

เมนูรายงาน
 งานบริการของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
1.	<p>ด้านบริการ</p> <p>1.1 ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.1.1 สอบถามข้อมูลราคาและเงื่อนไขของบัตรโดยสารรวมถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ</p> <p>1.1.2 สอบถามข้อมูลตารางการบิน</p> <p>1.1.3 สอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเดินทาง</p> <p>1.1.4 ดำรงที่นั่งและเปลี่ยนแปลงข้อมูลบนบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ (REVENUE TICKET , MARKETING DISCOUNT TICKET , BARTER , BUDDHIST MONK , MAESHEE , CABINET , MEMBER OF PARLIAMENT , SENATOR etc.) และดำเนินการออกบัตรโดยสารทางโทรศัพท์ตลอดจนบริการขอ SPECIAL SERVICE ต่าง ๆ บนเที่ยวบิน เช่น การขออาหารพิเศษ , การขอระบุที่นั่งบนเที่ยวบิน , การขอใช้บริการรถเข็นสำหรับผู้พิการ ฯลฯ</p> <p>1.1.5 การขอคืนบัตรโดยสารในกรณีที่ชำระด้วยบัตรเครดิต</p> <p>1.1.6 การเลื่อนระดับชั้นการเดินทางด้วยการใช้ไมล์</p> <p>1.1.7 รางวัลการเลื่อนระดับชั้นการเดินทางเมื่อได้รับสถานภาพ GOLD & PLATINUM MEMBER</p>	THAI CONTACT CENTER	<p>โทรศัพท์</p> <ul style="list-style-type: none"> - TCC CALL CENTER : 0 2356 1111 - บริการลูกค้า ROP PLATINUM MEMBER: 0 2356 1999 - บริการลูกค้าภาคธุรกิจ (TG CORPORATE SERVICE) : 0 2356 2999 <p>E-mail : contact@service.thaiairways.com</p> <p>โทรสาร 0 2356 2222</p>

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
	<p>1.1.8 การทำสำรองที่นั่งและเปลี่ยนแปลงการเดินทางบนบัตรโดยสารรางวัล</p> <p>1.1.9 การแลกรางวัลบัตรโดยสารที่ได้สิทธิ์ลด 50% สำหรับ GOLD & PLATINUM MEMBER</p> <p>1.1.10 การแลกรางวัลบัตรโดยสารที่ได้สิทธิ์ลด 50% สำหรับเพื่อนร่วมเดินทางในโครงการร่วมระหว่าง TG & AMEX PLATINUM CREDIT CARD</p> <p>1.1.11 โปรแกรมชั้นต่าง ๆ สำหรับการแลกรางวัลบัตรโดยสารที่มีโครงการร่วมระหว่าง ROYAL ORCHID PLUS</p> <p>1.1.12 การให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่สมาชิก ROYAL ORCHID PLUS</p> <p>1.2 เอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้การทำสำรองที่นั่ง มีดังนี้</p> <p>1.2.1 ข้อมูลชื่อจากบัตรประจำตัวประชาชน หรือ PASSPORT</p> <p>1.2.2 ข้อมูลบัตรเครดิตที่ใช้สำหรับการออกบัตรโดยสารทางโทรศัพท์</p> <p>1.2.3 ข้อมูลการเดินทางเดิมในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงการเดินทาง</p>		

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
2.	<p>ด้านบริการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสาร</p> <p>2.1 ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>2.1.1 งานบริการด้านการสำรองที่นั่งกับลูกค้า Walk-in</p> <p>2.1.1.1 สอบถามเส้นทาง/วัน/เวลาที่ลูกค้าต้องการเดินทาง</p> <p>2.1.1.2 ตรวจสอบที่ว่าง</p> <p>2.1.1.3 คำนวณเปรียบเทียบราคา แจงไปรษณีย์ชั้นต่าง ๆ พร้อม เงื่อนไข เพื่อประกอบการตัดสินใจแก่ลูกค้า</p> <p>2.1.2 งานบริการด้านการออกบัตรโดยสาร (First Issue)</p> <p>2.1.2.1 ยืนยันความถูกต้องข้อมูลตามรหัสการจองบัตรโดยสาร</p> <p>2.1.2.2 คำนวณราคาบัตรโดยสาร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ</p> <p>2.1.2.3 จัดเก็บค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ</p> <p>2.1.3. งานบริการด้านการเปลี่ยนแปลงการเดินทางภายหลังออก บัตรโดยสารแล้ว (Reissue)</p> <p>2.1.4 งานบริการลูกค้า Online ผ่านทางโทรศัพท์ Website Email Telex และ Queue System</p> <p>2.1.5 งานบริการด้านบัตรโดยสารราชการและงานบริการด้านการคืนบัตร โดยสาร (Refund) *ติดต่อที่สำนักงานสาขาหลานหลวง*</p>	<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขา หลานหลวง - สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขา สีลม - สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขา สำนักงานใหญ่ - ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ - สำนักงานขายบัตรโดยสารสาขา หลานหลวง 	<p>โทรศัพท์/โทรสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ 0 2288 7000 โทรศัพท์ 0 2288 7000 โทรศัพท์ 0 2545 1000 โทรศัพท์ 0 2356 1111 โทรศัพท์ 0 2288 7000

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
	<p>2.2 เอกสารหลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้นี้</p> <p>2.2.1 งานบริการด้านการสำรองที่นั่งกับดูเค้า Walk-in</p> <p>2.2.1.1 สำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีเดินทางในเส้นทางต่างประเทศ)</p> <p>2.2.2 งานบริการด้านการออกบัตรโดยสาร (First Issue)</p> <p>2.2.2.1 รหัสจองเครื่องบิน (กรณีผู้โดยสารทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว)</p> <p>2.2.2.2 สำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีเดินทางในเส้นทางต่างประเทศ)</p> <p>2.2.2.3 สำเนาบัตรราชการ/จดหมายจากหน่วยงานราชการ (กรณีใช้สิทธิ์ส่วนลดบัตรโดยสารราชการ)</p> <p>2.2.2.4 หนังสือมอบอำนาจ (กรณีติดต่อออกบัตรโดยสารรางวัล)</p> <p>2.2.3 งานบริการด้านการเปลี่ยนแปลงการเดินทางภายหลังจากออกบัตรโดยสารแล้ว (Reissue)</p> <p>2.2.3.1 หมายเลขบัตรโดยสาร หรือเอกสารการเดินทางฉบับเดิม</p> <p>2.2.3.2 หนังสือมอบอำนาจ ระบุรายละเอียดที่ต้องการเปลี่ยนแปลง</p> <p>2.2.3.3 สำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทางของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ</p>		

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
	<p>2.2.4 งานบริการลูกค้า Online ผ่านทางโทรศัพท์ Website Email Telex และ Queue System</p> <p>2.2.4.1 Consent Form (กรณีเจ้าของบัตรเครดิตไม่เดินทาง)</p> <p>2.2.4.2 สำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทางของเจ้าของบัตรเครดิต</p> <p>2.2.5 งานบริการด้านบัตรโดยสารราชการ *ติดต่อที่สำนักงานสาขาหลายแห่ง*</p> <p>2.2.5.1 จดหมายราชการระบุเส้นทาง/วัน/เวลาเดินทาง หนังสือราชการ สำเนาบัตรราชการ</p> <p>2.2.6 งานบริการด้านการคืนบัตรโดยสาร (Refund) (กรณีให้ผู้อื่นดำเนินการแทน)</p> <p>2.2.6.1 หนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประชาชน หรือหนังสือเดินทางของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ</p>		

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
3.	<p>ด้านบริการสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส</p> <p>3.1 ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>3.1.1 งานบริการเรื่อง Call Centre</p> <p>3.1.1.1 เมื่อผู้โดยสารโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่ Call Centre โดยเลือกที่จะติดต่อในเรื่องใด</p> <p>3.1.1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการทาง ROP Program</p> <p>3.1.2 งานบริการเรื่อง Correspondence</p> <p>3.1.2.1 เมื่อผู้โดยสารโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่ Call Centre หรือติดต่อทาง e-mail ในกรณีเร่งด่วน</p> <p>3.1.2.2 เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องและดำเนินการโดยทันที</p> <p>3.1.3 งานบริการเรื่อง Redemption</p> <p>3.1.3.1 เมื่อผู้โดยสารโทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่ Call Centre เพื่อตรวจสอบและจองที่นั่ง</p> <p>3.1.3.2 ออกบัตรโดยสารและตั๋วไมล์ โดยชำระด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสด</p> <p>3.2 เอกสารหลักฐานที่ผู้ใช้บริการต้องใช้</p> <p>3.2.1 สำเนาบัตรประชาชน</p> <p>3.2.2 สำเนาหนังสือเดินทาง หรือตัวจริง</p> <p>3.2.3 สำเนาบัตรขึ้นเครื่อง</p> <p>3.2.4 ใบมอบอำนาจ (ถ้ามีได้ติดต่อด้วยตนเอง)</p>	<p>กองบริการสมาชิกรอยัลลอร์ดคิดพลัส</p> <p>ฝ่ายธุรกิจรอยัลลอร์ดคิดพลัส</p> <p>ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์</p> <p>THAI CONTACT CENTRE</p> <p>ฝ่ายบริการการขายประเทศไทย</p>	<p>โทรศัพท์ 0 2356 1111</p> <p>โทรสาร 0 2545 3300</p> <p>e-Mail :</p> <p>ropplatinum@thaairways.com</p> <p>ropgold@thaairways.com</p> <p>ropsvc@thaairways.com</p> <p>roppin@thaairways.com</p> <p>โทรศัพท์ 0 2356 1111</p> <p>โทรสาร 0 2356 2222</p> <p>e-Mail :</p> <p>contact@service.thaairways.com</p>

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
4.	<p>การบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยาน (Passenger Service)</p> <p>4.1 ตรวจสอบผู้โดยสาร (Check-in Service) ให้บริการตรวจสอบบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทาง หมายเลขที่นั่ง อาหารพิเศษ และ/หรือ บริการพิเศษ ตามขั้นตอนการเดินทาง</p> <p>4.2 ตรวจสอบบัตรที่นั่งและเอกสารการเดินทางที่ประตูทางออกขึ้นเครื่อง (Boarding Gate Service)</p> <p>4.3 ให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสารที่ประสบปัญหาต่าง ๆ (Irregularities) จากเที่ยวบินทั้งขาเข้า ขาออก ส้ำซ้ำ รวมถึงผู้โดยสารต่อเครื่อง ให้สามารถเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างราบรื่น</p> <p>4.4 บริการพิเศษต่าง ๆ (Special Services) เช่น การบริการเฉพาะบุคคลสำคัญ (VVIP, VIP, CIP) ผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ รวมทั้งการบริการผู้โดยสารสูงอายุ ผู้พิการ (Disabled passenger) ผู้ป่วยที่แพทย์รับรองการเดินทาง และผู้โดยสารอายุต่ำกว่า 12 ปี ที่เดินทางลำพัง (UM) เป็นต้น</p> <p>4.5 บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารและลูกเรือลงจากเครื่องไปยังอาคารผู้โดยสาร</p> <p>4.6 บริการอำนวยความสะดวกด้วยรถเข็นผู้โดยสาร (Wheelchair)</p> <p>4.7 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกรณีผู้โดยสารเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย (Inadmissible Passenger and Deportees)</p>	<p>ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (DK)</p> <p>ฝ่ายบริการผู้โดยสาร (KV)</p> <p>กองบริการผู้โดยสารสายการบินไทย (KP)</p> <p>กองบริการผู้โดยสารสายการบินลูกค้า (KK)</p> <p>กองบริการพิเศษ (LP)</p>	<p>โทรศัพท์ 0-2137 1501</p> <p>โทรศัพท์ 0-2137 1505</p> <p>โทรศัพท์ 0-2137 0251</p> <p>โทรศัพท์ 0-2137 0260</p> <p>โทรศัพท์ 0-2137 0199</p>

ลำดับที่	ภารกิจ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	โทรศัพท์/โทรสาร
5.	<p>การบริการกระเป๋าและสัมภาระ (Baggage Service)</p> <p>5.1 บริการตรวจสอบ และติดตามสัมภาระสูญหาย รวมถึงให้บริการนำสัมภาระล่าช้าส่งผู้โดยสารถึงที่หัก</p>	<p>ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (DK)</p> <p>ฝ่ายควบคุมการบริการภาคพื้น (KZ)</p> <p>กองบริการสัมภาระ (LL)</p>	<p>โทรศัพท์ 0 2137 1501</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 1570</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 1465</p>
6.	<p>การบริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge)</p> <p>6.1 การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ อาทิเช่น อาหาร เครื่องดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ Internet Wi-Fi</p> <p>6.2 การบริการข้อมูลเที่ยวบิน (Flight Information) ตรวจสอบการสำรองที่นั่ง (Reservation) และการประกาศแจ้งเตือนเวลาขึ้นเครื่อง</p>	<p>ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (DK)</p> <p>ฝ่ายบริการผู้โดยสาร (KV)</p> <p>กองบริการห้องรับรองพิเศษ (KW)</p>	<p>โทรศัพท์ 0 2137 1501</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 1505</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 1606</p>
7.	<p>ด้านบริการการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์</p>	<p>แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (FN-R)</p> <p>แผนกบริการลูกค้า (FF-S)</p> <p>แผนกสำรองระวางสินค้าประเทศไทย (FR)</p>	<p>โทรศัพท์ 0 2137 4153</p> <p>โทรสาร 0 2137 4158</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 4966, 0 2137 4952</p> <p>โทรสาร 0 2137 4605</p> <p>โทรศัพท์ 0 2137 4915 ถึง 9</p>