

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ..... แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชม..... หมายเลขกำกับ..... 100B5016825..... เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท..... -..... ส่วนงานรับผิดชอบหลัก..... ฝกค..... ส่วนงานรับผิดชอบร่วม 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 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 <p>ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในกรณีนี้ ฝกค.ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรายปัจจัย (Derived Important Matrix) และได้พิจารณากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้รองรับเป้าหมายระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</p>		

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 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้โดยสาร ณ ทชม.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	-	-	-
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนการปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทชม.	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 4 กิจกรรม	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 5 กิจกรรม	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 6 กิจกรรม	กิจกรรมที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 8 กิจกรรม		
ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนการปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทชม.	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการ	ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-		
ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความง่ายต่อการผ่านกระบวนการตรวจค้น	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-		

ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568			
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทชม.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100	-
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการเดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยาน	ดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนอำนวยความสะดวกการให้บริการ Charger	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการ	ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ	-	-
ตัวชี้วัดที่ 10 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้บริการห้องน้ำของ ทชม.	จัดทำ TOR แล้วเสร็จ	เริ่มดำเนินการด้านพัสดุ	ดำเนินการด้านพัสดุแล้วเสร็จ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา
ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารประสิทธิภาพการให้บริการเครื่อง CUSS ณ ทชม.	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 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสารด้านคุณภาพการให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ทชม.	4.09	4.20	-	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย (ASQ) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ทชม.	4.01	4.08	-	-	-	-

5. กิจกรรมดำเนินงาน

- ☐ แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2)

- ☒ แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ2568.....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. แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชม.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	-	-	-	ฝกค.	ทชม.

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2568

[illegible]

[illegible]

[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 ทชม.
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า	
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFA ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร	
<input type="checkbox"/> ผู้ส่งมอบ: หน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหาหรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับค่าตอบแทน จาก ทอท. เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้ส่งมอบด้านแรงงาน ผู้ส่งมอบด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ผู้ส่งมอบด้านทักษะความรู้	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน: บุคคล หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่ปฏิบัติงาน สนับสนุนส่งเสริมกิจการของท่าอากาศยาน เช่น บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำนักงานตรวจ คนเข้าเมือง กรมศุลกากร	
<input type="checkbox"/> คู่ความร่วมมือ: หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่มีการสร้างความร่วมมือ กับ ทอท. โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	
<input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแล: หน่วยงานที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ ทอท.ทั้งในด้านนโยบาย ด้านการเงิน ด้าน การดำเนินงาน 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. ในลักษณะเป็นสื่อกลางในการ สื่อสาร 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	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนปรับปรุงพื้นที่อาคารผู้โดยสาร ภายในประเทศ	-	2,652,000.-		5104040011-0001 - ซ่อมสิ่งก่อสร้าง อาคาร	2568	ฝบร.ทชม.
2	งานปรับปรุงประตูทางเข้าออก เพื่อป้องกันมลพิษ PM.25 พร้อมจอแสดงคุณภาพอากาศ	-	-	4,497,000.-	A671013121A004 ปรับปรุงประตูทางเข้า-ออก อาคารผู้โดยสาร	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฝบร.ทชม.
3	แผนปรับปรุงพื้นที่จุดตรวจค้น OOG	-	-	1,324,100.-	A671013121A005 ปรับปรุงพื้นที่จุดตรวจค้น OOG	2568	ฝบร.ทชม.
4	แผนปรับปรุงบรรยากาศบริเวณพื้นที่ เชิงพาณิชย์,สายพานรับกระเป๋า, Instagrammable Check-in Spot, Ambience and Entertainment	-	300,000.-	-	ค่าใช้จ่ายงานอื่นๆ 5191990001-0053 คชจ.ด้าน ASQ	2568	สคบ.ทชม.
5	แผนตกแต่งพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร ตามเทศกาลต่างๆ		500,000.-		5191990001-0020 คชจ. จัดกิจกรรมเนื่องในวัน สำคัญ	2568	สคบ.ทชม.
6	แผนงานเช่าจอแสดงข้อมูลเที่ยวบิน ณ ทชม.	-	2,011,000.-	-	ค่าเช่าทรัพย์สิน 5191220010-0034	2568	ฝบท.

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
					ค่าเช่าเครื่องรับสัญญาณภาพ FIDS		
7	งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง)	-	693,360.-		5191160001-0006 ตะกร้า ถาด ถังขยะ และอื่นๆ	2568	ฝทอ.ทชม.
8	โครงการสัมมนา Together We Can	-	600,000.-	-	5191990001-0053 คชจ.ด้าน ASQ	2568	สคบ.ทชม.
9	แผนติดตั้งจุดให้บริการ GRAB	ไม่ใช้งบประมาณ					
10	แผนเพิ่มจุด Charger	อยู่ระหว่างการจัดหา	500,000.-	-	-	2568	ฝบร.ทชม.
รวม			7,256,360.-	5,821,100.-			

7. ทรัพยากรที่ต้องใช้

7.1 ทรัพยากรทางการเงิน ☒ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ (ปีงบประมาณ 2569 มีงบประมาณรองรับแล้ว)

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	แผนปรับปรุงห้องน้ำในอาคารผู้โดยสาร	-	-	36,544,850.-	A671013121A001	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฝวส.
2	งานจัดซื้อเก้าอี้พักคอย	เก้าอี้พักคอยพร้อมที่ ชาร์จ 250ชุด	-	12,090,000.-	-	-	-
3	แผนปรับปรุงผ้าอาคารผู้โดยสาร			29,208,200.-	A671013121A002	งบลงทุนผูกพันปี 2567	ฝบร.ทชม.
รวม				77,843,050.-			

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 (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)	ระดับความเสี่ยง ในปัจจุบัน (LxI)			มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเพียงพอของมาตรการ ความเสี่ยงในปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยง เพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยง หลังบริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
แผนงาน/โครงการ ไม่ครบ ตามรายปัจจัยตัวชี้วัดที่ส่งผล ต่อค่าคะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน	ส่วนงาน ทอท.ยังไม่สามารถ จัดทำแผนและรายละเอียด การดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงาน โดยมีระยะเวลาในการ ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ	เพียงพอ	บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอ ของแผนรองรับปัจจัยสำคัญ การดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและ รายงานการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์ คุณภาพบริการท่าอากาศยาน ของ ทอท. รวมถึงการแก้ไข ปัญหาและสนับสนุนของส่วน งาน ทอท.	2	1	2
ค่าคะแนนความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาส ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทชม. ไม่สามารถส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้า การดำเนินงานและผล การสำรวจความพึง พอใจของผู้โดยสารราย ไตรมาส อย่างใกล้ชิด	เพียงพอ	รายงานความคืบหน้า การดำเนินงาน ให้เป็นไปตาม เป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและ รายงานการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์ คุณภาพบริการท่าอากาศ- ยานของ ทอท. รวมถึงการ แก้ไขปัญหาและสนับสนุน ของส่วนงาน 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 ความสำเร็จของแผนการปรับปรุงบรรยากาศโดยรวมของ ทชม.	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนการปรับปรุงความสะอาดโดยรวมของ ทชม.	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 4 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้ข้อมูลเที่ยวบิน	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 5 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.				
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความง่ายต่อการผ่านกระบวนการตรวจค้น				
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทชม.				
ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการเดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยาน				
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนอำนวยความสะดวกการให้บริการ Charger	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตาม ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	ค่าคะแนน ไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่า ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน
ตัวชี้วัดที่ 10 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงการให้บริการห้องน้ำของ ทชม.				
ตัวชี้วัดที่ 11 ร้อยละความสำเร็จของแผนบริหารประสบการณ์การใช้บริการเครื่อง CUSS ณ ทชม.				

