัดชุดปฏิบัติงาน
- ชุดรถยนต์กระเช้าไฟฟ้ารับผิดชอบซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การกำหนดลักษณะงานและระยะเวลาดำเนินงาน

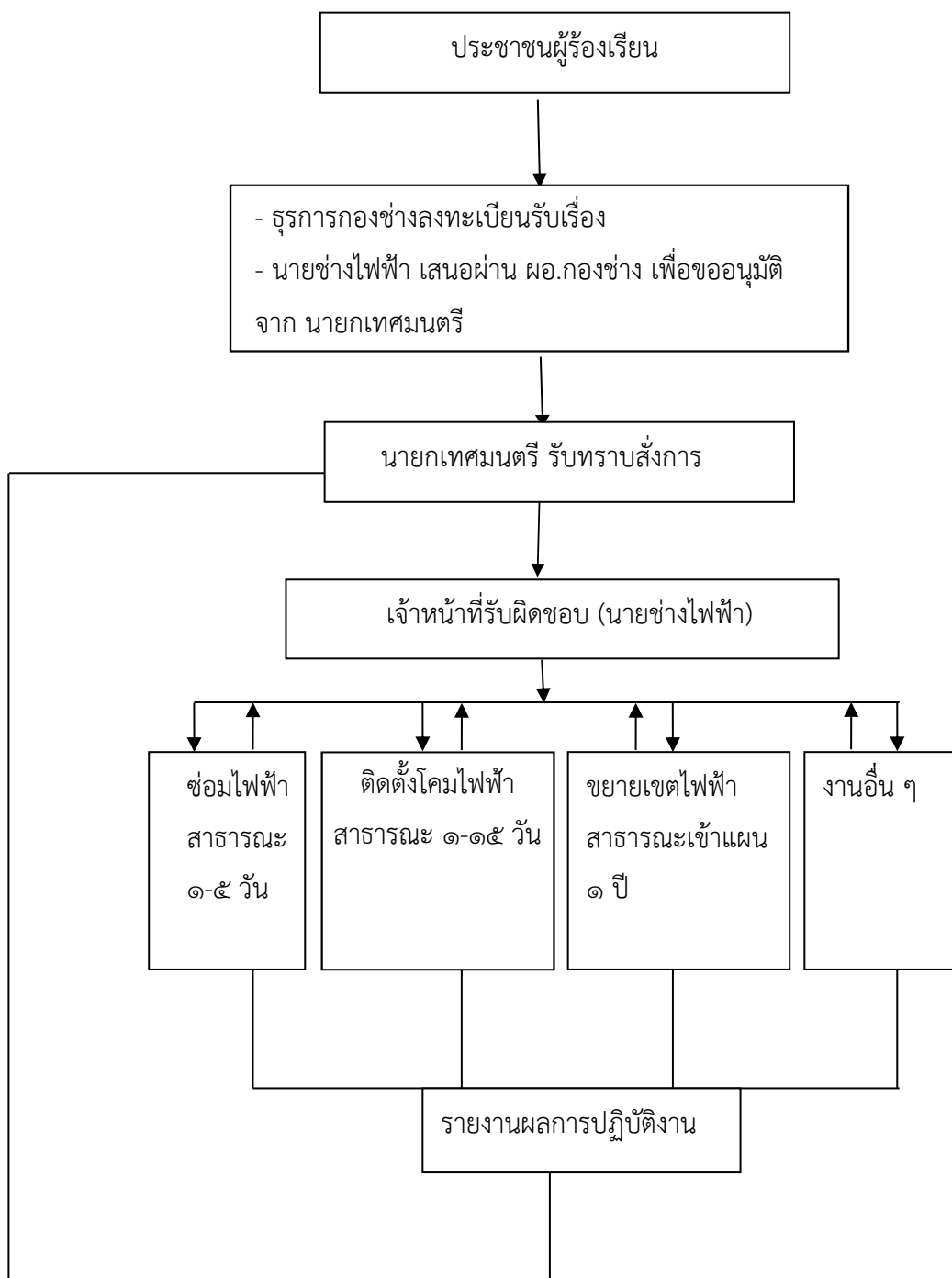
เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียดเอกสารตามคำร้อง จะทำการคัดแยกแบ่งกลุ่ม กำหนดลักษณะของงานตามลำดับการยื่นคำร้องก่อน/หลัง ได้เป็น ๓ กลุ่มงานดังนี้

๑. งานที่สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๕ วันทำการ เช่น งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุดเร่งติดตั้งโคมไฟสาธารณะ
๒. งานที่ต้องใช้เวลาดำเนินการ เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้งบประมาณในการดำเนินการมากหรืองานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินการตามคำร้องโดยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ ๑ - ๖ เดือน เช่น งานขอย้ายเสาไฟฟ้า งานตัดต้นไม้ออกจากแนวสายไฟ งานขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ
๓. งานที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นลักษณะงานที่อยู่เหนืออำนาจหน้าที่ขององค์กรหรือขัดต่อระเบียบกฎหมายเช่นงานขอขยายไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ของหน่วยงานเอกชน

การรายงานผลการปฏิบัติ

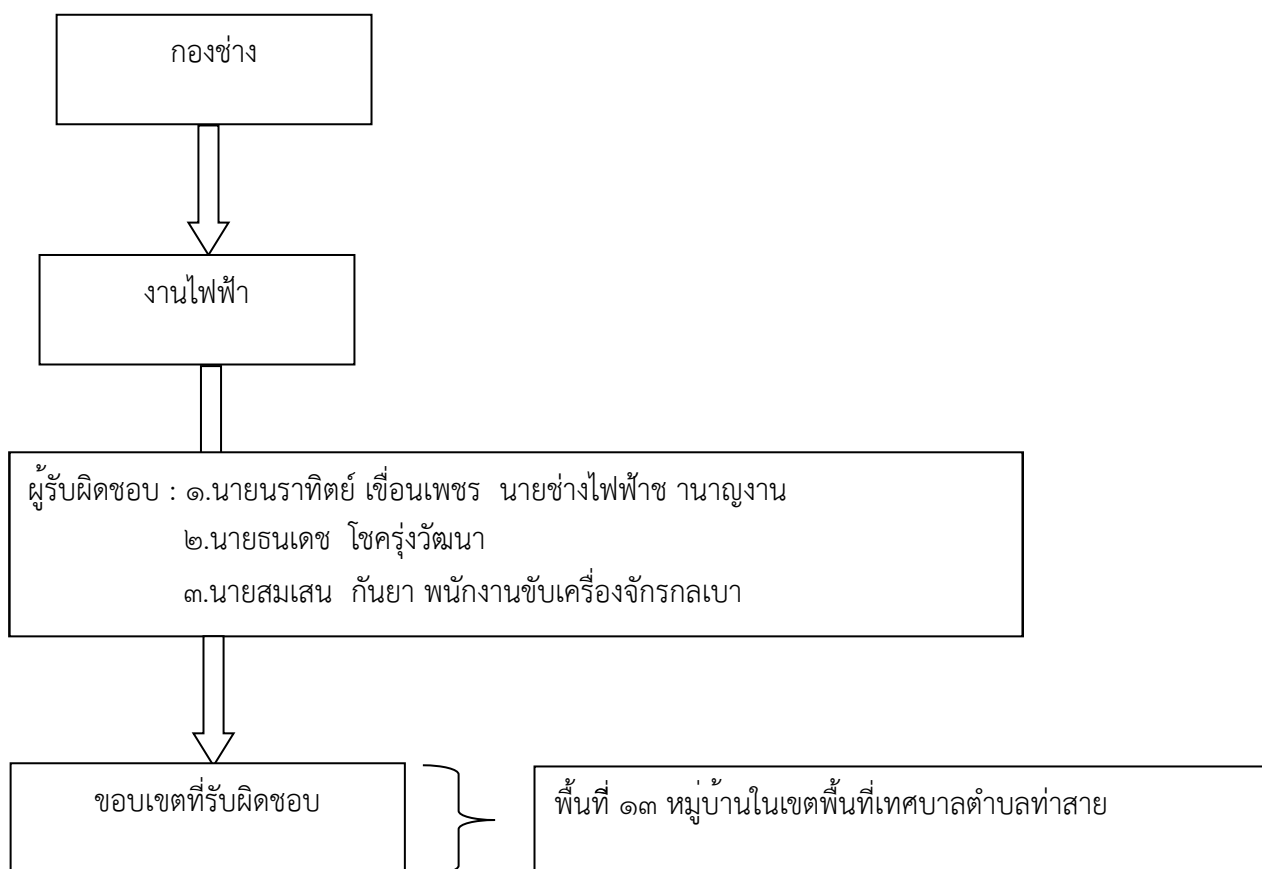
เมื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องแล้วเสร็จตามคำร้องหรือในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องได้ หัวหน้าชุดปฏิบัติงานจะรายงานผลการดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ จะแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้ยื่นคำร้องทราบภายใน ๕ วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานบริการไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าลาด



หมายเหตุ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จนถึงแจ้งกลับให้ประชาชนรับทราบ งานด้านเอกสาร จากเดิมใช้เวลา ประมาณ ๑-๒ สัปดาห์ แต่ในปัจจุบันใช้เวลาไม่เกิน ๕ วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการติดตั้งระบบไฟฟ้า

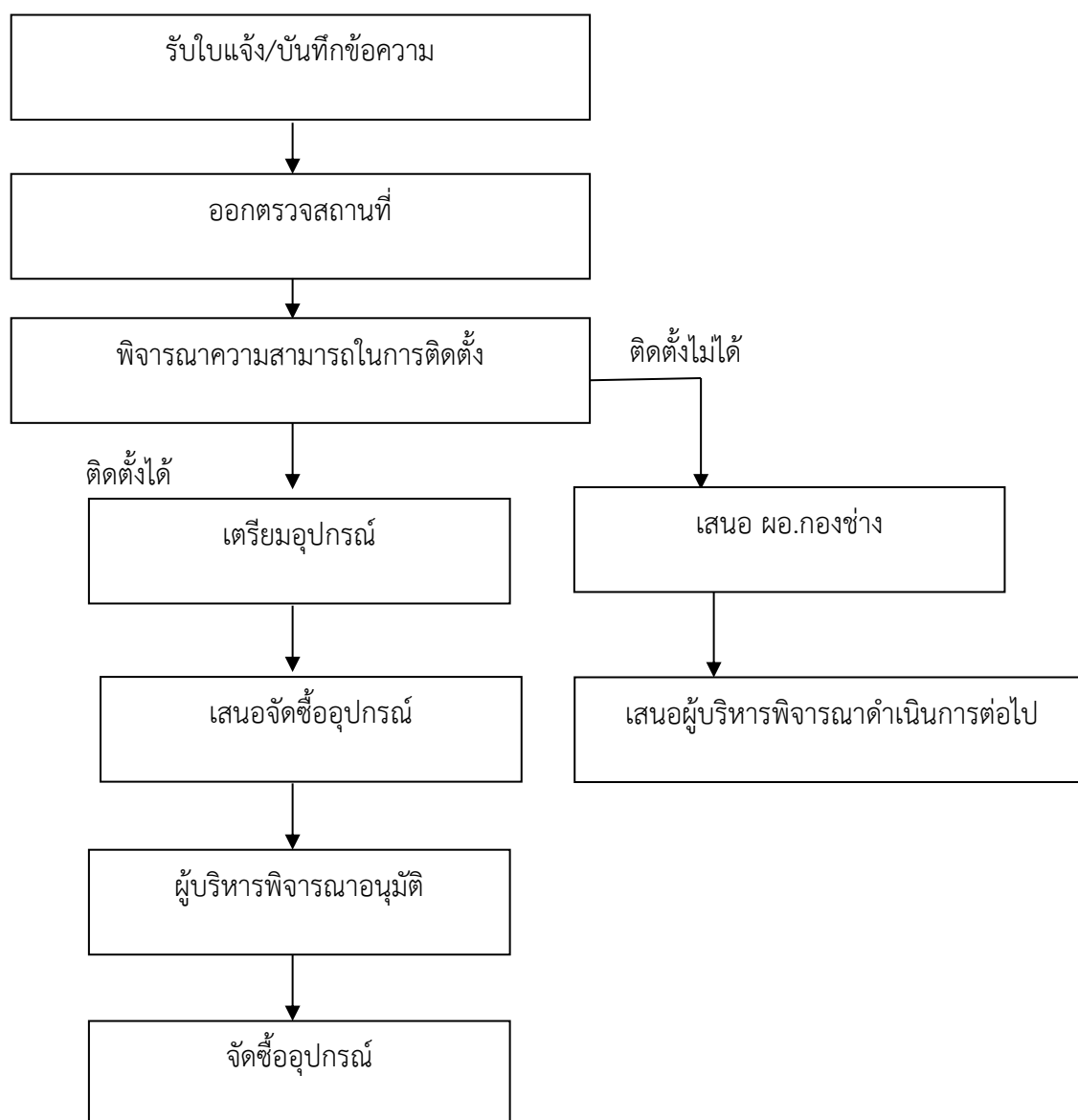
วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่สามารถดำเนินการทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

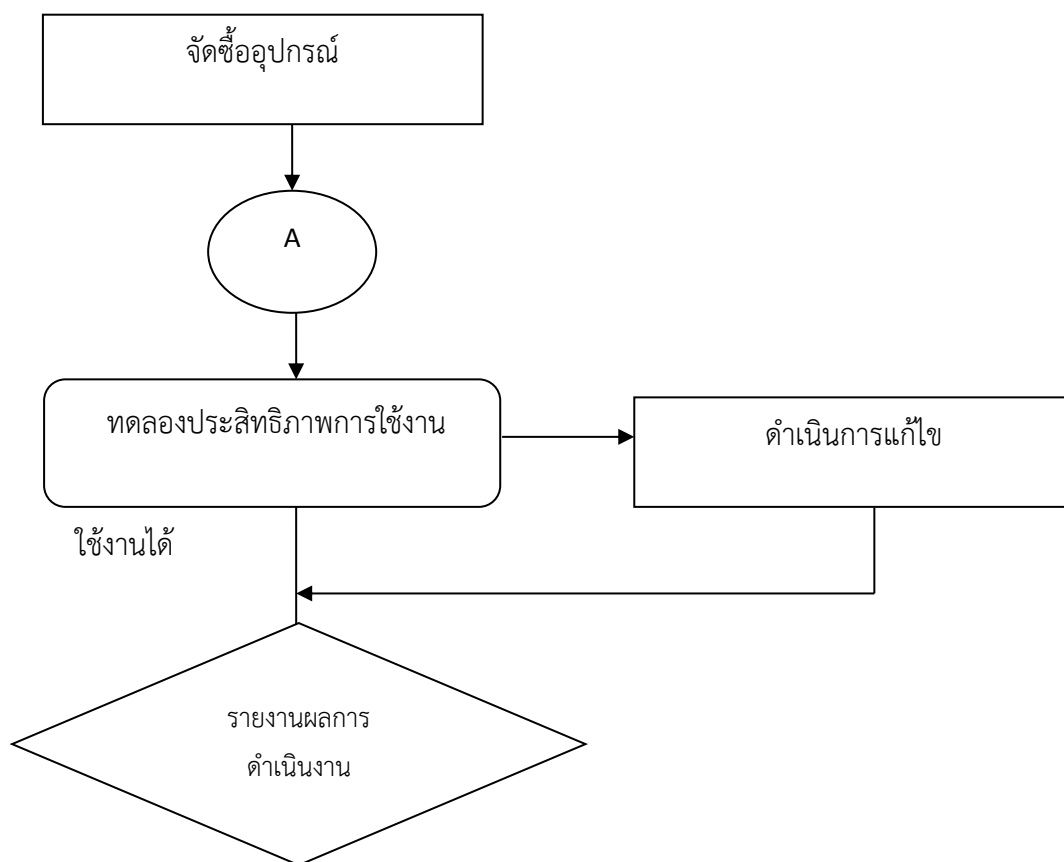
ขอบเขต

ให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาล

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการจัดตั้งระบบไฟฟ้า(ต่อ)



วิธีปฏิบัติงาน

๑. รับใบแจ้ง/บันทึกข้อความขอติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า
๒. ตรวจสอบสถานที่ที่จะทำการติดตั้งอุปกรณ์
๓. พิจารณาความสามารถในการติดตั้งอุปกรณ์
๔. จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์
๕. เมื่อดำเนินการติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องทดสอบประสิทธิภาพการใช้งาน หากยังไม่สามารถใช้งานได้ต้องทำการแก้ไขจนสามารถใช้งานได้
๖. ทำบันทึกรายงานผลการดำเนินงานแก่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาดทราย
๗. รายงานผลการติดตั้งให้กับร้องขอติดตั้งทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า

เรื่อง การซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า

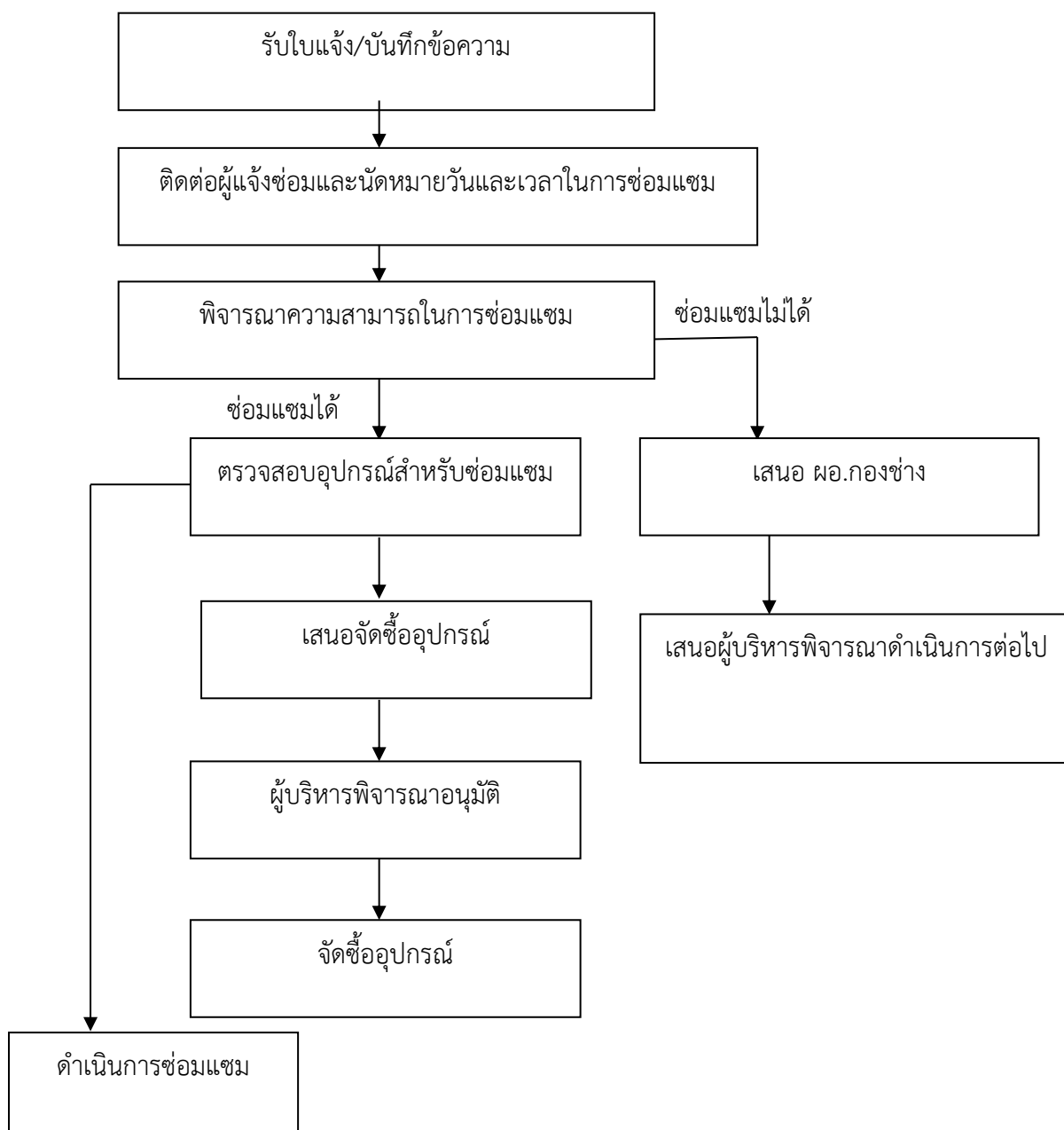
วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าสายให้สามารถดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

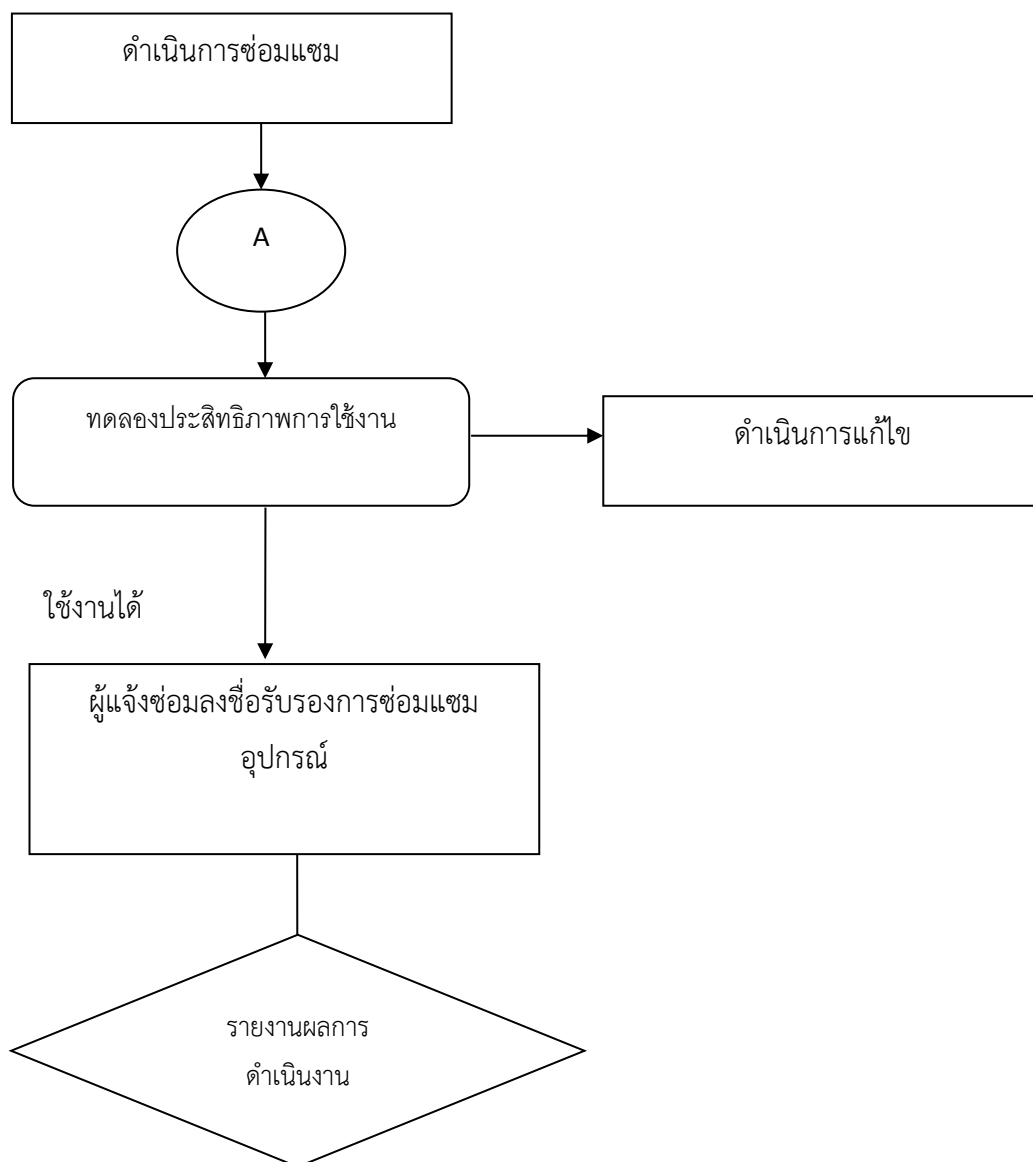
ขอบเขต

ให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าสาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า(ต่อ)



วิธีปฏิบัติงาน

๑. รับใบแจ้ง/บันทึกข้อความแจ้งซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
๒. ติดต่อผู้แจ้งซ่อมเพื่อนัดวันและเวลาในการเข้าซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
๓. ตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ชำรุด
 - ๓.๑ ถ้าสามารถซ่อมได้ก็ดำเนินการซ่อมแซมอุปกรณ์ดังกล่าวได้
 - ๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต้องรายงาน
พิจารณาต่อไป

๔. กรณีสามารถซ่อมแซมได้ ตั้ง งบประมาณเตรียมอุปกรณ์ สำหรับซ่อมแซม
 - ๔.๑ ถ้ามีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการซ่อมแซมก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
 - ๔.๒ หากไม่มีอุปกรณ์หรือมีไม่เพียงพอต้องเสนอนายกเทศบาลตำบลท่าสาย
ให้ฝ่ายพัสดุจัดซื้ออุปกรณ์
๕. กรณีมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับซ่อมแซม ก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
๖. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องทดสอบสภาพการใช้งานหากยังไม่สามารถใช้งานได้ต้องดำเนินการใด
๗. ผู้แจ้งซ่อมเซ็นชื่อรับรองการซ่อมแซมอุปกรณ์ในใบแจ้งซ่อม
๘. รายงานผลนายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าลาดทราบ
๙. รายงานผลการซ่อมแซมให้กับผู้แจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุดทราบ

ขั้นตอนการขอรับบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ (ผ่านระบบออนไลน์)

การขอรับบริการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ เป็นบริการที่เทศบาลตำบลท่าสายได้จัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ผู้ที่มีความประสงค์จะขอรับบริการ สามารถแจ้งความประสงค์โดยสแกนคิวอาร์โค้ดและกรอกข้อมูลรายละเอียดการขอรับบริการของท่านตามแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) รายละเอียดดังนี้

1. ท่านสามารถกรอกข้อมูลรายละเอียดการขอรับบริการของท่านตามแบบฟอร์มออนไลน์ (Google Form) คำร้องขอซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ได้ที่ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าสาย : <https://tumboltasai.go.th/> หรือ <https://www.tumboltasai.go.th/hotline.php> หรือสแกนคิวอาร์โค้ด



2. กรณกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน หากมี “*” สีแดงตรงจุดใด แสดงว่าเป็นข้อมูลที่จะต้องกรอกให้ครบถ้วน

3. เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว เลือก ☐ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ และกด “ส่งข้อมูล”

4. แอดมินจะทำการตรวจสอบข้อมูล/รายละเอียด ผ่านระบบจัดการเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าสาย พร้อมกับการดำเนินการรับคำร้องขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเสนอผู้บังคับบัญชาและทีมงานไฟฟ้าดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

5. งานไฟฟ้าเข้าดำเนินการสำรวจความชำรุด ➡ ดำเนินการซ่อมแซมหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ➡ รายงานผู้บังคับบัญชา ➡ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องขอรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร



แบบสอบถามความพึงพอใจ
ในการให้บริการของเทศบาลท่าสาย