

การวางแผนและการควบคุมรายจ่ายของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน หมายถึง การบริการผู้โดยสารในขณะที่โดยสารเครื่องบิน เช่น เมื่อใดควรจะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ควรบริการความสะดวกเช่นใดบ้าง ควรจะหยิบหมอนและผ้าห่มให้เมื่อใด การทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนี้ จะต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารให้มากที่สุด เพื่อเป็นการเรียกร้องและดึงดูดความสนใจให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจในการบริการต่าง ๆ นั้น เพื่อที่ว่าเมื่อใดที่จำเป็นต้องเดินทางจะได้มาใช้บริการของบริษัทอีกต่อไป

บริษัทการบินทุกแห่งจะมีการจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินโดยเฉพาะ หน้าที่สำคัญของหน่วยงานนี้ คือ การวางแผนและควบคุมเกี่ยวกับการบริการและรายจ่ายของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งถือว่าเป็นรายจ่ายที่จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอนในทุก ๆ บริษัทการบิน เพราะการบริการเป็นสิ่งที่ยุติบริษัทการบินทุกแห่งขาดไม่ได้ ดังนั้นหน่วยงานนี้จึงมีหน้าที่ควบคุมโดยตรงสำหรับรายจ่ายของการบริการบนเครื่องบิน

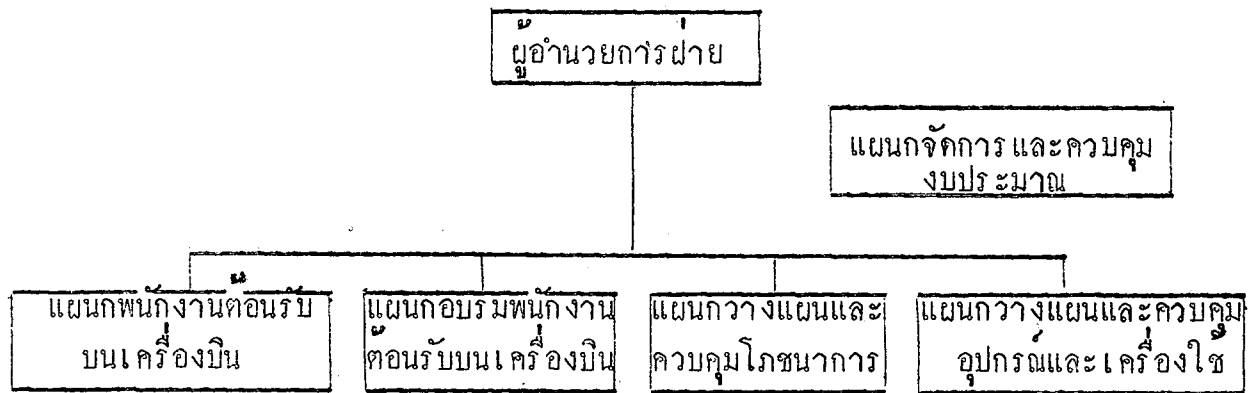
ผู้โดยสารบนเครื่องบินมี 2 ประเภทคือ

1. ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
2. ผู้โดยสารชั้นประหยัด

การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินสามารถจำแนกได้เป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ทางด้านโภชนาการ
2. ทางด้านการบริการให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง

การจัดสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานนี้ จะจัดตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งแสดงเป็นโครงสร้างได้ดังนี้



ฝ่ายบริการบนเครื่องบินรับนโยบายจากฝ่ายการตลาด มีการจัดสายงานเป็น 5 แผนก ดังนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants Division)
2. แผนกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendants Training Division)
3. แผนกวางแผนและควบคุมโภชนาการ (Food & Beverage Planning and Control Division)
4. แผนกวางแผนและควบคุมอุปกรณ์และเครื่องใช้ (Equipment Planning and Control Division)
5. แผนกจัดการและควบคุมงบประมาณ (Budget Administration and Cost Control Division)

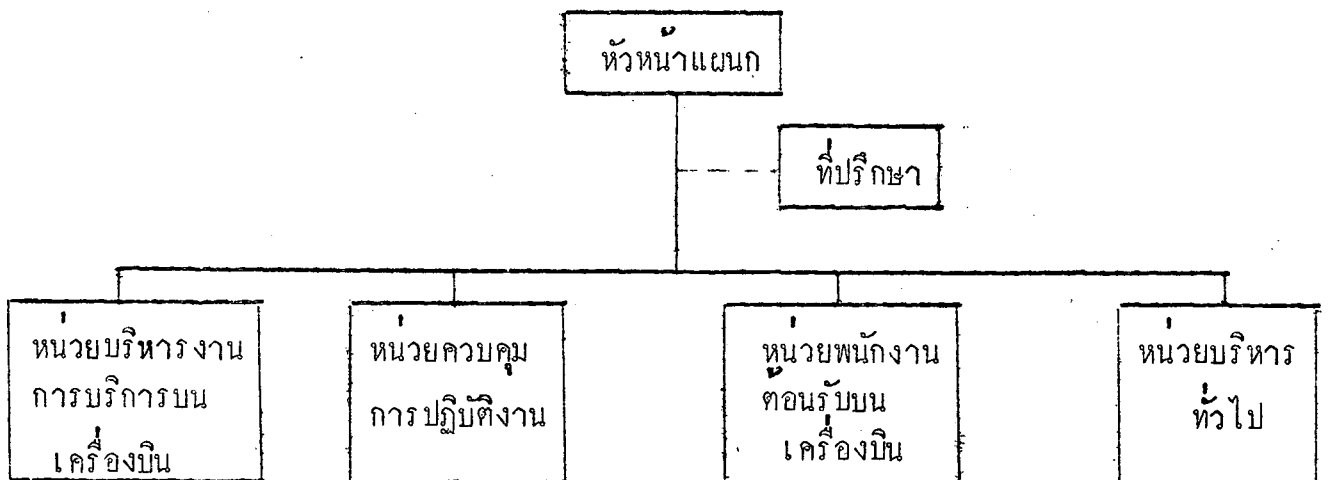
แผนกพนักงานต้อนรับและแผนกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะรับผิดชอบงานบริการทางค่านี้นักโดยสาร ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนแผนกวางแผนและควบคุมโภชนาการ และแผนกวางแผนและควบคุมอุปกรณ์และเครื่องใช้ จะรับผิดชอบงานการบริการทางค่านโภชนาการ โดยจะมีหน่วยงานอีกหน่วยหนึ่งที่ควบคุมหน่วยงานทั้ง 4 ข้างต้นนี้ให้ดำเนินงานตามงบประมาณที่วางไว้ ซึ่งเรียกว่า แผนกจัดการและควบคุมงบประมาณ

แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
(CABIN ATTENDENTS DIVISION)

การบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน นอกจากการบริการทางค่านอาหารและเครื่องดื่มแล้ว ส่วนประกอบของการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ก็คือ ตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะต้องได้รับการอบรมฝึกฝน และผ่านการทดสอบจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมพนักงานต้อนรับของบริษัทมาแล้ว

การเดินทางในแต่ละเที่ยว จะต้องมีการวางแผนและจัดเตรียมจำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไว้ประจำ ในแต่ละเที่ยวบินอย่างเหมาะสม ซึ่งการวางแผนจัดเตรียมนี้จะทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทราบว่า ตนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในเที่ยวบินใดเป็นการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เพื่อที่จะได้เตรียมตัวไว้ให้พร้อมในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้แล้วจะต้องติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในภายหลังอีกด้วยว่ามีข้อบกพร่องหรือไม่ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สายงานการบังคับบัญชาของแผนกนี้ประกอบด้วย



หัวหน้าแผนก

- มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ เพื่อให้จะให้การบริการบนเครื่องบินอยู่ในมาตรฐานและ เป็นไปตามนโยบายของฝ่ายตลาด

หน่วยบริหารงานการบริการบนเครื่องบิน

- มีหน้าที่ติดตามดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนดไว้ โดยจะทำงานประจำที่สำนักงาน

หน่วยควบคุมการปฏิบัติงาน

- มีหน้าที่ควบคุมการทำงานของพนักงานบนเครื่องบิน โดยร่วมเดินทางไปกับพนักงานต้อนรับด้วย

หน่วยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

- รับผิดชอบการทำงาน of พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างใกล้ชิด

หน่วยบริหารทั่วไป

- รับผิดชอบงานทั่วไปของแผนกที่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งจัดทำงบประมาณของแผนก

หน้าที่การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

ทางบริษัทจะกำหนดหน้าที่ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินให้พนักงานต้อนรับในแต่ละตำแหน่งปฏิบัติตาม ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการกำหนดหน้าที่ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแบบ DC-8-33 ซึ่งกำหนดให้มีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (หรือใช้อักษรย่อว่า CA) 7 คน โดยที่แต่ละคนจะมีหน้าที่ของตนเองกำหนดไว้ การปฏิบัติงานตามลำดับชั้นมีดังนี้

การเตรียมและหน้าที่ก่อนออกเดินทาง

- CA 1 - ตรวจสอบว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในยามฉุกเฉินมีอยู่ครบถ้วน และอยู่ในสภาพพร้อมที่จะนำออกมาใช้ได้ทันที
- ทำความสะอาดห้องน้ำและห้องผู้โดยสาร
- CA 2 - จัดเตรียมหนังสือพิมพ์และรายการอาหารและเครื่องดื่ม (MENU) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- CA 3 - จัดเตรียมคอกไม้สำหรับแจกผู้โดยสาร
- CA 4 - ปฏิบัติงานในห้องเตรียมอาหาร
- ตรวจสอบอาหาร
 - จัดเตรียมโต๊ะรถเข็น
- CA 5 - ปฏิบัติงานเหมือน CA 4
- CA 6 - จัดเตรียมหนังสือแมกกาซีน (วารสาร) หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- CA 7 - จัดการวัสดุในห้องน้ำและจัดเตรียมรายการอาหารสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัด

ตำแหน่งในการ คอยต้อนรับและการอำลาผู้โดยสาร

	<u>การต้อนรับ</u>	<u>การอำลา</u>
CA 1	คานหน้าของห้องผู้โดยสารชั้นประหยัด	ในห้องพักผู้โดยสาร
CA 2	ตรงทางเข้าคานหน้าห้องผู้โดยสารชั้นประหยัด	ที่เคม
CA 3	ตรงทางเข้าคานหลังห้องผู้โดยสารชั้นประหยัด	ที่เคม
CA 4	ในห้องผู้โดยสารชั้นประหยัด	บริเวณทางเข้าคานหลัง
CA 5	ในห้องผู้โดยสารชั้นหนึ่ง	ที่เคม
CA 6	บริเวณประตูทางออก	ที่เคม
CA 7	คานหลังบริเวณปีกเครื่องบิน	ห้องผู้โดยสารชั้นประหยัดหน้าแถวที่ 4

หน้าทกอนเครื่องบนชั้น

- CA 1 - นับจำนวนผู้โดยสารว่าครบถ้วนตามรายชื่อหรือไม่
- ตรวจสอบว่าเครื่องดื่มพร้อมที่จะเสิร์ฟ
 - รายงานไปยังนักบินว่า "ห้องผู้โดยสารเรียบร้อย"
- CA 2 - ประกาศกล่าวต้อนรับผู้โดยสาร
- แจกหนังสือพิมพ์ให้อ่าน
 - แจกของขำร่วยผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- CA 3 - แจกของขำร่วย
- CA 4 - แจกผ้าเช็ดมือจากแถวหลังสุดของชั้นประหยัดขึ้นมา
- CA 5 - บริการเครื่องดื่มแก่ชั้นหนึ่งและแจกผ้าเช็ดมือจากแถว 5 ของชั้นประหยัดลงไป
- CA 6,7- แจกหนังสือพิมพ์ วารสาร และรายการอาหาร

หมายเหตุ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนต้องตรวจเช็คว่ามีเข็มขัดที่นั่งผู้โดยสาร (Passenger seat belts) อยู่ในสภาพที่ใช้การได้

การสาธิตการใช้เสื้อชูชีพ

โดยยืนตามตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

- CA 1 (ถ้าจำเป็นต้องแสดง)
- CA 4 ระหว่างกลางของชั้นประหยัด
- CA 5 ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
- CA 6 คานหน้าของชั้นประหยัด
- CA 7 บริเวณห้องโถง



การบริการ เครื่องดื่ม

รถเข็นเครื่องดื่มกับอาหารจากคานหน้าไปคานหลัง (CA3 และ CA6) เมื่อรถเข็นมาถึงกลางห้อง CA 3 จะให้เครื่องดื่มซ้ำจากคานหน้าไปจนถึงกลางห้องผู้โดยสาร CA 6 จะบริการจากกลางห้องไปคานหลัง แล้วให้บริการซ้ำอีกครั้งจากกลางห้องไปคานหลัง ถ้ายังมีเวลาพอก็อาจจะเสิร์ฟชาและกาแฟ รวมทั้งขนมเพิ่มเติมได้

หน้าที่พิเศษ

- CA3 - เสนอบูหรืแก๊วผู้โดยสารทั้งก่อนและหลังจากเสิร์ฟอาหาร
- CA6 - หมุนเวียนหนังสือพิมพ์และวารสารให้ผู้โดยสารอ่านโดยทั่วถึง
- CA7 - เอาใจใส่ต่อเด็ก ๆ ที่มากับครอบครัวรวมทั้งการพาไปห้องสุขภัณฑ์
- CAS - พนักงานต้อนรับทั้งหมดสนทนาพูดคุยกับผู้โดยสาร

หน้าที่หลังจากผู้โดยสารลงจากเครื่องบินแล้ว

ตรวจเช็ครายการคงเหลือ เก็บเศษผงตามเก้าอี้ที่นั่ง เก็บ MENU หนังสือพิมพ์ เก็บผ้าเช็ดมือใส่ถุงที่เตรียมไว้

หน้าที่ก่อนเครื่องบินจอด

จัดเก็บของต่าง ๆ แล้วใส่กุญแจ ทบทวนควาอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้จัดเก็บเข้าที่ตามตำแหน่งเดิมเรียบร้อยแล้ว

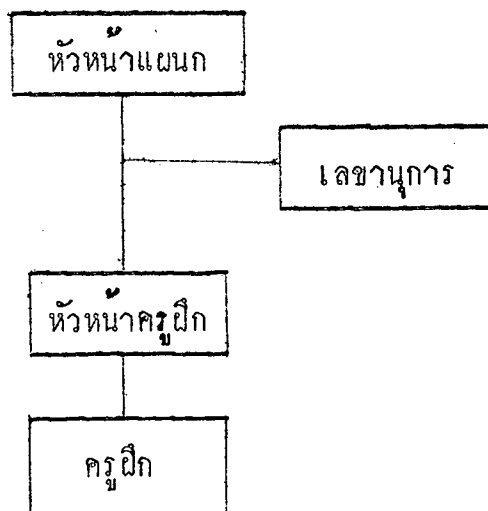


แผนกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
(CABIN ATTENDANTS TRAINING DIVISION)

ความประทับใจที่จะเกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่ใช้บริการในการเดินทางโดยเครื่องบินของบริษัท ทางหนึ่งที่จะทำได้คือ ตัวพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินเป็นอย่างดี มีความคล่องแคล่ว มีความชำนาญ และปฏิบัติงานด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ตลอดเวลา คอยเอาใจใส่สอบถามเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ แล้วจัดทำให้ตามความต้องการของผู้โดยสารนั้น ๆ โดยยึดมั่นอยู่เสมอว่าผู้โดยสารนั้นเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากต่อบริษัท

การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นได้นั้น ก็จำเป็นต้องได้รับการอบรมฝึกฝนเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารทั้งทางค่านทฤษฎีและทางค่านปฏิบัติ รวมทั้งผ่านการทดสอบในแต่ละค่านด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของแผนกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่จะต้องวางแผนกำหนดหลักสูตรของการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งจัดหาผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละค่านที่เกี่ยวข้องมาเป็นผู้บรรยายและฝึกฝนแก่ผู้เข้าอบรม ตลอดจนการจัดการทดสอบแก่ผู้เข้าอบรมทั้งทางค่านทฤษฎีและค่านปฏิบัติ จนเป็นที่แน่ใจแล้วว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถที่จะไปปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้

จากหน้าที่การรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น แผนกนี้จึงจัดสายงานการบังคับบัญชาดังนี้คือ



ผู้จัดการแผนกมีหน้าที่รับผิดชอบทางด้านการวางแผนเกี่ยวกับการอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งระยะสั้นและระยะยาว และเป็นผู้กำหนดตัวบุคคลที่มีความชำนาญมาทำหน้าที่ครูฝึกส่วนหัวหน้าครูฝึก (Chief Instructor) คอยควบคุมดูแลการทำงานของครูฝึกทุกคน เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายที่ได้วางไว้

สำหรับตำแหน่งเลขานุการ หมายถึง เลขานุการของผู้จัดการแผนก ซึ่งมีหน้าที่เช่นเดียวกับเลขานุการทั่วไป

จะเห็นได้ว่า ผู้จัดการแผนกเปรียบเสมือนครูใหญ่ของโรงเรียน ส่วนหัวหน้าครูฝึกก็เปรียบเสมือนครูที่สอนวิชาความรู้ให้กับนักเรียนนั่นเอง

การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงานจะต้องผ่านการอบรมจากแผนกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน การฝึกอบรมแต่ละครั้ง ทางฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและหน่วยฝึกจะกำหนดแบ่งพนักงานเข้ารับการอบรมเป็นรุ่น ๆ รุ่นละ 15 - 17 คนเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อผลของการฝึกจะมีประสิทธิภาพ เพราะครูผู้ฝึกจะมีโอกาสเอาใจใส่ได้อย่างทั่วถึง

สำหรับหลักสูตรในการฝึกอบรม มีกำหนดประมาณ 9 สัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 3 ภาค ดังนี้คือ

1. ภาคทฤษฎี
2. ภาคปฏิบัติ
3. ภาควิธีการปฐมพยาบาลและการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

ภาคทฤษฎี หลักสูตรของการฝึกอบรมในภาคนี้ประกอบด้วย

- ก. หลักสูตรขั้นพื้นฐาน (Introduction Course) ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ
 - 1) ประวัติของบริษัทฯ
 - 2) คู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทฯ (Manual and Handbooks)

- 3) ประวัติศาสตร์การบิน (Airline History and Organization)
- 4) ภูมิศาสตร์การบิน (Air Traffic Geography)
- 5) ตารางเวลาทำงาน (Time table)
- 6) สิทธิและข้อจำกัดในการขนส่ง (Traffic Rights and Restrictions)
- 7) ตั๋วเครื่องบิน (Tickets)
- 8) การบริการบนพื้นดิน (Ground Service)

ข. หลักสูตรทางด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Passenger Flight Service Course) ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ

- 1) หน้าที่และระเบียบวินัย (Duties and Regulations)
- 2) การขายของบนเครื่องบิน (Sales on board)
- 3) งานที่ต้องปฏิบัติบนเครื่องบิน
- 4) วิธีการบริการ (Service Procedure)

ค. หลักสูตรเกี่ยวกับห้องผู้โดยสารจำลอง (Mock-up Course) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ

- 1) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเครื่องบิน (Aircraft Introduction)
- 2) ห้องจัดเตรียมอาหารและห้องผู้โดยสาร (Galley and Cabin)
- 3) อุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Catering Equipment)
- 4) อุปกรณ์เกี่ยวกับห้องผู้โดยสาร (Cabin Equipment)
- 5) การบริการอาหาร (Meal Service)
- 6) เครื่องดื่ม (Beverages)
- 7) ลักษณะของอาหารต่าง ๆ (Western Food and Food Habits)

- ง. หลักสูตร เบ็ดเตล็ดซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ ที่พนักงานบริการควรทราบ (Miscellaneous Subjects) เช่น การเลี้ยงเด็ก การท่องเที่ยว การแต่งหน้า ภาษาเกี่ยวกับการบิน การทำงานของเครื่องบิน ความรู้เกี่ยวกับสนามบิน การบริการภาคพื้นดิน การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ครูฝึกในหลักสูตรดังกล่าวนี้มีทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนี้จากฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และผู้เชี่ยวชาญจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ที่จำเป็นแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

สิ่งสำคัญที่ผู้อบรมต้องเน้นใหญ่เขารับการอบรมจกจำไว้ก็คือ กฎเกณฑ์ข้อบังคับและระเบียบวินัยของบริษัทที่วางนโยบายไว้ให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งการตรงต่อเวลาซึ่งนับเป็นข้อสำคัญที่ทุกคนต้องนึกถึงและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

หลักสูตรที่ฝึกอบรมบางเรื่องจำเป็นต้องมีเครื่องช่วยในการศึกษา อาทิเช่น เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ประจำบนเครื่องบิน เป็นตัวอย่างใหญ่และสัมผัส นอกจากนี้ก็ต้องมีสื่อทัศนศึกษาอย่างอื่น เช่น ภาพยนต์ ภาพสไลด์ และเทปบันทึกเสียง เป็นต้น

2. ภาคปฏิบัติในงานบริการ

หน่วยฝึกจะมีห้องผู้โดยสารจำลอง (Mock-up Room) เพื่อการฝึกทางด้านงานบริการ โดยที่วัสดุทุกชิ้นเหมือนของที่ใช้นบนเครื่องบินจริงทุกประการ อาทิเช่น คริวเตรียมอาหาร (Galley) ห้องผู้โดยสาร (Cabin) ทั้งชั้นหนึ่งและชั้นประหยัด เก้าอี้และระบบไฟฟ้า เป็นต้น การจัดอาหารก็จัดตามรายการอาหารบนเครื่องบิน นอกเสียจากเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ที่จะไม่ใช่ของจริง การฝึกซ้อมนี้เรียกว่า "Dry Flight Training" ซึ่งจะจัดอยู่ในหลักสูตรเป็นจำนวนมากครั้ง เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้คุ้นเคยกับระเบียบปฏิบัติ โดยกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนสลับกันไปจนครบทุกหน้าที่ ครูฝึกจะคอยสังเกตการฝึกซ้อมอย่างละเอียด ตั้งแต่ลักษณะท่าทาง หรือแม้แต่การรับสั่งของควรปฏิบัติ

อย่างไรให้ถูกสุขลักษณะและมารยาท มีการทดสอบว่าสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเพียงไร
ควบคุมอารมณ์ตนเองได้แค่ไหน ตลอดจนการยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้โดยสาร

3. ภาควิธีการปฐมพยาบาลและการปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

หลักสูตรที่อบรมในภาคนี้ประกอบด้วย

- ก. วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- ข. การปฏิบัติเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน

ก่อนจบหลักสูตรของการอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะให้ผู้รับการอบรมได้
ฝึกกับเครื่องบินจริง เรียกว่า "Flight Training" ซึ่งเป็นหลักสูตรสุดท้ายในการอบรม
โดยขึ้นเครื่องบินเป็นพนักงานต้อนรับสมทบ ทำหน้าที่ช่วยเหลือพนักงานต้อนรับ ทั้งนี้เพื่อให้
คุ้นเคยกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อไป

ส่วนการวัดผลของการอบรมนี้ จะมีการสอบแต่ละภาควิชาต่าง ๆ โดยจะต้องสอบ
ผ่านได้ไม่ต่ำกว่า 80% นอกจากนี้จะมีการประเมินบุคลิก การวางตัวและกิริยามารยาทว่า
ปรับตัวเองตามที่ได้รับ การอบรมมาหรือไม่ เพื่อบันทึกลงในประวัติบุคคล (Bio Data)
ต่อไป และเมื่อขึ้นไปปฏิบัติงานบนเครื่องบินแล้ว ครูผู้ฝึกก็จะคอยตามไปสังเกตการทำงาน
อยู่เสมอ ถ้าเห็นว่ามีสิ่งขาดตกบกพร่องก็จะเรียกมาอบรมอีกในหลักสูตรระยะสั้น ทั้งนี้เพื่อ
ให้การบริการของบริษัทยู่ในมาตรฐานที่ตั้งไว้

แผนกวางแผนและควบคุมโภชนาการ

(FOOD AND BEVERAGE PLANNING AND CONTROL DIVISION)

ในการเดินทางโดยสารโดยเครื่องบิน ย่อมมีความแตกต่างกันในแต่ละเที่ยวบิน
สิ่งที่เห็นได้ชัดก็คือ ระยะทางในการเดินทาง กล่าวคือ เที่ยวบินบางเที่ยวมีระยะในการ
เดินทางสั้น และบางเที่ยวบินก็มีระยะในการเดินทางยาว ซึ่งทำให้ใช้เวลาในการเดินทาง
แตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ขนาดของเครื่องบินโดยสาร จำนวนผู้โดยสาร จำนวนลูกเรือ

ตลอดจนสัมภาระต่าง ๆ ก็เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละเที่ยวบินคล้ายเหมือนกัน ดังนั้น การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้สำหรับบริการผู้โดยสารและลูกเรือในแต่ละเที่ยวบิน จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี เพื่อให้เหมาะสมและเพียงพอแก่การบริการ มิให้มีปริมาณน้อยเกินไปจนทำให้เกิดการขาดแคลน และในขณะเดียวกันก็ไม่ให้มีมากเกินไปจนก่อให้เกิดการสูญเปล่าขึ้น อันจะถือเป็นรายจ่ายที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บริษัท

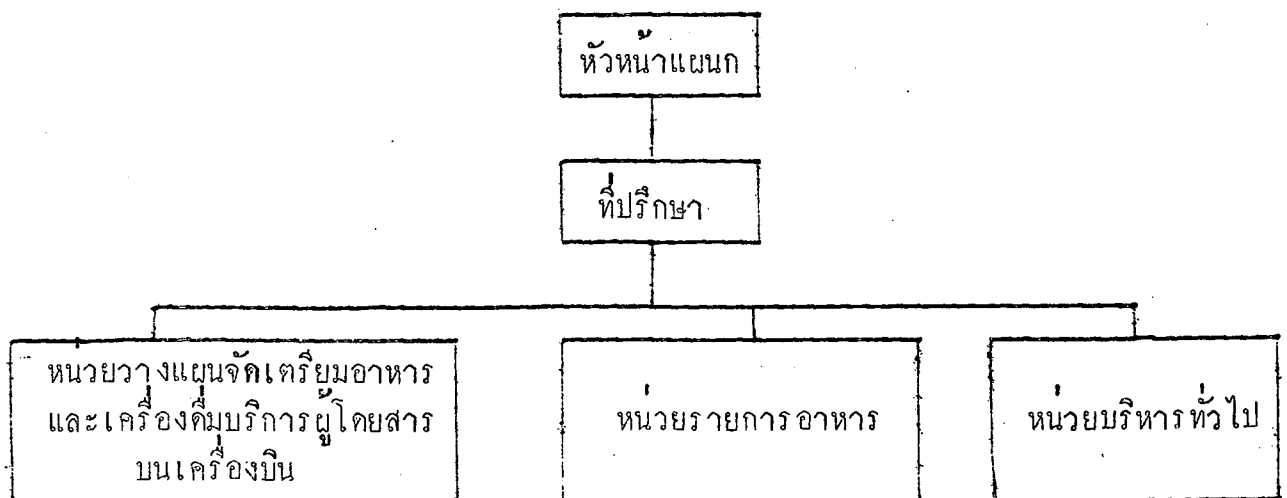
การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้มีปริมาณเพียงพอในแต่ละเที่ยวบินนั้น นับเป็นสิ่งสำคัญมาก ทั้งนี้เพราะว่า เนื้อที่ภายในเครื่องบินแต่ละลำมีจำนวนจำกัด ในกรณีที่เที่ยวบินนั้นมีจำนวนผู้โดยสารน้อย การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวนมากเพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนนั้น อาจจะทำให้เกิดการสูญเปล่าขึ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทการบินจะต้องมีการวางแผนและควบคุมทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการแก่ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน เพื่อที่จะได้จัดเตรียมออกแบบอุปกรณ์เกี่ยวกับทางคานโภชนาการ ประเภทของอาหารและเครื่องดื่มที่ถูกต้องผู้โดยสารแต่ละสัญชาติ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยใช้เนื้อที่ในการจัดเก็บน้อยที่สุด และ ฯลฯ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัทโดยตรง ในด้านชื่อเสียง รายได้และรายจ่าย ถ้าบริษัทสามารถบริการทางคานโภชนาการแก่ผู้โดยสารอย่างดี อาหารอร่อยถูกใจผู้โดยสาร ก็จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจ อันเป็นการสร้างชื่อเสียงให้บริษัท และยิ่งก่อให้เกิดรายได้ในอนาคต โดยที่ผู้โดยสารนั้น ๆ จะหวนกลับมาใช้บริการของบริษัทอีก และในขณะเดียวกันการบริการทางคานโภชนาการก็จะถือเป็นรายจ่ายของบริษัท จึงต้องมีการควบคุมมิให้มีรายจ่ายทางด้านนี้สูงเกินไป ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเงินถึงกำไรที่บริษัทจะได้รับอีกด้วย

จากความจำเป็นดังกล่าว บริษัทจึงได้จัดตั้งแผนกที่เกี่ยวข้องทางด้านนี้ขึ้น โดยใช้ชื่อว่า "แผนกวางแผนและควบคุมโภชนาการ" (Food & Beverage Planning and Control) ซึ่งจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบทางด้านวางแผนและควบคุมเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่จะใช้ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ในทุก ๆ เที่ยวบินของบริษัทโดยตรง

หน้าที่สำคัญที่ถือเป็นหน้าที่หลักของแผนกนี้คือ วางแผนและควบคุมเกี่ยวกับอาหาร และเครื่องดื่มที่จะใช้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยกำหนดว่าในแต่ละเที่ยวบินอาหาร และเครื่องดื่มที่จะใช้บริการแก่ผู้โดยสารนั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง การกำหนดรายการอาหาร และเครื่องดื่มในแต่ละเที่ยวบินนี้ จะกำหนดขึ้นภายหลังจากได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางคานอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินแล้ว ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ ชนิดของเครื่องบิน เส้นทางบิน ประเภทผู้โดยสาร ฯลฯ ซึ่งจะได้อธิบายโดยละเอียดต่อไป

การวางแผนทางคานอาหารและเครื่องดื่มที่จะใช้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินของแผนกนี้ จะเป็นการวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การวางแผนในระยะสั้นเป็นการวางแผนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่จะใช้บริการแก่ผู้โดยสารในเที่ยวบินพิเศษ ที่เป็นการเหมาเครื่องบินทั้งลำ เป็นต้นว่า เหมาเครื่องบินทั้งลำเพื่อการทัศนจร จึงต้องวางแผนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่จะใช้บริการแก่ผู้โดยสารที่แตกต่างไปจากเดิมตามความต้องการของผู้เหมา ส่วนการวางแผนในระยะยาวนั้น จะเป็นการวางแผนทางคานอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินสำหรับเที่ยวบินที่บริษัทยังไม่เปิดทำการบิน แต่ได้วางแผนไว้แล้วว่าจะเส้นทางบินใหม่ของบริษัท จึงเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ที่จะต้องวางแผนทางคานอาหารและเครื่องดื่มไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงเวลาที่บริษัทเปิดทำการบินก็จะสามารถนำเอาแผนที่วางไว้ไปใช้ได้ทันที

สายงานการบังคับบัญชา (Organization Chart) ของแผนกประกอบด้วย



สายงานการบังคับบัญชาจะประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบทางด้านการวางแผนและควบคุมเกี่ยวกับทางค่านโภชนาการ โดยจะมีที่ปรึกษาทางค่านวางแผนและควบคุม (Co-ordinator) คอยให้คำแนะนำ และการแบ่งสายงานก็จะแบ่งออกเป็น 3 หน่วยงานคือ

1. หน่วยวางแผนจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Meal & Liquor Loading Plan)
2. หน่วยรายการอาหาร (Menus)
3. หน่วยบริหารทั่วไป (Secretary and Administration)

ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานจะได้กล่าวละเอียดต่อไป

1. หน่วยวางแผนจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Meal and Liquor Loading Plan)

หน่วยงานนี้ทำหน้าที่ในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเพื่อขึ้นเครื่องบิน โดยจะเป็นผู้กำหนดว่า ในเที่ยวบินนั้น ๆ ควรจะมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มอะไรบ้างในการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เป็นปริมาณเท่าไร การบริการควรจะใช้ภาชนะชนิดใด และการบรรจุทุกชิ้นเครื่องบินจะบรรจุในภาชนะใดบ้าง เป็นต้น ในการปฏิบัติหน้าที่ในการวางแผนดังกล่าว หน่วยงานนี้จึงได้จัดทำแผนงานการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม โดยให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเป็นผู้ปฏิบัติตามแผนงานที่หน่วยงานนี้ได้จัดทำขึ้น แผนงานที่หน่วยงานนี้ต้องจัดทำมีดังนี้

- ก. การวางแผนจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Menu and Loading Plan)
- ข. คู่มือการบรรจุทุกอาหารขึ้นเครื่องบิน (Guide Line Meal Loading Plan)
- ค. รายละเอียดเกี่ยวกับสถานีจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Meal Loading Station)

ก. การวางแผนเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Menu and Loading Plan) ก่อนที่จะกำหนดออกมาเป็นตาราง (ทั้งตัวอย่างในภาคผนวก ข.) จะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดถี่ถ้วนเสียก่อน จึงจะสามารถกำหนดออกมาเป็นตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มได้ ตารางนี้ถือเป็นตารางมาตรฐานที่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้ยึดถือเป็นแนวทางในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งประเภท ชนิด ตลอดจนปริมาณอาหารและเครื่องดื่มตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง สำหรับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและต้องใช้ตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานคือ แผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Flight Kitchen) ของบริษัทการบินไทย และบริษัทอื่นตามสถานีต่าง ๆ ที่เครื่องบินของบริษัทการบินไทยจะต้องแวะลงเพื่อเติมน้ำมัน เชื้อเพลิง และขนอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องตามข้อตกลงกัน ทั้งนี้เพราะการเดินทางที่ใช้เส้นทางบินระยะยาวบริษัทไม่สามารถบรรจุทุกอาหารและเครื่องดื่มขึ้นเครื่องบินจากสถานีต้นทาง เพื่อไว้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องได้ตลอดทาง จึงจำเป็นต้องว่าจ้างให้บริษัทอื่นตามสนามบินต่าง ๆ ที่อยู่เส้นทางจัดทำขึ้น โดยจะต้องใช้ตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มของบริษัทเป็นหลักในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มตามบริษัทต้องการ

การศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะศึกษาเกี่ยวกับหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้นว่า เส้นทางบินบินผ่านประเทศใดบ้าง ผู้โดยสารส่วนใหญ่เป็นคนสัญชาติใด ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นที่พอใจของผู้โดยสาร ในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะต้องให้มีปริมาณและน้ำหนักเพียงพอกับเนื้อที่บนเครื่องบินแต่ละขนาด เนื่องจากเนื้อที่บนเครื่องบินมีบริเวณจำกัด จึงต้องใช้เนื้อที่ทุกตารางนิ้วให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ตลอดจนการจัดภาชนะที่เหมาะสมสะดวกต่อการใช้ ง่ายต่อการหยิบ เหล่านี้จะถูกกำหนดไว้ในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มโดยละเอียด

รายละเอียดของการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมสามารถแยกออกได้ดังนี้

1. รหัสของเที่ยวบิน
2. ชนิดของเครื่องบิน
3. สถานีที่บริษัทฯ ว่างในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมให้ในระหว่างทาง (Station Handling)
4. เส้นทางของเที่ยวบินที่ใช้บริการอาหารมีอัน
5. ประเภทของผู้โดยสาร
6. ปริมาณมาตรฐานของอาหารและเครื่องคัม (Standard Load)
7. ชนิดของอาหารและเครื่องคัมสำหรับบริการแก่ผู้โดยสาร
8. ชนิดของอาหารและเครื่องคัมสำหรับพนักงานบนเครื่องบิน
9. ภาระที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องคัม (Loading Instruction)
10. การจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมเพิ่มเติมพิเศษ (Extra Load)
11. ปริมาณมาตรฐานของภาระที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องคัม (Standard load equipment)
12. ภาระสำหรับใช้บริการอาหารและเครื่องคัมเพิ่มเติมพิเศษ (Special Loading Instruction)
13. น้ำหนักของอาหารและเครื่องคัม
14. ราคาของอาหารและเครื่องคัม

1. รหัสของเที่ยวบิน

การกำหนดรหัสเที่ยวบินไว้ในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมนั้นจำเป็นมาก เพราะจะเป็นการบอกให้รู้ว่า เป็นการวางแผนสำหรับเที่ยวบินใด เที่ยวบินแต่ละเที่ยวจะมีรหัส โดยเฉพาะไม่ซ้ำกัน ถึงแม้จะมีเส้นทางบินเดียวกัน แต่เวลาเดินทางต่างกันก็จะมีรหัสต่างกันด้วย การจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมในแต่ละเที่ยวบินจะไม่เหมือนกัน ดังนั้น เที่ยวบินหนึ่ง ๆ จะมีแผนการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมโดยเฉพาะ และถ้าเป็นเที่ยวบินแบบที่ใช้ระยะเวลา

ในการเดินทางนาน มีการบริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินหลายมือ ก็จะมีแผนการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเท่ากับจำนวนมือที่จะบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในเที่ยวบินนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น รหัสเที่ยวบินของบริษัทการบินไทย

TG 600	กรุงเทพฯ - ฮองกง - ไทเป - โตเกียว
TG 601	โตเกียว - ไทเป - ฮองกง - กรุงเทพฯ
TG 930	กรุงเทพฯ - เคลลี - แฟรงเฟิร์ต - ปารีส
TG 931	ปารีส - แฟรงเฟิร์ต - เคลลี - กรุงเทพฯ

รหัสของเที่ยวบินในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจึงมีประโยชน์ในด้านอำนวยความสะดวกและความถูกต้องในการปฏิบัติงานของแผนกที่มีหน้าที่ในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มโดยตรง กล่าวคือ เมื่อได้รับคำสั่งให้จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อนำไปบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินในเที่ยวบินใดก็ตาม เมื่อทราบรหัสเที่ยวบินก็จะดูจากตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มของเที่ยวบินนั้น แล้วจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มตามตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม การทำงานเช่นนี้ทำให้เป็นการประหยัดเวลา และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว

2. ชนิดของเครื่องบิน

ในการจัดทำตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะต้องคำนึงถึงขนาดและชนิดของเครื่องบินด้วย เนื่องจากเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบินอาจมีผู้โดยสารมากน้อยแตกต่างกัน ระยะทางของเที่ยวบินอาจแตกต่างกันไป ดังนั้น ขนาดและชนิดของเครื่องบินจึงแตกต่างกันด้วย โดยทั่วไป เส้นทางบินระยะสั้นจะใช้เครื่องบินที่มีขนาดเล็กกว่าเส้นทางบินระยะยาว การศึกษาถึงชนิดของเครื่องบิน มีประโยชน์ต่อการวางแผนเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

1. ทำให้ทราบจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดที่เกิดขึ้นทางในเที่ยวบินนั้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดปริมาณอาหารและเครื่องดื่มที่จะบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในปริมาณที่เพียงพอ เช่น ในเครื่องบินแบบหนึ่ง มีเนื้อที่สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง 10 ที่นั่ง ถ้าไม่มีการศึกษาถึงชนิดของเครื่องบินที่ใช้ในการเดินทางในเที่ยวบินนั้น อาจจะจัดปริมาณอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการผู้โดยสารชั้นหนึ่งถึง 20 ที่นั่ง จะเห็นว่า ได้จัดปริมาณอาหารและเครื่องดื่มเกินความจำเป็นไปถึง 10 ที่นั่ง ซึ่งนับเป็นการสูญเสียเปล่าทางค่านายจ่ายอาหารส่วนที่เกินก็ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ ทำให้รายจ่ายในเที่ยวบินนั้นสูงกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งถ้ามีการศึกษาถึงสิ่งเหล่านี้ก่อน ก็จะสามารถจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มในปริมาณที่สมดุลกับจำนวนผู้โดยสารและเป็นการลดรายจ่ายที่เกิดความจำเป็นด้วย
2. ทำให้ทราบเนื้อที่สำหรับการจัดเก็บอาหาร เครื่องดื่มอย่างเหมาะสมและพอดี เพื่อที่จะได้ใช้เนื้อที่ทุกตารางนิ้วให้เป็นประโยชน์ ดังนั้น การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มก็ต้องคำนึงถึงเนื้อที่สำหรับการจัดเก็บขึ้นด้วย โดยต้องตระเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้สามารถบรรจุได้ในเนื้อที่ที่ได้ออกแบบไว้ให้เพียงพออีกด้วย จึงเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ ในการศึกษาเกี่ยวกับชนิดของเครื่องบินอย่างละเอียด เพื่อวางแผนในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับบรรทุกขึ้นเครื่องบิน เพื่อบริการแก่ผู้โดยสารได้อย่างเพียงพอตามความต้องการในปริมาณที่ไม่มากหรือน้อยเกินไป
3. สถานีที่บริษัทว่าจ้างให้จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Station Handling)

ในเส้นทางบินที่มีระยะทางไกลจะต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางยาวนาน การบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินจะต้องบริการหลายมือ แต่การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มบรรทุกขึ้นเครื่องบินจากสถานีต้นทางเพื่อบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินในปริมาณที่เพียงพอสำหรับบริการผู้โดยสารตลอดระยะเวลาการบินนั้นไม่อาจจะทำได้ ทั้งนี้

เนื่องจากเนื้อที่บนเครื่องบินสำหรับการบรรจุอาหารและเครื่องคัมมีจำนวนจำกัด จึงจำเป็นต้องที่บริษัทจะต้องติดต่อบริษัทตามสถานีปลายทางที่เครื่องบินผ่านไปจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมให้กับบริษัท การเลือกสถานีใดเป็นผู้จัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมนั้นจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานีดังกล่าวสามารถสนองตอบความต้องการของบริษัทได้หรือไม่ในเรื่องอาหารและเครื่องคัม ในกรณีที่เป็นแหล่งที่อาหารการกินไม่อุดมสมบูรณ์ ก็ไม่ควรที่จะว่าจ้างให้จัดเตรียมอาหารให้กับบริษัท เพราะจะมีผลถึงคุณภาพซึ่งไม่อยู่ในมาตรฐานเดียวกันกับของบริษัท และทำให้ผู้โดยสารไม่เกิดความนิยมชมชอบในบริการ ดังนั้น บริษัทควรจะหลีกเลี่ยงการว่าจ้างสถานีนั้น ๆ โดยการว่าจ้างสถานีอื่นที่ดีกว่าและอยู่ในเส้นทางเดียวกันให้มากกว่าเดิม เพื่อให้เพียงพอกับการบริการในช่วงต่อไปด้วย
2. การเจรจาต่อรองค่าใช้จ่ายกับผู้ขายบริการ การว่าจ้างสถานีอื่นจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเจรจาต่อรองราคาของการว่าจ้างนั้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ ก่อนที่จะมีการเจรจาต่อรองราคาก็จะต้องมีการเสนอรายการอาหารไปยังสถานีเหล่านั้น ถ้าสถานีนั้นตอบรับที่จะจัดเตรียมอาหารให้ ก็จะมีการทดสอบคุณภาพอาหารและตกลงต่อรองราคาจนเป็นที่พอใจ ในการว่าจ้างนี้ สถานีเหล่านั้นจะต้องจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมตามตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมตามที่บริษัทส่งไปให้

สำหรับเที่ยวบินระยะนั้น อาทิเช่น

(TG 301) กรุงเทพฯ - ว่างกุ้ง - กัลกัตตา

(TG 302) กัลกัตตา - ว่างกุ้ง - กรุงเทพฯ

จะมีการบริการอาหารและเครื่องคัมสำหรับผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งหมด 4 มื้อ

ที่ใช้เดินทางในแต่ละช่วงใช้เวลาไม่มาก ซึ่งที่จะให้บริการคือ

- เที่ยวไป 1. ระหว่างกรุงเทพฯ - ร้างกุ้ง
 2. ระหว่างร้างกุ้ง - กัลกัตตา
 เที่ยวกลับ 3. ระหว่างกัลกัตตา - ร้างกุ้ง
 4. ระหว่างร้างกุ้ง - กรุงเทพฯ

เนื่องจากอาหารที่ใช้บริการเป็นประเภทอาหารว่างทั้งหมด ซึ่งจะไม่เปลี่ยนแปลงเนื้อหาในการบรรจุทุกชั้นเครื่องบินมากนัก ในกรณีเช่นนี้ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสามารถที่จะจัดเตรียมจากสถานีต้นทางได้ทั้ง 4 มื้อ คือบรรจุทุกชั้นเครื่องบินจากสถานีที่กรุงเทพฯเพียงแห่งเดียว ซึ่งการจัดเตรียมในลักษณะนี้สามารถกระทำได้ในช่วงระยะสั้นเท่านั้น

4. เส้นทางของเที่ยวบินที่จะให้บริการอาหาร

ในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะระบุเส้นทางของเที่ยวบินที่จะให้บริการอาหารตามตารางดังตัวอย่างในภาคผนวก ข. เป็นตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มเฉพาะเที่ยวบินกรุงเทพฯ - ฮองกง กรุงเทพฯ - มนิลา และกรุงเทพฯ - ไทเป เท่านั้น ตารางดังกล่าวจะนำไปใช้กับเที่ยวบินอื่นไม่ได้ จนกว่าจะได้มีการระบุเพิ่มเติม นั่นคือ ตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินจะมีหลายตารางขึ้นอยู่กับเส้นทางของเที่ยวบิน และเชื้อชาติของผู้โดยสาร

5. ประเภทผู้โดยสาร

โดยทั่วไปผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบิน แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

- 1) ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง (First Class ใช้สัญลักษณ์ว่า F/C)
- 2) ผู้โดยสารชั้นประหยัด (Economy Class ใช้สัญลักษณ์ว่า Y/C)

ส่วนแตกต่างของผู้โดยสารประเภทนี้ ได้แก่ อัตราค่าตัวโดยสาร ซึ่งตัวโดยสารของผู้โดยสารชั้น 1 จะแพงกว่าผู้โดยสารชั้นประหยัดมาก ดังนั้นการบริการที่บริษัทจะให้แก่ผู้โดยสารทั้ง 2 ประเภท ย่อมจะแตกต่างกันมากด้วย ส่วนแตกต่างที่เห็นได้ชัด เป็นต้นว่า

1. ที่นั่งของผู้โดยสาร

F/C อยู่ตอนหน้าของตัวเครื่องบิน ต่อจากห้องนักบินและห้องจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม และมีจำนวนที่นั่งน้อยกว่าชั้น Y/C และเก้าอี้สบายกว่าชั้น Y/C

Y/C อยู่ต่อจากชั้น F/C ไปจนถึงท้ายสุดของตัวเครื่องบิน

2. อาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับบริการจากบริษัท

F/C เป็นอาหารที่จัดเตรียมให้ผู้โดยสารเลือกว่าจะรับประทานอะไรบ้างแล้วจึงจะตักใส่จานให้ สำหรับเครื่องดื่มก็ให้เลือกได้หลายอย่าง ส่วนการเสิร์ฟก็เสิร์ฟเป็นลำดับขึ้นไป ตัวอย่างเช่น ถ้าเป็นอาหารมื้อหนัก เช่น อาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น พนักงานต้อนรับจะเริ่มเสิร์ฟเป็นลำดับขั้นดังนี้คือ

- 1) เครื่องดื่ม (Welcome drinks) ตามต้องการ
- 2) ของว่าง (snacks)
- 3) อาหารชุดแรก (First Course)
- 4) อาหารหลัก (Main Course)
- 5) เนยแข็งและผลไม้ (Assorted cheeses & Fresh Fruit)
- 6) ของหวาน (Dessert)
- 7) ชาหรือกาแฟและเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เจือปน (Tea/coffee and liqueurs)

y/c เป็นอาหารที่จัดเตรียมเป็นชุดสำหรับผู้โดยสารแต่ละคนไม่มีการให้
เลือกแต่อย่างใด และเมื่อถึงเวลาเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับจะเสิร์ฟ
ให้คนละ 1 ชุด โดยเสิร์ฟในถาดซึ่งจะมีอาหารและเครื่องดื่มครบชุด
ไม่มีการเสิร์ฟเป็นลำดับขั้นแบบชั้นหนึ่ง

ดังนั้นแผนการเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มของผู้โดยสาร 2 ประเภท
นี้จึงมีลักษณะต่างกัน กล่าวคือ ในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง
จะจัดเตรียมแบบครบชุด ไม่มีการจัดแบ่งล่วงหน้า การตัดแบ่งอาหารประเภทใดก็ตามจะต้อง
กระทำก่อนหน้าผู้โดยสาร และอาหารที่จัดเตรียมจะต้องให้มีปริมาณเพียงพอกับจำนวนผู้โดยสาร
ชั้น 1 ทั้งหมด ถึงแม้ว่าจะทราบล่วงหน้าก่อนจัดเตรียมว่ามีผู้โดยสารชั้นหนึ่งเพียงคนเดียวก็ตาม
ทางแผนกจัดเตรียมก็จะต้องจัดเตรียมอาหารทุกอย่างแบบครบชุด ทั้งนี้เพื่อการบริการที่จะทำให้
ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุดนั่นเอง ส่วนการจัดเตรียมอาหารสำหรับชั้นประหยัด อาหาร
หลักจะจัดเตรียมตามจำนวนผู้โดยสารที่มีจริง โดยแผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มจะได้รับ
แจ้งจำนวนผู้โดยสารที่แน่นอนก่อนการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับเที่ยวบินนั้น ๆ

6. ปริมาณมาตรฐานของอาหารและเครื่องดื่ม (Standard Load)

ในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน จะมี
การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเรียกว่า "Standard Load"
โดยที่ในทุก ๆ เที่ยวบินจะต้องใช้มาตรฐานอาหารและเครื่องดื่มในการบริการผู้โดยสารบนเครื่อง
บิน อาหารและเครื่องดื่มที่เป็นมาตรฐานสำหรับบริษัทการบินไทย ได้แก่

มะนาวหั่นฝานเป็นชิ้น (whole lemon sliced)

ขนมปัง (Extra roll)

เนย (Extra butter)

น้ำส้มคั้นกระป๋อง (Orange juice tins)

น้ำมะเขือเทศกระป๋อง (Tomato juice tins)

น้ำแข็งยูนิต (Ice cube)

น้ำส้มคั้น (Orange juice)

ชาเย็น (Ice tea)

น้ำเย็น (Ice water)

น้ำร้อน (Hot water)

จะเห็นได้ว่าอาหารมาตรฐานเป็นจำพวกเครื่องดื่มที่ให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในทุกขณะที่ผู้โดยสารต้องการ ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสารชั้น 1 หรือชั้นประหยัด อาหารที่มาตรฐานส่วนมากจะเป็นในลักษณะเดียวกัน จะแตกต่างกันบ้างเพียงเล็กน้อยในกรณีที่กำหนดไว้เป็นพิเศษสำหรับบางเที่ยวบินเท่านั้น จากภาคผนวก ข. จะเห็นว่าอาหารที่เป็นมาตรฐานของชั้น 1 และชั้นประหยัดได้ถูกกำหนดแผนการจัดเตรียมไว้เหมือนกัน

7. ชนิดของอาหารและเครื่องดื่มที่จะบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

การวางแผนเกี่ยวกับการกำหนดชนิดของอาหารที่จะบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินนั้น ถือเป็นงานที่สำคัญมาก เพราะถ้าอาหารและเครื่องดื่มที่บริการผู้โดยสารทำให้ผู้โดยสารส่วนมากเกิดความพอใจ ก็นับว่าการวางแผนของบริษัทได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะนำชื่อเสียงให้บริษัทได้อย่างมาก แต่ถ้าวางแผนไปแล้วผลปรากฏว่าไม่ถูกใจผู้โดยสารส่วนมากก็จะทำให้บริษัทไม่สามารถสู้กับคู่แข่งอื่นที่มีอยู่เป็นจำนวนมากได้ รวมทั้งกระทบกระเทือนถึงชื่อเสียงของบริษัทด้วยในกรณีเช่นนี้ บริษัทจะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นการวางแผนเกี่ยวกับชนิดของอาหารและเครื่องดื่มนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์ในปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวนี้อย่างละเอียดและรอบคอบ แล้วจึงจะทำการตัดสินใจว่าจะบริการอาหารและเครื่องดื่มประเภทใดบ้างให้แก่ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรคำนึงถึงในการวางแผนในเรื่องนี้คือ

ก. รายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน

การศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบินนี้ สามารถศึกษาได้จากเอกสารของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเส้นทางบิน ซึ่งเรียกว่า "Traffic Programme Information" ซึ่งจะทำให้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ เช่น

- เริ่มต้นจากสถานีใด
 - แวะลงที่สถานีใด
 - ปลายทางที่สถานีใด
 - ระยะเวลาในการเดินทางทั้งหมด
 - ระยะเวลาในแต่ละช่วงของการเดินทาง
- ฯลฯ

จากข้อมูลที่ได้จาก Traffic Programme Information ทำให้สามารถวางแผนในขั้นแรกได้ว่า ควรจะให้ผู้โดยสารรับประทานอาหารเช้าในแต่ละช่วงระหว่างสถานีที่เครื่องบินจอดลง สำหรับเที่ยวบินระยะสั้นมักจะไม่มีปัญหายุ่งยากนักในการกำหนดอาหารว่าจะให้รับประทานมื้อใด เพราะผู้โดยสารส่วนใหญ่จะขึ้นเครื่องและลงพร้อม ๆ กัน จำต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อยด้วย ก็มักจะบริการอาหารเบา (Light Meal) ให้กับผู้โดยสารเหล่านั้น แต่ถาเป็นเที่ยวบินระยะยาวและแวะจอดหลายสถานีแล้ว การวางแผนในเรื่องนี้จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ทั้งนี้เพราะในการเดินทางจากสถานีหนึ่งไปยังอีกสถานีหนึ่งจะมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกครั้ง โดยถ้าเป็นช่วงที่ใช้เวลาในการเดินทางสั้นก็จะเป็นอาหารว่าง (Light Meal) แต่ถาเป็นช่วงที่ใช้เวลาการเดินทางนานและเป็นเวลาที่ตรงกับกรรับประทานอาหารเช้าหนัก ๆ ก็จะได้รับอาหารเช้าตามเวลาที่ใช้เดินทาง เช่น อาหารกลางวัน อาหารค่ำ เป็นต้น แต่ในกรณีที่ใช้เวลาการเดินทางนานและแวะจอดหลายสถานี การวางแผนจะต้องคำนึงถึงผู้โดยสารที่เดินทางแบบขึ้นต้นทางและลงปลายทาง เพราะอาจจะต้องรับประทานอาหารเช้าหลายมื้อภายใน 24 ชั่วโมงก็ได้ ทั้งนี้เพราะเครื่องบินต้องแวะจอดหลายสถานี

ข. ลักษณะของผู้โดยสาร

เมื่อทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบินนั้น ๆ แล้ว ก็จะต้องศึกษาต่อไปว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่จะใช้บริการในเที่ยวบินนั้น ๆ เป็นกลุ่มคนในประเทศใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้จัดเตรียมอาหารให้ถูกใจกับผู้โดยสารในกลุ่มประเทศแถบนั้น อาทิเช่น ผ่านทางกลุ่มชนชาติอิสลาม ก็วางแผนจัดเตรียมอาหารแบบอิสลาม เป็นต้น

ค. การว่าจ้างสถานีอื่นในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้บริษัท

ในกรณีที่เป็นการเดินทางระยะยาว ทางสถานีต้นทางไม่สามารถบรรทุกอาหารและเครื่องดื่มที่จะบริการผู้โดยสารได้ตลอดเส้นทาง จึงจำเป็นต้องหาแหล่งที่สามารถจัดเตรียมอาหารแทนสถานีต้นทางได้ ในบางครั้งบริษัทจำเป็นต้องว่าจ้างสถานีที่แวะจอดในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้ แต่ปรากฏว่าสถานีนั้นไม่สามารถจัดเตรียมอาหารให้ได้ตามความต้องการ ก็อาจจะต้องมีการเปลี่ยนอาหารบางประเภทออกไป ฉะนั้นก่อนที่จะกำหนดชนิดของอาหารและเครื่องดื่มในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม จำเป็นจะต้องมีการตกลงกันอย่างแน่นอนเสียก่อน โดยชนิดของอาหารที่จะว่าจ้างนี้จะต้องมีการทดสอบรสชาติจนเป็นที่พอใจเสียก่อนจากผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนี้

การวางแผนเกี่ยวกับชนิดของอาหารและเครื่องดื่มจะมีการกำหนดไว้หลายแบบเช่น Menu A, Menu B และ Menu C และในช่วง 2 ปี ก็มีการสลับกันให้บริการผู้โดยสาร โดยค่าหนึ่งถึง ผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทบ่อยครั้งในรอบ 1 ปี จะได้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายกับอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับบริการจากบริษัท และถ้าเห็นว่าใช้แผนนั้นนานพอสมควรแล้วก็จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

8. ชนิดของอาหารและเครื่องดื่มแก่พนักงานบนเครื่องบิน (Crew Meal)

สำหรับเที่ยวบินระยะยาวจะมีการกำหนดอาหารและเครื่องดื่มให้กับพนักงานบนเครื่องบิน

9. ภาระที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Loading Instruction)

การวางแผนเกี่ยวกับภาระที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ที่มีหน้าที่วางแผนจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการโภชนาการเป็นอย่างดี เพราะการจัดเตรียมภาระที่ใช้สำหรับอาหารและเครื่องดื่มจำเป็นต้องกำหนดให้ถูกต้องในหลักการที่ยอมรับกันทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเตรียมสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่ง

ภาชนะที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องคั่วสำหรับผู้โดยสารชั้น 1 สามารถกำหนดจำนวนภาชนะ ชนิดของภาชนะได้อย่างแน่นอน เพราะการจัดเตรียมกระทำเป็นแบบตึงชุดไม่มีการจัดแบ่งล่วงหน้า ส่วนการจัดเตรียมภาชนะของผู้โดยสารชั้นประหยัดก็จัดเตรียมตามจำนวนผู้โดยสารจริง สำหรับอาหารหลัก ส่วนอาหารประเภท "ปริมาณอาหารและเครื่องคั่ว Standard Load" ก็กำหนดภาชนะที่จะใช้ได้แน่นอนเช่นกัน

10. การจัดเตรียมอาหารและเครื่องคั่วเพิ่มเติมพิเศษ (Extra Load)

ในบางเที่ยวบินจะมีการวางแผนเพิ่มเติมในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคั่วเป็นการจัดเตรียมเพิ่มขึ้นจากรายการปกติ ซึ่งเป็นการป้องกันไว้ในกรณีที่คาดว่าจะเกิดการขาดแคลนขึ้นไ้ถ้าจัดเตรียมอาหารและเครื่องคั่วในปริมาณปกติ การจัดเตรียมเพิ่มเติมพิเศษส่วนมากจะใช้สำหรับบางเที่ยวบินโดยเฉพาะ

11. ปริมาณมาตรฐานของภาชนะที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องคั่ว (Standard Load equipment)

ในทุกเที่ยวบินจะมีการกำหนดปริมาณมาตรฐานของภาชนะที่ใช้ในการบริการอาหารและเครื่องคั่ว โดยไม่คำนึงถึงจำนวนผู้โดยสารที่ขึ้นเครื่องบินว่ามีเท่าใด ซึ่งปริมาณที่จะกำหนดไว้ในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคั่วนี้มักจะพิจารณาจากจำนวนผู้โดยสารทั้งหมดของเที่ยวบินนั้น ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามชนิดของเครื่องบินนั่นเอง

12. ภาชนะสำหรับใช้บริการอาหารและเครื่องคั่วเพิ่มเติมพิเศษ

สำหรับอาหารและเครื่องคั่วที่จัดเพิ่มเติมพิเศษ จะต้องจัดไว้ในภาชนะที่เหมาะสม เพราะอาหารและเครื่องคั่วส่วนนี้เตรียมไว้ในกรณีพิเศษ ดังนั้น ในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคั่วก็ต้องกำหนดประเภทของภาชนะและจำนวนที่ควรจะใช้ ดังตัวอย่างในภาคผนวก ข.



13. น้ำหนักของอาหารและเครื่องคัม

เมื่อมีการกำหนดชนิดของอาหารและเครื่องคัมแล้วก็จะมีการศึกษาอย่างละเอียดในอาหารแต่ละชนิด โดยมีการกำหนดน้ำหนักที่แน่นอน ทั้งนี้เพื่อนำไปคำนวณความสมดุลของเครื่องบิน การจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมทุกอย่างจะต้องเป็นไปตามน้ำหนักที่กำหนดในตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม

14. ราคาของอาหารและเครื่องคัม

เป็นราคาที่ตกลงกันในการว่าจ้างจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม สำหรับการจัดเตรียมโดยแผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมของบริษัทเอง (Flight Kitchen) ทางแผนกจัดเตรียมฯ จะถือเป็นรายได้ของตน และทางแผนกบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินก็จะถือเป็นรายจ่ายของแผนกเช่นกัน ซึ่งรายได้และรายจ่ายดังกล่าวจะหักลบกันไปในการหาผลการดำเนินงานของบริษัท

ข. คู่มือการบรรจุทุกอาหารขึ้นเครื่องบิน (Guide Line Meal Loading Plan)
หลังจากการจัดทำตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมแล้ว งานขั้นตอนต่อไปของหน่วยงานนี้ก็คือ การจัดทำคู่มือการบรรจุทุกอาหารขึ้นเครื่องบิน คู่มือดังกล่าวนี้เป็นแนวทางสำหรับให้แผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมใช้ในการนำอาหารและเครื่องคัมที่ปรุงสำเร็จแล้วมาจัดใส่ภาชนะที่เอาขึ้นเครื่องบินได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะบริการผู้โดยสารได้ทันทีตามความต้องการ ฉะนั้นจุดประสงค์ในการจัดทำคู่มือการบรรจุทุกอาหารก็คือ เป็นการกำหนดวิธีการที่จะนำอาหารและเครื่องคัมขึ้นเครื่องบิน และกำหนดหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวนี้อย่างเคร่งครัดแล้ว จะทำให้การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

หน่วยงานที่จะต้องปฏิบัติตามคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง มีอยู่ 2 หน่วยงานด้วยกัน

คือ

1. แผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม (Flight Kitchen Department)
2. แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Attendant Division)

1. แผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม แผนกนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ครัวการบิน" มีหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมให้กับบริษัทเองและให้กับสายการบินอื่นด้วย โดยจะมีหน่วยงานย่อยรับผิดชอบงานเป็นส่วน ๆ ไป หน่วยงานย่อยที่จะกล่าวในที่นี้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมที่ปรุงสำเร็จแล้วจัดการบรรจุในภาชนะและขนขึ้นเครื่องบิน หน่วยงานนี้เรียกว่า "Commissary Division" ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องใช้คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การบรรจุอาหารและเครื่องคัมในภาชนะที่กำหนดไว้จะต้องไม่ให้เกิดการผิดพลาดเป็นอันขาด เพราะจะมีผลกระทบกระเทือนถึงการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งจะใช้คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเช่นกัน แผนก Commissary มีหน้าที่ในการขนอุปกรณ์และภาชนะที่ใช้แล้วลงจากเครื่องบิน รวมทั้งการทำความสะอาดอุปกรณ์เหล่านั้นด้วย

2. แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แผนกนี้ใช้คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องบินเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในขณะที่จะนำอาหารและเครื่องคัมบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยดูว่าในภาชนะที่บรรทุกอาหารและเครื่องคัมขึ้นเครื่องมานั้น ในแต่ละชั้นของตู้บรรทุกอาหารนั้น มีอาหารประเภทใดบรรจุอยู่บ้าง เนื่องจากกรบริการอาหารและเครื่องคัมให้แก่ผู้โดยสาร จำเป็นต้องทำตามลำดับชั้นอยู่แล้ว ดังนั้นถ้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต้องการจะบริการอาหารประเภทใดก่อนก็จะดูจากคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง ซึ่งจะช่วยให้ทราบทันทีและสามารถหยิบไปใช้ได้ อย่างสะดวกและรวดเร็วไม่เสียเวลาค้นหา

ฉะนั้นคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องจึงนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการบริการอาหารและเครื่องคัมแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงในเรื่องนี้จะต้องศึกษาคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องให้เข้าใจในสัญลักษณ์ที่ใช้และจะต้องจำได้ถูกต้องและ

แม่นยำเสียก่อน ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน ทั้งนี้เพราะเป็นงานที่ทำงานกันหลายฝ่าย ถ้าฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติงานผิดพลาดขึ้นก็จะมีผลกระทบกระเทือนถึงการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่งด้วย

การจัดทำ "คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง" มีรายละเอียดที่จะต้องศึกษาค้น

1. ชนิดของเที่ยวบิน เครื่องบินแต่ละแบบจะมีเนื้อที่การจัดเก็บแตกต่างกัน การวางแผนเกี่ยวกับ "คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง" จึงจัดทำขึ้นตามชนิดของเครื่องบิน โดยสามารถใช้คู่มือนี้ได้ในทุก ๆ เที่ยวบินที่ใช้เครื่องบินแบบเดียวกัน

2. เส้นทางบิน โดยทั่วไปเส้นทางบินของบริษัทจะแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

ก. เส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียง (REGIONAL)

ข. เส้นทางบินข้ามทวีป (CONTINENTAL)

เส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียง หมายถึงเส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียงกับประเทศเรา ซึ่งได้แก่ ประเทศที่มีแผ่นดินแดนติดกันกับประเทศเรา ส่วนเส้นทางบินข้ามทวีป หมายถึง เส้นทางบินแบบข้ามทวีปการบรรทุกอาหารและ เครื่องดื่มขึ้นเครื่องของการเดินทาง ทั้ง 2 แบบ มักจะต่างกัน ทั้งนี้เพราะการเดินทางแบบเส้นทางบินข้ามทวีป เป็นการเดินทางระยะทางไกล การวางแผนเกี่ยวกับการบรรทุกอาหารและ เครื่องดื่มขึ้นเครื่อง จะต้องให้ได้ปริมาณมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนการเดินทางแบบเส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียง ส่วนใหญ่เป็นการเดินทางระยะสั้น อาจไม่จำเป็นต้องบรรทุกอาหารและ เครื่องดื่มแบบเส้นทางบินข้ามทวีปก็ได้ ฉะนั้น "คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง" ของการเดินทางแบบเส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียง กับเส้นทางบินข้ามทวีปจึงแตกต่างกัน ถ้าเป็นการเดินทางแบบเส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียง ที่มีระยะเวลาเดินทางนานแบบการเดินทางของเส้นทางบินข้ามทวีปก็อาจใช้ "คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง" ของเส้นทางบินข้ามทวีปแทนได้ การจะใช้แบบใดจะมีกำหนดไว้ใน "คู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่อง" ว่าคู่มืออันใด เป็นของเครื่องบินแบบใด เป็นการเดินทางแบบใด และยกเว้นเที่ยวบินใดบ้างที่ไม่ใช้คู่มือนี้ ดังตัวอย่างคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องแบบเส้นทางบินภายในบริเวณใกล้เคียงในภาคผนวก ค.

3. ประเภทของผู้โดยสาร การบรรทุกอาหารและเครื่องคัมซันเครื่องจะไม่ปนกันระหว่างผู้โดยสารชั้นหนึ่งและผู้โดยสารชั้นประหยัด การจัดอาหารใส่ภาชนะของผู้โดยสารชั้นหนึ่งจะจัดเป็นประเภท ส่วนของพวกผู้โดยสารชั้นประหยัดจะจัดใส่ภาชนะเป็นภาคตามจำนวนผู้โดยสาร และจัดเก็บในตู้ที่สามารถบรรจุภาชนะใส่อาหารได้เป็นจำนวนมาก ตู้ที่จัดเก็บอาหารนี้ออกแบบโดยแผนกวางแผนและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้ ซึ่งจะไต่กล่าวอย่างละเอียดต่อไป

4. รหัสของตู้ที่บรรทุกอาหารและเครื่องคัมซันเครื่อง ผู้ที่จะวางแผนเกี่ยวกับคู่มือการบรรทุกอาหารขึ้นเครื่องไต่จะต้องเป็นผู้มีความรู้เป็นอย่างดีเกี่ยวกับตู้ที่บรรทุกอาหารและเครื่องคัมซัน โดยที่ในเนื้อที่ที่บรรทุกอาหารของตู้จะมีรหัสกำหนดไว้เป็นตัวย่อที่เป็นที่เข้าใจกันดีสำหรับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับตู้เหล่านั้น ดังนั้นพนักงานที่ทำหน้าที่จัดเก็บอาหารและเครื่องคัมซันเครื่องกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องมีความรู้ในรหัสดังกล่าวเป็นอย่างดี ซึ่งจะมีผลทำให้คู่มือฯ ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างมาก

ก. รายละเอียดเกี่ยวกับสถานีจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม (MEAL LOADING STATION) เมื่อมีการวางแผนในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมสำหรับเที่ยวบินทุกเที่ยวของบริษัทฯ แล้ว ทางแผนกจะทำรายละเอียดเกี่ยวกับจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมของบริษัทฯ ว่า มีสถานีใดบ้างที่มีหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องคัมให้กับบริษัทฯ รายละเอียดดังกล่าวประกอบด้วย

1. รหัสเที่ยวบิน
2. สถานีที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม โดยแบ่งเป็นชั้นหนึ่งและชั้นประหยัด
3. อาหารที่จัดเตรียมจากสถานีดังกล่าวใช้บริการผู้โดยสารในช่วงบินใด
(Catering for sector)
4. ชนิดของอาหารที่บริการเป็นประเภทใด

การจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับสถานีจัดเตรียมอาหารและเครื่องคัม จะให้ประโยชน์ในด้านการควบคุมการทำงานเกี่ยวกับการดำเนินการจัดระบบขนส่งทางโภชนาการ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หนึ่งของแผนกนี้ ดังตัวอย่างในภาคผนวก ง.

2. หน่วยรายการอาหาร (Menus)

การจัดรายการอาหารที่จะบริการแก่ผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินถือเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ กล่าวคือ เป็นผู้จัดรูปแบบของรายการอาหาร (MENU) ให้เป็นที่น่าสนใจสำหรับผู้โดยสารที่จะเปิดอ่านเมื่อได้รับแจกจากพนักงานต้อนรับก่อนที่จะมีการแจกอาหารและเครื่องดื่ม สำคัญที่ควรจะมีอยู่ในรายการอาหาร มีดังนี้

1) เที่ยวบินที่ใช้รายการอาหารนั้น ๆ ถ้ารายการอาหารดังกล่าวใช้กับเที่ยวบินหลายเที่ยวบินก็จะระบุเที่ยวบินนั้นในรายการอาหารด้วย จากตัวอย่าง เป็นรายการอาหารของเที่ยวบิน 2 เที่ยวบิน คือ TG 600 กับ TG 610 (ตัวอย่างรายการอาหารในภาคผนวก จ.)

TG 600 กรุงเทพฯ - ฮองกง - ไทเป - โตเกียว

TG 610 กรุงเทพฯ - ฮองกง - ไทเป - โอซาก้า

2) ประเภทของผู้โดยสาร การจัดเตรียมรายการอาหารของผู้โดยสารชั้นหนึ่งกับผู้โดยสารชั้นประหยัดจะแตกต่างกัน ฉะนั้นจะต้องระบุประเภทของผู้โดยสารไว้ในรายการอาหารด้วย เพื่อที่จะไม่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแจกจ่ายอาหารผิดพลาด

3) ช่วงการบินที่จะบริการอาหารและเครื่องดื่ม ถ้าหากเส้นทางบินมีการจอดแวะรับผู้โดยสารหลายสถานี ก็จะมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มตามช่วงที่ทำการบินอยู่ ดังนั้นในรายการอาหารจะบอกให้ทราบในแต่ละช่วงของการบินว่าจะได้รับบริการอาหารและเครื่องดื่มอะไรบ้าง จากตัวอย่าง TG 600 และ TG 610 จะมีการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3 ครั้งด้วยกันดังนี้คือ

	TG 600	TG 610
ครั้งที่ 1	กรุงเทพฯ - ฮองกง	กรุงเทพฯ - ฮองกง
ครั้งที่ 2	ฮองกง - ไทเป	ฮองกง - ไทเป
ครั้งที่ 3	ไทเป - โตเกียว	ไทเป - โอซาก้า

ใน Menu ก็จะมีรายการอาหาร 3 ชุด เรียงตามลำดับก่อนหลังโดยจะกำหนดช่วงที่จะบริการไว้ก่อนรายการอาหารและเครื่องดื่มชุดนั้น ๆ ดังตัวอย่างในภาคผนวก จ.

4) รายชื่ออาหารและเครื่องดื่มที่จะบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำรายการอาหารจะใช้รายชื่ออาหารและเครื่องดื่มจากตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มของเที่ยวบินนั้นนำมาใส่ใน Menu แต่จะมีปัญหาที่ว่าควรจะใช้ภาษาของประเทศใดในการระบุชื่อของอาหาร ตามหลักการที่เหมาะสมแล้วภาษาที่ใช้ลำดับแรกคือ ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส ต่อจากนั้นก็ควรจะมีภาษาของประเทศที่เป็นเจ้าของบริษัทการบินนั้น ในกรณีบริษัทการบินไทย ก็จะใช้ภาษาไทย ลำดับสุดท้าย ควรจะมีภาษาของผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่ใช้บริการในเที่ยวบินนั้นซึ่งจะต้องทำการศึกษาในเรื่องนี้ก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะใช้ภาษาใดดี จากตัวอย่าง จะเห็นว่าเป็นเส้นทางที่ผ่านประเทศของผู้โดยสารที่เป็นคนจีนเป็นส่วนใหญ่ก็จะมีการใช้ภาษาจีนในการระบุชื่ออาหารและเครื่องดื่มด้วย

สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการจัดทำรายการอาหารก็คือ การออกแบบรูปแบบของรายการอาหารนั้น ๆ จะต้องพยายามทำให้เป็นสิ่งที่ผู้โดยสารไม่เกิดความรู้สึกตำหนิติเตียนได้ โดยการออกแบบในรูปแบบที่ทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกที่ดีต่อบริษัทฯ ใ้มากที่สุด

3. หน่วยบริหารทั่วไป (Secretary and Administration)

การทำงานของทุกแผนกในฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินจะมีหน่วยงานซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านการจัดการทั่วไปตามคำสั่งของผู้จัดการแผนก โดยทำหน้าที่เป็นเลขานุการของผู้จัดการแผนกด้วย หน้าที่สำคัญของหน่วยงานนี้คือ

- ก. การจัดเตรียมงบประมาณรายจ่ายของแผนกและก้าวควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่วางไว้
- ข. การเจรจาต่อรองรายจ่ายกับผู้ขายบริการตามสถานีต่าง ๆ
- ค. การพัฒนาและแนะนำรายการเกี่ยวกับการบริการใหม่ ๆ

ก. การจัดเตรียมงบประมาณรายจ่ายของแผนกและการควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่วางไว้ การจัดเตรียมงบประมาณรายจ่ายของแผนก จะต้องรับนโยบายจากฝ่ายบริหารเสียก่อนว่ามีแผนการใหม่ ๆ ในด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในอนาคตอันใกล้หรือไม่ ถ้าหากว่ามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจากเดิมก็จะต้องมีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อใช้สำหรับแผนการใหม่ ๆ นั้น การจัดเตรียมงบประมาณดังกล่าว เมื่อได้รับอนุมัติจากฝ่ายบริหารตามที่เสนอไป ก็จะต้องมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่ได้รับคำสั่งว่ามีเที่ยวบินเปิดใหม่และได้ตั้งงบประมาณไว้แล้ว เมื่อถึงเวลาดำเนินงานจริงจะต้องคอยติดตามอยู่เสมอว่า รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงไม่สูงกว่างบประมาณที่วางไว้ ถ้าเกิดการยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงเส้นทางบินใหม่ก็จะต้องพิจารณาดูว่าจะกระทบกระเทือนงบประมาณเดิมหรือไม่

ข. การเจรจาต่อรองรายจ่ายกับผู้ขายบริการตามสถานีต่าง ๆ ในกรณีที่ต้องอาศัยการบริการจากสถานีต่าง ๆ อันได้แก่ การบริการทางด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม การทำความสะอาดและการจัดเก็บภาชนะ (CATERING HANDLING CHARGE) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเจรจาต่อรองราคาของการบริการเหล่านั้น ซึ่งการเจรจาต่อรองนี้ถือเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ ทั้งนี้จะต้องยึดหลักที่จะทำให้บริษัทฯ เสียเปรียบน้อยที่สุด

ค. การพัฒนาและแนะนำรายการเกี่ยวกับการบริการใหม่ ๆ ในกรณีที่มิได้มีผู้เสนอแนะบริการใหม่ ๆ ถ้าทางแผนกเห็นว่าควรจะมีบริการดังกล่าว แผนกนี้ก็จะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงส่วนดีและส่วนเสียของการบริการที่ได้รับการเสนอแนะนั้น ถ้าเห็นว่าสมควรจะนำมาใช้กับบริษัทก็จะทำเรื่องเสนอให้ฝ่ายจัดการระดับสูงพิจารณาอนุมัติ

จะเห็นได้ว่า การวางแผนต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการทางด้านการโภชนาการของแผนกนี้ เป็นการวางแผนให้หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการโภชนาการของบริษัทฯ ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ของตน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง หน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่

1. แผนการจัดเตรียมอาหารบนเครื่องบินของบริษัทเองและของบริษัทอื่นที่รับจ้างจัดเตรียมอาหารให้ตามสถานีต่าง ๆ
2. แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวนี้จะต้องศึกษาแผนต่าง ๆ ที่แผนกนี้จัดทำขึ้นและนำไปปฏิบัติในหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพราะการทำงานของหน่วยงานทั้งสองเป็นการทำงานแบบต่อเนื่องกัน ถ้ายึดหลักปฏิบัติในแนวเดียวกันแล้วก็จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้เป็นอย่างดี

แผนกวางแผนและควบคุมอุปกรณ์เครื่องใช้

(Equipment Planning and Control Division)

การบริการทางคานอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินจะสามารถปฏิบัติการบริการได้ จำเป็นที่จะต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการบริการด้วย เป็นที่น่าสังเกตว่า งาน ซ้อน ส้อม มีด แก้วน้ำ ฯลฯ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงแต่งอาหารด้วย เช่น หม้ออุ่นอาหาร หม้อต้มน้ำ เครื่องปรุงต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละเที่ยวบินจะต้องมีอุปกรณ์เหล่านี้อย่างพร้อมเพียงอยู่ตลอดเวลาโดยไม่ให้เกิดมีการขาดแคลนขึ้น

เครื่องบินแต่ละขนาดจะใช้อุปกรณ์แต่ละชุดไม่เหมือนกัน แล้วแต่ขนาดของเครื่องบินแต่ละลำ ซึ่งได้จัดทำเนื่อที่สำหรับบรรทุกอุปกรณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการวางแผนและจัดเตรียมอุปกรณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้องตามขนาดของเครื่องบินที่ใช้ในแต่ละเที่ยวบิน

นอกจากนี้ยังจะต้องควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีครบถ้วนอยู่เสมอ มิให้เกิดการสูญหายขึ้นได้ เพราะโดยปกติแล้วอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้จะสั่งทำขึ้นเป็นพิเศษ โดยมีเครื่องหมายของบริษัทประทับตราไว้ซึ่งจะไม่มีการวางขายตามท้องตลาด ดังนั้นจึงอาจเกิดการสูญหายได้ถ้าหากการควบคุมได้กระทำโดยไม่รัดกุมหรือเข้มงวด และในกรณีหากเกิดชำรุดขึ้นในอุปกรณ์

ขึ้นใดก็จะต้องเปลี่ยนขึ้นใหม่มาใช้แทนทันที

อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ประกอบในการบริการอาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน นอกจากจะเก็บรักษา ณ คลังสินค้าของสำนักงานใหญ่แล้ว ยังมีเก็บไว้ประจำตามสถานีที่รับจัดเตรียมอาหารให้กับบริษัทฯ ด้วย สถานีเหล่านี้จะอยู่ในเส้นทางบินของบริษัทฯ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องควบคุมอุปกรณ์เหล่านี้ด้วย ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของแผนกนี้ในการวางแผนและควบคุมอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้บริการอาหารบนเครื่องบิน เพื่อจุดประสงค์ใหญ่ที่ว่าเป็นการควบคุมรายจ่ายของบริษัทเกี่ยวกับงานทางด้านการบริการบนเครื่องบินนั่นเอง

ประเภทของของคลังของสายการบิน

ของคลังของสายการบิน แยกเป็น 3 ประเภทคือ

1. สิ่งที่ใช้ในการทำอาหาร ประเภทภัตตาคาร ครวัการบิน และการบริการบนเครื่องบิน (Supplies) แยกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ
 - ก. ของสดซึ่งไม่สามารถนับออกมาเป็นจำนวนได้ (Perishable Items)
 - ข. ของสดซึ่งสามารถแยกออกเป็นจำนวนได้ เช่น ไข่ เนื้อ หมู ฯลฯ (Fresh Food Items)
 - ค. สิ่งของที่เอามาใช้ประกอบในการทำอาหารหรือใช้ในการปรุงอาหาร (Miscellaneous Fresh & Perishable Items) เช่น พริกไทย น้ำปลา ซอส ฯลฯ

ทั้ง 3 ประเภทข้างต้น หากยังมีเหลืออยู่ในวันปิดบัญชีก็จะนำไปใช้ในงวดต่อไปโดยคิดเป็นค่าใช้จ่ายของงวดนี้ทั้งหมด โดยไม่มีการบันทึกของที่เหลือเป็นสินทรัพย์ในงบดุลภายใต้หัวข้อ "Supplies" เลย

2. ของที่ใช้สำหรับขายบนเครื่องบินและร้านค้าปลอดภาษี (Inventories & Supplies) แยกเป็น 5 ประเภทคือ

- ก. เหล้า (Liquor)
- ข. น้ำหอม (Perfume)

- ค. บุหรี่ (Cigarette)
 - ง. ซิการ์ (Cigar)
 - จ. อื่น ๆ (Miscellaneous)
3. ของคงคลังอื่นนอกจากที่กล่าวในข้อ 1 และข้อ 2 คือ
- ก. สิ่งพิมพ์ (Printed Material)
 - ข. เครื่องเขียน (Stationery)
 - ค. วัสดุสำนักงาน (Office Supplies Used)
 - ง. อะไหล่ต่าง ๆ (Spare parts)
 - จ. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Passenger Flight Service Equipment)
 - ฉ. ตัวเครื่องบิน

ของคงคลังที่แผนกนี้รับผิดชอบก็คือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Passenger Flight Service Equipment) ซึ่งแยกประเภทได้ดังนี้

1. อุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องผู้โดยสาร (CABIN EQUIPMENT) เป็นอุปกรณ์ของใช้ที่บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในด้านความสะดวกสบาย (COMFORT) เช่น ผ้าหม เบาะ เก้าอี้ เป็นต้น

2. อุปกรณ์เครื่องใช้ทางโภชนาการ (CATERING EQUIPMENT) เป็นเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุที่บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทางด้านโภชนาการ ซึ่งแยกประเภทได้ดังนี้

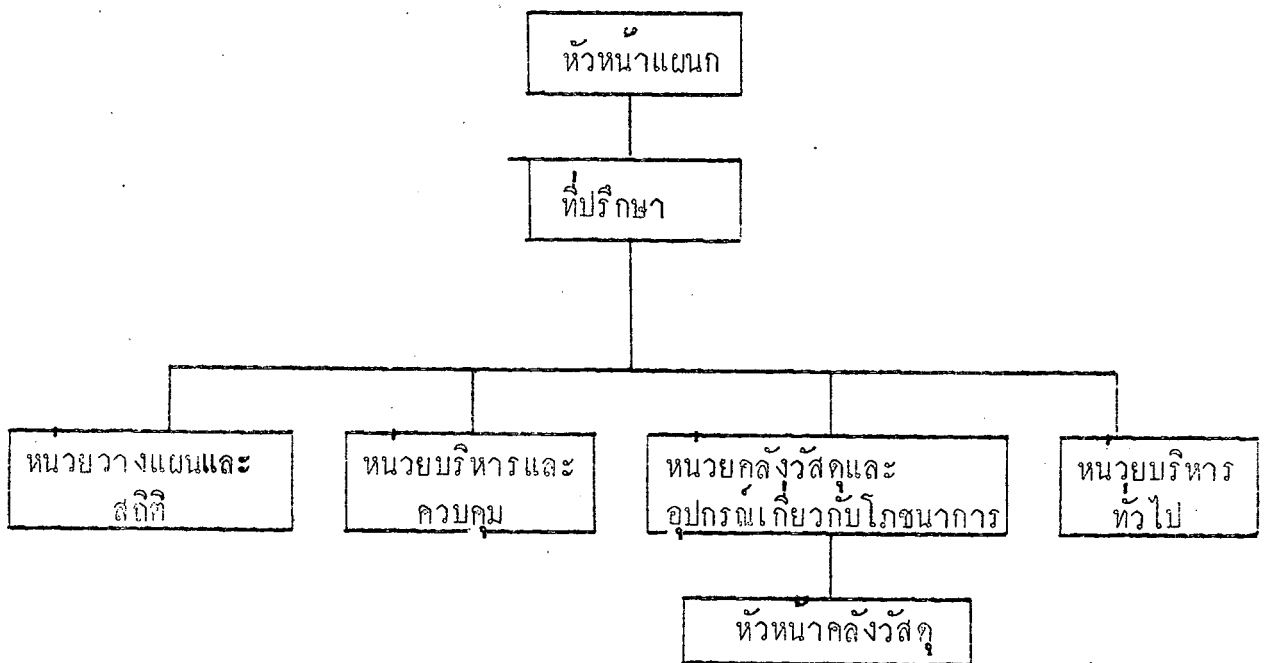
2.1 เครื่องมืออุปกรณ์ประเภทที่ติดอยู่กับตัวเครื่องบิน (FIXED CATERING EQUIPMENT) เช่น เตาอุ่นอาหาร หม้อต้มน้ำ และหม้อต้มกาแฟ เป็นต้น

2.2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่เคลื่อนย้ายได้ (LOOSE CATERING EQUIPMENT) เช่น ภาชนะใส่อาหารและเครื่องดื่ม กระดาษเช็ดมือ สบู่ ผ้าเช็ดหน้า ฯลฯ นอกจากนี้อุปกรณ์จำพวกตู้แช่อาหารขึ้น

เครื่องปั้น (STORAGE EQUIPMENT) ที่รวมอยู่ในหมวดนี้ด้วย

เนื่องจากแผนกนี้มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่ต้องรับผิดชอบกว่า 600 ประเภท และขอบเขตการควบคุมนั้นกว้างมาก กล่าวคือ นอกจากจะต้องรับผิดชอบเครื่องมืออุปกรณ์ที่สำนักงานใหญ่แล้วยังต้องรับผิดชอบที่สถานีต่าง ๆ ที่มีหน้าที่จัดเตรียมอาหาร และเครื่องมือให้บริษัทด้วย ฉะนั้น การวางแผนและควบคุมเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์เหล่านี้จะต้องกระทำอย่างรอบคอบและรัดกุม ทั้งนี้เพราะเครื่องมือและอุปกรณ์บางอย่างรื้อไหลได้ง่ายซึ่งมักจะได้แก่อุปกรณ์ที่ใช้ทางคานโภชนาการ เป็นส่วนใหญ่

ต่อไปนี้จะกล่าวถึงสายงานการบังคับบัญชาของแผนกวางแผนและควบคุมอุปกรณ์และเครื่องมือ



สายงานการบังคับบัญชาจะประกอบด้วยผู้จัดการแผนก ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานทั้งหมด ในด้านการวางแผนและควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการอาหารและเครื่องมือแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยจะมีที่ปรึกษาในการวางแผนและควบคุม (Co-ordinator) คอยให้คำปรึกษาและมีการแบ่งสายงานเป็นหน่วยงานย่อยรับผิดชอบงานเป็นส่วน ๆ ไป โดยแบ่งเป็น 4 หน่วยดังนี้

1. หน่วยวางแผนและสถิติ (Planning & Statistic)
2. หน่วยบริหารและควบคุม (Operation & Control)
3. หน่วยคลังวัสดุและอุปกรณ์เกี่ยวกับโภชนาการ (Store & Catering)
4. หน่วยบริหารทั่วไป (Secretary & Administration)

ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วย จะได้อธิบายละเอียดต่อไป

1. หน่วยวางแผนและสถิติ

การวางแผนเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน จะอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานนี้ กล่าวคือ หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่วางแผนให้หน่วยงานส่วนอื่นปฏิบัติตาม เพราะการทำงานที่มีแผนจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น หน้าที่ในการวางแผนนี้สามารถจำแนกได้ดังนี้

ก. การวางแผนเกี่ยวกับการสั่งซื้อเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุในการบริการ

เครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เมื่อใช้ไปนาน ๆ ก็ย่อมมีการหมดสภาพการใช้งาน สำหรับวัสดุต่าง ๆ เมื่อเปิดใช้อยู่เสมอก็ย่อมมีการขาดสต็อกเช่นกัน ดังนั้น การสั่งซื้อและสั่งทำเพิ่มเติมจึงต้องมีอยู่เสมอ และถ้าการสั่งซื้อดังกล่าวไม่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแล้ว ก็อาจจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกว่าที่ควรจะเป็นได้ อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาวัสดุต่าง ๆ เนื่องจากซื้อเก็บไว้มากเกินไป เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานนี้จึงมีหน้าที่วางแผนเกี่ยวกับการสั่งซื้อว่า ควรจะมีการสั่งซื้อเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุแต่ละชนิดในเวลาใดจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น จึงมีการกำหนดปริมาณต่ำสุดที่ควรจะมีไว้ในสต็อกของเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุทุกชนิดซึ่งปริมาณที่ต่ำสุดนี้ จะถือเป็นจุดสั่งซื้อของเครื่องมือและอุปกรณ์เหล่านั้น

การกำหนดจุดสั่งซื้อควรจะคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ระยะเวลาในการสั่งซื้อ
2. ปริมาณที่จะใช้ในช่วงเวลาที่สินค้าที่สั่งซื้ออยู่ระหว่างทาง
3. ปริมาณขั้นต่ำสุดที่ควรจะมีไว้

ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องมีการ ศึกษาและวิเคราะห์ก่อนที่จะกำหนดปริมาณต่ำสุดของเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวสามารถกระทำได้โดยการอาศัยข้อมูลในอดีตถือว่า เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุเหล่านั้น มีอัตราการหมุนเวียนของการเบิกไปใช้เร็วช้าเพียงไร ถ้าเป็นของที่ใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง เช่น ไม้จิ้มฟัน กระจกชาร่ม มักจะมีอัตราการหมุนเวียนสูง ส่วนอุปกรณ์จำพวกภาชนะใส่อาหารก็จะมีอัตราการหมุนเวียนต่ำกว่า เป็นต้น

สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อนั้นต้องศึกษาคูว่า ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่สั่งซื้อจนกระทั่งการรับของใช้เวลานานเพียงใด ถ้าใช้เวลานาน เช่น ของใช้ที่สั่งทำจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งโดยเฉพาะ และมีอัตราการหมุนเวียนสูงก็ควรจะกำหนดปริมาณต่ำสุดในจำนวนที่สูงกว่าปกติ เพื่อป้องกันมิให้เกิดการขาดสต็อกในช่วงที่ของที่สั่งซื้อยังอยู่ระหว่างทาง หรือในกรณีที่ของนั้นสามารถสั่งซื้อได้ทั่วไปและไม่ใช้เวลานานในการสั่งซื้อมากนัก ปริมาณต่ำสุดก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้สูงมากนัก อย่างไรก็ตาม การกำหนดปริมาณต่ำสุดของเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุเหล่านี้ จะต้องพิจารณาเป็นอย่าง ๆ ไป จึงจะทำให้การวางแผนนั้นเกิดประโยชน์มากที่สุด

ข. การวางแผนเกี่ยวกับการจัดสรรจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุในการบริการผู้โดยสารสำหรับใช้ตามสถานีที่ทำหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้กับบริษัท

การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มตามสถานีต่าง ๆ นี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ทางบริษัทจะต้องจัดส่งภาชนะ เครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุในการบริการไปยังสถานีเหล่านั้น เพื่อให้ใช้จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนการบริการอื่น ๆ แก่ผู้โดยสาร ทั้งนี้เพราะแต่ละบริษัทจะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เข้าชุดกัน ไม่มีการใช้ปะปนกัน ดังนั้นภาชนะที่ใช้สำหรับใส่อาหารก็ต้องเป็นภาชนะของบริษัทนั้น ๆ เพราะฉะนั้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดส่งเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ไปเก็บรักษาไว้ตามสถานีเหล่านั้นในปริมาณที่เพียงพอกับความต้องการ จึงต้องมีการวางแผนว่าควรจะให้สถานีนั้น ๆ มีสต็อกเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุ ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมากน้อยเพียงใด การวางแผนในเรื่องนี้จะต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อที่จะสามารถกำหนดได้ว่า สถานีนั้นจะต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ เป็นจำนวนเท่าใด จึงจะเพียงพอกับความต้องการ เป็นต้นว่า มีสถานีใดบ้างที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้กับบริษัท

สถานีนั้น ๆ มีเครื่องบินของบริษัทแวะจอดเพื่อขนอาหารขึ้นเครื่องก็เที่ยวใน 1 วัน และเป็นเครื่องบินชนิดใด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้การจัดสรรจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุในการบริการผู้โดยสารเป็นไปอย่างดี

ค. ร่วมมือกับฝ่ายช่างในการออกแบบเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ

ในกรณีที่มีการซื้อเครื่องบินใหม่ ซึ่งจะต้องมีการตกแต่งภายในตัวเครื่องโดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้โดยสารเป็นหลัก หน่วยนี้จะมีส่วนในการออกแบบและตัดสินใจเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ภายในเครื่องบินที่เกี่ยวกับทางด้านการบริการ เช่น การออกแบบที่นั่งผู้โดยสาร ทุ้เก็บของ ห้องจัดเตรียมอาหาร (galley) เป็นต้น ซึ่งจะวางแผนงานโดยร่วมมือกับฝ่ายช่าง ถ้าเป็นการออกแบบที่นั่งก็จะคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้โดยสารแต่ถ้าออกแบบตู้เก็บของ ก็จะคำนึงถึงการประหยัดเนื้อที่ให้มากที่สุดโดยได้รับประโยชน์มากที่สุดเช่นกัน

2. หน่วยบริหารและควบคุม (Operation & Control)

การปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะควบคุมการใช้เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุในการบริการอาหารและเครื่องคี่มของบริษัททั้งหมดให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ การปฏิบัติงานของส่วนบริหารและควบคุมสามารถอธิบายเป็นข้อ ๆ ดังนี้

ก. ดำเนินการจัดซื้อเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เมื่อของคงคลังเหล่านั้นมียอดคงเหลือในปริมาณต่ำสุดตามที่กำหนดไว้ กล่าวคือในทุก ๆ เดือนจะมีการสำรวจของคงเหลือในคลังสินค้า และทางแผนกคลังสินค้าจะทำรายงานส่งมายังแผนกฯ และจากการศึกษารายงานนั้นก็พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์ชนิดใดบ้างจำเป็นต้องซื้อเพิ่มเติมได้แล้วหน่วยงานนี้จะดำเนินการสั่งซื้อทันที ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถจัดส่งให้สถานีต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยอันเนื่องมาจากของหมดคลัง การสั่งซื้อจะกระทำโดยประสานงานกับแผนกจัดซื้อของบริษัท โดยการทำหนังสือขอซื้อเพื่อให้แผนกจัดซื้อมีคำสั่งอนุมัติการสั่งซื้อนั้น ๆ

ข. ติดตามจัดส่งและโยกย้ายเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุจากสถานี่ต่าง ๆ ให้มีจำนวนพอเหมาะกับความต้องการ

ภายหลังจากการวางแผนว่า สถานี่ต่าง ๆ เหล่านี้ควรมีจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุเป็นจำนวนเท่าใดแล้ว หน่วยงานนี้ก็จะทำหน้าที่จัดส่งเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ไปยังสถานี่เหล่านั้นในจำนวนที่กำหนดไว้แล้ว การจัดส่งอาจจะส่งจากสำนักงานใหญ่หรือจากสถานี่หนึ่งไปอีกสถานี่หนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกในแต่ละกรณีไป ภายหลังจากจัดส่งจะมีการติดตามดูว่าถึงจุดหมายปลายทางตามที่กำหนดไว้ ไม่มีการสูญหายระหว่างทาง

วิธีการจัดส่งและโยกย้ายนี้จะต้องกระทำกันอย่างรอบคอบและรัดกุม กล่าวคือ ก่อนที่จะทำการจัดส่งจะมีการตรวจรายชื่อของที่จะส่งไป และมีการชั่งน้ำหนักสิ่งของเหล่านั้นแล้วจดน้ำหนักทั้งหมดส่งให้ฝ่ายเทคนิคของบริษัท เพื่อตั้งความสมดุลย์ของเครื่องบิน หลังจากนั้นก็จะทำรายงานของคงคลังที่จะจัดส่ง (Inventory list) แล้วทำคำสั่งให้ทางแผนกคลังสินค้าจัดเตรียมของตามรายการนั้น ทางแผนกคลังสินค้าจะทำรายละเอียดของที่จะส่งอีกชุดหนึ่ง โดยจัดทำตามที่ส่งจริง พร้อมทั้งแจ้งราคาและน้ำหนักไว้ด้วย การแจ้งราคาไว้ก็เพื่อใช้ในการศึกษาเมื่อของไปถึงจุดหมายปลายทางก็จะต้องส่งโทรเลขตอบรับด้วยว่าได้รับของแล้ว เพื่อที่จะได้ใช้เป็นหลักฐานลงบัญชีของสถานี่นั้นต่อไป

ในกรณีที่สถานี่บางแห่งต้องการเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุเพิ่มมากกว่าที่กำหนดไว้ก็อาจทำได้ โดยก่อนที่จะจัดส่งให้ตามที่ขอเพิ่มเติม จะต้องมีการพิจารณาความเหมาะสมว่าสมควรที่จะจัดส่งให้ตามที่ร้องขอหรือไม่ ทั้งนี้จะต้องพิจารณาเหตุผลในการร้องขอ ถ้าเห็นว่าสมเหตุสมผลจึงจะอนุมัติได้

ค. ควบคุมเกี่ยวกับการซ่อมแซมหรือจำหน่ายออก สำหรับเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุที่ชำรุดเสียหาย

สำหรับเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุที่เกิดการชำรุดเสียหาย ทางสถานี่จะส่งกลับมาถึงสำนักงานใหญ่ เพื่อทำการซ่อมแซมถ้าเห็นว่าสามารถซ่อมได้หรือในกรณีที่ชำรุดเสียหายมากก็อาจจะเลิกใช้และจำหน่ายออกจากบัญชีเลย และจัดส่งเครื่องมืออุปกรณ์อันใหม่ให้แทน

ส่วนเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุที่เลิกใช้แล้ว และมีคำสั่งให้ทำลายถ้าเป็นของผลิตในประเทศ บริษัทสามารถนำไปขายเป็นรายได้เบ็ดเตล็ดของบริษัท แต่ถ้าเป็นของที่ผลิตจากต่างประเทศจะต้องทำหนังสือขออนุญาตทำลายต่อศุลกากร การทำลายกระทำได้โดยการเผาทิ้ง ไม่มีสิทธิจะนำไปขายเป็นรายได้ เพราะของเหล่านั้นในตอนแรกก็นำเข้าประเทศได้รับยกเว้นภาษีขาเข้า ดังนั้นเมื่อเลิกใช้จะนำไปขายไม่ได้จะต้องนำไปทำลาย

อย่างไรก็ตาม ถ้าหากสถานีใดสถานีหนึ่งมีของชำรุดเสียหายมากกว่าที่ควรจะเป็นจะต้องมีการสอบถามสาเหตุว่าเป็นเพราะเหตุใด แล้วทำการแก้ไขทันที เป็นต้นว่าเครื่องมืออุปกรณ์ชำรุดเสียหายในปริมาณสูง อันเนื่องมาจากพนักงานที่จัดเตรียมอาหาร และ เครื่องดื่มของสถานีนั้นไม่ได้ใช้ความระมัดระวังในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เหล่านั้นเลย ในกรณีเช่นนี้ทางแผนกจะส่งหนังสือแจ้งไปยังสถานีนั้นให้ระมัดระวังมากขึ้น

3. หน่วยคลังวัสดุและอุปกรณ์เกี่ยวกับโภชนาการ (Store and Catering)

เมื่อมีการจัดส่ง เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุไปยังสถานีแล้วก็ถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานนี้ในการควบคุมจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุเหล่านั้นในทุก ๆ สถานีรวมทั้งของสำนักงานใหญ่ด้วย

โดยปกติคลังสินค้าของบริษัทการบินสามารถจำแนกได้ 2 ประเภทดังนี้

1. คลังสินค้าที่จัดเก็บสินค้าที่สามารถจัดหาได้ภายในประเทศ (Local Store)
2. คลังสินค้าที่ส่งมาจากต่างประเทศและนำเข้าเก็บในคลังสินค้านี้ทันทีโดยไม่เสียภาษี (Bond Store)

สำหรับคลังสินค้าของแผนกนี้ มีหน้าที่ควบคุมสต็อกของ เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเพียงอย่างเดียว โดยมีสินค้าทั้ง 2 แบบ การควบคุมสต็อกของสถานีต่าง ๆ กระทำได้โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากรายงานสต็อกคงเหลือซึ่งจะมีการสำรวจและส่งมายังหน่วยงานนี้ทุก ๆ เดือน หน่วยงานนี้จะนำรายงานนี้มาเปรียบเทียบกับบัญชีสต็อกของสถานีเหล่านั้นที่คนทำไว้ โดยการบันทึกรายการทุกครั้งที่มีการจัดส่งหรือโยกย้าย แล้วหาส่วนแตกต่างถ้ามีส่วนแตกต่างมากก็จะต้องสอบถามสาเหตุของส่วนต่าง

ดังนั้น

ส่วนการควบคุมสต็อกของสำนักงานใหญ่ถือเป็นหน้าที่ของหัวหน้าคลังสินค้า (Store keeper) ซึ่งจะต้องทำรายงานส่งขึ้นมาทุกเดือนเช่นกัน

4. หน่วยบริหารทั่วไป (Secretary and administration)

หน้าที่โดยทั่วไปของหน่วยงานนี้ คือ การจัดการทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับแผนกและการจัดเตรียมงบประมาณของแผนก เพื่อเสนอต่อผู้จัดการฝ่าย

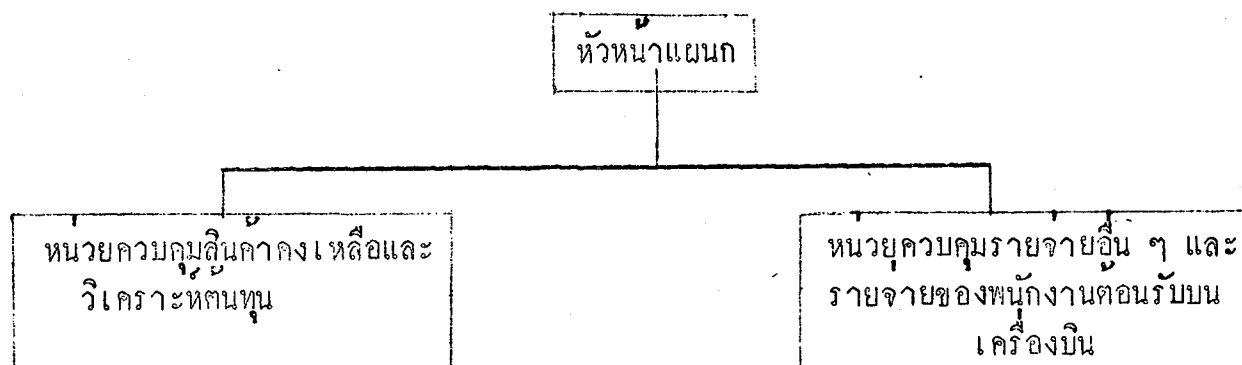
แผนกจัดการและควบคุมงบประมาณ

(Budget Administration and Cost Control Division)

หน่วยงานในฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน แต่ละหน่วยงานต่างก็มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินต่างกันไป แต่การบริหารงานในปัจจุบันนี้ นอกจากจะยอมให้แต่ละหน่วยงานปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานแล้ว ผู้บริหารจะจัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับทางด้านการตรวจสอบขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานว่าได้มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้มอบหมายหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบดูว่า ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ หากพบว่ามีความผิดพลาดบกพร่องก็จะได้แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินโดยส่วนรวม สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

นอกจากนี้การตรวจสอบยังครอบคลุมถึงรายจ่ายด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงานว่าอยู่ภายในงบประมาณที่บริษัทกำหนดขึ้นหรือไม่ หากเกิดส่วนแตกต่างขึ้นก็ต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุและสรุปผลการวิเคราะห์ออกมา เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ นับเป็นสิ่งสำคัญมาก และถือเป็นหน้าที่ของแผนกตรวจสอบงบประมาณในอันที่จะควบคุมการดำเนินงานทางด้านการบริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพ

การจัดสายงานของหน่วยงานนี้แสดงได้ดังนี้



แผนกนี้มีหน้าที่พอสรุปได้ดังนี้

- รวบรวมงบประมาณของแผนกต่าง ๆ ในฝ่ายการบริการบนเครื่องบิน
- ควบคุมรายจ่ายของแผนกต่าง ๆ โดยเปรียบเทียบกับงบประมาณที่วางไว้
- จัดทำรายงานเกี่ยวกับการควบคุมรายจ่ายเสนอต่อหัวหน้าฝ่าย
- วิเคราะห์ส่วนแตกต่างของรายจ่าย
- แก้ไขและแนะนำระบบการควบคุมที่เห็นว่าจะเกิดประโยชน์แก่การดำเนินงาน

หัวหน้าแผนกจะรับผิดชอบงานดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และการแบ่งสายงานจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. หน่วยควบคุมสินค้าคงเหลือและวิเคราะห์ต้นทุน
(Inventory Control & Cost Analysis)
2. หน่วยควบคุมรายจ่ายอื่น ๆ และรายจ่ายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
(Sundry Expenses & Cabin Attendant Allowance)

1. หน่วยควบคุมสินค้าคงเหลือและวิเคราะห์ต้นทุน (Inventory Control & Cost Analysis)

มีหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการควบคุมรายจ่ายที่จะต้องจ่ายเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน รายจ่ายดังกล่าวถือเป็นรายจ่ายโดยตรงสำหรับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

กล่าวคือ เป็นรายจ่ายที่จะต้องจ่ายให้กับสถานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มให้กับบริษัท โดยสถานเหล่านั้นจะทำใบกำกับสินค้า (Invoice) ส่งมาให้บริษัทเพื่อเก็บเงิน ทางแผนกก็จะรวบรวมใบกำกับสินค้า (Invoice) เหล่านี้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องโดยตรวจกับหลักฐานต่าง ๆ ที่บริษัทบันทึกไว้ เป็นต้นว่า ค่าอาหารและเครื่องดื่มก็จะตรวจสอบกับจำนวนที่ใช้ไปจริงของเที่ยวบินนั้น ตลอดจนตรวจสอบราคาที่ทำรายการตกลงไว้ ถ้าพบว่าเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมาโดยที่สถานเหล่านั้นคิดสูงเกินความจริงก็จะมีหนังสือทักท้วงไปยังสถานเหล่านั้นเพื่อขอรับเงินคืน การตรวจสอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การตรวจสอบค่าใช้จ่ายของสถานที่อยู่ในเขตยุโรปและออสเตรเลีย (Intercontinental invoice control)
2. การตรวจสอบค่าใช้จ่ายของสถานที่อยู่ในเขตภาคพื้นเอเชีย (Regional invoice control)

นอกจากหน้าที่ความรับผิดชอบทางด้านการควบคุมรายจ่ายของสถานต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว หน่วยงานนี้จะมีหน้าที่อื่น ๆ อีก คือ

1. การควบคุมเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ซึ่งเป็นเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินและอยู่ในความควบคุมดูแลของแผนกวางแผนและควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ อันเป็นหน่วยงานหนึ่งของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน การควบคุมดังกล่าวนี้กระทำได้โดยการสำรวจของกงเหลืออันในวันสิ้นงวดทุก 3 เดือน แล้วเปรียบเทียบกับบัญชีคุมยอดแต่ละชนิด ส่วนแตกต่างที่เกิดขึ้นจะนำมาวิเคราะห์ว่าเกิดจากสาเหตุใด

ในกรณีที่เครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุเหล่านี้เก็บรักษา ณ ที่ทำการของสำนักงานใหญ่ การสำรวจของกงคลังที่มีอยู่จริงก็จะไม่ประสบปัญหายุ่งยาก แต่ในกรณีของสต็อกที่เก็บรักษาตามสถานต่าง ๆ การสำรวจของกงคลังโดยหน่วยงานนี้ไม่สามารถกระทำได้เต็มที่ ฉะนั้นวิธีการควบคุมของกงคลังของสถานอื่น จึงใช้วิธีตรวจสอบกับรายงานที่ส่งมาให้ทุกเดือนและเปรียบเทียบกับบัญชีคุมยอดที่แผนกวางแผนและควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์ได้ทำไว้

2. การกำหนดราคา (Price list) ของสินค้าที่ขายบนเครื่องบิน (Sales on board) ซึ่งได้แก่สินค้าประเภทเหล้า น้ำหอม บุหรี่ ซิกาแรต และของอื่น ๆ ที่ไม่ต้องเสียภาษีขาเข้า ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีหน้าที่ในด้านการขายบนเครื่องบินเพียงอย่างเดียว ส่วนการควบคุมตัวสินค้าเป็นหน้าที่ของแผนกคลังสินค้าของบริษัท ซึ่งสินค้าเหล่านี้จะเก็บรักษาอยู่ใน Bond Store ซึ่งเป็นคลังสินค้าที่เก็บรักษาสินค้าที่ไม่ต้องเสียภาษี โดยมีเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

การกำหนดราคาของสินค้าที่ขายบนเครื่องบิน จะกำหนดไว้หลายสกุลของเงิน เพื่อให้ผู้โดยสารสะดวกในการซื้อ (ตัวอย่างในภาคผนวก ฉ.) และจะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพภาวะเศรษฐกิจที่ผันแปรอยู่ตลอดเวลา การกำหนดราคานี้ไม่ควรจะให้อยู่ในอัตราสูงกว่าสายการบินอื่น เพราะจะทำให้ขายได้ยาก ดังนั้นจะต้องคำนึงถึงในข้อนี้ด้วย

2. หน่วยควบคุมรายจ่ายต่าง ๆ และรายจ่ายของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

(Sundry Expenses and Cabin Attendant Allowance)

หน่วยงานนี้มีหน้าที่ควบคุมงบประมาณของฝ่ายฯ ซึ่งประกอบด้วยงบประมาณของแผนกต่าง ๆ ในฝ่าย โดยการติดตามดูว่า แต่ละแผนกดำเนินงานตามงบประมาณที่วางไว้หรือไม่ การควบคุมดังกล่าวกระทำได้โดยการเก็บรวบรวมงบประมาณของแผนกต่าง ๆ ไว้เปรียบเทียบกับรายงานของแต่ละแผนกในวันสิ้นเดือน แล้วทำรายงานเสนอหัวหน้าฝ่ายโดยตรงเพื่อพิจารณา ในกรณีที่เกิดส่วนแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริงกับงบประมาณทางแผนกจะต้องชี้แจงสาเหตุที่ทำให้เกิดส่วนแตกต่างขึ้น ซึ่งจะต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานนี้ในการวิเคราะห์ดูว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดส่วนแตกต่างนั้นเป็นสาเหตุที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งจะต้องทำรายงานให้หัวหน้าฝ่ายทราบเช่นกัน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของค่าใช้จ่ายประเภทเบ็ดเตล็ดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งจะมีการคิดให้ทุกครั้งที่ทำการบิน โดยทางแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะจัดทำขึ้นมา แล้วส่งให้หน่วยงานนี้ตรวจสอบความถูกต้องซึ่งจะต้องตรวจสอบกับหลักฐานการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งอัตราค่าเบ็ดเตล็ดที่ควรจะได้ และความถูกต้องของการ

คำนวณตัวเลขด้วย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ดังกล่าวมาแล้วนี้ จะเห็นได้ว่า ทุก ๆ หน่วยงานในฝ่ายนี้ปฏิบัติงานเพื่อที่จะให้บรรลุจุดมุ่งหมาย เดียวกันคือ ให้บริษัทมีต้นทุนต่ำสุด (Minimum cost) ในด้านการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดด้วย ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้เป็นสิ่งที่ธุรกิจทุกประเภทยึดถือเป็น หลักปฏิบัติ แต่จะกระทำได้มากน้อยเพียงไรนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละธุรกิจว่าจะมีองค์ ประกอบที่ดีเพียงไรด้วย

การที่จะทำให้การดำเนินงานมีต้นทุนต่ำสุดได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผน และมีการควบคุมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและรัดกุม การวางแผนใดก็ตาม ก่อนที่จะตัดสินใจใช้แผนงานนั้น จะต้องมีการพิจารณาว่าจะไม่ทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับด้านบริการ ซึ่งมีผลถึงชื่อเสียงของบริษัทเป็นอย่างมาก การวางแผน นั้นจะต้องให้มีการควบคุมได้ด้วย จะเห็นว่า ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินมีหน้าที่งานการบริการ ทั้งหมดของบริษัท ซึ่งได้แก่

1. การบริการทางด้านโภชนาการ - วางแผนและควบคุมโดยแผนกวางแผน และควบคุมโภชนาการและแผนกวางแผนและควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์
2. การบริการทางด้านความสะดวกสบาย - วางแผนและควบคุมโดยแผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและแผนกฝึกอบรม

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานอีกหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรงว่าได้ปฏิบัติงานตาม แผนที่วางไว้หรือไม่เพียงใด ทั้งนี้เพื่อการปรับปรุงและแก้ไขในกรณีที่พบว่า แผนการปฏิบัติงาน เหล่านั้นมีข้อบกพร่อง หน่วยงานดังกล่าวนี้ก็คือ แผนกจัดการเกี่ยวกับงบประมาณและวิเคราะห์ ต้นทุน

จากการวางแผนและควบคุมการบริการของผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งได้กล่าวไว้ใน
บทนี้ นับได้ว่าเป็นการวางแผนการควบคุมรายจ่ายของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินที่ดี