

ชื่อเรื่อง	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยว ในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร
ผู้ศึกษาค้นคว้า	สุจิตรา มาอยู่
ที่ปรึกษา	ดร. เท็ดชาย ช่วยบำรุง
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยรัตนนคร, 2552
คำสำคัญ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการเรือท่องเที่ยวในเขตแม่น้ำเจ้าพระยา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) แบบตามสะดวก (Convenient Sampling) คือการสุ่มตามความสะดวกของผู้วิจัยหลังจากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยการใช้การวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สถิติคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Anova) การทดสอบสมมุติฐานด้วย T – test และ F – test การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (LSD) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณภาพของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา พบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดคุณภาพของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาในด้านต่างๆยังไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงคุณภาพใน

ด้านต่างของการให้บริการเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น นอกจากจะเป็นการพัฒนาาระบบคมนาคมทางเรือแล้ว ยังเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวได้อีกด้วย เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในคุณภาพเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยามากขึ้น

ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการให้บริการเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยามากที่สุดในด้านเส้นทางของเรือท่องเที่ยวมีความเหมาะสม และเป็นเส้นทางที่น่าสนใจ และในด้านอัตราค่าโดยสารของเรือท่องเที่ยวมีความเหมาะสมกับโปรแกรมการท่องเที่ยว รวมถึงมีความพึงพอใจอย่างมากในด้านเส้นทางท่องเที่ยวมีการพัฒนารูปแบบและเส้นทางใหม่ๆ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว

จากผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ทำให้มีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยา ดังนี้คือควรมุ่งเน้นในด้านของการให้บริการโดยตรง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงคุณภาพในด้านต่างของการให้บริการเรือท่องเที่ยวในแม่น้ำเจ้าพระยาให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และควรมีการพัฒนาในด้านเส้นทางเดินเรือท่องเที่ยวใหม่ๆ นอกจากจะเป็นการพัฒนาาระบบคมนาคมทางเรือ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาด้านภาษาของบุคลากรบนเรือ การให้คำแนะนำเส้นทางเดินเรืออย่างถูกต้อง รวมถึงระบบการรักษาความปลอดภัยที่มีความพร้อมที่จะสร้างความเชื่อมั่นแล้ว ยังเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้นด้วย