



ในวงการธุรกิจปัจจุบันนี้งานทางด้านการควบคุมนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเหตุว่าธุรกิจใดไม่มีระบบการควบคุม การทำงานก็อาจจะมีการทุจริตรั่วไหลได้ง่าย ทำให้ผลกำไรที่ธุรกิจควรจะได้รับลดน้อยลงไปด้วย สำหรับบริษัทการบินก็เช่นกัน รายได้หลักของบริษัทคือ รายได้จากการขนส่งซึ่งประกอบด้วย การขนส่งผู้โดยสาร การระวาง ค่าไปรษณีย์ภัณฑ์ แต่รายได้จากผู้โดยสารจะอยู่ในอัตราสูงมากเมื่อเทียบกับรายได้ทั้งหมดของบริษัท ในเมื่อการให้บริการทางด้านการขนส่งผู้โดยสารทำให้บริษัทมีรายได้ในอัตราสูงเช่นนี้ บริษัทการบินส่วนใหญ่จึงให้ความสนใจต่อกิจกรรมประเภทนี้มากกว่าประเภทอื่น มีการแข่งขันกันในด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสาร โดยพยายามที่จะค้นคว้าวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงดูดใจให้ผู้ที่จะเดินทางโดยเครื่องบินมาใช้บริการของบริษัทตน การบริการที่จะดึงดูดใจได้นั้นส่วนมากจะต้องลงทุนไม่น้อยจึงจะได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ฉะนั้น ถ้าไม่มีการควบคุมรายจ่ายของการบริการบนเครื่องบิน ต้นทุนของการบริการนี้ก็อาจจะสูงเกินไป ซึ่งมีผลทำให้กำไรของบริษัทน้อยลงด้วย

การบริการบนเครื่องบินโดยทั่ว ๆ ไป หมายถึง

1. การบริการทางด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง
2. การบริการทางด้านโภชนาการ

#### การบริการทางด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง

การบริการบนเครื่องบินเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการเดินทาง จะเริ่มตั้งแต่เมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินจะมีพนักงานต้อนรับ (Cabin Attendants) คอยต้อนรับอยู่ที่ประตูทางเข้าพาไปนั่งเก้าอี้ที่นั่งสบายไม่คับแคบ นำเครื่องดื่มมาบริการ มีภาพยนตร์ให้ดู มีวิทยุให้ฟัง มีหนังสือให้อ่าน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นการบริการทางด้านความสะดวกสบาย พนักงานต้อนรับมีหน้าที่ดูแลผู้โดยสารทุกคนให้ได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะถ้าผู้โดยสารเกิดความประทับใจมาก ในการเดินทางครั้งต่อไปเขาจะใช้บริการของบริษัทอย่างแน่นอน

## การบริการทางคานโภชนาการ

การเดินทางบนเครื่องบินในทุกช่วงของการบินจากสถานีหนึ่งไปอีกสถานีหนึ่งนั้นจะมีบริการทางคานโภชนาการให้กับผู้โดยสารทุกคน แต่จะบริการอาหารแบบใด มีโอกาสขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเวลาในขณะที่ผู้โดยสารเดินทางและระยะทางจากสถานีหนึ่งไปยังอีกสถานีหนึ่ง เป็นคานว่าใช้เวลาเดินทางเพียงชั่วโมงเดียวก็ถึงอีกสถานีหนึ่งก็จะบริการอาหารว่างให้กับผู้โดยสาร

จากการบริการดังกล่าวที่ให้กับผู้โดยสารก็จะมีรายจ่ายเกิดขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงต้องมีการควบคุมรายจ่ายประเภทนี้ โดยจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง หน่วยงานนี้ก็คือ "ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน" ซึ่งแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. แผนกฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีหน้าที่ให้การฝึกอบรมพนักงานต้อนรับก่อนที่จะไปปฏิบัติงานจริง เพื่อให้การบริการของบริษัทอยู่ในมาตรฐานเดียวกัน
3. แผนกวางแผนและควบคุมทางโภชนาการ มีหน้าที่วางแผนเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มที่จะให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในทุก ๆ เที่ยวบินของบริษัท
4. แผนกวางแผนและควบคุมเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ มีหน้าที่วางแผนและควบคุมเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทั้งในด้านความสะดวกสบายและคานโภชนาการ ในทุก ๆ เที่ยวบินของบริษัท
5. แผนกจัดการเกี่ยวกับงบประมาณและวิเคราะห์ต้นทุน มีหน้าที่ติดตามการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ เพื่อคานว่าได้คานเนินงานตามแผนที่วางไว้หรือไม่

## การบันทึกรายการทางบัญชีเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

รายจ่ายเกี่ยวกับบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน แยกได้ 2 ลักษณะคือ

1. รายจ่ายประเภทวัสดุคงเหลือ ซึ่งจะแสดงไว้ในงบดุลภายใต้หัวข้อ "สินทรัพย์-หมุนเวียน"

2. รายจ่ายดำเนินงานซึ่งจะแสดงในงบกำไรขาดทุนภายใต้หัวข้อ "การบริการผู้โดยสาร" (Passenger Service)

รายจ่ายประเภทวัสดุคงเหลือ (Inventories and Supplies) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ ที่ซื้อมาและยังไม่เบิกไปใช้ ส่วนรายจ่ายดำเนินงาน หมายถึง รายจ่ายของแผนกต่าง ๆ ในฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนพนักงาน ค่าอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการผู้โดยสาร และค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทาง เป็นต้น

รายจ่ายดำเนินงานของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินสามารถแยกออกเป็นหมวดต่าง ๆ ดังนี้

1. เงินเดือนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและอื่น ๆ (Cabin Crew Salaries and etc.) รายจ่ายในหมวดนี้ ประกอบด้วย
  - ก. เงินเดือนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
  - ข. รายจ่ายในการฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
2. รายจ่ายในระหว่างปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew Route Expenses) ประกอบด้วย
  - ก. ค่าที่พัก
  - ข. ค่าเบี้ยเลี้ยง
3. รายจ่ายโดยตรงในการบริการผู้โดยสาร (Direct Passenger Service) ประกอบด้วย
  - ก. ค่าอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการผู้โดยสาร
  - ข. ค่าวัสดุเครื่องใช้ที่ใช้บริการผู้โดยสาร
  - ค. รายจ่ายเกี่ยวกับความบันเทิงต่าง ๆ
4. รายจ่ายในการบริหารของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน (Passenger Service Administration) หมายถึง รายจ่ายทั่วไปของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน เช่น เงินเดือนของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน ค่าใช้จ่ายสำนักงาน และค่าวัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น

5. ค่าขายสินค้าบนเครื่องบิน (Sales on board) ถือเป็นรายได้ของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน การที่นำมารวมในหมวด "บัญชีรายจ่ายการบริการผู้โดยสาร" เนื่องจากว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริการผู้โดยสาร โดยจะแสดงจำนวนรายได้สุทธิภายหลังหักต้นทุนสินค้าแล้ว

#### การควบคุมรายจ่ายของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน

ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินซึ่งงบประมาณเป็นเครื่องมือในการควบคุมรายจ่ายที่เกิดขึ้น โดยที่งบประมาณนั้นได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารของบริษัทแล้ว ฉะนั้นถ้าฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินสามารถควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ ก็อาจกล่าวได้ว่า การดำเนินงานของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ซึ่งถ้าทุกหน่วยงานสามารถควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณก็จะทำให้บริษัทได้รับผลกำไรตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามการควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณ จำเป็นต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานให้รอบคอบ โดยเฉพาะรายจ่ายที่สำคัญ สำหรับรายจ่ายหลักของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน คือ รายจ่ายโดยตรงในการบริการผู้โดยสาร ซึ่งได้แก่ อาหารและเครื่องดื่มที่ใช้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ รายจ่ายประเภทนี้ในแต่ละปีจะเกิดขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 ของรายจ่ายในการบริการผู้โดยสารทั้งหมด ฉะนั้นการควบคุมจะต้องใช้วิธีการวางแผนทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานไว้ ตัวอย่างเช่น รายจ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม จะต้องจัดเตรียมอาหารโดยใช้ "ตารางการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม" (Menu and Loading Plan) เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการปฏิบัติในการจัดหาเบิกใช้ และตรวจสอบของคงเหลือเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ เป็นต้น

สำหรับหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมรายจ่ายของการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน คือ แผนกจัดการและควบคุมงบประมาณ (Budget Administration and Cost Control Division) ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้อำนวยการฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน โดยจะมีหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานว่า ได้มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายหรือไม่ ตลอดจนควบคุมรายจ่ายของแผนกต่าง ๆ โดยสามารถเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ตั้งไว้ และตรวจสอบความถูกต้องของรายจ่ายที่สำคัญของฝ่ายบริการผู้โดยสาร

บนเครื่องบิน ได้แก่ การตรวจสอบรายจ่ายของสถานีต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดเตรียมการบริการบนเครื่องบิน

นอกจากนี้ ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินยังมีหน่วยงานพิเศษอีกหน่วยงานหนึ่ง เรียกว่า ผู้ดูแลการบริการบนเครื่องบิน (Inflight Service Inspector) ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ถูกต้องตามระเบียบของบริษัท รวมทั้งมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของอาหารที่ให้บริการผู้โดยสาร โดยจะเดินทางไปยังสถานีต่าง ๆ ที่รับจัดเตรียมอาหารให้บริษัทแล้วทำการตรวจสอบทั้งปริมาณและคุณภาพว่าได้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือไม่

เมื่อฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินทำการควบคุมรายจ่ายต่าง ๆ โดยการใช้งบประมาณ ฉะนั้นงบประมาณที่ตั้งขึ้นจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติงานของฝ่ายและจะต้องสอดคล้องกับนโยบายของบริษัทด้วย เมื่องบประมาณที่ตั้งไว้ได้รับการอนุมัติจากฝ่ายบริหารชั้นสูงแล้ว ก็จะต้องพยายามปฏิบัติงานให้เป็นไปตามงบประมาณนั้น ซึ่งถ้าหากมีการควบคุมที่ผิดพลาดของรายจ่ายจริงกับงบประมาณควรมีจำนวนไม่มากนักหรือถ้าจะมีส่วนแตกต่างเกิดขึ้นก็ควรจะเป็นเนื่องมาจากสาเหตุที่บริษัทควบคุมไม่ได้เท่านั้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินจะมีการควบคุมที่ดี ผลจากการวิเคราะห์รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับงบประมาณ ปรากฏว่ามีส่วนแตกต่างเกิดขึ้นเกือบทุกรายการซึ่งจะมีทั้งส่วนแตกต่างที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ สาเหตุที่ทำให้เกิดส่วนแตกต่างดังกล่าวเนื่องจาก

1. รายจ่ายส่วนใหญ่ของฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเป็นรายจ่ายแปรได้และกึ่งแปรได้ และขึ้นอยู่กับปัจจัยที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับจำนวนผู้โดยสารและอีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับต้นทุนของอาหาร
2. จำนวนอาหารที่สั่งซื้อขึ้นเครื่องไม่สัมพันธ์กับจำนวนผู้โดยสาร อาจเนื่องจากผู้โดยสารยกเลิกการเดินทาง ทำให้บริษัทต้องจ่ายค่าอาหารในส่วนที่เกินจำนวนผู้โดยสารโดยไม่มีรายได้
3. เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจของโลก มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้อัตราค่าครองชีพมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้รายจ่ายต่าง ๆ สูงขึ้นด้วย

4. ในกรณีที่รายได้เกิดขึ้นจริงสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากจำนวนผู้โดยสารมีจำนวนเกินเป้าหมายของบริษัท ทำให้รายจ่ายที่สัมพันธ์กับจำนวนผู้โดยสารสูงขึ้นด้วย แม้ว่าไม่เป็นสัดส่วนเดียวกับรายได้ที่เพิ่มขึ้น แต่ก็ส่งผลทำให้รายจ่ายจริงแตกต่างไปจากงบประมาณ

5. การขายสินค้าบนเครื่องบินไม่คล่องตัวเท่าที่ควร เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ยอมรับซื้อเฉพาะสกุลของเงินตราต่างประเทศ เฉพาะที่ระบุไว้ในภาคผนวก ฉ เท่านั้น เพราะเงินตราสกุลอื่นนอกเหนือจากนั้นมีการซื้อขายได้น้อยมาก นอกจากนี้ บริษัทการบินไทย จำกัด ยังมีระเบียบห้ามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินรับธนบัตรใบละ 100 ดอลลาร์สหรัฐ

### ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากรายจ่ายเกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินเป็นรายจ่ายที่ค่อนข้างจะควบคุมให้เป็นไปตามงบประมาณได้ยาก ด้วยสาเหตุดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นข้อเสนอแนะต่อไปนี้ อาจมีส่วนช่วยทำให้การควบคุมรายจ่ายเกี่ยวกับการบริการบนเครื่องบินมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยคุณภาพของการบริการไม่ไต่ลดลง

1. การควบคุมรายจ่ายค่าอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากรายจ่ายค่าอาหารและเครื่องดื่มเป็นรายจ่ายจำนวนมากเมื่อเทียบกับรายจ่ายอื่น ๆ ในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ดังนั้น ถ้าสามารถลดต้นทุนของรายจ่ายส่วนนี้ได้โดยรักษาระดับคุณภาพการบริการไว้ ก็จะเป็นประโยชน์แก่บริษัทอย่างมาก โดยทั่วไป ค่าอาหารและเครื่องดื่มจะมีจำนวนแปรไปตามจำนวนผู้โดยสาร แต่จากการศึกษาข้อเท็จจริงที่ผ่านมา ปรากฏว่ารายจ่ายค่าอาหารไม่ได้ผันแปรอย่างแท้จริงกับ จำนวนผู้โดยสาร เนื่องจากจะมีจำนวนผู้โดยสารประมาณ 5% ของจำนวนผู้โดยสารที่จองที่นั่งไว้ ไม่มาขึ้นเครื่อง สาเหตุอาจเนื่องมาจาก ผู้โดยสารมาไม่ทันหรือมีการยกเลิกการเดินทางกระทันหัน เมื่อเป็นเช่นนี้ บริษัทก็อาจจะใช้อัตราส่วน 5% เป็นเกณฑ์ในการลดจำนวนอาหารที่จะต้องเตรียมให้กับผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน วิธีนี้จะช่วยให้บริษัทประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ในกรณีที่เป็นการเตรียมอาหารสำหรับการบริการ 2 - 3 มื้อ เพราะถ้าผู้โดยสารยกเลิกการเดินทาง บริษัทก็ต้องจ่ายค่าอาหาร 2 - 3 มื้อ ในทางปฏิบัติ วิธีดังกล่าวจะได้ผลดี ถ้าผู้โดยสารมาขึ้นเครื่องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวน

อาหารที่เตรียมไว้ ในกรณีที่ผู้โดยสารขึ้นเครื่องมากกว่าจำนวนอาหารที่เตรียมไว้ก็จะเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้น วิธีแก้ปัญหาก็คือนำอาหารที่เตรียมไว้สำหรับพนักงานต้อนรับมาใช้บริการผู้โดยสารแทน อีกวิธีหนึ่งที่อาจนำมาใช้ก็คือ ให้แผนกจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มศึกษาจากครีวการบินว่า รายการอาหารของสายการบินใดบ้างที่มีราคาใกล้เคียงกับราคาอาหารของสายการบินไทย และสายการบินเหล่านั้นกำหนดเวลาเดินทางเมื่อไร เพื่อว่าเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินดังกล่าว บริษัทสามารถจะเลือกส่งอาหารที่ครีวการบินจัดเตรียมให้สายการบินอื่นเพิ่มเติมได้ทันที ซึ่งนี้ควรจะได้ตกลงกับครีวการบินไว้ล่วงหน้าก่อน

2. นอกจากการใช้อาหารสำเร็จรูป (Standard Meal) ของครีวการบินแล้ว บริษัทอาจจะใช้อีกวิธีหนึ่ง คือ การสำรองอาหารสำเร็จรูปไว้ตามสถานีปลายทางเพื่อเอาไว้เสริมในกรณีที่ผู้โดยสารมากกว่าจำนวนอาหารที่เตรียมไว้ เนื่องจากปัจจุบันมีบริษัทหนึ่งในประเทศเนเธอร์แลนด์ได้ผลิตอาหารสำเร็จรูปให้กับสายการบินโดยเฉพาะและองค์การอนามัยโลกได้รับรองแล้วว่าปลอดภัย อาหารสำเร็จรูปที่ผลิตขึ้นจะมีทุกประเภททั้งของคาวและของหวาน โดยจะบรรจุอาหารไว้ในกล่อง ข้อดีของอาหารประเภทนี้ก็คือ ไม่จำเป็นต้องเก็บไว้ในที่เย็นตราบไคที่ยังไม่มีการเปิดกล่องนั้น และราคาถูกเมื่อเทียบกับอาหารที่สั่งทำ เมื่อถึงเวลาที่จะให้บริการผู้โดยสารก็นำมาอุ่นให้ร้อนทั้งกล่องและเสิร์ฟผู้โดยสารได้ทันที การสำรองอาหารสำเร็จรูปไว้ดังกล่าว จะช่วยแก้ปัญหาในกรณีที่ผู้โดยสารเกินจำนวนที่จองไว้ ข้อที่ควรระวังก็คือ ผู้โดยสารอาจจะมีความรู้สึกไม่ชอบในการรับประทานอาหารในกล่อง ดังนั้น ก่อนที่จะใช้เสิร์ฟควรจะเสิร์ฟในภาชนะของบริษัท ซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารไม่รู้สึกแตกต่างกับผู้อื่น ปัจจุบันมีสายการบินบางสาย ใช้อาหารสำเร็จรูปดังกล่าว บริการผู้โดยสารโดยไม่ต้องสั่งจากครีวการบินหรือตามสถานีต่าง ๆ

3. การเพิ่มยอดขายของสินค้าบนเครื่องบิน จะช่วยลดรายจ่ายในการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินได้บ้าง ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มยอดขายมีดังนี้

3.1 การเพิ่มอัตราค่านายหน้าให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากในทางปฏิบัติ ถ้าจำนวนเงินไม่ตรงตามยอดขาย หัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Purser) จะเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้นการเพิ่มอัตราค่านายหน้าก็จะมีส่วนช่วยชดเชยในกรณีที่เงินขาดและเพื่อเป็นกำลังใจให้พนักงานด้วย

3.2 การเพิ่มประเภทของสินค้า เนื่องจากทุกเที่ยวบินและทุกเส้นทางบินของบริษัทรการบินไทย ประเภทของสินค้าที่มีไว้ขายบนเครื่องบินจะเหมือนกันหมด ทำให้ผู้โดยสารไม่นิยมซื้อเท่าที่ควร เพราะมีโอกาสเลือกสินค้าได้น้อย หรือราคาแพงกว่าสายการบินอื่น ดังนั้น ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงประเภทของสินค้าให้แตกต่างกันบ้างในแต่ละเส้นทาง หรือเพิ่มสินค้าที่อยู่ในแพคเกจซึ่งบริษัทอาจจะหาซื้อได้ในราคาถูกก็อาจจะทำให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้โดยสารมากขึ้น