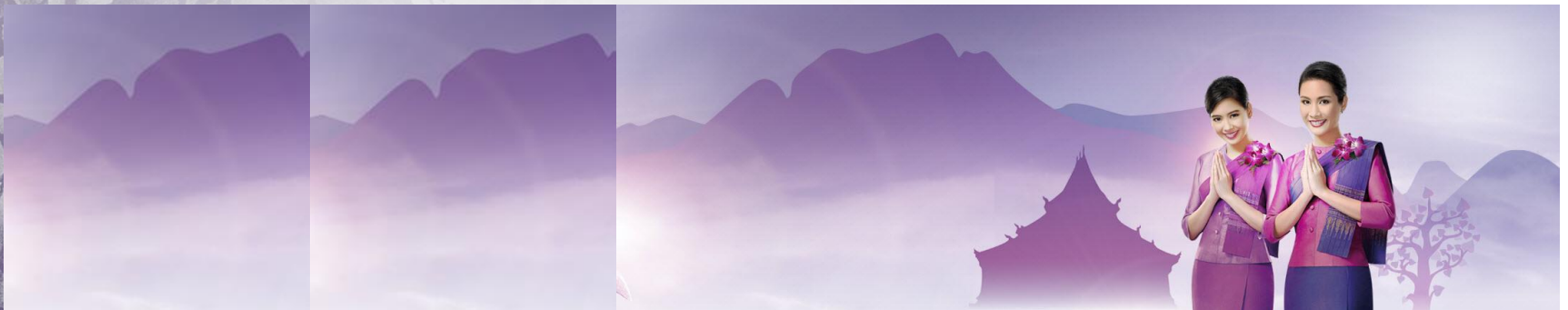




ผลการดำเนินงานของ THAI Contact Center

การให้บริการของ THAI CONTACT CENTER

1. การให้บริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งบัตรโดยสารทั่วไปและบัตรโดยสารรางวัล รวมถึงให้บริการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินและบัตรโดยสาร
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง
3. ให้บริการเสริมพิเศษอื่นๆ เช่น การขอใช้บริการรถเข็น (Wheelchair), การขอออกซิเจนสำหรับผู้ป่วยเดินทางทั้งแบบนั่ง (Sitting Sick), หรือ ผู้ป่วยนอน (Stretcher), ผู้โดยสารเด็กเดินทางลำพัง (Unaccompany minor), การขออาหารเพื่อสุขภาพและศาสนา (Meal), การจองระบุหมายเลขที่นั่ง (Seat) เป็นต้น
4. แจ้งข้อมูลการเปลี่ยนแปลงตารางการบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนการเดินทาง กรณีเกิดการเปลี่ยนแปลงมากกว่า 6 ชั่วโมงก่อนการเดินทาง
5. งานบริการตอบรับลูกค้าทาง Email และ Web Chat



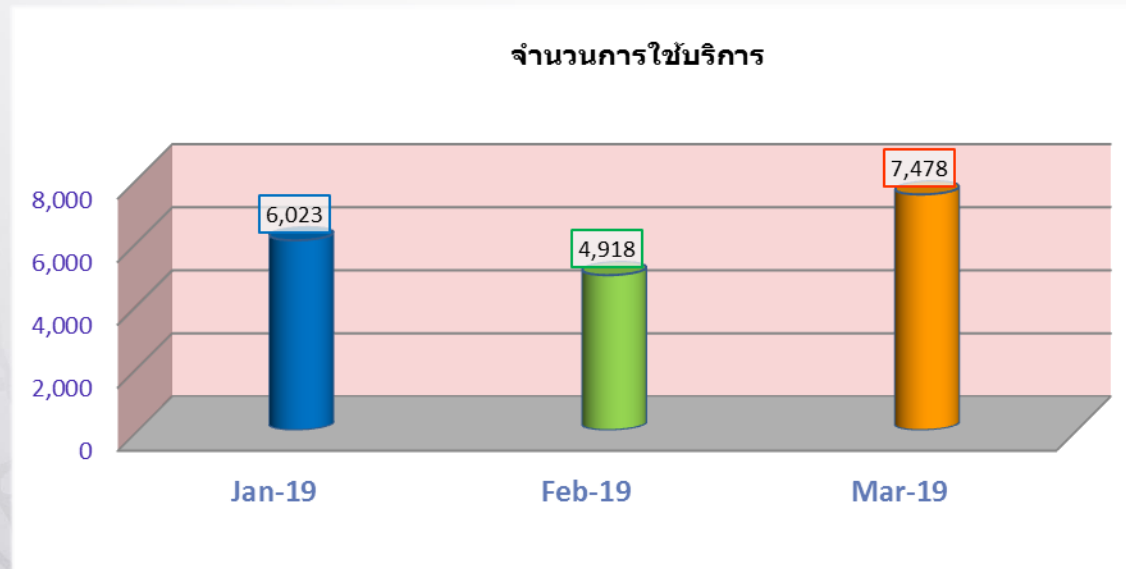
สถิติการให้บริการตอบรับสาย Thai contact center Jan – Mar 2019



จำนวนการให้บริการในไตรมาสที่ 1
รวม 414,812 สาย

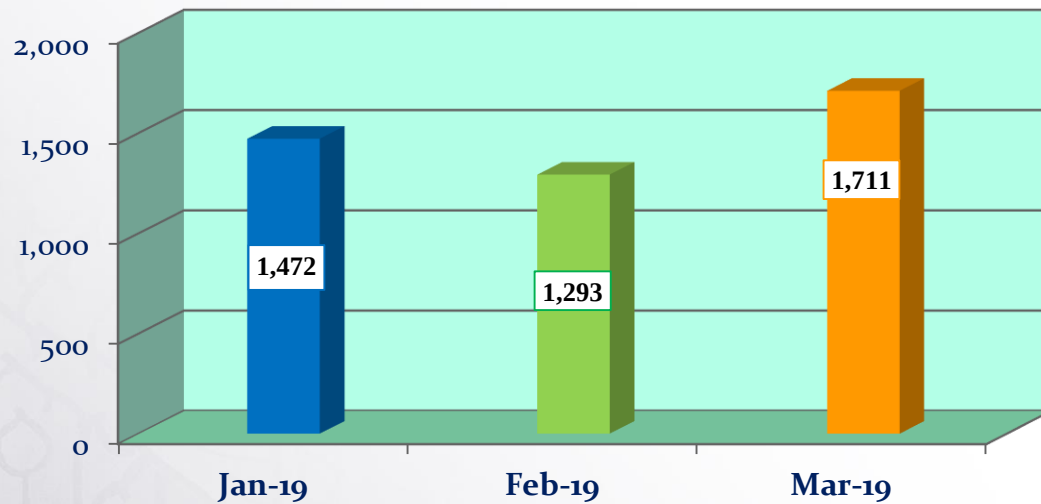


สถิติการให้บริการ E-MAIL : Jan – Mar 2019



จำนวนการให้บริการในไตรมาสที่ 1
รวม 18,419 ฉบับ

สถิติการให้บริการ LIVE CHAT : Jan – Mar 2019



จำนวนลูกค้าที่ให้บริการในไตรมาสที่ 1
รวม 4,476 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ Thai Contact Center ปี 2018



การบริการที่พึงพอใจ
จำนวน ร้อยละ 97.58

