

แผนปฏิบัติการ ดิจิทัลของ ทอท.

ปีงบประมาณ 2563 - 2567

(ฉบับทบทวน)



ส่วนแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ฝ่ายกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
บทที่ 1: แนวทางการทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท.	9
บทที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูลด้านยุทธศาสตร์และแผนที่เกี่ยวข้อง	15
แผนยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐที่สำคัญ	15
แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ ทอท.	29
ความเชื่อมโยงสอดคล้องของแผนปฏิบัติการดิจิทัล แผนวิสาหกิจของ ทอท. แผนภาครัฐที่ส่งเสริมการดำเนินงาน	51
บทที่ 3: แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ	53
บทที่ 4: การประเมินสถานภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.	61
สถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.	61
การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ทอท.ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	70
รายงานผลตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์	77
สถานะผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565-2566	80
บทที่ 5: การวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.	85
การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)	85
การวิเคราะห์ TOWS Matrix	89
บทที่ 6: ทิศทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.	92
แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2567 ฉบับทบทวน	92
ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. (Digital Roadmap)	103
การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ	113
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับส่วนงานของ ทอท.ที่แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนในส่วนของ กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และเทคโนโลยี (Technology)	128

บทสรุปผู้บริหาร

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท.

ปีงบประมาณ 2563 - 2567 (ฉบับทบทวน)

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีภารกิจสำคัญในด้านการส่งเสริมและประกอบกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของรัฐ และมาตรฐานสากล โดยการบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ ทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) ที่คำนึงถึงความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมเป็นสำคัญ

ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กรเพื่อสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการบริหารจัดการที่เป็นระบบ แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ถือเป็นเครื่องมือด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่สำคัญที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารสามารถสนับสนุนการดำเนินการตามภารกิจหลักของ ทอท. ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ปัจจุบัน ทอท. ใช้แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2566 ฉบับทบทวนได้รับความเห็นชอบในหลักการจากคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ในการประชุมครั้งที่ 4/2565 เมื่อวันที่ 24 ส.ค.65 และเสนอคณะกรรมการ ทอท. เพื่อทราบในการประชุมครั้งที่ 10/2565 เมื่อวันที่ 21 ก.ย.65 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ในระยะ 4 ปี โดยมีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. และได้นำเอาความต้องการขององค์กร ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของโลก รวมทั้งนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลระดับต่าง ๆ ของรัฐบาลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

ดังนั้นเพื่อให้ทิศทางการดำเนินงานบริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในระยะต่อไปของ ทอท. มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ จึงได้มีการทบทวนและขยายแผนปฏิบัติการดิจิทัลไปอีก 1 ปี จากเดิมจะสิ้นสุดในปีงบประมาณ 2566 ขยายเป็นสิ้นสุดในปีงบประมาณ 2567 ซึ่งจะเป็นแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2567 ฉบับทบทวน โดยมีจุดมุ่งหมายหลักมุ่งเน้นการมีเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่ครอบคลุมภารกิจหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งในส่วนของ การให้บริการ การปฏิบัติการท่าอากาศยาน การบริหาร

จัดการภายใน การเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการระบบ การมีข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุม ที่จะนำไปสู่การบริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต่อไป

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2567 ฉบับทบทวนยังคงใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์เดิม โดยมีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. นโยบาย ความต้องการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของส่วนงานต่าง ๆ แต่มีการปรับปรุงและเพิ่มเติมตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม ทันสมัย และสามารถนำไปวัดผลการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสอดคล้องกับการประเมินสถานภาพองค์กรภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

วิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ใช้ไอซีทีเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อบู๊ตอัพท่าอากาศยานที่ชาญฉลาดที่สุด”

“ICT as a driving FORCE towards Most Intelligent Airport”

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบปฏิบัติการและบริการท่าอากาศยาน และระบบบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. พัฒนาและปรับปรุงการบริการอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์สื่อสารไร้สายเพื่อยกระดับการเข้าถึงสารสนเทศและบริการ
3. บูรณาการข้อมูลสารสนเทศแบบไร้รอยต่อ (Seamless) และพัฒนาบริการข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อรองรับเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy)
4. พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและเพื่อสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
5. พัฒนาและบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารอย่างมีธรรมาภิบาล (ICT Governance)
6. พัฒนานวัตกรรมให้มีทักษะ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในทุกภาคส่วน
7. พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (ICT Strategy)

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของ ทอท. ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ ด้านต่าง ๆ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ
- 2) พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

- 1) กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Enhance Passenger Experience)
- 2) กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)
- 3) กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Stakeholder Collaboration)

ตารางตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ที่ 1

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
1.1	อัตราร้อยละของการใช้บริการเคาน์เตอร์เช็คอินแบบปกติเทียบกับเคาน์เตอร์เช็คอินแบบให้บริการตนเอง	80 : 20	75 : 25
1.2	ระดับความสำเร็จของพัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)	ระดับ 2 ทอท.มีข้อมูล Process Time ในพื้นที่ Curb เพื่อนำมาใช้ต่อยอดในการวิเคราะห์เพื่อระบุถึงเกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการเข้ารับ/ส่งสินค้าโดย logistic/Shipment	ระดับ 3 ลดระยะเวลาเข้ารับ/ส่งสินค้าทางอากาศลงได้ร้อยละ 30

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
1.3	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาระบบที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100

2 ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญหรือจำเป็นในการทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร

กลยุทธ์

- 1) กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และรองรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ (Digital Solutions)
- 2) กลยุทธ์ที่ 2.2 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และระบบงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Mobility)
- 3) กลยุทธ์ที่ 2.3 นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และวางแผนกลยุทธ์ของ ทอท. ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย (Data Analytics)

ตารางตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ที่ 2

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
2.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	ระดับ 2: จำนวนบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่นำมาช่วยลดระยะเวลาของการปฏิบัติได้มากกว่า 50 %	ระดับ 3: จำนวนบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่นำมาช่วยลดระยะเวลาของการปฏิบัติได้มากกว่า 60 %
2.2	ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานระบบผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ	90	95
2.3	ระดับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยในการดำเนินการหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	ระดับ 2 : นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำ SOP ให้แล้วเสร็จอย่างน้อย 3 SOP	ระดับ 3 : คะแนนความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยในการดำเนินการหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน มากกว่าหรือเท่ากับ 3.5 จากคะแนนเต็ม 5
2.4	ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมขององค์กรสู่การพัฒนาองค์กรสู่ปัญญาประดิษฐ์ (AOT-AI)	ระดับที่ 2 : จำนวนกิจกรรมที่นำข้อมูลและเครื่องมือมาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร อย่างน้อย 2 กิจกรรม	ระดับ 3 : จำนวนกิจกรรมที่นำข้อมูลและเครื่องมือมาช่วยในการทำนายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร อย่างน้อย 2 กิจกรรม

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1) การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่มีคุณภาพเป็นไปตามหลักการสากล รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการของ ทอท.

2) บุคลากรของ ทอท. มีทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

1) กลยุทธ์ที่ 3.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance)

2) กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Literacy)

ตารางตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ที่ 3

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
3.1	จำนวนมาตรฐานสากลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ ทอท. นำมาประยุกต์ใช้งาน (สะสม)	5	6
3.2	ร้อยละของพนักงานที่ทดสอบผ่านเกณฑ์ หลังการอบรมด้านดิจิทัลขององค์กร	80	85

4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart and Security Infrastructure)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1) พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารให้มีความสามารถเพียงพอกับความต้องการใช้งาน รวมถึงรองรับเทคโนโลยีด้าน AI และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในอนาคต

2) พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

1) กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Infrastructure and Facility)

2) กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Safety and Security)

ตารางตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์ที่ 4

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
4.1	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100
4.2	ร้อยละความพร้อมในการรองรับการให้บริการของระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100

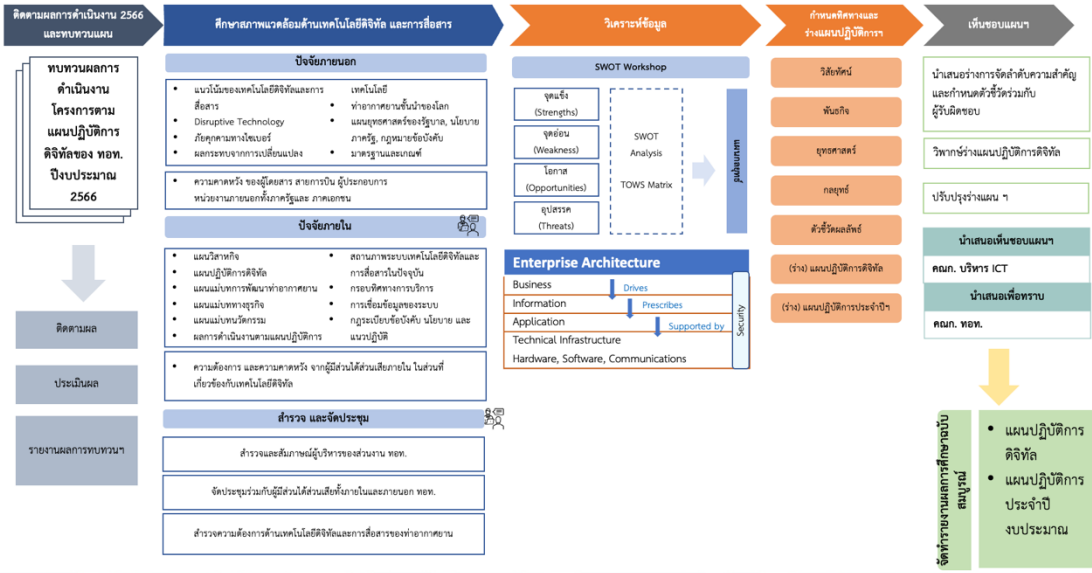
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
4.3	ร้อยละของความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ	-	99.90
4.4	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100
4.5	ร้อยละการป้องกันการบุกรุกหรือการโจมตีที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจขององค์กร	100	100

บทที่ 1: แนวทางการทบทวนและจัดทำ แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท.

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้มีการจัดทำทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัล ปี 2563 - 2566 เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ปี 2565 และปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563-2567 (ฉบับทบทวน) โดยเป็นการปรับปรุงและขยายแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาว 4 ปี (2563-2566) ไปอีก 1 ปี เพื่อใช้แนวทางการดำเนินงานในการบริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารประจำปีงบประมาณ 2567 ของ ทอท. ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม

การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2567 ยึดกรอบแนวนโยบาย และกลยุทธ์หลักของแผนปฏิบัติการดิจิทัล โดยมีการทบทวนและปรับปรุงในส่วนของสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารขององค์กร สมรรถนะหลักด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารขององค์กร กรอบการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เกณฑ์ชี้วัด และเป้าหมาย เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีการทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์ให้ครอบคลุมการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. ในทุกมิติ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ปี 2563-2567 (ฉบับทบทวน) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ขั้นตอนหลักที่สำคัญ ได้แก่ (1) การทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานปี 2566 (2) การศึกษาสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร (3) วิเคราะห์ข้อมูล (4) การกำหนดทิศทางและร่างแผนปฏิบัติการดิจิทัล (5) เห็นชอบแผนปฏิบัติการดิจิทัล โดยมีรายละเอียด ดังรูปที่ 1-1



รูปที่ 1-1 กรอบขั้นตอนในการบริหารและดำเนินงาน

1) การทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานปี 2566

ขั้นตอนแรกในการทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ปี 2567 คือกระบวนการจัดทำ การทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลปี 2566 เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ปี 2566 และปรับปรุงแผนฯ เพื่อใช้แนวทางการดำเนินงานในการบริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ 2567 ของ ทอท. ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ภายในและภายนอก องค์กร รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563-2567 (ฉบับทบทวน) เป็นการปรับปรุงและขยายแผนปฏิบัติการดิจิทัลระยะยาว 4 ปี (2563-2566) ไปอีก 1 ปี โดยมีกิจกรรมการทบทวนประกอบด้วย การติดตามผลการดำเนินงาน การประเมินผลกับเกณฑ์ตัวชี้วัด และจัดทำแนวทางการปรับปรุงและรายงานผลการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน

2) การศึกษาสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร

ในขั้นตอนที่ 2 จะเป็นการศึกษาและสำรวจสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและภายนอก ประกอบด้วย

2.1) ปัจจัยภายนอก

(1) แผนยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น

- นโยบายไทยแลนด์ 4.0
- ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (2561 - 2580)
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566 - 2570)

- แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561 - 2580)
- แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 - 2570)
- แผนพัฒนาด้านดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (2566 - 2570)
- แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566 - 2570)
- แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ในระยะ 15 ปี (2562 - 2576)
- แผนปฏิบัติการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2566 - 2570)

(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก อาทิ เช่น ผู้โดยสาร

สายการบิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3) ทิศทางแนวโน้มทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่าอากาศยาน

2.2) ปัจจัยภายใน

(1) แผนวิสาหกิจของ ทอท. และแผนแม่บทที่สำคัญต่าง ๆ ของ ทอท.

(2) แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท.

(3) สถานภาพระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันของ ทอท.

(4) ความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน อาทิ เช่น พนักงาน ผู้บริหาร

2.3) วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งในระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยรวบรวมและสรุปข้อมูลจากหลายแหล่งที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่กำลังศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่ต้องการอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์การศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งวิธีการดำเนินการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** หมายถึง ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหรือแหล่งต้นทาง หรือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งกำเนิดโดยตรง (Original) เป็นข้อมูล que ผู้วิจัยสามารถตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์การศึกษา และสามารถควบคุมความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงได้โดยตรง โดยการทำให้ SWOT Analysis เพื่อสำรวจ รวบรวม และสรุปความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของ ทอท.

- **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** คือ ข้อมูลที่ได้จากแหล่งซึ่งมีผู้หนึ่งผู้ใดหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมหรือเรียบเรียงไว้เรียบร้อยแล้ว เช่น ข้อมูลทางสถิติต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ ข้อมูลจากรายงานการวิจัย แผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งจะมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้อ้างอิง โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงให้ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ภายใต้บริบทของ ทอท.

ตารางที่ 1-1 เทคนิค/วิธีการในการศึกษาสถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันและความต้องการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท.

เทคนิค/วิธีการ	เครื่องมือที่ใช้	ผลลัพธ์
สัมภาษณ์ผู้บริหาร	หัวข้อสัมภาษณ์ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ข้อมูล - ปัญหาและอุปสรรคด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล
รวบรวมข้อมูลด้านระเบียบกฎหมาย ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง	การศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ	<ul style="list-style-type: none"> - กรอบแนวทางและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัลเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง - ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ ทอท. ต้องปฏิบัติตามกรอบแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ - ผลการดำเนินงานในปีก่อน
สำรวจสถานภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน	แบบสำรวจและสอบถามด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายระบบสารสนเทศและทักษะบุคลากรในปัจจุบัน พร้อมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานระดับฝ่าย/กลุ่มงานในปัจจุบันของ ทอท. - ระบบงานและฐานข้อมูลต่าง ๆ อุปกรณ์แม่ข่ายและคอมพิวเตอร์ - กระบวนการทำงานของ ทอท.
สำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และสัมมนาระดมความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจในการรับบริการด้านเทคโนโลยี - ความต้องการใช้ข้อมูลและระบบสารสนเทศ - การวิเคราะห์ SWOT Analysis จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค
ทิศทางเทคโนโลยีดิจิทัล	ค้นคว้าจากข้อมูลทุติยภูมิอินเทอร์เน็ต	Technology Trends ในปัจจุบันและอนาคต

ซึ่งผลการดำเนินงานในขั้นตอนนี้ทำให้ทราบถึงสถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน ความต้องการของผู้บริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และภาพรวมความต้องการด้านเทคโนโลยีของ ทอท. ผู้รับบริการภายนอก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) วิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการนำข้อมูลที่ได้ศึกษารวบรวมได้มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำกลยุทธ์ โดยการจัดทำ SWOT Analysis และวิเคราะห์ TOWs Matrix

3.1) ศึกษา วิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

ในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของ ทอท. ได้นำ SWOT Analysis มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของ ทอท. ภายในมิติมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ทอท. โดยกำหนดจุดแข็ง และจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพของปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่ง SWOT ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 4 มิติ ดังนี้

- (1) Strengths (S) จุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในที่ทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร
- (2) Weakness (W) จุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในที่เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นทั้งในธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร และจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว
- (3) Opportunities (O) โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกที่เอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมธุรกิจและการดำเนินงานขององค์กร
- (4) Threats (T) อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกที่เป็นข้อจำกัด หรือส่งผลกระทบต่อองค์กร จำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องเพื่อขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

3.2) วิเคราะห์กลยุทธ์โดยใช้หลักการ TOWs Matrix

จากกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของ ทอท. ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT Analysis จะใช้หลักการ TOWs Matrix เพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของการบริหารของ ทอท. และ เพื่อประกอบการแก้ปัญหาและเพิ่มมุมมองวิเคราะห์ที่ได้จาก SWOT ที่เหมาะสมการสถานการณ์ โดย TOWs มีรูปแบบการจับคู่กลยุทธ์ ดังนี้

- (1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่นำเอาจุดแข็ง (Strength) และโอกาส (Opportunity) มารวมกัน ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 อย่าง ซึ่งจะเป็นข้อได้เปรียบที่อาจส่งผลดีต่อการจัดทำกลยุทธ์สำหรับองค์กร เพื่อการดำเนินงานให้เกิดศักยภาพสูงสุด
- (2) กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่นำเอาจุดแข็ง (Strength) และอุปสรรค (Threat) มารวมกัน โดยมุ่งเน้นจุดเด่นขององค์กรเพื่อเผชิญกับอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น

(3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) เป็นการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) ที่มาลดจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร โดยปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนให้สามารถดำเนินงานต่อและมีประสิทธิภาพในการแข่งขันได้

(4) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) เปรียบเสมือนการรวมกันของจุดอ่อน (Weakness) และอุปสรรค (Threat) เป็นกลยุทธ์ที่คอยรับมือกับปัญหาขององค์กร โดยการหลีกเลี่ยงอุปสรรคหรือลดความเสียหายต่อองค์กรให้ได้มากที่สุด

4) การกำหนดทิศทางและวางแผนปฏิบัติการดิจิทัล

เป็นการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์จากที่วิเคราะห์ที่ได้ โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ และทำความเข้าใจยุทธศาสตร์ และทิศทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ของ ทอท. ทั้งนี้ กระบวนการสำคัญในการจัดทำแผนปฏิบัติการของ ทอท. คือ การจัดทำแผนปฏิบัติการที่สามารถนำมาเป็นกรอบและแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนนำไปสู่การเป็นหน่วยงานในรูปแบบรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะต้องนำข้อมูลจากการศึกษาปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมาจัดทำและปรับปรุงแผนให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ในปัจจุบัน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาและนำเสนอการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติการกิจของ ทอท. ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลต่อไป

ซึ่งในการนี้ จะมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ ทอท. (Roadmap) พร้อมเป้าหมายความสำเร็จในยุทธศาสตร์ของแต่ละด้านตามช่วงเวลาเป็นระยะอย่างชัดเจน รวมทั้งดัชนีชี้วัดและเป้าหมายต่อการบรรลุผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการดิจิทัล ระยะยาว ของ ทอท. โดยแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ และแผนปฏิบัติการประจำปี จะประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ สถานการณ์และศักยภาพในการพัฒนาทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบงาน การเชื่อมโยง การดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาคูคลากร ยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการแผนพัฒนาฐานข้อมูล รวมทั้งนโยบายความมั่นคงปลอดภัย และแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุตามแผนที่กำหนดไว้

5) เห็นชอบแผนปฏิบัติการดิจิทัล

ขั้นตอนสุดท้ายจะเป็นการนำเสนอแผนฯ เพื่อขอความเห็นชอบจากผู้บริหาร โดยนำเสนอแผนฯ แก่ผู้บริหาร เพื่อวิพากษ์ (ร่าง) แผนปฏิบัติการดิจิทัลของทอท.ประจำปีงบประมาณ 2563-2567 ฉบับทบทวน และแผนปฏิบัติการประจำปี 2567 ภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลโดยมีผู้เข้าร่วมประชุมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่เกี่ยวข้อง นำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. นำเสนอคณะกรรมการ ทอท. เพื่อทราบ และถ่ายทอดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

บทที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านยุทธศาสตร์และแผนที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ได้มีการวิเคราะห์ถึงแผนยุทธศาสตร์และแผนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นแผนภายในและภายนอก ซึ่งมีผลต่อทิศทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ประกอบด้วยประเด็นการวิเคราะห์ ดังนี้

- แผนยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง
- แผนวิสาหกิจของ ทอท. และแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ ทอท.
- ความเชื่อมโยงสอดคล้องของแผนปฏิบัติการดิจิทัล แผนวิสาหกิจของ ทอท. และแผนภาครัฐที่ส่งเสริมการดำเนินงาน

1. แผนยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐที่สำคัญ

การทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ปี 2563 – 2567 นำเอานโยบายไทยแลนด์ 4.0 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี มาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. เพื่อให้การดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์และนโยบายภาครัฐที่สำคัญ พบว่ามีแผนและนโยบายภาครัฐที่สำคัญที่สามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวทางในการทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ได้แก่ นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ 13 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ พัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

นอกจากนั้น ภาครัฐได้จัดทำแผนแม่บทที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทอท. ภายใต้กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 4 แผน ได้แก่ แผนพัฒนาด้านดิจิทัลกระทรวงคมนาคม แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในระยะ 15 ปี และแผนปฏิบัติการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย โดยสรุปสาระสำคัญของแต่ละแผนได้ดังนี้

1.1 นโยบายไทยแลนด์ 4.0



รูปที่ 2 - 1 นโยบายไทยแลนด์ 4.0

ในอดีตจะพบว่าประเทศไทยมีพัฒนาการทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจาก Thailand 1.0 ที่เน้นเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม มาสู่ Thailand 2.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมเบา และพัฒนาสู่ Thailand 3.0 ที่เน้นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

Thailand 3.0 เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กระแสโลกาภิวัตน์เปิดกว้าง มีการหลั่งไหลของทุนและเทคโนโลยีจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศ ทำให้อุตสาหกรรมไทยมีความซับซ้อนมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิต จากการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า มาเป็นการส่งเสริมการผลิตเพื่อส่งออก

ปัจจุบัน Thailand 3.0 กำลังอยู่ภาวะของการติดอยู่ใน “กับดักประเทศรายได้ปานกลาง” (Middle Income Trap) เพราะไม่สามารถขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ ด้วยวิทยาการ ด้วยนวัตกรรม ให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูง และในระยะยาวต้องเผชิญกับปัญหา “ทุนมนุษย์” เป็นสังคมผู้สูงวัย คนไม่มีคุณภาพ ขาดความรู้ ทักษะที่จำเป็น คุณภาพคนต่ำลงเมื่อเทียบกับประเทศอื่น

นอกเหนือจากการติดอยู่ในกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ภายใต้อาณาเขต Thailand 3.0 ประเทศไทยต้องเผชิญกับ “กับดักความเหลื่อมล้ำ” (Inequality Trap) กล่าวคือ ช่องว่างของรายได้และโอกาสของคนจนและคนรวย ถ่างออกมากขึ้น นอกจากนี้อีกหนึ่งกับดักที่ประเทศไทยเผชิญคือ “กับดักความไม่สมดุล” (Imbalance Trap) โดยในหลายทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยเน้นความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ แต่ละเลยการรักษาสิ่งแวดล้อม การสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข และการยกระดับศักยภาพและภูมิปัญญามนุษย์ จนส่งผลกระทบต่อเชิงลบในมิติต่าง ๆ มากมาย

ทั้ง 3 กับดักใน Thailand 3.0 จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยติดอยู่กับโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมากได้น้อย” ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นต้องปรับโมเดลเศรษฐกิจให้เป็นแบบ “ทำน้อยได้มาก” จึงเป็นที่มา

ของการปรับเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ของ Thailand 3.0 ไปสู่โมเดลเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ Thailand 4.0 ที่ขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม

Thailand 4.0 มุ่งเน้นการเปลี่ยนระบบใน 4 องค์ประกอบสำคัญ กล่าวคือ 1) เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) เป็นการเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) เกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 2) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง 3) เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำ ไปสู่ High Value Services และ 4) เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง โดยจะมีการพัฒนาเติมเต็มวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา พร้อมทั้งขับเคลื่อน 5 กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ได้แก่ 1) กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech) 2) กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีการแพทย์ (Health, Wellness & Bio-Med) 3) กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ ระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics) 4) กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์ (Digital, Artificial Intelligence & Embedded Technology) และ 5) กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (Creative, Culture & High Value Services)

4.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำ และกับดักความไม่สมดุล พร้อมกับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ ประเทศในโลกที่หนึ่ง ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ” โดยตั้งเป้าสัมฤทธิ์ในการขับเคลื่อน 5 กลุ่มเป้าหมายให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เช่น เปลี่ยนจากปัญหาการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุให้เป็นสังคมผู้สูงอายุที่มีพลัง (Active Aging) การพัฒนาหุ่นยนต์ทางการแพทย์ การเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น ข้าว ยางพารา น้ำตาล มันสำปะหลังให้กลายเป็นอาหารเพื่อสุขภาพ (Functional Foods) หรือผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (Precision Farming) และเป็นจุดเริ่มต้นของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในการขับเคลื่อนประเทศให้ มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน อย่างเป็นรูปธรรม

Thailand 4.0 ประกอบด้วยยุทธศาสตร์สำคัญ 2 ยุทธศาสตร์หลัก คือ การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from Within) และ การเชื่อมโยงกับประชาคมโลก (Connect to the World) ซึ่งกำหนดเป้าหมายครอบคลุมใน 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1: ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ

เป็น “ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า” (Value - Based Economy) ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์

มิติที่ 2: ความอยู่ดีมีสุขทางสังคม

เป็น “สังคมที่ไม่ทอดทิ้งใครไว้ข้างหลัง” (Inclusive Society) ด้วยการเติมเต็มศักยภาพของผู้คนในสังคม เพื่อสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจสังคม และฟื้นฟูความสมานฉันท์และความเป็นปึกแผ่นของคนในสังคม ให้กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง

มิติที่ 3: การยกระดับคุณค่ามนุษย์

ด้วยการพัฒนาคนไทยให้เป็น “มนุษย์ที่สมบูรณ์ในศตวรรษที่ 21” ควบคู่ไปกับการเป็น “คนไทย 4.0 ในโลกที่หนึ่ง”

มิติที่ 4: การรักษาสິงแวดล้อม

มี “ระบบเศรษฐกิจที่สามารถปรับสภาพตามภูมิอากาศ” ควบคู่ไปกับการเป็น “สังคมคาร์บอนต่ำ” อย่างเต็มรูปแบบ

โดยรัฐบาลจึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาโมเดล Thailand 4.0 ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งประกอบไปด้วย 5 วาระ ดังนี้

วาระที่ 1 : การเตรียมคนไทย 4.0 ให้พร้อมก้าวสู่โลกที่หนึ่ง

วาระที่ 2 : การพัฒนาคลัสเตอร์เทคโนโลยีและอุตสาหกรรมแห่งอนาคต

วาระที่ 3 : การบ่มเพาะผู้ประกอบการและพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

วาระที่ 4 : การเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจภายในประเทศผ่าน 18 กลุ่มจังหวัด และ 77 จังหวัด

วาระที่ 5 : การบูรณาการอาเซียน เชื่อมประเทศไทยสู่ประชาคมโลก

1.2 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561 – 2580)



รูปที่ 2-2 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561 – 2580)

ประเทศไทยได้มีการจัดทำและประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561 – 2580) เป็นแนวทางนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

1.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง (Security)

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ คือ ประเทศชาติมั่นคงประชาชนมีความสุข เน้นการบริหารจัดการสถานะแวดล้อมของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย เอกราช อธิปไตย มุ่งเน้นการพัฒนาคน เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้มีความพร้อมสามารถรับมือกับภัยคุกคาม และภัยพิบัติได้ทุกรูปแบบ

1.2.2 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness)

มีเป้าหมายการพัฒนาที่มุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่

(1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่เราเก่งๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่

(2) “ปรับปัจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคต ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ

(3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคอร์ปใหม่ รวมถึงปรับรูปแบบธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคต

1.2.3 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (Enhancement Human Capital Development and Strengthening)

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อพัฒนาคนในทุกมิติ และในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มีทักษะสื่อสารภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และอนุรักษ์ภาษาท้องถิ่น

1.2.4 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (Social Cohesion and Just Society)

มีเป้าหมายการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่น มาร่วมขับเคลื่อน และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อม ให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเอง โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

1.2.5 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Sustainable Development and Growth)

ใช้พื้นที่เป็นตัวตั้งในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานและการให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในแบบทางตรงให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานการเติบโตร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลทั้ง 3 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนเพื่อคนรุ่นต่อไปอย่างแท้จริง

1.2.6 ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (Good Governance)

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญ เพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา

1.3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566 - 25670)



รูปที่ 2-3 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566 - 25670)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (2566 - 25670) จัดทำขึ้นเพื่อระบุทิศทางการพัฒนาที่ประเทศควรให้ความสำคัญและมุ่งดำเนินการในระยะ 5 ปีที่สองของแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) โดยคำนึงถึงพลวัตและเงื่อนไขการพัฒนาที่ประเทศเผชิญอยู่ ซึ่งได้วางกรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 มีจุดประสงค์เพื่อพลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมตั้งแต่ระดับโครงสร้าง นโยบาย และกลไก เพื่อมุ่งเสริมสร้างสังคมที่ก้าวทันพลวัตของโลก และเกื้อหนุนให้คนไทยมีโอกาสที่จะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมกับการยกระดับกิจกรรมการผลิตและการให้บริการให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น โดยอยู่บนพื้นฐานของความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม

เนื่องด้วยเป้าประสงค์ที่ต้องการให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทำหน้าที่ระบุทิศทางการพัฒนาประเทศที่ควรมุ่งเน้นได้อย่างชัดเจน การกำหนดกรอบแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 จึงมุ่งเน้นคัดเลือกประเด็นการพัฒนาที่มีลำดับความสำคัญสูงในการพลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ในองค์ประกอบสำคัญ 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติภาคการผลิตและบริการเป้าหมาย 2) มิติโอกาสและ

ความเสมอภาคทางเศรษฐกิจและสังคม 3) มิติตความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 4) มิติตปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศ โดยภายใต้มิติตในแต่ละด้าน ได้มีการกำหนด “หมุดหมาย” (Milestones) ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงสิ่งที่ประเทศไทยปรารถนาจะ ‘เป็น’ หรือมุ่งหวังจะ ‘มี’ เพื่อสะท้อนประเด็นการพัฒนาที่มีความสำคัญต่อการพลิกโฉมประเทศไทยสู่ “สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน” ภายในปี 2570 โดยรายละเอียดขององค์ประกอบทั้ง 4 มิติต และหมุดหมาย มีดังนี้

ตาราง ที่ 2-1 องค์ประกอบและหมุดหมายของแผนฯ

ประเด็นการพัฒนา	หมุดหมาย
1) มิติตภาคการผลิตและบริการ เป้าหมาย	หมุดหมายที่ 1 ไทยเป็นประเทศชั้นนำด้านสินค้าเกษตรและเกษตรแปรรูปมูลค่าสูง
	หมุดหมายที่ 2 ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณค่าและความยั่งยืน
	หมุดหมายที่ 3 ไทยเป็นฐานการผลิตยานยนต์ไฟฟ้าของโลก
	หมุดหมายที่ 4 ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูง
	หมุดหมายที่ 5 ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของภูมิภาค
	หมุดหมายที่ 6 ไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะและอุตสาหกรรมดิจิทัลของอาเซียน
2) มิติตโอกาสและความเสมอภาค ทางเศรษฐกิจและสังคม	หมุดหมายที่ 7 ไทยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพสูง และสามารถแข่งขันได้
	หมุดหมายที่ 8 ไทยมีพื้นที่และเมืองอัจฉริยะที่น่าอยู่ ปลอดภัย เติบโตอย่างยั่งยืน
	หมุดหมายที่ 9 ไทยมีความยากจนข้ามรุ่นลดลง และมีความคุ้มครองทางสังคมที่เพียงพอ เหมาะสม
3) มิติตความยั่งยืนของ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	หมุดหมายที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ
	หมุดหมายที่ 11 ไทยสามารถลดความเสี่ยงและผลกระทบจากภัยธรรมชาติและเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
4) มิติตปัจจัยผลักดันการพลิกโฉม ประเทศ	หมุดหมายที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต
	หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน

1.4 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561 – 2580)



รูปที่ 2-4 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561 – 2580)

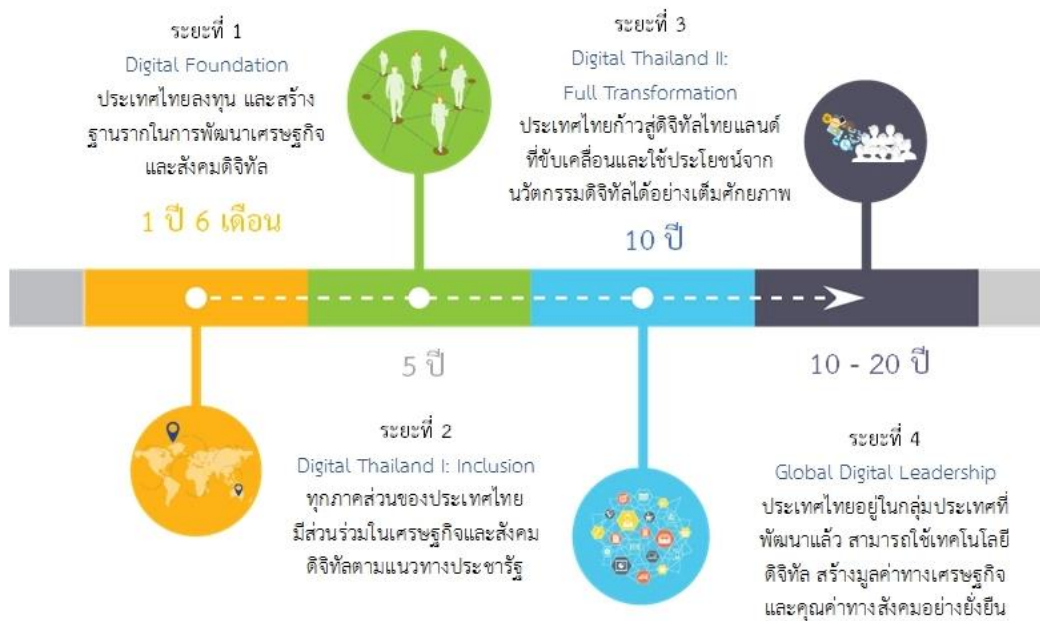
แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (2561 – 2580) ที่กำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีวิสัยทัศน์ในการ “ปฏิรูปประเทศไทยสู่ดิจิทัลไทยแลนด์”

ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะมีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ
2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
4. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แต่เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น นโยบายและแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้ จึงกำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัล เพื่อกำหนดทิศทางการ พัฒนาและเป้าหมายใน 4 ระยะ ดังนี้

- ระยะที่ 1: Digital Foundation ประเทศไทยลงทุน และสร้างรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- ระยะที่ 2: Digital Thailand I: Inclusion ทุกภาคส่วนของประเทศไทยมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ตามแนวทางประชารัฐ
- ระยะที่ 3: Digital Thailand II: Full Transformation ประเทศไทยก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อนและใช้ ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ
- ระยะที่ 4: Global Digital Leadership ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว สามารถใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและคุณค่าทางสังคมอย่างยั่งยืน



รูปที่ 2-5 ทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และเป้าหมายใน 4 ระยะ

เพื่อให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลบรรลุผล นโยบายและแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจึงได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา 6 ด้าน คือ

- ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4: ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6: สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1.5 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 – 2570)



รูปที่ 2-6 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 – 2570)

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 – 2570) มีวิสัยทัศน์ คือ “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน” มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ (Agile Governance) ให้บริการที่ตอบสนองประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ (Responsive Government) เพื่อความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ (Enhance Competitiveness) และโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล ประชาชนเชื่อถือและมีส่วนร่วม (Open Government & Trust) อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป แผนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 – 2570) กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ

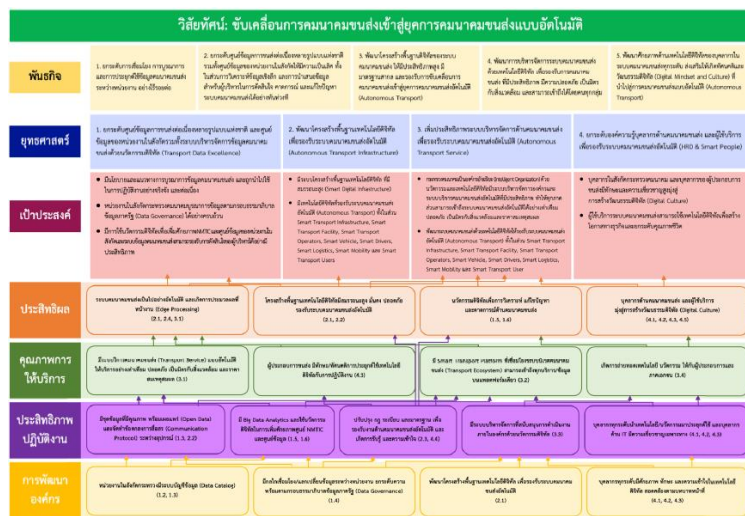
ยุทธศาสตร์ที่ 4: ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ

นอกจากนี้ เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลมีทิศทางที่ชัดเจนและเกิดขึ้นได้จริงในเชิงปฏิบัติ จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาในด้านที่มุ่งเน้นสำคัญ ไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหลื่อมล้ำทางสิทธิสวัสดิการประชาชน ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพและการแพทย์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเกษตร ด้านแรงงาน

ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านการท่องเที่ยว ด้านการมีส่วนร่วม โปร่งใสและตรวจสอบได้ของประชาชนและ ด้านการยุติธรรม

ทั้งนี้ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการจากทุกหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาและยกระดับหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทาง การขับเคลื่อนของประเทศ จึงไม่ได้เป็นเพียงการพัฒนาหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หากแต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรม ให้สนองต่อความต้องการของประชาชน และมีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติประเทศ

1.6 แผนพัฒนาด้านดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (2566 – 2570)



รูปที่ 2-7 แผนพัฒนาด้านดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (2566 – 2570)

แผนพัฒนาด้านดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (2566 – 2570) สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคมนาคมขนส่ง ให้เกิดคุณค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมจากการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางด้านคมนาคมขนาดใหญ่ของภาครัฐ โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “ขับเคลื่อนคมนาคมขนส่งเข้าสู่ยุคการคมนาคมขนส่งแบบอัตโนมัติ (Autonomous Transport)” ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

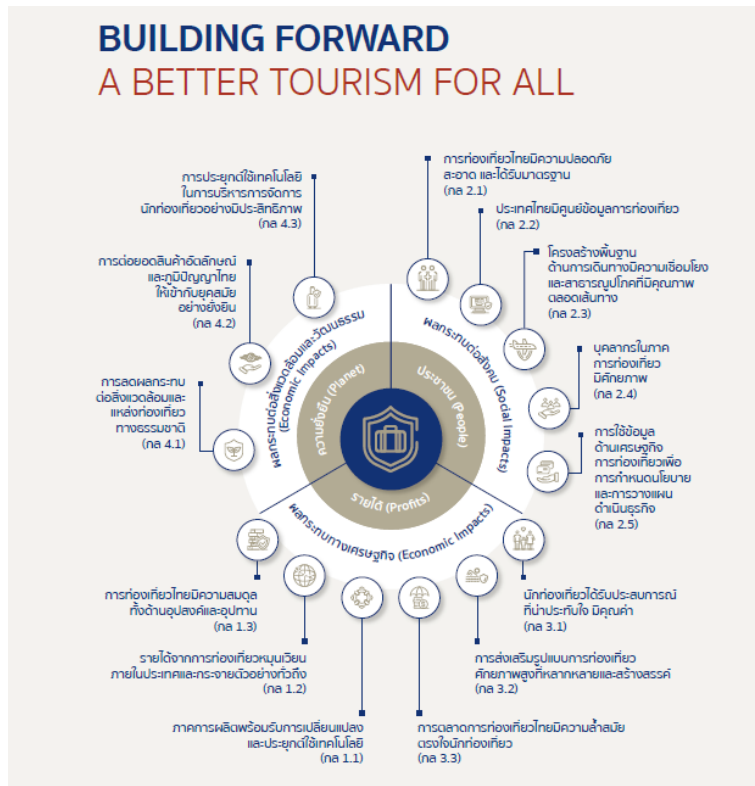
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับศูนย์ข้อมูลการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบแห่งชาติ และศูนย์ข้อมูลของหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งระบบบริหารจัดการข้อมูลคมนาคมขนส่งด้วยนวัตกรรมดิจิทัล (Transport Data Excellence)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (Autonomous Transport Infrastructure)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (Autonomous Transport Service)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยกระดับองค์ความรู้บุคลากรด้านคมนาคมขนส่ง และผู้ใช้บริการเพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (HRD & Smart People)

1.7 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566 – 2570)



รูปที่ 2-8 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566 – 2570)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566 – 2570) จะให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงทุกรูปแบบ และพร้อมที่จะเติบโตอย่างยั่งยืน ประกอบกับการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน มุ่งส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศ พัฒนาการท่องเที่ยวให้มีความทันสมัยผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม การยกระดับบุคลากรและผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ เข้าใจ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับบริบทของการท่องเที่ยววิถีใหม่ (New Normal) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฟื้นตัวจาก COVID-19 ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการบูรณาการร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคท้องถิ่น และภาคประชาชน ซึ่งมุ่งเน้นการพลิกโฉมการท่องเที่ยวไทย และขับเคลื่อนการพัฒนาตลอดทั้งห่วงโซ่ของอุตสาหกรรม จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างความเข้มแข็งและภูมิคุ้มกันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (Resilient Tourism)
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีคุณภาพสูง (Quality Tourism)
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Experience)
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism)

1.8 แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในระยะ 15 ปี (2562-2576)

วิสัยทัศน์	"การเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบินระดับโลก" "To be a World Class Hub for Aviation Business"			
เป้าหมายภาพรวม	"การเป็นศูนย์กลางธุรกิจการบินของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ที่มีมาตรฐานการให้บริการระดับโลก โดยครอบคลุม การเป็นศูนย์กลางและจุดเปลี่ยนถ่ายที่สำคัญของภูมิภาค การเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน (MRO) การเป็นฐานการคลังสินค้าของอาเซียน และการเป็นศูนย์กลางพัฒนาบุคลากรด้านการบิน"			
พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมให้เกิด เอื้ออำนวยในการร่วมมือกัน โดยการบริหารจัดการด้านยานยนต์ของท่าอากาศยาน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่เศรษฐกิจของประเทศ โดยคำนึงถึงขีดความสามารถ และสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ ภายใต้เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นธรรมในธุรกิจการบิน สร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นเลิศ มาตรฐานสากล และครอบคลุมด้านบริการท่าอากาศยาน โดยเป็นกำลังเสริมที่แข็งแกร่งและเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านการบินที่ก้าวทันกับประเทศไทย โดยการพัฒนาบุคลากรในภาคขนส่งไปธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และสนับสนุนบุคลากรด้านการบิน สนับสนุนมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการบินของภูมิภาคให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อทำให้อุตสาหกรรมการบินของภูมิภาคพัฒนาบุคลากรด้านการบินของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและอำนวยความสะดวกด้านการบินสู่การเป็น Digital-based Society 			
แนวทางการพัฒนาที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง	แนวทางการพัฒนาที่ 2 ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน	แนวทางการพัฒนาที่ 3 ด้านการพัฒนาบริการการเดินทาง	แนวทางการพัฒนาที่ 4 ด้านการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แนวทางการพัฒนาที่ 5 ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบิน
แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 การเพิ่มขีดความสามารถ (Capacity) ของการขนส่งทางอากาศ และการให้บริการ (Performance) ของท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (SO2, SO5, W06, ST3, W15, W16, W18) แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 การส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในภาคบริการและการบริหารจัดการท่าอากาศยาน (SO1, SO5, W06, ST2, W06, W17) แนวทางการพัฒนาที่ 1.3 การพัฒนาขีดความสามารถระบบขนส่งเชื่อมโยงกับท่าอากาศยาน (W11, W12) แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 การเสริมความแข็งแกร่งด้านการบริหารจัดการขององค์กรในท่าอากาศยานมิได้รับผลกระทบในระบอบโลก (SO5, W02, ST5, W13, W15) แนวทางการพัฒนาที่ 1.5 การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการบิน สำหรับ General Aviation (SO8, W16)	แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 การส่งเสริมและสนับสนุนระบบการดำเนินงานธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน (SO1, ST1, ST3, W18, SO8) แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเชิงนวัตกรรม เทคโนโลยีและอุตสาหกรรมดิจิทัลสูง (SO3, W02, W03, W06, ST4) แนวทางการพัฒนาที่ 2.3 การส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจเชื่อมโยงท่าอากาศยานและอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาคพื้นดิน (SO4, W02, W06)	แนวทางการพัฒนาที่ 3.1 การพัฒนาการเติบโตของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับและสอดคล้องกับกลยุทธ์ ASBU และแผน Asia-Pacific Seamless ATM Plan (W05, W06, W11, W18)	แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 การกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม (SO1, W03, W12, W13) แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 การพัฒนาองค์ความรู้กับคู่ค้า (W06, W13, W15, W18) แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 การพัฒนาระบบและกฎ ระเบียบด้านการบิน (W03, W06, W12, W13, W14)	แนวทางการพัฒนาที่ 5.1 การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรด้านการบิน ให้มีทัศนคติและสมรรถนะที่ดี และสอดคล้องกับความต้องการบุคลากรด้านการบินในอนาคต (SO5, SO6, SO7, W01, W06, W11, W18) แนวทางการพัฒนาที่ 5.2 การพัฒนาคุณภาพบุคลากรด้านการบิน (W01, W11)

รูปที่ 2-9 แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในระยะ 15 ปี (2562-2576)

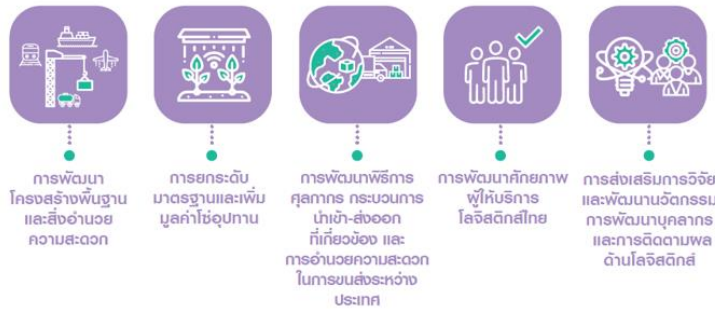
แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย เน้นให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการ และการใช้ประโยชน์ท่าอากาศยาน การเสริมสร้างศักยภาพให้ผู้ประกอบการธุรกิจการบินของไทย การใช้ประโยชน์ห้วงอากาศ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้เต็มประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้านการบินที่ผลิตออกสู่ตลาดให้มีคุณภาพและมีจำนวนเพียงพอรองรับกับความต้องการ โดยครอบคลุมแนวทางการพัฒนาการขนส่งทางอากาศ 5 ด้านหลัก ประกอบด้วย

- แนวทางการพัฒนาที่ 1 ด้านการพัฒนา ระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง
- แนวทางการพัฒนาที่ 2 ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน
- แนวทางการพัฒนาที่ 3 ด้านการพัฒนาบริการการเดินทาง
- แนวทางการพัฒนาที่ 4 ด้านการพัฒนา กลไกการกำกับดูแล และกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- แนวทางการพัฒนาที่ 5 ด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบิน

1.9 แผนปฏิบัติการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2566-2570)

5 แนวทางพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ “ระบบโลจิสติกส์เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศการค้าที่สำคัญในอนุภูมิภาคและภูมิภาค”



รูปที่ 2-10 แผนปฏิบัติการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2566-2570)

แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2566-2570) มีความต่อเนื่องจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (2561 – 2565) โดยแผนปฏิบัติการฉบับนี้มีเป้าหมายเพื่อให้ “ระบบโลจิสติกส์เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศการค้าที่สำคัญในอนุภูมิภาคและภูมิภาค” เชื่อมโยงการประกอบธุรกรรมทางการค้ารูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Commerce) พัฒนาระบบโลจิสติกส์สู่รูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างสมบูรณ์ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งด้านการผลิต การบริการ การค้าการลงทุน และกิจกรรมโลจิสติกส์ ประกอบด้วย 5 แนวทางการพัฒนา ดังนี้

แนวทางที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

แนวทางที่ 2 การยกระดับมาตรฐานและเพิ่มมูลค่าโซ่อุปทาน

แนวทางที่ 3 การพัฒนาพิธีการศุลกากร กระบวนการนำเข้า-ส่งออกที่เกี่ยวข้อง และการอำนวยความสะดวกในการขนส่งระหว่างประเทศ

แนวทางที่ 4 การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย (Logistics Service Provider: LSPs)

แนวทางที่ 5 การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การพัฒนาบุคลากร และการติดตามผลด้านโลจิสติกส์

2. แผนวิสาหกิจและแผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ ทอท.

2.1 แผนวิสาหกิจของ ทอท.

เป้าหมายองค์กรระยะ 20 ปี ของ ทอท.

“ทอท. เป็นองค์กรที่สนับสนุนการเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ และช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทยอย่างยั่งยืน”

การกำหนดเป้าหมายองค์กรระยะ 20 ปี มีแนวคิดมาจากการดำเนินงานภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ประเทศไทย “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” และภารกิจของ ทอท. ในการส่งเสริมและประกอบกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งการดำเนินงานของ ทอท. ในฐานะรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ โดยการดำเนินงานที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล การสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มพันธมิตรและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญที่ต้องการคำนึงถึงลูกค้า หน่วยธุรกิจ และภาครัฐ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้น ซึ่งมีทิศทางและกรอบแนวทางในการดำเนินงานปีงบประมาณ 2566 -2570 (อ้างอิง แผนวิสาหกิจของ ทอท. ปีงบประมาณ 2566 - 2570 ฉบับทบทวนประจำปีงบประมาณ 2566) ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ทอท. เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก: มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสร้างรายได้อย่างสมดุล”

พันธกิจ (Mission)

“ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน”

ค่านิยม (Core Value)

(1) ให้อใจ (Service Mind) : การให้บริการด้วยใจเหนือความคาดหมาย

ตระหนักและเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ภายในและภายนอกองค์กร) ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ในระดับที่เหนือความคาดหมาย ให้อใจกับการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีที่สุด เกินความคาดหมายและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

(2) มั่นใจ (Safety & Security) : เป็นเลิศในมาตรฐานความปลอดภัย

ตระหนักถึงความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย เสมือนเป็นหนึ่งในหัวใจของงานในความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพด้วยความมั่นใจ ภายใต้กฎหมาย ข้อกำหนด และมาตรฐานสากล อย่างเคร่งครัดเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน

(3) ร่วมใจ (Teamwork) : รวมพลัง ให้อเกียรติทุกความเห็น

มีความเข้าใจในรูปแบบกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรรับฟังความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ ในทิศทางเดียวกันทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กรนำพองค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงระดับโลก

(4) เปิดใจ (Innovation) : พัฒนาไม่หยุดยั้ง

มีความกระตือรือร้น ใฝ่เรียนรู้ในธุรกิจการบินและมาตรฐานสากลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เปิดใจรับนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ด้านกระบวนการและรูปแบบการทำงานที่ระดับคุณภาพ เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ถ่ายทอดความรู้ในองค์กร สามารถแข่งขันได้ในระดับสากลอย่างยั่งยืน

(5) ภูมิใจ (Integrity) : ยึดมั่นผลประโยชน์องค์กร

แสดงออกในการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ตามหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอยึดมั่นในผลประโยชน์ขององค์กร ภายใต้ความถูกต้อง เพื่อสนับสนุนให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล (Good Governance) สูงสุด

ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

ทอท. กำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ ของ ทอท. (AOT Strategic Positioning) ที่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะ 5 ปี ระยะ 10 ปี และระยะ 15 ปี เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยและสร้างรายได้อย่างสมดุล (AOT Operate the World's Smartest Airports, Focusing on Service Quality by Emphasizing on Safety and Balance of Revenue Generation) ภายใต้แนวทางการพัฒนา 4 มิติ ประกอบด้วย

(1) Beyond International Standard

ทอท. ตระหนักถึงการปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย (Safety) และด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) อย่างเคร่งครัดตามแนวทางการควบคุมของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) กำหนด

(2) Destination & Connectivity Hub with Exquisite World Class Service

ทอท. มุ่งสู่การเป็นจุดหมายปลายทาง (Global Destination) และศูนย์กลางการเชื่อมต่อ (Connectivity Hub) ของเที่ยวบินและผู้โดยสารจากทั่วโลก เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามและหลากหลายติดอันดับเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อีกทั้ง ประเทศไทยยังเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สามารถเชื่อมต่อระหว่างภูมิภาคเอเชียกับภูมิภาคอื่นทั่วโลก จึงเหมาะกับการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อของเที่ยวบินและผู้โดยสาร ไปยังจุดหมายปลายทางทั่วโลก

(3) Air Cargo Hub and Logistic Park





ทอท. มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งในภูมิภาคเอเชียและในระดับโลก (World class Air Cargo Hub) รวมทั้ง มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistic Park) สืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้ท่าอากาศยานหลายแห่งมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศมากขึ้น เพื่อสร้างรายได้โดยไม่ต้องพึ่งพาการเดินทางของผู้โดยสาร รวมทั้ง สามารถต่อยอดการดำเนินธุรกิจไปสู่การเป็นโลจิสติกส์พาร์ค (Logistic Park) เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานของผู้นำเข้าและผู้ส่งออก รูปแบบการกระจายสินค้า และรูปแบบการขนส่งที่เปลี่ยนแปลงไป

(4) New Business Development

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ เพื่อสร้างรายได้เชิงพาณิชย์โดยการพัฒนาพื้นที่ว่างเปล่าโดยรอบท่าอากาศยานให้เป็นเมืองศูนย์กลางการบิน (Urban Advanced Aviation Complex) เพื่อพัฒนาพื้นที่บริเวณรอบท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับมาตรฐานและสร้างความยั่งยืน โดยการบูรณาการการดำเนินงานใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพัฒนาพื้นที่ภายในท่าอากาศยานและพื้นที่โดยรอบ 2) การบริหารจัดการความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน และผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ สายการบิน หน่วยงานท้องถิ่น ผู้ประกอบการ และชุมชน 3) การเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐานทั้งระบบคมนาคมขนส่งและระบบสื่อสารโทรคมนาคม

นอกจากนั้น ทอท. ต้องสร้างรายได้จากการสร้างความหลากหลายในการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือจากธุรกิจการบิน (Diversified Business) เนื่องจากในปัจจุบัน การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้บริษัทชั้นนำหันมาให้ความสำคัญกับการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลและใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่เพื่อมุ่งเน้นการเจริญเติบโตแบบเชิงรุก รวมทั้ง เพิ่มโอกาสในการสร้างผลกำไรและกระจายความเสี่ยงในระยะยาว โดยมีเป้าหมายตำแหน่งยุทธศาสตร์องค์กรในแต่ละระยะ ดังนี้

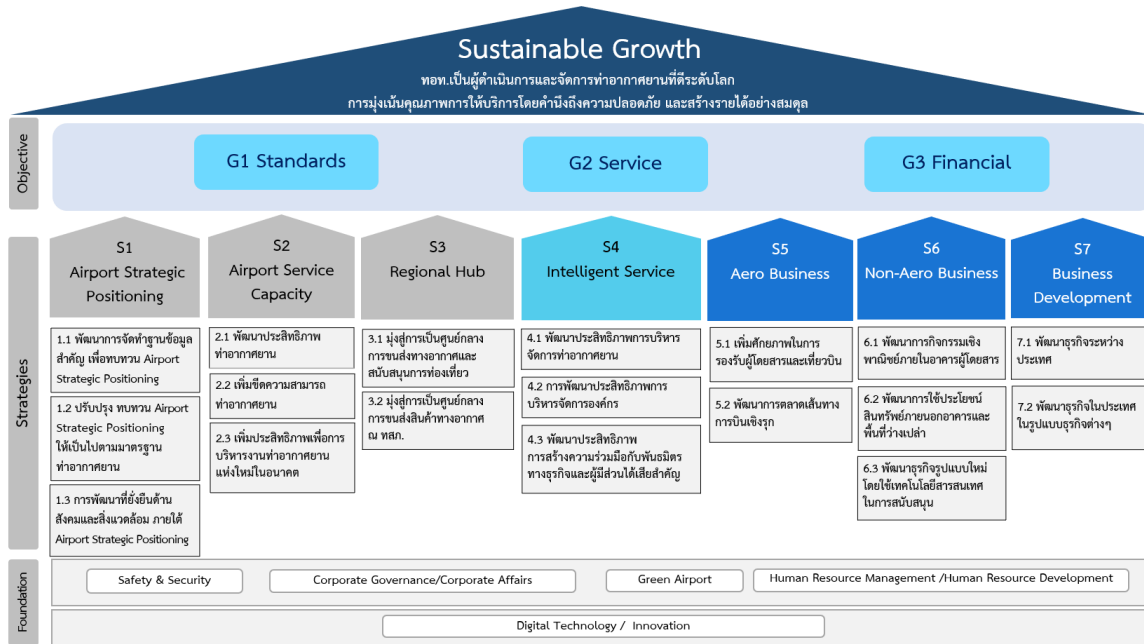
AOT operate the world's smartest airport

STANDARD		ค่าน้ำหนัก	5 ปี (2566 – 2570)	10 ปี (2566 – 2575)	15 ปี (2566 – 2580)	
มิติการพัฒนา Beyond International Standard 	USOAP-CMA Score : <u>Aerodromes</u>	10%	85	95	95	
	USAP-CMA Score : <u>Aerodromes</u>	10%	80	90	90	
	การรักษาความปลอดภัยที่ได้รับรองสนามบิน	10%	ตลอดอายุของใบรับรองฯ	ตลอดอายุของใบรับรองฯ	ตลอดอายุของใบรับรองฯ	
SERVICE		ค่าน้ำหนัก	5 ปี (2566 – 2570)	10 ปี (2566 – 2575)	15 ปี (2566 – 2580)	
Destination & Connectivity Hub with exquisite world-class service 	ค่าคะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (Airport Service Quality : ASQ)	20%	4.447	4.559	4.707	
	ความตรงต่อเวลาของการบริการ (On time performance)	10%	90%	90%	90%	
	ACI World Airport Traffic Ranking (International Passenger)	10%	1 ใน 10 อันดับแรก	1 ใน 10 อันดับแรก	1 ใน 10 อันดับแรก	
	ACI World Cargo Traffic Ranking (International Air Freight)		1 ใน 15 อันดับแรก หรือมากกว่า 1.6 ล้านตัน	1 ใน 15 อันดับแรก หรือมากกว่า 2.0 ล้านตัน	1 ใน 15 อันดับแรก หรือมากกว่า 2.3 ล้านตัน	
	OAG Megahubs Ranking by region (Asia-Pacific)		5 th rank	Top 5	Top 5	
Air Cargo Hub and Logistic Park 						
New Business Development 	FINANCE		ค่าน้ำหนัก	5 ปี (2566 – 2570)	10 ปี (2566 – 2575)	15 ปี (2566 – 2580)
	อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (Operating Profit Margin)		30%	ร้อยละ 40	N/A	N/A

รูปที่ 2-11 เป้าหมายตำแหน่งยุทธศาสตร์ขององค์กร

ยุทธศาสตร์ (Strategies)

ทอท. มีแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์โดยคำนึงถึงความสอดคล้องและความสมดุลระหว่างยุทธศาสตร์และกลยุทธ์กับประเด็นสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม Business Model Canvas ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantages) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenges) สมรรถนะหลักของ ทอท. (Core Competency) ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (AOT Strategic Positioning) และ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) โดย ทอท. กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ เพื่อรองรับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายหลักของ ทอท. ประกอบด้วย



รูปที่ 2-12 AOT Strategy House ตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. (ปีงบประมาณ 2566-2570)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 Airport Strategic Positioning การกำหนดแนวทาง (Roadmap) พัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยาน ทอท. 6 แห่ง เพื่อมุ่งสู่ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยาน โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 1.1 พัฒนาการจัดทำฐานข้อมูลสำคัญและทบทวน Airport Strategic Positioning
ทอท. มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จากข้อมูลสายการบิน พฤติกรรมผู้โดยสารและการดำเนินงานของผู้ประกอบการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และทบทวน Strategic Positioning ของแต่ละท่าอากาศยาน ทั้งในเชิงกายภาพและการตลาดให้มีความทันกาลสำหรับให้ท่าอากาศยานนำไปพัฒนาในแนวทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทนวัตกรรม และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ในการพัฒนารูปแบบและวิธีการในการจัดหา จัดเก็บ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล รวมถึงองค์ความรู้เพื่อสนับสนุนกระบวนการนวัตกรรม (Data Driven Innovation) เพื่อนำมาจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งข้อมูลจาก Social Media เพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสูงสุด

กลยุทธ์ 1.2 ปรับปรุง ทบทวน Airport Strategic Positioning ให้เป็นไปตามมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน

ทอท. มุ่งเน้นและตระหนักถึงการกำหนด Airport Strategic Positioning ในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้ง ด้านการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน โดย

การปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในทุกท่าอากาศยานของ ทอท. ตามแนวทางการควบคุมของ กพท. และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามที่ ICAO กำหนด

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบินและแผนแม่บทด้านการพัฒนาท่าอากาศยานในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ ICAO กำหนด รวมทั้ง ดำเนินงานร่วมกับสายงานพัฒนาธุรกิจและการตลาดเพื่อกำหนดกรอบแนวทางด้านกิจกรรมเชิงพาณิชย์ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล นอกจากนี้ สายงานมาตรฐานท่าอากาศยานและการบินยังได้เข้าร่วมโครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัย (Universal Safety Oversight Audit Program: USOAP) และโครงการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัย (Universal Security Audit Program: USAP) เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยให้แก่ประเทศต่าง ๆ ที่จะมาใช้ประเทศไทยเป็นฐานการบิน

กลยุทธ์ 1.3 การพัฒนาที่ยั่งยืนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้ Airport Strategic Positioning

ทอท. มุ่งเน้นและตระหนักถึงการดำเนินงานเพื่อสร้างความยั่งยืน รวมทั้งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสะท้อนการเป็นองค์กรที่ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Bio-Circular-Green Economy: BCG Economy) รวมทั้ง ตอบสนองความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันไปซึ่งส่งผลต่อการสร้างคุณค่าและความยั่งยืนให้กับการดำเนินธุรกิจในระยะยาว

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทสิ่งแวดล้อมในการบริหารจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมใน 4 มิติ ได้แก่ การจัดการคาร์บอน การจัดการพลังงาน การจัดการทรัพยากรน้ำ และการจัดการน้ำเสียและของเสียที่เน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อฟื้นฟูและป้องกันปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้ง ขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในการบริหารจัดการความยั่งยืน (Sustainability Management) และด้านการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) เพื่อก้าวสู่การเป็นบริษัทชั้นนำด้านองค์กรความยั่งยืน (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 Airport Service Capacity การบริหารขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นการนำ Digital Technology มาใช้ในระบบบำรุงรักษาท่าอากาศยาน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 2.1 พัฒนาประสิทธิภาพท่าอากาศยาน

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาระบบบำรุงรักษาท่าอากาศยานให้สามารถใช้โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ได้เต็มศักยภาพ เพื่อให้สามารถรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ (Level of Service) ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

โดยท่าอากาศยานทุกแห่งต้องให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) โดยการนำ Digital Technology มาใช้ให้ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานทั้งในเขตการบินและนอกเขตการบิน เพื่อลดปัญหาความขัดข้องเสียหาย ยืดอายุการใช้งาน และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งลดการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาท่าอากาศยานและมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน

กลยุทธ์ 2.2 เพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยาน

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Airport Expansion) โดยการเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ ให้สามารถรักษาระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทด้านการพัฒนาท่าอากาศยาน และแผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน ในการเร่งรัดการดำเนินงานก่อสร้างและขยายท่าอากาศยานตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้เป็นไปตามกำหนด โดยการบูรณาการและทำความเข้าใจร่วมกันกับส่วนงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบาย เพื่อไม่ให้เกิดการติดขัดและช่องว่างในกระบวนการทำงาน รวมทั้ง ทอท. ยังคำนึงถึงการพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อรองรับกับความปกติใหม่ (New Normal) จะเกิดขึ้นในอนาคต โดย ทอท. มีโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดำเนินการระหว่างปี 2566 -2570 ประกอบด้วย โครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 3 โครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3 โครงการพัฒนาท่าอากาศยานเชียงใหม่ ระยะที่ 1 โครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2

กลยุทธ์ 2.3 เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อการบริหารงานท่าอากาศยานแห่งใหม่ในอนาคต

เนื่องจากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคเอเชีย และพัฒนาโครงข่ายระบบท่าอากาศยาน (Airport System) เพื่อยกระดับอุตสาหกรรมการบินของประเทศ

ทอท. มีศักยภาพและความคล่องตัวในการบริหารงานจึงมีแนวทางในการเข้าไปบริหารท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ กรมท่าอากาศยาน (ทย.) จำนวน 3 ท่าอากาศยาน ประกอบด้วย ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานบุรีรัมย์ และท่าอากาศยานกระบี่ รวมถึงแนวทางการก่อสร้างท่าอากาศยานแห่งใหม่ในพื้นที่ที่มีแนวโน้มการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศเพิ่มขึ้นในอนาคต เช่น ท่าอากาศยานเชียงใหม่แห่งที่ 2 และท่าอากาศยานพังงา เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 Regional Hub การพัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางการบิน ที่รองรับรูปแบบธุรกิจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์กลางการบินด้านการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทาง อากาศทั้งในภูมิภาคเอเชียและในระดับโลก (World Class Air Cargo Hub) รวมทั้ง การพัฒนาพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง กับกิจกรรมโลจิสติกส์ (Logistic Park) โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 3.1 มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศและสนับสนุนการท่องเที่ยว

ทอท. มุ่งเน้นบริหารจัดการท่าอากาศยานในความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับนโยบาย รัฐบาลที่สนับสนุนการท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการดำเนินงานท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและรองรับการ ขยายธุรกิจการขนส่งทางอากาศในด้านการท่องเที่ยวของประเทศ รวมทั้งมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อ (Connectivity Hub) ของเที่ยวบินและผู้โดยสารจากทั่วโลก เนื่องจากประเทศไทยเป็นจุดยุทธศาสตร์ที่สามารถ เชื่อมต่อระหว่างภูมิภาคเอเชียกับภูมิภาคอื่นทั่วโลก

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บททางธุรกิจและแผนแม่บทพัฒนาท่าอากาศยาน ในการพัฒนาท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ให้เป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อ (Connectivity Hub) ของเที่ยวบินและผู้โดยสารทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก โดยแผนแม่บททางธุรกิจได้มียุทธศาสตร์ในการ พัฒนาแผนการตลาดด้านการบินเชิงรุกด้วยการค้นหาและเพิ่มเส้นทางการบินใหม่หรือการเพิ่มความถี่ทางการ บินที่มีศักยภาพ (Proactive Marketing Activities) รวมทั้งท่าอากาศยานของ ทอท. มีการบูรณาการและ ประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนภายในท่าอากาศยานเพื่อไม่ให้เกิดการติดขัดและช่องว่างใน กระบวนการทำงาน

กลยุทธ์ 3.2 มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ทสภ.

ทอท. มุ่งเน้นการเพิ่มปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยการพัฒนากระบวนการขนส่ง สินค้าทางอากาศด้วย Air Cargo Digital Platform เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมุ่งเน้นการสนับสนุน ผู้นำเข้าและส่งออก รวมถึงผู้กระจายสินค้า โดยการพัฒนาและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่เขต ปลอดภัยเพื่อเป็น Airport Logistics Park

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทการพัฒนาด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ แผน แม่บทพัฒนาท่าอากาศยาน แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจ ในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็น Cargo Regional Hub โดยการ เชื่อมต่อการให้บริการ Air Cargo Permanent Route และบริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างท่า อากาศยานทอท. กับท่าอากาศยานในต่างประเทศให้เป็น Single Platform ตลอดจนการประกอบกิจกรรมเชิง พาณิชย์ ให้เช่าพื้นที่สำหรับสินค้าแต่ละประเภท โดยจัดสรร ออกแบบพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ทสภ. ยังมุ่งเน้นการต่อยอดการดำเนินธุรกิจไปสู่การเป็นโลจิสติกส์พาร์ค (Logistic Park) โดยการพัฒนาพื้นที่ 723 ไร่ เพื่อส่งเสริมการให้บริการด้านโลจิสติกส์แบบครบ วงจร โดยการสร้างความร่วมมือกับกลุ่มบริษัทและผู้นำในอุตสาหกรรม รวมทั้ง เน้นการพัฒนาธุรกิจ E-Commerce ควบคู่ไปกับการสร้างมูลค่าที่สูงยิ่งขึ้นโดยใช้ Digital Technology และนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 Intelligent Services การพัฒนาการให้บริการที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยการนำดิจิทัล (Digital) มาใช้ในการดำเนินงานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน รวมถึงส่วนงานสนับสนุน (Back Office) โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 4.1 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยาน

ทอท. มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานท่าอากาศยานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการและการอำนวยความสะดวก และลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อจากการเดินทางทางอากาศเพื่อรองรับสถานการณ์และพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนที่เปลี่ยนแปลงไป (New Normal) และยังคงสอดคล้องกับแนวทางที่ IATA และ ACI กำหนดไว้ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการท่าอากาศยานให้กลายเป็นรูปแบบปัญญาประดิษฐ์ซึ่งเป็นการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการเรียนรู้ คิด วิเคราะห์ พยากรณ์ และสามารถทำงานบางอย่างแทนบุคลากรได้

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทนวัตกรรมและแผนปฏิบัติการดิจิทัล ในการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและประสบการณ์ให้กับผู้โดยสาร (Service Innovation) โดยใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรมบนพื้นฐานโครงสร้าง (Digital Innovation) ได้แก่ ระบบไร้การสัมผัส (Contactless) เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับพิสูจน์อัตลักษณ์ตัวตน (Biometric) และการใช้ Mobile Application ในการติดตามสถานะและสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Processing System : CUPPS) ระบบติดตามและตรวจนับความหนาแน่นผู้โดยสาร แบบ Real-time (Passenger Tracking) และระบบจัดเก็บค่าบริการจอดรถยนต์แบบอัตโนมัติ (Smart Carpark) รวมทั้งนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัย (Safety) และด้านการรักษาความปลอดภัย (Security) ท่าอากาศยาน

กลยุทธ์ 4.2 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรในส่วนงานสนับสนุนโดยการนำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถใช้งานในฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ร่วมกัน รวมทั้ง การเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงานและลดค่าใช้จ่าย

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนปฏิบัติการดิจิทัลในการดำเนินการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์กรให้กลายเป็นรูปแบบปัญญาประดิษฐ์ (AOT AI) แผนแม่บททรัพยากรบุคคลในการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร และพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน (Human Resource Development : HRD) เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถรับมือกับการขยายตัวทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบัน โดยเน้นการฝึกอบรมและการเรียนการสอนผ่านระบบ e-learning และการนำระบบดิจิทัลมาพัฒนาระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

นอกจากนั้น ทอท. ยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Corporate Governance: CG) ซึ่งพนักงาน ทอท. ต้องปฏิบัติตาม

ประกอบด้วย การบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับปฏิบัติการและการควบคุมภายใน การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบองค์กรการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

กลยุทธ์ 4.3 พัฒนาประสิทธิภาพการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพและกระบวนการประสานความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญทั้ง 7 กลุ่ม ประกอบด้วย ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ หน่วยงานกำกับดูแล บุคลากรของ ทอท. ผู้ถือหุ้น นักลงทุนและนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ ชุมชนและสังคม และ สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์อื่น ๆ

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้เสีย แผนแม่บทพัฒนาธุรกิจด้านความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) และแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนในการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives) โดยการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ ทอท. เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการบริหารจัดการ การติดต่อสื่อสาร การให้ความร่วมมือประสานงาน และการให้การสนับสนุนกิจกรรมและการปฏิบัติงานของกันและกันอย่างยั่งยืน รวมทั้ง นำประเด็นปัญหาของผู้มีส่วนได้เสียไปวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแผนการลดผลกระทบ เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียและองค์กรได้อย่างสูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ 5 Aeronautical Business การพัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน โดยการพัฒนารัฐกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งในมิติการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการสายการบินและผู้โดยสาร และการขยายเส้นทางการบินเพื่อนำไปสู่การเป็นศูนย์กลางการบิน โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 5.1 เพิ่มศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารและเที่ยวบิน

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการสายการบินและกระบวนการให้บริการผู้โดยสาร ประกอบด้วย การจัดสรรตารางการบิน กระบวนการเข้า-ออกของผู้โดยสาร กระบวนการเปลี่ยนถ่ายลำ กระบวนการตรวจสอบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย กระบวนการให้บริการภาคพื้นแก่สายการบิน โดยคำนึงถึงความตรงต่อเวลา ความรวดเร็ว และความมีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทนวัตกรรม และท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ในการพัฒนากระบวนการจัดการนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและประสบการณ์ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Service Innovation) โดยใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรมบนพื้นฐานโครงสร้าง (Digital Innovation) ซึ่งการนำระบบการจัดการข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียในท่าอากาศยาน (Airport Collaborative Decision Making : A-CDM) มาใช้ในการปฏิบัติงานท่าอากาศยาน (Day-to-day Operation) เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลสามารถได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม (The

Right Information, at the Right Time, to the Right People) ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยาน เช่น ลดการล่าช้า (Delay) เพิ่มความแม่นยำในการคาดการณ์ (Predict) และช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรของท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง ยังมีการวิเคราะห์ขีดความสามารถท่าอากาศยาน (Capacity Analysis) และการบริหารจัดการตารางการบินให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Slot Management)

กลยุทธ์ 5.2 พัฒนาการตลาดเส้นทางการบินเชิงรุก

ทอท. มุ่งเน้นการเพิ่มเส้นทางการบิน จุดหมายปลายทาง และสายการบินทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ ให้สอดคล้องกับการจัดสรรตารางการบินของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง รวมทั้ง บูรณาการร่วมกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ร่วมกับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและเอกชน

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บททางธุรกิจในการพัฒนาแผนการตลาดด้านการบินเชิงรุกด้วยการค้นหาและเพิ่มเส้นทางการบินใหม่หรือการเพิ่มความถี่ทางการบินที่มีศักยภาพ (Proactive Marketing Activities) รวมทั้งเพิ่มอัตราส่วนของผู้โดยสารเปลี่ยนลำและผู้โดยสารผ่าน (Transit/Transfer Passenger) และเพิ่มสายการบินขนส่งสินค้าแบบประจำ ประกอบด้วย การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ สำหรับการส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายด้านการบินของ ทอท. (Air Service Development) และจัดทำแผนการสำรวจสถานะตลาดของอุตสาหกรรมการบิน เพื่อใช้สำหรับวางแผนการจัดสรรตารางการบินของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.

ยุทธศาสตร์ที่ 6 Non - Aeronautical Business

การพัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวกับการบิน โดยการเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้จากกิจกรรมภายในอาคารผู้โดยสาร ภายนอกอาคารและพื้นที่ว่างเปล่ารวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการสร้างรายได้จากกิจการที่ไม่เกี่ยวกับการบิน โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 6.1 พัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ในอาคารผู้โดยสาร

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ในอาคารผู้โดยสาร เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่หลากหลายของลูกค้าที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย ผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการภายในอาคารผู้โดยสารซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างรายได้ที่ไม่เกี่ยวเนื่องกับกิจการการบิน (Non - Aeronautical Revenues)

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทนวัตกรรมในการพัฒนารูปแบบและวิธีการในการจัดหาจัดเก็บ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล (Data Driven Innovation) เพื่อใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ของผู้โดยสาร สายการบิน และผู้ประกอบการที่มาใช้บริการภายในอาคารผู้โดยสาร และส่งต่อข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วให้แผนแม่บททางธุรกิจสำหรับใช้ในการวางแผนพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์เดิมและเพื่อเตรียมการสำหรับพัฒนาพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่จะขยายเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาท่า

อากาศยานในอนาคต ตามยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการพื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Optimized Terminal Space Utilization for Commercial Activities)

นอกจากนั้น แผนแม่บททางธุรกิจยังนำข้อมูลที่วิเคราะห์แล้วมาใช้ในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนขั้นต่ำที่ผู้ประกอบการ (Minimum Guarantee) การแบ่งส่วนแบ่งรายได้จากยอดขายของผู้ประกอบการในรูปของเปอร์เซ็นต์ (Revenue Sharing) และการรายงานผลรายได้จากการดำเนินการของผู้ประกอบการ (Revenue Monitoring from Point of Sales) ตามยุทธศาสตร์ด้านการรักษาระดับรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบินของแผนแม่บททางธุรกิจ

กลยุทธ์ 6.2 พัฒนาการใช้ประโยชน์สินทรัพย์ภายนอกอาคารและพื้นที่ว่างเปล่า

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาสินทรัพย์ภายนอกอาคารและพื้นที่ว่างเปล่าโดยรอบท่าอากาศยานให้เป็นเมืองศูนย์กลางการบิน (Urban Advanced Aviation Complex) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถ (Competitiveness) ในการแข่งขันของท่าอากาศยาน และสร้างรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (Non – Aeronautical Revenues)

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทพัฒนาท่าอากาศยานในการพัฒนาและขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานให้มีจำนวนพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์รองรับผู้โดยสารหรือผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้น สามารถจัดกิจกรรมเชิงพาณิชย์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้หลากหลาย (Additional Revenue from Airport Expansion) เช่น Community Mall เป็นต้น แผนแม่บททางธุรกิจต้องดำเนินการพัฒนาทรัพย์สิน (ที่ราชพัสดุใน 6 ท่าอากาศยาน) ที่มีศักยภาพเชิงพาณิชย์ การพัฒนาพื้นที่ 723 ไร่ ณ ทสภ. การพัฒนาพื้นที่โดยการเตรียมความพร้อมของทรัพย์สินตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง ประสานผู้ประกอบการที่มีความสนใจลงทุนพัฒนาและใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อรองรับการพัฒนาทรัพย์สินเชิงพาณิชย์ทั้งโครงการขนาดเล็กและขนาดใหญ่

กลยุทธ์ 6.3 พัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุน

ทอท. มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างรายได้จากการดำเนินงานด้านกิจกรรมเชิงพาณิชย์ และพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ อันจะนำไปสู่การสร้างผลประโยชน์ที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทนวัตกรรมและแผนแม่บททางธุรกิจในการจัดทำธุรกรรมผ่านบนแอปพลิเคชัน หรือ Sawasdee Application โดยการจัดทำแผนการตลาดร่วมกับกลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการหรือรูปแบบทางธุรกิจแบบ Business to Business (B2B) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเติบโตของรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างคุณค่าและประสบการณ์ให้กับลูกค้า (Service Innovation) ของแผนนวัตกรรม และยุทธศาสตร์การหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนาการให้บริการโดยใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ (Joint Investment & Partnership)

นอกจากนั้น แผนแม่บทนวัตกรรมร่วมมือกับแผนแม่บททางธุรกิจยังร่วมกันวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการจัดเก็บข้อมูล Big Data เพื่อนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลในการใช้การวิเคราะห์และออกแบบ

ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มต่อไปในอนาคตตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนารูปแบบและวิธีการในการจัดหา จัดเก็บ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล (Data Driven Innovation)

ยุทธศาสตร์ที่ 7 Business Development

การพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ โดยการขยายการดำเนินงานทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงมุ่งสู่การสร้างความหลากหลายในการขยายธุรกิจออกไปจากธุรกิจการบิน (Diversified Business) โดยมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

กลยุทธ์ 7.1 พัฒนาธุรกิจระหว่างประเทศ

ทอท. มุ่งเน้นการขยายโอกาสทางธุรกิจไปยังต่างประเทศในระดับภูมิภาค ASEAN และภูมิภาคอื่น ๆ ในรูปแบบการร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจทั้งด้านที่เกี่ยวกับกิจการการบินโดยตรงและด้านที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการการบิน

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศในการดำเนินการพัฒนาธุรกิจร่วมกับท่าอากาศยานชั้นนำผ่านบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เช่น การฝึกอบรม (Training) การเป็นที่ปรึกษา (Consultant) รวมทั้งโอกาสในการรับจ้างบริหารท่าอากาศยาน การดำเนินงาน/และหรือร่วมทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการบินทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับโลก

กลยุทธ์ 7.2 พัฒนาธุรกิจรูปแบบบริษัทลูก/บริษัทร่วมทุน

ทอท. มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจรูปแบบบริษัทลูกหรือบริษัทร่วมทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจบริษัทเพื่อสร้างความเติบโตของรายได้ รวมถึงการสร้าง ความหลากหลายในการขยายธุรกิจออกไปจากธุรกิจการบิน (Diversified Business) โดยให้ความสำคัญกับการลงทุนในโมเดลธุรกิจใหม่เพื่อมุ่งเน้นการเจริญเติบโตแบบเชิงรุกเพื่อเพิ่มโอกาสในการสร้างผลกำไรและกระจายความเสี่ยงในระยะยาว

โดยขับเคลื่อนกลยุทธ์หลักผ่านแผนแม่บททางธุรกิจในการหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมลงทุนในการพัฒนาการให้บริการรูปแบบต่าง ๆ (Joint Investment & Partnership) ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการดำเนินงานท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ทอท. ยังเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาการใช้ประโยชน์จากพลังงานทางเลือก โดยการร่วมลงทุนเพื่อประกอบธุรกิจบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าแบบบูรณาการในท่าอากาศยานเพื่อติดตั้งแผง Solar PV บนหลังคาภายในท่าอากาศยาน

ส่วนสนับสนุนยุทธศาสตร์ (Foundation)

การส่งเสริมและสนับสนุนยุทธศาสตร์เพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง จำเป็นต้องมีการดำเนินงานที่เป็นพื้นฐานสำคัญของธุรกิจท่าอากาศยาน ได้แก่

Safety & Security: การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย และด้านการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัดในทุกท่าอากาศยานของ ทอท. ตามแนวทางการควบคุมของ กพท. และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลตามที่ ICAO กำหนด

Corporate Governance/Corporate Affairs: การกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้บริษัทมีผลประกอบการที่ดีในระยะยาวอย่างยั่งยืน และเป็นที่น่าเชื่อถือสำหรับผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย

Green Airport: การบริหารจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมใน 4 มิติ ได้แก่ การจัดการคาร์บอนการจัดการพลังงาน การจัดการทรัพยากรน้ำ และการจัดการน้ำเสียและของเสีย

Human Resource Development/Human Resource Management: การบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร และพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน และการได้มาซึ่งกำลังคนที่เหมาะสมที่สุดกับงานและใช้ทรัพยากรกำลังคนให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

Digital Technology/Innovation: การนำดิจิทัลเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานมาสนับสนุนการทำงานประจำ เพื่อช่วยลดเวลาการทำงานและเกิดความคล่องตัว

2.2 แผนแม่บทด้านต่าง ๆ ของ ทอท.

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2567 ฉบับทบทวนได้นำแผนแม่บทที่สำคัญต่าง ๆ ของ ทอท. มาใช้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. โดยแผนแม่บทที่สำคัญในด้านต่าง ๆ ได้แก่ แผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท. แผนแม่บททางธุรกิจของ ทอท. แผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศของ ทอท. แผนแม่บทด้านการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. แผนแม่บททรัพยากรบุคคลของ ทอท. แผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมของ ทอท. แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท. แผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน และแผนแม่บทนวัตกรรมของ ทอท.

2.2.1 แผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท.

ประกอบด้วยแผนแม่บทต่าง ๆ ดังนี้

(1) แผนแม่บทท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เป็นแผนหลักที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และการวางแผนพัฒนา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ ทอท. รับทราบถึงทิศทางการพัฒนา ทสภ. รวมทั้งก่อให้เกิดการลงทุนที่คุ้มค่าเหมาะสม และยั่งยืนต่อไปในอนาคต เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของ ทอท. ในการเป็นผู้ดำเนินการ และจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก “AOT Operates The World’s Smartest Airports” สอดรับกับวิสัยทัศน์ประเทศไทย ที่ต้องการให้ประเทศไทยเกิดความ มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ และเชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ทอท. เช่น ระบบตรวจบัตรโดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Terminal Equipment : CUTE) ซึ่งทุก ๆ สายการบินสามารถใช้งาน Counter Check-in ได้ทุก Counter โดยไม่ต้องจำกัดการใช้งานเฉพาะที่ Counter Check-in ชุดใดชุดหนึ่ง ระบบเช็คอิน

ด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service : CUSS) และ ระบบรับกระเป๋าสัมภาระอัตโนมัติ (Common Use Bag Drop : CUBD) เป็นต้น

แนวทางการดำเนินการหลัก : ทสภ. มีระยะการพัฒนาแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ปัจจุบันอยู่ในระหว่างการดำเนินการระยะที่ 4 ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2569 โดยการพัฒนาระยะที่ 4 สามารถรองรับปริมาณการจราจรได้จนถึงปี พ.ศ. 2573 และการพัฒนาระยะที่ 5 จะเพิ่มศักยภาพทางวิ่งทั้งหมด 4 ทางวิ่งและก่อสร้างอาคารผู้โดยสารด้านทิศใต้ (South Terminal) เมื่อ ทสภ. พัฒนาถึงระยะที่ 5 แล้วจะทำให้ ทสภ. มีขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารได้ไม่น้อยกว่า 120 ล้านคนต่อปี

(2) แผนแม่บทท่าอากาศยานดอนเมือง

แนวทางการดำเนินการหลัก : การดำเนินการพัฒนา ทดม. ระยะที่ 3 เป็นการพัฒนาเต็มขีดความสามารถของพื้นที่ ทดม. เพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 40 ล้านคนต่อปี โดยดำเนินการรื้ออาคารผู้โดยสารภายในประเทศเดิม และก่อสร้างอาคารผู้โดยสารอาคาร 3 เพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารระหว่างประเทศได้ 18 ล้านคนต่อปี ปรับปรุงอาคารผู้โดยสารอาคาร 1 เพื่อการรองรับผู้โดยสารภายในประเทศ โดยการปรับปรุงอาคารผู้โดยสารอาคาร 1 เป็นการปรับปรุงเพื่อฟื้นฟูสภาพอาคารให้อยู่ในสภาพใหม่ และยกระดับการให้บริการผู้โดยสาร เมื่อแล้วเสร็จ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศจะสามารถรองรับผู้โดยสารภายในประเทศได้ 22 ล้านคนต่อปี

(3) แผนแม่บทท่าอากาศยานภูเก็ต

แนวทางการดำเนินการหลัก : การดำเนินการพัฒนา ทภก. ระยะที่ 2 เป็นการพัฒนาเต็มขีดความสามารถของพื้นที่ ทภก. เพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารได้ 18 ล้านคนต่อปี มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความคับคั่งและขยายขีดความสามารถของ ทภก. ให้สามารถรองรับผู้โดยสารที่ 18 ล้านคนต่อปี และจำนวนเที่ยวบินได้ 25 เที่ยวบินต่อชั่วโมง

(4) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

แนวทางการดำเนินการหลัก : การดำเนินการพัฒนา ทชม. แบ่งออกเป็น งานเร่งด่วนระยะสั้น มุ่งเน้นรักษาระดับการให้บริการ บรรเทาความแออัด ซึ่งจะดำเนินการพร้อมกันกับโครงการพัฒนา ทชม. ระยะที่ 1 ในระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2565 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะรองรับผู้โดยสารได้ 16.5 ล้านคน และโครงการพัฒนา ทชม. ระยะที่ 2 ดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. 2564 - 2568 มีเป้าหมายที่จะรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศในปี พ.ศ. 2574 ที่ 20 ล้านคนต่อปี 31 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ประกอบด้วย งานก่อสร้างหลุมจอดอากาศยาน 7 หลุมจอดด้านทิศใต้ งานปรับปรุงอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศรองรับผู้โดยสารประมาณ 8 ล้านคนต่อปี และ งานปรับปรุงอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ รองรับผู้โดยสารประมาณ 12 ล้านคนต่อปี

(5) ท่าอากาศยานหาดใหญ่

แนวทางการดำเนินการหลัก : การดำเนินการพัฒนา ทหญ. แบ่งออกเป็น งานเร่งด่วนระยะสั้น มุ่งเน้นรักษาระดับการให้บริการ บรรเทาความแออัด จากนั้นจึงเริ่มดำเนินงานโครงการพัฒนา ทหญ.

ระยะที่ 1 ในระหว่างปี พ.ศ. 2564 - 2568 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะรองรับผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2581 ที่ 10.5 ล้านคน ต่อปี

(6) ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวงเชียงราย

แนวทางการดำเนินการหลัก : การดำเนินการพัฒนา ทสร. แบ่งออกเป็น งานที่มีได้ดำเนินการในรูปแบบโครงการ มุ่งเน้นรักษาระดับการให้บริการ บรรเทาความแออัดที่เกิดขึ้น ปรับปรุงพื้นที่สนับสนุนการดำเนินงานของ ทสร. ให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานความปลอดภัย และเป็นการเตรียมพร้อมพื้นที่สำหรับโครงการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ดำเนินการในปี พ.ศ. 2564 - 2568 จากนั้นจึงเริ่มดำเนินงานโครงการพัฒนา ทสร. ระยะที่ 1 ในระหว่างปี พ.ศ. 2568 - 2571 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะรองรับผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2578 ที่ 6 ล้านคนต่อปี และโครงการพัฒนา ทสร. ระยะที่ 2 ในระหว่างปี พ.ศ. 2576 - 2578 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะรองรับผู้โดยสารในปี พ.ศ. 2583 ที่ 8 ล้านคนต่อไป

โครงการพัฒนาท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งในความรับผิดชอบของ ทอท. ตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานของ ทอท. เป็นการขยายและปรับปรุงโครงสร้างของท่าอากาศยานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของท่าอากาศยานในการให้บริการผู้โดยสาร และสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการสร้างอาคารต่าง ๆ ใหม่ หรือการปรับปรุงอาคารเดิม เช่น อาคารสำนักงาน อาคารผู้โดยสาร และบ้านพักพนักงาน ซึ่งระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารจะเป็นส่วนสนับสนุนระบบที่จะเป็นโครงสร้างในแต่ละอาคาร เช่น ระบบด้านมาตรฐานและการรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยาน ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ และระบบที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสาร

2.2.2 แผนแม่บททางธุรกิจ (Master Business Plan)

แผนแม่บททางธุรกิจจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนวิสาหกิจของ ทอท. ในยุทธศาสตร์หลัก 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 5: Aeronautical Business ยุทธศาสตร์ที่ 6 Non-Aeronautical Business และ ยุทธศาสตร์ที่ 7 Business Development โดยกลยุทธ์หลักของแผนแม่บททางธุรกิจของ ทอท. ได้แก่ (1) การรักษาระดับรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน และ (2) การสร้างรายได้ของท่าอากาศยานให้เติบโตอย่างยั่งยืน

โดยมีการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ คือ การดำเนินโครงการสร้างรายได้ต่าง ๆ ได้นำข้อมูลจากแผนพัฒนาท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง มาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เห็นโอกาสในการขยายพื้นที่รองรับด้านการบิน เช่น หลุมจอดอากาศยานที่เพิ่มขึ้น หรือการเพิ่มทางขับทางวิ่ง รวมถึงการขยายพื้นที่ภายในอาคารผู้โดยสาร การปรับพื้นที่ในเขตการบินและนอกรับนิน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาธุรกิจและการตลาด (Digital Platform) เพื่อเปิดโอกาสในการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ของท่าอากาศยาน โดยจะทำการรักษาระดับรายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน จากการประกันขั้นต่ำของรายได้ผู้ประกอบการ เพื่อให้มีรายได้สม่ำเสมอต่อเนื่อง และการแบ่งเปอร์เซ็นต์รายได้จากผู้ประกอบการ รวมถึงการกำหนดรูปแบบทางธุรกิจที่เหมาะสม และมีการติดตามรายได้ผ่านระบบ POS อีกด้วย นอกจากนี้การรักษาฐานรายได้ปัจจุบันแล้ว ยังมีการสร้างรายได้ของท่าอากาศยานให้เติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับกิจการ

การบิน เช่น การทำ Proactive Marketing Activities ผ่านการเข้าร่วมงานประชุมสัมมนาทางการบินต่าง ๆ เช่น Route Asia Development Forum หรือ World Route Development Forum การหาพันธมิตรทางธุรกิจ และการร่วมลงทุนในการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์รูปแบบใหม่ให้เกิดขึ้น เป็นต้น

โดยการดำเนินโครงการสร้างรายได้ต่าง ๆ ได้นำข้อมูลการขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งจากแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ซึ่งคาดว่าจะสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารเพิ่มขึ้น 100 ล้านคน หรือในปีงบประมาณ 2578 ทอท. จะมีขีดความสามารถรองรับผู้โดยสารเพิ่มเป็น 271 ล้านคน และปริมาณเที่ยวบิน 7.9 แสนเที่ยวบิน และข้อมูลผู้โดยสารและพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะนำมาพิจารณา ร่วมกันให้สอดคล้องกับการพัฒนาธุรกิจของ ทอท. ร่วมกับสภาพแวดล้อม ปัจจัยต่าง ๆ ทางธุรกิจที่สำคัญ โดยปัจจุบัน ทอท. มีกลุ่มธุรกิจ (Business Unit) ต่าง ๆ ที่ มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจ ดังนี้

(1) ธุรกิจที่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Aeronautical Business) ด้วยวิกฤติโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทอท. จึงมุ่งเน้นการพัฒนาเส้นทางการบินที่มีศักยภาพ และส่งเสริมกิจกรรมการตลาดด้านการบิน (Event Marketing) และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relations) รวมถึงส่งเสริมการขายด้านการบิน (Incentive Program)

(2) ธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non-aeronautical Business) มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์และการพัฒนาด้านกิจกรรมเชิงพาณิชย์อื่น ๆ

(3) การบริหารทรัพย์สินของ ทอท. (Real Estate Development) มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจจากที่ดินทั้งประเภท Leasehold และ Freehold โดยคำนึงถึงการใช้ประโยชน์สูงสุดของทรัพย์สิน (Highest and Best Use) ภายใต้เงื่อนไขที่เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย ความเหมาะสมทางกายภาพ ความเป็นไปได้ทางการตลาดและทางการเงิน

(4) การบริหารบริษัทย่อยและบริษัทร่วม (Subsidiary Management) มุ่งเน้นการกำกับดูแลการสนับสนุนข้อมูลบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของ ทอท. และการพิจารณาร่วมลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับกิจการท่าอากาศยาน

(5) การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM) ซึ่งเป็นเสมือนหน่วยธุรกิจที่มีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 แผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศของ ทอท. (AOT International Business Development Master Plan)

แผนแม่บทด้านกิจการระหว่างประเทศของ ทอท. ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ ทอท. ในการดำเนินกิจการระหว่างประเทศ อันเป็นส่วนหนึ่งของ AOT Strategy House ซึ่งรวมถึงการระบุโอกาสในการขยายกิจการระหว่างประเทศที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรและการพัฒนาแนวทาง (Roadmap) การดำเนินงานที่ช่วยให้ ทอท. สามารถบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้เป้าหมายสำคัญในการขยายกิจการไป

ต่างประเทศของ ทอท. ประกอบด้วยการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภายใน ทอท. มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างชื่อเสียงของ ทอท. ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะผู้นำในภูมิภาค และเพื่อผลลัพธ์ทางการเงินต่อองค์กร

เนื่องด้วยการดำเนินกิจการระหว่างประเทศ มีความเสี่ยงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเตรียมความพร้อมของ ทอท. ก่อนขยายกิจการไปยังต่างประเทศจึงเป็นขั้นตอนที่จำเป็นอย่างยิ่ง การวางแผนอย่างรอบคอบ และแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมต่างเป็นตัวช่วยสำคัญที่จะสนับสนุนให้ ทอท. บรรลุเป้าหมายในการดำเนินกิจการระหว่างประเทศในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ทอท. อยู่ระหว่างจัดเตรียมความพร้อมในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ และจัดทำแผนด้านการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุกของธุรกิจระหว่างประเทศ โดยปัจจุบันได้มีการเจรจาเพื่อจัดทำข้อตกลงร่วมกันกับท่าอากาศยานพันธมิตร (Sister Airport) ในการใช้ Mobile Application เพื่อยกระดับการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร

2.2.4 แผนแม่บทด้านการบริหารความเสี่ยงของ ทอท.

แผนแม่บทด้านการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. เป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. ให้เป็นไปตามเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล องค์กรอิสระ และแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) รวมถึงพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กร (Value Enhancement) และสร้างสรรค์มูลค่าขององค์กร (Value Creation) โดยนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเชื่อมโยงกับระบบงานต่าง ๆ ของ ทอท. และใช้ประโยชน์ของข้อมูลอย่างบูรณาการอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและจัดการองค์กรข้อมูลและเทคโนโลยีในการสนับสนุนการบริหารความเสี่ยง (Leverages Information and Technology)

(1) การกำหนดกระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยง และกระบวนการพัฒนาระบบเตือนภัยล่วงหน้า (Early Warning System: EWS) ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร

(2) ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลการรายงานและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง และระบบ Early Warning System รวมทั้งกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) และใช้งานระบบได้จริง รวมทั้งข้อมูลมีความทันกาล

(3) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูล การรายงานและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง และระบบ Early Warning System รวมทั้งกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCM) มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการดิจิทัล รวมทั้งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation)

2.2.5 แผนแม่บททรัพยากรบุคคลของ ทอท. (AOT HR Strategy)

ทอท. ตระหนักถึงความสำคัญและความรับผิดชอบในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและมุ่งเน้นการบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้บุคลากรมีสมรรถนะสูงขึ้น มุ่งพัฒนาบุคลากรให้คุณภาพในด้านต่าง ๆ จึงมีการจัดทำแผนแม่บททรัพยากรบุคคลของ ทอท. โดยมีเป้าประสงค์ของงานทรัพยากรบุคคลคือ 1) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรของ ทอท. เป็นบุคลากรที่มีสมรรถนะสูง มีวัฒนธรรมการทำงานที่องค์กรพึงประสงค์ และมีขีดความสามารถในการแข่งขันและผลักดันการดำเนินการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ 2) เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการและพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ 3) เพื่อให้เกิดการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ที่สร้างความผูกพันในการปฏิบัติงานกับองค์กร และ 4) เพื่อให้เกิดการพัฒนาบทบาทของบุคลากรในสายงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลและอำนวยความสะดวกการเป็นคู่คิดทางธุรกิจที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของท่าอากาศยานและส่วนงานต่าง ๆ ของ ทอท. และมีประเด็นยุทธศาสตร์จำนวน 4 ประเด็น คือ 1) เสาหลักที่ 1: ความเป็นเลิศด้านการพัฒนาทุนมนุษย์ 2) เสาหลักที่ 2: ความเป็นเลิศด้านการบริหารทุนมนุษย์ 3) เสาหลักที่ 3: ความเป็นเลิศด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ และ 4) เสาหลักที่ 4: ความเป็นเลิศในการขับเคลื่อนการบริหารและพัฒนาทุนมนุษย์ขององค์กร

เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนแม่บททรัพยากรบุคคลของ ทอท. เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงกำหนดให้มีกลยุทธ์และโครงการ/แผนงานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลได้แก่ กลยุทธ์เทคโนโลยีดิจิทัลด้าน HR ได้แก่ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน HR โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยสนับสนุน และโครงการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร

ทั้งนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีมาตรการลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยการเว้นระยะห่างทางสังคม Social Distancing ทำให้โครงการอบรมบางโครงการต้องชะลอการเริ่มดำเนินการ โดยสถานการณ์นี้เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญสู่การเปลี่ยนแปลงสู่โลกดิจิทัล เช่น การที่พนักงานเปลี่ยนเป็นการปฏิบัติงานจากที่บ้านแทนการเข้าทำงานที่อาคารสำนักงาน (Work from Home) เพื่อลดความแออัดและลดโอกาสในการแพร่เชื้อในที่ทำงานและที่สาธารณะ โดยใช้ระบบการประชุมทางไกลโดยใช้เครื่องมือดิจิทัล การปรับตัวให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีในการสื่อสาร เทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning, AI และอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการทำธุรกิจ ทั้งนี้ในส่วนของการอบรมได้ปรับใช้ระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ e-Learning (Electronic Learning) มาทดแทนในบางโครงการ

2.2.6 แผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมของ ทอท.

ทอท. จัดทำแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ ทอท. มุ่งสู่การเป็นผู้ดำเนินการท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีวิสัยทัศน์ “มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานสากลชั้นนำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างยั่งยืน (Moving toward International Leading Eco-Airport)”

มีกลยุทธ์ในการดำเนินการตามแผนแม่บทฯ 4 กลยุทธ์ คือ

- (1) กลยุทธ์ที่ 1 การจัดการสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ
- (2) กลยุทธ์ที่ 2 การจัดการสิ่งแวดล้อมระดับสากล
- (3) กลยุทธ์ที่ 3 เพิ่มศักยภาพและความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม
- (4) กลยุทธ์ที่ 4 การจัดการสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยานได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้พบว่ามีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้สนับสนุนแผนปฏิบัติการตามแผนแม่บท ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ในกลยุทธ์ที่ 2 การศึกษาและจัดทำฐานข้อมูลคุณภาพสิ่งแวดล้อมพร้อมระบบแสดงผล/ประมวลผลสถานการณ์สิ่งแวดล้อม ปริมาณการใช้พลังงาน และปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปลดปล่อยและลดได้ เป็นต้น

2.2.7 แผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.

ทอท. มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ผ่านการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นเลิศด้วยคุณธรรม จริยธรรม ของผู้ให้บริการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมหลักที่ยึดมั่น หล่อหลอมร่วมกันด้วยหัวใจของความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีความยั่งยืน ตลอดจนมีการพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ยั่งยืน ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน หลักการ และแนวทางที่ได้รับการยอมรับทั้งในระดับสากล และระดับประเทศ (National and International Recognized Standards) เพื่อส่งมอบคุณค่า นำพาให้ ทอท. และสังคม สิ่งแวดล้อม เติบโตร่วมกันอย่างมั่นคงและยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ในแผนแม่บทฯ ได้รับการกำหนดขึ้นตามองค์ประกอบของการพัฒนา “องค์กรที่ยั่งยืน” ได้แก่ การบริหารจัดการความยั่งยืน (Sustainability Management) การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives)

เพื่อสนับสนุนให้การตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่องค์กรฐานความรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SD Knowledge-Based Organization) ที่มีทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) และกระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดกลยุทธ์ของแผนแม่บทฯ ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ชนิดหนึ่ง เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการ และการจัดการข้อมูลและความรู้ ทำให้เกิดการบริหารงานและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนและระยะเวลา เกิดการสื่อสารและใช้ประโยชน์ของข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ด้วยระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บ เรียกใช้ และประมวลผล ทำให้เกิดคุณภาพในการบริหารจัดการ และการเรียนรู้และพัฒนาในองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิผล

2.2.8 แผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน

แผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบินจัดทำขึ้นโดยมีความสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของ ทอท. ซึ่งกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 (Strategic Objectives) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) ท่าอากาศยาน

ยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบินประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

(1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 Policy and Regulation ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ 1 พัฒนามาตรฐานท่าอากาศยานและการบินให้เป็นไปตามข้อกำหนดรัฐและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และ กลยุทธ์ 2 เผยแพร่และสร้างความเข้าใจเพื่อนำระเบียบและคู่มือมาตรฐานไปปฏิบัติ

(2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 Personnel ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 บริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาบุคลากร และ กลยุทธ์ที่ 3 สร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรบุคคล

(3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 Collaboration ประกอบด้วย 1 กลยุทธ์ การพัฒนากระบวนการทำงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ทอท. ด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน

(4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 Data Management ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 การจัดทำและการพัฒนาฐานข้อมูล และ กลยุทธ์ที่ 2 การนำข้อมูลไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน

2.2.9 แผนแม่บทนวัตกรรมของ ทอท.

ทอท. ได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนกำหนดกลไกนวัตกรรมเพื่อเป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนองค์กรทั้งในต้นกระบวนการดำเนินงาน การให้บริการ และการพัฒนารูปแบบธุรกิจ เพื่อยกระดับให้ท่าอากาศยานในประเทศไทยมีศักยภาพการให้บริการในระดับสากล เพื่อให้การขับเคลื่อนด้านการจัดการนวัตกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนแม่บทด้านนวัตกรรม (Innovation Master Plan) เป็นกลไกที่สำคัญในการสื่อสารภาพรวมของกลยุทธ์ที่จะใช้ในการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการนวัตกรรมได้สอดคล้องกับเป้าหมายด้านนวัตกรรมขององค์กร ภายใต้แผนแม่บทด้านนวัตกรรมนี้จะประกอบไปด้วยรายละเอียดการขับเคลื่อนด้านนวัตกรรม 2 ส่วนคือ

2.2.9.1 การวางแผนที่เชิงยุทธศาสตร์ด้านการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม (Strategic Innovation Roadmap) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจถึงภาพรวมในการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมที่กิจกรรมนวัตกรรมเป็นกลไกพื้นฐานของการดำเนินงานในแต่ละส่วนงาน โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการขับเคลื่อนนวัตกรรมเป็น 3 ระยะ คือ

(1) ระยะที่ 1 การบ่มเพาะกระบวนการและกลไกนวัตกรรม

(2) ระยะที่ 2 การพัฒนาทักษะและทรัพยากรสนับสนุนกระบวนการนวัตกรรม

(3) ระยะที่ 3 การขยายผลกระบวนการนวัตกรรมในการดำเนินงานระดับปฏิบัติงาน

2.2.9.2 ยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรม (Innovation Strategy) ประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์

- (1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 องค์กรนวัตกรรม (Innovative Organization)
- (2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 นวัตกรรมบริการ (Service Innovation)
- (3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 นวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation)
- (4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 นวัตกรรมบนพื้นฐานข้อมูล (Data Driven Innovation)

โดยการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรมนั้นจะกำหนดสัดส่วนความสำคัญของยุทธศาสตร์ด้านนวัตกรรมแต่ละด้าน (Strategic Prioritization) ตามความเหมาะสมต่อการพัฒนารากฐานด้านนวัตกรรมสำหรับองค์กร

จากรายละเอียดแผนแม่บทต่าง ๆ ของ ทอท. ข้างต้น จะเห็นได้ว่าแผนแม่บทต่าง ๆ ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการและการดำเนินงานของส่วนงานในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของแผนแม่บทต่าง ๆ ที่ส่วนงานกำหนดไว้ นอกจากนี้แผนแม่บทต่าง ๆ ยังให้ความสำคัญในการบริหารจัดการและบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ทอท. ซึ่งปัจจุบัน ทอท. มีข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินการจำนวนมาก บางข้อมูลไม่ได้ถูกบันทึกในระบบงาน รวมถึงมีการสร้างข้อมูลซ้ำซ้อนกันระหว่างส่วนงาน ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรเป็นไปยาก หรือใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูล ในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรมุ่งเน้นให้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อยกระดับการให้บริการ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ความสะดวก และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. ความเชื่อมโยงสอดคล้องของแผนปฏิบัติการดิจิทัล แผนวิสาหกิจของ ทอท. และแผนภาครัฐที่ส่งเสริมการดำเนินงาน

แผนปฏิบัติการดิจิทัล	แผนวิสาหกิจของ ทอท.	ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561-2580)	แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับ 13	แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561-2580)	แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (2566 - 2570)	แผนพัฒนาดิจิทัลกระทรวงคมนาคม (2566 - 2570)	แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (2566 - 2570)	แผนพัฒนาการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในระยะ 15 ปี (2562-2576)	แผนปฏิบัติการด้านระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย (2566-2570)
ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Service)	S4 Intelligent Services S5 Aero Business	ด้านที่ 2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน	หมวดหมู่ที่ 2: ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน	ยุทธศาสตร์ที่ 2: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างมูลค่าเพิ่มและอำนวยความสะดวกแก่ภาครัฐกิจ	ยุทธศาสตร์ที่ 3: เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (Autonomous Transport Service)	ยุทธศาสตร์ที่ 3: ยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว (Tourism Experience)	แนวทางการพัฒนาที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง แนวทางการพัฒนาที่ 2 ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน	แนวทางที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก แนวทางที่ 4 การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)	S4 Intelligent Services	ด้านที่ 2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน	หมวดหมู่ที่ 2: ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน	ยุทธศาสตร์ที่ 2: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 4: ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6: สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น	ยุทธศาสตร์ที่ 3: เพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านคมนาคมขนส่งเพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (Autonomous Transport Service)	ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความสูง (Quality Tourism)	แนวทางการพัฒนาที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง แนวทางการพัฒนาที่ 2 ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน แนวทางการพัฒนาที่ 3 ด้านการพัฒนาบริการการเดินทางอากาศ	แนวทางที่ 3 การพัฒนาพิธีการศุลกากร กระบวนการนำเข้า-ส่งออกที่เกี่ยวข้อง และการอำนวยความสะดวกในการขนส่งระหว่างประเทศ
ยุทธศาสตร์ที่ 3: เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)	S4 Intelligent Services Foundation	ด้านที่ 2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน	หมวดหมู่ที่ 2: ไทยเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่เน้นคุณภาพและความยั่งยืน	ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6: สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น	ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งระบบบริหารจัดการข้อมูลคมนาคมขนส่งด้วยนวัตกรรมดิจิทัล (Transport Data Excellence) ยุทธศาสตร์ที่ 4: ยกระดับองค์ความรู้บุคลากรด้านคมนาคมขนส่ง และผู้ใช้บริการเพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (HRD & Smart People)	ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความสูง (Quality Tourism)	แนวทางการพัฒนาที่ 4 ด้านพัฒนาบุคลากรกำกับดูแลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แนวทางที่ 3 การพัฒนาพิธีการศุลกากร กระบวนการนำเข้า-ส่งออกที่เกี่ยวข้อง และการอำนวยความสะดวกในการขนส่งระหว่างประเทศ
ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบสิ่งอำนวยความสะดวกระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart and Security Infrastructure)	S4 Intelligent Services Foundation	ด้านที่ 2 การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน	หมวดหมู่ที่ 5: ไทยเป็นประตูการค้าการลงทุนและยุทธศาสตร์ทางโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ	ยุทธศาสตร์ที่ 2: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6: สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น	ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับระบบคมนาคมขนส่งอัตโนมัติ (Autonomous Transport Infrastructure)	ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาปัจจัยพื้นฐานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความสูง (Quality Tourism)	แนวทางการพัฒนาที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบท่าอากาศยานและโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยง แนวทางการพัฒนาที่ 2 ด้านการพัฒนาธุรกิจสายการบินและธุรกิจสนับสนุน แนวทางการพัฒนาที่ 4 ด้านพัฒนาบุคลากรกำกับดูแลและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แนวทางที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

รูปที่ 2-13 ความเชื่อมโยงสอดคล้องของแผนและนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมการดำเนินงานของ ทอท.

ยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ของแผนปฏิบัติการดิจิทัล มีสอดคล้องเชื่อมโยงเข้ากับแผนวิสาหกิจของ ทอท. รวมถึงแผนและนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการให้บริการ (Smart Services) การใช้เทคโนโลยีเข้ามาในการบริหารจัดการ (Digital Organization) นอกจากนี้เมื่อเทคโนโลยีมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลผ่านการรวบรวมจากระบบเทคโนโลยีดิจิทัล จึงต้องมีการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลที่ดี พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Governance and Digital Literacy) และสำหรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ก็จำเป็นต้องมีส่วนโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนและรองรับการใช้งานเทคโนโลยีด้วยเช่นเดียวกัน (Smart and Security Infrastructure)

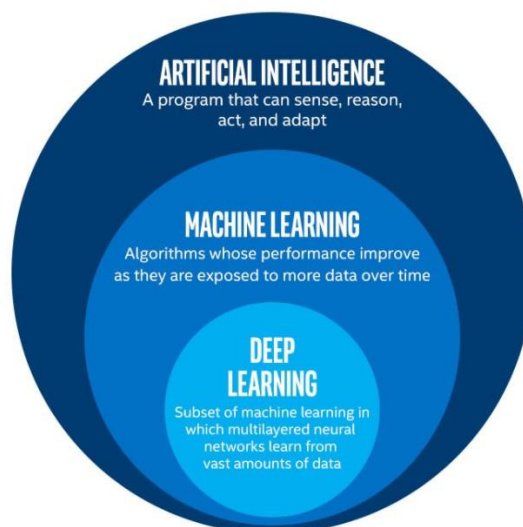
โดยสรุป กระบวนทัศน์ในการพัฒนาประเทศภายใต้ “ประเทศไทย 4.0” และ “ยุทธศาสตร์ชาติ 20” เป็นนโยบายที่เป็นการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว เป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ตามวิสัยทัศน์รัฐบาล และเป็นรูปแบบที่มีการผลักดันการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ การปฏิรูป การวิจัยและ การพัฒนา และการปฏิรูปการศึกษาไปพร้อม ๆ กัน พร้อมทั้งเป็นการผนึกกำลังของทุกภาคส่วนภายใต้แนวคิด “ประชารัฐ” ที่ผนึกกำลังกับเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ การวิจัยพัฒนา และบุคลากรทั้งในประเทศและระดับโลก

ในปัจจุบันกระแสของการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ต่อการให้บริการและการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน และการประกอบกิจการต่าง ๆ มากยิ่งขึ้นอย่างก้าวกระโดด ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ภาคส่วนต่าง ๆ จะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการระบาดของโรคไวรัสโควิด 19 ที่ทำให้สังคมเข้าสู่ยุคของความปกติใหม่ (New Normal) ตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้คน ด้วยการเว้นระยะห่าง และลดการสัมผัสร่างกายระหว่างกัน ซึ่งจากแผนและนโยบายภาครัฐที่นำมาประกอบเป็นปัจจัยแวดล้อมในการทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ฉบับนี้ จะเห็นได้ว่าภาครัฐเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ขับเคลื่อน สนับสนุนการดำเนินงาน ยกกระดับศักยภาพและพัฒนาประเทศในทุกมิติ ดังนั้นในฐานะที่ ทอท. เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งถือเป็นอุตสาหกรรมรายได้หลักของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานหลักของประเทศ จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานมากขึ้น

บทที่ 3: แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

ปัจจุบันพัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทและทดแทนการทำงานของบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด รวมทั้ง นโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล ซึ่งมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนประเทศไทย ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับและประยุกต์ใช้กับทุกภาคส่วนของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับทุกส่วนขององค์กร (Digital Transformation) ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบินส่งทางอากาศทั่วโลก โดยการขนส่งทางอากาศของไทยเริ่มได้รับผลกระทบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน สืบเนื่องจากมาตรการจำกัดการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดฯ ของแต่ละประเทศ รวมทั้งพฤติกรรมเดินทางท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป โดยนิยมเดินทางท่องเที่ยวในประเทศเป็นตัวเลือกแรก และเลือกการเดินทางโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น เนื่องจากความกังวลด้านสุขภาพและสุขอนามัยเมื่อต้องใช้บริการขนส่งสาธารณะหรืออยู่ในบริเวณพื้นที่ปิด ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการฟื้นตัวของอุตสาหกรรมการบินส่งทางอากาศ ดังนั้นในการทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลฉบับนี้ จึงได้ทำการวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ให้สอดคล้องกับนโยบายและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. Artificial Intelligence (AI), Machine Learning (ML) and Deep Learning (DL)



รูปที่ 3-1 Artificial Intelligence (AI), Machine Learning (ML) and Deep Learning (DL)

Artificial Intelligence (AI) ปัญญาประดิษฐ์ หรือ AI คือ “ระบบ” ในการวิเคราะห์และประมวลผลที่มีความคล้ายคลึงกับความฉลาดของมนุษย์ และสามารถนำออกมาเป็นผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การทำนายพฤติกรรมของลูกค้าใน E-Commerce หรือการวิเคราะห์อาการของผู้ป่วยจากข้อมูลต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

Machine Learning (ML) Machine Learning คือ “การทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองโดยใช้ข้อมูล” Machine Learning เป็นส่วนหนึ่งของ AI จุดประสงค์ คือ เพื่อใช้ในการสร้างแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพมากกว่ามนุษย์ในการทำงานบางประเภท โดยการทำให้ฉลาดขึ้น สามารถพัฒนา และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

Deep Learning (DL) คือ “วิธีการเรียนรู้ลักษณะต่าง ๆ ของข้อมูล” โดยมีพื้นฐานการทำงานหรือการเรียนรู้จากระบบประสาทของสมองมนุษย์ และ Deep Learning เป็นส่วนหนึ่งของ Machine Learning

2. Sustainability & Green IT



รูปที่ 3-2 Sustainability & Green IT

Green IT หรือ เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม หมายถึง การใช้เทคโนโลยีในการสร้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการการผลิตพลังงานทางเลือก (Sustainable energy) เป้าหมายของการใช้เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม เพื่อการลดผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีอยู่และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมโดยการนำพลังงานสะอาดเข้ามาใช้ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และการลดขยะและมลพิษทางสิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อมสามารถแบ่งได้หลายสาขา โดยสาขาหลัก ๆ มีดังต่อไปนี้

(1) อาคารเพื่อสิ่งแวดล้อม (Green building): เน้นความยั่งยืน (Sustainability) ในกระบวนการก่อสร้าง โดยการใช้วัสดุก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ขั้นตอนการก่อสร้างที่มีความยั่งยืน และการเลือกพื้นที่การก่อสร้างที่มีความเหมาะสมสูงสุด

(2) Green Chemistry: เน้นการออกแบบสารเคมีใหม่ ๆ ที่สามารถทดแทนสารเคมีเดิมที่มีอยู่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านลบ

(3) Green Nanotechnology: เน้นการผลิตวัสดุนาโน (Nanomaterials) ประเภทใหม่ ที่สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

(4) Green Energy Production: เน้นการพัฒนากรรมวิธีใหม่ ๆ ในการผลิตไฟฟ้าและเชื้อเพลิง โดยการใช้แหล่งพลังงานที่มาจากพลังงานทดแทน

(5) Green Software: เน้นการใช้ Software Solutions ที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

3. Metaverse



รูปที่ 3.3 Metaverse

Metaverse เป็นการผสมผสานเทคโนโลยีแห่งโลกเสมือน ที่สร้างสิ่งแวดล้อมของโลกจริง ๆ และเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้คนเข้ามามีปฏิสัมพันธ์และทำกิจกรรมร่วมกัน ผ่านตัวตนที่เป็นอวตาร (Avatar) ในรูปแบบกราฟิก 3 มิติ แทนคนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้รู้สึกเหมือนชีวิตจริงมากกว่าในสื่อสังคม (Social Media) ที่ใช้ในปัจจุบัน โดย Metaverse มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี AR (Augmented Reality) VR (Virtual Reality) และ XR (Extended Reality) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสำคัญในการที่จะช่วยให้สภาพแวดล้อมโลกความเป็นจริงหลอมรวมเข้ากับกิจกรรมในโลกเสมือน แบบ 360 องศา โดยอุปกรณ์สำคัญ คือแว่นตา VR ผ่านการรับรู้ ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น เสียง การสัมผัส และทำให้สามารถใช้ชีวิตบนโลกเสมือนจริงได้ เช่น การซื้อที่ดินบนโลกเสมือนจริง เล่นเกม การเข้าร่วมคอนเสิร์ต และการซื้อสินค้าโดยใช้สกุลเงินดิจิทัล เป็นต้น

ประโยชน์ของ Metaverse มีหลายด้าน ตัวอย่างเช่น

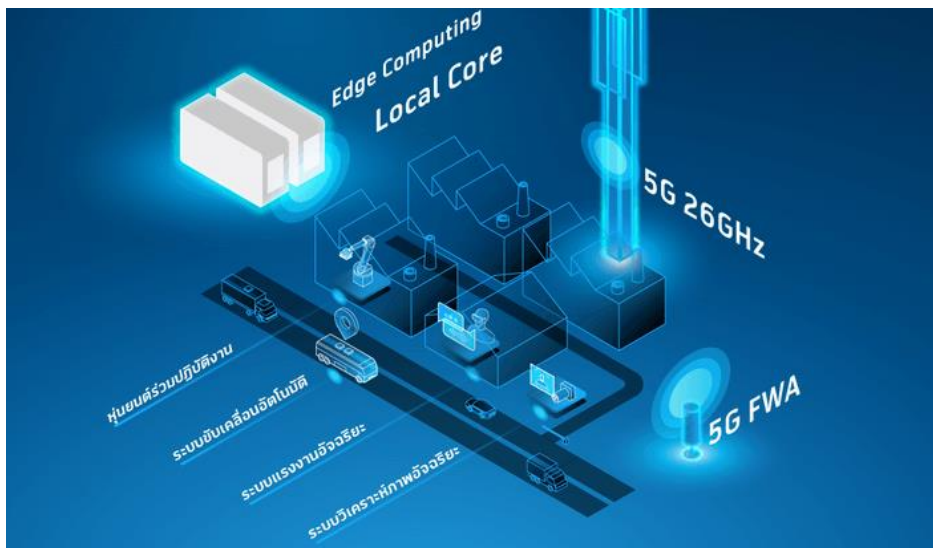
(1) ด้านการแพทย์ : สามารถใช้ Metaverse ในการผ่าตัดจากระยะไกล และช่วยในเรื่องการจำลองการฝึกผ่าตัดในโลกเสมือนให้มีความชำนาญมากขึ้น

(2) ด้านการเรียนรู้ : มีโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาที่เท่าเทียม และหลากหลายมากยิ่งขึ้น รูปแบบของการศึกษามีการเปลี่ยนไปจากเดิม เช่น การเรียนรู้เรื่องภาษา วัฒนธรรม และการเรียน เป็นต้น

(3) ด้านการทำงาน : Metaverse อาจจะทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ทั้งในด้านการทำงาน บริการ ตำแหน่งงาน ที่จะทำให้การปฏิสัมพันธ์กันตอนทำงานเหมือนจริงกันมากขึ้น

(4) ด้านการใช้ชีวิต : ในอนาคตมนุษย์ที่ใช้ชีวิตอยู่ในโลกเสมือน ได้ทำในสิ่งที่อยากทำ และเป็นในสิ่งที่อยากจะเป็น อย่างการท่องเที่ยวยังสถานที่ที่ไม่มีโอกาสจะได้ไป

4. Private Network

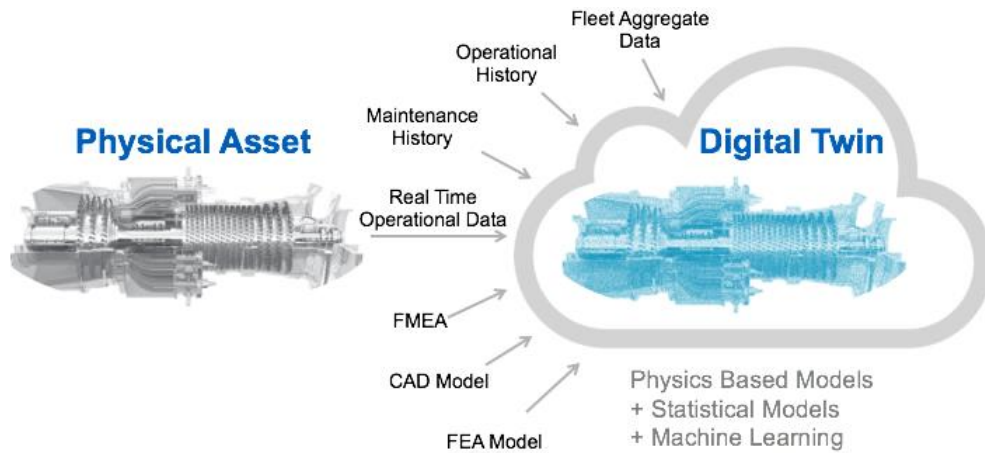


รูปที่ 3.4 Private Network

เครือข่ายส่วนตัว (Private Network) เป็นระบบเครือข่ายที่จัดตั้งขึ้นไว้สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรที่เป็นเจ้าของและมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งทรัพยากรและการสื่อสารต่างที่มีอยู่ในเครือข่ายจะมีไว้เฉพาะบุคคลในองค์กรเท่านั้นที่มีสิทธิเข้ามาใช้ บุคคลภายนอกเครือข่ายไม่สามารถเข้ามาร่วมใช้งานบนเครือข่ายขององค์กรได้ ถึงแม้ว่าจะมีการเชื่อมโยงกันระหว่างสาขาขององค์กรและในเครือข่ายสาธารณะก็ตาม เพราะฉะนั้น ระบบเครือข่ายส่วนตัวจึงมีจุดเด่นในเรื่องของการรักษาความลับและเรื่องความปลอดภัย

ในบริบทของผู้บริหารจัดการท่าอากาศยาน การติดตั้งเครือข่ายส่วนตัว เป็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ เนื่องจากเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์ IoT เครื่องจักร หรือหุ่นยนต์ ในพื้นที่ที่กว้างขวาง ซึ่งต้องการสัญญาณที่เสถียรครอบคลุมพื้นที่ และมีการตอบสนองที่ดี สำหรับการรองรับข้อมูล การส่งงานระบบอัตโนมัติต่าง ๆ ตั้งแต่อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในเขตการบิน รวมถึงภายในท่าอากาศยาน และการปฏิบัติงานภายนอกเขตการบิน

5. Digital Twins



รูปที่ 3-5 Digital Twins

Digital Twin หรือ ฝาแฝดดิจิทัล คือแบบจำลองเสมือนจากวัตถุทางกายภาพ ทำให้สามารถทำงานได้เหมือนกับวัตถุจริง ซึ่งวัตถุในนี้สามารถเป็น รถยนต์ ตึก หรือแม้กระทั่งเมืองหนึ่งในโลก มีการติดตั้งเซนเซอร์บนวัตถุจริงหลายตัว ทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมต่อกันระหว่างวัตถุทางกายภาพกับวัตถุเสมือน เชื่อมต่อกันแบบ Real-time ข้อมูลที่เชื่อมเป็นข้อมูลในมุมมองต่าง ๆ ของวัตถุกายภาพ เช่น ข้อมูลการใช้พลังงาน อุณหภูมิ สภาพอากาศ ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ให้กับแบบจำลองที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล จะถูกใช้ในการสร้างแบบจำลอง ศึกษาประสิทธิภาพ หรือทดลองการพัฒนา ทำให้สามารถกลับไปปรับใช้ในการพัฒนาของวัตถุทางกายภาพได้ ทั้งนี้ Digital Twin แตกต่างกับการทำ Simulation ตรงที่ Digital Twin โดยจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของสภาพแวดล้อมจริง และแลกเปลี่ยนข้อมูลไปกลับระหว่างวัตถุจริง กับวัตถุเสมือนแบบ Real-time จึงสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการให้บริการ เช่น การบริหารจัดการการไหลของผู้คน การวิเคราะห์ด้วยวิดีโอ และการจัดคิวเสมือน เป็นต้น

การสร้าง Digital Twin ที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับวัตถุทางกายภาพให้ได้มากที่สุดและแม่นยำ เพื่อให้สามารถทำงานตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ จึงต้องอาศัยเทคโนโลยีหลายด้าน โดยมีการใช้เทคโนโลยีผลิตภาพในการสร้างแบบจำลองและวัตถุเสมือนในโลกดิจิทัล เทคโนโลยีเซนเซอร์ และ IoT ในการเชื่อมต่อข้อมูล เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น Machine Learning เพื่อทำนายเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น เทคโนโลยีการสร้างโมเดลจำลอง และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานของการเชื่อมระบบเข้าด้วยกัน เช่น Cloud Computing และ Edge Computing เป็นต้น จึงทำให้เทคโนโลยี Digital Twin สามารถทำงานร่วมกันได้ดี

ตัวอย่างการใช้งาน Digital Twin

(1) ด้านพลังงาน เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตพลังงาน อย่างกังหันผลิตกระแสไฟฟ้า หรือไดนาโมสามารถใช้ Digital Twin ในการช่วยคำนวณหาผลผลิตของการผลิตกระแสไฟฟ้าและช่วยในกระบวนการการตรวจสอบสภาพและดูแลอุปกรณ์เครื่องจักร

(2) ด้านการก่อสร้าง สิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ อย่างอาคารขนาดใหญ่ หรือแท่นขุดเจาะน้ำมัน สามารถใช้ Digital Twin เข้ามาช่วยในการพัฒนาออกแบบโครงสร้างของสิ่งก่อสร้างนั้น รวมถึงมีประโยชน์ในการบริหารภายในอาคาร เช่น ระบบปรับอากาศภายในอาคาร เป็นต้น

(3) ด้านอุตสาหกรรมการผลิต เนื่องจาก Digital Twin สามารถที่จะจำลองการผลิตได้ทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มการผลิตจนถึงได้ผลิตภัณฑ์แล้ว ทำให้สามารถใช้ในการออกแบบกระบวนการผลิตและปรับปรุงให้สามารถผลิตได้ดีขึ้นในแต่ละขั้นตอน

(4) ด้านการแพทย์ ในสถานพยาบาลผู้ป่วยสามารถได้รับการบริการผ่านเซนเซอร์ที่ติดอยู่กับผู้ป่วย เพื่อให้แพทย์ใช้ในการติดตามและตรวจสอบอาการของคนไข้ รวมทั้งเฝ้าระวังในเบื้องต้น ผู้ที่เกี่ยวข้องทางการแพทย์จึงสามารถให้บริการได้ทันทั่วถึง

(5) ด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ เนื่องจากรถยนต์เป็นอุปกรณ์ที่ซับซ้อน Digital Twin จึงถูกใช้เพื่อการจำลองระบบรถยนต์ ในการปรับปรุงการผลิต และ เพิ่มประสิทธิภาพระหว่างการผลิต

(6) ด้านการวางผังเมือง ในการวางผังเมืองสามารถใช้ Digital Twin ในการจำลองกิจกรรมโดยรอบและสภาพแวดล้อม เพื่อใช้ในการวางผังเมืองหรือการปรับนโยบายได้ในอนาคตเพื่อให้พัฒนาได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

เนื่องจาก Digital Twin สามารถเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ผ่านการจำลอง เหมือนเป็นรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้การตัดสินใจได้แม่นยำและฉลาดยิ่งขึ้น Digital Twin จึงมีประโยชน์หลากหลายและนำไปใช้ได้หลายรูปแบบ ในปัจจุบันมีการนำ Digital Twin ไปใช้จริงมากขึ้นในอุตสาหกรรมได้อย่างชัดเจน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของกระบวนการวิจัย ออกแบบ และพัฒนา อนาคตของ Digital Twin แทบจะไร้ขีดจำกัด เนื่องจากการพัฒนาของเทคโนโลยี AI และ Machine Learning ทำให้การสร้าง Digital Twin สามารถเรียนรู้และวิเคราะห์ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง Digital Twin จะถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในรูปแบบใหม่ ๆ และอาจจะเข้าถึงในระดับที่ผู้ใช้ทั่วไป เช่น ในรถยนต์ หรือแม้แต่ในบ้านพักอาศัย จึงถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่จะมีบทบาทที่สำคัญในอนาคต

6. Biometric and Digital Identification



รูปที่ 3-6 Biometric and Digital Identification

Biometric and Digital Identification คือ “ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล” เป็นกระบวนการและขั้นตอนการยืนยันตัวตนด้วยช่องทางดิจิทัล ซึ่งมีวิธีการและขั้นตอนที่แตกต่างกันตามแต่กำหนด แต่ทั้งหมดเกิดขึ้นเพื่อการระบุอัตลักษณ์และคุณลักษณะของบุคคล (Identity) ทางดิจิทัล (Digital Identity) เช่นเดียวกัน ปัจจุบัน หลายประเทศได้คิดค้นระบบนี้เพื่อใช้งานกับประชาชนในประเทศโดยมีมาตรฐานที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ซึ่งประเทศไทย ภาครัฐบาลต้องการเครื่องมือสำหรับบริการประชาชนที่สะดวกรวดเร็ว รวมถึงสอดคล้องกับนโยบายอำนวยความสะดวกทางธุรกิจ (Ease of Doing Business) และภาคอุตสาหกรรมการเงิน เนื่องจากพบปัญหาด้านการยืนยันตัวตน ปัญหาด้านประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือที่ลดต่ำลง และปัญหาด้านการสิ้นเปลืองทรัพยากรจากขั้นตอนการทำงานที่ล่าสมัย จึงมีความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและภาคอุตสาหกรรมการเงินในการกำหนดมาตรฐานร่วมกันและจัดทำโครงการ National Digital ID (NDID) ขึ้น โดยหน้าที่ของ NDID จะเป็นแหล่งเชื่อมโยงข้อมูลจากทุก Authorizing Source และ ID Provider เข้าด้วยกันโดยใช้ระบบ Blockchain ซึ่งรองรับการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้จำนวนมหาศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. Autonomous Vehicles and Robotics



รูปที่ 3-7 Autonomous Vehicles and Robotics

Autonomous Vehicles and Robotics คือนำเอาเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้กับระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์อัจฉริยะให้มาช่วยยกระดับความสะดวกสบายในชีวิตประจำวัน รวมถึงลดต้นทุนภาคการผลิตในหลายอุตสาหกรรมในระยะยาว พร้อมทั้งเพิ่มผลผลิตภาพการผลิตโดยเพิ่มผลผลิตต่อต้นทุนหนึ่งหน่วย และควบคุมมาตรฐานในภาคอุตสาหกรรมได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงสามารถขยายกำลังการผลิตได้ 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยไม่ได้มาทดแทนตำแหน่งงานเดิมของผู้ปฏิบัติงาน แต่สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 4: การประเมินสถานภาพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

ในการกำหนดยุทธศาสตร์ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ได้พิจารณาสถานภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ที่เกี่ยวข้อง ทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลภายใน และการสำรวจข้อมูลภายนอก โดยสถานภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย

- สถานภาพระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท.
- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร
- รายงานผลตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์

1. สถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

สรุปสถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

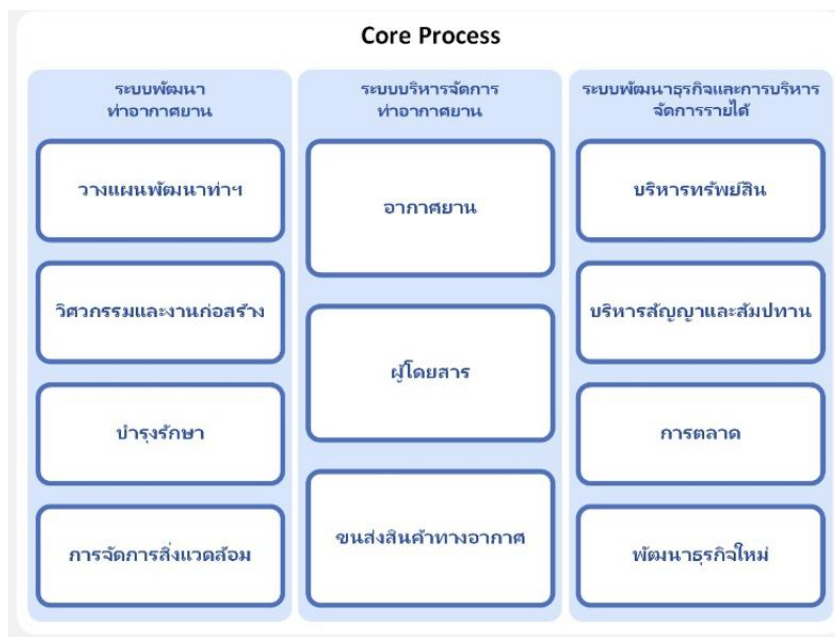
ระบบดิจิทัลของ ทอท. มีการดูแลในภาพรวมแบบรวมศูนย์กลางและกระจายการใช้งานไปยังสนามบินที่อยู่ในความรับผิดชอบผ่านการเช่าระบบเครือข่ายข้อมูลความเร็วสูง ประกอบไปด้วยโครงสร้างพื้นฐานด้านกลุ่มระบบแอปพลิเคชันและการบริการ (เช่น กลุ่มระบบบริการผู้โดยสาร กลุ่มระบบระบบปฏิบัติการท่าอากาศยาน กลุ่มระบบด้านขนส่ง กลุ่มระบบสำนักงานภายใน) ระบบฐานข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ระบบเครือข่ายการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศบริการโครงสร้างพื้นฐาน (ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบสื่อสาร ระบบประกาศ และอื่น ๆ) ระบบเครื่องมือสำหรับภารกิจ (เช่น เครื่อง x-ray)

ปัจจุบันระบบดิจิทัลในด้านภารกิจหลักนั้นกระจายอยู่ภายใต้การดูแลและใช้งานตามภารกิจหลักของหน่วยงานย่อยในองค์กร ที่ระบบดิจิทัลนั้นมีส่วนในการทำหน้าที่ในภารกิจหลัก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในส่วนมุมมองของการเชื่อมโยงบูรณาการ การเชื่อมต่อ การเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการ ทั้งภายในและภายนอก การปฏิบัติตามมาตรฐาน และอยู่ภายใต้สถาปัตยกรรมเดียวกัน พบว่าระบบของ ทอท. มีความหลากหลายและการเชื่อมต่อและใช้ประโยชน์จากการบูรณาการระบบยังไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เกิดจากกระบวนการประสานงานภายในและอำนาจหน้าที่ที่ต้องดูแลของแต่ละภาคส่วนหน่วยงานย่อย ทั้งนี้ ทอท. ได้มีแนวคิดในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อพัฒนาทั้งในด้านธุรกิจรายได้ การให้บริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องเสมอมาและได้รับการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ

การสำรวจสถานภาพเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นเกิดจากการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบและอ้างอิงตามโครงสร้างสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) ฉบับปรับปรุง 2566 โดยแบ่งโครงสร้างของระบบออกเป็น 5 ลำดับชั้น ได้แก่ ลำดับชั้นด้านธุรกิจ ลำดับชั้นด้านข้อมูล ลำดับชั้นด้านแอปพลิเคชัน ลำดับชั้นด้านโครงสร้างพื้นฐาน และลำดับชั้นความมั่นคงปลอดภัย โดยผลสรุปการสำรวจในแต่ละสถาปัตยกรรมย่อยได้ข้อมูลดังนี้

1.1 สถานภาพด้านธุรกิจ

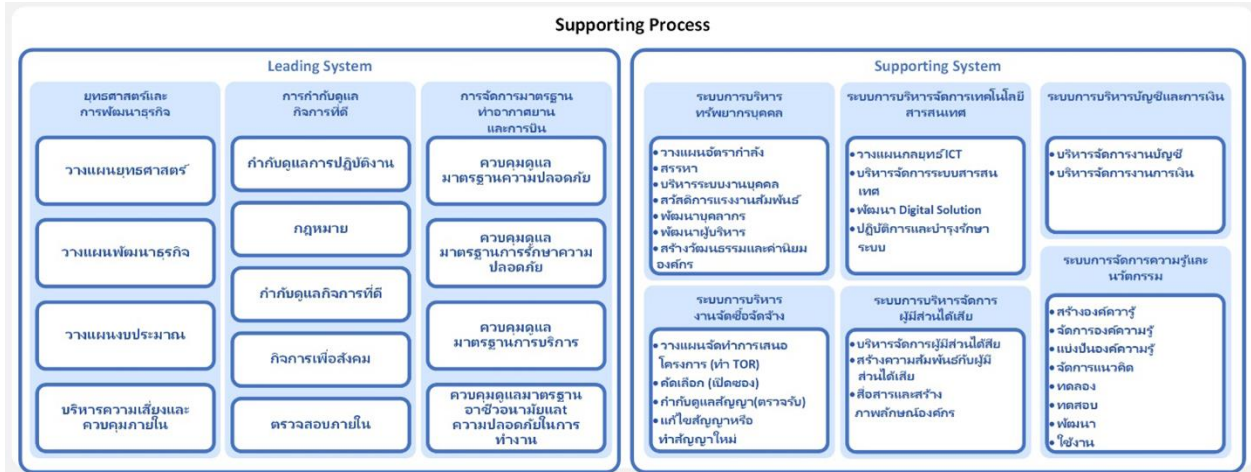
ทอท. มีการจัดโครงสร้างกระบวนการทางธุรกิจตามแผนผังสถาปัตยกรรมองค์กรก่อนแบ่งเป็นกระบวนการธุรกิจหลัก และกระบวนการสนับสนุนดังรูปที่ 4-1 มีแกนหลักในการให้บริการได้แก่กระบวนการอากาศยาน กระบวนการผู้โดยสาร และกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ



รูปที่ 4-1 กระบวนการภารกิจหลักของ ทอท. (ที่มา สถาปัตยกรรมองค์กรของ ทอท.ปี 2566)

จากการสำรวจกระบวนการพบว่ากระบวนการด้านผู้โดยสารและการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นส่วนที่สร้างรายได้หลักให้แก่องค์กรที่มีกระบวนการหลักในด้านผู้โดยสารขาเข้าและขาออกดังแสดงเป็นตัวอย่างของกระบวนการตามรูปที่ 4-2

นอกจากกระบวนการหลัก (Core Process) แล้ว การดำเนินงานของทอท.ประกอบด้วยกระบวนการงานสนับสนุน (Supporting Process) ดังแสดงในรูปที่ 4-3 ที่ประกอบไปด้วยกระบวนการนำ (Leading System) และกระบวนการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ



รูปที่ 4-3 กระบวนการภารกิจสนับสนุน

ในมุมมองภาพรวมด้านระบบดิจิทัลพบว่า กระบวนการธุรกิจหลักได้รับการสนับสนุนด้านเครื่องมือทางดิจิทัลที่ครบถ้วนต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน แต่ยังมีโอกาสในการเพิ่มศักยภาพในการปรับปรุงกระบวนการด้วยการพิจารณาเชื่อมต่อและใช้ประโยชน์จากข้อมูลในภาพรวม ในด้านภารกิจสนับสนุนนั้นหน่วยงาน ทอท. มีระบบสนับสนุนที่จำเป็นครบถ้วน แต่ยังสามารถเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงาน การประสานงานภายในได้อีกเช่นระบบสำหรับการประสานและติดตามงานระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น

1.2 สถานภาพด้านข้อมูล

ตามสถาปัตยกรรมองค์กร ทอท. แบ่งข้อมูลตามกลุ่มธุรกิจหลัก ดังแสดงตัวอย่างในรูปที่ 4-4

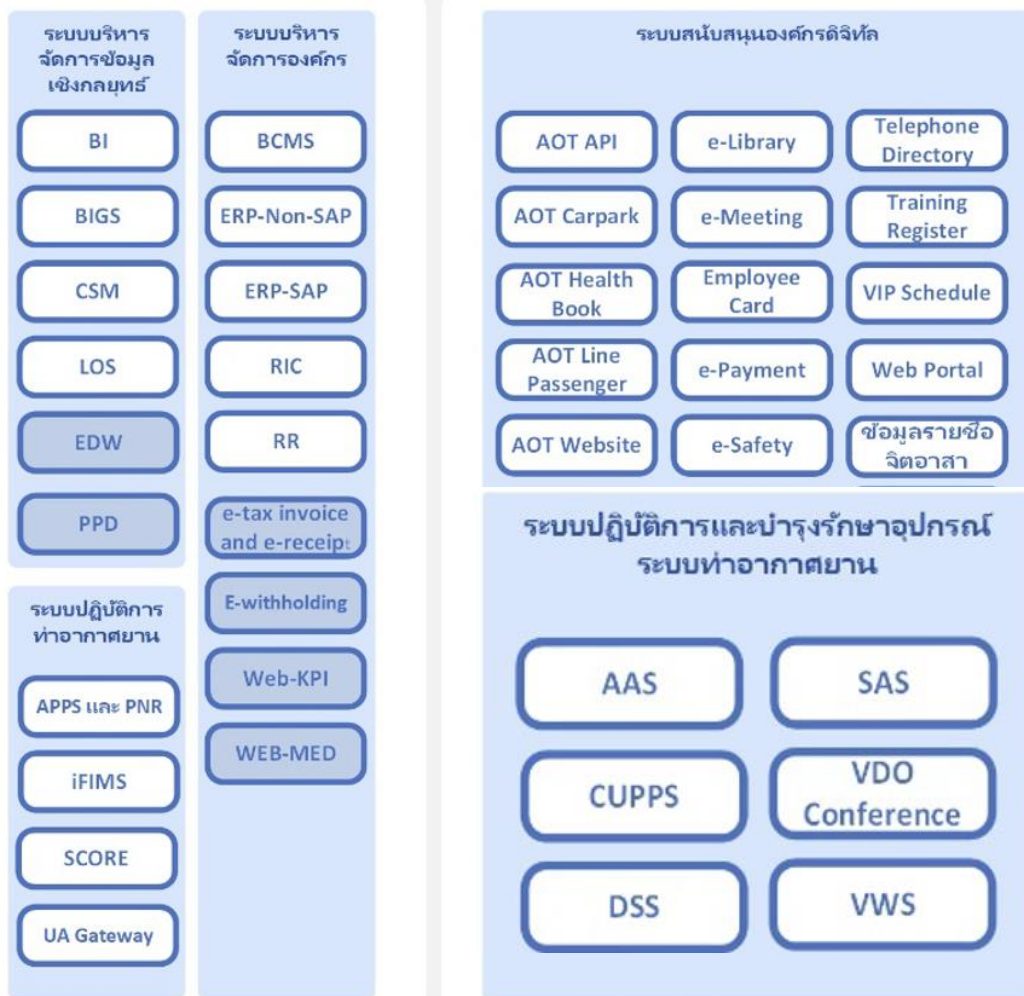


รูปที่ 4-4 ตัวอย่างการจัดกลุ่มข้อมูลตามสถาปัตยกรรมองค์กร

ปัจจุบัน ทอท. มีการดำเนินการต่อเนื่องในการจัดทำมาตรการธรรมาภิบาลข้อมูลและการบูรณาการข้อมูลผ่านสถาปัตยกรรมข้อมูลและมาตรฐานการเชื่อมต่อต่าง ๆ แต่ยังสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งจากข้อมูลภายนอก ระหว่างหน่วยงาน ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเช่นสายการบิน หรือการประสานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น นอกจากนี้การนำข้อมูลที่บูรณาการและครอบคลุมทุกด้านจะสามารถช่วยการตัดสินใจและเพิ่มโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มคุณภาพของการให้บริการต่อลูกค้าหลัก และเพิ่มรายได้จากการใช้ประโยชน์ต่อข้อมูล และในอนาคตยังสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ไปสร้างแบบจำลองปัญญาประดิษฐ์ที่ช่วยในการบริหารจัดการท่าอากาศยานในทุกระดับได้ตั้งแต่ระดับบริหารจนถึงระดับของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 สถานภาพด้านแอปพลิเคชัน

ปัจจุบัน ทอท. มีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้งานผ่านการจัดซื้อจัดจ้าง หรือรพัฒนาเอง หรือผ่านกระบวนการทางด้านนวัตกรรม ทำให้เกิดระบบเป็นจำนวนมาก ดังโครงสร้างตามแผนผังสถาปัตยกรรมองค์กร ดังรูปที่ 4-5



รูปที่ 4-5 ภาพตัวอย่างระบบแอปพลิเคชันที่จัดแบ่งตามส่วนงานที่รับผิดชอบ

การเชื่อมโยงข้อมูล การพัฒนาต่อยอด และการใช้ประโยชน์จากระบบหลักเหล่านี้ยังมีปัญหาอุปสรรคที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหลายด้าน เช่นด้านความมีเสถียรภาพ ความพร้อม การปฏิบัติตามมาตรฐานต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนและใช้ประโยชน์จากระบบเหล่านี้ยังมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดหาระบบที่ทันสมัยและได้มาตรฐานมาเสริมศักยภาพในการให้บริการ เพื่อการแข่งขันในระดับสากล

1.4 สถานภาพด้านระบบโครงสร้างพื้นฐาน

1.4.1 ด้าน Data Center

ทอท. ได้มีการจัดวางระบบศูนย์ข้อมูล (Data Center) หลักที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้บริการในการจัดเก็บเครื่องแม่ข่ายของระบบหลักขององค์กรทั้งหมด และมีศูนย์ข้อมูลสำรองแห่งที่สองที่สำนักงานใหญ่ และมีศูนย์ข้อมูลย่อย ณ ท่าอากาศยานภูมิภาค ต่าง ๆ โดยได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล

เช่น ISO270001 เป็นต้น (เฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานใหญ่) การขยายขอบเขตของมาตรฐานไปสู่ทุกภาคส่วนของระบบจะทำให้คุณภาพของการดูแลรักษาดีขึ้นในภาพรวม

ในด้านการออกแบบระบบศูนย์ข้อมูลพบว่าศักยภาพหลักของศูนย์ข้อมูลสำรองยังมีทรัพยากรน้อยกว่าศูนย์หลักทำให้เมื่อเกิดสถานะฉุกเฉินจะไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในด้านนี้ยังเป็นโอกาสที่จะเพิ่มศักยภาพของศูนย์ข้อมูลแห่งที่สองให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นให้เท่าเทียมกันและสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างทันเวลา และยังรวมถึงโอกาสในการใช้เทคโนโลยี Cloud เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการทรัพยากรด้านความต้องการและตามสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้

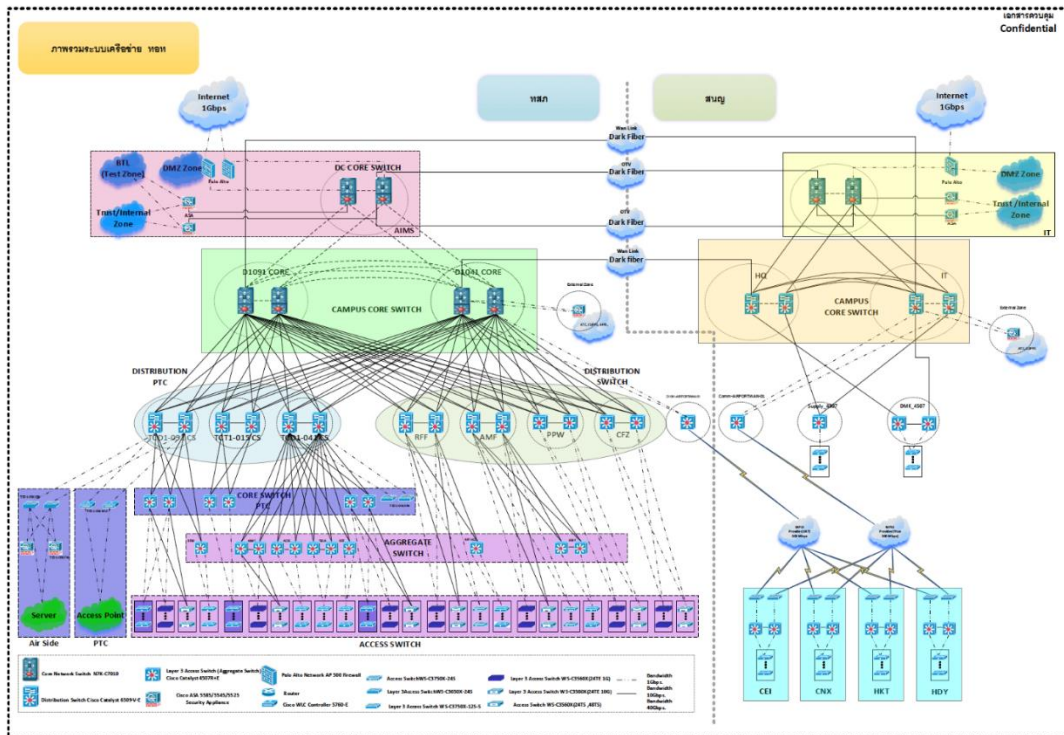
1.4.2 ด้านระบบแม่ข่าย

ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้รับการจัดหาระบบแยกกันอย่างชัดเจนเช่นระบบสำหรับภารกิจการปฏิบัติการท่าอากาศยาน เครื่องแม่ข่ายของระบบบริการผู้โดยสาร (เช่น iFIMs, CUPPS) เครื่องแม่ข่ายของระบบสนับสนุนภารกิจองค์กร (เช่นระบบ Enterprise Resource Planning) เป็นต้น ซึ่งจะมีข้อดีในด้านการดูแลรักษาจากผู้พัฒนาและผู้ให้บริการแต่ละราย แต่การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าและการใช้ทรัพยากรร่วมกันยังมีข้อจำกัด รวมถึงการขยายขอบเขตทรัพยากรตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงยังทำได้

1.4.3 ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัล

คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดิจิทัลสำหรับการทำงานของพนักงานมีการจัดการผ่านการเช่าทำให้สะดวกในการดูแลรักษา จะมีอุปกรณ์บางส่วนที่ได้รับพร้อมกับระบบจะอยู่ในการดูแลของโครงการของระบบนั้น ๆ แยกอิสระต่อกัน

1.4.4 ด้าน เครือข่ายการสื่อสารข้อมูล



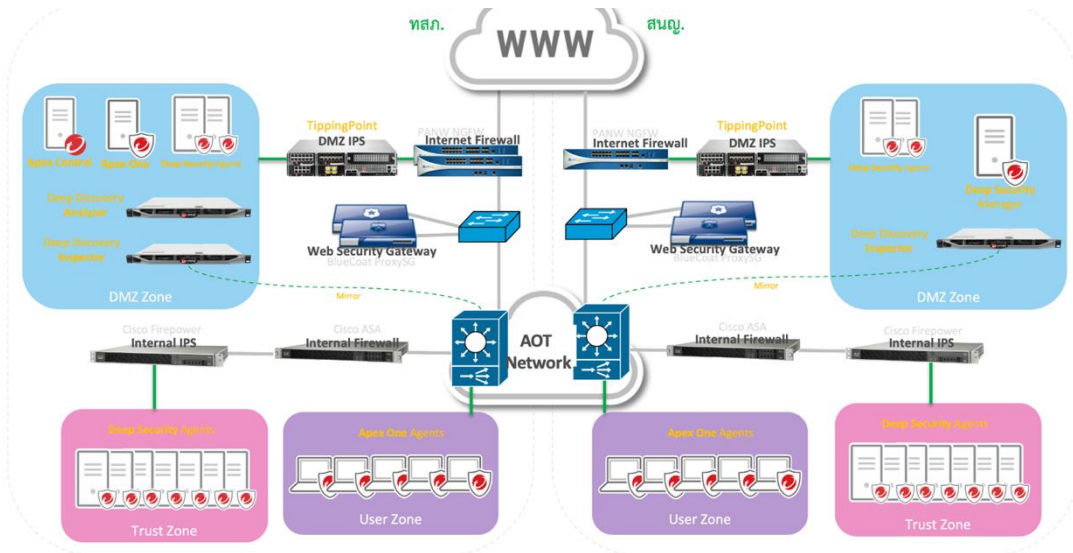
รูปที่ 4-6 แสดงแผนผังระบบเครือข่ายของ ทอท.

(เอกสารฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) – เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ห้ามทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ส่วนหนึ่งส่วนใด โดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามกฎหมายและระเบียบคำสั่งของบริษัทฯ)

ภาพรวมของระบบเครือข่ายของ ทอท. มีการดูแลและแบบรวมศูนย์และเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างส่วนกลางไปยังท่าอากาศยานในสังกัด เพื่อให้บริการสำหรับภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนต่าง ๆ โดยโครงสร้างประกอบไปด้วย Campus Core Switch สำหรับการสื่อสารหลักในพื้นที่ท่าอากาศยานหรือสำนักงาน และกระจายไปสู่เครื่องลูกข่ายผ่าน Core Switch Aggregate Switch และ Access Switch ตามลำดับ ท่าอากาศยานภูมิภาคเชื่อมต่อเข้าสู่ส่วนกลางผ่านระบบเครือข่ายเช่า และมีการเชื่อมต่อสู่อินเทอร์เน็ตผ่านศูนย์หลัก

โดยระบบเครือข่ายจะได้รับการ ฝ้าติดตาม ประเมินการใช้งาน วางแผน จัดทำ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพของการให้บริการที่ดี

1.4.5 ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์



รูปที่ 4-7 แสดงโครงสร้างการรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย

(เอกสารฉบับนี้เป็นทรัพย์สินของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) – เฉพาะพนักงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ห้ามทำการคัดลอก ทำซ้ำ เผยแพร่ส่วนหนึ่งส่วนใด โดยไม่ได้รับอนุญาต การฝ่าฝืนถือเป็นความผิดตามกฎหมายและระเบียบคำสั่งของบริษัทฯ)

ในด้านโครงสร้างพื้นฐานได้มีการจัดวางระบบรักษาความปลอดภัยโดยมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย มีระบบเฝ้าระวังและติดตาม ประจำในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการป้องกันในมุมของโครงสร้างพื้นฐานระบบการสื่อสาร

ในด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบมีเพียงบางระบบเท่านั้นที่เข้าสู่มาตรฐาน และแต่ละระบบแอปพลิเคชันมีการบริหารจัดการความปลอดภัยด้วยผู้ให้บริการของระบบนั้น ๆ แยกจากกัน โดยมีการประสานงานร่วมกันในบางส่วนเท่านั้น

ในด้านการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในภาพรวม ได้มีความพยายามอย่างต่อเนื่องในการกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติข้อกำหนดข้อบังคับต่าง ๆ สู่การปฏิบัติจริง ตามมาตรฐานสากล และกฎหมายภายในประเทศ

ในด้านความปลอดภัยในภาพรวมหน่วยงาน ทอท. มีโอกาสในการบริหารจัดการและเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

1.5 สถานภาพด้านกรอบนโยบายและการกำกับมาตรฐานความปลอดภัย

ทอท. มีการดำเนินการตามมาตรฐานความปลอดภัยทางระบบดิจิทัลตามมาตรฐานสากลมีนโยบายระเบียบรองรับครอบคลุม ด้านการกำกับติดตาม (Governance) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการปฏิบัติการเกณฑ์ (Compliance) และมีการปรับปรุงระเบียบให้ทันสมัย

2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

2.1 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

ตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	ความคาดหวังด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
(1) ลูกค้า	
ผู้โดยสาร/ผู้ให้บริการ	<p>จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้โดยสาร ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เมื่อเดินทางเข้ามายังท่าอากาศยาน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ Wi-Fi ร้านอาหาร ตู้เอทีเอ็ม สถาบันการเงิน ห้องน้ำ และรถโดยสารสาธารณะ นอกจากนี้ควรพัฒนากระบวนการให้บริการผู้โดยสารและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละจุดให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการรับบริการ และควรจัดให้มีรถโดยสารสาธารณะที่เพียงพอและหลากหลายในการเดินทางเข้าถึงและออกจากสนามบินไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ หากผู้โดยสารเกิดเรื่องร้องเรียน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการประสานงานเพื่อช่วยในการจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียน อย่างทันท่วงที โดยการเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานผ่าน Facebook Messenger/ Line Chat หรือ E-mail</p>
สายการบิน	<p>คณะกรรมการดำเนินงานธุรกิจการบิน (Airline Operators Committee Thailand: AOC): ควรมีมาตรการช่วยเหลือสายการบินที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยบูรณาการร่วมกับสายการบินให้มีความทันสมัยและตอบสนองการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเดินทางรูปแบบใหม่ได้ รวมทั้งขอให้บูรณาการกับหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อลดข้อจำกัดการทำตลาด ของสายการบิน เช่น ขอให้ประสานเพื่อมีนโยบาย Visa on Arrival และการเพิ่มสิทธิการบิน ความจุ ความถี่ ของประเทศไทย เป็นต้น</p> <p>บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.): ควรมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพื่อสามารถช่วยเหลือ บกท. ซึ่งได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นอย่างมาก ขอรับการสนับสนุนมาตรการด้านการตลาดเป็น</p>

ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก	ความคาดหวังด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
	<p>กรณีพิเศษ ทั้งในส่วน ของการให้บริการผู้โดยสาร เที่ยวบิน และสินค้าและไปรษณียภัณฑ์</p> <p>บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด: ควรมีพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการฟื้นตัวของการเดินทางทางอากาศ รวมทั้งขอให้บูรณาการกับหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อลดข้อจำกัดการทำการตลาดของสายการบิน</p>
(2) พันธมิตรทางธุรกิจ	
สมาคมขนส่งสินค้าทางอากาศ (Thai Airfreight Forwarders Association: TAFA)	ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ดีขึ้นและ นำเทคโนโลยีระบบดิจิทัลเข้ามาใช้เพิ่มขึ้น โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเพื่อบูรณาการข้อมูลและการทำงาน
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Tourism Authority of Thailand: TAT)	ควรให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลแบบ Collaborative Network ผ่านระบบดิจิทัล เพื่อจัดทำ Smart Tourism ร่วมกันในอนาคตและเน้นการทำตลาดในรูปแบบ การท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รวมทั้งควรมีการทำงานร่วมกันในระดับการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
บริษัท บริการภาคพื้น ท่าอากาศยานไทย จำกัด (AOTGA)	ควรมีสนับสนุนเงินทุนเพื่อให้ความพร้อมในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานพื้นที่ CARGO ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการข้อมูลการขนส่งทางอากาศ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์แผนการตลาดได้
(3) หน่วยงานกำกับดูแล	
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (The Civil Aviation Authority of Thailand: CAAT)	ควรมีการบูรณาการด้านมาตรฐานท่าอากาศยานและการบิน และด้านการเชื่อมโยงระบบดิจิทัลเทคโนโลยีหรือข้อมูลต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การเก็บข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) รวมถึง Function Analytic ต่าง ๆ เพื่อให้มีมิติและมุมมองเกี่ยวกับท่าอากาศยานในทิศทางเดียวกัน

โดยสรุปแล้วผู้มีส่วนได้เสียภายนอกของ ทอท. มีความต้องการให้ ทอท. ดำเนินการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน พร้อมทั้งมีความต้องการให้มีการบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

จากการสำรวจความคาดหวังและความต้องการการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสัมภาษณ์ ระดมความคิดเห็นและแบบสอบถาม ได้ข้อสรุปตามตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 แสดงผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

ผู้มีส่วนได้เสียภายใน	ความคาดหวังด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
ผู้บริหาร	<p>คาดหวังให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านความรวดเร็ว และความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงนวัตกรรม ปัญหาประติษฐ์ที่สามารถคาดการณ์ข้อมูลได้ ซึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการเชื่อมโยงข้อมูล ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังขาดการเชื่อมต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบางส่วนยังมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน เกิดความผิดพลาด ของมนุษย์ (Human Error) พร้อมทั้งขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน จึงทำให้ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจบริหารจัดการสำหรับการให้บริการ ผู้โดยสารไม่มีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่เพียงพอและไม่สามารถตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและทันท่วงที</p>
ผู้บริหารระดับฝ่าย	<p>การเชื่อมโยงระบบงานและบูรณาการการทำงานระหว่างฝ่ายงานภายใน รวมทั้งการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น สายการบิน วิทยุการบิน เป็นต้น และผลักดันให้มีกฎหมายและระเบียบรองรับการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ เทคโนโลยีที่จะพัฒนาในปัจจุบันและอนาคต มีกฎระเบียบรองรับและ สามารถนำมาใช้ในทางปฏิบัติได้จริง และมีการผลักดันการใช้งานระบบให้ เป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง (Paperless)</p> <p>นอกจากนี้การเพิ่มศักยภาพและองค์ความรู้ทักษะดิจิทัลให้แก่พนักงาน นับเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบดิจิทัลเทคโนโลยี และการนำมาใช้งานทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสำคัญในการ พัฒนาระบบที่ต่อเนื่องให้ทันสมัย มีการต่อยอดจากระบบเดิมหรือข้อมูล จากระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน เพื่อตอบสนองต่อการแข่งขันใน ตลาดโลก</p>

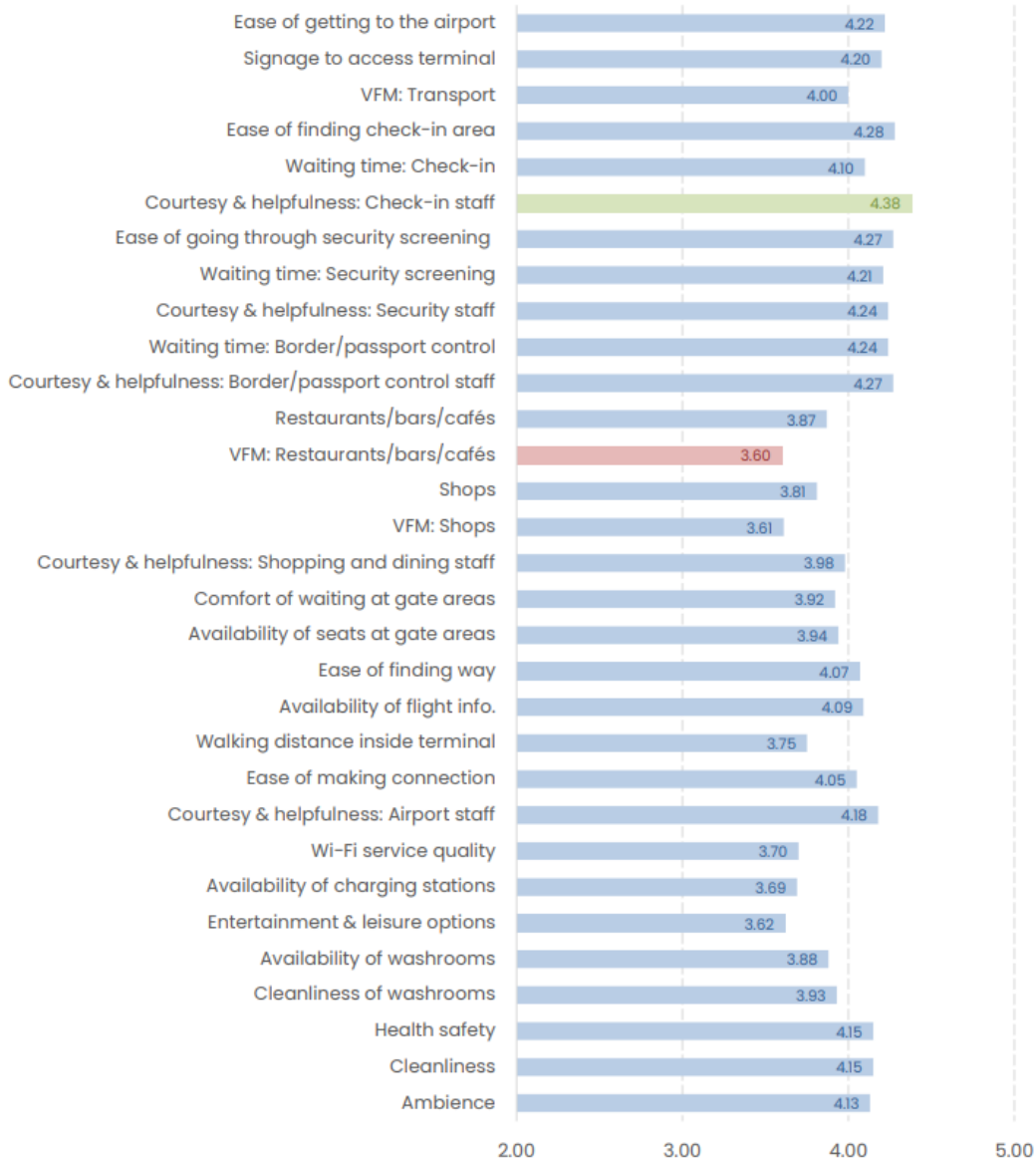
ผู้มีส่วนได้เสียภายใน	ความคาดหวังด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
	<p>และปัจจัยสุดท้ายคือให้ความสำคัญกับระบบความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ ที่ปัจจุบันเป็นภัยคุกคามต่อทุกองค์กรทั้งภาครัฐภาคเอกชนและประชาชนผู้รับบริการโดยทั่วไป โดยมีประเด็นสำคัญของ ทอท. ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านนี้ด้วย</p>
<p>เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ส่วนมากต้องการให้มีการพัฒนาระบบงานให้รองรับความต้องการของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง อาทิ เช่นระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบทะเบียนรักษาพยาบาล และ</p> <p>เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลและระบบงานได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการผู้โดยสาร มีระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่ทันสมัยด้วยนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ เพื่อใช้ข้อมูลสนับสนุนการทำงานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง แม่นยำ</p> <p>นอกจากนี้ยังมีความต้องการด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) หรืออุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่นปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเช่น อินเทอร์เน็ต WiFi อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รองรับการทำงานการให้บริการและปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมองว่าการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ควรมีการศึกษาสภาพของท่าอากาศยานแต่ละแห่ง ที่อาจมีข้อจำกัดหรือความต้องการที่แตกต่างกัน โดยควรมีการปรับปรุงสภาพของสนามบินให้เหมาะสมกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่นระบบไหลตกระเป่าสัมภาระ เป็นต้น</p> <p>ควรมีการพัฒนาและถ่ายทอดความรู้ด้านดิจิทัล หรือทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และนำนวัตกรรมสมัยใหม่มารองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น IoT AI เป็นต้น</p>

2.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนอก

นอกจากนี้ยังมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ Airport Service Quality (ASQ) ของท่าอากาศยานทั้งหมด 6 แห่งทั่วประเทศ โดยสนามบินสุวรรณภูมิได้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ 4.16 ต่ำกว่าค่าเป้าหมายวิสาหกิจที่ 4.35 โดยหากพิจารณาจากคะแนนแต่ละด้านจะพบว่าด้าน VFM มีคะแนนต่ำที่สุดคือ 3.60 และด้านที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ กรียามารยาทและความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ Check-in ซึ่งมีคะแนนสูงที่สุดคือ 4.38

จากผลสำรวจความพึงพอใจด้านบริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในปี 2565 ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยรวมผู้โดยสารที่เข้าใช้บริการ ทั้งในฝั่งระหว่างประเทศและภายในประเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความปลอดภัยและความสะอาด สูงถึง 4.23 แต่มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต อยู่ที่ประมาณ 3.43 ยกเว้นท่าอากาศยานภูเก็ตในฝั่งผู้โดยสารระหว่างประเทศ และ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยผู้โดยสารระหว่างประเทศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานที่ท่าอากาศยานมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านความปลอดภัยและความสะอาดรองลงมา และพึงพอใจในด้านร้านค้าและร้านอาหารต่ำที่สุด ขณะที่ฝั่งผู้โดยสารภายในประเทศก็ยังพึงพอใจในด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตต่ำที่สุด เช่นเดียวกับผู้โดยสารส่วนใหญ่และผู้โดยสารของท่าอากาศยานเชียงใหม่พึงพอใจในด้านการบริการของพนักงานที่ท่าอากาศยาน แต่มีพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านการให้บริการที่จอดรถ ซึ่งมีด้านร้านค้าและร้านอาหารที่พึงพอใจต่ำรองลงมา

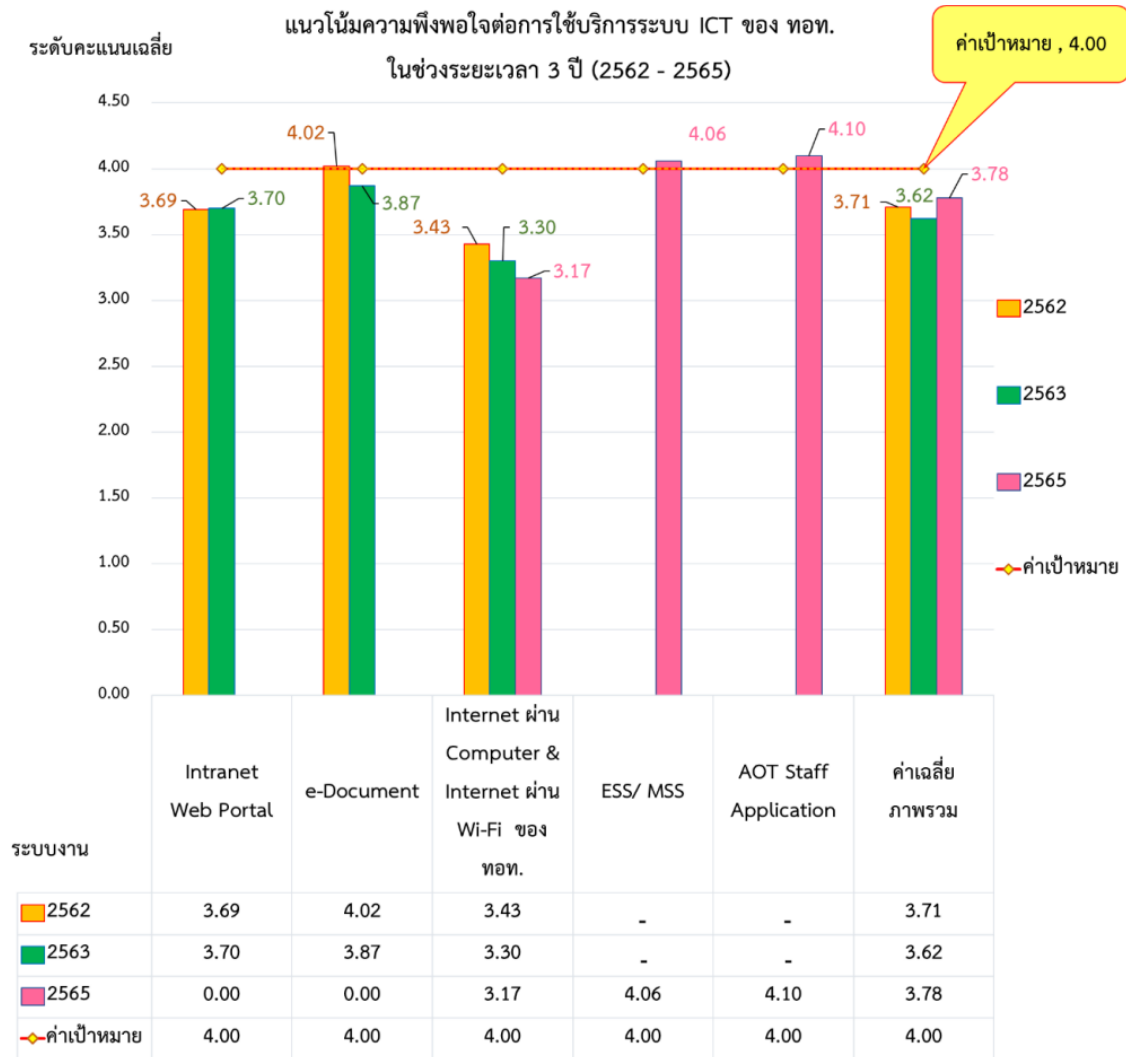
ความพึงพอใจที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับด้านดิจิทัลหลัก ๆ ที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงอย่างเห็นได้ชัด ได้แก่ การให้บริการอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นยังมีด้านร้านค้าและร้านอาหาร และด้านบริการที่จอดรถ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและปรับปรุงไม่ว่าจะเป็นการใช้ Super App ในการจองที่จอดรถพร้อมชำระเงินค่าที่จอด และการซื้อของและชำระเงินออนไลน์จากร้านค้า โดยเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ภายในท่าอากาศยานให้ดีขึ้นได้



รูปที่ 4-8 ตารางสรุปคะแนนความพึงพอใจตาม ASQ

2.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน

จากผลการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งสำรวจผ่านพนักงาน และลูกจ้างของ ทอท. พบว่าต้องการให้พัฒนาปรับปรุงระบบ ICT ให้มีประสิทธิภาพ โดยให้มีความเสถียร ประมวลผลรวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง และใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงสามารถใช้งานผ่าน Smart Phone เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และรองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Bring Your Own Device: BYOD)



รูปที่ 4-9 ตารางความพึงพอใจแยกตามปีและระบบที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3 รายงานผลตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์

ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2565 ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 – 2566 ฉบับทบทวน ประกอบด้วย รายงานผลตัวชี้วัดในแต่ละยุทธศาสตร์ และสถานะผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี มีรายละเอียดดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของ ทอท. ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ ต่างๆ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ
- 2) พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายประจำปีงบประมาณ 2565	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2565
อัตราร้อยละของการใช้บริการเคาน์เตอร์เช็คอินแบบปกติเทียบกับเคาน์เตอร์เช็คอินแบบให้บริการตนเอง	85:15	87.28:12.72
ระดับความสำเร็จของพัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)	ระดับ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยลดระยะเวลาในการทำงานด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศลงได้ร้อยละ 20 เมื่อเทียบกับการใช้แบบ Manual	ระดับที่ 1 ร้อยละ 59.40
ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาระบบที่ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญหรือจำเป็นในการทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายประจำปีงบประมาณ 2565	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2565
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	ระดับ 1 : ร้อยละ 100 ของความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	82.80
ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานระบบผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะเพิ่มขึ้นต่อปี	70	92.24
ระดับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยในการดำเนินการหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	ระดับ 1 : จัดทำ Digital Standard of Procedure (Digital SOP) ให้แล้วเสร็จจำนวน 3 รูปแบบ	ระดับ 1 3 รูปแบบ *
ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมขององค์กรสู่การพัฒนาองค์กรสู่ปัญญาประดิษฐ์ (AOT-AI)	ระดับที่ 1 จัดเตรียมข้อมูลและเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร	ระดับ 1 **

หมายเหตุ * ระดับที่ 1 : Digital SOP 3 รูปแบบ ประกอบด้วย 1) สำหรับในกรณีที่ Dashboard มีการแจ้งเตือนในเหตุการณ์ปฏิบัติเมื่อทัศนวิสัยต่ำ (Low Visibility) 2) เมื่อมีการแสดงผลจาก Dashboard หรือมีการแจ้งเตือนในเหตุการณ์สภาพทางอุตุนิยมวิทยาที่เป็นอันตราย (Hazardous Methodological Condition) 3) เมื่อมีการแสดงผลจาก Dashboard หรือมีการแจ้งเตือนในกรณีการปิดพื้นที่ (Notices to Airmen :NoTAMS) ณ พื้นที่เขตปฏิบัติการการบิน

**** ระดับที่ 1 :** ทอท.มีเครื่องมือที่มาในโครงการ Digital Operation สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (TIBCO ทำ Data Lake, Data virtualization (Dashboard) , Predict, Analytic, นำข้อมูลมาช่วยในการตัดสินใจ) และมีข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เช่นข้อมูลระบบ iFIMS, Passenger Tracking, Smart Toilet เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่มีคุณภาพเป็นไปตามหลักการสากล รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการของ ทอท.
- 2) บุคลากรของ ทอท.มีทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายประจำปีงบประมาณ 2565	ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ 2565
จำนวนมาตรฐานสากลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ ทอท. นำมาประยุกต์ใช้งาน (สะสม)	4	4
ร้อยละของพนักงานที่ผ่านการประเมินหลังการอบรมด้านดิจิทัลขององค์กร	70	91.95

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart and Security Infrastructure)

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารให้มีความสามารถเพียงพอกับความต้องการใช้งาน รวมถึงรองรับเทคโนโลยีด้าน AI และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในอนาคต
- 2) พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายประจำปี งบประมาณ 2565	ผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2565
ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	70.18
ร้อยละความพร้อมในการรองรับการให้บริการของระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100
ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	87.68
ร้อยละการป้องกันการบุกรุกหรือการโจมตีที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจขององค์กร	100	100

4 สถานะผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565-2566

ลำดับ	แผนงาน	แผนการดำเนินงาน			
		ทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)					
กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Enhance Passenger Experience)					
1.1.1	แผนงานจ้างให้บริการระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Processing System: CUPPS) ณ ทสภ.	-	-	✓	-
1.1.2	แผนงานซื้อระบบส่งคืนภาตใส่สัมภาระแบบอัตโนมัติ (Automatic Return Tray System) พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ทสภ.)	-	✓	-	-

ลำดับ	แผนงาน	แผนการดำเนินงาน			
		ทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่ได้ดำเนินการ
1.1.3	แผนการสร้างความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและการกำหนดรูปแบบการดำเนินธุรกิจร่วมกันระหว่าง ทอท. และ Sister Airports	-	✓	-	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 1.1	3	2	1	-
กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)					
1.2.1	แผนงานพัฒนา Digital Platform : Digital Cargo (M4) ของ ทอท.	-	✓	-	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 1.2	1	1	-	-
กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Stakeholder Collaboration)					
1.3.1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งระบบรับรู้รายได้ผู้ประกอบการรายย่อยของ ทอท. (AOT Revenue Recognition System : AOT RR System) และปรับปรุงประสิทธิภาพระบบรับรู้รายได้โครงการ KPD	-	✓	-	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 1.3	1	1	-	-
กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการและรองรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบของหน่วยงานภายนอก					
2.1.1	แผนงานปรับปรุง Interface ระบบ e-Tracking ให้ทำงานร่วมกับระบบ ERP	-	-	✓	-
2.1.2	แผนงานจ้างพัฒนาระบบทรัพย์สินที่สูญหายและสูญหาย (Lost and Found)	-	-	✓	-
2.1.3	แผนงานบริหารทรัพย์สินของ ทอท.	-	✓	-	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 2.1	3	1	2	-

กลยุทธ์ที่ 2.2 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และระบบงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Mobility)					
2.2.1	แผนการพัฒนา Digital Platform : Digital Office (M3) ของ ทอท.	-	-	✓	
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 2.2	1	-	1	-
กลยุทธ์ที่ 2.3 นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของ ทอท. ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย (Data Analytics)					
2.3.1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งระบบติดตามและตรวจนับความหนาแน่นของผู้โดยสารแบบเรียลไทม์ (Real-Time Passenger Tracking and Counting System) ณ ทดม. ทสภ. และ ทภก.	-	✓	-	-
2.3.2	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งระบบตรวจสอบการจราจรบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร ณ ทดม. ทสภ. ทภก. และ ทชม.	-	-	✓	
2.3.3	แผนงานจ้างพัฒนาระบบบริหารจัดการดิจิทัลด้านปฏิบัติการท่าอากาศยาน (Digital Platform : Digital Operation) ประกอบด้วย - แกดหลัก - Smart Check-In - Smart Check-List	-	✓ ✓ ✓	-	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 2.3	5	4	1	-
กลยุทธ์ที่ 3.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance)					
3.1.1	แผนงานจ้างที่ปรึกษาโครงการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	-	-	✓	-
3.1.2	แผนงานจ้างที่ปรึกษาจัดทำระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	-	✓	-
	สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 3.1	2	-	2	-

กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Literacy)					
3.2.1	แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประจำปีงบประมาณ 2565		✓		
3.2.2	แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประจำปีงบประมาณ 2566			✓	
สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 3.2		2	1	1	-
กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Infrastructure and Facility)					
4.1.1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์ ทอท.	-	-	✓	-
สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 4.1		1	-	1	-
กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Safety and Security)					
4.2.1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้ง/จ้างปรับปรุง ระบบควบคุมการเข้า-ออก พื้นที่หวงห้าม (Access Control System - ACS) ณ ทสภ. และ ทหญ.	-	-	✓	-
4.2.2	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งเครื่องเอ็กซเรย์รถแบบเคลื่อนที่ (Mobile Vehicle X-Ray) ณ ทสภ. และ ทดม.	-	✓	-	-
4.2.3	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งระบบโทรศัพท์แจ้งเหตุฉุกเฉิน ณ ทชม. ทชร. ทภก. และ ทหญ.	-	✓	-	-
4.2.4	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด - ทสภ. ทดม. ทภก. ทหญ. - ทสภ. (พื้นที่ยานพาหนะ) - อาคาร สงวท.สนญ.		✓	✓ ✓	
สรุปสถานะกลยุทธ์ที่ 4.2		6	3	3	-
รวมทั้งสิ้น		25	13	12	-

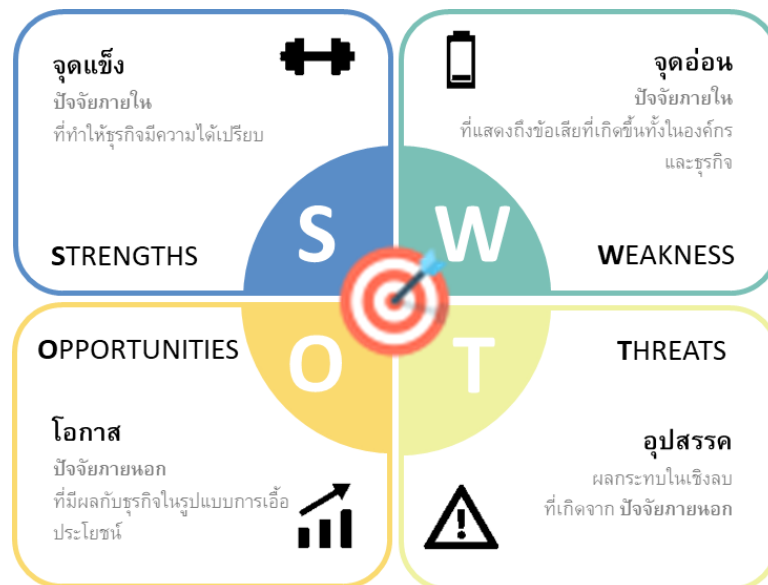
โดยสรุปว่าสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ ณ 31 ส.ค.66 แผนปฏิบัติการประจำปี 63-66 ฉบับ
ทบทวน ประกอบด้วยแผนงานจำนวน 21 แผนงาน (25 โครงการ) มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน 13
โครงการ คิดเป็นร้อยละ 52 ดำเนินการเป็นตามแผนจำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 16 และดำเนินการไม่
เป็นไปตามแผนจำนวน 8 โครงการคิดเป็นร้อยละ 32

บทที่ 5: การวิเคราะห์เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

การดำเนินงานวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ได้ประยุกต์ใช้การวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOW Matrix ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือโครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อน จากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพ จากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร ซึ่ง SWOT ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 4 มิติ ดังนี้



รูปที่ 5-1 การวิเคราะห์ SWOT Analysis

S มาจาก Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

W มาจาก Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O มาจาก Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T มาจาก Threats หมายถึง ภัยคุกคาม ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารนั้น ได้รวบรวมข้อมูล เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนแนวคิดวิเคราะห์ในการร่วมกันกำหนดกลยุทธ์เชิงบวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้



รูปที่ 5-2 ผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis

1.1 ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths)

1. ผู้บริหารมีนโยบาย สนับสนุน และตระหนักถึงความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานและพัฒนาองค์กร รวมถึงการบูรณาการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้อยู่ในชุดข้อมูลเดียวกันในรูปแบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)
2. ทอท.มีการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน และเป็นไปตามความต้องการขององค์กร เพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด
3. ทอท.มีพนักงานที่มีศักยภาพและทักษะเฉพาะด้าน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ของ ทอท. ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยานมานาน จึงมีประสบการณ์ในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ทำให้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และศักยภาพด้านบริหารท่าอากาศยาน ซึ่งจะส่งผลทำให้การบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. บุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งจะพัฒนาองค์กรรวมทั้งโครงสร้างองค์กรมีความครอบคลุมและครบถ้วน (จากแผนวิสาหกิจของ ทอท.)
5. ทอท.มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นไปตามหลักสากล รวมถึงมีความสอดคล้องกับกฎระเบียบกฎหมาย และความต้องการของ ทอท.
6. ทอท. มีการพัฒนาด้าน Digital Transformation โดยการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการ เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรม (จากแผนวิสาหกิจของ ทอท.)
7. ทอท. มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ด้านความปลอดภัย (Safety) และด้านรักษาความปลอดภัย (Security) (จากแผนวิสาหกิจของ ทอท.)

1.2 ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน (Weakness)

1. บุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจ และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบเชิงลึก
2. ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขาดความรู้ความเข้าใจ การวิเคราะห์ข้อมูล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนความตระหนักในด้านการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
3. ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ขาดการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ จัดเก็บอยู่อย่างกระจัดกระจาย และมีการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ขาดการเชื่อมโยงกันระหว่างส่วนงาน อีกทั้งข้อมูลที่มีอยู่ ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ยากในการเข้าถึงข้อมูล มีข้อมูลเกินความจำเป็น ไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ และยากในการบริหารจัดการ
4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. ไม่ทันต่อการเติบโตขององค์กร และมีไม่เพียงพอต่อความ ต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการ
5. ทอท.เป็นองค์กรขนาดใหญ่ เน้นการทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตนเอง ทำให้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลบางระบบขาดการบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างส่วนงานเข้าด้วยกัน มีการทำงานเป็นเอกเทศ (SILO) เป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรในด้านต่าง ๆ อีกทั้งทำให้ยากในการบริหารจัดการ
6. ทอท. มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ซึ่งกระบวนการบริหารจัดการในลักษณะระบบภาครัฐเป็นลำดับขั้น จึงมีระเบียบการจัดสรรของงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องปฏิบัติตาม และเกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านการอนุมัติจากหลายส่วนงาน โดยส่งผลให้การเบิกของงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้างไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

1.3 ผลการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity)

1. เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายมากขึ้น มีประสิทธิภาพสูงและมีราคาถูกลง เกิดแนวทางในการพัฒนาระบบได้ง่ายขึ้น

2. นโยบายภาครัฐสนับสนุนให้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารงานของหน่วยงาน และให้บริการประชาชน ทำให้ ทอท.มีแนวทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ การบริการท่าอากาศยาน และการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสากล
3. New Normal (ความปกติใหม่หรือฐานวิถีชีวิตใหม่) ทำให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงมาใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Digital Transformation) ส่งผลให้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่าง รวดเร็ว
4. การพัฒนาของเทคโนโลยีใหม่ที่นำมาใช้ภายในท่าอากาศยาน รวมทั้งผู้ให้บริการมีการเข้าถึงและ เปิดรับเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้บริการในท่าอากาศยานจะได้รับการยอมรับจาก ผู้ใช้บริการมากขึ้น
5. มีมาตรฐานสากล หรือกฎหมายต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น มาตรฐานด้านการจัดการความ ปลอดภัยของข้อมูล พ.ร.บ.ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และยกระดับการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร พร้อมทั้งสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเข้าสู่ยุค ดิจิทัล (Digital Transformation)

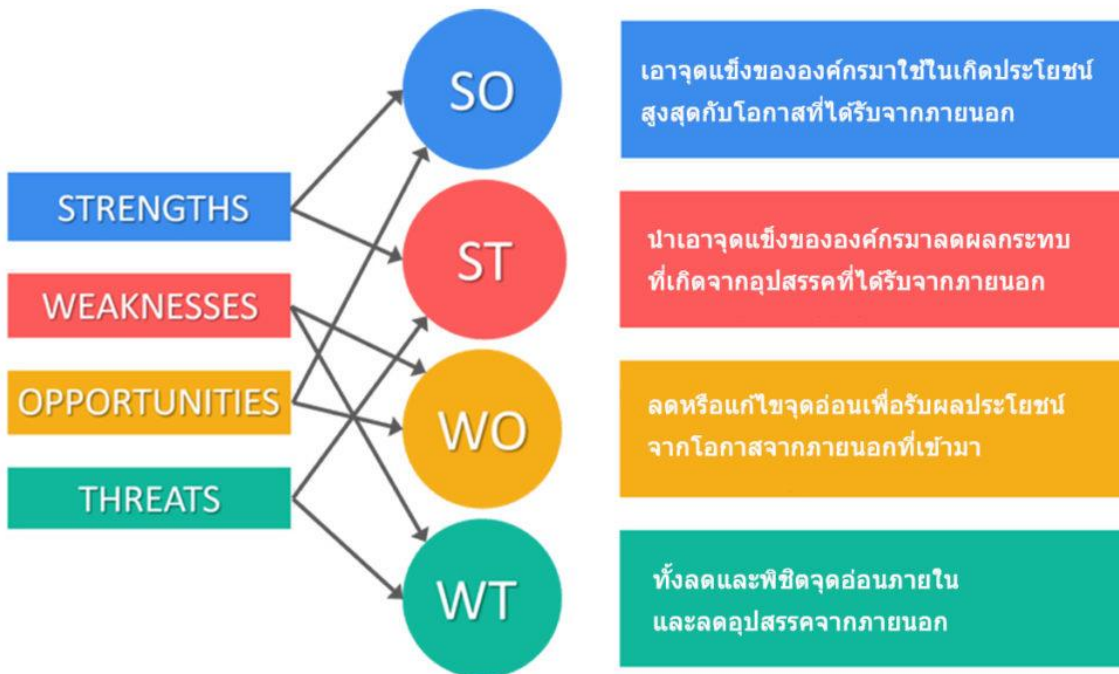
1.4 ผลการวิเคราะห์อุปสรรค (Threats)

1. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ทำให้บุคลากรต้องปรับตัวให้ทัน ต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และท่าอากาศยานต้องปรับตัวให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน
2. ปัญหาจากภัยคุกคามทางไซเบอร์มีเพิ่มมากขึ้น มีผลกระทบต่อความปลอดภัยของข้อมูล และการ ใช้งาน ตลอดจนเป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเติบโตของ Mobility Digitalization เป็นต้น
3. ข้อกำหนดด้านกฎหมาย นโยบายหรือกฎระเบียบภาครัฐ มีขั้นตอนหรือกระบวนการเป็นจำนวน มาก ไม่คล่องตัว และมีความซับซ้อน ไม่เอื้อต่อการดำเนินการและการแข่งขันทางธุรกิจ ทำให้ไม่สามารถพัฒนา และจัดหาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลได้ทันตามความต้องการ นอกจากนี้ ในข้อกำหนดด้านกฎหมาย เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563 และ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 เป็น อุปสรรคต่อการยกระดับคุณภาพบริการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้วิเคราะห์การให้บริการที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น จำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อจำกัดทางกฎหมาย พร้อมทั้งมีการกำกับดูแลข้อมูลที่ดี (Data Governance)
4. เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการใช้ทรัพยากรจำนวนมาก การปรับเปลี่ยนการ ใช้งานเพื่อให้ความทันสมัยจะทำให้มีการลงทุน และค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น
5. ธุรกิจท่าอากาศยานมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ รวมทั้งการขนส่ง โหมดอื่นที่จะมาทดแทนการขนส่งทางอากาศ (จึงต้องนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนเพื่อให้สามารถไปแข่งขันได้) รูปแบบการเดินทางที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นรูปแบบวิถีใหม่ (New Normal) เนื่องมาจากโรคระบาด ทำให้ท่า

อากาศยานต้องปรับตัวก้าวเข้าสู่เทคโนโลยีไร้สัมผัส (Touchless Technology) เพื่อลดการติดเชื้อ (จากแผนวิสาหกิจของ ทอท.)

2. การวิเคราะห์ TOWS Matrix

TOWS Matrix เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่ได้จากต่อยอดกระบวนการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กรที่ได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis) แล้วมาทำการจับคู่เข้าด้วยกันเพื่อใช้หาความสัมพันธ์กันเพื่อทำสร้างกลยุทธ์ (Strategy) ที่เหมาะกับสถานการณ์นั้นเพื่อมาใช้ในองค์กร โดย TOWS มีรูปแบบในการจับคู่กลยุทธ์ ดังนี้



รูปที่ 5-3 การกำหนดยุทธศาสตร์ตาม TOWS Matrix

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) มาจาก จุดแข็ง + โอกาส (Strength + Opportunity)

Maxi-Maxi Strategy เป็นการเอาจุดแข็งขององค์กรมาใช้ในเกิดประโยชน์สูงสุดกับโอกาสที่ได้รับจากภายนอก ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในตอนนี้กับบริษัท Tesla ที่มีจุดแข็งอย่างเทคโนโลยีด้านแบตเตอรี่ ที่มาพร้อมโอกาสในช่วงที่เทรนด์สิ่งแวดล้อม หลายประเทศกำลังเลิกใช้รถน้ำมัน (ICE Car) หันไปใช้รถไฟฟ้า (EV car) แทน กลยุทธ์ที่ Tesla ใช้ก็คือกลยุทธ์เชิงรุก ขยายกำลังผลิต เปิดโรงงานเพิ่มในหลาย ๆ ประเทศ นอกจากสหรัฐอเมริกาแล้วยังมีประเทศจีน เยอรมัน และในอาเซียนอาจมาเปิดที่อินโดนีเซียหรือประเทศไทยในอนาคต

กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy) มาจาก จุดแข็ง + อุปสรรค (Strength + Threats)

Maxi-Mini strategy เป็นการเอาจุดแข็งขององค์กรมาหลีกเลี่ยงหรือลดผลกระทบที่เกิดจากอุปสรรคที่ได้รับจากภายนอก ตัวอย่างเช่น ในภาวะเศรษฐกิจไม่ดี บริษัทที่มีฐานะการเงินที่ดี ต้นทุนการผลิตที่ต่ำ ยังสามารถลดราคาเพื่อแข่งขันในตลาดได้ หรือพยุงอยู่ได้จนเศรษฐกิจฟื้นตัว

กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) มาจาก จุดอ่อน + โอกาส (Weakness + Opportunity)

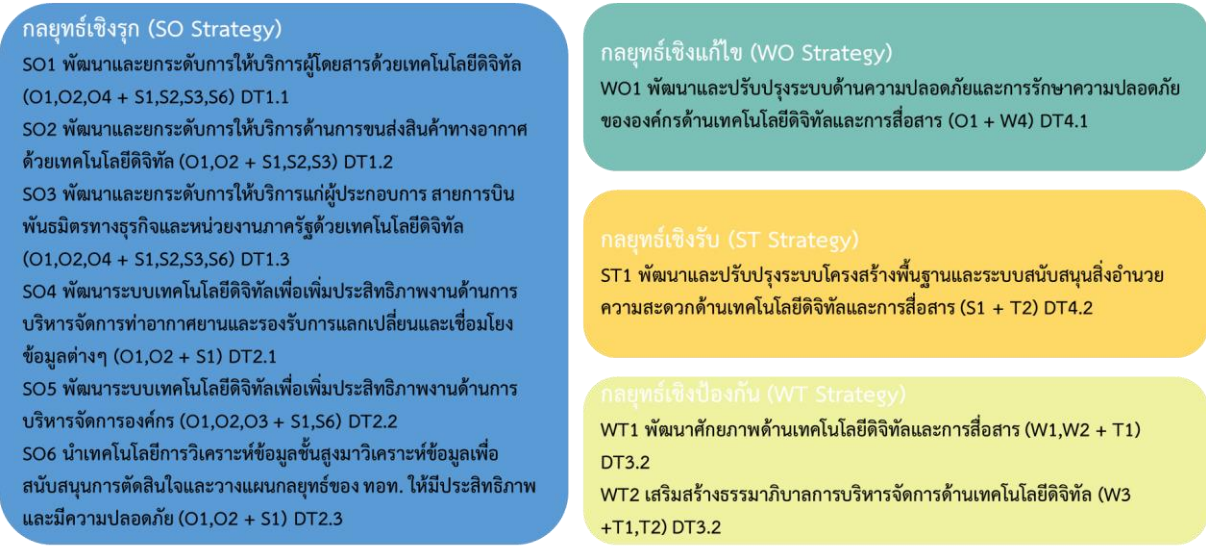
Mini-Maxi strategy ในขณะที่บริษัทเรามีจุดอ่อนหรือเรียกว่าแผล บาดเจ็บ แต่มีโอกาหรือสภาวะแวดล้อมที่ดีเข้ามามากมาย กลยุทธ์เชิงแก้ไขโดยเราลดหรือแก้ไขจุดอ่อนเราอย่างไรหรือทำให้ปัญหาน้อยที่สุดเพื่อรับผลประโยชน์จากโอกาสที่เข้ามา ตัวอย่างที่ชัดเจนคือถ้าบริษัทเรามีปัญหาด้านการเงิน ฐานะการเงินที่ย่ำแย่ แต่ตลาดโตอย่างมากหรือได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐบาล เป็นโอกาสอันดีที่กู้เงินเพิ่มหรือเพิ่มทุนเพื่อขยายกำลังผลิตหรือสาขา แต่เราก็ไม่ควรละเลยในการจัดการการบริหารทางการเงินที่เป็นต้นเหตุให้สถานะทางการเงินของบริษัทย่ำแย่

กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy) มาจาก จุดอ่อน + อุปสรรค (Weakness + Threats)

Mini-Mini strategy ในกรณีที่องค์กรหรือบริษัทเรามีจุดอ่อนและมีอุปสรรคจากภายนอกซ้ำเติมเข้ามาอีก จุดประสงค์ของกลยุทธ์เชิงป้องกันคือทั้งลดและพิชิตจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงอุปสรรคเพื่อประคองให้ธุรกิจอยู่รอดในระหว่างนี้พยายามลดจุดอ่อนและรอโอกาสใหม่ ๆ ที่เข้ามา หรือควบรวมกับบริษัทอื่นเพื่อเพิ่มจุดแข็ง เช่น เมื่อ 2-3 บริษัทควบรวมกันทำให้อุตสาหกรรมดีขึ้น ต้นทุนต่อหน่วยจะลดลง หรือถ้ามองโลกในแง่ร้ายหน่อยคงเลิกกิจการ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในช่วงโควิด-19 อุปสรรคเกิดจากโรคไวรัสระบาดทำให้นักท่องเที่ยวไม่สามารถเดินทางมาประเทศไทยได้ ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมต่างพบปัญหาและอุปสรรคอย่างใหญ่หลวง ถ้าบริษัทที่ผู้มาสร้างโรงแรมยังผ่อนไม่หมดคงต้องขายกิจการ หรืออีกตัวอย่าง สภาวะเศรษฐกิจไม่ดี ธนาคารเล็ก ๆ จะควบรวมกัน มีลูกค้ารวมกันมากขึ้น ประหยัดต้นทุนบางอย่าง

ผลการจับคู่กลยุทธ์ TOW Matrix

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.ข้าง สามารถจับคู่เพื่อใช้หาความสัมพันธ์กันเพื่อทำสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.สำหรับปี 2565 – 2566 ได้ ดังนี้



รูปที่ 5-4 ผลการจับคู่กลยุทธ์ TOWS Matrix

2.1 กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy)

1. พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
2. พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
3. พัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการท่าอากาศยานและรองรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการองค์กร
6. นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของ ทอท. ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย

2.2 กลยุทธ์เชิงรับ (ST Strategy)

พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

2.3 กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy)

พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

2.4 กลยุทธ์เชิงป้องกัน (WT Strategy)

1. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร
2. เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

บทที่ 6: ทิศทางการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

1 แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ประจำปีงบประมาณ 2563 - 2567 ฉบับทบทวน

วิสัยทัศน์ พันธกิจด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ใช้ไอซีทีเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อบูมสู่ท่าอากาศยานที่ชาญฉลาดที่สุด”
“ICT as a driving FORCE towards Most Intelligent Airport”

พันธกิจ (Mission)

- พัฒนาและปรับปรุงระบบปฏิบัติการและบริการท่าอากาศยาน และระบบบริหารจัดการองค์กรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- พัฒนาและปรับปรุงการบริการอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์สื่อสารไร้สายเพื่อยกระดับการเข้าถึงสารสนเทศและบริการ
- บูรณาการข้อมูลสารสนเทศแบบไร้รอยต่อ (Seamless) และพัฒนาบริการข้อมูลสารสนเทศ แก่หน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อรองรับเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Economy)
- พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและเพื่อสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
- พัฒนาและบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารอย่างมีธรรมาภิบาล (ICT Governance)
- พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในทุกภาคส่วน
- พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (ICT Strategy)

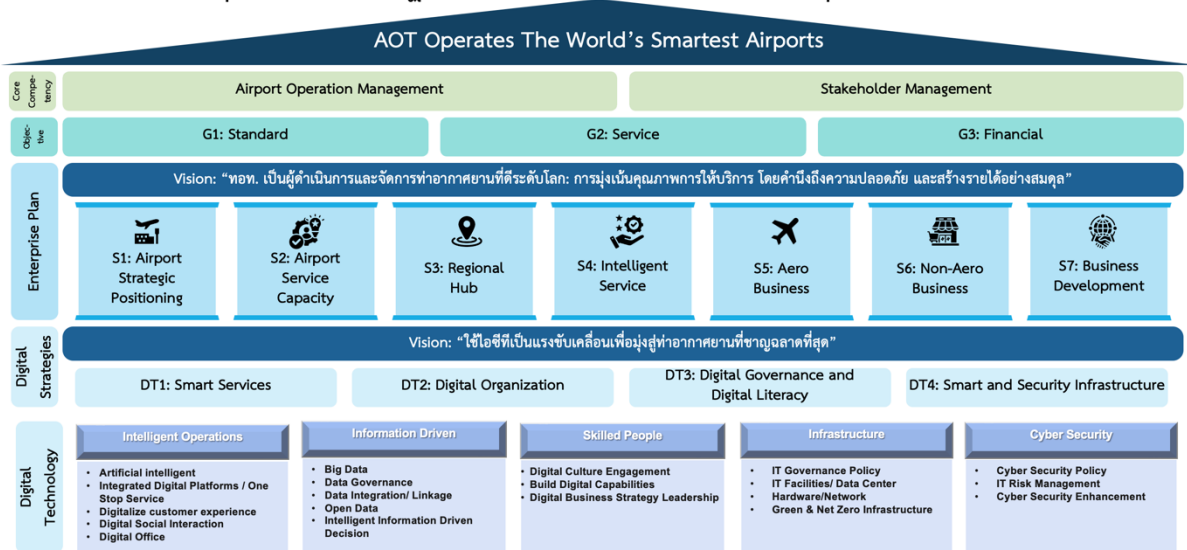
ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart and Security Infrastructure)

การเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. ฉบับทบทวน กับ ยุทธศาสตร์ในแผนวิสาหกิจของ ทอท.



รูปที่ 6-1 แผนภาพความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลเทคโนโลยีของ ทอท.

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมาพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้โดยสารในรูปแบบการบริการด้วยตนเอง (Self Service) และบริการอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะบุคคล (Personalized Service) ครอบคลุมการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออก รวมถึงการบริการและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) หรือผ่านเทคโนโลยีไร้สัมผัส (Contactless) โดยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางเดียว หรือระบบอัตโนมัติภายในท่าอากาศยาน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการ

ขนส่งสินค้าทางอากาศ และการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านต่างๆ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐที่มาใช้บริการของ ทอท. เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบกิจการหรือการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และลดต้นทุนการดำเนินงาน เป็นการยกระดับการให้บริการและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของ ทอท. ในทุกมิติ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของ ทอท. ได้แก่ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการด้านต่างๆ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ
- 2) พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

- 1) กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Enhance Passenger Experience)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบริการแก่ผู้โดยสารด้วยการบริการตนเองตั้งแต่กระบวนการผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออก รวมถึงการบริการและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้วยการให้บริการผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) หรือผ่านเทคโนโลยีไร้สัมผัส (Contactless) โดยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางเดียว หรือระบบอัตโนมัติภายในท่าอากาศยาน ซึ่งมุ่งเน้นในรูปแบบบริการเฉพาะบุคคล (Personalized Service) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น การให้บริการข้อมูลเที่ยวบิน (Flight Information and Update) การแจ้งเตือนสถานะ (Notification and Alert) และการบริการแสดงข้อมูลเสมือนจริง (Augmented Reality) ตลอดจนการติดตามและรับทราบข้อมูลสถานะผู้โดยสารภายในท่าอากาศยานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความแม่นยำในการตรวจสอบบัตรโดยสารให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมาช่วยในการลดกระบวนการ ลดระยะเวลา ลดต้นทุนในการดำเนินการการนำเข้า/ส่งออกให้ผู้ประกอบการ สามารถรองรับปริมาณสินค้าได้เพิ่มขึ้นและเพิ่มอัตราการหมุนเวียนของกิจกรรมในเขตปลอดอากรส่งผลให้เกิดการเติบโตของรายได้และสร้างกำไรแก่ ทอท.

- 3) กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Stakeholder Collaboration)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสานความร่วมมือ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทาง

ธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานของ ทอท.เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ

ตารางที่ 6-1 ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 1

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
1.1	อัตราร้อยละของการใช้บริการ เคาน์เตอร์เช็คอินแบบปกติเทียบกับ เคาน์เตอร์เช็คอินแบบให้บริการตนเอง	80 : 20	75 : 25
1.2	ระดับความสำเร็จของพัฒนาและ ยกระดับการให้บริการด้านการขนส่ง สินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร (Smart Cargo)	ระดับ 2 ทอท.มีข้อมูล Process Time ในพื้นที่ Curb เพื่อนำมาใช้ ต่อยอดในการวิเคราะห์เพื่อระบุ ถึงเกณฑ์ในการกำหนดระยะเวลา ที่เหมาะสมสำหรับการเข้ารับ/ส่ง สินค้าโดย logistic/Shipment	ระดับ 3 ลดระยะเวลาเข้า รับ/ส่งสินค้าทางอากาศลง ได้ร้อยละ 30
1.3	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการ ดำเนินงานของการพัฒนาระบบที่ ให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงาน ภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการ สื่อสาร	100	100

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการของ ทอท. ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และด้านการบริหารจัดการการปฏิบัติงานภายในท่าอากาศยาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้จากทุกที่ทุกเวลา มุ่งเน้นความเป็น Mobility มีกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติให้มากที่สุดในทุกขั้นตอน มีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในการประสานงาน เพื่อเป้าหมายในการสร้างสรรนวัตกรรม และการแก้ปัญหาขององค์กร รวมถึงการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและ/หรือภายนอกองค์กร เป็นการสร้างระบบนิเวศดิจิทัลโดยสมบูรณ์ และมีการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลในการประกอบการวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญหรือจำเป็นในการทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา รวมทั้งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการ ด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร

กลยุทธ์

1) กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และรองรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ (Digital Solutions)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการของ ทอท. ทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร และด้านการบริหารจัดการภายในท่าอากาศยาน ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร หรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการทำงานแบบกิจวัตรประจำวันและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีการเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทั้งภายในและ/หรือหน่วยงานภายนอกด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันเวลากับการใช้งาน เกิดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) กลยุทธ์ที่ 2.2 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และระบบงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Mobility)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการนำหรือการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้บนอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้จากทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สะดวกต่อการใช้งาน โดยสามารถแจ้งเตือนเมื่อเกิด

ปัญหาต่าง ๆ ส่งผลให้เข้าถึงพื้นที่ที่เกิดปัญหาและบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้ทันทีทันใดจากทุกพื้นที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการทำงานแบบลดการใช้กระดาษ

3) กลยุทธ์ที่ 2.3 นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของ ทอท. ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย (Data Analytics)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมากในระบบ ทั้งด้านการจัดเก็บ และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยส่งเสริมให้นำเทคโนโลยีมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มมูลค่าของข้อมูล เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสารเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจในการบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานภายในขององค์กรเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กร ตลอดจนสามารถพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และต่อยอดไปจนถึงการนำเทคโนโลยี AI เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรได้ เช่น การนำข้อมูลจากอุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณ (Sensor Device) เข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ ตรวจสอบ การระบุเอกลักษณ์บุคคลก่อนเข้าพื้นที่หวงห้าม การตรวจสอบวัตถุต้องสงสัยของผู้โดยสารก่อนขึ้นเครื่อง เพื่อให้สามารถต่อยอดไปถึงการคาดการณ์จากพฤติกรรมของบุคคลก่อนที่จะกระทำความผิด และครอบคลุมถึงการตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติ เพื่อสร้างความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารและผู้ประกอบการที่เข้าใช้บริการในท่าอากาศยานรวมถึงอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานด้วย

ตารางที่ 6-2 ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 2

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
2.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	ระดับ 2: จำนวนบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่นำมาช่วยลดระยะเวลาของการปฏิบัติได้มากกว่า 50 %	ระดับ 3: จำนวนบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่นำมาช่วยลดระยะเวลาของการปฏิบัติได้มากกว่า 60 %
2.2	ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานระบบผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ	90	95

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
2.3	ระดับความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยในการดำเนินการหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน	ระดับ 2 : นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำ SOP ให้แล้วเสร็จอย่างน้อย 3 SOP	ระดับ 3 : คะแนนความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลมาช่วยในการดำเนินการหรือปรับปรุงการปฏิบัติงาน มากกว่าหรือเท่ากับ 3.5 จากคะแนนเต็ม 5
2.4	ระดับความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมขององค์กรสู่การพัฒนาองค์กรสู่ปัญญาประดิษฐ์ (AOT-AI)	ระดับที่ 2 : จำนวนกิจกรรมที่นำข้อมูลและเครื่องมือมาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร อย่างน้อย 2 กิจกรรม	ระดับ 3 : จำนวนกิจกรรมที่นำข้อมูลและเครื่องมือมาช่วยในการทำนายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร อย่างน้อย 2 กิจกรรม

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 : เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการสร้างรากฐานขององค์กรและบุคลากรเพื่อให้รองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยมีการปรับกระบวนการทำงาน การกำกับดูแล การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงพิจารณาใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและความสามารถในการบริหารจัดการเทคโนโลยีให้มีคุณภาพเป็นไปตามหลักการสากล สอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการของ ทอท. อีกทั้งยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรของ ทอท. ด้วยการเพิ่มทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร และสนับสนุนการเป็นองค์กรดิจิทัล ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการ กฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล แนวปฏิบัติดิจิทัลและการสื่อสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นมาตรฐานการบริหารจัดการด้านดิจิทัลและการสื่อสารขององค์กร รวมไปถึงมีการควบคุมภายในที่ดี และสามารถประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงานและบริหารการจัดการความเสี่ยงขององค์กรได้

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

1) การให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่มีคุณภาพเป็นไปตามหลักการสากล รวมถึงสอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการของ ทอท.

2) บุคลากรของ ทอท. มีทักษะและความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

1) กลยุทธ์ที่ 3.1 เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการองค์กรดิจิทัลให้เป็นไปตามหลักการสากลซึ่งเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้มีมาตรการหรือระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร รวมถึงให้มีความสอดคล้องกับกฎหมายและความต้องการของ ทอท. เพื่อให้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมีมาตรฐาน มีความพร้อมใช้ ความน่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ โดยประกอบด้วย หลักการสากลด้านการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Services Management: ITSM) กระบวนการจัดการความต่อเนื่องธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) กฎหมายว่าด้วยการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลและการเปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด เป็นอย่างน้อย เพื่อสร้างธรรมาภิบาลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

2) กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Literacy)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ด้านธรรมาภิบาลข้อมูล และความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ขององค์กร เช่น นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัย และภัยคุกคามที่อาจเกิดในองค์กรต่างๆ ไป เป็นต้น รวมถึงมีการปรับกระบวนการทำงาน พัฒนาและสนับสนุนให้บุคลากรนำไปโปรแกรมหรือเครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการทำงานมากขึ้น เพื่อเป็นการปลูกฝังและเสริมสร้างพฤติกรรมให้พนักงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และปลอดภัย

ตารางที่ 6-3 ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 3

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
3.1	จำนวนมาตรฐานสากลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ ทอท.นำมาประยุกต์ใช้งาน (สะสม)	5	6
3.2	ร้อยละของพนักงานที่ทดสอบผ่านเกณฑ์ หลังการอบรมด้านดิจิทัลขององค์กร	80	85

4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart and Security Infrastructure)

เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท. เช่น ระบบเสียงประกาศ ระบบประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ ระบบเครือข่ายที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อระบบต่างๆ เข้าด้วยกัน ระบบโครงข่ายภายในเพื่อให้การเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ Sensor รวมไปถึงการพัฒนา Cloud และ Data Center เพื่อให้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และสามารถรองรับความต้องการใหม่ ๆ ได้อย่างยืดหยุ่น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลปริมาณมหาศาลที่จะเกิดขึ้น และการประมวลผลรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมุ่งเน้นในการเพิ่มความสามารถด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อสร้างความปลอดภัย ตลอดจนรักษาความปลอดภัยให้กับผู้โดยสาร ผู้ประกอบการ และผู้ปฏิบัติงานของ ทอท. รวมถึงป้องกันการโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดีหรือบุคคลภายนอกเข้ามาทำอันตรายกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของ ทอท.

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- 1) พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารให้มีความสามารถเพียงพอกับความต้องการใช้งาน รวมถึงรองรับเทคโนโลยีด้าน AI และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในอนาคต
- 2) พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

กลยุทธ์

1) กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Infrastructure and Facility)

เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อให้รองรับอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงรองรับการทำงานทุกที่ทุกเวลา รองรับเทคโนโลยี AI และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในอนาคต เช่น เพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรให้รองรับการประมวลผลที่เพิ่มขึ้น ปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับข้อมูลที่เพิ่มขึ้น ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับการขยายตัวของอุปกรณ์ตรวจจับสัญญาณ ปรับปรุงระบบเสียงประกาศ ปรับปรุงระบบประชุมทางไกลผ่านวีดิทัศน์ ปรับปรุงระบบโทรศัพท์ ให้รองรับการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นต้น

2) กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Safety and Security)

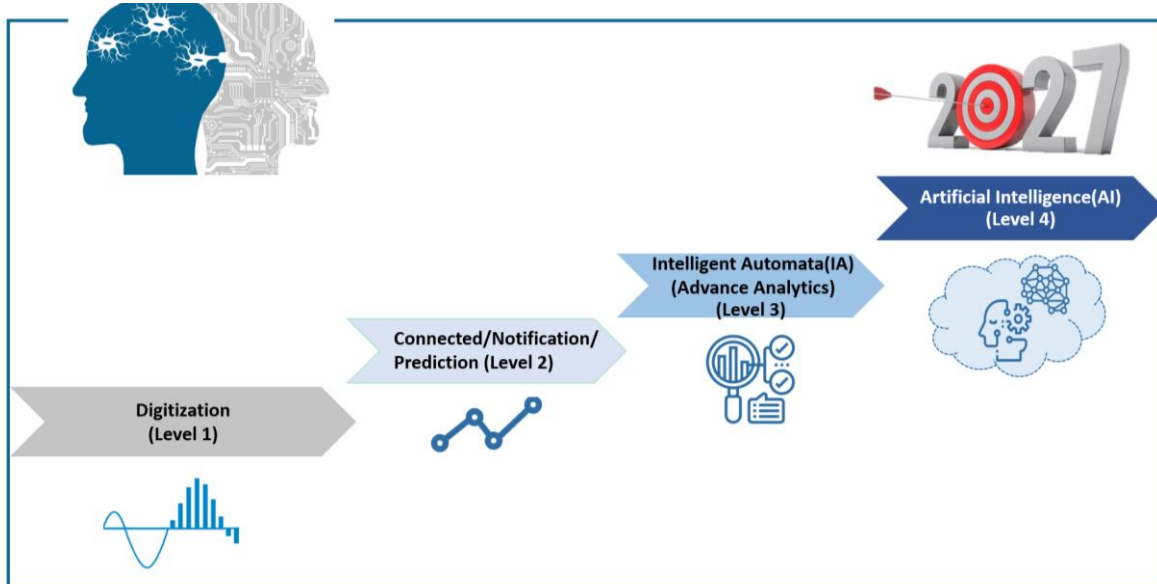
เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของบุคคล และระบบโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร โดยเป็นการเตรียมความพร้อมในการเตรียมตัว และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง อีกทั้ง มีความสามารถในการทนทานต่อการบุกรุก การโจมตีจากภายในและภายนอกองค์กร เช่น ปรับปรุงระบบบริหารจัดการและป้องกันรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่ายของ ทอท. ปรับปรุงระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด ปรับปรุงระบบควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่หวงห้าม เป็นต้น

ตารางที่ 6-4 ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ที่ 4

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
4.1	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100

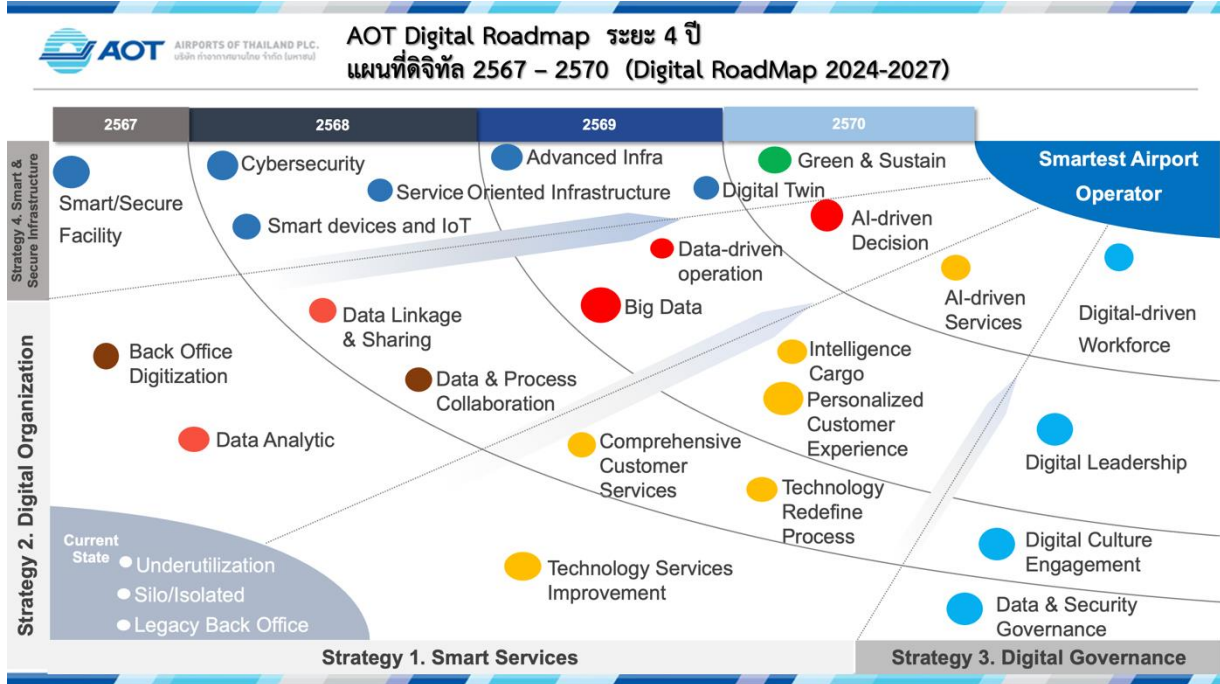
ลำดับ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	
		2566	2567
4.2	ร้อยละความพร้อมในการรองรับการให้บริการของระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100
4.3	ร้อยละของความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ	-	99.90
4.4	ร้อยละความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานของการพัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัย และระบบรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	100	100
4.5	ร้อยละการป้องกันการบุกรุกหรือการโจมตีที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจขององค์กร	100	100

2 ทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของ ทอท. (Digital Roadmap)



รูปที่ 6-2 Enterprise Architecture Roadmap (ที่มา: สถาปัตยกรรมองค์กร ทอท 2566)

เมื่อพิจารณาจากเป้าหมายธุรกิจ วิสัยทัศน์ของสถาปัตยกรรมองค์กร แผนยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ ทอท. พบว่าการที่ ทอท. จะก้าวขึ้นเป็นผู้ดำเนินการบริหารท่าอากาศยานที่ดีที่สุดระดับโลกนั้น ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรในองค์รวม เพื่อพัฒนาสมรรถภาพองค์กรให้มีความทันสมัย มีขีดความสามารถการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จนี้ ทอท. ต้องมีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยน 3 ปัจจัยหลักที่สำคัญ กล่าวคือ (1) การปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (People) (2) การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและบูรณาการ (Process) และ (3) การใช้เทคโนโลยี (Technology) มาเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพและสนับสนุนกระบวนการและผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการภายในภายนอก โดยมีแผนที่ดิจิทัลของ ทอท. ระยะ 4 ปีแสดงในรูปที่ 6-3



รูปที่ 6-3 แผนภาพแผนที่ดิจิทัล (Digital Roadmap) ของ ทอท. ระยะ 4 ปี

โดยในระยะ 4 ปีข้างหน้าตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายองค์กร ทอท. ควรสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันโดยการใช้การบูรณาการข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลมาสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กร ด้วยเทคโนโลยี Big Data โดยแก้ปัญหาอุปสรรคหลักของ ทอท. ที่มีการทำงานแบบไม่บูรณาการโดยจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) แบบสมบูรณ์ในทุกระดับและกระบวนการงาน การมุ่งเน้นการปรับกระบวนการงานแบบบูรณาการ (Integration) ให้มีประสิทธิภาพสามารถส่งต่อข้อมูลกันได้อย่าง Data Linkage และแต่ละกลุ่มงานสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป้าหมายคือการใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยในการตอบคำถามหรือทำนายข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร แต่ยังเพิ่มประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการของผู้โดยสารหรือในด้านคลังสินค้า ให้สามารถรองรับการปริมาณผู้รับบริการที่มากขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่ม Facilities และเจ้าหน้าที่ สามารถให้บริการที่รวดเร็วขึ้นแต่ยังคงความมั่นคงปลอดภัยได้ตามมาตรฐานของท่าอากาศยานชั้นนำ

อย่างไรก็ดีการจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการครบถ้วนและทันกาล (Realtime) ทอท. ควรจะปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพของระบบงาน โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ท่าอากาศยานชั้นนำใช้ในสากล และปรับปรุงในส่วนโครงสร้างพื้นฐานและระบบป้องกันภัยทางไซเบอร์ เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีและฐานข้อมูล และที่สำคัญที่สุดคือเรื่องบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ ทอท. ต้องทำการเปลี่ยนแปลงและขับเคลื่อนค่านิยมทางดิจิทัล รวมทั้งเสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานที่พัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรยอมรับและ

สร้างสรรค์นวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาองค์กรร่วมกัน โดยรายละเอียดในแต่ละกลุ่มเทคโนโลยีของ Roadmap แสดงดังตารางที่ 6-5

ตาราง 6-5 แสดงคำอธิบายรายละเอียดกลุ่มเทคโนโลยีตาม RoadMap

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
1.Smart service	Technology Services and Improvement หมายถึงกลุ่มโครงการที่จะช่วยให้กระบวนการบริการผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายโดยมุ่งเน้นเป็นจุดหรือพื้นที่เป็นหลักถือเป็น Quick win ที่จะปูพื้นฐานต่อการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีร่วมกันต่อไป	- Technologies enchantment and utilization + Mobile application ครรมีคุณสมบัติใหม่ ที่ทำให้เป็น Smart services สำหรับผู้โดยสาร + Biometric validation System ให้บริการผู้โดยสารได้สะดวกสบาย รวดเร็วยิ่งขึ้น + วางแผนการปรับปรุงระบบบริการผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- Intelligent cargo (M4) + Smart access (phase 1) การควบคุมการเข้าออกพื้นที่ duty free ลดความแออัด จัดการการใช้บริการพื้นที่ ตรวจสอบข้อมูลประวัติ + Smart cargo (phase 2) บูรณาการข้อมูลกับหน่วยปฏิบัติงาน + วางแผนตารางการเข้ามารับสินค้า การติดตามสินค้าที่ส่ง + จัดสรรเวลารถขนส่งสินค้าให้ real-time มากขึ้น	- AI driven services +AI รวบรวมข้อมูลและตอบสนองต่อผู้โดยสารในการใช้บริการต่างๆ ได้ +AI ช่วยจัดการการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ ส่งคำสั่งออกไป เช่น ตรวจสอบความหนาแน่นของผู้โดยสาร ระบบส่งสัญญาณให้เปิดช่องทางการให้บริการเพิ่มไปยังเจ้าหน้าที่ + ส่งข้อมูลโปรโมชันแบบ personalize สำหรับผู้โดยสารแต่ละคน ตัดสินใจการให้บริการกับผู้โดยสาร
			- Smart and personalized customer experience One stop mobile application (M1) + Integrated services อื่น ๆ เข้าไปด้วยกันได้ การจองรถ โรงแรม การ	

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
			<p>ท่องเที่ยว เชื่อมโยงกัน มี guide ให้เชื่อมโยงกับ ททท.</p> <p>หรือสายการบินเพื่อจองตั๋วเดินทาง +มีคะแนน Reward ที่ได้จากการใช้ services คล้ายกับ app ของธนาคาร</p> <p>มีบริการเชื่อมโยงกับบริการอื่น ๆ</p> <p>+นำเสนอโปรแกรม โปรโมชั่นที่เฉพาะเจาะจงกับผู้โดยสารคนนั้นได้</p>	
			<p>- Information driven user experiences</p> <p>+ผู้โดยสารจะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวเองมากขึ้น</p> <p>+แสดงข้อมูลวางแผนการ shopping, การเดินทางภายในสนามบิน มีแสดงระยะเวลาโดยประมาณที่จะต้องใช้ในการไปในจุดต่าง ๆ ในสนามบิน เป็นต้น</p>	

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
2.Digital organization	<p>Back Office</p> <p>Digitalization คือการปรับกระบวนการการทำงานจากระบบ Manual เข้าสู่ระบบ Digital อย่างเต็มรูปแบบและเริ่มต้นการใช้ Data Analytic สำหรับการ ทำงาน</p>	<p>- Tool utilization redefine process</p> <p>+ตรวจสอบดูสิ่งที่มีอยู่ในองค์กรมีเครื่องมือและกระบวนการอะไรบ้าง</p> <p>+สร้างแรงจูงใจในการปรับกระบวนการต่าง ๆ ให้ใช้เครื่องมือได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</p>	<p>- Information driven operation</p> <p>+มีการวัดและประมวผลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในมีการเปลี่ยนแปลงแค่ไหน</p> <p>+นำข้อมูลมาพัฒนาต่อเนื่องในงานบริการ โดยเน้นการใช้ information ที่มาจากระบบและเครื่องมือที่ใช้งานอยู่</p> <p>+ปรับปรุงกระบวนการ support ภายในจากข้อมูลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาช่วยปรับปรุงการทำงาน เช่น ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการจัดทำบัตรเข้าออก เป็นต้น</p> <p>+มีการประสานงานจากหลายฝ่ายโดยใช้ information สื่อสารระหว่างกันได้ อย่างเช่น fongdoo, Monday.com เป็นต้น</p>	<p>- AI driven operation & collaboration (process)</p> <p>+AI ช่วยเหลือในการ monitor operation ต่าง ๆ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกัน ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายใน</p> <p>+AI ช่วยให้คำแนะนำการทำงานในขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ</p>

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
	<p>Data analytic +ในระบบที่มีอยู่ต้องพัฒนาต่อเนื่องโดยวิเคราะห์ข้อมูลหาสิ่งที่ต้องปรับปรุง +จัดหนักวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ผลวิเคราะห์ที่ทันสมัย เป็นประโยชน์ และ real-time มากขึ้น +ข้อมูลวิเคราะห์ควรนำไปใช้ในทุกภาคส่วน</p>	<p>- Digital office +เชื่อมกระบวนการทำงานให้ต่อเนื่องระหว่างระบบให้มีกระบวนการ manual น้อยที่สุด +ทำให้กระบวนการในการทำงานเข้าไปอยู่ในระบบ software ต่าง ๆ +ทดลองต้นแบบใช้งานระบบงานดิจิทัลแล้วขยายขอบเขตงานออกไปจนครอบคลุมงานทั้งกระบวนการ</p>	<p>- Open data +เปิด service บางอย่างให้หน่วยงานภายนอก อาจจะมีค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้เพื่อให้เกิดประโยชน์จากข้อมูล</p>	<p>- Information & AI driven decision (people) +นำ big data ที่มีให้ AI นำไปประมวลผลและให้คนนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยตัดสินใจในการทำงานตั้งแต่ระดับ ปฏิบัติการไปจนถึงระดับบริหาร</p>
	<p>- Data linkage +เน้นเพิ่มการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ ทำเป็น MOU ให้ชัดเจน</p>	<p>- Digital platforms architecture +เปลี่ยนโครงสร้าง (EA) ของ application +กำหนดมาตรฐานการเชื่อมต่อMicroservices เพื่อให้ application ที่จะมีในอนาคต ต้องทำตามมาตรฐานเพื่อให้เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้</p>	<p>- Integrated big (with) data +Big data จะเป็นข้อมูลที่มีรายละเอียดค่อนข้างสูง มี dynamic และ real-time เช่น ข้อมูลพฤติกรรมของผู้โดยสาร ข้อมูล Social ข้อมูลย้อนหลัง ข้อมูลรายงานผู้บริหาร เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล</p>	

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
			สำหรับ AI ได้ ต้องเป็นข้อมูลที่รู้ทุก อย่างเกี่ยวกับองค์กร ตั้งแต่ Data low level ไปจนถึง High level	
	- Data integration +นำ Data ไปเชื่อมต่อใน เข้ากับขั้นตอนของการ ทำงานโดยอัตโนมัติ	- Stakeholder data sharing +ระบบเทคโนโลยีที่มีการใช้งานอยู่ แยกตามหน่วยงาน ต้องมีการ integrate data ระหว่างกันโดยมี หน่วยงานกลางในการเชื่อมต่อข้อมูล +ต้องมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับ หน่วยงานภายนอก เช่น ททท. โรงแรม สายการบินต่าง ๆ	- Data use cases +นำ data ที่มีอยู่มาวិเคราะห์หา business case ใหม่ +สร้าง Business model ใหม่ วิเคราะห์หาข้อมูลที่ต้องการจากระบบ ที่มีอยู่	
3.Digital governance	การจัดทำระเบียบ มาตรฐานด้านดิจิทัล	สร้างสังคมวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)	Digital Leadership	Digital workforce
4. Smart & Secure Infrastructure	Smart and Secure Facilities	- Cyber Security Standard & Policy +ISO 27001 ที่ผ่านการรับรองไว้แล้ว ยังไม่ครอบคลุมมาตรฐาน Cyber	- Service oriented infrastructure + การมี Network, Services, Hardware, Software ที่ให้บริการ ผู้โดยสารเพียงพอต่อการให้บริการ	Green & Net Zero Infrastructure Transition +การเช่าเครื่อง PC แทนที่การซื้อ +การใช้Private Cloud, Virtualization Server

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
		Security จะต้องกำหนดกระบวนการให้พร้อม มีผู้รับผิดชอบเพียงพอ วางกระบวนการตามมาตรฐานของ NIST	+มีการเชื่อมต่อระบบการให้บริการ รวมถึงการให้บริการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ด้วย	+การใช้งานอุปกรณ์ IT เท่าที่จำเป็น เพื่อลดประมาณการใช้พลังงานและซากที่จะเกิดในอนาคต + การออกแบบ โครงสร้างพื้นฐานที่พิจารณาเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมประกอบด้วย +EV Station และการใช้ Solar cell +มีการกำหนดนโยบายเรื่อง Green IT เข้ามาเป็นส่วนขององค์กร
		- Smart devices and IoT +เพิ่มการเก็บข้อมูลจาก IoT เช่น เซนเซอร์ นับจำนวนคน ให้ครอบคลุม ข้อมูลที่ต้องการนำไปใช้ ควบคู่กับ information อื่น ๆ ที่จะนำไปปรับปรุงการทำงาน โดยต้องสอดคล้องกับ Service ที่ต้องการจะใช้งาน	- Advanced infrastructure +การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีบริการที่ดีขึ้น รวมถึงการทำให้ Data Center มี Parallel Active Site สลับการทำงานได้ทันที	

Strategy\year	2567	2568	2569	2570
			มีการทำ Virtual Server เพื่อความ ง่ายในการบริหารและการ Scale ระบบ	

โดยเมื่อนำกลุ่มเทคโนโลยีมาพิจารณาจัดทำเป็นแผนโครงการปฏิบัติการที่สอดคล้องกับ RoadMap ดังกล่าวแล้วจึงทำการจัดลำดับความสำคัญเพื่อเลือกโครงการที่เหมาะสมในการดำเนินงานในปี 2567 ดังตาราง 6-6 สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป

3 การจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ

ตาราง 6-6 แสดงการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
ยุทธศาสตร์ 1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)		กลยุทธ์ที่ 1.1: พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Enhance Passenger Experience)					
1	แผนงานจ้างให้บริการระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Processing System: CUPPS) ณ ทสภ.	แผนงานจ้างให้บริการระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common	แผนงานจ้างให้บริการระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common	5	3	5	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
		Use Passenger Processing System: CUPPS) (ต่อเนื่อง)	Use Passenger Processing System: CUPPS) ต่อยอด Biometric				
2	แผนงานกลุ่มเพิ่มบริการผ่านแอปพลิเคชัน Sawasdee by AOT	-	การให้บริการแบบรายบุคคลตามความต้องการและความสนใจของผู้โดยสาร	5	4	4	2568

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
3	แผนงานปัญญาประดิษฐ์สำหรับให้บริการผู้โดยสารผ่านแอปพลิเคชัน Sawasdee	แผนงานกลุ่มเพิ่มบริการผ่านแอปพลิเคชัน Sawasdee by AOT	-	5	5	3	2570
ยุทธศาสตร์ 1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)		กลยุทธ์ที่ 1.2: พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Cargo)					
1	ระบบวางแผนการบริหารการให้บริการพื้นที่ขนส่งสินค้า (Intelligent Cargo)	Smart Cargo	-	4	5	2	2569

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
ยุทธศาสตร์ 1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการของ ทอท. โดยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้งาน (Smart Services)		กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ สายการบิน พันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Stakeholder Collaboration)					
1	แผนงานจ้างพัฒนาระบบ Airport Collaborative Decision Making Portal (A-CDM Portal)	-	-	5	5	5	2567
2	แผนงานเพิ่มขีดความสามารถจุดตรวจหนังสือเดินทาง ทสภ. และ ทดม.(งานซื้อพร้อมติดตั้งระบบและอุปกรณ์ตรวจหนังสือเดินทาง	-	-	4	2	4	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
	อัตโนมัติ (Automatic Channel) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) และท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.)						
3	โครงการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	3	3	3	2568
4	การเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานเข้าสู่ big data	-	-	3	5	2	2569

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)		กลยุทธ์ที่ 2.1: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานด้านการบริหารจัดการองค์กร และรองรับการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ (Digital Solutions)					
1	แผนงานจ้างพัฒนาระบบทรัพย์สินที่ถูกลบและสูญหาย	-	-	3	1	4	2567
2	โครงการจัดทำ Big Data สำหรับการตัดสินใจ	-	-	3	3	2	2569

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
3	โครงการปัญญาประดิษฐ์ที่ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล Big Data	โครงการจัดทำ Big Data สำหรับการตัดสินใจ	-	4	5	3	2570
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)		กลยุทธ์ที่ 2.2: นำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และระบบงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Mobility)					
1	แผนการพัฒนา Digital Platform : Digital Office (M3) ของ ทอท.	-	-	5	2	5	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
2	โครงการประสานความร่วมมือผ่านระบบติดตามงานระหว่างหน่วยงาน	-	-	3	5	3	2569
3	โครงการประสานกระบวนการงานผ่าน RPA	-	-	5	5	2	2570
ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ (Digital Organization)		กลยุทธ์ที่ 2.3: นำเทคโนโลยีการวิเคราะห์ข้อมูลชั้นสูงมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของ ทอท. ให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย (Data Analytics)					

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งระบบตรวจสอบการจราจรบริเวณหน้าอาคารผู้โดยสาร ณ ทดม. ทสภ. ทภก. และ ทชม.	-	-	3	2	5	2570
2	โครงการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการปฏิบัติการสนามบิน	-	-	5	5	3	2570
ยุทธศาสตร์ที่ 3: เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยี		กลยุทธ์ที่ 3.1: เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance)					

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
ดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)							
1	แผนงานจ้างที่ปรึกษาจัดทำระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	-	-	5	3	5	2567
2	แผนงานจ้างที่ปรึกษาโครงการพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	-	-	4	2	4	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
3	โครงการดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อจัดทำ Enterprise Architecture	-	-	3	3	3	2568
ยุทธศาสตร์ที่ 3: เสริมสร้างธรรมาภิบาลการบริหารจัดการและพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ ทอท. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Governance and Digital Literacy)		กลยุทธ์ที่ 3.2 พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Digital Literacy)					
1	แผนงานพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลประจำปีงบประมาณ 2567	-	-	5	5	2	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
2	แผนพัฒนาศักยภาพด้านการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับบุคลากร	-	-	4	4	3	2568
ยุทธศาสตร์ 4 : Smart and Security Infrastructure พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร		กลยุทธ์ที่ 4.1: พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานและระบบสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Infrastructure and Facility)					

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายศูนย์คอมพิวเตอร์ ทอท.	-	-	4	1	5	2567
2	แผนงานยกระดับศักยภาพศูนย์ข้อมูล	-	-	4	3	4	2568
3	แผนงานยกระดับมาตรฐานศูนย์ข้อมูลส่วนภูมิภาค	-	-	3	4	4	2569

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนิน โครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	
ยุทธศาสตร์ 4 : Smart and Security Infrastructure พัฒนาและปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร		กลยุทธ์ที่ 4.2: พัฒนาและปรับปรุงระบบด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยขององค์กรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Smart Safety and Security)					
1	แผนงานซื้อพร้อมติดตั้งอุปกรณ์/จ้างปรับปรุงระบบควบคุมการเข้า-ออก พื้นที่หวงห้าม (Access Control System - ACS) ณ ทสภ. และ ททญ.	-	-	5	1	5	2567

ลำดับที่	ชื่อโครงการ	โครงการที่สัมพันธ์กัน		การจัดลำดับความสำคัญของโครงการ ⁽¹⁾			ปี พ.ศ. ที่ ดำเนินโครงการ
		โครงการที่ต้องทำก่อนหน้า (Immediate Predecessors)	โครงการที่ต้องทำหลังจากนี้ (Immediate Successors)	ระดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ (5 สำคัญมาก - 1 สำคัญน้อย)	ระดับการปรับเปลี่ยนองค์กร (5 กระทบต่อการเปลี่ยนแปลงมาก - 1 กระทบน้อย)	ระดับความสำคัญในภาพรวม (5 สำคัญมาก 1 สำคัญน้อย)	
2	โครงการเชื่อมโยงข้อมูล ACS เข้าสู่ Big Data เพื่อการใช้ประโยชน์ของปัญญาประดิษฐ์	-	-	2	2	1	2569

หมายเหตุ * การจัดลำดับความสำคัญของโครงการพิจารณาตาม 1) ความสำคัญเชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (5=สำคัญมาก 1=สำคัญน้อย) 2) ระดับการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรหมายถึงผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการนำไปใช้ (5 = มีผลกระทบมากต้องเปลี่ยนแปลงในหลายส่วน 1=มีการเปลี่ยนแปลงน้อยสามารถทำได้ง่าย) 3) ระดับความสำคัญโดยภาพรวมและอื่น ๆ ต่อการมีโครงการโดยคำนึงถึงกรอบเวลาเช่นโครงการที่ต้องดำเนินการก่อน(5= สำคัญมาก 1 = สำคัญน้อย)

4 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับส่วนงานของ ทอท.ที่แสดงให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยน ในส่วนของ กระบวนการ (Process) บุคลากร (People) และเทคโนโลยี(Technology)

ทอท.เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยานรวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก : การมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และสร้างรายได้อย่างสมดุล ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรภายใต้กรอบแนวคิดการเติบโตอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นความเป็นเลิศใน ด้านมาตรฐาน (Standards) ด้านบริการ (Service) และด้านการเงิน (Financial) พร้อมปรับเปลี่ยนองค์กรโดยนำ Digital Technology และ Innovation มาร่วมขับเคลื่อนด้วยความตระหนักในพันธกิจหลักขององค์กร ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับส่วนงานของ ทอท. โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบดิจิทัลเทคโนโลยีในรูปแบบการพัฒนากการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรในองค์กรรวม เพื่อพัฒนาสมรรถภาพองค์กรให้มีความทันสมัย มีขีดความสามารถการแข่งขัน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จนี้ ทอท. ต้องมีการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยน 3 ปัจจัยหลักที่สำคัญ กล่าวคือ (1) การปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (People) (2) การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและบูรณาการ (Process) และ (3) การใช้เทคโนโลยี (Technology) มาเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพและสนับสนุนกระบวนการและปฏิบัติการรวมทั้งตอบสนองต่อภารกิจองค์กรและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังแสดงในรูป 6-4 ซึ่งในปีที่ผ่านมา ทอท. ได้มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแพลตฟอร์มที่รองรับกระบวนการทางธุรกิจหลักของ อาทิ เช่น การบริการผู้โดยสาร การให้บริการพนักงาน เป็นต้น

โดย ทอท. ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการปรับกระบวนการทางธุรกิจหลักที่สำคัญให้การทำงานหรือให้บริการมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และ ตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการหรือผู้โดยสารให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยาน เช่น มีการนำระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Processing System : CUPPS) มาใช้ในกระบวนการบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง ตั้งแต่การ Check In จนกระทั่งขึ้นเครื่อง อาทิ เช่น ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Service: CUSS), ระบบรับสัมภาระผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ (Common Use Self Bag Drop: CUBD), ระบบตรวจสอบและคัดแยกผู้โดยสาร (Passenger Validation), ระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่องด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Boarding Gate: SBG) เป็นต้น อีกทั้งมีระบบตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติ (Automatic Channel) เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถบริการตนเองได้ทั้งกระบวนการ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรืออุปกรณ์ หรือมีการใช้เทคโนโลยี RFID มาใช้ในการค้นหาทรัพย์สินที่สูญหาย โดยกระบวนการเหล่านี้เมื่อมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนการทำงานของพนักงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ผู้โดยสารใช้เวลาการรอคอยน้อยลง ลดปัญหาความหนาแน่น หรือแออัดในบริเวณจุด Touchpoint และท้ายสุดส่งผลทำให้ท่าอากาศยานสามารถรองรับผู้โดยสารได้มากขึ้นโดยไม่ต้องมีการขยาย

กายภาพของท่าอากาศยาน ทำให้ ทอท. มีรายได้มากขึ้น และระดับการให้บริการสูงขึ้น หรือแม้แต่มีความมั่นคงปลอดภัยที่ดีขึ้น ตอบสนองต่อเป้าหมายทางธุรกิจ ทั้ง 3 ด้าน (Standard/ Service/ Finance) จากการปรับเปลี่ยนกระบวนการดังกล่าวด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ย่อมส่งผลถึงบุคลากรหรือพนักงานของ ทอท. ที่ให้บริการผู้โดยสารในจุด Touchpoint โดยตรง ทำให้อาจใช้พนักงานบริเวณนี้ลดลง โดย ทอท. สามารถปรับเปลี่ยนทักษะความชำนาญของบุคลากรไปปฏิบัติงานด้านอื่น หรือ ส่งเสริมให้มาบริการด้านอื่นๆ แก่ผู้โดยสาร เป็นการสร้างภาพลักษณ์แก่องค์กรเพื่อให้ผู้โดยสารเกิดประสบการณ์ที่ดี และสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรสู่องค์กรดิจิทัล กล่าวคือ การส่งเสริมศักยภาพด้านดิจิทัลให้แก่พนักงาน ปลุกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรด้านการเป็นองค์กรผู้นำด้านดิจิทัลหรือนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน การให้ความรู้พนักงานและผลักดันผู้นำองค์กรให้ความสำคัญแก่การกำกับนโยบายเพื่อนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจ และใช้การบูรณาการข้อมูลร่วมกัน

People Process Technology Principle



รูปที่ 6-4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Process People and Technology

ตัวอย่างในปีงบประมาณ 2567 กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาและยกระดับการให้บริการผู้โดยสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร (Enhance Passenger Experience) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบริการแก่ผู้โดยสารด้วยการบริการตนเองตั้งแต่กระบวนการผู้โดยสารขาเข้า และผู้โดยสารขาออก รวมถึงการบริการและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ด้วยการให้บริการผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) หรือผ่านเทคโนโลยีไร้สัมผัส (Contactless) โดยให้บริการแบบเบ็ดเสร็จผ่านช่องทางเดียว หรือระบบอัตโนมัติภายในท่าอากาศยาน ซึ่งมุ่งเน้นในรูปแบบบริการเฉพาะบุคคล (Personalized Service) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับบริการตามความต้องการของผู้โดยสาร เช่น การให้บริการข้อมูลเที่ยวบิน (Flight Information and Update) ข้อมูล

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในท่าอากาศยาน, ข้อมูลแผนที่ภายในท่าอากาศยานและอาคารผู้โดยสาร การแจ้งเตือนสถานะ (Notification and Alert) ตลอดจนเป็นช่องทางในการรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และ ผลประเมินการให้บริการของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นต้น อีกทั้งยังมีระบบที่ให้บริการตนเองสำหรับผู้โดยสารขึ้นเครื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการผู้โดยสาร เช่น ระบบ CUPPS โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดของจำนวนผู้โดยสารที่เช็คอินผ่านระบบ CUSS เทียบกับแบบ Counter ปกติ เป็นต้น หรือ ในกลยุทธ์ที่ 2.2 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และระบบงานมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Mobility) เป็นกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการนำหรือการพัฒนา ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาใช้บนอุปกรณ์อัจฉริยะ (Smart Device) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรของผู้บริหารหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทอท. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้จากทุกที่ทุกเวลา ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่สะดวกต่อการใช้งาน โดยสามารถแจ้งเตือนเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ส่งผลให้เข้าถึงพื้นที่ที่เกิดปัญหา และบริหารจัดการได้อย่างรวดเร็ว สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้ทันทีทันใดจากทุกพื้นที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการทำงานแบบลดการใช้กระดาษ โดยมีรายละเอียดของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านการให้บริการผู้โดยสาร และด้านการให้บริการพนักงาน ที่แสดงถึง People Process Technology ดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการผู้โดยสาร

4.1.1 ระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (Common Use Passenger Processing System: CUPPS) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยในกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขึ้นเครื่องทั้งขบวนการด้วยตนเอง ตั้งแต่ขั้นตอนการเช็คอินอัตโนมัติ ระบบรับสัมภาระผู้โดยสารด้วยตนเองอัตโนมัติ ระบบตรวจสอบและคัดแยกผู้โดยสาร (Passenger Validation) ระบบตรวจสอบอัตลักษณ์บุคคล (Biometric) และ ระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่องด้วยตนเองอัตโนมัติ (Self-Boarding Gate : SBG) มาใช้งาน หรือ ที่เรียกว่า End-To-End Self-Service (ETESS) เพื่อให้กระบวนการให้บริการผู้โดยสารขึ้นเครื่องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรอคิว และตอบสนองความพึงพอใจในการใช้บริการท่าอากาศยานของผู้โดยสาร

การที่นำเทคโนโลยีระบบ CUPPS เข้ามาช่วยในกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออก สะท้อนกับ People Process Technology ดังนี้

Process – การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นการลดกระบวนการทั้งหมดที่ผู้โดยสารต้องติดต่อหรือสัมผัสกับเจ้าหน้าที่พนักงาน คือ เป็นการเปลี่ยนจาก Manual Process เป็น Automatic และ End-to-End Self Service นั่นเอง ผลลัพธ์ของการปรับเปลี่ยนกระบวนการผู้โดยสารนี้ทำให้ระยะเวลาในการให้บริการของ

ผู้โดยสารต่อคนลดลงมากกว่าร้อยละ 50 (ระบบ CUTE (เช็คอินและโหลดกระเป๋า) ใช้เวลาประมาณ 5 นาที/คน, บริเวณจุดคัดแยกผู้โดยสารใช้เวลาประมาณ 1 นาที/คน, บริเวณ Gate ใช้เวลาประมาณ 1 นาที/คน แต่ถ้านำเทคโนโลยีให้บริการตนเองมาใช้ในการให้บริการได้แก่ ระบบ CUSS ใช้เวลาประมาณ 2 นาที/คน, ระบบ CUBD ใช้เวลาประมาณ 1 นาที, PVS ใช้เวลาประมาณ 3 วินาที และ SBG ใช้เวลาประมาณ 3 วินาที)

People – พนักงาน เช่น สายการบิน จะเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากการปฏิบัติงาน เช่น ทำการเช็คอินหรือ โหลดกระเป๋าให้ผู้โดยสาร จะมาช่วยให้คำแนะนำ/ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสาร Skill ในการปฏิบัติหน้าที่จะต่างกัน อาจต้องให้พัฒนาด้านการให้คำแนะนำ การให้บริการแทนงานเดิม

Technology – เป็นการนำเทคโนโลยี CUPPS มาการให้บริการด้วยตนเองมาแทนเทคโนโลยีเดิมหรือแทน Manual

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) โดยแผนงานระบบบริการผู้โดยสารขึ้นเครื่อง (CUPPS) กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยมีอัตราการร้อยละของการใช้บริการเคาน์เตอร์เช็คอินแบบปกติเทียบกับเคาน์เตอร์เช็คอินแบบให้บริการตนเอง ปี 2657 ที่ร้อยละ 75 : 25

4.1.2 แผนงานจ้างพัฒนาระบบทรัพย์สินที่ถูกพบและสูญหาย เป็นการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมาช่วยให้ค้นหาทรัพย์สินของผู้โดยสารในที่เก็บสัมภาระได้รวดเร็วขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการสัมภาระและทรัพย์สินที่พบและสูญหาย ทำให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการด้านกระบวนการจัดการสัมภาระและทรัพย์สินเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อน People Process Technology ดังนี้

Process – เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการแจ้งและค้นหาทรัพย์สินที่สูญหายของผู้โดยสารโดยใช้ RFID ซึ่งส่งผลทำให้ระยะเวลาในการค้นหาทรัพย์สินสูญหายลดลงได้ร้อยละ 70

People – พนักงานสามารถค้นหาทรัพย์สินได้เร็วขึ้นเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารหรือผู้มารับบริการ เมื่อค้นหาทรัพย์สินได้เร็วพนักงานสามารถส่งมอบบริการอื่น ๆ ในการบริการที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินได้มากขึ้น เช่น ขั้นตอนการรับทรัพย์สิน แต่อย่างไรก็ตามพนักงานที่มีอยู่เดิมเมื่อเทียบกับปริมาณงานมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเนื่องจากขั้นตอนในการให้บริการมีหลายขั้นตอน ประกอบกับสถานที่นำส่งทรัพย์สิน และสถานที่เก็บทรัพย์สินอยู่ห่างกัน ถ้านำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยจะทำให้พนักงานที่มีอยู่เทียบกับปริมาณงานสมดุลงมากขึ้น

Technology - ใช้เทคโนโลยี RFID เข้ามาช่วยในการค้นหาทรัพย์สินในที่เก็บสัมภาระ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) แผนงานจ้างพัฒนาระบบทรัพย์สินที่ถูกพบและสูญหาย มีตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารมา

ประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยตั้งเป้าหมายปี 2567 ที่ระดับ 3: จำนวนบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่นำมาช่วยลดระยะเวลาของการปฏิบัติได้มากกว่า 60 %

4.2. ด้านการให้บริการกับพนักงาน

แผนการพัฒนา Digital Platform : Digital Office (M3) ของ ทอท.เป็นโมดูลที่สนับสนุนการทำงานในสำนักงาน เป็นผู้ช่วยส่วนตัวในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลและระบบการทำงานเฉพาะบุคคล ซึ่งมีระบบแจ้งเตือนและสามารถติดตามสถานะการทำงานได้ อีกทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพจากการลดขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการทำงานซึ่งสะท้อน PPT ดังนี้ ปัจจุบัน ACI มีการจัดอันดับการใช้พลังงานสิ้นเปลืองของสนามบินทุก ๆ 2 ปี (Carbon Footprint) เช่น น้ำ, ไฟฟ้า, น้ำมัน เป็นต้น ฝ่ายสิ่งแวดล้อม (ฟวล.) พยายามที่จะเพิ่มอันดับโดยลดการใช้พลังงานสิ้นเปลืองลง โดยมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ว่าสนามบินแต่ละสนามบินใช้พลังงานสิ้นเปลืองมากน้อยเพียงใด เพื่อออกเป็นนโยบายต่าง ๆ ในการปฏิบัติเพื่อลดการใช้พลังงานสิ้นเปลือง ปัจจุบันแต่ละท่าอากาศยานจะส่งข้อมูลการใช้พลังงานสิ้นเปลืองมาให้ ฟวล. ผ่านกระดาษ พนักงานของ ฟวล.จะนำข้อมูลมาคีย์ลงใน Excel และนำมาวิเคราะห์เป็นรายปี แต่ถ้านำระบบ Carbon Footprint ที่เป็นระบบที่อยู่ภายใต้ M3 พนักงานแต่ละท่าอากาศยานจะคีย์ข้อมูลผ่านระบบ พนักงาน ฟวล.ไม่ต้องคีย์ ดังนั้น พนักงาน ฟวล.จะนำเวลาที่ต้องคีย์ข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายไตรมาสได้ ทำให้ ฟวล.สามารถกำหนดนโยบายได้เร็วขึ้น เป็นการลดขั้นตอน และบุคลากรสามารถมีเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลได้บ่อยครั้งขึ้น

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome) แผนการพัฒนา Digital Platform : Digital Office (M3) โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดคือ ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าใช้งานระบบผ่านอุปกรณ์อัจฉริยะโดยมีเป้าหมายที่ ร้อยละ 95

