

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ.....แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทสก.....

หมายเลขกำกับ.....100B5016822.....

เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....-.....

ส่วนงานรับผิดชอบหลัก.....ฝกค.....

ส่วนงานรับผิดชอบร่วม.....ทสก.....

<div>2. วัดประสงคเชิงยุทธศาสตร์</div> <div><input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness</div>	<div>ยุทธศาสตร์</div> <div><input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน</div> <div><input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ</div>	<div>กลยุทธ์</div> <div><input type="checkbox"/> T 1.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย</div> <div><input type="checkbox"/> T 1.2 พัฒนาการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ</div> <div><input type="checkbox"/> T 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งสินค้าทางอากาศ</div>
<div><input type="checkbox"/> SO2 Maximize Financial Return through Business Development</div>	<div><input type="checkbox"/> S3 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน</div> <div><input type="checkbox"/> S4 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน</div>	<div><input type="checkbox"/> T 3.1 พัฒนากลยุทธ์การตลาดเส้นทางการบินเชิงรุก</div> <div><input type="checkbox"/> T 3.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดการขนส่งสินค้าทางอากาศ</div> <div><input type="checkbox"/> T 4.1 พัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสาร</div> <div><input type="checkbox"/> T 4.2 พัฒนาการใช้ประโยชน์สินทรัพย์ภายนอกอาคารพื้นที่ว่างเปล่าหรือธุรกิจอื่น</div>
<div><input checked="" type="checkbox"/> SO3 Inspire Memorable Airport Experience</div>	<div><input checked="" type="checkbox"/> S5 พัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร</div>	<div><input checked="" type="checkbox"/> T 5.1 พัฒนาปัจจัยขับเคลื่อนความพึงพอใจของผู้โดยสารและสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสีย</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> T 5.2 ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ</div>
<div><input type="checkbox"/> SO4 Lead Changes Toward Sustainability</div>	<div><input type="checkbox"/> S6 มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรกับสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย</div>	<div><input type="checkbox"/> T 6.1 การพัฒนาความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม</div> <div><input type="checkbox"/> T 6.2 สร้างการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย</div>
<div><input type="checkbox"/> SO5 Enhance Organization Capability</div>	<div><input type="checkbox"/> S7 พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร</div>	<div><input type="checkbox"/> T 7.1 เพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต</div> <div><input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation</div>

3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น

ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในขณะนี้ ฝกค.ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรายปัจจัย (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 ทสภ.	100	100	-	-	-	-
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทสภ.	ความสำเร็จจัดกิจกรรม 3 กิจกรรม	ความสำเร็จจัดกิจกรรม 3 กิจกรรม	ความสำเร็จจัดกิจกรรม 3 กิจกรรม	ความสำเร็จจัดกิจกรรม 3 กิจกรรม		
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทสภ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทสภ.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-		
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจหนังสือเดินทาง ทสภ.	ติดตั้ง/เริ่มใช้งาน	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนจัดทำพื้นที่สูบบุหรี่ ทสภ.	ร้อยละ 100	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทสภ.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-		
ตัวชี้วัดที่ 7 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน ทสภ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-		
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทสภ.	ส่งมอบแล้วเสร็จ	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทสภ.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-		
ตัวชี้วัดที่ 10 ความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการใช้บริการเครื่องเช็คอินด้วยตนเอง ทสภ.	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 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร ด้านคุณภาพการให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ทสภ.	4.23	4.32	-	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย ASQ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ทสภ.	4.05	4.10	-	-	-	-

5. กิจกรรมดำเนินงาน <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)								
5.1 แผนการดำเนินงานภาพรวม (กรณีแผนปฏิบัติการต่อเนื่อง)								
กิจกรรมการดำเนินงานในภาพรวมแต่ละปี	ปีงบประมาณที่ดำเนินโครงการ						ส่วนงานรับผิดชอบ	
	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570	ปี 2571	ปี 2572	ปี 2573	หลัก	ร่วม
1 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทสภ.							ฝกค.	ทสภ.

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	แผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทสภ. -แผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเพิ่มค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสาร ให้ความบันเทิงขาออก *หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อ Ambience	20													ฝกค.	ฝกศ.ทสภ.
2	แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทสภ. - แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทสภ. แนวทางการใช้ประโยชน์จากการได้รับคืนพื้นที่ *หมายเหตุ: แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อ Ambience , Comfort of waiting at the gate area	20													ฝกค.	ฝวส.สนวก.
3	แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทสภ. - แผนปรับปรุงห้องน้ำ Concourse 37 จุด *หมายเหตุ: : แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อ ด้าน Cleanliness, Cleanliness of washroom, Availability of washroom	15													ฝกค.	ฝสอ.สนวก.
4	แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทสภ. - งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท ชนิด 3 ช่อง *หมายเหตุ: :แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อ ด้าน Cleanliness,Health Safety	10													ฝกค.	ฝวส.สนวก.
	- แผนจัดทำพื้นที่สูบบุหรี่ ทสภ. *หมายเหตุ: :แผนรองรับรายปัจจัยหัวข้อ Cleanliness,Health Safety	5													ฝกค.	ฝทอ.ทสภ

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568

[illegible]

5.3 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

[illegible]

6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน	
<input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร	ผู้โดยสารมีความพึงพอใจจากการพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการของ ทสภ.
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า	
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFB ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ผู้ส่งมอบ: หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับคำตอบแทนจาก 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 (ขึ้นทะเบียน เป็นสื่อมวลชน) และสื่อที่ไม่เป็นทางการ (เช่น Influencer)	
<input type="checkbox"/> อื่นๆ	

7.1 ทรัพยากรที่ต้องใช้ 2568							
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 - หน่วย ธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเพิ่มค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารให้ความบันเทิงขาออก	จัดกิจกรรมส่งเสริมความพึงพอใจผู้โดยสาร 3 วัน / เดือน (เอกสารแนบ 3)	3,445,757.00	-	5191200001-0001	2568	ฝกศ.ทสภ.
2	แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทสภ. - แผนปรับปรุงห้องน้ำ Concourse 37 จุด	จ้างปรับปรุงห้องน้ำ Concourse 37 จุด	-	109,120,000.00	L5810610060101	2568	ฝสอ.ทสภ.
3	แผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจหนังสือเดินทาง ทสภ. -ติดตั้งอุปกรณ์ Automate Border Control 72 ชุด	งานซื้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์ Automate Border Control 72 ชุด	-	99,497,730.00	A681061130A001	2568	ทสภ.
4	แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทสภ. - งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท ชนิด 3 ช่อง	งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท ชนิด3 ช่อง จำนวน 1242 ชุด ราคา ต่อหน่วย14,400 บาท	17,884,800.00	-	5191160001-0006	2568	ฝวส.
5	แผนปรับปรุงความสะอาดทสภภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทสภ.แนวทางการใช้ประโยชน์จากการได้รับคืนพื้นที่	ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ ทอท.ครั้งที่ 8/67 วาระที่ 4.1.8 (เอกสารแนบ 4)	-	อยู่ระหว่างพิจารณา งบประมาณ	-	2568	ฝวส.สนวก. ฝทอ.ทสภ.
6	6.1 แผนปรับปรุงป้ายบอกทิศทางภายใน ทสภ. ระยะที่1	อยู่ระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา รายละเอียดดำเนินการตามมติที่ประชุม คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพบริการ ท่าอากาศยานของ ทอท. ครั้งที่ 6/67 (เอกสารแนบ 5)	-	-	-	-	ฝทอ.ทสภ. ฝสอ.ทสภ.
	6.2 แผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน ทสภ.		-	-	-	-	ฝปช.ทสภ.
7	โครงการ Airport Ambassador	-	126,000,000.00	-	-	2568	ฝทอ.ทสภ.

7.1 ทรัพยากรที่ต้องใช้ 2568							
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)
8	แผนบริหารประสบการณ์การใช้บริการเครื่อง CUSS ทสภ.	อยู่ระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณารายละเอียด	-	-	-	-	ทสภ.
9	งานจ้างก่อสร้างห้องสูบบุหรี่ บริเวณชานชาลาชั้น 2 และชั้น 4 อาคารผู้โดยสาร ทสภ.	จ้างก่อสร้างห้องสูบบุหรี่ พร้อมระบบปรับอากาศของห้อง สูบบุหรี่	-	23,343,920.00	A681060921A0xx	-	ฝสอ.ทสภ.
10	ติดตั้งระบบดูดอากาศในห้องน้ำ ทสภ. พื้นที่ (1) 15,179,175.81 พื้นที่ (2) 4,741,012.00 พื้นที่ (3) 9,188,162.60	งานซื้อพร้อมติดตั้งระบบดูด อากาศในห้องน้ำ ทสภ.	-	29,108,350.41	A681062130A004	2568 (เพิ่มเติม)	ฝฟค.ทสภ.
11	แผนปรับปรุงห้องน้ำ hold room ที่ ทสภ. 55 จุด (43 จุด และ Bus gate 12 จุด)	อยู่ระหว่าง คณก.ทอท.พิจารณา ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินงาน ด้านงบประมาณ	-	215,485,000.00	L6810622060101	2568 (เพิ่มเติม)	ฝสอ.ทสภ.
รวม			147,330,557.00	476,555,000.41			

7. ทรัพยากรที่ต้องใช้ 2569

7.1 ทรัพยากรทางการเงิน

☒ ต้องการ
☐ ไม่ต้องการ

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการ งบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วย ธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	<div>แผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรง</div> <div>พักคอยผู้โดยสารขาออก ทสภ.</div> <div>- แผนเพิ่มเก้าอี้พร้อมข้อติดตั้งเก้าอี้พักคอย</div>	-	-	72,613,900.00	A671063150R003 A671063150R002	-	ฝวส.สนวก.
2	<div>แผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเพิ่มค่าคะแนนความ</div> <div>พึงพอใจของผู้โดยสารให้ความบันเทิงขาออก</div>	<div>จัดกิจกรรมส่งเสริมความพึงผู้โดยสาร</div> <div>3 วัน / เดือน (เอกสารแนบ 3)</div>	3,445,757.00	-	-	2569	ฝกศ.ทสภ.
3	<div>แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทสภ.</div> <div>- โครงการ Service Excellent Award</div>	-	2,320,000.00	-	-	2569	ศคบ.ทสภ.
รวม			5,765,757.00	72,613,900.00			

7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช่การเงิน : 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 ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงของ มาตรการความเสี่ยงใน ปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยงหลังบริหาร (Target) (Lxi)		
		L	I	Lxi				L	I	Lxi
แผนงาน/โครงการ ไม่ครบตาม รายปัจจัยตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อ 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 ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทสภ. ไม่สามารถส่งผลต่อ 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 เฝ้าดู	ระดับ 2 Alarm แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ปรับเปลี่ยนแผน	ระดับ 3 Response ต้องปรับเปลี่ยน
<u>ตัวชี้วัดที่ 1</u> ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศโดยรวม ของ ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 2</u> ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 3</u> ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 4</u> ความสำเร็จของแผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจหนังสือเดินทาง ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 5</u> ความสำเร็จของแผนจัดทำพื้นที่สูบบุหรี่ ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 6</u> ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 7</u> ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 8</u> ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายภายในโรงพักคอยผู้โดยสารขาออก ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 9</u> ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทสก. <u>ตัวชี้วัดที่ 10</u> ความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่อง CUSS ณ ทสก.	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน

หมายเหตุ กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

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	
1	แผนติดตั้งระบบดูดอากาศในห้องน้ำ ทสภ.(แผนต่อเนื่อง)	10													ฝกค.	ฝพค.ทสภ.	
2	แผนปรับปรุงห้องน้ำ hold room ที่ ทสภ. 55 จุด (43 จุด และ Bus gate 12 จุด (แผนต่อเนื่อง)	30													ฝกค.	ฝสอ.ทสภ.	
3	แนวทางการใช้ประโยชน์จากการได้รับพื้นที่ขาออก ชั้น 4 ทสภ. (แผนต่อเนื่อง)	50													ฝกค.	ฝวส.สนวก.	
4	แผนการหาทิศทางภายในท่าอากาศยาน ทสภ.(แผนต่อเนื่อง)	10													ฝกค.	ฝสอ.ทสภ. ฝทอ.ทสภ.	

กรณีที่แผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แนบแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)