



ประกาศคณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์การจัดการน้ำเสีย
(Complaint Management Policy of Wastewater Management Authority)

องค์การจัดการน้ำเสีย (อจน.) มุ่งเน้นในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า โดยยึดมั่นในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าด้วยความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และมีคุณธรรม มีธรรมาภิบาล ดำเนินการด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ และรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม จึงได้กำหนดนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริต การประพฤติมิชอบ และการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบขององค์กร ให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้มีแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งในด้านบริการ และทุจริตประพฤติมิชอบ สนับสนุนให้การดำเนินงานของ อจน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

๑.๒ เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการรับฟัง การรับข้อร้องเรียน รวมถึงการแจ้งเบาะแสจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม ทั้งบุคลากรภายในองค์กร และบุคลากรภายนอกหรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยในการเฝ้าระวัง หรือตรวจสอบการดำเนินงานของ อจน.

๒. คำนิยามและคำจำกัดความ

“อจน.”	หมายถึง	องค์การจัดการน้ำเสีย
“คณะกรรมการ”	หมายถึง	คณะกรรมการองค์การจัดการน้ำเสีย
“ผู้อำนวยการ”	หมายถึง	ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายถึง	บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้อง หรือได้รับผลจากการดำเนินงานของ อจน.

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสต่อ อจน. เกี่ยวกับการดำเนินการด้านบริการ การกระทำหรือละเว้นการกระทำใดๆ ที่ฝ่าฝืนต่อกฎหมาย กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ การกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร ตลอดจนมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

/ “ผู้ร้องเรียน ...

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ทั้งบุคคลภายในองค์กรและบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการกระทำ หรือละเว้นการกระทำ หรือพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และแจ้งประเด็นเรื่องดังกล่าวมายัง อจน. ผ่านช่องทางที่องค์กรกำหนด

๓. ขอบเขตข้อร้องเรียน

นโยบาย ฯ ฉบับนี้ ครอบคลุมการร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำผิด การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ไม่สุจริต หรือไม่โปร่งใส หรือฝ่าฝืนหลักการปฏิบัติที่ดีขององค์กร โดยกำหนดบทบาทหน้าที่สำหรับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ อจน. ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ไม่ครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้

- ๑) ประเด็นที่ประธานกรรมการฯ หรือคณะกรรมการฯ หรือคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมาย มีมติถึงที่สุดแล้ว
- ๒) ประเด็นที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องดำเนินคดี หรือศาลมีคำพิพากษาแล้ว
- ๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อและช่องทางการติดต่อที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตน แต่ประเด็นการร้องเรียนนั้นมีข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรม หรือเอกสารหลักฐานเพียงพอที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไปได้อย่างชัดเจน

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๔.๑ ช่องทางและการรับข้อร้องเรียน

กำหนดให้มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

๑) Digital Touch Point

- เว็บไซต์ อจน. www.wma.or.th
- สื่อออนไลน์ เช่น Facebook, X , Instagram เป็นต้น
- E-mail : saraban@wma.or.th

๒) Physical Touch Point

- โทรศัพท์ ได้แก่ โทรศัพท์สำนักงานใหญ่ ๐๒-๒๗๓-๘๕๓๐-๙ และ โทรศัพท์สำนักงานจัดการน้ำเสียสาขา
- ช่องทางไปรษณีย์ ถึง องค์การจัดการน้ำเสีย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๓๓๓ อาคารเล่าเป้งจวน ๑ ชั้น ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๔.๒ ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน : ผู้อำนวยการองค์การจัดการน้ำเสีย กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมการรับฟัง การตอบกลับ การตรวจสอบ การแก้ไข การปิด และการสอบสวน/ติดตามข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และเป็นมาตรฐาน ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการรับฟัง และการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียน ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามและยกระดับการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

๕. การรักษาข้อมูลเป็นความลับ

การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ต้องคำนึงถึงความเป็น
ส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ดังนี้

๑) ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนต้องเก็บรักษาข้อมูลที่ได้รับมาเป็นความลับ ไม่เปิดเผย
แก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามความจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น หรือเป็นการปฏิบัติ
ตามที่กฎหมายกำหนด

๒) กรณีที่ข้อร้องเรียนมีการระบุตัวตนหรือข้อมูลส่วนบุคคลผู้ร้องเรียน หรือ
ผู้ถูกร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องบริหารจัดการข้อมูลดังกล่าว
ด้วยความระมัดระวัง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยคำนึงถึง
ผลกระทบต่อทั้ง ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหาตามข้อร้องเรียน รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล
เป็นสำคัญ

๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์จะเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลส่วน
บุคคล ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน
เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้

๖. การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือ
ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นข้อร้องเรียน ไม่ให้ได้รับอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการ
แจ้งข้อร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเจตนาสุจริต กำหนดให้มีมาตรการ
คุ้มครอง ดังนี้

๑) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ไม่จำเป็นต้อง
เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นอาจส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัย หรือเกิดผลกระทบ
ใดๆ กับตนเองหรือบุคคลใกล้ชิด

๒) ผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลโดยสุจริต
จะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่ทำให้ได้รับผลกระทบหรือไม่ปลอดภัย หรือได้รับการปฏิบัติอย่าง
ไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ร่วมมือในการให้ข้อมูล เชื่อว่าตนตกในสถานะที่
ไม่ปลอดภัย หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม ให้รายงานต่อผู้อำนวยการ หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง

๗. การร้องเรียนอันเป็นเท็จ

ผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส ย่อมตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการร้องเรียน จะต้องกระทำโดยสุจริต ไม่มีเจตนากลั่นแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หากผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน เรื่องอันเป็นเท็จ ไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้งองค์กร หรือบุคคล หรือกลุ่มบุคคล อจน. จะดำเนินการตามขั้นตอนของกฎระเบียบหลักเกณฑ์ขององค์กร หรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณีต่อไป

จึงประกาศให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายเชษฐา โมสิกรัตน์)

ประธานกรรมการองค์การจักษุการน้าเสีย