DJBRU (2023), 7(2): 44-54 E-ISSN: 2985-0444; P-ISSN: 2651-124X

วารสารสหวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Disciplinary Journal Buriram Rajabhat University

Factors Affecting the Selection of Chao Phraya River Cruise in Bangkok

Pongpipat Sanedee[1*]

[1] *Faculty of Management Sciences, Valaya Alongkorn Rajabhat under the Royal Patronage, Pathum Thani, Thailand*

Article Info

Research Article

Article history:

Received: 24 July 2023

Revised: 2 October 2023

Accepted: 9 October 2023

Keyword

Factors,

Selection,

Cruise on Chao Phraya River,

Bangkok

***Corresponding author:**

pongpipat@vru.ac.th

Abstract

The purpose of this study were to 1) study the service quality factors affecting the selection of Chao Phraya river cruise in Bangkok and 2) compare the personal factors affecting the service quality to the selection of Chao Phraya river cruise in Bangkok. The sample group used were 400 Thai tourists traveling on a Chao Phraya River cruise. The research instrument used were the questionnaire and test the quality of instrument by validity and reliability testing. The data analysis used basic statistics and inferential statistics consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test, and f-test. The research results showed that the overall quality of service was at the highest level ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.76) and a comparison of factors affecting the selection of Chao Phraya river cruise, Bangkok found that 1) different gender have different effects on sympathy 2) different age affects the reliability and responsiveness are difference 3) different status had no effect on the selection of Chao Phraya river cruise, Bangkok 4) educational level were different affects the reliability and assurance are difference 5) Different occupational affecting the tangible, reliability assurance are different at a statistical significance level of 0.05.

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

พงษ์พิพัฒน์ เสน่ห์ดี[1*]

[1] *คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*

ข้อมูลบทความ

บทความวิจัย

คำสำคัญ

ปัจจัย
การเลือกใช้บริการ
เรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำ-เจ้าพระยา
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา,กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทดสอบเครื่องมือโดยใช้การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) และการทดสอบความเชื่อมั่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐานและสถิติอนุมาน ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า f-test ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.22, S.D.=0.76) และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) เพศต่างกัน มีผลต่อความเห็นอกเห็นใจต่างกัน 2) อายุต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ต่างกัน 3) สถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร 4) ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน 5) อาชีพต่างกัน มีผลต่อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญทางเศรษฐกิจในประเทศไทย ที่มีส่วนทำให้ค่าจีดีพีสูงขึ้นในปี2565 และประเทศไทยยังเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุดเป็นอันดับที่ 18 ของโลก มีรายงานการจัดอันดับศักยภาพในการแข่งขันด้านธุรกิจท่องเที่ยวของแต่ละประเทศทั่วโลกฉบับปี 2019 โดย World Economic Forum ประเทศไทยได้รับอันดับที่ 31 จากทั้งหมด 140 ประเทศ เพิ่มสูงขึ้นจากอันดับที่ 34 ในปี 2017 และหากเทียบกันเองในอาเซียนแล้วประเทศไทยจะอยู่ในอันดับที่ 3 เป็นรองเพียงประเทศสิงคโปร์และมาเลเซียเท่านั้น อย่างไรก็ตามตลาดนักท่องเที่ยวในประเทศยังเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยในปี 2565 โดยเฉพาะการท่องเที่ยวระยะใกล้หรือจังหวัดเมืองรองที่เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้น ส่วนหนึ่งเพื่อหลีกเลี่ยงความแออัดของเมืองท่องเที่ยวหลักตามแนวทางการรักษาระยะห่างทาง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) กระแสการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นผลทำให้มีการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ ให้น่าสนใจเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการท่องเที่ยว โดยกระแสการท่องเที่ยวที่เน้นกิจกรรมนั่นมีมานานมีกิจกรรมทางการท่องเที่ยวหลายรูปแบบแต่ละรูปแบบก็มีลักษณะเฉพาะ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว อย่างเช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษหรือความชอบ ทำ

ให้เกิดเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวใน รูปแบบต่าง ๆ มากมายที่ได้พบเห็นทั่วไป พฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบนี้จัดเป็นพฤติกรรมที่มีมากที่สุด และหนึ่งในกิจกรรมที่น่าสนใจก็คือกิจกรรมกิจกรรมการท่องเที่ยวชมเมือง โดยการเที่ยวชมเมืองนั่นก็มีหลากหลายยานพาหนะโดยจะมี การชมเมืองแบบนั่งบัสชมเมือง และการชมเมืองแบบล่องเรือสำราญที่เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน และมีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการเรือสำราญเป็นจำนวนมาก (อารีรัตน์ พรหมนิล, 2561)

กิจกรรมเรือสำราญ เป็นกิจกรรมทางการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่ได้รับความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ กระแสการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสถานการณ์การท่องเที่ยวเรือสำราญทั่วโลกมีผลต่อการจัดการท่องเที่ยวเรือสำราญของประเทศไทยรวมทั้งพลวัตการพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญที่มีผลต่อการเติบโตสำคัญของการท่องเที่ยวให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่จุดหมายปลายทาง ด้วยเหตุผลนี้หลายประเทศจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาท่าเรือหรือจุดรับส่งนักท่องเที่ยวขณะทำกิจกรรมทางน้ำ อย่างไรก็ตามการล่องเรือสำราญในแม่น้ำเจ้าพระยากรุงเทพมหานครฯ เป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งขณะล่องเรือนักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสความงดงามริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาซึ่งเป็นแม่น้ำสายประวัติศาสตร์และมีความสำคัญกับประเทศไทยมาตั้งแต่สมัยอดีต รวมทั้งยังมีการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการแสดงที่น่าตื่นตาตื่นใจที่เป็นประสบการณ์แปลกใหม่ที่หาจากที่ไหนไม่ได้ จากข้อความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่ากิจกรรมการล่องเรือสำราญในแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นกิจกรรมที่สามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและนักท่องเที่ยวในปัจจุบันมีความแตกต่างกัน มีความต้องการที่หลากหลายและมีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ (ภานุมาศ เกตุแก้ว,2561) อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวโดยเรือสำราญนับเป็นหนึ่งในรูปแบบของการเดินทางท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม มีแนวโน้มและอัตราการเติบโตในภาพรวมทั่วโลกก็เพิ่มขึ้น ซึ่งในฤดูกาลท่องเที่ยวช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนมีนาคมของทุกปี มีผู้โดยสารเที่ยวเรือสำราญเฉลี่ยต่อลำ 1,800-2,400 คน มักเดินทางมายังประเทศไทยในลักษณะของ One Day Trip โดยไม่พักค้างคืน ซึ่งนักท่องเที่ยวเรือสำราญจะมีอัตราการใช้จ่ายโดยเฉลี่ยสูงกว่านักท่องเที่ยวทั่วไป 4 - 10 เท่า โดยนิยมกรรมท่องเที่ยวทางทะเล อาหารไทย สปา การแสดงทางวัฒนธรรม รวมถึงของฝากของขวัญและของที่ระลึก ซึ่งไทยได้พัฒนา และยกระดับท่าเรือสำหรับการท่องเที่ยว ทำให้อัตราการเดินทางเข้าของเรือสำราญรวมถึงจำนวนนักท่องเที่ยวสูงขึ้น เชื่อมั่นว่าจะเพิ่มรายได้เข้าไทย โดยภาพรวมรายได้อุตสาหกรรมจากเรือสำราญในปี 2562 ก่อนเกิดโควิดระบาด สามารถสร้างรายได้เฉลี่ยกว่า 4,840 ล้านบาทต่อปี (กรมประชาสัมพันธ์, 2566) ดังนั้น กระแสการท่องเที่ยวเรือสำราญที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันทำให้ผู้ประกอบการมีการตื่นตัวในการพัฒนาการท่องเที่ยวรูปแบบเรือสำราญให้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบกับกระแสการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ โดยการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญที่จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาการม่องเที่ยวในรูปแบบการล่องเรือสำราญในแม่น้ำเจ้าพระยาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา,กรุงเทพมหานคร

มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีระเบียบวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในวิจัยครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน ในการหากลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย ใช้สูตรของคอแครน (Cochran,1977 อ้างถึงใน จีรวัฒน์ เยาวนิช, 2562) ที่ใช้ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชาชนที่แน่นอน แต่ทราบว่ามีจำนวนมากและต้องการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามด้านบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา,กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นแบบสอบถามแบบของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การทดสอบเครื่องมือวิจัย

ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือวิจัย 2 วิธี ได้แก่ 1) การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 ท่าน โดยวิธีการหาค่าความสอดคล้อง หรือ ดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (IOC) โดยผู้วิจัยใช้ข้อคำถามที่มีค่าคะแนนตั้งแต่ 0.66 ขึ้นไป และ 2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ในการทดสอบความเชื่อมั่นหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาวิจัย ในที่นี้ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้เรือสำราญท่องเที่ยวพื้นที่เป็นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.99 จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมมาโดยตรงจากการเก็บแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ และลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการรวบรวมจากหนังสือ ตำรา สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการล่องเรือสำราญในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลักจากเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านการวิจัยสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) 2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D) 3) ทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่า T-test F-Test หรือ One-way ANOVA

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ 49.00 มีอายุเฉลี่ย 20-30 ปี สถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

2. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)

ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญมีความสะดวกสบาย	4.27	0.74	มากที่สุด
2. บนเรือสำราญมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก	4.34	0.70	มากที่สุด
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครัน	4.36	0.66	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน	4.30	0.82	มากที่สุด
5. ภายในเรือสำราญมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตราฐาน	4.17	0.86	มาก
รวม	**4.29**	**0.73**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) พบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.29, S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครัน ($\bar{x}$ =4.36, S.D.=0.66) 2) บนเรือสำราญมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{x}$ =4.34, S.D.=0.70) 3) ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน ($\bar{x}$ =4.30, S.D.=0.82) 4) การเดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญมีความสะดวกสบาย ($\bar{x}$ =4.27, S.D.=0.74) และ 5) ภายในเรือสำราญมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ($\bar{x}$ =4.17, S.D.=0.86)

ตารางที่ 2 แสดงปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)

ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการให้บริการที่ครบถ้วน	4.37	0.71	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีความเป็นระเบียบและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน เชื่อถือได้	4.16	0.85	มาก
3. การให้บริการเป็นตามระบบ ตามขั้นตอนของการบริการ	4.24	0.71	มากที่สุด
4. มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้	4.18	0.77	มาก
5. ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการจดทะเบียนผ่านหน่วยงานภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ	4.19	0.77	มาก
รวม	**4.23**	**0.73**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) พบว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.23, S.D.=0.73) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการให้บริการที่ครบถ้วน ($\bar{x}$ =4.37, S.D.=0.71) 2) การให้บริการเป็นตามระบบ ตามขั้นตอนของการบริการ ($\bar{x}$ =4.24, S.D.=0.71) 3) ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการจดทะเบียนผ่านหน่วยงานภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ =4.19

4) มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้ ($\bar{x}$ =4.18, S.D.=0.77) และ 5) ผู้ให้บริการมีความเป็นระเบียบและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน เชื่อถือได้ ($\bar{x}$ =4.16,S.D.=0.85)

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)

ปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและสามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันท่วงที ถึงแม้ไม่มีการร้องขอ	4.41	0.79	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัยในการข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.26	0.75	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้บริการ ,ระเบียบกฎเกณฑ์และโปรโมชั่นต่างๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน	4.23	0.81	มากที่สุด
4. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.13	0.95	มาก
5. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่าง สะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งเพื่อการปรับปรุง และการชมเชย	4.14	0.87	มาก
รวม	**4.23**	**0.81**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 ปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) พบว่า การตอบสนองต่อความต้องการการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.23, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและสามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันท่วงที ถึงแม้ไม่มีการร้องขอ ($\bar{x}$ =4.41, S.D.=0.79) 2) ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัยในการข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{x}$ =4.26, S.D.=0.75) 3) ผู้ให้บริการมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้บริการ, ระเบียบกฎเกณฑ์และโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน ($\bar{x}$ =4.23, S.D.=0.81) 4) มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่าง สะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งเพื่อการปรับปรุงและการชมเชย ($\bar{x}$ =4.14,S.D.=0.87) และ 5) ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x}$ =4.13,S.D.=0.95)

ตารางที่ 4 แสดงปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)

ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ	4.34	0.69	มากที่สุด
2. ท่านติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	4.15	0.81	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในการล่องเรือสำราญ	4.20	0.78	มาก
4. ค่าบริการที่ท่านจ่าย มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	4.18	0.77	มาก
5. ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการรับผิดชอบหากเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน เช่น ประกันสุขภาพ , ประกันอุทกภัย	4.09	0.89	มาก
รวม	**4.19**	**0.76**	**มาก**

จากตารางที่ 4 ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) พบว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.19, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.34, S.D.=0.69) 2) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในการล่องเรือสำราญ ($\bar{x}$ =4.20, S.D.=0.78) 3) ค่าบริการที่ท่านจ่าย มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ ($\bar{x}$ =4.18, S.D.=0.77) 4) ท่านติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x}$ =4.15, S.D.=0.81) และ 5) ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการรับผิดชอบหากเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน เช่น ประกันสุขภาพ, ประกันอุทกภัย ($\bar{x}$ = 4.09, S.D.=0.89)

ตารางที่ 5 แสดงปัจจัยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ปัจจัยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจและเต็มใจบริการ	4.33	0.73	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการมีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	4.11	0.84	มาก
3. ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการในการล่องเรือสำราญ	3.97	0.90	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและไม่เลือกบริการเฉพาะบุคคล	4.10	0.92	มาก
5. ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ในการบริการ	4.20	0.74	มาก
รวม	**4.14**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 5 ปัจจัยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14, S.D.=0.79) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจและเต็มใจบริการ ($\bar{x}$ =4.33, S.D.=0.73) 2) ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ในการบริการ ($\bar{x}$ =4.20, S.D.=0.74) 3) ผู้ให้บริการมีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล ($\bar{x}$ =4.11, S.D.=0.84) 4) ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและไม่เลือกบริการเฉพาะบุคคล ($\bar{x}$ =4.10, S.D.=0.92) และ 5) ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการในการล่องเรือสำราญ ($\bar{x}$ =3.97, S.D.=0.90)

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)	4.29	0.73	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)	4.23	0.73	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness)	4.23	0.81	มากที่สุด
4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)	4.19	0.76	มาก
5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	4.14	0.79	มาก
รวม	**4.22**	**0.76**	**มาก**

จากตารางที่ 6 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ในภาพรวม พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.22, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) ($\bar{x}$ =4.29, S.D.=0.73) 2) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) ($\bar{x}$ =4.23, S.D.=0.73) 3) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) ($\bar{x}$ =4.23, S.D.=0.81) 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

(Assurance) ($\bar{x}$ =4.19, S.D.=0.76) และ 5) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ($\bar{x}$ =4.14, S.D.=0.79)

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นค่า Sig

ปัจจัย	ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.03	0.76	0.00	0.03	0.03*	0.05*
ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.76	0.51*	0.00	0.16*	0.23	0.00*
การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ	0.15	0.03*	0.01	0.74	0.41*	0.04
การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ	0.57	0.00	0.00	0.01*	0.01	0.00*
ความเห็นอกเห็นใจ	0.01*	0.86	0.12	0.00	0.00	0.10

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05*

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแสดงเป็นค่า Sig พบว่า 1) ปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีผลต่อความเห็นอกเห็นใจต่างกัน 2) ปัจจัยด้านอายุต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการการบริการต่างกัน 3) ปัจจัยด้านสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร 4) ปัจจัยด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน 5) ปัจจัยด้านอาชีพต่างกัน มีผลต่อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) มีเครื่องมืออุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ครบครัน 2) บนเรือสำราญมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก 3) ผู้ให้บริการมีการแต่งกายที่เรียบร้อย สะอาด ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน 4) การเดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญมีความสะดวกสบาย และ 5) ภายในเรือสำราญมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ความเป็นรูปประธรรมที่ชัดเจนสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ กาญจนา ทวินัน และแวววยุรา คำสุข (2558) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย ระบุว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าคุณภาพการบริการสูงที่สุด คือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาใช้บริการ และพนังงานหรือผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีและมีความสุภาพอ่อนโยน รวมทั้งภายในโรงแรมควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ทันสมัยและแจ้งเตือนได้ทันทวงที การบริการที่มีคุณภาพ จะประกอบด้วยความเป็นรูปประธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ที่ใช้วัดการประสบความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับ นครินทร์ ทั่งทอง (2562) ทำการศึกษาเรื่อง การเสริมสร้าง

ประสบการณ์ความทรงจำที่พิเศษของนักท่องเที่ยวเรือสำราญในท่าเรือแวะพัก เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวทางทะเลของประเทศไทย ระบุว่า ประสบการณ์ความทรงจำที่พิเศษของนักท่องเที่ยวเรือสำราญในท่าเรือแวะพักของประเทศไทยประกอบด้วย การมีส่วนร่วม การมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าของวัฒนธรรม การบริการ ความเพลิดเพลินทางอารมณ์ ประสบการณ์ที่มีความหมาย ความปลอดภัย การเติมเต็มพลังชีวิต ความแปลกใหม่ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่สามารถโอ้อวดได้ และการได้รับการยกย่อง

ปัจจัยความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) พบว่า ความน่าเชื่อถือในการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการให้บริการที่ครบถ้วน 2) การให้บริการเป็นตามระบบ ตามขั้นตอนของการบริการ 3) ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการจดทะเบียนผ่านหน่วยงานภาครัฐที่มีความน่าเชื่อถือ 4) มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้ และ 5) ผู้ให้บริการมีความเป็นระเบียบและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน เชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อารยา ลิมทวีสมเกียรติ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ระบุว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ประกอบด้วย อุปกรณ์ในการทำเล็บมีความสะอาดผ่านการฆ่าเชื้อ พนักงานมีความรอบคอบและชำนาญในการใช้อุปกรณ์และมีการแจ้งอัตราค่าบริการแต่ละรายการอย่างชัดเจน มีช่องทางชำระเงินหลายรูปแบบ (เงินสด บัตรเครดิต คิวอาร์โค้ด) และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้

ปัจจัยการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (Responsiveness) พบว่า การตอบสนองต่อความต้องการการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและสามารถตอบสนองการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันท่วงที ถึงแม้ไม่มีการร้องขอ 2) ผู้ให้บริการตอบข้อสงสัยในการข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน 3) ผู้ให้บริการมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้บริการ ,ระเบียบกฎเกณฑ์และโปรโมชั่นต่างๆ ได้อย่างละเอียด ชัดเจน 4) มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่าง สะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็นทั้งเพื่อการปรับปรุง และการชมเชย และ 5) ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ ชลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม 5 ดาว ระบุว่า ความคาดหวังและการรับรู้ด้านการตอบสนองต่อความต้องการความพร้อมหรือการเต็มใจในการบริการ ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และใช้เวลาไม่นาน สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน และพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

ปัจจัยการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) พบว่า การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ 2) ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งของการเข้ารับบริการในการล่องเรือสำราญ 3) ค่าบริการที่ท่านจ่าย มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ 4) ท่านติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว และ 5) ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวมีการรับผิดชอบหากเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน เช่น ประกันสุขภาพ, ประกันอุทกภัย ซึ่งสอดคล้องกับ รสสุคนธ์ แซ่เฮีย (2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ระบุว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการให้ความมั่นใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้บริโภคเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องโรงแรมอยู่ในเครือโรงแรมที่มีชื่อเสียง พนักงานมีความรู้ สามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี รวมทั้งพนักงานมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ

ปัจจัยความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านพบว่า 1) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจและเต็มใจบริการ 2) ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ในการบริการ 3) ผู้ให้บริการมีการให้บริการตรงกับความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล 4) ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการและไม่เลือกบริการเฉพาะบุคคล และ 5) ท่านรู้สึกได้รับความเห็นอกเห็นใจทุกครั้งที่มาใช้บริการในการล่องเรือสำราญ และสอดคล้องกับ ศิมาภรณ์ สิทธิชัย และ คณะ (2560) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระบุว่า คุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้า (Empathy) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ พนักงานมีการอธิบายค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนและถูกต้อง พนักงานเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า พนักงานเอาใจใส่ลูกค้าและตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล และพนักงานให้ความใส่ใจลูกค้าด้วยหัวใจเช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีผลต่อความเห็นอกเห็นใจต่างกัน 2) ปัจจัยด้านอายุต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการการบริการต่างกัน 3) ปัจจัยด้านสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาใขเขตกรุงเทพมหานคร 4) ปัจจัยด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน 5) ปัจจัยด้านอาชีพต่างกัน มีผลต่อ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ระบุว่า นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีสัญชาติและระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีสถานภาพต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานครเป็นการศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการเรือสำราญนำเที่ยวควรมีมาตรการดูแลเรื่องความปลอดภัยทางน้ำ กรณีเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินกับนักท่องเที่ยว จะได้ทำการช่วยเหลือได้ทันท่วงที

2. ควรมีการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรม ของบุคลากร เพื่อให้เกิดความเห็นอกเห็นใจต่อผู้มาใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในเขตกรุงเทพมหานครในกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ ให้แก่นักท่องเที่ยวหลากหลายเชื่อชาติ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการล่องเรือสำราญท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆ ที่มีลักษณะ

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา ทวินัน และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์, 7*(2), 151-167

กรมประชาสัมพันธ์. (2566). *โฆษกรัฐบาลเผย รัฐบาลพร้อมดึงตลาดนักท่องเที่ยวเรือสำราญเพิ่มรายได้พร้อมร่วมมือกับ Netflix จัดทำคู่มือการท่องเที่ยวไทย ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ Soft power*. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2566 จาก https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/33/iid/162187

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2563). คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ, 6*(2), 44-56

จีรวัฒน์ เยาวนิช. (2562). *การศึกษาบุคลิกภาพหลักหาประการที่สงผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดลอมภายในองคกรและพฤติกรรมความเป็นผู้ประกอบการในองคกรของบุคลากรกลุมอุตสาหกรรมธุรกิจการเงินในระเทศไทย*. (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2561). ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม 5 ดาว. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 13*(2), 78-90

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *การท่องเที่ยวกับบทบาทขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย ฮีโร่จำเป็นหรือ ฮีโร่ตัวจริง?* สืบค้นเมื่อ 19 มิถุนายน 2566 จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_29Oct2019.pdf

นครินทร์ ทั่งทอง. (2562). การเสริมสร้างประสบการณ์ความทรงจำที่พิเศษของนักท่องเที่ยวเรือสำราญในท่าเรือแวะพัก เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวทางทะเลของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์, 14*(3), 41-55

ภานุมาศ เกตุแก้ว. (2561). *แนวทางการพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวเรือสำราญ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

รสสุคนธ์ แซ่เฮีย. (2556). *ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ ส่วนผสมการตลาดบริการและคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิมาภรณ์ สิทธิชัย, สิญาธร ขุนอ่อน, และนิตย์ หทัยวสีวงศ์ สุขศร. (2560). คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 13*(2), 182-203

อารยา ลิมทวีสมเกียรติ. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อารีรัตน์ พรหมนิล. (2561). *รูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการเดินทางท่องเที่ยวที่มีประสิทธิผลในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.