

ระบบใหม่ในการออกบัตรโดยสาร

จากการศึกษาปรากฏว่า ระบบการออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ Fare Quotation and Ticketing System (FQT System) สามารถปฏิบัติการระกกิจที่สำคัญต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

- การออกบัตรโดยสาร (Ticketing Functions).
- การระบุราคาบัตรโดยสาร (Fare Quotation Functions)
- หน้าที่ปลีกย่อย ( Auxiliary Functions)
- ระบบย่อยด้านการจัดทำรายงานการขายจากสำนักงานขายหรือตัวแทน (SAR = Sales Agent Reports Subsystem)

007191

## 1. การออกบัตรโดยสาร (Ticketing Functions):

การออกบัตรโดยสารแบบอัตโนมัติในระบบ FQT นี้อาจจะใช้เป็นขั้นตามผลงานของ Fare Quotation หรือใช้เป็นหน่วยอิสระเพื่อติดตามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสำรองที่นั่งตามปกติ (Reservations transaction) นอกจากนั้นยังมีความสะดวกสบาย ในการออกบัตรโดยสารทันทีตามคำขอ (on demand) หรือเก็บข้อมูลไว้ก่อนจนกว่าจะมีการเรียกขึ้นมาใช้ (deferred basis หรือ Will Call)

หากการออกบัตรโดยสารเป็นมาตรการต่อเนื่องกับ Fare Quotation แล้ว เราจำเป็นต้องใส่ข้อมูลเพียงเล็กน้อยเท่านั้นเพื่อบันทึก PNR ให้เสร็จสิ้นและจัดออกตั๋ว Fare Acceptance Entry มีข้อมูลส่วนใหญ่ที่จำเป็นในการพิมพ์บัตรโดยสาร ข้อมูลเพิ่มเติมจะถูกใส่ไว้ใน PNR โดย Ticketing Remark Entries

Ticketing Remark Entries หลายชนิดถูกจัดเตรียมไว้สำหรับรับมือกับการใส่ข้อมูลสำหรับทุกเรื่องบนบัตรผู้โดยสาร ดังนั้น การพิมพ์บัตรโดยสารอาจสำเร็จได้โดยไม่ต้องใช้ Fare Quotation

เมื่อข้อมูลทุกชั้นได้รับการบันทึกเพิ่มเติมลงใน PNR การออกบัตรโดยสารจริงๆ อาจจะเกิดขึ้นได้สองวิธี วิธีแรก คือ การออกบัตรโดยสารทันทีตามคำขอ (Issue on Demand) โดยเจ้าหน้าที่สำนักงานขายบัตรโดยสารจะต้องระบุว่ามีการต้องการบัตรโดยสารทันทีเมื่อจบการติดต่อ (End Transaction Time) และ วิธีที่สอง คือ ต้องการเก็บข้อมูลของบัตรโดยสารไว้ก่อน จนกว่าจะมีการเรียกขึ้นมาเพื่อให้พิมพ์บัตรโดยสารวิธีนี้ เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ออกบัตรโดยสารงานไม่ล้นมือ เพราะสามารถจัดเตรียมข้อมูลไว้ล่วงหน้า (Issue on a "Will Call" basis)

หากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีอยู่พร้อมและถูกต้อง บัตรโดยสารจะได้รับการพิมพ์ขึ้นและจะมีการใช้อุปกรณ์อำนวยความสะดวก "Will Call" โดยปกติแล้ว เมื่อการติดต่อกับลูกค้าหมดแล้วเจ้าหน้าที่ด้านขายทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ด้านขายทางโทรศัพท์ (Telephone Sales Clerk) บันทึกเวลาในการรับและจ่ายเงินค่าบัตรโดยสารลงใน PNR บัตรโดยสารเหล่านี้เป็นชุด ๆ (Batches) จะได้รับการพิมพ์ในสำนักงานในวันของเวลานัดหมาย และผู้โดยสารที่มารับบัตรจะรับบัตรได้ทันทีไม่ว่าในขั้นตอนไหน (stage) เราสามารถแยก PNR ออกจากชุด (batch) บัตรโดยสารและออกบัตรโดยสารอย่างแยกเป็นเอกเทศ ส่วนอุปกรณ์อำนวยความสะดวก Will Call จะดำเนินการก็ต่อเมื่อผู้โดยสารไปสำนักงานขายบัตรโดยสารเพื่อสำรองบัตรโดยสารเท่านั้น นอกจากนั้น การออกบัตรเป็นบางส่วนสำหรับผู้โดยสารเป็นกรุป (Partial Ticketing of Group-Passengers) อาจมีขึ้นได้โดยใช้ชื่อผู้โดยสาร

ระบบ FQT นี้ยังควบคุมจำนวนกระดาษ (paper stock) บนเครื่องพิมพ์บัตรโดยสารแต่ละชุด (ticket printer) โดยชุดของข้อมูลเพื่อการนี้ ได้รับการจัดเตรียมไว้แล้ว นอกจากนี้เมื่อเสร็จสิ้นการทำงานในแต่ละวัน จะมีการผลิตรายงานจำนวน

(Stock Reports.) ขึ้นเพื่อควบคุมปริมาณบัตรโดยสารที่พิมพ์ออกจากเครื่องพิมพ์ดังกล่าว

## 2. การระบุราคาบัตรโดยสาร (Fare Quotation Functions)

ระบบการระบุราคาบัตรโดยสาร (The Fare Quotation System) อาจสามารถแบ่งออกเป็นระบบย่อย 3 ระบบ คือ การแสดงราคาบัตรโดยสาร (Fare Display) , การระบุและยอมรับราคาบัตรโดยสาร (Fare Quotation and Acceptance) และการเก็บรักษาข้อมูลราคาบัตรโดยสาร (Fares Data Maintenance)

ระบบแสดงราคาบัตรโดยสาร (Fare Display) เจ้าหน้าที่ขายบัตรโดยสาร จะใส่ข้อมูลส่วนใหญ่ที่จำเป็นเพื่อกำหนดราคาบัตรโดยสารและราคาบัตรโดยสารโดยเฉพาะ (specific fare) จะถูกแสดงขึ้นจากข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบ FQT แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ใส่เข้าไป ระบบนี้จัดทำขึ้นมาด้วยจุดประสงค์หลักคือ ตอบคำถามของผู้โดยสาร หรือสำนักงานขาย เกี่ยวกับราคาบัตรโดยสาร

ส่วนระบบระบุราคาบัตรโดยสารนั้นต้องได้รับ PNR ซึ่งเป็นฐานในการกำหนดราคาบัตรโดยสารโดยใช้ลักษณะของผู้โดยสาร เส้นทางบิน และวัน เวลาเดินทาง จะมีการเลือกราคาบัตรโดยสารจากข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้ดังเช่นที่ระบบแสดงราคาบัตรโดยสารใช้

ระบบเก็บรักษาข้อมูลราคาบัตรโดยสารจัดเตรียมข้อมูลที่จะใส่เข้าไปในลักษณะจำกัดเพื่อเติมและเปลี่ยนแปลงข้อมูล (data) ที่ทั้งระบบแสดงราคาบัตรโดยสาร และระบบระบุราคาบัตรโดยสารใช้

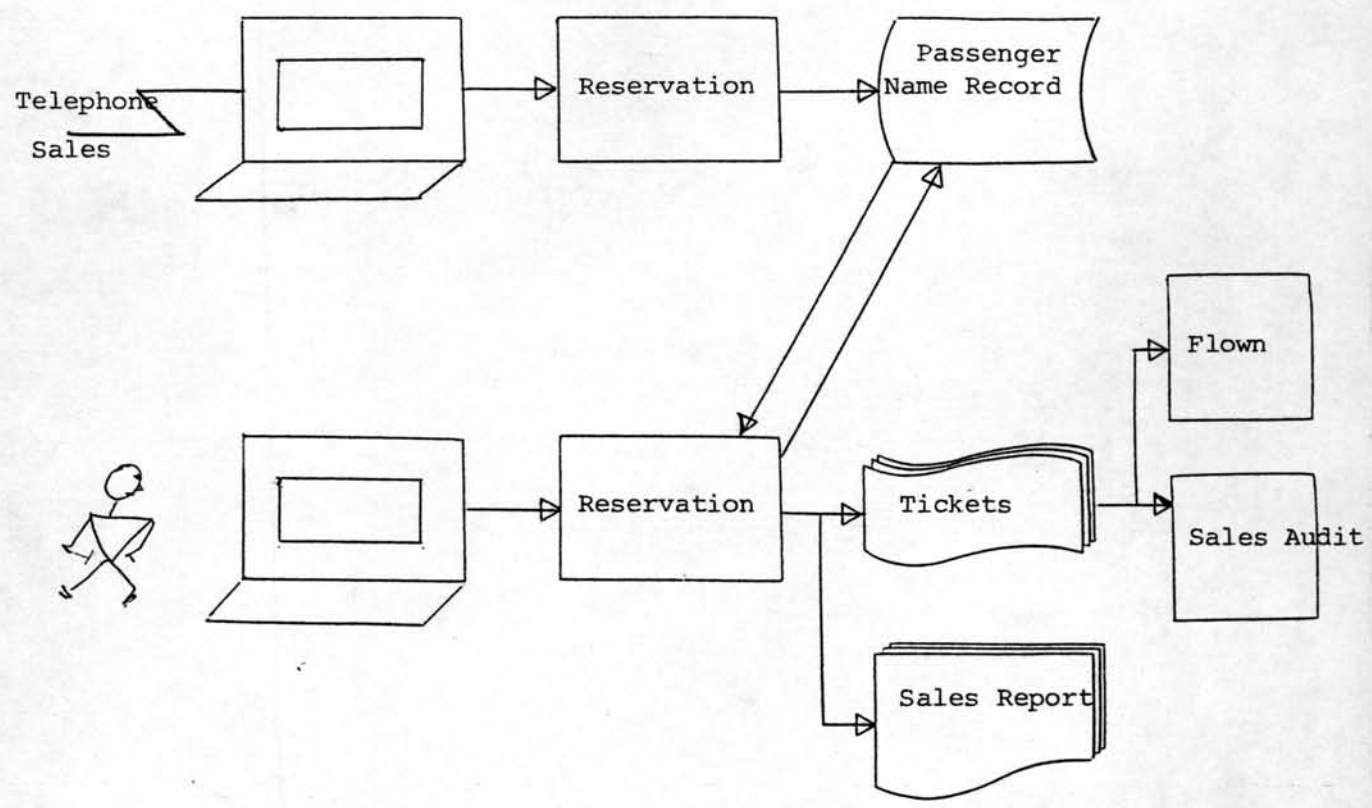
## 3. หน้าที่ปลีกย่อย (Auxiliary Function)

ระบบ FQT ทำให้สำนักงานขายบัตรโดยสารสามารถแสดงราคาที่ดีที่สุดสำหรับช่วงบินไกลที่สุด (maximum permitted / sector mileage ) แทนการคำนวณด้วยมือเหมือนแต่ก่อน อีกทั้งการปรับปรุงความถูกต้องและแน่นอนในการออกบัตรมากยิ่งขึ้น (Ticket Issuance accuracy)

## 4. ระบบรายงานตัวแทนการขาย (SAR หรือ Sales Agent Reports Subsystem)

แต่ละตัวแทนการขายซึ่งต้องดำเนินการด้านการเงิน (financial transactions) รวมทั้งการออกบัตรโดยสาร จะมีรายงานเฉพาะราย (individual report) ซึ่งถูกปรับปรุงให้ทันสมัยสำหรับ transaction แต่ละราย การออกบัตรโดยสารอย่างอัตโนมัติ ทำให้ SAR แต่ละฉบับทันเหตุการณ์ โดยไม่จำเป็นต้องใส่ข้อมูลจากตัวแทน (agent input) แต่อาจเปลี่ยนแปลงแก้ไขแต่ละ transaction ใน SAR SARเฉพาะรายแต่ละฉบับจะถูกจัดเป็นกลุ่มหลังจากได้รับการบรรจุ (balancing) ลงใน SAR ของสำนักงานหลังจากแต่ละช่วงการทำงาน หรือแต่ละวันต่อจากนั้น office supervisor จะส่งรายงานเหล่านี้ให้ฝ่ายบัญชีรายได้

การส่ง SAR ของสำนักงานในแต่ละวันจะบันทึกข้อมูลเข้าในระบบ Royal อย่างอัตโนมัติ ข้อมูลนี้รวมทั้ง Audit-Coupons สำหรับการออกตั๋วอัตโนมัติจะได้รับการเขียนใส่ใน Real-Time tape (RTT) ซึ่งจะถูกใช้ใน Financial System offline ต่อไป



แผนผังระบบใหม่ของการออกบัตรโดยสาร