

บทที่ 2

ระบบงานในปัจจุบันของการออกบัตรโดยสาร

จากการศึกษาการทำงานของฝ่ายบัญชีรายได้การโดยสารของบริษัทการบินไทย ซึ่งจะกล่าวถึงโดยละเอียดในภายหลัง จะเห็นได้ว่างานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบัตรโดยสาร ดังนั้น หากมีการปรับปรุงการออกบัตรโดยสาร ให้รวดเร็วมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิม ก็ควรจะมีผลช่วยให้การทำงานของฝ่ายบัญชีรายได้การโดยสารรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามไปด้วย

ในปัจจุบันนี้ สายการบินต่าง ๆ ในเอเชียยังไม่ได้นำระบบการออกบัตรโดยสารโดยอัตโนมัติเข้ามาใช้ ยกเว้นแจแปนแอร์ไลน์ เนื่องจากทุกบริษัทต้องการดึงดูดผู้โดยสารมากขึ้นด้วยวิธีแตกต่างกัน และหากยอดการขายสูงขึ้น จำนวนบัตรโดยสารที่ออกก็จะสูงขึ้นด้วย ที่สำนักงานของสายการบินส่วนใหญ่ภาพ พนักงานส่งหนังสือนั่งคอย เป็น เวลารานาน เพื่อรับบัตรโดยสาร เป็นภาพปกติธรรมดา เจ้าหน้าที่สายการบินใช้เวลานับเป็นชั่วโมง ๆ ในแต่ละวันสำหรับเขียนบัตรโดยสาร ซึ่งบางครั้งก็อ่านไม่รู้เรื่อง และความจำเป็นในการจ้างเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมก็มีมากขึ้น เป็นเงาตามตัวเพื่อออกบัตรโดยสารที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เพิ่มรายจ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานด้วย

การขายบัตรโดยสารได้มากขึ้นเป็นแนวโน้มที่ดีไม่ว่าสำหรับบริษัทการบินไทย แต่ระบบการออกบัตรโดยสารที่ล่าช้าไม่สะดวกจะเป็นการทำลายภาพพจน์ของบริษัทการบินไทย ซึ่งต้องแข่งขันแย่งชิงลูกค้ากับบริษัทสายการบินอื่น ๆ ดังนั้น บริษัทการบินไทยไม่ควรพึงพอใจกับระบบการทำงานด้วยมือ (manual system) ในปัจจุบันซึ่งต้องรับภาระจนถึงขีดจำกัดแล้ว แต่ควรจะล้าหน้าสายการบินเอเชียอื่น ๆ ในด้านประสิทธิภาพและการบริการ เพื่อดึงดูดใจผู้โดยสารซึ่งบริษัทการบินไทยไม่อาจบรรลุจุดประสงค์นี้ได้หากไม่ลงทุนในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

การเพิ่มขอบเขตความสามารถในการขายของบริษัท อาจทำได้โดยใช้ระบบอัตโนมัติ (automation) เพื่อสนองความต้องการของผู้โดยสารสมัยใหม่ สำหรับในด้านนี้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะแสดงว่า ระบบการออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ Fare Quotation and Ticketing System (FQT) อาจเป็นคำตอบ เพราะระบบนี้สามารถจัดทำบัตรโดยสารด้วยข้อมูลเป็นตัวพิมพ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว ข้อมูลทุกอย่างที่ต้องการจะได้รับการพิมพ์ลงในบัตรโดยสารในช่วงเวลาไม่กี่วินาที และบริษัทการบินไทยจะสามารถยื่นบัตรโดยสารให้ผู้โดยสารที่ประทับใจในบริการอย่างรวดเร็ว หรือส่งบัตรให้ตัวแทนเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น และเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้มากกว่าเดิม เมื่อผู้โดยสารพึงพอใจกับการตอบสนองและบริการของบริษัทแล้ว ก็คงย้อนกลับมาใช้บริการอีก

ระบบการออกบัตรโดยสารในปัจจุบัน

ก่อนที่จะศึกษาระบบอัตโนมัติที่เหมาะสม เป็นการจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาระบบการออกบัตรโดยสารด้วยมือในปัจจุบัน การศึกษานี้ได้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานของสำนักงานขายใหญ่

ที่กรุงเทพฯ ซึ่งก็คล้ายคลึงกับสำนักงาน on-line ของ TC-3 อื่น ๆ นอกจากนั้นยอดรายได้ และการขายของสำนักงานกรุงเทพฯ ยังสูงพอที่จะใช้เป็นตัวอย่าง สรุปได้ว่า สำนักงานกรุงเทพฯ มีภาระกิจดังนี้

1. หน้าที่ย้ายบัตรโดยสารที่เคาน์เตอร์ (Counter Sales Function)
 - 1.1 สำรองที่นั่งและยืนยันการเดินทาง (reconfirm) แต่ละเที่ยวบิน สำหรับผู้โดยสาร และระบุระยะเวลาของการหมดอายุของบัตรโดยสาร (revalidation level) ไว้ในบัตรโดยสารที่ใช้เดินทาง (flight coupons) ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 ตรวจสอบรายชื่อของผู้โดยสาร (Passenger Name Records-PNRs) มาเพื่อยืนยันการสำรองที่นั่งของผู้โดยสารก่อนที่จะออกบัตรโดยสารกลุ่ม หรือบัตรโดยสารเฉพาะบุคคล
 - 1.3 ออกบัตรโดยสารกลุ่มหรือเฉพาะบุคคลให้แก่ตัวแทนจำหน่ายของบริษัท (travel agencies)
 - 1.4 เมื่อออกบัตรโดยสารก็จำเป็นต้องทราบข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 1.4.1 ชื่อและเส้นทางบินจาก PNR
 - 1.4.2 สำรองที่นั่งเที่ยวบินของสายการบินอื่นทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ต้องการเดินทางบางช่วงต้องใช้บริการสายการบินอื่นร่วมด้วย
 - 1.4.3 ใช้ราคาค่าโดยสารที่พิมพ์อยู่ในหนังสือค่าโดยสารราคาปกติ (Airline Passenger Tariff - APT)
 - 1.4.4 จำนวนค่าบัตรโดยสารตามเส้นทางบินที่ทราบ
 - 1.4.5 ระบุถึงส่วนลดตามข้อตกลงสมาคมระหว่างสายการบิน (Orient Airline Association - OAA)
 - 1.4.6 จำนวนบัตรโดยสารแต่ละช่วง (Sector fares) สำหรับผู้โดยสารที่ใช้ช่วงของสายการบินอื่น
 - 1.5 ออกบัตรโดยสารใหม่ (re-issue) ให้ผู้โดยสารในกรณีที่ผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนเส้นทางบิน (rerouting)
 - 1.6 การรับชำระค่าบัตรโดยสาร อาจเป็นได้ทั้งเงินสดและเงินเชื่อ ในกรณีที่รับเป็นเงินสดหรือเช็ค จะต้องนำส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รักษาเงิน (Cashier) เพื่อออกใบเสร็จรับเงินให้ ส่วนกรณีที่เงินเชื่อจะต้องมีเอกสารเพื่อยืนยันการให้เงินเชื่อและนำส่งให้แผนกบัญชีดำเนินการออกใบเรียกเก็บเงินจากลูกค้าต่อไป
 - 1.7 เก็บรักษาตั๋วสำเนาสำหรับตัวแทน (agent coupons) ไว้ในสำนักงานขาย เพื่อการตรวจสอบเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในภายหลัง

1.8 รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการขายบัตรโดยสาร เช่น สำเนาบัตรโดยสาร เพื่อฝ่ายบัญชีรายได้ตรวจสอบ (auditor coupons) ใบเสร็จรับเงิน เอกสารการให้เงินเชื่อ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการขายดังกล่าว เพื่อจัดทำรายงานการขายต่อไป

2. การคำนวณราคาบัตรโดยสาร (Fares Calculation)

หลักการพื้นฐานในการคำนวณราคาบัตรโดยสาร จะต้องคำนวณตามกฎหมายของสมาคมการบินสากล (IATA)

3. การออกรายงานการขาย (Sales Report Issuance Function)

3.1 หน่วยจัดทำรายงานและคืนเงิน (Report and Refund Section)

รับ Audit Coupons และใบเสร็จรับเงินจากแผนกออกบัตรโดยสาร (Ticketing Section)

3.2 เอกสารชนิดต่าง ๆ จะได้รับการจำแนก (classified) ดังต่อไปนี้

- ราคาปกติ (Normal Fares)
- ราคาพิเศษ (Special Fares)
- ใบเสร็จรับเงินเพียงหนึ่งใบสำหรับบัตรโดยสารหลายใบ (One Receipt for Many Tickets)

3.3 จะมีการจำแนกเอกสารในข้อ 3.2 เป็นประจำทุกวันหรือเป็นระยะ ๆ ขึ้นอยู่กับปริมาณงานของสำนักงานขายบัตรโดยสาร และชนิดของราคาบัตรโดยสาร

3.4 ข้อมูลดังต่อไปนี้ต้องได้รับการตรวจสอบอย่างรอบคอบ

3.4.1 ความถูกต้องแม่นยำของมูลค่าที่ปรากฏบนบัตรโดยสาร

(face value) บัตรโดยสารที่เส้นทางเกี่ยวเนื่องกัน (conjunction tickets) และค่านายหน้าสำหรับบัตรโดยสารชนิดราคาปกติ

3.4.2 ความถูกต้องแม่นยำของมูลค่าที่ปรากฏบนบัตรโดยสาร (face

value) ราคาพิเศษ (special fares) ผลแตกต่างระหว่าง absorb value และ conjunction tickets สำหรับบัตรโดยสารราคาพิเศษ (Absorb value คือมูลค่าแตกต่างระหว่าง face value และบัตรโดยสารราคาพิเศษ)

3.5 รายงานการขายจะได้รับการจัดทำขึ้นบนแบบฟอร์มดังต่อไปนี้

3.5.1 รายงานการขายบัตรโดยสารและสัมภาระที่เกินพิกัด (สำหรับบัตรโดยสารชนิดราคาปกติ)

3.5.2 รายงานการขายบัตรโดยสาร (Passenger Sales Report) (สำหรับบัตรโดยสารชนิดราคาพิเศษ)

- 3.6 รายงานและ เอกสารจะได้รับการจัดส่งไปให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.6.1 ต้นฉบับของรายงานการขายดังกล่าว จะต้องแนบสำเนาบัตรโดยสารเพื่อฝ่ายบัญชีรายได้ตรวจสอบ (audit coupons) สำเนาบัตรโดยสารที่ไม่ได้ใช้ (void coupons) และบัตรโดยสารที่ยกเลิก (cancelled tickets) ส่งให้แผนกบัญชีรายได้การโดยสาร เพื่อทำการตรวจสอบเอกสารกับรายงานการขาย
- 3.6.2 สำเนารายงานการขาย จะต้องแนบใบเสร็จรับเงิน, สำเนาใบเรียกเก็บเงิน และเอกสารเกี่ยวกับการเก็บเงินมาให้ยังแผนกบัญชีทั่วไป (ควบคุมสำนักงาน-ขายกรุงเทพฯ) และแผนกบัญชีสำนักงานสาขา (ควบคุมสำนักงานในต่างประเทศ)
- 3.6.3 สำเนารายงานการขาย เพื่อไว้สำหรับอ้างอิงจะ เก็บรักษาไว้ในสำนักงานขาย เพื่อการค้นหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น
4. ขั้นตอนการคืนเงินค่าบัตรโดยสาร (Refund Procedure)
- 4.1 หน่วยจัดทำรายงานและคืนเงินจะจัดทำใบขอคืนเงินค่าบัตรโดยสาร (Application For Refund Ticket) โดยบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับบัตรโดยสาร เพื่อตรวจสอบและอนุมัติจ่ายให้ผู้โดยสาร
- 4.2 มูลค่าของบัตรโดยสารที่ขอคืนเงินจะได้รับการคำนวณโดยผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจำหน่ายบัตรโดยสาร
- 4.3 เอกสารการคืนเงินจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการแผนกจำหน่ายบัตรโดยสารจัดทำใบสำคัญจ่ายให้กับผู้เกี่ยวข้อง
- 4.3.1 ใบสำคัญจ่ายส่งให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รักษาเงิน เพื่อจ่ายเงินคืนให้กับผู้โดยสาร
- 4.3.2 สำเนาใบสำคัญจ่ายเก็บรักษาไว้กับใบขอคืนเงินค่าบัตรโดยสาร เพื่อใช้ในการอ้างอิงและตรวจสอบต่อไป
- 4.4 หน่วยจัดทำรายงานและคืนเงินจะรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคืนเงินให้ผู้โดยสาร เพื่อจัดทำรายงานการคืนเงินค่าบัตรโดยสารและจัดส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้องต่อไป
5. การควบคุมจำนวนเอกสาร (Stock Control)
- 5.1 ผู้จัดการแผนกจำหน่ายบัตรโดยสารกรุงเทพฯหรือสมุหบัญชีสำนักงานสาขาจะทำใบเบิกของ (Supply Request) มายังฝ่ายบัญชีรายได้เพื่อขอเบิกบัตรโดยสาร
- 5.2 ฝ่ายบัญชีรายได้จะจัดเตรียมใบตอบรับเอกสารการเดินทางของบริษัทาแนบไปกับบัตรโดยสารและจัดส่งไปให้กับผู้ขอเบิก เมื่อผู้ขอเบิกได้รับเอกสารจะต้องทำการตรวจสอบจำนวนบัตรและเซ็นรับในใบตอบรับ เพื่อยืนยันการได้รับของและ

- ส่งมายังแผนกบัญชีรายได้การโดยสาร เพื่อทำการบันทึกในใบควบคุมสต็อกของ บัตรโดยสารในแต่ละสำนักงานขาย
- 5.3 ผู้ขอเบิกสต็อกบัตรโดยสารจะต้องรับผิดชอบและเก็บรักษาบัตรโดยสารเหล่านั้น ในที่ปลอดภัยและมีการควบคุม เมื่อมีการเบิกจ่ายหรือจำหน่ายให้กับผู้โดยสารแล้ว
- 5.4 สมุห์บัญชีสำนักงานสาขามีหน้าที่ควบคุมและแจกจ่ายให้กับตัวแทนจำหน่ายในประเทศ นั้นและต้องรายงานการแจกจ่ายไปยังตัวแทนจำหน่ายให้กับแผนกบัญชีรายได้การ โดยสาร

ปัญหาในระบบการออกบัตรโดยสารในปัจจุบัน

จากการศึกษาระบบการออกบัตรโดยสารในปัจจุบันจะ เห็นว่าในทุกขั้นตอน การทำงานเป็นระบบการทำงานด้วยมือตลอด ซึ่งในขณะนี้กำลังตกอยู่ในสภาพงานล้นมือ และสภาพเช่นนี้จะเลวร้ายยิ่งขึ้น เมื่อคำนึงถึงการที่ปริมาณการขายบัตรโดยสารมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น กล่าวได้ว่า ก่อให้เกิดปัญหาทั้งสำหรับบริษัทการบินไทยและลูกค้าที่ใช้ บริการการบินไทย คือ

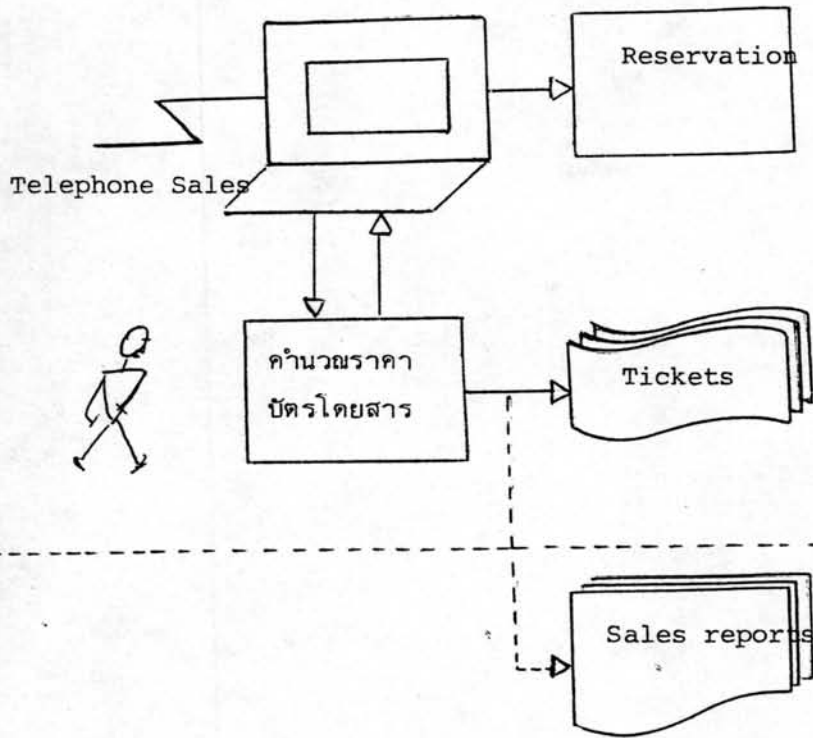
1. ในส่วนที่เกี่ยวกับการขายบัตรโดยสารที่เคาน์เตอร์ ขณะนี้ลูกค้าโดยเฉพาะ บริษัทท่องเที่ยวที่ประสงค์บัตรโดยสารกลุ่ม จำเป็นต้องรอที่เคาน์เตอร์ขายบัตรเป็น เวลานาน เพราะการออกบัตรโดยสารนั้นใช้มือตลอด สำหรับในด้านบริษัทการบินไทยเองก็ อาจมีปัญหาตรงที่ลายมือปรากฏบนบัตรโดยสารนั้นหวัคอ่านไม่ออก ทำให้เกิดความล่าช้า เมื่อผู้โดยสารไปเช็คอิน นับเป็นการทำลายภาพพจน์การให้บริการของบริษัทการบินไทย
2. ใน เรื่องการคำนวณราคาบัตรโดยสารนั้น เมื่อเป็นระบบการทำงานด้วย มือ ก็อาจเกิดความผิดพลาดล่าช้าขึ้นได้ การใช้ระบบอัตโนมัติจะขจัดปัญหาข้อนี้ลงได้ เพราะจะให้ข้อมูลสมบูรณ์ถูกต้องแม่นยำและทันสมัยอยู่เสมอ ไม่จำเป็นต้องคำนวณใหม่ทุกครั้งจากเอกสารกฎเกณฑ์ของสมาคมการบินสากลที่มีการออกบัตรโดยสาร
3. การออกรายงานการขายนั้นมักจะล่าช้าหากมีปริมาณการออกบัตรโดยสาร มาก ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียในด้านการจัดทำบัญชีรายได้การโดยสาร เพราะบริษัทการบินไทย ไม่สามารถทราบทันทีถึงปริมาณเงินสดที่แท้จริงซึ่งเข้าบริษัท เพราะข้อมูลเกี่ยวกับ รายได้มักจะล่าช้าประมาณหนึ่งเดือน เมื่อคำนึงถึงว่ารายได้การโดยสารทางอากาศคือ รายได้ส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯจำเป็นต้องได้ข้อมูลรายได้โดยเฉพาะรายได้ เงินสดที่ถูกต้องทันเวลา เพื่อที่จะสามารถดำเนินการด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะมีผลดีต่อการบริหารงานภายในของบริษัทฯเอง และการแข่งขันกับบริษัทสายการบิน อื่นอย่างประสบความสำเร็จ

4. การคืนเงินค่าบัตรโดยสารโดยระบบทำงานด้วยมือ นั้นล่าช้ามาก เพราะต้องหาเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วยมือตลอด นับเป็นการเพิ่มภาระให้เจ้าหน้าที่ออกบัตรโดยสาร

5. การควบคุมจำนวนเอกสารการเดินทางนั้นก่อให้เกิดปัญหาต่อบริษัทการบินไทย เพราะยังไม่สามารถควบคุมได้อย่างรัดกุม เนื่องจากไม่สามารถทราบได้แน่นอนว่าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สำนักงานขายแต่ละแห่งได้ใช้เอกสารการเดินทางเป็นปริมาณเท่าใด และมีมาตรการเช็คและรักษาสต็อกเอกสารการเดินทางที่เหลืออย่างไรบ้าง

สรุปได้ว่าสำนักงานใหญ่และสำนักงานขายไม่มีข้อมูลตรงกันเกี่ยวกับสต็อกบัตรโดยสาร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการคำนวณรายได้การโดยสารของบริษัทฯ ดังนั้น ข้อมูลสต็อกเอกสารการเดินทางที่บริษัทฯ ได้รับ ก็จะอยู่ในสภาพเดียวกับรายงานการขายนั้นคือ ล่าช้า ไม่สะท้อนให้เห็นถึงสถานะที่แท้จริง

ดังนั้น บริษัทการบินไทยควรจะหาทางนำระบบอัตโนมัติในการออกบัตรโดยสารมาใช้ เพราะระบบอัตโนมัติสามารถปรับตัวรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นได้ โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในด้านกำลังคน และด้านการบริหารงานบุคคล นอกจากนี้การบริการที่รวดเร็วปราศจากข้อผิดพลาด จะเพิ่มคุณภาพพจน์การให้บริการของบริษัทการบินไทย นับเป็นการสนองความต้องการของผู้โดยสารทางอากาศยุคใหม่ ซึ่งประสงค์การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ประทับใจ นับแต่เริ่มติดต่อซื้อบัตรโดยสารจนกระทั่งถึงจุดหมายปลายทาง กล่าวได้ว่า การนำระบบอัตโนมัติมาใช้จะก่อให้เกิดผลดีทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อบริษัทการบินไทยและลูกค้าที่ใช้บริการการบินไทย



แผนผังการทำงานของการทำงานการออกบัตรโดยสารของระบบปัจจุบัน