

การวิเคราะห์รายได้และการให้ส่วนลด

หลังจากได้วิเคราะห์ฐานะทางการเงินของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนในบทที่ 3 แล้ว บทนี้จะวิเคราะห์ถึงรายได้และการให้ส่วนลดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย โดยพิจารณาถึงแหล่งที่มาของรายได้ สัดส่วนของรายได้ที่เป็นลูกหนี้และเงินสด สัดส่วนประเภทของลูกหนี้ วิธีการเรียกเก็บเงิน และลักษณะของส่วนลดในการให้บริการ ทั้งนี้จะแยกพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมที่ลงทุนโดยคนไทย กับโรงแรมที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย

ข้อจำกัดในการวิเคราะห์รายได้และการให้ส่วนลด

แหล่งที่มาของข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ ได้จากการสัมภาษณ์สอบถามเพื่อประมวลข้อคิดเห็นของบุคคลในวงการใดแก่ ผู้จัดการโรงแรม สหบัญชีโรงแรม เจ้าหน้าที่ทางด้านการเงินของโรงแรม และบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญด้านนี้โดยเฉพาะ การที่จะสัมภาษณ์สอบถามบุคคลต่าง ๆ ในแต่ละโรงแรมให้ครบตามจำนวนโรงแรมชั้นหนึ่งทั้งหมดในประเทศไทยเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก ดังนั้นเพื่อให้การวิเคราะห์ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ความวัตถุประสงค์ที่ต้องการจึงได้นำสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ โดยมี การสุ่มกลุ่มตัวอย่างมาเพื่อเป็นตัวแทนในการวิเคราะห์และตัวเลขต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์สอบถามจะเป็นเปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยทั้งปี ในปี 2521

ปัญหา สมมุติฐาน วัตถุประสงค์

จากปัญหาในการวิจัยทั้ง 4 ข้อ นำมาพิจารณาในการตั้งสมมุติฐานหรือคำตอบของปัญหาที่น่าจะเกิดขึ้นมากที่สุด และกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องและต่อเนื่องกัน

1. ปัญหา แหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

ตัวแปรที่กำหนดแหล่งที่มาของรายได้ คือ

- โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทย
- โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย

สมมติฐาน

- แหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนได้จากค่าบริการ เช่าห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม และรายได้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ
- สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักกับอาหาร เครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักไม่น้อยกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม
- แหล่งที่มาของรายได้แต่ละแหล่งของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ ต้องการ เปรียบเทียบแหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

2. ปัญหา สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

ตัวแปรที่กำหนดสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสด คือ

- โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทย
- โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย

สมมติฐาน

- สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้ที่น้อยกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด
- สัดส่วนของรายได้ที่เป็นลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน
- สัดส่วนของรายได้ที่เป็นเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ ต้องการเปรียบเทียบรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

3. ปัญหา สัดส่วนประเภทลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

ตัวแปรที่กำหนดสัดส่วนประเภทลูกหนี้ คือ

- โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทย
- โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย

สมมติฐาน

- ประเภทลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยแต่ละประเภทของการลงทุน เกิดจากบริษัททัวร์ และลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด
- สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์กับลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ไม่น้อยกว่าลูกหนี้ที่เกิดจากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด

- สักส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสักส่วนไม่แตกต่างกัน
- สักส่วนประเภทลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการค้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสักส่วนไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ ต้องการเปรียบเทียบประเภทลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

4. ปัญหา การให้ส่วนลดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

วัตถุประสงค์ ต้องการทราบนโยบายการให้ส่วนลดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคในการสุ่มตัวอย่างหลาย ๆ แบบเพื่อที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ดีที่สุด เพราะในการวิจัยทางธุรกิจมีปัญหามากต้องนำมาพิจารณาประกอบการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังมีผู้กล่าวไว้¹

¹ Vaivanijskul, Narasri. Problems and Prospect of Management Research in Thailand. Chulalongkorn Business Review, June 1979. p. 6

ปัญหาในการทำวิจัยธุรกิจ คือข้อมูลที่ได้รับไม่ค่อยตรงกับความเป็นจริง และผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ค่อยให้ความสนใจที่จะตอบ กล่าวคือ

1. ในการหาข้อมูล ความสนิทสนมระหว่างกันมีความจำเป็นมาก เพราะโดยปกตินิสัยของชาวเอเชียมักจะไม่ค่อยให้ข้อเท็จจริงในแบบสอบถามเท่าไรนัก

2. ในการใช้วิธีการทางสถิติจะไม่ได้รับข้อมูลที่ดี ทั้งนี้เพราะคนไทยมีความเชื่อถือในบุคคลมากกว่าสิ่งอื่น ๆ ถ้าหากไม่มีความสัมพันธ์กันแล้ว ก็ยากที่จะได้ข้อมูลด้วยความเต็มใจ ทุกอย่างจะง่ายเขาถ้าหากผู้วิจัยได้รับการแนะนำจากผู้นั้นที่พวกเขารู้จักมาก่อนและยังจะง่ายเขาไปอีกถ้าหากผู้นั้นแนะนำมานั้นสนิทสนมกับพวกเขามาก่อน

ดังนั้นจำนวนโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ได้ถูกจัดออกเป็นภาค คือภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคใต้ และตามประเภทของการลงทุนแล้วจึงสุ่มกลุ่มตัวอย่างออก เพื่อที่จะได้กลุ่มตัวอย่างที่กระจายกันอยู่ทั่วประเทศไทย จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ ของจำนวนโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อโรงแรมชั้นนำในประเทศไทยแต่ละภาคและแต่ละประเภทของการลงทุน

โรงแรมชั้นนำที่ลงทุนโดยคนไทย	โรงแรมชั้นนำที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย
<p><u>ภาคเหนือ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมเชียงใหม่ - โรงแรมปอยหลวง - โรงแรมอมรินทร์นคร <p><u>ภาคกลาง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมเพชรรัชต์ - โรงแรมไฮแอทราม่า - โรงแรมकुดีศธานี - โรงแรมแอมบาสเดอร์ - โรงแรมมณเฑียร - โรงแรมเอราวัณ <p><u>ภาคตะวันออก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมโรแยลคัลฟ์ บีช - โรงแรมวีเจนท์พทยา - โรงแรมโอเชียนวิว - โรงแรมสยามเบย์ซอร์ - โรงแรมไฮแอทพญาพาเลส - โรงแรมโสมะ <p><u>ภาคใต้</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมสุคนธา - โรงแรมโสมิต - โรงแรมโนรา - โรงแรมเพิร์ล - โรงแรมภูเก็ตไฮแลนด์ 	<ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมริงค์ - โรงแรมสุริวงค์ - โรงแรมโอเรียลเทิล - โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล - โรงแรมเซอร่าตันบางกอก - โรงแรมอินทราวีเยนท์ - โรงแรมนารายณ์ - โรงแรมแมนคาร์นิ - โรงแรมโนราห์ - โรงแรมเพิร์ล - โรงแรมทรอปิคานา - โรงแรมเอเซียพทยา - โรงแรมออร์ทีกคอลลิจ - โรงแรมโซลิดเคย์อินน์ แชนด์ - โรงแรมนิภาลอคจ - โรงแรมปากองบีช

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละภาคและแต่ละประเภทของการลงทุน

โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทย	โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย
<p><u>ภาคเหนือ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมเชียงใหม่ <p><u>ภาคกลาง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมไฮแอทรามา - โรงแรมเพรสซิเคนท์ - โรงแรมมณเฑียร - โรงแรมकुสิทธธานี <p><u>ภาคตะวันออก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมโอเชียนวิว - โรงแรมโรแยลคัลฟ์ บีช - โรงแรมวีเจนท์พัตทยา - โรงแรมลัษยามเบย์ชอร์ <p><u>ภาคใต้</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมสุคนธา - โรงแรมโนรา - โรงแรมเพร็ด 	<ul style="list-style-type: none"> - โรงแรมสุวิวงศ์ - โรงแรมโอเรียลเทิล - โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล - โรงแรมโนราห์ - โรงแรมเซอรากันบางกอก - โรงแรมทรอปิคานา - โรงแรมเอเชียพัตทยา - โรงแรมโกลด์เคย์อินน์ แชนด์ - โรงแรมป่าทองบีช

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ และสมมุติฐานที่วางไว้ จึงได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงแหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ การหาค่าเฉลี่ย

(Proportion)

2. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพัก กับค่าอาหาร เครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักไม่น้อยกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution

$$\text{สูตร } Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{Pq\left(\frac{1}{n_1} - \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยให้ Z = Distribution ของ Z

$$P_1 = \frac{f_1}{n_1}$$

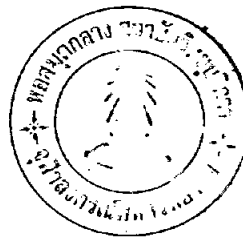
$$P_2 = \frac{f_2}{n_2}$$

$$f_1, f_2 = \text{ผลรวมของเปอร์เซ็นต์ในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2}$$

$$n_1, n_2 = \text{จำนวนโรงแรมชั้นหนึ่งในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2}$$

$$P = \frac{f_1 + f_2}{n_1 + n_2}$$

$$q = 1 - P$$



สรุปผลจากการเปิดตารางของ Z ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ($Z = \pm 1.645$) นำมาเปรียบเทียบกับค่าที่คำนวณได้

3. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า แหล่งที่มาของรายไคแต่ละแหล่งของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution (สูตรการคำนวณเหมือนข้อ 2)

4. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายไคที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนลูกหนี้ไม่น้อยกว่าเงินสด วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution (สูตรการคำนวณเหมือนข้อ 2)

5. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายไคที่เป็นลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน และสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายไคที่เป็นเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution (สูตรการคำนวณเหมือนข้อ 2)

6. เพื่อทราบถึงประเภทลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ การหาค่าเฉลี่ย (Proportion)

7. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทของลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์กับลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนลูกหนี้จากบริษัททัวร์ไม่น้อยกว่าลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด วิธีการทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution (สูตรการคำนวณเหมือนข้อ 2)

8. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทของลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกันและสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทของลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน วิธีการ

ทางสถิติที่นำมาใช้คือ Z - Distribution (สูตรการคำนวณเหมือนข้อ 2)

๑. เพื่อต้องการทราบนโยบายการให้ส่วนลดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน จากการสัมภาษณ์สอบถามเพื่อประมวลข้อคิดเห็นจากบุคคลต่าง ๆ ในวงการ และผู้ที่มีความรู้ความชำนาญด้านนี้โดยเฉพาะ

การวิเคราะห์และการแปลความ

เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ ได้นำตารางในการวิเคราะห์ไว้ในภาคผนวก ข. และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ตารางเรียงลำดับดังที่กล่าวไว้ข้างต้น คือ

1. เพื่อทราบถึงแหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน จากผลการสัมภาษณ์ สอบถาม พบว่าแหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยมี 2 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่ รายได้จากค่าบริการเช่าห้องพัก (Room Service) และรายได้จากค่าบริการอาหารเครื่องดื่ม (Food and Beverage) นอกนั้นเป็นรายได้จากค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ผู้ดำเนินธุรกิจโรงแรมชั้นหนึ่งไม่อาจพึ่งรายได้จากการให้บริการเช่าห้องพักเป็นหลักสำคัญเพียงอย่างเดียว หากแต่ในการดำเนินกิจการโรงแรมชั้นหนึ่งนั้น การบริการคานอาหาร เครื่องดื่มเป็นการบริการลูกค้าของโรงแรมและลูกค้าโดยทั่วไป ซึ่งสามารถทำรายได้ให้แก่โรงแรมเป็นอันมาก กิจการโรงแรมชั้นหนึ่งหลายแห่งอาศัยรายได้จากการให้บริการคานอาหาร เครื่องดื่ม ช่วยพยุงฐานะในการดำเนินงานคานอื่น ๆ

รายได้จากค่าบริการเช่าห้องพัก หมายถึงรายได้จากการที่ลูกค้ามาใช้บริการห้องพักและสถานที่ของโรงแรม สำหรับอัตราค่าบริการห้องพักของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย มีอัตราค่าบริการที่ไม่เท่ากัน ในแต่ละโรงแรมและลักษณะของห้องพักมีด้วยกันหลายชนิด ได้แก่ห้องเดี่ยว ห้องคู่ ห้องชุดและห้องพิเศษ ซึ่งแต่ละชนิดของห้องพักยังมีอัตราค่าบริการไม่เท่ากันอีกด้วย ขึ้นอยู่กับคุณภาพของห้องพักและลักษณะลูกค้าที่มาใช้บริการ

รายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม หมายถึงรายได้จากลูกค้าที่มาใช้บริการห้องอาหาร บาร์ คอฟฟี่ชอป ในที่ลับของโรงแรม และค่าบริการอาหารในการจัดเลี้ยงทั้งภายในและภายนอกบริเวณโรงแรมด้วย ปริมาณรายได้จำนวนนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน อาทิเช่น ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการคานห้องพัก การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ของโรงแรม หรือในบางโรงแรมมีวิธีการดึงดูดลูกค้าให้มารับประทานอาหารที่โรงแรมได้อีกหลายแบบ ได้แก่ การจัดภัตตาคารอาหารนานาชาติ การจัดบริการอาหารแบบช่วยตัวเอง การจัดแสดงดนตรี การแสดงแฟชั่นโชว์ เป็นต้น

รายได้จากค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ หมายถึงรายได้จากการให้บริการของโรงแรมที่นอกเหนือจากรายได้ส่วนใหญ่ 2 ประเภท ข้างต้น ได้แก่ รายได้จากค่าบริการเช่ารถเช่า รอบบริเวณโรงแรม เช่น ร้านจำหน่ายหนังสือ ร้านดอกไม้ ร้านเสริมสวย ตู้แทนบริษัทท่องเที่ยว ตู้แทนบริษัทสายการบิน ร้านจำหน่ายยา ร้านจำหน่ายของเบ็ดเตล็ด เป็นต้น รายได้จากค่าบริการซักผ้า โทรศัทพ์ โทรเลข สถานที่จอดรถ เป็นต้น

รายได้ค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรมดังกล่าวในบางกรณีอาจจะไม่ได้รับ เช่น ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพักของโรงแรมหนีออกไปจากโรงแรม ลูกค้าของโรงแรมที่รับประทานอาหาร เครื่องดื่มในโรงแรมเช่นบิลไว้ แต่เมื่อถึงเวลาเก็บเงินเขากลับบอกว่าเขาไม่ได้รับประทาน เป็นต้น รายการเหล่านี้จะคิดเป็นบัญชีหนี้สูญของโรงแรม แต่มีจำนวนเงินไม่มากนัก เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ทั้งหมดของโรงแรม เพราะทางโรงแรมมีข้อกำหนดที่รัดกุมมาก เช่นในกรณีที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการห้องพักของโรงแรมแต่ไม่ได้ถือกระเป๋าเข้ามา และลูกค้าผู้นั้นไม่ใช่บุคคลที่รู้จักเป็นอย่างดีกับโรงแรมเช่นนี้ละก็ โรงแรมจะเรียกเงินล่วงหน้าเพื่อเป็นหลักประกันการหนีของลูกค้า หรือในกรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมในวงเงินเกินกว่าที่ทางโรงแรมกำหนดไว้¹ ทาง Front cashier จะรายงานไปที่ Credit Manager ทราบเพื่อส่งหนังสือเตือนไปยังลูกค้ารายนั้นให้มาชำระเงินก่อน เพื่อป้องกันการเกิดหนี้สูญจำนวนมาก เป็นต้น

¹ วงเงินจำนวนนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมแต่โดยปกติอยู่ในวงเงิน 7,000 ถึง 10,000 บาท

จากตารางประกอบที่ 1 ในภาคผนวก ข. ยอมรับสมมุติฐานที่ว่าแหล่งที่มาของรายได้ของโรงแรมที่ลงทุนโดยคนไทยได้จากค่าบริการห้องพัก ค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม และค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ มีเปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยเท่ากับ 49.0, 46.5 และ 4.5 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

จากตารางประกอบที่ 2 ในภาคผนวก ข. ยอมรับสมมุติฐานที่ว่าแหล่งที่มาของรายได้ของทางโรงแรมที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนควยได้จากค่าบริการห้องพัก ค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม ค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ มีเปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยเท่ากับ 47.0, 45.56 และ 7.44 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

2. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักกับค่าบริการอาหาร เครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักไม่น้อยกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม

จากตารางประกอบที่ 3 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.123$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักกับค่าบริการอาหาร เครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทย มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักไม่น้อยกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม จึงสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทยมีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักเท่ากับหรือมากกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 4 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.06$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักกับค่าบริการอาหาร เครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนควย มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักไม่น้อยกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม จึงสรุปได้ว่าโรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนควย มีสัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักเท่ากับหรือมากกว่ารายได้จากค่าบริการอาหาร เครื่องดื่ม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

3. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า แหล่งที่มาของรายได้แต่ละแหล่งของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

จากตารางประกอบที่ 5 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.091$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการห้องพักของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า รายได้จากค่าบริการห้องพักของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 6 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.043$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการอาหารเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า รายได้จากค่าบริการอาหารเครื่องดื่มของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 7 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่กำหนดได้ ($Z = -0.285$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้จากค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า รายได้จากค่าบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

4. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้ไม่น้อยกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด

แต่ก่อนจะทดสอบสมมุติฐานควรทราบความหมายของคำว่า "เงินสด" และ "ลูกหนี้" ในธุรกิจโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยก่อน

เงินสด หมายถึง รายได้ของโรงแรมที่ได้รับจากลูกค้าในรูปของธนบัตร

เหรียญกษาปณ์ ทั้งที่เป็นเงินสกุลบาทและเงินสกุลอื่น¹ ทั้งนี้รวมถึงเช็คเดินทาง (Travellers' check) ควบคู่กันด้วย ถูกค่าที่จ่ายเงินสดส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยค่าจ้างไม่ว่าพวกกรุ๊ปทัวร์ ลูกค้าที่ให้บริการคานอาหาร เครื่องดื่ม และบริการเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

ลูกหนี้ หมายถึง รายได้ของโรงแรมที่ไม่ได้รับเป็นเงินสด มีด้วยกันหลายประเภทได้แก่ ลูกหนี้จากบริษัททัวร์ ที่ติดต่อส่งลูกค้ามาให้กับโรงแรม ลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด โรงแรมยินดีรับเครดิตการ์ดที่นิยมกันโดยทั่วโลก ได้แก่

American Express	จำกัดวงเงิน	20,000 บาท
Diners Club	" " "	15,000 "
Master Charge	" " "	10,000 "
Visa	" " "	10,000 "

นอกจากนี้อาจจะมีเครดิตการ์ดอีกชนิดหนึ่งคือ เครดิตการ์ดของโรงแรม ซึ่งใช้ได้เฉพาะโรงแรมนั้น ๆ Voucher หมายถึงใบสำคัญแสดงหลักฐานการจ่ายเงินของลูกค้ายื่นออกโดยเอเยนต์หรือบริษัทสายการบินในต่างประเทศที่แสดงว่าได้รับการชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยจากลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ และลูกค้าสามารถมาใช้บริการของโรงแรมตามระยะเวลาที่ระบุไว้ นอกจากนี้ยังเป็นหลักฐานในการเรียกเก็บเงินของโรงแรมจากเอเยนต์ หรือบริษัทสายการบินในต่างประเทศอีกด้วย ประเภทลูกหนี้ชนิดหนึ่งได้แก่ บริษัทสายการบินหมายถึง พนักงานสายการบิน (Crew) ที่มาใช้บริการหรือในกรณีเครื่องบินขัดข้อง ไม่สามารถบินขึ้นได้ ผู้โดยสารต้องติดอยู่ที่สนามบินเป็นเวลานาน (Layover) ทางบริษัทสายการบินจะติดต่อให้ผู้โดยสารไปพักที่โรงแรมโดยทางบริษัทสายการบินเป็นผู้

¹ ส่วนใหญ่โรงแรมรับเฉพาะเงินสกุลแข็ง ๆ เท่านั้น เช่น อเมริกันคอลลาร์ มาร์ค เยอรมัน ปอนด์ และเยน

ออกค่าใช้จ่ายให้ หรือในบางโรงแรมต้องจ่ายเงินล่วงหน้าให้พนักงานสายการบินเพื่อเป็นเบี้ยเลี้ยง (Allowance) แต่ถูกหักของโรงแรม 2 ประเภทหลัง (Voucher, บริษัทสายการบิน) มีปริมาณไม่มากนัก ส่วนใหญ่มีเฉพาะโรงแรมในกรุงเทพเท่านั้น ดังนั้นในการวิเคราะห์ประเภทถูกหักจึงไม่นำถูกหักทั้ง 2 ประเภทนี้มาคำนึง นอกจากนี้ยังมีถูกหักอีกประเภทหนึ่ง แต่มีปริมาณน้อยมาก เช่นเดียวกันคือถูกหักบริษัทที่ติดต่อกับทางโรงแรมเป็นประจำ (Commercial Firm) โดยส่งพนักงานมาใช้บริการของโรงแรม โดยบริษัทเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

จากตารางประกอบที่ 8 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.157$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่ง ที่ลงทุนโดยคนไทย มีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้ไม่น้อยกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด จึงสรุปได้ว่าโรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทยมีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้เท่ากับหรือมากกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 9 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.373$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้กับเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย มีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้ไม่น้อยกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด จึงสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วยมีสัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้เท่ากับหรือมากกว่ารายได้ที่เป็นเงินสด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

5. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้และรายได้ที่เป็นเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

จากตารางประกอบที่ 10 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = -0.13$) ตกอยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนรายได้ที่เป็นลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกันจึงสรุปได้ว่า รายได้

ที่เป็นลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 11 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.13$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่าสัดส่วนรายได้ที่เป็นเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่ารายได้ที่เป็นเงินสดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุนมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

6. เพื่อทราบถึงประเภทลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน

ประเภทของลูกหนี้ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยส่วนใหญ่มีอยู่ 2 ประเภท ดังกล่าวซึ่งได้อธิบายไว้บางแล้วในตอนต้น

บริษัททัวร์ หมายถึง บริษัทที่ติดต่อส่งลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมเป็นกลุ่ม (ครั้งหนึ่งเกินกว่า 15 คน) อาจจะผ่านเอเยนซ์ในประเทศ (local) หรือไม่ผ่านเอเยนซ์ในประเทศ (Over seas) ก็ได้ ทางโรงแรมจะผ่อนผันระยะเวลาในการชำระหนี้ให้ สำหรับระยะเวลาในการชำระหนี้จะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

- ระยะเวลาการติดต่อระหว่างบริษัททัวร์กับทางโรงแรม
- ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัททัวร์กับทางโรงแรม
- ประวัติการชำระหนี้ในอดีต เคยล่าช้าหรือมีปัญหาหนี้สูญหรือไม่
- ความมั่นคง ชื่อเสียงของบริษัททัวร์นั้น ๆ
- สัญญา หรือข้อตกลงที่เคยไว้กับทางโรงแรมในอดีต

แต่โดยปกติมีระยะเวลาในการชำระหนี้ประมาณ 30-45 วัน วิธีการเรียกเก็บเงิน คือ เมื่อบริษัททัวร์นำลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรม โรงแรมจะทำใบรายการจ่ายของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมทั้งหมด แล้วส่งไปเรียกเก็บเงินจากบริษัททัวร์นั้น ๆ

ลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด ประโยชน์ของเครดิตการ์ดเพื่อป้องกันการฉ้อโกงหรือความเสี่ยงภัยระหว่างโรงแรมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เนื่องจากโรงแรมมีหลักประกันในการเรียกเก็บเงินจากผู้ออกเครดิตการ์ดว่าจะได้รับเงินแน่ ๆ (ภายในวงเงินจำกัดของเครดิตการ์ดแต่ละชนิด) สำหรับการบริการหลักประกันนี้ผู้ออกเครดิตการ์ดคิดอัตราส่วนออกจากโรงแรมประมาณ $3-4 \frac{1}{2}$ เปอร์เซ็นต์ของจำนวนเงินที่ลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมโดยใช้เครดิตการ์ดเป็นหลักประกัน วิธีการเรียกเก็บหนี้โดยทั่วไป โรงแรมจะเก็บบิลลูกค้าที่มาใช้บริการโดยใช้เครดิตการ์ดเป็นหลักประกันไว้ประมาณ 1 อาทิตย์ เพื่อให้มีปริมาณพอสมควร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณการใช้เครดิตการ์ดในช่วงเวลานั้น ๆ ค่าย แล้วจึงส่งบิลไปเรียกเก็บเงินจากบริษัทผู้ออกเครดิตการ์ดโดยผ่านธนาคารหรือเอเยนต์ ซึ่งคิดรวมระยะเวลาทั้งหมดจากลูกค้านำเครดิตการ์ดมาใช้และทางโรงแรมได้รับเงินสดจะกินเวลาไม่เกิน 10 วัน

ปัญหาในการเรียกเก็บเงินจากลูกค้าของโรงแรมมักมีปัญหายูเอสมอ ๆ ส่วนใหญ่มักเกิดจากบริษัททัวร์ กล่าวคือ บริษัททัวร์นำลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมแล้วเมื่อถึงเวลาส่งบิลไปเรียกเก็บเงิน ปรากฏว่าบริษัททัวร์นั้นล้มหรือย้ายที่อยู่ไปแล้ว ดังนั้นโรงแรมจะต้องมีมาตรการที่รัดกุมในการวิเคราะห์ลักษณะของบริษัททัวร์

จากตารางประกอบที่ 12 ในภาคผนวก ข. ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ประเภทลูกค้าของโรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนด้วยคนไทยเกิดจากบริษัททัวร์และลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด มีเปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยเท่ากับ 71.507 และ 28.493 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

จากตารางประกอบที่ 13 ในภาคผนวก ข. ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ประเภทลูกค้าของโรงแรมชั้นหนึ่งที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วยเกิดจากบริษัททัวร์และลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด มีเปอร์เซ็นต์โดยเฉลี่ยเท่ากับ 55.631 และ 44.369 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ

7. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์และลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ ไม่น้อยกว่าลูกหนี้ที่เกิดจากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด

จากตารางประกอบที่ 12 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 2.108$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทยมีสัดส่วน ลูกหนี้จากบริษัททัวร์ ไม่น้อยกว่าลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด จึงสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นหนึ่งที่ลงทุนโดยคนไทยมีสัดส่วนลูกหนี้จากบริษัททัวร์ เท่ากับหรือมากกว่าลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 13 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.483$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์กับลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งที่มิใช่ชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วย มีสัดส่วนลูกหนี้จากบริษัททัวร์ ไม่น้อยกว่าลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด จึงสรุปได้ว่า โรงแรมชั้นหนึ่งที่มิใช่ชาวต่างชาติร่วมลงทุนด้วยมีสัดส่วนลูกหนี้จากบริษัททัวร์ เท่ากับหรือมากกว่าลูกหนี้จากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ด ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

8. เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

จากตารางประกอบที่ 14 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = 0.751$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ลูกหนี้ที่เกิดจากบริษัททัวร์ของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

จากตารางประกอบที่ 15 ในภาคผนวก ข. ค่า Z ที่คำนวณได้ ($Z = -0.751$) อยู่ในช่วงที่ยอมรับสมมุติฐานที่ว่า สัดส่วนประเภทลูกหนี้ที่เกิดจากลูกค้าที่ใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทยในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนไม่แตกต่างกัน

จึงสรุปได้ว่า ลูกหนี้ที่เกิดจากลูกค้ายกใช้เครดิตการ์ดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์

๑.๖ ต้องการทราบนโยบายการให้ส่วนลดของโรงแรมชั้นหนึ่งในประเทศไทย ในแต่ละประเภทของการลงทุน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรมและผู้มีความรู้ความชำนาญด้านนี้โดยเฉพาะพบว่าโรงแรมที่ลงทุนโดยคนไทยกับโรงแรมที่มีชาวต่างชาติร่วมลงทุนควรมีนโยบายการให้ส่วนลดที่ไม่แตกต่างกัน และสรุปนโยบายการให้ส่วนลดได้ 3 ประเภท คือ

- ส่วนลดที่ให้กับการใช้บริการห้องพัก
- ส่วนลดที่ให้กับการใช้บริการอาหาร เครื่องดื่ม
- ส่วนลดที่ให้กับการใช้บริการ เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

ส่วนลดที่ให้กับการใช้บริการห้องพัก

กรณีที่ 1 ลูกค้าโดยมีข้อตกลงกันระหว่างโรงแรมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการและมีสิทธิได้รับส่วนลดจากทางโรงแรม ได้แก่ บริษัททัวร์ บริษัทสายการบิน บริษัทที่ติดต่อกันเป็นประจำ คณะทูต พนักงานที่ทำงานในบริษัทสายการบิน พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม ข้าราชการ นักหนังสือพิมพ์ ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องประชุม หรือจัดสัมมนาบุคคลผู้ถือบัตรพิเศษของโรงแรม และบุคคลที่พักกับโรงแรมติดต่อกันเป็นเวลานาน

บริษัททัวร์ ส่วนลดที่ให้กับการใช้บริการห้องพักในแต่ละบริษัททัวร์ ไม่ได้อำหนดอัตราส่วนลดไว้เป็นที่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

- จำนวนลูกค้าที่ทางบริษัททัวร์ส่งมาให้กับโรงแรมมีปริมาณมากหรือน้อยและอยู่ในอัตราที่สม่ำเสมอหรือไม่
- ระยะเวลาในการติดต่อและความสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมกับบริษัททัวร์

- ความสามารถในการชำระหนี้ของบริษัททัวร์ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต
- ฤดูกาลท่องเที่ยว

โดยปกติอัตราส่วนลดที่ให้การให้บริการห้องพักไม่เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการห้องพักปกติ แต่ในบางโรงแรมอาจกำหนดอัตราพิเศษไว้สำหรับบริษัททัวร์ (Group Rate)

บริษัทสายการบิน หมายถึง บริษัทสายการบินที่ติดต่อกับโรงแรม ให้พนักงานที่ทำงานบนเครื่องบิน (Crew) มาใช้บริการห้องพักของโรงแรมเป็นประจำ หรือในบางกรณีที่มีแขก Layover ทางบริษัทสายการบินส่งผู้โดยสารมาใช้บริการห้องพักที่โรงแรมโดยปกติอัตราส่วนที่ให้การให้บริการห้องพักไม่เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างโรงแรมกับบริษัทสายการบินแต่ละแห่ง

บริษัทที่ติดต่อกับทางโรงแรมเป็นประจำ หมายถึงบริษัทที่ส่งพนักงานมาใช้บริการห้องพักของโรงแรมเป็นประจำ โดยปกติอัตราส่วนลดที่ให้การให้บริการห้องพักประมาณ 10-25 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณพนักงาน ความสม่ำเสมอ ความสัมพันธ์ และระยะเวลาในการติดต่อ

คณะทูต หมายถึง พวกคณะทูตจากต่างประเทศที่เดินทางมายังประเทศไทย โดยปกติทางโรงแรมไม่มีการให้ส่วนลดประเภทนี้ เพราะลูกค้าประเภทนี้เลือกพักในบางโรงแรมเท่านั้น เช่น โรงแรมเอราวัณ แต่หากลูกค้าประเภทนี้มาใช้บริการของโรงแรมก็ให้ส่วนลดประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ

พนักงานที่ทำงานในบริษัทสายการบิน โดยปกติพนักงานที่ทำงานในบริษัทสายการบินได้รับส่วนลดในการใช้บริการห้องพักประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติทันทีเมื่อแสดงบัตรประจำตัว แต่ในบางกรณีที่เป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวมีลูกค้ามาใช้บริการของโรงแรมมาก ส่วนลดนี้อาจจะไม่ได้รับหรือได้ส่วนลดแต่ไม่ถึง

50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ

พนักงานที่ทำงานในธุรกิจโรงแรม โดยปกติส่วนลดลักษณะนี้ส่วนใหญ่เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในทางจังหวัด เช่น พัทยา เป็นต้น อัตราส่วนลดที่ให้กับการให้บริการห้องพักประมาณ 20-50 เปอร์เซ็นต์ ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเวลาที่พนักงานไปใช้บริการในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือไม่ และตำแหน่งของพนักงานที่ไปใช้บริการ

ข้าราชการ หมายถึงข้าราชการที่มาปฏิบัติหน้าที่ โดยปกติส่วนลดลักษณะนี้เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในทางจังหวัด อัตราส่วนลดที่ให้กับการให้บริการห้องพักประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือข้าราชการในกรณีเงินเบี้ยเลี้ยงไม่เพียงพอสำหรับอัตราค่าบริการห้องพักตามปกติ

นักท่องเที่ยว หมายถึง นักหนังสือพิมพ์ที่มาทำข่าวเกี่ยวกับโรงแรม หรือมีผลประโยชน์ต่อโรงแรม อัตราส่วนลดที่ให้กับการให้บริการห้องพักประมาณ 20-50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติหรือในบางกรณีอาจไม่คิดค่าบริการ (Complimentary) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์และผลประโยชน์ที่โรงแรมคาดว่าจะได้รับ

ลูกค้าที่มาใช้บริการห้องประชุมหรือมีการจัดสัมมนา หมายถึงลูกค้าที่มาใช้บริการห้องพักของโรงแรมเป็นกลุ่ม แต่ไม่ใช่กรุ๊ปทัวร์ โดยมาติดต่อขอใช้สถานที่ประชุมของโรงแรม โดยปกติเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในทางจังหวัด เช่น พัทยา เชียงใหม่ เป็นต้น อัตราส่วนลดที่ให้กับการให้บริการห้องพักประมาณ 20-30 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ระยะเวลาที่มาใช้บริการ และความสัมพันธ์กับโรงแรมในอดีต

บัตรพิเศษ หมายถึง บุคคลที่ได้รับบัตรพิเศษของโรงแรมจากผู้มีอำนาจในการออก (กรรมการ ผู้จัดการ ฯลฯ) อัตราส่วนลดที่ให้กับการให้บริการห้องพักประมาณ 30-50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ หรือในบางกรณีอาจไม่คิดค่าบริการ (Complimentary)

บุคคลที่พักติดต่อกันเป็นเวลานาน หมายถึงบุคคลที่มาแจ้งกับทางโรงแรมว่าขอพักนานกว่า 1 เดือน เป็นเวลาติดต่อกัน อัตราค่าบริการส่วนลดที่ให้การให้บริการห้องพักประมาณ 10-15 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ และจะได้รับส่วนลดต่อเมื่อลูกค้าอยู่ครบกำหนดระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ หรือในบางโรงแรมอาจกำหนดเป็นอัตรารายเดือน (Monthly Rate) ซึ่งถูกกว่าอัตราบริการปกติ

นอกจากนโยบายการให้ส่วนลดตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บางโรงแรมอาจกำหนดส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการโดยทั่ว ๆ ไป ในกรณีที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในต่างจังหวัดซึ่งเป็นนโยบายดึงดูดลูกค้าใหม่มาใช้บริการมากขึ้นและไม่ให้ห้องของโรงแรมว่างไปโดยเปล่าประโยชน์ อัตราส่วนลดที่ให้การให้บริการห้องพักประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ

กรณีที่ 2 ลดโดยฝ่ายบริหารสั่งเป็นทางการ เป็นรายชื่อบุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้ามาใช้บริการเมื่อใดก็ได้แต่กรณี ให้ทราบว่าบุคคลนั้น ๆ หรือนิติบุคคลนั้นๆ เมื่อเข้ามาใช้บริการจะได้รับส่วนลด อัตราค่าบริการห้องพัก ทั้งนี้เพราะได้มีการตกลงระหว่างกันไว้ล่วงหน้า

กรณีที่ 3 ลดให้ในขณะที่เข้าพักหรือหลังการเข้าพัก โดยผู้มีอำนาจสั่งลด (กรรมการ ผู้จัดการ ฯลฯ) เพราะเป็นแขกพิเศษที่เข้ามาใช้บริการห้องพักในลักษณะที่ไม่มี การจองห้องพักหรือมีการจองแต่ทางฝ่ายบริหารเพียงทราบ อัตราส่วนลดที่ให้การให้บริการห้องพักจะประมาณ 30-50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราส่วนบริการปกติ หรือในบางกรณีอาจไม่คิดค่าบริการ (Complimentary) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับทางโรงแรมว่ามีมากหรือน้อย

ส่วนลดที่ให้การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

สำหรับบุคคลที่มีสิทธิได้รับส่วนลดในการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้แก่บุคคลต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วในกรณีที่มีสิทธิได้รับส่วนลดในการให้บริการห้องพักข้างต้น

อัตราส่วนลคที่ให้กับการใช้บริการอาหาร เครื่องดื่มประมาณ 20-50 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับทางโรงแรมดังกล่าวแล้วในตอนคน นอกจากนี้ยังมีลูกค้าอีกประเภทหนึ่งมีสิทธิได้รับส่วนลคในการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ บุคคลผู้ถือบัตรกำนัลของทางโรงแรมที่ออกไปเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ด้านอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม เช่น ใ้มารับประทานอาหารได้ฟรี 1 โตะสำหรับ 2 คน หรือมีสิทธิได้รับส่วนลคตามที่ระบุไว้ในบัตรกำนัลนั้น ๆ เป็นต้น การจัดเลี้ยงทั้งภายในโรงแรมอัตราส่วนลคที่ให้กับการใช้บริการด้านอาหารเครื่องดื่มจะประมาณ 10-20 เปอร์เซ็นต์ของอัตราค่าบริการปกติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างทางโรงแรมกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

อัตราส่วนลคที่ให้กับการใช้บริการ เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

อัตราส่วนลคที่ให้กับการใช้บริการ เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ ของโรงแรมได้แก่ ส่วนลคการใช้โทรศัพท์ในเขต การปรับปรุงค่าธรรมเนียมส่วนเกิน การปรับปรุงบริการที่ไม่ดี หอ เป็นต้น

ส่วนลคสำหรับการใช้โทรศัพท์ในเขต นับเป็นส่วนลคที่ธรรมดาที่สุด โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมจะคิดค่าบริการโทรศัพท์โทรออกจากห้องลูกค้าทุกครั้ง และในบางครั้งอาจจะคิดเอาค่าโทรศัพท์ของลูกค้ายกก่อนหน้านั้นเข้าไปด้วย ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะได้รับใบเสร็จรับเงินค่าโทรศัพท์ในขณะที่เช็คบิลออกจากโรงแรม ถ้าลูกค้าปฏิเสธเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์ในเขต ทางโรงแรมจะประเมินประะโนมกับลูกค้าด้วยดี ฉะนั้นโรงแรมจึงมีนโยบายมอบอำนาจให้แก่พนักงานเก็บเงินในกรณีลคค่าบริการใช้โทรศัพท์ในเขตให้แก่ลูกค้าถือเป็นส่วนลคพิเศษ ซึ่งจะนำความพอใจมาให้กับลูกค้า

ส่วนลคสำหรับปรับปรุงค่าธรรมเนียมส่วนเกิน ค่าธรรมเนียมอาจเกิดขึ้นจากหลายกรณี เช่น ใบเสร็จรับเงินค่าบริการซักรีด แสดงจำนวนเต็มโดยไม่ได้แยกออกเป็นค่าบริการซักรีดในแต่ละวัน เช่นนี้ถ้าลูกค้าพูดถึงทางโรงแรมลคให้ทันที โดยให้ความเชื่อถือกับลูกค้าที่มาใช้บริการดีกว่า เป็นต้น

ส่วนลดสำหรับการปรับปรุงบริการที่ไม่ดีพอ ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้รับการบริการที่ดี ทำความไม่พอใจให้กับลูกค้า สำหรับส่วนลดลักษณะนี้ผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการจะเป็นผู้พิจารณาให้ส่วนลดตามแตกรณี

สำหรับนโยบายการให้ส่วนลดและอัตราการให้ส่วนลดที่กล่าวในตอนต้นมีข้อจำกัดอยู่บางประการ คือการให้บริการของโรงแรม นอกจากอัตราค่าบริการตามปกติแล้วยังบวกค่าบริการ (Service) และภาษี (Tax) เข้าไปด้วย (ค่าบริการเท่ากับ 10 เปอร์เซ็นต์ ภาษีค่าบริการห้องพักเท่ากับ 16.50 เปอร์เซ็นต์ ภาษีค่าบริการห้องอาหารที่มีคนตรีเท่ากับ 16.50 เปอร์เซ็นต์ ภาษีค่าบริการห้องอาหารที่ไม่มีคนตรีเท่ากับ 6.25 เปอร์เซ็นต์) ดังนั้นจำนวนเงินที่บวกเพิ่มเข้าไปนี้อาจคิดจากอัตราค่าบริการปกติหรืออัตราค่าบริการที่ได้รับส่วนลดแล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอัตราส่วนลดที่จะได้รับ กล่าวคือ

- อัตราส่วนลดที่ได้รับไม่เกิน 20 เปอร์เซ็นต์ ค่าบริการและภาษีจะคิดจากอัตราค่าบริการที่ได้รับส่วนลดแล้ว

- อัตราส่วนลดที่ได้รับเกินกว่า 20 เปอร์เซ็นต์ ค่าบริการจะคิดจากอัตราค่าบริการปกติ ภาษีจะคิดจากอัตราค่าบริการที่ได้รับส่วนลดแล้ว

ตัวอย่างการคิดอัตราส่วนลดจากการใช้บริการห้องพักของโรงแรม

<u>ห้องเดี่ยวธรรมดา</u>	<u>อัตราส่วนลด 20 เปอร์เซ็นต์</u>	<u>อัตราส่วนลด 25 เปอร์เซ็นต์</u>
720+72+118.8=910.8	576+57.6+95.04=728.64	540+72+89.1=701.1
<u>ห้องธรรมดา</u>		
820+82+135.5=1037.5	656+65.6+108.24=829.84	615+82+101.48=798.48