



รายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้ให้คำปรึกษาด้านหลักประกันสุขภาพ

จำนวน ๗๐ อัตรา

สังกัด สำนักบริการประชาชน (Contact Center)

ลักษณะงาน ให้บริการตอบปัญหาและรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๑๓๓๐ Contact Center

อัตราค่าจ้าง/เงินเดือน : เงินเดือนตามตกลง

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง

๑. เพศ : ชายหรือหญิง

๒. อายุ : ๒๐-๔๕ ปี

๓. วุฒิการศึกษา : ไม่ต่ำกว่า ม.๖ ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า/ปริญญาตรี สาขา สาธารณสุขศาสตร์ 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 และมีความอดทน
ต่อการใช้อารมณ์ของผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาทำการได้

๗.๒ มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกลักษณะที่สามารถทำงานเป็นทีมประสานความร่วมมือกับคนอื่นได้ มุ่งมั่นใน
ผลสัมฤทธิ์ของงาน และสามารถปรับตัวเข้ากับค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร (สปสช.) ได้เป็นอย่างดี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ปฏิบัติงานในวัน เวลาและสถานที่ที่สำนักงานกำหนด / สามารถทำงานเป็นกะได้

๒. รับเรื่องจากทุกช่องทาง เพื่อบริการข้อมูล ตอบปัญหา ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพและ
การเข้ารับบริการสาธารณสุข

๓. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การใช้สิทธิและการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพ รวมทั้งประสานหาเตียง
ให้ผู้ป่วยกลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ

๔. ประสานชี้แจงและเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น กรณีมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การใช้บริการสิทธิหลักประกันสุขภาพ

๕. ให้บริการเชิงรุกเพื่อบริการข้อมูล แนะนำบริการ ติดตามนัดหมายและสำรวจ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการ
ด้านหลักประกันสุขภาพ

๖. ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพทั้งในและนอกสถานที่ เช่น การออกบูธจัดนิทรรศการในโอกาส
ต่างๆ การลงพื้นที่ให้ข้อมูลเชิงรุก การเข้าร่วมประชุม อบรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานบริการ
๑๓๓๐ Contact Center

๗. สามารถปฏิบัติงานในสถานการณ์ไม่ปกติได้ เช่น สถานการณ์โรคระบาด ภัยพิบัติทางธรรมชาติเหตุจลาจลฯ

๘. กรณีที่มีผู้รับบริการสอบถามข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับสิทธิหลักประกันสุขภาพ สามารถให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ
และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๙. เป็นที่ปรึกษา พี่เลี้ยง ให้แก่ผู้รับจ้างเข้าใหม่ได้

๑๐. จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานตอบปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และประสานหาเตียงให้ผู้ป่วย กลับเข้าสู่ระบบหลักประกันสุขภาพ

๑๑. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่สำนักงานมอบหมายภายใต้ภารกิจของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

คำชี้แจงเพิ่มเติม :

๑. การทดสอบเบื้องต้น มีดังนี้

๑.๑ ทดสอบด้านทัศนคติ ใช้เวลา ๑๕ นาที

๑.๒ ทดสอบพฤติกรรมการใช้พิมพ์ดีดและการจับประเด็น โดยสำนักต้นสังกัด

๒. การคัดเลือกผู้สมัคร เพื่อทำแบบทดสอบเบื้องต้น หรือเพื่อเข้าสัมภาษณ์ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา

ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาและกรณีและผู้สมัครผ่านการสัมภาษณ์และได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการฯ

โดยมีคุณสมบัติไม่ครบถ้วนตามตำแหน่งที่กำหนดไว้ ให้เสนอต่อเลขาธิการฯ พิจารณาเป็นรายกรณีๆ ไป

หมายเหตุ :

การทดสอบความรู้เฉพาะตำแหน่งอาจมีเพิ่มเติมทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาต้นสังกัด