

ระบบงานในปัจจุบันของฝ่ายการบัญชีรายได้

การจัดแบ่งหน่วยงาน

งานของฝ่ายการบัญชีรายได้เกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

- รายงานการขายบัตรโดยสาร
- รายงานการขอคืนเงินค่าโดยสาร
- สติ๊กเกอร์โดยสาร
- ticket reconciliation
- บิลขาเข้า ซึ่งสายการบินอื่น ๆ ส่งมาเรียกเก็บเงินสำหรับมูลค่าบัตรโดยสารการบินไทยที่ถูกลำนำไปใช้โดยสารกับสายการบินอื่น
- รายได้การโดยสาร (traffic revenue)
- บิลขาออกซึ่งบริษัทการบินไทยส่งไปเรียกเก็บเงินสำหรับมูลค่าบัตรโดยสารการบินอื่น ๆ ที่ถูกลำมาใช้โดยสารกับสายการบินไทย
- สถิติ เรื่องข้างต้นทั้งหมด

ดังนั้น หน่วยงานของฝ่ายการบัญชีรายได้ จึงแบ่งออกเป็น 4 แผนก คือ

1. แผนกตรวจสอบรายงานการขาย (Passenger Sales Audit Division)

มีหน้าที่และขอบข่ายงานหลัก คือ

- 1.1 รายงานการขายบัตรโดยสารบัตรขนส่งสัมภาระเกินพิกัด และใบสั่งบริการ (Service Order) จากสำนักงานขายของบริษัทฯและตัวแทนการขายทั่วโลก ซึ่งจะต้องแนบเอกสารประกอบ เช่น สำเนาบัตรโดยสารที่ใช้ตรวจสอบ (audit coupons) เพื่อใช้ในการคำนวณและตรวจสอบความถูกต้องในรายละเอียดทุกรายการ
- 1.2 รับและคำนวณมูลค่าบัตรโดยสารและบัตรขนส่งสัมภาระเกินพิกัดของสายการบินอื่นที่นำมาแลกเปลี่ยนเป็นบัตรโดยสาร และบัตรขนส่งสัมภาระเกินพิกัดของการบินไทย
- 1.3 หากตรวจสอบพบข้อผิดพลาดในรายงานการขายบัตรโดยสาร บัตรขนส่งสัมภาระเกินพิกัด และใบสั่งบริการ ในส่วนที่เกี่ยวกับราคาที่ไม่มีถูกต้องก็จะดำเนินการออกเอกสารเพื่อทำการเรียกเก็บเงินเพิ่มไปยังบริษัทฯหรือตัวแทนการขาย
- 1.4 ระบุราคาบัตรโดยสารและบัตรขนส่งสัมภาระเกินพิกัด และใบสั่งบริการในแต่ละใบพร้อมทั้งจัดทำใบสรุปยอด เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยเก็บข้อมูลด้วยระบบ Raspax (Passenger Revenue Accounting System)
- 1.5 บันทึกและดำเนินการทางบัญชีของรายงานการขายทั้งหมด โดยสรุปยอดแต่ละเดือน

2. แผนกอนุมัติการคืนค่าโดยสาร (Refund and Process Control Division)

มีหน้าที่และขอบข่ายงานหลักคือ

- 2.1 รับและตรวจสอบรายงานการขอคืนค่าโดยสารจากสำนักงานขายของบริษัทและตัวแทนทั่วโลก
- 2.2 หากตรวจพบว่าเอกสารตามข้อ 2.1 ผิดพลาด ส่วนที่ต้องเรียกเก็บเพิ่ม ก็จะทำเนิการออกเอกสารเพื่อทำการเรียกเก็บเงินเพิ่ม
- 2.3 ระบุราคาตามบัตรโดยสารส่วนที่เป็น flight coupon พร้อมทั้งจัดทำใบสรุปยอดเพื่อจัดส่งไปยังหน่วยเก็บข้อมูลด้วยระบบ Raspax
- 2.4 บันทึกและดำเนินการทางบัญชีเกี่ยวกับส่วนลดพิเศษในการขายบัตรโดยสาร (MSC)
- 2.5 ทำการคำนวณและอนุมัติการคืนค่าโดยสารตามคำขอร้องของผู้โดยสาร ผ่านสำนักงานขายของบริษัทการบินไทย และของสายการบินอื่น ๆ ทั่วโลก
- 2.6 ตรวจสอบและอนุมัติคำร้องขอคืนค่าโดยสารของผู้โดยสารที่ใช้บัตรโดยสารสายการบินอื่นที่มาจากบัตรโดยสารสายการบินไทย และออกบิลเรียกเก็บเงินที่จ่ายเป็นเงินคืนค่าโดยสารจากสายการบินอื่น
- 2.7 ควบคุมสต็อกบัตรโดยสารและค่าขนส่งสัมภาระเกินพิกัด และใบส่งบริการที่จ่ายไปยังสำนักงานและตัวแทนต่าง ๆ ทั่วโลก

3. แผนกสถิติและควบคุมเอกสาร (Statistics and Documents Control - Division)

มีหน้าที่ขอบข่ายงานหลัก คือ

- 3.1 รับและบันทึกของเอกสารของบัตรโดยสารที่ใช้บริการการบินไทยจากสถานีต่าง ๆ
- 3.2 ตรวจสอบข้อมูลบนบัตรโดยสาร โดยเปรียบเทียบกับ Passenger manifests จากนั้นจึงส่งบัตรโดยสารไปยังแผนกคำนวณรายได้การโดยสาร เพื่อทำการคำนวณมูลค่าบัตรต่อไป
- 3.3 รับบัตรโดยสารที่ได้รับการคำนวณแล้วจากแผนกคำนวณรายได้การโดยสาร และทำการบันทึกข้อมูลด้วยระบบ Raspax
- 3.4 รับข้อมูลจากฝ่ายปฏิบัติการหรือเกี่ยวกับงบประมาณที่ควรจะเป็น เพื่อเปรียบเทียบกับสถิติที่เก็บในข้อ 3.1
- 3.5 จัดทำรายงานและจัดส่งผลสถิติไปให้ฝ่ายปฏิบัติการ

4. แผนกคำนวณรายได้การโดยสาร (Passenger Interline Billing Division)

มีหน้าที่และขอบข่ายงานหลัก คือ

- 4.1 รับบัตรโดยสารส่วนที่เป็น flight coupon และค่าขนส่งสัมภาระเกินพิกัด และ passenger manifests ตลอดจนบัตรโดยสาร ซึ่งสายการบินอื่นนำมาใช้บริการของสายการบินไทยด้วย

- 4.2 คำนวณมูลค่าบัตรโดยสารและค่าขนส่งสัมภาระเกินพิกัดข้างต้นในข้อ 4.1
- 4.3 ระบุราคาตามบัตรโดยสารและค่าขนส่งสัมภาระเกินพิกัด พร้อมทั้งจัดทำใบสรุปยอดของแต่ละรายการ เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยเก็บข้อมูลด้วยระบบ Raspax
- 4.4 เรียบเก็บเงินจากสายการบินต่าง ๆ สำหรับมูลค่าบัตรโดยสารของสายการบินอื่น แต่ได้นำมาใช้บริการของการบินไทย (การออก outgoing interline invoices)
- 4.5 เรียบเก็บเงินจากบริษัทหรือองค์การที่มีใช้สายการบิน ในกรณีที่ผู้โดยสารของบริษัทหรือองค์การดังกล่าวได้ใช้บริการของบริษัทการบินไทย
- 4.6 รับและตรวจสอบใบขาเข้าซึ่งสายการบินอื่น ๆ ส่งมาเรียกเก็บเงินสำหรับมูลค่าบัตรโดยสารการบินไทยที่ถูกนำไปใช้โดยสารกับสายการบินอื่น (incoming invoices)
- 4.7 คำนวณมูลค่าใบขาเข้าและจัดทำใบสรุปยอดของแต่ละรายการ เพื่อจัดส่งไปยังหน่วยเก็บข้อมูลด้วยระบบ Raspax
- 4.8 หากมีข้อผิดพลาดในใบขาเข้าจะต้องดำเนินการออก rejection memo และส่งไปยังสายการบินอื่น และบันทึกข้อมูลของ rejection memo ไว้เพื่อส่งไปยังหน่วยเก็บข้อมูลด้วยระบบ Raspax
- 4.9 ดำเนินการพิจารณาคำร้องขอจากสายการบินอื่นให้ลดรายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร
- 4.10 จัดทำรายงานรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารและรายได้จากค่าขนส่งสัมภาระเกินพิกัดต่อเที่ยวบินแต่ละเดือนส่งมอบให้ผู้บริหาร
- 4.11 รวบรวมและบรรจุหีบห่อใบขาออก พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องตลอดจนควบคุมการส่งออกให้ไปถึงสายการบินต่าง ๆ ภายในกำหนดเวลา

### ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้น

การศึกษาขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน ในเรื่องรายได้การโดยสาร จำต้องศึกษาจากจุดเริ่มต้น คือ จากรายงานของสถานีการบินไทยและตัวแทนทั่วโลกเกี่ยวกับการขาย, การขอคืนค่าโดยสาร, ส่วนลดพิเศษในการขายบัตรโดยสาร (MSC) ตลอดจนคำรุ้งใจในการขายบัตรโดยสาร (Incentive claims) ซึ่งจะต้องผ่านเข้าสู่รายงานของฝ่ายรายได้การโดยสารในที่สุด

### รายงานการจำหน่ายบัตรโดยสารของสำนักงานขายและตัวแทน

สำหรับรายงานการขายนั้น ทั้งสำนักงานขายและฝ่ายบัญชีรายได้การโดยสารต่างประสบปัญหาเนื่องมาจาก สำนักงานแต่ละแห่งใช้แบบฟอร์มแตกต่างกัน

รายงานการขายไม่แสดงมูลค่าด้านการเงิน (financial values) ของ transactions ที่ถูกบันทึกไว้ทั้งหมด และข้อมูลด้านบัญชีส่วนใหญ่ (accounting entries) ซึ่งถูกบันทึกไว้และเกี่ยวข้องกับ transactions ด้านรายได้การโดยสาร ซึ่งปรากฏในรายงานต่าง ๆ นั้นได้รับการจัดทำโดยฝ่ายรายได้การโดยสาร ไม่ใช่สถานีหรือสำนักงานขาย

ในเวลานี้สำนักงานขายส่งรายงานการขายโดยตรงสู่ฝ่ายรายได้การโดยสาร ส่วนสำนักงานขายสิลมก็ส่งรายงานการขายโดยตรงสู่ฝ่ายรายได้การโดยสารเช่นกัน

ตัวแทนการขายในประเทศไทยก็ส่งรายงานโดยตรงต่อฝ่ายรายได้การโดยสาร ส่วนผู้จัดการเขตประเทศไทย (Thailand Area Manager) ไม่ได้รับสำเนารายงานเหล่านี้แต่อย่างใด และข้อมูลทางบัญชี (accounting entries) ทั้งหมด ได้รับการจัดทำโดยฝ่ายรายได้การโดยสาร เพื่อนำไปวิเคราะห์สถานะทางการเงินต่อไป

ใบเรียกเก็บเงินเพิ่มจำนวนมากที่ออกไปยังสำนักงานขายหรือตัวแทนนั้น ไม่มีผลอันใดเนื่องด้วยสาเหตุหลายประการหรือเพราะว่ามีความตกลงพิเศษระหว่างตัวแทนและการบินไทย ซึ่งฝ่ายรายได้การโดยสารไม่ทราบเรื่อง ดังนั้น จึงทำให้มีการะเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็นในการออกใบเรียกเก็บเงินเพิ่มและต้องแก้ไขข้อมูลที่บันทึกไว้ (งานของแผนกตรวจสอบรายงานการขายและแผนกอนุมัติการค้าสินค้าโดยสาร)

### รายได้จากการที่ผู้โดยสารไม่ใช้บริการและไม่ขอเงินคืน (Unredeemed passenger revenue)

การที่ audit coupons เข้าแผนก Sales Audit ส่วน flown coupons เข้าแผนก Interline billing และการขอเงินค่าบัตรโดยสารคืนเข้าแผนก refund แยกเป็นเอกเทศแต่ละหน่วยงาน ก่อให้เกิดปัญหาอีกอย่างหนึ่งคือ บริษัทไม่สามารถรู้ได้ทันทีว่าเงินรายได้ส่วนไหนเกิดจากการที่ผู้โดยสารซื้อตั๋วแล้วแต่ไม่ใช้บริการและไม่ขอเงินคืน (Unredeemed passenger revenue)

ปัญหานี้เกิดขึ้นเพราะถึงแม้ว่า บริษัทฯ จะออกเอกสารการเดินทาง โดยมีเงื่อนไขว่าจะไม่คืนเงินค่าบัตรโดยสารให้ หากลูกค้าไม่ได้ยื่นบัตรโดยสารขอเงินคืนภายใน 30 วันหลังจากที่บัตรหมดอายุ แต่ตามความจริงแล้ว นโยบายของบริษัทฯ และบริษัทสายการบินอื่น ๆ เกือบทั้งหมด คือ จะไม่ปฏิเสธการคืนเงินค่าบัตรโดยสารที่ไม่ได้ใช้โดยยึดติดกับหลักการเพียงอย่างเดียว ว่าเป็นบัตรหมดอายุ

บัตรโดยสารเป็นจำนวนมากหมดอายุและไม่มีผู้ใดยื่นขอเงินคืนเลย ในกรณีที่บริษัทฯ มีสิทธิ์ที่จะเก็บเงินส่วนนี้ไว้เป็นรายได้ของบริษัท แต่เป็นการยากอย่างยิ่งที่จะระบุให้แน่ชัดว่า เงินจำนวนใดเป็น unredeemed passenger revenue เพราะการทำงานของฝ่ายรายได้การโดยสารเป็นการทำด้วยมือ และส่งผลเก็บบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์อย่างเป็นทางการใน Raspax ไม่ว่าจะเป็ผลทางบัญชีเกี่ยวกับ audit coupons, flown coupons และการขอเงินค่าตั๋วคืน ดังนั้น การจะหาข้อมูลที่ทันสมัยล่าสุดของบัตรโดยสารแต่ละชุดจึงเป็นสิ่งที่ลำบาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อในสภาพการณ์ปัจจุบัน ไม่มีการบันทึกวันบัตรหมดอายุลงใน Raspax หรือข้อมูลเกี่ยวกับการขอเงินคืนจากบัตรโดยสารที่หมดอายุ เพราะโดยทั่วไปแล้วการขอเงินคืนนั้นเกี่ยวกับบัตรที่ยังมีผลใช้อยู่ แต่ยังไม่ได้ใช้เท่านั้น

การที่จะหามูลค่าของรายได้การโดยสารประเภทนี้ขึ้นอยู่กับการณ์รู้มูลค่า และอายุของบัตรโดยสาร ตลอดจนประสบการณ์ที่พอคาดคะเนว่า บัตรโดยสารลักษณะไหนถูกยื่นขอเงินคืนหรือไม่ประการใด สรุปได้ว่า หากไม่มีวิธีอัตโนมัติ เข้าช่วย ก็จำเป็นต้องใช้การคาดคะเนจากประสบการณ์ว่า เท่าที่ผ่านมา มีการยื่นขอเงินคืนจากบัตรโดยสารหมดอายุกี่เปอร์เซ็นต์ จัดว่าเป็นวิธีที่ค่อนข้างเป็นไปตามอำเภอใจ ไม่ถูกต้องแน่นอนเท่าใดนัก

การปริวรรตเงินตรา และคำนวณมูลค่าบัตรโดยสารในระบบปัจจุบัน  
(manual currency conversion หรือ manual proration)

อนึ่งสิ่งที่อยู่ในรายงานรายได้การโดยสารก็คือ audit coupon ซึ่งแผนกตรวจสอบรายงานการขายจำเป็นต้องคำนวณราคาของบัตรนั้นออกมาในรูปสกุลเงินเหรียญสหรัฐ เพราะราคาที่ปรากฏบน audit coupon นั้นเป็นในรูปสกุลเงินท้องถิ่น (local currency value) งานนี้จำเป็นต้องใช้เวลาและแรงงานมาก เพราะเป็นงานที่ทำด้วยมือ (manual) ทั้งหมดโดยไม่มีระบบอัตโนมัติ เข้าช่วยแต่ประการใด สรุปได้ว่า ในแต่ละเดือนแผนกตรวจสอบรายงานการขายต้องทำการคำนวณและบันทึกผลในรูปสกุลเงินสหรัฐลงบน audit coupon เป็นจำนวนประมาณ 81,000 ฉบับ

สำหรับ flown coupons (ซึ่งคือ flight coupons ที่ใช้แล้ว) ทุกฉบับนั้น จะส่งมายังแผนกคำนวณรายได้การโดยสาร (Passenger Interline Billing Division) เพื่อคำนวณหามูลค่าของ coupon ฉบับนั้น และถ้าไม่เป็น flown coupons ประเภท single (ตั๋วไปเที่ยวเดียว) หรือ single sector return (ตั๋วไปกลับไม่แวะที่จุดไหน) จะต้องได้รับการ prorate ด้วยมือทุกฉบับ (การ proration คือการคำนวณช่วงการบินเป็นช่วง ๆ ในกรณีที่ผู้โดยสารไม่ได้บินรวดเดียวต่อเนื่อง แต่แวะยังสถานีใดสถานีหนึ่งหรือหลาย ๆ สถานีที่จะ

บรรลุถึงจุดหมายปลายทางในที่สุด) สรุปได้ว่า แผนกคำนวณรายได้การโดยสารจะต้องทำการ prorate flown coupon ถึงประมาณเดือนละ 120,000 ฉบับ และต้องบันทึกมูลค่าของแต่ละช่วงบินลงในรูปสกุลเงินเหรียญสหรัฐด้วย

จะเห็นได้ว่าทั้งแผนกตรวจสอบรายงานการขายและแผนกคำนวณรายได้การโดยสาร ทำงานซับซ้อนกันโดยไม่จำเป็น เพราะทำการคำนวณเปลี่ยนสกุลเงินท้องถิ่นให้เป็นสกุลเงินเหรียญสหรัฐจากข้อมูลเดียวกันทุกประการ เพราะทั้ง audit coupons และ flight coupons ต่างมาจากบัตรโดยสารชุดเดียวกัน (ticket set) และมีข้อมูลเหมือนกัน นับว่าเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้กำลังคนเป็นจำนวนมาก เพราะทำทุกอย่างด้วยมือหมด ข้อยุ่งยากทั้งหมดที่กล่าวมานี้ก็เกิดขึ้นกับ proration เช่นเดียวกัน

ยอดสมมูลย์ของบัตรที่ใช้โดยสาร (Zero balancing of flown tickets)

ดังที่ทราบมาแล้ว เมื่อมีการขายบัตรโดยสารบริษัทการบินไทย มูลค่าของการขายจะถูกบันทึกลงใน Passenger Document Record ของ Raspax ในสกุลเงินเหรียญสหรัฐ (ซึ่งการเปลี่ยนมูลค่าบัตรให้เป็นสกุลเงินเหรียญสหรัฐนั้นเป็นภาระอย่างหนักของแผนกตรวจสอบบัตรโดยสาร เพราะทำด้วยมือตลอด ดังได้อธิบายมาแล้วเบื้องต้น) เมื่อ coupon แต่ละใบในชุดบัตรโดยสารถูกใช้ในการบินเรียบร้อยแล้ว แต่ละใบจะได้รับการ prorate (โดยแผนก Interline) และผลจะถูกบันทึกไว้ในรูปสกุลเงินเหรียญสหรัฐใน Passenger Document Record แต่ละครั้งที่ได้มีการใช้ coupon มูลค่าของ coupon ใบนั้นจะถูกหักออกจากมูลค่าราคาขายทั้งหมดของบัตรโดยสารทั้งชุด และจะเกิดยอดคงเหลือที่ลดจำนวนลงเรื่อย ๆ (decreasing balance ) โดยปกติแล้วเมื่อ coupons ทุกใบถูกใช้หมดแล้ว ก็จะมียอดคงเหลือหากยอดคงเหลือดังกล่าวนั้นไม่เกินไปกว่า 10 เหรียญสหรัฐ ก็จะถูกตัดทิ้งไปไม่เก็บเข้ามาพิจารณาอีก หากยอดคงเหลือมีมูลค่าเกินกว่า 10 เหรียญต้องมีการตรวจสอบด้วยมือ

การตรวจสอบการเก็บข้อมูล (manual checking of captured data)

coupons แต่ละชุดที่ผ่านการกลั่นกรองแล้วจะถูกส่งไปยังแผนกเก็บบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เมื่อข้อมูลถูกบันทึกเรียบร้อยแล้ว ก็มีการจัดทำ proof list เพื่อจะได้ตรวจสอบด้วยมือว่าไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการบันทึกข้อมูล หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจะได้ดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะเริ่มใช้ข้อมูลดังกล่าวในคอมพิวเตอร์ต่อไป

การบันทึกข้อมูลลงบัญชีสำหรับสำนักงานขายและตัวแทน (manual accounting entries for station passenger revenue accounting)

ภาระหนักอีกอย่างหนึ่งซึ่งเป็นที่เห็นได้ชัดของฝ่ายรายได้การโดยสาร คือการบันทึกผลทางบัญชี ซึ่งเกี่ยวกับรายงานการขายของสำนักงานขาย ทั้งนี้เพราะสำนักงานขายและตัวแทนไม่ได้รายงาน transactions เข้ามาให้อยู่ในลักษณะเดียวกัน และที่น้ำหนักใจยิ่งขึ้นก็คือ

ไม่ได้รายงาน transactions ทุกชิ้นเข้ามาในรายงานการขายคือ อาจจะมีเข้ามาเพิ่มเติมทีหลัง ดังนั้น แผนกตรวจสอบการขายบัตรโดยสาร จึงจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลที่จะใส่ในบัญชีทุกชิ้นและเอกสารที่มาสนับสนุนก่อนที่จะบันทึกผลทางบัญชีลงไว้เป็นที่เรียบร้อย อนึ่งสำนักงานขายไม่ได้เป็นผู้ควบคุมการใส่ผลทางบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการขายของตน เลยจำเป็นต้องพึ่งความถูกต้องของข้อมูลซึ่งแผนกตรวจสอบการขายบัตรโดยสารเป็นผู้ดำเนินการโดยละเอียด ไม่ต้องสงสัยเลยว่าภาระการบันทึกข้อมูลลงบัญชีนี้ต้องใช้เวลาและแรงงานเป็นอันมาก เพราะเป็นการทำงานด้วยมือตลอด

#### การควบคุมจำนวนเอกสารการเดินทาง (Traffic Document control)

เนื่องจากงานส่วนใหญ่ของฝ่ายรายได้การโดยสารเกี่ยวกับเอกสารการเดินทางคือบัตรโดยสาร ดังนั้น การที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานขาย สามารถมีข้อมูลตรงกันเกี่ยวกับจำนวนบัตรโดยสารที่ออกไปแล้ว และตกค้างอยู่จะมีส่วนเกื้อกูลเป็นอย่างมากในการคำนวณรายได้ของบริษัท ขณะนี้ปัญหาเกี่ยวกับจำนวน (stock) ของบัตรโดยสารเกิดขึ้นจากการที่

- สำนักงานขายบางแห่งไม่จัดทำหลักฐานรายรับและการใช้จำนวนบัตรโดยสารไปให้จับพลันทันเหตุการณ์
- สำนักงานขายบางแห่งไม่เก็บหลักฐานที่ทันต่อเวลาเกี่ยวกับการออกบัตรโดยสารและการใช้บัตรโดยสารโดยตัวแทนของบริษัท

การที่สำนักงานขายรายงานเรื่องจำนวนบัตรโดยสารผิดพลาดและอย่างไม่สม่ำเสมอ ก่อให้เกิดปัญหาอย่างมากต่อฝ่ายรายได้การโดยสาร เพราะจำเป็นต้องตรวจสอบจัดให้ผลรายได้ของสำนักงานขายสอดคล้องกับจำนวนบัตรโดยสารที่ขายไปและยังคงเหลืออยู่ เพราะหากยอมให้มีข้อแตกต่างเกิดขึ้นก็จะยิ่งเป็นผลเสียเพราะแสดงว่า บริษัทฯไม่สามารถควบคุมแม้กระทั่งการดูแลจำนวนบัตรโดยสารของบริษัทฯ

นอกจากนี้การที่สำนักงานขายบางแห่งดูแลจำนวนบัตรโดยสารอย่างปล่อยปละละเลย และเอกสารสำคัญบางอย่างเกี่ยวกับการเดินทาง ได้รับการส่งทางไปรษณีย์อย่างหละหลวม และเกิดสูญหายขึ้นเป็นบางครั้ง

เป็นที่น่าวิตกว่า หลายสำนักงานขายไม่สามารถแยกงานออกอย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องการตรวจสอบเอกสารการเดินทาง (บัตรโดยสาร) และเรื่องการควบคุมผลทางบัญชี ทำให้ไม่สามารถได้ผลที่แน่ชัด

ปัญหาทั้งหมดที่ได้กล่าวถึงในฝ่ายรายได้การโดยสาร ก็เนื่องมาจากการคำนวณและดำเนินการทางบัญชีจากข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน และโดยกระทำด้วยมือ (manual) โดยตลอด ดังนั้น หากมีการพยายามแก้ไขโดยนำระบบอัตโนมัติเข้ามาใช้โดยมุ่งที่จะลดความยุ่งยากในการคำนวณ

ซ้ำซ้อนและความยุ่งยากในการกระทำด้วยมือ ก็จะเป็นผลต่องานยิ่งต่อการทำงานของฝ่ายรายได้ การโดยสาร

ขณะนี้บริษัทการบินไทยก็ใช้ระบบคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว เช่นเดียวกันโดยมีชื่อเรียกว่า Raspax แต่ระบบนี้มุ่งในการเก็บข้อมูลซึ่งแผนกต่าง ๆ ข้างต้นของฝ่ายรายได้การโดยสาร เป็นผู้รวบรวมโดยเอกเทศซึ่งส่วนใหญ่แล้วจากข้อมูลซ้ำกัน จึงนับว่าเป็นระบบที่บันทึกผลทางบัญชี ซึ่งได้มาจากการปฏิบัติงานอันยุ่งยากซ้ำซ้อน ไม่ได้เป็นเครื่องมือช่วยบรรเทาความยุ่งยากแต่อย่างใด เพราะหน้าที่หลักของระบบนี้ คือ การเก็บบันทึกข้อมูล ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำให้ขั้นตอนคำนวณผลทางบัญชีง่ายขึ้น

ก่อนที่จะศึกษาหาระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ เราจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงการทำงานของระบบ Raspax เสียก่อน



## Raspax

Raspax คือ ระบบคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันของบริษัทการบินไทย เกี่ยวกับรายได้ การโดยสาร ระบบนี้ได้รับการจัดตั้งขึ้นกว่า 10 ปีมาแล้ว และได้รับการปรับปรุงมาตลอดโดย มีรายละเอียด ดังนี้

### 1. Input

ระบบนี้เก็บข้อมูลที่เกี่ยวกับ

- สต็อกเอกสารการเดินทาง (Traffic document stock)
- การขาย (Sales)
- บัตรโดยสารที่ใช้แล้ว (Flown coupons)
- การขอเงินคืน (Refunds)
- บิลซึ่งสายการบินอื่นส่งมาเรียกเก็บเงิน (Interline incoming invoices)

Input ดังกล่าวนี้นี้ ได้รับการบันทึกจากชุดของเอกสารหลัก (batches of source documents ซึ่งส่วนใหญ่เป็น coupons) และระบบจะจัดทำ proof lists ให้แต่ละแผนกที่ส่งข้อมูลเข้ามาตรวจสอบดูว่า ข้อมูลที่ถูกบันทึกนั้นตรงกับข้อมูลที่ส่งเข้ามาหรือไม่ โดยจะมีการแก้ไขหากไม่ถูกต้อง และยืนยันให้ process ต่อไปได้ หากข้อมูลถูกต้องตรงกัน

### 2. Master files

มีการเก็บรักษา Master Files ไว้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 Passenger Document Records (หรือ Balance List Files) ส่วนนี้มี files แยกออกเป็นสัดส่วน สำหรับบัตรโดยสารใหม่, บัตรโดยสารเก่า, และบัตร BSP (BSP ticket) แต่ละ file จะแสดงให้เห็นทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับบัตรโดยสารแต่ละชุดที่ถูกขายไป ดังนี้คือผลลัพธ์จาก gross sales หรือ Audit value หักลบด้วย gross value ของ flown coupon แต่ละใบ, balance ที่ยังคงเหลือ หรือ balance ของ reissue หรือ refund (reissue or refund and the residual balance)
- 2.2 สต็อกบัตรโดยสาร (Outstanding ticket stock) file นี้บรรจรายละเอียดเกี่ยวกับสต็อกบัตรโดยสารที่ออกไปให้สำนักงานขายของบริษัทการบินไทยเองและตัวแทน ตลอดจนการใช้บัตรโดยสาร
- 2.3 ผลสรุปรายได้ปีปัจจุบันของรายได้จากการบิน (Year to date

summary of flown revenue)

file นี้บรรยายรายได้ล่าสุดของปีโดยสรุป และเป็นข้อมูลสำหรับ  
เปรียบเทียบกับรายงานของปีต่อไป

### 3. Processing

#### 3.1 สต็อกเอกสารการเดินทาง (Traffic Document Stock)

รายละเอียดการออกเอกสารเดินทางได้รับการบันทึกเดิมเข้าไปใน  
outstanding ticket stock file

#### 3.2 การขาย (Sales)

เรื่องการขาย (Sales transactions) ถูกบันทึกไว้ใน  
Balance Lists (หรือ Passenger Document Records) และใน  
ฐานะสต็อกบัตรที่ใช้แล้วใน Traffic Document Stock file

#### 3.3 บัตรที่ใช้บินแล้ว (Flown)

coupons ของบริษัทการบินไทยที่ใช้บินกับบริการการบินไทย ถูก  
บันทึกไว้ใน Balance List

สำหรับ coupons ของสายการบินอื่นที่ใช้บินกับสายการบินไทย ก่อ  
ให้เกิดการบันทึกผล (entries) ในบิลเรียกเก็บเงินจากสายการบินอื่นที่  
ให้บริการของสายการบินไทย และในระดับบิลเรียกเก็บเงินนี้ (invoice  
level) ทำให้เกิด records ใน interface file กับ Interline  
System

#### 3.4 การขอเงินคืนและการออกตั๋วใหม่ (Refunds and Reissues)

เรื่องต่าง ๆ (transactions) เกี่ยวกับการขอเงินคืนและการ  
ออกตั๋วใหม่ถูกบันทึกไว้ใน Balance List

#### 3.5 บิลเรียกเก็บเงินของสายการบินอื่น (Interline Incoming Invoices)

coupons ของบริษัทการบินไทยที่ถูกนำไปให้บริการของสายการบิน  
อื่น ได้รับการบันทึกไว้ใน Balance List และใน interface file  
กับ Interline System

#### 3.6 Periodic Processing

จะมีการลบ Files ของ Balance List ออกหมดอย่างสิ้นเชิง  
เป็นระยะ ๆ (ทุก ๆ สามเดือน) ในส่วนที่เกี่ยวกับชุดบัตรโดยสารที่ใช้บิน

จนครบหมดสิ้นแล้ว และมียอดคงเหลือ (balance) ไม่เกิน 10 เหรียญสหรัฐ แต่หากชุดบัตรโดยสารเหล่านี้ถูกใช้จนหมดแล้ว แต่ยอดคงเหลือยังมากกว่า 10 เหรียญสหรัฐ ก็จะมีการตรวจสอบด้วยมือก่อนที่จะลบออกจาก file

#### 4. Output

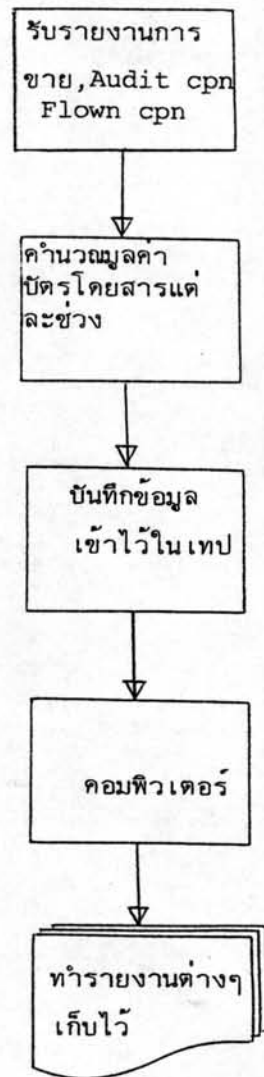
Output ของระบบนี้ได้รับการแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

- 4.1 Master files ซึ่งได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา (updated Master files)
- 4.2 ก่อให้เกิด Interface files (generated Interface files)
- 4.3 รายงาน

ในระบบ Raspax มีการจัดทำ file (the Matched Agents flown file) ซึ่งรวบรวมรายละเอียดข้อมูลการบินสำหรับระยะใดระยะหนึ่ง file นี้กลายเป็น input เข้าใน Statistical sub-system ของ Raspax และจากนั้น ก็จะมีการจัดทำรายงานสถิติรายได้หลาย ๆ ชนิด

สรุปได้ว่า ระบบ Raspax คือระบบ factual ซึ่งแต่ละ coupon ในชุดบัตรโดยสารจะต้องได้รับการตรวจสอบมูลค่าโดยสาร (fare check) และ/หรือการ prorate ทั้งนี้ โดยเก็บ input จากชุดของเอกสารพื้นฐาน (batches of source documents) และจัดทำ proof lists ให้แต่ละหน่วยงานที่ส่งข้อมูลเข้ามาตรวจสอบและแก้ไขหากไม่ถูกต้อง และให้คำยืนยันเห็นชอบก่อนจะ process ต่อไป transaction แต่ละชนิดได้รับการบันทึกลงใน Balance List (Passenger Document Records) ทุกสามเดือนจะต้องตัดยอดคงเหลือของชุดบัตรโดยสารที่ใช้บริการบินครบแล้ว ซึ่งมีจำนวนไม่ลงตัวเป็นมูลค่าไม่เกิน 10 เหรียญสหรัฐ ส่วนบัตรโดยสารที่ใช้บริการบินครบถ้วนแล้ว ซึ่งมียอดคงเหลือไม่ลงตัวเป็นมูลค่าเกินกว่านั้น จะต้องได้รับการตรวจสอบด้วยมือ จากนั้น output ของ Raspax จะถูกใส่เป็น input ใน statistical sub-system ของ Raspax และจากข้อมูลเหล่านี้ ก็จะมีการจัดทำรายงานต่าง ๆ กันด้านสถิติรายได้

การออกเอกสารการเดินทางถูกบันทึกเพิ่มลงใน outstanding Traffic Document stock file และ transactions ของการขายได้รับการบันทึกไว้ในฐานะสต็อกที่ใช้ไปแล้วลงใน Traffic Document Stock file รายงานสต็อกบัตรโดยสารทุก ๆ เดือนจะถูกส่งไปยังสำนักงานสาขาเพื่อเปรียบเทียบให้ตรง (reconciliation) กับหลักฐานของแต่ละสาขา



แผนผังการทำงานของระบบรายได้การโดยสารในปัจจุบัน