

แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ทอท. (ฝกอ.001)

1. ชื่อแผนปฏิบัติการ.....แผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ททญ..... หมายเลขกำกับ.....100B5016826..... เป็นแผนที่อยู่ภายใต้แผนแม่บท..... ส่วนงานรับผิดชอบหลัก.....ฝกค..... ส่วนงานรับผิดชอบร่วม.....ททญ.....		
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 พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมุ่งสู่การเป็น Digital Transformation
3. หลักการเหตุผลและความจำเป็น ตามที่ ทอท.ได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบการและคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้โดยสาร โดยได้กำหนดให้ค่าคะแนนจากโครงการ ASQ เป็นเกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานของ ทอท. ในกรณีนี้ ฝกค.ได้ทำการวิเคราะห์ตัวชี้วัดจากโครงการ ASQ ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารรายปัจจัย (Derived Important Matrix) และได้พิจารณากำหนดแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้รองรับเป้าหมายระดับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์		

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 ร้อยละความสำเร็จของแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้โดยสาร ณ ทหญ.	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	-	-	-	-
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator)	เป้าหมายรายไตรมาส ปี 2569					
	ไตรมาสที่ 1	ไตรมาสที่ 2	ไตรมาสที่ 3	ไตรมาสที่ 4		
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศ ทหญ.	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ได้ผู้รับจ้าง	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา	ผู้รับจ้างดำเนินการตามสัญญา		
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทหญ.	อยู่ระหว่างพิจารณาขบประมาณ	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการติดตั้ง	ดำเนินการติดตั้งจอแล้วเสร็จ		
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาด ทหญ.	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการตามสัญญา	ส่งมอบแล้วเสร็จ	-		
ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนจัดหาที่นั่งบริเวณโรงพักคอย และแผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโรงพักคอย ทหญ.	แบบรายละเอียดข้อกำหนดและราคากลางแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการตามสัญญา		
ตัวชี้วัดที่ 6 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทหญ.	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ได้ผู้รับจ้าง	ดำเนินกิจกรรมแล้วเสร็จ	-		
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละความสำเร็จของแผนเพิ่มสิ่งสร้างความบันเทิงและสันทนาการ ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 8 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทหญ.	ร้อยละ 25	ร้อยละ 50	ร้อยละ 75	ร้อยละ 100		
ตัวชี้วัดที่ 9 ความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทหญ.	อยู่ระหว่างดำเนินการด้านพัสดุ	ได้ผู้รับจ้าง	ผู้รับจ้างเริ่มดำเนินการตามสัญญา	ผู้รับจ้างอยู่ระหว่างดำเนินการตามสัญญา		

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 ด้านคุณภาพการให้บริการของ Airport Service Quality (ASQ) ของ ททท.	4.24	-	-	-	-	-
ตัวชี้วัดที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัย ASQ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของ ททท.	4.05	-	-	-	-	-

5. กิจกรรมดำเนินงาน							
<input type="checkbox"/> แผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี (โปรดกรอกข้อมูลเฉพาะส่วน 5.2) <input checked="" type="checkbox"/> 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 ททท.						ฝกค.	ททท.

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.	แผนปรับปรุงบรรยากาศ ททญ. - งานจ้างปรับปรุงโถงชั้น 2 และห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ททญ. หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Ambience	10														ฟวส.	-
2.	แผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ททญ. - แผนติดตั้งจอแสดงผลเครื่องตรวจวัดคุณภาพอากาศ (PM2.5) หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Health safety	10														ฝบท., ฝกท.	--
3.	แผนปรับปรุงความสะอาด ททญ. - งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง) หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Cleanliness	10														ฟวส.	-
4.	แผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ททญ. - งานปรับปรุงป้ายบอกข้อมูลภายใน ททญ. หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Ease of finding way	10														สทอ.ททญ.	-
5.	แผนจัดหาที่นั่งบริเวณโถงพักคอย และ แผนปรับปรุงความสะดวกสบายในโถงพักคอย ททญ. - งานจัดซื้อเก้าอี้พักคอยแบบแถวเรียง ชนิด 5 ที่นั่ง มีที่เท้าแขน พร้อม Charger 2 จุด จำนวน 66 ชุด หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Availability of seats at gate areas, Comfort of waiting at gate areas	20														ฟวส.	-
6.	แผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ททญ. - โครงการ Service Excellence Award หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Courtesy & helpfulness: Airport staff	10														สกกท.ททญ.	-

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
7.	แผนเพิ่มสิ่งสร้างความบันเทิงและสันทนาการ ททญ. - แผนงานดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของ สกศ.ททญ. (กิจกรรมตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ)	10													ฝพช.	-
	หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Entertainment & leisure options															
8.	แผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ททญ. - งานจ้างบริการเครื่องกระจายกลิ่นหอม หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Cleanliness of washroom	10													สทอ.ททญ.	-
9.	แผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ททญ. - งานจ้างปรับปรุงโถงชั้น 2 และห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ททญ. หมายเหตุ : รองรับปัจจัยด้าน Availability of washrooms	10													ฝวส.	-
	รวม	100														

กรณีที่แผนปฏิบัติการมีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 1 ปี ให้ส่วนงาน ทอท. แนบแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาโครงการ (Gantt chart)

6. ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเกี่ยวข้อง หรือ เป้าหมายที่มีต่อลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<input type="checkbox"/> ลูกค้า: สายการบิน	
<input checked="" type="checkbox"/> ลูกค้า: ผู้โดยสาร	
<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 วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) กรมศุลกากร (ศก.)	
<input type="checkbox"/> พันธมิตรในการดำเนินงาน: คู่ความร่วมมือ หรือหน่วยงานราชการ 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 - หน่วยธุรกิจ (Fund)	ส่วนงานที่ใช้งบประมาณ (Funds center)
1	งานจ้างปรับปรุงโถงชั้น 2 และห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร ททญ.	-	-	44,500,000	A671023121A003 ปรับปรุงโถงชั้น 2 และห้องน้ำอาคารผู้โดยสาร	งบลงทุนผูกพันปี 2568	ททญ.
2	แผนติดตั้งจอแสดงผลเครื่องตรวจวัดคุณภาพอากาศ (PM2.5)	-	184,800 (ต่อ 60 เดือน)	-	งานซื้อพร้อมติดตั้งจอแสดงผลข้อมูลคุณภาพอากาศ (PM 2.5)	โอนถัวงบบฯ 2569 ภายใน ททญ.	สปร.ททญ.
3	งานจัดหาถังขยะแบบแยกประเภท (ชนิด 3 ช่อง)	จำนวน 25 ชุด	374,500	-	5191160001-0006 ตะกร้า ถาด ถังขยะและอื่นๆ	2568	ฝวส.
4	งานปรับปรุงป้ายบอกข้อมูลภายใน ททญ.	-	150,000	-	5191100001-0007 ป้ายต่างๆ	2569	สทอ.ททญ.
5	เก้าอี้พักคอย 4 ที่นั่งพร้อมที่ชาร์จจำนวน 69 ชุด	-	-	7,935,000	A691020150A023	2569	ททญ.
6	โครงการ Service Excellence Award	-	350,000	-	อยู่ระหว่างของงบประมาณ 2569 (เพิ่มเติม)	2569	สกท.ททญ.
7	แผนงานดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ของ สกศ.ททญ. (กิจกรรมตามเทศกาลและวันสำคัญต่างๆ)	-	1,420,000	-	5191200001-0001 กิจกรรมต่างๆ และ CSR	2569	สกศ.ททญ.
8	งานจ้างบริการเครื่องกระจายกลิ่นหอม	-	78,000.0	-	5103000013-0004 งานจ้างบริการเครื่องกระจายกลิ่นหอม	2569	สทอ.ททญ.
รวม			2,557,300	52,435,000			

7.2 ทรัพยากรที่ไม่ใช้การเงิน : ทรัพยากรบุคคล						
ปี	กรอบอัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		อัตรากำลัง <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ		พนักงาน Outsource <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ	
	ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลัง		ขอเพิ่มอัตรากำลัง		ขอเพิ่มพนักงาน Outsource	
	จำนวน (อัตรา)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ตำแหน่ง
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
- ขอเพิ่มอัตรากำลัง : ให้กรอกในกรณีที่อัตรากำลังที่ใช้ในการปฏิบัติงานปี 2568-2569 คาดการณ์ไว้ว่าไม่เพียงพอ โดยจะเป็นการขอเพิ่มอัตรากำลังภายใต้กรอบอัตรกำลังระยะยาว 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2567- 2569 ตามที่คณะกรรมการ ทอท.อนุมัติ เมื่อวันที่ 22 ธ.ค.66
 - ขอเพิ่มกรอบอัตรากำลังและอัตรากำลัง ปี 2570 – 2572 : ให้กรอกในกรณีที่หน่วยงานคาดการณ์ไว้ว่ากรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลัง ไม่เพียงพอและต้องการขยายกรอบอัตรากำลัง และ อัตรากำลังเพิ่มขึ้น โดยให้กรอกได้ ตั้งแต่ปี 2570-2572 เพื่อให้ ฝพร. และ ฝบค. นำไปพิจารณาวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังและอัตรากำลังของ ทอท. ต่อไป
 - 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 ทรัพยากรที่ไม่ใช้การเงิน : เทคโนโลยีสารสนเทศ				
7.3.1 Hardware <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				
7.3.2 Software <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				
7.3.3 อื่นๆ (เช่น ฐานข้อมูล นวัตกรรม Network) <input checked="" type="checkbox"/> เพียงพอ <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ				
ลำดับ	ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หมายเหตุ
1				
2				
3				

8. การวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนปฏิบัติการ										
8.1 การวิเคราะห์ความเสี่ยง										
ความเสี่ยง (Risk)	สาเหตุ (Root cause)	ระดับความเสี่ยงในปัจจุบัน (LxI)			มาตรการควบคุม ภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Existing Control)	ความเสี่ยงของ มาตรการความเสี่ยง ในปัจจุบัน (เพียงพอ /ไม่เพียงพอ)	มาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม (Mitigation)	ระดับความเสี่ยง หลังบริหาร (Target) (LxI)		
		L	I	LxI				L	I	LxI
แผนงาน/โครงการ ไม่ครบตามรายปัจจัย ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อ ค่าคะแนนความพึงพอใจ ผู้โดยสารแต่ละด้าน	ส่วนงาน ทอท. ยังไม่สามารถจัดทำแผน และรายละเอียด การดำเนินงานตาม ตัวชี้วัดได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้าการ ดำเนินงาน โดยกำหนด ระยะเวลาในการดำเนินงาน ให้แล้วเสร็จ	เพียงพอ	บ่งชี้ประเด็นความไม่เพียงพอของแผน รองรับปัจจัยสำคัญการดำเนินงาน ให้ เป็นไปตามเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้าและรายงานการ ดำเนินงานต่อคณะกรรมการกลยุทธ์ คุณภาพบริการท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและ สนับสนุนของส่วนงาน ทอท.	2	1	2
ค่าคะแนนความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรายไตรมาส ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ที่ตั้งไว้	แผนพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของ ทอท. ไม่สามารถส่งผล ต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารได้	4	2	8	ติดตามความคืบหน้าการ ดำเนินงานและผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร รายไตรมาสอย่างใกล้ชิด	เพียงพอ	รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายของ แต่ละตัวชี้วัด ติดตามความคืบหน้า และรายงานการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการกลยุทธ์คุณภาพบริการ ท่าอากาศยานของ ทอท. รวมถึงการแก้ไขปัญหาและสนับสนุน ของส่วนงาน ทอท.	2	1	2

8.2 การกำหนดจุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning)				
ตัวชี้วัดนำ (Leading Indicator) / ผลผลิต (Output)	เป้าหมาย รายไตรมาส ปี 2569	จุดผกผัน (Trigger Point) และแนวทางการแจ้งเตือน (Early Warning)		
		ระดับ 1 Watch เฝ้าดู	ระดับ 2 Alarm แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับเปลี่ยนแผน	ระดับ 3 Response ต้องปรับเปลี่ยน
ตัวชี้วัดที่ 1 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงบรรยากาศ ทฤษฎี.	ไตรมาส 1	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของแผนให้บริการด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ทฤษฎี.		ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 3 ความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาด ทฤษฎี.	ไตรมาส 2	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 2 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงการบอกเส้นทางภายใน ทฤษฎี.		ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 5 ความสำเร็จของแผนจัดหาที่นั่งบริเวณโรงพักคอย และแผนปรับปรุงความ	ไตรมาส 3	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 3 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 6 สะดวกสบายในโรงพักคอย ทฤษฎี.		ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 7 ความสำเร็จของแผนพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทฤษฎี.	ไตรมาส 4	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 4 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละความสำเร็จของแผนเพิ่มสิ่งสร้างความบันเทิงและสันทนาการ ทฤษฎี.		ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
ตัวชี้วัดที่ 10 ร้อยละความสำเร็จของแผนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ทฤษฎี. ความสำเร็จของแผนเพิ่มความเพียงพอของห้องน้ำ ทฤษฎี.		ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ค่าคะแนนไตรมาสที่ 1 ลดลงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้