

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ.....แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ททญ.....			หมายเลขกำกับ.....10085016826.....
เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....-			ส่วนงานรับผิดชอบหลัก.....ฝกค.....
			ส่วนงานรับผิดชอบร่วม.....ททญ.....
2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	
<input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness	<input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน <input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ	<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 checked="" 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 เพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต <input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation	
3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น			
ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในครั้งนี้ ฝกค.ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรายปัจจัย (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 ทหญ.	100	100	-	-	-	-
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทหญ.	เริ่มดำเนินการด้านพัสดุ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการ ตามสัญญา	ส่งมอบแล้วเสร็จ		
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสาร	เริ่มกระบวนการ ด้านพัสดุ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการด้านพัสดุ	ได้ผู้รับจ้าง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการก่อสร้าง		
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนประชาสัมพันธ์ระบบ Biometric	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 7 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการด้านพัสดุ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนจัดหาที่นั่งพักคอย	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		



## 5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568

[illegible]

[illegible]

### 5.3 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

[illegible]

ลำดับ	กิจกรรม	น้ำหนัก	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
	- แผนที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 2 ที่นั่ง จำนวน 200 ชุด มีที่หัวแขน และที่วางของระหว่างที่นั่งพร้อมอุปกรณ์ สำหรับชาร์จไฟฟ้า ประกอบด้วย USB type A, USB type C, Wireless Charger และ Universal Power Socket อย่างละ 2 ชุด - แผนเพิ่มที่นั่งแบบเรียงแถวชนิดเอนนอน (Recliner Chair) จำนวน 24 ชุด ชนิด 2 ที่นั่ง มีที่หัวแขนและที่วางของระหว่างที่นั่ง <u>หมายเหตุ</u> : รองรับปัจจัยหัวข้อ Availability of seats at gate areas, Availability of charging stations														ฝกค.	ฝวส.
															ฝกค.	ฝวส.

กรณีที่แผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แยกแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)

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 TAFI ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ผู้ส่งมอบ: หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับค่าตอบแทนจาก ทอท. เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้ส่งมอบด้านแรงงาน ผู้ส่งมอบด้านเทคโนโลยี และการสื่อสาร ผู้ส่งมอบด้านทักษะความรู้	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน: บุคคล หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจ ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนส่งเสริมกิจการของท่าอากาศยาน 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. ในลักษณะเป็นสื่อกลาง ในการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่เป็นทางการ (ขึ้นทะเบียนเป็นสื่อมวลชน) และสื่อที่ไม่เป็นทางการ (เช่น Influencer)	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	

7. ทรัพยากรที่ต้องใช้							
7.1 ทรัพยากรทางการเงิน <input checked="" type="checkbox"/> ต้องการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ (ปีงบประมาณ 2568 มีงบประมาณรองรับแล้ว)							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียด ของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการ งบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ – หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทหญ.	-	195,932.-	-	-	ปีงบประมาณ 2568	-
	- แผนปรับปรุงห้องละหมาด						
2	แผนปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทหญ.	-	385,200.-	-	5191160001-0006 ตะกร้า ถาด ถังขยะและอื่นๆ	ปีงบประมาณ 2568 - หน่วยธุรกิจ 67102	ฝวส.
	- งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง)						
3	แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	-	100,000.-	-	-	ปีงบประมาณ 2567	ทหญ.
	- แผนให้บริการสเปรย์แอลกอฮอล์						
4	แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทหญ.	-	50,000.-	-	-	ปีงบประมาณ 2567	ทหญ.
	- แผนปรับปรุงป้ายบอกทางกึ่งถาวร						
5	แผนปรับปรุงขั้นตอนการตรวจค้น	ไม่ใช้งบประมาณ					ฝพช.
	- แผนประชาสัมพันธ์ระบบ Biometric						
6	แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	-	77,400.-	-	-	ปีงบประมาณ 2567 (เพิ่มเติม)	ทหญ.
	- โครงการปรับปรุงกลิ่นภายในห้องน้ำ ทหญ. (จัดหาเครื่องจ่ายสเปรย์กระจายกลิ่นหอมอัตโนมัติ จำนวน 43 เครื่อง)						
7	แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทหญ.	-	450,000.-	-	-	ปีงบประมาณ 2568	ทหญ.
	- โครงการ Service Excellence Award						
8	แผนบริหารจัดการระยะเวลารอคอยของจุดเช็คอิน	-	100,000.-	-	-	ปีงบประมาณ 2567	ทหญ.
	- แผนปรับย้ายจุดติดตั้งเครื่อง CUSS						
	- แผนเพิ่มป้ายและสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์เครื่อง CUSS						
	- แผนบริหารประสบการณ์การใช้บริการเครื่อง CUSS ณ ทหญ.						
รวม			1,358,532.-	-			



7.1 ทรัพยากรทางการเงิน <input checked="" type="checkbox"/> ต้องการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ (ปีงบประมาณ 2569 มีงบประมาณรองรับแล้ว)							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียด ของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการ งบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ – หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนจัดหาที่นั่งพักคอย - แผนเพิ่มชุดโต๊ะบาร์พร้อมเก้าอี้และจุดชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10 ชุด	-	-	600,000.-	A671020150A001 ติดตั้งแท่นชาร์จมือถือ จำนวน 10 ชุด	ปีงบประมาณ 2567	ทหญ.
	- แผนที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 2 ที่นั่ง จำนวน 200 ชุด มีที่เท้าแขน และที่วางของระหว่างที่นั่งพร้อมอุปกรณ์ สำหรับชาร์จไฟฟ้า ประกอบด้วย USB type A, USB type C, Wireless Charger และ Universal Power Socket อย่างละ 2 ชุด	-	-	9,672,000.-	A671023150A001 เก้าอี้พักคอยพร้อม ที่ชาร์จ 200 ชุด	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฟวส.
	- แผนเพิ่มที่นั่งแบบเรียงแถวชนิดเอนนอน (Recliner Chair) จำนวน 24 ชุด ชนิด 2 ที่นั่ง มีที่เท้าแขนและ ที่วางของระหว่างที่นั่ง	-	-	1,958,400.-	A671023150A002 เก้าอี้พักคอยแบบเอน นอน (Recliner) 24 ชุด	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฟวส.
4	แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอย ผู้โดยสาร - แผนปรับปรุงโถงชั้น 2 และห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ทหญ.	-	-	44,500,000.-	A671020121A006 ปรับปรุงโถงชั้น 2 และ ห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฟวส.
รวม				56,730,400.-			

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

8. การวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ										
8.1 การวิเคราะห์ความเสี่ยง										
ความเสี่ยง (Risk)	สาเหตุ (Root cause)	ระดับความเสี่ยงในปัจจุบัน (LxI)			มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงของ มาตรการความเสี่ยง ในปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยงหลังบริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
แผนงาน/โครงการ ไม่ครบตาม รายปัจจัยตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อ ค่าคะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน	ส่วนงาน ทอท.ยังไม่สามารถ จัดทำแผนและรายละเอียด การดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงาน โดยมีระยะเวลาในการ ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ	เพียงพอ	บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอของ แผนรองรับปัจจัยสำคัญการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความ คืบหน้าและรายงานการดำเนินงาน ต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพ บริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและสนับสนุน ของส่วนงาน ทอท.	4	1	4
ค่าคะแนนความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาส ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทอท. ไม่สามารถส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสารได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงานและผลการ สำรวจความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาส อย่างใกล้ชิด	เพียงพอ	รายงานความคืบหน้า การดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตาม ความคืบหน้าและรายงานการ ดำเนินงานต่อ คณะกรรมการ กลยุทธ์คุณภาพบริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไข ปัญหาและสนับสนุนของส่วนงาน ทอท.	4	1	4

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 แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทหญ.	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 2 แผนปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทหญ.				
ตัวชี้วัดที่ 3 แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 4 แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในห้องพักคอยผู้โดยสาร				
ตัวชี้วัดที่ 5 แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทหญ.	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 6 แผนประชาสัมพันธ์ระบบ Biometric				
ตัวชี้วัดที่ 7 แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 8 แผนจัดหาที่นั่งพักคอย				
ตัวชี้วัดที่ 9 แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทหญ.	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 10 แผนบริหารจัดการระยะเวลารอคอยของจุดเช็คอิน				

