



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
ขององค์การจัดการน้ำเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การการนํ้าเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การการนํ้าเสียมีแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการเป็นแนวทางเดียวกัน และเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการในกระบวนการขององค์การการนํ้าเสีย

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือ Corporate Governance Code (CG Code) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (CG Framework) และหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี ๒๕๖๒ และแนวทางปฏิบัติ นั้น องค์การการนํ้าเสียจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การการนํ้าเสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การการนํ้าเสียอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

องค์การการนํ้าเสีย

เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
ช่องทางการติดต่อองค์การจําน้ำเสีย	๓
๑. การรับเรื่องร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๔
๒. การจัดทำเทศบัญญัติการจําน้ำเสีย	๕
๓. การจําน้ำเสีย	๖
๔. การบริหารจัดการระบบจําน้ำเสียรวมตามข้อตกลงร่วม (MOA)	๗

ช่องทางการติดต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

๑. ผ่านทางผู้บริหารขององค์การจัดการน้ำเสีย

๑.๑ ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย

นายชีระ วงศบูรณะ เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๓๐๑

๑.๒ รองผู้อำนวยการปฏิบัติการ

นายอิทธิกษ์ บุพจันโท เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๒๐๓

๑.๓ รองผู้อำนวยการวิชาการและแผน

นายปณพัฒน์ จันทร์เจริญสุข เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๓๐๒

๑.๔ รองผู้อำนวยการบริหาร

นางสาวรณันท์ จันทรดนู เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๑๑๐

๒. โทรศัพท์หน่วยงาน

เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙

๓. เว็บไซต์องค์การจัดการน้ำเสีย

<http://www.wma.or.th>

๔. อีเมลล์องค์การจัดการน้ำเสีย

wastewtr@wma.or.th

๕. Facebook

องค์การจัดการน้ำเสีย

๖. Instagram

Wastewatermanagementauthority

๗. ทางจดหมาย โดยส่งมาตามที่อยู่นี้

องค์การจัดการน้ำเสีย

๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจั่ววน ๑ ชั้น ๒๓

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๑. การรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สำนักผู้อำนวยการ

๑. ชื่องาน : การรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์การฯ เปิดรับและกระทรวงฯ (ภายในวันที่ได้รับข้อมูล)

๒.๒ ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนและคำขอข้อมูลข่าวสารให้ประธานคณะทำงานฯ ในวันที่ได้รับ (ภายในวันที่ได้รับข้อมูล)

๒.๓ ประธานคณะทำงานฯ พิจารณาและดำเนินการ

๒.๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะทำงานนำเสนอให้ผู้อำนวยการทราบ และพิจารณาภายใน ๓ วัน (๓ วัน)

๒.๓.๒ กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะทำงาน ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการพิจารณาภายใน ๕ วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขภายใน ๗ วันแล้วตอบกลับมายังคณะทำงานเพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป (๑๒ วัน)

๒.๔ ผู้อำนวยการพิจารณา (ตาม ๒.๓.๑) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กองประชาสัมพันธ์ หรือ กิจกรรมสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ) ภายใน ๕ วัน (๕ วัน)

๒.๕ กรณีเป็นสิ่งที่ส่งให้กองประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน ๓ วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของ ผอ.อจน. ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ภายใน 30 วัน โดยสามารถขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

๒.๖ กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน ๓๐ วัน (ภายใน ๓๐ วัน)

๒.๗ เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีกิจกรรมสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการองค์การจักษุการนํ้าเสียเพื่อพิจารณาสั่งการ (๓ วัน)

๒.๘ ผู้อำนวยการองค์การจักษุการนํ้าเสียส่งเรื่องให้กองประชาสัมพันธ์แจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี)

๓. ช่องทางการให้บริการ : องค์การจักษุการนํ้าเสีย

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจักษุการนํ้าเสีย พ.ศ. ๒๕๓๘

๒. การจัดทำเทศบัญญัติการจกเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายบริหารการจกเก็บรายได้

๑. ชื่องาน : การจัดทำเทศบัญญัติการจกเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ศึกษาความเหมาะสมของการจกเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย/รับฟังความคิดเห็น (๑ อาทิตย์)

๒.๒ จัดทำร่างเทศบัญญัติ/โครงสร้างอัตราการจกเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย (๑ เดือน)

๒.๓ นำเสนอสภาท้องถิ่นให้ความเห็นชอบ (๑ อาทิตย์)

๒.๔ เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมเพื่อพิจารณาอนุมัติ (๑ เดือน)

๒.๕ ประกาศเทศบัญญัติการจกเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย (ไม่เกิน ๗ วันหลังจากได้รับการอนุมัติจาก
ผู้ว่าราชการจังหวัด)

๓. ช่องทางการให้บริการ : องค์การจกจัดการน้ำเสีย

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. ๒๕๔๒

๕.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

๕.๓ ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. การจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้

๑. ชื่องาน : การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียรวมตามข้อตกลงร่วม (MOA)

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ออกใบแจ้งหนี้ให้ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียตามแนวทอรวบรวมบำบัดน้ำเสีย (ไม่เกินวันที่ ๕ ของเดือน)

๒.๒ ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขาโดยทางไปรษณีย์ (ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือน)

๒.๓ นำใบแจ้งหนี้ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าบริการบำบัดน้ำเสียให้กับผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสีย (ตั้งแต่วันที่ ๘-๒๕ ของเดือน)

๒.๔ ช่องทางให้บริการสำหรับการรับชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสีย มี ๓ รูปแบบ (ภายในวันที่จัดเก็บ)

๒.๔.๑ พนักงานเดินทางไปรับชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

๒.๔.๒ ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียเดินทางมาชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสียที่สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา หรือ E-Service One Stop Service โดยมีป้ายแสดง Qr Code ที่สำนักงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสแกนชำระเงินได้ง่ายขึ้น

๒.๔.๓ ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสียผ่านการสแกน Qr Code หรือ Bar Code ที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้ เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็ว

๒.๕ พนักงานสาขา นำเงินสดเข้าบัญชีธนาคาร (ภายในวันที่จัดเก็บ)

๒.๖ เชื่อกยอดเงินเข้าธนาคารเพื่อกระทบยอดเงินเข้าใน ๑ วัน (ภายในวันที่จัดเก็บ)

๒.๗ พนักงานสาขา จัดทำรายงานประจำวัน ส่งเมลล์ให้ กองวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ (ภายในวันที่จัดเก็บ)

๓. ช่องทางการให้บริการ : องค์การจักษุวิทยา

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจักษุวิทยา พ.ศ. ๒๕๓๘

๕.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๕.๓ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

๕.๔ ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียรวมตามข้อตกลงร่วม (MOA)

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา

๑. ชื่องาน : การบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียรวมตามข้อตกลงร่วม (MOA)

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ศึกษารายละเอียดข้อตกลงร่วม (MOA) และแผนบริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียรวม ๑๕ ปี (๑๕ วัน)

๒.๒ บริหารจัดการตลอดจนซ่อมแซมปรับปรุงบำรุงรักษาให้สามารถดำเนินการบำบัดน้ำเสียตามมาตรฐานที่ทางราชการกำหนด (๓๐ วัน)

๒.๓ พิจารณา และตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง ประจำเดือน/ประจำปี (ทุกเดือน)

๒.๔ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำวัน (ทุกเดือน)

๒.๕ พิจารณา ตรวจสอบ และรับรองการรายงาน (ทุกเดือน)

๒.๖ นำส่งรายงานให้ องค์การจักษุวิทยา สำนักงานใหญ่ (ทุกเดือน)

๓. ช่องทางการให้บริการ : องค์การจักษุวิทยา

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจักษุวิทยา พ.ศ. ๒๕๓๘

๕.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๕.๓ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

๕.๔ ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓



องค์การจัดการน้ำเสีย
WASTEWATER MANAGEMENT
AUTHORITY

องค์การจัดการน้ำเสีย

กระทรวงมหาดไทย

เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจ้วน ๑ ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐-๒๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ โทรสาร ๐-๒๒๗๓-๘๕๗๗

E-Mail: wastewtr@wma.or.th

www.wma.or.th