

## แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานจัดประชุมของธุรกิจโรงแรม เพื่อรองรับไมซ์ซีดี อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น

น้ำผึ้ง ศรีบุญ<sup>1\*</sup> และ ปณัฏพร เรืองเชิงชุม<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุมของธุรกิจโรงแรมในอำเภอมืองจังหวัดขอนแก่น และเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานการให้บริการจัดประชุม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรม ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 21 แห่ง ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) เป็นการวิเคราะห์ทางด้านปัจจัยการผลิต มีตัวแปรปัจจัยนำเข้า ได้แก่ จำนวนพาหนะที่ให้บริการรับ-ส่ง ขนาดพื้นที่ห้องประชุม ความจุสูงสุดที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานประชุม พื้นที่อาคารจอดรถ จำนวนลิฟท์ จำนวนห้องน้ำที่ให้บริการแก่การจัดประชุม จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดรวมอาหารและเครื่องดื่ม และจำนวนบุคลากรที่มีความสามารถในการจัดประชุม และปัจจัยผลผลิต 1 ตัว คือ รายได้จากการประชุม ผลการศึกษาพบว่า มีค่าประสิทธิภาพทางเทคนิคโดยเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 มีโรงแรมจำนวน 10 แห่ง ที่มีค่าประสิทธิภาพ เท่ากับ 1 สำหรับค่าประสิทธิภาพทางเทคนิคการผลิต เฉลี่ยเท่ากับ 0.94 มีโรงแรมจำนวน 15 แห่ง ที่มีค่าประสิทธิภาพ เท่ากับ 1 จากการเปรียบเทียบขนาดของโรงแรมกับค่าคะแนนประสิทธิภาพ พบว่าโดยส่วนมากโรงแรมขนาดใหญ่ และโรงแรมขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากกว่าโรงแรมขนาดกลาง โรงแรมขนาดกลางบางรายมีความด้อยประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านปัจจัยการผลิตดำเนินงาน แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์ DEA พบว่ากลุ่มโรงแรมขนาดใหญ่และโรงแรมขนาดเล็ก คือ การเพิ่มจำนวนรถรับ-ส่งผู้ใช้บริการการจัดประชุม กลุ่มโรงแรมขนาดกลาง คือ ลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน เพิ่มอัตราการใช้งานห้องประชุม การพัฒนาบุคลากร การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้โรงแรมมีแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพตามขนาดที่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** โรงแรม การวัดประสิทธิภาพ ไมซ์ซีดี

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> อาจารย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

\* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทร. 08-4595-6536 อีเมล: rpanut@kku.ac.th



## Guidelines to Improve the Efficiency of Organizing Hotel Business Conferences for Mice City in Amphoe Mueang Khon Kaen Province

Numpung Sripui<sup>1\*</sup> and Panutporn Ruangchoengchum<sup>2</sup>

### Abstract

This study aims to study the efficiency levels in operating international conferences of hotels in municipal district of Khon Kaen province, Thailand. The guidelines to improve the efficiency of organizing hotel business conferences were proposed in the result of this study. The in-depth interviews and questionnaires were employed to collect the data from 21 hotel's representatives. The Data Envelopment Analysis (DEA) was used to analyze the collected data from the questionnaires. In order to analyze the productivity factors, several input factors were studied, such as delivery vehicles, size of conference room, maximum capacity for participants, size of parking lot, number of elevators, number of restrooms, provisional facilities, food and beverage cost, and number of staff. On the other hand, the output factor was the income of the hotels in organizing the international conference. It was found that the average technical efficiency: CRS model is 84%, whereas the average technical efficiency: VRS model is 94%. As the results, there are 10 hotels with technical efficiency: CRS model, while there are 15 hotels with technical efficiency: VRS model. Comparing the size of the conference room with the efficiency scores, it was found that almost large-sized hotels and small-sized hotels are more efficient than the medium sized hotels. The weakness of some medium-sized hotels found in this study was the operation factor. Eventually, the guidelines to improve the efficiency of organizing hotel business conferences for large and small sized hotels of Mice City, Amphoe Mueang Khon Kaen Province are increasing the delivery vehicles. In contrast, it is necessary to reduce the operation costs, increase the number of conference rooms, improve the quality of human resources, and utilize the provision of the hotel facilities, in accordance with the size of hotel business services.

**Keywords:** hotel, Data Envelopment Analysis, Mice City

---

<sup>1</sup> Master Degree Student, College of Graduate Student in Management, Graduate School, Khon Kaen University

<sup>2</sup> Lecturer, College of Graduate Student in Management, Graduate School, Khon Kaen University

\* Corresponding Author Tel. 08-4595-6536 E-mail: rpanut@kku.ac.th