

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ
การศึกษาคุณภาพการให้บริการของไปรษณีย์ไทย สาขาในเขตธนบุรี

วัตถุประสงค์: เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้จัดการสาขาไปรษณีย์ไทยในพื้นที่ธนบุรี เกี่ยวกับแนวทาง การจัดการ และปัญหาในการให้บริการ

คำถามสำหรับการสัมภาษณ์

1. ในมุมมองของคุณ อะไรคือ **ความท้าทายหลัก** ในการบริหารสาขาไปรษณีย์ในเขตเมืองที่มีการแข่งขันสูงอย่างธนบุรี
.....
.....
.....
.....
.....
2. คุณมีวิธีการ **จัดการข้อร้องเรียน** จากลูกค้าอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดและขอใหยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พอใจพร้อมวิธีที่คุณแก้ไข
.....
.....
.....
.....
.....
3. **ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด** ในการให้บริการจัดส่งพัสดุในพื้นที่นี้คืออะไร? และคุณมีมาตรการป้องกันหรือแก้ไขอย่างไร
.....
.....
.....
.....
.....

4. ไปรษณีย์ไทยมีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและ
พัฒนาการให้บริการ ของสาขาอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

5. คุณมี กลยุทธ์การตลาด เพื่อดึงดูดลูกค้าและสร้างความแตกต่างจากผู้ให้บริการขนส่งเอกชนรายอื่น
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. การพัฒนา **ขีดความสามารถของพนักงาน** มีความสำคัญอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการ? และคุณมี
วิธีการพัฒนาทีมของคุณอย่างไร

.....

.....

.....

.....

7. คุณคิดว่า **พฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า** ในเขตธนบุรีเปลี่ยนแปลงไปจากเมื่อ 5 ปีก่อนอย่างไร
บ้าง

.....

.....

.....

.....

8. ปัจจุบันมีบริการใหม่ ๆ ของไปรษณีย์ไทยเกิดขึ้นมากมาย คุณมีแนวทางในการ ส่งเสริมและ ประชาสัมพันธ์ บริการเหล่านั้นให้ลูกค้าในพื้นที่ทราบอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

9. ขอให้คุณยกตัวอย่าง **ความสำเร็จ** ที่คุณภูมิใจในการบริหารสาขาแห่งนี้

.....

.....

.....

.....

.....

10. ในอีก 5 ปีข้างหน้า คุณมองว่าบทบาทของสาขาไปรษณีย์ในเขตธนบุรีจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรและคุณ จะ **เตรียมความพร้อม** สำหรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ลายมือชื่อ

(.....)

วันที่.....