



แผนปฏิบัติการ ทอท. ปีงบประมาณ 2562

โดย ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร

บทนำ

1. สาระสำคัญของแผนปฏิบัติการ

แผนปฏิบัติการ ทอท.ปีงบประมาณ 2562 ได้จัดทำขึ้นเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ของ ทอท. AOT Strategy House ซึ่งประกอบด้วยยุทธศาสตร์ 7 ด้าน เพื่อให้ ทอท. บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

2. การจัดทำแผนปฏิบัติการ ทอท.

แผนปฏิบัติการ ทอท.ปีงบประมาณ 2562 ดำเนินการ โดยการให้ส่วนงานต่างๆ เสนอแผนฯ ผ่านคณะทำงานแผนดำเนินการของแต่ละหน่วยธุรกิจ พิจารณาความเหมาะสมของแผนปฏิบัติการและงบประมาณก่อนส่งให้ ฝกอ. เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. พิจารณาต่อไป

3. สาระสำคัญโดยสรุปของแผนปฏิบัติการ ทอท. ปีงบประมาณ 2561

ปีงบประมาณ 2562 ทอท. มีแผนปฏิบัติการที่ต้องดำเนินการตาม AOT Strategy House และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. รวมทั้งสิ้น 35 แผน รองรับยุทธศาสตร์ 7 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 : Airport Strategic Positioning ยุทธศาสตร์ที่ 2 : Airport Service Capacity ยุทธศาสตร์ที่ 3 : Regional Hub ยุทธศาสตร์ที่ 4 : Intelligent Services ยุทธศาสตร์ที่ 5 : Aeronautical Business ยุทธศาสตร์ที่ 6 : Non - Aeronautical Business และยุทธศาสตร์ที่ 7 : Business Development โดยสรุปมีแผนปฏิบัติการรองรับในแต่ละยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : Airport Strategic Positioning มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 3 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่	จำนวน	2	แผน
- ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวน	1	แผน
- ท่าอากาศยานดอนเมือง	จำนวน	-	แผน
- ท่าอากาศยานภูเก็ต	จำนวน	-	แผน

- ทำอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน - แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน - แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : Airport Service Capacity มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 6 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่ จำนวน 5 แผน

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน 1 แผน

- ทำอากาศยานภูเก็ต จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน - แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน - แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : Regional Hub มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 1 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่ จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 1 แผน

- ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานภูเก็ต จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน - แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน - แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : Intelligent Services มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 20 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่ จำนวน 8 แผน

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 2 แผน

- ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน 1 แผน

- ทำอากาศยานภูเก็ต จำนวน 2 แผน

- ทำอากาศยานเชิงใหม่ จำนวน 2 แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน 5 แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : Aeronautical Business มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 1 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่ จำนวน 1 แผน

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานภูเก็ต จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานเชิงใหม่ จำนวน - แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน - แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : Non - Aeronautical Business มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 1 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่ จำนวน 1 แผน

- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานดอนเมือง จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานภูเก็ต จำนวน - แผน

- ทำอากาศยานเชิงใหม่ จำนวน - แผน

- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค จำนวน - แผน

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : Business Development มีแผนปฏิบัติการรวมทั้งสิ้น 3 แผน แบ่งเป็น

- สำนักงานใหญ่	จำนวน	3	แผน
- ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ	จำนวน	-	แผน
- ทำอากาศยานดอนเมือง	จำนวน	-	แผน
- ทำอากาศยานภูเก็ต	จำนวน	-	แผน
- ทำอากาศยานเชียงใหม่	จำนวน	-	แผน
- สายงานทำอากาศยานภูมิภาค	จำนวน	-	แผน

การกำหนดหมายเลขกำกับแผนปฏิบัติการ

การกำหนดหมายเลขกำกับแผนปฏิบัติการ ประกอบด้วย ตัวอักษรเพื่อแสดงถึงสำนักงานใหญ่ สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค และท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ตามด้วยตัวเลขแสดงลำดับของยุทธศาสตร์ และลำดับของแผนปฏิบัติการในปีนั้นๆ แยกตามแต่ละท่าอากาศยาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

อักษรลำดับที่ 1 หมายถึง สำนักงานใหญ่ สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค และท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. ประกอบด้วย

H	หมายถึง	สำนักงานใหญ่
S	หมายถึง	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
D	หมายถึง	ท่าอากาศยานดอนเมือง
P	หมายถึง	ท่าอากาศยานภูเก็ต
M	หมายถึง	ท่าอากาศยานเชียงใหม่
R	หมายถึง	สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค
RH	หมายถึง	ท่าอากาศยานหาดใหญ่
RR	หมายถึง	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ตัวเลขลำดับที่ 1 หมายถึง ยุทธศาสตร์ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย

1	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> Airport Strategic Positioning
2	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> Airport Service Capacity
3	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> Regional Hub
4	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> Intelligent Services
5	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 5</u> Aeronautical Business
6	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 6</u> Non - Aeronautical Business
7	หมายถึง	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 7</u> Business Development

ตัวเลขลำดับที่ 2 หมายถึง ลำดับของแผนปฏิบัติการและงานภายใต้แต่ละยุทธศาสตร์

ยกตัวอย่างเช่น : หมายเลขกำกับ H-1/01 หมายถึง

H = แผนงานของสำนักใหญ่

1 = ยุทธศาสตร์ที่ 1 Airport Strategic Positioning

01 = แผนปฏิบัติการลำดับที่ 1

5. การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

ส่วนงาน ทอท. ที่รับผิดชอบแผนปฏิบัติการ ต้องดำเนินการตามรายละเอียดที่ปรากฏในแผนโดยเคร่งครัด โดยเฉพาะในเรื่องการดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและการเบิกจ่ายงบประมาณซึ่งเป็นเรื่องที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เมื่อการดำเนินการตามแผนมีปัญหาหรืออุปสรรค และส่งผลให้การดำเนินการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงในรายละเอียดของแผน ส่วนงาน ทอท. ที่รับผิดชอบต้องรายงานผ่านเลขานุการคณะกรรมการดำเนินงานแผนดำเนินการของสายงานและหน่วยธุรกิจนั้นๆ และนำเสนอ ผกอ. เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการนโยบายแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. และคณะกรรมการกำกับดูแลและบริหารงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. พิจารณากำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไป

6. การติดตามผลการดำเนินการ

ส่วนงานรับผิดชอบจะต้องรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการ ปัญหาหรืออุปสรรคในแบบรายงานความก้าวหน้า และแบบประเมินผลการดำเนินการ ผ่านเลขานุการคณะกรรมการดำเนินงานแผนดำเนินการของสายงานและแต่ละหน่วยธุรกิจพิจารณาก่อนนำเสนอ ผกอ. เพื่อรายงานคณะกรรมการนโยบายแผนวิสาหกิจและงบประมาณของ ทอท. และคณะกรรมการกำกับดูแลและบริหารงานให้เป็นไปตามแผนวิสาหกิจของ ทอท. ทราบความก้าวหน้าเป็นรายไตรมาส ซึ่ง ผกอ. จะจัดส่งแบบรายงานความก้าวหน้าแผนปฏิบัติการให้ส่วนงาน ทอท. และเลขานุการคณะกรรมการดำเนินงานแผนดำเนินการของแต่ละหน่วยธุรกิจรายงานความก้าวหน้า ให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

แผนปฏิบัติการ ทอท. ปีงบประมาณ 2562

(ท่าอากาศยานเชียงใหม่)

สารบัญ
(ทำอากาศยานเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562)

หน้า

ยุทธศาสตร์ 1 : Airport Strategic Positioning

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์ 2 : Airport Service Capacity

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : Regional Hub

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : Intelligent Service

M-4/01 : Gentle Security ณ ทชม.1

M-4/02 : โครงการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ ทชม.5

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : Aeronautical Business

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์ที่ 6 : Non-Aeronautical Business

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

ยุทธศาสตร์ที่ 7 : Business Development

ไม่มีแผนปฏิบัติการรองรับในปีงบประมาณ 2562

แบบฟอร์มการจัดทำแผนปฏิบัติการ ทอท. ปีงบประมาณ 2562

หมายเลขกำกับ: M-4/01	
ส่วนงานรับผิดชอบหลัก:	กคท.ททท.
ส่วนงานรับผิดชอบร่วม:	สรท.ททท, สกส.ททท. , สพท.ททท.

<p>1. ชื่อแผนปฏิบัติการ: Gentle Security ณ ททท.</p>	<p>6. รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์: เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการต่างๆ ของท่าอากาศยาน ให้เกิดความประทับใจต่อการใช้บริการของผู้โดยสาร โดยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ (Airport Service Quality)</p>
<p>2. หลักการและเหตุผล: ทอท.กำหนดให้ ททท.เป็นประตูสู่ล้านนา (Gateway to Lanna Heritage) ดังนั้นการสร้างการรับรู้ให้กับผู้โดยสาร เพื่อสัมผัสได้ถึงความเป็น ประตูสู่วัฒนธรรมล้านนานั้น จึงจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานในอาคารผู้โดยสาร ให้มีบุคลิกภาพและภาพลักษณ์รวมถึงการสื่อสารให้มีความสุภาพอ่อนน้อมมากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ ททท. บรรลุเป้าหมายตามตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ที่กำหนด</p>	<p>7. รองรับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ย่อย: ยุทธศาสตร์ที่ 4 Intelligent Service 4.1 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการท่าอากาศยาน</p>
<p>3. วัตถุประสงค์หลัก:</p> <ul style="list-style-type: none"> -เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้โดยสารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน -เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้โดยสารและผู้ปฏิบัติงาน -เพื่อทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารในการใช้บริการ -เพื่อเพิ่มพูนทักษะภาษาและบุคลิกภาพ ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 	<p>8. รองรับตัวชี้วัดระดับองค์กร: คะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ททท. ในหัวข้อ Courtesy and helpfulness of security staff</p>
<p>4. ประเภทของแผนปฏิบัติการ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> แผนงาน/ โครงการระยะยาวข้อ..... <input type="checkbox"/> แผนแม่บท..... <input type="checkbox"/> แผนงาน/ โครงการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (SIP) จากกรณีวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน <input type="checkbox"/> แผนงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ พัฒนาองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA (OFI) 	<p>9. รองรับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญของ ทอท.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 1. ลูกค้า <input type="checkbox"/> 2. พันธมิตรทางธุรกิจ <input type="checkbox"/> 3. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน <input type="checkbox"/> 4. หน่วยงานกำกับดูแล <input type="checkbox"/> 5. ชุมชนและสังคม <input checked="" type="checkbox"/> 6. ผู้บริหาร และพนักงาน
<p>5. งบประมาณ: -</p>	<p>10. ระยะเวลาดำเนินการ: 1 ม.ค.62 – 30 ก.ย.62</p>

11. ตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ (KPI)											
ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มุมมอง BSC				เป้าหมายประจำปี	คู่เทียบ/ Base Line (ถ้ามี)	เป้าหมายระยะยาว				
	การเงิน	ลูกค้า	กระบวนการภายใน	การเรียนรู้และการเติบโต			2562	2563	2564	2565	2566
ตัวชี้วัดระดับองค์กร / ยุทธศาสตร์ / กลยุทธ์											
1.คะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของ ทชม.		/			4.51	ปี 2560 4.53	4.53	4.54	4.55	4.56	4.57
ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ											
1.คะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ทชม. ในหัวข้อ Courtesy and helpfulness of security staff		/			4.19	ปี 2560 4.19	4.19	4.20	4.21	4.22	4.23
2.ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผน ร้อยละจาก การ Training พนักงานตรวจสอบค้นจำนวน 164 คน			/		100		100	100	100	100	100

12.รายละเอียดกิจกรรม/ระยะเวลาดำเนินการ และทรัพยากรที่ใช้																		
ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ)											ส่วนงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ ¹ (ล้านบาท)		ทรัพยากรและ ความต้องการ (ล้านบาท)		
		พ.ศ.2562												งบทำการ	งบลงทุน	บุคลากร ²	ICT ³	
		ค.ค	พ.ย	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.
1.	สำรวจและทำความเข้าใจ และทำการ Root cause analysis ปัญหาที่เกิดขึ้น หน่วยงาน													งคณ., สพง., สกศ.				
2.	ออกแบบการ Training เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพของพนักงานตรวจค้น													งคณ., สพง., สกศ.				
3.	On-site Training 3.1 การใช้ภาษาไทยสุภาพ 3.2 การใช้ภาษาอังกฤษสุภาพ 3.3 การใช้ภาษาจีนสุภาพ 3.4 การใช้ภาษากายสุภาพ													งคณ., สพง., สกศ.				
13. เป้าหมายความก้าวหน้าของแผน แสดงเป็นรายเดือนสะสม (ร้อยละ)		0	0	0	15	30	40	50	60	70	80	90	100					

*ติดต่อสอบถาม : ส่วนแผนกลยุทธ์ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร โทร. 1364, 4182

14. ปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลให้แผนปฏิบัติการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

หมายเหตุ

¹ ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินงานและงบประมาณที่ใช้” (ถ้ามี)

² ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดความต้องการด้านทรัพยากรบุคคล” (ถ้ามี)

³ ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดความต้องการด้าน ICT” (ถ้ามี)

ชื่อแผนปฏิบัติการ Gentle Security

ลำดับ	ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุของปัจจัยเสี่ยง	ประเภทของสาเหตุ		มาตรการ/แผนบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม
			ภายใน	ภายนอก	
1	คะแนนประเมินผลด้านคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน ทชม. ในหัวข้อ Courtesy and helpfulness of security staff ลดลง	การ training ไม่ประสบความสำเร็จความสำเร็จ	/		ปรับเปลี่ยนหลักสูตรและวิธีการ Training
2					

*ติดต่อสอบถาม : ฝ่ายบริหารความเสี่ยง โทร. 4119

หมายเหตุ

- ประเภทของสาเหตุภายใน หมายถึง สาเหตุของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากข้อจำกัดหรือความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ภายในองค์กร เช่น จำนวนหรือคุณภาพของบุคลากรไม่เพียงพอ ระบบ IT ไม่รองรับการทำงาน กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า กฎ ระเบียบภายใน ทอท. ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรืองบประมาณไม่เพียงพอ เป็นต้น
- ประเภทของสาเหตุภายนอก หมายถึง สาเหตุของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากข้อจำกัดหรือความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ภายนอกองค์กร เช่น นโยบายภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลง สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน เป็นต้น

แบบฟอร์มการจัดทำแผนปฏิบัติการ ทอท. ปีงบประมาณ 2562

หมายเลขกำกับ: M-4/02	
ส่วนงานรับผิดชอบหลัก:	สปข.ทชม.
ส่วนงานรับผิดชอบร่วม:	สมอ.ทชม.

<p>1. ชื่อแผนปฏิบัติการ:</p>	<p>โครงการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ทชม.</p>	<p>6. รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์:</p>	<p>G2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) ท่าอากาศยาน</p>
<p>2. หลักการและเหตุผล:</p>	<p>ทชม. มีจำนวนผู้โดยสารและสายการบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันรองรับผู้โดยสารเกินขีดความสามารถ ส่งผลให้เกิดความแออัดเกิดภาวะกดดันในการปฏิบัติงาน เสี่ยงต่ออุบัติเหตุ และอุบัติการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในเขตการบิน การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน สร้างการรับรู้ในกฎ ระเบียบ และมาตรฐานที่ใช้กำกับดูแลต่าง ๆ รวมถึงรับฟังข้อขัดข้อง ข้อเสนอแนะ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สอดคล้องซึ่งกันและกันของผู้ร่วมงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเสี่ยงของอุบัติเหตุ หรืออุบัติการณ์ต่าง ๆ</p>	<p>7. รองรับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ย่อย:</p>	<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 Intelligent Service กลยุทธ์ 4.3 พัฒนาประสิทธิภาพการสร้างความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ</p>
<p>3. วัตถุประสงค์หลัก:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน 2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน 3. เพื่อรับทราบความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและคู่ค้า รวมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน 4. เพื่อรองรับการดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด 5. เพื่อชี้แจงแนวทาง ในการปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ,มาตรฐานคู่มือสนามบิน และข้อกำหนดของภาครัฐ และมาตรฐาน ICAO 	<p>8. รองรับตัวชี้วัดระดับองค์กร:</p>	<p>ร้อยละของความสำเร็จของการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัย ที่ตรวจพบลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ตามเกณฑ์ USOAP ที่มีความชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ทอท.</p>

<p>4. ประเภทของแผนปฏิบัติการ:</p>	<p><input type="checkbox"/> แผนงาน/ โครงการระยะยาวข้อ.....</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนแม่บท.....CRM.....</p> <p><input type="checkbox"/> แผนงาน/ โครงการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ (SIP) จากการวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> แผนงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ พัฒนาองค์กรตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA (OFI)</p>	<p>9. รongรับผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ ของ ทอท.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1. ลูกค้า</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2. พันธมิตรทางธุรกิจ</p> <p><input type="checkbox"/> 3. ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน</p> <p><input type="checkbox"/> 4. หน่วยงานกำกับดูแล</p> <p><input type="checkbox"/> 5. ชุมชนและสังคม</p> <p><input type="checkbox"/> 6. ผู้บริหาร และพนักงาน</p>
<p>5. งบประมาณ:</p>	<p>800,000.- บาท (ได้รับความเห็นชอบในหลักการจากคณะทำงานเพื่อกำกับดูแลกิจกรรมภายใต้แผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท. ครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 16 ม.ค.60)</p>	<p>10. ระยะเวลาดำเนินการ:</p>	<p>ปีงบประมาณ 2562</p>

11. ตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของแผนปฏิบัติการ (KPI)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	มุมมอง BSC				เป้าหมายประจำปี	คู่เทียบ/ Base Line (ถ้ามี)	เป้าหมายระยะยาว				
	การเงิน	ลูกค้า	กระบวนการภายใน	การเรียนรู้และการเติบโต			2562	2563	2564		
ตัวชี้วัดระดับองค์กร											
ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัยที่ตรวจพบลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาตามเกณฑ์ USOAP ที่มีความชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ทอท.			/		ร้อยละ 80	ปี 2561 ร้อยละ 80	80	80	80	80	
ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ											
อุบัติเหตุในเขตปฏิบัติการเขตการบิน ณ ทชม. ลดลงเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า			/				50				

12.รายละเอียดกิจกรรม/ระยะเวลาดำเนินการ และทรัพยากรที่ใช้																		
ลำดับ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ)											ส่วนงาน รับผิดชอบ	งบประมาณ ¹ (ล้านบาท)		ทรัพยากรและ ความต้องการ (ล้านบาท)		
		พ.ศ.2561			พ.ศ. 2562									งบทำการ	งบลงทุน	บุคลากร ²	ICT ³	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.						ก.ย.
1.	จัดตั้งคณะกรรมการ													สปช.	800,000.-			
2.	จัดประชุมคณะกรรมการ													คณะกรรมการ				
3.	สรรหาผู้รับจ้าง													คณะกรรมการ				
4.	จัดโครงการ													คณะกรรมการ				
5.	สรุปผลโครงการ													คณะกรรมการ				
6.																		
13. เป้าหมายความก้าวหน้าของแผน แสดงเป็นรายเดือนสะสม (ร้อยละ)				25	50	50	100											

*ติดต่อสอบถาม : ส่วนแผนกลยุทธ์ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร โทร. 1364, 4182

หมายเหตุ

¹ ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินงานและงบประมาณที่ใช้” (ถ้ามี)

² ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดความต้องการด้านทรัพยากรบุคคล” (ถ้ามี)

³ ให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมได้ในเอกสาร “รายละเอียดความต้องการด้าน ICT” (ถ้ามี)

รายละเอียดกิจกรรมที่ดำเนินงานและงบประมาณที่ใช้¹ (ถ้ามี)

ชื่อแผนปฏิบัติการ.....โครงการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับผู้ปฏิบัติงาน ในเขตการบิน ณ ทชม.

ลำดับ	กิจกรรม	รายละเอียดของกิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	
			งบทำการ	งบลงทุน
1.	จัดโครงการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนกับผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน ณ จังหวัดเชียงใหม่ หรือจังหวัดใกล้เคียง หรือจังหวัดที่มีจุดหมายปลายทางเชื่อมต่อกับสนามบินเชียงใหม่	<p>- จัด Organizer เพื่อดำเนินการติดต่อ วิทยากร ,ที่พัก จัดกิจกรรมสัมมนา และดำเนินการตามโครงการที่กำหนดไว้</p> <p>- ทำหนังสือเชิญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเขตการบินเข้าร่วมการสัมมนา จำนวนไม่เกิน 80 คน</p> <p>- จัดเลี้ยงสังสรรค์ ในกลุ่มผู้เข้าร่วม สัมมนา เสริมสร้างความสามัคคี ร่วมแรง ร่วมใจ ในการทำงานต่อไป</p> <p><u>หมายเหตุ :</u> จัด Organizer เพื่อรับผิดชอบดำเนินโครงการ มีค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายคนละประมาณ 10,000.- บาท โดยเฉลี่ยเป็น คชจ. ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าที่พักรวมอาหารเช้า จำนวน 1 คืน - ค่าเช่ารถบัส จำนวน 2 คัน / รถตู้ 1 คัน พร้อมคนขับ และค่าเชื้อเพลิง - ค่าวิทยากรภายนอก รวมค่าเดินทาง - ค่าบัตรโดยสารสำหรับวิทยากร (ชั้นธุรกิจ) - ค่าเช่าห้องสัมมนา รวมโสตทัศนอุปกรณ์ - ค่าเช่าห้องจัดเลี้ยง รวมเครื่องเสียง - ค่าอาหารว่างบนรถ และอาหารเย็นวันแรก และอาหารกลางวันวันที่สอง - ค่าวัสดุอุปกรณ์ / เบ็ดเตล็ด / เสื้อยืดทีม 	800,000.-	

ประมาณการงบประมาณฯ

ลำดับ	กิจกรรม	งบประมาณ	หมายเหตุ
1	ค่าเช่ารถตู้พร้อมคนขับ 10 คัน 2 วัน 1 คืน	36,000.00	1,800.- x 2 x 10
2	ค่าเชื้อเพลิง	20,000.00	1,000.- x 10 x 2
3	ค่าที่พัก 1 คืน รวมอาหารเช้า	180,000.00	4,000.- x 45 ห้อง
4	ค่าวิทยากรภายนอก และค่าดำเนินกิจกรรม 2 วัน 1 คืน	100,000.00	เหมาจ่าย
5	ค่าบัตรโดยสารสำหรับวิทยากร (ชั้นธุรกิจ)	10,000.00	ภายในประเทศ
6	ค่าเช่าห้องสัมมนา พร้อมโสตทัศนูปกรณ์	50,000.00	เหมาจ่าย
7	ค่าเช่าห้องจัดเลี้ยงพร้อมเครื่องเสียง	80,000.00	เหมาจ่าย
8	ค่าอาหารว่างบนรถ	4,000.00	50.- x 80
9	ค่าอาหารและเครื่องดื่ม กลางวันวันที่ 1	40,000.00	500.- x 80
10	ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตอนเย็นวันที่ 1	100,000.00	1,250 x 80
11	ค่าอาหารและเครื่องดื่ม กลางวันวันที่ 2	40,000.00	500.- x 80
12	ค่าวัสดุอุปกรณ์ , เบ็ดเตล็ด	30,000.00	เหมาจ่าย
13	ค่าเสื้อยืด	10,000.00	125.- x 80
14	ค่าดำเนินการทีมงาน Organizer	100,000.00	เหมาจ่าย
		800,000.00	

14. ปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลให้แผนปฏิบัติการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ชื่อแผนปฏิบัติการ โครงการสร้างความสัมพันธ์อย่างยั่งยืนสำหรับผู้ปฏิบัติงานในเขตการบิน

ลำดับ	ปัจจัยเสี่ยง	สาเหตุของปัจจัยเสี่ยง	ประเภทของสาเหตุ		มาตรการ/แผนบริหารความเสี่ยงเพิ่มเติม
			ภายใน	ภายนอก	
1	การจัดกิจกรรมอาจไม่เป็นไปตามแผน/ ระยะเวลาที่วางไว้	ภารกิจและปริมาณงานที่ ทชม.มีจำนวนมาก	/		มีการวางแผนและปฏิบัติงานกับ ผู้ปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
		การนัดหมายผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ครบถ้วน ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย		/	ประชาสัมพันธ์โครงการล่วงหน้า ก่อนอย่างน้อย 30 วัน
2	งบประมาณไม่เพียงพอ	มีผู้สนใจเข้าร่วมสัมมนาเกินเป้าหมาย		/	ถัวจ่ายจากงบประมาณอื่น
		ค่าอาหาร, สถานที่ ถูกปรับราคาตามฤดูกาล		/	

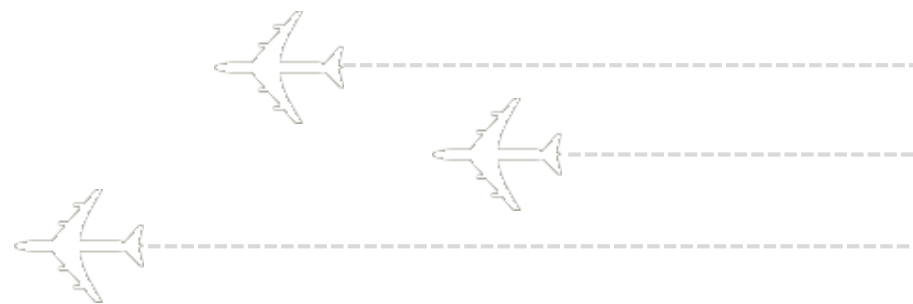
*ติดต่อสอบถาม : ฝ่ายบริหารความเสี่ยง โทร. 4119

หมายเหตุ

- ประเภทของสาเหตุภายใน หมายถึง สาเหตุของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากข้อจำกัดหรือความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ภายในองค์กร เช่น จำนวนหรือคุณภาพของบุคลากรไม่เพียงพอ ระบบ IT ไม่รองรับการทำงาน กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า กฎ ระเบียบภายใน ทอท.ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรืองบประมาณไม่เพียงพอ เป็นต้น
- ประเภทของสาเหตุภายนอก หมายถึง สาเหตุของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากข้อจำกัดหรือความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ภายนอกองค์กร เช่น นโยบายภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลง สภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน เป็นต้น



AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)



โทรศัพท์ : 02 535 4182, 02 535 1364

โทรสาร : 02 535 8332

E-mail : Corporate.Strategy@airportthai.co.th

Download File : [AOT Intranet](#)