

ภาคผนวก จ.

ค่า IOC

ตัวแปร	ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1- 5					สูตรคำนวณ IOC	ค่า IOC	ผลการประเมิน
<b>ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์ และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก</b>									
<b>ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์</b>									
มิติที่ 1 พิธีการศุลกากร	1) ความต้องการของกรมศุลกากร	1	0	1	1	-1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.4	ไม่สอดคล้อง
	2) จำนวนเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ	0	1	0	1	0	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.4	ไม่สอดคล้อง
	3) ช่องทางในการยื่นขอบริการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) สิ่งอำนวยความสะดวกของกรมศุลกากรที่มี	0	1	1	-1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.4	ไม่สอดคล้อง
มิติที่ 2 โครงสร้างพื้นฐาน	1) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับถนน น้ำ และราง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุและเปลี่ยถ่ายสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับน้ำประปา	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับไฟฟ้าสาธารณะ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง

มิติที่ 3 การจัดส่งระหว่างประเทศ	1) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
มิติที่ 4 ความสามารถของบริการโลจิสติกส์	1) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การจัดการคลังสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจัดการสินค้าคงคลัง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การจัดการการขนถ่ายวัสดุ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) การจัดการการบรรจุภัณฑ์	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	6) การจัดการการขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	7) การจัดการการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 5 การติดตามสถานะการจัดส่ง	1) ระบบการตรวจสอบสถานะการจัดส่งที่เหมาะสม	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ระบบตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงข้อมูล GPS	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	3) การตรวจสอบสถานะผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) ระบบติดตามมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบริษัทขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 6 ความตรงต่อเวลา	1) การกำหนดการแจ้งสถานะและเวลาในการจัดส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การประเมินเวลาในการจัดส่งและส่งมอบสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง

การฟื้นฟูการบริการ									
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		1	2	3	4	5			
มิติที่ 1 โครงสร้าง ระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	1) โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีภายนอก เช่น สถานภาพด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0	1	0	-1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.2	ไม่สอดคล้อง
	2) สถานภาพด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) สถานภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) สถานภาพบุคลากรกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	1	1	1	0	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง
มิติที่ 2 ความสามารถ ด้านบุคลากร	1) ความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การวางแผน ในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	3) การดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคน	1	-1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง
การบริหารการบริการ									
มิติที่ 1 ระบบ การบริหาร	1) กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) สนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) กำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	5) นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	6) การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	1	-1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง

ขบวนการ บริการ	1) การจัดการด้านขนส่ง และเส้นทางเดินรถ	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) กำหนดรูปแบบขนส่งต่างๆ (Multi-Modal) และการดำเนินการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจัดเส้นทางเดินรถตามขบวนการ	0	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) ความชัดเจนในการติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าและข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) การรวมสินค้าในการขนส่ง	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า									
มิติที่ 1 การ มุ่งเน้นที่ ลูกค้า	1) การคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ควรจะเป็น	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การสร้างแผนในการรวบรวมข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปที่ได้	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การดำเนินการตามผลที่ชี้บ่ง	0	1	-1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.4	ไม่ สอดคล้อง
มิติที่ 2 การ สร้าง ความสัมพันธ์	1) การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การเข้าใจในเนื้อหาของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจริงจังในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การเปิดเผยถึงความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 3 การ สื่อสารกับ ลูกค้า	1) ระบุ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคมของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) ความเข้าใจปัญหา และความคาดหวังให้ต้องแก้ไขมุมมอง ความคิด นิสัย พฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้าที่ทำให้ทราบภาษาของลูกค้า	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ เรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้าทราบข้อดี ของสินค้า	0	1	1	-1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.4	ไม่ สอดคล้อง
	5) การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง

ภาคผนวก จ.  
ผลการประเมิน

ตัวแปร	ตัวอย่างข้อคำถามในแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1- 5					สูตรคำนวณ IOC	ค่า IOC	ผลการประเมิน
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์และสมรรถนะของโซ่อุปทานระดับโลก									
ดัชนีสมรรถนะด้านโลจิสติกส์									
มิติที่ 1 พิธีการศุลกากร	1) ความต้องการต่อการบริการของกรมศุลกากร	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) ความต้องการด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ให้บริการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) ช่องทางในการยื่นขอบริการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การประชาสัมพันธ์ของกรมศุลกากร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) สิ่งอำนวยความสะดวกกรมศุลกากร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 2 โครงสร้างพื้นฐาน	1) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับถนน น้ำ และราง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับสถานีบรรจุ และเปลี่ยนถ่ายสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับน้ำประปา	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานสำหรับไฟฟ้า สาธารณะ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 3 การจัดส่งระหว่างประเทศ	1) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง



มิติที่ 3 การจัดส่งระหว่างประเทศ (ต่อ)	2) ความถูกต้องรวดเร็วในการใช้บริการในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) ความพร้อมและเพียงพอในสถานที่ในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การรักษาความปลอดภัยในการจัดส่งระหว่างประเทศ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 4 ความสามารถของบริการ โลจิสติกส์	1) การจัดการกระบวนการสั่งซื้อ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การจัดการคลังสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจัดการสินค้าคงคลัง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การจัดการการขนถ่ายวัสดุ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) การจัดการการบรรจุภัณฑ์	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	6) การจัดการการขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	7) การจัดการการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 5 การติดตามสถานะการจัดส่ง	1) ระบบการตรวจสอบสถานะการจัดส่งที่เหมาะสม	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ระบบตรวจสอบสถานะการเชื่อมโยงข้อมูล GPS	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การตรวจสอบสถานะผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) ระบบติดตามมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้ากับบริษัทขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 6 ความตรงต่อเวลา	1) การกำหนดการแจ้งสถานะและเวลาในการจัดส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การประเมินเวลาในการจัดส่งและส่งมอบสินค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง



มิตินี้ 5 ต้นทุน โซ่อุปทาน	1) ระดับต้นทุนโซ่อุปทาน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ระดับต้นทุนสินค้าขาย (Goods Sold)	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
<b>ผลการดำเนินการในธุรกิจส่งออก</b>									
มิตินี้ 1 ความสามารถ	1) ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐาน ที่ดี	1	0	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง
	2) อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย และพร้อมใช้งาน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมาย ได้ทันเวลา	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้าย สินค้าได้ถูกต้อง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้ง แก้ไขปัญหา	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
มิตินี้ 2 การ เข้าถึงบริการ	1) บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนทำให้เข้าใจ ถึงบริการขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) บริษัทตั้งอยู่ในชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	3) บริษัทเปิดให้บริการโดยสามารถเข้าใช้บริการได้ ตลอดเวลา	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง

มิติที่ 2 การเข้าถึงบริการ (ต่อ)	4) รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าเข้าใจง่าย	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	5) พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 3 การติดต่อการสื่อสาร	1) พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	3) บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้า	1	1	1	1	0	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	5) ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่ง	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 4 ความน่าเชื่อถือ	1) บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	0	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง

มิติที่ 4 ความ น่าเชื่อถือ (ต่อ)	3) บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) บริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
								0.940983607	

การฟื้นฟูการบริการ									
การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		1	2	3	4	5			
มิติที่ 1 โครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีภายนอก เช่น สถานภาพด้านโครงข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง
	2) สถานภาพด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) สถานภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) สถานภาพบุคลากรกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	1	1	1	0	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.6	สอดคล้อง
มิติที่ 2 ความสามารถด้านบุคลากร	1) ความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การวางแผน ในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนด	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	3) การดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคน	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง

## การบริหารการบริการ

มิติที่ 1 ระบบการบริหาร	1) กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การดำเนินงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) สนับสนุนให้มีระบบการควบคุมภายในครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) กำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการดำเนินงาน	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การกระจายอำนาจการปฏิบัติงานสู่ระดับล่าง	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	5) นำหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	6) การรายงานและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
มิติที่ 2 ขบวนการบริการ	1) การจัดการด้านขนส่ง และเส้นทางเดินรถ	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) กำหนดรูปแบบขนส่งต่างๆ (Multi-Modal) และการดำเนินการ	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจัดเส้นทางเดินรถตามขบวนการ	0	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) ความชัดเจนในการติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าและข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	5) การรวมสินค้าในการขนส่ง	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง

## การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

มิติที่ 1 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า	1) การคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ควรจะเป็น	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การสร้างแผนในการรวบรวมข้อมูล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุปที่ได้	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	4) การดำเนินการตามผลที่ชี้บ่ง	0	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
มิติที่ 2 การสร้าง ความสัมพันธ์	1) การยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคล	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	2) การเข้าใจในเนื้อหาของสิ่งที่สื่อสารระหว่างกัน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
	3) การจริงจังในการแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การเปิดเผยถึงความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
มิติที่ 3 การสื่อสารกับลูกค้า	1) ระบุ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานะทางสังคมของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	1	0	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	2) ความเข้าใจปัญหา และความคาดหวังให้ต้องแก้ไข มุมมอง ความคิด นิสัย พฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง



มิติที่ 3 การสื่อสารกับลูกค้า (ต่อ)	3) การเข้าไปอยู่ในมุมมองของลูกค้าที่ทำให้ทราบภาษาของลูกค้า	1	1	0	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	4) การจัดทำสื่อรูปแบบต่าง ๆ มีการเรียบเรียงถ้อยคำให้ลูกค้าทราบถึงข้อดีของสินค้า	1	1	1	0	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	0.8	สอดคล้อง
	5) การปรับแนวทางการตลาดและสินค้าให้สอดคล้องกับลูกค้า	1	1	1	1	1	$(e1+e2+e3+e4+e5)/5$	1	สอดคล้อง
								0.88888889	