

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ..... แผนการส่งเสริมการใช้งานระบบ CUSS (Common Use Self Service) ณ ทชม.....		หมายเลขกำกับ..... 101B5026830.....
เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....		ส่วนงานรับผิดชอบหลัก..... ฝปก.ทชม.....
ส่วนงานรับผิดชอบร่วม ฝปร.ทชม.....		

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 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 เพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต <input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation

3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น ปัจจุบัน ทอท.ได้ติดตั้งระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger System : CUPPS) มาใช้ ณ ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมยกระดับประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม ผดส.ส่วนมากยังคงใช้ระบบ Check-in แบบเดิมที่ Check-in Counter กับ จนท.สายการบิน ดังนั้น ทชม.จึงเห็นควรจัดทำแผนประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการใช้งานระบบ CUSS เพื่อให้ ผดส. ได้สัมผัสประสบการณ์ที่แตกต่าง สะดวกและรวดเร็ว เหมาะกับยุคสมัยปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

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
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนประจำปี	ร้อยละ 100					
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนประจำปี	-	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
ร้อยละจำนวนผู้โดยสารที่พิมพ์บัตรโดยสารผ่านระบบ CUSS จากจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดที่สามารถใช้ระบบได้	ร้อยละ 20 (12.75)	22	≥25			

☒ แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2)

☐ แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ2567.....ถึงปีงบประมาณ..... (โปรดกรอกข้อมูลส่วน 5.1 และ 5.2)

กิจกรรมการดำเนินงานในภาพรวมแต่ละปี	ปีงบประมาณที่ดำเนินโครงการ						ส่วนงานรับผิดชอบ	
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573	หลัก	ร่วม
1								
2								
3								
4								
5								

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	ประชุมคณะทำงาน	10													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
2	เพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ระบบ CUPPS	20													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
3	VOC (Voice Of Customer) แจกแบบสอบถาม	30													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
4	แจกรางวัลสำหรับผู้โดยสารที่โชคดี	40													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
5	ขึ้นป้ายโฆษณาสำหรับสายการบินที่มีयोอดใช้ cuss เพิ่มสูงสุด	60													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
6	ติดตามผล	80													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.
7	สรุปผลการดำเนินงานและรายงานผู้บริหาร	100													ฝปข.ทชม.	ฝปร.ทชม.

กรณีที่แผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แนบแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)

6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน	
<input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร	เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้โดยสาร ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลดระยะเวลารอคอยการเช็คอิน
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า	
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFA 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 type="checkbox"/> ต้องการ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ต้องการ							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1							
2							
3							
รวม							

7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช่การเงิน : ทรัพยากรบุคคล						
7.2.1 อัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ						
ปี	7.2.1.1 ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลัง		7.2.1.2 กรอบอัตราเดิม แต่ต้องสรรหาพนักงานเพิ่ม		7.2.1.3 พนักงาน Outsource ที่ต้องการเพิ่ม	
	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง
2568						
2569						
2570						
2571						
2572						
2573						

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

สมรรถนะหลัก (Core Competency)	สมรรถนะรายตำแหน่ง (Functional Competency)	สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency)
เชี่ยวชาญธุรกิจ	กลุ่มงานด้านมาตรฐานและปฏิบัติการทำอากาศยาน	Leadership
คิดสร้างสรรค์	กลุ่มวิชาชีพด้านเทคนิค	Business Management
ประสานสัมพันธ์	กลุ่มงานด้านการแพทย์	Change Catalyst
มุ่งมั่นบริการ	กลุ่มงานวิเคราะห์และวิชาการ	Create Shared Value
มั่นคงปลอดภัย	กลุ่มงานบัญชีและการเงิน	
ประยุกต์ใช้ดิจิทัล	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 ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงพอของ มาตรการความเสี่ยงใน ปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยงหลัง บริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
ผู้ให้บริการไม่เป็นไปตาม เป้าหมาย	การใช้งานซับซ้อนเกินไป	1	3	3	มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ	เพียงพอ		1	2	2
	ความล้มเหลวของระบบ	1	4	4	วางแผนฉุกเฉินสำรอง	เพียงพอ		1	2	2
	กายภาพไม่เอื้ออำนวย	1	3	3	พิจารณาจุดติดตั้งเพิ่มเติม	เพียงพอ		1	1	1

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	ไตรมาส 1	-			
	ไตรมาส 2	50	ไม่มีความล่าช้า	ล่าช้า 15 วัน	ล่าช้า 30 วัน
	ไตรมาส 3	75	ไม่มีความล่าช้า	ล่าช้า 15 วัน	ล่าช้า 30 วัน
	ไตรมาส 4	100	ไม่มีความล่าช้า	ล่าช้า 15 วัน	ล่าช้า 30 วัน