

คู่มือการขอรับบริการ การตรวจคุณภาพน้ำ

ห้องปฏิบัติการชั้นสูง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

คำนำ

ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ โดยให้บริการทั้งภายใน และภายนอกศูนย์อนามัยที่ 1 ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ใน พ.ศ. 2561 ทางห้องปฏิบัติการชั้นสูตรได้ทำการเปิดให้บริการด้านการตรวจคุณภาพน้ำฯ ตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย เพื่อเป็นการสื่อสารและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการติดต่อ ประสานงาน เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ อัตราค่าบริการเบื้องต้น การรับผลิตภัณฑ์ การนำส่งตัวอย่าง การรับตัวอย่าง รวมถึงวิธีการชำระค่าบริการ เป็นต้น

ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะประโยชน์แก่ผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่
ตุลาคม พ.ศ. 2564

สารบัญ

หน้า

วัตถุประสงค์	4
ขอบเขต	4
คำนิยาม	4
การให้บริการ	5
การนำส่งตัวอย่าง	7
การดำเนินการกรณีตัวอย่างหรือเอกสารประกอบการนำส่งไม่ถูกต้อง	7
การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ	7
การรักษาความลับของผู้รับบริการ	8

การตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าการให้บริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการประสานงาน มีการเฝ้าระวัง ประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการ โดยมีคุณภาพเหมาะสมตามที่ผู้รับบริการร้องขอและมีการรักษาความลับของข้อมูล

2. ขอบเขต

2.1 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการทุกขั้นตอน

2.2 การให้คำแนะนำทางวิชาการ เกี่ยวกับ การสุ่มเก็บตัวอย่าง การรักษาสภาพตัวอย่าง การตรวจวิเคราะห์และทดสอบตัวอย่าง

2.3 การเตรียมส่งอุปกรณ์/ ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่าง รวมถึงการรับ - ส่งอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์

2.4 การรักษาความลับของผู้รับบริการ

3. คำนิยาม

3.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่

3.2 ผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.2.1 ผู้รับบริการภายใน หมายถึง หน่วยงานราชการภายในศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ และหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย

3.2.2 ผู้รับบริการภายนอก หมายถึง หน่วยงานราชการอื่นๆ นอกสังกัดกรมอนามัย รัฐวิสาหกิจ เอกชน และบุคคลทั่วไป

4. การให้บริการ

4.1 การติดต่อประสานงาน การให้บริการ / ให้คำปรึกษาด้านวิชาการ

ห้องปฏิบัติการศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ต้องมีการสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการหรือผู้แทน ทั้งในเรื่อง การขอรับบริการ การให้คำแนะนำทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องการจัดการตัวอย่าง รายละเอียดและความเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำขอใช้บริการของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ โทร. 053 272 740 ต่อ 205

4.2 การขอรับบริการ

การขอรับบริการ ขอรับภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ เพื่อการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ โปรดดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ติดต่อ ประสานงานขอรับบริการ และขอรับภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ ก่อนถึงกำหนดวันสุ่มเก็บตัวอย่างล่วงหน้า อย่างน้อย 15 วันทำการ โดยติดต่อเพื่อขอทราบอัตราค่าบริการได้ทางช่องทางต่อไปนี้

1.1 หนังสือราชการ โปรดระบุความต้องการขอรับบริการ ภาคผนวก เช่น

- ขอใบแจ้งอัตราค่าบริการ (หนังสือ ①)
- ขอรับภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ (หนังสือ ②)

1.2 ติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ในการขอรับบริการ โทรศัพท์ 053 272 740 ต่อ 205 พร้อมนำส่งเอกสารทางโทรสาร 053 274 014 / ทาง email : hpc1.waterquality@gmail.com / ทางไปรษณีย์ อย่างใดอย่างหนึ่ง โปรดแจ้งรายละเอียด ดังนี้

- วัน เวลาที่จะเข้ามารับภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ
- ชื่อ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ประสานงานหรือผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อได้

4.3 การจัดเตรียมอุปกรณ์และภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ

ห้องปฏิบัติการชั้นสูงตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ มีบริการอุปกรณ์/ ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แบบคำขอรับบริการ คู่มือสุ่มเก็บตัวอย่าง และฉลากติดข้างภาชนะ พร้อมทั้งภาชนะบรรจุตัวอย่างเพื่อรักษาสภาพ ให้กับผู้รับบริการ

4.4 การรับอุปกรณ์/ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ

ห้องปฏิบัติการชั้นสูงตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ จะทำการจัดเตรียม อุปกรณ์/ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ หลังจากที่ได้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอรับภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำมา ภายในระยะเวลา 1-7 วัน

การตรวจสอบความใช้ได้ของผลิตภัณฑ์

กรณีอุปกรณ์/ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ เมื่อผู้รับบริการได้รับอุปกรณ์/ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างแล้ว โปรดตรวจสอบ ดังนี้

1. ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำปริมาตร 1 ชุด สำหรับการตรวจวิเคราะห์และทดสอบทั้งหมด 21 รายการทดสอบ ตามเกณฑ์ประปาดื่มได้ กรมอนามัย ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ 3 ชิ้น/ 1 ตัวอย่าง/ 1 จุดเก็บ
ดังภาพ



ภาพตัวอย่างอุปกรณ์/ภาชนะสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำ

2. ความใช้ได้ของอุปกรณ์ ต้องไม่เกิดความแตกหัก เสียหาย หากพบความเสียหาย กรุณาติดต่อห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โทร. 053 272 740 ต่อ 205

3. ความครบถ้วนของใบนำส่ง โดยใช้ใบนำส่งตัวอย่าง 1 ใบ/ 1 ตัวอย่าง

5. การนำส่งตัวอย่าง

ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ให้บริการรับตัวอย่างเพื่อการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 นำส่งด้วยตนเอง นำส่งที่ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ชั้น 1 ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ถนนประชาสัมพันธ์ ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทุกวันพุธ - พฤหัสบดี เวลา 9.00 - 15.30 น.

กรณีที่ 2 นำส่งโดยระบบขนส่ง วันจันทร์ - พฤหัสบดี เวลา 9.00 - 15.30 น. โดยแจ้งรายละเอียดพร้อมตัวอย่างที่นำส่ง ดังนี้

- แจ้งชื่อหน่วยงานที่นำส่ง พร้อมชื่อผู้ประสานงานและหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- แจ้งรายละเอียดของระบบขนส่ง

รถไฟ โปรดระบุปลายทางที่สถานีเชียงใหม่เท่านั้น และโปรดแจ้งรายละเอียดชื่อสถานีต้นทาง ชื่อจังหวัด หมายเลขขบวน และเวลาที่กำหนดถึงปลายทาง

รถทัวร์ โปรดระบุปลายทางที่สถานีขนส่งอาเขตเชียงใหม่เท่านั้น และโปรดแจ้งรายละเอียดแจ้งชื่อจังหวัดที่ส่ง จำนวนกล่องฝากส่งมากับรถทัวร์ แจ้งชื่อบริษัทรถทัวร์ที่ฝากส่งตัวอย่าง สถานีปลายทาง และเวลาที่คาดว่าจะถึงสถานีปลายทาง แจ้งหมายเลขข้างรถ หมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานขับรถหรือหมายเลขสำนักงานของบริษัทขนส่ง สถานที่ที่ให้ติดต่อขอรับตัวอย่าง เช่น ช่างชายตัว เลขที่ชานชาลาสถานี

ฝากส่งกับบริษัทขนส่งต่างๆ โปรดแจ้งรายละเอียด เลขพัสดุ อำเภอ และจังหวัดผู้ฝาก

6. การดำเนินการกรณีตัวอย่างหรือเอกสารประกอบการนำเสนอไม่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ที่รับตัวอย่างของห้องปฏิบัติการฯ จะต้องตรวจสอบตัวอย่างและเอกสารประกอบการนำส่งตัวอย่างก่อนการรับและขึ้นรหัสตัวอย่าง หากตรวจพบว่าตัวอย่างที่ส่งตรวจวิเคราะห์ไม่ครบถ้วนถูกต้อง ในกรณีต่อไปนี้

6.1 ภาชนะบรรจุตัวอย่างรั่ว ซึม หรือแตก

6.2 ข้อมูลบนฉลากภาชนะบรรจุและใบนำส่งตัวอย่างไม่ตรงกัน

6.3 ไม่ระบุข้อมูลในเอกสารใบนำส่งตัวอย่าง หรือไม่มีใบนำส่งตัวอย่างแนบมาพร้อมตัวอย่าง เจ้าหน้าที่รับตัวอย่างจะดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบทันที หากผู้รับบริการนำส่งตัวอย่างด้วยตนเอง
- กรณีได้รับตัวอย่างจากระบบขนส่งหรือไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการทราบในเบื้องต้น
- ทั้งกรณีที่ 1 และ 2 หากผู้รับบริการยืนยันการส่งตรวจวิเคราะห์ ห้องปฏิบัติการฯ จะรับตรวจโดยขึ้นข้อมูลตัวอย่างไม่ปกติ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏในรายงานผลการตรวจวิเคราะห์

6.4 ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธตัวอย่างในกรณีที่พบว่า

- ตัวอย่างนำส่งเสื่อมสภาพ
- ตัวอย่างนำส่งหมดอายุ ภาชนะบรรจุตัวอย่างไม่ถูกต้อง/ ผิดประเภท

7. การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบ

ห้องปฏิบัติการ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ จะทำการนำส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำฯ ดังนี้

7.1 กรณีโครงการของศูนย์อนามัย

- รายงานผลฉบับจริง จัดส่งให้หน่วยงานเจ้าของโครงการ
- สำเนารายงาน ผลในใบนำส่งตัวอย่าง จัดส่งให้หน่วยงานผู้นำส่งตัวอย่าง และ/หรือหน่วยงานที่มีการระบุให้จัดส่งรายงาน

7.2 กรณีหน่วยงานภายนอกศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ โปรดระบุความประสงค์ในการรับรายงานผลในใบนำส่งตัวอย่าง (แบบฟอร์ม ④) ข้อที่ (๕) ให้ชัดเจน

- ผู้รับบริการติดต่อขอรับรายงานผลด้วยตนเอง ที่ห้องปฏิบัติการชั้นสูตร ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ตั้งแต่เวลา 10.00 - 15.30 น. ทุกวันทำการ
- ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ นำส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบให้แก่ผู้รับบริการทางไปรษณีย์

* หมายเหตุ หากผู้รับบริการต้องการให้ส่งรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ ทางโทรสาร หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น E-mail / Application Line ถือเป็นการส่งมอบรายงานผลอย่างไม่เป็นทางการ โดยใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฉบับจริงจะส่งตามไปภายหลัง

7.3 การขอแก้ไขรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ

กรณีที่พบข้อผิดพลาดในรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ เช่น พิมพ์หัวรายงานผลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ผู้รับบริการต้องมีหนังสือชี้แจงเหตุผลความจำเป็น ถึงผู้อำนวยการศูนย์อนามัย ที่ 1 โดยทางศูนย์อนามัยยินดีดำเนินการโดยไม่คิดค่าบริการ

7.4 การขอคัดสำเนารายงานผลการตรวจวิเคราะห์และทดสอบฯ

ผู้รับบริการสามารถขอคัดสำเนารายงานผลการวิเคราะห์และทดสอบฯ ได้ โดยผู้รับบริการต้องมีหนังสือถึงผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 1 และแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับตัวอย่าง เช่น วันที่ ส่งตัวอย่าง เลขที่ใบรับตัวอย่างหรือหนังสือนำส่งรายงานผล เพื่อให้สืบค้นสำเนารายงานผลได้ถูกต้องรวดเร็ว โดยทางศูนย์อนามัยยินดีดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าบริการ

8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ

ห้องปฏิบัติการศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ จะไม่นำข้อมูลของผู้รับบริการไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้รับบริการโดยเด็ดขาด