



รายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

ตำแหน่ง พนักงานโครงการ การจ้างเหมาบริการงานรับโทรศัพท์ตอบปัญหาการใช้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

จำนวน ๓ อัตรา

สังกัด สำนักบริการประชาชนและคุ้มครองสิทธิ

ลักษณะงาน ให้บริการตอบปัญหาและรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ Call Center ๑๓๓๐

อัตราค่าจ้าง/เงินเดือน : เงินเดือนเริ่มต้น ๑๕,๐๐๐ - ๑๗,๖๐๐.-บาท

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

๑. เพศ : ชายหรือหญิง

๒. อายุ : ๒๒-๓๕ ปี

๓. วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สาขาสังคมศาสตร์ ด้านการประชาสัมพันธ์ หรือด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔. ประสบการณ์การทำงานด้าน : การสื่อสารข้อมูล การติดต่อประสานงาน การประชาสัมพันธ์อย่างน้อย ๑ ปี

๕. ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ : มีความสามารถ ความชำนาญในการใช้พิมพ์ดีด ภาษาอังกฤษพื้นฐาน และคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Power Point

๖. ความรู้ที่เกี่ยวข้อง : ควรมีความรู้ ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือในลักษณะใกล้เคียงกัน

๗. ความสามารถอื่น :

๗.๑ มีบุคลิกภาพดี พุดจาไพเราะ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ไหวพริบดี และมีความอดทนต่อการใช้อารมณ์ของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาทำการได้

๗.๒ มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกลักษณะที่สามารถทำงานเป็นทีมประสานความร่วมมือกับคนอื่นได้ มุ่งมั่นในผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถปรับตัวเข้ากับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร (สปสช.) ได้เป็นอย่างดี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ปฏิบัติงานในวันและเวลาที่สำนักงานกำหนด
๒. รับโทรศัพท์ ตอบปัญหา ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ และการเข้ารับบริการสาธารณสุข
๓. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การใช้สิทธิและการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพ รวมทั้งประสานหาเตียงให้ผู้ป่วยกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ
๔. ประสานชี้แจงและเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น กรณีมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การใช้บริการสิทธิหลักประกันสุขภาพ
๕. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพทั้งในและนอกสถานที่ เช่น การออกบูธ จัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ การลงพื้นที่ให้ข้อมูลเชิงรุก การเข้าร่วมประชุม อบรมหรือกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการสายด่วน สปสช.1330
๖. ให้บริการเชิงรุกทางโทรศัพท์รองรับการดำเนินงานตามโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน (ถ้ามี)
๗. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตอบปัญหาและรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และประสานหาเตียงให้ผู้ป่วยกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ

คำชี้แจงเพิ่มเติม :

๑. การทดสอบเบื้องต้น มีดังนี้
 - ๑.๑ ทดสอบด้านทัศนคติ ใช้เวลา ๑๕ นาที
 - ๑.๒ ทดสอบพฤติกรรมการใช้พิมพ์ดีดและการจับประเด็น โดยสำนักต้นสังกัด
๒. การคัดเลือกผู้สมัคร เพื่อทำแบบทดสอบเบื้องต้น หรือเพื่อเข้าสัมภาษณ์ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาและกรณีที่ผู้สมัครผ่านการสัมภาษณ์และได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการฯ โดยมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ ให้เสนอต่อเลขาธิการฯ พิจารณาเป็นรายกรณีๆ ไป

หมายเหตุ : การทดสอบความรู้เฉพาะตำแหน่งอาจมีเพิ่มเติมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด