

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ กลยุทธ์การดำเนินงานภายหลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของที่ทำกร  
ไปรษณีย์ ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นายจรัสศักดิ์ จิตรจันทร์จรัส

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิพร คุณเจริญไพศาล ประธานกรรมการ  
อาจารย์ศรีธัญญา กันตะบุตร กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินงานภายหลังจากการแปรรูป  
รัฐวิสาหกิจ และเพื่อวิเคราะห์ถึงแนวคล้อยภายในและภายนอกของที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตเทศบาล  
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกหัวข้อที่ทำกรไปรษณีย์  
จำนวน 11 ราย

ผลการศึกษาพบว่าสถานะแวดล้อมภายนอก ปัจจัยที่เป็นโอกาสในการดำเนินงานของที่ทำกร  
การไปรษณีย์คือ มีความต้องการบริการไปรษณีย์อีกมากแม้ว่าจะมีคู่แข่งในตลาดเป็นจำนวนมาก  
ก็ตาม นอกจากนี้หลายๆ กิจกรรมของรัฐบาลเป็นการสนับสนุนกิจการของบริษัทไปรษณีย์ไทย  
จำกัดเช่น โครงการคอมพิวเตอร์เอื้ออาทร โครงการสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ การขนส่งบัตร  
เลือกตั้ง เป็นต้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นโอกาสในการพัฒนา  
ภาพลักษณ์และปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์ การเข้ามาของคู่แข่ง  
รายใหม่มีขีดจำกัด เพราะไม่สามารถเปิดให้บริการได้ทุกพื้นที่ในคราวเดียวกันเหมือนกับ  
บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด สำหรับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของที่ทำกรไปรษณีย์คือ  
ภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจและการเพิ่มขึ้นของคู่แข่งรายใหม่ ซึ่งจะเลือกให้บริการเฉพาะ  
พื้นที่ที่มีความเจริญแล้วหรือพื้นที่ที่มีความน่าจะเป็นในการสร้างกำไรสูงเท่านั้น ส่งผลให้ส่วนแบ่ง  
การตลาดของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดในพื้นที่ดังกล่าวลดลง นอกจากนี้คู่แข่งยังสามารถ

เสนอลดราคาการใช้บริการให้กับผู้บริโภคได้เนื่องจากมีต้นทุนการดำเนินงานไม่สูงมากนัก การลงทุนในเรื่องของเทคโนโลยี ถือว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการดำเนินงานเนื่องจากต้นทุนและค่าใช้จ่ายสูงมาก อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงเรื่องประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยีในแต่ละยุคแต่ละสมัยด้วย นอกจากนี้การดำเนินงานยังถูกควบคุมโดยรัฐบาล ส่งผลถึงความ เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ผลการศึกษาภาวะแวดล้อมภายในที่ทำการไปรษณีย์ พบจุดแข็งหลายประการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งซึ่งอยู่ในเขตชุมชนใหญ่ มีการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคลากรมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน มีระบบการเงินการบัญชีที่ดี แต่ในขณะเดียวกันพบว่าที่ทำการไปรษณีย์ก็มีจุดอ่อน ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้และทักษะด้านการตลาดและการดำเนินงานเชิงธุรกิจ ขาดความรู้ทางด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งาน ขาดแคลนเครื่องมืออุปกรณ์เช่น คอมพิวเตอร์ใช้งานทั่วไป ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ไม่มีการวางแผนการทำงานและแผนการตลาด พื้นที่ให้บริการคับแคบ และหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ไม่มีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

ที่ทำการไปรษณีย์เป็นหน่วยงานที่ทำรายได้ให้กับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด แต่ขาดเครื่องมืออุปกรณ์ในการใช้งานและพนักงานขาดความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์ยังไม่มีประสิทธิภาพมากนัก ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของที่ทำการไปรษณีย์มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นและเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถในการแข่งขันและการสร้างรายได้ให้กับองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถเลี้ยงตัวเองได้ภายในระยะเวลา 5 ปีตามนโยบายของรัฐบาล บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัดควรจัดสรรอุปกรณ์และเครื่องมือให้ที่ทำการไปรษณีย์อย่างเพียงพอ ควรจัดอบรมด้านการตลาดและการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ ตลอดจนด้านเทคโนโลยี ให้แก่พนักงาน และควรจะมีโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ให้ประชาชนได้ทราบอย่างค่อเนื่อง



The internal environmental factors which are strengths of the Thailand Post Company Limited are as follow. The location of the post offices is in the big community area. High technology is used in services offering. Employees are specialized in the jobs. Moreover, the post offices have a good financial and accounting system. However, the weakness as of the post office are as follow. Employees lack the marketing and business operation knowledge and skills. Modern equipment is not enough such as a computer using in maintaining the information system. Moreover, the post offices have no marketing and operation plans. There are insufficient space for providing services and most of head post masters have no authority in the negotiation.

The post offices are the profitable unit of Thailand Post Company Limited, but, they lack of modern tools or technological equipment. Most employees lack skills in technology and in doing business, in turn cause an ineffectiveness of the post offices' operation. So, to achieve the policy, and the target profit, and having self-reliance in term of revenue within the next 5 years, the technological equipment must be allocated to the post offices. All the post offices' staff should be trained in not only marketing and business orientation but also technology knowledge. In addition, the postal services should be continuously promoted to the public.