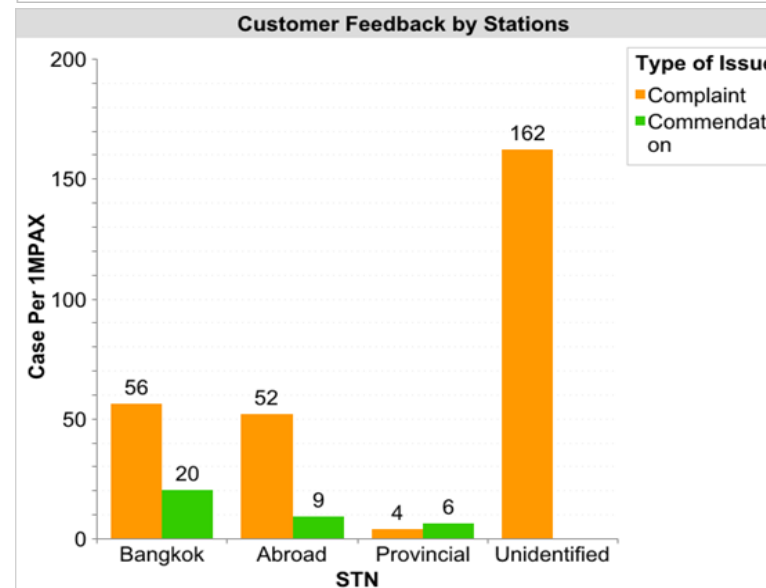
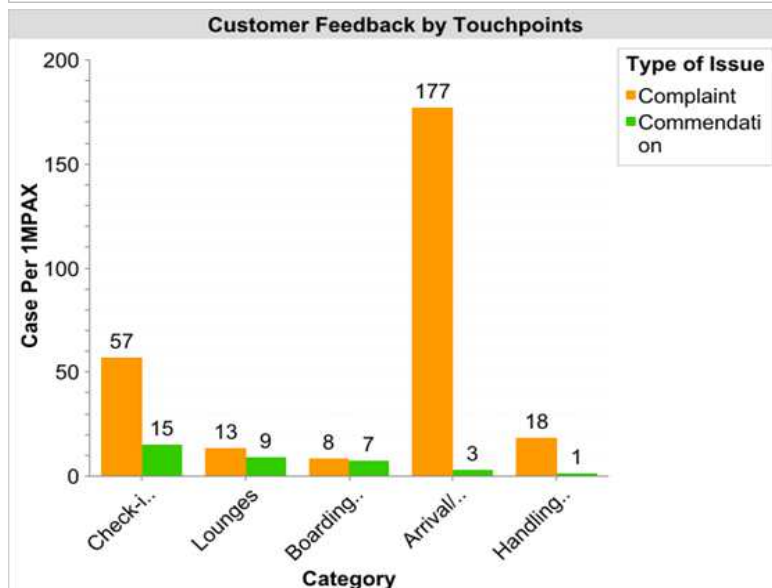
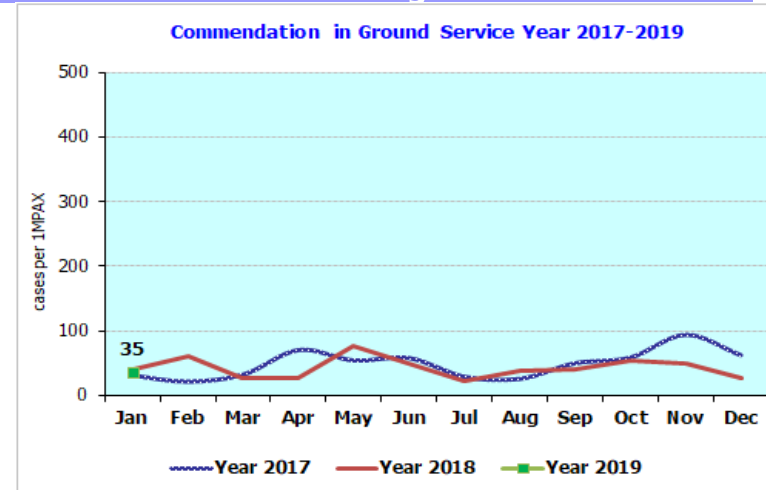
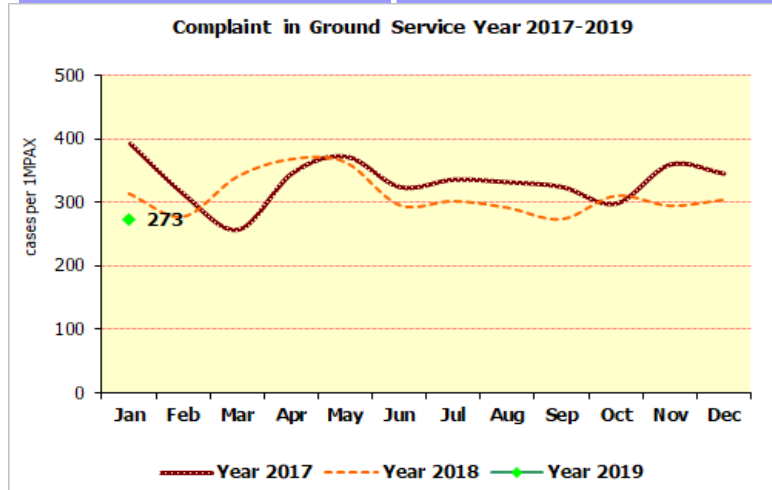


# Customer Feedback in Ground Services - January 2019

## Overview Complaints and Commendations in Ground Service during 2017-2019



**สรุปข้อมูล - ชุมจากลูกค้าในเรื่องการบริการภาคพื้น เดือนมกราคม 2562** (เปรียบเทียบจำนวนคำติ-ชมจากฐานลูกค้าหนึ่งล้านคน)

- ภาพรวมของการบริการมีสัดส่วนคำติ : คำชม = 1 : 0.13
- เปรียบเทียบจำนวนคำติ-ชมในเดือนมกราคม 2562 กับ เดือนธันวาคม 2561 พบว่าเดือนมกราคม มีจำนวนคำติลดลงร้อยละ 10 และคำชมเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 (จำนวนคำติในเดือนมกราคม 2562 = 273 cases คำชม = 35 cases, คำติในเดือนธันวาคม 2561 = 304 cases คำชม = 27 cases)

หมายเหตุ : ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

ข้อมูลดีในภาพรวม 3 อันดับแรก (ทุกสถานีและทุกจุดบริการ) ได้แก่

**1.คำติสูงอันดับ 1 คือ "Baggage Handling on Arrival; Damaged baggage/items inside/wet baggage"**

- กระเป๋า Rimowa ถูกกระแทกแตกตรงขอบ ทะลุถึงเนื้อผ้า (TG921 FRABKK F Class)
- I was travelling on Business Class, I reported the baggage damaged right after the plane landed. (TG655 ICNBKK C Class)
- I just knew my baggage have some damage when I went to bus station. (TG602 BKKHKG Y Class)

**2.คำติสูงอันดับ 2 คือ "Seat Assignment; Cannot get seat as requested(despite coming early)"**

- We paid a lot of money for the service but it was disappointed that the seating is first come first serve. (TG934 BKKBRU C Class)
- I requested at the check in desk if we could have an extra leg room seats and the staff informed that our seats were front row with extra leg room. But during the transit in Bangkok our seats were not the seat with extra room. (TG916 BKKLHR Y Class)
- When I checked in, I asked check-in staff to give me an aisle seat in front of cabin. However, when I boarded, I found that I got the middle seat in the back. I wonder why she gave me this seat when numbers of aisle seats were available. I'm very disappointed that she disrespected my request for a preferable seat. (TG322 DACBKK Y Class)

**3.คำติสูงอันดับ 3 คือ "Arrangement during irregularities; Poor arrangement"**

- หลังจากเที่ยวบิน TG663/07DEC18 ประกาศยกเลิกและบอกให้ผู้โดยสารลงจากเครื่องไปที่ Gate ก็ไม่มีการสื่อสารกับผู้โดยสารและไม่สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความสับสนวุ่นวาย จนผู้บริหารของคณะต้องให้ Personal Assistant ช่วยประสานงานกับการบินไทยที่กรุงเทพเองโดยตรง จึงได้รับเที่ยวบินใหม่เดินทางกลับในเย็นวันนั้นจำนวน 4 ท่าน จาก 9 ท่าน แต่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจจำนวน 2 ใน 3 ท่าน ต้องเดินทางโดยชั้นประหยัด (TG663 PVGBKK C Class)
- The flight was cancelled so we went back through Vietnam immigration, picked up our luggage and were driven by buses to a hotel, where we are told that not enough rooms are available and they will put together several men into one room like in the YMCA. (TG557 SGNBKK Y Class)
- We had to sit on the airplane at the time of the delay for 4 hours, got little to no information at all during the delay and didn't get any food served during that delay, just a glass of soda and a cracker. (TG961 ARNBKK Y Class)

*หมายเหตุ: ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป*

ข้อมูลชมในภาพรวม 3 อันดับแรก (ทุกสถานีและทุกจุดบริการ) ได้แก่

**1. คำชมสูงสุดอันดับ 1** คือ "Attitude and Care of Check-in Staff; Helpful, kind"

- ขอชื่นชมพนักงานเช็คอินคุณวิไลลักษณ์ จิวรัตน์พงศ์ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารการเดินทาง (TG323 BKKDEL Y Class)
- พนักงานที่เคาน์เตอร์เช็คอินให้ความช่วยเหลือดีมาก (TG104 BKKCNX Y Class)
- The check-in staff at AKL was helpful. (TG911 LHRBKK Y Class)

**2. คำชมสูงสุดอันดับ 2** คือ "Performance and Efficiency of Lounge staff; Professional, efficient, excellent service"

- การบริการใน Lounge ดี (TG676 BKKNRT F Class)
- การบริการใน Lounge ดีมาก (TG648 BKKFUK C Class)
- The lounge staff was simply fantastic. (TG211 BKKHKT Y Class)

**3. คำชมสูงสุดอันดับ 3** มี 2 ประเด็น คือ

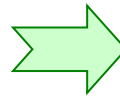
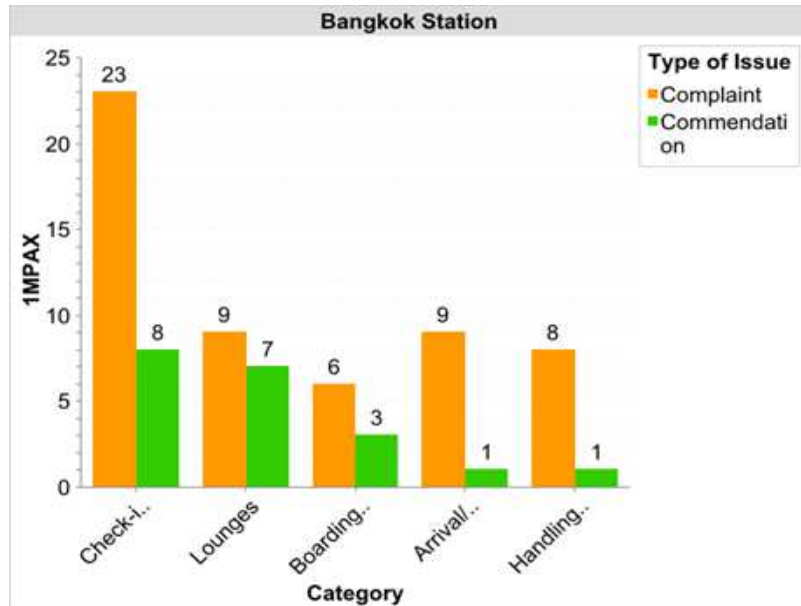
**3.1 "Performance and Efficiency of staff at boarding and departure area; Professional, efficient, excellent service"**

- พนักงานที่ Boarding gate ให้ความสะดวกดี (TG676 BKKNRT F Class)
- The service from boarding staff at Changi was seamless. (TG410 SINBKK Y Class)
- We had a little problem with ATM service while we were on the moving walkway to the gate, your male staff ran to us and asked if we were going to Thailand. We said yes and he said the flight was about to take off and we were the 2 missing passengers. So we ran to the gate and finally got on board successfully. If the staff hadn't rushed to us, we wouldn't have had such a superb trip in Thailand. Once again, thank you for your help. (TG607 HKGBKK Y Class)

**3.2 "Performance and Efficiency of Check-in Staff; Professional, efficient, excellent service"**

- พนักงานที่เคาน์เตอร์ Check in ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว (TG648 BKKFUK C Class)
- The check-in experience at BKK was excellent with helpful staff. ( TG911 LHRBKK Y Class)
- I just wanted to congratulate one of your staff, a man at the desk at Bangkok airport named Rungsimar S. was efficient, friendly and very helpful. He is a true professional! (TG337 BKKMAA Y Class)

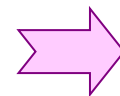
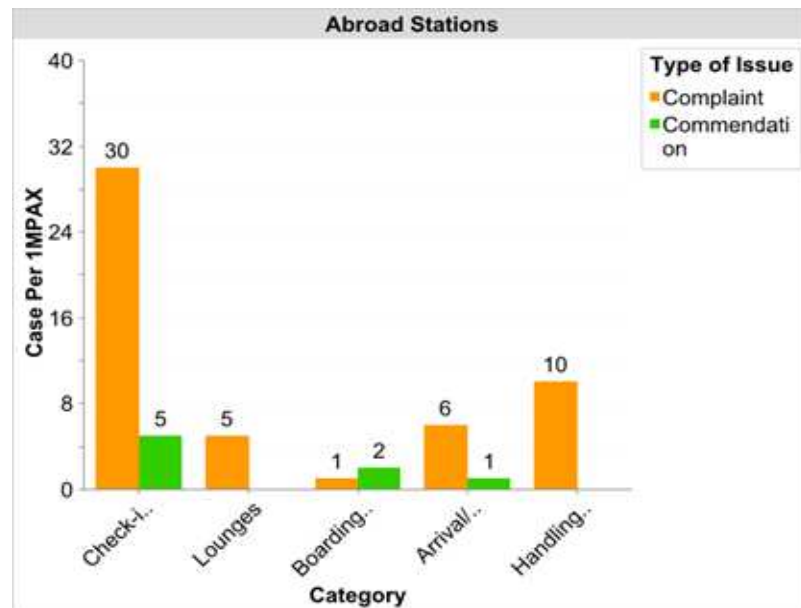
# Customer Feedback in Ground Services - January 2019



## Top complaints issues at Bangkok station

- **Seat Assignment;** Family/companion not seated together
- **Attitude and Care of Check-in Staff;** Unhelpful, unkind, No service mind staff, inattentive, impatient
- **Arrangement during irregularities;** Poor arrangement, Inadequate assistance
- **Baggage Handling on Arrival;** Delayed baggage, baggage not arrive on the same flight
- **Performance and Efficiency of Special Unit staff (LP-S) on Arrival;** Chatting, reading, eating, etc. ,Unprofessional, inefficient, Basic service delivery for UM/YP/Elderly pax and Disabled/sick pax
- **Performance and Efficiency of Lounge staff;** Unprofessional, inefficient
- **Performance and Efficiency of Check-in Staff;** Unprofessional, inefficient
- **Facility in Lounge;** Language, local newspapers, Number of toilet/shower room not enough, Toilet/Shower room was out of order, broken
- **Attitude and Care of Other Airport Staff;** Impolite words/manners, not apology
- **Alternative Flight Arrangement;** Poor alternative flight arrangement

**Complaints to Commendations Ratio = 1 : 0.36**

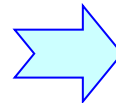
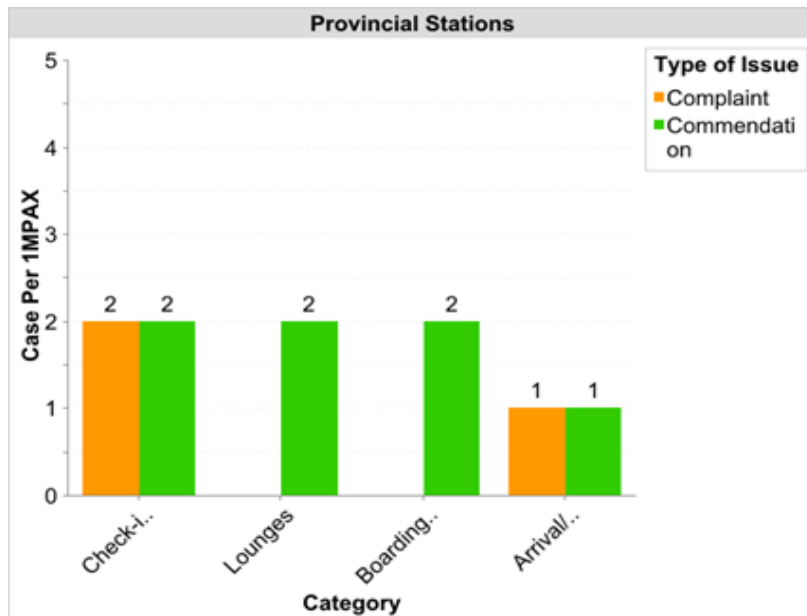


## Top complaints issues at Abroad stations

- **Seat Assignment;** Cannot get seat as requested(despite coming early), Cannot get booking seat
- **Arrangement during irregularities;** Poor arrangement
- **Performance and Efficiency of Check-in Staff;** Unprofessional, inefficient
- **Baggage Handling on Arrival;** Poor service returning delayed baggage
- **Upgrading, Downgrading at Check-in ;** Dissatisfied with downgrading criteria/procedure
- **Performance and Efficiency of Special Unit Staff (LP-S);** Basic service delivery for UM/YP/Elderly pax, Disabled/sick pax

**Complaints to Commendations Ratio = 1 : 0.17**

หมายเหตุ: ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป



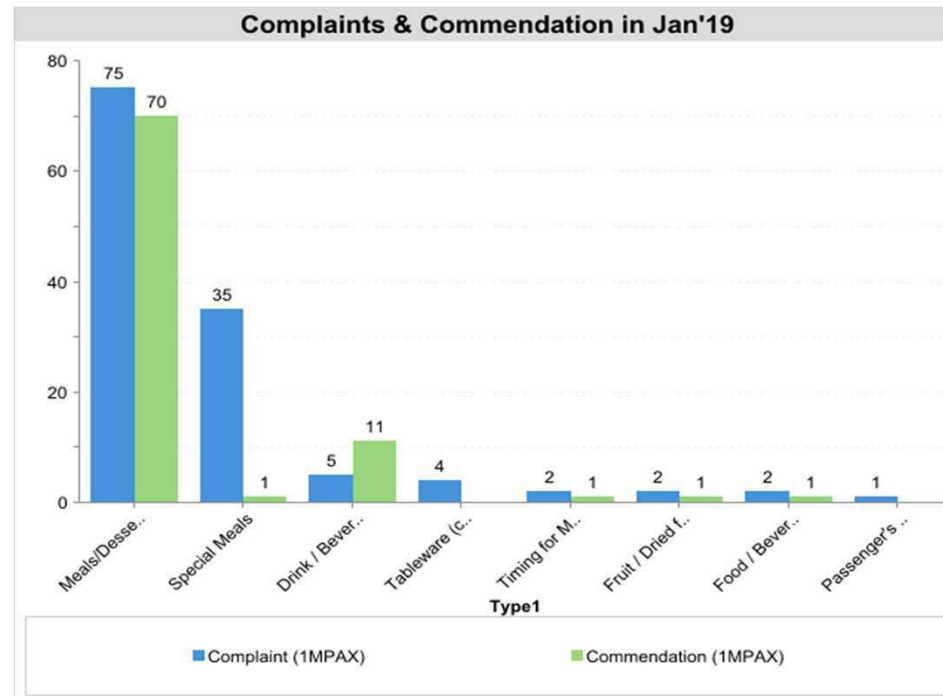
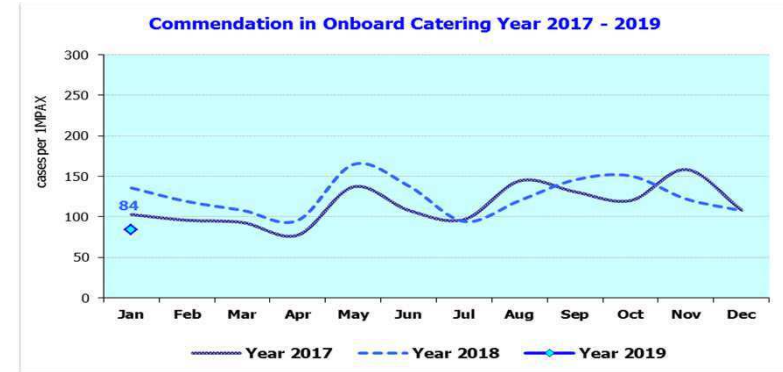
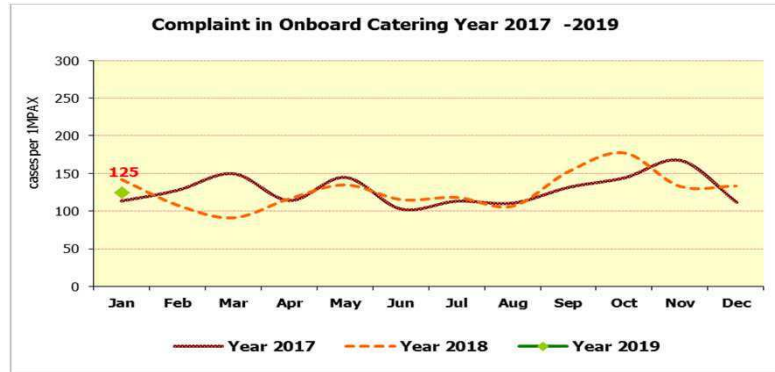
## Top complaints issues at Provincial stations

- **Performance and Efficiency of Check-in Staff;** Unprofessional, inefficient, Visa/travel document improperly checked

**Complaints to Commendations Ratio = 1 : 1.83**

หมายเหตุ: ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

## Customer Feedback in Onboard Catering in January 2019



**สรุปข้อมูลคำติ - คำชมจากลูกค้าในเรื่องการบริการอาหารบนเครื่องบิน - เดือนมกราคม 2562** (เปรียบเทียบจำนวนติ-ชมจากฐานลูกค้าหนึ่งล้านคน)

- ภาพรวมของการบริการด้านอาหารบนเครื่องบินในเดือนมกราคม 2562 มีสัดส่วนคำติ ต่อ คำชมเท่ากับ 1 : 0.67 (จำนวนติ = 125 cases และ จำนวนชม = 84 cases)

- เปรียบเทียบจำนวนคำติ-ชมในเดือนมกราคมกับเดือนที่ผ่านมาพบว่า จำนวนคำติลดลงร้อยละ 7 และคำชมลดลงร้อยละ 22

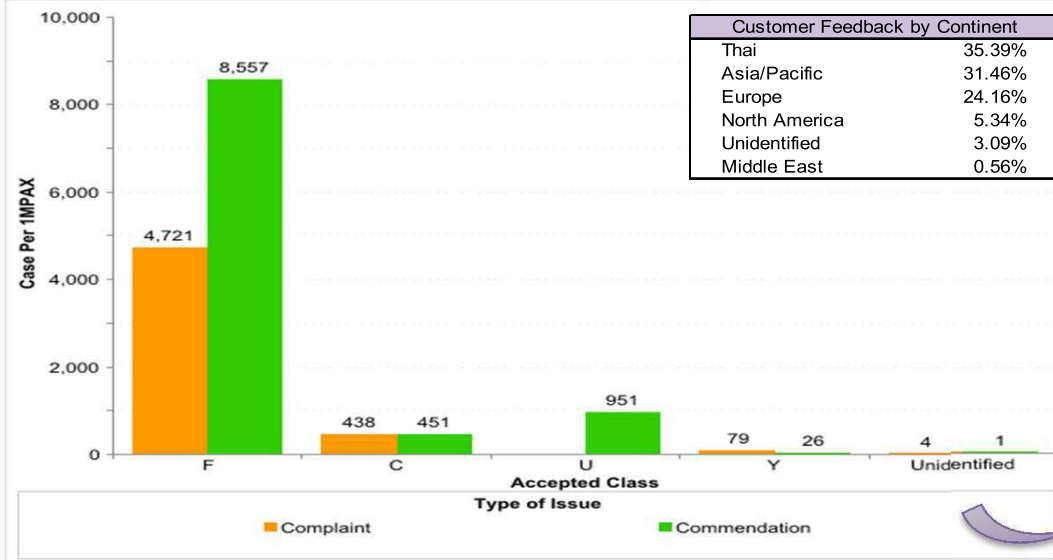
**ประเด็นคำติสูงสุด** คุณภาพของอาหารไม่ได้มาตรฐาน เช่น เมนูมักกะโรนีผัดไก่ ตัวมักกะโรนีต้มมาจนเละ มีเนื้อไก่ติดมาขึ้น เมนูแกงกะหรี่ไก่ น้ำแกงที่ได้ติดกันขามเหมือนของเหลือและไม่มีรสชาติ

ปริมาณข้าวน้อยมากเหมือนจะนำไปแช่ในไหและมีลักษณะไม่เป็นเม็ด ผักไม่สด ขนบับ/ครัวซองต์/สแต็กเนื้อ/สเตวี่หมู/Lobster มีลักษณะแข็งและแห้ง อาหารมีรสชาติเค็ม/เผ็ดเกินไป

**ประเด็นคำชมสูงสุด** อาหารมีคุณภาพดี มีความสดใหม่

## Customer Feedback in Onboard Catering in January 2019

Complaints&Commendation by Class



### สรุปข้อมูลคำติชม แบ่งตามชั้นบริการ

**ลูกค้าชั้นหนึ่ง** คุณภาพอาหารไม่ได้มาตรฐาน อาหารมีลักษณะ Overcooked/แข็งและเหนียวเกินไป

**ลูกค้าชั้นธุรกิจ** คุณภาพอาหารไม่ได้มาตรฐาน อาหารมีลักษณะ Overcooked/Undercooked

**ลูกค้าชั้นประหยัด** คุณภาพอาหาร/วัตถุดิบไม่ได้มาตรฐาน อาหารไม่สดใหม่ อาหารมีลักษณะแข็งและเหนียว อาหารมีรสชาติเค็ม/เผ็ดเกินไป

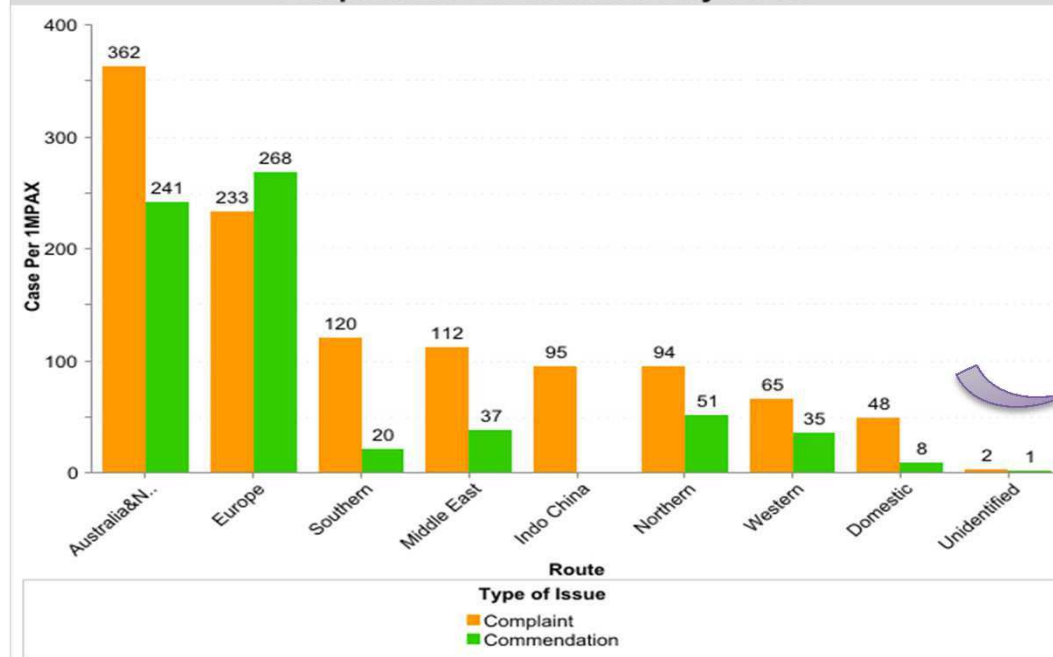
### ข้อมูลคำชมสูงสุด แบ่งตามชั้นบริการ

**ลูกค้าชั้นหนึ่ง** มีคำชมสูงสุด คือ อาหารมีรสชาติดี

**ลูกค้าชั้นธุรกิจ** มีคำชมสูงสุด คือ อาหารมีคุณภาพดี

**ลูกค้าชั้นประหยัด** มีคำชมสูงสุด คือ อาหารมีคุณภาพดี

Complaints&Commendation by Route



Complaints to Commendations Ratios of Onboard Catering in January 2019

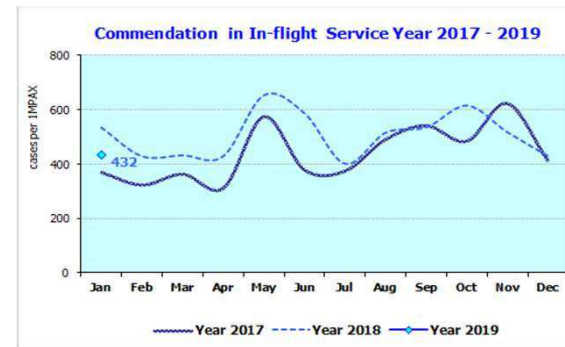
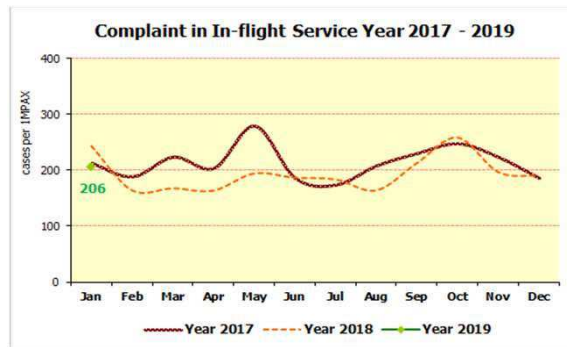
Area	Complaint to Commendation Ratio
Australia&New Zealand	1 : 0.67
Europe	1 : 1.15
Southern	1 : 0.17
Middle East	1 : 0.33
Indo China	1 : 0.00
Northern	1 : 0.54
Western	1 : 0.53
Domestic	1 : 0.17
Unidentified	1 : 0.33

### สรุปข้อมูลคำติชมในการบริการอาหารบนเครื่องบิน

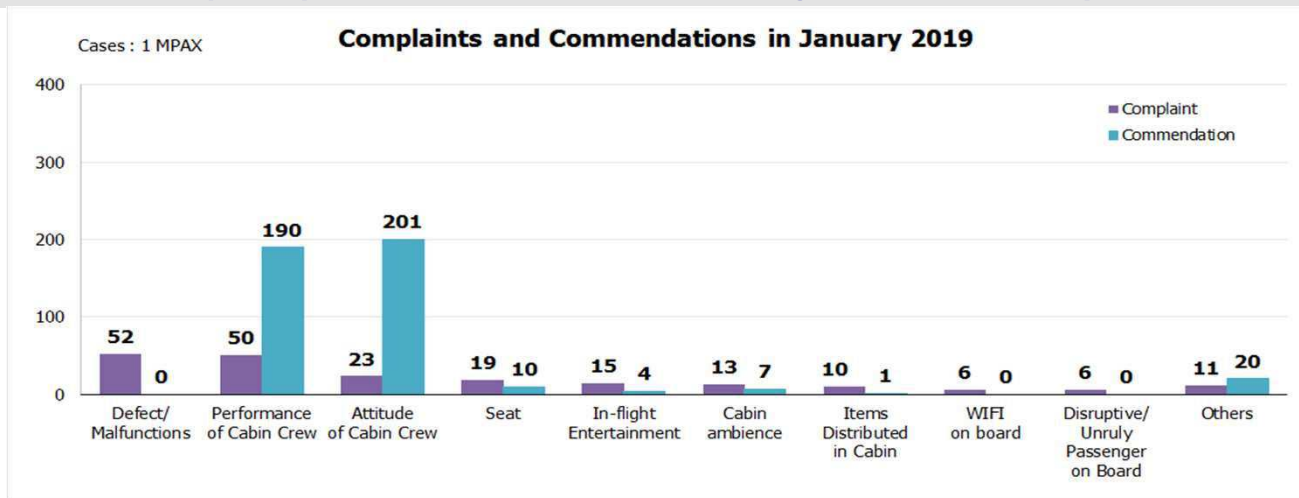
- Australia&New Zealand เป็นเส้นทางที่มีคำติชมสูงสุด
- Europe เป็นเส้นทางที่มีคำชมสูงสุด
- เส้นทางบินที่มีคำติมากกว่าคำชม ได้แก่ Australia&New Zealand, Southern, Middle East, Northern, Western และ Domestic
- เส้นทางบินที่มีคำชมมากกว่าคำติ ได้แก่ Europe
- Indo China เป็นเส้นทางที่ไม่มีคำชม



## Overall Complaints and Commendations of In-flight Service in January 2019



## Top Complaints and Commendations of In-flight Service in January 2019



### สรุปภาพรวมความคิดเห็นของลูกค้า (Customer Feedback) ที่มีต่อการบริการบนเครื่องบินในเดือนมกราคม 2562

ภาพรวมของการบริการมีสัดส่วนค่าดี : ค่าชม = 1 : 2.10

เปรียบเทียบจำนวนคำติชมที่ได้รับจากลูกค้าในเดือนมกราคม 2562 กับเดือนธันวาคม 2561 ที่ผ่านมา พบว่าทั้งคำติและคำชมเพิ่มขึ้นร้อยละ 9 และ 1 ตามลำดับ

### ประเด็นที่ลูกค้าติ 3 อันดับแรก

**1. ระบบสาระบันเทิงชำรุด ( Defect/ Malfunctions)** "My inflight entertainment system was not working during the long flight." (TG962/BKK-ARN,Y/Class)

**2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ (Performance of cabin crew)** "Service on this flight was mediocre and not up to the usual standards we are normally used to when travelling on Thai Airways." (TG910/BKK-LHR,Y/Class)

**3. ทัศนคติและการเอาใจใส่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ (Attitude of Cabin Crew)** พนักงานต้อนรับแสดงกิริยาและใช้วาจาไม่สุภาพ "The team member of the flight has been very aggressive in their behavior. At the time of flight descent preparation, one staff came to me and pushing my chair while I was asleep, I have never seen such a bad manner by the staff like this." (TG314/CCU-BKK,Y/Class)

หมายเหตุ : ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

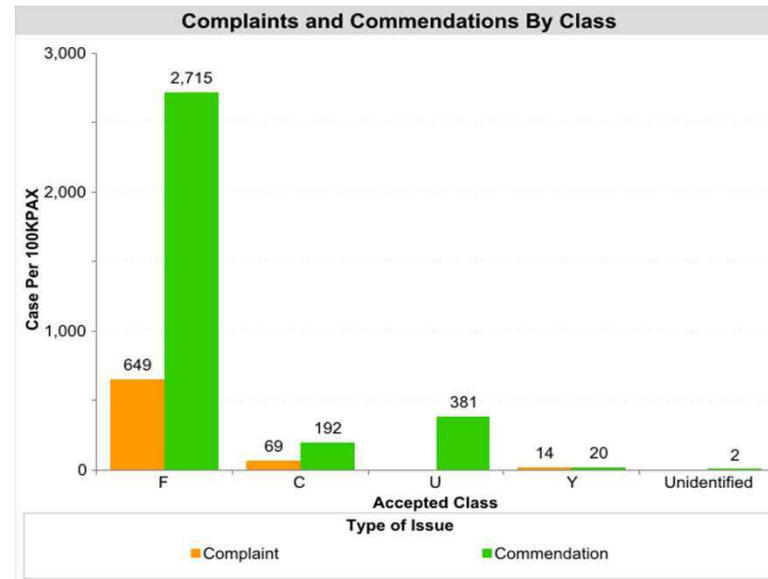


## Overall Commendations of In-flight Service in January 2019

### ประเด็นที่ลูกค้าชม 3 อันดับแรก

- ทัศนคติและการเอาใจใส่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ (Attitude of Cabin Crew)** พนักงานต้อนรับบนเที่ยวบินบริการด้วยใจ สุภาพ เอาใจใส่และดูแลเป็นอย่างดี "I would like to extend a huge thank you to Thai Airways for the awesome service that provided to me. The service quality on this flight was top class with a great attitude staff." (TG491/BKK-AKL,Y/Class)
- ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ (Performance of Cabin Crew)** พนักงานต้อนรับปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ "The cabin crew provided pleasant service and made this flight comfortable." (TG308/CMB-BKK,C/Class)
- ที่นั่งบนเครื่องบิน (Seat)** ที่นั่งสะดวกสบาย "Seats are comfortable." (TG675/PEK-BKK,Y/Class)

## Complaints and Commendations of In-flight Service by Class of Service in January 2019



### ประเด็นคำติตามชั้นบริการ

**ชั้นหนึ่ง (Royal First Class)** มีคำติสูงสุดเท่ากันมี 2 ประเด็น คือ

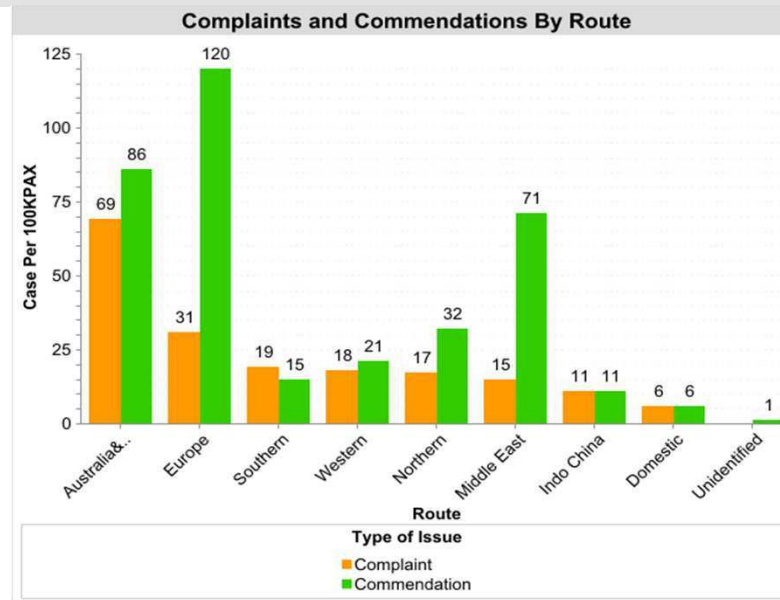
- ชุดอุปกรณ์ของใช้ส่วนตัวที่แจกบนเครื่อง(Amenity kits)ไม่ได้มาตรฐาน "ผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการดูไม่ Premium" (TG661/HND-BKK,F/Class)
- ระบบสารบบบันเทิง/อุปกรณ์ In Seat Power Outlets บนเครื่องชำรุด "Safety video shown on pull down screen and arrival video not working as screen didn't work." (TG476/SYD-BKK,F/Class), "Despite 240V. power outlet doesn't work, I couldn't use my laptop and charge my phone throughout the flight." (TG476/SYD-BKK,F/Class)

**ชั้นธุรกิจ (Royal Silk Class)** มีคำติสูงสุดเรื่อง ที่นั่งบนเครื่องชำรุด "My seat was broken and it caused my legs started hurting and it was beyond discomfort. I paid much more than economy class for a reason but it was disappointed and felt the pain on this travel." (TG657/ICN-BKK,C/Class)

**ชั้นประหยัด (Economy Class)** มีคำติสูงสุดเรื่อง พนักงานต้อนรับปฏิบัติงานบกพร่อง "We were not offered water or juice throughout the night and I could not find an attendant when I ventured to the galley. In our experience we have found other air carriers now circulate with juice or water for passenger care and comfort throughout the night." (TG917/LHR-BKK,Y/Class)

หมายเหตุ : ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป

## Complaints and Commendations of In-flight Service by Route Area in January 2019



### ประเด็นคำติตามเส้นทางการบิน

#### Australia&New Zealand

**ชั้นหนึ่ง** ดิสุ่งสุดเรื่อง อุปกรณ์ In Seat Power Outlets บนเครื่องชำรุด "Despite 240V. power outlet doesn't work, I couldn't use my laptop and charge my phone throughout the flight." (TG476/SYD-BKK,F/Class)

**ชั้นธุรกิจ** ดิสุ่งสุดเรื่อง ที่นั่งชำรุด "The seat recline inoperative." (TG466/MEL-BKK,C/Class)

**ชั้นประหยัด** ดิสุ่งสุดเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบกพร่อง ไม่มีประสิทธิภาพ "ลูกเรือไม่รอบคอบในการตรวจสอบความปลอดภัยของผู้โดยสารก่อนที่เครื่องจะ Take off และ ก่อนเครื่องจะ Landing เนื่องจากมีผู้โดยสารที่ลุกขึ้นเปิดช่องเก็บสัมภาระเหนือศีรษะเพื่อหยิบของและลุกไปเข้าห้องน้ำในขณะที่มีสัญลักษณ์ Belt on แสดงอยู่ แต่ไม่มีการเตือนจากลูกเรือเพื่อรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสาร นอกจากนี้ยังปฏิเสธที่จะเสิร์ฟเครื่องดื่มที่ผู้โดยสารร้องขอและจอด Cart ไว้กลางห้องโดยสารซึ่งอาจเกิดอันตรายต่อผู้โดยสารได้" (TG465/BKK-MEL,Y/Class)

#### Europe

**ชั้นหนึ่ง** ดิสุ่งสุดเรื่อง Wi-Fi ที่มีให้บริการบนเครื่อง "All 4 wifi access cards that I received are showed "this code has expired". I am very disappointed." (TG931/CDG-BKK,F/Class), "The wifi card is not enough data to work on." (TG930/BKK-CDG,F/Class)

**ชั้นธุรกิจ** คำติสูงสุดเท่ากันมี 2 ประเด็น คือ

- รายการในระบบสารบันเทิงไม่ทันสมัย "The entertainment selection was same as when I flew to LHR on 18th December. Being a frequent traveler on THAI, one would hope that movies and other entertainment are updated monthly." (TG911/LHR-BKK,C/Class)

- ที่นั่งชำรุด "My wife's seat was broken, it was completely unmovable so she had to stay seated all night and our baby couldn't sleep. We are very disappointed about that." (TG963/ARN-HKT,C/Class)

**ชั้นประหยัด** คำติสูงสุดเท่ากันมี 2 ประเด็น คือ

- การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบกพร่อง ไม่มีประสิทธิภาพ "The staffs were completely untrained in dietary requirements. My son is Gluten free and I am a Vegan. We were continually brought the wrong meals and the staff just didn't give a toss! They were rude and intransigent." TG916/BKK-LHR,Y/Class)

- ระบบสารบันเทิงชำรุด "On our flight the entertainment system in one of the seats didn't work, which we told the cabin crew. After more than 2 hours one member came by to look after the problem but couldn't fix it." (TG921/FRA-BKK,Y/Class)

## Complaints and Commendations of In-flight Service by Route Area in January 2019

### Southern

**ชั้นธุรกิจ** ไม่มีประเด็นคำติสูงสุด

**ชั้นประหยัด** ดิสูงสุดเรื่อง ระบบสาร์บนันเทิงชำรุด "The in-flight entertainment was not working for both flights. The screen was not working even though the flight attendants tried to reset the computer many times." (TG432/DPS-BKK)

### Western

**ชั้นธุรกิจ** ดิสูงสุดเรื่อง ที่นั่ง/หูฟังชำรุด "Seats are old and don't work properly." (TG315/BKK-DEL,C/Class), "The headphones were not working on one side." (TG315/BKK-DEL,C/Class)

**ชั้นประหยัด** ดิสูงสุดเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานบกพร่อง ไม่มีประสิทธิภาพ "The cabin crew was least bothered in interacting with passengers. When I asked for some nuts to go along with the drinks, the cabin crew served me with a very weird look like I asked him for some million dollars." (TG318/BOM-BKK,Y/Class)

### Northern

**ชั้นหนึ่ง** คำติสูงสุดเท่ากันมี 2 ประเด็น คือ

- ขาดอนที่มิให้บริการบนเครื่องดูไม่ premium "การบริการขุดนอนยี่ห้อใหม่ในชั้น Royal first class ซึ่งมีสี่ชั้นที่ดีและตราสัญลักษณ์ที่ปักตรงหน้าอกนั้นสวยงาม แต่ลายที่สกรีนตรงแขนขาคิดว่าไม่ควรมีเพราะทำให้ดูด้วยราคาไปมาก และปัญหาขีปที่ค่อทำให้ใส่แล้วไม่สบาย และไม่สามารถสวมใส่ผ้ากันเปื้อนได้" (TG661/HND-BKK)

- ภาพยนตร์เก่า/ภาพไม่ชัด "ควรปรับปรุงภาพยนตร์ที่มีให้บริการบนเครื่อง มีแต่เรื่องเก่าๆ" (TG677/NRT-BKK,F/Class), "ภาพยนตร์ยังไม่ค่อยดี ภาพไม่ชัด จอมืด" (TG676/BKK-NRT,F/Class)

**ชั้นธุรกิจ** ดิสูงสุดเรื่อง ระบบสาร์บนันเทิงชำรุด "My entertainment system been reset twice while I was watching a movie, so I have to restart again." (TG689/ICN-BKK,C/Class)

**ชั้นประหยัด** ดิสูงสุดเรื่อง ระบบสาร์บนันเทิงชำรุด "ระบบ In-flight entertainment เสีย ใช้ไม่ได้เลย" (TG639/HKG-BKK,Y/Class)

### Middle East

**ชั้นธุรกิจ** ดิสูงสุดเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานบกพร่อง ไม่มีประสิทธิภาพ "The behavior of staff on board was horrible. I felt that I am travelling in lower than economy class. Me with my wife went to Thailand for our Anniversary and were coming back. We were allotted 2 separate seats on my request while boarding the aircraft the purser promised me to discuss some other passenger and to do as requested. But she never turned back to me. The behavior of Air Hostess was very much non co-operative. She refused to serve second drink and no salad and dessert was served. Only One vegetarian meal was served whereas we had booked both vegetarian meals." (TG517/BKK-DXB,C/Class)

**ชั้นประหยัด** ไม่มีประเด็นคำติสูงสุด

### Indo-China

**ชั้นธุรกิจ** ดิสูงสุดเรื่อง ไม่มีหูฟังแจกบนเครื่อง "Headphone was not providing for a business class passengers in short flight." (TG560/BKK-HAN,C/Class)

**ชั้นประหยัด** ดิสูงสุดเรื่อง ทักษะในการแก้ไขปัญหาของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพ "I was further embarrassed and anguished at the fact that the cabin crew later took away the Hindu meal and served me a vegetarian meal that was already half eaten by someone from a previous flight. I am absolutely shocked at the service provided by the crew." (TG561/HAN-BKK,Y/Class)

### Domestic

**ชั้นธุรกิจ** ไม่มีประเด็นคำติสูงสุด

**ชั้นประหยัด** คำติสูงสุดเท่ากันมี 2 ประเด็น คือ

- การปฏิบัติงาน/ทักษะในการแก้ไขปัญหาของพนักงานบกพร่อง ไม่มีประสิทธิภาพ "When beverage service, the flight attendant only asked passenger next to me, but ignore to ask and provide water to me. (TG110/BKK-CNX,Y/Class), "พบว่าผู้โดยสารเด็กที่มาพร้อมกับผู้ปกครองส่งเสียงรบกวนและก๊วนเบาะที่นั่งอย่างต่อเนื่อง ได้แจ้งพนักงานต้อนรับให้บอกกล่าวแต่ไม่ได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ ทำให้รู้สึกไม่ประทับใจในการเดินทาง" (TG104/BKK-CNX,Y/Class)

- พนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่มีใจในการบริการ "ระหว่างรอผู้โดยสารท่านอื่นขึ้นเครื่องสามีมือการแน่นหน้าอก ดิฉันก็เลยขอยาตามหรือแอมโมเนียกับลูกเรือที่อยู่ตรงนั้น ดิฉันรอเพราะคิดว่าเขาจะเอามาให้เลยเพราะเห็นเดินไปมาหลายรอบ รอจนเครื่องขึ้น สัญญาณรัดเข็มขัดดับ และมีลูกเรือมาบริการเสิร์ฟอาหาร ก็ยังไม่มีใครเอาแอมโมเนียหรือยาตามมาให้ ดิฉันก็เลยทวงถามกับลูกเรือคนเดิมที่ได้ถามไปตั้งแต่ครั้งแรก กลับได้คำตอบว่า "ไม่มีค่ะ" และก็เดินหายไป ซึ่งในขณะนั้นสามีมือการมือเย็น หายใจไม่สะดวก (สภาพแย่มาก) ก็ไม่มีลูกเรือเข้ามาถามไถ่อาการ เมื่อดิฉันต้องการผ้าเย็นเพื่อนำมาเช็ดหน้าเช็ดตัวให้สามี ดิฉันก็กดปุ่มเรียกลูกเรือ ไฟด้านบนก็เปิดอยู่ก็ไม่มีใครเข้ามา ดิฉันจึงเอากะดาษทิชชูที่อยู่ในถุงซ่อนส้อมมาชุบน้ำที่ได้มาพร้อมกับกล่องอาหารเพื่อเช็ดหน้าให้สามี ดิฉันคิดว่าลูกเรือควรสังเกตอาการของผู้โดยสารและใส่ใจกับผู้โดยสารมากกว่านี้" (TG105/CNX-BKK,Y/Class)

หมายเหตุ : ข้อมูลคำติ-ชมในรายงานเป็นมุมมองจากลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัทฯ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาตรวจสอบหาสาเหตุที่แท้จริงเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงที่เหมาะสมต่อไป