

รายงานการประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน  
ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)



สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) (สคพ.)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

วัตถุประสงค์การจัดตั้ง	ข้อมูลพื้นฐานปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ให้การศึกษาอบรมและค้นคว้าวิจัย เพื่อส่งเสริมการค้าและการพัฒนา และดำเนินกิจกรรมอื่นที่สอดคล้องกับความตกลงว่าด้วยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทย และองค์การสหประชาชาติ เกี่ยวกับสถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา	งบประมาณ 71.44 ล้านบาท รายได้ 6.14 ล้านบาท เงินทุนสะสม 51.9967 ล้านบาท อัตรากำลัง (48/33) คน (กรอบ/บรรจุจริง) ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2560

คณะกรรมการองค์การมหาชน


		วันที่ได้รับแต่งตั้ง	วันที่หมดวาระ
ประธานกรรมการ	1. นางวัฒนาพร ระงับทุกข์ รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	-	-
กรรมการโดยตำแหน่ง	2. ปลัดกระทรวงการคลัง	-	-
	3. ปลัดกระทรวงต่างประเทศ	-	-
	4. ปลัดกระทรวงพาณิชย์	-	-
	5. อธิการบดีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	-	-
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	6. รศ.ดร.อิสสระีย์ ทรรษาจรรยาโรจน์ ด้านการศึกษา	3 กุมภาพันธ์ 2558	2 กุมภาพันธ์ 2561
	7. ดร.คณิต แสงสุพรรณ ด้านการบริหาร	3 กุมภาพันธ์ 2558	2 กุมภาพันธ์ 2561
	8. นายกิตติ ตั้งจิตรมณีศักดิ์ดา ด้านกฎหมาย	3 กุมภาพันธ์ 2558	2 กุมภาพันธ์ 2561
	9. ศ.ดร.สุทธิพันธ์ จิราธิวัฒน์ ด้านการค้าระหว่างประเทศ	3 กุมภาพันธ์ 2558	2 กุมภาพันธ์ 2561
	10. นายกฤษฎา เปี่ยมพงศ์สานต์ ด้านการค้าระหว่างประเทศ	3 กุมภาพันธ์ 2558	2 กุมภาพันธ์ 2561
กรรมการและเลขานุการ	11. ดร.กมลินทร์ พิณีภูวดล ผู้อำนวยการ	5 มกราคม 2558	4 มกราคม 2562


วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนาศักยภาพด้านการค้าและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภูมิภาคและในระดับอนุภูมิภาค




**แบบประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน**  
**ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**  
**สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)**

ภาพรวม

องค์การมหาชน	Function Base	Agenda Base	Area Base	Innovation Base	Potential Base	สรุปผลประเมินองค์กร	คะแนน ITA
สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน)	●	●	-	●	●	ระดับคุณภาพ  (ระดับ 2)	85.33

ผู้อำนวยการ องค์การมหาชน	ผลการปฏิบัติงาน (สัญญาจ้าง ผลการประเมินองค์กร งานที่คณะกรรมการมอบหมาย)	สมรรถนะ	สรุปผลประเมินผู้อำนวยการ
ดร.กมลสินทร์ พินิจภูวดล	●	●	ระดับคุณภาพ  (ระดับ 2)

- ผลประเมินรายองค์ประกอบ**
- หมายถึง ผลดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินสูงกว่าร้อยละ 67)
  - ◐ หมายถึง ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 67)
  - หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 50)

- สรุปผลประเมินภาพรวม**
-  หมายถึง ระดับคุณภาพ\*\* เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย ทุกองค์ประกอบที่ประเมิน
  -  หมายถึง ระดับมาตรฐาน เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายไม่ครบทุกองค์ประกอบที่ประเมิน แต่ไม่มีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้รับการประเมินในระดับต่ำกว่าเป้าหมาย
  -  หมายถึง ระดับต้องปรับปรุง เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายในองค์ประกอบในองค์ประกอบหนึ่ง (แม้ว่าจะได้รับการประเมินในองค์ประกอบอื่นในระดับเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย)

หมายเหตุ

\*ITA : Integrity and Transparency Assessment หรือ ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน ประเมินโดย สำนักงาน ป.ป.ช.

\*\*ระดับคุณภาพ

ระดับ 1	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area ร้อยละ 80 ขึ้นไป - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100
ระดับ 2	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100
ระดับ 3	- องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินน้อยกว่าร้อยละ 100

ส่วนที่ 1 : รายละเอียดการประเมินองค์การมหาชน

Function Base	Agenda Base	Area Base	Innovation Base	Potential Base	สรุปผลประเมิน (ภาพรวม)	คะแนน ITA
สูงกว่าเป้าหมาย ●	สูงกว่าเป้าหมาย ●	-	สูงกว่าเป้าหมาย ●	สูงกว่าเป้าหมาย ●	ระดับคุณภาพ ●	85.33

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผล ประเมิน	สรุปผล ประเมิน
1. Function Base	1.1 จำนวนผลงานวิจัย ในปี 2560	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงานวิจัย จำนวน 6 เรื่อง</li> <li>- ผลการศึกษาวิจัย ในรูปแบบ Quick Research/Working paper จำนวน 4 เรื่อง</li> <li>- บทความตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการ หรือหนังสือ จำนวน 7 บทความ (และมีบทความอย่างน้อย 4 บทความ ตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ หรือหนังสือ ต่างประเทศ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลงานวิจัย จำนวน 6 เรื่อง</li> <li>- ผลการศึกษาวิจัย ในรูปแบบ Quick Research/Working paper จำนวน 4 เรื่อง</li> <li>- บทความตีพิมพ์ ในวารสารวิชาการ หรือหนังสือ จำนวน 5 บทความ</li> </ul>	●	สูงกว่าเป้าหมาย
	1.2 จำนวนเรื่องที่ได้มีการนำไปใช้ประโยชน์ในการ กำหนดแนวทางด้านการค้า การลงทุน และการ พัฒนา	9 เรื่อง	จำนวนเรื่อง ที่สถาบันได้มีการ ดำเนินการวิจัย ตั้งแต่จัดตั้ง - ปัจจุบันประมาณ 2559 และมีการ นำไปใช้ประโยชน์ ในการกำหนด	9 เรื่อง	●

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	ผล ประเมิน	สรุปผล ประเมิน
		แนวทางด้าน การค้า การลงทุน และการพัฒนา			
	1.3 ความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานในประเทศ และต่างประเทศ			●	
	1.3.1 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน กับหน่วยงานในประเทศที่มีแผนดำเนิน กิจกรรมร่วมกันมากกว่า 1 ปี	- ความสำเร็จของ การดำเนินงาน ตามแผน  - ผลการ ดำเนินงาน เป็นไปตาม เป้าหมาย	- ดำเนินงานตาม แผนร้อยละ 100  - ผลการ ดำเนินงาน เป็นไปตาม เป้าหมาย ร้อยละ 93.33	●	
	1.3.2 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน กับหน่วยงานในต่างประเทศที่มีแผน ดำเนินกิจกรรมร่วมกันมากกว่า 1 ปี	- ความสำเร็จของ การดำเนินงาน ตามแผน  - ผลการ ดำเนินงาน เป็นไปตาม เป้าหมาย	- ดำเนินงานตาม แผนร้อยละ 100  - ผลการ ดำเนินงาน เป็นไปตาม เป้าหมาย ร้อยละ 75	●	
2. Agenda Base	2.1 การสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน			●	สูงกว่า เป้าหมาย
	2.1.1 ร้อยละการดำเนินการตามแผนการสร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	●	
	2.1.2 ร้อยละการชี้แจงประเด็นสำคัญที่ทันต่อ สถานการณ์	ร้อยละ 100	ไม่มีประเด็นสำคัญ ต้องชี้แจง	●	
3. Area Base	ไม่มีตัวชี้วัด	-	-	-	-
4. Innovation Base	4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจ และพัฒนาการให้บริการ	ร้อยละ 80  และองค์การมหาชน เสนอรายงานผลการ ปรับปรุงงานตามผล การสำรวจของ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อ คณะกรรมการ องค์การมหาชน	ร้อยละ 84.75  และรายงานผลการ ปรับปรุงงานตามผล การสำรวจของ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อคณะกรรมการ ศคพ. ในการประชุม ครั้งที่ 6/2559 เมื่อ	●	สูงกว่า เป้าหมาย

องค์ประกอบ การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	ผล ประเมิน	สรุปผล ประเมิน
		ภายในปีงบประมาณ 2560	วันที่ 29 พฤศจิกายน 2559 วาระที่ 3.3		
	4.2 ร้อยละการเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน	ร้อยละ 96	ร้อยละ 97.85	●	
	4.3 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	4 คะแนน	4.5450 คะแนน	●	
	4.4 ข้อเสนอการพัฒนาขีดความสามารถของ หน่วยงาน	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 (พัฒนาหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive e-book) และ เผยแพร่ในระบบ itd e-library จำนวน 3 เรื่อง)	●	
5. Potential Base	5.1 การจัดทำและดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ชาติ	ดำเนินการตาม แผนการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ชาติ ร้อยละ 100	ร้อยละ 100 1. ผู้ได้รับการ พัฒนาความรู้ ด้านการค้า และการพัฒนา จำนวน 3,549 คน 2. งานวิจัยได้ถูก นำไปใช้เป็น ข้อมูลในการ ดำเนินกิจกรรม การฝึกอบรม ประชุม และ สัมมนาจำนวน 40 เรื่อง	●	สูงกว่า เป้าหมาย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา (องค์การมหาชน) ได้ดำเนินโครงการวิจัย จำนวน 6 โครงการ และการศึกษาวิจัยในรูปแบบ Working Paper/Quick Research จำนวน 4 เรื่อง ประกอบด้วย

#### โครงการวิจัย

1) โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาวิเคราะห์บทบาทภาคการเงิน เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในอาเซียน

2) โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาการค้าระหว่างประเทศเพื่อขับเคลื่อนประเทศกำลังพัฒนาสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs): กรณีศึกษากลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง

3) โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบและการใช้ประโยชน์ความตกลงและกรอบความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการค้าระหว่างประเทศในประชาคมอาเซียน (ASEAN Community : AC)

4) โครงการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนากลไกเชิงสถาบันของประเทศไทยเพื่อรองรับการพัฒนา กรณีตามความตกลงการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ

5) โครงการศึกษาวิจัยกระบวนการและขั้นตอนของการจัดงานไมซ์

6) โครงการวิจัยพัฒนากลยุทธ์การลงทุนระหว่างประเทศภายใต้แนวคิดไทยแลนด์พลัสวัน (Thailand Plus One)

#### Working Paper / Quick Research

1) การศึกษาแนวทางในการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

2) การจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน : กรณีศึกษาศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

3) ศึกษาวิเคราะห์นโยบายพลังงานทดแทนในอาเซียน : กรณีศึกษาพลังงานแสงอาทิตย์

4) การพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการส่งออกสินค้าวิสาหกิจชุมชนของไทยไปสู่ตลาด ASEAN+3

นอกจากนี้ สคพ. ยังได้ดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันและด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคนให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ ด้วยวิธีการพัฒนาความรู้ด้านการค้า การลงทุน และการพัฒนา ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนาให้แก่บุคลากรของรัฐ บุคลากรภาคการศึกษา ภาคเอกชนของประเทศไทยและประเทศในภูมิภาค CLMV จำนวน 54 กิจกรรม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น 5,789 คน และนำผลงานวิจัยมาเป็นข้อมูลในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรม ประชุม และสัมมนา จำนวน 40 เรื่อง ยกตัวอย่างกิจกรรมที่สำคัญดังนี้

■ การฝึกอบรม “Regional Advanced Trade Negotiations Simulation Skills Course for Asia and Pacific Economics” โดย สคพ. ดำเนินโครงการร่วมกับ WTO เมื่อวันที่ 10-14 ตุลาคม 2559 ณ โรงแรมคอนราด กรุงเทพฯ ผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วยนักเจรจาการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกจำนวน 20 ประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคนิค กลยุทธ์ และสร้างความเข้าใจเชิงลึกให้แก่นักเจรจาการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกในด้าน Strategies of Trade Negotiations, Nairobi MC10, Trade in Services, Fisheries subsidies, Negotiating Framework for Reduction of Trade Barriers นอกจากนี้ ยังได้มีการฝึกปฏิบัติโดยการจำลองรูปแบบการเจรจาจริงในการเป็นผู้นำและผู้แทนเจรจาต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสินค้า

## สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

เกษตร ด้านสินค้าที่มีใช้สินค้าเกษตร (NAMA) และด้านการค้าบริการ โดยจำลองสถานการณ์เจรจาในระดับทวิภาคี (Bilateral negotiation) และในระดับ พหุภาคี (Multilateral negotiation)

- การฝึกอบรม “Regional Trade Policy for Asia and Pacific Countries” โดย ศคพ. ดำเนินโครงการร่วมกับ WTO และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม – 25 พฤศจิกายน 2559 ณ ศูนย์บริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้เข้ารับการอบรมประกอบด้วยนักเจรจาการค้าระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชีย และแปซิฟิก จำนวน 20 ประเทศ โดยผู้ผ่านเกณฑ์การทดสอบจะสามารถเข้ารับการอบรมในหลักสูตรขั้นสูง ขององค์การการค้าโลกต่อไป

- การสัมมนาวิชาการ ITD Trade and Development Regional Forum 2017 วันที่ 19 – 20 กรกฎาคม 2560 ณ โรงแรมพูลแมน คิง เพาเวอร์ กรุงเทพฯ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ในเชิงลึกเกี่ยวกับวาระการพัฒนายหลังปี 2015 (Post-2015 Development Agenda) แก่ผู้กำหนดนโยบาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

- การฝึกอบรมเรื่อง “เจาะลึก!! การเปิดเสรีภาคการศึกษาตามความตกลงการค้าบริการอาเซียน ” เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการเปิดเสรีภาคการศึกษาทั้ง 4 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การบริการข้ามพรมแดน (Cross-border Supply)

รูปแบบที่ 2 การบริโภคในต่างประเทศ (Consumption Abroad)

รูปแบบที่ 3 การจัดตั้งธุรกิจเพื่อให้บริการ (Commercial Presence)

รูปแบบที่ 4 การให้บริการโดยบุคคลธรรมดา (Presence of Natural Person)

ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาคการศึกษาของประเทศไทย โดยผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและนักศึกษา จะต้องมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของการเปิดเสรีทางการศึกษาเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาการศึกษาของประเทศเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นต่อไป

- จัดอบรม E-commerce and Emerging digital trade agenda workshop วันที่ 15-16 มิถุนายน 2560 ร่วมกับ UNESCAP (งานวิจัยเรื่อง การแสวงหาโอกาสจากอาเซียน E-commerce) เป็นหลักสูตรที่จัดครั้งแรกในประเทศไทย และอนุภูมิภาค เพื่อให้แต่ละประเทศนำกฎหมายใหม่ไปประยุกต์ใช้ต่อไป

- การอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาศักยภาพทางการค้าระหว่างประเทศภายใต้ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation Agreement)” วันที่ 22-23 สิงหาคม 2560

## ข้อสังเกต

1. สำหรับโครงการวิจัยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่แล้วเสร็จ ศคพ.ควรติดตามให้ผลงานวิจัยนั้นไปสู่การเผยแพร่ โดยเฉพาะในรูปแบบการตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการหรือหนังสือ ให้ได้ตามเป้าหมาย นอกจากนั้น ควรพิจารณางานวิจัยที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จมาปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยตามรอบระยะเวลาที่เหมาะสมและนำมาเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ด้วย

2. โครงการวิจัยที่ ศคพ. ดำเนินการ ควรพิจารณาถึงความสามารถในการนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงนโยบาย สาธารณะ และเชิงพาณิชย์ โดยควรกำหนดสัดส่วนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ได้เทียบกับงานวิจัยทั้งหมดของ ศคพ.



เพื่อกำหนดเป้าหมายในอนาคตและการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าหมายดังกล่าว นอกจากนี้รูปแบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โครงการวิจัย ควรนำเสนอเนื้อหาจากบทความ บทวิเคราะห์ หรือผลงานวิจัย ในรูปแบบที่สั้นและกระชับ เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่เข้าใจได้ง่ายและรวดเร็ว

3. สคพ. มีการดำเนินงานตามกิจกรรมความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานในประเทศและต่างประเทศ ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม สคพ. ควรพิจารณาเป้าหมายหรือผลผลิตที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมและดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทั้งหมด

4. การให้บริการการฝึกอบรม/สัมมนา สคพ. ควรทบทวนหลักสูตรต่าง ๆ ที่ให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ