



การประชุมเชิงวิชาการทางบริหารธุรกิจระดับชาติ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ครั้งที่ 3
31 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์ 2557
ณ โรงแรมดิเอ็มเพรส เชียงใหม่

วารสารบริหารธุรกิจแม่โจ้
Maejo Business Administration Review
ISSN 2286-7945
ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 เดือนตุลาคม 2556

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รองอธิการบดีฝ่ายทรัพย์สินและการคลัง
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ
รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์
รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หัตพงษ์ อวีโรธนานนท์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุขเพชร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
อาจารย์ ดร.รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อาจารย์ ดร.ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อาจารย์ ดร.มานวิณี สงเคราะห์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
อาจารย์ ดร.ภัทริกา มณีพันธ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
นางสาวกฤตาณัฐ ศรีประภา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 50290
โทรศัพท์ 0 5387 3280 ต่อ 888 โทรสาร 0 5349 8151
<http://www.bareview.org> Email: admin@bareview.org

พิมพ์ที่โรงพิมพ์

Good Work Media

ที่อยู่ 63/1 หมู่ 2 ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

โทรศัพท์ 0 5311 1027

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชาภพ พันธุ์แพ

อาจารย์ ดร.ธีรลักษณ์ สัจจะวาที

อาจารย์ ดร.เทียน เสรณ์มัญญ

อาจารย์ ดร.กาญจนา สุระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์ อวีโรธนานนท์

อาจารย์ ดร.กัญญพัทธ์ ก่อมธงเจริญ

อาจารย์ ดร.มาณวิน สงเคราะห์

อาจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร

อาจารย์ ดร.อายุส หยุเย็น

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยพายัพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บทความในวารสารทุกบทความได้รับการตรวจความถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
ข้อความและบทความในวารสารเป็นข้อคิดเห็นของผู้เขียนแต่ละท่าน มิใช่เป็นความคิดเห็นของกอง
บรรณาธิการ และมีข้อความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการวารสารบริหารธุรกิจแม่โจ้
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์คัดลอกแต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา

การตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรม
ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี
The Electronic Mail Response of Hotel in
Hua-Hin Prachubkirikhan and Cha-Am Petchaburi

พิชาภรณ์ พุทธิพรชัย¹ และสุมาลี ดอกจันทร์² นภานนท์ หอมสุต³ และพัชรินทร์ พระราช⁴

^{1,2} นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{3,4} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ โรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 119 โรงแรม ผลการวิจัยพบว่า มีโรงแรมตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียง 48 โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 40.34 โดยโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน โรงแรมที่มีจำนวนดาว 5 ดาว และโรงแรมที่มีราคาห้องพัก 5,000 บาทขึ้นไป มีอัตราการตอบที่สูงที่สุด ขณะที่การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่าง สถานที่ตั้งโรงแรม ราคาห้องพัก และจำนวนดาวของโรงแรม กับ คุณภาพในการตอบกลับจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน และอำเภอชะอำ ประกอบด้วย ด้านการตอบกลับ ด้าน ความครบถ้วน ด้านความถูกต้องของไวยากรณ์ และด้านแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับระยะเวลาในการตอบกลับ

คำสำคัญ: จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โรงแรม การตอบกลับ

Abstract

The objective of this research is to study quality of electronic mail response of 119 hotels in Hua-Hin Prachubkirikhan and Cha-Am Petchaburi. The sample is 119 hotels in Hua-Hin Prachubkirikhan and Cha-Am Petchaburi. It is found that It was replied only 48 hotels, which is 40.34%. Hotels in Hua-Hin, 5 star hotels, and more than 5,000 THB Hotels were the most response rate. As for hypothesis testing about

correlation between hotel location, room rate, and hotel star, and qualities in response e-mail of hotel in Hua-Hin Prachubkirikhan and Cha-Am Petchaburi, which consist of response time , complete, grammar ,and business, it was found that all of hypotheses had correlation except the relation between hotel location and response time.

Keywords: Electronic mail, Hotel, Response

คำนำและวัตถุประสงค์

การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้นเป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2544) ทั้งนี้การท่องเที่ยวแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก คือ การท่องเที่ยวเพื่อความเพลิดเพลินและการพักผ่อน การท่องเที่ยวเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ และการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ (วรรณฯ ศิลปอาษา และ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2556) ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากจะสร้างรายได้มีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจต่อเนื่อง อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น รวมทั้งสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท นอกจากนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยส่งผลให้ธุรกิจภาคบริการในประเทศไทยมีสัดส่วนกว่า 50% ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ โดยเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวคุณภาพ

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงาม เหมาะที่จะใช้เป็นสถานที่ในการพักผ่อนและตากอากาศ นอกจากนี้มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นแหล่งเศรษฐกิจที่ทำรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมที่พัก ร้านอาหาร สถานบริการและร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น นอกจากนี้ในปัจจุบัน องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ได้กำหนดให้ บริเวณอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี เป็นพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยเน้นลูกค้ากลุ่มคุณภาพ

ในพื้นที่ที่มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอย่างเขตหัวหิน-ชะอำนั้น โรงแรมมีบทบาทสำคัญในการดึงดูดเงินตราต่างประเทศ โรงแรมที่ดีจะเป็นที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่มีอำนาจในการจ่าย ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องให้ความสำคัญตวกในการติดต่อสื่อสารผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อช่วยในการจองที่พักและสอบถามข้อมูลด้านการบริการและการท่องเที่ยว เพราะถ้าการสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วจะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก (Pawlicz, 2011) การติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงสินค้าและบริการของทางโรงแรม ทำให้โรงแรมสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีจำนวนมาก ถ้าผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงผู้บริโภคกลุ่มนี้จะสร้างกำไรให้กับองค์กร อันจะส่งผลถึงภาพรวมเศรษฐกิจของท้องถิ่นและประเทศ ด้วยเหตุที่กล่าวมาข้างต้น งานวิจัยเรื่อง “การตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี” จึงเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรม ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตอบกลับ ด้านความครบถ้วน ด้านความถูกต้องของไวยากรณ์ และด้านแบบแผนทางธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สถานที่ตั้งโรงแรม ราคาห้องพัก และจำนวนดาวของโรงแรม กับ คุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 4 ด้าน

วิธีการศึกษา

1. เก็บรวบรวมข้อมูลชื่อโรงแรม ที่อยู่ของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ราคาห้องพัก และจำนวนดาวของโรงแรมแต่ละแห่งซึ่งตั้งอยู่ที่เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี จากเว็บไซต์ดังต่อไปนี้

- 1.1 www.thailand-huahin.com
- 1.2 www.hotelthailand.com
- 1.3 www.thai-tour.com
- 1.4 www.agoda.co.th
- 1.5 www.thai.monoplanet.com
- 1.6 www.unseenisland.com
- 1.7 www.roomholidays.com
- 1.8 www.tharnvara.com

1.9 www.sanook.com

ทั้งนี้ได้ข้อมูลโรงแรมที่ครบถ้วนพร้อมส่งทั้งสิ้น 119 โรงแรม

2. ทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังโรงแรมที่มีข้อมูลทั้งหมดที่ละโรงแรม โดยทำการสมัครจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ 2 ชื่อ ประกอบด้วย annie.ann1212@gmail.com และ Juliawinton3@gmail.com ส่งไปโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ตามลำดับ ในเวลา 01.00 – 04.00 น. ของวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

3. ข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น ดัดแปลงจากงานวิจัยของ Matzler, Pechlaner, Abfalter, and Wolf (2005) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ 1) ต้องการจองห้องพักสองห้องที่มีประตูเชื่อมถึงกันได้ 2) ต้องการห้องพักที่ปลอดการสูบบุหรี่ 3) ต้องการทราบว่าที่จอดรถหรือไม่ 4) ต้องการทราบว่ามีเทศกาล/กิจกรรมในท้องถิ่นใดบ้างในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ข้อความในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดส่งไปโรงแรมในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีดังต่อไปนี้

Hi, I'm Annie Winton from USA. I'm traveling to Cha-Am on my vacation for around 3 days and 2 nights. After reading comments and review from agoda.com, I've been interested in booking for a room at your hotel. I think my first night is probably January 5, 2014. However, at the moment, I need more information whether you have connecting rooms and non-smoking rooms or not. In case of traveling by car, do you have any parking space? If possible, please kindly give me more some recommendations for any upcoming festivals held around the hotel as well as directions and how to access to the events. I will be more than happy if you could get back to me by November 25, 2013 with all information required. Then I can make a decision on my further booking.

Please contact me via annie.ann1212@gmail.com. Thank you.

สำหรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งไปในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการเปลี่ยนรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 จาก I'm traveling to Cha-Am เป็น I'm traveling to Hua-Hin

3.2 จาก Please contact me via annie.ann1212@gmail.com. เป็น Please contact me via Juliawinton3@gmail.com

3.3 Hi, I'm Annie Winton from USA. เป็น Hi, I'm Julia Winton from USA.
ข้อความที่ใช้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ผ่านผู้เชี่ยวชาญ

4. เมื่อได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบกลับจากโรงแรม ผู้วิจัยจะนำจดหมายที่ได้คำนวณเวลาที่ใช้ในการตอบกลับของทางโรงแรม และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ 2 คน (คนไทย 1 คน และคนอังกฤษ 1 คน) ตรวจสอบ ความครบถ้วนของจำนวนข้อ ความถูกต้องของไวยากรณ์ และแบบแผนทางธุรกิจ กรณีที่ผู้เชี่ยวชาญ 2 คน คิดเห็นต่างกันได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 (คนอังกฤษ) ตรวจสอบอีกครั้ง ทั้งนี้การให้คะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์และแบบแผนทางธุรกิจ อยู่ระหว่าง 1 - 3 โดย 1 หมายถึง พอใช้ 2 หมายถึง ปานกลาง 3 หมายถึง ดี

5. ตัวสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และไคสแควร์ สำหรับโปรแกรมที่ใช้ในการวิจัย คือ Microsoft Office Excel

ผลการศึกษา

1. จากจำนวนโรงแรมที่คณะผู้วิจัยได้ทดลองส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด 119 โรงแรม พบว่า มีจำนวนโรงแรมที่ตอบกลับมาทั้งสิ้น 48 โรงแรม คิดเป็น 40.34 % โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ จำนวนดาว พบว่า โรงแรม 5 ดาว มีอัตราตอบกลับสูงสุด คือ 50.00% รองลงมา คือ 4 ดาว 3 ดาว และ 2 ดาว ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 1.307, Sig = 0.520 แสดงว่าการตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ จำนวนดาวของโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 1 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล 2 ดาวเข้ากับ 3 ดาว)

ตารางที่ 1 จำนวนโรงแรมที่ส่ง จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับ จำนวนโรงแรมที่ไม่ตอบกลับ และร้อยละการตอบกลับจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรม แยกตามจำนวนดาว และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

จำนวนดาว	จำนวนที่ส่ง	จำนวนตอบกลับ	จำนวนไม่ตอบกลับ	ร้อยละการตอบกลับ
2	5	1	4	20.00
3	59	22	37	37.29
4	39	17	22	43.59
5	16	8	8	50.00
รวม	119	48	71	40.34

Pearson Chi-Square = 1.307, Sig = 0.520

1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริเวณที่ตั้งของโรงแรม พบว่า โรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอัตราตอบกลับ 45.71% ขณะที่โรงแรมในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีอัตราตอบกลับ 32.65% นอกจากนี้พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 2.043, Sig = 0.153 แสดงว่า การตอบจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริเวณที่ตั้งของโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนโรงแรมที่ส่ง จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับ จำนวนโรงแรมที่ไม่ตอบกลับ และร้อยละการตอบกลับจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรม แยกตามสถานที่ตั้ง และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

สถานที่	จำนวนที่ส่ง	จำนวนตอบกลับ	จำนวนไม่ตอบกลับ	ร้อยละการตอบกลับ
หัวหิน	70	32	38	45.71%
ชะอำ	49	16	33	32.65%
รวม	119	48	71	40.34%

Pearson Chi-Square = 2.043, Sig = 0.153

1.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจตหมายอิเล็กทรอนิกส์กับ ราคาห้องพัก พบว่า โรงแรมที่มีราคา 5,000 บาทขึ้นไป มีอัตราตอบกลับสูงสุด คือ 57.14% รองลงมา คือ ห้องพักราคา 3,001 – 5,000 บาท 2,001 - 3,000 บาท 2,001 - 3,000 บาท 1,001 - 2,000 บาท และ 500 – 1,000 บาทตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 2.369, Sig = 0.499 แสดงว่า การตอบจตหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ ราคาห้องพักของโรงแรมมี

ความสัมพันธ์กัน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ราคาห้องพัก 500 – 1,000 บาท เข้ากับ 1,001 – 2,000 บาท)

ตารางที่ 3 จำนวนโรงแรมที่ส่ง จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับ จำนวนโรงแรมที่ไม่ตอบกลับ และร้อยละการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรม แยกตามราคาห้องพัก และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

ราคาห้องพัก	จำนวนที่ส่ง	จำนวนตอบกลับ	จำนวนไม่ตอบกลับ	ร้อยละการตอบกลับ
500-1,000 บาท	5	1	4	20.00
1,001-2,000 บาท	21	7	14	33.33
2,001-3,000 บาท	36	14	22	38.89
3,001-5,000 บาท	34	14	20	41.18
5,000 บาทขึ้นไป	23	12	11	52.17
รวม	119	48	71	100.00

Pearson Chi-Square = 2.043, Sig = 0.153

2. สำหรับในส่วนของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการตอบกลับ จำนวน 48 ฉบับนั้น สามารถจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการตอบกลับของทางโรงแรม ความครบถ้วนของจำนวนข้อ ความถูกต้องของไวยากรณ์ และความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ ได้ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามระยะเวลา พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ตอบกลับในระยะเวลา 7 – 9 ชั่วโมง คิดเป็น 41.67% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระยะเวลาการตอบ

ระยะเวลาการตอบ	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
0 – 6 ชั่วโมง	6	12.50
7 – 9 ชั่วโมง	20	41.67
10 – 12 ชั่วโมง	11	22.92
12 ชั่วโมงขึ้นไป	11	22.92
รวม	48	100.00

2.2 การวิเคราะห์จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามจำนวนข้อที่ตอบ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ตอบกลับจำนวน 4 ข้อ คิดเป็น 45.83% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนข้อที่ตอบ

จำนวนข้อที่ตอบ	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
0 ข้อ	4	8.33
1 ข้อ	2	4.17
2 ข้อ	8	16.67
3 ข้อ	12	25.00
4 ข้อ	22	45.83
รวม	48	100.00

2.3 การวิเคราะห์จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ได้คะแนน 2 คะแนน คิดเป็น 56.25% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์

คะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
1 คะแนน	19	39.58
2 คะแนน	27	56.25
3 คะแนน	2	4.17
รวม	48	100.00

2.4 การวิเคราะห์จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ได้คะแนน 2 คะแนน คิดเป็น 50.00% รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ

คะแนนความถูกต้อง	จำนวนโรงแรม	ร้อยละ
1 คะแนน	13	27.08
2 คะแนน	24	50.00
3 คะแนน	11	22.92
รวม	48	100.00

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนดาว ราคาห้องพัก และสถานที่ตั้ง กับระยะเวลาในการตอบกลับ จำนวนข้อที่ตอบ คะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ และ คะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนดาวกับระยะเวลาในการตอบกลับ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.827, Sig = 0.661 แสดงว่า จำนวนดาวและระยะเวลาในการตอบกลับมีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 8 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล จำนวนดาว 2 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 3 ดาว รวมจำนวนดาว 4 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 5 ดาว และ ระยะเวลาตอบ 0-6 ชั่วโมง เข้ากับ ระยะเวลาตอบ 7-9 ชั่วโมง)

ตารางที่ 8 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนดาวและระยะเวลาในการตอบกลับ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
0 – 6 ชั่วโมง	1	4	0	1
7 – 9 ชั่วโมง	0	8	8	4
10 – 12 ชั่วโมง	0	4	5	2
12 ชั่วโมงขึ้นไป	0	6	4	1

Pearson Chi-Square = 0.827, Sig = 0.661

3.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนดาวของโรงแรมกับจำนวนข้อที่ตอบ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.250, Sig = 0.882 แสดงว่า จำนวนดาวของโรงแรมและจำนวนข้อที่ตอบ มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 9 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล จำนวนดาว 2 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 3 ดาว รวมจำนวนดาว 4 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 5 ดาว และ จำนวนข้อที่ตอบ 0 ข้อ 1 ข้อ เข้ากับ จำนวนข้อที่ตอบ 2 ข้อ)

ตารางที่ 9 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนดาวและจำนวนข้อที่ตอบ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
0 ข้อ	0	3	1	0
1 ข้อ	0	1	1	0
2 ข้อ	0	3	3	2
3 ข้อ	0	5	5	2
4 ข้อ	1	10	7	4

Pearson Chi-Square = 0.250, Sig = 0.882

3.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนดาวของโรงแรมกับคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.280, Sig = 0.597 แสดงว่า จำนวนดาวของโรงแรมและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 10 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล จำนวนดาว 2 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 3 ดาว รวมจำนวนดาว 4 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 5 ดาว และ รวมคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ 3 คะแนน เข้ากับ 2 คะแนน)

ตารางที่ 10 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนดาวและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 คะแนน	0	10	6	3
2 คะแนน	1	11	10	5
3 คะแนน	0	1	1	0

Pearson Chi-Square = 0.280, Sig = 0.597

3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนดาวของโรงแรมกับคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 5.124, Sig = 0.077 แสดงว่า จำนวนดาวของโรงแรมและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กัน โดยรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 11 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล จำนวนดาว 2 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 3 ดาว และรวมจำนวนดาว 4 ดาว เข้ากับ จำนวนดาว 5 ดาว)

ตารางที่ 11 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามจำนวนดาวและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนธุรกิจ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	2 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
1 คะแนน	0	7	4	2
2 คะแนน	1	13	7	3
3 คะแนน	0	2	6	3

Pearson Chi-Square = 5.124, Sig = 0.077

3.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาห้องพักกับระยะเวลาในการตอบกลับ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.288, Sig = 0.866 แสดงว่า ราคาห้องพักและระยะเวลาในการตอบกลับมีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 12 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ราคาห้องพัก 500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 2,000 บาท เข้ากับ ราคาห้องพัก 2,001 – 3,000 ระยะเวลาตอบ 0-6 ชั่วโมง เข้ากับ ระยะเวลาตอบ 7-9 ชั่วโมง และ ระยะเวลาตอบ 10-12 ชั่วโมง เข้ากับ ระยะเวลาตอบ 12 ชั่วโมงขึ้นไป)

ตารางที่ 12 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามราคาห้องพักและระยะเวลาในการตอบกลับ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	500 – 1,000	1,001– 2,000	2,001 – 3,000	3,001 – 5,000	5,000 ขึ้นไป
0 – 6 ชั่วโมง	1	2	1	0	2
7 – 9 ชั่วโมง	0	3	4	8	5
10 – 12 ชั่วโมง	0	1	5	1	4
12 ชั่วโมงขึ้นไป	0	1	4	5	1

Pearson Chi-Square = 0.288, Sig = 0.866

3.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาห้องพักกับจำนวนข้อที่ตอบ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.397, Sig = 0.820 แสดงว่า ราคาห้องพักและจำนวนข้อที่ตอบมีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 13 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ราคาห้องพัก 500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 2,000 บาท เข้ากับ ราคาห้องพัก 2,001 – 3,000 รวมข้อมูลราคาห้องพัก 3,001 – 5,000 บาท เข้ากับราคาห้องพัก 5,000 บาทขึ้นไป และรวมข้อมูลจำนวนข้อที่ตอบถูก 0 ข้อ และ 1 ข้อ เข้ากับ จำนวนข้อที่ตอบถูก 2 ข้อ)

ตารางที่ 13 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามราคาห้องพักและจำนวนข้อที่ตอบ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	500 – 1,000	1,001– 2,000	2,001 – 3,000	3,001 – 5,000	5,000 ขึ้นไป
0 ข้อ	0	1	1	1	1
1 ข้อ	0	0	0	1	1
2 ข้อ	0	1	4	1	2
3 ข้อ	0	1	5	2	4
4 ข้อ	1	4	4	9	4

Pearson Chi-Square = 0.397, Sig = 0.820

3.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาห้องพักกับคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.030, Sig = 0.863 แสดงว่า ราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 14 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ราคาห้องพัก 500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 2,000 บาท เข้ากับ ราคาห้องพัก 2,001 – 3,000 รวมข้อมูลราคาห้องพัก 3,001 – 5,000 บาท เข้ากับราคาห้องพัก 5,000 บาทขึ้นไป และรวมคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ 3 คะแนน เข้ากับ 2 คะแนน)

ตารางที่ 14 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	500 – 1,000	1,001– 2,000	2,001 – 3,000	3,001 – 5,000	5,000 ขึ้นไป
1 คะแนน	0	4	5	8	2
2 คะแนน	1	2	8	6	10
3 คะแนน	0	1	1	0	0

Pearson Chi-Square = 0.030, Sig = 0.863

3.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาห้องพักกับคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 0.001, Sig = 0.999 แสดงว่า ราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 15 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ราคาห้องพัก 500 – 1,000 บาท และ 1,001 –

2,000 บาท เข้ากับ ราคาห้องพัก 2,001 – 3,000 รวมข้อมูลราคาห้องพัก 3,001 – 5,000 บาท เข้ากับราคาห้องพัก 5,000 บาทขึ้นไป)

ตารางที่ 15 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนธุรกิจ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	500 – 1,000	1,001– 2,000	2,001 – 3,000	3,001 – 5,000	5,000 ขึ้นไป
1 คะแนน	0	2	4	5	2
2 คะแนน	1	5	5	7	6
3 คะแนน	0	0	5	2	4

ค่า Pearson Chi-Square = 0001, Sig = 0.999

3.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับระยะเวลาในการตอบกลับ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 4.196, Sig = 0.041 แสดงว่า สถานที่ตั้งและระยะเวลาในการตอบกลับไม่มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 16 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล ระยะเวลาตอบ 0-6 ชั่วโมง เข้ากับ ระยะเวลาตอบ 7-9 ชั่วโมง และ ระยะเวลาตอบ 10-12 ชั่วโมง เข้ากับ ระยะเวลาตอบ 12 ชั่วโมงขึ้นไป)

ตารางที่ 16 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกสถานที่ตั้งและระยะเวลาในการตอบกลับ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	0 – 6 ชั่วโมง	7 – 9 ชั่วโมง	10 – 12 ชั่วโมง	12 ชั่วโมงขึ้นไป
หัวหิน	1	2	1	0
ชะอำ	0	3	4	8

Pearson Chi-Square = 4.196, Sig = 0.041

3.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับจำนวนข้อที่ตอบ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 3.097, Sig = 0.213 แสดงว่า สถานที่ตั้งและจำนวนข้อที่ตอบมีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 17 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมข้อมูล จำนวนข้อที่ตอบถูก 0 ข้อ และ 1 ข้อ เข้ากับ จำนวนข้อที่ตอบถูก 2 ข้อ)

ตารางที่ 17 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกสถานที่ตั้งและจำนวนข้อที่ตอบ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ
หัวหิน	2	1	7	10	12
ชะอำ	2	1	1	2	10

Pearson Chi-Square = 3.097, Sig = 0.213

3.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับความถูกต้องของไวยากรณ์ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 2.788, Sig = 0.095 แสดงว่า สถานที่ตั้งและความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 18 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ 3 คะแนน เข้ากับ 2 คะแนน)

ตารางที่ 18 จำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกสถานที่ตั้งและความถูกต้องของไวยากรณ์ และค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
หัวหิน	10	21	1
ชะอำ	9	6	1

Pearson Chi-Square = 2.788, Sig = 0.095

3.12 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า ค่า Pearson Chi-Square = 4.058, Sig = 0.131 แสดงว่า สถานที่ตั้งและความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์กัน โดย รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 19 (ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square ได้รวมคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ 3 คะแนน เข้ากับ 2 คะแนน)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนของโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกสถานที่ตั้งและความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ และแสดงค่า Pearson Chi-Square และค่า Sig.

	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน
หัวหิน	7	15	10
ชะอำ	6	9	1

Pearson Chi-Square = 4.058, Sig = 0.131

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง การตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของโรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปผลได้ว่า จากจำนวนโรงแรมที่คณะผู้วิจัยได้ทดลองส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด 119 โรงแรม พบว่า มีจำนวนโรงแรมที่ตอบกลับมาทั้งสิ้น 48 โรงแรม คิดเป็น 40.34 %

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ จำนวนดาว พบว่า โรงแรม 5 ดาว มีอัตราตอบกลับสูงสุด คือ 50.00% และการตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ จำนวนดาวของโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริเวณที่ตั้งของโรงแรม พบว่า โรงแรมในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีอัตราตอบกลับ 45.71% ขณะที่โรงแรมในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีอัตราตอบกลับ 32.65% และการตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริเวณที่ตั้งของโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับ ราคาห้องพัก พบว่า โรงแรมที่มีราคา 5,000 บาทขึ้นไป มีอัตราตอบกลับสูงสุด คือ 57.14% และ การตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กับ ราคาห้องพักของโรงแรมมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์จำนวนโรงแรมที่ตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตามระยะเวลา พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ตอบกลับในระยะเวลา 7 – 9 ชั่วโมง คิดเป็น 41.67% การจำแนกตามจำนวนข้อที่ตอบ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ตอบกลับจำนวน 4 ข้อ คิดเป็น 45.83% การจำแนกตามคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ได้คะแนน 2 คะแนน คิดเป็น 56.25% และการจำแนกตามคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่ได้คะแนน 2 คะแนน คิดเป็น 50.00%

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนดาวกับคุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า จำนวนดาวและระยะเวลาในการตอบกลับมีความสัมพันธ์กัน จำนวนดาวของโรงแรมและจำนวนข้อที่ตอบมีความสัมพันธ์กัน จำนวนดาวของโรงแรมและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กัน และจำนวนดาวของโรงแรมและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างราคาห้องพักกับคุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ราคาห้องพักและระยะเวลาในการตอบกลับมีความสัมพันธ์กัน ราคาห้องพักและจำนวนข้อที่ตอบมีความสัมพันธ์กัน ราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์กัน และราคาห้องพักและคะแนนความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ตั้งกับคุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า สถานที่ตั้งและระยะเวลาในการตอบกลับไม่มีความสัมพันธ์กัน สถานที่ตั้งและจำนวนข้อที่ตอบมีความสัมพันธ์กัน สถานที่ตั้งและความถูกต้องของไวยากรณ์มีความสัมพันธ์ และสถานที่ตั้งและความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์กัน

จากงานวิจัยของ Evans, Bohrer, and Richards (2000), Werthner and Klein (1999) และ Wei, Ruys, Van Hoof, and Combrink (2001) แสดงให้เห็นว่าโรงแรมที่มีขนาดเล็ก และมีค่าห้องพักที่ไม่แพงนั้นจะมีการเข้าถึงและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องนี้ ในขณะที่เรื่องจำนวนดาวของโรงแรมนั้น จากงานวิจัยของ Siguaw, Enz, and Namasivayam (2000) และ Pechlaner, Rienzner, Matzler, and Osti (2002) พบว่า โรงแรมที่มีจำนวนดาวมาก จะให้ความสำคัญและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจมากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนดาวน้อย สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้โดยภาพรวม พบว่า โรงแรมที่มีจำนวนดาวมากมีคุณภาพในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนดาวน้อย โดยคุณภาพนั้นวัดได้ทั้งจาก อัตราการตอบกลับ จำนวนข้อที่ตอบ ระยะเวลาที่ตอบ ความถูกต้องของไวยากรณ์ และความถูกต้องตามแบบแผนทางธุรกิจ

จากผลการวิจัยของงานวิจัยเรื่องนี้โดยภาพรวม พบว่า โรงแรมในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพในการตอบกลับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่ำ ดังนั้น จึงสมควรที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

งานวิจัยเรื่องนี้มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ เมื่อจำนวนของโรงแรมที่ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนไม่มาก แต่มีหัวข้อในการวิเคราะห์สัมพันธ์จำนวนมาก ทำให้เมื่อวิเคราะห์ Chi-Square บางหัวข้อที่มีจำนวนโรงแรมไม่ถึง 5 โรงแรม ทำให้ต้องรวบหัวข้อเข้าด้วยกัน การวิเคราะห์ในครั้งนี้จึงเป็นประเด็นในภาพกว้าง ไม่สามารถลงรายละเอียดในทุกหัวข้อได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ คือ ถึงแม้ว่าปัจจุบันการจองห้องพักสำหรับโรงแรมต่าง ๆ จะทำผ่านตัวแทนจำหน่ายเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ก่อนการตัดสินใจเลือกจองโรงแรมใด ๆ ลูกค้าอาจตัดสินใจเลือกโดยผ่านการสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผู้ประกอบการโรงแรมควรเตรียมพนักงานที่มีความสามารถในการตอบทั้งได้ความเร็ว ความถูกต้องของไวยากรณ์ อันจะนำมาซึ่งโอกาสในการตัดสินใจจองห้องพักของลูกค้า ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2544). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโฮมสเตย์*. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- วรรณาศิลปอาษา และ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2555). *การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2556, จาก <http://mgmtsci.stou.ac.th/2012-08-20/โครงการที่%203/การจัดการทรัพยากรท่องเที่ยว8%20ส.ค.55.pdf>
- Evans, G., J. Bohrer, and G. Richards. (2000). Small is Beautiful? ICT and Tourism SMEs: A Comparative European Survey. *Information Technology and Tourism*, 3, 139–153.
- Matzler, K., Pechlaner, H., Abfalter, D. and Wolf, M. (2005). Determinants of response to customer email enquiries to hotels: evidence from Austria. *Tourism Management*, 33, 249-259.
- Pawlicz, A. (2011). *Determinants of Response to Customer E-Mail Enquiries to Hotels: Evidence from Poland*. 2nd Advances in Hospitality and Tourism Marketing & Management Conference, 1-7.
- Pechlaner, H., H. Rienzner, K. Matzler, and L. Osti. (2002). Response Attitudes and Behavior of Hotel Industry to Electronic Info Requests. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 177–186.
- Siguaw, J. A., C. A. Enz, and K. Namasivayam. (2000). Adoption of Information Technology in US Hotels: Strategically Driven Objectives. *Journal of Travel Research*, 39, 192–201.
- Wei, S., H. F. Ruys, H. B. Van Hoof, and T. E. Combrink. (2001). “Uses of the Internet in the Global Hotel Industry. *Journal of Business Research*, 54(3), 235–241.
- Werthner, H. and S. Klein. (1999). *Information Technology and Tourism—A Challenging Relationship*, Vienna: Springer.