

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ส่วนประสมการตลาด และภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความภักดี
ของลูกค้าร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

คำแนะนำ: กรุณาใส่เครื่องหมาย ☐ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- () ชาย () หญิง
() อื่น ๆ

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 21-30 ปี
() 31-40 ปี () 41-49 ปี
() 50-59 ปี () 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() พนักงานบริษัทเอกชน () เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
() พ่อบ้าน/แม่บ้าน () เกษียณอายุ
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส.
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,000-25,000 บาท
() 25,001-35,000 บาท () 35,001-45,000 บาท
() 45,001-55,000 บาท () มากกว่า 55,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านอาศัยอยู่ใน

- () จังหวัดศรีสะเกษ อำเภอ.....
() จังหวัดอุบลราชธานี อำเภอ.....
() จังหวัดอื่น ๆ โปรดระบุ

7. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการบ่อย

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| () ร้านโฮมวัน | () ร้านคิงส์วัสดุ |
| () ร้านดูโฮม | () ร้านไทวัสดุ |
| () ร้านโกลบอลเฮ้าส์ | () ร้านโฮมโปร |
| () ร้านเอสซีจีโฮม กิจเจริญโฮม | () ร้านจวันเส็งวัสดุก่อสร้าง |
| () อื่น ๆ | |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ที่ท่านใช้บริการ

ระดับความคิดเห็น: 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการลูกค้า					
1. การเดินทางมาร้านวัสดุก่อสร้างมีความสะดวกสบาย					
2. ร้านวัสดุก่อสร้างมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทสะดวก					
3. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นชัดเจนทั้งภายในและภายนอก					
4. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย เช่น ที่จอดรถเพียงพอ มีรถสำหรับขนของ มีตู้ ATM เป็นต้น					
5. การติดต่อแผนกต่าง ๆ ภายในร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
6. เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในร้านค้าวัสดุก่อสร้าง แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ยิ้มแย้ม					
7. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีขั้นตอนการบริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
8. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านซื้อ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านครบถ้วน					
9. ผู้ให้บริการมีความสามารถ เชื่อว่าสามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการ น่าเชื่อถือ					
10. มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า					
11. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการสามารถตอบสนองในการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันท่วงที แม้ไม่มีการร้องขอ					
12. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
13. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการตอบสนองข้อสงสัยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
14. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้บริการโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน					
15. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วเหมาะสม ไม่นานเกินไป					
16. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
17. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุงและการชมเชย					
4) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					
18. ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ					
19. ผู้ให้บริการมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น					
20. ร้านวัสดุก่อสร้างมีช่องทางการติดต่อที่ง่ายและสะดวก					
21. ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุดทุกครั้งที่ได้รับบริการในร้านวัสดุก่อสร้าง					
22. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไป มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ					
5) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
22. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจในความต้องการของแต่ละบุคคล					
23. ผู้ให้บริการมีการให้บริการตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล					

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
24. ผู้ให้บริการของร้านค้าวัสดุก่อสร้างสามารถจดจำรายละเอียดของท่านได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดร้านค้าวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ที่ท่านใช้บริการในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ระดับความคิดเห็น: 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ร้านวัสดุก่อสร้างมีสินค้าคุณภาพ ทันสมัยและมีความหลากหลาย					
2. ร้านวัสดุก่อสร้างมีสินค้าได้รับมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ					
3. ร้านวัสดุก่อสร้างมีผลิตภัณฑ์ที่มีความคงทนเหมาะสมต่อการใช้งาน					
2) ด้านราคา					
4. ร้านวัสดุก่อสร้างมีราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า					
5. ร้านวัสดุก่อสร้างมีป้ายติดราคาสินค้าที่ชัดเจน					
6. ร้านวัสดุก่อสร้างสามารถต่อรองราคาได้ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งซื้อสินค้า					
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
7. ร้านวัสดุก่อสร้างมีทำเลที่ตั้งของร้านวัสดุก่อสร้างอยู่ใกล้กับแหล่งก่อสร้าง หรือแหล่งชุมชน					
8. ร้านวัสดุก่อสร้างมีบริเวณที่จอดรถเพียงพอสำหรับการรองรับสินค้าและการขนถ่ายสินค้า					
9. ร้านวัสดุก่อสร้างมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย เช่น การสื่อสารออนไลน์					
4) ด้านการส่งเสริมการขาย					
10. ร้านวัสดุก่อสร้างมีส่วนลดสำหรับการซื้อสินค้า					

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ร้านวัสดุก่อสร้างมีของแถมให้แก่ลูกค้า					
12. ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีการรับประกันสินค้า					
13. ร้านวัสดุก่อสร้างมีระยะเวลาในการให้เครดิต					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ระดับความคิดเห็น: 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย
1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ภาพลักษณ์ของร้านวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านตราสินค้า					
1. ท่านสามารถจดจำตราของร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการได้					
2. ท่านพบเห็นตราของร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ					
3. ตราของร้านวัสดุก่อสร้างสื่อให้เห็นความเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง					
2) ด้านองค์กร					
4. ร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการเป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับ					
5. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการสังเกตได้ง่าย					
6. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีมาตรฐานตามหลักสากล					
3) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
7. บรรยากาศภายในร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีความเป็นมิตรเหมาะต่อการเลือกซื้อสินค้า					
8. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีความสะอาดน่าเข้าไปใช้บริการ					
9. ช่วงเวลาการเปิด-ปิดมีความเหมาะสม (07.00-21.00 น. ทุกวัน)					

ภาพลักษณ์ของร้านวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4) ด้านชื่อเสียง					
10. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค					
11. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก					
12. ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการได้รับความไว้วางใจจากผู้เข้ารับบริการ					
5) ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล					
13. ท่านได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ จากเว็บไซต์ของร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการ					
14. ท่านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง					
15. ท่านได้รับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าที่น่าซื้อจากร้านวัสดุก่อสร้าง					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ระดับความคิดเห็น: 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4= เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความภักดีในร้านวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1) ด้านทัศนคติ					
1. เมื่อท่านต้องการซื้อวัสดุก่อสร้าง ท่านจะนึกถึงร้านค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้า เป็นอันดับแรก					
2. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ใช้สินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้างในร้านนี้					
3. ท่านจะยังคงยืนยันที่จะซื้อสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้ต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีการเพิ่มราคาสินค้าบางรายการ					
2) ด้านพฤติกรรม					
4. ท่านยินดีจะกลับมาซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างร้านเดิมที่ท่านเคยซื้อ					

ความภักดีในร้านวัสดุก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. เมื่อร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้จัดกิจกรรมใด ๆ ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้น					
6. ท่านยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกซื้อสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

1. ค่าเฉลี่ย IOC ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการลูกค้า					
1.1 การเดินทางมาร้านวัสดุก่อสร้างมีความสะดวกสบาย	1	1	1	1	ดีมาก
1.2 ร้านวัสดุก่อสร้างมีสถานที่กว้างขวางเพียงพอกับสัดส่วนของผู้รับบริการ อากาศถ่ายเทสะดวก	1	1	1	1	ดีมาก
1.3 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ แสดงให้เห็นชัดเจนทั้งภายในและภายนอก	1	1	1	1	ดีมาก
1.4 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ทันสมัย เช่น ที่จอดรถเพียงพอ มีรถสำหรับขนของ มีตู้ ATM เป็นต้น	1	1	1	1	ดีมาก
1.5 การติดต่อแผนกต่าง ๆ ภายในร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	1	1	1	1	ดีมาก
1.6 เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในร้านค้าวัสดุก่อสร้าง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด สะอาด ยิ้มแย้ม	1	1	1	1	ดีมาก
1.7 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีขั้นตอนการบริการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน	0	1	1	0.67	ผ่าน
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้					
1.8 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ผ่านซื้อ มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านครบถ้วน	1	1	1	1	ดีมาก
1.9 ผู้ให้บริการมีความสามารถ เชื่อว่าผู้เชี่ยวชาญสามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการนำเชื่อถือ	1	1	1	1	ดีมาก
1.10 มีการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือได้รับแจ้งไว้	1	1	1	1	ดีมาก

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า					
1.11 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการสามารถตอบสนองในการให้บริการได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว ทันต่อที่ แม้ไม่มีการร้องขอ	1	1	1	1	ดีมาก
1.12 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1	ดีมาก
1.13 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการตอบสนองสยในการเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน	1	1	1	1	ดีมาก
1.14 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดทั้งการใช้บริการโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียดและชัดเจน	1	1	1	1	ดีมาก
1.15 ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป	1	1	1	1	ดีมาก
1.16 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่ท่านใช้บริการมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	ดีมาก
1.17 มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ทั้งเพื่อการปรับปรุงและการชมเชย	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า					
1.18 ผู้ให้บริการมีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่ว ว่องไวในการให้บริการ	1	1	1	1	ดีมาก
1.19 ผู้ให้บริการมีการติดต่อสื่อสารที่ดี มีคุณภาพ ตรงประเด็น	0	1	1	0.67	ผ่าน
1.20 ร้านวัสดุก่อสร้างมีช่องทางการติดต่อที่ง่ายและสะดวก	1	1	1	1	ดีมาก
1.21 ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดีที่สุดในทุกครั้งที่เข้ารับบริการในร้านวัสดุก่อสร้าง	1	1	1	1	ดีมาก

คุณภาพการให้บริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.22 ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไป มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
1.23 ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความเข้าใจในความต้องการของแต่ละบุคคล	0	1	1	0.67	ผ่าน
1.24 ผู้ให้บริการมีการให้บริการตรงตามความต้องการเฉพาะของแต่ละบุคคล	1	1	1	1	ดีมาก
1.25 ผู้ให้บริการของร้านวัสดุก่อสร้างสามารถจดจำรายละเอียดของท่านได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ดีมาก

2. ค่าเฉลี่ย IOC ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์					
2.1 ร้านวัสดุก่อสร้างมีสินค้าคุณภาพ ทันสมัย และมีความหลากหลาย	1	1	1	1	ดีมาก
2.2 ร้านวัสดุก่อสร้างมีสินค้าได้รับมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	ดีมาก
2.3 ร้านวัสดุก่อสร้างมีผลิตภัณฑ์มีความคงทนเหมาะสมต่อการใช้งาน	1	1	1	1	ดีมาก
2.4 ร้านวัสดุก่อสร้างมีสินค้าคุณภาพ ทันสมัย และมีความหลากหลาย	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านราคา					
2.5 ร้านวัสดุก่อสร้างมีราคาสินค้ามีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	1	1	1	1	ดีมาก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
2.6 ร้านวัสดุก่อสร้างมีป้ายติดราคาสินค้าที่ชัดเจน	1	1	1	1	ดีมาก
2.7 ร้านวัสดุก่อสร้างสามารถต่อรองราคาได้ขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งซื้อ	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
2.8 ร้านวัสดุก่อสร้างมีทำเลที่ตั้งของร้านวัสดุก่อสร้างอยู่ใกล้กับแหล่งก่อสร้าง หรือแหล่งชุมชน	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านการส่งเสริมการขาย					
2.9 ร้านวัสดุก่อสร้างมีส่วนลดสำหรับการซื้อสินค้า	1	1	1	1	ดีมาก
2.10 ร้านวัสดุก่อสร้างมีของแถมให้แก่ลูกค้า	1	1	1	1	ดีมาก
2.11 ร้านค้าวัสดุก่อสร้างมีการรับประกันสินค้า	1	1	1	1	ดีมาก
2.12 ร้านวัสดุก่อสร้างมีระยะเวลาในการให้เครดิต	1	1	1	1	ดีมาก

3. ค่าเฉลี่ย IOC ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ภาพลักษณ์ของร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านตราสินค้า					
3.1 ท่านสามารถจดจำตราของร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการได้	1	1	1	1	ดีมาก
3.2 ท่านพบเห็นตราของร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	1	1	1	1	ดีมาก
3.3 ตราของร้านวัสดุก่อสร้างสื่อให้เห็นความเป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้าง	1	1	1	1	ดีมาก

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านองค์กร					
3.4 ร้านวัสดุก่อสร้างที่เข้ารับบริการเป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับ	1	1	1	1	ดีมาก
3.5 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการสังเกตได้ง่าย	0	1	1	0.67	ผ่าน
3.6 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีมาตรฐานตามหลักสากล	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
3.7 บรรยากาศภายในร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีความเป็นมิตรเหมาะต่อการเลือกซื้อสินค้า	1	1	1	1	ดีมาก
3.8 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีความสะอาดน่าใช้บริการ	1	1	1	1	ดีมาก
3.9 ช่วงเวลาการเปิด-ปิดมีความเหมาะสม (07.00 – 21.00 น. ทุกวัน)	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านชื่อเสียง					
3.10 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการได้รับความน่าเชื่อถือจากผู้บริโภค	1	1	1	1	ดีมาก
3.11 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	1	1	1	1	ดีมาก
3.12 ร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการได้รับความไว้วางใจจากบุคคลที่ท่านรู้จัก	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล					
3.13 ท่านได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าใหม่ๆ จากเว็บไซต์ของร้านวัสดุก่อสร้างที่ท่านเข้ารับบริการ	1	1	1	1	ดีมาก
3.13 ท่านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง	1	1	1	1	ดีมาก

ภาพลักษณ์	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
3.14 ท่านได้รับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าที่น่าซื้อจากร้านวัสดุก่อสร้าง	1	1	1	1	ดีมาก

4. ค่าเฉลี่ย IOC ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความภักดีของลูกค้าของร้านวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในจังหวัดศรีสะเกษและจังหวัดอุบลราชธานี

ความภักดีของลูกค้า	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านทัศนคติ					
4.1 เมื่อท่านต้องการซื้อวัสดุก่อสร้าง ท่านจะนึกถึงร้านค้าวัสดุก่อสร้างในร้านค้า เป็นอันดับแรก	1	1	1	1	ดีมาก
4.2 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ใช้สินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้างในร้านนี้	1	1	1	1	ดีมาก
4.3 ท่านจะยังคงยืนยันที่จะซื้อสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้ต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีการเพิ่มราคาสินค้าบางรายการ	1	1	1	1	ดีมาก
ด้านพฤติกรรม					
4.4 ท่านยินดีจะกลับมาซื้อสินค้าวัสดุก่อสร้างร้านเดิมที่ท่านเคยซื้อ	1	1	1	1	ดีมาก
4.5 เมื่อร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้จัดกิจกรรมใด ๆ ท่านยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรมนั้น	1	1	1	1	ดีมาก
4.6 ท่านยินดีที่จะแนะนำให้ผู้อื่นเลือกซื้อสินค้าจากร้านวัสดุก่อสร้าง ร้านนี้	1	1	1	1	ดีมาก