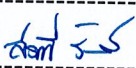


เรียน DD DN รก D1 DO DY DT D7 QK รก DQ DK DS DC S9 D2	SZ Date 28 ก.พ. 62 Signature
☒ For your information ☐ Please handle ☐ Please file ☐ For your Comments ☐ Please call me ☐ Please return ☐ For your approval ☐ As you requested ☐ Please forward to _____ ☐ For your signature ☐ Return with thanks	
เรื่อง สรุปรายงานเสียงจากลูกค้าไตรมาส 4/2561	
SZ นำส่งสรุปรายงานเสียงจากลูกค้าไตรมาส 4/2561 เพื่อท่านผู้บริหาร ได้รับทราบมุมมองของลูกค้าต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ	
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา	
 สรณี รัตนจิระวงศ์	
หมายเหตุ : ข้อมูลไตรมาสได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ทาง Intranet เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็น ข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการไปแล้ว	

Voice of Customer - Executive Summary

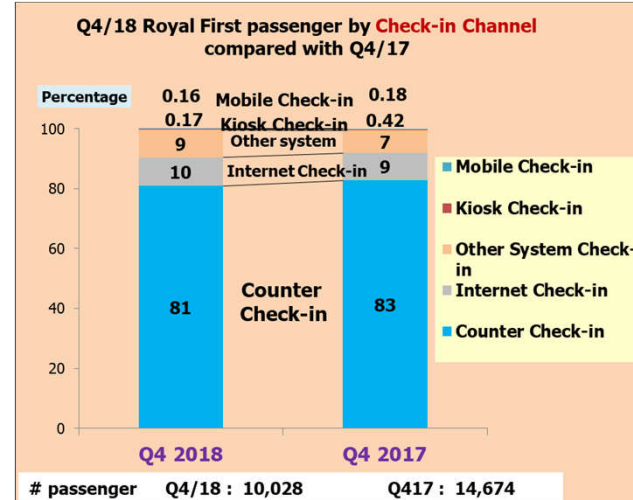
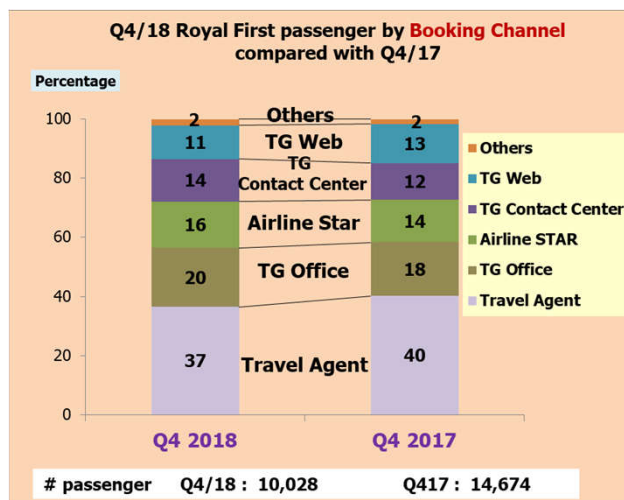
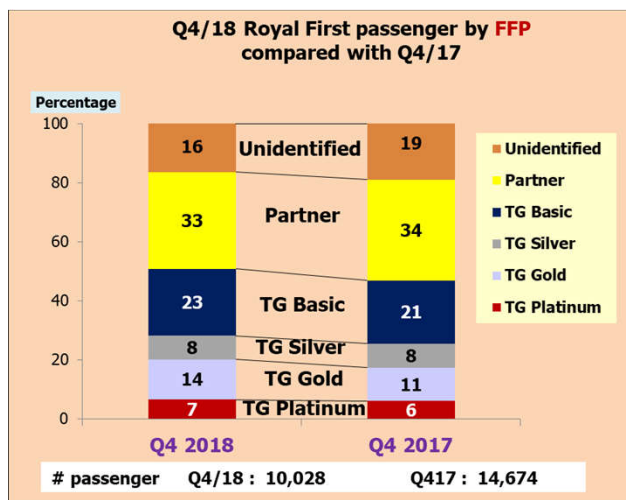
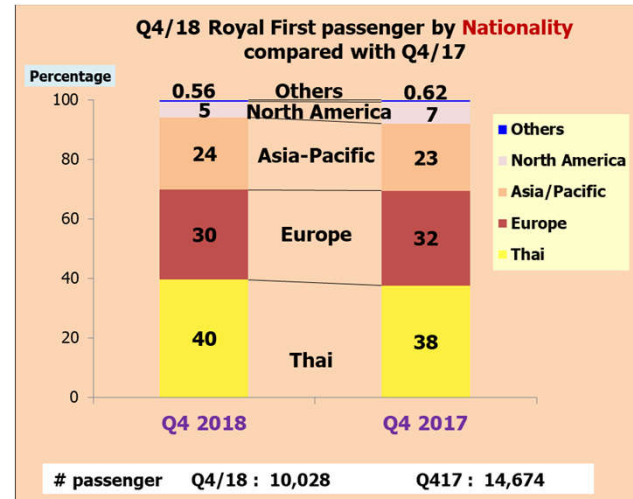
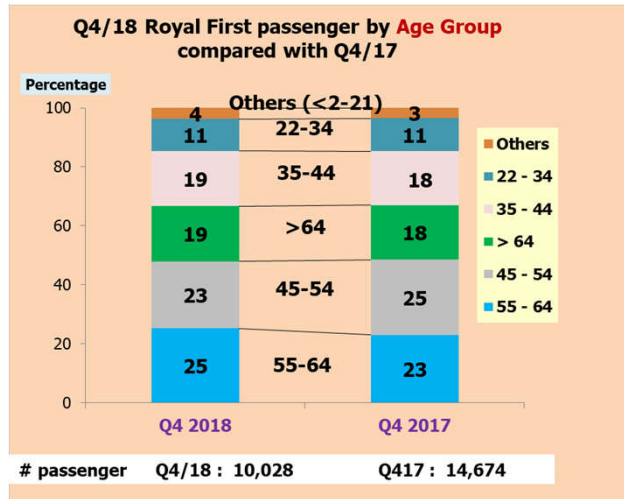
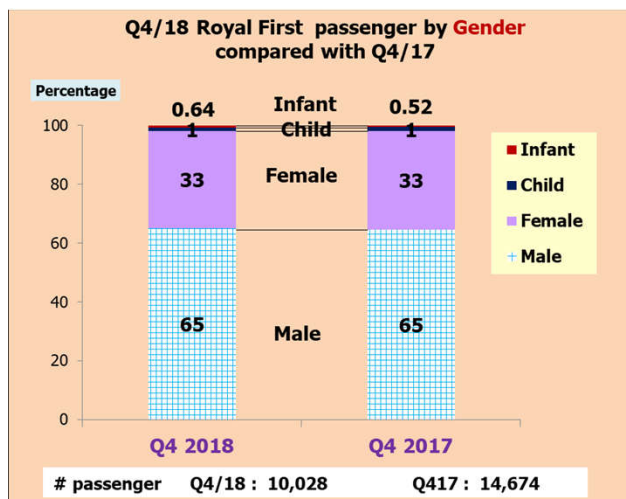
Quarterly Report – 4/2018 (October - December 2018)

Customer Relations & Service Quality Department (BKKSZTG)
Product and Guest Experience Department (BKKD7)



Voice of customer Report – Quarter 4/ 2018

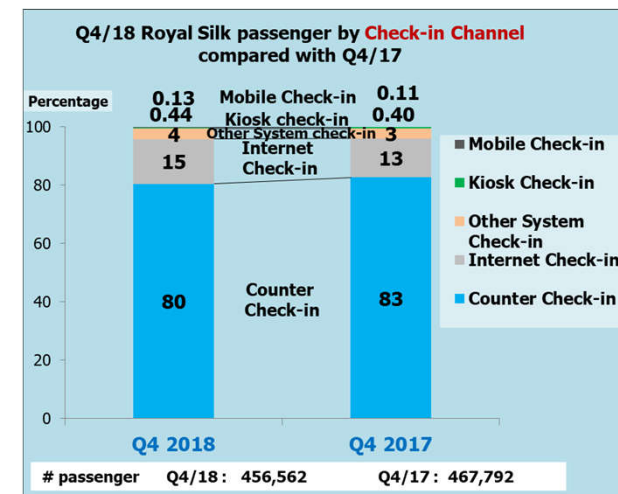
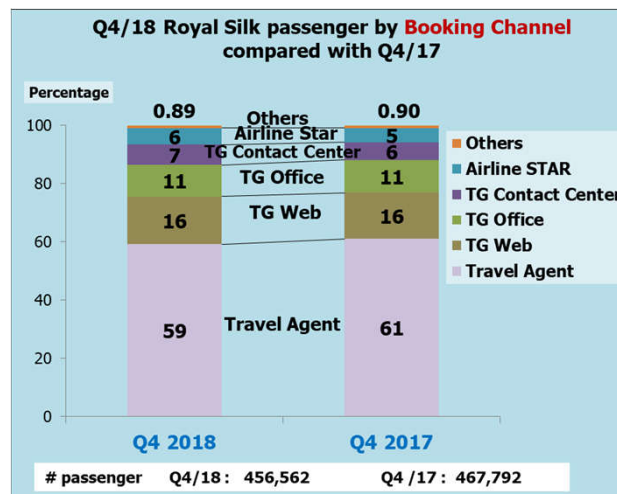
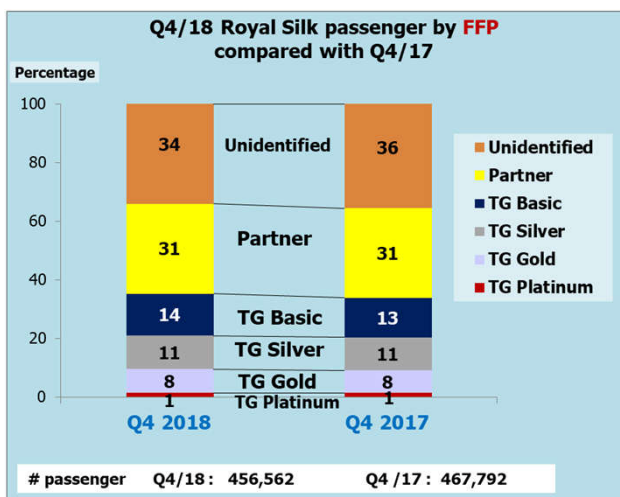
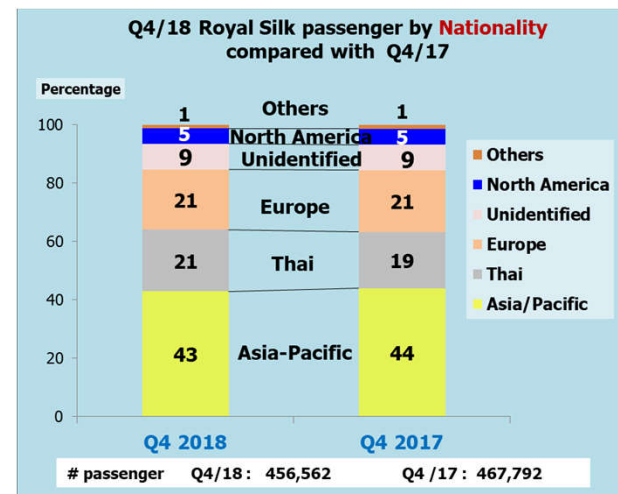
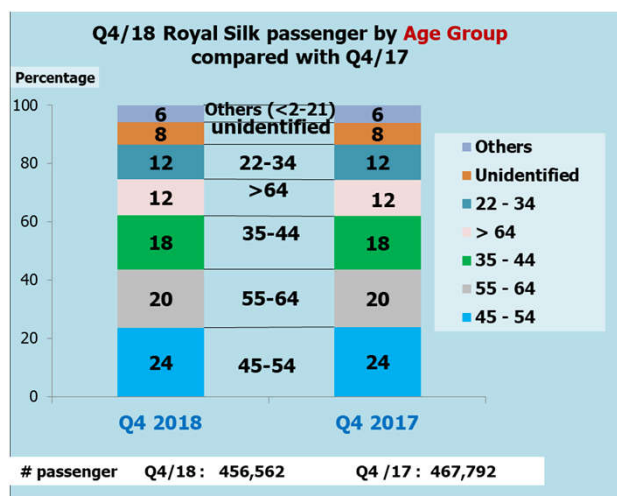
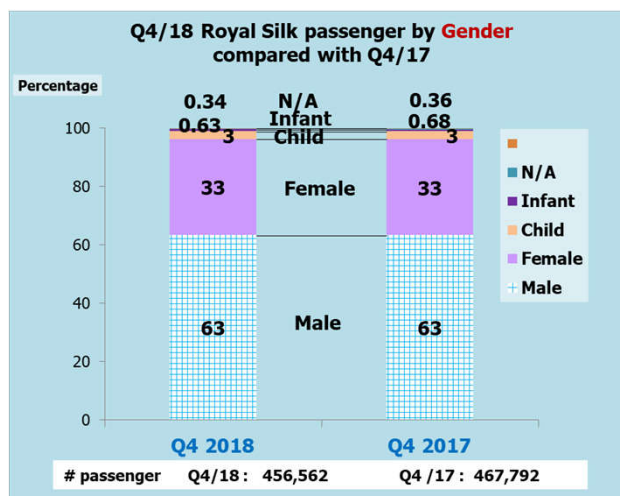
Customer in Royal First Class (Source : Data Warehouse – Quarter 4/2018)





Voice of customer Report – Quarter 4/2018

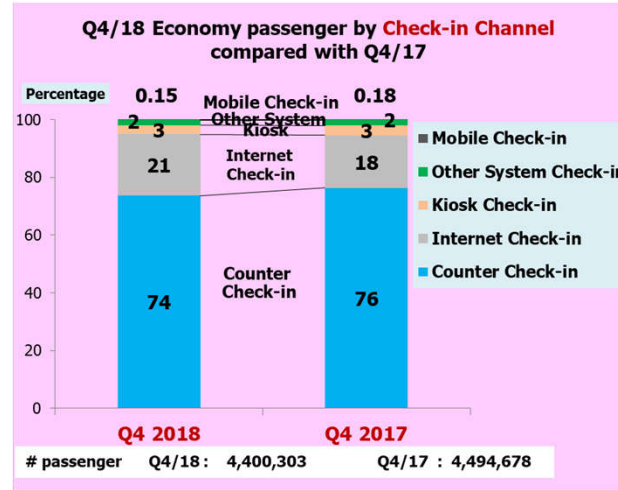
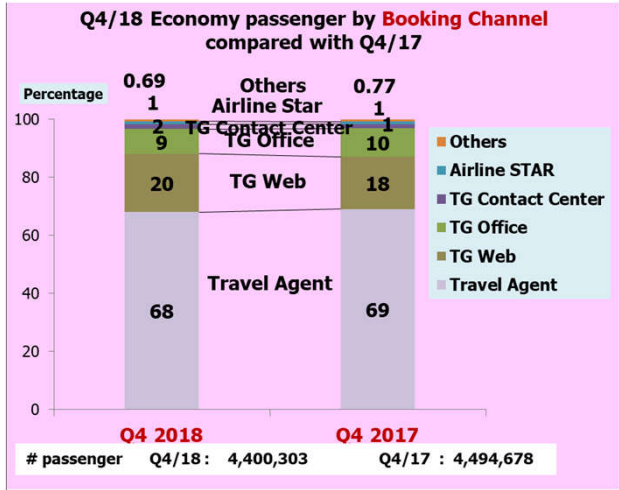
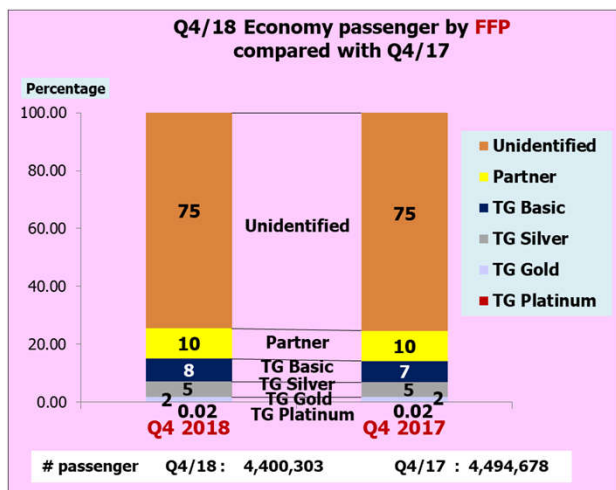
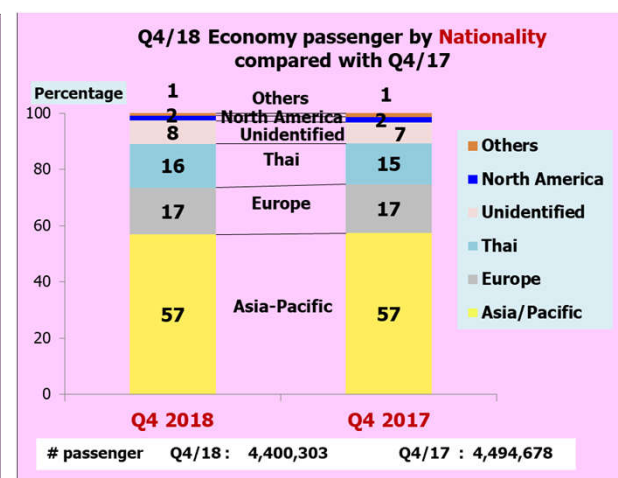
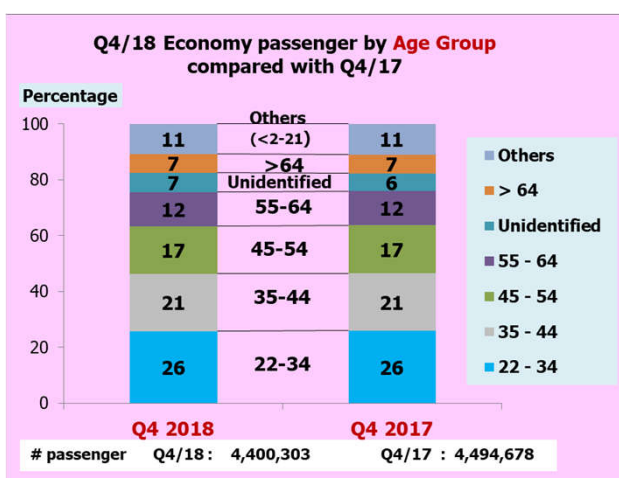
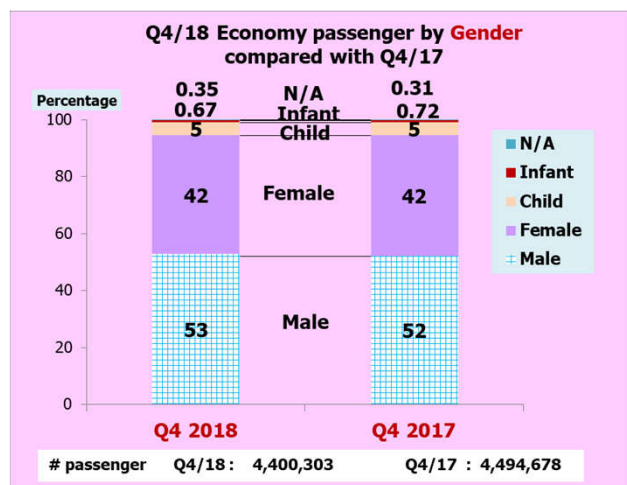
Customer in Royal Silk Class (Source : Data Warehouse – Quarter 4/2018)





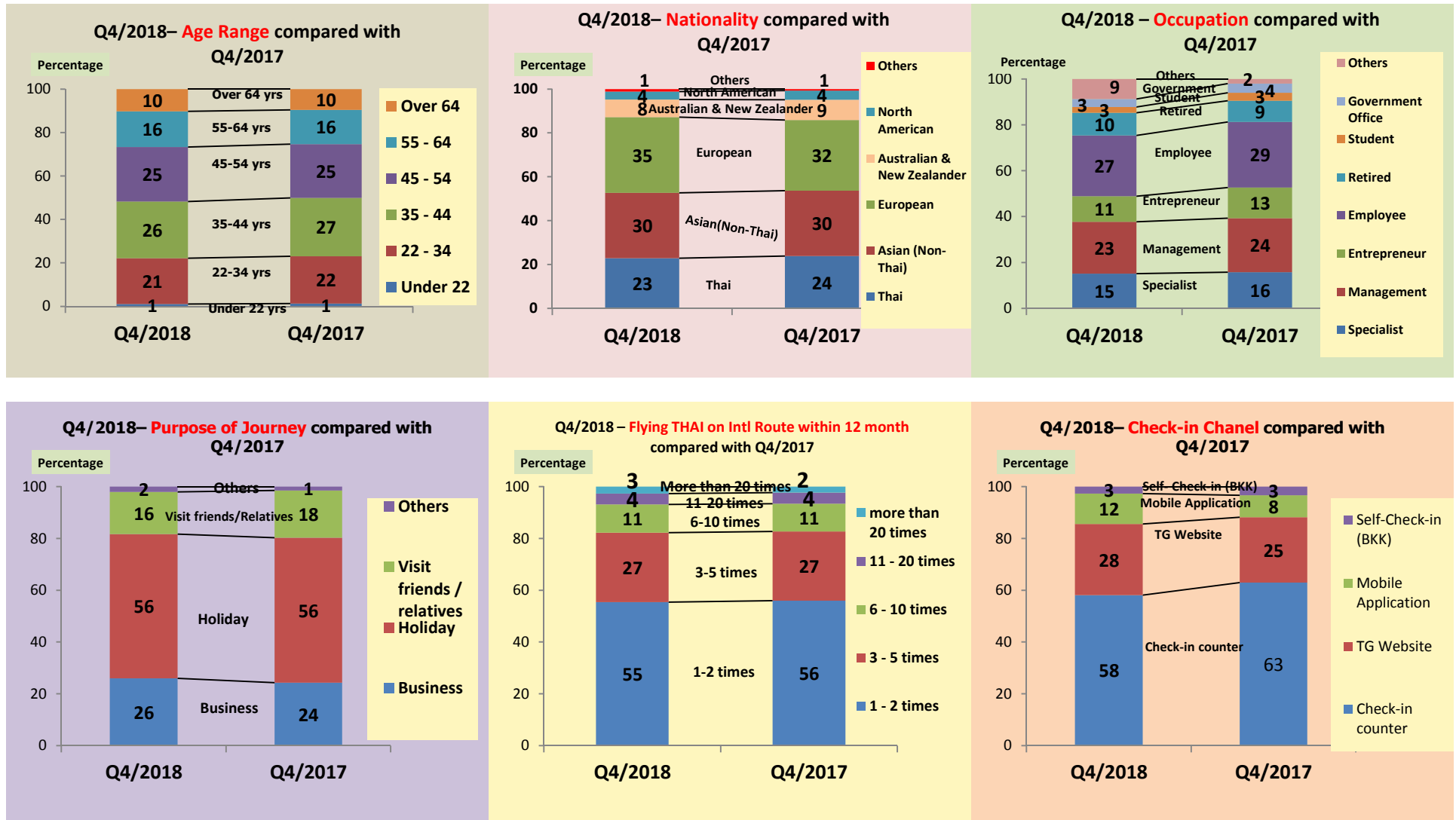
Voice of customer Report – Quarter 4/2018

Customer in Economy Class (Source : Data Warehouse – Q4/2018)



Customer Experience

Our Respondent (Source : VOC Survey – Quarter 4/2018)

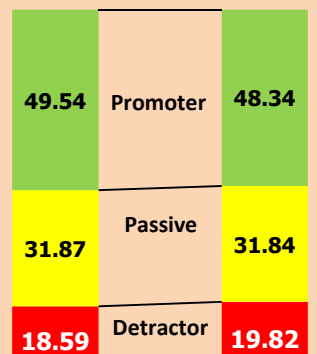


Satisfaction & Loyalty (Source : VOC Survey – Quarter 4/2018)

Overall Satisfaction with THAI by Class (%)			
Class of Service	Q4/2018	% diff (Q4/2018-Q4/2017)	Moving AVG (Q4/2017-Q4/2018)
All Class	77.65	0.68	77.46
Royal First	82.64	-4.16	83.03
Royal Silk	76.50	1.01	76.54
Economy	77.86	0.68	77.59

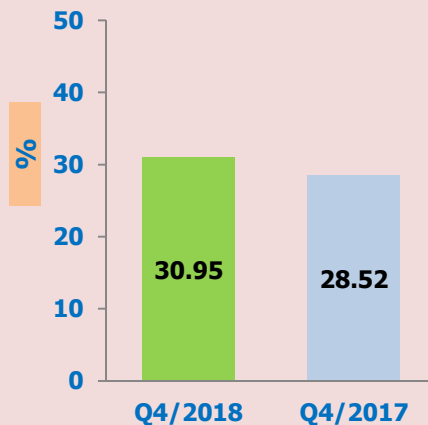
Net Promoter Scores

Q4/2018 – NPS Group compared with Q4/2017



Q4/2018 Q4/2017

Q4/2018– NPS score compared with Q4/2017

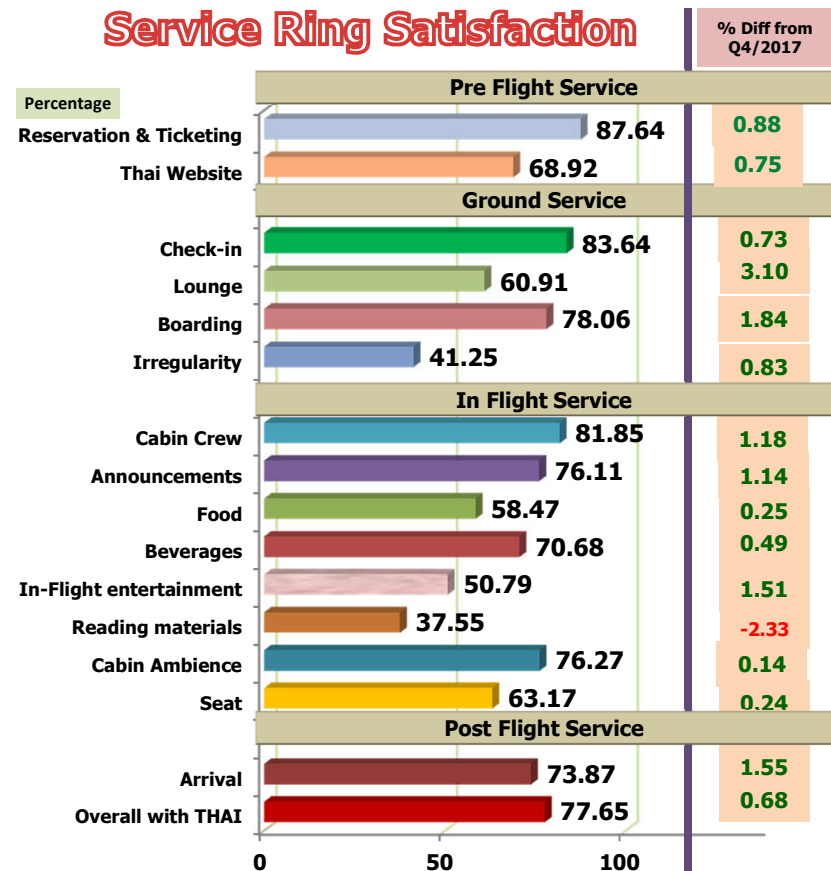


NPS Rating Scale:

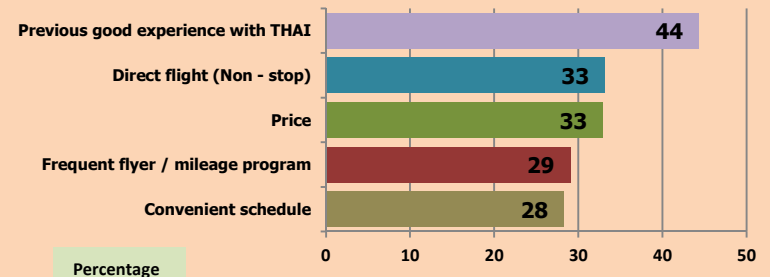


Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors

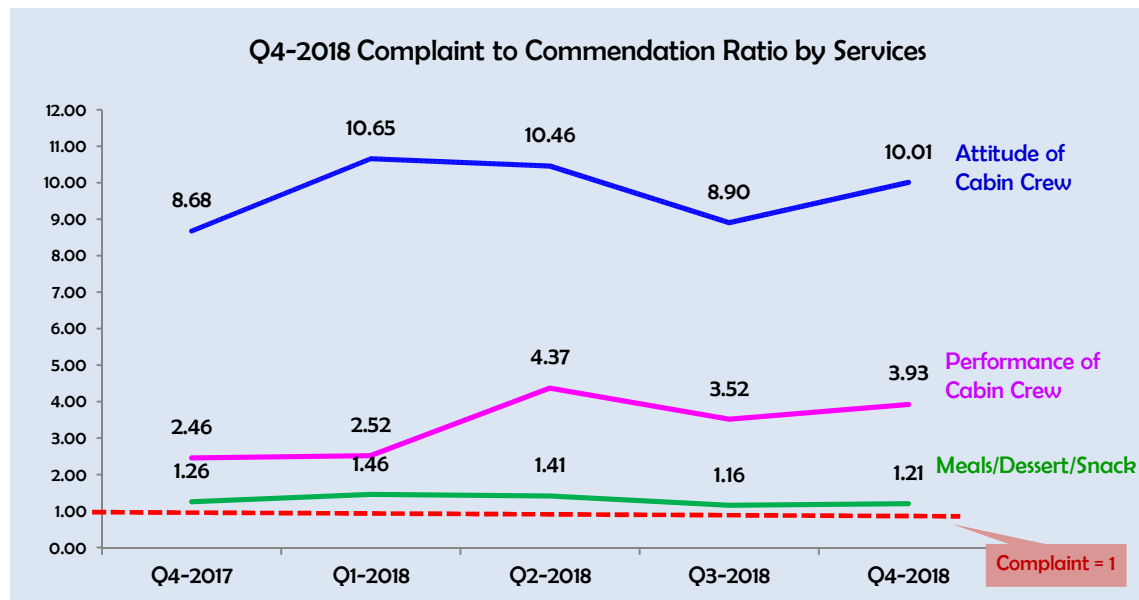
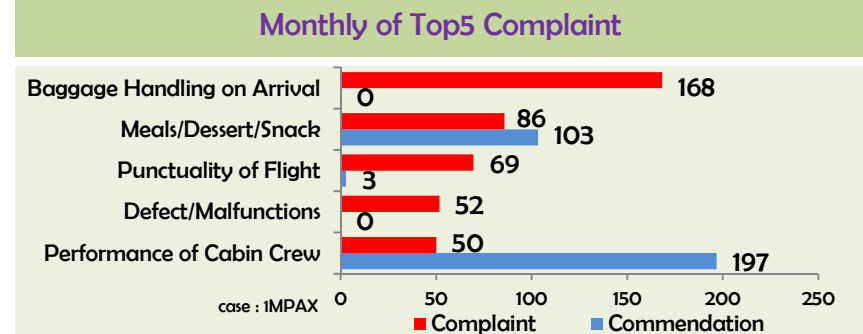
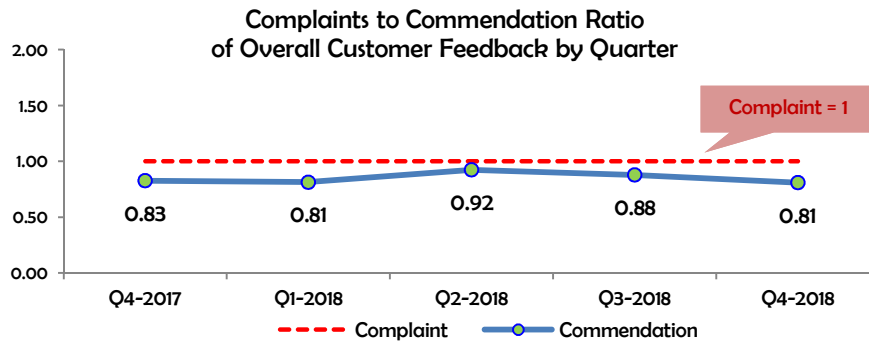
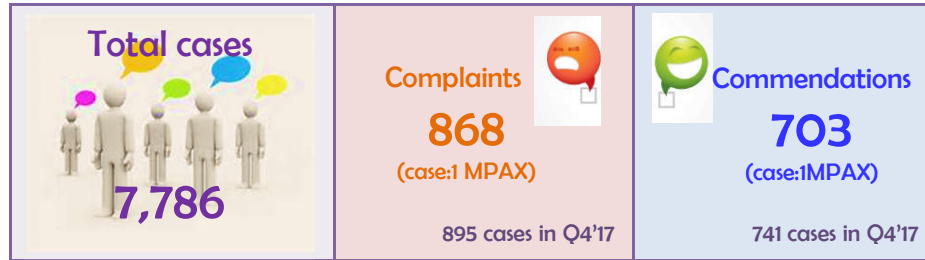
Service Ring Satisfaction



Q4/2018 Top 5 reason for choosing THAI



Customer Feedback – (Source : from SIS – Quarter 4/2018)



Complaint : Commendation Ratio Quarter 4/2018	
Telephone Contact	1 : 0.00
thaairways.com	1 : 0.00
Reservation and Ticketing Service	1 : 0.12
Check-in	1 : 0.42
Lounges	1 : 0.86
Boarding	1 : 0.40
Attitude of Cabin Crew	1 : 10.01
Performance of Cabin Crew	1 : 3.93
Defect/Malfunctions	1 : 0.00
In-flight Entertainment	1 : 0.49
Meals/Dessert/Snack	1 : 1.21
Baggage Handling on Arrival	1 : 0.001
Handling of flight Irregularities	1 : 0.06
Remark : Complaint =1	

รายงานการวิเคราะห์เสียงจากลูกค้าไตรมาส 4/2561

การวิเคราะห์เสียงจากลูกค้าไตรมาส 4/2561 (ตุลาคม-ธันวาคม 2561) จากแหล่งข้อมูลดังนี้

1 ผลวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจาก e-TCSS (e-THAI Customer Satisfaction Survey) ไตรมาส 4/2561

บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า e-TCSS (e-THAI Customer Satisfaction Survey) ซึ่งเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในทุกเส้นทาง และทุกชั้นเดินทางโดยเป็นการสำรวจแบบ In-House Survey ตั้งแต่วันที่ 2555 อย่างต่อเนื่อง สำหรับผลการสำรวจ ไตรมาส 4/2561 (ตุลาคม-ธันวาคม 2561)สรุปได้ดังนี้

1.1 แนวโน้มอัตราความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Index/CSI) ในภาพรวม เปรียบเทียบตั้งแต่ไตรมาส 4/2560 ถึง ไตรมาส 4/2561

Class/CSI	Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Total CL	77.00	76.41	77.46	78.93	77.69
F/CL	87.03	82.93	77.21	86.16	83.03
C/CL	75.58	75.06	77.67	78.13	76.58
U/CL	87.79	89.49	81.81	85.22	91.04
Y/CL	77.20	76.54	77.41	79.02	77.88

Remark: Customer Satisfaction Index (CSI) = % Satisfied Passengers
(% of customers who have rated "Totally Satisfied" & "Satisfied")

1.2 ตารางแสดงอัตราความพึงพอใจลูกค้า (CSI%) จำแนกตามชั้นเดินทางและจุดบริการ เปรียบเทียบ ตั้งแต่ไตรมาส 4/2560 ถึง ไตรมาส 4/2561

1.2.1 ก่อนการเดินทาง

Service Item / Class / CSI		Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Reservation & Ticketing	Total CL	86.76	86.06	86.92	88.03	87.78
	F/CL	90.86	79.51	83.97	89.60	80.78
	C/CL	84.47	84.91	85.46	85.82	87.20
	U/CL	92.24	91.10	90.98	82.79	93.77
	Y/CL	87.27	86.29	87.18	88.50	87.94
Website	Total CL	68.21	67.41	69.22	70.40	68.98

Service Item / Class / CSI		Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Check-in	Total CL	82.92	81.08	82.10	83.27	83.67
	F/CL	88.83	88.75	90.36	91.41	89.68
	C/CL	86.07	84.85	85.65	85.40	87.27
	U/CL	90.43	91.15	86.83	86.84	84.78
	Y/CL	81.92	80.30	81.37	82.76	82.73
Lounge	Total CL	57.87	56.97	58.07	60.76	60.98
	F/CL	79.44	79.36	73.62	77.46	80.44
	C/CL	55.20	51.85	54.93	57.11	57.99
Boarding	Total CL	76.28	75.59	76.80	78.67	78.12
	F/CL	82.65	86.33	78.20	85.23	91.27
	C/CL	74.26	72.73	73.13	75.15	76.38
	U/CL	74.17	78.47	84.26	91.14	87.48
	Y/CL	76.77	75.98	77.43	79.29	78.42
Irregularity Handling	Total CL	40.47	38.34	38.88	40.60	41.28
	F/CL	61.77	57.04	32.62	54.77	66.71
	C/CL	40.70	35.64	40.64	39.05	40.48
	U/CL	29.48	32.24	34.80	37.32	37.58
	Y/CL	40.17	38.65	38.57	40.85	41.35

1.2.2 ระหว่างการเดินทาง

Service Item / Class / CSI		Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Cabin Crew	Total CL	80.71	80.03	80.29	81.66	81.89
	F/CL	93.10	88.59	93.04	98.83	93.55
	C/CL	84.30	84.38	85.07	85.95	86.10
	U/CL	91.34	94.27	90.24	94.19	91.04
	Y/CL	79.49	79.11	79.28	80.61	80.74

Service Item / Class / CSI		Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
In-flight Announcement	Total CL	74.97	73.76	75.81	75.93	76.11
Food	Total CL	58.27	56.94	57.55	59.16	58.51
	F/CL	73.52	73.03	72.53	76.35	72.60
	C/CL	62.02	62.35	62.74	64.15	64.35
	U/CL	61.83	61.61	60.18	64.48	69.33
	Y/CL	57.00	55.78	56.47	57.98	56.92
Beverages	Total CL	70.19	68.01	69.68	70.75	70.68
	F/CL	88.13	79.44	85.86	90.89	78.96
	C/CL	73.70	73.03	73.39	75.03	75.24
	U/CL	72.34	70.25	73.25	76.46	71.16
	Y/CL	68.97	66.99	68.85	69.69	69.49
IFE	Total CL	49.32	48.57	51.14	49.76	50.84
	F/CL	46.96	53.19	44.67	39.24	38.94
	C/CL	44.45	44.97	47.53	46.65	45.76
	U/CL	56.67	59.71	55.59	72.99	48.59
	Y/CL	50.67	49.12	51.84	50.38	52.20
Reading Materials	Total CL	39.88	37.62	39.53	38.24	37.55
	F/CL	44.66	50.83	47.08	53.83	45.45
	C/CL	43.66	40.73	45.06	41.33	40.91
	U/CL	45.71	35.49	36.93	44.39	47.72
	Y/CL	38.72	36.94	38.45	37.47	36.63

Service Item / Class / CSI		Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Cabin Ambience	Total CL	76.18	75.29	75.57	76.47	76.34
	F/CL	85.19	83.24	79.10	86.88	83.63
	C/CL	75.94	76.76	75.02	75.73	75.26
	U/CL	90.16	89.88	86.62	93.07	93.61
	Y/CL	76.04	74.89	75.61	76.49	76.50
Seat	Total CL	62.98	62.31	63.66	63.75	63.25
	F/CL	88.96	75.15	70.48	82.82	84.15
	C/CL	69.03	71.25	71.11	69.52	67.83
	U/CL	91.20	91.81	90.28	91.14	93.74
	Y/CL	60.79	60.48	62.16	62.32	61.88
Customer Relations	Total CL	66.95	67.54	67.96	69.08	67.50
	F/CL	53.27	57.25	57.28	76.41	63.93
	C/CL	65.11	65.49	67.55	64.80	67.66
	U/CL	67.64	71.77	65.17	81.03	68.29
	Y/CL	67.63	68.02	68.19	70.02	67.49
Arrival	Total CL	72.33	69.67	73.42	74.17	73.89
	F/CL	82.31	83.54	85.33	93.04	81.23
	C/CL	76.05	73.27	76.18	76.69	78.09
	U/CL	85.62	82.10	80.28	83.48	93.74
	Y/CL	71.08	68.84	72.79	73.47	72.75
ROP Program (Select only member)	Total CL	56.37	54.89	56.24	58.16	56.82
	F/CL	68.61	59.91	65.67	68.22	56.88
	C/CL	61.43	60.52	61.60	61.95	61.30
	U/CL	64.31	66.08	71.27	63.80	59.95
	Y/CL	54.37	53.46	54.85	56.94	55.38
Sensation about "Touches of Thai"	Total CL	42.07	41.37	43.70	43.93	41.81

1.3 จุดบริการหลักที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกสำหรับไตรมาส 4/2561 แยกตามชั้นเดินทาง

รวมทุกชั้นเดินทาง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
1.Res & Ticketing 87.78%	1. Cabin crew 93.55%	1. Check-in 87.27%	1.Res & Ticketing 87.94%
2.Check-in 83.67%	2. Boarding 91.27%	2. Res & Ticketing 87.20%	2.Check-in 82.73%
3.Cabin crew 81.89%	3. Check-in 89.68%	3. Cabin Crew 86.10%	3.Cabin Crew 80.74%

1.4 จุดบริการหลักที่ผู้โดยสารมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับสุดท้ายสำหรับไตรมาส 4/2561
จำแนกตามชั้นเดินทาง

รวมทุกชั้นเดินทาง	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
1. Irregularity 41.28%	1. IFE 38.94%	1. Irregularity 40.48%	1. Irregularity 41.35%
2. IFE 50.84%	2 Website 58.40%	2. IFE 45.76%	2. IFE 52.20%
3. Food 58.51%	3. Irregularity 66.71%	3. Lounge 57.99%	3. Food 56.92%

1.5 รายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถาม

สัญชาติ	เปอร์เซ็นต์
Thai	23.3
Asian (Non-Thai)	30.5
European	33.3
North American	3.7
Central American	0.1
South American	0.2
Australian & New Zealander	8.0
African	0.2
Others	0.7
Total Respondents : 11,924	

เหตุผลในการเดินทาง	เปอร์เซ็นต์
Business	26.1
Holiday	55.6
Visit friends / relatives	16.2
Others	2.1
Total Respondents : 11,924	

5 เหตุผลแรกที่เลือกบินกับTG	เปอร์เซ็นต์
Previous good experience with THAI	45.46
Direct flight (Non - stop)	34.01
Price	33.76
Frequent flyer / mileage program	29.77
Convenient schedule	29.00
Total Respondents : 11,924	

ชั้นบริการ	เปอร์เซ็นต์
Royal First	0.8
Royal Silk	19.3
Premium - Economy	0.3
Economy	79.7
Total Respondents : 11,924	

2 IATA-Airs@t (International Air Transport Association – Airline Satisfaction) ไตรมาส 4/2561

บริษัทฯ ได้จัดซื้อข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า IATA-Airs@t (International Air Transport Association – Airline Satisfaction) ซึ่งเป็นการสำรวจในเส้นทางเอเชีย-ยุโรป ไปและกลับ สถานีปลายทางของการบินไทย คือ (ARN, BRU, CDG, CPH, DME, FCO, FRA, LHR, MUC, MXP, OSL, VIE และ ZRH) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการบริการในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด (Benchmarking) ของสายการบินต่างๆ รวมทั้งสิ้น 19 สายการบิน (AF, AY, BA, CX, CZ, EK, EY, JL, KL, KU, LH, LX, QR, SQ, SV, TG, TK, VN, VS) โดยผลการสำรวจประจำไตรมาสที่ 4/2561 มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

2.1 ลำดับสายการบิน (Ranking) และอัตราความพึงพอใจลูกค้าต่อผลการดำเนินงาน (Overall Satisfaction with Airline Performance - CSI [%]) จำแนกตามชั้นเดินทาง

ทุกชั้นบริการ		ชั้นธุรกิจ		ชั้นประหยัด	
1.JL	88.14	1.QR	93.88	1.JL	89.04
2.QR	87.01	2.VS	88.48	2.QR	83.28
3.EK	79.84	3.JL	85.88	3.SQ	78.75
4.SQ	79.58	4.EK	82.12	4.EK	78.73
5.VS	78.04	5.SQ	79.71	5.VS	71.32
6.CZ	69.93	6.VN	79.55	6.CZ	68.89
7.KL	69.20	7.CZ	75.03	7.TG	68.48
AVG	69.10	8.EY	73.61	8.KL	67.27
8.AY	68.53	AVG	73.11	AVG	66.94
9.EY	67.82	9.AY	73.06	9.AY	66.31
10.TK	67.49	10.KL	73.03	10.TK	65.58
11.TG	66.55	11.LH	71.68	11.EY	65.30
12.KU	65.84	12.TK	71.28	12.KU	65.17
13.SV	65.03	13.LX	71.13	13.CX	63.84
14.VN	64.97	14.KU	70.83	14.SV	62.42
15.CX	64.75	15.SV	68.73	15.AF	60.78
16.AF	61.27	16.CX	66.17	16.VN	57.08
17.LH	60.64	17.TG	63.38	17.LH	54.53
18.LX	58.77	18.AF	59.02	18.LX	52.42
19.BA	50.60	19.BA	48.70	19.BA	49.77

Remark: Customer Satisfaction Index (CSI) = % of customers who have rated "Excellent" & "Very Good"

2.2 แนวโน้มอัตราความพึงพอใจลูกค้าในภาพรวม

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Overall Satisfaction	Total Class	CSI	64.47	66.28	69.68	71.47	66.55
		Ranking	13/21	12/21	8/20	9/ 20	11/19
	Royal Silk	CSI	57.05	73.27	69.17	67.45	63.38
		Ranking	19/21	14/21	11/20	14/ 20	17/19
	Economy	CSI	68.23	62.02	68.78	74.13	68.48
		Ranking	8/21	11/21	7/20	6/ 20	7/19

2.3 ตารางแสดงอัตราความพึงพอใจของลูกค้าและอันดับ จำแนกตามชั้นบริการและจุดบริการ

เปรียบเทียบตั้งแต่ไตรมาส 4/2560 ถึง ไตรมาส 4/2561

2.3.1 ก่อนการเดินทาง

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Reservation	Total Class	CSI	94.77	90.46	72.83	78.73	71.35
		Ranking	2/21	6/21	13/20	10/ 20	16/19
	Royal Silk	CSI	94.62	90.28	68.74	87.80	67.57
		Ranking	7/21	11/20	15/20	5/ 20	18/19
	Economy	CSI	94.42	90.65	73.40	74.76	72.26
		Ranking	6/21	8/20	12/20	10/ 20	14/19
Website	Total Class	CSI	45.30	53.86	53.37	54.02	52.63
		Ranking	19/21	18/21	17/20	17/ 20	17/19
Check-in	Total Class	CSI	77.21	74.49	69.68	76.98	76.50
		Ranking	8/21	12/21	13/20	10/ 20	9/19
	Royal Silk	CSI	84.50	84.58	72.78	74.79	79.92
		Ranking	6/21	7/21	16/20	15/ 20	11/19
	Economy	CSI	74.17	68.80	66.90	77.57	74.44

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
		Ranking	9/21	13/21	14/20	7/ 20	9/19
Lounge	Total Class	CSI	34.16	44.61	38.86	31.61	43.33
		Ranking	20/21	13/21	16/20	20/ 20	17/19
	Royal Silk	CSI	30.28	44.15	37.21	28.06	39.86
		Ranking	20/21	12/21	14/20	20/ 20	17/19
Boarding & Departure	Total Class	CSI	55.50	57.86	65.64	61.22	62.86
		Ranking	18/21	17/21	14/20	18/ 20	16/19
	Royal Silk	CSI	46.34	57.66	65.10	55.99	55.34
		Ranking	21/21	16/21	14/20	18/ 20	17/19
	Economy	CSI	59.77	57.11	66.02	65.00	67.37
		Ranking	17/21	16/21	12/20	10/ 20	9/19

2.3.2 ระหว่างการเดินทาง

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Cabin Features	Total Class	CSI	58.42	58.76	54.57	54.55	57.05
		Ranking	9/21	10/21	12/20	10/ 20	11/19
	Royal Silk	CSI	61.81	68.82	60.20	51.81	60.06
		Ranking	15/21	8/21	13/20	18/ 20	15/19
	Economy	CSI	56.57	52.77	49.88	55.69	55.53
		Ranking	8/21	10/21	13/20	7/ 20	8/19
Seat	Total Class	CSI	40.16	36.29	43.69	45.63	39.61
		Ranking	15/21	18/21	11/20	11/ 20	15/19
	Royal Silk	CSI	63.14	59.95	63.53	60.98	57.06
		Ranking	14/21	18/21	12/20	15/ 20	18/19
	Economy	CSI	27.34	23.39	29.77	36.44	30.17
		Ranking	16/21	17/21	15/20	12/ 20	13/19
Cabin Crew	Total Class	CSI	65.87	65.65	72.50	71.77	71.98

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
		Ranking	12/21	15/21	8/20	11/ 20	10/19
		CSI	71.10	67.37	74.37	73.24	71.83
	Royal Silk	Ranking	11/21	17/21	8/20	15/ 20	17/19
		CSI	62.40	64.07	70.04	70.59	72.07
	Economy	Ranking	14/21	14/21	12/20	12/ 20	9/19
		CSI	41.16	43.86	44.93	45.68	46.19
Food & Drinks	Total Class	Ranking	14/21	14/21	13/20	11/ 20	11/19
		CSI	47.17	62.88	59.86	57.51	59.22
	Royal Silk	Ranking	17/21	10/21	10/20	14/ 20	14/19
		CSI	37.32	33.46	36.79	39.82	39.73
	Economy	Ranking	15/21	16/21	16/20	11/ 20	13/19
		CSI	34.44	30.15	37.87	39.07	37.19
IFE	Total Class	Ranking	19/21	19/21	18/20	16/ 20	14/19
		CSI	28.46	38.52	44.34	33.87	39.30
	Royal Silk	Ranking	19/21	19/21	12/20	18/ 20	15/19
		CSI	36.80	25.90	33.22	41.00	36.97
	Economy	Ranking	16/21	19/21	19/20	12/ 20	15/19
		CSI					

2.3.3 หลังการเดินทาง

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Post Flight	Total Class	CSI	68.76	64.69	68.17	70.37	68.47
		Ranking	9/21	11/21	9/20	7/ 20	8/19
	Royal Silk	Ranking	12/21	10/21	14/20	9/ 20	12/19
		CSI	74.12	70.27	72.58	75.54	74.63
	Economy	Ranking	9/21	13/21	8/20	6/ 20	9/19
		CSI	66.35	61.10	64.59	69.24	65.26

2.3.4 Value for Money

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Value for Money	Total Class	CSI	59.29	60.61	60.66	58.43	59.84
		Ranking	13/21	11/21	10/20	12/ 20	13/19
	Royal Silk	CSI	47.32	65.69	50.46	57.40	51.33
		Ranking	17/21	13/21	16/20	14/ 20	17/19
	Economy	CSI	65.61	57.22	64.67	59.40	64.23
		Ranking	10/21	13/21	6/20	9/ 20	7/19

2.4 จุดบริการหลักที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก (1-5) เปรียบเทียบ 19 สายการบิน

รวมทุกชั้นเดินทาง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก

2.5 จุดบริการหลักที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย (15-19) เปรียบเทียบ 19 สายการบิน

รวมทุกชั้นเดินทาง			ชั้นธุรกิจ			ชั้นประหยัด		
ลำดับที่	CSI (%)		ลำดับที่	CSI (%)		ลำดับที่	CSI (%)	
1. Lounge	17/19	43.33%	1. Website	18/19	53.73%	1. Website	16/19	51.04%
2. Website	17/19	52.63%	2. Reservation	18/19	67.57%	2. IFE	15/19	36.97%
3. Boarding	16/19	62.86%	3. Seat	18/19	57.06%			
4. Reservation	16/19	71.35%	4. Lounge	17/19	39.86%			
5. Seat	15/19	39.61%	5. Boarding	17/19	55.34%			
			6. Cabin crew	17/19	71.83%			
			7. Cabin	15/19	60.06%			
			8. IFE	15/19	39.30%			

2.6 รายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถาม

สัญชาติ	เปอร์เซ็นต์
European	81.3
Oceania	6.9
Thai	6.6
Asian (Thai Excluded)	3.6
North American	1.3
South American	0.3
Total Respondents : 305	

เหตุผลที่บินกับ TG 5 ลำดับแรก	เปอร์เซ็นต์
Direct (Non-stop) flight	48.85
Convenience of flight schedule	34.43
Previous experience with this airline	34.10
Value for money	32.46
Frequent Flyer Programme	26.89
Total Respondents : 305	

เหตุผลในการเดินทาง	เปอร์เซ็นต์
Holiday/leisure	60.7
Business	23.3
Visiting family or friends	15.4
Other	0.7
Total Respondents : 305	

3 Star OCSS (Star Alliance Online Customer Satisfaction Survey) ไตรมาส 4/2561

Star Alliance เป็นสายการบินกลุ่มพันธมิตรที่บริษัท เป็นสมาชิก ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เป็นสมาชิก FFP/Frequent Flyer Program ของ Star Alliance ในเส้นทางบินรหัสร่วม (Code Sharing) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์และการบริการ (Benchmarking) ในชั้นธุรกิจและชั้นประหยัด รวมทั้งหมด 28 สายการบิน (A3, AC, AI, AV, BR, CA, CM, ET, JP, LH, LO, LX, MS, NH, NZ, O6, OS, OU, OZ, SA, SK, SN, SQ, TG, TK, TP, UA, ZH) ซึ่งผลการสำรวจประจำไตรมาส 4/2561 สรุปได้ดังนี้

3.1 ลำดับสายการบิน (Ranking) และอัตราความพึงพอใจลูกค้าต่อสายการบิน (Overall Satisfaction with The Flight /CSI-%) ของสายการบินที่เข้าร่วมการสำรวจ ของ Star Alliance จำแนกตามชั้นเดินทาง

ทุกชั้นบริการ	
1.ZH	82.14
2.BR	77.12
3.CM	76.22
4.NZ	75.67
5.CA	75.03
6.O6	74.51
7.TK	72.93

ชั้นธุรกิจ	
1.BR	86.85
2.NZ	82.81
3.LH	81.12
4.CM	81.07
5.ET	78.75
6.LX	78.44
7.AC	76.81

ชั้นประหยัด	
1.ZH	81.77
2.O6	75.77
3.BR	74.98
4.CA	74.79
5.CM	73.50
6.TK	73.08
7.NZ	71.81

ทุกชั้นบริการ		ชั้นธุรกิจ		ชั้นประหยัด	
8.SQ	71.46	8.SQ	75.88	8.A3	70.98
9.LX	71.31	9.OS	73.76	9.SQ	69.99
10.A3	70.99	10.NH	72.21	10.NH	69.96
11.NH	70.76	AVG	71.24	11.LX	69.83
AVG	68.35	11.A3	71.23	AVG	67.53
12.TG	66.44	12.TK	70.48	12.OZ	66.02
13.OZ	65.82	13.TG	70.43	13.TG	65.72
14.OS	63.82	14.SK	69.73	14.AV	63.06
15.AC	63.52	15.SA	67.97	15.OS	62.84
16.SK	63.34	16.CA	66.00	16.AC	62.46
17.UA	63.13	17.OZ	62.81	17.SK	61.63
18.AV	62.73	18.UA	61.51	18.SA	61.59
19.SA	62.55	19.AV	60.65	19.ET	60.45
20.ET	62.28	20.TP	57.45	20.UA	60.40
21.LO	58.56	21.MS	44.71	21.LO	57.67
22.OU	57.72	22.AI	44.02	22.OU	57.12
23.TP	56.28			23.TP	56.15
24.LH	49.28			24.SN	45.80
25.SN	47.51			25.AI	43.92
26.AI	43.94			26.LH	43.02
27.MS	42.61			27.MS	42.14
28.JP	36.72			28.JP	35.12

Remark: Customer Satisfaction Index (CSI) = % of customers who have rated "5" & "6"
where "1" = "Not at all Satisfied" "6" = "Very Satisfied"

3.2 แนวโน้มอัตราความพึงพอใจลูกค้าในภาพรวม

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Overall Satisfaction	Total Class	CSI	64.86	64.40	65.24	67.08	66.44
		Ranking	16/28	17/28	16/28	11/28	12/28
	Royal Silk	CSI	65.40	68.38	63.07	67.28	70.43
		Ranking	19/24	16/24	19/24	11/22	13/22
	Economy	CSI	64.62	63.66	65.52	67.02	65.72
		Ranking	16/28	17/28	16/28	9/28	13/28

3.3 ตารางแสดงอัตราความพึงพอใจลูกค้าและอันดับ จำแนกตามชั้นบริการและจุดบริการ
เปรียบเทียบตั้งแต่ไตรมาส 4/2560 ถึง ไตรมาส 4/2561

3.3.1 ก่อนการเดินทาง

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Check-in	Total Class	CSI	73.61	72.23	71.42	73.48	71.86
		Ranking	22/28	23/28	23/28	15/28	12/26
	Royal Silk	CSI	76.43	76.67	72.98	74.75	77.68
		Ranking	16/24	15/24	20/24	14/22	11/19
	Economy	CSI	73.04	71.40	71.07	73.23	70.62
		Ranking	22/28	23/28	24/28	15/28	12/26
Lounge	Total Class	CSI	43.13	46.60	44.92	45.93	47.03
		Ranking	20/27	19/27	19/27	18/25	21/25
	Royal Silk	CSI	42.63	44.74	39.70	45.62	44.56
		Ranking	17/24	15/24	22/24	13/22	17/22
Boarding	Total Class	CSI	58.06	58.21	59.29	60.68	62.57
		Ranking	23/28	25/28	22/28	14/28	16/28
	Royal Silk	CSI	60.55	57.56	55.51	59.42	58.19
		Ranking	14/24	19/24	22/24	13/22	16/22
	Economy	CSI	57.46	58.22	59.89	60.87	63.32
		Ranking	23/28	24/28	22/28	15/28	14/28
Punctuality	Total Class	CSI	63.47	63.24	66.52	65.46	66.85
		Ranking	25/28	22/28	18/28	11/28	19/28

3.3.2 ระหว่างการเดินทาง

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Cabin crew	Total Class	CSI	64.99	64.35	64.62	68.40	65.74
		Ranking	23/28	24/28	22/28	18/28	20/28
	Royal Silk	CSI	70.34	68.65	67.12	70.40	68.43
		Ranking	18/24	21/24	20/24	13/22	18/22
	Economy	CSI	64.02	63.54	64.08	68.03	65.23
		Ranking	23/28	24/28	23/28	18/28	21/28
Food & Beverages	Total Class	CSI	45.16	46.02	46.25	48.83	48.40
		Ranking	14/28	15/28	16/28	12/27	13/27
	Royal Silk	CSI	50.54	51.52	49.18	53.74	51.72
		Ranking	17/24	16/24	18/24	12/22	17/22
	Economy	CSI	44.03	44.89	45.62	47.92	47.73
		Ranking	13/28	14/28	13/28	12/27	12/27
IFE	Total Class	CSI	43.32	41.78	45.18	42.20	43.34
		Ranking	13/28	14/28	12/27	14/26	15/26
	Royal Silk	CSI	37.85	36.63	39.23	35.66	39.90
		Ranking	16/23	16/23	15/23	13/20	11/20
	Economy	CSI	44.10	42.61	46.03	43.28	43.99
		Ranking	12/28	13/28	11/26	14/25	16/26
Cabin Comfort	Total Class	CSI	53.99	55.40	53.53	56.05	57.59
		Ranking	16/28	17/28	19/28	13/28	13/28
	Royal Silk	CSI	59.70	59.58	57.94	58.83	61.30
		Ranking	15/24	16/24	16/24	14/22	12/22
	Economy	CSI	52.89	54.59	52.66	55.54	56.91
		Ranking	16/28	14/28	19/28	14/28	14/28

3.3.3 หลังการเดินทางและอื่นๆ

Service Item / Class / CSI / Ranking			Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Baggage handling	Total Class	CSI	59.74	57.40	57.78	61.31	61.17
		Ranking	26/28	24/28	26/28	17/28	22/27
	Royal Silk	CSI	63.16	58.77	59.96	63.11	63.36
		Ranking	13/24	18/24	16/24	12/22	14/21
	Economy	CSI	58.99	57.07	57.30	60.94	60.76
		Ranking	26/28	26/28	27/28	17/27	22/27

3.4 การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก (1-5) เปรียบเทียบ 28 สายการบิน

รวมทุกชั้นเดินทาง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด
ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับแรก

3.5 จุดบริการหลักที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย (24-28) เปรียบเทียบ 28สายการบิน

รวมทุกชั้นเดินทาง (5 ลำดับสุดท้าย 24-28)	ชั้นธุรกิจ (5 ลำดับสุดท้าย 20-24)	ชั้นประหยัด (5 ลำดับสุดท้าย 24-28)
ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย	ไม่มี Service Item ใดที่การบินไทยมี Ranking อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย

3.6 รายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	เปอร์เซ็นต์	เพศ	เปอร์เซ็นต์	เหตุผลในการเดินทาง	เปอร์เซ็นต์
Younger than 21 years	1	Male	67	Business/Work	49
21-30 years	8	Female	33	Leisure/Private	51
31-40 years	22	Total respondent 2,460		Total respondent 2,460	
41-50 years	29				
51-60 years	23				
Over 60 years	18				
Total respondent 2,460					

4 ผลการวิเคราะห์สถิติ ดิ-ชม ของลูกค้าจากระบบ SIS (Service Integration System)

ไตรมาสที่ 4/2561 (ตุลาคม – ธันวาคม 2561)

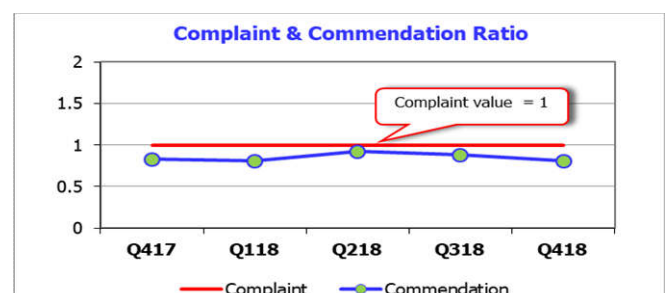
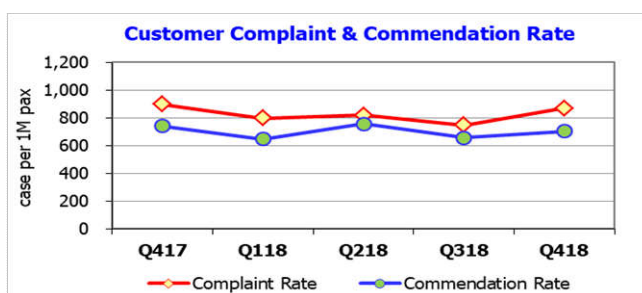
สรุปข้อติ-ชมของลูกค้าไตรมาสที่ 4/2561 เป็นสถิติที่รวบรวมข้อมูลติ-ชมของลูกค้า(Customer Feedback) ที่ลูกค้าได้ส่งมายังหน่วยงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relations Service Department / S4) โดยมีสาระสำคัญ คือ

4.1 จำนวนผู้โดยสาร (Flown Passenger) และจำนวนข้อมูลติ-ชมของลูกค้า (Total Feedback received through SIS) ระหว่าง ไตรมาสที่ 4/2560 ถึง ไตรมาสที่ 4/2561

	Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Total Flown Passenger Unit : (Million)	4.99	5.14	4.82	4.84	4.87
Total Feedback Received	7,714	7,505	6,173	6,919	6,906

4.2 แนวโน้ม Customer Feedback ตั้งแต่ ไตรมาสที่ 4/2560 ถึง ไตรมาสที่ 4/2561

Customer Feedback (Rate per One Million Passenger)	Q417	Q118	Q218	Q318	Q418
Complaint Rate	895	796	819	745	868
Commendation Rate	741	647	756	655	703
Complaint to Commendation Ratio	1 : 0.83	1 : 0.81	1 : 0.92	1 : 0.88	1 : 0.81



เปรียบเทียบอัตราค่าติ และคำชม จากจำนวนผู้โดยสารหนึ่งล้านคน ระหว่างไตรมาสที่ 4/2561 กับไตรมาสเดียวกันในปีที่ผ่านมาพบว่า อัตราค่าติลดลงร้อยละ 3.1 และอัตราคำชมลดลงร้อยละ 5.1 สำหรับสัดส่วนคำติต่อคำชมในไตรมาสนี้ มีสัดส่วนเท่ากับ 1 : 0.81

4.3 ข้อมูลติ 5 อันดับแรกไตรมาสที่ 4/2561 แบ่งตามชั้นบริการ

ข้อดีที่ลูกค้าร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก					
อันดับ	รวมทุกชั้นบริการ	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัด พรีเมียม	ชั้นประหยัด
1.	Baggage Handling on Arrival	Meals/Dessert/ Snack	Meals/Dessert/ Snack	—	Baggage Handling on Arrival
2.	Meals/Dessert/ Snack	Seat	Baggage Handling on Arrival	—	Punctuality of Flight
3.	Punctuality of Flight	In-flight Entertainment	Defect/Malfunctions	—	Performance of Cabin Crew
4..	Defect/Malfunctions	Defect/Malfunctions	Performance of Cabin Crew	—	Meals/Dessert/ Snack
5.	Performance of Cabin Crew	- Baggage handling on Arrival - Cabin ambience - Drink/Beverage	Seat	—	Special Meal

ข้อดี รวมทุกชั้นบริการ รวมข้อดีที่ผู้โดยสารไม่ได้ระบุชั้นบริการไว้ด้วย

ข้อดี 5 อันดับแรกในทุกชั้นบริการ คือ

1) การจัดการสัมภาระของผู้โดยสาร (Baggage Handling on Arrival)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลติ ต่อ ข้อมูลชมเท่ากับ 1: 0.00

เรื่องที่ร้องเรียนสูงสุดคือ สัมภาระได้รับความเสียหายไม่สามารถใช้งานได้ เช่นสัมภาระแตก มีรอย

ครูด ล้อหลุด คันชักหัก

- เมื่อรับสัมภาระที่สนามบิน Heathrow พบว่ากระเป๋าเดินทาง Rimowa ล้อหลุด ไป 1 ข้าง (TG910/4Dec18/BKK-LHR/F Class)
- Our suitcase was damaged; the wheel was broken from a recent Thai Airways flight from Tokyo to Bangkok. (TG616/13Dec18/HND-BKK/F Class)
- กระเป๋าเดินทางเสียหาย 2 ใบ ใบแรก Rimowa สีขาว ล้อหลุดหายไป 2 ล้อ ใบที่ 2 Samsonite สีเขียว ล้อกำลังจะหลุดอีก 1 ล้อ (TG975/11Oct18/DME-BKK/C Class)
- When I pick up my luggage at Pudong airport, the lock of the suitcase was broken. The suitcase was expensive and the loss was great. I asked for a claim of 9000 yuan (TG664/23Nov18/BKK-PVG/C Class)
- เนื่องจากสัมภาระชิ้นหนึ่งไม่สามารถนำขึ้นเครื่องไปได้และมีความเปราะบาง จึงต้องใช้บริการ โหลดกระเป๋าด้วยช่องทางพิเศษ และได้ชำระค่าบริการในช่องทางพิเศษนี้เป็นจำนวนเงิน 13,000 บาท แต่เมื่อถึงที่หมาย กลับพบว่ากระเป๋าสัมภาระนั้นเปื่อยช้ำไปด้วยน้ำฝน และสิ่งของที่อยูภายในนั้นแตกหัก (TG970/15Oct18/BKK-ZRH/Y Class)

2) อาหารที่ให้บริการบนเที่ยวบิน (Meals/Dessert/Snack)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อ ข้อมูลลบเท่ากับ 1 : 1.21

เรื่องที่ร้องเรียนสูงสุดคือ อาหารไม่มีคุณภาพ วัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารด้วยคุณภาพ อาหารไม่สด อาหารมีความแข็งกระด้าง อาหารมีความเค็มหรือหวานมากเกินไป

- อาหารที่เสิร์ฟไม่มีคุณภาพ และไม่มีรสชาติใหม่ ทั้งคาวหวาน เหมือนอาหารค้างคืน ซึ่งไม่สมกับการบริการจากชั้น First Class (TG661/31Dec18/HND-BKK/F Class)
- Pre-ordered meal (Sushi) from LHR station; rice was so hard. (TG911/14Oct18/LHR-BKK/F Class)
- กะเพรากุ้งหวานไป ผักในข้าวต้มรสชาติจัดและแข็งมาก (TG921/17Oct18FRA-BKK/F Class)
- คุณภาพของเนื้อ Steak ไม่ผ่าน คุณภาพของวัตถุดิบลดลงมาก เนื้อหั่นไม่ขาด ตัดเอ็น กุ้งตัวเล็ก ขอแนะนำว่าไม่จำเป็นต้องให้ปริมาณมาก หรือมี Variety ให้น้อยลงได้ แต่ควรปรับปรุงคุณภาพของวัตถุดิบ (TG940/13Oct18/BKK-MXP/C Class)
- แกงเผ็ดเปิดอย่าง น้ำแกงดูข้นเหนียวแบบไม่ใช่ใส่กะทิ แต่ใส่สมแทน รสชาติแย่มากๆ เหมือนแกงบูด หน่อไม้ฝรั่งผัดกระเทียมก็ผัดจนและ น่าจะเรียกว่าต้มจะถูกต้องกว่า ลาบหมูก็ใช้หมูหันเป็นชิ้นโตแทนหมูสับ เราเป็นสายการบินแห่งชาติ ควรจะรักษาคุณภาพของอาหารไทยให้เป็นอาหารไทย หรือไม่ก็เป็นอาหารอย่างอื่นไปเลย (TG615/22Nov18/PEK-BKK/C Class)
- แกงเขียวหวานหวานมากเกินไป เสียสุขภาพ เป็ลืองน้ำตาล ไม่อร่อย กรุณาลดความหวานในอาหารคาวลง ครั้งหนึ่งน่าจะจะได้ประหยัดค่าใช้จ่ายเรื่องต้นทุนน้ำตาลด้วยค่ะ (TG668/17Nov18/SGN-BKK/Y Class)
- อาหารบนเครื่องจากฝรั่งเศสไม่ดีเลย เช่นหมูกระเทียมเค็มไป ขนมนึ่งแข็งข้างในไม่นุ่มแต่เหนียวเหมือนรองเท้า (TG931/2Dec18/CDG-BKK/Y Class)

3) ความตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน (Punctuality of Flight)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อ ข้อมูลลบเท่ากับ 1 : 0.04

เรื่องที่ร้องเรียนสูงสุดคือเที่ยวบินล่าช้าทำให้ผู้โดยสารไม่สามารถต่อเครื่องทัน เสียเวลาในการคอยเที่ยวบินถัดไป พลาดนัดสำคัญทางธุรกิจ และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่างๆเพิ่มขึ้น

- When I was checked in at Thai Airway counter, I was told that the flight from Bangkok to Osaka (TG622/26OCT18) was delayed and re-schedule to 27 Oct Bangkok 08.00. The original flight was on 26 Oct Bangkok 23:30. I was very shocked and frustrated to hear this!!! (TG622/26Oct18/BKK-KIX/F Class)
- การตรงต่อเวลายังต้องปรับปรุง เป็นจุดอ่อนของ TG (TG910/4Dec18/BKK-LHR/F Class)
- I have to deplore a consequent delay in the flight due to "aircraft rotation", as announced by your company instead of leaving at 00:05 NOV 17th; the flight took off at 5am, forcing me to spend the night in the airport. I did arrive in Paris 5 hours late and missed an important meeting, scheduled Saturday morning in Paris. (TG930/17Nov18/BKK-CDG/C Class)
- The flight was delayed which it caused us arrived at the destination late for 12 hours, missed our business appointments, caused us a huge financial loss, missed the onward flight to Varanasi and had to buy new tickets. (TG669/28Oct18/CAN-BKK/C Class)
- I am really frustrated about the massive delay of TG922 on 9 Oct 2018. It is very like that I am going to miss my connecting flight from Frankfurt to Hannover (LH58) which is scheduled nearly 3 hours after planned arrival. I am on a business trip and have an appointment tomorrow morning in Hannover which I now have to cancel. (TG922/9Oct18/BKK-FRA/Y Class)
- Flight TG917 was delayed by 1hr 45mins leaving LHR. We missed our connecting flight TG249 to KBV. You were unable to provide an alternative flight that evening and we were given flight leaving BKK at 0810hrs the following morning, a further delay of 14hrs and 55mins. When we arrived in KBV we had obviously missed the transfer to our hotel that we had paid for as part of the package. We had to get a taxi to our hotel. (TG917/16Nov18/LHR-BKK/Y Class)

4) อุปกรณบริการบนเครื่องบินชำรุด (Defect/Malfunctions)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลติ ต่อ ข้อมูลชมเท่ากับ 1: 0.00

เรื่องที่ร้องเรียนสูงสุดคือ ระบบสาร์เบ้นเท่งใช้งานไม่ได้ มีค่าติสูงสุดนเครื่องบินแบบ 77R

- In-flight entertainment ไม่พร้อมต่อการใช้งาน มีอาการติดๆดับๆ ดูไม่ได้ แม้จะมีการ reset แล้วก็ตาม (TG661/31Dec18/HND-BKK/F Class)
- My entertainment on the flight did not work and the crew couldn't solve this issue they tried to restart it but it didn't help. It was not possible to switch places because the flight was full. I paid 3700 USD for this flight and expect to get high value for this price. (TG475/28Oct18/BKK-SYD/C Class)
- ที่นั่งไม่สามารถดูหนังได้ ไซร์โมทกไม่ได้ สัมผัสหน้าจอกก็ไม่ได้ แจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อ reset 3-4 ครั้งแล้วก็ใช้งานไม่ได้ (TG639/22Dec18/HKG-BKK/C Class)
- จอ screen ไม่สามารถใช้งานได้ตลอดเที่ยวบิน เข้าใจว่ามีการ reboot system แล้วแต่หลังจากทำก็ยังไม่สามารถใช้งานได้ น่าจะเช็คระบบก่อนการบินทุกครั้ง เพราะตลอด 3 ชั่วโมงไม่สามารถทำอะไรได้เลย (TG624/21Oct18/BKK-MNL/Y Class)
- เป็นห้วงการบินไทยเป็นอย่างยิ่ง ที่มีเครื่องบินที่มีระบบ IFE เก่า ใช้งานไม่ได้ ไม่พร้อมให้บริการแก่ผู้โดยสาร ในขณะที่คู่แข่งในเส้นทางเดียวกันมีระบบที่ดี (TG639/14OCT18/HKG-BKK/Y Class)
- I was rather disappointed when I'm paying for a full-service flight ticket, but with no inflight entertainment as the row of system was down. You should upgrade your system before you lose more customers because I probably wouldn't bet my money on you anymore.(TG414/24Oct18/SIN-BKK/Y Class)

5) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับ (Performance of Cabin Crew)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลติ ต่อ ข้อมูลชมเท่ากับ 1: 3.93

เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนสูงสุดคือเรื่องพนักงานปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ บกพร่องในการให้บริการไม่สนใจไม่แสดงตนเมื่อผู้โดยสารร้องขอการบริการต่างๆ ไม่ได้ให้บริการด้านอาหารให้แก่สมาชิกบัตรพลตตินัมและบัตรทองเป็นลำดับแรก

- ก่อนเครื่องจะขึ้น ผมเห็นว่าไม่มี Travel Kit ที่ที่ผมนั่ง เลยบอกกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินว่าผมยังไม่ได้ แต่ที่นั่งอื่นได้แล้ว พนักงานตอบกลับมาว่า "ได้วางไว้ให้ทุกที่นั่งแล้ว ในตู้ไม่มีเหลือแล้ว ได้เก็บใส่กระเป๋าไปแล้วหรือเปล่า" ผมมีความรู้สึกว่โดนกล่าวหาว่าตั้งใจโกหกเพื่อขอเพิ่ม แต่ผมอาจจะลืมจริงๆ จึงลุกขึ้นไปเช็คในกระเป๋า Carry on อีกครั้ง แต่ก็ไม่มี สุดท้ายเจ้าหน้าที่ไปเช็คที่นั่งอื่น ปรากฏว่าทางเจ้าหน้าที่ได้ไปวางไว้ผิดที่นั่งเอง ไปวางไว้ในที่ที่ไม่มีคนนั่ง อยากให้พนักงานใช้คำพูดที่ระมัดระวังมากกว่านี้ ควรจะเช็คก่อนที่จะกล่าวหาผู้โดยสาร (TG911/2Jun18/LHR-BKK/F Class)
- โซนที่ดิฉันนั่ง ไม่มีการสอบถามเรื่องเมนูอาหารที่ต้องการสั่งเลย เมื่อถึงเวลาเสิร์ฟอาหารมื้อแรก การให้บริการโซนที่ดิฉันนั่งคือการยกอาหารมาวางให้ ไม่มีการเสิร์ฟขนมปัง แต่ดันมีถ้วยเนยวางให้อย่างเดียว ในขณะที่เพื่อนที่นั่งอีกโซนหนึ่งได้รับ อีกทั้งยังต้องร้องขอซาร่อนเอง ไม่มีการถามว่ารับอะไรเพิ่มเติมหรือไม่ เข้าใจว่าลูกค้าค่อนข้างมีจำนวนมาก แต่การให้บริการมีข้อแตกต่างกันชัดเจน (TG925/24Nov18/MUC-BKK/C Class)
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไม่ยอมเสิร์ฟอาหารตามที่นั่ง เสิร์ฟข้ามเราไปเหมือนว่าเราไม่มีตัวตน สักพักมีพนักงานอีกท่านมาถามว่าไม่รับอาหารเหรอ เลยตอบไปว่า "ไม่เห็นจะมีใครมาถาม ข้ามไปแต่คนอื่น" (TG624/28Oct18/BKK-MNL/Y Class)
- Cabin crew was not responsive to passenger's request. My calls weren't answered. (TG670/9Oct18/BKK-CTS/Y Class)
- พนักงานต้อนรับหญิงท่านหนึ่ง มีพฤติกรรมติดโทรศัพท์มือถือถือ พกติดตัวตลอดเวลาแม้ขณะที่ตรวจ final security check ก่อน take off ยังเห็นกดหน้าจออยู่เลย จะให้ผู้โดยสารเชื่อฟังได้อย่างไรถ้าพนักงานยังเป็นเสีย

เอง นอกจากนี้ ยังเปิดปิดตู้เก็บของใกล้ galley บ่อยมาก เพื่อการหยิบและเก็บโทรศัพท์มือถืออีกเช่นกัน นอกจากนี้ยังเดินเตะเท้าผมจนสะดุ้งตื่นหลายครั้ง กระแทกโดนขาผมก็หลายที โดยไม่มีการขอโทษ เสรีฟของว่างด้วยการยื่นแค่ผลไม้หน้าเฉยๆ และไม่พูดอะไร ผมว่าพนักงานท่านนี้ไม่ได้มีความเต็มใจและรักในการบริการสักเท่าใด

(TG649/25Nov18/FUK-BKK/Y Class)

4.4 ข้อมูลชม 5 อันดับแรกไตรมาสที่ 4/2561 แบ่งตามชั้นบริการ

ข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าสูงสุด 5 อันดับแรก					
อันดับ	รวมทุกชั้นบริการ	ชั้นหนึ่ง	ชั้นธุรกิจ	ชั้นประหยัดพรีเมียม	ชั้นประหยัด
1.	Attitude of Cabin Crew	Attitude of Cabin Crew	Attitude of Cabin Crew	Performance of Cabin Crew	Attitude of Cabin Crew
2.	Performance of Cabin Crew	Performance of Cabin Crew	Performance of Cabin Crew	Attitude of Cabin Crew	Performance of Cabin Crew
3.	Meals/Dessert/ Snack	Meals/Dessert/ Snack	Meals/Dessert/ Snack	-	Meals/Dessert/ Snack
4.	Drink / Beverages	Drink / Beverages	Drink / Beverages	-	Seat
5.	Seat	Seat	Seat	-	Drink/Beverages

*ข้อมูล รวมทุกชั้นบริการ ได้นำข้อมูลจากผู้โดยสารไม่ได้ระบุชั้นบริการไว้ด้วย

4.5 คำชม 5 อันดับแรกในทุกชั้นบริการ คือ

1) ทศนคติและการเอาใจใส่ผู้โดยสารของพนักงานต้อนรับ (Attitude of Cabin Crew)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อข้อชมเท่ากับ 1 : 10.01

เรื่องที่มีคำชมสูงสุดคือ พนักงานต้อนรับบริการด้วยใจ มีความเอาใจใส่ในรายละเอียด บริการด้วยรอยยิ้ม พร้อมให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกอบอุ่นใจและมีความสุขในการเดินทาง

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้บริการอย่างมืออาชีพ ดูแลใส่ใจในทุกรายละเอียดตลอดการเดินทาง โดยเฉพาะคุณสันทัต จีระธรรมสุนทร และคุณณัฐณันท์ จิระพรทิพย์ ให้บริการได้เกินความคาดหวังอย่างมาก พุดคุย ให้ความคุ้นเคย ทำให้ได้รับความสะดวกสบายตลอดเที่ยวบิน (TG471/16Oct18/BKK-SYD/F Class)
- ประทับใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินชื่อ คุณChabachai M. คุณSarita M. คุณKrisada W. คุณRatchadawan W. คุณPattaraporn S. ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ และมีกิริยาที่น่ารัก อบอุ่น รวมไปถึง Air purser และ Inflight manager ที่คอยอำนวยความสะดวกตลอดเที่ยวบินนี้ (TG921/30Sep18/FRA-BKK/C Class)
- I'm really impressed the service provided by the crew named Phuchakintra P. and Sugeekan A. Phuchakintra P. were very polite, attentive and made sure I had exactly what I wanted in a very friendly way. And due I'm allergic to cow's milk, Sugeekan A. offered me solutions of coffee I could have. The service was the best. I felt very comfortable throughout the flight. (TG600/5Oct18/BKK-HKG/C Class)

- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คุณ Matha F. บริการดี ดูแลเอาใจใส่ดีมาก คอยสอบถามความต้องการของผู้โดยสารเสมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุขกับการให้บริการ ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกมีความสุขไปด้วย (TG910/5Oct18/BKK-LHR/Y Class)
- There were one steward and one hostess; both were very nice and helpful. Asking customers' needs politely and very helpful which I never experienced in other company. They were with smiles all the time, and help me proactively even I don't ask. (TG677/13Oct18/NRT-BKK/Y Class)

2) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับ (Performance of Cabin Crew)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อ ข้อมูลชม เท่ากับ 1 : 3.93

เรื่องที่มีค่าชมสูงสุดคือ พนักงานต้อนรับให้บริการด้วยความตั้งใจดีเยี่ยม ทำงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็วทันใจ เป็นมืออาชีพ

- My service on this flight with Wipaporn K. was excellent, she constantly checked on me to make sure that everything was fine. She also provided a first class service to me. Also Ekasith V. who is her co-worker provided great service too. (TG475/26Oct18/BKK-SYD/F Class)
- Many thanks to IM.Danai Kandaworawongse, ASE.Wichaya Charuworn, and AHE.Ratchada Jindaluang for excellent service. Their service was above what I expected. (TG931/18Nov18/CDG-BKK/F Class)
- Thai Airways is still one of the best airlines; the cabin crew is clear and well organized. The service on this flight was exceptional, friendly, attentive and efficient. Wipaporn K. was the one that perfect in providing excellent service. (TG916/13Oct18/BKK-LHR/C Class)
- I appreciated the excellent service on this flight. I was pleased and impressed with the wonderful, professionalism and skills of the crews, Nicharat G., Napat P. and Aubsornsawan B. (TG340/14Oct18/DAC-BKK/C Class)
- Cabin crew has been quite exceptional. I've never seen such a professional crew working together. Especially Peevara Suppadit, Tossawan Yongdeemittapap, Jakkarin Auetae, Nattanun Marittida, and Aphisorn Chutaweru provided exceptional service and hospitality. (TG466/3Oct18/MEL-BKK/Y Class)
- It is amazing journey for me this time; I really appreciate the excellent service by your cabin crews, especially Panit C. and Soranee M. It is the best service I have ever seen such a wonderful service in my last 28 years travel experience. (TG639/14Oct18/HKG-BKK/Y Class)

3) อาหารที่บริการบนเครื่องบิน (Meal/Dessert/Snack)

สัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อ ข้อมูลชม เท่ากับ 1 : 1.21

เรื่องที่มีค่าชมสูงสุดคือ อาหารใช้วัตถุดิบดี มีคุณภาพ และรสชาติอร่อย

- อาหารจัดเตรียมได้อย่างดีเยี่ยมและมีความเหมาะสม (TG472/12Oct18/SYD-BKK/F Class)
- The food especially the pre-selected Thai Green Curry was extraordinarily good. (TG475/3Dec18/BKK-SYD/F Class)
- อาหารสำหรับไทยและอาหารตามเทศกาล Crispy Pork Belly อร่อยมากๆ (TG925/4Oct18/MUC-BKK/F Class)
- The food was simply superb. I chose your local menu and it was fabulous; fresh, hot, spicy (not too much spicy) with clean flavors. (TG461/1Oct18/BKK-MEL/C Class)
- The food was the best that I've ever had on airlines. (TG916/10Oct18/BKK-LHR/C Class)
- ข้าวผัดพริกไก่ และเครื่องเคียงที่เสิร์ฟมาด้วยกัน เช่น ท็อฟฟี่บราวน์ ขนมปังอุ่น รสชาติอร่อยมาก (TG917/4OCT18/LHR-BKK/Y Class)

- อาหารอร่อยค่ะ ชอบมาก ครั้วของอร่อยกับโยเกิร์ตและผลไม้ แกงเขียวหวานก็อร่อย (TG491/10Nov18/BKK-AKL/Y Class)
- อาหารเมนูข้าวไก่กะเพราไขดาวอร่อยมาก (TG415/22Oct18/BKK-KUL/Y Class)

4) เครื่องดื่ม (Drink/Beverages)

มีสัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อข้อมูลชม เท่ากับ 1 : 1.74

เรื่องที่มีค่าชมสูงสุดคือ เครื่องดื่มต่างๆ ไวน์ และ แชมเปญมีคุณภาพดี

- Beverage quality was high level. (TG921/5Dec18/FRA-BKK/F Class)
- Wine and champagne was premium quality. (TG911/25Oct18/LHR-BKK/F Class)
- เครื่องดื่มยอดเยี่ยมครับ (TG920/17Nov18/BKK-FRA/F Class)
- Red wine and champagne were good quality. (TG432/17Oct18/DPS-BKK/C Class)
- เครื่องดื่มดีมาก (TG600/5Oct18/BKK-HKG/C Class)
- The choice of beverages was perfect. (TG922/27Sep18/BKK-FRA/C Class)

5) ที่นั่ง (Seat)

มีสัดส่วนระหว่างข้อมูลดี ต่อข้อมูลชม เท่ากับ 1 : 0.72

เรื่องที่มีค่าชมสูงสุดคือ ที่นั่งดี นั่งสบาย โดยมีค่าชมสูงสุดคือที่นั่งในเครื่องบินแบบ 77B

- ที่นั่งสะดวกสบาย ดีมาก (TG911/10Dec18/LHR-BKK/F Class)
- ประทับใจในที่นั่งที่มีความสะดวกสบาย (TG475/27Oct18/BKK-SYD/F Class)
- ที่นั่งในชั้นธุรกิจ นั่งสบาย หลับสบาย (TG645/15Dec18/NGO-BKK/C Class)
- Seats were very comfortable and very high standard. (TG619/25Oct18/CTU-BKK/C Class)
- ที่นั่งและอุปกรณ์ต่างๆมีครบครันสามารถปรับระดับได้ทำให้ผ่อนคลาย (TG935/16Dec18/BRU-BKK/C Class)
- ที่นั่งสะดวกสบายเหมาะสมกับราคา (TG465/7Dec18/BKK-MEL/Y Class)

4.6 สัญชาติของลูกค้าไตรมาส 4/2561

สัญชาติ	เปอร์เซ็นต์
ไทย	35.5
เอเชียแปซิฟิก (ไม่รวมไทย)	29.7
ยุโรป	23.8
อเมริกาเหนือ	2.9
ตะวันออกกลาง	0.5
แอฟริกา	0.2
อเมริกากลาง	0.1
ไม่ระบุสัญชาติ	7.3
จำนวนเรื่องที่ลูกค้าแสดงความเห็นในไตรมาสที่ 4/2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 7,786 คน	

5 ผลการวิเคราะห์เสียงจากลูกค้าไตรมาส 4/2561 เปรียบเทียบกับเป้าหมาย (ค่าเกณฑ์วัด 5 คะแนน) ของตัวชี้วัดระดับองค์กร 2561 ด้านการปรับปรุงระดับความพึงพอใจ IATA-Airs@t มีสาระสำคัญดังนี้

ไตรมาส 4/2561 (ตุลาคม-ธันวาคม 2561) เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของลูกค้ากับเป้าหมาย(ค่าเกณฑ์วัด 5) ทั้ง 4 จุดบริการที่เป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร มีอัตราความพึงพอใจน้อยกว่าค่าเป้าหมาย โดยการให้บริการเช็คอิน การให้บริการผ่านเว็บไซต์ และการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม(ชั้นธุรกิจ) มีคะแนนน้อยกว่าเป้าหมายร้อยละ 1.98 ร้อยละ 7.36 และร้อยละ 2.79 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีอันดับสูงกว่าเป้าหมาย 4 ลำดับ โดยที่ผลการดำเนินการปี 2561 ทั้ง 4 จุดบริการไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมายเช่นกัน

2 การปรับปรุงระดับความพึงพอใจ	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์วัด 2561				
IATA-Airs@t – Overall Satisfaction		1	2	3	4	5 (Target)
2.1 การให้บริการเช็คอิน	ร้อยละ	74.48	75.48	76.48	77.48	78.48
2.2 การให้บริการผ่านเว็บไซต์	ร้อยละ	50.67	53.00	55.33	57.66	59.99
2.3 การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม(ชั้นธุรกิจ)	ร้อยละ	52.29	54.72	57.15	59.58	62.01
2.4 การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน						
2.4.1 IATA-Airs@t	อันดับ	10	9	8	7	6
2.4.2 Skytrax	อันดับ	9	8	7	6	4

2 การปรับปรุงระดับความพึงพอใจ	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์ 5 เป้าหมาย	ไตรมาส 1/2561	ไตรมาส 2/2561	ไตรมาส 3/2561	ไตรมาส 4/2561	% Diff (ไตรมาส 4/61-เป้าหมาย)	ไตรมาส 1-4/2561	% Diff (12 เดือน-เป้าหมาย)
IATA-Airs@t – Overall Satisfaction									
2.1 การให้บริการเช็คอิน	ร้อยละ	78.48	74.49	69.68	76.98	76.50	-1.98	74.41	-4.07
2.2 การให้บริการผ่านเว็บไซต์	ร้อยละ	59.99	53.86	53.37	54.02	52.63	-7.36	53.46	-6.53
2.3 การให้บริการอาหาร และเครื่องดื่ม (ชั้นธุรกิจ)	ร้อยละ	62.01	62.88	59.86	57.51	59.22	-2.79	59.87	-2.14
2.4 การบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน									
2.4.1 IATA-Airs@t	อันดับ	6	15	8	11	10	>4	12	>6
2.4.2 Skytrax	อันดับ	4		4			Target		

5.1 แนวโน้มอัตราความพึงพอใจต่อการบริการเช็คอิน และการให้บริการผ่านเว็บไซต์เป็นรายไตรมาส

Corporate KPI 2018														
Target = 78.48										Target = 59.99				
Total Class										Total Class				
Check-in										Website				
Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018	Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018	Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018
1.JL 85.65	1.VS 88.42	1.QR 83.97	1.JL 85.92	1.EK 86.10	1.EK 76.97	1.SQ 76.68	1.EK 78.35	1.EK 81.24	1.EK 80.14					
2.SQ 83.58	2.SQ 86.30	2.EK 82.62	2.SQ 85.82	2.VS 82.92	2.JL 72.10	2.EK 75.77	2.QR 70.86	2.SQ 77.71	2.KL 77.67					
3.VS 83.14	3.JL 85.44	3.JL 81.98	3.EK 82.83	3.AY 82.17	3.AF 70.94	3.VS 70.74	3.SQ 70.70	3.JL 74.32	3.QR 73.01					
4.QR 83.04	4.QR 84.37	4.LX 81.08	4.QR 82.45	4.JL 82.14	4.KL 69.85	4.JL 69.49	4.SV 70.00	4.QR 68.36	4.VS 71.72					
5.EK 81.51	5.LH 79.22	5.CX 80.47	5.LH 81.07	5.KL 80.77	5.SQ 69.53	5.KL 68.51	5.JL 69.13	5.AY 67.30	5.SQ 67.77					
6.EY 80.12	6.KL 79.03	6.SQ 79.19	6.LX 80.21	6.SQ 79.98	6.QR 67.77	6.QR 68.18	6.KL 66.56	6.VS 66.10	6.KU 66.83					
7.CX 77.61	7.AY 77.12	7.LH 78.06	7.BA 78.14	7.QR 79.18	7.LX 64.56	7.SV 67.86	7.VS 65.62	7.SV 65.35	7.SV 66.74					
8.TG 77.21	8.EK 76.62	8.BA 77.12	8.AY 78.08	8.CX 78.02	8.VS 64.05	8.SU 64.49	8.LX 65.43	8.LX 63.86	8.JL 66.20					
9.AF 76.47	9.LX 75.15	9.KL 77.10	9.KL 77.88	9.TG 76.50	9.SU 63.45	9.KU 63.75	9.CX 64.47	9.KL 63.39	9.AVG 62.91					
10.BA 76.37	10.EY 75.02	10.VS 76.10	10.TG 76.98	AVG 74.88	10.BA 63.29	10.AF 63.60	AVG 61.98	10.LH 63.31	9.CX 62.30					
11.LX 75.73	11.CX 74.81	11.AY 75.35	11.VS 76.47	10.LH 74.55	11.LX 62.7	11.LX 61.43	10.BA 61.85	AVG 61.79	10.BA 62.08					
12.AY 74.65	12.TG 74.49	12.SV 74.35	12.CX 75.82	11.BA 73.32	12.SV 60.82	AVG 60.62	11.EY 61.41	11.TK 61.46	11.LH 61.16					
13.KL 74.33	AVG 74.41	AVG 74.13	13.KU 75.12	12.LX 72.84	13.EY 60.53	12.EY 59.96	12.AF 61.33	12.KU 60.58	12.LX 60.68					
AVG 74.24	13.BA 73.37	13.TG 69.68	AVG 75.01	13.CZ 72.15	AVG 59.79	13.LH 57.98	13.LH 60.23	13.BA 59.05	13.TK 58.90					
14.SU 71.78	11.CX 74.81	14.EY 69.08	14.EY 72.23	14.KU 70.14	14.AY 56.22	14.AY 57.27	14.TK 59.83	14.CX 58.43	14.AY 57.92					
15.LH 69.42	15.KU 71.39	15.VN 68.77	15.VN 70.78	15.SV 69.77	15.CX 55.56	15.TK 56.57	15.AY 58.70	15.AF 56.97	15.AF 56.89					
16.VN 68.56	16.AF 71.00	16.TK 68.75	16.TK 70.31	16.VN 66.76	16.KU 55.15	16.BA 56.46	16.KU 58.42	16.EY 55.30	16.EY 53.38					
17.KU 66.56	17.TK 70.45	17.KU 68.25	17.SV 68.42	17.EY 66.30	17.TK 51.83	17.CX 55.23	17.TG 53.37	17.TG 54.02	17.TG 52.63					
18.SV 66.34	18.SV 67.75	18.CZ 67.76	18.CZ 65.38	18.AF 66.01	18.VN 50.53	18.TG 53.86	18.VN 46.37	18.VN 52.23	18.CZ 46.79					
19.TK 65.21	19.VN 67.15	19.AF 67.23	19.AF 62.82	19.TK 65.00	19.TG 45.30	19.VN 43.31	19.CZ 40.97	19.CZ 39.91	19.VN 41.56					
20.CZ 64.74	20.CZ 58.92	20.AI 54.62	20.AI 55.99		20.AI 35.71	20.AI 33.75	20.AI 40.96	20.AI 35.43						
21.AI 57.61	21.AI 55.19				21.CZ 28.22	21.CZ 32.01								

5.2 แนวโน้มอัตราความพึงพอใจต่ออาหารและเครื่องดื่มชั้นธุรกิจ และการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นรายไตรมาส

Corporate KPI 2018														
Target = 62.01										Target = อันดับ 6				
Business Class										Total Class				
Food & Beverage										Cabin Crew				
Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018	Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018	Quarter 4/2017	Quarter 1/2018	Quarter 2/2018	Quarter 3/2018	Quarter 4/2018
1.JL 85.05	1.QR 89.23	1.JL 81.71	1.QR 87.82	1.QR 84.20	1.JL 90.57	1.JL 90.79	1.QR 88.03	1.JL 90.93	1.JL 87.76	2.SQ 77.93	2.JL 85.19	2.QR 79.15	2.JL 76.44	2.JL 79.72
3.QR 71.98	3.SQ 81.41	3.SQ 73.77	3.VS 73.62	3.EK 71.42	3.SQ 83.19	3.QR 83.21	3.SQ 79.96	3.SQ 86.06	3.SQ 84.45	4.LX 67.39	4.SU 69.12	4.EK 72.89	4.LX 73.33	4.TK 69.50
5.VS 66.08	5.LX 67.72	5.TK 70.57	5.EK 70.98	5.SQ 69.26	5.EK 73.59	5.LX 72.96	5.AY 76.84	5.AY 79.60	5.LH 76.90	6.TK 65.61	6.AY 63.97	6.VS 67.28	6.TK 68.27	6.EY 68.95
7.KU 63.89	7.VS 63.62	7.LH 64.04	7.SQ 66.93	7.KU 66.67	7.LX 70.26	7.SU 71.98	7.VS 75.94	7.LX 77.70	7.CZ 75.14	8.EY 63.48	8.VN 62.93	8.AY 61.76	8.EY 63.39	8.VS 66.62
9.SU 61.33	9.TK 62.89	9.CX 60.17	9.VN 62.67	9.LX 66.52	AVG 68.24	9.EY 70.79	9.KL 72.33	9.LH 72.99	AVG 73.13	10.AF 55.2	11.EY 62.13	AVG 59.82	10.LH 61.10	11.LH 64.71
AVG 57.28	10.TG 62.88	10.TG 59.86	AVG 61.43	10.VN 66.41	9.AY 67.77	10.TK 70.31	10.LH 71.61	10.KU 72.65	9.KL 72.10	11.AI 54.9	AVG 61.87	11.LX 58.05	11.CX 59.34	AVG 64.18
12.EK 53.6	12.CX 58.04	12.AF 57.80	12.KU 59.09	12.AY 63.13	12.TG 65.87	AVG 68.67	12.EY 69.16	12.CZ 70.16	12.CX 71.16	13.CX 51.27	13.EK 56.28	13.VN 55.58	13.AY 58.44	13.SV 60.84
14.SV 50.58	14.SV 55.64	14.KU 50.00	14.TG 57.51	14.TG 59.22	14.KL 65.46	14.LH 66.26	14.BA 68.78	14.VN 67.87	14.TK 70.33	15.BA 49.52	15.KL 52.98	15.SV 49.79	15.KL 54.35	15.CZ 57.77
16.LH 47.36	16.CZ 52.41	16.BA 49.67	16.CZ 50.84	16.CX 57.70	16.AF 65.13	16.AF 63.31	16.AF 65.72	16.AF 67.17	16.LX 67.96	17.TG 47.17	17.KU 48.00	17.EY 48.40	17.AF 50.66	17.KL 53.95
18.CZ 44.81	18.AF 47.88	18.KL 47.64	18.BA 46.53	18.BA 49.68	18.CZ 62.48	18.SV 60.50	18.TK 64.63	18.BA 64.13	18.AF 60.47	19.AY 44.04	19.LH 45.40	19.CZ 41.34	19.AI 42.47	19.AF 43.56
20.KL 42.09	20.BA 43.53	20.AI 20.83	20.SV 42.31		20.VN 59.27	20.VN 56.99	20.AI 46.76	20.AI 52.44		21.VN 41.54	21.AI 39.39			
21.VN 41.54	21.AI 39.39				21.AI 47.78	21.AI 39.34								

6. ช่องทางการเผยแพร่รายงาน จาก 3 ช่องคือ

- 1 TG Domain [\\sfbkkho5\loc folder]
- 2 THAISphere Homepage [Voice of Customer]
- 3 THAISphere – THAIfamily [SZ-RHomepage]

ตามรายละเอียดดังนี้

1. Quarterly Report =>

- 1.1 [\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Research & Analysis Department \(SZ-R\)\Quarterly Report\Q42018](\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Research & Analysis Department (SZ-R)\Quarterly Report\Q42018)
- 1.2 http://thaispheretique.thaiairways.co.th/thaifamily/sz-r/Quarterly_Report/Quarterly_Report.pdf

2. Customer Satisfaction Survey

2.1 TCSS =>

- [\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group \(SZ-L\)\TCSS \(THAI Customer Satisfaction Survey\)\Oct-Dec18](\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group (SZ-L)\TCSS (THAI Customer Satisfaction Survey)\Oct-Dec18)
- http://thaispheretique.thaiairways.co.th/thaifamily/sz-r/homepage/E-Report/TCSS/Overall_TCSS/Overall_Customer_Satisfaction_TCSS_Q418.pdf

2.2 IATA-Airs@t =>

- [\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group \(SZ-L\)\IATA-Airs@t\Oct-Dec18](\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group (SZ-L)\IATA-Airs@t\Oct-Dec18)
- <http://thaispheretique.thaiairways.co.th/thaifamily/sz-r/latagap.htm>

2.3 Star OCSS =>

- [\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group \(SZ-L\)\Star Alliance\Q418](\\sfbkkho5\VOC\Customer Satisfaction Analysis Group (SZ-L)\Star Alliance\Q418)
- <http://thaispheretique.thaiairways.co.th/thaifamily/sz-r/alliance.htm>



Voice of Customer Analysis Report

Quarterly 4/2018 (October - December 2018)

Customer Relations & Service Quality Department (BKKSZTG)

Product and Guest Experience Department (BKKD7)



e-THAI Customer Satisfaction Survey (e-TCSS)

Quarter 4/2018 (October-December 2018)



Unweighted Sample Size

Age	(%)
Under 22	1.0
22 - 34	21.4
35 - 44	26.5
45 - 54	25.1
55 - 64	16.1
Over 64	10.0
No. of Respondents	11,924

Gender	(%)
Male	66.0
Female	34.0
No. of Respondents	11,924

ROP	(%)
1. Member	44.5
1.1 Platinum	1.4
1.2 Gold	20.3
1.3 Silver	37.7
1.4 Basic	34.0
1.5 Unidentified Tier	6.5
2. Non Member	55.5
No. of Respondents	11,414

Reason for taking this trip	(%)
Business	26.1
Holiday	55.6
Visit friends / relatives	16.2
Others	2.1
No. of Respondents	11,924

Class of travel	(%)
Royal First	0.8
Royal Silk	19.3
Premium - Economy	0.3
Economy	79.7
No. of Respondents	11,924

Occupation	(%)
Specialist / professional (Lawyer, Doctor, etc.)	15.1
Management	22.7
Entrepreneur	11.1
Employee	26.5
Retired	9.8
Student	2.6
Government Office	3.4
Others	8.7
No. of Respondents	11,924

Experience of Flying THAI (times)	(%)
1 - 2 times	56.1
3 - 5 times	26.5
6 - 10 times	10.7
11 - 20 times	4.0
more than 20 times	2.7
No. of Respondents	11,236

Remark : Reasons for choosing THAI Respondents may choose more than one option.

Nationality	(%)
Thai	23.3
Asian (Non-Thai)	30.5
European	33.3
North American	3.7
Central American	0.1
South American	0.2
Australian & New Zealander	8.0
African	0.2
Others	0.7
No. of Respondents	11,924

Reason for choosing THAI	(%)
Previous good experience with THAI	45.46
Direct flight (Non - stop)	34.01
Price	33.76
Frequent flyer / mileage program	29.77
Convenient schedule	29.00
Safety and reliability	26.87
In - flight service	26.67
Star alliance network	23.53
Best for connecting flights	23.32
Offer good value for money	17.72
Nationality of the airline	15.08
Brand image of the airline	12.07
Aircraft type	11.28
Recommended by travel agent / friends / relatives	6.99
No. of Respondents	11,924

Level of Loyalty

ระดับความจงรักภักดีของ ลูกค้าที่มีต่อการบินไทย	ความหมาย
LOYAL	ความจงรักภักดีสูงมาก ลูกค้าอยู่กับ TG แน่นนอน
POSITIVE	ความจงรักภักดีค่อนข้างสูง ถ้าให้บริการดี ลูกค้าจะอยู่กับ TG แต่ถ้าคู่แข่งมีข้อเสนอที่ดีกว่า ลูกค้าอาจจะเปลี่ยนใจได้
HESITANT	ความจงรักภักดียังกำกวมและลังเล โดยโอกาสที่จะไปและอยู่มีเท่ากัน ถ้าให้บริการไม่ถูกใจหรือไม่ปรับปรุงอะไร ลูกค้าพร้อมจะจากไป
AT RISK	กลุ่มลูกค้าจากไปแล้วและคงไม่กลับมาใช้บริการอีก ต้องใช้ความพยายามสูง มีการแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่ลูกค้ากลุ่มนี้คาดหวัง จึงจะดึงกลับมาได้

Source : e-TCSS Q4/2018

Customer Loyalty by Route

	Overall		Europe		Australia		Indochina	
	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage
LOYAL	2,345	21.10	686	24.95	194	24.43	86	19.55
POSITIVE	5,836	52.51	1,492	54.27	362	45.59	228	51.82
HESITANT	1,635	14.71	324	11.79	119	14.99	84	19.09
AT RISK	1,299	11.69	247	8.99	119	14.99	42	9.55
Total	11,115	100.00	2,749	100.00	794	100.00	440	100.00

	Western		Southern		Middle East		Northern		Domestic	
	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage	# of customers	Percentage
LOYAL	217	18.90	303	17.46	41	27.70	371	16.22	447	24.64
POSITIVE	533	46.43	911	52.51	72	48.65	1,269	55.49	969	53.42
HESITANT	212	18.47	264	15.22	19	12.84	380	16.62	233	12.84
AT RISK	186	16.20	257	14.81	16	10.81	267	11.67	165	9.10
Total	1,148	100.00	1,735	100.00	148	100.00	2,287	100.00	1,814	100.00

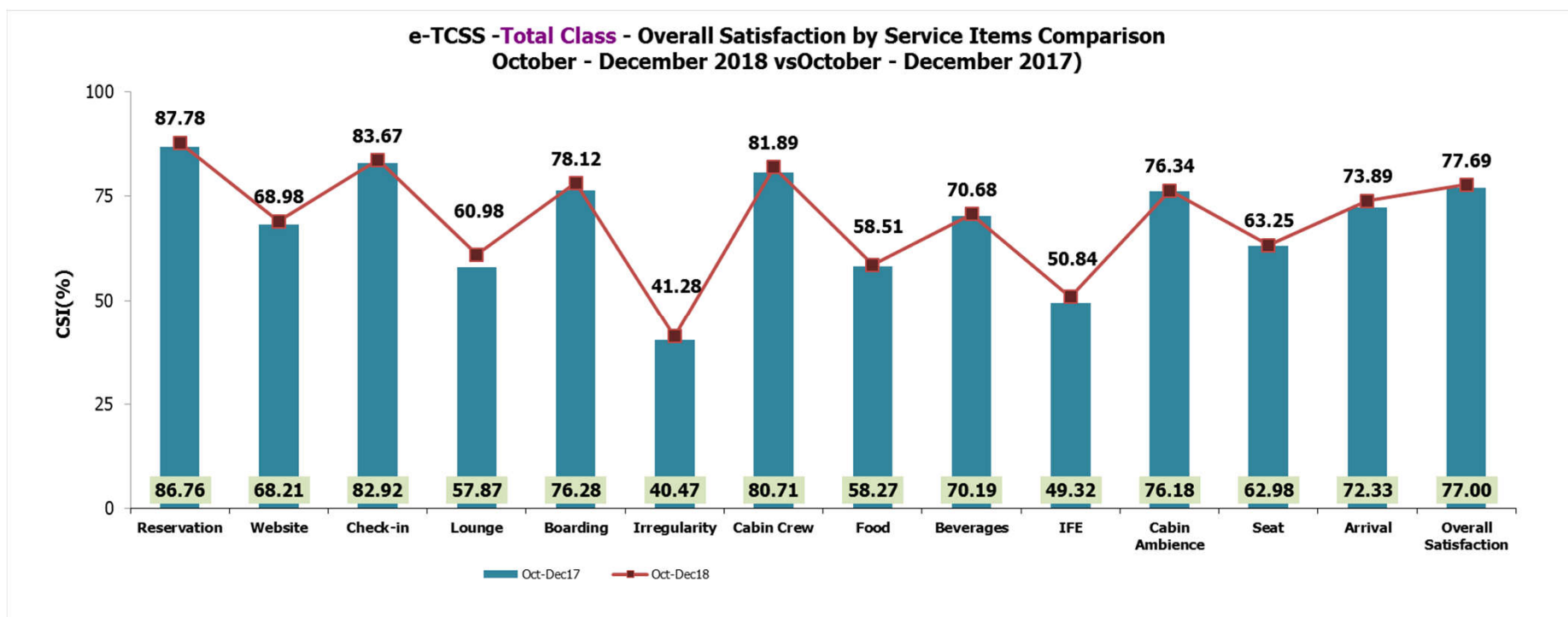
Unweighted Sample Size

Source : e-TCSS Q4/2018

Overall Rating Satisfaction by Touch point

CSI Trend **Total Class**

Weighted Sample Size



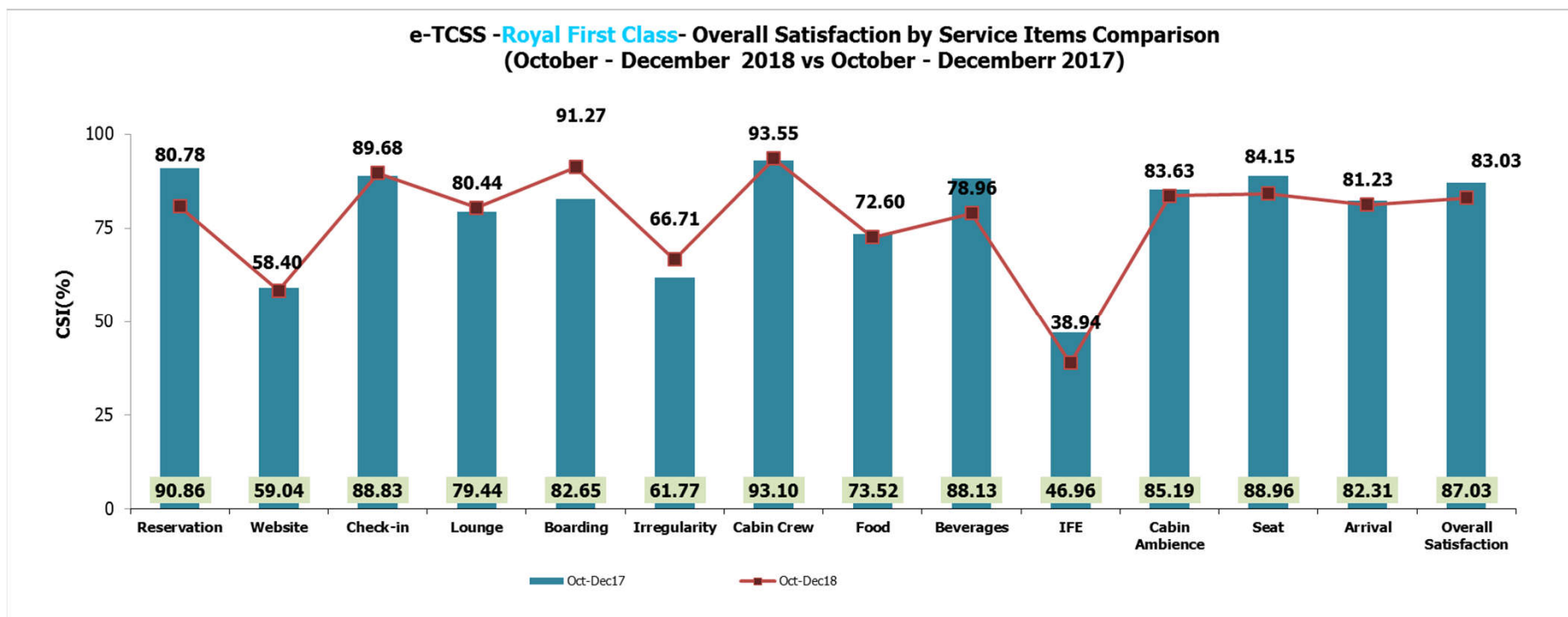
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Irregularity	Cabin Crew	Food	Beverages	IFE	Cabin Ambience	Seat	Arrival	Overall Satisfaction
Oct-Dec18	87.78	68.98	83.67	60.98	78.12	41.28	81.89	58.51	70.68	50.84	76.34	63.25	73.89	77.69
Oct-Dec17	86.76	68.21	82.92	57.87	76.28	40.47	80.71	58.27	70.19	49.32	76.18	62.98	72.33	77.00
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	1.02	0.77	0.75	3.11	1.84	0.81	1.18	0.24	0.49	1.52	0.16	0.27	1.56	0.69

Source : e-TCSS Q4/2018

Overall Rating Satisfaction by Touch point

CSI Trend **Royal First Class**

Weighted Sample Size



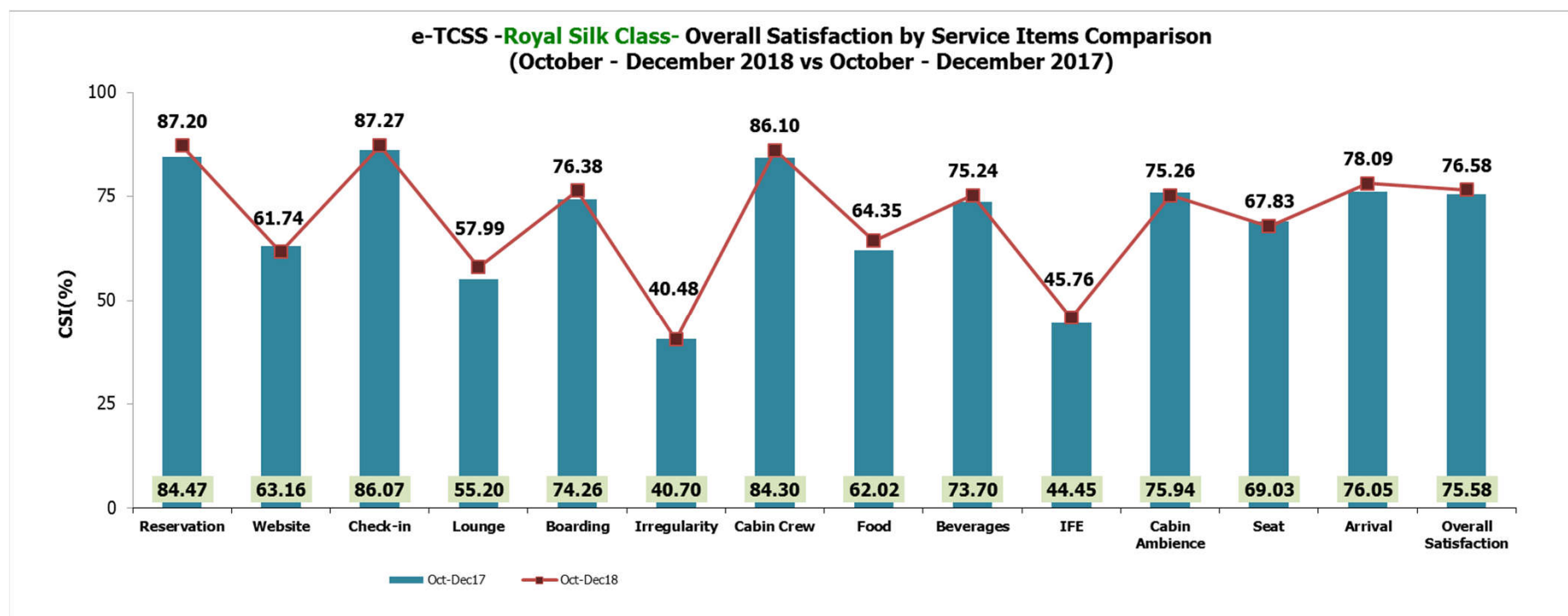
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Irregularity	Cabin Crew	Food	Beverages	IFE	Cabin Ambience	Seat	Arrival	Overall Satisfaction
Oct-Dec18	80.78	58.40	89.68	80.44	91.27	66.71	93.55	72.60	78.96	38.94	83.63	84.15	81.23	83.03
Oct-Dec17	90.86	59.04	88.83	79.44	82.65	61.77	93.10	73.52	88.13	46.96	85.19	88.96	82.31	87.03
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	-10.08	-0.64	0.85	1.00	8.62	4.94	0.45	-0.92	-9.17	-8.02	-1.56	-4.81	-1.08	-4.00

Source : e-TCSS Q4/2018

Overall Rating Satisfaction by Touch point

CSI Trend **Royal Silk Class**

Weighted Sample Size



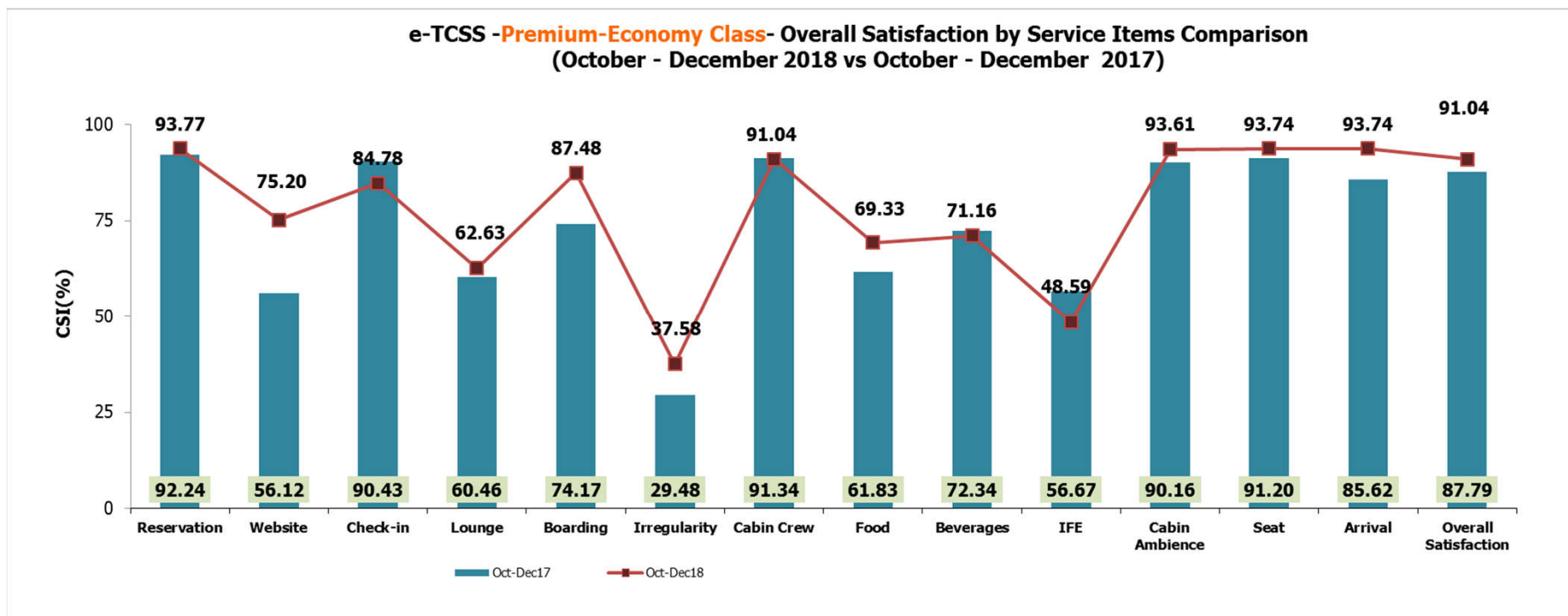
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Irregularity	Cabin Crew	Food	Beverages	IFE	Cabin Ambience	Seat	Arrival	Overall Satisfaction
Oct-Dec18	87.20	61.74	87.27	57.99	76.38	40.48	86.10	64.35	75.24	45.76	75.26	67.83	78.09	76.58
Oct-Dec17	84.47	63.16	86.07	55.20	74.26	40.70	84.30	62.02	73.70	44.45	75.94	69.03	76.05	75.58
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	2.73	-1.42	1.20	2.79	2.12	-0.22	1.80	2.33	1.54	1.31	-0.68	-1.20	2.04	1.00

Source : e-TCSS Q4/2018

Overall Rating Satisfaction by Touch point

CSI Trend **Premium-Economy Class**

Weighted Sample Size



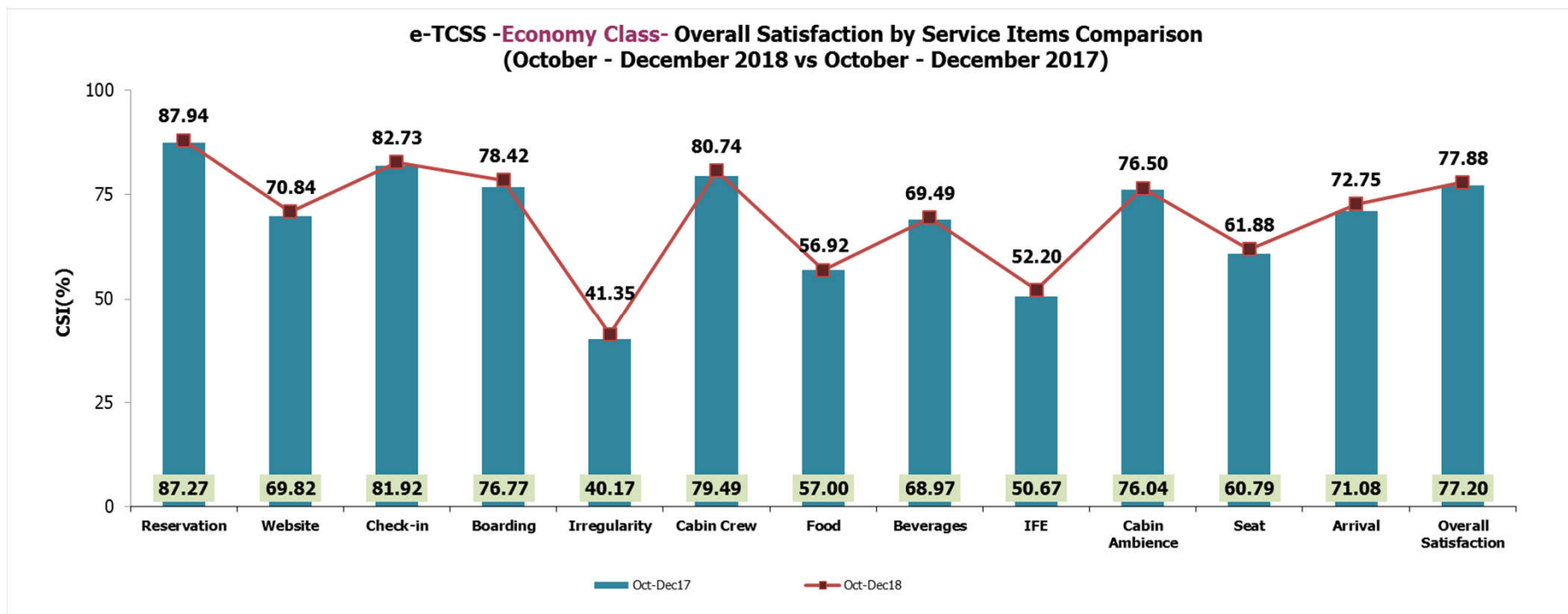
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Irregularity	Cabin Crew	Food	Beverages	IFE	Cabin Ambience	Seat	Arrival	Overall Satisfaction
Oct-Dec18	93.77	75.20	84.78	62.63	87.48	37.58	91.04	69.33	71.16	48.59	93.61	93.74	93.74	91.04
Oct-Dec17	92.24	56.12	90.43	60.46	74.17	29.48	91.34	61.83	72.34	56.67	90.16	91.20	85.62	87.79
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	1.53	19.08	-5.65	2.17	13.31	8.10	-0.30	7.50	-1.18	-8.08	3.45	2.54	8.12	3.25

Source : e-TCSS Q4/2018

Overall Rating Satisfaction by Touch point

CSI Trend Economy Class

Weighted Sample Size



Service Items	Reservation	Website	Check-in	Boarding	Irregularity	Cabin Crew	Food	Beverages	IFE	Cabin Ambience	Seat	Arrival	Overall Satisfaction
Oct-Dec18	87.94	70.84	82.73	78.42	41.35	80.74	56.92	69.49	52.20	76.50	61.88	72.75	77.88
Oct-Dec17	87.27	69.82	81.92	76.77	40.17	79.49	57.00	68.97	50.67	76.04	60.79	71.08	77.20
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	0.67	1.02	0.81	1.65	1.18	1.25	-0.08	0.52	1.53	0.46	1.09	1.67	0.68

Source : e-TCSS Q4/2018

IATA-Airs@t

Quarter 4/2018 (October-December 2018)

IATA-Airs@t – TG Respondent Demographics

Total Class

Nationality	%
European	81.3
Oceania	6.9
Thai	6.6
Asian	3.6
American	1.3
South American	0.3
No. of Respondents	305

Class of travel	%
First	2.0
Business	32.8
Economy	64.9
Special Economy	0.3
No. of Respondents	305

Gender	%
Male	75.7
Female	24.3
No. of Respondents	305

Age	%
16-21	1.3
22-25	1.0
26-34	7.9
35-44	11.5
45-54	28.5
55-64	28.2
65+	21.6
No. of Respondents	305

Main Reason for taking this trip	%
Holiday/leisure	60.7
Business	23.3
Visiting family or friends	15.4
Other	0.7
No. of Respondents	305

Unweighted Sample Size

Source : IATA-Airs@t Q4/2018

Top 5 Reasons for Choosing THAI Total Class

Unweighted Sample Size

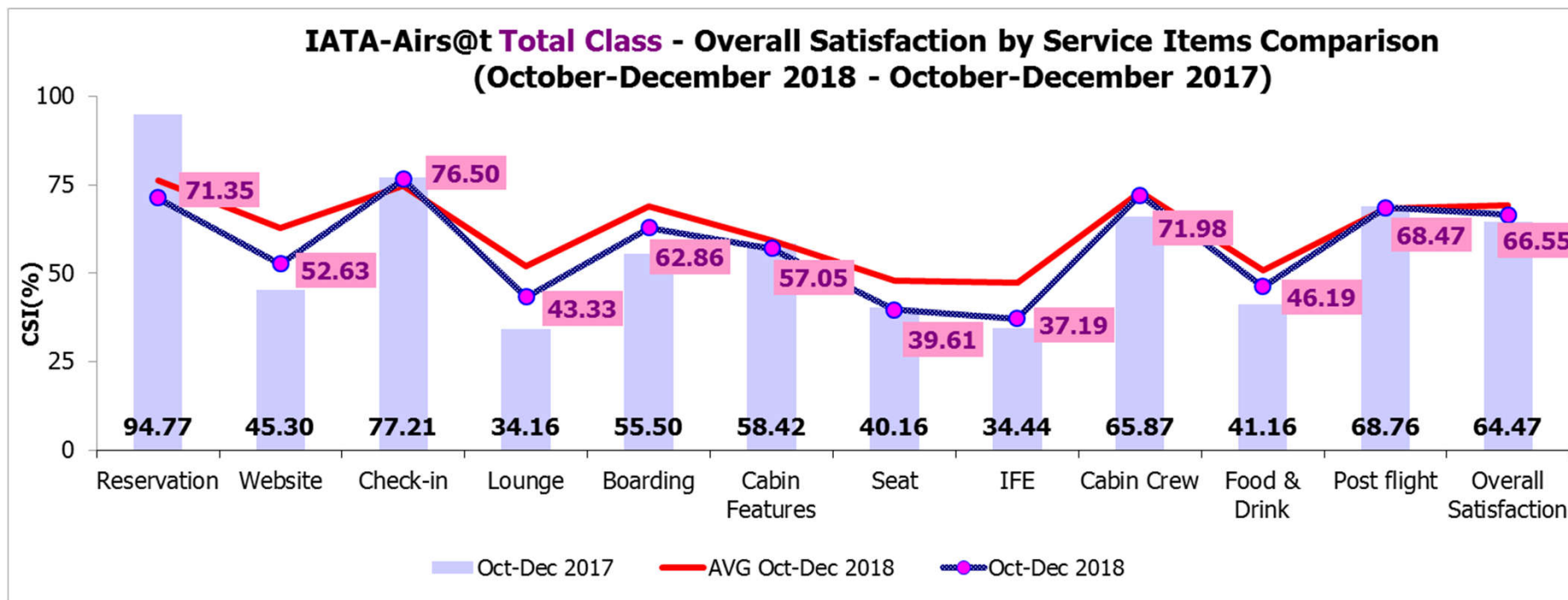
Jul-Sep18		Oct-Dec18	
Reason	Percent	Reason	Percent
1. Direct (Non-stop) flight	40.45	1. Direct (Non-stop) flight	48.85
2. Convenience of flight schedule	36.89	2. Convenience of flight schedule	34.43
3. Previous experience with this airline	32.04	3. Previous experience with this airline	34.10
4. Value for money	32.04	4. Value for money	32.46
5. Price	30.10	5. Frequent Flyer Programme	26.89
Total Respondents : 309		Total Respondents : 305	

Remark : Reasons for choosing THAI

Respondents may choose more than one option.

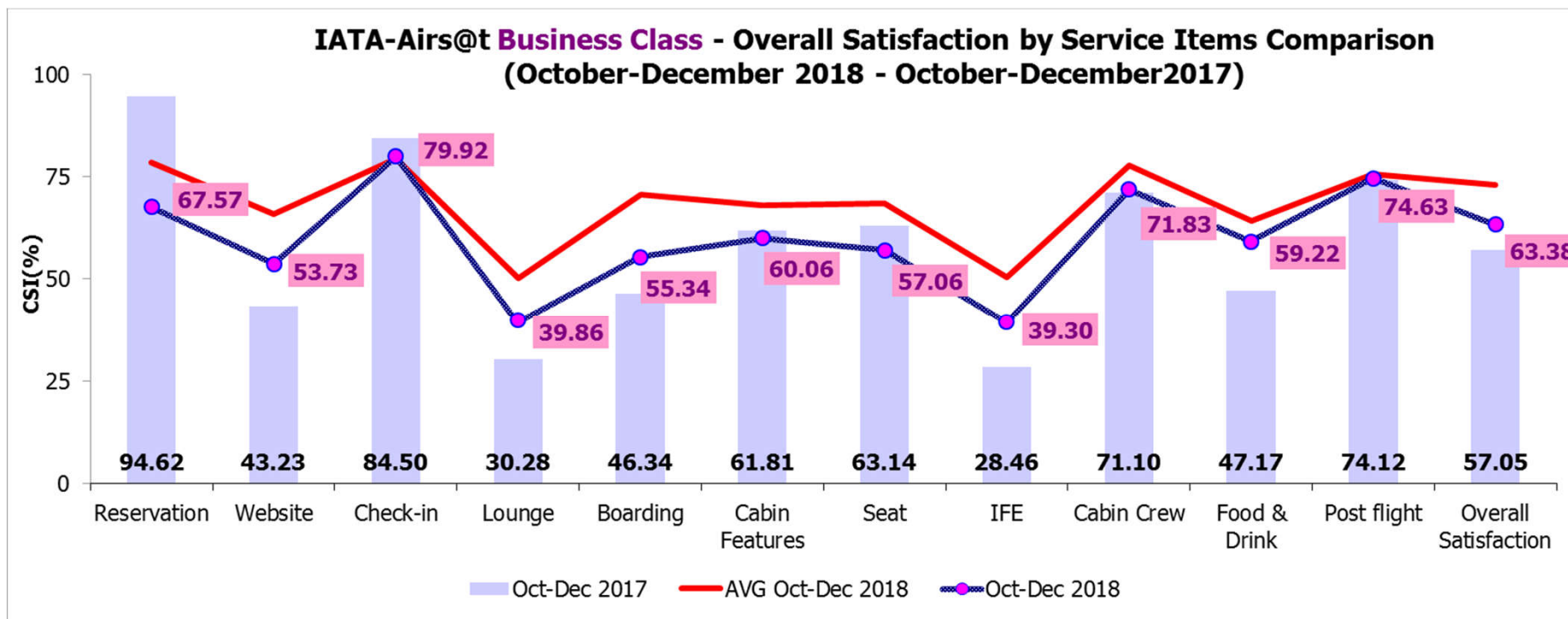
Source : IATA-Airs@t Q4/2018

IATA-Airs@t - Overall Satisfaction by Service items Oct-Dec 2018 / Total class



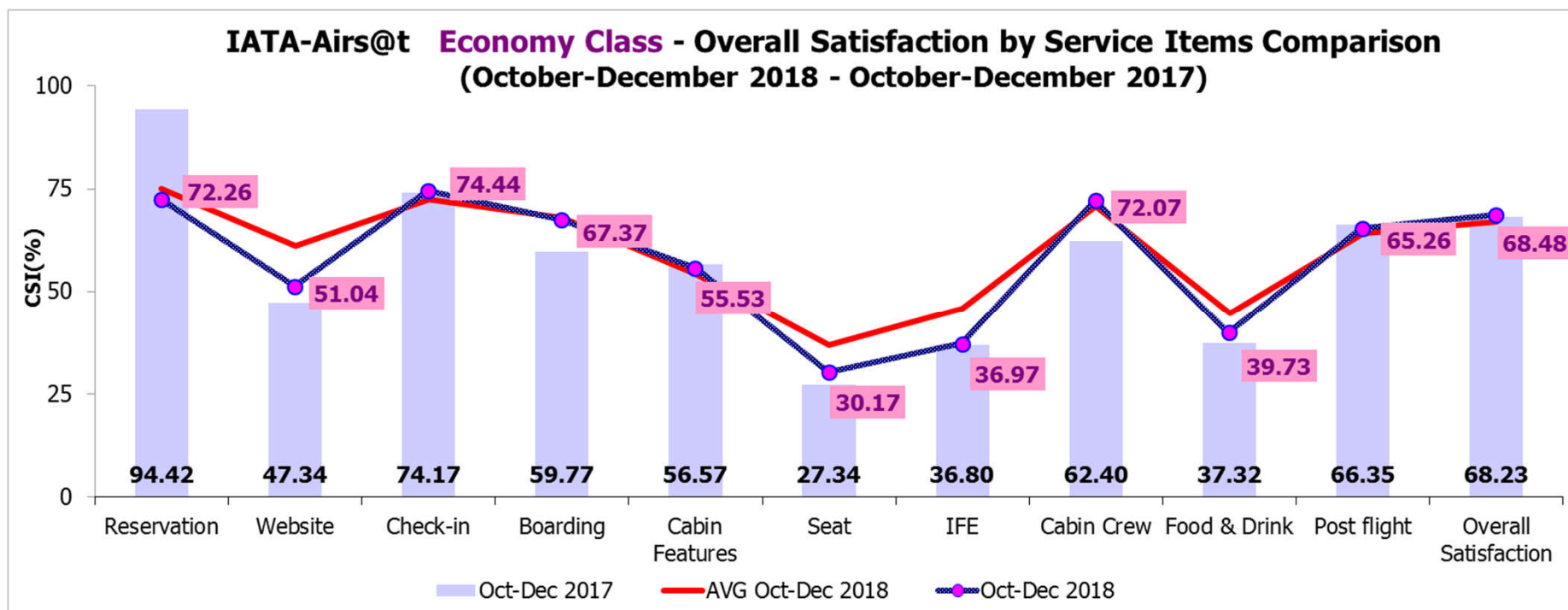
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction	
AVG Oct-Dec 2018	76.22	62.91	74.88	52.05	68.94	59.17	47.89	47.38	73.13	50.77	68.30	69.10	
Oct-Dec 2018	71.35	52.63	76.50	43.33	62.86	57.05	39.61	37.19	71.98	46.19	68.47	66.55	
Oct-Dec 2017	94.77	45.30	77.21	34.16	55.50	58.42	40.16	34.44	65.87	41.16	68.76	64.47	
% of diff (Oct-Dec 18 -Oct-Dec 17)	-23.42	7.33	-0.71	9.17	7.36	-1.36	-0.55	2.75	6.11	5.03	-0.29	2.08	
Ranking													
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction	# Carrier
Oct-Dec 2018	16	17	9	17	16	11	15	14	10	11	8	11	19
Oct-Dec 2017	2	19	8	20	18	9	15	19	12	14	9	13	21

IATA-Airs@t - Overall Satisfaction by Service items Oct-Dec 2018 / Business class



Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction	
AVG Oct-Dec 2018	78.49	65.77	79.51	50.19	70.51	68.11	68.49	50.47	77.79	64.18	75.59	73.11	
Oct-Dec 2018	67.57	53.73	79.92	39.86	55.34	60.06	57.06	39.30	71.83	59.22	74.63	63.38	
Oct-Dec 2017	94.62	43.23	84.50	30.28	46.34	61.81	63.14	28.46	71.10	47.17	74.12	57.05	
% of diff (Oct-Dec 18 -Oct-Dec 17)	-27.05	10.50	-4.57	9.58	9.00	-1.74	-6.08	10.84	0.73	12.06	0.51	6.34	
Ranking													
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction	# Carrier
Oct-Dec 2018	18	18	11	17	17	15	18	15	17	14	12	17	19
Oct-Dec 2017	7	19	6	20	21	15	14	19	11	17	12	19	21

IATA-Airs@t - Overall Satisfaction by Service items Oct-Dec 18 / Economy class



Service Items	Reservation	Website	Check-in	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction
AVG Oct-Dec 2018	75.08	61.13	72.35	67.86	54.42	36.88	45.75	70.80	44.55	64.27	66.94
Oct-Dec 2018	72.26	51.04	74.44	67.37	55.53	30.17	36.97	72.07	39.73	65.26	68.48
Oct-Dec 2017	94.42	47.34	74.17	59.77	56.57	27.34	36.80	62.40	37.32	66.35	68.23
% of diff (Oct-Dec 18 - Oct-Dec 2017)	-22.16	3.70	0.27	7.59	-1.04	2.83	0.17	9.67	2.41	-1.09	0.24

Ranking												# Carriers
Service Items	Reservation	Website	Check-in	Boarding	Cabin Features	Seat	IFE	Cabin Crew	Food & Drink	Post flight	Overall Satisfaction	
Oct-Dec 2018	14	16	9	9	8	13	15	9	13	9	7	19
Oct-Dec 2017	6	19	9	17	8	16	16	14	15	9	8	21



Star - Online Customer Satisfaction Survey (OCSS)

Quarter 4/2018 (October-December 2018)

Star OCSS – TG Respondent Demographics Total Class

Unweighted Sample Size

Age	Number	Percent
Younger than 21 years	14	1
21-30 years	200	8
31-40 years	531	22
41-50 years	711	29
51-60 years	572	23
Over 60 years	432	18
Total	2,460	100

Gender	Number	Percent
Male	1,637	67
Female	823	33
Total	2,460	100

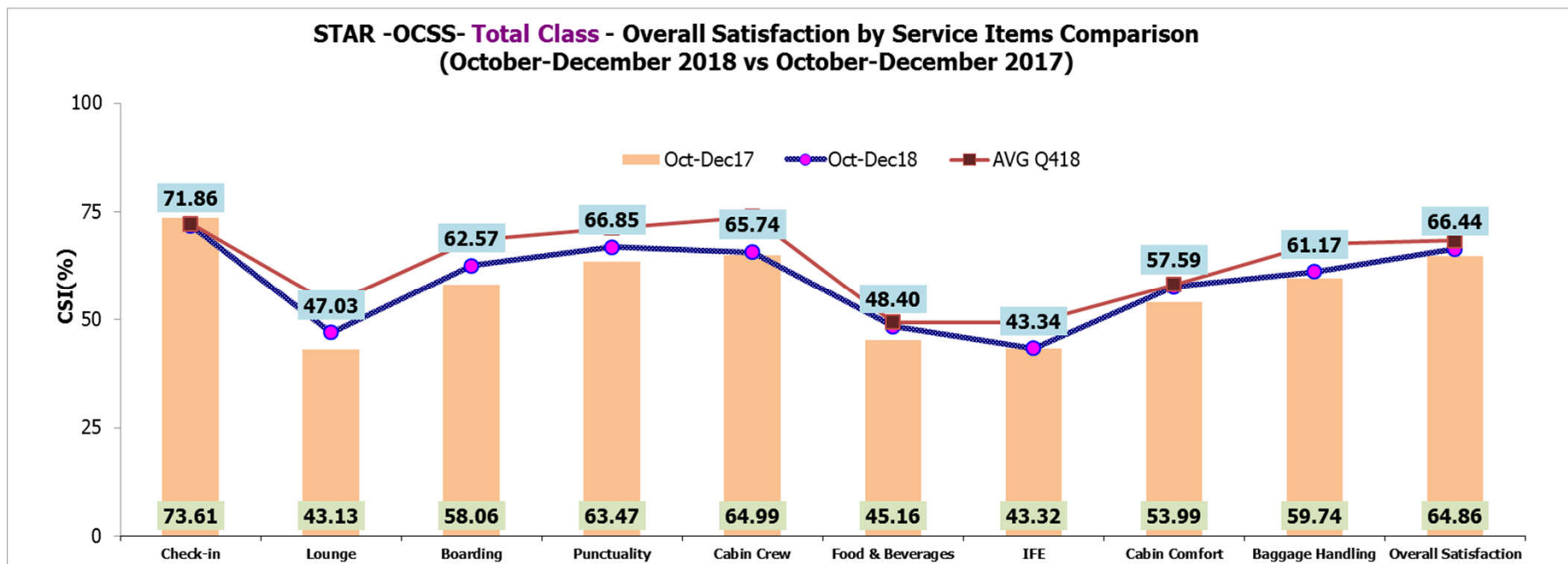
Class of Travel	Number	Percent
First Class	16	1
Business Class	453	18
Economy Class	1,991	81
Total	2,460	100

Primary Purpose of this trip	Number	Percent
Business/Work	1,205	49
Leisure/Private	1,255	51
Total	2,460	100

Source : Star OCSS Q4/2018

Star OCSS – Overall Satisfaction with THAI by Service Items / Total Class

Weighted Sample size



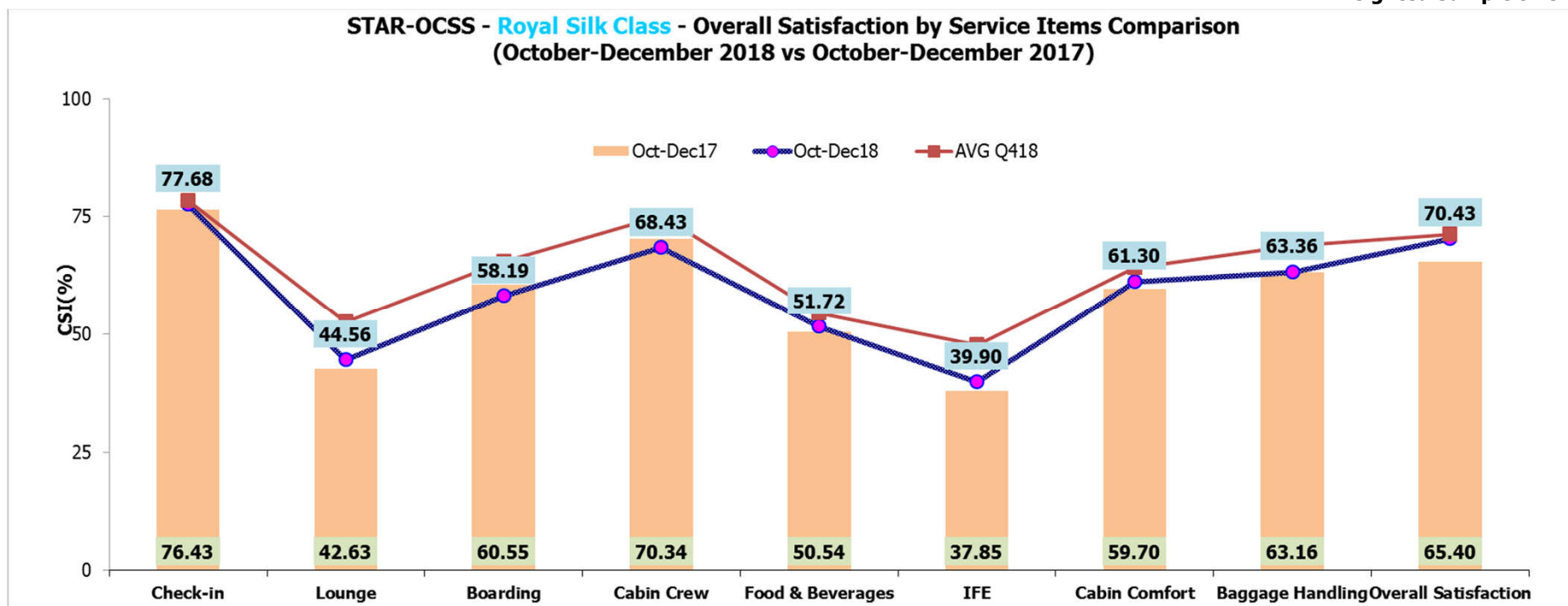
Service Items	Check-in	Lounge	Boarding	Punctuality	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction
AVG Q418	72.27	53.73	68.55	71.26	73.87	49.41	49.43	58.23	67.63	68.35
Oct-Dec18	71.86	47.03	62.57	66.85	65.74	48.40	43.34	57.59	61.17	66.44
Oct-Dec17	73.61	43.13	58.06	63.47	64.99	45.16	43.32	53.99	59.74	64.86
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	-1.75	3.90	4.51	3.38	0.75	3.24	0.02	3.60	1.43	1.58

Ranking											
Service Items	Check-in	Lounge	Boarding	Punctuality	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction	# Carrier
Oct-Dec18	12	21	16	19	20	13	15	13	22	12	28
Oct-Dec17	22	20	23	25	23	14	13	16	26	16	28

A/L members (28 Airlines) : A3, AC, AI, AV, BR, CA, CM, ET, JP, LH, LO, LX, MS, NH, NZ, O6, OS, OU, OZ, SA, SK, SN, SQ, TG, TK, TP, UA, ZH

Star OCSS – Overall Satisfaction with THAI by Service Items / Royal Silk Class

Weighted Sample size



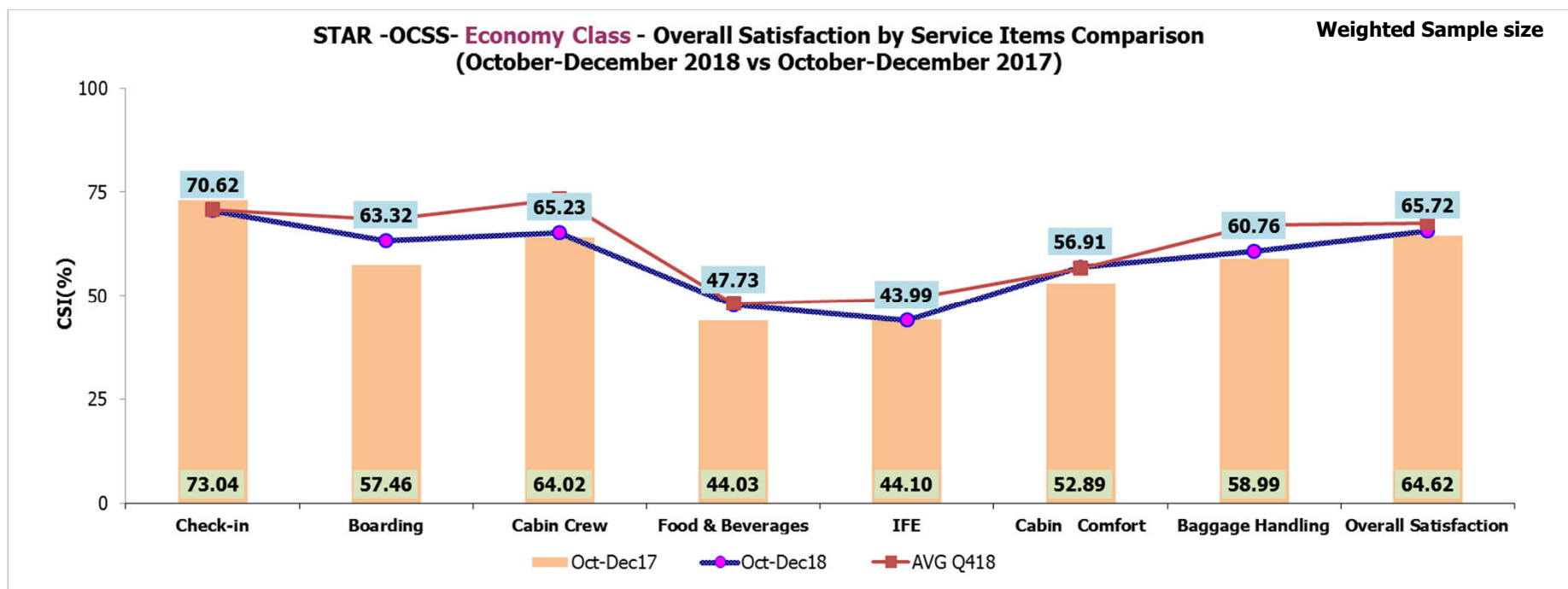
Service Items	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction
AVG Q418	78.39	52.57	65.49	75.21	54.44	47.68	64.15	68.74	71.24
Oct-Dec18	77.68	44.56	58.19	68.43	51.72	39.90	61.30	63.36	70.43
Oct-Dec17	76.43	42.63	60.55	70.34	50.54	37.85	59.70	63.16	65.40
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	1.25	1.93	-2.36	-1.91	1.18	2.05	1.60	0.20	5.03

Ranking										
Service Items	Check-in	Lounge	Boarding	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction	# Carrier
Oct-Dec18	11	17	16	18	17	11	12	14	13	22
Oct-Dec17	16	17	14	18	17	16	15	13	19	24

Source : Star OCSS Q4/2018

For internal use within THAI

Star OCSS – Overall Satisfaction with THAI by Service Items / Economy Class



Service Items	Check-in	Boarding	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction
AVG Q418	70.75	68.42	73.30	48.13	49.18	56.65	67.17	67.53
Oct-Dec18	70.62	63.32	65.23	47.73	43.99	56.91	60.76	65.72
Oct-Dec17	73.04	57.46	64.02	44.03	44.10	52.89	58.99	64.62
% of diff (Oct-Dec18-Oct-Dec17)	-2.42	5.86	1.21	3.70	-0.11	4.02	1.77	1.10

Ranking									
Service Items	Check-in	Boarding	Cabin Crew	Food & Beverages	IFE	Cabin Comfort	Baggage Handling	Overall Satisfaction	# Carrier
Oct-Dec18	12	14	21	12	16	14	22	13	28
Oct-Dec17	22	23	23	13	12	16	26	16	28

A/L members (28 Airlines) : A3, AC, AI, AV, BR, CA, CM, ET, JP, LH, LO, LX, MS, NH, NZ, O6, OS, OU, OZ, SA, SK, SN, SQ, TG, TK, TP, UA, ZH