



ทำไมมินิบาร์ในห้องพักโรงแรม

มีราคาแพง

อาหารสมอง : วิภกร ตรีเศศ

วันที่ 06 มิถุนายน พ.ศ. 2551

ปีที่ 28 ฉบับที่ 1451

ใครๆ ก็รู้ว่าของในมินิบาร์ในห้องพักโรงแรมมีราคาแพง และมักคิดว่าที่แพงก็เพราะเป็นโอกาสดีของโรงแรมที่จะ "ฟัน" ลูกค้า ซึ่งที่จริงก็ถูกบางส่วน แต่ถ้าใช้เศรษฐศาสตร์ช่วยวิเคราะห์ก็จะทำให้เข้าใจได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

โรงแรมทั่วโลก พยายามเอาชนะกลไกของลูกค้ำที่จะบริโภคโดยไม่จ่ายเงินหรือซื้อของจากข้างนอกซึ่งถูกกว่ามาบริโภค วิธีการมีตั้งแต่ตัดแต้มบัตรเครดิตพร้อมปากขวด ตีตราขายลงบนป้ายขวด ทุกขวดในตู้มีหลอดคดอยู่ และทันทีที่หยิบออกไป คอมพิวเตอร์ ก็จะทำงานขึ้นบัญชีเก็บเงินทันที (โรงแรมญี่ปุ่นมักใช้วิธีนี้)

แต่ไม่ว่าจะใช้วิธีใดก็ตาม เท่าที่ได้ยินมา ลูกค้ำบางคนก็เอาชนะจนได้ เช่น เมื่อบริโภคของในมินิบาร์ไปแล้ว ก็ซื้อเครื่องดื่มจากข้างนอกมาทดแทนของโรงแรมที่ปิดแต้มไป โดยลอกแต้มไปจากขวดในตู้ยื่นมาติดขวดจากข้างนอก และเก็บไว้ในตู้อย่างเดิม วิธีการลอกแต้มไปออกก็ใช้ไอน้ำ (ปัจจุบันโรงแรมบ้านเรามักมีกาต้มน้ำกับซองกาแฟ ชา จึงยิ่งทำให้สะดวกใหญ่)

สำหรับหลอดคดขวดไว้ เพื่อนก็ใช้หลอดคดขวดเอาน้ำออกโดยไม่ขยับขวด และกว่าจะรู้ก็ต่อเมื่อเช็ดเอาที่ไปแล้ว สำหรับบรยายงปืมชื่อโรงแรมไว้นั้น ดูจะห็นสักหน่อยแต่ก็เอาชนะง่าย ๆ ด้วยการแอบซื้อของจากข้างนอกมากขึ้นในห้องซะเลย

โรงแรมก็คงเบื่อกับวิธีการแบบนี้เต็มที แต่เนื่องจากมันเป็นบริการให้ลูกค้าและคงทำรายได้ให้พอควรทีเดียว ดังนั้นจึงต้องสืบบริการไว้

หากคิดจนงว้ออะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้สินค้ามินิบาร์แพงกว่าสินค้าข้างนอก คำตอบอาจเป็นว่า ข้อแรกเป็นโอกาสที่โรงแรมจะหารายได้ หากสังเกตจะเห็นว่าสินค้าเหล่านี้ ล้วนเป็นสินค้าที่บริโภคตามแรงปรารถนาอันฉับพลัน (buy on impulse) ทั้งนั้น เช่น เบียร์ วิสกี้ ช็อกโกแลต ขนมกรุบกรับหรือแม้แต่ถุงยางอนามัย (ผมเห็นที่โรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองเชียงใหม่ วางเรียงไว้ 3 อัน ซึ่งจำนวนเช่นนี้ทำให้คนในวัยเยี่ยงพวกผมต้องสะทอนใจ)

เราไม่เคยเห็นหัว น้ามันใส่ผม แป้ง กระจก ยาสีฟัน ในมินิบาร์เลย (ยกเว้นเจ้าของโรงแรมเป็นเจ้าของโรงงานยาสีฟันด้วย) ทั้งนี้เพราะสามารถอดใจไปซื้อข้างนอกที่ถูกกว่าได้

สินค้าประเภทบริโภคตามแรงปรารถนาเหล่านี้ คนซื้อไม่ค่อยอ่อนไหวต่อราคากล่าวคือ ถึงแม้จะแพงหน่อยก็ยอมซื้อ ประการสำคัญมันมีเรื่องของค่าเสียโอกาส (opportunity cost) เข้ามาเกี่ยวพันด้วย เมื่อบริโภคกันในลักษณะปรารถนาฉับพลัน ใครจะยอมเสียเวลาลงไปเดินหน้าโรงแรมหาซื้อสินค้าเหล่านี้ เวลาที่จะต้องเสียไปหากลงไปซื้อของนั้น มีค่า เนื่องจากสามารถเอามันไปใช้นั่ง (นอน) บริโภคสินค้าเหล่านี้แทนได้อย่างมีความสุขกว่า

ข้อสอง ที่ต้องตั้งราคาแพงก็เพื่อจะได้ไม่มีคนบริโภคกันมากมายจนต้องเสียเวลาและเสียต้นทุนไปกับการส่งสารพัดสินค้าเป็นสต็อกใหญ่เข้ามา และกระจายไปยังห้องต่างๆ ต้องมีการตรวจเช็คคนับตรวจจับ ตรวจจรายได้ ฯลฯ พูดสั้นๆ ว่าต้องปวดหัวและเสียต้นทุนกับงานด้านนี้และไม่ใช้ธุรกิจหลักของโรงแรม ซึ่งได้แก่

การขายบริการที่พักและความสะดวกสบาย (ขายอาหารเครื่องดื่มในห้องอาหารของโรงแรม อาจมีต้นทุนน้อยกว่า และมีรายได้จากแต่ละการขายสูงกว่า)

หากขายสินค้ามินิบาร์ในราคาปานกลาง ลูกค้ำอาจบริโภคมากขึ้น ยอดรายได้สูงก็จริงแต่ต้นทุนก็สูงไปด้วยเพราะต้องจ้างคนเพิ่ม ดังนั้นกำไรที่ได้รับอาจไม่มากไปกว่ากรณีที่ขายในราคาสูงซึ่งถึงขายได้น้อยกว่าก็จริง แต่รายได้จากการขายอาจสูงใกล้เคียงกัน

ข้อสาม ต้นทุนสินค้าของมินิบาร์ย่อมสูงกว่าต้นทุนของร้านที่ขายสินค้าเป็นการเฉพาะอย่างแน่นอน เนื่องจากการขายสินค้าเหล่านี้ของร้านเฉพาะเป็นอาชีพหลักของเขา ในแต่ละครั้งก็ซื้อมาขายเป็นล็อตใหญ่จนต้นทุนต่ำ

โรงแรมนั้นซื้อสินค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อมาใส่ในมินิบาร์เป็นครั้งๆ และไม่ใช่อัตโนมัติเหมือนร้านเฉพาะ ต้นทุนจึงสูงจนไม่อาจขายในราคาเท่ากันได้

แท้จริงแล้วสภาวะการณ์ของในมินิบาร์แพงนั้นไม่ต่างไปจากกรณีที่จะระลึกในโรงแรมแพงกว่าร้านข้างนอก สินค้าที่ระลึกและสินค้ามินิบาร์ไม่ได้มีการซื้อกันจริงจึงเป็นจำนวนมากมาย มีลักษณะเป็นการบริโภคแบบฉาบฉวยมากกว่า ดังนั้นคงไม่มีใครยอมเสียเวลา 1-2 ชั่วโมงเพื่อเดินหาซื้อของเหล่านี้ที่รู้กันดีว่าถูกกว่านอกโรงแรมเนื่องจากมีค่าเสียโอกาสเกิดขึ้น กล่าวคือเวลาที่จะเสียไปเพื่อหาของถูกกว่าสามารถเอาไปใช้ทัวร์หรือเอ็นจอยบริโภคอยู่ในห้องแทนจะเข้าทำทำว่า

นอกจากเงื่อนไขของค่าเสียโอกาสแล้ว การผูกขาดเพราะเทคโนโลยีและความเหมาะสมแห่งสถานที่ตั้ง ทำให้โรงแรมสามารถชำระค่าใช้โทรศัพท์ทั้งในและ

นอกประเทศ คำรับส่งแฟกซ์ในราคาสูง อีกทั้งเก็บค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต ขยายอาหาร เครื่องดื่มในภัตตาคารและบาร์ของ โรงแรม ค่าดูแลหนึ่งพิเศษทางโทรศัพท์ ฯลฯ กิจกรรมเหล่านี้รวมกันมักสร้าง รายได้ให้โรงแรมมากกว่าค่าที่พัก

โรงแรมใหญ่ในต่างประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยทั่วไปมีมินิบาร์ที่แพงหูฉี่กว่าโรงแรม ในบ้านเรา เพราะผู้พักจำนวนไม่น้อยมี บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ไม่ว่าจะค่าอาหาร เครื่องดื่ม หรือมินิบาร์ ดังนั้นผู้พักก็บริโภคตามสบาย โรงแรมก็ "ฟิน" ได้สบายเพราะคนแบกภาระคน สุดท้ายคือผู้ถือหุ้นของบริษัท และ/หรือ ผู้บริโภคสินค้าของบริษัทนั้นก็เช่นกัน

มินิบาร์เป็นเป้าหมายของการ "ฟิน" ของ โรงแรม โดยเป็นเป้าที่ใหญ่และ ก่อให้เกิด ผลกระทบน้อยเพราะไม่ได้บังคับให้ซื้อ หากเห็นว่าแพงเกินไปก็ให้อดใจไว้ไปซื้อ ข้างนอก (ความสามารถในการอดใจจะ แปรผันไปในทิศทางเดียวกับราคาในมินิ บาร์ กล่าวคือราคาขายยิ่งสูงยิ่งอดใจได้ เก่ง)

การ "ฟิน" ที่อัตราค่าห้องทำได้ลำบาก เพราะมีผลกระทบต่อจำนวนผู้พักอย่าง ชัดเจน ถ้าลูกค้าไม่มาพักแต่แรกแล้ว โอกาส "ฟิน" ในเรื่องอื่นก็เป็นไปไม่ได้ ดังนั้นโดยทั่วไปอัตราค่าห้องจึงเป็นตาม สภาพของการแข่งขันในตลาดในบริเวณ นั้น

"การฟิน" ในเครื่องหมายความพูดเช่นนี้ ไม่ใช่อาชญากรรม หากเป็นโอกาสทาง ธุรกิจ トラバไตที่ไม่โหดร้ายเกินควร ไม่ ยอกย้อน ซ่อนเงื่อน หลอกลวงฟันลูกค้า (เช่น เถาน้ำแฉ่วราคาแพงของมินิบาร์มา วางไว้ข้างนอก โดยจงใจให้ลูกค้าเข้าใจ ผิด หรือผลอโผล่คิดว่าเป็นน้ำฟรีที่ โรงแรมมอบให้) หรือค่ารับ Fax ค่า โทรศัพท์ออกไปข้างนอกแพงมาก หรือ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศกับ เงินบาทอยู่ในระดับขูดรีด

เกือบทุกอย่างรอบตัวเรามีเหตุมีผลที่ พอจะหาคำอธิบายได้เสมอ เศรษฐศาสตร์เป็นเครื่องมือหนึ่งในการ หาคำอธิบายนั้น เพื่อช่วยสร้างความ เข้าใจที่นำไปสู่การตัดสินใจที่เหมาะสม

ในทุกเรื่องถ้าไม่เข้าใจหัวทางของมันซะ แล้ว การตัดสินใจที่ดีก็ไม่ว่าจะเกิดขึ้นได้

ประธานาธิบดีพม่าใช้เวลาเกือบหนึ่งเดือน หลังเหตุการณ์กว่าจะตัดสินใจยอมให้ ต่างชาติ เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย จากไซโคลนนากรีส ทั้งนี้เพราะไม่เข้าใจ ความรู้สึกที่รุนแรงของชาวโลก เกี่ยวกับ ความเจ็บปวดของผู้เคราะห์ร้ายชาวพม่า โดยรับทราบจากข้อมูลดาวเทียมและจาก ผู้สื่อข่าว อีกทั้งไม่เข้าใจว่าการห้ามคน ต่างชาติเข้าไปช่วย จะมีผลกระทบเชิงลบ อย่างรุนแรงต่อรัฐบาล การตัดสินใจ ผิดพลาดเช่นนี้อาจทำให้คนตายเพิ่มขึ้น นับเป็นจำนวนหมื่น

และทำให้ประชาชนพม่ายิ่งเกลียดชังกลุ่ม ผู้มีอำนาจมากยิ่งขึ้น

เครื่องเคียงอาหารสมอง

เราสามารถใช้อย่างที่ต่างกัน ใน ภาษาอังกฤษมาเป็นประโยชน์ในการจด บันทึกลง หรือเล็ทเชอร์ ซึ่งทั้งหมดล้วนมี ที่มาจากภาษาละติน

- o e.g = "ตัวอย่างเช่น" เป็นอักษรย่อ exempli gratia ซึ่งหมายถึง for example, for instance
- o q.e.d = "สิ่งที่ได้แสดงให้เห็น" เป็น อักษรย่อจาก quod erat demonstrandum ซึ่งหมายถึง what was to be demonstrated
- o i.e. = "นั่นก็คือ" เป็นอักษรย่อจาก id est ซึ่งหมายถึง it is, that is
- o etc. = "และสิ่งอื่นๆ" เป็นอักษรย่อ จาก et cetera ซึ่งหมายถึง and other things; and so forth
- o id. = "เหมือนกัน" เป็นอักษรย่อจาก

idem ซึ่งหมายถึง the same as

- o q.v. = "ให้ดู (เพื่อการอ้างอิง)" เป็น อักษรย่อจาก quod vide ซึ่งหมายถึง which see : used in cross-references

- o A.D. = "ปีคริสต์ศักราช" เป็นอักษร ย่อจาก Anno Domini ซึ่งหมายถึง (in the) year of Our Lord
 - o A.M. = "ก่อนเที่ยงวัน" เป็นอักษรย่อ จาก Ante Meridiem ซึ่งหมายถึง before noon
 - o P.M. = "หลังเที่ยงวัน" เป็นอักษรย่อ จาก Post Meridiem ซึ่งหมายถึง after noon
- ขอมอบตัวอย่างเหล่านี้เป็นของขวัญแก่ ลูกหลานที่เริ่มเรียนมหาวิทยาลัยในเดือน มิถุนายน นี้ครับ

น้ำจิ้มอาหารสมอง

Always do what you are afraid to do (Ralph Waldo Emerson)

จงทำในสิ่งที่ท่านหวาดกลัวที่จะทำเสมอ