

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์

ชื่อผู้เขียน นายสรรสกล พิกุลเคหา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์บุญสุวาท พุกมิกานนท์	ประธานกรรมการ
อาจารย์อนัญญา รัตนประเสริฐ	กรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม : กรณีศึกษาโรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ และประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาคือ ทำให้ทราบถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม และให้เป็นแนวทางแก่ผู้สนใจในการพิจารณาการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมต่อไป

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความเป็นไปใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคนิค ด้านการตลาด ด้านการจัดการ และด้านการเงิน โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหารของโรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงานการวิจัย รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ ตลอดจนสถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้หลักทฤษฎี และจำลองรูปแบบการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel ภายได้เฝ้าสนใจในการตัดสินใจที่ว่าโครงการลงทุนจะให้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนทางการเงินมากกว่าร้อยละ 7.75 โดยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาด้านเทคนิค พบว่าการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม มีเทคโนโลยีที่สามารถที่จะเอื้ออำนวยต่อการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดทำ

เว็บไซต์ที่สามารถทำได้ง่าย และยังมีโปรแกรมที่ใช้รักษาความปลอดภัยระหว่างการรับส่งข้อมูลได้ ในส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก็มีความสามารถในการประมวลผลสูงสามารถที่จะรองรับการให้บริการได้ดี

ผลการศึกษาด้านการตลาด พบว่าภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมปัจจุบันอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงเนื่องจากมีคู่แข่งในตลาดมาก รวมไปถึงสินค้าทดแทนยังมีอยู่มาก อีกทั้งอำนาจต่อรองของลูกค้าก็สูงตามไปด้วย มีการบริการด้านการสำรองห้องพักผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสามารถชำระเงินเมื่อยืนยันการสำรองห้องพักได้ การตั้งราคาจะเป็นการตั้งราคาตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมายโดยนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เป็นหน่วยเหรียญดอลลาร์สหรัฐ ส่วนบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยที่มีสัญญาร่วมกันจะใช้ราคาเป็นหน่วยบาท ช่องทางการจัดจำหน่ายจะเป็นการขายตรงไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยว และการขายผ่านบริษัทนำเที่ยว การส่งเสริมการตลาดจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบค้นหา และการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์นิตยสาร สำหรับบุคลากรที่อยู่ในโรงแรมมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพทางโรงแรมจัดให้มีบริการอินเทอร์เน็ตสาธารณะ และมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการในการบริการให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น

ผลการศึกษาด้านการจัดการ พบว่าความเสี่ยงในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลและรวบรวมข้อมูลของลูกค้าที่มีความเสี่ยงไม่สูง ส่วนการเปิดช่องทางให้สามารถสำรองห้องพักและชำระเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจะมีความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีที่สูง ซึ่งโรงแรมต้องมีความพร้อมในด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง สำหรับการจัดการบริหารองค์กรควรมีการจัดการด้านความรู้โดยการจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลความรู้และระบบการทำงานของพนักงานไว้ในฐานข้อมูล การทำให้องค์กรยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังมีการลดลำดับชั้นการบริหาร มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้แบบราบขึ้น และเน้นความสำคัญของการแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

ผลการศึกษาด้านการเงิน พบว่าโครงการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ใช้เงินลงทุนส่วนใหญ่ในสินทรัพย์ถาวร เป็นจำนวนเงิน 536,500 บาท และมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 554,800 บาทต่อปี

โครงการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวก เท่ากับ 8,135,000 บาท ณ อัตราคิดลดที่ร้อยละ 7.75 โดยมีอัตราผลตอบแทนการลงทุนทางการเงิน เท่ากับร้อยละ 64.97 มีงวดระยะเวลาคืนทุนของโครงการเท่ากับ 2 ปี 5 เดือน 3 วัน จึงยอมรับเงื่อนไขในการตัดสินใจที่มีความเป็นไปได้ในการลงทุนนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจโรงแรม

Independent Study Title	Feasibility Study of the Investment on Using E-commerce System in Hotel Business : Case Study of Chiang Mai Orchid Hotel	
Author	Mr.Sunsakhon Pikulkeha	
M.A.	Tourism Industry Management	
Examining Committee	Lecturer Boonsawart Prugsiganont	Chairman
	Lecturer Ananya Ratanaprasert	Member
	Lecturer Narumon Kimpakorn	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study the feasibility of the investment on using e-commerce systems in hospitality business: case study of Chiang Mai Orchid Hotel. The benefit of this feasibility is to help investors in terms of decision-making when adopting e-commerce concept into hospitality business.

This study focuses on four aspects in the business; which are, technical, marketing, management, and financial issues. The data were collected by interviewing staff and management team of Chiang Mai Orchid Hotel. In addition, secondary data were collected from books, journals, articles, research study, independent study, and relevant statistics. Then these data were processed on basis of theory and model analysis by using Microsoft Excel under the hypothesis of the internal rate of return being greater than 7.75 per cent. The conclusion of this study were as follows:

The results of the technical analysis showed that new technology today offers good opportunity for hotel business to adopt e-commerce, which it will enhance their operation efficiently. Various Homepage making program makes it easy to implement web-site. Furthermore, many security programs also available to ensure that there will be no data compromise when transferring in and out certain information. For the hardware aspect, new high efficiency technology increases speed and accuracy when processing the information.

The results of the marketing analysis stated that there tends to be a relatively high competition in Chiang Mai hotel industry since there are too many players in the market. Moreover, various kinds of substitute products in the market increases consumers bargaining power. Competitors in the market allows clients to make a reservation via their web-site. Customers could then make payment via internet to confirm their booking. Price in the market is set according to target group, of which the main target is foreign tourists who use US dollars. On the other hands, local travel agencies who has liaison with others uses Thai Baht for quoting the transaction. Market Channeling focuses directly to the tourists and through travel agencies both domestic and overseas. The widely Promotion tools in the business is to publicize through internet search engine and through magazine and newspaper. Hotel staff were trained and educated to meet quality standard. In addition, these staff were trained basic knowledge of e-commerce systems. Hotel Service providing method is constantly being improved and developed to ensure flexibility when providing service to customers. For Physical environment aspects, hotels offer public internet access facility to their guests.

According to the results of the management analysis, it has been found out that the risk of implementing e-commerce in hotel business is not relatively high. Whereas implementing here means publicizing hotel information and storing client database. However, technology risk is substantially high when allowing client to have access when making a reservation via internet and when client transferring payment over the internet. Hotel will have to facilitate competent and highly specialized personnel for this field. For the operation and management aspect, hotel should arrange learning facility for their personnel to develop their skill and know-how of how to store information, knowledge, and operations method in the database effectively. It is essential that this database can be accessed and shared among departments in the corporation. Also, the organization chart should be wider and flatter. This would reduce the unnecessary and too many hierarchy line of command. In addition it would increase flexibility in the firm that it can competes with competitors and emerging business competition environment.

For the financial study, it was stated that implementing e-commerce into hotel business requires investment mostly on the fixed assets at the amount of 536,500 Baht and other expenses which gives the total to 554,800 Baht per annum.

The Investment project of adopting e-commerce has the positive Net Present Value (NPV) at 6,606,000 Baht. The discount rate were calculated 7.75 per cent. The Internal Rate of Return (IRR) is 64.97 per cent. The Pay Back Period of this project is 2 years 5 months and 3 days. From these figures it is concluded that investing this project is returnable and yielded.