

คู่มือการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ การรับตัวอย่างตรวจวินิจฉัยโรคติดเชื้อ โรคไม่ติดต่อ ทางพิษวิทยา ชีวเคมี อາชีวอนามัย สัตว์ทดลอง ผลิตภัณฑ์เพื่อการทดสอบทางภูมิวิทยา และการรายงานผลวิเคราะห์
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์
3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข

ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ

ที่อยู่: 88/7 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์: 02 951 4485 โทรศัพท์: 02 591 2153

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันเวลาราชการ จันทร์ ถึง ศุกร์ เวลา 08.30 – 18.30 น.

วันหยุดราชการ เวลา 08.30 – 16.30 น.

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ตามเอกสารแนบ (เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ประกอบการส่งตัวอย่างวิเคราะห์)

4.2 ค่าธรรมเนียม

ตามเอกสารแนบ (อัตราค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์)

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

ตามเอกสารแนบ (อัตราค่าบำรุงการตรวจวิเคราะห์)

5.2 คุณภาพ

- รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้อง และสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยม ไม่น้อยกว่า 87%

6. ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ใช้บริการติดต่อเพื่อส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
2. เจ้าหน้าที่แนะนำการกรอกแบบฟอร์มนำส่งและแบบฟอร์มรายละเอียดให้กับผู้ให้บริการ จากนั้นตรวจสอบแบบฟอร์มส่งตัวอย่าง เอกสารทั่วไปสภาพตัวอย่างและปริมาณตัวอย่าง	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
3. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลรายละเอียดในแบบฟอร์มส่งตัวอย่างในระบบรับตัวอย่าง	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
4. เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบนัดรับรายงานผลให้ผู้ให้บริการเพื่อไปชำระค่าตรวจที่เจ้าหน้าที่การเงินศูนย์รวมบริการ	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
5. ผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมการตรวจวิเคราะห์ รับใบเสร็จรับเงินและใบนัดรับรายงานผลวิเคราะห์	เจ้าหน้าที่การเงินของศูนย์รวมบริการ / ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 4
6. เจ้าหน้าที่รับตัวอย่าง ศปส. นำส่งตัวอย่างไปยังห้องปฏิบัติการ (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับการตรวจวิเคราะห์ของแต่ละห้องปฏิบัติการ)	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.) / ห้องปฏิบัติการ
7. เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างห้องปฏิบัติการตรวจสอบเอกสารแบบฟอร์มส่งตัวอย่างและตัวอย่าง (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับการตรวจวิเคราะห์ของแต่ละห้องปฏิบัติการ)	เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างห้องปฏิบัติการ
8. ห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างและเก็บรักษาตัวอย่าง (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับการตรวจวิเคราะห์ของแต่ละห้องปฏิบัติการ)	นักวิเคราะห์ที่ตรวจวิเคราะห์
9. ห้องปฏิบัติการที่ตรวจวิเคราะห์จัดทำรายงานผลวิเคราะห์และส่งมายัง ศปส. (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับการตรวจวิเคราะห์ของแต่ละห้องปฏิบัติการ)	นักวิเคราะห์ / ศปส.
10. ผู้ใช้บริการยื่นหลักฐานขอรับรายงานผล	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
11. เจ้าหน้าที่ ศปส. ตรวจสอบหลักฐานการรับรายงานผล	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
12. เจ้าหน้าที่ ศปส. ส่งมอบรายงานผลวิเคราะห์ให้ผู้ใช้บริการพร้อมคืนหลักฐาน	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)
13. ผู้ใช้บริการรับรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ตรวจสอบรายงาน และลงลายมือชื่อเป็นหลักฐาน	ศูนย์ประสานงานการตรวจวิเคราะห์และเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการ (ศปส.)

7. การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- **ร้องเรียนด้วยตนเองที่** กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
- **ส่งจดหมายที่** กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข
เลขที่ 88/7 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี 11000
- **โทรศัพท์** หมายเลข 0 2951 4485 **โทรสาร** 0 2591 2153
- **จดหมายอิเล็กทรอนิกส์** E-mail : thainih@dmsc.mail.go.th