



บันทึกข้อความ

ห้องอธิบดี	๗๐๑๑
เลขรับ	๒๖ ต.ค. ๒๕๖๔
วันที่	๑๐.๑๓
เวลา	

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๕๓๓๓

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

เรียน อธิบดีกรมสุขภาพจิต

ด้วยคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรหมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ประธานคณะกรรมการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ

ทราบ

(นางอัมพร เบญจพลพิทักษ์)

อธิบดีกรมสุขภาพจิต

๒๖ ต.ค. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมสุขภาพจิต คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๘๒๒๓

ที่ สธ ๐๘๐๑.๖/๕๓๑๓

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

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

ด้วยกรมสุขภาพจิต ขอส่งสรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจุมภฏ พรมสีดา)

รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต

ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสุขภาพจิต

สรุปประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต

รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

การดำเนินการข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ได้รับเรื่องทั้งหมด จำนวน ๒,๘๓๑ เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน ๒๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๐ คำชมเชย จำนวน ๒,๒๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๘ ซึ่งสามารถจำแนกตามหัวข้อได้ดังนี้

๑. ช่องทางข้อร้องเรียน

การร้องเรียนข้อร้องเรียนของผู้ร้องอาจเสนอข้อร้องเรียนไปยังบุคคลหรือสถานที่ที่ตนคาดว่าจะสามารถตอบข้อข้อใจหรือแก้ไขปัญหาให้ได้ โดยผู้ร้องจะส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ คือ (๑) โทรศัพท์ (๒) หนังสือ/จดหมาย (๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (๔) ตู้รับข้อคิดเห็นข้อร้องเรียน (๕) ระบบข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-Complain) (๖) ร้องเรียนด้วยตนเอง และ (๗) หน่วยงานในสังกัดรายงานจากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่า ได้รับเรื่องจากหน่วยงานในสังกัดรายงาน มากที่สุด จำนวน ๒๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๙ รองลงมาคือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทาง เดือน	ต.ค.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔	รวม
๑. โทรศัพท์	๓	๑	-	๑	๑	๑	-	๑	-	-	-	-	๘
๒. หนังสือ/ จดหมาย	-	-	-	-	๑	-	-	๑	๑	๑	-	๒	๖
๓. ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๖	๗	๔	๒	๒	๓	๓	๑	๓	๒	-	-	๓๓
๔. ตู้รับ ข้อคิดเห็นข้อ ร้องเรียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
๕. ระบบ ข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต	๒	๑	๑	๒	๒	๓	-	๑	๓	๑	๒	๑	๑๙
๖. ร้องเรียน ด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗. หน่วยงาน ในสังกัด รายงาน	๑๕	๒๓	๒๕	๑๕	๑๓	๓๑	๒๒	๑๖	๑๖	๑๕	๑๗	๒๐	๒๒๘
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕

๒. ประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็น ๙ ประเด็น คือ (๑) คุณภาพการบริการ (ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา, ด้านพฤติกรรมบริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค, 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 ๒๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๒ รองลงมาคือ ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๑ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็น เดือน	ต.ค.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔	รวม
๑. คุณภาพการบริการ	๒๔	๓๑	๒๙	๒๐	๑๖	๓๕	๒๔	๑๘	๒๒	๑๗	๑๘	๒๑	๒๗๕
๒. การบริหารจัดการ	-	-	-	-	-	๒	-	-	๑	-	-	-	๓
๓. ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. วินัยข้าราชการ	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๖. ประชาชนขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗. สวัสดิการของรัฐ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. ขอบความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ	๒	๑	-	-	๓	๑	๑	๒	-	๑	๒	-	๑๓
๙. เรื่องอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑	๒
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕

๓. หน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน ๔๔ หน่วย จากการดำเนินการรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา พบว่าสถาบันกัลยาณราชนครินทร์ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๘ รองลงมาคือ โรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๔ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียน

หน่วยงาน เดือน	ต.ค.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔	รวม
๑. สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์	๔	๑๑	๑๔	๗	๔	๖	๔	๑	๒	๓	๑	๑	๖๑
๒. โรงพยาบาลสวนปรุง	๔	๔	๓	๒	๑	๘	๕	๓	๔	๒	๑๐	๘	๕๕
๓. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์	๗	๗	๓	๑	๒	๖	๓	๕	๔	๑	-	๓	๔๒
๔. โรงพยาบาลศรีธัญญา	๒	๒	๑	-	๑	๑	๘	๓	๑	๓	-	๕	๒๗
๕. โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	๓	-	๒	-	๔	๗	๑	๒	-	๑	๔	๑	๒๕
๖. สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา	-	๒	๒	๒	๔	๑	-	๔	๓	๒	๑	๒	๒๓
๗. โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์	-	๒	๒	๔	๑	-	-	-	๕	๓	-	-	๑๗
๘. สถาบันราชานุกูล	๒	-	๑	๑	-	-	๑	๒	๑	๑	-	-	๙
๙. สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้	-	-	-	-	-	-	-	-	๓	๒	-	๓	๘
๑๐. โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์	-	๑	-	-	-	๓	๑	-	-	๑	๑	-	๗
๑๑. สำนักวิชาการสุขภาพจิต	-	-	-	๑	๑	๒	-	-	-	-	-	-	๔
๑๒. โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	๑	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	๑	-	๓
๑๓. โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์	๑	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๒
๑๔. โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์	-	-	-	-	-	๑	๑	-	-	-	-	-	๒
๑๕. โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์	-	๒	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๑๖. โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์	-	-	๑	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๒
๑๗. สำนักงานเลขานุการกรม	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๒
๑๘. โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	๑
๑๙. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๒๐. กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑
๒๑. สำนักงาน TO BE NUMBER ONE	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕

๔. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าบุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่
จำนวน ๑๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๕ รองลงมาคือ อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม่ระบุ) จำนวน ๖๙ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๒๓.๓๙ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคล เดือน	ต.ค.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔	รวม
๑. ผู้อำนวยการ	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑	-	๓	๕
๒. แพทย์	๓	๖	๕	๑	๖	๕	๔	๑	๔	๒	๒	๑	๔๐
๓. พยาบาล	-	๑	๓	๓	๓	-	๑	๒	-	๓	-	๒	๑๘
๔. เจ้าหน้าที่	๑๖	๒๐	๒๒	๑๓	๗	๒๒	๑๔	๔	๑๕	๗	๑๒	๑๑	๑๖๓
๕. อื่นๆ (รปภ., แม่บ้าน, ไม้ระบุด)	๗	๕	-	๓	๓	๑๑	๖	๑๓	๓	๖	๖	๖	๖๕
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๔	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕

๕. ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน พบว่าข้อร้องเรียนอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไปมากที่สุด จำนวน ๒๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖ รองลงมาคือ ระดับ ๒. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๖ รายละเอียดดังตารางที่ ๕

ตารางที่ ๕ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามระดับความรุนแรง

[illegible]

ให้มีการเจรจาเพื่อปกป้อง ชื่อเสียงของหน่วยงานหรือ กรม													
ระดับ ๔ ผู้รับบริการเกิด ความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิด การฟ้องร้องทางคดีความ	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๒
ระดับ ๕ ผู้รับบริการเกิด ความไม่พึงพอใจ และทำให้ ส่งผลกระทบต่อชีวิต และ ความมั่นคงในการดำรงชีวิตใน ปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	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.๖๓	พ.ย.๖๓	ธ.ค.๖๓	ม.ค.๖๔	ก.พ.๖๔	มี.ค.๖๔	เม.ย.๖๔	พ.ค.๖๔	มิ.ย.๖๔	ก.ค.๖๔	ส.ค.๖๔	ก.ย.๖๔	รวม
๑. ตอบสนองได้ ภายใน ๑๕ วัน	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕
๒. ไม่สามารถ ตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒๖	๓๒	๓๐	๒๐	๑๙	๓๘	๒๕	๒๐	๒๓	๑๙	๒๐	๒๓	๒๙๕

๗. สถานะข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๙๕ เรื่อง ดำเนินการจนยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๒๙๓ เรื่อง คิดเป็น
ร้อยละ ๙๙.๓๒ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๘ รายละเอียดดังตารางที่ ๗

ตารางที่ ๗ จำนวนข้อร้องเรียนของกรมสุขภาพจิต จำแนกตามสถานะข้อร้องเรียน

สถานะข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. ยุติเรื่อง	๒๙๓	๙๙.๓๒
๒. อยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๐.๖๘
รวม	๒๙๕	๑๐๐

สรุป จากผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ผ่านมาในรอบ ๑๒ เดือน กรมสุขภาพจิตได้รับผ่านช่องทางหน่วยงานในสังกัดรายงานมากที่สุด ซึ่งข้อร้องเรียนที่พบส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการบริการ โดยหน่วยงานที่ได้รับการประสานข้อร้องเรียนมากที่สุดคือสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ และพบว่าร้องเรียนทั้งหมดอยู่ในระดับความรุนแรง ระดับ ๑ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ไป ข้อร้องเรียนทั้งหมดสามารถดำเนินการตอบสนองได้ภายใน ๑๕ วัน และยุติเรื่องแล้ว ๒๙๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่พบในรอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ ของเรื่องที่ได้รับทั้งหมด และน้อยกว่าค่าชมเชยที่ได้รับถึง ๗.๖ เท่า ถือได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตอยู่ในเกณฑ์เป็นที่น่าภูมิใจอยู่ไม่น้อย แต่อย่างไรก็ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หน่วยงานต้องยกระดับการให้บริการและการทำงานเพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อน หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสร้างระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เกิดความโปร่งใส มั่นใจ สามารถตรวจสอบได้ และปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปี ๒๕๖๔ ที่ท่านอธิบดีกรมสุขภาพจิตได้มอบหมายไว้ ข้อที่ ๕ พัฒนาระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชให้สอดคล้องกับชีวิตวิถีใหม่ (Service Excellence for New Normal) หน่วยบริการจิตเวชต้องเป็น Smart Hospital เพื่อลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอยตามหลักการ EMS ได้แก่ Environment : สร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศให้น่าอยู่ Modernization : มีความทันสมัยและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล Service : ระบบบริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย