



องค์การจัดการน้ำเสีย
WASTEWATER MANAGEMENT
AUTHORITY

องค์การจัดการน้ำเสีย

Wastewater Management Authority



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
ขององค์การจัดการน้ำเสีย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จัดทำโดย
องค์การจัดการน้ำเสีย

คํานํา

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การจัดการน้ำเสีย ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์การจัดการน้ำเสียมีแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการเป็นแนวทางเดียวกัน และเป็นการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการในกระบวนการขององค์การจัดการน้ำเสีย

ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือ Corporate Governance Code (CG Code) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (CG Framework) และหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี ๒๕๖๒ และแนวทางปฏิบัติ นั้น องค์การจัดการน้ำเสียจึงได้จัดทำคู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การจัดการน้ำเสีย ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการขององค์การจัดการน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

องค์การจัดการน้ำเสีย
มีนาคม ๒๕๖๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
ช่องทางการติดต่อองค์การจําน้ำเสีย	๓
การรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๔
การจัดทำเทศบัญญัติการจําน้ำเสีย	๖
การจัดเก็บค่าบริการจําน้ำเสีย	๗
การบริหารจัดการระบบจําน้ำเสียรวมตามข้อตกลงร่วม (MOA)	๘
การเข้าศึกษาดูงานระบบจําน้ำเสีย	๙

ช่องทางการติดต่อองค์การจัดการน้ำเสีย

๑. ผ่านทางผู้บริหารขององค์การจัดการน้ำเสีย

๑.๑ รองผู้อำนวยการปฏิบัติการ

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

๑.๒ รองผู้อำนวยการวิชาการและแผน

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

๑.๓ รองผู้อำนวยการบริหาร

นางสาววรรณัท จันทร์ดนู เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙ ต่อ ๑๑๐

๒. โทรศัพท์หน่วยงาน

เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๓๙

๓. เว็บไซต์องค์การจัดการน้ำเสีย

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

๔. อีเมล้องค์การจัดการน้ำเสีย

wastewtr@wma.or.th

๕. Facebook

องค์การจัดการน้ำเสีย

๖. Instagram

Wastewatermanagementauthority

๗. ทางจดหมาย โดยส่งมาตามที่อยู่นี้

องค์การจัดการน้ำเสีย

๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจั่ววน ๑ ชั้น ๒๓

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร

กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

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 ให้ประธานคณะทำงานฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยการองค์การจักษุการน้ําเสียทราบและพิจารณาภายใน ๓ วัน (๓ วัน)

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

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

๒.๕ กรณีเป็นเรื่องที่ส่งให้กองประชาสัมพันธ์ กองประชาสัมพันธ์รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน ๓ วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของผู้อำนวยการองค์การจักษุการน้ําเสีย ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน (ภายใน 30 วัน โดยสามารถขยายได้ครั้งละ ๓๐ วัน)

๒.๖ กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน ๓๐ วัน (ภายใน ๓๐ วัน)

๒.๗ เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการองค์การจักษุการน้ําเสียเพื่อพิจารณาสั่งการ (๓ วัน)

๒.๘ ผู้อำนวยการองค์การจักษุการน้ําเสียส่งเรื่องให้กองประชาสัมพันธ์แจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี)

๓. **ช่องทางการให้บริการ** : ช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์หน่วยงาน (ส่วนงานรับผิดชอบ กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้อำนวยการ) และสำนักงานใหญ่องค์การจักษุการน้ําเสีย

๔. **ค่าธรรมเนียม** : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. **รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ**

๕.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๕.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๕.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๕.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใขถอยคำสุภาพหรือขอความสุภาพ

๕.๕ ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ เป็นเรื่องที่ยุ่ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การจักษุบำบัดน้ำเสีย

๕.๗ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๕.๗.๑ คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๕.๗.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น วาจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณีไป

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจักษุบำบัดน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๓๘

๖.๒ ระเบียบองค์การจักษุบำบัดน้ำเสีย

การจัดทำเทศบัญญัติการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย
หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้

๑. ชื่องาน : การจัดทำเทศบัญญัติการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ศึกษาความเหมาะสมของการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย/รับฟังความคิดเห็น (๑ สัปดาห์)

๒.๒ จัดทำร่างเทศบัญญัติ/โครงสร้างอัตราการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย (๑ เดือน)

๒.๓ นำเสนอสภาท้องถิ่นให้ความเห็นชอบ (๑ สัปดาห์)

๒.๔ เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด/คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมเพื่อพิจารณาอนุมัติ (๑ เดือน)

๒.๕ ประกาศเทศบัญญัติการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย (ไม่เกิน ๗ วันหลังจากได้รับการอนุมัติจาก
ผู้ว่าราชการจังหวัด)

๓. ช่องทางการให้บริการ : สำนักงานใหญ่องค์การจักษุวิทยา (ส่วนงานรับผิดชอบ ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้)

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

ไม่มี

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. ๒๕๔๒

๖.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙

๖.๓ ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓

๖.๔ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕

๖.๕ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖

การจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้

๑. ชื่องาน : การจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสีย

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ออกใบแจ้งหนี้ให้ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียตามแนวท่อรวบรวมบำบัดน้ำเสีย (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 พนักงานจัดเก็บฯ ไปรับชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสียที่บ้านพัก

๒.๔.๒ ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียเดินทางมาชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสียที่สำนักงานจัดการน้ำเสีย โดยผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี องค์การจัดการน้ำเสียสาขากระบี่

๒.๔.๓ ผู้ให้บริการบำบัดน้ำเสียชำระค่าบริการบำบัดน้ำเสียผ่านการสแกน QR Code หรือ Bar Code ที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้ ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร (แจ้งการโอนที่ OR Code กลุ่มผู้ชำระ)

๒.๔.๓ ชำระผ่านตู้ ATM

๒.๔.๔ ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ชื่อบัญชี องค์การจัดการน้ำเสียสาขากระบี่ เลขบัญชี

๒.๕ พนักงานสาขา นำเงินสดเข้าบัญชีธนาคาร (ภายในวันที่จัดเก็บฯ)

๒.๖ เชื่ยอดเงินเข้าธนาคารเพื่อกระทบยอดเงินเข้าใน ๑ วัน (ภายในวันที่จัดเก็บ)

๒.๗ พนักงานสาขา จัดทำรายงานประจำวัน ส่งเมลล์ให้ กองวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ (ภายในวันที่จัดเก็บ) เพื่อจัดทำรายงานการชำระภาษี

๓. ช่องทางการให้บริการ : สำนักงานใหญ่องค์การจัดการน้ำเสีย (ส่วนงานรับผิดชอบ ฝ่ายบริหารการจัดเก็บรายได้)

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๕.๑ เทศบัญญัติการจัดเก็บค่าบริการบำบัดน้ำเสียที่ประกาศโดยเทศบาล

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจัดการน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๓๘

๖.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๖.๓ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๔ ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓

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 องค์การจําน้ำเสีย สำนักงานใหญ่ (ทุกเดือน)

๓. ช่องทางการให้บริการ : สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๕.๑ ข้อตกลงร่วมการจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสียรวม ระหว่างองค์การจําน้ำเสียกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจําน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๓๘

๖.๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๖.๓ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๔ ประกาศกรมควบคุมมลพิษ เรื่องแนวทางการกำหนดอัตราค่าบริการบำบัดน้ำเสียชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๓

การเข้าศึกษาดูงานระบบบำบัดน้ำเสีย
หน่วยงานรับผิดชอบหลัก : สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา

๑. ชื่องาน : การเข้าศึกษาดูงานระบบบำบัดน้ำเสีย

๒. วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ

๒.๑ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถส่งหนังสือขอเข้าศึกษาดูงานระบบบำบัดน้ำเสีย (ภายในวันที่ได้รับข้อมูล)

๒.๒ ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียพิจารณาอนุมัติ (๓ วัน)

๒.๓ ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสียพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้จัดการสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขาที่รับผิดชอบ (๕ วัน)

๒.๔ ผู้จัดการสำนักงานจัดการน้ำเสียสาขาจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน (ทุกเดือน)

๓. ช่องทางการให้บริการ : สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา

๔. ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

๕.๑ หนังสือขอเข้าศึกษาดูงานระบบบำบัดน้ำเสีย

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การจัดการน้ำเสีย พ.ศ. ๒๕๓๘

๖.๒ ระเบียบองค์การจัดการน้ำเสีย