

APPENDIX A

Questionnaire

กรุณาทำเครื่องหมาย และเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส

1. เพศ
 1. () หญิง
 2. () ชาย
2. อายุ
 1. () น้อยกว่า 25 ปี
 2. () 25-29 ปี
 3. () 30-34 ปี
 4. () 35-39 ปี
 5. () 40-44 ปี
 6. () มากกว่า 45 ปี
3. ระดับการศึกษา.
 1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. () ปริญญาตรี
 3. () ปริญญาโท
 4. () สูงกว่าปริญญาโท
4. อาชีพ
 1. () นักเรียน/นักศึกษา
 2. () ข้าราชการ
 3. () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. () พนักงานบริษัทเอกชน
 5. () นักธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
 6. () อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
5. รายได้ต่อเดือน
 1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท
 2. () 10,001-15,000 บาท
 3. () 15,001-20,000 บาท
 4. () 20,001-25,000 บาท
 5. () 25,001-30,000 บาท
 6. () 30,001-35,000 บาท
 7. () 35,001-40,000 บาท
 8. () 40,001-45,000 บาท
 9. () 45,001-50,000 บาท
 10. () มากกว่า 50,000 บาท
6. สถานภาพสมาชิกปัจจุบัน
 1. () บัตรชั่วคราว
 2. () บัตรเงิน
 3. () บัตรทอง
7. จำนวนปีที่ เป็นสมาชิก
 1. () น้อยกว่า 1 ปี
 2. () 1-2 ปี
 3. () 3-4 ปี
 4. () มากกว่า 5 ปี
8. จากการสะสมไมล์ท่านได้แลกรับรางวัล
 1. () บัตรโดยสารภายในประเทศ
 2. () บัตรโดยสารระหว่างประเทศ
 3. () อื่น ๆ เช่น โรงแรมคู่สัญญา, รถเช่า, หรือของที่ระลึก
 4. () ไม่เคยแลกรับรางวัล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อโครงการสะสมไมล์รอยัล ออร์คิดพลัส
โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด

ด้านสิทธิประโยชน์และการรับรางวัล	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉย	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
1. หลังจากสมัครเป็นสมาชิก สมาชิกทุกคนได้รับไมล์สะสม 2,500 ไมล์เมื่อเดินทางด้วยเที่ยวบินแรกกับการบินไทย					
2. การได้รับบัตรโดยสารรางวัลภายในประเทศ 1 ใบเมื่อสะสมไมล์ครบ 15,000 ไมล์					
3. การได้รับบัตรโดยสารรางวัลต่างประเทศ เมื่อสะสมไมล์ตั้งแต่ 25,000 ไมล์					
4. เมื่อใช้บริการจากเครือโรงแรมและรถเช่าคู่สัญญาได้รับไมล์สะสม 500 ไมล์เท่ากับการเดินทางภายในประเทศ 1 เที่ยว					
5. การใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตที่เป็นคู่สัญญากับการบินไทย เช่น American Express, City Bank เป็นต้น สามารถโอนคะแนนเป็นไมล์สะสมได้ตามเงื่อนไขของแต่ละบัตรเครดิตกำหนด					
6. การเลื่อนสถานะภาพบัตรเงินทำได้โดยสะสม 10,000 ไมล์ใน 1 ปีปฏิทิน หรือ 15,000 ไมล์ใน 2 ปีปฏิทิน และ บัตรทองทำได้โดยสะสม 50,000 ไมล์ใน 1 ปีปฏิทิน หรือ 80,000 ใน 2 ปีปฏิทิน					
7. สมาชิกบัตรเงินได้รับสิทธิการเพิ่มพิกัดน้ำหนักกระเป๋า 10 กิโลกรัม และสมาชิกบัตรทองได้รับสิทธิการเพิ่มพิกัดน้ำหนักกระเป๋า 20 กิโลกรัม					
8. สมาชิกเจ้าของไมล์สะสมสามารถขอรางวัลให้กับตนเอง และสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ คู่สมรส บิดา มารดา บุตร หรือ เพื่อน โดยกำหนดรายชื่อผู้มีสิทธิรับรางวัลได้สูงสุด 5 ชื่อ					
9. ไมล์สะสมที่หมดอายุจะปรากฏในบัญชีทั้งในใบแจ้งยอดและทางอินเทอร์เน็ต ต้องแลกรับรางวัลภายในวันที่กำหนด เมื่อพ้นจากนั้นไมล์สะสมจะถูกลบออกโดยอัตโนมัติ					
10. การซื้อไมล์สะสมสามารถซื้อได้ตั้งแต่ 1,000-30,000 ไมล์เพื่อเพิ่มไมล์สะสมให้เพียงพอกับการแลกรางวัล					

ด้านการให้บริการแก่สมาชิก	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉย	พึงพอใจน้อย	ไม่พึงพอใจ
1. การเป็นสมาชิกสะสมไมล์จะได้รับสิทธิ์ต่าง ๆ เช่น การได้จองที่นั่งก่อน การได้เช็คอินและขึ้นเครื่องก่อนเมื่อรอตที่สนามบิน รวมทั้งเมื่อทำการเช็คอินอัตโนมัติผ่านระบบออนไลน์ของการบินไทย (i Check in)					
2. จากการร่วมมือกันระหว่างการบินไทยกับกลุ่มสายการบินพันธมิตร ทำให้สมาชิกสามารถเลือกสะสมไมล์ได้ทุกสายการบินในกลุ่มพันธมิตร					
3. การติดต่อสื่อสารกับรอยัล ออร์คிட พลัสสามารถทำได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรศัพท์อัตโนมัติ(Thaiphone) โทรสาร ไปรษณีย์ และอินเทอร์เน็ต					
4. สำนักงานการบินไทยในประเทศ และทั่วโลก จัดตั้งบริการรอยัล ออร์คிட พลัสออนไลน์ เพื่อให้บริการด้านรายการต่าง ๆ ข้อมูลในบัญชีสมาชิก และออกบัตรโดยสารรางวัลให้สมาชิกได้ทันที					
5. สมาชิกจะได้รับจุดสารติดต่อกันทุก ๆ 3 เดือน เมื่อมีการสะสมไมล์ในบัญชีอย่างสม่ำเสมอ					
6. ใบแจ้งยอดไมล์สะสมมีการจัดรูปแบบที่อ่านได้เข้าใจอย่างชัดเจน					
7. การขอไมล์สะสมย้อนหลังของทุกสายการบินต้องส่งบัตรขึ้นเครื่องบินฉบับจริงและสำเนาบัตรโดยสารมาที่สำนักงานการบินไทยทุกแห่ง หรือส่งตรงมาที่ศูนย์บริการสมาชิกรอยัล ออร์คิด พลัส					
8. ใบรับรองรางวัลเข้าพักโรงแรมคู่สัญญา (Award Certificate) ทางรอยัล ออร์คิด พลัสจะจัดส่งให้กับสมาชิกทางไปรษณีย์ลงทะเบียน					
9. เมื่อสำรองบัตรโดยสารรางวัล สมาชิกต้องรับบัตรโดยสารภายใน 30 วัน หรือก่อนการเดินทาง มิฉะนั้นบัตรโดยสารรางวัลนั้นจะถูกยกเลิก					
10. บัตรโดยสารรางวัลที่มีการจองการเดินทางแล้ว สมาชิกสามารถเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง ชื่อผู้โดยสาร และจุดหมายปลายทางที่อยู่ภายในโซนเดียวกันได้ก่อนวันออกบัตรโดยสารเท่านั้น					
11. พนักงานของรอยัล ออร์คิด พลัส ให้บริการด้วยความสุภาพ รวมทั้งให้ความรู้ คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการพัฒนา หรือปรับปรุงบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Questionnaire

Please mark X in front of your answer.

Part 1 Personal Information

1. Gender

1. () Female	2. () Male
---------------	-------------
2. Age

1. () Lower than 25 year-old	2. () 25-29 year-old
3. () 30-34 year-old	4. () 35-39 year-old
5. () 40-44 year-old	6. () More than 45 year-old
3. Educational level

1. () Lower than Bachelor's degree	2. () Bachelor's degree
3. () Master's degree	4. () Higher than Master's degree
4. Occupation

1. () Student	2. () Government service
3. () State Enterprise	4. () Private sector
5. () Business person	6. () Others, please specified
5. Income per month

1. () Lower than 10,000 baht	2. () 10,001-15,000 baht
3. () 15,001-20,000 baht	4. () 20,001-25,000 baht
5. () 25,001-30,000 baht	6. () 30,001-35,000 baht
7. () 35,001-40,000 baht	8. () 40,001-45,000 baht
9. () 45,001-50,000 baht	10. () More than 50,000 baht
6. Current membership

1. () Temporary	2. () Silver
3. () Gold	
7. Years of membership

1. () Less than 1 year	2. () 1-2 years
3. () 3-4 years	4. () More than 5 years
8. You have redeemed for (Able to choose more than one answer)

1. () Domestic ticket	2. () International ticket
3. () Others such as hotel partner, car rental partners, souvenir	4. () Never make a redemption

Part 2 Satisfaction of the members with Royal Orchid Plus (ROP)

Please mark {X} in the box which best represents your opinion about each statement.

Benefits and awards	Extremely satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Extremely dissatisfied
1. After enrollment, earning 2,500 miles after flying first flight with Thai					
2. Eligibility to redeem for 1 round-trip domestic award ticket after accruing 15,000 miles.					
3. Eligibility to redeem for international award ticket after accruing up to 25,000 miles.					
4. Earning 500 miles equal to one-way domestic trip when use the service of hotel partners and car rental partners.					
5. Transferring points from Thai Airways credit card partners such as American Express, City Bank to accumulated miles when spending according to stipulated condition of each credit card.					
6. Attaining silver status and gold status by earning 10,000 miles and 50,000 miles within 1 calendar year or 15,000 and 80,000 miles within 2 calendar years respectively.					
7. An extra 10 kg. baggage allowance for silver status and 20 kg. baggage allowance for gold status.					
8. Eligibility to redeem awards for family members and friends with up to 5 names of award nominee list.					
9. Expired miles appear on print and online statement must be redeemed by stipulated date each year or deleted from accounts.					
10. 1,000-30,000 mileage purchasing topped-up the account to redeem the awards.					

Service of the use of ROP	Extremely satisfied	Satisfied	Neutral	Dissatisfied	Extremely dissatisfied
1. Priority seat reservation, checking in and boarding at the airport including through online I check in.					
2. Earning miles with all partner airlines and star Alliance airlines.					
3. Eligibility to contact with ROP through telephone, Thaiphone, fax, mail and online internet.					
4. Eligibility to contact with Online equipped domestic and international Thai offices around the world providing program and account information and instant issuing award tickets.					
5. Receiving news from ROP every 3 months on the basis of continuous mile accrual.					
6. Clearly understandable pattern of accrued mile notification.					
7. Mileage claim including original boarding pass and ticket or e-ticket copy submitting to local Thai office or the Members service center in Bangkok.					
8. Directly sending registered postal mail of hotel award certificated to members.					
9. Issuing award tickets within 30 days before the date travel confirmed or prior to flight departure, otherwise the cancellation will be made.					
10. Eligibility to change departure date, passenger name, and same zone destination only before issuing awards tickets.					
11. Politeness of ROP staff and ability to acknowledge, advise, and problem solving.					

Part 3 Suggestion and opinion

1. Problems and obstacles when using the service of ROP.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Suggestion for service improvement.

.....
.....
.....
.....
.....
.....