

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการยิมปีนหน้าผาจำลอง ในเขตกรุงเทพมหานคร และ  
ปริมณฑล

FACTORS INFLUENCING CUSTOMER LOYALTY OF ROCK CLIMBING GYMS IN  
BANGKOK AND METROPOLITAN

วัชรพงษ์ สุทธิวรรณ 6450472

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธิวรรณ ชาติ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

ยิมปีนหน้าผาจำลอง เป็นสถานที่ให้บริการผู้ที่ต้องการเล่นกีฬาปีนหน้าผา ซึ่งปัจจุบันมี  
ผู้สนใจและเข้ามาเล่นกีฬาประเภทนี้กับมากขึ้น และส่งผลให้ธุรกิจยิมปีนหน้าผาจำลองมีการแข่งขันที่  
เพิ่มสูงขึ้นตามกัน เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการยิมปีนหน้าผาจำลอง ในเขต  
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีปัจจัยที่นำมาศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง  
ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ และ  
ความเอาใจใส่ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ ปัจจัยด้านความน่าดึงดูด  
ของกีฬาปีนหน้าผา และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ความภักดีมากที่สุดอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านความน่าดึงดูดของกีฬาปีนหน้าผา อันดับที่สอง คือ ปัจจัย  
ด้านภาพลักษณ์ของยิมปีนหน้าผาจำลอง อันดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การ  
ตอบสนองความต้องการ อันดับที่ยี่สี่ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการ ความน่าเชื่อถือ และอันดับที่ห้า คือ  
ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ

คำสำคัญ : กีฬาปีนหน้าผา/ หน้าผาจำลอง/ ความภักดี