

ส่วนที่ 1

การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

- นโยบายและเป้าหมายการประกอบธุรกิจ

บริษัทได้กำหนดนโยบายและทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนแผนพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเติบโตอย่างมั่นคงและความสามารถในการทำกำไรอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นในระยะยาว นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญในเรื่องความโปร่งใสและความถูกต้อง และบริษัทเชื่อมั่นว่า การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ถือหุ้นของบริษัท

- ความเป็นมา

บริษัท แสงกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 8 เดือนมกราคม 2524 โดยการร่วมมือกันของกลุ่มโรงงานน้ำตาลไทยรุ่งเรืองและนักลงทุนจากประเทศฮ่องกงโดยนายค็อก ฮ็อก เนียน (Mr. Kuok Hock Nien) มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจโรงแรมชั้น 1 (First class) เป็นอาคารสูง 25 ชั้น โดยมีลานจอดรถเอลิคอปเตอร์อยู่บนชั้น 25 มีจำนวนห้องพัก 682 ห้อง พร้อมห้องอาหาร ห้องประชุม และห้องจัดเลี้ยง และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ครบถ้วน ตั้งอยู่บนที่ดินซึ่งบริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ เนื้อที่ 12 ไร่ 2 งาน 63 ตารางวา บริษัทฯ ได้รับการส่งเสริมการลงทุนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนพ.ศ. 2520 โดยได้รับสิทธิพิเศษในการยกเว้นอากรขาเข้าและหรือภาษีการค้าสำหรับเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่สั่งเข้ามาจากต่างประเทศ

บริษัทฯ เริ่มเปิดดำเนินการบางส่วนในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2529 และเปิดดำเนินการเต็มโครงการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2529

ต่อมาในปี 2531 บริษัทฯ ได้ซื้อที่ดินเพิ่มเติมเนื้อที่ 5 ไร่ 2 งาน 75 ตารางวา ซึ่งติดกับอาคารจอดรถของโรงแรมเพื่อสร้างโรงแรมหลังใหม่ ซึ่งเรียกว่า “กรุงเทพวิง” ประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง คืออาคารโรงแรมสูง 16 ชั้น จำนวนห้องพัก 174 ห้อง อาคารสำนักงานให้เช่าและศูนย์การค้า สูง 10 ชั้น และอาคารจอดรถ สูง 10 ชั้น อาคารสำนักงานมีพื้นที่ให้เช่าสำหรับสำนักงาน 7,000 ตารางเมตร พื้นที่ให้เช่าสำหรับร้านค้า 3,000 ตารางเมตร ซึ่งการก่อสร้างอาคารโรงแรมหลังใหม่นี้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยได้รับสิทธิพิเศษยกเว้นอากรขาเข้าและหรือภาษีการค้าครึ่งหนึ่งสำหรับเครื่องจักรที่นำเข้า อาคารโรงแรมหลังใหม่ได้เปิดดำเนินการเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2534

ในปี 2531 บริษัทฯ ได้ซื้อที่ดินที่เชียงใหม่ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อที่ 17 ไร่ 1 งาน 69 3/10 วา เพื่อสร้างโรงแรมระดับ 5 ดาวขึ้นอีกหนึ่งแห่ง แต่ภายหลังจากซื้อที่ดินแล้ว ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมไม่เอื้ออำนวยและได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจหลายครั้ง ทำให้บริษัทฯ ระงับโครงการก่อสร้างโรงแรมที่เชียงใหม่

ไว้ก่อน ต่อมาในปลายปี 2546 บริษัทเห็นว่รัฐบาลมีนโยบายที่แน่นอนในอันที่จะพัฒนาส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็น ศูนย์การบินในเอเชียอาคเนย์ อีกทั้งมีโครงการพัฒนาเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์การประชุมนานาชาติด้วย บริษัทจึงได้ เริ่มโครงการก่อสร้างโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ขึ้น โดยโครงการดังกล่าวได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน โดยได้รับการส่งเสริมให้ได้สิทธิในการนำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ หรือผู้ชำนาญการเข้ามาในราชอาณาจักร

โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ เป็นอาคารสูง 12 ชั้น มีห้องพัก 281 ห้อง ห้องอาหารและบาร์รวม 5 แห่ง ห้องจัดเลี้ยงและห้องจัดประชุมสัมมนา รวม 8 ห้อง ห้องแกรนด์บอลรูมขนาดใหญ่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้ 1,600 คน หอประชุมขนาดใหญ่ 1 ห้อง และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ครบถ้วน ซึ่งโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ได้เริ่มเปิดให้บริการแล้วตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม 2550

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ในระหว่างปี 2559 ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท

- ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท บริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัท แชนกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจหลัก คือ การดำเนินธุรกิจโรงแรมชั้น 1 เพื่อให้เช่าที่พักอาศัย จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม บริการจัดการประชุมและสัมมนา จัดเลี้ยง รวมถึงการให้บริการอื่นๆ อันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจโรงแรม และลงทุนในบริษัทอื่น บริษัทมีสถานประกอบการ 2 แห่ง คือ

1. โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ
2. โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่

ธุรกิจหลักของบริษัทย่อย คือ การลงทุนในบริษัทอื่น บริษัทมีบริษัทย่อย 1 แห่ง คือ บริษัท วัฒนธานี จำกัด (“วัฒนธานี”) จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทย โดยมีบริษัทเป็นผู้ถือหุ้นในอัตราร้อยละ 100 ธุรกิจหลักของวัฒนธานี คือ การลงทุนในบริษัทต่างๆ ดังนี้

1) บริษัท Apizaco จำกัด (“Apizaco”) เป็นบริษัทที่จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศฮ่องกง (ถือหุ้นโดยวัฒนธานี ในอัตราร้อยละ 100) Apizaco ไม่ได้ประกอบธุรกิจอื่นใด นอกจากลงทุนในบริษัทอื่นๆ ดังนี้

1.1) ถือหุ้นในบริษัท แชนกรี-ลา เอเชีย จำกัด (“SA”) จำนวน 10,501,055 หุ้น หรือคิดเป็นร้อยละ 0.29 ของจำนวนหุ้นที่ออกจำหน่ายและชำระแล้ว

1.2) ถือหุ้นในบริษัท Zukerman จำกัด (“Zukerman”) ในอัตราร้อยละ 100 Zukerman เป็นบริษัท จดทะเบียนจัดตั้งในประเทศบริติช เวอร์จิน ไอส์แลนด์ (British Virgin Islands) Zukerman

ไม่ได้ประกอบธุรกิจอื่นใดนอกจากลงทุนถือหุ้นในบริษัทในสหภาพพม่า 3 แห่ง ซึ่งถือเป็นบริษัทร่วม ดังนี้

- 1.2.1) บริษัท Traders Yangon จำกัด ในอัตราร้อยละ 23.53
- 1.2.2) บริษัท Shangri-La Yangon จำกัด ในอัตราร้อยละ 22.22
- 1.2.3) บริษัท Traders Square จำกัด ในอัตราร้อยละ 23.56

2) บริษัท Hasfield Holdings จำกัด (“Hasfield”) เป็นบริษัทจดทะเบียนจัดตั้งในประเทศสิงคโปร์ (ถือหุ้นโดยวัฒนธานีในอัตราร้อยละ 100) ปัจจุบัน Hasfield ไม่ได้ประกอบธุรกิจ

3) บริษัท ไทยรุ่งเรือง-เคอรี่ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (ถือหุ้นโดยวัฒนธานีในอัตราร้อยละ 57.33) ไม่ได้ประกอบกิจการอื่นใด นอกจากลงทุนถือหุ้นในบริษัท ทางยกระดับ ดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ในอัตราร้อยละ 2.05 มูลค่าเงินลงทุนประมาณ 213 ล้านบาท

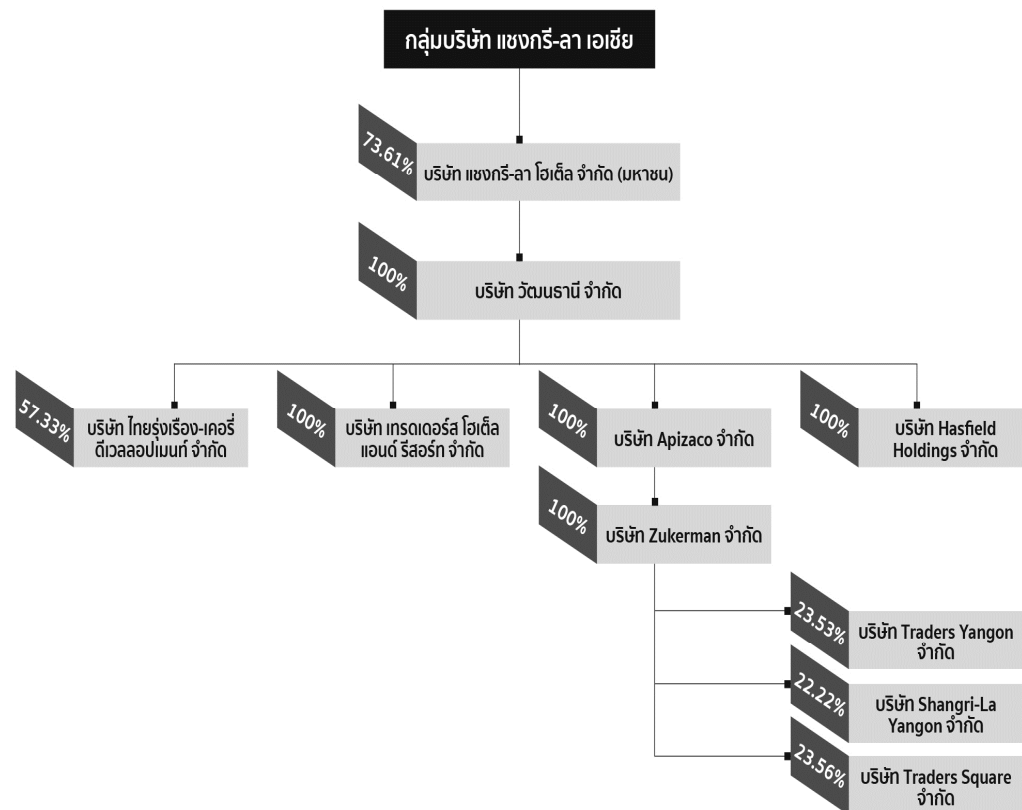
4) บริษัท เทคเดอร์ส โฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (ถือหุ้นโดยวัฒนธานีในอัตราร้อยละ 100) เป็นบริษัทจดทะเบียนจัดตั้งในประเทศไทยและไม่ได้ประกอบกิจการอื่นใด

ธุรกิจหลักของบริษัทร่วม ทั้ง 3 แห่ง มีดังนี้

1) บริษัท Traders Yangon จำกัด ประกอบกิจการโรงแรม Sule Shangri-La ซึ่งเป็นโรงแรมสากลระดับห้าดาว ในเมืองย่างกุ้ง สหภาพพม่า เพื่อให้เช่าที่พักอาศัย จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มและบริการอื่นๆ อันเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม โรงแรม Sule Shangri-La เดิมชื่อโรงแรม Traders ได้เปิดดำเนินการมาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2539 และได้รับการยกระดับจากโรงแรมสี่ดาวเป็นโรงแรมสากลระดับห้าดาว และได้เปลี่ยนชื่อโรงแรมใหม่เป็น Sule Shangri-La Hotel เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2557

2) บริษัท Shangri-La Yangon จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ ชื่อ Shangri-La Residences, Yangon ในเมืองย่างกุ้ง สหภาพพม่า Shangri-La Residences มี 2 อาคาร อาคาร 1 เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2556 และอาคาร 2 เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2557 มีห้องพักรวมทั้งสองอาคารจำนวน 240 ห้อง

3) บริษัท Traders Square จำกัด เป็นบริษัทที่ทำโครงการก่อสร้างศูนย์การค้าชื่อ Sule Square Mall & Offices, Yangon ที่เมืองย่างกุ้ง สหภาพพม่า โครงการได้เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2557 และเปิดให้บริการแล้วเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2559

-โครงสร้างการถือหุ้น

บริษัท	ทุนที่ออกจำหน่ายและเรียกชำระแล้ว	ประเภทธุรกิจ
1. บริษัท วัฒนธานี จำกัด เลขที่ 89 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โทรศัพท์ : (66) 2236 7777	1,303 ล้านบาท	ลงทุนในบริษัทอื่น
2. บริษัท ไทยรุ่งเรือง-เคอรี่ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด เลขที่ 89 อาคารเจ้าพระยาทาวเวอร์ ชั้น 9 ห้อง 901-903 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โทรศัพท์ : (66) 2237 3737	231 ล้านบาท	ลงทุนในบริษัทอื่น
3. บริษัท เทรตเดอร์ส โฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด เลขที่ 89 อาคารเจ้าพระยาทาวเวอร์ ชั้น 9 ห้อง 903 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โทรศัพท์ : (66) 2237 3737	0.2 ล้านบาท	ไม่ได้ประกอบกิจการ
3. บริษัท Apizaco จำกัด เลขที่ 683 เคอรี่ เซ็นเตอร์, ชั้น 28, คิงส์ โรด, แควร์รี่เบย์, ส่องกง โทรศัพท์ : (852) 2525 7211	206.46 ล้านเหรียญฮ่องกง	ลงทุนในบริษัทอื่น

บริษัท	ทุนที่ออกจำหน่ายและเรียกชำระแล้ว	ประเภทธุรกิจ
4. บริษัท Hasfield Holdings จำกัด เลขที่ 1 กิมเส็ง พร้อมเมนาต, เกรทเวลด์ ซิตี #06-02, สิงคโปร์ โทรศัพท์ : (65) 6733 3600	34.22 ล้านเหรียญสิงคโปร์	ไม่ได้ประกอบกิจการ
5. บริษัท Zukerman จำกัด เลขที่ 683 เคอร์รี่ เซ็นเตอร์, ชั้น 28, คิงส์ ไรด, แควร์รี่เบย์, ซ่งกง โทรศัพท์ : (852) 2525 7211	1 เหรียญสหรัฐ	ลงทุนในบริษัทอื่น
6. บริษัท Traders Yangon จำกัด เลขที่ 223 ซูเล พาโกดา โรด, ยางกอน, เมียนมาร์ โทรศัพท์ : (951) 242828	21.60 ล้านจ๊าด	ธุรกิจโรงแรม
7. บริษัท Shangri-La Yangon จำกัด เลขที่ 223 ซูเล พาโกดา โรด, ยางกอน, เมียนมาร์ โทรศัพท์ : (951) 242828	11.88 ล้านจ๊าด	เชอร์วิสอพาร์ทเมนท์
8. บริษัท Traders Square จำกัด เลขที่ 223 ซูเล พาโกดา โรด, ยางกอน, เมียนมาร์ โทรศัพท์ : (951) 242828	0.52 ล้านจ๊าด	ศูนย์การค้าและสำนักงานให้เช่า

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

- โครงสร้างรายได้ของบริษัทและบริษัทร่วมที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน

ธุรกิจหลัก	ประกอบกิจการโดย	ส่วนได้เสีย (%)	2559		2558		2557	
			รายได้		รายได้		รายได้	
			ล้านบาท	%	ล้านบาท	%	ล้านบาท	%
โรงแรม และ ห้องอาหาร	บริษัท แสงกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) :-							
	1) โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ	100%						
	- รายได้ค่าห้องพัก		971.17	25.73	1,047.14	25.99	794.01	23.60
	- รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม		633.62	16.78	713.39	17.71	562.02	16.70
	- รายได้จากแผนกอื่นๆ		107.19	2.84	112.40	2.79	107.43	3.19
	- รายได้อื่นๆ		56.21	1.49	81.47	2.02	39.25	1.17
	รายได้รวม – โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ		1,768.19	46.84	1,954.40	48.51	1,502.71	44.66
	2) โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่	100%						
	- รายได้ค่าห้องพัก		328.11	8.69	329.16	8.17	271.40	8.06
	- รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม		143.56	3.80	147.49	3.66	130.78	3.89
	- รายได้จากแผนกอื่นๆ		19.65	0.52	19.23	0.48	17.02	0.51
	- รายได้อื่นๆ		1.33	0.04	0.12	0.003	1.61	0.05
	รายได้รวม – โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่		492.65	13.05	496.00	12.31	420.81	12.51
	บริษัท Traders Yangon จำกัด	23.53%						
	- โรงแรมซูล แสงกรี-ลา ย่างกุ้ง							
	- รายได้ค่าห้องพัก		488.84	12.95	588.75	14.61	670.81	19.94
	- รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม		315.23	8.35	324.51	8.06	360.09	10.70
	- รายได้จากแผนกอื่นๆ		63.27	1.68	64.76	1.61	57.12	1.70
	- รายได้อื่นๆ		1.26	0.03	1.36	0.03	1.62	0.05
	รายได้รวม – โรงแรมซูล แสงกรี-ลา ย่างกุ้ง		868.60	23.01	979.38	24.31	1,089.64	32.39
	บริษัท Shangri-La Yangon จำกัด	22.22%						
	- แสงกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง							
	- รายได้ค่าห้องพักเช่าอพาร์ทเมนต์		627.50	16.62	589.21	14.62	348.79	10.36
	- รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่ม		4.87	0.13	4.26	0.11	2.36	0.07
	- รายได้อื่นๆ		5.83	0.16	5.72	0.14	0.30	0.01
	รายได้รวม - แสงกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง		638.20	16.91	599.19	14.87	351.45	10.44
	บริษัท Traders Square จำกัด	23.56%						
	- ซูล สแควร์ ย่างกุ้ง							
	- รายได้ค่าเช่า		5.02	0.13	-	-	-	-
	- รายได้อื่นๆ		2.33	0.06	-	-	-	-
	รายได้รวม - ซูล สแควร์ ย่างกุ้ง		7.35	0.19	-	-	-	-
	รายได้รวมทั้งหมด		3,774.99	100.00	4,028.97	100.00	3,364.61	100.00

รายได้ค่าห้องพักส่วนใหญ่เป็นรายได้จากลูกค้าต่างประเทศ ในขณะที่รายได้ค่าอาหารและเครื่องดื่มมีสัดส่วนรายได้จากลูกค้าต่างประเทศมากกว่าลูกค้าในประเทศเช่นกัน แต่ไม่สามารถระบุจำนวนได้เพราะไม่ได้ทำสถิติไว้

บริษัทย่อยและบริษัทร่วมอื่นนอกจากที่ได้กล่าวข้างต้นนี้ไม่มีรายได้ที่เกิดจากการให้บริการแก่บุคคลภายนอก

- ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

- บริษัท แชนกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน) และบริษัท Traders Yangon จำกัด

ทั้งสองบริษัทดังกล่าวข้างต้นเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจโรงแรมและการให้บริการของโรงแรม โดยแบ่งการบริหารของโรงแรมออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ

1. การให้บริการด้านห้องพัก
2. การให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
3. การให้บริการด้านอื่นๆ เช่น ชักรีด สื่อสารโทรคมนาคม ศูนย์ธุรกิจ ศูนย์สุขภาพ จัดเลี้ยง และประชุมสัมมนา

ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและนักธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ

- บริษัท Shangri-La Yangon จำกัด

เป็นบริษัทที่ทำโครงการ Shangri-La Residences, Yangon ซึ่งเป็นเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ในเมืองย่างกุ้ง สหภาพพม่า Shangri-La Residences มี 2 อาคาร อาคาร 1 เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2556 และอาคาร 2 เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2557 มีห้องพักรวมทั้งสองอาคารจำนวน 240 ห้อง

- บริษัท Traders Square จำกัด

เป็นบริษัทที่ทำโครงการก่อสร้างศูนย์การค้าและสำนักงานให้เช่าที่เมืองย่างกุ้ง สหภาพพม่า และเปิดให้บริการแล้วเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2559

- บริษัท วัฒนธานี จำกัด บริษัท ไทยรุ่งเรือง-เคอรี่ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด บริษัท Apizaco จำกัด และบริษัท Zukerman จำกัด

ไม่มีผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากเป็นบริษัทที่ลงทุนถือหุ้นในบริษัทอื่น

- บริษัท Hasfield Holdings จำกัด และบริษัท เทคเดอร์ส โฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด

ไม่ได้ประกอบกิจการ

- วัฏจักรของการประกอบธุรกิจ

วัฏจักรของการประกอบธุรกิจขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยวโดยแบ่งเป็น 2 ระยะคือ

- ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว (High Season) อยู่ระหว่างประมาณเดือนตุลาคมถึงเดือนมีนาคมซึ่งจะมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยประมาณร้อยละ 71

- ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low Season) อยู่ระหว่างประมาณเดือนเมษายนถึงเดือนกันยายนซึ่งจะมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยประมาณร้อยละ 59

- กำลังการผลิต และปริมาณการผลิต

โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ

โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ เป็นโรงแรมระดับห้าดาวที่ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 799 ห้อง และเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์จำนวน 24 ห้อง มีห้องอาหารและบาร์ให้บริการอาหารไทย จีน อิตาลี และนานาชาติรวม 11 แห่ง มีห้องจัดประชุม สัมมนาและจัดเลี้ยง จำนวน 18 ห้อง รวมถึงห้องแกรนด์บอลรูมที่มีพื้นที่หน้าห้องอันกว้างขวาง สามารถจุคนได้ถึง 2,000 คน เพียบพร้อมด้วยโสตทัศนูปกรณ์อันทันสมัย เหมาะสำหรับการจัดประชุม สัมมนาและการจัดเลี้ยง และยังมีศูนย์บริการธุรกิจที่พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกอันทันสมัย มีศูนย์สุขภาพซึ่งครบครันด้วยอุปกรณ์กีฬานานาชนิด สระว่ายน้ำกลางแจ้ง เซาว์น่า จากุซซี่ รวมถึงบริการนวดเพื่อสุขภาพด้วย นอกจากนี้ยังมีสปาที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2547 ซึ่งเป็นสปาระดับแนวหน้าแห่งหนึ่งของประเทศไทย และได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้า

อัตราการเข้าพักเฉลี่ยและอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้ คือ

ปี	2559	2558	2557
อัตราการเข้าพักเฉลี่ย (%)	60.48	65.39	47.98
อัตราค่าห้องพักเฉลี่ย (บาท)	5,460	5,427	5,629

โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่

โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่ เป็นโรงแรมระดับห้าดาวที่ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนห้องพักทั้งหมด 281 ห้อง (รวมห้องชุดจำนวน 61 ห้องแล้ว) มีห้องอาหารและบาร์รวม 5 แห่ง ห้องจัดประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยง จำนวน 8 ห้อง ห้องแกรนด์บอลรูมที่มีพื้นที่กว้างขวาง สามารถจุคนได้ถึง 1,600 คน เพียบพร้อมด้วยโสตทัศนูปกรณ์อันทันสมัย เหมาะสำหรับการจัดประชุม สัมมนาและการจัดเลี้ยง และยังมีหอประชุมขนาดใหญ่ อีก 1 ห้อง พร้อมด้วยโสตทัศนูปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอันทันสมัย มีศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำกลางแจ้ง จากุซซี่ และยังมีสปาซึ่งมีพื้นที่กว้างขวาง ตั้งอยู่ด้านในห่างไกลจากฝั่งถนนปราศจากเสียงรบกวนจากการจราจร และล้อมรอบไปด้วยต้นไม้และธรรมชาติที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความผ่อนคลายและความเป็นส่วนตัว

อัตราการเข้าพักเฉลี่ยและอัตราค่าห้องพักเฉลี่ย ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้ คือ

ปี	2559	2558	2557
อัตราการเข้าพักเฉลี่ย (%)	68.10	76.68	70.09
อัตราค่าห้องพักเฉลี่ย (บาท)	4,735	4,222	3,813

- การตลาดและภาวะการแข่งขัน

โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ

ในปี 2559 เศรษฐกิจประเทศไทยเติบโตร้อยละ 3.2 ในขณะที่ในปี 2558 เติบโตร้อยละ 2.8 สืบเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ถดถอยและการส่งออกลดลง ถึงแม้จะมีปัจจัยพื้นฐานที่แข็งแกร่ง รวมถึงมาตรการทางการเงินการคลังที่จะช่วยให้ประเทศไทยฟื้นตัวทางเศรษฐกิจเพื่อให้เป็นไปตามแผนเศรษฐกิจไทยในปี 2559 แต่กระนั้นก็ตาม มาตรการกระตุ้นทางการเงินการคลังและการท่องเที่ยวยังคงเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของเศรษฐกิจไทย

ในปี 2558 เศรษฐกิจไทยฟื้นตัวขึ้นเล็กน้อย หลังจากซบเซาในปี 2557 ในขณะที่มาตรการกระตุ้นทางการเงินการคลังมีความจำเป็นอย่างมากในการช่วยให้เศรษฐกิจดีขึ้น การปรับเพิ่มขึ้นของการลงทุนได้ช่วยคลี่คลายบรรยากาศความไม่แน่นอนทางการเมือง นักท่องเที่ยวกลับเข้ามาในประเทศไทยในปี 2559 จำนวน 32.6 ล้านคน ทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาเพิ่มขึ้น 2.7 ล้านคน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.91 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน

ในปี 2559 โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ มีอัตราการเข้าพักในไตรมาสแรกอยู่ที่ร้อยละ 73.10 ซึ่งสร้างรายได้ค่าห้องพักเพิ่มขึ้น 1.5 ล้านบาท เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ทั้งนี้เนื่องจากการปรับอัตราค่าห้องพักเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ในไตรมาสที่สองและสามมีอัตราการเข้าพักร้อยละ 45.9 และร้อยละ 58.34 ซึ่งถือเป็นปกติในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และยังได้รับผลกระทบจากการปิดปรับปรุงอาคารกรุงเทพมหานครในช่วงเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม โดยในไตรมาสที่มีอัตราการเข้าพักร้อยละ 64.55 เป็นผลให้โรงแรมมีอัตราการเข้าพักเมื่อสิ้นสุดปี 2559 อยู่ที่ร้อยละ 60.5 ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 65.4

การเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวในช่วง 9 เดือนแรกของปี ยังคงเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจนถึงไตรมาสสุดท้ายของปี 2559 จากการที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการทางการตลาดในระดับนานาชาติอย่างเข้มข้น ตลาดนักท่องเที่ยวนานาชาติของประเทศไทยจึงยังคงเติบโตได้อย่างน่าประทับใจ โดยมีนักท่องเที่ยวจากประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดเป็นจำนวน ร้อยละ 17 จากสหรัฐอเมริการ้อยละ 15 จากประเทศในกลุ่มอาเซียน เอเชียใต้และยุโรปเป็นจำนวนอย่างละร้อยละ 10 จากตะวันออกกลางร้อยละ 8 และจากแอฟริการ้อยละ 5 ตลาดในแถบภาคพื้นแปซิฟิกมีการเติบโตน้อยที่สุดโดยเติบโตแค่ร้อยละ 1.25 ในช่วงไตรมาสที่สามทำให้ภาพการประกอบการโดยรวมดูเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ถึงแม้การเติบโตในช่วง 9 เดือนที่ผ่านมาจะลดลงไปร้อยละ 0.7 ก็ตาม

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยของชาติต่างๆ 10 อันดับแรก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67 ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทยทั้งหมด เป็นดังนี้

ประเทศ	ปี 2559	ปี 2558	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)
จีน	8,757,466	7,936,795	10.34
มาเลเซีย	3,533,826	3,418,855	3.36
เกาหลี	1,464,218	1,373,045	6.64
ญี่ปุ่น	1,439,626	1,381,702	4.19
ลาว	1,409,456	1,220,522	15.48
อินเดีย	1,193,822	1,069,422	11.63
รัสเซีย	1,089,992	884,136	23.28
สหราชอาณาจักร	1,003,386	947,568	5.89
สหรัฐอเมริกา	974,632	867,505	12.35
สิงคโปร์	966,909	938,385	3.04
อื่นๆ	10,754,970	9,885,250	8.80
ยอดรวมทั้งหมด	32,588,303	29,923,185	8.91

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีความมุ่งมั่นที่สร้างภาพลักษณ์ให้ประเทศไทยให้เป็นจุดหมายปลายทางพักผ่อนที่มีคุณภาพโดยอยู่บนพื้นฐานการนำเสนอประสบการณ์ที่เป็นเอกลักษณ์ไทยเฉพาะถิ่น (The Unique Thai Local Experiences) ซึ่งจะเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ผ่านวัฒนธรรม วัฒนธรรมไทย ประเพณี และวิถีชีวิต เพื่อสร้างคุณค่าและน่าจดจำ ประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวคุณภาพโดยการสร้างผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่มีคุณค่าและยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ แบรนด์ Amazing Thailand ภายใต้แนวทางการสื่อสาร “Discover Amazing Stories in Amazing Thailand” เพื่อนำประสบการณ์จากการท่องเที่ยวอันเป็นอัตลักษณ์เฉพาะของไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดการณ์ว่าในปี 2560 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา 34.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นประมาณ 1.9 ล้านคน เมื่อเทียบกับปี 2559

โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่

ในปีนี รายได้ของโรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่ลดลงจากงบประมาณที่ตั้งไว้ โดยปรับลดลงร้อยละ 11.4 โดยส่วนใหญ่มาจากลูกค้ากลุ่ม wholesale offline, public rates, wholesale online และกลุ่มสัมมนาเป็นหลัก

ความต้องการเข้าพักที่ลดลงทำให้โรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ปรับลดอัตราค่าห้องพัก แต่สำหรับโรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่ได้ปรับเพิ่มอัตราค่าห้องพักสำหรับลูกค้ากลุ่ม wholesales ไปในปีก่อนหน้านี้แล้ว ดังนั้น โปรโมชันนี้จึงได้ขยายระยะเวลา ให้กับลูกค้ากลุ่ม wholesales ในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันและส่วนแบ่งตลาดของโรงแรม ซึ่งจากการนำเสนอข้อมูลรายงานของ STR Global ที่เผยแพร่ ณ สิ้นปี 2559 รายงานว่า อัตราาราคาห้องพักเฉลี่ยต่อวันของโรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่ยังปรับเพิ่มใน

อัตราที่สูงกว่าคู่แข่ง โดยปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.1 เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่ปรับเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.2 ในขณะที่อัตราการเข้าพักของโรงแรมปรับลดลงมากกว่าคู่แข่ง โดยปรับลดลงร้อยละ 11.2 เมื่อเทียบกับคู่แข่งที่ลดลงประมาณร้อยละ 3.2

ในเดือนกรกฎาคม 2559 จังหวัดเชียงใหม่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นเมืองยอดนิยมในเอเชียและได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับสองของเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลกจากการสำรวจของ Travel + Leisure World's Best Awards 2016 readers' survey. อีกทั้งจังหวัดในภาคเหนือของประเทศไทย ก็ยังได้ถูกเสนอชื่อจากนิตยสาร Influential ซึ่งจัดอันดับกรุงเทพฯ ให้เป็นเมืองยอดนิยมอันดับ 5 ของเอเชีย หรืออันดับที่ 14 ของโลก

นอกจากนี้ จังหวัดเชียงใหม่ยังได้รับความสนใจมากขึ้น หลังจากที่มีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดงาน Thailand Travel Mart (TTM) ในเดือนมิถุนายน 2559 ที่ผ่านมา ภายใต้ชื่อ Thailand Travel Mart 2016 Plus Amazing Gateway to the Greater Mekong Subregion (TTM + 2016) ณ ศูนย์การประชุมและการแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบ พระชนมพรรษา จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นงานส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยวในลักษณะ Business to Business ที่มีผู้ประกอบการโรงแรมในระดับอาเซียนจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก งาน TTM+ จัดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก หลังจากจัดขึ้นที่กรุงเทพฯ เป็นเวลากว่า 14 ปีมาแล้ว นับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สะท้อนถึงความสำคัญของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือต่อภาคการท่องเที่ยวไทย ในฐานะประตูเปิดสู่ประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียน ทั้งนี้ งานดังกล่าวมีเครือข่ายผู้ประกอบการ โรงแรมที่เข้าร่วมงานกว่า 850 รายจากกว่า 55 ประเทศ และมีผู้เข้าร่วมงานจำนวนมาก จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่จังหวัดเชียงใหม่จะได้นำเสนอสีสันความงดงามของศิลปวัฒนธรรมล้านนา ผ่านการจัดการแสดง และนำเสนอผลงานศิลปะของชาวล้านนาให้กับนักท่องเที่ยวจากประเทศอาเซียน

จังหวัดเชียงใหม่เป็นที่นิยมในหมู่นักท่องเที่ยวที่ต้องการสัมผัสความงดงามของวัฒนธรรม สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ หรือ สสปน. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคบริการของภูมิภาคผ่านการจัดนิทรรศการ และได้วางกลยุทธ์ให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นประตูความเชื่อมโยงของภาคบริการในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง สปป.บ. ร่วมมือกับสมาคมอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการโลก (UFI) จัดงาน UFI Open Seminar in Asia 2016 ระหว่างวันที่ 25-26 กุมภาพันธ์ 2555 การสัมมนาครั้งนี้ช่วยยกระดับของเวทีสำหรับการค้าและการลงทุนในภูมิภาค ซึ่งจะสร้างความมั่งคั่งที่ยั่งยืนให้กับภาคการค้าและธุรกิจของจังหวัดเชียงใหม่ สสปน. กล่าวว่า "เชียงใหม่มีความพร้อมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นเมืองท่องเที่ยว ภาคธุรกิจ โรงแรม ภาคการท่องเที่ยว ศูนย์การประชุม การคมนาคมขนส่ง และยังมีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สสปน. ได้ผลักดันให้เชียงใหม่เป็นเจ้าภาพจัดการประชุมทางธุรกิจหลายรูปแบบทั้งการประชุมองค์กร การจัดการกิจกรรมเชิงจิตวิญญาณ และการจัดประชุมนานาชาติ การสัมมนาระดับภูมิภาคที่จะเกิดขึ้นจะไม่เพียงแต่แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการต้อนรับผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการจัดนิทรรศการจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญที่สนับสนุนให้ภาคบริการของจังหวัดเชียงใหม่เติบโตอย่างก้าวกระโดด แต่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญและเตรียมความพร้อมรองรับการเติบโตของธุรกิจการจัดนิทรรศการในอนาคต จังหวัดเชียงใหม่เป็นหนึ่งในไม่กี่จังหวัดในประเทศไทยที่มีศูนย์การประชุมขนาดใหญ่ ศูนย์การค้าและการประชุมนานาชาติเชียงใหม่ (CMECC) เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี

2556 บนพื้นที่ 60,000 ตร.ม. สามารถรองรับการประชุมได้ทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ โดยมีศักยภาพในการรองรับผู้เข้าร่วมงานได้ถึง 10,000 คน และมีห้องประชุมขนาดใหญ่ถึง 1,700 ตร.ม. CMECC ถือเป็นจุดขายหลักของจังหวัดเชียงใหม่ในฐานะของ MICE โดยในปี พ.ศ. 2559 จังหวัดเชียงใหม่ได้เป็นเจ้าภาพจัดการประชุม Asia Golf Tourism Convention และ International Society of Sugarcane Technologist (ISSCT) ซึ่ง มีผู้เข้าร่วมประชุมกว่า 1,500 คน

การเพิ่มเส้นทางบินตรงสู่จังหวัดเชียงใหม่จากประเทศฮ่องกง มาเก๊า ไต้หวัน ลาว พม่า สิงคโปร์ มาเลเซีย และจีน ส่งผลให้มีเที่ยวบินตรงรายสัปดาห์เพิ่มขึ้นจาก 108 เที่ยวบินในปี 2558 มาเป็น 138 เที่ยวบินในปี 2559

ภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มขยายตัวต่อเนื่องไปในปี 2560 และจะยังคงเป็นปัจจัยขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศ แม้ว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจีนจะปรับลดลงในช่วง 2-3 เดือนแรกของปี และมีการปราบปรามทัวร์ศูนย์เหรียญนับตั้งแต่เดือนกันยายน 2559 ซึ่งเป็นผลทำให้นักท่องเที่ยวจีนลดลงเป็นต้นมา ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนแสดงความมั่นใจว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจีนจะทยอยฟื้นตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทั้งนี้ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาประมาณการว่ารายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2560 จะมีมูลค่าสูงถึง 2.71 ล้านล้านบาท ซึ่งจะเป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.78 ล้านล้านบาท ตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่คาดว่าจะเติบโตร้อยละ 8.5 จากปีก่อน และรายได้จากนักท่องเที่ยวในประเทศ 930 พันล้านบาท ตามแนวโน้มจำนวนนักท่องเที่ยวที่คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 7.5 จากปีก่อน จึงทำให้ประมาณการรายได้จากการท่องเที่ยวรวมในปี 2560 เพิ่มขึ้นจากปีก่อนอยู่ที่ 2.6 ล้านล้านบาทและสูงกว่าเป้าหมายของปี 2559 ที่ 2.5 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 8.2 ในปี 2560 คาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติจะเพิ่มขึ้นเป็น 34.5 ล้านคน จาก 32.6 ล้านคนในปี 2559 ในขณะเดียวกันนักท่องเที่ยวในประเทศก็มีแนวโน้มเติบโตดี ตามการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศซึ่งมีแรงสนับสนุนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของรัฐ โดยสำนักงานเศรษฐกิจการคลังคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจไทยในปี 2560 จะขยายตัวได้กว่าร้อยละ 4 นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยบวกจากนักท่องเที่ยวอาเซียนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยกำลังพัฒนาไปเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาค และยังเชื่อมโยงไปยังหัวเมืองหลักและเมืองรองได้สะดวกอีกด้วย

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญ เนื่องจากมีสถานที่ท่องเที่ยวชั้นนำจำนวนมากที่ตอบโจทย์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายได้เป็นอย่างดี จังหวัดเชียงใหม่จึงถือเป็นเป้าหมายสำคัญในตลาดการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ (Leisure market) โดยมีกรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา สมุยและกระบี่เป็นคู่แข่ง ส่วนในตลาด MICE มีกรุงเทพฯ ภูเก็ต พัทยา และประเทศอื่นๆ ในภูมิภาคเป็นคู่แข่ง

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง

ในเดือนพฤศจิกายน 2559 เศรษฐกิจในภาคเหนือของประเทศไทยยังทรงตัวจากช่วงก่อนหน้านี้ ตามการฟื้นตัวของการบินภาคเอกชนที่ยังเปราะบาง เนื่องจากรายได้ภาคเกษตรฟื้นตัวช้ากว่า คาดจากผลทางด้านราคา ในขณะที่เดียวกันการลงทุนภาคเอกชนยังชะงัก โดยเฉพาะการลงทุนในภาคการก่อสร้างและภาคอสังหาริมทรัพย์ อย่างไรก็ตาม ยังมีสัญญาณการฟื้นตัวสะท้อนจากการนำเข้าเครื่องจักรที่ปรับดีขึ้น และการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ไปประเทศญี่ปุ่นที่ปรับดีขึ้น ซึ่งมีอานิสงส์ให้การผลิตในภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวฟื้นตัวตาม

สำหรับการค้าขายแดนและการใช้จ่ายภาครัฐทรงตัวจากช่วงก่อนหน้านี้ ขณะที่การท่องเที่ยวชะลอตัวลงบ้าง แต่คาดว่าจะเริ่มกลับสู่ภาวะปกติในระยะเวลาไม่ช้านี้

ในด้านเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อยังอยู่ในระดับต่ำ โดยในเดือนพฤศจิกายน อัตราเงินเฟ้อปรับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากช่วงก่อนหน้านี้ตามราคาอาหารสดและราคาน้ำมัน ขณะที่อัตราการว่างงานปรับเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย สำหรับในภาคการเงิน ณ สิ้นเดือนตุลาคม 2559 เงินฝากและสินเชื่อธนาคารพาณิชย์อยู่ในระดับใกล้เคียงกับเดือนก่อน

สถานการณ์การท่องเที่ยวของไทยโดยรวมชะลอตัวลงเล็กน้อย เนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวจีนที่ปรับลดลง และการเลื่อนการเดินทางของนักท่องเที่ยวในประเทศและการเลื่อนการประชุมออกไป ดังนั้นจึงส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารทางสายการบินและจำนวนสายการบินและนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ผ่านเข้ามายังท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ลดลง และการเก็บภาษีมูลค่าเพิ่มจากค่าบริการของโรงแรมและภัตตาคารก็ปรับลดลงตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 เช่นกัน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากจีนและมาเลเซีย อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวจากยุโรป รัสเซียและสหรัฐฯ ก็ยังเติบโตอย่างต่อเนื่อง

จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย เศรษฐกิจไทยในไตรมาสที่ 3 ของปี 2559 เติบโตร้อยละ 3.2 และคาดการณ์ว่าเศรษฐกิจในปี 2560 จะเติบโตร้อยละ 3.2 เช่นกัน จากการบริโภคภาคเอกชนที่ขยายตัวสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ และปัจจัยอื่นๆ สำหรับในปี 2560 คาดว่าเศรษฐกิจไทยจะขยายตัวร้อยละ 3.2 จากระยะเดียวกันปีก่อน โดยการลงทุนภาครัฐจะปรับเพิ่มขึ้น ชดเชยการส่งออกและการลงทุนภาคเอกชนที่ปรับลดลงตามอุปสงค์ของคู่ค้าในตลาดโลก สำหรับเสถียรภาพราคา ธนาคารแห่งประเทศไทยคาดว่าอัตราเงินเฟ้อทั่วไปในปี 2559 จะอยู่ที่ร้อยละ 0.8 ณ สิ้นปี 2559 สะท้อนแนวโน้มราคาน้ำมันที่ปรับลดลงมากกว่าคาดและอัตราเงินเฟ้อพื้นฐานที่ยังคงประมาณการใกล้เคียงกับการประชุมครั้งก่อน ขณะที่ประมาณการเฉลี่ยของกลุ่มนักเศรษฐศาสตร์จาก Focus Economics Consensus Forecast อยู่ที่ร้อยละ 1 ทั้งนี้ การขยายตัวทางเศรษฐกิจและอัตราเงินเฟ้อมีความเสี่ยงด้านต่ำจาก (1) การผลจากการที่สหราชอาณาจักรออกจากการเป็นสมาชิกของสหภาพยุโรปที่ยังมีความไม่แน่นอน และ (2) จำนวนนักท่องเที่ยวที่อาจปรับลดลงหากเศรษฐกิจโลกชะลอตัวกว่าคาด และรัฐบาลควบคุมตัววีซ่าฮันส์หรือรุนแรงกว่าคาด

โรงแรมชูเล แสงกรี-ลา ย่างกุ้ง (เดิมชื่อ โรงแรมเทรดเดอร์ส)

แม้ว่าในปี 2559 โรงแรมจะยังสามารถรักษารั้งอันดับ 1 ในกลุ่มโรงแรมที่เป็นคู่แข่งกันเอาไว้ได้ แต่ก็เป็นที่ท้าทายอย่างมากของอัตราการแข่งขันและราคาห้องพักที่ไม่สามารถทำได้ตามที่ประมาณการไว้ จากสถานการณ์ทางการเมืองในระหว่างปีที่ผ่านมาที่ยังมีความไม่แน่นอนจึงทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจชะลอตัว ในขณะที่จำนวนห้องพักในตลาดมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก และมากกว่าความต้องการอันเนื่องมาจากมีโรงแรมเปิดใหม่เพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวไม่เพิ่มขึ้น โรงแรมยังคงพยายามรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดไว้แต่ก็ยังคงได้รับแรงกดดันจากคู่แข่งที่มีการลดราคาค่าห้องพัก

โรงแรมที่จัดอยู่ในกลุ่มที่เป็นคู่แข่งของเราประกอบไปด้วย โรงแรมซาเทรียม โรงแรมพาร์ครอยล์ โรงแรมเซโดนา และโรงแรมโนโวเทล ย่างกุ้ง แม็กซ์

โรงแรมเมเลีย ย่างกุ้ง (บริษัท Hoang Anh Gia Lai Myanmar เป็นเจ้าของกิจการ) เปิดให้บริการในเดือนสิงหาคมที่ผ่านมาเพียง 100 ห้อง และคาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการห้องพักทั้งหมด 429 ห้อง ภายในไตรมาสแรกของปี 2560

โรงแรมแกรนด์ เซ็นเตอร์ พอยท์ แกรนด์ ย่างกุ้ง มีห้องพักจำนวน 300 ห้อง ถึงแม้ว่าจะมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการไปตั้งแต่ปี 2558 แต่ก็ยังไม่ได้เปิดให้บริการในเชิงธุรกิจ และเป็นไปตามที่คาดหมาย คาดว่าจะเปิดให้บริการห้องพักบางส่วนในปี 2559

โรงแรมแพน แปซิฟิก ย่างกุ้ง ซึ่งอยู่ถัดจากโรงแรมซูลา แชนกรี-ลา บนถนนเดียวกัน คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในครึ่งปีหลังของปี 2560 มีห้องพักจำนวน 348 ห้อง และที่คาดว่าจะเปิดให้บริการได้ในครึ่งปีหลังของปี 2560 อีกสองโรงแรมคือ โรงแรม Daewoo Amara Lotte มีห้องพักจำนวน 343 ห้อง และโรงแรม Wyndham Grand Royal Lake มีห้องพักจำนวน 260 ห้อง

โรงแรมเชอราตัน มีกำหนดการเปิดให้บริการในเดือนกรกฎาคม 2560 แต่ก็ยังไม่แน่นอนว่าจะสามารถเปิดได้ทันหรือไม่

ในปีที่ผ่านมาเป็นปีที่ท้าทายของแผนกขายและการตลาดโดยมีพนักงานลาออกถึง 11 คน หรือมีอัตราการลาออกร้อยละ 35 พนักงานส่วนใหญ่ที่ลาออกไปร่วมงานกับบริษัทต่างชาติในย่างกุ้งที่เสนอเงินเดือนที่มากกว่าแต่เวลาทำงานน้อยลง ทำให้ในปี 2559 โรงแรมมีอัตราการลาออกร้อยละ 25.4 เมื่อเทียบกับปี 2558 ที่มีอัตราการลาออกร้อยละ 13 อัตราการลาออกยังมีแนวโน้มสูงขึ้นเนื่องจากการเปิดประเทศมากขึ้นทำให้ความต้องการตำแหน่งงานเพิ่มขึ้น

โรงแรมยังคงให้ความสำคัญในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การทำงานได้หลายด้านซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด

โรงแรมได้รับการจัดอันดับอยู่อันดับ 5 จาก 137 โรงแรม จากการจัดอันดับของ Trip Advisor โดยมีโรงแรมที่ได้อันดับ 1 ถึง 4 ดังนี้คือ โรงแรมเบลมอนด์ กัฟเวิร์นเนอร์ เรสซิเดนซ์ โรงแรมชาวอย โรงแรมโนโวเทล และโรงแรมเดอะสเตรนส์

แชนกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง

แชนกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง ได้เปิดให้บริการแล้วทั้งอาคาร 1 และอาคาร 2 โดยมีห้องพักจำนวน 240 ห้อง ทั้งสองอาคารมีผู้พักอาศัยเป็นผู้ใหญ่ 501 คน และเด็ก 181 คน ซึ่งประกอบด้วย

ลูกค้าองค์กรที่ใช้บริการสูงสุดห้าอันดับแรก ได้แก่

อันดับ	บริษัท	ยูนิท
1.	Telenor Myanmar	23
2.	PC Myanmar	22
3.	Total E&P	17
4.	Embassy of United States of America	13
5.	Coca-Cola Pinya Beverage Myanmar Limited	11

ลูกค้าแบ่งตามสัญชาติ ห้าอันดับแรก ได้แก่

อันดับ	สัญชาติ	จำนวนผู้เช่า
1.	มาเลเซีย	99
2.	ญี่ปุ่น	74
3.	อินเดีย	56
4.	ออสเตรเลีย	53
5.	อเมริกัน	40

คู่แข่งของแชนกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง 4 แห่ง มีดังนี้

		จำนวนห้องพัก
Golden Hill	- เจ้าของกิจการเป็นชาวญี่ปุ่น และตั้งอยู่ใจกลางเมือง	210
Micasa	- ตั้งอยู่ใจกลางเมือง และเป็นอพาร์ทเมนต์ระดับกลาง	183
Marina	- เจ้าของกิจการเป็นชาวพม่า และเป็นอพาร์ทเมนต์ระดับกลาง	128
Sakura	- เจ้าของกิจการเป็นชาวญี่ปุ่น และเป็นอพาร์ทเมนต์ระดับกลาง	262

ข้อมูล ณ สิ้นเดือนธันวาคม แชนกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง ได้รับการจัดอันดับอยู่ในอันดับที่ 1 จากกลุ่มคู่แข่งข้างต้น

ศูนย์การค้าและสำนักงานให้เช่า ชูเล สแควร์ ย่างกุ้ง

บริษัท เทรคเดอร์ส สแควร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจศูนย์การค้าและสำนักงานให้เช่า โดยใช้ชื่อทางการค้าคือ ชูเล สแควร์ เปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2559 มีพื้นที่ให้เช่าสำหรับสำนักงาน 28,800 ตารางเมตร และเป็นพื้นที่สำหรับร้านค้าปลีก 5,618 ตารางเมตร

ภาวะการตลาดสำหรับสำนักงานให้เช่า

ตามรายงานของ Colliers International พื้นที่ทำสำนักงานที่มีสำรองไว้ให้เช่านั้นมีจำนวนที่ค่อนข้างมาก โดยมีมากกว่า 300,000 ตารางเมตร นับถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2559 อย่างไรก็ตามในแง่ของคุณภาพอาคารในระดับเอยังถือว่าขาดแคลน ถึงแม้ว่าคุณภาพของอาคารสำนักงานโดยทั่วไปกำลังถูกปรับปรุงให้สูงขึ้น แต่ก็มีอาคารเพียง

แค่ 2 แห่งเท่านั้นที่มีคุณภาพเท่าเทียมกับมาตรฐานสากลในระดับเกรดเอ ซึ่ง 2 อาคารนี้คือ Sule Square และ Junction City ที่กำลังอยู่ระหว่างการก่อสร้าง

ตลาดเช่าซื้อพื้นที่ทำสำนักงานเป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูงมากโดยเฉพาะเมื่อ Junction City ได้ก้าวเข้ามาในวงการนี้ โดย Junction City จะเปิดพื้นที่จำนวน 34,000 ตารางเมตร สำหรับให้เช่าสำนักงาน และจำนวน 40,000 ตารางเมตร ให้เช่าทำร้านค้าปลีก Junction City ได้เริ่มทำการตลาดของการให้เช่าพื้นที่แล้ว และประกาศว่าอาคารจะเสร็จสมบูรณ์ในเดือนพฤษภาคม 2560 โดยเสนอราคาที่จะให้เช่าอยู่ระหว่าง 40 ถึง 55 เหรียญสหรัฐต่อตารางเมตร

คู่แข่งรายอื่น ๆ คือ HAGL (Myanmar Tower) ซึ่งยังคงมีพื้นที่ให้เช่าอีกประมาณ 35,000 ตารางเมตร ค่าเช่าอยู่ที่ 25 - 50 เหรียญสหรัฐต่อตารางเมตร

ภาวะการตลาดสำหรับร้านค้าปลีกให้เช่า

ตลาดให้เช่าพื้นที่ทำการค้าปลีกในช่วงนี้ยังไม่เติบโตเท่าไรนัก อาคารธุรกิจการค้าที่มีมาตรฐานการก่อสร้างที่ดีก็ยังคงขาดแคลนอยู่ ทำให้ไม่มีข้อมูลของแนวโน้มปัจจุบันของราคารปล่อยเช่าในแต่ละแห่งมาทำการเปรียบเทียบให้ดูได้ บอกได้เพียงว่าอัตราค่าเช่าในตัวเมืองและเขตตัวเมืองชั้นใน อยู่ในระดับเดียวกันที่ 30 เหรียญสหรัฐต่อตารางเมตรต่อเดือน คาดว่าการปล่อยเช่าในราคานี้จะยังคงอยู่ในระดับคงที่

ตลาดร้านค้าปลีกให้เช่ายังมีความยืดหยุ่นและในไตรมาสแรกของปี 2560 คู่แข่งรายใหญ่ยังเป็นจังก์ชัน ซิตี้ แต่ยังมีโครงการที่ซูเล สเตอว์ มีขนาดไม่ใหญ่มาก และมีผู้ทำสัญญาเช่าร้อยละ 95 โดยผู้เช่าซูเล สเตอว์จะพึ่งพิงลูกค้าระดับไฮเอนด์ พนักงานออฟฟิศ และลูกค้าของโรงแรม โดยคาดว่าจะมีผู้เช่าเต็มร้อยละ 100 ภายในสิ้นปี

สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง

การเปลี่ยนถ่ายการบริหารประเทศไปสู่รัฐบาลใหม่เป็นไปอย่างเชื่องช้า และทำให้เศรษฐกิจชะลอตัวเนื่องจากธุรกิจไม่สามารถก้าวไปข้างหน้าได้ การตัดสินใจ "Stop-Start" ของกระทรวงต่างๆ อาจทำให้นักลงทุนต่างชาติไม่มาลงทุน เช่น มีการสั่งให้หยุดการก่อสร้างอาคารสูง 9 ชั้นหรือสูงกว่าเพื่อรอผลการทบทวนนโยบายแล้วย้อนกลับไปในไม่กี่เดือนที่ผ่านมาการตัดสินใจในทำนองเดียวกันของกระทรวงการท่องเที่ยวและโรงแรมประกาศให้หยุดการก่อสร้างโรงแรมใหม่เนื่องจากจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นสูงกว่าความต้องการของนักท่องเที่ยว หลังจากนั้นไม่นานกระทรวงการท่องเที่ยวและโรงแรมก็เปลี่ยนท่าทีโดยอ้างว่าเป็นเพียงการใช้การควบคุมที่เข้มงวดมากขึ้นในการขออนุญาตของนักลงทุน

รัฐบาลใหม่ได้มุ่งเน้นกระบวนการสันติภาพเพื่อยุติการสู้รบระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่ผ่านมามากหลายสิบปี โดยมีการจัดประชุมสันติภาพขึ้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม รวมทั้งสิ้น 4 วัน โดยมีกลุ่มติดอาวุธเกือบทั้งหมดและเลขาธิการสหประชาชาติ Ban Ki-Moon เข้าร่วมประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในรัฐยะไข่ และได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาโดยอดีตเลขาธิการสหประชาชาติ Kofi Annan เมื่อวันที่ 5 กันยายน อย่างไรก็ตามความคิดที่ทั้งสองฝ่ายจะหันหน้าเข้าหากันก็ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่รุนแรงที่เกิดขึ้นเร็วๆ นี้กับการ

กับการปะทะกันของทั้งสองฝ่ายในรัฐฉานตามแนวชายแดน ตลอดจนความรุนแรงระหว่างทหารกับชาวมุสลิมในรัฐยะไข่

นางอองซานซูจีผู้มีอิทธิพลต่อประเทศพม่า มากกว่า 6 เดือนที่เดินทางไปเยี่ยมเมืองหลวงของประเทศต่างๆ เกือบทุกประเทศที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ และความมั่นคงต่อประเทศพม่า ทำให้บางคนมองว่าความสำเร็จที่สำคัญที่สุดสำหรับรัฐบาลนำโดยพรรคสันนิบาตแห่งชาติเพื่อประชาธิปไตย (NLD) ได้รับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือจากนางอองซานซูจี และสถานะของเธอในฐานะตัวแทนประชาธิปไตยของพม่า การเยือนสหรัฐฯ ส่งผลให้รัฐบาลยกเลิกมาตรการคว่ำบาตรที่เหลืออยู่ และยกเลิกรายชื่อผู้นำทางทหารและผู้ใกล้ชิดของพวกเขาออกจากรายชื่อบุคคลอันตราย หวังว่าการยกเลิกมาตรการคว่ำบาตรของสหรัฐฯ ต่อพม่าจะนำการลงทุนจากสหรัฐฯ เข้ามาในประเทศในปีนี้

ภาคธุรกิจหวังว่ารัฐบาลจะหันมาให้ความสำคัญกับระบบเศรษฐกิจที่จะจัดการกับเศรษฐกิจก่อนเป็นอันดับแรกแล้วค่อยให้ความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ต่อไป ซึ่งทำให้ธุรกิจต่างๆ ชะลอตัว การตัดสินใจที่สำคัญยังคงอยู่ในอำนาจของนางอองซานซูจี ในกรณีที่ไม่มีการเคลื่อนไหวของกลุ่มอำนาจใหม่เพื่อขยายอำนาจการตัดสินใจ โดยที่นางอองซานซูจียังให้ความสำคัญไปที่กระบวนการสันติภาพ และปัญหาในรัฐยะไข่

ตลาดหลักทรัพย์ย่างกุ้งเริ่มเปิดทำการในเดือนธันวาคม 2558 ปัจจุบันมีบริษัทจดทะเบียนเพียง 3 บริษัท คือ FMI, Thilawa Port และ Myanmar Citizens' Bank ทำให้ตลาดหลักทรัพย์แห่งนี้ใหม่ไม่มีความน่าสนใจอีกต่อไป

ธนาคารกลางของพม่าได้ออกใบอนุญาตแก่ธนาคารต่างชาติจำนวน 13 แห่ง เพื่อเปิดดำเนินการในประเทศพม่าได้ และธนาคารกลางแห่งพม่าได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าจะไม่มีการออกใบอนุญาตให้กับธนาคารต่างประเทศในอนาคตอันใกล้

จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในเมืองย่างกุ้งจนถึงเดือนเมษายน 2559 เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน แต่เมื่อย้อนกลับไปที่ปี 2558 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.96 เมื่อเทียบกับปี 2557 จำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามารวมถึงคนที่เดินทางเข้าออกพรมแดนเพื่อไปทำงานในแต่ละวัน โรงแรมระดับบนมีอัตราการเข้าพักและอัตราค่าห้องพักเฉลี่ยลดลงติดต่อกันเป็นปีที่สาม และการเพิ่มขึ้นของจำนวนห้องพักในโรงแรมระดับกลางที่เกิดขึ้นตามแหล่งชุมชนท้องถิ่น

ท่าอากาศยานระหว่างประเทศแห่งใหม่นี้ทำให้ขาเข้าและขาออกในเมืองย่างกุ้งดีขึ้นมากเมื่อเทียบกับอาคารผู้โดยสารเก่าที่แออัด หลังจากนั้นจะเปิดเทอร์มินัลภายในประเทศซึ่งล่าช้ากว่ากำหนดไปจนถึงสิ้นปี

- กลยุทธ์ทางการตลาด

โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

กลยุทธ์การตลาดในปี 2559 คือการเพิ่มจำนวนผู้เข้าพักจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวแบบเดี่ยว (FIT) และนักท่องเที่ยวแบบกลุ่ม ซึ่งทำให้สิ้นปีโรงแรมมีอัตราการเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 60.5 และมีค่าดัชนีรายได้ต่อจำนวนห้องพักที่ให้บริการทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 101.6

สำหรับปี 2559 การเพิ่มขึ้นของลูกค้าที่มาพักที่โรงแรมแบ่งตามประเทศได้ดังนี้ เกาหลีร้อยละ 56.6 ญี่ปุ่นร้อยละ 8.1 และตะวันออกกลางร้อยละ 7.8

แผนกลยุทธ์ทางการตลาดในปี 2560 คือการสร้างรายได้ให้เพิ่มขึ้นโดยปรับราคาค่าห้องพักเฉลี่ยต่อวัน และพยายามรักษ้อัตราการเข้าพักให้มากกว่าปี 2559 ดัชนีชี้วัดรายได้ต่อจำนวนห้องพักที่ให้บริการทั้งหมดเปรียบเทียบกับคู่แข่งเพิ่มขึ้นจาก 101.6 เป็น 108 และอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นเป็น 63.4 เมื่อเทียบกับปี 2559 ที่จำนวน 60.5 เราจะมีมุ่งเน้นไปที่กลุ่มจัดงานประชุมและสัมมนาจากลูกค้าประเทศใกล้เคียง ได้แก่ สิงคโปร์ ฮองกง จีน อินเดีย เกาหลี และญี่ปุ่น ต้องเพิ่มจำนวนลูกค้ากลุ่มตลาดผู้ค้าส่งด้านการเดินทางท่องเที่ยว (ออฟไลน์) และสร้างความแข็งแกร่งในตลาดยุโรป อังกฤษ และสหรัฐอเมริกาให้มากขึ้น และยังคงให้ความสำคัญกับกรุ๊ปทัวร์ โดยเฉพาะจากประเทศจีนเพื่อรักษ้อัตราการเข้าพักไว้

โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่

ในปี 2559 โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่กำหนดเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนการเข้าพักในกลุ่มลูกค้า Public, Wholesales Offline, Wholesale Online segments and group meetings ทางโรงแรมจะเน้นการปรับเปลี่ยนอัตราค่าห้องพักโดยเฉพาะในกลุ่ม Wholesales Offline และ Group Meeting

สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรจะเน้นกลุ่มลูกค้าในนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ซึ่งจริงๆ แล้วเป็นความท้าทายของเราอย่างมากเพราะระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางออกจากโรงแรมถึงนิคมอุตสาหกรรม คือประมาณ 30 - 40 นาที ดังนั้นลูกค้าบางท่านอาจมีความต้องการเข้าพักที่โรงแรมในบริเวณใกล้เคียงมากกว่า และส่วนอีกกลุ่มคือผู้ที่ทำการจองห้องพักโดยตรงจากต่างประเทศหรือสำนักงานที่กรุงเทพฯ ทางโรงแรมก็จะเสนอ incentive ให้ผู้ทำการจองเพื่อกระตุ้นยอดจองจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าว

จังหวัดเชียงใหม่ยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับโลกในฐานะแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวแบบ MICE แห่งใหม่ของโลก ชาวอินเดียนิยมการจัดงานแต่งงานนอกประเทศมากขึ้น ซึ่งโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ก็ให้ความสนใจกลุ่มลูกค้าดังกล่าวซึ่งถือเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในการใช้จ่าย นอกจากนี้ การจัดประชุมระดับภูมิภาคในจังหวัดเชียงใหม่ยังปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ จากผลของการมีเที่ยวบินตรงจากประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และจีนเข้าสู่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในปีนี้ เราได้มีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการขนาดใหญ่จำนวนมาก นอกจากนั้น Events Booking Center และ Chinese Sales ยังช่วยกระตุ้นยอดขายในกลุ่ม MICE เช่นกัน

ในปี 2560 สำนักงานขายของเครือโรงแรมแชนกรี-ลาในภูมิภาคต่างๆ จะประสานงานกันมากขึ้น ในการสำรวจกลุ่มลูกค้าใหม่ซึ่งมีศักยภาพในการเติบโตสูง เช่น นักท่องเที่ยวจากประเทศตะวันออกกลาง ออสเตรเลีย อินเดีย จีน และเกาหลีใต้

โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ จะมุ่งพัฒนาคุณภาพของการจัดเลี้ยงเพื่อรองรับความต้องการจัดงานตลอดปี โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดงานการประชุมทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โรงแรมชูเล แชนกรี-ลา ย่างกุ้ง

- พยายามเพิ่มจำนวนลูกค้าหลักที่มีศักยภาพสูง ในกลุ่มตลาดผู้ค้าส่งด้านการเดินทางท่องเที่ยว (ออฟไลน์) และทัวร์ ได้แก่ ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และอินเดีย
- พยายามจูงใจให้นักท่องเที่ยวแบบมาเดี่ยว และมากับบริษัททัวร์ มาใช้บริการของห้อง Superior มากขึ้น เพื่อเพิ่มอัตราการเข้าพัก
- เริ่มต้นใช้กลยุทธ์รับมือกับช่วงที่อยู่นอกฤดูท่องเที่ยวของปี 2560 ตั้งแต่วันที่ไตรมาสที่ 3 ของปี 2559 เพื่อที่จะจับกลุ่มลูกค้าจากสเปนและอิตาลี
- ตั้งเป้าสำหรับลูกค้าที่พักแบบระยะยาว ไว้ที่ 15 รายต่อเดือนเป็นอย่างน้อยเพื่อที่จะเพิ่มฐานอัตราการเข้าพัก โดยเน้นไปที่บริษัทใหม่ๆ ที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจในพม่า
- ปรับปรุงหน้าเว็บของโรงแรมที่มีอยู่ กับ Cvent รวมทั้งการเข้าเป็นสมาชิกกับ Star Cite และ Helmsbricoe ให้มากขึ้น ซึ่งทั้งสามรายเป็นผู้ให้บริการจองห้องพักแบบกลุ่มและมีระบบการจองที่สามารถส่งการจองถึงโรงแรมได้โดยตรง เพื่อที่จะทำให้โรงแรมเป็นที่รู้จักมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มลูกค้าจากตลาดต่างประเทศ
- ตั้งเป้าหมายกับลูกค้าที่เป็นสมาคมและองค์กร โดยเน้นให้มาใช้บริการจัดการประชุม และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลแก่สมาชิก
- นำเสนอการจัดงานแต่งงานในราคาที่ลูกค้าสามารถเลือกในแบบที่ลูกค้าต้องการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มจำนวนการมาใช้บริการให้มากขึ้น โดยนำเสนอแพ็คเกจงานแต่งที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของลูกค้าแต่ละราย
- พยายามเพิ่มจำนวนลูกค้าองค์กรที่มีสำนักงานอยู่ทั่วโลกให้ทำสัญญาการใช้บริการเพื่อรักษาระดับอัตราการเข้าพักให้คงที่ โดยตั้งเป้าหมายไว้ที่ 95 ราย ทั้งนี้ต้องเป็นรายใหม่ 30 ราย
- ให้ข้อเสนอที่ดีแก่ผู้รับจัดงานประชุมสัมมนา เช่น Cvent และ Helmsbricoe เพื่อจูงใจให้ใช้ห้องพักแบบหอไรซ์นคลับและห้องสวีทให้มากขึ้น โดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ให้บริการจัดประชุมสัมมนา
- เพิ่มการใช้บริการโรงแรมสำหรับการจัดอบรมของบริษัทต่างๆ และเพิ่มการเข้าพักของลูกค้าในประเทศให้มากที่สุด โดยเริ่มใช้โปรโมชันเชิงกลยุทธ์ และร่วมมือทางธุรกิจกับกลุ่มผู้จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
- เพิ่มอัตราการใช้จ่ายเฉลี่ยของลูกค้าต่อรายให้มากขึ้น โดยเสนอขายแพ็คเกจงานแต่งงานที่มีมูลค่าสูงขึ้น รวมถึงเสนอขายแพ็คเกจจัดการประชุมของลูกค้าจากต่างประเทศให้มากขึ้นในช่วงเวลาที่มีความต้องการจัดการประชุมสูง

- เข้าร่วมงานเวดดิ้งแฟร์ต่อไปปีละครั้งเพื่อที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับตลาดการจัดงานแต่งงานที่กำลังเติบโตขึ้นในประเทศ
- มุ่งเน้นลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในพม่า โดยติดต่อผ่านทางสมาคม หอการค้าให้มาใช้บริการจัดประชุมสัมมนาและกิจกรรมทางสังคมอื่นๆที่โรงแรมมากขึ้น
- พยายามไม่ขึ้นราคาในส่วนของค่าอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายใหม่ๆในตลาดได้อย่างไรก็ตามจะมีการทำโปรโมชันเชิงกลยุทธ์ที่จะมีการให้ข้อเสนอพิเศษต่างๆ เพื่อที่จะเพิ่มปริมาณผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น

ใช้ประโยชน์จากสำนักงานขายภูมิภาคและความร่วมมือของพนักงานเพื่อเพิ่มรายได้จากการดำเนินงาน

- ติดต่อสื่อสารกับสำนักงานขายภูมิภาคเป็นประจำทุกเดือน เพื่อรับทราบข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เพื่อช่วยเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประเทศพม่าและซูลู แชงกรี-ลาไปยังตลาดต่างๆ ทั่วโลก โดยผ่านทางตัวแทนการท่องเที่ยวและกลุ่ม MICE

ใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายในการขายสินค้าและให้บริการ

- โดยปกติแล้วประมาณร้อยละ 74 ของลูกค้า ยังคงใช้บริการจองแบบดั้งเดิมคือ จองโดยตรงกับโรงแรม ในขณะที่การจองผ่านระบบจัดจำหน่ายสินค้าและบริการด้านท่องเที่ยวทั่วโลก (GDS) และจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ shangri-la.com เริ่มมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นช่องทางออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกที่เราจะพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากช่องทางนี้ เนื่องจากพม่ากำลังเปิดประเทศต้อนรับธุรกิจจากต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

- ห้องอาหาร Cafe Sule จะหมั่นตรวจสอบรายการอาหารกลางวันแบบบุฟเฟต์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการบริหารจัดการต้นทุนได้เป็นอย่างดี และในช่วงเวลาออกฤดูกาลท่องเที่ยวอาจจะให้บริการมินิบูฟเฟต์แทน
- ธุรกิจทั้ง 3 แห่งในย่างกุ้งที่บริษัทไปลงทุน ใช้บุคลากรร่วมกัน เพื่อลดต้นทุนในหน่วยงานจัดซื้อ การจ่ายค่าจ้างค่าแรง และพนักงานรับจ่ายเงินสดทั่วไป
- ธุรกิจทั้ง 3 แห่งในย่างกุ้งที่บริษัทไปลงทุน ใช้บุคลากรร่วมกันในส่วนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการจ้างงาน ส่วนงานสวัสดิการพนักงานมีเพียงแชงกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง และซูลู สแควร์ที่ใช้บุคลากรร่วมกัน
- นอกจากนี้ แชงกรี-ลา เรสซิเดนส์ ย่างกุ้ง และซูลู สแควร์ยังใช้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รักษาความปลอดภัย และซ่อมบำรุง ร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

การทำงานร่วมกันของแผนกการตลาดเพื่อสร้างยุทธศาสตร์ทางการตลาดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

- ธุรกิจทั้ง 3 แห่งในย่างกุ้งจะแชร์ข้อมูลของลูกค้าต่อกัน เพื่อใช้ข้อมูลลูกค้าร่วมกันในการทำงานต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- มีการจัดฝึกอบรมพนักงานฝ่ายขายเพื่อเพิ่มศักยภาพให้สามารถขายสินค้าและบริการของทั้ง 3 ธุรกิจได้

แสงกรี-ลา เรสซิเดนส์ อย่างกึ่ง

แผนยุทธศาสตร์ เพื่อเพิ่มผลกำไรจากปีก่อน (ในส่วนของห้องพัก และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)

การเพิ่มผลตอบแทน

	ผลการดำเนินงานจริง		เป้าหมาย
	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
อัตราค่าเช่าเฉลี่ยรายเดือน	6,489 เหรียญสหรัฐ	6,420 เหรียญสหรัฐ	6,400 เหรียญสหรัฐ

- รักษาสถานะการเป็นเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ระดับพรีเมียมในเมืองอย่างกึ่ง
- มีบริการ Wi-Fi ที่เสถียรและมีความเร็วสูงสุดในบรรดาเซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ทั้งหมดในเมืองอย่างกึ่ง
- รักษาอัตราการเข้าพักให้อยู่ในระดับที่มากกว่าร้อยละ 90 ตลอดทั้งปี และพยายามจูงใจให้ลูกค้าทำสัญญาเช่าระยะยาวมากกว่า 12 เดือน
- รักษาความผูกพันกับลูกค้าด้วยการติดต่อสื่อสารและจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษาผู้เช่าไว้และให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้านของตน
- มีการโฆษณาในนิตยสารและหนังสือพิมพ์นานาชาติ เพื่อแสดงให้เห็นว่าเราเป็นสินค้าระดับพรีเมียม
- ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับอุตสาหกรรมที่กำลังเติบโตในประเทศพม่า เช่น ธนาคาร น้ำมันและแก๊ส โทรคมนาคม และประกันภัย
- รักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับสถานทูตที่สำคัญๆ และทำให้แสงกรี-ลาได้รับการพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ ของกลุ่มนักการทูต
- ติดตามอย่างสม่ำเสมอว่าสัญญาเช่าของลูกค้ารายใดที่จะหมดอายุภายใน 3 เดือน เพื่อที่จะได้ติดต่อขอให้ผู้เช่าทำสัญญาเช่าต่อไปอีกเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี เพื่อรักษาอัตราการเข้าพักไว้

ซูเล สเตอว์ อย่างกึ่ง

การผลักดันให้ลูกค้าทำสัญญาเช่าเพิ่มขึ้น

- รักษาความเป็นอาคารสำนักงานที่อยู่ในระดับพรีเมียมเกรดเอไว้ โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้เช่าสำนักงานในอาคารต่างๆ ที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เช่น Sakura Tower, Center Point Tower, Strand Square, Prime Hill Business Square และอาคารที่ไม่มีพื้นที่สำนักงาน ซึ่งตั้งอยู่โดดเดี่ยว
- ให้ความสนใจอย่างต่อเนื่องกับลูกค้าจากอุตสาหกรรมใหม่ๆ ที่กำลังเติบโตในประเทศ ที่มองหาสถานที่สำหรับใช้เป็นสำนักงาน เช่น โทรคมนาคม บริษัทข้ามชาติ ธนาคาร สถาบันการเงิน บริษัทพลังงาน บริษัทกฎหมาย และสำนักงานบัญชี
- มีความยืดหยุ่นสำหรับลูกค้ากลุ่มดังกล่าวที่มีการเช่าพื้นที่สำนักงานตั้งแต่ครั้งสั้นหรือมากกว่า
- สร้างความผูกพันระหว่างผู้เช่าสำนักงานและร้านค้าปลีก โดยผ่านการติดต่อสื่อสารและการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจให้แข็งแกร่ง

ความคิดริเริ่มทางการตลาด

- ร่วมมือกับแชนกรี-ลา เรสซิเดนส์ โดยให้ข้อเสนอพิเศษสุดสำหรับผู้เข้าพักของซูเล สแควร์ เช่น อัตราค่าเช่าแบบองค์กร ส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่ม และค่าสมาชิก Health Club
- มีการโฆษณาในนิตยสารและหนังสือพิมพ์ของในประเทศและนานาชาติ เพื่อให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น
- ทำงานร่วมกับผู้แทนนายหน้าด้านอสังหาริมทรัพย์อย่างใกล้ชิดเพื่อหาผู้เช่าที่มีศักยภาพสูงให้มาทำสัญญาเช่าระยะยาว
- เข้าร่วมงานกับหอการค้าธุรกิจระดับนานาชาติ เพื่อให้ซูเล สแควร์ เป็นที่รู้จักมากขึ้นและสร้างเครือข่ายทางธุรกิจให้แข็งแกร่งขึ้น

- ลักษณะของลูกค้า

- ลักษณะของลูกค้าและความสัมพันธ์

ลูกค้าของบริษัทส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยและนักธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีทั้งที่มาเป็นส่วนตัว เป็นกลุ่มคณะ และผ่านมาทางบริษัททัวร์

- ลูกค้าเป้าหมาย

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายยังเป็นลูกค้าด้านการจัดประชุมสัมมนาและลูกค้าที่เป็นนักธุรกิจจากอังกฤษ ยุโรป อเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย และเอเชีย

- การจำหน่ายและช่องทางการจำหน่าย

- ช่องทางการจำหน่ายแบ่งออกเป็น

1. การจำหน่ายในต่างประเทศ บริษัทได้ทำสัญญาการตลาดและการส่งเสริมการขายกับบริษัท แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล เมเนจเม้นท์ จำกัด (ฮ่องกง) ซึ่งมีสำนักงานขายอยู่ทั่วโลกเช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา ยุโรปและเอเชีย ด้วยเครือข่ายของสำนักงานขายและการตลาดทั่วโลกของบริษัท แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล เมเนจเม้นท์ จำกัด (ฮ่องกง) บริษัทจะได้รับการระบุเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มโรงแรมแชนกรี-ลาโดยจะได้รับความช่วยเหลือและผลประโยชน์จากกิจกรรมต่างๆ ซึ่งรวมถึง เรื่องการส่งเสริมการขาย ข่าวสารความคืบหน้า ตลอดจนการเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ นอกจากนี้ยังมีศูนย์รับรองห้องพักของโรงแรมแชนกรี-ลาทั่วโลกซึ่งตั้งอยู่ในฮ่องกงและกัวลาลัมเปอร์ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

2. การจำหน่ายในประเทศ บริษัทมีเจ้าหน้าที่การตลาดจำนวน 16 คน ซึ่งเป็นสำนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. การจำหน่ายแบบออนไลน์โดยใช้อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการจองห้องพักได้โดยตรง สามารถเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับโรงแรมเป็นอย่างมาก ซึ่งโรงแรมได้พัฒนาปรับปรุงให้เว็บไซต์สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วและง่ายขึ้น

สาระสำคัญของสัญญาการตลาดและการส่งเสริมการขายที่บริษัท ได้ทำกับบริษัท แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล เมเนจเม้นท์ จำกัด (ฮ่องกง) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2529 และอาจบอกเลิกได้โดยการตกลงร่วมกันของคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย บริษัทได้เข้าทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการตลาดและการขายกับบริษัท แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล เมเนจเม้นท์ จำกัด (ฮ่องกง) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 เพื่อให้สัญญารอบคลุมถึงโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ด้วย ซึ่งสัญญานี้มีผลบังคับนับแต่วันเปิดโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่เป็นต้นไป ส่วนข้อความและเงื่อนไขอื่นในสัญญาเหมือนกับสัญญาเริ่มแรก ค่าใช้จ่ายของสัญญาเป็นดังนี้

โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ

1.1 ค่าใช้จ่ายรวม

บริษัทฯ ตกลงที่จะปันส่วนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการส่งเสริมการขายและการตลาดตามอัตราส่วนที่เห็นว่าเหมาะสมและถูกต้องโดยจะตกลงกันเป็นปีๆ ไป แต่ทั้งนี้ยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดในส่วนแรกต่อปีต้องไม่เกิน 150,000 ดอลลาร์สหรัฐต่อปี และบริษัท แชนกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล เมเนจเม้นท์ จำกัด (ฮ่องกง) จะเรียกเก็บทุกๆ สิ้นเดือน

1.2 ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

นอกจากค่าใช้จ่ายที่กล่าวไว้ในข้อ 1.1 แล้ว โรงแรมต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายโดยตรงในการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการขอร้องโดยตรงจากทางโรงแรม นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่โรงแรมต้องรับผิดชอบ เช่น

- การตีพิมพ์เอกสารการส่งเสริมการขายของโรงแรมนี้ในประเทศไทยและสถานที่ที่น่าสนใจของประเทศไทยเป็นการพิเศษเฉพาะ
- โทรศัพท์ทางไกลถึงโรงแรมเพื่อการดำเนินธุรกิจ
- ค่าใช้จ่ายในการส่งจดหมายทางไปรษณีย์โดยตรง
- ค่าภาษีศุลกากรและค่าธรรมเนียมการผ่านด่านศุลกากรและค่าไปรษณียากรสำหรับเอกสารการส่งเสริมการขายของโรงแรม
- การแสดงมหรหรรรมสินค้า (ร้านจัดแสดงและแผงร้าน)
- ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับโรงแรมซึ่งนอกเหนือจากที่ระบุไว้

โรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่

บริษัทฯ ตกลงจ่ายค่าธรรมเนียมในส่วนที่เกี่ยวกับการตลาดและการส่งเสริมการขายในอัตราร้อยละ 1 ของยอดขายได้จากการดำเนินงานต่อปี

- จำนวนของลูกค้า

จำนวนลูกค้าของบริษัทแบ่งตามประเภทการเดินทางแบบมาเดี่ยวและมาเป็นกลุ่ม มีสัดส่วนดังนี้

โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ

(หน่วย : ร้อยละ)

กลุ่มลูกค้า	2559	2558	2557
1) FIT	69.9	67.9	75.7
2) Group	30.1	32.1	24.3
รวม	100.0	100.0	100.0

โรงแรมแชงกรี-ลา เชียงใหม่

(หน่วย : ร้อยละ)

กลุ่มลูกค้า	2559	2558	2557
1) FIT	70.2	71.1	73.3
2) Group	29.8	28.9	26.7
รวม	100.0	100.0	100.0

การขายให้ลูกค้ารายใดรายหนึ่งจนถึง อัตราร้อยละ 30 ในระยะเวลา 3 ปี ติดต่อกัน : ไม่มี

- สิทธิหรือข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจ**โรงแรมแชงกรี-ลา กรุงเทพฯ**

บริษัทได้ทำสัญญาการดำเนินงานกับบริษัท แชงกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล แมนเนจเม้นท์ บีวี (ฮอลแลนด์) สัญญานี้มีอายุ 20 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2533 ถ้าพ้นระยะเวลายี่สิบปีไปแล้วสามารถต่อสัญญาได้อีก 10 ปี โดยบริษัทฯ ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 4 เดือนก่อนวันหมดอายุสัญญา จากผลของสัญญานี้ทำให้บริษัทได้สิทธิในการใช้เครื่องหมายทางการค้า ความรู้ทางเทคนิคและสิทธิอื่นๆ ที่มีอยู่ของ Shangri-La System บริษัทจ่ายค่าสิทธิให้แก่บริษัท แชงกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล แมนเนจเม้นท์ บีวี (ฮอลแลนด์) ดังนี้

1. ค่าธรรมเนียมรายปีปีละ 275,000 เหรียญสหรัฐ
2. ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม (แล้วแต่จำนวนโคจะสูงกว่า)
 - 2.1 400,000 เหรียญสหรัฐต่อปี หรือ
 - 2.2 2.75 % ของยอดขายได้รวมจากการดำเนินงานต่อปี

โรงแรมแชงกรี-ลา เชียงใหม่

บริษัทได้ทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติมสัญญาการดำเนินงานกับบริษัท แชงกรี-ลา อินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล แมนเนจเม้นท์ บีวี (ฮอลแลนด์) เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 เพื่อให้สัญญาครอบคลุมถึงโรงแรมแชงกรี-ลา เชียงใหม่ และเพิ่มเติมในเรื่องค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บสำหรับการเปิดให้บริการของโรงแรมแชงกรี-ลา

เชิงใหม่ คือ คัดค่าธรรมเนียมการบริหารงานในอัตราร้อยละ 3 ของยอดรายได้จากการดำเนินงานต่อปี โดย
ข้อความและเงื่อนไขอื่นที่ระบุในสัญญาเดิมฉบับดังกล่าวยังคงเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2552 บริษัทได้เข้าทำสัญญาต่ออายุสัญญาดำเนินงานกับบริษัท แสงกรี-ลา
อินเตอร์เนชันแนล โฮเต็ล แมนเนจเม้นท์ ปิวิ จำกัด ออกไปอีกเป็นเวลา 20 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553
โดยมีข้อความและเงื่อนไขที่เป็นสาระสำคัญคงเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

3. การบริหารความเสี่ยง

ในปี 2559 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาในประเทศไทยมีจำนวนเกินกว่าที่ประมาณการไว้คือ เพิ่มขึ้นจาก 28.8 ล้านคนในปี 2558 เป็น 32.6 ล้านคนในปี 2559 และสร้างรายได้เข้าประเทศถึง 2.41 ล้านล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 8 ซึ่งเป็นรายได้จากตลาดต่างประเทศ 1.56 ล้านล้านบาท และจากตลาดภายในประเทศ 850 พันล้านบาท

จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นนั้น มาจากเอเชียตะวันออก ร้อยละ 8.8 ยุโรป ร้อยละ 9.6 สหรัฐอเมริการ้อยละ 13.8 เอเชียใต้ร้อยละ 8.5 ตะวันออกกลางร้อยละ 13.5 และแอฟริการ้อยละ 6.2 และมีตลาดเดียวที่มีนักท่องเที่ยวลดลงได้แก่ โอเชียเนีย ลดลงร้อยละ 1.9 นักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออกและอาเซียนที่เดินทางเข้ามามีอัตราการเติบโตถึงร้อยละ 71.2 ซึ่งถือเป็นส่วนแบ่งการตลาดที่ใหญ่ที่สุด

ด้วยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างรวดเร็วในประเทศไทยโดยเฉพาะกลุ่มทัวร์จากประเทศจีน กรุงเทพฯ ยังมีความต้องการห้องพักเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว และในปี 2559 มีโรงแรมเปิดใหม่โดยคาดว่าจะมีห้องพักเพิ่มขึ้นประมาณ 5,500 ห้องพัก โดยหนึ่งในโรงแรมที่มีการเปิดใหม่ได้แก่ โรงแรม Marriott Marquis (ช่วงไตรมาสที่ 4 ปี 2559 ถึงไตรมาสที่ 1 ปี 2560) ซึ่งประกาศตัวเป็นโรงแรมสำหรับจัดงานประชุมและสัมมนาที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพฯ และยังมีโรงแรม Waldorf Astoria ที่จะเปิดในปี 2560 ตลอดจนโรงแรมโนโวเทลกรุงเทพฯ สุขุมวิท 20 ที่เปิดปี 2559

นักท่องเที่ยวชาวจีนยังคงเป็นประเทศที่มีปริมาณการใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นอันดับหนึ่ง เมื่อเทียบกับสองปีที่ผ่านมาที่นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเคยเป็นผู้นำในการใช้จ่ายมากที่สุด แม้ในปีนี้ประเทศไทยรัสเซียได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่สองรองจากประเทศอังกฤษในบรรดาประเทศในยุโรปด้วยกันที่มาใช้วันหยุดพักผ่อนในประเทศไทย

โรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ และโรงแรมแชนกรี-ลา เชียงใหม่ได้ทำประกันคุ้มครองความรับผิดชอบบุคคลภายนอกกับบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงโดยคุ้มครองความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุ รวมทั้งประกันการเจ็บป่วยของแขกอันอาจเกิดขึ้นเนื่องจากอาหารและเครื่องดื่มและการให้บริการของโรงแรมด้วย นอกจากนี้บริษัทยังได้ทำประกันคุ้มครองความเสี่ยงทุกประเภทโดยครอบคลุมอภีภัย แผ่นดินไหว การนัดหยุดงาน และความเสียหายจากน้ำท่วม เป็นต้น รวมถึงคุ้มครองการขาดรายได้จากธุรกิจหยุดชะงักเพื่อชดเชยผลกำไรให้แก่โรงแรมในระหว่างที่ต้องหยุดดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวกับพนักงาน บริษัทได้มีการทำประกันความเสียหายอันเกิดจากการเก็บรักษาเงินสดและการทุจริตในหน้าที่ของพนักงาน รวมทั้งการประกันสุขภาพและประกันชีวิตด้วย

เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคที่อาจแพร่ระบาดแบบฉับพลัน เช่น โรคซาร์สและโรคไข้หวัดนก บริษัทมีนโยบายกวาดขันในเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยของอาหารที่ให้บริการในโรงแรม และได้ปฏิบัติตามระบบการจัดการด้านสุขอนามัยของอาหารตามนโยบายของกลุ่มโรงแรมแชนกรี-ลาโดยเคร่งครัด โดยโรงแรมแชนกรี-ลา กรุงเทพฯ ได้รับใบรับรองมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุดทางด้านอาหาร (HACCP Certification) ใบรับรองการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO14001) และใบรับรองมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001)

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

โรงแรมแสงกรี-ลา กรุงเทพฯ

- ที่ดิน อาคาร และเครื่องจักร

1. ที่ดินที่ใช้ในการดำเนินงาน 2 แปลง เนื้อที่ 12 ไร่ 2 งาน 48 ตารางวา และ 5 ไร่ 2 งาน 75 ตารางวา ตั้งอยู่ที่ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินทั้งสองแปลงนี้ มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 385.95 ล้านบาท

2. อาคาร ประกอบด้วยอาคารโรงแรม 2 หลัง สูง 25 ชั้น และ 16 ชั้น อาคารสำนักงานให้เช่าสูง 10 ชั้น และอาคารจอดรถ 2 หลัง ตั้งอยู่บนที่ดินเนื้อที่ 12 ไร่ 2 งาน 48 ตารางวา และที่ดินเนื้อที่ 5 ไร่ 2 งาน 75 ตารางวา มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 475.81 ล้านบาท บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคารทั้งหมดนี้

3. เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 192.67 ล้านบาท

4. เครื่องจักรและอุปกรณ์อาคาร มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 143.91 ล้านบาท

ที่ดิน อาคาร และเครื่องตกแต่งและอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นไม่ได้ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันภาระหนี้สินใดๆ ทั้งสิ้น

- สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ประกอบด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีมูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 2.11 ล้านบาท

โรงแรมแสงกรี-ลา เชียงใหม่

- ที่ดิน อาคาร และเครื่องจักร

1. ที่ดินที่ใช้ในการดำเนินงานเนื้อที่ 17 ไร่ 2 งาน 5.3 ตารางวา ตั้งอยู่ที่ถนนช้างคลาน ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในที่ดินทั้งสองแปลงนี้ มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 107.56 ล้านบาท

2. อาคารโรงแรม ตั้งอยู่บนที่ดินเนื้อที่ 17 ไร่ 2 งาน 5.3 ตารางวา มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 667.16 ล้านบาท บริษัทเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอาคารทั้งหมดนี้

3. เครื่องตกแต่งติดตั้งและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน มีมูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 37.45 ล้านบาท

4. เครื่องจักรและอุปกรณ์อาคาร มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 45.28 ล้านบาท

ที่ดิน อาคาร และเครื่องตกแต่งและอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นไม่ได้ใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันภาระหนี้สินใดๆ ทั้งสิ้น

- สินทรัพย์ไม่มีตัวตน

สินทรัพย์ไม่มีตัวตน ประกอบด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีมูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 เท่ากับ 1.44 ล้านบาท

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2559 บริษัทไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่เป็นสาระสำคัญ นอกจากคดีความเกี่ยวกับ
ลูกหนี้จำนวนเล็กน้อย

6. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

- ข้อมูลทั่วไปของบริษัท

ชื่อบริษัท

บริษัท แชงกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน)

เลขทะเบียนนิติบุคคล

0107537001773

ที่อยู่จดทะเบียน

- สำนักงานใหญ่

เลขที่ 89 ซอยวัดสวนพลู ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์ : 02-236-7777 โทรสาร : 02-236-8579

อีเมล : slbk@shangri-la.com

เว็บไซต์ : www.shangri-la.com/bangkok

- สำนักงานสาขา

เลขที่ 89/8 ถนนช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

โทรศัพท์ : 053-253-888 โทรสาร : 053-253-800

อีเมล : slcm@shangri-la.com

เว็บไซต์ : www.shangri-la.com/chiangmai

ทุนจดทะเบียนและทุนที่ออกจำหน่ายแล้ว

ทุนจดทะเบียนและทุนที่ออกจำหน่ายแล้ว 1,300 ล้านบาท แบ่งออกเป็นหุ้นสามัญจำนวน 130 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ชำระเต็มมูลค่าแล้ว

นิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป

รายละเอียดได้แสดงไว้ในหัวข้อ “ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท บริษัทย่อยและบริษัทร่วม” และ “โครงสร้างการถือหุ้น”

บุคคลอ้างอิง

- นายทะเบียน

บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด

เลขที่ 93 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ : 02-009-9000 โทรสาร : 02-009-9476

- ผู้สอบบัญชี

บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด

เลขที่ 193/136-137 อาคารเลอรัชดา ออฟฟิศ คอมเพล็กซ์ ชั้น 33 ถนนรัชดาภิเษกตัดใหม่ เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ : 02-264-0777 โทรสาร : 02-264-0789-90

- ที่ปรึกษากฎหมาย

สำนักงาน เบเคอร์ แอนด์ แม็กเค็นซี

เลขที่ 990 ชั้น 22-26 อาคารอับดุลราฮิม ถนนพระราม 4 กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์ : 02-636-2222 โทรสาร : 02-636-2000

- ที่ปรึกษาหรือผู้จัดการภายใต้สัญญาการจัดการ

Shangri-La International Hotel Management B.V.

Strawinskylaan 3127, 1077 ZX Amsterdam

The Netherlands

Telephone : 31-20-5498200