



แผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔



แผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน

๑. ความเป็นมาการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔

จากการที่ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมการบินพลเรือนเดิม โดยแยกอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลออกจากหน่วยงานผู้ให้บริการ โดยให้กรมท่าอากาศยานทำหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาโครงข่ายและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน และท่าอากาศยานให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็นและความเป็นไปได้ในการมีท่าอากาศยานแห่งใหม่เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดำเนินกิจการท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย ถูกหลักเศรษฐกิจ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและให้ได้มาตรฐานสากล ดังนั้นเพื่อเป็นการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของกรมท่าอากาศยาน ในระยะ ๕ ปี (ปี พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) สำหรับใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนองค์กร ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของชาติ และยุทธศาสตร์ของกระทรวงคมนาคม รวมทั้งการเตรียมแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่และภารกิจหลักที่ได้กำหนดไว้ ทางกรมท่าอากาศยานจึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน ปี ๒๕๖๐-๒๕๖๔ เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์หลัก และ กรอบยุทธศาสตร์สำหรับใช้ในการดำเนินงานของกรมฯต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำแผนยุทธศาสตร์

๒.๑ เพื่อกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ยุทธศาสตร์หลัก ของกรมท่าอากาศยาน

๒.๒ เพื่อกำหนด เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ในช่วงปี พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔ สำหรับใช้เป็นกรอบในการประเมินผลและกำหนดแผนงานโครงการสำหรับการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาดังกล่าว

๓. การวิเคราะห์สถานะแวดล้อม (SWOT) ขององค์กร

ในการดำเนินงานสำหรับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ครั้งนี้ ทางกรมท่าอากาศยานได้มีการจัดตั้งคณะทำงาน และได้มีการให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่างๆทั้งในส่วนของกลางและส่วนท่าอากาศยานในสังกัดได้ร่วมแสดงความคิดเห็นทั้งในการสอบและเข้าร่วมประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพิจารณาปัญหาอุปสรรค และ จุดแข็ง จุดอ่อนต่างๆขององค์กร ซึ่งจากการใช้เครื่องมือการประเมินสถานะแวดล้อมจากปัจจัยภายในและภายนอกของหน่วยงาน โดยใช้หลักการ SWOT Analysis สามารถสรุปประเด็นสำคัญในการนำไปสู่การกำหนดกรอบยุทธศาสตร์ได้ดังนี้

จุดแข็ง (STRENGTH) จุดแข็งของหน่วยงานคือเป็นหน่วยงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานของท่าอากาศยานและมีท่าอากาศยานกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคที่พร้อมต่อการรองรับการพัฒนาโครงข่ายเชื่อมโยงการเดินทาง ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้

- บุคลากรที่มีความรู้เรื่องมาตรฐานสนามบิน
- มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับสำนักงานการบินพลเรือน
- มีเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้แก้ปัญหาได้
- มีท่าอากาศยานที่ตั้งที่ชัดเจน เหมาะสมกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคพร้อมต่อการพัฒนา

จุดอ่อน (WEAKNESS) จุดอ่อนของหน่วยงานจะเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างส่วนกลางและท่าอากาศยาน ความรู้สึกของบุคลากรที่อาจจะไม่มีความมั่นคงในบางตำแหน่ง รวมทั้งโครงสร้างการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน และความขาดแคลนอัตรากำลัง ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้

- ระบบการทำงานที่มีความแตกต่างกันในส่วนกลางและส่วนของท่าอากาศยาน เกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน
- โครงสร้างการทำงานของบุคลากรยังไม่ค่อยชัดเจน

- การจัดเก็บรายได้ไม่เต็มที่และค่าสิทธิในการประกอบการธุรกิจในท่าอากาศยานค่อนข้างต่ำ
- กฎระเบียบในการบริหารงานไม่ทันสมัย
- บุคลากรในบางตำแหน่งขาดความมั่นคงและไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน
- บุคลากรในแต่ละสายงานมีไม่เพียงพอกับภาระงานปัจจุบัน
- อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานล้าสมัย

โอกาส (OPPORTUNITY) โอกาสของหน่วยงานจะเกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐที่จะส่งผลในการพัฒนาระบบความเชื่อมโยงทางโครงข่ายการเดินทางที่สะดวกขึ้น ทั้งจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน แนวโน้มการพัฒนาทางการท่องเที่ยว และทิศทางการใช้บริการสายการบินต่างๆซึ่งมีการแข่งขันกันการเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ รวมทั้งมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้

- การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสในการใช้บริการด้านการบินในภูมิภาคมากขึ้น
- ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง
- มีผู้ใช้บริการในภาคส่วนต่างๆเพิ่มมากขึ้นทุกปี
- มีผู้ประกอบการสายการบินที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการแข่งขัน
- นโยบายการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น
- สามารถตอบสนองการนโยบายการพัฒนาของภาครัฐด้านโลจิสติกส์ได้

อุปสรรค (THREAT) อุปสรรคของหน่วยงานจะเกี่ยวกับการพัฒนาท่าอากาศยานต่างๆที่มีอยู่ยังไม่ทัดเทียมกัน ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับพัฒนายังมีกฎระเบียบที่อาจทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งปัจจัยทางการเมือง ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้

- ขาดการเสริมสร้างในด้านภาพลักษณ์ (Image) ให้เป็นที่โดดเด่น
- ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ
- ภาครัฐจะเน้นการพัฒนาสนามบินหลักมากกว่าสนามบินในพื้นที่ภูมิภาค
- นโยบายการพัฒนาและปัจจัยทางการเมืองที่ไม่แน่นอน
- ความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจและราคาน้ำมัน ส่งผลต่อการกำหนดเที่ยวบินของสายการบิน
- กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลในการพัฒนาสนามบินและท่าอากาศยาน

ตารางที่ ๓.๑ สรุปประเด็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีความรู้เรื่องมาตรฐานสนามบิน - มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับสำนักงานการบินพลเรือน - มีเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้แก้ปัญหาได้ - มีท่าอากาศยานที่ตั้งที่ชัดเจน เหมาะสมกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคพร้อมต่อการพัฒนา 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการทำงานที่มีความแตกต่างกันในส่วนกลางและส่วนของท่าอากาศยาน เกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน - โครงสร้างการทำงานของบุคลากรยังไม่ค่อยชัดเจน - การจัดเก็บรายได้ไม่เต็มที่ และ ค่าสิทธิในการประกอบการธุรกิจ ในท่าอากาศยานค่อนข้างต่ำ - กฎระเบียบในการบริหารงานไม่ทันสมัย - บุคลากรในบางตำแหน่งขาดความมั่นคงและไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน - บุคลากรในแต่ละสายงานมีไม่เพียงพอกับภาระงานปัจจุบัน - อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานล้าสมัย

ตารางที่ ๓.๑ สรุปประเด็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก (ต่อ)

โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค(Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสในการใช้บริการด้านการบินในภูมิภาคมากขึ้น - ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง - มีผู้ใช้บริการในภาคส่วนต่างๆเพิ่มมากขึ้นทุกปี - มีผู้ประกอบการสายการบินที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการแข่งขัน - นโยบายการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น - สามารถตอบสนองการนโยบายการพัฒนาของภาครัฐด้านโลจิสติกส์ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขาดการเสริมสร้างในด้านภาพลักษณ์(Image)ให้เป็นที่โดดเด่น - ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ - ภาครัฐจะเน้นการพัฒนา สนามบิน หลัก มากกว่า สนามบินในพื้นที่ภูมิภาค - นโยบายการพัฒนาและปัจจัยทางการเมืองที่ไม่แน่นอน - ความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจและราคาน้ำมัน ส่งผลต่อการกำหนดเที่ยวบินของสายการบิน - กฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลในการพัฒนาสนามบิน และท่าอากาศยาน

๔. การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

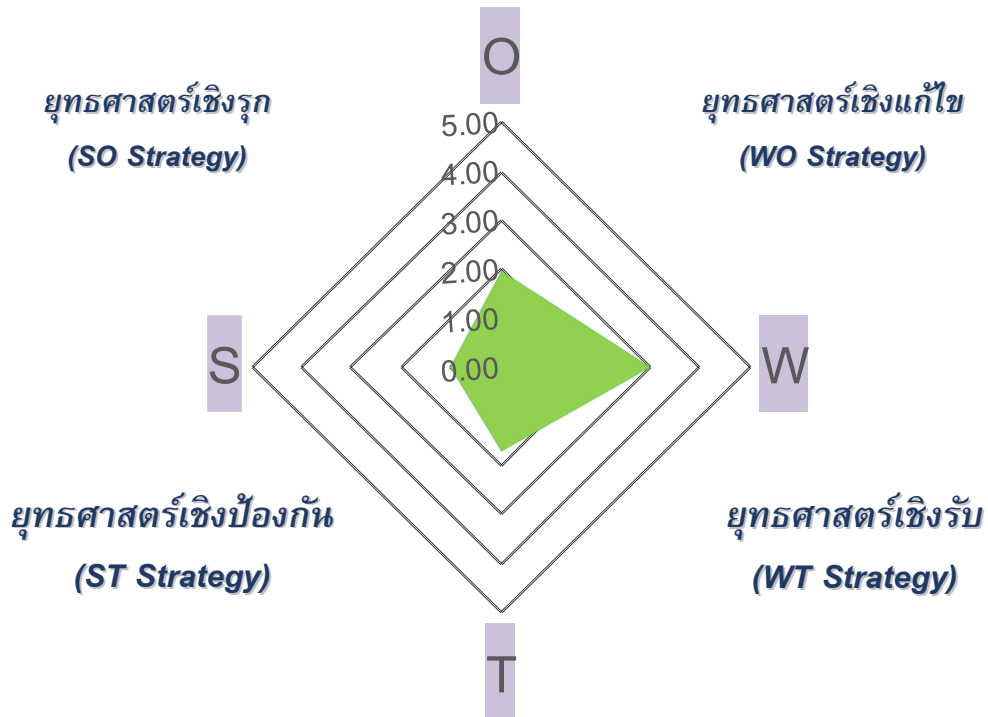
จากการประเมินสภาพการณ์ของ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค ของหน่วยงานได้นำมาสรุปความสำคัญของปัจจัยในแต่ละด้านโดยการให้น้ำหนักคะแนนของปัจจัยย่อยในแต่ละส่วน เพื่อบ่งบอกถึงความสำคัญของปัจจัยนั้นๆ และนำไปสู่การกำหนดทิศทางหรือปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานได้ โดยการกำหนดค่าน้ำหนักความสำคัญ จากการใช้วิธีการเทียบค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighted Score) สรุปได้ในตารางที่ ๔.๑ และ ตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔.๑ ค่าคะแนนน้ำหนัก ปัจจัยภายใน ด้านจุดแข็ง จุดอ่อน

รายละเอียดปัจจัย	รหัส	น้ำหนัก (Weight)	การประเมิน (Rating)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighted score)
- บุคลากรที่มีความรู้เรื่องมาตรฐานสนามบิน	S๑	๐.๐๗	๔	๐.๒๘
- มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับสำนักงานการบินพลเรือน	S๒	๐.๐๕	๓	๐.๑๖
- มีเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้แก้ปัญหาได้	S๓	๐.๐๖	๔	๐.๒๕
- มีท่าอากาศยานที่ตั้งที่ชัดเจน เหมาะสมกระจายอยู่ทั่วทุกภูมิภาคพร้อมต่อการพัฒนา	S๔	๐.๐๖	๕	๐.๓๑
-ระบบการทำงานที่มีความแตกต่างกันในส่วนกลางและส่วนของท่าอากาศยานเกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน	W๑	๐.๑๐	๔	๐.๔๐
- โครงสร้างการทำงานของบุคลากรยังไม่ค่อยชัดเจน	W๒	๐.๑๓	๕	๐.๖๕
- จัดเก็บรายได้ไม่เต็มที่และค่าสิทธิในการประกอบธุรกิจในท่าอากาศยานต่ำ	W๓	๐.๐๘	๓	๐.๒๓
- กฎระเบียบในการบริหารงานค่อนข้างไม่ทันสมัย	W๔	๐.๑๒	๓	๐.๓๕
- บุคลากรในบางตำแหน่งขาดความมั่นคงและไม่มีแผนพัฒนาที่ชัดเจน	W๕	๐.๑๒	๔	๐.๔๖
- บุคลากรในแต่ละสายงานมีไม่เพียงพอกับภาระงานปัจจุบัน	W๖	๐.๑๓	๕	๐.๖๕
- อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานล้าสมัย	W๗	๐.๐๘	๓	๐.๒๕

ตารางที่ ๔.๒ ค่าคะแนนน้ำหนัก ปัจจัยภายนอก ด้านโอกาส อุปสรรค

รายละเอียดปัจจัย	รหัส	น้ำหนัก (Weight)	การประเมิน (Rating)	คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighted score)
- การเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้เกิดโอกาสในการใช้บริการด้านการบินในภูมิภาคมากขึ้น	O๑	๐.๐๖	๓	๐.๑๘
- ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาจากรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง	O๒	๐.๐๖	๔	๐.๒๕
- มีผู้ใช้บริการในภาคส่วนต่างๆเพิ่มมากขึ้นทุกปี	O๓	๐.๑๑	๕	๐.๕๖
- มีผู้ประกอบการสายการบินที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการแข่งขัน	O๔	๐.๑๑	๔	๐.๔๔
- นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่เอื้อต่อการเดินทางโดยเครื่องบินมากขึ้น	O๕	๐.๐๘	๔	๐.๓๓
- สามารถตอบสนองนโยบายการพัฒนาของภาครัฐด้าน โลจิสติกส์ได้	O๖	๐.๐๗	๓	๐.๒๑
- ขาดการเสริมสร้างในด้านภาพลักษณ์ (Image) ให้เป็นที่โดดเด่น	T๑	๐.๐๗	๔	๐.๒๘
- ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณสำหรับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ	T๒	๐.๑๐	๓	๐.๒๙
- ภาครัฐจะเน้นการพัฒนา สนามบิน หลัก มากกว่า สนามบินในพื้นที่ภูมิภาค	T๓	๐.๐๙	๓	๐.๒๗
- นโยบายการพัฒนาและปัจจัยทางการเมืองที่ไม่แน่นอน	T๔	๐.๐๗	๔	๐.๒๘
- ความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจและราคาน้ำมัน ส่งผลต่อการกำหนดเที่ยวบินของสายการบิน	T๕	๐.๑๐	๓	๐.๓๑
- ภาวะภัยแล้งด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลในการพัฒนาสนามบินและท่าอากาศยาน	T๖	๐.๐๗	๔	๐.๒๘



โดยเมื่อนำมาทำการวิเคราะห์ในการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ พบว่าค่าคะแนนที่ได้จะอยู่ในช่วงของ WO ซึ่งเป็นทิศทางที่ควรกำหนดยุทธศาสตร์ในเชิงแก้ไข โดยมีประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในส่วนของพัฒนาบุคลากรในองค์กรการส่งการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ และการสร้างความเชื่อมั่นในระดับสากล ซึ่งนำไปสู่การจัดการที่เกี่ยวกับการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งมีจุดแข็งในด้านความรู้ความสามารถในความเป็นมาตรฐานของให้บริการท่าอากาศยาน แต่มีจุดอ่อนในเรื่องความชัดเจนทางโครงสร้าง ความมั่นคงของบุคลากรรวมทั้ง การขาดแคลน

อัตรากำลัง สำหรับปัจจัยภายนอกนั้น จะเกี่ยวกับนโยบายและผลกระทบต่างๆ ซึ่งมีโอกาสในการรองรับการพัฒนาการทำงานจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย นโยบายส่งเสริมพัฒนาการเชื่อมโยงคมนาคมและโลจิสติกส์กับประเทศเพื่อนบ้าน รวมทั้งนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามอุปสรรคที่สำคัญ คือเรื่องปัจจัยทางการเมือง กฎระเบียบต่างๆที่เป็นอุปสรรคทั้งในการใช้จ่ายงบประมาณที่อาจมีความล่าช้า ทั้งนี้จากการพิจารณาปัจจัยภายในและภายนอกของหน่วยงาน จึงกำหนดปัจจัยที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สามารถก่อให้เกิดความสำเร็จสำหรับไปใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของกรมฯดังนี้

๑. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีหลักเกณฑ์กระบวนการทำงานที่ชัดเจน
๒. การเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานและสมรรถนะของบุคลากรให้ไปสู่ความเป็นสากลตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน
๓. การจัดการงบประมาณที่มีการนำเสนอและให้มีขั้นตอนอนุมัติทันตามกำหนดเวลา
๔. มีพัฒนาบุคคล จำนวนบุคลากรให้เพียงพอ มาตรการใช้แรงจูงใจในการเสริมความผูกพันหรือความภักดีต่อองค์กรของข้าราชการ
๕. การดำเนินการให้มี กฎหมาย ระเบียบที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนทันสมัย
๖. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยสอดคล้องกับการขยายและการเติบโตของท่าอากาศยาน

๕. ร่างแผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔

วิสัยทัศน์ : “ท่าอากาศยานมาตรฐานสากลส่งเสริมโครงข่ายคมนาคมของประเทศ”

- พันธกิจ : ๑. พัฒนาท่าอากาศยานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และสามารถรองรับการเติบโตด้านคมนาคมทางอากาศ
๒. ดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล
๓. บริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ :

๑. จัดให้มีและพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่
๒. ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
๓. พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. พัฒนางค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล
๕. บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. รายละเอียดประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดให้มี พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

การพัฒนาท่าอากาศยานให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยโครงข่ายการบินในปัจจุบันกล่าวได้ว่ามีบทบาทสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการตอบสนองต่อการแข่งขันของประเทศทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับสากลซึ่งการมีโครงข่ายการคมนาคมทางอากาศที่ครอบคลุมทั่วถึงนั้นจะส่งผลต่อศักยภาพในการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศได้

เป้าประสงค์

เพื่อให้มีโครงข่ายท่าอากาศยานครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถรองรับการเติบโตรองรับของจำนวนเที่ยวบินและปริมาณผู้โดยสาร

ตัวชี้วัด

- ๑.๑) ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสาร(ล้านคนต่อปี)

๑.๒) ทำอากาศยานกระป๋องและอูธรธานี มีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณสินค้า(ตันต่อปี)

กลยุทธ์หลัก

๑) พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาทำอากาศยาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการรองรับจำนวนเที่ยวบิน และปริมาณผู้โดยสารที่ขยายเติบโตในอนาคต รวมทั้งปริมาณสินค้าในทำอากาศยานบางแห่ง

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันระบบความเป็นมาตรฐานทั้งทางด้านความปลอดภัย และ การปฏิบัติให้เป็นไปกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนภายในประเทศและในระดับสากล นับว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างการยอมรับของการบริการ ทำอากาศยานทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับสากล ซึ่งในการดำเนินให้เกิดความเป็นมาตรฐานทั้งในการบริการ ด้าน การติดตามตรวจสอบด้านความปลอดภัย รวมทั้งมีโครงสร้างพื้นฐานแลมีระบบรองรับการให้บริการที่ทันสมัยนั้นเป็น สำคัญที่ต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

เป้าประสงค์

เพื่อให้ทำอากาศยานมีลักษณะกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีวอนามัย มีความปลอดภัย ตามมาตรฐานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัด

๒.๑) ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัย

๒.๒) ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านการรักษาความปลอดภัย

กลยุทธ์หลัก

๑) กำหนดแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน

๒) กำหนดแผนการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน

๓) พัฒนา ปรับปรุงและบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวกและอาชีวอนามัย ของทำอากาศยานให้ เป็นไปตามมาตรฐาน

๔) พัฒนา ปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์หลักด้านความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของทำ อากาศยาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการทำอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพกล่าวได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน สภาวะการณ์ปัจจุบันที่เน้นในเรื่องการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ซึ่งในส่วนของขั้นตอนต่างๆของระบบทำอากาศยาน ใน ส่วนการเข้า-ออก ของผู้โดยสาร รวมทั้งกระบวนการให้บริการต่างๆ จำเป็นต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการ จัดการที่มีมาตรฐานเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

เป้าประสงค์

การบริหารจัดการทำอากาศยานให้มีความสะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ตัวชี้วัด

๓.๑) ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ ทำอากาศยาน

๓.๒) ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าใน อาคารผู้โดยสารโดยเฉลี่ย

๓.๓) ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกในอาคารผู้โดยสารโดยเฉลี่ย

กลยุทธ์หลัก

๑) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้ครบถ้วนและทันต่อการบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนางค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล

การบริหารหน่วยงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลกล่าวได้ว่าเป็นไปตามนโยบายการบริหารของประเทศ โดยเน้นให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัย รวมทั้งการทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งในการดำเนินการควรมีการส่งเสริมระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย การสร้างการยอมรับของหน่วยงานโดยใช้การประชาสัมพันธ์ที่มีความโดดเด่นและมีความต่อเนื่อง

เป้าประสงค์

การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักธรรมาภิบาล และมีภาพลักษณ์ที่ดี เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับนโยบาย ๔.๐

ตัวชี้วัด

๔.๑) ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๒) ร้อยละของกระบวนการงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารและการขนส่งทางอากาศทดแทนหรือเพิ่มประสิทธิภาพ

กลยุทธ์หลัก

๑) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

๒) พัฒนาประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานในทุกหน่วยงานภายในกรมท่าอากาศยาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการบริหารจัดการองค์กร ทรัพยากรบุคคลกล่าวได้ว่ามีความสำคัญ ดังนั้นในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัวนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นเรื่องมีความจำเป็น เพื่อส่งเสริม พัฒนา ดูแลด้านท่าอากาศยาน พัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการด้านการขนส่งทางอากาศของประเทศ ปรับปรุงและพัฒนาท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้มาตรฐานสากล และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยต้องการสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาความชำนาญของบุคลากรในส่วนงานต่างๆ

เป้าประสงค์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์กรและสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีจุดมุ่งเน้นการวางรากฐานการมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมทั้งระบบและมีการบริหารที่รวดเร็ว โปร่งใส

ทรัพยากรบุคคลได้รับการพัฒนาให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัด

๕.๑) ระดับความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒) ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร

กลยุทธ์หลัก

๑) จัดให้มีและดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

๒) บริหารจัดการบุคลากรให้มีศักยภาพและเพียงพอรองรับการขยายตัวของจำนวนผู้โดยสารและสินค้า

ตารางที่ ๖.๑ รายละเอียดร่างแผนยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก		
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔					
๑. จัดให้มีพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่	เพื่อให้มีโครงข่ายท่าอากาศยานครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ผู้ใช้บริการสามารถเดินทางมาใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถรองรับการเติบโตรองรับของจำนวนเที่ยวบินและปริมาณผู้โดยสาร	๑.๑) ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสาร (ล้านคนต่อปี) ๑.๒) ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณสินค้า (ตันต่อปี) กระเป๋า+ อุดรธานี	๒๙	๒๙	๒๙	๒๙	๓๘	ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย	๑) พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาท่าอากาศยาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการรองรับจำนวนเที่ยวบิน และปริมาณผู้โดยสารที่ขยายเติบโตในอนาคต	กกบ./กคก	
			-	-	๓,๔๐๐	๓,๔๐๐	๓,๔๐๐	ระดับ ๔				ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย
								ระดับ ๓				ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย
								ระดับ ๒				ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย
								ระดับ ๑				ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔				
๒. ปรับปรุงบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	เพื่อให้ท่าอากาศยานมีลักษณะกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีวอนามัย มีความปลอดภัย ตามมาตรฐาน และสอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๒.๑) ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัย	๑๐	๓๐	๕๐	๗๕	๑๐๐	ระดับ ๕ ระดับ ๔ ระดับ ๓ ระดับ ๒ ระดับ ๑	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย	๑) กำหนดแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน ๒) กำหนดแผนการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน ๓) พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก และอาชีวอนามัย ของท่าอากาศยานให้ เป็นไปตามมาตรฐาน ๔) พัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษา อุปกรณ์หลักด้านความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยาน	กกบ. / กคก./ กมส.

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
		๒.๒) ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านการรักษาความปลอดภัย	๑๐	๓๐	๕๐	๗๕	๑๐๐	ระดับ ๕ ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๔ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๓ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๒ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๑ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย		

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
								๑		
๓. พัฒนา และปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ	การบริหารจัดการท่าอากาศยานให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานสากล	๓.๑) ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการ	๘๐	๘๐	๘๐	๘๐	๘๐	ระดับ ๕ ท่าอากาศยานมีผลการประเมินมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๘๐	๑) จัดให้มี และพัฒนา ระบบบริหารจัดการให้ครบถ้วนและทันต่อการบริการ	กสท. / ทอย. / กมส. / สลก.
							ระดับ ๔ ท่าอากาศยานมีผลการประเมินมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๗๐			
							ระดับ ๓ ท่าอากาศยานมีผลการประเมินมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๖๐			
							ระดับ ๒ ท่าอากาศยานมีผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ ๕๐			

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
		๓.๒) ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร ขาเข้า ในอาคาร ผู้โดยสารโดยเฉลี่ย	๔๕ นาที	๔๕ นาที	๔๕ นาที	๔๕ นาที	๔๕ นาที	ระดับ ๑	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร เข้า - ออก อาคารผู้โดยสาร น้อยกว่า หรือเป็นไปตามค่าเป้าหมาย	
		๓.๓) ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร ขาออก จากอาคาร ผู้โดยสารโดยเฉลี่ย	๖๐ นาที	๖๐ นาที	๖๐ นาที	๖๐ นาที	๖๐ นาที	ระดับ ๔	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร เข้า - ออก อาคารผู้โดยสาร มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกิน ร้อยละ ๕	
								ระดับ ๓	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร เข้า - ออก อาคารผู้โดยสาร มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐	

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
								๒ ระยะเวลาตาม กระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร เข้า – ออก อาคารผู้โดยสาร มากกว่าค่าเป้าหมาย ระดับ ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ๑ ระยะเวลาตาม กระบวนการให้บริการ ผู้โดยสาร เข้า – ออก อาคารผู้โดยสาร มากกว่าค่าเป้าหมายไม่ เกิน ร้อยละ ๒๐		
๔. พัฒนองค์กร ภายใต้หลักธรรมาภิบาล	การดำเนินงานขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และมี ภาพลักษณ์ที่ดี เทคโนโลยี สารสนเทศที่มีความทันสมัย สอดคล้องกับนโยบาย ๔.๐	๔.๑) ร้อยละของ จำนวนข้อ ร้องเรียนที่ได้รับ การตอบสนอง ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ระดับ ๕ ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตาม เป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่า ค่าเป้าหมาย ระดับ ๔ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่า เป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่า	๑) พัฒนาระบบการ บริหารจัดการองค์กรที่ มีประสิทธิภาพ	สกก.(กสอ.)

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
		๔.๒) ร้อยละของกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารและการขนส่งทางอากาศทดแทนหรือเพิ่มประสิทธิภาพ	๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐	<p>ระดับ ๓ เป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย</p> <p>ระดับ ๒ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย</p> <p>ระดับ ๑ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย</p> <p>ระดับ ๕ ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย</p> <p>ระดับ ๔ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย</p> <p>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่า</p>	๒) พัฒนาประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานในทุกระดับหน่วยงานภายในกรมทำอากาศยาน	ศทส.

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
								ระดับ ๓ เป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๒ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย		
								ระดับ ๑ ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย		

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก	
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔				
๕. บริหาร ทรัพยากรมนุษย์ อย่างมี ประสิทธิภาพ	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับรูปแบบองค์กรและสถานการณ์แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีจุดมุ่งเน้นการวางรากฐานการมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมทั้งระบบและมีการบริหารจัดการที่รวดเร็ว โปร่งใสและสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพและมีสมรรถนะในการการปฏิบัติงานตรงตามภารกิจสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาประเทศไทยแลนด์ ๔.๐	ระดับความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ๑)ร้อยละของฐานข้อมูลบุคลากรปัจจุบันที่มีความผิดพลาดไม่เกิน ๕ % ๒)การดำเนินการเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทน เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด ๓)ร้อยละความผิดพลาดในกระบวนการออกคำสั่ง -ร้อยละอัตรว่างของตำแหน่ง	๔	๔.๕	๕	๕	๕	ระดับ ๕ ระดับ ๔ ระดับ ๓ ระดับ ๒ ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดเฉลี่ยเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดเฉลี่ยต่ำกว่า เป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดเฉลี่ยต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดเฉลี่ยต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย ค่าข้อมูลตัวชี้วัดเฉลี่ยต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย	๑) จัดให้มีและดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ๒) บริหารจัดการบุคลากรให้มีศักยภาพและเพียงพอรองรับการขยายเติบโตของจำนวนผู้โดยสารและสินค้า ๓)จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานรวมทั้งทันต่อสภาพแวดล้อมของการบริหารกิจการทำอากาศยานในอนาคต ๔) การพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลตามแผนฝึกอบรม <u>แผนงาน/โครงการ</u> -แผนกลยุทธ์การ	กจท.

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
		<p>ราชการไม่เกินร้อยละ ๕ ของการประเมิน</p> <p>๔)ระดับความสำเร็จของการจัดทำ Training Roadmap ได้ครบตามตำแหน่งที่กำหนด(วัดผลในปี พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๑)</p> <p>๕)ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลของข้าราชการได้ครบทุกหน่วยที่กำหนด (วัดผลในปี พ.ศ. ๒๕๖๑)</p>						<p>บริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>-แผนวิเคราะห์อัตรากำลัง</p> <p>-แผนวางระบบฐานข้อมูลบุคลากร</p> <p>-แผนกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ</p> <p>-แผนสืบทอดตำแหน่ง</p> <p>-แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>-แผนพัฒนารายบุคคล</p> <p>-Training Roadmap</p> <p>-โครงการจัดตั้งและการบริหารจัดการศูนย์ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ</p>		

ยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย					เกณฑ์การให้คะแนน	กลยุทธ์หลัก	หน่วยงานรับผิดชอบหลัก
			๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔			
		<p>-ระดับความสำเร็จของการจัดการพัฒนาได้ตามแผนฝึกพัฒนาฝึกอบรมที่กำหนด(วัดผลในปี พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔)</p> <p>-ระดับความสำเร็จจากการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล (วัดผลในปีพ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๔)</p>								

ภาคผนวก ก คำอธิบายตัวชี้วัด

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดให้มี พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่				
ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสาร				
คำอธิบายตัวชี้วัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนถึงขีดความสามารถในการรองรับความต้องการในการเดินทางทางอากาศของผู้โดยสาร (air passenger capacity) ของท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นปริมาณการเดินทางรวมของทั้งผู้โดยสารภายในประเทศ และผู้โดยสารระหว่างประเทศ ค่าตัวชี้วัดปี ๒๕๕๙ สรุปได้ดังนี้				
ขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสาร (ล้านคนต่อปี)		๒๕๕๙		
ท่าอากาศยานทั้งหมด จำนวน ๒๘ แห่ง		๒๙		
ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ล้านคนต่อปี)				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๒๙	๒๙	๒๙	๒๙	๓๘
หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายเป็นไปตามแผนการพัฒนารับปรุงท่าอากาศยานของกรมท่าอากาศยาน โดยในปี ๒๕๖๔ มีขีดความสามารถรองรับปริมาณผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๒๙ ล้านคนต่อปี เป็น ๓๙.๐๕ ล้านคนต่อปี (ท่าอากาศยานกระบี่ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๔ ล้านคนต่อปี เป็น ๘ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานเบงกอลขีดความสามารถ ๐.๗ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานขอนแก่นขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๒.๔ ล้านคนต่อปี เป็น ๓.๖ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานนครศรีธรรมราชขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๑.๑ ล้านคนต่อปี เป็น ๒.๓ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานตรังขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๐.๗ ล้านคนต่อปี เป็น ๒.๘ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานแม่สอดขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๐.๔ ล้านคนต่อปี เป็น ๑ ล้านคนต่อปี/ ท่าอากาศยานนราธิวาสขีดความสามารถเพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ๐.๗๕ ล้านคนต่อปี เป็น ๑ ล้านคนต่อปี)				
เกณฑ์การให้คะแนน				
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.) และ กคก.				
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)				
แหล่งที่มาของข้อมูล ข้อมูลขีดความสามารถที่ใช้ในการออกแบบท่าอากาศยาน				

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดให้มี พัฒนาท่าอากาศยานเพื่อส่งเสริมโครงการบินให้ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่				
ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการขนส่งสินค้า (ตันต่อปี)				
คำอธิบายตัวชี้วัด				
มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนถึงขีดความสามารถในการรองรับความต้องการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ (air cargo capacity) ของท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมท่าอากาศยาน ซึ่งเป็นปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมของทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ				
ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ตันต่อปี)				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
-	-	๓,๔๐๐	๓,๔๐๐	๓,๔๐๐
หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายในปี ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔ เป็นไปตามแผนการพัฒนาท่าอากาศยาน โดยในปี ๒๕๖๒ โครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพตามมาตรฐานได้แก่ อาคารคลังสินค้า ของท่าอากาศยานกระบี่ และท่าอากาศยานอุดรธานี ดำเนินการแล้วเสร็จ สามารถรองรับปริมาณการขนส่งทางอากาศได้ ๓,๔๐๐ ตันต่อปี				
เกณฑ์การให้คะแนน				
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.) และ กองเครื่องช่วยการเดินอากาศและเครื่องกล (กคก.)				
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)				
แหล่งที่มาของข้อมูล ข้อมูลขีดความสามารถที่ใช้ในการออกแบบท่าอากาศยาน				

<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ปรับปรุงบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>														
<p>ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัย</p>														
<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p> <p>เป็นการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัยของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของกรมท่าอากาศยาน ตามแผนมาตรฐานด้านความปลอดภัย ในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐานเพื่อรองรับการกำกับดูแลด้านความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) เพื่อได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ</p>														
<p>ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ร้อยละความสำเร็จ)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ปี ๒๕๖๐</th> <th>ปี ๒๕๖๑</th> <th>ปี ๒๕๖๒</th> <th>ปี ๒๕๖๓</th> <th>ปี ๒๕๖๔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๑๐</td> <td>๓๐</td> <td>๕๐</td> <td>๗๕</td> <td>๑๐๐</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๐ เป็นปีแรกที่เริ่มดำเนินการตามแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย กมส. ครบได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี จนปี ๒๕๖๔ จะเสร็จสิ้นการแก้ไขข้อบกพร่องด้านความปลอดภัยตามแผนที่กำหนด</p>					ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	๑๐	๓๐	๕๐	๗๕	๑๐๐
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔										
๑๐	๓๐	๕๐	๗๕	๑๐๐										
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>ระดับ ๕</td> <td>ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๔</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๓</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๒</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๑</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย	ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย													
<p>หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)/กองควบคุมมาตรฐานสนามบิน (กมส.)</p>														
<p>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)</p>														
<p>แหล่งที่มาของข้อมูล การดำเนินการตามแผนด้านความปลอดภัย</p>														

<p>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ปรับปรุงบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>				
<p>ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขข้อบกพร่องด้านการรักษาความปลอดภัย</p>				
<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p> <p>เป็นการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้านการรักษาความปลอดภัยของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของกรมท่าอากาศยาน ตามแผนมาตรฐานด้านการรักษาความปลอดภัย ในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อรองรับการกำกับดูแลด้านการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)</p>				
<p>ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ร้อยละความสำเร็จ)</p>				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๑๐	๓๐	๕๐	๗๕	๑๐๐
<p>หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายปี ๒๕๖๐ เป็นปีแรกที่ได้เริ่มดำเนินการตามแผนการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดย กมก. จะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี จนปี ๒๕๖๔ จนเสร็จสิ้นการแก้ไขข้อบกพร่องด้านการรักษาความปลอดภัยตามแผนที่กำหนด</p>				
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p>				
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๕ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๕ ของค่าเป้าหมาย			
<p>หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)/กองควบคุมมาตรฐานสนามบิน (กมส.)</p>				
<p>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กองก่อสร้างและบำรุงรักษา (กทบ.)</p>				
<p>แหล่งที่มาของข้อมูล การดำเนินการตามแผนรักษาความปลอดภัย</p>				

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ร้อยละความพึงพอใจผู้บริการ ณ ท่าอากาศยาน

คำอธิบายตัวชี้วัด

กรมท่าอากาศยานมีภารกิจเพื่อส่งเสริมโครงข่าย และพัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน รวมทั้ง ดำเนินกิจการท่าอากาศยานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ปัจจุบันการขนส่งทางอากาศมีความสำคัญและเป็นที่ต้องการของ ผู้รับบริการจำนวนมากยิ่งขึ้น กรมท่าอากาศยานให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนั้น กรมท่าอากาศยานจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วน ราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

ประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

- (๑) ความพึงพอใจด้านพนักงานประจำท่าอากาศยาน
- (๒) ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน
- (๓) ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- (๔) ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย
- (๕) ความพึงพอใจด้านสภาพท่าอากาศยาน

ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ร้อยละ)

ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๘๐	๘๐	๘๐	๘๐	๘๐

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๕ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๕	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐
ระดับ ๔	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕
ระดับ ๓	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐
ระดับ ๒	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕
ระดับ ๑	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐

วิธีการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการท่าอากาศยาน} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหมด}}$$

หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กสท. / ทอย. / กมส. / สลก.(กสอ.)

หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล สลก.(กสอ.)

แหล่งที่มาของข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของท่าอากาศยาน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ				
ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า				
คำอธิบายตัวชี้วัด				
<p>เพื่อให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ได้รับความสะดวกรวดเร็วไม่เกิดความล่าช้าในการเดินทาง จึงได้กำหนดเป้าหมายเวลารวมของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้า ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนการปล่อยผู้โดยสารลงจากอากาศยานผ่านพิธีการควบคุมการผ่านแดนขาเข้า การรับคืนสัมภาระ จนกระทั่งถึงการที่ผู้โดยสารและสัมภาระออกไปจากห้องผู้โดยสารขาเข้า ใช้เวลารวมไม่เกิน ๔๕ นาที ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่ ICAO กำหนด</p>				
ค่าเป้าหมาย (หน่วย : นาทีต่อคน)				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๔๕	๔๕	๔๕	๔๕	๔๕
เกณฑ์การให้คะแนน				
ระดับ ๕	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าเฉลี่ย น้อยกว่าหรือเป็นไปตามค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕			
ระดับ ๓	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐			
ระดับ ๒	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๕			
ระดับ ๑	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาเข้าเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๒๐			
หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กมส. / ทอย. / กสท.				
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กมส.				
แหล่งที่มาของข้อมูล ค่าเฉลี่ยจากการสุ่มตรวจอย่างน้อย ๑๐ ครั้งต่อเดือน				

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ				
ตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออก				
คำอธิบายตัวชี้วัด				
<p>เพื่อให้ผู้โดยสารที่ใช้บริการท่าอากาศยานในสังกัดของกรมท่าอากาศยาน ได้รับความสะดวกรวดเร็วไม่เกิดความล่าช้าในการเดินทาง จึงได้กำหนดเป้าหมายเวลารวมของกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกในขั้นตอนปกติ โดยเริ่มต้นตั้งแต่การตรวจบัตรโดยสาร การผ่านมาตรการรักษาความปลอดภัยในการบินพลเรือน พิธีการควบคุมการผ่านแดนขาออก (การตรวจเอกสารแสดงตน พิธีการศุลกากร การควบคุมโรค) การเก็บค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน และภาษีอื่นๆ ใช้เวลารวมไม่เกิน ๖๐ นาทีซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่ ICAO กำหนด</p>				
ค่าเป้าหมาย (หน่วย : นาทีต่อคน)				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๖๐	๖๐	๖๐	๖๐	๖๐
เกณฑ์การให้คะแนน				
ระดับ ๕	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกเฉลี่ย น้อยกว่าหรือเป็นไปตามค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๕			
ระดับ ๓	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐			
ระดับ ๒	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๕			
ระดับ ๑	ระยะเวลาตามกระบวนการให้บริการผู้โดยสารขาออกเฉลี่ย มากกว่าค่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๒๐			
หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กมส. / ทอย. / กสท.				
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กมส.				
แหล่งที่มาของข้อมูล ค่าเฉลี่ยจากการสุ่มตรวจอย่างน้อย ๑๐ ครั้งต่อเดือน				

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาศักยภาพใต้หลักธรรมาภิบาล														
ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ														
<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p> <p>ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่ผู้รับบริการหรือประชาชนเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของหน่วยงาน</p> <p>การตอบสนอง หมายถึง การที่หน่วยงานนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะตามข้อร้องเรียน มาจัดการเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมท่าอากาศยานหรือดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามข้อร้องเรียนนั้นๆ และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมท่าอากาศยาน</p>														
<p>ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ร้อยละ)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ปี ๒๕๖๐</th> <th>ปี ๒๕๖๑</th> <th>ปี ๒๕๖๒</th> <th>ปี ๒๕๖๓</th> <th>ปี ๒๕๖๔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๑๐๐</td> <td>๑๐๐</td> <td>๑๐๐</td> <td>๑๐๐</td> <td>๑๐๐</td> </tr> </tbody> </table>					ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔										
๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐										
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <p>ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>ระดับ ๕</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๔</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๙๐</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๓</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๒</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๗๐</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๑</td> <td>ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๖๐</td> </tr> </tbody> </table> <p>วิธีการคำนวณ : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองภายใน ๑๕ วันทำการ</p> $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนองและแจ้งตอบผู้ร้องตามช่องทางที่แจ้งไว้} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}}$					ระดับ ๕	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐	ระดับ ๔	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๙๐	ระดับ ๓	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐	ระดับ ๒	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๗๐	ระดับ ๑	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๖๐
ระดับ ๕	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐													
ระดับ ๔	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๙๐													
ระดับ ๓	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๘๐													
ระดับ ๒	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๗๐													
ระดับ ๑	ข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง คิดเป็นร้อยละ ๖๐													
<p>หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด สลก.(กสอ.)</p>														
<p>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล สลก.(กสอ.)</p>														
<p>แหล่งที่มาของข้อมูล ข้อร้องเรียนที่ได้รับแจ้งเรื่องราวผ่านช่องทางต่าง ๆ</p>														

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนางค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล				
ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ ร้อยละของกระบวนการงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารและ การขนส่งทางอากาศทดแทนหรือเพิ่มประสิทธิภาพ				
คำอธิบายตัวชี้วัด				
เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ ในการส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการทำงาน ให้มีการบริหารงานแบบบูรณาการมีความร่วมมือ ช่วยเหลือ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และให้สอดคล้องตามนโยบายหรือเป้าหมายด้านการพัฒนาตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของกระทรวงคมนาคม โดยมีนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทดแทนหรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในส่วนต่างๆ				
ค่าเป้าหมาย (หน่วย : ร้อยละ)				
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
๒๐	๓๐	๔๐	๕๐	๖๐
หมายเหตุ : ค่าเป้าหมาย คือ ร้อยละของความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายในกรมจากระบบ Manual ให้เป็นระบบดิจิทัล				
เกณฑ์การให้คะแนน				
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย			
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย			
หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)				
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.)				
แหล่งที่มาของข้อมูล ผลสำรวจกระบวนการทำงานภายในกรมที่สามารถปรับเปลี่ยนจากระบบ Manual ให้เป็นระบบดิจิทัล				

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ														
ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ														
<p>คำอธิบายตัวชี้วัด</p> <p>๑) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรโดยในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการประเมินจากระดับความสำเร็จต่างๆที่ได้กำหนดไว้ในการทำงานในส่วนต่างๆทั้งในด้านความถูกต้องของข้อมูล ความคาดเคลื่อนหรือความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมและเพียงพอของจำนวนผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ</p> <p>๒) การพัฒนาบุคลากรจะต้องดำเนินการเพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยพิจารณาผลสำเร็จตามค่าเป้าหมาย</p>														
<p>ค่าเป้าหมาย</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ปี ๒๕๖๐</th> <th>ปี ๒๕๖๑</th> <th>ปี ๒๕๖๒</th> <th>ปี ๒๕๖๓</th> <th>ปี ๒๕๖๔</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>๔</td> <td>๔.๕</td> <td>๕</td> <td>๕</td> <td>๕</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ : ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้จะเป็นค่าเฉลี่ยข้อมูลตัวชี้วัดที่ตอบสนองความสำเร็จในการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพในแต่ละปีที่วางแผนดำเนินการ ทั้งนี้ในส่วนของงานทรัพยากรมนุษย์มีเครื่องมือที่ใช้ดำเนินการ คือ แผนงาน/โครงการ ต่างๆ ที่จะได้นำมาปฏิบัติการตามที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แผนวิเคราะห์อัตรากำลัง แผนวางระบบฐานข้อมูลบุคลากร แผนกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพ แผนสืบทอดตำแหน่ง เป็นต้น และในส่วนของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล แผนพัฒนารายบุคคล Training Roadmap โครงการจัดตั้งและการบริหารจัดการศูนย์ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ</p>					ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	๔	๔.๕	๕	๕	๕
ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔										
๔	๔.๕	๕	๕	๕										
<p>เกณฑ์การให้คะแนน</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>ระดับ ๕</td> <td>ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๔</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๓</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๒</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> <tr> <td>ระดับ ๑</td> <td>ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย</td> </tr> </tbody> </table>					ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย	ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย	ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย
ระดับ ๕	ค่าตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายหรือมีค่าสูงกว่าค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๔	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๓	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๑๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๒๐ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๒	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๒๐ แต่ไม่เกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย													
ระดับ ๑	ค่าข้อมูลตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายเกินร้อยละ ๓๐ ของค่าเป้าหมาย													
<p>หน่วยงานกำกับดูแลตัวชี้วัด กองการเจ้าหน้าที่(กจท.)</p>														
<p>หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล กองการเจ้าหน้าที่(กจท.)</p>														
<p>แหล่งที่มาของข้อมูล ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของฐานข้อมูลบุคลากรปัจจุบันที่มีความผิดพลาดไม่เกิน ๕ % - การดำเนินการเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด - ร้อยละความผิดพลาดในกระบวนการออกคำสั่ง - ร้อยละอัตราว่างของตำแหน่งราชการไม่เกินร้อยละ ๕ ของการประเมิน - ระดับความสำเร็จของการจัดทำ Training Roadmap ได้ครบตามตำแหน่งที่กำหนด(วัดผลในปี พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๑) - ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลของข้าราชการได้ครบทุกหน่วยที่กำหนด(วัดผลในปีพ.ศ.๒๕๖๑) 														

- ระดับความสำเร็จของการจัดการพัฒนาได้ตามแผนฝึกพัฒนาฝึกอบรมที่กำหนด(วัดผลในปี พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔)
- ระดับความสำเร็จจากการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล (วัดผลในปีพ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๔)

การกำหนดบทบาทองค์กร(Positioning)

การกำหนดบทบาทของกรมท่าอากาศยานโดยพิจารณาจากการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จสำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรทั้ง 6 ประการ ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงานโดยสรุปปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องในส่วนกระบวนการบริหารที่มีความทันสมัย ความเป็นมาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับ การจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ และมีบุคลากรที่มีความเพียงพอทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ดังนี้

1. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีหลักเกณฑ์กระบวนการทำงานที่ชัดเจน
2. การเสริมสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานและสมรรถนะของบุคลากรให้ไปสู่ความเป็นสากลตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน
3. การจัดการงบประมาณที่มีการนำเสนอและให้มีขั้นตอนอนุมัติทันตามกำหนดเวลา
4. มีพัฒนาบุคคล จำนวนบุคลากรให้เพียงพอ มาตรการใช้แรงจูงใจในการเสริมความผูกพันหรือความภักดีต่อองค์กรของข้าราชการ
5. การดำเนินการให้มี กฎหมาย ระเบียบที่ชัดเจน แนวปฏิบัติที่ชัดเจนทันสมัย
6. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยสอดคล้องกับการขยายและการเติบโตของท่าอากาศยาน

ในการวางบทบาทของ กรมท่าอากาศยาน ที่มีวิสัยทัศน์ “ ท่าอากาศยานมาตรฐานสากลส่งเสริมโครงข่ายคมนาคมของประเทศ ” โดยมีบทบาทในเชิงยุทธศาสตร์ ที่ควรจะต้องคำนึงถึงคือ **การเป็นหน่วยงานบริหารรองรับระบบคมนาคมทางอากาศในประเทศที่โดดเด่น ทันสมัย และครอบคลุมตามมาตรฐานสากล** โดยในส่วนของท่าอากาศยานในสังกัดทั้ง ๒๘ แห่ง ควรจะมีการกำหนดบทบาทเฉพาะของแต่ละท่าอากาศยานไว้เพื่อใช้ประกอบในกำหนดแผนในการบริหารจัดการท่าอากาศยานที่มีความชัดเจนและครอบคลุมตามประเด็นยุทธศาสตร์ต่อไปในอนาคต

ทั้งนี้จากการทบทวนตัวอย่างของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ทอท. ในฐานะที่ผู้บริหารท่าอากาศยานหลัก 6 แห่งของประเทศไทย ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ท่าอากาศยานดอนเมือง (ทดม.) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (ทชม.) ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (ทชร.) ท่าอากาศยานภูเก็ต (ทภก.) และท่าอากาศยานหาดใหญ่ (ทหญ.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อก้าวสู่การเป็น "ผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก (AOT Operates the World's Smartest Airports)" โดยได้นำกลยุทธ์และโครงสร้างในการบริหาร

จัดการ ทอท. (AOT Strategy House) มาใช้เป็นกรอบแนวทางการบริหารและดำเนินงาน และมียุทธศาสตร์หลักรองรับ 7 ด้าน ยุทธศาสตร์ด้าน Airport Strategic Positioning เป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นยุทธศาสตร์ที่จะนำท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้งหมด 6 ท่าอากาศยานไปสู่การกำหนดทิศทางการดำเนินงาน การวางแผนกลยุทธ์ และการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยานและธุรกิจที่เหมาะสม และได้มีการกำหนดบทบาทเชิงยุทธศาสตร์(Positioning) ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งที่ ทอท.ได้กำหนดไว้ ได้แก่ (1) ทสภ.มีบทบาทเป็น **International Gateway** หรือประตูสู่นานาชาติ ซึ่งเป็นประตูสู่ประเทศไทยและเป็นศูนย์กลางอาเซียน รวมทั้งเป็นตัวเลือกรายแรกของผู้โดยสารในการเปลี่ยนลำ และยังมีทางเลือกในการต่อสายการบินนานาชาติที่หลากหลายที่สุด (2) ทดม.มีบทบาทเป็น **Fast and Hassle-Free Airport** หรือท่าอากาศยานที่รวดเร็วและไม่ยุ่งยาก โดยเป็นจุดให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำในภูมิภาค พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความรวดเร็ว ความสะดวก และความสบายใจ (3) ทกก.มีบทบาทเป็น **Gateway to the Andaman** หรือประตูสู่อันดามัน ซึ่งจะประตูหลักสู่แหล่งท่องเที่ยวชายหาดที่สวยงาม และเป็นจุดหมายปลายทางที่มีคุณภาพ (Premium) ประกอบด้วยร้านค้าปลีกสุดหรู ร้านอาหารระดับโลก และบริการชั้นเยี่ยมต่างๆ (4) ทชม.เป็น **Gateway to Lanna Heritage** หรือเป็นประตูสู่วัฒนธรรมล้านนา โดยเป็นประตูหลักและเป็นตัวเลือกรายแรกสู่ภูมิภาคล้านนาทางภาคเหนือของประเทศไทยที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสถึงประสบการณ์ที่หลากหลาย และสัมผัสประวัติศาสตร์ที่ยาวนานและความสวยงามของจังหวัดเชียงใหม่ (5) ทชร.เป็น **Regional Center for Aviation-related Business** หรือศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวกับการบิน เพื่อให้บริการแก่กลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขงที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว รวมถึงภูมิภาคจีนตอนใต้ ซึ่งจะพัฒนาให้เป็นศูนย์บำรุงรักษาและซ่อมแซมอากาศยาน (MRO) และ (6) ทหญ.เป็น **Gateway to Southern-most Thailand** หรือประตูสู่ภาคใต้สุดของไทย เพื่อเป็นจุดเชื่อมหลักสู่ 5 จังหวัดใต้สุดของประเทศไทย นอกจากนั้น ประชาชนภาคใต้สุดของไทยร้อยละ 70 เป็นคนมุสลิม โดย ทหญ.เป็นท่าอากาศยานที่ให้บริการผู้โดยสารชาวมุสลิมที่เดินทางไปแสวงบุญตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จึงมุ่งเน้นที่จะพัฒนาการให้บริการด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นมิตรกับฮาลาล และถูกต้องตามหลักศาสนา

การเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking)

การเปรียบเทียบสมรรถนะ(Benchmarking) ส่วนหนึ่งสำหรับใช้ประกอบในการประเมินผลการดำเนินงาน โดย เป็นวิธีการสร้างเป้าหมายของวิธีการปฏิบัติ และพัฒนางานให้มีคุณภาพที่ดี โดยขึ้นอยู่กับองค์กรที่เลือกวิธีการปฏิบัติงานที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับธุรกิจหรืองานนั้น ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือใหม่สำหรับระบบงานที่ต้องการคุณภาพ มีการค้นคว้าและการพยายามเลียนแบบที่ดีที่สุด โดยการจูงใจให้ ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง มีการศึกษาเรื่องของตนเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ซึ่งBenchmarking มีลักษณะที่สำคัญดังนี้

- 1) การหาข้อเท็จจริงด้วยวิธีการปฏิบัติงานที่มีระบบที่ดีที่สุด
- 2) เป็นวิธีการสร้างเป้าหมายของวิธีการปฏิบัติและพัฒนางานให้มีคุณภาพที่ดี
- 3) เป็นกระบวนการการเปรียบเทียบตัวของเราเองกับบริษัทที่ดีที่สุด ในอุตสาหกรรมเดียวกันในด้านต่าง ๆ
- 4) เป็นเครื่องมือใหม่สำหรับระบบงานที่ต้องการคุณภาพ มีการค้นคว้าและพยายามเลียนแบบที่ดีที่สุด
- 5) กระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติของบริษัท เปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เหนือเราที่สุด หรือเป็นบริษัทที่อยู่ในแนวหน้า

ประเภทและการทำ Benchmarking

ประเภทของการทำ Benchmarking แบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ แบ่งตามวัตถุประสงค์หรือสิ่งที่จะเอาไปทำ Benchmarking และแบ่งตามผู้ที่เราทำ Benchmarking

การแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการทำหรือสิ่งที่ทำ Benchmarking แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) Strategy Benchmarking เป็นการทำให้ Benchmarking เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการวางกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ
- 2) Process Benchmarking เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานขององค์กรของตนกับองค์กรอื่น โดยเน้นการเรียนรู้ Best Practices (การปฏิบัติงานที่ดีเลิศ) เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงองค์กร
- 3) Product Benchmarking เป็นการทำให้ Benchmarking ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน แต่ไม่ใช่คู่แข่งโดยตรง
- 4) Generic Benchmarking เป็นการทำให้ Benchmarking กับองค์กรใด ๆ ก็ได้ ที่มี Best Practices (การปฏิบัติงานที่ดีเลิศ) ในกระบวนการที่เราต้องการปรับปรุง ซึ่งองค์กรนั้นอาจมีธุรกิจที่แตกต่างจากเราอย่างสิ้นเชิง การทำในลักษณะนี้ก่อให้เกิดความรู้และมุมมองใหม่ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ดีที่สุด

แนวทางการทำ Benchmarking สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1) Benchmarking แบบเดี่ยว โดยองค์กรที่ต้องการทำ Benchmarking เป็นผู้กำหนดหัวข้อเรื่อง และดำเนินการตามกระบวนการ Benchmarking ซึ่งองค์กรที่ต้องการทำเป็นผู้ดำเนินการคนเดียวทั้งหมดมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลเฉพาะเราและคู่แข่งเปรียบเทียบกับนั้น ไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคู่แข่งเปรียบเทียบกับกัน ข้อดีคือ เราเลือกหัวข้อที่ต้องการ และควบคุมระยะเวลาได้ แต่มีข้อจำกัด คือ ใช้เวลานานกว่าแบบกลุ่มเนื่องจากต้องทำเองทั้งหมด และบางครั้งมีความยากลำบากในการหาผู้จะร่วมทำด้วย โดยเฉพาะกรณีองค์กรเล็ก ๆ

2) Benchmarking แบบกลุ่ม เป็นการทำโดยรวมกลุ่มองค์กรที่ต้องการทำ Benchmarking ในเรื่องเดียวกัน โดยอาจมีหน่วยงานกลาง เช่น สถาบัน หรือที่ปรึกษา เป็นต้น เป็นผู้ประสานงานเก็บข้อมูลให้ ข้อดีของการทำประเภทนี้ คือ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่หลากหลาย สร้างเครือข่าย แต่มีข้อจำกัด คือ การกำหนดหัวข้อเรื่องต้องเป็นมิตรร่วมกันของกลุ่ม จะไม่สามารถสนองความต้องการของเราได้ทั้งหมด

กระบวนการของ Benchmarking

การรู้จักองค์กรชั้นนำต่าง ๆ และคู่แข่ง และการนำความสามารถขององค์กรชั้นนำมาเปรียบเทียบกับความสามารถขององค์กรของตนเพื่อหาความสามารถที่แตกต่าง ปฏิบัติให้ดีที่สุดและให้ได้รับสิ่งที่ดีกว่า การปรับและผสมผสานสิ่งที่ดีเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้รับการจัดอันดับเป็นผู้นำการทำ Benchmarking แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ

1) การวางแผน จะทำ Benchmarking อะไร เพราะทุกหน้าที่ต้องมีผลิตภัณฑ์หรือผลผลิตออกมา จะทำ Benchmarking กับใคร เพราะองค์กรระดับผู้นำของโลกไม่ว่าจะอยู่ ณ ที่ใดจะถือเป็นคู่แข่งเปรียบเทียบที่เหมาะสม ทั้งสิ้นข้อมูลที่ได้มา และที่เก็บรวบรวมได้จากทุกแหล่งจะถูกนำมาใช้

2) การวิเคราะห์ เปรียบเทียบดูความต่างกันของเรากับองค์กรภายนอกเพื่อวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด เปรียบเทียบ ชั้นลงมือปฏิบัติ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบกับชั้นปฏิบัติจริงและพิจารณาวิธีปฏิบัติเพื่อให้ถึงจุดหมาย การแข่งขันไม่หยุดนิ่งเพราะเป้าหมายเพื่อปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

3) การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีการกำหนดกลุ่ม เป้าหมายและกลยุทธ์ไว้ในชั้นวางแผนและชั้นลงมือปฏิบัติ ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมอยู่เสมอ รายงานความก้าวหน้าให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติ

4) การลงมือปฏิบัติ ระบบการปฏิบัติที่ชัดเจน พร้อมความ ก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติต้องรับผิดชอบในผลการปฏิบัติงานทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยการกระทำ Benchmarking และปรับกระบวนการให้ทันสมัยอยู่เสมอ

5) **ขั้นเสร็จสมบูรณ์** การเสร็จสมบูรณ์เกิดขึ้นเมื่อปฏิบัติที่ดีที่สุด และได้นำไปใช้ปฏิบัติในทุกกระบวนการแล้ว Benchmarking กลายเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติขึ้นจนถึงขั้นระดับผู้นำ จะทำ Benchmarking อะไร ขึ้นแรกดูที่กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์หรือผลผลิต ว่าอะไรที่ควรจะทำ Benchmarking หลักการพื้นฐานคือ การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงผลผลิตสำคัญที่ลูกค้าคาดหวัง และสิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ จากนั้นมุ่งที่จะเจาะจงหรือเน้นเฉพาะผลผลิตนั้น ในการทำ Benchmarking นั้นควรที่จะมีการรวบรวมรายละเอียดที่จำเป็นสำหรับเรื่องคุณภาพ ต้นทุน และการวิเคราะห์ที่เร่งด่วน การวิเคราะห์ถึงภาระหน้าที่ที่สำคัญ ๆ โดยวิเคราะห์ถึงการตรวจวัดทั้งในกระบวนการดำเนินการจนเกิดผลผลิต จะทำ Benchmarking กับใคร เป็นการยากที่จะหาองค์กรที่เป็นระดับผู้นำมาทำ Benchmarking แต่การทำต้องเริ่มจากองค์กรผู้นำที่เป็นคู่แข่งชั้นก่อนแล้วจึง Benchmarking กับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ ที่มีคู่แข่งชั้น โดยเปรียบเทียบในกระบวนการผลิตที่แตกต่างกัน ขณะเดียวกันคำนึงถึงผลที่วัดได้จากการปฏิบัติจริงว่าแตกต่างกับผลที่ตั้งเป้าไว้หรือไม่

การเปรียบเทียบเชิงยุทธศาสตร์ ในการบริหารองค์กร

สำหรับแนวทางในการดำเนินงานเพื่อกำหนด การเปรียบเทียบสมรรถนะที่จำเป็นของหน่วยงานนั้น ในที่นี้ได้เสนอแนะพิจารณาประเด็นด้านยุทธศาสตร์ของ การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ 7 ประการคือ

1. Airport Strategic Positioning: กำหนดบทบาทและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ การพัฒนาศักยภาพ
2. Airport Service Capacity: มุ่งเน้นการบริหารขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจร และการขยายขีดความสามารถ เพื่อรองรับการจราจรในอนาคต
3. Aero Business (Efficiency Orientation): พัฒนาการบริหารและดำเนินงานท่าอากาศยาน เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด
4. Non-AeroBusiness: พัฒนารัฐกิจและการตลาดเพื่อเพิ่มรายได้Non-Aeroโดยพิจารณาจาก Lifestyle ของลูกค้า รวมทั้ง การพัฒนารัฐกิจตามแนวคิด Airport City
5. Service Orientation (Intelligent Airport): ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้ง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
6. Regional Hub: เน้นการพัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานให้เป็นศูนย์กลางการบินในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการท่องเที่ยว ด้านธุรกิจโลจิสติกส์ ด้านการเป็นจุดเปลี่ยนผ่านไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ ด้านการเป็นศูนย์ซ่อมอากาศยาน

7. Business Development: พัฒนาธุรกิจในรูปแบบการร่วมลงทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจในกิจการ
ด้านต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

โดยการพิจารณาสำหรับนำไปเพื่อกำหนดรายละเอียดการจัดทำ Benchmarking ของหน่วยงานนั้นควร
พิจารณานำประเด็นสำคัญของยุทธศาสตร์มาเปรียบเทียบกับกันดังนี้

ยุทธศาสตร์กรมท่าอากาศยาน	ยุทธศาสตร์ ทอท.	ข้อพิจารณา
1.จัดให้มี และพัฒนาท่าอากาศยาน เพื่อส่งเสริมโครงข่ายการบินให้ ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่ 2.ปรับปรุง บำรุงรักษาโครงสร้าง พื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวก ให้ เป็นไปตามมาตรฐานสากล และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	1. Airport Strategic Positioning: กำหนดบทบาทและ ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ในการ พัฒนาศักยภาพ 2. Airport Service Capacity: มุ่งเน้นการบริหารขีดความสามารถ ในการรองรับปริมาณการจราจร และการขยายขีดความสามารถ เพื่อรองรับการจราจรในอนาคต	1.จัดหาข้อมูลเปรียบเทียบความ ครอบคลุมและพอเพียงในทาง ปฏิบัติงาน 2.ควรมีการกำหนดบทบาทใน ระดับท่าอากาศยานของแต่ละพื้นที่
3.พัฒนา และปรับปรุงการบริหาร จัดการท่าอากาศยานอย่างมี ประสิทธิภาพ	3. Aero Business (Efficiency Orientation): พัฒนาการบริหาร และดำเนินงานท่าอากาศยาน เพื่อ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด 5. Service Orientation (Intelligent Airport): ใช้ นวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้ง เทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการอย่าง ต่อเนื่อง	1.พิจารณาตัวอย่างโครงการที่ เกี่ยวข้องหรือการสำรวจการใช้ เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก โดยอาจพิจารณา เปรียบเทียบระยะเวลาการ ให้บริการ
4.พัฒนาองค์กรภายใต้หลักธรรมาภิบาล 5.บริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมี ประสิทธิภาพ	3. Aero Business (Efficiency Orientation): พัฒนาการบริหาร และดำเนินงานท่าอากาศยาน เพื่อ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด	1.เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากร โดยมีตัวอย่าง ในการใช้แผนอบรมบุคคลากร ของ ทอท. เช่น จำนวนบุคคลากรที่ผ่าน เกณฑ์การอบรม

แนวทางการประเมินผล Balance Score Card (BSC)

การประเมินผลจากการดำเนินงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี ของหน่วยงาน ในที่นี้ได้เสนอแนะการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมินตามหลักของ Balance Score Card โดย โดยแนวทางในการพิจารณาตัวชี้วัดในด้านต่างๆดังนี้

มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ เป็นการพิจารณาผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลา โดยกำหนดจากผลการดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาจพิจารณาจาก จำนวนโครงการ จำนวนแผนงาน ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี โดยมีตัวอย่างดังนี้

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์
การรองรับปริมาณผู้โดยสารได้ตามเป้าหมาย	ท่าอากาศยานมีขีดความสามารถในรองรับผู้โดยสาร	ล้านคน/ปี	38 ล้านคนในปี 2562	

มิติด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เป็นการพิจารณาจากผลการดำเนินงานเชิงประสิทธิภาพโดยเทียบในลักษณะ ผลการดำเนินงานต่อหน่วย เช่น ระยะเวลาการรอคอย หรือ ระยะเวลาการให้บริการ เป็นต้น โดยมีตัวอย่างในมุมมองด้านประสิทธิภาพดังนี้

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์
ระยะเวลาในการให้บริการส่วนต่างๆมีความรวดเร็ว	ระยะเวลาของกระบวนการให้บริการผู้โดยสาร ขาออกจากอาคารผู้โดยสารโดยเฉลี่ย	นาที	ค่าเฉลี่ยไม่เกิน 60 นาที	

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ คุณภาพในการให้บริการเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารในหน่วยงานของภาครัฐ ลูกค้าของหน่วยราชการมักจะได้แก่ประชาชน และหน่วยราชการด้วยกัน การประเมินผลในมุมมองนี้ก็คือ การประเมินว่าองค์กรสามารถนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งมักจะสัมพันธ์กับ ราคา การบริการ เวลา ชื่อเสียง และภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีตัวอย่างดังนี้

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์
ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกรมทำอากาศยาน	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจอยู่เกณฑ์อย่างน้อยร้อยละ 80	

มิติด้านการพัฒนาองค์กร การพัฒนาองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคข้อมูลข่าวสารที่มีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ รวมทั้ง การเพิ่มประสิทธิภาพและความรู้ในการทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กร อันจะนำไปสู่ความเลิศในด้านต่างๆได้ ซึ่งในการพัฒนาองค์กรนั้น ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย ได้แก่ การมีแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร การอบรมในด้านต่างๆ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยมีตัวอย่างดังนี้

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด(KPI)	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์
เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของกรมทำอากาศยานดำเนินการได้ตามแผนพัฒนาบุคลากร (Human Resource Development) เพื่อยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	ระดับความสำเร็จของผลการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามแผนพัฒนาบุคลากรของกรมทำอากาศยาน	ร้อยละ	ระดับความสำเร็จขั้นต่ำที่ร้อยละ 80 และเพิ่มขึ้นทุกปี	

แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) กรมท่าอากาศยาน

วิสัยทัศน์ : ท่าอากาศยานมาตรฐานสากลส่งเสริมโครงข่ายคมนาคมของประเทศ

