

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก
ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



เทศบาลตำบลบ้านเปิด
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านเป็ดฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานด้านการขยายเขตและติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้า โดยจัดทำรายละเอียดของการทำงานในกองช่าง ในเทศบาลตำบลบ้านเป็ดอย่างเป็นระบบและครบถ้วนแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน รายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญและสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญ โดยมีการวิเคราะห์กระบวนการที่สำคัญซึ่งเป็นกระบวนการหลักที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้บรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ สามารถบอกทิศทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดมีคำอธิบายความจำเป็นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ ในการอ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

คณะผู้จัดทำมีความมุ่งหวังให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการขยายเขตและติดตั้ง ซ่อมแซมไฟฟ้า ได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน มิให้เกิดความผิดพลาด เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกันและได้ผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

กองช่างเทศบาลตำบลบ้านเป็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ภารกิจหลักกองช่าง	๑
๒. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการบริการไฟฟ้าสาธารณะ	๒
๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า	๓

ภารกิจหลักกองช่าง

งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเป็ดและประชาชนทั่วไป เทศบาลตำบลบ้านเป็ดจึงได้มอบหมายให้ เจ้าหน้าที่กองช่างรับผิดชอบดูแลงานไฟฟ้าสาธารณะ โดยตรงรวมทั้งการตั้งศูนย์ เรื่องร้องทุกข์อันเกิดจากไฟฟ้าชำรุด

การบริการประชาชนในส่วนของงานซ่อมแซมและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะเน้นความสำคัญของการให้บริการประชาชนคือ มีความรวดเร็ว ไม่มีความสลับซับซ้อนของเอกสารคำร้องซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนการแจ้งเหตุ

ประชาชนสามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะได้ ๗ ช่องทาง คือ

๑. แจ้งเหตุโดยการเขียนคำร้อง/หนังสือร้องเรียน
๒. แจ้งเหตุโดยใช้โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๒-๓๘๗๐ ต่อ ๔๕๒
๓. แจ้งเหตุทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบ้านเป็ด
๔. แจ้งเหตุผ่านผู้นำท้องที่
๕. แจ้งเหตุผ่านพนักงานเทศบาล
๖. แจ้งเหตุผ่าน คณะผู้บริหาร
๗. แจ้งเหตุผ่านสมาชิกสภา

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการตลอดเวลาราชการ (วันหยุดบริการเหตุเร่งด่วนที่สุด)

การออกปฏิบัติงาน

เมื่องานไฟฟ้าได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง สามารถดำเนินการได้โดยงานไฟฟ้าจัดชุดออกปฏิบัติงานทั้งกลางวันและกลางคืนดังนี้

- ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า พนักงานขับรถกระเช้า เจ้าหน้าที่ผู้ช่วย

กำหนดลักษณะงานและระยะเวลาดำเนินงาน

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียดเอกสารตามคำร้อง จะทำการคัดแยกแบ่งกลุ่ม กำหนดลักษณะงานตามลำดับการยื่นคำร้องก่อน/หลัง ได้เป็น ๓ กลุ่มงานดังนี้

๑. งานที่สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๓ วันทำการ เช่น งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด งานติดตั้งโคมไฟสาธารณะ

๒. งานที่ต้องใช้เวลาดำเนินการเป็นลักษณะงานที่ต้องใช้งบประมาณมาก หรืองานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินการตามคำร้องโดยได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ ๑ - ๖ เดือน เช่น งานขอย้ายเสาไฟฟ้า งานตัดต้นไม้ออกจากแนวสายไฟ งานขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

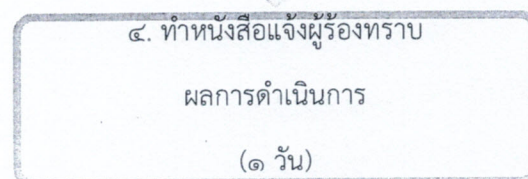
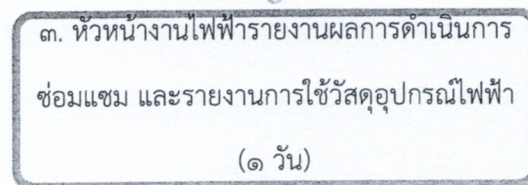
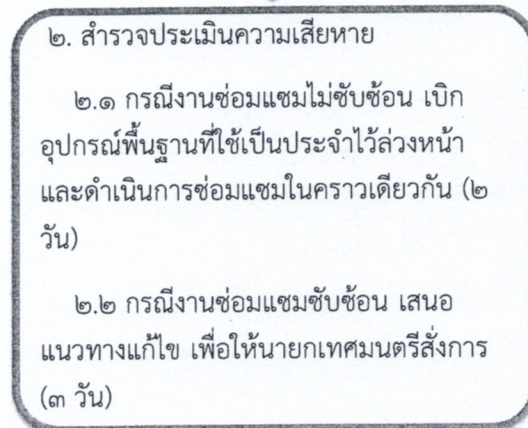
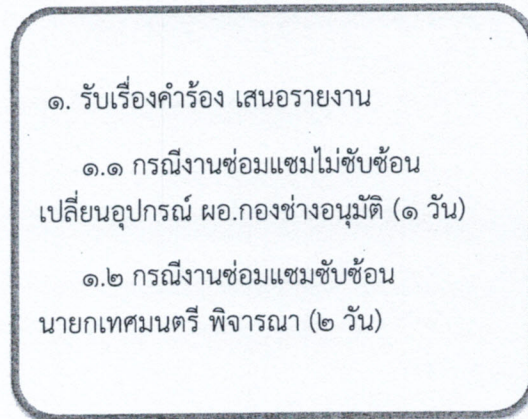
๓. งานที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นลักษณะงานที่อยู่เหนืออำนาจหน้าที่ขององค์กร หรือขัดต่อระเบียบ กฎหมาย เช่น งานขอขยายไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ของหน่วยงานอื่น

การรายงานผลการปฏิบัติ

เมื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องแล้วเสร็จตามคำร้อง หรือในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามคำร้องได้ หัวหน้าชุดปฏิบัติงานจะต้องรายงานสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการบริการไฟฟ้าสาธารณะ

กรณีปกติ ไม่ใช่กรณีเร่งด่วน
กองช่าง เทศบาลตำบลบ้านเปิด



(รวม ๕-๗ วัน)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบไฟฟ้า

