

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	งานบริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ด้านโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา อาคารศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย ชั้น ๔	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
ช. รพ.ศรีธัญญา ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ. เมือง จ. นนทบุรี	
โทรศัพท์ : ๐๒-๙๖๘๗๖๓๓ โทรสาร : ๐๒-๙๖๘๗๖๓๑	ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๕.๓๐ น.
ช่องทางการขอรับแบบฟอร์ม	
๑. ทางโทรศัพท์โดยศูนย์อ้างอิงฯจัดส่งให้ทาง E-mail ๒. ขอรับด้วยตัวเอง ที่ศูนย์อ้างอิง ทางห้องปฏิบัติการและ พิษวิทยา	

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
๑. แบบฟอร์ม	
➢ FM-๔๐๔-๐๔ แบบฟอร์มส่งตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑ ฉบับ
➢ FM-๔๐๔-๐๓ แบบฟอร์มส่งตัวอย่างทางชีวภาพ	จำนวน ๑ ฉบับ
๒. หนังสือนำส่ง	
➢ ตัวอย่างหนังสือนำส่งตัวอย่างทางสิ่งแวดล้อมและ/หรือทางชีวภาพ ตามที่ศูนย์อ้างอิงฯ กำหนด (ระบุชนิดและจำนวนตัวอย่างในการขอรับบริการ) ลงนามโดยผู้มีอำนาจของ หน่วยงานผู้ส่งตัวอย่าง	จำนวน ๑ ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

อัตราค่าบริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง ตามหนังสือเลขที่ สธ. ๐๔๒๑.๑๐/๑๘๔๔ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๔
ของสำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

- ลูกค้า/ผู้รับบริการ จะทราบผลการตรวจวิเคราะห์ ด้วยอัตราไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ต่อ ๕๐ ตัวอย่าง นับจากวันที่ถึงคิวการตรวจวิเคราะห์

คุณภาพ

- ผลการตรวจวิเคราะห์ ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ๗๕ %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. รับตัวอย่าง และตรวจสอบตัวอย่าง	ฝ่ายธุรการ ของ ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการฯ
๒. แจกยอดค่าบริการ พร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าบริการ	ฝ่ายธุรการ ของ ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการฯ
๓. ชำระค่าบริการ	ฝ่ายการเงิน ของ สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
๔. ผู้วิเคราะห์ ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างและประมวลผล	นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ ของ ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการฯ
๕. พิมพ์รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ตรวจสอบและลงนาม	ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการฯ
๖. ส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ให้ลูกค้าอย่างเป็นทางการ (ลูกค้ามารับเองหรือส่งทางไปรษณีย์)	ฝ่ายธุรการ ของ ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการฯ

การรับเรื่องร้องเรียน

หากท่านมีความประสงค์จะเสนอแนะการให้บริการหรือมีข้อร้องเรียนใดๆ สามารถติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ได้ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์บริการร่วม /ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอาคาร ๑ ชั้น ๑ กรมควบคุมโรค ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่ ศูนย์อ้างอิงทางห้องปฏิบัติการและพิษวิทยา อาคารศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย ชั้น ๔ ซ.โรงพยาบาลศรีธัญญา ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี
๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ ๘๘/๒๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๐๐๐๐
๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๐๐, ๐ ๒๕๕๐ ๓๒๖๙ และ DDC Call Center โทร ๑๔๒๒
๕. โทรสาร หมายเลข ๐ ๒๕๕๑ ๘๓๙๗
๖. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ กรมควบคุมโรค <http://www.ddc.moph.go.th/complaint>