



แผนกลยุทธ์ทางระบบสารสนเทศ
โครงการพัฒนาโดยตง (พื้นที่ทรงงาน) อันเนื่องมาจากพระราชดำริ
สำหรับ กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว

โดย

นายชาญพล วัฒนะลาภา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการพัฒนาออยตุงฯ เป็นโครงการที่มีต้นกำเนิดมากจากมูลนิธิแม่ฟ้าหลวง โดยเป็นหนึ่งในโครงการหลวงที่ช่วยเหลือพัฒนาพื้นที่ให้ชาวไทยภูเขา มีอาชีพ สร้างรายได้ อย่างยั่งยืน ซึ่งการดำเนินงานของโครงการพัฒนาออยตุงฯ นั้นมีระยะเวลาสิ้นสุด ในปี 2560 จึงทำให้โครงการพัฒนาออยตุงฯ มีความจำเป็นที่ต้องวางแผนลงทุนระยะยาวเพื่อเป็นการวางรากฐานที่ดีเพื่อให้มีความพร้อมต่อการส่งมอบคืนพื้นที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายนอกที่จะส่งผลกระทบต่อการวางแผนในดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านการศึกษาที่ประเทศไทยจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับการรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนในอนาคตอันใกล้จะทำให้มีแนวโน้มที่ตลาดการท่องเที่ยวจะโตขึ้น ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีส่วนช่วยสร้างความได้เปรียบต่อการแข่งขัน

โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่นั้น จะช่วยเพิ่มความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ให้สำเร็จได้ตามแผนกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางเอาไว้ ซึ่งจะมีเงินลงทุนประมาณ 2,053,922 บาท และคาดว่าจะได้ผลตอบแทนจากการลงทุนประมาณ 6,410,535 บาท โดยจะใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบทั้งหมด 30 เดือน มีระยะเวลา 3-5 ปี ระบบทั้งหมด 4 ระบบ ดังนี้

- **ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร (E-Self Service System) ปรับปรุงเพิ่มจากเว็บไซต์**

เป็นระบบที่บริหารจัดการเกี่ยวกับการจองห้องพัก การจองบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวของโครงการพัฒนาออยตุงฯ ชำระเงินและลงทะเบียนข้อมูลลูกค้าออนไลน์ ลูกค้าสามารถดูรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว รายละเอียดการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว รายละเอียดห้องพัก ตลอดจนตรวจสอบสถานะห้องพัก แพคเกจการท่องเที่ยว ระบบนี้เชื่อมต่อกับระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อให้สามารถออกไปโมชันต่างๆ โดยแจ้งให้ลูกค้าทราบทางอีเมล สามารถที่จะให้นักท่องเที่ยวจัดแพคเกจท่องเที่ยวได้ตามเงื่อนไขที่โครงการพัฒนาออยตุงฯ กำหนด และจะเชื่อมต่อกับระบบ ERP ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

- **ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์**

เป็นระบบเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องมาจากจำนวนคู่แข่งของธุรกิจเพิ่มขึ้นสูงมาก การแข่งขันรุนแรงขึ้น ในขณะที่จำนวนลูกค้ายังคงเท่าเดิมธุรกิจจึงต้องพยายามสรรหาวิธีที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าอันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

- **ระบบการจัดการสารสนเทศทางการท่องเที่ยว**

เป็นระบบเพื่อช่วยจัดการข้อมูลสารสนเทศ สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้เชื่อมโยงธุรกิจแต่ละประเภท ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ช่วยแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โรงแรมที่พัก สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ แสดงข้อมูลเกี่ยวกับแบรนด์อสังหาริมทรัพย์ ช่วยปรับภาพลักษณ์ที่ชัดเจนต่อสายตาคนภายนอก เชื่อมต่อกับระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร (E-Self Service System) เป็นหนึ่งในการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงให้กับลูกค้า

- **ระบบดูแลจัดการโรงแรมปรับปรุงเพิ่มเติมจากระบบสารสนเทศงานบริหารโรงแรม**

เป็นการเพิ่มเติมในส่วนงานการดูแลจัดการโรงแรมในด้านการติดตาม บำรุงรักษาห้องพักต่างๆภายในโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ เช่น ห้องโถงโถงโถงและทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ โดยดูจากอัตราการเปิดเข้าใช้ห้องพักของลูกค้าที่เข้ามาท่องเที่ยวว่าห้องใดถูกใช้งานเยอะสุด ห้องนั้นจะเป็นห้องที่ถูกจัดลำดับความสำคัญเป็นลำดับแรกๆที่จะถูกทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ ช่วยในการบันทึกการบำรุงรักษาห้องพักในอดีตเพื่อสามารถตรวจสอบการซ่อมต่างๆที่ผ่านมาแล้ว ช่วยในการเก็บบันทึกข้อมูลวันที่ เวลา การทำความสะอาดของแม่บ้าน