



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี
เลขรับ ๒๕๖๓
วันที่ - ๕ พ.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๑๔:๐๙

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/ ๕๔๙๑ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางพรมพิมล วิบุลากร)

อธิบดีกรมอนามัย

รักษาราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

- ๕ พ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๔๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๕/๐๕๕๖๒

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/สถาบัน/โรงพยาบาล/ศูนย์/กลุ่ม ในสังกัดกรมสุขภาพจิต

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

สรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต
รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

การดำเนินการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๑,๘๘๖ เรื่อง แบ่งเป็น ข้อร้องเรียน จำนวน ๒๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๔ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๔ คำชมเชย จำนวน ๑,๒๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๙๒ ซึ่งสามารถจำแนกตามหัวข้อได้ดังนี้

๑. ช่องทางข้อร้องเรียน

การร้องเรียนข้อร้องเรียนของผู้ร้องอาจเสนอข้อร้องเรียนไปยังบุคคลหรือสถานที่ที่ตนคาดว่าจะสามารถตอบข้อข้องใจหรือแก้ไขปัญหาให้ได้ โดยผู้ร้องจะส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ คือ (๑) โทรศัพท์ (๒) หนังสือ/จดหมาย (๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (๔) ผู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (๕) เว็บไซต์ (กรม ,สกก.) (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง และ (๗) หน่วยงานในสังกัดรายงาน จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ได้รับเรื่องจากหน่วยงานในสังกัดรายงาน มากที่สุด จำนวน ๒๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๔ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง เดือน	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. โทรศัพท์	-	๑	๑	๒	๒	๒	๒	๒	๑	๔	๒	-	๑๙
๒. หนังสือ/จดหมาย	๑	๑	๒	-	-	๒	-	๔	-	๑	๑	๒	๑๔
๓. ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๕	๔	๖	๓	๖	๓	๓	๑	๓	๖	๔	๒	๔๖
๔. ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	๑
๕. เว็บไซต์ (กรม ,สกก.)	-	๓	-	๒	๒	๑	-	๑	๒	-	๑	-	๑๒
๖. ร้องเรียนด้วย ตนเอง	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	๒
๗. หน่วยงานใน สังกัดรายงาน	๒๔	๓๓	๑๒	๒๑	๑๙	๑๐	๑๐	๗	๒๒	๒๒	๑๒	๙	๒๐๑
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๒. ประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ (๑) คุณภาพการบริการ (ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา, ด้านพฤติกรรมบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด, ด้านการบำบัด/การรักษา, ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ) (๒) การบริหารจัดการ (การบริหารงานบุคคล, การบริหารงานพัสดุ, การบริหารงานงบประมาณ, การบริหารงานทั่วไป) (๓) ค่าตอบแทน (๔) การทุจริตของเจ้าหน้าที่ (๕) วินัยข้าราชการ (๖) ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (๗) สวัสดิการของรัฐ (๘) ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ และ (๙) เรื่องอื่น ๆ จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการบริการ จำนวน ๒๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๒ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็น เดือน	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. คุณภาพการบริการ	๒๙	๓๕	๒๐	๒๖	๒๘	๑๔	๑๔	๑๔	๒๗	๓๓	๑๗	๑๓	๒๗๐
๒. การบริหารจัดการ	-	๕	๑	๒	๑	๒	-	๑	-	-	-	-	๑๒
๓. ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
๕. วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	๑	๒	-	-	-	-	๑	๔
๙. เรื่องอื่นๆ	-	๒	-	-	๑	๑	-	-	-	-	๑	-	๕
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๓. หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๔๗ หน่วย จากการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่าโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๒ รองลงมาคือ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงาน เดือน	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๒	๒	-	๒	๗	-	๑	๑	๑๘	๕	-	๑	๓๙
๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นราชนครินทร์	๕	๕	๕	๑	๕	๕	๑	๑	๒	๖	๒	-	๓๖
๓. โรงพยาบาลสวนปรุง	๓	๗	๔	๓	๑	๕	๒	-	-	๕	๑	๒	๓๓
๔. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๒	๓	๗	-	๑	๑	๒	๒	๑	๔	๔	๕	๓๒
๕. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	-	๔	๑	-	๖	-	๒	๒	-	๔	๒	-	๒๑
๖. โรงพยาบาลศรีธัญญา	-	-	-	๙	๓	-	๒	๒	-	๒	๓	-	๒๑
๗. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จ เจ้าพระยา	๑	๑	๑	๓	๒	๒	๔	๑	๒	๒	-	๑	๒๐
๘. โรงพยาบาลยุวประสาท ไวทยปถัมภ์	๒	๙	-	-	๑	-	-	๑	-	๓	๒	๒	๒๐
๙. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ราชนครินทร์	๙	๑	-	๓	๑	๑	-	-	-	-	-	-	๑๕
๑๐. สถาบันราชานุกูล	๔	๒	๑	๒	-	๒	-	-	-	๑	-	-	๑๒
๑๑. กองบริหารทรัพยากร บุคคล	๑	๓	๑	๑	๑	๑	-	-	๑	-	-	-	๙
๑๒. สถาบันสุขภาพจิตเด็ก และวัยรุ่นภาคใต้	-	-	๑	-	-	-	-	๒	-	-	๓	๒	๘
๑๓. หน่วยงานอื่นๆ (สหกรณ์ ออมทรัพย์, กรมสุขภาพจิต)	-	-	-	-	๑	-	-	๑	๑	๑	๒	๑	๗
๑๔. สำนักงานเลขาธิการกรม	-	๓	-	-	๑	๑	๑	-	-	-	-	-	๖
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลา ราชนครินทร์	-	-	-	๑	-	-	-	-	๓	-	๑	-	๕
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้ว ราชนครินทร์	-	-	-	๒	๑	-	-	-	-	-	-	-	๓
๑๗. โรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชนครินทร์	-	๑	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	๒
๑๘. โรงพยาบาลจิตเวช พิษณุโลก	-	๑	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	๒
๑๙. สำนักเทคโนโลยีและ สารสนเทศ	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	-	-	-	๒
๒๐. โรงพยาบาลจิตเวชเลย ราชนครินทร์	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๒๑. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๔. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าบุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่
จำนวน ๑๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๖๖ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๒๐ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคล เดือน	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. ผู้อำนวยการ	-	๑	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๓
๒. แพทย์	๓	๔	๑	๖	๑	๒	๒	๓	๑	๓	๑	๑	๒๘
๓. พยาบาล	๑	๒	๔	๕	๓	-	-	๖	๔	๓	๑	-	๒๙
๔. เจ้าหน้าที่	๒๔	๓๐	๑๐	๑๐	๒๑	๑๑	๑๑	๕	๑๓	๑๖	๑๓	๑๒	๑๗๖
๕. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ว่า)	๒	๕	๔	๗	๕	๕	๓	๑	๑๐	๑๑	๕	๑	๕๙
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๕. ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าข้อร้องเรียนอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไปมากที่สุด จำนวน ๒๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๗ รองลงมาคือ ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

[illegible]

ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้อง ชื่อเสียงของหน่วยงานหรือ กรม													
ระดับ ๔. ผู้รับบริการเกิด ความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิด การฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ระดับ ๕. ผู้รับบริการเกิด ความไม่พึงพอใจ และทำให้ ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตใน ปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๖. การดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

จากการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนในรอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๒๙๕ เรื่อง สามารถดำเนินการ
ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รายละเอียดตามตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน ๑๕ วัน

ตอบสนอง เดือน	ต.ค.๖๒	พ.ย.๖๒	ธ.ค.๖๒	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. ตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕
๒. ไม่สามารถ ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๐	๔๒	๒๑	๒๘	๓๐	๑๘	๑๖	๑๕	๒๘	๓๓	๒๐	๑๔	๒๙๕

๗. สถานะข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๙๕ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้วจำนวน ๒๙๑ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๙๘.๖๔ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.ยุติเรื่อง	๒๙๑	๙๘.๖๔
๒.อยู่ระหว่างดำเนินการ	๔	๑.๓๖
รวม	๒๙๕	๑๐๐

สรุป จากผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาในรอบ ๑๒ เดือน กรมสุขภาพจิตได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด ซึ่งข้อร้องเรียนที่พบส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ และพบว่าร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป ข้อร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน และยุติเรื่องแล้วเกินกว่าร้อยละ ๙๐

อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่พบในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และน้อยกว่าค่าชมเชยที่ได้รับถึง ๔.๓ เท่า ถือได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์เป็นที่น่าสนใจอยู่ไม่น้อย แต่อย่างไรก็ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หน่วยงานต้องยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปี ๒๕๖๓ ที่ท่านอธิบดีกรมสุขภาพจิตได้มอบหมายไว้ ข้อที่ ๔ พัฒนาระบบบริการให้มีมาตรฐานและมาตรฐานสูงตามแนวทาง Service Plan ของกระทรวงสาธารณสุข หน่วยบริการจิตเวชจะต้องลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอย ตามหลักการ EMS และเป็น Smart Hospital หน่วยบริการควรสร้างสิ่งแวดล้อม สร้างบรรยากาศให้น่าอยู่ สวยงาม มีความทันสมัย และพัฒนาระบบบริการให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย