

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ.....แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชร..... หมายเลขกำกับ..... เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....-.....ส่วนงานรับผิดชอบหลัก.....ฝกค.....ส่วนงานรับผิดชอบร่วมทชร.....		
2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness	ยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน <input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ	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"/> SO2 Maximize Financial Return through Business Development	<input type="checkbox"/> S3 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน <input type="checkbox"/> S4 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน	<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"/> SO3 Inspire Memorable Airport Experience	<input checked="" type="checkbox"/> S5 พัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร	<input checked="" type="checkbox"/> T 5.1 พัฒนาปัจจัยขับเคลื่อนความพึงพอใจของผู้โดยสารและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย <input checked="" type="checkbox"/> T 5.2 ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ
<input type="checkbox"/> SO4 Lead Changes Toward Sustainability	<input type="checkbox"/> S6 มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย	<input type="checkbox"/> T 6.1 การพัฒนาความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> T 6.2 สร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย
<input type="checkbox"/> SO5 Enhance Organization Capability	<input type="checkbox"/> S7 พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร	<input type="checkbox"/> T 7.1 เพิ่มศักยภาพมนุษยให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต <input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation
3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในครั้งนี้ ฝกค. ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารตามรายปัจจัย (Derived Important Matrix) และได้พิจารณากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสารให้รองรับเป้าหมายระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		

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 ทขร.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100				
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงฟานั่งและกระจกบริเวณห้องโถงผู้โดยสาร	ออก PR แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ	-		
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนทาสีภายนอกอาคารผู้โดยสาร	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง)	เริ่มดำเนินการด้านพัสดุ	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา	ส่งมอบแล้วเสร็จ		
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนงานจ้างปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร (บริเวณห้องโถงและห้องน้ำด้านทิศเหนือ)	อยู่ระหว่างจัดทำ TOR	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา		
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงผนังบริเวณจุด X-Ray ทางเข้าพื้นที่พักคอย	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-		

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568			
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุง Entertainment Zone	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการใช้บริการเครื่อง CUSS ณ ทชร.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนงานก่อสร้างขยายถนนทางเข้า-ออก ทชร.	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการตามสัญญาจ้างงาน	ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนงานจ้างจัดทำจุดบริการพร้อมติดตั้ง Mobile Charger	ดำเนินการติดตั้งแล้วเสร็จ	-	-	-

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 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร ด้านคุณภาพการให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ทชร.	4.22	4.26				
ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย (ASQ) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ทชร.	4.14	4.17				

5. กิจกรรมดำเนินงาน

☐ แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2)

☒ แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบฯ2568.....ถึงปีงบฯ.....2569..... (โปรดกรอกข้อมูลส่วน 5.1 , 5.2 และ5.3)

5.1 แผนการดำเนินงานภาพรวม (กรณีแผนปฏิบัติการต่อเนื่อง)

กิจกรรมการดำเนินงานในภาพรวมแต่ละปี	ปีงบประมาณที่ดำเนินโครงการ						ส่วนงาน รับผิดชอบ	
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573	หลัก	ร่วม
1 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชร.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100					ฝกค.	ทชร.

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ												ส่วนงานรับผิดชอบ	
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	หลัก	ร่วม
1	แผนปรับปรุงปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทชร.	25														
	แผนปรับปรุงผาผนังและกระจกบริเวณห้องโถง ผู้โดยสาร *หมายเหตุ: แผนรองรับปัจจัยหัวข้อ Ambience														ฝกค.	ทชร.
	แผนทาสีภายนอกอาคารผู้โดยสาร *หมายเหตุ: แผนรองรับปัจจัยหัวข้อ Ambience														ฝกค.	ทชร.
2	แผนปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทชร.	10														
	แผนจัดหาล้างชยแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง) *หมายเหตุ: แผนรองรับปัจจัยหัวข้อ Cleanliness														ฝกค.	ทชร. , ฝวส.
4	แผนปรับปรุงห้องน้ำของทชร.	25														
	แผนงานจ้างปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร (บริเวณห้องโถงและห้องน้ำด้านทิศเหนือ) *หมายเหตุ: แผนรองรับปัจจัยหัวข้อ Cleanliness, Cleanliness of washroom, Availability of washroom														ฝกค.	ทชร. , ฝวส.

[illegible]

[illegible]

5.3 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ระยะเวลาดำเนินการ												ส่วนงานรับผิดชอบ	
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	หลัก	ร่วม
1	แผนปรับปรุงห้องน้ำของ ทชร.	50														
	<p>แผนงานจ้างปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร (บริเวณห้องโถงและห้องน้ำด้านทิศเหนือ)</p> <p>*หมายเหตุ: แผนรองรับปัจจัยหัวข้อ Cleanliness, Cleanliness of washroom, Availability of washroom</p>														ฝกค.	ทชร.
2	แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารของทชร.	50														
	<p>แผนปรับปรุงแบบที่นั่งพักคอยผู้โดยสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - เก้าอี้พักคอยพร้อมที่ชาร์จ 2 ที่นั่ง จำนวน 50 ชุด <p>*หมายเหตุ: มีผลกระทบต่อตัวชี้วัดด้าน Availability of charging stations</p> <ul style="list-style-type: none"> - เก้าอี้พักคอยแบบเอนนอน (Recliner) 15 ชุด - เก้าอี้พักคอยผู้โดยสาร 2 ที่นั่ง จำนวน 135 ชุด 														ฝกค.	ทชร. , ฝวส.

6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน	
<input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร	ผู้โดยสารมีความพึงพอใจจากการพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการของ ทชร.
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า	
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFB ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ผู้ส่งมอบ: หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับค่าตอบแทนจาก ทอท. 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 ทอท. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแล: หน่วยงานที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ ทอท.ทั้งในด้านนโยบาย ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านพื้นที่และสิ่งปลูกสร้าง ด้านวิชาชีพ	
<input type="checkbox"/> บุคลากรของ ทอท.	
<input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์	
<input type="checkbox"/> ชุมชนและสังคม	
<input type="checkbox"/> สื่อ (Mass Media and Social Media): กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลกับ ทอท. 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)		ชื่อบัญชีรายการ งบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้ งบประมาณ (Funds center)
1	แผนปรับปรุงฝ้าผนังและ กระจกบริเวณห้องโถง ผู้โดยสาร		อยู่ระหว่าง สำรวจและ จัดตั้ง งบประมาณ			2568	สปร.ทชร.
2	แผนทาสีภายนอกอาคาร ผู้โดยสาร		854,000.-			2568	สปร.ทชร.
3	แผนจัดหาถังขยะแบบแยก ประเภท (ชนิด 3 ช่อง)			231,120.-		2568	ฝวส. , สทอ.ทชร.
4	แผนปรับปรุงแบบที่นั่งพัก คอยผู้โดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> - เก้าอี้พักคอยพร้อมที่ชาร์จ 2 ที่นั่ง จำนวน 50 ชุด - เก้าอี้พักคอยแบบเอนนอน (Recliner) 15 ชุด - เก้าอี้พักคอยผู้โดยสาร 2 ที่ นั่ง จำนวน 135 ชุด 		2,418,000.- 1,224,000.- 3,562,650.-		2568	ฝวส. , สทอ.ทชร.
5	แผนงานจ้างปรับปรุงห้องน้ำ อาคารผู้โดยสาร (บริเวณ ห้องโถงและห้องน้ำด้านทิศ เหนือ)			6,147,050.-		2568	ฝวส. , สปร.ทชร.
6	แผนปรับปรุงผนังบริเวณจุด X-Ray ทางเข้าพื้นที่พักคอย		อยู่ระหว่าง สำรวจและตั้ง งบประมาณ			2568	สปร.ทชร.

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการ งบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้ งบประมาณ (Funds center)
7	แผนปรับปรุง Entertainment Zone	- ปรับปรุงฉากหลังบริเวณ แสดงดนตรีพื้นเมือง	20,000.-			2568	สกศ.ทชร.
8	แผนบริหารประสิทธิภาพ การใช้บริการเครื่อง CUSS ณ ทชร.						
9	แผนงานก่อสร้างขยายถนน ทางเข้า-ออก ทชร.			2,675,000.-		2568	สปร.ทชร.
10	แผนงานจ้างจัดทำจุดบริการ พร้อมติดตั้ง Mobile Charger	- ซื้อพร้อมติดตั้งเคาน์เตอร์ ชาร์จ จำนวน 8 เคาน์เตอร์		481,755.-		2568	สทอ.ทชร.
รวม			874,000.-	16,739,575.-			

7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช้การเงิน : ทรัพยากรบุคคล						
ปี	กรอบอัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		อัตรากำลัง <input type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		พนักงาน Outsource <input 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 (ฝพร.) 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 โดยให้กรอกได้
- ตั้งแต่ปี 2570-2572 เพื่อให้ ฝพร. และ ฝบค. นำไปพิจารณาวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลังของ ทอท. ต่อไป
- (3) ขอเพิ่มพนักงาน Outsource: ให้กรอกในกรณีที่ต้องการบุคลากรภายนอกเพิ่มเติม โดยกรณีที่แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมในปีอื่นๆ ตลอดระยะเวลาโครงการ โปรดระบุข้อมูล ณ ปี ที่ต้องการบุคลากร

7.2.2 ทักษะ/องค์ความรู้ <input 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)	ระดับความเสี่ยง ในปัจจุบัน (LxI)			มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงพอ ของมาตรการ ความเสี่ยงใน ปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยง หลังบริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
แผนงาน/โครงการ ไม่ ครบตามรายปัจจัย ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อ คะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน	ส่วนงาน ทอท.ยังไม่ สามารถจัดทำแผนและ รายละเอียดการ ดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงาน โดยมีระยะเวลาในการ ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ	เพียงพอ	บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอ ของแผนรองรับปัจจัยสำคัญการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและรายงาน การดำเนินงานต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพ บริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและ สนับสนุนของส่วนงาน ทอท.	2	1	2
ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรายไตรมาส ไม่เป็นไปตามค่า เป้าหมาย ที่ตั้งไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทชร. ไม่สามารถส่งผลต่อ ความพึงพอใจของ ผู้โดยสารได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงานและผล การสำรวจความพึง พอใจของผู้โดยสารราย ไตรมาส อย่างใกล้ชิด	เพียงพอ	รายงานความคืบหน้า การดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและรายงาน การดำเนินงานต่อ 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 แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ปรับเปลี่ยนแผน	ระดับ 3 Response ต้องปรับเปลี่ยน
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงฝาผนังและกระจกบริเวณห้องโถงผู้โดยสาร ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนทาสีภายนอกอาคารผู้โดยสาร ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนจัดหาดังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง) ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนงานจ้างปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร (บริเวณห้องโถงและห้องน้ำด้านทิศเหนือ) ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงผนังบริเวณจุด X-Ray ทางเข้าพื้นที่พักคอย ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุง Entertainment Zone ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารประสบการณ์การใช้บริการเครื่อง CUSS ณ ทชร. ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนงานก่อสร้างขยายถนนทางเข้า-ออก ทชร. ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนงานจ้างจัดทำจุดบริการพร้อมติดตั้ง Mobile Charger	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน