

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ ..แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทกท.. หมายเลขกำกับ..... เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....ส่วนงานรับผิดชอบหลัก...ฝกค.....ส่วนงานรับผิดชอบร่วมทกท.....		
2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness <input type="checkbox"/> SO2 Maximize Financial Return through Business Development <input checked="" type="checkbox"/> SO3 Inspire Memorable Airport Experience <input type="checkbox"/> SO4 Lead Changes Toward Sustainability <input type="checkbox"/> SO5 Enhance Organization Capability	ยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน <input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ <input type="checkbox"/> S3 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน <input type="checkbox"/> S4 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน <input checked="" type="checkbox"/> S5 พัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> S6 มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย <input type="checkbox"/> S7 พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร	กลยุทธ์ <input type="checkbox"/> T 1.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย <input type="checkbox"/> T 1.2 พัฒนาการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> T 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งสินค้าทางอากาศ <input type="checkbox"/> T 3.1 พัฒนากลยุทธ์การตลาดเส้นทางการบินเชิงรุก <input type="checkbox"/> T 3.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดการขนส่งสินค้าทางอากาศ <input type="checkbox"/> T 4.1 พัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> T 4.2 พัฒนาการใช้ประโยชน์สินทรัพย์ภายนอกอาคารพื้นที่ว่างเปล่าหรือธุรกิจอื่น <input checked="" type="checkbox"/> T 5.1 พัฒนาปัจจัยขับเคลื่อนความพึงพอใจของผู้โดยสารและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย <input checked="" type="checkbox"/> T 5.2 ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ <input type="checkbox"/> T 6.1 การพัฒนาความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> T 6.2 สร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย <input type="checkbox"/> T 7.1 เพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต <input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation
3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในครั้งนี้ ฝกค.ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรายปี (Derived Important Matrix) และได้พิจารณากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้รองรับเป้าหมายระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		

4. ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ						
4.1 ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) / ผลผลิต (Output)						
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายปี					
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573
ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทภก.	100	-	-	-	-	-

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568			
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทภก.	ร้อยละ 70	ร้อยละ 100	-	-
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ท	ร้อยละ 20	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100
ตัวชี้วัดที่ 3 แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทภก.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจหนังสือเดินทาง ทภก.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 100	-	-
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนจัดทำพื้นที่สูบบุหรี่ ทภก.	ร้อยละ 100	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทภก.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-
ตัวชี้วัดที่ 7 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน ทภก.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทภก.	ร้อยละ 20	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทภก.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 100	-	-
ตัวชี้วัดที่ 10 ความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องเช็คอินด้วยตนเอง ทภก.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100

4.2 ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) / ผลลัพธ์ (Outcome)						
ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator)	เป้าหมายรายปี					
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573
ตัวชี้วัดที่ 1 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้โดยสาร ด้านคุณภาพการให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ทกก.	4.33	4.35	-	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย (ASQ) ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ทกก.	4.26	4.28	-	-	-	-

5. กิจกรรมดำเนินงาน <div style="margin-top: 10px;"> <input type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2) <input checked="" type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2568 ถึงปีงบประมาณ 2569 (โปรดกรอกข้อมูลส่วน 5.1 และ 5.2) </div>								
5.1 แผนการดำเนินงานภาพรวม (กรณีแผนปฏิบัติการต่อเนื่อง)								
กิจกรรมการดำเนินงานในภาพรวมแต่ละปี	ปีงบประมาณที่ดำเนินโครงการ						ส่วนงานรับผิดชอบ	
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573	หลัก	ร่วม
1 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทกก.							ฝกค.	ทกก.

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568

[illegible]

4	<p>แผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจค้น ทกภ.</p> <p>- งานปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 4 เป็นพื้นที่ตรวจค้นผู้โดยสาร อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ทกภ.</p> <p>*หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Waiting time at the security screening</p>	10													ฝกค.	ทภก.
5	<p>แผนปรับปรุงการเดินทางเข้าออกสนามบินของ ทกภ.</p> <p>แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทกภ.</p> <p>-แผนพัฒนาศูนย์ขนส่งสาธารณะ ทกภ.</p> <p>*หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Ease of finding your way ,Ease of getting to the airport</p>	10													ฝกค.	ทภก.
6	<p>แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสาร</p> <p>-งานปรับปรุงพื้นที่ Bus Gate อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ</p> <p>*หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Ambience , Comfort of waiting at the gate areas</p>	5													ฝกค.	ทภก.
	<p>-เคาน์เตอร์พร้อม Charger จำนวน 36 ชุด</p> <p>*หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Ambience , Comfort of waiting at the gate areas</p>	15													ฝกค.	ทภก.
7	<p>แผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่องเช็คอินด้วยตนเอง ทกภ.</p> <p>- แผนปรับย้ายจุดติดตั้งเครื่อง CUSS</p> <p>- แผนเพิ่มป้ายและสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์เครื่อง CUSS</p> <p>- แผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่อง CUSS</p> <p>หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Waiting time at check-in , Ease of finding your way</p>	5													ฝกค.	ทภก.
8	<p>แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทกภ.</p> <p>-แผน Touch Smile</p> <p>-โครงการ Security help</p> <p>หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อด้าน Courtesy and helpfulness airport staff</p>	5													ฝกค.	ฝรภ.ทภก.

กรณีทีแผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แนบแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)

5.3 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568 หมายเหตุ *ยังไม่มีรายละเอียดแผน และงบประมาณ*

6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน	
<input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร	ผู้โดยสารมีความพึงพอใจจากการพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการของ ททท.
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า	
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFB ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ผู้ส่งมอบ: หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับค่าตอบแทนจาก ททท. เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้ส่งมอบด้านแรงงาน ผู้ส่งมอบด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ผู้ส่งมอบด้านทักษะความรู้	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน: บุคคล หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่ปฏิบัติงานสนับสนุนส่งเสริมกิจการของท่าอากาศยาน เช่น บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กรมศุลกากร	
<input type="checkbox"/> คู่ความร่วมมือ: หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่มีการสร้างความร่วมมือ กับ ททท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแล: หน่วยงานที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ ททท.ทั้งในด้านนโยบาย ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านพื้นที่และสิ่งปลูกสร้าง ด้านวิชาชีพ	
<input type="checkbox"/> บุคลากรของ ททท.	
<input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	
<input type="checkbox"/> ชุมชนและสังคม	
<input type="checkbox"/> สื่อ (Mass Media and Social Media): กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลกับ ททท. ในลักษณะเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่เป็นทางการ (ขึ้นทะเบียนเป็นสื่อมวลชน) และสื่อที่ไม่เป็นทางการ (เช่น Influencer)	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	

7. ทรัพยากรที่ต้องใช้							
7.1 ทรัพยากรทางการเงิน <input checked="" type="checkbox"/> ต้องการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนงานปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทกก. -เคาน์เตอร์พร้อม Charger จำนวน 36 ชุด			3,650,000.00			
2	แผนงานปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทกก. งานปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการผู้โดยสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ณ ทกก.			10,820,000.00			
3	แผนปรับปรุงความง่ายต่อการผ่านกระบวนการตรวจค้น งานปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 4 เป็นพื้นที่ตรวจค้นผู้โดยสาร อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ทกก.			18,940,210.00			
4	แผนงานปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทกก. แผนงานปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทกก. และแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ ทกก. -งานปรับปรุงพื้นที่ Kids Zone, พื้นที่ให้บริการทารก, พื้นที่ รับประทานอาหารสำหรับพนักงาน และห้องละหมาด ณ ทกก			7,700,000.00			
5	แผนปรับปรุงการเดินทางเข้าออกสนามบินของ ทกก. -แผนพัฒนาศูนย์ขนส่งสาธารณะ ทกก.			9,336,448.60			
6	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทกก. -งานเปลี่ยนพรม บริเวณพื้นที่ จุดเช็คอิน พื้นที่ตรวจค้น อาคาร ผดส.ภายในประเทศและอาคาร ผดส.ระหว่าง ประเทศ (งบทำการ) เฉพาะชั้น 3 และ 4 Inter			11,924,000.00			
7	แผนปรับปรุงความสะอาดภายในโรงพักคอย ผู้โดยสาร -งานปรับปรุงพื้นที่ Bus Gate อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ			9,500,000.00			
8	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทกก.และแผน ปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทกก. -งานปรับปรุงฝ้าเพดานชั้น 2 อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ			9,005,000.00			

9	แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ และ แผนการปรับปรุงความเพียงพอของห้องน้ำ -งานจ้างปรับปรุงห้องน้ำ อาคารผู้โดยสาร ทภก.(ทภก.ตั้งบไว้ให้แล้ว)			29,204,840.00			
10	แผนปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทภก. -งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3ช่อง)(ติดตาม ผวส.เรื่องความคืบหน้า)			693,360.00			
11	แผนบริหารจัดการระยะเวลาของจุดเช็คอิน - แผนปรับย้ายจุดติดตั้งเครื่อง CUSS - แผนเพิ่มป้ายและสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์เครื่อง CUSS - แผนบริหารประสบการณ์การให้บริการเครื่อง CUSS ณ ททญ.			(ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ)			
12	แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสาร แผนจัดหาที่นั่งพักคอย - แผนเพิ่มที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 2 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน -แผนเพิ่มที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 2 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน และที่วางของระหว่างที่นั่งพร้อมอุปกรณ์ สำหรับชาร์จไฟฟ้า ประกอบด้วย USB type A, USB type C, Wireless Charger และ Universal Power Socket อย่างละ 2 ชุด -แผนเพิ่มที่นั่งแบบแถวเรียงแบบเอนนอน (Recliner Chair) ชนิด 2 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน และที่วางของระหว่างที่นั่ง			42,057,200.00 29,556,800.00 5,319,600.00 7,180,800.00			
13	แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทภก. -แผน Touch Smile -โครงการ Security help			(ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินการ)			
รวม							

7. ทรัพยากรที่ต้องใช้							
7.1 ทรัพยากรทางการเงิน <input checked="" type="checkbox"/> ต้องการ (ยังไม่มีงบและแผนงาน) <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวม ของ ทกก. -แผนดำเนินการพื้นที่ Nap Zone			อยู่ระหว่างพิจารณา			
3	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวม ของ ทกก. -การพัฒนาปรับปรุงพื้นที่บริเวณ ชั้น 4 ที่คิงเพาเวอร์ส่งมอบคืน			อยู่ระหว่างพิจารณา			
รวม							

7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช้การเงิน : ทรัพยากรบุคคล						
ปี	กรอบอัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		อัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		พนักงาน Outsource <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ	
	ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลัง		ขอเพิ่มอัตรากำลัง		ขอเพิ่มพนักงาน Outsource	
	จำนวน (อัตรา)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง
2568						
2569						
2570						
2571						
2572						

หมายเหตุ : ข้อมูลที่กรอกเข้ามาจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น ให้ฝ่ายพัฒนาระบบงานบุคคล (ฝปร.) และ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝบค.) นำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลัง ของ ทอท. ต่อไป

กรณี กรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ในปัจจุบัน เพียงพอ ไม่ต้องการเพิ่มกรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ให้เว้นว่างในส่วน 7.2

กรณี กรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอ โปรดระบุข้อมูลกรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ที่ต้องการ

- (1) ขอเพิ่มอัตรากำลัง : ให้กรอกในกรณีที่อัตรากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานปี 2568-2569 คาดการณ์ไว้ว่าไม่เพียงพอ โดยจะเป็นการขอเพิ่มอัตรากำลังภายใต้กรอบอัตรกำลังระยะยาว 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2567- 2569 ตามที่คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติ เมื่อวันที่ 22 ธ.ค.66
- (2) ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลังและอัตรากำลัง ปี 2570 – 2572 : ให้กรอกในกรณีที่หน่วยงานคาดการณ์ไว้ว่ากรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลัง ไม่เพียงพอและต้องการขยายกรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลังเพิ่มขึ้น โดยให้กรอกได้ตั้งแต่ปี 2570-2572 เพื่อให้ ฝปร. และ ฝบค. นำไปพิจารณาวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลังของ ทอท. ต่อไป
- (3) ขอเพิ่มพนักงาน Outsource : ให้กรอกในกรณีที่ต้องการบุคลากรภายนอกเพิ่มเติม โดยกรณีที่แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมในปีอื่นๆ ตลอดระยะเวลาโครงการ โปรดระบุข้อมูล ณ ปี ที่ต้องการบุคลากร

7.2.2 ทักษะ/องค์ความรู้ <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ			
ปี	7.2.2.1 ตำแหน่งที่ต้องการพัฒนา	7.2.2.2 ประเภท Competency ที่ต้องการพัฒนา*	7.2.2.3 รายละเอียดทักษะ/องค์ความรู้ที่ต้องการพัฒนา
2568			
2569			
2570			
2571			
2572			
2573			

(*) 7.2.2.2 โปรดอ้างอิง ประเภท Competency ที่ต้องการพัฒนา ดังนี้

สมรรถนะรายตำแหน่ง (Functional Competency)	สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)
กลุ่มงานด้านมาตรฐานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน	Leadership
กลุ่มวิชาชีพด้านเทคนิค	Business Management
กลุ่มงานด้านการแพทย์	Change Catalyst
กลุ่มงานวิเคราะห์และวิชาการ	Create Shared Value
กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	
กลุ่มงานนิติการ	
กลุ่มงานตรวจสอบและพัสดุ	
กลุ่มงานสนับสนุน	

7.3 ทรัพยากรที่ไม่ใช้การเงิน : เทคโนโลยีสารสนเทศ				
7.3.1 Hardware <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				
7.3.2 Software <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				
7.3.3 อื่นๆ (เช่น ฐานข้อมูล นวัตกรรม Network) <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				

8. การวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ										
8.1 การวิเคราะห์ความเสี่ยง										
ความเสี่ยง (Risk)	สาเหตุ (Root cause)	ระดับความเสี่ยงในปัจจุบัน (LxI)			มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงพอ ของมาตรการความเสี่ยงใ นปัจจุบัน (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยง หลังบริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
แผนงาน/โครงการ ไม่ครบ ตามรายปัจจัยตัวชี้วัดที่ส่งผล ต่อค่าคะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน	ส่วนงาน ทอท.ยังไม่สามารถ จัดทำแผนและรายละเอียดการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงาน โดยมีระยะเวลาในการ ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ	เพียงพอ	บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอของ แผนรองรับปัจจัยสำคัญการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความ คืบหน้าและรายงานการดำเนินงาน ต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพ บริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและ สนับสนุนของส่วนงาน ทอท.	2	1	2
ค่าคะแนนความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาสไม่ เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้ง ไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทกภ. ไม่สามารถส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสารได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงานและผลการ สำรวจความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาส อย่างใกล้ชิด	เพียงพอ	รายงานความคืบหน้าการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความ คืบหน้าและรายงานการดำเนินงาน ต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพ บริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและ สนับสนุนของส่วนงาน ทอท.	2	1	2

8.2 การกำหนดจุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning)				
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) / ผลผลิต (Output)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568	จุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning)		
		ระดับ 1 Watch ฝ้าดู	ระดับ 2 Alarm แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับเปลี่ยนแผน	ระดับ 3 Response ต้องปรับเปลี่ยน
ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของแผนเคาน์เตอร์พร้อม Charger จำนวน 36 ชุด ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนงานปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้บริการผู้โดยสารภายในประเทศ และระหว่างประเทศ ณ ทภก. ตัวชี้วัดที่ 3 ร้อยละความสำเร็จของแผนงานปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 4 เป็นพื้นที่ตรวจค้นผู้โดยสาร อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ทภก. ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของแผนงานปรับปรุงพื้นที่ Kids Zone, พื้นที่ให้บริการทารก, พื้นที่รับประทานอาหารสำหรับพนักงาน และห้องละหมาด ณ ทภก. ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความสำเร็จของแผนแผนพัฒนาศูนย์ขนส่งสาธารณะ ทภก. ตัวชี้วัดที่ 6 งานเปลี่ยนพรม บริเวณพื้นที่ จุดเช็คอิน พื้นที่ตรวจค้น อาคาร ผดส.ภายในประเทศและอาคาร ผดส.ระหว่างประเทศ ตัวชี้วัดที่ 7 งานปรับปรุงพื้นที่ Bus Gate อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ตัวชี้วัดที่ 8 งานปรับปรุงฝ้าเพดานชั้น 2 อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ ตัวชี้วัดที่ 9 แผนดำเนินการพื้นที่ Nap Zone ตัวชี้วัดที่ 10 แก้อัฟกคอย พร้อมที่ชาร์จ แก้อัฟกคอยแบบไม่มีที่ชาร์จ และแก้อัฟเอนนอน ตัวชี้วัดที่ 11 การพัฒนาปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 4 ที่คิงเพาเวอร์ส่งมอบคืน ตัวชี้วัดที่ 12 งานจ้างปรับปรุงห้องน้ำ อาคารผู้โดยสาร ทภก. ตัวชี้วัดที่ 13 ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่อง CUSS ณ ทภก. ตัวชี้วัดที่ 14 งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3ช่อง) ตัวชี้วัดที่ 15 แผน Touch Smile และโครงการ Security help	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน

