

## แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ผกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ.....DMK, Pax Experience Zone..... หมายเลขกำกับ...100B5016509..... เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท.....-.....ส่วนงานรับผิดชอบหลัก.....สคบ.ทตม.....ส่วนงานรับผิดชอบร่วม .....ผสอ., ผฟค. และ ผทอ.ทตม....		
<b>2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์</b>  <input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness	<b>ยุทธศาสตร์</b>  <input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน <input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ	<b>กลยุทธ์</b>  <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 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
<b>3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น</b> โครงการ DMK, Pax Experience Zone เป็นการดำเนินการปรับปรุงพื้นที่พักคอยของผู้โดยสารและระบบสาธารณูปโภค เพื่อตอบสนองความต้องการตามพฤติกรรมของผู้โดยสารระหว่างประเทศ ทตม. และเพิ่มความสะดวกสบายก่อนขึ้นเครื่อง (Comfort of waiting gate area) เป็นการให้บริการของสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ผู้โดยสารให้ความสำคัญ 5 อันดับแรก (ASQ) อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาระดับการให้บริการ (Level of Service : LoS) ของ Boarding Gate เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวตั้งอยู่ในตำแหน่งทางเดินไป North Corridor ซึ่งมี Gate 11, 12, 14 และ 15 และทางลง Bus Gate ระหว่างประเทศ (Gate 1-7) ที่มี LoS อยู่ในระดับ Sub-Optimum และ Under-Provided มาโดยตลอด โดยมีเหตุผลความจำเป็น ดังนี้ 1. พฤติกรรมผู้โดยสารมักจะรับประทานบะหมี่กึ่งสำเร็จรูประหว่างพักคอยก่อนขึ้นเครื่อง โดยใช้บริการตู้กดน้ำร้อน ที่ ทตม.ให้บริการ แล้วนั่งรับประทานที่นั่งพักคอยตามทางต่างๆ ส่งผลให้พื้นที่และถึงขยะบริเวณตู้กดน้ำร้อน มีความความเลอะเทอะจากบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปที่ทานไม่หมดและหกจากถ้วยที่ทิ้ง ถึงแม้ ทตม.จัดให้มีถังขยะรองรับไว้ก็ตาม ดังนั้น หาก ทตม.จัดพื้นที่นั่งเฉพาะให้ผู้โดยสารนั่งรับประทาน มีที่ทิ้งขยะและที่ล้างมือให้ได้รับความสะดวกในตำแหน่งที่เหมาะสม จะสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่รบกวนผู้โดยสารอื่นๆ		

2. ผู้โดยสารมีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่ชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หาก ทดม.พิจารณาการจัดที่นั่งพักคอยในรูปแบบต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์บาร์ โดยปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับวิถีใหม่ (New Normal) ก็จะเป็นการตอบสนองความต้องการตามพฤติกรรมผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

3. ผู้โดยสารมีความต้องการความสะดวกสบายในการนั่งพักคอย เช่น ได้นั่งเอนหลัง พักขา ก่อนที่จะต้องเดินทางใน Flight time ที่ยาวนานบนเครื่องบินที่มีพื้นที่จำกัดไม่ได้สะดวกสบาย แต่ยังคงต้องสอดคล้องกับวิถีใหม่ (New Normal) สดบ.ทดม. จึงเสนอจัดพื้นที่ให้บริการผู้โดยสาร 2 Zone ได้แก่ Common Space (ขนาดพื้นที่ประมาณ 210 ตร.ม.) จัดให้มีที่นั่งรองรับความต้องการในรูปแบบต่างๆ สำหรับนั่งทานบะหมี่สำเร็จรูป/เครื่องดื่ม (ไม่มีจำหน่าย), ตู้กดน้ำร้อน-เย็น, จุดสำหรับทิ้ง/เทขยะ, ล้างมือ เพื่อสุขลักษณะที่ดี, ที่นั่งแบบร้านกาแฟ/เก้าอี้เอนนอน สำหรับผู้โดยสารได้นั่งพักคอยและชาร์จอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ Ad hoc Meeting space (ขนาดพื้นที่ 180 ตร.ม.) จุดนัดพบ/พักคอยสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางเป็นกลุ่ม ครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อนนั่งคุยวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว โดยพื้นที่โครงการฯ จะติดตั้งระบบแสดงเที่ยวบินและสถานะ Gate (Gate Monitor) ของ Gate 11, 12, 14, 15 ให้ผู้โดยสารได้ทราบสถานะ gate ทำให้สามารถนั่งพักคอยได้ผ่อนคลายมากขึ้น

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 งานก่อสร้างแล้วเสร็จตามสัญญาและเปิดให้บริการ	งานก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดให้บริการพื้นที่ DMK, pax Experience Zone					
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 งานก่อสร้างแล้วเสร็จตามสัญญาและเปิดให้บริการ	งานก่อสร้างแล้วเสร็จ และเปิดให้บริการพื้นที่ DMK, pax Experience Zone	สำรวจความพึงพอใจตามโครงการ ASQ Survey	สำรวจความพึงพอใจตามโครงการ ASQ Survey	สำรวจความพึงพอใจตามโครงการ ASQ Survey		
ตัวชี้วัดที่ 2 .....						

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 คะแนน ASQ Overall Satisfaction	4.11					

5. กิจกรรมดำเนินงาน

☒ แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2)
 ☐ แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ .....ถึงปีงบประมาณ..... (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 .....								
2 .....								
3 .....								
4 .....								
5 .....								

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	งานก่อสร้างแล้วเสร็จตามสัญญาและเปิดให้บริการ	100													คณก.ตรวจรับฯ	สคบ., ฝสอ., ฝพค. และ ฝทค.ทคม.
2	ติดตามและประเมินผล														สคบ.ทคม.	
3																
4																
5																
6																
7																

กรณีที่แผนปฏิบัติการมีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 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	ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย สร้าง Customer Experience
<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 checked="" type="checkbox"/> ต้องการ <input type="checkbox"/> ไม่ต้องการ							
ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)		ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program)	หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ	
			งบทำการ	งบลงทุน		ปีงบประมาณ - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	ปรับปรุงพื้นที่ว่างเปล่าเป็นที่นั่งพักคอยของผู้โดยสาร			6,005,570.-		ทดม.	
2							
3							
รวม				6,005,570.-			

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 (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)
กลุ่มงานด้านมาตรฐานและปฏิบัติการทำอากาศยาน	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)	ความเพียงพอของ มาตรการความเสี่ยงใน ปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการ ความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยงหลัง บริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI

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				
	ไตรมาส 3				
	ไตรมาส 4				
ตัวชี้วัดที่ 2 .....	ไตรมาส 1				
	ไตรมาส 2				
	ไตรมาส 3				
	ไตรมาส 4				