

แบบสอบถามสำหรับผู้แทนชาย

เรื่อง ผลกระทบของการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ ความสามารถในการถูกฝึกสอน และ ความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนชายของบริษัทภายในประเทศไทย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรการจัดการคหกรรมศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ ความสามารถในการถูกฝึกสอน และ ความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ในงานวิจัย
2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าการตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลในทางลบต่อตัวท่านและ/หรือบริษัทของท่าน เนื่องจากข้อมูลที่ได้นำไปประมวลผล และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น โดยคำตอบในแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะมีเพียงผู้วิจัยและอาจารย์ที่ปรึกษาที่เห็นข้อมูลในแบบสอบถาม
3. **ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ** การตอบไม่มีถูกหรือผิด ขอให้ท่านตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ผลการวิจัยที่ถูกต้อง
4. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการถูกฝึกสอน
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนชาย
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. หลังจากตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว กรุณานำแบบสอบถามใส่ซองที่แนบมากับแบบสอบถามแล้วปิดผนึก ส่งแบบสอบถามคืนให้แก่ผู้แจกแบบสอบถาม และกรุณาส่ง แบบสอบถาม ก่อนภายในวันที่

นายวิโรจน์ ทิพย์วิบูลย์ชัย

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรการจัดการคหกรรมศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

แบบสอบถามสำหรับผู้แทนขาย

ผู้วิจัยกำลังศึกษาวิจัยด้านการขาย ในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ก่อนหน้าแต่ละชุดคำถามจะมีคำอธิบายวิธีการตอบสำหรับแต่ละชุดคำถาม กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะถูกใช้โดยผู้ทำการวิจัยเท่านั้น

โปรดพิจารณาหัวข้อหรือข้อความต่อไปนี้และใส่เครื่องหมายกากบาท (X) ในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละข้อ โปรดตอบแบบตอบตามทุกข้อ

ส่วนที่ 1: ข้อความด้านล่างนี้ เป็นข้อความทั่วไปที่ใช้อธิบายเกี่ยวกับมุมมองของผู้แทนขายกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดย เทคโนโลยีทางการขาย หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายที่ถูกใช้โดยผู้แทนขาย เช่น การให้ข้อมูลลูกค้าโดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-detailing), ระบบการเก็บข้อมูลลูกค้า (customer profiling), ระบบการบันทึกข้อมูลการพบลูกค้า (call recording) และ ระบบรายงานการสั่งซื้อและยอดขาย (sales report) เป็นต้น โปรดอ่านและเลือกระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยสำหรับแต่ละข้อความนั้นๆ โดยใส่เครื่องหมายกากบาท (X) ในช่องหมายเลขที่ตรงกับคำตอบของท่านในมาตรวัดที่จัดให้ ซึ่งมีค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง, (4) หมายถึง เห็นด้วย, (3) หมายถึง เฉยๆ, (2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย, (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็น ด้วย	5 เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1) การใช้เทคโนโลยีทางการขายช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของฉันท	1	2	3	4	5
2) การใช้เทคโนโลยีทางการขายช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของฉันท	1	2	3	4	5
3) การใช้เทคโนโลยีทางการขายช่วยให้ฉันททำงานได้ง่ายขึ้น	1	2	3	4	5
4) ฉันทพบว่าเทคโนโลยีทางการขายเป็นประโยชน์ในงานของฉันท	1	2	3	4	5
5) การเรียนรู้เพื่อที่จะใช้เทคโนโลยีทางการขายเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉันท	1	2	3	4	5
6) ฉันทพบว่า เป็นเรื่องง่ายที่จะใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อทำในสิ่งที่ฉันทต้องการ	1	2	3	4	5
7) ฉันทรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีทางการขายอย่างชัดเจนและมีความเข้าใจในการใช้	1	2	3	4	5
8) ฉันทพบว่าเทคโนโลยีทางการขายนั้นง่ายที่จะใช้งาน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 1 (ต่อ) ข้อความด้านล่างนี้ เป็นข้อความทั่วไปที่ใช้อธิบายประสิทธิภาพการทำงานบางส่วนของผู้แทนขาย โปรดอ่านและเลือกระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยสำหรับแต่ละข้อคำถามนั้นๆ โดยใส่เครื่องหมายกากบาท (X) ในช่องหมายเลขที่ตรงกับคำตอบของท่านในมาตรวัดที่จัดให้ ซึ่งมีค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง เฉยๆ (2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็น ด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้า	1	2	3	4	5
10) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อบริการลูกค้าได้อย่างสร้างสรรค์มากขึ้น	1	2	3	4	5
11) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อระบุลูกค้าที่สำคัญที่สุดจากรายชื่อลูกค้าที่มีอยู่	1	2	3	4	5
12) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อวางแผนกิจกรรมทางการขาย	1	2	3	4	5
13) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อเตรียมการเข้าพบลูกค้า	1	2	3	4	5
14) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อวิเคราะห์การเข้าพบลูกค้าและวิเคราะห์ข้อมูลยอดขาย	1	2	3	4	5
15) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อบันทึกและเก็บข้อมูลการเข้าพบลูกค้า	1	2	3	4	5
16) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อพัฒนาทักษะทางการขายของจिन	1	2	3	4	5
17) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่มีอยู่และสินค้าใหม่	1	2	3	4	5
18) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อรับข้อมูลและส่งข้อมูลกับหัวหน้างาน	1	2	3	4	5
19) จินใช้เทคโนโลยีทางการขายเพื่อการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานของจिन	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2: ข้อความด้านล่างนี้ เป็นข้อความทั่วไปที่ใช้อธิบายประสิทธิภาพการทำงานบางส่วนของผู้แทนขาย กับผู้จัดการฝ่ายขาย และสมาชิกในทีม โปรดอ่านและเลือกระดับความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยสำหรับแต่ละข้อความนั้นๆ โดยใส่เครื่องหมายกากบาท (X) ในช่องหมายเลขที่ตรงกับคำตอบของท่านในมาตรวัดที่จัดให้ ซึ่งมีค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง เฉยๆ (2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดตอบคำถามเหล่านี้ ในฐานะที่คุณเป็นส่วนหนึ่งของทีมขาย

ข้อความ	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
20) ฉันอ่านหนังสือหรือนิตยสารเกี่ยวกับการขายบ่อยๆ	1	2	3	4	5
21) ในการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการขาย ฉันยินดีที่จะทดลองทำอะไรก็ตามเพื่อพัฒนาทักษะของฉัน	1	2	3	4	5
22) ฉันได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการขายจากบุคคลในแผนกของฉันบ่อยๆ	1	2	3	4	5
23) ฉันอ่านหนังสือเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญด้านการขายที่มีชื่อเสียงอยู่บ่อยๆ	1	2	3	4	5
24) เมื่อถูกหัวหน้างานของฉันติเตียน ฉันจะไม่รู้สึกท้อแท้หรือโกรธ	1	2	3	4	5
25) ฉันเสาะหาข้อมูลใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับการขายจากหลายๆ แหล่งอยู่เสมอ	1	2	3	4	5
26) ผู้แทนขายที่ทำงานด้วยกันหรือเข้าอบรมด้วยกันกับฉัน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขายกับฉันอยู่บ่อยครั้ง	1	2	3	4	5
27) โดยรวมแล้ว ฉันมีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีมากกับหัวหน้างานของฉัน	1	2	3	4	5
28) หลังจากที่หัวหน้างานได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขายกับฉันแล้ว ฉันจะปฏิบัติตามในสิ่งที่เขาบอกให้ฉันทำอย่างจริงจัง	1	2	3	4	5
29) ฉันคิดหาวิธีต่างๆ ในการพัฒนาการขายของฉันอยู่บ่อยๆ	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30) เมื่อหัวหน้างานบอกฉันให้แก้ไขความคิดพลาด ฉันไม่ถือเรื่องนี้เป็นเรื่องส่วนตัว หรือรู้สึกท้อแท้และไม่พอใจแต่อย่างใด	1	2	3	4	5
31) มันเป็นเรื่องสำคัญที่หัวหน้างานมองฉันว่าเป็นผู้แทนขายที่เต็มใจจะทำทุกอย่างเพื่อให้เก่งขึ้น	1	2	3	4	5
32) ฉันเรียนรู้เกี่ยวกับการขายเป็นอย่างมากจากผู้แทนขายคนอื่นๆ	1	2	3	4	5
33) ถ้าหัวหน้างานติเตียนหรือตะโกนใส่ฉัน ฉันจะแก้ไขข้อผิดพลาดของฉัน โดยไม่รู้สึกท้อแท้หรือโกรธ	1	2	3	4	5
34) ฉันตั้งใจฟังคำแนะนำของหัวหน้างานในระหว่างการประชุมทางการขายเสมอ	1	2	3	4	5
35) ฉันเชื่อมั่นในวิธีการฝึกอบรมของหัวหน้างานของฉัน โดยปราศจากข้อสงสัย	1	2	3	4	5
36) ฉันรู้สึกสบายใจอย่างเต็มที่ในการแบ่งปันความคิดเห็นของฉันกับหัวหน้างาน	1	2	3	4	5
37) ฉันมองความสัมพันธ์ของฉันกับหัวหน้างานของฉันเสมือนเป็นพันธมิตร	1	2	3	4	5
38) เมื่อหัวหน้างานติเตียนฉัน นั่นเป็นแรงจูงใจให้ฉันทำงานหนักขึ้น	1	2	3	4	5
39) ฉันชอบที่ได้พูดคุยกับสมาชิกในทีมขายของฉันเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะทางการขายของฉัน	1	2	3	4	5
40) มีสิ่งใหม่ๆเกี่ยวกับการขายให้ได้เรียนรู้อยู่เสมอ	1	2	3	4	5
41) ฉันเต็มใจที่จะลองวิธีการหรือเทคนิคใหม่ๆที่จะช่วยเพิ่มทักษะทางการขายของฉันเสมอ	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3: โปรดพิจารณาข้อความด้านล่าง และตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมายกากบาท (X) ในช่องหมายเลขที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน โดยใช้มาตราวัดต่อไปนี้ ได้แก่ ระดับ (5) หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) หมายถึง เห็นด้วย (3) หมายถึง เฉยๆ (2) หมายถึง ไม่เห็นด้วย (1) หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อคำถาม	1 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	2 ไม่เห็น ด้วย	3 เฉยๆ	4 เห็นด้วย	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง
42) โดยส่วนใหญ่แล้ว ฉันรู้ว่าทำไมฉันจึงมีความรู้สึกนั้นๆเกิดขึ้น	1	2	3	4	5
43) ฉันมีความเข้าใจดีเกี่ยวกับอารมณ์ส่วนตัวของฉัน	1	2	3	4	5
44) ฉันเข้าใจอย่างแท้จริงในสิ่งที่ฉันรู้สึก	1	2	3	4	5
45) ฉันรู้เสมอว่าฉันมีความสุขหรือไม่	1	2	3	4	5
46) ฉันรู้อารมณ์ของลูกค้าจากพฤติกรรมของเขาได้เสมอ	1	2	3	4	5
47) ฉันเป็นนักสังเกตที่ดีในเรื่องอารมณ์ของผู้อื่น	1	2	3	4	5
48) ฉันมีความรู้สึกไวต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น	1	2	3	4	5
49) ฉันมีความเข้าใจดีเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้คนรอบๆตัวฉัน	1	2	3	4	5
50) ฉันควบคุมอารมณ์ของฉันและจัดการกับความยากลำบากต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5
51) ฉันควบคุมอารมณ์ของฉันได้ดี	1	2	3	4	5
52) ฉันสงบใจลงได้อย่างรวดเร็วเมื่อฉันมีความโกรธมากเสมอ	1	2	3	4	5
53) ฉันมีการควบคุมอารมณ์ของฉันได้ดี	1	2	3	4	5
54) ฉันตั้งเป้าหมายของฉันไว้เสมอและพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น	1	2	3	4	5
55) ฉันบอกตัวเองเสมอว่าฉันเป็นคนที่มีความสามารถ	1	2	3	4	5
56) ฉันเป็นคนที่สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง	1	2	3	4	5
57) ฉันจะให้กำลังใจตนเองเสมอเพื่อให้พยายามอย่างดีที่สุด	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 4: โปรดนึกถึงตัวท่านเอง แล้วตอบคำถามด้านล่างนี้

ข้อความต่อไปนี้อธิบายถึงกิจกรรมในการทำงานต่างๆที่ท่านได้ทำ กรุณาตอบคำถามโดยใช้เครื่องหมายกากบาท (x) ในช่องหมายเลขที่สอดคล้องกับความรู้สึกของท่าน โดยพิจารณาว่าแต่ละข้อความนั้นสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานของท่านเองในแต่ละบทบาทหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใด โดยใช้มาตรวัดต่อไปนี้ ได้แก่ ระดับ (5) หมายถึง ดีที่สุด หรือ เป็นประจำ (4) หมายถึง ดีมาก (3) หมายถึง ดี (2) หมายถึง พอใช้ (1) หมายถึง ไม่ดี

ข้อคำถาม	1 ไม่ดี	2 พอใช้	3 ดี	4 ดีมาก	5 ดีที่สุด
58) ฉันมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ของบริษัท ในผลิตภัณฑ์ที่ฉันรับผิดชอบ	1	2	3	4	5
59) ฉันมีทักษะและความสามารถในการขายโดยรวม	1	2	3	4	5
60) ฉันมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาในการทำงาน	1	2	3	4	5
61) ฉันมีความเข้าใจในความต้องการและข้อกังวลที่แท้จริงของลูกค้า	1	2	3	4	5
62) ฉันสามารถบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายในการขายโดยรวม	1	2	3	4	5
63) ฉันสามารถสร้างส่วนแบ่งตลาดในระดับสูงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ	1	2	3	4	5
64) ฉันสามารถสร้างยอดขายในระดับสูง	1	2	3	4	5
65) ฉันสามารถสร้างอัตราเติบโตของยอดขายในระดับสูง	1	2	3	4	5
66) ฉันมีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานโดยรวม	1	2	3	4	5

