



คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการให้บริการ งานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ



งานสาธารณูปโภค กองช่าง
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย
อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา
<https://www.nonghoi.go.th>
โทร 044 – 756 534

คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการให้บริการงานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กองช่าง มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการงานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

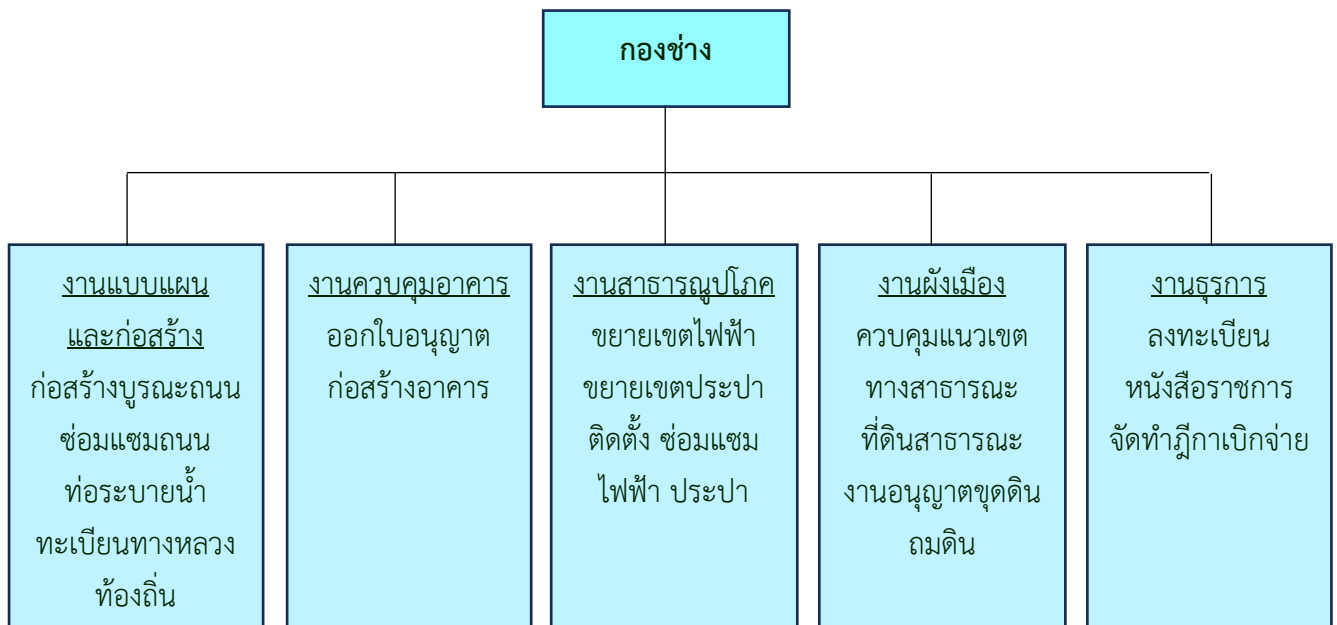
๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการปฏิบัติงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีเพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการงาน การซ่อมบำรุงไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับวิธีการและแนวทางปฏิบัติงานที่ได้มีกำหนดไว้

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้กำหนดขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย บนพื้นฐานความเหมาะสมทางด้านงบประมาณ พร้อมทั้งได้กำหนดขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ และการจัดการด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

แผนภูมิยุทธศาสตร์ด้านงานโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง)



ขั้นตอนการให้บริการงานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

การปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองหอย และประชาชนทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอยจึงได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่กองช่าง รับผิดชอบดูแล งานไฟฟ้าสาธารณะ รวมทั้งมีการรับเรื่องร้องทุกข์อันเกิดจากไฟฟ้าชำรุด การบริการประชาชนในการซ่อมแซม และบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ เน้นความสำคัญของการให้บริการประชาชนคือ มีความรวดเร็ว ไม่มีความ สลับซับซ้อนของเอกสารคำร้อง ซึ่งสามารถกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

๑. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

งานซ่อมไฟฟ้าเป็นงานที่มีความสำคัญในการให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ราษฎรในพื้นที่ตำบล หนองหอย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้แจ้งสามารถแจ้งพิกัด และหมายเลขเสาไฟฟ้าต้นที่เสีย

๒. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (ตามเวลาราชการ)

กรณีวันหยุด กองช่างให้บริการเหตุเร่งด่วนที่สุด

๓. การออกปฏิบัติงาน

กองช่างได้รับแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง งานสาธารณูปโภครับคำสั่งและจัดชุดออกปฏิบัติงาน ดังนี้

- นายช่างโยธา เป็นหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
- ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า และพนักงานขับรถกระเช้า ร่วมปฏิบัติงาน

๔. ช่องทางการให้บริการ

ประชาชนสามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งเหตุโดยเขียนคำร้องยื่นด้วยตนเอง ณ สำนักปลัด อบต. หนองหอย
๒. แจ้งเหตุทางโทรศัพท์ สำนักงาน อบต. หนองหอย โทร. 044-756534
๓. แจ้งทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย <https://www.nonghoi.go.th>
เข้าเมนู e-service เลือกหัวข้อแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสาธารณูปโภค
๔. แจ้งทาง เฟซบุ๊ก อบต. หนองหอย
๕. แจ้งทาง อีเมล saraband_06302804@dla.go.th

๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานสาธารณูปโภค กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

๖. ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

๗. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นคำร้องแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะชำรุด ติดตั้งระบบไฟฟ้าสาธารณะ	๓ นาที	สำนักปลัด อบต.
๒. ชุมการกลางลงทะเบียนรับคำร้อง เสนอหัวหน้าสำนักปลัด, ปลัด อบต. และ นายก อบต. ทราบ พิจารณานุมัติ	๒๐ นาที	สำนักปลัด อบต.
๓. ชุมการกองช่างรับเรื่องจากชุมการกลางและลงทะเบียนรับ เสนอผู้อำนวยการกองช่างพิจารณาสั่งการ	๑๐ นาที	กองช่าง
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบ/ซ่อมแซม/ติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะที่ได้รับอนุมัติ (หมายเหตุ: ระยะเวลาดำเนินงานขึ้นอยู่กับสาเหตุการซ่อมแซม)	๑ วัน	กองช่าง
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ	๑ - ๒ วัน	กองช่าง
๖. การรายงานผลการปฏิบัติ เมื่อดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้า สาธารณะที่ชำรุดแล้วเสร็จตามคำร้อง หรือในกรณีที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามคำร้องได้ หัวหน้าชุดปฏิบัติงานจะต้องรายงาน สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ตามลำดับ	ภายใน ๓ วัน หลังจาก ซ่อมแซมเสร็จ	กองช่าง

๘. การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่

๑. กองช่าง อบต.หนองหอย, หรือกล่องแสดงความคิดเห็น

๒. โทรศัพท์หมายเลข 044-756534

๓. เว็บไซต์ <https://www.nonghoi.go.th>

๔. เฟซบุ๊ก อบต.หนองหอย, อีเมล saraband_06302804@dla.go.th

๙. ระเบียบ/กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม
จนถึงฉบับปัจจุบัน “มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขต
องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (๒) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น”

และความในมาตรา ๑๖ (๔) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ กำหนดภารกิจในการสาธารณูปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ องค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองหอยจึงได้ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งาน
ได้ตามปกติ

๑๐. กำหนดลักษณะงานและระยะเวลาดำเนินงาน

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบรายละเอียดเอกสารตามคำร้อง จะทำการคัดแยกแบ่งกลุ่ม กำหนดลักษณะได้เป็น ๓ กลุ่มงานดังนี้

๑. งานที่สามารถดำเนินการได้ทันทีโดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๑ - ๓ วันทำการ เช่น งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะชำรุด งานติดตั้งโคมไฟสาธารณะ งานตัดต้นไม้ออกจากแนวสายไฟ

๒. งานที่ต้องใช้เวลาดำเนินการเป็นลักษณะงานที่ต้องใช้งบประมาณมาก หรืองานที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินการตามคำร้อง เช่น งานขอย้ายเสาไฟฟ้า กำหนดระยะเวลากำหนดการดำเนินการ ๑ - ๖ เดือน งานขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ ปี บรรจุเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่นและตั้งงบประมาณอุดหนุน หรือขอรับจัดสรรงบประมาณจากการไฟฟ้า

๓. งานที่ไม่สามารถดำเนินการได้เป็นลักษณะงานที่อยู่เหนืออำนาจหน้าที่ขององค์กร หรือขัดต่อระเบียบ กฎหมาย เช่น งานขอขยายไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่ของหน่วยงานอื่น

แผนผังขั้นตอนการแจ้งซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

ประชาชนยื่นคำร้องขอรับบริการได้ ๕ ช่องทาง

๑. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง

๒. แจ้งทางโทรศัพท์ โทร. ๐๔๔-๗๕๖๕๓๔

๓. แจ้งทางเว็บไซต์ <https://www.nonghoi.go.th>

-เข้าเมนู e-service

-ไปที่เมนูแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสาธารณูปโภค

๔. แจ้งทางเฟซบุ๊ก อบต. หนองหอย

๕. แจ้งทางอีเมล saraband_06302804@dla.go.th

ธุรการกลางลงทะเบียนรับคำร้องเสนอ
หัวหน้าสำนักปลัด, ปลัด, นายก อบต.
ทราบ พิจารณานุมัติ (20 นาที)

ธุรการกองช่างรับเรื่องจากธุรการกลางและ
ลงทะเบียนรับ เสนอผู้อำนวยการกองช่าง
พิจารณาสั่งการ (10 นาที)

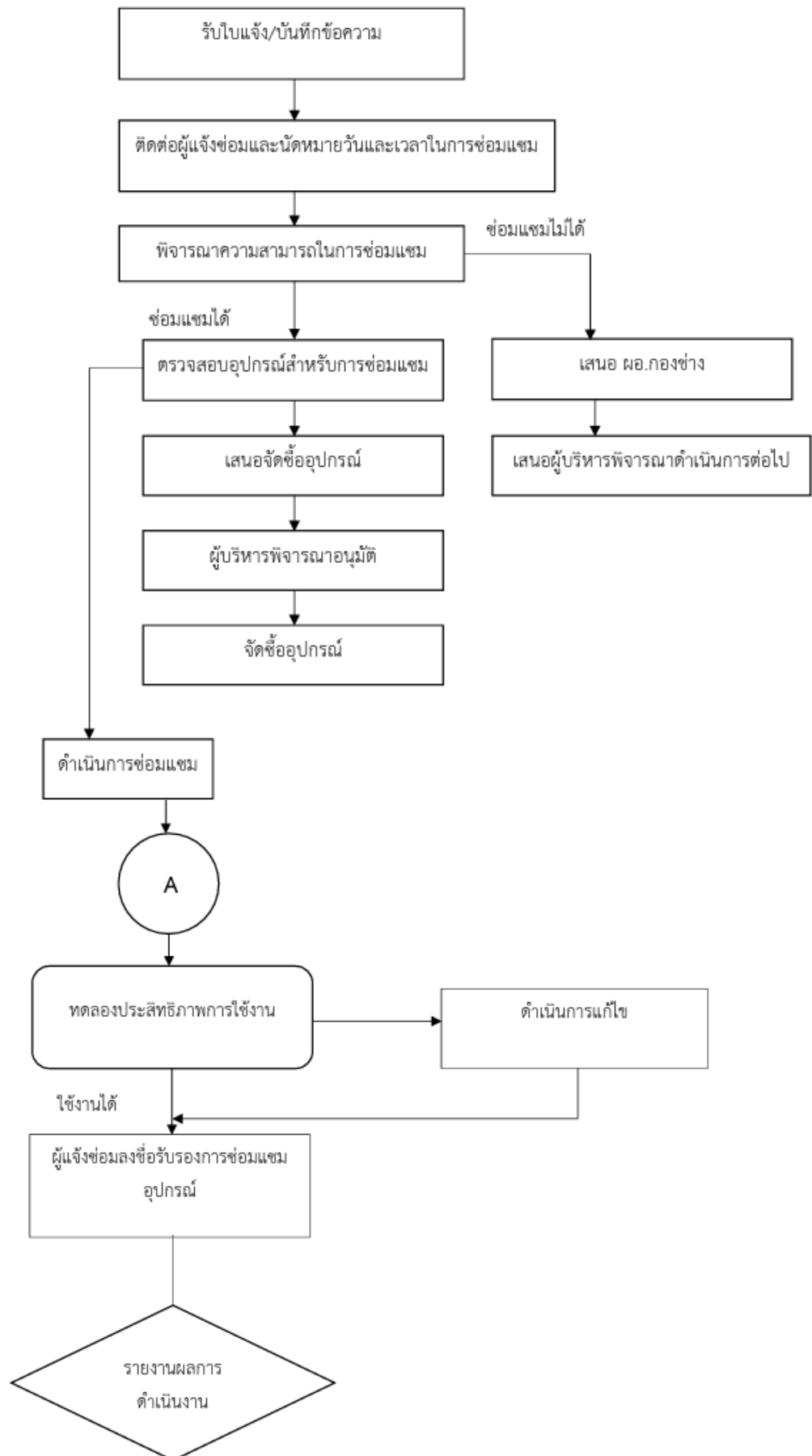
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
ตรวจสอบ/ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้า
สาธารณะที่ได้รับอนุมัติ (1 วัน)
(หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินงาน
ขึ้นอยู่กับสาเหตุการซ่อมแซม)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการ
ดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ (1 - 2 วัน)

การรายงานผลการปฏิบัติ
ให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ
(ภายใน 3 วัน หลังจากซ่อมแซมเสร็จ)



วิธีปฏิบัติงานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ



ขั้นตอนการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงไฟฟ้าสาธารณะ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย ให้สามารถดำเนินการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

ให้บริการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าสาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย จำนวน ๑๕ หมู่บ้าน

วิธีปฏิบัติงานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

๑. รับใบแจ้ง/บันทึกข้อความแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า
๒. ติดต่อผู้แจ้งซ่อมเพื่อนัดวันและเวลาในการเข้าซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
๓. ตรวจสอบการใช้งานของอุปกรณ์ชำรุด
 - ๓.๑ ถ้าสามารถซ่อมแซมได้ก็ดำเนินการซ่อมแซมอุปกรณ์ดังกล่าวได้
 - ๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต้องรายงานพิจารณาต่อไป
๔. กรณีสามารถซ่อมแซมได้ต้องจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับซ่อมแซม
 - ๔.๑ ถ้ามีอุปกรณ์พร้อมสำหรับการซ่อมแซมก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
 - ๔.๒ หากไม่มีอุปกรณ์หรือมีไม่เพียงพอ เสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาสั่งการฝ่ายพัสดุดำเนินการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์
๕. กรณีมีอุปกรณ์พร้อมสำหรับซ่อมแซม ก็ดำเนินการซ่อมแซมทันที
๖. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ต้องทดสอบสภาพการใช้งาน หากยังไม่สามารถใช้งานได้ต้องดำเนินการแก้ไข
๗. ผู้แจ้งซ่อมแซมเซ็นชื่อรับรองการซ่อมแซมอุปกรณ์ในใบแจ้งซ่อม
๘. รายงานผลนายกององค์การบริหารส่วนตำบล
๙. รายงานผลการซ่อมแซมให้กับผู้แจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุดทราบ

ใบคำร้องขอซ่อมบำรุง/แก้ไข/ติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....โทร.....
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....บ้าน.....ตำบลหนองหอย อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา
 จะดำเนินการแจ้ง ซ่อมบำรุง/แก้ไข/ติดตั้งรายการ ดังนี้

รายการแจ้งซ่อม/แก้ไข/ติดตั้ง	อาการ/สาเหตุ	หมายเลขเสา	ชนิดหลอดไฟ	หมายเหตุ

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้งซ่อม

.....

(.....)

(ลงชื่อ).....

(ลงชื่อ).....ผู้รับแจ้งซ่อม

(.....)

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

ตำแหน่ง.....

....ส่วนที่ ๒ ผลการปฏิบัติงาน.....

เลขที่รับแจ้ง

รายการซ่อมแซม/แก้ไข

รายละเอียดการซ่อมแซม/แก้ไข	วัสดุที่ใช้	จำนวน	ผลการดำเนินการ

(ลงชื่อ).....ผู้ปฏิบัติงาน

(ลงชื่อ).....ผู้รับรองผลการปฏิบัติงาน

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

วันที่

วันที่

ความเห็นผู้อำนวยการกองช่าง

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้อำนวยการกองช่าง