

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1. วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัท โรงแรม รอยัลออกิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เดิมชื่อ บริษัท อิตัลไทย อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2 ตรอกกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 80,000,000 บาท (แปดสิบล้านบาทถ้วน) เมื่อเดือนมิถุนายน 2521 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการโรงแรม (ปัจจุบันชื่อ โรงแรม รอยัล ออกิด เซอรادتน์ โฮเทล แอนด์ ทาวเวอร์ส) และมีการเพิ่มทุนจดทะเบียนตามลำดับ จนในปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 937,500,000 บาท (เก้าร้อยสามสิบล้านห้าแสนบาทถ้วน) การก่อสร้างโรงแรมได้เสร็จสิ้นและเริ่มเปิดให้บริการบางส่วนในเดือนธันวาคม 2525

โรงแรม รอยัล ออกิด เริ่มเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2526 โดยสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด

ในปี 2528 บริษัทฯได้ทำสัญญาการจัดการบริหารงานโรงแรมกับ Sheraton Overseas Management Corporation ซึ่งเป็นกลุ่มบริหารและบริหารจัดการกิจการโรงแรมระดับสากลที่มีชื่อเสียงดีที่สุดกลุ่มหนึ่ง และเปลี่ยนชื่อโรงแรมเป็น โรงแรม รอยัลออกิด เซอรادتน์ และ ทาวเวอร์

บริษัทฯได้จดทะเบียนเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อเดือนกรกฎาคม 2532 มีทุนจดทะเบียนรวมทั้งสิ้น 937.5 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ประกอบด้วย

บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)	98.476%
อื่นๆ	1.524 %

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลักในการประกอบกิจการโรงแรมประเภทโรงแรมชั้นหนึ่ง โดยมีห้องพักแขกทั้งสิ้น 726 ห้อง พร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านต่างๆ แก่แขกผู้มาพัก และให้บริการ อาทิ เช่น ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องสัมมนา ห้องจัดแสดงนิทรรศการ และห้องอาหารนานาชาติ บาร์ สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส ท่าเทียบเรือส่วนตัว โดยที่บริษัทฯ ได้ทำสัญญาการดำเนินงานกับบริษัท เซอราดัน โอเวอร์ซีส์ แมนเนจเม้นท์ คอร์ปอเรชั่น แห่งสหรัฐอเมริกา

บริษัทฯ ได้เช่าที่ดิน อาคาร เครื่องจักรและเฟอร์นิเจอร์ จากบริษัทย่อย เพื่อดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยได้ต่ออายุสัญญาเช่ากับบริษัทย่อยมาโดยตลอด และล่าสุดเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2562 บริษัทฯ ได้ต่ออายุสัญญาเช่าที่ดิน อาคาร เครื่องจักรและเฟอร์นิเจอร์ โดยมีกำหนดระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันที่ 20 ตุลาคม 2562 เป็นต้นไป

ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันที่สูงมาก ทั้งระหว่างโรงแรมในประเทศและประเทศในภูมิภาคของเรา อันเป็นผลเนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอยและเหตุการณ์การเมืองที่ไม่แน่นอน นอกจากนี้ การดำเนินงานของบริษัทฯ มีลักษณะขึ้นอยู่กับฤดูกาล ซึ่งแบ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) ระหว่างประมาณเดือนตุลาคมถึงเดือนมีนาคม และนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) ระหว่างประมาณเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายน ทำให้บริษัทฯ ต้องระมัดระวังในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างรัดกุม แต่ด้วยนโยบายการบริหารอันเป็นมาตรฐาน บริษัทฯ ก็ยังคงรักษาระดับการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องเสมอมา

บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาดและคงไว้ซึ่งความเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง โดยได้ดำเนินการปรับปรุงห้องพัก ห้องจัดเลี้ยง ห้องอาหาร จัดหาเครื่องมือเครื่องใช้และจัดการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และเนื่องจากแนวโน้มความเจริญก้าวหน้าโดยรวมในด้านต่างๆ ของประเทศ โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านสาธารณูปโภคและความพร้อมในการรองรับการเติบโตทางธุรกิจการท่องเที่ยว ทำให้บริษัทฯ เพิ่มความสำคัญและมีเป้าหมายที่จะรองรับธุรกิจด้านการประชุมสัมมนาในระดับประเทศที่กำลังมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น โดยทางบริษัทฯ ได้จัดให้มีการเตรียมพร้อมทั้งในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ซึ่งทำให้บริษัทฯ มีขีดความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มนี้ได้มากและดียิ่งขึ้น

1.2. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญ

เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2561 บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ทำการซื้อหุ้นของบริษัทฯ ที่ถือโดยบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ร้อยละ 24 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของบริษัทฯ และเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2561 บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ทำการซื้อหุ้นของบริษัทฯ ที่ถือโดยบริษัท สตาร์วูด โฮเต็ล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนร้อยละ 44 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของบริษัทฯ โดย ภายหลังจากการซื้อหุ้นจากสองบริษัทดังกล่าว ทำให้บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมเป็นร้อยละ 68 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของบริษัทฯ และเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของบริษัทฯ

เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2561 บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นแบบรายงานผลการเสนอซื้อหลักทรัพย์เบื้องต้น(แบบ 247-6-ข) ตามแบบประกาศเจตนาในการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ (แบบ 247-3) ของบริษัทฯ ปรากฏว่ามีหุ้นที่มีผู้แสดงเจตนาขายร้อยละ 30.25 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด โดยเป็นหุ้นที่ถือโดยบริษัท เอ็ม บี เค โฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัดร้อยละ 29.86 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด ซึ่งบริษัทแกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นแบบรายงานผลการซื้อหลักทรัพย์ (แบบ 256-2) อย่างเป็นทางการในวันที่ 17 กรกฎาคม 2561 และปรากฏว่ามีหุ้นที่มีผู้แสดงเจตนาขายร้อยละ 30.48 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด และภายหลังจากการซื้อหุ้นนี้ทำให้บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นของบริษัทฯ รวมเป็นร้อยละ 98.48 ของจำนวนหุ้นทั้งหมดของบริษัทฯ

1.3. โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทฯ

บริษัทฯ มีเงินลงทุนในบริษัทย่อย คือบริษัท ไทย รอยัล ออคิด ริยัล เอช เทท จำกัด ซึ่ง มีกิจการให้เช่าที่ดิน อาคารและอุปกรณ์เพื่อการประกอบกิจการโรงแรม โดยบริษัทฯ ถือหุ้น อยู่ร้อยละ 99.99

1.4. ความสัมพันธ์กับกลุ่มธุรกิจของผู้ถือหุ้นใหญ่

รายการธุรกิจกับสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันอันเนื่องมาจากการฝากเงิน

เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2561 บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นแบบรายงานผลการเสนอซื้อหลักทรัพย์เบื้องต้น (แบบ 247-6-ข) ตามแบบประกาศ เจตนาในการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ (แบบ 247-3) ของบริษัทฯ ปรากฏว่ามีหุ้นที่มีผู้ แสดงเจตนาขายร้อยละ 30.25 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด โดยเป็นผู้ถือหุ้นที่ถือโดยบริษัท เอ็ม บี เค โฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด ร้อยละ 29.86 ของจำนวนหุ้นทั้งหมด เป็นผลให้รายการกับกิจการที่ เกี่ยวข้องกันของกลุ่มผู้ถือหุ้นรายใหญ่รายเดิมสิ้นสุดลงตั้งแต่วันที่ 4 กรกฎาคม 2561 ดังนั้น บริษัทฯ จึงแสดงรายการค้ากับผู้ถือหุ้นรายใหญ่รายเดิมเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกันจนถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2561 กลุ่มบริษัทแสดงรายการค้ากับกลุ่มบริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่รายใหม่เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกันในงบการเงิน ระหว่างกาลนับตั้งแต่วันที่ 4 กรกฎาคม 2561

ในระหว่างงวดตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 3 กรกฎาคม 2561 กลุ่มบริษัทมีเงินฝากประจำ กับบริษัท ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่เกี่ยวข้องกันจากการถือหุ้น ทางอ้อม โดยมีดอกเบี้ยรับสำหรับงบการเงินรวมจำนวน 3.1 ล้านบาท และสำหรับงบการเงิน เฉพาะกิจการจำนวน 3.0 ล้านบาท

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจการโรงแรมเป็นโรงแรมชั้นหนึ่ง จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมทั้งให้บริการอื่นๆ ที่เป็นส่วนประกอบของธุรกิจโรงแรม อาคารโรงแรมตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในตรอกกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก มีห้องพักจำนวน 726 ห้อง อยู่ในอาคารรูปตัววาย "Y" ทำให้ทุกห้องสามารถชมทิวทัศน์ของแม่น้ำเจ้าพระยาได้

ห้องพักจำนวน 726 ห้อง จากชั้น 5 ถึงชั้น 28 ประกอบด้วย

● Deluxe Riverview Room	324	ห้อง
● Deluxe Premium Riverview Room	240	ห้อง
● Club Deluxe Riverview Room	95	ห้อง
● Club Junior Suite	23	ห้อง
● Club Executive Suite	43	ห้อง
● Royal Orchid Presidential Suite	<u>1</u>	ห้อง
	<u>726</u>	ห้อง

โดยอัตราค่าห้องพักแต่ละประเภทจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับฤดูกาล ชนิดของห้องพัก และตามสัญญาการขายระหว่างลูกค้ากับโรงแรม

นอกจากห้องพักแล้ว ทางโรงแรมยังมี ห้องอาหาร บาร์ ร้านค้า สถานที่จัดเลี้ยง ห้องประชุม ห้องจัดนิทรรศการ สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย สนามเทนนิส เรือบริการรับ-ส่งลูกค้าระหว่างท่าเรือรถไฟฟ้าและโรงแรม และทำเทียบเรือส่วนตัวเพื่อให้บริการแก่แขกที่มาพักและใช้บริการของโรงแรมอย่างพร้อมมูล

โครงสร้างรายได้

สัดส่วนรายได้จากการประกอบกิจการโรงแรมมีดังนี้

	2562		2561		2560	
	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
ห้องพัก	633	64.7	602	64.2	576	64.5
อาหารและเครื่องดื่ม	315	32.2	310	33.1	283	31.7
รายได้จากแผนกอื่น	30	3.1	25	2.7	34	3.8
รวม	978	100.0	937	100.0	893	100.0

2.1. ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ประกอบธุรกิจด้านการโรงแรมและให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งกิจการหลักคือ การบริการห้องพัก และการบริการห้องอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการให้บริการจัดการประชุมสัมมนา

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

กลยุทธ์การแข่งขัน

จุดเด่น : สถานที่ โรงแรม รอยัลออกิด เซอรادتน์ โฮเทล แอนด์ ทาวเวอร์ส จัดอยู่ในระดับโรงแรมนานาชาติชั้นหนึ่ง ตั้งอยู่บนริมฝั่งด้านตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นใจกลางย่านธุรกิจที่สำคัญของกรุงเทพฯ ระหว่างเขาวราชและสีลม ตัวอาคารสูง 28 ชั้น ออกแบบเป็นรูปตัววาย ("Y") เพื่อให้ห้องพักแขกทุกห้องหันออกสู่แม่น้ำเจ้าพระยา ทำให้สามารถมองเห็นทิวทัศน์อันงดงามของแม่น้ำได้อย่างชัดเจน ในปี 2550 - 2553 โรงแรมได้ทำการปรับปรุงใหญ่ของห้องพักแขกพร้อมทั้งระเบียงริมน้ำและสระว่ายน้ำ นอกจากนี้โรงแรมได้มีการปรับปรุงและจัดหาในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอยู่เรื่อยๆ ในแต่ละปี เพื่อให้โรงแรมมีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกสบายอย่างครบครันและทันสมัยต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งโรงแรม มีห้องอาหารต่างๆ อาทิ

เช่น ห้องอาหารนานาชาติ ห้องอาหารไทย ห้องอาหารอิตาเลียน ฯลฯ ซึ่งเพียงพอสำหรับให้บริการแก่นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวจากทุกประเทศ

ในปี 2561 ได้มีการเปิดตัวของศูนย์การค้าแห่งใหม่ตรงข้ามกับโรงแรม ซึ่งมีขนาดใหญ่ติดอันดับเวิลด์คลาส ไอคอนสยาม โรงแรมมีบริการเรือรับ - ส่ง ตั้งแต่เวลา 10.00 น. - 22.00 น. โดยไม่คิดค่าบริการ ทำให้การเดินทางไป-มา สะดวกยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทเชื่อมั่นว่าการเปิดตัวของศูนย์การค้าดังกล่าวจะส่งผลให้การจองห้องพักของโรงแรมสูงขึ้นในทิศทางที่ค่อนข้างแน่นอน

นอกจากนี้ ทางโรงแรมฯ ยังมีห้องจัดประชุมขนาดใหญ่และขนาดย่อม สามารถใช้จัดการประชุมหรืองานเลี้ยงรับรองได้อย่างสะดวกสบายตั้งแต่ 10 ถึง 2,500 คน

การให้บริการ มีการจัดให้มีการบริการที่ดีเยี่ยมจากพนักงานซึ่งได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการที่จะบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจและความสะดวกสบาย

อัตราการให้บริการ อัตราการให้บริการของโรงแรมฯ อาทิเช่น ราคาห้องพัก ราคาการจัดเลี้ยงหรือประชุม รวมทั้งราคาอาหารเครื่องดื่มของห้องอาหาร ทางโรงแรมฯ ได้มีการจัดสรรราคาระดับต่าง ๆ ที่สามารถเลือกสรรได้ เพื่อให้เหมาะสมกับงบประมาณของลูกค้า

จุดด้อย : เนื่องด้วยสถานะเศรษฐกิจที่ยังไม่ได้ดีมากนัก สถานะที่ไม่ปกติทางการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงสถานะความไม่สงบในหลายภูมิภาคของโลกสืบต่อเนื่องมาในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ประกอบกับจำนวนโรงแรมใหม่ที่เปิดตัวเพิ่มมากขึ้น ความต้องการและความคาดหวังในบริการต่างๆ ของโรงแรมที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า ทำให้มีการแข่งขันในเชิงธุรกิจ โรงแรมสูงมากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาคเดียวกัน ทำให้โรงแรมฯ ต้องใช้กลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ เพื่อที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้

การจองห้องพักและช่องทางการจัดจำหน่าย

โรงแรม รอยัลออคิด เซอราตัน โฮเทล แอนด์ ทาวเวอร์ส บริหารงานโดย Sheraton Overseas Management Corporation ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มของ Marriott International, Inc. จากประเทศสหรัฐอเมริกาและมีเครือข่ายมากกว่า 6,900 โรงแรมกระจายอยู่ในมากกว่า 130 ประเทศทั่วโลก ทำให้การจองห้องพัก ช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการใช้บริการของบริษัทฯ สามารถทำได้ทั้งในแบบของเครือข่ายและลูกค้า ซึ่งสามารถให้และรับข้อมูล รวมทั้งการบริการได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

เครือข่ายของกลุ่ม Marriott International, Inc. มีศูนย์บริการจัดจำหน่ายและรับจองห้องพักให้แก่โรงแรมในเครือซึ่งกระจายอยู่ในมากกว่า 130 ประเทศทั่วโลก จึงสามารถให้ข้อมูล การบริการ และขายห้องพักให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและทั่วถึง โรงแรม รอยัลออคิด เซอราตัน โฮเทล แอนด์ ทาวเวอร์ส ซึ่งเป็นโรงแรมในเครือของ Marriott จึงสามารถเข้าร่วมใช้บริการการจองห้องพัก และการรับจองห้องพักจากศูนย์บริการของ Marriott ซึ่งสัดส่วนการจองห้องพักโดยผ่านเครือข่ายของ Marriott จะอยู่ที่ระดับ 87% ของยอดการจองห้องพักทั้งหมดของบริษัท ฯ ช่องทางการจำหน่ายอีก 13% ผ่านทาง Travel Agent และช่องทางอื่นๆ

ลักษณะของลูกค้า

ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ มีทุกสาขาอาชีพ อาทิ เช่น นักการทูต นักธุรกิจ และนักท่องเที่ยว นอกเหนือจากบริษัท Travel Agent ทั้งในและนอกประเทศซึ่งเป็นตัวกลางติดต่อส่งลูกค้าให้แก่ทางโรงแรมแล้ว ลูกค้าบางส่วนของโรงแรมจะเป็นสมาชิกของ Marriott Bonvoy ซึ่งเป็น Loyalty Program ของ โรงแรมในเครือ Marriott International ซึ่งประกอบด้วยโรงแรมในกลุ่ม Sheraton, Westin, W Hotel, Four Points, St. Regis, The Luxury Collection, Le Meridien, Aloft, Element และอื่นๆ

ในรอบระยะเวลาบัญชีที่ผ่านมา นอกเหนือจากลูกค้าห้องอาหารและจัดเลี้ยงแล้ว ลูกค้าห้องพักรงของบริษัท ฯ อาจจะจำแนกเป็นกลุ่ม ๆ ได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวงประเภท Group	42%
นักท่องเที่ยวงประเภท FIT	46%
ลูกค้าสายการบินและอื่นๆ	12%

สภาพการแข่งชัน

จากสภาวะจำนวนห้องพักรงที่มีสูงกว่าความต้องการในตลาดปัจจุบัน ทำให้โรงแรมต่าง ๆ ต้องปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อที่จะรักษาส่วนแบ่งการตลาดไว้ นอกจากการแข่งชันในกลุ่มโรงแรมประเภทเดียวกันแล้ว แต่ละโรงแรมยังต้องพยายามรักษาตลาดเพื่อไม่ให้ธุรกิจโอนถ่ายไปยังโรงแรมที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มเดียวกันอีกด้วย

โรงแรมที่มีการดำเนินงานใกล้เคียงกับบริษัทฯ ที่สำคัญได้แก่

<u>โรงแรม</u>	<u>จำนวนห้อง</u>
โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ	802
โรงแรมสอติเคย์อินน์ สีลม กรุงเทพฯ	684
โรงแรมมิลเลเนียม ฮิลตัน กรุงเทพฯ	533
โรงแรมอนันตรา กรุงเทพฯ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท	407

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ลักษณะการจัดให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบธุรกิจการโรงแรมและการให้บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการ จึงต้องใช้บุคลากรเป็นหลักในการประกอบธุรกิจ นอกเหนือไปจากการจัดทำสถานที่และจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการ

บุคลากรส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานภายในประเทศที่ได้รับการฝึกอบรมด้านการให้บริการต่างๆ เป็นอย่างดี มีบางตำแหน่งเท่านั้นที่บริษัท ฯ จำเป็นต้องว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ

วัตถุดิบส่วนใหญ่ที่ใช้เป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถผลิตขึ้นและจัดหาได้ภายในประเทศ เช่น อาหารสด อาหารทะเล และสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักลูกค้า ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง โดยจัดซื้อผ่านผู้จำหน่ายในประเทศ

บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงและรักษาสภาพของโรงแรมให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุดเพื่อที่จะให้บริการแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการได้อย่างประทับใจอยู่ตลอดเวลา ในรอบระยะเวลา 10 กว่าปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้ใช้จ่ายในการปรับปรุงสถานที่และบริเวณต่างๆ อาทิเช่น

- | | | |
|------|---|---|
| 2551 | - | ปรับปรุงห้องพักแขก, ปรับปรุงระบบหนีไฟ, ปรับปรุงระบบน้ำร้อน
ติดตั้งระบบวงจรปิด |
| 2552 | - | ปรับปรุงห้องพักแขก, ปรับปรุงระเบียบริมน้ำ, ปรับปรุงสระว่ายน้ำ
ปรับปรุงห้องอาหาร, ปรับปรุงภายนอกอาคาร |
| 2553 | - | ปรับปรุงห้องพักแขกส่วนเพิ่มเติมให้สมบูรณ์, ปรับปรุงภายนอก
อาคาร |

- 2554 - 2555 - ปรับปรุงและจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการแก่แขก
- 2556 - ปรับปรุงห้องจัดเลี้ยง, Club Lounge และระบบทำความเย็นของโรงแรม เบอร์3 รวมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการแก่แขก
- 2557 - ปรับปรุงระบบทำความเย็นของโรงแรมและเปลี่ยนระบบทำความเย็นของโรงแรม เบอร์4, ปรับปรุงที่จอดรถของโรงแรม, เปลี่ยนที่นอนในโรงแรม, เปลี่ยนเครื่องล้างจานในโรงแรมที่มีอายุการใช้งานนานแล้ว และไม่คุ้มค่าต่อการบำรุงรักษา รวมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความจำเป็นในการทำงานและให้บริการแก่แขกที่มาพัก
- 2558 - ปรับปรุงระบบ WIFI ในห้องพักแขก, ปรับปรุงระบบไฟและพรมที่ Lobby Lounge, ปรับปรุงห้องน้ำแขก และเปลี่ยนเครื่องทำกาแฟที่ห้องอาหาร Feast, ปรับปรุงส่วนหัวเตียงในห้องพักแขก, ซื้อรถตู้ใหม่ 2 คัน เพื่อใช้ในการบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่, ติดตั้งระบบ CCTV เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย
- 2559 - ปรับปรุงห้องอาหารพนักงาน, ระบบ Fire Alarm, ระบบ WIFI ในห้องพักเฟส 2, จัดซื้อระบบไมโครโฟน เพื่อการประชุมสำหรับแผนกจัดเลี้ยง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมให้กับแขกของโรงแรม, จัดซื้อเครื่องรีดผ้าใหม่แทนตัวเดิมที่ใช้งานมากกว่า 30 ปี
- 2560 - ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต GPNS, ระบบลิฟต์ขนส่งแผนกจัดเลี้ยง
- 2561 - เปลี่ยนระบบทีวี ดิจิตอล ในห้องพักทั้งสิ้น 726 ห้อง, เปลี่ยนระบบโทรศัพท์ภายในห้องพัก ทั้งหมด 726 ห้อง, ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำ

2562

- ซ่อมบำรุงหัวเตียงในห้องพักแขก, ปรับปรุงระบบเครื่องควบคุมอุณหภูมิความเย็นในห้องครัวใหญ่, ปรับปรุงระบบเครื่องเสียงและการกระจายเสียงในห้องประชุม และเปลี่ยนระบบท่อฝังลมเย็นสำหรับเครื่องทำความเย็นอาคาร

บริษัทฯ ได้ใช้เงินทุนไปในการปรับปรุงและจัดหาอุปกรณ์ต่างๆในปี 2562 ทั้งสิ้นประมาณ 13.70 ล้านบาท

3. ปัจจัยความเสี่ยง

- ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจัยที่สำคัญและมีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทยก็คือ สถานภาพความมั่นคงเสถียรภาพทางการเมือง ความปลอดภัย ภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมทั้งสถานการณ์ที่มีผลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของผู้คนโดยทั่วไป และสถานะเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศและของโลก ผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งเป็นกิจการการให้บริการแก่นักธุรกิจและนักท่องเที่ยวก็จะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆข้างต้นเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น บริษัทฯ ได้มีการแบ่งแหล่งลูกค้าออกเป็นหลายกลุ่ม การจัดการรายได้จะเน้นหนักที่ลูกค้ากลุ่มต่างๆมากขึ้นตามสถานการณ์ของตลาด บริษัทฯ ไม่ได้พึ่งพิงกลุ่มลูกค้ากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าจากนโยบายการกระจายความเสี่ยงข้างต้นจะช่วยลดผลกระทบที่เป็นสาระสำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯลงได้ การที่บริษัทฯ เป็นโรงแรมในเครือ Marriott จะช่วยทำให้ความสามารถในการขายห้องพักให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วโดยระบบการจองห้องพักที่ทันสมัยใน Website รวมทั้งการมีศูนย์บริการจัดจำหน่ายและรับจองห้องพักของโรงแรมในเครือซึ่งกระจายอยู่ในมากกว่า 110 ประเทศทั่วโลก จึงสามารถให้ข้อมูลการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วสะดวกและทั่วถึง

- ความเสี่ยงจากการแข่งขัน

การแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรมมีอยู่ในระดับสูงและคาดว่าจะสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากมีโรงแรมที่กำลังก่อสร้างอยู่และพร้อมที่จะเปิดดำเนินการอีกหลายแห่งในระยะเวลา 1-2 ปีข้างหน้า บริษัทฯ จึงพยายามปรับปรุงคุณภาพและบริการสินค้าให้ดีขึ้นเสมอ โดยในปี 2550 บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินการปรับปรุงห้องพักแขกของโรงแรมซึ่งแล้วเสร็จทั้งสิ้นในช่วงต้นปี 2553 นอกจากนั้นแล้วในปี 2552 บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงระเบียบยาริมน้ำและห้องอาหารริมน้ำเสร็จเป็นที่เรียบร้อย และได้เปิดให้บริการกับลูกค้าตั้งแต่ปลายเดือนธันวาคม 2552 ส่วนภายนอกอาคารโรงแรมได้เริ่มทำการปรับปรุงตั้งแต่ปลายปี 2552 แล้วเสร็จปลายปี 2553 ส่วนในปี 2554 ถึง 2559 บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงห้องอาหาร, ห้องจัดเลี้ยง, Club Lounge, เปลี่ยนระบบทำความเย็นของโรงแรม, ปรับปรุงที่จอดรถของโรงแรม, ปรับปรุงระบบ WIFI ในห้องพักแขก และในปี 2560 ได้มีการลงทุนระบบ Internet GPNS รวมถึงการจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและบริการแก่แขกตามปกติ รวมทั้งในปี 2561 มีการเปลี่ยนระบบทีวีดิจิตอลในห้องพักทั้งสิ้น 726 ห้อง และเปลี่ยนระบบโทรศัพท์ภายในห้องพักทั้งหมด 726 ห้อง รวมทั้งปรับปรุงระบบบำบัดน้ำ และท้ายสุดในปี 2562 มีการซ่อมบำรุงหัวเตียงในห้องพักแขก, ปรับปรุงระบบเครื่องควบคุมอุณหภูมิความเย็นในห้องครัวใหญ่, ปรับปรุงระบบเครื่องเสียงและการกระจายเสียงในห้องประชุม และเปลี่ยนระบบท่อฝังลมเย็นสำหรับเครื่องทำความเย็นอาคาร

- ความเสี่ยงจากการขาดการควบคุมภายในที่รัดกุม

ในด้านธุรกิจโรงแรม บริษัทฯ ใช้ระบบการควบคุมภายในของ Marriott International, Inc. ซึ่งเป็นบริษัทที่มีประสบการณ์ในการบริหารงานโรงแรมในระดับโลก และมีการตรวจสอบภายในโรงแรมในเครือเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อบ่งชี้ประเด็นที่มีความเสี่ยงในเรื่องการควบคุมภายในให้ผู้บริหารได้ทำการแก้ไขและติดตามประเมินผล นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีคณะกรรมการตรวจสอบที่คอยกำกับดูแลกิจการ และมอบหมายให้ผู้ตรวจสอบบัญชีของบริษัทฯ ทำการสอบทานข้อมูลทางบัญชีในเรื่องที่กรรมการตรวจสอบเห็นควรในแต่ละปี จึงทำให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงอันอาจเกิดจากความหละหลวมของการควบคุมภายในเป็นอย่างดี

3. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

สินทรัพย์ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

โรงแรมตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา บนที่ดินเลขที่ 2 ตรอกกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวง บางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร รวมเนื้อที่ทั้งสิ้น 5 ไร่ 1 งาน 65 ตารางวา โดยทางบริษัท ฯ ได้ทำการเช่าที่ดินดังกล่าวพร้อมทั้งอาคาร เครื่องจักรและเฟอร์นิเจอร์จากบริษัท ไทย รอยัล ออคิด ริยัล เอชเทท จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัท ฯ (ตามรายละเอียดใน FILE “ROHTN” ภายใต้อยการธุรกิจกับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน)

นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 บริษัท ฯ มีเงินลงทุนในบริษัทย่อย ซึ่งดำเนินการธุรกิจให้บริการเช่าที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์เพื่อประกอบกิจการโรงแรม บริษัทฯ ยังไม่มีนโยบายที่จะเพิ่มเงินลงทุนในขณะนี้

<u>เงินลงทุนในบริษัทย่อย (ล้านบาท)</u>							
<u>ชื่อบริษัท</u>	<u>ประเภท</u>	<u>ทุน</u>		<u>สัดส่วน</u>		<u>วิธีราคาทุน</u>	
	<u>ธุรกิจ</u>	<u>ชำระแล้ว</u>		<u>เงินลงทุน</u>		<u>(ล้านบาท)</u>	
		<u>(ล้านบาท)</u>		<u>(ร้อยละ)</u>			
		<u>2562</u>	<u>2561</u>	<u>2562</u>	<u>2561</u>	<u>2562</u>	<u>2561</u>
บริษัท ไทย รอยัล ออคิด	ให้เช่า ที่ดิน						
เรียล เอชเทท จำกัด	อาคาร และ อุปกรณ์ เพื่อ การประกอบ กิจการ โรงแรม	100	100	99.99	99.99	99.99	99.99
บริษัท เซอราตัน รอยัล ออคิด จำกัด	เลกกิจการและ ชำระบัญชี เสร็จสิ้นแล้ว	-	10	-	51.00	-	5.10
						<u>99.99</u>	<u>105.09</u>

เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2561 บริษัท เซอร่าตัน รอยัล ออคิด จำกัด ได้จดทะเบียนเลิกบริษัท และ เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2562 ได้จดทะเบียนเสร็จการชำระบัญชีกับนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท กรุงเทพมหานครเสร็จสิ้นแล้ว

การควบคุมดูแลบริษัทย่อย

บริษัทฯ ควบคุมดูแลบริษัทย่อยผ่านคณะกรรมการ โดยที่คณะกรรมการทั้งหมดของบริษัทย่อย มาจากกรรมการบางท่านของบริษัทฯ ทั้งนี้จำนวนกรรมการจะขึ้นอยู่กับสัดส่วนการถือหุ้นของบริษัทฯ

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ไม่มี

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

บริษัท	โรงแรม รอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
ประกอบธุรกิจ	โรงแรมชั้นหนึ่ง
สำนักงานใหญ่	2 ตροกักปัดันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
เลขทะเบียนบริษัท	0107537001111 (เดิมเลขที่ บมจ. 358)
โทรศัพท์	02-2660123
โทรสาร	02-2366646
HOME PAGE	www.sheraton.com/bangkok

นายทะเบียนหุ้น	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ชั้น 18 เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพ ฯ 10400 หมายเลขโทรศัพท์ 02-0099378
----------------	---

ผู้สอบบัญชี	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ชั้น 33 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศคอมเพล็กซ์ 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษกตัดใหม่ กรุงเทพ ฯ 10110 หมายเลขโทรศัพท์ 02-2640777
-------------	--

ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท ลีกล บิสซิเนส แอนด์ คอนซัลติง จำกัด 414 ซอยไพศาล ถนนประชากรราษฎร์บำเพ็ญ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพ ฯ 10310 หมายเลขโทรศัพท์ 02-2762301
-----------------	--

ผู้จัดการภายใต้สัญญาการจัดการ Sheraton Overseas Management Corporation

ชั้น 19 ห้องเลขที่ 1905-6

อาคารสาทร สแควร์ ออฟฟิศ ทาวเวอร์

98 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก

กรุงเทพ ฯ 10500

หมายเลขโทรศัพท์ 02-3525600

สถาบันการเงินที่ติดต่อประจำ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาตลาดน้อย

1280, 1280/1 ถนนโยธา

แขวงตลาดน้อย เขตสัมพันธวงศ์

กรุงเทพ ฯ 10100

หมายเลขโทรศัพท์ 02-237 5001-4

บริษัทย่อย

บริษัท	บริษัท ไทย รอยัล ออคิด ริยัล เอช เทท จำกัด
ประกอบธุรกิจ	ให้เช่า ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ เพื่อการประกอบกิจการ โรงแรม
สำนักงานใหญ่	2 ตรอกกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
เลขทะเบียนบริษัท	0105531077709 (เดิมเลขที่ 7772/2531)
โทรศัพท์	02-2660123
โทรสาร	02-2366646
ผู้สอบบัญชี	บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด ชั้น 33 อาคารเลครัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ 193/136-137 ถนนรัชดาภิเษกตัดใหม่ กรุงเทพ ฯ 10110 หมายเลขโทรศัพท์ 02-2640777
ที่ปรึกษากฎหมาย	บริษัท ลีกล์ บิสซิเนส แอนด์ คอนซัลติ้ง จำกัด 414 ซอยไพศาล ถนนประชาราษฎร์บำเพ็ญ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพ ฯ 10310 หมายเลขโทรศัพท์ 02-2762301