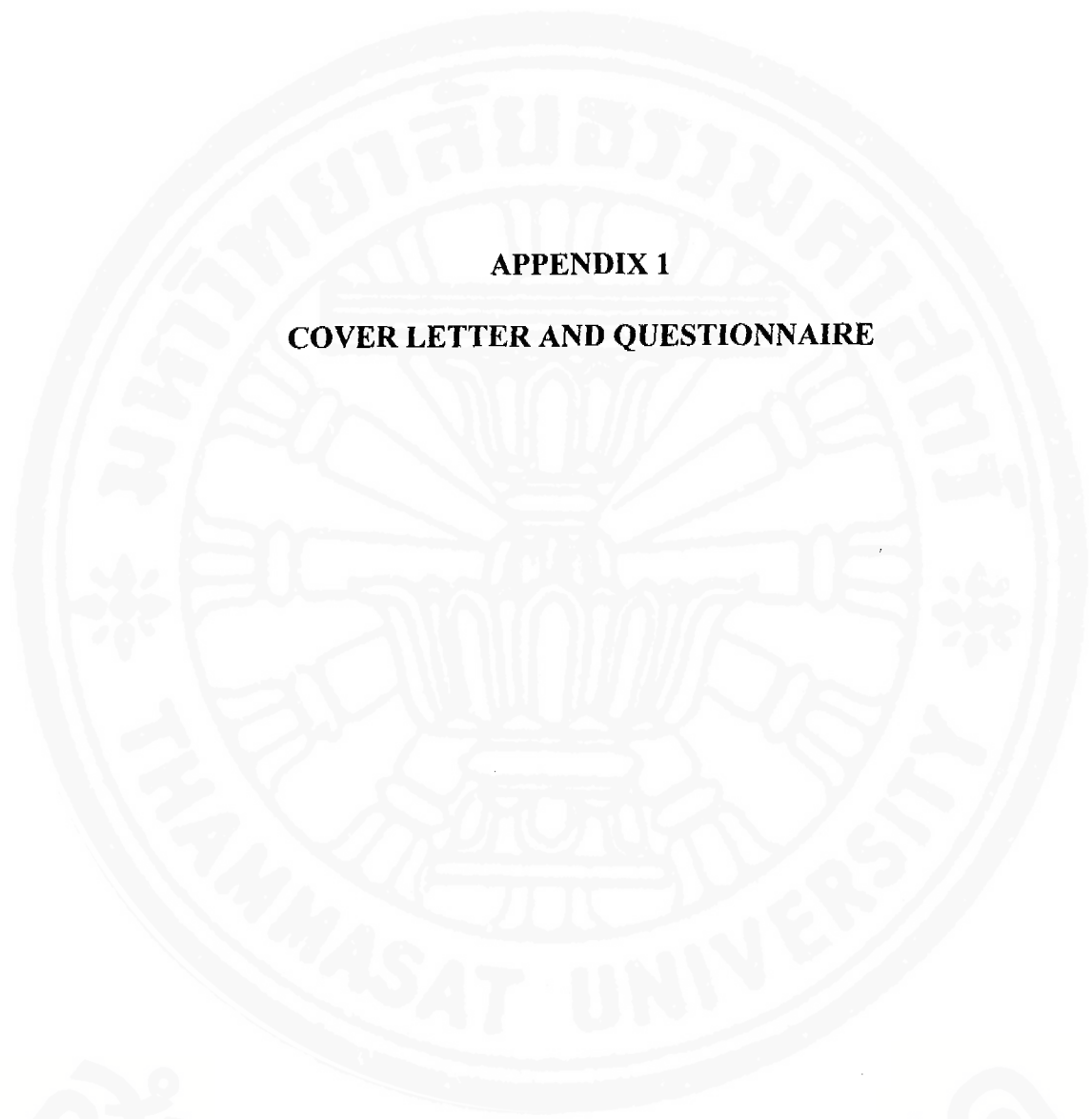


APPENDIX 1

COVER LETTER AND QUESTIONNAIRE



สำนักหอสมุด

COVER LETTER

<Date>

<Name>
<Position>
<Firm Name>
<Address 1>
<Address 2>
<Address 3>

Dear <Name>:

Ms. Olimpia Racela is a doctoral student at The Joint Doctoral Program in Business Administration (JDBA) jointly organized by Chulalongkorn University, Thammasat University and the National Institute of Development Administration (NIDA). Currently, she is conducting research on “The Impact of IT Usage on Salespeople’s Capabilities and Performance.” Your organization is progressive in its integration of IT in sales and she would like to request for an interview to gain better insight on IT integration in the selling process.

In addition to theoretical contributions, her industry-wide study aims to provide information that strengthens a sales organization in terms of 1) which ways and how to better utilize IT by salespeople, 2) what are the specific performance gains from IT utilization, and 3) what are the strategic IT implications for future sales training and IT investments. Examining these issues are deemed important, as organizations in Thailand continue substantial IT spending with the aim of enhancing work productivity and efficiency.

I sincerely appreciate for your consideration and cooperation to arrange an interview. She will contact your office soon to follow up and to answer any questions there may be.

Sincerely yours,



Somdee Hongphisarnivat, Ph.D.
Associate Professor
Department of Marketing
Faculty of Commerce and Accountancy
Thammasat University
Dissertation Advisor

QUESTIONNAIRE

แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องการขาย

Sales Research Survey



Joint Doctoral Program in Business Administration

Thammasat University

Chulalongkorn University

National Institute of Development Administration (NIDA)

A research study endorsed by the Thailand
Pharmaceutical Research and Manufacturers Association (PRMA)

งานวิจัยโครงการนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนำมาประยุกต์ใช้ในงานที่ทำอยู่ได้อย่างไร ผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานขายในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในการนำไปใช้เพิ่มผลดำเนินงานด้านการขายซึ่งจะช่วยให้องค์กรบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น คณะผู้จัดทำแบบสอบถามขอความกรุณาท่านสละเวลาอันมีค่าประมาณ 15- 20 นาทีตอบแบบสอบถามฉบับนี้ กรุณาตอบคำถามทั้งหมดโดยเลือกคำตอบที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกจัดเก็บไว้เป็นความลับ

[The purpose of this study is to determine how IT is integrated into your job. The contributions of this study will provide information about how to better utilize IT among salespeople. We kindly ask that you share approximately 15-20 minutes of your time to provide accurate responses to the questions in this survey. Please answer every question that is applicable to you. Your anonymity and individual responses will be kept in strict confidentiality.]

เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายหมายถึงเทคโนโลยีที่ได้ถูกจัดเตรียมไว้ให้คุณใช้ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของงานขาย เทคโนโลยีดังกล่าวประกอบด้วย ส่วนเครื่อง (ฮาร์ดแวร์) ส่วนชุดคำสั่ง/การใช้งาน (ซอฟต์แวร์) และการเชื่อมโยงดิจิทัลที่มีอยู่กับเครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล (พีดีเอ) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบหิ้ว คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ และระบบฐานข้อมูลของบริษัทท่าน ฯลฯ

[Sales information technology (IT) refers to the technology that you have been equipped with to use as part of your job. This includes the hardware, software, and digital connectivity that are available in your PDA, laptops, desktop computers, company database systems, etc.]

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของคุณมากที่สุดในแต่ละคำถามต่อไปนี้

[Please check the box that best corresponds to your answer to each of the following questions.]

1. เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทใดบ้างที่คุณนำมาใช้ประโยชน์ทางการขายได้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

[What type(s) of information technologies (IT) do you use for your sales job? (check all that apply)]

- 1) เครื่องช่วยงานส่วนบุคคลแบบดิจิทัล (พีดีเอ) [Personal digital assistants (PDAs)]
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบหิ้ว (แล็ปท็อปคอมพิวเตอร์) [Laptop/Notebook]
- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ [Desktop computers]
- 4) ระบบฐานข้อมูลของบริษัท [Company database system]
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ [Others (please specify)]

2. คุณใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่กล่าวถึงข้างต้นในงานของคุณมานานเท่าใด

[How long have you been using the IT mentioned above in your sales job?]

- 1) น้อยกว่า 6 เดือน [Less than 6 months]
- 2) 6 เดือนถึง 1 ปี [6 months to 1 year]
- 3) 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง [1 – 1.5 years]
- 4) 1 ปีครึ่งถึง 2 ปี [1.5 – 2 years]
- 5) มากกว่า 2 ปี [more than 2 years]

3. คุณขายสินค้าประเภทใดอยู่ในขณะนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

[Which of the following product types are you now selling? (check all that apply)]

- 1) ยา [Medicines]
- 2) เวชภัณฑ์ (เช่น ผ้าก๊อต, ถุงมือ, หน้ากาก) [Medical supplies (e.g., gauze, gloves, masks)]
- 3) อุปกรณ์ทางการแพทย์ [Medical devices]
- 4) สินค้าผู้บริโภค [Consumer products]
- 5) สินค้าเกี่ยวกับโภชนาการ/อาหารเสริม [Nutrition goods/supplements]
- 6) เครื่องสำอาง [Cosmetics]
- 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ [Other (please specify)]

4. ใครคือกลุ่มลูกค้าหลักของคุณ (กรุณาระบุจำนวนในช่องว่าง)

[Who are your primary customers? (please specify the number in the space provided)]

- 1) ร้านค้าปลีก (ผู้ซื้อในระดับองค์กร) จำนวน _____ ราย
[Retail stores (organizational buyers)]
- 2) ร้านขายยา/สินค้าเภสัชกรรม (ผู้ซื้อในระดับองค์กร) จำนวน _____ ราย
[Drugstores / OTC (organizational buyers)]
- 3) โรงพยาบาล (ผู้ซื้อในระดับองค์กร) จำนวน _____ ราย
[Hospitals (organizational buyers)]
- 4) คลินิก (ผู้ซื้อในระดับองค์กร) จำนวน _____ ราย
[Clinics (organizational buyers)]
- 5) แพทย์ (ระดับตัวบุคคล) จำนวน _____ ราย
[Individual Physicians]
- 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ จำนวน _____ ราย
[Other (please specify)]

5. บริษัทของคุณมีจำนวนพนักงานขายทั้งหมดเท่าใด

[What is the total number of salespeople in your firm?]

- 1) 1-25 คน [1-25 salespeople]
- 2) 26-50 คน [26-50 salespeople]
- 3) 51-75 คน [51-75 salespeople]
- 4) 76-100 คน [76-100 salespeople]
- 5) 101-125 คน [101-125 salespeople]
- 6) มากกว่า 125 คน [More than 125 salespeople]

ข้อมูลส่วนบุคคล [Personal Information]

6. เพศ [Gender]

- 1) ชาย [Male]
 2) หญิง [Female]

7. ระดับการศึกษาสูงสุด [Highest Level of Education Completed]

- 1) มัธยมศึกษาปีที่ 6 [Mathayom 6]
 2) ปวช. ปวส. หรือ อนุปริญญา [Vocational school]
 3)ปริญญาตรี [Bachelor Degree]
 4)ปริญญาโท [Master Degree]
 5)ปริญญาเอกหรือสูงกว่าปริญญาเอก [Doctoral Degree/Post-Doctoral Degree]

8. อายุ _____ ปี

[Age] [Years]

9. ประสบการณ์การขาย _____ ปี _____ เดือน

[Total Sales Experience] [Years] [Months]

10. ประสบการณ์การขายในภาคอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์ _____ ปี _____ เดือน

[Sales Experience in the pharmaceutical industry] [Years] [Months]

11. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน _____ ปี _____ เดือน

[Employment with current organization] [Years] [Months]

12. ตำแหน่งปัจจุบันในบริษัทคือ _____

[Your current position within the firm]

กรุณาเลือกหมายเลขที่ตรงกับคำตอบของคุณมากที่สุดในคำถามต่อไปนี้

[Please circle or check the number that best corresponds to your answer to each of the following questions.]

1. จากเวลาทั้งหมดที่คุณใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขาย กรุณาระบุสัดส่วนของเวลาที่คุณใช้ในงานดังต่อไปนี้:

[From the total time you spend using your sales IT, please specify the proportion of time you spend on the following:]

_____ % ของเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บและการดึงข้อมูล (เช่น การปรับข้อมูลลูกค้าให้ทันสมัย การทำตารางนัดหมาย การป้อนข้อมูลการสั่งซื้อ ฯลฯ)

[% of total time used for **data storage and retrieval** (e.g., update customer information, schedule appointments, order entry, etc.)]

_____ % ของเวลาที่ใช้ในซอฟต์แวร์เครือข่ายและการติดต่อสื่อสาร (ได้แก่ การติดต่อลูกค้าและพนักงานคนอื่น ๆ ในกลุ่ม การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต)

[% of total time used for **communication/networking software** (i.e., contacting customers and team members, searching the Internet)]

_____ % ของเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (เช่น การวิเคราะห์ทางการขาย การพยากรณ์การขาย ฯลฯ)

[% of total time used for **data analysis** (e.g., sales analysis, sales forecasting, etc.)]

100 % ของเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขาย

[100% of total time for using sales IT]

2. คุณได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายมากน้อยเพียงใด
[How useful is the sales IT that you currently apply in your job?]

	ไม่เป็นประโยชน์เลย					เป็นประโยชน์อย่างมาก
	[Not useful at all]					[Very useful]
	1	2	3	4	5	
1) ทำให้งานต่าง ๆ บรรลุผลรวดเร็วขึ้น [Accomplishing tasks more quickly]	1	2	3	4	5	
2) ทำให้ประสิทธิภาพทางการขายสูงขึ้น [Enhancing your sales productivity]	1	2	3	4	5	
3) ทำให้ยอดขายของคุณเพิ่มขึ้น [Increasing your sales]	1	2	3	4	5	
4) ทำให้สัมพันธ์ภาพของคุณกับลูกค้าดีขึ้น [Improving relationships with customers]	1	2	3	4	5	

3. คุณได้รับการสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายมากน้อยเพียงใด
[How much organizational support do you get to use your sales IT?]

	ไม่มากเลย [Not much at all]					มาก [Very much]
1) การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ [IT Training]	1	2	3	4	5	
2) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร [Management encouragement]	1	2	3	4	5	
3) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน [Coworker encouragement]	1	2	3	4	5	

4. คุณใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายต่อไปนี้สำหรับงานของคุณมากน้อยเพียงใด
[How often do you use the following sales IT functions to perform your sales job?]

	ไม่สามารถ ประยุกต์ใช้กับ งานได้ [Does not apply]	ไม่เคยทำ [Never]				ทำประจำ [Always]
1) ซอฟต์แวร์ช่วยจัดการการติดต่อประสานงาน (ได้แก่ การทำตารางนัดหมาย การเตือน ความจำกำหนดนัดหมายได้แก่ การจัดการ การใช้เวลา การจัดการเขตการขาย) [Contact management software (i.e., appointment scheduling and reminding, time management, territory management)]	0	1	2	3	4	5
2) การจัดการระบบฐานข้อมูล (ได้แก่ การดึง ข้อมูลลูกค้า การปรับข้อมูลลูกค้าให้ทันสมัย) [Database management (i.e., retrieve customer information, update customer information)]	0	1	2	3	4	5
3) การประมวลผลรายการสั่งซื้อ (ได้แก่ การป้อน ข้อมูลการสั่งซื้อ การตรวจสอบสถานภาพการ สั่งซื้อ) [Sales order processing (i.e., order entry, tracking orders)]	0	1	2	3	4	5
4) รายงานการติดต่อกับลูกค้า [Sales call reporting]	0	1	2	3	4	5
5) การจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (ได้แก่ การ เจาะหาข้อมูลจากฐานข้อมูลของบริษัท) [Relational database management (i.e., access company's database system)]	0	1	2	3	4	5
6) ติดต่อลูกค้า (เช่น การส่งไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร ฯลฯ) [Contact customers (i.e., email, FAX, etc.)]	0	1	2	3	4	5

7) ซอฟต์แวร์การจัดกลุ่มลูกค้าและการเลือก กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย [Segmenting/targeting software]	0	1	2	3	4	5
8) ซอฟต์แวร์การวิเคราะห์ข้อมูลทางการขาย [Sales data analysis software]	0	1	2	3	4	5
9) ซอฟต์แวร์ช่วยการพยากรณ์ (ได้แก่ การ พยากรณ์ยอดขาย การพยากรณ์ค่าใช้จ่าย [Forecasting software (i.e., sales forecast, expense forecast)]	0	1	2	3	4	5
10) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ [Decision support systems]	0	1	2	3	4	5

5. คุณมีความเห็นอย่างไรกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายของคุณ
[To what extent do you agree or disagree with the following statements about your ability to use your sales IT?]

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง [Strongly Disagree]				เห็นด้วย อย่างยิ่ง [Strongly Agree]
1) คุณเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการขายได้ อย่างง่ายดาย [Easy to learn how to use new sales IT]	1	2	3	4	5
2) คุณมีทักษะในการใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของเทคโนโลยี สารสนเทศทางการขาย [Skillful at using all sales IT functions]	1	2	3	4	5
3) คุณค้นพบวิธีทางใหม่ ๆ ในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศทางการขาย [Find new ways to use sales IT]	1	2	3	4	5

6. คุณมีความรู้เกี่ยวข้องกับการขายดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
[How much do you know about the following areas related to your sales job?]

	ไม่มากเลย [Not much at all]				มากที่สุด [Very much]
1) คุณลักษณะและรูปแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัท คุณ [Designs and specifications of your company's products]	1	2	3	4	5
2) ประโยชน์และการใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัท คุณ [Uses and benefits of your company's products]	1	2	3	4	5
3) วิธีการดำเนินการของลูกค้า [The way your customers do business]	1	2	3	4	5

4) ทัศนคติ ความต้องการ ความชอบของลูกค้า [Buyers' preferences, needs, and attitudes]	1	2	3	4	5
5) ผลิตภัณฑ์ บริการ และนโยบายการขายของ คู่แข่ง [Competitors' products, services, and sales policies]	1	2	3	4	5
6) กฎหมายและกฎระเบียบในอุตสาหกรรมของ คุณ [Laws and regulations of your industry]	1	2	3	4	5

7. เมื่อคุณเตรียมตัวที่จะไปพบลูกค้า คุณทำกิจกรรมต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน
[When preparing to meet with customers, how often do you do the following activities?]

	ไม่เคยทำ [Never]				ทำประจำ [Always]
1) ทำรายการขั้นตอนต่างๆที่จำเป็นเพื่อให้ได้รายการ สั่งซื้อจากลูกค้า [List the steps necessary for getting an order]	1	2	3	4	5
2) ตรวจสอบประวัติบัญชีของลูกค้า [Examine records about the customer's account]	1	2	3	4	5
3) วางแผนสิ่งที่ต้องจำเป็นต้องทำเป็นรายสัปดาห์ [Make a weekly plan for what you need to do]	1	2	3	4	5
4) เลือกทำงานที่มีลำดับความสำคัญสูงสุดก่อน [Work on the highest priority tasks first]	1	2	3	4	5

8. ขณะที่คุณติดต่อกับลูกค้า คุณทำกิจกรรมต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน
[During your contact with customers, how often do you perform the following?]

	ไม่เคยทำ [Never]				ทำประจำ [Always]
1) ใช้วิธีการขายหลายวิธี [Use a wide variety of selling approaches]	1	2	3	4	5
2) พิจารณาว่าลูกค้ารายนี้แตกต่างจากลูกค้ารายอื่น อย่างไร [Consider how one customer differs from another]	1	2	3	4	5
3) เปลี่ยนแปลงรูปแบบการขายตามแต่สถานการณ์ [Vary your sales style from situation to situation]	1	2	3	4	5
4) เปลี่ยนวิธีการขายเมื่อวิธีที่ใช้ยังไม่สามารถทำให้ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ [Change your sales approach when the approach you are using is not working]	1	2	3	4	5

9. เมื่อต้องจัดการกับลูกค้าและผู้ที่จะเป็นลูกค้าในอนาคต คุณทำสิ่งต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน
 [When you have to deal with prospects and customers, how often do you do the following activities?]

	ไม่เคยทำ [Never]					ทำประจำ [Always]
1) มองหาลูกค้าใหม่ [Look for new customers]	1	2	3	4	5	
2) แบ่งกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพออกเป็นกลุ่ม [Segment prospective customers into groups]	1	2	3	4	5	
3) พยายามหาลูกค้าใหม่ที่จะทำกำไรให้กับบริษัท [Acquire profitable new customers]	1	2	3	4	5	
4) ค้นหาลูกค้าที่มีลักษณะคล้ายกัน [Look for similar characteristics among customers]	1	2	3	4	5	
5) จัดลูกค้าที่มีลักษณะคล้ายกันเข้ากลุ่มเดียวกัน [Sort similar customers into groups]	1	2	3	4	5	

10. เมื่อคุณจัดสรรเวลาให้กับลูกค้า คุณทำสิ่งต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน
 [When allocating time across customers, how often do you do the following activities?]

	ไม่เคยทำ [Never]					ทำเป็นประจำ [Always]
1) ค้นหากลุ่มลูกค้าที่มีแนวโน้มสูงที่จะเป็นลูกค้าของบริษัท [Recognize high potential prospects]	1	2	3	4	5	
2) จัดลูกค้าที่มีความสำคัญสูงสุดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน [Group your most important customers together]	1	2	3	4	5	
3) จัดหมวดหมู่ลูกค้าโดยยึดปริมาณที่ลูกค้าซื้อเป็นหลัก [Classify customers based on how much they buy from your firm]	1	2	3	4	5	
4) จัดอันดับลูกค้าปัจจุบันตามลำดับความสำคัญที่มีต่อบริษัท [Rank current customers based on importance to your firm]	1	2	3	4	5	

11. คุณจัดการกับสถานการณ์ต่อไปนี้รวดเร็วแค่ไหน

[How fast do you deal with the following situations?]

	ช้ามาก [Very slow]					เร็วมาก [Very fast]
1) ตอบสนองต่อโอกาสที่เกิดขึ้น [Responding to opportunities]	1	2	3	4	5	
2) คาดการณ์การเปลี่ยนแปลงของตลาดก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น [Anticipating market changes before they occur]	1	2	3	4	5	
3) ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าในการซื้อสินค้า [Reacting to changes in customer's buying practices]	1	2	3	4	5	
4) ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ของคู่แข่ง [Reacting to changes in competitor's strategies]	1	2	3	4	5	
5) ตอบข้อสงสัยของลูกค้า [Responding to customer inquiries]	1	2	3	4	5	

12. ในการช่วยเหลือลูกค้าให้มีข้อมูลที่สำคัญ คุณทำสิ่งต่อไปนี้บ่อยแค่ไหน

[To help customers have relevant information, how often do you do the following activities?]

	ไม่เคยทำ [Never]					ทำเป็นประจำ [Always]
1) จัดเก็บข้อมูลลูกค้าให้กับลูกค้า [Gather information about the customer's customers]	1	2	3	4	5	
2) แจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และผลิตภัณฑ์ที่กำลังจะวางขายในตลาด [Tell customers about new and upcoming products]	1	2	3	4	5	
3) จัดหาข้อมูลให้ลูกค้าแม้ว่าลูกค้าจะไม่ได้ถามถึงข้อมูลดังกล่าวก็ตาม [Offer customers information even when they do not ask for it]	1	2	3	4	5	
4) แบ่งปันข้อมูลทางการตลาดให้กับลูกค้า [Share market information with customers]	1	2	3	4	5	
5) แบ่งปันข้อมูลการขายให้กับลูกค้า [Share sales data with customers]	1	2	3	4	5	

13. ในการช่วยเหลือลูกค้าด้านการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจ คุณทำสิ่งต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด
 [To help customers solve business problems, how often do you do the following activities?]

	ไม่เคยทำ [Never]				ทำเป็นประจำ [Always]
1) เสนอแนะความคิดที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า [Suggest useful ideas to customers]	1	2	3	4	5
2) หาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับลูกค้า [Find new opportunities for customers]	1	2	3	4	5
3) เสนอวิธีการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าแต่ละราย โดยเฉพาะ [Offer customized solutions to customer's problems]	1	2	3	4	5
4) จัดหาวิธีแก้ปัญหาคือเป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า [Provide solutions to customers that are beneficial to them]	1	2	3	4	5
5) ให้ข้อเสนอแนะที่ใช้งานได้จริงกับลูกค้า [Offer practical recommendations to customers]	1	2	3	4	5

14. คุณได้รับความรู้ทางการขายคิดเป็นสัดส่วนเท่าใดจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในด้านต่อไปนี้
 [What proportion of your sales knowledge about the following areas is gained from using IT?]

	สัดส่วนความรู้ทางการขายซึ่งได้รับจากการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี [Proportion of sales knowledge gained from using IT]				
1) คุณลักษณะและรูปแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทคุณ [Designs and specifications of your company's products]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) ประโยชน์และการใช้งานผลิตภัณฑ์ของบริษัทคุณ [Uses and benefits of your company's products]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) วิธีการดำเนินการของลูกค้า [The way your customers do business]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) ทัศนคติ ความต้องการ ความชอบของลูกค้า [Buyers' preferences, needs, and attitudes]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) ผลิตภัณฑ์ บริการ และนโยบายการขายของคู่แข่ง [Competitors' products, services, and sales policies]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) กฎหมายและระเบียบบัญญัติของอุตสาหกรรมของคุณ [Laws and regulations of your industry]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. คุณคิดว่าผลงานทางการขายของคุณเป็นอย่างไรในด้านต่อไปนี้
[How is your sales performance based on the following?]

1) จำนวนลูกค้าเก่าที่คุณสามารถรักษาไว้ได้จากปีที่แล้ว (ร้อยละ)

[Percentage of customers you were able to retain from last year]

1-10% 11-20% 21-30% 31-40% 41-50% 51-60% 61-70% 71-80% 81-90% 91-100%

2) อัตราการเพิ่มของยอดขายจากปีที่ผ่านมา (ร้อยละ)

[Sales growth rate within the past year]

<-10% -10-0% 1-10% 11-20% 21-30% 31-40% 41-50% 51-60% 61-70% 71-80% 81-90% 91-100%

3) ความสามารถในการทำยอดขายได้ตามเป้าหมาย

[Meet your sales target within the past year]

<-10% -10-0% 1-10% 11-20% 21-30% 31-40% 41-50% 51-60% 61-70% 71-80% 81-90% 91-100%

16. เมื่อเปรียบเทียบกับผลดำเนินงานโดยเฉลี่ยของพนักงานขายคนอื่นในแผนกคุณ คุณประเมินตนเองอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

[How do you evaluate your performance on the following areas compared with the average performance of salespeople in your sales unit?]

	ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย [Below Average]	ต่ำกว่า ค่าเฉลี่ย เล็กน้อย [Slightly Below Average]	ไม่แตกต่าง กัน [Average]	สูงกว่า ค่าเฉลี่ย เล็กน้อย [Slightly Above Average]	สูงกว่า ค่าเฉลี่ย [Above Average]
1) ผลงานทางด้านการขายของคุณ [Your sales performance]	1	2	3	4	5
2) ระดับค่าใช้จ่ายทางการขายของคุณ [Your level of sales expenses]	1	2	3	4	5
3) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริการของคุณ [Your customer's level of satisfaction with the service you provide]	1	2	3	4	5
4) ระยะเวลาที่คุณใช้กับลูกค้า [The amount of time you spend with your customers]	1	2	3	4	5
5) ความสามารถในการขายสินค้าใหม่ของคุณ [Your ability to generate sales of new company products]	1	2	3	4	5

17. ในการปฏิบัติงานของคุณ คุณสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายทางการขายได้มากน้อยเพียงใดในด้านต่อไปนี้
 [In doing your job, how well do you control your sales expenses based on the following?]

	ควบคุมไม่ได้ดี					ควบคุมได้ดี
	เลย					มาก
	[Not controlled at all]					[Very well controlled]
1) ควบคุมค่าใช้จ่ายให้อยู่ภายในงบประมาณที่บริษัทตั้งไว้ [Working within the budgets set by the company]	1	2	3	4	5	
2) ช่วยบริษัทประหยัดเงิน [Saving the company money]	1	2	3	4	5	
3) ลดต้นทุนการขายให้เหลือน้อยที่สุด [Minimizing your costs of selling]	1	2	3	4	5	
4) ใช้จ่ายตามที่จำเป็น [Spending only when it is necessary]	1	2	3	4	5	

18. ลูกค้ามีปฏิกิริยามากน้อยเพียงใดในด้านต่อไปนี้ต่องานขายของคุณ
 [How much do your customers respond towards your selling actions?]

	ไม่มากเลย					มีมาก
	[Not much at all]					[Very much]
1) ความภักดีของลูกค้าที่มีต่อคุณ [Loyalty to you]	1	2	3	4	5	
2) ความเชื่อมั่นในตัวคุณ [Trust in you]	1	2	3	4	5	
3) พอใจในการใช้เวลาอย่างมีคุณภาพของคุณ [Satisfied with your spending quality time with them]	1	2	3	4	5	
4) พอใจในการให้บริการอย่างรวดเร็วของคุณ [Satisfied with your prompt service]	1	2	3	4	5	
5) มีความเต็มใจที่จะซื้อสินค้าใหม่จากบริษัทของคุณ [Willingness to buy new products from you]	1	2	3	4	5	
6) มีความเต็มใจที่จะแนะนำคนอื่นให้มาซื้อสินค้าจากบริษัทของคุณ [Willingness to recommend others to buy products from your company]	1	2	3	4	5	
7) มีการซื้อซ้ำจากคุณ [Repeat purchases from you]	1	2	3	4	5	

19. คุณได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าประมาณกี่ครั้งในรอบปีที่ผ่านมา

0 1 2 3 >4

[Approximately how many customer complaints have you received within the past year?]

20. คุณมีความเห็นอย่างไรต่อผลงานขายของคุณในด้านต่อไปนี้

[To what extent do you agree or disagree with the following statements concerning your sales performance?]

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง [Strongly Disagree]				เห็นด้วย อย่างยิ่ง [Strongly Agree]
1) ยอดขายส่วนใหญ่ของคุณมาจากการขายสินค้าที่มี อัตรากำไรสูงสุด [Most of my sales come from selling products with the highest profit margins.]	1	2	3	4	5
2) คุณสามารถขายสินค้าใหม่ ๆ ของบริษัทได้อย่าง รวดเร็ว [I quickly generate sales of new company products.]	1	2	3	4	5
3) คุณทำยอดขายได้เกินเป้าหมายการขายที่ตั้งไว้ในปีที่ผ่าน มา [I have exceeded all my sales targets during the past year.]	1	2	3	4	5
4) คุณทำยอดขายได้เกินวัตถุประสงค์การขายที่ตั้งไว้ในปี ที่ผ่านมา [I have exceeded all my sales objectives during the past year.]	1	2	3	4	5

21. ยอดขายต่อการติดต่อลูกค้าในแต่ละครั้งของคุณคือ _____ บาท

[Your sales per call are...]

22. กรุณาเรียงลำดับตามความสำคัญของเกณฑ์ประเมินผลงานขายที่บริษัทคุณใช้ 1 ถึง 6 โดย 1 = เกณฑ์ประเมินผลงานขายที่สำคัญที่สุด และ 6 = เกณฑ์ประเมินผลงานขายที่สำคัญน้อยที่สุด ส่วน 0 = บริษัทคุณไม่ได้ใช้เกณฑ์ประเมินผลงานขายดังกล่าว

[Please rank the following criteria your company uses to evaluate your sales performance by order of importance from 1 to 6 as 1 = the most important criterion and 6 = the least important criterion; while 0 = your company does not use the criterion.]

ลำดับความสำคัญ
Order of Importance

- 1) การทำยอดขายได้ตามเป้า _____
[Achieving sales targets]
- 2) ผลงานการขายเปรียบเทียบกับพนักงานขายคนอื่น ๆ ในแผนกเดียวกัน _____
[Performance compared to other salespeople in your unit]
- 3) การประเมินผลด้วยตัวของตนเอง..... _____
[Your self-evaluation]
- 4) ยอดขายต่อการติดต่อลูกค้าในแต่ละครั้ง..... _____
[Sales per call]
- 5) ความพึงพอใจของลูกค้า..... _____
[Customer satisfaction]
- 6) ระดับค่าใช้จ่ายทางการขาย..... _____
[Level of sales expenses]

23. ปัจจุบันสถานการณ์ในอุตสาหกรรมของคุณเป็นอย่างไร
[At present, what is your industry's situation?]

1. ระดับการแข่งขัน [Level of competition]	ต่ำมาก [Very low]	1	2	3	4	สูงมาก [Very high]	5
2. พฤติกรรมการซื้อของลูกค้า [Customers' buying behaviors]	ไม่คล้ายกันเลย [Very Dissimilar]	1	2	3	4	คล้ายกันมาก [Very similar]	5
3. ความสามารถของลูกค้าในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ [Capabilities of customers' to use of IT]	ไม่มี ความสามารถเลย [Very incapable]	1	2	3	4	มี ความสามารถมาก [Very capable]	5

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามครั้งนี้