



‘บินไทย’ยกชั้นเฟิร์สคลาสแข่งแอร์ไลน์

“การบินไทย” วางแผนพัฒนาโปรดักต์-บริการ เตรียมยกเครื่องที่นั่ง-บริการชั้นเฟิร์สคลาสครั้งใหญ่ พร้อมทั้งระบบอินโฟลด์เอ็นเตอร์เทนเมนต์-ไวไฟ คาดเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดภายในปี’62 ล่าสุดเตรียมลงทุนเลานจ์แห่งใหม่บนพื้นที่กว่า 2,000 ตร.ม.ที่สนามบินสุวรรณภูมิ คาดเปิดให้บริการได้กลางปีหน้า ตั้งเป้าขึ้นแท่นเป็นสายการบินชั้นนำโลก

4



“บินไทย”

จากแนวโน้มการแข่งขันของธุรกิจการบินที่มีความรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน นอกเหนือจากกลยุทธ์ราคาแล้ว ทุกค่ายได้หันมาให้ความสำคัญด้านการบริการที่สะดวกสบาย ความหรูหรา ความใหม่ และทันสมัยของเครื่อง ภาพการปรับตัวของหลาย ๆ สายการบินจึงมีให้เห็นเป็นระยะ ๆ เพื่อจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารและนักเดินทางให้มาใช้บริการของตัวเอง ล่าสุด การบินไทยก็ได้ประกาศยกระดับบริการครั้งใหญ่ในทุก ๆ ส่วนเพื่อรองรับการแข่งขันที่นับวันจะทวีความเข้มข้นมากขึ้นดังกล่าว

เป้าหมายสายการบินชั้นนำโลก

นายตнуช บุญภาค ที่ปรึกษากรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เปิดเผยว่า การบินไทยมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาโปรดักต์และบริการในทุก ๆ ส่วนที่ผู้โดยสารสัมผัส (Touch Point) ของการบินไทย เพื่อให้สามารถรองรับผู้โดยสารในแต่ละกลุ่ม และในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน และมีความเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้นในอนาคต โดยมีเป้าหมายทำให้การบินไทยจะเป็นสาย

การบินชั้นนำของโลก และสร้างภาคภูมิใจให้กับคนไทย

นายตнуชระบุว่า แผนหลัก ๆ ในขณะนี้ประกอบด้วย การเร่งพัฒนาและยกระดับโปรดักต์และบริการในชั้นโดยสารระดับเฟิร์สคลาสให้เหนือระดับกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งเรื่องที่นั่ง บริการ อาหาร และเครื่องดื่ม เพื่อให้เกิดความแตกต่างอย่างชัดเจนกับชั้นโดยสารในระดับบิสซิเนสคลาส ภายใต้คอนเซ็ปต์ Service Beyond the Imagined, from The Heart of Thai การบริการต้องเหนือความคาดหมาย โดยใช้จิตวิญญาณของความเป็นคนไทย

“ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา การบินไทยได้ทยอยยกระดับการให้บริการในชั้นโดยสารระดับบิสซิเนสคลาสไปก่อนแล้ว ไม่ว่าจะเป็นอาหารที่เลิฟสำหรับบริการออลเดย์โด้นิง หรือสามารถเลือกเวลารับประทานอาหารได้ รวมถึงการบริการแบบรายบุคคล ฯลฯ หรือเร็ว ๆ นี้ก็จะมีเตียงมาปูนอนเหมือนเฟิร์สคลาส ทำให้บริการในชั้นบิสซิเนสคลาสขยับขึ้นมาหายใจรดต้นคอชั้นโดยสารเฟิร์สคลาสแล้ว เราจึงต้องเร่งพัฒนาบริการในชั้นเฟิร์สคลาสอย่างเร่งด่วนต่อไป” นายตनुชกล่าวและว่า

โดยปี 2560 นี้ ที่นั่งในชั้นบิสซิเนส

คลาสได้เปลี่ยนให้เป็นที่นั่งแบบปรับนอนราบได้ หรือ Flat Bed แล้ว 45% เพิ่มจาก 38% ในปีที่ผ่านมา และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 56% ในปีหน้า และ 83% หรือเกือบครบ 100% ในปี 2562

เช่นเดียวกับการพัฒนาและอัปเดตระบบความบันเทิงบนเครื่องบิน หรือ In-Flight Entertainment ที่ได้ทยอยปรับปรุงพร้อม ๆ เครื่องบินลำใหม่ที่รับมอบมา ภายในปีนี้จะได้รับการอัปเดตไปแล้วถึง 72% และคาดว่าจะเพิ่มเป็น 76% ในปีหน้า และ 92% ในปี 2562 เช่นเดียวกับการพัฒนาการให้บริการไวไฟบนเครื่องบิน (WiFi on Board) ที่คาดว่าจะอัปเดตได้ถึง 92% ภายในปี 2562 เช่นกัน

“จากแผนดังกล่าวจะทำให้เที่ยวบินของการบินไทยมีความพร้อมทั้งด้านโปรดักต์และบริการใหม่ ๆ และมีความชัดเจนในแต่ละชั้นโดยสารเกือบจะร้อยเปอร์เซ็นต์ได้ภายในปี 2562 นี้” นายตनुชกล่าว

ลงทุนอัปเดตเลานจ์ทั่วโลก

นายตनुชกล่าวด้วยว่า นอกจากนี้การบินไทยยังมีแผนลงทุนและพัฒนาเลานจ์ในสนามบินหลัก ๆ ทั่วโลก โดยโครงการใหญ่ที่สุด คือ การลงทุนเลานจ์แห่งใหม่ ภายใต้คอนเซ็ปต์ “Green Ecology” บนพื้นที่ 2,200 ตารางเมตร



บริเวณคอนคอร์ส D ที่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ คาดว่าจะก่อสร้างแล้วเสร็จภายในปี 2561 จากนั้นก็มีแผนจะทยอยพัฒนาลานจอดที่มีอยู่ในสนามบินนานาชาติต่าง ๆ ทั่วโลก รวมถึงลานจอดแห่งเดิมที่มีอยู่แล้วในสุวรรณภูมิด้วย และในเดือนกันยายนนี้ การบินไทยยังมีแผนเปิดให้บริการลานจอดใหม่ ที่อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ สนามบินนานาชาติภูเก็ตด้วย

ไม่เพียงเท่านั้น บริษัทยังเร่งพัฒนาในด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไปด้วย ทั้งส่วนของรอยัล ออร์คิด พลัส หรือ ROP ที่จะเน้นการเพิ่มพาร์تنอร์ในการแลกไมล์ให้มากและหลากหลายขึ้น ทั้งร้านอาหาร โรงแรม ประกันภัย รวมถึงสินค้าต่าง ๆ โดยจะเน้นให้ลูกค้าแลกตั๋วโดยสารได้ง่ายขึ้น และล่าสุดได้พัฒนาแอปพลิเคชันที่เรียกว่า “My ROP” ให้บริการบนมือถือ ช่วยให้ลูกค้าสามารถอัปเดตสถานะได้แบบเรียลไทม์

ส่วนระบบการดูแลกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร ด้วยการให้บริการห่อกระเป๋า (Wrap) สำหรับผู้โดยสารชั้นเฟิร์สคลาส และลูกค้า ROP แพลทินัม ที่กังวลเรื่องการโดนเปิดกระเป๋าระหว่างการเดินทาง ซึ่งสามารถรับประกันได้ที่เคาน์เตอร์เช็คอิน นอกจากนี้ยังได้เชื่อมต่อกับระบบการติดตามกระเป๋าเข้ากับระบบ World Tracer ผู้โดยสารสามารถติดตามกระเป๋าที่สูญหายได้จากหน้าเว็บไซต์

ขณะที่บริการฮีโร่ริส บริษัทได้หันมาให้ความสำคัญกับระบบเช็คอินด้วย

ตัวเอง ทั้งผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ และเว็บไซต์ รวมถึงผ่านเครื่องเช็คอินด้วยตัวเองที่สนามบิน เพื่อลดจำนวนผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์เช็คอิน สำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ขณะนี้อยู่ในกระบวนการปรับปรุง คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ภายในสิ้นปีนี้ ส่วนแผนการพัฒนาเว็บไซต์ใหม่นั้น คาดว่าจะแล้วเสร็จในช่วงปลายปีหน้า

เพิ่มฝูงบินเป็น 122 ลำในปี'65

ก่อนหน้านี้ นางสาวอุษณีย์ แสงสิงแก้ว รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้สัมภาษณ์กับ “ประชาชาติธุรกิจ” ว่า ที่ผ่านมาการบินไทยได้ทยอยรับเครื่องบินรุ่นใหม่เข้ามาเสริมฝูงบินอย่างต่อเนื่อง อาทิ แอร์บัส A350-900 XWB เครื่องบินโบอิง B787-9 ดรีมไลเนอร์ ซึ่งเครื่องบินใหม่เหล่านี้จะเข้ามาเสริมให้ฝูงบินโดยรวมของการบินไทยมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ขณะที่เครื่องรุ่นเก่าก็ได้ทยอยปรับปรุงให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ อาทิ B777-200ER, B787-8 และ A330 เป็นต้น

ขณะนี้คณะกรรมการบริหาร (บอร์ด) การบินไทยมีแผนสั่งซื้อเครื่องบินใหม่เข้ามาเสริมฝูงบินอีก 28 ลำ (แผนปี 2560-2565) เพื่อนำมาใช้ทดแทนเครื่องเก่าที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 17 ปี เพื่อรักษาขนาดฝูงบินรวมให้มีปริมาณอยู่ที่ 100 ลำภายใน 5 ปีข้างหน้า และวางเป้าว่าในอีก 10 ปีข้างหน้าการบินไทยจะมีฝูงบินรวม 122 ลำ