บทที่ 7

ประโยชน์ของระบบใหม่

ในวิทยานิพนธ์จะแยกประโยชน์ที่ได้รับเป็น 2 ส่วน คือ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการออกบัตรโดยสารโดยอัตโนมัติ (ดูภาคผนวก ก. ประกอบ)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ FQT แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. Tangible Benefits
2. Intangible Benefits

1. Tangible Benefits

ผลประโยชน์ที่จะได้รับภายในระยะเวลา 5 ปีที่จะถึงคือ

1.1 สำหรับสำนักงานกรุงเทพฯ

คำอธิบาย	จำนวน (ล้านบาท)
1) การประหยัดต้นทุนโดยประมาณ	
- กำลังคน (เจ้าหน้าที่ขายบัตรโดยสาร)	12.10
- อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์	3.29
- การก่อสร้างและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	6.70
2) รายได้สุทธิที่เพิ่มขึ้น (เพิ่มขึ้น 0.5% ต่อปี)	54.99
ผลประโยชน์ทั้งหมด	77.03

1.2 สำนักงานขายในต่างประเทศในเขตเอเชีย (TC-3)

คำอธิบาย	จำนวน (ล้านบาท)
1) การประหยัดต้นทุนโดยประมาณ	18.26
2) รายได้สุทธิที่เพิ่มขึ้น (เพิ่มขึ้น 0.1% ต่อปี)	19.14
ผลประโยชน์ทั้งหมด	37.40

2. Intangible Benefits

- การเรียกเก็บค่าโดยสาร (tariff) ได้ถูกต้องขึ้น จากการจำกัดข้อผิดพลาดในการคำนวณสกุลเงินและระยะทางบิน (currency and mileage calculations)

- การออกบัตรโดยสารที่สะอาดตาขึ้น และอ่านง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น

- ในเมื่อบัตรโดยสารถูกจัดทำขึ้นจากบันทึกรายชื่อผู้โดยสาร (PNR หรือ Passenger's Name Record) รายชื่อในการจอง (booking) และในบัตรโดยสารจะตรงกันเสมอ

- เป็นการเพิ่มค่านิยมในสายตาของผู้โดยสารที่ใช้บริการ (better public image)

- การใช้ operational reservations terminal equipment ในสำนักงานขายบัตรโดยสาร ซึ่งมีอยู่ในปัจจุบันให้เต็มที่

- ทำให้ขั้นตอนการออกบัตรโดยสารเร็วขึ้น (ซึ่งก็จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ให้สูงขึ้น)

- การลดและทำให้หน้าที่ด้านบริหารของสำนักงานขายบัตรโดยสารง่ายขึ้น (ด้วยการใช้กำลังคนอย่างมีระบบดีขึ้น)

- เพิ่มความปลอดภัยและป้องกันการฉ้อโกงด้วยการควบคุมสต็อคบัตรโดยสารอย่างอัตโนมัติ

- ทำให้การรายงานการขายรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- เนื่องจากราคาบัตรโดยสารจะถูกบรรจุให้ทันเหตุการณ์เข้าในระบบคอมพิวเตอร์ส่วนกลางของบริษัทฯ ราคาเหล่านี้จะได้รับการปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอได้ง่ายกว่าในกรณีที่ข้อมูลถูกดึงออกมาในรูปพิมพ์ลงแบบฟอร์ม เพื่อจัดส่งไปยังหลายต่อหลายสถานที่

- สำนักงานขายสามารถมีความมั่นใจได้ว่า ราคาบัตรโดยสารที่ระบุไว้ถูกต้อง และแน่นอน ทำให้ข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการออกบัตรโดยสารด้วยกำลังคนน้อยลงกว่าเดิม

- สำหรับการระบุราคาบัตรโดยสารนั้น เรื่องจากจัดทำโดยคอมพิวเตอร์จึงถูกต้องและสม่ำเสมอ และไม่อยู่ภายใต้ความพลาดพลั้งบางครั้งบางคราวของมนุษย์

- ตัวแทนขายที่เคาน์เตอร์และโดยทางโทรศัพท์ จะมีความมั่นใจในการให้บริการที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาธุรกิจชุกที่สุด (peak time) ซึ่งพวกเขาจะต้องรีบค้นหาราคาบัตรโดยสารในสมุดคู่มือซึ่งไม่มีประสิทธิภาพและกินเวลานาน

- ขอบข่ายงานของ Royal อาจขยายไปยังยุโรป ด้วยบริการบัตรโดยสารออนไลน์ (on-line ticketing service)

- ข้อมูลทางบัญชีสามารถได้รับการจัดทำทุกวันบนเทป เพื่อใช้ในAccounting Interface

ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบใหม่ของฝ่ายการบัญชีรายได้ (ดูภาคผนวก ข ประกอบ)

หากบริษัทการบินไทยใช้ระบบใหม่นี้ ก็จะได้รับประโยชน์ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. Tangible benefits

tangible benefits คือประโยชน์ที่เราสามารถประเมินค่าเป็นเงินออกมาได้ ระบบใหม่นี้จะเกี่ยวข้องกับการลดทุนค่าใช้จ่าย เพราะขั้นตอนการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิมของระบบ การลดดอกเบี้ย เนื่องมาจากการคืนเงินให้สายการบินอื่น(interline refund) reissueและrejection memo late billing และการปรับปรุงรายได้ให้ดีขึ้น เนื่องมาจากการจัดหาผลรายได้ที่ถูกต้องทันเวลาให้แก่ฝ่ายบริหาร

ภายในฝ่ายบัญชีรายได้การโดยสาร tangible benefits เกิดขึ้นจาก

- ลดปริมาณการ prorate ด้วยมือให้น้อยที่สุด
- การลดการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนจากแหล่งข้อมูลร่วมกัน สำหรับ coupons ในชุดบัตรโดยสารชุดเดียวกัน
- การลดความจำเป็นในการสืบสวนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงแก้ไข(adjustments) ในกรณีที่บัตรโดยสารที่ใช้บินครบถ้วนแล้ว ไม่ zero balance ในระบบปัจจุบัน ด้วยการนำเอาแนวความคิดเรื่องการ prorate coupon ใบแรก (first coupon prorate concept)
- การจำแนกค้นพบบิลเรียกเก็บเงินจากสายการบินอื่นที่เกินไป (excessive inter-line inward billings) (ทั้งนี้โดยตั้งสมมุติฐานว่า primary proration ถูกต้อง)
- การลดการทำงานด้วยมือในการดำเนินการใส่ข้อมูลทางบัญชีเข้าgeneral ledger[1]
- การลดปริมาณการเปลี่ยนสกุลเงินด้วยมือ
- การมีลู่ทางเข้าหาข้อมูลในระบบได้ง่ายขึ้นด้วยการใช้online enquiry และการรายงาน transaction ที่ดีขึ้น

จากการศึกษาก็สามารถประเมินได้ว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเจ้าพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากประโยชน์ข้างต้นภายในระยะ 5 ปีของการใช้ระบบใหม่ มีมูลค่าสุทธิในปัจจุบัน(net present value) (ลดลงปีละ20%) คือ 7,635,000 บาท

สำหรับเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเจ้าพนักงานภายในแต่ละปีของฝ่ายบัญชีรายได้ (ดูภาคผนวกข.1)

tangible benefits ซึ่งเกิดจากการประหยัดจำนวนดอกเบี้ยอันเนื่องมาจาก interline refund,reissue และ rejection memo late billing นั้นได้รับการประเมินว่า จะมีมูลค่าสุทธิปัจจุบันเป็นเงิน12,356,000 บาท

---

1 สมุดรายวัน สมุดเบื้องต้นสำหรับลงรายการทางบัญชีต่างๆที่เกิดขึ้น

สำหรับรายละเอียดการประหยัดค่าออกเบี้ยอันเกิดจาก interline late billing ในแต่ละปี (ดูภาคผนวก ข.2)

tangible benefitsซึ่งเกิดจากการจัดเตรียมผลรายได้ที่ถูกต้องตรงเวลา ให้กับArea Management นั้น ยากที่จะประเมิน แต่จากการศึกษาการทำงานของฝ่ายMarketing ก็สามารถประเมินได้ว่า จะมีผลดีขึ้นจากประมาณ0.03% ถึง0.1% และเปอร์เซ็นต์ขั้นต่ำจะทำให้รายได้ดีขึ้น คิดเป็นมูลค่าสิทธิปัจจุบัน 11,481,000 บาท และเปอร์เซ็นต์ขั้นสูงเป็นเงิน 38,273,000 บาท แต่ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เราจะใช้อัตรารายได้ดีขึ้นขั้นต่ำในการคำนวณ tangible benefits

มูลค่าสิทธิปัจจุบันทั้งหมดของ tangible benefits โดยตั้งสมมุติฐานว่าระบบมี production life5 ปี ได้รับการประเมินว่าจะเป็นเงิน 31,472,000 บาท (ดูภาคผนวก)

2. Intangible benefits

สำหรับประโยชน์ที่ไม่สามารถคำนวณค่าออกมาเป็นเงินได้นั้น มีผลถึงไม่เพียงแต่ฝ่ายบัญชีรายได้การโดยสารเท่านั้น แต่ยังถึงฝ่ายอื่น ๆ ด้วย ดังจะเห็นได้คือ

1. สำหรับฝ่ายบัญชีรายได้
   - ทำให้การ control ticket stock ดีขึ้น
   - จัดเตรียม ticket reconciliation ที่ทันเหตุการณ์ และ facilities ที่ดีขึ้นในการ reconcile บัญชีรายได้ที่ไม่ได้หา (unearned revenue account)
   - จัดเตรียมการควบคุมการปฏิบัติงานภายในให้ดีขึ้น

2. สำหรับ management
   - management decision ดีขึ้นเนื่องมาจากการได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงเวลาในส่วนที่เกี่ยวกับ - accounting information
     - passenger revenue information
   - ข้อมูลที่ดีขึ้นสำหรับการวางแผนด้านfinancial และ corporate
   - ฐานะเจรจาต่อรองที่ดีขึ้นเนื่องจากข้อมูลที่ถูกต้องทันเวลาขึ้นกว่าเดิม

3. สำหรับฝ่ายการตลาด
   - marketing decisions ที่ดีขึ้นเนื่องมาจากการได้ผลรายได้ที่ถูกต้องทันเวลายิ่งขึ้น

การลงทุนและค่าใช้จ่าย

การจัดตั้งระบบใหม่นี้ขึ้นจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อและเช่าอุปกรณ์ ทาง

คอมพิวเตอร์ ซึ่งจำเป็นสำหรับระบบ เงินเดือนและค่าใช้จ่าย (overheads) ของเจ้าพนักงาน Data Processing and Revenue Accounting ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการจากภายนอก (external service) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำเอาระบบมาใช้ นอกจากนั้น ค่าใช้จ่ายด้าน production time computer จะสูงขึ้น เพราะระบบใหม่จะใช้ Com--puter resources มากกว่าระบบปัจจุบัน Raspax