การเดินทางด้วยสำราญ (Cruise ship traveling) เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งสายการล่องเรือหลายสายกำลังแข่งขันการในลูกค้าทุกกลุ่มอายุ ทั้งในระดับเศรษฐกิจ และสังคม บริษัทนำเสนอการล่องเรือทุกประเภท ไม่ว่าจะทริปล่องเรือ 3 – 4 วันราคาไม่แพงในทะเลแคริบเบียน ถึงทริปล่องเรือ 12 ถึง 15 วันในทะเลเมดิเตอร์เรเนียน และรวมถึงทริปล่องเรือรอบโลกหลายเดือน ซึ่งธุรกิจเรือสำราญมีคุณสมบัติหลายอย่างที่ดึงดูดลูกค้าได้มากมาย เช่น ลูกค้าสามารถจองล่วงหน้าหกเดือนขึ้นไป โดยทริปล่องเรือ บริษัทจะนำเสนอบริการที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านอาหาร ทริปท่องเที่ยวตามท่าเรือจุดแวะพัก เพื่อให้ลูกค้าได้ประสบการณ์ และรวมถึงการบริการดนตรี และความบันเทิงที่หลากหลายในช่วงเวลาเย็นและค่ำ

ซึ่งการบริการความบันเทิงที่หลากหลาย เป็นสิ่งที่ท้าทายของธรุกิจการล่องเรือ เนื่องจากทริปล่องเรือโดยทั่วไปอาจมีผู้โดยสารมากกว่า 1,000 คน รวมทั้งคนโสดและคนมีคู่ ผู้สูงอายุ วัยกลางคน ผู้โดยสารที่มีหรือไม่มีบุตร และหนุ่มสาวที่มาฮันนีมูน ซึ่งผู้โดยสารประเภทต่างๆ เหล่านี้มีรสนิยมที่แตกต่างกันในด้านการบริการด้านความบันเทิงยามหลังอาหารค่ำ ซึ่งบางคนอาจต้องการเต้นรำแบบดั้งเดิม ดนตรีที่แตกต่างบางคนต้องการชมตลก บางคนต้องการดนตรีร็อค บางคนต้องการดูภาพยนตร์ บางคนต้องการพักผ่อนอ่านหนังสือ และอื่นๆ

ดังนั้นการจัดการการบริการด้านความบันเทิงบนเรือสำราญ จึงต้องการมอบความหลากหลายของความบันเทิงที่ลูกค้าต้องการ ภายในงบประมาณที่เหมาะสม เนื่องจากหากลูกค้าพึงพอใจ ลูกค้าก็มักจะเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งคำถามคือทำอย่างไร ในทริปการล่องเรือจึงสามารถจัดสรรความบันเทิงให้กับลูกค้าได้อย่างลงตัว

เช่น การแสดงวงดนตรีที่เล่นเพลงเต้นรำทุกคืนในเลานจ์ที่ใหญ่ที่สุดของเรือสำราญ ซึ่งมีนักเปียโนเล่นทุกคืน นักเต้นเล่นการแสดงประเภทบรอดเวย์ รวมถึงรักร้องและนักแสดงตลกมืออาชีพ ซึ่งแม้ว่าความบันเทิงที่นำเสนอไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับลูกค้าทุกคน แต่ส่วนใหญ่มีลูกค้าเข้าร่วมน้อย หรือบางครั้งไม่มีเลย ซึ่งบางครั้งมีการแสดงของนักร้องมืออาชีพ นักเต้นและนักแสดงตลกที่สามารถดึงดูดผู้ชมจำนวนมาก แต่ก็ยังมีที่นั่งว่างอยู่มากมาย ทั้งๆที่พนักงานล่องเรือได้โพสต์ตารางประจำสัปดาห์แล้ว เป็นต้น

**หากคุณเป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดสรรความบันเทิงของทริปเรือสำราญ คุณจะอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ระหว่างความบันเทิงที่นำเสนอและความบันเทิงที่ลูกค้าต้องการ? และจะพยายามแก้ปัญหาอย่างไร**