

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

| | | |
|--|---|---|
| 1. ชื่อแผนปฏิบัติการหมายเลขกำกับ..... แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชม..... หมายเลขกำกับ..... 100B5016825 เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท..... ส่วนงานรับผิดชอบหลัก..... ฝกค..... ส่วนงานรับผิดชอบร่วม..... ทชม..... | | |
| 1.1 อยู่ภายใต้แผนแม่บท..... วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (ของแผนแม่บท)..... ยุทธศาสตร์ (ของแผนแม่บท)..... กลยุทธ์ (ของแผนแม่บท)..... | | |
| 2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> SO1 Strengthen Airport Capacity and Competitiveness | ยุทธศาสตร์ <input type="checkbox"/> S1 ขยายขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน <input type="checkbox"/> S2 พัฒนาขีดความสามารถการรองรับสินค้าและการขนส่งทางอากาศ | กลยุทธ์ <input type="checkbox"/> T 1.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานภายใต้มาตรฐานความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย <input type="checkbox"/> T 1.2 พัฒนาการใช้งานโครงสร้างพื้นฐานของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> T 2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขนส่งสินค้าทางอากาศ |
| <input type="checkbox"/> SO2 Maximize Financial Return through Business Development | <input type="checkbox"/> S3 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน <input type="checkbox"/> S4 พัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบิน | <input type="checkbox"/> T 3.1 พัฒนากลยุทธ์การตลาดเส้นทางการบินเชิงรุก <input type="checkbox"/> T 3.2 พัฒนากลยุทธ์การตลาดการขนส่งสินค้าทางอากาศ <input type="checkbox"/> T 4.1 พัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์ภายในอาคารผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> T 4.2 พัฒนาการใช้ประโยชน์สินทรัพย์ภายนอกอาคารพื้นที่ว่างเปล่าหรือธุรกิจอื่น |
| <input checked="" type="checkbox"/> SO3 Inspire Memorable Airport Experience | <input checked="" type="checkbox"/> S5 พัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร | <input checked="" type="checkbox"/> T 5.1 พัฒนาปัจจัยขับเคลื่อนความพึงพอใจของผู้โดยสาร <input type="checkbox"/> T 5.2 ขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ |
| <input type="checkbox"/> SO4 Lead Changes Toward Sustainability | <input type="checkbox"/> S6 มุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย | <input type="checkbox"/> T 6.1 การพัฒนาความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> T 6.2 สร้างความร่วมมือและการยอมรับจากผู้มีส่วนได้เสีย |
| <input type="checkbox"/> SO5 Enhance Organization Capability | <input type="checkbox"/> S7 พัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์กร | <input type="checkbox"/> T 7.1 เพิ่มศักยภาพทุนมนุษย์ให้สามารถรองรับธุรกิจท่าอากาศยานและธุรกิจในอนาคต <input type="checkbox"/> T 7.2 พัฒนาระบบการการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation |
| 3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในกรณีนี้ ฝกค. ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารตามรายปัจจัย (Derived Important Matrix) และได้พิจารณากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ให้รองรับเป้าหมายระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ | | |

| 4. ตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ | | | | | | |
|---|---------------|------------|---------|---------|---------|---------|
| 4.1 ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) / ผลผลิต (Output) | | | | | | |
| ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) | เป้าหมายรายปี | | | | | |
| | ปี 2569 | ปี 2570 | ปี 2571 | ปี 2572 | ปี 2573 | ปี 2574 |
| ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชม. | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | - | - | - | - |

| ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) | เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2569 | | | |
|--|---|--|--------------------------------------|--|
| | ไตรมาสที่ 1 | ไตรมาสที่ 2 | ไตรมาสที่ 3 | ไตรมาสที่ 4 |
| ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทชม. | อยู่ระหว่างพิจารณา งบประมาณ | อยู่ระหว่างดำเนินการด้าน พัสดุ | ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการ ติดตั้ง | ดำเนินการติดตั้งจอแล้ว เสร็จ |
| ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศ ทชม. | ร้อยละ 25 | ร้อยละ 50 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 100 |
| ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาด ทชม. | อยู่ระหว่าง ดำเนินการด้านพัสดุ | ผู้รับจ้างอยู่ระหว่าง ดำเนินการตามสัญญา | ส่งมอบแล้วเสร็จ | - |
| ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม. | ร้อยละ 25 | ร้อยละ 50 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 100 |
| ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโรงพักคอย ทชม.และ ความสำเร็จของแผนจัดหาที่นั่งพักคอย ทชม. | แบบรายละเอียดข้อกำหนด และราคากลางแล้วเสร็จ | อยู่ระหว่างดำเนินการ ด้านพัสดุ | ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการ ตามสัญญา | ผู้รับจ้างอยู่ระหว่าง ดำเนินการตามสัญญา |
| ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทชม. | อยู่ระหว่างดำเนินการ ด้านพัสดุ | ได้ผู้รับจ้าง | ดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ | - |
| ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของข้อมูลเที่ยวบิน ทชม. | ร้อยละ 25 | ร้อยละ 50 | ร้อยละ 75 | ร้อยละ 100 |
| ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทชม. และความสำเร็จ ของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทชม. | อยู่ระหว่างดำเนินการ ด้านพัสดุ | ได้ผู้รับจ้าง | ผู้รับจ้างดำเนินการ ตามสัญญา | ผู้รับจ้างดำเนินการ ตามสัญญา |

| 4.2 ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) / ผลลัพธ์ (Outcome) | | | | | | |
|--|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ตัวชี้วัดตาม (Lagging Indicator) | เป้าหมายรายปี | | | | | |
| | ปี 2569 | ปี 2570 | ปี 2571 | ปี 2572 | ปี 2573 | ปี 2574 |
| ตัวชี้วัดที่ 1 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมของผู้โดยสาร ด้านคุณภาพ การให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ทชม. | 4.26 | | - | - | - | - |
| ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย ASQ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ทชม. | 4.10 | | - | - | - | - |

5. กิจกรรมดำเนินงาน

แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2)

แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ.....2569.....ถึงปีงบประมาณ.....2570..... (โปรดกรอกข้อมูลส่วน 5.1 และ 5.2)

5.1 แผนการดำเนินงานภาพรวม (กรณีแผนปฏิบัติการต่อเนื่อง)

| กิจกรรมการดำเนินงานในภาพรวมแต่ละปี | ปีงบประมาณที่ดำเนินโครงการ | | | | | ส่วนงานรับผิดชอบ | |
|--|----------------------------|---------|---------|---------|---------|------------------|------|
| | ปี 2569 | ปี 2570 | ปี 2571 | ปี 2572 | ปี 2573 | หลัก | ร่วม |
| 1 แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการผู้โดยสาร ณ ทชม. | | | | | | ฝกค. | ทชม. |

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

| ลำดับ | กิจกรรม | น้ำหนัก | ระยะเวลาดำเนินการ | | | | | | | | | | | ส่วนงานรับผิดชอบ | | | |
|-------|--|---------|-------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------------------|------|------------------------------|---|
| | | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | หลัก | ร่วม | |
| 1. | <p>แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทชม.</p> <p>-งานซื้อพร้อมติดตั้งจอแสดงข้อมูลคุณภาพอากาศ (PM 2.5)</p> <p>หมายเหตุ : รongรับปัจจัยหัวข้อ Health safety</p> | 10 | | | | | | | | | | | | | | ฝบท. สงทว., ฝกท. | - |
| 2. | <p>แผนปรับปรุงบรรยากาศ ทชม.</p> <p>- แผนจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มบรรยากาศให้ผู้โดยสาร</p> <p>- งานปรับปรุงฝ้าเพดานอาคารผู้โดยสาร ทชม.</p> <p>หมายเหตุ : รongรับปัจจัยหัวข้อ Ambience</p> | 10 | | | | | | | | | | | | | | ทชม. ฝทอ.ทชม. ฝบร.ทชม. | - |
| 3. | <p>แผนปรับปรุงความสะอาด ทชม.</p> <p>- งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง)</p> <p>หมายเหตุ : รongรับปัจจัยหัวข้อ Cleanliness</p> | 10 | | | | | | | | | | | | | | ฝวส.สนวก | - |
| 4. | <p>แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.</p> <p>- แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.</p> <p>หมายเหตุ : รongรับปัจจัยหัวข้อ Ease of finding way</p> | 10 | | | | | | | | | | | | | | ทชม. ฝทอ.ทชม. | - |
| 5. | <p>แผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโรงพักคอย ทชม. และแผนจัดหาที่นั่งพักคอย ทชม.</p> <p>- ที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน พร้อม Charger2 จุด จำนวน 120 ชุด</p> <p>- ที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขนและที่วางของระหว่างที่นั่ง พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 50 ชุด</p> <p>หมายเหตุ: แผนรongรับปัจจัยหัวข้อ Availability of seats at gate areas, Comfort of waiting at gate areas และ Availability of charging stations</p> | 10 | | | | | | | | | | | | | | ฝวส.สนวก. | - |

5.2 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2569

| ลำดับ | กิจกรรม | น้ำหนัก | ระยะเวลาดำเนินการ | | | | | | | | | | | ส่วนงานรับผิดชอบ | | | |
|-------|--|---------|-------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------------------|------|----------------------|---|
| | | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | หลัก | ร่วม | |
| 6. | แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทชม. - โครงการ Service Excellence Award หมายเหตุ : รองรับปัจจัยหัวข้อ Courtesy & helpfulness: Airport staff | 10 | | | | | | | | | | | | | | ฝอช.ทชม. สคบ.ทชม. | - |
| 7. | แผนเพิ่มความเพียงพอของข้อมูลเที่ยวบิน ทชม. - แผนสำรวจความเหมาะสมจุดติดตั้งจอแสดงเที่ยวบินในอาคารผู้โดยสาร หมายเหตุ : รองรับปัจจัยหัวข้อ Availability of flight info | 10 | | | | | | | | | | | | | | สคบ.ทชม. ฝปร.ทชม. | - |
| 8. | แผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทชม.และแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทชม. - งานปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ทชม. หมายเหตุ : รองรับปัจจัยหัวข้อ Availability of washrooms และ Cleanliness of washroom | 10 | | | | | | | | | | | | | | ฝวส. สนวก. | - |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

กรณีที่มีแผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แนบแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)

5.3 กิจกรรมดำเนินงานประจำปี 2570

| ลำดับ | กิจกรรม | น้ำหนัก | ระยะเวลาดำเนินการ | | | | | | | | | | | ส่วนงานรับผิดชอบ | | | |
|-------|---|---------|-------------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------------------|------------|------------|---|
| | | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. | หลัก | ร่วม | |
| 1 | <p>แผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทชม.และแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทชม.</p> <p>- งานปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ทชม.</p> <p>หมายเหตุ : รองรับปัจจัยหัวข้อ Availability of washrooms และ Cleanliness of washroom</p> | 50 | | | | | | | | | | | | | | ฝวส. สนวก. | - |
| 2 | <p>แผนจัดหาที่นั่งพักคอยและแผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโรงพักคอย ทชม.</p> <p>- งานที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 120 ชุด</p> <p>- ที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขนและที่วางของระหว่างที่นั่ง พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 50 ชุด</p> | 50 | | | | | | | | | | | | | ฝวส. สนวก. | - | |
| | รวม | 100 | | | | | | | | | | | | | | | |

| 6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง | |
|--|---|
| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน | |
| <input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร | ผู้โดยสารมีความพึงพอใจจากการพัฒนากระบวนการและคุณภาพการให้บริการของ ทชม. |
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ประกอบการเชิงพาณิชย์/ผู้เช่า | |
| <input type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้ใช้บริการสนามบิน เช่น TAFB ผู้มาใช้บริการร้านค้า/ร้านอาหาร | |
| <input type="checkbox"/> พันธมิตรในการดำเนินงาน: ผู้ส่งมอบ หรือหน่วยงาน หรือองค์กรธุรกิจที่เป็นผู้จัดหา หรือส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ โดยได้รับค่าตอบแทนจาก ทอท. เช่น ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการ ผู้ส่งมอบด้านแรงงาน ผู้ส่งมอบด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ผู้ส่งมอบด้านทักษะความรู้ | |
| <input type="checkbox"/> พันธมิตรในการดำเนินงาน: หน่วยงานที่ดำเนินงานภายในท่าอากาศยาน หรือบุคคล หรือหน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่ปฏิบัติงานสนับสนุนส่งเสริมกิจการของท่าอากาศยาน เช่น บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) กรมศุลกากร (ศก.) | |
| <input type="checkbox"/> พันธมิตรในการดำเนินงาน: คู่ความร่วมมือหรือหน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจที่มีการสร้างความร่วมมือ กับ ทอท.โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง | |
| <input type="checkbox"/> หน่วยงานกำกับดูแล: หน่วยงานที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ ทอท.ทั้งในด้านนโยบาย ด้านการเงิน ด้านการดำเนินงาน ด้านพื้นที่และสิ่งปลูกสร้าง ด้านวิชาชีพ | |
| <input type="checkbox"/> บุคลากรของ ทอท. | |
| <input type="checkbox"/> ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์หลักทรัพย์ | |
| <input type="checkbox"/> ชุมชนและสังคม | |
| <input type="checkbox"/> สื่อ (Mass Media and Social Media): กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลกับ ทอท. ในลักษณะเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ได้แก่ สื่อที่เป็นทางการ (ขึ้นทะเบียนเป็นสื่อมวลชน) และสื่อที่ไม่เป็นทางการ (เช่น Influencer) | |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ | |

| 7. ทรัพยากรที่ต้องใช้ | | | | | | | |
|---|---|----------------------|-----------------------------|--------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 7.1 ทรัพยากรทางการเงิน <input type="checkbox"/> ต้องการ <input checked="" type="checkbox"/> ไม่ต้องการ (ปี 2569 มีงบประมาณรองรับแล้ว) | | | | | | | |
| ลำดับ | กิจกรรม | รายละเอียดของกิจกรรม | งบประมาณ (บาท) | | ชื่อบัญชีรายการงบประมาณ (Funded Program) | หน่วยงานที่ได้รับงบประมาณ | |
| | | | งบทำการ | งบลงทุน | | ปีงบประมาณ - หน่วยงานธุรกิจ (Fund) | ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center) |
| 1 | งานซื้อพร้อมติดตั้งจอแสดงข้อมูลคุณภาพอากาศ (PM 2.5) | - | 277,386.- (ต่อ 60 เดือน) | - | งานซื้อพร้อมติดตั้งจอแสดงข้อมูลคุณภาพอากาศ (PM 2.5) | โอนถัว งบประมาณ 2569 ภายในทชม. | ฝปร.ทชม. |
| 2 | งานดำเนินกิจกรรมและตกแต่งภายในอาคารผู้โดยสารตามเทศกาล | - | 900,000.- | - | 5191200001-0001/5191990001-0020 กิจกรรมต่างๆ และ CSR/คชจ.กิจกรรมวันสำคัญ | 2569 | ฝทอ.ทชม. |
| 3 | งานปรับปรุงฝ้าเพดานอาคารผู้โดยสาร ทชม. | - | - | 5,841,640.- | A671013121A001 งานปรับปรุงฝ้าเพดานอาคารผู้โดยสาร ทชม. | งบลงทุนผูกพันปี 2568 | ฝปร.ทชม. |
| 4 | งานจัดหางั่งขยับแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง) | จำนวน 45 ชุด | 674,100.- | - | | 2569 | ฝวส. สนวก. |
| 5 | แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.(Ease of finding way) | - | 1,000,000.- | - | 5191100001-0007 ป้ายต่างๆ | 2569 | ฝทอ.ทชม. |
| 6 | งานจัดซื้อที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 120 ชุด งานจัดซื้อที่นั่งแบบแถวเรียง ชนิด 4 ที่นั่ง มีที่เท้าแขนและที่วางของระหว่างที่นั่ง พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 50 ชุด | จำนวน 170 ชุด | - | 20,550,000.- | A691020150A023 | 2569 | ฝทอ.ทชม. |
| 7 | โครงการ Service Excellence Award | - | 650,000.- | - | 5191990001-0053 | 2569 | ฝอช.ทชม. ฝสบ.ทชม. |
| 8 | แผนสำรวจความเหมาะสมจุดติดตั้งจอแสดงเที่ยวบิน ในอาคารผู้โดยสาร | - | ไม่ใช่ งบประมาณ | - | | | ฝสบ.ทชม. ฝปร.ทชม. |
| 9 | งานปรับปรุงห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ทชม. | - | - | 36,544,850.- | A671013121A001 | งบลงทุนผูกพันปี 2568 | ฝวส. สนวก. |
| รวม | | | 3,501,486.- | 62,936,490.- | | | |

| 7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช่การเงิน : ทรัพยากรบุคคล | | | | | | |
|--|--|---------|---|---------|--|---------|
| ปี | กรอบอัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ | | อัตรากำลัง <input type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ | | พนักงาน Outsource <input type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ | |
| | ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลัง | | ขอเพิ่มอัตรากำลัง | | ขอเพิ่มพนักงาน Outsource | |
| | จำนวน (อัตรา) | ตำแหน่ง | จำนวน (คน) | ตำแหน่ง | จำนวน (คน) | ตำแหน่ง |
| 2569 | | | | | | |
| 2570 | | | | | | |
| 2571 | | | | | | |
| 2572 | | | | | | |
| 2573 | | | | | | |

หมายเหตุ : ข้อมูลที่กรอกเข้ามาจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น ให้ฝ่ายพัฒนาระบบงานบุคคล (ฝพร.) และ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝบค.) นำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลัง ของ ทอท. ต่อไป

กรณี กรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ในปัจจุบัน เพียงพอ ไม่ต้องการเพิ่มกรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ให้เว้นว่างในส่วน 7.2

กรณี กรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอ โปรดระบุข้อมูลกรอบอัตรากำลัง อัตรากำลัง และ พนักงาน Outsource ที่ต้องการ

- (1) ขอเพิ่มอัตรากำลัง : ให้กรอกในกรณีที่อัตรากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานปี 2568-2569 คาดการณ์ไว้ว่าไม่เพียงพอ โดยจะเป็นการขอเพิ่มอัตรากำลังภายใต้กรอบอัตรกำลังระยะยาว 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2567- 2569 ตามที่คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติ เมื่อวันที่ 22 ธ.ค.66
- (2) ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลังและอัตรากำลัง ปี 2570 – 2572 : ให้กรอกในกรณีที่หน่วยงานคาดการณ์ไว้ว่ากรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลัง ไม่เพียงพอและต้องการขยายกรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลังเพิ่มขึ้น โดยให้กรอกได้ตั้งแต่ปี 2570-2572 เพื่อให้ ฝพร. และ ฝบค. นำไปพิจารณาวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลังของ ทอท. ต่อไป
- (3) ขอเพิ่มพนักงาน Outsource : ให้กรอกในกรณีที่ต้องการบุคลากรภายนอกเพิ่มเติม โดยกรณีที่แผนปฏิบัติการต่อเนื่อง และมีความต้องการบุคลากรเพิ่มเติมในปีอื่นๆ ตลอดระยะเวลาโครงการ โปรดระบุข้อมูล ณ ปี ที่ต้องการบุคลากร

| 7.2.2 ทักษะ/องค์ความรู้ <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
| ปี | 7.2.2.1 ตำแหน่งที่ต้องการพัฒนา | 7.2.2.2 ประเภท Competency ที่ต้องการพัฒนา* | 7.2.2.3 รายละเอียดทักษะ/องค์ความรู้ที่ต้องการพัฒนา |
| 2569 | | | |
| 2570 | | | |
| 2571 | | | |
| 2572 | | | |
| 2573 | | | |
| 2574 | | | |

(*) 7.2.2.2 โปรดอ้างอิง ประเภท Competency ที่ต้องการพัฒนา ดังนี้

| สมรรถนะรายตำแหน่ง (Functional Competency) | สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) |
|---|--|
| กลุ่มงานด้านมาตรฐานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน | Leadership |
| กลุ่มวิชาชีพด้านเทคนิค | Business Management |
| กลุ่มงานด้านการแพทย์ | Change Catalyst |
| กลุ่มงานวิเคราะห์และวิชาการ | Create Shared Value |
| กลุ่มงานบัญชีและการเงิน | |
| กลุ่มงานนิติการ | |
| กลุ่มงานตรวจสอบและพัสดุ | |
| กลุ่มงานสนับสนุน | |

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

| 8. การวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|---|-----|--|---|---|---|---|-----|
| 8.1 การวิเคราะห์ความเสี่ยง | | | | | | | | | | |
| ความเสี่ยง (Risk) | สาเหตุ (Root cause) | ระดับความเสี่ยง ในปัจจุบัน (LxI) | | | มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control) | ความเพียงพอ ของมาตรการ ความเสี่ยงใน ปัจจุบัน (เพียงพอ/ไม่ เพียงพอ) | มาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation) | ระดับความเสี่ยง หลังบริหาร (Target) (LxI) | | |
| | | L | I | LxI | | | | L | I | LxI |
| แผนงาน/โครงการ ไม่ครบ ตามรายปัจจัยตัวชี้วัดที่ส่งผล ต่อค่าคะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน | ส่วนงาน ทอท.ยังไม่สามารถ จัดทำแผนและรายละเอียด การดำเนินงานตามตัวชี้วัดได้ | 4 | 2 | 8 | ติดตามความคืบหน้าการ ดำเนินงาน โดยกำหนด ระยะเวลาในการ ดำเนินงานให้แล้วเสร็จ | เพียงพอ | บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอของ แผนรองรับปัจจัยสำคัญการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมาย ของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความ คืบหน้าและรายงานการดำเนินงาน ต่อคณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพ บริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและสนับสนุน ของส่วนงาน ทอท. | 2 | 1 | 2 |
| ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรายไตรมาส ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ | แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทชม. ไม่สามารถส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร ได้ | 4 | 2 | 8 | ติดตามความคืบหน้าการ ดำเนินงานและผลการ สำรวจความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรายไตรมาส อย่างใกล้ชิด | เพียงพอ | รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละ ตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและ รายงานการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพบริการ ท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการ แก้ไขปัญหาและสนับสนุนของ ส่วนงาน ทอท. | 2 | 1 | 2 |

| 8.2 การกำหนดจุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning) | | | | |
|--|---------------------------|--|--|--|
| ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) / ผลผลิต (Output) | เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2568 | จุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning) | | |
| | | ระดับ 1 Watch ฝ้าดู | ระดับ 2 Alarm แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณา ปรับเปลี่ยนแผน | ระดับ 3 Response ต้องปรับเปลี่ยน |
| <p>ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศ ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาด ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโรงพักคอย ทชม. และความสำเร็จของแผนจัดหาที่นั่งพักคอย ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของข้อมูลเที่ยวบิน ทชม.</p> <p>ตัวชี้วัดที่ 8 ความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทชม. และความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทชม.</p> | ไตรมาส 1 | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน |
| | ไตรมาส 2 | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน |
| | ไตรมาส 3 | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน |
| | ไตรมาส 4 | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.1 คะแนน | ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 0.2 คะแนน |